مجلة الاسكندرية للبحوث المحاسبية
قسم المحاسبة – كلية التجارة
جامعة الإسكندرية

العدد الثانى– المجلد الثالث – مايو ٢٠١٩

أثر العمل بنموذج الإدارة العامة الجديدة على مقاييس الأداء الحكومى:دراسة حالة

أ/ حسن السيد حجير
باحث بقسم المحاسبة
كلية التجارة – جامعة الاسكندرية

مقدمة

يدعوا حال الخدمات الحكومية بصفة عامة والمعتمدة على تكنولوجيا المعلومات بصفة خاصة، يدعوا الحال إلى ضرورة إعادة تقييم أداء تلك الخدمات. غير أن الأساليب المتاحة حالياً والمستخدمة في التقييم باتت لا تحقق الهدف منها، وذلك بسبب القصور الذي لحق بها، ومرد ذلك إنما يرجع لطبيعة هذه المقاييس من ناحية، وتغير البيئة التي تعمل فيها من ناحية أخرى. ويمكن توضيح ذلك فيما يلي:

أولاً: من حيث طبيعة المقاييس، فيسود البلدان النامية – ومنها مصر – الإعتماد على المقاييس المالية بهدف فرض الرقابة على المال العام، وبالتالي فهي تركز على الطريقة التي يتم بها الإنفاق بغض النظر عن القيمة المترتبة عليه، وما ينتج عنه من آثار، ولذلك ينحصر الهدف من عملية قياس الأداء في المساءلة المالية للحكومات فقط.، ولم يكن هذا الوضع مثيراً للجدل في ظل تبني مبادئ الإدارة العامة التقليدية، والتي تؤكد على الإلتزام والدقة، الضبط المالي، والقواعد والإجراءات القانونية.

ثانياً: من حيث البيئة، فقد تعرض النموذج التقليدي لمعظم الحكومات لإنتقادات شديدة نتيجة زيادة درجة المركزية، وعدم مرونة الإجراءات الإدارية، وإستياء المواطنين وانخفاض مستوى الثقة في الأداء الحكومي، وقد أدى ذلك إلى ظهور الحركات الإصلاحية في الإدارة العامة، وذلك بإدخال أفكار إدارية جديدة بحيث تصبح الحكومات أكثر كفاءة، وموجهة بالمواطن، وتركز على النتائج، وتقدم أفضل قيمة عامة بأقل قدر من المال، وتم اعتماد نموذج قطاع الأعمال على نطاق واسع في العديد من الحكومات على مستوى العالم، وذلك

لتحقيق المزيد من المساءلة عن النتائج، والتأكيد على الشفافية والكفاءة واللامركزية فيما يعرف بـ "الإدارة العامة الجديدة".

ويتطلب نموذج الإدارة العامة الجديدة الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات والإتصالات كأداة رئيسية لتحقيق أهدافها، وترتب على ذلك ظهور نموذج جديد للأداء الحكومي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والإتصالات كوسيلة لتعزيز قدرات تقديم الخدمات العامة وتحسين درجة الإستجابة لتوقعات المواطنين، وتحسين الخدمات العامة وتقديم خدمات عامة أفضل وأكثر إنصافاً للمواطنين، وهو ما يستتبع ضرورة تطوير أساليب قياس وتقييم أداء الخدمات الحكومية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات.

هدف الدراسة

أصبح استخدام الحكومات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضرورة حتمية للقيام بعملها، بل وعنصراً حاسماً في البنية التحتية الوطنية التي يقوم عليها النشاط الاقتصادي والاجتماعي، والأداة الرئيسية لتغيير نهج الإدارة الحكومية وصولاً لخدمات حكومية أفضل(OECD, 2003)، وقد أدى ذلك إلى ظهور أهداف جديدة، وتتطلب الأهداف الجديدة بالضرورة مقاييساً جديدة.

وقد تبنت بعض الحكومات الأساليب المالية لتقييم المنافع المستمدة من تكنولوجيا المعلومات الحكومية، غير أن القياس المالي لا يصلح للتعبير عن كافة المنافع المستمدة من تكنولوجيا المعلومات، لذلك تهدف هذه الدراسة إلى إستخدام نماذج نجاح النظم كأحد مقاييس الأداء التي البيئة التكنولوجية الجديدة للأداء الحكومي، وذلك بعدما تعرضت المقاييس المالية للعديد من أوجة القصور.

تنظيم البحث

يمكن تنظيم ما تبقى من هذه الورقة على النحو التالي:

- تعريف بيئة الإدارة العامة الجديدة.
- تقييم صلاحية المقاييس المالية للأداء الحكومي في ظل بيئة الإدارة العامة الجديدة.
- النموذج المقترح للتقييم.
- دراسة الحالة.

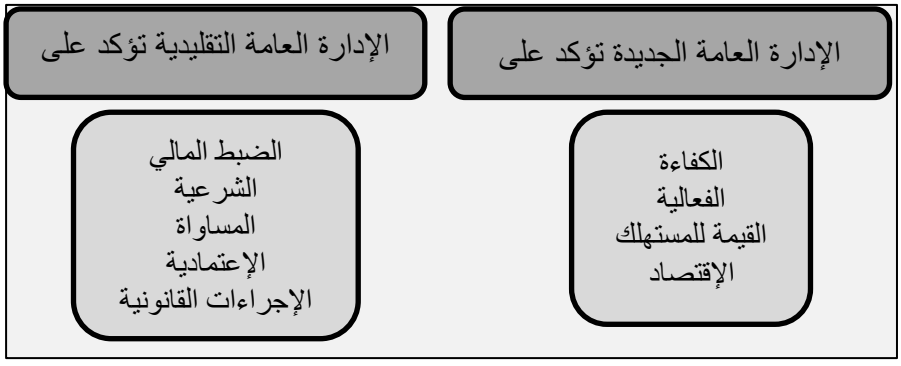
- النتائج والتوصيات.

١- تعريف بيئة الإدارة العامة الجديدة

شهد العقد الأخير من القرن الماضي تحوُلاً في إتجاه مبادرات التنمية، حيث تم التحول من التنمية التي تقودها الدولة إلى التنمية التي يقودها السوق، وهو ما أدى إلى ظهور "الإدارة العامة الجديدة" (Heldena, Uddin, 2016., Akbar, et al, 2015).

وتقترح الإدارة العامة الجديدة استراتيجية لإصلاح الأداء الحكومي من خلال إعادة تعريف الممارسات الإدارية بما يتماشى مع إقتصاد السوق لجعل الحكومات أكثر استجابة لتوقعات المواطنين، وتحقيق المزيد من المساءلة عن النتائج، والتأكيد على الشفافية والكفاءة واللامركزية، ويتعين على الحكومات تحقيق هذه الأهداف في ظل هيكل أقل حجماً من أجل تقليص حجم الجهاز الإداري للدولة بما يحقق هدف الترشيد (Morales, et al, 2014).

وتتناقض الأفكار السابقة مع ممارسات الإدارة العامة التقليدية والتي تقوم على إفتراض كفاءة الهياكل التنظيمية القائمة، وصلاحية الإجراءات واللوائح والقواعد الرسمية المحكمة، بحيث يتم تقديم الخدمات العامة وفقاً لأسس المساواة والعمومية. وقد نتج عن ذلك الملل الإداري، ومستوً عالٍ من الإعتمادية بين المؤسسات الحكومية والتي أثرت على كفاءة أدائها (Cordella, Bonina, 2012)، ويمكن توضيح أهم ملامح الإختلاف بين الإدارة العامة الجديدة والتقليدية في الشكل التالي:

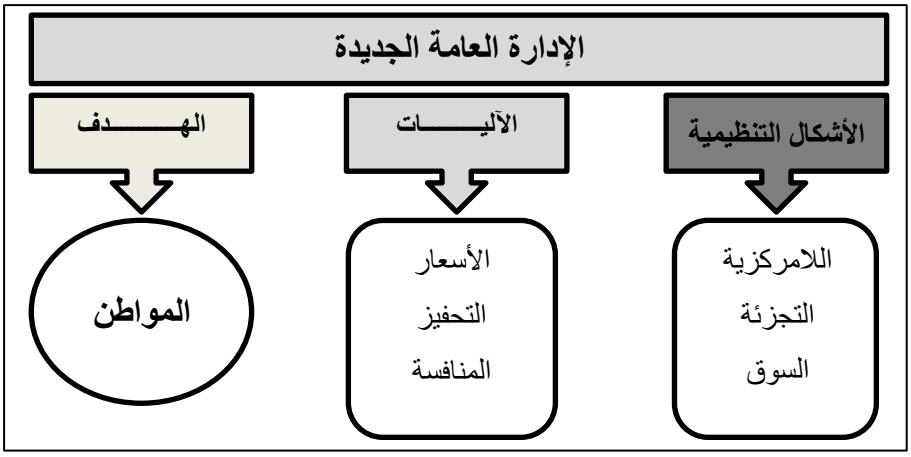


المصدر: (Kuipers, et al, 2014)

شكل (٢-١): يبين أهم ملامح الإختلاف بين الإدارة العامة الجديدة والإدارة العامة التقليدية

ولجعل الحكومة تعمل على نحو أفضل وأقل تكلفة كان لابد من التحول من نموذج الحكومة التقليدي إلى نموذج "حكومة ريادة الأعمال"، فقد أصبحت الدول مثل الشركات الكبيرة وعلى المسئولين الحكوميين إعتناق قيم رجال الأعمال والإستجابة لقوى السوق وتشجيع المنافسة بين مقدمي الخدمات الحكومية، والتحول في قياس الأداء من التركيز على المدخلات إلى التركيز على القيمة للمواطنين، بإعتبار أن المواطنين هم عملاء المؤسسات الحكومية (Heldena, Uddin, 2016., Morales, et al, 2014).

ويتطلب هذا التحول إعادة هيكلة المؤسسات العامة، وتعريف آلياتها، وأهدافها الجديدة، ويمكن وصف ذلك في الشكل التالي:



المصدر: (Cordella, Bonina, 2012)

شكل (٢-٢): يبين الأشكال التنظيمية في الإدارة العامة الجديدة، وآلياتها، والهدف منها

وتوفر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات دعماً قوياً لتنفيذ إصلاحات الإدارة العامة، يتمثل في تحقيق التكامل والتنسيق بين المؤسسات الحكومية، الحد من مشاكل الوكالة، تحسين الإستجابة التنظيمية لتوقعات المواطنين، ترشيد المعلومات. ويعتبر ذلك ضرورة للتغلب على المشاكل التي تنشأ عن اللامركزية، وتجزئة الحكومة، والتوجه بالسوق، كما تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة وفعالية وجودة الخدمات العامة، وتحسين القدرات الإدارية، تحسين القيمة للمواطن، زيادة الشفافية وتحسين عملية المساءلة. وعلى ذلك فإن أهداف

تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في القطاع الحكومي هي نفسها أهداف الأدارة العامة الجديدة، ولذلك أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأداة الرئيسية لتمكين عملية التغيير في طبيعة وتنظيم أنشطة الحكومات، وجزءاً لا يتجزأ من تنفيذ الحركة الإصلاحية للإدارة العامة الجديدة (Cordella, Bonina, 2012., Cordella, 2007). وفي ظل هذه التغيرات تبرز أهمية إعادة النظر في المقاييس المالية للأداء الحكومي.

٢- تقييم صلاحية المقاييس المالية للأداء الحكومي في ظل بيئة الإدارة العامة الجديدة

تعتبر الموازنات ومحاسبة التكاليف من أهم وأبرز الأساليب التي تعتمد عليها الحكومات في الدول النامية في تقييم الأداء الحكومي (أبوناعم، ٢٠٠٨.، رسلان، ٢٠٠٨ ,Brusca) .Montesinos, 2013.,

وتُحقق أساليب القياس والتقييم المالي عدداً من المزايا تتمثل في تحقيق قدر أكبر من المساءلة عن استخدام الموارد، وتعطي إهتماماً أكبر لإدارة الأصول، كما تقدم تقييماً مالياً لبدائل القرارات المتعلقة بالخصخصة، والإقتراض، ويمكن من خلالها تحقيق العدالة بين الأجيال فيما يتعلق بتوزيع الأعباء بين الأجيال في المستقبل، إضافة إلى إمكانية قياس أثر السياسات العامة على المركز المالي للمؤسسات العامة، وتوفير المعلومات اللازمة عن الإلتزامات المالية للمؤسسات العامة، وتحديد تكلفة الخدمات العامة ومن ثم سهولة تسعيرها، وقياس الكفاءة والإنتاجية (سرايا، المليجي، ١٩٩٢، ص.٥.، Liguori, et al, 2014).

وتوَاجَه أساليب القياس المالية للأداء الحكومي بعدد من أوجه القصور بسبب طبيعة هذه المقاييس، فتجد أن كونها مالية فإن هذا يؤدي بها إلى الخصائص التالية: (Van Helden, Uddin, 2016., Moynihan, Lavertu, 2012., Niven, 2008, p.65)

١. تركز على البعد المالي للأداء الحكومي فقط، وتهمل الأبعاد الأخرى التي تؤثر على عملية تقييم الأداء خصوصاً في ظل تغير بيئة الإدارة العامة واعتمادها على تكنولوجيا المعلومات، وهو ما أدى إلى التشكيك في التأثير الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات على الأداء الحكومي لعدم قدرة هذه المقاييس عن التعبير عن المنافع المستمدة من تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية.

٢. توفر معلومات تجميعية متأخرة عن النتائج، وتتجاهل الأسباب التي أدت إلى هذه النتائج، وهوما يُحد من القدرة التفسيرية لمعلومات الأداء، كما تتجاهل المعلومات بعد أداء الخدمة واللازمة لأغراض التحسين المستمر، ولذلك تعتبر غير كافية لرصد النتائج والمساءلة.

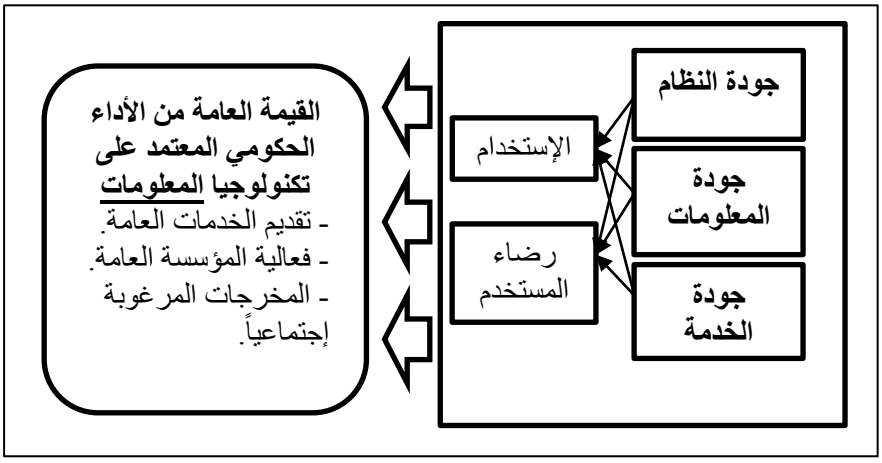
٣. تعتبر غير كافية للتحفيز، وتقييم الإنجازات، وتفشل في خلق القيمة في الأجل الطويل، لكونها تركز على الأهداف قصيرة الأجل مع عدم قدرتها على توضيح عوامل النجاح في تحقيق الأهداف المطلوبة.

ونتيجة لأوجه القصور السابقة تحول الإهتمام إلى نماذج نجاح تكنولوجيا كأسلوبٍ بديل لتقييم المنافع المترتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء الحكومي، وعُرِفت هذه النماذج بنماذج الفعالية (Wang, Liao, 2008)، وقد استخدمت على نطاق واسع، ومن أمثلة هذه النماذج (DeLone, McLean, 1992, .2003, Seddon, 1997).

وتُجمع هذه النماذج على ضرورة تجاوز المقاييس المالية التقليدية لتوفير فهماً أفضلاً للقيمة الناتجة من تكنولوجيا المعلومات، وعلى ذلك حددت هذه النماذج عدداً من العوامل يمكن على أساسها تقييم منافع تكنولوجيا المعلومات، غير أنها لم تحدد الغاية النهائية منها.

٣- النموذج المقترح للتقييم

يمكن توضيح نموذج الدراسة في الشكل التالي:



المصدر : الباحث

ويمكن وصف النموذج كما يلي:

يعتمد نجاح تكنولوجيا المعلومات على خمسة عوامل، وهي: جودة المعلومات، جودة النظام، جودة الخدمة، الإستخدام، رضاء المستخدم، وتُعبر هذه العوامل عن عوامل نجاح تكنولوجيا المعلومات كما اقترحها (DeLone, McLean, 2003) مع استبعاد متغير "نية الإستخدام"، إذ أن النظام قد يكون إجباري، وبالتالي فإن نية الإستخدام لا تعتبر في هذه الحالة أحد عوامل النجاح (Seddon, 1997).

ويترتب على تحقيق هذه العوامل في المؤسسات الحكومية خلق القيمة العامة[١]، وقد تم تحديدها بثلاث متغيرات وفقاً لنموذج (Deng, et al, 2018)، وهي: تقديم الخدمات العامة، فعالية المؤسسات العامة، المخرجات المرغوبة إجتماعياً.

ويمكن توضيح متغيرات النموذج في الجدول التالي:

العوامل	تعريف العوامل	تعريف المتغيرات الخاصة بكل عامل	وسيلة القياس
جودة النظام	الخصائص المرغوبه من نظام المعلومات.	سهولة الإستخدام، مرونة النظام، الإعتمادية، سهولة التعلم، زمن الإستجابة، قابلية النظام للتطور.	**قوائم الإستقصاء**
جودة المعلومات	الخصائص المرغوبه في مخرجات النظام.	الإيجاز، والإكتمال، والأهميه، والدقه، والفهم، والوقتية، وسهولة الإستخدام.	**قوائم الإستقصاء**
جودة الخدمة	جودة الدعم الذي يحصل عليه مستخدم النظام من موظفي قسم تكنولوجيا المعلومات، ونظم المعلومات.	الإستجابة، والموثوقية، الكفاءة الفنية، وتعاطف الموظفين.	**قوائم الإستقصاء**
الإستخدام	ويقصد به الدرجة التي يحاول بها الموظفين الإستفادة من قدرات تكنولوجيا المعلومات.	مقدار الإستخدام، تكرار الإستخدام، طبيعة الإستخدام، ملائمة الإستخدام، مدى الإستخدام، والغرض من الإستخدام.	**قوائم الإستقصاء**
رضاء المستخدم	ويقصد به درجة الوفاء بتوقعات المستخدم.	رضاء المستخدم عن تقارير ومواقع الإنترنت وخدمات الدعم.	**قوائم الإستقصاء**
تقديم الخدمات العامة	• جودة المعلومات الحكومية المتاحة على شبكة الإنترنت. • تشغيل الخدمات العامة إلكترونياً.	معلومات دقيقة، حديثة، ذات صلة بالموضوع، تفصلية، ومفهومة. البحث في قواعد البيانات الحكومية، تحميل النماذج والتطبيقات، قبول وإرسال	**قوائم الإستقصاء**

[١]) القيمة العامة هي القيمة التي تخلقها الحكومة من خلال مجموعة من الأنشطة والجهود لتوفير الخدمات العامة، وتعتبر وسيلة لتقييم أداء الخدمات العامة.، وقد تعرض الباحث لنماذج القيمة العامة في بحث سابق بعنوان " **تقييم مدى فعالية الخدمات الحكوميةالمعتمدة على تكنولوجيا المعلومات" – المؤتمر العلمي الأول لقسم المحاسبة- كلية التجارة- جامعة الأسكندرية (٦-٧ مايو ٢٠١٧).**

	• التوجة بالمواطن.	الطلبات الحكومية عبر الإنترنت، الدفع عبرالإنترنت. مواقع حكومية منظمة جيداً وسهلة الإستخدام، عناوين بسيطة، موقع واحد لكل الخدمات، موقع واحد للروابط ، شكل الموقع، الأسئلة الشائعة.	
فعالية المؤسسات العامة	• الكفاءة التنظيمية • الإنفتاح. • الإستجابة.	تمكين تكنولوجيا المعلومات في المكاتب الإمامية، إعادة تصميم المؤسسات العامة، تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات، تخفيض أعداد الموظفين، تمكين العاملين. وضع أطر السياسة العامة على الإنترنت، نشر الموازنة، والخطط السنوية، ومستويات الإنجاز، تقديم شكاوى المواطنين عبر الإنترنت، عرض معلومات الإتصال بالموظفين، عرض المخططات التنظيمية، الواجبات والمسئوليات للمؤسسة الحكومية. عرض ميثاق المواطن، الإستفسارات عبر الإنترنت، متابعة رسائل البريد الإلكتروني، الموافقات التلقائية على الطلبات المقدمة عبر الإنترنت.	**قوائم الإستقصاء**
المخرجات المرغوبة إجتماعياً	• العدالة. • التطوير الذاتي للمواطنين • الثقة. • المشاركة • الإستدامة البيئية	إتاحة إمكانية الوصول للخدمات الحكومية للجميع، إلتزام المواقع الحكومية بمعايير إمكانية الوصول، ومدى توافر المواقع بلغات مختلفة، وتوفير المحتوى المناسب. الاستفادة من الموارد العامة لتطوير معارف المواطنين ومهاراتهم من خلال التدريب وتحسين قدرات الأفراد والمجتمعات. بيان الخصوصية على المواقع الحكومية، ثقة المواطنين في التفاعل عبر الإنترنت، ثقة المواطنين في الحكومة، صدق المعلومات المنشورة، الحماية بموجب القوانين. إعلام المواطنين بالسياسات العامة، والمشاركة في المناقشات عبر الإنترنت والقدرة على نشر الموضوعات الهامة للمناقشات العامة عبر الإنترنت، وأخذ آراء المواطنين. الحد من إزدواجية الجهود والموارد، تخفيض النماذج الورقية والحد من طباعة الأوراق، إعادة تدوير المخلفات نتيجة الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات، التخلص من المعدات المهدرة للطاقة، تنفيذ سياسات تكنولوجيا المعلومات الخضراء.	**قوائم الإستقصاء**

المصدر: الباحث

٤- دراسة الحالة

تحقيقاً لأهداف البحث، فقد تم إجراء الدراسة على مرحلتين، كما يلي:

- تم تصميم قائمة استقصاء موجهة لمشغلي النظام ، والغرض منها هو التحقق من مدى توافر عوامل النجاح في المؤسسة الحكومية محل الدراسة.
- تم تصميم قائمة استقصاء موجهة للمواطنين بإعتبارهم أصحاب المصلحة من أداء المؤسسة الحكومية محل الدراسة، والغرض منها معرفة مدى تحقق القيمة من تكنولوجيا المعلومات.

وقد اعتمد الباحث في التحليل الإحصائي على منهج الإحصاء الوصفي [مقاييس النزعة المركزية (Measures of Central Tendency)، ومقاييس التشتت (Measures of Dispersion)]

تحليل النتائج

أولاً: بالنسبة لعوامل نجاح تكنولوجيا المعلومات

أ- وصف العينة

شملت عينة مشغلي النظام عدد ٣٠ مفردة من ثمانية مكاتب فرعية من أربعة إدارات مختلفة، مثَّلت الإدارة الأولى ٣٠% من العينة بعدد ٩ موظفين من مشغلي النظام، أما الإدارة الثانية فشملت ٨ موظفين بنسبة ٢٦.٧% من إجمالى العينة، وكانت نسبة الإدارة الثالثة ٣٠% بعدد ٩ موظفين، أما الإدارة الرابعة فشملت ٤ موظفين بنسبة ١٣.٣%.

أما عن العوامل الديمغرافية، فقد كانت كما يلي: ٦٧% من العينة ذكور، ٣٣% منها إناث، بمتوسط عمر ٤٣.٣ سنة، ٦٧% من العينة من حملة المؤهلات المتوسطة، ٢٠% من حملة المؤهلات فوق المتوسطة، ١٣% من حملة المؤهلات العليا، ٦٧% من مفردات العينة تتراوح خبراتهم من ١٠ – ٢٠ سنة، ٣٣% أقل من ١٠ سنوات خبرة.

ب- وصف استجابات العينة لعوامل النجاح

بشكل عام، أظهرت استجابات العينة تقديراً ضعيفاً جداً للعناصر المتعلقة بعوامل النجاح، ومع ذلك يمكن تمييز العناصر الأكثر قبولاً والأقل قبولاً لدى العينة، مع ملاحظة أن الدرجة (١) تشير إلى مستوى منخفض جداً، أما الدرجة (٥) فتشير إلى مستوى مرتفع جداً، وذلك كما يلي:

- **بالنسبة لجودة النظام**، كانت العناصر الأكثر تقديراً بالنسبة لمفردات العينة هي سهولة تعلّم النظام حيث تم تقديره بـ ٢.٧ درجة، وهو تقدير يقترب من المتوسط، بينما كانت العناصر الأقل تقديراً هي مرونة النظام حيث حقق هذا المتغير متوسطاً قدره ١.٣٧ درجة، وهو تقدير منخفض للغاية.
- **بالنسبة لجودة المعلومات**، كانت العناصر الأكثر تفضيلاً لدى المستخدمين هي أن ينتج النظام المعلومات المطلوبة، وقد حصل هذا العنصر على متوسط قدره ١.٤٣ درجة وهو متوسط منخفض جداً، أما العنصر الأقل تفضيلاً هو أن ينتج النظام المعلومات الكاملة، وقد حصل هذا العنصر على متوسط قدره ١.٢ درجة وهو متوسط منخفض للغاية.
- **بالنسبة لجودة الخدمة** التي يحصل عليها المستخدمين من قسم الدعم الفني، أظهرت الإستجابات أن أعلى تقدير كان للعنصر المتعلق بالثقة في كفاءة موظفي قسم الدعم الفني حيث بلغ المتوسط ١.٣٦ درجة وهو متوسط منخفض جداً ، كما أن عنصر الإستجابة الفورية لموظفي قسم الدعم الفني حصل على أقل تقدير من بين عوامل جودة الخدمة حيث بلغ ١.٣ درجة.
- **بالنسبة لإستخدام النظام**، اعتبر المستجيبين أن استخدام النظام لإنجاز الأعمال المطلوبة هو العامل الأكثر أهمية لديهم بمتوسط قدره ١.٦٣ درجة وهو متوسط منخفض جداً، بينما العامل الخاص بزيارة المواقع الحكومية المرتبطة بالمؤسسة كان هو الأقل أهمية حيث بلغ متوسطه ١.١٣ درجة.
- **بالنسبة لرضاء المستخدمين**، كان العامل الأكثر أهمية هو شعور المستخدمين أن النظام يساعدهم على إنجاز الأعمال بموتسط بلغ ١.٢٧ درجة، أما العامل الأقل أهمية فهو الرضاء عن التقارير التي يقدمها النظام بمتوسط قدره ١.١ درجة.

ج- التحقق من إتساق المقاييس

١- التحقق من إتساق المقاييس الفرعية

يتم التحقق من إتساق المقاييس الفرعية من خلال تحديد أهم العناصر (العبارات) المكونة لكل مقياس وذلك بإختبار معنوية الإرتباط بين كل متغير والعناصر المكونة له، كما يلي:

- **بالنسبة لجودة النظام**، تمثلت العوامل المكونة لمتغير جودة النظام في كل من: سهولة النظام، مرونة النظام، سهولة تعلم النظام، استجابة النظام، وقابلية النظام للتطور، وقد

ارتبطت تلك العوامل بعلاقة إيجابية مع متغير جودة النظام، وكانت معنوية حيث حققت قيم (P-value(sig لجميع العوامل قيماً أقل من مستوى الثقة الذي حددة الباحث وهو ٥% ، ويعني هذا إتساق المقاييس الخاصة بجودة النظام.

- **بالنسبة لجودة المعلومات،** تمثلت العوامل المكونة لمتغير جودة المعلومات في أن ينتج النظام المعلومات الكاملة، المطلوبة، الدقيقة، في الوقت المناسب، وأن تكون قابلة للإستخدام دون تعديل، وقد ارتبطت تلك العوامل بعلاقة إيجابية مع متغير جودة المعلومات، وكانت جميعها معنوية، ويعني هذا إتساق المقاييس الخاصة بجودة المعلومات.
- **بالنسبة لمتغير جودة الخدمة،** تمثلت العوامل المكونة له في الإستجابة الفورية لموظفي الدعم الفني، الثقة في كفاءتهم، أداء الخدمة بود، وقد ارتبطت تلك العوامل بعلاقة إيجابية مع متغير جودة المعلومات، وكانت جميعها معنوية، ويعني هذا إتساق المقاييس الخاصة بجودة الخدمة.
- **بالنسبة لمتغير الإستخدام،** تمثلت العوامل المكونة لمتغير الإستخدام في استخدام النظام لإنجاز الأعمال المطلوبة بشكل دائم، عدد مرات نجاح النظام في تنفيذ الأعمال المطلوبة، وعدد مرات الزيارة للمواقع الحكومية المرتبطة بالمؤسسة، وقد ارتبطت تلك العوامل بعلاقة إيجابية مع متغير الإستخدام، وكانت جميعها معنوية بإستثناء العامل الأخير وهو عدد مرات زيارة الموظف للمواقع الحكومية المرتبطة بالمؤسسة محل البحث، حيث بلغت قيمة (P-value(sig لهذا العامل ٠.٢٨٧ ، وهو أكبر من مستوى الثقة الذي حددة الباحث وهو ٥%، ويعني هذا أنه يمكن تقييم المتغير الخاص بالإستخدام دون هذا العامل.
- **بالنسبة لمتغير رضاء المستخدم،** تمثلت العوامل المكونة لمتغير رضاء المستخدم في رضاء المستخدم عن التقارير التي يقدمها النظام، عن خدمات الدعم الفني، وعن إنجاز الأعمال، وقد ارتبطت تلك العوامل بعلاقة إيجابية مع متغير رضاء المستخدم، وكانت جميعها معنوية، ويعني هذا إتساق المقاييس الخاصة برضاء المستخدم.

٢- التحقق من إتساق مقاييس المفهوم الأساسي

يقاس المفهوم الأساسي [عوامل نجاح تكنولوجيا المعلومات] بعدد من المقاييس الفرعية وهي جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمة، الإستخدام، ورضاء المستخدم، وقد سبق إثبات إتساق العناصر المكونة لها، وحتى يتم التحقق من إتساق مقاييس المفهوم الأساسي لابد من التعرف على درجة الإرتباط بين المقاييس الفرعية والمفهوم الأساسي واختبار معنوية تلك العلاقات.

وقد أظهرت مصفوفة معاملات الإرتباط إرتباطاً إيجابياً بين المقاييس الفرعية والمفهوم الأساسي [عوامل النجاح]، وكانت جميعها معنوية بإستثناء متغير رضاء المستخدم فلم يكن معنوياً، أي لا يُعد هذا المتغير ضمن عوامل نجاح تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة حيث بلغت قيمة P-value(sig) لهذا المتغير ٠.٦٥٢، والسبب في ذلك أنه تم فرض النظام على العاملين.

د- وصف المتغيرات التي قياسها

يمكن عرض نتائج قياس المتغيرات في الجدول التالي:

جدول (٥-٢): يبين درجة توافر عوامل نجاح تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة

العامل	النسبة المؤية	المتوسط
جودة النظام	%٣٧.٦	٥/١.٨٨
جودة المعلومات	%٢٥.٨	٥/١.٢٩
جودة الخدمة	%٢٨.٤	٥/١.٤٢
الإستخدام	%٢٧.٤	٥/١.٣٧
رضاء المستخدم	%٢٣.٨	٥/١.١٩
عوامل النجاح	**%٢٩.٢**	**٥/١.٤٦**

المصدر: الباحث

بلغت النسبة المئوية لجودة نظام المعلومات المطبق في المؤسسة محل الدراسة ٣٧.٦% ، كما بلغت النسبة المئوية لجودة المعلومات ٢٥.٨%، وقدرت العينة إلى أن جودة الخدمة التي يحصلون عليها من قسم الدعم الفني بـ ٢٨.٤%، وكانت نسبة استخدام النظام (الإعتماد على النظام)٢٧.٤%، ونسبة رضاء المستخدم ٢٣.٨% .

وكانت نسبة عوامل النجاح مجتمعة ٢٩.٢%، ويعني هذا أن درجة توافر عوامل نجاح تكنولوجيا المعلومات المطبقة في المؤسسة محل الدراسة أقل من المتوسط.

هـ- أثر المتغيرات الديموغرافية علي متغيرات الدراسة (عوامل نجاح تكنولوجيا المعلومات)

تمثلت العوامل الديمغرافية في كل من: النوع (ذكر / أنثى)، الإدارات الفرعية (الأولى/ الثانية / الثالثة / الرابعة)، المؤهل الدراسي (متوسط / فوق المتوسط / عالي)، سنوات الخبرة (أقل من١٠ سنوات / من ١٠-٢٠ سنة خبرة)، وتم الإعتماد على اختبار (Mann-Whitney، واختبار (Kruskal-Wallis) وذلك لإختبار تساوي وسيط مجتمعين أو أكثر، ولم تظهر أي اختلافات جوهرية في أى من متغيرات الدراسة وفقا لقيم أي من المتغيرات الديموجرافية، حيث كانت قيم P-value(sig) أكبر من مستوى الثقة ٥% بالنسبة لجميع العوامل الديمغرافية، ويعني هذا تجانس العينة.

ثانياً: بالنسبة للقيمة الناتجة من تكنولوجيا المعلومات

أ- وصف العينة

شملت عينة التحقق من القيمة عدد ٧٠ مواطناً من المترددين على المكاتب الفرعية للمؤسسة محل الدراسة في الإدارات المختلفة، منهم ٥٢ مفردة من الذكور، ١٨ من الإناث، وتضمنت العينة ٢٩ مفردة من حملة المؤهلات المتوسطة، ١٧ من حملة المؤهلات فوق المتوسطة، ٢٣ من حملة المؤهلات العليا، وعدد ١ مفردة من الحاصلين على الدراسات العليا.

ب- وصف استجابات العينة

بشكل عام، أظهرت استجابات العينة تقديراً ضعيفاً جداً للعناصر المتعلقة بالقيمة، ومع ذلك يمكن تمييز العناصر الأكثر قبولاً والأقل قبولاً لدى العينة، مع ملاحظة أن الدرجة (١)

تشير إلى مستوى منخفض جداً، أما الدرجة (٥) فتشير إلى مستوى مرتفع جداً، وذلك كما يلي:

- **بالنسبة لمتغير تقديم الخدمة العامة**، كانت العناصر الأكثر تقديراً من وجهة نظر العينة هي أن الموقع الحكومي للمؤسسة محل الدراسة يعرض معلومات حديثة، حيث حقق هذا العنصر متوسطاً قدره ٢.٣ درجة وهو تقدير يقترب من المتوسط، بينما كان العنصر الأقل تقديراً هو أن تصميم الموقع يسمح بإمكانية الإستخدام للمبتدئين حيث حقق هذا العنصر متوسطاً قدره ١.٤٦ درجة وهو تقدير منخفض للغاية.
- **بالنسبة لمتغير فعالية المؤسسة العامة**، كانت أعلى العناصر تقديراً هي الحصول على الخدمة بدون أخطاء بمتوسط قدرة ١.٦ درجة، هو متوسط منخفض للغاية، أما أقل العناصر تقديراً فهو متابعة رسائل البريد الإلكتروني للإستفسارات حيث تم تقديرة بـ ١.١٤ درجة.
- **بالنسبة لمتغير المخرجات المرغوبة إجتماعياً**، كانت أعلى العناصر تقديراً هي سهولة الوصول إلى الموقع الحكومي من كافة أنحاء المحافظة حيث حصل هذا العنصر على ٢.٢١ درجة، وهو تقدير أقل من المتوسط، بينما كانت أقل العناصر تقديراً هو تدريب المواطنين على استخدام المواقع بتكلفة منخفضة حيث حصل هذا العنصر على تقدير ١.١ درجة.

ج- التحقق من إتساق المقاييس

١- التحقق من إتساق المقاييس الفرعية

يتم التحقق من إتساق المقاييس الفرعية من خلال تحديد أهم العناصر (العبارات) المكونة لكل مقياس وذلك بإختبار درجة الإرتباط بين كل متغير والعناصر المكونة له كما يلي:

- **بالنسبة لمتغير تقديم الخدمة العامة**، تمثلت العناصر المكونة لهذا المتغير في وجود موقع واحد لجميع الخدمات على بوابة الحكومة الإلكترونية، وأن يعرض هذا الموقع معلومات حديثة، بسيطة ومفهومة وذات صلة بإهتمام المواطن، وأن يحصل على الخدمة المطلوبة عبر الموقع مباشرة (من دون وسطاء)، مع إمكانية تحميل النماذج الخاصة بطلب الخدمة، وأن يكون الموقع ملائم وسهل الإستخدام خاصة للمبتدئين، وأن يتضمن الموقع الأسئلة الشائعة الدارجة على لسان المواطن. وقد ارتبطت تلك العناصر بعلاقة

إيجابية مع متغير تقديم الخدمة العامة، وكانت جميعها معنوية بإستثناء العنصر الخاص بإمكانية إستخدام المبتدئين للموقع الحكومي للمؤسسة محل الدراسة حيث كانت قيمة P-value(sig) لهذا العامل ٠.٣٩١وهو أكبر من مستوى الثقة الذي حددة الباحث وهو ٥%، ويعني هذا أن إتساق المقاييس الخاصة بمتغير تقديم الخدمة العامة بإستثناء العنصر الخاص بإمكانية إستخدام المبتدئين للموقع الحكومي فلم يكن ذو دلالة إحصائية.

- **<u>بالنسبة لمتغير فعالية المؤسسة العامة</u>**، تمثلت العناصر المكونة لهذا المتغير في وجود منافذ خدمة تكنولوجية متاحة في المؤسسة محل الدراسة تتيح الحصول على خدمة سريعة، وبدن أخطاء (دقيقة) بما يُيسِّر من إنجاز الخدمة بحيث يحصل المواطن على الخدمة من مكان واحد، كذلك أن يعرض الموقع الحكومي للمؤسسة معلومات الإتصال بالموظفين، والخريطة التنظيمية لها، وحقوق المواطن وواجباته،

ويُتيح إمكانية تقديم الشكاوى والإستفسارات، ومتابعة رسائل البريد الإلكتروني، والردود التلقائية على طلبات المواطنين. وقد ارتبطت تلك العناصر بعلاقة إيجابية مع متغير فعالية المؤسسة العامة، وكانت معنوية، بإستثناء عنصرين، وهما التخلص من ظاهرة الطوابير ودفع الإكراميات، ومتابعة رسائل البريد الإلكتروني، حيث كانت قيمة P-value(sig) لهذين العنصرين ٠.١٣٢، ٠.٧٣٥ على التوالي، وهما أكبر من مستوى الثقة الذي حددة الباحث، ويعني هذا إتساق المقاييس الخاصة بمتغير فعالية المؤسسة العامة بإستثناء هذين العنصرين فهما غير ذا دلالة إحصائية.

- **<u>بالنسبة لمتغير المخرجات المرغوبة إجتماعياً</u>**، تمثلت العناصر المكونة لهذا المتغير في سهولة الوصول إلى المواقع الحكومية من كافة أنحاء المحافظة، تدريب المواطنين على إستخدام المواقع بتكلفة منخضة، وجود بيان الخصوصية، الثقة في التفاعل عبر الإنترنت، الثقة في أداء الخدمة الحكومية، نشر معلومات موثوق بها، المشاركة عبر الإنترنت، تخفيض الإجراءات الإدارية، الحد من استخدام النماذج الورقية. وقد أظهرت تلك العناصر إرتباطاً إيجابياً مع متغير المخرجات المرغوبة إجتماعياً، وكانت معنوية جميعها بإستثناء عنصرين وهما تدريب المواطنين على استخدام المواقع وبتكلفة منخفضة، المشاركة في المناقشات الخاصة بالخدمة عبر الإنترنت، فكانا غير ذا دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة P-value(sig) لهذين العنصرين ٠.١٠٤، ٠.٤٨٧ على التوالي، وهما أكبر من مستوى

الثقة ٥%، ويعني هذا إتساق المقاييس الخاصة بمتغير المخرجات المرغوبة إجتماعياً بإستثناء هذين العنصرين فهما غير ذا دلالة إحصائية.

٢- التحقق من إتساق مقاييس المفهوم الأساسي

يقاس المفهوم الأساسي [القيمة العامة] بعدد من المقاييس الفرعية وهي: تقديم الخدمة العامة، فعالية المؤسسة العامة، والمخرجات المرغوبة إجتماعياً، وقد سبق إثبات إتساق العناصر المكونة لها، وحتى يتم التحقق من إتساق مقاييس المفهوم الأساسي لابد من التعرف على درجة الإرتباط بين المقاييس الفرعية والمفهوم الأساسي واختبار معنوية تلك العلاقات.

وقد أظهرت مصفوفة معاملات الإرتباط بين المفهوم الأساسي [القيمة]، والمقاييس الفرعية إرتباطاً إيجابياً، وكانت جميعها معنوية، ويعني هذا إتساق مقاييس الخاصة بالمفهوم الأساسي [القيمة].

د- وصف المتغيرات التي قياسها

يمكن عرض نتائج قياس المتغيرات في الجدول التالي:

جدول (٥-٣): يبين درجات عوامل القيمة العامة الناتجة من تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة

العامل	النسبة المؤية	المتوسط
تقديم الخدمة العامة	%٣٥.٦	٥/١.٧٨
فعالية المؤسسة العامة	%٢٦.٦	٥/١.٣٣
المخرجات المرغوبة إجتماعياً	%٢٨.٨	٥/١.٤٤
القيمة العامة	%٣٠	٥/١.٥

المصدر: الباحث

ويتضح من الجدول مايلي:

- قيّم المواطنون تقديم الخدمة في المؤسسة محل الدراسة بـ ٣٥.٦%، كما بلغ تقييم المواطنين لفعالية المؤسسة ٢٦.٦%، وللمخرجات المرغوبة إجتماعياً ٢٨.٨%

– بلغت القيمة العامة من تكنولوجيا المعلومات المطبقة في المؤسسة ٣٠%، وهي أقل من المتوسط

هـ– اثر المتغيرات الديموجرافية علي متغيرات الدراسة (القيمة العامة)

تمثلت العوامل الديمغرافية في كل من: النوع (ذكر / أنثى)، المؤهل الدراسي (متوسط / فوق المتوسط / عالي / دراسات عليا)، وتم الإعتماد على اختبار (Mann-Whitney)، واختبار (Kruskal-Wallis)، ولم تظهر أي اختلافات جوهرية في أى من متغيرات الدراسة وفقا لقيم أي من المتغيرات الديموجرافية، حيث كانت قيم P-value(sig) أكبر من مستوى الثقة ٥% بالنسبة لجميع العوامل الديمغرافية، ويعني هذا تجانس العينة.

٥– النتائج والتوصيات

١. تبين من دراسة الحالة إنخفاض درجة توافر عوامل النجاح في هذه المؤسسة، بل أن بعضها غير متوفر أصلاً.

٢. أن القيمة من تكنولوجيا المعلومات المطبقة في هذه المؤسسة ضعيفة.

٣. بلغت درجة عوامل النجاح ٢٩.٢% ، كما بلغت درجة القيمة العامة من تكنولوجيا المعلومات ٣٠%، فهل هذا التقارب في النتائج يعني الإرتباط الطردي شبه الكامل بين توافر عوامل نجاح التكنولوجيا وتحقق القيمة منها، أم أن هناك عوامل أخرى تؤثر في تلك العلاقة بحيث يجب إخضاعها للتقييم، وهذا يدعوا للبحث في طبيعة تلك العلاقة.

التوصيات

يوصي الباحث بما يلي:

١. على المستوى النظري

تبتعد النتائج التي توصلت إليها الدراسة كل البعد عن بؤرة اهتمام المقاييس المتاحة حالياً للأداء الحكومي، والتي تركز فقط على الجوانب المالية للأداء الحكومي، مع أن التركيز الحالي لتقييم هذا الأداء ينصب على القيمة الناتجة منه، بغض النظر عن كونه أداءاً تقليدياً أو أداءاً معتمداً على تكنولوجيا المعلومات، وعلى ذلك يوصي الباحث بضرورة تطوير مقاييس الأداء الحكومي لتتلائم مع البيئة التكنولوجية الجديدة والتي لا يصلح معها المقاييس المالية، وأن يكون مناط التطوير هو القيمة من وجهة نظر المواطن.

٢. على المستوى العملي

- يوصي الباحث بضرورة تحسين عوامل نجاح التكنولوجيا في المؤسسات العامة، ويتطلب ذلك إجراء تعديلات في النظام المطبق بحيث تحقق سهولة الإستخدام، المرونة الكافية لتلبية رغبات المواطنين، تحسين زمن استجابة النظام، وأن يكون النظام قابلاً للتطور ليتواكب مع الإحتياجات والتطلعات العامة.
- ضرورة الإهتمام بجودة المعلومات التي ينتجها النظام (مخرجاته)، بحيث تكون كاملة، ودقيقة، وسريعة.
- تحقيق جودة خدمات الدعم الفني التي يحصل عليها مستخدمي النظام (موظفي المؤسسة العامة) من قسم تكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال زيادة سرعة الإستجابة عند توقف النظام، رفع الكفاءة الفنية لموظفي قسم تكنولوجيا المعلومات، بث ثقافة فريق العمل وروح التعاون بين مستخدمي النظام وموظفي قسم تكنولوجيا المعلومات، مع ضرورة الإستعانة بالكفاءات وذوي الخبرة في هذا المجال لتحقيق فعالية استخدام هذه التكنولوجيا.
- التركيز على تحسين العوامل التي تخلق القيمة من وجهة نظر المواطن، وأهمها تقديم الخدمة العامة (السرعة، الدقة، التكلفة)، ويليها المخرجات المرغوبة إجتماعياً (العدالة، الثقة، المشاركة)، وأخيراً فعالية المؤسسة العامة (الكفاءة التنظيمية، الإنفتاح، الإستجابة).

المراجـع

أولاً: المراجع العربية

أبو ناعم، عبدالحميد مصطفى.، ٢٠٠٨، "قياس الأداء الحكومي"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ص : ١٩٧-٢١٤.

رسلان، نبيل إسماعيل.، ٢٠٠٨، "قياس وتقييم الأداء الحكومي: الضروره- المبررات- الأهداف- الأساليب"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ص : ١-٢٧.

سرايا، محمد السيد.، المليجي، فؤاد، السيد.، ١٩٩٢، "في المحاسبة الحكومية والقومية – دراسات نظرية وتطبيقية"، قسم المحاسبة – كلية التجارة – جامعة الإسكندرية.

ثانياً: المراجع الأجنبية

a) books

Niven, Paul R.., 2008, "Balanced Scorecard: Step-by-Step for Government and Nonprofit Agencies", 2nd Ed, John Wiley & Sons, Inc, New Jersey.

b) periodicals

Akbar, Rusdi., Pilcher, Robyn., Perrin, Ann Brian., 2015 "Implementing performance measurement systems", Qualitative Research in Accounting & Management, Vol. 12, Iss 1, pp: 3 – 33.

Brusca, Isabel., Montesinos, Vicente., 2013., "From Rhetoric to Practice: The Case of Spanish Local Government Reforms"., Financial Accountability & Management, 29(4), November 2013, 0267-4424, pp: 354-377.

Cordella Antonio., Bonina, Carla M.., 2012, "A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: A theoretical reflection", Government Information Quarterly 29 (2012),pp: 512–520.

Cordella, Antonio, 2007, "E-government: towards the e-bureaucratic form?", Journal of Information Technology (2007) 22, 265–274.

DeLone, W.H., McLean, E.R., 1992, "Information systems success: The quest for the dependent variable", Information Systems Research, 3, 1 (1992),pp. 60–95.

DeLone, William., McLean, Ephraim.,(2003),"The Delone And Mclean Model Of Information System Success: a ten – year update" 9 Journal of Management Information Systems / Spring 2003, Vol. 19, No. 4, pp. 9– 30.

Deng,Hepu., Karunasena, Kanishka., Xu Wei., 2018 "Evaluating the performance of e-government in developing countries: A public value perspective", Internet Research, Vol. 28 Issue: 1, pp.169-190, https://doi.org/10.1108/IntR-10-2016-0296

Helden, Jan van., Uddin, Shahzad, 2016, "Public Sector Management Accounting in Emerging Economies: A Literature Review", Critical Perspectives on Accounting, Volume 41, December 2016, pp: 34–62.

Kuipers, B.S.., Higgs, M.J.., Kickert, W.J.M.., Tummers, L.G.., Grandia, J.., Van der Voet, J.., 2014, "The management of change in public organisations: A literature review", Public Administration, Vol. 92, No. 1, (1–20).

Liguori, Mariannunziata., Sicilia, Mariafrancesca., Steccolini, Ileana ., 2014, "Public Value as Performance: Politicians' and Managers' Perspectives on the Importance of Budgetary, Accruals and Non-Financial Information" *In* Public Value Management, Measurement and Reporting. Published online: 11 Nov 2014; 85-104.

Morales, Jeremy., Gendron,Yves., nin-Paracini, HenriGue´., 2014, " State privatization and the unrelenting expansion of neoliberalism: The case of the Greek financial crisis", Critical Perspectives on Accounting, Volume 25, Issue 6, September 2014, pp: 423-445.

Moynihan, Donald P.., Lavertu, Stéphane., 2012., " Does Involvement in Performance Management Routines Encourage Performance Information Use? Evaluating GPRA and PART"., Public Administration Review, Vol. 72, Iss. 4, pp: 592–602.

OECD, 2003, "The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report: The E-Government Imperative", OECD Journal on Budgeting, Vol. 3, No. 1, 61-131, https://www.oecd.org/gov/budgeting/43496369.pdf

Seddon, PB., 1997, "A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success", Information Systems Research, 8, 3 (1997),pp: 240–253.

van Helden, Jan ., Uddin, Shahzad., 2016, "Public sector management accounting in emerging economies: A literature review", Critical Perspectives on Accounting, January, 2016.

Wang, Y., Liao, Y.., 2008, "Assessing e-Government systems success: a validation of the DeLone and McLeanmodel of information systems success", Government Information Quarterly, 2008, 25(4), 717–733.

ملحق التحليل الإحصائي مخرجات الحاسب الآلي

أولاً: عينة مشغلي النظام

١. وصف عينة الدراسة

		Count	Column N %	Mean	Standard Deviation
المكتب	1	9	30.0%		
	2	8	26.7%		
	3	9	30.0%		
	4	4	13.3%		
	Total	30	100.0%		
النوع	ذكر	20	66.7%		
	انثي	10	33.3%		
	Total	30	100.0%		
السن				43.3	3.79
المؤهل الدراسي	متوسط	20	66.7%		
	فوق المتوسط	6	20.0%		
	مؤهل عالى	4	13.3%		
	Total	30	100.0%		
سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	20	33.3%		
	من 20 - 10 سنة خبرة	10	66.7%		
	Total	30	100.0%		

٢. وصف استجابات مفردات العينة

	منخفض جدا		منخفض		متوسط		مرتفع		مرتفع جدا		Total					
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%	Count	Med	Mean	S.D	Min	Max
Q1	11	36.7%	9	30.0%	8	26.7%	1	3.3%	1	3.3%	30	2	2.07	1.05	1	5
Q2	23	76.7%	5	16.7%	1	3.3%	0	0.0%	1	3.3%	30	1	1.37	.85	1	5
Q3	6	20.0%	8	26.7%	8	26.7%	5	16.7%	3	10.0%	30	3	2.70	1.26	1	5
Q4	19	63.3%	5	16.7%	5	16.7%	0	0.0%	1	3.3%	30	1	1.63	1.00	1	5
Q5	22	73.3%	3	10.0%	1	3.3%	2	6.7%	2	6.7%	30	1	1.63	1.25	1	5
Q6	25	83.3%	4	13.3%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	30	1	1.20	.48	1	3
Q7	25	83.3%	1	3.3%	2	6.7%	0	0.0%	2	6.7%	30	1	1.43	1.10	1	5
Q8	24	80.0%	4	13.3%	2	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	30	1	1.27	.58	1	3
Q9	27	90.0%	0	0.0%	1	3.3%	1	3.3%	1	3.3%	30	1	1.30	.95	1	5
Q10	27	90.0%	1	3.3%	1	3.3%	0	0.0%	1	3.3%	30	1	1.23	.82	1	5
Q11	26	86.7%	2	6.7%	0	0.0%	1	3.3%	1	3.3%	30	1	1.30	.92	1	5
Q12	18	60.0%	7	23.3%	4	13.3%	0	0.0%	1	3.3%	30	1	1.63	.96	1	5
Q13	24	80.0%	4	13.3%	1	3.3%	0	0.0%	1	3.3%	30	1	1.33	.84	1	5
Q14	21	70.0%	4	13.3%	2	6.7%	1	3.3%	2	6.7%	30	1	1.63	1.19	1	5
Q15	24	80.0%	2	6.7%	1	3.3%	1	3.3%	2	6.7%	30	1	1.50	1.17	1	5
Q16	28	93.3%	0	0.0%	1	3.3%	0	0.0%	1	3.3%	30	1	1.20	.81	1	5
Q17	27	90.0%	2	6.7%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	30	1	1.13	.43	1	3
Q18	27	90.0%	3	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	30	1	1.10	.31	1	2
Q19	27	90.0%	2	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	30	1	1.20	.76	1	5
Q20	26	86.7%	2	6.7%	1	3.3%	0	0.0%	1	3.3%	30	1	1.27	.83	1	5

٣. التحقق من إتساق المقاييس المستخدمة وتحديد أهم العناصر (العبارات) المكونة لكل مقياس عن طريق تحديد أكثر العناصر إرتباطا بالمقياس

		جودة النظام
سهولة النظام	Pearson Correlation	.439
	Sig. (2-tailed)	.015
مرونة النظام	Pearson Correlation	.497
	Sig. (2-tailed)	.005
سهولة تعلم النظام	Pearson Correlation	.443
	Sig. (2-tailed)	.012
استجابة النظام	Pearson Correlation	.549
	Sig. (2-tailed)	.002
قابلية النظام للتطور	Pearson Correlation	.555
	Sig. (2-tailed)	.001

		جودة المعلومات
ينتج النظام معلومات كاملة	Pearson Correlation	. 436
	Sig. (2-tailed)	. 013
ينتج النظام المعلومات المطلوبة	Pearson Correlation	.465
	Sig. (2-tailed)	.010
ينتج النظام معلومات دقيقة	Pearson Correlation	.257
	Sig. (2-tailed)	. 017
ينتج النظام المعلومات في الوقت المطلوب	Pearson Correlation	.437
	Sig. (2-tailed)	.000
ينتج النظام معلومات قابلة للإستخدام ولا تحتاج لتعديل	Pearson Correlation	.536
	Sig. (2-tailed)	.000

		جودة الخدمة
تحدث استجابة فورية من قسم الدعم الفني عند توقف النظام	Pearson Correlation	.520
	Sig. (2-tailed)	.003
أثق في كفاءة موظفي قسم الدعم الفني	Pearson Correlation	.827
	Sig. (2-tailed)	.000
يؤدي قسم الدعم الفني المهام المطلوبة بود	Pearson Correlation	.690
	Sig. (2-tailed)	.000

		الإستخدام
أستخدم النظام لإنجاز الأعمال المطلوبة	Pearson Correlation	.588
	Sig. (2-tailed)	.000
أستخدم النظام بشكل دائم	Pearson Correlation	.757
	Sig. (2-tailed)	.000
عدد مرات نجاح النظام في تنفيذ كل المهام المطلوبة	Pearson Correlation	.447
	Sig. (2-tailed)	.013
عدد مرات زياراتي للمواقع الحكومية المرتبطة بمؤسستي	Pearson Correlation	.201
	Sig. (2-tailed)	.287

		رضاء المستخدم
أشعر بالرضاء عن التقارير التي يقدمها النظام	Pearson Correlation	.529
	Sig. (2-tailed)	.026
أشعر بالرضاء عن خدمات الدعم الفني	Pearson Correlation	.623
	Sig. (2-tailed)	.000
أشعر بالرضاء لأن النظام يساعدني على إنجاز الأعمال	Pearson Correlation	.678
	Sig. (2-tailed)	.000

٤. العلاقة بين الأبعاد الفرعية والمفهوم الرئيسي [عوامل النجاح]

		عوامل نجاح النظام	جودة النظام	جودة المعلومات	جودة الخدمة	الإستخدام	رضاء المستخدم
عوامل نجاح النظام	Pearson Correlation	1					
	Sig. (2-tailed)						
	N	30					
جودة النظام	Pearson Correlation	.541**	1				
	Sig. (2-tailed)	.002					
	N	30	30				
جودة المعلومات	Pearson Correlation	.483**	.293	1			
	Sig. (2-tailed)	.007	.116				
	N	30	30	30			
جودة الخدمة	Pearson Correlation	.591**	-.017-	.019	1		
	Sig. (2-tailed)	.001	.929	.921			
	N	30	30	30	30		
الإستخدام	Pearson Correlation	.455*	-.243-	-.069-	.369*	1	
	Sig. (2-tailed)	.012	.195	.718	.045		
	N	30	30	30	30	30	
رضاء المستخدم	Pearson Correlation	.086	-.073-	-.088-	-.123-	-.119-	1
	Sig. (2-tailed)	.652	.702	.642	.516	.532	
	N	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

٥. وصف المتغيرات التي تم قياسها

	Valid N	Mean	Median	Minimum	Maximum	Standard Deviation
جودة النظام	30	1.88	1.80	1.00	3.00	.48
جودة المعلومات	30	1.29	1.20	1.00	1.80	.30
جودة الخدمة	30	1.42	1.33	1.00	3.67	.62
الإستخدام	30	1.37	1.13	1.00	3.00	.51
رضاء المستخدم	30	1.19	1.00	1.00	2.33	.38
عوامل نجاح النظام	30	1.46	1.40	1.05	1.95	.21

٦. تحليل الإستجابات وفقاً للمتغيرات الديمغرافية

أ. من حيث الإدارات الفرعية المختلفة (المنتزة – وسط – غرب – العجمي)

			Valid N	Mean	Median	Minimum	Maximum	Standard Deviation
المكتب	1	جودة النظام	9	1.91	2.00	1.20	2.60	.40
		جودة المعلومات	9	1.24	1.20	1.00	1.80	.28
		جودة الخدمة	9	1.52	1.33	1.00	3.00	.65
		الإستخدام	9	1.44	1.25	1.00	2.25	.51
		رضاء المستخدم	9	1.26	1.00	1.00	2.33	.46
		عوامل نجاح النظام	9	1.49	1.50	1.25	1.95	.21
	2	جودة النظام	8	1.78	1.70	1.00	3.00	.58
		جودة المعلومات	8	1.28	1.20	1.00	1.80	.30
		جودة الخدمة	8	1.25	1.17	1.00	2.00	.35
		الإستخدام	8	1.16	1.00	1.00	1.50	.23
		رضاء المستخدم	8	1.29	1.00	1.00	2.33	.49
		عوامل نجاح النظام	8	1.38	1.35	1.10	1.60	.16
	3	جودة النظام	9	1.98	1.80	1.40	2.80	.48
		جودة المعلومات	9	1.36	1.40	1.00	1.80	.33
		جودة الخدمة	9	1.33	1.33	1.00	2.00	.37
		الإستخدام	9	1.39	1.25	1.00	2.25	.45
		رضاء المستخدم	9	1.11	1.00	1.00	1.67	.24
		عوامل نجاح النظام	9	1.48	1.40	1.35	1.80	.16
	4	جودة النظام	4	1.80	1.80	1.20	2.40	.59
		جودة المعلومات	4	1.25	1.10	1.00	1.80	.38
		جودة الخدمة	4	1.75	1.17	1.00	3.67	1.29
		الإستخدام	4	1.56	1.13	1.00	3.00	.97
		رضاء المستخدم	4	1.00	1.00	1.00	1.00	.00
		عوامل نجاح النظام	4	1.49	1.48	1.05	1.95	.37

ب. من حيث النوع (ذكر – أنثى)

		Valid N	Mean	Median	Minimum	Maximum	Standard Deviation
النوع ذكر	جودة النظام	20	1.94	1.90	1.00	3.00	.50
	جودة المعلومات	20	1.30	1.20	1.00	1.80	.29
	جودة الخدمة	20	1.48	1.33	1.00	3.67	.71
	الإستخدام	20	1.38	1.13	1.00	3.00	.55
	رضاء المستخدم	20	1.17	1.00	1.00	2.33	.35
	عوامل نجاح النظام	20	1.48	1.48	1.10	1.95	.20
انثي	جودة النظام	10	1.76	1.70	1.20	2.60	.45
	جودة المعلومات	10	1.26	1.10	1.00	1.80	.33
	جودة الخدمة	10	1.30	1.17	1.00	2.00	.37
	الإستخدام	10	1.35	1.13	1.00	2.00	.43
	رضاء المستخدم	10	1.23	1.00	1.00	2.33	.45
	عوامل نجاح النظام	10	1.41	1.38	1.05	1.95	.23

ج. من حيث المؤهل الدراسي (متوسط – فوق المتوسط – عالي)

			Valid N	Mean	Median	Minimum	Maximum	Standard Deviation
المؤهل الدراسي	متوسط	جودة النظام	4	1.95	1.90	1.20	2.80	.70
		جودة المعلومات	4	1.30	1.30	1.00	1.60	.26
		جودة الخدمة	4	1.08	1.00	1.00	1.33	.17
		الإستخدام	4	1.44	1.25	1.00	2.25	.59
		رضاء المستخدم	4	1.17	1.00	1.00	1.67	.33
		عوامل نجاح النظام	4	1.44	1.45	1.05	1.80	.31
	فوق المتوسط	جودة النظام	6	1.90	1.80	1.40	3.00	.60
		جودة المعلومات	6	1.17	1.10	1.00	1.40	.20
		جودة الخدمة	6	1.28	1.33	1.00	1.67	.25
		الإستخدام	6	1.21	1.13	1.00	1.50	.25
		رضاء المستخدم	6	1.39	1.33	1.00	2.33	.49
		عوامل نجاح النظام	6	1.41	1.38	1.25	1.60	.14
	مؤهل عالى	جودة النظام	20	1.86	1.80	1.00	2.60	.43
		جودة المعلومات	20	1.32	1.20	1.00	1.80	.33
		جودة الخدمة	20	1.53	1.33	1.00	3.67	.72
		الإستخدام	20	1.40	1.13	1.00	3.00	.56
		رضاء المستخدم	20	1.13	1.00	1.00	2.33	.35
		عوامل نجاح النظام	20	1.47	1.42	1.10	1.95	.21

د. من حيث سنوات الخبرة (أقل من ١٠ سنوات خبرة – من ١٠ إلى ٢٠ سنة خبرة)

			Valid N	Mean	Median	Minimum	Maximum	Standard Deviation
سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	جودة النظام	20	1.85	1.80	1.20	2.60	.40
		جودة المعلومات	20	1.29	1.20	1.00	1.80	.31
		جودة الخدمة	20	1.55	1.33	1.00	3.67	.72
		الإستخدام	20	1.44	1.25	1.00	3.00	.58
		رضاء المستخدم	20	1.22	1.00	1.00	2.33	.44
		عوامل نجاح النظام	20	1.49	1.42	1.25	1.95	.19
	من10 - 20 سنة خبرة	جودة النظام	10	1.94	2.00	1.00	3.00	.64
		جودة المعلومات	10	1.28	1.30	1.00	1.80	.29
		جودة الخدمة	10	1.17	1.17	1.00	1.33	.18
		الإستخدام	10	1.23	1.00	1.00	1.75	.30
		رضاء المستخدم	10	1.13	1.00	1.00	1.67	.23
		عوامل نجاح النظام	10	1.40	1.40	1.05	1.80	.23

هـ. أثر المتغيرات الديمغرافية على عوامل النجاح.

NPar Tests
Mann-Whitney Test

Ranks

	النوع	N	Mean Rank	Sum of Ranks
جودة النظام	ذكر	20	16.55	331.00
	انثي	10	13.40	134.00
	Total	30		
جودة المعلومات	ذكر	20	16.03	320.50
	انثي	10	14.45	144.50
	Total	30		
جودة الخدمة	ذكر	20	15.95	319.00
	انثي	10	14.60	146.00
	Total	30		
الإستخدام	ذكر	20	15.43	308.50
	انثي	10	15.65	156.50
	Total	30		
رضاء المستخدم	ذكر	20	15.20	304.00
	انثي	10	16.10	161.00
	Total	30		
عوامل نجاح النظام	ذكر	20	16.93	338.50
	انثي	10	12.65	126.50
	Total	30		

Test Statistics[a]

	جودة النظام	جودة المعلومات	جودة الخدمة	الإستخدام	رضاء المستخدم	عوامل نجاح النظام
Mann-Whitney U	79.000	89.500	91.000	98.500	94.000	71.500
Wilcoxon W	134.000	144.500	146.000	308.500	304.000	126.500
Z	-.932-	-.482-	-.420-	-.071-	-.340-	-1.261-
Asymp. Sig. (2-tailed)	.351	.630	.675	.944	.734	.207
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.373[b]	.650[b]	.713[b]	.948[b]	.812[b]	.214[b]

a. Grouping Variable: النوع
b. Not corrected for ties.

NPar Tests
Kruskal-Wallis Test

Ranks

	المكتب	N	Mean Rank
جودة النظام	1	9	16.78
	2	8	12.88
	3	9	17.00
	4	4	14.50
	Total	30	
جودة المعلومات	1	9	14.50
	2	8	15.31
	3	9	17.33
	4	4	14.00
	Total	30	
جودة الخدمة	1	9	17.22
	2	8	13.63
	3	9	15.44
	4	4	15.50
	Total	30	
الإستخدام	1	9	16.94
	2	8	12.56
	3	9	16.50
	4	4	15.88
	Total	30	
رضاء المستخدم	1	9	16.61
	2	8	17.25
	3	9	14.61
	4	4	11.50
	Total	30	
عوامل نجاح النظام	1	9	17.28
	2	8	11.88
	3	9	16.39
	4	4	16.75
	Total	30	

Test Statistics[a,b]

	جودة النظام	جودة المعلومات	جودة الخدمة	الإستخدام	رضاء المستخدم	عوامل نجاح النظام
Kruskal-Wallis H	1.236	.681	.795	1.444	2.280	1.918
df	3	3	3	3	3	3
Asymp. Sig.	.744	.878	.851	.695	.516	.589

a. Kruskal Wallis Test
b. Grouping Variable: المكتب

NPar Tests
Kruskal-Wallis Test

Ranks

	الدراسي المؤهل	N	Mean Rank
جودة النظام	متوسط	4	16.25
	فوق المتوسط	6	14.92
	مؤهل عالى	20	15.53
	Total	30	
جودة المعلومات	متوسط	4	16.63
	فوق المتوسط	6	12.58
	مؤهل عالي	20	16.15
	Total	30	
جودة الخدمة	متوسط	4	9.75
	فوق المتوسط	6	15.33
	مؤهل عالي	20	16.70
	Total	30	
الإستخدام	متوسط	4	16.50
	فوق المتوسط	6	14.08
	مؤهل عالي	20	15.73
	Total	30	
رضاء المستخدم	متوسط	4	15.38
	فوق المتوسط	6	20.75
	مؤهل عالي	20	13.95
	Total	30	
عوامل نجاح النظام	متوسط	4	15.75
	فوق المتوسط	6	13.25
	مؤهل عالي	20	16.13
	Total	30	

Test Statistics[a,b]

	جودة النظام	جودة المعلومات	جودة الخدمة	الإستخدام	رضاء المستخدم	عوامل نجاح النظام
Kruskal-Wallis H	.057	.906	2.336	.253	4.561	.502
df	2	2	2	2	2	2
Asymp. Sig.	.972	.636	.311	.881	.102	.778

a. Kruskal Wallis Test
b. Grouping Variable: الدراسي المؤهل

NPar Tests
Kruskal-Wallis Test

Ranks

	سنوات الخبرة	N	Mean Rank
جودة النظام	أقل من 10 سنوات	20	15.03
	خبرة من 10 - 20 سنة	10	16.45
	Total	30	
جودة المعلومات	أقل من 10 سنوات	20	15.50
	خبرة من 10 - 20 سنة	10	15.50
	Total	30	
جودة الخدمة	أقل من 10 سنوات	20	17.00
	خبرة من 10 - 20 سنة	10	12.50
	Total	30	
الإستخدام	أقل من 10 سنوات	20	16.40
	خبرة من 10 - 20 سنة	10	13.70
	Total	30	
رضاء المستخدم	أقل من 10 سنوات	20	15.48
	خبرة من 10 - 20 سنة	10	15.55
	Total	30	
عوامل نجاح النظام	أقل من 10 سنوات	20	16.48
	خبرة من 10 - 20 سنة	10	13.55
	Total	30	

Test Statistics[a,b]

	جودة النظام	جودة المعلومات	جودة الخدمة	الإستخدام	رضاء المستخدم	عوامل نجاح النظام
Kruskal-Wallis H	.178	.000	1.956	.721	.001	.745
df	1	1	1	1	1	1
Asymp. Sig.	.673	1.000	.162	.396	.977	.388

a. Kruskal Wallis Test
b. Grouping Variable: سنوات الخبرة

– لـم تظهـر أي إختلافـات جوهريـة فـي أى مـن متغيـرات عوامـل النجـاح وفقـاً لقيم أي مـن المتغيرات الديموجرافية.

ثانياً: عينة المواطنين

١. وصف عينة الدراسة

		Count	Column N %	Mean	Standard Deviation
النوع	ذكر	52	74.3%		
	انثي	18	25.7%		
السن				44.70	8.81
المؤهل الدراسي	متوسط	29	41.4%		
	فوق المتوسط	17	24.3%		
	مؤهل عالى	23	32.9%		
	دراسات عليا	1	1.4%		

٢. وصف استجابات مفردات العينة.

	منخفض جدا		منخفض		متوسط		مرتفع		مرتفع جدا		Total					
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%	Count	Median	Mean	S.D	Min	Max
Q1	31	44.3%	13	18.6%	13	18.6%	7	10.0%	6	8.6%	70	2	2.20	1.34	1	5
Q2	23	32.9%	19	27.1%	15	21.4%	7	10.0%	6	8.6%	70	2	2.34	1.27	1	5
Q3	20	28.6%	20	28.6%	23	32.9%	5	7.1%	2	2.9%	70	2	2.27	1.05	1	5
Q4	31	44.3%	22	31.4%	16	22.9%	1	1.4%	0	0.0%	70	2	1.81	.84	1	4
Q5	39	55.7%	19	27.1%	10	14.3%	0	0.0%	2	2.9%	70	1	1.67	.93	1	5
Q6	43	61.4%	17	24.3%	8	11.4%	0	0.0%	2	2.9%	70	1	1.59	.91	1	5
Q7	41	58.6%	21	30.0%	8	11.4%	0	0.0%	0	0.0%	70	1	1.53	.70	1	3
Q8	43	61.4%	22	31.4%	5	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	70	1	1.46	.63	1	3
Q9	33	47.1%	23	32.9%	13	18.6%	1	1.4%	0	0.0%	70	2	1.74	.81	1	4
Q10	45	64.3%	20	28.6%	4	5.7%	1	1.4%	0	0.0%	70	1	1.44	.67	1	4
Q11	58	82.9%	12	17.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	70	1	1.17	.38	1	2
Q12	40	57.1%	20	28.6%	9	12.9%	0	0.0%	1	1.4%	70	1	1.60	.82	1	5
Q13	53	75.7%	11	15.7%	5	7.1%	1	1.4%	0	0.0%	70	1	1.34	.68	1	4
Q14	50	71.4%	14	20.0%	5	7.1%	0	0.0%	1	1.4%	70	1	1.40	.75	1	5
Q15	54	77.1%	10	14.3%	6	8.6%	0	0.0%	0	0.0%	70	1	1.31	.63	1	3
Q16	48	68.6%	13	18.6%	6	8.6%	3	4.3%	0	0.0%	70	1	1.49	.83	1	4
Q17	47	67.1%	16	22.9%	7	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	70	1	1.43	.67	1	3
Q18	57	81.4%	11	15.7%	2	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	70	1	1.21	.48	1	3
Q19	59	84.3%	5	7.1%	5	7.1%	1	1.4%	0	0.0%	70	1	1.26	.65	1	4
Q20	60	85.7%	10	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	70	1	1.14	.35	1	2
Q21	54	77.1%	14	20.0%	2	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	70	1	1.26	.50	1	3
Q22	23	32.9%	20	28.6%	18	25.7%	7	10.0%	2	2.9%	70	2	2.21	1.10	1	5
Q23	62	88.6%	8	11.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	70	1	1.11	.32	1	2
Q24	38	54.3%	17	24.3%	10	14.3%	2	2.9%	3	4.3%	70	1	1.79	1.08	1	5
Q25	52	74.3%	18	25.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	70	1	1.26	.44	1	2
Q26	47	67.1%	22	31.4%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	70	1	1.34	.51	1	3
Q27	43	61.4%	16	22.9%	8	11.4%	3	4.3%	0	0.0%	70	1	1.59	.86	1	4
Q28	53	75.7%	15	21.4%	2	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	70	1	1.27	.51	1	3
Q29	56	80.0%	14	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	70	1	1.20	.40	1	2
Q30	48	68.6%	20	28.6%	2	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	70	1	1.34	.54	1	3

٣. التحقق من إتساق المقاييس المستخدمة وتحديد أهم العناصر (العبارات) المكونة لكل مقياس عن طريق تحديد أكثر العناصر إرتباطا بالمقياس

		تقديم الخدمة العامة
يوجد موقع واحد لجميع الخدمات على بوابة الحكومة الإلكترونية	Pearson Correlation	.416
	Sig. (2-tailed)	.000
يعرض الموقع الحكومي لوزارة التموين معلومات حديثة	Pearson Correlation	.477
	Sig. (2-tailed)	.000
يعرض الموقع معلومات ذات صلة بإهتمامي	Pearson Correlation	.507
	Sig. (2-tailed)	.000
المعلومات المعروضة بسيطة ومفهومة	Pearson Correlation	.244
	Sig. (2-tailed)	.042
يمكن الحصول على الخدمة المطلوبة عبر الموقع الإلكتروني للوزارة مباشرة (من دون وسطاء)	Pearson Correlation	.667
	Sig. (2-tailed)	.000
يمكن تحميل النماذج لطلب الخدمة	Pearson Correlation	.525
	Sig. (2-tailed)	.000
الموقع ملائم وسهل الإستخدام	Pearson Correlation	.221
	Sig. (2-tailed)	.066
يسمح تصميم الموقع بإمكانية الإستخدام المبتدئين	Pearson Correlation	.104
	Sig. (2-tailed)	.391
يتضمن الموقع التساؤلات الشائعة على لسان المواطن	Pearson Correlation	.486
	Sig. (2-tailed)	.000

		فعالية المؤسسة العامة
منافذ الخدمة التكنولوجية متاحة في المؤسسة الحكومية	Pearson Correlation	.480
	Sig. (2-tailed)	.001
أحصل من هذه المنافذ على خدمة سريعة	Pearson Correlation	.599
	Sig. (2-tailed)	.000
أحصل من هذه المنافذ على خدمة دقيقة (بدون أخطاء)	Pearson Correlation	.483
	Sig. (2-tailed)	.000
تم التخلص من ظاهرة الطوابير، ودفع الإكراميات لتيسير إنجاز الأعمال	Pearson Correlation	.182
	Sig. (2-tailed)	.132
تتم مشاركة المعلومات بين المؤسسات الحكومية بحيث أحصل على الخدمة من مكان واحد	Pearson Correlation	.394
	Sig. (2-tailed)	.001
يعرض الموقع معلومات الاتصال بالموظفين عبر الإنترنت	Pearson Correlation	.389
	Sig. (2-tailed)	.001
يتيح الموقع الحكومي للمواطنون إمكانية تقديم الشكاوى	Pearson Correlation	.512
	Sig. (2-tailed)	.000
يعرض الموقع الخرائط / الواجبات التنظيمية للمؤسسة الحكومية	Pearson Correlation	.296
	Sig. (2-tailed)	.013
يعرض المواقع ميثاق المواطن(حقوقه وواجباته) على الانترنت	Pearson Correlation	.239
	Sig. (2-tailed)	.046
يمكن تقديم الإستفسارات عبر الإنترنت	Pearson Correlation	.357
	Sig. (2-tailed)	.002
يمكن متابعة رسائل البريد الإلكتروني للإستفسارات	Pearson Correlation	.041
	Sig. (2-tailed)	.735
تتيح الموقع الردود التلقائية على الطلبات	Pearson Correlation	.440
	Sig. (2-tailed)	.000

		المخرجات المرغوبة إجتماعياً
هناك سهولة في الوصول إلى المواقع الحكومية من كافة أنحاء المحافظة	Pearson Correlation	.573
	Sig. (2-tailed)	.000
يتم تدريب المواطنين على استخدام المواقع وبتكلفة منخفضة	Pearson Correlation	.196
	Sig. (2-tailed)	.104
بيان الخصوصية، هل متاح على الموقع.	Pearson Correlation	.595
	Sig. (2-tailed)	.000
إلى أي مدى تثق في التفاعل عبر الإنترنت مع المؤسسات الحكومية	Pearson Correlation	.455
	Sig. (2-tailed)	.000
إلى أي مدى تثق في أداء الخدمات الحكومية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات	Pearson Correlation	.421
	Sig. (2-tailed)	.000
إلى أي مدى تعتقد أنه يتم نشر معلومات موثوق بها على مواقع الحكومة الإلكترونية	Pearson Correlation	.503
	Sig. (2-tailed)	.000
يتم مشاركتكم في المناقشات الخاصة بالخدمات عبر الإنترنت	Pearson Correlation	.206
	Sig. (2-tailed)	.487
تم تخفيض الإجراءات الإدارية	Pearson Correlation	.472
	Sig. (2-tailed)	.000
تم الحد من استخدام النماذج الحكومية الورقية	Pearson Correlation	.578
	Sig. (2-tailed)	.000

٤. العلاقة بين الأبعاد الفرعية والمفهوم الرئيسي [القيمة العامة]

		القيمة العامة	تقديم الخدمة العامة	فعالية المؤسسة العامة	المخرجات المرغوبة إجتماعياً
القيمة العامة	Pearson Correlation	1			
	Sig. (2-tailed)				
	N	70			
تقديم الخدمة العامة	Pearson Correlation	.742**	1		
	Sig. (2-tailed)	.000			
	N	70	70		
فعالية المؤسسة العامة	Pearson Correlation	.684**	.163	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.177		
	N	70	70	70	
المخرجات المرغوبة إجتماعياً	Pearson Correlation	.672**	.159	.438**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.188	.000	
	N	70	70	70	70

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

٥. وصف المتغيرات التي تم قياسها

	Valid N	Mean	Median	Minimum	Maximum	Standard Deviation
تقديم الخدمة العامة	70	1.85	1.78	1.11	2.89	.40
فعالية المؤسسة العامة	70	1.34	1.33	1.00	2.00	.20
المخرجات المرغوبة إجتماعياً	70	1.46	1.44	1.00	2.00	.26
القيمة العامة	70	1.53	1.50	1.13	2.10	.20

٦. تحليل الإستجابات وفقاً للمتغيرات الديمغرافية

أ. من حيث النوع (ذكر – أنثى)

			Valid N	Mean	Median	Minimum	Maximum	Standard Deviation
النوع	ذكر	تقديم الخدمة العامة	52	1.84	1.67	1.11	2.89	.44
		فعالية المؤسسة العامة	52	1.35	1.33	1.08	2.00	.19
		المخرجات المرغوبة إجتماعياً	52	1.47	1.44	1.00	2.00	.27
		القيمة العامة	52	1.53	1.50	1.13	2.10	.20
	انثي	تقديم الخدمة العامة	18	1.88	1.89	1.33	2.33	.28
		فعالية المؤسسة العامة	18	1.30	1.25	1.00	1.92	.22
		المخرجات المرغوبة إجتماعياً	18	1.43	1.39	1.00	2.00	.24
		القيمة العامة	18	1.51	1.48	1.30	2.00	.19

ب. من حيث المؤهل (متوسط – فوق المتوسط – عالي – دراسات عليا)

			Valid N	Mean	Median	Minimum	Maximum	Standard Deviation
المؤهل الدراسي	متوسط	تقديم الخدمة العامة	29	1.87	1.67	1.11	2.89	.45
		فعالية المؤسسة العامة	29	1.33	1.33	1.00	1.83	.19
		المخرجات المرغوبة إجتماعياً	29	1.44	1.44	1.00	2.00	.24
		القيمة العامة	29	1.52	1.53	1.13	1.90	.19
	فوق المتوسط	تقديم الخدمة العامة	17	1.78	1.78	1.33	2.56	.34
		فعالية المؤسسة العامة	17	1.31	1.25	1.08	2.00	.21
		المخرجات المرغوبة إجتماعياً	17	1.42	1.44	1.00	2.00	.27
		القيمة العامة	17	1.48	1.47	1.17	1.83	.17
	مؤهل عالى	تقديم الخدمة العامة	23	1.86	1.89	1.11	2.78	.40
		فعالية المؤسسة العامة	23	1.34	1.33	1.08	1.75	.18

		المخرجات المرغوبة إجتماعياً	23	1.49	1.44	1.11	2.00	.26
		القيمة العامة	23	1.54	1.53	1.23	2.10	.20
	دراسات عليا	تقديم الخدمة العامة	1	2.11	2.11	2.11	2.11	.
		فعالية المؤسسة العامة	1	1.92	1.92	1.92	1.92	.
		المخرجات المرغوبة إجتماعياً	1	2.00	2.00	2.00	2.00	.
		القيمة العامة	1	2.00	2.00	2.00	2.00	.

ج. أثر المتغيرات الديمغرافية على متغيرات القيمة العامة

NPar Tests
Mann-Whitney Test

Ranks

	النوع	N	Mean Rank	Sum of Ranks
تقديم الخدمة العامة	ذكر	52	34.30	1783.50
	انثي	18	38.97	701.50
	Total	70		
فعالية المؤسسة العامة	ذكر	52	37.25	1937.00
	انثي	18	30.44	548.00
	Total	70		
المخرجات المرغوبة إجتماعياً	ذكر	52	36.25	1885.00
	انثي	18	33.33	600.00
	Total	70		
القيمة العامة	ذكر	52	36.28	1886.50
	انثي	18	33.25	598.50
	Total	70		

Test Statistics[a]

	تقديم الخدمة العامة	فعالية المؤسسة العامة	المخرجات المرغوبة إجتماعياً	القيمة العامة
Mann-Whitney U	405.500	377.000	429.000	427.500
Wilcoxon W	1783.500	548.000	600.000	598.500
Z	-.845-	-1.236-	-.529-	-.545-
Asymp. Sig. (2-tailed)	.398	.217	.597	.586

a. Grouping Variable: النوع

NPar Tests
Kruskal-Wallis Test

Ranks

	الدراسي المؤهل	N	Mean Rank
تقديم الخدمة العامة	متوسط	29	35.98
	فوق المتوسط	17	32.18
	مؤهل عالى	23	36.65
	دراسات عليا	1	51.50
	Total	70	
فعالية المؤسسة العامة	متوسط	29	35.52
	فوق المتوسط	17	31.62
	مؤهل عالى	23	36.89
	دراسات عليا	1	69.00
	Total	70	
المخرجات المرغوبة إجتماعياً	متوسط	29	34.40
	فوق المتوسط	17	33.09
	مؤهل عالى	23	37.26
	دراسات عليا	1	68.00
	Total	70	
القيمة العامة	متوسط	29	35.74
	فوق المتوسط	17	31.03
	مؤهل عالى	23	37.04
	دراسات عليا	1	69.00
	Total	70	

Test Statistics[a,b]

	تقديم الخدمة العامة	فعالية المؤسسة العامة	المخرجات المرغوبة إجتماعياً	القيمة العامة
Kruskal-Wallis H	1.175	3.508	3.105	3.681
df	3	3	3	3
Asymp. Sig.	.759	.320	.376	.298

a. Kruskal Wallis Test
b. Grouping Variable: المؤهل الدراسي

– لـم تظهـر أي إختلافـات جوهريـة فـي أى مـن متغيـرات القيمـة العامـة وفقـاً لقـيم أي من المتغيرات الديموجرافية.