

"أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية: دراسة حالة في بلدية السلط الكبرى"

إعداد الباحث:

محمد عبد الفتاح علي الخرايشة

مديرية الدراسات- قسم الحاسوب- بلدية السلط الكبرى

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى. ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من (26) من الموظفين العاملين في بلدية السلط الكبرى. ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة اتفاق المشاركين على أن درجة متطلبات الحكومة الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى ضعيفة، واتفاق المشاركين على أن درجة الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى مرتفعة. كما وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط قوي بين المتغير المستقل (متطلبات الحكومة الإلكترونية) وبين المتغير التابع (الخدمات الإلكترونية) وهو ارتباط عكسي إيجابي، فكلما قلت درجة متطلبات الحكومة الإلكترونية زادت الخدمات الإلكترونية المقدمة من البلدية والعكس صحيح فكلما زادت درجة متطلبات الحكومة الإلكترونية فإن درجة الخدمات الإلكترونية المقدمة من البلدية ستقل.

وقد أوصت الدراسة بضرورة زيادة اهتمام بلدية السلط الكبرى بمتطلبات الحكومة الإلكترونية من أجل تحقيق الكفاءة الإدارية وتحسين مستوى الخدمة المقدمة لجمهور المستفيدين.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، الخدمات الإلكترونية، بلدية السلط الكبرى.

المقدمة:

يعيش العالم في وقتنا الحالي ضمن مجموعة من التغيرات والتطورات والتحويلات في كافة جوانب الحياة، التي تؤثر بدورها على عمل مؤسسات القطاعين العام والخاص على حد سواء، شأنها في ذلك شأن مختلف قطاعات المجتمع. ولعل من أبرز هذه التغيرات التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات والمعلومات والشبكة العالمية (الإنترنت)، التي ساهمت بشكل كبير في إحداث تغير في عمليات القطاعين العام والخاص على حد سواء، كما وأن انتشار فيروس كورونا ساهم بشكل كبير في اللجوء إلى العديد من التطبيقات في مجال الاتصالات والمعلومات والشبكة العالمية.

وتعتبر الحكومة الإلكترونية أحد أطراف الإصلاح الإداري وتطوير عمليات القطاع العام، وذلك نظراً لسعي الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق الكفاءة الإدارية وتحسين مستوى الخدمة المقدمة لجمهور المستفيدين على صعيدي المواطنين والأعمال، وقد تبنى هذا القطاع على العديد من الأساليب لتحقيق ما يصبو إليه ولصالح زبائنه وكان أحدثها تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، والندرة الإدارية، وقد شاع خلال العقد السابق توجه نحو إدارة جديدة للقطاع العام، من خلال تنفيذ برامج الخصخصة على بعض مؤسساته (جواد وأبو زيد، 2007).

كما وأن الحكومة الإلكترونية هي وسيلة يتم اللجوء إليها من أجل تحسين عمل الأداء الحكومي ليصبح أكثر كفاءة وفاعلية، وتؤدي الحكومة الإلكترونية إلى زيادة الشفافية والفعالية في إدارة الدولة، وعليه فإن اعتماد الحكومة الإلكترونية يشكل عملية تغيير من شأنها أن تساعد على توسيع مجالات المواطنين ورجال الأعمال للمشاركة في الاقتصاد الجديد القائم على المعرفة، كما وأنها توفر إمكانية مشاركة المواطنين والمجتمع المدني في مناقشة السياسات والتكنولوجيا والتطبيقات الحديثة، ودعم اتخاذ القرارات، وصياغة السياسات بشكل متفهم أكثر للمواطنين واحتياجاتهم (خالص، 2013).

وقد تم استخدام الحكومة الإلكترونية لتعني بكل شيء بدءاً من "الخدمات الحكومية عبر الإنترنت" إلى "تبادل المعلومات والخدمات إلكترونياً مع المواطنين والشركات والأدع الحكومية الأخرى، وهو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات الحكومية، وتحقيق الغايات العامة بالوسائل الرقمية؛ وتعتبر الحكومة الإلكترونية عن استخدام أجهزة الاتصالات التكنولوجية، مثل أجهزة الكمبيوتر والإنترنت، لتقديم

خدمات عامة للمواطنين وغيرهم من الأشخاص في بلد أو منطقة، وتوفر الحكومة الإلكترونية فرصاً جديدة لوصول أكثر مباشرة وملاءمة للمواطنين إلى الحكومة، ولتوفير الحكومة للخدمات مباشرة للمواطنين، ويتكون المصطلح من التفاعلات الرقمية بين المواطن وحكومته C2G، وبين الحكومات والوكالات الحكومية الأخرى G2G، وبين الحكومة والمواطنين G2C، وبين الحكومة والموظفين G2E، وبين الحكومة والشركات / التجارة B2G؛ ويمكن تقسيم نماذج تقديم الحكومة الإلكترونية إلى فئات تضمن التفاعل لتمكين تواصل المواطنين مع جميع مستويات الحكومة (المدينة والولاية / المقاطعة والوطنية والدولية)، مما يسهل مشاركة المواطنين في الحكومة باستخدام المعلومات والاتصالات التكنولوجية (مثل أجهزة الكمبيوتر والمواقع الإلكترونية) وإعادة هندسة العمليات التجارية؛ إذا تعتبر الحكومة الرقمية طريقة جديدة لتنظيم وإدارة الشؤون العامة، وإدخال عمليات تحويل إيجابية في الإدارة والهيكل التنظيمي نفسه، مما يضيف قيمة إلى الإجراءات والخدمات المقدمة، كل ذلك من خلال إدخال تقنيات المعلومات والاتصالات والاستمرار في استملاكها كسهل لهذه التحولات (Pita Junior, 2020).

ومما يجدر الإشارة إليه أن برنامج الحكومة الإلكترونية حظي باهتمام متخذ القرار في الأردن وذلك من خلال تطبيق مفهوم التعاملات الإلكترونية الحكومية. ويأتي البرنامج ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها الأردن بهدف تحقيق التنمية المستدامة والتطوير في كافة جوانب الحياة، ويستند هذا البرنامج على عدد من المراكز الرئيسية وتمثل بالمؤسسية والقوانين والتشريعات والبنية التحتية من البرامج وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمعدات، ورأس المال البشري بما في ذلك مجهزي الخدمة والمواطنون محل اهتمام الخطط الحكومية، وذلك بهدف تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة فعالة ومستقرة وسريعة بالتركيز على إيصال الخدمات للمواطنين بما يتلاءم مع متطلبات العصر بكل شفافية ودقة ووضوح وإعادة هندسة كافة العمليات والمعاملات اليدوية لزيادة فعالية الأداء (كتانة وأبو جارور، 2016).

ومن هذا المنطلق فقد جاءت فكرة هذه الدراسة والتي تهدف إلى التعرف على أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية كدراسة حالة في بلدية السلط الكبرى.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

يواجه تنفيذ الحكومة الإلكترونية بعض الصعوبات التكنولوجية مثل الافتقار إلى المعايير المشتركة والبنية التحتية المتوافقة بين الإدارات والهيئات. كما أن الخصوصية والأمن من الحواجز الحاسمة في تنفيذ الحكومة الإلكترونية فيما يخص اهتمامات المواطنين؛ إلا أن التقنيات المرتبطة بالأعمال الإلكترونية قد أثرت على الحكومة من خلال تحسين تقديم الخدمات الحكومية، كما جعلت الحكومة الإلكترونية العمليات الحكومية أكثر كفاءة ومكنت المواطنين من خلال منحهم وصولاً أسهل للمعلومات والقدرة على التواصل رقمياً مع المواطنين الآخرين، ومن الناحية الاجتماعية، يمكنها الحفاظ على الشفافية في خدمات الحكومة للشعب وساعد في القضاء على الفساد؛ وطورت الكفاءة في تقديم الخدمات التي قللت من استخدام الوقت، وسرعت في توزيع الخدمات بين الناس وطوّرت تفاعلاً فعالاً بين المواطنين.

ومن جهة أخرى يجب أن تمكّن الحكومة الإلكترونية أي شخص يزور موقعاً إلكترونياً للمدينة من التواصل والتفاعل مع موظفي المدينة عبر الإنترنت من خلال واجهات المستخدم الرسومية، والرسائل الفورية، والتعرف على القضايا الحكومية من خلال العروض التقديمية الصوتية / المرئية، وبأي طريقة أخرى، وهذا يحتاج إلى متطلبات تكنولوجية متعددة ومتطورة؛ وبناء على ما سبق فإن مشكلة الدراسة تتمثل بالسؤال الرئيسي التالي:

ما هو أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى؟ وينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

ما هو أثر الموارد البشرية في تطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى؟
ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى؟
فرضيات البحث
فرضية البحث الرئيسية: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمتطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى. وينبثق عن هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية التالية:
لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للموارد البشرية في تطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى.
لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق الهدف الرئيسي التالي: التعرف على أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى.

وينبثق عن هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

التعرف على أثر الموارد البشرية في تطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى.
التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها المبحوث، وهو " أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى " إذ أن مفهوم الحكومة الإلكترونية أصبح يشكل مدخلاً جديداً لتحسين مستوى الأداء في القطاع العام وجودته، خاصة أن هذه الحكومة لها علاقة وثيقة بمبادئ إدارة الجودة الشاملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما وتأتي أهمية الدراسة من كونها تبحث في معرفة متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى. وعليه فإن أهمية هذه الدراسة تتجلى في أنها تقوم على استقراء وتشخيص أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى، وعليه تتمثل أهمية الدراسة في شقين:

أولاً: الأهمية العلمية:

جاءت أهمية هذه الدراسة من أهمية معرفة أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى، ولذلك تعد هذه الدراسة إضافة جديدة لمكتبة الدراسات والأدبيات التي تتعلق بهذا الموضوع.

كما وأن تناول معرفة أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى سيساهم في تقديم العديد من التوصيات والمقترحات التي تساعد في سهولة اتخاذ القرارات في وزارة البلديات بشكل عام وفي بلدية السلط الكبرى بشكل خاص.

ثانياً: الأهمية العملية:

أن نتائج الدراسة ستوفر لمتخذي القرار الباحثين والمهتمين بالدراسات معلومات مهمة عن أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى، كما وستقدم مساعدة للمسؤولين والمعنيين وصناع القرارات في البلدية للتعرف على أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى، وبالتالي تساعدهم في اتخاذ الإجراءات المناسبة لتعزيز عمل الحكومة الإلكترونية مما يعمل على تسهيل الإجراءات في تقديم الخدمات الإلكترونية وإدخال المزيد من الخدمات في حيز التنفيذ. كما ويؤمل أن يستفاد من نتائج هذه الدراسة في بعض الدراسات والأبحاث اللاحقة والتي من الممكن أن تتناول نفس الموضوع في أبعاد مختلفة وأن تشمل عمل أكثر من بلدية، وأن تسهم نتائج هذه الدراسة في الخروج بتوصيات تبين معرفة أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً: الإطار النظري

تباينت الآراء بشكل كبير حول مفهوم الحكومة الإلكترونية، فالمتقائل يرى أن الحكومة الإلكترونية هي إدارة عامة تقدم خدمات إلكترونية، والمتشائم يرى أنها مجرد مفهوم نظري لا يرتقي إلى مستوى التطبيق، ويرى الباحث أن الحكومة الإلكترونية تمثل رؤية قوية ومؤثرة بهدف تقديم خدمة إلى المواطنين وتقود عملية التغيير والندرة لإعادة صياغة دور الدولة التقليدي ووظائف مؤسساتها.

وتعرف الحكومة الإلكترونية على أنها سعي الدولة إلى إعادة ابتكار نفسها من أجل تأدية مهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل بشبكة الانترنت، والحكومة الإلكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها على نطاق لم تشهده منذ بداية العصر الصناعي (الشريف، 2009).

بينما يرى (المهدي، 2012) أن الحكومة الإلكترونية هي أسلوباً جديداً يهدف بشكل أساسي إلى تقديم الخدمات للمواطن من أجل رفع كفاءة الأداء الحكومي وخفض الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة سهلة للاستفادة من الثورة الرقمية الهائلة. وتقوم الحكومة الإلكترونية على استخدام الإنترنت لإرسال معلومات وتقديم خدمات حكومية للمواطنين بحيث يستطيع المواطن الحصول على الخدمة في أي وقت.

كما وأن الحكومة الإلكترونية هي وسيلة جديدة ومتكاملة ومستمرة لتقديم الخدمات العامة عبر الإنترنت، وتساعد على تحسين جودة الخدمات العامة وتقديمها وتساعد على تعزيز دعم السياسات العامة والعملية الديمقراطية بشكل عام؛ ولكي تقوم بتحقيق حكومة إلكترونية ناجحة، يجب الالتزام بالمبادئ السبعة التالية (Mokone et al, 2018):

تتعلق الحكومة الإلكترونية بالحكومة وليس التواجد عبر الإنترنت فقط: الحكومة الإلكترونية ليست كل شيء عن التكنولوجيا كما يعتقد على نطاق واسع؛ ففي الحكومة الإلكترونية، هناك نهج تتمحور حول التقنية وتتمحور حول الحكومة، وقد تم تصميم النهج المتمحور حول التقنية جيداً ليناسب التكنوقراط، بدعم من بائعي التكنولوجيا، والنهج المتمحور حول الحكم يعزز دعم السياسات العامة والعملية الديمقراطية بشكل عام. تعالج الحكومة الإلكترونية بشكل أساسي قضايا الحكومة من خلال التكنولوجيا كأداة تمكينها لها.

الحكومة الإلكترونية تروج لأسباب المواطنة الإلكترونية والديمقراطية الإلكترونية: إذ كانت النتيجة الأكثر أهمية لظهور الحكومة الإلكترونية هي ولادة كيان جديد يسمى المواطن الإلكتروني، والذي يمكن الإشارة إليه على أنه مواطن يدخل إلى الدولة وخدماتها ويتفاعل مع عمليات صنع القرار فيها عبر الإنترنت. بما أن للمواطنين حقوقاً وواجبات، فإن للمواطنين الإلكترونيين حقوقاً وواجبات إلكترونية أيضاً، والتي يجب توضيحها بشكل جيد والاعتراف بها قانوناً، فالديمقراطية الإلكترونية واسعة جداً، فهي تغطي أيًا من الطرق التي لا تعد ولا تحصى التي

يتواصل بها المواطنون والحكومات مع بعضهم البعض، سواء كان ذلك لأغراض جمع المعلومات أو نشر المعلومات أو معاملات الخدمات أو قرارات الحكومة أو أنواع أخرى من التفاعل. كما يتضمن أنواعًا مختلفة من الاتصالات داخل الحكومة

يجب أن تكون الحكومة الإلكترونية في المتناول: كما هو الحال مع مكتب حكومي فعلي، يجب ضمان الوصول للجميع؛ لذلك يجب على السلطات العامة ضمان ألا تؤدي الحكومة الإلكترونية إلى تفاقم الفجوة الرقمية. للقيام بذلك، يجب تطوير الوصول متعدد المنصات إلى الخدمات العامة الإلكترونية (أجهزة الكمبيوتر الفردية، والتلفزيون الرقمي، والمحطات الطرفية المتنقلة، ونقاط الوصول إلى الإنترنت العامة، وما إلى ذلك). وبالمثل، يجب تطوير برامج التدريب التي توفر المهارات الأساسية اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. الحكومة الإلكترونية هي حكومة شبكية وليست حكومة متكاملة: فمن الشائع في هذه الأيام الدعوة إلى حكومة متكاملة، وفي الواقع أصبح ممارسة ولكن يتضح بشكل متزايد أنه خادع في البلدان الأكبر التي لديها نظام حكم معقد، فالحكومة المتكاملة تعني "اندماج" الوكالات المختلفة لإنتاج "حكومة كاملة"؛ ومع ذلك فإن هذا غير ممكن لأن الحكومات في جميع أنحاء العالم منظمة بيروقراطية وبالتالي لا تسمح بالاندماج بين الوكالات، وعلى الرغم من ذلك فإن الحكومة الشبكية هي الحكومة التي "تتضم" فيها الوكالات المختلفة معًا، ولا يتم دمجها، وتحافظ على هويتها كما هي، وهو اقتراح عملي ويستحق المتابعة.

الحكومة الإلكترونية تفضل المصدر المفتوح للبرامج ذات الملكية: هناك مزايا وعيوب للمصادر المفتوحة والبرامج الاحتكارية، وفي الآونة الأخيرة اكتسب حركة المصدر المفتوح الكثير من القوة إذ تتمتع البرامج مفتوحة المصدر بجاذبية خاصة للحكومة الإلكترونية نظرًا لتكلفتها الأقل وقابليتها للتغيير وموثوقيتها الأكبر مقارنة بالبرامج الاحتكارية، في حين أن الحكومة لا ينبغي أن تغلق أبوابها أمام أي مورد، إلا أنها تفضل البرمجيات مفتوحة المصدر على البرمجيات المناسبة

يتم تقديم الحكومة الإلكترونية من خلال خطة أعمال إلكترونية على مستوى المنظمة: تتم محاولة تغطية العالم الثوري الجديد الشجاع للحكومة الإلكترونية من خلال مناهج التخطيط التقليدية بينما يجب أن يكون العكس، والحكومة الإلكترونية هي التي يجب أن تقرر طريقة التخطيط؛ وبالتالي ينبغي تقديم الحكومة الإلكترونية من خلال "نوع الخطة" الجديد، "خطة الأعمال الإلكترونية"، والتي تتمحور حول المواطن وتستند إلى المعايير، وتركز على الجانب "الإلكتروني" من الخطة، ويعامل الحكومة التي تعمل بطريقة "تشبه الأعمال التجارية"، وعلى مستوى المنظمة، مقارنة بمقاربات المشروع المجزأة الحالية، والتي ليست هنا ولا هناك لأنها تتعامل فقط مع العمليات الحكومية تجاه دور المواطنين في الحكم الإلكتروني.

يجب أن تضمن الحكومة الإلكترونية التعاون الوثيق بين السلطات: حتى في حالة مشاركة السلطات ذات المستويات المختلفة من السلطة، تتعاون هذه السلطات في تصميم وتنفيذ الحكومة الإلكترونية من أجل تسهيل تبادل البيانات بين السلطات العامة وبالتالي توفير خدمات عامة إلكترونية متكاملة؛ يجب أن تكون أنظمة تكنولوجيا المعلومات المختلفة المستخدمة قادرة على التواصل فيما بينها؛ لذلك من الضروري تطوير قابلية التشغيل البيئي، أي قدرة أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تبادل المعلومات والمعرفة وتبادلها.

وعليه يرى الباحث بأن الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تحسين أسلوب أداء الخدمات الحكومية مما يوفر الكثير من الجهد والمال للمواطن فتتخفف بذلك تكلفة أداء الخدمة.

وتتمثل الفوائد العامة للحكومة الإلكترونية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تحسين أداء القطاع الحكومي وبالتالي تحقيق الفوائد التالية (عبد الغني، 2013):

تحسين جودة المعلومات والطلب عليها.

التقليل من وقت الحصول على الخدمة لدى المواطنين.

تقليل الخطوات الإدارية من أجل الحصول على الخدمة. المطلوبة

تحسين مستوى الخدمة.

زيادة الفاعلية للجهاز الإداري وتحسين عملية الرقابة.

زيادة رضا المواطنين عن الأداء الإداري للدولة.

زيادة التفاعل الاجتماعي وفوائد سياسية واقتصادية مثل الانفتاح والشفافية، وزيادة مشاركة الجمهور في مجتمع المعلومات، وزيادة المشاركة الديمقراطية، وزيادة فاعلية اللوائح الحكومية.

ثانياً: الدراسات السابقة

سيتم في هذا الجزء إلقاء الضوء على عدد من الدراسات السابقة التي تناولت أبعاد الدراسة، ونظراً لندرة الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة البحث سوف يقوم الباحث بتقديم ما وجده من دراسات وسيتم ترتيبها من الأحدث إلى الأقدم.

هدفت دراسة (Alqudah, & Muradkhanli, 2021) وهي دراسة بعنوان "الحكومة الإلكترونية في الأردن ودراسة حجم مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية حسب تقرير الأمم المتحدة"، إلى التعرف على الحكومة الإلكترونية في الأردن ومقارنتها مع تجارب مجموعة من الدول كنماذج رائدة في مجال الحكومة الإلكترونية ومقارنتها بالأردن لتقييم وضعها على المستويين العالمي والقاري، وكان من أهم طرق قياس وتقييم تطور الحكومة الإلكترونية المقترحة باستخدام طريقة تسمى تعدد الممارسات هي ممارسة لمنهجية متعددة تجمع بين الأساليب والتقنيات ويقترح تقييم الفوائد الملموسة وغير الملموسة للحكومة الإلكترونية مما يدل على أن التعددية من جوانب القياس قد تؤدي إلى نوع من الموثوقية في الحكومة الإلكترونية وكذلك طرق قياس وتقييم أداء الحكومة الإلكترونية المقترحة من قبل المنظمات الدولية، ومن خلال مسح الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية، تم إجراء المقارنة والتقييم باستخدام مؤشر النضج للحكومة الإلكترونية الصادر عن الأمم المتحدة EGDI، والذي يتضمن مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII) ومؤشر رأس المال البشري (HCI)، ومؤشر الخدمات عبر الإنترنت مؤشر فرعي لخدمات الحكومة الإلكترونية (OSI)، في الفترة ما بين 2008 و 2020، وجاءت هذه المقارنة للاستفادة من هذه التجارب، ومعالجة نقاط الضعف، واستغلال الفرص المتاحة للأردن لتطوير حكومته الإلكترونية، ومواكبة الوتيرة مع الحركة العالمية ورفع كفاءتها بشكل يخدم أهداف التنمية المستدامة. وكانت أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أنه وفقاً لمسح الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة فإن الحكومة الإلكترونية الأردنية لا تزال في الجيل الأول لديها العديد من التحسينات في الأداء على مؤشر الحكومة الإلكترونية التغير في EGDI.

أما دراسة (Al-Refaie, & Ramadna, 2020)، وهي دراسة بعنوان "معوقات تبني الحكومة الإلكترونية في المنظمات الأردنية من وجهة نظر المستخدمين والموظفين"، فقد هدفت الدراسة إلى البحث في آثار خمسة أنواع من الحواجز؛ التكنولوجيا، والتنظيم، والاستراتيجية، والسياسة، وحواجز المستخدم النهائي، والتحقيق في آثارها على تبني الحكومة الإلكترونية في الأردن باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية، وقامت الدراسة باقتراح نموذج هيكلي ومن ثم تم التحقق من صحته من خلال التداوير المناسبة، وتم توزيع ما مجموعه 1100 استقصاء شخصياً وبطرق إلكترونية؛ تم توزيع 600 مسح منها على موظفي الحكومة الإلكترونية، كما وتم توزيع الباقي على مستخدمي الخدمات الإلكترونية الحكومية. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: كانت الحواجز التكنولوجية العقبة الرئيسية أمام تبني الحكومة الإلكترونية بنجاح في جميع المنظمات، وتباينت آثار الحواجز الأربعة الأخرى بين المنظمات، وأوصت الدراسة بضرورة أن توجه النتائج صانعي القرار في القطاع الحكومي إلى السياسات الصحيحة والإجراءات المناسبة التي تعزز كفاءة تبني الحكومة الإلكترونية.

بينما هدفت دراسة محمد (2020) إلى توضيح أهم العوامل المؤثرة على تطبيق الحكومة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم في ولاية الخرطوم - جمهورية السودان كجهازية البنية التحتية وملاءمتها وتحديد أهم المعوقات التي تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية واقتراح بعض الحلول لتلك المعوقات. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم جمع البيانات الخاصة بالدراسة من إدارة تقنية المعلومات بالوزارة والمخصصات التابعة لها بالمكاتب الإدارية للأقسام الأخرى عن طريق الملاحظات الشخصية برئاسة الوزارة. ومن أهم

النتائج التي توصلت لها الدراسة أن هناك تقدم في مجال التطبيقات الإلكترونية التي تخدم تطبيق الحكومة الإلكترونية بالوزارة وذلك بتطبيق العديد من البرامج القياسية، كما خلصت الدراسة إلى أن موظفي تقنية المعلومات بالوزارة ليس لديهم الخبرة الكافية لإدارة أنظمة الحكومة الإلكترونية، وتفعيل الشبكة الداخلية من أهم مقومات تطبيق الحكومة الإلكترونية بالوزارة، كمت وتوصلت الدراسة إلى أن عددًا كبيراً من الموظفين والإداريين ليس لديهم الرغبة في تطبيق أنظمة الحكومة الإلكترونية، وأوصت الدراسة بضرورة إنشاء نموذج تدريب إلكتروني للعاملين في تطبيق الحكومة الإلكترونية بالوزارة وتطوير نموذج لإعادة هندسة الإجراءات في الوزارة بما يتناسب مع الحكومة الإلكترونية. أما دراسة الطراونة (2019) بعنوان " أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن" فقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية المتمثلة (بالموارد البشرية ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، الدعم الإداري ، الثقافة والتوعية) على الخدمات الإلكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن ، والتعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية والمتطلبات التي تؤثر على الخدمات المقدمة إلكترونياً وتحديد الامكانيات المتاحة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسة . ولتحقيق أهداف الدراسة، فقد تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي من خلال إعداد استبانة. وتوصلت الدراسة بأن هناك أثر إيجابي لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية (الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات، الدعم الإداري، والثقافة والتوعية) مجتمعة ومنفردة على الخدمات الإلكترونية المقدمة في دوائر الأحوال المدنية والجوازات الأردنية. وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني دوائر الأحوال المدنية في الأردن سياسة التحسينات المستمرة لخدماتها المقدمة من خلال المواقع الإلكترونية الخاصة بها، والعمل على توفير البرامج التدريبية للموظفين داخل الإدارة من أجل توسيع قدراتهم في التعامل مع النظام لتقديم أفضل الخدمات الإلكترونية الحكومية.

وهدف دراسة (Shannak, 2013) وهي دراسة بعنوان " أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الهيكل التنظيمي: حالة الأردن"، إلى دراسة مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية والتغيرات في الهيكل التنظيمي اللازم للوصول إلى خدمة العملاء المثلى، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي النوعي، وتم جمع البيانات من خلال المقابلات مع موظفين في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وبرنامج الحكومة الإلكترونية، ومن المواقع الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم ومديرية ضريبة الدخل والمبيعات، ومن تقرير جاهزية الحكومة الإلكترونية نصف السنوي للأمم المتحدة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية تقليدي مع بعض الاستخدام في التكامل الرأسي، والتأثير على الهيكل غير واضح باستثناء المواقف الجديدة المتعلقة بالتكنولوجيا التي ظهرت بسبب التغيرات في أساليب الاتصال، وقد كان لتطبيق مبادرة الحكومة الإلكترونية في الأردن بعض المعالم المنتشرة على نطاق واسع من حيث الإنجاز، وقد غيرت هذه الإنجازات وسائل الاتصال بين الوزارات والدوائر الحكومية المختلفة عبر المواقع الإلكترونية.

وأشارت دراسة الشريف (2009) بعنوان " استراتيجية تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية عبر الموبايل" إلى التعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية، وبيان أهداف الحكومة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية التي تقدمها، ووسائل الدفع وطرق الإثبات للمعاملات الإلكترونية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الاستقرائي من خلال مراجعة عدد من الدراسات السابقة. ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن الحكومة الإلكترونية هي عبارة عن إدخال تقنيات المعلومات في العمل الحكومي بأسلوب مخطط، بهدف إعادة اختراع الحكومة باستخدام أحدث أساليب وطرق التغيير والابتكار والإبداع للانتقال من الإدارة التقليدية للحكومة إلى الإدارة الإلكترونية للأعمال الحكومية وخلق ثقافة التغيير وثقافة المعلومات والرقمي بالخدمات العامة إلكترونياً بأقل تكلفة. كما وتوصلت الدراسة إلى أن تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية من أهم التحديات التي تفرض على الدول تبني مشروعات، وهو ما دفع كثير من الدول التي تتبنى مشروعات للحكومة الإلكترونية لخلق كثير من عناصر الابتكار والتجديد كان آخرها استخدام الهاتف الموبايل في تنفيذ وطلب الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية وهي من المشاريع المهمة التي توفر سهولة عالية في الحصول على الخدمات والمعلومات عبر الموبايل وبأسلوب سهل ومرن وهناك نجاحات كبيرة جداً في جانب استخدام خدمات الموبايل في الخدمات الحكومية لاستعلام عن كثير من الخدمات والمعلومات وهي في تطوير يوم بعد يوم

والذي يرجع إلى التقدم الكبير في مجال البحث والتطوير من قبل الشركات التي تقدم الحلول البرمجية لتلك المشروعات والتي قد تصل في المستقبل إلى تقديم كل الخدمات عبر الموبايل.

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة والتي تتعلق أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية، أثر هذه المتغيرات على متغيرات متنوعة، كما درست بعض العوامل والمتغيرات التي تؤثر عليها، وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تناولها أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى في عينة الدراسة والتي تكونت من الموظفين في بلدية السلط الكبرى.

منهجية الدراسة:

يكن هدف الدراسة الحالية في محاولة معرفة أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى، ومن أجل تحقيق هدف الدراسة تم اعداد استبانة لتقييم أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى ، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة موضوع الدراسة وهي " أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية: دراسة حالة في بلدية السلط الكبرى "، ودراستها وتحليل بياناتها والتعبير عنها كمياً وكيفياً، حيث أن التعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطي وصفاً رقمياً يوضح حجم الظاهرة ودرجة ارتباطها مع الظواهر المختلفة. وبناء عليه، تم تحديد مجتمع الدراسة وعينتها وأداتها وتقنياتها بأسلوب علمي يضمن دقتها وصلاحياتها للاستخدام في جمع بيانات الدراسة.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في بلدية السلط الكبرى.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية من الموظفين العاملين في بلدية السلط الكبرى، حيث تم توزيع أداة الدراسة الاستبانة عليهم، وتكونت عينة الدراسة من (26) موظف. كما هو موضح في الجدول (1).

الجدول (1): خصائص أفراد عينة الدراسة

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
1	الجنس	ذكر	16	61.5%
		أنثى	10	38.5%
المجموع				
2	المؤهل التعليمي	دبلوم	5	19.2%
		بكالوريوس	18	69.2%
		ماجستير	3	11.6%
		دكتوراه	0	0%
المجموع				
3	سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	2	7.7%
		5 - 10 سنوات	6	23.1%
		11 - 15 سنة	5	19.2%
		أكثر من 15 سنة	13	50%
		المجموع	26	100%

ويتضح من الجدول (1) أن عينة الدراسة تكونت من (26) من العاملين في بلدية السلط الكبرى، حيث اشتملت عينة الدراسة على (16) من الذكور وبنسبة (61.5)، ومن العاملات من الإناث 10 أي بنسبة (38.5%). وكان معظم أفراد عينة الدراسة من حملة درجة البكالوريوس، حيث بلغ عددهم (18) وبنسبة (69.2%) كما وكان هناك (5) مستجيب من حملة درجة الدبلوم والذين شكلوا ما نسبته (19.2%)، أما حملة درجة الماجستير من عينة الدراسة فقد بلغ عددهم (3) أي بنسبة (11.6%) من عينة الدراسة. وكانت خبرة أغلب أفراد العينة في العمل أكثر من 15 سنة بواقع مشارك 13 وبنسبة (50%) أما الأفراد اللذين تتراوح خبرتهم بين (5-10) سنوات بلغ عددهم 6 مشاركا ومشاركة، وبنسبة (23.1%) من عينة الدراسة، وبلغ عدد الأفراد من ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات (2) مشاركا ومشاركة وبنسبة (7.7%) من أفراد عينة الدراسة، أما ذوي الخبرة 11-15 سنة فقد بلغ عددهم (5) مشاركا ومشاركة أي بنسبة (19.2%) من عينة الدراسة.

أداة الدراسة:

قامت الدراسة بالاعتماد على تصميم استبانة لقياس أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى كأداة لجمع البيانات الأولية للدراسة وذلك بعد الرجوع الى الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

أسلوب جمع البيانات:

ولتحقيق أهداف الدراسة، تم اللجوء لمصدرين أساسيين للمعلومات وهما:

المصادر ثانوية: مراجعة الأدب التربوي، والدراسات والأبحاث والكتب ذات العلاقة في متطلبات الحكومة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية؛ إضافة الى الرجوع الى الدوريات والمجلات العلمية المحكمة، وأية مراجع أخرى تسهم في إثراء الدراسة بشكل علمي.

المصادر أولية: تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة التي تم توزيعها على عينة من الموظفين في بلدية السلط الكبرى، والتي بنيت من خلال حصر أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية، حيث تكونت الاستبانة من (16) بنداً أو عبارة أو تقنية، وعرضت الاستبانة بشكلها على مجموعة من المحكمين المختصين في المجال، وغيرها إلى الانتهاء باستبانة صالح للاستخدام من أجل تحقيق هدف الدراسة. بحيث أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية مكونة من قسمين وهي: القسم الأول يحتوي على المعلومات العامة للمستجيبين من أفراد عينة الدراسة، والقسم الثاني يحتوي على استبانة توضح متطلبات الحكومة الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى وتكونت من (9) عبارات، ويتكون القسم الثالث من عبارات تهدف إلى معرفة الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى ويحتوي على (7) عبارة وعليه فقد أصبحت الاستبانة جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

المعالجات الإحصائية:

تم بعد جمع بيانات الاستبانة وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Packages for Social Science (SPSS)، حيث تم إدخال البيانات الى جهاز الحاسوب عبر برنامج SPSS للقيام بتحليل البيانات ومعالجتها.

وتم استخدام الاختبارات التالية للإجابة على اسئلة الدراسة وهي:

أولاً: الإحصاء الوصفي: وذلك لغايات وصف خصائص عينة أفراد الدراسة الديمغرافية والوظيفية، من خلال استخدام ما يلي:

الوسط الحسابي: لقياس متوسط إجابات المبحوثين على فقرات الاستبانة.

الانحراف المعياري: لقياس مدى تشتت الإجابات عن قيم وسطها الحسابي.

ثانياً: الإحصاء الاستدلالي والتحليلي من خلال استخدام ما يلي:

اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha): وهو لقياس درجة الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة، وقد بلغت (0.958) وهي بذلك تعكس مدى اتساق العبارات المتعلقة في معرفة أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى.

تم اختبار الفرضيات عن طريق اختبار معاملات الارتباط، حيث اختبر معامل الارتباط الفرضية الرئيسية ومن ثم تم اختبار معامل الارتباط للفرضيات الفرعية، كل فرضية على حدة.

نتائج الدراسة وتوصياتها :

بعد عملية جمع البيانات والتي تم معالجتها إحصائياً من خلال برنامج (SPSS)، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة ما يلي:

الفرع الأول: النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة

سؤال الدراسة الرئيسي: ما هو أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى؟
 تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة، ولتقدير استجابات المبحوثين فقد تم استخدام المعيار الآتي:

جدول (2): معيار تقدير استجابات المبحوثين على أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى

التقدير توافق أفراد العينة	المتوسط الحسابي
ضعيفة	2.33-1
متوسطة	3.66-2.34
مرتفعة	5-3.67

وفي إطار الإجابة عن أسئلة الدراسة، جاءت النتائج كما يلي:

متطلبات الحكومة الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى

لمعرفة ذلك تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لكل فقرة من فقرات متطلبات الحكومة الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى، والجدول (3) يوضح تلك النتائج.

الجدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير للفقرات المتعلقة بمتطلبات الحكومة الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى

التسلسل	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري
الموارد البشرية وتطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية			
1	تهتم بلدية السلط الكبرى بتطوير مهارات الموظفين من أجل تسهيل التعامل مع نظام الحكومة الإلكترونية.	2.59	1.173
2	تقوم بلدية السلط الكبرى بإعادة وصف الوظائف و لمتطلبات التعامل مع نظام الحكومة الإلكترونية .	2.57	1.241

0.87	1.48	يمتلك العاملون في بلدية السلط الكبرى العديد من المؤهلات التي تساعدهم على التعامل مع نظام الحكومة الإلكترونية.	3
1.105	1.97	يتوفر لدى بلدية السلط الكبرى فريق من المختصين يقوم بإعداد برامج تساهم في إنجاز العمل بشكل إلكتروني.	4
1.09	2.15	الدرجة الكلية لمتغير الموارد البشرية وتطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية	
تكنولوجيا المعلومات وتطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية			
1.288	2.28	يتوفر لدى قسم الحاسوب في بلدية السلط الكبرى الأدوات اللازمة من أجل قيام الموظفين بإنجاز العمل بكل سهولة ويسر.	5
1.016	1.91	يتوفر لدى قسم الحاسوب في بلدية السلط الكبرى شبكات اتصال داخلية خاصة بالموظفين لضمان التعاون في تبادل المعلومات من أجل إنجاز العمل بكل سهولة ويسر.	6
1.331	2.37	يقوم قسم الحاسوب في بلدية السلط الكبرى بتحديث الموقع الإلكتروني للبلدية بشكل مستمر.	7
1.104	1.71	يقوم قسم الحاسوب في بلدية السلط الكبرى على حماية قواعد البيانات الخاصة بالحكومة الإلكترونية.	8
0.81	1.49	كموظف في بلدية السلط الكبرى ترى أن النظرة الإلكترونية الخاص بالحكومة الإلكترونية يساهم في رفع أداء الموظفين.	9
1.10	1.952	الدرجة الكلية لمتغير تكنولوجيا المعلومات وتطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية	
1.10	2.04	الدرجة الكلية لفقرات المتعلقة بمتطلبات الحكومة الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى	

يتضح من خلال الجدول (3) أن المتوسط الحسابي العام لجميع الفقرات المتعلقة بمتطلبات الحكومة الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى (2.04) وهذا يدل على أن متطلبات الحكومة الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى ضعيفة من وجهة نظر العاملين في بلدية السلط الكبرى، كما وبلغت قيمة الانحراف المعياري العام (1.10) وهو أمر طبيعي يعكس التقارب في استجابة العينة.

كما ويتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لجميع الفقرات المتعلقة بمتغير الموارد البشرية وتطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية (2.15) وهذا يدل على أن متطلبات متغير الموارد البشرية وتطبيق الحكومة الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى ضعيفة من وجهة نظر العاملين في بلدية السلط الكبرى، وقد يعزى السبب في ذلك إلى نقص الدورات التي تقدمه البلدية للعاملين لديها حول متطلبات الحكومة الإلكترونية، أو وجود نقص في المختصين القادرين على التعامل مع الحكمة الإلكترونية، وكان أعلى متوسط حسابي هو (2.59) لصالح العبارة رقم 1 " تهتم بلدية السلط الكبرى بتطوير مهارات الموظفين من أجل تسهيل التعامل مع نظام الحكومة الإلكترونية " وهو يعكس درجة توافق جيدة، بينما كان أدنى متوسط حسابي (1.48) لصالح العبارة رقم 3 " يمتلك العاملين في بلدية السلط الكبرى العديد من المؤهلات التي تساعدهم على التعامل مع نظام الحكومة الإلكترونية " وهو يعكس درجة توافق ضعيفة.

كما ويتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لجميع الفقرات المتعلقة بمتغير تكنولوجيا المعلومات وتطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية (1.95) وهذا يدل على أن متطلبات متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيق الحكومة الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى ضعيفة من وجهة نظر العاملين في بلدية السلط الكبرى، وقد يعزى السبب في ذلك إلى حاجة قسم الحاسوب في بلدية السلط الكبرى إلى شبكة اتصال داخلية خاصة بالموظفين لضمان التعاون في تبادل المعلومات من أجل إنجاز العمل بكل سهولة ويسر، وكان أعلى متوسط حسابي هو (2.37) لصالح العبارة رقم 7 " يقوم قسم الحاسوب في بلدية السلط الكبرى بتحديث الموقع الإلكتروني للبلدية بشكل مستمر. " وهو يعكس درجة توافق جيدة، بينما كان أدنى متوسط حسابي (1.49) لصالح العبارة رقم 9 " كموظف في بلدية السلط الكبرى ترى أن النظام الإلكتروني الخاص بالحكومة الإلكترونية يساهم رفع أداء الموظفين " وهو يعكس درجة توافق ضعيفة.

وبشكل عام، فقد كان موقف العينة نحو الأسئلة متشابهاً، ونستنتج من ذلك اتفاق المشاركين على أن درجة متطلبات الحكومة الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى ضعيفة.

الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى

لمعرفة ذلك تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لكل فقرة من فقرات الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى، والجدول (4) يوضح تلك النتائج.

الجدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لفقرات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى

الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرة	الترتيب
0.994	3.96	يعتبر عدد الخطوات في موقع بلدية السلط الكبرى مناسب ويعمل على تسهيل الخدمات المقدمة لأفراد المجتمع المحلي.	1
0.921	4	يستجيب موقع بلدية السلط الكبرى بسرعة أثناء الضغ في فترة العمل اليومي.	2

1.215	3.83	يتمتع موقع بلدية السلط الكبرى بالمرونة مما يعمل على تسهيل الخدمات المقدمة لأفراد المجتمع المحلي.	3
1.015	4.02	يتمتع موقع بلدية السلط الكبرى بسهولة الحصول على المعلومات اللازمة لأفراد المجتمع المحلي .	4
1.201	3.97	تعتبر المعلومات الموجودة على موقع بلدية السلط الكبرى مفيدة لأفراد المجتمع المحلي .	5
0.895	4.08	أن المعلومات الموجودة على موقع بلدية السلط الكبرى تؤدي إلى الحصول على نتيجة مفيدة لأفراد المجتمع المحلي .	6
0.905	3.9	يتمتع موقع بلدية السلط الكبرى بأدوات كافية لإدارة الخدمات الإلكترونية مما يسهل الخدمات المقدمة لأفراد المجتمع المحلي.	7
021.	963.	الدرجة الكلية للفقرات المتعلقة الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى	

يتضح من خلال الجدول (4) أن المتوسط الحسابي العام لجميع الفقرات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى (3.96) وهذا يدل على أن الخدمات الإلكترونية المقدمة في بلدية السلط الكبرى مرتفعة من وجهة نظر العاملين في بلدية السلط الكبرى، كما وبلغت قيمة الانحراف المعياري العام (1.02) وهو أمر طبيعي يعكس التقارب في استجابة العينة. وكان أعلى متوسط حسابي هو (4.08) لصالح العبارة رقم 6 " أن المعلومات الموجودة على موقع بلدية السلط الكبرى تؤدي إلى الحصول على نتيجة مفيدة لأفراد المجتمع المحلي" وهو يعكس درجة توافق مرتفعة، بينما كان أدنى متوسط حسابي (3.38) لصالح العبارة رقم 3 "يتمتع موقع بلدية السلط الكبرى بالمرونة مما يعمل على تسهيل الخدمات المقدمة لأفراد المجتمع المحلي" وهو يعكس درجة توافق جيدة. وبشكل عام، فقد كان موقف العينة نحو الأسئلة متشابهاً، ونستنتج من ذلك اتفاق المشاركين على أن درجة الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى مرتفعة.

ثانياً: النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة

فرضية البحث الرئيسية: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمتطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى. وينبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:
 لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للموارد البشرية في تطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى.
 لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى.

وللتحقق من الفرضية الرئيسية والفرضيات المتفرعة منها تم استخدام معاملات الارتباط، وقد أظهرت نتائج الارتباط في الفرضية الرئيسية وجود أثر لمتطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية، حيث أظهرت نتائج معامل الارتباط يساوي ($P = 0.000$) بمستوى دلالة إحصائية (0.01)، وبين الجدول (5) أن العلاقة بين المتغير المستقل متطلبات الحكومة الإلكترونية والمتغير التابع الخدمات الإلكترونية كانت ذات دلالة معنوية حيث أن قيمة ($\text{Sig} < 0.001$)، وقيمة ($r = 0.700$) وبالتالي فإن هناك ارتباط قوي عكسي بين متطلبات الحكومة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية، فكلما زادت درجة متطلبات الحكومة الإلكترونية قلت الخدمات الإلكترونية المقدمة، والعكس صحيح.

جدول رقم (5) معامل الارتباط بين المتغير المستقل متطلبات الحكومة الإلكترونية والمتغير التابع الخدمات الإلكترونية

الخدمات الإلكترونية	المتطلبات الإلكترونية	
	1	Pearson Correlation
		Sig. (2-tailed)
	26	N
1	.700**	Pearson Correlation
		Sig. (2-tailed)
	.000	الخدمات الإلكترونية
26	26	N

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

نتائج الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية:

الجدول (6) يوضح نتائج حساب معامل الارتباط للفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية.

جدول رقم (6): معامل الارتباط بين المتغير التابع الخدمات الإلكترونية وأبعاد المتغير المستقل متطلبات الحكومة الإلكترونية

الخدمات الإلكترونية	الموارد البشرية في تطلّب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية	الخدمات الإلكترونية		من
		1	Pearson correlation	أظهرت
			g. (2-tailed)	الارتباط
		26	N	
	1	.582**	Pearson correlation	المنبثقة
			g. (2-tailed)	وجود
		.000	أبعاد	
	26	26	N	
الخدمات الإلكترونية	1	.968**	Pearson correlation	الحكومة
			g. (2-tailed)	وبين
		.000	المقدمة	
الخدمات الإلكترونية	26	26	N	

حيث أظهرت نتائج معامل الارتباط يساوي ($P = 0.000$) بمستوى دلالة إحصائية (0.01)، وبين الجدول (6) أن العلاقة بين كل بعد من

أبعاد المتغير المستقل متطلبات الحكومة الإلكترونية وبين المتغير التابع الخدمات الإلكترونية كانت ذات دلالة معنوية حيث أن قيمة (Sig) < 0.001 ، وبلغت قيمة (r) لبعد الموارد البشرية في تطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية (0.582)، وبلغت قيمة (r) لبعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية (0.551)، ومن قيمة (r) نلاحظ أن أقوى ارتباط كان بين الخدمات الإلكترونية المقدمة والبعد الأول وهو بعد الموارد البشرية، فكلما زادت خبرة الموارد البشرية زادت الخدمات الإلكترونية المقدمة، ونلاحظ من هذه النتائج أن معامل الارتباط يقترب من (1) وبالتالي فإن هناك ارتباط قوي بين المتغير المستقل (متطلبات الحكومة الإلكترونية) وبين المتغير التابع (الخدمات الإلكترونية) وهو ارتباط عكسي إيجابي، فكلما قلت درجة متطلبات الحكومة الإلكترونية زادت الخدمات الإلكترونية المقدمة من البلدية والعكس صحيح فكلما زادت درجة متطلبات الحكومة الإلكترونية فإن درجة الخدمات الإلكترونية المقدمة من البلدية ستقل. وبذلك ترفض الفرضية الرئيسية وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمتطلبات الحكومة الإلكترونية وبين الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى، والفرضيات الفرعية المنبثقة منها تصبح كالتالي: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية للموارد البشرية في تطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى. يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى.

ملخص نتائج الدراسة:

خرجت الدراسة بالاستنتاجات التالية:

اتفاق المشاركين على أن درجة متطلبات الحكومة الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى ضعيفة.

اتفاق المشاركين على أن درجة الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى مرتفعة.

هناك ارتباط قوي بين المتغير المستقل (متطلبات الحكومة الإلكترونية) وبين المتغير التابع (الخدمات الإلكترونية) وهو ارتباط عكسي إيجابي، فكلما قلت درجة متطلبات الحكومة الإلكترونية زادت الخدمات الإلكترونية المقدمة من البلدية والعكس صحيح فكلما زادت درجة متطلبات الحكومة الإلكترونية فإن درجة الخدمات الإلكترونية المقدمة من البلدية ستقل.

التوصيات

في ضوء ما أتت به الدراسة من نتائج واستنتاجات، فإن الباحث يوصي بما يلي:

تأهيل الكادر الوظيفي في بلدية السلط الكبرى حول موضوع متطلبات الحكومة الإلكترونية بالتدريب المستمر والدورات لزيادة خبرات العاملين حول هذا الموضوع.

القيام بإجراء المزيد من الدراسات والبحوث لمعرفة متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية وتأثيرهم في عمل البلديات وعقد المؤتمرات والندوات حول هذا الموضوع.

ضرورة زيادة اهتمام بلدية السلط الكبرى بمتطلبات الحكومة الإلكترونية من أجل تحقيق الكفاءة الإدارية وتحسين مستوى الخدمة المقدمة لجمهور المستفيدين.

المراجع :

المراجع العربية:

- جواد، شوقي، أبو زيد، محمد خير. (2007). الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (3)، العدد (3).
- خالص، مريم. (2013). الحكومة الإلكترونية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية.
- الشريف، عبده. (2009). استراتيجية تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية عبر الموبايل. شؤون العصر: المركز اليمني للدراسات الاستراتيجية، مج 13، ع 35، 155 - 142.
- الطراونة، دانا. (2019). أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية المتمثلة على الخدمات الإلكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.
- عبدالغني، محمد. (2013). الحكومة الإلكترونية في مصر: الفرص والتحديات. التنمية الإدارية: الجهاز المركزي المصري للتنظيم والإدارة، س 30، ع 139، 45 - 44.
- كتانه، خيري، و أبو جارور، سحر. (2016). الحكومة الإلكترونية في الأردن: التحديات والفرص. مجلة رماح للبحوث والدراسات: مركز البحث وتطوير الموارد البشرية - رماح، ع 17، 129 - 115.
- محمد، نهلة كمال الدين. (2020). العوامل المؤثرة على تطبيق الحكومة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم الخرطوم - السودان. مجلة العلوم الهندسية وتكنولوجيا المعلومات: المركز القومي للبحوث، مج 4، ع 1، 93 - 83.
- المهدي، أحمد. (2012). الحكومة الإلكترونية. مجلة العدل: وزارة العدل - المكتب الفني، س 14، ع 35، 280 - 270.

المراجع الأجنبية:

- Alqudah, M. A., & Muradkhanli, L. (2021). E-government in Jordan and studying the extent of the e-government development index according to the United Nations report. *International Journal of Multidisciplinary: Applied Business and Education Research*, 2(4), 365-375.
- Al-Refaie, A., & Ramadna, A. M. (2020). Barriers to E-Government Adoption in Jordanian Organizations from Users' and Employees' Perspectives. In *Open Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 2190-2210). IGI Global.
- Mokone, C. B., Eyitayo, O. T., & Masizana-Katongo, A. (2018). Critical success factors for e-Government projects: The case of Botswana. *Journal of E-Government Studies and Best Practices*, 1-14.
- Pita Junior, F. (2020). Os impactos dos tributos na atividade de incorporação imobiliária em Fortaleza.
- Shannak, R. O. (2013). The impact of E-government implementation on the organizational structure: The case of Jordan. *Perspectives of Innovations, Economics and Business*, PIEB, 13(1), 5-16.

Abstract:

The study aimed to identify the impact of e-government requirements on e-services in the Greater Salt Municipality. To achieve the objectives of the study, the descriptive analytical approach was followed, and the study sample consisted of (26) employees working in the Greater Salt Municipality. Among the most important results of the study, the participants agreed that the degree of e-government requirements in the Greater Salt Municipality is weak, and the participants agreed that the degree of e-services in the Greater Salt Municipality is high. The results of the study also found a strong correlation between the independent variable (e-government requirements) and the dependent variable (electronic services), which is a positive inverse correlation. The lower the degree of e-government requirements, the higher the e-services provided by the municipality, and vice versa. The higher the e-government requirements, the lower the degree of e-services provided by the municipality. The study recommended the necessity of increasing the attention of the Greater Salt Municipality to e-government requirements in order to achieve administrative efficiency and improve the level of service provided to the public of beneficiaries.

Keywords: E-government, E-services, Great Salt Municipality