



ISSN1813-1719

## مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية

تعنى بالبحوث الإدارية والاقتصادية  
والمحاسبية والمعلوماتية

دورية فصلية علمية محكمة

معوقات تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية  
دراسة لأراء عينة من موظفي عدد من الدوائر الحكومية  
في محافظة صلاح الدين

م. م غسان فيصل عبد  
جامعة تكريت  
كلية الادارة والاقتصاد  
قسم إدارة الأعمال

السنة : ٢٠٠٧

العدد (٧)

المجلد (٣)

## المستخلص :

يهدف هذا البحث إلى تحديد معوقات تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية من قبل الدوائر الخدمية لمحافظة صلاح الدين وقد حدد هذا البحث المعوقات التي يمكن أن تؤثر على مستوى تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية وهي المعوقات التنظيمية ، البيئية ، المالية ، السلوكية وقد أشارت النتائج إلى إن مستوى تطبيقات الحكومة الالكترونية من قبل الدوائر الخدمية كان منعما نتيجة لحدثة هذه التطبيقات ومرتبيا بالمعوقات وتحديد المعوقات التنظيمية والبيئية والمالية والسلوكية وقد قدم البحث عدد من التوصيات تتعلق بتذليل المعوقات .

## Abstract

The primary objective of this study was to determine obstacles of E-Government adoption by S.D service offices . The study Identified the main obstacles in the adoption of E-Government applications , which include organizational , environmental , financial and behavioural obstacles . The key findings of the study indicated that in general , the level of E-Government application used by S.D service offices was very low or absent because the Newness of this applicatious and related to obstacles specifically organizational , environmental , financil , behavioural . Based on the study fiuding , some recommendations to over come the obstacles .

## المقدمة :

يعد التوجه نحو أتمتة المكاتب وتطبيق الإدارة الالكترونية بما تتضمنه ( التجارة الالكترونية و الحكومة الالكترونية ) احد اوجه الدخول إلى عصر العولمة والانترنت وتطبيق معطياتها ، إذ يحمل الموضوع في ثناياه حرية تبادل المعلومات وتدققها بين دوائر الدولة من جهة وبين دوائر الدولة والمواطنين من جهة أخرى فضلا عن إسهامات تقنية المعلومات في تطبيق الحكومة الالكترونية إذ أن التوجه الايجابي نحو استخدام المعنيين ومتخذي القرارات للانترنت والحوسبة تؤدي إلى رفع كفاءة الإجراءات في سياق الحكومة الالكترونية ، وعلى الرغم من المنافع الكثيرة التي تقدمها تطبيقات الحكومة الالكترونية إلا أن هناك الكثير من المعوقات التي تعيق تبني هذه التطبيقات والتي يجب تحديدها وتقديم الحلول المناسبة لها .

## مشكلة البحث : تتضح مشكلة البحث من خلال التساؤلات الآتية :

ما هي أهم العوامل المؤثرة على تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية ؟  
هي طبيعة العلاقة بين هذه العوامل ومستوى تبني هذه التطبيقات ؟

## اهمية البحث: تبرز أهمية البحث من خلال ما يلي:

١- تطوير الوعي المعلوماتي في مجال الحكومة الالكترونية .  
٢- تقديم معلومات للوحدات الإدارية الحكومية عن المعوقات التي تحول دون التوسع في تبني تطبيقات تقنية المعلومات .

فرضيات البحث: هناك تباين في مواقف الباحثين تجاه تطبيق الحكومة الالكترونية .

الفرضية العامة :- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المعوقة  
و تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية ، وتنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية :

- ١- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل البيئية و تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية .
- ٢- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التنظيمية و تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية .
- ٣- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل السلوكية و تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية .
- ٤- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المالية و تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية .

## أهداف البحث :

- ١- تحديد معوقات تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية .
- ٢- دراسة اثر المعوقات على تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية .
- ٣- تحديد العوامل التي تعيق تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية .
- ٤- تحديد العلاقة السببية بين مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية والعوامل المعوقة.

**مجتمع وعينة البحث :-** استهدف البحث الدوائر الخدمية في مركز محافظة صلاح الدين والوحدات الإدارية التابعة لها . التي تتعامل مع الزبائن مباشرة بسبب طبيعة الخدمات التي تقدمها مثل المصارف والمنظمات الصحية والتعليمية و دائرة المرور والضريبة والمحاكم والتسجيل العقاري وقد استخدمت هذه الدوائر لتمثل مجتمع الدراسة المتكون من المسؤولين عن إدارة وحدة الحاسوب أو نظم المعلومات وعن اتخاذ القرارات المتعلقة بتطبيقات الحكومة الالكترونية والذي يمكن إن يكون المدير الرئيسي أو مدير الحاسبة أو مدير نظم المعلومات إضافة إلى المستخدمين لنظم المعلومات أو أي مسمى آخر .

تم اختيار عينة عشوائية ( ٢٧٠ ) فرد مبحوث من كافة العاملين والمستخدمين لنظم المعلومات في الدوائر آنفاً ونسبة ٥٠% من مجتمع الدراسة وتم توزيع الاستمارات عليها وتم استرجاع ( ٢٣٤ ) استمارة وتم استبعاد ( ٤ ) استمارات لعدم صلاحيتها وبذلك تكون عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة ( ٢٣٠ ) استبانته بمعدل استجابة ٨٥ % .

**مصادر البيانات :-** تم الاعتماد على نوعين من البيانات في هذه الدراسة البيانات النظرية وتمثلت بالأدبيات المنشورة من خلال الكتب والمجلات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع تطبيقات تقنية المعلومات أما البيانات التطبيقية فقد تم جمعها من خلال استمارة الاستبيان المعدة لهذا الغرض من خلال الدراسات السابقة في مجال تبني تطبيقات تقنية المعلومات تم تطوير استمارة استبيان تكونت من ( ٥٠ ) سؤالاً تقيس اثر المعوقات في تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية .

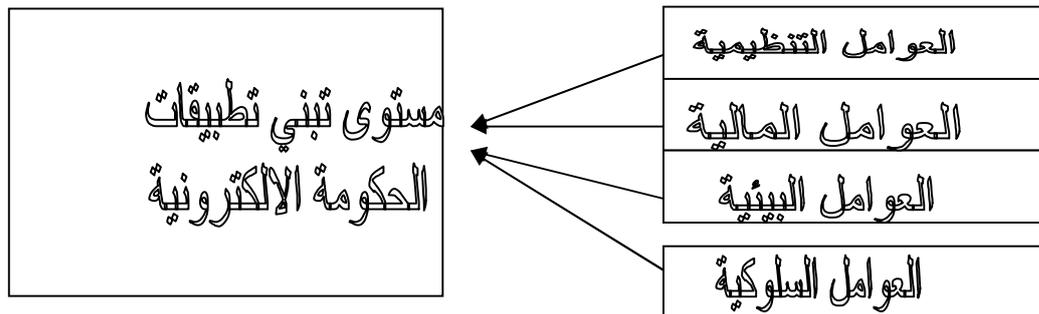
متغيرات البحث : -

- المتغير التابع – تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية - إلى أي مدى تستخدم الدوائر الخدمية تطبيقات الحكومة الالكترونية من خلال استخدامها لشبكة الانترنت أو من خلال امتلاكها موقع على هذه الشبكة ، وتم قياس ذلك على مقياس ليكرت ذي الخمس نقاط بحيث تمثل ( ٥ ) عالي جدا و ( ١ ) ضعيف جدا .
- المتغيرات المستقلة – معوقات تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية - إلى أي مدى تمثل العوامل التنظيمية والبيئية والسلوكية والمالية عوامل معيقه لتبني تطبيقات الحكومة الالكترونية وقد تم قياسها من خلال نفس المقياس ، ويوضح الشكل رقم(١) النموذج الفرضي للبحث.

#### اسلوب التحليل :-

بعد إدخال البيانات للحاسوب باستخدام الرزمة الإحصائية ( SPSS ) تم استخدام الانحدار المتعدد واعتماداً على قيمة اختبار ( T ) واختبار ( F ) ومستوى المعنوية لهما تم اختبار العلاقة بين العوامل المعوقة وتبني تطبيقات الحكومة الالكترونية ، كما تم ترتيب هذه العوامل حسب أهميتها بالتأثير كما تم استخدام اختبار الارتباط وذلك من اجل تحديد اتجاه العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع .

#### شكل رقم (١) النموذج الافتراضي



### الإطار النظري

#### الحكومة الالكترونية وملامح تطبيقها

١- مفهوم الحكومة الالكترونية :

إن الغرض من الحكومة الالكترونية هو تقديم خدمات حكومية افضل للمواطن على أساس من النزاهة والمساواة والشفافية ، وذلك بإدخال وسائل واليات تقنية المعلومات في تقديم الخدمات الحكومية ، وذلك في إطار اتفاق جديد بين الحكومة والمواطن أساسه الشفافية والثقة المتبادلة بين كل من المواطن ومقدم الخدمة . ( ألزغي ، ٢٠٠١ ، ٤٢ )

كما إن تطبيق الحكومة الالكترونية يتطلب توافر عدة مقومات وفي مقدمتها : الإرادة السياسية ، توافر الموارد البشرية والمادية ، ووجود خطة ومعايير قياس للحكم على الخدمة المقدمة بناءً على ذلك تعرف الحكومة الالكترونية بأنها عملية تبادل المعلومات وانجاز المعاملات في دولة ما أو ما بين دولة ما ودول أخرى باستخدام تقنية المعلومات . (كتانة ، ٢٠٠٢ ، ٧-٨٥ )

وتشمل الحكومة الالكترونية انجاز معاملات المواطنين في دولة ما على تبادل المعلومات فيما بين المؤسسات المختلفة ذات العلاقة أو بين فرع المؤسسات الواحدة وأقسامها التي تشمل مثلا عملية تقديم الإقرارات الضريبية ودفع الضرائب المتحققة ، والحصول على بطاقة الأحوال المدنية وجوازات السفر ، والحجز في الأماكن السياحية

٢- مميزات الحكومة الالكترونية : إن حاجة الدول المختلفة لتسهيل معاملات المواطنين والإسراع في انجازها والحد من تكاليف الخدمة ، دفع الحكومات إلى استخدام تقنية المعلومات سواء في انجاز المعاملات في المؤسسة الواحدة أو بين مؤسسات الدول المختلفة ، أو المؤسسات فيما بينها .

من أهم المزايا تسهيل العمل ما بين الدوائر الحكومية ، وتيسير المعاملات على رجال الأعمال والمواطنين فهي بذلك ترفع كفاءة الجهاز الحكومي وتوفر الوقت والكلفة على الحكومة وأصحاب المصالح من رجال أعمال ومواطنين وستعمل الحكومة الالكترونية على جذب المستثمرين لما تقدم من تيسير لمعاملاتهم واجراءاتهم فيصبح بإمكان المستثمر مثلا أن يستفسر عن إجراءات تسجيل شركته والقيام بتسجيل تلك الشركة عبر الانترنت (كتانه ، ٢٠٠٢ ، ٧٠-٨٥) .

٣- الحكومة الالكترونية وملامح تطبيقها :

مع توسع استعمال تقنية المعلومات في القطاع العام وذلك بزيادة استعمال الانترنت لضمان استعمال الجمهور للطرق الالكترونية في المعاملات مع كافة دوائر الدولة تم إيجاد الأسس الثابتة لاستعمال التجارة الالكترونية وذلك بالتحفيز على الدفع الالكتروني وتنفيذ فكرة النقود الالكترونية وتشجيع إنشاء طرق للمصادقة على الدفع بالطرق الالكترونية دون المساس بخصوصية معلومات المستخدمين والمستهلكين وحقوق الملكية الفكرية فضلا عن تأسيس طرق لحماية التعامل بالطرق الالكترونية من خلال : (كتانه ، ٢٠٠٢ ، ٧٠-٨٥)

أ- بناء إطار قانوني لتطوير المؤسسات لاستعمال تقنية المعلومات والاتصالات الحديثة وتغيير عدد من القوانين والتعليمات الحالية التي تحد من تنفيذ الطرق الالكترونية الحديثة.

ب- وإنشاء بنية تحتية للاتصالات قادرة على توزيع المعرفة وعلى تشجيع البحث والتطوير في مجال تقنية المعلومات والاتصالات .

في عهد الثورة الرقمية الالكترونية لا يوجد لدى الدول من خيار سوى اللحاق بركب تقنية المعلومات والاتصالات لتنفيذ برامج الحكومات الالكترونية والاقتصاديات الالكترونية والمجتمعات الالكترونية .

إن مشروع الحكومة الالكترونية ليس بناء موقع للانترنت . إنما تشمل ربط دوائر الدولة الواحدة ببعضها البعض وربط المواطنين بتلك الدوائر زد على ذلك أنها تربط دوائر كل دولة مع دوائر الدول الأخرى الكترونيا ، فالخدمات الحكومية ستقدم للمواطنين بطريقة فعالة مستقرة وأمنية وسريعة واقتصادية .

إن آلية تطبيق الحكومة الالكترونية وهي تنطوي على مشروع متكامل يبدأ هندسة الإجراءات والمعاملات الحالية وهي في معظمها يدوية بغية إحداث الإصلاح الإداري في الحكومة وينتهي بمكننة كاملة لتلك الإجراءات من ضمنها تأدية معاملات بالوسائل الالكترونية عبر وسائل الاتصالات المختلفة مثل الانترنت والهاتف العادي والنقل .

٤- محددات تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية :

يرجع البعض أسباب التفاوت في مستوى تطبيق أنظمة التبادل الالكتروني أو تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية ومنها العراق إلى أن الدول العربية اقل تقدما مقارنة بالدول الأخرى ( Unctad , 2002 , p. 8 ) خصوصا في مجال تقنية المعلومات وهذا صحيح إلا إن التفسير الشامل لهذا التفاوت يجب إن يأخذ بالاعتبار العديد من العوامل التي تحد من قدرة هذه الدول على تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية ومن هذه العوامل ما يلي :

## أ- العوامل التنظيمية :-

تعتبر الثقافة التنظيمية احد أهم المتغيرات التي تؤثر في تبني أنظمة التبادل الالكتروني للمعلومات وقد عرف ( Tsuja and Nishimura 2001 ) الثقافة التنظيمية في هذا المجال على أنها ثقافة الابتكار التقني المتمثلة بالبحث المستمر عن تقنية جديدة من اجل تحسين خدمة العملاء وتحسين العمليات والاعتقاد بان تطبيقات الحكومة الالكترونية تساعد في تحقيق هذه الأهداف وأشار ( Hawkins and Prenclpe 2000 ) إلى إن العديد من معوقات تطبيقات الحكومة الالكترونية ناتج عن الثقافة التنظيمية السائدة التي تفرز مقاومة التغيير طالما لا توجد مؤشرات واضحة تدل على إن هذه التطبيقات يمكن إن تخلق منافع حقيقية في مجالات العمل . ويشير ( Kwon and Zwad , 1989, p.227 ) أي إن استخدام تقنية المعلومات يحدث عندما يتم توفير المصادر التنظيمية اللازمة مثل الوقت والتحويل والمهارات الفنية بالشكل الذي يدفع إلى استخدام هذه التقنية ويطلق على هذه المصادر بـ ( الجاهزية التنظيمية ) التي تعتبر من أهم المعوقات التي تؤثر في قرار تبني تقنية المعلومات وقد حدد ثلاث إبعاد تمثل الجاهزية التنظيمية لتبني أنظمة التبادل الالكتروني للبيانات أو تطبيقات الحكومة الالكترونية . وهي مستو بالدعم العام المقدم من قبل الإدارة العليا ، المخاطرة المتعلقة بعدم التأكد من نتائج استخدام هذه التطبيقات ، ومدى امتلاك المصادر المالية وتقنية المعلومات اللازمة لتبني تطبيقات الحكومة الالكترونية وقد تتردد الشركة في التبني عندما تشعر بأنها غير جاهزة تنظيميا للتبني كما حدد ( Tsuja and Nishimura 2001 ) بعض العوامل التي يمكن من خلالها قياس اثر العوامل التنظيمية في تبني تطبيقات تقنية المعلومات فالدعم الذي تقدمه الاداره للموظفين من خلال تشجيعهم عن الإبداع والتوسع في استخدام تقنية المعلومات يمثل نوعا من العوامل التنظيمية بالاضافه إلى إن الخبرة الفنية في مجال تقنية المعلومات تعبر عن مستوى المعرفة بها والتي تمثل احد العوامل التنظيمية المهمة التي تشعر الشركة بانها جاهزة لتبني هذه التقنية .

## ب -العوامل المالية :

تعتبر العوامل المالية من العوامل المهمة والمؤثرة في قرار تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية وتتمثل بالتكاليف المترتبة على هذا التبني ويشير ( Hawkins and Prencl , p. 2000 ) انه بالرغم من إن التكاليف التشغيلية للحكومة الالكترونية اقل بكثير من التكاليف التشغيلية للأنظمة التقليدية إلا أن تكاليف تدريب العاملين وتكلفه الحصول على موظفين بمهارات جديدة وجيدة تمثل عائقا هاما تؤثر على قرار التبني .

وقد قسم ( Chau , 2001, p.30 ) هذه العوامل إلى تكاليف الاستثمار المالي المتمثل بتكاليف التشغيل والصيانة والتدريب والتكاليف الإدارية المتمثلة بالتغيرات الإدارية التي يتطلبها تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية والتي تتطلب المزيد من التكلفة للإجراءات الجديدة للعمل التي تفرضها هذه التطبيقات تتطلب تدريب وتعليم العاملين عليها بالإضافة إلى احتمال استحداث وحدات إدارية خاصة بهذه التطبيقات .

إن إدراك التكاليف المالية العالية التي تحتاجها هذه التطبيقات قد تعيق تبنيها . ويتمثل العامل الأخير بالوقت اللازم لتشغيل النظام والمتمثل بالوقت المطلوب لتنصيب النظام والوقت المطلوب لتدريب العاملين عليه . وقد يؤثر الوقت الطويل سلبا في قرار التبني حيث يشير Tucker etal , 1999 p.35 إلى الكثير من الشركات تتردد في الاستثمار في تقنية المعلومات لأنها غير قادرة على توفير الوقت اللازم لتغيير عملياتها وتدريب أفرادها.

## ج-العوامل البيئية :

تتأثر تطبيقات الحكومة الالكترونية بالتحديات الموجودة في البيئة الخارجية والمتمثلة بمجموعة عوامل البيئة الخارجية السياسية والقانونية والدعم الفني الخارجي ومجهود المتعاملين فالنظام السياسي الذي يدعم تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية يؤثر ايجابيا في قرار التبني في

حين أن عدم وجود رؤيا و استراتيجية وطنية للتعامل مع تقنية المعلومات و غياب دور الحكومة التشجيعي على استخدام التقنية يمثل عائقا ومحددا رئيسيا في تبني تطبيقات أنظمة التبادل الالكتروني للمعلومات ( Kettinger , 1994, p. 357 ) إلى إن انخفاض دور الحكومة في دعم مشاريع البنية التحتية من شبكات اتصال متطورة و جهات قادرة على تقديم الدعم الفني في مجال تقنية المعلومات يؤثر في مستوى تبني هذه التطبيقات بالإضافة إلى إن غياب التنسيق بين الخبرات الحكومية و عدم وجود قوانين و تشريعات تنظيم العمليات عبر شبكة الانترنت تمثل عائقا مهما في تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية ( Kamel and Hassein , 2002, p.148 ) .

كما أن قوة الروابط العمودية بين الوزارات و الدوائر التابعة لها و الدوائر الفرعية أو بين الشركات و الفروع لها تأثير مباشر في تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية ( Premkumar and Roberts, 1999, p.470 ) .

ويتأثر قرار تبني تقنية المعلومات بقدره الحكومة على إنشاء منظمات متخصصة في هذه التقنية تعمل على تزويد الدوائر بالدعم الفني في مجال تطبيقات الحكومة الالكترونية ( Chall , 2001, p. 135 ) وقد أشار ( Barry, 2000, p. 49 ) إلى أهمية هذه المنظمات في تقديم الدعم في الأمور العملية مثل حماية عمليات التخويل و المساعدة في حل المشاكل المرتبطة بها . إن عدم وجود جهات مثل جمهور العملاء و المناسبين و الموردين و الشركات تستخدم تقنية المعلومات لإجراء تعاملاتهم من خلال شبكة الانترنت يشكل عائقا أمام تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية لذلك فان عدم توفير قبول واسع لتطبيقات الحكومة الالكترونية قد يؤدي إلى رفض هذه التطبيقات و ان النجاح في استخدامها يعتمد على جاهزية تلك الجهات التي تؤثر في نوعية التكنولوجيا المستخدمة و المنافع التي يمكن الحصول عليها من هذه التقنية ( Banelridge and levenburg , 2000, p.85 ) .

وتتعلق العوامل القانونية بالمشاكل المترتبة على استخدام شبكة الانترنت في تطبيقات الحكومة الالكترونية ( ملحم ، ٢٠٠٠ ، ص ٤٨ ) إلى ضرورة توافر عدد من القوانين و التشريعات لضمان تسهيل استعمال الوسائل الالكترونية في إجراء المعاملات و تشجيع المؤسسات المختلفة على تبني هذه التطبيقات ، إضافة إلى تغيير عدد من القوانين و التعليمات التي تحد من تنفيذ الطرق الالكترونية الحديثة على إن تتضمن التشريعات الجديدة ما يلي :

- ١- تكيف قوانين الضريبة و التعامل التجاري و الإجراءات الإدارية و الملكية الفكرية مع التطبيقات الالكترونية .

٢- ضمان امن و سلامة المدفوعات الالكترونية .

٣- ضمان تحقيق السرية و الأمان و المحافظة على الخصوصيات .

٤- تحديد إطار تشريعي يضمن الاعتراف بالتوقيع الالكتروني .

٥- حماية المستهلك و المحافظة على حقوقه .

من باب كون تطبيقات الحكومة الالكترونية تمثل ابتكارا جديدا فان اثر خصائص الابتكارات الجديدة في قرار التبني يمكن إن تحدد وفقا لـ ( Rogers , 1995 , p.38 ) كما يلي

:-

١- المنفعة المتحققة من قرار تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية فإذا لم تحقق زيادة بالإنتاجية و تحسين الأداء و الجودة فان قرار التبني سوف يقاوم .

٢- مدى التوافق و الانسجام بين تطبيقات الحكومة الالكترونية و القيم الثقافية و الاجتماعية السائدة و الخبرات السابقة و حاجات المتبني .

٣- درجة الصعوبات و التعقيد في تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية .

٤- إمكانية استخدام هذه التطبيقات على أساس التجزئة قبل تبنيها يعد امراً هاماً للتبني

٥- وضوح نتائج التطبيقات التقنية الجديدة تمثل عامل مهم في سرعة التبني .

ويشير (Rogers , 1995 ) إن هذه المتغيرات تفسر ما نسبته ٤٩-٨٧% من التباين في معدل التبني للابتكارات الجديدة .

#### د- العوامل السلوكية :

إن مقاومة التعبير من العوامل المهمة التي يمكن ان تؤثر على قرار تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية حيث يشير ( Turban et al , 2000 , p.28 ) إلى ان التطبيقات التقنية يمكن ان تؤدي إلى تغيرات جذرية في طريقة أداء الأعمال وبالتالي فان مقاومة التغيير يمكن ان تزداد كما ان الخوف من فقدان الوظيفة والحاجة إلى التدريب أيضا تمثل عائقا رئيسيا حيث لا يكون الأفراد جاهزين لمعالجة العمليات في بيئة الكترونية .

ويعتمد تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية على مدى قبول هذه التطبيقات من قبل الأفراد العاملين سواء كانوا مدراء أو موظفين إذ ان عدم إدراكهم للمنافع التي تقدمها هذه التطبيقات فانهم سوف يترددون في تبني هذه التطبيقات ( Kirby and Turner , 1993, p.25 ) من جانب آخر أشار ( Bandridge and levenburg , 2000 , p.42 ) إلى انه بالإضافة إلى جاهزية المدير لتبني تقنية المعلومات فانه لا بد من جاهزية العاملين واستعدادهم لاستخدام التقنية في عملهم كما يشير Tsuja and Nishimura 2002 إلى ان وجود أفراد يدافعون ويؤيدون استخدام تقنية المعلومات ولديهم روح المبادرة والإبداع يؤثر بصورة ايجابية على قرار تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية .

#### ٤-أطر إرشادية لمشروع الحكومة الالكترونية في العراق

##### المسار الأول : ( كتانية، ٢٠٠٢، ٧٠-٨٠ )

وضع خطة استراتيجية شاملة لتنفيذ المشروع ، وتكليف فريق وطني يراعى في تشكيلة ان يكون ممثلا لجميع ذوي العلاقة وذلك في مجالات التعليم والتخطيط والأعمال المصرفية ، والاتصالات ، وتقنية المعلومات ، ومراكز المعلومات الوطنية بهدف توفير الخبرات المطلوبة ، لتسهيل انجاز المهمة التي عهد بها .

إضافة إلى الاستعانة بالخبرات الاستشارية المتخصصة المحلية والدولية .

سيعتمد الفريق الوطني لانجاز المهام المنوطة به على الأسس الأربعة الآتية :

\*التشريعات : سيعمل على تحديث الإطار التشريعي ليكون بالإمكان الاستفادة من تقنية المعلومات والعمل بها مثل : التوقيع الالكتروني وإقرار شرعية المعاملات الالكترونية وغيرها  
\*التدريب: العمل على تشجيع البرامج التدريبية في مجال تقنية المعلومات وتوجيه الجهات ذات العلاقة لمواجهة النقص في الخبرات المتخصصة .

\*البنية التحتية : أهمية بناء شبكة المعلومات الوطنية وشبكة خاصة للحكومة ووضع إستراتيجية لحماية المعلومات ، وإنشاء المعايير والمقاييس لتكون أساسا للتنسيق في المعاملات الالكترونية بين الحكومة والجهات المعنية وكذلك تبادل المعلومات والملفات.

\* الخدمات ألكترونية: وتشمل جميع الخدمات المقدمة فيما بين الحكومة وبينها وبين الشركات والمواطنين . ان نجاح هذا المسار يتطلب تضافر جميع الجهود أي انه يحتاج لمجهود وطني جماعي ، لذا فإننا نعتقد ان التنسيق مع الجهات المعنية هو مفتاح انجاز هذه المبادرة . ومن هذه الأطراف رئاسة الوزراء لما يتعلق بالتشريعات اللازمة لتحويل هذا المشروع إلى واقع وجلب الاستثمارات والتنسيق كذلك مع وزارة التخطيط .

##### المسار الثاني :

يقوم هذا المسار على اختيار مجموعة مشاريع وإعطائها الأولوية في التنفيذ ، وإنجاح هذه المشاريع سيشكل نموذجا يحتذى به في المشاريع الأخرى ، وبذلك تثبت فاعلية الحكومية الالكترونية وإمكانات التنفيذ العملي بها . ومن هذه المشاريع :

١- ترخيص السيارات والسائقين ، حيي يتمكن المواطن من تجديد رخصته على الهاتف أو عبر الانترنت واستلامها في الوقت الذي يناسبه .

٢- مشروع تسجيل الأراضي والعقارات : بإمكان المواطنين الحصول على معلومات وصفية لأي عقار باسم المالك والمساحة القانونية وسيطور ويصبح جزءا من الحكومة الالكترونية .

٣- الضرائب والضمان الاجتماعي : تهدف هذه الخدمة ، إلى تمكين المواطنين ورجال الأعمال من تقديم الطلبات المتعلقة بالضرائب والضمان الاجتماعي عبر الانترنت .

٤- فضلا عن مشروع تسجيل الشركات إذ سيكون بالإمكان تسجيل شركات عبر الانترنت وبذلك يوفر المستثمرون ورجال الأعمال عناء المعاملات الطويلة والمتشابكة ، وترخيص خدمات الاتصالات عبر الانترنت لخدمة الشركات ( مزودي خدمات الانترنت مثلا ) التي ترغب بالحصول على رخص لهذه الخدمات ، مشروع دليل موظفي الحكومة : وهو بصورة مبسطة ، يشبه دليل الهاتف ويحتوي على معلومات للاتصال بموظفي وجهات الحكومة المختلفة . وكذلك مشروع يهدف إلى خلق نافذة على عالم الحكومة الالكترونية بحيث يتجه الطرف المعني لموقع واحد معروف على الانترنت حتى يصل لجميع الخدمات المتوفرة في الحكومة الالكترونية .

على ان يرافق هذه الخدمة مركز لتزويد الخدمات عن طريق الهاتف Call center لمن لا يتمكن من استخدام الانترنت . إلا انه يصعب على الدول النامية الموافقة على هذا الإجراء ، لمل يترتب عليه من تأثير سلبي في احد أهم الموارد السيادية للدولة .  
ورغم أهمية التعاملات الالكترونية خاصة بالنسبة للدول النامية ، كآلية للنفاذ إلى الأسواق العالمية وفتح أسواق جديدة ، إلا ان هذه الدول تواجه تحديا رئيسا ، نتيجة عدم وجود آليات محددة لإخضاع التعاملات الالكترونية للقواعد الضريبية .

#### متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية :

يتم تطبيق الحكومة الالكترونية من خلال توفير مرتكزاتها وهي على النحو الآتي:

( كتانة، ٢٠٠٢، ٧٠ - ٨٠ )

- ١- متطلبات البنية التحتية .
  - ٢- متطلبات الإدارة وأنظمة المكاتب Back office
  - ٣- متطلبات تشريع السياسات والقوانين .
  - ٤- متطلبات التعليم والتوعية .
  - ٥- الدعم السياسي والقيادي للمشروع .
  - ٦- الإصلاح الإداري .
  - ٧- تعليم اللغة الانكليزية والحاسوب في المدارس والجامعات .
  - ٨- تأسيس مركز المعلومات الوطني NIC
- ومن المشكلات التي قد تعترض جانبا من تطبيق الحكومة الالكترونية ما يأتي :
- ١- لا توجد رؤية وطنية موحدة.
  - ٢- عوائق تتعلق بالبنية التحتية .
  - ٣- ندرة بعض المهارات في مجال تقنية المعلومات .
  - ٤- تفشي البيروقراطية والروتين .
  - ٥- عدم توفر البيئة القانونية والتشريعات اللازمة .
  - ٦- ضعف مستوى الوعي .
  - ٧- مستوى منخفض لاستعمال الانترنت .

في خطوة لتنظيم المعاملات الالكترونية وتوافقا مع توجه الحكومة نحو التحول إلى الحكومة الالكترونية ولوضع الأسس الصحيحة لهذا التحول وبسبب توجه المؤسسات التجارية والمصرفية والخدماتية وغيرها نحو الأعمال الالكترونية باستخدام أحدث الوسائل والأجهزة التقنية المتاحة وتوافقا مع التطورات التي حدثت في مجال الأعمال والمعاملات الالكترونية في العالم ، واستجابة للتطورات المحلية والخارجية ينبغي أولا إصدار قانون للمعاملات

الالكترونية يهدف إلى تسهيل استعمال الوسائل الالكترونية في إجراء المعاملات، وبحيث تسري أحكام القانون على المعاملات والسجلات الالكترونية والتوقيع الالكتروني وأي رسالة معلومات الالكترونية وكذلك المعاملات الالكترونية التي تعتمدها أي دائرة حكومية أو مؤسسة رسمية بصورة كلية أو جزئية .

يجب ان يتضمن هذا القانون إلى جانب التعريفات والأحكام العامة مواد وإحكاما تتعلق بالسجل والعقد والرسالة والتوقيع الالكتروني والسند الالكتروني للأموال ، وتوثيق السجل والتوقيع الالكتروني والعقوبات التي تفرض على مخالف القانون .

### الإطار التطبيقي

#### اختبار الفرضيات :-

أ- الفرضية العامة : لاتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المعوقة وتبني تطبيقات الحكومة الالكترونية .

ب- الفرضيات الفرعية :

١- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل البيئية وبين تطبيقات الحكومة الالكترونية .

٢- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التنظيمية وبين تطبيقات الحكومة الالكترونية .

٣- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل السلوكية وبين تطبيقات الحكومة الالكترونية .

٤- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المالية وبين تطبيقات الحكومة الالكترونية .

#### جدول رقم ( ١ )

الأهمية النسبية لتصورات أفراد العينة عن العوامل المعوقة

العوامل المعوقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب حسب الأهمية
التنظيمية	٣.٨٨	٠.٥٨	٧٧.٥٧%	١
البيئية	٣.٦٥	٠.٦٧	٧٣.٠٢%	٢
المالية	٣.٦٤	٠.٦٧	٧٢.٧٨%	٣
السلوكية	٣.٦١	٠.٧٠	٧٢.٢٦%	٤
مجتمعة	٣.٦٩	٠.٥٧	٧٣.٩١%	-

تبين من الجدول (١) ان المتوسط العام لفقرات المتغير المستعمل كان مرتفعا حيث بلغ المتوسط الحسابي ( ٣.٦٩ ) وبأهمية نسبتها ( ٧٣.٩١ % ) مما يؤشر إلى ان تصورات الباحثين للعوامل المعوقة جاءت مرتفعة وجاء ترتيبها حسب الأهمية النسبية بالمرتبة الأولى العوامل التنظيمية والمرتبة الثانية العوامل البيئية والمرتبة الثالثة العوامل المالية والمرتبة الرابعة العوامل السلوكية .

يتبين من معطيات الجدول ( ٢ ) ثبات صلاحية النموذج الاختبار الفرضية استناداً إلى ارتفاع قيمة ( F ) المحسوبة والبالغة ( ٣٩.٧٧ ) عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة (  $\alpha > 0.01$  ) ودرجات حرية ( ٢٢٥.٤ ) والبالغة ( ٣.٣٤ ) ويتضح من نفس الجدول ان المتغيرات

المستقلة للعوامل المعوقة في هذا النموذج تفسير ما مقداره ( ٤١.٤ % ) من التباين في تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية وهي قوة تفسيرية متوسطة مما يدل على ان هناك أثرا هاما ذا دلالة إحصائية للمتغير المستقل في المتغير التابع واعتمادا على قيمة معامل الارتباط فقد كانت العلاقة بين العوامل المعوقة مجتمعة ومستوى تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية علاقة عكسية بحيث كلما ازداد مستوى المعوقات انخفض مستوى تبني التطبيقات وبناءً عليه يشير الجدول الى رفض الفرضية العدمية المتعلقة بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية والعوامل المعوقة مجتمعة .

ويتضح من النتائج الإحصائية الواردة بالجدول رقم ( ٣ ) رفض الفرضية العدمية التي تنص انه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة ( العوامل البيئية ، العوامل التنظيمية ، العوامل المالية ، العوامل السلوكية ) في تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود اثر هام ذي دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة آنفا . وهذا يعني وجود علاقة بين هذه المتغيرات ومستوى تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية .

### جدول رقم ( ٢ )

#### تحليل الانحدار المتعدد للعوامل المعوقة

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	R	R <sup>2</sup>
الانحدار	٤	٥٢.٠٤٢	١٣.١١	٣٩.٧٧	٠.٠٠٠	-٠.٦٤٣	
الخطأ	٢٢٥	٧٣.٦٠٤	٠.٣٢٧				
المجموع	٢٢٩	١٢٥.٦٤٦					

- ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (  $a > ٠.٠٠١$  ) معامل التحديد  $R^2 = ٠.٤١٤$   
 قيمة ( F ) الجدولية عند مستوى دلالة (  $a > ٠.٠٠١$  ) ودرجات حرية ( ٢٢٥-٤ ) = ٣.٣٤٠ .

### جدول رقم ( ٣ )

#### تحليل الانحدار للمعوقات

العوامل المستقلة	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
التنظيمية	-٣.١٣٩ *	٠.٠٢
البيئية	-٣.٣٦٥ *	٠.٠٠١
المالية	-٢.٢٦٨ **	٠.٠٢٤
السلوكية	-١.٩١٩ ***	٠.٠٥٠

\* ذات دلالة إحصائية على مستوى (  $a > ٠.٠١$  )

\*\* ذات دلالة إحصائية على مستوى (  $a > ٠.٠٥$  )

\*\*\* ذات دلالة إحصائية على مستوى (  $a > ٠.٠٥$  )

#### تفسير النتائج :

تشير نتائج اختبار الفرضيات إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المعوقة وتبني تطبيقات الحكومة الالكترونية ( الفرضية العامة ) .

أما العلاقة العكسية بين المعوقات البيئية وتبني تطبيقات الحكومة الالكترونية . ( الفرضية الفرعية الأولى ) فهي نتيجة متوقعة حيث لا زالت البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في مراحلها الأولى بالإضافة إلى انخفاض عدد مستخدمي شبكة الانترنت بالعراق ، إضافة إلى عدم وجود تشريعات قانونية تحكم وتلبي حاجة التبادلات الالكترونية . كما ان عدم توفر أنظمة دفع الكترونية آمنه وعدم توفر واستخدام البطاقات

الائتمانية بين الأفراد والشركات هذا بالإضافة إلى عدم وجود استراتيجية وطنية للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات وغياب الدور التشجيعي على استخدام هذه التكنولوجيا ، وبالنسبة للعلاقة العكسية بين المعوقات المالية ومستوى تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية فتعود إلى الحاجة إلى توفير المصادر المالية اللازمة لتطوير البنية التحتية الداخلية وتدريب العاملين على تطبيقات الحكومة الالكترونية كما ان التحول إلى اسلوب جديد يتطلب التحويل أيضا . ومن الواضح ان الدوائر الخدمية تعاني من نقص التخصيصات المالية بصورة عامة كما تعاني من نقص التخصيصات اللازمة للاستثمار في مجال تقنية المعلومات .

وبالنسبة للعلاقة العكسية بين المعوقات السلوكية ومستوى تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية فتعود إلى انخفاض المهارات الفنية للأفراد ومهاراتهم باللغة الانكليزية التي هي اللغة المستخدمة في معظم مواقع شبكة الانترنت ويعود هذا الانخفاض في مستوى المهارات إلى غياب البرامج التدريبية التي تؤهل الأفراد للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات مما يؤدي إلى انخفاض الثقة بالنفس وبالتالي تبني مواقف سلبية لهذه التطبيقات كما ان الخوف من فقدان الوظيفة من جراء استخدام هذه التكنولوجيا ساهم في تعزيز مقاومة التغيير لكل ما هو جديد.

وبالنسبة للعلاقة العكسية بين المعوقات التنظيمية ومستوى تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية فيمكن تفسيره بانخفاض مستوى دعم الإدارة العليا لهذه التطبيقات نتيجة لانخفاض عدد العاملين المتخصصين في هذا المجال ولعدم إدراك الإدارة العليا للمنافع المتوقعة من هذه التطبيقات وغياب ثقافة الابتكار من أجل تحسين الخدمات المقدمة وغياب الدور التشجيعي للإدارة العليا للزم لدفع العاملين على الإبداع والاشتراك في تحقيق الأهداف . هذا إضافة إلى عدم توفر الخبرات الفنية اللازمة للتبني وعدم الاهتمام بتوظيف أفراد متخصصين في هذا المجال ، فضلا عن عدم وجود دعم فني داخلي وخارجي سواء كان في مجال الصيانة أو في مجال النظم والبرامج .

#### جدول رقم ( ٤ )

#### تطبيقات الحكومة الالكترونية

ت	تطبيقات الحكومة الالكترونية	المتوسط
١-	انجاز المعاملات داخليا عن طريق الحاسوب	٣.٢٨
٢-	توفير خدمة البريد الالكتروني للعملاء	١
٣-	توفير نظام للاستعلام المباشر عن أي معلومة يحتاجها العميل	١
٤-	توفير إمكانية الربط الالكتروني بمواقع أخرى ذات فائدة للعميل	١
٥-	توفير نظام لقياس العميل بتسديد الثمن من خلال بطاقة الانتماء	١
٦-	توفير نظام لطلب العملاء لخدمات الدائرة الكترونيا	١
٧-	تقديم الخدمات من خلال الموقع على الشبكة	١
٨-	تقديم معلومات عامة عن خدمات الدائرة	١

#### \* مستوى تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية في الدوائر الخدمية :

اعتماداً على المقياس الذي استخدم لقياس مستوى تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية والمكونة من خمس درجات ( ٥ عالي جدا ، ١ ضعيف جدا ) نلاحظ من الجدول رقم ( ٤ ) ان التطبيق الأكثر استخداما انجاز المعاملات داخليا عن طريق الحاسوب ( ٣.٢٨ ) أما التطبيقات الأخرى فكانت ضعيفة جدا أو معدومة من قبل معظم الدوائر حيث كانت قيمة المتوسط لها هو ( ١ ) وهذا يشير إلى انعدام استخدام هذه التطبيقات ولعل التفسير المنطقي لذلك يكمن في حداثة التطبيقات إضافة إلى المعلومات الكثيرة لها وضعف مستوى إدراك منافع هذه التطبيقات مما أثر سلباً على مستوى التبني .

**التوصيات :** استنادا إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة فقد تم تحديد مجموعة من التوصيات التي تساعد على تجاوز معوقات تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية .

- ١- ضرورة بناء وتطوير بنية تحتية جيدة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتأكد من إتاحتها لجميع الوحدات الإدارية .
- ٢- تعزيز القدرات الفنية لشبكات الاتصال لضمان توفير خدمات اتصال فعالة وكفوءة .
- ٣- توفير الفرص للاطلاع ومسايرة كافة التطورات التقنية في مجال تقنية المعلومات ومسايرتها ومحاولة الاستفادة منها .
- ٤- تطوير البيئة التشريعية بما يتلاءم وحاجات التبادل الالكتروني للبيانات وبما يشجع على استخدام تطبيقات الحكومة الالكترونية .
- ٥- اتخاذ التدابير اللازمة لضمان سلامة وامن وسرية التعاملات الالكترونية .
- ٦- العمل على تطوير أنظمة دفع الكترونية آمنة وتشجيع استخدام البطاقات الائتمانية .
- ٧- تأسيس مركز معلوماتي وطني .
- ٨- تعميم تدريس اللغة الانكليزية والحاسوب بصورة كفوءة وفعالة بالمدارس والجامعات .
- ٩- نظرا لكون الفوائد المتحققة من وراء الاشتراك بالشبكات الدولة تعادل إضعاف التكلفة المدفوعة فينبغي ان نجعل الاشتراك بهذه الشبكات مجانيا
- ١٠- العمل على رفع مستوى إدراك الإدارات العليا للمنافع التي توفرها تطبيقات الحكومة الالكترونية من اجل دفعها على تبني مواقف ايجابية اتجاهها من خلال توفير برامج تدريبية وتطويرية.
- ١١- العمل على رفع مستوى مهارة العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات من خلال توفير برامج تدريبية . القيام بتطوير مواقع خاصة على شبكة الانترنت وتوفير أجهزة الحاسوب وخطوط الاتصال بالكم والنوع الذي يضمن سهولة وصول جميع العاملين إلى شبكة الانترنت.
- ١٢- التأكيد للعمال بان الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات لا يتطلب تغيير كبير في نمط الأعمال وأنها لا تمثل بأي شكل بديلا عنهم .
- ١٣- بيان مدى تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين .
- ١٤- اطلاع العاملين على المستجدات في مجال تكنولوجيا المعلومات وإقامة الدورات التدريبية لهم باستمرار من اجل زيادة ثقتهم بقدراتهم على مواكبة تلك التطورات .
- ١٥- توفير الدعم المالي اللازم لتبني تطبيقات تكنولوجيا المعلومات .

## المراجع

- ١- عفت عبد الله أزرغي ، الحكومة الالكترونية ، التحديات والأفاق ، مجلة النهضة ، العدد ٨ ، ٢٠٠١ .
- ٢- خيرى مصطفى كنانة ، اثر العولمة والانترنت في تكييف نظم المعلومات الإدارية ، أطروحة دكتوراه ، ٢٠٠٢ .
- ٣- ملحم ، محمد فضل ، ٢٠٠٠ التجارة الالكترونية في القطاع المصرفي الأردني ، مجلة البنوك في الأردن ، المجلد ١٩ ، العدد ٦ ، ص ٤٨-٥١ .
- 4- Merele , Martin analysis and design of business information system printice Hall inc 1995 .
- 5- O, Brien games . A management information systems ( A Managerial and user perspective ) irwin home wood 1990 .
- 6- Page John and hooper , paul : A ccounting and information systems . Englewood cliffs , N. J: printice , Hall 1992 .
- 7- Tsuja , P.M.Y. and Nisimura , J . S 2002 , The adoption and imple mentation of E-commerce by Mes in peru : A case study approach available at : [Http://www.missingmiddle.com/pdf/paper\\_22.pdf](http://www.missingmiddle.com/pdf/paper_22.pdf) .
- 8- Hawkins R. and prencipe A 2000 Business – to Business E- Commerce in the UK : A synthesis of sector Reports commissioned by the Department of Trade and industry : A vailabe at : [www.ukonline.gov.uk / main / resources / related files / finalreport . doc](http://www.ukonline.gov.uk/main/resources/related_files/finalreport.doc) .
- 9- Kwon , T.H. and Zmud , R.W.1987 , unifying the fragmented models of information systems implementation in R. J. Boland and R.A. Hirschheim ( editors ) , critical issues in information systems , Research . New york : John Wiley , 227-251 .
- 10- Scapola A. 2002 . Adoption issure of Business – to – Business internet commerce in European SMES " , proceedings of the 35<sup>th</sup> Hawaii linternational canference on system sciences . Available at : [htt: / lide.Uhk. Cz/home/ fim/ ucitel/fumikup1 / www/ dizs/ temata/scupola . PDF](http://lida.Uhk.Cz/home/fim/ucitel/fumikup1/www/dizs/temata/scupola.PDF) .
- 11-Chau P.Y. 2001 . Iuhibitors to EDI Adoption in small Busiuesses : An Empirical inverstigation The journal of Electronic Commerce Research , 2 (3) .
- 12-Tucker , S. , Mohamed , S. And Ambrose , M.D. 1999 information Technology Analysis frame work for actor peninsula project for Department of industry . science and Resourees , commonwealth scientific and industrail Research organiization (CSIRO) .
- 13-Kettinger , J. 1994 National infrastucture Diffusion and the U.S.information super high way information and menagement Amsterdam , 27 ( 6 ) : 357-369 .
- 14- Kamels and Hussein , M . 2002 , The Emergence of Ecommerce in a Developing nation case of Egypt . Benchmarking : An International Journal , 9 ( 2 ) : 146-153 .
- 15- Permkumar , G. , and Roberts , M . 1999 Adoption of New information Technology in Rural small Business , omega , 27 ( 4 ) : 467-484 .
- 16- Bernard , Barry . D.2000 Form Appalachia to india : U.S. small busluesses are going global business credit , 102 ( 6 ) : 49-50 .
- 17-Dandridge , T. and Levenburg , N . M. 2000 high – techpotential An exploratory study of erey small firms usage of the internet . international of small business journal , 15 ( 2 ) 81-91 .
- 18-Turban , E, Mclean , E . and wetherbe J. 2000 information Technology for maragement . NY : John witey & sons . inc p. 20-35 .
- 19- Kirby , D . and Turner , M . 1993 IT and small Retail Business . international Journal of Retail and Distribution maugement , 21 ( 7 ) : 20-27 .

- 20- Torna tzky , L.G. and Klein , K . J. 1982 innovation characteristics and Innovation Adoption , Adoption – implementation : Ameta Analysis of findings , IEEE , Transaction on Engineering managent , 29 (11) : 28-45 .
- 21- United Nations , Development , programe , human Development Report , Manama , Bahrain , 1998 , p. 14 .
- 22- UNCTAD, United Nations Conference on Trade and Development . 2002 E-Commerce and Development Report 2002 , united nations , New York and Geneva , p . 148 .

بسم الله الرحمن الرحيم  
استمارة استقصاء استطلاعية

ان هذه الاستمارة تتضمن بعض الاسئلة والخاصة بتحديد معوقات تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية في دائرتكم وذلك من اجل ايجاد الحلول العلمية لها من خلال هذه الدراسة التي تتعلق ( التبادل الالكتروني للبيانات والحكومة الالكترونية الافاق والتحديات ) .  
وان المعلومات التي تدلي بها من خلال الاجابة سوف تكون مساهمة مشكورة لاغراض الدراسة العلمية .  
نشكر لكم حسن تعاونكم

الباحث

مستوى تبني تطبيقات الحكومة الالكترونية

ت	الأسئلة	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	عالي	عالي جدا
١	تنجز المعاملات الخاصة بالخدمات التي تقدمها الدائرة الكترونيا عن طريق الحاسوب					
٢	تهتم الدائرة بتوفير خدمة البريد الالكتروني للعملاء					
٣	توفر الدائرة نظام للاستعلام المباشر عن اي معلومة يحتاجها المواطن					
٤	توفر الدائرة إمكانية الربط الالكتروني بمواقع أخرى ذات فائدة للمواطن					
٥	توفر الدائرة نظام لقيام العميل بتسديد الأجرور والرسوم من خلال بطاقة الائتمان					
٦	توفر الدائرة نظام لطلب العملاء لخدماتها الكترونيا					
٧	الدائرة تقدم خدماتها من خلال الموقع على الشبكة					
٨	تقدم الدائرة المعلومات عن خدماتها وإجراءاتها الداخلية الكترونيا .					

ت	الأسئلة	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	عالي	عالي جدا
١	تنجز المعاملات الخاصة بالخدمات التي تقدمها الدائرة الكترونيا عن طريق الحاسوب					
٢	تهتم الدائرة بتوفير خدمة البريد الالكتروني للعملاء					
٣	توفر الدائرة نظام للاستعلام المباشر عن أي معلومة يحتاجها المواطن					
٤	توفر الدائرة إمكانية الربط الالكتروني بمواقع أخرى ذات فائدة للمواطن					
٥	توفر الدائرة نظام لقيام العميل بتسديد الأجرور والرسوم من خلال بطاقة الائتمان					

					٦	توفّر الدائرة نظام لطلب العملاء لخدماتها الكترونيا
					٧	الدائرة تقدم خدماتها من خلال الموقع على الشبكة
					٨	تقدم الدائرة المعلومات عن خدماتها وإجراءاتها الداخلية الكترونيا .

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.  
This page will not be added after purchasing Win2PDF.