



جامعة الأزهر - غزة  
عمادة الدراسات العليا  
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية  
قسم إدارة الأعمال

# أثر تكامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي

دراسة تطبيقية "البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بوزارة الشؤون الإجتماعية-قطاع غزة"

The Impact of Integrate Governmental Data on the Services' Quality  
Provided to the Governmental Sector  
An Empirical Study "The Palestinian National Program of Social  
Protection in the Ministry of Social Affairs in Gaza Strip"

إعداد الباحثة:

وفاء مرزوق محمد شحير

إشراف:

د. نبيل عبد شعبان اللوح  
أستاذ إدارة أعمال المساعد

د. إيهاب صلاح الدين زقوت  
أستاذ مشارك تكنولوجيا معلومات

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال  
من كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة الأزهر - غزة

1438هـ - 2017م



﴿لَقَدْ كَانَ فِي قَصَصِهِمْ عِبْرَةٌ لِّأُولِي الْأَلْبَابِ مَا كَانَ حَدِيثًا يُفْتَرَىٰ وَلَكِن تَصْدِيقَ الَّذِي بَيْنَ يَدَيْهِ وَتَفْصِيلَ كُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً لِّقَوْمٍ يُؤْمِنُونَ﴾

[يوسف: 111]

﴿صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْتُمْ كُلُّ شَيْءٍ إِيَّاهُ خَيْرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ﴾

[النمل 88]

# الإهداء

إلى والدي ووالدتي العزيزين على قلبي  
إلى جميع إخواني و أخواتي كل بإسمه  
إلى روح أبناء إخواني الشهداء (جهاد – وسيم- أفنان)  
إلى أصدقائي و صديقاتي  
إلى زملائي وزميلاتي الأكارم في وزارة الشؤون الإجتماعية كل بإسمه ولقبه  
إلى الذين سطروا أروع التضحيات والعطاء...أسرى فلسطين  
إلى أساتذتي الأفاضل في جامعة الأزهر الذين تعلمت منهم الكثير  
إليكم جميعاً....  
أهدى هذا العمل سائله المولى عز وجل التوفيق و السداد.

وفاء شحبير

## شكر و تقدير

الحمد لله حمداً كثيراً طيباً مباركاً والصلاة و السلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين أما بعد،،،

إنه لمن دواعي سروري أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلي المشرفين على الدراسة الدكتور /إيهاب زقوت والدكتور/ نبيل اللوح لتوجيهاتهم القيمة وتشجيعهم لي طوال فترة الدراسة البحثية. إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة، الدكتور/رامز بدير(مناقشاً داخلياً)، والدكتورة/أمال الحيلة (مناقشاً خارجياً). لتفضلهما بقبول مناقشة هذه الرسالة، وإبداء ملاحظتهما القيمة والسديدة والتي سيكون لها بالغ الأثر في إثراء هذه الرسالة، فجزاهم الله خيراً. والشكر موصول إلى كل من وقف بجانبني ومد يد العون لمساعدتي في إنجاز هذا العمل المتواضع، ولهم مني جميعاً الشكر والعرفان.

لجميع موظفي وزارة الشؤون الإجتماعية وأخص بالذكر المبحوثين الذين أجابوا على إستبانة الدراسة، لجميع الأساتذة الأفاضل في برنامج ماجستير إدارة الأعمال - جامعة الأزهر - غزة.

أخيراً وليس آخراً، أود أن أشكر عائلتي (والداي ووالدتي وإخواني وأخواتي)، على وقوفهم وتشجيعهم لإنجاز

هذه الدراسة.

الباحثة

## مُلخَص الدَرَاة

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر تكامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بقطاع غزة، والتعرف على الفروقات ما بين متغيرات الدراسة (تكامل البيانات الحكومية وجودة الخدمات المقدمة) في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بوزارة الشؤون الإجتماعية بقطاع غزة، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم إستخدام أسلوب الحصر الشامل لجميع مفردات مجتمع الدراسة، حيث تكون حجم مجتمع الدراسة من (184) موظفاً وموظفة شملت جميع العاملين الذين يتعاملون مع البرنامجين " تكامل البيانات الحكومية والبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية "بوزارة الشؤون الإجتماعية في قطاع غزة، وتم إستخدام الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتم إسترجاع (181) إستبانة من أصل (184)، بنسبة إسترداد بلغت (98.3%)، تم تحليلها باستخدام برنامج التحليل الاحصائي spss.

**ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:** وجود درجة مرتفعة من الموافقة من قبل أفراد مجتمع الدراسة لتكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بقطاع غزة بلغ (75.15%)، وكذلك وجود درجة مرتفعة من الموافقة من قبل أفراد مجتمع الدراسة لواقع جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني بقطاع غزة بلغ (74.64%)، كما أثبتت الدراسة أن عناصر (كفاءة إستخدام الحاسوب، المنفعة المدركة، سهولة الإستخدام) يؤثروا تأثيراً ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بقطاع غزة، وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات الباحثين حول تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بقطاع غزة تعزي إلى (معرفة بإستخدام الحاسوب، صورة إستخدام جهاز الحاسوب، العمر، الجنس، المؤهل العلمي، مكان العمل، المسمى الوظيفي).

**وخلصت الدراسة لمجموعة من التوصيات من أهمها:** ضرورة إستكمال ربط الوزارات والمؤسسات الحكومية بقاعدة البيانات الحكومية المركزية "تكامل"، والعمل على إيجاد طرق فعالة لتبادل البيانات مع المؤسسات غير الحكومية من خلال توفير نظم إتصالات لربط وزارة الشؤون الإجتماعية بقطاع غزة مع هذه المؤسسات، مواكبة الوزارة للتجهيزات التقنية الحديثة والملائمة لنقاط تقديم الخدمات، تكثيف البرامج التدريبية للعاملين في البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية تماشياً مع التطورات التكنولوجية الحديثة بما يحقق أعلى مستوى لجودة الخدمات المقدمة.

## Abstract

This study aimed to draw the line of the impact of data integration on the quality of services that provided by the Palestinian National Program for Social Protection in Gaza Strip and to obtain the differences between the variables (the integration of government data and the quality of services provided) in the Palestinian National Program for Social Protection in the Ministry of Social Affairs in Gaza Strip. The study is based on the descriptive analytical method. The comprehensive inventory method is used for all the sides of the studied society. The study dealt with (184) employees, where it covered all employees who deal with the two social programs: "Integration of Government Data and The Palestinian National Program for Social Protection" in the Ministry of Social Affairs in Gaza Strip. The questionnaire is used as the basic tool for data collection and 181 out of the 184 feedbacks were restored with a received rate of (98.3%), It was analyzed using the statistical analysis program spss.

The results of the study are as following: There was a high degree of approval by the members under the study for the integration of government data in The Palestinian National Program for social protection in Gaza Strip (75.15%) and a high degree of approval by the members for the good quality of services (74.64%). The study also proved that the elements of computer self-efficacy, perceived usefulness and Perceived ease of use have a statistically significant influence on the quality of services that provided by the Palestinian National Program for Social Protection in Gaza Strip. In addition, the study results shows that there were no statistically significant differences between the respondents' replies on the integration of government data in the Palestinian National Program for Social Protection of Gaza Strip due to (knowledge of using the computer, the vision of how using a computer, age, sex, educational qualification, place of work and job holding). **This research concluded a number of recommendations summarized as the following:**

It's essential to complete the linking between the ministries and government institutions with the central government database, work on obtaining powerful ways to exchange data with NGOs through providing communication systems to link the ministry of social affairs in Gaza Strip with these organizations, to follow the movement of modern technical facilities and appropriate spots of service, intensifying training plans for employees of the national program for social protection in Gaza Strip in line with the latest technological developments to achieve the highest level quality of services to the people.

## قائمة المحتويات

|           |   |
|-----------|---|
| أ         | آية قرآنية .....  |
| ب         | الإهداء .....   |
| ج         | شكر وتقدير .....  |
| د         | مُلخص الدراسة .....   |
| هـ        | Abstract .....  |
| و         | قائمة المحتويات .....   |
| ح         | قائمة الجداول .....   |
| ك         | قائمة الأشكال .....   |
| ك         | قائمة الملاحق .....   |
| <b>1</b>  | <b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</b> .....                                    |
| 2         | المقدمة .....   |
| 3         | أولاً: مشكلة الدراسة .....  |
| 5         | ثانياً: متغيرات الدراسة .....   |
| 6         | ثالثاً: فرضيات الدراسة .....  |
| 7         | رابعاً: أهداف الدراسة .....   |
| 7         | خامساً: أهمية الدراسة .....   |
| 8         | سادساً: حدود الدراسة .....  |
| 9         | سابعاً: مصطلحات أساسية .....  |
| 11        | ملخص الفصل الأول: .....   |
| <b>12</b> | <b>الفصل الثاني: الإطار النظري</b> .....  |
| 13        | المبحث الأول: تكامل البيانات الحكومية .....                                       |
| 15        | أولاً: ماهية الحكومة الإلكترونية .....  |
| 20        | ثانياً: ماهية نظم وتكنولوجيا المعلومات وأداة قبول التكنولوجيا .....               |
| 31        | ثالثاً: أساسيات تكامل البيانات الحكومية – قطاع غزة .....                          |
| 44        | خلاصة المبحث الأول .....  |
| 45        | المبحث الثاني: جودة تقديم الخدمات .....   |
| 47        | أولاً: ماهية أساسيات الجودة .....   |
| 52        | ثانياً: ماهية أساسيات الخدمة .....  |
| 58        | ثالثاً: ماهية أساسيات جودة تقديم الخدمات .....                                    |
| 63        | رابعاً: ماهية جودة خدمة المستفيد .....  |
| 70        | خامساً: علاقة تكامل البيانات الحكومية بجودة تقديم الخدمات في القطاع الحكومي ..... |

|                 |   |
|-----------------|---|
| 72.....         | خلاصة المبحث الثاني   |
| 73.....         | المبحث الثالث: البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بوزارة الشؤون الإجتماعية قطاع غزة |
| 74.....         | أولاً: نظرة عامة عن وزارة الشؤون الإجتماعية   |
| 79.....         | ثانياً: نظرة عامة عن البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية - قطاع غزة                  |
| 87.....         | ثالثاً: واقع تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية-غزة      |
| 94.....         | خلاصة المبحث الثالث:  |
| <b>95.....</b>  | <b>الفصل الثالث: الدراسات السابقة</b>   |
| 96.....         | أولاً: الدراسات الفلسطينية  |
| 104.....        | ثانياً: الدراسات العربية  |
| 108.....        | ثالثاً: الدراسات الاجنبية   |
| 114.....        | رابعاً: التعقيب على الدراسات السابقة  |
| <b>118.....</b> | <b>الفصل الرابع: التحليل الإحصائي لمحاوّر الدراسة واختبار فرضياتها</b>                        |
| 119.....        | المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة  |
| 134.....        | خلاصة المبحث الأول  |
| 135.....        | المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة  |
| 174.....        | خلاصة المبحث الثاني   |
| <b>175.....</b> | <b>الفصل الخامس: النتائج والتوصيات</b>  |
| 176.....        | أولاً: نتائج الدراسة  |
| 181.....        | ثانياً: التوصيات  |
| 182.....        | ثالثاً: الدراسات المستقبلية المقترحة  |
| <b>183.....</b> | <b>المراجع</b>  |
| <b>199.....</b> | <b>الملاحق</b>  |



## قائمة الجداول

- جدول (2.1): الجهات الحكومية المزودة قاعدة البيانات الحكومية "تكامّل" بالبيانات.....37
- جدول (2.2): الجهات الحكومية المستفيدة من قاعدة البيانات الحكومية المركزية "تكامّل" ..... 38
- جدول (2.3): أصناف الخدمات ..... 55
- جدول (2.4): إحصائية عدد الموظفين العاملين بوزارة الشؤون الإجتماعية -قطاع غزة..... 76
- جدول (2.5): البيانات المتوفرة ضمن برنامج البيانات الحكومية التابع لوزارة الشؤون الإجتماعية- غزة..... 90
- جدول (2.6): إحصائية بأعداد الاستعلامات التي تمت على قاعدة البيانات الحكومية التابع لوزارة الشؤون الإجتماعية - غزة ..... 91
- جدول (2.7): استعلام وزارة الشؤون الإجتماعية على قاعدة البيانات الحكومية "تكامّل" التابعة لوزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات..... 92
- جدول (2.8): عدد حالات الشؤون الإجتماعية المحجوبة من البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بقطاع غزة ..... 93
- جدول (3.1): متغيرات الدراسة والدراسات السابقة ..... 117
- جدول (4.1): توزيع الموظفين العاملين بالبرنامج الوطني الفلسطيني والبيانات الحكومية حسب مكان العمل ..... 121
- جدول (4.2): توزيع الفقرات على محاور الإستبانة..... 123
- جدول رقم (4.3): درجات المقياس المعتمد ..... 123
- جدول رقم(4.4): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "خصائص المعلومات" والدرجة الكلية للمجال .... 124
- جدول رقم (4.5): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الدعم الفني" والدرجة الكلية للمجال ..... 125
- جدول رقم (4.6): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الميل لنظام" والدرجة الكلية للمجال ..... 126
- جدول رقم (4.7): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "كفاءة إستخدام الحاسوب" والدرجة الكلية للمجال 127
- جدول رقم (4.8): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "المنفعة المدركة" والدرجة الكلية للمجال ..... 128
- جدول رقم (4.9): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "سهولة الإستخدام" والدرجة الكلية للمجال ..... 129
- جدول رقم (4.10): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية" والدرجة الكلية للمجال ..... 130
- جدول رقم (4.11): معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للإستبانة..... 131
- جدول رقم (4.12): معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لقياس ثبات الإستبانة..... 132
- جدول رقم(4.13): يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي ..... 133

- جدول (4.14): توزيع عينة الدراسة حسب أعداد الاستثمارات المكتملة و المفقودة ..... 136
- جدول (4.15): توزيع عينة الدراسة حسب امتلاكهم معرفه بإستخدام الحاسوب وبرامجه ..... 136
- جدول (4.16): توزيع عينة الدراسة حسب صورة إستخدام جهاز الحاسوب في العمل ..... 137
- جدول (4.17): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس ..... 138
- جدول (4.18): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية ..... 138
- جدول (4.19): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي ..... 139
- جدول (4.20): توزيع عينة الدراسة حسب مكان العمل ..... 139
- جدول (4.21): توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي ..... 140
- جدول (4.22): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة ..... 140
- جدول (4.23): توضيح المقياس المعتمد في الدراسة ..... 141
- جدول (4.24): الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال خصائص المعلومات ..... 142
- جدول (4.25): الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال الدعم الفني ..... 144
- جدول (4.26): الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال الميل لنظام ..... 146
- جدول (4.27): الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال كفاءة إستخدام الحاسوب ..... 148
- جدول (4.28): الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال المنفعة المدركة ..... 150
- جدول (4.29): الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال سهولة الإستخدم ..... 152
- جدول (4.30): الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجالات تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية ..... 154
- جدول (4.31): الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية ..... 155
- جدول (4.32): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد تكامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة ..... 159
- جدول (4.33): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير خصائص المعلومات على جودة الخدمات المقدمة .. 160
- جدول (4.34): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الدعم الفني على جودة الخدمات المقدمة ..... 161
- جدول (4.35): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الميل للنظام على جودة الخدمات المقدمة ..... 162
- جدول (4.36): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير كفاءة إستخدام الحاسوب على جودة الخدمات المقدمة ..... 162
- جدول (4.37): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير المنفعة المدركة على جودة الخدمات المقدمة ..... 163

- جدول (4.38): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير سهولة الإستخدام على جودة الخدمات المقدمة ..... 164
- جدول رقم (4.39): نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين- معرفة بإستخدام الحاسوب ..... 165
- جدول رقم (4.40): نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA "إستخدام جهاز الحاسوب في العمل" ..... 166
- جدول رقم (4.41): نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين- الجنس ..... 167
- جدول رقم (4.42): نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA العمر ..... 168
- جدول رقم (4.43): نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA المؤهل العلمي ..... 169
- جدول رقم (4.44): نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA مكان العمل ..... 171
- جدول رقم (4.45): نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA المؤهل العلمي ..... 172
- جدول رقم (4.46): نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA عدد سنوات الخدمة في مجال العمل ..... 173

## قائمة الأشكال

- شكل (2.1): مكونات نظام المعلومات ..... 25
- شكل (2.2): يوضح التكامل والإرتباط بين عدد من الجهات الحكومية عبر قاعدة البيانات الحكومية تكامل ..... 34
- شكل (2.3): إحصائية الاستعلام من خلال قاعدة البيانات الحكومية: تكامل " ..... 42
- شكل ( 2.4 ) : مثلث الخدمة ..... 56

## قائمة الملاحق

- ملحق رقم (1): قائمة بأسماء المحكمين ..... 198
- ملحق رقم (2): الإستبانة قبل التحكيم ..... 199
- ملحق رقم (3): الإستبانة بعد التحكيم ..... 207
- ملحق رقم (4): كتاب تسهيل مهمة (1) ..... 213
- ملحق رقم (5): كتاب تسهيل مهمة (2) ..... 214
- ملحق رقم (6): إحصائية بأعداد عينة الدراسة ..... 215

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

- مقدمة
- مشكلة الدراسة
- متغيرات الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- مصطلحات الدراسة

## المقدمة

إن ظهور التحديات العالمية المتمثلة بالتطور التقني ونظم المعلومات التكنولوجية جعل العديد من الدول تسعى جاهدة لإستنهاض أجهزتها وإمكانياتها للاستفادة من التقدم التقني الذي يوفر كم هائل من المعلومات والبيانات ومتطلبات المجتمع مما دفع الكثير من المختصين إلى تسخير التقنيات المختلفة لتقديم خدمات أكثر جودة على مختلف الميادين والمواقع سواء (اقتصادياً، اجتماعياً، سياسياً، علمياً، وتعليمياً) بما في ذلك المجالات الإدارية، كما نبه إلى العمل للقضاء على الازدواجية بالخدمة من خلال وضع الأسس العلمية الرقمية التي تحول كل فعاليات الحياة إلى الشكل الرقمي والإستفادة من ثورة الإتصالات التي لها قدرة مذهلة في التوصيل مختزلة المسافات والوقت والجهد والتكلفة، ناهيك عن راحة المواطن في تلبية الخدمات له (المحمدي، 2015: 644). ولمواكبة التطور التقني و الاستفادة من مزاياه كان انطلاق مشروع تكامل البيانات الحكومي الإلكتروني الفلسطيني في قطاع غزة عام 2008م، بهدف توظيف البيانات الحكومية كأداة فاعلة في تحقيق التنمية الحكومية الشاملة ودعم إتخاذ القرار وصولاً إلى مجتمع المعرفة الفلسطيني، من خلال تفعيل تبادل البيانات الحكومية المشتركة بين الجهات المخولة والبالغ عددهم (23) وزارة ومؤسسة حكومية لإستخدام تلك البيانات لتقديم خدماتها الحكومية إلكترونياً بشكل دقيق وسريع وآمن (موقع التطبيقات القياسية -وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2014).

وكان من بين تلك الجهات المخولة بإستخدام تبادل البيانات الحكومية وزارة الشؤون الإجتماعية بقطاع غزة وذلك من خلال انضمامها للجنة تكامل البيانات وحصولها على البيانات المشتركة والتي لها علاقة بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية الذي يعتبر البرنامج الأول والأساسي في وزارة الشؤون الإجتماعية فهو يستهدف كافة الأسر الأشد فقراً ومنها الفئات المهمشة وذلك بتطبيق معادلة الفقر (Proxy Means Testing Formula PMTF) التي تقوم بفحص الإنفاق والاستهلاك للأسر وعلى أساس ذلك يتم تحديد القيمة المالية التي تستحق أن تأخذها الأسر وهي الحد الأدنى (750) والحد الأعلى (1800) شيكل كل 3 شهور، ومن الخدمات التي يقدمها البرنامج الوطني (مساعدات نقدية، مساعدات تموينية، تأمين صحي، إعفاء مدرسي وجامعي، مساعدات طارئة) بالإضافة إلى إستفادة الإدارات الأخرى بالوزارة من البيانات التي يوفرها البرنامج الوطني الفلسطيني في برامجهم، ورغم أهمية هذا البرنامج في الوزارة إلا أن هنالك العديد من الشكاوي تنادي بوجود ضعف في جودة الخدمات المقدمة من قبل الوزارة ترجع إلى مصداقية البيانات التي يعطيها طالب الخدمة وأنها ليست دقيقة وصحيحة في بعض الأحيان والسبب التحايل للحصول علي الخدمة، كذلك لا يوجد عدالة وشفافية في توزيع المساعدة المالية فهناك أسرة كبيرة العدد تتلقي نفس مبلغ الأسرة صغيرة العدد.

في ضوء ما تقدم، وجدت الباحثة أن هناك حاجة ماسة لإجراء هذه الدراسة والتي من شأنها معرفة مدى تأثير تكامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني بقطاع غزة، بالإضافة إلى التعرف على العلاقة التي تربط برنامج تكامل البيانات الحكومية و البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الاجتماعية بقطاع غزة.

## أولاً: مشكلة الدراسة

شهدت وزارة الشؤون الاجتماعية في الفترة السابقة العديد من التطورات التقنية في خدماتها وذلك من خلال حوسبه برامجها والذي يعتبر البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الاجتماعية البرنامج الاول لرعاية الأسر الفقيرة والمهمشة في الأراضي الفلسطينية في الضفة وقطاع غزة.

ولعل أبرز الإشكاليات ما أظهرته دراسة استطلاعية قامت بها دائرة التوجيه والإشراف التابعة للإدارة العامة للحماية الاجتماعية يوم الأحد الموافق 2016/7/24 حول جودة الخدمات المقدمة من قبل الوزارة لمنتفعي البرنامج الوطني الفلسطيني لعدد (67) من المنتفعين من البرنامج ما يلي :- ضعف العدالة في توزيع المساعدات من قبل وزارة الشؤون الاجتماعية بوزن نسبي (56.7%)، إلى جانب إفتقار في إشباع الاحتياجات وتقديم الخدمات الكافية للمنتفعين بوزن نسبي (86.6%)، ضعف رضى المنتفعين من البرنامج عن الخدمات التي تقدمها الوزارة بوزن نسبي (62.7%)، إفتقار الوزارة لتقديم الخدمات الكاملة للمنتفعين بنسبة (85.1%).

أيضاً قدمت دراسة مكي(2015) مقترحاً للقيام بدراسات تبحث في أثر مشروع تكامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات الحكومية المقدمة في القطاع الحكومي.

كما توصلت دراسة كسبة(2015) إلى نتيجة بأن مستوى جودة الخدمات بالقطاع الحكومي الفلسطيني بمحافظات غزة بلغ (63.5%) والتي تعبر عن ضعف في مستوى الرضا من قبل الموظفين لجودة الخدمات المقدمة بالإضافة لمطالبتهم تفعيل نظام معلوماتي محوسب يتم خلاله تحسين جودة الخدمات المقدمة وتحقيق الرؤية الاستراتيجية التي تطمح بها الوزارات.

كذلك أوصت دراسة مخلوف (2011) إجراء دراسة معمقة تتناول رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم للتعرف على حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم التي تساهم في تحسين مستوى الخدمات المقدم، إجراء المزيد من الدراسات والبحوث على مؤسسات الخدمة الاجتماعية حتى يتم تغطية كافة الجوانب التي تتعلق بمؤسسات الخدمة الاجتماعية في فلسطين.

ولزيادة الاطمئنان في إيصال المساعدات لمستحقيها إنضمت الوزارة للجنة تكامل البيانات الحكومية بتاريخ (2011/01/09) وحصولها على البيانات والمعلومات المتعلقة بالمواطنين المقيمين في قطاع غزة والتي تحتاجها الوزارة في خدماتها وهي (بيانات السجل السكاني، بيانات التأمين

الصحي، بيانات وزارة المالية، بيانات أصحاب المركبات، بيانات المساعدات، بيانات التقارير الطبية، بيانات الطابو، بيانات السجل التجاري ، بيانات المهن والحرف).

بناءً على ما سبق ومن طبيعة عمل الباحثة وأيضاً شكاوي العاملون بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية فقد تبين وجود خلل في البيانات التي يتم الحصول عليها من المواطنين سواء كانت هذه البيانات من المستندات أو من المواطنين أنفسهم والتي بدورها أثرت سلباً على الأداء وبالتالي على جودة الخدمة المقدمة لهم سواء كانت هذه الخدمات (نقدية - تمويبية - تأمين صحي - إعفاء مدرسي وجامعي.. الخ).

كما لاحظت الباحثة تردد مجموعة من التساؤلات على ألسنة المستفيدين من الخدمات التي تقدمها لهم الوزارة عبر البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية من حيث صعوبة حصول المواطنين على ما يلزمهم من الخدمات وتكديهم مصاريف وجهد ووقت لتوفير المستندات المطلوبة للحصول على الخدمة اللازمة من البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.

ومن خلال ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية في السؤال الرئيس التالي:

ما أثر تكامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية المطبق من قبل وزارة الشؤون الإجتماعية -قطاع غزة؟  
وينفرد منه الأسئلة الفرعية التالية:

- ما واقع تكامل البيانات الحكومية (خصائص المعلومات والدعم الفني والميل للنظام، كفاءة إستخدام الحاسوب، المنفعة المدركة، سهولة الإستخدام) في البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية في قطاع غزة؟
- ما مستوى جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية في قطاع غزة؟
- ما أثر تكامل البيانات الحكومية (خصائص المعلومات، الدعم الفني، الميل للنظام، كفاءة إستخدام الحاسوب، المنفعة المدركة، سهولة الإستخدام) على جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول متغيرات الدراسة (تكامل البيانات الحكومية وجودة الخدمات المقدمة) تعزى للمتغيرات الديمغرافية (المعرفة بإستخدام الحاسوب - صورة إستخدام جهاز الحاسوب - الجنس - العمر - المؤهل العلمي - مكان العمل - المسمى الوظيفي - سنوات الخدمة)؟



## ثانياً: متغيرات الدراسة

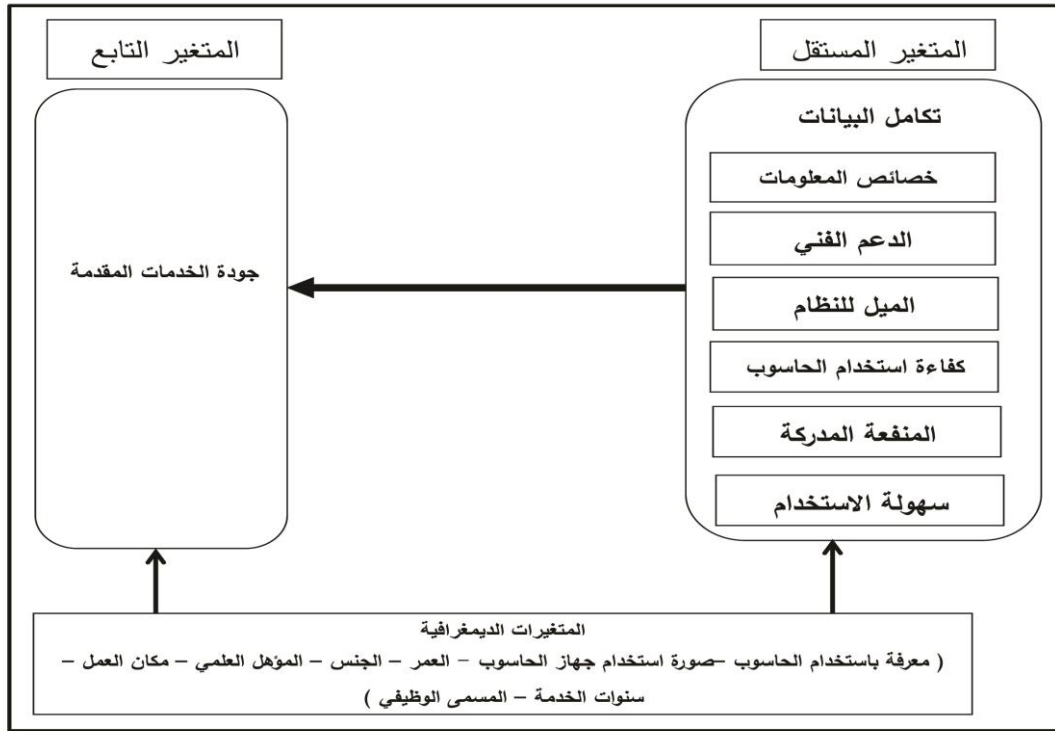
المتغير المستقل: تكامل البيانات الحكومية معتمدة على نموذج Technology Acceptance Model وإختصاره (TAM) و بعض الدراسات السابقة مثل (دراسة مكي(2015) ودراسة (Sarchez & Hueras(2010) ويمكن قياسه عن طريق الأبعاد التالية:

- 1- خصائص المعلومات
- 2- الدعم الفني
- 3- الميل للنظام
- 4- كفاءة إستخدام الحاسوب
- 5- المنفعة المدركة
- 6- سهولة الإستخدام

المتغير التابع: جودة الخدمات المقدمة

متغيرات الديمغرافية: (المعرفة بإستخدام الحاسوب - صورة إستخدام جهاز الحاسوب - الجنس - العمر - المؤهل العلمي - مكان العمل - المسمى الوظيفي - سنوات الخدمة).

شكل(1.1) : العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة



المصدر: (جُرد بواسطة الباحثة اعتماداً على نموذج TAM و الدراسات السابقة (دراسة مكي(2015)، و دراسة ((sarchez& hueras(2010)).

## ثالثاً: فرضيات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة و الإجابة عن تساؤلاتها تم صياغة الفرضيات التالية :-

### 1. الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتكامل البيانات الحكومية (خصائص المعلومات، الدعم الفني، الميل للنظام، كفاءة إستخدام الحاسوب، المنفعة المدركة، سهولة الإستخدام) على جودة الخدمات المقدمة ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- أ- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لخصائص المعلومات على جودة الخدمات المقدمة.
- ب- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) للدعم الفني على جودة الخدمات المقدمة.
- ج- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) للميل للنظام على جودة الخدمات المقدمة.
- د- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لكفاءة إستخدام الحاسوب على جودة الخدمات المقدمة.
- هـ- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمنفعة المدركة على جودة الخدمات المقدمة.
- و- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لسهولة الإستخدام على جودة الخدمات المقدمة.

### 2. الفرضية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول " تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية" و"جودة الخدمات المقدمة" تعزى لمتغيرات الديمغرافية (معرفة بإستخدام الحاسوب -صورة إستخدام جهاز الحاسوب - العمر - الجنس - المؤهل العلمي - مكان العمل - سنوات الخدمة - المسمى الوظيفي).

## رابعاً: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. الكشف عن واقع تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.
2. الكشف عن مستوى جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.
3. تحديد أثر تكامل البيانات الحكومية (خصائص المعلومات، الدعم الفني، الميل للنظام، كفاءة استخدام الحاسوب، المنفعة المدركة، سهولة الاستخدام) على جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.
4. معرفة ما اذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول متغيرات الدراسة (تكامل البيانات الحكومية وجودة الخدمات المقدمة) تعزى لمتغيرات الديمغرافية (معرفة باستخدام الحاسوب -صورة استخدام جهاز الحاسوب - العمر - الجنس - المؤهل العلمي - مكان العمل - سنوات الخدمة - المسمى الوظيفي).

## خامساً: أهمية الدراسة

جاءت هذه الدراسة نتيجة للأهمية الاستراتيجية لبرنامج تكامل البيانات الحكومية المطبق على البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بوزارة الشؤون الإجتماعية بقطاع غزة، وانطلاقاً من هذه الأهمية توضح الباحثة التالي:

### الأهمية العلمية (النظرية):

1. ندرة الدراسات التي تناولت موضوع الربط بين تكامل البيانات الحكومية و جودة الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي وذلك من وجهة نظر الباحثة.
2. تعتبر الدراسة خطوة على طريق البحث العلمي حيث تأمل الباحثة أن تكون الدراسة نقطة انطلاق لدراسات جديدة حول هذا الموضوع.
3. يتوقع أن تقوم الدراسة بتوضيح دور تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية وبالتالي تأثيرها على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من البرنامج.
4. قد تضع هذه الدراسة أفاقاً للدارسين و العاملين الذين لهم علاقة بالتعمق في موضوع تكامل البيانات الحكومية وعلاقته بجودة الخدمات المقدمة.

## الأهمية العملية (التطبيقية):

1. خلق بيئة معلوماتية صلبة داخل الوزارة من خلال تبادل البيانات الحكومية المشتركة للنهوض بالخدمات المقدمة للمواطنين.
2. توجيه الخدمات للمواطنين وفق إحتياجاتهم الفعلية وإستهداف الأسر الفقيرة والمهمشة من أجل تحسين مستوى معيشتهم والذي يحقق من خلاله العدالة الإجتماعية بين الأفراد.
3. تعمل تكامل البيانات الحكومية على تفادي المطالبة بمعلومات وبيانات من المواطنين إلا عند الضرورة.
4. قد تساعد المسؤولين بالوزارة في تكوين رؤية تكاملية للخدمات المقدمة للمستفيدين من خلال التعرف على نقاط القوة والضعف ومن ثم المساهمة في عملية التطوير المستمر لتلك الخدمات.
5. التعرف على الطرق المثلى لإستثمار برنامج تكامل البيانات الحكومية في تنمية و تطوير البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية وذلك من خلال النتائج و التوصيات المقترحة في الدراسة.

## أهمية الدراسة بالنسبة للباحثة:

1. تتبع أهمية هذه الدراسة للباحثة في إنها طريق لحصولها على درجة الماجستير.
2. مساعدتها في فهم وادراك الدور الذي يقوم به برنامج تكامل البيانات الحكومية على مجال عملها في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية من خلال المساعدة في معرفة الأسر تحت خط الفقر الشديد.

## سادساً: حدود الدراسة

**الحد الموضوعي:** تقتصر الدراسة على بيان أثر تكامل البيانات الحكومية (خصائص المعلومات، الدعم الفني، الميل للنظام، كفاءة إستخدام الحاسوب، سهولة الإستخدام المتوقعة، المنفعة المتوقعة) على جودة الخدمة المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بوزارة الشؤون الإجتماعية بقطاع غزة .

**الحد المكاني:** تم تطبيق الدراسة على موظفي وزارة الشؤون الإجتماعية بقطاع غزة المسجلين لدى قوائم النظامين تكامل البيانات الحكومية والبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية من (الباحثين الاجتماعيين والإداريين ومختصي الحاسوب).

**الحد الزمني:** تم إجراء الدراسة خلال العام 2017م.

## سابعاً: مصطلحات أساسية

**الحكومة الإلكترونية:** عرفها "القاسم" (2013: 2) بأنها أسلوب حديث لصياغة الإجراءات الإدارية والتنظيمية والخدمية وحركة البيانات بين القطاعات الحكومية، وتستلزم تغييرات في الإجراءات والقوانين، وذلك بهدف تسهيل الخدمات للمستخدمين منها.

**التعريف الإجرائي:** تعرفها الباحثة بأنها تعمل على جعل جميع الإدارات الحكومية تتكامل مع بعضها البعض لتقديم خدمة واحدة بشكل مباشر وإلكتروني.

**الإدارة الإلكترونية:** عبارة عن منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام التقنيات الحديثة بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد على إتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وأقل تكلفة (المغيره، 2010: 18).

**التعريف الإجرائي:** تعرفها الباحثة بأنها الإدارة التي تقوم على الاستغناء عن المعاملات اليدوية وإستبدالها بمعاملات إلكترونية عن طريق حوسبة تلك المعاملات عبر أنظمة معلوماتية تساهم في توفير الجهد والوقت.

**البيانات الحكومية** (وزارة العدل، 2017: 16): يشمل ذلك بيانات الدولة والهيئات والمؤسسات العامة أو الشركات التابعة لها.

**تكامل البيانات** (Eltabakh, 2012): هو عملية دمج بيانات من مصادر متعددة في قاعدة واحدة وربما يكون لها وجه نظر واحدة على كل هذه المصادر ، حيث توفر للمستخدمين رؤية موحدة لهذه البيانات.

**التعريف الإجرائي:** تعرفها الباحثة بأنها نظام معلوماتي يقوم بعملية دمج للبيانات من مصادر مختلفة في قاعدة بيانات مركزية بحيث يتوفر للمستخدمين رؤية موحدة لهذه البيانات حسب إختصاص الجهة المستفيدة من البيانات وهذا التكامل ممكن أن يكون بين المؤسسات الحكومية أو غيرها.

**الدعم الفني:** يعرفه "قندلجي، الجنابي" (2009) بأنه "هم الأفراد الذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظام المعلومات فنياً"

**جودة الخدمة :** فإنها تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستخدمين والزبائن عن طريق إشباع حاجاتهم ورتباتهم وتوقعاتهم وتلبيةها (Lovelock & Wright, 1999).

**التعريف الإجرائي:** تعرفها الباحثة بأنها مدى قدرة الخدمة على توفير كل ما يحتاجه المستفيد من الخدمات التي يسعى لتحقيقها.

## جودة الخدمة من منظور مقدم الخدمة:

هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقاً لهذه الخدمة (Krajewski and Ritzman, 2000).  
**التعريف الإجرائي:** تعرفها الباحثة بأنها نظره مقدم الخدمة للخدمة من خلال تطابقها للشروط الموضوعية من أجل الحصول عليها.

## جودة الخدمة من منظور المستفيد من هذه الخدمة:

فهي موازنة هذه الخدمة لإستخداماته وإستعمالاته (Krajewski and Ritzman, 2000) .  
**التعريف الإجرائي:** يوضح التعريف بأن نظره المستفيد للخدمة تكون من خلال مدى مطابقة وإشباع الخدمة لإحتياجاته المطلوبة.

**الحماية الإجتماعية (Devereux and Sabates–Wheeler, 2004):** تشمل جميع المبادرات، سواء الرسمية وغير الرسمية، والتي تقوم بتزويد المساعدات الإجتماعية للأفراد والأسر الفقيرة جداً، والخدمات الإجتماعية للفئات التي تحتاج إلى رعاية خاصة وتحسين قدرتها للوصول إلى الخدمات الأساسية، بالإضافة إلى التأمينات الإجتماعية لحماية الناس من مخاطر وعواقب الصدمات المتعلقة بالدخل، والعدالة الإجتماعية لحماية الضعفاء من المخاطر الإجتماعية مثل التمييز أو سوء المعاملة، مع الهدف الشامل المتمثل في الحد من الضعف الاقتصادي والاجتماعي للفقراء والضعفاء والفئات المهمشة.

**التعريف الإجرائي:** تعرفها الباحثة بأنها تقوم على خدمة وتقديم العون للأسر الأشد فقراً وكذلك الفئات المهمشة من الأرمال و المطلقات و الأيتام و المعاقين... الخ وذلك من خلال توفير لهم سلسلة من الخدمات مثل (المساعدات النقدية - التامين الصحي - الإعفاءات المدرسية و الجامعية - دورات تنقيية... الخ) التي تساعدهم وتحميهم من المخاطر التي قد تصيبهم سواء من الجانب الاقتصادي أو النفسي أو الاجتماعي أو الصحي أو التعليمي.

**وزارة الشؤون الإجتماعية (وزارة التنمية الاجتماعية، 2013):** هي إحدى أجهزة الحكومة تقوم بمهام أساسية في تنظيم قطاع الحماية الإجتماعية وتوجيهه وإدارته وصياغة سياسات الحماية الإجتماعية، بالإضافة إلى مهام الرقابة والإشراف وتوفير الخدمات للأسر الفقيرة والفئات المهمشة من خلال مديرياتها ومكاتبها الفرعية في المحافظات وهي تعتبر المقدم الأول لخدمات الحماية الإجتماعية على إمتداد أرض الوطن.

## ملخص الفصل الاول:

في هذا الفصل قامت الباحثة بتقديم موضوع الدراسة بصورة مختصرة من خلال إستعراض مقدمة بسيطة تحدثت فيها عن التطور التقني المعلوماتي بشكل عام وموضوع تكامل البيانات الحكومية وأثره على جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بشكل خاص، والذي سوف يتم تناوله في الفصل القادم من الجانب النظري بتفصيل أكثر، كما تناولت الحديث عن مشكلة وأسئلة ومتغيرات وفرضيات وأهداف و أهمية الدراسة وفي نهاية الفصل تم التطرق من قبل الباحثة الى المصطلحات الاساسية للدراسة .

# الفصل الثاني

## الإطار النظري

### • المبحث الأول: تكامل البيانات الحكومية.

أولاً: ماهية الحكومة الإلكترونية

ثانياً: ماهية نظم وتكنولوجيا المعلومات وأداة قبول التكنولوجيا

ثالثاً: أساسيات تكامل البيانات الحكومية

رابعاً: دور نظم وتكنولوجيا المعلومات على عمل تكامل البيانات الحكومية

### • المبحث الثاني: جودة الخدمات المقدمة.

أولاً: ماهية أساسيات الجودة

ثانياً: ماهية أساسيات الخدمة

ثالثاً: ماهية أساسيات جودة الخدمة المقدمة

رابعاً: ماهية جودة خدمة المستفيد

خامساً: علاقة تكامل البيانات الحكومية بجودة تقديم الخدمات في القطاع

الحكومي

### • المبحث الثالث: البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية –وزارة الشؤون الإجتماعية.

أولاً: نظرة عامة عن وزارة الشؤون الإجتماعية –قطاع غزة

ثانياً: نظرة عامة عن البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية – قطاع غزة.

ثالثاً: واقع تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية

الإجتماعية – قطاع غزة.



## المبحث الأول: تكامل البيانات الحكومية

### تمهيد

#### أولاً: ماهية الحكومة الإلكترونية

1. مفهوم الحكومة الإلكترونية
2. أهمية الحكومة الإلكترونية
3. سمات الحكومة الإلكترونية
4. ركائز الحكومة الإلكترونية
5. واقع الحكومة الإلكترونية الفلسطينية في قطاع غزة
6. أهداف الحكومة الإلكترونية الفلسطينية
7. الإطار التنظيمي والقانوني للحكومة الإلكترونية الفلسطينية
8. البرامج والتطبيقات المركزية الخاصة بالحكومة الإلكترونية الفلسطينية

#### ثانياً: ماهية نظم وتكنولوجيا المعلومات ونموذج قبول التكنولوجيا

1. البيانات والمعلومات
  - 1.1. البيانات والمعلومات المفهوم والاختلاف
  - 1.2. مراحل تحول البيانات إلى المعلومات
  - 1.3. خصائص وسمات المعلومات
2. نظم وتكنولوجيا المعلومات
  - 2.1 مفهوم نظم المعلومات
  - 2.2 أهداف نظم المعلومات
  - 2.3 أهمية نظم المعلومات في المؤسسات العامة
  - 2.4 المكونات الرئيسية لنظم المعلومات
  - 2.5 وظائف نظم المعلومات
  - 2.6 المعايير التي تحكم على كفاءة نظم المعلومات
  - 2.7 مفهوم تكنولوجيا المعلومات
  - 2.8 خصائص تكنولوجيا المعلومات
  - 2.9 عناصر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات
  - 2.10 دواعي استخدام تكنولوجيا المعلومات
3. أداة قبول التكنولوجيا

### ثالثاً: أساسيات تكامل البيانات الحكومية بقطاع غزة

1. نشأة تكامل البيانات الحكومية بقطاع غزة
2. متطلبات تكامل البيانات الحكومية
3. سمات تكامل البيانات الحكومية
4. واقع إستخدام تكامل البيانات الحكومية في المؤسسات الفلسطينية الحكومية
  - 4.1 الإطار الفني لقاعدة تكامل البيانات الحكومية
  - 4.2 الفائدة من الإرتباط ببوابة تكامل البيانات الحكومية المركزية "تكامل"
  - 4.3 محددات إستخدام البيانات الحكومية المركزية "تكامل"
  - 4.4 أليات وشروط الربط بقاعدة البيانات الحكومية المركزية "تكامل"
  - 4.5 إجراءات الحصول على الخدمة والإستفادة من البيانات المركزية "تكامل"
  - 4.6 الجهات الحكومية المزودة بالبيانات لقاعدة البيانات الحكومية "تكامل"
  - 4.7 الجهات الحكومية المستفيدة من قاعدة البيانات الحكومية المركزية "تكامل"
  - 4.8 إحصائية الاستعلام من خلال قاعدة البيانات الحكومية "تكامل"
  - 4.9 معوقات عمل تكامل البيانات الحكومية "تكامل"
5. دور نظم وتكنولوجيا المعلومات على عمل تكامل البيانات الحكومية في المؤسسات

## تمهيد:

في ضوء التقدم العلمي والتغيرات الاقتصادية الكبيرة وظهور التعاملات الإلكترونية، بصفة عامة وبما تملكه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من القدرة على التغيير في أنماط العمل والإدارة في الدوائر الحكومية ومنذ فترة ليست بالقصيرة تنبعت بعض الدول النامية ومنها العربية إلى ما يمكن أن تحققه من مكاسب وإنجازات إذا ما سارعت إلى ملاحقة تلك التطورات والإمساك بمقوماتها في هذا المجال كوسيلة متطورة لتحقيق غاياتها المستقبلية. من هذا المنطلق سوف يتم التطرق في هذا المبحث إلى ثلاث أجزاء، الجزء الأول يتعلق بماهية الحكومة الإلكترونية من ناحية مفهومها وأهميتها وركائزها وواقع الحكومة الإلكترونية الفلسطينية، ويتناول الجزء الثاني نظم وتكنولوجيا المعلومات وأداة قبول التكنولوجيا من ناحية التعرف على مفهوم البيانات والمعلومات ومراحل تحول البيانات إلى معلومات كذلك التعرف على مفهوم نظم المعلومات وأهميته ومكوناته ومن ثم التعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات أهدافها وعناصر البنية التحتية لها، أما الجزء الثالث فيستعرض تكامل البيانات الحكومية الفلسطينية من ناحية نشأته وسماته وواقع استخدام قاعدة البيانات الحكومية المركزية في المؤسسات الحكومية وأخيراً التعرف على دور نظم وتكنولوجيا المعلومات على عمل تكامل البيانات الحكومية في المؤسسات.

## أولاً: ماهية الحكومة الإلكترونية

تعتبر الحكومة الإلكترونية من المواضيع المهمة في قطاع الخدمات الإلكترونية، فعندما ازدهرت فكرة التجارة الإلكترونية عبر شبكات الإنترنت وحققت نجاحها بدأت تتوجه الحكومات في الدول المتقدمة لتبني التكنولوجيا الحديثة في أعمالها وإنجاز مهامها على كافة الأصعدة سواء السياسية أو الثقافية أو الاجتماعية أو الاقتصادية أو العسكرية، وفي هذا الجزء يتم تسليط الضوء على مفهوم الحكومة الإلكترونية، معرفة أهمية وسمات وركائز الحكومة الإلكترونية، الوقوف على واقع وأهداف والإطار التنظيمي و القانوني للحكومة الإلكترونية الفلسطينية وأخيراً البرامج و التطبيقات المركزية الخاصة بالحكومة الإلكترونية الفلسطينية.

### 1. مفهوم الحكومة الإلكترونية:

تعددت تعريفات الحكومة الإلكترونية التي ساقها الخبراء في هذا المجال نتيجة لاختلاف الجوانب التي يهتمون به، حيث عرفتها منظمة "التعاون والتنمية الاقتصادية" بأنها: "إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخصوصاً الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل".

(عباس، 2004: 10-20)

وعرفت الأمم المتحدة في العام 2002 الحكومة الإلكترونية بأنها "إستخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين" (غزال، 2013).

ويعرفها "الحمادي" (2002: 6) الحكومة الإلكترونية بأنها: "قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاعات الأعمال، بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفه عبر شبكة الإنترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة".

أما "الصريدي" (2004: 39) فيرى أن الحكومة الإلكترونية هي: "مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية، وتسيير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل في إطار من النزاهة والشفافية، والمساءلة الحكومية".

ومن يعرف الحكومة الإلكترونية بأنها: قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل ومن خلال موقع واحد على شبكة الإنترنت " (الحكومة الإلكترونية، 2004: 10).

أما "الهوش" (2004: 250) فيعرف الحكومة الإلكترونية بأنها " القيام بمعظم التعاملات الخدمية والإدارية، من خلال التواصل عبر الحاسوب، من خلال شبكة الإنترنت، ويتم الاستعاضة عن المعاملات الورقية بمعاملات إلكترونية دون الحاجة للانتقال من مكان إلى آخر في سبيل تحقيق أكبر قدر ممكن من الرضا بمستوى الخدمات المقدمة للعملاء.

أما Maranny (2011: 12) فيرى أن الحكومة الإلكترونية تتضمن " إقامة شبكة حكومية آمنة وقاعدة بيانات مركزية، من أجل تفاعل تعاوني أكثر كفاءة بين الأقسام الإدارية الحكومية، وتتضمن إيصال الخدمات بالاعتماد على الويب، وديمقراطية رقمية لمحاكاة أكثر شفافية للحكومة".

أما " Almarabeh & Abu Ali " (2010: 30) يعرفان الحكومة الإلكترونية بأنها "الحكومة التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم للمواطنين وشركات الأعمال فرصة التفاعل وإدارة الأعمال مع الحكومة بإستخدام مختلف الوسائط الإلكترونية مثل: الهاتف، الفاكس، الكروت الذكية، البريد الإلكتروني، والتبادل الإلكتروني للبيانات، أو هي كيفية تنظيم الحكومة لنفسها".

أما البنك الدولي فيعرف الحكومة الإلكترونية بأنها "مصطلح يشير إلى إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل (الإنترنت، الحوسبة المتنقلة) من أجل زيادة كفاءة وفاعلية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن، ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من خلال المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية ويقضى على الفساد" (World Bank, 2015).

تستخلص الباحثة مما سبق أن مفهوم الحكومة الإلكترونية هي منظومة تستخدم وسائط تكنولوجيا المعلومات المتعددة مثل الإنترنت، والحوسبة المتنقلة مثل (الحواشيب المحمولة، الهواتف

المحمولة) والتي تسمح للمواطنين المقيمين داخل البلد أو خارجه إجراء المعاملات الحكومية بشكل إلكتروني بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفه.

## 2. أهمية الحكومة الإلكترونية:

للحكومة الإلكترونية أهمية كبيرة سواء على صعيد المواطن أو الحكومة نفسها وتتنحصر تلك الأهمية في العديد من النقاط وهي(سليمان، 2010: 29-30):

أ- قدرة الحكومة الإلكترونية على تحسين أداء المنظمات الحكومية من خلال تخفيض الإنفاق والتكاليف المباشرة والتنسيق بين المنظمات الحكومية عن طريق تبادل المعلومات في إطار من التأمين والسرية.

ب- الانفتاح على العالم الخارجي والتعرف على التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات و تبسيط الإجراءات الحكومية في أقل وقت ممكن.

ج- تحسين الخدمات من خلال التقارير الواردة بالبريد الإلكتروني للتعرف على أهم الخدمات وكيفية مواجهتها وتطويرها بما يحقق مقدار من الثقة والثبات للمنتفعين.

د- تقديم خدمات إلكترونية ذات طابع دولي حيث يتم تقديم الخدمات من خلال الإنترنت والتي لا تعرف الحدود المكانية أو الجغرافية.

هـ- غياب المستندات الورقية للخدمات الإلكترونية، حيث يتم ملء نماذج الخدمة إلكترونياً ودفع الرسوم واستلام الموافقة إلكترونياً.

و- التعامل دون الكشف عن هوية المتعاملين أو التيقن منهم في بعض الخدمات التي لا تقتضي التعرف على صاحب الخدمة أو طالبها.

## 3. سمات الحكومة الإلكترونية:

في ظل إجراء المعاملات الحكومية بشكل إلكتروني فإن هذا الأمر يتطلب وجود إدارة تتمتع بعدة سمات أهمها(عمار، 2009):

- أ- إدارة بلا مكان: حيث أصبحت تعتمد على الفيديو كونفرانس والمؤتمرات الإلكترونية.
- ب- إدارة بلا زمان: الخدمة متوفرة (24) ساعة ولذلك لا بد من خلق آليات للإتصال بالآخرين.
- ج- إدارة بلا تنظيمات جامدة: وتشير إلى المؤسسات الذكية التي تعتمد على العمل المعرفي وصناعة المعرفة.

## 4. ركائز الحكومة الإلكترونية:

إن أي حكومة إلكترونية تقوم على أربع ركائز أساسية وهي (إسماعيل، 2010: 77)، (أبو زلطة والفاضلي، 2009: 30):

أ- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الإنترنت، في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية.

ب- تحقيق حالة إتصال دائم بالجمهور (24 ساعة في اليوم، 7 أيام بالأسبوع)، مع القدرة على تأمين كافة الإحتياجات الإعلامية والخدمية للمواطن.

ج- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حده.

د- تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

## 5. واقع الحكومة الإلكترونية الفلسطينية في قطاع غزة:

لقد شهدت المؤسسات الفلسطينية الحكومية في الآونة الأخيرة ممثلة بوزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات اهتماماً كبيراً بمشروع الحكومة الإلكترونية والعمل على توفير مقومات إنجاحها وإنضاجها بما يخدم أبناء المجتمع الفلسطيني بكافة فئاته وتعزيز الاقتصاد الوطني وبناء مجتمع معلوماتي لكافة الشرائح، إذ أن الحكومة الإلكترونية لا تقتصر على إستخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات للمستفيدين فقط وإنما هي فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات بشكل جديد له أبعاده الإدارية والاجتماعية والسياسية (حسين، 2013: 443). مع بداية 2008 م قامت وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية وبالتعاون مع كافة الدوائر الحكومية بتوفير البيئة الفنية والتقنية، وكذلك تأهيل الكوادر البشرية وإيجاد بيئة تشريعية قانونية للتعاملات الإلكترونية لتهيئة بيئة عمل تجسد للانطلاق نحو مشروع الحكومة الإلكترونية، حيث تم خلال هذا العام تشكيل لجنة حكومية مكونة من (8) مؤسسات حكومية لمشروع تكامل البيانات الحكومية وهو ما أثمر عن وجود تكامل حقيقي لكافة البيانات الحكومية وأليات تبادلها بشكل منظم ودقيق، وفي بداية عام 2012 م قامت وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات بتشكيل لجنة حكومية ثانية ممثلة من (9) مؤسسات حكومية لدراسة الوضع الحالي وتحديد الفرص والتهديدات ووضع خطة إستراتيجية شاملة لمشروع الحكومة الإلكترونية الفلسطينية، وكانت رؤية الحكومة للمشروع هو السعي نحو تحقيق التميز الإقليمي في تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً وبجودة شاملة وتسعى من خلال رسالتها إلى تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً لجميع مكونات المجتمع من خلال الإعتماد على طواقم بشرية مميزة وبإستخدام تقنيات الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وبعد إنتهاء اللجنة من إعداد الخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية تم اعتماد الخطة من مجلس الوزراء وتم تشكيل لجنة توجيهية عليا ضمت مسؤولين من عدد من الدوائر

الحكومية، حيث تقوم بالدور التوجيهي والإرشادي للمشروع ومتابعة تنفيذ البرامج والأنشطة لضمان تحقيق الأهداف الرئيسية للمشروع (حمادة، 2014).

#### 6. أهداف الحكومة الإلكترونية الفلسطينية (العبود، 2003: 11-13) :

تتمثل أهداف الحكومة الإلكترونية في تطبيق مفاهيم الحوكمة الداعمة للحكومة الإلكترونية، والارتقاء بالبنية التحتية الفنية بما يضمن تحقيق أفضل الممارسات وصولاً إلى التحول الإلكتروني الشامل، وتطوير البيئة الإدارية بما يخدم تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال تقليل التعامل مع النماذج اليدوية والتعامل بالنماذج الحكومية، وأيضاً رفع كفاءة الموارد البشرية ذات العلاقة بمشروع الحكومة الإلكترونية بما يخدم التطبيق الفعال والناجح لهذا المشروع، كذلك تعزيز تكامل البيانات الحكومية وغير الحكومية والتي يتم من خلالها تقليل معوقات إتخاذ القرار، وتقديم الخدمات الإلكترونية التي تلبي احتياجات وتطلعات المواطنين (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2014)، أيضاً التطبيق الإلكتروني للخدمات يؤدي إلى التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين، وهذا من شأنه القضاء التدريجي على الأمية الإلكترونية، ومن ثم التضييق من سعة الفجوة الرقمية بين أفراد المجتمع.

#### 7. الإطار التنظيمي والقانوني للحكومة الإلكترونية الفلسطينية (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا

المعلومات، 2014):

يتمثل الإطار التنظيمي للحكومة الإلكترونية من خلال إعداد الهيكل التنظيمي للإدارة المنفذة والمشرقة على المشروع "الإدارة العامة للحكومة الإلكترونية" ورفع المقترح لإعماده ضمن هيكلية وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، أما الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية فيتضمن وضع اللائحة التنفيذية لقانون المعاملات الإلكترونية المقر من قبل المجلس التشريعي والذي تم نشره ضمن صحيفة الوقائع الرسمية.

#### 8. البرامج والتطبيقات المركزية الخاصة بالحكومة الإلكترونية الفلسطينية (وزارة الاتصالات

وتكنولوجيا المعلومات، 2014).

نظراً لأهمية توفير تطبيقات حكومية مركزية تساعد في توحيد الإجراءات الحكومية خصوصاً في المجالات المشتركة فقد حرصت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على تسهيل الحصول على الخدمات الإلكترونية للمواطنين من خلال حساب واحد فعملت على توفير خدمة إنشاء وإدارة الحساب الإلكتروني للمواطنين والموظفين (نظام الدخول الموحد) من خلال بوابة موحدة حيث من خلال هذا الحساب يمكن الدخول إلى جميع الخدمات الإلكترونية الحكومية، و بلغ إجمالي عدد الحسابات على النظام حوالي (160,000) حساب إلكتروني موحد.

كما تم تطوير العديد من التطبيقات والبرامج المركزية منها برنامج إدارة شؤون الموظفين وبرنامج المرسلات الإدارية وبرنامج إدارة الرسائل الحكومي (رسائل قصيرة - إيميلات إلكترونية)، وبرنامج الدمغة الإلكترونية

## ثانياً: ماهية نظم وتكنولوجيا المعلومات وأداة قبول التكنولوجيا

إن الدراسات الحديثة في نظم المعلومات تؤكد على مدى أهمية الدور الاستراتيجي الذي تقوم به نظم وتكنولوجيا المعلومات في مؤسسات الأعمال للتعامل مع المعلومات، فهي مورداً مهم يعتمد عليه في تدعيم العمليات الإدارية داخل المؤسسات، إذ يعتبر تحدي حقيقي لمدراء المؤسسات يتمثل في كيفية استخدام التكنولوجيا كأداة لمواجهة التحديات الكبيرة الناتجة عن التقدم التكنولوجي، فبدونها لا تستطيع المؤسسات أن تحافظ على تطورها واستمراريتها لفترات طويلة، بناءً على ما سبق ستقوم الباحثة في هذا الجزء بالتعرف على ماهية البيانات والمعلومات، ثم التعرف على ماهية نظم وتكنولوجيا المعلومات كمفهوم وأهميتها ومكوناتها وإستخداماتها وأخيراً سيتم الحديث عن أداة قبول التكنولوجيا.

### 1. البيانات والمعلومات

#### 1.1 البيانات والمعلومات المفهوم والإختلاف:

يشير الكثير من الباحثين و منهم المغربي (2002) بأن البيانات "Data" والمعلومات "Information" ليست بالمفهوم الجديان في الفكر الإنساني فقد تطرق لتعريفهما العديد من الكُتَّاب، فيعرف تعلب (2011: 37-38) مصطلح البيانات بأنها "المادة الأولية التي نستخلص منها المعلومات وهي ما ندركه مباشرة بحواسنا كالأرقام أو الحروف أو الرموز أو الكلمات القابلة للمعالجة بواسطة الحاسب".

أما مصطلح المعلومات والتي تشكل محوراً هاماً في تعريف إدارة المعرفة فيعرفها كلاً من "قنديلجي والجنابي" (2005: 36) بأنها "مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاص، وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم، تمكن الإنسان من الإستفادة منها في الوصول إلى المعرفة وإكتشافها".

ومن خلال التعريفات السابقة، فإن الباحثة ترى بأن البيانات ما هي إلا مجموعة من الحقائق أو الأحداث أو العمليات التي ليس لها معنى يتم تسجيلها ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات مفيدة وعادة يكون ذلك عن طريق إستخدام البرمجيات المحوسبة.

ومن حيث الإختلاف بين المعلومات والبيانات فإن الباحثة تتفق مع (Loudon & Loudon, 2002) و (الشرفا، 2008: 34) حول مدى إمكانية الإعتماد عليهم في



إتخاذ القرارات الصحيحة، فالمعلومات التي تعتبر لقسم معين في غاية الأهمية لإتخاذ القرارات وحل المشكلات، قد تعتبر لقسم آخر بيانات عادية تحتاج إلى معالجة وتعديلات قبل إتخاذ أية قرار.

## 1.2 مراحل تحويل البيانات إلى معلومات

إن ظهور الأجهزة الذكية والهواتف ساهم في إنتاج كم هائل من البيانات التي لا تستطيع الأجهزة التقليدية معالجتها، فبات لابد من إيجاد أنظمة تعالج هذه البيانات لإستخراج معلومات قيمة تساعد في إتخاذ القرارات من قبل المستخدم النهائي ويتم ذلك من خلال عدة مراحل أهمها (الشوابكة، 2011: 86) (تعلب، 2011: 41-45):-

أ- الحصول على البيانات وتسجيلها: وتتم من خلال جمع وتسجيل البيانات من خلال مجموعة من المشاهدات ومن المصادر الأصلية للبيانات مثل فواتير المبيعات، وطلبات الشراء ثم تسجيلها إما يدوياً أو بواسطة الحاسوب.

ب- مراجعة البيانات: تتم هذه العملية بغرض مراجعة البيانات التي سجلت بالسابق وذلك للتأكد من صحتها وسلامتها من الأخطاء ومطابقتها لبيانات السجلات، ويمكن أن تتم عملية المراجعة إما عن طريق فرد يقوم بقراءة ومراجعة ما تم تسجيله في المستندات الأصلية، أو عن طريق الآلات المتخصصة في عمليات تتقية البيانات من الأخطاء حيث تقوم الآلة باكتشاف الأخطاء.

ج- تصنيف البيانات: ويتم ذلك عن طريق تصنيف البيانات إلي مجموعات متجانسة طبقاً لخواص مشتركة لها معنى بالنسبة للمستخدم.

د- فرز البيانات: تتم بغرض ترتيب البيانات بطريقة تتفق والكيفية التي تستخدم بها البيانات طبقاً لطبيعة المستخدم.

هـ- تلخيص البيانات: وتتم بغرض جمع ودمج وتلخيص البيانات واستخراج المعلومات المفيدة التي تساعد على تسهيل أداء الأعمال مثال : يمكن أن يسأل أحد المديرين عن أسماء العاملين بإدارة البحوث بالبنك ، ففي هذه الحالة يتم تلخيص أسماء العاملين في إدارة البحوث فقط دون باقي موظفي البنك.

و- تخزين البيانات: وتتم من خلال تخزين البيانات في أحد وسائل التخزين إما بشكل يدوي مستندات ورقية ودفاتر أو قد تكون عملية التخزين في نظام معلومات المعتمد على الحاسب مثل الأشرطة أو الأسطوانات الممغنطة حيث تسمح تلك الوسائل بإسترجاع المعلومات بسهولة.

ز - إسترجاع البيانات: ويتم ذلك من خلال البحث عن المعلومات في أوساط التخزين المختلفة وغالبا لا تتم عملية البحث في كل البيانات المخزنة ولكن تتم في مجموعات محددة من البيانات لها مواصفات خاصة.

ح- النشر أو الإتصال: وتتم بغرض توصيل البيانات من مكان إلي آخر بالشكل المناسب والمطلوب.

### 1.3 خصائص وسمات المعلومات الجيدة:

ترتبط المعلومات من الناحية الإدارية بالخيارات المتاحة أمام صانع القرار لحل مشكلة معينة وبالتالي إتخاذ القرار المناسب، وهناك من يرى أن القرار موفق يعتمد بنسبة (95%) على المعلومات و(10%) على الالهام وسرعة البديهة والمهوبة الشخصية (شريف، 1995: 126-127)، ولكي يستفاد من المعلومات الناتجة من عملية تشغيل البيانات في إتخاذ القرارات لابد أن تتصف بالخصائص التالية (جاد الرب، 2009)، (الحميدي، السامرائي، و العبيد، 2005) (المغربي، 2002):

- أ- حداثة المعلومات: وهي تجهيز المعلومات بكفاءة ودائمة التحديث، حيث ينبغي ألا تستغرق وقتاً طويلاً حتى لا تفقد المعلومات حداثتها، وقد أتاحت تقنية المعلومات إمكانية التوليد الفوري للتقارير عن أي فترة زمنية.
- ب- تكامل المعلومات: يجب أن تكون المعلومات متكاملة ووثيقة الصلة بالموضوعات المحددة، وأن تكون بصورة كاملة دون تفصيل زائد أو إيجاز يفقدها معناها.
- ج- الملائمة وإمكانية الحصول عليها: وتعني أن تكون المعلومات ملائمة لطلب المستفيد وإمكانية الحصول عليها سهل وسريع.
- د- دقة المعلومات: وتعني أن تكون المعلومات في الصورة الصحيحة خالية من أي أخطاء وعلى درجة كبيرة من الدقة حتى يمكن الاعتماد عليها في تقدير احتمالات المستقبل ومساعدة الإدارة في تصور واقع الأحوال.
- هـ- وضوح المعلومات: حيث لابد أن تكون المعلومات مستقلة فيما بينها دون تعارض، وتكون ذات معنى وهدف واضح للمستفيد بحيث يستطيع قراءتها متخذ القرار.
- و- جودة المعلومات: وتتحقق من خلال أمرين: الأول الموضوعية وهي عدم التحيز في معالجة البيانات و تغيير محتوى المعلومات مما يؤثر على المستفيد، أما الأمر الثاني تجنب الأخطاء بحيث تكون المعلومات مؤكدة المصدر بالإضافة إلى عدم احتوائها على أخطاء مما يجعل مصدر الحصول عليها دائماً محل ثقة للمستفيدين.

## 2. ماهية نظم وتكنولوجيا المعلومات

أصبحت نظم المعلومات الأداة الأساسية للتغيير داخل المؤسسات، وصار تبني المؤسسة لوضع وتحديث نظم المعلومات ركيزة تبني عليها إستراتيجية المؤسسة ونظراً للتطور الذي يشهده العالم في التكنولوجيا ودورها المؤثر على المؤسسات بثتى أنواعها، فإنه يحتم عليها أن تتبنى أنظمة متطورة لتسيير وتسهيل العمل فيها لما تلعبه أنظمة المعلومات من أهمية لإتخاذ القرارات الإدارية فإنه لا بد من التعرف على مفهوم نظم المعلومات وأهدافها وأهميتها بالنسبة للمؤسسات العامة والمكونات الرئيسية لنظم المعلومات، ووظائف نظم المعلومات و المعايير التي تحكم على كفاءة نظم المعلومات كذلك التعرف على مفهوم وخصائص تكنولوجيا المعلومات، وعناصر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأخيراً دواعي إستخدام تكنولوجيا المعلومات.

### 2.1 مفهوم نظم المعلومات:

يعتبر مصطلح نظم المعلومات من المفاهيم العلمية المستخدمة بشكل كبير في مختلف المجالات، فيعرف "Watson" (1980: 372) نظم المعلومات بأنها " مجموعة من العناصر المؤلفة من الأفراد والبيانات والآلات التي تعالج البيانات، وتحولها إلى معلومات تخدم أغراض الإدارة ". كما يعرف "البكري" (2002، أ: 14) نظام المعلومات بأنه: " مجموعة الإجراءات التي تقوم بجمع وإسترجاع وتشغيل وتخزين المعلومات لتدعيم إتخاذ القرارات والرقابة ويمكن أن يساعد المديرين والعاملين في تحليل المشكلات وتطوير وخلق منتجات جديدة ".

أما الباحثان "عبد الله و عثمان" (2003: 277) فيعرفان نظم المعلومات بأنها: " مجموعة من العناصر المتفاعلة مع بعضها البعض والتي تعمل على جميع البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومة، وتخزينها، ونشرها وتحليلها وتوزيعها، بغرض توفير المعلومات الصحيحة ودعم صناعة القرارات، ويشتمل النظام على بيانات عن الاشخاص، والأماكن، والنشاطات والعمليات والأشياء الأخرى التي تخص المؤسسة أو المنظمة والبيئة المحيطة بها، ذلك بغرض إجادة إدارة المؤسسة أو المنظمة.

مما سبق من التعريفات فإن الباحثة تعرف نظام المعلومات بأنه مجموعة من المكونات المترابطة مع بعضها بشكل منتظم وذلك بهدف إنتاج المعلومات المفيدة وإيصالها إلي المستخدمين بالشكل والوقت المناسب مما يساعدهم في أداء الوظائف الموكلة إليهم.

### 2.2 أهداف نظم المعلومات:

تتمتع نظم المعلومات بأهداف متعددة من أهمها (الهزايمة، 2009: 394) :

أ- ضمان تدفق البيانات والمعلومات وتبادلها بين مراكز الأنشطة المختلفة بالمنظمة.

- ب- جمع البيانات بطريقة متكاملة وتشغيلها بالطرائق المناسبة وتخزينها ومتابعة جميع التعديلات والتغيرات التي تحدث على البيانات والمعلومات المخزنة.
- ج- تحديث وإسترجاع البيانات في الوقت المناسب وتحقيق الأمن الكامل للمعلومات.
- د- نظام المعلومات يهدف إلى تقديم الخدمة النهائية للمستخدمين.
- هـ- مساعدة المديرين في مهامهم في مجال التخطيط والرقابة.
- و- إعطاء معلومات وتقارير بتكلفة أقل مع المحافظة على الدقة للمعلومات.
- ز- تقديم سلسلة من الطرائق البديلة لإنجاز العمل بشكل يبين تأثيرات ونتائج القرارات المختلفة قبل أن تطبق عملياً.
- ح- الإستفادة القصوى من وقت المديرين وعدم إشغالهم في عملية إستخراج المعلومات من خلال كثرة البيانات والمستندات.

### 2.3 أهمية نظم المعلومات في المؤسسات العامة (أبو ليلا، 2012):

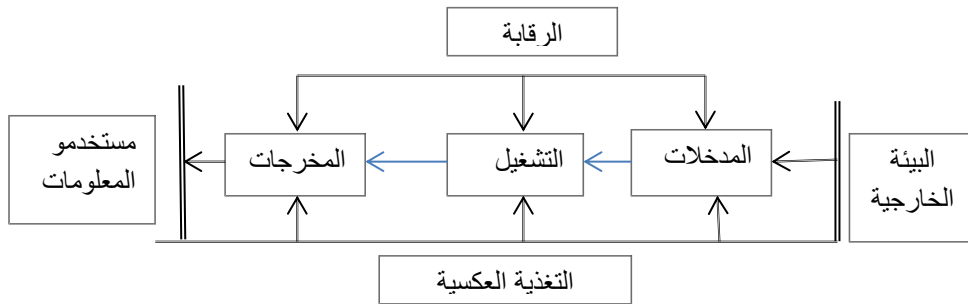
- أ- إن أهمية نظم المعلومات تتجلى بشكل واضح في مختلف المجالات، وأصبح من غير الممكن أن تتطور المؤسسات بدون اعتمادها على نظم معلومات معينة.
- ب- تقوم نظم المعلومات على تقوية الوضع التنافسي للمؤسسة وذلك بتأمين احتياجات الإدارة العليا بما تحتاجه من معلومات تساعد في وضع خططها ورسم سياستها، وإنجاز مهامها ومسئولياتها بشكل دقيق.
- ج- تعمل على تحسين الكفاءة والفاعلية في أداء المؤسسة حيث أنه هناك علاقة كبيرة بين زيادة كفاءة الإدارة في تحقيق أهدافها وإستخدامها لمثل هذه النظم مثل توفير وقت المديرين في حصر العمالة المطلوبة، حصر إحتياجات كل قسم بالمؤسسات والتوصيف الوظيفي الذي هو أهم مدخلات النظام، توفير الوقت في البحث عن موظف من خلال فتح ملف لكل موظف يبين تاريخ تعيينه وإنجازاته والمهام التي قام بها.
- د- تمد نظم المعلومات الإدارة بالمعلومات المهمة والمفيدة في إتخاذ القرار سواء التحفيز أو المكافآت أو إعادة التحويل والتدريب للعاملين بالمؤسسة.
- هـ- يتم القضاء على الفساد الإداري والتواطؤ بحيث يتم كل شيء عن طريق نظام محوسب ويتم ذلك أوتوماتيكياً بدون أي تدخل بشري، في حين لو كان النظام يدوي فإنه بالإمكان للعاملين بالمؤسسة التلاعب والسرقة.
- و- بإستخدام نظم المعلومات يتم رفع مستوى الإنتاجية للمؤسسة وذلك من خلال إنجاز الموظفين لمهام أكثر في نفس الوقت، حيث إن تحويل الأعمال إلى نظام محوسب يساعد في تحقيق وفورات اقتصادية وأيضاً توفير في تكاليف العمالة.

- ز- باستخدام نظم المعلومات في المؤسسة يتم إحداث توفير للوقت والجهد في تنفيذ المعاملات.
- ح- تقوم نظم المعلومات من خلالها بربط فروع المؤسسة الواحدة بشبكات محلية أو من خلال التحكم عن بعد أو من خلال الشبكة العنكبوتية وربط الفروع ببعضها البعض كما في الشركات متعددة الجنسيات بحيث يمكن الحصول على المعلومة في نفس الوقت بدقة شديدة دون الحاجة إلى خدمات الشحن المكلفة بحيث يتم الحصول على المعلومات من خلال الدخول على أحد البرامج أو النظم داخل الفروع.
- ط- تمكين المدراء من تخصيص وقت أكبر للمهام الاستراتيجية وذلك من خلال تقليص الوقت الضائع في المهام الروتينية والتي يمكن لمدخل البيانات إجراؤها وببساطه بحيث يتم توجيه دور المدير للمهام الأكثر أهمية مثل إتخاذ قرارات حيوية أو مصيرية يتم على أثرها نقلة أو تطور الشركة.

## 2.4 المكونات الرئيسية لنظم المعلومات:

أي نظام معلومات يتكون من خمس عناصر أساسية وهي كما يوضحها الشكل التالي:

شكل (2.1): مكونات نظام المعلومات



المصدر: (جاد الرب، 2009: 60)

- أ- المدخلات (Input): هي عبارة عن أي بيانات يتم إدخالها من خلال وسائط إدخال الكمبيوتر مثل المفردات والمعطيات التي توصف الأحداث.
- ب- التشغيل (Processing): وهي عبارة عن الجانب الفني من النظام وهي عبارة عن مجموعة من العمليات الحسابية والمنطقية التي تجري على المدخلات بغرض الحصول على معلومات نافعة ومفيدة وهي المخرجات.
- ج- المخرجات (Output): وهي الحصول على النتائج في شكل معلومات والتي يعمل النظام على الوصول إليها (جاد الرب، مرجع سابق، 2009: 62).
- د- الرقابة (Controlling): هي مجموعة من الإجراءات والقواعد تهدف إلى التحقق من أن النتائج النهائية التي تم الوصول إليها تتماشى مع الأهداف والخطط الموضوعه مسبقاً.

هـ - التغذية العكسية (Feed Back): وتهدف إلى توفير أداة إرشادية لأنشطة النظام وتعمل علي تقييم نتائج عمل النظام وتصحيح الأهداف إذا كان هناك عيوب في أهداف النظام.  
(قاسم، 2003: 18-19)

## 2.5 وظائف نظم المعلومات:

هنالك مجموعة من الوظائف تقوم بها نظم المعلومات تتمثل بالتالي (يونس، 2007: 34).

أ- إدخال البيانات: وهي الوظيفة الأولى حيث يتم خلالها تجميع البيانات الخاصة بالمؤسسة وإدخالها مباشرة إلى الحاسوب لكي يتم التعامل معها لاحقاً لأغراض معينة سواء للفرد أو المؤسسة.

ب- المعالجة: وتعتبر النشاط الأكثر ارتباطاً بالحاسوب حيث يتم من خلالها:

(a) معالجة البيانات: هي تحويل أي نوع من البيانات إلى أشكال مختلفة أكثر تفصيلاً وتنوعاً ودقة.

(b) معالجة الوثائق بما في ذلك التقارير والاحبار التي تتيح للمؤسسة إدخال البيانات والصور في الحاسوب وتحويلها إلى أشكال مفيدة وجذابة.

(c) معالجة الصور: تحويل المعلومات البصرية والمنتجات والرسوم والصور إلى شكل يمكن إدارته ضمن الحاسوب وتحويلها من خلال عملية التحديث المباشرة مع الأفراد لإتخاذ الإجراءات المحددة بصدها.

ج- إخراج المعلومات بعد معالجتها: وهي عملية لتنظيم البيانات والمعلومات بشكل مفيد سواء أكان بشكل أعداد أم صور.

د- التخزين واستعادة المعلومات: والخزن هي وحدة رئيسية في نظم المعلومات حيث يمكن تخزين المعلومات التي تم توليدها عن طريق الأقراص الممغنطة والأقراص المدمجة والتي يستطيع الحاسوب قراءتها عند الحاجة إليها.

هـ - نقل المعلومات وتحويلها: وهو إرسال البيانات والمعلومات من موقع إلى آخر وذلك عن طريق إستخدام خطوط الهواتف عن طريق الأقمار الصناعية والحزم الضوئية.

## 2.6 المعايير التي تحكم على كفاءة نظم المعلومات (مطر، 2013: 33-34)، (الحسنية، 2002):

لكي تسعى المؤسسة نحو تحقيق أهدافها لأبد من قيامها على توفر البيانات والمعلومات بكل دقة وموضوعية وهذا لن يتم إلا من خلال نظام معلومات تتوفر فيه المعايير التالية .

- أ- البساطة: وهي تلك النظم التي تعمل على تسهيل وتطوير الإجراءات وسبل الوصول إلى البيانات ومعالجتها وتوصيل المعلومات إلى المستخدمين، حيث يلاحظ أن نظم المعلومات الحديثة التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات المعقدة غالباً يترتب عليه وجود نظام معلوماتي معقد يصعب فهمه وتشغيله وبالتالي هذا يؤدي إلى فشل النظام.
- ب- المرونة: حيث تعتبر المرونة في تصميم النظام والقابلية للتغيير من الصفات الجوهرية لنجاح نظام المعلومات.
- ج- الإعتدالية أو الموثوقية: حيث يجب أن تكون مخرجات نظام المعلومات بالشكل الذي يمكن للمستخدمين من أن يعتمدوا عليه في تلبية حاجاتهم من المعلومات الضرورية لأغراض إتخاذ القرارات، فإذا كانت هذه المخرجات غير موثوقة ولا يعتمد عليها فإن قرارات المنظمة ستكون محفوفة بالمخاطر.
- د- القبول: بمعنى أن يكون النظام مقبولاً من قبل المستخدمين منه وخاصة العاملين فيه، وذلك مهما بلغت قدرة النظام وفاعليته، فإنه لا يمكن استمراره دون تعاون وقبول من قبل الأطراف المستفيدة والمسئولة عن تشغيله وإدارته، لذا فإن السعي نحو بناء نظام كفاء ومرن وبسيط وموثوق لا بد أن يتكامل مع السعي لتحقيق قبول النظام.
- هـ- الإقتصادية: إن النظام الكفاء ليس هو ذلك النظام الذي يحقق الهدف المخطط له وإنما هو النظام الذي يحقق الهدف بأقل تكلفة ممكنة مقارنة بالعائد المتحقق فبعض المؤسسات تدخل نظم المعلومات في أعمالها من أجل تحسين مهمة إتخاذ القرارات دون مراعاة عامل التكاليف المترتبة على هذا النظام والذي من الممكن أن يؤدي إلى فشل النظام.

## 2.7 مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات يستخدم بشكل متبادل مع نظام المعلومات في كثير من الأحيان أو يمكن إستخدامه بشكل واسع لوصف مجموعة من عدة نظم للمعلومات، حيث الكثير يخلط بين تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات في حين إن مصطلح نظم المعلومات أوسع من تكنولوجيا المعلومات، فيرى الباحث (عسقول، 2003: 6) بأن تكنولوجيا المعلومات عرفت لكلمة TECHNOLOGY والمشتقة من الكلمة اليونانية - TECHNE وتعني فناً أو مهارات، أما الجزء الثاني من الكلمة LOGY والتي تعني علماً أو دراسة.

أما " فنديليجي والجنابي"(2005: 49) فيعرفان تكنولوجيا المعلومات بأنها: " الإستخدام والإستثمار المفيد والأمثل لمختلف أنواع المعارف، والبحث عن أفضل الوسائل والسبل التي تسهل الحصول على المعلومات التي تقودنا إلي المعرفة، وكذلك جعل مثل هذه المعلومات متاحة للمستخدمين

منها، وتبادلها وإيصالها بالسرعة المطلوبة والفاعلية والدقة التي تتطلبها أعمال وواجبات الإنسان المعاصر".

ويعرف "Turban" (2000: 198) تكنولوجيا المعلومات بأنها "الأجهزة والمعدات وقواعد البيانات والبرمجيات وشبكات الإتصال".

ويعرفها "الطويل وسلطان" (2005: 16) بأنها "أداة فاعلة لإنجاز وتطوير العملية الإدارية في جميع المنظمات وتتضمن مجموعة من الأجهزة والمعدات والبرمجيات والاتصالات والعنصر البشري والتي يترتب على اعتمادها جمع البيانات الخاصة بنشاطات المنظمة ومعالجتها وخرن المعلومات وتجهيزها وإسترجاعها وتحديثها بمرونة عالية وسرعة كبيرة.

وعلى الرغم من إختلاف التعريفات السابق ذكرها من حيث التوجهات والرؤى إلا إنها اتفقت من حيث المضمون على أن تكنولوجيا المعلومات كما تراها الباحثة " ما هي إلا وسيلة تستخدم في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة إلى طالبها بسرعة وكفاءة عالية".

## 2.8 خصائص تكنولوجيا المعلومات:

إن لتكنولوجيا المعلومات مجموعة من الخصائص التي تميزها عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى وهي (محمد، 1994: 153)، (الحازمي، 1423 هـ)، (بومايلة و بوباكور، 2004: 205 - 206):

- أ- تقليص الوقت بحيث تجعل كل الأماكن إلكترونياً متجاورة.
- ب- تقليص المكان من خلال إتاحة وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنه والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.
- ج- التقدم والانفجار المعرفي حيث أصبح إستخدام تقنية المعلومات ليس في الأماكن المتخصصة فقط، بل في أغلب المنازل حيث باتت هذه التقنية مرافقه لكل انسان أينما كان.
- د- سهولة الحصول على المعلومات المخزنة في الحاسوب وإسترجاعها، وهذا يحتم على المجتمعات الإستفادة من هذه الخصوصية للتقنية المعاصرة.
- هـ- قابلية التحويل من خلال إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- و- اللاتزامنية من خلال إمكانية إستقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين بإستخدام النظام في نفس الوقت.



ز - اللاجماهيرية وذلك من خلال امكانية توجيه رسالة الإتصال إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنظمة إلى المستفيدين كما إنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للإتصالات.

## 2.9 عناصر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:

تتضمن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على عدة عناصر أهمها:

- أ- الجانب المادي: وتتمثل في أجهزة الحاسب الآلي بكافة أنواعه.
- ب- البرمجيات: وهي تتمثل بلغات البرمجة التقليدية والحديثة والبرامج التي تعد بها ونظم التشغيل وقواعد البيانات ونظم دعم القرارات وصولاً إلى لغات الذكاء الاصطناعي وقواعد المعرفة والنظم الخبيرة.
- ج- الإتصالات: وبشير إلى عملية نقل البيانات والمعلومات من مكان إلى آخر باستخدام الإشارات الكهربائية أو الموجات الكهرومغناطيسية (سلطان، 2005)، كما تشير أيضاً للإتصالات إلى نقل البيانات إلكترونياً بين الحواسيب المتصلة مع بعضها البعض بواسطة شبكات محلية أو إتصالات لاسلكية (تعلي، 2011).

## 2.10 دواعي إستخدام تكنولوجيا المعلومات:

لقد إستخدمت تكنولوجيا المعلومات في شتى ميادين الأعمال وأحدثت تطبيقاتها ثورة في طبيعة أعمال المؤسسات، إذ أصبح بالإمكان قيام المختصين في المؤسسات إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تصميم و تصنيع المنتجات وتقديم الخدمات وفقاً لحاجات ورغبات المستفيدين (Alter, 1999: 3)، أيضاً قدمت تكنولوجيا المعلومات للمؤسسات تطبيقات جاهزة يمكن الإستفادة منها في تحقيق الميزة التنافسية، دعمت تكنولوجيا المعلومات التغيرات الاستراتيجية مثل إعادة هندسة الأعمال والسماح بتبني اللامركزية في خطوط الإتصال وتقليل الأزمنة اللازمة لتصميم المنتجات وتقديم الخدمة (Turban & et al, 2000: 198).

أيضاً من إستخدامات تكنولوجيا المعلومات بأنها ساهمت في تخفيض كلفة الانتاج وإستخدام طرق حديثة في أداء العمل والتي أدت إلى التقليل من الجهد و إهدار الوقت.

### 3. أداة قبول التكنولوجيا

لقد ظهرت العديد من النماذج التي تعاملت في تفسير وشرح قبول المستخدم وإستخدامه لنظم المعلومات، ويعتبر نموذج تقبل التكنولوجيا (Technology Acceptance Model) وإختصاره (TAM) والذي قدمه Davis عام 1986 م واحداً من تلك النماذج الأكثر شعبية والمستخدم على

نطاق واسع في الدراسات العلمية المنشورة في مجلات محكمة والتي تنظر في قبول التكنولوجيا الجديدة، فهو ممتد من نظرية العمل المنطقي (Theory of Reasoned Action (TRA) وهي نظرية تتعلق في مجال علم النفس الاجتماعي التي تفترض أن العوامل الشخصية للمستخدم هي التي تحدد شكل و اتجاهات المستخدم نحو تبني سلوك معين، ويعتبر نموذج تام من النماذج القوية في مجال نظم المعلومات وفي مجال سلوك قبول تكنولوجيا الإتصال.

(Morris & Venkatesh, 2000 : 375-403)

الغرض من هذا النموذج هو تنبأ قبول المستخدم للتكنولوجيا ونظم المعلومات، حيث اعتبر Davis (1993) " عدم قبول المستخدمين للعمل على نظم تكنولوجيا المعلومات عائقاً مهماً أمام نجاح هذه النظم" (أبو مغيصيب، 2012: 11).

كما أنه أثبت أن من أكبر التحديات للباحثين في مجال أنظمة المعلومات هو فهم والإجابة عن سبب إختيار الناس قبول أو رفض أي تكنولوجيا (Henderson & Divett, 2003).

في نموذج تام، إقترح دافيس أن سهولة الإستخدام والفائدة المدركة هما العاملان اللذان يؤثران على موقف الفرد أو ميول الفرد من إستخدام التكنولوجيا، وأن الموقف من إستخدام التكنولوجيا يؤثر على نية الفرد لإستخدام تكنولوجيا المعلومات، وهذا بدوره يؤثر على الإستخدام الفعلي للنظام.

وقد عرف Daivs (1989:320) سهولة الإستخدام المدركة "بأنها الدرجة التي يعتقد فيها الشخص بأن إستخدامه لنظام معين سيكون بأقل جهد ممكن".

أما الفائدة المدركة فقد عرفها Daivs (1989:320) بأنها " درجة إعتقاد الشخص بأن إستخدام نظام معين سيحسن من أدائه الوظيفي".

وقد عرف كفاءة إستخدام الحاسوب " ثقة الفرد في قدرته على أداء المهام عبر نطاق تطبيقات الكمبيوتر المتعددة " (102-121: 2004, Monsuwe & Perea & Dellaert & Ruyter).

و حاولت مختلف الدراسات التي تم اجرائها من قبل الباحثين تعديل نموذج تام من خلال إضافة متغيرات جديدة، فقد قام "Zain & et al" (2005) بتوسيع نطاق تام محاولاً دراسة تأثير قبول تكنولوجيا المعلومات على الرشاقة التنظيمية لشركات التصنيع في ماليزيا، وقد اعتمد بنموذجه على متغيرات تام مع اضافة متغيرات خارجية (الخصائص الديموغرافية، مشاركة المستخدم، خصائص المهمة، خصائص الأنظمة، تجربة المستخدم، جودة المعلومات، ودعم الإدارة العليا)، كما إقترح Lean (2008) نموذجاً جديداً اعتمد فيه على نموذجاً "تام ودوى" في معرفة العوامل المؤثرة على إستخدام الخدمات الحكومية بين المواطنين في ماليزيا، أما park (2009) فقد إستخدم نموذج تام لفهم سلوك طلاب الجامعة حول تكنولوجيا التعليم الإلكتروني وقد أضاف متغيرات جديدة على النموذج

مثل الكفاءة الذاتية، المعيار الذاتي، قابلية النفاذ للنظام، في حين طور الباحثان Sánchez & Hueros (2010) النموذج بالإستناد إلى تام لدراسة العوامل التحفيزية التي تؤثر على قبول الطلاب للتعليم الإلكتروني حيث تم اضافة متغيرات خارجية شملت (الدعم الفني وكفاءة استخدام الحاسوب) إلى متغيرات تام (المنفعة المدركة، سهولة الإستخدام، الموقف من الإستخدام، إستخدام النظام)، في حين اعتمد Sharma & Chandel (2012) على تام لمعرفة العوامل الرئيسية المؤثرة على تعلم الطلاب من خلال المواقع الإلكترونية في سلطنة عمان، أما Bahramzadeh (2014) فقام بتكرار نموذج تام لدراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الرقابة التنظيمية في مستشفى بوجنورد للضمان الاجتماعي في ايران، أما العلوي (2014) فقد إستخدم تام لقياس مدى تقبل أعضاء هيئة التدريس بكليات العلوم التطبيقية بسلطنة عمان لمصادر المعلومات الإلكترونية واعتمد على مجموعة من العوامل السلوكية كالنية السلوكية للإستخدام والفائدة المتوقعة، كما إرتبط بعوامل أخرى خارجية كجودة النظام وجودة المعلومات والفروقات الفردية بين المستفيدين، كما إقترح مكي (2015) تعديل تام بإضافة متغيرات جديدة مثل خصائص المعلومات، الدعم الفني في دراستها، من ناحية أخرى قام Bordbar (2016) بإستخدام نموذج تام الأساسي لدراسة العلاقة بين قبول تكنولوجيا المعلومات والرقابة التنظيمية من وجهة نظر موظفي المؤسسات العامة معتمداً على المتغيرات (المنفعة المدركة، سهولة الإستخدام، الموقف إتجاه الإستخدام، النية اتجاه إستخدام النظام).

وفي ضوء ما تم عرضه كإطار نظري لنموذج قبول التكنولوجيا يتضح لدي الباحثة بأن الأدبيات السابقة تؤكد على أن نموذج تام يمكن أن يكون مؤشراً مناسباً لمعرفة أثر نظام معلوماتي محوسب على الخدمات التي يتم تقديمها من قبل مؤسسة أو الأفراد وهنا تأتي أهمية هذه الدراسة في الإستفادة من هذه الجهود لتقصي أثر نظام تكامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني التابع لوزارة الشؤون الإجتماعية بقطاع غزة، حيث إعتمدت هذه الدراسة بالأساس على نموذج تام مع إضافة متغيرات خارجية تم الإستفادة والإستناد إليها من الأدبيات السابقة وهي خصائص المعلومات والدعم الفني وكفاءة استخدام الحاسوب، يجدر الإشارة في هذه الدراسة تم إهمال النية السلوكية للإستخدام، الإستخدام الفعلي للنظام من نموذج تام وذلك للإستخدام الفعلي لنظام تكامل البيانات الحكومية من قبل موظفي الوزارة.

### ثالثاً: ماهية أساسيات تكامل البيانات الحكومية – قطاع غزة

تعد بوابة تكامل البيانات الحكومية أحد الاسس الرئيسية للحكومة الإلكترونية الفلسطينية والتي يتولى تنفيذها وإدارتها وزارة الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات، فبعد دخول البوابة مرحلتها الإنتاجية بوصفها كياناً يشتمل على أنظمة وسيطة تحتوي على بنية متكاملة من الأجهزة والبرامج، فإنه يتطلب من جميع الجهات الحكومية تقديم خدماتها وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة لإتمام الخدمات

المقدمة من جهات حكومية أخرى، وذلك من خلال تفعيل تبادل البيانات الحكومية المشتركة بين الجهات المخولة لإستخدام تلك البيانات لتقديم خدماتها الحكومية بشكل دقيق وسريع وآمن، في هذا الجزء سيتم الحديث عن نشأة تكامل البيانات الحكومية الفلسطينية في قطاع غزة ثم التعرف على واقع إستخدام تكامل البيانات الحكومية في المؤسسات الحكومية .

## 1. نشأة تكامل البيانات الحكومية في قطاع غزة

بموجب قرار من مجلس الوزراء الفلسطيني رقم (11/60/03 م.و/إ.هـ)، بدأ العمل في تكامل البيانات الحكومية بتاريخ 2008/5/4م، وذلك من خلال تشكيل لجنة متخصصة سميت بـ"لجنة تكامل البيانات الحكومية" تتكون من سبعة وزارات لتضم ممثلين عن (الأمانة العامة لمجلس الوزراء، ووزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والداخلية والأمن الوطني، ووزارة المالية، ووزارة التربية والتعليم العالي، ووزارة النقل والمواصلات، ووزارة الصحة) (وزارة العدل، 2010)، بهدف وضع الأسس الإدارية والفنية لنموذج تكامل البيانات الحكومية بما يساهم في سهولة تبادل البيانات بين الوزارات والمؤسسات الحكومية وكذلك العمل على تطبيق هذا النموذج و تحديد الصلاحيات الخاصة بالوصول إلى قاعدة البيانات الحكومية و تحديد مرجعية هذه البيانات.

ويقوم مركز الحاسوب الحكومي بالإشراف على تنفيذ المهام التقنية التي تقرها اللجنة (وزارة العدل، 2010: 166)، وكان من مهام اللجنة توفير إمكانية الوصول للبيانات الحكومية من خلال واجهة إستخدام واحدة وبآلية آمنة، والسعي إلى تجميع بيانات المؤسسات الحكومية في قاعدة بيانات مركزية موحدة تستفيد منها كافة الوزارات والمؤسسات الحكومية بالإضافة إلى مؤسسات المجتمع المدني (مدوخ و لبد، 2010: 3)، أيضاً توفير الإمكانيات للبرمجيات الخاصة بالوزارات المختلفة الإتصال بقواعد البيانات الخاصة بالوزارات الأخرى من خلال نفس البرمجيات دون الحاجة للتنقل بين البرامج للإستعلام عن بيانات الوزارات الأخرى (وكالة الرأي الفلسطينية للاعلام، 2009)، أيضاً المتابعة الدائمة لإجراءات تحديث البيانات المشتركة الموجودة في قاعدة البيانات الحكومية لضمان أكبر دقة ممكنة للبيانات الحكومية، ووضع الضوابط الأمنية للتعامل مع البيانات المشتركة الموجودة في قاعدة البيانات الحكومية حسب الصلاحيات الممنوحة لكل جهة، أيضاً الإعلان عن البيانات المشتركة بين المؤسسات الحكومية للتعرف عليها والإستفادة منها في العمل الداخلي، رفع ملاحظاتها بشكل دوري ومتى لزم ذلك للجهات المصدرة للبيانات المشتركة لضمان تزويد قاعدة البيانات الحكومية ببيانات كاملة ودقيقة وذلك للعمل بهذه الملاحظات، وكذلك تحديد المرجعيات الاولى للبيانات الحكومية ووضع رموز البيانات الحكومية المشتركة على أن يتم ذلك وفقاً للقوانين والأنظمة والقرارات المطبقة ذات الصلة (وزارة العدل، 2010: 167)، أما الإنجازات التي حققتها اللجنة فهي وضع الإطار الإداري والفني اللازم لتبادل البيانات الحكومية بين قواعد البيانات المختلفة

لدى الوزارات والمؤسسات الحكومية المختلفة وذلك باستخدام تقنية خدمات الويب، حيث تم تجهيز البنية الفنية التقنية لقاعدة البيانات الحكومية المركزية لدى مركز الحاسوب الحكومي، وتم ربط (8) مؤسسات حكومية بها، وتم إعداد نظام الصلاحيات ونظام الأمان الخاص بتكامل البيانات (الراي، 2009).

## 2. متطلبات تكامل البيانات:

من أجل تحقيق تكامل للبيانات يجب توفر العديد من المتطلبات الضرورية

(Barlow,2000: 4-5):

- أ- نظام تكامل البيانات يجب أن يعرف أين تقع البيانات وكيفية الوصول إليها، وهذه المشاكل عادة ما تحل عبر استخدام ما يعرف بالمجمع (Wrappers) وهو طبقة برمجية تقوم على ترجمه المعلومات الواردة من مصدر بيانات محدد إلى شكل (form) معياري مفهوم كإطار موحد للبيانات من قبل نظام تكامل البيانات، هذا الشكل يمكن أن يحدد من خلال نماذج توصف عبر ملفات XML أو أي طريقة معيارية أخرى وهذا يقرره المطورين للنظام (المبرمجين)، وبهذه الطريقة يحدد المبرمجين الطرق المستخدمة للحصول على البيانات مرة واحدة ومن خلال مكان واحد فقط وترى الباحثة امكانية أن تتم هذه العملية عبر بوابة واحدة لعدة مخازن للبيانات.
- ب- يجب تزويد النظام ببعض الوسائل لتصحيح الإختلافات المنطقية وحتى البيانات المتشابهة بشكل كبير جداً وتأتي من مصادر مختلفة تحتويها.
- ج- نظام تكامل البيانات لابد أن يوفر بعض الوسائل الفعالة لتحديد الاستعلامات عبر جميع المصادر المشاركة.

## 3. سمات تكامل البيانات الحكومية:

تشير الباحثة من خلال إطلاعها على العديد من الكتب و المراجع المتعلقة بالبيانات الحكومية والحكومة الالكترونية بأن تكامل البيانات الحكومية يتميز بعدة سمات من أهمها:

- أ- يعمل على تحسين جودة البيانات.
- ب- يقوم بتعزيز الموثوقية.
- ج- يعمل على توليد إنتاجية أعلى وخفض الميزانيات.
- د- يساعد في التخفيض من تعقيد البيانات.
- هـ- تقوم إستراتيجية تكامل البيانات بكسب المزيد من قيمة البيانات.
- و- يخلق رؤية موحدة للبيانات الأساسية للمؤسسة.

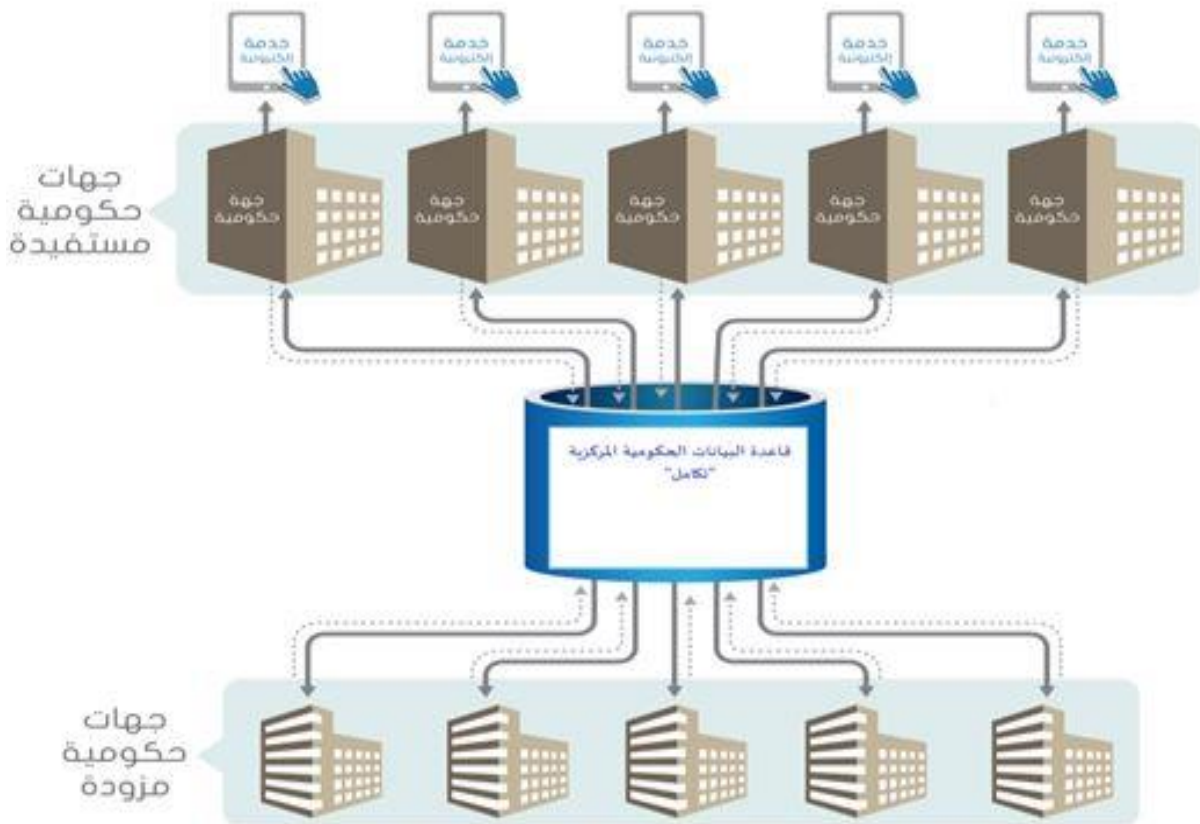
4. واقع إستخدام قاعدة البيانات الحكومية المركزية "تكامل" في المؤسسات الفلسطينية الحكومية:  
4.1. الإطار الفني لقاعدة "تكامل البيانات الحكومية المركزية" (التطبيقات القياسية - وزارة الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات-غزة، 2014):

يوجد شكلان للإرتباط بقاعدة البيانات الحكومية والتي تحتوي علي البيانات الحكومية المحوسبة، أحدهما يتمثل في ارتباط الدائرة الحكومية بالقاعدة المركزية كجهة مزودة للبيانات لتستفيد منها جهات أخرى، كما يمكن لكل الدوائر الحكومية أيضاً أن ترتبط بالقاعدة المركزية كجهة مستفيدة مما يتم تقديمه خلال هذه القاعدة من بيانات حكومية.

ولضمان استمرارية تقديم خدمات الاستعلام عن البيانات الحكومية وفرت الوزارة بيئة عمل إحتياطية كاملة للعمل في حال حدوث أي طارئ أو عطل فني على الخادم المركزي وكما يوضح الشكل التالي رقم (2.2) التكامل والإرتباط فيما بين عدد من الجهات الحكومية عبر قاعدة البيانات الحكومية المركزية "تكامل".

شكل (2.2): يوضح التكامل والإرتباط بين عدد من الجهات الحكومية عبر قاعدة البيانات الحكومية

#### تكامل



المصدر: التطبيقات القياسية - وزارة الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات-غزة، 2014

## 4.2. الفائدة من الارتباط ببوابة تكامل البيانات الحكومية (وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2007):

- أ- وضع لجنة أساسية في بناء الحكومة الإلكترونية وذلك من خلال تحقيق مفهوم "حكومة بلا ورق"، وزيادة فاعلية الخدمات المقدمة.
- ب- إعفاء الوزارات من جعل قواعد البيانات الخاصة بهم مرتبطة بالإنترنت ومعرضة للاختراقات وتقليل للتكلفة.
- ج- توفير وتسهيل عمل البرمجيات التي تحتاج قواعد بيانات من وزارات أخرى.
- د- توفير مكان موحد لجميع خدمات وبيانات الجهات الحكومية.
- هـ- تمكين الجهات الحكومية من الحصول على بيانات عالية الاعتمادية وفق المعايير القياسية.
- و- توفير مستوى من الشفافية والعدالة والمساواة لدى الجهات الحكومية المستفيدة من البيانات عند تقديم خدماتها للجمهور.

## 4.3. محددات استخدام البيانات الحكومية "تكامل" (وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2007):

- أ- يجب أن تكون كافة الجهات الحكومية التي لديها قاعدة بيانات متصلة بشبكة الحاسوب الحكومي.
- ب- تشكل أجهزة الحاسوب الحكومي نظام كتلة Cluster وذلك لضمان الاعتمادية وجودة الأداء.
- ج- أجهزة الحاسوب الحكومي المركزية فقط مسموح لها الوصول لقواعد البيانات الكلية أو الجزئية للجهات الحكومية وذلك بناءً على صلاحيات متفق عليها.
- د- تستطيع كافة الجهات الحكومية الوصول إلى قاعدة البيانات الخاصة بالجهات الحكومية الأخرى من خلال أجهزة الحاسوب الحكومي وبناءً على صلاحيات محددة تم منحها لها بالإضافة لإمكانية الاستعلام عن البيانات الخاصة بالجهات الحكومية المختلفة.

## 4.4. آليات وشروط الربط بقاعدة البيانات الحكومية المركزية "تكامل" (موقع التطبيقات القياسية للحكومة الإلكترونية - وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2014):

- أ- إتصال الجهة الحكومية التي ترغب بالإستفادة من قاعدة البيانات الحكومية بالشبكة الحكومية.
- ب- وجود قاعدة بيانات محوسبة قابلة للربط مع قاعدة البيانات الحكومية وذلك لدى الجهة الحكومية التي ترغب بالإستفادة من خدمة الربط.
- ج- وجود منسق لمتابعة إجراءات الربط مع قاعدة البيانات الحكومية.

د- الالتزام بشروط ومحددات إستخدام البيانات الحكومية.

**4.5. إجراءات الحصول على الخدمة وإستفادة من البيانات الحكومية المزودة من وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات (موقع التطبيقات القياسية للحكومة الإلكترونية - وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2014):**

- أ- مخاطبة لجنة تكامل البيانات أو مجلس الوزراء لطلب البيانات من خلال إرسال كتاب رسمي إلى لجنة البيانات الحكومية حيث الفترة الزمنية المتوقعة لهذه الخطوة هو يومين.
- ب- دراسة الطلب من قبل اللجنة وتحويله للجهة الفنية المختصة في وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات حيث تستغرق هذه الخطوة فترة زمنية مدتها أسبوع.
- ج- قيام لجنة تكامل البيانات بالإتصال في الجهة الحكومية الطالبة للبيانات لتعبئة نموذج صلاحيات على قاعدة البيانات الحكومية (Gov. Data) حيث تستغرق هذه الخطوة فترة زمنية مدتها يومين.
- د- قيام لجنة تكامل البيانات بالعمل على إنشاء الصلاحيات المطلوبة وفحصها تقنيا والرد بالإنتهاء من خلال التواصل عبر الهاتف أو إرسال بريد إلكتروني للجهة الطالبة للبيانات .
- هـ- قيام الجهة الحكومية بالعمل على تصميم شاشة يتم ربطها بقاعدة البيانات الحكومية المتواجدة في الحاسوب الحكومي.

#### **4.6. الجهات الحكومية المزودة لقاعدة البيانات الحكومية "تكامل" بالبيانات:**

وهي الدوائر الحكومية التي تمثل المرجعية الأولى للبيان الحكومي والذي تقدمه إلى لجنة تكامل البيانات الحكومية لتخزينه في قاعدة البيانات الحكومية المركزية (وزارة العدل، 2010: 166) وهي تتمثل ب (13) جهة حكومية موضحة في الجدول التالي:



جدول (2.1): الجهات الحكومية المزودة قاعدة البيانات الحكومية "تكامل" بالبيانات

| الجهة الحكومية                       | م. |
|--------------------------------------|----|
| وزارة العدل                          | 1  |
| القضاء الشرعي                        | 2  |
| سلطة الأراضي                         | 3  |
| وزارة المالية                        | 4  |
| وزارة الصحة                          | 5  |
| وزارة الداخلية والأمن الوطني         | 6  |
| وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات | 7  |
| وزارة التربية والتعليم العالي        | 8  |
| وزارة الشؤون الإجتماعية              | 9  |
| وزارة الاقتصاد الوطني                | 10 |
| وزارة النقل والمواصلات               | 11 |
| ديوان الموظفين العام                 | 12 |
| وزارة العمل                          | 13 |

المصدر: التطبيقات القياسية - وزارة الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات-غزة، 2014

4.7. الجهات الحكومية المستفيدة من قاعدة البيانات الحكومية المركزية "تكامل" (وكالة الرأي الفلسطينية للاعلام، 2009).

وهي الدوائر الحكومية التي تستخدم البيانات الحكومية المتاحة لها من لجنة تكامل البيانات الحكومية وتستفيد منها في الإجراءات الداخلية (وزارة العدل، 2010: 166)، ويبلغ عددهم (23) جهة حكومية كما هو موضح في الجدول اللاحق (2.2) ، وقد لاحظت الباحثه بان وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات ووزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة من خلال الجدول قد تصدرتا قائمة الجهات الحكومية المستفيدة من قاعدة البيانات الحكومية "تكامل"، حيث استفادت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من بيانات (43) خدمة حكومية في تقديم وتطوير خدماتها للجمهور، بينما وزارة الشؤون الاجتماعية فقد استفادت من بيانات (20) خدمة حكومية مقارنة بالجهات الحكومية الاخرى مثل وزارة الزراعة التي تسفيد فقط من قاعدة البيانات المركزية بيانات السكان وهذا يدل على مدى أهمية هذه البيانات لتلك الوزارتين في انجاز خدماتهم.

جدول (2.2): الجهات الحكومية المستفيدة من قاعدة البيانات الحكومية المركزية "تكاملي"

| الجهات الحكومية المستفيدة من قاعدة البيانات المركزية "تكاملي" |                                |                |              |                      |           |                         |               |             |             |             |                         |                        |               |                               |                    |                                |                                |                       |                                       | الخدمات المستفيدة من القاعدة المركزية |               |                      |  |
|---|--------------------------------|----------------|--------------|----------------------|-----------|-------------------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------|------------------------|---------------|-------------------------------|--------------------|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------|----------------------|--|
| وزارة الاعلام   | وزارة الاشغال العامة و الاسكان | النيابة العامة | سلطة الاراضي | المجلس الاعلى للقضاء | بلدية غزة | وزارة النقل و المواصلات | وزارة المالية | وزارة العمل | وزارة العدل | وزارة الصحة | وزارة الشؤون الاجتماعية | وزارة الشباب و الرياضة | وزارة الزراعة | وزارة الداخلية و الامن الوطني | وزارة الحكم المحلي | وزارة التربية و التعليم العالي | وزارة الاوقاف و الشؤون الدينية | وزارة الاقتصاد الوطني | وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات |                                       | رئاسة الوزراء | ديوان الموظفين العام | المجلس التشريعي                                    |
|   |                                |                | ✓            | ✓                    |           | ✓                       | ✓             | ✓           |             |             | ✓                       |                        |               | ✓                             |                    | ✓                              | ✓                              | ✓                     | ✓                                     | ✓                                     | ✓             | ✓                    | بيانات المسافرين                                   |
| ✓   | ✓                              | ✓              | ✓            | ✓                    | ✓         | ✓                       | ✓             | ✓           | ✓           | ✓           | ✓                       | ✓                      | ✓             | ✓                             | ✓                  | ✓                              | ✓                              | ✓                     | ✓                                     | ✓                                     | ✓             | ✓                    | بيانات السجل السكاني                               |
|   |                                |                | ✓            | ✓                    | ✓         | ✓                       | ✓             | ✓           |             | ✓           | ✓                       | ✓                      |               | ✓                             | ✓                  | ✓                              | ✓                              | ✓                     | ✓                                     | ✓                                     | ✓             | ✓                    | العلاقات الإجتماعية                                |
| ✓   |                                | ✓              |              | ✓                    |           | ✓                       |               |             | ✓           |             | ✓                       |                        |               | ✓                             |                    | ✓                              | ✓                              | ✓                     | ✓                                     | ✓                                     | ✓             | ✓                    | صور المواطنين                                      |
|   |                                |                |              |                      |           |                         |               | ✓           |             | ✓           |                         |                        |               | ✓                             |                    |                                |                                |                       | ✓                                     |                                       |               | ✓                    | بيانات رواتب الموظفين واستمارة الراتب/الشفق المدني |
|   |                                |                |              | ✓                    |           |                         | ✓             |             | ✓           |             |                         |                        |               |                               |                    |                                | ✓                              |                       | ✓                                     |                                       |               | ✓                    | بيانات جواز السفر                                  |
|   |                                |                |              |                      |           |                         | ✓             |             |             |             | ✓                       |                        |               | ✓                             |                    |                                |                                |                       | ✓                                     |                                       |               | ✓                    | بيانات الوفيات                                     |
|   |                                |                |              |                      |           |                         |               | ✓           |             | ✓           |                         |                        |               | ✓                             |                    | ✓                              |                                |                       | ✓                                     |                                       |               | ✓                    | بيانات الملف المالي للموظف الحكومي المدني          |
|   |                                |                |              |                      |           |                         |               |             |             |             | ✓                       |                        |               |                               |                    |                                |                                |                       | ✓                                     |                                       |               | ✓                    | بيانات الملف المالي للموظف الحكومي العسكريين       |
|   |                                |                |              |                      | ✓         |                         |               | ✓           |             |             | ✓                       |                        |               |                               | ✓                  |                                |                                |                       | ✓                                     | ✓                                     | ✓             | ✓                    | بيانات العاملين في سوق العمل                       |
|   |                                |                |              |                      |           |                         |               |             |             | ✓           |                         |                        |               | ✓                             |                    |                                |                                |                       | ✓                                     |                                       |               | ✓                    | بيانات إجازات الموظفين الحكوميين (داخلية/خارجية)   |
|   |                                |                |              |                      |           | ✓                       | ✓             | ✓           |             | ✓           | ✓                       |                        |               | ✓                             | ✓                  | ✓                              | ✓                              |                       | ✓                                     | ✓                                     | ✓             | ✓                    | البيانات الوظيفية الأساسية للموظف الحكومي          |

تابع: جدول (2.2): الجهات الحكومية المستفيدة من قاعدة البيانات الحكومية المركزية "تكامل"

| الجهات الحكومية المستفيدة من قاعدة البيانات المركزية "تكامل" |                                |                |              |                      |           |                         |               |             |             |             |                         |                        |               |                               |                    |                                | الخدمات المستفيدة من القاعدة المركزية |                                |                       |                                       |               |                      |  |
|--|--------------------------------|----------------|--------------|----------------------|-----------|-------------------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------|------------------------|---------------|-------------------------------|--------------------|--------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|---------------|----------------------|--|
| وزارة الاعلام  | وزارة الاشغال العامة و الاسكان | التيابة العامة | سلطة الاراضي | المجلس الاعلى للقضاء | بلدية غزة | وزارة النقل و المواصلات | وزارة المالية | وزارة العمل | وزارة العدل | وزارة الصحة | وزارة الشؤون الإجتماعية | وزارة الشباب و الرياضة | وزارة الزراعة | وزارة الداخلية و الامن الوطني | وزارة الحكم المحلي | وزارة التربية و التعليم العالي |                                       | وزارة الاوقاف و الشؤون الدينية | وزارة الاقتصاد الوطني | وزارة الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات | رئاسة الوزراء | ديوان الموظفين العام | المجلس التشريعي                                    |
|  |                                |                |              |                      |           |                         | √             |             |             |             |                         |                        |               |                               |                    |                                |                                       |                                |                       | √                                     |               | √                    | أرشيف الديوان و المخاطبات                          |
|  |                                |                |              |                      |           |                         | √             |             | √           |             |                         |                        |               |                               | √                  |                                | √                                     |                                |                       | √                                     |               | √                    | نظام الدخول الموحد                                 |
|  |                                |                |              |                      |           |                         |               |             |             |             |                         |                        |               |                               |                    |                                |                                       |                                |                       | √                                     |               | √                    | بيانات الدورات التدريبية                           |
|  |                                |                |              |                      |           |                         | √             |             |             |             | √                       |                        |               | √                             |                    |                                |                                       |                                |                       | √                                     |               |                      | عقود الزواج و الطلاق                               |
|  |                                |                |              |                      |           |                         | √             |             |             |             |                         |                        |               |                               |                    |                                |                                       |                                |                       | √                                     |               |                      | بيانات مكاتب العرائض المسجلة                       |
|  |                                |                |              | √                    |           |                         | √             |             |             |             | √                       |                        |               | √                             |                    |                                |                                       |                                |                       | √                                     |               |                      | بيانات شيكات بنك البريد                            |
|  |                                |                |              |                      |           | √                       |               |             |             |             |                         |                        |               |                               |                    |                                |                                       |                                |                       | √                                     |               |                      | بيانات الناجحين في الثانوية العامة                 |
|  |                                |                |              |                      |           |                         |               |             |             |             |                         |                        |               | √                             |                    |                                |                                       |                                |                       | √                                     |               |                      | بيانات المواليد                                    |
|  |                                |                |              |                      |           |                         |               |             |             |             |                         |                        |               |                               |                    |                                |                                       |                                |                       | √                                     |               |                      | بيانات المستحقات المالية للموظف الحكومي - المدنيين |
|  |                                |                |              |                      |           |                         | √             | √           |             | √           | √                       |                        |               | √                             |                    |                                | √                                     |                                |                       | √                                     |               |                      | بيانات المركبات                                    |
|  |                                |                |              | √                    | √         | √                       | √             |             |             | √           | √                       |                        |               | √                             | √                  |                                |                                       |                                | √                     |                                       |               |                      | بيانات السجل التجاري                               |
|  |                                |                |              |                      |           |                         |               | √           |             |             |                         |                        |               |                               |                    |                                |                                       |                                | √                     |                                       |               |                      | بيانات الجمعيات                                    |
|  |                                |                |              |                      |           |                         |               | √           |             | √           | √                       |                        |               |                               | √                  |                                | √                                     |                                | √                     |                                       |               |                      | بيانات التامين الصحي                               |
|  |                                |                |              |                      |           |                         |               |             |             |             |                         |                        |               | √                             |                    |                                |                                       |                                | √                     |                                       |               |                      | الهواتف الارضية                                    |
|  |                                |                |              |                      |           |                         | √             |             |             |             |                         |                        |               |                               |                    |                                |                                       | √                              |                       | √                                     |               |                      | العلاوات   |

تابع: جدول (2.2): الجهات الحكومية المستفيدة من قاعدة البيانات الحكومية المركزية "تكامل"

| الجهات الحكومية المستفيدة من قاعدة البيانات المركزية "تكامل" |                                |                 |              |                      |           |                         |               |             |             |             |                         |                        |               |                               |                    |                                | الخدمات المستفيدة من القاعدة المركزية |                                |                       |                                       |               |                      |                 |   |
|--|--------------------------------|-----------------|--------------|----------------------|-----------|-------------------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------|------------------------|---------------|-------------------------------|--------------------|--------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|---------------|----------------------|-----------------|---|
| وزارة الاعلام  | وزارة الاشغال العامة و الاسكان | التيابية العامة | سلطة الاراضي | المجلس الاعلى للقضاء | بلدية غزة | وزارة النقل و المواصلات | وزارة المالية | وزارة العمل | وزارة العدل | وزارة الصحة | وزارة الشؤون الإجتماعية | وزارة الشباب و الرياضة | وزارة الزراعة | وزارة الداخلية و الامن الوطني | وزارة الحكم المحلي | وزارة التربية و التعليم العالي |                                       | وزارة الاوقاف و الشؤون الدينية | وزارة الاقتصاد الوطني | وزارة الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات | رئاسة الوزراء | ديوان الموظفين العام | المجلس التشريعي |   |
|  |                                |                 |              |                      |           |                         |               |             |             |             | ✓                       |                        |               |                               |                    |                                |                                       |                                |                       |                                       |               |                      |                 | بيانات الطلاب و المؤهلات العلمية              |
|  |                                |                 |              |                      |           |                         |               |             |             |             |                         |                        |               |                               |                    |                                |                                       |                                |                       |                                       |               |                      |                 | بيانات الاحكام الجزائية                       |
|  |                                |                 |              |                      |           |                         | ✓             | ✓           |             |             | ✓                       |                        |               | ✓                             |                    |                                |                                       |                                |                       |                                       |               |                      |                 | بيانات رخص السائقين                           |
|  |                                |                 |              |                      |           |                         |               |             |             |             | ✓                       |                        |               |                               |                    |                                |                                       |                                |                       |                                       |               |                      |                 | بيانات الأيتام و من لهم عدد من التوائم        |
|  |                                |                 |              |                      |           |                         |               |             |             | ✓           | ✓                       |                        |               |                               |                    |                                |                                       | ✓                              |                       |                                       |               |                      |                 | بيانات ضريبة الدخل                            |
|  | ✓                              |                 |              |                      |           |                         | ✓             |             |             |             | ✓                       |                        |               |                               |                    |                                |                                       |                                |                       |                                       |               |                      |                 | بيانات سلطة الاراضي                           |
|  | ✓                              |                 |              |                      |           |                         |               | ✓           |             | ✓           |                         |                        |               |                               |                    | ✓                              | ✓                                     |                                |                       |                                       |               |                      |                 | مساعدات انسانية                               |
|  |                                |                 |              |                      |           |                         |               |             |             |             |                         |                        |               |                               |                    |                                |                                       |                                |                       |                                       |               |                      |                 | اسعار الادوية                                 |
|  |                                |                 |              |                      |           |                         |               |             |             | ✓           |                         |                        |               |                               |                    |                                |                                       |                                |                       |                                       |               |                      |                 | بيانات الملف الإداري للموظف الحكومي العسكريين |
|  |                                |                 |              |                      |           |                         |               |             |             |             |                         |                        |               |                               |                    |                                |                                       |                                |                       |                                       |               |                      |                 | بيانات شهادة خلو الطرف من المضافة و الدخل     |
|  |                                |                 |              |                      |           |                         |               |             |             | ✓           | ✓                       |                        |               |                               |                    |                                |                                       |                                |                       |                                       |               |                      |                 | بيانات الحرف - البلديات                       |
|  | ✓                              |                 |              |                      |           |                         |               |             |             |             | ✓                       |                        |               |                               |                    |                                | ✓                                     |                                |                       |                                       |               |                      |                 | بيانات التقرير الطبي للمرضى                   |
|  |                                |                 |              |                      |           |                         |               |             |             |             |                         |                        |               |                               |                    |                                |                                       |                                |                       |                                       |               |                      |                 | بيانات الحساب البنكي للموظف                   |

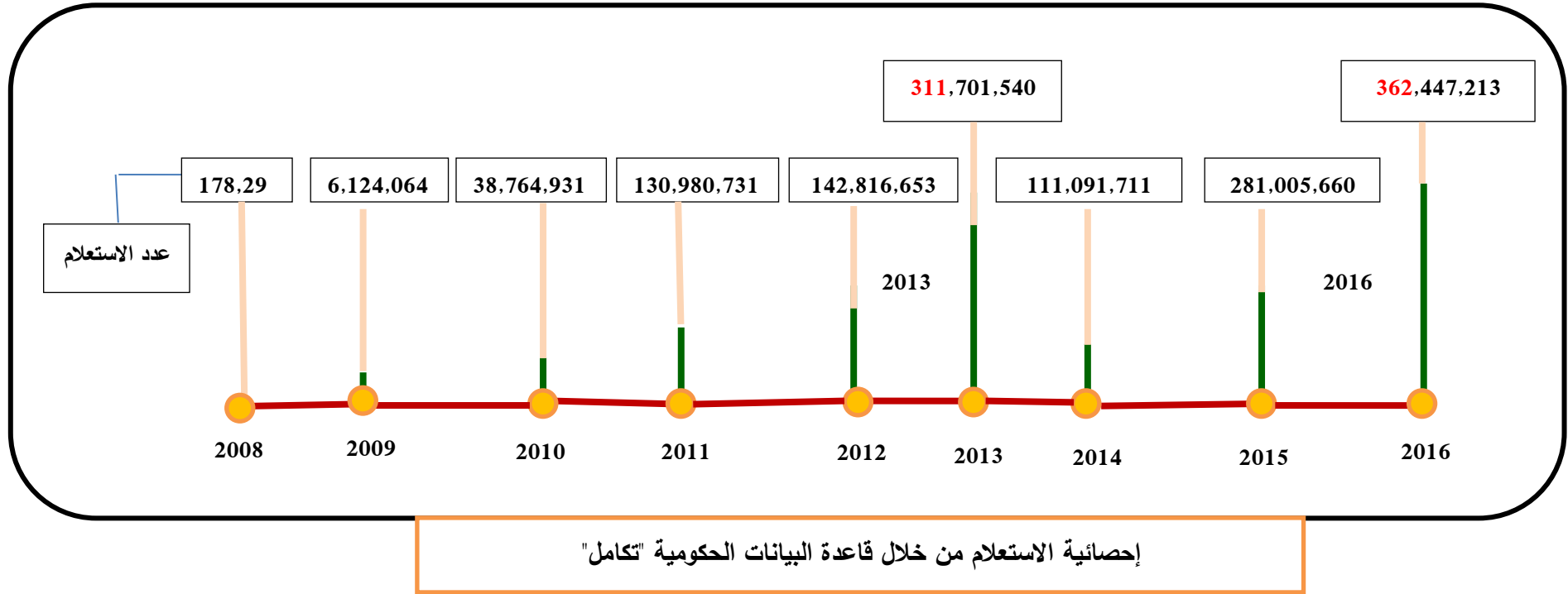
تابع: جدول (2.2): الجهات الحكومية المستفيدة من قاعدة البيانات الحكومية المركزية "تكامل"

| الجهات الحكومية المستفيدة من قاعدة البيانات المركزية "تكامل" |                                |                |              |                      |           |                         |               |             |             |             |                         |                        |               |                               |                    |                                |                                |                       |                                       |               |                      |                 | الخدمات المستفيدة من القاعدة المركزية |                                      |
|--|--------------------------------|----------------|--------------|----------------------|-----------|-------------------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------|------------------------|---------------|-------------------------------|--------------------|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|---------------|----------------------|-----------------|---------------------------------------|--------------------------------------|
| وزارة الاعلام  | وزارة الاشغال العامة و الاسكان | النيابة العامة | سلطة الاراضي | المجلس الاعلى للقضاء | بلدية غزة | وزارة النقل و المواصلات | وزارة المالية | وزارة العمل | وزارة العدل | وزارة الصحة | وزارة الشؤون الإجتماعية | وزارة الشباب و الرياضة | وزارة الزراعة | وزارة الداخلية و الامن الوطني | وزارة الحكم المحلي | وزارة التربية و التعليم العالي | وزارة الاوقاف و الشؤون الدينية | وزارة الاقتصاد الوطني | وزارة الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات | رئاسة الوزراء | ديوان الموظفين العام | المجلس التشريعي |                                       |                                      |
|  |                                |                |              |                      |           |                         |               |             |             |             |                         |                        |               |                               |                    |                                |                                |                       |                                       | ✓             |                      |                 | بيانات الشهادات                       |                                      |
|  |                                |                |              |                      |           | ✓                       |               |             |             |             |                         |                        |               |                               |                    |                                |                                |                       |                                       |               | ✓                    |                 |                                       | بيانات المخالفات                     |
|  |                                |                |              |                      |           |                         |               |             |             |             |                         |                        |               |                               |                    |                                |                                |                       |                                       |               | ✓                    |                 |                                       | معاملات البيع بالطأبو - سلطة الاراضي |
|  |                                |                |              |                      |           |                         |               |             |             |             |                         |                        |               |                               |                    | ✓                              |                                |                       |                                       |               |                      |                 |                                       | بيانات تقييم الأداء السنوي للموظفين  |
| 2  | 4                              | 2              | 3            | 7                    | 4         | 8                       | 16            | 12          | 4           | 13          | 20                      | 3                      | 1             | 16                            | 7                  | 8                              | 12                             | 4                     | 43                                    | 6             | 15                   | 3               | اجمالي الخدمات                        |                                      |

المصدر: (وكالة الرأي الفلسطينية للإعلام، 2009 و وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بيانات غير منشورة، 2017).

4.8 إحصائية الاستعلام من خلال قاعدة البيانات الحكومية "تكامل"

شكل (2.3): إحصائية الاستعلام من خلال قاعدة البيانات الحكومية: "تكامل"



المصدر: التطبيقات القياسية - وزارة الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات - غزة، 2014

يجدر الإشارة بأن الباحثة قد قامت بالتعديل على شكل (2.3) من خلال إضافة إحصائية عام 2016م لعدد الإستعلامات التي حدثت على قاعدة البيانات الحكومية، حيث إن هذه الإحصائيات منشورة على موقع التطبيقات القياسية- وزارة الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات حتى عام 2015 م، وعند الاطلاع على الشكل يلاحظ بان عام 2014 حدث انخفاض في حركة الاستعلامات من قبل الوزارات على قاعدة البيانات "تكامل" وهي الفترة التي شن بها الاحتلال الاسرائيلي الحرب على قطاع غزة .

#### 4.9. معوقات عمل تكامل البيانات الحكومية (مدوخ و لبد، 2010):

- معوقات سياسية متمثلة بالحصار المفروض على قطاع غزة منذ عام 2007 م والذي يؤثر سلباً على البنية التحتية للمؤسسات الحكومية.
- معوقات مؤسسية وتتمثل في عدم إتصال بعض المؤسسات بالشبكة الحكومية، وعدم توفر قواعد بيانات فعلية لدى العديد من المؤسسات الحكومية.
- معوقات معرفية وتتمثل في وجود أمية إلكترونية لدى بعض شرائح الموظفين الحكوميين.
- معوقات بشرية وتتمثل في نقص الخبرات الفنية المتخصصة والعاملة لدى المؤسسات الحكومية.
- معوقات مادية و تتمثل في نقص الأجهزة الخاصة للربط الحكومي والافتقار إلى توفر التقنيات الحديثة.

#### 5. دور نظم و تكنولوجيا المعلومات على عمل تكامل البيانات الحكومية في المؤسسات

القيام برسم سياسات واستراتيجيات لتطوير موارد معلوماتها بهدف زيادة فعالية الخدمات الحكومية، فالحكومة هي المنتج الرئيسي للمعلومات ذات الإستخدامات العامة وهي المورد الأساسي للمعلومات سواء كانت هذه المعلومات تخص المواطنين أو المؤسسات في القطاع العام أو الخاص (الشوابكة، 2011: 108) . لذا يعتبر التكامل في المعلومات أحد العوامل والأبعاد الجوهرية في تحديد مستوى فعالية نظم المعلومات، ويقصد بالتكامل مستوى العلاقة أو الأثر المتبادل أو الإستجابات المتبادلة بين مجموعة الأنظمة الفرعية والمكونة لنظام المعلومات متجمعة أو منفردة مع بعضها البعض، وتبرز أهمية هذا البعد من أبعاد الفعالية في أن عنصر التكامل هو الذي يكفل التوافق والانسجام بين مكونات النظام العام الكلي (عرفة، 1999: 44)، حيث تسعى المؤسسات الحكومية إلى إستخدام نظم المعلومات في جوانب متعددة وصولاً إلى تطوير الخدمات التي تقدمها والتي تقوم بتحقيق أهدافها فهي الركيزة الاستراتيجية للإدارة في مواجهة المناخ المتقلب وإستثمار وتفعيل الطاقات المتاحة لتحقيق وتنمية قدرات تنافسية عالية (إسماعيل، 2011: 17).

ويقوم نظام المعلومات المتكامل وفق قاعدة بيانات موحدة على إرسال واستقبال المعلومات والتنسيق بين الوحدات المختلفة داخل المؤسسات وخارجها كما أنه يعمل على إستبعاد تكرار البيانات من خلال الحد من الإزدواج بالبيانات داخل الوزارة ومع الوزارات الأخرى وبالتالي الحد من الإزدواجية في تقديم الخدمة للمستفيدين، ونظراً لتشابك العلاقات و تعددها بين أنظمة المعلومات المختلفة فإن تكامل هذه الأنظمة يؤدي إلى النظر إليها كأنها نظام واحد، إن النظرة الحديثة لنظم المعلومات في المؤسسة تركز على عدم تفضيل أي نظام على الآخر بصورة جزئية، والنظر إليها نظرة إستراتيجية تعمل على ضرورة التكامل والتنسيق والترابط بين كل نظم المعلومات في المؤسسة وصولاً إلى تحقيق أهدافها الإستراتيجية. لذا فإن نظام المعلومات المتعلق بالبيانات الحكومية يمكن أن يكون نظاماً فعالاً بصورة أكبر إذا ما تم التكامل بينه وبين النظم الأخرى في المؤسسة والمؤسسات الأخرى ذات العلاقة بأعمال المؤسسة (ابراهيم، 2014: 162).

### خلاصة المبحث الأول:

خلال هذا المبحث تحدثت الباحثة عن ثلاث أجزاء، الجزء الأول يتعلق بماهية أساسيات الحكومة الإلكترونية من ناحية المفهوم والأهمية والركائز التي تقوم عليها الحكومة الإلكترونية وواقع الحكومة الإلكترونية الفلسطينية في قطاع غزة، أما الجزء الثاني يتناول نظم وتكنولوجيا المعلومات وأداة قبول التكنولوجيا حيث تم التطرق إلى مفهوم البيانات والمعلومات ومراحل تحول البيانات إلى المعلومات، أيضاً التعرف على مفهوم نظم المعلومات وأهدافها وأهميتها بالنسبة للمؤسسات العامة والمكونات الرئيسية لنظم المعلومات والمعايير التي تحكم على كفاءة نظم المعلومات، أيضاً تم التعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات وخصائصها وعناصر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ودواعي إستخدامها وفي نهاية الجزء تم التعرف على ماهية أداة قبول التكنولوجيا، أما الجزء الثالث فكان حول تكامل البيانات الحكومية الفلسطينية من ناحية نشأته وسماته وواقع إستخدام قاعدة البيانات الحكومية المركزية في المؤسسات الحكومية وأخيراً دور نظم وتكنولوجيا المعلومات على عمل تكامل البيانات الحكومية في المؤسسات.



## المبحث الثاني: جودة تقديم الخدمات

### تمهيد

#### أولاً: ماهية أساسيات الجودة

1. مفاهيم الجودة
2. أهمية الجودة
3. أهداف الجودة
4. خصائص الجودة
5. متطلبات أساسية الجودة
6. الجوانب الأساسية التي تشملها الجودة في المؤسسات

#### ثانياً: ماهية أساسيات الخدمة

1. مفهوم الخدمة
2. خصائص الخدمة
3. أصناف الخدمة
4. مثلث الخدمة
5. أنواع تقديم الخدمة

#### ثالثاً: ماهية أساسيات جودة تقديم الخدمات

1. مفهوم جودة الخدمة
2. أهمية جودة خدمة
3. أبعاد جودة الخدمة
4. طرق قياس جودة الخدمة
5. مؤشرات جودة الخدمة

## رابعاً: ماهية جودة خدمة المستفيد

1. مفهوم خدمة المستفيد
2. أهمية جودة خدمة المستفيد
3. مستويات جودة خدمة المستفيد
4. محددات جودة خدمة المستفيد
5. أنواع شخصيات المستفيدين
6. توقعات المستفيد
7. العوامل المؤثرة على توقعات المستفيد
8. خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة للمستفيدين

خامساً: العلاقة بين تكامل البيانات الحكومية وجودة تقديم الخدمات في القطاع الحكومي.

## تمهيد

لقد إزداد وعي المؤسسات الفلسطينية في الآونة الأخيرة بضرورة تطبيق مفاهيم الجودة في كافة أنشطتها ومجالاتها، إذ تعتبر من المتطلبات الأساسية الحديثة التي يجب توافرها في المنتجات والخدمات التي تقدمها لعملائها والتي تعمل على تلبية رغباتهم وإشباع احتياجاتهم من الخدمة، والذي فرض عليهم منح الأهمية اللازمة لهذا المفهوم الحديث من خلال إستيعاب وفهم معنى الجودة وتعميمه على جميع أفراد المؤسسة مع محاولة تحقيقه. نستعرض في هذا المبحث الإطار الفكري والنظري لجودة تقديم الخدمات، وذلك بالحديث عن أربع أجزاء، الجزء الأول يشرح أهم المفاهيم الأساسية المرتبطة بالجودة، ثم الجزء الثاني التعرف على أهم المفاهيم المرتبطة بالخدمات، ثم الجزء الثالث التعرف على أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بجودة تقديم الخدمات، وصولاً إلى الجزء الرابع التعرف على أبرز المفاهيم التي تتعلق بجودة خدمات للعملاء.

### أولاً: ماهية أساسيات الجودة

تعتبر الجودة من المعايير الموثوقة والتي يتم إستخدامها لقياس تميز المؤسسات في مجال النشاط الذي تعمل به، ولمعرفة المقصود بالجودة يمكن تسليط الضوء على التعاريف المختلفة لها، ومن ثم الحديث عن نشأتها، أهميتها وأهدافها وخصائصها وأهم متطلباتها وأخيراً الجوانب الأساسية التي تشملها الجودة في المؤسسات.

#### 1. مفاهيم الجودة

لم يتفق المفكرون والباحثون على إعطاء مفهوماً موحداً ودقيقاً للجودة، فهو مفهوم نسبي يختلف النظر له باختلاف الجهة المستفيدة منه سواء كان عميل أو مؤسسة أو مجتمع، حيث اتخذت الجودة تعاريف مختلفة ومتعددة وذلك للتحويلات الاقتصادية عبر التاريخ، من بينها نذكر التعاريف التالية:

تعريف الجودة لغةً: تشير الجودة إلى كلمة أجاد " أي أتى بالجيد من قول أو عمل " وأجاد الشيء: صيره جيداً (مصطفى وآخرون، المعجم الوسيط، 145/1)، ويرجع مصطلح الجودة إلى الكلمة اللاتينية Quality وهي بلوغ شيء ما درجة عالية من النوعية الجيدة والقيمة الجيدة وكانت تعني قديماً الدقة والإتقان.

وتعرف الجودة اصطلاحاً أنها (Goetsch & Davis, 1994: 4): " حالة ديناميكية مرتبطة بالمنتجات المادية والخدمات وبالأفراد والعمليات والبيئة المحيطة، بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات ".

كما عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة بأنها: " مجموعة من المزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين" (Carol & David ,1994: 419-420).

وعرفها جونسون بأنها: " القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له" (زين الدين، 1996: 10).

وكما عرفت الجودة بأنها(البكري، 2002، ب: 6):"عملية دمج جميع أنشطة المنظمة ووظائفها ذات العلاقة للوصول إلى مستوى متميز من الجودة وتصبح الجودة مسئولية كل فرد في المنظمة مما يعظم أداء المنظمة، كما هي أيضا حصول المستهلك على ما تم دفعة للحصول عليه من منافع " .

أما الباحث (توفيق) فقد عرفها بأنها: " عملية مستمرة تهدف إلى الإستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية لصالح المنشأة بشكل خاص، والمجتمع بشكل عام فضلاً عن الوفاء بإحتياجات العميل" (المحسن، 2004: 41).

أما المنظمة الدولية للتقييس (ISO) عرفت الجودة بأنها: " الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً " .

(العزاوي، 2005: 15)

كذلك معهد الجودة الأمريكي عرف الجودة أنها: "أداء العمل الصحيح بشكل صحيح ومن المرة الاولى مع الإعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء".

(سيف وآخرون، 2014: 165)

من خلال التعاريف السابقة تعرف الباحثة مصطلح الجودة على أنها: عملية إدارية متغيرة نسبياً تتعلق بالسلعة أو الخدمة المقدمة والتي لها القدرة على إشباع وإرضاء الحاجات المعلنة والضمنية للعملاء وذلك بإشراك وتمكين كافة العاملين بالمؤسسة والتطوير المستمر لكل عمليات المؤسسة والإستخدام الكفء لمواردها.

## 2. أهمية الجودة

للجودة أهمية إستراتيجية سواء على صعيد المستفيدين أو المؤسسات على إختلاف أنشطتها أو المجتمع، فهي أحد العوامل الأساسية التي تحدد حجم الطلب على منتجات المؤسسة وتكمن الأهمية في النقاط التالية (عمر، 2000: 30)، (علوان، 2005: 30-32):

أ - على مستوى الصورة الذهنية والسمعة للمؤسسة:

حيث تستمد المؤسسة سمعتها والصورة الذهنية لها من مستوى جودة منتجاتها(السلعة او الخدمة)، ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة مع الموردين وخبرة العاملين ومهاراتهم،

ومحاولة تقديم منتجات تلبي رغبات وحاجات عملاء المؤسسة، فإذا كانت منتجاتها ذات جودة منخفضة فيمكن تحسينها لكي تحقق الشهرة والسمعة الواسعة والتي تمكنها من التنافس مع المؤسسات المماثلة في نفس النشاط.

#### ب- على مستوى المسؤولية القانونية للجودة:

من خلال تزايد عدد المحاكم التي تتولى النظر في قضايا مؤسسات تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها أو توزيعها لذا فإن كل مؤسسة خدمية أو إنتاجية تكون مسؤولة قانوناً عن كل ضرر يصيب المستفيد من جراء استخدامه لهذه المنتجات.

#### ج- على مستوى المنافسة العالمية:

التغيرات السياسية والاقتصادية تلعب دور كبير في التأثير في كيفية وتوقيت تبادل المنتجات في سوق دولي تنافسي، ففي عصر العولمة وتطور التكنولوجيا، تكتسب الجودة أهمية متميزة إذ تسعى كل من المؤسسة والمجتمع إلى تحقيقها، بهدف تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الإقتصاد بشكل عام و التوغل في الأسواق العالمية، فكلما انخفض مستوى الجودة في منتجات المؤسسة أدى ذلك إلى إلحاق الضرر بأرباحها.

#### د- على مستوى حماية الزبون:

إن تطبيق الجودة في كافة أنشطة المؤسسة من خلال وضع مواصفات قياسية محددة، كل ذلك يساهم في حماية المستهلك من الغش وتعزيز الثقة في منتجات المؤسسة، عندما يكون مستوى الجودة منخفضاً يؤدي ذلك إلى إحجام المستفيد عن التعامل مع منتجات المؤسسة، وعدم رضا المستفيد هو فشل المنتج (السلعة أو الخدمة) الذي يقوم باقتنائه من القيام بالوظيفة التي يتوقعها المستفيد منه. وفي أغلب الأحيان يترتب على انخفاض الجودة أو عدم جودة المواصفات الموضوعية تحمل المستفيد أعباء إضافية سواء كانت متمثلة بضياع الوقت أو التكلفة العالية لذلك ظهرت جماعات حماية المستهلك، لحمايته وإرشاده إلى أفضل المنتجات والأكثر جودة وأماناً.

#### هـ- على مستوى التكاليف وحصّة السوق:

يعتبر تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرص لاكتشاف الأخطاء وتلافيها لتجنب تحمل تكلفة إضافية إلى الإستفادة القصوى من زمن المكان والآلات عن طريق تقليل الزمن العاطل عن الإنتاج وبالتالي تقليل الكلفة وزيادة ربح المؤسسة.

### 3. أهداف الجودة

هي الوسيلة الرئيسية التي تستخدمها المؤسسة في ايجاد خطط التحسين فهي تركز على إثنين من الأهداف (Harvey & Green,1993: 143-148)،(السلطي و الياس، 1999: 103) :

- أ- أهداف تخدم ضبط الجودة: وهي عملية بعدية بالنسبة للمنتج (السلعة أو الخدمة) وهي تتعلق في تحسين التسليم في الميعاد المحدد من 90% إلى 95% خلال العام القادم، واكساب المنتج نوعية مطلوبة ومحددة مسبقاً، وتصاغ معايير هذه النوعية على مستوى المؤسسة ككل من خلال إستخدام متطلبات تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان وإرضاء المستفيدين، ....إلخ.
- ب-أهداف تخدم تحسين الجودة: عملية قبلية تتخذ قبل تقديم المنتج (السلعة أو الخدمة) وهي إجراءات تطبق في الوقت الصحيح والمناسب للتأكد من أن الجودة المرغوبة ستتحقق بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه النوعية، وغالبا ما تنحصر في الحد من تسليم المنتجات المعيوبية من نسبة 4% الي 3% خلال العام المقبل وتطوير منتجات وخدمات جديدة ترضي المستفيدين بفعالية أكبر.

كما صنف قاسم المحياوي أهداف الجودة في كتابه "إدارة الجودة في الخدمات " إلى خمس فئات هي:

- الأداء الخارجي للمؤسسة ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع.
- الأداء للمنتج أو الخدمة وتناول حاجات المستفيدين والمنافسة.
- أداء العمليات وتتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط.
- الأداء الداخلي للمؤسسة وتتناول مقدرة المؤسسة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل.
- الأداء للعاملين وتتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين.

### 4. خصائص الجودة

تتميز الجودة بعدة خصائص وهي (النعيمي واخرون، 2009: 39):

- أ- قائمه على التفوق: أي قدرة المنتج (السلعة أو الخدمة) للإستخدام وفقاً للمواصفات التي تحقق رضا المستفيدمن خلال تقديم أداء أفضل وأدق للمواصفات.
- ب- قائمة على المنتج: أي التعامل مع إختلاف خصائص المنتج (السلعة أو الخدمة) وذلك من خلال دقة مطابقة المواصفات الموضوعة.
- ج- قائمه على المستخدم: ملائمة المنتج للإستخدام وذلك من خلال قدرة المنتج على إرضاء توقعات ورغبات المستفيدين.

د- قائمة على التصنيع: تعني صنع منتجات (السلعة أو الخدمة) خالية من النسب المعيبة من خلال مطابقتها لمواصفات التصميم المطلوبة.

هـ - قائمة على القيمة: من خلال إدراك المستفيد لقيمة المنتج (السلعة أو الخدمة) الذي يرغب في الحصول عليها من خلال مقارنة خصائص المنتج ومدى ملائمتها لحاجته مع سعر شراءه، فالمنتج الأكثر جودة يلبي حاجة الزبائن بالسعر الملائم.

وهنا يعتبر توفير تلك الخصائص وتلبية احتياجات المستفيدين أمراً حيوياً، ليس على مستوى علاقة المؤسسة مع المؤسسات الأخرى وإنما على مستوى المؤسسة نفسها.

## 5. متطلبات أساسية الجودة

للجودة مجموعة من المواصفات إذ تم احترامها يتحقق التطابق مع توقعات المستفيد المعلنة والضمنية، وقد تم تصنيف هذه المواصفات إلى خمس متطلبات أساسية كما أوردها الباحث (نور الدين، 2006: 10 - 12) وهي:

أ- **إحترام معايير الأداء:** ويظهر ذلك من خلال الكفاءات التقنية المستخدمة في المنتج أو الخدمة مثل السرعة، القوة، الصلابة... إلخ، ويتم ذلك بتطابق توقعات المستفيد للخدمة مع الخصائص التقنية المعلن عنها إضافة حصول المستفيد على الثقة في قدرة المؤسسة على تقديم الأداء المطلوب من المنتج واستمراره لمدة طويلة من الزمن، وبالتالي تتحقق ما تعرف بالاعتمادية المعبر عنها بالفترة الزمنية التي يمكن أن يستمر فيها المنتج دون الحاجة إلى أي إصلاح أو تحمل تكاليف إضافية تؤثر على جودته.

ب- **التكلفة:** وتشير إلى الجوانب الإقتصادية للمنتج المتمثلة في (سعر التكلفة، تكلفة الإنتاج)، حيث أصبح المستفيد لا يهتم فقط بتوفير المنتج في الآجال المحددة وإنما أصبح الإهتمام أيضاً بالتكاليف، فعندما يقوم المستفيد بالشراء فإنه يقوم بالمفاضلة بين مختلف العروض المقدمة له معتمداً في ذلك على معيار السعر وعلى التكاليف التي من الممكن أن يتكبدها من (الحصول على المنتج، تكاليف الصيانة، تكاليف التوقف عن التشغيل، الإصلاح، تكاليف محتملة لتوقف المنتج عن الخدمة... إلخ).

ج- **فترة التسليم:** وتعني مدى الوفاء والالتزام بتسليم المنتج أو تقديم الخدمة للعميل في الموعد المحدد والكمية والنوعية المطلوبة، والذي أصبح اليوم له القدرة على الاختيار وإتخاذ القرار المتعلق بشراء منتج متوفر في الوقت الذي هو في حاجة إليه ولا يفضل الانتظار.

د- **الخدمات:** وتشير إلى مستوى الجودة والسرعة في التعامل مع شكاوي المستفيدين بعد حصولهم على السلعة أو الخدمة، حيث تم إضافة الخدمات كمطلب أساسي يساهم في تنمية وتطوير

مفهوم الجودة وخاصة الخدمات التكميلية أو ما يعرف بخدمات ما بعد البيع، والتي أصبحت اليوم تشكل المعيار الأكثر أهمية في التأثير على جودة المنتجات، فإذا كانت الخدمات الأساسية تشكل 80 % من تكاليف المنتج فإن الخدمات التكميلية تمثل 80 % من التأثير على العميل.

هـ - **الأمن:** يعتبر مطلب الأمن بالنسبة للعميل مطلباً ضمنياً لا يرتبط بالمنتجات فقط وإنما أيضاً بالبيئة المحيطة به حيث لا يمكن أن يكون هنالك نظام ذو جودة عالية، إلا إذا كان قادراً على ضمان عدم حدوث أخطار وحوادث تؤدي إلى الموت أو تسبب أضراراً أو خسائر. لذلك تسعى أغلب المؤسسات للحصول على أحسن التجهيزات والموارد التي تمكنها من إنتاج منتجات لا تخلف أثراً سلبية على البيئة التي يتواجد فيها جميع الأطراف التي يتعامل معها.

مما سبق ترى الباحثة بأن متطلبات الجودة من الأساسيات الضرورية في تشكيل مفهوم الجودة و التي يتعين على المؤسسات الإلمام بها، ولكن مع التطورات التكنولوجية التي يشهدها العالم والتغيرات البيئية السريعة التي تواجهها المؤسسات جعلت الجودة لا تقتصر على تحقيق التطابق مع هذه المتطلبات وإحترام معايير التصنيع وإنما يجب إدارتها من أجل رفع القيمة الإجمالية لنشاطات المؤسسة بطريقة تمكنها من الصمود في وجه المنافسين.

## 6. الجوانب الأساسية التي تشملها الجودة في المؤسسات

حدد العالم ايشيكاوا (Ishikawa) الجوانب الأساسية التي تشملها الجودة في المؤسسات (الدرادكة، 2006: 29):

- أ- جودة المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة.
- ب- جودة طريقة الأداء.
- ج- جودة المعلومات المستخدمة في المؤسسة.
- د- جودة العملية الانتاجية.
- هـ- جودة أماكن العمل.
- و- جودة الأفراد العاملين في المؤسسة.
- ز- جودة الأهداف التي تم وضعها في المؤسسة.

## ثانياً: ماهية أساسيات الخدمة

يعتبر قطاع الخدمات ذو أهمية وموقع متميز بحكم المنافع التي يقدمها حيث يستعمل الناس في حياتهم اليومية الكثير من الخدمات مثلما يستهلكون السلع، خدمات الهاتف، التعليم، الصحة



والخدمات المصرفية وغيرها، في هذا المحور ستسلط الباحثة الضوء على بعض التعاريف الخاصة بالخدمة وخصائصها وتصنيفها وأنواعها.

## 1. مفهوم الخدمة

- لقد اختلفت تعريفات الخدمة باختلاف آراء الكثير من الباحثين والكتاب حيث تم تعريفها:
- أ- تعريف ( Lovelock ) للخدمة بأنها: "الاعتماد على ما يشتريه الزبون أو المستفيد في الأساس بغض النظر عما يرافق ذلك الشراء من توابع وملحقات (Lovelock, 1991: 236).
  - ب- تعريف الخدمة بأنها: " منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة والخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها ماديا " (أبو رمان والديوه جي، 2000: 4).
  - ج- تعريف Gronroos (2001:44) أن الخدمة هي عبارة عن "أشياء مدركة بالحواس وقابله للتبادل تقدمها شركات أو مؤسسات معينة مختصة بشكل عام بتقديم الخدمات أو تعتبر نفسها مؤسسة خدمية".
  - د- أما تعريف الخدمة كخدمة عامة هي: " تلك الخدمات التي تقدم من قبل أجهزة الخدمات العامة، أي الأجهزة المملوكة للدولة وفق أساليب وإجراءات واضحة وبمبسطة تؤدي إلى إنجاز نوعي سريع وفق إطار تعاوني إنساني " (العنزي، 2005 : 38)، حيث يلاحظ من التعريف أن الخدمات في القطاع العام تقوم على جانبين أساسيين وهما:
    - الجانب المادي: ويتمثل بإجراءات تقديم الخدمة والتي يجب أن تتصف بالسرعة والكفاءة و البساطة و الجودة.
    - الجانب الشخصي: ويتمثل في أسلوب تقديم الخدمة والذي يتوقف على أساس التقييم النهائي لمدى تميز الخدمة.
  - هـ- تعريف الجمعية الأمريكية للتسويق للخدمة بأنها: " النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة "(الضمور، 2005: 18).
  - و- تعريف "Kotler and Armstrong" (2006: 427) للخدمة بأنها: "أي فعل أو أداء يمكن أن يحققه طرف ما إلى طرف آخر ويكون جوهره غير ملموس، ولا ينتج عنه أي تملك وأن إنتاجه قد يكون مرتبط بإنتاج مادة أو قد لا يكون".
  - ز- تعريف (قاسم) للخدمة بأنها: " تفاعل إجتماعي بين مجهر الخدمة والزبون يهدف هذا التفاعل إلى تحقيق الكفاءة لكليهما " (المحياوي، 2006: 52).
- من خلال التعاريف السابق ذكرها يتبين أن تعريف الخدمة يعود لعدة أمور منها:- النظرة إلى الخدمة من حيث أكانت الخدمة في "القطاع العام أو القطاع الخاص"، ثقافة الفرد، تخصصه، المجال

الذي يعمل فيه الفرد. وتعرف الباحثة مصطلح الخدمة إجرائياً على إنها : نشاط إنساني إجتماعي يتم بين مقدم الخدمة وملتقى الخدمة (المستفيد) وهي غير نمطية ولا يمكن نقلها أو تصديرها إلى مكان آخر ولكن نظام تقديمها هو الذي يتم نقله.

## 2. خصائص الخدمة:

تتميز الخدمة بخمس خصائص رئيسية تجعلها متميزة عن السلعة تم الاتفاق عليها من قبل الباحثين وهي (Kotler, 2003: 246)، (الطائي، وآخرون، 2006: 202) :-

### أ- غير الملموسة

وهي الخدمة التي لا يمكن مشاهدتها، أو لمسها، أو سماعها... إلخ قبل أن يتم شراؤها، وتعتمد على الثقة في مقدم الخدمة خصوصاً الشخص لا يمتلك تجربة سابقة في الخدمة المقصودة.

### ب- غير قابلة للتجزئة

هي الخدمة التي لا يمكن فصلها عن المصدر الذي يقدمها وترتبط عموماً بعملية الاستهلاك المباشر لها، أي أن المنتج يمكن أن يمر بمراحل التصنيع والتخزين والبيع ثم يتم إستهلاكه في مرحلة أخيرة. بينما الخدمة تمثل حالة استهلاك مرتبطة مع وقت إنتاجها، أي أنها تنتج وتباع للانقاع منها في الوقت ذاته.

### ج- غير متجانسة ومتنوعة

حيث لا يوجد خدمتان متشابهتان ولعل ذلك يعود إلى المحددات المؤثرة في مدخلات إنتاج الخدمة ممثلة بحالة مقدم الخدمة (الجسمانية والنفسية)، التوقيت، السرعة، الأدوات المستخدمة وهو ما يؤثر سلباً في قدرة المؤسسات على تحقيق الاتساق في الخدمة المقدمة والمحافظة على الأداء.

### د- قابلة للتلاشي أو الفناء

الخدمة هنا لا يمكن تخزينها والاحتفاظ بها لفترة من الزمن، وأنها لا تتجاوز زمنياً الطلب المتحقق عليها وخصوصاً إذا كان الطلب متذبذب ونتيجة لهذه الخاصية فإن المؤسسات الخدمية قد تحقق خسائر كبيرة نتيجة عدم الإستفادة الكاملة من إمكاناتها.

### هـ- عدم إنتقال الملكية

وهي صفة تميز السلعة عن الخدمة، وذلك لأن المستفيد يمكنه استعمال الخدمة لمدة معينة دون امتلاكها، أي أن الخدمة يمكن الانتفاع منها ولا يمكن التقدم بحق إمتلاكها على عكس السلعة التي يكون فيها للمستهلك حق إمتلاكها والتصرف فيها.

### 3. أصناف الخدمة

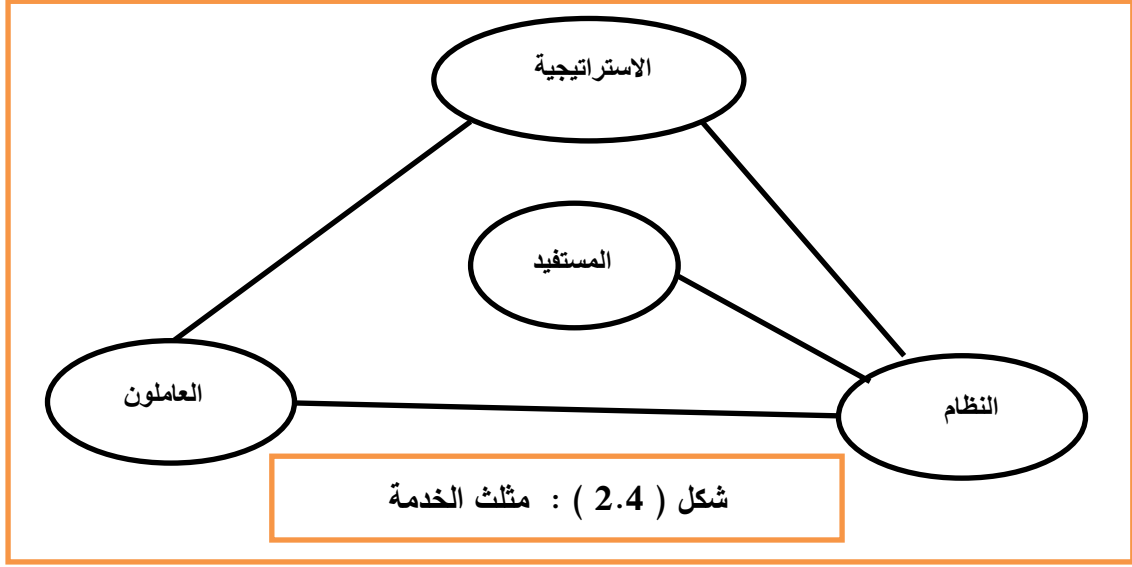
يوضح الجدول التالي (2.3) أصناف الخدمات والذي يعطي العديد من المزايا، فهو يعتبر تصنيف شامل يجمع بين كافة أنواع التصنيفات المختلفة (العلاق، 2009: 72-73):

جدول (2.3): أصناف الخدمات

| فئات التصنيف   | مستوى التصنيف     |
|--|-------------------|
| 1. الغرض من الخدمة (أفراد، منظمات أعمال، أو كليهما)<br>2. هيكل الخدمة (هادفة للريح، غير هادفه للريح)<br>3. نوع المنظمة (عامة، خاصة)  | طبيعة المنظمة     |
| 1. درجة تداول الخدمة (خدمة صرف، خدمة مجسدة)<br>2. الخدمة موجهة نحو (الأفراد، الأشياء)<br>3. درجة قابلية البيع (مرتفعة، متوسطة، منخفضة)   | طبيعة الخدمة      |
| 1. نوع العلاقة (رسمي، غير رسمي، الاثنين معاً)<br>2. درجة المشاركة (أن يكون المستفيد حاضر، أن يبدأ المستفيد الخدمة وينهيها، أن يبدأ المستفيد الخدمة، أن ينهي المستفيد الخدمة)   | العلاقة بالمستفيد |
| 1. مستوى الطلب (يزيد عن الطاقة الانتاجية، لا يزيد عن الطاقة الانتاجية، يزيد أحياناً عن الطاقة الانتاجية).<br>2. درجة تقلب الطلب (عالية، منخفضة، متذبذبة، لا تقلب في الطلب)   | طبيعة الطلب       |
| 1. عدد الخدمات والسلع التي تقدم معاً (خدمة واحدة، خدمة واحدة وسلعة واحدة، خدمة واحدة وسلع متعددة، خدمات متعددة).<br>2. درجة المكون المادي (مرتفع، متوسط، منخفض).<br>3. درجة التواءم مع عميل محدد (منخفضة، مرتفعة، متوسطة).<br>4. درجة التحمل والبقاء (منخفضة، ترجع إلى العميل، لا يمكن تحديدها).       | مقدار الخدمة      |
| 1. مدى توفر الخدمة (في موقع واحد، في عدة مواقع).<br>2. طبيعة التقديم (متصلة، متقطعة، الاثنين معاً).<br>3. طبيعة الاستهلاك (مستقلة، جمعية، الاثنين معاً).<br>4. تخصيص الخدمة (مستقلة، جمعية، الاثنين معاً).<br>5. الحجز (طلب الخدمة عند الوصول، تفضيلية، الحجز والطلب عند الوصول، الحجز والطلب تفضيلي). | طريقة التقديم     |

المصدر: (DAVIS,1999)

#### 4. مثلث الخدمة (service triangle)



المصدر: عاطف، 2009

حيث يتكون مثلث الخدمة حسب مفهوم الباحث (Schroder) من أربع عناصر وهم (عاطف، 2009) :

أ- الإستراتيجية: وهي الرؤيا التي تكون كمرشد لإدارة المنظمة لكل جوانب تسليم الخدمة للمستفيد.

ب- المستفيد: وهو مركز المثلث والذي يجب أن تركز الخدمة عليه وعلى احتياجاته.

ت- النظام: وهو النظام المادي والإجراءات التي تستخدمها المؤسسة في إنتاج الخدمة.

ث- العاملون: وهم الأفراد العاملون لإنتاج الخدمة في مؤسسة صناعة الخدمة.

#### 5. أنواع تقديم الخدمة

ترتبط عملية تقديم الخدمة بمقدم الخدمة والتي تشكل حالته النفسية أو تكوينه الشخصي عامل مهم في التحكم بالخدمة المقدمة جيدة أو سيئة، ولهذا يمكن التمييز بين أربعة أنواع أساسية من الخدمة وهي (حمود، 2010: 209 - 212):

أ- طريقة الخدمة الباردة:

تعتمد هذه الطريقة على أساليب وإجراءات سيئة في تقديم الخدمة وكذلك هناك تعاملات غير جيدة مع المستفيدين تتمثل بوجود سلوكيات ومواقف غير مناسبة من قبل مقدمي الخدمات إتجاه هؤلاء المستفيدين فهي تتميز من ناحية الجانب الاجرائي بانها غير منظمة وغير مريحة أما من الجانب

الشخصي لتقديم الخدمة بتمتاز بإجراءات غير واضحة وغير مفهومة "أي غير شفافة" ويكون المستفيدين غالباً لا يرغبون بهذه الخدمة والمستفيدين بالنسبة لمقدمي الخدمة لا يعيرونهم أي اهتمام.

#### ب- طريقة المصنع للخدمة:

تمتاز هذه الخدمة بإرتفاع الاهتمام بالجانب الإجرائي في تقديم الخدمة وإنخفاض الإهتمام في الجانب الشخصي ولذا فإن الجانب الاجرائي فيها يمتاز بتقديم الخدمة في الوقت المناسب وبشكل منتظم بعيد عن الفوضى وبصورة موحدة لجميع المستفيدين ،أما الجانب الشخصي فيتميز بعدم الشفافية و التحفظ في تقديم الخدمة والمستفيدين لا يرغبون أسلوب التعامل بها بالاضافة المستفيدين يشكلون بالنسبة لمقدمي الخدمة مجرد أرقام وهم يسعون لمعالجتها بأساليبهم الخاصة.

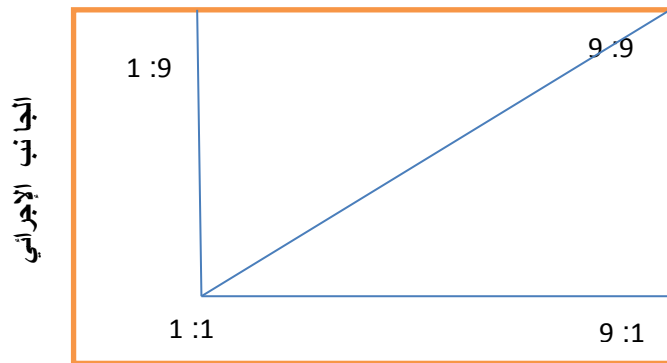
#### ج-طريقة الحديقة الوردية للخدمة:

تمتاز هذه الخدمة بإرتفاع الإهتمام بالجانب الشخصي للخدمة وإنخفاض الإهتمام بالجانب الإجرائي ولذا فإن الجانب الاجرائي بها غير منتظم وغير متناسق والبطيء ، أما الجانب الشخصي يكون جذاب ومرغوب به من قبل المستفيدين ومقدمي الخدمة يبذلون أقصى ما في وسعهم ولكن لا يعرفون بالضبط ما يقومون به

#### د-طريقة جودة وخدمة العميل:

تمتاز هذه الخدمة بإرتفاع الإهتمام بالجانب الشخصي وكذلك إرتفاع الإهتمام بالجانب الإجرائي ،فتكون تقديم الخدمة من الجانب الاجرائي متناسقة وموحدة وفي الوقت المناسب ،بينما من الجانب الشخصي فتمتاز بانها مرغوبه من المستفيدين وجذابه ومقدمي الخدمه يسعون لخدمة المستفيدين و الاعتناء بهم.

شكل (2.5): أنواع الخدمة



المصدر: (حمود، 2010: 212)

حيث يوضح شكل (2.5) أنواع الخدمات التي ممكن أن تصدر عن مقدمي الخدمة، حيث إن محور(س) يعبر عن الجانب الشخصي لمقدم الخدمة بينما محور (ص) يعبر عن الجانب الإجرائي لمقدم الخدمة وتمثل نقطة (1:1) النوع الأول للخدمات الذي يمكن أن تظهر من مقدم الخدمة وهي الطريقة الخدماتية الباردة ويكون فيها شخصية مقدم الخدمة سلبية في تعامله مع المستفيدين وغير ملتزم بإجراءات العمل، أما نقطة (1:9) فتمثل النوع الثاني من الخدمات وهي طريقة المصنع للخدمة وهنا مقدم الخدمة يمتاز بشخصية سلبية مع إلتزام تام بإجراءات العمل ، أما نقطة (1:9) وهي النوع الثالث من أنواع الخدمات والتي تسمى بالطريقة الوردية وهنا يتعامل مقدم الخدمة مع المستفيدين بأسلوب اللباقة وحسن التعامل مع المستفيدين إلا أنه سلبى وغير ملتزم في تنفيذ الإجراءات المطلوبة من العمل، وتمثل نقطة (9:9) النوع الرابع من أنواع الخدمات التي يتم إتباعها من قبل مقدم الخدمة وهي التي تعتنى بطريقة جودة وخدمة المستفيد وهي تعتبر برأي الباحثة أفضل أنواع الخدمات المقدمة للعميل.

### ثالثاً: ماهية أساسيات جودة تقديم الخدمات

معظم المؤسسات الناجحة بعملها تهتم في معرفة الخدمات الذي يريدها المستفيدين، مواصفاتها وطريقة التوصيل ودرجة القابلية للتطوير.... إلخ وذلك لضمان تفوقها ونجاحها على منافسيها، حيث لاحظ في الآونة الأخيرة اهتمام القطاع العام بجودة الخدمات كون مفهوم الدولة الحديثة دولة الرفاه التي يتم من خلالها تحقيق رضا المواطنين من خلال رفع جودة الخدمة وتقليل كلفتها، في هذا القسم يتم تسليط الضوء من قبل الباحثة على مفهوم جودة الخدمة وأهميتها وأبعادها، والتعرف على طرق قياس جودة الخدمة، وأخيراً التعرف على مؤشرات جودة الخدمة.

#### 1. مفهوم جودة الخدمة

لقد اتفقت الدراسات الحديثة على أن مفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم المستفيد من الخدمة لدرجة الإمتياز والتفوق الكلي في أداء الخدمة، وهنا نجد أن العديد من الباحثين قد عرفوها كالتالي:

أ- تعريف لويس لجودة الخدمة بأنها "مقياس لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستفيدين لهذه الخدمة" (عاشور، والعبادلة، 2007: 104) .

ب- تعريف الباحثان Loveloch and Wright (2002:18) لجودة الخدمة بأنها: "درجة الرضا التي تُحققها الخدمة للزبون من خلال تلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم".

- ج- أما الباحثان Krajewski and Ritzman (2000: 88) فيعرفان جودة الخدمة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقاً لهذه الخدمة، أما جودة الخدمة من منظور المستفيد/ الزبون فهي مواءمة هذه الخدمة لإستخداماته وإستعمالاته.
- د- كما يعرفها أحمد (2009:67) بأنها: "مجموعة من الأنشطة تنتج عنها تحسين الخدمة المقدمة للعميل ويمكن تقسيم هذه الأنشطة إلى أنشطة تتم قبل أداء الخدمة وأنشطة تتم عند الأداء وأنشطة تتم بعد الأداء".

ويمكن التعبير عن جودة الخدمة من خلال المعادلة التالية:

**جودة الخدمة = الخدمة كما أدت أو قدمت فعلاً - توقعات المستفيد لمستوى الأداء.**

حيث من خلال المعادلة يمكن ملاحظة هنالك ثلاثة مستويات للخدمة :

- أ- الخدمة العادية: وهي تتحقق عندما يتساوى إدراك المستفيد للخدمة التي قدمت فعلاً مع توقعاته السابقة عنها.
- ب- الخدمة الرديئة: وهي تتحقق عندما يتدنى مستوى الخدمة التي قدمت فعلياً عن مستويات التوقعات بالنسبة له.
- ج- الخدمة المتميزة: وهي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز مستوى الخدمة التي قدمت فعلياً على توقعات المستفيد (مصطفى، والانصاري، 2002: 23 - 24).

## 2. أهمية جودة الخدمة

إن جودة الخدمة لها أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات الناجحة التي تسعى لتبقى في صدارة التميز، ففي مجال الخدمات فإن المستفيدين والموظفين يتعاملون معاً من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى، وهنا لابد للمؤسسات الاهتمام بالموظفين والمستفيدين معاً، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمات بالنقاط التالية (الدرادكة، 2006: 194):

- أ- نمو مجال الخدمة: من خلال إزدياد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات، فمثلاً نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات، إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمائية مازالت في نمو متزايد ومستمر.
- ب- إزدياد المنافسة: تزايد عدد المؤسسات التي تقدم الخدمات يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينهما لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

ج- فهم المستفيدين: من الطبيعي أن نجد كافة المستفيدين يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة عالية وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

د- المدلول الإقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل إجتذاب عملاء جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على المستفيدين الحاليين، ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

### 3. أبعاد جودة الخدمة

لقد تباينت آراء الباحثين في العديد من الدراسات لتحديد عدد الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة ، حيث حدد الباحثان (Evans and Lindsay,1996) أن أبعاد جودة الخدمة سبعة أبعاد تتمثل في: الوقت ، وقت التسليم، والإكتمال، والتعامل، والإنسجام، وسهولة المنال، والدقة، والاستجابة.

أما الباحث (lovelock,2002: 465) يرى أبعاد جودة الخدمة هي عشرة أبعاد أساسية تتمثل في: الكفاية (الجدارة)، والاعتمادية، والمجاملة(التعامل)، والاستجابة، وفهم المستفيدين /الزبائن، والأمان، والمصدقية، امكانية وسهولة الحصول على الخدمة، الإتصالات، والتجسيد المادي.

ويمكن توضيح أبعاد جودة الخدمة بناءً على المعايير العشرة كالتالي:

أ- الإتصال: وتعني القدرة على الإصغاء للعميل لفهم جميع رغباته ومتطلباته سواء تحدث أو صمت وتعتبر أيضاً وسيلة للتعبير.

ب- الفهم /معرفة العميل: وتعني إستعداد مقدم الخدمة في إعطاء الوقت الكافي للعميل للتحدث وإبداء وجهة نظره دون ملل بهدف فهم حاجات المستفيد الخفية.

ج- امكانية وسهولة الحصول على الخدمة: ويمثل في محاولة تحقيق رغبة المستفيدي تقديم الخدمة له في الوقت الذي يريده.

د- الثقة في أداء الخدمة: وتعني ثقة المستفيد بالمؤسسة التي تقدم له الخدمة وذلك نتيجة اسم المؤسسة وسمعتها المعروفة وجدية تعاملاتها وصدق موظفيها .

هـ- الكفاءة: يتمثل في المهارة التي يجب أن يتمتع بها مقدم الخدمة وذلك فيما يتعلق بطريقة عرض الخدمة وإقناع الزبائن بها.

و- الاعتمادية: وتعني مقدرة المؤسسة على أداء الخدمة بصورة سليمة، ومن أول مرة وفي الوقت المحدد وبنفس المستوى الذي وعدت به عملائها.



- ز- الاستجابة: أي تحقيق التجانس بين تطلعات المستفيد والخدمة المقدمة أي تحقيق الخدمة درجة الإشباع التي يتطلع إليها العميل.
- ح- التجسيد المادي: قد يتطلب تقديم بعض الخدمات استعمال بعض الأدوات المادية المرتبطة بالخدمة المقدمة مثل الأجهزة والمعدات المستخدمة في أدائها.
- ط- المجاملة (التعامل): وتعني معاملة مقدمي الخدمة للعملاء بنوع من الأدب والإحترام والصدق مع الإهتمام بمشاعرهم.
- ي- الأمان: أي أن تكون الخدمة المقدمة خالية من المخاطر والخطر بحيث يتوافر فيها كل من الأمان المادي والأمان المالي والثقة (الصيرفي، 2003: 278).

#### 4. طرق قياس جودة الخدمة

كل قطاع من القطاعات الخدمية لديه حاجة ماسة إلى أن يقوم بتطوير المقاييس المناسبة لقياس جودة الخدمة المقدمة في ضوء الظروف المحيطة به، ولكن ذلك لا يمنع من وجود معايير مشتركة يمكن تطبيقها على بعض المؤسسات الخدمية المتماثلة، حيث يوجد هنالك العديد من المداخل التي تستخدم لقياس جودة الخدمات منها (الحدابي، قشوة، 2009)، (المحيلوي، 2006):-

- أ- مقياس جودة الخدمات من منظور الزبائن: والذي يعتمد على عدد الشكاوى التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة.
- ب- مقياس الرضا: والذي يعتمد الكشف عن طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة التي تقدم لهم ومعرفة جوانب القوة والضعف بها فهو يعتبر أكثر المقاييس إستخداماً لقياس اتجاهات الزبائن.
- ج- مقياس الفجوة: والذي يقيس مدى التطابق أو الفجوة بين مستوى جودة الخدمة المقدمة فعلاً وبين ما يتوقعه الزبائن منها، وبالتالي فإن جودة الخدمة تعني التنبؤ بتوقعات الزبائن ومحاولة الارتقاء بهذه الخدمة بشكل مستمر لسد تلك الفجوة.
- د- مقياس القيمة: الذي تعتمد فكرته الأساسية على أن القيمة التي تقدمها منظمة خدمية للزبائن تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانب الزبون، والتكلفة للحصول على هذه الخدمات.
- هـ- مقياس الأداء الفعلي: فهو يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار أن جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال وجهة نظر الزبائن، وقد جاء هذا المقياس إستمراراً للجهود المبذولة عالمياً للتوصل إلى نموذج علمي وعملي لقياس جودة الخدمة حيث يتمتع هذا النوع من القياس بدرجة عالية من الثقة والمصدقية وامكانية التطبيق.
- و- مقياس الجودة المهنية: والذي يمكن من خلاله التمييز بين المقاييس الآتية: قياس الجودة بدلالة المدخلات والعمليات والمخرجات .

بينما قدم الباحثان (Parasuraman ,Zeithmal,1988) منهجاً لقياس جودة الخدمة يتحدد بخمسة أبعاد وهي (الجانب الملموس، الاعتمادية، الاستجابة السريعة، الثقة في التعامل، التعاطف) وهو ما استخدمته الباحثة في دراستها وعرف باسم مقياس جودة الخدمة "Service Quality Scale" وإختصارها (Servqual)، والتي تم من خلاله اعتماد ما يعرف بنظام الفجوات والذي يقيس مستوى الجودة المدركة وهي درجة واتجاه الإختلاف بين ما يدركه ويتوقعه المستفيد (parasuraman,1988: 17)، لكن هذه المنهجية ما إن تعرضت للعديد من الإنتقادات نظراً للتعقيدات في طريقة القياس والذي دفع الباحثان (Cronin and Taylor,1999) بتقديم منهجاً بديلاً لقياس جودة الخدمة عرف باسم مقياس أداء الخدمة "Service Performance Scale" وإختصارها (Servperf)، حيث اعتمد الباحثان في منهجيتهم لقياس الجودة على ما يدركه المستفيد فقط وهو مقياس يتمتع بدرجة عالية من الثقة والمصدقية وإمكانية التنفيذ كونه يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة بوصف جودة الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال وجهة نظر الزبائن

(Brochado and Marques,2007:1-23)، كما إن هذا المقياس لا يختلف عن مقياس جودة الخدمة السابقة في الأبعاد التي إستخدمت في قياس مظاهر جودة الخدمة.

## 5. مؤشرات جودة الخدمة

تعتبر جودة الخدمة مسألة نسبية تختلف من شخص لآخر حيث يصعب وضع أسس ومعايير ثابتة أو نمطية لجودة الخدمة يتم تطبيقها على كافة الخدمات، ولكن يمكن الإشارة لعدد من المؤشرات التي يمكن الاستناد إليها لقياس جودة الخدمة ومنها (نيوباتي، 2003):

- أ- مدى تزايد عدد المستفيدين المقدم إليهم الخدمة ووقت إنجاز الخدمة (مقارنة بمعايير الإنجاز المثلى أو بمنظمات مماثلة).
- ب- القدرة على تقديم خدمات متكاملة وجودة عالية من أول مرة.
- ج- التحسين المستمر في كل أنظمة الجودة وعدم وجود أخطاء في الخدمة.
- د- إن تحسين جودة الخدمة يتطلب عمقاً أكبر من مجرد الحملة التقليدية لرسم الابتسامة على وجه العميل، ويحتاج إلى معايير متكاملة يتم تطبيقها عن طريق كل شخص من المدير التنفيذي حتى الموظف الجديد، وإن تحسين جودة الخدمة هو عمل يتطلب تحسينات متزامنة لعدد من الاتجاهات المتباينة ويجب أن يشمل جميع المستويات التي تعمل في المؤسسة، فإذا كانت خدمة عميلك مجرد مؤدية للغرض فهي إذا خدمة غير مرئية للعملاء، فالخدمات الممتازة فقط هي التي تحظى بالانتباه.

## رابعاً: ماهية جودة خدمة المستفيد

إن جودة تقديم الخدمات للمستفيدين يتطلب تغييراً جذرياً في ثقافة المؤسسة، وذلك من خلال العمل على تغيير الأسلوب الإداري السائد فيها واعطاء رغبات المستفيد الأولوية الأولى، من أجل الوصول إلى خدمة متميزة للمستفيدين تسهم في تحسين أوضاع المؤسسة على كافة الأصعدة، في هذا الجزء يتم التسليط من قبل الباحثة على مفهوم خدمة المستفيدين، ثم التعرف على أهمية و مستويات ومحددات جودة خدمة المستفيد، بالإضافة التعرف على أشكال وأنواع شخصيات مستفيدي المؤسسة، كذلك التعرف على توقعات المستفيد والعوامل المؤثرة على توقعات المستفيد وأخيراً التطرق لخطوات تحقيق الجودة في تقديم خدمة المستفيدين.

### 1. مفهوم خدمة المستفيد

لقد تعددت التعريفات الخاصة بجودة خدمة المستفيدين نظراً لإختلاف حاجات وتوقعات المستفيدين، كذلك إختلاف الحكم على جودة الخدمة من قبل الأفراد، ومن هذه التعاريف:

أ- تعريف "الدرادكة و شلبي" (2002: 18) لجودة خدمة المستفيد: " تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية. أما الجانب الإنساني أو الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية مع المستفيدين " .

ب- وعرفت جودة خدمة المستفيد بأنها: " هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها المستفيدين أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا المستفيد أو عدم رضاه حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها " (الدرادكة وآخرون، 2001: 143).

ج- يمكن تعريف جودة الخدمة من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات " (الضمور، 2005: 437).

- البعد التقني: ويتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة.
- البعد الوظيفي: أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستفيد وتمثل ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والمستفيد الذي يستخدم الخدمة.
- الإمكانيات المادية: وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.

من خلال التعاريف السابقة تستنتج الباحثة أن جودة خدمة المستفيد عملية تفاعل بين المستفيد ومقدم الخدمة حيث يرى المستفيد جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة.

## 2. أهمية جودة خدمة المستفيد

تشكل أهمية الجودة في خدمة المستفيدين مركز الصدارة لدى كافة المؤسسات الهادفة لتحقيق النجاح والاستقرار، حيث يكون على مقدمي الخدمات أن يتعاملوا بشكل فعال مع المستفيدين ليقدّموا مستوى راقي من الخدمة، وهذا التفاعل مع المستفيدين يعتمد بدوره على مهارات الأفراد الذين يعملون في الواجهة مع المستفيدين ويتعرفون على طلباتهم وكذلك الموظف الذي يقدم الخدمة المطلوبة والعمليات المساندة لهؤلاء الموظفين، وهذه السلسلة تربط بين أرباح المؤسسة والخدمة والموظفين من جهة وبين رضا المستفيدين من جهة أخرى، ويمكن من خلال ذلك وجود خمس علاقات تتمثل بما يلي (حمود، 2002: 215 - 216):

- أ- نوعية الخدمات الداخلية: من خلال القيام باختيار الموظفين والعاملين من ذوي المهارات والكفاءات العالية وتوفير السبل التدريبية لتدعيم أهمية الكفاءة الشخصية للعاملين، وكذلك توفير بيئة داخلية تتسم بالجودة العالية.
- ب- موظفون راضون ومنتجون: توفير السبل الكفيلة بتحسين بيئة العمل الداخلية من شأنها أن تحقق للموظفين الرضا والولاء للمنظمة التي يعملون بها.
- ج- خدمات قيمة (بجودة عالية): إذ أن ذلك من شأنه أن يسهم بتقديم وخلق خدمات أكثر كفاءة وفعالية.
- د- مستفيدون راضون وذوي ولاء للمنظمة: المستفيدين حينما يحصلون على خدمات بجودة عالية فإنهم يصبحون أكثر ولاء وبالتالي يكررون عملياتهم الشرائية مع المؤسسة.
- هـ- أرباح ونمو في خدمات المؤسسة: الأرباح يمكن لها أن تنمو وتحقق مستوى للأداء الخدمي من قبلها بشكل متميز، ولكي تحقق هذا المستوى الرفيع من الأداء الخدمي لا بد وأن يركز جل الاهتمام من قبل المؤسسة بالأفراد الذين يقدمون الخدمات للعملاء، وأن تقوم المؤسسة بتحفيظهم وتدريبهم للوصول إلى تحقيق درجة عالية من الرضا من قبل المستفيدين حول الخدمات المقدمة.

## 3. مستويات جودة خدمة المستفيد.

يتم الحكم على مستويات جودة الخدمة من خلال المقارنة بين ما حصل عليه متلقى الخدمة و ما كان يتوقعه من تلك الخدمة وقد تم تقسيم هذه المستويات إلى (سليم، 2008: 45)، (بن عيشاوي، 2006: 9)، (Gronroos, 1984: 35):

- أ- الجودة المتوقعة من جانب المستفيدين: وتتمثل في الجودة التي يروا ضرورة وجودها و قد تم تصنيفها من قبل (بن عيشاوي) إلى نوعين هما:

- **الجودة المتوقع حدوثها:** وهي تمثل التوقع العملي للخدمة اعتماداً على تقييم المستقبل لجهة تقديم الخدمة.
- **الجودة كما يجب أن تكون:** وهي تمثل ما ينبغي أن يكون في مثل هذا النوع من الخدمات.
- **الجودة المدركة من جانب إدارة المؤسسة:** حيث تراها إدارة المؤسسة بأنها مناسبة وقد تم تصنيفها من قبل (Gronroos) إلى نوعين هما:
- **الجودة الفنية:** فهي ما يتم تقديمه للعميل فعلاً ويتصل بالحاجة الأساسية التي يسعى لإشباعها.
- **الجودة الوظيفية:** هي درجة جودة الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة.
- **ج- الجودة القياسية المحددة بالموصفات النوعية للخدمة.**
- **د- الجودة الفنية التي تؤدي بها الخدمة.**
- **هـ- الجودة المروجة للمستفيدين.**

#### 4. محددات جودة خدمة المستفيد

- هنالك خمس محددات لجودة الخدمة وهي (الدرادكة، 2006: 181-182).
- **أ- المحدد المادي:** المرتبطة بالمرافق والتسهيلات المادية التي توفرها المؤسسة في سبيل خدمة عملائها، كالتسهيلات المقدمة في المطاعم والاستراحات، وملابس الموظفين في المطاعم.
  - **ب- المحدد المرتبط بالاستجابة:** وهو رغبة وإستعداد وقدرة موظفي المؤسسة على تقديم الخدمة المناسبة للمستفيدين، مثل الاستجابة الفورية لموظفي الطوارئ في المستشفيات.
  - **ج- المحدد المرتبط بالثقة:** وهو قدرة المؤسسة على إنجاز الخدمة التي وعدت بها بشكل دقيق وثابت.
  - **د- تأكيد الثقة المتبادلة:** وتعود إلى المعرفة وحسن الضيافة من قبل الموظفين وقدرتهم على زرع الثقة بينهم وبين مستلمي الخدمة (المستفيدين).
  - **هـ- المحدد المرتبط بال العناية:** وتعود إلى الرعاية وتركيز الخدمة على أساس فردي من خلال حاجات المستفيدين

## 5. أنواع شخصيات المستفيدين (معلا، 1994: 308-321).

- أ- **المستفيد السلبي** : يتصف بالخلل والمزاجية وكثرة أسئلته ورغبته في الاصغاء بالإضافة إلى بطيء في إتخاذ القرارات واعطاء الردود للأسئلة التي تطرح عليه، فهو يفكر في موضوعات كثيرة أثناء حديث الموظف معه مما يقلل من درجة تركيزه واستيعابه لمحتوى حديث الموظف.
- ب- **المستفيد المتشكك**: يتصف هذا المستفيد بنزعة عميقة إلى الشك وعدم الثقة بالإضافة إلى لهجته التهكمية التي تتطوي على سخرية لما يقوله الغير له، يصعب في العادة معرفة الشيء الذي يريده، رغم سوء التعامل معه إلا أنه يمكن أن يكون عميلاً جيداً اذا أحسنت معاملته.
- ج- **المستفيد الثرثار**: يتصف المستفيد بأنه صديقاً مجاملاً ويتمتع بما يقضيه من وقت في محادثة الغير، فهو يتصف بالفكاهة والدعابة، وتتطوي شخصيته على نزهة للاستحواذ على ما يدور من حوار مع غيره فهو يخلط الموضوعات ببعضها ولديه الأساليب إلى جر الأشخاص الذين يحاورونه إلى الأحاديث التي يريدها.
- د- **المستفيد المغرور المندفع**: يشعر بأنه يحسن صنعاً عندما ينتظره الآخرون، إذ أن مبالغته في ادراكه لذاته تولد لديه اتجاهات ونزعات التميز والسيطرة، إضافة إلى أن غروره المفرط يقوده دائماً إلى شعوره العالي بالثقة، لهذا فهو ينفذ صبره بسرعة ويلجأ إلى المقاطعة في الحديث ويحاول إعاقة الآخرين عن العمل، كذلك فهو يثار بسهولة ولا يسأل كثيراً وذلك لشعوره بأنه يعرف كل شيء.
- هـ- **المستفيد المتردد**: يتصف هذا المستفيد بعدم قدرته على إتخاذ القرار بنفسه، وينظر إلى عملية إتخاذ القرار على إنها عملية صعبة لا يستطيع القيام بها، متردداً في حديثه وغير مستقر في رايه، وعلى الرغم من انه لا يبدو معارضه نحو كل ما يقال له، إلا أن اجابته بنعم أو لا تكاد تكون مستحيلة ويؤجل قراره إلى وقت آخر، وإذا تعرض هذا المستفيد إلى موقف حرج أو مأزق يتطلب إتخاذ قرار حوله، فإنه سوف يبدي عدم الرغبة فيما ستقرض عليه من قرارات.
- و- **المستفيد الغضبان**: يتصف هذا المستفيد بسرعة الغضب وإمكانية الإثارة بسرعة، فهو يبحث عن صغار الأمور وتوافهها، لكي يجعل منها مبررات كافية لإفتعال الغضب، كما إنه يرى المتعة في الإساءة إلى الآخرين وإلحاق الضرر بهم، وفي نفس الوقت يكون من الصعوبة ارضاءه، آراؤه دائماً متشددة وفيها نوع من التهجم.
- ز- **المستفيد المشاهد المتسوق**: يميل هذا المستفيد إلى التمعن في الأشياء وتفحصها، فلا يوجد في ذهنه شيء محدد يريده، فهو يستمتع بالتسوق، وإذا لم يجد شيئاً يفعله، فإنه ينظر هنا وهناك، وبالرغم من إمكانية أن يكون هذا مستفيداً مرتقباً ومستفيداً جيداً، فإنه يجدر الاهتمام

به بحذر لأنه لا يرغب أن يكون محل مراقبة أو ملاحظة، وهذا المستفيد إذا شعر أن أحداً يراقب تصرفاته فإنه يكف فوراً عن القيام بما يعمل، وإذا حاول أحد سؤاله عما إذا كان يريد خدمة ما فيجيب إنه مجرد متفرج ولأنه ليس عميلاً فعلياً، فهو لا يحاول اضاءة وقت الموظف.

ح- **المستفيد المفكر الصامت:** يتصف هذا المستفيد بالهدوء وقلة الكلام، فهو يستمع أكثر مما يتكلم، وهناك صعوبة في استدرار أفكاره وآرائه بسرعة، يمتاز بالاتزان وعدم السرعة في إتخاذ القرار ويتمعن في كل شيء من خلال بحثه الجيد عن المعلومات والقيام بعمل مقارنات للوصول إلى الاختيار الأنسب، من خلال التحليل والربط بين المعطيات وإدراكه للخطر.

ط- **المستفيد العنيد:** يتصف هذا المستفيد بأنه ايجابي النزعه، نشيط ومبادر يتمتع باستقلالية عالية جداً، يفضل إتخاذ قراراته بصورة منفردة وبعيداً عن تأثير الآخرين، فهو عنيد متشبث بآرائه، التي قد تكون مبنية على علم، أو ربما يكون مجرد هراء، كذلك فهو محافظ يقاوم التغيير، ويرفض الاخذ بكل ما هو جديد ومتطور وذو عقلية مغلقة.

ي- **المستفيد النزوي:** يتصف هذا المستفيد بالتفاخر الدائم وقدرته على إتخاذ قرارات سريعة، ونادراً ما يصغي إلى المناقشات الطويلة، وتتحكم عواطفه بسلوكه الاستهلاكي، وكثيراً ما تجذبه المظاهر أكثر من المضامين، فهو يكره المعلومات التفصيلية والشرح المستفيض عن خدمة ما ويعتبر ذلك مضيعة للوقت، فمهما يقدم له الموظف من معلومات، فإنه في النهاية سيختار ما يناسب تفضيلاته، وفي حالة وقوعه في الأخطاء فإنه يلقي باللائمة على الموظف الذي قدم له الخدمة.

## 6. توقعات المستفيد

تحدد توقعات المستفيد لجودة الخدمة ومستوى رضاه عنها من خلال (الطراونة، 2011: 113-114):

- مقارنة ما يعتقد المستفيد بأنه سيحصل عليه (التوقعات) وما حصل عليه فعلياً (النتيجة).
- الطريقة التي حصل بها المستفيد على الخدمة (الإجراءات) وأي خلل أو فجوة تظهر تؤدي إلى عدم الرضا. وبالتالي يعتبر عنصر حاسم في قرار المستفيد في الاستمرار بالتعامل مع الجهة التي تقدم الخدمة له أو توقفه عن التعامل معها.

وبالتالي فإن رضا المستفيد عن الخدمة يعتبر تقيماً لطريقة تقديم الخدمة وإلى نوعية الخدمة نفسها، فالخدمة الجيدة لا تغني عن طريقة التعامل بأسلوب لبق وحسن مع الأفراد والعكس صحيح،

لذلك فإن تقديم خدمة متميزة للعميل يتطلب فهم توقعات المستفيد والتأثير على تقييمه لجودة الخدمة بعد تلقيها، كذلك العمل على أن تكون طريقة تقييم الخدمة وإجراءات الحصول عليها سهلة وميسرة.

لذلك إن مؤسسات الخدمة المتميزة تحرص أن تكون خدماتها للمستفيد ممتعة أيضاً فهي لا تقتصر على ما تقدمه للمستفيد بل على طريقة تقديم تلك الخدمة وذلك لضمان رضى واستمرار المستفيد في التعامل مع المؤسسة.

## 7. العوامل المؤثرة على توقعات المستفيد

يعتبر مستوى توقعات المستفيدين قابل للتغير والتعديل استجابة لعدد من العوامل التي تؤثر في حدوث تغيرات في توقعات المستفيدين والمتمثلة فيما يلي (الضمور، 2005: 454):

- أ- الحاجات الشخصية: وتشير هذه الحاجات إلى المطالب الشخصية للمستفيد والتي تتحدد وتتأثر بالسمات الشخصية والنفسية والاجتماعية للفرد وكذلك موارده الشخصية.
- ب- البدائل المتاحة للخدمة: وتشير إلى إدراك ومعرفة المستفيد بوجود عدد من البدائل الأخرى للخدمة المتاحة له، وذلك بالنسبة للخدمة التي يرغب الحصول عليها.
- ج- الخبرة السابقة: وهي تعرض المستفيد من قبل لنفس الخدمة ودرجة معرفته بطبيعتها بعد التجربة.
- د- الأحاديث والأقوال الشخصية: وهي تلك العبارات التي تقال عن المؤسسة وخدماتها من أي طرف آخر غير المؤسسة وهذه العبارات قد تأتي من أفراد مثل الأصدقاء أو الخبراء.
- هـ- الوعود المصرح بها من المؤسسة بشأن خدماتها: ويشير هذا العامل إلى تلك الوعود الصريحة والمحددة التي تعلن عنها المؤسسة لمستفيديها في صورة جمل أو عبارات باستخدام العديد من أدوات الترويج والاتصال معهم مثل البيع الشخصي والإعلانات التجارية وغيرها.

## 8. خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة للمستفيدين

لقد اختلفت الآراء بشأن الخطوات اللازمة لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات للمستفيدين، بالإضافة لتحقيق الرضا المستهدف من قبل المستفيدين اتجاه المؤسسة ومن أكثر الخطوات شيوعاً التالي (خضير، 2010: 220-225):

- 8.1 جذب الإنتباه وإثارة الإهتمام بالمستفيدين: يتم تحقيق ذلك من خلال المواقف الإيجابية التي يبديها مقدم الخدمة، ومن استعداداته النفسي والذهني لملاقاة المستفيدين وحسن المظهر، والابتناسامة الجذابة والثقة بالنفس...إلخ، كل ذلك يعتبر بمثابة مثير يؤدي إلى إيقاظ الرغبة لدى المستفيدين من أجل الحصول على الخدمة التي يريدونها إلى جانب ذلك فإنه يعزز الولاء الدائم للمستفيدين من أجل الحصول على الخدمة وتكرار الحصول عليها.



## 8.2 خلق الرغبة لدى المستفيدين وتحديد حاجاتهم: إن خلق الرغبة وتحديد احتياجات

المستفيدين تعتمد على مهارات مقدم الخدمة ومن المتطلبات الأساسية لذلك ما يلي:

- العرض السليم لمزايا الخدمة المقدمة بالتركيز على خصائصها ووفرتها.
- التركيز على نواحي القصور في الخدمات التي يعتمد عليها المستفيد مع الإلتزام بالموضوعية في إقناع المستفيد بالتعامل في خدمة أخرى لتفادي القصور.
- إعتناء كافة المعدات البيعية كوسيلة للتأثير على حاسة السمع واللمس والنظر والشم والتذوق... إلخ فالرؤية أو اللمس تغني عن الإستماع.
- ترك الفرصة للعميل لكي يستفسر عن كافة الأمور التي يجب أن يستوضحها وأن يكون مقدم الخدمة مستعداً للرد على تلك الإستفسارات بموضوعية ودقة مما يجعل المستفيد مستعداً لإستكمال إجراءات إقتناء الخدمة.
- التركيز على الجوانب الإنسانية في التعامل كالترحيب والإبتسامة والشعور بأهمية توفير الحاجات الحالية والمستقبلية للعملاء.

## 8.3 إقناع المستفيد ومعالجة الاعتراضات لديه: يعتبر عملية إقناع المستفيد باقتناء تلك الخدمة

ليست بالأمر السهل وإنما تتطلب من مقدم الخدمة العديد من الجهود السلوكية القادرة على خلق القناعة لدى المستفيدين عند تقديم الخدمات، لذلك فهناك مجموعة من القواعد التي يمكن الاعتماد عليها في الرد على إعتراضات المستفيدين ويمكن توضيحها كما يلي:

أ- أن يلتزم مقدم الخدمة بالقاعدة الذهنية في فن التعامل مع المستفيدين وهي (أن المستفيد دائماً على حق) بحيث يجب أن يكون مقدم الخدمة دبلوماسياً في الرد على المستفيد ولا يعمل على تأكيد خطأ وجهة نظر المستفيد مباشرة ولكن يجب أن يعتمد على مجموعة من المبادئ في هذا المجال وهي:

- الإقلال من الإعتناء على النفي المباشر مع الإعتناء عليه في الحالات التي لا يكون منها مفر من اللجوء إليه.
  - طريقة التعويض: وتقوم على تعويض إعتراض المستفيد على الخدمة من ناحية السعر مثلاً بإظهار جودتها.
  - طريقة العكس وتقوم هذه الطريقة على قلب الإعتراض إلى ميزة.
  - طريقة الإستجاب، وتقوم هذه الطريقة على أن يلجأ مقدم الخدمة إلى توجيه بعض الأسئلة على المستفيد بحيث يكون في الإجابة عليها تقييد لإعتراضه.
- ب- يجب أن يكون مقدم الخدمة مستمعاً جيداً للعميل وأن يظهر الإهتمام واليقظة مع تدوين الآراء والملاحظات التي يبديها المستفيد حتى يتم إرضاء كبريائه.

ج- يجب على مقدم الخدمة أن لا يأخذ إعتراضات المستفيد قضية مسلم بها، فقد يكون المستفيد راغباً في إقتناء خدمة معينة لكنه يثير الإعتراض فقط من أجل إنهاء المقابلة لذلك يجب أن يكون مقدم الخدمة يقظاً وإذا ما تأكد من إستحالة التعامل معه يجب إنهاء المقابلة بشكل لبق.

د- يجب على مقدم الخدمة أن لا يجعل المستفيد يشعر بإنهزامه في المناقشة وأنه قد إنتصر عليه لأن هذا الشعور قد يؤدي إلى فشل عملية البيع بعدما أن كادت تنتهي بنجاح.

8.4 التأكيد من إستمرارية المستفيدين بالتعامل مع المؤسسة: إن عملية التأكيد من إستمرارية التعامل مع المؤسسة وخلق الولاء لدى المستفيدين يأتي من خلال بعض الخدمات التي تشكل ضماناً لولاء المستفيدين للمنظمة ومنها:

أ- الإهتمام بشكاوي المستفيدين وملاحظاتهم، بحيث يجب على مقدمي الخدمات أن يكونوا على درجة عالية من الصبر في إستيعاب شكاوي المستفيدين وإتخاذ الإجراءات التي يمكنها معالجة ذلك من خلال:

- الاعتذار لهم وإشعارهم بأهمية الشكوى المقدمة لهم.
- تعويضهم عن الخسارة الناجمة عن ذلك.
- إستبدال السلع المستخدمة في الخدمات.
- تقديم الشكر للعملاء وتعظيم دورهم في دعم المؤسسة وتوفير الخدمات الجيدة بصورة دائمة.

ب- توفير خدمات بعد البيع بعد إتمام عملية البيع والتعاقد فعلى مقدمي الخدمات أن يتابعوا باستمرار تقديم قطع الغيار فتقديم هذه الخدمات بكفاءة عالية يساعد على استمرار المستفيدين في التعامل مع المؤسسة وبالتالي إستمرار وجودها واستقرارها.

#### خامساً: علاقة تكامل البيانات الحكومية بجودة تقديم الخدمات في القطاع الحكومي

تقوم مؤسسات القطاع الحكومي من خلال رسم سياساتها ووضعها للخطط ، العمل على تطوير مستوى أداء خدماتها الحكومية المقدمة للمواطنين سواء على الصعيد الصحي أو التعليمي أو الانساني، وذلك من اجل تسهيل الإجراءات الإدارية والقضاء على الروتين والعمل على توصيل الدعم لمستحقه، ولتحقيق ذلك لابد من تشكيل إطار عمل استراتيجي يوحد السياسات والمعايير والبنية التحتية والأنظمة المعلوماتية بين جميع المؤسسات الحكومية ووضعها تحت مظلة واحدة ، الامر الذي أدى الى ظهور الحاجة إلى إنشاء قاعدة بيانات حكومية مركزية يتم خلالها اتاحة وتبادل البيانات الحكومية فيما بينها، حيث تمثل تلك البيانات مصدر ثروة وطنية يتعين تنميتها من قبل الجهات

الحكومية، والتي من شأنها تحقق الضبط المعلوماتي وتقوم بمساعدة تلك الجهات في تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية ورفع المعاناة عن المواطنين وإزالة العقبات التي تصادفهم وتذليل مشكلاتهم وتحقيق الشفافية والمصداقية الكاملة عند التعامل مع الجمهور بالإضافة لإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية(عدادي،2000: 231).

وفي إطار ذلك ينبع أهمية وجود مثل هذه الأنظمة لدى المؤسسات الحكومية بهدف اتخاذ أفضل القرارات والتي يتم خلالها تميز الخدمات العامة بمستوى مناسب من الجودة، تلك الجودة التي لا يقيّمها مصممو الخدمة ومقدموها، بل يقيّمها المستفيدون منها، وهنا يجب أن تدرك الحكومات أنها بحاجة إلى تحسين الجودة ضمن فكر إداري جديد ، وفلسفة إدارية جديدة، ترتبط فيها الأهداف كافة وخطط العمل برغبات وتوقعات المستفيدين من الخدمة (حمادة، 2014: 71).

ولذلك فإن ربط البيانات بين مؤسسات القطاع الحكومي يمثل خدمة كبيرة لكافة المواطنين والمؤسسات الحكومية والخاصة بحيث توفر الخدمة للمواطن من مكان واحد دون الحاجة للتنقل بنفسه بين أكثر من دائرة حكومية حيث تقوم هذه الدوائر بالتواصل فيما بينها وتبادل وتشارك المعلومات لتوفير خدمات مباشرة للمواطنين( وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات،2014).

وللوقوف على دور تكامل البيانات الحكومية في العمل المؤسسي الحكومي وتأثيره على جودة تقديم الخدمات للمواطنين يتم عرض الجوانب التالية :

1. تسريع أداء الخدمات وتخفيض التكاليف دون المساس بالجودة: حيث أنه بإحلال نظام تكامل البيانات الحكومي محل النظام اليدوي التقليدي في الحصول على المعلومة، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت المدة الزمنية اللازمة لأداء الخدمة ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من النظام المحوسب بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير جداً(سمير،2008: 64).

2. تقليص الإجراءات الإدارية: مما لا شك أن العمل الإداري التقليدي يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، ولذلك وجود نظام تكامل البيانات الحكومية يساعد في تبسيط هذه الإجراءات، وإنجاز المعاملة بسرعة وسهولة(الصيرفي،2007: 17) حيث بتوفر المعلومات بشكلها الرقمي، تنتقل الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدوياً، كما تنعدم الحاجة لتقديم نسخ من المستندات الورقية(الداعور،2006).

3. تعتبر عملية الارتباط والتكامل بين الجهات الحكومية وتبادل البيانات الحكومية المشتركة من أجل تقديم خدمات إلكترونية تكاملية، نظراً لأن طبيعة الخدمات الحكومية هي الاعتمادية التي تقتضي التكامل والترابط بين العديد من الجهات من أجل تنفيذ خدمة حكومية ما(المؤسسة العامة للتقاعد،2016).

4. زيادة دقة البيانات: تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات، إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة (عبد الكريم، 2010: 66)، ونظراً لتوفر إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة من جهة الإدخال الأولية، فإن الثقة بصحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها ستكون مرتفعة وسيغيب القلق من عدم دقة المعلومات أو الأخطاء الناجمة عن الإدخال اليدوي (الداعور، 2006).
5. شعور الموظفين بأنه يتم تقييمهم بدرجة أكبر، الأمر الذي سيكون له تأثير إيجابي عليهم سيؤدي إلى زيادة معدل الاحتفاظ بفريق العمل وخفض معدل إصابة الموظفين بالإجهاد (الرقب، 2010)
6. تحسين كفاءة المؤسسات والأجهزة الحكومية: ويتم ذلك عن طريق توفير أحدث وأشمل المعلومات المطلوبة، مع تيسير الحصول أي منها يعد تصنيفها إلكترونياً (الخفاجي، 2010).
7. القضاء على الفساد الإداري: ويقصد بالفساد الإداري اختلال سير العمل الإداري وانحرافه عن المسارات الصحيحة في الوصول أهداف المؤسسة، من خلال نقشي الأخطاء المقصودة وغير المقصودة التي تخدم أفراد من الموظفين كالرشوة والمحسوبية بغرض تحقيق المصلحة الشخصية الأمر الذي ينعكس بالسلب على عمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية (القيسي، 2012).
8. تعزيز الشفافية عند تقديم الخدمات: وذلك من خلال وضوح العلاقة مع الجمهور فيما يختص بإجراءات تقديم الخدمات لهم (حمادة، 2014: 68).

### خلاصة المبحث الثاني:

في المبحث الثاني تم تداول أساسيات الجودة و الخدمة والعلاقة بين تكامل البيانات الحكومية وجودة تقديم الخدمات في القطاع الحكومي واستنتج بأن جودة الخدمة ما هي إلا عملية تطويرية مستمرة لكافة أنشطة المؤسسة فهي تستخدم لتمييز المؤسسات بينها، بالإضافة إلى إيجاد خطط التحسين والتطوير لإنظمتها، فهي مرتبطة بمدى قدرة المؤسسة على تلبية وإشباع احتياجات ورغبات المستفيدين حسب توقعاتهم، كما أن جودة الخدمة تختلف خصائصها عن السلعة، ويعتبر المستفيد هو المحدد الأساسي لمدى جودة الخدمة من عدمها وذلك من خلال قياس مدى توافق توقعاته المستقبلية واحتياجاته الشخصية ومواقفه وتجاربه السابقة مع الأداء الفعلي للخدمة، ولتحقيق مستويات الجودة المطلوبة وضمان استمراريتها يتوقف على المؤسسة العمل على التحسين المستمر لكافة عملياتها على المستوى الداخلي بتكليف الأنظمة الإدارية وتطوير إجراءات العمل وتدريب الموارد البشرية وعلى المستوى الخارجي عن طريق البحث عن التميز في العلاقات مع المستفيدين.

**المبحث الثالث**  
**البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بوزارة الشؤون الإجتماعية**  
**قطاع غزة**

**المقدمة**

أولاً: نظرة عامة عن وزارة الشؤون الإجتماعية -قطاع غزة

ثانياً: نظرة عامة عن البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية - قطاع غزة

ثالثاً: واقع تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية

## تمهيد

إن إستمرار فرض الحصار الصارم على الشعب الفلسطيني وخاصة في قطاع غزة، يعرض مستويات المعيشة لتلك الأسر إلى تقلبات في الحياة المعيشية ويعمق الفقر لديهم، بالإضافة إلى أن إستمرار الإعتماد على المساعدات الخارجية في مجالات الإغاثة يؤدي إلى ضعف في سياسات مكافحة الفقر وإستراتيجيات ومنهجيات الإستهداف وتقديم الخدمة لمستحقيها، في هذا الجزء تسعى الباحثة إلى الحديث بصفة عامة عن وزارة الشؤون الإجتماعية في قطاع غزة، أيضاً رصد عام لبرامج الحماية الإجتماعية بما فيها البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية والخدمات التي يتم تقديمها من خلاله لمستفيدي الوزارة وأخيراً معرفة واقع تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.

### أولاً: نظرة عامة عن وزارة الشؤون الإجتماعية.

تعتبر وزارة الشؤون الإجتماعية إحدى المؤسسات الفلسطينية الخدمائية والتي تتبع أجهزة السلطة الوطنية الفلسطينية، فهي تعد قائد ومنظم لقطاع الحماية الإجتماعية وباعتبارها المظلة لحماية الفقراء والمهمشين من أبناء الشعب الفلسطيني في الضفة الغربية وقطاع غزة والقدس، فرسالتها تقوم على تحقيق التنمية المستدامة وتوفير الأمن الاجتماعي والنمو الاقتصادي للأسر الفلسطينية وصولاً للرفاه الاجتماعي من خلال ضمان الحياة الكريمة لتلك الأسر ورفع مستوى معيشتهم بشكل يؤدي إلى الإعتماد على الذات وتحقيق مبدأ العدالة والمساواة والشفافية دون تمييز.

#### 1. الأهداف الإستراتيجية للوزارة (وزارة الشؤون الإجتماعية، الهيكلية والخطة التطويرية، 2011).

- أ- العمل على تحسين المستوى المعيشي للأسر الفقيرة والفئات الضعيفة المهمشة في كل المحافظات الفلسطينية وتطوير البرامج الإجتماعية الخاصة بفئات المعاقين والمسنين والاطفال والأسرة والاحداث والمتسربين من المدارس.
- ب- التعاون والتنسيق مع المنظمات الاهلية والدولية والمجتمع المدني لتحقيق تنمية شاملة للمجتمع الفلسطيني.
- ج- العمل على دعم استقرار الأسرة الفلسطينية وتماسكها بإعتبارها اللبنة الأساسية في بناء المجتمع.
- د- المساهمة في تحقيق الحماية الإجتماعية للأسر الفقيرة والمهمشة.
- هـ- العمل على تعزيز الإعتماد على الذات والقضاء على التبعية الاقتصادية القائمة من خلال تنمية الموارد البشرية الفلسطينية، وتفعيل التجمعات الفقيرة، وتمكين القدرات المؤهلة من المشاركة الفعلية في العملية الإنتاجية للمجتمع.

- و- العمل على تحسين مستوى أداء وقدرات الوزارة للرفي بخدمات الرعاية الإجتماعية في أفضل مستوى ممكن.
- ز- المساهمة في رفع مستوى الوعي المجتمعي، بهدف تعزيز القيم والاتجاهات الإيجابية ومكافحة الظواهر السلبية في المجتمع.
- ح- المساهمة في التنمية الإقتصادية والإجتماعية والحد من الفقر ومشاركة أوسع للطاقة الإنتاجية للمرأة.

## 2. مهام وزارة الشؤون الإجتماعية (وزارة الشؤون الإجتماعية، مرجع سبق ذكره، 2011)

- أ- توفير البيئة الأسرية السليمة لكافة أفراد الأسرة من الطفولة حتى الشيخوخة.
- ب- تقديم خدمات نوعية ومتميزة للأسر الفقيرة وإنشاء مشاريع إقتصادية مدرة للدخل ذات جدوى والعمل على إعداد نظام للتأمين والضمان الاجتماعي لمختلف الشرائح الإجتماعية بما يساهم في التخفيف من حدة الفقر.
- ج- إعداد مشاريع للقوانين لمختلف قطاعات عمل الوزارة مثل قطاع الطفولة، الأحداث، المسنين.
- د- مراجعة اللوائح التنظيمية المختلفة الخاصة بعمل الوزارة بما يتطابق مع النصوص القانونية لكل قطاع عمل.
- هـ- بناء وتطوير المؤسسات الإصلاحية للأحداث الموقوفين والمحكومين وتطوير برامج الوقاية والحماية من الانحراف لفئة الأحداث في مختلف المحافظات.
- و- تعزيز برامج الالتحاق المدرسي للأطفال المتسربين من المدرسة وتوفير مراكز نموذجية لتأهيلهم.
- ز- تطبيق حلقات توعية حول حقوق الأسرة المختلفة السياسية والإجتماعية وكيفية ممارسة دورها في المواقع الإجتماعية وتوفير خدمات التأهيل والتدريب والتمكين للوصول إلى الموارد والأسواق لدمجها في قوة العمل وإشراكها في العملية التنموية على مختلف المستويات.
- ح- تطوير وتحسين القدرات الداخلية للوزارة من خلال تطوير الأنظمة الإدارية والمالية والإجراءات الداخلية وتوفير الأجهزة والمعدات اللازمة لتحسين وتطوير الأداء ورفع الكادر البشري في مجالات عمل الوزارة.
- ط- وضع برامج تنمية مختلفة وفق مبدأ التنمية بالمشاركة من خلال استغلال المصادر البشرية والمادية المتاحة والعمل على إنشاء مراكز تنموية في المناطق المهمشة.

ثالثاً: إحصائية عدد الموظفين العاملين بوزارة الشؤون الإجتماعية -قطاع غزة ومسمياتهم

جدول (2.4): إحصائية عدد الموظفين العاملين بوزارة الشؤون الإجتماعية -قطاع غزة

| م.م | المسمى الوظيفي     | العدد |
|-----|--------------------|-------|
| 1   | الوكيل             | 1     |
| 2   | مدير عام           | 6     |
| 3   | مدير دائرة         | 23    |
| 4   | نائب مدير دائرة    | 5     |
| 5   | رئيس قسم           | 55    |
| 6   | رئيس شعبة          | 8     |
| 7   | باحث اجتماعي       | 148   |
| 8   | محاسب              | 8     |
| 8   | اداري جامعي        | 32    |
| 9   | مدخل بيانات        | 10    |
| 10  | سكرتير             | 12    |
| 11  | مساعد قانوني       | 1     |
| 12  | مدرب               | 44    |
| 13  | مهني               | 9     |
| 14  | علاقات عامة واعلام | 2     |
| 15  | موظف خدمات         | 44    |
| 16  | مهندسين ومبرمجين   | 11    |
| 17  | معلم               | 10    |
|     | الاجمالي           | 429   |

المصدر: وزارة الشؤون الإجتماعية، دائرة شؤون الموظفين، بيانات غير منشورة، 2017 م.

رابعاً: الإدارات العامة والوحدات العاملة في وزارة الشؤون الإجتماعية

- أ- الإدارة العامة للتنمية والتخطيط.
- ب- الإدارة العامة للحماية الإجتماعية.
- ج- الإدارة العامة للرعاية الإجتماعية.
- د- الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية.



- هـ - وحدة الأسرة الطفولة.
- و - وحدة الرقابة والتفتيش.
- ز - وحدة نظم المعلومات والدعم الفني.
- ح - وحدة الشؤون القانونية والشكاوى.
- ط - وحدة العلاقات العامة والإعلام.

#### خامساً: السياسات الإجتماعية التي تبنتها وزارة الشؤون الإجتماعية

- أ - سياسة الإغاثة من خلال التركيز على تقديم المساعدات بكافة أنواعها (نقدية منتظمة أو طارئة، عينية، تعليمية، صحية) لشريحة الفقراء.
- ب - سياسة الرعاية من خلال توفير خدمات مباشرة للفئات الضعيفة والمهمشة ، وتوفير البيئة المناسبة التي تساهم بالعيش في حياة لائقة.
- ج - سياسة التمكين من خلال تحسين الفرص للفئات الفقيرة والمهمشة في الإعتماد على الذات.

#### سادساً: أهم البرامج والمراكز والمؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الإجتماعية بقطاع غزة

- تقوم وزارة الشؤون الإجتماعية في قطاع غزة على العديد من البرامج والمؤسسات التي يتم من خلالها تقديم المساعدات للأسر الفلسطينية وهي كالتالي:
- أ - البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية ويشمل:
    - برنامج التحويلات النقدية.
    - البرامج التكميلية.
    - برنامج المساعدات التموينية (الغذاء العالمي).
    - برنامج التأمين الصحي.
    - برنامج الإعفاءات المدرسية والجامعية.
    - برنامج المساعدات الحكومية الطارئة.
    - برنامج التمكين الاقتصادي للأسر الفقيرة (المشاريع الصغيرة).
    - ترميم بيوت الأسر الفقيرة.
  - ب - تسجيل الجمعيات الخيرية العاملة في مجال الخدمات الإجتماعية في قطاع غزة.
  - ج - شبكات حماية الطفولة.
  - د - مراكز تمكين المرأة والمجتمع.
  - هـ - مراكز التدريب المهني.
  - و - مراكز لرعاية وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة.

ز- مؤسسة الربيع لرعاية الأحداث والجانحين.

سابعاً: الخدمات التي تقدمها وزارة الشؤون الإجتماعية بقطاع غزة

- أ- المساعدات النقدية.
- ب- المساعدات العينية.
- ج- التأمين الصحي المجاني.
- د- الإعفاء من رسوم المدارس والجامعة.
- هـ- المشاريع الصغيرة.
- و- ترميم البيوت.
- ز- التدريب المهني للأطفال من 12 سنة - 16 سنة.
- ح- التدريب المهني للمعاقين.
- ط- شبكات حماية الطفولة.
- ي- مؤسسة الربيع للجانحين.
- ك- إيواء النساء اللواتي يتعرضن لظروف صعبة (بيت الأمان).
- ل- التدريب المهني للمرأة.

ثامناً: الفئات المستهدفة من قبل وزارة الشؤون الإجتماعية بقطاع غزة

- أ- الأسر الفقيرة.
- ب- المعاقين عضوياً وعقلياً.
- ج- الأيتام.
- د- المطلقات.
- هـ- الأراامل.
- و- المسنين فوق 60 سنة.
- ز- العوانس من النساء.
- ح- أسر مدمني المخدرات.
- ط- السجناء الجنائيين.
- ي- نزلاء المراكز الايوائية.
- ك- الأطفال في ظروف صعبة والمشردين والعاملة المبكرة.
- ل- حالات الانتحار من النساء.
- م- الجانحين.
- ن- ايواء النساء ممن يتعرض للاعتداءات.

- س- المتسولين.
- ع- الأسر التي تتعرض لكوارث طبيعية.
- ف- الأسر التي تتعرض للإعتداءات من قبل الاحتلال الاسرائيلي.
- ص- أسر الشهداء والجرحى غير المسجلين في مؤسسة الشهداء والجرحى.
- ق- العائدين من الدول العربية بسبب الأحداث.

## ثانياً: نظرة عامة على البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية - قطاع غزة

عملت الحكومة الفلسطينية في الآونة الأخيرة على تطوير برامجها الخاصة بالحماية الإجتماعية، وذلك من خلال بلورة سياسة إجتماعية واضحة المعالم، عن طريق إصلاح البرامج الخاصة برعاية الفئات المهمشة والضعيفة، فقد توجهت نحو الدمج ما بين البعد الاغاثي والبعد التنموي في معالجة قضية الفقر وذلك عبر احدى مؤسساتها وهي وزارة الشؤون الإجتماعية، سيتم في هذا الجزء تسليط الضوء من قبل الباحثة على مفهوم الحماية الإجتماعية في الأراضي الفلسطينية، ثم التطرق إلى التطور التاريخي لبرامج الحماية الإجتماعية في وزارة الشؤون الإجتماعية ، ومن ثم الحديث عن واقع خدمات البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية - قطاع غزة، وأخيراً التعرف على واقع تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية.

### 1. نبذة عن الحماية الإجتماعية في الاراضي الفلسطينية

أصبحت الحماية الإجتماعية من التدخلات ضرورة في بلدان العالم الثالث منذ أواخر عام 1990 م، فقد ظهرت في تلك البلدان كوقاية من الأزمات الإقتصادية الحادة أو للحد من الفقر، وتقليل المخاطر التي يتعرض لها الفئات المهمشة وتعزيز قدرتهم في مواجهة تلك المخاطر، حيث لاقت زخماً كبيراً بين الحكومات والجهات المانحة نتيجة لتوفر أدلة متزايدة تثبت أثارها الايجابية في الحد من الفقر والتهميش (أرنولد وآخرون، 2011).

على صعيد الأراضي الفلسطينية فتعتبر الحماية الإجتماعية عنصراً من عناصر بقاء وإستمرار وصموده الشعب الفلسطيني، حيث تعرض على إمتداد تاريخه المعاصرة إلى شتى أنواع الحروب والتهجير والذي ترك الأثر على نشوء مؤسسات الحماية الإجتماعية في ظل الاحتلال الاسرائيلي وحتى قدوم السلطة الفلسطينية عام 1994 م (وزارة الشؤون الإجتماعية، 2013)، وقد تم تعريف الحماية الإجتماعية على أنها " لكل انسان الحق في مستوى من المعيشة، كاف للمحافظة على الصحة والرفاهية له ولأسرته، من خلال توفير الحد الأدنى من الحياة الكريمة للأفراد، وبالتحديد توفير السلع والخدمات والاحتياجات الأساسية من المأكل والملبس والسكن والعناية الطبية والخدمات الإجتماعية، كذلك تأمين معيشتهم في حالات البطالة والمرض والعجز والشيخوخة وأيضاً حماية

المعرضين لخطر فقدان سبل عيشهم نتيجة ظروف خارجة عن إرادتهم، وهذه هي مسؤولية الدولة تجاه الأفراد بتوفير الحق في الحماية الإجتماعية، وسن القوانين والتشريعات الحامية لهم وتوفره بما يضمن على الأقل الحدود الدنيا لمستوى الحياة" (شاهين ودعنا، 2013).

هذا التعريف يركز على ما يتعرض له الشعب الفلسطيني من المخاطر بفعل العوامل السياسية والاقتصادية والإجتماعية، وكذلك يقوم على حماية الأفراد من الحرمان بالالتزام بتوفير الحاجات الأساسية لهم كالمأكل والملبس والصحة والتعليم والمسكن، وإيجاد البرامج التنموية والتي يتم من خلالها الخروج من الفقر نحو التنمية وذلك بالتركيز على سوق العمل و المشاركة في المشاريع الانتاجية.

**وتتمثل منظومة قطاع الحماية الإجتماعية في الأراضي الفلسطينية في أربعة مكونات فرعية:**

أ- **نظام المساعدات الإجتماعية للفقراء والفئات المهمشة:** وتشمل المساعدات النقدية، والمساعدات العينية (المواد التموينية ومساعدات ملابس)، وتوفير التأمين الصحي، وتوفير الإعفاء المدرسي والجامعي، والأدوات المساندة والمساعدة لمتحدي الاعاقات الجسدية والذهنية، وغيرها.

ب- **نظام الضمان الإجتماعي:** وهي التأمينات التي تعتمد بشكل رئيسي على مساهمات المستفيدين للحماية من المخاطر (المرض والعجز والشيخوخة) مثل: مخصصات المتقاعدين، البطالة، تعويضات العمال، وتأمين إصابات العمل والتأمين الصحي وغيرها.

ج- **نظام الخدمات الإجتماعية:** وهي الخدمات العامة التي توفرها الدولة لمواطنيها مثل: " توفير خدمات التعليم الأساسي، وتوفير الخدمات الصحية للأسر الفقيرة والمسنين، وتوفير خدمات شبكات المياه والصرف الصحي في المناطق الأقل حظاً، وخدمات الإسكان من خلال توفير المساكن أو ترميمها للأسر الفقيرة " (مكتب العمل الدولي، 2012).

د- **برامج التأهيل والتمكين الاقتصادي:** وهي برامج تهدف إلى القضاء على البطالة وحماية العمال، وتشمل "خلق فرص العمل، وبرامج المشاريع الصغيرة، الإقراض الحسن".

إن قطاع غزة منذ عام 2007 م قد شهد إرتفاع ملحوظ في مستويات الفقر نظراً للالتزامات الإقتصادية التي يمر بها، نتيجة الحصار الذي فرض عليه من قبل الاحتلال الاسرائيلي عام 2006م، والذي دفع بالعديد من الجهات الدولية مثل الاتحاد الاوروبي والبنك الدولي وكذلك جهات حكومية بالعمل على تزويد القطاع بالمساعدات الانسانية من خلال برامج الحماية الإجتماعية مثل: برنامج التحويلات النقدية وبرنامج الغذاء العالمي والمؤسسة التنموية الدولية (CHF) وبرنامج المساعدات الطارئة وبحسب تقرير للبنك الدولي (2011م) تم تقدير الصرف على المساعدات

الانسانية من قبل الجهات الحكومية والدولية بـ 3% من الناتج القومي من كل جهة وبمجموع 6% وهذه نسبة تعد مرتفعة بالمقارنات الدولية(البنك الدولي، 2011 ووزارة الشؤون الإجتماعية، 2011).

## 2. التطور التاريخي لبرامج الحماية الإجتماعية في وزارة الشؤون الإجتماعية

لقد تطورت برامج الحماية الإجتماعية في وزارة الشؤون الإجتماعية منذ بداية السبعينات حتى الوقت الحالي على شكل ثلاث برامج تتمثل في:

### 2.1. برنامج حالات العسر الإجتماعي الشديد (HSC)

بدأ العمل بهذا البرنامج فترة قيام السلطة الفلسطينية عام 1994م، حيث تم إنشاء برنامج للتحويلات النقدية يدار من قبل وزارة الشؤون الإجتماعية - برنامج حالات العسر الاجتماعي الشديد (HSC) وذلك ضمن آلية TIM/PEGASE حتى عام 2007م (البنك الدولي، 2012)، حيث كان مخططاً لهذا البرنامج أن يتقلص تدريجياً لصالح برنامج حماية أفقر الفقراء، لكن مع تراجع التوقعات من البرنامج الجديد (حماية أفقر الفقراء) تقرر الإبقاء على البرنامج القديم (حالات العسر الشديد)، مع مراعاة التقاطع في الإستفادة من البرامج المختلفة المقدمة من قبل وزارة الشؤون الإجتماعية.

أ- عدد المستفيدين :

حيث بلغ عددهم 50 ألف أسرة (24 ألف في الضفة الغربية و26 ألف في قطاع غزة)، وهم يشكلون حوالي 3.5% من سكان الأراضي الفلسطينية، حيث كانت تتلقى هذه الأسر مساعدات متنوعة (نقدية، عينية، تأهيل أسري، تأمين صحي، .. الخ) بقيمة تتراوح بين (40-600 شيكل) كل شهر بناءً على كادر المساعدة المعد لذلك (نصار، 2015: 63).

ب- الفئة المستهدفة:

اعتمد هذا البرنامج على مساعدة الأفراد من الفئات المهمشة اجتماعياً، مثل (الأرامل، والمطلقات، والأيتام، والمسنين، والأسر التي ترأسها نساء، والأشخاص الذين يعانون من أمراض مزمنة، والأشخاص من ذوي الإعاقة) (ماس، 2008: 7).

### ج- آلية العمل بالبرنامج (وزارة الشؤون الإجتماعية، 2010):

- تقييم الحالات مكتيباً من قبل الباحث الاجتماعي بناءً على كادر المساعدة المعد لذلك.
- يتم زيارة الحالات ميداني للتدقيق على صحة المعلومات وفحص مصادر الدخل للحالة.
- تصنف الحالات المستفيدة على شكل فئات.
- إدراج الحالات كقضية إجتماعية بعد موافقة مدير المديرية عليها .

## د- التطورات الإحداثية على البرنامج:

- تم تجميد دفعات الصرف المخصصة لحالات هذا البرنامج في أواخر عام 2005م بسبب نقص التمويل، وبقيت كذلك معظم العام 2006م وذلك بسبب التطورات السياسية والحظر الذي تم فرضه على السلطة الفلسطينية خلال ذلك العام.
- قامت المفوضية الأوروبية وهي آلية بديلة تم إنشاؤها للتمويل وهي تعرف ب (TIM)، بصرف بعض الدفعات إلى هذه الأسر من خلال الآلية الدولية المؤقتة للمشروعات الحيوية في مناطق السلطة الفلسطينية من دون المرور بوزارات السلطة الفلسطينية، أي تجاوز العلاقة المباشرة مع الحكومة.
- خلال هذه الآلية المؤقتة تم صرف حوالي خمسة دفعات عام 2006 م، بلغت كل منها (1000) شيكل لكل أسرة وذلك (لحوالي 35,699 من حالات العسر الشديد)، أما في عام 2007 م فقد صرفت الآلية المؤقتة ثلاث دفعات أخرى بلغت كل منها (1000) شيكل لكل أسرة وذلك (لحوالي 35,699 من حالات العسر الشديد) بالإضافة إلى دفعة بلغت قيمتها 1500 شيكل لكل أسرة وذلك (لحوالي 41,000 من حالات العسر الشديد) (معهد أبحاث السياسات الاقتصادية ماس، 2008: 9).

## 2.2. برنامج حماية أفقر الفقراء (شبكة الأمان الاجتماعي SSNRP)

عملت وزارة الشؤون الاجتماعية بالتعاون مع البنك الدولي عام 2005م بإعداد تصور لتطوير برامج مساعداتها، من خلال (إصلاح ودعم شبكة الأمان الاجتماعي SSNRP)، فقد جاء هذا البرنامج لحماية أفقر الفقراء من أثر الأزمة الاقتصادية وتحديداً حماية العنصر البشري من الأطفال في الضفة وغزة، وقد تم تطوير هذا البرنامج بهدف جعل شروط الإنتفاع أكثر مرونة لتسمح بإستفادة العائلات الفقيرة جداً ممن فقدوا مصدر رزقهم بسبب البطالة لفترات طويلة، كذلك تحسين قيمة الدخل المقرر للمستفيدين وارتباط هذه المكافأة المحولة نقدياً بالتنمية الصحية والتعليمية والتوعوية لأفراد الأسرة الفقيرة من خلال العمل على تشجيع الأسر على متابعة أطفالهم الذين تتراوح أعمارهم من (0-5) سنوات في مراكز الرعاية الأولية، وتشجيع الأسر على ارسال أبنائهم الذين تتراوح أعمارهم بين (6-21) عاماً للمدرسة والالتزام بالحضور الدراسي فيما لا يقل عن 90% من الأيام الدراسية، وتكريس مبدأ الشفافية والابتعاد عن الوساطة والمحسوبية في تقديم الخدمات للمستحقين.

### أ- عدد المستفيدين:

في بداية التخطيط لهذا البرنامج كان الهدف إستفادة (400) ألف مواطن بواقع 55 ألف أسرة (45% ضفة و 55% في قطاع غزة)، أي يستفيد أفقر (10% - 15%) من الأسر الفلسطينية

الأشد فقراً (بكدار، 2006)، حيث كان من المفترض أن ترصد السلطة الفلسطينية ما لا يقل عن 5 مليون دولار شهرياً، لكن الميزانيات المتاحة لدى وزارة الشؤون الإجتماعية لا تكفي لتغطية أكثر من 5000 أسرة شهرياً، وكان زيادة عدد المنتفعين مرهون بزيادة الميزانية الخاصة بشبكة الأمان الاجتماعي.

#### ب- الفئة المستهدفة (وزارة الشؤون الإجتماعية، 2005: 7):

1. أسرة ليس لها أي مصدر للدخل تعتمد على أهل الخير، أو ذات دخل اقتصادي متدني، على أن تكون من أفقر 10 % من الأسر الفلسطينية.
2. أسرة تضم أفراد مهمشين وتصنف على أنها من أفقر 30 % من الأسر الفلسطينية وهم كالتالي:

- أسرة فقيرة وترأسها امرأة (أرملة، مطلقة، مهجورة، غياب الزوج لأي سبب كان).
- أسرة فقيرة يوجد فيها فرد واحد على الأقل من الفئات التالية:
  - مسن عمره 65 سنة فأعلى.
  - معاق إعاقة دائمة.
  - مريض مزمن.
  - الأطفال الأيتام.

#### ج- آلية العمل بالبرنامج:

- استخدمت وزارة الشؤون الإجتماعية أسلوب التسجيل بواسطة استمارة مخصصة للإستهداف (مكونه من تسع ورقات) من أجل حصر المستفيدين والمستفيدات من البرنامج لعام 2005م.
- رافق عمليات التسجيل حملة إعلامية ودعائية كبيرة ركزت على التوعية في الحصول على المساعدة وفي نفس الوقت تحذير من يسجل من دون أن تتطبق عليه شروط الاستحقاق من البرنامج بأنه سوف يكون معرض للمسألة القانونية.
- إدراج الأسر التي تقدمت بطلب مساعدة وانطبقت عليها المعايير المحددة إلى البرنامج .
- إدخال الحالات على معادلة تراعي العوامل التي تؤثر في الفقر وفقاً لبيانات مسح الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني ذات العلاقة، وتشمل المعادلة خمس قطاعات من المعلومات، وهي: بيانات ديمغرافية وبيانات عن كل أفراد الأسرة، مثل (العمر، والجنس، والتحصيل الأكاديمي، والحالة الإجتماعية.... الخ)، وبيانات عن السكن وحياسة السلع المعمرة، وبيانات عن المساعدات التي تتلقاها الأسرة ودخل رب الأسرة (وزارة الشؤون الإجتماعية، 2005).

- يتراوح سلم المساعدات المقترح في هذا البرنامج ما بين 228 شيكل شهرياً للشخص الواحد إلى 1000 شيكل كحد أعلى للأسرة. ويجري احتساب المخصصات المقررة للأسرة وفق المعادلة التالية:

$$\begin{aligned} \text{قيمة المساعدة} &= \text{المساعدة الحياتية} + \text{الحوافز} \\ \text{المساعدة الحياتية} &= 200 \text{ شيكل} + 28 \text{ شيكل} \times \text{عدد أفراد الأسرة} \\ \text{الحوافز} &= 14 \text{ شيكل} \times \text{عدد الأطفال دون سن الخامسة} + 28 \text{ شيكل} \times \text{عدد الطلبة في المرحلة الأساسية} + \\ &84 \text{ شيكل} \times \text{عدد الطلبة في المرحلة الثانوية والتعليم المهني} + 56 \text{ (عدد المهمشين في الأسرة)} \\ &\text{وتشمل شريحة المهمشين: الأيتام، والمعاقين، امرأة رب أسرة، كبار السن، والمرضى المزمنين.} \end{aligned}$$

المصدر: معهد أبحاث الدراسات الاقتصادية - ماس، (2008).

- يخضع وضع الأسر المستفيدة للتقييم الدوري لتحديد قدرتها على توفير الدخل مما يؤهلها للخروج من برنامج الحماية لصالح أسر أخرى أكثر فقراً وحاجة.
- د- التطورات الاحداثية للبرنامج:

- كان مقرراً أن يعاد النظر في الحالات المستفيدة من برنامج حالات العسر الشديد على ضوء نجاح برنامج حماية أفقر الفقراء، بحيث يتم ترحيل المستفيدين من البرنامج القديم إلى البرنامج الجديد، لكن ما جرى تحقيقه من برنامج أفقر الفقراء لم يصل إلى الهدف المنشود مقارنة بما كان مخططاً له، وذلك نتيجة لعدم توفر التمويل اللازم حيث تم اقتصار عدد المستفيدين على (2200) أسرة، في حين جرى التخطيط لزيادة هذا العدد إلى 5 آلاف أسرة فقيرة خلال العام 2007 إلا أنه لم تنجح هذه الخطوة بسبب عدم توفر المصادر اللازمة للوزارة.

### 2.3. البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية (CTP)

البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية يعتبر أحد أهم برامج الحماية الإجتماعية الخاصة بالتحويلات النقدية لدى السلطة الفلسطينية حيث تديره وزارة الشؤون الإجتماعية منذ عام 2010م، فقد تم تطبيقه في الضفة الغربية أولاً (حزيران 2010م) ومن ثم قطاع غزة عام (حزيران 2011م) وذلك بعد دمج برنامج التحويلات النقدية "شبكة الأمان الإجتماعية" الممول من البنك الدولي وبرنامج التحويلات النقدية "حالات شديدة العسر" الممول من ممثلية الاتحاد الأوروبي ببرنامج



تحويلات نقدية موحد هو البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية (CTP) (وزارة الشؤون الإجتماعية، أيار 2001).

ويهدف البرنامج الوطني الفلسطيني إلى تعزيز قدرة الأسرة الفلسطينية الفقيرة على سد إحتياجاتها الأساسية، كذلك الحد من نسبة الفقر في الضفة وغزة من خلال التركيز على الأسر الأشد فقراً، وذلك بالتحول من الإستهداف لفئات محددة مثل (الأرامل، والأيتام، والمطلقات ... الخ) إلى الإستهداف المبني على مؤشرات ومعايير الفقر أي دراسة وضع الفقر للأسرة ككل، بالإضافة إلى تحقيق التنمية الإجتماعية الشاملة والمستدامة في المجتمع الفلسطيني عبر تطوير السياسات الإجتماعية بالتعاون مع الشركاء في القطاع الاجتماعي.

#### أ- عدد المستفيدين من البرنامج :

يقدم البرنامج مساعدة نقدية لأكثر من (111) ألف أسرة (في الضفة الغربية وقطاع غزة)، موزعة على (72,999) ألف أسرة في قطاع غزة) و(38,455) ألف أسرة في الضفة الغربية) وذلك حسب بيانات دفعة 12-2016، أربعة دفعات كل سنة أي دفعة كل ثلاث أشهر (الإدارة العامة للحماية الإجتماعية، 2016).

#### ب- الفئة المستهدفة:

1. الأسر التي تقع تحت خط الفقر الشديد.
2. الأسر المهمشة التي تقع بين خطي الفقر الوطني والشديد، وعلى وجه التحديد الأسر التي تضم أشخاصاً من ذوي إعاقة، أو مسنين، أو أيتام، أو أصحاب الأمراض المزمنة أو أسراً ترأسها نساء (عزيز المدهون: مدير عام الحماية الاجتماعية - مكلف ، مقابلة شخصية، 4 مايو 2017 م).

ج- آلية العمل بالبرنامج: يقوم البرنامج من خلال عدة مراحل وهي (الإدارة العامة للحماية الإجتماعية، 2016):

#### 1. مرحلة التقدم بطلب للمساعدة

وتتم من خلال الإستهداف الذاتي وذلك بتوجه الأسرة إلى مديريات الشؤون الإجتماعية في المحافظات لطلب المساعدة، حيث يقوم موظف الإستقبال بمقابلة المتقدم للطلب والتعرف على نوع الخدمة المطلوبة، حيث ليس بالضرورة كل من يتقدم بطلب مساعدة إلى الباحث الاجتماعي أن يحصل على مساعدة نقدية أو تموينية أو تأمين صحي بل لكل حالة ظروفها وأسبابها والمعايير التي تنطبق عليها، ويقدر عدد الأسر التي تقدمت بطلب مساعدة في قطاع غزة منذ بداية البرنامج حوالي (50000) أسرة.

## 2. مراحل التنفيذ

وتتم من خلال أربع مراحل وهي:

أ- مرحلة الإستهداف: من خلال هذه المرحلة يتم تعبئة إستمارة الإستهداف من قبل الباحث المختص بالمنطقة مع أخذ كافة المستندات المطلوبة من الأسرة ومن ثم القيام بإدخال بيانات الإستمارة على النظام.

ب- مرحلة التدقيق: في هذه المرحلة يقوم الباحث الاجتماعي بزيارة ميدانية للأسر التي تقدمت بطلب للمساعدة ولا يوجد عليها مشاكل ضمن برنامج البيانات الحكومية وذلك لتأكد من صحة البيانات.

هـ - مرحلة تشغيل المعادلة: يتم تشغيل المعادلة كل ثلاثة شهور على جميع الإستثمارات المدققة وذلك حسب توفر ميزانية للبرنامج.

3. مرحلة التسجيل: وهي المرحلة التي يتم فيها تحويل الحالات التي اجتازت المعادلة بنجاح إستعداداً للصراف وهنا نقول بأن رب الأسرة أصبح منتفع، وفي حال عدم اجتياز الحالة للمعادلة فإنها سوف تنتقل إلى مرحلة حجب معادله.

4. مرحلة الصراف: في هذه المرحلة حال توفر ميزانية في البرنامج يتم الصراف للحالات المتواجدة في قائمة مرحلة التسجيل حسب الحاجة.

### د- معايير الاستحقاق في البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية (نصار، 2015: 69):

يتم تحديد استحقاق الأسر للمساعدة من البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية وذلك من خلال معادلة الفقر التي تقيس مستوى المعيشة (PMTF)، وهي معادلة مسح الإنفاق والاستهلاك المعدة من قبل مركز الإحصاء الفلسطيني، حيث يتم إحتساب مستوى إنفاق الأسرة ثم يقارن هذا المستوى بخط فقر الإستهلاك الخاص بها ، الأمر الذي يسهم في التخفيف من نسبة الفقر ومساعدة الأسر على عيش حياة كريمة، أخذاً بعين الاعتبار مجموعة متغيرات مثل:

- المتغيرات الجغرافية: مثل مناطق السكن ونوع التجمع السكاني.
- المتغيرات الديموغرافية: مثل التركيب العمري لأفراد الأسرة من حيث وجود أطفال ومسنين، الأفراد القادرين على العمل، الجنس، حاله اللجوء..... وغيرها.
- المتغيرات الصحية: مثل الأمراض المزمنة، الإعاقات بمختلف أنواعها.
- المتغيرات الاقتصادية: مثل الحالة العملية لأفراد الأسرة، الأنشطة الاقتصادية الممارسة من قبلهم، قطاع العمل، مدة العمل، الدخل المتحقق للأسرة من مختلف المصادر.
- المتغيرات السكنية: مثل طبيعة المسكن، إستخدامات المسكن، كثافة المسكن و حجمه.

- المتغيرات ذات العلاقة بالسلع المعمرة: وهي التي تتعلق بمستويات إنفاق الأسرة على العديد من السلع المعمرة و تعكس مستويات رفاه الأسرة بشكل عام.

#### هـ- إجراء وقف المساعدة في البرنامج الوطني الفلسطيني:

- تشير الباحثة وبناءً على طبيعة عملها يتم حجب الحالة الإجتماعية في الحالات التالية:
- تقديم معلومات غير صحيحة (مضللة) للباحث الاجتماعي.
- وجود مصادر دخل للأسرة سواء الإستفادة من (أسر الشهداء والجرحى، التأمين والمعاشات، راتب موظف - ممتلكات، .... الخ).
- عند تغيير عنوان أو مكان السكن ولم يستطع الباحث الاستدلال على العنوان الجديد لعدم تبليغ الأسرة له.
- عند الإنتقال من محافظة إلى محافظة ولم تبلغ الأسرة الباحث.
- أ- الخدمات الفاعلة التي يتم تقديمها في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بقطاع غزة:

تقوم وزارة الشؤون الإجتماعية من خلال البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بالعمل على مكافحة الفقر وذلك برعاية الأسر الفقيرة وتقديم العديد من الخدمات لهم ومنها (المساعدات النقدية، المساعدات العينية، التأمين الصحي والإعفاء المدرسي والجامعي والتمكين الاقتصادي وتحسين مساكن الفقراء)، أيضاً تقوم الوزارة بتقديم خدماتها للفئات المهمشة المستفيدة من البرنامج الوطني الفلسطيني وذلك بمساعدة ذوي الإحتياجات الخاصة من المعاقين وحماية ورعاية الأسرة والطفولة وأيضاً رعاية كبار السن والأيتام والأطفال المتسربين من المدارس والأحداث الجانحين.

ثالثاً: واقع تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية-غزة:

#### 1. الإطار العام لتطبيق المعاملات الإلكترونية بين المؤسسات الحكومية (الداعور، 2006):

هو "إطار يشمل مواصفات وسياسات مشتركة بين القطاع الحكومي، لتمكين ترابط الجهات الحكومية إلكترونياً من خلال قاعدة بيانات موحدة تساعد على تبادل البيانات فيما بينها لتسهيل تنفيذ المعاملات".

#### 2. أهمية ربط وزارة الشؤون الإجتماعية بقاعدة " التكامل الحكومية المركزية:

- أ- تعتبر عملية ربط وزارة الشؤون الإجتماعية بقاعدة بيانات التكامل الحكومية مركزية للتكامل والترابط بين الجهات الحكومية فيما يتعلق بالبيانات والمعلومات اللازمة لتقديم الخدمات الحكومية للمستفيدين من الوزارة.

- ب- تساعد في بناء خدمات إلكترونية متكاملة بالمستقبل تتعلق بالمستفيدين من وزارة الشؤون الإجتماعية.
- ج- تتميز الخدمات المقدمة عبر قاعدة البيانات الحكومية "تكامل" بالجودة والأداء والموثوقية والإعتمادية العالية.
- د- تعطي عملية الإتصال بقاعدة التكامل الحكومية بيانات محدثة باستمرار.
- هـ- الإتصال "بتكامل" يقلل من الوقت والتكلفة المطلوبة لتنفيذ المعاملات للمستفيدين من البرنامج الوطني الفلسطيني.
- و- تعمل على تمكين وزارة الشؤون الإجتماعية بغزة من إتمام خدماتها وتقديمها بشكل كامل للمواطنين.
- ز- تعمل على إتساع دائرة الخدمات المقدمة من وزارة الشؤون الإجتماعية إلى جميع القطاعات الحكومية(عزيز المدهون: مدير عام الحماية الاجتماعية -مكلف ، مقابلة شخصية، 4 مايو 2017م).

### 3. الإجراءات الفنية المتبعة في وزارة الشؤون الإجتماعية فيما يتعلق بالفحص على برنامج البيانات الحكومية.

تسعى أي جهة حكومية من خلال الربط بقاعدة البيانات الحكومية "تكامل" إلى تفعيل عملية الإرتباط والتكامل بين الجهات الحكومية الأخرى، والعمل على تبادل البيانات الحكومية المشتركة من أجل تقديم الخدمات اللازمة للمواطنين، ونظراً إلى أن طبيعة الخدمات الحكومية هي الاعتمادية التي تقتضي التكامل والترابط بين العديد من الجهات من أجل تنفيذ خدمة حكومية ما (برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية "يسر"، 2017)، فإن وزارة الشؤون الإجتماعية -غزة قامت من خلال الإدارة العامة للحماية الإجتماعية بوضع مجموعة من الإجراءات الفنية يتم تطبيقها للاستفادة من خدمات البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية وذلك فيما يتعلق بعملية الفحص عبر برنامج البيانات الحكومية وهي (الإدارة العامة للحماية الإجتماعية، 2015).

أي موظف يتعامل مع البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية لابد أن يكون له إرتباط مع برنامج البيانات الحكومية، حيث يلجأ الموظف عن طريق برنامج البيانات الحكومية الحصول على معلومات أكثر عن الأسرة المتقدمة لطلب المساعدة.

حيث يقوم الموظف بالإستعلام عن طريق رقم هوية رب الأسرة، ففي حال تبين أن الأسرة المتقدمة للمساعدة قد انطبقت عليها معايير الاستحقاق من البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية وبياناتها الحكومية تخلو من وجود أسباب تتعارض مع معايير الاستحقاق، يقوم موظف الشؤون بطباعة تقرير للبيانات الحكومية للأسرة وبإضافته ضمن مستندات الأسرة في الملف مع المتابعة في

إجراءات تقديم الخدمة المطلوبة للأسرة، ولكن في حال تبين أثناء الإستعلام على البيانات الحكومية للأسرة أن رب الأسرة أو أحد الأفراد يوجد له مصدر دخل أو المعلومات التي أفاد بها غير صحيحة، مباشرة يتم تنفيذ إجراء إيقاف للمعاملة وإبلاغ الأسرة من خلال رسالة جواب حول سبب وقف تقديم الخدمة لهم.

#### 4. البيانات المتوفرة ضمن برنامج البيانات الحكومية التابع لوزارة الشؤون الإجتماعية- غزة

قامت وزارة الشؤون الإجتماعية-غزة ومن خلال إنضمامها للجنة تكامل البيانات الحكومية في عام 2011 م، بالحصول على المعادلات الحكومية المتعلقة بالبيانات المركزية "تكامل" حيث تم استخدامها ضمن البرنامج المصمم من قبل وزارة الشؤون الإجتماعية حيث تشير هذه البيانات إلى الخدمات الحكومية التي تقدمها كل وزارة بالإضافة حصولها على بيانات غير حكومية تتعلق بموظفي الوكالة وهي موضحة في جدول (2.5) (الإدارة العامة للحماية الإجتماعية، 2017):

#### جدول (2.5): البيانات المتوفرة ضمن برنامج البيانات الحكومية التابع لوزارة الشؤون الإجتماعية- غزة

| الوزارة                       | الخدمة  |
|-------------------------------|---|
| القضاء الشرعي                 | عقود الزواج والطلاق                               |
| سلطة الاراضي                  | بيانات سلطة الأراضي                               |
| وزارة الاقتصاد الوطني         | بيانات السجل التجاري                              |
| وزارة التربية والتعليم العالي | بيانات الطلاب والمؤهلات العلمية                   |
| وزارة الداخلية والأمن الوطني  | بيانات السجل السكاني<br>بيانات المسافرين          |
| وزارة الشؤون الإجتماعية       | بيانات مساعدات انسانية                            |
| وزارة الصحة                   | بيانات التأمين الصحي                              |
|                               | بيانات المواليد                                   |
|                               | بيانات الوفيات                                    |
|                               | التقارير الطبية                                   |
| وزارة العمل                   | بيانات العاملين في سوق العمل                      |
| وزارة المالية                 | بيانات رواتب الموظفين                             |
|                               | بيانات شهادة خلو الطرف من الضريبة المضافة و الدخل |
|                               | بيانات ضريبة الدخل                                |
| وزارة النقل والمواصلات        | بيانات المركبات                                   |
| بيانات الوكالة                | بيانات موظفي الوكالة                              |

المصدر: الإدارة العامة للحماية الإجتماعية - بيانات غير منشورة، غزة، 2017

5. إحصائية بأعداد الإستعلامات التي تمت على برنامج البيانات الحكومية التابع لوزارة الشؤون الإجتماعية لأخر ثلاثة أعوام (2015 و 2016 و 2017) كما هو موضح في جدول رقم (2.6).

جدول (2.6): إحصائية بأعداد الإستعلامات التي تمت على قاعدة البيانات الحكومية التابع لوزارة الشؤون الإجتماعية - غزة

| مكان العمل       | عدد الاستعلامات على برنامج البيانات الحكومية-وزارة الشؤون الإجتماعية |          |          |
|------------------|--|----------|----------|
|                  | سنة 2017   | سنة 2016 | سنة 2015 |
| مقر الوزارة      | 1767   | 6481     | 5892     |
| مديرية غزة       | 9833   | 36480    | 31722    |
| مديرية شمال غزة  | 11585  | 40548    | 36204    |
| مديرية دير البلح | 8199   | 26707    | 23428    |
| مديرية خان يونس  | 8231   | 27356    | 24209    |
| مديرية رفح       | 1324   | 24498    | 22071    |
| الاجمالي         | 40939  | 162,070  | 143,526  |

المصدر: الإدارة العامة للحماية الإجتماعية، بيانات غير منشورة، غزة، 2017.

تشير البيانات الواردة في جدول (2.6) بان إجمالي عدد الإستعلام على برنامج البيانات الحكومية لعام 2015 م قد بلغ (143,526) إستعلام، بينما لاحظ في عام 2016 م إرتفاع عدد الإستعلامات لـ (162,070) إستعلام، أي ما نسبة زيادة (6.06%) بينما وصل عدد الاستعلامات لمنتصف عام 2017 م لـ (40939) إستعلام مما يدل على مدى أهمية وجود البيانات الحكومية في إنجاز المعاملات، لافتاً بأنه قد تم أخذ هذه الإحصائيات لأخر سنتين ونصف كون البرنامج في بداية تصميمه لم يكن لديه خاصية حفظ الحركات الإستعلامية التي كانت تجرى عليه، وإنما كانت هذه الحركات تسجل مباشرة على قاعدة البيانات المركزية "تكامل" التابعة لوزارة الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات وقد تم معالجة هذه المشكلة.

6. إستعلام وزارة الشؤون الإجتماعية على قاعدة البيانات الحكومية "تكامل" التابعة لوزارة الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات - موزعة حسب السنوات كما موضح في جدول (2.7).

جدول (2.7): إستعلام وزارة الشؤون الإجتماعية على قاعدة البيانات الحكومية "تكامل" التابعة لوزارة الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات

| م.م | السنة    | حركات الاستعلام |
|-----|----------|-----------------|
| 1   | 2011     | 309,206         |
| 2   | 2012     | 6,563,147       |
| 3   | 2013     | 13,192,044      |
| 4   | 2014     | 31,162,730      |
| 5   | 2015     | 33,803,761      |
| 6   | 2016     | 25.345,931      |
|     | الاجمالي | 110,376,819     |

المصدر: وزارة الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات، بيانات غير منشورة، غزة، 2017

تشير البيانات في جدول (2.7) إلى أن عدد الاستعلامات التي تم تنفيذها على قاعدة البيانات المركزية "تكامل" من قبل وزارة الشؤون الإجتماعية ومديرياتها في زيادة في عدد الاستعلامات لعام 2014 و عام 2015 وهذا نتيجة إجراءات التحديث التي بدأت بها الوزارة منذ بداية عام 2014 لبيانات المستفيدين من البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية، ويجدر الاشارة بوجود مفارقة بالأرقام عند مقارنتها بالأعداد التي تم حصولها من برنامج تكامل البيانات الحكومية التابعة لوزارة الشؤون الإجتماعية ويرجع ذلك إلى كمية البيانات التي يتم فلترتها من قبل عدد من المتخصصين في مجال البرمجة بشكل مباشر على قاعدة البيانات التابعة لوزارة الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات حيث أن البرنامج التابع لوزارة الشؤون لا يستوعب فلترة بيانات ضخمة عليه.

7. عدد حالات الشؤون الإجتماعية المحجوبة من البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بقطاع غزة منذ عام 2011 وحتى نهاية عام 2016 مصنفة حسب السنوات كما في جدول رقم (2.8).

جدول (2.8): عدد حالات الشؤون الإجتماعية المحجوبة من البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بقطاع غزة

| السنة    | حالات شؤون اجتماعية المحجوبة |
|----------|------------------------------|
| 2011     | -                            |
| 2012     | 1541                         |
| 2013     | 559                          |
| 2014     | 718                          |
| 2015     | 1136                         |
| 2016     | 2680                         |
| الاجمالي | 6634                         |

المصدر: الإدارة العامة للحماية الإجتماعية، 2017

يتبين من خلال جدول (2.8) بأن عدد الحالات التي تم إيقاف مساعدتها من البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية قد تزايد في العامين 2015 م و 2016 م، نتيجة لإجراء عملية تحديث لبيانات المستفيدين مع بداية عام 2014 م وذلك بالإستعانة ببرنامج تكامل البيانات الحكومية وهو ما أحدث وجود هذا الكم من الحالات التي كانت تنتمي إزدواجيه بالإنتفاع من الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين مثل (مؤسسات الشهداء والجرحى - الأسرى - التامين والمعاشات - وجود موظف) أو وجود للأسرة مصادر غير منظوره (كالأملك - والأراضي - و السيارات .... الخ).

8. الإنجازات التي حصل عليها البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية نتيجة إستخدامه لتكامل البيانات الحكومية (رياض البيطار: مدير عام الرعاية الاجتماعية ، مقابلة شخصية، 14 مايو 2017م):

- أ- إعتداد رقم الوثيقة الفلسطينية فقط في البرنامج الوطني الفلسطيني ومنع إستخدام أي وثائق أخرى وذلك لتفادي تكرار في الإنتفاع من النظام.
- ب- الكشف عن عدد كبير من الحالات غير المستحقة للإستفادة من البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.
- ج- ساهم في عملية الضبط والتحكم في البيانات.



- د- ساهم بشكل كبير في عملية تحديث البيانات للمستخدمين من البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.
- هـ- وفر الوقت والجهد على العاملين في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية من خلال التأكد من مدى صحة المعلومة التي يتم حصولها.
- و- ساهم في عملية منع الازدواجية بالإستفادة من أكثر من جهة حكومية وهذا شرط من شروط الإنتفاع من البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية .
- ز- ساهم في التخفيف من المستندات التي يتم الحصول عليها من المواطنين مثل شهادات قيد المدارس.

### خلاصة المبحث الثالث:

خلال هذا الفصل تم التطرق من قبل الباحثة لثلاث أجزاء، الجزء الأول تم الحديث عن وزارة الشؤون الإجتماعية بقطاع غزة بشكل عام، من ناحية الأهداف الإستراتيجية والسياسات والمهام التي تسعى الإدارات بالوزارة إلى تحقيقها، كذلك تم التعرف على الإدارات والفئات المستهدفة ضمن برامجهم، الجزء الثاني تم إلقاء الضوء على البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية والخدمات التي يتم تقديمها من خلاله سواء خدمات تقدم للأسر الفقيرة أو للأسر المهمشة وأخيراً تم تسليط الضوء على واقع تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.

# الفصل الثالث

## الدراسات السابقة

- تمهيد.
- أولاً: الدراسات الفلسطينية
- ثانياً: الدراسات العربية
- ثالثاً: الدراسات الاجنبية
- رابعاً: التعقيب على الدراسات السابقة

## تمهيد

تناولت الباحثة في هذا الفصل عدد من الدراسات السابقة تتعلق بموضوع الدراسة والتي تم التوصل إليها نتيجة البحث والزيارات لمكتبات الجامعات بقطاع غزة كذلك التصفح بالمواقع الإلكترونية باللغتين العربية والانجليزية، حيث تم العثور على بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وقد تم تقسيم هذه الدراسات إلى دراسات فلسطينية ودراسات عربية ودراسات أجنبية موضحة الهدف من كل دراسة، ومنهج الدراسة المستخدم، وأداة جمع المعلومات، وعينة الدراسة، والنتائج التي تم التوصل إليها في كل دراسة وأخيراً أهم التوصيات لكل دراسة وفيما يلي تصنيف وعرض الدراسات السابقة:

### أولاً: الدراسات الفلسطينية

#### 1) دراسة الغفير (2017) بعنوان: "مدى جاهزية المؤسسات الحكومية الفلسطينية لتطبيق الحكومة الإلكترونية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى جاهزية المؤسسات الحكومية الفلسطينية لتطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال مؤشرات تستند إلى محاور الخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية وهي (الحكومة الداعمة، الإطار الإداري والمالي، الإطار القانوني، الموارد البشرية، الوعي والثقافة، البنية التحتية الفنية، قواعد البيانات المركزية "تكامل"، الأنظمة المحوسبة، الخدمات الإلكترونية)، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة.

إعتمدت الدراسة على أداة الإستبانة في جمع البيانات من المبحوثين من خلال إستخدام أسلوب الحصر الشامل بتوزيع الإستبانة على (161) موظفاً من العاملين في الوظائف الإشراقية في مجال تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية بقطاع غزة.

وكانت أهم نتائج الدراسة أن جاهزية المؤسسات الحكومية لتطبيق الحكومة الإلكترونية بلغت (60.94%) حيث حصلت محاور البنية التحتية و منظومة تكامل البيانات الحكومية "قواعد البيانات المركزية" والأنظمة المحوسبة على جاهزية و موافقة بدرجة كبيرة فيما حصل باقي المحاور على درجة متوسطة من الجاهزية.

وتوصلت الدراسة إلى أهم التوصيات وهي ضرورة تبني الإدارة العليا في المؤسسات الحكومية خطة للتدريب لتعزيز وتطوير مهارات وقدرات الموظفين وتزويد الجهات التنفيذية للحكومة الإلكترونية بعدد كاف من الأفراد المتخصصين المؤهلين لتطوير البرمجيات و نظم المعلومات والبنية التحتية للشبكات.

## (2) دراسة مكي (2015) بعنوان: "دور مشروع تكامل البيانات الحكومية في صناعة القرارات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع مشروع تكامل البيانات الحكومية من جهة نظر صناع القرار في المؤسسات الحكومية، دوره في صناعة القرارات، قياس علاقة وتأثير هذه العوامل (خصائص المعلومات، الدعم الفني، المنفعة المتوقعة، سهولة الاستخدام) على صناعة القرارات حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة.

إعتمدت الدراسة على أداة الإستبانة في جمع البيانات من المبحوثين، وتكونت عينة الدراسة من (125) موظفاً من الفئة العليا في المؤسسات الحكومية حيث شملت جميع موظفي الإدارة العليا.

وكانت أهم نتائج الدراسة توفر خصائص المعلومات الجيدة لمشروع تكامل البيانات الحكومية بنسبة كبيرة تقدر (73.68%) ، توفر الدعم الفني للمشروع بنسبة (66%)، وجود علاقة ايجابية بين سهولة الإستخدام وبين اتجاه إستخدام التكنولوجيا حيث ان سهولة الإستخدام للمشروع بنسبة (72.58%)، توفر المنفعة المتوقعة القرار من المشروع لصانع القرار في المؤسسات الحكومية بنسبة كبيرة (77.48%)، كما أكدت الدراسة دور المعلومات التي يوفرها المشروع على صناعة القرارات، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول دور مشروع تكامل البيانات الحكومية في صناعة القرارات تعزي إلى (المؤهل العلمي، العمر، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة، معرفة إستخدام الحاسوب).

وتوصلت الدراسة إلى أهم التوصيات وهي ضرورة إكمال التحول الإلكتروني ودعم قواعد البيانات المركزية داخل المؤسسات الحكومية والربط بمشروع تكامل البيانات الحكومية.

## (3) دراسة كسبة (2015) بعنوان: " دور إدارة الهدم الخلاق في تحسين جودة الخدمات بالقطاع الحكومي الفلسطيني "

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع ودور إدارة الهدم الخلاق في تحسين جودة الخدمات بالقطاع الحكومي الفلسطيني في محافظات غزة، الكشف عن مستوى تحسين جودة الخدمات في القطاع الحكومي الفلسطيني في محافظات غزة حيث إستخدام الباحث أسلوب المنهج الوصفي التحليلي.

وتكونت عينة الدراسة من (336) موظفاً وموظفة شملت جميع العاملين بمسميات إشرافية (وكيل وزارة، وكيل مساعد، مدير عام، نائب مدير عام، مدير دائرة، رئيس قسم، رئيس شعبة) بالقطاع الاجتماعي في وزارات السلطة الفلسطينية في محافظات غزة.

وكانت أهم نتائج الدراسة وجود تأثير فعال لكل من: واقع ممارسة إدارة الهدم الخلاق بالقطاع الحكومي بمحافظة غزة بلغ (59.8%) وهي درجة متوسطة، مستوى جودة الخدمات بالقطاع الحكومي الفلسطيني بمحافظة غزة بلغ (63.5%) وهي درجة متوسطة، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول مستوى جودة الخدمات تعزى إلى (المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة) ووجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى جودة الخدمات المقدمة تعزى إلى المسمى الوظيفي.

وتوصلت الدراسة إلى أهم التوصيات وهي مواكبة الوزارة للتجهيزات التقنية الحديثة والملائمة لنقاط تقديم الخدمات عبر نظام معلوماتي محوسب وقواعد بيانات، تعزيز وتأهيل وتدريب العاملين في وزارات القطاع الحكومي وتوفير الأمن الوظيفي لهم بما يحقق أعلى مستوى لجودة الخدمات المقدمة.

#### 4) دراسة العالول(2015) بعنوان: "قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظات قطاع غزة"

هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظات قطاع غزة، وقد استخدم الباحث المنهج التحليلي الوصفي في الدراسة.

إعتمدت الدراسة على الإستبانة كأداة لجمع البيانات، وطبقت على عينة عشوائية طبقية، وتكونت عينة الدراسة من (800) مشترك من محافظات غزة.

وكانت أهم نتائج الدراسة أن تقييم الزبائن لجودة الخدمات الفعلية إيجابياً وجيداً إلا أنه لا يصل إلى مستوى توقعاتهم، مما يعني أن هناك فرص لتحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة من الشركة، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول الجودة المدركة من قبل الزبائن التي تقدمها الشركة تعزى إلى المحافظة.

وتوصلت الدراسة إلى أهم التوصيات تعزيز ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركة جوال بما يعود على الشركة والعاملين بها بالمنفعة والفائدة من جهة وعلى الزبائن والمستفيدين من خدمات الشركة من جهة أخرى.

#### 5) دراسة نصار (2015) بعنوان: "دور البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية في تحسين مستوى المعيشة للأسر الفقيرة في قطاع غزة".

هدفت الدراسة إلى فهم ظاهرة وأسباب الفقر في الأراضي الفلسطينية وخاصة قطاع غزة، التعرف على حزمة الخدمات التي يقدمها البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية الذي يدار من قبل وزارة الشؤون الإجتماعية، التعرف على المتغيرات المؤثرة على مستوى المعيشة للأسر الفقيرة في قطاع غزة حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

إعتمدت الدراسة على الإستبانة كأداة لجمع البيانات المقطعية من المبحوثين، وتكونت عينة الدراسة من (758) مستفيد من البرنامج.

وكانت أهم نتائج الدراسة متوسط مصروف الفرد في الأسر الفقيرة أقل من دولارين يومياً، خدمات البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية جاءت بطريقة تعكس البعد الاقتصادي الاجتماعي للخدمات المقدمة والتي تعزز صمود المواطن الفلسطيني في قطاع غزة وتعمل على الاستقرار الأسري، تحتل المساعدات النقدية من برنامج التحويلات النقدية بوزارة الشؤون الإجتماعية المرتبة الاولى بين مصادر الدخل الشهري للأسر الفقيرة.

وتوصلت الدارسة إلى أهم التوصيات وهي ضرورة إستخدام نظم المعلومات والتكنولوجيا في خلق تكامل في الخدمات والمساعدات المقدمة في المجال الانساني من أجل حياة كريمة للفقراء، ضرورة توحيد معايير إستهداف الأسر الفقيرة وخصوصاً معادلة فحص مستوى المعيشة (PMTF) المعمول بها في وزارة الشؤون الإجتماعية ووكالة غوث و تشغيل اللاجئين(الاونروا) .

## 6) دراسة السعافين (2015) بعنوان: "استراتيجية مقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية".

هدفت الدراسة إلى التوصل لإستراتيجية مقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة من خلال معرفة مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة، وقد إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملائمة لموضوع الدراسة.

إعتمدت الدراسة على الإستبانة كأداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (568) طالباً طالبة من طلبة المستوى الرابع بالجامعات الثلاث (الإسلامية، الأزهر، الاقصى) في العام الدراسي 2015-2014 وقامت الباحثة بإستخدام المنهج البنائي من خلال المجموعة البورية التي تكونت من عدد من الخبراء.

وكانت أهم نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية متوسطاً، حيث كان الوزن النسبي للأبعاد الخمسة هو (53%)، قيام الباحثة ببناء استراتيجية مقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية.

وتوصلت الدراسة إلى أهم التوصيات وهي توعية الطلبة وتعريفهم بالخدمات الطلابية ومجالاتها وأهميتها، وذلك للاستفادة من تلك الخدمات بالإضافة أن يكون تطوير وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجامعات الفلسطينية من أولوياتها.

**(7) دراسة حمادة (2014) بعنوان: "دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي: دراسة حالة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات -قطاع غزة "**

هدفت الدراسة إلى معرفة دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الحكومي من حيث زيادة الكفاءة و الفاعلية وتعزيز الشفافية وزيادة جودة الخدمات الحكومية بالإضافة إلى معرفة مدى توفر متطلبات تطبيق المعاملات الحكومية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتحديد أبرز المشاكل التي تواجه وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في عملية التحول نحو المعاملات الإلكترونية، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة.

اعتمدت الدراسة على أداة الإستبانة في جمع البيانات من المبحوثين، مستخدماً أسلوب الحصر الشامل نظراً لصغر حجم المجتمع، حيث تكون مجتمع الدراسة من (111) موظفاً من العاملين في الإدارات الخدمائية والتي تمثل القطاعات الثلاثة العاملة في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (قطاع البريد - قطاع تكنولوجيا المعلومات - قطاع الاتصالات).

وكانت أهم نتائج الدراسة توفر المتطلبات اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والمتعلقة بالمتطلبات الإدارية والفنية والموارد المالية والكادر البشري، وجود علاقة إيجابية بين تطبيق المعاملات الإلكترونية وتطوير الأداء من خلال زيادة الكفاءة والفاعلية وتعزيز الشفافية وتحسين الخدمة في القطاع الحكومي.

وتوصلت الدراسة إلى أهم التوصيات وهي ضرورة تعزيز مهارات وقدرات الموظفين اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية من خلال خطة للتدريب، توفير دليل لقواعد الممارسة الصحيحة لكافة التطبيقات والمعاملات الإلكترونية، توفير أليات تفاعلية مع الجمهور لحل المشاكل غير المتوقعة من خلال خدمات الدعم الفني المباشر والمحادثات الفورية للإجابة عن أي استفسارات أو تساؤلات وذلك لضمان الاستجابة الدائمة في تقديم الخدمات.

**(8) دراسة العرايب (2014) بعنوان: "فعالية برامج الرعاية الإجتماعية الدولية في تحقيق سياسات الحماية الإجتماعية: دراسة حالة - البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية في قطاع غزة "**

هدفت الدراسة إلى تحديد درجة تحقيق البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية لأهداف سياسات الحماية الإجتماعية في قطاع غزة، وقد إستخدم الباحث المنهج العلمي لتحقيق أهداف الدراسة.

إعتمدت الدراسة على الإستبانة كأداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (116) من المسؤولين عن تطبيق البرنامج الوطني بقطاع غزة طبقت بإستخدام المسح الاجتماعي الشامل،

وإستخدام العينة العشوائية لحوالي (370) أسرة من المستفيدين القدامى قبل إنطلاق البرنامج الوطني في قطاع غزة، بالإضافة تم إستخدام عينة عشوائية حوالي (380) أسرة مستفيدة حديثاً من البرنامج.

وكانت أهم نتائج الدراسة أن البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية حقق بصورة متوسطة أهداف سياسات الحماية الإجتماعية في قطاع غزة بالإضافة لم يقدم البرنامج الكثير في مجال رعاية وتمكين الفئات المهمشة.

وتوصلت الدراسة إلى أهم التوصيات وهي تفعيل التشريعات الإجتماعية، زيادة فعالية برامج الرعاية الإجتماعية الدولية في الأراضي الفلسطينية، تنمية رأس المال الإجتماعي للفقراء.

**(9) دراسة أبو حمد، بسام وبافانلو، سارة (2013) بعنوان: "إعادة تشكيل التحويلات النقدية: وجهات نظر المستفيدين والمجتمع حول البرنامج الوطني الفلسطيني للتحويلات النقدية".**

هدفت الدراسة إلى معرفة آراء وتجارب وتوجهات المستفيدين وغير المستفيدين من البرنامج الوطني الفلسطيني للتحويلات النقدية للتأكد من أنها تنعكس في السياسات والبرمجة، توفير نماذج لأفضل الممارسات حول إشراك المستفيدين والمجتمعات في المتابعة والتقييم التشاركي لبرنامج التحويلات النقدية.

إعتمدت الدراسة على جمع البيانات الأولية من منطقتي بيت لاهيا ورفح بإستخدام مجموعة واسعة أدوات البحث النوعي (12 مجموعة نقاش بورية، 23 مقابلة معمقة، 4 حالات دراسة معمقة، 6 مشاهدات، 18 مقابلة مع اشخاص ذوي الاعاقة).

وكانت أهم نتائج الدراسة أن المستفيدين ينظرون إلى البرنامج بإعتباره عنصراً هاماً خاصة الأسر التي تعيلها امرأة فهو المصدر الرئيسي لها.

وتوصلت الدراسة إلى أهم التوصيات إتخاذ خطوات إيجابية بإتجاه الحد من أخطاء الإدراج في ظل ندرة الموارد بالإضافة تصميم وتنفيذ الخدمات الملائمة للفئات المهمشة، إشراك الباحث الاجتماعي إلى جانب المعادلة الحسابية في تحديد الأسر الفقيرة وتسريع المعاملة وتسهيل إجراءات التوثيق.

**(10) دراسة الجماسي (2013) بعنوان: " إستخدام الإنترنت وعلاقته بمستوى الخدمة المقدمة للمرضي في مستشفيات وزارة الصحة بقطاع غزة".**

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين إستخدام الإنترنت ومستوي الخدمة المقدمة للمرضي في مستشفيات وزارة الصحة بقطاع غزة، وتعزيز إستخدام تكنولوجيا الإنترنت والإستفادة منها في إدارة



المستشفيات والتي ستؤدي إلى سرعة انجاز العمل وسهولة الحصول على المعلومات واتخاذ القرارات المناسبة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

إعتمدت الدراسة على الإستبانة كأداة للدراسة، طبقت على جميع مستشفيات وزارة الصحة في قطاع غزة والبالغ عددها ثلاثة عشر مستشفى وتكونت عينة الدراسة من (26) موظفاً من المدراء العامون والمدراء الإداريون.

وكانت أهم نتائج الدراسة وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا الانترنت وبين مستوى الخدمة المقدمة للمرضي في المستشفيات، ويحتاج العاملون على إدارة الإنترنت للتدريب بصفة مستمرة للتغلب على نقص الخبرة التكنولوجية، استخدام الانترنت يساهم في عدم الأخطاء وتقدم الخدمة المحددة بنسبة 77.92%، وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول استخدام الانترنت ومستوى الخدمة للمرضى بمستشفيات وزارة الصحة لمتغير المؤهل العلمي، عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول استخدام الانترنت ومستوى الخدمة تعزى للمسمى الوظيفي.

وتوصلت الدراسة إلى أهم التوصيات وهي حث المستشفيات على استخدام الإنترنت بشكل أكبر لزيادة كفاءة وفعالية العمليات الإدارية وتحسين مستوى الخدمة المقدمة في المستشفيات.

#### **11) دراسة حماد (2013) بعنوان: "تقييم مدى نجاح الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم - قطاع غزة من وجهة نظر العاملين".**

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى نجاح الخدمات الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم - غزة كأحد تطبيقات الحكومة الإلكترونية الفلسطينية وتقييمها من خلال بحث درجة توافر معايير نجاح النظم الإدارية (جودة المعلومات، جودة الخدمة، جودة النظام)، ومدى رضا المستخدمين عنه وتقييم الفائدة الكلية من النظام على العملية الإدارية و التعليمية بوزارة التربية والتعليم - قطاع غزة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة.

إعتمدت الدراسة على الإستبانة كأداة لاستطلاع عينة الدراسة، طبقت على عينة عشوائية طبقية بنسبة 40% من مجتمع الدراسة وتكونت عينة الدراسة من (450) من العاملين بوزارة التربية والتعليم في جميع محافظات قطاع غزة.

وكانت أهم نتائج الدراسة وجود ادراك لدى العاملين لأهمية الخدمات الإلكترونية وأثرها الايجابي على انجاز الأعمال في وزارة التربية والتعليم - قطاع غزة على توفر الوقت والكلفة، عدم وجود فروق بين استجابات المبحوثين حول تقييم مدى نجاح الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم بقطاع غزة تعزى للمؤهل العلمي، ووجود فروق بين استجابات المبحوثين حول مجالات الدراسة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

وتوصلت الدراسة إلى أهم التوصيات وهي ضرورة إجراء تقييم مستمر لجودة الخدمات الإلكترونية وتغطية الخدمات الإلكترونية لجميع مناحي العمل في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة.

**12) دراسة إسماعيل (2011) بعنوان: " خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجية في الإدارتين العليا والوسطى: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة "**

هدفت الدراسة إلى معرفة خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجية في الإدارتين العليا والوسطى للمصارف التجارية العاملة في قطاع غزة وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

إعتمدت الدراسة على الإستبانة في جمع البيانات وطبقت أسلوب الحصر الشامل لجميع أفراد المجتمع، وتكونت عينة الدراسة من البنوك التجارية العاملة في قطاع غزة والبالغ عددها (10) مصارف، حيث تم توزيع (67) إستبانة على الموظفين بالإدارة العليا والوسطى.

وكانت أهم نتائج الدراسة ان المصارف العاملة في قطاع غزة تطبق نظم وتكنولوجيا المعلومات في جميع الوحدات والأقسام، تحرص على مواكبة التطورات المتلاحقة في ظل تكنولوجيا المعلومات وكذلك تعمل على الإستفادة من المهارات والخبرات المتوفرة لديها واستثمار الكوادر البشرية في مجال التنمية، وأن نظم المعلومات المستخدمة تعمل على توفر معرفة ذات قيمة للبنك في تحسين جودة الخدمة واستحداث خدمات جديدة تحقق لها السبق على المنافسين.

وتوصلت الدراسة إلى أهم التوصيات وهي ضرورة أن يولى المسؤولين في القطاع المصرفي في قطاع غزة اهتماماً زائداً لنظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والعمل على إنشاء إدارة متخصصة لنظم المعلومات، رفع كفاءة نظم المعلومات ومكونات نظم المعلومات (المعدات، البرمجيات، الإتصالات، قواعد البيانات، الأفراد، الإجراءات) وتكوينها تبعاً للمستحدثات التكنولوجية.

**13) دراسة الدويك (2010) بعنوان: " نظم المعلومات الصحية المحوسبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية: دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي "**

هدفت الدراسة إلى تحديد الآثار المترتبة على إستخدام نظام المعلومات الصحية المحوسبة على عمليات صنع القرارات في مستشفى غزة الأوروبي، وتحليل الواقع الفعلي لمدى إستخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة ضمن مختلف الأقسام وأثار إستخدامه على مجالات الأعمال الإدارية والطبية، وقد إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لموضوع الدراسة.

إعتمدت الدراسة على الإستبانة كأداة للدراسة، طبقت على عينة طبقية وتكونت عينة الدراسة من (140) موظفاً وموظفه من متخذي القرارات.

وكانت أهم نتائج الدراسة أن نظام المعلومات الصحي المحوسب المستخدم حالياً في مستشفى غزة الأوروبي يؤثر بصورة جيدة على مجالات الأعمال الطبية والإدارية وكذلك على القرارات الطبية والإدارية، هناك معوقات تحد من فعالية نظم المعلومات الصحية ومن أهمها: ضعف الاعتمادات المالية المطلوبة، عدم توفير التدريب الكافي، نقص الرؤية نحو ضرورة التخطيط الشامل لتطبيقات الصحة الإلكترونية.

وتوصلت الدراسة إلى أهم التوصيات وهي ضرورة العمل على بناء منظومة صحية إلكترونية متكاملة على مستوى الوطن، ربط المستشفيات مع بعضها البعض عن طريق نظم المعلومات الصحية المحوسبة، التخلص من الملف الصحي الورقي تدريجياً والبدء بتنفيذ نظام السجل الصحي الإلكتروني.

### ثانياً: الدراسات العربية:

(1) دراسة أبو طيبخ (2016) بعنوان: " دور عوامل البنى التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات السياحية دراسة ميدانية في عدد من المؤسسات السياحية في محافظة النجف الأشرف " .

هدفت الدراسة التعرف على دور بعض عوامل البنى التحتية التكنولوجية (المهارة والخبرة، استثمار التكنولوجيا، الكفاءة التكنولوجية) في تحسين جودة الخدمات السياحية.

إعتمدت الدراسة على الإستبانة كأداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (95) سائح.

وكانت أهم نتائج الدراسة وجود تأثيرات معنوية ذات دلالة معنوية لعوامل البنى التحتية التكنولوجية في جودة الخدمات السياحية.

وتوصلت الدراسة إلى أهم التوصيات وهي ضرورة وضع الخطط والبرامج المستقبلية لتفعيل دور تكنولوجيا المعلومات وتهيئة بنية تحتية ملائمة للعمل بشكل يجعلها أكثر فاعلية.

(2) دراسة الجويعي (2015) بعنوان: " تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على منسوبي معهد حرس الحدود بالرياض " .

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية في تحسين الأداء الوظيفي لمنسوبي معهد حرس الحدود بالرياض وقد إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

إعتمدت الدراسة على الإستبانة في جمع البيانات، طبقت على عينة عشوائية بسيطة، وتكونت عينة الدراسة من (203) موظفاً من العاملين في معهد حرس الحدود بالرياض.

وكانت أهم نتائج الدراسة إن إسهام تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية في تحسين الأداء الوظيفي لمنسوبي معهد حرس الحدود بالرياض بمتوسط (4.7 من 5.0) موافقون بدرجة كبيرة جداً.

وتوصلت الدراسة إلى أهم التوصيات وهي ضرورة توفير خدمة البريد الإلكتروني لجميع العاملين في معهد حرس الحدود بالرياض، توفير البرمجيات اللازمة لتطبيق العمل الإلكتروني في المعهد مع إمكانية توفير الدورات التدريبية اللازمة لتطبيق العاملين في معهد حرس الحدود بالرياض التعاملات الإلكترونية.

**3) دراسة سميحة (2014) بعنوان: " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة - دراسة تحليلية لآراء عينة لموظفي مؤسسة إتصالات الجزائر".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة.

إعتمدت الدراسة على الإستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (40) موظفاً من مؤسسة إتصالات الجزائر.

وكانت أهم نتائج الدراسة وجود علاقة تأثير بين جودة الخدمة وبين تكنولوجيا المعلومات، وجود 40% من عينة الدراسة موافقين على أن مؤسسة إتصالات الجزائر تتميز بالخدمات وجاذبية المباني والتصميم الداخلي والتطور التكنولوجي للمعدات والأجهزة في إنتاج الخدمة ويرجع ذلك لإختلاف طبيعة العمل وبيئة العمل.

وتوصلت الدراسة إلى أهم التوصيات وهي ضرورة حث الموظفين على إستعمال وإستغلال تكنولوجيا المعلومات والإتصال في أداء مهامهم وتقديم مختلف الخدمات.

**4) دراسة السوسي (2013) بعنوان: " نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة ".**

هدفت الدراسة إلى إبراز الأسلوب الأمثل للتعامل مع المعلومات والعمل على تلبية تكاليف المؤسسات الصحية، محاولة دراسة وتقييم مدى تبني قطاع الخدمات العمومية الصحية لهذه المفاهيم والتقنيات في المؤسسات العمومية الإستشفائية الجزائرية و إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

إعتمدت الدراسة على الملاحظة وتحليل مختلف الوثائق والمعطيات والاستبانة كأداة للدراسة طبقت على عينة عشوائية، وتكونت عينة الدراسة من (40) عامل بالمستشفى منهم 20 عامل إداري و 20 عامل في الجانب الطبي.

وكانت أهم نتائج الدراسة هي عدم اهتمام المستشفى بأهمية قياس رضى المرضى عن الخدمات المقدمة لهم وتقديم اقتراحاتهم، غياب شبه تام لدى الموظفين لإدراك قيمة المعلومة وإعتبارها

موردا ثانويا لا يؤدي إستغلاله، عمال المستشفى يستخدمون أنظمة معلومات في عملهم إلا أنها يدوية، وهذا ما يعكس التأخر الملحوظ في عمليات إستخدام نظم معلومات آلية في مجال الأعمال الإدارية والطبية، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المجال الطبي بتسريع عملية تبادل المعلومات بين الهيئات الطبية المختلفة، نظام المعلومات تتيح فرصة الإستغناء عن الملف الطبي الورقي للمريض وهذا ما يؤكد نسبة 67.5% من العمال.

وتوصلت الدراسة إلى أهم التوصيات وهي ضرورة العمل على بناء منظومة صحة إلكترونية متكاملة على مستوى الوطن تضمن التبادل الآمن للمعلومات بين المستشفيات وشتى المراكز الصحية عن طريق نظام معلومات صحي، إنشاء خلايا لمراقبة الخدمات المقدمة مشكلة من مختلف فئات المستخدمين لإكتشاف المشاكل و إيجاد الحلول.

(5) دراسة العلوي(2013) بعنوان: " تقبل أعضاء هيئة التدريس بكليات العلوم التطبيقية لمصادر المعلومات الإلكترونية: تطبيق نموذج تقبل التكنولوجيا TAM".

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تقبل أعضاء هيئة التدريس بكليات العلوم التطبيقية بسلطنة عمان لإستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية باعتماد نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM)، وذلك من خلال التعرف على مدى تأثير المتغيرات الخارجية على المتغيرات الاعتقادية والتي بدورها تؤثر على المتغير التابع وهو النية السلوكية لإستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية، وقد إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى المنهج الكمي لتحقيق أهداف الدراسة.

إعتمدت الدراسة على الإستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، وتكونت عينة الدراسة من (120) عضو هيئة تدريس من كليات العلوم التطبيقية الست الموجودة بالسلطنة.

وكانت أهم نتائج الدراسة وجود علاقات طردية تربط بين المتغيرات الخارجية (الفروقات الفردية، جودة نظام المعلومات، وجودة المعلومات) والمتغيرات الاعتقادية (سهولة الإستخدام، الفائدة المتوقعة) والتي بدورها تؤثر على النية السلوكية للإستخدام، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات النوع أو العمر أو الخبرة الأكاديمية حول النية السلوكية لإستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية.

وتوصلت الدراسة إلى أهم التوصيات وهي تنمية مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية من خلال زيادة الاشتراكات السنوية في قواعد البيانات المختلفة بما يتلائم مع التخصصات الموجودة بكليات العلوم التطبيقية بالإضافة لزيادة الخدمات الإلكترونية المقدمة داخل كليات العلوم التطبيقية.

6) دراسة Sharma & Chandel (2013) بعنوان: " نموذج قبول التكنولوجيا لإستخدام التعلم من خلال المواقع الإلكترونية بين الطلاب في عمان "

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل الرئيسية المؤثرة على تعلم الطلاب من خلال المواقع الإلكترونية، وقد إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. إعتمدت الدراسة على الإستبانة كأداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (100) طالب من جامعة السلطان قابوس.

وكانت أهم نتائج الدراسة ان اتجاهات الطلاب و نيتهم السلوكية بإستخدام التعلم عن طريق المواقع الإلكترونية تأثرت بشكل ايجابي بعوامل (المنفعة المدركة وسهولة الإستخدم المدركة و جودة الموقع الإلكتروني وكفاءة إستخدام الحاسوب)، كذلك قدمت الدراسة نظرة للتعلم من خلال المواقع الإلكترونية في سلطنة عمان، أشارت الدراسة إلى أهمية عنصر الموقف من إستخدام النظام في تقبل أنظمة تكنولوجيا المعلومات.

7) دراسة الزعبي وأبو الغنم (2012) بعنوان: " أثر وظائف إدارة المعرفة في مستوى جودة الخدمات المقدمة من سلطة المياه وشركة الكهرباء الأردنية من وجهة نظر العاملين دارسه ميدانية على محافظات جنوب الأردن".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر وظائف إدارة المعرفة في مستوى جودة الخدمات المقدمة من سلطة المياه وشركة الكهرباء الأردنية من وجهة نظر العاملين في محافظات جنوب الأردن، وقد إستخدم الباحثان منهجية البحث الوصفي والميداني التحليلي.

إعتمدت الدراسة على الإستبانة كأداة للدراسة، طبقت على عينة عشوائية طبقية بنسبة 40% من مجتمع الدراسة وتكونت عينة الدراسة من (532) عاملاً وعامله من العاملين في شركة الكهرباء وسلطة المياه في محافظات الجنوب.

وكانت أهم نتائج الدراسة إن تصورات العاملين لمدى تطبيق وظائف إدارة المعرفة كان مرتفعاً، كما كانت آرائهم لمستوى الخدمات المقدمة من المؤسسات قيد البحث مرتفعاً أيضاً، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول مجالات الدراسة تعزى لمتغير الجنس، العمر، وعدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المقدمة تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة.

وتوصلت الدراسة إلى أهم التوصيات وهي ضرورة تبني فلسفة إدارية تهتم بثقافة المعرفة، والبنية التحتية الإلكترونية، وأساليب إدارية من شأنها الاهتمام بالتعليم العالي والتطوير الذاتي، لما لها من دور في تعزيز تراكم المعرفة وتحسين مستوى الخدمات.

8) دراسة أبو قاعود والرابعة (2010) بعنوان: " مدى توافر خصائص المنظمة الافتراضية وأثره على جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الإدارة العليا: دراسة حالة شركة الأردن لخدمات الهاتف المتنقل المحدودة - زين".

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى توافر خصائص المنظمة الافتراضية على جودة الخدمة المقدمة وتحديد أكثر هذه الخصائص تأثيراً في مستوى جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركة، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لتأصيل مفهومي المنظمة الافتراضية وجودة الخدمة.

إعتمدت الدراسة على الإستبانة كأداة لجمع المعلومات، وتكونت عينة الدراسة من كافة الموظفين في الشرائح السابقة التابعة لشركة زين والبالغ عددهم (315) من المدراء العاميين والمدراء وقادة الفرق في شركة الأردن لخدمات الهاتف المتنقل والبالغ عددهم (350) عميلاً.

وكانت أهم نتائج الدراسة أن تصورات الموظفين حول توافر خصائص المنظمة الافتراضية مرتفعة وبلغت (4.17)، وتصورات المستفيدين حول أبعاد جوده الخدمة المقدمة جاء مرتفعاً حيث بلغ (4.25) .

وتوصلت الدراسة إلى أهم التوصيات وهي العمل على توفير كامل لمتطلبات المنظمة الافتراضية والعوامل المساعدة على نجاحها، توكيد الجودة.

### ثالثاً: الدراسات الاجنبية

1) دراسة Bordbar (2016) بعنوان:

**"The Survey of the Relationship between Information Technology Acceptance and Organizational Agility from the Perspective of the Public Institutions Employees (Case Study: Markazi Province Organization of Road Maintenance and Transport)"**.

"مسح العلاقة بين قبول تكنولوجيا المعلومات والرشاقة التنظيمية من وجهة نظر موظفي المؤسسات العامة- دراسة حالة مركز صيانة الطرق والنقل المركزية".

هدفت الدراسة إلى مسح العلاقة بين قبول تكنولوجيا المعلومات وخفة الحركة التنظيمية من وجهة نظر موظفي المنظمات العامة الذين يستخدمون باستمرار تكنولوجيا المعلومات، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي.

إعتمدت الدراسة على تطبيق الدراسة الميدانية الاستقصائية وتكون مجتمع الدراسة من موظفي المنظمات العامة والبالغ عددهم (56) موظفاً ويسبب صغر عدد أعضاء مجتمع الدراسة تم

إستخدام أسلوب المسح الشامل لمفردات المجتمع. كما تم تحليل البيانات من خلال الإستفادة من الاحصاءات الوصفية واختبار الانحدار الخطي.

وكانت أهم نتائج الدراسة هنالك علاقة إيجابية بين أربعة عوامل الفائدة المدركة وسهولة الإستخدام والموقف من الإستخدام (الميول للإستخدام) والنية بإستخدام التكنولوجيا الرشاقة، أيضاً مستوى رشاقة المؤسسة يزداد جنباً إلى جنب مع الزيادة في معدل قبول التكنولوجيا في القطاع العام وكان مفتاح هذه الزيادة هو التحسن في نية إستخدام التكنولوجيا وإضفاء الطابع المؤسسي على المعايير الذهنية الإيجابية لإستخدام التكنولوجيا بين الموظفين.

وكانت أهم التوصيات أن هناك حاجة إلى فعالية التكلفة ومدى معقولة التغييرات الأخرى في المنظمة التي يجب دراستها بعناية، هناك حاجة مديري المنظمة للتركيز أكثر على تطبيق التكنولوجيات الحديثة، هناك حاجة لتطبيق التقنيات الحديثة على مزيد من الموظفين من مختلف الوحدات في المنظمة.

## (2) دراسة others & Scheurwegs (2015) بعنوان

**"Data integration of structured and unstructured sources for assigning clinical codes to patient stays".**

" تكامل البيانات من مصادر مهيكلة وغير المهيكلة لتحديد الرموز التشخيصية للمرضى ".

هدفت الدراسة إلى دمج البيانات المهيكلة وغير المهيكلة (النصية) التي يتم تجميعها لتعيين رموز التشخيص والإجرائية السريرية حسب (ICD-9-CM) لإقامات المريض، بالإضافة إلى التحقق في ما إذا كان تكامل البيانات يطور من قوة التنبؤ بالمقارنة مع إستخدام البيانات بشكل منعزل.

إعتمدت الدراسة على تقييم منهجيتان لتكامل البيانات، بيانات في وقت مبكر تتكون من خصائص ذات مصادر مختلفة مع نموذج واحد والبيانات اللاحقة لها نموذج منفصل لكل مصدر وتتكون من التنبؤات مع Meta learner هذا سيتم تقييمه حسب المصادر والرموز من مجموعة خارجية من المختصين الطبيين.

وكانت أهم نتائج الدراسة هي بالمقارنة مع أفضل مصادر التنبؤ الفردي، تبين أن تكامل البيانات اللاحقة تقود إلى تحسينات في قوة التنبؤ على سبيل المثال (زادت الشامل F-مقياس من 30.6% إلى 38.3% للتصنيف الدولي للأمراض، التنقيح التاسع، تعديل السريري (ICD-9-CM) رموز التشخيص)، في حين تكامل البيانات في وقت مبكر هو أقل اتساقاً، التنبؤ بقوة يختلف بين المختصين الأطباء لكلا ال، icd-9cm التشخيصي و الرموز الإجرائية.



وتوصلت الدراسة إلى أهم التوصيات وهي أن النماذج التي تستخدم مصادر بيانات السجلات الصحية الإلكترونية المتعددة تفوق بشكل منهجي النماذج باستخدام مصادر البيانات بمعزل عن مهمة التنبؤ بالرموز ICD-9-CM على نطاق واسع من التخصصات الطبية

(3) دراسة **et.al & Bahramzadeh (2014)** بعنوان:

**"The Analysis of the Relationship Between IT and the organizational Agility of Bojnourd Social Security Hospital".**

" تحليل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والرشاقة التنظيمية من مستشفى بوجنورد للضمان الاجتماعي "

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين قبول تكنولوجيا المعلومات والرشاقة التنظيمية في مستشفى بوجنورد للضمان الاجتماعي، وقد استخدم الباحث المنهج الارتباطي الذي يبحث في الكشف عن العلاقة ما بين السبب والأثر.

إعتمدت الدراسة على الإستبانة كأداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (186) موظف بالمستشفى.

وكانت أهم نتائج الدراسة هنالك علاقة كبيرة بين الفائدة المدركة مقارنة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والرشاقة التنظيمية، وبين سهولة الإستخدام المدركة مقارنة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات وتنظيمها الرشيق، بين المواقف تجاه إستخدام تكنولوجيا المعلومات والرشاقة التنظيمية، وبين الميل إلى إستخدام تكنولوجيا المعلومات والرشاقة التنظيمية.

(4) دراسة **et.al & Azizzadeh (2013)** بعنوان:

**"Service Quality Measurement in thePublic Sector (Ilam Province Post Office Case Studies)".**

" قياس جودة الخدمة في القطاع العام، دراسة حالة مكتب بريدي في محافظة إلام "

هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمة في مكتب بريدي بمقاطعة إلام بإيران، وتحديد العوامل الفعالة على رضا المستفيدين وترتيب تأثير كل واحد وتوفير نهج واقتراح للمقاطعة لتحسين خدمات مكاتب البريد الخاصة بها، وقد اعتمد الباحث مقياس سيرفكوال بأبعاده الخمسة مع إضافة بعد خاص بالتكلفة وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي .

إعتمدت الدراسة على الإستبانة كأداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (180) شخص.

وكانت أهم نتائج الدراسة أن هنالك فروقاً بين الوضع الراهن للجودة والحالة المرغوبة (من حيث المؤشرات الفعالة، الأدلة المادية، والموثوقية، والضمان، والتعاطف) من مقاطعات إلام للخدمات

البريدية في خطأ قياسي من 5%، بالإضافة توصلت أن مقياس سيرفكوال لا يزال يستخدم بأبعاده الخمسة في العالم النامي، مع إجراء تعديلات عن طريق إدخال أبعاد جديدة.

#### (5) دراسة Munhurrun (2010) بعنوان:

### "service quality in the public service"

#### "جودة الخدمة في الخدمة العامة"

هدفت الدراسة إلى الحصول على فهم أفضل لمدى جودة الخدمة في الخدمة العامة لإدارة واحدة من القطاع العام في موريشيوس من خلال الاعتماد على موظفي الخطوط الأمامية (فلي) وتصورات المستفيدين عن جودة الخدمة، وقد اعتمد الباحث مقياس سيرفكوال لقياس جودة الخدمة بين فلي والمستفيدين في قسم كبير من القطاع العام في موريشيوس وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي لقياس توقعات المستجيبين ودرجات الإدراك.

إعتمدت الدراسة على الإستبانة كأداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (250) عميل و(30) موظف من مقدمي الخدمة.

وكانت أهم نتائج الدراسة أن هنالك عجز كبير في تلبية موظفي الخطوط الأمامية لتوقعات المستفيدين، وموظفي الخطوط الأمامية لديهم فهم جيد لما هي هذه التوقعات، يضيف مجموعة من المعارف المتعلقة بإدارة جودة الخدمة العامة و التي ستكون ذات فائدة لمديري الخدمات العامة الاستراتيجية والتشغيلية، والأكاديميين الذين يبحثون عن الموثوقية في تقييم جودة الخدمة.

#### (6) دراسة Sánchez & Hueros (2010) بعنوان:

### "Motivational Factors that Influence the Acceptance of Moodle Using TAM "

#### "العوامل التحفيزية التي تؤثر على نموذج قبول التكنولوجيا TAM".

هدفت الدراسة إلى تحسين فهم العوامل المحفزة وراء رضا الطلاب أو عدم الرضا عن نموذج منهج التعلم القائم على الويب. تمت الدراسة باستخدام نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM) بإضافة متغيران خارجين (الدعم الفني والكفاءة الذاتية المدركة)، تم استطلاع عينة من (226) من طلاب إدارة الأعمال وإدارة (LADE)، ودرجة التعليم الابتدائي، ودورات جامعه وليفيا وذلك باستخدام نموذج تقبل تكنولوجيا المعلومات TAM، أظهرت النتائج أن الدعم التقني له تأثير مباشر على سهولة الاستخدام المدركة والفائدة المدركة، كما تأثر استخدام موودل مباشرة من سهولة الاستخدام المدركة والموقف، كذلك تكشف النتائج أهمية سهولة الاستخدام المدركة والفائدة المدركة على الموقف.

(7) دراسة Park (2009) بعنوان:

**"An Analysis of the Technology Acceptance Model in Understanding University Student's Behavioral Intention to Use E- Learning".**

" فهم سلوك طلاب الجامعة حول تكنولوجيا التعليم الإلكتروني من خلال تحليل نموذج قبول التكنولوجيا "

هدفت الدراسة إلى التعرف على سلوك الطلاب حول تكنولوجيا التعليم الإلكتروني e-learning من خلال تحليل نموذج قبول التكنولوجيا.

إعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة للدراسة، طبقت على عينة عنقودية وتكونت عينة الدراسة من (650) طالباً من دورات التعليم الإلكتروني المختارة طواعية في الدراسة، وإستخدم أسلوب تنميط المعادلة المنتظمة structured equation modeling لتفسير تبني هذه التكنولوجيا. وتضمنت المعادلة المتغيرات التالية: الكفاءة الذاتية، المعيار الذاتي، قابلية النفاذ للنظام، المنفعة المدركة، سهولة الإستخدم المدركة، الموقف، والنية السلوكية لإستخدم التعليم الإلكتروني.

وكانت أهم نتائج الدراسة أن نموذج قبول التكنولوجيا أداة نظرية جيدة لفهم قبول المستخدمين للتعليم الإلكتروني، الكفاءة الذاتية هي المتغير الأكثر أهمية، يليه المعيار الذاتي لتفسير العملية السببية للنموذج، لا توجد علاقة مباشرة بين المنفعة المدركة وسهولة الإستخدم المدركة وبين نية الإستخدم للتعليم الإلكتروني ولكنهما يرتبطان مباشرة بمواقف الطلاب تجاه التعلم الإلكتروني.

(8) دراسة Lean (2008) بعنوان:

**"Factors influencing intention to use e-government services among citizens in Malaysia".**

"العوامل المؤثرة على إستخدم الخدمات الحكومية الإلكترونية بين المواطنين في ماليزيا "

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على نية إستخدم الحكومة الإلكترونية بين الماليزيين، وقد إستخدم الباحث المنهج الاستكشافي.

إعتمدت الدراسة على الإستانة كأداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من المواطنين في مجتمع ماليزيا (195) مواطن.

وكانت أهم نتائج الدراسة أن هنالك علاقة إيجابية مباشرة بين الثقة والفائدة المدركة والميزة النسبية المدركة والصورة المدركة نحو النية لإستخدام خدمة الحكومة الإلكترونية في حين التعقيد له علاقة سلبية كبيرة نحو نية الإستخدام للحكومة الإلكترونية.

(9) دراسة Wing Lam (2005) بعنوان:

### "Barriers to e-government integration"

#### "عوائق أمام تكامل الحكومة الإلكترونية"

هدفت الدراسة إلى تحديد العوائق التي تحول دون تكامل الحكومة الإلكترونية (EGI)، إعتمدت الدراسة على إجراء مقابلات شبه منظمة مع 14 استشاريين ذوي خبرة كبيرة من مشاريع الحكومة الإلكترونية، وقد تم تحليل النصوص المقابلة من قبل الباحث لتحديد الحواجز في EGI.

وكانت أهم نتائج الدراسة أن مجموعة من 17 عائق التي نظمت في واحدة من أربع فئات: الاستراتيجية والتكنولوجيا والسياسة والتنظيم. وتشمل عوائق استراتيجية أهداف الحكومة الإلكترونية المشتركة والأهداف والأطر الزمنية التسليم، والملكية والحكم. وتشمل عوائق التكنولوجيا التوافقية الهندسة المعمارية، ومعايير البيانات والنظم القديمة. وتشمل عوائق سياسة الخصوصية للمواطن، ملكية البيانات والآثار المترتبة على السياسات. وتشمل عوائق التنظيمية الإصلاح الحكومي والعمليات الحكومية والمهارات الإدارية والتقنية.

وتوصلت الدراسة إلى أهم التوصيات وهي ينبغي لأصحاب المصلحة أن تشارك في التخطيط الاستراتيجي وإدارة التغيير.

(10) دراسة et.al & Zain (2005) بعنوان:

### "The relationship between information technology acceptance and organizational agility in Malaysia".

#### "العلاقة بين قبول التكنولوجيا ومرونة المؤسسات في ماليزيا".

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى العلاقة بين تقبل التكنولوجيا ومرونة المؤسسات وقد إعتمدت الدراسة على نموذج تقبل التكنولوجيا (Technology Acceptance Model TAM)، حاول الباحثون تحديد العلاقة ليروا كيف أن تقبل التكنولوجيا يعطي المؤسسة القدرة لتكون منافساً مرناً، إستخدم المعادلات التركيبية لتحليل البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (329) مديراً وتنفيذياً في شركات التصنيع بماليزيا.

وكانت أهم نتائج الدراسة أن إستخدام تكنولوجيا المعلومات يملك أقوى تأثير مباشر على مرونة المؤسسة، بينما المنفعة المدركة وسهولة الإستخدام المدركة لتكنولوجيا المعلومات أثرت على

رشاقة الشركات بطريقة غير مباشرة من خلال الأنظمة الحقيقية أو استخدام التكنولوجيا والميل تجاه استخدام التكنولوجيا، استخدام تكنولوجيا المعلومات يوفر للمدراء المعلومات اللازمة في الوقت المناسب وتساعد المدراء على إتخاذ القرار الأفضل.

#### رابعاً: التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال إستعراض الدراسات السابقة تجد الباحثة اختلاف البيانات التي أجريت فيها، واختلاف طبيعة نشاط المؤسسات التي طبقت عليها، وتنوع المتغيرات التي تناولتها وتعدد الأساليب الإحصائية المستخدمة في الحصول على البيانات وتحليلها.

#### أولاً: أوجه الاتفاق مع الدراسة الحالية

1. اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في منهج الدراسة وأداة جمع البيانات حيث اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وإستخدام أداة الإستبانة، ما عدا دراسة (أبو حمد و بافانلو، 2013) و (Wing Lam، 2005) قد إستخدما أداة المقابلة في تنفيذ دراستهم و دراسة(Lean، 2008) إستخدم المنهج الاستكشافي ودراسة(Bahramzadeh، 2014) إستخدمت المنهج الإرتباطي لتطبيق الدراسة.

2. اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة من حيث التعامل مع العاملين من كافة المستويات الادارية مثل دراسة (الزغبى وأبو الغنم، 2012)، دراسة (العلوي، 2013)، دراسة (السوسي، 2013)، دراسة (الجويعي، 2015)، دراسة (حماد، 2013)، دراسة (سميحة، 2014)، دراسة (حمادة، 2014)، دراسة (zain وآخرون، 2005)، دراسة (Bordbar، 2016) ودراسة (Munhurrun، 2010) ودراسة (Bahramzadeh وآخرون، 2014).

3. اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في تطبيق الدراسة على البرنامج الوطني الفلسطيني مثل دراسة (نصار، 2015) حيث تناولت البرنامج من الناحية الاقتصادية في التعرف على حزم الخدمات التي يقدمها البرنامج الوطني الفلسطيني، أما دراسة (أبو حمد وبافانلو، 2013) ودراسة (العراييد، 2014) فقد تناولوا البرنامج من الناحية الإجتماعية ومعرفة درجة تحقيق البرنامج الوطني الفلسطيني لأهداف وسياسات الحماية الإجتماعية في قطاع غزة والتعرف على آراء و توجيهات المستفيدين من التحولات النقدية.

4. اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (مكي، 2015)، دراسة(Sánchez and، 2010)، دراسة (Hueros، 2005)، دراسة (Zain&et.al، 2005)، دراسة (park، 2009)، دراسة (Bordbar، 2016)، دراسة (العلوي، 2013) ودراسة (Sharma& Chandel، 2013) و دراسة

(lean، 2008) و دراسة (Bahramzadeh، 2014) من حيث الاستناد إلى النموذج الدولي TAM في تحديد أبعاد متغيرات الدراسة وهو نموذج قياس تقبل التكنولوجيا.

5. اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في العمل على القطاع الحكومي مثل دراسة (مكي، 2015) تناولت الحديث عن واقع مشروع تكامل البيانات الحكومية من جهة نظر صناع القرار في المؤسسات الحكومية، دوره في صناعة القرارات، تحديد العوامل المؤثرة على استفادة صناع القرار من المشروع، دراسة (حماد، 2013) تناولت الحديث عن الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم بقطاع غزة، دراسة (الجماصي، 2013) ركزت على العلاقة بين استخدام الإنترنت ومستوى الخدمة المقدمة للمرضى في مستشفيات وزارة الصحة بقطاع غزة، دراسة (كسبة، 2015) تناولت الحديث عن تحسين جودة الخدمات في القطاع الاجتماعي بقطاع غزة، ودراسة (نصار، 2015) ودراسة (أبو حمد وبقانلو، 2013) تحدثا عن المستفيدين من البرنامج الوطني الفلسطيني التابع لوزارة الشؤون الاجتماعية، دراسة (العراييد، 2014) تناولت برامج الرعاية الاجتماعية الدولية في تحقيق سياسات الحماية الاجتماعية من خلال البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الاجتماعية بقطاع غزة التابع لوزارة الشؤون الاجتماعية، دراسة (حمادة، 2014) تناولت دور المعاملات الإلكترونية على الأداء الإداري الحكومي في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بقطاع غزة ، دراسة (الغفير، 2017) وقفت على مدى جاهزية المؤسسات الحكومية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، ودراسة (Munhurrun، 2010) تناولت فهم مدى جودة الخدمة في الخدمة العامة لإدارة واحدة من القطاع العام في موريشيوس من خلال الاعتماد على موظفي الخطوط الأمامية (فلي) وتصورات المستفيدين عن جودة الخدمة ، ودراسة (Azizzadeh&et.al، 2013) تناولت قياس جودة الخدمة في مكتب بريدي بمقاطعة إلام بإيران، و تحديد العوامل الفعالة على رضا المستفيدين، ودراسة (Bahramzadeh&et.al، 2014) تناولت تحليل العلاقة بين قبول تكنولوجيا المعلومات والرشاقة التنظيمية في مستشفى بوجنورد للضمان الاجتماعي.

### ثانياً: أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية

1. اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث متغيرات الدراسة حيث ندرت الدراسات السابقة في الربط بين المتغيرين تكامل البيانات الحكومية و بين جودة الخدمة المقدمة على حد علم الباحثة.

ثالثاً: المجالات التي استفادت منها هذه الدراسة مما سبق ذكره من دراسات سابقة هي:

1. الاهتمام لبعض المراجع والمصادر التي لم يتسنى للباحثة الاطلاع عليها من قبل.

2. الإستفادة منها في صياغة الإطار النظري لموضوع الدراسة.
3. الربط والمقارنة ما بين النتائج التي نتجت عن هذه الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة التي تناولت نفس الأبعاد.
4. الإستفادة في تصميم إستبانة الدراسة وذلك بالاطلاع على العديد من الأدوات المستخدمة وانتقاء منها ما يتناسب مع موضوع الدراسة مع اضافة ما يلزم من التعديلات.

#### رابعاً: ما تميزت به الدراسة الحالية على الدراسات السابقة

1. تناولت الدراسة الحالية موضوع تكامل البيانات الحكومية وأثره على جودة الخدمات المقدمة في القطاع الحكومية وهو موضوع لم يتم تداوله من قبل الدراسات السابقة.
2. تميزت الدراسة الحالية بانها تستطلع آراء الموظفين نحو جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني وليس المستفيدين (المنتفعين) من البرنامج الوطني الفلسطيني وذلك لعدم تعامل المستفيدين بشكل مباشر مع تكامل البيانات الحكومية.
3. تناولت هذه الدراسة وجهات النظر للعاملين في البرنامجين تكامل البيانات الحكومية و البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بغض النظر عن المستوى الوظيفي لهم.

#### جدول متغيرات الدراسة والدراسات السابقة:

قامت الباحثة بتلخيص متغيرات الدراسة وأبعادها والدراسات السابقة في جدول يوضح اسم الباحث وتاريخ الإعداد انظر جدول رقم(3.1)، حيث إستخدم من قبل الباحثة في التعقيب على النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة ومقارنة النتائج التي توصلت إليها الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة سواء بالاتفاق او الإختلاف

### جدول (3.1): متغيرات الدراسة والدراسات السابقة

| الدراسات السابقة  |  | متغيرات الدراسة                             |
|---|--|---|
| (مكي، 2015).  | خصائص المعلومات                            | المتغير المستقل:<br>تكامل البيانات الحكومية |
| Sánchez and (Hueros، 2010)، (مكي، 2015)   | الدعم الفني                                |   |
| (Sánchez and Hueros، 2010)،<br>(Sharma&Chandel، 2013)، (park، 2009)،<br>(Bahramzadeh، 2005)، (et.al & Zain، 2014)،<br>(Bordbar، 2016).  | الميل للنظام (الموقف من<br>إستخدام النظام) |   |
| (Sánchez and Hueros، 2010)،<br>(Sharma&Chandel، 2013)، (park، 2009).  | كفاءة إستخدام الحاسوب                      |   |
| Sánchez and (مكي، 2015)، (2010)،<br>(Hueros، 2013)، (Sharma&Chandel، 2013)،<br>(park، 2009)، (et.al & Zain، 2005)،<br>(العلوي، 2013)، (Bahramzadeh، 2014)،<br>(lean، 2008)، (Bordbar، 2016).            | المنفعة المدركة                            |   |
| (مكي، 2015)،<br>(Sánchez and Hueros، 2010)،<br>(Sharma&Chandel، 2013)، (park، 2009)،<br>(et.al & Zain، 2005)، (العلوي، 2013)،<br>(Bahramzadeh، 2014)، (lean، 2008)،<br>(Bordbar، 2016).                 | سهولة الإستخدام                            |   |
| (كسبية، 2015)، (العالول، 2015)، (السعافين، 2015)، (سميحة، 2014)،<br>(الجماصي، 2013)، (السوسي، 2013)، (أبو طبيخ، 2016)، (أبو قاعود و الربابعة،<br>2010)، (الزعبوي و أبو الغنم، 2012)، (Munhurrin، 2010). |  | المتغير التابع:<br>جودة الخدمات المقدمة     |

المصدر: (جرد بواسطة الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة)



# الفصل الرابع

## التحليل الإحصائي لمحاور الدراسة واختبار فرضياتها

- المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
- المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

## المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

- تمهيد
- أولاً: منهجية وأسلوب الدراسة
- ثانياً: مجتمع وحجم عينة الدراسة
- ثالثاً: خطوات بناء الإستبانة
- رابعاً: أداة الدراسة (الإستبانة)
- خامساً: صدق الإستبانة
- سادساً: ثبات الإستبانة
- سابعاً: المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

## تمهيد

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورياً رئيسياً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

حيث تناول هذا المبحث وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها. كما يتضمن وصفاً للإجراءات التي قامت بها الباحثة في تصميم أداة الدراسة وتقنياتها، والأدوات التي استخدمتها لجمع بيانات الدراسة، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

### أولاً: منهجية وأسلوب الدراسة

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها فقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، كما لا يكتفي هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى إستنتاجات يبنى عليها التصور المقترح بحيث يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

وقد استخدمت الباحثة مصدرين أساسيين للمعلومات:

(1) المصادر الثانوية: حيث إتجهت الباحثة إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

(2) المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأت الباحثة إلى جمع البيانات الأولية من خلال الإستبانة كأداة رئيسة للبحث، صممت خصيصاً لهذا الغرض كما استخدمت المقابلات كمصدر لتوضيح بعض نتائج الدراسة.

### ثانياً: مجتمع الدراسة

هو مصطلح علمي منهجي يراد به كل من يمكن أن تعمم عليه نتائج الدراسة وذلك طبقاً للمجال الموضوعي لمشكلة الدراسة "العساف، 2006: 91).

ويتكون مجتمع الدراسة من:

العاملين الذين يتعاملون مع البرنامجين " تكامل البيانات الحكومية والبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية " ومتواجدون بوزارة الشؤون الإجتماعية بقطاع غزة، وقد تم اختيار العاملين للدراسة نظراً لأن المستفيدين (المنتفعون من الخدمات المقدمة) لا يتعاملون مع نظام تكامل البيانات الحكومية بشكل مباشر ولا يوجد لديهم معلومات كافية عنه، حيث بلغ عدد الموظفين (184) موظف من (الإداريين والباحثين الاجتماعيين ومختصي الحاسوب) وذلك حتى تاريخ 2017/04/04. وبحسب البيانات الصادرة من وزارة الشؤون الإجتماعية - غزة، الجدول رقم (4.1) يوضح توزيع مجتمع الدراسة:

جدول (4.1): توزيع الموظفين العاملين بالبرنامج الوطني الفلسطيني والبيانات الحكومية حسب مكان العمل

| م. | مكان العمل                                 | العدد |
|----|--|-------|
| 1  | مقر الرئيسي لوزارة الشؤون الإجتماعية - غزة | 23    |
| 2  | مديرية غزة                                 | 49    |
| 3  | مديرية شمال غزة                            | 40    |
| 4  | مديرية دير البلح                           | 26    |
| 5  | مديرية خانينوس                             | 22    |
| 6  | مديرية رفح                                 | 24    |
|    | الاجمالي                                   | 184   |

المصدر: الإدارة العامة للحماية الإجتماعية، بيانات غير منشورة، 2017.

#### - حجم عينة الدراسة

تم استخدام أسلوب الحصر الشامل لجميع مفردات مجتمع الدراسة الذين يتعاملون مع البرنامجين نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع (30) استبانة أولية على عينة تجريبية للتحقق من صدق الاستبانة وثباتها، وبعد ذلك تم تعديل الاستبانة الأولية بناءً على نتائج العينة التجريبية، ثم تم توزيع الإستبانات على أفراد مجتمع الدراسة كافة والبالغ عددهم (184) موظفاً، وتم استرداد (181) إستبانة أي ما يمثل (98.3%) من الإستبانات الموزعة، وبعد تفحص الإستبانات تم استبعاد (1) إستبانة نظراً لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة عليها، وبذلك يكون عدد الإستبانات الخاضعة للدراسة (180) إستبانة ما يمثل (97.8%) من الإستبانات الموزعة.

## ثالثاً: خطوات بناء الإستبانة

قامت الباحثة بإعداد أداة الدراسة لمعرفة "أثر تكامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي دراسة تطبيقية: البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بوزارة الشؤون الإجتماعية - قطاع غزة" ، واتبعت الباحثة الخطوات التالية لبناء الإستبانة:

1. الإطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والإستفادة منها في بناء الإستبانة وصياغة فقراتها.
2. استشارت الباحثة عدداً من المختصين في وزارة الشؤون الإجتماعية ومن أساتذة الجامعات الفلسطينية والمشرفين الإداريين في تحديد أبعاد الإستبانة وفقراتها.
3. تحديد المجالات الرئيسية التي شملتها الإستبانة.
4. تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
5. عرض الإستبانة على المشرف للنقاش وإبداء الملاحظات.
6. تم تصميم الإستبانة في صورتها الأولية وقد تكونت من محورين أساسيين.
7. تم عرض الإستبانة على (17) من المحكمين ذوي الخبرة في المجالات الأكاديمية والإدارية والإحصائية في كل من الجامعات والمؤسسات الحكومية. والملحق رقم (1) يبين أسماء أعضاء لجنة التحكيم.
8. في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الإستبانة من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، لتستقر الإستبانة في صورتها النهائية على (58) فقرة، ملحق (3).

## رابعاً: أداة الدراسة (الإستبانة)

تم إعداد إستبانة حول "أثر تكامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي دراسة تطبيقية: البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بوزارة الشؤون الإجتماعية - قطاع غزة".

تتكون إستبانة الدراسة من قسمين رئيسيين:

**القسم الأول:** يتكون من البيانات الشخصية عن المستجيب (هل تمتلك معرفة بإستخدام الحاسوب وبرامجه، صورة إستخدام جهاز الحاسوب في العمل، الجنس، المؤهل العلمي، مكان العمل، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).

**القسم الثاني:** وهو عبارة عن محاور الدراسة "أثر تكامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي" وتتكون من (58) فقرة، كما هي موضحة في الجدول التالي.

## جدول (4.2): توزيع الفقرات على محاور الإستبانة

| عدد الفقرات | المجالات  | #  |
|-------------|---|----|
| 7           | خصائص المعلومات   | 1. |
| 7           | الدعم الفني   | 2. |
| 5           | الميل لنظام   | 3. |
| 5           | كفاءة إستخدام الحاسوب   | 4. |
| 7           | المنفعة المدركة   | 5. |
| 5           | سهولة الإستخدام   | 6. |
| 36          | تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية |    |
| 22          | جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية    |    |
| 58          | اجمالي محاور الإستبانة  |    |

تم إستخدام التدرج (1-10) لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول رقم (4.3):

## جدول رقم (4.3): درجات المقياس المعتمد

| موافقة بدرجة مرتفعة جدا | ←←←←←←←← |   |   |   |   |   |   |   | موافقة بدرجة منخفضة جدا | الاستجابة |
|-------------------------|----------|---|---|---|---|---|---|---|-------------------------|-----------|
| 10                      | 9        | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1                       | المقياس   |

اختارت الباحثة التدرج (1-10) للاستجابة، وكلما اقتربت الاجابة من 10 دل على الموافقة العالية على ما ورد في الفقرة المعنية وكل تدرج له وزن نسبي 10%.

## خامساً: صدق الإستبانة

يقصد بصدق الإستبانة أن تقيس أسئلة الإستبانة ما وضعت لقياسه، وقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق الإستبانة بطريقتين:

### 1- صدق الإستبانة من وجهة نظر المحكمين "الصدق الظاهري":

عرضت الباحثة الإستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (17) متخصص في المجالات الأكاديمية والإدارية والمهنية والإحصائية، وقد استجابت الباحثة لآراء المحكمين وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

## 2- صدق المقياس:

### أولاً: الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للإستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

#### - نتائج الاتساق الداخلي:

أ. نتائج الاتساق الداخلي للمحور الاول: تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.

#### أولاً: خصائص المعلومات

يوضح جدول رقم (4.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "خصائص المعلومات" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية  $\alpha \leq 0.05$  وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم(4.4): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "خصائص المعلومات" والدرجة الكلية للمجال

| # | خصائص المعلومات   | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|---|---|-----------------------|--------------------------|
| 1 | يوفر تكامل البيانات الحكومية المعلومات الكافية التي تغطي جميع جوانب البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.             | *0.714                | 0.000                    |
| 2 | يعمل تكامل البيانات الحكومية على سرعة تقديم المعلومات للبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                           | *0.777                | 0.000                    |
| 3 | يوفر تكامل البيانات الحكومية معلومات دقيقة وصحيحة عن المستفيدين في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.              | *0.672                | 0.000                    |
| 4 | يساعد تكامل البيانات الحكومية في الحد من إتخاذ قرارات غير رشيدة.  | *0.720                | 0.000                    |
| 5 | يسأهم تكامل البيانات الحكومية في خفض التكلفة واهدار الوقت للمستفيدين.   | *0.737                | 0.000                    |
| 6 | يعطى تكامل البيانات الحكومية معلومات محدثة تلبى احتياجات العاملين في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.            | *0.789                | 0.000                    |
| 7 | يمكن الاعتماد على تكامل البيانات الحكومية في استبعاد الحالات غير المطابقة لشروط البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية. | *0.757                | 0.000                    |

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة  $\alpha \leq 0.05$ . قيمة r الجدولية يساوي 0.349

## ثانياً: الدعم الفني

يوضح جدول رقم (4.5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الدعم الفني" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (4.5): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الدعم الفني" والدرجة الكلية للمجال

| # | الدعم الفني   | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|---|---|-----------------------|--------------------------|
| 1 | تشرف جهات مختصة على تقديم الدعم الفني "لتكامل البيانات الحكومية" في وزارة الشؤون الإجتماعية.  | *0.736                | 0.000                    |
| 2 | تتمتع الجهات المختصة بالدعم الفني "لتكامل البيانات الحكومية" بمستوى خبرة يتناسب مع المهام المنوطة بها.                                      | *0.850                | 0.000                    |
| 3 | تتميز الجهات المختصة بالدعم الفني " لتكامل البيانات الحكومية " بسرعة الاستجابة عند تقديم الخدمات الارشادية للمستفيدين (العاملين) من النظام. | *0.765                | 0.000                    |
| 4 | تتميز الجهات المختصة بالدعم الفني بالقدرة على تطوير النظام المحوسب الخاص بالبيانات الحكومية بشكل دوري.                                      | *0.862                | 0.000                    |
| 5 | تتمتع الجهات المختصة بالدعم الفني بالمقدرة على توفير الشبكات الحاسوبية الداخلية التي تربط الادارات ببعضها.                                  | *0.717                | 0.000                    |
| 6 | تعمل الجهات المختصة بالدعم الفني على توفير خطوط انترنت سريعة للتعامل مع تكامل البيانات الحكومية.  | *0.753                | 0.000                    |
|   | تبدي الجهات المختصة بالدعم الفني الاهتمام بتحديث البيانات الخاصة ببرنامج تكامل البيانات الحكومية بشكل مستمر.                                | *0.802                | 0.000                    |

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ . قيمة r الجدولية يساوي 0.349

## ثالثاً: الميل للنظام

يوضح جدول رقم (4.6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الميل لنظام" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.



جدول رقم (4.6): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الميل لنظام" والدرجة الكلية للمجال

| # | الميل لنظام  | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|---|--|-----------------------|--------------------------|
| 1 | تحرص الإدارة العليا بوزارة الشؤون الإجتماعية على ضرورة استخدام الفحص على البيانات الحكومية للمستفيدين (المنتفعين) من برامجها.                      | *0.741                | 0.000                    |
| 2 | يعمل نظام تكامل البيانات الحكومية على تقليص الإجراءات المتبعة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                                     | *0.642                | 0.000                    |
| 3 | لا يشعر المستفيدين (المنتفعين) من البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية بالقلق فيما يتعلق بسرية بياناتهم الشخصية الموجودة في تكامل البيانات الحكومية. | *0.782                | 0.000                    |
| 4 | تحقق تكامل البيانات الحكومية درجة عالية من الرضا للمستفيدين (العاملين) بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                              | *0.834                | 0.000                    |
| 5 | يُمكن تكامل البيانات الحكومية من توفير خدمات جديدة للمستفيدين (المنتفعين) في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                         | *0.778                | 0.000                    |

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ . قيمة r الجدولية يساوي 0.349

**رابعاً: كفاءة استخدام الحاسوب**

يوضح جدول رقم (4.7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " كفاءة استخدام الحاسوب" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية  $\alpha \leq 0.05$  وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (4.7): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "كفاءة استخدام الحاسوب" والدرجة الكلية للمجال

| # | كفاءة استخدام الحاسوب  | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|---|--|-----------------------|--------------------------|
| 1 | يتوفر لدى الموظفين قدرات ومؤهلات تتناسب مع احتياجات تطبيق تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.     | *0.695                | 0.000                    |
| 2 | يتم تدريب الموظفين العاملين بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بصفة مستمرة للتغلب على نقص الخبرة التكنولوجية.               | *0.765                | 0.000                    |
| 3 | تساعد جهة الاختصاص (الإدارة العليا) على تحسين مهارات وامكانيات الموظفين فيما يتعلق بالتعامل مع تكامل البيانات الحكومية.                | *0.820                | 0.000                    |
| 4 | يجيد الموظفون العاملون بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية استخدام برنامج تكامل البيانات الحكومية.                           | *0.672                | 0.000                    |
| 5 | يمتلك الموظفون العاملون في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية القدرة على البحث واستخراج التقارير من تكامل البيانات الحكومية. | *0.677                | 0.000                    |

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة  $\alpha \leq 0.05$ . قيمة  $r$  الجدولية يساوي 0.349

#### خامساً: المنفعة المدركة

يوضح جدول رقم (4.8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "المنفعة المدركة" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية  $\alpha \leq 0.05$  وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (4.8): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " المنفعة المدركة" والدرجة الكلية للمجال

| # | المنفعة المدركة   | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|---|---|-----------------------|--------------------------|
| 1 | يحسن استخدام تكامل البيانات الحكومية أدائي في تنفيذ المعاملات للمستفيدين ضمن البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية.                    | *0.421                | 0.004                    |
| 2 | يساعد تكامل البيانات الحكومية في تسهيل الإجراءات الإدارية المختلفة المتبعة بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.           | *0.904                | 0.000                    |
| 3 | شجع استخدام تكامل البيانات الحكومية على عدم الطلب من المستفيدين بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية كافة المستندات ورقيا. | *0.405                | 0.005                    |
| 4 | يضمن تكامل البيانات الحكومية التبادل الآمن للمعلومات بين الموظفين العاملين في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.         | *0.485                | 0.0001                   |
| 5 | يسأهم تكامل البيانات الحكومية في تحقيق التكامل المعلوماتي للبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                             | *0.392                | 0.0007                   |
| 6 | يساعد تكامل البيانات الحكومية في تحسين جودة القرارات المتخذة.   | *0.466                | 0.001                    |
| 7 | إستخدام تكامل البيانات الحكومية ذو منفعة لأداء المهام المطلوبة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                     | *0.542                | 0.000                    |

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة  $\alpha \leq 0.05$ . قيمة  $r$  الجدولية يساوي 0.349

#### سادسا: سهولة الإستخدام

يوضح جدول رقم (4.9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " سهولة الإستخدام" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية  $\alpha \leq 0.05$  وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (4.9): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "سهولة الاستخدام" والدرجة الكلية للمجال

| # | سهولة الاستخدام   | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|---|---|-----------------------|--------------------------|
| 1 | تكامل البيانات الحكومية سهل الاستخدام حيث يوفر ما احتاجه من بيانات مساندة للبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية. | *0.700                | 0.000                    |
| 2 | اواجه صعوبات أثناء استخدام تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                     | *0.462                | 0.001                    |
| 3 | آلية استخدام تكامل البيانات الحكومية مفهومه في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                            | *0.617                | 0.000                    |
| 4 | توفر تكامل البيانات الحكومية المعلومات من مصادرها بشكل اسهل من الطرق التقليدية.   | *0.598                | 0.000                    |
| 5 | يتميز استخدام تكامل البيانات الحكومية بالوضوح في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                          | *0.765                | 0.000                    |

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة  $\alpha \leq 0.05$ . قيمة r الجدولية يساوي 0.349

ب. نتائج الاتساق الداخلي للمحور الثاني: جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية

يوضح جدول رقم (4.10) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات "جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية  $\alpha \leq 0.05$  وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (4.10): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "جودة الخدمات المقدمة" في البرنامج

الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية والدرجة الكلية للمجال

| #  | جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية                     | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|----|--|-----------------------|--------------------------|
| 1  | يتوفر للموظفين المستلزمات اللوجستية و التسهيلات بكافة أنواعها التي تكفل تقديم خدمة جيدة. | *0.362                | 0.013                    |
| 2  | يراعي الموظفون الاهتمام بالمظهر العام في مكان عملهم .                                    | *0.418                | 0.001                    |
| 3  | يتلائم التصميم الداخلي لمكان العمل مع طبيعة الخدمات المقدمة للمستخدمين.                  | *0.360                | 0.014                    |
| 4  | يتوفر للموظفين التجهيزات الحديثة و التقنيات المناسبة لإنجاز معاملات المستخدمين بشكل سهل. | *0.474                | 0.000                    |
| 5  | يتمتع الموظفون بالمعرفة الكافية للرد على استفسارات المستخدمين.                           | *0.639                | 0.000                    |
| 6  | يخصص الموظفون وقتاً كافياً لمراجعة مشاكل المستخدمين.                                     | *0.846                | 0.000                    |
| 7  | يلتزم الموظفون بتقديم الخدمات للجمهور في الموعد المحدد.                                  | *0.871                | 0.000                    |
| 8  | يتجنب الموظفون تكرار الأخطاء في تقديم الخدمات المختلفة.                                  | *0.767                | 0.000                    |
| 9  | يقوم الموظفون بإعطاء المعلومات اللازمة للمواطن بشكل واضح.                                | *0.865                | 0.000                    |
| 10 | يستجيب الموظفون لطلبات المستخدمين بدقة حسب الامكانيات المتوفرة.                          | *0.835                | 0.000                    |
| 11 | يعمل الموظفون على ايجاد الحلول الناجمة لمشاكل المستخدمين.                                | *0.834                | 0.000                    |
| 12 | يقوم الموظفون بإجراء المعاملات اللازمة للمستخدمين بشكل سريع.                             | *0.860                | 0.000                    |
| 13 | لدى الموظفون الاستعداد و الرغبة لمساعدة المستخدمين.                                      | *0.885                | 0.000                    |
| 14 | يستجيب الموظفون لشكاوى المستخدمين بالسرعة الممكنة.                                       | *0.897                | 0.000                    |
| 15 | يلتزم الموظفون بتقديم الخدمات للمستخدمين وفق أنظمة العمل.                                | *0.878                | 0.000                    |
| 16 | يعزز الموظفون شعور الأمان و الثقة لدى المستخدمين.  | *0.860                | 0.000                    |
| 17 | يحافظ الموظفون على الخصوصية و السرية في المعلومات التي تخص المراجعين.                    | *0.780                | 0.000                    |
| 18 | تقدم الخدمة للمستخدمين في جو آمن يخلو من المخاطر.  | *0.757                | 0.000                    |
| 19 | يتمتع الموظفون بروح معنوية مرحة عند التعامل مع الجمهور.                                  | *0.754                | 0.000                    |
| 20 | يتوفر لدى الموظفون القدرة على استيعاب الجمهور وتقدير ظروفهم.                             | *0.739                | 0.000                    |
| 21 | يعطي الموظفون الاهتمام المناسب لكل مستفيد.   | *0.775                | 0.000                    |
| 22 | يتمتع الموظفون باللباقة والمجاملة عند تعاملهم مع الجمهور.                                | *0.773                | 0.000                    |

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة  $\alpha \leq 0.05$ . قيمة  $r$  الجدولية يساوي 0.349

## ثانياً: الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبانة.

يبين جدول رقم (4.11) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الإستبانة دالة إحصائياً عند مستوي معنوية  $\alpha \leq 0.05$  وبذلك يعتبر جميع مجالات الإستبانة صادقه لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (4.11): معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للإستبانة

| #  | المجالات  | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|----|---|-----------------------|--------------------------|
| 1. | تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية | خصائص المعلومات       | *0.794                   |
| 2. |   | الدعم الفني           | *0.739                   |
| 3. |   | الميل لنظام           | *0.796                   |
| 4. |   | كفاءة استخدام الحاسوب | *0.732                   |
| 5. |   | المنفعة المدركة       | *0.593                   |
| 6. |   | سهولة الاستخدام       | *0.734                   |
|    | تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية |                       | *0.868                   |
|    | جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية    |                       | *0.925                   |

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة  $\alpha \leq 0.05$ . قيمة r الجدولية يساوي 0.349

## سادساً: ثبات الإستبانة Reliability

يقصد بثبات الإستبانة أن تعطي الإستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الإستبانة يعني الاستقرار في نتائج الإستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على الأفراد عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تحققت الباحثة من ثبات إستبانة الدراسة من خلال:  
معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient وطريقة التجزئة النصفية وكانت  
النتائج كما هي مبينة في جدول رقم (4.12).

جدول رقم (4.12): معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لقياس ثبات الإستبانة

| #  | المجالات  | عدد الفقرات           | معامل ألفا كرونباخ | التجزئة النصفية |        |
|----|---|-----------------------|--------------------|-----------------|--------|
| .1 | تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية | 7                     | *0.764             | *0.853          |        |
| .2 |   | خصائص المعلومات       | 7                  | *0.911          | *0.888 |
| .3 |   | الدعم الفني           | 5                  | *0.845          | *0.879 |
| .4 |   | الميل لنظام           | 5                  | *0.746          | *0.775 |
| .5 |   | كفاءة إستخدام الحاسوب | 7                  | *0.937          | *0.932 |
| .6 |   | المنفعة المدركة       | 5                  | *0.740          | *0.700 |
|    | سهولة الإستخدام   |                       |                    |                 |        |
|    | تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية | 36                    | *0.911             | *0.874          |        |
|    | جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية    | 22                    | *0.956             | *0.975          |        |
|    | اجمالي محاور الإستبانة  | 58                    | *0.970             | *0.910          |        |

\* الإرتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

واضح من النتائج الموضحة في جدول رقم (4.12) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لمحوري اجمالي تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية حيث تتراوح بين (0.740 - 0.937) بينما بلغت لجميع المجالات (إجمالي تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية) (0.911). أما حسب طريقة التجزئة النصفية فكانت النتائج مشابهة لطريقة ألفا كرونباخ حيث تتراوح بين (0.700 - 0.932) بينما بلغت لجميع المجالات (0.874).

أما قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لمحور جودة الخدمات المقدمة حيث بلغت (0.956)، أما حسب طريقة التجزئة النصفية فكانت النتائج مشابهة لطريقة ألفا كرونباخ حيث بلغت لجميع المجالات (0.975).

أما بالنسبة لإجمالي محاور الاستبانة فكانت قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة حيث بلغت (0.970)، وحسب طريقة التجزئة النصفية فكانت (0.910).

وبذلك تكون الإستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق رقم (3) قابلة للتوزيع. وتكون الباحثة قد تأكدت من صدق وثبات إستبانة الدراسة مما يجعلها على ثقة بصحة الإستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

### سابعاً: المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم تفرغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

#### اختبار التوزيع الطبيعي : Normality Distribution Test

تم إستخدام اختبار كولمغوروف-سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول رقم (4.13).

جدول رقم(4.13): يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

| #  | المجالات  | عدد الفقرات | كولمغوروف-سمرنوف K-S (S) | Sig. المعنوية |
|----|---|-------------|--------------------------|---------------|
| 1. | تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية | 7           | 0.711                    | 0.692         |
| 2. |   | 7           | 0.648                    | 0.795         |
| 3. |   | 5           | 0.997                    | 0.273         |
| 4. |   | 5           | 0.856                    | 0.456         |
| 5. |   | 7           | 0.753                    | 0.622         |
| 6. |   | 5           | 0.891                    | 0.405         |
|    | تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية | 36          | 0.838                    | 0.483         |
|    | جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية    | 22          | 0.944                    | 0.335         |
|    | اجمالي محاور الإستبانة  | 58          | 0.784                    | 0.571         |

واضح من النتائج الموضحة في جدول رقم (4.13) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي وسيتم إستخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.



## تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- 1- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة.
- 2- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.
- 3- اختبار التجزئة النصفية (split half) لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.
- 4- استخدام اختبار كولمجوروف-سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test): ((K-S)) يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.
- 5- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للإستبانة، والعلاقة بين المتغيرات.
- 6- اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى الحياد، وتم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الإستبانة.
- 7- اختبار T لعينتين مستقلتين independent sample t. test لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات.
- 8- اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA (One Way Analysis of Variance) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.
- 9- اختبار الانحدار المتعدد Multiple Regression باستخدام طريقة Stepwise لقياس أثر المتغير المستقل (تكامل البيانات الحكومية) على المتغير التابع (جودة الخدمات المقدمة).

## خلاصة المبحث الأول:

تناول هذا المبحث الإجراءات المنهجية للدراسة حيث تم الحديث عن منهجية الدراسة ومجتمع وحجم عينة الدراسة والأداة التي استخدمت وهي "الإستبانة"، كما تم التعرف على الخطوات التي إتبع في بناء أداة الإستبانة وكيفية التحقق من صدق وثبات الإستبانة وأخيراً تم التطرق إلى المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة والتي سوف يتم تطبيقها في المبحث الثاني من هذا الفصل.

## المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

تمهيد

أولاً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

ثانياً: الوزن النسبي لفقرات المجالات

أ- تحليل فقرات الإستبانة

ب- اختبار فرضيات الدراسة

## تمهيد

يتضمن هذا المبحث عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة وإستعراض أبرز نتائج الإستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على الفروقات في استجابات العينة وفقاً للمتغيرات الشخصية للدراسة لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم إستخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الإجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

### أولاً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية.

#### نسبة الاسترداد:

يبين جدول (4.14) توزيع عينة الدراسة حسب أعداد الاستمارات المكتملة و المفقودة

جدول (4.14): توزيع عينة الدراسة حسب أعداد الاستمارات المكتملة والمفقودة

| #                                      | التكرار | النسبة % |
|--|---------|----------|
| استمارات مكتملة                        | 180     | 97.8     |
| استمارات مفقودة (لم يتم الاجابة عليها) | 4       | 2.2      |
| المجموع                                | 184     | 100.0    |

وحسبما تشير البيانات من خلال جدول (4.14) أن 97.8% من الاستمارات تم استكمالها بالتعبئة من المبحوثين بينما 2.2% تم اعتبارها استمارات مفقودة، وكانت نصيب هذه الاستمارات المفقودة عدد (1) لمحافظة غزة وعدد (2) لمحافظة خانيونس وعدد (1) لمحافظة دير البلح. وتعدو الباحثة ذلك لوجود تكرار لإسم أحد الموظفين ضمن العينة ولأخذ بعض الموظفين إجازة بدون راتب بالإضافة إلى تعبئة غير مكتملة لجميع الفقرات لأحدى الاستبيانات.

☒ توزيع عينة الدراسة حسب امتلاكهم معرفة بإستخدام الحاسوب وبرامجه

يبين جدول (4.15) توزيع عينة الدراسة حسب امتلاكهم معرفه بإستخدام الحاسوب وبرامجه

جدول (4.15): توزيع عينة الدراسة حسب امتلاكهم معرفه بإستخدام الحاسوب وبرامجه

| #                                       | البند | التكرار | النسبة % |
|---|-------|---------|----------|
| هل تمتلك معرفة بإستخدام الحاسوب وبرامجه | نعم   | 169     | 93.9     |
|   | لا    | 11      | 6.1      |

من خلال جدول (4.15) تشير البيانات أن نسبة 93.9% يمتلكون معرفة باستخدام الحاسوب وبرامجه، بينما 6.1% لا يمتلكون تلك المعرفة وتعزو الباحثة ذلك ومن خلال طبيعة عملها في وزارة الشؤون الإجتماعية بظهور نتيجة عالية في امتلاك الموظفين لمعرفة استخدام الحاسوب وبرامجه لحصولهم على دورات مكثفة في كيفية استخدام برامج الحاسوب بالتعاقد مع التدريب المهني التابع لوزارة العمل بالإضافة لانتشار استخدام الوسائل التكنولوجية في مختلف مجالات الحياة، في حين وجود عدد منهم ليس لديه معرفة باستخدام الحاسوب نتيجة لعدم مقدرتهم على امتلاك جهاز حاسوب أو لا يوجد لديهم رغبة في التعلم على برامج الحاسوب.

#### توزيع عينة الدراسة حسب استخدام جهاز الحاسوب في العمل بصورة

يبين جدول (4.16) توزيع عينة الدراسة حسب استخدام جهاز الحاسوب في العمل بصورة

#### جدول (4.16): توزيع عينة الدراسة حسب صورة استخدام جهاز الحاسوب في العمل

| #  | البند              | التكرار | النسبة% |
|--|--------------------|---------|---------|
| يتم استخدام جهاز الحاسوب في العمل بصورة (للذين اجابوا بنعم على لسؤال السابق) | لا يوجد            | 12      | 7.1     |
|  | وحدوي              | 96      | 56.8    |
|  | مشترك مع زميل واحد | 30      | 17.8    |
|  | مشترك مع اكثر      | 31      | 18.3    |

وحسبما تشير البيانات في جدول (4.16) أن ما نسبته 56.8% من الذين يمتلكون معرفة باستخدام الحاسوب وبرامجه عبروا أنه يتم استخدام جهاز الحاسوب في العمل لوحدهم، ونسبة 18.3% يتم استخدام جهاز الحاسوب في العمل مع أكثر من زميل، ونسبة 17.8% مشترك مع زميل واحد، بينما نسبة 7.1% لا يوجد لديهم جهاز حاسوب. وتعزو الباحثة وجود النسبة العالية لإستخدام الحاسوب في العمل بشكل منفرد من قبل الموظفين نتيجة امتلاك عدد كبير منهم المعرفة الجيدة بالحاسوب بحيث مكنتهم من التعامل مع الحاسوب بشكل منفرد وهذا ما أكدته نتيجة البند الأول من البيانات الشخصية، في حين تعزو وجود 7.1% لا يوجد لديهم جهاز حاسوب وذلك لنقص الامكانيات المادية لتوفير أجهزة كافية للمديريات بالإضافة لوجود خلل في توزيع الأجهزة على بعض المديريات حيث أن هنالك مديريات أخذت حصة غيرها من الأجهزة.

#### توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

يبين جدول (4.17) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

جدول (4.17): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

| #     | البند | التكرار | النسبة% |
|-------|-------|---------|---------|
| الجنس | ذكر   | 100     | 55.6    |
|       | أنثى  | 80      | 44.4    |

وحسبما تشير البيانات في جدول (4.17) أن غالبية الموظفين هم من الذكور حيث بلغت نسبتهم 55.6%، بينما 44.4% هن من الاناث وتعرزو الباحثة ذلك بناءً إلى الثقافة المجتمعية الفلسطينية بتفضيل أن يكون العمل الاجتماعي للذكور أكثر من الاناث ، وذلك لما يتعرض له العاملين في هذا المجال لنسبة من الخطورة في تعاملاتهم مع فئات المجتمع سواء في التعامل مع الحالات المدمنه للمخدرات - المتسولين - القضايا الجنائية...الخ.

### توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

يبين جدول (4.18) توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

جدول (4.18): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

| #             | البند             | التكرار | النسبة% |
|---------------|-------------------|---------|---------|
| الفئة العمرية | 18- أقل من 25 سنة | 5       | 2.8     |
|               | 25- أقل من 35 سنة | 81      | 45.0    |
|               | 35- أقل من 45 سنة | 77      | 42.8    |
|               | 45- أقل من 55 سنة | 14      | 7.8     |
|               | من 55 سنة فأكثر   | 3       | 1.7     |

وحسبما تشير البيانات في جدول (4.18) أن نسبة 45% فئاتهم العمرية تقع من 25-أقل من 35 سنة، ونسبة 42.8% في الفئة العمرية من 35-أقل من 45 سنة، ونسبة 7.8% في الفئة العمرية 45-أقل من 55 سنة، ونسبة 2.8% في الفئة من 18-أقل من 25 سنة فأقل، بينما نسبة 1.7% من 55 عام فأكثر. وتعرزو الباحثة وجود الغالبية العظمى من الموظفين في الفئة العمرية التي تقع من 25-أقل من 35 سنة وهي مرحلة الشباب كون العمل الاجتماعي يتطلب النشاط والحيوية وسرعة التدخل لحل الأزمات وهي ضمن بنود التشغيل بالإضافة إلى أن هذه الفئة لديها اهتمام ومتابعة للتطورات التكنولوجية الحديثة التي تساعد في انجاز الأعمال في اقل وقت وجهد.

### توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

يبين جدول (4.19) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

جدول (4.19): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

| #             | البند       | التكرار | النسبة% |
|---------------|-------------|---------|---------|
| المؤهل العلمي | دبلوم متوسط | 15      | 8.3     |
|               | بكالوريوس   | 159     | 88.3    |
|               | ماجستير     | 6       | 3.3     |

وحسبما تشير البيانات في جدول (4.19) أن ما نسبته 88.3% مؤهلهم العلمي بكالوريوس، 8.3% دبلوم، 3.3% ماجستير. وتعزو الباحثة ذلك إلى أن غالبية الموظفين من حملة شهادة البكالوريوس كون سياسة التوظيف المتبعة في العمل الاجتماعي تشترط أن يكون المؤهل العلمي بكالوريوس ووجود النسبة الأقل من حملة الماجستير لكلفته العالية وقلة الراتب حيث نتيجة الحصار المفروض على قطاع غزة منذ 2007 انعكس سلباً على الوضع المالي للموظفين حيث أصبحت الحكومة توفر سلف مالية فقط وفي مواعيد غير منتظمة بالإضافة لعدم توفر الدعم الكافي من المنح الحكومية لتشجيع الموظفين على استكمال الدراسات العليا. بصفة عامة يلاحظ أن مجتمع الدراسة مؤهلين علمياً بالتالي يسهل عليهم فهم موضوع الدراسة والاجابة بكل دقة وموضوعية.

#### توزيع عينة الدراسة حسب مكان العمل

يبين جدول (4.20) توزيع عينة الدراسة حسب مكان العمل

جدول (4.20): توزيع عينة الدراسة حسب مكان العمل

| #          | البند            | التكرار | النسبة% |
|------------|------------------|---------|---------|
| مكان العمل | مقر الوزارة      | 23      | 12.8    |
|            | محافظة غزة       | 48      | 26.7    |
|            | محافظة شمال غزة  | 40      | 22.2    |
|            | محافظة دير البلح | 25      | 13.9    |
|            | محافظة خان يونس  | 20      | 11.1    |
|            | محافظة رفح       | 24      | 13.3    |

وحسبما تشير البيانات في جدول (4.20) أن ما نسبته 26.7% مكان عملهم محافظة غزة، 22.2% محافظة شمال غزة، 13.9% محافظة دير البلح، 13.3% محافظة رفح، بينما 11.1% محافظة خان يونس، 12.8% مقر الوزارة. وتعزو الباحثة وجود النسبة العالية لعينة الدراسة في محافظة غزة كونها تعد أكبر المحافظات في السكان حسب بيانات الإدارة العامة لنظم المعلومات والحاسوب بوزارة الداخلية ونقلًا عن صحيفة دنيا الوطن (صحيفة دنيا الوطن، 2017). حيث تخطى الـ 778 ألف نسمة وكذلك في عدد المستفيدين من البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الاجتماعية والذي بلغ عددهم 19674 مستفيد لدفعة 3-2017، فيما تجاوز عدد السكان لمحافظة الشمال الـ

328 ألف نسمة وعدد المستفيدين من البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية 14398 مستفيد، في حين بلغ عدد سكان المحافظة الوسطى 283 ألف نسمة وعدد المستفيدين من البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية 11211 مستفيد، أما عدد سكان محافظة خانيونس فبلغت 391 ألف نسمة وعدد مستفيدين من البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية 14538 مستفيد، ومحافظة رفح زاد تعداد سكانها عن 250 ألف نسمة وعدد المستفيدين من البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية 11379 مستفيد، يجدر الاشارة هنا بأن محافظة الشمال ومحافظة خانيونس متقاربتان في عدد السكان وعدد المستفيدين من البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية وبالتالي ترى الباحثة من النتائج التي ظهرت بأن هنالك خلل في توزيع الموظفين على المحافظتين.

### توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

يبين جدول (4.21) توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

جدول (4.21): توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

| #              | البند        | التكرار | النسبة% |
|----------------|--------------|---------|---------|
| المسمى الوظيفي | مدير عام     | 1       | .6      |
|                | مدير دائرة   | 12      | 6.7     |
|                | نائب مدير    | 4       | 2.2     |
|                | رئيس قسم     | 27      | 15.0    |
|                | باحث اجتماعي | 106     | 58.9    |
|                | مختص حاسوب   | 21      | 11.7    |
|                | اخرى حد      | 9       | 5.0     |

وحسبما تشير البيانات في جدول (4.21) أن ما نسبته 58.9% مساهم الوظيفي باحث اجتماعي، 15% رئيس قسم، 11.74% مختص حاسوب، 6.7% مدير دائرة، 5% تخصصات أخرى، 0.6% مدير عام وهي النسبة الأقل. وتعزو الباحثة ذلك بوجود النسبة العالية لصالح الباحث الاجتماعي وهو ما يتناسب مع طبيعة ومجال عمل وزارة الشؤون الإجتماعية.

### توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

يبين جدول (4.22) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

جدول (4.22): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

| #                              | البند                | التكرار | النسبة% |
|--------------------------------|----------------------|---------|---------|
| عدد سنوات الخدمة في مجال العمل | أقل من 5 سنوات       | 32      | 17.8    |
|                                | من 5-أقل من 10 سنوات | 83      | 46.1    |
|                                | من 10-أقل من 15 سنة  | 50      | 27.8    |
|                                | 15 سنة فأكثر         | 15      | 8.3     |

وحسبما تشير البيانات في جدول (4.22) أن ما نسبته 46.1% سنوات خبرتهم من 5-أقل من 10 سنة، 27.8% تتراوح سنوات خبرتهم 10 -أقل من 15 سنة، 17.8% تتراوح سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات، بينما 8.3% تتراوح سنوات خبرتهم من 15 سنة فأكثر. وتعزو الباحثة وجود النسبة الأعلى للموظفين في الفئة التي تتراوح سنوات خبرتهم 5- أقل من 10 سنوات إلى حجم التوظيف الكبير الذي نتج من عملية الانقسام السياسي بين قطاع غزة والضفة الغربية عام 2007 والذي أدى إلى انقطاع مؤقت لعدد كبير من موظفي قطاع غزة عن العمل وقيام الإدارة العليا بالوزارة بتعيين موظفين جدد لسد العجز في الوزارة من الكادر البشري.

مما سبق ومن خلال الوصف الإحصائي لمجتمع عينة الدراسة ووفقاً للمتغيرات الديمغرافية يتضح للباحثة التالي: وجود النسبة العالية في مجتمع الدراسة ممن يمتلكون المعرفة في استخدام الحاسوب وبرامجه حيث بلغت نسبتهم (93.9%)، بالإضافة ان غالبيتهم من فئة الذكور والتي بلغت نسبتهم (55.6%) ، أيضا يلاحظ ان الفئة الأكبر لمجتمع الدراسة أعمارهم تتراوح ما بين (25 - 35) سنة بنسبة (45%)، وان غالبية مجتمع الدراسة من حملة المؤهل العلمي البكالوريوس بنسبة (88.3%)، كما ان النسبة العالية للمسمى الوظيفي في مجتمع الدراسة كان من نصيب الباحث الاجتماعي وذلك بنسبة (58.9%)، أيضا يلاحظ ان نسبة (46.1%) من مجتمع الدراسة سنوات خبرتهم كانت الاعلى لصالح الفئة التي تتراوح ما بين (5- 10) سنوات .

#### ثانياً: الوزن النسبي لفقرات المجالات

##### أ- تحليل فقرات الإستبانة:

لتحليل فقرات الإستبانة تم استخدام الاختبارات المعلمية (اختبار T لعينة واحدة) لمعرفة متوسطات درجات الاستجابة، حيث اعتبرت الدرجة 6 هي الحياد وهي تمثل 60% على مقياس الدراسة.

جدول (4.23): توضيح المقياس المعتمد في الدراسة

| المتوسط الحسابي  | النسبة             | درجة الموافقة            |
|------------------|--------------------|--------------------------|
| أكبر من 8 إلى 10 | أكبر من 80% - 100% | موافقة بدرجة مرتفعة جداً |
| أكبر من 6 إلى 8  | أكبر من 60% - 80%  | موافقة بدرجة مرتفعة      |
| أكبر من 5 إلى 6  | أكبر من 50% - 60%  | موافقة بدرجة متوسطة      |
| أكبر من 3 إلى 5  | أكبر من 30% - 50%  | موافقة بدرجة منخفضة      |
| من 1 إلى 3       | من 10% - 30%       | موافقة بدرجة منخفضة جداً |

المصدر: اعداد الباحثة



## تحليل جميع فقرات الاستبيان:

### 1. تحليل فقرات مجال "خصائص المعلومات:

يبين جدول رقم (4.24) نتائج إجابات المبحوثين على فقرات محور "خصائص المعلومات" حيث تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي، وقد تم استخدام اختبار (T) لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى درجة الحياد وهي 6 أو لا، حيث كلما زاد المتوسط الحسابي والوزن النسبي دل على درجة موافقة أعلى وفيما يلي توضيح لذلك:

جدول (4.24): الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال خصائص المعلومات

| اولا | خصائص المعلومات   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي % | قيمة الاختبار | المعنوية p-value | ترتيب الفقرة |
|------|---|-----------------|-------------------|----------------|---------------|------------------|--------------|
| -1   | يوفر تكامل البيانات الحكومية المعلومات الكافية التي تغطي جميع جوانب البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.             | 7.34            | 1.83              | 73.44          | 9.83          | 0.00             | 7            |
| -2   | يعمل تكامل البيانات الحكومية على سرعة تقديم المعلومات للبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                           | 7.97            | 1.76              | 79.72          | 15.00         | 0.00             | 1            |
| -3   | يوفر تكامل البيانات الحكومية معلومات دقيقة وصحيحة عن المستفيدين في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.              | 7.52            | 1.94              | 75.22          | 10.52         | 0.00             | 5            |
| -4   | يساعد تكامل البيانات الحكومية في الحد من إتخاذ قرارات غير رشيدة.  | 7.51            | 1.84              | 75.06          | 11.01         | 0.00             | 6            |
| -5   | يساهم تكامل البيانات الحكومية في خفض التكلفة وهدار الوقت للمستفيدين.  | 7.86            | 1.94              | 78.56          | 12.83         | 0.00             | 2            |
| -6   | يعطى تكامل البيانات الحكومية معلومات محدثة تلبي احتياجات العاملين في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.            | 7.64            | 1.82              | 76.39          | 12.10         | 0.00             | 3            |
| -7   | يمكن الاعتماد على تكامل البيانات الحكومية في استبعاد الحالات غير المطابقة لشروط البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية. | 7.61            | 1.74              | 76.11          | 12.41         | 0.00             | 4            |
|      | إجمالي مجال خصائص المعلومات   | 7.64            | 1.43              | 76.36          | 15.32         | 0.00             |              |

يتضح من جدول (4.24) أن الوزن النسبي لإجمالي مجال خصائص المعلومات بلغ 76.36% وبمتوسط بلغ (7.64) وانحراف معياري بلغ 1.43 والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000"، وهذا يعني بشكل عام أن هناك درجة موافقة على هذا المجال بنسبة مرتفعة من قبل المبحوثين بناءً على المقياس المعتمد. وتعزو الباحثة ذلك إلى أن برنامج تكامل البيانات الحكومية يحتوي على بيانات تتميز بالدقة والحداثة والموثوقية والتي تساعد العاملين بالبرنامج الوطني للحماية الإجتماعية بالحصول على المعلومات اللازمة في إتخاذ القرار بأقل وقت وجهد، بينما لفقرات مجال خصائص المعلومات كانت الفقرة الثانية (يعمل تكامل البيانات الحكومية على سرعة تقديم المعلومات للبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 79.72%، وقيمة

اختبار 15.00 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذا تعتبر هذه الفقرة دالة احصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، حيث زاد متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة عن درجة الحياد وهي 6 وهذا يدل على وجود موافقة بدرجة مرتفعة من قبل المبحوثين على هذه الفقرة حسب المقياس المعتمد، وتعزو الباحثة ذلك لقيام المؤسسات الحكومية المنضمة إلى قاعدة البيانات المركزية " تكامل " بالعمل على تزويد الجهة المسئولة على هذه القاعدة ببياناتهم بشكل دوري، بالإضافة إلى وجود فريق مختص داخل وزارة الشؤون الإجتماعية مهمته عمل فلترة للبيانات الضخمة والتي يحتاجها العاملين في البرنامج الوطني الفلسطيني لإنجاز أعمالهم بالشكل السريع.

**بينما كانت الفقرة الأولى (يوفر تكامل البيانات الحكومية المعلومات الكافية التي تغطي جميع جوانب البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 73.44% وقيمة اختبار 9.83 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذا تعتبر هذه الفقرة دالة احصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، حيث زاد متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة عن درجة الحياد وهي 6 وهذا يدل على وجود موافقة بدرجة مرتفعة من قبل المبحوثين على هذه الفقرة حسب المقياس المعتمد، وتعزو الباحثة ذلك لعدم اكتمال كافة البيانات التي يحتاجها العاملون بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية في انجاز أعمالهم حيث أن هنالك بعض البيانات التي تتوفر عند المؤسسات الغير حكومية مثل بيانات طلاب الجامعة - بيانات البلديات... الخ غير متواجدة ضمن قاعدة البيانات المركزية " تكامل " بالإضافة إلى وجود بعض المؤسسات الحكومية لازالت التحول الإلكتروني في معاملاتها غير مكتمل واعتمادها الطرق التقليدية الورقية في أعمالها والذي سبب في عدم توفر البيانات بشكل كامل على القاعدة المركزية.**

**وقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (Zain&et.al، 2015) في التأكيد على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات توفر للعاملين المعلومات اللازمة في الوقت المناسب، كما اتفقت النتائج مع دراسة (مكي، 2015) في أن تكامل البيانات الحكومية توفر معلومات بشكل غير كافي والتي لا تغطي جميع الجوانب التي يحتاجها العاملون في إتخاذ القرارات اللازمة. كما اتفقت مع دراسة (السوسي، 2013) في مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحديثة في المجال الطبي بتسريع عملية تبادل المعلومات بين الهيئات الطبية المختلفة. وتعزو الباحثة هذا الاتفاق الى الأهمية الواضحة لعنصر خصائص المعلومات كأحد العناصر التي تساعد العاملين في اتخاذ القرار السليم خلال التعامل مع النظام.**

## **2. تحليل فقرات مجال "الدعم الفني":**

يبين جدول رقم (4.25) نتائج إجابات المبحوثين على فقرات محور " الدعم الفني " حيث تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي، وقد تم استخدام اختبار (T) لمعرفة ما

إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى درجة الحياد وهي 6 أو لا، حيث كلما زاد المتوسط الحسابي والوزن النسبي دل على درجة موافقة أعلى وفيما يلي توضيح ذلك:

جدول (4.25): الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال الدعم الفني

| ترتيب الفقرة | المعنوية p-value | قيمة الاختبار | الوزن النسبي % | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | الدعم الفني   | أولاً |
|--------------|------------------|---------------|----------------|-------------------|---------------|---|-------|
| 4            | 0.00             | 7.50          | 71.50          | 2.06              | 7.15          | تشرف جهات مختصة على تقديم الدعم الفني لتكامل البيانات الحكومية " في وزارة الشؤون الإجتماعية.  | -1    |
| 3            | 0.00             | 9.13          | 72.33          | 1.81              | 7.23          | تتمتع الجهات المختصة بالدعم الفني "لتكامل البيانات الحكومية " بمستوى خبرة يتناسب مع المهام المنوطة بها.                                     | -2    |
| 5            | 0.00             | 7.64          | 70.11          | 1.78              | 7.01          | تتميز الجهات المختصة بالدعم الفني " لتكامل البيانات الحكومية " بسرعة الاستجابة عند تقديم الخدمات الإرشادية للمستفيدين (العاملين) من النظام. | -3    |
| 1            | 0.00             | 4.98          | 74.89          | 4.01              | 7.49          | تتميز الجهات المختصة بالدعم الفني بالقدرة على تطوير النظام المحوسب الخاص بالبيانات الحكومية بشكل دوري.                                      | -4    |
| 6            | 0.00             | 6.10          | 69.33          | 2.05              | 6.93          | تتمتع الجهات المختصة بالدعم الفني بالمقدرة على توفير الشبكات الحاسوبية الداخلية التي تربط الإدارات ببعضها.                                  | -5    |
| 7            | 0.00             | 3.40          | 65.89          | 2.32              | 6.59          | تعمل الجهات المختصة بالدعم الفني على توفير خطوط انترنت سريعة للتعامل مع تكامل البيانات الحكومية.  | -6    |
| 2            | 0.00             | 3.14          | 74.89          | 6.35              | 7.49          | تبدي الجهات المختصة بالدعم الفني الاهتمام بتحديث البيانات الخاصة ببرنامج تكامل البيانات الحكومية بشكل مستمر.                                | -7    |
|              | 0.00             | 7.75          | 71.28          | 1.95              | 7.13          | إجمالي مجال الدعم الفني   |       |

من خلال جدول (4.25) يتضح ان الوزن النسبي لإجمالي مجال الدعم الفني بلغ 71.28%، وبمتوسط بلغ (7.13) وانحراف معياري بلغ 1.95 والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000"، وهذا يعني بشكل عام أن هناك درجة موافقة على هذا المجال بنسبة مرتفعة من قبل المبحوثين بناءً على المقياس المعتمد. وتعود الباحثة ذلك إلى أن برنامج تكامل البيانات الحكومية يتوفر لديه اللوجستيات الفنية بشكل جيد والتي تساهم في انجاز المعاملات الخاصة بالبرنامج الوطني للحماية الإجتماعية، بينما لفقرات مجال الدعم الفني كانت الفقرة الرابعة (تتميز الجهات المختصة بالدعم الفني بالقدرة على تطوير النظام المحوسب الخاص بالبيانات الحكومية بشكل دوري) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 74.89%، وقيمة اختبار 4.48 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذا تعتبر هذه الفقرة دالة احصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، حيث زاد متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة عن درجة الحياد وهي 6 وهذا يدل على وجود موافقة بدرجة مرتفعة من قبل المبحوثين على هذه

الفقرة حسب المقياس المعتمد، وتعزو الباحثة ذلك إلى وجود كادر فني يتمتع بالكفاءة والخبرة العالية قائم على النظام بالإضافة لتوفيره للخدمة بشكل مستمر.

بينما احتلت الفقرة السادسة (تعمل الجهات المختصة بالدعم الفني على توفير خطوط انترنت سريعة للتعامل مع تكامل البيانات الحكومية) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 65.89%، وقيمة اختبار 3.40 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذا تعتبر هذه الفقرة دالة احصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، حيث زاد متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة عن درجة الحياد وهي 6 وهذا يدل على وجود موافقة بدرجة مرتفعة من قبل المبحوثين على هذه الفقرة حسب المقياس المعتمد، وتعزو الباحثة ذلك إلى سوء استخدام بعض الموظفين للخدمة المتوفرة من النت واستغلالها في امور لغير العمل والتي تؤثر سلباً على أداء موظفين آخرين بالعمل، أيضاً وجود بعض الأعطال الفنية الخاصة بخطوط الإنترنت والتي تحتاج إلى صيانة من قبل شركة الإتصالات وعدم وجود خط بديل لاستمرارية العمل، أيضاً عدم وجود كادر فني كافي مقارنة بحجم العمل المطلوب في الوزارة والمديريات التابعة لها.

وقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (مكي، 2015) في التأكيد على أن الحصول على مستوى دعم فني مرتفع يحتاج إلى زيادة في الموارد البشرية والموارد المالية، كذلك اتفقت مع دراسة (Sánchez and Hueros، 2010) و التي أظهرت تأثير الدعم الفني المباشر على الفائدة من نظام المعلومات كما أنها تؤكد على أهمية الدعم الفني سواء على المستوى الشخصي أو عبر شبكة الإنترنت. وتعزو الباحثة هذا الاتفاق الى الدور الهام لعنصر الدعم الفني في حل المشاكل التي تعترض العاملين نتيجة استخدامهم للنظام.

### 3. تحليل فقرات مجال "الميل للنظام":

يبين جدول رقم (4.26) نتائج إجابات المبحوثين على فقرات محور "الميل للنظام" حيث تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي، وقد تم استخدام اختبار (T) لمعرفة ما اذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى درجة الحياد وهي 6 او لا، حيث كلما زاد المتوسط الحسابي والوزن النسبي دل على درجة موافقة أعلى وفيما يلي توضيح ذلك:

جدول (4.26): الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال الميل لنظام

| اولا | الميل لنظام  | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي % | قيمة الاختبار | المعنوية p-value | ترتيب الفقرة |
|------|--|---------------|-------------------|----------------|---------------|------------------|--------------|
| -1   | تحرص الإدارة العليا بوزارة الشؤون الإجتماعية على ضرورة استخدام الفحص على البيانات الحكومية للمستفيدين (المنتفعين) من برامجها.                      | 8.37          | 1.76              | 83.67          | 18.05         | 0.00             | 1            |
| -2   | يعمل نظام تكامل البيانات الحكومية على تقليص الإجراءات المتبعة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                                     | 7.98          | 5.44              | 79.83          | 4.89          | 0.00             | 2            |
| -3   | لا يشعر المستفيدين (المنتفعين) من البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية بالقلق فيما يتعلق بسرية بياناتهم الشخصية الموجودة في تكامل البيانات الحكومية. | 7.59          | 1.93              | 75.89          | 11.04         | 0.00             | 3            |
| -4   | تحقق تكامل البيانات الحكومية درجة عالية من الرضا للمستفيدين (العاملين) بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                              | 7.51          | 1.84              | 75.11          | 11.05         | 0.00             | 4            |
| -5   | يُمكن تكامل البيانات الحكومية من توفير خدمات جديدة للمستفيدين (المنتفعين) في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                         | 7.44          | 1.82              | 74.39          | 10.61         | 0.00             | 5            |
|      | إجمالي مجال الميل لنظام  | 7.78          | 1.81              | 77.78          | 13.20         | 0.00             |              |

من خلال جدول(4.26) يتضح أن الوزن النسبي لاجمالي مجال الميل للنظام بلغ 77.78% ويمتوسط بلغ (7.78) وانحراف معياري بلغ (1.81) والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000"، وهذا يعني بشكل عام أن هناك درجة موافقة على هذا المجال بنسبة مرتفعة من قبل المبحوثين بناءً على المقياس المعتمد. وتعزو الباحثة ذلك بأن نجاح أي نظام معلومات يعتمد بالأساس على ميل المستخدم النهائي للنظام.

بينما لفقرات مجال (الميل للنظام) كانت الفقرة الأولى (تحرص الإدارة العليا بوزارة الشؤون الإجتماعية على ضرورة استخدام الفحص على البيانات الحكومية للمستفيدين (المنتفعين) من برامجها) احتلت المرتبة الاولى بوزن نسبي بلغ 83.67% ، وقيمة اختبار 18.05 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذا تعتبر هذه الفقرة دالة احصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، حيث زاد متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة عن درجة الحياد وهي 6 وهذا يدل على وجود موافقة بدرجة مرتفعة جداً من قبل المبحوثين على هذه الفقرة حسب المقياس المعتمد، وتعزو الباحثة ذلك لحرص الإدارة العليا على ضبط شؤون الوزارة بشكل كبير وواضح واحتياجها للمعلومات التي يقدمها برنامج تكامل البيانات الحكومية بالسرعة والدقة التي يحتاجها العاملون في انجاز أعمالهم المطلوبة بالإضافة لدقة وحداثة تلك المعلومات كونها منبثقة من جهات حكومية بالإضافة لكونها بيانات محوسبة لا يتدخل العنصر البشري بها فهي للقراءة فقط ولعدم الثقة بالبيانات المزودة من قبل المتقدمين لطلب المساعدة.

بينما كانت الفقرة الخامسة (يُمكن تكامل البيانات الحكومية من توفير خدمات جديدة للمستفيدين (المتنفعين) في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 74.39%، وقيمة اختبار 10.61 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذا تعتبر هذه الفقرة دالة احصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، حيث زاد متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة عن درجة الحياد وهي 6 وهذا يدل على وجود موافقة بدرجة مرتفعة من قبل المبحوثين على هذه الفقرة حسب المقياس المعتمد، وتعزو الباحثة ذلك لوجود ثقافة طلب الخدمة من الشخص الذي يحتاج إلى مساعدة وليس الجهة المسؤولة هي من تقيد بوجود خدمات جديدة بالإضافة لعدم امكانية حصول الأسرة المستفيدة من خدمات البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية على خدمات من مؤسسات أخرى لمنع الازدواجية بالمساعدة، في حين ترى الباحثة بأن وجود البيانات الحكومية يساهم في خلق فرص عمل للعديد من المستفيدين من البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية وذلك عبر توفير مشاريع صغيرة لتلك الأسر كخدمات مكاملة لهم.

وقد اتفقت هذه النتائج مع دراسة (Sánchez and Hueros, 2010) التي أشارت إلى تأثير استخدام الموودل مباشرة من الميل للنظام أو موقف المستخدم من النظام، كما اتفقت مع دراسة (Bordbar, 2016) بأن هناك علاقة ايجابية بين الميل للنظام وبين الرضاقة التنظيمية. كما اتفقت مع دراسة (Sharma&Chandel, 2012)، (park, 2009)، (Zain&et al, 2005) (Bahramzade, 2014) الذين أشاروا إلى أهمية عنصر الميل للنظام أو الموقف من استخدام النظام في تقبل أنظمة تكنولوجيا المعلومات من قبل المستخدم النهائي وبالتالي تحديد مدى نجاح أو فشل النظام، وتعزو الباحثة هذا الاتفاق للدور الفعال الذي يقوم به الميل للنظام في تحفيز العاملين لاستخدام النظام.

كما اتفقت مع دراسة (الجماصي، 2013) والتي توصلت إلى أن الإدارة العليا في مستشفيات وزارة الصحة تدعم استخدام الانترنت في المستشفى بنسبة 86.25% وقد اختلفت مع دراسة (إسماعيل، 2011) التي توصلت إلى أن نظم المعلومات تعمل على استحداث خدمات جديدة تحقق لها السبق على المنافسين، وتعزو الباحثة هذا الإختلاف نتيجة إختلاف مجال تطبيق الدراسة لكلا الدراستين ، حيث كان تطبيق دراسة الباحث إسماعيل على البنوك المصرفية.

#### 4. تحليل فقرات مجال "كفاءة استخدام الحاسوب":

يبين جدول رقم (4.27) نتائج إجابات المبحوثين على فقرات محور " كفاءة استخدام الحاسوب " حيث تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي، وقد تم استخدام اختبار (T) لمعرفة ما اذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى درجة الحياد وهي 6 أو لا،

حيث كلما زاد المتوسط الحسابي والوزن النسبي دل على درجة موافقة أعلى وفيما يلي توضيح ذلك:

جدول (4.27): الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال كفاءة استخدام الحاسوب

| اولا | كفاءة استخدام الحاسوب  | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي % | قيمة الاختبار | المعنوية P-value | ترتيب الفقرة |
|------|--|---------------|-------------------|----------------|---------------|------------------|--------------|
| -1   | يتوفر لدى الموظفين قدرات ومؤهلات تتناسب مع احتياجات تطبيق تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.     | 7.73          | 1.58              | 77.33          | 14.71         | 0.00             | 1            |
| -2   | يتم تدريب الموظفين العاملين بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بصفة مستمرة للتغلب على نقص الخبرة التكنولوجية.               | 6.51          | 1.97              | 65.11          | 3.48          | 0.00             | 5            |
| -3   | تساعد جهة الاختصاص (الإدارة العليا) على تحسين مهارات وامكانيات الموظفين فيما يتعلق بالتعامل مع تكامل البيانات الحكومية.                | 6.86          | 1.77              | 68.56          | 6.49          | 0.00             | 4            |
| -4   | يجيد الموظفون العاملون بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية استخدام برنامج تكامل البيانات الحكومية.                           | 7.56          | 1.74              | 75.61          | 12.01         | 0.00             | 2            |
| -5   | يمتلك الموظفون العاملون في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية القدرة على البحث واستخراج التقارير من تكامل البيانات الحكومية. | 7.53          | 1.91              | 75.28          | 10.72         | 0.00             | 3            |
|      | إجمالي مجال كفاءة استخدام الحاسوب  | 7.24          | 1.41              | 72.38          | 11.81         | 0.00             |              |

من خلال جدول (4.27) يتضح أن الوزن النسبي لإجمالي مجال كفاءة استخدام الحاسوب بلغ 72.38% وبمتوسط بلغ (7.24) وانحراف معياري بلغ (1.41) والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي "0.000"، وهذا يعني بشكل عام أن هناك درجة موافقة على هذا المجال بنسبة مرتفعة من قبل المبحوثين بناءً على المقياس المعتمد. وتعزو الباحثة ذلك لمواكبة الموظفين للتكنولوجيا والذي جعل الموظفين على اختلاف أعمارهم قادرين على التعامل مع البرنامج المحوسب.

بينما لفقرات مجال كفاءة استخدام الحاسوب كانت الفقرة الأولى (يتوفر لدى الموظفين قدرات ومؤهلات تتناسب مع احتياجات تطبيق تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 77.33%، وقيمة اختبار 14.71 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذا تعتبر هذه الفقرة دالة احصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، حيث زاد متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة عن درجة الحياد وهي 6 وهذا يدل على وجود موافقة بدرجة مرتفعة من قبل المبحوثين على هذه الفقرة حسب المقياس المعتمد، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الموظفين الذين يعملون بالبرنامج تم اختيارهم بمؤهلات تتوافق مع احتياجات العمل وذلك عبر مسابقات التوظيف التي تعرض من قبل ديوان الموظفين.

بينما كانت الفقرة الثانية (يتم تدريب الموظفين العاملين بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بصفة مستمرة للتغلب على نقص الخبرة التكنولوجية) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 65.11% وقيمة اختبار 3.48 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذا تعتبر هذه الفقرة دالة احصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، حيث زاد متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة عن درجة الحياد وهي 6 وهذا يدل على وجود موافقة بدرجة مرتفعة من قبل المبحوثين على هذه الفقرة حسب المقياس المعتمد، وتعزو الباحثة ذلك لحدوث التنقلات منذ بداية عام 2016 أدى إلى انبثاق مدراء جدد في أماكن العمل وبالتالي هذا احتاج إلى فترة زمنية لترتيب ملفات العمل ، بالإضافة إلى أن الأمور اللوجستية تحتاج من قبل الإدارة توفير موازنة لها، أيضاً عدم تفعيل دائرة التدريب في الوزارة. وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الجماصي، 2013) الذي أكدت على احتياج العاملين في إدارة الانترنت للتدريب بصفة مستمرة للتغلب على نقص الخبرة التكنولوجية، كما اتفقت مع دراسة (الدويك، 2010) في أن من معوقات نظم المعلومات الصحية عدم التدريب الكافي للعاملين، كما اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (park، 2009) التي توصلت إلى أن الكفاءة الذاتية من استخدام الحاسوب هي الأكثر أهمية مقارنة بالمتغيرات الأخرى محل الدراسة ، كما اتفقت مع دراسة (Sharma&Chandel، 2012) أن اتجاهات الطلاب ونيتهم السلوكية باستخدام التعلم عن طريق المواقع الإلكترونية تأثرت بشكل ايجابي بكفاءة استخدام الحاسوب. وتعزو الباحثة هذا الاتفاق لمدى أهمية كفاءة استخدام الحاسوب كعنصر مساعد للعاملين في تحقيق المهام المطلوبة منهم بأقل وقت وجهد، واختلفت مع دراسة (Sánchez and Hueros، 2010) التي أكدت على وجود ضعف في استجابة المبحوثين حول استخدام نظام مودل في جامعة هويلفا. وتعزو الباحثة الاختلاف إلى إختلاف مجتمع الدراسة لكلا الدراستين.

##### 5. تحليل فقرات مجال "المنفعة المدركة":

يبين جدول رقم (4.28) نتائج إجابات المبحوثين على فقرات محور " المنفعة المدركة " حيث تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي، وقد تم استخدام اختبار (T) لمعرفة ما اذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى درجة الحياد وهي 6 أو لا، حيث كلما زاد المتوسط الحسابي والوزن النسبي دل على درجة موافقة أعلى وفيما يلي توضيح ذلك:



جدول (4.28): الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال المنفعة المدركة

| ترتيب<br>الفقرة | المنفعة المدركة  | الوسط<br>الحسابي | الانحراف<br>المعياري | الوزن<br>النسبي % | قيمة<br>الاختبار | المعنوية<br>P-<br>value |
|-----------------|--|------------------|----------------------|-------------------|------------------|-------------------------|
| 1               | يحسن استخدام تكامل البيانات الحكومية أدائي في تنفيذ المعاملات للمستخدمين ضمن البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية.                     | 8.77             | 8.69                 | 87.67             | 4.27             | 0.00                    |
| 2               | يساعد تكامل البيانات الحكومية في تسهيل الإجراءات الإدارية المختلفة المتبعة بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية             | 8.33             | 6.20                 | 83.33             | 5.05             | 0.00                    |
| 3               | شجع استخدام تكامل البيانات الحكومية على عدم الطلب من المستخدمين بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية كافة المستندات ورقياً. | 7.04             | 2.25                 | 70.39             | 6.21             | 0.00                    |
| 4               | يضمن تكامل البيانات الحكومية التبادل الآمن للمعلومات بين الموظفين العاملين في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.          | 7.61             | 1.71                 | 76.06             | 12.58            | 0.00                    |
| 5               | يساهم تكامل البيانات الحكومية في تحقيق التكامل المعلوماتي للبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                              | 7.66             | 1.74                 | 76.56             | 12.78            | 0.00                    |
| 6               | يساعد تكامل البيانات الحكومية في تحسين جودة القرارات المتخذة.  | 7.86             | 1.64                 | 78.61             | 15.19            | 0.00                    |
| 7               | استخدام تكامل البيانات الحكومية ذو منفعة لأداء المهام المطلوبة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                      | 7.96             | 1.66                 | 79.61             | 15.89            | 0.00                    |
|                 | إجمالي مجال المنفعة المدركة إجمالي مجال  | 7.89             | 2.13                 | 78.89             | 11.91            | 0.00                    |

من خلال جدول (4.28) يتضح أن الوزن النسبي لإجمالي مجال المنفعة المدركة بلغ 78.89% وبمتوسط بلغ (7.89) وانحراف معياري بلغ (2.13)، والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000"، وهذا يعني بشكل عام أن هناك درجة موافقة على هذا المجال بنسبة مرتفعة من قبل المبحوثين بناءً على المقياس المعتمد. **وتعزو الباحثة ذلك إلى تقديم الدعم للموظفين في البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية من خلال مساعدتهم في مواجهة الجمهور بدون صعوبات وبالتالي أدى ذلك إلى انجاز المهام المطلوبة بشكل سلس، كذلك ساهم في تسهيل إجراءات العمل الإداري التي كان يقوم بها موظفي البرنامج الوطني سابقاً من خلال التخفيف من مطالبة الجمهور بتوفير كافة المستندات من أجل الاستفادة حيث أصبح الآن الاعتماد بالشكل الأساسي على المعلومات المحوسبة بدلاً من الورقية وبالتالي بدل من التعامل مع 19 معاملة أصبح الآن يتم فقط التعامل مع عدد بسيط من المعاملات وذلك لعدم وجود ارتباط لتلك المؤسسات بقاعدة البيانات الحكومية المركزية .**

بينما لفقرات مجال المنفعة المدركة كانت الفقرة الأولى (يحسن استخدام تكامل البيانات الحكومية أدائي في تنفيذ المعاملات للمستفيدين ضمن البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 87.67%، وقيمة اختبار T 4.27 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذا تعتبر هذه الفقرة دالة احصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، حيث زاد متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة عن درجة الحياد وهي 6 وهذا يدل على وجود موافقة بدرجة مرتفعة من قبل الباحثين على هذه الفقرة حسب المقياس المعتمد. وتعرزو الباحثة ذلك لوجود بعض المعاملات تعتمد فقط على البيانات الحكومية مثل التأمين الصحي كذلك احتواء البيانات الحكومية على معلومات مكملة للحكم على مدى استحقاق الأسرة للمساعدة ضمن البرامج الأخرى بالإضافة لسهولة الحصول على المعلومات الصحيحة والدقيقة عن المستفيدين عبر قاعدة البيانات الحكومية المركزية.

بينما كانت الفقرة الثالثة (شجع استخدام تكامل البيانات الحكومية على عدم الطلب من المستفيدين بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية كافة المستندات ورقياً) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 70.39% وقيمة اختبار 6.21 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذا تعتبر هذه الفقرة دالة احصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، حيث زاد متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة عن درجة الحياد وهي 6 وهذا يدل على وجود موافقة بدرجة مرتفعة من قبل الباحثين على هذه الفقرة حسب المقياس المعتمد. وتعرزو الباحثة ذلك لعدم توفر البيانات الكاملة عبر قاعدة البيانات الحكومية المركزية حيث هنالك مؤسسات حكومية وغير الحكومية مثل (وزارة الزراعة والجامعات) لازالت غير محوسبة بياناتها بالإضافة إلى أن منها من لديه قاعدة بيانات ولكنها غير مرتبطة بعد بقاعدة البيانات الحكومية، كذلك انقطاع التيار الكهربائي المستمر وعدم توفرها باستمرار في مكان العمل دفع بعض الموظفين للاعتماد على ما يستحوذه المواطن من مستندات، أيضاً ادعاء بعض المواطنين بأن المعلومات غير صحيحة على النظام والذي يدفع الموظف بمطالبة المواطن بإحضار ما يثبت من مستندات تنفي المعلومات الواردة في البيانات الحكومية.

اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (Bordbar، 2016) التي توصلت إلى أن هناك علاقة إيجابية بين الفائدة المدركة فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا والرشاقة التنظيمية. واتفقت مع دراسة (Lean، 2008) على وجود علاقة ايجابية مباشرة بين الفائدة المدركة والنية لإستخدام خدمة الحكومة الإلكترونية، واتفقت مع دراسة (Sharma & Chandel، 2012) في أن اتجاهات الطلاب ونيتهم السلوكية لإستخدام التعلم عن طريق المواقع الإلكترونية تأثرت بشكل ايجابي بالمنفعة المدركة، وتعرزو الباحثة هذا الاتفاق للدور الهام والبارز في تعزيز استخدام النظام من قبل العاملين. واختلفت نتائج الدراسة مع دراسة (Zain & et.al، 2005) حيث أكدت بأن المنفعة المدركة لها تأثير غير مباشر على النظام وإستخدام التكنولوجيا، كما اختلفت نتائج الدراسة مع دراسة

(السوسي، 2013) التي توصلت إلى أن نظام المعلومات تتيح فرصة الاستغناء عن الملف الطبي الورقي للمريض وهذا ما يؤكد نسبة 67.5% من العمال وتعزو الباحثة هذا الاختلاف إلى اختلاف مجال الدراسة لكلا الدراستين.

#### 6. تحليل فقرات مجال "سهولة الاستخدام":

يبين جدول رقم (4.29) نتائج إجابات المبحوثين على فقرات محور "سهولة الاستخدام" حيث تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي، وقد تم استخدام اختبار (T) لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى درجة الحياد وهي 6 أو لا، حيث كلما زاد المتوسط الحسابي والوزن النسبي دل على درجة موافقة أعلى وفيما يلي توضيح ذلك:

جدول (4.29): الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال سهولة الاستخدام

| ترتيب<br>الفقرة | المعنوية<br>P-<br>value | قيمة<br>الاختبار | الوزن<br>النسبي<br>% | الانحراف<br>المعياري | الوسط<br>الحسابي | سهولة الاستخدام   |    |
|-----------------|-------------------------|------------------|----------------------|----------------------|------------------|---|----|
| 1               | 0.00                    | 14.96            | 79.94                | 1.79                 | 7.99             | تكامل البيانات الحكومية سهل الاستخدام حيث يوفر ما احتاجه من بيانات مساندة للبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية. | -1 |
| 5               | 0.19                    | -1.31            | 57.39                | 2.66                 | 5.74             | أواجه صعوبات أثناء استخدام تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                     | -2 |
| 4               | 0.00                    | 12.95            | 76.61                | 1.72                 | 7.66             | آلية استخدام تكامل البيانات الحكومية مفهومه في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                            | -3 |
| 2               | 0.00                    | 14.30            | 78.78                | 1.76                 | 7.88             | توفر تكامل البيانات الحكومية المعلومات من مصادرها بشكل اسهل من الطرق التقليدية.   | -4 |
| 3               | 0.00                    | 13.97            | 78.44                | 1.77                 | 7.84             | يتميز استخدام تكامل البيانات الحكومية بالوضوح في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                          | -5 |
|                 | 0.00                    | 14.00            | 74.23                | 1.36                 | 7.42             | إجمالي مجال سهولة الاستخدام إجمالي مجال   |    |

من خلال جدول (4.29) يتضح أن الوزن النسبي لإجمالي سهولة الاستخدام بلغ 74.23% وبمتوسط بلغ (7.42) وانحراف معياري بلغ (1.36)، والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000"، وهذا يعني بشكل عام أن هناك درجة موافقة على هذا المجال بنسبة مرتفعة من قبل المبحوثين بناءً على المقياس المعتمد. وتعزو الباحثة ذلك إلى خصائص النظام الذي يتميز بسهولة الوصول إلى المعلومة من خلاله ووضوح إليه استخدامه من قبل العاملين في البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية.

بينما لفقرات سهولة الاستخدام كانت الفقرة الأولى (تكامل البيانات الحكومية سهل الاستخدام حيث يوفر ما احتاجه من بيانات مساندة للبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 79.94%، وقيمة اختبار 14.96 و القيمة

الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذا تعتبر هذه الفقرة دالة احصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، حيث زاد متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة عن درجة الحياد وهي 6 وهذا يدل على وجود موافقة بدرجة مرتفعة من قبل المبحوثين على هذه الفقرة حسب المقياس المعتمد. وتعزو الباحثة ذلك إلى سهولة الوصول إلى المعلومات وبالسرية العالية بالإضافة إلى وضوح البيانات وعرضها بشكل سلس. بينما كانت الفقرة الثانية (أواجه صعوبات أثناء استخدام تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 57.39% وقيمة اختبار -1.31 و القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.19 لذا تعتبر هذه الفقرة غير دالة احصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، حيث قل متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة عن درجة الحياد وهي 6 وهذا يدل على وجود موافقة بدرجة متوسطة من قبل المبحوثين على هذه الفقرة حسب المقياس المعتمد. وتعزو الباحثة ذلك إلى كون البيانات الحكومية سهلة الاستخدام وتوفر معظم المعلومات التي يحتاجها الموظف للحالات المستفيدة من البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.

وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (Sánchez and Hueros, 2010)، (العلوي، 2013) على أهمية سهولة الاستخدام على موقف المستخدم من استخدام نظام المعلومات فكلما شعر الأفراد في سهولة الاستفادة من الأنظمة كلما زاد شعورهم بأن الأنظمة أكثر فائدة لإنجاز مهامهم وواجباتهم، كما اتفقت دراسة (Zain & et al, 2005)، (park, 2009) على أن سهولة الاستخدام لتكنولوجيا المعلومات لها أثر على رشاقة الشركات بطريقة غير مباشرة من خلال الأنظمة الحقيقية، كما اتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (مكي، 2015)، ودراسة (Bordbar, 2016) ودراسة (Bahramzadeh, 2014) الذين أكدوا على أن هناك علاقة ايجابية بين سهولة الاستخدام وبين إتجاه استخدام التكنولوجيا، واتفقت مع دراسة (Sharma & Chandel, 2012) التي توصلت إلى أن اتجاهات الطلاب ونيتهم السلوكية باستخدام التعلم عن طريق المواقع الإلكترونية تأثرت بشكل ايجابي بسهولة الاستخدام. وتعزو الباحثة هذا الاتفاق الى مدى أهمية سهولة الاستخدام في قبول العاملين التعامل مع النظام. واختلفت مع دراسة (السوسي، 2013) التي توصلت إلى أن العمال يواجهون صعوبة في استعمال التكنولوجيا الحديثة وذلك لقلة إستخدامهم التكنولوجيا وتعزو الباحثة الاختلاف الى إختلاف تطبيق الدراسة لكلا الدراستين.

## 7. تحليل محور مجالات "تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية"

يبين جدول رقم (4.30) نتائج إجابات المبحوثين على محور " تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية" حيث تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي، وقد تم استخدام اختبار (T) لمعرفة ما اذا كان متوسط درجة الاستجابة قد

وصل إلى درجة الحياد وهي 6 أو لا، حيث كلما زاد المتوسط الحسابي والوزن النسبي دل على درجة موافقة أعلى وفيما يلي توضيح ذلك:

جدول (4.30): الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجالات تكامل البيانات الحكومية في البرنامج

### الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية

| اولا | تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي % | قيمة الاختبار | المعنوية p-value | ترتيب الفقرة |
|------|---|---------------|-------------------|----------------|---------------|------------------|--------------|
| -1   | خصائص المعلومات   | 7.64          | 1.43              | 76.36          | 15.32         | 0.00             | 3            |
| -2   | الدعم الفني   | 7.13          | 1.95              | 71.28          | 7.75          | 0.00             | 6            |
| -3   | الميل لنظام   | 7.78          | 1.81              | 77.78          | 13.20         | 0.00             | 2            |
| -4   | كفاءة استخدام الحاسوب   | 7.24          | 1.41              | 72.38          | 11.81         | 0.00             | 5            |
| -5   | المنفعة المدركة   | 7.89          | 2.13              | 78.89          | 11.91         | 0.00             | 1            |
| -6   | سهولة الاستخدام   | 7.42          | 1.36              | 74.23          | 14.00         | 0.00             | 4            |
|      | تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية | 7.52          | 1.30              | 75.15          | 15.62         | 0.00             |              |

من خلال جدول (4.30) يتضح أن الوزن النسبي لإجمالي محور تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بلغ 75.15% وهي نسبة مرتفعة مما يدل على أن هناك درجة استجابة كبيرة على أسئلة الدراسة، وبمتوسط بلغ (7.52) وانحراف معياري بلغ (1.30)، بينما المجال الفرعي المنفعة المدركة احتل المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ 78.89%، وبمتوسط بلغ (7.89) وانحراف معياري بلغ (2.13). وتعزو الباحثة ذلك إلى أنه بتوفر النظام المحوسب تم توفير المعلومات بشكل سريع وتزويد الموظفين بمعلومات حديثة ودقيقة والذي أدى إلى اختزال في الوقت والجهد والتكلفة على الرغم من أن تلك الأنظمة تتعامل مع الأوامر التي يتم تزويدها بها.

بينما احتل مجال الدعم الفني المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 71.28% وبمتوسط بلغ (7.13) وانحراف معياري بلغ (1.95)، وتعزو الباحثة ذلك لوجود أعطال في شبكة الوزارة نتيجة لانقطاع التيار الكهربائي المستمر وهذا ناتج عن ضعف الدعم المالي واللوجستي للوزارة بالإضافة لنقص الكادر البشري المختص بالدعم الفني.

اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (مكي، 2015) حيث توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استجابات الباحثين بين المنفعة المدركة و صناعة القرارات.

وكما اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (Bahramzadeh & et al, 2014) التي توصلت إلى وجود علاقة كبيرة بين الفائدة المدركة مقارنة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والرشاقة التنظيمية. وتعزو الباحثة هذا الاتفاق الى الدور الذي يلعبه نظام تكامل البيانات الحكومي كنظام محوسب يساهم في

تسهيل وتخفيف الاجراءات الادارية المتبعة. اختلفت نتائج الدراسة مع دراسة (2010، Sánchez and Hueros) حيث توصلت إلى التأثير الضعيف للفوائد المدركة على استخدام النظام ويرجع ذلك إلى حقيقة أن يتم حث الطلاب على استخدام النظام من قبل محاضريهم، وبالتالي ادراكاتهم للاستخدام ليست حقيقية تماماً وتعزو الباحثة هذا الاختلاف الى اختلاف مجتمع الدراسة لكلا الدراستين.

وبذلك تكون الباحثة قد حققت الهدف الأول من أهداف الدراسة والذي ينص على "الكشف عن واقع تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية" فقد تحقق ذلك من خلال نتائج تحليل إستبانه واقع تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية في جدول رقم (4.30) حيث جاءت النتائج بوزن نسبي (75.15%).

**المحور الثاني: جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية**  
يبين جدول رقم (4.31) نتائج إجابات المبحوثين على محور " جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية " حيث تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري و الوزن النسبي، وقد تم استخدام اختبار (T) لمعرفة ما اذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى درجة الحياد وهي 6 أو لا، حيث كلما زاد المتوسط الحسابي والوزن النسبي دل على درجة موافقة أعلى وفيما يلي توضيح ذلك:

**جدول (4.31): الوسط الحسابي والوزن النسبي لمجال جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني**

#### الفلسطيني للحماية الإجتماعية

| ترتيب الفقرة | المعنوية p-value | قيمة الاختبار | الوزن النسبي % | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية                     |    |
|--------------|------------------|---------------|----------------|-------------------|---------------|--|----|
| 20           | 0.27             | 1.11          | 61.83          | 2.22              | 6.18          | يتوفر للموظفين المستلزمات اللوجستية و التسهيلات بكافة أنواعها التي تكفل تقديم خدمة جيدة. | -1 |
| 3            | 0.00             | 17.38         | 81.44          | 1.65              | 8.14          | يراعي الموظفون الاهتمام بالمظهر العام في مكان عملهم                                      | -2 |
| 21           | 0.59             | 0.55          | 60.94          | 2.32              | 6.09          | يتلائم التصميم الداخلي لمكان العمل مع طبيعة الخدمات المقدمة للمستخدمين.                  | -3 |
| 22           | 0.09             | -1.71         | 57.17          | 2.22              | 5.72          | يتوفر للموظفين التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة لإنجاز معاملات المستخدمين بشكل سهل.  | -4 |
| 14           | 0.00             | 11.01         | 75.06          | 1.84              | 7.51          | يتمتع الموظفون بالمعرفة الكافية للرد على استفسارات المستخدمين.                           | -5 |
| 18           | 0.00             | 6.41          | 73.50          | 2.82              | 7.35          | يخصص الموظفون وقتاً كافياً لمراجعة مشاكل المستخدمين.                                     | -6 |
| 11           | 0.00             | 6.31          | 75.67          | 3.33              | 7.57          | يلتزم الموظفون بتقديم الخدمات للجمهور في الموعد المحدد.                                  | -7 |
| 1            | 0.00             | 4.88          | 82.61          | 6.22              | 8.26          | يتجنب الموظفون تكرار الاخطاء في تقديم الخدمات المختلفة.                                  | -8 |

| ترتيب<br>الفقرة | المعنوية<br>p- value | قيمة<br>الاختبار | الوزن<br>النسبي % | الانحراف<br>المعياري | الوسط<br>الحسابي | جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني<br>للحماية الإجتماعية |     |
|-----------------|----------------------|------------------|-------------------|----------------------|------------------|---|-----|
| 6               | 0.00                 | 13.59            | 78.78             | 1.85                 | 7.88             | يقوم الموظفون بإعطاء المعلومات اللازمة للمواطن بشكل واضح.               | -9  |
| 7               | 0.00                 | 14.54            | 78.11             | 1.67                 | 7.81             | يستجيب الموظفون لطلبات المستفيدين بدقة حسب الامكانيات المتوفرة.         | -10 |
| 13              | 0.00                 | 11.18            | 75.22             | 1.83                 | 7.52             | يعمل الموظفون على إيجاد الحلول الناجعة لمشاكل المستفيدين.               | -11 |
| 15              | 0.00                 | 11.18            | 74.61             | 1.75                 | 7.46             | يقوم الموظفون بإجراء المعاملات اللازمة للمستفيدين بشكل سريع.            | -12 |
| 4               | 0.00                 | 14.77            | 80.17             | 1.83                 | 8.02             | لدى الموظفون الاستعداد و الرغبة لمساعدة المستفيدين.                     | -13 |
| 16              | 0.00                 | 11.41            | 74.72             | 1.73                 | 7.47             | يستجيب الموظفون لشكاوى المستفيدين بالسرعة الممكنة.                      | -14 |
| 5               | 0.00                 | 14.27            | 79.22             | 1.81                 | 7.92             | يلتزم الموظفون بتقديم الخدمات للمستفيدين وفق أنظمة العمل.               | -15 |
| 10              | 0.00                 | 11.73            | 75.94             | 1.82                 | 7.59             | يعزز الموظفون شعور الأمان و الثقة لدى المستفيدين.                       | -16 |
| 2               | 0.00                 | 17.55            | 82.56             | 1.72                 | 8.26             | يحافظ الموظفون على الخصوصية و السرية في المعلومات التي تخص المراجعين.   | -17 |
| 17              | 0.00                 | 9.34             | 73.67             | 1.96                 | 7.37             | تقدم الخدمة للمستفيدين في جو آمن يخلو من المخاطر.                       | -18 |
| 19              | 0.00                 | 8.68             | 73.17             | 2.03                 | 7.32             | يتمتع الموظفون بروح معنوية مرحة عند التعامل مع الجمهور.                 | -19 |
| 9               | 0.00                 | 12.53            | 76.11             | 1.73                 | 7.61             | يتوفر لدى الموظفون القدرة على استيعاب الجمهور وتقدير ظروفهم.            | -20 |
| 12              | 0.00                 | 11.61            | 75.44             | 1.79                 | 7.54             | يعطي الموظفون الاهتمام المناسب لكل مستفيد.                              | -21 |
| 8               | 0.00                 | 11.35            | 76.22             | 1.92                 | 7.62             | يتمتع الموظفون باللباقة والمجاملة عند تعاملهم مع الجمهور.               | -22 |
|                 | 0.00                 | 13.85            | 74.64             | 1.42                 | 7.46             | جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني<br>للحماية الإجتماعية |     |

من خلال جدول (4.31) يتضح أن الوزن النسبي لإجمالي جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بلغ 74.64%، وبمتوسط بلغ (7.46) وانحراف معياري بلغ 1.42، والقيمة الاحتمالية تساوي "0.000"، وهذا يعني بشكل عام أن هناك درجة موافقة على هذا المجال بنسبة مرتفعة من قبل المبحوثين بناءً على المقياس المعتمد. وتعزو الباحثة ذلك لإدراك العاملين بالبرنامج أن الخدمات التي يتم تقديمها خلال البرنامج هي خدمات أساسية انسانية وأن انخفاض مستوى الخدمة فيه قد يمس بحياة المواطنين بالإضافة لوجود إشراف مباشر من قبل الجهات الممولة للبرنامج، تعدد جهات المراقبة والمتابعة على الخدمات المقدمة.

بينما لفقرات جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية فكانت الفقرة الثامنة (يتجنب الموظفون تكرار الأخطاء في تقديم الخدمات المختلفة) احتلت المرتبة

الأولى بوزن نسبي بلغ 82.61%، وقيمة اختبار 4.88 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذا تعتبر هذه الفقرة دالة احصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، حيث زاد متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة عن درجة الحياد وهي 6 وهذا يدل على وجود موافقة بدرجة مرتفعة جداً من قبل المبحوثين على هذه الفقرة حسب المقياس المعتمد. **وتعزو الباحثة ذلك** بأن استحداث برنامج تكامل البيانات الحكومية في وزارة الشؤون الإجتماعية أدى إلى دعم جانب الدقة للموظف بالتالي أدى إلى تفادي الموظف الوقوع بالأخطاء بشكل متكرر، بالإضافة لتمتع الموظفين بالكفاءة المهنية في العمل حيث أنهم يقومون بتقديم الخدمات لحالات انسانية وهي بحاجة الى تحري الدقة والانتباه في التعامل مع هذه الفئة.

**بينما كانت الفقرة السادسة (يتوفر للموظفين التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة لإنجاز معاملات المستفيدين بشكل سهل) احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي 57.17%، وقيمة اختبار - 1.71 و القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000** لذا تعتبر هذه الفقرة غير دالة احصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، حيث قل متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة عن درجة الحياد وهي 6 وهذا يدل على وجود موافقة بدرجة منخفضة من قبل المبحوثين على هذه الفقرة حسب المقياس المعتمد. **وتعزو الباحثة ذلك** لعدم انتظام صرف الأوامر المالية المخصص لوزارة الشؤون الإجتماعية شهريا بالإضافة الى أن الموازنة المالية المتوفرة للوزارة غير كافية لشراء التقنيات الحديثة نتيجة للوضع المالي والاقتصادي الصعب الذي تمر به الحكومة جراء الحصار المفروض عليها منذ عام 2007.

**وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (كسبة، 2015) التي** أظهرت بأن هنالك علاقة طردية ايجابية بين إدارة الهدم الخلاق وبين تحسين جودة الخدمات بالقطاع الاجتماعي الحكومي الفلسطيني بمحافظة غزة **كما اتفقت مع دراسة (سميحة، 2014) التي** أكدت على وجود علاقة تأثير بين جودة الخدمة وتكنولوجيا المعلومات، **واتفقت مع دراسة (الزغبى وأبو الغنم، 2012) حيث** أكدوا على أن مستوى جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات المبحوثة كان مرتفعاً وكذلك دراسة (نصار، 2015) التي توصلت الى أن خدمات البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية جاءت بطريقة تعكس البعد الاقتصادي والاجتماعي للخدمات المقدمة. **كما اتفقت مع دراسة (الجماصي، 2013) والذي** أكد أن استخدام الانترنت يساهم في انعدام الاخطاء وتقديم الخدمة المحددة بنسبة (77.92%)، **كما اتفقت مع دراسة (أبو قاعود والربابعة، 2010) التي** توصلت إلى أن تصورات المستفيدين حول أبعاد جوده الخدمة المقدمة جاء مرتفعاً، **واختلفت مع دراسة (سميحة، 2014) التي** أكدت على أن 40% من أفراد العينة موافقين على أن مؤسسة الإتصالات الجزائر تتميز بالحدثة وجاذبية المباني والتصميم الداخلي والتطور التكنولوجي للمعدات والأجهزة في انتاج الخدمة ويرجع ذلك لاختلاف طبيعة العمل وبيئة العمل.



وبذلك تكون الباحثة قد حققت الهدف الثاني من أهداف الدراسة والذي ينص على " الكشف على مستوى جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية " فقد تحقق ذلك من خلال نتائج تحليل إستبانه جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية في جدول رقم (4.31) حيث جاءت النتائج بوزن نسبي (74.64 %).

ب- اختبار الفرضيات:

اختبار الفرضيات حول الاثر بين متغيرين من متغيرات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتكامل البيانات الحكومية (خصائص المعلومات، الدعم الفني، الميل للنظام، كفاءة إستخدام الحاسوب، المنفعة المدركة، سهولة الإستخدام) على جودة الخدمات المقدمة.

للقوف على مستوى تأثير عناصر تكامل البيانات الحكومية (خصائص المعلومات، الدعم الفني، الميل للنظام، كفاءة إستخدام الحاسوب، المنفعة المدركة، سهولة الإستخدام) مُجمعة على جودة الخدمات المقدمة، إستخدمت الباحثة اختبار الانحدار المتعدد بإستخدام طريقة Stepwise ويمكن استنتاج ما يلي:

أ- يبين نموذج الانحدار المتعدد بإستخدام طريقة Stepwise أن جودة الخدمات المقدمة وهو يمثل المتغير التابع يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل من المتغيرات (كفاءة إستخدام الحاسوب، سهولة الإستخدام، المنفعة المدركة).

ب- تم استبعاد المتغير (خصائص المعلومات، الدعم الفني، الميل للنظام) لعدم وجود تأثير ذات دلالة إحصائية حسب طريقة Stepwise مع جودة الخدمات المقدمة.

ت- أظهرت نتائج التحليل أن معامل الارتباط بلغ 0.725، بينما بلغ معامل التحديد المعدل 0.525 وهذا يعني أن 52.5% من التغير في جودة الخدمات المقدمة يعود إلى تأثير المتغيرات المستقلة التالية (كفاءة إستخدام الحاسوب، سهولة الإستخدام، المنفعة المدركة) والباقي 47.5% يعود لعوامل أخرى تؤثر على المتغير التابع في جودة الخدمات المقدمة.

جدول (4.32): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أبعاد تكامل البيانات الحكومية على

جودة الخدمات المقدمة

| Sig.<br>مستوى<br>الدلالة | T<br>المحسوبة | معامل الانحدار B |                          | Sig.<br>مستوى<br>الدلالة | DF<br>درجات الحرية | F<br>المحسوبة | (R <sup>2</sup> )<br>معامل<br>التحديد | (R)<br>الإرتباط | المتغير<br>التابع          |
|--------------------------|---------------|------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|---------------|---------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| .000                     | 3.781         | 1.624            | المقدار الثابت           | 0.000                    | 3                  | 64.89         | 0.525                                 | *0.725          | جودة<br>الخدمات<br>المقدمة |
| .000                     | 5.562         | .425             | كفاءة إستخدام<br>الحاسوب |                          | 176                |               |                                       |                 |                            |
| .005                     | 2.848         | .247             | سهولة الإستخدام          |                          |                    |               |                                       |                 |                            |
| .006                     | 2.790         | .118             | المنفعة المدركة          |                          |                    |               |                                       |                 |                            |

\* الإرتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

معادلة التأثير:

جودة الخدمات المقدمة =  $1.624 + 0.425$  (كفاءة إستخدام الحاسوب) +  $0.247$  (سهولة الإستخدام) +  $0.118$  (المنفعة المدركة)

في حالة تثبيت قيمة (سهولة الإستخدام، المنفعة المدركة) وعند زيادة (كفاءة إستخدام الحاسوب) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة المتغير التابع (جودة الخدمات المقدمة) بمقدار  $(0.425)$ .

في حالة تثبيت قيمة (المنفعة المدركة، كفاءة إستخدام الحاسوب) وعند زيادة (سهولة الإستخدام) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة المتغير التابع جودة الخدمات المقدمة بمقدار  $(0.247)$ .

في حالة تثبيت قيمة (سهولة الإستخدام، كفاءة إستخدام الحاسوب) وعند زيادة (المنفعة المدركة) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة المتغير التابع جودة الخدمات المقدمة بمقدار  $(0.118)$ .

وهذا ما يدعو المعنيين إلى الاهتمام بالمحاور (كفاءة إستخدام الحاسوب، سهولة الإستخدام، المنفعة المدركة).

وبذلك تكون الباحثة قد حققت الهدف الثالث من هذه الدراسة والذي ينص على " تحديد أثر تكامل البيانات الحكومية (خصائص المعلومات، الدعم الفني، الميل للنظام، كفاءة إستخدام الحاسوب، المنفعة المدركة، سهولة الإستخدام) على جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية"، بالإضافة إلى أنها قد أجابت على السؤال الرئيسي للدراسة والذي ينص على " ما أثر تكامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية؟".

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

أ- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين خصائص المعلومات على جودة الخدمات المقدمة.

أظهرت نتائج التحليل أن معامل الارتباط بلغ 0.567، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 وهي أقل من مستوي الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية متوسطة بين خصائص المعلومات وبين جودة الخدمات المقدمة، بينما بلغ معامل التحديد المعدل 0.321 وهذا يعني أن 32.1% من التغير في جودة الخدمات المقدمة يعود إلى تأثير المتغير المستقل (خصائص المعلومات) والباقي 67.9% يعود لعوامل أخرى تؤثر على المتغير التابع في جودة الخدمات المقدمة.

جدول (4.33): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير خصائص المعلومات على جودة

#### الخدمات المقدمة

| Sig.<br>مستوى<br>الدلالة | T<br>المحسوبة | معامل الانحدار $\beta$ |                    | Sig.<br>مستوى<br>الدلالة | DF<br>درجات الحرية | F<br>المحسوبة | (R <sup>2</sup> )<br>معامل<br>التحديد | (R)<br>الإرتباط | المتغير<br>التابع          |
|--------------------------|---------------|------------------------|--------------------|--------------------------|--------------------|---------------|---------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| 0.000                    | 6.703         | 3.183                  | المقدار الثابت     | 0.000                    | 1                  | 84.17         | 0.321                                 | 0.567*          | جودة<br>الخدمات<br>المقدمة |
| 0.000                    | 9.175         | 0.561                  | خصائص<br>المعلومات |                          | 178                |               |                                       |                 |                            |

\* الإرتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

معادلة التأثير:

جودة الخدمات المقدمة =  $3.183 + 0.561$  (خصائص المعلومات)

عند زيادة (خصائص المعلومات) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة المتغير التابع جودة الخدمات المقدمة بمقدار (0.561).

وبذلك تكون الباحثة قد اجابت على الفرع الاول للسؤال الثالث من هذه الدراسة والذي ينص على " ما أثر خصائص المعلومات على جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية ؟ ".

ب- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  للدعم الفني على جودة الخدمات المقدمة. أظهرت نتائج التحليل أن معامل الارتباط بلغ 0.433، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 وهي أقل من مستوي الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية متوسطة بين الدعم الفني وبين جودة الخدمات المقدمة، بينما بلغ معامل التحديد المعدل 0.187 وهذا

يعني أن 18.7% من التغيير في جودة الخدمات المقدمة يعود إلى تأثير المتغير المستقل (الدعم الفني) والباقي 81.3% يعود لعوامل أخرى تؤثر على المتغير التابع في جودة الخدمات المقدمة.

جدول (4.34): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الدعم الفني على جودة الخدمات المقدمة

| Sig.<br>مستوى<br>الدلالة | T<br>المحسوبة | معامل الانحدار    |             | Sig.<br>مستوى<br>الدلالة | DF درجات<br>الحرية |                | F<br>المحسوبة | (R <sup>2</sup> )<br>معامل<br>التحديد | (R)<br>الإرتباط | المتغير<br>التابع          |
|--------------------------|---------------|-------------------|-------------|--------------------------|--------------------|----------------|---------------|---------------------------------------|-----------------|----------------------------|
|                          |               | المقدار<br>الثابت | الدعم الفني |                          | 1<br>الانحدار      | 178<br>البواقي |               |                                       |                 |                            |
| 0.000                    | 14.396        | 5.222             |             | 0.000                    |                    |                | 41.038        | 0.187                                 | *0.433          | جودة<br>الخدمات<br>المقدمة |
| 0.000                    | 6.406         | 0.315             |             |                          |                    |                |               |                                       |                 |                            |

\* الإرتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

معادلة التأثير:

$$\text{جودة الخدمات المقدمة} = 5.222 + 0.315 (\text{الدعم الفني})$$

عند زيادة (الدعم الفني) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة المتغير التابع جودة الخدمات المقدمة بمقدار (0.315).

وبذلك تكون الباحثة قد اجابت على الفرع الثاني للسؤال الثالث من هذه الدراسة والذي ينص على "ما أثر الدعم الفني على جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية؟".

ت- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) للميل للنظام على جودة الخدمات المقدمة.

أظهرت نتائج التحليل أن معامل الإرتباط بلغ 0.444، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 وهي أقل من مستوي الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية متوسطة بين الميل للنظام وبين جودة الخدمات المقدمة، بينما بلغ معامل التحديد المعدل 0.197 وهذا يعني أن 19.7% من التغيير في جودة الخدمات المقدمة يعود إلى تأثير المتغير المستقل (الميل للنظام) والباقي 80.3% يعود لعوامل أخرى تؤثر على المتغير التابع في جودة الخدمات المقدمة.

جدول (4.35): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الميل للنظام على جودة الخدمات المقدمة

| Sig.<br>مستوى<br>الدلالة | T<br>المحسوبة | معامل الانحدار $\beta$ |              | Sig.<br>مستوى<br>الدلالة | DF درجات الحرية |                | F<br>المحسوبة | (R <sup>2</sup> )<br>معامل<br>التحديد | (R)<br>الإرتباط | المتغير<br>التابع          |
|--------------------------|---------------|------------------------|--------------|--------------------------|-----------------|----------------|---------------|---------------------------------------|-----------------|----------------------------|
|                          |               | المقدار<br>الثابت      | الميل للنظام |                          | 1<br>الانحدار   | 178<br>البواقي |               |                                       |                 |                            |
| 0.000                    | 11.295        | 4.753                  |              | 0.000                    | 1               | 43.73          | 0.197         | 0.444*                                |                 | جودة<br>الخدمات<br>المقدمة |
| 0.000                    | 6.613         | 0.349                  |              |                          | 178             |                |               |                                       |                 |                            |

\* الإرتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

معادلة التأثير:

$$\text{جودة الخدمات المقدمة} = 4.753 + 0.349 (\text{الميل للنظام})$$

عند زيادة (الميل للنظام) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة المتغير التابع جودة الخدمات المقدمة بمقدار (0.349).

وبذلك تكون الباحثة قد اجابت على الفرع الثالث للسؤال الثالث من هذه الدراسة والذي ينص على "ما أثر الميل للنظام على جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية؟".

ث- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين كفاءة إستخدام الحاسوب على جودة الخدمات المقدمة.

أظهرت نتائج التحليل أن معامل الإرتباط بلغ 0.672، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 وهي أقل من مستوي الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية متوسطة بين كفاءة إستخدام الحاسوب وبين جودة الخدمات المقدمة، بينما بلغ معامل التحديد المعدل 0.451 وهذا يعني أن 45.1% من التغير في جودة الخدمات المقدمة يعود إلى تأثير المتغير المستقل (كفاءة إستخدام الحاسوب) والباقي 54.9% يعود لعوامل أخرى تؤثر على المتغير التابع في جودة الخدمات المقدمة.

جدول (4.36): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير كفاءة إستخدام الحاسوب على جودة الخدمات المقدمة

| Sig.<br>مستوى<br>الدلالة | T<br>المحسوبة | معامل الانحدار $\beta$ |                          | Sig.<br>مستوى<br>الدلالة | DF درجات الحرية |                | F<br>المحسوبة | (R <sup>2</sup> )<br>معامل<br>التحديد | (R)<br>الإرتباط | المتغير<br>التابع          |
|--------------------------|---------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------|---------------|---------------------------------------|-----------------|----------------------------|
|                          |               | المقدار<br>الثابت      | كفاءة إستخدام<br>الحاسوب |                          | 1<br>الانحدار   | 178<br>البواقي |               |                                       |                 |                            |
| 0.000                    | 6.206         | 2.562                  |                          | 0.000                    | 1               | 146.3          | 0.451         | 0.672*                                |                 | جودة<br>الخدمات<br>المقدمة |
| 0.000                    | 12.098        | 0.677                  |                          |                          | 178             |                |               |                                       |                 |                            |

\* الإرتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

## معادلة التأثير:

$$\text{جودة الخدمات المقدمة} = 2.562 + 0.677 (\text{كفاءة استخدام الحاسوب})$$

عند زيادة (كفاءة استخدام الحاسوب) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة المتغير التابع جودة الخدمات المقدمة بمقدار (0.677).

وبذلك تكون الباحثة قد اجابت على الفرع الرابع للسؤال الثالث من هذه الدراسة والذي ينص على "ما أثر كفاءة استخدام الحاسوب على جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية؟".

ج- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  للمنفعة المدركة على جودة الخدمات المقدمة.

أظهرت نتائج التحليل أن معامل الارتباط بلغ 0.500، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 وهي أقل من مستوي الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية متوسطة بين المنفعة المدركة وبين جودة الخدمات المقدمة، بينما بلغ معامل التحديد المعدل 0.250 وهذا يعني أن 25% من التغير في جودة الخدمات المقدمة يعود إلى تأثير المتغير المستقل (المنفعة المدركة) والباقي 75% يعود لعوامل أخرى تؤثر على المتغير التابع في جودة الخدمات المقدمة.

جدول (4.37): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير المنفعة المدركة على جودة الخدمات المقدمة

| Sig.<br>مستوى<br>الدلالة | T<br>المحسوبة | معامل الانحدار $\beta$ |                    | Sig.<br>مستوى<br>الدلالة | DF درجات الحرية |          | F<br>المحسوبة | (R <sup>2</sup> )<br>معامل<br>التحديد | (R)<br>الارتباط | المتغير<br>التابع          |
|--------------------------|---------------|------------------------|--------------------|--------------------------|-----------------|----------|---------------|---------------------------------------|-----------------|----------------------------|
|                          |               | المقدار<br>الثابت      | المنفعة<br>المدركة |                          | الانحدار        | البواقي  |               |                                       |                 |                            |
| 0.000                    | 13.692        | 4.837                  |                    | 0.000                    | 1               | الانحدار | 59.31         | 0.250                                 | *0.500          | جودة<br>الخدمات<br>المقدمة |
|                          |               |                        |                    |                          | 178             | البواقي  |               |                                       |                 |                            |
| 0.000                    | 7.701         | 0.333                  |                    |                          |                 |          |               |                                       |                 |                            |

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

## معادلة التأثير:

$$\text{جودة الخدمات المقدمة} = 4.837 + 0.333 (\text{المنفعة المدركة})$$

عند زيادة (المنفعة المدركة) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة المتغير التابع جودة الخدمات المقدمة بمقدار (0.333).

وبذلك تكون الباحثة قد اجابت على الفرع الخامس للسؤال الثالث من هذه الدراسة والذي ينص على "ما أثر المنفعة المدركة على جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية؟".

ح- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين سهولة الاستخدام على جودة الخدمات المقدمة.

أظهرت نتائج التحليل أن معامل الارتباط بلغ 0.646، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 وهي أقل من مستوي الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية متوسطة بين سهولة الاستخدام وبين جودة الخدمات المقدمة، بينما بلغ معامل التحديد المعدل 0.418 وهذا يعني أن 41.8% من التغير في جودة الخدمات المقدمة يعود إلى تأثير المتغير المستقل (سهولة الاستخدام) والباقي 58.2% يعود لعوامل أخرى تؤثر على المتغير التابع في جودة الخدمات المقدمة.

جدول (4.38): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير سهولة الاستخدام على جودة الخدمات المقدمة

| Sig.<br>مستوى<br>الدلالة | T<br>المحسوبة | معامل الانحدار B |                    | Sig.<br>مستوى<br>الدلالة | DF درجات الحرية |          | F<br>المحسوبة | (R <sup>2</sup> )<br>معامل<br>التحديد | (R)<br>الارتباط | المتغير<br>التابع          |
|--------------------------|---------------|------------------|--------------------|--------------------------|-----------------|----------|---------------|---------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| 0.000                    | 5.514         | 2.475            | المقدار<br>الثابت  | 0.000                    | 1               | الانحدار | 127.76        | 0.418                                 | *0.646          | جودة<br>الخدمات<br>المقدمة |
|                          |               |                  | سهولة<br>الاستخدام |                          | 178             | البواقي  |               |                                       |                 |                            |
| 0.000                    | 11.303        | 0.672            |                    |                          |                 |          |               |                                       |                 |                            |

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$ .

معادلة التأثير:

جودة الخدمات المقدمة = 2.475 + 0.672 (سهولة الاستخدام)

عند زيادة (سهولة الاستخدام) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة المتغير التابع جودة الخدمات المقدمة بمقدار (0.672).

وبذلك تكون الباحثة قد اجابت على الفرع السادس للسؤال الثالث من هذه الدراسة والذي ينص على " ما أثر سهولة الاستخدام على جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية؟ ".

الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات الباحثين حول "تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية" و"جودة الخدمات المقدمة" تعزى للمتغيرات الديمغرافية (معرفة باستخدام الحاسوب - صورة استخدام جهاز الحاسوب - العمر - الجنس - المؤهل العلمي - مكان العمل - سنوات الخدمة - المسمى الوظيفي).

أولاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتوسطات تقديرات المبحوثين حول تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية وجودة الخدمات المقدمة تعزى لمتغير (معرفة باستخدام الحاسوب).

من جدول (4.39) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، بالنسبة لإجمالي المحور (تكامل البيانات الحكومية) حيث كانت قيمة المعنوية 0.432 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول تكامل البيانات الحكومية تعزى لمتغير معرفة باستخدام الحاسوب. وتعزو الباحثة ذلك إلى كون الظروف والبيئة التنظيمية والإجراءات المتبعة في البرنامج واحدة لكلا الجنسين، وقد اتفقت نتيجة الدراسة مع دراسة (مكي، 2015) التي أكدت بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول دور مشروع تكامل البيانات الحكومية في صناعة القرارات تعزى إلى معرفة باستخدام الحاسوب.

أما بالنسبة لإجمالي المحور (جودة الخدمات المقدمة) كانت قيمة المعنوية 0.327 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المقدمة تعزى لمتغير معرفة باستخدام الحاسوب.

جدول رقم (4.39): نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين - معرفة باستخدام الحاسوب

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | قيمة الاختبار t | المتوسطات |      | المجال  |
|--------------------------|-----------------|-----------|------|---|
|                          |                 | لا        | نعم  |   |
| 0.710                    | -0.373          | 7.79      | 7.63 | خصائص المعلومات   |
| 0.686                    | 0.405           | 6.9       | 7.14 | الدعم الفني   |
| 0.406                    | -0.834          | 8.22      | 7.75 | الميل لنظام   |
| 0.455                    | -0.748          | 7.55      | 7.22 | كفاءة استخدام الحاسوب   |
| 0.595                    | -0.533          | 8.22      | 7.87 | المنفعة المدركة   |
| 0.046                    | -2.012          | 8.22      | 7.37 | سهولة الاستخدام   |
| 0.432                    | -0.788          | 7.82      | 7.5  | تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية |
| 0.327                    | -0.984          | 7.87      | 7.44 | جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية    |

ثانياً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتوسطات تقديرات المبحوثين حول تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية وجودة الخدمات المقدمة تعزى لمتغير (يتم استخدام جهاز الحاسوب في العمل).



من جدول (4.40) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  بالنسبة لاجمالي المجال (إجمالي تكامل البيانات الحكومية) حيث كان مستوى الدلالة 0.074 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول إجمالي محور تكامل البيانات الحكومية تعزى لمتغير صورة استخدام جهاز الحاسوب في العمل. وتعزو الباحثة ذلك لكون من متطلبات العمل ببرنامج تكامل البيانات الحكومية أن يجيد الموظف استخدام الحاسوب وبالتالي كان هنالك توزيع بالتساوي للأجهزة على كلا الجنسين.

أما بالنسبة لاجمالي المحور (جودة الخدمات المقدمة) كانت قيمة المعنوية 0.094 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المقدمة تعزى لمتغير صورة استخدام جهاز الحاسوب في العمل. كون كلا الجنسين يتعاملون مع نفس الفئة ونفس إجراءات العمل المتبع بالبرنامج.

جدول رقم (4.40): نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA "صورة استخدام جهاز الحاسوب في العمل"

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | قيمة الاختبار F | المتوسطات             |                    |       |         | المجال  |
|--------------------------|-----------------|-----------------------|--------------------|-------|---------|---|
|                          |                 | مشترك مع أكثر من زميل | مشترك مع زميل واحد | وحدوي | لا يوجد |   |
| 0.124                    | 1.949           | 7.25                  | 8.09               | 7.67  | 7.44    | خصائص المعلومات   |
| 0.117                    | 1.991           | 6.82                  | 7.31               | 7.34  | 6.12    | الدعم الفني   |
| 0.284                    | 1.277           | 7.84                  | 7.93               | 7.81  | 6.82    | الميل لنظام   |
| 0.092                    | 2.183           | 6.79                  | 7.48               | 7.36  | 6.74    | كفاءة استخدام الحاسوب   |
| 0.200                    | 1.563           | 7.47                  | 8.16               | 8.04  | 6.93    | المنفعة المدركة   |
| 0.326                    | 1.163           | 7.14                  | 7.6                | 7.45  | 6.94    | سهولة الاستخدام   |
| 0.074                    | 2.355           | 7.22                  | 7.76               | 7.61  | 6.83    | تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية |
| 0.094                    | 2.165           | 7.35                  | 7.78               | 7.49  | 6.6     | جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية    |

ثالثاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  لمتوسطات تقديرات المبحوثين حول "تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية" و"جودة الخدمات المقدمة" تعزى لمتغير (الجنس).

من جدول (4.41) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، بالنسبة لاجمالي المحور (تكامل البيانات الحكومية) حيث كانت قيمة المعنوية 0.792 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول تكامل البيانات الحكومية تعزى لمتغير الجنس. وتعزو الباحثة ذلك لمعرفة واطلاع أفراد مجتمع

الدراسة على البرنامج وهي غير مرتبطة بالجنس ، وجاءت نتائج هذه الدراسة متفقة مع نتيجة دراسة (العلوي، 2013) التي أكدت انه ليس لمتغير الجنس فروق ذات دلالة احصائية بين استجابات المبحوثين حول النية السلوكية لاستخدام مصادر المعلومات الالكترونية. اما بالنسبة لإجمالي المحور (جودة الخدمات المقدمة) كانت قيمة المعنوية 0.936 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المقدمة تعزى لمتغير الجنس. وتعزو الباحثة ذلك كونه يتم التعامل مع نفس الفئة والوزارة لا تميز بين الذكر والانثى بالتعامل، اختلفت نتيجة هذه دراسة مع دراسة (الزغبى وأبو الغنم، 2012) ودراسة (العالول، 2015) التي أكدت نتائجهم على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول مجالات الدراسة تعزى لمتغير الجنس.

جدول رقم (4.41): نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين- الجنس

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | قيمة الاختبار t | المتوسطات |      | المجال  |
|--------------------------|-----------------|-----------|------|---|
|                          |                 | انثى      | ذكر  |   |
| 0.634                    | 0.478           | 7.58      | 7.68 | خصائص المعلومات   |
| 0.619                    | -0.498          | 7.21      | 7.06 | الدعم الفني   |
| 0.767                    | -0.296          | 7.82      | 7.74 | الميل لنظام   |
| 0.208                    | 1.263           | 7.09      | 7.36 | كفاءة استخدام الحاسوب   |
| 0.835                    | 0.209           | 7.85      | 7.92 | المنفعة المدركة   |
| 0.625                    | 0.490           | 7.37      | 7.47 | سهولة الاستخدام   |
| 0.792                    | 0.264           | 7.49      | 7.54 | تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية |
| 0.936                    | -0.080          | 7.47      | 7.46 | جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية    |

رابعاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتوسطات تقديرات المبحوثين حول "تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية" و"جودة الخدمات المقدمة" تعزى لمتغير (العمر).

من جدول (4.42) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  بالنسبة لاجمالي المجال (اجمالي تكامل البيانات الحكومية) حيث كان مستوى الدلالة 0.058 مما يوضح وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول اجمالي محور تكامل البيانات الحكومية تعزى لمتغير العمر، واختلفت نتائج الدراسة مع دراسة (العلوي، 2013)

الذي أكد على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر حول النية السلوكية لإستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية، ودراسة (مكي، 2015) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول دور مشروع تكامل البيانات الحكومية في صناعة القرارات تعزى إلى الفئة العمرية.

أما بالنسبة لاجمالي المحور (جودة الخدمات المقدمة) كانت قيمة المعنوية 0.413 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المقدمة تعزى لمتغير العمر، اختلفت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (الزغبى وأبو الغنم، 2012) التي أكدت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين لأبعاد الجودة الفعلية المدركة تبعاً لمتغير العمر.

جدول رقم (4.42): نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA العمر

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | قيمة الاختبار F | المتوسطات       |                   |           |                   |                   | المجال  |
|--------------------------|-----------------|-----------------|-------------------|-----------|-------------------|-------------------|---|
|                          |                 | من 55 سنة فاكثر | -45 أقل من 55 سنة | من 45 سنة | -25 أقل من 35 سنة | -18 أقل من 25 سنة |   |
| 0.335                    | 1.148           | 8.71            | 7.99              | 7.54      | 7.58              | 8.43              | خصائص المعلومات   |
| 0.649                    | 0.619           | 7.57            | 7.32              | 7.28      | 6.89              | 7.8               | الدعم الفني   |
| 0.181                    | 1.582           | 9               | 8.29              | 7.95      | 7.45              | 8.28              | الميل لنظام   |
| 0.243                    | 1.379           | 7.53            | 7.73              | 7.22      | 7.09              | 8.28              | كفاءة استخدام الحاسوب   |
| 0.000                    | 5.478           | 13.1            | 7.99              | 8         | 7.58              | 7.8               | المنفعة المدركة   |
| 0.084                    | 2.094           | 8.8             | 7.84              | 7.46      | 7.21              | 8.24              | سهولة الاستخدام   |
| 0.058                    | 2.325           | 9.12            | 7.86              | 7.58      | 7.3               | 8.14              | تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية |
| 0.413                    | 0.992           | 8.98            | 7.58              | 7.41      | 7.43              | 7.77              | جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية    |

خامساً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتوسطات تقديرات المبحوثين حول "تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية" و"جودة الخدمات المقدمة" تعزى لمتغير (المؤهل العلمي).

من جدول (4.43) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  بالنسبة لاجمالي المجال (اجمالي تكامل البيانات الحكومية) حيث كان مستوى الدلالة 0.217 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول اجمالي محور تكامل البيانات الحكومية تعزى لمتغير المؤهل العلمي. وهذا يعزى إلى امتلاك 91.6% من

أفراد مجتمع الدراسة لمؤهلات علمية عالية (البكالوريوس والماجستير)، وقد جاءت نتيجة هذه الدراسة متفقه مع دراسة (حماد، 2013) التي خرجت بنتيجة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول تقييم مدى نجاح الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم بقطاع غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، كما اتفقت مع دراسة (مكي، 2015) حيث أكدت على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول دور مشروع تكامل البيانات الحكومية في صناعة القرارات تعزى إلى المؤهل العلمي.

أما بالنسبة لإجمالي المحور (جودة الخدمات المقدمة) كانت قيمة المعنوية 0.064 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المقدمة تعزى لمتغير المؤهل العلمي وتعزو الباحثة ذلك إلى الإجراءات المتبعة بالبرنامج الوطني للحماية الإجتماعية والتي تتلقاها أفراد العينة من قبل الإدارة العليا بغض النظر عن المؤهل العلمي لمقدم الخدمة. وجاءت نتائج الدراسة مختلفة مع دراسة (الجماصي، 2013) بوجود فروق ذات دلالة إحصائية حول استخدام الانترنت ومستوى الخدمة المقدمة للمرضى بمستشفيات وزارة الصحة تعزى لمتغير المؤهل العلمي وكذلك اتفقت مع نتيجة دراسة (كسبة، 2015).

جدول رقم (4.43): نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA المؤهل العلمي

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | قيمة الاختبار F | المتوسطات |           |       | المجال  |
|--------------------------|-----------------|-----------|-----------|-------|---|
|                          |                 | ماجستير   | بكالوريوس | دبلوم |   |
| 0.494                    | 0.708           | 7.19      | 7.62      | 7.97  | خصائص المعلومات   |
| 0.161                    | 1.846           | 6.93      | 7.05      | 8.05  | الدعم الفني   |
| 0.411                    | 0.894           | 6.97      | 7.77      | 8.13  | الميل لنظام   |
| 0.576                    | 0.553           | 6.7       | 7.24      | 7.41  | كفاءة استخدام الحاسوب   |
| 0.173                    | 1.770           | 7.5       | 7.81      | 8.86  | المنفعة المدركة   |
| 0.591                    | 0.527           | 7         | 7.42      | 7.67  | سهولة الاستخدام   |
| 0.217                    | 1.542           | 7.05      | 7.49      | 8.01  | تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية |
| 0.064                    | 2.791           | 6.49      | 7.45      | 8.06  | جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية    |

سادساً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتوسطات تقديرات المبحوثين حول "تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية" و"جودة الخدمات المقدمة" تعزى لمتغير (مكان العمل).

من جدول (4.44) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  بالنسبة لإجمالي المجال (اجمالي تكامل البيانات الحكومية) حيث كان مستوى الدلالة 0.071 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول اجمالي

محور تكامل البيانات الحكومية تعزى لمتغير مكان العمل. وقد يعزى ذلك لحصول كافة الموظفين العاملين في البرنامج لنفس البيانات و الإجراءات بشكل متساوي بالإضافة الى كونهم يعملون في بيئة واحدة.

اما بالنسبة لإجمالي المحور (جودة الخدمات المقدمة) كانت قيمة المعنوية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة مما يوضح وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المقدمة تعزى لمتغير مكان العمل، وكانت الفروق لصالح محافظة رفح وتعزو الباحثة ذلك الى قلة ضغط العمل على الموظفين حيث أن نسبة عدد المنتفعين لدفعة 6-2017 من البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية لمديرية رفح 15.9% من نسبة عدد المنتفعين لكافة المديريات وكون المساحة الجغرافية صغيرة مقارنة بالمحافظات الأخرى أيضاً سرعة الوصول إلى المعلومة واحدة، بالإضافة الى ثابت الهيكل التنظيمي للمديرية مقارنة بالمديريات الأخرى التي حدث بها تدوير للموظفين بشكل كبير وخاصة مديرية خانينونس، اختلفت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (العالول، 2015) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول الجودة المدركة من قبل الزبائن للخدمات التي تقدمها شركة جوال تعزى إلى المحافظة.

#### جدول رقم (4.44): نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA مكان العمل

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | قيمة الاختبار F | المتوسطات  |                 |                  |               |            |             | المجال  |
|--------------------------|-----------------|------------|-----------------|------------------|---------------|------------|-------------|---|
|                          |                 | محافظة رفح | محافظة خان يونس | محافظة دير البلح | محافظة الشمال | محافظة غزة | مقر الوزارة |   |
| 0.190                    | 1.506           | 7.86       | 6.94            | 7.82             | 7.46          | 7.74       | 7.89        | خصائص المعلومات   |
| 0.509                    | 0.860           | 7.74       | 7.09            | 6.82             | 6.83          | 7.13       | 7.37        | الدعم الفني   |
| 0.058                    | 2.182           | 7.98       | 6.78            | 8.36             | 7.5           | 7.97       | 7.89        | الميل لنظام   |
| 0.002                    | 4.032           | 7.84       | 6.22            | 6.9              | 7.16          | 7.47       | 7.51        | كفاءة استخدام الحاسوب   |
| 0.621                    | 0.704           | 8.25       | 7.39            | 8.07             | 7.54          | 8.09       | 7.94        | المنفعة المدركة   |
| 0.020                    | 2.750           | 7.96       | 6.66            | 7.17             | 7.32          | 7.7        | 7.4         | سهولة الاستخدام   |
| 0.071                    | 2.073           | 7.94       | 6.85            | 7.52             | 7.3           | 7.68       | 7.67        | تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية |
| 0.000                    | 5.026           | 8.21       | 6.43            | 7.28             | 7.7           | 7.66       | 6.96        | جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية    |

سابعاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتوسطات تقديرات المبحوثين حول "تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية" و"جودة الخدمات المقدمة" تعزى لمتغير (المسمى الوظيفي).

من جدول (4.45) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  بالنسبة لاجمالي المجال (اجمالي تكامل البيانات الحكومية) حيث كان مستوى الدلالة 0.299 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول اجمالي محور تكامل البيانات الحكومية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي. تعزو الباحثة ذلك لتوفر المعلومات لكافة المستويات الوظيفية من ذات المصدر والتي تتعامل مع برنامج تكامل البيانات الحكومية والبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية واطلاعهم على المعلومات بشكل متساوي نسبياً، وجاءت هذه النتائج متفقة مع دراسة (الجماصي، 2013) وتعزو الباحثة هذا الاتفاق الى التشابه في قطاع العمل وهو القطاع الحكومي ودراسة (مكي، 2015) باتفاق التشابه في الاستناد الى نموذج قياس قبول التكنولوجيا في تحديد ابعاد الدراسة ، بينما اختلفت مع نتائج دراسة (حماد، 2013) التي أكدت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول تقييم نجاح الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم بقطاع غزة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

أما بالنسبة لاجمالي المحور (جودة الخدمات المقدمة) كانت قيمة المعنوية 0.093 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المقدمة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي. وذلك كون نفس المعلومات يتم مشاهدتها من كافة المستويات الإدارية والتعامل بها ، اختلفت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (كسبة، 2015) التي خرجت نتائجها بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات تعزى إلى المتغير المسمى الوظيفي

جدول رقم (4.45): نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA المؤهل العلمي

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | قيمة الاختبار F | المتوسطات |            |              |          |           |            |          | المجال  |
|--------------------------|-----------------|-----------|------------|--------------|----------|-----------|------------|----------|---|
|                          |                 | أخرى حدد  | مختص حاسوب | باحث اجتماعي | رئيس قسم | نائب مدير | مدير دائرة | مدير عام |   |
| 0.103                    | 1.794           | 8.25      | 7.84       | 7.56         | 7.41     | 6.25      | 8.4        | 8.29     | خصائص المعلومات   |
| 0.310                    | 1.196           | 6.71      | 7.96       | 6.93         | 7.37     | 6.18      | 7.39       | 8.14     | الدعم الفني   |
| 0.764                    | 0.558           | 7.76      | 7.9        | 7.72         | 7.9      | 6.45      | 8.27       | 8        | الميل لنظام   |
| 0.235                    | 1.356           | 7.16      | 7.73       | 7.08         | 7.24     | 6.7       | 7.98       | 7.6      | كفاءة استخدام الحاسوب   |
| 0.731                    | 0.599           | 8.1       | 8.35       | 7.7          | 8.08     | 7         | 8.43       | 8.43     | المنفعة المدركة   |
| 0.608                    | 0.753           | 7.36      | 7.55       | 7.44         | 7.25     | 6.3       | 7.85       | 7.6      | سهولة الاستخدام   |
| 0.299                    | 1.218           | 7.56      | 7.89       | 7.4          | 7.54     | 6.48      | 8.05       | 8.01     | تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية |
| 0.093                    | 1.847           | 6.95      | 8.25       | 7.47         | 7.31     | 6.94      | 7.14       | 5.64     | جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية    |

ثامناً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتوسطات تقديرات المبحوثين حول "تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية" و"جودة الخدمات المقدمة" تعزى لمتغير (عدد سنوات الخدمة في مجال العمل).

من جدول (4.46) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أقل من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$  بالنسبة لإجمالي المجال (إجمالي تكامل البيانات الحكومية) حيث كان مستوى الدلالة 0.027 مما يوضح وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول إجمالي محور تكامل البيانات الحكومية تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة وكانت الفروق لصالح عدد سنوات أقل من 5 سنوات ومن 15 سنة فأكثر. وقد يعزى ذلك لأن الموظفين الذين خبرتهم أقل من 5 سنوات هم موظفين خريجين جدد يمتلكوا معرفة جيدة عن التطورات التكنولوجية أما موظفي الذين خبرتهم تفوق الـ 15 سنة فتأتي من مدة خبرتهم في العمل التي مكنتهم من التعامل مع برنامج تكامل البيانات بكل يسر. وقد اتفقت هذه الدراسة مع (مكي، 2015) التي توصلت إلى أن حداثة مشروع تكامل البيانات الحكومية وسهولة البرمجيات المرتبطة بمشروع تكامل البيانات ووجود مختصي تكنولوجيا المعلومات لتوفير الدعم الفني أدى لعدم الحاجة إلى خبرة طويلة، كما اختلفت مع نتيجة دراسة (العلوي، 2013) بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لسنوات الخدمة حول النية السلوكية لإستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية .

أما بالنسبة لإجمالي المحور (جودة الخدمات المقدمة) كانت قيمة المعنوية 0.279 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المقدمة تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة في مجال العمل. وتعزوه الباحثة ذلك الى كون العمل في البرنامج بدأ عام 2011 م حيث جميع الموظفين خضعوا لنفس التدريب على النظام وعمم عليهم نفس الأليات والإجراءات للتعامل مع البرنامج. وقد اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع (كسبة، 2015) وتعزو الباحثة هذا الاتفاق في التشابه لتناولها دراسة جودة الخدمات في القطاع الاجتماعي الحكومي ودراسة (الزعيبي وأبو الغنم، 2012) لتناولت دراسة جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر العاملين .

جدول رقم (4.46): نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA عدد سنوات الخدمة في مجال العمل

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | قيمة الاختبار F | المتوسطات   |                     |                   |                | المجال          |
|--------------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------------|----------------|-----------------|
|                          |                 | من 15 فأكثر | من 10-15 أقل من سنة | من 5-10 سنوات أقل | أقل من 5 سنوات |                 |
| 0.237                    | 1.426           | 7.77        | 7.67                | 7.44              | 8.04           | خصائص المعلومات |
| 0.328                    | 1.155           | 7.43        | 7.07                | 6.92              | 7.63           | الدعم الفني     |
| 0.433                    | 0.919           | 8.12        | 7.7                 | 7.61              | 8.16           | الميل لنظام     |

|       |       |      |      |      |      |   |
|-------|-------|------|------|------|------|---|
| 0.037 | 2.892 | 7.59 | 7.32 | 6.94 | 7.71 | كفاءة استخدام الحاسوب   |
| 0.006 | 4.278 | 8.99 | 8.29 | 7.33 | 8.19 | المنفعة المدركة   |
| 0.041 | 2.808 | 7.75 | 7.42 | 7.17 | 7.93 | سهولة الاستخدام   |
| 0.027 | 3.118 | 7.94 | 7.58 | 7.23 | 7.94 | تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية |
| 0.279 | 1.292 | 7.48 | 7.46 | 7.3  | 7.88 | جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية    |

وبذلك تكون الباحثة قد حققت الهدف الرابع من أهداف الدراسة والذي ينص على " معرفة ما اذا كان هناك فروق دالة إحصائياً بين متوسطات استجابات المبحوثين حول متغيرات الدراسة (تكامل البيانات الحكومية وجودة الخدمات المقدمة) تعزى للمتغيرات الديمغرافية (معرفة باستخدام الحاسوب -صورة استخدام جهاز الحاسوب - العمر - الجنس - المؤهل العلمي - مكان العمل - سنوات الخدمة - المسمى الوظيفي).

### خلاصة المبحث الثاني:

تناولت الباحثة في هذا المبحث تحليل البيانات إحصائياً والتي جمعت من مفردات مجتمع الدراسة بواسطة أداة الإستبانة وحللت باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) من أجل تحقيق أهداف الدراسة وإثبات فرضيات الدراسة، حيث قامت الباحثة بتفسير نتائج التحليل والفرضيات وربطتها بالدراسات السابقة من حيث الاتفاق والإختلاف لكي يتم التوصل في الفصل الخامس الى نتائج وتوصيات.



# الفصل الخامس

## النتائج والتوصيات

- تمهيد
- أولاً: نتائج الدراسة
- ثانياً: توصيات الدراسة
- ثالثاً: الدراسات المستقبلية المقترحة

## تمهيد:

يتناول الفصل الخامس ملخصاً لأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وذلك من خلال مناقشة نتائج التحليل الإحصائي لمحاور الدراسة وتفسيرها واختبار فرضيات الدراسة التي تم عرضها في الفصل الرابع ومقارنتها مع الإطار النظري والدراسات السابقة، كذلك يتناول طرح لأهم التوصيات المقترحة في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها مع اضافة مؤشرات لمعالجة نقاط الضعف في الدراسة، أيضا عرض مقترحات للباحثين كدراسات مستقبلية كاستكمال وتعمق أكثر في متغيرات الدراسة.

## أولاً: نتائج الدراسة

لقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

### ▪ النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل " تكامل البيانات الحكومية "

أظهرت النتائج أن مجال (تكامل البيانات الحكومية) كانت مرتفعة بوزن نسبي قدره (75.15%)، مما يدل على ان تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني يتمتع برضا العاملين عن برنامج تكامل البيانات الحكومية وجاءت نتائج هذه الدراسة لهذا المجال كالتالي:

أ- حصول مجال "خصائص المعلومات " من قبل أفراد عينة الدراسة على وزن نسبي قدره (76.41%) مما يدل على أن برنامج تكامل البيانات الحكومية يعمل على توفير معلومات ذات قيمة للعاملين في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية وبدرجة مرتفعة، وجاءت نتائج هذه الدراسة لهذا المجال كالتالي:

1. برنامج تكامل البيانات الحكومية ساهم في سرعة تقديم المعلومات للبرنامج الوطني للحماية الإجتماعية بدرجة مرتفعة (79.72%).

2. برنامج تكامل البيانات الحكومية ساهم في خفض التكلفة واهدار الوقت للمستفيدين من البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية بدرجة مرتفعة (78.56%).

3. يرى مقدم الخدمة من وجهة نظره أن برنامج تكامل البيانات الحكومية ساعد في الحد من إتخاذ قرارات غير رشيدة بدرجة مرتفعة (75.06%).

4. يرى مقدم الخدمة من وجهة نظره أن برنامج تكامل البيانات الحكومية وفر المعلومات الكافية التي تغطي جميع جوانب البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بدرجة مرتفعة (73.44%) ولكن هنالك معلومات يحتاج إليها البرنامج الوطني الفلسطيني لازالت غير مدرجة ضمن بيانات قاعدة تكامل البيانات الحكومية المركزية.

ب- حصول مجال (الدعم الفني) من قبل أفراد عينة الدراسة على وزن نسبي قدره (71.28 %)، مما يدل على أن برنامج تكامل البيانات الحكومية يتوفر لديه اللوجستيات الفنية بدرجة مرتفعة وجاءت نتائج هذه الدراسة لهذا المجال كالتالي:

1. يرى مقدم الخدمة أن الجهات المختصة بالدعم الفني تتميز بالقدرة على تطوير النظام المحوسب الخاص بالبيانات الحكومية بدرجة مرتفعة (74.89%).
2. أن الجهات المختصة بالدعم الفني تبدي الاهتمام بتحديث البيانات الخاصة ببرنامج تكامل البيانات الحكومية بشكل مستمر بدرجة مرتفعة (74.89%).
3. أن الجهات المختصة بالدعم الفني تتمتع بالمقدرة على توفير الشبكات الحاسوبية الداخلية التي تربط الإدارات ببعضها بدرجة مرتفعة (69.33%).
4. أن الجهات المختصة بالدعم الفني تعمل على توفير خطوط انترنت سريعة للتعامل مع تكامل البيانات الحكومية بدرجة مرتفعة (65.89%).

ت- حصول مجال (الميل للنظام) من قبل أفراد عينة الدراسة على وزن نسبي قدره (77.78 %)، مما يدل على أن برنامج تكامل البيانات الحكومية يتمتع بقبول من قبل الموظفين بدرجة مرتفعة وجاءت نتائج هذه الدراسة لهذا المجال كالتالي:

1. تحرص الإدارة العليا بوزارة الشؤون الإجتماعية على ضرورة استخدام فحص بيانات الحكومية على كافة برامجها بدرجة مرتفعة جداً (83.67%).
2. يعمل نظام تكامل البيانات الحكومية على تقليص الإجراءات المتبعة في البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية بدرجة مرتفعة (79.83%).
3. تحقق تكامل البيانات الحكومية درجة عالية من الرضا للمستفيدين بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بدرجة مرتفعة (75.11%).
4. يُمكن تكامل البيانات الحكومية من توفير خدمات جديدة للمستفيدين في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بدرجة مرتفعة (74.39%).

ث- حصول مجال (كفاءة استخدام الحاسوب) من قبل أفراد عينة الدراسة على وزن نسبي قدره (72.38 %)، مما يدل على أن برنامج تكامل البيانات الحكومية يتميز بسهولة استخدامه من قبل الموظفين بدرجة مرتفعة وجاءت نتائج هذه الدراسة لهذا المجال كالتالي:

1. يتوفر لدى الموظفين قدرات ومؤهلات تتناسب مع احتياجات تطبيق تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بدرجة مرتفعة (77.33%).
  2. يجيد الموظفون العاملون بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية استخدام برنامج تكامل البيانات الحكومية بدرجة مرتفعة (75.61%).
  3. تساعد جهة الاختصاص على تحسين مهارات وامكانيات الموظفين فيما يتعلق بالتعامل مع تكامل البيانات الحكومية بدرجة مرتفعة (68.56%).
  4. يتم تدريب الموظفين العاملين بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بصفة مستمرة للتغلب على نقص الخبرة التكنولوجية بدرجة مرتفعة (65.11%).
- ج- حصول مجال (المنفعة المدركة) من قبل أفراد عينة الدراسة على وزن نسبي قدره (78.89%)، مما يدل على أن برنامج تكامل البيانات الحكومية يتميز بالمنفعة المدركة بدرجة مرتفعة وجاءت نتائج هذه الدراسة لهذا المجال كالتالي:

1. يحسن تكامل البيانات الحكومية الأداء في تنفيذ المعاملات للمستفيدين من البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بدرجة مرتفعة جداً (87.67%).
  2. يساعد تكامل البيانات الحكومية في تسهيل الإجراءات الإدارية المختلفة المتبعة بالبرنامج الوطني للحماية الإجتماعية بدرجة مرتفعة جداً (83.33%).
  3. يضمن تكامل البيانات الحكومية التبادل الآمن للمعلومات بين الموظفين العاملين في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بدرجة مرتفعة (76.06%).
  4. استخدام تكامل البيانات الحكومية شجع الموظفين على عدم طلب المستندات الورقية من المستفيدين من البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية بدرجة مرتفعة (70.39%).
- ح- حصول مجال (سهولة الاستخدام) من قبل أفراد عينة الدراسة على وزن نسبي قدره (74.23%)، مما يدل على أن برنامج تكامل البيانات الحكومية يتميز بالمنفعة المدركة بدرجة مرتفعة وجاءت نتائج هذه الدراسة لهذا المجال كالتالي:

1. تكامل البيانات الحكومية سهل الاستخدام حيث يوفر ما يحتاجه الموظفين من مساندة للبرنامج الوطني للحماية الإجتماعية بدرجة مرتفعة (79.94%).
2. تكامل البيانات الحكومية يوفر المعلومات من مصادرها بشكل أسهل من الطرق التقليدية بدرجة مرتفعة (78.78%).

3. آلية استخدام تكامل البيانات الحكومية للموظفين العاملين بالبرنامج الوطني للحماية الاجتماعية مفهومة وواضحة بدرجة مرتفعة (76.61%)

4. أظهرت النتائج ان غالبية المبحوثين لا يواجهون أي صعوبات من استخدام تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني للحماية الاجتماعية وذلك بدرجة متوسطة (57.39%) ويرجع ذلك إلى القدرات والمؤهلات الحاسوبية التي يتمتع بها المبحوثين .

#### ▪ النتائج المتعلقة بالمتغير التابع " جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الاجتماعية "

أظهرت النتائج أن مجال (جودة الخدمات المقدمة) كانت مرتفعة بوزن نسبي قدره (74.64%)، مما يدل على أن جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني تتمتع بدرجة مرتفعة وهذا يعني رضا العاملين بالبرنامج عن مستوى جودة الخدمة المقدمة وجاءت نتائج هذه الدراسة لهذا المجال كالتالي:

1. يرى مقدم الخدمة ان الموظفين العاملين بالبرنامج الوطني للحماية الاجتماعية يتجنبون تكرار الأخطاء عند تقديمهم للخدمات حيث جاءت النتائج بدرجة مرتفعة جداً (82.61%) مما يدل على حرص العاملين على تقديم الخدمة بكل دقة وموضوعية دون مشاكل أو أخطاء.
2. يرى مقدم الخدمة أن الموظفين العاملين بالبرنامج الوطني للحماية الاجتماعية يلتزمون بالمحافظة على سرية وخصوصية المعلومات التي تخص المراجعين بدرجة مرتفعة جداً (82.56%).
3. يرى مقدم الخدمة أن الموظفون يراعوا الاهتمام بالمظهر العام في مكان عملهم بدرجة مرتفعة جداً (81.44%).
4. يرى مقدم الخدمة بأنه يتوفر للموظفين المستلزمات اللوجستية و التسهيلات بكافة أنواعها التي تكفل تقديم خدمة جيدة بدرجة متوسطة (61.83%).
5. يرى مقدم الخدمة بأن التصميم الداخلي لمكان العمل يتلائم مع طبيعة الخدمات المقدمة للمستفيدين بدرجة متوسطة (60.94%).
6. يرى مقدم الخدمة بأنه يتوفر للموظفين التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة لإنجاز معاملات المستفيدين بشكل سهل بدرجة متوسطة (57.17%).

■ النتائج المتعلقة بالعلاقة بين المتغيرين وأثر المتغير المستقل (تكامل البيانات الحكومية) على المتغير التابع (جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية):

1. أثبتت الدراسة أن العناصر (كفاءة استخدام الحاسوب، المنفعة المدركة، سهولة الاستخدام) هما من العناصر الذين يؤثروا تأثيراً ذو دلالة إحصائية على جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية، حيث أظهرت النتائج أن 52.5% من التغير في جودة الخدمات المقدمة يعود إلى تأثير المتغيرات المستقلة (كفاءة استخدام الحاسوب، سهولة الاستخدام، المنفعة المدركة) بشكل أساسي والباقي 47.5% يعود لتأثير عوامل أخرى وهذا يدل على أهمية هؤلاء العناصر الثلاثة ودورهم في تعزيز جودة الخدمات المقدمة.
2. كشفت نتائج التحليل الإحصائية عن وجود تأثيرات معنوية ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  لتكامل البيانات الحكومية (خصائص المعلومات، الدعم الفني، الميل للنظام، كفاءة استخدام الحاسوب، المنفعة المدركة، سهولة الاستخدام) على جودة الخدمات المقدمة وبهذا أسفرت النتائج على قبول مخطط الدراسة وبنسب متفاوتة.
3. أوضحت نتائج التحليل بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (معرفة باستخدام الحاسوب - صورة استخدام جهاز الحاسوب - العمر - الجنس - المؤهل العلمي - مكان العمل - المسمى الوظيفي).
4. كشفت نتائج التحليل الإحصائية عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (معرفة باستخدام الحاسوب - صورة استخدام جهاز الحاسوب - العمر - الجنس - المؤهل العلمي - سنوات الخدمة - المسمى الوظيفي).
5. أظهرت المؤشرات الإحصائية وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية تعزى لمتغير (سنوات الخدمة) حيث كانت الفروق لصالح عدد سنوات خدمة أقل من 5 سنوات ومن 15 سنة فأكثر.

6. أظهرت المؤشرات الإحصائية وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية تعزى لمتغير (مكان العمل) وكانت الفروق لصالح مديرية رفح.

### ثانياً: التوصيات

في ضوء النتائج التي حصلت عليها الباحثة من الدراسة فإنها تقوم باقتراح مجموعة من التوصيات التي من الممكن أن تساهم في تفعيل أثر تكامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية وهي كالتالي:

1. لابد أن تقوم وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات باستكمال ربط الوزارات والمؤسسات الحكومية بقاعدة البيانات المركزية.
2. العمل على ايجاد طريقة فاعلة لتبادل البيانات مع المؤسسات الغير حكومية من خلال توفير نظم إتصالات فعالة لربط الوزارة مع هذه المؤسسات.
3. قيام الوزارة بتوفير الصيانة اللازمة لشبكة الوزارة الحالية بشكل مستمر، مع العمل على توفير شبكة اضافية للتخفيف من العبء.
4. قيام الوزارة بالعمل على الربط الداخلي بين أنظمة المعلومات بما يوفر السرعة في توفير المعلومات والتكامل في تقديم الخدمات.
5. العمل على تكثيف البرامج التدريبية للعاملين في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية تماشياً مع التطورات التكنولوجية الحديثة والذي ينعكس على ثقة الموظف بنفسه وبالتالي رفع الروح المعنوية وكفاءة أداء العمل والجودة في تقديم الخدمات.
6. تعميق وعي ادارات الوزارة بأهمية برنامج تكامل البيانات الحكومية لما لها من دور بارز في ظل التغيرات المختلفة التي يشهدها العالم من خلال الاطلاع على التجارب العربية والعالمية وماتوصلت إليه في مجال نظم المعلومات.
7. تبني إجراءات واضحة في البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية للتخفيف عن المواطنين وذلك من خلال الاستغناء عن الكثير من الطلبات الورقية، والتي يمكن الاستعاضة عنها ببيانات قاعدة البيانات الحكومية المركزية
8. أن تحرص الوزارة علي تقديم الخدمات بإستخدام أحدث التقنيات والمعدات الإلكترونية في انجاز الأعمال.

9. العمل على تطوير البنية التحتية التكنولوجية للوزارة والتصميم الداخلي لأماكن العمل بما يتناسب مع طبيعة تقديم الخدمة للمستخدمين.

10. أن تحرص الوزارة على التقييم المستمر لبرنامج تكامل البيانات الحكومية والاهتمام بكفاءة العاملين لإستخدام الحاسوب والمنفعة المدركة وسهولة الإستخدام للنظام لما له من تأثير ايجابي على المستخدمين.

### ثالثاً: الدراسات المستقبلية المقترحة

تقترح الباحثة على الباحثين مجموعة من الدراسات المستقبلية لدراساتها:

1. أثر تكامل البيانات الحكومية في تطوير الأداء للموارد البشرية.
2. دور تكامل البيانات الحكومية في إدارة المؤسسات الحكومية.
3. دور تكامل البيانات الحكومية على أداء نظام الرقابة الداخلية داخل المؤسسات الحكومية.
4. مدى امكانية ربط الجامعات الفلسطينية بمنظومة البيانات الحكومية المركزية "تكامل"
5. دور تكامل البيانات الحكومية في تعزيز مبدأ الشفافية في العمل الحكومي.



# المراجع

- أولاً: المراجع العربية
- ثانياً: المراجع الاجنبية
- المواقع الإلكترونية
- المقابلات

## أولاً: المراجع العربية

### القران الكريم

- ابراهيم، كوثر عبد الله محمد.(2014). دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الحكومية، جامعة النيلين.
- أبو حمد، بسام وبافانلو، سارة.(2013). اعادة تشكيل التحويلات النقدية: وجهات نظر المستفيدين والمجتمع حول البرنامج الوطني الفلسطيني للتحويلات النقدية، معهد التنمية الخارجية - بريطانيا.
- أبو رمان، أسعد حامد والديوه جي، أبي سعد.(2000). التسويق السياحي والفندقي، الطبعة الأولى، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- أبو زلطة، محمد خليل والقاضي، زياد عبد الكريم. (2009). مدخل إلى التجارة الإلكترونية. الطبعة الأولى، عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- أبو شنب، عماد أحمد وحرب، يسرى وأبو بصل، وحدان.(2012).الخدمات الحكومية. جامعة اليرموك - الاردن: دار الكتاب الثقافي.
- أبو طبيخ، ليث.(2016). دور عوامل البني التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات السياحية: دراسة ميدانية في عدد من المؤسسات السياحية في محافظة النجف الأشرف. مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الانسانية، العدد 18.
- أبو قاعود، غازي والربابعة، فاطمة.(2010). مدى توافر خصائص المنظمة الافتراضية وأثره على جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الإدارة العليا: دراسة حالة شركة الأردن لخدمات الهاتف المتنقل المحدودة زين. مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، العدد 76.
- أبوبكر، محمود الهوش. (2004). نحو حكومة متشابكة بينها الحكومة الإلكترونية. الدارسات العليا، العدد16.
- أحمد، محمد سمير.(2009). الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية، الطبعة الاولى،الاردن:دار المسيرة للنشر.
- الإدارة العامة للحماية الإجتماعية.(2013). نشرة ارشادية خاصة بمنفعي وزارة الشؤون الإجتماعية "حملة توعية 2013"، وزارة الشؤون الإجتماعية بالتعاون مع برنامج الغذاء العالمي، قطاع غزة - فلسطين.
- الإدارة العامة للحماية الإجتماعية.(2016). تقرير آلية سير إدخال البيانات إلى البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية، وزارة الشؤون الإجتماعية، قطاع غزة - فلسطين.

- الإدارة العامة للحماية الإجتماعية.(2017). تقرير احصائيات من البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية، بيانات غير منشورة، وزارة الشؤون الإجتماعية، قطاع غزة - فلسطين.
- ادريس، ثابت عبد الرحمن. (1996). قياس جودة الخدمة بإستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت. المجلة العربية للعلوم الإدارية، الجزء 4، العدد 1.
- ارنولد، س.كونوي، ت.وجيرينسلد.(2011).ورقة أدلة التحويلات النقدية، لندن: وزارة التنمية الدولية، قسم السياسات - بريطانيا.
- إسماعيل، عماد أحمد. (2011). خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
- إسماعيل، محمد صادق. (2010). الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية. الطبعة الأولى، القاهرة - مصر: العربي للنشر والتوزيع.
- بكار. (2006).الفقر في الأراضي الفلسطينية، تقرير صادر عن المجلس الاقتصادي الفلسطيني للتنمية والإعمار "بكار" بمناسبة اليوم العالمي للفقر.
- البكري، سونيا محمد.(2002، أ). نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية: الدارالجامعية للنشر.
- البكري، سونيا محمد.(2002، ب). إدارة الجودة الكلية، الاسكندرية: الدار الجامعية.
- بن عيشاوي، أحمد.(2006). إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد الرابع، جامعة ورقلة، الجزائر.
- بومايله، سعاد وبوباكور، فارس.(2004). أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد، العدد 3.
- تغلب، سيد صابر.(2011). نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون.
- جاد الرب، سيد محمد.(2009). نظم المعلومات الإدارية: الأساسيات و التطبيقات الإدارية. مصر: دار النهضة العربية.
- الجماسي، إباد فؤاد.(2013). إستخدام الإنترنت وعلاقته بمستوى الخدمة المقدمة للمرضي في مستشفيات وزارة الصحة بقطاع غزة. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

- الجويبي، تركي بن عبدالله بن عبد الرحمن. (2015). تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على منسوبي معهد حرس الحدود بالرياض. رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- الحازمي، خالد. (1423 هـ). الهدف التعليمي الثقافي لتقنية المعلومات للمجتمع العربي وتجربة المملكة العربية السعودية، المملكة العربية السعودية: دار عالم الكتب للطباعة والنشر.
- الحدابي، داود، قشوة، هدي. (2009). جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية عمان: الأردن ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد. (4).
- حسنية، سليم ابراهيم. (2002). مبادئ نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، عمان- الاردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- حسين، مريم خالص. (2013). الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية.
- الحكومة الإلكترونية. (2004). تحديات واقعية وطموحات مستقبلية (قضية العدد)- المعلوماتية، العدد8.
- حماد، أحمد سميح. (2013). تقييم مدى نجاح الحكومة الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم - قطاع غزة من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- حمادة، إسماعيل. (2014). دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي: دراسة حالة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات -قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، إدارة الدولة والحكم الرشيد، غزة، فلسطين.
- الحمادي، بسام بن عبد العزيز. (2002). مفاهيم ومتطلبات الحكومة الإلكترونية - ورقة بحثية مقدمة إلى لقاء الحكومة الإلكترونية. الرياض: معهد الإدارة العامة.
- حمود، خضير كاظم. (2002). إدارة الجودة وخدمة المستفيدين، الطبعة الثانية، عمان - الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- حمود، خضير كاظم. (2010). إدارة الجودة وخدمة المستفيدين، الطبعة الثالثة، عمان - الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- الحميدي، نجم عبدالله والسامرائي، سلوى أمين والعبيد، عبد الرحمن. (2005). نظم المعلومات الإدارية. عمان-الأردن: دار وائل للنشر.

- الخفاجي، سعد عباس حمزة.(2010).الحكومة الالكترونية الابعاد النظرية وآليات التطبيق - دراسة تطبيقية حول استخدام الحكومة الالكترونية في معمل سمنت كركوك، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد(23).
- الدرادكة، مأمون سليمان.(2006). إدارة الجودة الشاملة و خدمة المستفيدين، الطبعة الأولى، عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع.
- الدرادكة، مأمون وآخرون.(2001). إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الداركة، مأمون وشبلي، طارق.(2002). الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة الأولى، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الدويك، مصباح عبد الهادي حسن.(2010). نظم المعلومات الصحية المحوسبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية: دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- الرقب، إبراهيم سليمان. ( 2010 ). الحكومة الإلكترونية. الاردن: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.
- الزغبى، خالد يوسف وأبو الغنم، خالد محمد. (2012). أثر وظائف إدارة المعرفة في مستوى جودة الخدمات المقدمة من سلطة المياه وشركة الكهرباء الأردنية من وجهة نظر العاملين دارسه ميدانيه على محافظات جنوب الأردن. مؤته للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الانسانية والإجتماعية، الجزء 27، العدد 2.
- زين الدين، فريد عبد الفتاح.(1996). المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، مصر: دار الكتب للنشر.
- السديري، محمد بن أحمد.(2004).مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية، ورقة مقدمة في المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي(المعلوماتية في خدمة ضيوف الرحمان)، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة.
- السعافين، فاطمة محمود.(2015). استراتيجية مقترحه لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية. رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
- سلام، منى جميل. (2010). فعالية مؤسسات رعاية الطفولة المبكرة في ضوء نموذج جودة الخدمة. مجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية والعلوم الانسانية، الجزء (3)، العدد29.
- السلطي، مأمون وإلياس، سهيلا.(1999). دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة الأيزو 9000، الطبعة الأولى، دمشق: دار الفكر المعاصر.

- سليم، حسن مختار.(2008). الاشراف الفني في التعليم من منظور الجودة الشاملة، القاهرة: مكتبة بيروت.
- سليمان، إبراهيم. (2010). الحكومة الإلكترونية. عمان: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.
- سميحة، احمد عزام. (2014). أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة- دراسة تحليلية لآراء عينة لموظفي مؤسسة إتصالات الجزائر. رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر -بسكرة، الجزائر.
- سمير، محمد أحمد.(2008).الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- السوسي، دلال.(2013). نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية : دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة. رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر.
- سيف، ناصر، وآخرون.(2014). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. المجلد 15، العدد 7.
- شاهين، ناجح ودعنا، فاطمة.(2013). الحماية الإجتماعية (رؤية نظرية لأدوار وزارة الشؤون الإجتماعية)، مركز بيسان للبحوث والانماء، رام الله.
- الشرفا، سلوى محمد.(2008).دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة.
- شريف، علي.(1995).الإدارة المعاصرة، الاسكندرية - مصر: الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع.
- شمی، نادر وإسماعيل، سامح. (2008). مقدمة في تقنيات التعليم. الطبعة الأولى، عمان: دار الفكر.
- الشوابكة، عدنان. (2011). دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في إتخاذ القرارات الإدارية، الطبعة العربية، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- الصريدي، سعيد مطر. (2004). إدارة الجودة الشاملة في الشرطة بإستخدام التقنيات الحديثة. أكاديمية الشرطة: رسالة دكتوراة، كلية الدراسات العليا.
- الصيرفي، محمد عبد الفتاح.(2003). الإدارة الرائدة، الطبعة الأولى، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

- الصيرفي، محمد.(2007). الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- الضمور، هاني حامد.(2005). تسويق الخدمات، الطبعة الثالثة، الأردن: دار وائل للنشر.
- طائي، حميد والصميدعي، محمود وآخرون.(2006). الأسس العلمية للتسويق الحديث، عمان- الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- الطراونه، عمر.(2011). فن التعامل مع المستفيدين والجمهور " خدمة فائقة التميز"، الطبعة الأولى، الأردن: دار البداية ناشرون وموزعون.
- الطويل، اكرم محمد وسلطان، رشيد حكمت.(2005). أثر تقانة المعلومات في إدارة المعرفة، دراسة ميدانية في عينة من الشركات في محافظة نينوي، بحوث مستقبلية، العدد العاشر.
- عاشور، يوسف والعبادلة، طلال عثمان.(2007). قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة، مجلة جامعة الأقصى، مجلد(11)، العدد(1).
- عاطف، زاهر.(2009). هندرة المنظمات (الهيكل التنظيمي للمنظمة)، الطبعة الأولى، عمان - الأردن: دار الرابحة للنشر والتوزيع.
- العالول، اياد.(2015). قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظات قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- عباس، بدران. (2004). الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق. عمان: دار الفارس للنشر والتوزيع.
- عبد الكريم، عشور. (2010). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري: الجزائر.
- عبد الله، نادية عبدالقادر جبر و عثمان، حسن عثمان.(2003). التقنية الحديثة و التنمية البشرية الانتقائية، مجلة مستقبل التربية العربية، مجلد 9، العدد 31، الاسكندرية.
- العبود، مهند بن ناصر.(2003). الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنظيم. القاهرة: جامعة الدول العربية.
- عدادي، حسن. (2000). الإدارة الإستراتيجية، الطبعة الأولى، عمان: دار وائل للنشر.
- العرابيد، أحمد. (2014). فعالية برامج الرعاية الإجتماعية الدولية في تحقيق سياسات الحماية الإجتماعية: دراسة حالة - البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان- مصر.

- عرفة، سعيد محمود. (1999). الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات الإدارية و المحاسبة. القاهرة: دار الثقافة العربية.
- العزاوي، محمد عبد الوهاب. (2005). إدارة الجودة الشاملة ، عمان - الاردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- العساف، صالح حمد. (2006). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، ط4، الرياض: مكتبة العبيكان.
- عسقول، محمد عبد الفتاح. (2003). الوسائل والتكنولوجيا في التعليم بين الإطار الفلسفي والإطار النظري. الطبعة الاولى، غزة: مكتبة آفاق للنشر.
- عكاشة، هشام عبد المنعم. (2004). الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة. دار النهضة العربية.
- العلاق، بشير. (2009). ثقافة الخدمة، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الطبعة العربية.
- علوان، قاسم نايف. (2005). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو (9001: 2000)، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- العلوي، ياسر حمود. (2013). تقبل أعضاء هيئة التدريس بكليات العلوم التطبيقية لمصادر المعلومات الإلكترونية: تطبيق نموذج تقبل التكنولوجيا. جامعة السلطان قابوس، عمان.
- عمار، محمد جمال. (2009). مدى إمكانية تطبيق الادارة الالكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئين بمكتب غزة الاقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة.
- عمر، محمد إسماعيل. (2000). أساسيات الجودة في الانتاج، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- العنزي، عوض خلف. (2005). إدارة جودة الخدمات العامة المفاهيم وأساليب التطوير، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
- الغفير، بهجت. (2017). مدى جاهزية المؤسسات الحكومية الفلسطينية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، إدارة الدولة والحكم الرشيد، غزة، فلسطين.
- قاسم، عبد الرازق. (2003). نظم المعلومات الحاسوبية، الطبعة الأولى، عمان - الأردن: دار العلم والثقافة للنشر والتوزيع.
- القاسم، محمد بن عبدالله. (2013). استراتيجية التحول إلى الحكومة الإلكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.



- قندلجي، عامر و الجنابي، علاء الدين.(2009). نظم المعلومات الإدارية. الطبعة التاسعة، عمان- الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- قندلجي، عامر إبراهيم والجنابي، علاء الدين عبد القادر.(2005). نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. الطبعة الأولى، عمان: الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- القيسي، حنان محمد.(2012). الادارة الالكترونية وتقديم الخدمات العامة، مجلة الحقوق، الاصدار 16 ، العراق : كلية القانون-الجامعة المستنصرية.
- كسبة، فادي محمد.(2015). دور إدارة الهدم الخلاق في تحسين جودة الخدمات بالقطاع الحكومي الفلسطيني، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، إدارة الدولة والحكم الرشيد، غزة، فلسطين.
- المحسن، توفيق محمد عبد.(2004): قياس الجودة والقياس المقارن، دار النهضة العربية.
- محمد، محمد عبد الهادي.(1994). نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر، أبحاث المؤتمر العالمي الثاني لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات 13-15 ديسمبر، القاهرة - مصر: المكتبة الأكاديمية.
- المحمدي، مكي غازي عبد لطيف. (2015). التوجهات المطلوبة للتكامل التطبيقي بين نظم المعلومات الجغرافية GIS والحوكمة الإلكترونية دراسة تطبيقية لمدينة بغداد. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والانسانية، العدد 22.
- المحيلاوي، قاسم نايف علوان.(2006). إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم عمليات تطبيقات، الطبعة الأولى، عمان - الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- مخلوف، شادية.(2011). واقع جودة الخدمات الإجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الإجتماعية الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين. بحث مقدم بمؤتمر جامعة النجاح بعنوان: دور الخدمة الإجتماعية في فلسطين ، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.
- مدوخ، سهيل محمد ولبد، رامي رياض. (2010). تكامل البيانات الحكومية ودورها في تحسين جودة الأداء الإداري الحكومي. مؤتمر الاصلاح والتطوير الإداري القاني. غزة- فلسطين: ديوان الموظفين العام.
- مصطفى، إبراهيم مصطفى و زملاؤه، (د. ت). المعجم الوسيط، تركيا: دار الدعوة.
- مصطفى، أحمد سيد والأنصاري، محمد مصيلحي.(2002). برنامج إدارة الجودة الشاملة و تطبيقاتها في المجال التربوي، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج، المركز العربي للتعليم والتنمية، قطر.

- مطر، عصام عبد الفتاح. (2013). الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. الاسكندرية -مصر: دار الجامعة الجديدة.
- معهد أبحاث الدراسات الاقتصادية -ماس.(2008). الورقة الأولى: برامج الحماية الإجتماعية الحكومية في الأراضي الفلسطينية 2006-2007، رام الله.
- معلا، ناجي.(1994).أصول التسويق المصرفي ،عمان: معهد الدراسات المصرفية.
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح.(2002). نظم المعلومات الإدارية ، مصر: المكتبة العصرية للطباعة والتوزيع، جامعة المنصورة.
- المغربي، عبد الفتاح.(2002). نظم المعلومات الإدارية: الاسس و المبادئ. الاسكندرية-مصر: مجموعة النيل العربية طباعة نشر وتوزيع.
- المغيرة، عبد العزيز فهد. (2010). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض، السعودية.
- مغيصيب، ناجي أحمد. (2012). العوامل المؤثرة على تقبل المدرسين للعمل على نظام موودل للتعليم الإلكتروني: دراسة حالة الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- مكتب العمل الدولي. (2012). أرضيات الحماية الإجتماعية من أجل العدالة الإجتماعية وعولمة عادلة، جنيف.
- مكى، نزمين. (2015). دور مشروع تكامل البيانات الحكومية في صناعة القرارات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية. رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، إدارة الدولة والحكم الرشيد، غزة، فلسطين.
- النجار، فايز. (2007). نظم المعلومات الإدارية. الطبعة الثانية، عمان-الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- نصار، محمد عبد الهادي.(2015). دور البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية في تحسين مستوى المعيشة للأسر الفقيرة في قطاع غزة. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- النعيمي، محمد عبد العال وصويص،راتب جليل والصويص،غالب جليل.(2009). إدارة الجودة المعاصرة مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات ، عمان -الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

- نور الدين، بو عنان.(2006). جودة الخدمات وأثرها على رضا المستفيدين: دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر.
- نيوباتي، توني.(2003). التدريب على جودة الخدمة، ترجمة زكي شيكار، الطبعة الأولى، القاهرة - مصر: مجموعة النيل العربي.
- الهزيمة، أحمد صالح.(2009). دور نظام المعلومات في إتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية: دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة اربد، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، مجلد 25، العدد الأول.
- وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات. (2007). نموذج البيانات التكاملية للحكومة الفلسطينية. غزة -فلسطين: بيانات غير منشورة.
- وزارة الشؤون الإجتماعية. (2005). شبكة الحماية الإجتماعية- برنامج حماية أفقر الفقراء، رام الله - فلسطين.
- وزارة الشؤون الإجتماعية. (2011). استراتيجية العمل، رام الله - فلسطين.
- وزارة الشؤون الإجتماعية.(2010). استراتيجية التحويلات النقدية، رام الله -فلسطين.
- وزارة الشؤون الإجتماعية.(2013). تقرير البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية رام الله - فلسطين.
- وزارة الشؤون الإجتماعية.(2013). تقرير حول اعادة تشكيل التحويلات النقدية، رام الله - فلسطين.
- وزارة العدل. (2010، 15 ديسمبر). لجنة تكامل البيانات الحكومية-نظام إستخدام البيانات الحكومية. غزة - فلسطين: الوقائع الفلسطينية الجريدة الرسمية للسلطة الوطنية الفلسطينية، ديوان الفتوى والتشريع بوزارة العدل، العدد 77.
- وزارة العدل. (2010، 28 فبراير). الوقائع الفلسطينية. الوقائع الفلسطينية الجريدة الرسمية للسلطة الوطنية الفلسطينية، ديوان الفتوى والتشريع بوزارة العدل، العدد 76.
- وزارة العدل. (2017، 9 يوليو). الجرائم الإلكترونية. الوقائع الفلسطينية الجريدة الرسمية للسلطة الوطنية الفلسطينية ، ديوان الفتوى والتشريع بوزارة العدل، العدد 14.
- يونس، انفال فيصل.(2007). تأثير أنظمة المعلومات على استراتيجيات تطوير المنتج، رسالة دبلوم عالي، كلية التقنيات الإدارية، بغداد.

## ثانياً: المراجع الاجنبية

- Almarabeh, T., and Abu Ali, A.. (2010). A General Frame work for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. European Journal of Scientific Research, vol. 39(1).
- Alter,S..(1999)."Information Systems, Management erspective",3ed ,Adision-Wesley Education ,Apublisher,Inc.,U.A.New York.
- Azizzadeh,F.& Khalili ,K.& Soltani,I..(2013).Service Quality Measurement in the Public Sector (Ilam Province Post Office Case Studies), International Journal of Economics, Finance and Management, VOL. 2(1).
- Bahramzadeh , S.,Bahramzadeh,H.and Bagher, G.M..(2014). The Analysis of the Relationship Between IT and the organizational Agility of Bojnourd Social Security Hospital , International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences , Vol. 4(3).
- Barlow,S..(2000). Data Integration ,university of Passau.
- Bordbar,G..(2016). The Survey of the Relationship between Information Technology Acceptance and Organizational Agility from the Perspective of the Public Institutions Employees (Case Study: Markazi Province Organization of Road Maintenance and Transport), The Caspian Sea Journal ,Volume 10, Issue 1.
- Brochado, A. and Marques, R. C.. (2007). Comparing Alternative Instruments to measure service quality In Higher Education FEP (F aculadade De Economia Po Porto) Working paper , esearch working Progress NO. 282. DEZ.
- Carol, A. R. and David. A. B..(1994). Defining Quality Alternatives and Implications, Academy of Management Review, vol.19 (3).
- Davis ,D.L. et al..(1999).service characteristics, consumer serarch and the classification of Retail.services, Journal of retailing ,vol. 5(3).
- Davis, F. D. (1993). User acceptance of information technology: System characteristics, user perceptions and behavior impacts. International Journal of Man-Machine Studies, vol.38 (3).
- Davis,F.D..(1989).Preceived usefulness,preceived ease of use,and useracceptance of information technology,MISQuarterly,vol.13(3).
- Evans,J.R. and Lindsay,W.M..(1996).The Management and Control of Quality,3 rd ed. Paul,MN.: West.
- GERRN,D., Burrows, A. and HARVERY,L.. (1993). Assessing Quality in Higher education: aTransbinary Research Project. Assessment and Education in higher Education , vol.18(2: 93).
- Goetsch,A.and Davis,S..(1994). Total Quality, MAC Millan College publishing, New York .
- Gronroos, C.A.. (1984). Service Quality Model and Its Marketing Implications. European Journal of Marketing, no.18,issue: 4.

- Gronroos, C.. (2001). "A service Quality model and its marketing implications", *European Journal of marketing* ,vol.18(4), P. 44. *Practices , Long Range Planning*, Vol. 38 , NO. 3.
- Henderson, R. and Divett, Megan J.. (2003). "Perceived usefulness, ease of use and electronic supermarket use." *International Journal of Human-Computer Studies* ,vol.59(3) .
- Kotler, P. and Armstrong, G..(2006). "Principles of Marketing ", Prentice–Hall.
- Kotler, P..(2003).*Marketing Management*, 8th ed, Prentice – Hall International Inc.
- Krajewski, Lee J. , and Larry P. R..(2000). *Operations Management: Strategy and Analysis* (Don Mills, Ontario, New York: Addison-Wesley Publishing Company).
- Lean, Ooh Kim.(2008). Factors influencing intention to use E-government services among citizens in Malaysia, Unpublished master thesis, University Sains, Malaysia.
- Loudon, k., & Loudon, J. (2002). "Management Information System" ,Prentice Hall International Inc. United State Of America.
- Lovelock, C. and Wright ,L.. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*, (New Jersey: Prentice-Hall International),
- Lovelock, C. H..(1991). "Understanding costs and Developing Pricing strategies, service marketing", New York: Prentice Hill.
- Maranny, E. A. (2011). Improving E-government-performance by utilizing M-Government features. University of twents: master thesis.
- Monsuwe, T.P., Perea, T., Dellaert, B.G. and Ruyter K.D..(2004). What drives consumers to shop online? A literature review. *International Journal of Service Industry Management* ,vol. 15(1).
- Morris, M. G., & Venkatesh, V. (2000). Age Differences in Technology Adoption Decisions Implications for a Changing Workforce. *Personnel Psychology*.
- Munhurrun ,p.r.& Bhiwajee ,S.D.& Naidoo ,P..(2010). service quality in the public service, *international journal of management and marketing research* , Vol. 3 (1).
- O’cass, A., and Fenech, T.. (2003). Web retailing adoption: exploring the nature of internet users Web retailing behaviour. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 10.
- Parasurman, A. et al..(1988). SERVQUAL: A multiple-item for measuring customer perceptions of service quality» *Journal of Retailing*, vol. 64 (1).
- PARK, S.Y.(2009). An Analysis of the Technology Acceptance Model in Understanding University Student's Behavioral Intention to Use E-Learning. *Educational Technology & Society*. vol.12(3).

- Sabates-Wheeler, R. and Devereux, S.. (2004). Transformative social protection. IDS Working Paper 232, Brighton: Institute of Development Studies, University of Sussex, England.
- Sáncheza, A. and Hueros,D..(2010). Motivational Factors that Influence the Acceptance of Moodle Using TAM.Computers in Human Behavior. vol.26(6).
- Scheurwegs.E,et al..(2015). Data integration of structured and unstructured sources for assigning clinical codes to patient stays. Journal of the American Medical Informatics Association , Volume 23, Issue e1.
- Sharma,S.K.& Chandel,J.K..(2013). Technology Acceptance model for the use of learning through websites among students in Oman, International Arab Journal of e-Technology,Vol.3(1).
- Turban , A. M. , Ephraim.(2000). Information Technology for Management 2nd ed , Colifornia, Vsa .
- Venkatesh, V.. (2000). Determinants of perceived ease of use: Integrating control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance model. Information Systems Research , vol.11(4).
- Watson, H. and Carrol (1980).Computer for Business, Revised Edition.Dallas, Texas Business Application Inc.
- Wing Lam.(2005). Barriers to e\_government integration, Journal of EnterpriseInformation Management, Vol. 18 Iss: 5.
- Zain, M., Rose, R. C., Abdullah, I., and Masrom, M. (2005, September). The relationship between information technology acceptance and organizational agility in Malaysia. Information & Management, vol.42(6).
- Zeithmal, V.A.. (1988). Consumer Perceptions of Price quality and Value: A Means – End Model and Synthesis of Evidence. Journal of Marketing Vol. 52.(7).

### ثالثاً: المواقع الإلكترونية

- حمادة، إسماعيل.(2014، 25 مارس ). الحكومة الإلكترونية الفلسطينية مشروع رائد تقوده وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات. تم الاطلاع عليه بتاريخ (2017/3/25) من موقع وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات على الرابط :  
[http://www.mtit.gov.ps/mtitci/index.php/c\\_home/showNew/1472](http://www.mtit.gov.ps/mtitci/index.php/c_home/showNew/1472)
- غزال، عادل.(2013، مارس). مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013 أنموذجاً. – cybrarians journal - تم الاطلاع عليه بتاريخ(2017/3/ 21) على الرابط:

[http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com\\_content&view=article&id=663:ghazal&catid=267:researches&Itemid=93](http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=663:ghazal&catid=267:researches&Itemid=93)

- الراي. (2009، 9 أذار / أغسطس). لجنة تكامل البيانات الحكومية.. خطوة مهمة نحو الوصول إلى الحكومة الإلكترونية الفلسطينية. تم الاطلاع عليه بتاريخ (2017/3/26) من وزارة الاعلام على الرابط:  
[http://www.gmo.ps/ar/?page=news\\_det&id=788#.WNgMgdLQfIU](http://www.gmo.ps/ar/?page=news_det&id=788#.WNgMgdLQfIU).
- وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات. (2014). الخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية الفلسطينية (2014-2016). تم الاطلاع عليه بتاريخ (2017/3/23) على الرابط:  
[http://www.mtit.gov.ps/index.php/c\\_home/showMangemnt/1889](http://www.mtit.gov.ps/index.php/c_home/showMangemnt/1889)
- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. (2014، 2 أكتوبر). وزارة الاتصالات: اطلاق 12 خدمة ضمن مشروع "ربط البيانات". تم الاطلاع عليها بتاريخ (2017، 12 سبتمبر) على الرابط:  
[http://www.mtit.gov.ps/index.php/c\\_home/showNew/1595](http://www.mtit.gov.ps/index.php/c_home/showNew/1595)
- موقع وكالة الرأي الفلسطينية للاعلام. (2009، 9 ابريل). لجنة تكامل البيانات الحكومية.. خطوة مهمة نحو الوصول إلى الحكومة الإلكترونية الفلسطينية. تم الاطلاع عليه بتاريخ (2017/4/3) على الرابط:  
<http://alray.ps/ar/post/788>
- أبو ليلة، الاء. (2012، 25 ابريل). أهمية نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات. تم الاطلاع عليه بتاريخ (2017/5/1) على الرابط:  
<https://fmalaa.wordpress.com/2012/04/25/f-11>
- البنك الدولي. (2011). التكيف مع الصراع، الفقر و الشمل في الضفة الغربية وغزة، تقرير رقم (61293)، مجموعة التنمية الإجتماعية و الاقتصادية في الشرق الاوسط و شمال افريقيا تم الاطلاع عليه بتاريخ (2017/3/18) على الرابط:  
<http://documents.albankaldawli.org/curated/ar/561491468327943264/West-Bank-and-Gaza-Coping-and-conflict-poverty-and-inclusion>.
- برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر). (2017). تم الاطلاع عليه بتاريخ (2017/5/2) على الرابط:  
[http://www.yesser.gov.sa/AR/BuildingBlocks/government\\_service\\_bus/Pages/default.aspx](http://www.yesser.gov.sa/AR/BuildingBlocks/government_service_bus/Pages/default.aspx)
- الداور، سيد محمد. (2006، 28 مايو). تدشين الحكومة الإلكترونية في المملكة خطوة رائدة نحو المجتمع الرقمي، تم الاطلاع عليه بتاريخ (2017/6/29) على الرابط:  
<http://www.al-jazirah.com/digimag/28052006/file3.htm>
- صحيفة دنيا الوطن. (2017، 16 يناير). شؤون فلسطينية، تم الاطلاع عليه بتاريخ (2017/7/15) على الرابط:  
<https://www.alwatanvoice.com/arabic/news/2017/01/16/1009205.htm>

- وزارة التنمية الاجتماعية .(2013، 20 مارس). البرنامج الوطني للحماية الاجتماعية. تم الاطلاع عليه بتاريخ(2016، 25 سبتمبر) على الرابط :

<http://www.mosa.gov.ps/showTopic.php?id=49>

- التطبيقات القياسية - وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات.(2014). قاعدة البيانات الحكومية المركزية "تكامل". تم الاطلاع عليه بتاريخ(2016، 10 أكتوبر)على الرابط:

[http://eapp.gov.ps/main/eapp/c\\_dashboard/govdata](http://eapp.gov.ps/main/eapp/c_dashboard/govdata)

- المؤسسة العامة للتقاعد (2016، 2 يناير). التقاعد تتيح خدمة معلومات التقاعد عبر قناة التكامل الحكومية. تم الاطلاع عليها بتاريخ (2017، 12 سبتمبر) على الرابط:

<http://www.pension.gov.sa/MediaCenter/PressKit/Pages/211437.aspx>

- World Bank. (2015, May 19). e-Government. Retrieved (31/3/2017), from The World Bank: <http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-government>

- Eltabakh, Mohamed.(2012). data integration . Retrieved (31/9/2016), from <https://web.cs.wpi.edu/~cs561/s12/Lectures/IntegrationOLAP/DataIntegration.pdf>

#### رابعاً: المقابلات

- مقابلة مع عزيز المدهون مدير عام الحماية الاجتماعية -مكلف بوزارة الشؤون الاجتماعية بغزة في 2017/5/4 بمكتبه.
- مقابلة مع رياض البيطار مدير عام الرعاية الاجتماعية بوزارة الشؤون الاجتماعية - غزة في 2017/5/14 الساعة 9:00 صباحاً بمكتبه.



الملاحق

## ملحق رقم (1): قائمة بأسماء المحكمين

| م.م | الاسم               | الوظيفة                         | مكان العمل                            |
|-----|---------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| 1   | د. محمد فارس        | عميد كلية التجارة               | جامعة الأزهر - غزة                    |
| 2   | د. محمد المدهون     | رئيس أكاديمية الإدارة و السياسة | أكاديمية الإدارة و السياسة            |
| 3   | د. نضال عبدالله     | عميد كلية الإدارة و التمويل     | جامعة الاقصى                          |
| 4   | د. شادي التلباني    | نائب عميد كلية التجارة          | جامعة الأزهر - غزة                    |
| 5   | د. رامز بدير        | أستاذ إدارة أعمال               | جامعة الأزهر - غزة                    |
| 6   | د. خالد دهليز       | نائب عميد كلية التجارة          | الجامعة الاسلامية                     |
| 7   | د. وفيق الاغا       | أستاذ إدارة أعمال               | جامعة الأزهر - غزة                    |
| 8   | د. فاخر الخليلي     | رئيس قسم علم النفس              | جامعة النجاح الوطنية                  |
| 9   | د. جلال شبات        | أستاذ إدارة أعمال               | جامعة القدس المفتوحة                  |
| 10  | د. فيروز الخزندار   | أستاذة مناهج وبحث علمي          | كلية تنمية القدرات                    |
| 11  | د. خليل ماضي        | أستاذ إدارة أعمال - مساعد       | أكاديمية الإدارة و السياسة            |
| 12  | د. محمود الشنطي     | أستاذ إدارة أعمال - مساعد       | جامعة القدس المفتوحة                  |
| 13  | د. علاء الدين السيد | أستاذ إدارة أعمال               | جامعة الاقصى                          |
| 14  | د. ثناء الخزندار    | وكيل مساعد - المحافظات الجنوبية | وزارة الشؤون الإجتماعية - غزة         |
| 15  | م. سهيل مدوخ        | وكيل وزارة                      | وزارة الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات |
| 16  | أ. رياض البيطار     | مدير عام الرعاية الإجتماعية     | وزارة الشؤون الإجتماعية - غزة         |
| 17  | م. محمد نصار        | مدير دائرة الخطط و الإحصائيات   | وزارة الشؤون الإجتماعية - غزة         |



ملحق رقم (2): الإستبانة قبل التحكيم

جامعة الأزهر - غزة

عمادة الدراسات العليا

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

قسم إدارة الأعمال

## استبيان بحث علمي

الأخ الكريم/الأخت الكريمة

تحية طيبة وبعد، ، ،

تقوم الباحثة بإعداد دراسة بحثية بعنوان " أثر تكامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي" دراسة تطبيقية: البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بوزارة الشؤون الإجتماعية - قطاع غزة، وذلك كمتطلب تكميلي للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال - جامعة الأزهر، يمثل هذا الاستبيان أحد الجوانب الهامة في الدراسة ، ولذا فانه يسر الباحثة ان تضعه بين أيديكم للترحم بالمساعدة في تعبئته بالإجابة على الأسئلة المطروحة، وتزويدها بآرائكم القيمة بوضع إشارة ( X ) على الإجابة التي ترونها مناسبة، كما وتأمل الباحثة أن تثري إجاباتكم من مستوى البحث العلمي لهذه الدراسة.

علماً بأن كافة المعلومات التي سيتم الحصول عليها ضمن هذا الاستبيان هي لأغراض البحث العلمي فقط وأن إجاباتكم ستكون محاطة بالسرية الكاملة والعناية العلمية الفائقة.

شاكرين لحسن تعاونكم واستجابتكم، ، ،

الباحثة / وفاء شحيبير

اولا: معلومات عامة

يرجى الإجابة على الأسئلة بوضع إشارة ( X ) أمام الاختيار المناسب في الفقرات التالية

1- هل تمتلك معرفة باستخدام الحاسوب وبرامجه:

نعم  لا

(في حال كانت الاجابة ب "لا" يتم الانتقال إلى الفقرة الثالثة)

2- يتم استخدام جهاز الحاسوب في العمل بصورة:

لا يوجد  وحدي  مشترك مع زميل واحد  مشترك مع أكثر عدد: .....

3- الجنس:

ذكر  أنثى

4- العمر:

18-25 سنة  من 26 إلى 35 سنة  من 36 إلى 45

46-55 سنة  من 56 سنة فاكتر .

5- المؤهل العلمي:

ثانوية او أقل  دبلوم متوسط  بكالوريوس  ماجستير  دكتوراه

6- مكان العمل:

مقر الوزارة  محافظة غزة  محافظة شمال غزة

محافظة دير البلح  محافظة خان يونس  محافظة رفح

7- المسمى الوظيفي:

مدير عام  مدير  نائب مدير  رئيس قسم

باحث اجتماعي  فني حاسوب  أخرى حدد: .....

8- عدد سنوات الخدمة في مجال العمل:

5 سنوات فأقل  من 6-10 سنوات  من 11-15 سنة

أكثر من 15 سنة.

ثانياً: فيما يلي محاور الإستبانة و التي تدرس أثر تكامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بوزارة الشؤون الإجتماعية - قطاع غزة وذلك من وجهة نظر الموظفين العاملين بالبرنامجين (تكامل البيانات الحكومية و البرنامج الوطني الفلسطيني)، يرجى التكرم باختيار الإجابة المناسبة بعد قراءة العبارات الآتية:

| المحور الاول: تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية   |   |           |      |       |               |               |
|---|---|-----------|------|-------|---------------|---------------|
| البعد الاول: خصائص المعلومات (لتكامل البيانات الحكومية): وتمثل السمات التي تتصف بها المعلومات وذلك بعد إجراء المعالجة عليها.  |   |           |      |       |               |               |
| م.  | العبارة   | وافق بشدة | وافق | محايد | لا اوافق بشدة | لا اوافق بشدة |
| 1.  | يوفر تكامل البيانات الحكومية المعلومات الكافية التي تغطي جميع جوانب البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية                        |           |      |       |               |               |
| 2.  | يساهم تكامل البيانات الحكومية بإعطاء السرعة في تقديم المعلومات للبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية                             |           |      |       |               |               |
| 3.  | يوفر تكامل البيانات الحكومية معلومات دقيقة وصحيحة عن المستفيدين في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                        |           |      |       |               |               |
| 4.  | يساعد تكامل البيانات الحكومية في تجنب القرارات الخاطئة ويقلل من التكلفة واهدار الوقت للمستفيدين.  |           |      |       |               |               |
| 5.  | يعطى تكامل البيانات الحكومية معلومات محدثة تلبى احتياجات العاملين في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية                       |           |      |       |               |               |
| 6.  | تكامل البيانات الحكومية يمكن الاعتماد عليه اجرائيا في استبعاد الحالة غير المطابقة لشروط البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.   |           |      |       |               |               |
| البعد الثاني: الدعم الفني (لتكامل البيانات الحكومية) : و يمثل الأفراد الذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظام المعلومات فنياً. |   |           |      |       |               |               |
| 1.  | توفر وزارة الشؤون الإجتماعية نظام محوسب خاص بالبيانات الحكومية  |           |      |       |               |               |
| 2.  | توفر وزارة الشؤون الإجتماعية الشبكات الحاسوبية الداخلية التي تربط الادارات ببعضها.  |           |      |       |               |               |
| 3.  | توفر وزارة الشؤون الإجتماعية الشبكات اللازمة لربط تكامل البيانات الحكومية بالجهات المختصة بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية |           |      |       |               |               |

|   |  |  |  |  |   |    |
|---|--|--|--|--|---|----|
|   |  |  |  |  | توفر وزارة الشؤون الإجتماعية خطوط انترنت سريعة للتعامل مع تكامل البيانات الحكومية.  | 4. |
|   |  |  |  |  | يشرف على تقديم الدعم الفني "لتكامل البيانات الحكومية" في وزارة الشؤون الإجتماعية جهات مختصه.  | 5. |
|   |  |  |  |  | تتمتع الجهات المختصة بالدعم الفني "لتكامل البيانات الحكومية" بمستوى خبرة يتناسب مع المهام المنوطة بها.                                      | 6. |
|   |  |  |  |  | توجد استجابة سريعة لدى الجهات المختصة بالدعم الفني "لتكامل البيانات الحكومية" لتقديم الخدمات الارشادية للمستفيدين (العاملين) من النظام.     | 7. |
|   |  |  |  |  | يقدم الدعم الفني "لتكامل البيانات الحكومية" من قبل المختصين بالسرعة الممكنة وبالوقت المناسب.  | 8. |
| <b>البعد الثالث: الميل لنظام (تكامل البيانات الحكومية): ويمثل درجة قبول الشخص استخدام النظام في أداء الأعمال المطلوبة</b>             |  |  |  |  |   |    |
|   |  |  |  |  | تدعم الإدارة العليا بوزارة الشؤون الإجتماعية استخدام تكامل البيانات الحكومية في برامجها وخاصة البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية. | 1. |
|   |  |  |  |  | يعمل نظام تكامل البيانات الحكومية على تقليل وتقصير الإجراءات المتبعة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                       | 2. |
|   |  |  |  |  | يحسن تكامل البيانات الحكومية من مستوى أداء الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                                 | 3. |
|   |  |  |  |  | لا يشعر المنتفعين بالقلق فيما يتعلق بسرية بياناتهم الشخصية الموجودة في تكامل البيانات الحكومية.   | 4. |
|   |  |  |  |  | يلاحظ من تكامل البيانات الحكومية تحقق أقصى درجات الرضا للمستفيدين بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                            | 5. |
|   |  |  |  |  | يُمكن تكامل البيانات الحكومية من ادخال خدمات جديدة للمستفيدين في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                              | 6. |
| <b>البعد الرابع: كفاءة استخدام الحاسوب (لتكامل البيانات الحكومية) وتمثل قدرة الشخص على تنظيم وتنفيذ الإجراءات المطلوبة بشكل كفاء.</b> |  |  |  |  |   |    |
|   |  |  |  |  | يتوفر لدى الموظفين قدرات ومؤهلات تتناسب مع احتياجات تطبيق تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.          | 1. |

|  |  |  |  |  |   |    |
|--|--|--|--|--|---|----|
|  |  |  |  |  | يتم تدريب الموظفين العاملين بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بصفة مستمرة للتغلب على نقص الخبرة التكنولوجية.                    | 2. |
|  |  |  |  |  | تساعد جهة الاختصاص على تحسين مهاراتي وامكانياتي فيما يتعلق بالتعامل مع تكامل البيانات الحكومية.   | 3. |
|  |  |  |  |  | يجيد الموظف استخدام تكامل البيانات الحكومية بسهولة.   | 4. |
|  |  |  |  |  | يمتلك الموظف المقدرة على البحث واستخراج التقارير من تكامل البيانات الحكومية.  | 5. |
| <p><b>البعد الخامس: المنفعة المدركة (لتكامل البيانات الحكومية) وتمثل: الدرجة التي يعتقد الشخص أن استخدامه للنظام يمكن أن تعزز أداء العمل لديه.</b></p> |  |  |  |  |   |    |
|  |  |  |  |  | إستخدام تكامل البيانات الحكومية يحسن أدائي في تنفيذ المعاملات للمستفيدين ضمن البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية                             | 1. |
|  |  |  |  |  | تكامل البيانات الحكومية يجعلني قادراً على انجاز الخدمات المختلفة للمستفيدين في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بالسرعة العالية | 2. |
|  |  |  |  |  | إستخدام تكامل البيانات الحكومية يزيد من جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية                                | 3. |
|  |  |  |  |  | يساعد تكامل البيانات الحكومية في تسهيل الإجراءات الإدارية المختلفة المتبعة بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                   | 4. |
|  |  |  |  |  | في ظل إستخدام تكامل البيانات الحكومية لازال يطلب كافة المستندات ورقيا من المستفيدين بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.          | 5. |
|  |  |  |  |  | يضمن تكامل البيانات الحكومية التبادل الآمن للمعلومات بين الموظفون العاملون في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                 | 6. |
|  |  |  |  |  | يساهم تكامل البيانات الحكومية في تحقيق التكامل المعلوماتي للبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                                     | 7. |
|  |  |  |  |  | يساعد تكامل البيانات الحكومية في زيادة جودة القرارات المتخذة.   | 8. |
|  |  |  |  |  | إستخدام تكامل البيانات الحكومية مفيد وذو منفعة لأداء الخدمات في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                               | 9. |

|  |  |  |  |  |   |            |
|--|--|--|--|--|---|------------|
|  |  |  |  |  | توفر تكامل البيانات الحكومية كافة البيانات الحكومية المتعلقة بالمستفيدين من البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية. | <b>10.</b> |
| <b>البعد السادس: سهولة الإستخدام (لتكامل البيانات الحكومية): وتمثل الدرجة التي يعتقد فيها الشخص بان إستخدامه للنظام سيكون بأقل جهد ممكن.</b> |  |  |  |  |   |            |
|  |  |  |  |  | تكامل البيانات الحكومية سهل الإستخدام حيث استطيع انجاز ما أريد في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية من خلاله.  | <b>1.</b>  |
|  |  |  |  |  | يتطلب إستخدام تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية الكثير من الجهد والتفكير.           | <b>2.</b>  |
|  |  |  |  |  | آلية إستخدام تكامل البيانات الحكومية واضحة ومفهومة.   | <b>3.</b>  |
|  |  |  |  |  | توفر تكامل البيانات الحكومية المعلومات من مصادرها بشكل اسهل مقارنة بالطرق التقليدية.                                      | <b>4.</b>  |



| المحور الثاني: جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية - غزة |  |           |      |       |          |               |
|--|--|-----------|------|-------|----------|---------------|
| البعد الاول: الجوانب المادية الملموسة  |  |           |      |       |          |               |
| م.   | العبرة   | وافق بشدة | وافق | محايد | لا اوافق | لا اوافق بشدة |
| 1.   | توفر وزارة الشؤون الإجتماعية جميع المستلزمات والتسهيلات بكافة أنواعها التي تكفل تقديم خدمة جيدة.   |           |      |       |          |               |
| 2.   | تتراعي وزارة الشؤون الإجتماعية الاهتمام بالمظهر العام والهندام للموظفين المستخدمين للبرنامج.   |           |      |       |          |               |
| 3.   | يتلائم التصميم الداخلي لمكان العمل مع طبيعة الخدمات المقدمة للمستفيدين.  |           |      |       |          |               |
| 4.   | توفر وزارة الشؤون الإجتماعية التجهيزات الحديثة و التقنيات المناسبة لإنجاز معاملات المستفيدين بشكل سهل.   |           |      |       |          |               |
| 5.   | يحصل الموظفون المستخدمين للبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية على التحفيز من قبل الإدارة العليا ليتسنى لهم القيام بعملهم بالشكل المطلوب. |           |      |       |          |               |
| البعد الثاني: الاعتمادية   |  |           |      |       |          |               |
| 1.   | يتمتع الموظفون بالمعرفة الكافية للرد على استفسارات المستفيدين.   |           |      |       |          |               |
| 2.   | يخصص الموظفون وقت كافي لمراجعة مشاكل المستفيدين.   |           |      |       |          |               |
| 3.   | يلتزم الموظفون بتقديم الخدمات للجمهور في الموعد المحدد.  |           |      |       |          |               |
| 4.   | يتجنب الموظفون تكرار الاخطاء في تقديم الخدمات المختلفة.  |           |      |       |          |               |
| 5.   | يغطي البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية الاحتياجات الضرورية بالحد الأدنى للمستفيدين.   |           |      |       |          |               |
| 6.   | قيام الموظفون بإعطاء المعلومات التي يحتاجها المواطن بشكل واضح.   |           |      |       |          |               |
| البعد الثالث: الاستجابة  |  |           |      |       |          |               |
| 1.   | يتم الاستجابة لطلبات المستفيدين بدقة متناهية حسب الامكانيات المتوفرة.  |           |      |       |          |               |
| 2.   | يعمل الموظفون في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية على ايجاد الحلول الناجعة لمشاكل المستفيدين.  |           |      |       |          |               |

|                              |  |  |  |  |  |
|------------------------------|--|--|--|--|--|
|                              |  |  |  |  | 3. يقوم الموظفون بإجراءات المعاملات اللازمة للمستفيدين بشكل سريع ودقيق.                                |
|                              |  |  |  |  | 4. يتوفر لدى الموظفين الاستعداد والرغبة لمساعدة المستفيدين.  |
|                              |  |  |  |  | 5. يستجيب الموظفون لشكاوى المستفيدين بالسرعة الممكنة.  |
|                              |  |  |  |  | 6. يلتزم موظفو البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بتقديم الخدمات للمستفيدين وفق أنظمة العمل. |
|                              |  |  |  |  | 7. الخدمات المقدمة من البرنامج الوطني الفلسطيني تلقى رضا من قبل المستفيدين.                            |
| <b>البعد الرابع: الأمان</b>  |  |  |  |  |  |
|                              |  |  |  |  | 1. سلوك الموظفين مع الجمهور يعزز الشعور بالأمان والثقة لديهم.  |
|                              |  |  |  |  | 2. يوفر البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية الخصوصية والسرية في المعلومات التي تخص المراجعين. |
|                              |  |  |  |  | 3. توفر الوزارة الامان الوظيفي للعاملين فيها مما يزيد من جودة خدمة المستفيدين.                         |
|                              |  |  |  |  | 4. توفر الوزارة للمستفيد الخدمة في جو آمن يخلو من المخاطر.   |
| <b>البعد الخامس: التعاطف</b> |  |  |  |  |  |
|                              |  |  |  |  | 1. يتوفر لدى الموظفين الروح المرحة في التعامل مع الجمهور.  |
|                              |  |  |  |  | 2. يتوفر لدى الموظفين القدرة على استيعاب الجمهور وتقدير ظروفهم.  |
|                              |  |  |  |  | 3. يعطي الموظفون المستخدمين للبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية الاهتمام المناسب لكل مستفيد.  |
|                              |  |  |  |  | 4. يتمتع الموظفون باللباقة والمجاملة عند تعاملهم مع الجمهور.   |
|                              |  |  |  |  | 5. يبدي الموظفون العطف والمحبه عند تعاملهم مع الجمهور.   |



ملحق رقم (3): الإستبانة بعد التحكيم

جامعة الأزهر - غزة  
عمادة الدراسات العليا  
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية  
قسم إدارة الأعمال

## استبيان بحث

الأخ الكريم/الأخت الكريمة  
تحية طيبة وبعد، ، ،

تقوم الباحثة بإعداد دراسة بحثية بعنوان " أثر تكامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي" دراسة تطبيقية: البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بوزارة الشؤون الإجتماعية - قطاع غزة، وذلك كمتطلب تكميلي للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال - جامعة الأزهر، يمثل هذا الاستبيان أحد الجوانب الهامة في الدراسة ، ولذا فانه يسر الباحثة ان تضعه بين أيديكم للتكرم بالمساعدة في تعبئته بالإجابة على الأسئلة المطروحة، وتزويدها بآرائكم القيمة على ان يتم الإجابة على الفقرات بتحديد درجة الموافقة من (1-10) أمام الخانة المخصصة للتقييم، حيث تعبر الدرجة رقم "1" عن 10% موافقة و تعبر الدرجة رقم "10" عن 100% موافقة، كما وتأمل الباحثة أن تثري إجاباتكم من مستوى البحث العلمي لهذه الدراسة. علماً بأن كافة المعلومات التي سيتم الحصول عليها ضمن هذا الاستبيان هي لأغراض البحث العلمي فقط وأن إجاباتكم ستكون محاطة بالسرية الكاملة والعناية العلمية الفائقة.

شاكرين لحسن تعاونكم واستجابتكم، ، ،

الباحثة / وفاء شحيبير

اولا: معلومات عامة

يرجى الإجابة على الأسئلة بوضع إشارة ( X ) أمام الاختيار المناسب في الفقرات التالية

1- هل تمتلك معرفة باستخدام الحاسوب وبرامجه:

نعم  لا

(في حال كانت الاجابة ب "لا" يتم الانتقال إلى الفقرة الثالثة)

2- يتم استخدام جهاز الحاسوب في العمل بصورة:

لا يوجد  وحدي  مشترك مع زميل واحد  مشترك مع أكثر من زميل: حدد العدد(.....)

3- الجنس:

ذكر  أنثى

4- العمر:

18- أقل من 25 سنة  من 25 - أقل من 35 سنة  من 35- أقل من 45 سنة

45-أقل من 55 سنة  من 55 سنة فأكثر .

5- المؤهل العلمي:

ثانوية فأقل  دبلوم متوسط  بكالوريوس  ماجستير  دكتوراه

6- مكان العمل:

مقر الوزارة  محافظة غزة  محافظة شمال غزة  محافظة دير البلح

محافظة خان يونس  محافظة رفح.

7- المسمى الوظيفي:

مدير عام  مدير دائرة  نائب مدير  رئيس قسم

باحث اجتماعي  مختص حاسوب  أخرى حدد: .....

8- عدد سنوات الخدمة في مجال العمل:

قل من 5 سنوات  من 5 - أقل من 10 سنوات  من 10 - أقل من 15 سنه

15 سنة فأكثر.

ثانياً: فيما يلي محاور الإستبانة و التي تدرس أثر تكامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بوزارة الشؤون الإجتماعية - قطاع غزة وذلك من وجهة نظر الموظفين العاملين بالبرنامجين (تكامل البيانات الحكومية و البرنامج الوطني الفلسطيني)، يرجى التكرم بتحديد درجة موافقتك او عدم موافقتك (1-10) بعد قراءة العبارات الآتية بحيث تعبر الدرجة 1 عن أقل درجة موافقة والدرجة 10 تعبر عن أعلى درجة موافقة:

| المحور الاول: تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية، و يقصد بتكامل البيانات " دمج بيانات من مصادر مختلفة في منظومة واحدة حيث توفر للمستخدمين رؤية موحدة لهذه البيانات " البعد الاول: خصائص المعلومات (وتمثل السمات التي تتصف بها المعلومات وذلك بعد إجراء المعالجة عليها). |   |               |
|--|---|---------------|
| م.   | العبرة  | الدرجة (10-1) |
| 1.   | يوفر تكامل البيانات الحكومية المعلومات الكافية التي تغطي جميع جوانب البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                           |               |
| 2.   | يعمل تكامل البيانات الحكومية على سرعة تقديم المعلومات للبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.   |               |
| 3.   | يوفر تكامل البيانات الحكومية معلومات دقيقة وصحيحة عن المستفيدين في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                            |               |
| 4.   | يساعد تكامل البيانات الحكومية في الحد من إتخاذ قرارات غير رشيدة.  |               |
| 5.   | يساهم تكامل البيانات الحكومية في خفض التكلفة واهدار الوقت للمستفيدين.   |               |
| 6.   | يعطى تكامل البيانات الحكومية معلومات محدثة تلبى احتياجات العاملين في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                          |               |
| 7.   | يمكن الاعتماد على تكامل البيانات الحكومية في استبعاد الحالات غير المطابقة لشروط البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.               |               |
| البعد الثاني: الدعم الفني (و يمثل الأفراد الذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظام المعلومات فنياً).   |   |               |
| م.   | العبرة  | الدرجة (10-1) |
| 9.   | تشرف جهات مختصة على تقديم الدعم الفني "لتكامل البيانات الحكومية" في وزارة الشؤون الإجتماعية.  |               |
| 10.  | تتمتع الجهات المختصة بالدعم الفني "لتكامل البيانات الحكومية" بمستوى خبرة يتناسب مع المهام المنوطة بها.                                      |               |
| 11.  | تتميز الجهات المختصة بالدعم الفني " لتكامل البيانات الحكومية " بسرعة الاستجابة عند تقديم الخدمات الارشادية للمستفيدين (العاملين) من النظام. |               |
| 12.  | تتميز الجهات المختصة بالدعم الفني بالقدرة على تطوير النظام المحوسب الخاص بالبيانات الحكومية بشكل دوري.                                      |               |

|  |  |
|--|--|
| 13.  | تتمتع الجهات المختصة بالدعم الفني بالمقدرة على توفير الشبكات الحاسوبية الداخلية التي تربط الإدارات ببعضها.   |
| 14.  | تعمل الجهات المختصة بالدعم الفني على توفير خطوط انترنت سريعة للتعامل مع تكامل البيانات الحكومية.   |
| 15.  | تبدي الجهات المختصة بالدعم الفني الاهتمام بتحديث البيانات الخاصة ببرنامج تكامل البيانات الحكومية بشكل مستمر .                                      |
| <b>البعد الثالث: الميل لنظام (ويمثل درجة قبول الشخص استخدام النظام في أداء الأعمال المطلوبة)</b>             |  |
| م.   | <b>العبارة</b>   |
| الدرجة (10-1)  |  |
| 7.   | تحرص الإدارة العليا بوزارة الشؤون الإجتماعية على ضرورة استخدام الفحص على البيانات الحكومية للمستفيدين (المنتفعين) من برامجها.                      |
| 8.   | يعمل نظام تكامل البيانات الحكومية على تقليص الإجراءات المتبعة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                                     |
| 9.   | لا يشعر المستفيدين (المنتفعين) من البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية بالقلق فيما يتعلق بسرية بياناتهم الشخصية الموجودة في تكامل البيانات الحكومية. |
| 10.  | تحقق تكامل البيانات الحكومية درجة عالية من الرضا للمستفيدين (العاملين) بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                              |
| 11.  | يُمكن تكامل البيانات الحكومية من توفير خدمات جديدة للمستفيدين (المنتفعين) في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                         |
| <b>البعد الرابع: كفاءة استخدام الحاسوب (وتمثل قدرة الشخص على تنظيم وتنفيذ الإجراءات المطلوبة بشكل كفاء).</b> |  |
| م.   | <b>العبارة</b>   |
| الدرجة (10-1)  |  |
| 1.   | يتوفر لدى الموظفين قدرات ومؤهلات تتناسب مع احتياجات تطبيق تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                 |
| 2.   | يتم تدريب الموظفين العاملين بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية بصفة مستمرة للتغلب على نقص الخبرة التكنولوجية.                           |
| 3.   | تساعد جهة الاختصاص (الإدارة العليا) على تحسين مهارات وامكانيات الموظفين فيما يتعلق بالتعامل مع تكامل البيانات الحكومية.                            |
| 4.   | يجيد الموظفون العاملون بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية استخدام برنامج تكامل البيانات الحكومية.                                       |
| 5.   | يمتلك الموظفون العاملون في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية القدرة على البحث واستخراج التقارير من تكامل البيانات الحكومية.             |

| البعد الخامس: المنفعة المدركة (وتمثل الدرجة التي يعتقد الشخص أن استخدامه للنظام يمكن أن تعزز أداء العمل لديه) |   |                  |
|---|---|------------------|
| م.  | العبرة  | الدرجة<br>(10-1) |
| 1.  | يحسن استخدام تكامل البيانات الحكومية أدائي في تنفيذ المعاملات للمستفيدين ضمن البرنامج الوطني للحماية الإجتماعية.                    |                  |
| 2.  | يساعد تكامل البيانات الحكومية في تسهيل الإجراءات الإدارية المختلفة المتبعة بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.           |                  |
| 3.  | شجع استخدام تكامل البيانات الحكومية على عدم الطلب من المستفيدين بالبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية كافة المستندات ورقيا. |                  |
| 4.  | يضمن تكامل البيانات الحكومية التبادل الآمن للمعلومات بين الموظفين العاملين في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.         |                  |
| 5.  | يسأهم تكامل البيانات الحكومية في تحقيق التكامل المعلوماتي للبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                             |                  |
| 6.  | يساعد تكامل البيانات الحكومية في تحسين جودة القرارات المتخذة.   |                  |
| 7.  | استخدام تكامل البيانات الحكومية ذو منفعة لأداء المهام المطلوبة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                     |                  |
| البعد السادس: سهولة الاستخدام (وتمثل الدرجة التي يعتقد فيها الشخص بان استخدامه للنظام سيكون باقل جهد ممكن)    |   |                  |
| م.  | العبرة  | الدرجة<br>(10-1) |
| 1.  | تكامل البيانات الحكومية سهل الاستخدام حيث يوفر ما احتاجه من بيانات مساندة للبرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.             |                  |
| 2.  | واجه صعوبات أثناء استخدام تكامل البيانات الحكومية في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                                  |                  |
| 3.  | آلية استخدام تكامل البيانات الحكومية مفهومه في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.  |                  |
| 4.  | توفر تكامل البيانات الحكومية المعلومات من مصادرها بشكل اسهل من الطرق التقليدية.   |                  |
| 5.  | يتميز استخدام تكامل البيانات الحكومية بالوضوح في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية.                                      |                  |

| المحور الثاني: جودة الخدمات المقدمة في البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الإجتماعية - غزة من وجهة نظر مقدم الخدمة، ويقصد بجودة الخدمات " مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقاً لهذه الخدمة " . |  |                  |
|--|--|------------------|
| م .  | العبرة   | الدرجة<br>(10-1) |
| 1.   | يتوفر للموظفين المستلزمات اللوجستية و التسهيلات بكافة أنواعها التي تكفل تقديم خدمة جيدة. |                  |
| 2.   | يراعي الموظفون الاهتمام بالمظهر العام في مكان عملهم .                                    |                  |
| 3.   | يتلائم التصميم الداخلي لمكان العمل مع طبيعة الخدمات المقدمة للمستخدمين.                  |                  |
| 4.   | يتوفر للموظفين التجهيزات الحديثة و التقنيات المناسبة لإنجاز معاملات المستخدمين بشكل سهل. |                  |
| 5.   | يتمتع الموظفون بالمعرفة الكافية للرد على استفسارات المستخدمين.                           |                  |
| 6.   | يخصص الموظفون وقتاً كافياً لمراجعة مشاكل المستخدمين.                                     |                  |
| 7.   | يلتزم الموظفون بتقديم الخدمات للجمهور في الموعد المحدد.                                  |                  |
| 8.   | يتجنب الموظفون تكرار الأخطاء في تقديم الخدمات المختلفة.                                  |                  |
| 9.   | يقوم الموظفون بإعطاء المعلومات اللازمة للمواطن بشكل واضح.                                |                  |
| 10.  | يستجيب الموظفون لطلبات المستخدمين بدقة حسب الامكانيات المتوفرة.                          |                  |
| 11.  | يعمل الموظفون على إيجاد الحلول الناجعة لمشاكل المستخدمين.                                |                  |
| 12.  | يقوم الموظفون بإجراء المعاملات اللازمة للمستخدمين بشكل سريع.                             |                  |
| 13.  | لدى الموظفون الاستعداد و الرغبة لمساعدة المستخدمين.                                      |                  |
| 14.  | يستجيب الموظفون لشكاوى المستخدمين بالسرعة الممكنة.                                       |                  |
| 15.  | يلتزم الموظفون بتقديم الخدمات للمستخدمين وفق أنظمة العمل.                                |                  |
| 16.  | يعزز الموظفون شعور الأمان و الثقة لدى المستخدمين.  |                  |
| 17.  | يحافظ الموظفون على الخصوصية و السرية في المعلومات التي تخص المراجعين.                    |                  |
| 18.  | تقدم الخدمة للمستخدمين في جو آمن يخلو من المخاطر.  |                  |
| 19.  | يتمتع الموظفون بروح معنوية مرحة عند التعامل مع الجمهور .                                 |                  |
| 20.  | يتوفر لدى الموظفون القدرة على استيعاب الجمهور وتقدير ظروفهم.                             |                  |
| 21.  | يعطي الموظفون الاهتمام المناسب لكل مستفيد.   |                  |
| 22.  | يتمتع الموظفون باللباقة والمجاملة عند تعاملهم مع الجمهور .                               |                  |



## ملحق رقم (4): كتاب تسهيل مهمة (1)

Ref :  
Date :

الرقم : ج.ا.ز. ١٧/١٩  
التاريخ : ٢٠١٧/٠٣/١٥



كلية الاقتصاد  
والعلوم الإدارية  
مكتب عميد الكلية  
Faculty of Economics  
& Administrative Science  
The dean office

السيد / د. يوسف إبراهيم  
وكيل وزارة الشؤون الاجتماعية - غزة.  
حفظه الله،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

### الموضوع : تقديم التسهيلات البحثية

تهديكم عمادة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية تحياتها وتتمنى منكم تقديم التسهيلات البحثية  
لطالب/ة ماجستير إدارة الأعمال/ **وفاء مرزوق شحيبير**.

**إعداد دراسة بعنوان:** أثر تكامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة في  
القطاع الحكومي

(دراسة تطبيقية: البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية بوزارة الشؤون الاجتماعية - قطاع غزة)  
ونرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات البحثية بهدف جمع معلومات وبيانات  
وتوزيع استبانته.

وتقبلوا فائق الاحترام،،،

عميد كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

د. محمد جواد فاضل



Gaza - Palestine

P.O.Box: 15277  
Telephone: +970 8 2641885  
+970 8 2641886  
Fax: +970 8 2681884  
E-mail: oapa@alazhar.edu.ps

www.alazhar.edu.ps

## ملحق رقم (5): كتاب تسهيل مهمة (2)

Ref :  
Date :

دولة فلسطين  
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات  
مكتب وكيل الوزارة

28-03-2017

الرقم: 152

صادر  واردم

الرقم : ج.ا.ز/١٩/١٧  
التاريخ : ١٥/٣/٢٠١٧

السيد / م. سهيل مدوخ  
وكيل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

### الموضوع : تقديم التسهيلات البحثية

تهديكم عمادة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية تحياتها وتتمنى منكم تقديم التسهيلات البحثية لطالب/ة ماجستير إدارة الأعمال/ **وفاء مرزوق شحير**.

**إعداد دراسة بعنوان:** اثر تكامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي

(دراسة تطبيقية: البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية بوزارة الشؤون الاجتماعية - قطاع غزة)  
ونرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات البحثية بهدف جمع معلومات و بيانات وتوزيع استبانته.

وتقبلوا فائق الاحترام ،،،

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

د. محمد جواد فارس



مشرف / م. سامي حنظل  
مشرف / م. هبة حنظل  
مساعد  
الأخصائيات ووفدهم  
اللائمة العرفية  
28/3/2017



كلية الاقتصاد  
والعلوم الإدارية  
مكتب عميد الكلية  
Faculty of Economics  
& Administrative Science  
The dean office

Gaza - Palestine

P.O.Box :1277

Telephone: +970 8 2641885

+970 8 2641886

Fax : +970 8 2681884

E-mail: eaps@alazhar.edu.ps

www.alazhar.edu.ps

ملحق رقم (6): إحصائية بأعداد عينة الدراسة

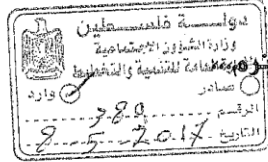
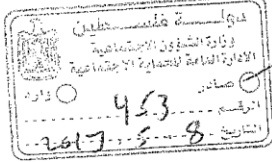
STATE OF PALESTINE  
MINISTRY OF SOCIAL AFFAIRS  
Administration of Social Protection



دولة فلسطين  
وزارة الشؤون الاجتماعية  
الإدارة العامة للحماية الاجتماعية

Date: 02 May, 2017

التاريخ: 02 أيار، 2017



الأخ / عزيز الهدون  
مدير عام الحماية الاجتماعية  
تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع: اعداد و توزيع الموظفين العاملين في البرنامج الوطني الفلسطيني و البيانات الحكومية

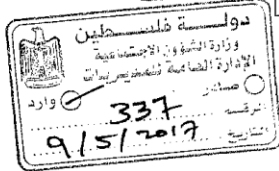
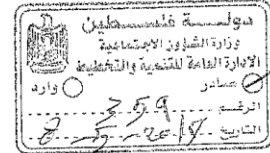
بدايةً نهدبكم أطيب التحيات متمنين لسيادتكم موفور الصحة والعافية وبعد،،،،

بالإشارة إلى الموضوع أعلاه، نودر لكم اعداد و توزيع الموظفين العاملين بالبرنامج الوطني

الفلسطيني و البيانات الحكومية مع الكشف بالأسماء وهم كالتالي :

الدخوة / مزار البريات . الختمية  
لستين من الأخت بسينة رفاة نجيب  
في تعبئة الاستبيان المطلوب .  
صبر م البريات  
عنكم في  
٢٠١٧/٥/١٩  
مع البرامنة

| م. | مكان العمل                  | العدد |
|----|-----------------------------|-------|
| 1. | مقر وزارة الشؤون الاجتماعية | 23    |
| 2. | مديرية غزة                  | 49    |
| 3. | مديرية شمال غزة             | 40    |
| 4. | مديرية دير البلح            | 26    |
| 5. | مديرية خان يونس             | 22    |
| 6. | مديرية رفح                  | 24    |
|    | الاجمالي                    | 184   |



السيد / محمد فخر  
الاستاذ مزار البريات  
مستقبل صحتنا اذنت رفاة نجيب  
مع قائل الاحترام والتقدير

تم التوقيع على  
١٩/٥/٢٠١٧

وفاء شحيبير

قسم المعلومات للحماية الاجتماعية



بإشارة إلى الموضوع أعلاه، نودر لكم اعداد و توزيع الموظفين العاملين بالبرنامج الوطني الفلسطيني و البيانات الحكومية مع الكشف بالأسماء وهم كالتالي :

نسخة - الملف