



## The shift towards e-government field study in a sample of beneficiaries of e-services

التحول نحو الحكومة الالكترونية : دراسة ميدانية على عينة من المستفيدين من الخدمات الحكومية  
الالكترونية مديرية مرور بابل

\*\*م.م.منى كاظم جوي

\*م.م.عبير كاظم عليوي

**Abstract :** The spread of communication and technique in formation have pushed the government to think about converting their transactions technically to the so-called e-government, that the importance of having a model of how to implement e-government will undoubtedly help to overcome many of the problems that may hinder the application and by the aim of this study is to measure the efficiency of e-services in directorate of passports Baghdad and to identify the effect of acceptance of beneficiaries of e-services , through an analytical study views of a random sample from beneficiaries of these services , the study was conducted on a sample of 100 members of the board of the directorate during specific period in order to test the hypotheses descriptive statistics , a multi-regression and simples were used . The study reached to number . of conclusions , including .

**المخلص:** دفع انتشار تقنية الاتصال والمعلومات الحكومات الى التفكير بتحويل معاملاتها الى ما يسمى بالحكومة الالكترونية، فان اهمية وجود النموذج يبين كيفية تطبيق الحكومة الالكترونية سيساعد بلا شك على التغلب على الكثير من المشكلات التي قد تعيق عملية التطبيق وعليه هدفت هذه الدراسة الى قياس كفاءة الخدمات الالكترونية، في مديرية مرور بابل والتعرف على اثر قبول المستفيدين للخدمات الالكترونية، من خلال اجراء دراسة تحليلية لاراء عينة عشوائية من المستفيدين من هذه الخدمات،

\*جامعة الفرات الاوسط / المعهد التقني /المسيب

\*\*جامعة التقنية الوسطى / مركز التعليم المستمر

وقد اجريت الدراسة على عينة من (١٠٠) شخص من مراجعي المديرية خلال مدة محددة . وعليه اتجهت الدراسة لحسم تأثير معايير الكفاءة (المتغير المستقل) في مجموعة المتغيرات لقبول تلك التكنولوجيا (المتغير التابع) ميدانيا على عينة من المستخدمين من الخدمات الالكترونية في مديرية مرور بابل باعتبار ان تحقيق ذلك يعد هدفا اساسيا للدراسة انطلاقا من الفرضية الرئيسية اثر الخدمات الالكترونية المقدمة (الجودة،والسرعة،والتكلفة) في اتجاهات ومواقف المستخدمين منها. وأيضاً استعملت ادوات التحليل والمعالجة الاحصائية اللامعلمية (Non Parametric) واعتمدت على الوسيط (Median) والانحدار المتعدد (Multiple Regression) والانحدار التدريجي (Enter Regression)، فيما واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. الكلمات المفتاحية : (الحكومة الالكترونية ، وقياس كفاءة التحول الى الحكومة الالكترونية ).

Key words:(E-Government, Efficiency Measurement the shift to words E-Government)

### المقدمة: ( Introductions )

يشهد العالم تغيرات سريعة ومستمرة في بيئة الأعمال وخاصة فيما يتعلق باستخدام الوسائل الالكترونية مثل الحاسبات الآلية وشبكات الاتصال، ورغم ظهور هذه الوسائل منذ بداية الستينات إلا أنها كانت تقتصر على البنوك والمؤسسات الضخمة إلا أنه مع بداية انتشار الانترنت زادت إمكانية إجراء المراسلات بين مختلف الأطراف والمناطق المتباعدة، ولم يعد ذلك الامر مقتصراً على الشركات والمؤسسات الضخمة بل أصبح أيضاً في متناول الأفراد ولاسيما في ظل انخفاض أسعار هذه الوسائل الالكترونية وصغر حجمها وسهولة اقتنائها، فقد اعتمدت الحكومة العراقية نهجا لتطوير الحكومة الالكترونية (E-government) واسندت ذلك الى اللجنة الوطنية العراقية للحكومة الالكترونية في اعداد الاستراتيجيات والسياسات والبيئة المناسبة لمشروعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات منذ انعقاد المؤتمر الدولي للحكومة الالكترونية في (شهر كانون الاول ٢٠٠٩) في بغداد فقد تم اتخاذ وتطبيق عدة مبادرات لبرنامج الحكومة الالكترونية في العراق من اهمها، صياغة واطلاق الاستراتيجية العراقية للحكومة الالكترونية وخطط العمل لها للاعوام (٢٠١٢ - ٢٠١٥)، وتنفيذ برنامج تدريب المدربين على الحكومة الالكترونية، اطلاق بوابة العراق للحكومة الالكترونية عن طريق الانترنت والتي تحتوي على الخدمات المعلوماتية والتفاعلية [www.egov.gov.iq](http://www.egov.gov.iq)، وتضمنت خطة الحكومة الالكترونية تقديم خدماتها الالكترونية الى المستخدمين حسب المراحل المتعددة للتحول من الخدمة التقليدية الى الخدمة الالكترونية، فقد اشارت الكثير من الدراسات الى اهمية قياس كل مرحلة من هذه المراحل والتعرف على مستوى النجاح الذي حققته والعقبات التي تحول دون تقدمها ضمن معايير معينة، كذلك التي استعملت لاغراض هذه الدراسة وهي معايير الكفاءة (الجودة، والسرعة، والتكلفة) بصفتها (المتغير المستقل) لقياس مستوى كل من كفاءة الخدمات الالكترونية ومستوى التقنية المقدمة.

وجاءت الدراسة في اربعة مباحث هي :

المبحث الاول:منهجية الدراسة .

المبحث الثاني:الاطار النظري .

المبحث الثالث:اختبار وتحليل فرضيات الدراسة .

المبحث الرابع:الاستنتاجات والتوصيات .

### المبحث الاول: منهجية الدراسة:

المبحث الاول تناول الاتي: ويتناول هذا المبحث كل ممايأتي:

**اولاً مشكلة الدراسة:** بسبب التماس المباشر بين الخدمات التي تقدمها وزارة الداخلية والمواطنين الذين افادوا من الخدمة من حيث أهميتها على النواحي الامنية والسياسية والاقتصادية وغيرها. فما عليها الا أن تقدم هذه الخدمة وغيرها باعلى مستوى ممكن من حيث السرعة،والكفاءة والدقة.

وعليه تحتاج من هنا فان الوزارة بحاجة الى تطبيق افضل التقنيات وشبكات الاتصال والتحول نحو الخدمات الالكترونية بدلا من الخدمات التقليدية لتحقيق اعلى مستوى من الكفاءة والسرعه والدقة لتسهيل عمل المواطنين بما يقلل من الروتين الملل والتكلفة وسرعة الانجاز في مديرية مرور بابل في قبول المستفيدين للخدمة المقدمة للمواطنين .

وهذا الامر يقودنا الى الاجابه عن التساؤلات الفرعية الاتيه:

- ١- هل يتم قبول التقنية المقدمة من قبل مديرية مرور بابل يتم قبولها من قبل المستفيدين .
- ٢- ما هي الخدمات الالكترونية المقدمة من لدن مديرية مرور بابل وأثرها على قبول المستفيدين من هذه الخدمات لنوع التقنية المستخدمة .
- ٣- ما مستوى الكفاءة المقدمة في مديرية مرور بابل من وجهة نظر المستفيدين .

**ثانياً:اهمية الدراسة:** وتأتي اهمية الدراسة من كونها من الدراسات التي اتجهت نحو تقييم كفاءة الحكومة الالكترونية في العراق المتمثلة لمديرية مرور بابل بصفقتها احدى اوجه تطبيق الحكومة الالكترونية،ومدى مساهمتها في قبول المستفيدين للتقنية للاجابة عن اسئلة الدراسة حول الرضا عن تلك الخدمات وتحديد نقاط القوة والضعف،الامر الذي يفيد متخذ القرار في تحسين اداء العمل .

**ثالثاً:اهداف الدراسة:** سعت الدراسة الى تحقيق الاهداف الاتيه :

- ١- تقييم مستوى التقنية المقدمة من قبل مديرية مرور بابل من وجهة نظر المستفيدين من الخدمة المقدمة.

- ٢- بيان مدى تأثير كفاءة الخدمات الالكترونية في مديرية مرور بابل في قبول المستفيدين من هذه الخدمات للتقنية الموضعه.

٣- التعرف على مستوى كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل مديرية مرور بابل من وجهة نظر المستفيدين من هذه الخدمة .

٤- تقييم اداء الادارات الالكترونية على مستوى الوزارات الاخرى وضع آلية لقياس عملها.

**رابعاً: منهج الدراسة:** اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي .

**خامساً: متغيرات الدراسة:** تتكون الدراسة من متغيرين اساسيين هما:

اولاً: المتغير المستقل:

- مستوى كفاءة الخدمات الالكترونية: يمثل هذا المستوى مدى التقدير على تقديم الخدمات بشكل الكترونياً باقل وقت، و اقل تكلفة ممكنه، وبسرعة عالية، ويستعمل عده من معايير من أجل قياس هذا المتغير منها تلك المعايير التي استعملت من قبل دراسة (Asgarkhani,2005:P.157) فقد استعمل عدداً من المعايير لقياس الكفاءة (وهي سرعة الانجاز، وتحسين العمليات والانشطة، و تعزيز الابداع..). كذلك دراسة (لانكسترولفروف، ٢٠٠٠) فقد استخدمت معايير التكلفة، الوقت والنوعية، ودراسة (Savoldelli and fillpazzi ,2005:P.5) حيث سخر بعض المؤشرات لقياس الكفاءة والفاعلية في الادارات العامة المرتبطة الكترونياً تمثلت في التكلفة، والوقت، والامن والخصوصية، والمرونة، ورضا المستفيدين، التغطية والنوعية، والوصول والشفافية، أيضاً استعمل (الوردي والمالكي، ٢٠٠٢) المعايير الاتية: التكلفة، والزم، وجودة الخدمة المقدمة في تقييم مصادر المعلومات المقدمة في خدمة المستفيدين.

من أجل قياس لقياس كفاءة الخدمات الالكترونية و طعت المؤشرات الاتية:

- ١- السرعة: أي يكون الوقت اللازم للحصول على الخدمة قليلاً جداً قدر الامكان.
- ٢- التكلفة: ايضاً أن التكلفة اللازمة للحصول على الخدمة قليلاً جداً قدر الامكان.
- ٣- الجودة: تقديم الخدمات الشديدة الدقة و اقل مستوى من الازخام .

ثانياً: المتغير التابع:

- مستوى قبول المستفيد للخدمة الالكترونية:

وظعا استخدم الباحثون نظرية السلوك التفاعلي التي قدمها ( Fishbein and Ajzen )

(1975,) وهي من اوائل النظريات التي لاقت قبولا واسعا لتفسير ظاهرة قبول واستعمال تكنولوجيا المعلومات تقوم على أساس افتراض وتفترض ان الاتجاهات تحرك نوايا السلوك وهو ما يؤدي الى توجيه السلوك الفعلي بما يتفق مع الاتجاهات وترى هذه النظرية أن الفرد سوف يحصل هذه النظرية اذا ما ارتبط ذلك الامر بالنواتج والمنافع الايجابية ومازالت توضع

النظرية تستخدم هذه النظرية بصورة واسعة في مجال نظم المعلومات الادارية الى جانب تمتعها بالمصداقية العالية ، (Compean and Ttiggins,1995:P.189-211) وهناك الكثير من النماذج التي وضعت قياسا لقبول الافراد لانظمة المعلومات المعتمد على الحاسوب والانترنت، او اتجاهات الافراد نحو الاستعمال الفعلي للتكنولوجيا،ومن هذه النماذج النموذج(Davis, 1993:P.475 - 487) وان اتجاهات الافراد نحو الاستعمال الفعلي للتكنولوجيا يتأثر بمجموعة من المتغيرات وهي ادراك الفرد لوجود الفائدة من التكنولوجيا المسخرة، واحساس الفرد بالسهولة عند الاستخدام وعليه يمكن الاسترشاد بانموذج ( Davis ) لقبول تكنولوجيا المعلومات واستعمالها لقياس المتغير التابع منها:

١- رضا المستفيدين من الخدمة الالكترونية .

٢- الفوائد المدركة من الخدمة الالكترونية .

٣- سهولة التفاعل مع الخدمة الالكترونية .

سادساً: اداوات التحليل والمعالجة الاحصائية :استعمل الباحث (( البرنامج الاحصائي (spss)) اصدار (22) في تحليل البيانات التي تجمعت لديه بوساطة الاستبانة على النحو الاتي:

١- الاحصاء الوصفي (Descriptive Analysis): ويتضمن استعمال التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة، واستعمال المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لقياس مستوى توافر المتغيرات واعطاء تحليل تفسيري عن مدى اجابة المدروسين والعوامل الاكثر تقديراً لديهم.

٢- الانحدار المتعدد (Multiple Regression): تم استعمال الانحدار المتعدد الذي يسمح باختبار اثر المتغيرات المستقلة (معايير الكفاءة) في المتغير التابع اعتمادا على قيمة (t) و(F) ومستوى المعنوية لهما الى جانب الى قيمة معامل التفسير ومعامل بيتا (B) .

٣- الانحدار التدريجي ( Stepwise Regression): ويسمح هذا الانحدار بتحديد العوامل الاكثر تأثيرا في المتغير التابع.

٤- معامل الثبات (Cronbach Alpha): ويوظف لبيان مدى الاتساق الداخلي للعبارات المكونة للمقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة.

سابعاً: مجتمع وعينة الدراسة: تمثل مجتمع وعينة الدراسة لمستفيدين من خدمات الانترنت في مديرية مرور بابل ونظراً لعدم وجود احصائية دقيقة لمراجعين فقد اخذت عينة عشوائية تبلغ (١٨٥) مراجعاً راجعوا مديرية المرور خلال مده جمع البيانات افتراض أنهم يمثلون عينة المستفيدين من خدمات هذه المديرية، تم استرداد (١٢٥) استبانة الغي منها (٢٥) لعدم اكتمال البيانات فيها وبذلك كان عدد الاستبانات التي خضعت للتحليل (١٠٠) استبانة .

ثامناً: مصادر جمع البيانات: اعتمدت الدراسة على ثلاثة من المصادر الأساسية لجمع بيانات الدراسة وهي:

١- المقابلة الشخصية للباحث للمستفيدين من الخدمة الالكترونية لمديرية مرور بابل وكذلك المقابلة للكوادر المسؤولة عن تقديم هذه الخدمة وايضا المنافذ ابي المكاتب التي يتم التقديم على الخدمة من خلالها .

٢- الاستبانة : استعمل الباحث استمارة الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات المطلوبة لاختبار الجانب التطبيقي من الدراسة.

- واستعمل مقياس لكيرت الخماسي وقد كان تدرج المقياس ( لا اتفق تماماً، ولا اتفق، واتفق لحد ما، واتفق، واتفق تماماً) واستنادا الى ذلك سيتم التعامل مع قيم المتوسطات الحسابية سيتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو الاتي:

أ- (٣،٥) فما فوق يمثل المستوى المرتفع، وهذا يعني موافقة افراد العينة على الفقرة.

ب- (٣،٤٩ – ٢،٥) يمثل المستوى المتوسط، وهذا يعني أنّ مستوى تقدير الكفاءة متوسطا.

ج- (٢،٤٩ – ١) يمثل المستوى المنخفض، أي مستوى تقدير الكفاءة كان منخفضا .

٣- التجارب والخبرات في نظم المعلومات التي يمتلكها الى جانب الاطلاع على عدد من الكتب والمجلات والتجارب والمقالات والبحوث التي تناولت تجارب الحكومات الالكترونية للدول النامية لتكوين قاعدة فكرية مهمة .  
تاسعاً: حدود الدراسة:

- الحدود الزمنية: امتد الجهد الاحصائي الميداني الى المدة ما بين ٦/١٥ – ١٠/٢٢ / ٢٠١٩ .

عاشراً- الحدود المكانية: وتمثلت الحدود المكانية باختيار مديرية مرور بابل لتطبيق الدراسة .

قياس الثبات لاداة الدراسة فقد أستعملت طريقة معامل الثبات ( Cronbach Alpha) لبيان مدى الاتساق الداخلي للعبارات المكونة للمقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة حيث بلغ معامل الثبات لجميع فقرات الاستبانة (٠,٨٧) وهذا يعني أنّ اداة الدراسة تتسم بالثبات وصالحة لاغراض التحليل الاحصائي والبحث العلمي.

أحد عشر: اداة الدراسة : قسمت الاستبانة الى ثلاثة اجزاء هي:

الجزء الاول: وتمثل البيانات الشخصية لافراد العينة وهي خمس فقرات .

الجزء الثاني: وتمثل بالفقرات (١٧) بهدف قياس كفاءة الخدمات الالكترونية من وجهة نظر افراد العينة وتم تحديدها الى مجموعة من الابعاد هي:

أ- جودة الخدمة: تمثل الفقرات من (١-٤).

ب- السرعة في تقييم الخدمة: تمثل الفقرات من (٥-٨).

ج- تكلفة الخدمة: تمثل الفقرات من (٩-١٢).

د- فاعلية الخدمة: تمثل الفقرات من (١٣-١٧).

الجزء الثالث: وتضمن الفقرات التي تهدف الى قياس مستوى قبول التقنية المستعمله في تقييم الخدمات الالكترونية من وجهة نظر افراد العينة البالغ (١٩) فقرة حيث تم قسم هذا المتغير الى مجموعة من الابعاد وهي:

أ- المواقف والاتجاهات نحو التقنية الموظفه: وتمثل الفقرات من (١٨-٢٠).

ب- المواقف المدركة في تقديم الخدمة: تمثل الفقرات من (٢١-٢٤).

ج- سهولة التفاعل مع الخدمة: تمثل الفقرات من (٢٥-٢٧).

د- رضا المستفيدين من الخدمة: تمثل الفقرات من (٢٨-٣٠).

المبحث الثاني: الجانب النظري

تعد الحكومة الالكترونية من ابرز التطبيقات الادارية الحديثة ويشكل حيزاً كبيراً في مستقبل الادارة خلال السنوات القادمة وتشترك فيه علوم مختلفة مكنت الانسان من تحقيق تطلعاته وفتحت امامه رؤى مستقبلية ارحب وباختصار فان تطبيقات الحكومة الالكترونية مرت بثلاث مراحل حتى وصلت الى ما نحن عليه هي: (الطائي، ٢٠٠٥: ٦).

المرحلة الاولى تتمثل بدخول الحاسبات الالية الى العمل الاداري وقد سهلت العملية الادارية الى حد كبير اما المرحلة الثانية فتمثلت باتمته بعض الخدمات وتطبيقات نظام المعلومات الادارية ويمكن توظيفها في مجالات وتطبيقات محدودة في حين تجلت المرحلة الثالثة تمثلت بظهور شبكة المعلومات الدولية (Internet) حيث تم اداء بعض الانشطة الكترونياً.

وعليه تطرق هذا المبحث الى مفهوم الحكومة الالكترونية وستراتيجيات تطويرها ومراحل تطبيق الحكومة الالكترونية وكيفية قياس التحول اليها.

مفهوم الحكومة الالكترونية وستراتيجيات تطويرها:

لا يوجد تعريف مشترك واحد للحكومة الالكترونية. ولكن هي اسلوب جديد ومتطور، بل هي ثورة تقنية معلوماتية قادت الى حدوث النقلة النوعية في تقدم الاجهزة الحكومية واجهزة القطاع الخاص وغيرها من الادارات التقليدية الى التعاملات الالكترونية وباختصار الحكومة الالكترونية هي تطبيق التقنيات على الانترنت في القطاعات والانشطة الحكومية وغير الحكومية التجارية ( Ignacio and Carmen, 2003 ) (p.191). وقد عرفت الحكومة الالكترونية ( Lanvin , 2002 ; P.1 ) بأنها استعمال تكنولوجيا المعلومات بهدف تغيير اداء الحكومة من خلال جعلها اكثر كفاءة وفاعلية .

المعنى الواسع للحكومة الالكترونية بانها استعمال تقنية الاتصال والمعلومات لتشجيع العمل الحكومي بكفاءة واكثر فاعلية شديدة،وتسهيل الوصول الى الخدمات العامة على نحو يفوق السابق اكثر من قبل،والسماح بحصول عامة الافراد والمواطنين على اكبر قدر ممكن من المعلومات وجعل الحكومة اكثر مسؤولية امام مواطنيها، ( Pacific council 2002 : on International policy ) .

ومن وجهة نظر (السالمي:٢٠٠٨:٩١) هي البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتتحقق فيها الانشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها او فيما بين الدوائر المختلفة من خلال استعمال شبكات المعلومات والاتصال عن بعد واما (الطائي،٢٠٠٨) يذهب الى أن الادارة الالكترونية وهي علاقة الجزء بالكل فالحكومة هي الكل والادارة الالكترونية هي الجزء وتعني تحويل كافة العمليات الادارية ذات الطبيعة الورقية الى العمليات ذات الطبيعة الالكترونية من خلال توظيف التطورات التقنية الحديثة للعمل الكترونيا وتعمل الادارة الالكترونية على تطوير البيئة المعلوماتية داخل المؤسسة وبعبارة اخرى تقتصر تطبيقاتها على حدود المنظمة فقط .

ويرى الباحث أن الادارة الالكترونية:هي تحويل العمل الاداري اليدوي الى مجال التنفيذ بوساطة تقنية المعلومات والاتصالات الحديثة وتبادل المعلومات فيما بينها وبين المواطن بسرعة ودقة عاليتين وباقل كلفة واقل وقت ممكن مع ضمان السرية وامن المعلومات المتداولة .

### استراتيجيات تطوير الحكومة الالكترونية:

مراحل تطبيق وقياس التحول الى الحكومة الالكترونية:  
وسنتناول مراحل تنفيذ الحكومة الالكترونية على ان يأخذ بنظر الاعتبار التدرج في التطبيق من خلال بعض المجالات مثل: (استثماره الحصول على رخصة السياقة،واستثماره القبول المركزي للطلبة،وجواز السفر،وتسديد اجور الماء والكهرباء ، وسداد الضرائب ، .....).

وتمر مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية باربعة مراحل كما وضعها نموذج (Layne and woolee , 2001: P.P122 – 136) هي كالآتي :

لقد ذكر لوين ولي في المقالة المعنونة تطوير والوظائف الكاملة للحكومة الالكترونية أن هناك اربعمراحل رئيسة لتنظيم نمو وتطويرالحكومة الالكترونية وهي كما يقصد:(كنيش،٢٠١٢) .

١- كتيب الدليل (cataloguing).

٢- التحويل (Transaction).



٣- التكامل الراسي ( vertical Integration ).

٤- التكامل الافقي ( Horizontal Integration ).

المرحلة الاولى:تمثل هذه المرحلة الجهود الاولى للمؤسسات الحكومية للظهور على الانترنت لتعريف المواطنين بنشاطاتها وطرق عملها وفي أحياناً تعرف بنشاطات كل دوائرها وانواع الخدمات التي تقدمها الى المواطنين مع الاستثمارات الواجب ملؤها للحصول على هذه الخدمات حيث تبدأ الاجراءات (١- سحب الاستثمارة عن طريق البوابة الالكترونية لمديرية الجنسية العامة ٢- املء البيانات الشخصية مع تثبيت ارقام الوثائق الثبوتية ٣- املء البيانات المالية ٤- الحضور امام ضابط الجوازات ٥- قراءة الاستثمارة بوساطة جهاز الباركود للتحقق من عدم وجود الخطأ ٦- اخذ البصمة الحية للمواطن ٧- تقديم المعاملة الى ضابط الحسابات الكترونياً....).

المرحلة الثانية: تسعى الوحدة الادارية في هذه المرحلة الى احالة قسم من اعمالها الى المواطن من خلال السماح له بالتعامل مع قواعد بيانات الدائرة وادخال المعلومات المطلوبة عبر موقع (صفحات) الدائرة على الانترنت وبذلك يكون المواطن هو احد المشاركين في انجاز الخدمة وتسمى هذه المرحلة بالصفقات المستندية للحكومة الالكترونية او تدعى الحكومة الالكترونية،(السديري (٩٦:٢٠٠٤).

المرحلة الثالثة والرابعة: في هاتين المرحلتين تتغير الخدمات الى الالكترونية عن طريق الائمة وتتحول العمليات الحالية الى عمليات رقمية ولا تقتصر على الجانب التقني بوضع تلك العمليات على الانترنت انما سيحدث التغيرات الدائمة في طريقة عمل الحكومة في مجال خدماتها للمواطنين من حيث (السرعة، والدقة، والكلفة،...) (الهادي، ٢٠٠٦).

قياس التحول الى الحكومة الالكترونية: لا بد من قياس ومتابعة التحول الى التعاملات الالكترونية بصفة دورية وفق منهجية محددة ومؤشرات قياس مستقاة من التجارب المحلية والعالمية ورفع التقارير الدورية الى المسؤولين في الجهات الحكومية واستنادا الى ما قيل (مالا يمكن قياسه لا يمكن ادارته): ( what gets measured get ) managed .

فالقياس ( measurement ) هو وصف كمي لمقدار السمة التي يمتلكها الفرد ولا يرقى ذلك الامر الى اصدار احكام على اصول تلك السمة او هو وسيلة من وسائل التقويم وهو مجموعة مرتبة من المثيرات اعدت لتقيس بطريقة

كمية او بطريقة كيفية بعض العمليات العقلية او السمات او الخصائص التقنية)،

( [www.forum.moe.gov.om/05/05/2012](http://www.forum.moe.gov.om/05/05/2012) ) .

المبحث الثالث:اختبار وتحليل فرضيات الدراسة :

فيما يأتي عرض نتائج التحليل الاحصائي الوصفي للبيانات وهي قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية لجميع متغيرات الدراسة، والفقرات المكونة لكل متغير، مع الاخذ بنظر الاعتبار أن تدرج المقياس المستعمل في الدراسة كان (لا اتفق تماما) اعطى درجة واحدة، و(لا اتفق) اعطيا درجتين، و(محايد) اعطيا ثلاث درجات، و(موافق) اعطيا اربع درجات، و(موافق تماما) اعطيا خمسة درجات، واستنادا الى ذلك فان قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت اليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو الآتي:

١- (٣,٥) فما فوق يمثل المستوى المرتفع.

٢- (٢,٥ - ٣,٤٩) يمثل المستوى المتوسط.

٣- (١-٢,٤٩) يمثل المستوى المنخفض.

وعليه فاذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات اكبر من (٣,٥) يكون مستوى تقدير الكفاءة او قبول الخدمة الالكترونية مرتفعا، وهذا يعني موافقة افراد العينة على الفقرة ،اما اذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (٢,٥ - ٣,٤٩) فإن مستوى تقدير الكفاءة او قبول الخدمة الالكترونية سيكون متوسطا، في حين المتوسط الحسابي اقل من ٢,٤٩ فإن مستوى التقدير سيكون منخفضا. وكانت نتائج التحليل كالاتي :

الجدول رقم (١) التكرار والنسب المئوية لعينة الدراسة

ت	المتغير	الفئات	التكرار	النسب المئوية
١	الجنس	ذكر	١١٥	%٨٨
		أنثى	١٥	%١١
٢	العمر	(٣٠-١٨)	٤٤	%٣٦,٧
		(٤٠-٣١)	٣٨	%٣١,٧
		أكثر من (٤٠)	٣٣	%٢٧,٥
٣	نوع الخدمة	تجديد اجازة السوق	٤٠	%٣٣
		اصدار اجازة السوق	٧٧	%٦٥
		نقل الملكية	٢	%١,٧
		اخرى		

اولاً: التحليل الوصفي لمتغيرات البحث ويتضمن:

المتغير المستقل (كفاءة الخدمة الالكترونية) :

١- تقدير افراد العينة لمستوى سرعة الانجاز في تقديم الخدمة: يتبين من الجدول رقم (١) الاتي أن المتوسط العام لتقدير افراد العينة لمستوى السرعة في تقديم الخدمة كان مرتفعاً، حيث بلغ (٣,٧). واحتلت الفقرة (ساهمت الخدمة الالكترونية في تبسيط الاجراءات اللازمة للحصول عليها) المرتبة الاوليفقد بلغ المتوسط حسابي بلغ (٤,٨). في حين جاءت الفقرة (تمتاز الخدمة الالكترونية التي حصلت عليها بالمرونة العالية) بالمرتبة الاخيرة لان متوسط حسابها بلغ (٣,٣) . مما يشير الى أن اجابات المدروسين حول الفقرات المتعلقة بهذا البعد اتفقت على أن الخدمة الالكترونية ساهمت في سرعة الانجاز في جميع الاوساط الحسابية كانت اعلى من المتوسط الحسابي المعياري (٣) وبذلك يعد هذا البعد ضمن الموافقة.

الجدول رقم (١) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لتقدير افراد العينة لمستوى سرعة انجاز الخدمة .

الاهمية النسبية	مستوى التقدير	الانحراف القياسي	معامل الاختلاف	الوسط الحسابي	السرعة
٠,٨١	مرتفع	٠,٧٨	١٩,٢٥	٤,٥	تمتاز الخمة بسهولة التعامل معها
٠,٧٤	مرتفع	٠,٧٢	١٩,٥٦	٣,٦	تميزت الخدمة الالكترونية بسهولة الحصول عليها
٠,٧٤	مرتفع	٠,٧١	٥,٣٨	٣,٦	تمتاز الخدمة الالكترونية التي حصلت عليها بالجودة العالية
٠,٨٨	مرتفع	٠,٧٨	١٩,٢٥	٤,٨	ساهمت الخدمة الالكترونية في تبسيط الاجراءات اللازمة للحصول عليها
٠,٦٦	مرتفع	٠,٦٨	٢٥,٩٠	٣,٣	تمتاز الخدمة الالكترونية التي حصلت عليها بالمرونة العالية
٠,٧٤	مرتفع			٣,٧	المجموع

٢- تقدير افراد العينة بمستوى تكلفة الخدمة :

الجدول رقم (٢) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لتقدير افراد العينة لمستوى تكلفة تقديم الخدمة .

تكلفة الخدمة	الوسط الحسابي	معامل الاختلاف	الانحراف القياسي	مستوى التقدير	الاهمية النسبية
ساهمت الخدمة الالكترونية في خفض تكلفة الاستفسار عن جاهزية الخدمة.	٣,٦	١٣,٣٣	٠,٤٨	مرتفع	٠,٧٢
عملت الخدمة الالكترونية على انحسار مصاريف الانتقال من والى الدائرة لمتابعة الحصول على الخدمة.	٣,٧	١٣,١٥	٠,٥٠	مرتفع	٠,٧٦
ادت الخدمة الالكترونية في خفض تكلفة الحصول على الخدمة.	٣,٤	١٣,٣٣	٠,٤٨	مرتفع	٠,٧٢
ساهمت الخدمة الالكترونية في خفض تكلفة الاستفسار عن جاهزية الخدمة.	٣,٨	١٣,٤٢	٠,٥١	مرتفع	٠,٧٦
المجموع	٣,٧	١٣,٣٠	٠,٤٩٢	مرتفع	٠,٧٤

يتبين في هذا الجدول (٢) ان المتوسط العام لتقدير افراد العينة لمستوى تكلفة الخدمة كان مرتفعا حيث بلغ (٣,٧) واحتلت الفقرة (ساهمت الخدمة الالكترونية في خفض تكلفة الاستفسار عن جاهزية الخدمة) المرتبة الاولى فقد بلغ المتوسط الحسابي لها (٣,٨) في حين جاءت الفقرة (ساهمت الخدمة الالكترونية في خفض تكلفة الحصول على الخدمة) لان المتوسط الحسابي لها (٣,٤) وانحراف معياري بلغ (٠,٤٨)، مما يشير الى ان اجابات المدروسين حول الفقرات المتعلقة ببعد تكلفة الخدمة جاءت (مرتفعة) وبذلك يعد هذا البعد ضمن الموافقة .

٣ - تقدير افراد العينة لمستوى جودة الخدمة:

الجدول رقم (٣) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لتقدير افراد العينة لمستوى جودة تقديم الخدمة.

جودة الخدمة	الوسط الحسابي	معامل الاختلاف	الانحراف القياسي	مستوى التقدير	الاهمية النسبية
تمتاز الخدمة الالكترونية التي حصلت عليها بالجودة العالية.	٣,٦٣	١٩,٥٥	٠,٧١	مرتفع	٠,٧٢
لعدم جود اخطاء اثناء تقديم الخدمة.	٣,٢	٢٠,٤٩	٠,٧٤	مرتفع	٠,٧٢
ساهمت الخدمة الالكترونية في تبسيط الاجراءات اللازمة للحصول عليها.	٤,١	١٩,٢٥	٠,٧٨	مرتفع	٠,٨١
تمتاز الخدمة الالكترونية التي حصلت عليها بالمرونة العالية.	٣,٣٢	٢٥,٩٠	٠,٨٦	متوسط	٠,٦٦
المجموع	٣,٦	٢١,٢٩	٧٧,٢٧		٠,٧٢

يشير هنا الجدول رقم (٣) الى أن المتوسط العام لتقدير افراد العينة لمستوى جودة الخدمة المقدمة كان متوسطا حيث بلغ (٣,٦). واحتلت الفقرة (ساهمت الخدمة الالكترونية في تبسيط الاجراءات) المرتبة الاولى فقد بلغ المتوسط الحسابي لها (٤,١) في حين جاءت الفقرة (عدم وجود الاخطاء اثناء تقديم الخدمة الالكترونية) بالمرتبة الاخيرة لان المتوسط الحسابي لها (٣,٢) مما يفسر الضعف في مستوى تقديم الخدمة، الى أن اجابات المدروسين حول الفقرات المتعلقة ببعد جودة الخدمة جاءت (متوسطة) وهي ضمن الموافقة .

ثانيا: المتغير التابع (قبول المستفيد للخدمات الالكترونية) .

١- تقدير المدروسين لمستوى الرضا عن الخدمات الالكترونية :

الجدول رقم (٤) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لمستوى

الرضا عن الخدمة .

الرضا عن الخدمة	الوسط الحسابي	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	مستوى التقدير	الاهمية النسبية
ساهمت الخدمة الالكترونية في خفض تكلفة الاستسفار عن جاهزية الخدمة.	٣,٧	٢٠,٨١	٠,٧٧	مرتفع	٠,٧٤
تمتاز الخدمة الالكترونية التي حصلت عليها بالجودة العالية.	٣,٦	٢٥,٢٧	٠,٩١	مرتفع	٠,٧٢
ادت الخدمة الالكترونية الى خفض تكلفة الحصول على الخدمة.	٣,٩	٢٠,٧٨	٠,٧٩	مرتفع	٠,٧٦
عملت الخدمة الالكترونية على انحسار مصاريف الانتقال من والى الدائرة لمتابعة الحصول على الخدمة.	٣,٨	٢١,٣١	٠,٨١	مرتفع	٠,٧٦
المجموع	٣,٧	٢٢,٣٠	٠,٨٢	مرتفع	٠,٧٤

يبين هذا من الجدول رقم (٤) أنّ المتوسط العام لتقدير افراد العينة لبعد الرضا عن الخدمة الالكترونية كان متوسطا حيث بلغ (٣,٧). واحتلت الفقرة (اسهمت الخدمة الالكترونية في خفض تكلفة الحصول على الخدمة) المرتبة الاولى فقد بلغ المتوسط الحسابي لها (٣,٩) وانحراف معياري بلغ (٠,٧٩). في حين جاءت الفقرة (تمتاز الخدمة الالكترونية التي حصلت عليها بالجودة العالية ا) بالمرتبة الاخيرة لان المتوسط الحسابي لها بلغ (٣,٦). وعلى الرغم من أنّ الاجابات قد تجاوزت الوسط الحسابي المعياري (٣) الا أنّ جميع الاجابات تدل على ضعف الثقة بالخدمة الالكترونية المقدمة لعدم تلبيتها لرضا المدروسين كاملا حيث أنّ الوسط الحسابي العام (٣,٧) وهو الذي لم يصل الى الاتفاق التام البالغ (٥).

٢- تقدير المدروسين لمستوى السهولة في تقديم الخدمة الالكترونية:

الجدول الرقم (٥) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لمستوى

السهولة في التقديم

السهولة	الوسط الحسابي	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	مستوى التقدير	الاهمية النسبية
أنّ التفاعل مع الخدمات الالكترونية يحقق طموحي.	٣,٨	٢١,١٨	٠,٨٤	مرتفع	٠,٧٨
ارغب في التفاعل مع الخدمات.	٣,٨	٢٠	٠,٧٤	مرتفع	٠,٧٤
انا راض عن الخدمات الالكترونية.	٣,٨	٢٠	٠,٧٦	مرتفع	٠,٧٦
تقلل الخدمة الالكترونية المقدمة من الجهد المبذول.	٣,٨	٢٣,١٥	٠,٨٨	مرتفع	٠,٧٧
المجموع	٣,٨	٢١,١٧	٠,٨٠	مرتفع	٠,٨١

يشير هذا الجدول رقم (٥) الى أنّ المتوسط العام لتقدير افراد العينة لبعد السهولة في تقديم الخدمة الالكترونية كان مرتفعا حيث بلغ (٣,٨) . وكانت الاوساط للاسئلة الاربعة (٢٢,٢١، ٢٣، ٢٥) فقد بلغت (٣,٨) الا أنّها اختلفت في الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف مما يدل على قلة التشتت في أجابات العينة. وهذا يعني الى أنّ اجابات المدروسين حول الفقرات المتعلقة ببعد السهولة في تقديم الخدمة الالكترونية جاءت ضمن الموافقة .

٣- مواقف واتجاهات المدروسين من الخدمة الالكترونية :

الجدول الرقم (٦) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف للمواقف والاتجاهات نحو الخدمة الالكترونية

مواقف واتجاهات	الوسط الحسابي	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	مستوى التقدير	الاهمية النسبية
لم اكن احتاج الى الوقت الاضافي لمراجعة الدائرة للاستفسار عن جاهزية الخدمة.	٣,٨	١٩,٢٣	٠,٧٥	مرتفع	٠,٧٨
ساهمت الخدمة الالكترونية في خفض تكلفة الاستفسار عن جاهزية الخدمة.	٣,٦	٢٠,٨٣	٠,٧٥	مرتفع	٠,٧٢
تلبي المعلومات التي احصل عليها من الموقع الالكتروني للدائرة الحاجة المطلوبة.	٣,٤	٢٠,٢٧	٠,٧٣	مرتفع	٠,٧٢
الخدمة الالكترونية ساهمت في تقليل الوقت اللازم للحصول على الخدمة.	٣,٨	٢٠,٢٦	٠,٧٧	مرتفع	٠,٧٦
المجموع	٣,٧	٢٠,١٤	٠,٧٥	مرتفع	٠,٧٤

نلاحظ في هذا الجدول رقم (٦) أن المتوسط العام لتقدير افراد العينة لبعد المواقف والاتجاهات نحو الخدمة الالكترونية كان مرتفعاً حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٣,٧)، واحتلت الفقرة (لم اكن احتاج الوقت الاضافي لمراجعة الدائرة للاستفسار عن جاهزية الخدمة) المرتبة الاولى اذ بلغ المتوسط الحسابي لها بلغ (٣,٨) في حين جاءت فقرة (تلبي المعلومات التي احصل عليها من الموقع الالكتروني للدائرة الحاجة المطلوبة) بالمرتبة الاخيرة لأن المتوسط الحسابي لها بلغ (٣,٤). مما يشير الى أن اجابات المدروسين حول الفقرات المتعلقة ببعده المواقف والاتجاهات نحو الخدمة الالكترونية جاءت ضمن الموافقة .

ثالثاً: اختبار الفرضيات:

قبل أن نشرع بالتحليل سوف نستخرج معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor) (VIF) ،الذي يقاس به قوة الانموذج وبذلك يحقق شرط استعمال تحليل الانحدار ،أي إذا كان (VIF)معامل تضخم التباين لمتغيرات البحث يتجاوز (١٠) يمكن بذلك القول إن للمتغيرات لها ارتباطاً قوياً مع الفقرات المستقلة الاخرى ،وهذا سيؤدي الى حدوث المشكلة في تحليل الانحدار استخراج قيم معامل تضخم التباين من المعادلة الاتية :

$$( VIF = 1/(1 - R^2) )$$



حيث إن (R2) تمثل معامل التحديد، وقد بلغ بين (التكلفة والسرعة)  $R2 = 0.766$  واصبح  $VIF = 7.11$  حيث نلاحظ أنها كانت اقل من (١٠) ولذا يمكن القول ليست هناك مشكلة ارتباط ذاتي بين المتغيرات المستقلة وتميز الانموذج المطبق بالقوة .

وسيتم التأكد من صلاحية الانموذج لكل فرضية على حده .

الفرضية الرئيسية وتنص على أنه لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند المستوى البالغ (٠,٠٥) (a) لكفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة من مديرية مرور بابل في اتجاهات ومواقف المستفيدين منها. وتفرع منها الفرضيات الفرعية الاتيه:

الفرضية الاولى: (وتنص على أنه لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند المستوى البالغ (0.05) (a) لمعايير كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة من مرور بابل (الجودة، والسرعة، والتكلفة) على سهولة التعامل مع الخدمات المقدمة للمستفيدين منها) .

الجدول رقم (٧) الانحدار المتعدد لاثر كفاءة الخدمات الالكترونية في سهولة التعامل مع الخدمة .

SIG	B	T	أبعاد الكفاءة
٠,٠٥٤	٠,٣٤٢	١٢,٢٢	السرعة في تقديم الخدمة.
		Excluded Var	تكلفة الخدمة.
٠,٠٥٢	٠,٤٢٢	١٢,١١٢	جودة السرعة.

$$SIG=0,093$$

$$F=1,215$$

$$R^2=0,237$$

– الفرضية الفرعية الثانية: (وتنص على أنه لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند المستوى البالغ) (a) (0.05) لمعايير كفاءة الخدمات الالكترونية في مديرية جوازات بغداد (الجودة، والسرعة، والتكلفة) و رضا المستفيدين من تلك الخدمات) .

الجدول رقم (٨) الانحدار المتعدد لاثر كفاءة الخدمات الالكترونية في فوائد رضا الزبون المستفيد من الخدمة.

SIG	B	T	أبعاد الكفاءة
٠,٠٤٩	٣,٠٠٠	٣,٢٢٤	السرعة في تقديم الخدمة.
٠,٠٢٢	٤,١١١	٣,٢٢٥	تكلفة الخدمة.
		Excluded Variable	جودة الخدمة.

## المبحث الرابع/الاستنتاجات والتوصيات:

## أولاً: الاستنتاجات:

- ١- وجدنا أثناء التحليل أنّ هنالك قبول من المستخدمين الخدمة ذا بمستوى مرتفع للخدمات الالكترونية المقدمة لهم ،وهذا يعني أن المستخدمين من الخدمة يفضلون التعامل مع الخدمة الالكترونية بدلا من الخدمة التقليدية.
- ٢- إنّ توافر الجودة،والسرعة،والتكلفة،بصفتها عوامل ايجابية دفعت المستخدمين الى قبول الخدمةالالكترونية لما لها من مزايا يلمسها المستخدم ويسعى للحصول عليها.
- ٣- لاتزال استراتيجيات وخطط تطوير الحكومة الالكترونية غير ملموسة لدى المواطن في مختلف القطاعات الحكومية.وهذا ما وجده الباحث ولهذا ركز البحث على معايير قياس التحول نحو الحكومة الالكترونية لاغراض المقارنة.
- ٤- هناك تقدير مرتفع لابعاد كفاءة الخدمات الالكترونية وكان اكثر الابعاد تقديراً هو تكلفة الخدمة المقدمة حيث كان بلغ الوسط الحسابي له ( ٣,٧ ) ويمكن تفسير ذلك بأن مبادرات الحكومة الالكترونية في العراق ساهمت الى حد ما في الارتقاء بكفاءة الخدمات المقدمة الكترونياً،الى جانب الى سعي مديرية مرور بابل الى تطوير العمل الالكتروني .
- ٥- اعتبار رضا الزبون المستفيد من الخدمة الالكترونية امراً مهماً في حين لم يكن هنالك تأثير ايجابي لمجمل ابعاد كفاءة الخدمات الالكترونية.

## ثانياً:التوصيات

- ١- عد بعدي جودة الخدمة الالكترونية وسرعة الخدمةالالكترونية تأثيرا كبير جداً في على قبول المستخدمين من هذه الخدمة وهذا يعني ان هناك تراجع لبعد (التكلفة) الخدمة الالكترونية ومن ثم ينبغي للجهات المعنية أنّ تتحرى عن الاسباب .
- ٢- لابد للحكومة المركزية أن البدء بوضع مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية في مختلف القطاعات وعدم انتظارها لمبادرات بسيطة هنا وهناك انما يجب عليها ،نّ تتبنى الاستراتيجيات والسياسات التي اقترتها في المؤتمر الثاني للحكومة الالكترونية في (٢٠١٢).

## المصادر :

- ١- السالمي، علاء عبد الرزاق، ٢٠٠٥، اساسيات نظم المعلومات الادارية، دار المناهج للنشر العدد (٢٠) والتوزيع، عمان.
- ٢- السالمي، علاء عبد الرزاق، ٢٠٠٨، الادارة الالكترونية، دار وائل ، عمان .
- ٣- السديري، محمد بن احمد، ٢٠٠٤ ، مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الالكترونية، المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الالي، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة .
- ٤- الطائي، ٢٠٠٨ ، الحكومة الالكترونية مالها وما عليها، بوابة واسط الالكترونية ٢٠١٣ .
- ٥- الطائي، علي حسون، ٢٠٠٥، الحكومة الالكترونية واقعها وافاق تطبيقها في العراق .
- ٦- الهادي، محمد محمد، ٢٠٠٦، الحكومة الالكترونية وسيلة للتنمية والاصلاح الاداري، Cybraiou Journal ، العدد ١١ ( ديمسبر) اكااديمية السادات للعلوم الادارية .
- ٧- الوردي، زكي حسين والمالكي، مجبل لازم، ٢٠٠٢، مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية، عمان ، العدد (١٢) مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع .
- ٨- حميدان، عبد الحميد، متطلبات بناء الحكومة الالكترونية، شبكة الانترنت، منتديات نقابة المحامين، ١٢/١٠/٢٠٠٨ .
- ٩- لانكستر، رشارد ولفروف، بيكر، ٢٠٠٠، خدمات المكتبات والمعلومات قياسها وتقييمها، ترجمة حسين الشمس وجمال الدين الغرمواي، مكتبة الملك عبد العزيز، الرياض .
- ١٠- مطلوب، عادل كنيش، ملاحظات عن نشاطات المؤسسات الحكومية في توفير الخدمات الالكترونية، وكالة الصحافة المستقلة، مقالات عامة، الباحث الاخباري، ١٨/١/٢٠١٢ .

10-Asgarkhani M,2005, The Effectiveness of E-service in local Government: Acacestudy " The electronic journal e-Government volume 3Issue, available online at www.ejeg.com.

11-compean , D.R.and Higgins , C.,A.,1995,"computer self-efficacy : development of measure and initial test , Mis quarterly June , vol.19.

12-Daivs , F,D.,(1993) "User Acceptance of information technology : system characteristics , userperceptions and behavioral impact " international journal of man-machine studies ,38 .

13-Fishbein, M.and Ajzen,I.,1975, "Belief , attitude , intension and behavior :an introduction to theory and research ",Addison – wesley ,reading ,MA.

- 14-Ignacio Criado, J and Carmen Ramilo, M.2003,"E-government in practice :An analysis of web site orientation to the citizens in Spanish municipalities "The international Journal of public sector management , Vol.16.No-3 .
- 15-Karen Layne A.and Jungwoo LeeB .,2001, "Developing fully functional e-government : A four stage Model government information quarterly 18.
- 16-Lanvin, Bruno, 2002,The E-government handbook for developing countries, A project of Info Dev and the center for Democracy and technology .
- 17-Maria Winner and Johanna Krenner, 2001, "An integrated online one-stop government platform : the egovproject " 9th interdisciplinary information management Talks , proceedings , Schriftenreihe Informatak , universitätsverlag Trauner Linz, in Hofer, Chroust . IDIMT.
- 18-Pacific Council on International Policy : The western partner of the Council on Foreign Relations, 2002, "Road map for E-government in the developing world :10 questions E-government Leaders should Ask Themselves , The working Group on E-government in the developing world , April .
- 19-Savoldelli, A. Filipazzi, S., 2005, performance measurement in networked public administrations E-government inter OP 05 conference , 23,24, Feb, Geneva , P.5,[www.egointerop.enpm.net/cdrom/pages/presentations/Fb3.ppt](http://www.egointerop.enpm.net/cdrom/pages/presentations/Fb3.ppt).
- 20-Sekaran, U., 2006, "Research method for business :a skill building approach, 4th ed, John Wiley and Sons, (Asia) Pte, Ltd .Singapore.
- 21-Traunmueller, R. and Wimmer, M., 2001, " Directions in E-government: processes " protals " knowledge , in proceeding

of DEXA international workshop " on the way to electronic government " IEEE computer society , los Alamitos , CA.

22-Triandis , H.C.,1980,Values , attitudes and interpersonal behavior, "Nebraska symposium on motivation . In page, M.M.(Ed) beliefs , attitudes and values , Lincoln ,NE: University of Nebraska press.

23-Turban.E.,David,K.Dennisviehl,Jaelee , 2006 " ,E-Commerce:Amanagerial perspective , pearson "prentice Hall , person education international , uppsaddle , river New jersey.

الانترنت :

1 – [www.yesser.gov.sa](http://www.yesser.gov.sa).2012.

2- [www.forum.moe.gov.om/05/05/2012](http://www.forum.moe.gov.om/05/05/2012) .

3- [www.egov.gorenement.ae/document/2012](http://www.egov.gorenement.ae/document/2012).

4- [www.egov.gov.iq](http://www.egov.gov.iq) .