

بحث تخرج لنيل درجة البكالوريوس في قسم إدارة المشاريع بعنوان:

تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في
الإدارة العامة في جدة في السعودية

Evaluating the requirements for the success of the electronic governance
project from the point of view of workers in the public administration in
Jeddah in Saudi Arabia

إعداد الطالبة

سوسن وائل حسني

مشروع تخرج - 2

كلية الإدارة - جامعة ميداووشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميداووشن

الفصل الدراسي الثاني

2024-1445

إهداء

إلى أبي العطوف.... قدوتي، ومثلي الأعلى في الحياة؛ فهو من علّمني كيف أعيش
بكرامة وشموخ.

إلى أمي الحنونة..... لا أجد كلمات يمكن أن تمنحها حقها، فهي ملحمة الحب
وفرحة العمر، ومثال التفاني والعطاء

إلى إخوتي.... سندي وعضدي ومشاطري أفراحي وأحزاني

إلى زوجي أسمى رموز الإخلاص والوفاء ورفيق الدرب

إلى أولادي..... فلذات الأكباد

إلى جميع من تلقَّيتُ منهم النصح والدعم

أهديكم خلاصة جهدي العلمي

شكر وتقدير

أُسمي الشكر والتقدير والعرفان أجزله

للدكتورة / منى مصطفى

على إشرافها لنا ومساعدتنا بجهودها النيرة حتى
أرى هذا البحث النور جزاها الله خيرا

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الفصل الأول: الإطار العام	
مقدمة	٤
مشكلة البحث	٥
أهمية البحث	٥
اهداف البحث	٥
فروض البحث	٦
تساؤلات البحث	٦
الفصل الثاني: الإطار النظري والمتغيرات	
تعريف الحكومة الإلكترونية	٩
اهداف الحكومة الإلكترونية	١١
الدراسات السابقة	١٦
الفصل الثالث : منهجية الدراسة	
منهج الدراسة	١٩
مجتمع الدراسة	١٩
الفصل الرابع: التحليل الاحصائي ومناقشة النتائج	٢٠
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	٢٤
المراجع	٢٨

الفصل الأول: الإطار العام

المقدمة:

الحكومة الالكترونية هي قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على تقديم الخدمات والمعلومات الحكومية التقليدية للمواطن بوسائل الكترونية وبسرعة وقدره متناهيين وبتكاليف ومجهود اقل وفي أي وقت ومن خلال موقع واحد على شبكة الانترنت .

والهدف من إنشاء الحكومة الالكترونية هو استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات بسهولة ويسر وكذلك التقليل من التزاحم وعدد مرات التردد على الأجهزة الحكومية وتحقيق مبادئ العدالة والشفافية الكاملة للحصول على الخدمات .

وقد اتجه الفكر العالمي ممثلا في الحكومات والمنظمات والتجمعات الدولية إلى تحقيق ذلك بما يسمى بالحكومة الالكترونية بدءا بتوفير المعلومات وانتهاء بإمكانية تقديم الخدمات من خلال شبكة الاتصال الالكترونية المختلفة وقد نتج عن تلك الرؤية عدة مشاريع تستخدم شبكات الهاتف وشبكات الحاسب الآلي وتركز هذه المشروعات على تنفيذ عدد من مستويات تقديم الخدمة بدءا من مجرد نشر المعلومات عن الخدمة وحتى مستوى تقديم الخدمة بكاملها بصورة الكترونية.

والكتابة عن متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية هي واحدة من أهم سمات هذا العصر وقد تأكد في كثير من الدراسات هذه الأهمية وذلك لان الحاجة إليها الآن تعتبر أهم للحالق بخطوات التقنية المتسارعة التي انتظمت أنحاء العالم المختلفة

هذا البحث إلقاء للضوء على متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية وما يمكن أن يؤديه من تطور لهذه الإدارات والأخذ بالتكنولوجيا كأحدى الوسائل الهامة لترقية العمل الإداري .

مشكلة البحث :

تكمن مشكلة هذا البحث في المعاناة التي يعانيها الموظفون في القطاعين العام والخاص والزمن المهدر الذي يمضى عبثا للكثير من الإجراءات الروتينية التي تسببها الإدارة التقليدية وينعكس هذا بدوره على كل أوجه الأداء . على التنمية والاقتصاد الوطني للدولة كما يتبين صياغة مشكلة البحث في التساؤلات الآتية :

س/ ما مدى تطبيق متطلبات الحكومة الالكترونية في جميع الإدارات ؟

س/ ما مدى الاستفادة من تطبيق الحكومة الالكترونية في هذه الإدارات ؟ .

أهمية البحث :

تكمن أهمية هذا البحث من أهمية الموضوع نفسه والحاجة إلى تغيير البيئة الإدارية التقليدية والانضمام للثورة التكنولوجية الرقمية لتطوير العمل الإداري في الإدارات الحكومية وتطبيق متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية.

أهداف البحث :

ويهدف تطبيق الحكومة الالكترونية إلى :

- ١- رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمليات والإجراءات داخل الشركة .
- ٢- تقليل التكاليف الحكومية التي يتم صرفها في الإدارات من خلال الإدارة التقليدية . .

- ٣- رفع مستوى رضا المواطن عن الخدمات التي تقدم له ..
- ٤- التعرف على متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية
- ٥- مساندة برامج التطوير الاقتصادي والأعمار والإنماء في كل الاتجاهات
- ٦- الانضمام إلى الثورة التكنولوجية والرقمية يمثل نقلة كمية ونوعية للأداء المهني .

فروض البحث :

- ١- هناك علاقة بين مستوى البنية التحتية وسرعة تنفيذ المهام الوظيفية المدرسية والإدارات الحكومية .
- ٢- هناك علاقة بين الحكومة الالكترونية توفر أجهزة الحاسب الالى في الإدارات
- ٣- هناك علاقة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا الالكترونية والرضا الوظيفي .
- ٤- هناك علاقة بين التدريب على الحاسب وتنفيذ الحكومة الالكترونية في الإدارات.
- ٥- هناك علاقة بين استخدام الحكومة الالكترونية للتقنية التكنولوجية وتحسين مستوى البيئة في الإدارات الحكومية

تساؤلات البحث :

- ١- ما هي متطلبات الحكومة الالكترونية في الإدارات .
- ٢- ما هو الدور الذي يمكن أن تقوم به الإدارات في توسيع دائرة الحكمة الالكترونية في المنظمة .
- ٣- لماذا تظل بعض الإدارات في ظل الإدارة التقليدية دون تغيير

٤- كيف يمكن للإدارات أن توفر كوادراً بشرية تتعامل مع التكنولوجيا الرقمية للحكومة الإلكترونية .

منهج البحث :

هو المنهج الوصفي التحليلي وهو الذي يختص بجمع البيانات عن الظاهرة المراد بحثها وتحليلها في الواقع.

نموذج البحث:

المتغير التابع متطلبات النجاح	المتغير المستقبل (الحكومة الإلكترونية)
• تدريب الموظفين	• توفير أجهزة الحاسب الآلي
• الحمد من مقاومة الموظفين	• ربط الإدارات بشبكة الكترونية
• اشراك الموظفين في القرارات	داخلية
• ونشر الوعي لديهم بأهمية الحكومة الإلكترونية	
• تحفيز الموظفين	

مخطط المشروع :

الفصل الاول : الاطار العام للبحث

- مقدمة
- مشكلة البحث
- أهمية البحث
- أهداف البحث
- تساؤلات البحث
- تخطيط البحث

الفصل الثاني: الاطار النظري

- المبحث الاول تعريف الحكومة الالكترونية
- المبحث الثاني متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية

الفصل الثالث : منهجية واجراءات البحث

الدراسة الميدانية

النتائج والتوصيات

الخاتمة

المراجع

الفصل الثاني : الاطار النظري والمتغيرات

تعريف الحكومة الالكترونية

هي أن تستعمل الهيئات الحكومية تقنية المعلومات والاتصالات واستخدامها يبشر برفع مستوى الفاعلية والكفاءة للحكومة ويؤثر على علاقتها بالمواطنين ، وتنشأ الحكومة الالكترونية من خلال أربعة مراحل : تبدأ بتوفير المعلومات على موقع الكتروني ، وتيسير الاتصالات المتبادلة بين الجهات ، والاتصال المباشر بالعملاء ، واخيرا تطبيق النظم المتكاملة للخدمة والتبادل، ولقد قام برنامج الامم المتحدة الأنمائي بدعم العديد من جهود الحكومات بالدول العربية لأدخل الحكومة الالكترونية في مراحلها المتعددة من خلال تكوين رؤية الكترونية وضمان الالتزام السياسي الفعال لعمليات الإصلاح وتضمين احتياجات الجهات المعنية . (١)

نشأة الحكومة الالكترونية

بدأت التجربة في أواسط الثمانينات في الدول الاسكندنافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم القرى الالكترونية وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام ١٩٨٩ في مشروع قرية ما نشتر وذلك بالاستفادة من التجربة الدانماركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية، وقد انشأ "مضيف ماننستر" بوصفه مرحلة أولى ويهدف الى ترفيه ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية وقد بدا المشروع فعليا عام ١٩٩١ .

وفي عام ١٩٩٣ عقد مؤتمر الاكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبنى مجلس لندن مشروع بونتيل "الاتصالات البعيدة التقنية" الذي أكد

(١) بسيوني، عبد الحميد (٢٠٠٨)، الحكومة الإلكترونية، الطبعة الاولى، مج ١، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع

على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الالكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات.

فلسفة الحكومة الالكترونية:

مرت تطبيقات الحكومة الالكترونية بمراحل متعددة حتى وصلت الى الوضع الحالي والتي تمثلت في الاتي:

المرحلة الاولى: دخول الحاسبات الالية الى العمل الاداري وقد سهلت العملية الادارية الى حد كبير.

المرحلة الثانية: وتمت فيها اتمته بعض الخدمات وتطبيق نظام المعلومات الادارية ويمكن توظيفها في تسديد فواتير الخدمات بواسطة الهاتف.

المرحلة الثالثة: ظهور شبكة المعلومات الدولية الانترنت حيث تم تفعيل الاداء الالكتروني.

وهنا تجدر الاشارة بانه لا توجد الى الان دولة طبقت الحكومة الالكترونية بشكل كامل مما يؤكد بوجود مراحل لاحقة.

يتضح من هذا ان الحكومة الالكترونية محتوى معلوماتي واخر خدمي ومحتوى اتصالي يتم من خلالها تجميع الانشطة التفاعلية والتبادلية والمعلوماتية كافة في موقع واحد يضمن اتصالا دائما بالجهود ٢٤ ساعة في اليوم ٧ ايام في الاسبوع ٣٦٥ يوما في السنة

الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية:

١- الخدمة الصماء Damp Service: وتتمثل في النافذة الالكترونية في تقديم معلومات عن الخدمات والمعلومات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن وليس هناك امكانية للتفاعل مع المستفيد.

٢- الخدمة التلكس Telex Service: وهي التطبيق الكامل للحكومة الالكترونية حيث يمثل الموقع الالكتروني بيئة عمل داخلية حيه تمثل فعليا بيئة الجهاز الاداري مع القدرة على تلبية جميع طلبات المستفيدين من خلال هذا الموقع. ويتضح من ذلك ان الحكومة الالكترونية تتضمن جانبين هما: (١)

أ- العمل عن بعد: وهنا يتجاوز العمل صيغة تحديد المكان والزمان لانجاز العمل أي ان العمل ينجزه من دون حضور الموظف في مكان معين، فيمكن ان يؤدي الموظف عمله في أي مكان منزلة او مكتبة مثلا.

ب- الخدمة عن بعد: يمكن للمستفيد الاستفادة من الخدمة في المكان والزمان اللذين يرغب الاستفادة منهما من دون الارتباط بزمان او مكان محددين، وهكذا فان الخدمة الالكترونية تتسم باللازمانية واللامكانية .

اهداف الحكومة الالكترونية :

ان فلسفة الحكومة الالكترونية ترتبط بالحكومة الفعلية الطبيعية كمصدر للمعلومات والخدمات كما ان المواطنين ونشات الاعمال والمنظمات المختلفة المتواجدة في المجتمع تعامل كعملاء او منتفعين يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات الحكومية ويمثل ذلك تغييرا جوهريا في ثقافة تنفيذ الخدمات الحكومية ونظرة المواطنين والاعمال تجاهها.

والهدف الاستراتيجي للحكومة الالكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الاطراف المعنية والمتمثلة في الحكومة والمواطنين ومنظمات الاعمال، واستخدام تقنية المعلومات والاتصالات يساعد في ربط كل الاطراف الثلاثة معا وتدعيم الانشطة

(١) بشير، هشام. (٢٠٠٣) مصر والحكومة الإلكترونية ، الملحق الشهري العربي لجريدة أريف ، إلكترونيات، ص ٦،

والعمليات، أي انه في الحكومة الالكترونية تساند الوسائل الالكترونية وتسهم في تدعيم جودة الاعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية، وعلى ذلك فان اهداف الحكومة والالكترونية الى حد كبير اهداف الحكومة الجيدة.

تطبيق الحكومة الالكترونية

تقوم عملية التحول من الحكومة التقليدية للحكومة الالكترونية على مرحلتين هما: المرحلة الاولى: هي تحديد الخدمات التي تقدمها كل جهة في الدولة والاوراق الضرورية لاداء هذه الخدمة او تمام المعاملة ووضع الاستثمارات في خدمة المواطن وتحديد تكلفة كل خدمة، فضلا عن تحديد المدة اللازمة لإنهاء المعاملة ومكان تقديم الاوراق وتنفيذ الخدمة.

المرحلة الثانية: تقديم الخدمة الصوتية عن طريق الهاتف لمن لا يمتلك الانترنت او لا يستطيع الولوج اليه والخاصة بفئة الاميين. ومن الحقائق التي يجب ان تؤخذ في الاعتبار عند استهداف الوصول الى وضعية الحكومة الالكترونية ما يلي :

- عدد العاملين في الحكومة.
- عدد العاملين في الدولة من غير العاملين على مؤهلات عليا او متوسطة.
- عمل المؤسسات الحكومية يحكمها نظم عمل قديمة واجراءات بيروقراطية معقدة
- عدم وجود بنية تكنولوجية مناسبة والاعتماد على نظم العمل الورقية.
- ازدياد مساهمة عدم الثقة بين المواطنين والجهات الحكومية.
- انحياز توزيع الدخل الى الاقلية.
- الكثافة التلفونية.
- معدل حيازة الافراد والمؤسسات لأجهزة الكمبيوتر.

القوة الدافعة نحو الحكومة الالكترونية

ان ما يحصل اليوم للحكومة من تغيرات في شكلها المألوف هو رد فعل طبيعي لما حصل لبيئة الحكومة في غضون السنوات الاربع او الخمس الماضية ، فقد تعرضت هذه البيئة لنوع من التغير اللانمطي والذي يأتي في مقابل التغير النمطي او الطبيعي، ففي الحالات النمطية تتغير النماذج الحكومية بطريقة طبيعة كرد فعل على الاحداث العادية الواقعة حولها، وبناء عليه تقوم الادارة بإدخال التعديلات على اجهزة الحكومة والتي غالبا ما تكون التحسين الاجراءات الموجودة وليس اعادة صياغتها من جديد وعلى سبيل المثال فقد تعتمد الحكومة الى اضافة رسوم على خدمة معينة او الحاق خدمة بجهاز اخر حتى تغيير بعض القيادات الادارية في هيكلاتها ، وغالبا ما تتكون لدينا معرفة سابقة باتجاهات العمل الحكومي ونتائج التعديلات النمطية^(١) .

وفي حالة التغير اللانمطي فان ثمة احداث جوهرية خارجة عن السياق الطبيعي للأحداث تقع في فترة زمنية متقاربة وتؤدي الى تغيير جذري في الكيانات التي تحيا في نطاق حدوثها، وبالعودة الى موضوع الحكومة الكلاسيكية فأن ثمة أحداث جوهرية وقعت خلال الفترة الزمنية الماضية والقصيرة نسبيا أدت الى تغير لا نمطي في بيئة الحكومة والذي بدوره أدى الى ظهور مفهوم الحكومة الالكترونية ونستطيع أن نلخص الاحداث التي أدت الى تغير حكومي لا نمطي بالمجموعات الحديثة الاربعة التالية :

١- أحداث سياسية : تمثلت في :

أ- ظهور مفهوم العولمة.

(١) جبر، محمد صدام (٢٠٠٢)، الموجة الإلكترونية القادمة : الحكومة الإلكترونية ، مجلة الإداري ، السنة ٤ ،

ب- تزايد المنافسة على إعادة صياغة الحكومة إلكترونياً كمؤشر على تقدم المجتمع من قبل الدول المتقدمة.

ج- محاولة كسب الجمهور من قبل رجال السياسة وخاصة في المجتمعات الغربية عبر تقديم خدمات أسهل للمواطن.

د- طرح مشروع الحكومة الالكترونية من قبل الحكومة الأمريكية و ثم تبينه من قبل المجموعة الأوروبية وإدراجه على أجندات عمل منظمة التجارة العالمية.

هـ- دعم البنك الدولي المشاريع الحكومية الالكترونية في البلدان النامية عبر برامج الهيئات الدولية الأهداف معلنة وهي التنمية وغير معلنة تصب في خانة العولمة.

٢- أحداث تكنولوجية: تمثلت في الاتي:

أ- ظهور شبكة الانترنت والماساعي التي بذلت لنقلها من الهيئات العسكرية المغلقة لكي تصبح في متناول جمهور العامة.

ب- تدني أسعار وأجهزة المعلوماتية بحيث يتمكن اليوم معظم الناس من شراء أجهزة كمبيوتر منزلية وبأسعار معقولة جداً.

ج- تطور شبكات الاتصالات وظهور مفهوم طريق المعلومات السريع الذي يعتمد على الشبكات عالية السعة والقادرة على نقل البيانات الضخمة والوسائط المتعددة بسهولة.

د- تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات بحيث أصبحت الثقة بالشبكة وأنها أمراً ممكناً.

هـ- ابتكار التوقيع الالكتروني والرد على تحديد التوقيع المادي الورقي.

و- ظهور وسائل اتصال جديدة.

٣- أحداث اقتصادية: تمثلت في :

- أ- ظهور التجارة الالكترونية مع ما تتطلبها من تواصل منظمات الاعمال التجارية مع مؤسسات الدولة وخاصة في مجال العلاقة بين المنظمة والادارة الرسمية. (١)
- ب- محاولة استغلال الحكومة للتكنولوجيا من اجل خفض الكلفة الى مستوياتها الدنيا.
- ج- انتشار مشاريع الخصخصة مع ما يتطلبها تطبيقها من تواصل بين القطاع العام والخاص والمؤسسات المدنية.
- د- النجاح الباهر والسريع الذي حققته شركات الانترنت ونماذج العمل المؤسساتي الالكتروني.

٤- أحداث اجتماعية: تمثلت في الاتي:

- أ- زيادة الوعي العام بالتكنولوجيا والانترنت .
- ب- ارتفاع درجة معرفة المواطن بما هو ممكن تحقيقه تكنولوجيا.
- ج- البحث الدائم عن وسائل الراحة ومن ضمنها إمكانية إجراء المعاملات مع الدولة بدون عناء قيادة السيارة الى المراكز الحكومية أو حق ترك المنزل.
- د- انتشار مفهوم "أخدم نفسك" للحد من الموارد البشرية المطلوبة لتنفيذ الاعمال الاجرائية.

- هـ- كهولة قوة العمل الحكومية وخسارة خبرتها بمجرد إحالتها على التقاعد شجع الحكومات على نقل الخبرة والمعرفة من الافراد وتوطينها في الانظمة المعلوماتية.
- في مواجهة التغير الجذري اللانمطي الحاصل في بيئة الحكومة الكلاسيكية فإن الاساليب النمطية الطبيعية في الرد على تحدي التغير تفقد مفعولها، ومحاولة تحسين بعض الاجراءات عبر الاضافة بعض التعديلات عليها لن تحقق النتيجة المرجوة ،

(١) حططاش، نشيدة (٢٠١٧)، جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية الذكية: تجربة حكومة دبي،

فضلا عن ان الرد الطبيعي على الاحداث اللانمطية يكون باتخاذ افعال واجراءات لا نمطية وترجمة هذا المبدأ على المستوى الحكومي هو ان بعاد إنشاء أو صياغة الحكومة. (١)

الدراسات السابقة :

- دراسة (بالحارث، ٢٠١٥)، بعنوان: العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وتطبيق مفهوم الحوكمة في الإدارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران، هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الإدارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران، مفاهيم الحوكمة، والعلاقة بينهما من وجهة نظر المديرين والمديرات فيها، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وقامت بتصميم استبانة تم تطبيقها على عينة عشوائية مكونة من (٥٥) مدير مديرة. وتم استخدام الاساليب الاحصائية اللازمة لتحليل البيانات باستخدام الحزم الاحصائية (Spss). وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن استجابات أفراد الدراسة على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الإدارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران (موافقون بدرجة متوسطة)، وكذلك وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا عند مستوى دلالة أقل من ٠.٠٥ بين الدرجة الكلية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمحور تطبيق الحوكمة وأبعادها وبين الدرجة الكلية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لإدارة الجودة الشاملة، وأهم ما أوصت به الدراسة: الاهتمام بخلق علاقات إنسانية عالية بين الموظفين لأن العلاقات الإنسانية من العوامل المهمة في توطيد الثقة في النفوس وتوفير بيئة عمل

(١) العبود، فهد بن ناصر (٢٠٠٩) ، الحكومة الإلكترونية : التطبيق العملي لمشاريع التعاملات الإلكترونية،

الرياض، مكتبة العبيكان ، ص ١٧.

مناسبة ومشجعة لممارسة الوظيفة بمستوى عالي من التميز والإنجاز ، واقتُرحت الدراسة بإعداد بحوث تدرس التحديات التي تواجه تطبيق الحوكمة في إدارات التربية والتعليم وطرق علاجها والتقليل منها.

- دراسة (أبو زيد وحجازي، ٢٠٠٨)، بعنوان: أثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة ، هدفت هذه الدراسة إلى تعرف أثر العلاقة التكاملية بين تطبيق الحوكمة الإلكترونية وبين إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمة المقدمة إلى متلقي الخدمة في القطاع الحكومي في المملكة الأردنية الهاشمية، من خلال إجراء دراسة تحليلية لخمس من مؤسسات القطاع العام. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة وزعت على عينة بلغت (٧٠) مبحوثاً، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن المؤسسات المبحوثة تطبق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وأنها تعمل على تطبيق بعض مراحل الحوكمة الإلكترونية، وبخاصة ما يتعلق منها بنشر المعلومات والاتصال المتبادل. ومن أهم التوصيات التي قدمتها الدراسة: العمل على محاكاة القطاع الخاص في مجال إدارة الجودة الشاملة والاستفادة من تجربته، وكذلك أوصت الدراسة بتحفيز إجراء المزيد من البحوث المتعلقة بهذا الموضوع، على أن يشمل ذلك كافة المؤسسات الحكومية الأردنية.

- دراسة (واعر، ٢٠١١)، بعنوان: دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر-. هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجماعات المحلية والتأكيد على مردودها على العمل من حيث الجودة الوقت التكلفة و الجهد ، وكذلك هدفت إلى التعرف على دور الحوكمة الإلكترونية الجزائرية في تعزيز مفهوم إدارة الجودة

الشاملة وتحسين جودة الخدمات الحكومية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي

ومنهج دراسة الحالة، وتم الاعتماد على المقابلة كأداة للدراسة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة : إن تطبيق الحكومة الإلكترونية كمدخل لتعزيز إدارة الجودة الشاملة يعد الخيار الأفضل للمؤسسة العامة الراغبة في تحقيق التحسين المستمر في الخدمات المقدمة وبلوغ هدف خدمة متميزة، إذ تؤدي إلى زيادة الإنتاجية، تحسين الجودة و تخفيض التكاليف، و تعتبر في مجملها المطلب الرئيسي لمؤسسات القطاع العام، ومن أهم التوصيات التي قدمتها الدراسة: للوصول إلى تطبيق ناجح للحكومة الإلكترونية يجب أن نأخذ بعين الاعتبار الجوانب التشريعية والإدارية والفنية والأمنية والإنسانية .

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

منهج الدراسة

سوف يستخدم المنهج الوصفي في هذه الدراسة نظراً لملائمته لطبيعة الدراسة والمنهج الوصفي يعتمد على وصف الظاهرة المراد البحث عنها وصفاً دقيقاً كما هي عليه في الواقع ثم تسجيل هذه الظاهرة وتحليلها لاستخلاص النتائج منها بهدف معالجته وحل المشكلة موضوع الدراسة.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي الموظفين بالمنظمات في الرياض الذين يطبقون الحكومة الإلكترونية وأنظمة المعلومات وعددهم ٨٠ موظف تقريباً سوف يتم تطبيق الدراسة على كامل مجتمع الدراسة

طرق اخذ العينات

سوف تقوم الباحثة بالرجوع الى الاتي:

الكتب والمراجع والدراسات السابقة

تصميم استمارة استبيان وتوزيعها على عينة الدراسة

إجراءات التحليل:

بواسطة برنامج SPSS

انواع البيانات:

البيانات الأولية: الكتب والمراجع والدوريات

البيانات الثانوية: استمارة الاستبيان

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

التمهيد

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية التي تم تحليلها إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار 25. الفصل الحالي للتحليل الإحصائي يتضمن الإحصاء الوصفي للعينة محل الدراسة، اختبار صدق وثبات أداة جمع البيانات المطلوبة من عينة الدراسة الحالية، بالإضافة إلى عمل تحليل شامل لجميع فقرات الإستبيان حسب الأبعاد الفرعية، وذلك كما يلي:

خصائص عينة الدراسة

تم توزيع مفردات عينة الدراسة البالغ عددهم (٤٦) موظفاً من موظفي الإدارة العامة بمدينة جدة وفقاً للمتغيرات: العمر – الجنس – المؤهل التعليمي، وقد تم حساب التكرارات والنسب المئوية لهذه المتغيرات وكما يلي:

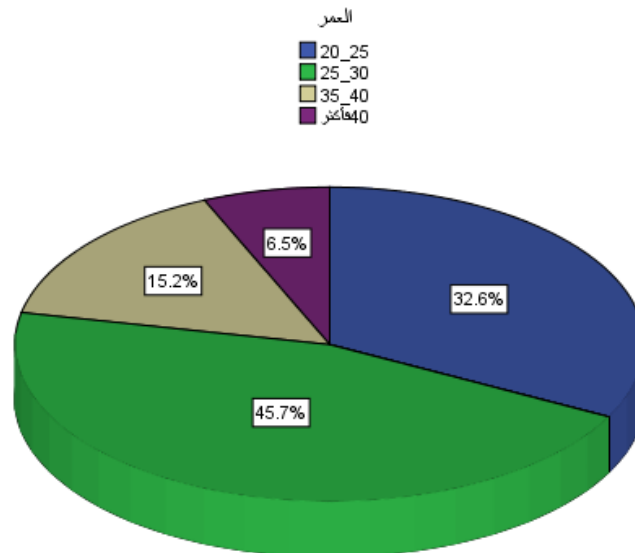
- العمر، ويشتمل على الفئات (٢٠ – ٢٥ سنة ، ٢٥ – ٣٠ سنة ، ٣٥ – ٤٠ سنة ، ٤٠ سنة فأكثر)
 - الجنس، ويشتمل على الفئات (ذكر ، أنثى)
 - المستوى التعليمي، ويشتمل على الفئات (ثانوية عامة ، بكالوريوس ، ماجستير ، أخرى)
- الجدول والرسومات التالية توضح تصنيف عينة الدراسة وفقاً لمتغيراتهم الديموغرافية:
- جدول رقم (١). توصيف عينة الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
العمر	٢٠ – ٢٥ سنة	15	32.6%
	٢٥ – ٣٠ سنة	21	45.7%
	٣٥ – ٤٠ سنة	7	15.2%
	٤٠ سنة فأكثر	3	6.5%
	الإجمالي	46	100.0%
النوع	ذكر	18	39.1%
	أنثى	28	60.9%
	الإجمالي	46	100.0%
المؤهل التعليمي	ثانوية عامة	18	39.1%
	بكالوريوس	24	52.2%
	ماجستير	2	4.3%
	أخرى	2	4.3%
	الإجمالي	46	100.0%

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية (ن=٤٦)

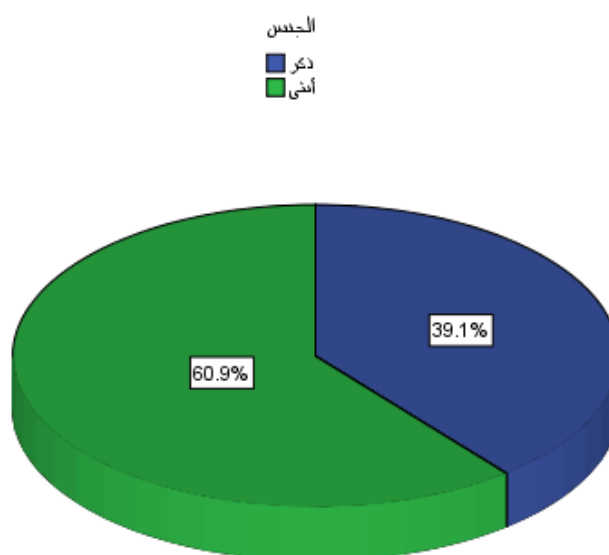
من بيانات الجدول السابق تم إستخلاص النتائج التالية:

بالنسبة لمتغير العمر، أظهرت النتائج الإحصائية من خلال الجدول أن نسبة ٤٥,٧ % من أفراد العينة في الفئة العمرية (من ٢٥ - ٣٠ سنة)، وأن نسبة ٣٢,٦ % في الفئة العمرية (من ٢٠ - ٢٥ سنة)، وأن نسبة ١٥,٢ % في الفئة العمرية (من ٣٥ - ٤٠ سنة)، وأن نسبة ٦,٥ % فقط في الفئة العمرية (من ٤٠ سنة فأكثر). وكما موضح بالشكل البياني التالي:



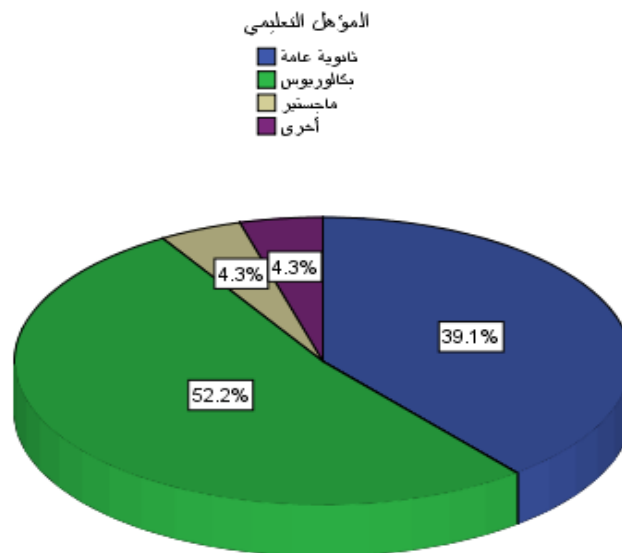
شكل رقم (١) توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير العمر

بالنسبة لمتغير الجنس، أظهرت النتائج الإحصائية من خلال الجدول أن غالبية أفراد العينة بنسبة ٦٠,٩ % هن إناث، وأن نسبة الذكور بلغت ٣٩,١ % من إجمالي حجم العينة وكما موضح بالشكل البياني التالي:



شكل رقم (٢) توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس

بالنسبة لمتغير المؤهل التعليمي، أظهرت النتائج الإحصائية من خلال الجدول أن أكثر من نصف عينة الدراسة بنسبة ٥٢,٢ % مؤهلهم التعليمي (بكالوريوس)، وأن نسبة ٣٩,١ % مؤهلهم التعليمي (ثانوية عامة)، وأن نسبة ٤,٣ % مؤهلهم التعليمي (ماجستير)، وأن نسبة ٤,٣ % كذلك لديهم مؤهلات تعليمية أخرى غير المذكورة. وكما موضح بالشكل البياني التالي:



شكل رقم (٣) توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير المؤهل التعليمي

ثانياً: قياس الصدق والثبات لأداة الدراسة

من أجل التحقق من صدق وثبات الإستبانة المستخدمة في الدراسة عن طريق حساب صدق الإتساق الداخلي للإستبانة، كما تم قياس الثبات للإستبانة المستخدمة في الدراسة عن طريق قيم ألفا كرونباخ. صدق الإتساق الداخلي:

يُقصد به مدى إتساق كل عبارة من عبارات الإستبانة للمتغير الذي تنتمي إليه، لذا قامت الباحثة بقياس الإتساق الداخلي للإستبانة من خلال حساب معامل الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير الذي تنتمي إليه، ووفقاً لدراسة (Kaiser 1974) فإن معامل الارتباط أقل من ٠,٥٠ يتم حذفه من الإستبانة، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول رقم (٢) معامل الصدق لأداة الدراسة بطريقة بيرسون للإرتباط

البُعد	رقم الفقرة	معامل الارتباط بالبُعد	الدلالة الإحصائية
البُعد الأول	١	.751**	0.000
	٢	.796**	0.000
	٣	.752**	0.000
	٤	.782**	0.000
البُعد الثاني	٥	.780**	0.000
	٦	.766**	0.000
	٧	.621**	0.000
	٨	.814**	0.000

0.000	.751**	٩	البُعد الثالث
0.000	.700**	١٠	
0.000	.807**	١١	
0.000	.843**	١٢	
0.000	.774**	١٣	

(**) دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١)

الجدول السابق رقم (٢) عبارة عن نتائج إختبار بيرسون للارتباط للتحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة. نجد أن معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبُعد التابعة له جاءت بين (٠,٦٢١) كأدنى قيمة و (٠,٨٤٣) كأعلى قيمة، وأن جميع هذه المعاملات جاءت موجبة ودالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١)، وبالتالي فإن أداة الدراسة بصورتها النهائية تتوفر فيها صدق الإتساق الداخلي وأن الفقرات تقيس بالفعل ما وضعت لقياسه. ثانياً: ثبات الأداة:

يشير ثبات الإستبيان إلى الإستقرار في نتائج الإستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات من خلال فترات زمنية محددة. لقياس ثبات الإستبانة، فقد تم استخدام معاملات ألفا كرونباخ وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٣). معاملات الثبات للاستبانة بطريقة كرونباخ-ألفا

الأبعاد	رقم العبارة	ألفا-كرونباخ الكلي
البُعد الأول	١	0.754
	٢	0.674
	٣	0.712
	٤	0.685
البُعد الثاني	٥	0.750
	٦	0.752
	٧	0.800
	٨	0.732
	٩	0.774
البُعد الثالث	١٠	0.783
	١١	0.726
	١٢	0.690
	١٣	0.738

من الجدول السابق والذي يوضح نتائج الثبات لأداة الدراسة بطريقة كرونباخ-ألفا. بلغت قيمة ألفا كرونباخ للبُعد الأول (٠,٧٦٤)، وللبُعد الثاني (٠,٨٠٢)، وللبُعد الثالث (٠,٧٨٩)، بينما للإستبيان كاملاً بلغ (٠,٩٠٩). نلاحظ أن قيم معاملات الثبات (عند حذف العبارة المعنية) في كل بُعد جاءت أقل من

قيمة الثبات للبعد المعين ككل، وبالتالي فليس هناك داعي لحذف أي عبارة من عبارات الاستبيان، والإبقاء على جميع الفقرات. وبالتالي يمكن التوصل إلى أن أداة الدراسة تتوفر فيها صفة الثبات. تحليل فقرات أداة الدراسة:

تم قياس إستجابات أفراد العينة على عبارات الإستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، كما تم حساب الوزن النسبي لحساب مستوى الأهمية لكل فئة وفقاً للمعادلة التالية:

الوزن النسبي = المتوسط الحسابي $\times 100 \div 5$ (المقياس الخماسي) = ٢٠,٠ %، وكما يلي:

جدول رقم (٤) مقياس ليكرت الخماسي

الرمز	المستوى / الدرجة	الوزن النسبي	الاتجاه العام	المتوسط الحسابي
٥	مرتفع جداً	من ٨٤,٠ % - ١٠٠,٠ %	أوافق بشدة	من ٤,٢٠ - ٥,٠
٤	مرتفع	من ٦٨,٠ % - ٨٤,٠ %	أوافق	من ٣,٤٠ - ٤,٢٠
٣	متوسط	من ٥٢,٠ % - ٦٨,٠ %	محايد	من ٢,٦٠ - ٣,٤٠
٢	منخفض	من ٣٦,٠ % - ٥٢,٠ %	لا أوافق	من ١,٨٠ - ٢,٦٠
١	منخفض جداً	من ٢٠,٠ % - ٣٦,٠ %	لا أوافق بشدة	من ١,٨٠ - ١,٠

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لفقرات الإستبانة متمثلة في الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، حيث يتم النظر إلى دلالة المتوسط الحسابي الموضح في جدول مقياس ليكرت الخماسي السابق لمعرفة مدى إنجاح مشروع الحوكمة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي الإدارة العامة في جدة .

جدول رقم (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الإستبانة

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الاتجاه العام	مستوى الأهمية
١	الحكومة الإلكترونية تقوم بإجراء العمل إلكترونياً	4.17	0.71	83.4%	أوافق	مرتفع
٢	توفير أجهزة الحاسب الآلي تؤدي إلى نجاح مهام الحكومة الإلكترونية	4.35	0.57	87.0%	أوافق بشدة	مرتفع جداً
٣	ربط الإدارات والأقسام مع بعضها من خلال شبكة داخلية يؤدي إلى نجاح الحكومة الإلكترونية	4.39	0.60	87.8%	أوافق بشدة	مرتفع جداً
٤	الحكومة الإلكترونية تؤدي إلى حفظ المعلومات إلكترونياً	4.30	0.55	86.0%	أوافق بشدة	مرتفع جداً
	المتوسط الحسابي للبعد الأول	4.30	0.60	86.0%	أوافق بشدة	مرتفع جداً
٥	يستخدم الحكومة الإلكترونية غالباً للحصول على البيانات	4.24	0.71	84.8%	أوافق بشدة	مرتفع جداً
٦	توجد بنية تحتية من أجهزة مستخدمة حالياً تناسب مع طبيعة العمل	4.09	0.63	81.8%	أوافق	مرتفع
٧	تدريب الموظفين يؤدي إلى نجاح الحكومة الإلكترونية	4.35	0.60	87.0%	أوافق بشدة	مرتفع جداً

٨	تحفيز الموظفين واشراكهم في القرارات يؤدي لنجاح الحكومة الإلكترونية	4.22	0.70	%84.4	أوافق بشدة	مرتفع جداً
٩	الحد من مقاومة الموظفين يؤدي إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية	4.11	0.77	%82.2	أوافق	مرتفع
	المتوسط الحسابي للبُعد الثاني	4.20	0.68	%84.0	أوافق بشدة	مرتفع جداً
١٠	نشر وعي الموظفين بأهمية الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى نجاحها	4.37	0.57	%87.4	أوافق بشدة	مرتفع جداً
١١	وجود قيادة رشيدة قادرة على توفير الكوادر المؤهلة يؤدي إلى نجاح الحكومة الإلكترونية	4.33	0.67	%86.6	أوافق بشدة	مرتفع جداً
١٢	تحفيز العاملين يساهم في تقديم المقترحات	4.22	0.66	%84.4	أوافق بشدة	مرتفع جداً
١٣	الانفتاح والوضوح للإدارة مع الموظفين يؤدي إلى نجاح الحكومة الإلكترونية	4.24	0.60	%84.8	أوافق بشدة	مرتفع جداً
	المتوسط الحسابي للبُعد الثالث	4.29	0.63	%85.8	أوافق بشدة	مرتفع جداً
	المتوسط الحسابي العام	4.26	0.64	%85.2	أوافق بشدة	مرتفع جداً

الجدول رقم (٥) عبارة عن التحليل الإحصائي الوصفي لفقرات أداة الدراسة والتي تتناول إنجاز مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي الإدارة العامة بمدينة جدة، حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل بُعد من الأبعاد المكونة للإستبانة.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور كاملاً (٤,٢٦) بنسبة مئوية بلغت (٨٥,٢) % وتشير إلى الإتجاه العام نحو (أوافق بشدة)، مما يشير إلى أن أفراد العينة من العاملين بالإدارة العامة يوافقون بشدة بنسبة ٨٥,٢ % على نجاح مشروع الحوكمة الإلكترونية بجدة بدرجة مرتفعة جداً.

بالنسبة للبُعد الأول فقد بلغ المتوسط الحسابي (٤,٣٠) بنسبة مئوية بلغت (٨٦,٠) % ويشير المتوسط الحسابي إلى الإتجاه (أوافق بشدة)، كما أن فقرات البُعد جاءت بالترتيب الآتي وفقاً للمتوسطات الحسابية، حيث جاءت العبارة (ربط الإدارات والأقسام مع بعضها من خلال شبكة داخلية يؤدي إلى نجاح الحكومة الإلكترونية) في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (٤,٣٩) ومستوى إستجابة (أوافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة الثانية (توفير أجهزة الحاسب الآلي تؤدي إلى نجاح مهام الحكومة الإلكترونية) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٥) ومستوى إستجابة (أوافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة (الحكومة الإلكترونية تؤدي إلى حفظ المعلومات إلكترونياً) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٠) ومستوى إستجابة (أوافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة (الحكومة الإلكترونية تقوم بإجراء العمل إلكترونياً) بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٧) ومستوى إستجابة (أوافق).

بالنسبة للبُعد الثاني فقد بلغ المتوسط الحسابي (٤,٢٠) بنسبة مئوية بلغت (٨٤,٠) % ويشير المتوسط الحسابي إلى الإتجاه (أوافق بشدة)، كما أن فقرات البُعد جاءت بالترتيب الآتي وفقاً للمتوسطات الحسابية، حيث جاءت العبارة (تدريب الموظفين يؤدي إلى نجاح الحكومة الإلكترونية) في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (٤,٣٥) ومستوى إستجابة (أوافق بشدة)، تلتها في المرتبة الثانية (يستخدم الحكومة الإلكترونية غالباً للحصول على البيانات) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٤) ومستوى إستجابة (أوافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة (تحفيز الموظفين وإشراكهم في القرارات يؤدي لنجاح الحكومة الإلكترونية) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٢) ومستوى إستجابة (أوافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة (الحد من مقاومة الموظفين يؤدي إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية) بمتوسط حسابي بلغ (٤,١١) ومستوى إستجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة للبُعد الثاني العبارة (توجد بنية تحتية من أجهزة مستخدمة حالياً تناسب مع طبيعة العمل) بأقل متوسط حسابي بلغ (٤,٠٩) ومستوى إستجابة (أوافق).

بالنسبة للبُعد الثالث فقد بلغ المتوسط الحسابي (٤,٢٩) بنسبة مئوية بلغت (٨٥,٨) % ويشير المتوسط الحسابي إلى الإتجاه (أوافق بشدة)، كما أن فقرات البُعد جاءت بالترتيب الآتي وفقاً للمتوسطات الحسابية، حيث جاءت العبارة (نشر وعي الموظفين بأهمية الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى نجاحها) في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (٤,٣٧) ومستوى إستجابة (أوافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة الثانية (وجود قيادة رشيدة قادرة على توفير الكوادر المؤهلة يؤدي إلى نجاح الحكومة الإلكترونية) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٣) ومستوى إستجابة (أوافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة (الانفتاح والوضوح للإدارة مع الموظفين يؤدي إلى نجاح الحكومة الإلكترونية) بمتوسط حسابي بلغ

(٤,٢٤) ومستوى إستجابة (أوافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة والأخيرة (تحفيز العاملين يساهم في تقديم المقترحات) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٢) ومستوى إستجابة (أوافق بشدة).

المراجع

- (١) بسيوني، عبد الحميد (٢٠٠٨)، الحكومة الإلكترونية، الطبعة الاولى، مج ١، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ، ص ٤٥-٤٩.
- (٢) بشير، هشام.(٢٠٠٣) مصر والحكومة الإلكترونية ، الملحق الشهري العربي لجريدة أريف ، إلكترونيات، س٦، ع ٩ ، ص ٨٩
- (٣) جبر، محمد صدام (٢٠٠٢)، الموجة الإلكترونية القادمة : الحكومة الإلكترونية ، مجلة الإداري ، السنة ٤، ع ٩ ، ص ١٧٨
- (٤) حططاش، نشيدة (٢٠١٧)، جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية الذكية: تجربة حكومة دبي، مجلة رؤى اقتصادية، ع١٢، ص ٥٨
- (٥) العبود، فهد بن ناصر (٢٠٠٩) ، الحكومة الإلكترونية : التطبيق العملي لمشاريع التعاملات الإلكترونية، الرياض، مكتبة العبيكان ، ص ١٧.

الملاحق:

Frequency Table

س1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق	2	4.3	4.3	4.3
	محايد	2	4.3	4.3	8.7
	أوافق	28	60.9	60.9	69.6
	أوافق بشدة	14	30.4	30.4	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

س2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	2	4.3	4.3	4.3
	أوافق	26	56.5	56.5	60.9
	أوافق بشدة	18	39.1	39.1	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

س3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	2	4.3	4.3	4.3
	أوافق	24	52.2	52.2	56.5

أوافق بشدة	20	43.5	43.5	100.0
Total	46	100.0	100.0	

س4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	2	4.3	4.3	4.3
	أوافق	28	60.9	60.9	65.2
	أوافق بشدة	16	34.8	34.8	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

س5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	7	15.2	15.2	15.2
	أوافق	21	45.7	45.7	60.9
	أوافق بشدة	18	39.1	39.1	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

س6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق	1	2.2	2.2	2.2
	محايد	4	8.7	8.7	10.9

أوافق	31	67.4	67.4	78.3
أوافق بشدة	10	21.7	21.7	100.0
Total	46	100.0	100.0	

س7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	3	6.5	6.5	6.5
	أوافق	24	52.2	52.2	58.7
	أوافق بشدة	19	41.3	41.3	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

س8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق	1	2.2	2.2	2.2
	محايد	4	8.7	8.7	10.9
	أوافق	25	54.3	54.3	65.2
	أوافق بشدة	16	34.8	34.8	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

س9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	لا أوافق	1	2.2	2.2	2.2
	محايد	8	17.4	17.4	19.6
	أوافق	22	47.8	47.8	67.4
	أوافق بشدة	15	32.6	32.6	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

س10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	2	4.3	4.3	4.3
	أوافق	25	54.3	54.3	58.7
	أوافق بشدة	19	41.3	41.3	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

س11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق	1	2.2	2.2	2.2
	محايد	2	4.3	4.3	6.5
	أوافق	24	52.2	52.2	58.7
	أوافق بشدة	19	41.3	41.3	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

س12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا أوافق	1	2.2	2.2	2.2
	محايد	3	6.5	6.5	8.7
	أوافق	27	58.7	58.7	67.4
	أوافق بشدة	15	32.6	32.6	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

س13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	4	8.7	8.7	8.7
	أوافق	27	58.7	58.7	67.4
	أوافق بشدة	15	32.6	32.6	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

Correlations

		س1	س2	س3	س4	مجموع.أو ل
س1	Pearson Correlation	1	.510**	.374*	.316*	.751**
	Sig. (2-tailed)		.000	.011	.033	.000
	N	46	46	46	46	46
س2	Pearson Correlation	.510**	1	.391**	.577**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000		.007	.000	.000

	N	46	46	46	46	46
س3	Pearson Correlation	.374*	.391**	1	.594**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.011	.007		.000	.000
	N	46	46	46	46	46
س4	Pearson Correlation	.316*	.577**	.594**	1	.782**
	Sig. (2-tailed)	.033	.000	.000		.000
	N	46	46	46	46	46
مجموعاً ول	Pearson Correlation	.751**	.796**	.752**	.782**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	46	46	46	46	46

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		س5	س6	س7	س8	س9	مجموعاً اني
س5	Pearson Correlation	1	.556**	.374*	.435**	.526**	.780**
	Sig. (2-tailed)		.000	.010	.003	.000	.000
	N	46	46	46	46	46	46
س6	Pearson Correlation	.556**	1	.271	.516**	.535**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000		.069	.000	.000	.000
	N	46	46	46	46	46	46

س7	Pearson Correlation	.374*	.271	1	.608**	.156	.621**
	Sig. (2-tailed)	.010	.069		.000	.299	.000
	N	46	46	46	46	46	46
س8	Pearson Correlation	.435**	.516**	.608**	1	.496**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.000	.000
	N	46	46	46	46	46	46
س9	Pearson Correlation	.526**	.535**	.156	.496**	1	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.299	.000		.000
	N	46	46	46	46	46	46
مجموع.ث اني	Pearson Correlation	.780**	.766**	.621**	.814**	.751**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	46	46	46	46	46	46

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		س10	س11	س12	س13	مجموع.ث الث
س10	Pearson Correlation	1	.433**	.369*	.447**	.700**
	Sig. (2-tailed)		.003	.012	.002	.000
	N	46	46	46	46	46
س11	Pearson Correlation	.433**	1	.638**	.409**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.005	.000

	N	46	46	46	46	46
س12	Pearson Correlation	.369*	.638**	1	.589**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000		.000	.000
	N	46	46	46	46	46
س13	Pearson Correlation	.447**	.409**	.589**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.002	.005	.000		.000
	N	46	46	46	46	46
مجموع.ث الث	Pearson Correlation	.700**	.807**	.843**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	46	46	46	46	46

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		البُعد الأول	البُعد الثاني	البُعد الثالث	الإستبيان كاملاً
البُعد الأول	Pearson Correlation	1	.760**	.761**	.914**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	46	46	46	46
البُعد الثاني	Pearson Correlation	.760**	1	.692**	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	46	46	46	46

البُعد الثالث	Pearson Correlation	.761**	.692**	1	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	46	46	46	46
الإستبيان كاملاً	Pearson Correlation	.914**	.919**	.889**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	46	46	46	46

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