

اليات قياس كفاءة التحول نحو الحكومة الإلكترونية دراسة ميدانية في عينة من
المستفيدين من الخدمات الإلكترونية مديرية جوازات – بغداد

سلمان عبود زيار
المعهد التقني /المسيب

Salman Abood@yahoo.com

المخلص

دفع انتشار تقنية الاتصال والمعلومات الحكومات الى التفكير بتحويل معاملاتها تقنيا الى ما يسمى بالحكومة الالكترونية، ان اهمية وجود نموذج يبين كيفية تطبيق الحكومة الالكترونية سيساعد بلا شك على التغلب على الكثير من المشاكل التي قد تعيق التطبيق وعليه هدفت هذه الدراسة الى قياس كفاءة الخدمات الالكترونية، في مديرية جوازات- بغداد والتعرف على اثر قبول المستفيدين للخدمات الالكترونية، من خلال اجراء دراسة تحليلية لاراء عينه عشوائية من المستفيدين من هذه الخدمات، وقد اجريت الدراسة على عينة تكونت من (١٢٠) شخصا من مرارجي المديرية خلال فترة محدده.

ولاختبار الفرضيات استخدمت الاحصاءات الوصفية والانحدار المتعدد والبسيط وتوصلت الدراسة الى عدد من الاستنتاجات منها:-

١- هنالك تقدير متوسط لابعاد كفاءة الخدمات الالكترونية وكان من اكثر الابعاد تقديرا تكلفة الخدمة حيث كان الوسط الحسابي (٣.٣٧).

٢- حققت ابعاد كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة تاثير ايجابي ذو دلالة احصائية وكان اكثر الابعاد تاثيرا بعدي الجودة، السرعة.

٣- لم يكن هنالك تاثير ايجابي ذو دلالة احصائية لمجمل ابعاد كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة على رضا الزبون.

هذا وتضمنت الدراسة عدد من التوصيات اهمها هي:-

١- على الحكومة ان تبدأ بوضع مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية في مختلف القطاعات ولا تكتفي بمبادرات بسيطة هنا وهناك.

٢- اشراك الزبون (المستفيد) من الخدمات الالكترونية في عملية التحول الالكتروني وهذا ما انعكس على مجمل ابعاد كفاءة الخدمات الالكترونية حيث لم يكن هنالك اي تاثر ايجابي على رضاه.

٣- حث الجهات المطبقة لمبادرات الحكومة الالكترونية الاخذ بمعايير القياس الواردة في الدراسة من خلال جهة مركزية تشرف على جميع القطاعات .
الكلمات المفتاحية: الجودة ، السرعة ، الانحدار المتعدد، معامل الثبات .

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 arandom sample from beneficiaries of these services , the study was conducted on a sample of 120 members of the board of the directorate during specific period inorder to test the

hypotheses descriptive statistics , a multi-regression and simples were used . The study reached to number . of conclusions , including .

1 – There are average estimate of the efficiency dimensions of e-services and was one of the most cost dimensional recognition of the service , where the arithmetic mean was (3.37).

2- Efficiency dimensions of e-services achived positive impact and was more influential dimensions of quality and speed .

3- There was no positive effect is statistically significant to the overall dimensions of efficiency of electronic provided on customer satisfaction .

This study included a number of recommendations including :

1-The government should start the development stages of application of e-government in the various sectors and initiatives simple here and there .

2-Involve the customer (beneficiary) of electronic services in the electronic transformation process and this reflected on the overall dimensions of the efficiency of electronic services , where there was not any positive effect on satisfaction .

3-Urged the authorities applied to e-government initiatives taking measurement standards contained in the study through a central point over sees all sectors .

Keywords: quality, speed, multiple regression, reliability coefficient.

المقدمة:

اعتمدت الحكومة العراقية نهجا لتطوير الحكومة الالكترونية E-government واسندت ذلك الى اللجنة الوطنية العراقية للحكومة الالكترونية في اعداد الاستراتيجيات والسياسات والبيئة المناسبة لمشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات منذ انعقاد المؤتمر الدولي للحكومة الالكترونية في شهر كانون الاول عام 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، تنفيذ برنامج تدريب المدربين على الحكومة الالكترونية، اطلاق بوابة العراق للحكومة الالكترونية عبر الانترنت والتي تحتوي الخدمات المعلوماتية والتفاعلية www.egov.gov.iq.

وتمشيا مع مبادرات الحكومة الالكترونية في العراق، وتحقيقا لاهدافها المتمثلة في تقديم خدمة متميزة باقل تكلفة ووقت ممكنين باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد تضمنت خطة الحكومة الالكترونية تقديم خدماتها الكترونية الى المستخدمين وضمن مراحل متعددة للتحويل من الخدمة التقليدية الى الخدمة الالكترونية، فقد اشارت الكثير من الدراسات الى اهمية قياس كل مرحلة من هذه المراحل والتعرف على مستوى النجاح الذي حققتة والمعوقات التي تعرقل تقدمها ضمن معايير معينة، كذلك التي استخدمت لاغراض هذه الدراسة وهي معايير الكفاءة (الجودة، السرعة، التكلفة، الفاعلية) باعتبارها (المتغير المستقل) لقياس مستوى كفاءة الخدمات الالكترونية ومستوى التقنية المقدمة. ان اتجاهات الافراد نحو الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا يتاثر بمجموعة من المتغيرات لقبول تلك التكنولوجيا واستخداماتها ولهذا الغرض استخدم نموذج (Davis, 1993) لقياس (المتغير التابع) من خلال المتغيرات (المواقف واتجاهات نحو الخدمة الالكترونية، الفوائد المدركة من الخدمة الالكترونية، سهولة التفاعل مع الخدمة الالكترونية، رضا المستخدم من الخدمة الالكترونية) .

وعليه اتجهت الدراسة لحسم تاثير معايير الكفاءة (المتغير المستقل) في مجموعة المتغيرات لقبول تلك التكنولوجيا (المتغير التابع) ميدانيا على عينة من المستخدمين من الخدمات الالكترونية في مديرية جوازات- بغداد باعتبار ان تحقيق ذلك يعد هدفا اساسيا للدراسة انطلاقا من الفرضية الرئيسية اثر الخدمات الالكترونية المقدمة (الجودة، السرعة، التكلفة، الفاعلية) على اتجاهات ومواقف المستخدمين منها .

ولاختبار الفرضيات الفرعية المتفرعة من الفرضية الرئيسية استعملت ادوات التحليل والمعالجة الاحصائية اللامعلمية (Non Parametic) فاعتمدت الوسيط (Median) والانحدار المتعدد (Muitple Regression) والانحدار التدريجي (stepwise Regression)، فيما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وقد توصلت الدراسة الى ان كفاءة الخدمات الالكترونية (الجودة، السرعة، التكلفة، الفاعلية) تؤثر على الفوائد المدركة للمستخدمين، وان بعدي (الجودة، السرعة) الاكثر تأثيرا، كما ان هناك تأثير معنوي لكفاءة الخدمات الالكترونية (الجودة، السرعة، التكلفة، الفاعلية) على سهولة التعامل مع الخدمات المقدمة، وجاء بعدي (السرعة، التكلفة) الاكثر تأثيرا، في حين لا يوجد تأثير معنوي لكفاءة الخدمة الالكترونية ولجميع الابعاد على رضا الزبون. وسيجري عرض متضمنات الدراسة من خلال اربع مباحث وكما يأتي:

المبحث الاول: منهجية الدراسة .

المبحث الثاني: الاطار النظري .

المبحث الثالث: اختبار وتحليل فرضيات الدراسة .

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات .

المبحث الاول/منهجية الدراسة

تناول هذا المبحث الاتي:

اولاً: مشكلة الدراسة: نظرا للتماس المباشر بين الخدمات التي تقدمها وزارة الداخلية من حيث التنوع وتأثيرها على النواحي الامنية والسياسية والاقتصادية وغيرها...فما عليها الا ان تقدم هذه الخدمة وغيرها باعلى مستوى من الكفاءة والتميز .

من هنا فان الوزارة بحاجة الى تطبيق افضل التقنيات والتحول نحو الخدمات الالكترونية بدلا من الخدمات التقليدية لتحقيق اعلى مستوى من الكفاءة لتسهيل عمل المواطنين بما يقلل من الروتين والتكلفة وسرعة الانجاز في مديرية جوازات- بغداد في قبول المستخدمين من هذه الخدمات للتقنية المستخدمة.

وهذا يقودنا للاجابة عن التساؤلات الفرعية التالية:

١- ما مستوى كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة في مديرية جوازات-بغداد من وجهة نظر المستخدمين من هذه الخدمات ؟

٢- هل ان التقنية المقدمة من قبل مديرية جوازات - بغداد يتم قبولها من قبل المستخدمين ؟

٣- ما تأثير الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل مديرية جوازات-بغداد على قبول المستخدمين من هذه الخدمات لنوع التقنية المستخدمة ؟

ثانياً :اهمية الدراسة:تأتي اهمية الدراسة كونها من الدراسات التي اتجهت نحو تقييم كفاءة الحكومة الالكترونية في العراق متمثلة في مديرية جوازات - بغداد باعتبارها احد اوجه تطبيق الحكومة الالكترونية، ومدى مساهمتها في قبول المستخدمين للتقنية للاجابة عن اسئلة الدراسة في مدى الرضا عن تلك الخدمات وتحديد نقاط القوة والضعف، الامر الذي يفيد متخذ القرار في تحسين اداء العمل .

ثالثاً:اهداف الدراسة: تسعى الدراسة الى تحقيق الاهداف التالية :

١- التعرف على مستوى كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل مديرية جوازات-بغداد من وجهة نظر المستخدمين من هذه الخدمات.

٢- تقييم مستوى التقنية المقدمة من قبل مديرية جوازات- بغداد من وجهة نظر المستخدمين .

٣- مدى تأثير كفاءة الخدمات الالكترونية في مديرية جوازات- بغداد على قبول المستخدمين من هذه الخدمات للتقنية المستخدمة.

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

رابعاً : **فرضيات الدراسة:** سعياً لحل مشكلة الدراسة وتحقيق اهدافها فقد وضعت الدراسة نصب عينها السؤالين الرئيسيين والفرضيات التي تتفرع عنها:

السؤال الاول: ما مستوى كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل مديرية جوازات - بغداد من وجهة نظر المستخدمين منها؟

السؤال الثاني: ما مستوى قبول المستخدمين من الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل مديرية جوازات- بغداد للتقنية المستخدمة؟

ومن هذه الاسئلة تم تحديد الفرضيات الفرعية للدراسة اثر الخدمات الالكترونية المقدمة من مديرية الجوازات المتمثلة (الجودة، السرعة، التكلفة، الفاعلية) على اتجاهات ومواقف المستخدمين منها الى الاتي:

الفرضية الفرعية الاولى: لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لمعايير كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل مديرية الجوازات (الجودة، السرعة، التكلفة، الفاعلية) على الفوائد المدركة من قبل المستخدمين للخدمات المقدمة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لمعايير كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل مديرية الجوازات (الجودة، السرعة، التكلفة، الفاعلية) على سهولة التعامل مع الخدمات المحسوبة من قبل المستخدمين منها .

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لمعايير كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل مديرية الجوازات (الجودة، السرعة، التكلفة، الفاعلية) على رضا المستخدمين من هذه الخدمات.

خامساً: منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لاختبار الفرضيات والاجابة على الاسئلة المتعلقة باثر كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل مديرية جوازات- بغداد على قبول المستخدمين

منها للتقنية المستخدمة وتفاعلهم معها.

سادساً: متغيرات الدراسة: تتكون الدراسة من متغيرين اساسيين هما:

اولاً: المتغير المستقل:

- **مستوى كفاءة الخدمات الالكترونية:** يمثل القدرة على تقديم الخدمات بشكل الكتروني بجودة عالية، اقل تكلفة، واقل وقت، ويمكن قياس هذا المتغير باستخدام عدد من المعايير التي استخدمت من قبل

دراسة (Asgarkhani, 2005: P.157) فقد استخدم عدد من المعايير لقياس الكفاءة و(هي سرعة الانجاز، تحسين العمليات والانشطة، تعزيز الابداع..). كذلك دراسة (لانكسترولفروف، 2000) فقد استخدمت معايير التكلفة، الوقت والنوعية، ودراسة (Savoldelli and fillpazzl, 2005: P.5) حيث استخدم بعض المؤشرات لقياس الكفاءة

والفاعلية في الادارات العامة المرتبطة الكترونياً تمثلت في التكلفة، الوقت، الامن والخصوصية، المرونة، رضا المستخدمين، التغطية والنوعية، الوصول والشفافية، كما استخدم (الوردي والمالكي، 2002) معايير التكلفة، الزمن،

جودة الخدمة المقدمة في تقييم مصادر المعلومات المقدمة في خدمة المستخدمين.

وبناء على ذلك فقد تم استخدام المؤشرات التالية لقياس كفاءة الخدمات الالكترونية:

١- الجودة: تقديم الخدمات للمستخدمين باعلى مستوى من الدقة واقل مستوى من الاخطاء .

٢- السرعة: بحيث يكون الوقت اللازم للحصول على الخدمة باقل ما يمكن.

٣- التكلفة: التكلفة اللازمة للحصول على الخدمة اقل ما يمكن.

٤- الفاعلية: تحقيق اعلى مستوى من الاهداف المخططة للخدمة الالكترونية.

ثانياً / المتغير التابع:

- مستوى قبول المستفيد للخدمة الالكترونية: ويقصد بها مدى تفاعل المستفيد مع الخدمة وتفضيلة للخدمة الالكترونية لما لها من فوائد بدلا من الخدمة التقليدية.

- استخدم الباحثون نظرية السلوك التفاعلي التي قدمها ترانديس (Triandis, 1980: P.195) في تفسير استخدام الافراد لتكنولوجيا المعلومات وطبقا لهذه النظرية فان قيام الفرد بالسلوك تحدده العادات والنوايا والشروط الميسرة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وهي الاثر، العوامل الاجتماعية، والعوامل المدركة نتيجة القيام بالسلوك . وتهتم نظرية السلوك المبرر او الفعل المسبب التي قدمها (Fishbein and Ajzen , 1975) من اوائل النظريات التي لاقت قبولا واسعا لتفسير ظاهرة قبول واستخدام تكنولوجيا المعلومات وتفترض ان الاتجاهات تحرك نوايا السلوك وهو ما يؤدي الى توجيه السلوك الفعلي بما يتفق مع الاتجاهات وترى هذه النظرية ان الفرد سوف يستخدم هذه النظرية اذا ما ارتبط ذلك بنواتج ومنافع ايجابية ومازالت تستخدم هذه النظرية بصورة واسعة في مجال نظم المعلومات الادارية علاوة على تمتعها بمصداقية عالية (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 الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا، ومن هذه النماذج نموذج (Davis, 1993: P. 475 - 487) ان اتجاهات الافراد نحو الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا يتاثر بمجموعة من المتغيرات وهي ادراك الفرد لوجود فائدة من التكنولوجيا المستخدمة، احساس الفرد بالسهولة عند الاستخدام وعليه يمكن الاسترشاد بنموذج (Davis) لقبول تكنولوجيا المعلومات واستخدامها لقياس المتغير التابع منها:

١- المواقف والاتجاهات عن الخدمة الالكترونية.

٢- الفوائد المدركة من الخدمة الالكترونية .

٣- سهولة التفاعل مع الخدمة الالكترونية .

٤- رضا المستفيدين من الخدمة الالكترونية .

سابعاً : اداوات التحليل والمعالجة الاحصائية: استخدم الباحث البرنامج الاحصائي (spss) في تحليل البيانات التي تجمعت لديه بواسطة الاستبانة على النحو التالي:

١- **الاحصاء الوصفي (Descriptive Analysis):** الذي يتضمن استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة، واستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لقياس مستوى توافر المتغيرات واعطاء تحليل تفسيري عن مدى اجابة المبحوثين والعوامل الاكثر تقدير لديهم.

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

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

٤- **معامل الثبات (Cronbach Alpha):** لبيان مدى الاتساق الداخلي للعبارات المكونة للمقاييس التي اعتمدها الدراسة.

ثامناً : اداة الدراسة : تم تقسيم الاستبانة الى ثلاثة اجزاء على النحو الاتي:

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

الجزء الثاني:تمثل الفقرات (١٧) بهدف قياس كفاءة الخدمات الالكترونية من وجهة نظر افراد العينة وتم تحديدها الى مجموعة من الابعاد.

- جودة الخدمة: تمثل الفقرات (٤-١)

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

- تكلفة الخدمة: تمثل الفقرات (١٢-٩)

- فاعلية الخدمة: تمثل الفقرات (١٧-١٣)

الجزء الثالث:تضمنت الفقرات التي تهدف الى قياس مستوى قبول التقنية المستخدمة في تقييم الخدمات الالكترونية من وجهة نظر افراد العينة بواقع (١٩)فقرة حيث تم تقسيم هذا المتغير الى مجموعة من الابعاد وهي:

- المواقف والاتجاهات نحو التقنية المستخدمة: تمثل الفقرات (٢١-١٨)

- المواقف المدركة في تقديم الخدمة:تمثل الفقرات (٢٦-٢٢)

- سهولة التفاعل مع الخدمة:تمثل الفقرات (٣٢-٢٧)

- رضا المستفيدين من الخدمة:تمثل الفقرات (٣٦-٣٣)

تاسعاً:مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين من خدمات مديرية جوازات - بغداد وبالنظر لعدم وجود احصائية دقيقة للمراجعين فقد تم اخذ عينة عشوائية (١٩٧) مراجع راجعوا مديرية الجوازات خلال فترة جمع البيانات تم الافتراض انهم يمثلون مجتمع المستفيدين من خدمات هذه المديرية،تم استرداد (١٦٧) استبانة الغي منها (٤٧) لعدم اكتمال البيانات فيها وبذلك كان عدد الاستبانات التي خضعت للتحليل(١٢٠) استبانة تمثل نسبة (٧٢%)وهو عدد يمكن الافتراض انه يمثل مجتمع الدراسة،وكانت خصائص العينة على النحو التالي كما في الجدول (١) .

جدول رقم (١) التكرار والنسب المئوية لعينة الدراسة

ت	المتغير	الفئات	التكرار	النسب المئوية %
1	العمر	18 سنة فأقل	5	4.1%
		19 - 30	38	31.7%
		31 - 40	44	36.7%
		اكثر من 40	33	27.5%
2	الجنس	ذكر	92	76.7%
		انثى	28	23.3%
3	المؤهل العلمي	اعدادية فأقل	7	5.8%
		دبلوم فني	36	30%
		بكلوريوس	60	50%
		عالي	17	14.2%
4	نوع الخدمة	تجديد جواز	40	33%
		اصدار جواز جديد	78	65%
		اقامة	2	1.7%
		اخرى	-	-

عاشراً:مصادر جمع البيانات:اعتمدت الدراسة على مصدرين من المصادر الاساسية لجمع بيانات الدراسة وهي:
اولاً:المصادر الثانوية:اثرى الباحث افكاره بالعديد من الكتب والمجلات والتجارب والمقالات والبحوث التي تناولت تجارب الحكومات الالكترونية لتكوين قاعدة فكرية انطلق منها للولوج في هذا الموضوع اضع الى التجارب والخبرات في نظم المعلومات التي يمتلكها.

ثانياً:الاستبانة:استخدم الباحث استمارة الاستبانة (الملحق ١) للحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة لاختبار الجانب الميداني من الدراسة واختبار الفرضيات والاجابة على اسئلتها.

- اختبارات الصدق والثبات لاستبانة الدراسة: تم اجراء صدق تحكيمي للاستبانة (الصدق الظاهري) وذلك من خلال عرضها على نخبة من الاساتذة في الجامعات والمعاهد العراقية. وبناء على توصيات اعضاء لجنة التحكيم وملاحظاتهم تم اجراء العديد من التعديلات فقد تم حذف وازضافة واعادة بعض الفقرات، اما بالنسبة للمعايير المستخدمة في قياس كفاءة الخدمات الالكترونية (الجودة، السرعة، التكلفة، الفاعلية) فقد اعتمدت على ما استخدمه الباحثين (الذنيبات والمبيضين، ٢٠٠٩) .

اما ثبات الاستبانة فقد تم استخدام طريقة معامل الثبات (Cronbach Alpha) لبيان مدى الاتساق الداخلي للعبارات المكونة للمقاييس التي اعتمدها الدراسة حيث بلغ معامل الثبات لجميع فقرات الاستبانة (٠.٨٩) وهذا يعني ان اداة الدراسة تتسم بالثبات وصالحة لاغراض التحليل الاحصائي والبحث العلمي .

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

٣.٥ فما فوق يمثل مستوى مرتفع، وهذا يعني موافقة افراد العينة على الفقرة

2.5 - 3.49 يمثل مستوى متوسط، وهذا يعني مستوى تقدير الكفاءة متوسطا

1-2.49 يمثل مستوى منخفض، وهذا يعني مستوى تقدير الكفاءة منخفضا .

احد عشر: حدود الدراسة:

- الحدود الزمنية: امتد الجهد الاحصائي الميداني للمدة الواقعة بين ٦/٢٥ - ١٠/٢٣ / ٢٠١٣ .

- الحدود المكانية: اختيرت مديرية جوازات - بغداد لتطبيق الدراسة .

- الحدود العلمية: ان الدراسة محددة علميا بما جاء باهدافها .

المبحث الثاني/الجانب النظري

يعد موضوع الحكومة الالكترونية من ابرز التطبيقات الادارية الحديثة وبشكل حيزا كبيرا في مستقبل الادارة خلال السنوات القادمة وتشترك فيه علوم مختلفة مكنت الانسان من تحقيق تطلعاته وفتحت امامه رؤى مستقبلية ارحب وياختصار فان تطبيقات الحكومة الالكترونية مرت بثلاث مراحل حتى وصلت الى ما نحن عليه هي: (الطائي، 2005:6)

المرحلة الاولى تتمثل بدخول الحاسبات الالية الى العمل الاداري وقد سهلت العملية الادارية الى الحد الكبير والمرحلة الثانية تمثلت في اتمتة بعض الخدمات وتطبيقات نظام المعلومات الادارية ويمكن توظيفها في مجالات وتطبيقات محدودة والمرحلة الثالثة تمثلت بظهور شبكة المعلومات الدولية (Internet) حيث تم اداء بعض الانشطة الكترونيا.

وعليه تطرق هذا المبحث الى مطلبين:المطلب الاول مفهوم الحكومة الالكترونية وستراتيجيات تطويرها فيما اختص المطلب الثاني مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية وكيفية قياس التحول اليها.

المطلب الاول: مفهوم الحكومة الالكترونية وستراتيجيات تطويرها

تناول هذا المطلب ما يأتي:

اولا: مفهوم الحكومة الالكترونية: تم مسح الادبيات العلمية حول مفهوم الحكومة الالكترونية حيث لا يوجد تعريف مشترك واحد للحكومة الالكترونية. ولكن هي اسلوب جديد ومتطور، بل هي ثورة تقنية معلوماتية قادت الى نقلة نوعيه في تقدم الاجهزة الحكومية واجهزة القطاع الخاص وغيرها من الادارات التقليدية الى التعاملات الالكترونية وياختصار الحكومة الالكترونية يشار اليها بانها 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) بانها استخدام تكنولوجيا المعلومات بهدف تغيير اداء الحكومة من خلال جعلها اكثر كفاءة وفاعلية .

كما عرفت الحكومة الالكترونية بشكل واسع،بانها استعمال تقنية الاتصال والمعلومات لتشجيع العمل الحكومي بكفاءة واكثر فاعلية،وتسهيل الوصول الى الخدمات العامة اكثر من قبل،والسماح بحصول عامة الافراد والمواطنين على اكبر معلومات ممكنة وجعل الحكومة اكثر مسؤولية امام مواطنيها (Pacific council on International policy : 2002) .

وعرفها (السالمي:2008:91) هي البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتتحقق فيها الانشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها او فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد .

وعرفها (Efraif Turban , et al ,2006 :P.330) بانها استخدام تكنولوجيا المعلومات والتجارة الالكترونية لتوفير الوصول للمعلومات الحكومية وتقديم الخدمات العامة للمواطنين ومؤسسات الاعمال.ولا بد من الاشارة الى ان تطبيقات الحكومة الالكترونية تعتمد اعتمادا كلياً على الادارات الالكترونية للدوائر والمؤسسات سواء كانت في القطاع العام او في القطاع الخاص..، وعليه يمكن القول ان علاقة الحكومة الالكترونية بالادارة الالكترونية هي علاقة الكل بالجزء،فالحكومة الالكترونية هي الكل والادارة الالكترونية هي الجزء فقد عرفها (الطائي،2008) الادارة الالكترونية وهي علاقة الجزء بالكل فالحكومة هي الكل والادارة الالكترونية هي الجزء وتعني تحويل كافة العمليات الادارية ذات الطبيعة الورقية الى عمليات ذات طبيعة الكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة للعمل الكترونياً او الادارة بلا ورق وتعمل الادارة الالكترونية على تطوير البيئة المعلوماتية داخل المؤسسة وبعبارة اخرى ان تطبيقاتها مقتصر على حدود المنظمة فقط .

ويرى الباحث ان الادارة الالكترونية:هي منظومة متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الاداري اليدوي الى مجال التنفيذ بواسطة تقنية المعلومات الحديثة وتعيد ابتكار الاعمال في منظمة ما بواسطة طرق جديدة لادماج وتكامل وتوفير امكانية الوصول اليها وتبادل المعلومات فيما بينها وبين المواطن بسرعة ودقة عاليتين وباقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وامن المعلومات المتداولة .

ومن خلال ذلك وبالنظر الى المفاهيم التي وردت عن الحكومة والتي لم يتم ذكرها فاننا ما زلنا لا نملك الدراية الكاملة للعديد من السمات التي يجب ان تظهر والتي تؤثر على التطوير ضمن هذا الحقل .

ثانياً: استراتيجيات تطوير الحكومة الالكترونية:كثر الكلام حول متطلبات ومزايا ومعيقات تطبيق الحكومة الالكترونية الا اننا اردنا ان نسلط الضوء على كيفية تطبيقها،فالحكومة الالكترونية هي كفاح يقدم التكاليف والمخاطرة،وكلاهما مالي وسياسي وكلاهما ان لم تفهم جيداً وتطبق من خلال مبادرات حكومية الكترونية ، فيها اخطار يمكن ان تهدر الثروات وتفشل الحكومة من خلال عدم ايفاءها بتقديم الخدمات الجيدة والسريعة للمواطنين والمتعاملين معها.

لذا فالحكومة الالكترونية يجب ان تستهدف المناطق والقطاعات ذات الادارات الحافلة بالفرص العالية للنجاح والانتاج (2002: Pacific council on International policy) ومن الاستراتيجيات الرئيسية لقيام الحكومة الالكترونية:(Wimmer and Krenner ,2001:P.329 – 337)

١- اعادة هيكلة وتحديث الاعمال:بمعنى اعادة هيكلة الشركات،ادارة عامة جديدة،استغلال حديث للتقنية،...وبذلك فلا بد من اعادة النظر في الهياكل الادارية وشبكات الاتصال ونقل المعلومات في الداخل والخارج .

٢- ايجاد طرق جديدة للاعمال الحكومية:اي ايجاد شركات مع قطاعات حكومية او خاصة، البحث عن وسائل للتمويل خارجي وعدم الاعتماد كلياً على التمويل من الحكومة، خدمة متعددة، وظيفة التسوق ، ...)

٣- تقديم خدمات افضل للمواطنين والاعمال التجارية (مجالات شاملة، خدمات سهلة ورخيصة ، تقديم خدمات على مدار اليوم من كل مكان)، وعليه فانه عند وضع مشاريع ملموسة وثابتة وصلبة في الحكومة الالكترونية، فلا بد من النظر الى الحكومة الالكترونية من خلال الاتي :

أ- **حكومة الكترونية في النطاق الواسع:**وهي التشكيلة الكاملة للحكومة واحتواء المشاريع الادارية الالكترونية مثل الادارات الالكترونية،التسهيلات الالكترونية، كملئ استمارة جواز السفر،المحاكم الالكترونية،البطاقة الصحية الالكترونية،التعليم الالكتروني (Trunmueller andWimmer,2001)

ب- **حكومة الكترونية في النطاق الضيق:**تطبيق العمليات الادارية المحلية ضمن مجال الادارة الالكترونية في القطاع الواحد مثل جواز السفر في محافظة ما ومن ثم الى المديرية العامة للجوازات في الداخلية(السديري، 2004،63).ويظهر من ذلك بان تحدياً كبيراً وتغيراً كامناً ما زال يتمددان بسكون خلف الحكومة الالكترونية، لذلك فان التطور نحو المجتمع الالكتروني يجب ان يواجه هذا الانبثاق والتحدي والظهور للرؤيا قريباً .

٤- **ابعاد الاستراتيجية:**التحول نحو حكومة الكترونية فعالة وكفاً وناجحة يتطلب وجود رؤية دقيقة ورسالة واضحة المعالم واهداف تسعى لتحقيقها واولويات دقيقة في ضوء معايير ومواصفات واضحة المعالم تتماشى وتتطابق مع التطورات التكنولوجية الحديثة وعلى ذلك لا بد من اختيار مشروعات الحكومة على اساس تحقيقها اقصى عائد ممكن ومن اجل تطوير الاستراتيجية تم اعتماد اطار ثلاثي الابعاد يتألف: www.egovement.ae/document/2012

أ- **بعد الخدمات الالكترونية:**حيث يسلط على رفع مستوى التحول الالكتروني للجهات الحكومية وتوفيرها خدمات الكترونية عالية الجودة عبر قنوات متعددة تلبي متطلبات المتعاملين .

ب- **بعد الجاهزية الالكترونية:**يركز على تطوير قدرة الجهات الاتحادية في العراق تقنيا وتنظيمياً وبشرى على تطبيق حلول تقنية المعلومات والاتصالات والتحول نحو الحكومة الالكترونية .

ج- **بعد بيئة تقنية المعلومات والاتصالات:**يتمحور هذا البعد على تغطية العوامل التنظيمية مثل السياسات والتشريعات المؤثرة على تنفيذ مبادرات الحكومة الالكترونية .

*٥- **تحليل الوضع الحالي للحكومة الالكترونية:**تكمُن اهمية تحليل الوضع الراهن للحكومة الالكترونية في كونه يشكل نظرة شاملة يمكن على اساسها تحديد حجم الفجوة بينها وبين الرؤيا المستهدفة ، وكذلك يسهم هذا التحليل في اقتراح المبادرات الضرورية لسد هذه الفجوة،حيث يشمل تحليل الابعاد الثلاثة للاستراتيجية .

أ- **تحليل الوضع الحالي لبعده الخدمات الالكترونية:**يركز بعد الخدمات ضمن اطار العمل الخاص باستراتيجية الحكومة الالكترونية على الاتي:

- **تحليل الوضع الحالي لقنوات تقديم الخدمة:**من حيث تقديم الخدمات الالكترونية كافراد او شركات لتشمل الى جانب web قنوات مثل مواقع التواصل الاجتماعي، ومكاتب مجهزين .

- **تحليل الوضع الحالي للخدمات الالكترونية:**حصر الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية(وزارة،هيئة، مؤسسة،.....)

- **تحليل الوضع الحالي لتجربة المتعاملين:**من خلال تضيق فئات المتعاملين،تيسير الوصول الى الخدمات الالكترونية،حصر الجهات التي يتفاعل معها المتعاملون .

ب- **تحليل الوضع الحالي لبعده بيئة تقنية المعلومات:**ويشمل هذا التحليل الاتي :

- * تم الاطلاع على استراتيجية الحكومة الالكترونية لدولة الامارات للاعوام ٢٠١٢ - ٢٠١٤ .
- تحليل معدلات استخدام تقنية المعلومات والاتصالات سواء على مستوى الحكومة والافراد ومن ابرز مؤشرات القياس، توفر خطوط الهاتف، معدل الاشتراك في الانترنت، معدل الاشتراك في الهاتف المتحرك، معدل توفر اجهزة الحاسوب، معدل استخدام شبكات التواصل الاجتماعي .
- تحليل البيئة التنظيمية لقطاع تقنية المعلومات والاتصالات: ويشمل هذا التحليل الاتي: على الحكومة اصدار قوانين يدعمان التحول الالكتروني منها، قانون الهوية الالكترونية، سرية البيانات، خصوصية البيانات، الجرائم الالكترونية، حرية المعلومات، المشاركة في المعلومات غير الحكومية، قانون حقوق المؤلف، حماية الملكية الصناعية لبراءات الاختراع .
- تحليل انماط العمل عبر الجهات الحكومية لتحليل التعاون بين الجهات الحكومية في الدولة مثل النمط التقليدي، النمط التنافسي، النمط التعاوني .
- ج-تحليل الوضع الحالي لبعده جاهزية التقنية: وتشمل الاتي :
- تحليل جاهزية الحكومة والعمليات: هناك حاجة لتطبيق مبادرة الحكومة الالكترونية من اجل انشاء البنية المؤسسية للحكومة الالكترونية، اطار عمل تكاملية التشغيل ونموذج للبيانات، الجهة المسؤولة عن استراتيجية الحكومة الالكترونية الى جانب شبكة المعلومات .
- تحليل جاهزية الموارد البشرية: وضع الخطط التدريجية لسد الفجوة في المعرفة والكفاءة وكذلك ايجاد وصف وظيفي موثق لوظائف تقنية المعلومات .
- ٦ - التخطيط لمشاريع الحكومة الالكترونية: التخطيط هو التنبؤ بالمستقبل ومواجهة مخاطره، فالرؤية واعطاء الاولوية للمشاريع المراد تطبيقها غير كافية، لذلك لابد من وجود خطة عمل مفصلة تساعد على قيادة الوزارة والاجهزة الحكومية، والافراد المسؤولين عن تطبيق الحكومة الالكترونية، خطة العمل يجب ان تركز على العناصر التالية: (السديري، 2004:106) .
- أ- لابد من تطوير المحتوى (التطبيقات، دليل المستخدم، اداوات التعلم الالكتروني، اللغات) .
- ب- زرع الثقة وايجاد موارد بشرية كفوءة وبرامج تدريبية تخضع لها كل المستويات
- ت- الربط والروابط للشبكات المحلية مع الانترنت والتي يجب توفرها من خلال الوكالات والمجهزين .
- ث- الاطار القانوني الذي يدعم هذه السياسات (حميدان، 2008)
- ج-الواجهات الامامية مع المواطنين والمتعاملين التي تحدد سهولة الوصول .
- ح-راس المال وايجاد التوازن المالي الذي يحدد العائد والتكلفة من الاستخدام
- خ-اختيار مشاريع الحكومة بافضل طريقة باعتبارها نقطة الانطلاق، فكثير من الحكومات اخفقت كونها فشلت في اختيار مشاريعها وبالتالي لجأت الى القطاع الخاص (Pacific council on international policy , 2002)
- المطلب الثاني: مراحل تطبيق وقياس التحول الى الحكومة الالكترونية
- اولاً: مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية: بعد التعرف على بعض المفاهيم للحكومة الالكترونية واستراتيجيات تطبيقها ننتقل الى مراحل تنفيذ الحكومة الالكترونية على ان يأخذ في الاعتبار التدرج في التطبيق من خلال بعض المجالات مثل (استثمار الحصول على رخصة سيطرة، استثمار القبول المركزي للطلبة، جواز السفر، تسديد اجور الماء والكهرباء ، سداد الضرائب ،)

بعد ذلك تحديد ما هو مشترك في تطبيقات الحكومة بشكل عام اي اننا نبدأ بالادارة الالكترونية للمنظمة والتي قد تكون فيها خصوصية وعلاقتها داخل المنظمة نفسها والمشاركات مع بقية المنظمات الاخرى مع ربطها بحاجات المواطنين .

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

لقد ذكر لوين ولي في المقالة المعنونة تطوير وظائف كاملة للحكومة الالكترونية ... ان هناك اربع مراحل رئيسية لتنظيم نمو وتطوير الحكومة الالكترونية وهي: (كنيش، 2012) .

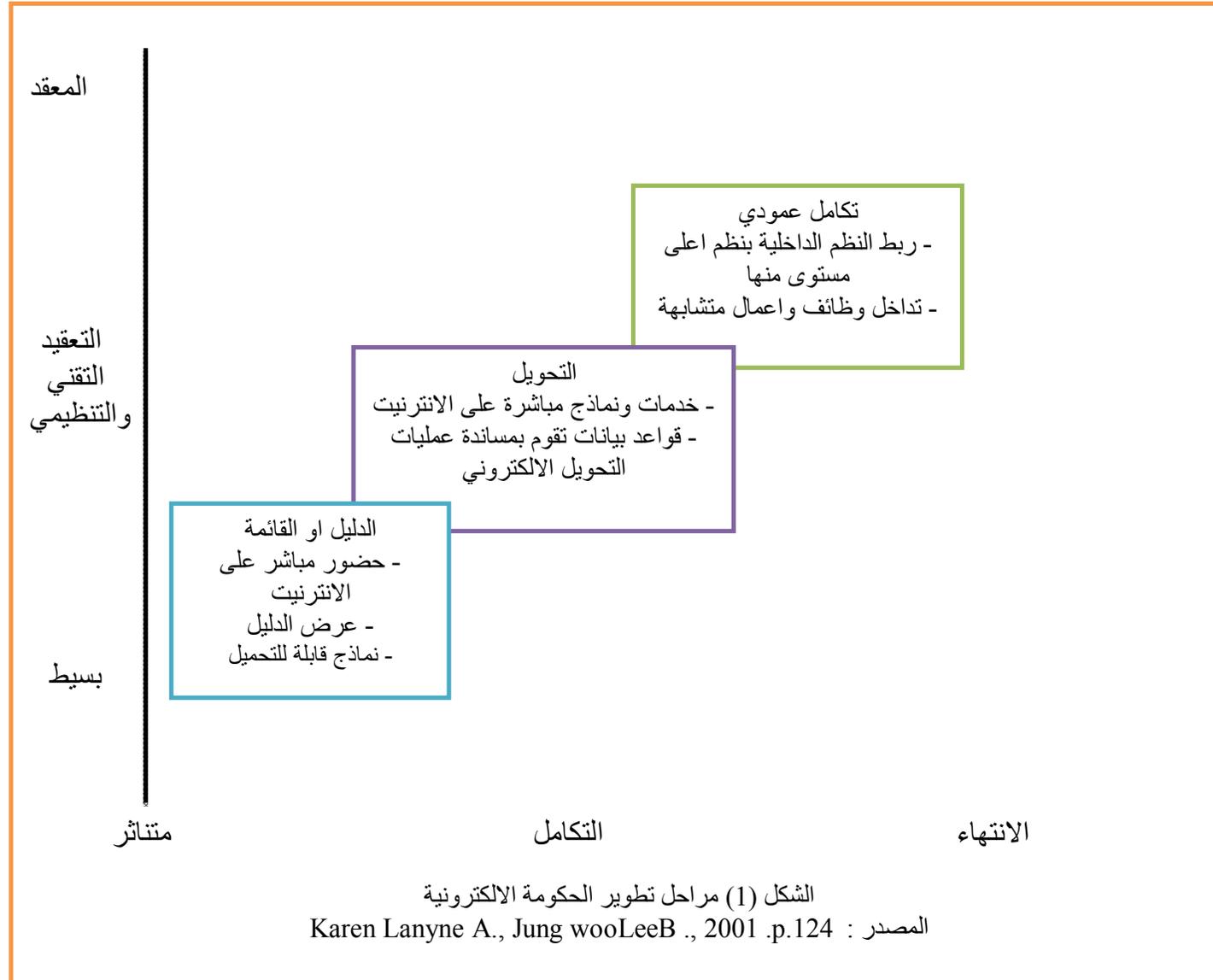
١- كتيب الدليل (cataloguing)

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 بعض الاحيان تعرف بنشاطات كل دوائرها وانواع الخدمات التي تقدمها الى المواطنين مع الاستمارات الواجب ملؤها للحصول على هذه الخدمات، زائري المواقع الالكترونية هذه بدورهم يقومون بانزال الاستمارات من على الانترنت وتعبئتها اما مباشرة في الموقع او بطباعتها او ملئها يدويا. عادة المعلومات المطلوبة تكون محدودة ولا تمام الحصول على الخدمة يحتاج المواطنون الى مراجعة المؤسسات كما هو الحال في استمارة الحصول على جواز سفر في موقع وزارة الداخلية العراقية - مديرية الجنسية العامة حيث تبدأ الاجراءات (١- سحب الاستمارة عبر البوابة الالكترونية لمديرية الجنسية العامة ٢- ملاء البيانات الشخصية مع تثبيت ارقام الوثائق الثبوتية ٣- املاء البيانات المالية ٤- الحضور امام ضابط الجوازات ٥- قراءة الاستمارة بواسطة جهاز الباركود للتحقق من عدم وجود خطأ ٦- اخذ البصمة الحية للمواطن ٧- تقديم المعاملة الى ضابط الحسابات الكترونيا) كما يحوي الموقع عناوين الاتصال بالدائرة الحكومية للاستفسار عن الخدمة والشكل (1) يوضح مراحل تطوير الحكومة الالكترونية .



المرحلة الثانية: تسعى الوحدة الادارية في هذه المرحلة الى احالة قسم من اعمالها الى المواطن عبر 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، وهذا ما يساعد المؤسسة الحكومية الى تقليص كلف الانجاز ففي تسديد الضرائب السنوية للشركات المساهمة في بريطانيا على سبيل المثال اذ يتم املأ الاستمارات الكترونيا على موقع دائرة الضرائب فتكون مجانا في حين اذا تم ارسال الاستمارات المملوءة يدويا فيجب ان تسدد معها قيمة مالية تغطي جهد الموظف الذي تتحمله دائرة الضرائب لادخال هذه المعلومات الكترونيا .

وتسمى هذه المرحلة بالصفقات المستندية للحكومة الالكترونية او تدعى حكومة الالكترونية (السديري 96:2004) ففي مثالنا السابق للحصول على جواز سفر سيتم المقارنة الكترونيا مع البيانات المثبتة في الاستمارة مع ما يقدمه المواطن من وثائق ولو توفر (الرقم الوطني) فتنتفي الحاجة الى الوثائق لانها اساسا مضمونة بالرقم الوطني وعليه تسعى الحكومة في هذه المرحلة لتكامل انظمة جميع الاجهزة التابعة لها من خلال الانترنت.

المرحلة الثالثة والرابعة: التكامل العمودي والافقي: في هذه المرحلتين يجري التركيز على ازالة التضارب في مصادر المعلومات التي تحصل عليها المؤسسات الحكومية المختلفة من المواطنين لذا يجري توثيق المعلومات التي تحتاجها المؤسسات الحكومية في مصدر واحد.

فمثلا هوية الاحوال المدنية تحتاجها دوائر الدولة وليس المواطن الذي بدوره يعرف اسمه وتاريخ ميلاده لكن مؤسسات الدولة لاتعرف ذلك عند انجاز معاملة تخصه لذا يركز النموذج على مايسمى بالتكامل العمودي والتكامل الافقي.

التكامل العمودي يهدف الى مركزة المعلومات التي تحتاجها الوظائف المختلفة او الخدمات الحكومية المختلفة للاجهزة الحكومية في كافة محافظات العراق، ومن الامثلة على التكامل العمودي اصدار جوازات السفر لوزارة الداخلية وبغض النظر عن موقعها الجغرافي ستستخدم البيانات الوطنية التابعة لوزارة الداخلية وتكون قاعدة البيانات هو المصدر الوحيد المستخدم في مؤسسات الدولة كافة للتعامل مع هذه المعلومات.

اما التكامل الافقي يهدف الى تكامل الوظائف والخدمات المختلفة المستخدمة الكترونيا لهذه المعلومات المركزية. مثال على ذلك: مؤسسة ترغب في تسديد اجور الكهرباء الى وزارة او دائرة الكهرباء في المحافظة وترغب في نفس الوقت الاتصال مع وزارة البلديات لتسديد اجور الماء، يمكنها ذلك لان الانظمة في هاتين الدائرتين تعملان من نفس قاعدة البيانات (السديري، 98:2004) .

في هذه المرحلتين تتغير الخدمات الى الالكترونية عبر الاتمة وتتحول العماليات الحالية الى عمليات رقمية ولا تقتصر على الجانب التقني بوضع تلك العمليات على الانترنت انما سيحدث تغيرات دائمة في طريقة عمل الحكومة في مجال خدماتها للمواطنين من حيث (السرعة، الدقة، الكلفة،...) (الهادي، 2006). وسوف يواجه المواطن والمؤسسة في بداية الامر منافع منقوصة الا انه على المدى البعيد وعند تكامل عمل الحكومة سيدرك المنفعة الكاملة للحكومة الالكترونية وستجري تغيرات تنظيمية عندما تقترن بتغيرات تقنية، فبعد ان تكون عمليات الحكومة في المرحلة الثانية (التحويل) هي عمليات متناثرة ومحلية وقواعد بياناتها منفصلة وتعمل بشكل انفرادي وليس لها علاقة بالجهات والمؤسسات الحكومية الاخرى وغير مترتبة في عملها كما هو الحال فان مديرية جوازات الانبار ليس لها علاقة بمديرية جوازات بابل، سنجدها عندما يتكامل عمل الحكومة ستتصل الانظمة المتناثرة (الفرعية) مع بعضها ومع المركز اضافة لتبادل المعلومات مع المؤسسات والدوائر ذات العلاقة بعملها)

(كنيش, 2012) وهذا سيحسن من جهود الحكومة لتقديم خدماتها في كافة المجالات ويعتبر اتصال المنظومات الالكترونية مع بعضها البعض الخطوة الالهة والاكثر تكامل في برنامج الحكومة الالكترونية .
ثانياً: قياس التحول الى الحكومة الالكترونية: لابد من قياس ومتابعة التحول الى التعاملات الالكترونية بصفة دورية ووفق منهجية محددة ومؤشرات قياس مستقاة من تجارب محلية وعالمية ورفع تقارير دورية للمسؤولين في الجهات الحكومية واستنادا على ما قيل (مالا يمكن قياسه لا يمكن ادارته) (what gets measured get managed) .

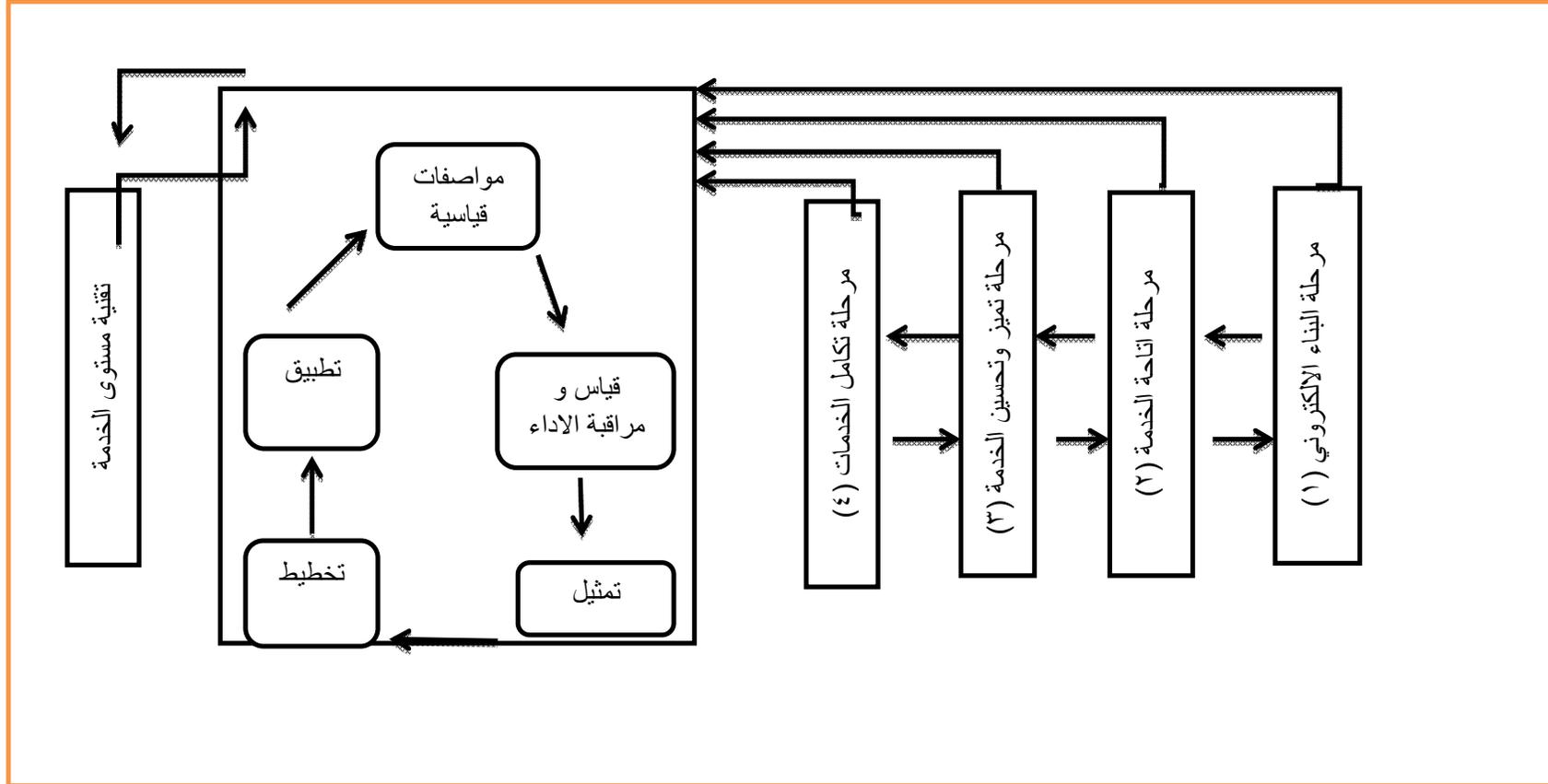
فالقياص (measurement) هو وصف كمي لمقدار السمة التي يمتلكها الفرد ولا يرقى ذلك الى اصدار احكام اصول تلك السمة او هو وسيلة من وسائل التقويم وهو (مجموعة مرتبة من المثيرات اعدت لتقيص بطريقة كمية او بطريقة كيفية بعض العمليات العقلية او السمات او الخصائص التقنية)
www.forum.moe.gov.om/05/05/2012

وعليه لابد من وضع مؤشرات لقياس مدى التطور الذي يحصل على التعاملات الالكترونية لكل مرحلة من مراحل الحكومة الالكترونية .

١- اهداف القياص: حتى تتم المتابعة بمنهجية شاملة مبنية على منهجيات عالمية وافضل التجارب ووضع اسس لتصميم اطار شامل لقياس هذا التطور نذكر هنا اهم الاهداف (www.yesser.gov.sa.2012)
- توفير قياسات معبرة وشاملة لصانع القرار لجوانب العمل المطلوبة لتحقيق رؤية تطبيق الحكومة الوطنية من خلال الاستراتيجية الوطنية .

- دعم رسالة الحكومة الالكترونية للتمكين من التحول الالكتروني
- المقارنة باستخدام مؤشرات اداء ذات صلة وثيقة باهداف الحكومة الالكترونية قابلة للقياس عمليا
- شمولية القياص ووضع الضوابط والتعليمات التي تسهل عملية التطبيق.
٢- منهجية القياص: حيث بنيت منهجية عامة للقياس انطلقت من الاهداف السابقة وروعي فيها:
- ان التحول الى الحكومة الالكترونية ليس تحول تقني فقط بل ان التقنية جزء من ذلك وكما اسلفنا فالاهم هو قبول هذه التقنية وهي مسالة تحول فكري قبل ان تكون مسالة تحول تقني.
- وضع منهجية موحدة تخضع لها كافة الجهات الحكومية بغض النظر عن مستوى التفاوت في التعاملات الالكترونية.

- وضع منهجية لتطبيق الخطة الوطنية لوزارة العلوم والتكنولوجيا.
- تاسيس قاعدة بيانات تخدم كل اطراف التحول الالكتروني.
- وضع منهجية تطوير خدمات الالكترونية متكاملة وفاعلة تركز على (الدوائر الحكومية، القطاع الخاص، المواطن).
- ان تتسم المنهجية بالواقعية وان تكون قابلة للتطبيق وان تاخذ الخصوصية الجغرافية، السكان، مستوى التعلم. والشكل (2) يوضح منهجية قياص- اطار مراحل القياص



شكل (٢) يوضح منهجية قياس مراحل تطور الحكومة الالكترونية

المصدر : الباحث

٣-مقارنة لقياس التحول الى التعاملات الالكترونية:القياس الاول:هو بداية الانطلاق لقياس تحول الجهات الحكومية الى التعاملات الالكترونية ولتحقيق اهدافها ولقياس هذه الاهداف تم تطوير اطار مبسط يتكون من اربع مناظير رئيسية ولكل منظور عدة محاور فرعية (www.yesser.gov.sa 2012) .

والجدول (1) يوضح انواع المقاييس والمناظير المستخدمة في عملية القياس .

القياس المنظور	الاول	الثاني	الثالث	الرابع
التنظيم المؤسسي	* الادارة والتخطيط -الاعداد لادارة التحول الى الخدمة الالكترونية - تشكيل لجنة خاصة - وجود خطة	ماورد في (١) اضافة الى * الاجراءات واليات العمل * الهيكل التنظيمي * التدريب والتطوير	ما ورد في (٢,١) اضافة الى * الاجراءات والليات والامتته * التوعية والتدريب	ما ورد في (٣,٢,١) * اضافة الى * راس المال البشري
البنية المعلوماتية	* الامن والخصوصية * دقة المعلومات * تكامل المعلومات	ماورد في (١) اضافة الى * توحيد المعلومات وتكاملها * الحفظ والارشفة	ما ورد في (٢,١) اضافة الى * التحديث * التركيز على العميل	ما ورد في (٣,٢,١) * اضافة الى * التميز
البنية التقنية	* الموقع الالكتروني * استخدام التقنية * قنوات الاتصال	* الموقع الالكتروني * استخدام التقنية * قنوات الاتصال	ما ورد في (٢) اضافة الى * الاتصال الداخلي * مشاركة القطاع الخاص	ما ورد في (٣,٢,١)
الخدمات الالكترونية	* خدمات حكومة - افراد * خدمات حكومة - اعمال * خدمة حكومة -حكومة	ما ورد في (١) اضافة الى * جودة الخدمة المقدمة	ما ورد في (٢,١)	ما ورد في (٢,١)

المصدر:الباحث

وكل نقطة في كل منظر يمكن تفصيلها الى تفرعات.ويتضح من خلال الجدول ان هناك مؤشرات تم ادراجها في اكثر من محور نظرا لعلاقتها بتلك المحاور ووزن المؤشر وفق كل محور وتم وضع وزن لكل منظور وفق اهمية واولوية تطبيق المناظير في هذه المرحلة هذا وتعطى اوزان لكل نقطة في داخل المنظر حسب اهميتها وحسب تقديرات الخبراء.

الجدول (2) يوضح وزن كل منظر وفقا للاهمية النسبية

ت	المنظور	وزن المنظور
١	التنظيم المؤسسي للتعاملات الالكترونية	30%
٢	البنية التقنية	25%
٣	البنية المعلوماتية	25%
٤	الخدمات الالكترونية	20%

المصدر:الباحث

ويتم تحويل اجابة كل جهة (دائرة) عن كل سؤال الى قياسات رقمية نسبية لتسهيل المقارنة ومتابعة التقدم بناء على نطاق الاجابة المحددة لكل سؤال وتحديد القيمة المستهدفة وقيمة الحد الادنى المستهدف لكل قياس حيث يتم تقسيم الجهاز الحكومي الى اربع فئات وفق نتائج الانجاز المتحققة ويتم تحديد قيمة مستهدفه عليا ودنيا لكل فئة والهدف من ذلك هو التعرف على حالة الجهة (الدائرة) من موقفها من المقاييس الاربعة والجدول(3) يوضح الانطلاق الى المرحلة الجديدة .

والجدول (3) يوضح نسبة الانجاز المستهدف لكل فئة من الفئات الاربعة الانفة الذكر لتحقيق اهداف المرحلة

ت	الفئة / المستوى	النسبة المستهدفة
١	الانطلاق لمرحلة اتاحة الخدمة	(80 - 100 %)
٢	انجاز مؤهل لمرحلة الاتاحة للخدمة	(60 - 81 %)
٣	انجاز مستمر في مرحلة البناء	(25 - 61 %)
٤	انجاز متواضع في مرحلة البناء	(0.00 - 25 %)

المصدر:الباحث

حيث ان نسبة الانجاز المستهدف في هذه المرحلة على سبيل المثال وحسب راي الخبراء وتقديراتهم (80%) فما فوق مما يعني ان الجهات المحققة لانجاز مؤهل لمرحلة الاتاحة او ضمن مستوى ((الانطلاق لمرحلة الاتاحة))

ستتطلب للمرحلة القادمة وهي مرحلة اتاحة الخدمات الالكترونية اي (80-100%) بينما الجهات المحققة لاقل من ذلك سواء اكانت ضمن مستوى الانجاز المستمر او المتواضع في مرحلة البناء ستبقى في هذه المرحلة حتى تحقق النسبة المستهدفة للانجاز بما يمكن من الانتقال الى مرحلة الاتاحة وكما يوضح ذلك الجدول (3) علما ان النسب يتم تحديدها وفقا لاليات معينة لمجمل التقدم الحاصل في عمل الحكومة الالكترونية .

المبحث الثالث/اختبار وتحليل فرضيات الدراسة

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

٣.٥ فما فوق يمثل مستوى مرتفع.

٢.٥ - ٣.٤٩ يمثل مستوى متوسط.

١ - ٢.٤٩ يمثل مستوى منخفض.

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 (٢.٥ - ٣.٤٩) فان مستوى تقدير الكفاءة او قبول الخدمة الالكترونية متوسطا، واذا كان المتوسط الحسابي اقل من ٢.٤٩ فان مستوى التقدير منخفضا. وكانت نتائج التحليل كما يلي :

اولا: المتغير المستقل (كفاءة الخدمة الالكترونية) :

١ - تقدير افراد العينة لمستوى جودة الخدمة.

جدول (١) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لتقدير افراد العينة لمستوى

جودة تقديم الخدمة

جودة الخدمة	الوسط الحسابي	الانحراف القياسي	معامل الاختلاف	الترتيب	مستوى التقدير	الاهمية النسبية
تمتاز الخدمة الالكترونية التي حصلت عليه بالجودة العالية	٣.٣	٠.٨٥	٢٥.٧٥	٢	متوسط	٠.٦٦
لا يوجد اخطاء اثناء تقديم الخدمة الالكترونية	٢.٩	٠.٩٦	٣٣.١٠	٤	منخفض	٠.٥٨
اسهمت الخدمة الالكترونية في تبسيط الاجراءات	٤.١	٠.٨٢	٢٠.٠٠	١	متوسط	٠.٨٢
تمتاز الخدمة الالكترونية التي حصلت عليها بالمرونة العالية	٣.١	١.٠٢	٣٢.٩٠	٣	متوسط	٠.٦٢
المجموع	٣.٣٥	٠.٩١٢٥	٢٧.٢٣			٠.٦٧

يتبين من الجدول رقم (١) ان المتوسط العام لتقدير افراد العينة لمستوى جودة الخدمة المقدمة كان متوسطا حيث بلغ (٣.٣٥). واحتلت الفقرة (اسهمت الخدمة الالكترونية في تبسيط الاجراءات) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ (٤.١) في حين جاءت الفقرة (لا يوجد اخطاء اثناء تقديم الخدمة الالكترونية) في المرتبة

الاحيرة بمتوسط حسابي (٢.٩) مما يفسر ضعف في تقديم الخدمة، الى ان اجابات المبحوثين حول الفقرات المتعلقة ببعد جودة الخدمة جاءت (متوسطة) وهي ضمن الموافقة .

٢ - تقدير افراد العينة لمستوى سرعة الانجاز في تقديم الخدمة: يتبين من الجدول رقم (٢) ان المتوسط العام لتقدير افراد العينة لمستوى السرعة في تقديم الخدمة كان متوسط، حيث بلغ (٣.٤). واحتلت الفقرة (اسهمت الخدمة الالكترونية في تقليل وقت الانتظار) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩). في حين جاءت الفقرة (تمتاز الخدمة الالكترونية التي حصلت عليها في وقت محدد) بالمرتبة الاحيرة بمتوسط حسابي بلغ (٣.١) . مما يشير الى ان اجابات المبحوثين حول الفقرات المتعلقة بهذا البعد متفقة على ان الخدمة الالكترونية اسهمت في سرعة الانجاز حيث جميع الاوساط الحسابية اعلى من المتوسط الحسابي المعياري (٣) وبذلك يعتبر هذا البعد ضمن الموافقة.

جدول (٢) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لتقدير افراد العينة لمستوى سرعة انجاز الخدمة .

السرعة	الوسط الحسابي	الانحراف القياسي	معامل الاختلاف	الترتيب	مستوى التقدير	الاهمية النسبية
اسهمت الخدمة الالكترونية في تقليل وقت اللازم للحصول على الخدمة	٣.٤	١.٠٥	٣٠.٨٨	٢	متوسط	٠.٦٨
اسهمت الخدمة الالكترونية في تقليل وقت الانتظار اثناء اجراء انجاز الخدمة	٣.٩	٠.٩٥	٢٤.٣٥	١	متوسط	٠.٧٨
تمتاز الخدمة الالكترونية التي حصلت عليها في وقت محدد	٣.١	١.٠٤	٣٣.٥٤	٣	متوسط	٠.٦٢
لم اكن احتاج لوقت اضافي لمراجعة الدائرة للاستفسار عن جاهزية الخدمة	٣.٢	٠.٩٨	٣٠.٦٢	٤	متوسط	٠.٦٤
المجموع	٣.٤	١.٠٠٤	٢٩.٥٢		متوسط	٠.٦٨

٣- تقدير افراد العينة بمستوى تكلفة الخدمة .

جدول (٣) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لتقدير افراد العينة لمستوى

تكلفة تقديم الخدمة .

تكلفة الخدمة	الوسط الحسابي	الانحراف القياسي	معامل الاختلاف	الترتيب	مستوى التقدير	الاهمية النسبية
اسهمت الخدمة الالكترونية في خفض تكلفة الحصول على الخدمة	٣.٣	٠.٨٨	٢٦.٦٦	٢	متوسط	٠.٦٦
اسهمت الخدمة الالكترونية في خفض تكلفة الاستفسار عن جاهزية الخدمة	٣.٦	٠.٩٩	٢٧.٥٠	١	متوسط	٠.٧٢
تمتاز الخدمة الالكترونية في تحديد تكلفة الحصول على الخدمة	٣.٣	٠.٩٥	٢٨.٧٨	٣	متوسط	٠.٦٦
اسهمت الخدمة الالكترونية في انحسار مصاريف الانتقال من وإلى الدائرة لمتابعة الحصول على الخدمة	٣.٣	١.٠٠	٣٠.٣٠	٤	متوسط	٠.٦٦
المجموع	٣.٣٧٥	٠.٩٥٥	٢٨.٢٩		متوسط	٠.٦٧٥

يتبين من الجدول (٣) ان المتوسط العام لتقدير افراد العينة لمستوى تكلفة الخدمة كان متوسطا حيث بلغ (٣.٣٧) واحتلت الفقرة (اسهمت الخدمة الالكترونية في خفض تكلفة الاستفسار عن جاهزية الخدمة) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ (٣.٦) في حين جاءت الفقرة (اسهمت الخدمة الالكترونية في انحسار مصاريف الانتقال من وإلى الدائرة) بمتوسط حسابي (٣.٣) وانحراف معياري (١.٠٠)، مما يشير الى ان اجابات المبحوثين حول الفقرات المتعلقة ببعد تكلفة الخدمة جاءت (متوسطة) وبذلك يعتبر هذا البعد ضمن الموافقة .

٤- تقدير افراد العينة لمستوى الفاعلية في تقديم الخدمة: يتبين من الجدول (٤) ان المتوسط العام لتقدير افراد العينة لمستوى الفاعلية في تقديم الخدمة كان متوسطا حيث بلغ (٣.١٨). واحتلت الفقرة (تمتاز الخدمة الالكترونية بسهولة الحصول عليها) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ (٣.٤). في حين جاءت الفقرة (تقدم الخدمة الالكترونية بفاعلية عالية) على المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي (٣.٠) مما يشير الى ان اجابات المبحوثين حول الفقرات المتعلقة بهذا البعد ضمن الموافقة .

جدول (٤) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لتقدير افراد العينة لمستوى

فاعلية الخدمة

الاهمية النسبية	مستوى التقدير	الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف القياسي	الوسط الحسابي	فاعلية الخدمة
٠.٦٠	متوسط	٥	٣٥.٣٣	١.٠٦	٣.٠	تقدم الخدمة الالكترونية بفاعلية عالية
٠.٦٤	متوسط	٢	٣٠.٣١	٠.٩٧	٣.٢	تمتاز الخدمة الالكترونية المقدمة بالشفافية والوضوح
٠.٦٨	متوسط	١	٢٨.٨٢	٠.٩٨	٣.٤	تمتاز الخدمة الالكترونية المقدمة بسهولة الحصول عليها
٠.٦٤	متوسط	٣	٣١.٨٧	١.٠٢	٣.٢	اسهمت الخدمة الالكترونية في الرد السريع على استفسارات المواطنين
٠.٦٢	متوسط	٤	٣٢.٩٠	١.٠٢	٣.١	تمتاز الكوادر البشرية الى تقديم الخدمة بمهارة
٠.٦٣٦	متوسط		٣١.٨٥	١.٠١	٣.١٨	المجموع

ثانيا: المتغير التابع (قبول المستفيد للخدمات الالكترونية) .

١- اتجاهات المبحوثين ومواقفهم من الخدمة الالكترونية .

جدول (٥) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف للمواقف والاتجاهات نحو

الخدمة الالكترونية

الاهمية النسبية	مستوى التقدير	الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف القياسي	الوسط الحسابي	الاتجاهات نحو الخدمة الالكترونية
٠.٦٦	متوسط	٣	٣٧.٥٧	١.٢٤	٣.٣	لدى اتجاهات ايجابية نحو الخدمات الالكترونية
٠.٦٤	متوسط	٤	٣٣.١٢	١.٠٦	٣.٢	انا واثق من جدوى الخدمات الالكترونية المقدمة
٠.٧٦	متوسط	١	٢٧.٨٩	١.٠٦	٣.٨	اعتقد انه من الضروري التحول نحو تقديم الخدمات الالكترونية
٠.٧٢	متوسط	٢	٢٨.٠٥	١.٠١	٣.٦	تقديم الخدمة الالكترونية لا يتعارض مع افكاري ومعتقداتي
٠.٦٩	متوسط		٣١.٦٦	١.٠٩	٣.٤٨	المجموع

يتبين من الجدول رقم (٥) ان المتوسط العام لتقدير افراد العينة لبعده المواقف والاتجاهات نحو الخدمة الالكترونية كان متوسطا حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٣.٤٨)، واحتلت الفقرة (اعتقد انه من الضروري التحول نحو تقديم الخدمات الالكترونية) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ (٣.٨) في حين جاءت فقرة (انا واثق من جدوى الخدمات الالكترونية المقدمة) بالمرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي بلغ (٣.٢). مما يشير الى ان اجابات المبحوثين حول الفقرات المتعلقة ببعده المواقف والاتجاهات نحو الخدمة الالكترونية جاءت ضمن الموافقة .

٢ - تقدير المبحوثين للفوائد المدركة من الخدمة الالكترونية: جدول (٦) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لتقدير المبحوثين للفوائد المدركة من الخدمة الالكترونية .

يتبين من الجدول (٦) ان المتوسط العام لتقدير افراد العينة لبعد الفوائد المدركة من الخدمة الالكترونية كان متوسطا حيث بلغ (٣.٤) واحتلت الفقرة (تحقق الخدمة الالكترونية حاجتي ومصلحتي الخاصة) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ (٣.٦). في حين جاءت الفقرة (لا يوجد مجال للفساد الاداري اثناء تقديم الخدمة الالكترونية) في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي (٣.٣) وانحراف معياري (١.٠٤) مما يشير الى ان اجابات المبحوثين حول الفقرات المتعلقة ببعد الفوائد المدركة من الخدمة الالكترونية جاءت ضمن الموافقة على الرغم من تشتت الاجابات في بعض الفقرات .

جدول رقم (٦) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لتقدير المبحوثين للفوائد

المدركة من الخدمة الالكترونية

الفوائد المدركة	الوسط الحسابي	الانحراف القياسي	معامل الاختلاف	الترتيب	مستوى التقدير	الوزن المنوي
تمتاز الخدمة الالكترونية المقدمة بالدقة	٣.٤	١.٠٥	٣٠.٨٨	٣	متوسط	٠.٦٨
نقل الخدمة الالكترونية المقدمة من الجهود المبذولة	٣.٤	٠.٩٨	٢٨.٨٢	٢	متوسط	٠.٦٨
تحقق الخدمة الالكترونية المقدمة حاجتي ومصلحتي الشخصية	٣.٦	١.٠٧	٢٩.٧٢	١	متوسط	٠.٧٢
لا يوجد مجال للفساد الاداري اثناء تقديم الخدمة الالكترونية	٣.٣	١.٠٤	٣١.٥١	٥	متوسط	٠.٦٦
تقديم الخدمات الالكترونية يحترم سرية المعلومات وخصوصية الافراد	٣.٣	٠.٩٨	٢٩.٦٩	٤	متوسط	٠.٦٦
المجموع	٣.٤	١.٠٢٤	٣٠.١٢٤			٠.٦٨

٣ - تقدير المبحوثين لمستوى السهولة في تقديم الخدمة الالكترونية:

جدول (٧) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لمستوى السهولة في تقديم

الخدمة الالكترونية

السهولة	الوسط الحسابي	الانحراف القياسي	معامل الاختلاف	الترتيب	مستوى التقدير	الاهمية النسبية
استطيع التفاعل مع خدمة sms المقدمة للاستفسار عن جاهزية الخدمة	٣.١	٠.٩٠	٢٩.٠٣	٦	متوسط	٠.٦٢
لا عاني من الصعوبة في فهم مخرجات الخدمة الالكترونية المقدمة	٣.٢	١.٠٤	٣٢.٥٠	٥	متوسط	٠.٦٤
اعتقد انه من السهل الحصول على المعلومات	٣.٣	٠.٩٤	٢٨.٤٨	٢	متوسط	٠.٦٦
لا احتاج الي جهد عال للاستفسار	٣.٣	٠.٩٦	٢٩.٠٩	٣	متوسط	٠.٦٦
تتصف الخدمات الالكترونية بسهولة الوصول	٣.٣	٠.٩٣	٢٨.١٨	١	متوسط	٠.٦٦
متطلبات الحصول على الخدمة واضحة	٣.٣	٠.٩٦	٢٩.٠٩	٤	متوسط	٠.٦٦
المجموع	٣.٢٥	٠.٩٥٥	٢٩.٣٨		متوسط	٠.٦٥

يتبين من الجدول رقم (٧) ان المتوسط العام لتقدير افراد العينة لبعد السهولة في تقديم الخدمة الالكترونية كان متوسطا حيث بلغ (٣.٢٥) . وكانت الاوساط للسئلة الاربعة (٣٠، ٣١، ٣٢) قد بلغت (٣.٣) الا انها اختلفت في الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف مما يدل على قلة التشتت في اجابات العينة . وقد حصلت فقرة (تتصف الخدمة بسهولة الوصول اليها) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (٣.٣) وانحراف معياري (٠.٩٣) .

في حين حصلت الفقرة (استطيع الاستفسار عن جاهزية الخدمة) على المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي (٣.١) . مما يشير الى ان اجابات المبحوثين حول الفقرات المتعلقة ببعد السهولة في تقديم الخدمة الالكترونية جاءت ضمن الموافقة .

٤- تقدير المبحوثين لمستوى الرضا عن الخدمات الالكترونية .

جدول (٨) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لمستوى الرضا عن الخدمة الالكترونية

الرضا عن الخدمة	الوسط الحسابي	الانحراف القياسي	معامل الاختلاف	الترتيب	مستوى التقدير	الاهمية النسبية
انا راض عن الخدمات الالكترونية	٣.٣	٠.٨٨	٢٦.٦٦	٣	متوسط	٠.٦٦
انا راغب في التفاعل مع الخدمة الالكترونية	٣.٤	١.٠٤	٣٠.٥٨	١	متوسط	٠.٦٨
التفاعل مع الخدمات الالكترونية يحقق طموحي	٣.٤	١.١٤	٣٣.٥٢	٢	متوسط	٠.٦٨
تلبي المعلومات التي احصل عليها من موقع الدائرة الحاجة المطلوبة	٣.١	٠.٩٨	٣١.٦١	٤	متوسط	٠.٦٢
المجموع	٣.٣	١.٠١	٦٠.٦٠		متوسط	٠.٦٦

يتبين من الجدول رقم (٨) ان المتوسط العام لتقدير افراد العينة لبعد الرضا عن الخدمة الالكترونية كان متوسطا حيث بلغ (٣.٣). واحتلت الفقرة (انا راغب في التفاعل مع الخدمات الالكترونية) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (٣.٤) وانحراف معياري (١.٠٤). في حين جاءت الفقرة (تلبي المعلومات التي احصل عليها من موقع الدائرة الحاجة المطلوبة) بالمرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي (٣.١). وعلى الرغم من ان الاجابات قد تجاوزت الوسط الحسابي المعياري (٣) الا ان جميع الاجابات تدل على ضعف الثقة بالخدمة الالكترونية المقدمة لعدم تلبية الرضا للمبحوثين الكامل حيث ان الوسط الحسابي العام (٣.٤) وهو لم يصل الى الاتقان التام والبالغ (٥). الاجابة عن اسئلة وفرضيات الدراسة .

السؤال الاول: ما مستوى كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة في مديرية جوازات بغداد من وجهة نظر المستفيدين من هذه الخدمة ؟

١ - تقدير المبحوثين لمستوى الكفاءة في الخدمات الالكترونية المقدمة .

جدول (٩) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لمستوى الكفاءة عن الخدمة الالكترونية

الكفاءة	الوسط الحسابي	الانحراف القياسي	معامل الاختلاف	الترتيب	مستوى التقدير	الاهمية النسبية
جودة الخدمة	٣.٣٥	٠.٩١٢	٢٧.٢٣	٢	متوسط	٠.٦٧
السرعة في تقديم الخدمة	٣.٤	١.٠٠٤	٢٩.٥٢	٤	متوسط	٠.٦٨
تكلفة الخدمة	٣.٣٧	٠.٩٥٥	٢٨.٢٩	١	متوسط	٠.٦٧
فاعلية الخدمة	٣.١٨	١.٠١	٢٦.٥٠	٣	متوسط	٠.٦٣
كفاءة الخدمة المقدمة	٣.٣٢٥	٠.٩٧	٢٧.٨٨٥			

يتبين من الجدول (٩) ان المتوسط العام لتقدير افراد العينة لمستوى كفاءة الخدمة الالكترونية المقدمة كان متوسطا حيث بلغ (٣.٣٢٥). واحتل بعد (تكلفة الخدمة) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ (٣.٣٧). في حين جاء بعد (السرعة في تقديم الخدمة) في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي بلغ (٣.٤). مما يشير الى ان تقدير المبحوثين لمستوى كفاءة الخدمة الالكترونية جاءت ضمن المتوسط واحرز بعد السرعة المرتبة الاخيرة وهذا يعني انه هناك بطئ في الاستجابة لطلبات المبحوثين .

السؤال الثاني: ما مستوى قبول المستفيدين من الخدمات الالكترونية المقدمة في مديرية جوازات بغداد ؟

١ - تقدير الباحثين لمستوى قبول الخدمات الالكترونية المقدمة .

جدول (١٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لمستوى قبول الخدمات الالكترونية

مستوى قبول الخدمة	الوسط الحسابي	الانحراف القياسي	معامل الاختلاف	الترتيب	مستوى التقدير	الاهمية النسبية
الاتجاهات والمواقف نحو الخدمة	٣.٤٨	١.٠٠٩	٣١.٦٦	٢	متوسط	٠.٦٩
الفوائد المدركة من الخدمة	٣.٤	١.٠٢٤	٣٠.١٢٤	١	متوسط	٠.٦٨
الشعور بسهولة استخدام الخدمة	٣.٢٥	٠.٩٥٥	٢٩.٣٢	٤	متوسط	٠.٦٥
الرضا عن الخدمة الالكترونية	٣.٣	١.٠٠١	٣٠.٦٠	٣	متوسط	٠.٦٦
مستوى قبول الخدمة	٣.٣٥٧	١.٠١٩	٣٠.٤٢٦			٠.٦٧

يتبين من الجدول رقم (١٠) ان المتوسط العام لتقدير افراد العينة لمستوى قبول الخدمة الالكترونية المقدمة كان (متوسطا) حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣.٣٥٧). واحتلت فقرة (الاتجاهات والمواقف نحو الخدمة) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ (٣.٤٨). فيما جاءت فقرة (الرضا عن الخدمة الالكترونية) في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي بلغ (٣.٣) . مما يشير الى ان تقدير الباحثين لمستوى قبول الخدمة الالكترونية جاء ضمن مستوى القبول .

اختبار الفرضيات: قبل القيام بتطبيق تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات فقد تم استخراج معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor) (VIF) الذي يعكس قوة النموذج المستخدم ويحقق شرط استخدام تحليل الانحدار لانه اذا كان معامل تضخم التباين (VIF) لمتغيرات الدراسة يتجاوز (١٠) فانه يمكن القول ان هذه المتغيرات لها ارتباط عال مع فقرات مستقلة اخرى وبالتالي سيؤدي الى حدوث مشكلة في تحليل الانحدار. وقد تم الاعتماد على هذه القاعدة لاختبار الارتباط الذاتي بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity). ويمكن استخراج قيم معامل تضخم التباين من المعادلة التالية :

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

حيث ان (R^2) تمثل معامل التحديد او هو مربع اكبر معامل ارتباط بين متغيرات البحث، وقد بلغ بين (التكلفة والسرعة) $R^2 = 0.877$ واصبح $VIF = 8.13$ حيث نلاحظ انها اقل من (١٠) ولذلك يمكن القول انه لا توجد مشكلة ارتباط ذاتي بين المتغيرات المستقلة وان النموذج المطبق يمتاز بالقوة .

وسيمت التأكد من صلاحية النموذج لكل فرضية على حدا .

الفرضية الرئيسية: لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($0.05 \leq a$) لكفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة من مديرية جوازات بغداد على اتجاهات ومواقف المستفيدين منها. فقد تم تقسيمها لفرضيات فرعية على النحو الاتي:

١ - الفرضية الفرعية الاولى: لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($0.05 \leq a$) لمعايير كفاءة

الخدمات الالكترونية (الجودة، السرعة، التكلفة، الفاعلية) على الفوائد المدركة من قبل المستفيدين للخدمات المقدمة .

جدول (١٢) الانحدار المتعدد لاثـر كفاءة الخدمات الـكترونية على الفوائد المدركة من الخدمات .

Sig.	T	B	ابعاد الكفاءة
٠.٠٣١	٢.٦٣٨	٠.٣٠٨	جودة السرعة
٠.٠٣٣	١٠.٠٩٨	٠.١٨٢	السرعة في تقييم الخدمة
٠.١٩٤	٣.١٨٣	٠.١٢١	تكلفة الخدمة
		Excluded Variable	فاعلية الخدمة

$$R^2 = 0.777 \quad F = 230.172 \quad \text{Sig.} = 0.047$$

اشارت النتائج الواردة في الجدول رقم (١٢) الى ان كفاءة الخدمات الـكترونية بمجمـل ابعادها تؤثر معنويا في الفوائد المدركة من الخدمات الـكترونية حيث بلغ معامل التفسير ($R^2 = 0.777$) واشارت قيمة المحتسبة ($F = 230.172$) وبمستوى دلالة (٠.٠٤٧) الى وجود اثر ذي دلالة احصائية للمتغيرات المستقلة في المتغير التابع .

وقد حقق بعدي (الجودة،السرعة) تاثير بشكل معنوي في المتغير التابع بالاستناد الى قيمة (T) وبمستوى دلالة اقل من المستوى المعنوي المعتمد (٠.٠٥).كما بلغت درجة التأثير لهما (٠.٣١٨،٠.١٨٢) على التوالي.كما اشارت النتائج الى عدم وجود تاثير معنوي لبعدي (التكلفة،الفاعلية) في متغير الفوائد المدركة من الخدمات.

مما سبق فانه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تفترض وجود تاثير معنوي لابعاد الكفاءة في متغير الفوائد المدركة من الخدمة الـكترونية.

٢ - الفرضية الفرعية الثانية:لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمعايير كفاءة الخدمات الـكترونية المقدمة من جوازات بغداد (الجودة،السرعة،التكلفة،الفاعلية)على سهولة التعامل مع الخدمات المقدمة للمستفيدين منها .

جدول (١٣) الانحدار المتعدد لاثـر كفاءة الخدمات الـكترونية على سهولة التعامل مع الخدمة .

Sig.	T	B	ابعاد الكفاءة
		Excluded Variable	جودة السرعة
٠.٠٣٩	٢.٣٤٣	٢.٠٠٠	السرعة في تقييم الخدمة
٠.٠٣٣	٢.٣٠٩	٤.٣٣٣	تكلفة الخدمة
٠.٧٨٤	٠.٣٥٤-	١.٠٠٠	فاعلية الخدمة

$$R^2 = 0.758 \quad F = 15.333 \quad \text{Sig.} = 0.014$$

تشير النتائج في الجدول (١٣) الى ان كفاءة الخدمات الـكترونية بمجمـل ابعادها تؤثر معنويا في سهولة التعامل مع الخدمات الـكترونية حيث بلغ معامل التفسير $R^2 = 0.758$ وان قيمة $F = 15.333$ وبمستوى دلالة (٠.٠١٤) مما يشير الى وجود اثر ذي دلالة احصائية للمتغيرات المستقلة في المتغير التابع .

وقد حقق بعدي (السرعة في تقديم الخدمة، تكلفة الخدمة) تاثير بشكل معنوي في المتغير التابع بالاستناد الى قيمة (T) ومستوى دلالة اقل من المستوى المعنوي المعتمد (٠.٠٥) كما بلغت درجة تأثيرها على التوالي (٤.٣٣٣ ، ٢.٠٠٠).كما اشارت النتائج الى عدم وجود تاثير معنوي لباقي الابعاد في متغير سهولة التعامل مع الخدمات الـكترونية .

مما سبق وبالاستناد الى قاعدة القرار فانه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تفترض وجود تاثير معنوي لابعاد الكفاءة في متغير سهولة التعامل مع الخدمات الـكترونية .

٣ - الفرضية الفرعية الثالثة:لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمعايير كفاءة الخدمات الـكترونية في مديرية جوازات بغداد (الجودة،السرعة،التكلفة،الفاعلية) على رضا المستفيدين من تلك الخدمات .

جدول (١٤) الانحدار المتعدد لاثـر كفاءة الخدمات الالكترونية على الفوائد رضا الزبون المستفيد من الخدمة.

Sig.	T	B	ابعاد الكفاءة
٠.٠٥٨	١١.٠٣١	٠.٣٥٠	جودة السرعة
٠.٠٥٧	١١.٢٢٣	٠.٥٢٦	السرعة في تقييم الخدمة
		Excluded Variable	تكلفة الخدمة
		Excluded Variable	فاعلية الخدمة

$$R^2 = 0.357 \quad F = 1.325 \quad \text{Sig.} = 0.083$$

يشير الجدول (١٤) الى ان كفاءة الخدمات الالكترونية بمجمل ابعادها ليس لها تاثير معنوي على رضا الزبون حيث بلغ معامل التفسير $R^2 = 0.357$ وان قيمة $F = 1.325$ وبمستوى دلالة (٠.٠٨٣) مما يشير الى عدم وجود تاثير معنوي ذو دلالة احصائية للمتغيرات المستقلة في المتغير التابع.

مما سبق وبالاستناد الى قاعدة القرار فانه يتم قبول الفرضية العدمية و التي تفترض لايوجود تاثير معنوي

لمعايير كفاءة الخدمة الالكترونية على رضا الزبون .

المبحث الرابع/الاستنتاجات والتوصيات

المطلب الاول:الاستنتاجات

توصلت الدراسة الى الاستنتاجات الاتية :

١- هناك تقدير متوسط لابعاد كفاءة الخدمات الالكترونية وكان من اكثر الابعاد تقديراً تكلفة الخدمة المقدمة حيث كان الوسط الحسابي (3.37) ويمكن تفسير ذلك بان مبادرات الحكومة الالكترونية في العراق اسهمت الى حد ما في الارتقاء بكفاءة الخدمات المقدمة الكترونياً،بالاضافة الى سعي مديرية الجوازات- بغداد على تطوير اساليب العمل الالكتروني والارتقاء بادائها .

٢- اظهر التحليل بان هنالك قبول بمستوى متوسط للخدمات الالكترونية المقدمة لدى المستفيدين،وهذا يعني ان افراد العينة كانوا من القدرة والرغبة في التعامل والتفاعل مع الادوات الالكترونية ويفضلون التعامل مع الخدمة الالكترونية بدلا من الخدمة التقليدية.

٣- كان هنالك تاثير ايجابي ذو دلالة احصائية لمجمل ابعاد كفاءة الخدمة الالكترونية المقدمة على قبول المستفيدين من هذه الخدمة وكان اكثر الابعاد تاثيراً جودة الخدمة الالكترونية وسرعة الخدمة الالكترونية.

٤- بينما لم يكن هنالك تاثير معنوي لبعـد الفاعلية في تقديم الخدمة في اي من عناصر قبول المستفيدين للخدمة.

٥- يمكن تفسير هذه النتيجة بان توافر الجودة،السرعة،التكلفة،تمثل عوامل دفع ايجابية لقبول الخدمات الالكترونية لما لها من مزايا يلمسها المستفيد ويسعى للحصول عليها،اما الفاعلية في تقديم الخدمة فان عدم توفرها لا يؤثر في قبول المستفيدين بسبب كون الخدمات الالكترونية في العراق هي في المرحلة الاولى لتطوير الحكومة الالكترونية فليس بالضرورة في هذه المرحلة تحقيق المستفيد اعلى مستوى من الاهداف المخطط لها .

٦- مازالت استراتيجيات وخطط تطوير الحكومة الالكترونية لم يتلمسها المواطن في مختلف القطاعات الحكومية ولم تترجم الى ارض الواقع.وهذا ما تلمسه الباحث ولهذا ركز البحث على معايير قياس التحول نحو الحكومة الالكترونية لاغراض المقارنة.

٧- لم يكن هنالك تاثير ذو دلالة احصائية لمجمل ابعاد كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة على رضا الزبون وهذا يفسر عدم اشراك الزبون (المستفيد) في التحول نحو الخدمة الالكترونية.

المطلب الثاني/ التوصيات

بناءً على ما تقدم توصي الدراسة بالاتي:

- ١- حققت ابعاد كفاءة الخدمات الالكترونية تقديراً متوسطاً لمجمل ابعادها حيث بلغ (3.32) وهذا يعني ان كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل مديرية جوازات بغداد لم تصل الى مستوى مرتفع لاي من ابعادها وبالتالي عليها الاخذ بالاساليب والادوات التي تحقق ذلك .
 - ٢- على الحكومة المركزية ان تبدأ بوضع مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية في مختلف القطاعات ولاكتنفي بمبادرات بسيطة هنا وهناك انما عليها ان تتبنى الاستراتيجيات والسياسات التي اقرتها في المؤتمر الثاني للحكومة الالكترونية 2012.
 - ٣- حقق بعدي جودة الخدمات الالكترونية وسرعة الخدمات الالكترونية تأثيرا اكبر على قبول المستخدمين من هذه الخدمة وهذا يعني ان هناك تراجع لبعدي (التكلفة،الفاعلية) الخدمات الالكترونية وبالتالي على الجهات المعنية ان تتحرى عن الاسباب .
 - ٤- يعتبر رضا الزبون المستفيد من الخدمات الالكترونية في غاية الاهمية في حين لم يكن هنالك تاثير ايجابي لمجمل ابعاد كفاءة الخدمات الالكترونية مما يعني ان مديرية جوازات بغداد لم تشرك الزبون (المستفيد) من تلك الخدمات وبالتالي اكتفت بتطبيق التحول نحو الخدمة الالكترونية.
 - ٥- حث الجهات المطبقة لمبادرات الحكومة الالكترونية الاخذ بمعايير القياس الواردة في الدراسة من خلال جهة مركزية تشرف على جميع القطاعات التي تطبق مبادرات التحول نحو الحكومة الالكترونية .
- ١ - المصادر العربية :

- الذنيبات، معاذ يوسف، والمبيضين، باسم احمد، 2009، اختبار كفاءة الخدمات الالكترونية، المؤتمر الدولي للتنمية الادارية - الموافق 1 - 4 نوفمبر، الرياض.
- السالمي، علاء عبد الرزاق، 2005، اساسيات نظم المعلومات الادارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.
- السالمي، علاء عبد الرزاق، 2008، الادارة الالكترونية، دار وائل ، عمان .
- السديري، محمد بن احمد، 2004 ، مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الالكترونية، المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الالي، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة .
- الطائي، 2008 ، الحكومة الالكترونية مالها وما عليها، بوابة واسط الالكترونية 2013.
- الطائي، علي حسون، 2005، الحكومة الالكترونية واقعها وافاق تطبيقها في العراق .
- الهادي، محمد محمد، 2006، الحكومة الالكترونية وسيلة للتنمية والاصلاح الاداري، Cybraiou Journal ، العدد 11 (ديمسبر) اكااديمية السادات للعلوم الادارية .
- الوردي، زكي حسين والمالكي، مجبل لازم، 2002، مصادر المعلومات وخدمات المستخدمين في المؤسسات المعلوماتية، عمان ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع .
- حميدان، عبد الحميد، 2008، متطلبات بناء الحكومة الالكترونية، شبكة الانترنت، منتديات نقابة المحامين، 2008/10/12.
- ١- لانكستر، رشارد ولفروف، بيكر، 2000، خدمات المكتبات والمعلومات قياسها وتقييمها، ترجمة حسين الشمس وجمال الدين الغرموي، مكتبة الملك عبد العزيز، الرياض .
- مطلوب، عادل كنيش، 2012، ملاحظات عن نشاطات المؤسسات الحكومية في توفير الخدمات الالكترونية، وكالة الصحافة المستقلة، مقالات عامة، الباحث الاخباري، 2012/1/18.

٢ - المصادر الاجنبية:

- 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.
- compean , D.R.and Higgins , C.,A.,1995,"computer self-efficacy : development of measure and initial test , Mis quarterly June , vol.19.
- Daivs , F,D.,(1993) "User Acceptance of information technology : system characteristics , userperceptions and behavioral impact " international journal of man-machine studies ,38 .
- Fishbein, M.and Ajzen,I.,1975, "Belief , attitude , intension and behavior :an introduction to theory and research ",Addison –wesley ,reading ,MA.
- Ignacio criado , J and Carmen Ramilo , M.2003,"E-government in pratic :An analysis of web site orientation to the citizens in Spanish municipalities "The international Jouranal of public sector management , Vol.16.No-3 .
- Karen Layne A.and Jung woolLeeB .,2001, "Developing fully functional e-government : A four stage Model government information quarterly 18.
- Lanvin , Bruno ,2002,The E-government hand book for developing contries , A project of info Dev and the center for Democracy and technology .
- Maria winner and Johanna krenner , 2001, "An integrated online one-stop government platform : the egovproject " 9th inter disciplinary information management Talks , proceedings , schriftenreihe informatak , universitatsverlag Trauner linz, in Hofer , chroust . IDIMT.
- pacific council on international policy : The western partner of the council on foreigner 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 .
- 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.
- Sekaran ,u, 2006, "Research method for business :a skill building approach, 4thed, johnwiley and sons , (Asia) pte ,Ltd .Singapore.
- 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 Aiamitos , CA.
- 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.
- Turban.E.,David,K.Dennisviehl,Jaelee , 2006 ",E-Commerce:Amanagerial perspective , pearson "prentice Hall , person education international , uppersaddle , river New jersey.

٣ - الانترنت

- 1 – www.yesser.gov.sa.2012
- 2- www.forum.moe.gov.om/05/05/2012
- 3- www.egov.gorenement.ae/document/2012
- 4- www.egov.gov.iq

الملحق (١)

بسم الله الرحمن الرحيم

السادة المشاركون في الاستبانة

تحية طيبة:

نضع بين ايديكم الكريمة استبانة الدراسة (تقييم كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل مديرية جوازات بغداد).

يرجى تأشير ماترونه مناسباً امام كل فقرة من فقرات الاستبانة وبحسب قناعتكم ولا حاجة لذكر الاسم اذ ان البيانات سوف تستعمل لاغراض البحث العلمي املين تجاوبكم من خلال موضوعية الاجابة التي تسهم من دون شك في نجاح البحث الذي يهدف منه تطوير التعاملات الالكترونية في مديرية جوازات بغداد عبر شبكة الانترنت خدمة للصالح العام .

مع التقدير

بيانات تتعلق بالمجيب على الاستمارة

١ - الجنس : ذكر انثى

٢ - العمر سنة

٣- المؤهل العلمي

٤- الجنسية

٥- نوع الخدمة المطلوبة تجديد جواز

اصدار جواز

اقامة

اخرى

ت	الفقرة	لا اتفق تماما	لا اتفق	اتفق لحد ما	اتفق تماما
١	تمتاز الخدمة الالكترونية التي حصلت عليها بالجودة العالية				
٢	لا يوجد اخطاء اثناء تقديم الخدمة				
٣	اسهمت الخدمة الالكترونية في تبسيط الاجراءات اللازمة للحصول عليها				
٤	تمتاز الخدمة الالكترونية التي حصلت عليها بالمرونة العالية				
٥	اسهمت الخدمة الالكترونية في تقليل وقت الانتظار اثناء اجراءات انجاز الخدمة				
٦	الخدمة الالكترونية اسهمت في تقليل الوقت اللازم للحصول على الخدمة				
٧	حصلت على الخدمة في وقت محدد لما تمتاز به الخدمة الالكترونية				
٨	لم اكن احتاج لوقت اضافي لمراجعة الدائرة للاستفسار عن جاهزية الخدمة				
٩	اسهمت الخدمة الالكترونية في خفض تكلفة الاستفسار عن جاهزية الخدمة				
١٠	الخدمة الالكترونية تسهم في تخفيض تكلفة الحصول على الخدمة				
١١	تمتاز الخدمة الالكترونية في تحديد تكلفة الحصول على الخدمة				
١٢	اسهمت الخدمة الالكترونية في تخفيض مصاريف الانتقال من والى الدائرة لمتابعة اجراءات الحصول على الخدمة				
١٣	تقدم الخدمة الالكترونية بفاعلية عالية				
١٤	تمتاز الخدمة الالكترونية المقدمة بالشفافية والوضوح				
١٥	اسهمت الخدمة الالكترونية في الرد السريع على استفسارات المواطنين حول الخدمات وجاهزيتها				
١٦	تمتاز الخدمة الالكترونية المقدمة بسهولة الحصول عليها				
١٧	الكوادر البشرية التي تقدم الخدمة تمتع بمهارة وقدرة على التعامل مع الخدمة الالكترونية				
١٨	لدي اتجاهات ايجابية نحو الخدمة الالكترونية				
١٩	انا واثق من جدوى الخدمة الالكترونية				
٢٠	اعتقد انه من الضروري التحول نحو تقديم الخدمات الكترونيا				
٢١	تقديم الخدمة الكترونيا لا يتعارض مع افكاري ومعتقداتي				
٢٢	الخدمة الالكترونية المقدمة متماز بالدقة				
٢٣	تقلل الخدمة الالكترونية المقدمة من الجهد المبذول				
٢٤	تحقق الخدمة الالكترونية المقدمة حاجتي ومصلحتي الشخصية				
٢٥	لا يوجد فساد اداري اثناء تقديم الخدمة الالكترونية				
٢٦	تقديم الخدمات الكترونيا يحترم سرية المعلومات وخصوصية الافراد				
٢٧	استطيع التفاعل مع الخدمة المقدمة للاستفسار عن جاهزية الخدمة				

					٢٨	لا اعاني صعوبة في فهم مخرجات الخدمة الالكترونية
					٢٩	اعتقد انه من السهل الحصول على المعلومات حول الخدمة الالكترونية المقدمة من خلال الانترنت
					٣٠	لا احتاج الى جهد عالي للاستفسار عن الخدمة الالكترونية المقدمة
					٣١	متطلبات الحصول على الخدمة اصبحت واضحة ومحددة
					٣٢	تتنصف الخدمات الالكترونية بسهولة الوصول اليها
					٣٣	انا راض عن الخدمات الالكترونية المقدمة
					٣٤	ارغب في التفاعل مع الخدمات الالكترونية
					٣٥	التفاعل مع الخدمات الالكترونية يحقق طموحي
					٣٦	تليبي المعلومات التي احصل عليها من الموقع الالكتروني للدائرة الحاجة المطلوبة