

مدى تقبل الطلبة للخدمات المقدمة من خلال الحكومة الالكترونية

(نموذج جامعة الانبار و المعهد التقني الانبار)

Range Acceptance of Students for the Services Submitted Through Electronic Government

(Al-Anbar University & Technical Institute of Al-Anbar- Case Study).

أ.م. د. سالم بدر محمد

م.م. قيس ذنون نايف

E-mail: sbm_1957@yahoo.com

E-mail: qaissq@yahoo.com

هيئة التعليم التقني / المعهد التقني / الانبار

المستخلص

تهدف هذه الدراسة لقياس مدى تقبل الطلبة للخدمات الالكترونية المقدمة من الحكومة الالكترونية لطلبة جامعة الانبار والمعهد التقني الانبار, وقد تم جمع البيانات من العينة المشمولة بالدراسة وقد بلغت الاستمارات الصالحة للتحليل (280) استمارة وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات للوصول إلى النتائج مستخدمين برنامج التحليل الإحصائي SPSS .

وقد أظهرت الدراسة وجود تقبل كبير لدى الطلبة المبحوثين باستخدام الخدمات المقدمة من خلال الحكومة الالكترونية وهذا ما أكدته الدراسة من الاعتماد على الآليات النوعية , الإدراك الجيد بمزايا الحكومة الالكترونية, توفر البنية التحتية (الحاسوب والانترنت), توفر الثقة لدى الطالب للخدمات الالكترونية , توفر الثقة لدى الطالب باستخدامها سيزيد من استخدامها مستقبلا, أما المعوقات فأن تأثيرها محدود وأن العمل التقليدي يقلل من إقبال الطلبة على الخدمات الالكترونية.

أما التوصيات فقد أكدت أهمية التوعية الإعلامية بشأن الخدمات الالكترونية, وزيادة مواقع تقديم الخدمات وتوفير حوافز تشجيعية لمستخدميها, والاهتمام بالبنية التحتية لذلك.

Abstract:

This study aims to measuring effect of students acceptance for the services submitted through electronic government in AL-Anbar university and AL-Anbar technical institute .

The data collected about the selected sampling through(280) questionnaires. The research used the described analytical approach by applying SPSS program.

The study showed that there is high acceptance in the questioned students by using the services supply investigated by electronic government, this proved through depending on: announcing mechanisms, a good realizing on the benefits of E.G, the available of infrastructure (computer & internet), students confident of electronic services. Also this research showed that traditional work reduces the using of electronic services.

The recommendations focus : the importance of advertising announce about electronic services, increasing the locations of furnish the services encourage motives, and interesting in infrastructures.

المبحث الأول

1-1 المقدمة

يشهد العالم تطوراً كبيراً في مجالات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ، وهذا له تأثير كبير على مجريات الأعمال اليومية ، فقد انتقل العالم من عالم الثورة الصناعية إلى عالم المعرفة التي اعتمدت على أكثر من ثروة. ولا تعني المعلومات الوفيرة شيئاً ذا قيمة في مجتمع لا يحسن استخلاص ما تحتويه هذه المعلومات من مفاهيم وعلاقات. (الغرابي ، 2006)

وقد شهد النصف الثاني من تسعينات القرن الماضي تحولا كبيرا في استخدام شبكة المعلومات (الانترنت) على كافة المستويات ، إن شبكة الانترنت عبارة عن شبكة ضخمة تتصل أجهزة الحاسوب مع بعضها البعض ، وتخدم شبكة الانترنت أكثر من 200 مليون مستخدم حول العالم وقد تصل نسبة الزيادة في الوقت الحاضر أكثر من 100%، وقد بدأت فكرة الانترنت حكرا لوزارة الدفاع الأمريكية ثم امتدت إلى قطاع التعليم والأبحاث في الجامعات ، ثم إلى قطاع التجارة ، وقد تغير نمط واقع وقواعد الأعمال المقدمة لتشمل جميع الشركات ومختلف الأعمال ومختلف الأحجام وهذا يختلف عن الأنماط التقليدية حيث ظهرت الخدمات الالكترونية.(غيطاس ، 2007)

والعراق جزء من هذا العالم لا نستطيع أن نحرم أنفسنا من هذه التطورات التي يشهدها العالم ، فلا بد من مواكبة التطور الحاصل مستفيدين من الفوائد التي تقدمها التكنولوجيا والتي تضمن تسهيل الأعمال وتقليل الجهد والتكاليف المبذولة لتنفيذ هذه الأعمال بحيث لا يعاني المواطن مراجعة الدوائر أو الوقوف في طابور المراجعين وكذلك لمكافحة الفساد ، وقد أنيطت المهمة بوزارة العلوم والتكنولوجيا(مقال مشروع الحكومة). لتطوير المشروع . وقد استخدمت هذه الخدمات في كثير من الدوائر في الوقت الحاضر ومنها وزارة التعليم العالي ودوائرها.

2-1 مشكلة البحث:-

إن تطبيق الحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية يعتبر تحولا كبيرا عن الخدمات التقليدية ، والطلبة هم الشريحة التي لها الدور في المستقبل والأساس للتطور والرقى ، وتقبلهم للأمور التي تطرح لتلبي احتياجاتها من الأمور المؤثرة على مشكلة مدى تقبل الطلبة للخدمات المقدمة من خلال الحكومة الالكترونية.

3-1 فرضيات البحث:-

أولاً:- هناك عدة فرضيات نعتقد بأنه ستؤدي إلى زيادة إقبال الطلبة على خدمات الحكومة الالكترونية هي:

- (1) ارتفاع معدل الدخل .
- (2) ارتفاع مستوى المعرفة بالحاسوب والانترنت.
- (3) ارتفاع مستوى المعرفة بمتطلبات الحكومة الالكترونية.
- (4) استخدام آليات التوعية لمفهوم وطبيعة الحكومة الالكترونية.
- (5) الإدراك الجيد لمزايا الحكومة الالكترونية.
- (6) توفر البنية التحتية لاستخدام الحكومة الالكترونية.
- (7) توفر الثقة لدى الطلبة في الخدمات الالكترونية.

ثانياً:- هناك فرضيات نعتقد بأنه ستؤدي إلى قلة إقبال الطلبة على خدمات الحكومة الالكترونية هي:-

- 1) اتسام الطلبة بالتقليدية.
- 2) معوقات الحصول على الخدمات الالكترونية.
- 4-1 متغيرات البحث:-
تقوم أي دراسة إحصائية على وجود متغيرات مستقلة يعتمد عليها للتأثير على المتغير التابع والذي سيكون المتغير الرئيسي للبحث وعليه:-
1) المتغير التابع الرئيسي
نجاح مشروع الحكومة الالكترونية فيما يخص إقبال الطلبة على الخدمات المقدمة من خلال (استمارة التقديم, القبول المركزي, نتائج الطلبة, التعليمات..) أي (توجه الطلبة نحو استخدام خدمات الحكومة الالكترونية).
2) المتغيرات المستقلة
1- مستوى دخل عائلة الطالب.
2. مستوى المعرفة باستخدام الحاسوب والانترنت.
3. مستوى المعرفة بمتطلبات الحكومة الالكترونية.
4. اتسام الطلبة بالتقليدية.
5. آليات التوعية بالحكومة الالكترونية.
6. الإدراك الجيد لمزايا الحكومة الالكترونية.
7. توفر البنية التحتية من أجهزة حاسوب واتصال انترنت.
8. توفر الثقة لدى الطلبة المستفيدين للحصول على الخدمات.
9. معوقات الحصول على الخدمات .
- 5-1 أهداف البحث:-
1- التعرف على مدى تقبل الطلبة للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية المقدمة من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي أو رئاسة الجامعة وهيئة التعليم التقني أو الكليات أو المعاهد .
2- قياس دور وسائل التوعية في زيادة إقبال الطلبة على خدمات الحكومة الالكترونية.
3- اثر نسبة الإدراك الجيد لمزايا استخدام الحكومة الالكترونية.
4- اثر مدى توفر البنية التحتية لدى الطلبة باستخدام خدمات الحكومة الالكترونية.
5- تأثير حجم ثقة الطلبة بالخدمات الالكترونية.
6- تأثير مدى قدرة الطلبة على توفير البنية التحتية اللازمة للاستفادة من خدمات الحكومة الالكترونية.
7- تحديد معوقات قبول الطلبة لخدمات الحكومة الالكترونية من وجهة نظرهم.
8- تحديد أهم العوامل المؤثرة على تقبل الطلبة للحصول على الخدمات الالكترونية.
9- تقديم التوصيات فيما يخص استخدام الطالب والاستفادة من الخدمات الالكترونية.

المبحث الثاني

مفهوم وأهداف الحكومة الالكترونية

1-2 المقدمة

في ظل التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومن اجل الاستفادة منه في الحياة الاقتصادية , حيث صاحب ذلك تطور سريع في وسائل الاتصال واستخدام شبكة الانترنت, وظهور ما يسمى بالحكومة الالكترونية , إلا أن عصر العولمة يرجع له الفضل في ظهور تلك التسميات المستحدثة والتي باتت تلعب دوراً رئيساً ومحورياً في بناء وتشكيل الاقتصاد العالمي.(العثيم، 2007)

والحكومة الالكترونية من التطبيقات الحديثة لأداء القطاع الحكومي والخاص للتخلص من البيروقراطية والروتين من حيث ببطء انجاز الأعمال. فمثلا قبل عام 2003 وعن طريق الانترنت استطاعت الحكومات الكترونية انجاز نسب عالية من المعاملات والتعاملات من خلال تطبيق الخدمات الالكترونية في مختلف دول العالم.(هيكس ، 2003)

بمثل هذه الانجازات استطاعت الحكومات الالكترونية أن ترقى لمستوى توقعات المواطنين والقطاع الخاص , وتحظى بقبول واسع في حكومة العراق الالكترونية في مختلف الوزارات والقطاعات , ويحظى التعليم العالي الجزء الكبير من الاستفادة بتوفير الخدمات والتعليمات عبر مواقع الوزارة أو الجامعات والكليات والمعاهد لخدمة طلبتها ومنتسبيها بأقل جهد واقصر وقت مع توفير المال والخدمات الأخرى.

2-2 تعريف الحكومة الالكترونية

قد اتفق (المشهداني ، 2006)،(الهادي ، 2006)،(عربي ، 2005) ، في تحديد مفهوم الحكومة الالكترونية بأنها أتمتة التعامل ما بين الدوائر الحكومية بعضها ببعض من جهة والدوائر الحكومية وقطاع الأعمال والمواطنين من جهة أخرى , بحيث أصبحت بمثابة إدارة عامة مسئولة عن تقديم المعلومات والخدمات الالكترونية بطريقة رقمية للمواطنين ومنشآت الأعمال القادرة على الاتصال الالكتروني عن بعد من خلال الانترنت , الاكسترنات , الانترنت , التلفون , مراكز المجتمع , أدوات الاتصال اللاسلكية أو نظم الاتصال الأخرى المتوفرة , وذلك بجعل تلك الحكومة أكثر استجابة لرغبات المواطنين , وأكثر قدرة على دعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات بشفافية وبكفاءة وعدالة عالية.

2-3 أهداف وأهمية الحكومة الالكترونية للطلبة

تهدف الحكومة الالكترونية إلى تسهيل تقديم الخدمات للطلبة بالسرعة الممكنة وبدرجة عالية من الدقة , كما تهدف لتقليل التكاليف من مصاريف معاملات ورقية وإيجار مباني واستهلاك ماء وكهرباء واتصالات , وكذلك زيادة كفاءة وشفافية ودقة عمل الوزارة والجامعة والكلية والمعهد. لقد ذكر (الهادي ، 2006)،(عامر، 2006)،(العثيم، 2007) الهدف الاستراتيجي للحكومة الالكترونية ويمكن إجمال أهم الأهداف الخاصة بالطلبة كالآتي:-

1. تحسين جودة الخدمات الموجهة للطلبة في ضوء معايير عالية الجودة.

2. تقديم الخدمات إلى المتعاملين بغض النظر عن الزمان والمكان.

3. تحسين إنتاجية وكفاءة الدوائر المقدمة للخدمة.
4. بناء الثقة بين حاجة الطالب وما تقدمه الخدمة الالكترونية.
5. تشجيع النظام القانوني وتطبيقه.
6. تشجيع الإدارة وتوسيع المشاركة وتحقيق أكبر قدر من الضبط الإداري والأمني بما يضمن سرعة وسرية ونظامية الإجراءات والمعلومات.
7. التكامل بين الخدمات ذات الصلة.
8. الحد من بيروقراطية العمل الإداري والحفاظ على الوقت.
9. تقديم خدمات جديدة لم تكن ممكنة من قبل.
10. ضغط الإنفاق الحكومي عن طريق الاستخدام الأمثل للموارد.
11. المساهمة في مسيرة التطوير والتحديث والتنمية الاقتصادية والبحث العلمي.

4-2 مبررات التحول نحو الحكومة الالكترونية

بتحويل الحكومات من تقليدية إلى الكترونية يحدث تحول آخر من الإجراءات البيروقراطية إلى الإجراءات الرقمية , فيتحقق ما نطلق عليه :- (7X24X 265) أي إن الحكومة الالكترونية تعمل (7) أيام في الأسبوع دون عطل أو إجازات ولمدة (24) ساعة في اليوم وعلى مدار (365) يوماً في السنة. وقد ذكر (الهادي، 2006) و (المشهداني، 2006) أهم مبررات التحول للحكومة الالكترونية ويمكن استنباط ما يخص الطلبة في الآتي:-

1. تعزيز دور الطالب في المشاركة في عملية الرقابة والمسائلة واتخاذ القرار .
2. تقليل كلفة الإجراءات الحكومية.
3. الشفافية في الإجراءات.
4. تحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة من خلال الحكومة الالكترونية .
5. رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمليات والإجراءات داخل القطاع الحكومي.
6. تطبيق التقدم التكنولوجي والمعلوماتي لتحسين مستوى الأداء كماً ونوعاً وأسلوباً.
7. التخلص من التعقيدات التي تواجه الخدمات المقدمة مع القائمين بالخدمة.
8. تسهيل وتدفق وسريان الأعمال بشفافية وسهولة عالية.
9. تشكيل الوحدة والتكامل والتبادل الآني للبيانات.
10. رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدم لهم.

5-2 متطلبات الحكومة الالكترونية

لتحقيق الأهداف المرجوة من الحكومة الالكترونية لابد من توفير المتطلبات لإنجاح المهام المطلوب منها وتنقسم المتطلبات إلى التالي:-

2-5-1 المكونات المادية للحكومة الالكترونية

لا يمكن العمل والنجاح في التحول للحكومة الالكترونية دون توفير المتطلبات المادية المتمثلة بالبنية التحتية اللازمة لتنفيذ المشروع (الغرابي ، 2006)، (عرب ، 2005) وتعتمد أساسا على:-

1. التخزين Storage :- ويعني به حفظ المعلومات الكبيرة في أحجام صغيرة وتحويل الملفات الورقية إلى ملفات الكترونية صغيرة الحجم.
2. النقل Transportation :- ويعني تحديث المعلومات المخزنة الكترونيا بسرعة كبيرة جداً مهما كانت كمياتها بواسطة أجهزة الحاسب الآلي ، وتوفيرها على شكل معلومات وخدمات لمن يريدّها عبر الشبكات ومواقع الانترنت المختلفة.
3. الموقع على الشبكة العالمية :- ويقصد بها بوابة الموقع على شبكة الانترنت وذلك بتوفير خدمات الحكومة الالكترونية محققا كافة المزايا والأهداف والسرية.
4. وسائل الاتصال السلكي واللاسلكي :- وسائل الوصول للخدمات من خلال الموقع الالكتروني على الانترنت سواء كان من خلال وسائل الاتصال السلكية مثل التليفون وخدمة (ADSL)* ، أو من خلال الانترنت اللاسلكي أو عبر أجهزة الموبايل وغيرها.
5. أجهزة التحكم بالاتصال (أجهزة الإرسال والاستقبال) :- هو العنصر المتحكم بنقل المعلومات وتتكون من مكونات الكترونية مختلفة ، ومنها ما يلي:
أ- تقنيات الاتصال :- تعد العمود الفقري لتنفيذ العمل الكترونيا لقيامها بنقل المعلومات وتبادلها عبر المواقع المختلفة وتتكون من عنصرين رئيسيين هما:-

1. قنوات الاتصال.
2. محطات الاتصال أو إعادة الإرسال أو التحكم.
- ب- تقنيات الحاسب الآلي ومكوناته:- وأهم المكونات الحاسوبية للبنية التحتية للحكومة الالكترونية ما يلي:-

1. المكونات المادية :- وتتمثل في أجهزة الحاسب الآلي بمختلف أنواعها وقدراتها والأجهزة الملحقة بها.
2. المكونات المنطقية :- وتشمل نظم برامج التشغيل وبرامج التطبيقات وغيرها.
3. مستلزمات البنية التحتية لإعمال الحاسب كالمبنى والموقع والتوصيلات والأجهزة الساندة وغيرها.
- ج- شبكات الحاسب الآلي:- تعني كلمة شبكة التوصيلات بين مجموعة الحاسبات سواء أكانت سلكية أو لاسلكية ومن أهم أنواع الشبكات التالي:-

1. شبكة الانترنت (Internet) :- هي الشبكة العنكبوتية العالمية (www)** , رغم كبر العالم وامتداده الجغرافي إلا انه أصبح بيد أي شخص في العالم من خلال هذه الشبكة .

* Asymmetric Digital Subscriber Line خط الاشتراك الرقمي غير المتماثل
** World Wide Web

2. شبكة الانترنت (Intranet) :- وتعرف بأنها الشبكة الداخلية للمنظمة والتي تسمح لشريحة معينة بالحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها داخل المنظمة.
3. شبكة الاكسترنات (Extranet) :- وتعرف بأنها شبكة انترانت خاصة يسمح لبعض المستخدمين المحددين سلفا بالدخول عبر شبكة الانترنت إلى الانترنت ولكن بصلاحيات وقيود محددة.
- 2-5-2 المتطلبات الإدارية والتنظيمية الالكترونية

تعتبر المتطلبات التقنية والتنظيمية والإدارية والقانونية والبشرية من المتطلبات الأساسية لبناء الحكومة الالكترونية , وجود القدر العالي من السرية وبناء القدرات لدى الطلبة لمد جسور الثقة في تقديم الخدمات الالكترونية من خلال الصدق والشفافية وقد ذكر (عرب، 2005)، (الطائي، 2007) أهم المتطلبات التي تتلخص فيما يلي:-

1. حل المشكلات في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الالكترونية.
2. حل المشكلات القانونية.
3. توفير البنى والإستراتيجيات المناسبة الكفيلة ببناء المجتمع الالكتروني.
4. التوجه الجاد نحو إنشاء الحكومة الالكترونية .
5. مرونة التنظيم لتحقيق هذه المتطلبات.

6-2 سلبات الحكومة الالكترونية

بالرغم من رغبة اغلب الدول التحول نحو الحكومة الالكترونية ومنها العراق ورغم المزايا والفوائد والأهمية التي ذكرت , فهي لا تخلو من السلبيات ومعوقات كبيرة (عامر، 2006)، (الطائي، 2007) ومن أهم السلبيات التي تواجه الطلبة لاستخدام الحكومة الالكترونية المقدمة لها ما يلي:-

1. التكلفة المادية سواء للطلاب أو الدولة المتمثلة بشراء جهاز حاسوب وخط انترنت.
2. انقطاع التيار الكهربائي وتأثيره المباشر على شبكة الانترنت واستخدامها .
3. ضعف قنوات الاتصال مما يؤثر على سرعة وأداء الشبكة.
4. الجرائم الالكترونية والقرصنة والاطلاع على المعلومات السرية والخاصة.
5. العمل 24 ساعة قد يؤثر على الإنفاق الحكومي.
6. ضعف مستوى النضوج عند الكثير من الطلبة.
7. ضعف مستوى التعلم بالحاسوب وتقديم الخدمات لدى بعض الطلبة.
8. شلل الإدارة وعدم إتباع السلاسل الإدارية المعرفة في النظام التقليدي .
9. زيادة التبعية لتكنولوجيا الخارج.

7-2 معوقات الحكومة الالكترونية

تعتمد المعوقات لأي مشروع على أهميته وحجمه ونشاط التغيير فيه وأبعاد الخدمات , ويمكن إجمال المعوقات التي تواجه الحكومة الالكترونية في العراق وللطلبة بالنقاط التالية:-

1. المعوقات المادية :- إن المعوقات المادية تعتبر من أهم المعوقات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية حيث إن الانتقال من الحكومة التقليدية التي تعتمد على العمل النمطي إلى الحكومة الالكترونية يتطلب دعم مالي كبير لإجراء التغييرات المطلوبة للعمل متضمنا توفير أجهزة حاسوب متطورة وشبكات الاتصال والبرامج (software) اللازمة , كذلك التمويل لتدريب العاملين والذين يقومون في مهام التشغيل والإدارة.(الطائي،2007)
- يعتمد حجم التمويل المطلوب لتنفيذ الحكومة الالكترونية إلى الرؤية الموضوعية لتنفيذ المشروع من قبل الحكومة والمسؤولين في قيادة الهرم للتعليم العالي.
2. المعوقات الإدارية :- هناك معوقات في الجانب الإداري من قبل الموظفين والمسؤولين القائمين على تنفيذ المشروع ومن هذه المعوقات.
 - أ- طبيعة النظام السياسي.
 - ب- عدم كفاءة الموظفين.
 - ج- البيروقراطية الشديدة.
 - د- انعدام المسائلة .
 - هـ- تدني مستوى الدخل وانتشار الرشاوى عند بعض الموظفين.
 - و- المركزية الشديدة في الإدارة.
3. المعوقات القانونية :- يجب تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الالكترونية , ومن أهم المعوقات القانونية الآتي:-
 - أ- العلاقة بين الجهات الرسمية والمستفيدين من الخدمة.
 - ب- إشكالات في أنظمة الرسوم والطابعات وعمليات استيفائها.
 - ج- إشكالات في امن المراسلات الالكترونية.
 - د- غياب قواعد المسائلة الجنائية على العبث بالحاسوب والشبكة .
 - هـ- أن يكون التكامل الرقمي على حساب السرية وعلى حساب الخصوصية وحرية الأفراد.
4. المعوقات الأمنية :- تعتبر المعوقات الأمنية من المعوقات ذات الأثر الكبير على استمرار العمل بالحكومة الالكترونية من عدمه , لان أي خرق للمعلومات والعبث فيها سيؤدي إلى إجهاد مشروع الحكومة الالكترونية . ومن أهم الأبعاد التي تديم العمل في شبكة المعلومات هي:-
 - أ- سرية المعلومات : أي عدم اطلاع أي شخص غير مخول للمعلومات المخزونة.
 - ب- سلامة المعلومات: ضمان عدم تغيير المعلومات المخزونة أو الخرق من قبل أي شخص.
 - ج - وجود المعلومات: المحافظة على البيانات وعدم حذف المعلومات المخزونة أو العبث بالمعلومات يعتبر جريمة من الجرائم الالكترونية.
5. معوقات مقاومة التغيير من العمل التقليدي إلى العمل الالكتروني:- إن التغيير في العمل الإداري مطلوب وذلك لأنها أفضل في بعض المجالات وأكثر إنتاجية وأداء, وقد يكون لهذا التغيير تيار عكسي يرفض هذا التغيير ويحاول إفشاله(العلي،2004) لأسباب مختلفة منها:

- أ- رفض كل ما هو جديد وتلك طبيعة لدى بعض الناس.
ب- الخوف من خسارة الوظيفة.
ج- الخوف من فقدان النفوذ والقوة والسلطة.
د- الخوف من الفشل.
هـ- الخوف من المستقبل (إدخال التكنولوجيا في العمل)

المبحث الثالث

منهجية الدراسة والتحليل

3-1 مقدمة

يصف هذا المبحث منهج الدراسة فيما يتعلق وصف مجتمع عينة الدراسة , وكذلك إدارة الدراسة في جمع البيانات واختبار صدق المحكمين , وكذلك الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل الدراسة ومناقشة نتائج الدراسة.

3-2 منهج الدراسة

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة , نظرا لأنها تتناسب مع طبيعة بيانات الظاهرة المدروسة . وقد تم جمع البيانات من العينة المختارة باستخدام الأساليب العلمية الملائمة وقد تم تصميم استمارة الاستبيان خصيصا لهذه الدراسة , وقد تم تحكيم الإستبانة وفقا لقواعد البحث العلمي وذلك بعرضها على عدد من التدريسيين المختصين , ثم تجريبيها على عينة صغيرة وإعادة صياغتها بعد إجراء بعض التعديلات , وتم قياس مدى ثبات الإستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية وكذلك مدى صدق الإستبانة من خلال حساب درجة الارتباط بين قيمة كل فقرة في المحور مع القيمة الكلية للمحور , وقد تم استخدام أساليب التحليل الإحصائي المناسب وذلك باستخدام برنامج SPSS الإحصائي.(العقيلي ، 1998)،(زغلول ، 2003)

3-3 مجتمع وعينة الدراسة

يتألف مجتمع الدراسة من طلبة جامعة الانبار وطلبة المعهد التقني في الانبار وقد تم توزيع (300) استمارة حيث إن حجم العينة تساوي 15% تقريبا (50) استمارة لطلبة المعهد و(250) استمارة موزعة على طلبة كليات الجامعة (الطب , طب الأسنان , التربية الإنسانية , التربية الصرفة , الهندسة , الحاسوب , العلوم , الإدارة والاقتصاد , القانون , الآداب) وقد تم استخدام العينة العشوائية الطبقية (الجبوري ، 1999), وقد تم دراسة الاستمارات ووجدت (280) استمارة صالحة للتحليل , وتم تفرغ النتائج في جداول خاصة.

3-4 أدوات الدراسة

لقد تم جمع البيانات حسب الاستمارة الخاصة لهدف الدراسة ويمكن توضيح أدوات الدراسة على النحو التالي:-

- أ- المقابلات : تم مقابلة عدد من المسؤولين في جامعة الانبار ومعهد التقني-الانبار , وتم الحصول على إجابات لتساؤلات عن طبيعة الأهداف والمعوقات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية .
ب- الإستبانة : - القسم الأول: السمات الشخصية

يحتوي القسم على (14) فقرة لدراسة بعض الخصائص والسمات للعينة كما سيورد ذكره في الفقرة (7-3) , والفقرات موضحة في ملحق (1).

القسم الثاني: يحتوي على (6) محاور كما موضح في ملحق (1) وهذه المحاور تدعمها اغلب الدراسات التي تطرقت للحكومة الالكترونية المذكورة في المصادر وموزعة على النحو الآتي :-

1. المحور الأول: آليات التوعية بمفهوم الحكومة الالكترونية ويتكون من (7) فقرات.
2. المحور الثاني: الإدراك الجيد لمزايا استخدام الحكومة الالكترونية ويتكون من (9) فقرات.
3. المحور الثالث: توفير البنية التحتية من أجهزة حاسوب واتصال وانترنت ويتكون من (8) فقرات .
4. المحور الرابع: توفير الثقة لدى الطالب المستفيد من خدمات الحكومة الالكترونية ويضم (9) فقرات.
5. المحور الخامس: توجه استخدام خدمات الحكومة الالكترونية وطرق تشجيعها ويضم (5) فقرات .
6. المحور السادس: معوقات قبول الطالب لخدمات الحكومة الالكترونية ويضم (8) فقرات.

وقد تم ترميز الإجابات على النحو الآتي:

موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

وسيتم تحليلها في الفقرة (7-3)

5-3-5 صدق المحكمين وإدارة الدراسة

1-5-3 صدق المحكمين

تم عرض استمارة الاستبيان على مجموعة محكمين من الأساتذة والمتخصصين في مجال الحاسوب والمعلوماتية والإحصائيين ملحق (3) , وقد قدمت عدد من المقترحات حول استمارة الاستبيان بشكلها الأخير الذي تم جمع البيانات بموجبها.

2-5-3 صدق(ثبات)أداة الدراسة

تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة على عينة بحجم (20) استمارة من خلال حساب معامل الارتباط لسبيرمان بين قيمة كل فقرة والقيمة الكلية للمحور وكذلك حساب معامل الارتباط بين مجموع كل فقرة والقيمة الكلية للمحاور , كما موضح في ملحق(2) وقد كانت قيمة معامل الارتباط عالية وقيمة مستوى المعنوية اقل من (0.05) مما يؤكد صدق أداة الإستبانة .

أما ما يتعلق بحساب معامل الثبات للعينة الاستطلاعية فكانت بطريقتين هما:-

1. طريقة معامل ألفا كرونباخ Cronbach 's Alpha

يبين جدول (1) أن معاملات الثبات مرتفعة , مما يؤكد ثبات أداة الدراسة (الإستبانة) وإمكانية الاعتماد عليها.

جدول (1)

معاملات الثبات لمحاول الدراسة باستخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ

رقم المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
أولاً: آليات التوعية	7	0.76
ثانياً: الإدراك الجيد	9	0.81
ثالثاً:	8	0.84
رابعاً:	9	0.69
خامساً:	5	0.73
سادساً:	8	0.70

2. طريقة التجزئة النصفية Split- half Coefficient

تم إيجاد قيمة معامل الارتباط لسبيرمان بين معدل الأسئلة الفردية والزوجية لكل من محاور الإستبانة وقد تم تصحيح قيمة المعادلات باستخدام معامل سبيرمان براون للتصحيح حسب المعادلة الآتية:

$$\text{Spearman - Brown Coefficient} = \frac{2R}{(R + 1)}$$

وقد تبين من جدول (2) أن معاملات الثبات مرتفعة ، مما يؤكد ثبات أداة الدراسة وإمكانية الاعتماد عليها.

جدول (2) معاملات الثبات لمحاول الدراسة باستخدام طريقة التجزئة

رقم المحور	عدد الفقرات	معامل الارتباط R	معامل الارتباط المصحح
أولاً: آليات التوعية	7	0.42	0.59
ثانياً: الإدراك الجيد	9	0.74	0.85
ثالثاً:	8	0.59	0.74
رابعاً:	9	0.52	0.68
خامساً:	5	0.52	0.68
سادساً:	8	0.63	0.77

3-6 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لقد قام الباحثان بنفريغ وتحليل بيانات الإستبانة من خلال برنامج SPSS الإحصائي مستخدمين الاختبارات الإحصائية الآتية :-

1. اختبار ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات فقرات الإستبانة (للمزيد (العقيلي ، 1998).
2. اختبار التجزئة النصفية وتصحيحه باستخدام معادلة سبيرمان براون (للمزيد (زغلول ، 2003)).

3. اختبار درجة الارتباط بين قيمة كل فقرة مع القيمة الكلية للمحور من خلال معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق فقرات الإستبانة (للمزيد(الجبوري ، 1999)،(بوشن ، 1986)).
4. اختبار درجة الارتباط بين قيمة مجموع كل محور من محاور الإستبانة مع القيمة الكلية لمحاور الإستبانة من خلال معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي (للمزيد(الجبوري ، 1999)،(بوشن ، 1986)).
5. اختبار (SIGN-TEST) لاختبار فقرات الإستبانة (للمزيد(العاني ، 1982)).
6. حساب متوسط مستوى المعنوية لفقرات كل محور والارتباط بين فقرات محددة وباقي محاور الإستبانة لإثبات أو نفي الفرضيات.

7-3 التحليل والمناقشة

1-7-3 القسم الأول : السمات الشخصية

الجدول (3) بين خصائص وسمات مجتمع الدراسة

ت	المتغير	تفاصيل المتغير	التكرار	النسب المئوية	ت	المتغير	تفاصيل المتغير	التكرار	النسب المئوية
1	الجنس	ذكر أنثى	188 92	67.14 32.86	8	مستوى المعرفة بالحاسوب	ضعيف مقبول جيد جيد جدا ممتاز	21 73 136 39 11	7.50 26.07 48.57 13.93 3.93
2	الحالة الاجتماعية	أعزب متزوج أخرى	224 44 12	80.00 15.71 4.29	9	مستوى المعرفة بالبحث العلمي و جهاز الحاسوب	ضعيف مقبول جيد جيد جدا ممتاز	48 58 123 30 21	17.14 20.71 43.93 10.71 7.50
3	العمر	-18 -21 -23 -26	134 102 36 8	47.86 36.43 12.88 2.83	10	مستوى المعرفة بالخدمات الالكترونية	ضعيف مقبول جيد جيد جدا ممتاز	31 48 127 42 32	11.07 17.14 45.36 15.00 11.43
4	عدد سنوات الدراسة	-12 -15 -18	127 98 44	45.36 35.00 15.71	11	يحتفظ بهدوء في مواقف	موافق غير موافق أحيانا	189 42 49	67.50 15.00 17.50

			التوتر		3.93	11	24-21		
5	الحالة الوظيفية	بدون عمل قطاع حكومي قطاع خاص	131 37 112	46.79 13.21 40.00	12	لديك حب استطلاع	موافق غير موافق أحيانا	173 29 78	61.79 10.36 27.86
6	الدخل الشهري للأسرة	500 فأقل -500 -1000 -1500 -2000 2500 فأكثر	68 87 68 27 19 11	24.29 31.07 24.29 9.64 6.79 3.93	13	تفضل العمل التقليدي	موافق غير موافق أحيانا	82 177 21	29.29 63.21 7.50
7	السكن	خارج المحافظة داخل المحافظة - رمادي - فلوجة - هيت - حديثة - عنه - راوه - قائم - رطبة	42 238 61 52 37 20 19 17 23 9	15.00 85.00 21.79 18.57 13.57 7.14 6.79 6.07 8.21 3.21	14	دراستك تحتاج إلى حاسوب	موافق غير موافق أحيانا	189 36 55	67.50 12.86 19.64

يتضح من جدول (3) ما يلي:-

1. بلغت نسبة الذكور 67.14 % من إجمالي الدراسة بينما بلغت نسبة الإناث 32.86 % .
2. بلغت نسبة العزاب 80% من إجمالي الدراسة بينما نسبة المتزوجين 15.71 % وبلغت نسبة الأخرى 4.29 %.
3. بلغت نسبة أعمار الطلبة من 18 إلى أقل من 23 سنة 84.29 % والتي تمثل العدد الأكثر من إجمالي الدراسة.
4. بلغت نسبة عدد سنوات الدراسة بين 12 دخول الكلية وأقل من 18 حوالي 80.36 % وهكذا لبقية النسب.
5. بلغت نسبة الطلبة بدون عمل 46.79 % من إجمالي الدراسة بينما العاملين في القطاع الحكومي 13.21 % وفي القطاع الخاص (بعد الدوام) 40.00 %.
6. بلغت النسبة الأكبر لدخل الأسرة أقل من (1500) ألف دينار 79.79 % (مجموعة 3 أرقام الأولى) من إجمالي الدراسة.
7. نسبة الطلبة من خارج المحافظة 15% بينما من داخل المحافظة 85 %.

8. نسبة من يجيدون استخدام الحاسوب بشكل ضعيف 7.5 % والباقيين تتفاوت نسبة إجادتهم ولكن بشكل عام جيدة.
9. نسبة الطلبة الذين لهم معرفة بالبحث العلمي واستخدام الحاسوب بشكل ضعيف 17.14 % أما الباقيين فمستوى معقول وجيد في المعرفة.
10. نسبة مستوى المعرفة بالخدمات الالكترونية بشكل ضعيف 11.07 % , بشكل مقبول 17.14 % , أما جيد فأكثر 71.79 % وهذه نسبة جيدة.
11. نسبة الطلبة الذين يحتفظون بهدوء عند التوتر 67.5 % , ونسبة الذين ليس لديهم 15.0 % ونسبة الذين لا يدرون 17.5 %.
12. نسبة من لديهم حب استطلاع تجاه أشياء كثيرة 61.79 % , بينما بلغت من ليس لديهم حب استطلاع 10.36 % , وبلغت نسبة من لا يدري 27.85 %.
13. نسبة الطلبة الذين يفضلون العمل التقليدي 29.29 % بينما الذين لا يفضلون العمل التقليدي أي يفضلون التجديد (الالكترونية منها) 63.21 % والذين لا يدرون 7.5 %.
14. نسبة الطلبة الذين يحتاجون إلى الحاسوب في دراستهم 67.5 % وهي نسبة عالية لدراستهم.

3-7-2 القسم الثاني : تحليل فقرات الإستبانة

تبين الجداول التالية النسبة المئوية لكل فقرة وكذلك الوسط الحسابي المرجح والوزن النسبي وقيمة الاحتمال. وحيث أن البيانات وصفية سيتم استخدام اختبار الإشارة (Sign Test) والذي يعتبر اختبار غير معلمي يناسب وطبيعة البيانات الترتيبية , تكون الفقرة ايجابية أي الطلبة يوافقون على محتواها إذا كانت (N1) عدد الطلبة الذين أجابوا (4) و(5) اكبر من (N2) الذين أجابوا (2) و(1), والقيم المحايدة (3) , وتكون الفقرة سلبية عندما تكون (N1) اقل من (N2).

أما بالنسبة لمستوى المعنوية

فإذا كان اقل من (0.01) فتكون معنوي جدا **

وإذا كان أقل من (0.05) فتكون معنوي *

وإذا كان اكبر من (0.05) فإنه غير معنوي أي تتركز القيمة حول القيم المحايدة (3).

أولاً:- تحليل آليات التوعية بمفهوم الحكومة الالكترونية

يبين جدول (4) نتائج فقرات آليات التوعية على النحو الآتي:-

1. بأن اثر وجود إعلانات في الصحف والتلفزيون (96.2 %) مجموع (موافق بشدة+موافق) في حين (2.3%) لا يرون له أهمية , وتعتبر مقبولة وفقاً لاختبار (SIGN – TEST) لأنها اقل من مستوى معنوية (0.05) .
2. اثر وجود نشرات توضيحية في مقرات الدوائر الحكومية ومواقعها على الانترنت (93.1%) في حين (2%) لا يرون لها أهمية . واعتبر ألاختباره لقيمة الاحتمال (SIGN – TEST) معنوية جداً.
3. هناك تأثير لاستخدام المجالس المحلية ضمن آليات التوعية لمفهوم الحكومة الالكترونية يؤدي إلى زيادة الإقبال على خدماتها بنسبة (85.2%) في حين (7.2%) لا يرون أهمية لذلك وقيمة ألاختباره معنوية جداً.

جدول (5) ترتيب وسائل التوعية المستخدمة وفقاً لأهميتها

الترتيب	الأول	الثاني	الثالث	الرابع	الخامس	السادس
رقم الفقرة	1	2	6	5	3	4

يوضح جدول (5) ترتيب آليات التوعية المستخدمة لتوعية الطلبة بالخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية وفقاً لأهميتها حسب رأي أفراد مجتمع الدراسة.
ثانياً: - تحليل الإدراك الجيد لمزايا استخدام الحكومة الالكترونية

جدول (6) يبين فقرات الإدراك الجيد

رقم الفقرة	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	الوسط الحسابي المرجح	الوزن النسبي	قيمة الاحتمال (sig)
1.	45.5	40.7	3.8	10.0	0	4.23	0.85	** 0.000
2.	64.1	33.4	1.3	1.3	0	4.61	0.92	** 0.000
3.	36.6	53.9	5.6	3.6	0.3	4.22	0.84	** 0.000
4.	28.7	36.2	27.1	7.7	0.3	3.84	0.77	** 0.000
5.	15.1	44.2	23.8	11.3	5.6	3.5	0.70	** 0.000
6.	30.8	19.5	15.1	26.7	7.9	3.38	0.68	** 0.000
7.	34.7	37.1	22.3	5.9	0	4.01	0.81	** 0.000
8.	43.2	35.8	12.3	8.7	0	4.13	0.83	** 0.000
9.	40.3	36.4	11.3	10.9	1.1	3.97	0.79	** 0.000

يتبين من جدول (6) نتائج فقرات الإدراك الجيد لمزايا استخدام الحكومة الالكترونية على الشكل

التالي:-

1- لجميع الفقرات قيمة الاختبار (SIGN-TEST) اصغر من 0.01 , 0.05 وعليه فإنها معنوي جداً أي يؤكد على نسبة الفقرة وصحتها.

2- الجدول التالي يبين نسبة الموافقون وغير الموافقين على النقطة

ت	تفاصيل	نسبة الموافقون	نسبة غير الموافقين
1.	من خلال الحكومة الالكترونية لن اضطر للذهاب للدوائر الحكومية وغير الحكومية.	86.2	10
2.	الاستفادة من الخدمات الالكترونية سيوفر الكثير من الوقت والجهد	97.5	1.3
3.	الخدمات الالكترونية تلغي الوساطة والمحسوبية	90.5	3.9
4.	الحصول على الخدمات الالكترونية يتميز بالسرعة والدقة والشفافية	64.9	8.0
5.	الاستفادة من الخدمات الالكترونية يوفر الأموال التي تصرف على المواصلات	59.3	16.9
6.	الاتجاه نحو الخدمات الالكترونية سيقبل من الازدحام في الطرق	50.3	34.6
7.	الاتجاه نحو الخدمات الالكترونية سيقبل من نسبة التلوث الناجم من عوادم السيارات	71.8	5.9
8.	استخدام الخدمات الالكترونية يقلل الاحتكاك بالموظفين الحكوميين وغير الحكوميين	79.0	8.7
9.	استخدام الخدمات الالكترونية يعطي فرصة لانجاز أعمال أخرى	76.7	12.0

3- ترتيب فقرات الإدراك الجيد لمزايا استخدام الحكومة الالكترونية وفقاً لأهميتها حسب رأي أفراد مجتمع

الدراسة يكون (2 < 3 < 1 < 8 < 9 < 7 < 4 < 5 < 6).

ثالثاً:- تحليل فقرات البنية التحتية

يبين الجدول رقم (7) نتائج فقرات توفر البنية التحتية وعلى النحو الآتي:

- 1- موافقة 62.4% على انه يمكن شراء جهاز حاسوب لوجود عدد من المحال وانخفاض سعر الأجهزة في حين 33.8% لا يوافقون على ذلك , وتعتبر هذه الفقرة مقبولة معنوياً جداً لاختبار (sign- test) لان قيمته اقل من 0.01 , 0.05 .
- 2- موافقة 47.2% على وجود محال الصيانة الجيدة للحاسوب , بينما 20.3% لا يوافقون على ذلك وتعتبر هذه الفقرة مقبولة معنوياً جداً وفقاً لاختبار (sign- test) .
- 3- موافقة 71% على سهولة الاشتراك بالانترنت بسعر مناسب , بينما 12.8% لا يوافقون على ذلك , وتعتبر هذه الفقرة مقبولة معنوياً جداً وفقاً لاختبار (sign- test) .
- 4- موافقة 53.6% على وجود عدد من شركات الانترنت تقدم الاشتراك والصيانة بينما 10% لا يوافقون على ذلك , وتعتبر هذه الفقرة مقبولة معنوياً جداً وفقاً لاختبار (sign- test) .
- 5- موافقة 70.8% على استطاعة أفراد العينة من العمل في أكثر من مكان , بينما 27.9% لا يوافقون على ذلك , وتعتبر هذه الفقرة مقبولة معنوياً جداً وفقاً لاختبار (sign- test) .
- 6- موافقة 31% على استطاعتهم استخدام الانترنت من خلال جهاز الموبايل , بينما 45.9% يعارضون ذلك , وتعتبر هذه الفقرة غير مقبولة وفقاً لاختبار (sign- test) .

- 7- موافقة 16.7% على إمكانية استخدام الانترنت في أي مكان من خلال الانترنت اللاسلكي، بينما 49.4% يعارضون ذلك ، وتعتبر هذه الفقرة غير مقبولة وفقاً لاختبار (sign- test) .
- 8- موافقة 64.1% على توفر أماكن كثيرة لاستخدام الانترنت ، بينما 14.3% لا يوافقون على ذلك ، وتعتبر هذه الفقرة مقبولة معنوي جداً وفقاً لاختبار (sign - test) .
- توضح فقرات المحور السابق على أهمية توفر البنية التحتية لإنجاح الحكومة الالكترونية، وتكون ترتيب الفقرات حسب أهميتها بالشكل التالي (3 ← 5 ← 8 ← 1 ← 4 ← 2 ← 6 ← 7) .

جدول (7) يبين فقرات توفر البنية التحتية من أجهزة الحاسوب وأجهزة اتصال انترنت

رقم الفقرة	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	الوسط الحسابي المرجح	الوزن النسبي	قيمة الاحتمال (sig)
1-	9.4	53.0	3.8	30	3.8	3.34	0.67	** 0.000
2-	15.1	32.1	32.5	19.5	0.8	3.38	0.68	** 0.000
3-	19.9	51.1	16.2	10.5	2.3	3.76	0.75	** 0.000
4-	12.8	40.8	36.4	7.1	2.9	3.53	0.71	** 0.000
5-	23.3	47.5	1.3	24.1	3.8	3.60	0.72	** 0.000
6-	5.6	25.6	23.1	24.1	21.8	2.70	0.54	0.120
7-	5.7	11.0	33.9	27.9	21.5	2.51	0.50	0.140
8-	22.8	44.3	11.6	6.4	7.9	3.15	0.63	** 0.002

رابعاً:- تحليل فقرات توفر الثقة لدى الطالب المستفيد من خدمات الحكومة الالكترونية .

من جدول (8) تبين مايلي:-

1. موافقة 83% على التعامل مع الخدمات الالكترونية ، في حين 12.8% لا يوافقون على ذلك، وتعتبر هذه الفقرة مقبولة وفقاً لاختبار (sign - test) بمستوى معنوي جداً.
2. موافقة 67.2% على إنهم يساورهم القلق بشأن المهارات التقنية فيما يتعلق بأمن المعلومات ، في حين 25.9% لا يوافقون على ذلك ، وتعتبر هذه الفقرة مقبولة وفقاً لاختبار (sign - test) بمستوى معنوي جداً.

3. موافقة 76.9% على إنهم مرتاحون للعمل من خلال الخدمات الالكترونية , في حين 12.8 لا يوافقون على ذلك وتعتبر هذه الفقرة مقبولة وفقاً لاختبار (sign – test) بمستوى معنوية جدا.
 4. موافقة 44.8% على أنهم يساورهم القلق بشأن خرق خصوصيتهم, في حين 16.4% لا يوافقون على ذلك, وتعتبر هذه الفقرة محايدة جداً وفقاً لاختبار (sign–test) وقد كانت قيمة مستوى المعنوية (0.120) اكبر من (0.05).
 5. موافقة 68.8% على كون الخدمات المقدمة غير ذات مصداقية, في حين 20.7% لا يوافقون على ذلك , وتعتبر هذه الفقرة محايدة وفقاً لاختبار (sign – test).
 6. موافقة 52.4% على عدم الوثوق بالخدمات الالكترونية , في حين 23.3% لا يوافقون على ذلك , وتعتبر هذه الفقرة محايدة وفقاً لاختبار (sign – test).
 7. موافقة 61.5% على إن الخدمات الالكترونية تأخذ أهم مصالحهم بعين الاعتبار , في حين 20% لا يوافقون على ذلك, وتعتبر هذه الفقرة مقبولة وفقاً لاختبار (sign – test) بمستوى معنوي.
 8. موافقة 69.7% على انه بالإمكان الثقة بحل المشاكل التقليدية من خلال الخدمات الالكترونية , في حين 16.1% لا يوافقون على ذلك , وتعتبر هذه الفقرة مقبولة وفقاً لاختبار (sign – test) بمستوى معنوي .
 9. موافقة 23.6% على إن الخدمات التقليدية أجدر بالثقة من الخدمات الالكترونية في حين 64.9% لا يوافقون على ذلك , وتعتبر هذه مقبولة وفقاً لاختبار (sign – test) بمستوى معنوي .
- يوضح تحليل فقرات المحور الرابع على أهمية توفر الثقة لدى الطالب لاستخدام الخدمات الالكترونية وقد كان ترتيب الفقرات حسب الأهمية بالشكل التالي:
- (1 ← 3 ← 8 ← 2 ← 5 ← 7 ← 6 ← 4 ← 9).

جدول (8) يبين نتائج فقرات توفر الثقة

رقم الفقرة	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	الوسط الحسابي المرجح	الوزن النسبي	قيمة الاحتمال (sig)
-1	19.7	63.3	4.2	9	3.8	3.81	0.76	** 0.000
-2	24.2	43.0	6.9	23.7	2.2	2.39	0.49	** 0.000
-3	14.3	62.6	10.3	10.2	2.6	3.37	0.68	** 0.000
-4	19.4	25.4	38.8	14.4	2.0	2.55	0.51	0.120
-5	8.6	60.2	10.5	12.6	8.1	3.45	0.69	0.100
-6	1.8	50.6	24.3	15.7	7.6	3.22	0.64	0.090
-7	7.1	54.4	18.5	14.6	5.4	3.41	0.68	*

0.030								
*	0.75	3.75	1.6	14.5	14.2	54.1	5.6	-8
0.020								
*	0.52	2.59	6.7	58.2	11.5	16.7	6.9	-9
0.020								

خامساً:- تحليل فقرات توجه استخدام الحكومة الالكترونية وطرق تشجيعها

من جدول (9) تبين ما يلي:-

1. موافقة 92.3% بأنهم يعترفون بتوفير متطلبات العمل (حاسوب, انترنت) في حين 2.1% لا يوافقون على ذلك , وتعتبر هذه الفقرة مقبولة وفقاً لاختبار (sign - test) بمستوى معنوي جداً.
 2. موافقة 90.5% بأنهم يعترفون بزيادة استخدام الخدمات الالكترونية في المستقبل في حين 0.8% لا يوافقون على ذلك , وتعتبر هذه الفقرة مقبولة وفقاً لاختبار (sign - test) بمستوى معنوي جداً.
 3. موافقة 90.5% بأنهم يعترفون باستخدام كافة الخدمات المقدمة في حين 3% لا يوافقون على ذلك , وتعتبر هذه الفقرة مقبولة وفقاً لاختبار (sign - test) بمستوى معنوي جداً.
 4. موافقة 97.4% على أنهم يعترفون باستخدامها عند تخفيض الأجور في حين 1.1% لا يوافقون على ذلك , وتعتبر هذه الفقرة مقبولة وفقاً لاختبار (sign - test) بمستوى معنوي جداً.
 5. موافقة 96.7% على أنهم يعترفون باستخدامها لما توفر في الوقت والجهد والمال في حين 1.4% لا يوافقون على ذلك , وتعتبر هذه الفقرة مقبولة وفقاً لاختبار (sign - test) بمستوى معنوي جداً.
- يتضح من خلال تحليل فقرات المحاور الخماس بان هناك توجه كبير لدى الطلبة باستخدام الخدمات الالكترونية في المستقبل عندما يكون هناك طرق لتشجيعها وذلك لما توفره من سهولة وسرعة وشفافية وان ترتيب الفقرات حسب أهميتها برأي مجتمع العينة بالشكل التالي :
- (4 ← 5 ← 1 ← 2 ← 3) .

جدول (9) فقرات توجه استخدام الخدمات الالكترونية

رقم الفقرة	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	الوسط الحسابي المرجح	الوزن النسبي	قيمة الاحتمال (sig)
1.	22.8	69.5	5.6	1.2	0.9	4.10	0.82	** 0.000
2.	34.9	55.3	8.7	0	0.8	4.3	0.85	** 0.000
3.	27.8	62.7	5.9	2.8	0.8	4.15	0.83	** 0.000
4.	37.9	59.5	1.5	0.3	0.8	4.35	0.78	** 0.000

**	0.84	4.21	0.8	0.5	2.1	70.9	25.8	.5
0.000								

سادساً:- تحليل فقرات معوقات قبول الطالب لخدمات الحكومة الالكترونية

من جدول (10) تبين ما يلي:-

1. موافقة 35.1% على إن صعوبة التعامل مع المواقع لايشجعهم على العمل من خلالها , في حين 58.2% لاوافقون على ذلك , وتعتبر هذه الفقرة غير مقبولة وفقاً لاختبار (sign-test) بمستوى معنوي جدا , ويؤشر بأن التعامل غير صعب.
2. موافقة 28.7% على انه من الصعب إيجاد جهاز الحاسوب أو الانترنت في حين 69.2% لاوافقون على ذلك , وتعتبر هذه الفقرة غير مقبولة وفقاً لاختبار (sign-test) بمستوى معنوي, ويؤشر بالإمكان الحصول على الجهاز وانتشار خدمة الانترنت.
3. موافقة 14.6% على إنهم لا يجيدون استخدام الحاسوب والانترنت للوصول إلى الخدمات الالكترونية , في حين 84.1% لا يوافقون على ذلك , وتعتبر هذه الفقرة غير مقبولة وفقاً لاختبار (sign-test) بمستوى معنوي جدا , وهذا يعطي مؤشر إنهم يجيدون استخدام الحاسوب الانترنت.
4. موافقة 18% على انه من الصعب فهم آليات وطرق عمل الخدمات الالكترونية في حين 77.4% لاوافقون على ذلك , وتعتبر هذه الفقرة غير مقبولة وفقاً لاختبار (sign - test) بمستوى معنوي جدا.
5. موافقة 17.7% على إنهم لا يجدون بان الخدمات الالكترونية تلبي رغباتهم وتطلعاتهم , في حين 77.7% لا يوافقون على ذلك , وتعتبر هذه الفقرة غير مقبولة وفقاً لاختبار (sign - test) بمستوى معنوي .
6. موافقة 71% على إنهم لا يعلمون ما هي الحدود القانونية للعمل من خلال الخدمات الالكترونية مثل(التوقيع والدفع) في حين 12.9% لاوافقون على ذلك , وتعتبر هذه الفقرة مقبولة وفقاً لاختبار (sign-test) بمستوى معنوي جدا.
7. موافقة 35.9% على إن انخفاض دخلهم لا يسمح لهم شراء جهاز حاسوب أو خدمة انترنت , في حين 60.5% لا يوافقون على ذلك , وتعتبر هذه الفقرة غير مقبولة وفقاً لاختبار (sign - test) بمستوى معنوي
8. موافقة 79.7% على إنهم يخشون من انخفاض مستوى الأمن والسرية في حين 12.9% لا يوافقون على ذلك , وتعتبر هذه الفقرة مقبولة وفقاً لاختبار (sign - test) بمستوى معنوي .

جدول (10) يبين تحليل فقرات المعوقات

رقم الفقرة	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	الوسط الحسابي المرجح	الوزن النسبي	قيمة الاحتمال (sig)
1.	12.8	22.3	6.7	53.3	4.9	3.15	0.63	** 0.000
2.	7.9	20.8	2.1	60.9	8.3	3.12	0.62	*

0.000								
**	0.60	3.04	18.6	65.5	1.3	8.9	5.7	.3
0.000								
**	0.59	2.97	12.8	64.6	4.6	13.9	4.1	.4
0.000								
*	0.53	2.63	7.3	70.4	4.6	12.6	5.1	.5
0.000								
**	0.47	2.34	0.8	12.1	16.2	61.3	9.7	.6
0.000								
*	0.52	2.59	23.1	37.1	3.6	27.7	8.2	.7
0.000								
*	0.61	3.08	2.1	10.8	7.4	43.3	36.4	.8
0.000								

3-7-3 اختبار الفرضيات

تم اختبار الفرضيات ، من خلال حساب معامل ارتباط سبيرمان بين معدل فقرات المحور الخامس في القسم الثاني وبعض فقرات القسم الأول ، على النحو التالي:-

جدول (11) معامل ارتباط سبيرمان لإثبات الفرضيات

الفرضيات معامل الارتباط	الأولى	الثانية	الثالثة	الرابعة	الخامس	السادسة	السابعة	الثامنة	التاسعة
قيمة معامل ارتباط سبيرمان	*	**	**	**	**	**	**	**	0.06
مستوى المعنوية	0.011	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.730

1. لاختبار الفرضية الأولى تم حساب قيمة معامل الارتباط بين معدل فقرات المحور الخامس وبين معدل الفقرة (6) من القسم الأول وقد بلغت (0.12^*) ومستوى المعنوية (0.011) اقل من (0.05) مما يدل على رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي (تنص على ارتفاع معدل الدخل يساهم إيجاباً في زيادة إقبال الطلبة على خدمات الحكومة الالكترونية).
2. لاختبار الفرضية الثانية تم حساب قيمة معامل الارتباط بين معدل فقرات المحور الخامس وبين معدل الفقرتين (8) و(9) من القسم الأول ، وقد بلغت (0.42^{**}) وبمستوى معنوي جداً ، مما يدل على رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة ، التي تنص (كلما ارتفع مستوى المعرفة بالحاسوب والانترنت أدى إلى ارتفاع الرغبة بخدمات الحكومة الالكترونية).

3. لاختبار الفرضية الثالثة تم حساب قيمة معامل الارتباط بين معدل فقرات المحور الخامس وبين معدل الفقرة (10) من القسم الأول وقد بلغت (0.46^{**}) , وبمستوى معنوي جداً , مما يدل على رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أن (ارتفاع مستوى المعرفة بمتطلبات الحكومة الالكترونية يساهم إيجاباً في زيادة إقبال الطلبة على خدمات الحكومة الالكترونية).
4. لاختبار الفرضية الرابعة تم حساب قيمة معامل الارتباط بين معدل فقرات المحور الخامس وبين معدل الفقرات للمحور الأول من القسم الثاني , وقد بلغت (0.25^{**}) وبمستوى معنوي جداً , مما يدل على رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أن (استخدام آليات التوعية لخدمات الحكومة الالكترونية يؤدي إلى زيادة إقبال الطلبة باستخدامها وهذا بسبب زيادة الوعي لذلك).
5. لاختبار الفرضية الخامسة تم حساب قيمة معامل الارتباط بين معدل فقرات المحور الخامس وبين معدل الفقرات للمحور الثاني في القسم الثاني وقد بلغت (0.65^{**}) وبمستوى معنوي جداً , مما يدل على رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أن (الإدراك الجيد لمزايا الحكومة الالكترونية يؤدي إلى زيادة إقبال الطلبة باستخدام خدمات الحكومة الالكترونية), وذلك بسبب خلق الثقة والدقة والسرعة وتأثيراتها الاقتصادية.
6. لاختبار الفرضية السادسة تم حساب معامل الارتباط بين معدل الفقرات للمحور الخامس ومعدل الفقرات للمحور الثالث في القسم الثاني , وقد بلغت القيمة (0.50^{**}) وبمستوى معنوي جداً , مما يدل على رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أن (توفر البنية التحتية لاستخدام الخدمات الالكترونية يساهم إيجاباً في زيادة إقبال الطلبة عليها).
7. لاختبار الفرضية السابعة تم حساب معامل الارتباط بين معدل الفقرات للمحور الخامس ومعدل الفقرات للمحور الرابع في القسم الثاني , وقد بلغت القيمة (0.41^{**}) وبمستوى معنوي جداً , مما يدل على رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أن (توفر الثقة لدى الطلبة في الخدمات الالكترونية يساهم في زيادة إقبالهم عليها).
8. لاختبار الفرضية الثامنة تم حساب معامل الارتباط بين معدل الفقرات للمحور الخامس ومعدل الفقرة رقم (13) من القسم الأول , وقد بلغت القيمة (0.15^{**}) وبمستوى معنوي جداً , مما يدل على رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أن (اتسام العمل بالتقليدية , يقلل إقبال الطلبة على الخدمات الالكترونية).
9. لاختبار الفرضية التاسعة تم حساب معامل الارتباط بين معدل الفقرات للمحور الخامس ومعدل الفقرات للمحور السادس من القسم الثاني , وقد بلغت القيمة (0.06) ومستوى المعنوية (0.230) وهي أكبر من (0.05) مما يدل على قبول فرضية العدم ورفض الفرضية البديلة التي تنص على أن (معوقات الحصول على الخدمات الالكترونية يقلل من إقبال الطلبة عليها).

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

1-4 الاستنتاجات

1. إجماع المبحوثين حول أهمية استخدام آليات التوعية المختلفة للتعريف بالخدمات الالكترونية واستخداماتها.
2. وجود إقناع لدى نسبة من العينة بمزايا الحكومة الالكترونية .
3. سهولة الحصول على جهاز الحاسوب وخدمة الانترنت لدى عدد من المبحوثين
4. عدم استخدام خدمة الانترنت من خلال الجوال وخدمة الانترنت اللاسلكي بنطاق واسع .
5. وجود معوقات الحصول على الخدمات الالكترونية لا يقلل إقبال الطلبة عليها.
6. وجود ارنياح من قبل المبحوثين اتجاه التعامل مع الخدمات الالكترونية.
7. وجود نقص في المعرفة بالحدود والمتطلبات القانونية للخدمات الالكترونية.
8. وجود ثقة لدى المبحوثين بحل مشاكل الخدمات التقليدية .
9. قلق البعض حول خرق خصوصياتهم عند التعامل مع الخدمات الالكترونية.
10. التوجه كبير لدى المبحوثين باستخدام خدمات الحكومة الالكترونية في المستقبل .

2-4 التوصيات

1. الاهتمام بتوعية المواطنين بشكل عام والطلبة بشكل خاص حول استخدام الخدمات الالكترونية.
2. تنظيم زيارات لمواقع الخدمات الالكترونية لإثبات شفافيتها ودقتها وسرعتها ..
3. تخصيص رقم اتصال مجاني (موبايل) للاستعلام عن الخدمات الالكترونية لكل وزارة أو دائرة.
4. إجراء الدراسة على مستوى أوسع من العينة .
5. إجراء الدراسة على خدمات أخرى تقدم من قبل وزارات أخرى أو على مستوى الدولة.
6. حوافز تشجيعية للذين يستخدمون الخدمات الالكترونية.
7. الاهتمام بتوفير البنية التحتية (الحاسوب, الانترنت, الكوادر.....).

المصادر

- (1) الجبوري , د. شلال حبيب "الإحصاء التطبيقي", كلية الإدارة والاقتصاد , الجامعة المستنصرية.
- (2) الطائي , علي حسون (2007) , " الحكومة الالكترونية وإمكانية تطبيقها في العراق مع إلقاء الضوء على تجارب بعض الدول " , دراسة مقدمة في الندوة الثامنة عشر من سلسلة الندوات التي يقيمها مكتب الاستشارات لكلية الإدارة والاقتصاد / جامعة بغداد.
- (3) العاني , صبري رديف و أغرابي , سليم اسماعيل (1982) , " الطرق الإحصائية " , دار الطباعة والنشر - جامعة الموصل.
- (4) العثيم , احمد (2007) , " الحكومة الالكترونية.. المفهوم والأهداف " , صحيفة الجزيرة العدد 12716 متوفر على الرابط التالي :- <http://www.al-jazirah.com/109289/rj2d.htm>
- (5) العقيلي , صالح أرشيد و الشايب , سامر محمد (1998) , " التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج SPSS " , دار الشرق , عمان - الأردن , الطبعة الأولى.
- (6) أغرابي , احمد نجم عبد الله (2006) , "الحكومة التي لاتنام ضرورة لأفاق المستقبل", متوفر من خلال الرابط التالي :- <http://pr.sv.net/aw/2006/feb2006/arabic>
- (7) العلي , فهد لن معيقل(2004), "التغيير الإداري بين الدوافع والمعوقات", مجلة عالم السعودية متوفر من خلال الرابط التالي :- <http://www.pr.sv.net/svw/2004/april/study-hm>
- (8) المشهداني , عبد الرحمن نجم (2006) , " مفهوم الحكومة الالكترونية ومعوقات نجاحها في العراق " , جريدة المدى , العدد 418 ص 19 متوفر من خلال الرابط التالي :-
- (9) الهادي , محمد محمد (2006) , " الحكومة الالكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري " , متوفر من خلال الرابط التالي :- <http://www.cybrarains.info/jounel/no.11/e.gov.htm>
- (10) زغلول , سعد (2003) , " دليلك إلى البرنامج الإحصائي SPSS " , المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية , بغداد (1999).
- (11) عامر , طارق عبد الرؤوف (2007), "الإدارة الالكترونية- نماذج معاصرة", دار السحاب للنشر والتوزيع , ط1 2007.
- (12) عرب , يونس (2005) , "متطلبات بناء الحكومة الالكترونية", النادي العربي للمعلومات , متوفر من خلال الرابط التالي :- <http://.arabcin.net/modules-php?name=news&file>
- (13) غيطاس , جمال محمد (2007) , "دراسة حول خدمات الحكومة الالكترونية", متوفر من خلال الرابط التالي :- <http://www.alrakamient.com/print-php?filename=200708140756400>
- (14) مقال مشروع الحكومة الالكترونية.. هل يلقي الدعم اللازم لرؤية النور قريباً" متوفر من خلال الرابط التالي :- <http://www.most.gov.iq/arabic/index.php?name=News&file=article&sid=5>
- (15) هيكس , ريتشارد (2003) , "الحكومة الالكترونية من البيروقراطية إلى الالكتروقراطية " , خلاصات العدد 1259 متوفر من خلال الرابط :- <http://www.edara.com>
- (16) يونس , محمد علاء الدين وفرحات , نور الدين حسن (1986) , " مبادئ الأسلوب الإحصائي " , مطبعة جامعة بغداد.

ملحق (1)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

هيئة التعليم التقني

المعهد التقني الانبار / قسم أنظمة الحاسوب

عزيزي الطالب / عزيزتي الطالبة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

م/استمارة استبيان

للبحث الموسوم (قياس أثر تقبل الطلبة للخدمات المقدمة من خلال الحكومة الإلكترونية... نموذج

جامعة الانبار والمعهد التقني الانبار)

يهدف الباحثان من خلال هذه الإستبانة إلى / دراسة مدى تقبل الطالب للحصول على الخدمات

الإلكترونية (مثل تقديم استمارات القبول , النتائج الامتحانية , الجداول الامتحانية ... سواء أكان من الجامعة أو الهيئة أو الوزارة)

نرجو من حضراتكم توخي الدقة والموضوعية في إجابة الأسئلة ' علماً بأن المعلومات هي لإغراض

البحث العلمي فقط..

شاكرين لكم حسن تعاونكم

مع فائق الاحترام والتقدير

الباحثان

القسم الأول / (السمات الشخصية)- ضع علامة ☒ أمام الإجابة الصحيحة...

1. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
2. الحالة الاجتماعية: أعزب ☐ متزوج ☐ أخرى ☐
3. العمر: سنة
4. عدد سنوات الدراسة: سنة (بضمنها عدد سنوات الرسوب)
5. الحالة الوظيفية: بدون عمل (طالب) ☐ قطاع حكومي ☐ قطاع خاص ☐
6. قيمة الدخل الشهري للأسرة (بالألف دينار) 500 فأقل ☐ 500 - 1000 أقل من ☐ 1000 - 1500 أقل من ☐ 1500 - 2000 أقل من ☐ 2000 - 2500 أقل من ☐ 2500 فأكثر ☐.
7. السكن
- خارج محافظة الانبار ☐ داخل محافظة الانبار ☐ الرمادي ☐ الفلوجة ☐ هيت ☐ القائم ☐ حديثة ☐ عنه ☐ الرطبة ☐
8. مستوى المعرفة باستخدام جهاز الحاسوب..

- ضعيف ☐ مقبول ☐ جيد ☐ جيد جدا ☐ ممتاز ☐
9. مستوى المعرفة بالبحث العلمي والاستخدام للانترنت
- ضعيف ☐ مقبول ☐ جيد ☐ جيد جدا ☐ ممتاز ☐
10. مستوى المعرفة بالخدمات الالكترونية ومتطلبات العمل فيها
- ضعيف ☐ مقبول ☐ جيد ☐ جيد جدا ☐ ممتاز ☐
11. هل تحتفظ بهدوء في مواقف التوتر :
- موافق ☐ غير موافق ☐ أحيانا ☐
12. لديك حب استطلاع لإنجاح أشياء كثيرة ومختلفة:
- موافق ☐ غير موافق ☐ أحيانا ☐
13. هل تفضل العمل التقليدي دون الخدمات الالكترونية.
- موافق ☐ غير موافق ☐ أحيانا ☐
14. هل دراستك وتخصصك يحتاج أن تمتلك حاسوب موافق ☐ غير موافق ☐ أحيانا ☐
- القسم الثاني/ ضع علامة ☒ أمام الإجابة الصحيحة
- أولا :- آليات التوعية بمفهوم الحكومة الالكترونية

ت	التفاصيل	موافق بشدة	موافق	أحيانا	غير موافق	غير موافق بشدة
1	وجود إعلانات في الصحف والتلفزيون تشرح مفهوم الحكومة الالكترونية يزيد الإقبال على خدماتها					
2	وجود نشرات توضيحية تشرح مفهوم الحكومة الالكترونية في مقرات الدوائر الحكومية ومواقعها على الانترنت يزيد الإقبال على خدماتها					
3	وجود نشرات توضيحية في المجالس المحلية لشرح مفهوم الحكومة الالكترونية يزيد الإقبال على خدماتها					
4	عقد ندوات في الجمعيات الأهلية لشرح مفهوم الحكومة الالكترونية يزيد الإقبال على خدماتها					
5	وجود نشرات توضيحية تشرح مفهوم الحكومة الالكترونية في مقرات القطاع الخاص ومواقعها على الانترنت يزيد الإقبال على خدماتها					
6	توضيح مفهوم الحكومة الالكترونية في المؤسسات التعليمية (حملات التوعية) يزيد الإقبال على خدماتها					
7	آليات التوعية المستخدمة حاليا تعتبر كافية وتؤدي الغرض المطلوب منها في توعية الطالب.					

ثانياً:- الإدراك الجيد لمزايا استخدام الحكومة الالكترونية

ت	التفاصيل	موافق بشدة	موافق	أحياناً	غير موافق	غير موافق بشدة
1	من خلال الخدمات الالكترونية لن اضطر للذهاب للدوائر الحكومية وغير الحكومية					
2	الاستفادة من الخدمات الالكترونية سيوفر الكثير من وقتك وجهدك					
3	الخدمات الالكترونية تلغي الوساطة والمحسوبية					
4	الحصول على الخدمات الالكترونية يتميز بالسرعة والدقة والشفافية					
5	الاستفادة من الخدمات الالكترونية سيوفر الكثير من أموالك التي تستخدمها في المواصلات وغيرها					
6	الاتجاه نحو الخدمات الالكترونية سيققل من الازدحام في الطرقات					
7	الاتجاه نحو الخدمات الالكترونية سيققل من نسبة التلوث الناجم من عوادم السيارات					
8	العمل من خلال الخدمات الالكترونية سيققل الاحتكاك بالموظفين الحكوميين أو غير الحكوميين وبالتالي عدم حدوث أية إشكالات محتملة					
9	الحصول الخدمات الالكترونية يعطيني فرصة لانجاز أعمال أخرى					

ثالثاً:- توفر البنية التحتية من أجهزة حاسوب واتصال انترنت للحصول على خدمات الحكومة الالكترونية

ت	التفاصيل	موافق بشدة	موافق	أحياناً	غير موافق	غير موافق بشدة
1	بإمكاني شراء جهاز حاسوب في أي وقت نظراً لوجود العديد من محال بيع الأجهزة وانخفاض سعر الأجهزة					
2	يوجد الكثير من محال صيانة أجهزة الحاسوب التي تقدم خدمة صيانة سريعة وجيدة .					
3	من السهل الحصول على اشتراك انترنت بسعر مناسب					
4	يوجد عدد كبير من شركات الانترنت تقدم خدمة الاشتراك والصيانة					

5	استطيع العمل على الانترنت في أكثر من مكان مثل البيت العمل والجامعات				
6	استطيع استخدام الانترنت من خلال جهاز الجوال				
7	استطيع استخدام الانترنت في أي مكان من خلال الانترنت اللاسلكي				
8	توفر الدولة أماكن كثيرة لاستخدام الانترنت مثل مقاهي الانترنت مرافق ملحقة بالدوائر الحكومية وغير الحكومية				

رابعاً: توفر الثقة لدى الطالب المستفيد من خدمات الحكومة الالكترونية

ت	التفاصيل	موافق بشدة	موافق	أحياناً	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أتعامل مع الخدمات الالكترونية المتاحة حالياً					
2	يساورني القلق بشأن المهارات التقنية فيما يتعلق بأمن المعلومات في التعامل مع الخدمات الالكترونية					
3	أنا مرتاح للعمل من خلال الخدمات الالكترونية					
4	يساورني القلق بشأن خرق خصوصيتي إذا حصلت على شيء من خلال الخدمات الالكترونية					
5	الخدمات الالكترونية عبر الانترنت غير ذات مصداقية					
6	لا يمكن الوثوق بالخدمات الالكترونية عبر الانترنت					
7	تأخذ الخدمات الالكترونية أهم مصالحه بعين الاعتبار					
8	يمكنني الثقة بأنه يتم حل مشاكل الخدمات التقليدية من خلال الخدمات الالكترونية					
9	الخدمات التقليدية أجدر بالثقة من الخدمات الالكترونية					

خامساً: - توجه استخدام خدمات الحكومة الالكترونية وطرق تشجيعها

ت	التفاصيل	موافق بشدة	موافق	أحياناً	غير موافق	غير موافق بشدة
1	اعتزم توفير متطلبات العمل من خلال الخدمات الالكترونية مثل جهاز حاسوب واشتراك انترنت					
2	اعتزم زيادة استخدامي للخدمات الالكترونية في المستقبل					
3	سوف استخدم كافة الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية عند انطلاقها					
	اعتزم استخدام خدمات الحكومة الالكترونية إذا تم تخفيض					

4	رسوم الخدمات						
5	اعتزم استخدام خدمات الحكومة الالكترونية لأنه توفر في الوقت والجهد والمال ... وغيرها						

سادساً:- معوقات قبول الطالب لخدمات الحكومة الالكترونية

ت	التفاصيل	موافق بشدة	موافق	أحياناً	غير موافق	غير موافق بشدة
1	صعوبة مواقع الخدمات الالكترونية على الانترنت لا يشجعي على العمل من خلالها					
2	من الصعب إيجاد جهاز حاسوب وخدمة انترنت في أي وقت للوصول للخدمات الالكترونية					
3	لا أجيد استخدام الحاسوب والانترنت للوصول إلى الخدمات الالكترونية					
4	من الصعب علي فهم آليات عمل الخدمات الالكترونية					
5	لا أجد أن الخدمات الالكترونية تلبي رغباتي وتطلعاتي					
6	لا اعلم ما هي الحدود القانونية للعمل من خلال الخدمات الالكترونية . مثل التوقيع , دفع الرسوم ...					
7	انخفاض قيمة دخلي لا يسمح لي بشراء جهاز حاسوب وتوفير خدمة الانترنت					
8	أخشى من انخفاض مستوى الأمن والسرية في الخدمات الالكترونية					

ملحق (2) جدول اختبار صدق أداة الدراسة

المحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية	المحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
الأول	1	0.531	0.002	الرابع	1	0.796	0.000
	2	0.823	0.000		2	0.824	0.000
	3	0.797	0.000		3	0.397	0.030
	4	0.512	0.004		4	0.596	0.001
	5	0.733	0.000		5	0.817	0.000
	6	0.835	0.000		6	0.407	0.026
	7	0.632	0.000		7	0.653	0.000

0.000	0.573	8		0.001	0.582	1	الثاني
0.030	0.397	9		0.003	0.522	2	
0.000	0.707	1	الخامس	0.003	0.525	3	
0.004	0.513	2		0.000	0.801	4	
0.000	0.676	3		0.000	0.961	5	
0.000	0.701	4		0.000	0.822	6	
0.000	0.877	5		0.000	0.605	7	
0.000	0.637	1	السادس	0.000	0.601	8	
0.000	0.809	2		0.000	0.702	9	
0.010	0.461	3		0.000	0.781	1	
0.000	0.706	4		0.000	0.799	2	
0.000	0.922	5		0.004	0.515	3	
0.007	0.480	6		0.001	0.517	4	
0.000	0.813	7		0.000	0.719	5	
0.000	0.834	8		0.000	0.801	6	
				0.023	0.415	7	الثالث
				0.000	0.798	8	

ملحق (3) قائمة المحكمين

ت	الاسم	اللقب العلمي	التخصص
1.	د. ناظم عبد الله عبد	أستاذ	إحصاء
2.	د. باسم ناصر سلمان	مدرس	إحصاء
3.	د. مؤيد عبد الكريم شاكر	أستاذ مساعد	إدارة أعمال
4.	د. خميس طلب عباس	مدرس	إدارة أعمال