

## دور الحكومة الإلكترونية في تحسين خدمات إصلاحيات السجون دراسة ميدانية على الإدارة العامة لإصلاحية جدة من وجهة نظر النزلاء

إشراف الدكتور

فيصل أحمد شعبي

استاذ مشارك – جامعة الملك عبد العزيز

fshuaibi@kau.edu.sa

بندر بن حسن الشخي

المملكة العربية السعودية

جدة

Bh1406@outlook.sa

### ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها في تقديم الخدمات بشكل أفضل، وتحديد دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة لنزلاء إصلاحيات السجون. وتم اعتماد المنهج الوصفي والاستبيان لجمع بيانات الدراسة التي تم تطبيقها على عينة بلغ حجمها (244) نزلياً موجودين حالياً بإصلاحية جدة، وذلك باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية اعتماداً على الرزمة الإحصائية (SPSS). وتحليل البيانات خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود دور إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للحكومة الإلكترونية بأبعادها (أمن المعلومات، الخصوصية، الموثوقية، السرعة) في تحسين الخدمات المقدمة لنزلاء إصلاحيات السجون، وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها: العمل على تحديث معلومات النظام بصورة مستمرة لضمان أعلى مستوى من الجودة لتلك المعلومات وأن يتم ذلك بالسرعة المطلوبة وبطريقة تلقائية، والتواصل مع المستخدمين من نزلاء الإصلاحيات من خلال الاتصال بهم وعمل استبيانات إلكترونية للاستفادة منها في معرفة آراء ووجهات نظر المستخدمين حول النظام من أجل تحسين جودة الخدمة المقدمة لهم، وكذلك التوسع في نشر ثقافة جودة الخدمات الإلكترونية لدى كافة مستخدمي الأنظمة الإلكترونية من نزلاء السجون والإصلاحيات، من أجل تحسين الخدمة المقدمة لهم.

**كلمات مفتاحية: الحكومة الإلكترونية- تحسين الخدمات – سجن إصلاحية جدة .**

### Abstract

The study aimed to identify the concept of e-government and its importance in providing better services, and to define the role of e-government in improving services provided to inmates of prison correctional facilities. A descriptive approach and a questionnaire were adopted to collect study data that were applied to a sample of (244) inmates currently present in the reformatory in Jeddah, using many statistical methods depending on the statistical package (SPSS). By analyzing the data, the study concluded a number of results, the most important of which are: The existence of a positive, statistically significant role at a significant level (0.05) for e-government in its dimensions (information security, privacy, reliability, speed) in improving the services provided to inmates of prison correctional facilities, The study recommended a number of recommendations, the most important of which are: Working to update the system information on an ongoing basis to ensure the highest level of quality for that information and that this be done with the required speed and in an automatic manner, And communicate with the users who are inmates of the correctional institutions by contacting them and making electronic questionnaires to benefit from them in knowing the opinions and views of users about the system in order to improve the quality of service provided to them, as well as expanding the spread of the culture of the quality of electronic services among all users of electronic systems from the inmates of prisons and correctional institutions, from In order to improve the service provided to them.

**Keywords: The electronic government - Improve services - Jeddah Correctional Facility.**

## المقدمة:

ينظر العديد من المختصين إلى أن مفهوم الحكومة الإلكترونية هو مشروع الحاضر والمستقبل والبديل الأمثل للإدارة التقليدية التي سادت لمئات السنين، حيث كانت جميع الإجراءات الروتينية اليومية التي تقدم من خلالها الدولة خدماتها لمواطنيها والمقيمين بها تتم بواسطة العنصر البشري، حتى قبل عقدين أو ثلاثة عقود ماضية ظهر إلى السطح مفهوم الحكومة الإلكترونية والذي حل تدريجياً محل العنصر البشري في تقديم الخدمات .

لقد تم اختيار هذا الموضوع والتمثل في التعرف على أثر الحكومة الإلكترونية في تحسين خدمات إصلاحات السجون، حيث أن الحكومة التقليدية هدفها الأول رفع الكفاءة الداخلية للمنظمة أما تطبيقات الحكومة الإلكترونية فتركز على خدمة المواطن والمقيم، ورفع مستوى الأداء الحكومي ليصبح ذو فاعلية وكفاءة مما ينعكس على زيادة الشفافية في إدارة المرافق العامة. لذلك أصبحت حكومات العالم تسعى جاهدة لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية لتقديم أفضل الخدمات لمواطنيها والمقيمين بها .

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا البحث في التعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها في تقديم الخدمات بشكل أفضل، خاصة في مرافق إصلاحات السجون لما لها من وضعية إدارية خاصة تتمثل في محدودية حركة النزلاء مما يتطلب أن تتوفر لهم خدمات إلكترونية لقضاء احتياجاتهم مثل: المحاكمة المرئية والوكالات الشرعية عبر وزارة العدل وخدمات منصة أبشر متمثلة في: حجز مواعيد الزيارات العامة وخدمة فرجت للسداد عن الموقوفين ومنصة مدرستي للتعليم العام والبلاك بورد للتعليم الجامعي وخدمات الاحوال المدنية.

## مشكلة الدراسة :

أصبحت الحكومة الإلكترونية نافذة أساسية لتقديم الخدمات في معظم دول العالم، وقد ظهرت الحاجة لها خلال العام 2020 أكثر من أي وقت مضى وذلك بسبب ما أصاب العالم بسبب جائحة كورونا حيث استدعت التزام الأفراد بالعديد من البروتوكولات الصحية والتي يأتي التباعد الاجتماعي في مقدمتها، الأمر الذي جعل الخدمات التي تمس حياة الناس بشكل يومي تقدم إلكترونياً عبر نوافذ الحكومة الإلكترونية.

كما ستزيد الحاجة إلى خدمات الحكومة الإلكترونية مستقبلاً نظراً لما توفره للجمهور من وقت وجهد، ولمساهمتها في الحد من زحمة الطرقات والمرور وتكدس سيارات المراجعين حول الدوائر الحكومية. كما تساهم الإجراءات التي تتم عبر بوابات الحكومة الإلكترونية بشكل فاعل في الحد من الفساد المالي والإداري الذي كان منتشرراً في العديد من المرافق الحكومية، بالإضافة إلى التقليل من بيروقراطية الإجراءات التي كان يمارسها الموظفون من خلال الأداء التقليدي أو ما يطلق عليه "التطبيقات الحكومية التقليدية التي كان هدفها الأول رفع الكفاءة الداخلية للمؤسسة أما الحكومة الإلكترونية فتركز على خدمة المواطن" (حسين، 2013م، 444).

ولا تقتصر خدمات الحكومة الإلكترونية على المواطنين الذين يعيشون ظروفاً طبيعية فحسب، بل إن هناك فئات من أفراد المجتمع قد فرضت عليهم ظروف خاصة واستثنائية أن يكونوا مقيدي الحرية وهم نزلاء إصلاحات السجون، الأمر الذي يجعلهم أكثر حاجة إلى خدمات الحكومة الإلكترونية وذلك لتسهيل لهم أيسر طرق التواصل لمساعدتهم في الحصول على خدمات تلبي حاجاتهم المختلفة .

وبناءً على ذلك، ولما تفرضه الحاجة الماسة للحكومة الإلكترونية في ظل الظروف الراهنة ولتلبية حاجة شريحة النزلاء بإصلاحات السجون استشر الباحث ضرورة دراسة هذا الموضوع للتعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين خدمات إصلاحات السجون. لذلك تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال التالي: كيف تسهم الحكومة الإلكترونية في تحسين خدمات إصلاحات السجون؟

### فرضيات الدراسة:

بناءً على المشكلة المطروحة للدراسة من خلال هذا البحث، قام الباحث بصياغة الفرضية التالية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وتحسين الخدمات المقدمة لنزلاء إصلاحيات السجون بجهة.

### أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها في تقديم الخدمات بشكل أفضل.
2. التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة لنزلاء إصلاحيات السجون.
3. استطلاع آراء النزلاء بإصلاحيات السجون حيال الخدمات المتوفرة عبر بوابات الحكومة الإلكترونية.
4. تقديم التوصيات والمقترحات التي تساهم في تحسين الخدمات المقدمة عبر بوابات الحكومة الإلكترونية لنزلاء إصلاحيات السجون.

### أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في الآتي:

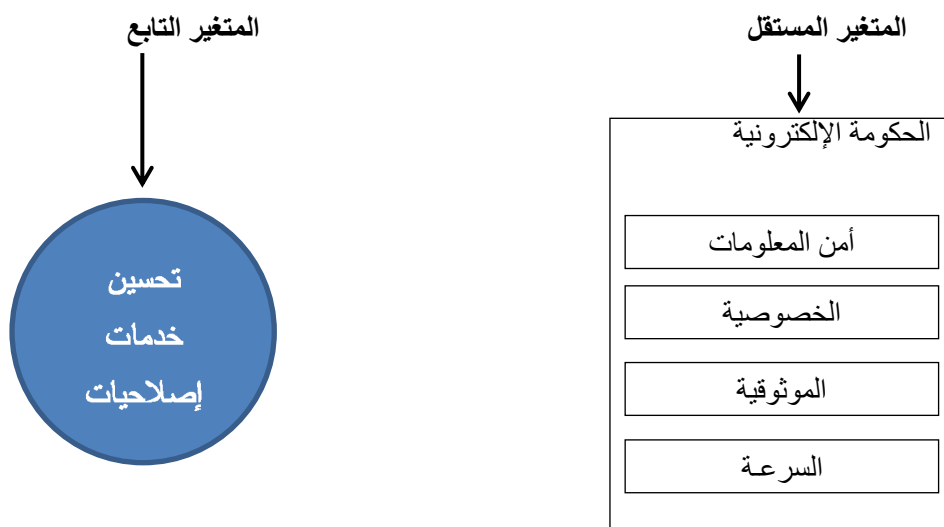
#### أولاً- الأهمية العلمية:

1. رغم حداثة الحكومة الإلكترونية إلا أنها وجدت اهتماماً واسعاً من قبل العديد من الباحثين والأكاديميين (الفار، 2017)، (مراد، 2016). ويرى الباحث أن المجال البحثي حول هذه الظاهرة ما زال في حاجة إلى مزيد من الدراسة والتحليل خاصة في مجال الخدمات الإلكترونية المقدمة لنزلاء إصلاحيات السجون .
2. يسعى الباحث إلى وضع أسس علمية لدراسات لاحقة من قبل باحثين آخرين للاستعانة بها لمزيد من البحث والتحليل حول تطوير الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية واقتراح وسائل تطوير أكثر حداثة.

#### ثانياً- الأهمية العملية أو التطبيقية:

1. التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات التي تساهم في معرفة مواطن القوة لتنميتها ومواطن الضعف لمعالجتها من أجل الارتقاء بهذه الخدمات إلى أفضل مستوياتها.
2. إظهار إيجابيات الحكومة الإلكترونية ومساهمتها في تقديم خدمات ذات جودة عالية.

### متغيرات الدراسة:



الشكل (1): متغيرات الدراسة

#### حدود الدراسة:

**حدود موضوعية:** تقتصر هذه الدراسة على تناول دور الحكومة الإلكترونية في تحسين خدمات إصلاحيات السجون.

**حدود زمنية:** تغطي هذه الدراسة الفترة من 2020-2021.

**حدود مكانية:** يقتصر تطبيق هذه الدراسة على الإدارة العامة لإصلاحية جدة.

**حدود بشرية:** يتم تطبيق هذه الدراسة على النزلاء بإصلاحية جدة.

#### التعريفات الإجرائية:

**الحكومة الإلكترونية:** " التغيير والتحويل في العلاقات بين المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات بهدف تقديم خدمة أفضل للجمهور وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وخفض النفقات " (الهوش، 2006م، 27).

**تحسين جودة الخدمة:** " قدرة المنظمة على تقديم خدمة قادرة على الوفاء بحاجات العملاء ورضائهم بما يحقق رضاهم وتوقعاتهم وأكثر " (مراد، 2016م، 305)

**إصلاحات السجون:** المكان الذي يأوي عدداً من المحكومين عليهم بعقوبات مقيدة للحرية .

**خدمات إصلاحات السجون:** تعني الخدمات الإلكترونية المقدمة للنزلاء مثل: المحاكمة المرئية والوكالات الشرعية عبر وزارة العدل وخدمات منصة أبشر متمثلة في: حجز مواعيد الزيارات العامة وخدمة فرجت للسداد عن الموقوفين ومنصة مدرستي للتعليم العام والبلاتك بورد للتعليم الجامعي وخدمات الاحوال المدنية والتي يتم توفيرها وتقديمها للنزلاء لمساعدتهم على التواصل مع الجهات الرسمية عبر المنصات المتاحة.

#### الإطار النظري والدراسات السابقة:

##### أولاً- الحكومة الإلكترونية:

##### تعريف الحكومة الإلكترونية :

قدم العديد من الباحثين مجموعة من التعريفات لمفهوم الحكومة الإلكترونية، حيث تم تعريفها من قبل المنظمة العربية للتنمية الإدارية بأنها "عملية استخدام المعلومات الواسعة للإنترنت، والاتصال عبر الجوال، لامتلاكها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية " (محمد، 2018م، 580).

كما يعرفها البنك الدولي عبارة عن عملية اكتشاف طرق ووسائل جديدة لاستخدام "... تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة، فعالية، شفافية، ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن " (المهندي، 2011م، 25)

كما تم تعريفها بأنها "عملية تغيير وتحويل العلاقات بين المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات، من أجل تقديم أفضل الخدمات للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات " (الهوش، 2006م، 27).

وبناءً على ما سبق فإن الباحث يقدم تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها: حكومة تؤمن بإدارة عامة فاعلة من خلال استخدام وسائل التقنية الحديثة المتطورة في مجال المعلوماتية والاتصالات، وذلك لتقديم الخدمات والمعلومات للمواطنين والمؤسسات وفق ضمانات أمنية، تتمتع بالشفافية الجيدة والجودة والسرعة والتكلفة المناسبة لتحقيق رضا المستفيدين.

##### أهمية الحكومة الإلكترونية:

تتمثل أهمية الحكومة الإلكترونية فيما يلي:

1. تقديم خدمات شاملة تستجيب أكثر لحاجات المواطنين وبأقل التكاليف.
2. تقليل الاعتماد على العمل الورقي في تقديم الخدمات.
3. تحسين سبل الوصول إلى المعلومات والشفافية في التعامل.
4. تقليل التكاليف الإدارية فيما يخص معاملات المواطنين.
5. كسر الحواجز الجغرافية والمعرفة الفردية للمواطنين.
6. إحداث تغيير جوهري في الفكر والمنهج وإجراءات العمل لخدمة المواطنين (فهد، 2005م، 141).

### أهداف الحكومة الإلكترونية:

إن القدرة على تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بالمعنى الشامل، سوف يحقق العديد من أهدافها وخاصة فيما يتعلق بتيسير الإجراءات الرسمية وتذليل الصعوبات التي يواجهها المواطن، والتي تعبر عن الهدف الأساسي من تطبيق الحكومة الإلكترونية، ففي بيئة الحكومة الإلكترونية تتلاحم العوامل السيكلوجية للبشر مع العوامل التكنولوجية لتحقيق جودة تقديم الخدمات للمواطن.

تتسع أعمال وعمليات الحكومة الإلكترونية لتشمل عدة مجالات: خدمات مقدمة للمواطنين والشركات ، وخدمات داخل المؤسسات والأجهزة الحكومية والخاصة، والخدمات بين المؤسسات. لذا يسعى القائمون على مشروع الحكومة الإلكترونية إلى تغيير الأسلوب الذي تؤدي به الحكومة أعمالها من خلال إدخال التكنولوجيا الحديثة لتقديم الخدمات الحكومية بأسلوب عمل جديد، ومن الأهداف الرئيسية التي يمكن تحقيقها بتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية كما حددها أبو سميرة (2006م) ما يلي:

#### 1-رفع مستوى الأداء:

إمكانية انتقال المعلومات بدقة وانسيابية بين الدوائر الحكومية المختلفة، مما يقلص الازدواجية في إدخال البيانات والحصول على المعلومات من القطاعات التجارية والمواطنين.

#### 2-زيادة دقة البيانات:

نظراً لتوافر إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة من جهة الإدخال الأولية، فإن الثقة بصحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها ستكون مرتفعة، وسيغيب القلق من عدم دقة المعلومات أو أخطاء الإدخال اليدوي.

#### 3-تقليل الإجراءات الإدارية:

نظراً لتوفر المعلومات بشكلها الرقمي، تتقلص الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدوياً، كما تنعدم الحاجة لتقديم نسخ من المستندات الورقية طالما أن الإمكانات متاحة لتقديمها إلكترونياً.

#### 4-الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية:

نظراً لتوفر المعلومات بشكلها الرقمي، يتم توجيه الطاقات البشرية والاستفادة منها في أداء الأعمال إلكترونياً.

#### 5-زيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الأداء:

تقليل التكاليف الحكومية من خلال تحسين أدائها لتقديم خدماتها وذلك باستخدام التكنولوجيا المبنية على شبكات المعلومات، وإيجاد طرق أفضل لمشاركة المواطنين في العملية التنفيذية.

#### 6-دعم النمو الاقتصادي:

نظراً لاستخدام الحكومة الإلكترونية للتقنية في مجال المعلومات فإنها تساهم في دعم النمو الاقتصادي من خلال توفير البيئة الاقتصادية المناسبة والتي يمكنها تدعيم تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

#### 7-مواكبة التطور التكنولوجي:

زيادة نشر أجهزة الحاسب الآلي وزيادة وعي المواطنين بخدمات الانترنت بما يحقق التكاملية مع التكنولوجيا المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وبما يخدم مصلحة المواطنين ويسهل الإجراءات المتبعة في الجهات الحكومية وغير الحكومية.

### خصائص الحكومة الإلكترونية:

إن سعي الحكومات إلى التنافس الاقتصادي، وجذب الاستثمارات يتطلب تبسيط الأعمال الحكومية وجعلها أكثر كفاءة، وبالتالي تقليل تكاليف الإجراءات الحكومية، والمصروفات الذاتية للحكومات والمواطنين وذلك بتقديم مستوى خدمات أفضل. لذا فإن تطبيق الحكومة الإلكترونية يحقق الخصائص التالية (القودة، 2009م):

1. إدارة بلا أوراق: تتحقق هذه الخاصية عندما يتم استخدام الارشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الضوئية ونظم وتطبيقات المتابعة الآلية لتخفيض كميات الورق المستخدمة في تنفيذ المعاملات.

2. إدارة بلا مكان: تتمثل في الهاتف والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات الافتراضية.

3. إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تستيقظ لذلك لابد من العمل المتواصل 24 ساعة حتى نتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحنا والحصول على الخدمات العامة على مدار الساعة.
4. إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

#### مقومات الحكومة الإلكترونية:

- حدد رضوان (2004م) أهم مقومات الحكومة الإلكترونية فيما يلي:
1. توفير المقومات المادية والبشرية التي تساعد في التحول إلى استخدام الحكومة الإلكترونية.
  2. العمل على تحسين دور القيادات في المنظمات والمؤسسات وتفعيله، بهدف استيعاب تقنيات الحكومة الإلكترونية.
  3. بناء خطة استراتيجية واضحة للوضع الحالي للحكومة الإلكترونية وما سوف تؤول إليه في المستقبل.
  4. التنسيق والعمل مع المؤسسات التي تطبق الحكومة الإلكترونية في الخدمات التي تقدمها.
  5. إجراء دراسة جودة لبيان التكلفة والعائد من استخدام الحكومة الإلكترونية.
  6. تحليل وتقييم البيئة الداخلية والخارجية لمحيط تطبيق الحكومة الإلكترونية.
  7. وضع برامج تعليمية تدريبية للمستفيدين لكيفية استخدام الحكومة الإلكترونية.
  8. توفير العناصر اللازمة لحماية وتأمين المعاملات الإلكترونية التي تطبق فيها الحكومة الإلكترونية.
  9. توفير آليات للتواصل بين الهيئات الحكومية والمستفيدين من خدمات الحكومة الإلكترونية.
  10. وضع أنظمة حماية للخدمات التي تقدم خلال الحكومة الإلكترونية.

#### أبعاد الحكومة الإلكترونية:

- تتمثل أبعاد الحكومة الإلكترونية كما حددتها دراسة الربابعة (2019م) فيما يلي:
1. أمن المعلومات: يعكس هذا البعد السياسات التي تتعلق بسرية البيانات، وتستخدم بهدف الحيلولة دون وصول الافراد إلى موقعها بسهولة للعبث بها.
  2. الخصوصية: تعني ضمان الاحتفاظ بسرية البيانات التي تخص الأفراد والمنع من الوصول إليها.
  3. الموثوقية: تتطلب الدقة من قبل الحكومات في أداء الخدمات التي يحتاجها المواطنون.
  4. السرعة: تتمثل في الفترة الزمنية التي تستغرقها الحكومات لتقديم الخدمات للمواطنين.

- كما حددت دراسة الملا ونوح (2019م) أبعاد الحكومة الإلكترونية في أنها:
1. دعم والتزام الإدارة العليا: تقديم الدعم والالتزام من قبل الإدارة العليا بتطبيق الحكومة الإلكترونية.
  2. التقنية: تحديد التقنية المناسبة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في جميع خدمات المنظمة.
  3. التطوير الإداري: السعي لإعادة تصميم وتطوير الهياكل التنظيمية للمنظمة، مع تحديد المسؤوليات والسلطات لجميع منسوبيها بشكل واضح.
  4. المعلوماتية: الاستفادة الكاملة من المعلومات والبيانات التي تساعد على تطبيق الحكومة الإلكترونية.

- كما استعرضت دراسة أبو زيد (2007م) أبعاد الحكومة الإلكترونية في العناصر التالية:
1. الدعم الإداري: اقتناع الإدارة العليا واهتمامها بتطبيق الحكومة الإلكترونية.
  2. الموارد البشرية: الحاجة إلى الموارد البشرية المتخصصة والمؤهلة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
  3. تكنولوجيا المعلومات: توفير تكنولوجيا المعلومات الداعمة والبنى التحتية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
  4. الثقافة: نشر قبول تطبيق الحكومة الإلكترونية وذلك على مستوى المواطنين أو الموظفين للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لجمهور المستفيدين من الخدمة وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة.

### فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية:

يؤدي تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق مجموعة من الفوائد منها ما يتحقق للحكومة نفسها أو للمواطن أو للمنظمة وهي كما يلي:

#### (1) بالنسبة للحكومة:

لقد بين العزاوي (2005م) بأن أهم هذه الفوائد هي كما يلي:

- أ. تبسيط الإجراءات، من خلال توفير الوقت، وتخفيض التكلفة.
- ب. المرونة في نقل المعلومات والاحتفاظ بها.
- ج. تقليل الفساد والمحسوبية في تقديم الخدمات.
- د. توفير التحويل الإلكتروني للنماذج بين الإدارات الحكومية.

#### (2) بالنسبة للمواطن:

لقد حدد أبو بلحة (2004م) هذه الفوائد في الآتي:

- أ. تحقيق المساواة بين المواطنين، وتقليل الوساطة.
- ب. توفير الراحة للمستفيدين.
- ج. كسب الوقت والجهد للحصول على الخدمة.
- د. تحسين مستوى أداء الخدمة.

#### (3) بالنسبة للأداء التنظيمي داخل الوحدات الحكومية:

يرى العارف (2005م) أن هذه الفوائد تتمثل في:

- هـ. تحقيق الفاعلية للمؤسسات العامة والخدمية.
- و. المساهمة في تحول التنظيم من هرمي إلى أفقي أو شبكي.
- ز. التركيز على النتائج الختامية عبر تقييم الأداء.
- ح. منح الأفراد الاستقلالية في اتخاذ القرارات التي تخص أعمالهم.

### معوقات التحول إلى الحكومة الإلكترونية:

إن الحكومة الإلكترونية كغيرها من المشاريع الأخرى يمكن أن يواجه تطبيقها تحديات ومعوقات، وقد حدد مطر (2013م) هذه المعوقات في الآتي:

#### (1) معوقات إدارية: وتتمثل فيما يلي:

- التعقيد في الإجراءات الإدارية.
- صعوبة التخطيط لبرامج الحكومة الإلكترونية.
- مخاوف القيادات الإدارية من تطبيق فكرة الحكومة الإلكترونية.
- انعدام عملية التنسيق بين الإدارات الحكومية المختلفة.

#### (2) معوقات بشرية: تكمن هذه المعوقات في التالي:

- قلة الخبرات التقنية في تقديم الخدمة.
- عدم الخبرة في استخدام الأجهزة الإلكترونية.
- قلة الكفايات التدريبية لمشغلي الأجهزة الإلكترونية.
- عدم وضع الموظف المناسب في المكان المناسب.
- ضعف الإدراك بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها.

### (3) معوقات مالية: وتتمثل فيما يلي:

- شح الموارد المالية الضرورية لتوفر البنية التحتية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
- انعدام المخصصات المالية لتدريب العاملين في مجال تقنية المعلومات.
- كثرة التكاليف الخاصة بصيانة أجهزة الحاسوب.
- النقص في عدد مهندسي صيانة الحاسوب.

### (4) معوقات فنية وقانونية: وتتمثل فيما يلي:

- شح المعلومات عن التقدم التكنولوجي في مجال الحاسب الآلي.
- انعدام الوثائق الإلكترونية كبديل عن التقليدية في إجراء المعاملات.
- شح المواصفات والمعايير الثابتة لأجهزة الحاسوب المستخدمة في إنجاز الخدمات.
- كثرة مقدار المخالفات الواقعة على المعلومات.

### ثانياً- جودة الخدمة:

إن أي خدمة تقدم من قبل المنظمات لابد من إجراء تحسينات عليها تعكس حاجات ورغبات المستفيدين منها. إن مثل هذا السلوك يساعد المنظمات على تحقيق أهدافها وضمان استمراريتها.

### مفهوم جودة الخدمة:

يمكن تعريف جودة الخدمة بأنها: التطابق في أداء الخدمة الفعلي مع حاجة المواطن للحصول على هذه الخدمة. كما عرف عبد المحسن جودة الخدمة بأنها "مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة مبنية على قدرة المنظمة الخدمية واحتياجات المستفيدين" (2006م، 40). وأيضاً عرفها العلق بأنها "نوعية الخدمات المقدمة والمتوقعة والمدركة التي تمثل المحدد الرئيسي لرضا المنتفع أو عدم رضاه" (2002م، 410).

### أهمية جودة الخدمة:

تتمثل أهمية تحسين الخدمة وجودتها للمنظمة في زيادة عوائدها وبقائها في البيئة السوقية الخدمية، وذلك من خلال تقديم خدمات للمستفيدين تلبي طلباتهم.

فعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين والعملاء معا لذلك تكمن أهمية جودة الخدمة كما حددها الدراكة (2001م) فيما يلي:

- أ. نمو مجال الخدمة أي النمو المستمر للمؤسسات الخدمية.
- ب. ازدياد المنافسة أي وجود المنافسة الشديدة نظراً لتزايد عدد المؤسسات الخدمية.
- ج. فهم العملاء من خلال توفير المعاملة الجيدة للعملاء وفهم أذواقهم.
- د. العائد الاقتصادي لجودة الخدمة من خلال التركيز على التوسع في الخطة السوقية، والمحافظة على العملاء الحاليين.

### أبعاد جودة الخدمة:

تتمثل أبعاد جودة الخدمة كما حددها عبد المحسن في دراسته (2006م) في الآتي:

1. الاعتمادية: قيام المنظمة بتقديم الخدمة للعملاء بصورة سليمة.
2. الاستجابة: يعبر عنها بمدى استعداد منفذي الخدمة لتقديم الخدمة للعملاء.
3. الكفاءة: تتمثل في حسن أداء وتقديم الموظف الخدمة للعملاء.
4. الثقة: تنعكس في ثقة العميل بالمنظمة.
5. الأمان: يعني تقديم خدمة آمنة.

أما دراسة واعر (2017م) فتناولت أبعاد جودة الخدمة من خلال:

1. الوقت: المدة التي ينتظرها العميل.
  2. دقة التسليم: التسليم في الموعد المحدد.
  3. الإتمام: إتمام الخدمة بصورة كاملة.
  4. الدقة: إتمام الخدمة بصورة صحيحة.
  5. الاستجابة: التفاعل مع العاملين للاستعداد لتقديم الخدمة.
- كما سردت دراسة حمزة (2017م) أبعاد جودة الخدمة في التالي:
1. التعامل: الترحيب بجميع العملاء من قبل العاملين.
  2. التناسق: اتباع نمط معين لتنفيذ وتقديم الخدمات للمستخدمين منها.
  3. سهولة المنال: السهولة في الحصول على الخدمة.
  4. الدقة: إنجاز الخدمة بصورة صحيحة.
  5. الفهم: بذل الجهد لفهم حاجات المستخدمين من الخدمة.
- كما سيستخدم الباحث في هذه الدراسة الأبعاد التالية لتحقيق أهداف الدراسة:
1. الاعتمادية.
  2. الدقة.
  3. الكفاءة.
  4. الوقت.
  5. الأمان.

#### متطلبات تحسين الخدمات:

أورد مراد (2016م) أن هنالك العديد من المتطلبات الضرورية لتحسين الخدمات ومنها ما يلي:

1. الخصوصية: تتمثل في خصوصية البيانات الخاصة بالمستخدم.
2. التكامل: يركز على اكتمال الإجراءات الخاصة بتقديم الخدمة.
3. المصادقية: تتمثل في صحة المعلومات التي يمكن الحصول عليها.
4. الثقة والأمان: تسعى لتحسين جودة الخدمات الإلكترونية عبر المحافظة على سرية البيانات الخاصة بالمستخدم.
5. السرعة: تهتم بسرعة إجراءات تقديم الخدمة للمستخدم.
6. التفاعل: يتمثل في إمكانية حصول المستخدمين على الخدمة كاملة وتقييمهم لها.

#### ثالثاً – الدراسات السابقة:

سيتم استعراض أهم الدراسات المتعلقة بموضوع البحث حيث استفاد الباحث من هذه الدراسات في تصميم أداة جمع المعلومات (الاستبيان)، وفيما يلي سرد لها:

##### أولاً: الدراسات العربية:

تتمثل أهم الدراسات العربية ذات الصلة بموضوع البحث فيما يلي:

هدفت دراسة العابد والحمودي (2019) بعنوان " تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستخدمين منها " إلى تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية بأبعادها المختلفة (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل) في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستخدمين منها. وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الأداة الرئيسية للدراسة هي الاستبيان، وتم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من (386) مبحوثاً من المستخدمين من خدمات الحكومة الإلكترونية.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، وكان من أهمها:

1. إن تقييم تطبيق الحكومة الإلكترونية تم بصورة إيجابية.
2. إن أهم بعد مؤثر في تطبيق الحكومة الإلكترونية هو التبادل المالي.
3. إن أقل الأبعاد المؤثرة في تطبيق الحكومة الإلكترونية هو بعد تكامل الخدمة.

وتمثلت أهم توصيات الدراسة في التالي:

1. ضرورة وضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب مقدمي الخدمات بما يواكب مشروعات الحكومة الإلكترونية.
2. ضرورة الاهتمام بإجراء دراسات مستقبلية على قطاعات الدولة المختلفة ومقارنة نتائجها مع نتائج الدراسة الحالية.

3. تحسين التفاعل الآلي في المواقع الإلكترونية الحكومية وذلك باستخدام أحدث الوسائل التكنولوجية.

كما هدفت دراسة الطراونة (2019م) بعنوان " أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن " إلى التعرف على أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية المتمثلة في الموارد البشرية ، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والدعم الإداري ، والثقافة 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، وشمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين العاملين في دوائر الأحوال المدنية والجوازات الأردنية، فقد تم إعداد استبانة مكونة من 42 فقرة تم توزيعها على عينة من مجتمع الدراسة بلغت (296) موظف، وتوصلت الدراسة بأن هناك أثر إيجابي لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات، الدعم الإداري، والثقافة والتوعية مجتمعة ومفردة على الخدمات الإلكترونية المقدمة في دوائر الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

وأما توصيات الدراسة فتمثلت في التالي:

1. تبني دوائر الأحوال المدنية في الأردن سياسة التحسينات المستمرة لخدماتها المقدمة من خلال المواقع الإلكترونية الخاصة بها.

2. العمل على توفير البرامج التدريبية للموظفين داخل الإدارة من أجل توسيع قدراتهم في التعامل مع النظام لتقديم أفضل الخدمات الإلكترونية الحكومية.

3. وضع برامج تدريبية تأهيلي لموظفي الأحوال المدنية للتعامل مع الحكومة الإلكترونية.

وأما دراسة الطعامنة (2019م) بعنوان " دور الحكومة الإلكترونية في تحسين نوعية الخدمات العامة من وجهة نظر العاملين في الحكومة الإلكترونية في الأردن " ركزت على توضيح دور الحكومة الإلكترونية في تحسين نوعية الخدمات العامة من وجهة نظر العاملين في الحكومة الإلكترونية في الأردن، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الباحثة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تكون مجتمع الدراسة من كافة الأفراد العاملين بمديريات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات الحكومية في الأردن والتي بلغت (7) مؤسسات وهي: وزارة الاتصالات، وزارة الأشغال، وزارة العمل هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن، وزارة الصناعة والتجارة، دائرة مراقبة الشركات، وزارة المالية، وتم أخذ عينة عشوائية بسيطة من الأفراد العاملين بمديريات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذه المؤسسات حيث بلغت (195) مفردة.

أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية في مستوى إدراك العاملين لأثر الحكومة الإلكترونية في أبعادها المختلفة والتي تمثلت في أمن المعلومات، الخصوصية، الموثوقية، والسرعة، في تحسين نوعية الخدمات العامة من وجهة نظر العاملين في الحكومة الإلكترونية في الأردن. وكما أشارت الدراسة إلى عدم وجود فروق في مستوى إدراك العاملين لأثر الحكومة الإلكترونية في تحسين نوعية الخدمات العامة تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، واسم المؤسسة).

وأوصت الدراسة بالتالي:

1. ضرورة تكريس الجهود والطاقت للتركيز على مشاريع الحكومة الإلكترونية.
2. الاهتمام بدعم وتطوير الحكومة الإلكترونية.
3. السعي للوصول لأعلى مستويات تطبيق الحكومة الإلكترونية للاستفادة من خدماتها.

تناولت دراسة الملا ونوح (2019) بعنوان "عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة" الكشف عن أبعاد أو عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة المقدمة للمواطن، وناقشت الدراسة أبعاد الحكومة الإلكترونية المتمثلة بـ (دعم والتزام الإدارة العليا، البنى التقنية، التنظيم والموارد البشرية، المعرفة والمعلوماتية، إجراءات العمل، الاهتمام برضا المواطنين، والأطراف المتعاملة). استخدمت الدراسة الاستبيان الإلكتروني كأداة رئيسية لجمع المعلومات من عينة الدراسة المكونة من العاملين في الامانة العامة لمجلس الوزراء العراقي وعددهم (169) مبحوثاً. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. أن فائدة الحكومة الإلكترونية قد انعكست على كفاءة العمل واجراءاته وبالتالي على جودة الخدمة المقدمة للمواطنين.
  2. هناك دعم لمشروع الحكومة الإلكترونية من قبل الادارة العليا وهذا يسهم بشكل اساس في استمرار العمل بهذه الآلية الحديثة والعمل على تطويرها.
  3. يتحقق تحسن في الخدمة بإتاحتها لأكثر عدد من المواطنين وذلك بتوفير الخدمة الإلكترونية عبر النوافذ الإلكترونية لجميع المواطنين.
- وأما أهم توصيات الدراسة فكانت كالتالي:

1. ضرورة تطوير مشروع الحكومة الإلكترونية بحيث يطبق في جميع المجالات والمؤسسات في الدولة، من أجل نجاحه وتطوره وانتشاره.
  2. حث الإدارة العليا على تقديم دعم أكثر لمشروع الحكومة الإلكترونية للنهوض بالعمل المؤسسي مع الاهتمام بتطوير معرفة ومهارات الإدارات المذكورة في مجال الحكومة الإلكترونية.
  3. انشاء هيئة تختص بتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في كافة وزارات ومؤسسات الدولة.
- وأكدت دراسة محمد (2018م) بعنوان "تقييم مدى فعالية الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات. دراسة تطبيقية على مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة مطروح" على أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى جودة الخدمة لعملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة مطروح. وقد استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم استبيان كأداة للدراسة تم توزيعه على عينة عشوائية للعملاء المترددين على مقر مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة مطروح والتي بلغت (355) مفردة.
- وأظهرت نتائج الدراسة التالي:

1. إن أهم أسباب عدم استخدام الخدمات الإلكترونية هو عدم الثقة بالخدمات الإلكترونية المقدمة عبر الانترنت، والاعتقاد بأن الموقع غير قادر على حماية بيانات البطاقة الائتمانية الخاصة بهم، وعدم المعرفة بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها مصلحة الأحوال المدنية.
  2. إن أهم بعد مؤثر في ممارسات الحكومة الإلكترونية هو كفاءة محتوى المعلومات، ثم يليه بعد سهولة الاستخدام، ثم يليه الخصوصية، وأخيراً توفير الوقت.
  3. عدم شعور نسبة كبيرة من العملاء بالأمان، لوضع بياناتهم وانجاز معاملاتهم عن طريق الانترنت.
- وتتمثل توصيات الدراسة فيما يلي:

1. ضرورة قيام الإدارة العليا بمصلحة الأحوال المدنية بنشر رسالة واستراتيجية وأهداف تطبيق الحكومة الإلكترونية بمنتهى الشفافية بحيث تكون واضحة ومعلنة سواء للموظفين أو العملاء على السواء.
2. استخدام وسائل حديثة للترويج لاستخدام الخدمات الإلكترونية في إنجاز المعاملات.
3. تطوير وتحديث موقع المصلحة الإلكتروني باستمرار.
4. تشجيع العملاء على زيادة الإقبال على الخدمات الإلكترونية لمصلحة الأحوال المدنية.

سعت دراسة حمزة (2017م) بعنوان " دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة " إلى التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتم اعداد استبانة كأداة للدراسة وزعت على عينة من الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية ببلدية مقرة بالمسيلة، حيث بلغت (63) موظف وموظفة.

وأما نتائج الدراسة فكانت كالتالي:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية.
  2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية.
  3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة وجودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية.
  4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرامج وجودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية.
  5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشبكات وجودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية.
- وأوصت الدراسة بالتالي:

1. تحسين كفاءة ومهارة الموظفين وذلك من خلال إعادة تأهيلهم عن طريق القيام بدورات تدريبية.
  2. تزويد المؤسسة الاستشفائية بأجهزة ومعدات حديثة ومتطورة الكترونية وطبية.
  3. ربط مختلف أقسام المؤسسات الاستشفائية مع بعضها البعض عن طريق الشبكات.
  4. التركيز على الجانب الفني للخدمات الصحية باعتباره أهم جانب يهتم المرضى.
- هدفت دراسة الفار (2017م) بعنوان " دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً: دراسة ميدانية " إلى التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم نوعين من العينات وهما عينة العاملين في مراكز معلومات محافظتي القاهرة، والمنوفية، وعينة المواطنين المستفيدين من تلك الخدمات في المحافظتين محل التطبيق، وبلغت (400) مفردة.
- وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. وجود أثر للحكومة الإلكترونية على تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً.
2. أكثر الأبعاد تأثيراً بالبوابة الإلكترونية المتطلبات الإدارية والبشرية، ثم المتطلبات القانونية والتشريعية، وأخيراً متطلبات تقنية المعلومات والاتصالات.
3. وجود اختلاف نسبي بين آراء المواطنين في محافظتي القاهرة والمنوفية حول أهم الآليات النوعية بالحكومة الإلكترونية.

وأوصت الدراسة بالتالي:

1. ضرورة استخدام آليات لتوعية المواطنين بمفهوم وطبيعة الحكومة الإلكترونية لزيادة إقبال المواطنين على خدمة الحكومة الإلكترونية.
2. توضيح مفهوم الحكومة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية بيزيد الإقبال عليها.
3. وضع إطار قانوني لسرية البيانات والمعلومات وتغليظ عقوبة افشاء الملوامات الشخصية.

سعت دراسة الشوابكة (2013م) بعنوان " دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الاداء التنظيمي في قسم الاحوال المدنية والجوازات في الاردن " إلى التعرف على العوامل التي تؤثر في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في الاردن من وجهة نظر العاملين في قسم الاحوال المدنية والجوازات في الاردن، التعريف بمفهوم الحكومة الإلكترونية بصورة واضحة ودقيقة، وقياس اهمية الحكومة الإلكترونية على انجاز الاداء المؤسسي في المنظمة محل الدراسة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وشمل مجتمع الدراسة العاملين في قسم الأحوال المدنية والجوازات في الأردن، وتم تصميم استبيان وزع على عينة الدراسة بلغت (157) مفردة.

وأشارت نتائج الدراسة إلى:

1. وجود اهتمام كبير للعالم للتحويل نحو الحكومة الإلكترونية.
2. ازداد اهتمام الاردن للتحويل نحو الحكومة الإلكترونية.
3. اشتراط لتطبيق الحكومة الإلكترونية استعمال تكنولوجيا المعلومات والارشفة الإلكترونية والرقابة الإلكترونية وتدريب الموارد البشرية لإنجاز الاداء المؤسسي بكفاءة وفاعلية.

وأوصت الدراسة القيام بالتالي:

1. ضرورة إيضاح مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها.
  2. ضرورة تبني استراتيجيات لتطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية.
  3. تبني تطبيق الحكومة الإلكترونية في كافة المعاملات التي تتم في المؤسسات الحكومية.
  4. ضرورة تدريب وتأهيل الموظفين في المؤسسات الحكومية على تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- تناولت دراسة واعر (2010م) بعنوان " دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية: دراسة حالة " إبراز أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجماعات المحلية والتأكيد على مردودها على العمل من حيث الجودة والوقت والتكلفة والجهد، وتحديد مدى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بقطاع الجماعات المحلية بالجزائر، وتوضيح دور الحكومة الإلكترونية الجزائرية في تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتحسين جودة الخدمات الحكومية. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، والمقابلة كأداة للدراسة، وشمل مجتمع الدراسة الموظفين في وزارة الداخلية، والجماعات المحلية بالجزائر.
- وأكدت نتائج الدراسة على أهمية الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية، التي أصبحت لازماً على الحكومات للارتقاء بجودة وسرعة إنجاز المعاملات لجمهور المستفيدين. كما إن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعد الخيار الأفضل للمؤسسة العامة الراغبة في تحقيق التحسين المستمر في تقديم خدمات مميزة.
- وأوصت الدراسة القيام بما يلي:

1. تغيير الممارسات والثقافة التنظيمية السائدة وتكييفها لتتلاءم مع إدارة الجودة الشاملة.
2. اعتماد الحكومات استراتيجية الحكومة الإلكترونية كمدخل لتعزيز إدارة الجودة الشاملة يستلزم إعداد القيادات القادرة على قيادة هذا التغيير.
3. الأخذ بعين الاعتبار الجوانب التشريعية والإدارية والفنية والأمنية والإنسانية لتحقيق تطبيق ناجح للحكومة الإلكترونية.

سعت دراسة مغربي (2008م) بعنوان " دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات العامة " إلى معرفة دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات والمتمثلة في: تبسيط إجراءات إنجاز المعاملة، تقليل الأخطاء في تقديم الخدمة، تقليل الوقت لإنجاز المعاملة، تحقيق رضا المستفيد من الخدمة، وتم تطبيق هذه الدراسة على المنظمات العامة بمدينة جدة وهي: أمانة منطقة مكة المكرمة، إدارة الجوازات، وزارة الحج، وزارة الخارجية، جامعة الملك عبد العزيز، والتي طبقت مفهوم الحكومة الإلكترونية جزئياً أو كلياً. وتم اختيار عينة عشوائية بلغت (230) إدارياً من أصل (540) موظفاً في دوائر حكومية يشغلون المراتب الوظيفية من التاسعة حتى الثالثة عشرة.

وأشارت نتائج الدراسة الى:

1. أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة للمستفيدين.
2. تساهم الحكومة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات التي تمر بها معاملات تقديم الخدمة وذلك عبر: اختصار خطوات إنجاز العمل، والتقليل من عمليات التدقيق وفقدان المعاملات، ووضوح الإجراءات ومرونتها.
3. تساهم الحكومة الإلكترونية في تحقيق المحاور الأساسية لرضا المستفيد من الخدمة من خلال: تقديم خدمة ذات جودة مناسبة، وتساهم في الإسراع في المعاملات في الموعد المحدد، ومصداقيتها مع تحقيق العدالة في تقديمها وذلك من خلال: ترتيب أولويات إنجاز المهام حسب الوقت، اختصار الوقت المتعلق بالمهمة.

وكانت توصيات الدراسة كما يلي:

1. ضرورة تطبيق مفهوم الإلكترونيات في المنظمات العامة بالمملكة العربية السعودية وذلك لتحسين الخدمات العامة.
2. ضرورة تحسين الخدمات بالمنظمات العامة عن طريق تحسين المحاور الأساسية لذلك مثل: تبسيط الإجراءات، وتقليل الأخطاء، وتقليل الوقت، وإرضاء المستفيد من الخدمة. ويتم ذلك عن طريق تطبيق الحكومة الإلكترونية.
3. إجراء دراسات مسحية لمعرفة آراء المستفيدين من الخدمة العامة حول دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات العامة، وخاصة أولئك الذين استفادوا من تقديم خدمات لهم عن طريق منظمات عامة طبقت هذا الأسلوب.

هدفت دراسة أبو زيد (2007م) بعنوان " أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى الجودة الخدمة: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الأردنية " لتحديد أثر العلاقة التكاملية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وبين إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمة المقدمة إلى متلقي الخدمة في القطاع الحكومي بالمملكة الأردنية الهاشمية، من خلال إجراء دراسة تحليلية لخمس من مؤسسات القطاع العام ، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع استبانة عينة بلغت (70) مبحوثاً.

وخلصت نتائج الدراسة إلى أن المؤسسات المبحوثة تطبق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وأنها تعمل على تطبيق بعض مراحل الحكومة الإلكترونية، وبخاصة ما يتعلق منها بنشر المعلومات والاتصال المتبادل. كما بينت الدراسة وجود علاقة ايجابية بين تطبيق ابعاد إدارة الجودة الشاملة والحكومة الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمة، وان تطبيق الحكومة الإلكترونية يعزز تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، واخيراً بينت الدراسة وجود أثر للتكامل بين تطبيق ابعاد إدارة الجودة الشاملة وبين تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمة.

وأشارت الدراسة إلى التوصيات التالية:

1. ضرورة استخدام الحكومة الإلكترونية في عملية تحسين مستوى الخدمة.
  2. ضرورة الاهتمام بتطبيق مراحل الحكومة الإلكترونية لتحسين الخدمة.
  3. ضرورة تطبيق أبعاد الجودة الشاملة والحكومة الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمة.
- هدفت دراسة عبد الله (2006م) بعنوان "الحكومة الإلكترونية وأثرها على كفاءة العمليات" إلى التعرف على أثر الحكومة الإلكتروني على كفاءة العمليات، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقامت الباحثة بإجراء دراسة تحليلية على عينة البحث عشوائية مكونة من موظف الدولة من طرف والمستفيد (مواطن) طالب الخدمة أو المعلومة من طرف آخر، وذلك بالتطبيق على المملكة العربية السعودية.

وتوصلت الدراسة للنتائج التالية:

1. إن تطبيق الحكومة الإلكترونية سوف يساهم في رفع كفاءة العمليات كما أنه يتوافق مع العادات والتقاليد والقيم الاجتماعية والدينية.
2. إن تطبيق الحكومة الإلكترونية سوف يساهم في توحيد الإجراءات كذلك فإن التحفيز على نشر التعليم الرقمي (الحاسب الآلي) ضرورة حتمية لتفعيل الحكومة الإلكترونية.
3. وضع إجراءات محددة وتدريب موظفي الدولة ضرورة من أساسيات كفاءة تنفيذ العمليات في ظل الحكومة الإلكترونية.

واقترحت الباحثة التوصيات التالية:

1. إلحاق العاملين بالدورات التدريبية المتخصصة في كافة مجالات الحاسب الآلي والشبكات والتطبيقات الإلكترونية وتكثيف عقدها سنوياً.
2. ضرورة استقطاب الخبرات والكفاءات البشرية من خريجي الجامعات المتخصصين في علوم وتطبيقات وهندسة الحاسب الآلي، وذلك للإسهام في إنجاح عملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية.
3. إعادة تأهيل وتدريب الكوادر البشرية الحالية على تقنية المعلومات وتطبيقات الحاسبات الآلية لرفع الوعي الحاسوبي لدى تلك الكوادر ورفع جاهزيتها لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

## ثانياً: الدراسات الأجنبية:

هدفت دراسة Norris and Moon (2005) بعنوان "مستوى التقدم في تطبيق الحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية" قياس مستوى التقدم في تطبيق الحكومة الالكترونية بالولايات المتحدة الأمريكية، وتحديد آثار تطبيق الحكومة الالكترونية، وطبقت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واشتمل مجتمع الدراسة على العاملين في الحكومات المحلية بالولايات المتحدة الأمريكية، وقد شملت العينة (3749) حكومة محلية لعام (2000م) و (7844) حكومة محلية لعام (2002م).

وأظهرت نتائج الدراسة التالي:

1. أن أغلب الحكومات الأمريكية المحلية تمتلك موقعاً لها على الشبكة، وأظهرت وجود تحسن عام (2002) أكثر من عام (2000) في تطبيق الحكومة الإلكترونية من جانب، ووجود زيادة في الطلب على الموظفين، وتغير ادوار العاملين، وإعادة هندسة العمليات، وزيادة كفاءة العمليات، من جانب آخر.
2. بشأن معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية فقد أظهرت الدراسة وجود فروق دالة إحصائية بين الاستجابات بين عامي (2000-2002م) من جانب درجة أهمية المعوقات وتمثلت في الحاجة لموظفي تكنولوجيا المعلومات، وخبرات موظفي تكنولوجيا المعلومات.
- وقدمت الدراسة التوصيات التالية:

1. ضرورة اهتمام المؤسسات بامتلاك مواقع لها على شبكة الانترنت.
2. الاهتمام بإعادة هندسة العمليات، وزيادة كفاءتها.
3. الاهتمام بتدريب وتأهيل الموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات.
4. زيادة خبرات الموظفين في الجانب التكنولوجي.

سعت دراسة Schedler and Schmidt (2005) بعنوان " أثر العوامل الإدارية الداعمة والمعيقة لتطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى المؤسسات الحكومية " لبيان أثر العوامل الإدارية الداعمة والمعيقة لتطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى المؤسسات الحكومية، وقد صنفت الدراسة العوامل إلى أربعة أقسام ممثلة في الأنشطة الادارية والعوامل غير الأساسية، وعوامل الإعاقة الخارجية والرابط السياسي، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي المؤسسات الحكومية، وشملت عينة الدراسة (567) مفردة من مجتمع الدراسة في ألمانيا.

وأشارت الدراسة إلى النتائج لتالية:

1. وجود علاقة مباشرة بين الأنشطة الإدارية وبين تطبيق الحكومة الإلكترونية فقط.
2. وجود علاقة غير مباشرة بين إدراك المعوقات الخارجية والارتباط السياسي، والعوامل غير الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

أما توصيات الدراسة فكانت كالتالي:

1. ضرورة الاهتمام بالأنشطة الإدارية الداعمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
2. إزالة العوائق الغير أساسية التي تعوق تطبيق الحكومة الإلكترونية.
3. الاعتماد على التقنيات الحديثة في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية.
4. ضرورة فهم وإدراك المعوقات الخارجية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

## الربط بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

من خلال عقد مقارنة بسيطة بين الدراسات السابقة ودراسة الباحث ، وجد الباحث أن هناك اتفاق بين تلك الدراسات مع دراسته في أهمية بحث متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية لتحسين الخدمات، فدراسة العابد والحمودي (2019م) تطرقت إلى تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين منها وهي ذات الأهداف التي تسعى دراسة الباحث إلى قياسها من خلال وجهة نظر المستفيدين من الحكومة الإلكترونية، ودراسة الطراونة (2019م)، تناولت اثر متطلبات الحكومة الالكترونية على الخدمات الالكترونية في دوائر الاحوال المدنية والجوازات في الاردن،

أما دراسة الطعامة (2019م)، فاهتمت بدور الحكومة الإلكترونية في تحسين نوعية الخدمات العامة من وجهة نظر العاملين في الحكومة الإلكترونية في الأردن، وتطرقت دراسة الملا ونوح (2019م) إلى الكشف عن أبعاد أو عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة المقدمة للمواطن وهي بالتالي تلتقي مع دراسة الباحث في السعي إلى معرفة دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات، وتطرقت دراسة محمد (2018م)، إلى التعرف على أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى جودة الخدمة لعملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة مطروح، بينما تطرقت دراسة حمزة (2017م) إلى التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية. فيما تناولت دراسة الفار (2017م) دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً، أما دراسة الشوابكا (2013م)، فتناولت دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الاداء التنظيمي في قسم الاحوال المدنية والجوازات في الاردن، فيما تطرقت دراسة واعر (2010م) دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية. بينما تناولت دراسة مغربي (2008م) دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات. بينما تطرقت دراسة أبو زيد (2007م) أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية وأبعاد ادارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى الجودة الخدمة. فيما تختلف دراسة زينب آل عبد الله، (2006م) والتي هدفت إلى دراسة مفهوم الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها وعناصرها والفوائد التي تعود من تطبيقها، فيما تناولت دراسة Norris and Moon (2005) قياس مستوى التقدم في تطبيق الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية، وسعت دراسة Schedler and Schmidt (2004) إلى معرفة أثر العوامل الإدارية الداعمة والمعيقة لتطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى المؤسسات الحكومية.

ومن خلال عقد هذه المقارنة البسيطة اتضح للباحث أن الدراسات السابقة تناولت عدة جوانب، إلا أن دراسته تتناول موضوعاً لم يتم التركيز عليه بشكل مباشر في تلك الدراسات وهو: دور الحكومة الإلكترونية في تحسين خدمات إصلاحيات السجون.

### منهجية البحث:

سيتم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي بغرض الوصف الكمي والكيفي للظاهرة محل الدراسة باعتبارها ظاهرة إدارية وارتباطها بظواهر أخرى من خلال ما يتم جمعه من بيانات من مجتمع البحث. كما يرى الباحث أن المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج الأنسب لهذه الدراسة للتعرف على أثر الحكومة الإلكترونية في جودة الخدمات المقدمة لجمهور المستفيدين من نزلاء إصلاحيات السجون ومن ثم وصفها وصفاً دقيقاً وتحليلها للوصول إلى النتائج العلمية والعملية حولها.

### مجتمع البحث

يتكون مجتمع الدراسة من النزلاء الموجودين حتى شهر يناير 2021 في إصلاحيات السجون بمحافظة جدة والمحكوم عليهم بعقوبات مقيدة للحريات وعددهم (2000) نزياً.

### عينة البحث:

تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة باستخدام الطرق الإحصائية المناسبة وتم التوصل إلى حجم عينة (244). حيث قام الباحث بتوزيع العدد المطلوب وتم التوصل إلى استجابة (238) فرداً العينة بعد استبعاد (6) ردود لعدم اكتمال البيانات بنسبة استرجاع بلغت (98 %).

### أداة البحث

تم جمع البيانات لهذا البحث من خلال الكتب والمراجع والدراسات السابقة ذات العلاقة فيما يخص الجانب النظري من البحث، أما الجانب الميداني فتم الاعتماد في جمع بيانات على استمارة الاستبيان التي قام الباحث بتصميمها مستفيداً من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث، وتتألف استبانة الدراسة من قسمين:

### الأساليب الإحصائية:

اعتمد البحث على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في التحليل بالاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل بيرسون للارتباط لحساب الاتساق الداخلي.
- معامل ألفا كرونباخ لحساب الثبات.
- التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة على تساؤلات الدراسة.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط للإجابة على التساؤلات.

### صدق الأداة وثباتها:

#### 1- صدق أداة الدراسة

تم التحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة أو ما يعرف بصدق المحكمين، وذلك من خلال عرضها على عدد من المحكمين بهدف مراجعة فقراتها ومدى ملائمتها لجمع البيانات المطلوبة، وتم الأخذ بالمقترحات وإجراء التعديلات قبل توزيع الاستبانة، وتم التشاور مع الدكتور المشرف بخصوص التعديلات والتي تم اعتمادها حتى تم إخراج الاستبانة في صورتها النهائية.

كما تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة عن طريق استخدام معامل بيرسون للارتباط، وذلك كما في الجدول التالي:

جدول (1). صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول لأداة الدراسة بطريقة معاملات بيرسون للارتباط

| الأبعاد                     | رقم العبارة | معامل الارتباط بالبُعد | رقم العبارة | معامل الارتباط بالبُعد |
|-----------------------------|-------------|------------------------|-------------|------------------------|
| البُعد الأول: أمن المعلومات | 1           | **0.531                | 4           | **0.753                |
|                             | 2           | **0.724                | 5           | **0.700                |
|                             | 3           | **0.708                |             |                        |
| البُعد الثاني: الخصوصية     | 6           | **0.732                | 9           | **0.758                |
|                             | 7           | **0.809                | 10          | **0.730                |
|                             | 8           | **0.779                |             |                        |
| البُعد الثالث: الموثوقية    | 11          | **0.823                | 14          | **0.854                |
|                             | 12          | **0.868                | 15          | **0.745                |
|                             | 13          | **0.815                |             |                        |
| البُعد الرابع: السرعة       | 16          | **0.851                | 19          | **0.778                |
|                             | 17          | **0.717                | 20          | **0.768                |
|                             | 18          | **0.877                |             |                        |

من خلال الجدول السابق والذي يوضح معاملات الارتباط لبيرسون بين كل عبارة ودرجة البُعد الذي تتبع له للتحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، فيتضح أن جميع معاملات الارتباط لبيرسون بين كل عبارة ودرجة البُعد الذي تتبع له تراوحت بين (0.531 – 0.877) وجميعها قيم موجبة ومرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) مما يشير إلى توفر صدق الاتساق الداخلي لعبارة أبعاد المحور الأول لأداة الدراسة.

**جدول (2). صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني لأداة الدراسة بطريقة معاملات بيرسون للارتباط**

| المحور                        | رقم العبارة | معامل الارتباط بالمحور | رقم العبارة | معامل الارتباط بالمحور |
|-------------------------------|-------------|------------------------|-------------|------------------------|
| المحور الثاني: تحسين الخدمات. | 21          | **0.599                | 27          | **0.758                |
|                               | 22          | **0.733                | 28          | **0.747                |
|                               | 23          | **0.695                | 29          | **0.795                |
|                               | 24          | **0.693                | 30          | **0.725                |
|                               | 25          | **0.738                | 31          | **0.641                |
|                               | 26          | **0.745                |             |                        |

من خلال الجدول السابق والذي يوضح معاملات الارتباط لبيرسون بين كل عبارة ودرجة المحور الثاني الذي تتبع له للتحقق من صدق الاتساق الداخلي، فيتضح أن جميع معاملات الارتباط لبيرسون بين كل عبارة ودرجة المحور الثاني الذي تتبع له تراوحت بين (0.599 – 0.795) وجميعها قيم موجبة ومرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) مما يشير إلى توفر صدق الاتساق الداخلي لعبارة المحور الثاني لأداة الدراسة.

**2- اختبار الثبات:**

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ بهدف التحقق من درجة ثبات الاستبانة، وذلك من خلال الجدول التالي:

**جدول رقم (3). معاملات ثبات أداة الدراسة بطريقة ألفا كرونباخ**

| المحور                            | الأبعاد       | عدد الفقرات | معامل الثبات |
|-----------------------------------|---------------|-------------|--------------|
| المحور الأول: الحكومة الإلكترونية | أمن المعلومات | 5           | 0.701        |
|                                   | الخصوصية      | 5           | 0.815        |
|                                   | الموثوقية     | 5           | 0.845        |
|                                   | السرعة        | 5           | 0.851        |
| المحور الثاني: تحسين الخدمات      |               | 11          | 0.898        |
| الاستبانة ككل                     |               | 31          | 0.942        |

من خلال الجدول السابق يتضح أن جميع معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة جاءت في المدى من (0.701 – 0.898) وهي قيم مرتفعة وتشير إلى ثبات عالي لاجابات أفراد العينة على الاستبانة، كما أن قيمة ألفا كرونباخ للاستبانة ككل بلغت (0.942) وهي قيمة مرتفعة جداً وتشير إلى أن الأداة بشكل عام تمتاز بثبات عالي جداً مما يجعل الباحث مطمئن من النتائج التي سيتم التوصل إليها من خلال البيانات التي جُمعت بهذه الاستبانة.

**جدول رقم (4). المتوسطات الحسابية المرجحة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي**

| الوصف          | الدرجة | مدى المتوسطات |
|----------------|--------|---------------|
| موافق بشدة     | 5      | 5 – 4.20      |
| موافق          | 4      | 4.20 > - 3.40 |
| محايد          | 3      | 3.40 > - 2.60 |
| غير موافق      | 2      | 2.60 > - 1.80 |
| غير موافق بشدة | 1      | 1.80 > - 1    |

تم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة لكل عبارة من عبارات مقياس الدراسة ومقارنتها مع المدى الموجود في الجدول السابق وتعطى الإجابة المقابلة للمدى الذي يقع بداخله متوسط العبارة.

### نتائج الدراسة:

#### أولاً: الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

##### جدول رقم (5). توزيع عينة الدراسة وفقاً للخصائص الديموغرافية

| المتغير          | فئات المتغير                   | العدد | النسبة  |
|------------------|--------------------------------|-------|---------|
| الفئة العمرية    | أقل من 30 سنة                  | 171   | 71.8 %  |
|                  | من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة    | 51    | 21.4 %  |
|                  | من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة    | 14    | 5.9 %   |
|                  | من 50 سنة فأكثر                | 2     | 0.8 %   |
| المستوى التعليمي | ثانوية عامة فأقل               | 175   | 73.5 %  |
|                  | دبلوم متوسط                    | 42    | 17.6 %  |
|                  | بكالوريوس                      | 17    | 7.1 %   |
|                  | دراسات عليا                    | 4     | 1.7 %   |
| المسمى الوظيفي   | موظف مدني                      | 49    | 20.6 %  |
|                  | عسكري                          | 32    | 13.4 %  |
|                  | أعمال حرة                      | 81    | 34.0 %  |
|                  | قطاع خاص                       | 33    | 13.9 %  |
|                  | بدون عمل                       | 34    | 14.3 %  |
| الخبرة العملية   | أخرى                           | 9     | 3.8 %   |
|                  | أقل من 5 سنوات                 | 147   | 61.8 %  |
|                  | من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات | 51    | 21.4 %  |
|                  | من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة  | 25    | 10.5 %  |
| المجموع          | من 15 سنة فأكثر                | 15    | 6.3 %   |
|                  |                                | 238   | 100.0 % |

الجدول السابق يوضح الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة من نزلاء إصلاحيات السجون في جدة البالغ عددهم 238 نزلياً، حيث نجد الآتي:

بالنسبة للفئة العمرية، يتضح من خلال الجدول السابق أن غالبية العينة بنسبة 71.8 % في الفئة العمرية (أقل من 30 سنة)، وأن نسبة 21.4 % في الفئة العمرية (من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة)، وأن نسبة 5.9 % في الفئة العمرية (من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة) وأن نسبة 0.8 % فقط في الفئة العمرية (من 50 سنة فأكثر).

بالنسبة للمستوى التعليمي، يتضح أن غالبية العينة بنسبة 73.5 % مستواهم التعليمي (ثانوية عامة فأقل)، وأن نسبة 17.6 % مستواهم التعليمي (دبلوم متوسط)، وأن نسبة 7.1 % مستواهم التعليمي (بكالوريوس)، وأن نسبة 1.7 % فقط مستواهم التعليمي (دراسات عليا).

بالنسبة للمسمى الوظيفي، يتضح أن نسبة 34 % من العينة وظيفتهم (أعمال حرة)، وأن نسبة 20.6 % (موظف مدني)، وأن نسبة 14.3 % (بدون عمل)، وأن نسبة 13.9 % (موظف قطاع خاص) وأن نسبة 13.4 % (عسكري) وأن نسبة 3.8 % (أخرى).

بالنسبة للخبرة العملية، يتضح أن غالبية العينة بنسبة 61.8 % تبلغ خبرتهم العملية (أقل من 5 سنوات)، وأن نسبة 21.4 % خبرتهم (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) وأن نسبة 10.5 % خبرتهم (من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة) وأن نسبة 6.3 % فقط تبلغ خبرتهم (من 15 سنة فأكثر).

### ثانياً: الإجابة على تساؤلات الدراسة

**التساؤل الأول:** ما مدى المعرفة بالحكومة الإلكترونية وأهميتها في تقديم الخدمات بشكل أفضل؟  
للإجابة على هذا التساؤل، فقد قام الباحث بإجراء التحليل الإحصائي لعبارات محوري أداة الدراسة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من العبارات، وجاءت النتائج كما في الجداول التالية:

**جدول رقم (6) التحليل الإحصائي لاستجابات عينة الدراسة على البُعد الأول: أمن المعلومات.**

| الترتيب | المستوى    | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات                                                                        |
|---------|------------|-------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 3       | موافق بشدة | 0.95              | 4.50            | 1. اشارك معلوماتي الشخصية ضمن خدمات الحكومة الإلكترونية دون تردد                |
| 4       | موافق بشدة | 0.72              | 4.47            | 2. تتوفر التعليمات والاجراءات الواضحة المتعلقة بالمخالفات الأمنية بشكل إلكتروني |
| 2       | موافق بشدة | 0.84              | 4.52            | 3. توجد سرية للمعلومات الخاصة بمتلقي الخدمة                                     |
| 5       | موافق بشدة | 0.84              | 4.41            | 4. يوجد دليل استخدام يحدد آلية الدخول الإلكتروني من قبل الفئات المختلفة         |
| 1       | موافق بشدة | 0.78              | 4.54            | 5. يتم تحديث إجراءات أمن مواقع الحكومة الإلكترونية حسب التطور التكنولوجي        |
|         | موافق بشدة | 0.83              | 4.49            | الدرجة الكلية                                                                   |

الجدول رقم (6) السابق عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات البُعد الأول: أمن المعلومات، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البُعد، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (4.49) ويقع ضمن الفئة الأولى (4.20 – 5) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (موافق بشدة)، مما يعني أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أمن المعلومات التي توفرها الحكومة الإلكترونية.

ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الأهمية، وبالتالي فإن أكثر العبارات التي حازت على موافقة العينة وتشير إلى مدى توفر أمن المعلومات في الحكومة الإلكترونية:

1. يتم تحديث إجراءات أمن مواقع الحكومة الإلكترونية حسب التطور التكنولوجي، في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.54) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
2. توجد سرية للمعلومات الخاصة بمتلقي الخدمة، في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.52) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
3. اشارك معلوماتي الشخصية ضمن خدمات الحكومة الإلكترونية دون تردد، في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (4.50) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
4. تتوفر التعليمات والاجراءات الواضحة المتعلقة بالمخالفات الأمنية بشكل إلكتروني، في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (4.47) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
5. يوجد دليل استخدام يحدد آلية الدخول الإلكتروني من قبل الفئات المختلفة، في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (4.41) ومستوى استجابة (موافق بشدة).

جدول رقم (7). التحليل الإحصائي لاستجابات عينة الدراسة على البُعد الثاني: الخصوصية.

| الترتيب | المستوى    | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات                                                                                               |
|---------|------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3       | موافق بشدة | 0.78              | 4.42            | 6. يتم تحديد خصوصية التعامل مع المعلومات المتوفرة على موقع الحكومة الإلكترونية                         |
| 4       | موافق بشدة | 0.81              | 4.39            | 7. تساهم مواقع الحكومة الإلكترونية في ضمان الشفافية                                                    |
| 2       | موافق بشدة | 0.89              | 4.43            | 8. تحتفظ الحكومة الإلكترونية بسجلاتها بشكل دقيق                                                        |
| 1       | موافق بشدة | 0.72              | 4.54            | 9. يوجد سياسات وأنظمة معلنة لحماية البيانات الشخصية                                                    |
| 5       | موافق بشدة | 0.91              | 4.38            | 10. يستطيع متلقي الخدمة الاطلاع على تفاصيل معلوماتهم في موقع الحكومة الإلكترونية من خلال شبكة الانترنت |
|         | موافق بشدة | 0.82              | 4.43            | الدرجة الكلية                                                                                          |

الجدول رقم (7) السابق عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات البُعد الثاني: الخصوصية، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البُعد، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (4.43) ويقع ضمن الفئة الأولى (4.20 – 5) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (موافق بشدة)، مما يعني أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على الخصوصية التي توفرها الحكومة الإلكترونية. ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الأهمية، وبالتالي فإن أكثر العبارات التي حازت على موافقة العينة وتشير إلى مدى الخصوصية التي توفرها الحكومة الإلكترونية:

1. يوجد سياسات وأنظمة معلنة لحماية البيانات الشخصية، في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.54) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
2. تحتفظ الحكومة الإلكترونية بسجلاتها بشكل دقيق، في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.43) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
3. يتم تحديد خصوصية التعامل مع المعلومات المتوفرة على موقع الحكومة الإلكترونية، في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (4.42) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
4. تساهم مواقع الحكومة الإلكترونية في ضمان الشفافية، في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (4.39) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
5. يستطيع متلقي الخدمة الاطلاع على تفاصيل معلوماتهم في موقع الحكومة الإلكترونية من خلال شبكة الانترنت، في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (4.38) ومستوى استجابة (موافق بشدة).

جدول رقم (8). التحليل الاحصائي لاستجابات عينة الدراسة على البُعد الثالث: الموثوقية

| الترتيب | المستوى    | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات                                                               |
|---------|------------|-------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------|
| 3       | موافق بشدة | 0.78              | 4.50            | 11. تعتبر البيانات التي توفرها مواقع الحكومة الإلكترونية دقيقة وكافية. |
| 5       | موافق بشدة | 0.82              | 4.43            | 12. يتصف موقع الحكومة الإلكترونية بالدقة العالية.                      |
| 4       | موافق بشدة | 0.93              | 4.44            | 13. تساعد مواقع الحكومة الإلكترونية على التحقق من صدق المعلومات.       |
| 2       | موافق بشدة | 0.79              | 4.55            | 14. أقوم بإجراء المعاملات على مواقع الحكومة الإلكترونية بثقة عالية.    |
| 1       | موافق بشدة | 0.68              | 4.66            | 15. تتوافر المصادقية في التعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية.          |
|         | موافق بشدة | 0.80              | 4.52            | الدرجة الكلية                                                          |

الجدول رقم (8) السابق عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات البُعد الثالث: الموثوقية، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البُعد، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (4.52) ويقع ضمن الفئة الأولى (4.20 – 5) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (موافق بشدة)، مما يعني أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على الموثوقية التي توفرها الحكومة الإلكترونية. ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الأهمية، وبالتالي فإن أكثر العبارات التي حازت على موافقة العينة وتشير إلى مدى الموثوقية التي توفرها الحكومة الإلكترونية:

1. تتوافر المصادقية في التعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية، في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.66) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
2. أقوم بإجراء المعاملات على مواقع الحكومة الإلكترونية بثقة عالية، في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.55) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
3. تعتبر البيانات التي توفرها مواقع الحكومة الإلكترونية دقيقة وكافية، في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (4.50) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
4. تساعد مواقع الحكومة الإلكترونية على التحقق من صدق المعلومات، في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (4.44) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
5. يتصف موقع الحكومة الإلكترونية بالدقة العالية، في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (4.43) ومستوى استجابة (موافق بشدة).

جدول رقم (9). التحليل الاحصائي لاستجابات عينة الدراسة على البُعد الرابع: السرعة.

| الترتيب | المستوى    | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات                                                                   |
|---------|------------|-------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 3       | موافق بشدة | 0.97              | 4.26            | 16. تتصف مواقع الحكومة الإلكترونية بسرعة الاستجابة.                        |
| 1       | موافق بشدة | 0.83              | 4.38            | 17. يسهل الوصول إلى موقع الخدمة الإلكترونية.                               |
| 5       | موافق      | 1.02              | 4.16            | 18. يتم انجاز الخدمات بالوقت المحدد لها.                                   |
| 4       | موافق بشدة | 1.05              | 4.25            | 19. يستطيع متلقي الخدمة الحصول على بعض المعاملات دون الحاجة للحضور شخصياً. |
| 2       | موافق بشدة | 0.89              | 4.32            | 20. الوقت اللازم لتلقي الخدمة مناسب.                                       |
|         | موافق بشدة | 0.95              | 4.27            | الدرجة الكلية                                                              |

الجدول رقم (9) السابق عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات البُعد الرابع: السرعة، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات البُعد، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (4.27) ويقع ضمن الفئة الأولى (4.20 – 5) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (موافق بشدة)، مما يعني أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على السرعة التي توفرها الحكومة الإلكترونية.

ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الأهمية، وبالتالي فإن أكثر العبارات التي حازت على موافقة العينة وتشير إلى مدى السرعة التي توفرها الحكومة الإلكترونية:

1. يسهل الوصول إلى موقع الخدمة الإلكترونية، في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.38) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
2. الوقت اللازم لتلقي الخدمة مناسب، في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.32) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
3. تتصف مواقع الحكومة الإلكترونية بسرعة الاستجابة، في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (4.26) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
4. يستطيع متلقي الخدمة الحصول على بعض المعاملات دون الحاجة للحضور شخصياً، في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (4.25) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
5. يتم انجاز الخدمات بالوقت المحدد لها، في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (4.16) ومستوى استجابة (موافق).

جدول (10) التحليل الإحصائي لاستجابات عينة الدراسة على المحور الثاني: تحسين الخدمات

| الترتيب | المستوى    | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات                                                                                      |
|---------|------------|-------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1       | موافق بشدة | 0.77              | 4.46            | 21. تعتبر وسائل التعريف بالخدمة وإجراءاتها واضحة.                                             |
| 4       | موافق بشدة | 0.81              | 4.33            | 22. يستفيد متلقي الخدمة من الخدمات المقدمة بشكل فعال.                                         |
| 2       | موافق بشدة | 0.87              | 4.41            | 23. تعمل الحكومة الإلكترونية على تحسين نوعية الخدمات التي يتم تقديمها باستمرار.               |
| 8       | موافق بشدة | 0.91              | 4.26            | 24. إجراءات تقديم الخدمة مرنة.                                                                |
| 3       | موافق بشدة | 0.84              | 4.41            | 25. تقديم الخدمات بشكل متساوي بحيث تكون متاحة للجميع دون استثناء.                             |
| 6       | موافق بشدة | 0.79              | 4.32            | 26. يحصل متلقي الخدمة على النتيجة الإيجابية التي كان يتوقعها من الخدمة.                       |
| 9       | موافق بشدة | 0.94              | 4.25            | 27. توفير خدمات كافية عند الطلب.                                                              |
| 7       | موافق بشدة | 0.97              | 4.28            | 28. يتم استخدام أدوات متنوعة تلأئم احتياجات متلقي الخدمة وتزوده بالمعلومات الصحيحة والمطلوبة. |
| 5       | موافق بشدة | 0.89              | 4.33            | 29. يوفر موقع الحكومة الإلكترونية عند تقديم الخدمة الوقت.                                     |
| 10      | موافق بشدة | 1.09              | 4.21            | 30. يوفر موقع الحكومة الإلكترونية عند تقديم الخدمة الجهد.                                     |
| 11      | موافق بشدة | 1.34              | 4.07            | 31. يوفر موقع الحكومة الإلكترونية عند تقديم الخدمة التكلفة.                                   |
|         | موافق بشدة | 0.93              | 4.30            | الدرجة الكلية                                                                                 |

الجدول رقم (10) السابق عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات المحور الثاني: تحسين الخدمات، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (4.30) ويقع ضمن الفئة الأولى (4.20 – 5) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (موافق بشدة)، مما يعني أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على تحسين الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية. ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الأهمية، وبالتالي فإن أكثر العبارات التي حازت على موافقة العينة وتشير إلى مدى تحسين الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية:

1. تعتبر وسائل التعريف بالخدمة وإجراءاتها واضحة، في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.46) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
2. تعمل الحكومة الإلكترونية على تحسين نوعية الخدمات التي يتم تقديمها باستمرار، في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.41) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
3. تقديم الخدمات بشكل متساوي بحيث تكون متاحة للجميع دون استثناء، في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (4.41) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
4. يستفيد متلقي الخدمة من الخدمات المقدمة بشكل فعال، في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (4.33) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
5. يوفر موقع الحكومة الإلكترونية عند تقديم الخدمة الوقت، في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (4.33) ومستوى استجابة (موافق بشدة).

**التساؤل الثاني:** ما دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة لنزلاء إصلاحيات السجون؟  
للإجابة على هذا التساؤل، فقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط وذلك لدراسة أثر كل متغير مستقل (أبعاد الحكومة الإلكترونية) على المتغير التابع (تحسين الخدمات)، وذلك كما يلي:  
**جدول رقم (11).** نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر الحكومة الإلكترونية على تحسين الخدمات.

| البيان                                    | معامل الارتباط (R) | قيمة الاختبار (F) | معامل الانحدار (β) | الدالة الإحصائية |
|-------------------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------|------------------|
| أثر الحكومة الإلكترونية على تحسين الخدمات | 0.723              | 259.2             | 0.907              | 0.000            |

يوضح الجدول (11) العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وتحسين الخدمات. وقد أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الحكومة الإلكترونية وتحسين الخدمات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.723) وهي قيمة موجبة مرتفعة ودالة إحصائياً. كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.907) وهذه القيمة تشير إلى تأثير إيجابي مرتفع للحكومة الإلكترونية على تحسين الخدمات، ومن خلال قيمة الاختبار (F) والتي بلغت (259.2) بقيمة دالة إحصائية (0.000) مما يؤكد معنوية العلاقة بين المتغيرين. ومما سبق فإنه يمكن التوصل إلى أنه: يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة لنزلاء إصلاحيات السجون.  
**جدول رقم (12).** نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر أمن المعلومات في الحكومة الإلكترونية على تحسين الخدمات.

| البيان                                                     | معامل الارتباط (R) | قيمة الاختبار (F) | معامل الانحدار (β) | الدالة الإحصائية |
|------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------|------------------|
| أثر أمن المعلومات في الحكومة الإلكترونية على تحسين الخدمات | 0.535              | 94.5              | 0.637              | 0.000            |

يوضح الجدول (12) العلاقة بين أمن المعلومات في الحكومة الإلكترونية وتحسين الخدمات. وقد أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين أمن المعلومات في الحكومة الإلكترونية وتحسين الخدمات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.535) وهي قيمة موجبة مرتفعة ودالة إحصائياً. كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.637) وهذه القيمة تشير إلى تأثير إيجابي مرتفع لأمن المعلومات في الحكومة الإلكترونية على تحسين الخدمات، ومن خلال قيمة الاختبار (F) والتي بلغت (94.5) بقيمة دالة إحصائية (0.000) مما يؤكد معنوية العلاقة بين المتغيرين. ومما سبق فإنه يمكن التوصل إلى أنه: يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لأمن المعلومات في الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة لنزلاء إصلاحيات السجون.  
**جدول رقم (13).** نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر الخصوصية في الحكومة الإلكترونية على تحسين الخدمات.

| البيان                                                | معامل الارتباط (R) | قيمة الاختبار (F) | معامل الانحدار (β) | الدالة الإحصائية |
|-------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------|------------------|
| أثر الخصوصية في الحكومة الإلكترونية على تحسين الخدمات | 0.611              | 140.9             | 0.649              | 0.000            |

يوضح الجدول (13) العلاقة بين الخصوصية في الحكومة الإلكترونية وتحسين الخدمات. وقد أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الخصوصية في الحكومة الإلكترونية وتحسين الخدمات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.611) وهي قيمة موجبة مرتفعة ودالة إحصائياً.

كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.649) وهذه القيمة تشير إلى تأثير إيجابي مرتفع للخصوصية في الحكومة الإلكترونية على تحسين الخدمات، ومن خلال قيمة الاختبار (F) والتي بلغت (140.9) بقيمة دلالة إحصائية (0.000) مما يؤكد معنوية العلاقة بين المتغيرين. ومما سبق فإنه يمكن التوصل إلى أنه: يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للخصوصية في الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة لنزلاء إصلاحيات السجون.

**جدول رقم (14). نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر الموثوقية في الحكومة الإلكترونية على تحسين الخدمات.**

| البيان                                                 | معامل الارتباط (R) | قيمة الاختبار (F) | معامل الانحدار (β) | الدلالة الإحصائية |
|--------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| أثر الموثوقية في الحكومة الإلكترونية على تحسين الخدمات | 0.645              | 168.3             | 0.676              | 0.000             |

يوضح الجدول (14) العلاقة بين الموثوقية في الحكومة الإلكترونية وتحسين الخدمات. وقد أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الموثوقية في الحكومة الإلكترونية وتحسين الخدمات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.645) وهي قيمة موجبة مرتفعة ودالة إحصائية. كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.676) وهذه القيمة تشير إلى تأثير إيجابي مرتفع للموثوقية في الحكومة الإلكترونية على تحسين الخدمات، ومن خلال قيمة الاختبار (F) والتي بلغت (168.3) بقيمة دلالة إحصائية (0.000) مما يؤكد معنوية العلاقة بين المتغيرين. ومما سبق فإنه يمكن التوصل إلى أنه: يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للموثوقية في الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة لنزلاء إصلاحيات السجون.

**جدول رقم (15). نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر السرعة في الحكومة الإلكترونية على تحسين الخدمات.**

| البيان                                              | معامل الارتباط (R) | قيمة الاختبار (F) | معامل الانحدار (β) | الدلالة الإحصائية |
|-----------------------------------------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| أثر السرعة في الحكومة الإلكترونية على تحسين الخدمات | 0.585              | 122.6             | 0.513              | 0.000             |

يوضح الجدول (15) العلاقة بين السرعة في الحكومة الإلكترونية وتحسين الخدمات. وقد أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين السرعة في الحكومة الإلكترونية وتحسين الخدمات، حيث بلغ معامل الارتباط (0.585) وهي قيمة موجبة مرتفعة ودالة إحصائية. كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.513) وهذه القيمة تشير إلى تأثير إيجابي مرتفع للسرعة في الحكومة الإلكترونية على تحسين الخدمات، ومن خلال قيمة الاختبار (F) والتي بلغت (122.6) بقيمة دلالة إحصائية (0.000) مما يؤكد معنوية العلاقة بين المتغيرين. ومما سبق فإنه يمكن التوصل إلى أنه: يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للسرعة في الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة لنزلاء إصلاحيات السجون.

## ملخص النتائج والتوصيات

### أولاً: ملخص النتائج:

1/ تكونت العينة من (238) من نزلاء إصلاحيات السجون في جدة، وتم التوصل إلى أن غالبية العينة بنسبة 71.8 % في الفئة العمرية (أقل من 30 سنة)، وأن الغالبية بنسبة 73.5 % مستواهم التعليمي (ثانوية عامة فأقل)، وأن نسبة 34 % من العينة وظيفتهم (أعمال حرة) ونسبة 20.6 % (موظف مدني) وأن الغالبية بنسبة 61.8 % تبلغ خبرتهم العملية (أقل من 5 سنوات).

2/ غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على أمن المعلومات التي توفرها الحكومة الإلكترونية، وأن أكثر العبارات التي حازت على موافقة العينة هي:

1. يتم تحديث إجراءات أمن مواقع الحكومة الإلكترونية حسب التطور التكنولوجي.

2. توجد سرية للمعلومات الخاصة بمتلقي الخدمة.

3/ غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على الخصوصية التي توفرها الحكومة الإلكترونية، وأن أكثر العبارات التي حازت على موافقة العينة هي:

1. يوجد سياسات وأنظمة معلنة لحماية البيانات الشخصية.

2. تحتفظ الحكومة الإلكترونية بسجلاتها بشكل دقيق.

4/ غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على الموثوقية التي توفرها الحكومة الإلكترونية، وأن أكثر العبارات التي حازت على موافقة العينة هي:

1. تتوافر المصادقية في التعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية.

2. أقوم بإجراء المعاملات على مواقع الحكومة الإلكترونية بثقة عالية.

5/ غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على السرعة التي توفرها الحكومة الإلكترونية، وأن أكثر العبارات التي حازت على موافقة العينة هي:

1. يسهل الوصول إلى موقع الخدمة الإلكترونية.

2. الوقت اللازم لتلقي الخدمة مناسب.

6/ غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على تحسين الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية، وأن أكثر العبارات التي حازت على موافقة العينة هي:

1. تعتبر وسائل التعريف بالخدمة وإجراءاتها واضحة.

2. تعمل الحكومة الإلكترونية على تحسين نوعية الخدمات التي يتم تقديمها باستمرار.

3. تقديم الخدمات بشكل متساوي بحيث تكون متاحة للجميع دون استثناء.

4. يستفيد متلقي الخدمة من الخدمات المقدمة بشكل فعال.

5. يوفر موقع الحكومة الإلكترونية عند تقديم الخدمة الوقت.

7/ يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة لنزلاء إصلاحيات السجون، وذلك من خلال:

1-7. يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لأمن المعلومات في الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة لنزلاء إصلاحيات السجون.

2-7. يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للخصوصية في الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة لنزلاء إصلاحيات السجون.

3-7. يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للموثوقية في الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة لنزلاء إصلاحيات السجون.

4-7. يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للسرعة في الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة لنزلاء إصلاحيات السجون.

## ثانياً- التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة ، فإن الباحث يوصي بالآتي:

1. العمل على تحديث معلومات النظام بصورة مستمرة لضمان أعلى مستوى من الجودة لتلك المعلومات وأن يتم ذلك بالسرعة المطلوبة وبطريقة تلقائية .
2. التواصل مع المستخدمين من نزلاء الاصلاحيات من خلال الاتصال بهم وعمل استبيانات إلكترونية للاستفادة منها في معرفة آراء ووجهات نظر المستخدمين حول النظام من أجل تحسين جودة الخدمة المقدمة لهم .
3. التوسع في نشر ثقافة جودة الخدمات الإلكترونية لدى كافة مستخدمي الأنظمة الإلكترونية من نزلاء السجون والإصلاحيات ، من أجل تحسين الخدمة المقدمة لهم .
4. اعتماد إدارة السجون على إستراتيجية الحكومة الإلكترونية كمدخل لتعزيز تحسين الخدمات المقدمة لنزلاء السجون وهذا يستلزم إعداد الإطارات والقيادات القادرة على قيادة هذا التغيير وضرورة تشجيع العاملين على تبني هذه الفلسفة حتى يتم تطبيقها بنجاح.
5. نشر الوعي الإلكتروني للعاملين بإدارة السجون وكذلك النزلاء وتزويدهم بمعارف حديثة تسمح بتجسيد مفهوم الحكومة الإلكترونية بما يمكن من الاستفادة من تطبيقات الحكومة الإلكترونية في تحسين مستوى الخدمات التي يحتاجها النزلاء وتمكينهم من تأديتها بالوجه المطلوب.

## المراجع:

- أبو بلحة، محمود (2004م) الحكومة الإلكترونية، القاهرة: دار النهضة العربية.
- أبو زيد، محمد خير سليم (2007م) الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن. متطلبات النجاح، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد 2.
- أبو سميرة، محمود (2006م) الحكومة الإلكترونية: تطبيقات وممارسات، الإسكندرية: مكتبة الأنجلو المصرية.
- حسين، مريم خالص (2013)، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، رقم العدد الخاص بمؤتمر الكلية.
- حمزة، جوبر (2017م) دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية، مقرة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة.
- الدراركة، مأمون (2001م) إدارة الجودة الشاملة، ط1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الربابعة، أعراف محمد علي أحمد، وآخرون (2019م) دور الحكومة الإلكترونية في تحسين نوعية الخدمات العامة من وجهة نظر العاملين في الحكومة الإلكترونية في الأردن، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، الأردن.
- رضوان، رأفت (2004م) الحكومة الإلكترونية، المركز الدولي للدراسات المستقبلية والاستراتيجية، العدد 22، السنة الأولى.
- الشوابكة، محمد (2013م) دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الاداء التنظيمي في قسم الاحوال المدنية والجوازات في الاردن، رسالة ماجستير. جامعة عمان.
- الطراونة، دانا عصام محمود (2019م) دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الاداء التنظيمي في قسم الاحوال المدنية والجوازات في الاردن، رسالة ماجستير.
- الطعامنة، محمد محود (2019م) دور الحكومة الإلكترونية في تحسين نوعية الخدمات العامة من وجهة نظر العاملين في الحكومة الإلكترونية في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن.
- العابد، سري، وسلوى الحمودي (2019) تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين منها، المجلة العربية للإدارة، ع4.
- العارف، نادية (2005م) الإدارة الاستراتيجية، الإسكندرية: الدار الجامعية، الاسكندرية.
- عبد الله، زينب (2006م) الحكومة الإلكترونية وأثرها على كفاءة العمليات، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز.
- عبد المحسن، توفيق محمد (2006م) اتجاهات حديثة في التخطيط والرقابة على الجودة الشاملة وستة سيجما، القاهرة: المكتبة الأكاديمية، القاهرة.
- العزاوي، محمد عبد الوهاب (2005م) إدارة الجودة الشاملة، الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- العلاق، بشير عباس محمود (2002م) قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر فعال على الأداء الناجح للقيادة الإدارية في المنظمات الخدمية - حالة المختبرات الطبية ومراكز الأشعة في الأردن-، جامعة الزيتونة الأردنية.
- الفار، محمد حامد حامد (2017) دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً "دراسة ميدانية على خدمات الوحدات المحلية"، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئة.
- فهد، ناصر العبود (2005م) الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، الرياض: مطبوعات مكتبة الدلك فهد الوطنية.
- القذوة، محمود (2009م) الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، ط1، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- محمد، عثمان (2018م) مقومات ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية، بحث عن التجارب العربية والعالمية، ليبيا: بني وليد.
- محمد، محمد محمود (2018) تقييم مدى فعالية الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات دراسة تطبيقية على مصلحة الاحوال المدنية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئة، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئة، ع4.
- مراد، سامي أحمد محمد (2016م) دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة. دراسة تطبيقية على محافظ القاهرة، مجلة البحوث والدراسات العربية، القاهرة.

- المزجاجي، أحمد داوود (1434هـ) الوجيز في طرق البحث العلمي، ط2، خوارزم العلمية.
- مطر، عصام عبد الفتاح (2013م) الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، القاهرة: دار الجامعة الجديدة.
- مغربي، عبد الحميد عبد الفتاح (2008م) متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها، دراسة تطبيقية على ميناء دمياط المؤتمر العلمي السنوي العشرون، القاهرة.
- الملا، عبد الرحمن مصطفى، ونوح، مها طالب (2019م) عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 42
- المهني، سوسن زهير (2011م) تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، الأردن: دار أسامة.
- الهوش، ابو بكر محمود (2006م) الحكومة الإلكترونية الواقع والافاق، الطبعة الاولى، القاهرة: مجموعة النيل العربية للنشر.
- واعر، وسيلة، (2017م) دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية، حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، الجزائر.
- Norris, D. F. and Moon, .M. J. (2005). Advancing EGovernment at the Grassroots: Tortoise or Hare? Public
- Schedler, K. and Schmidt, B. (2004). Managing The EGovernment Organization, International Public Management Review, 5 (1): 1-20, Electronic Journal at <http://www.ipmr.net>.