

أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على كفاءة الخدمات الصحية

في مستشفى الأمير حمزة

"دراسة ميدانية"

**The Effect of Applying E-Government on Health
Services Efficiency in Prince Hamzah Hospital**

"Empirical Study"

اعداد

أحمد صالح عمر

400910246

إشراف

الدكتور ظاهر رداد القرشي

قدمت هذه الرسالة إبتكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

إدارة الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

كلية الأعمال

قسم إدارة الأعمال

كانون الثاني 2012

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

قال الله تعالى:

[قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ
وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو
الْأَلْبَابِ]

الزمر 9

تفويض

أنا الموقع أدناه " أحمد صالح عمر " أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: أحمد صالح عمر

التوقيع: 

التاريخ: ١٤/١/٢٠١٩

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها

" أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير
حمزة دراسة ميدانية"

وأجيزت بتاريخ: 2012/1/22

التوقيع		أعضاء لجنة المناقشة
	رئيساً ومشرفاً	الدكتور ظاهر رداد القرشي
	عضواً	الدكتور هيثم محمد الزعبي
	عضواً وممتحناً خارجياً	الدكتور محي الدين يحيى القطب

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم، والصلاة والسلام على نبينا الصادق الأمين،
فبعد أن منّ الله عليّ بإتمام إعداد هذه الرسالة، فإنه يشرفني ويسعدني
أن أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى الدكتور الفاضل ظاهر
رداد القرشي، الذي أشرف على هذه الرسالة حتى آخر لحظة من
دون ملل أو تعب، وإحاطته لي برعايته ولطفه، وإعطائي الكثير من
وقته لإخراجها بهذا الشكل العلمي، فله مني جزيل الشكر والاحترام
والتقدير، وأتقدم كذلك بوافر الشكر وعظيم الامتنان لأساتذتي أعضاء
الهيئة التدريسية في جامعة الشرق الأوسط، وجزيل الشكر لأعضاء
لجنة المناقشة الكرام لما منحوني من وقت لقراءة رسالتي المتواضعة
وإثرائها بتوجيهاتهم القيمة، والشكر الدائم والموصول لأهلي
وأصدقائي وزملائي في العمل الذين وقفوا معي طوال مشوار
دراستي.

الاهداء

إلى روح من حثني على البدء ولكن مشيئة
الله لم ترد أن يكون هنا اليوم ... والدي

وإلى نبع الحنان ومربية الأجيال ... والدي

إلى من يساندني دوماً في وقت الحاجة...

إخوتي

إلى من يقفون دوماً بجواري... أصدقائي

إلى .. أهلي و عائلتي

أهدي هذا العمل المتواضع

المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى
ب	التفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	الشكر والتقدير
هـ	الاهداء
و	صفحة المحتويات
ط	قائمة الجداول
ك	قائمة الأشكال
ل	قائمة الملاحق
م	ملخص الدراسة باللغة العربية
س	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية Abstract
1	الفصل الأول
2	المقدمة
3	مشكلة الدراسة وأسئلتها
3	أهمية الدراسة
4	أهداف الدراسة
4	فرضيات الدراسة
5	حدود الدراسة
5	محددات الدراسة
6	التعريفات الاجرائية
7	الفصل الثاني

8	الإطار النظري
22	الدراسات السابقة العربية
27	الدراسات السابقة الأجنبية
30	ما يميز هذه الدراسة عن سابقتها
31	الفصل الثالث : الطريقة والاجراءات
32	منهج الدراسة
32	مجتمع الدراسة
32	عينة الدراسة
33	خصائص عينة الدراسة
37	أنموذج الدراسة
38	أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات
40	المعالجة الإحصائية
41	ثبات أداة الدراسة
42	اختبار Multicollierarity
42	صدق أداة الدراسة
43	الفصل الرابع : نتائج تحليل واختبار الفرضيات
44	المقدمة
44	التوزيع التكراري لاجابات العينة
52	اختبار فرضيات الدراسة
57	جدول ملخص النتائج
58	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
59	المقدمة

59	النتائج
60	التوصيات
61	المراجع العربية
63	المراجع الأجنبية
64	مراجع المواقع الإلكترونية
65	قائمة الملاحق
66	قائمة أسماء المحكمين
67	أداة الاستبانة

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1-3)	التوزيع الجنسي للمبحوثين	33
(2-3)	فئات أعمار المبحوثين	34
(3-3)	المستوى الأكاديمي للمبحوثين	35
(4-3)	المستوى الوظيفي للمبحوثين	36
(5-3)	مقياس الاستجابة	39
(6-3)	مقاييس المتغير المستقل	40
(7-3)	عدد فقرات المتغير التابع	40
(8-3)	معامل ثبات الإتساق الداخلي	41
(9-3)	VIF	42
(1-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفاعلية الموظفين	44
(2-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للامكانات المالية	46
(3-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبنية التحتية التكنولوجية	47
(4-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقافة المنظمة	49
(5-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكفاءة الخدمات الصحية	51
(6-4)	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	52
(7-4)	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	53

54	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	(8-4)
55	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	(9-4)
55	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	(10-4)
56	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	(11-4)
57	ملخص نتائج الفرضيات	(12-4)

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
37	أنموذج الدراسة	(1-3)

قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
66	قائمة أسماء المحكمين	1
67	أداة الدراسة (الاستبانة)	2

ملخص الدراسة

" أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة

"دراسة ميدانية"

اعداد

أحمد صالح عمر

اشراف الدكتور

ظاهر رداد القرشي

الملخص باللغة العربية

في ظل السعي الدائم للحكومة الأردنية للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطن الأردني قامت الحكومة الأردنية بالبدء بتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، وهدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن " أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة"، وبناءً عليه فقد قام الباحث ببناء وتطوير الاستبانة الخاصة في جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة كونها هي أداة الدراسة الأكثر تناسباً مع طبيعتها، وقد قام الباحث بعرضها وتحكيمها من قبل نخبة من المحكمين في مجال إدارة الأعمال وقد تم تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، إذ تكونت الاستبانة من (39) فقرة ومجتمع الدراسة يتكون من (700) موظف من موظفي مستشفى الأمير حمزة المعنيين في تطبيق الحكومة الإلكترونية في المستشفى، وبناءً عليه تم توزيع (250) استبانة على موظفي مستشفى الأمير حمزة بشكل عشوائي، وقد تم استرجاع 211 استبانة كانت جميعها صالحة للتحليل الإحصائي، وقد توصلت الدراسة إلى مايلي:

- وجود أثر لتطبيق الحكومة الإلكترونية من حيث: (قدرة الموظفين، الإمكانيات المالية، البنية التحتية التكنولوجية، ثقافة المنظمة) بشكل مجتمع على كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة عند مستوى دلالة (0.05).

- وجود تأثير لقدرة الموظفين على كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة عند مستوى دلالة (0.05).
 - عدم وجود تأثير للإمكانات المالية على كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة عند مستوى دلالة (0.05)، ويعزى ذلك إلى عدم معرفة أفراد عينة الدراسة بالتفاصيل والإمكانات المالية المقدمة من جهات مختلفة، حيث كانت معظم الإجابات في الاستبانة (محايد).
 - وجود تأثير للبنية التحتية التكنولوجية على كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة عند مستوى دلالة (0.05).
 - وجود أثر لثقافة المنظمة على كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة عند مستوى دلالة (0.05).
- ومن أهم التوصيات التي خرجت بها هذه الدراسة ما يلي:

- ❖ حيث إن هناك أثراً ايجابياً لتطبيق الحكومة الإلكترونية على كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة، فإن الباحث يوصي بتعميم التجربة على باقي مستشفيات القطاع الصحي العام لرفع كفاءة الخدمات الصحية والارتقاء بها.
- ❖ نظراً لوجود تأثير لفاعلية الموظفين على كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة، يوصي الباحث وزارة الصحة البدء بتدريب موظفي باقي مستشفيات القطاع الصحي العام لتسهيل تطبيق الحكومة الإلكترونية فيها.
- ❖ يوصي الباحث بتوفير أجهزة ادخال تعتمد على تمييز الصوت (Speech Recognition) نظراً لمواجهة بعض الأطباء كبار العمر صعوبة بطباعة التقارير الطبية، وذلك تسهيلاً على الأطباء والمرضى معاً.
- ❖ يوصي الباحث أن تقوم وزارة الصحة بالبدء بنشر ثقافة الحكومة الإلكترونية بين موظفي باقي مستشفيات القطاع الصحي العام وكذلك بين المواطنين لتسهيل نشر تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

Abstract

The Effect of Applying E–Government on Health Services Efficiency in Prince Hamzah Hospital – Empirical Study

Prepared By: Ahmad S. Omar

Supervised by: Dr. Thaher Al Qurashi

In the light of the seeking of the Jordanian government to upgrade the level of its services for the citizens it started to apply the E-government, and this study aimed to reveal " The Effect of Applying E–Government on Health Services Efficiency in Prince Hamzah Hospital " and in the light of this, the researcher has built a special questionnaire to collect the relative data to this study, and the questionnaire was chosen because it is the most convenient tool with this study nature, and the questionnaire was previewed and arbitrated by a group of arbitrators in the management of the business, the questionnaire has included a resolution on (39) paragraph, and the population of the study contained (700) employees that uses the e-government applications in Prince Hamza Hospital, and (250) questionnaire was distributed over the employees randomly, then (211) questionnaire were collected back and were applicable to do the analysis and hypothesis testing using a program package Statistical Social Sciences SPSS, after conducting a statistical analysis, the study found the following:

- The existence of the impact of applying E-Government in terms of: (employees effectiveness, financial abilities, technology infrastructure, and organizational structure) on health services efficiency in prince Hamzah hospital at the level of significance (0.05).
- The existence of the impact of employees' effectiveness on health services efficiency in prince Hamzah hospital at the level of significance (0.05).

ف

- There is no existence of the impact of financial abilities on health services efficiency in prince Hamzah hospital at the level of significance (0.05), and this result can be explained by the unawareness of the study sample with these variable questions so most of them answered (Neutral).
- The existence of the impact of technology infrastructure on health services efficiency in prince Hamzah hospital at the level of significance (0.05).
- The existence of the impact of organizational culture on health services efficiency in prince Hamzah hospital at the level of significance (0.05).

The most important recommendations from this study include:

- The researcher recommends that the ministry of health in Jordan should apply the E-Government on the other public health sector hospitals to raise its efficiency.
- Due to the impact of the employees' efficiency on the health services efficiency, the researcher recommends that the ministry of health should start training the other hospitals employees.
- The researcher recommends that the hospital should bring speech recognition input devices to be used by older doctors in writing the medical reports so it becomes easier for the doctors and the patients.
- The researcher recommends that the ministry of Health should start dissemination the E-Government culture between other hospitals employees.

الفصل الأول

أولاً: المقدمة

ثانياً: مشكلة الدراسة وأسئلتها

ثالثاً: أهمية الدراسة

رابعاً: أهداف الدراسة

خامساً: فرضيات الدراسة

سادساً: حدود الدراسة

سابعاً: محددات الدراسة

ثامناً: التعريفات الإجرائية

أولاً: المقدمة

تسعى الحكومة الأردنية بشكل مستمر وعلى الدوام إلى الإرتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطن الأردني بشكل عام كما تركز على الخدمات الصحية بشكل خاص لما لها من تأثيرات مباشرة على حياة المواطنين، وفي ظل هذا السعي الدائم وانطلاقاً من رؤية جلالة الملك عبدالله الثاني بن الحسين "جاءت رؤيتنا للاستثمار في مجال قطاع تكنولوجيا المعلومات من منطلق توفر البنية التحتية اللازمة له ممثلة بالكفاءات الوطنية الشابة المؤهلة والمدربة علمياً وفنياً والمنتشرة ليس فقط في الأردن، بل في كافة أنحاء المنطقة العربية حيث قمنا بتبني مجموعة من المبادرات ضمن هذا القطاع كان من أهمها نشر مراكز تكنولوجيا المعلومات في كافة أنحاء المملكة، إضافة إلى انطلاق مبادرة الحكومة الإلكترونية ومبادرة تطوير التعليم في الأردن والتعليم الإلكتروني التي تم إطلاقها في المنتدى الاقتصادي العالمي" (الأردن، 2011) تم البدء بتنفيذ الحكومة الإلكترونية الأردنية ومحاولة تطبيقها في جميع القطاعات الحكومية.

وتعرف الحكومة الإلكترونية على أنها" قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين، وبتكاليف ومجهود أقل، ومن خلال موقع واحد على الشبكة، (الدباس، 2009).

يعد "مشروع نظام حكيم" المبادرة الوطنية الأولى لحوسبة القطاع الصحي في الأردن، أطلق في آذار 2009 تحت رعاية حضرة صاحب الجلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم ويهدف إلى تقديم الرعاية الصحية الفعالة والمتقدمة للمرضى، وكذلك يمكن هذا البرنامج الأطباء من فحص السجلات الطبية الإلكترونية لمرضاهم وذلك باستخدام أرقامهم الوطنية، حيث تم الربط بين قاعدة بيانات دائرة الأحوال المدنية وقاعدة بيانات النظام، وتحتوي تلك السجلات على تقارير إجرائية وجراحية شاملة والأدوية الحالية والتجاوب معها أو الحساسية منها، (مشروع الحوسبة الصحية، 2011).

ثانيا: مشكلة الدراسة وأسئلتها

لقد سعت الحكومة الأردنية في السنوات السابقة إلى تطبيق فكرة الحكومة الإلكترونية في جميع المؤسسات الحكومية التي تقدم خدمات للمواطنين وذلك من أجل تسهيل الخدمات المقدمة لهم وتسريعها وتوثيقها ليتم الرجوع إليها عند الحاجة، وحيث أن القطاع الصحي العام يمثل أحد أهم القطاعات التي أولتها الحكومة الاهتمام في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية ونظراً إلى صعوبة التحول من النظام الكلاسيكي التقليدي في التنظيم والإدارة الحكومية إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة، فقد ارتأى الباحث أن يقوم بدراسة بعنوان "أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة"، وبناءً عليه فقد تشكلت الأسئلة العامة للدراسة على النحو التالي :

- ما أثر تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على كفاءة الخدمات الصحية في مستشفيات الأمير حمزة ؟
- ما مدى قدرة موظفي مستشفى الأمير حمزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية ؟
- ما مدى جاهزية البنية التحتية التكنولوجية في مستشفى الأمير حمزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية ؟
- ما مدى توافر الإمكانيات المالية في مستشفى الأمير حمزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية ؟
- ما مدى جاهزية ثقافة المنظمة في مستشفى الأمير حمزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية ؟

ثالثا: أهمية الدراسة

ويمكن تقسيم أهمية الدراسة إلى نوعين:

- 1- أهمية عملية للدراسة وتكمن في :

- تعد هذه الدراسة الأولى من نوعها التي درست أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة في حدود علم الباحث.
- الإهتمام من قبل القيادات والإدارات العليا في تعميم مفهوم الحكومة الإلكترونية على كافة الوزارات والدوائر الرسمية يضيف طابعاً خاصاً من الأهمية على هذه الدراسة.

2- أهمية علمية للدراسة وتكمن في:

- وفرت هذه الدراسة أساساً علمياً لمعرفة تأثير تطبيق الحكومة الإلكترونية على كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة، وتحديد مدى تأثير كل متغير من متغيرات الحكومة الإلكترونية على كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة.

رابعاً: أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن صياغتها على النحو التالي :

1. إبراز أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة.
2. دراسة الإمكانيات المالية المتوافرة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في مستشفى الأمير حمزة.
3. دراسة البنية التحتية التكنولوجية في مستشفى الأمير حمزة.
4. التعرف على قدرة الموظفين وأثرهم في كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة.
5. التعرف على ثقافة المنظمة وأثرها في كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة.

خامسا: فرضيات الدراسة

لغايات تحقيق أهداف هذه الدراسة فقد قام الباحث ببناء و صياغة الفرضيات التالية :

➤ الفرضية الرئيسية:

H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وكفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة.

➤ وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

H0-1 : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين قدرة الموظفين وكفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة.

H0-2 : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين البنية التحتية التكنولوجية وكفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة.

H0-3 : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الإمكانيات المالية وكفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة.

H0-4 : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين ثقافة المنظمة وكفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة.

سادسا: حدود الدراسة

- الحدود مكانية: شملت مستشفى الأمير حمزة ومديرية تكنولوجيا المعلومات ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- الحدود زمانية: امتدت الفترة الزمنية لهذه الدراسة من شهر حزيران 2011 ولغاية شهر كانون الأول 2011.

- الحدود بشرية: شملت (250) موظفاً من موظفي المستشفى وهم من أصل (700) موظف معني بتطبيق الحكومة الإلكترونية في مستشفى الأمير حمزة وذلك بالرجوع إلى دائرة الموارد البشرية.
- الحدود علمية: اعتمد الباحث على متغيرات الحكومة الإلكترونية (فعالية الموظفين، الإمكانيات المالية، البنى التحتية التكنولوجية، ثقافة المنظمة) لقياس أثرها على كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة.

سابعاً: محددات الدراسة

تتمثل محددات الدراسة فيما يلي:

- حداثة تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في المستشفيات مما جعل مجتمع الدراسة وعينتها مقصورة فقط على مستشفى الأمير حمزة.
- ضيق وقت أفراد عينة الدراسة، إذ إنهم يعملون في المستشفى ولديهم حالات طبية يقومون بمتابعتها.
- عدم استجابة بعض أفراد العينة في تعبئة الاستبانة لأسباب لم يفصح عنها.
- عدم شمول جميع موظفي المستشفى في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، إذ إن هناك موظفين غير مشمولين مثل المحاسبين.

ثامناً: التعريفات الإجرائية

- 1- **قدرة الموظفين** : هي المستوى العالي من المهارة العملية والعلمية في تقديم خدمات طبية مثلى و على أسس أخلاقية عالية.
- 2- **البنية التحتية التكنولوجية** : تتمثل في توافر شبكة متطورة للاتصالات بين المؤسسة والمتعاملين معها والخدمات الهاتفية والخدمات عبر الإنترنت ونظم آلية متطورة.
- 3- **الإمكانات المالية** : هو توفير الأموال اللازمة لتغطية مصاريف المنظمة لتشغيلها وإدارتها في الفترة التي تسبق استحقاق الإيرادات التشغيلية.

4- ثقافة المنظمة : مجموعة محددة من القيم والمعايير التي يتم مشاركتها من قبل الأفراد والجماعات في المنظمة والتي تتحكم في الطريقة التي تتفاعل مع بعضها بعضاً ومع أصحاب المصلحة خارج المنظمة.

5- الحكومة الإلكترونية : أنها الإستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والإتصالات بهدف تسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية، وتلك التي فيما بينها (حكومية - حكومية) ومع المواطنين (حكومية - مواطن) أو قطاعات الأعمال (حكومية - قطاع اعمال)."

6- كفاءة الخدمات الصحية : تعبر عن النتائج التي تم التوصل إليها من تقديم الخدمات العلاجية والتعليمية والتدريبية والوقائية وبين الإنفاق على الموارد البشرية والمالية والتكنولوجية المستخدمة في تقديم هذه الخدمات.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري

ثانياً: الدراسات السابقة

ثالثاً: ما يميز هذه الدراسة عن سابقتها

أولاً: الإطار النظري

1- الحكومة الإلكترونية :

تتوعد التعاريف التي تناولت مفهوم الحكومة الإلكترونية، فهناك من يعرفها على أنها نظام تقني اجتماعي والخدمة الإلكترونية هي إحدى مخرجاته، أي أنها إيصال وتقديم الخدمات والمعلومات للمواطنين إلكترونياً، (Stephene, 1996).

في حين عرفها بعضهم على " أنها الإستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات بهدف تسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية، وتلك التي فيما بينها (حكومية - حكومية) ومع المواطنين(حكومية - مواطن) أو قطاعات الأعمال(حكومية - قطاع اعمال)"، (داوود ، 2002).

وتعد الحكومة الإلكترونية أحد أطياف الإصلاح الإداري وتطوير عمليات القطاع العام، سعياً منها وراء تحقيق الكفاءة الإدارية وتحسين مستوى الخدمة المقدمة لجمهور المستفيدين على صعيدي المواطنين والأعمال على حد سواء، كما تبنى هذا القطاع عددًا من الأساليب لتحقيق ما يصبو إليه ولصالح زبائنه وكان أحدثها تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، والهندرة الإدارية، (اللوزي، 1999).

وتقوم مبادرة الحكومة الإلكترونية على خمسة مبادئ تتمثل في بناء الخدمات لتنسجم وحاجات المواطنين، والعمل على جعل الحكومة وخدماتها أكثر انفتاحية، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية بكفاءة وفاعلية أكثر، وتوفير المعلومات الأكثر موثوقية، وتعزيز إطار التضامن الاجتماعي، (Beynon-Davies and Williams,) 2003).

ومن تعريفات الحكومة الإلكترونية بأنها " قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين، وبتكاليف ومجهود أقل، ومن خلال موقع واحد على الشبكة، (الدباس، 2009).

2- متطلبات الحكومة الإلكترونية:

و يمكن تلخيص متطلبات الحكومة الإلكترونية بما يلي، (الدباس، 2009):

- وجود الرؤية الاستراتيجية.
- تكوين البنية التحتية التكنولوجية.
- التحول التنظيمي.

➤ الأنظمة والتشريعات.

➤ الأمن والموثوقية المعلوماتية.

➤ نشر المعرفة المعلوماتية.

وقد اعتمد الباحث على العناصر المذكورة سابقاً في تحديد عناصر المتغير المستقل (تطبيق الحكومة الإلكترونية)، ولم يتم استخدام جميع العناصر كون الدراسة عن مستشفى الأمير حمزة وليست عن كامل تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن، وبعض العناصر السابقة ذات بعد استراتيجي ولا يمكن تخصيصها على المستشفى وحده.

3- أهداف الحكومة الإلكترونية:

بينت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأردنية في موقعها الرسمي أن أهداف الحكومة الإلكترونية تكمن بما يلي:

1. تحسين مستوى تقديم الخدمات.
2. رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام.
3. تقديم خدمات أفضل للأفراد وقطاع الأعمال.
4. زيادة عائدات الاستثمار.
5. توفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية في الوقت المناسب.
6. تطوير المهارات والإنجاز.
7. توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة لتقديم الخدمات إلكترونية.
8. تحسين مستوى أمن وحماية المعلومات.

4- مبررات الحكومة الإلكترونية:

لقد أثرت التقنيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جميع ميادين الحياة ودفعت إلى إحداث تغييرات هائلة ومؤثرة، والتحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية لم يظهر من فراغ فقد احتاج ظهوره إلى عدة تطورات سياسية واقتصادية واجتماعية وتكنولوجية، وهذه التطورات والمسببات ممكن إيجازها كما يلي، (عباس، 2004):

➤ أسباب سياسية وتمثلت في:

- ظهور مفهوم العولمة.
- دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية.

➤ أسباب تكنولوجية وأهمها:

- ظهور شبكة الإنترنت.
- تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات بحيث أصبحت الثقة بالشبكة وأمنها ممكناً.
- ابتكار تقنية الإقتصاد الإلكتروني.

➤ أسباب اقتصادية وأهمها:

- ظهور التجارة الإلكترونية.
- التوجه نحو مشاريع الخصخصة وما يتطلبه من تواصل مع مختلف القطاعات.
- استغلال الحكومات لما توفره التكنولوجيا في خفض مستوى التكاليف.

➤ أسباب اجتماعية وأهمها:

- زيادة الوعي العام بالتكنولوجيا والإنترنت.
- ارتفاع درجة معرفة المواطن بما هو ممكن تحقيقه تكنولوجياً.

5- معوقات التحول للحكومة الإلكترونية:

إن أي مشروع تحت حيز التنفيذ لا يتم بسهولة بدون مواجهة بعض التحديات والمشاكل، ومن الممكن تسليط الضوء على أهم المعوقات التي تواجه تنفيذ هذا البرنامج وهي كما يلي، (المغربي، 2004):

- الجانب القانوني: إن التقدم السريع للتكنولوجيا يعد عائقاً أمام الجهات القانونية حيث أنه من الصعب بما كان مواكبة تطوير القوانين والتشريعات لهذا التقدم الهائل والسريع في التكنولوجيا لذا ولحل هذه المشكلة لا بد من

تدريب مجموعة مناسبة من القضاة والمحامين وفق ما يتطلبه التعامل الرقمي ولا بد من التنسيق الحثيث بين الجهات الحكومية لسن القوانين والتشريعات اللازمة.

- السداد الإلكتروني: إذ تعد بطاقات الائتمان العامل الرئيسي في عملية السداد الإلكتروني وهذه العملية بحد ذاتها تعد أحياناً عقبة أمام بعض المواطنين الغائبين عن هذا التطور والقائمين في الأماكن البعيدة إذ إن الغالبية العظمى منهم لا يوجد لديهم الدراية الكاملة لاستخدام بطاقات الائتمان.
- نظم العمل : إذ إن التحول للحكومة الإلكترونية يحتاج إلى العديد من التغييرات في المكاتب الحكومية ويحتاج إلى ميكنة نظم المعلومات بكافة الدوائر الحكومية وانعدام المعايير والمواصفات الخاصة بهذه العملية يعد من أهم المعوقات التي تؤدي إلى عرقلة عملية الإتصال بين الجهات الحكومية.

- العامل المالي: لتطبيق الحكومة الإلكترونية لا بد من تغيير كامل في البنية التحتية وهو ما يحتاج إلى مخصصات كافية لتمويلها وفي حال عدم توفر المخصصات ستتشكل عقبة حاسمة.

- عامل الثقة: لإنجاح تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية لا بد أن تكون هناك ثقة مترسخة في أذهان المواطنين وأفراد المؤسسات على حد سواء وفي حال عدم توفر هذه الثقة سيواجه هذا التطبيق عائقاً لا بد من حله.

- سير وتدفق العمل: لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية ولتلبية المتطلبات الجديدة التي يفرضها أسلوب العمل الجديد تحتاج الممارسات الحالية وأساليب العمل الموجودة إلى إعادة هندسة لمواكبة التطورات ولكن هذا التغيير قد يعد عائقاً بالنسبة للبعض وذلك بسبب الخوف من التغيير واعتقاد بعضهم بأن هذا التغيير سيخترق اللوائح وبأن الجهات الرقابية ستتعدد مما سيتسبب في بطء سير العمل.

- العامل الإجتماعي: قد يعد العامل الإجتماعي عائقاً لدى تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث يتعين على الحكومة الاعتناء بتعليم المواطن بشكل عام وتأهيله للتعامل مع استخدامات التقنيات الحديثة بشكل خاص.

- الوصول إلى الخدمة: إن الوصول إلى الخدمة يعد عائقاً أمام فئات معينة من المواطنين الذين لا يملكون المهارة الكاملة في استخدام الحاسوب فهناك

بعض التحديات التي تواجه بعضهم في الاستفادة من النموذج الإلكتروني الجديد للحكومة بسبب الإتصالات من حيث الانتشار المحدود للحواسيب الشخصية في الأماكن البعيدة.

- غموض المفهوم: حيث إنه ما زال هناك الكثير من القيادات الإدارية يجهل موضوع الحكومة الإلكترونية وبعضهم لا يعرف حتى المصطلح لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له، ومن خلال نشر المفهوم فستكون لكل دائرة وجهة نظرها الخاصة بهذا المشروع مما ينتج عنه وجود رؤية خاصة بها، ونظراً لتعدد الرؤى المختلفة للمنظمات واختلاف وجهات نظرها تأتي مرحلة أخرى وهي مرحلة توحيد الرؤى المختلفة للدوائر والمنظمات جميعها وتستند هذه الرؤية إلى بلورة استراتيجيات وسياسات ثم أهداف وغايات.
- مقاومة التغيير: على قدر أهمية وحجم أي مشروع وتعدد الأطراف المستفيدة تكون المعوقات فالمشاريع الصغيرة تكون معوقاتها صغيرة والمشاريع الكبيرة مثل مشروع الحكومة الإلكترونية تكون معوقاته كبيرة ولعل من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق هذا المشروع هو مقاومة التغيير إذ إن إقامة هذا المشروع يتطلب تغييرات كبيرة على صعيد المنظمات والأقسام وإعادة توزيع الصلاحيات مما يستلزم تغييراً في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية وتعيين المؤهلين لدراسة ومواكبة المستجدات التكنولوجية وهذا التغيير بدوره سيواجه مقاومة كبيرة من المعارضين لأي جديد حيث إن الناس بطبيعتها ترفض وتخاف من التغيير، لأن التغيير يظهرنا بمظهر عدم المعرفة ولأنه يضيف معلومات جديدة لا ندركها في وقتها، بحيث أن معرفتنا تظهر بأنها أقل أثناء حدوث التغيير في المؤسسة.
- الأمن المعلوماتي: إذ يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث هناك مجموعة من الأساليب لاختراق أنظمة المعلومات ولا بد بأن يكون نظام حماية البيانات قوياً للتصدي لأي هجمات لحماية أمن المعلومات.

التجارب العالمية والعربية للحكومة الإلكترونية:

أولاً: تجربة الأردن:

يجسد برنامج الحكومة الإلكترونية انضمام المملكة الأردنية الهاشمية لتطبيق مفهوم التعاملات الإلكترونية الحكومية، ويأتي البرنامج ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها المملكة لتحقيق التنمية المستدامة والتطوير في جميع جوانب الحياة (الأردن، 2011).

• أهداف برنامج الحكومة الأردنية (الأردن، 2011):

- 1- تحسين مستوى تقديم الخدمات.
- 2- رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام.
- 3- تقديم خدمات أفضل للأفراد وقطاع الأعمال.
- 4- زيادة عائدات الاستثمار.
- 5- توفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية في الوقت المناسب.
- 6- تطوير المهارات والإنجاز.
- 7- توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة لتقديم الخدمات إلكترونياً.
- 8- تحسين مستوى أمن وحماية المعلومات.

• مرتكزات الحكومة الإلكترونية الأردنية (الأردن، 2011):

يقوم البرنامج بدور الممكن والمحفز لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية، ويقلل المركزية في تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية بأكبر قدر ممكن، مع التنسيق بين الجهات الحكومية. ويستند عمل البرنامج على المرتكزات الرئيسية التالية:

1. المؤسسية:

يعد وضع الآليات المؤسسية من الضرورات القصوى لإدارة الحكومة الإلكترونية. وعليه، يمكن تلخيص أولويات هذا المرتكز بما يلي:

1. تشكيل "اللجنة التوجيهية الوطنية للحكومة الإلكترونية" برئاسة معالي وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات يكون نائبه معالي وزير تطوير القطاع العام وعضوية عدد من الوزارات والدوائر ذات العلاقة.

2. تأسيس وحدة معيارية "وحدة الحكومة الإلكترونية" داخل كل مؤسسة حكومية.
3. تشكيل "مجموعات عمل متداخلة" تعنى بتنفيذ السياسات والمشاريع المتداخلة فيما بين المؤسسات الحكومية وحسب الحاجة.
4. تعريف آلية رفع التقارير الدورية من برنامج الحكومة الإلكترونية والمؤسسات الحكومية إلى القادة السياسيين (دولة رئيس الوزراء).

2. القوانين والتشريعات:

- تتطلب عملية تطوير إطار تشريعي فعال للحكومة الإلكترونية التنسيق الحثيث والإتصال المستمر فيما بين المؤسسات الحكومية وذلك لعمل المسودات اللازمة في هذا المجال وسن القوانين والتشريعات اللازمة. ومن أولويات هذا المرتكز:
1. وضع التشريعات اللازمة للمعاملات الإلكترونية المباشرة عبر القنوات المختلفة (مثل شبكة الإنترنت) التي تلبي احتياجات التجارة الإلكترونية.
 2. وضع التشريعات التي تخدم أمن وحماية المعلومات.
 3. إنشاء مظلة تشريعية تمكن وتعزز مبدأ الشراكة بين القطاعين العام والخاص.

3. التكنولوجيا والبنية التحتية:

- تعد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات من المتطلبات الأولية الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية ويعد الإستثمار طويل الأمد في هذا المجال من العوامل المهمة المؤثرة في تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية وفي تطور الأردن على المدى البعيد.
- ويتم دعم الحكومة الإلكترونية ضمن هذا المرتكز من خلال تحديد توجه تكنولوجي موحد يتم التقيد به من قبل كافة المؤسسات الحكومية والشركاء في مجال صناعة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، كل ضمن هيكلته الخاصة بتكنولوجيا الإتصالات والمعلومات مما سيمكن المؤسسات الحكومية والشركاء الآخرين من تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل يضمن التكامل فيما بين الأنظمة والخدمات المختلفة. ومن أولويات هذا المرتكز:

أ. تطوير المبادئ الإرشادية

- يقوم برنامج الحكومة الإلكترونية بتطوير المعايير الفنية الموحدة ومدى ملاءمتها لأغراض ترابط الجهات الحكومية، تكامل وتبادل البيانات الحكومية، فهرسة البيانات الحكومية وكذلك تنفيذ الخدمات الإلكترونية الحكومية وأمن المعلومات.

ب. تأسيس الهيكلية التقنية الشاملة

الهيكلية التقنية الشاملة هي إطار موحد لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية، يشمل المنهجيات والمواصفات والسياسات المشتركة بين الجهات الحكومية، لتمكين ترابط الجهات إلكترونياً، وتسهيل تنفيذ التعاملات وتبادل البيانات فيما بينها.

وتتلخص الأهداف الرئيسية "للهيكلية التقنية للحكومة الإلكترونية" في :

1. وضع المعايير اللازمة لتسهيل الاستفادة من الخدمات المشتركة.
2. وضع إطار للعمل البيئي.
3. الإستثمار في تصاميم تقنية وبنى تحتية بغرض توفير الكلف من خلال التطبيق لمرة واحدة وإعادة الإستخدام.

ت. تطوير المعايير اللازمة المتعلقة بأمن وحماية المعلومات

لتمكين المؤسسات الحكومية من العمل ضمن أسس ومعايير تضمن سلامة وأمن المعلومات داخل المؤسسات الحكومية والمعلومات المتبادلة فيما بينها، تم اعتماد وتعميم السياسات الوطنية لأمن وحماية المعلومات التي تشمل التوصيات الواجب إتباعها لضمان مستوى مقبول من ناحية أمن المعلومات في الدوائر والمؤسسات الحكومية. كما تم وضع توصيات خاصة بسياسات أمن المعلومات من أجل تعزيز الاستراتيجية الوطنية للتجارة الإلكترونية. كما تم اعتماد وتعميم الإستراتيجية الوطنية لإدارة حوادث أمن تكنولوجيا المعلومات والتي تؤسس لإنشاء السير الأردني، وهي الجهة المسؤولة عن إدارة الحوادث بأمن المعلومات، والرقابة والإشراف على تنفيذ الاستراتيجيات والسياسات والمعايير المتعلقة بأمن تكنولوجيا المعلومات على مستوى المملكة.

وتقوم وحدة أمن وحماية المعلومات في البرنامج بالمساهمة في إعداد استراتيجية وطنية لاستمرارية العمل بالتعاون مع اللجنة الوطنية لأمن المعلومات والتي تهدف إلى ضمان مستوى مقبول من تقديم الخدمات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات في الدوائر الحكومية في حال تعرض أي مؤسسة لأي خلل فني أو كوارث قد تعيق تقديم الخدمة مما يؤدي إلى ضمان إستمرارية تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين.

ويقوم البرنامج حالياً وبالتعاون مع الجهات ذات العلاقة بالعمل على:

1. إعداد استراتيجية وطنية لأمن المعلومات تساهم في وضع رؤية شاملة لبرامج ومشاريع أمن المعلومات على المستوى الوطني.
2. وضع مواصفات ومعايير متعلقة بمواصفات أمن المعلومات الواجب توافرها في أنظمة المعلومات الحكومية.
3. إنجاز مشروع تحديد أسس أهلية المؤسسات الرسمية من ناحية أمن وحماية المعلومات لنشر خدماتها الإلكترونية.
4. وضع مواصفات ومعايير متعلقة بأمن المعلومات خاصة بإعدادات أنظمة التشغيل.
5. وضع مواصفات ومعايير متعلقة بأمن المعلومات خاصة بتطبيقات الويب في القطاع العام.
6. وضع مواصفات ومعايير متعلقة بأنظمة التشفير .
7. إعداد برنامج تدريبي إداري وفني لتأهيل ضباط أمن المعلومات في القطاع العام، خاصة فيما يتعلق بمعايير وسياسات أمن المعلومات

4. إدارة الأعمال:

لكي تتمكن الحكومة الإلكترونية من التركيز على الخدمات ومتلقيها على الوجه الأكمل، فقد تم التركيز على تطوير وبناء المحاور التالية:

أ. تطوير المعايير، التدريب، ورفع الكفاءة

ضمن مبادرة الحكومة الإلكترونية الأردنية، يشكل التدريب ورفع الكفاءة أحد أهم العمليات التي يقوم بها البرنامج ضمن مرتكز إدارة الأعمال لتأهيل موظفي القطاع العام وإكسابهم المهارات اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين بما يتناسب والتكنولوجيا المستخدمة والمطبقة في المؤسسات الحكومية.

وقد قام البرنامج وضمن الفترة ما بين 2003-2010 بتدريب أكثر من 8100 موظف حكومي على المهارات الأساسية لاستخدام الحاسوب. كما تم تدريب حوالي 2000 موظف في دورات متخصصة بالتكنولوجيا، البرمجة، الشبكات، أمن المعلومات وإدارة المشاريع لموظفي الحكومة، وغيرها من التدريب المتخصص في مجال التكنولوجيا، أمن المعلومات، وفي مجالات مايكروسوفت، أوراكل، سيسكو وغيرها لإدارة البرمجيات والشبكات المطبقة داخل المؤسسات الحكومية. وسيعمل البرنامج بالتعاون مع كافة الجهات المعنية بالعمل على رفع الكفاءات ونقل المعرفة بشكل مستمر للمساهمة في دعم تطبيق الخدمات الإلكترونية.

وقام البرنامج بتطوير دليل وحدة الحكومة الإلكترونية وعقد عدة دورات تدريبية وورش عمل للتوعية بالأدلة وكيفية تطبيقها. وتتضمن الأدلة عددا من الإجراءات والإرشادات لمسؤولي الوحدة لكيفية تطبيق وإدارة المشاريع في مؤسساتهم. ومن هذه الأدلة المستخدمة:

1. دليل إدارة المشاريع
2. دليل إدارة التغيير
3. دليل إدارة المحتوى
4. معايير أمن وحماية المعلومات
5. الهيكلية الفنية للحكومة الإلكترونية E-GAF
6. آلية كتابة عطاءات الخدمات الإلكترونية وتقييمها
7. معايير الجودة وغيرها

ب. إدارة دورة حياة المشاريع

يقوم برنامج الحكومة الإلكترونية بإدارة المشاريع المطبقة والمنبثقة عن الخطة الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية الأردنية من خلال تطبيق الإجراءات والمعايير العالمية وباستخدام دليل إدارة المشاريع المطبق داخل البرنامج.

ت. الاتصال والتسويق والترويج

إن نجاح الحكومة الإلكترونية يتطلب التنسيق والتواصل المستمر بين كافة الجهات المعنية بتطبيق الحكومة الإلكترونية، والتوعية المستمرة بين كافة الأطراف من مؤسسات حكومية ومستخدمي الخدمات الإلكترونية. ويعتمد هذا على عملية الترويج والاتصال للفئات المستهدفة كافة من خلال:

1. تطوير إستراتيجية وخطط إتصال للحكومة الإلكترونية التي تستهدف كافة الأطراف والشرائح المستخدمة للحكومة الإلكترونية.
2. تطبيق خطة الاتصال التي توضح رؤية برنامج الحكومة الإلكترونية وإنجازاته لكافة الشرائح المستفيدة وهي:
- أ. كافة الدوائر الحكومية والموظفين لخلق المعرفة بإستراتيجية الحكومة الإلكترونية وإنجازاتها.

ب. المواطنون ورجال الأعمال لخلق المعرفة اللازمة بالخدمات المقدمة وما توفره من توفير للوقت والجودة العالية.

• المشاريع الحالية لبرنامج الحكومة الإلكترونية في الأردن (المهتدي، 2011):

1. مشروع إدارة برنامج الحكومة الإلكترونية.
2. مشروع تطوير البطاقة الذكية الوطنية.
3. مشروع تطوير خدمة وإصدار وتجديد رخصة السواقين والمركبات إلكترونياً.
4. مشروع تطوير خدمة إصدار وتجديد رخص المهن إلكترونياً.
5. مشروع خدمة إصدار شهادة عدم المحكومية إلكترونياً.
6. مشروع تطوير خدمة الأحوال المدنية إلكترونياً.
7. مشروع خدمة إصدار تصاريح العمل إلكترونياً.
8. مشروع تطوير خدمة الكترونية في إدارة الإقامة والحدود.
9. مشروع خدمة الرسائل القصيرة.
10. مشروع خدمة ضريبة الدخل والمبيعات.
11. مشروع تطوير خدمة التوظيف الحكومي إلكترونياً.
12. مشروع تطوير بوابة الدفع الإلكتروني.
13. مشروع خدمات تنقيح البيانات وتطوير التطبيقات في إدارة الترخيص والسير.
14. مشروع هيكلية وأتمتة المكتبة الوطنية.
15. مشروع إدارة عمليات الحكومة الإلكترونية.
16. مشروع إدارة استمرارية العمل للحكومة الإلكترونية.

17. مشروع نظام ربط الأنظمة والخدمات الشامل ونظام إدارة إجراءات عمل الحكومة الإلكترونية.
18. مشروع الشبكات الحكومية الآمنة (المرحلة الثالثة).
19. مشروع مركز الاتصال الوطني والأكشاك الإلكترونية.
20. مشروع دعم وتطوير مؤسسة تشجيع الاستثمار.
21. مشروع إدارة وتحرير الهوية الإلكترونية.
22. مشروع تطوير بوابة الحكومة الإلكترونية من معلوماتية إلى تفاعلية.
23. مشروع تطوير برنامج محطات المعرفة.

ثانياً: تجربة سنغافورة: (داوود، 2002)

بدأت رحلة الحكومة السنغافورية مع الحكومة الإلكترونية في عام 1997 وكانت الرؤية هي جعل سنغافورة قوة اقتصادية كبرى في مجال اقتصاد المعلومات بحلول عام 2010، وقد كانت لدى الحكومة الإلكترونية عدة توجهات مستقبلية منها:

1. وضع العديد من الخطط لتسهيل اتصال المواطنين بشبكة الإنترنت، وتدريب محو أمية المواطنين في مجال الحاسوب والإنترنت.
 2. جذب الكفاءات في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات.
 3. تدريب أكثر من 75% من الموظفين وخاصة في قطاع الاتصالات والمعلومات.
- وضع مبلغ 25 مليون دولار لدعم مشروع تثقيف المواطنين حول فكرة الحكومة الإلكترونية خلال ثلاث سنوات.

ثالثاً: التجربة الأمريكية: (Seiferf, G.Mathew, Thorson, 2003)

تم إطلاق بوابة الحكومة الإلكترونية الأمريكية في عام 1992، وحسب تقرير جامعة هارفارد، تجيء الولايات المتحدة الأمريكية في المرتبة الأولى عالمياً في مستوى الجاهزية

للترباط الشبكي، وهو سبب نجاح بوابتها الإلكترونية، وقامت الجهات المسؤولة عن مشروع الحكومة الإلكترونية الأمريكية بعمل مبادرة لتدريب الموظفين على استخدام الإنترنت، وسوف نتناول نموذجاً عن الولايات المتحدة الأمريكية وهي ولاية نيويورك وبالتحديد بلدية روكيستر (Rochester) حيث قامت ببناء بوابة للدفع الإلكتروني وذلك للتسهيل على المواطنين، كما وفرت هذه المواقع استثمارات ونماذج لترخيص وإعادة ترخيص الممتلكات، كما استخدمت مواقع الإنترنت لتعزيز المشاركة الشعبية، أما في ولاية كاليفورنيا فقد هدفت الخطط والتوجهات إلى ضمان إمكانية وصول كافة المستخدمين إلى شبكة الإنترنت حتى يتمكنوا من التعامل مع موقعها الإلكتروني، حيث حثت الحكومة على تجسير ما يعرف بالفجوة الرقمية (Digital Divide) وذلك بتمكين من لا يملكون أجهزة كمبيوتر أو اتصال بالإنترنت من خلال استخدام وسيلة للوصول لموقع الحكومة الرقمي، وذلك بتوفير أكشاك اتصال عامة، ومواقع في المكتبات العامة والجامعات.

رابعاً: تجربة دبي: (الباز، 2003)

تعد تجربة إمارة دبي من أكبر التطبيقات العربية الحقيقية و شبه المتكاملة للتحويل إلى نظام الحكومة الإلكترونية، وقد بدأت الحكومة منذ الإعلان عنها في 2001/10/29 حيث تم بناء شبكة المعلومات الحكومية التي تربط جميع الدوائر الحكومية في دبي، وكذا توحيد أنظمة العمل المشتركة لجميع تلك الدوائر، ثم تقديم كافة الخدمات التي يمكن تنفيذها عبر الإنترنت وذلك باللغة العربية والانجليزية، ويتوقع أن تصل نسبة تحويل الأعمال الإلكترونية إلى ما يصل 70% من الخدمات الحكومية عام 2005، وهناك مجموعة من الخدمات التي تقدمها حكومة دبي الإلكترونية منها إصدار تراخيص المؤسسات التجارية وتجديدها، وخدمات دائرة الشرطة والبلدية وغرفة الصناعة والتجارة والجمارك والموانئ ودائرة الإقامة والجنسية والصحة والمواصلات وغير ذلك من الخدمات.

خامساً: التجربة القطرية : (حكومي، 2011)

أطلقت الحكومة الإلكترونية لأول مرة في قطر عام 2003 ثم بعد ذلك وضع خطة استراتيجية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة، وقد تم تدشين بوابة حكومي في 2008 وأطلقت نسختها الجديدة في 2010، لتوفر إمكانية الوصول على مدار الساعة إلى جميع الخدمات والمعلومات الحكومية التي يحتاجها كل من يعيش أو يعمل في دولة قطر، ويعد

التحدي الأكبر الذي واجه تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية هو توفير القدرات والمهارات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، على الرغم من أن دولة قطر حاولت التغلب على نقص القدرات والمهارات المحلية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات - وهو ما قلل من المشروعات الطموحة التي ترغب الدولة في تنفيذها - عن طريق الاستعانة بالخبراء والاستشاريين الدوليين في هذا المجال، إلا أن إمكانية تطوير القدرات المحلية تعد أمراً أساسياً لتحقيق الأهداف الاجتماعية والاقتصادية التنموية لدولة قطر وضمناً لاستمرارية برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدولة، ولعلاج هذه المشكلة، قام المجلس الأعلى للاتصالات بتأسيس شركة معلوماتية، وقد تجلّى الإنجاز الأهم للمجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في تحديد حلول مؤقتة قصيرة الأجل مكنت الحكومة الإلكترونية المتكاملة من المضي قدماً لحين التوصل إلى إمكانية تنفيذ حلول طويلة الأجل، وستأخذ العديد من حلول البنية التحتية المشتركة سنوات عدة لتنفيذها بشكل كامل، لذلك تم تحديد الحلول المؤقتة لتوفير الخدمات، ومن خلال تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة، يهدف المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إلى تقديم حلول مرنة وديناميكية يمكن تكيفها مع التغيرات المستقبلية في الحكومة والتكنولوجيا.

ثانياً: الدراسات السابقة

لغايات إثراء هذه الدراسة وبهدف الاستفادة من التجارب السابقة، عمد الباحث إلى الاطلاع على دراسات عربية وأجنبية سابقة على النحو الآتي :

▪ الدراسات العربية:

دراسة قام بها العزام (2001) بعنوان "الحكومة الإلكترونية في الأردن: إمكانيات التطبيق":

هدفت هذه الدراسة إلى تقصي مدى توافر مقومات نجاح الحكومة الإلكترونية من حيث البنية التحتية، والأجهزة والبرمجيات، والقوى البشرية، ووجود قواعد قانونية، وقد شملت عينة الدراسة مؤسسة تشجيع الاستثمار، ودائرة اللوازم العامة الحكومية، ودائرة الأراضي والمساحة، ودائرة ترخيص السواقين والمركبات، وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات، وقد اعتمدت الدراسة على المقابلة الشخصية للمعنيين في الدوائر، وتوصلت إلى أن البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات مشجعة، إلا أنها بحاجة إلى تطوير، وأن معظم الدوائر الحكومية لديها نظم لحوسبة أعمالها ولكن تتفاوت الجاهزية بين الدوائر نتيجة الخلل في جاهزية البنية التحتية، والقوى البشرية القادرة على العمل، وشح التمويل اللازم، كما توصلت إلى أن بعض الدوائر تستطيع التعامل مع زبائنها بأسلوب الحكومة الإلكترونية إلا أن العائق يتمثل في عدم توافر تشريعات وقوانين تسمح بذلك، وأنه لا يوجد اتصال فاعل بين الجهة الحكومية القائمة على مشروع الحكومة الإلكترونية وبين الدوائر الحكومية، ومن نتائجها أن مهارات الموظفين في الدوائر الحكومية تتصف بأنها جيدة إلا أنها بحاجة إلى تطوير، وقد أوصت الدراسة بضرورة إجراء حملات إعلانية لترسيخ مفهوم الحكومة الإلكترونية، وتحديث المعلومات في قواعد البيانات، وإحداث الربط بين جميع الدوائر، وخفض كلف الاتصالات، ووضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

دراسة قام بها العواملة (2001) بعنوان "الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة

العامة: دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر: ملحوظة علمية"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مفهوم الحكومة الإلكترونية من الناحية النظرية والتطبيقية، وقد اعتمدت الدراسة على مسح آراء عينة من موظفي القطاع العام في دولة قطر، وشملت عينة الدراسة خمس مؤسسات حكومية بواقع (287) موظفاً، وقد قامت الدراسة على عدد من التساؤلات البحثية (1) ما توجهات موظفي القطاع العام في دولة قطر نحو الحكومة الإلكترونية؟ وما أهم المعوقات التي يواجهها موظفو القطاع العام أمام

تطبيق أسلوب الحكومة الإلكترونية ؟ وما أهم متطلبات التحول من وجهة نظر المبحوثين ؟ وقد جاءت نتائج الدراسة بأن هنالك قناعة من قبل المبحوثين بضرورة التحول نحو الحكومة الإلكترونية، إلا أن هنالك اتفاقاً على عدم فهم معنى ومحتوى مفهوم الحكومة الإلكترونية، وإن كان هنالك توقع لنجاحها إذا ما وضعت موضع التطبيق، كما بينت الدراسة أن أهم معوقات التحول مرتبة حسب الأهمية هي، ضعف الوعي الاجتماعي، ونقص التمويل، ونقص العناصر البشرية، ونقص المعلومات، ونقص التكنولوجيا، وتخلف التشريعات، وقد أشار المستخدمون إلى أن من متطلبات التحول نحو الحكومة الإلكترونية تبني التخطيط الاستراتيجي، وتعليم وتدريب القوى العاملة، وإنشاء نظام وطني للمعلومات، وتوفير التمويل اللازم، وتطوير التشريعات وتحديثها، والتحول التدريجي نحو الحكومة الإلكترونية.

دراسة قام بها (Charbaji & Mikdahi)(2003) بعنوان " مسار تحليلي : دراسة التوجه نحو الحكومة الإلكترونية في لبنان " :

هدفت هذه الدراسة إلى بناء نموذج يبين مواقف المواطنين اللبنانيين تجاه استخدام الحكومة الإلكترونية، وبناء نموذج لتحديد الأثر المباشر وغير المباشر لمتغيرات المعرفة والإدراك والشعور بالرغبة في استخدام الحكومة الإلكترونية عبر استخدام التحليل المساري، وشملت عينة الدراسة 157 من طلبة الجامعات اللبنانية والعاملين في الشركات اللبنانية واعتمدت الدراسة على الاستبانة في جمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة أن الحكومة اللبنانية وفرت نظاماً محوسباً في مؤسساتها إلا أن إدراك المواطنين للحكومة الإلكترونية كان محدوداً، كما بينت الدراسة وجود أثر مباشر لمتغير الشعور على الرغبة في التعامل مع الحكومة الإلكترونية، وأظهرت وجود أثر مباشر لإدراك مفهوم الحكومة الإلكترونية في الرغبة في استخدام الحكومة الإلكترونية وأثر غير مباشر كذلك من خلال متغير الشعور، ولم تظهر الدراسة وجود أثر مباشر أو غير مباشر للمعرفة بالإنترنت في استخدام الحكومة الإلكترونية.

دراسة قام بها الشوا (2004) بعنوان " اتجاهات موظفي القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن :دراسة ميدانية " :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى موظفي القطاع العام في الأردن، والمعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية، وكذلك التعرف على وسائل تفعيل الحكومة الإلكترونية، وقد صممت استبانة لفحص اتجاهات العاملين وزعت على مجموعة من الوزارات، وقد بلغ حجم العينة (310) مبحوثين، واختبرت الدراسة عدداً من المتغيرات المستقلة لقياس العوامل المؤثرة في تطبيق الحكومة

الإلكترونية ممثلة في وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية، ومعوقات تطبيقها ممثلة في الموارد البشرية، والتشريعات، ونقص المعلومات، والتكنولوجيا الحديثة، وكذلك فحص وسائل التفعيل الممثلة في التخطيط الاستراتيجي، وتدريب الموظفين، واستخدام الشبكات الإلكترونية، وإنشاء نظام وطني للمعلومات والتمويل المناسب، وأخيراً فحصت الدراسة العوامل الديمغرافية للمستجيب (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، الخبرة العملية)، وقد أظهرت الدراسة وجود وعي لدى الأفراد العاملين في الحكومة نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية، وهناك اتفاق من قبل أفراد العينة حول وجود معوقات تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية ممثلة في الموارد البشرية، والتشريعات، والمعلومات، والتكنولوجيا. وكذلك اتفاق الاستجابات على أهمية التخطيط الاستراتيجي، وتدريب الموظفين، واستخدام الشبكات الإلكترونية، وإنشاء نظام وطني للمعلومات بتمويل مناسب لإنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

دراسة قام بها تادرس (2005) بعنوان "عوامل النجاح في الحكومة الإلكترونية الأردنية":

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى إدراك الأفراد لمفهوم الحكومة الإلكترونية، ومعوقات تطبيقها، ومستوى مهارة القراءة والكتابة الإلكترونية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، والعوامل المؤثرة في مستوى نجاح التطبيق، وتقديم معلومات تحليلية حول مستوى الجاهزية، وقد شملت عينة الدراسة (387) من الموظفين الحكوميين في الوزارات والمؤسسات الأردنية المختلفة، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب الاستبانة في جمع المعلومات، وقد أظهرت الدراسة أن مواقف أفراد العينة كانت تتفق أن سبب ضعف انتشار الإنترنت هو انخفاض الدخل، ولعدم توافر إدراك عال لتطبيق الحكومة الإلكترونية لدى المواطنين، وقلة الموظفين المهرة، وهذا وبينت الدراسة أن تطبيق الحكومة الإلكترونية سيسهم في تحسين الخدمات الحكومية ورفع مستوى المساواة في التعامل، وتحسين مستوى إدراك المواطنين لاستغلال تكنولوجيا المعلومات، وزيادة جودة الخدمة وتخفيض كلف الخدمات، ونشر استخدام الإنترنت، وتحسين الخدمات الحكومية في المناطق البعيدة عن المدن الأساسية، كما بينت الدراسة أن معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن تتمثل في قلة إدراك المواطنين بالمفهوم، وكلف الاتصالات، والآثار الصحية لاستخدام الإنترنت، وقد أوصى الباحث بضرورة خفض كلف الاتصالات، ورفع مستوى مهارة المواطنين باستخدام تكنولوجيا الاتصالات، وتحديث المعلومات على صفحات الإنترنت بشكل دائم، ونشر حملات التوعية، والمحافظة على العاملين المهرة في المؤسسات الأردنية، وقد أكدت

الدراسة أهمية العناية بتصميم صفحات الإنترنت وتقديم الخدمات المطلوبة على الصفحة بشكل كامل.

دراسة قام بها مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني (2005) بعنوان " القدرات والإمكانات في مجال تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات القطاع العام لعام (2004) :

هدفت هذه الدراسة إلى توفير معلومات حول القدرات والإمكانات في مجال تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات القطاع العام، ومساعدة الجهات ذات العلاقة لاستخدام المعلومات التي توفرها الدراسة في عملية التخطيط المستقبلي لقطاع تكنولوجيا المعلومات على المستوى الوطني، بالإضافة إلى رصد التطور في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات القطاع العام، وشملت عينة الدراسة (101) من مؤسسات القطاع العام، وتوصلت إلى أن التجهيزات المتوفرة في مؤسسات القطاع العام : فقد بينت الدراسة أن معظم مؤسسات القطاع العام تستخدم أجهزة الحاسب الفردية (PC's) إضافة إلى كافة أحجام الخوادم، كما تستخدم الطابعات الليزرية، أما أجهزة التخزين فكان هنالك انخفاض في عدد أجهزة التخزين نظرا لعدم وضوح أهمية استخدامها، وتتصدر الشبكات الداخلية (LAN) أعداد الشبكات المستخدمة، تليها الشبكات الواسعة (WAN). وبالنسبة لأنظمة التشغيل تبين أن % 99 من مؤسسات القطاع تستخدم نظام التشغيل (Windows) ويليهما نظام التشغيل (Unix)، وحول قواعد البيانات فأشارت الدراسة إلى أن مؤسسات القطاع العام تستخدم أربع قواعد بيانات رئيسية، (MS, (SQL-Server), ORACLE, (ACCESS, FoxPro)، اما بالنسبة لخدمات الإنترنت في مؤسسات القطاع العام :دلت الدراسة أن معظم مؤسسات القطاع العام مرتبطة بخدمة الإنترنت، وتقتصر الخدمات المتوافرة في هذه المؤسسات على ربط بعض الموظفين وبنسب متدنية بهذه الخدمة من خلال البريد الإلكتروني، مع توفير خدمات محدودة تتمثل بمعلومات ثابتة عن المؤسسة من خلال موقعها الإلكتروني على شبكة الإنترنت، وبالإشارة إلى الخطط الشاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات : بينت الدراسة أن نصف مؤسسات القطاع العام تتوافر لديها خطط في مجال تكنولوجيا المعلومات، إلا أنها لا تتماشى بشكل كامل مع المواصفات المرجعية العالمية في مجال الخطط الشاملة لتكنولوجيا المعلومات.

دراسة قام بها الحنيطي (2005) بعنوان " الحكومة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة الكترونيا /دراسة حالة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن ":

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية في جودة الخدمة المقدمة من مؤسسات القطاع العام الأردني، وشملت عينة الدراسة 85 موظفا من الإدارات العليا والوسطى، واعتمدت على استبانة لتغطية متغيرات الدراسة والممثلة في:

واقع الحكومة الإلكترونية في الأردن، والتكنولوجيا اللازمة لأداء خدمات الحكومة الإلكترونية في الأردن، وتداول المعلومات، ووجود شريك مساند، والتركيز على الجمهور، والقوانين والتشريعات، وجودة الخدمة، وقد أظهرت الدراسة أن هنالك نظرة إيجابية نحو تبني الحكومة الإلكترونية، كما أظهرت وجود علاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمة، ووجود علاقة بين كل توافر التكنولوجيا، وتداول المعلومات، ووجود شريك مساند، والتركيز على الجمهور، وتوفر القوانين والتشريعات وبين جودة الخدمة المقدمة، ولكن لم تظهر الدراسة وجود فروق بين اتجاهات المديرين نحو أثر الحكومة الإلكترونية في جودة الخدمة تعزى لمتغير الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والمركز الوظيفي، أما جانب الخبرة للمديرين فقد أظهرت الدراسة وجود أثر نحو أثر الحكومة الإلكترونية في جودة الخدمة وكانت تتناسب بشكل طردي، وقد أوصت الدراسة بضرورة توفير الأجهزة والبرمجيات وشبكات الاتصال وتوفير شركاء مناسبين، والعمل على تحديث التشريعات، وإعداد برامج تدريبية للموظفين.

دراسة قام بها Ciborra & Navarra (2005) بعنوان " الحكم الجيد، ونظرية

التنمية، وسياسة المعونة : تحديات ومخاطر الحكومة الإلكترونية في الأردن":

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية في الدول النامية، وتم أخذ أسلوب دراسة الحالة ممثلة في المملكة الأردنية الهاشمية، وقامت الدراسة على بيان المخاطر والتحديات المحتملة والمتصلة بالخصائص التنظيمية والبيئية لمبادرة الحكومة الإلكترونية الأردنية، واعتمدت الدراسة على مقابلة المسؤولين على تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية في الأردن وعلى البيانات المنشورة عبر الوزارة الأردنية، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن لا يزال في البدايات وهو يحظى باهتمام ودعم من قبل جلالة الملك عبد الله الثاني وتعد وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الجهة المسؤولة عن التطبيق، وبينت الدراسة أن تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن يعتمد على مشاركة عدد من مؤسسات القطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية (أمير) مما تخلق هذه علاقات إبداعية ومنتديات ومناقشة، إلا أن هنالك عددًا من المعوقات التي يحاط تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن أهمها: قلة انتشار الإنترنت بين المواطنين جراء ارتفاع كلف الربط عبر الشبكة مما يستدعي ذلك وجود خطة لتقليل من هذه الكلف وتوسيع دائرة الربط، والحاجة الماسة لتغيير من ثقافة المواطنين اتجاه تطبيق الحكومة الإلكترونية والفوائد الجمة التي ستعود بها عليهم، وكذلك الحاجة إلى تنسيق جهود المؤسسات الاستشارية والوكالات المانحة وذلك لتحقيق نسق وتكامل في تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية، كما أن هنالك حاجة للتأكيد على انسجام المساعدات الفنية والمنتجات

من قبل الجهات المناحة مع خطط وبرامج الحكومة الإلكترونية المطبقة في المؤسسات الأردنية.

▪ الدراسات الأجنبية:

دراسة قام بها Norris & Fletcher (2002) بعنوان " Is Your Government Plugged In " :

هدفت هذه الدراسة إلى إعطاء تلميحات حول نتائج دراسة جمعية إدارة المدن/ المقاطعات العالمية ومنظمة التكنولوجيا العامة التي أجريت على المجالس المحلية في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه كان لتطبيق الحكومة الإلكترونية أثر في زيادة أعداد العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات، وإعادة هندسة العمليات، وزيادة الكفاءة في المؤسسات الحكومية، كما بين عدد قليل من أفراد العينة وجود حطة استراتيجية للحكومة الإلكترونية، ورأى بعضهم أن أهم عوائق تطبيق الحكومة الإلكترونية تتمثل في قلة الأفراد المتخصصين لإدارة مواقع الإنترنت، وقلة الموارد المالية، وقلة الخبرة في التعامل مع صفحات الإنترنت.

دراسة قام بها Eyob (2004) بعنوان " E-government: breaking the frontiers of inefficiencies in the public sector " :

هدفت هذه الدراسة إلى فحص مراحل تطور الحكومة الإلكترونية التي تم تقسيمها إلى أربع مراحل هي نشر المعلومات، والاتصال في اتجاهين، وتقديم الخدمات، وتكامل مشروع الخدمات الحكومية، وقد اعتمدت الدراسة على بيانات دراسة جمعية إدارة المدن/ المقاطعات العالمية و لعام 2002، وأشارت الدراسة إلى أن استراتيجية الحكومة (ICMA) منظمة التكنولوجيا العامة الإلكترونية تتركز في نشر المعلومات أولاً، ويليهما الاستفسار المباشر، ومن ثم طلب المعلومات بناء على حاجة المواطن، كما بينت الدراسة أن أكثر خدمات تطبيق الحكومة الإلكترونية انتشاراً تمثلت في الاتصال مع الجهات الحكومية، والطلب على الخدمات الحكومية، ونشر المعلومات الحكومية، أما بشأن معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية فقد بينت الدراسة أن من هذه المعوقات قلة موظفي تكنولوجيا المعلومات، وقلة الموارد البشرية الماهرة، وقلة الخبرة لدى هذه الموارد بصفحات الإنترنت وبمشاكل الخصوصية بالأمن، وقلة القدرة على تبرير فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية مالياً، والحاجة لتطوير الأجهزة، وقلة تطبيقات جوانب الحكومة الإلكترونية وانحسار التعاون بين الدوائر، أما فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية فقد تركزت في زيادة القدرة

المواطنين على التواصل مع الجهات الحكومية، وزيادة الطلب إلى الموظفين، وتغيير في ادوار العاملين بشكل أفضل، وإعادة هندرة العمليات بشكل أكثر كفاءة.

دراسة قام بها (Schedler & Schmidt) (2004) بعنوان " Managing The E-Government Organization " :

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر العوامل الإدارية الداعمة والمعيقة لتطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى المؤسسات الحكومية، وقد صنفت الدراسة العوامل إلى أربعة أقسام، الأول هو الأنشطة الادارية (Management Activities): وقد تم قياسها في ضوء جودة الإدارة، والحوافز، والهيكـل التنظيمي، والتوجه الخدمي، أما القسم الثاني فهو العوامل غير الأساسية Soft Factors: وقد تم قياسها في ضوء الدافعية، الثقة السائدة داخل المنظمة، والاستعداد لتقبل المسؤولية، وجاء ثالثاً عوامل الإعاقة الخارجية Externals: وهي القيود الخارجية التي تحد من قدرة الحكومات على تطبيق الحكومة الإلكترونية، من جانب وفرة الموارد المختلفة (المالية، والبشرية، والتقنية). إلى جانب معيقات أخرى القانونية، وتقبل السوق لمشروع الحكومة الإلكترونية و الوثوقية، مستوى إدراك مفهوم ومحتوى الإصلاح الإداري، أما العامل الأخير فقد كان الرابط السياسي Political Involvement: وقد تم قياسه في ضوء الدعم والمساندة التي يلقاها تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية من خلال القادة الإداريين في المؤسسات، وشملت عينة الدراسة 567 مفردة وزعت عليهم استبانة الدراسة (العاملون في الوزارات والدوائر الحكومية في ألمانيا)، وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة مباشرة بين الأنشطة الإدارية وبين تطبيق الحكومة الإلكترونية فقط، في حين كانت هناك علاقة غير مباشرة بين إدراك المعوقات الخارجية، و الارتباط السياسي، والعوامل غير الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

دراسة قام بها (Norris & Moon) (2005) بعنوان " Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or Hare? " :

هدفت هذه الدراسة إلى فحص مستوى التقدم في تطبيق الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية، وكذلك فحص آثار تطبيق الحكومة الإلكترونية، والكشف عن العوامل المحددة للتطبيق، وقد عملت الدراسة على بحث العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وبعض العوامل المؤسسية، ومن أجل ذلك فقد اعتمدت الدراسة على البيانات الواردة في دراستي وقد شملت عينة الدراسة 3749 حكومة محلية لعام 2000، (ICMA/PTI 2000, 2002) و 7844 لعام 2002. وقد أظهرت النتائج أن أغلب الحكومات الأمريكية تمتلك

موقعًا لها على الشبكة، ولم تظهر الدراسة وجود فروق كبيرة في مستوى التقدم بين عامي 2000 بنسبة % 83.6 وعام 2002 بنسبة % 87.8، وحول أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية أظهرت الدراسة، وجود زيادة في الطلب على الموظفين بواقع % 28.9 لعام 2002 وبزيادة % 7 عن عام 2000، كما أظهرت الدراسة وجود تغير في أدوار العاملين بواقع % 26.8 لعام 2002 وبزيادة % 6.3 عن عام 2000، يلي ذلك التغير في إعادة هندسة العمليات بواقع % 21.3 لعام 2002 أي بزيادة % 3.3 عن عام 2000، وزيادة كفاءة العمليات بواقع % 17.2 لعام 2002 بزيادة % 3.6 عن عام 2000، وتقليل الوقت المطلوب من العاملين لإنجاز العمليات بواقع % 15 لعام 2002 بزيادة % 4.6 على عام 2000 أما بشأن معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية فقد أظهرت الدراسة وجود فروق دالة إحصائية بين الاستجابات بين عامي 2000 و 2002 من جانب درجة أهمية المعوقات بالرغم من عدم وجود فروق في تسلسلها بين العاملين. فقد بينت الدراسة أن أهم العوامل التي انخفض تأثيرها بين عامي 2000 و 2002 تمثلت في الحاجة لموظفي تكنولوجيا المعلومات، والحاجة في خبرات موظفي تكنولوجيا المعلومات. في حين بقيت الحاجة لتطوير التكنولوجيا، وقلة المعلومات عن عمليات الحكومة الإلكترونية، وقلة الدعم من المسؤولين المنتخبين ثابتة تقريبًا بين العاملين. إلا أن الاستجابات عبرت عن زيادة الحاجة إلى الموارد المالية، والقضايا الخاصة بالأمن والخصوصية، وإعادة النظر في الرسوم المفروضة على الخدمات الحكومية. وبشكل عام بينت الدراسة وجود زيادة في الطلب على الخدمات الإلكترونية المالية وغير المالية بين عامي 2000 و 2002.

دراسة قام بها Reddick (2005) بعنوان " Empirical Models of E-Government Growth in Local Governments "

هدفت هذه الدراسة إلى بحث مستوى التقدم في تطبيق الحكومة الإلكترونية في مرحلة نشر المعلومات ولمرحلة التبادل المالي المباشر في الولايات المتحدة الأمريكية، من خلال مؤشرات تتركز حول العلاقة بين الحكومة مع المواطن، والحكومة مع الأعمال، والحكومة مع الحكومة، تحديد العوامل الداعمة لهذا التطبيق تم وكذلك جمعها في ثلاثة عوامل هي (1) خصائص الحكومة الإلكترونية (2) المؤثرات الخارجية (3) الخصائص التنظيمية، وقد اعتمدت الدراسة على البيانات الواردة في مسح (ICMA 2002) إذ أظهرت المعالجة الإحصائية لها أن مستوى تطبيق الولايات الأمريكية المحلية للخدمات المصنفة (G2G, G2B, G2C) في المراحل الأولية. كما بينت الدراسة وجود أثر

للخصائص السابقة في مستوى تطبيق المرحلة الأولى من الحكومة الإلكترونية باستثناء متغير نوع الولاية، ومؤشر معوقات تطبيقات الحكومة الإلكترونية، أما في المرحلة الثانية فقد وجدت الدراسة وجود أثر للخصائص السابقة على مستوى التطبيق باستثناء ، متغيرات نوع الولاية، وشكل الولاية، ودرجة التحضر، ومتغير عدد السكان الأقل من 25000 ومدى إجراء مسح للمواطنين لتحديد احتياجاتهم.

ثالثاً: ما يميز هذه الدراسة عن سابقتها:

لقد استفاد الباحث من الدراسات والخبرات السابقة كما حاول أن يكمل ما بدأه من سبقه من الباحثين، وقد حاول الباحث ان يضيف بعضاً من معرفته لإثراء هذا الموضوع، أما بالنسبة إلى ما يميز هذه الدراسة عن سابقتها فيمكن تلخيصه بالنقاط التالية:

1. لقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة العزام (2001) وتادرس (2005) والحنيطي (2005) و Ciborra & Navarra (2005) بضرورة تطوير قدرات الموظفين وإجراء حملات لترسيخ مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى المواطنين.
2. تعد هذه الدراسة من أولى الدراسات التي قامت بدراسة أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في المستشفيات في حدود علم الباحث.
3. تعد هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي قيمت آراء العاملين في الحكومة بعد تطبيق الحكومة الإلكترونية.
4. قدمت هذه الدراسة بعض التوصيات التي ستساعد على تعميم تجربة مستشفى الأمير حمزة علي باقي مستشفيات القطاع الصحي العام.

الفصل الثالث

الطريقة والاجراءات

أولاً: منهج الدراسة

ثانياً: مجتمع الدراسة

ثالثاً: عينة الدراسة

رابعاً: أنموذج الدراسة

خامساً: أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

سادساً: المعالجة الإحصائية

سابعاً: ثبات أداة الدراسة

ثامناً: صدق أداة الدراسة

الفصل الثالث: الطريقة والاجراءات

أولاً: منهج الدراسة

لغايات تحقيق أهداف الدراسة استند الباحث إلى استخدام منهج الأسلوب الوصفي إلى جانب منهج الأسلوب التحليلي، وذلك بجمع البيانات وتحليلها لمعرفة أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة.

ثانياً: مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع مستخدمي موظفي مستشفى الأمير حمزة المعنيين باستخدام الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات الصحية للمواطنين وقد بلغ عددهم (700) موظف.

ثالثاً: عينة الدراسة

لغايات الوصول إلى أكبر عدد ممكن من أفراد عينة الدراسة فقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من موظفي مستشفى الأمير حمزة بلغ عددها (250) الذين تمت مقابلتهم، إذ إن الباحث قام بزيارة المستشفى من أجل تعبئة الاستبانة التي تم إعدادها لهذه الغاية.

وقد تم الاعتماد على قانون حجم العينة التالي لاحتساب حجم عينة الدراسة :

$$no = \frac{z^2 p(1 - p)}{e^2}$$

$$n = \frac{noN}{no + (N - 1)}$$

حيث أن :

no: حجم العينة بدون معامل التصحيح

Z: (1.96) عند مستوى الثقة (0.95)

e: خطأ المعاينة (0.05)

P: نسبة الاختيار (0.5)

N: حجم المجتمع

n: حجم العينة بوجود معامل التصحيح (Berenson & Levine , 1998).

خصائص عينة الدراسة

توضح الجداول التالية الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة من حيث الجنس، العمر، المستوى الأكاديمي والوظيفة.

1- الجنس :

الجدول رقم (1-3) يبين الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
58.8 %	124	ذكر
41.2 %	87	انثى
100 %	211	المجموع

نلاحظ من الجدول (1-3) أن 58.8 % من العينة من الذكور، وأن 41.2 % من الإناث، وهذا يدل على أن نسبة الذكور أعلى مما هي عند الاناث، وقد ظهر هذا الفارق في الأقسام التي يعمل فيها الفنيون.

الجدول (2-3) يبين العمر

العمر	التكرار	النسبة
28-18	98	% 46.4
38-29	92	% 43.6
48-39	16	% 7.6
58-49	3	% 1.4
59 سنة فأكثر	2	% 0.9
المجموع	211	% 100

نلاحظ من الجدول (2-3) أن 46.4 % من العينة تتراوح أعمارهم بين (18-28) سنة، وأن 43.6 % من العينة تتراوح أعمارهم بين (29-38) سنة، وأن 7.6 % من العينة تتراوح أعمارهم بين (39-48) سنة، وأن 1.4 % من العينة تتراوح أعمارهم بين (49-58) سنة، وأن 0.9 % من العينة تزيد أعمارهم على 59 سنة، مما يدل على أن النسبة الأكبر من العينة من فئة الشباب، ويعود ذلك إلى حداثة المستشفى وسعيه إلى تعيين الموظفين من فئة الشباب التي تستطيع التأقلم مع أنظمة الحكومة الإلكترونية بسهولة.

3- المستوى الأكاديمي

الجدول رقم (3-3) يبين المستوى الأكاديمي

المستوى الأكاديمي	التكرار	النسبة
توجيهي فما دون	-	-
دبلوم متوسط	28	% 13.3

بكالوريوس	164	77.7%
دبلوم عالي	12	5.7%
ماجستير	3	1.4%
دكتوراه	4	1.9%
المجموع	211	100%

نلاحظ من الجدول (3-3) أن النسبة الأكبر من العينة من حملة المؤهلات الجامعية (البكالوريوس) إذ بلغت نسبتهم 77.7%، وعدم وجود أي فرد من العينة من حملة توجيهي فما دون، مما يوحي بأن درجة البكالوريوس هي المتطلب الرئيس للعمل في المستشفى، تليها الدبلوم المتوسط التي وجدت عند بعض الإداريين الذين يعملون في السجل الطبي، أما درجة الدكتوراة فقد وجدت عند الأطباء الأخصائيين.

4- الوظيفة

الجدول (3-4) يبين التوزيع الوظيفي لعينة الدراسة

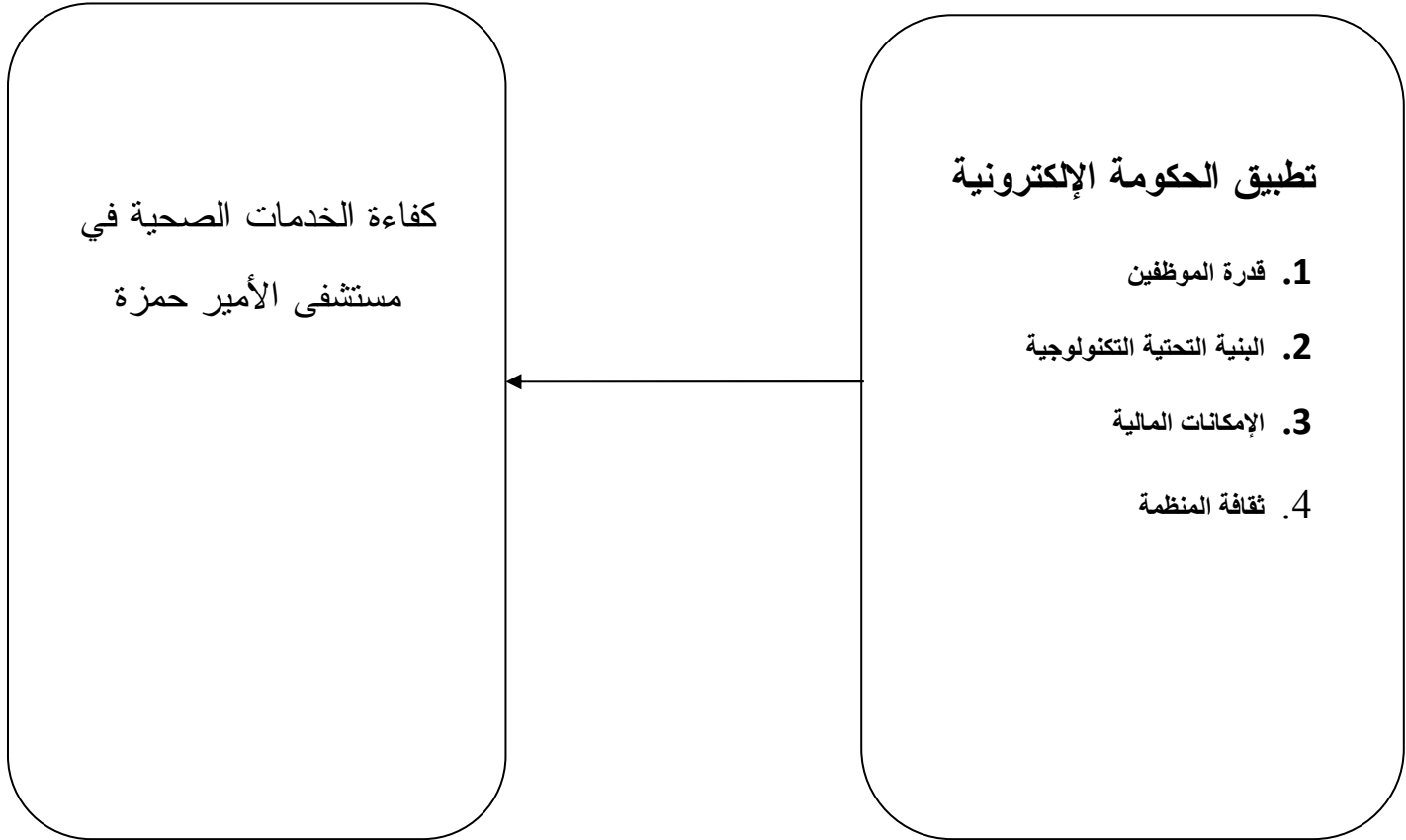
الوظيفة	التكرار	النسبة
طبيب	45	21.3%
مررض	66	31.3%
اداري	47	22.3%
فني	37	17.5%
غير ذلك	16	7.6%
المجموع	211	100%

نلاحظ من الجدول (3-4) أن النسبة الأكبر من العينة ممرضين إذ يشكلون 31.3%، وتليها نسبة الإداريين 22.3%، مما يشير إلى أنهم يشكلون النسبة الأكبر في المستشفى وأنهم كانوا الأكثر استجابة للاستبانة.

خامسا: أنموذج الدراسة

المتغير التابع

المتغير المستقل



• إعداد الباحث

الشكل (3-1) أنموذج الدراسة

سادسا: أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

لغرض الحصول على البيانات والمعلومات لتنفيذ مقاصد الدراسة، فقد اعتمد الباحث

على نوعين رئيسيين في جمع معلومات وبيانات هذه الدراسة كانت على النحو التالي:

• **المصادر الثانوية:** وهي المصادر المبنية على الكتب، الدوريات، المجالات، المواقع الإلكترونية والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.

• **المصادر الأولية:** لقد تم جمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة عن طريق توزيع الاستبانة التي قام الباحث بنائها على عينة الدراسة ومن ثم معالجتها حسب ما يناسبها من طرق وأساليب إحصائية، والاستبانة عبارة أداة قياس إدراكية تم الاعتماد في تصميمها على آراء مجموعة من الكتاب والباحثين في مجال موضوع الدراسة للحصول على البيانات الأولية والثانوية اللازمة لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة، هذا وقد تضمنت الاستبانة أسئلة ذات اختيارات متعددة حيث تضمنت الاستبانة ثلاثة أجزاء وهي كمايلي:

• **الجزء الأول:** الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة حيث تكون من أربع فقرات وهي: (الجنس، العمر، المستوى الأكاديمي والوظيفة).

• **الجزء الثاني:** متغيرات تتعلق بتطبيق الحكومة الإلكترونية وهي عبارة عن أربعة أبعاد وهي:

- ✓ قدرة الموظفين : وتقيسها أحد عشر سؤالاً.
- ✓ الإمكانيات المالية وتقيسها ثلاثة أسئلة.
- ✓ البنية التحتية التكنولوجية وتقيسها ثلاثة عشر سؤالاً.
- ✓ ثقافة المنظمة وتقيسها ستة أسئلة.

- الجزء الثالث ويتضمن متغير كفاءة الخدمات الصحية وقد تم وضع ستة أسئلة لقياسها.

هذا وتعد المقاييس أداة تستخدم لنقل التراكم المعرفي إلى واقع ملموس، يستدل به للتحقق من صحة النموذج والفرضيات إثباتا كانت أو نفيًا، ويستفاد منها في كشف مستوى حركة المتغيرات والتنبؤ باتجاهاتها المستقبلية، لذلك فقد اتبع الباحث أسلوب القياس المستند على مقياس (Likert) ليكرت الخماسي.

هذا وقد بنيت الاستبانة لتصف متغيرات الدراسة وتفسيرها في ثلاثة أجزاء على

النحو التالي :

1. المتغير المستقل: ويتضمن تطبيق الحكومة الإلكترونية بأبعاده التالية:

(قدرة الموظفين، الإمكانيات المالية، البنية التحتية التكنولوجية، وثقافة المنظمة).

2. المتغير التابع: ويمثل كفاءة الخدمات الصحية.

3. الخصائص الديموغرافية: ويتضمن مجموعة من المتغيرات وهي كما يلي: (الجنس، العمر، المستوى الأكاديمي والوظيفة).

وتكون المقياس من (39) فقرة ترواح مدى الاستجابة من (1-5) كمايلي:

الجدول (3-5) يبين مقياس الاستجابة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

هذا وقد ضم المتغير المستقل (تطبيق الحكومة الإلكترونية) الفقرات التالية:

الجدول رقم (3-6) يبين توزيع فقرات المتغير المستقل

الحكومة الإلكترونية	قدرة الموظفين	الإمكانات المالية	البنية التحتية التكنولوجية	ثقل المنظمة
عدد الفقرات	11	3	13	6

أما بالنسبة للمتغير التابع وهو (كفاءة الخدمات الصحية) فكان كما يلي:

الجدول (3-7) يبين عدد فقرات المتغير التابع

الخدمات الصحية	المتغير التابع
6	عدد الفقرات

سابعاً: المعالجة الإحصائية

لغرض تحقيق أهداف الدراسة فقد قام الباحث باستشارة متخصص بالجوانب الإحصائية، ومعالجة البيانات عن طريق الحاسوب لغرض اختبار أنموذج الدراسة وفرضيات الدراسة حيث تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل بيانات الاستبانة والحصول على مخرجات جميع الأسئلة، هذا وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لكل فرضية وهي كمايلي:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف أفراد عينة الدراسة و تحديد استجاباتهم اتجاه محاور وأبعاد الدراسة التي تضمنتها الاستبانة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد الأهمية النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة واتجاه محاور وأبعاد الدراسة.
- معامل الإنحدار البسيط و ذلك لاختبار أبعاد المتغير المستقل كل على حدى وعلاقته بالمتغير التابع.

- معامل الإنحدار المتعدد وذلك لاختبار أبعاد المتغيرات المستقلة مجتمعة وعلاقتها بالمتغير التابع.

ثامنا: ثبات اداة الدراسة

من أجل البرهنة بأن الاستبانة تقيس العوامل المراد قياسها، والتثبت من صدقها، فقد قام الباحث بإجراء اختبار مدى الاتساق الداخلي لفقرات القياس، إذ تم تقييم تماسك المقياس بحساب (كرونباخ الفا) بعده أسلوباً يعتمد قياس مدى ثبات أداة القياس، إذ بلغت قيمة ألفا α للاستبانة ككل 80,9% وهي نسبة مقبولة كونها أعلى من النسبة المقبولة 60% كما بينها الجدول التالي، (Malhotra, 2004).

الجدول (3-8) يبين معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (كرونباخ الفا)

المتغير	α قيمة
قدرة الموظفين	70.6%
الإمكانات المالية	65%
بنية التحتية التكنولوجية	75.8%
ثقافة المنظمة	71.5%
كفاءة الخدمات الصحية	68.2%
الاستبانة	80.9%

اختبار Multicollierarity

لقد تم استخدام اختبار VIF لاختبار مدى وجود تداخل بين المتغيرات المستقلة إذ تبين أن قيمة VIF أقل من 5 مما يدل على عدم وجود هذا التداخل وبما يعكس قوة النموذج ويوضحها الجدول التالي:

الجدول (3-9) يبين VIF

VIF	المتغير
1.187	قدرة الموظفين
1.074	الإمكانات المالية
1.362	البنية التحتية التكنولوجية
1.329	ثقافة المنظمة

تاسعا: صدق أداة الدراسة (الصدق الظاهري)

لقد تطلب التحقق من الصدق الظاهري الاستعانة بنخبة منتقاة من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية المنتمين إلى علوم الإدارة بقصد الإفادة من خزينهم المعرفي، مما جعل المقياس أكثر دقة وموضوعية في القياس، هذا وقد بلغ عدد المحكمين ثمانية محكمين وقد بلغت الاستجابة الكلية (100%)، والملحق الأول يوضح ذلك.

الفصل الرابع

نتائج تحليل واختبار الفرضيات

أولاً: المقدمة

ثانياً: التوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة عن أسئلة الدراسة

ثالثاً: اختبار الفرضيات

رابعاً: جدول ملخص النتائج

أولاً: المقدمة

هدف هذا الفصل إلى عرض نتائج استخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية التي استخدمت لاستخلاص البيانات من أداة الاستبانة، وذلك من خلال تحليل آراء أفراد العينة حول متغيرات الدراسة المعتمدة، هذا وقد تم استخدام جداول التوزيع التكراري، النسب المئوية والأوساط الحسابية لتقدير المستويات والانحرافات المعيارية، وقد تم عرض النتائج عبر محورين رئيسيين، يغطيان متغيرات الدراسة وفقاً لما يلي:

- التوزيع التكراري لإجابات الدراسة.
- اختبار فرضيات الدراسة.

ثانياً: التوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة عن أسئلة الدراسة

لقد تم استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف إجابات العينة كما هو موضح في الفقرات أدناه:

1. قدرة الموظفين

الجدول رقم (4-1) يبين المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لقدرة الموظفين

الرتبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
11	1.06189	3.1232	تقوم إدارة المستشفى بوضع الشخص المناسب في المكان المناسب.	1
3	0.92772	3.4929	تقوم إدارة المستشفى بالتخطيط لاحتياجاتها من الموارد البشرية.	2

1	0.96740	3.7773	يتم تدريب الموظفين على مهارات تكنولوجيا المعلومات للتعامل مع جوانب الحكومة الإلكترونية.	3
4	0.94798	3.4882	تقوم إدارة المستشفى بتحديث آليات استقطاب الموارد البشرية.	4
10	1.18241	3.2701	تعمل إدارة المستشفى على تعزيز آليات المحافظة على الكوادر المؤهلة.	5
8	1.11862	3.3318	تسعى إدارة المستشفى لتعيين موظفين جدد لرفع مستوى الفاعلية لديها.	6
6	1.16703	3.4408	تساعد الحكومة الإلكترونية على إدارة وقت الموظفين بشكل يرفع من فاعليتهم	7
5	1.11745	3.4502	تقوم إدارة المستشفى بالتعاقد مع أصحاب خبرات خارجية لرفع فاعلية العاملين لديها	8
2	1.11410	3.5213	يتوفر لدى المستشفى أعداد كافية من المتخصصين بتكنولوجيا المعلومات.	9
7	1.10531	3.3981	يخضع العاملون في مجال تكنولوجيا المعلومات إلى دورات تأهيلية في جوانب الحكومة الإلكترونية	10
9	1.17957	3.2986	تقوم إدارة المستشفى بتوعية الموظفين لديها بهدف زيادة الثقة بالحكومة الإلكترونية.	11
	0.48775	3.4175	المتوسط العام	

نلاحظ من الجدول بأعلاه أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية نحو الفقرات بأعلاه، وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس (3)، كما تبين أن المتوسط العام البالغ 3.4175 يعكس موافقة العينة على متغير قدرة الموظفين.

كما تبين أيضا بأن الفقرة الثالثة (يتم تدريب الموظفين على مهارات تكنولوجيا المعلومات للتعامل مع جوانب الحكومة الإلكترونية) هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ 3.7773، بينما الفقرة الأولى هي أقل الفقرات موافقة بمتوسط حسابي بلغ 3.1232.

وبملاحظة قيم الانحرافات المعيارية نجد أنها تراوحت ما بين (0.92772-1.18241) وهي قيم مرتفعة في الأغلب تعكس ارتفاع قيمة الانحراف المعياري لاجابات أفراد العينة على كل فقرة ولكنها كانحراف معياري للمتغير ككل فقد بلغ (0.48775) وهي قيمة منخفضة تعكس انخفاض التشتت على هذا المتغير ككل.

2. الإمكانيات المالية:

الجدول (4-2) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإمكانيات المالية

الرتبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
3	1.16086	3.0047	المخصصات المالية المتوفرة تفي لغرض تطبيق الحكومة الإلكترونية .	1
2	0.95526	3.0806	يحصل المستشفى على دعم مالي لتطبيق الحكومة الإلكترونية.	2
1	1.02267	3.0806	تقوم إدارة المستشفى بالبحث عن مصادر تمويل لتطبيق الحكومة الإلكترونية.	3
	0.66793	3.0553	المتوسط العام	

نلاحظ من الجدول بأعلاه أن اتجاهات العينة ايجابية نحو الفقرات وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس (3)، كما تبين أن المتوسط العام البالغ 3.0553 يعكس موافقة العينة على هذا المتغير.

وقد تبين أيضا بأن الفقرة الثانية (يحصل المستشفى على دعم مالي لتطبيق الحكومة الإلكترونية) هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي بلغ 3.0806 بينما الفقرة الأولى هي أقل الفقرات موافقة.

وبملاحظة قيم الانحرافات المعيارية نجد أنها تراوحت ما بين (0.95526-1.16066) وهي قيم مرتفعة في الأغلب تعكس ارتفاع قيمة الانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة على كل فقرة ولكنها كإنحراف معياري للمتغير ككل فقد بلغ (0.66793) وهي قيمة منخفضة تعكس انخفاض التشتت على هذا المتغير ككل.

3. البنية التحتية التكنولوجية

الجدول (3-4) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبنية التحتية التكنولوجية

الترتبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
3	1.10498	3.5403	تغطي أجهزة الإدخال المتوفرة لدى المستشفى احتياجات تطبيق الحكومة الإلكترونية.	1
7	1.11428	3.4929	تعد أجهزة الحاسب المستخدمة ملائمة لتحقيق الغايات المنشودة من تطبيق الحكومة الإلكترونية.	2
12	1.22777	3.3981	ان القدرات التخزينية للأجهزة ملائمة لحفظ البيانات لتطبيق الحكومة الإلكترونية.	3
4	1.12693	3.5166	تقوم أجهزة الإخراج المتوفرة (طباعة المعلومات، شاشات الاستعلام) بتغطية	4

			متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية.	
11	1.21130	3.4455	يتوافر عدد مناسب من خوادم المعلومات (Server) لتطبيق الحكومة الإلكترونية.	5
8	1.08391	3.4882	يتوافر لدى المستشفى البرمجيات اللازمة لإدارة الوثائق والأرشفة الإلكترونية.	6
1	1.06537	3.6066	يتوافر لدى المستشفى البرمجيات اللازمة لتقديم الخدمات المباشرة للمراجعين.	7
5	1.19661	3.5166	يتوافر لدى المستشفى البرمجيات اللازمة لمساعدة الكوادر الفنية والإدارية للقيام بواجباتها ومهامها .	8
6	1.16443	3.5071	يتوافر لدى المستشفى قواعد بيانات شاملة خاصة بالمستفيدين لديها.	9
2	1.14644	3.5592	يتوافر لدى المستشفى قواعد بيانات شاملة خاصة بالموظفين لديها.	10
13	1.20495	3.3649	يراعي المستشفى توحيد برمجيات بناء قواعد البيانات في المؤسسات الحكومية الأخرى.	11
10	1.15141	3.4597	يتم الدخول على الأنظمة وقواعد البيانات من خلال آليات محددة ومنظمة.	12
9	1.13114	3.4834	يتم ترميز قواعد البيانات في المستشفى بما يتواءم مع ترميزات المستشفيات الحكومية الأردنية.	13
	0.50902	3.4907	المتوسط العام	

نلاحظ من الجدول السابق أن اتجاهات العينة إيجابية نحو الفقرات المبينة سابقاً وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس (3)، كما تبين أن الفقرة السابعة (يتوافر لدى المستشفى البرمجيات اللازمة لتقديم الخدمات المباشرة للمراجعين) هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي بلغ 3.6066 ، بينما الفقرة الحادية عشرة هي أقل الفقرات موافقة بمتوسط حسابي بلغ 3.3649 ، وقد تبين أيضاً أن المتوسط العام البالغ 3.4907 يعكس موافقة العينة على المتغير السابق.

وبملاحظة قيم الانحرافات المعيارية نجد أنها تراوحت ما بين (1.06537-1.22777) وهي قيم مرتفعة في الأغلب تعكس ارتفاع قيمة الانحراف المعياري لاجابات أفراد العينة على كل فقرة ولكنها كانحراف معياري للمتغير ككل فقد بلغ (0.50902) وهي قيمة منخفضة تعكس انخفاض التشتت على هذا المتغير ككل.

4. ثقافة المنظمة

الجدول (4-4) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لثقافة المنظمة

الترتبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
2	1.08283	3.5498	يعمل تطبيق الحكومة الإلكترونية على إيجاد ثقافة متميزة لدى العاملين في المستشفى عن غيرهم من المستشفيات التي لا تطبق هذا المفهوم	1
4	1.19666	3.4882	يساعد تطبيق الحكومة الإلكترونية على ترسيخ قيم العمل الصحيحة في المستشفى.	2
5	1.20540	3.4123	يسهل تطبيق الحكومة الإلكترونية على إيجاد مبدأ التكافل في الاعمال والواجبات الموكولة لدى الموظفين في المستشفى.	3
1	1.11187	3.5735	يعمل تطبيق الحكومة الإلكترونية على تفعيل دور السياسات	4

			والإجراءات المعتمدة لدى المستشفى بشكل يخدم اهدافه.	
3	1.09260	3.5166	يقوم المستشفى بجملة أنشطة واجراءات من شأنها نشر مفهوم الحكومة الإلكترونية بين المواطنين.	5
6	1.20899	3.4076	تهتم إدارة المستشفى بزرع ثقافة تطبيق الحكومة الإلكترونية لدى موظفيها.	6
	0.67283	3.4913	المتوسط العام	

نلاحظ من الجدول السابق أن اتجاهات العينة ايجابية نحو الفقرات وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس (3)، وأن المتوسط العام البالغ 3.4913 يعكس موافقة العينة على هذا المتغير.

كما تبين أن الفقرة الرابعة تعتبر أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي بلغ 3.5735 بينما الفقرة السادسة هي أقل الفقرات موافقة.

وبملاحظة قيم الانحرافات المعيارية نجد أنها تراوحت ما بين (1.20899-1.08283) وهي قيم مرتفعة في الأغلب تعكس ارتفاع قيمة الانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة على كل فقرة ولكنها كانحراف معياري للمتغير ككل فقد بلغ (0.67283) وهي قيمة منخفضة تعكس انخفاض التشتت على هذا المتغير ككل.

الجزء الثالث : كفاءة الخدمات الصحية

الجدول (4-5) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكفاءة الخدمات الصحية

الترتبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
6	0.93134	3.7630	تتأثر كفاءة الخدمات الصحية في المستشفى بتطبيق الحكومة الإلكترونية.	1
5	0.89198	3.7725	يساعد تطبيق الحكومة الإلكترونية على تحقيق أهداف المستشفى.	2
4	0.92575	3.7820	تطبيق الحكومة الإلكترونية يسهل خدمة المراجعين في المستشفى.	3
3	0.84382	3.9526	قامت تطبيقات الحكومة الإلكترونية برفع سرعة ودقة الأداء في المستشفى.	4
2	0.90376	4.0474	قامت الحكومة الإلكترونية بتسهيل عملية حفظ الملفات والوصول إليها في المستشفى.	5
1	0.87759	4.1422	سهل تطبيق الحكومة الإلكترونية من عملية الربط بين اقسام المستشفى.	6
	0.55711	3.9100	المتوسط العام	

نلاحظ من الجدول السابق أن اتجاهات العينة إيجابية نحو الفقرات بأعلاه وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس (3)، كما تبين أن الفقرة السادسة هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي بلغ 4.1422 بينما الفقرة الأولى هي أقل الفقرات موافقة بمتوسط حسابي بلغ 3.763 وقد بلغ المتوسط العام 3.91 وبما يعكس موافقة العينة على هذا المتغير.

وبملاحظة قيم الانحرافات المعيارية نجد أنها تراوحت ما بين (0.93134-0.84382)

وهي قيم مرتفعة في الأغلب تعكس ارتفاع قيمة الانحراف المعياري لاجابات أفراد العينة

على كل فقرة ولكنها كانهراف معياري للمتغير ككل فقد بلغ (0.55711) وهي قيمة منخفضة تعكس انخفاض التشتت على هذا المتغير ككل.

ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة

لقد عمل الباحث في هذا الجانب على اختبار فرضيات الدراسة، حيث تركزت مهمة هذه الفقرة على اختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة.

الفرضية الرئيسية:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وكفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة عند مستوى دلالة (0.05).

الجدول (4-6) يبين نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

مستوى الدلالة	F الجدولية	F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	
0.000	2.37	13.916	3.466	4	13.866	الإحذار
			.249	206	51.312	الخطأ
				210	65.178	الكلي

الجدول (7-4) يبين نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

معامل التحديد r^2	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة	T المحسوبة	B	المتغيرات المستقلة
0.213	0.461	0.0000	5.904	1.828	الثابت
		0.005	2.809	0.216	قدرة الموظفين
		0.922	0.099	0.005	الإمكانات المالية
		0.032	2.162	0.171	البنية التحتية التكنولوجية
		0.000	3.550	0.209	ثقافة المنظمة

لقد تم استخدام اختبار الإنحدار المتعدد، ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق أن قيمة F المحسوبة=13.916 أكبر من قيمتها الجدولية، وبما أن قاعدة القرار هي تقبل الفرضية العدمية H_0 إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضية العدمية H_0 إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، بالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية H_0 ، ونقبل الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وكفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة. وتعد العلاقة متوسطة كون معامل الارتباط $R = 0.461$ والمتغيرات المستقلة تفسر 21.3% من التغير في كفاءة الخدمات الطبية.

الفرضية الفرعية الأولى:

H0-1: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين قدرة الموظفين وكفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة عند مستوى دلالة (0.05).

الجدول (8-4) يبين نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

معامل التفسير R ²	معامل الارتباط R	نتيجة الفرضية العدمية	SIG t	t الجدولية	t المحسوبة
0.106	0.325	رفض	0.000	96,1	4.971

لقد تم استخدام اختبار الإنحدار البسيط، ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق أن قيمة t المحسوبة = 4.971 أكبر من قيمتها الجدولية، وبما أن قاعدة القرار هي تقبل الفرضية العدمية H0 إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضية العدمية H0 إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، بالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية H0، ونقبل الفرضية البديلة H1 وهذا يعني وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين قدرة الموظفين وكفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة. وتعد العلاقة متوسطة كون معامل الارتباط $R = 0.325$ والمتغير المستقل يفسر 10.6% من التغير في كفاءة الخدمات الصحية.

الفرضية الفرعية الثانية:

H0-2: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين البنية التحتية التكنولوجية وكفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة عند مستوى دلالة (0.05).

الجدول (9-4) يبين نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

معامل الارتباط	معامل الارتباط	نتيجة الفرضية العدمية	SIG t	t الجدولية	t المحسوبة
R ²	R				
0.115	0.339	رفض	0.000	96,1	5.215

لقد تم استخدام اختبار الإنحدار البسيط، ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق أن قيمة t المحسوبة = 5.215 أكبر من قيمتها الجدولية، وبما أن قاعدة القرار هي تقبل الفرضية العدمية H0 إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضية العدمية H0 إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، بالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية H0، ونقبل الفرضية البديلة H1 وهذا يعني وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين البنية التحتية التكنولوجية وكفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة، وتعد العلاقة متوسطة كون معامل الارتباط $R = 0.3390$ والمتغير المستقل يفسر 11.5% من التغير في كفاءة الخدمات الصحية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

H0-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات المالية وكفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة عند مستوى دلالة (0.05).

الجدول (10-4) يبين نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

معامل الارتباط	معامل الارتباط	نتيجة الفرضية العدمية	SIG t	t الجدولية	t المحسوبة
R ²	R				
0.016	0.125	قبول	0.07	96,1	1.822

لقد تم استخدام اختبار الإنحدار البسيط، ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق أن قيمة t المحسوبة = 1.822 أقل من قيمتها الجدولية، وبما أن قاعدة القرار هي تقبل الفرضية العدمية H_0 إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضية العدمية H_0 إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، بالتالي فإننا نقبل الفرضية العدمية H_0 ، ونرفض الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية بين الإمكانيات المالية وكفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة.

الفرضية الفرعية الرابعة:

H_0-4 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ثقافة المنظمة وكفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة عند مستوى دلالة (0.05).

الجدول (4-11) يبين نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

معامل التفسير R^2	معامل الارتباط R	نتيجة الفرضية العدمية	SIG t	t الجدولية	t المحسوبة
0.149	0.385	رفض	0.000	1.96	6.038

لقد تم استخدام اختبار الإنحدار البسيط، ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق أن قيمة t المحسوبة 6.038 أكبر من قيمتها الجدولية، وبما أن قاعدة القرار هي تقبل الفرضية العدمية H_0 إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضية العدمية H_0 إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، بالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية H_0 ، ونقبل الفرضية البديلة H_1 وهذا يعني وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين ثقافة المنظمة وكفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة.

هذا وتعد العلاقة متوسطة كون $R = 0.385$ ، والمتغير المستقل يفسر 14.9%

من التغير في كفاءة الخدمات الطبية.

رابعاً: جدول ملخص النتائج

الجدول التالي يبين نتائج الفرضيات

الجدول (4-12) يبين ملخص نتائج الفرضيات

رقم الفرضية	الفرضية	نتيجة الفرضية العدمية
الفرضية الرئيسية	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الحكوم الإلكترونية وكفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة عند مستوى دلالة (0.05).	رفض
الفرضية الفرعية الأولى	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين قدرة الموظفين وكفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة عند مستوى دلالة (0.05).	رفض
الفرضية الفرعية الثانية	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البنية التحتية التكنولوجية وكفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة عند مستوى دلالة (0.05).	رفض
الفرضية الفرعية الثالثة	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات المالية وكفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة عند مستوى دلالة (0.05).	قبول
الفرضية الفرعية الرابعة	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ثقافة المنظمة وكفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة عند مستوى دلالة (0.05).	رفض

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

أولاً: المقدمة

ثانياً: النتائج

ثالثاً: التوصيات

أولاً: المقدمة

هدف هذا الفصل إلى بيان نتائج وتوصيات الدراسة بناء على نتائج التحليل الإحصائي، إذ توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج والاستنتاجات والتوصيات التي يمكن عرضها كما يلي :

ثانياً: النتائج

لقد توصل الباحث إلى النتائج الآتية:

1. هناك أثر لتطبيق الحكومة الإلكترونية على كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة.
2. أظهرت الدراسة أن تطبيق الحكومة الإلكترونية رفع من قدرة الموظفين مما انعكس إيجاباً على كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة.
3. أظهرت الدراسة أن المستشفى قام بتجهيز البنية التحتية التكنولوجية بما يتناسب مع احتياجات الحكومة الإلكترونية ويرفع من كفاءة الخدمات الصحية.
4. أظهرت الدراسة عدم وجود أثر بين الإمكانيات المالية وكفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة، ويعزى ذلك إلى عدم معرفة أفراد عينة الدراسة بالتفاصيل والإمكانيات المالية المقدمة من جهات مختلفة، إذ كانت معظم الإجابات في الاستبانة (محايد).
5. يوجد أثر بين ثقافة المنظمة وكفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة.

ثالثاً: التوصيات :

من خلال ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، فإن الباحث يقترح مجموعة من التوصيات يمكن بيانها على النحو التالي:

- ❖ إذ إن هناك أثراً ايجابياً لتطبيق الحكومة الإلكترونية على كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة، فإن الباحث يوصي بتعميم التجربة على باقي مستشفيات القطاع الصحي العام.
- ❖ نظراً لوجود تأثير لقدرة الموظفين على كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة، يوصي الباحث وزارة الصحة البدء بتدريب موظفي باقي مستشفيات القطاع الصحي العام لتسهيل تطبيق الحكومة الإلكترونية فيها.
- ❖ يوصي الباحث بتوفير أجهزة إدخال تعتمد على تمييز الصوت (Speech Recognition) نظراً لمواجهة بعض الأطباء كبار العمر صعوبة بطباعة التقارير الطبية، وذلك تسهيلاً على الأطباء والمرضى معاً.
- ❖ يوصي الباحث أن تقوم وزارة الصحة بالبدء بنشر ثقافة الحكومة الإلكترونية بين موظفي باقي مستشفيات القطاع الصحي العام
- ❖ كذلك يوصي الباحث نشر ثقافة الحكومة الإلكترونية على مرافقي المستشفيات بشكل عام.
- ❖ يوصي الباحث بتوفير الدعم المالي المناسب لتغطية كافة التكاليف التي قد تترتب على تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية.
- ❖ كما يوصي الباحث الباحثين بالقيام بدراسة جاهزية باقي مستشفيات القطاع الصحي العام لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية لتسهيل نشر هذا المفهوم في أقصر وقت ممكن.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- الباز، علي (2003) "دور الأنظمة والتشريعات في تطبيق الحكومة الإلكترونية"، قسم القانون العام، أكاديمية سعد العبدالله للعلوم الأمنية، الكويت ص 15.
- الحنيطي، محمد (2005) "الحكومة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة إلكترونياً/ دراسة حالة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن" بحوث وأوراق عمل، مؤتمر إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، كلية إدارة الأعمال، ص ص 155-193.
- الدباس، ريا (2009) "الحكومة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، المكتبة الوطنية، عمان ص ص 91-118.
- الشوا، نسرين (2004) "اتجاهات موظفي القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن" رسالة ماجستير غير منشورة عمان، الجامعة الأردنية: عمان، الأردن.
- العزام، أحمد (2001) "الحكومة الأردنية في الأردن - امكانية التطبيق"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك: اربد، الأردن.
- العواملة، نائل (2001) "الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة: دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر : ملحوظة علمية" مجلة دراسات العلوم الادارية، المجلد 29، العدد 1، ص ص 146-161.
- اللوزي، موسى (1999) " التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة" الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان.
- المغربي، د. عبد الحميد عبدالفتاح (2004) "الإدارة العامة: أسس العلمية والاستراتيجيات المستقبلية للتغيير والحكومة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية، المنصورة.
- المهدي، سوسن زهير (2011) "تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ص ص 478-488.
- داوود، حسن طاهر (2002) "مشروع الخطة الوطنية للحكومة الإلكترونية"، مؤتمر الخطة الوطنية لتقنية المعلومات، مجلس الأمانة العامة لتقنية المعلومات، الرياض، ص 5.

- ذياب، صلاح محمود (2003) "درجة الرضا الوظيفي لدى الأطباء العاملين في مستشفى البشير الحكومي"، المؤتمر العربي الثاني في الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات العربية، القاهرة، ص 83.
- سيف، أروى مصطفى أحمد (1996) "تمط السلطة ودورها في العلاقات التنظيمية في المستشفيات"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، عمان ص ص 14-15.
- عباس، بدران (2004) "الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق"، الطبعة الأولى، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، ص ص 46-47.
- عبدالرحمن، عبدالله محمد (1990) "معوقات البناء التنظيمي للمستشفى : دراسة ميدانية في علم الاجتماع الطبي"، دار المعرفة الاجتماعية، الاسكندرية.
- فرحان، غازي (1999) "خدمات الايواء في المستشفيات"، دار زهران، عمان، ص 6.
- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (2005) "برنامج الحكومة الإلكترونية"، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، عمان، الأردن، ص ص 1-14.
- وزارة الصحة (2006) "الخطة الاستراتيجية الوطنية 2006-2010" وزارة الصحة، عمان، الأردن.

ثانيا: المراجع الأجنبية

- Berenson, A. and Levin, M. (1998) **"Basic Business Statistics: Concepts and Applications"** Prentice Hall, 7th Edition.
- Beynon-Davies, P. and Williams, M.D (2003) **"Evaluating electronic local government in the UK"** Journal of Information Technology, June, 18. pp 137-149
- Charbaji, A and Mikdahi, T (2003) **"A Path analytic: Study of the attitude toward e-government in Lebanon"** Corporate Governance Vol.3 No.1 pp76-82
- Ciborra,C and Navarra,D (2005) **"Good Governance, Development Theory, and Aid Policy: Risks and Challenges of E-Government in Jordan"** Information Technology for Development, Vol. 11.No2 pp141-159
- Eyob, E (2004) **" E-Government : Breaking The Frontiers Of Inefficiencies In The Public Sector: Electronic Government"**, Vol 1, No. 1 PP. 107-114
- Malhotra, N. K. (2004), **Marketing research**, New Jersey: Prentice Hall. p. 268
- Norris, D. and Fletcher, P (2002)**"Is Your Local Government Plugged In?"** Highlights of the PTI/ICMA 2000 Electronic Government Survey: Public Management, Jan, Vol.83, No. 5. pp4-8
- Norris, D.F and Moon, M.J (2005) **"Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or Hare?"** Public Administration Review. Jan./Feb. Vol. 65, No. 1, pp 64-75
- Reddik,C.G (2005) **"Empirical Models of E-Government Growth in Local Governments"** e-Service Journal. Pp59-84
- Schedler, K. and Schmidt B. (2004) **"Managing The E-Government Organization"** International Public

Management Review, Volume 5, Issue 1. pp 1-20
electronic journal at <http://www.ipmr.com>

- Siefert, G. Mathew, Thorson, Jan. (2003). **“The transformational Potential of E-Government: The Role of Political Leadership”** , European International Relations Conference. U.K P.3
- Stephene, Rhinesmith, (1996). **“Manager Guide to Globalization: Six Skills for Success in Changing World”**. Chicago. Irwin, USA P.149
- Tadros, I.H (2005)" **Success factors in Jordan E-Government"** Unpublished PHD dissertation, Faculty of information technology, Arab Academy for Financial and Banking Science.Amman, Jordan.

ثالثاً: المواقع الإلكترونية

- الموقع الرسمي للحكومة الأردنية "الأردن"،
<http://www.jordan.gov.jo/wps/portal/MyArabicPortal>
- مشروع الحوسبة الصحية (برنامج حكيم)،
<http://www.ehs.com.jo/ar/node/15>
- حكومة دولة قطر " حكومي"،
<http://portal.www.gov.qa/wps/portal/about-hukoomi/integrated-e-government>

قائمة الملاحق

أولاً: قائمة أسماء المحكمين

ثانياً: أداة الدراسة (الاستبانة)

أولاً: قائمة أسماء المحكمين

التسلسل	اسم المحكم	اسم الجامعة
1	د. محمد مبيضين	جامعة الزيتونة
2	د. محفوظ أبو جودة	جامعة العلوم التطبيقية
3	د.رياض أبا زيد	جامعة عمان العربية
4	د.طارق هاشم	جامعة فيلادلفيا
5	د. نجم العزاوي	جامعة البتراء
6	د. صباح آغا	جامعة البتراء
7	د. محمد النعيمي	جامعة الشرق الأوسط
8	د. حمزة خريم	جامعة الشرق الأوسط

ثانيا: أداة الاستبانة:

بسم الله الرحمن الرحيم

الاخوة الأفاضل،

تحية طيبة وبعد،

أضع بين أيديكم إستبانة خاصة بدراسة " أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة-

دراسة ميدانية "

إن حرصكم على تقديم المعلومات الكافية والمطلوبة بدقة وموضوعية، سيؤدي بلا شك إلى تحقيق أهداف البحث والخروج بالتوصيات المناسبة التي تساعد في وضع حلول مناسبة لموضوع البحث.

لذا أرجو التكرم بالإجابة على فقرات الإستبانة بعناية مع إبداء أية ملاحظات ترونها مناسبة، علما أن البيانات التي ستوفرها الإستبانة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة، وسيتم تزويدكم بنتائج الدراسة في حال الانتهاء منها إذا رغبتم بالاطلاع عليها.

أحمد صالح عمر

الدكتور: ظاهر رداد القرشي

طالب ماجستير إدارة أعمال
جامعة الشرق الأوسط

المشرف العلمي

يرجى وضع علامة أمام الخيار المناسب

الجنس :

ذكر

أنثى

العمر :

سنة 28-18

سنة 38-29

سنة 48-39

سنة 58-49

فأكثر 59

المستوى الأكاديمي:

بكالوريوس دبلوم متوسط

دكتورة ماجستير

توجيهي فما دون

دبلوم عالي

المهنة:

ممرض

فني

طبيب

اداري

غير ذلك

الجزء الثاني: وقيس فاعلية الموظفين، البنية التحتية التكنولوجية، الإمكانيات المالية، ثقافة المنظمة (المتغير المستقل).

أولاً: فاعلية الموظفين

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تقوم إدارة المستشفى بوضع الشخص المناسب في المكان المناسب.					
2	تقوم إدارة المستشفى بالتخطيط لاحتياجاتها من الموارد البشرية.					
3	يتم تدريب الموظفين على مهارات تكنولوجيا المعلومات للتعامل مع جوانب الحكومة الإلكترونية .					
4	تقوم إدارة المستشفى بتحديث آليات استقطاب الموارد البشرية.					
5	تعمل إدارة المستشفى على تعزيز آليات المحافظة على الكوادر المؤهلة.					
6	تسعى إدارة المستشفى لتعيين موظفين جدد لرفع مستوى الفاعلية لديها.					
7	تساعد الحكومة الإلكترونية على إدارة وقت الموظفين بشكل يرفع من فاعليتهم.					
8	تقوم إدارة المستشفى بالتعاون مع أصحاب خبرات خارجية لرفع فاعلية العاملين لديها.					
9	يتوفر لدى المستشفى أعداد كافية من المتخصصين بتكنولوجيا المعلومات.					
10	يخضع العاملون في مجال تكنولوجيا المعلومات إلى دورات تأهيلية في جوانب الحكومة الإلكترونية.					
11	تقوم إدارة المستشفى بتوعية الموظفين لديها بهدف زيادة الثقة بالحكومة الإلكترونية.					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	المخصصات المالية المتوفرة تفي لغرض تطبيق الحكومة الإلكترونية					
2	يحصل المستشفى على دعم مالي لتطبيق الحكومة الإلكترونية.					
3	تقوم إدارة المستشفى بالبحث عن مصادر تمويل لتطبيق الحكومة الإلكترونية.					

ثالثاً: البنية التحتية التكنولوجية

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تغطي أجهزة الإدخال المتوفرة لدى المستشفى احتياجات تطبيق الحكومة الإلكترونية.					
2	تعتبر أجهزة الحاسب المستخدمة ملائمة لتحقيق الغايات المنشودة من تطبيق الحكومة الإلكترونية.					
3	ان القدرات التخزينية للأجهزة ملائمة لحفظ البيانات لتطبيق الحكومة الإلكترونية.					
4	تقوم أجهزة الإخراج المتوفرة (طباعة المعلومات، شاشات الاستعلام) بتغطية متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية.					
5	يتوفر عدد مناسب من خوادم المعلومات (Server) لتطبيق الحكومة الإلكترونية.					
6	يتوفر لدى المستشفى البرمجيات اللازمة لإدارة الوثائق والأرشيف الإلكترونية.					
7	يتوفر لدى المستشفى البرمجيات اللازمة لتقديم الخدمات المباشرة للمراجعين.					
8	يتوفر لدى المستشفى البرمجيات					

					اللازمة لمساعدة الكوادر الفنية والادارية للقيام بواجباتها ومهامها.
				9	يتوفر لدى المستشفى قواعد بيانات شاملة خاصة بالمستفيدين لديها.
				10	يتوفر لدى المستشفى قواعد بيانات شاملة خاصة بالموظفين لديها.
				11	يراعي المستشفى توحيد برمجيات بناء قواعد البيانات في المؤسسات الحكومية الأخرى.
				12	يتم الدخول على الأنظمة وقواعد البيانات من خلال آليات محددة ومنظمة.
				13	يتم ترميز قواعد البيانات في المستشفى بما يتواءم مع ترميزات المستشفيات الحكومية الأردنية.

رابعاً: ثقافة المنظمة

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يعمل تطبيق الحكومة الإلكترونية على ايجاد ثقافة متميزة لدى العاملين في المستشفى عن غيرهم من المستشفيات التي لا تطبق هذا المفهوم.					
2	يساعد تطبيق الحكومة الإلكترونية على ترسيخ قيم العمل الصحيحة في المستشفى.					
3	يسهل تطبيق الحكومة الإلكترونية على ايجاد مبدأ التكافل في الاعمال والواجبات الموكولة لدى الموظفين في المستشفى.					
4	يعمل تطبيق الحكومة الإلكترونية على تفعيل دور السياسات والاجراءات المعتمدة لدى المستشفى بشكل يخدم اهدافه.					
5	يقوم المستشفى بجملة أنشطة واجراءات من شأنها نشر مفهوم الحكومة الإلكترونية بين المواطنين.					
6	تهتم إدارة المستشفى بزرع ثقافة تطبيق الحكومة الإلكترونية لدى موظفيها.					

الجزء الثالث: وقيس كفاءة الخدمات الصحية في مستشفى الأمير حمزة
(المتغير التابع)

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تتأثر كفاءة الخدمات الصحية في المستشفى بتطبيق الحكومة الإلكترونية.					
2	يساعد تطبيق الحكومة الإلكترونية على تحقيق أهداف المستشفى.					
3	تطبيق الحكومة الإلكترونية يسهل خدمة المراجعين في المستشفى.					
4	قامت تطبيقات الحكومة الإلكترونية برفع سرعة ودقة الأداء في المستشفى.					
5	قامت الحكومة الإلكترونية بتسهيل عملية حفظ الملفات والوصول إليها في المستشفى.					
6	سهل تطبيق الحكومة الإلكترونية من عملية الربط بين اقسام المستشفى.					