

User Satisfaction with E-Government Services: An Experimental Study on Public Administrations in the Lebanese Republic

Nabila Abass

Alissar Ali Tahan

Faculty Of Economic and Business Administration

Faculty Of Economic and Business Administration

Al Jinan University- Lebanon

Al Jinan University- Lebanon

prof.nabilabass@gmail.com

management@khadraframes.com

Received:24/9/2020

Accepted:19/11/2020

Abstract:

This study aims to identify the extent of user satisfaction in Lebanon with the services provided electronically in public administrations, after building a comprehensive framework on e-government, and this framing is the starting point towards examining the extent of application of information and communication technology tools in public administrations, and their relationship to user satisfaction. Data is collected from secondary sources through books, references, journals, periodicals, and websites, and from primary sources through a sample of users of government services for each of the following ministries (Ministry of Finance, Ministry of Labor, Ministry of Energy and Water, Ministry of Public Health, Ministry of Communications, Ministry of Trade and Economy) in the Lebanese Republic, it reached (384) individuals using the simple random sample, and (324) are recovered. The researcher followed the descriptive and analytical method in analyzing the data to arrive at the results, using the SPSS statistical analysis program. The study found a set of results, including:

1. The existence of a statistically significant relationship between the acquisition of technological means and the users' satisfaction with the services in the Lebanese electronic interests.
2. The existence of a statistically significant relationship between the use of software and networks and the users' satisfaction with the services in the Lebanese electronic interests.
3. The existence of a statistically significant relationship between the quality of information and the users' satisfaction with the services in the Lebanese e-services.

Keywords: e-government, user satisfaction, e-services.

مدى رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية الإلكترونية: دراسة تجريبية على الإدارات العامة في الجمهورية اللبنانية

أليسار علي طحان

نبيلة عباس

كلية العلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال

كلية العلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال

جامعة الجنان - لبنان

جامعة الجنان - لبنان

management@khadraframes.com

prof.nabilabass@gmail.com

استلام البحث: 2020/9/24

قبول البحث: 2020/11/19

المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى رضا المستخدمين في لبنان عن الخدمات المقدمة إلكترونياً في الإدارات العامة، بعد بناء تأطير شامل عن الحكومة الإلكترونية، ويكون هذا التأطير نقطة الانطلاق نحو بحث مدى تطبيق أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات العامة، وعلاقتها برضا المستخدمين، وقد تم جمع البيانات من المصادر الثانوية من خلال الكتب والمراجع والمجلات والدوريات ومواقع الإنترنت، ومن المصادر الأولية من خلال عينة من المستخدمين للخدمات الحكومية لكل من الوزارات التالية (وزارة المالية، وزارة العمل، وزارة الطاقة والمياه، وزارة الصحة العامة، وزارة الاتصالات، وزارة التجارة والاقتصاد) في الجمهورية اللبنانية بلغت (384) فرداً باستخدام العينة العشوائية البسيطة، وقد تم استرداد (324) منها، وقامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات للوصول إلى النتائج مستعينةً ببرنامج التحليل الإحصائي SPSS. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من بينها:

1- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحصول على الوسائل التكنولوجية ورضا المستخدمين عن الخدمات في المصالح الإلكترونية اللبنانية.

2- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرمجيات والشبكات ورضا المستخدمين عن الخدمات في المصالح الإلكترونية اللبنانية.

3- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المعلومات ورضا المستخدمين عن الخدمات في المصالح الإلكترونية اللبنانية.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، رضا المستخدمين، الخدمات الإلكترونية.

المقدمة

وتعتبر الحكومة الإلكترونية نمطاً جديداً ومتطوراً للإدارة تؤدي إلى رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية، فضلاً عن تحسين مناخ العمل؛ وذلك لتسهيل الخدمات والأعمال المقدمة إلى المواطنين، وعبر هذا النمط الجديد من العمل؛ سيتمكن المواطن الطالب للخدمة من إنجاز كافة المعاملات بواسطة الوسائل الإلكترونية.

وتعود أهمية الحكومة الإلكترونية إلى الصعوبات التي يلاقيها المواطن وأصحاب العمل في التعامل مع الجهات الحكومية، وبالإضافة إلى رغبة الحكومة في استغلال ثورة الإنترنت والمعلومات والاتصالات في الآونة الأخيرة، والجدير بالذكر أن الحكومة الإلكترونية هي فكرة أثارها ونادى بها نائب الرئيس الأمريكي آل

يعد موضوع الحكومة الإلكترونية من المواضيع الحديثة المعروضة على الساحة الإقليمية والدولية، والتي استقطبت اهتماماً كبيراً؛ بوصفها إحدى الوسائل الفاعلة للتكيف والإفادة من معطيات الثورة المعرفية المستجدة في الشبكة الدولية للحواسيب في تدليل حلقات الروتين، ومواجهة مشاكل البيروقراطية في المجتمعات المختلفة، عبر الانتقال من تقديم الخدمات العامة والمعاملات الخاصة من شكلها الروتيني إلى الشكل الإلكتروني عبر الإنترنت.

- ما هو أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا المستخدمين والفائدة المدركة من استخدامها؟

ثانياً: فروض الدراسة

وللإجابة عن الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية؛ تم بناء وصياغة الفرضيات التالية:

-الفرض الأساسي

(H₀) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والفائدة المدركة، ورضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية.

(H₁) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والفائدة المدركة، ورضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية.

وينبثق عن هذا الفرض الفروض الفرعية التالية

الفرض الرئيسي الأول

(H₀) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحكومة الإلكترونية (حصول المستخدمين على الوسائل التكنولوجية، استخدام البرمجيات والشبكات) والفائدة المدركة، ورضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية.

(H₁) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحكومة الإلكترونية (حصول المستخدمين على الوسائل التكنولوجية، استخدام البرمجيات والشبكات) والفائدة المدركة، ورضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية.

وينبثق عن هذا الفرض الفروض الفرعية التالية

أ) الفرض الفرعي الأول

(H₀) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حصول المستخدمين على الوسائل التكنولوجية والفائدة المدركة، ورضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية.

(H₁) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حصول المستخدمين على الوسائل التكنولوجية والفائدة المدركة، ورضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية.

الفرض الفرعي الثاني

(H₀) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرمجيات والشبكات والفائدة المدركة، ورضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية.

جور" ضمن تصور لديه لربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة للحصول على الخدمات الحكومية بأنواعها بشكل آلي ومؤتمت، إضافة إلى إنجاز الحكومة ذاتها مختلف أنشطتها باعتماد شبكات الاتصال والمعلومات؛ لخفض التكلفة وتحسين الأداء وسرعة الإنجاز وفعالية التنفيذ.

والسؤال المطروح من خضم هذه المتغيرات والمزايا المترتبة على تحول الحكومة إلى النظام الإلكتروني، هو (إلى أي مدى يمكن أن يؤثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على رضا المستخدمين؟).

أولاً: إشكالية الدراسة وأسئلتها

إن القطاع الحكومي في (لبنان) يتصف بالبيروقراطية والروتين؛ من حيث إنجاز الأعمال التي تعد إحدى أسباب فساد وتخلف الإدارة العامة، وأحياناً تعقيد الإجراءات دون مبرر، الأمر الذي يعني تعطيل العمل ووضع العراقيل، وهو ما لا يتناسب مع متطلبات المرحلة التي يعيشها العالم في الوقت الحالي؛ إذ تعتمد هذه المرحلة على سرعة أداء وإنجاز الأعمال في وقت قياسي.

لذا أصبحت الحاجة ملحةً إلى تحديث الأجهزة الحكومية بشكل يعكس ليس على الأفراد فقط بل على كل سلطات الدولة؛ بشكل صورة انجاز الخدمات بصورة أكثر فاعلية، فتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في حياتنا اليومية يعتبر تحولاً كبيراً عن كل ما هو مألوف لدى جمهور المستفيدين من خدمات الحكومة التقليدية، وتدور إشكالية هذه الدراسة في إطار تأثير اتباع النظام الرقمي في الإدارة الحكومية، وتأثير ذلك على منظومة العمل داخل الحكومة بجوانبها المختلفة بالصورة التي تسمى الحكومة الإلكترونية.

ومن هنا جاءت إشكالية الدراسة على النحو التالي:

_ ما مدى رضا المستخدمين والفائدة المدركة من الحصول على الخدمات إلكترونياً في الإدارات العامة في لبنان؟

انطلاقاً من إشكالية الدراسة يمكن صياغة التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي مقومات ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية؟
- إلى أي مدى تطبق الحكومة الإلكترونية؟ ومدى تثقيف المستخدمين بهذا المفهوم في الإدارات العامة؟
- ما هو أثر استخدام الأجهزة والمعدات على رضا المستخدمين؟
- ما هو أثر استخدام البرمجيات والشبكات على رضا المستخدمين؟
- ما هو أثر صناع المعرفة على رضا المستخدمين؟

الفرض الفرعي الثاني

(H₀) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات القانونية والفائدة المدركة، ورضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية.

(H₁) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات القانونية والفائدة المدركة، ورضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية.

ثالثاً: أهمية الدراسة

ترجع الأهمية العلمية لهذه الدراسة لبروز فكرة إدخال التطور التكنولوجي وتمكين الوزارات والمؤسسات التي شاركت وستشارك في الحكومة الإلكترونية من استطلاع نسبة الإقبال والرضا عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلالها. وقياس معرفة المواطن بأهمية وكيفية الحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية وما يترتب عليه من توفير للوقت والجهد والمال.

وتكمن الأهمية العملية للدراسة فيما يلي:

1. تساعد الدراسة في عرض واقع الخدمات الإلكترونية في الوزارات العامة- لبنان والتي تخدم موظفي الوزارة والمجتمع المحلي على حد سواء، ومعرفة مدى تطور وقوة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في لبنان.

2. تحديد نقاط القوة والضعف، في الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوزارات، وهل ساهمت في تطوير وتوحيد إجراءات العمل وسهولة انجاز الأعمال، وتوفير الوقت والجهد والتكلفة.

3. قد تساهم تلك الدراسة في وضع مقترحات للمسؤولين وصناع القرار لمواجهة العقبات وعلاج أوجه القصور التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية. إذ إنّ عملية التحول إلى الخدمة الإلكترونية سوف تسهم في زيادة وتعزيز توقعات طالبي الخدمة وتحقيق رضاهم، وسرعة في التنفيذ، وجودة مؤكدة في الإنجاز، وحسن المعاملة.

4. تزويد الجهات المعنية (الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات، وزارة المالية، وزارة الصحة، وزارة العمل، وزارة التجارة والاقتصاد، وزارة الطاقة والمياه، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) بدراسة تحدد مدى نجاح الخدمات الإلكترونية التي تقدمها تلك الوزارات خاصة، والحكومة الإلكترونية اللبنانية عامةً.

(H₁) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرمجيات والشبكات والفائدة المدركة، ورضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية.

ب) الفرض الرئيسي الثاني

(H₀) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية (الثقافة الإلكترونية وآليات التوعية)، والفائدة المدركة، ورضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية.

(H₁) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية (الثقافة الإلكترونية وآليات التوعية) والفائدة المدركة، ورضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية.

الفرض الرئيسي الثالث

(H₀) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى نجاح الخدمات الإلكترونية (جودة الخدمات الإلكترونية) والفائدة المدركة، ورضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية.

(H₁) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى نجاح الخدمات الإلكترونية والفائدة المدركة، ورضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية.

الفرض الرئيسي الرابع

(H₀) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية (المعوقات الإدارية، والمعوقات القانونية) والفائدة المدركة، ورضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية.

(H₁) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية (المعوقات الإدارية، والمعوقات القانونية) والفائدة المدركة، ورضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية.

وينبثق عن هذا الفرض الفروض الفرعية التالية

أ) الفرض الفرعي الأول

(H₀) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الإدارية والفائدة المدركة، ورضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية.

(H₁) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الإدارية والفائدة المدركة، ورضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية.

رابعاً: أهداف الدراسة

يهدف هذا البحث إلى بناء نظرة عن رضا المستخدمين في الحصول على الخدمات الحكومية إلكترونياً، وفي ضوء مشكلة البحث تم تحديد الأهداف التالية التي سعى البحث إلى تحقيقها:

1. قياس دور استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمات الحكومية وأثرها على رضا المستخدمين، والفائدة المدركة للمستخدم.
2. تقييم درجة توافر معايير نجاح البرمجيات والشبكات في نظام الخدمات الحكومية داخل الإدارات ومدى تأثيرها على رضا المستخدم والفائدة المدركة.
3. تحديد العلاقة بين جودة المعلومات للخدمات الإلكترونية والفائدة المدركة للمستخدم.
4. الوقوف على المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية على الصعيد المحلي.

خامساً: منهجية الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، تم اعتماد المناهج التالية:

المنهج الوصفي: الذي يركز على الوصف الدقيق والتفصيل في الموضوع محل الدراسة للحصول على أدق النتائج عن طريق جميع المعلومات المتراكمة بخصوص الموضوع.

المنهج الاستنباطي: الذي يقوم على عمليات الاستخلاص المنطقية، من خلال وضع مجموعة من الفرضيات ثم اختبارها في الواقع، عن طريق استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وتحليل نتائجها عن طريق مخرجات الحزم الاحصائية (SPSS) للوصول إلى النتائج الأولية للدراسة.

أما المعلومات الثانوية للدراسة فستتمثل في تلك المعطيات التي تمت كتابتها ونشرها من قبل الآخرين في إحدى وسائل النشر (الكتب، الدوريات، المجالات العلمية، الأبحاث المتخصصة، الرسائل الجامعية، المواقع الإلكترونية، والمؤتمرات العلمية).

سادساً: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من المستخدمين للخدمات العامة داخل الوزارات التي تطبق الحكومة الإلكترونية، واستخدمت العينة العشوائية البسيطة؛ بحيث تم اختيار المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية وذلك باستخدام أرقام التلغراف فقد تم ترقيمهم واستخدامهم كإطار للمعاينة. وقامت الباحثة بتوزيع (384) استمارة على مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية من المستخدمين اللبنانيين، وقامت باسترداد (324) استمارة صالحة للتحليل الاحصائي لموضوع الدراسة، وبذلك تكون نسبة الاستجابة (84.38%) وهي نسبة مقبولة إحصائياً.

سابعاً: حدود الدراسة

لكل دراسة حدود موضوعية ومكانية وحدود زمنية:

- **الحدود الموضوعية:** ركزت الدراسة على تحديد الإطار المفاهيمي المتعلق بمتغيرات الدراسة، وهما الحكومة الإلكترونية ورضا المستخدمين، من خلال مجالاتها وأساليبها.

- **الحدود المكانية:** يهدف الوصول إلى إثبات صحة الفرضيات المقدمة من عدمها تم دراسة الموضوع في الوزارات التالية (وزارة المالية، وزارة العمل، وزارة الطاقة والمياه، وزارة الصحة العامة، وزارة الاتصالات، ووزارة التجارة والاقتصاد) التي تطبق الحكومة الإلكترونية في لبنان، وبالتحديد طبقت على المستفيدين من الخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية.

- **الحدود الزمنية:** أجريت الدراسة في الفترة الممتدة من 2020/01/2 إلى 2020/02/25.

ثامناً: الدراسات السابقة**أ) الدراسات العربية**

هدفت دراسة Adwan¹ إلى التعرف على مدى تقبل المواطنين في (قطاع غزة) للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، وقد تم جمع البيانات من المصادر الثانوية من خلال الكتب والمراجع والمجلات والدوريات ومواقع الإنترنت، ومن المصادر الأولية من خلال عينة من سكان (قطاع غزة) بلغت (400) فرد مقسمة على (أربع) طبقات هم موظفو القطاعين العام والخاص، الطلبة، والعاطلون عن العمل، وقد تم استرداد (390) استبانة من إجمالي العدد الذي تم توزيعه. وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات للوصول إلى نتائج مستعينة ببرنامج التحليل الاحصائي SPSS.

وقد أظهرت الدراسة وجود تقبل شديد لدى المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، وقد خلصت لمجموعة من النتائج من أهمها؛ وجود قصور في استخدام آليات التوعية للتعريف بالحكومة الإلكترونية، وجود وعي ودراسة كبيرة لدى المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية، توفر البنية التحتية اللازمة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية؛ والمتمثلة بخدمات الهاتف الأرضي والنقل وأجهزة الحاسب الآلي وخدمة الإنترنت بشكل ملائم لدى المواطنين، إضافة لإجادتهم استخدام الحاسب الآلي والإنترنت، كما تتوفر لديهم الثقة في الخدمات الإلكترونية؛ وأنه سيتم حل كافة مشاكل الخدمات التقليدية من خلالها، وأظهرت الدراسة سهولة وصول المواطنين للإنترنت في أكثر من مكان كالبيت أو العمل أو مفاهي الإنترنت، وأظهرت الدراسة أيضاً توفر النية لدى المواطنين لاستخدام الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية وتوفير ما يلزم لذلك.

تتناول هذا الموضوع الأمر الذي يزيد فرص نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية.

ومن بين الدراسات الأجنبية التي عالجت موضوع مقومات ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية؛ دراسة Fakeeh¹⁰ حيث هدفت الدراسة إلى التعرف إلى المزايا المتعلقة بفكرة الحكومة الإلكترونية، كما أوضحت دور نماذج الحكومة الإلكترونية ودورها في التأثير على صناعة القرار فإنه من خلال الحكومة الإلكترونية يصعب التلاعب في المعلومات، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أنه ينبغي لكل حكومة سواء في البلدان المتقدمة أو النامية أن تعمل من أجل تحقيق الحكم الرقمي، إن نماذج الحكومة الإلكترونية تؤثر في عملية الحكم للمواطن وتنتج حقبة جديدة من عمليات اتخاذ القرارات الحكومية.

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول

أولاً: تعريف الحكومة الإلكترونية

تنبت الأمم المتحدة تعريفاً للحكومة الإلكترونية في تقريرها الصادر عام 2003 بعنوان "الحكومة الإلكترونية في مفترق الطرق" على أنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة القيمة العامة لما تقوم به الحكومة من مهام وأعمال". ثم قدم التقرير شرحاً للتعريف مؤداه أن مفهوم الحكومة الإلكترونية هو عملية تحول في أساليب وعلاقات العمل سواء في داخل مؤسسات الحكومة أو في تعاملات مؤسسات الحكومة بين بعضها البعض أي: في تعاملات الحكومة وأي مؤسسة أو فرد خارجها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.²

ثانياً: علاقة ثقافة المجتمع بالحكومة الإلكترونية

إن المجتمع الأكثر ثقافة على مستوى العالم ككل هو الأقرب لتطبيق مفهوم التعامل مع الحكومة الإلكترونية، بحيث تعتبر ثقافة المجتمع ونسبة التعليم والأمية والوعي بالإنترنت ونسبة المختصين المهرة من أهم عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية. حيث إن التقنيات المتواجدة بالقطاعين الحكومي والخاص تعكس مدى قابلية البدء بتطبيق الحكومة الإلكترونية.

فقد وضح Al-Ghunaim³ أنه على قدر عمق انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات بالمجتمع، مثل: انتشار تقنية المعلومات في الشركات، وأعداد الحاسبات الشخصية، والهواتف الثابتة والجوال، يتم قياس المؤشرات التي تدل على جاهزية المجتمع بكافة شرائحه للبدء بتطبيق الحكومة الإلكترونية.

فالبينة التي يعي فيها كل عنصر من عناصرها وهم المواطن والحكومة والقطاع الخاص أهمية التعاون على تقريب المسافات وتذليل

في حين تمحورت أهداف دراسة Ibrahim&Ali⁴؛ في بيان مدى تقبل المكلفين لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الهيئة العامة للضرائب، فضلاً عن تقييم مدى توفر تقنية المعلومات في الهيئة؛ التي تمكنها من تطبيق الحكومة الإلكترونية. وأوضحت الدراسة وجود أثر إيجابي لتطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين مستوى الإذعان الضريبي، فضلاً عن تخفيض تكلفة الإذعان الضريبي، كما أن هناك تقبلاً لفكرة تطبيق الحكومة الإلكترونية من قبل المكلفين.

أما دراسة Jaafar&Zuhair¹⁷؛ فقد هدفت إلى التعرف على مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل (وزارة العلوم والتكنولوجيا)، والمعوقات التي تحد من تطبيقها، كما هدفت إلى دراسة أهمية هذه المتطلبات وترتيبها وتأثيرها على مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الوزارة المبحوثة. واعتمد الباحث على منهج دراسة الحالة، وتوصل إلى نتائج منها: التوعية بدور الإدارة الإلكترونية في تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة، والتزام الإدارة العليا بدعم الإدارة الإلكترونية، وضرورة العمل على خلق بيئة مناسبة للتطبيق، وضرورة توفير البنية التحتية اللازمة للعمل داخل الوزارة. ومن أهم التوصيات؛ توفير المخصصات المالية اللازمة، تشجيع الكفاءات البشرية، الاستفادة من تجارب الدول السابقة، وضرورة استخدام الإدارة الإلكترونية في دوائر الوزارة للتوصل إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى الوزارة ككل.

الدراسات الأجنبية

هدفت دراسة Sandh & Younas¹⁶؛ إلى التعرف على توقعات المواطنين في (باكستان) حيال الخدمات الإلكترونية، وما الذي يريدون الحصول عليه من خلالها، إضافة للتعرف على الوسائل المختلفة التي يستطيع من خلالها المواطنون التفاعل مع الخدمات الإلكترونية ومدى فعالية هذه الوسائل.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وتم جمع البيانات من خلال المقابلات الشخصية والتلفونية وتوزيع الاستبانة عبر البريد والفاكس على المواطنين؛ بحيث يتم التركيز على دراسة (133) خدمة إلكترونية، وسبل تفاعل المواطنين مع هذه الخدمات، وما هي توقعات المواطنين حيالها، والتحسينات التي يريد المواطنون إجراؤها على الخدمات.

وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها أن (باكستان) لا تزال من الدول النامية، ولا تزال تجربتها على مستوى الحكومة الإلكترونية تحت المستوى المتوسط؛ قياساً بمستوى تجارب بعض الدول في هذا المضمار، وأظهرت الدراسة أن المواطنين غير مهتمين باستخدام الخدمات الإلكترونية، وأن ثقة المواطنين بالخدمات الإلكترونية ومدى مقابلتها لتوقعاتهم تزيد من فرص نجاح الحكومة الإلكترونية، وكذلك توصلت الدراسة إلى أن وضع الحكومة الإلكترونية الحالي في (باكستان) بحاجة للحصول على تفاصيل كثيرة من خلال دراسات

رضا المستخدم، الاستخدام، التأثير الشخصي، التأثير المؤسسي، فعالية النظام، ومدى تأثيره على المؤسسة ككل¹⁵.

1. جودة المعلومات

تهتم نوعية المعلومات بما يحتويه النظام من بيانات ومعلومات بالتركيز على خصائصها مثل: الدقة الاكتمالية، الإيجاز، الصلة بالموضوع، أن تكون مفهومة وذات معنى، قابلة للمقارنة، وذات شكل مناسب¹⁵، كما وتهتم بتخصيص عرض المعلومات لتلائم احتياجات المستخدم، حيث لا يتم عرض الكم الهائل من البيانات التي تم تخزينها، والمعلومات التي تم معالجتها، إلا بناءً على احتياجات المستخدم والصلاحيات التي يمتلكها المستخدم؛ من أجل الاطلاع على المعلومات، حيث ينبغي أن يحتوي النظام على نظام ذكاء لتزويد المستخدمين بإمكانية الوصول إلى المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب، للمساعدة على اتخاذ القرارات الصائبة، ويزودهم بإمكانية البحث عن المعلومات، كما لا بد أن تكون المعلومات سهلة الوصول إليها، ولا تكون بعيدةً بسبب كثرة الخطوات والاستعلامات، وتساعد المعلومات المرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالتطبيقات المفيدة في زيادة رضا المستخدمين بشكل إيجابي⁶.

2. رضا المستخدم

يتضمن هذه البعد قياس استجابة المستخدمين لنظام الخدمات الإلكترونية، وما ينتجه النظام من تقارير ومعلومات، ويذكر⁸ بأن رضا المستخدم يشير إلى التفاعل الناتج بين نظام المعلومات نفسه ومستخدميه، ومدى توافقه مع احتياجاتهم وتطلعاتهم من هذا النظام المحوسب. ويوفر معيار رضا المستخدمين قياساً لمدى التغيير في كفاءة المؤسسة بعد تطبيق نظام المعلومات، كما وينظر¹⁹ (Zviran) إلى رضا المستخدمين من حيث استخدام النظام وتقبل العمل عليه على أنه مقياس عملي لنجاح النظام.

الإطار العملي للدراسة

أولاً: تحديد حجم عينة الدراسة

قامت الباحثة بتحديد حجم العينة التي تم توزيعها على مستخدمي الخدمات الإلكترونية حسب المعادلة التالية:

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right)^2 \times pq$$

حيث إن

n: حجم العينة.

Z: القيمة الجدولية المستخرجة من جدول التوزيع الطبيعي عند

مستوى ثقة معين.

E: مستوى الخطأ الذي يحدده الباحث.

العقبات التي تقف حائلاً أمام الإنجاز والتنمية، وتبني الأفكار التي تسهم في زيادة فاعلية استخدام التقنية وتطويرها في خدمة الجميع، عندها يتم إيجاد بيئة عمل إلكترونية مناسبة يمكن من خلالها تحقيق الأهداف التنموية من خلال التطبيق السليم لآليات الحكومة الإلكترونية.

المبحث الثاني: الخدمات الحكومية الإلكترونية

أولاً: مفهوم الخدمات الحكومية الإلكترونية

يقصد (بالخدمات الحكومية) بالشكل التقليدي أن يتم تقديم الخدمات بطريقة شخصية (Face to Face)، وفي هذه الحالة يتوجه صاحب الطلب إلى مكان تقديم الخدمة ويقابل المسؤولين عن هذه المهمة من أجل إنجازها، وتترك هذه الطريقة أثراً داخل صاحب الطلب بكيفية معاملته داخل المؤسسة، وجودة الخدمة المقدمة له، ومدى كفاءة المؤسسة. ويمكن تعريف (الخدمات الحكومية) على أنها "مزيج متكامل من بعض البنود مثل العمليات، والموظفين، والعملاء والموارد التقنية والمالية، والهيكل التنظيمي للمؤسسة"¹².

وتعني (الخدمات الإلكترونية) إنجاز الخدمات الحكومية بطريقة معلوماتية تعتمد على الإنترنت ووفق ضرورات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة، ويتمثل ذلك في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وتدبير شؤون العامة¹³.

ثانياً: نموذج نجاح نظم المعلومات

يعد نموذج عوامل نجاح نظم المعلومات (D&M) والذي توصل إليه الباحثان "Delone and Mclean" عام (1992) من النماذج المستخدمة لقياس نجاح نظم المعلومات، ويعتبر الغرض الرئيسي منه هو توليف وإنشاء تصنيف شامل لتقييم العوامل التي تؤثر على نجاح نظم المعلومات.

وقد عرض النموذج المتغيرات الرئيسية الستة لنجاح نظام المعلومات وهي جودة النظام، جودة المعلومات، استخدام نظام المعلومات، رضا وارتياح المستخدم، الأثر الفردي، والأثر التنظيمي⁸. وقد عرض النموذج العلاقة بين المتغيرات وتأثيرها على بعضها البعض، حيث تؤثر جودة النظام والمعلومات منفردة ومشاركة على رضا المستخدم وعلى استخدام النظام، بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يؤثر مقدار الاستخدام على درجة رضا المستخدمين سلباً أو إيجاباً، والعكس صحيح أيضاً، ويؤثر الاستخدام ورضا المستخدمين على الانطباع الفردي، وفي نهاية المطاف فإن الأثر على الأداء الفردي ينبغي أن يكون له بعض الأثر على المنظمة ككل، وفي هذا النموذج تقيس جودة النظام النجاح الفني، وجودة المعلومات تقيس مدى نجاح المعلومات في تقديم المعاني والمفاهيم المطلوبة، فيما يقيس كلاً من

قامت الباحثة بتوزيع (384) استمارة على مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية من المستخدمين اللبنانيين، وقامت باسترداد (324) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي لموضوع الدراسة، وبذلك تكون نسبة الاستجابة (84.38%) وهي نسبة مقبولة إحصائياً.

2. التحليل الوصفي لاستمارة استقصاء المستخدمين

قامت الباحثة بعمل التحليل الوصفي لاستمارة الاستقصاء التي قامت بتوجيهها إلى عينة الدراسة من المستخدمين لخدمات الحكومة اللبنانية الإلكترونية محل الدراسة، حيث يضم التحليل الوصفي التكرارات والمتوسطات التي تشمل (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف) لمتغيرات الدراسة وذلك كما يلي:

• التكرارات للمتغيرات الديموغرافية

1. تكرارات الجنس للعينة محل الدراسة

جدول رقم (3): تكرارات الجنس للعينة محل الدراسة

النسبة المئوية (%)	التكرار	البيان
56.17	182	ذكر
43.83	142	أنثى
100.00	324	الإجمالي

* الجدول من إعداد الباحثة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق أن عدد الذكور من العينة محل الدراسة هو (182) مفردة؛ بما يمثل (56.17%) من إجمالي العينة محل الدراسة، وبلغ عدد الإناث من العينة محل الدراسة (142) مفردة؛ بما يمثل (43.83%) من إجمالي العينة محل الدراسة.

2. تكرارات العمر للعينة محل الدراسة

جدول رقم (4): تكرارات العمر للعينة محل الدراسة:

النسبة المئوية (%)	التكرار	البيان
1.85	6	أقل من 20 سنة
23.46	76	بين 21 و30 سنة
35.80	116	بين 31 و40 سنة
38.89	126	فوق 40 سنة
100.00	324	الإجمالي

*الجدول من إعداد الباحثة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

P: نسبة توافر الصفة في المجتمع محل الدراسة.

q: النسبة المكملة.

ويفرض أن مستوى الثقة المطلوب هو (95%) ونسبة الخطأ (5%) وأن نسبة الصفة في المجتمع هي (0.5%)، وبالتالي تكون قيمة (q) هي (0.5%)، وبذلك تصبح المعادلة على النحو التالي:

$$n = \left(\frac{1.96}{0.05} \right)^2 \times 0.5 \times 0.5 = 384 \text{ Tull \& Hawkins}$$

وقد قامت الباحثة بتوزيع (384) مفردة تقادياً لأي أخطاء أثناء التجميع، استردت منهم (324)، وهي ما تمثل (84.38%) من حجم العينة المطلوب، وهي نسبة كافية إحصائياً.

ثانياً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

قامت الباحثة بعمل الدراسة الميدانية للدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية، وذلك كما يلي:

1. تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) الإصدار

25، وذلك للتوصل إلى نتائج التحليل.

2. التحليل الوصفي، حيث تم استخدام المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف.

3. الانحدار البسيط، وتم استخدامه بغرض قياس العلاقات بين متغيرات الدراسة.

4. تم الاعتماد في التحليل الوصفي على استخدام توصيف المتوسط الحسابي وتوصيف معامل الاختلاف لتفسير القيم الناتجة عن التحليل الوصفي، وذلك كما يلي:

جدول رقم (1): توصيف المتوسط الحسابي¹¹

1 : أقل	1.8 : أقل	2.6 : أقل	3.4 : أقل	4.2 : 5
من 1.8	من 2.6	من 3.4	من 4.2	
لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً

جدول رقم (2): توصيف معامل الاختلاف⁵

0	0 : أقل	5% : أقل	20% : أقل	40% : أقل	60% فأكثر
	من 5%	من 20%	من 40%	من 60%	
لا يوجد اختلاف	الاختلاف محدود جداً	الاختلاف محدود	الاختلاف واضح	الاختلاف واضح جداً	الاختلاف حاد

• التحليل الإحصائي للاستبيان:

1. نسب استجابة المستخدمين للخدمات الإلكترونية:

(25.93%) من إجمالي العينة محل الدراسة، وبلغ عدد الحاصلين على المؤهل (الجامعي) من العينة محل الدراسة (214) مفردة؛ بما يمثل (66.05%) من إجمالي العينة محل الدراسة.

جدول رقم (5): تكرارات المستوى العلمي للعينة محل الدراسة

النسبة المئوية (%)	التكرار	البيان
8.02	26	أساسي
25.93	84	ثانوي
66.05	214	جامعي
100.00	324	الإجمالي

* الجدول من إعداد الباحثة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

4. تكرارات المهنة للعينة محل الدراسة

جدول رقم (6): تكرارات المهنة للعينة محل الدراسة

النسبة المئوية (%)	التكرار	البيان
0.62	2	صيدلي
1.23	4	أعمال حرة
1.54	5	أمن
2.16	7	صاحب مؤسسة
2.16	7	مصمم جرافيك
2.16	7	مصور فوتوغرافي
2.78	9	محاضر جامعي
3.09	10	مدير إداري
3.40	11	طالب جامعي
4.32	14	طب
4.63	15	وظائف متنوعة
4.63	15	تاجر
4.63	15	مهندس
4.94	16	مندوب دعاية ومبيعات
7.41	24	حرفي
8.02	26	بدون عمل

يتضح من الجدول السابق أن عدد الذين (يقل عمرهم عن 20 سنة) من العينة محل الدراسة هو (6) مفردات؛ بما يُمثل (1.85%) من إجمالي العينة محل الدراسة، وبلغ عدد الذين يتراوح عمرهم بين (21 و30 سنة) من العينة محل الدراسة (76) مفردة؛ بما يمثل (23.46%) من إجمالي العينة محل الدراسة، وبلغ عدد الذين يتراوح عمرهم بين (31 و40 سنة) من العينة محل الدراسة (116) مفردة؛ بما يمثل (35.80%) من إجمالي العينة محل الدراسة، وبلغ عدد الذين يفوق عمرهم (40 سنة) من العينة محل الدراسة (126) مفردة؛ بما يمثل (38.89%) من إجمالي العينة محل الدراسة.

3. تكرارات المستوى العلمي للعينة محل الدراسة

يتضح من الجدول رقم (5) أن عدد الحاصلين على المؤهل (الأساسي) من العينة محل الدراسة هو (26) مفردة؛ بما يمثل (8.02%) من إجمالي العينة محل الدراسة، وبلغ عدد الحاصلين على المؤهل (الثانوي) من العينة محل الدراسة (84) مفردة؛ بما يمثل

النسبة المئوية (%)	التكرار	البيان
8.02	26	محاسبة
12.04	39	موظف إداري
22.22	72	معلم
100.00	324	الإجمالي

* الجدول من إعداد الباحثة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

تكرارات قطاع العمل للعينة محل الدراسة

جدول رقم (7): تكرارات قطاع العمل للعينة محل الدراسة

النسبة المئوية (%)	التكرار	البيان
17.28	56	قطاع عام
62.65	203	قطاع خاص
20.06	65	لا ينطبق
100.00	324	الإجمالي

* الجدول من إعداد الباحثة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق أنّ عدد العاملين (بالقطاع العام) من العينة محل الدراسة هو (56) مفردة؛ بما يمثل (17.28%) من إجمالي العينة محل الدراسة، وبلغ عدد العاملين (بالقطاع الخاص) من العينة محل الدراسة (203) مفردة؛ بما يمثل (62.65%) من إجمالي العينة محل الدراسة، وبلغ عدد العاملين بغير القطاع العام أو الخاص (65) مفردة؛ بما يمثل (20.06%) من إجمالي العينة محل الدراسة.

ثالثاً: صدق وثبات المقاييس

أ) صدق المفاهيم النظرية

تم قياس صدق المفاهيم النظرية المجربة باستخدام تحليل العامل (factor analysis) والذي يعتمد على المقاييس التالية:

- والتي تقيس مدى ملائمة المقياس ويُعدّ الحد الأدنى المقبول لهذا المؤشر ما بين **Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)** طبقاً لـ **(Nunnly)**¹⁴ (50% و 60%).

- **Bartlett of Sphericity** والذي يجب أن يحقق مستوى معيناً من المعنوية حيث يجب أن تكون قيمة $P \leq 0.05$. طبقاً لـ **(Nunnly)**¹⁴

يتضح من الجدول السابق أنّ عدد العاملين بمهنة (صيدي) من العينة محل الدراسة هو (2) مفردة؛ بما يمثل (0.62%) من إجمالي العينة محل الدراسة، وبلغ عدد العاملين (بالأعمال الحرة) من العينة محل الدراسة (4) مفردات؛ بما يمثل (1.23%) من إجمالي العينة محل الدراسة، وبلغ عدد الذين يعملون بمهنة (الأمن) من العينة محل الدراسة (5) مفردات؛ بما يمثل (1.54%) من إجمالي العينة محل الدراسة، وبلغ عدد الذين يعملون بمهن (صاحب مؤسسة، مصمم جرافيك، ومصور فوتوغرافي) من العينة محل الدراسة (7) مفردات لكل منهم؛ بما يمثل (2.16%) من إجمالي العينة محل الدراسة لكل منهم، وبلغ عدد الذين يعملون بمهنة (محاضر جامعي) من العينة محل الدراسة (9) مفردات؛ بما يمثل (2.78%) من إجمالي العينة محل الدراسة، وبلغ عدد الذين يعملون بمهنة (مدير إداري) من العينة محل الدراسة (10) مفردات؛ بما يمثل (3.09%) من إجمالي العينة محل الدراسة، وبلغ عدد (الطلبة الجامعيين) من العينة محل الدراسة (11) مفردة؛ بما يمثل (3.40%) من إجمالي العينة محل الدراسة، وبلغ عدد الذين يعملون بالمهن (الطبية) من العينة محل الدراسة (14) مفردة؛ بما يمثل (4.32%) من إجمالي العينة محل الدراسة، وبلغ عدد الذين يعملون بمهن (تاجر، مهندس، ومهن متنوعة أخرى) من العينة محل الدراسة (15) مفردة؛ بما يمثل (4.63%) من إجمالي العينة محل الدراسة، وبلغ عدد الذين يعملون بمهنة (مندوب دعاية ومبيعات) من العينة محل الدراسة (16) مفردة؛ بما يمثل (4.94%) من إجمالي العينة محل الدراسة، وبلغ عدد الذين يعملون بالمهن (الحرفية) من العينة محل الدراسة (24) مفردة؛ بما يمثل (7.41%) من إجمالي العينة محل الدراسة، وبلغ عدد الذين (لا يعملون) وكذلك العاملين بمهن (المحاسبة) من العينة محل الدراسة (26) مفردة لكل منهما؛ بما يمثلان (8.02%) من إجمالي العينة محل الدراسة لكل منهما، وبلغ عدد الذين يعملون بمهن (موظف إداري) من العينة محل الدراسة (39) مفردة؛ بما يمثل (12.04%) من إجمالي العينة محل الدراسة، وبلغ عدد الذين يعملون بمهنة (معلم) من العينة محل الدراسة (72) مفردة؛ بما يمثل (22.22%) من إجمالي العينة محل الدراسة.

جدول رقم (8) صدق المفاهيم النظرية لمحاو الدراسة للاستبانة المتعلقة بالمستخدمين باستخدام KMO, Bartlett of sphere city

م	العبارة	عدد الفقرات	KMO	P value
1	حصول المستخدمين على الوسائل التكنولوجية	4	0.705	0.000
2	استخدام البرمجيات والشبكات	4	0.633	0.000
3	مدى نجاح الخدمات الإلكترونية (جودة الخدمات الإلكترونية)	3	0.818	0.000
4	متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية (الثقافة الإلكترونية وآليات التوعية)	3	0.517	0.000
5	المعوقات القانونية والادارية	5	0.517	0.000
6	الفائدة المدركة من استخدام النظام	5	0.771	0.000
7	رضا المستخدمين	2	0.517	0.000

* الجدول من إعداد الباحثة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

(ب) ثبات أداة الدراسة

يعد الثبات المقياس الأول والمقبول لتقييم جودة أي قياس (Churchil)7، ويقاس الثبات درجة خلو المقياس من الأخطاء (Zikmund)18، وقد استخدمت الباحثة معامل ألفا كرو نباخ لقياس

جدول رقم (9) معامل الثبات لمحاو الدراسة للاستبانة المتعلقة بالمستخدمين باستخدام طريقة معامل ألفا كرو نباخ

م	العبارة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرو نباخ
1	حصول المستخدمين على الوسائل التكنولوجية	4	0.673
2	استخدام البرمجيات والشبكات	4	0.653
3	مدى نجاح الخدمات الإلكترونية (جودة الخدمات الإلكترونية)	3	0.657
4	متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية (الثقافة الإلكترونية وآليات التوعية)	3	0.682
5	المعوقات الإدارية	3	0.741
6	المعوقات القانونية	2	0.740
7	الفائدة المدركة من استخدام النظام	5	0.660
8	رضاء المستخدمين	2	0.637

* الجدول من إعداد الباحثة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

رابعاً: تحليل النتائج

أ. التحليل الوصفي (المتوسطات) للمستخدمين للخدمات الإلكترونية

1. المتغير المستقل الفرعي: الحكومة الإلكترونية

جدول رقم (10): التحليل الوصفي (المتوسطات) للمتغير الفرعي (الحكومة الإلكترونية)

م	العبارة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1	بإمكاني شراء حاسوب في أي وقت	324	3.75	1.02	27.27
2	من السهل الحصول على شبكة إنترنت بسعر مناسب	324	3.57	1.15	32.18
3	أستطيع العمل على الإنترنت في أكثر من مكان	324	3.94	0.98	24.91
4	تتوافر لدى الوزارة أجهزة حاسوب تلبي احتياجات تطبيقات الحكومة الإلكترونية	324	4.34	0.73	16.84
5	المتغير الكلي لحصول المستخدمين على الوسائل التكنولوجية		4.00	0.76	18.97
6	استخدم موقع أجيرو للاطلاع مثلاً على مستوى استهلاكي للإنترنت	324	3.08	1.13	36.57
7	عندما أقرر الحصول على خدمة حكومية أزور موقع الوزارة على الإنترنت	324	3.23	1.18	36.70
8	لدي الاستعداد الكامل للتعامل مع الأنظمة الإلكترونية للوزارات	324	3.58	1.12	31.20
9	أفضل التعامل مع لبيان بوست في المسائل البريدية	324	3.87	0.79	20.41
10	المتغير الكلي لاستخدام البرمجيات والشبكات		3.64	0.76	21.04

* الجدول من إعداد الباحثة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

ينتضح من الجدول السابق ما يلي:

بانحراف معياري قيمته (0.73)، وبلغ معامل الاختلاف (16.84%)، وهذا يعني وجود اختلاف محدود بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير.

5. بلغت قيمة المتوسط الحسابي للمتغير الكلي لحصول المستخدمين على الوسائل التكنولوجية (4.00)، وهذا يعني أنها تقع في توصيف الموافقة، بانحراف معياري قيمته (0.76)، وبلغ معامل الاختلاف (18.97%)، وهذا يعني وجود اختلاف محدود بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير.

6. بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير استخدام موقع أجيرو للاطلاع مثلاً على مستوى استهلاكي للإنترنت (3.08)، وهذا يعني أنها تقع في توصيف المحايد، بانحراف معياري قيمته (1.13)، وبلغ معامل الاختلاف (36.57%)، وهذا يعني وجود اختلاف واضح بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير، ويتبين من الجدول التالي لحساب تكرارات الإجابة على هذه العبارة أنّ عدد الموافقين على تواجدها هذا المتغير (141) مفردة؛ بنسبة (43.52%)، وعدد غير الموافقين (145) مفردة؛ بنسبة (44.75%)، وهذا يدل على ميل إجابات المستقضي منهم محل الدراسة نحو عدم الموافقة على توافر هذا المتغير.

1. بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير إمكانية شراء حاسوب في أي وقت (3.75)، وهذا يعني أنها تقع في توصيف الموافقة، بانحراف معياري قيمته (1.02)، وبلغ معامل الاختلاف (27.27%)، وهذا يعني وجود اختلاف واضح بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير.

2. بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير سهولة الحصول على شبكة إنترنت بسعر مناسب (3.57)، وهذا يعني أنها تقع في توصيف الموافقة، بانحراف معياري قيمته (1.15)، وبلغ معامل الاختلاف (32.18%)، وهذا يعني وجود اختلاف واضح بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير.

3. بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير إمكانية العمل على الإنترنت في أكثر من مكان (3.94)، وهذا يعني أنها تقع في توصيف الموافقة، بانحراف معياري قيمته (0.98)، وبلغ معامل الاختلاف (24.91%)، وهذا يعني وجود اختلاف واضح بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير.

4. بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير توافر لدى الوزارة أجهزة حاسوب تلبي احتياجات تطبيقات الحكومة الإلكترونية (4.34)، وهذا يعني أنها تقع في توصيف الموافقة بشدة،

2. المتغير المستقل الفرعي: متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية

أ. التحليل الوصفي (المتوسطات) للمتغير المستقل (الثقافة الإلكترونية وآليات التوعية بمفهوم الحكومة الإلكترونية)

جدول رقم (11): التحليل الوصفي (المتوسطات) للمتغير الفرعي (آليات التوعية بمفهوم الحكومة الإلكترونية)

العبارة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
يوجد إعلانات في الصحف والتلفزيون تشرح مفهوم الحكومة الإلكترونية	324	2.78	1.20	43.19
تعقد ندوات في الجمعيات الأهلية لشرح مفهوم الحكومة الإلكترونية	324	2.57	1.18	46.14
توجد نشرات توضيحية تشرح مفهوم الحكومة الإلكترونية في مقرات الدوائر الحكومية	324	2.63	1.27	48.16
المتغير الكلي لآليات التوعية بمفهوم الحكومة الإلكترونية		2.67	1.13	42.42

الجدول من إعداد الباحثة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

الموافقين على تواجد هذا المتغير (107) مفردات؛ بنسبة (33.02)، وعدد غير الموافق (174) مفردة؛ بنسبة (53.70)، وهذا يدل على ميل إجابات المستقصى منهم محل الدراسة نحو عدم الموافقة على توافر هذا المتغير.

3. المتغير المستقل الفرعي: مدى نجاح الخدمات الإلكترونية: التحليل الوصفي (المتوسطات) للمتغير المستقل (جودة الخدمة الإلكترونية)

جدول رقم (12): التحليل الوصفي (المتوسطات) للمتغير الفرعي (جودة الخدمة الإلكترونية)

م	العبارة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1	المعلومات المتوفرة من الخدمات الإلكترونية مفهومة	324	3.53	0.80	22.74
2	عدد الخطوات المطلوبة لإنهاء المهام على موقع الخدمات الإلكترونية قليل	324	3.49	0.81	23.13
3	طورت الخدمات الإلكترونية من مستوى جودة عمليات الوزارة	324	3.54	0.89	25.10
4	المتغير الكلي لجودة الخدمة الإلكترونية		3.52	0.77	21.87

الجدول من إعداد الباحثة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

2- بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير قلة عدد الخطوات المطلوبة لإنهاء المهام على موقع الخدمات الإلكترونية (3.49)، وهذا يعني أنها تقع في توصيف الموافقة، بانحراف معياري قيمته (0.81)، وبلغ معامل الاختلاف (23.13%)، وهذا يعني وجود اختلاف واضح بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير.

3- بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير تطوير الخدمات الإلكترونية من مستوى جودة عمليات الوزارة (3.54)، وهذا يعني أنها تقع في توصيف الموافقة، بانحراف معياري قيمته (0.89)،

1- بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير فهم المعلومات المتوفرة من الخدمات الإلكترونية (3.53)، وهذا يعني أنها تقع في توصيف الموافقة، بانحراف معياري قيمته (0.80)، وبلغ معامل الاختلاف (22.74%)، وهذا يعني وجود اختلاف واضح بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير.

وبلغ معامل الاختلاف (25.10%)، وهذا يعني وجود اختلاف واضح بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير .

وبلغ معامل الاختلاف (21.87%)، وهذا يعني وجود اختلاف واضح بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير .

4- المتغير المستقل الفرعي: معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية

4- بلغت قيمة المتوسط الحسابي للمتغير الكلي لجودة الخدمة الإلكترونية (3.52)، وهذا يعني أنها تقع في توصيف الموافقة، بانحراف معياري قيمته (0.77)، وبلغ معامل الاختلاف

أ) التحليل الوصفي (المتوسطات) للمتغير المستقل (المعوقات الإدارية)

جدول رقم (13): التحليل الوصفي (المتوسطات) للمتغير الفرعي (المعوقات الإدارية)

م	العبارة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1	أجد صعوبة في التعامل مع البوابات الإلكترونية الحكومية	324	2.70	1.13	41.78
2	صعوبة مواقع الخدمات الإلكترونية على الإنترنت لا تشجعني على العمل من خلالها	324	2.78	1.01	36.43
3	لا أجد استخدام الحاسوب للوصول إلى الخدمات الإلكترونية	324	2.28	0.89	39.01
4	المتغير الكلي للمعوقات الإدارية		2.62	0.82	31.43

الجدول من إعداد الباحثة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

هذا المتغير (88) مفردة؛ بنسبة (27.16)، وعدد غير الموافقين (181) مفردة؛ بنسبة (55.86)، وهذا يدل على ميل إجابات المستقضي منهم محل الدراسة نحو عدم الموافقة على توافر هذا المتغير .

1- بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير مدى صعوبة التعامل مع البوابات الإلكترونية الحكومية (2.70)، وهذا يعني أنها تقع في توصيف المحايد، بانحراف معياري قيمته (1.13)، وبلغ معامل الاختلاف (41.78%)، وهذا يعني وجود اختلاف واضح جداً بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير، ويتبين من الجدول التالي لحساب تكرارات الإجابة على هذه العبارة أن عدد الموافقين على تواجد

ب. التحليل الوصفي (المتوسطات) للمتغير المستقل (المعوقات القانونية)

جدول رقم (14): التحليل الوصفي (المتوسطات) للمتغير الفرعي (المعوقات القانونية)

م	العبارة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1	لا أعلم ما هي الحدود القانونية للعمل من خلال الخدمات الإلكترونية، مثل التوقيع والدفع	324	3.77	0.86	22.91
2	أخشى من انخفاض مستوى الأمن والسرية في الخدمات الإلكترونية	324	3.92	0.86	21.95
3	المتغير الكلي للمعوقات القانونية		3.93	0.78	19.75

الجدول من إعداد الباحثة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

والدفع (3.77)، وهذا يعني أنها تقع في توصيف الموافقة، بانحراف معياري قيمته (0.86)، وبلغ معامل الاختلاف (22.91%)، وهذا يعني وجود اختلاف واضح بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير .

1- بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير عدم العلم بالحدود القانونية للعمل من خلال الخدمات الإلكترونية؛ مثل التوقيع

بانحراف معياري قيمته (0.78)، وبلغ معامل الاختلاف (19.75%)، وهذا يعني وجود اختلاف محدود بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير.

5. المتغير التابع : الفائدة المدركة ورضا المستخدمين

أ) التحليل الوصفي (المتوسطات) للمتغير التابع (الفائدة المدركة من استخدام النظام)

جدول رقم (15): التحليل الوصفي (المتوسطات) للمتغير الفرعي (الفائدة المدركة من استخدام النظام)

م	العبارة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1	يخفف استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارات الرسمية نفقات المعاملات فيها	324	4.35	0.70	16.06
2	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارات الرسمية إلى تحسين نوع الخدمات المقدمة إلى المواطنين	324	4.44	0.62	14.06
3	من خلال الخدمات الإلكترونية لن تضطر للذهاب للدوائر الحكومية	324	4.42	0.66	14.84
4	تقديم الخدمات الإلكترونية سيقال الازدحام في الطرقات	324	4.44	0.72	16.13
5	تقديم الخدمات الإلكترونية سيقال نسبة التلوث	324	4.35	0.78	17.89
6	الحصول على الخدمات الإلكترونية يتميز بالسرعة والدقة والشفافية	324	4.40	0.72	16.28
7	المتغير الكلي للفائدة المدركة من استخدام النظام	4.48	0.60	13.43	

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

قيمته (0.66)، وبلغ معامل الاختلاف (14.84%)، وهذا يعني وجود اختلاف محدود بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير.

4. بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير تقليل تقديم الخدمات الإلكترونية للازدحام في الطرقات (4.44)، وهذا يعني أنها تقع في توصيف الموافقة بشدة، بانحراف معياري قيمته (0.72)، وبلغ معامل الاختلاف (16.13%)، وهذا يعني وجود اختلاف محدود بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير.

5. بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير تقليل تقديم الخدمات الإلكترونية لنسبة التلوث (4.35)، وهذا يعني أنها تقع في توصيف الموافقة بشدة، بانحراف معياري قيمته (0.78)، وبلغ معامل الاختلاف (17.89%)، وهذا يعني وجود اختلاف محدود بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير.

2- بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير الخوف من انخفاض مستوى الأمن والسرية في الخدمات الإلكترونية (3.92)، وهذا يعني أنها تقع في توصيف الموافقة، بانحراف معياري قيمته (0.86)، وبلغ معامل الاختلاف (21.95%)، وهذا يعني وجود اختلاف واضح بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير.

3- بلغت قيمة المتوسط الحسابي للمتغير الكلي للمعوقات القانونية (3.93)، وهذا يعني أنها تقع في توصيف الموافقة،

1. بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير تخفيف استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارات الرسمية لنفقات المعاملات فيها (4.35)، وهذا يعني أنها تقع في توصيف الموافقة بشدة، بانحراف معياري قيمته (0.70)، وبلغ معامل الاختلاف (16.06%)، وهذا يعني وجود اختلاف محدود بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير.

2. بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارات الرسمية يؤدي إلى تحسين نوع الخدمات المقدمة إلى المواطنين (4.44)، وهذا يعني أنها تقع في توصيف الموافقة بشدة، بانحراف معياري قيمته (0.62)، وبلغ معامل الاختلاف (14.06%)، وهذا يعني وجود اختلاف محدود بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير.

3. بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير عدم الاضطرار للذهاب للدوائر الحكومية من خلال الخدمات الإلكترونية (4.42)، وهذا يعني أنها تقع في توصيف الموافقة بشدة، بانحراف معياري

1- بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير توفير الخدمات الإلكترونية للكثير من الوقت (4.51)، وهذا يعني أنها تقع في توصيف الموافقة بشدة، بانحراف معياري قيمته (0.63)، وبلغ معامل الاختلاف (13.90%)، وهذا يعني وجود اختلاف محدود بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير.

2- بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير الشعور بالرضا عما تقدمه الخدمات الإلكترونية (2.87)، وهذا يعني أنها تقع في توصيف المحايدة، بانحراف معياري قيمته (1.03)، وبلغ معامل الاختلاف (35.77%)، وهذا يعني وجود اختلاف واضح بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير، ويتبين من الجدول التالي لحساب تكرارات الإجابة على هذه العبارة أنّ عدد الموافقين على تواجد هذا المتغير (100) مفردة؛ بنسبة (30.86)، وعدد غير الموافقين (162) مفردة؛ بنسبة (50.00)، وهذا يدلُّ على ميل إجابات المستقضي منهم محل الدراسة نحو عدم الموافقة على توافر هذا المتغير.

6. بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير الحصول على الخدمات الإلكترونية يتميز بالسرعة والدقة والشفافية (4.40)، وهذا يعني أنها تقع في توصيف الموافقة بشدة، بانحراف معياري قيمته (0.72)، وبلغ معامل الاختلاف (16.28%)، وهذا يعني وجود اختلاف محدود بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير.

7. بلغت قيمة المتوسط الحسابي للمتغير الكلي للفائدة المدركة من استخدام النظام (4.48)، وهذا يعني أنها تقع في توصيف الموافقة بشدة، بانحراف معياري قيمته (0.60)، وبلغ معامل الاختلاف (13.43%)، وهذا يعني وجود اختلاف محدود بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير.

ب) التحليل الوصفي (المتوسطات) للمتغير التابع (رضا المستخدمين)

يوضح الجدول رقم (16) ما يلي:

جدول رقم (16): التحليل الوصفي (المتوسطات) للمتغير الفرعي (رضا المستخدمين)

م	العبارة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1	تُوفّر الخدمات الإلكترونية الكثير من وقتك	324	4.51	0.63	13.90
2	أشعر برضا عما تقدمه الخدمات الإلكترونية لي	324	2.87	1.03	35.77
3	المتغير الكلي لرضا المستخدمين	3.93	0.72	18.38	

* الجدول من إعداد الباحثة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

خامساً: اختبار الفرضيات

قامت الباحثة باستخدام أسلوب الانحدار البسيط لاختبار الفروض الصفرية، وكانت نتائج اختبارات الفروض كما يلي:

جدول رقم (17) نتائج اختبار الرئيس (تطبيق الحكومة الإلكترونية ورضا المستخدمين والفائدة المدركة)

الفائدة المدركة من استخدام النظام					رضا المستخدمين	الحكومة الإلكترونية
مستوى الدلالة sig	F المحسوبة	معامل الثبات A	معامل الانحدار β	معامل التحديد R^2		
0.000	22.916	3.661	0.204	0.066	حصول المستخدمين على الوسائل التكنولوجية	
0.000	25.763	3.700	0.214	0.074	استخدام البرمجيات والشبكات	
0.478	0.504	4.422	0.021	0.002	متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية (الثقافة الإلكترونية وآليات التوعية)	

0.000	27.802	3.703	0.221	0.079	مدى نجاح الخدمات الإلكترونية (جودة الخدمات)
0.015	6.037	4.738	0.040	0.018	المعوقات الإدارية
0.000	22.477	3.701	0.198	0.065	المعوقات القانونية

* الجدول من إعداد الباحثة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (18): نتائج اختبار الفرض الرئيس (تطبيق الحكومة الإلكترونية ورضا المستخدمين والفائدة المدركة)

رضا المستخدمين					الحكومة الإلكترونية
مستوى الدلالة sig	F المحسوبة	معامل الثبات A	معامل الانحدار β	معامل التحديد R^2	
0.000	37.310	2.700	0.306	0.104	حصول المستخدمين على الوسائل التكنولوجية
0.000	46.35	2.709	0.335	0.126	استخدام البرمجيات والشبكات
0.000	45.659	3.326	0.224	0.124	متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية (الثقافة الإلكترونية وآليات التوعية)
0.000	58.697	2.630	0.369	0.154	مدى نجاح الخدمات الإلكترونية (جودة الخدمات)
0.311	1.028	3.796	0.049	0.003	المعوقات الإدارية
0.903	0.015	3.901	0.006	0.000	المعوقات القانونية

الجدول من إعداد الباحثة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

- الفرض الرئيس الأول

التكنولوجية والفائدة المدركة، مما يعني رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل القائل ب (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين حصول المستخدمين على الوسائل التكنولوجية والفائدة المدركة من استخدام النظام من وجهة نظر المستخدمين للخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية).

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين حصول المستخدمين على الوسائل التكنولوجية والرضا من وجهة نظر المستخدمين للخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية"

ويتبين من نتائج الجدول السابق صحة الفرض الرئيسي، حيث كان مستوى الدلالة 0.000 وهي أقل من 0.005؛ مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين حصول المستخدمين على الوسائل التكنولوجية ورضا المستخدمين، مما يعني رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل القائل ب (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين حصول المستخدمين على الوسائل التكنولوجية والرضا من وجهة نظر المستخدمين للخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية).

(H₀) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والفائدة المدركة، ورضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية.

(H₁) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والفائدة المدركة، ورضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية.

1. الفرض الفرعي الأول

(H₀) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حصول المستخدمين على الوسائل التكنولوجية والفائدة المدركة، ورضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية.

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين حصول المستخدمين على الوسائل التكنولوجية والفائدة المدركة من وجهة نظر المستخدمين للخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية

ويتبين من نتائج الجدول السابق صحة الفرض الرئيسي، حيث كان مستوى الدلالة 0.000 وهي أقل من 0.05؛ مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين حصول المستخدمين على الوسائل

2. عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات القانونية والرضا والفائدة المدركة من استخدام النظام من وجهة نظر المستخدمين للخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية"

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات القانونية والفائدة المدركة من استخدام النظام من وجهة نظر المستخدمين للخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية"

ويتبين من نتائج الجدول السابق صحة الفرض الرئيسي، حيث كان مستوى الدلالة 0.000 وهي أقل من 0.005؛ مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات القانونية والفائدة المدركة، مما يعني رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل القائل بـ (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات القانونية والفائدة المدركة من وجهة نظر المستخدمين للخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية).

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات القانونية والرضا من وجهة نظر المستخدمين للخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية"

ويتبين من نتائج الجدول السابق صحة الفرض العدم، حيث كان مستوى الدلالة 0.903 وهي أكثر من 0.005؛ مما يدل على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات القانونية والرضا، مما يعني رفض الفرض البديل وقبول الفرض العدمي القائل بـ (عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات القانونية والرضا من وجهة نظر المستخدمين للخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية).

1-6 النتائج

1-1-6 نتائج التحليل الوصفي

1- المتغير المستقل (تطبيق الحكومة الإلكترونية)

الإلكترونية والرضا من وجهة نظر المستخدمين للخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية).

-الفرض الرئيسي الرابع

H_0 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية (المعوقات الإدارية، والمعوقات القانونية) والرضا والفائدة المدركة من استخدام النظام من وجهة نظر المستخدمين للخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية"

1. عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الإدارية والرضا والفائدة المدركة من استخدام النظام من وجهة نظر المستخدمين للخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية"

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الإدارية والفائدة المدركة من استخدام النظام من وجهة نظر المستخدمين للخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية"

ويتبين من نتائج الجدول السابق صحة الفرض الرئيسي، حيث كان مستوى الدلالة 0.015 وهي أقل من 0.05؛ مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الإدارية والفائدة المدركة، مما يعني رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل القائل بـ (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الإدارية والفائدة المدركة من وجهة نظر المستخدمين للخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية).

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الإدارية والرضا من وجهة نظر المستخدمين للخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية"

ويتبين من نتائج الجدول السابق صحة الفرض العدمي، حيث كان مستوى الدلالة 0.311 وهي أكثر من 0.005؛ مما يدل على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الإدارية والرضا، مما يعني رفض الفرض البديل وقبول الفرض العدمي القائل بـ (عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الإدارية والرضا من وجهة نظر المستخدمين للخدمات الإلكترونية بالمصالح الحكومية اللبنانية).

جدول رقم (1-6): نتائج التحليل الوصفي للمتغير المستقل

م	العبارة	استمارة المستخدمين			استمارة العاملين		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1	الحكومة الإلكترونية	3.74	0.76	20.45	3.90	0.77	19.68

2	متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية	2.67	1.13	42.42	3.90	0.54	13.80
3	مدى نجاح الخدمات الإلكترونية	3.52	0.77	21.87	3.76	0.62	16.61
4	معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية	3.17	0.59	18.71	-	-	-
5	المتغير الكلي لتطبيق الحكومة الإلكترونية	3.31	0.56	16.78	3.76	0.54	14.33

* الجدول من إعداد الباحثة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

المتوسط الحسابي لنفس المتغير ولكن بالنسبة لآراء العاملين (3.76)؛ وهذا يعني أن تقع في توصيف الموافقة أيضاً، بانحراف معياري قيمته (0.62)، وبلغ معامل الاختلاف (16.61%)، وهذا يعني وجود اختلاف محدود بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير، وهذا يدل على اتفاق المستخدمين والعاملين على الموافقة على توافر متغير مدى نجاح الخدمات الإلكترونية.

د. بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية بالنسبة لآراء المستخدمين (3.17)؛ وهذا يعني أن تقع في توصيف المحايد، بانحراف معياري قيمته (0.59)، وبلغ معامل الاختلاف (18.71%)، وهذا يعني وجود اختلاف محدود بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير، وهذا يدل على حيادية رأي المستخدمين على توافر متغير معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية.

هـ. بلغت قيمة المتوسط الحسابي للمتغير الكلي لتطبيق الحكومة الإلكترونية بالنسبة لآراء المستخدمين (3.31)؛ وهذا يعني أن تقع في توصيف المحايد، بانحراف معياري قيمته (0.56)، وبلغ معامل الاختلاف (16.78%)، وهذا يعني وجود اختلاف محدود بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير، وقد بلغ المتوسط الحسابي لنفس المتغير ولكن بالنسبة لآراء العاملين (3.76)؛ وهذا يعني أن تقع في توصيف الموافقة، بانحراف معياري قيمته (0.54)، وبلغ معامل الاختلاف (14.33%)، وهذا يعني وجود اختلاف محدود بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير، وهذا يدل على اتفاق المستخدمين على حيادية الرأي حول تطبيق الحكومة الإلكترونية؛ أي عدم شعورهم بالتطبيق الكامل للحكومة الإلكترونية، إلا أن هناك اتفاقاً بين العاملين على وجود تطبيق للحكومة الإلكترونية.

2. المتغير التابع (الأداء الإداري)

أ. بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير الحكومة الإلكترونية بالنسبة لآراء المستخدمين (3.74)؛ وهذا يعني أنها تقع في توصيف الموافقة، بانحراف معياري قيمته (0.76)، وبلغ معامل الاختلاف (20.45%)، وهذا يعني وجود اختلاف واضح بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير، وقد بلغ المتوسط الحسابي لنفس المتغير ولكن بالنسبة لآراء العاملين (3.90)؛ وهذا يعني أنها تقع في توصيف الموافقة أيضاً، بانحراف معياري قيمته (0.77)، وبلغ معامل الاختلاف (19.68%)، وهذا يعني وجود اختلاف محدود بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير، وهذا يدل على اتفاق المستخدمين والعاملين على الموافقة على توافر متغير الحكومة الإلكترونية.

ب. بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية بالنسبة لآراء المستخدمين (2.67)؛ وهذا يعني أن تقع في توصيف المحايد، بانحراف معياري قيمته (1.13)، وبلغ معامل الاختلاف (42.42%)، وهذا يعني وجود اختلاف واضح جداً بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير، وقد بلغ المتوسط الحسابي لنفس المتغير ولكن بالنسبة لآراء العاملين (3.90)؛ وهذا يعني أنها تقع في توصيف الموافقة، بانحراف معياري قيمته (0.54)، وبلغ معامل الاختلاف (13.80%)، وهذا يعني وجود اختلاف محدود بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير، وهذا يدل على حيادية رأي المستخدمين واتفاق العاملين على الموافقة على توافر متغير متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية.

ج. بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير مدى نجاح الخدمات الإلكترونية بالنسبة لآراء المستخدمين (3.52)؛ وهذا يعني أن تقع في توصيف الموافقة، بانحراف معياري قيمته (0.77)، وبلغ معامل الاختلاف (21.87%)، وهذا يعني وجود اختلاف واضح بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير، وقد بلغ

جدول رقم (6-2): نتائج التحليل الوصفي للمتغير التابع

م	العبرة	استمارة المستخدمين			استمارة العاملين		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1	الفساد الإداري	4.57	0.64	14.04	3.62	0.67	18.49
2	تطوير الأداء الإداري	3.96	0.69	17.35	3.67	0.66	17.95
3	الفائدة المدركة من استخدام النظام	4.48	0.60	13.43	4.62	0.50	10.77
4	الرضا	3.93	0.72	18.38	4.05	0.67	16.53
5	المتغير الكلي للأداء الإداري	4.32	0.58	13.43	3.76	0.62	16.61

* الجدول من إعداد الباحثة بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

التوصيات

- ✓ الاهتمام بالثقافة الإلكترونية وتوعية الجمهور المستفيد من الخدمات الحكومية الإلكترونية بأهميتها، وكذلك زيادة وسائل التوعية الخاصة بنشر مزايا التطبيقات الإلكترونية ومزايا الحكومة الإلكترونية.
- ✓ ضرورة الاستخدام الجيد للبرمجيات والشبكات؛ من أجل سهولة الانتشار والتعامل السهل بين المصالح الحكومية وجمهور المستخدمين والمستفيدين من خدماتها.
- ✓ وتوصي الدراسة بضرورة تغطية الخدمات الإلكترونية لجميع مناحي العمل في هذه الوزارات، وتطبيق الحكومة الإلكترونية في كافة الدوائر الرسمية، والاستغلال الأمثل لأجهزة الحاسوب والمعدات والبرمجيات وشبكات الإنترنت والاتصالات التي تمتلكها الوزارات، لتقديم خدمات إلكترونية متطورة وتحقيق الاستفادة القصوى منها.
- ✓ الوصول إلى تقديم الخدمات المتطورة Advanced Services وعدم الاكتفاء بتقديم خدمات صماء Damp Services، للوصول إلى التطبيق الكامل للحكومة الإلكترونية حيث يمثل الموقع الإلكتروني بيئة عمل داخلية حية تمثل فعلياً بيئة الجهاز الإداري مع القدرة على تلبية جميع طلبات المستفيدين من خلال هذا الموقع. حيث تبين أن الخدمة التي تقدمها الإدارات الرسمية تُدعى بالخدمة الصماء Damp Service، وهي تتمثل في النافذة الإلكترونية التي تقدم معلومات عن الخدمات والمعاملات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن وليس هناك إمكانية للتفاعل مع المستفيد.

أ. بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير الفائدة المدركة من استخدام النظام بالنسبة لآراء المستخدمين (4.48)؛ وهذا يعني أن تقع في توصيف الموافقة بشدة، بانحراف معياري قيمته (0.60)، وبلغ معامل الاختلاف (13.43%)، وهذا يعني وجود اختلاف محدود بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير، وهذا يدل على أن هناك فائدة مدركة من استخدام النظام الإلكتروني.

ب. بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمتغير الرضا بالنسبة لآراء المستخدمين (3.93)؛ وهذا يعني أن تقع في توصيف الموافقة، بانحراف معياري قيمته (0.72)، وبلغ معامل الاختلاف (18.38%)، وهذا يعني وجود اختلاف محدود بين آراء العينة محل الدراسة حول هذا المتغير، وهذا يدل على اتفاق المستخدمين والعاملين على الموافقة على رضائهم من الخدمات الإلكترونية.

6-1-2 مناقشة النتائج

تتفق الدراسة مع دراسة (8) Delone ونستنتج وجود علاقة طردية بين جودة الخدمة ورضا المستخدمين، ومن خلال النتائج يظهر أن متغير جودة الخدمة أكثر المتغيرات تأثيراً على رضا المستخدمين، فالمستخدم يشعر بالتأثر الإيجابي للخدمات الإلكترونية على عمليات الإدارة العامة. كما أن هذه الدراسة تتفق مع دراسة (8) Delone ومنها نستنتج أن المعلومات التي يحصل عليها أفراد العينة من خلال نظام الخدمات الإلكترونية ملائمة لطبيعة عمل الموظف، وتتمتع بجودة المعلومات، وهو ما يؤدي إلى رضا المستخدم عنها بزيادة جودتها.

Case study: Rasht municipality”, Master Thesis, Lulea University of Technology, Sweden, (2011).

13. Murad, Abdel Fattah, The electronic and digital government, Alexandria, (2005).
 14. Nunnly, Jane, Psychometric Theory (2nd, Ed.) New York: Mc Graw Hill, (1995)
 15. Roomi, Ismail Musa & Salah Ali Mahmoud, The Reality of the Effectiveness of Information Systems from the Viewpoint of Decision Makers at Al-Quds Open University, Palestine, Journal of Al-Quds Open University for Research and Studies, Issue (27), 2012.
 16. Sandh, Haroon Shahzad & Waqas Younas, E-Government Services In Pakistan, Lulea University of Technology – Department of Business Administration and Social Science, (2007).
 17. Zuhair, Qabbs & Jaafar Abdul Karim, The Impact of Electronic Management on Total Quality Management: A Case Study in the Information Technology Department of the Ministry of Science and Technology - Baghdad, (Iraq: Journal of Management and Economics, Al-Mustansiri University), Issue (100), 2014.
 18. Zikmund, William, Business Research Methods (6th ed.), New York: Harcourt College Publishers, (2000)
 19. Zviran, Moshe, Chanan Glezer, & Itay Avni, User satisfaction from commercial web sites: The effect of design and use, Journal of Information and Management, Vol. 43, Issue 2, 2006.
- ✓ من الواضح أنّ حجم الإقبال على خدمات الحكومة الإلكترونية اللبنانية سيكون كبيراً، الأمر الذي يتطلب من الحكومة الإعداد الجيد لإطلاق الخدمات الإلكترونية من خلال الإعزاز لمختلف الوزارات والمؤسسات الحكومية بذلك.

References

1. Adwan, Iyad Khaled, The Extent of Citizens' Acceptance to Access Services through E-Government - Gaza Strip Case Study, Unpublished Master Thesis, (Palestine: The Islamic University), (2007).
2. Al-Ghouti, Ibrahim, Requirements for the Success of the E-Government Project from the Point of View of Senior Management in Palestinian Ministries, Unpublished Master Thesis, (Gaza: The Islamic University), (2006).
3. Al-Ghunaim, Abdul Aziz, the e government, Informatics Journal, No. 8, (2005).
4. Ali Ibrahim, Mustafa & Abdul Hussein Ali Mustafa, The Impact of E-Government Implementation on the Level of Tax Compliance in Iraq, Iraq: Al-Muthanna Journal for Administrative and Economic Sciences, Issue (3), Issue (5), Iraq, (2012).
5. Ashmawy, Abdel Halim, Jalal, Salah, & Sadiq Muhammad, Biostatistics and Experimental Design, Cairo: Academic Library, (2008).
6. Awang, Kader, Measuring information system performance in public sector: A case study in Pahang State Education Department, Master thesis, university of Malaya, Malaysia, (2009)
7. Churchil, Gillbert, Marketing Research: Methodological Foundations. (5th, Ed.) New York, (1991).
8. Delone, William, & Mclean Ephraim, The Delone and Mclean model of information system success: A ten year update, Journal of Management Information Systems, Vol. 19, N:4, pp. 9-30, (2003).
9. Tull, Giles, & Hawkins, Del, 1993. "Marketing Research Measurement and Methods," New York, McMillan Publishing Company.
10. Fakeeh, Khalid, The E-governance (E-GOV) information management models, International Journal of Applied Systems, Foundation of Computer Science, Vol. 11, No:1, New York USA, (2016).
11. Khair, Muhammad, Methods of statistical analysis using SPSS software, Algeria: House of Serenity, (2005).
12. Mobahi, Hadis, The Adoption of E-government Services by Employees in Iran