

دور التحول الرقمي في تحقيق الأمن السيبراني

دراسة تطبيقية على وزارة العدل بدولة قطر

الباحثة

مي محمد حمد عبدالله آل خليفة

## مقدمة :

يشهد عالم اليوم تغيرات هائلة تشكل تكنولوجيا المعلومات أداؤها الرئيسية والعامل المؤثر على البيئات التي تعمل فيها المنظمات. فقد ازدادت سرعة التغير التكنولوجي في قطاعات الإنتاج والخدمات ازدياداً كبيراً خلال العقد الأخيرين، وهذا يعني أن تكنولوجيا المعلومات تتيح مجالاً كبيراً للابتكارات والتحسينات في العديد من القطاعات التي يمكن أن تستخدم فيها، حيث لعبت دوراً أساسياً في تطوير وتحسين أداء المنظمات المختلفة سواء الإنتاجية أم الخدمية على حد سواء، وقد ساعد ذلك العديد من الأجهزة الحكومية المختلفة باستثمار تلك التطورات والاستفادة منها في تحسين الأداء .

يعتبر الأمن الركيزة الأساسية للمجتمع، بحيث لا يمكن تصور نمو أي نشاط بعيداً عن تحقيقه، سواء كان ذلك، على المستوى التقني، أم على المستوى القانوني. وقد تحول الأمن، مع بروز مجتمع المعلومات، والفضاء السيبراني، إلى واحد من قطاع الخدمات، التي تشكل قيمة مضافة، ودعامة أساسية، لأنشطة الحكومات والأفراد، على السواء، كما هو الحال، مع التطبيقات الخاصة بالحكومة الالكترونية، والصحة الالكترونية، والتعليم عن بعد، والاستعلام، والتجارة الالكترونية، وغيرها الكثير. إلا ان الوجوه المتعددة للأمن السيبراني، ومضاعفاتها الخطيرة التي لا تقف عند حدود الاساءة الى الافراد، والمؤسسات، بل تتعداها الى تعريض سلامة الدول والحكومات، تزيد مهمة القيمين على الموضوع تعقيداً وصعوبة، وتستدعي مقارنة، شاملة، ومتكاملة، لجميع التحديات، التي يطرحها الفضاء السيبراني، بحيث تأتي الردود، والحلول المقترحة، ناجعة وفاعلة. فتحقيق الامن، وبناء الثقة في الفضاء السيبراني، من أساسيات تسخير تقنيات المعلومات والاتصالات، في مجالات التنمية خدمة للمجتمعات الانسانية

## أولاً: الدراسة الاستطلاعية

بهدف بلورة مشكلة الدراسة وصياغة الفروض العلمية وتحديد المتغيرات البحثية قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية من شقين الشق الأول المكتبي والشق الآخر ميداني. أما الجانب المكتبي فقد تمثل مراجعة أهم الدراسات والبحوث العلمية التي ترتبط بالتحول الرقمي وأخرى ترتبط بالأمن السيبراني . أما الميدانية فقد تمثلت في إجراء لقاءات متعمقة مع عينة ميسرة قوامها (١٥) مفردة من العاملين والمسؤولين بوزارة العدل في دولة قطر وقد تضمنت توجيه مجموعة من التساؤلات حول التحول الرقمي ومجموعة تساؤلات حول مشكلة الأمن السيبراني وتوصلت إلى أن ثمة دور حيوي للتحويل الرقمي في حماية الأمن السيبراني بالوزارة وذلك كي يتسنى لها القيام بدورها الخدمي الفاعل والأمن في تقديم الخدمة للمواطنين. وهو ما يستدعي تناول الموضوع بتحليل أوسع من خلال هذه الأطروحة العلمية بهدف التوصل لنتائج وتوصيات من شأنها المساهمة في حماية أمن المعلومات بالوزارة.

## ثانياً : إشكالية الدراسة

إن الأمن المعلوماتي للدول وللمؤسسات يتعرض اليوم لمخاطر جمة ومن أهمها محاولات الإختراق السيبراني وهو ما يشكل ضرراً بالغاً لقواعد البيانات وكشف المعلومات السرية للمؤسسات ومن هنا تتمثل المشكلة في كيفية تحقيق أمن المعلومات المؤسسية في وزارة العدل من خلال دور التحول الرقمي . وتسعى الدراسة للإجابة على التساؤلات البحثية التالية :

١. هل توجد علاقة إرتباطية بين أبعاد التحول الرقمي والأمن السيبراني إبتداء ؟
٢. هل يوجد تأثير للتحول الرقمي علي الأمن السيبراني ؟

٣. هل توجد اختلافات في إدراك العاملين بالمؤسسات الحكومية لمتغيرات الدراسة (التحول الرقمي والأمن السيبراني) باختلاف متغيراتهم الديموجرافية والوظيفية (النوع، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي)؟

### ثالثاً : فروض الدراسة

تسعى الدراسة لإحتبار صدق الفرض الرئيسي التالي:

يوجد تأثير معنوي لإدارة التحول الرقمي على تحقيق الأمن السيبراني

يتفرّع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

١. يوجد تأثير معنوي للتحول الرقمي للخدمات الحكومية على تحقيق الأمن السيبراني.
٢. يوجد تأثير معنوي لمستوى إلتزام الجهات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية على تحقيق الأمن السيبراني.
٣. يوجد تأثير معنوي للتوعية العامة بالخدمات الرقمية وأهميتها على تحقيق الأمن السيبراني.
٤. يوجد تأثير معنوي لتوافر المرافق الأساسية للتحول الرقمي على تحقيق الأمن السيبراني.

### رابعاً : نموذج الدراسة

المتغير المستقل: الامن السيبراني

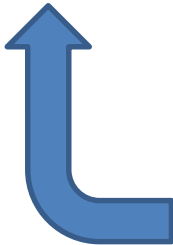
الابعاد السياسية

الابعاد الاقتصادية

الابعاد السياسية

الابعاد القانونية

الابعاد الاجتماعية



المتغير المستقل: أبعاد التحول الرقمي

الأسس الرقمية

الإبتكار الرقمي

الحكومة الرقمية

المجتمع الرقمي

المواطن الرقمي



الشكل رقم (١) نموذج الدراسة

### خامساً: أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في تناوله لأحد الموضوعات الحديثة والمحورية التي تواجه المؤسسات الحكومية اليوم في ظل الدور الجديد للدولة إنطلاقاً من منظومة التحول الرقمي ومجتمع المعلومات . مما يؤكد على ضرورة تطبيق نظم التحول الرقمي تدعم تحقيق الأمن السيبراني وذلك بالضرورة يتطلب تطوير النظم المتبعة على مستوى الجهاز الحكومي بالدولة بما يواكب رؤية واستراتيجية الدولة في التحول الرقمي وتقديم الخدمات العامة وفقاً لطلبات وتطلعات المستفيدين .

### سادساً : أهداف البحث

تتمثل أهداف البحث في الآتي:

- 1- التعرف على مستوى الارتباط بين التحول الرقمي بإبعاده المختلفة والأمن السيبراني بإبعاده المختلفة في المؤسسات العامة وبخاصة في وزارة العدل بدولة قطر.
- 2- الوقوف على مستوى تأثير التحول الرقمي على الأمن السيبراني في وزارة العدل محل الدراسة التطبيقية.
- 3- تحديد درجة التباين في إدراكات العاملين بالوزارة محل الدراسة لمتغيرات الدراسة (التحول الرقمي والأمن السيبراني) باختلاف متغيراتهم الديموجرافية (النوع، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، المستوى الإداري).

### سابعاً : حدود الدراسة

اقتصر البحث على تحديد عوامل نجاح تطبيق التحول الرقمي في ادارة السيبراني.

الحدود الزمنية: أجريت الدراسة منذ نهاية ٢٠٢١ وحتى نهاية ٢٠٢٢ ، حيث يمثل هذا العام اهتمام الحكومة القطرية باستراتيجية التحول الرقمي لتحقيق الامن السيبراني وتطوير الخدمات العامة وضرورة تقديم الخدمات من خلال قنوات متعددة بالإضافة الى إعداد السياسات والاستراتيجيات الخاصة بالتنمية المستدامة ووضع الملامح الأساسية لخطة التنمية المستدامة متوسطة المدى ٢٠٢٢/٢٠٢٣ .

الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة على مستوى وزارة العدل القطرية، دون سواها من المؤسسات الحكومية في الدولة

### ثامناً : الدراسات السابقة :

تم مراجعة مجموعة من الدراسات الرتبطة بموضوع الدراسة أو تقترب منه ويذكر منها ما يلي:  
أ . الدراسات العربية :

#### - دراسة المعهد العربي للتخطيط ( ٢٠١٩ ) (١)

مخاطر الهجمات الالكترونية (السيبرانية) وآثارها الاقتصادية : دراسة حالة دول مجلس التعاون الخليجي حاولت هذه الدراسة تسليط الضوء على أهمية المخاطر الالكترونية وآثارها الاقتصادية وكيفية إدارتها، وأعطت نماذج دولية لحوادث الإصابة بها . ثم حُلّت وقيمت أوضاع دول مجلس التعاون ا لخليجي كنموذج أو دراسة حالة . وهدفت من ذلك الى زيادة الاهتمام بالاستثمار في الأمن الإلكتروني واستدراك الثغرات في التخطيط الاقتصادي لمجابهة هذه المخاطر، وتتصدر دول مجلس التعاون الخليجي دول العالم الأخرى في بعض أنواع

المعهد العربي للتخطيط ، ٢٠١٩ .<sup>١</sup>

الهجمات السيبرانية على الأنشطة الاقتصادية مثل معدلات البرمجيات الخبيثة بالبريد الإلكتروني ونسب البريد الإلكتروني المؤذي Spam . كما تفوق الخسائر الناجمة عن الهجمات الإلكترونية في دول المجلس المتوسط العالمي. وعلى الرغم من تحسن أداء دول المجلس في مجال مواجهة الهجمات الإلكترونية، إلا أن الدليل العالمي للأمن السيبراني الذي تصدره الأمم المتحدة يشير إلى وجود العديد من الثغرات القانونية والفنية والتنظيمية والتدريبية والتعاونية التي يجب سدها من خلال تحسين الأداء والإكمال والمراجعة للوضع الراهن في هذه الجوانب . ولا تكفي زيادة الإنفاق بمفردها في مواجهة التهديدات وتحقيق الأمن السيبراني في دول المجلس، بل لابد من تحسين الوعي والحوكمة والعمليات لأن هذه المنطقة هي إحدى أكثر مناطق العالم تقدماً في سرعة تبني واعتماد التكنولوجيا الحديثة.

- دراسة مريم خالص حسين ٢٠١٣ (١) :

تهدف الدراسة الى بناء تأطير شامل عن الحكومة الإلكترونية وامكانية توظيفها لأدوات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات المختلفة وتقديم عرض تعريفى لمفهوم الحكومة الإلكترونية ورفع الوعي والاهتمام بها ، وتكمن مشكلة الدراسة فى ان تطبيق الحكومة الإلكترونية في العديد من الاجهزة الحكومية والوزارات في العديد من الدول برزت مشكلة مهمة هي الاستيعاب الفكري لهذا المفهوم من قبل العاملين في الاجهزة الحكومية والمواطنين وعدم اصدار تشريعات وقوانين تنظم المعاملات الإلكترونية وعدم وجود توقيع الكتروني ينظم التعاملات الإلكترونية . توصلت الباحثة ان تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب إعادة هيكلة الإدارات بما يلائم متطلبات الحكومة الإلكترونية و ضرورة تأهيل وتدريب الموظفين على تطبيق الحكومة الإلكترونية كما يتوجب على الحكومات التي تستخدم تطبيق الحكومة الإلكترونية وضع التشريعات القانونية الملائمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية واعتماد توقيع الكتروني كي يكون معتمدا رسمياً وتأخذ الكتب الطابع الرسمي بالإضافة الى ضرورة القيام بدراسة معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في تجارب الدول المتقدمة والنامية و عدم وجود وعي لدى بعض المواطنين والموظفين بهذا المفهوم واهميته ، وكان من اهم التوصيات : البحث بضرورة ملائمة متطلبات الحكومة الإلكترونية بما يتماشى ومتطلبات التغيير ويتلاءم مع تطبيقات مشاريع الحكومة الإلكترونية ووضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب الموظفين بما يتلاءم مع استخدام التقنيات الحديثة وتطبيق اسلوب الحكومة الإلكترونية ، توفير برامج حماية البيانات والمعلومات التي تخص المواطنين في كافة التعاملات عن طريق وضع التشريعات القانونية اللازمة واعتماد التوقيع الإلكتروني علاوة على قبل البدء في تطبيق هذا المشروع ، التعرف على تجارب الدول المتقدمة والنامية لتلاقي المعوقات التي قد تسبب بعدم نجاح المشروع

٢  
دراسة عماد أحمد أبو شنب ٢٠١٢ (١) :

يتناول هذا الكتاب مشروعات الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق" في عام ٢٠١٠، حيث تم استعراض مشروعات الحكومة الإلكترونية ومبادراتها، من خلال مجموعة من الفصول

---

مريم خالص حسين ، الحكومة الإلكترونية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، ٢٠١٣ .

عماد أحمد أبو شنب ، الحكومة الإلكترونية أداة للديمقراطية والتنمية المجتمعية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ،

استعرضت المبادئ الأساسية، وتعريفاتها وعناصرها، والخطوات التي تتبع لتطبيق هذه المشروعات، كما تم استعراض اقتصادات وطرق تقييم هذه المشروعات، والاتجاهات الحديثة للبحث العلمي في هذا المجال. كما تم استعراض أمن المعلومات والمعمارية الخاصة بالأنظمة كموضوعات تغلب عليها الصبغة التقنية الإدارية .

إن ظاهرة الحكومة الإلكترونية تنتمي من الناحية العلمية والأدبية إلى مجموعة من المجالات، منها: الإدارة العامة، العلوم السياسية، تكنولوجيا المعلومات، وإدارة الأعمال. وعليه ولأهمية الموضوع من الناحية الإدارية ، يسلم الضوء على دور الحكومة الإلكترونية في تفعيل التنمية المجتمعية والمشاركة الشعبية والعملية الديمقراطية، ويتم التركيز على محورين رئيسيين، هما الإدارة الإلكترونية والتنمية المجتمعية، وهما محوران مهمان ينضويان تحت مظلة الحكومة الإلكترونية. وقد تم تقسيم الكتاب إلى ثمانية فصول رئيسية، الفصل الأول تناول موضوع الحكومة الإلكترونية بشكل عام ، ثم خمسة فصول تناولت موضوعات مختلفة في الإدارة الإلكترونية وفصلان تناولوا التنمية المجتمعية والفجوة الرقمية .

إن الأحداث الأخيرة في الوطن العربي تجعل من المهم طرح مثل هذه الموضوعات حتى لا تبقى الحكومات والقطاع العام منعزلة عن الحراك الشعبي، وحتى يتم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في ترسيخ الثقة بين الحكومات والأفراد.

#### - دراسة العربي عطية ٢٠١٢ ( ) :

حيث تكمن المشكلة في هذه الدراسة في ( ما أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية) وكان من نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين مما يؤكد على الأهمية العمل والسير بخطوات إيجابية في الاستثمار والتطوير في هذه الأداة بالإضافة لوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و (حجم الأداء ، نوعية الأداء ، كفاءة الأداء ، تبسيط العمل ) ،

واهم المقترحات التي توصل إليها الباحث هي : العمل على تحديد الهدف من الجهاز الإداري في ظل التغيرات العالمية وإعادة النظر في بعض الهياكل الإدارية بما يتناسب مع الدور المتوقع للجهاز الإداري وتحقيق التوازن بين وحدات الجهاز الإداري والإدارات التابعة له وإعادة النظر في الوظائف المتماثلة التي تقع في نفس الإدارة الواحدة وضمان تحقيق التنسيق بين الأنشطة المختلفة والوحدات منعا لتضارب الاختصاصات أو ازدواجية العمل وتفعيل دور وحدات المتابعة والتقييم والموائمة بين عامل الكفاءة والبعد الاجتماعي ، العمل على تحديث وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بشكل دائم ومستمر ويتناسب مع طبيعة العمل وأيضا الربط الحاسوبي الداخلي بين الأقسام الإدارية حتى يتم تحقيق السرعة في توفير المعلومات والتكامل في تحقيق الخدمات ، إعداد البرامج والدورات التدريبية وعقد ورش العمل والندوات المناسبة لمختلف المستويات الإدارية ، حول الطرق الفعالة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات ، والعمل على توفير هذه الأداة لانجاز الاعمال وذلك لزيادة السرعة والدقة في إنجاز المهام والواجبات.

١. العربي عطية ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، ٢٠١٢ .

دراسة محمد منتصر عبد العظيم ٢٠١٢ (١) : يهدف هذا البحث الى إلقاء الضوء على مفهوم التدريب التكنولوجي وقياس أثر التدريب التكنولوجي على تحسين مستوى الأداء للعاملين بهيئة البريد، كما يقوم بقياس أثر التدريب التكنولوجي على درجة رضا العاملين بمكاتب هيئة البريد وتحديد مدى كفاءة البرامج التدريبية ثم توصل الباحث الى إقتراح بعض التوصيات لتحسين كفاءة عملية التدريب التكنولوجي بهيئة البريد.

وتوصل الباحث الى عدد من النتائج حول العلاقة بين التدريب على تكنولوجيا المعلومات و تحسين الأداء المؤسسى للهيئات الحكومية ، تطبيقا على هيئة البريد منها : انخفاض نسبة الإنفاق على برامج التدريب على تكنولوجيا المعلومات ، سواء الى اجمالى الإيرادات أو اجمالى النفقات ، ولا تزال محدودة إذا ما قورنت بنسب الإنفاق فى المنظمات العامة فى الدول المتقدمة ، حيث تراوحت نسبة إنفاق الهيئة على تكنولوجيا المعلومات بين ٣,٠٦ % الى ٣,٤ % من اجمالى الإيرادات ، فى حين تراوحت هذه النسب فى الدول المتقدمة بين ٥ % الى ٧ % كذلك تراوحت نسبة الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات بين ١,٢٤ % الى ٢,٢٤ % من اجمالى نفقات الهيئة.

#### - دراسة رحاب سيد مبروك ٢٠١٢ (٢) :

تناول البحث موضوع تكنولوجيا المعلومات وأثرها على جودة الأداء الوظيفي، فهي تعد من المجالات الحديثة نسبيا ويهدف البحث الى وضع تصور لجودة الأداء الوظيفي باستخدام تكنولوجيا المعلومات لدى العاملين فى مديريات الشباب والرياضة بمحافظات الصعيد. وقد تم التوصل لعدة نتائج منها الاستنتاجات الخاصة بالواقع الفعلي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات منها : توفر تكنولوجيا المعلومات الذاكرة الضخمة فى حفظ كم هائل من البيانات والمعلومات ، كما تسهم فى الحصول على البيانات بطريقة دقيقة ، و تعمل على تسهيل عملية الاتصال بين العاملين من خلال شبكات الكمبيوتر ، كما يؤدى الاستمرار فى التدريب على استخدام الحاسب إلى الارتقاء بمستوى أدائك ، بالإضافة الى ان تكنولوجيا المعلومات تساعد فى اتخاذ القرارات . اما الاستنتاجات الخاصة بالواقع الفعلي لجودة الأداء الوظيفي وتتمثل فى : زيادة الكفاءة ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين والعاملين ، ورفع مستوى الوعي لدى العاملين من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة و التخطيط الجيد لعملية الأداء بالإضافة الى تطوير أداء العاملين وتحمل المسؤولية وتحقيق الأهداف والتميز والتطوير فى مجال العمل و تكوين مفهوم واضح لدى العاملين بتكنولوجيا المعلومات و تزويد العاملين بالمهارات اللازمة للعمل .

#### - دراسة كريمة أحمد متولي ٢٠١١ (٣) :

(١) محمد منتصر عبد العظيم ، أثر التدريب التكنولوجي فى رفع مستوى الأداء فى القطاع الحكومى بالتطبيق على هيئة البريد ، رسالة ماجستير ، جامعة حلوان ، قسم ادارة الاعمال ، كلية التجارة وإدارة الأعمال ، القاهرة ، ٢٠١٢ .

(٢) رحاب سيد مبروك عبد الغنى ، تصور مقترح لجودة الأداء الوظيفي باستخدام تكنولوجيا المعلومات لدى العاملين بمديريات الشباب والرياضة ببعض محافظات الصعيد. رسالة ماجستير ، جامعة اسيوط ، كلية التربية الرياضية ، ٢٠١٢ .

١. كريمة أحمد متولي ، دور تكنولوجيا المعلومات فى تطوير أداء العاملين فى الأجهزة الحكومية مع دراسة حالة العاملين بالجهاز الإداري فى كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة القاهرة ، رسالة ماجستير ، جامعة القاهرة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، ٢٠١١ .

تركز هذه الدراسة على متطلبات ونتائج استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء العاملين بالأجهزة الحكومية والى مدي نجحت تجربة الجهاز الحكومي المصري في استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير أداء العاملين .

وقد خلصت الدراسة الى ان المدخلات التي تتمثل من موارد بشرية ذات كفاءة وموارد مالية كافية وثقافة تنظيمية إيجابية ولوائح وقوانين المتطلبات اللازمة لتحقيق المخرجات المنشودة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء العاملين بالأجهزة الحكومية ، وذلك من إدارة إلكترونية ذات كفاءة ونظم معلومات إدارية ونظم دعم اتخاذ قرار فعالة ، كما انه لم تحقق تجربة الحكومة الإلكترونية في مصر النتائج المنشودة ، بسبب افتقادها لعدد من المتطلبات، وهي: عدم كفاءة الموارد البشرية وافتقادها للتدريب، وعدم كفاية الموارد المادية اللازمة لتوفير المعدات والأجهزة ،

وعدم وجود القوانين اللازمة لتطبيق الحكومة الكترونية مثل قوانين التوقيع الإلكتروني والتوثيق الإلكتروني، كما أن الثقافة التنظيمية السائدة في العديد من الأجهزة الإدارية الحكومية في مصر تنسم بنوع من السلبية إلى حد ما بحيث تسودها قيم قد تتعارض مع الثقافة المطلوبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالإضافة الى ان حالة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة القاهرة عبرت عن القاعدة العامة للعديد من الأجهزة الإدارية الحكومية في مصر من افتقادها مدخلات ومتطلبات دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء العاملين بالأجهزة الحكومية ، مما أدى إلى عدم تحقيق النتائج المنشودة لتجربة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية في الإدارة الإلكترونية.

#### - دراسة هانى ابراهيم على ٢٠١١ ( ) :

تهدف هذه الدراسة الى دراسة مفهوم ومقومات انشاء الحكومة الالكترونية ، والاطار النظرى للأدبيات الاقتصادية للعلاقة بين التكنولوجيا بشكل عام والنمو الاقتصادى من جهة ، كذلك توضح العلاقة بين الحكومة الالكترونية والنمو الاقتصادى بشكل خاص ، وتهدف ايضا الى دراسة تطور مشروع الحكومة الالكترونية فى مصر ، واختبار العلاقة بين إنشاء الحكومة الالكترونية والنمو الاقتصادى فى مصر.

وخلصت الدراسة الى أهم النتائج التالية : أن مصر حققت أفضل مرتبة عالمية لها فى مؤشر جاهزية الحكومة الالكترونية عام ٢٠٠٨ حين احتلت المرتبة ٧٩ من ١٨٢ دولة إلا أن الترتيب قد تراجع ٧ مراتب لتحتل المرتبة ٨٦ من ١٨٤ دولة عام ٢٠١٠ وكذلك فقد تراجع المؤشر ليبلغ ٠,٤٥٢ ويعود هذا التراجع بشكل اساسى الى تراجع قيمة المؤشرين الفرعيين اتاحة الخدمات عبر الانترنت ورأس المال البشرى اما مؤشر البنية الاساسية للاتصالات لحق به تحسن ايجابى بسيط فى عام ٢٠١٠ . ، اما بتحليل نتائج استطلاعات الرأى السنوية التى يقوم بها مركز استطلاع الرأى العام التابع لمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء المصرى حول خدمات الحكومة الالكترونية خلال الفترة ٢٠٠٥-٢٠١٠ تبين انخفاض نسبة

١. هانى ابراهيم على ، الحكومة الالكترونية واثرها على النمو الاقتصادى : دراسة تطبيقية مع اشارة خاصة الى مصر ، رسالة دكتوراه ، جامعة حلوان ، كلية التجارة وادارة الاعمال ، ٢٠١١ .



معرفة المصريين بخدمات الحكومة الالكترونية حيث اوضحت نتائج الاستطلاعات ان هذه النسبة لم تزد عن ٤٠% من المبحوثين خلال الفترة من ٢٠٠٥ وحتى عام ٢٠١٠،

كما تبين ايضا انخفاض نسبة المتعاملين مع خدمات الحكومة الالكترونية حيث لم تتعد هذه النسبة ٣٧% ممن لديهم علم بخدمات الحكومة الالكترونية اى ان حوالى ١٥% فقط من اجمالالمبحوثين بالعينة خلال الفترة ٢٠٠٥-٢٠١٠ تعاملوا مع خدمات الحكومة الالكترونية المصرية. و بقياس العلاقة بين الحكومة الالكترونية والنمو الاقتصادى فى مصر فقد تبين انه هناك علاقتين مباشرة وغير مباشرة ما بين الحكومة الالكترونية والنمو الاقتصادى وقد تم بناء نموذج اقتصادى لكل علاقة.

#### ١ - دراسة هشام محمود ابراهيم ٢٠١١ (١) :

تهدف هذه الدراسة الى تحديد عناصر التطوير التنظيمى المطلوبة لانجاح نظام الحكومة الالكترونية عند تطبيقها فى الاجهزة الحكومية ، وتحديد اثر ادخال الحكومة الالكترونية على تطوير انظمة العمل بالاجهزة الحكومية ، كما تهدف الى تصميم نموذج يوضح العناصر المطلوبة لانجاح نظام الحكومة الالكترونية عند تطبيقها فى اى جهاز حكومى. خلصت الدراسة الى نتائج عدة أهمها : أنه يجب عند تطبيق نظام الحكومة الالكترونية فى أى جهاز حكومى فى مصر أن يتبع مدخل التطوير التنظيمى بأبعاده الثلاثة ( البشرى، الهيكلى ، التكنولوجى ) بحيث يكون النظر لهذه المجالات الثلاثة على أنها مكونات لنظام واحد، ويجب النظر لنظام الحكومة الالكترونية قبل تطبيقه فى اى جهاز حكومى فى مصر من حيث ثلاثة مناظير رئيسية وهم :- منظور المواطن تجاه نظام الحكومة الالكترونية ، ومنظور المنظمات تجاه نظام الحكومة الالكترونية ، منظور الحكومة نفسها تجاه نظام الحكومة الالكترونية .

#### ٢ - دراسة خالد عبد الرحمن الديرى ٢٠١١ (٢) :

يتناول البحث دور تكنولوجيا المعلومات فى تطوير القدرات البشرية ووضع الاستراتيجيات اللازمة لبلوغ اعلى معدلات الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات وامكانياتها ، وعلى الرغم من الامكانيات الهائلة التى توفرها تكنولوجيا المعلومات لبناء قدرات العاملين بالمنظمات الحكومية الا ان قدرات العاملين خاصة فى وزارتى الصحة والتعاون الدولى مازالت عند مستوى لا يتناسب مع حجم هذه الامكانيات ، ومن ثم فيقوم البحث على اعادة النظر فى قدرات العاملين بالمنظمات الحكومية واعادة النظر فى الشكل وذلك من خلال تكنولوجيا المعلومات . ويهدف البحث الى تطوير منظومة بناء قدرات العاملين داخل وزارتى الصحة والتعاون الدولى بما يتناسب مع الاتجاهات الحديثة لبناء القدرات فى ظل تكنولوجيا المعلومات .

#### ٣ - دراسة د. سحر قدورى ٢٠١٠ (٣) :

٢. هشام محمود ابراهيم ، نظام الحكومة الالكترونية كمدخل للتطوير التنظيمى : دراسة تطبيقية على الوزارات الخدمية فى مصر ، رسالة دكتوراه ، جامعة حلوان ، كلية التجارة وادارة الاعمال ، ٢٠١١ .

(١) خالد عبد الرحمن ، بناء قدرات العاملين بالمنظمات الحكومية فى ظل تكنولوجيا المعلومات مع التطبيق على وزارتى الصحة والتعاون الدولى ، رسالة دكتوراه ، جامعة القاهرة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، قسم الادارة العامة ، ٢٠١١

(٢) د سحر قدورى ، الادارة الالكترونية وأمكانياتها فى تحقيق الجودة الشاملة . مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية ،

مجلة المنصور ، العدد ١٤ ، الجزء الاول ، ٢٠١٠ .

تشير هذه الدراسة أن مفهوم الإدارة الإلكترونية لا يقتصر على أحداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم المعاملات والخدمات والمنافع العامة للزبائن بل في إعادة آلية وهندسة وهيكلية الأنشطة والعمليات والإجراءات الإدارية ذاتها تدعيماً للجودة الذي تسعى لتحقيقها المؤسسات المختلفة. وعلى ذلك تمثل الإدارة الإلكترونية المستهدف تحقيقها نموذجاً متقدماً يعتمد على استخدام المعلوماتية والتكنولوجيا المتقدمة لإحداث التغيير التحولي وليس مجرد إحداث تغييرات وقتية أو بسيطة على هيكل الأعمال القائمة بالفعل. ومن هنا تأتي أهمية الدراسة من أهمية متغيراتها في المؤسسات والمجتمعات المعاصرة والكيفية التي يمكن أن توفرها تطبيقات الإدارة الإلكترونية في توسيع نطاق الجودة ودعمها ونشرها. وتهدف الدراسة الى التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية ، وإبراز أهميتها في إدارة المؤسسات ، وتسليط الضوء على تطور مفهوم الجودة وأهم المرتكزات التي تقوم عليه بالإضافة الى صياغة اطار معرفي لتكامل العلاقة بين الإدارة الإلكترونية مع تحقيق إدارة الجودة باعتبارها من الأدوات الداعمة لرفع كفاءة وفعالية المؤسسات ، ومن اهم الاستنتاجات التي توصلت اليها الدراسة : انه لا بد أن تكون الجودة في قلب الإصلاحات المقامة داخل المؤسسة لهذا أصبحت المؤسسات ومنذ سنوات تعمل على ادماج تطبيقات الإدارة الإلكترونية أكثر فأكثر في عملياتها المختلفة ، بطريقة تمكن من تقاسم المعلومات وتحسين التنسيق بين نشاطاتها ، وهذا من شأنه أن يقود الى تنمية طرق تنظيمية أكثر عقلانية وأكثر تفاعلية وأكثر فاعلية ، ان الإدارة الإلكترونية تقوم بحمل قيم الجودة ومنها تحمل المسؤولية ، والمبادرات المحلية، والشخصنة المكثفة ، والقيام بالأعمال التجارية التفاعلية ، لأنها تلتقي مع تطلعات الزبائن وبنسبة كبيرة مع طموحات المديرين والعاملين بما يمكن من تامين دور الفرد في المؤسسة وتقضي على الاحتقانات المرتبطة بثقل وتعقيد الإجراءات كما توصلت الى حقيقة هامة وهي الافتقار لعامل الشفافية المرتبط بتصميم نظم وتكنولوجيا الإدارة الإلكترونية يمنع الزبائن المتوقع تعاملهم مع الإدارة من المشاركة الفعلية في أعمالها وأنشطتها ومن اهم التوصيات : انه يجب تشجيع كافة فئات المجتمع على امكانية الوصول للإدارة الإلكترونية بغض النظر عن قدراتهم الجسدية أو مواقع تواجدهم ، من خلال تصميم وتطوير التطبيقات التي تلائم الفئات المختلفة ، واصدار تشريعات وقوانين تحفز المؤسسات الحكومية والخاصة على تبني التكنولوجيا المتقدمة لمساعدة المواطنين ، مع ضرورة تبني المؤسسات استراتيجيات تكوين وتأهيل وتعزيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية ومحاولة الاستفادة من تطبيقاتها في تحسين أداء المؤسسة بشكل عام وإدارة الجودة بشكل خاص .

١

#### - دراسة د. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي ٢٠٠٤ ( ) :

تركز هذه الدراسة على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها بالتطبيق على ميناء دمياط وأهمية الربط بين اتجاهات الأفراد والإدارة الإلكترونية التي تمثل أحد الأساليب والمناهج الإدارية المعاصرة وضرورة التوصل الى تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمنهج علمي ، كما ان العوامل الإدارية والإنسانية مازالت لا تحظى بالقدر المناسب من الاهتمام خلال تنمية وتطوير الإدارة والحكومة الإلكترونية ، مع

٢. د. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي ، "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها : دراسة تطبيقية على ميناء دمياط" ، بحث منشور ، المؤتمر العلمي السنوي العشرون ، صناعة الخدمات في الوطن العربي رؤية مستقبلية ، ٢٠-٢٢ أبريل ٢٠٠٤ (جامعة المنصورة : كلية التجارة ، ٢٠٠٤) .

أن دراسة العوامل الإدارية والإنسانية والاهتمام بها يعد من العوامل بالغة الأهمية لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة، والذي قد يزيد أحيانا في أهميته عن العوامل المالية والفنية ، وتنطلق هذه الدراسة من فرضية مفادها انه توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء عينة الدراسة حول ترتيب متطلبات الإدارة الإلكترونية حسب المستويات الإدارية ، وقد خلصت الدراسة الى وجود اختلافات حول ترتيب متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين بالأجهزة المختلفة بميناء دمياط ، حيث ركز العاملين بهيئة ميناء دمياط على المتطلبات الفنية والإدارية والمالية في حين اهتم جهاز الجمارك بالميناء بالمتطلبات الفنية والمالية وإتمام الإجراءات بفاعلية ، أما هيئة الصوامع والتخزين فاهتم العاملين بها أيضاً بالمتطلبات الفنية والمالية بجانب التخطيط الاستراتيجي لعمليات التحول نحو الإلكترونية.

#### - دراسة د. جبريل بن حسن العريشي ٢٠٠٧ (١) :

تتحدد اشكالية الدراسة في انه في ظل الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تطوير التعليم ، كيف نحدد ما هو دور تقنيات المعلومات في تطوير التعليم عن بعد في مؤسسات التعليم العالي بقطاعيه الخاص والعام ؟  
وتهدف الدراسة الى معرفة واقع تقنية المعلومات المستخدمة في التعليم عن بعد مثل "الإنترنت، وخدمات البريد الإلكتروني، والمؤتمرات المرئية والمسموعة وغيرها" في مؤسسات التعليم العالي بقطاعيه العام والخاص والعوامل التي تؤثر في نظرة أعضاء هيئة التدريس حول استخدام تقنيات المعلومات في مؤسسات التعليم العالي بقطاعيه العام والخاص ، والمتطلبات الأساسية لاستخدام تقنيات المعلومات في التعليم العالي بقطاعيه العام والخاص بالإضافة الى معرفة العقبات والعوائق التي تمنع من استخدام تقنيات المعلومات ودراسة إمكانية تدليل العقبات لاستخدام مثمر لهذه التقنيات في نظام التعليم عن بعد في مؤسسات التعليم العالي ، أن أكثر تقنيات المعلومات أهمية بالنسبة لاستخدامها في التعليم العالي ومن وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كانت بالتسلسل كالتالي: شبكة الإنترنت، يليها في الترتيب البريد الإلكتروني، ثم استخدام الأقراص المدمجة، ثم التعليم بواسطة الحاسوب ثم نظام نقل الملفات ، ان ارتفاع المؤهل الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس أدى إلى ارتفاع إلمامهم بتقنيات المعلومات وأهميتها في التعليم، حيث أن نسبة ٩٠% تقريباً من مفردات عينة البحث أيدوا استخدام هذه التقنيات في التعليم، في حين كان نسبة غير المؤيدين ١٠% تقريباً، بالإضافة الى أن الكثير من أعضاء هيئة التدريس يشجعون استخدام تقنيات المعلومات المختلفة في التعليم، و أن الاستعانة بالخبرات العالمية في مجال تقنية المعلومات وتوفير معامل الحاسب الآلي وبناء شبكة داخلية تغطي جميع أقسام وكليات الجامعة وتوفير خدمة الاتصال بالإنترنت يعد أمراً مهماً لاستخدام تقنيات المعلومات في التعليم.

#### - دراسة Peyman et al ٢٠٠٥ (٢) :

٣. د. جبريل بن حسن العريشي ، دور تقنيات المعلومات في تطوير التعليم في مؤسسات التعليم العالي بقطاعيه الخاص والعام دراسة تطبيقية على مدينتي الرياض وجدة ، جامعة الملك سعود ، المملكة العربية السعودية ، ٢٠٠٧.

(1) Peyman. Et al., Exploring Failure. Factory of Implementing, Knowledge Management Systems in Organization, Vol.5 May 2005.

استهدفت هذه الدراسة الإجابة على التساؤل التالي :-

ما هي عوامل فشل تطبيق إدارة المعرفة فى المنظمات ؟ " أي استهدفت تحليل عوامل فشل تطبيق إدارة المعرفة " واعتمدت الدراسة على ١٠٠٠ باحث أطلق عليهم فريق عمل (BB) بشركة Calibro التي تعمل فى مجال الدواء ومقرها سويسرا .وأستخدمت الدراسة أسلوب دراسة الحالة Case Study . أوضحت الدراسة أسباب فشل تطبيق إدارة المعرفة كانت كما يلي .

- عدم اضطلاع الإدارة العليا بأبعاد إدارة المعرفة ومتطلباتها .
- اختيار شخص بسيط وعديم الخبرة لقيادة فريق إدارة المعرفة .
- الاختيار غير الصحيح لأعضاء فريق المعرفة .
- التخطيط الخاطئ والتنبؤ غير الصحيح للمشروع .
- عدم وضع ميزانية لمشروع إدارة المعرفة .
- الثقافة التنظيمية غير الملائمة .
- عدم دعم والتزام الإدارة العليا لإدارة المعرفة .
- المقاومة ضد التغيير .
- عدم قابلية فريق إدارة المعرفة لتميز العلاقات التنظيمية .
- عدم التوافق بين الأنظمة الحالية والأنظمة الجديدة .
- قلة التعاون بين الفريق ومستخدمي المعرفة .

#### - دراسة Raj Reddy & Others ٢٠٠٤ (١) :

استهدفت هذه الدراسة وضع اجندة لاتاحة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للشعوب التي يقل متوسط دخل الفرد فيها عن الفين دولار وعدد اربعة بليون فرد ، وضمان سهولة استخدامهم لها واستيعابها لاحتياجاتهم وتطلعاتهم .

وتبين الدراسة كيف ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القدرة على احداث تحول فى نوعية حياة فقراء العالم بدرجة اكبر من درجة التحول الذى تحدثه فى حياة الامم المتحضرة .

كما تتناول الدراسة بالتحليل المعوقات التي تحول دون التول الى المزايا والعوائد الضخمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي يمكن اتخاذها كمحاور اساسية تدور حولها الاجندة البحثية للدول النامية فى مجال التنمية المعلوماتية .

وتجدر الإشارة الى ان هذه الدراسة تختلف عن غيرها من الدراسات الاخرى فى انها تساعد على وضع اجندة بحث بالدول النامية تؤدى الى اتاحة تكنولوجيا المعلومات لتلك الدول ، على

---

<sup>١)</sup> Raj Reddy & Others ,sustainable ICT for Emerging Economic : Mythology and Reality of the Digital divide problem ,2004

الرغم مما تعانيه من مشكلات الفقر ، حتى يمكن توفير مقومات البيئة الداعمة لتطوير وبناء القدرات داخل المنظمات الحكومية بتلك الدول في ظل تكنولوجيا المعلومات .

#### - دراسة Chiplunkar & Others ٢٠٠٣ (٧) :

استهدفت الدراسة تطبيق مبادئ الحدث المتعلقة بالنظم المفتوحة في إعادة هندسة عمليات الأعمال: وركزت هذه الدراسة على تحليل بيئة الأعمال التنافسية بمساعدة تكنولوجيا المعلومات، مع الأخذ بالاعتبار التفاعلات المختلفة بين عمليات الأعمال المتعددة عندما يتم تطبيق إعادة هندسة عمليات الأعمال. وتقترح الدراسة نموذجاً مبنياً على مخططات الحدث لتسجيل التدفق المنطقي والتفصيلات ذات العلاقة، التي يمكن أن تُستخدم في تصميم نظم المعلومات؛ إذ إن مخططات الحدث مفيدة في تصميم نظم معلومات الذكاء. وهذه المنهجية يمكن أن تستخدم في تطوير نظام لنظم التصميم، حيث يمكن أن يتم تحليل كل حدث لمعرفة متطلباته من البيانات، والعمليات، والموارد. ويمكن أن تظهر التفاعلات بين القوى المختلفة، والأحداث، والنماذج، والتطبيقات من خلال مخططات التفاعل. وتبحث هذه الدراسة أيضاً في القوى المحركة لإعادة الهندسة، ومكوناتها.

#### - دراسة Marakos ٢٠٠١ (٧) :

تهدف الدراسة إلى توضيح الأسباب التي تؤدي إلى رفع كفاءة وجودة الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً. وتوصلت الدراسة إلى أن رفع الخدمات الحكومية لا يعتمد فقط على التكنولوجيا الجديدة ولكنه يعتمد أيضاً على رؤية وأهداف واضحة إلى جانب استراتيجية عمل مناسبة. وأن تطبيق هذه التكنولوجيا يلزمه عمل تحضيرية في المنظمات وفلسفة جديدة لإدارة المعلومات وإعادة توجيه نظم المعلومات لخدمة المستخدمين.

#### التعليق على الأدبيات السابقة

- 
- (2) Chiplunkar, Chandrashekhar, Deshmukh, S.G. & Chattopadhyay, R., (2003 October), "Application of Principles of Event Related Open Systems to Business Process Reengineering", Computer & Industrial Engineering, Vol. 45, Issue 3, pp347-374, EBSCOhost Databases, Business Source Premier, <http://search.epent.com>, 03/02/2004.

<sup>٧</sup>Marakos et al., (2001) Revising public Information Management for effective e-government Services. Information Management , Vol. 9, No.4.

على الرغم من أهمية تلك الدراسات فى تحديد الفجوة البحثية وبلورة مشكلة الدراسة وكذلك فى تحديد منهج واسلوب الدراسة ، الا انه يلاحظ على هذه الدراسات ما يلى :

- هناك اتجاه متزايد نحو دراسة الموضوعات المتعلقة بتطوير إدارة المنظمات الحكومية من خلال الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات ، كما يتضح أن تحسين الخدمات العامة وتطوير قدرات العاملين داخل المنظمات الحكومية فى ظل تكنولوجيا المعلومات ينبغى أن تتم على منظومة وأسس متكاملة تقوم على الإدارة الالكترونية داخل المنظمة ، وتعمل على رفع كفاءة وفعالية مستوى الخدمة وتطوير الموارد البشرية واطلاق المهارات الابداعية للأفراد.
- يتضح وجود مستويات مختلفة لرفع كفاءة وفعالية الخدمات العامة وتطوير قدرات العاملين داخل المنظمات الحكومية فهناك مستوى ينحصر داخل حدود المنظمة ويتكون من العمليات والأنشطة التى تقوم بها إدارة المنظمة فى مجال رفع كفاءة وفعالية الخدمات العامة وتطوير قدرات العاملين وذلك عن طريق إدارة متغيرات وعوامل البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة ، اما المستوى التالى فهو على مستوى الدولة ويتكون من الأنشطة والعمليات التى تقوم بها الدولة فى مجال الخدمات العامة وتطوير قدرات العاملين بكافة القطاعات وذلك من خلال تشريعات وانشطة التنظيم المعلومات والسياسات المتبعة فى قطاع المعلومات .
- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة فى كون الدراسة الحالية تسعى إلى الربط بين رفع كفاءة وفعالية الخدمات العامة باستخدام تكنولوجيا المعلومات أو الرقمنة وتحسين آليات حماية المعلومات بالمؤسسات الحكومية.
- تسعى الدراسة الحالية إلى غلق الفجوة المرجعية المتمثلة فى نقص الدراسات العلمية التى تربط بين التحول الرقمي أو ما يسمى بالرقمنة الحكومية والأمن السيبراني فى المنظمات الحكومية القطرية وبصفة خاصة فى وزارة العدل حيث تمثل المجال الوظيفي للباحثة.

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لكونه من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الاجتماعية والانسانية، والمتضمن استخدام أسلوب المسح الميداني، لجمع البيانات بواسطة الإستبانة وتحليلها، وقد قامت الباحثة بتطبيق إستمرار استقصاء لإستطلاع رأي عينة من العاملين والمسؤولين بالوزارة بهدف التعرف على مستوى تأثير التحول الرقمي بالوزارة على أمن المعلومات بها ومن ثم الخروج بنتائج وتوصيات تساهم في تحقيق أغراض الدراسة

### أنواع ومصادر البيانات

#### • المصادر الثانوية:

وتتمثل في المراجع والدوريات العربية والأجنبية والأبحاث غير المنشورة العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة، بالإضافة الى إعتداد الدراسة على البيانات الإحصائية والتقارير المتاحة من الجهات المختصة.

#### • المصادر الأولية:

وهي البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية وقد تم إعدادها وجمعها إلكترونياً من خلال قوائم الإستقصاء بناءً على ما ستتوصل إليه الدراسة من نتائج الدراسات السابقة، وذلك لتأكيد تحديد المتغيرات المراد قياسها والمتعلقة بعنوان الموضوع.

### الأساليب الإحصائية المستخدمة

إعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل استخلاص النتائج من بيانات البحث الميداني، وكذلك لتحقيق أهداف البحث، وإستخدمت الباحثة برنامج SPSS version ٢٥ في تحليل البيانات وقامت باستخدام الأساليب التالية:

#### • إختبار صدق وثبات الإستبيان.

يشير مفهوم الصدق إلى أن أسئلة الاستبيان تكون واضحة ومفهومة للمبحوثين، وأن هذه الأسئلة أو العبارات المستخدمة تقيس الظاهرة محل الدراسة وأنها صالحة للإجابة على تساؤلات وفرضيات الدراسة وللتحليل الإحصائي، أي أن صدق الاستبيان يعني قدرته على قياس الأهداف التي وضع لقياسها.

ثبات الاستبيان يعني أنه في حالة إعادة الاستبيان وتطبيقه مرة أخرى على أفراد العينة بعد فترة زمنية قصيرة، وفي توفر نفس الظروف ، فإن الاستبيان يعطي نتائج قريبة جداً من النتائج التي

تم الحصول عليها في التطبيق الأول للاستبيان. وتم قياس الثبات باستخدام اختبار ألفا كرونباخ للتعرف على درجة ثبات عبارات كل محور وكذلك التعرف على درجة ثبات جميع فقرات الاستبيان كما هو موضح لاحقاً.

#### • بعض الإحصاءات الوصفية:

قد تم الاعتماد على النسب والتكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري للتعرف على وصف خصائص أفراد العينة الشخصية وقد تم الإستعانة ببعض الرسوم البيانية.

#### • معادلة المدى:

تم إختيار مقياس ليكارت الخماسي والذي يشير الى مدى موافقة أفراد العينة على كل عبارة من عبارات المحاور الرئيسية للدراسة.

| ميزان تقديري وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي |            |                         |                |
|--|------------|-------------------------|----------------|
| الدرجة                                   | طول الفترة | المتوسط المرجح بالأوزان | الإستجابة      |
| منخفض                                    | 0.79       | من ١ الى ١,٧٩           | غير موافق بشدة |
|  | 0.79       | من ١,٨٠ الى ٢,٥٩        | غير موافق      |
| متوسط                                    | 0.79       | من ٢,٦٠ الى ٣,٣٩        | الى حد ما      |
| مرتفع                                    | 0.79       | من ٣,٤٠ الى ٤,١٩        | موافق          |
|  | 0.8        | من ٤,٢٠ الى ٥           | موافق بشدة     |

#### • الارتباط الخطي البسيط (بيرسون):

يستخدم لقياس الارتباط بين متغيرين كميين ويعكس هذا المقياس درجة أو قوة العلاقة بين المتغيرين واتجاه هذه العلاقة. وتتحدد قيمة معامل الارتباط (بيرسون) بين  $+1$ ،  $-1$ . فإذا كانت قيمة معامل الارتباط تساوي  $+1$  فمعنى ذلك أن الارتباط بين المتغيرين طردي تام، وهو أقوى أنواع الارتباط الطردي بين متغيرين. وإذا كانت قيمة معامل الارتباط تساوي  $-1$  فمعنى ذلك أن الارتباط بين المتغيرين عكسي تام، وهو أقوى أنواع الارتباط العكسي بين متغيرين. وإذا كانت قيمة معامل الارتباط تساوي صفر، فمعنى ذلك أنه لا يوجد ارتباط بين المتغيرين. وكلما



اقتربت قيمة معامل الارتباط من + ١ أو - ١ كلما كان الارتباط قوياً، وكلما اقترب من الصفر كلما كان الارتباط ضعيفاً.

• **الإحدار الخطي البسيط:**

يعبر عن علاقة ما بين المتغير التابع (ص) والمتغير المستقل (س) ومدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال ميل خط الإحدار.

ويتكون النموذج الإحدار من:

|         |   |
|---------|---|
| النموذج | ص = أ + ب (س)   |
| ص       | المتغير التابع  |
| س       | المتغير المستقل   |
| أ       | الجزء الثابت والذي يعبر عن قيمة ص عندما تكون قيمة س تساوى صفر |
| ب       | ميل خط الإحدار  |

• **تحليل الإحدار الخطي المتعدد Multiple Regression Analysis:**

وذلك لاختبار الفرضية الرئيسية، والتأكد من صلاحية نموذج الدراسة وأثر المتغير المستقل بأبعاد مختلفة في المتغير التابع. وتحليل الإحدار الخطي البسيط Simple Regression Analysis لاختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى.

**حساب صدق وثبات الإستبانة:**

وقد جرى التحقق من ثبات وصدق الإتساق الداخلي للاستبيان بحساب (معادلة ألفا كرونباخ) (Cronbach's Alpha)، للتأكد من ثبات وصدق عينة الدراسة على عينة إستطلاعية مكونة من (٢٠) مفردة وقد تم إستبعادها من العينة الكلية، والجدول رقم (١) يوضح معاملات ثبات وصدق أداة الدراسة.

**جدول (١) معاملات ثبات وصدق أداة الدراسة**

| عدد العبارات | صدق المحور | ثبات المحور | المحور  |
|--------------|------------|-------------|---|
| ٧            | 0.888      | 0.789       | التحول الرقمي للخدمات الحكومية                      |
| ٧            | 0.981      | 0.794       | التزام الجهات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية |

|    |       |       |  |
|----|-------|-------|--|
| ٧  | 0.885 | 0.785 | التوعية العامة بالخدمات الرقمية وأهميتها |
| ٧  | 0.891 | 0.795 | توافر المرافق الأساسية للتحويل الرقمي    |
| ١٤ | 0.953 | 0.909 | الأمن السيبراني                          |
| ٤٢ | 0.956 | 0.915 | الثبات العام للإستبيان                   |

يتضح من الجدول رقم (١) أن معامل الثبات العام لمحاور الدراسة مرتفع حيث بلغ (٠,٩١٥) لإجمالي عبارات الإستبيان ومعامل الصدق يساوي (٠,٩٥٦)، فيما تراوح ثبات المحور الأول نحو ٠,٧٨٩، وبلغ معامل ثبات المحور الثاني نحو ٠,٧٩٤، وبلغ معامل ثبات المحور الثالث نحو ٠,٧٨٥، وبلغ ثبات المحور الرابع نحو ٠,٧٩٥، وبلغ ثبات المحور التابع نحو ٠,٩٠٩، وهذا يدل على أن الإستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات والصدق يمكن الإعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة بحسب مقياس نانلي والذي اعتمد ٠,٧٠ كحد أدنى للثبات.

## ١- الجنس

جدول (٢) الجنس

| %     | التكرار |          |
|-------|---------|----------|
| ٦٦,٨  | ١٤٧     | ذكر      |
| ٣٣,٢  | ٧٣      | أنثي     |
| 100.0 | 220     | الإجمالي |

يتضح من خلال نتائج الجدول متغير الجنس لأفراد عينة الدراسة، حيث بلغت نسبة الذكور نحو ٤٩,٥%، بينما بلغت نسبة الإناث نحو ٥٠,٥%، والشكل التالي يوضح تلك النتائج.

## ٢- الدرجة الوظيفية

جدول (٣) الدرجة الوظيفية

| %     | التكرار |              |
|-------|---------|--------------|
| 32.3  | 71      | إدارة منخفضة |
| ٥١.٨  | ١١٤     | إدارة متوسطة |
| ١٥.٩  | ٣٥      | إدارة عليا   |
| 100.0 | 220     | الإجمالي     |

يتضح من خلال نتائج الجدول متغير العمر لأفراد عينة الدراسة حيث بلغت نسبة إدارة منخفضة نحو ٣٢%، بينما بلغت نسبة من إدارة متوسطة نحو ٣٢%، وبلغت نسبة إدارة عليا نحو ٣٦%،

## ٣- المؤهل العلمي

#### جدول (٤) المؤهل العلمي

| %     | التكرار |                  |
|-------|---------|------------------|
| 26.8  | 59      | أقل من ثانوي عام |
| 22.7  | 50      | ثانوي عام        |
| ٣٤,١  | ٧٥      | بكالوريوس        |
| ١٦,٤  | ٣٦      | دراسات عليا      |
| 100.0 | 220     | الإجمالي         |

يتضح من خلال نتائج الجدول متغير المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة حيث بلغت نسبة الحاصلون علي تعليم أقل من ثانوي عام نحو ٢٧%، وبلغت نسبة الحاصلون علي ثانوي عام نحو ٢٣%، بينما بلغت نسبة بكالوريوس نحو ٢٣%، وبلغت نسبة دراسات عليا نحو ٢٧%،

#### ٤- سنوات الخبرة

#### جدول (٥) سنوات الخبرة

| %     | التكرار |                 |
|-------|---------|-----------------|
| 26.4  | 58      | أقل من ٥ سنوات  |
| ٣٤,١  | ٧٥      | من ٥ ل ١٠ سنوات |
| 26.4  | 58      | من ١٠ ل ١٥ سنة  |
| ١٣,٢  | ٢٩      | أكبر من ١٥ سنة  |
| 100.0 | 220     | الإجمالي        |

يتضح من خلال نتائج الجدول متغير سنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة حيث بلغت نسبة أقل من خمس سنوات نحو ٢٦%، بينما بلغت نسبة من خمس سنوات إلي ١٠ سنوات نحو ٢٦%، وبلغت نسبة أكبر من ١٠ سنوات نحو ٤٧%

#### نتائج الدراسة

أولاً: إتجاهات آراء أفراد العينة تجاه محاور الدراسة الأساسية

١- إتجاهات آراء أفراد العينة تجاه البعد الأول (مدى التحول الرقمي للخدمات الحكومية):-

جدول (١) إتجاهات آراء أفراد العينة تجاه البعد الأول (مدى التحول الرقمي للخدمات الحكومية)

| الدرجة | الانحراف المعياري | المتوسط | الدلالة الإحصائية | قيمة إختبار (ت) | العبارات  |
|--------|-------------------|---------|-------------------|-----------------|---|
| موافق  | 1.02              | 4.04    | 0.00              | 15.18           | هناك تغير كبير في عدد الخدمات الحكومية التي تعتمد على استخدام الكمبيوتر |
| موافق  | 1.01              | 4.09    | 0.00              | 16.03           | الجهات الحكومية التي تعتمد على الخدمات الرقمية باتت                     |

|       |      |      |      |       |   |
|-------|------|------|------|-------|---|
|       |      |      |      |       | منتشرة وتزداد بشكل متسارع.  |
| موافق | 1.02 | 3.94 | 0.00 | 13.67 | التحول للخدمات الإلكترونية سوف يؤدي إلى تجانس في مستوى هذه الخدمات بين الجهات المختلفة.                                     |
| موافق | 0.96 | 3.99 | 0.00 | 15.20 | الاستثمارات الموجودة حالياً في البنية التحتية للخدمات الإلكترونية سوف تؤدي إلى زيادة معدل التحول الرقمي في المستقبل القريب. |
| موافق | 1.13 | 3.86 | 0.00 | 11.30 | التحول الرقمي سوف يؤدي إلى مزيد من إشباع ورضا العملاء.  |
| موافق | 1.08 | 3.90 | 0.00 | 12.39 | التحول الرقمي سوف يؤدي إلى تحسين وسرعة الخدمات المقدمة إلى العملاء.   |
| موافق | 0.98 | 4.00 | 0.00 | 15.11 | التحول الرقمي سوف يتيح للمواطنين بذل مجهود أقل في سبيل الحصول على هذه الخدمات.  |
| موافق | 1.03 | 3.97 | 0.00 | 14.12 | المتوسط العام للبعد   |

يتضح من نتائج جدول رقم (١) الإحصاءات الوصفية واختبار (ت) لإستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الأول (مدى التحول الرقمي للخدمات الحكومية) ونجد أن المتوسط الكلي للمحور (٣,٩٧) ويعنى ذلك درجة موافقة (موافق) على البعد ككل، أى يدل ذلك على أن أفراد العينة لديهم درجة موافقة عالية على عبارات بعد (مدى التحول الرقمي للخدمات الحكومية) ونلاحظ إنخفاض الإنحرافات المعيارية لعبارات البعد مما يدل على تمركز الاجابات حول وسطها الحسابي، ونجد انه هناك تفاوت في إجابات أفراد عينة الدراسة عن المتوسط (٣) حيث ان قيم الدلالة الإحصائية لجميع العبارات تساوي ٠,٠٠٠ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ٠,٠٥.

وقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة التي تنص على (الجهات الحكومية التي تعتمد على الخدمات الرقمية بانت منتشرة وتزداد بشكل متسارع) بمتوسط حسابي (٤,٠٩) وبدرجة موافقة (موافق)، فيما جاءت في المرتبة الثانية العبارة (هناك تغير كبير في عدد الخدمات الحكومية التي تعتمد على استخدام الكمبيوتر) بمتوسط حسابي (٤,٠٤) وبدرجة موافقة (موافق).

وقد جاءت في المرتبة الاخيرها العبارة (التحول الرقمي سوف يؤدي إلى مزيد من إشباع ورضا العملاء) بمتوسط حسابي (٣,٨٦) وبدرجة موافقة (موافق)، وقد جاءت اتجاهات آراء الأفراد في العينة بدرجة موافقة عالية فيما يتعلق بالبعد الأول (مدى التحول الرقمي للخدمات الحكومية)

٢- اتجاهات آراء أفراد العينة تجاه البعد الثاني (إلتزام الجهات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية):

٣- جدول (٢) اتجاهات آراء أفراد العينة تجاه البعد الثاني (إلتزام الجهات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية)

| الدرجة | الإنحراف المعياري | المتوسط | الدلالة الإحصائية | قيمة إختبار (ت) | العبارات   |
|--------|-------------------|---------|-------------------|-----------------|--|
| موافق  | 0.93              | 4.09    | 0.00              | 17.46           | أغلب الجهات الحكومية التي تطبق الخدمات الإلكترونية تتسم بجودة مرتفعة لخدماتها المقدمة للعملاء. |
| موافق  | 1.07              | 4.01    | 0.00              | 13.95           | هناك معايير محددة لجودة الخدمات الحكومية يتم بشكل دوري متابعتها وذلك حتى يتسنى تحسن الأداء.    |
| موافق  | 1.06              | 4.00    | 0.00              | 14.09           | أغلب الجهات الحكومية مدفوعة بالاهتمام بجودة الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً.               |
| موافق  | 1.03              | 4.03    | 0.00              | 14.81           | هناك تقدماً مستمراً في مستوى الجودة الحالي للخدمات الحكومية.                                   |
| موافق  | 1.14              | 3.89    | 0.00              | 11.58           | التزام الجهات الحكومية بالمعايير المتاحة للجودة يؤدي بشكل كبير إلى إشباع رضا العاملين.         |
| موافق  | 1.06              | 3.96    | 0.00              | 13.46           | هناك التزام الجهات الحكومية بمعايير الجودة الموضوعية.  |
| موافق  | 1.06              | ٤.١٠    | 0.00              | 15.32           | هناك متابعة مستمرة من الجهات الرقابية الحكومية على مستوى الجودة الخاص بالخدمات الحكومية        |
| موافق  | 1.05              | 4.01    | 0.00              | 14.38           | المتوسط العام للبعد  |

يتضح من نتائج جدول رقم (٢) الإحصاءات الوصفية وإختبار (ت) لإستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البعد الثاني (التزام الجهات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية) ونجد أن المتوسط الكلي للمحور (٤,٠١) ويعنى ذلك درجة موافقة (موافق) على البعد ككل، أى يدل ذلك على أن أفراد العينة لديهم درجة موافقة عالية على عبارات بعد (التزام الجهات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية) ونلاحظ إنخفاض الإنحرافات المعيارية لعبارات البعد مما يدل على تمركز الاجابات حول وسطها الحسابى، ونجد انه هناك تفاوت في إجابات أفراد عينة الدراسة عن المتوسط (٣) حيث ان قيم الدلالة الإحصائية لجميع العبارات تساوي ٠,٠٠٠ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ٠,٠٥.

وقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة التي تنص على (هناك متابعة مستمرة من الجهات الرقابية الحكومية على مستوى الجودة الخاص بالخدمات الحكومية) بمتوسط حسابي (٤,١٠) وبدرجة موافقة (موافق)، فيما جاءت في المرتبة الثانية العبارة (أغلب الجهات الحكومية التي تطبق الخدمات الإلكترونية تتسم بجودة مرتفعة لخدماتها المقدمة للعملاء) بمتوسط حسابي (٤,٠٩) وبدرجة موافقة (موافق).

وقد جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة (التزام الجهات الحكومية بالمعايير المتاحة للجودة يؤدي بشكل كبير إلى إشباع رضا العاملين) بمتوسط حسابي (٣,٨٩) وبدرجة موافقة (موافق)، وقد جاءت اتجاهات آراء الأفراد في العينة بدرجة موافقة عالية فيما يتعلق بالبعد الثاني (التزام الجهات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية).

#### ٤- اتجاهات آراء أفراد العينة تجاه البعد الثالث (التوعية العامة بالخدمات الرقمية وأهميتها):-

#### جدول (٣) اتجاهات آراء أفراد العينة تجاه البعد الثالث (التوعية العامة بالخدمات الرقمية وأهميتها)

| الدرجة | الانحراف المعياري | المتوسط | الدلالة الإحصائية | قيمة إختبار (ت) | العبارات  |
|--------|-------------------|---------|-------------------|-----------------|---|
| موافق  | 1.09              | 3.86    | 0.00              | 11.76           | تمول الجهات الحكومية العديد من البرامج التوعوية الخاصة بالخدمات الإلكترونية لزيادة الطلب عليها.                         |
| موافق  | 1.04              | 3.89    | 0.00              | 12.75           | يلعب الوعي العام دوراً هاماً في زيادة جودة الخدمات الإلكترونية وتحسين هذه الجودة بشكل مستمر.                            |
| موافق  | 1.05              | 3.90    | 0.00              | 12.70           | تتضافر جهود العاملين والمواطنين والجهات الحكومية لتحسين جودة الخدمات الإلكترونية.                                       |
| موافق  | 1.11              | 3.95    | 0.00              | 12.68           | كلما زادت درجة وعي الجمهور بأهمية الخدمات الإلكترونية وتأثيراتها الإيجابية البيئية كلما زادت درجة الجودة الخاصة بها.    |
| موافق  | 1.14              | 3.93    | 0.00              | 12.10           | هناك خطط شاملة لتوعية الجمهور بأهمية الخدمات الإلكترونية والتحسين المستمر لجودة هذه الخدمات من خلال الشكاوى والمقترحات. |
| موافق  | 0.92              | 4.12    | 0.00              | 18.18           | التوعية العامة بأهمية ودور الخدمات الإلكترونية هو   |

|       |      |      |      |       |  |
|-------|------|------|------|-------|--|
|       |      |      |      |       | دور كل الجهات الحكومية وغير الحكومية ومنشآت الأعمال.                             |
| موافق | 1.07 | 4.01 | 0.00 | 13.99 | هناك منافسة بين الوحدات الحكومية المختلفة لتحسين جودة الخدمات المقدمة إلكترونياً |
| موافق | 1.06 | 3.95 | 0.00 | 13.45 | المتوسط العام للبعد  |

يتضح من نتائج جدول رقم (٣) النسب المئوية لإستجابات أفراد الدراسة حول البعد الثالث (التوعية العامة بالخدمات الرقمية وأهميتها) ونجد أن المتوسط الكلي للمحور (٣,٩٥) ويعنى ذلك درجة موافقة (موافق) على البعد ككل، أى يدل ذلك على أن أفراد العينة لديهم درجة موافقة عالية على (التوعية العامة بالخدمات الرقمية وأهميتها)، ونلاحظ إنخفاض الإنحرافات المعيارية لعبارات البعد مما يدل على تمركز الاجابات حول وسطها الحسابى، ونجد انه هناك تفاوت في إجابات أفراد عينة الدراسة عن المتوسط (٣) حيث ان قيم الدلالة الإحصائية لجميع العبارات تساوي ٠,٠٠٠ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ٠,٠٥.

وقد جاءت فى المرتبة الأولى العبارة التى تتص على (التوعية العامة بأهمية ودور الخدمات الإلكترونية هو دور كل الجهات الحكومية وغير الحكومية ومنشآت الأعمال) بمتوسط حسابى (٤,١٢) وبدرجة موافقة (موافق بشدة)، فيما جاءت فى المرتبة الثانية العبارة (هناك منافسة بين الوحدات الحكومية المختلفة لتحسين جودة الخدمات المقدمة إلكترونياً) بمتوسط حسابى (٠.٤) وبدرجة موافقة (موافق).

وقد جاءت فى المرتبة الاخيرى العبارة (تمول الجهات الحكومية العديد من البرامج التوعوية الخاصة بالخدمات الإلكترونية لزيادة الطلب عليها) بمتوسط حسابى (٣,٨٦) وبدرجة موافقة (موافق)، وقد جاءت اتجاهات آراء الأفراد فى العينة بدرجة موافقة عالية فيما يتعلق بالبعد الثالث (التوعية العامة بالخدمات الرقمية وأهميتها).

٥- إتجاهات آراء أفراد العينة تجاه البعد الرابع (توافر المرافق الأساسية للتحويل الرقمي):-

جدول (٤) إتجاهات آراء أفراد العينة تجاه البعد الرابع (توافر المرافق الأساسية للتحويل الرقمي).

| الدرجة | الإنحراف المعيارى | المتوسط | الدلالة الإحصائية | قيمة إختبار (ت) | العبارات |
|--------|-------------------|---------|-------------------|-----------------|----------|
|--------|-------------------|---------|-------------------|-----------------|----------|

|       |      |      |      |       |   |
|-------|------|------|------|-------|---|
| موافق | 1.06 | 4.00 | 0.00 | 14.05 | تبدل الحكومة مجهودات كبيرة وواضحة على أرض الواقع فيما يتعلق بالمرافق الأساسية للخدمات الإلكترونية.                                      |
| موافق | 0.99 | 4.07 | 0.00 | 16.14 | تسعي الجهات الحكومية إلي تعميم تقديم الخدمات الإلكترونية في كل الجهات الحكومية وكل المناطق في البلاد.                                   |
| موافق | 0.99 | ٤.٠٤ | 0.00 | 15.53 | يمثل الإنفاق على المرافق الأساسية للتحويل الرقمي أولوية كبرى في الوحدات الحكومية.   |
| موافق | 1.03 | 4.01 | 0.00 | 14.58 | تتسم المرافق الأساسية الموجودة بالوفرة المناسبة لتعميم الخدمات الإلكترونية من الجهات وبالشكل الذي يدعم التوسع المستقبلي في هذه الخدمات. |
| موافق | 1.08 | 3.93 | 0.00 | 12.83 | يتم إجراء صيانات دورية ومتابعة جيدة وفعالة للمرافق الخاصة بالخدمات الإلكترونية حتى يتم الحفاظ على مستوى أدائها وإنتاجيتها العالية.      |
| موافق | 0.97 | 4.03 | 0.00 | 15.64 | هناك العديد من الخبراء ذوي الكفاءة والمهارات العالية لإدارة وتشغيل المرافق الخاصة بالخدمات الإلكترونية بأعلى مستويات الكفاءة والفعالية. |
| موافق | 1.02 | 3.97 | 0.00 | 14.21 | يتم زيادة المرافق الأساسية الخاصة بالخدمات الإلكترونية مثل الهاردوير والسوفت وير بجانب الكفاءات والمهارات البشرية المدربة جيداً.        |
| موافق | 1.02 | 4.01 | 0.00 | 14.71 | المتوسط العام للبعد   |

يتضح من نتائج جدول رقم (٤) النسب المئوية لإستجابات أفراد الدراسة حول البعد الرابع (توافر المرافق الأساسية للتحويل الرقمي) ونجد أن المتوسط الكلي للمحور (٤,٠١) ويعنى ذلك درجة موافقة (موافق) على البعد ككل، أى يدل ذلك على أن أفراد العينة لديهم درجة موافقة عالية على (توافر المرافق الأساسية للتحويل الرقمي)، ونلاحظ إنخفاض الإنحرافات المعيارية لعبارات البعد مما يدل على تمركز الاجابات حول وسطها الحسابي، ونجد انه هناك تفاوت في إجابات أفراد عينة الدراسة عن المتوسط (٣) حيث ان قيم الدلالة الإحصائية لجميع العبارات تساوي ٠,٠٠٠ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ٠,٠٥.



وقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة التي تنص على (تسعي الجهات الحكومية إلي تعميم تقديم الخدمات الإلكترونية في كل الجهات الحكومية وكل المناطق في البلاد) بمتوسط حسابي (٤,٠٧) وبدرجة موافقة (موافق)، فيما جاءت في المرتبة الثانية العبارة (يمثل الإنفاق على المرافق الأساسية للتحويل الرقمي أولوية كبرى في الوحدات الحكومية) بمتوسط حسابي (٤,٠٤) وبدرجة موافقة (موافق).

وقد جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة (يتم إجراء صيانات دورية ومتابعة جيدة وفعالة للمرافق الخاصة بالخدمات الإلكترونية حتى يتم الحفاظ على مستوى أدائها وإنتاجيتها العالية) بمتوسط حسابي (٣,٩٣) وبدرجة موافقة (موافق)، وقد جاءت اتجاهات آراء الأفراد في العينة بدرجة موافقة عالية فيما يتعلق بالبعد الرابع (توافر المرافق الأساسية للتحويل الرقمي).

#### ٦- اتجاهات آراء أفراد العينة تجاه المحور التابع ( الأمن السيبراني):-

#### جدول (٥) اتجاهات آراء أفراد العينة تجاه المحور التابع ( الأمن السيبراني).

| الدرجة | الانحراف المعياري | المتوسط | الدلالة الإحصائية | قيمة إختبار (ت) | العبارات  |
|--------|-------------------|---------|-------------------|-----------------|---|
| موافق  | 1.07              | 3.97    | 0.00              | 13.47           | يلعب الأمن السيبراني دورًا عظيمًا في التوفر المستمر للمعلومات والبيانات المطلوبة لكل متخذي القرارات في الجهات الحكومية.                             |
| موافق  | 0.98              | 4.00    | 0.00              | 15.18           | يؤدي الأمن السيبراني دورًا استراتيجيًا في حوكمة الأمن.  |
| موافق  | 1.04              | 3.95    | 0.00              | 13.59           | يلعب الأمن السيبراني دورًا كبيرًا فيما يتعلق بالأطراف الخارجية والحوسبة السحابية والتي باتت تلعب دورًا هامًا في أغلب التطبيقات الإلكترونية الحالية. |
| موافق  | 1.07              | 4.01    | 0.00              | 14.10           | يلعب الأمن السيبراني دورًا استراتيجيًا وكفاء في سرية المعلومات والبيانات المتاحة لدى الجهات الحكومية وتخص المواطنين وخدماتهم.                       |
| موافق  | 1.01              | 4.03    | 0.00              | 15.11           | يلعب الأمن السيبراني دورًا عظيمًا في إدارة النسخ الاحتياطية لزيادة فاعلية وكفاءة التخزين الإلكتروني للبيانات والمعلومات.                            |
| موافق  | 1.02              | 4.08    | 0.00              | 15.74           | يؤدي الأمن السيبراني دورًا استراتيجيًا في أنظمة التحكم  |

|       |      |      |      |       |  |
|-------|------|------|------|-------|--|
|       |      |      |      |       | الصناعي ومستويات الجودة ومؤشرات القياس البيئية.  |
| موافق | 1.15 | 3.95 | 0.00 | 12.24 | يؤدي الأمن السيبراني دوراً استراتيجياً في سلامة المعلومات والبيانات إلكترونياً.  |
| موافق | 1.07 | 3.97 | 0.00 | 13.51 | يلعب الأمن السيبراني بما يوفره من مقومات ومزايا من إمكانية توفر المعلومات وضمان عمليات تحليلها بدقة وسرية وبالتالي الجاهزية للمستقبل.                        |
| موافق | 1.00 | 4.04 | 0.00 | 15.42 | يتمتع الأمن السيبراني الحالي بكل المقومات اللازمة لتقديم المنافع الخاصة تمكن من استمرارية واستدامة خدماته بشكل فعّال.  |
| موافق | 1.05 | 3.97 | 0.00 | 13.73 | يمكن الأمن السيبراني من إدارة مخاطر المعلومات في الجهات الحكومية لما يمتلكه من مقومات وسمات خاصة في الأنظمة التي تدعم الجهات الحكومية.                       |
| موافق | 1.06 | 4.00 | 0.00 | 13.99 | يلعب الأمن السيبراني دوراً استراتيجياً في تدعيم عمليات التدريب وتنمية المهارات للعاملين في الجهات الحكومية لتحسين المستمر لمستوى الأمن السيبراني بشكل مستمر. |
| موافق | 1.02 | 4.05 | 0.00 | 15.21 | يلعب الأمن السيبراني دوراً استراتيجياً في تشجيع الاستراتيجية الرقمية بين الجهات الحكومية المختلفة.   |
| موافق | 1.01 | 4.07 | 0.00 | 15.70 | يؤدي الأمن السيبراني دوراً استراتيجياً في مستوى جودة الخدمات الحكومية واستمرارية واستدامة هذه الجودة بشكل كفاء ودقيق.  |
| موافق | 1.15 | ٣.٩٣ | 0.00 | 12.24 | يتمتع الأمن السيبراني الموجود حالياً في الجهات الحكومية بدرجة مناسبة من الصمود أمام المشكلات الحالية المتعلقة بالسرية والسلامة والوفرة للمعلومات.            |
| موافق | 1.05 | 4.00 | 0.00 | 14.23 | المتوسط العام  |

يتضح من نتائج جدول رقم (٥) النسب المئوية لإستجابات أفراد الدراسة حول المحور التابع ( الأمن السيبراني) ونجد أن المتوسط الكلي للمحور (٤,٠٠) ويعنى ذلك درجة موافقة (موافق) على المحور ككل، أى يدل ذلك على أن أفراد العينة لديهم درجة موافقة عالية على ( الأمن السيبراني)، ونلاحظ إنخفاض الإنحرافات المعيارية لعبارات المحور مما يدل على تمركز الاجابات حول وسطها الحسابى، ونجد انه هناك تفاوت في إجابات أفراد عينة الدراسة عن

المتوسط (٣) حيث ان قيم الدلالة الإحصائية لجميع العبارات تساوي ٠,٠٠٠ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ٠,٠٥ .

وقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة التي تنص على (يؤدي الأمن السيبراني دورًا استراتيجيًا في أنظمة التحكم الصناعي ومستويات الجودة ومؤشرات القياس البيئية) بمتوسط حسابي (٤,٠٨) وبدرجة موافقة (موافق)، فيما جاءت في المرتبة الثانية العبارة (يؤدي الأمن السيبراني دورًا استراتيجيًا في مستوى جودة الخدمات الحكومية واستمرارية واستدامة هذه الجودة بشكل كفاء ودقيق) بمتوسط حسابي (٤,٠٧) وبدرجة موافقة (موافق).

وقد جاءت في المرتبة الاخيره العبارة (يتمتع الأمن السيبراني الموجود حاليًا في الجهات الحكومية بدرجة مناسبة من الصمود أمام المشكلات الحالية المتعلقة بالسرية والسلامة والوفرة للمعلومات) بمتوسط حسابي (٣,٩٣) وبدرجة موافقة (موافق)، وقد جاءت اتجاهات آراء الأفراد في العينة بدرجة موافقة عالية فيما يتعلق بالمحور الخامس (الأمن السيبراني).

### ثانياً: نتائج فروض الدراسة

لغرض تحقيق أهداف الدراسة وإيجاد الصيغ والمعالجات والحلول المناسبة للمشكلة الواردة فيه، فقد تم تحديد الفرضيات الرئيسة والفرعية له وكما يأتي:

اعتمد الباحث على الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد تأثير معنوي لإدارة التحول الرقمي في تحقيق الأمن السيبراني بوزارة العدل في دولة قطر  
ينفرج عنها الفرضيات الفرعية التالية:

١. يوجد تأثير معنوي لمدى التحول الرقمي للخدمات الحكومية على تحقيق الأمن السيبراني.
  ٢. يوجد تأثير معنوي لمدى التزام الجهات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية على تحقيق الأمن السيبراني.
  ٣. يوجد تأثير معنوي للتوعية العامة بالخدمات الرقمية وأهميتها على تحقيق الأمن السيبراني.
  ٤. يوجد تأثير معنوي لتوافر المرافق الأساسية للتحول الرقمي على تحقيق الأمن السيبراني.
- ونعرض فيما يلي مصفوفة الارتباط بين المتغيرات وبعضها البعض للتأكد من صحة تطبيق نماذج الإنحدار.

### جدول (١)

| إدارة التحول الرقمي | توافر المرافق الأساسية للتحول الرقمي | التوعية العامة بالخدمات الرقمية وأهميتها | التزام الجهات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية | التحول الرقمي للخدمات الحكومية |                     |                 |
|---------------------|--------------------------------------|--|---|--------------------------------|---------------------|-----------------|
| .880**              | .810**                               | .738**                                   | .866**  | .797**                         | معامل ارتباط بيرسون | الأمن السيبراني |
| 0.000               | 0.000                                | 0.000                                    | 0.000   | 0.000                          | الدلالة الإحصائية   |                 |

يتضح من خلال الجدول قيم الارتباط بين الأبعاد والمتغير التابع، ومن خلالها نتعرف على العلاقة بين المتغيرات وبعضها البعض، حيث جاءت النتائج لتدل على ما يلي:

توجد علاقة ارتباط طردي قوي بين المحور التابع (الأمن السيبراني) والمحور المستقل (إدارة التحول الرقمي) حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون نحو ٠,٨٨٠ وذلك عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠٠٠ أي أقل من ٠,٠٥.

توجد علاقة ارتباط طردي قوي بين المحور التابع (الأمن السيبراني) والمحور الأول (مدى التحول الرقمي للخدمات الحكومية)، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون نحو ٠,٧٩٧ وذلك عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠٠٠ أي أقل من ٠,٠٥.

توجد علاقة ارتباط طردي قوي بين المحور التابع (الأمن السيبراني) والمحور الثاني (التزام الجهات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية)، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون نحو ٠,٨٦٦ وذلك عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠٠٠ أي أقل من ٠,٠٥.

توجد علاقة ارتباط طردي قوي بين المحور التابع (الأمن السيبراني) والمحور الثالث (التوعية العامة بالخدمات الرقمية وأهميتها)، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون نحو ٠,٧٣٨ وذلك عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠٠٠ أي أقل من ٠,٠٥.

توجد علاقة ارتباط طردي قوي بين المحور التابع (الأمن السيبراني) والمحور الرابع (توافر المرافق الأساسية للتحول الرقمي)، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون نحو ٠,٨١٠ وذلك عند مستوى دلالة إحصائية ٠,٠٠٠ أي أقل من ٠,٠٥.

ونعرض فيما يلي نتائج الفرضيات باستخدام نماذج الإنحدار البسيطة والمتعددة كما يلي:

١- الفرضية الرئيسية : يوجد تأثير معنوي لإدارة التحول الرقمي في الأمن السيبراني.

### جدول (٢) وصف النموذج

| النموذج                                 | معامل الارتباط    | معامل التحديد | معامل التحديد المعدل | الانحراف المعياري لخطأ المقدرات |
|---|-------------------|---------------|----------------------|---------------------------------|
| 1                                       | .880 <sup>a</sup> | 0.775         | 0.774                | 0.339                           |
| المقدرات: (الثابت)، إدارة التحول الرقمي |                   |               |                      |                                 |

يوضح لنا الجدول (٢) توصيف للنموذج والذي من خلاله نتعرف على قيمة معامل ارتباط بيرسون وهي تساوي (٠,٨٨٠) مما يدل على انه يوجد ارتباط طردى قوي لإدارة التحول الرقمي في الأمن السيبراني، ونجد أيضاً ان معامل التحديد والذي يوضح لنا قدرة النموذج على تفسير التغير في المتغير التابع ونجد أن قيمة معامل التحديد عالية وتساوي (٠,٧٧٥) وتعني ذلك ان النموذج قد نجح في تفسير ما يقرب من ٧٨% من قيم المتغير التابع.

### جدول (٣) تحليل التباين

| النموذج                               | مجموع المربعات | درجات الحرية | المتوسط المربع | قيمة (ف) | الدلالة الاحصائية |
|---------------------------------------|----------------|--------------|----------------|----------|-------------------|
| 1 الانحدار                            | ٨٦,٢٣          | ١,٠٠         | ٨٦,٢٣          | ٧٥٠,٥١   | ٥٠,٠٠٠            |
| البواقي                               | ٢٥,٠٥          | ٢١٨,٠٠       | ٠,١١           |          |                   |
| الاجمالي                              | ١١١,٢٧         | ٢١٩,٠٠       |                |          |                   |
| المتغير التابع: الأمن السيبراني       |                |              |                |          |                   |
| المتغير المستقلة: إدارة التحول الرقمي |                |              |                |          |                   |

الفرض العدمي: النموذج غير معنوي      الفرض البديل: النموذج معنوي

يوضح لنا جدول رقم (٣) تحليل التباين مدى معنوية نموذج الانحدار الخطى البسيط ونجد أن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (٠,٠٠٠) وهي أقل من (٠,٠٥) ويعني ذلك اننا نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل مما يعني ذلك معنوية النموذج، اي انه يوجد اثر ذات دلالة إحصائية لإدارة التحول الرقمي في الأمن السيبراني .

### جدول (٤) المعاملات

| المعاملات                       | قيمة (ت) | الدلالة الاحصائية |
|---------------------------------|----------|-------------------|
| الثابت                          | ٢,٣١٣    | ٠,٠٠٠             |
| إدارة التحول الرقمي             | ٢٧,٣٩٦   | ٠,٠٠٠             |
| المتغير التابع: الأمن السيبراني |          |                   |

يوضح لنا جدول (٤) المعاملات الخاصة بالمتغير المستقل والتي يتضح أنها معنوية أي أن المتغير المستقل (إدارة التحول الرقمي) له تأثير معنوي على المتغير التابع (الأمن السيبراني)

وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية أقل من (0,05)، ونجد أن قيمة المعامل للمتغير المستقل (إدارة التحول الرقمي) هي (0,944)، أى أنه كلما زادت درجة المتغير المستقل (إدارة التحول الرقمي) درجة واحدة ستزداد درجة المتغير التابع (الأمن السيبراني) بمقدار (0,944) درجة، وهذا يعنى انه كلما زاد أثر إدارة التحول الرقمي درجة واحدة، فإنه ستزداد الأمن السيبراني بمقدار 94%.

## ٢- الفرضيات الفرعية:

- يوجد تأثير معنوى لمدى التحول الرقمي للخدمات الحكومية على تحقيق الأمن السيبراني.
- يوجد تأثير معنوى لمدي التزام الجهات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية على تحقيق الأمن السيبراني.
- يوجد تأثير معنوى للتوعية العامة بالخدمات الرقمية وأهميتها على تحقيق الأمن السيبراني.
- يوجد تأثير معنوى لتوافر المرافق الأساسية للتحول الرقمي على تحقيق الأمن السيبراني.

### جدول (٥) وصف النموذج

| النموذج   | معامل الارتباط    | معامل التحديد | معامل التحديد المعدل | الانحراف المعياري لخطأ المقدرات |
|---|-------------------|---------------|----------------------|---------------------------------|
| 1   | .895 <sup>a</sup> | 0.801         | 0.797                | 0.321                           |
| المقدرات: (الثابت)، توافر المرافق الأساسية للتحول الرقمي، التوعية العامة بالخدمات الرقمية وأهميتها، مدي التحول الرقمي للخدمات الحكومية، مدي التزام الجهات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية |                   |               |                      |                                 |

يوضح لنا الجدول (٥) توصيف للنموذج والذي من خلاله نتعرف على قيمة معامل ارتباط بيرسون وهى تساوى (0,895) مما يدل على انه يوجد ارتباط طردى قوي بين الأبعاد الأربعة لإدارة التحول الرقمي والأمن السيبراني، ونجد أيضاً ان معامل التحديد والذي يوضح لنا قدرة النموذج على تفسير التغير فى المتغير التابع ونجد أن قيمة معامل التحديد عالية وتساوى (0,081) وتعنى ذلك ان النموذج قد نجح فى تفسير ما يقرب من 80% من قيم المتغير التابع.

### جدول (٦) تحليل التباين

| النموذج | مجموع المربعات | درجات الحرية | المتوسط المربع | قيمة (ف) | الدلالة الاحصائية |
|---------|----------------|--------------|----------------|----------|-------------------|
| 1       | 89.1           | 4.0          | 22.3           | 216.4    | .000 <sup>b</sup> |
|         | 22.1           | 215.0        | 0.1            |          |                   |

|   |  |  |       |       |          |
|---|--|--|-------|-------|----------|
|   |  |  | 219.0 | 111.3 | الاجمالي |
| المتغير التابع: الأمن السيبراني   |  |  |       |       |          |
| المتغير المستقلة: توافر المرافق الأساسية للتحويل الرقمي، التوعية العامة بالخدمات الرقمية وأهميتها، مدى التحويل الرقمي للخدمات الحكومية، مدى التزام الجهات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية |  |  |       |       |          |

الفرض العدمي: النموذج غير معنوي      الفرض البديل: النموذج معنوي

يوضح لنا جدول رقم (٦) تحليل التباين مدى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط ونجد أن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (٠,٠٠٠) وهي أقل من (٠,٠٥) ويعني ذلك اننا نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل مما يعني ذلك معنوية النموذج، اي انه يوجد اثر للأبعاد الأربعة لإدارة التحويل الرقمي والأمن السيبراني .

### جدول (٧) المعاملات

| الدلالة الإحصائية               | قيمة (ت) | المعاملات |   |
|---------------------------------|----------|-----------|---|
| 0.000                           | 2.424    | 0.588     | الثابت  |
| 0.001                           | 3.277    | 0.196     | مدى التحويل الرقمي للخدمات الحكومية                 |
| 0.000                           | 8.826    | 0.515     | التزام الجهات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية |
| 0.000                           | 0.975    | 0.519     | التوعية العامة بالخدمات الرقمية وأهميتها            |
| 0.000                           | 3.635    | 0.225     | توافر المرافق الأساسية للتحويل الرقمي               |
| المتغير التابع: الأمن السيبراني |          |           |   |

يوضح لنا جدول (٧) المعاملات الخاصة بالمتغير المستقل والتي يتضح أنها معنوية أي أن الأبعاد المستقلة (مدى التحويل الرقمي للخدمات الحكومية، التزام الجهات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية، التوعية العامة بالخدمات الرقمية وأهميتها، توافر المرافق الأساسية للتحويل الرقمي) لها تأثير معنوي على المتغير التابع (الأمن السيبراني) وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية أقل من (٠,٠٥)، ونجد ما يلي:

بلغت قيمة المعامل للبعد الأول (مدى التحويل الرقمي للخدمات الحكومية) نحو (٠,١٩٦)، أي أنه كلما زادت درجة المحور الأول (مدى التحويل الرقمي للخدمات الحكومية) درجة واحدة ستزداد درجة المتغير التابع (الأمن السيبراني) بمقدار (٠,١٩٦) درجة.

بلغت قيمة المعامل للبعد الثاني (التزام الجهات الحكومية بمعايير جودة الخدمات الرقمية) نحو (٠,٥١٥)، أي أنه كلما زادت درجة المحور الثاني (التزام الجهات الحكومية بمعايير جودة

الخدمات الرقمية) درجة واحدة ستزداد درجة المتغير التابع (الأمن السيبراني) بمقدار (٠,٥١٥) درجة.

بلغت قيمة المعامل للبعد الثالث (التوعية العامة بالخدمات الرقمية وأهميتها) نحو (٠,٥١٩)، أى أنه كلما زادت درجة المحور الثالث (التوعية العامة بالخدمات الرقمية وأهميتها) درجة واحدة ستزداد درجة المتغير التابع (الأمن السيبراني) بمقدار (٠,٥١٩) درجة.

بلغت قيمة المعامل للبعد الرابع (توافر المرافق الأساسية للتحويل الرقمي) نحو (٠,٢٢٥)، أى أنه كلما زادت درجة المحور الرابع (توافر المرافق الأساسية للتحويل الرقمي) درجة واحدة ستزداد درجة المتغير التابع (الأمن السيبراني) بمقدار (٠,٢٢٥) درجة.

### توصيات الدراسة

- أهمية التوسع في عدد الخدمات الحكومية التي تقدم on line للمواطنين في كافة المؤسسات الحكومية ومنها وزارة العدل
- توفير المزيد من الإستثمارات في البنية التحتية للخدمات الإلكترونية الحكومية حتى تؤدي إلى زيادة معدل التحويل الرقمي في المستقبل القريب.
- الإهتمام بتطبيق معايير جودة الخدمات الحكومية وان يتم بشكل دوري متابعتها وذلك حتى يتسنى تحسين الأداء.
- يجب ان يكون هناك تقدماً مستمراً في مستوى الجودة الحالي للخدمات الحكومية.
- ضرورة التزام الجهات الحكومية بالمعايير المتاحة للجودة حتى يؤدي بشكل كبير إلى إشباع رضا العاملين.
- يجب أن تمول الجهات الحكومية العديد من البرامج التوعوية الخاصة بالخدمات الإلكترونية لزيادة الطلب عليها.
- الإهتمام بزيادة الوعي العام بأهمية الخدمات الإلكترونية وتحسين هذه الجودة بشكل مستمر.
- يجب أن تبذل الحكومة مجهودات كبيرة وواضحة على أرض الواقع فيما يتعلق بالمرافق الأساسية للخدمات الإلكترونية.
- يجب أن تسعى الجهات الحكومية إلى تعميم تقديم الخدمات الإلكترونية في كل الجهات الحكومية وكل المناطق في البلاد.
- التأكيد على أهمية الحفاظ على الأمن المعلوماتي لكافة البيانات والمعلومات وذلك الملفات المختلفة بالوزارة وذلك من خلال التركيز الدائم على التحويل الرقمي.



- يجب أن تكون لدى الوزارة وحدات تنظيمية متخصصة في أليات التحول الرقمي وأمن معلومات الوزارة وذلك في إطار الخطة العامة والشاملة للدولة ورؤيتها.
- ضرورة توفير برامج تدريبية تقنية للعاملين في الوزارة وكذلك للقيادات من أجل استخدام أجهزة الحاسب الآلى والبرامج المختلفة لتقديم الخدمة الرقمية للمواطنين بطريقة أسرع وأسلوب أكثر تحضراً ويتسم بالجودة ومواكبة روح العصر.

هذه التوصيات تقدم تصوراً لدور التحول الرقمي في تحقيق الامن السيبرانى من خلال تطبيقات حكومة وزارة العدل القطرية ومن ثم تقويم الاداء وإمكانية إسهام نتائج التقويم فى تطوير الخدمات العامة من خلال التغذية المرتدة feedback والنتيجة عن رضا المستفيدين من الخدمات العامة علاوة على التحسين المستمر لبرامج حماية البيانات والمعلومات لتحقيق الامن السيبرانى

## المراجع

أولاً : المراجع العربية :

الكتب:

١. بشير عباس العلاق ، الادارة الرقمية المجالات والتطبيقات ، ط١ ، أبو ظبى ، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستشارية ، ٢٠٠٥ .
٢. ثابت عبد الرحمن إدريس ، نظم المعلومات الادارية فى المنظمات المعاصرة ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، ٢٠٠٥ ، ص ص ٦٨-٦٩ .
٣. خالد العامرى، " الادارة الالكترونية للموارد البشرية " ، تأليف يريان هوبكنز ، وجيمس ماركهام ، دار الفاروق للنشر والتوزيع ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، ٢٠٠٦ .
٤. خالد ممدوح إبراهيم ، أمن الحكومة الإلكترونية، الإسكندرية ، الدار الجامعية ، ٢٠٠٨ .
٥. سعد ياسين ، الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية ، معهد الادارة العامة ، مركز البحوث، الرياض، المملكة العربية السعودية ، ٢٠٠٥ .
٦. علاء عبد الرازق السالمى ، حسين علاء ، شبكات الادارة الالكترونية ، دار وائل للنشر ، عمان ، الاردن ، ٢٠٠٥ .
٧. على السلمى ، إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية (القاهرة : مكتبة غريب للنشر ، ٢٠٠٤ ( ص ٤٩ .
٨. عماد احمد ابو شنب، الحكومة الالكترونية أداة للديمقراطية والتنمية المجتمعية ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة ، ٢٠١٢ .
٩. غسان قاسم داود ، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخل تقنيات وتطبيقات عملية)، الطبعة الاولى ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٧ ، ص ص ٢٠-٢٩ .
١٠. فريد النجار ، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، مصر ، ٢٠٠٨ ، ص ٢٤٣ .
١١. محمد الفيومى ، احمد حسين، تصميم وتشغيل نظام المعلومات ، كلية التجارة ، الاسكندرية ، ب ت ، ص ١٦ .
١٢. نجم عبود نجم ، الادارة والمعرفة الالكترونية ، الطبعة العربية ، دار اليازورى العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، ص ١١٠ ، ٢٠٠٩ .

الدوريات :

١. أحمد عبد الله مصطفى، التخطيط لمجتمع المعلومات المصري دراسة وصفية تحليلية للسياسات والتوجهات الوطنية، شبكة أخصائي المكتبات والمعلومات، مارس ٢٠٠٣ .

٢. ايمان عطية ناصف، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على سوق العمل ، الاسكندرية – جمهورية مصر العربية ، الناشر كلية التجارة – جامعة الاسكندرية ، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية – جامعة الاسكندرية ، ٢٠١٢ .
٣. الامانة العامة لجامعة الدول العربية، فريق بلورة الاستراتيجية العربية للاتصالات والمعلومات، خطة العمل المستقبلي لللاسكوا (٢٠٠٥-٢٠١٠).
٤. سحر قدورى ، الادارة الالكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة . مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية ، مجلة المنصور ، العدد ١٤ ، الجزء الاول ، ٢٠١٠ .
٥. سمير عبد الوهاب، ليلي البرادعى، الملامح الجديدة لنظم وممارسات ادارة الموارد البشرية فى القطاع الحكومى، مركز دراسات و إستشارات الإدارة العامة PARC كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٦
٦. محمد إبراهيم وإبراهيم عبداللطيف الغوطي ، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في فلسطين ، مجلة البحوث المالية والتجارية ، كلية التجارة بورسعيد جامعة قناة السويس ، العدد الأول ، يناير / يونيو ٢٠٠٨ .
٧. محمد تاج الدين، مدخل التخطيط الاستراتيجي لنقل وادارة المعلومات في تسهيل الإجراءات في المنظمات، دورية علمية، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، العدد الثانى، ٢٠٠٧ .
٨. ليلي حسام الدين احمد ، أثر التقدم فى تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية ، المجلة العربية للإدارة ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، ٢٠١٠ .
٩. مريم خالص حسين ، الحكومة الالكترونية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، ٢٠١٣ .
١٠. نعمان برهوم ، تطوير الاداء الحكومى مهمة وطنية، دورية سياسية تصدر عن مؤسسة الوحدة للصحافة والطباعة والنشر والتوزيع ، اللاذقية ، سورية، ٢٠٠٦، ص ١٣ .  
أبحاث ورسائل :
١. احمد احمد زهران، تقييم دور الحكومة الالكترونية فى تحسين جودة الخدمات العامة بالتطبيق على محافظة القاهرة، دكتوراه ، كلية العلوم الادارية ، اكااديمية السادات ، ص ٦١ ، ٢٠١٢ .
٢. احمد ابو السعود محمد ، الحكومة الالكترونية كأداة لتطوير خدمات المنظمات الحكومية ، رسالة دكتوراه ( القاهرة : أكاديمية السادات للعلوم الادارية ، ٢٠١٠ ) ، ص ٦٢ .
٣. اشرف احمد فتحى القاضى، دور التقنيات الحديثة فى تحسين اداء الخدمات الامنية (فى مجال الامن العام)، ماجستير، كلية العلوم الادارية، اكااديمية السادات للعلوم الادارية، ٢٠٠٩ .
٤. حمدالله موسى مبارك، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الإستراتيجية والهيكل التنظيمي والأداء : دراسة تحليلية لشركات التأمين الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعه عمان العربية للدراسات العليا: عمان، الأردن، ٢٠٠٤ .
٥. خالد عبد الرحمن ، " بناء قدرات العاملين بالمنظمات الحكومية فى ظل تكنولوجيا المعلومات مع التطبيق على وزارتى الصحة والعاون الدولى ، رسالة دكتوراه ، جامعة القاهرة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، ٢٠١١ .
٦. خالد مصطفى بركات ، اثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين الاداء لهيئات النقل العاملة فى مجال المواصلات والنقل، دكتوراه ، جامعة القاهرة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، ٢٠٠٥ ، ص ٢٤ .

٧. رحاب سيد مبروك عبد الغنى، تصور مقترح لجودة الأداء الوظيفي باستخدام تكنولوجيا المعلومات لدى العاملين بمديريات الشباب والرياضة ببعض محافظات الصعيد، رسالة ماجستير، جامعة اسيوط، كلية التربية الرياضية، ٢٠١٢.
٨. روية محمد رفعت، اثر الاستثمار فى البحث العلمي والتطوير التكنولوجي على تعزيز القدرة التنافسية للصناعات الالكترونية فى مصر خلال الفترة (٢٠٠١-٢٠١١)، رسالة ماجستير، جامعة بنها كلية التجارة. قسم اقتصاد، ٢٠١٤.
٩. سيف الدين كامل عبد المجيد، دور الادارة الرقمية فى تطوير أداء المنظمات الحكومية، دكتوراه، كلية العلوم الادارية، أكاديمية السادات للعلوم الادارية، ٢٠١٢، ص ٢١-٢٥.
١٠. طاهر علي سالم، مدخل مقترح لاستخدام المراجعة المستمرة في تحسين كفاءة الفحص الضريبي الإلكتروني في ظل برامج الضرائب الذكية، رسالة دكتوراه، جامعة قناة السويس، قسم المحاسبة والمراجعة، كلية التجارة ٢٠١٤.
١١. على حسن الصوفانى، دور الحكومة الالكترونية فى تحسين جودة الخدمات الحكومية- دراسة تطبيقية على ادارات المرور فى القاهرة الكبرى، رسالة ماجستير، القاهرة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٧، ص ٧٥.
١٢. عبد الرحمن أحمد عبد الحي، دور الثقافة الرقمية في تطوير إدارة المنتج السياحي المصري، رسالة دكتوراه، جامعة الفيوم، كلية السياحة والفنادق، قسم الدراسات السياحية، ٢٠١٤.
١٣. على بن احمد محمد القحطاني، مجالات تطبيق التعاملات الالكترونية ومعوقاتها فى إمارة منطقة الرياض، رسالة ماجستير، غير منشورة، نسخة الكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، ٢٠١٠.
١٤. عمرو السيد جاد، مقومات التجارة الإلكترونية ودورها في تحقيق التوازن الخارجي للاقتصاد المصري في ظل اتفاقات منظمة التجارة العالمية، رسالة دكتوراه، جامعة المنوفية، كلية الحقوق، قسم القانون التجارى، ٢٠١٠.
١٥. كريمة أحمد متولي، دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء العاملين في الأجهزة الحكومية مع دراسة حالة العاملين بالجهاز الإداري في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة القاهرة، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، ٢٠١١.
١٦. محمد منتصر عبد العظيم، أثر التدريب التكنولوجي فى رفع مستوى الأداء فى القطاع الحكومى بالتطبيق على هيئة البريد، رسالة ماجستير، جامعة حلوان، قسم ادارة الاعمال، كلية التجارة وإدارة الأعمال، القاهرة، ٢٠١٢.
١٧. نهاد حسين بكر، دور الإدارة الإلكترونية فى زيادة كفاءة الأداء الجامعى دراسة مقارنة، رسالة دكتوراه، جامعة قناة السويس، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، ٢٠١٤.
١٨. هانى ابراهيم على، الحكومة الالكترونية واثرها على النمو الاقتصادى : دراسة تطبيقية مع اشارة خاصة الى مصر، رسالة دكتوراه، جامعة حلوان، كلية التجارة وإدارة الاعمال، ٢٠١١.
١٩. هشام محمود ابراهيم، نظام الحكومة الالكترونية كمدخل للتطوير التنظيمى: دراسة تطبيقية على الوزارات الخدمية فى مصر، رسالة دكتوراه، جامعة حلوان، كلية التجارة وإدارة الاعمال، ٢٠١١.
- مؤتمرات وندوات :

١. احمد ابراهيم المغازى، دور تكنولوجيا المعلومات فى تطوير الموارد البشرية، ورشة عمل، المنظمة العربية للتنمية الادارية، اسطنبول، تركيا: ١٥-١٩ مايو ٢٠١٣.

٢. الرميدى عبد الوهاب، اقتصاد المعرفة ، الفجوة الرقمية تحدى المنطقة العربية . بحوث اقتصادية عربية ، العدد ٤٣ ، ٢٠٠٨ ، ص ٤٧ .
٣. العربى عطية ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية ، ٢٠١٢ .
٤. ايمان عبد المحسن ذكى ، الحكومة الالكترونية مدخل ادارى متكامل ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، بحوث ودراسات ، مصر ، ٢٠٠٩ .
٥. — ، تسويق الخدمات الحكومية الإلكترونية: ورقة عمل مقدمة إلى ندوة تسويق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المؤسسات العربية، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٧، ص ١٣ .
٦. المؤتمر الثاني عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، عماد عبد الوهاب الصباغ، المعلوماتية في البيئة الرقمية ، الشارقة، جامعة الشارقة ، ٢٠٠٦ .
٧. جبريل بن حسن العريشي ، دور تقنيات المعلومات في تطوير التعليم في مؤسسات التعليم العالي بقطايعه الخاص والعام دراسة تطبيقية على مدينتي الرياض وجدة ، جامعة الملك سعود ، المملكة العربية السعودية ، ٢٠٠٧ .
٨. د. جبريل حسن العريشي، الحكومة الإلكترونية واستراتيجيات تطبيقها ، جامعة الملك سعود ، ٢٠٠٨ .
٩. زين عبد الهادي ، " الحكومة الالكترونية فى العالم العربى: دراسة ميدانية ، المؤتمر السنوى الثانى لتكنولوجيا المعلومات والتنمية الادارية " ، مواقع الخدمات الالكترونية للقطاع الحكومى والخاص على الانترنت : رؤية مستقبلية ، دى ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، ٢٠٠٣ .
١٠. سلوى شعراوى جمعة ، حازم احمد ، الحكومة الالكترونية والمشروع القومى لتحديث الدولة المصرية بين إعادة هندسة الدولة وحوسبة ما هو قائم، سلسلة اصدارات مركز دراسات واستشارات الادارة العامة (القاهرة : كلية الاقتصاد والعلوم السياسية- جامعة القاهرة، ٢٠٠٤) ، ص ٧ .
١١. عادل حرشوش المفرجى ، الادارة الالكترونية - مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، ٢٠٠٧ .
١٢. عبد الحميد عبد الفتاح المغربى ، "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها : دراسة تطبيقية علي ميناء دمياط " ، بحث منشور ، المؤتمر العلمي السنوي العشرون ، صناعة الخدمات في الوطن العربي رؤية مستقبلية ، ٢٠-٢٢ أبريل ٢٠٠٤ (جامعة المنصورة : كلية التجارة ، ٢٠٠٤) .
١٣. عصام الدين على ، تأثير نظم المعلومات على الادارة الحكومية فى المدينة العربية فى ظل الثورة الرقمية ، المؤتمر المعمارى الدولى السادس،الثورة الرقمية وتأثيرها على العمارة والعمران، قسم العمران، كلية الهندسة ، جامعة اسيوط، جمهورية مصر العربية ، ٢٠٠٥ .
١٤. علا محمد ، الفرص والتحديات امام تطبيق نموذج الحكومة الالكترونية فى مصر (القاهرة: مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية- جامعة القاهرة ، ديسمبر ٢٠٠٧ (، ص ٩ .
١٥. على لطفى ، الادارة العامة الجديدة والحكومة الالكترونية ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، دى ، ٩-١٢ ديسمبر ، ٢٠٠٧ .

١٦. فريد النجار، ندوة استخدام تكنولوجيا المعلومات في تيسير إجراءات العمل في المنظمات الحكومية والقطاع الخاص ، تطبيقات تكنولوجيا ومنظومات المعلومات في تبسيط إجراءات تدفق العمل بالمنظمات (القاهرة – جمهورية مصر العربية، ٥-٩ يونيو ٢٠٠٥).
١٧. محمد عبد الفتاح عزب، استخدامات تكنولوجيا المعلومات في تنمية المشروعات الصغيرة، ورشة عمل(تقييم المشروعات الصغيرة والمتوسطة)، القاهرة- جمهورية مصر العربية، ١٨-٢٢ يناير ٢٠٠٤
١٨. نادية عبد الجبار محمد الشريدة ، " متطلبات تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز نظامى المعلومات المحاسبى والرقابة الداخلية "، رسالة مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، ٢٠١٠ .
١٩. ندوة استخدام تكنولوجيا المعلومات في رفع الأداء التنافسي للمؤسسات العامة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة ، جمهورية مصر العربية، ١٣- ١٧ ابريل ٢٠٠٨ .
٢٠. ندوة إدارة ومراقبة الجودة ودور تكنولوجيا المعلومات، القاهرة، جمهورية مصر العربية ١٨-٢٢ يونيو ٢٠٠٦ .
٢١. ندوة إدارة ومراقبة الجودة ودور تكنولوجيا المعلومات، القاهرة، أحمد صبري، إدارة الجودة في تكنولوجيا المعلومات ، جمهورية مصر العربية، ١٨-٢٢ يونيو ٢٠٠٦
٢٢. ندوة استخدام تكنولوجيا المعلومات في تيسير إجراءات العمل في المنظمات الحكومية والقطاع الخاص، تطبيقات تكنولوجيا ومنظومات المعلومات في تبسيط إجراءات تدفق العمل بالمنظمات، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ٥-٩ يونيو ٢٠٠٥ .
٢٣. ندوة إعادة هندسة الإدارات الحكومية في ظل المستجدات الدولية، القاهرة ، جمهورية مصر العربية، ٨ - ١٢ يوليو ٢٠٠٧ .

ثانيا - المراجع الأجنبية :

#### Books

١. Alter, Steven, Information systems: Foundation of E-Business, 4<sup>th</sup> ed., Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey, 2002.
٢. Arcelo, A. A. (2005). In Pursuit of Continuing Quality in Higher Education Through Accreditation: the Philippine Experience. International institute for Educational Planning.
٣. Appendix3, National ICT Approaches : Selected Case Studies Malaysia, Accessed October 2002.
٤. Ajayi.J . O , Report of The NICI 2000 Workshop, Held in ABUJA from March 28-30/2000.
٥. Bone, D. & Rick, G. (2008). Quality at Work: A Personal Guide to Professional Standards. Menlo Park, California: CRISP Publications.
٦. Buenos Aires, Knowledge Management, Argentina , 22-27 August 2004.
٧. Chang. H.H. (2007) "Critical Factors and Benefits in the implementation of customer relationship management " Total quality management, vol. 18, No.5 , July, PP.483-508

- ∧. Colin Talbot, Government by Performance based budgeting, Aspa online columns, 2001.
- ∩. International Telecommunication Union (ITU), World Telecommunication Development Report, Access Indicators for Information Society, 2003.

#### Publications

- ∪. Atan, H., Azli, N.A. and Idrus, R.M., Computers in Distance in Education: gender differences in self-perceived computer competences, *Journal of Educational Media*, 27(3), p.139, 2003.
- ∩. Hermana, B. & Silfianti, W. (2011). Evaluating E-government Implementation by Local Government: Digital Divide in Internet Based Public Services in Indonesia. *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 2 (3), pp. 156-163.
- ∫. Marinos T. & Omiros D. (2005) “ Thoughts on e-government ” *Journal of Enterprise Information Management*, V. 18 , N.5, P.171
- ∫.
- ∫. Moorgan.N,ClarkB.,Gooner.R.(2002).Marketing Productivity, Marketing Audits, and Systems for Marketing Performance Assessment Integrating Multiple Perspectives.(2002) .*Journal of Business Research*'s. 55 P. 363– 375
- ∫. Perdomo-Ortiz Jesús, González-Benito Javier, Galende Jesús, An analysis of the relationshipbetween total quality management-based human resource management practices and innovation‘*The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 20, No. 5, 2009, 1191-1218
- ∫. Quresh , Faseeh U . (2008) . Information Technology and Organizational Learning : The IT Role on Ol AT Accenture and ABB. Master Thesis in IT, unpublished , Malardalents Hogskola – Malardalen University , Vasteras , Sweeden.
- ∫. Vilasceanu, L. (2004 and 2007). Definition of Accreditation. Paris: United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization.
- ∫. Wang, F.M.Head N Archer(2000)A Relationship Building model for the web Retail market place. *Internet Research . Electronic networking Application and Polickey*10issue 5.

#### Research Documents

- ∪. Kim Soo Wook , (2003).An Investigation of Information Technology Investment on Buyer Supplier Relationship an supply Chain Dynamics , Unpublished Doctoral Dissertation , Michigan State University , Michigan , ILL .
- ∩. Petrie, D. I. (2004). Understanding the Impact of Technological Discontinuities on Information Systems Management: The Case of

Business-To-Business Electronic Commerce, Unpublished  
Doctoral Dissertation, Claremont Graduate University.

٣. Reichard, C. (2010). Quality Assurance and Accreditation of Ph.  
D. Programs in evaluating performance in higher education:  
Worlds apart or complementary views? *Minerva*, 48(1), 35 - 54.

٤. -Reichard, C. (2010). Quality Assurance and Accreditation of Ph.  
D. Programs in Public Administration. Discussion Paper,  
University of Potsdam, Germany.

#### Reports :

١. Appendix3, National ICT Approaches : Selected Case Studies  
Malaysia, Accessed October 2002.

٢. ITU. Measuring the Information Society , the ICT Development  
Index, Geneva , 2010 , p.40 .

٣. International Telecommunication Union (ITU), World  
Telecommunication Development Report, Access Indicators for  
Information Society, 2003.

٤. NITC Malaysia : National IT Agenda, Accessed February 2003.

٥. Nagla Rizk, Trade, Growth and Information Technology: Potential  
for Egypt's Regional and Global Integration, The American  
University in Cairo, 2000.

٦. UN Report (2010). UN Global E-government Survey Report 2010,  
published by UN Department of Economic and Social Affairs

٧. UN Report (2012). UN E-government Survey Report 2012,  
published by UN Department of Economic and Social Affairs.

#### Conference and committee

١- IECD, Development assistance committee, DAC network on  
poverty reduction, ICTs and Economic Growth in Developing  
countries, 10 Dec. 2004.

٢- OECD, How are information and communication technologies  
(ICTs) defined, information expert meeting on ICTs for poverty  
reduction, 7 July 2004.