

الدكتور : عبدالرزاق سالم الرحاحله
جامعة الحدود الشمالية/ قسم الادارة العامة
السعودية

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مواقع المنظمات العامة (الوزارات والمؤسسات) التي تقدم الخدمات والسلع العامة مباشرة للمواطنين، كآلية داعمة لتطبيق الحكومة الالكترونية، والتعرف على قدرة تلك المنظمات في بناء وتنظيم وتحديث مواقعها الإلكترونية. كوسيلة للحصول على المعلومات والسلع والخدمات الضرورية في الوقت المناسب والكيفية والشكل الملائم. وتوصلت الدراسة الى جملة من الاستنتاجات منه وجود فروق ذات دلالة احصائية للأهمية لعوامل تقييم مواقع عينة الدراسة، من حيث توافر المعلومات وتكاملها وشموليتها وجودتها وواجهة الموقع، إن المعيار الاول جاء مدى تمتع الموقع بالشفافية، وسهولة الوصول للموقع، وشمولية المعلومات وواجهة الموقع، وتم طرح مجموعة من التوصيات اهمها ضرورة ادراك المنظمات الحكومية بناء المواقع الإلكترونية وادارتها بكفاءة، وضرورة تطوير تلك المواقع.

Abstract

Study aimed to identify the impact of management in the performance of business organizations. As the aim of this study to identify the reality of this administration and analysis of various interactions

The study found the most important results from a positive relationship between the Department of excellence, and the dissemination of culture, and strengthen the capacity of the Organization and the competition, the existence of an ongoing review of the organization and the policies and actions. Management excellence and is characterized by a spirit of partnership, dialogue and debate and opinion. It also led the study environment in support of excellence, to enable these organizations to play a vital role in the capacity-building. Where there is now a new system for the highly competitive based on the use of reason and the optimal use of the roles of peaceful workers.

مقدمة

إن سعي المنظمات لامتلاك ميزة استراتيجية تمكنها من تحقيق اهدافها في ظل بيئة تتسم بالتغيير المستمر والمتسارع وبمعدلات عالية يجعلها امام مهام الحاجة للتغيير المستمر (Restructuring) وإعادة هيكلة مواردها وامكاناتها، ومن ثم التعديل في سياساتها وبرامجها واجراءاتها فضلاً عن الجوانب السلوكية. وهذا ما يتفق مع مفهوم المدخل المنظومي الذي يرى بأن التغيير في المنظومات الفرعية يقود الى تغيير في الجوانب الاخرى للمنظمة.

ويأخذ التغيير عدة اتجاهات، على وفق تصور قيادة المنظمة وفلسفتها في اختيار المنظومات الفرعية الأكثر فاعلية في أحداث مستويات التغيير المطلوبة .

مشكلة البحث

تنبثق مشكلة البحث من مضامين ما عرضنا له في المقدمة من أهمية موضوعه واهداف معالجته وبالتالي فهي تتمحور حول سبر محتوى العلاقة بين الاتجاه الى بناء الموقع الإلكتروني وجودة الخدمات المقدمة من خلال استطلاع مداخل التغيير التكنولوجي من جهة ومن ثم تسليط الضوء على معاني التحديات التي تواجهها المنظمات لاعادة صياغة وتعريف أدواتها ووسائلها لتقديم السلعة أو الخدمة وفق استحقاقات الاحتياج الى قدرات تنافسية تمكنها من ان تكون الاسرع، الاقوى، الاعلى باعتماد احكام المقارنة المرجعية .

بعبارة اخرى فإن إجابة تساؤلناالذي يدور حول ماهية مضامين واتجاهات بناء الموقع الإلكتروني في ظل تحديات الواقع التنظيمي الجديد للمنظمات الحكومية؟ الذي يمثل محتوى الدراسة ومضمونها كون الاستفادة من تكنولوجيا الإتصالات يتطلب اعادة صياغة لآليات عمل المنظمة.

فرضيات الدراسة: تقوم هذه الدراسة على الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين خصائص الموقع الإلكتروني وجودة المنتج المقدم.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين محتويات الموقع الإلكتروني من المعلومات و إرتباطها بجوهر المنتج المقدم.

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الموقع الإلكتروني وسهولة الاستخدام.

الفرضية الرابعة : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الموقع الإلكتروني ودرجة مصداقية وشفافية ودقة المعلومات على الموقع.

اهداف واهمية الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مواقع المنظمات الحكومية التي تقدم الخدمات والسلع مباشرة للمستهلك على شبكة الإنترنت، وكذلك أثر هذه المواقع على جودة تقديم الخدمات والسلع.وتكمن أهميتها في محاولة الربط بين الموقع الإلكتروني وأثره على مستويات الجودة في تقديم السلع والخدمات.

الدراسات السابقة

لقد كان من الصعب الحصول على دراسات سابقة في الأدب الإداري حول هذا المفهوم وتخص المنظمات الحكومية على وجه التحديد، إلا ان من أهم الدراسات التي أمكن الحصول عليها:

- (دراسة الطائي 2003) هدفت هذه الدراسة تقييم مواقع "الويب" لفنادق الدرجة الأولى في أمانة عمان الكبرى من وجهة نظر المستفيدين، وتحديد مستوى نجاح الإدارات الفندقية في بناء وتنظيم مواقع فاعلة تقدم خدمات نوعية للزبائن عبر شبكة الإنترنت، توصلت الدراسة الى إستنتاجات أهمها وجود فروقات ذات دلالة إحصائية للأهمية النسبية لعوامل تقييم مواقع فنادق العينة على شبكة الإنترنت، وطرحت الدراسة جملة من التوصيات والمقترحات التي تدعم وتطور هذا الموضوع الحيوي في صناعة الفنادق الأردنية.

- دراسة (الحنيطي، 2005) بعنوان الحكومة الإلكترونية وأثرها على الجودة الخدمة المقدمة الكترونياً: دراسة حالة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية حيث هدفت للتعرف على واقع الحكومة الإلكترونية في الأردن، وقد بلغت عينة الدراسة (100) موظف ف المستويات الإدارية العليا والوسطى، توصلت الدراسة الى جملة من النتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة احصائية ما بين تطبيق الحكومة الالكترونية وجودة الخدمة المقدمة الكترونياً

- دراسة (الشوا، 2004) بعنوان " اتجاهات موظفي القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن: دراسة ميدانية" هدفت الدراسة للتعرف الى مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى موظفي مؤسسات القطاع العام الأردني، وأهم معوقات التطبيق ووسائل التفعيل المقترحة لإنجاح عملية التطبيق، توصلت الدراسة الى جملة نتائج منها وجود وعي عالي نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية، وكذلك وجود اتجاهاً عالياً نحو التعرف إلى اساليب التفعيل التي تسهم في انجاح الحكومة الإلكترونية.

- دراسة (غرفة تجارة عمان، 2005) بعنوان " مدى استخدام القطاع التجاري في عمان لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات: دراسة ميدانية" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى استخدام تجار عمان لتكنولوجيا المعلومات في أعمالهم التجارية من خلال الإنترنت، والوقوف على المعوقات التي تعترض الاستخدام، توصلت الدراسة الى استنتاجات منها ان معظم الشركات لديها مواقع على شبكة الإنترنت لتوفير المعلومات بالشفافية للبائع والمشتري، وأن بعض الفرص التجارية تأتي من خلال شبكة الإنترنت. وتوصلت الدراسة إلى جملة من

التوصيات أهمها تطوير التشريعات والقوانين اللازمة لتأمين الحماية المنشودة، التركيز على إستمرارية نشر الفرص التجارية على موقع الغرفة الإلكتروني.
الدراسات في البيئة الأجنبية:

- دراسة (Deloitte Research, 2000) أجريت الدراسة على (250) منظمة من خمسة دول، قدمت الدراسة رؤية للمدراء نحو التطورات والخطط نحو ال للحكومة الإلكترونية، توصلت هذه الدراسة الى نتائج من أهمها ان المدراء تمكنوا من تحقيق العديد من الفوائد اهما زيادة الإنتاجية وتقليل الشكاوى وتحسين صورة المؤسسة.

- دراسة (Wescott, 2001) اوضحت الدراسة مدى كفاءة وفعالية مفهوم الحكومة الإلكترونية، واثرها على تسهيل مهمات الحكومة وزيادة عملية الرقابة والمسائلة، والتقليل من الفساد الاداري من خلال إشراك الموظفين في عملية إتخاذ القرارات والوصول الى المعلومات.

منهجية الدراسة:

اسلوب جمع البيانات:

إعتمدت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي لجمع البيانات والمعلومات على ما يلي:

١. المصادر الثانوية: الإعتماد على المراجع والأدبيات الإدارية التي تبحث في المواقع الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية والجودة، بالإضافة إلى الدراسات السابقة التي تبحث في موضوع الدراسة.

٢. المصادر الأولية: الإعتماد على البيانات والمعلومات التي تم جمعها من مصادر عينة الدراسة ومن خلال الإستبانة التي صممت لهذه الغاية.

مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المدراء في المنظمات الحكومية التي تقدم خدمات بشكل مباشر للمستهلكين وعددها (22) منظمة. و تم اخذ عينة عشوائية بسيطة مؤلفة من (191) مدير وجميعهم يعملون في تلك المنظمات. وتم توزيع الاستبانة عليهم وذلك لأغراض البحث العلمي، وقد تم استرداد (160) استبانة صالحة للتحليل وبالتالي فإن نسبة الاسترداد تعتبر جيدة وتبلغ (94.1%).

أداة الدراسة

لقد تم تصميم إستبانة للإجابة على أسئلة الدراسة وفرضيتها، وتكونت من ثلاثة محاور على الشكل التالي¹:

أ. فعالية الموقع: وتعني الحصول على الخدمة مباشرة (دفع الرسوم، الحصول على السلعة والخدمة من خلال الموقع، الاستعلام التلقائي). تم قياسها من خلال الفقرات(1,2,3,4,5,6,7) الواردة في الإستبانة.

ب. جودة الخدمة: توفر كافة متطلبات الحصول على السلعة أو الخدمة (الجاذبية، اللغة، تحديث المعلومات، تنظيم الموقع، سرعة الإستجابة لطلب المستهلك). تم قياسها من خلال الفقرات(8,9,10,11,12,13,14) الواردة في الإستبانة.

ت. محتوى المعلومات: كثافة وتنوع و شفافية ودقة المعلومات التي توفرها المنظمة على الموقع، وكذلك التسهيلات والخدمات الفورية التي تلبي إحتياج المستهلك. تم قياسها من خلال الفقرات(15,16,17,18,19,20,21) الواردة في الإستبانة.

ث. سهولة الإستخدام: بساطة وسهولة إستخدام الواجهة. تم قياسها من خلال الفقرات(22,23,24,25,26,27) الواردة في الإستبانة.

ج. مصداقية الموقع: توفير المنتج بشكل حقيقي(ليس عرض معلومات فقط)، تقديم الخدمة دون إنقطاع، تم قياسها من خلال الفقرات(28,29,30,32) الواردة في الإستبانة.

صدق الأداة وثباتها

للتأكد من صحة (Validity) أداة القياس فقد تم عرض العبارات التي تضمنتها هذه المقاييس على المحكمين من ذوي الخبرة والإختصاص في موضوع الدراسة، وفي ضوء ملاحظاتهم تم إجراء التعديلات المناسبة، وتم التحقق من ثبات الأداة من خلال إستخدام معامل الثبات (Cronbah Alpha) حيث بلغ معامل الثبات (94%) وهي مناسبة لإمكانية الإستمرار بالتحليل.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم إستخدام البرنامج الإحصائي الجاهزة (SPSS) بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية التالية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة:

¹ تم الإعتماد على دراسة د. سعد غالب الطائي، تقييم مواقع فنادق الدرجة الأولى على شبكة المعلومات العالمية(حالة من الاردن)، مجلة دراسات،(31)2 لسنة(2004) بتصرف

١. الأساليب الوصفية (التكرارات، النسب المئوية، الوسط الحسابي، الانحراف المعياري للفقرات الواردة في إستبانة الدراسة.

٢. مقياس النزعة المركزية ومقاييس النسب ومعامل الارتباط.

٣. تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لإختبار الفرضيات.

إختبار (t) (One Sample T-Test) لإختبار الفرضيات الإطار النظري للدراسة المنتج : هى مجموعة الخدمات الحكومية التى يتم وضعها على مواقع المنظمات الحكومية التى तरह للمواطنين ، ويتطلب ذلك مجموعة من الخطوات هي:

• ويجب ان يتم اعادة هندسة الاجراءات التى تقدم بها الخدمات الحكومية لانهاء البيروقراطية. وهذا مايعرف بتحسين مستوى المنتج .

• يمكن ان تقدم الخدمة بالكامل من خلال الانترنت حيث يمكن ان يتم تقديم المستندات وملئ تلك الاوراق وتقديمها كاملة الى الجهة الحكومية ، ويمكن أن تحصل على الخدمة مباشرة.

الإطار النظري للدراسة

تنظر المنظمات إلى تغيير أدائها وأساليبها بما يتفق مع معطيات الواقع الحديث للعمل وتقديم الخدمات والسلع، لم تعد المنظمات قادة على الإستمرار وفقاً للأساليب التقليدية، ووفقاً لقيود المكان والزمان، إنما أصبحت تتطلع إلى الإنتشار نحو جغرافيا أوسع، وعلى مدار زمني يتجاوز أوقات عمل المنظمات التقليدية إلى العمل على مدار الساعة. ولا يمكن ذلك إلا من خلال نموذج مبتكر نموذج و جديد تماماً وهو النفاذ إلى شبكة المعلومات العالمية. وكذلك تحول هيكل ووظائف العناصر التقليدية للإنتاج منظومة جديدة من المعلومات. والتحول من العناصر المادية لمزيج المنتج أو الخدمة إلى سلسلة قيمة مضافة للمعلومات وأنشطة الأعمال الإلكترونية المرتبطة بها (Alter, 2002: 234).

الخصائص المميزة للموقع الالكتروني

يتميز الموقع الالكتروني بمجموعة من الخصائص من أهمها:

تقديم خدمة واسعة Mass service ويمكن للمستهلكين المتعاملين مع الموقع التقديمي التعامل معه في أي وقت ولن تعرف المنظمة صاحب الموقع من قرأ رسالتها الالكترونية إلا إذا اتصل العميل بها كما لا يمكنها مراقبة الزائرين لموقعها (٢٠٠٦، فتحى) .

١. يجب استخدام عنصر الاثارة والانتباه لجذب انتباه المستخدم للرسائل الالكترونية كما هو الحال في الاعلانات التليفزيونية نظراً لتعدد الشركات التي تطرح رسائلها الالكترونية (Mack, Tim, USA Today, 2002) .

٢. لا توجد قيود غير التكلفة على كمية المعلومات التي يمكن عرضها على شبكة الانترنت أو الوب وهذا العرض يستمر ٢٤ ساعة في اليوم لأن شبكة الوب العالمية لا تقفل .

٣. إمكانيات الوصول إلى عدد كبير من متلقي الخدمة على نطاق لم يسبق له مثيل تزداد أهمية تجنّب التقديم الذي لا يحمل مضموناً حقيقياً وملاءماً (٢٠٠٣، نوبي) .

٤. الخدمات الالكترونية تفاعلية وتبادلية وبسبب هذا الاتصال ثنائي الاتجاه تزداد احتمالات بناء علاقات قوية مع متلقي الخدمة في أي مكان (المواطنين المعتريين) . حيث يمكن للمنظمة المرسله في غضون دقائق من الإرسال أن تتسلم طلب عدم الإرسال ثانية او شكور اوإقتراح تحسينات معينة أو رغبة في الحصول على الخدمة .

٥. أفضل المواقع الإلكترونية هي الأكثر إثارة للاهتمام ويتم تحديث هذه المواقع لابقاء معلوماتها جديدة وبالتالي تحت الأخرين على تكرار الزيارة.

٦. يمكن للمنظمات الوصول عبر الانترنت إلى مكان ومحليا عالميا بدون أن تكون لها البنية التحتية للمنظمات الضخمة المتعددة الجنسية وتجعلها تقف على قدم المساواة مع هذه المنظمات في التنافس على المستهلكين .

٧. مع الطبيعة الدولية للسوق عبر الانترنت تلعب الاختلافات الحضارية والحساسيات الثقافية دوراً مهماً .

٨. ما زالت مسألة تسديد مبالغ شراء السلع والخدمات عبر الانترنت غير آمنه حيث أنه من غير الآمن ارسال أرقام بطاقات الائتمان المصرفية عبر الشبكات الحاسوبية الرقمية بسبب المخاوف الناجمة عن إمكانية اعتراضها وسرقتها .

متطلبات التقديم الالكتروني من الناحية الفنية (إنشاء موقع)

تضم شبكة الانترنت ملايين المواقع الحكومية والتجارية وعملية تأسيس موقع في ظل هذا الحجم الضخم من المواقع يختلف عن إنشاء منظمة تقليدية محدودة إذ يحتاج الأمر إلى عناية فائقة وتخطيط مفصل ومدروس . وقد وضع خبراء إدارة المعلومات على الانترنت عشر خطوات لتأسيس واطلاق موقع رقمي تتلخص فيما يلي (٢٠٠٦، عبدالحفي).

١. تحديد الأهداف المطلوبة من الموقع على الانترنت حتى تغطي الاحتياجات وتعكس المعلومات المطلوب اظهارها للمستهلكين .

٢. تعديل الأنظمة والتعليمات والقوانين وشكل الدفع تبسيط الإجراءات الإدارية وفقاً لمعطيات العمل الإلكتروني.
٣. تحديد المستهلكين والمناطق الجغرافية والشرائح السوقية التي سيتعامل معها الموقع. وجمع معلومات دقيقة عن المستهلكين في هذه المناطق والشرائح والدخل الذي يحدد خيارات الفرد في الإنفاق على الحاجات الأساسية (Nour,2002).
٤. اشراك ادارات المنظمة في عملية تأسيس وإطلاق الموقع التجاري للمنظمة. فالعمل الإلكتروني يعني تحول أو تأسيس المنظمة على أساس العمل الإلكتروني الشامل. بمعنى أن تفكر المنظمة بأسلوب الكتروني .
٥. تحديد الحدود التقنية للمتصفح (User) وتحديد الوسائط المتعددة التي تؤمن الصوت والصورة ، والدفع، وتحقيق الاتصال بشكل جيد .
٦. وضع قائمة بمحتويات الموقع وعلاقتها بالمستهلكين المطلوبين كمرحلة أولية ثم تعديل هذه المحتويات مع تزايد عمليات المستهلكين .
٧. اختيار اسم للموقع ويفضل أن يكون صغيراً ورمزياً ومعبراً لسهولة التداول والتصفيح .

تصميم الموقع الإلكتروني على الشبكة العالمية

ينظر للخدمات الإلكترونية مجال خصص للإبداع والابتكار في التسويق والترويج والشكل الذي تقدم فيه السلع والخدمات، ويجري المنظمات والأفراد من قيود الزمان والمكان (law et al.,2000)، ويحقق الموقع الإلكتروني إستخدام القدرات التقنية التي قد تمثل في تشكيل الرؤية الإستراتيجية للمنظمات (Kasavana et al., 1997) .

يتم تصميم الموقع ضمن معايير متعددة مثل سهولة الإستخدام، ونقاء الإتصال، والتحديث، والجودة وتوفير الوقت، وتوفير التكلفة (Tayor, 1995) بينما هناك من يرى بضرورة توفير ثلاث معايير هي: الواجهة البينية، تنوع المعلومات، توفير قدرات تقديم الخدمة (Wan,2001)

قضايا الأمن والانضباط على الانترنت والتبادل النقدي الإلكتروني:

يُنظر للأمان في التقديم الإلكتروني على أنه أحد العناصر الأساسية التي تُعيق تقديم المنتجات إلكترونياً. لذا يتطلب الأمر تأمیل مجموعة من العوامل قبل اتمام أي عمليات الدفع بدل الخدمة على الانترنت وهي: (٢٠٠٤، ابو مغايض):

- التأكد من خصوصية وسرية المعلومات الخاصة بمتلقي الخدمة.

- التأكد من هوية متلقي الخدمة وبالتالي السماح له بالوصول .
- الحصول على مستوى مضمون من الأداء .
- وسائل تحقيق المحافظة على أمن المعلومات استخدام ما يسمى جدار الحماية Firwall والذي يضمن عدم وصول المعلومات إلا إلى أصحابها.
- دفع الرسوم إلكترونياً : هناك اختبارات عديدة تجري للتبادل النقدي عبر الانترنت لمنع حالات الاختراق والاختلاس.

الموقع الإلكتروني وتميز الأداء التنظيمي

يكتسب الموقع الإلكتروني ميزته التنافسية من خلال الدعم والمؤازرة الإجتماعية والسياسية،(٢٠٠٥، الزعيبي).لذا فإن بناء المواقع التنظيمية للمنظمات الحكومية تحقق لها مزايا تميزها عن الآخرين ومن أهم هذه المزايا التنافسية ما يلي (٢٠٠٢، إسماعيل):

١. يوفر الموقع الإلكتروني للمنظمة فرصة التعامل مع سوق جماعي ضخم يمكن الوصول إليه والتقديم فيه والخروج عن حدود المحلي وإمكانية التقديم على نطاق واسع وخارج حدود الدولة. وممارسة التقديم الاحترافي والعادي وهذا يعطي للمنظمة ميزة تنافسية .

٢. مواكبة التطورات الحديثة في مجال تبسيط العمليات التنظيمية من خلال اطلاق موقع تقديمي الكتروني للمنظمة يعطيها قدرة في التعامل مع المستهلكين حيث أنها تصل إليهم في كل مكان ووقت وبأدنى تكلفة.

٣. الترويج للمنظمة على نطاق واسع Mass promotion يحقق لها الكفاءة في الوصول إلى الشرائح التقديمية المستهدفة في أسرع وقت وبأقل تكلفة وفق متطلبات الجودة (٢٠٠٣، الصيرفي) .

٤. الالتزام بالمصادقية والقواعد الاخلاقية في مجال الخدمات الالكترونية مما يحقق للمنظمة وجود فاعل في عالم المواقع الالكترونية حيث أن من أهم المعوقات التي تحد من انتشار التقديم الالكتروني عدم الالتزام بالقواعد الأخلاقية في المعاملات (Wan,2001).

٢. الاستجابة الفورية لطلبات لمتلقي الخدمة، واتمام الصفقات في وقت قياسي من خلال عمليات التقديم الالكتروني تحقق ميزة قدرات للمنظمة خاصة وأن الوقت أحد أهم الموارد بالنسبة للأشخاص والمنظمات .

٣. اشراك متلقي الخدمة في الجهود التقديمية والحوارات من خلال عمليات التقديم الالكتروني تُعطي المنظمة المعرفة لدى الشرائح السوقية التي تسعى للتقديم لديها .
٤. يتميز التقديم الالكتروني بانخفاض تكاليفه مقارنة بالتقديم التقليدي مما يساعد على طرح المنتجات والخدمات بأسعار مقبولة، وهذا يُعطي للمنظمة ميزة متميزة
٥. تزايد الاهتمام بالانترنت على نطاق واسع خاصة بين مختلف القطاعات، مع تقديم خدمات وفرص أكبر وأعظم في مجال الاتصالات وجمع المعلومات، وارتباط المنظمة بهذه التقنية الحديثة يحقق لها التميز، حيث أن هذا يوفر لها رؤية شاملة وواضحة لبيئة عملها وهذا ينعكس بشكل مباشر وإيجابي على أداء وجودة منتجات وخدمات المنظمة ومركزها التميزي(٢٠٠٥، الرحاحلة).

يدعم الموقع الإلكتروني تقديم الخدمات والسلع آلياً لجمهور المستفيدين ومشاركتهم في صنع القرار وصولاً إلى تحقيق شفافية أكثر في عملية الحكم، كما تهدف إلى تخفيف الأعباء المالية في المنظمات العامة لجهة كلفة إجراء الخدمات مع المحافظة على مستويات عالية لجودة الخدمات، وبما أن المواقع الإلكترونية سوف تستهدف مجموعات مختلفة من المستفيدين كان من الممكن أن تقدم الأهداف الإلكتروني-حكومية حسب المجالات التالية (٢٠٠١، مصطفى):

- المجال الجماهيري : في مجال علاقة المنظمة بمستهلكيها وخاصة في السلع والخدمات ذات الطابع السيادي والأمني والإستراتيجي، سوف تقع معظم أهداف المنظمات الحكومية وفقاً لرؤية الحكومة في رفاهية المواطن ومشاركته، ففي الهدف الإستراتيجي الأول تستطيع المنظمة توصيل الخدمة إلى المواطن بدلاً من أن يصل هو إليها وذلك بإستخدام تكنولوجيا الإنترنت والاتصالات، بينما تساعد الأنظمة الإلكترونية في مجال التصويت الإلكتروني والإنتخابات الإلكترونية على توسيع دائرة المشاركة الشعبية في العملية الديمقراطية.
- المجال الحكومي تهدف الأعمال الإلكترونية في هذا المجال إلى تنشيط الدورة الإقتصادية عبر تسهيل معاملات المؤسسات المختلفة ولجميع المنظمات المشاركة في العملية التبادلية.
- المجال بين المنظمات الحكومية : على المستوى الحكومي الداخلي، سوف يكون في صميم أهداف المواقع الإلكترونية الهدف الرامي إلى ردم الفجوة البيانية والإجرائية بين مختلف الوزارات والإدارات العامة، بالإضافة إلى رفع مستويات الكفاءة والفعالية والأداء في الإجراءات والأنظمة الحكومية الداخلية من قبيل مكننة جميع الادارات العامة على سبيل المثال.
- المجال الخارجي : من أهم أهداف الحكومة الإلكترونية في هذا المجال هو عملية دمج الحكومة بطريقة انسيابية وذات جدوى إقتصادية مع محيطها الخارجي، ومن الممكن أن نعد بعض الأهداف التفصيلية مثل تشجيع السياحة عبر تقديم خدمات ومعلومات سياحية عن البلد

للمؤسسات السياحية الخارجية أو للمواطنين الأجانب، كما يعتبر تشجيع الاستثمار الخارجي أحد الأهداف التفصيلية في هذا المجال.

• المجال الإبداعي : من خلال بناء لبنات العمل الآلي الاجتماعي الجديد حيث أن المجتمعات تزداد تعقداً يوماً بعد يوم، وأصبحت المشاكل و الحلول تتطلب مصادر جديدة للأفكار و الابتكارات كما أن التواصل مع المعلومات و المعرفة و المستهلكين أصبح أكثر صعوبة يصور نقاد الانترنت ما يسمى بالآلة الاجتماعية المبنية على تكنولوجيا الانترنت و التي تتيح الفرصه للمواطنين بالتفاعل الكامل مع مجتمعهم الآلة الاجتماعية و التفاعل توفر بوابات الانترنت شبكه من الاتصالات و التفاعلات الاجتماعية على سطح المكتب و التي يمكن أيضاً أن تصحب المستخدم أينما ذهب(٢٠٠٥، الرحالة) .

عرض نتائج وتحليلها: عرض وتحليل البيانات وإختبار الفرضيات

أولاً: وصف خصائص مجتمع الدراسة: بين الجدول رقم (1) خصائص عينة الدراسة يلاحظ من الجدول رقم(1) أن ما نسبته(73,7%) من أفراد مجتمع الدراسة من حملة البكالوريوس، في حين تقل نسبة الأفراد من حملة الدكتوراه تبلغ (3,8%) بينما شكلت نسبة الماجستير(13,1%) من الأفراد وهي نسبة مقبولة، ويمكن عزو ذلك إلى إشتراط التعيين لدرجة البكالوريوس، أو حصول الفرد على المؤهل الأعلى بعد التحاقه بالعمل لتحسين الوضع الوظيفي.

جدول رقم (1)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات (المؤهل العلمي، الخبرة العلمية، العمر)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	دكتورة	6	6.8%
	ماجستير	21	13.1%
	دبلوم عالي	15	9.4%
	بكالوريوس	118	73.7%
	المجموع	160	100%
الخبرة العملية	5 سنوات فأقل	6	3.8%
	6- 10	13	8.1%
	11 - 15	63	39.3%
	16 سنة فأكثر	78	48.8%
	المجموع	160	100%
العمر	31 - 40	31	19.4%
	41 - 50 سنة	116	72.5%
	51 سنة فأكثر	11	6.8%
	المجموع	160	100%

ويلاحظ من الجدول نفسة أن غالبية المدراء (88,1%) من أفراد مجتمع الدراسة تزيد مدة خدمتهم عن (11 سنة)، حيث يكون الفرد قد تنقل خلالها بين العديد من المواقع الوظيفية، كون أن منصب المدير الإداري يحتاج إلى الخبرات الواسعة، ويلاحظ تدني نسبة الأفراد ضمن الفئة (5 سنوات فأقل) حيث بلغت (3,8%) فقط وهؤلاء خارج التدرج الوظيفي. وكذلك يلاحظ من الجدول نفسة أن أغلب المدراء يقعون ضمن الفئة العمرية (41 – 50) سنة حيث شكلت هذه الفئة ما نسبته (73,5%) من أفراد مجتمع الدراسة، ويعزى ذلك إلى التدرج الوظيفي ولضمان الحصول على التقاعد كون أن هذه المنظمات تخضع لأحكام نظام التقاعد المدني، ويلاحظ تدني النسبة المئوية للأفراد ضمن الفئة العمرية (30 سنة فأقل) حيث بلغت هذه النسبة (1,3%) فقط ويعود ذلك إلى كثرة التنقل الوظيفي بين المنظمات لهذه الفئة كونها تخضع للضمان الإجتماعي الأمر الذي يستطيع الفرد معه الذهاب للوظيفة الملائمة دون فقدان ميزات تقاعدية خلافاً للأفراد الذين يخضعون لنظام التقاعد.

جدول رقم (2) نتائج الوصف الإحصائي

الترتيب	الإ انحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات	تسلسل
2	0,55	4,57	تتوفر في الموقع التقنيات الحديثة اللازمة لسرعة إنجاز العمل	1
7	0,73	4,36	تمنح فرصة للمستخدم في جهود التحسين المستمر	2
5	0,62	4,43	يوجد معايير دقيقة لقياس مستوى الأداء اللازم للتطبيق	3
6	0,66	4,41	يتم التركيز على التحسين المستمر للموقع	4
3	0,55	4,54	يتم تأهيل الموظفين على المهارات المختلفة للأداء المهام	5
4	0,98	3,61	سرعة الحصول على المنتج تؤدي إلى رضا العميل	6

1	0,55	4,52	يتم التعرف على حاجات ورغبات المستخدمين يؤدي إلى جودة	7
1	0,52	4,70	يستطيع المستخدم تبادل البيانات والمعلومات بسهولة	8
2	0,60	4,27	البيانات والمعلومات متاحة للتداول من قبل الجميع	9
5	0,61	4,12	يستخدم الموقع ثنائية اللغة مما يتيح إستخدام افضل	10
3	0,56	4,19	يحتوي الموقع على دليل الإستخدام ثنائي اللغة	11
6	0,66	4,06	تتوفر بالمقع المعايير اللازمة لتطبيق معايير الموقع	12
7	0,10	3,53	توفير التقنيات اللازمة لسرعة إنجاز العمل	13
4	0,68	4,18	يناسب اسلوب الدفع(الرسوم،التمن) مع المعايير القانونية.	14
2	0,69	4,27	تحتوي الواجهة البينية للموقع على متطلبات الإستخدام	15
7	0,78	4,05	جاذبية الواجهة البينية تؤدي إلى متعة التصفح	16
1	0,63	4,37	يتوفر نظام إتصال فعال لتقديم المنتج	17
5	0,84	3,67	تعتبر سرعة الموقع من العوامل المؤثرة في الإستخدام	18
4	0,88	3,39	تقدم الخدمات والسلع إلكترونياً على مدار الساعة	19
3	0,88	3,61	تتوفر نقاط إتصال إلكتروني (عام، ومنزلي)	20
6	0,72	3,64	تتوفر جميع المعلومات التي تتوافق مع إحتياجات المستخدم	21

6	1,07	3,31	توافق القوانين والأنظمة مع متطلبات الأء الإلكتروني	22
1	1,06	3,17	يحتوي الموقع على مدونة تراسل بين المستخدم وإدارة المنظمة	23
2	0,87	1,94	توجد مساعدة فنية ملائمة تسهل إستخدام الموقع الإلكتروني	24
3	0,98	3,05	يتم تبادل المعلومات بين المستخدم وإدارة المنظمة دون عوائق	25
5	0,88	3,73	يستجيب الموقع للتغيرات نتيجة تطور التكنولوجيا والإتصال	26
4	0,95	3,42	يتم تعديل الواجهة البينية وفقاً لمتطلبات المنتج	27
5	1,04	3,40	يقدم الموقع المعلومات التي يحتاجها المستخدم بمصادقية عالية	28
3	0,99	3,43	يتمتع الموقع ببحرية إتصال عالية من خلال تبادل المعلومات	29
1	0,71	3,93	يتم فحص و تدقيق معلومات المستخدم بشكل مستمر	30
2	0,81	3,84	يتم فحص معايير تقويم الموقع بمشاركة المستخدمين	31
4	0,90	3,34	الثقة السائدة ضمن الموقع تعتمد على مسؤولية الجميع	32

يتبين من الجدول السابق رقم(2) الذي يبين ترتيب الفقرات حسب إختيار عينة الدراسة ما يلي:

١. يدل الوسط حسابي للمجال الأول من خلال القيم الواردة في الجدول أن هناك درجة توافق عالي بين أفراد عينة الدراسة، حول فعالية الموقع الإلكتروني، مما يدل على أهمية فعالية الموقع في جذب المستخدمين.

٢. أما بالنسبة للمجال الثاني معيار جودة الموقع يتضح وجود توافق بين أفراد العينة. ويتفق ذلك مع دراسة (الحنيطي، 2005) على اعتبار أن الجودة تشكل مهم في نجاح الموقع.

٣. وبالنظر إلى الفقرات الدالة على المحتوى المعلوماتي للموقع الإلكتروني من خلال الجدول رقم (2) ومن خلال الوسط الحسابي لإجمالي الفقرات المتعلقة بهذا المعيار يتضح يدل وبدرجة عالية على أهمية المكون المعلوماتي للموقع، والذي من خلاله يتم تحقيق الأهداف، ويدل الإنحراف المعياري على افراد العينة حول هذا المعيار.

٤. سهولة الاستخدام الواجهة، من خلال الجدول السابق نجد أن الوسط الحسابي يدل على وجود أهمية كبيرة لسهولة الاستخدام، ويعود ذلك لتعدد وتنوع مهارات المستخدمين، يتفق ذلك مع دراسة (ابو فارة، ٢٠٠٥)

٥. مصداقية الموقع وهي الجاذبية الأهم لتقديم المنتج، مما يدل على درجة إستقلالية عالية لهذا المعيار، ويعود ذلك لأهمية بناء جذور من الثقة والتعاون بناء على المصداقية، ويدل الإنحراف المعياري على مدى إنسجام إسجابات المدراء لذلك المعيار.

ثانياً: فرضيات الدراسة: استناداً إلى الأدبيات الإدارية السابقة، وما تم التطرق إليه في تقييم المواقع الإلكترونية لدى المنظمات الحكومية التي تقدم خدمات مباشرة للمواطنين ولبحث بعض المحاور المؤثرة تقييم تلك المواقع سيتم مناقشة فرضيات الدراسة كما يلي:

نلاحظ من الجدول رقم (3) بأن الوسط الحسابي لمجال (فعالية الموقع) المقدمة على الموقع الإلكتروني بلغ (4,65) أعلى من الوسط الافتراضي وبفرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0,05)، حيث بلغت قيمة $t=1,267$ بإحتمال أقل (0,001)، وعلى ضوء ذلك تقبل الفرضية الأولى والتي نصت على: يتميز الموقع الإلكتروني بجودة عالية للخدمة أو السلعة التي يقدمها.

جدول رقم(3)نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق الحسابية لإستجابات أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

المجال	دكتوراه	ماجستير	دبلوم عالي	بكالوريوس	قيمة (t)	قيمة الدلالة
						الإحصائية لقيمة (F)
الأول	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	1,267	0,288
الثاني	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	0,080	0,971
الثالث	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	0,306	0,821
الرابع	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	1,351	0,260
الخامس	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	0,603	0,614

جدول رقم(4) نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق الحسابية لإستجابات أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة

المجال	30 سنة فأقل	6-10 سنوات	11-15 سنة	16 سنة فأكثر	قيمة (t)	قيمة الدلالة
						الإحصائية لقيمة (F)
الأول	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	0,078	0,972
الثاني	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	0,603	0,614
الثالث	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	2,335	0,076
الرابع	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	0,360	0,782
الخامس	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	0,615	0,624

نلاحظ من الجدول رقم (4) بأن الوسط الحسابي لمجال (جودة المنتج) المقدمة على الموقع الإلكتروني بلغ (4,39) أعلى من الوسط الافتراضي وبفرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0,05)، حيث بلغت قيمة $t=28,154$ بإحتمال أقل (0,001)، وعلى ضوء ذلك تقبل الفرضية الأولى والتي نصت على: يتميز الموقع الإلكتروني بجودة عالية للخدمة أو السلعة التي يقدمها.

وذلك كون أن الجودة هي من أهم المؤشرات التي إلى إستقطاب المستهلك نحو السلعة أو الخدمة، وكذلك فإن أغلب المنظمات مجتمع الدراسة قد شاركت في مراحل جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز والشفافية، والذي يتطلب التقدم إليها تطوير إجراءات العمل بشكل يضمن تناول عمليات الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى جهود الحكومة الإلكترونية نحو تطوير الأعمال الحكومية إلكترونياً.

أما المجال الثاني (محتوى المعلومات) تدل النتائج الواردة في الجدول، إلى أن الفرق بين الوسط الحسابي لفقرات هذا المجال بلغت (2,12)، والوسط الإفتراضي بلغ (0,61) وذلك ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0,05)، حيث بلغت قيمة ($t=20,115$) وبناءً عليه تقبل الفرضية الثاني واتي تنص على " يحتوي الموقع الإلكتروني معلومات ذات إرتباط عالي بجوهر المنتج التي يقدمها. جدول رقم (5) نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق الحسابية لإستجابات أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير العمر

المجال	30 سنة فأقل	40-31 سنة	50-41 سنة	51 سنة فأكثر	قيمة (t)	قيمة الدلالة الإحصائية لقيمة (F)
	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي	الوسط الحسابي		
الأول	3,71	4,23	4,41	4,12	0,603	0,614
الثاني	4,35	4,40	4,41	4,38	0,078	0,972
الثالث	3,46	3,65	3,44	3,48	0,347	0,582
الرابع	3,13	3,23	2,99	2,98	1,830	0,144
الخامس	4,22	4,45	4,35	3,34	0,066	0,122

ومن الجدول رقم (5) نلاحظ فيما يتعلق بالمجال الرابع (سهولة إستخدام الموقع) يتبين بأن الوسط الحسابي لفقرات هذا المجال بلغت (3,64) وبمقارنة هذا الوسط مع الوسط الحسابي الافتراضي نجد أن هذا الوسط الحسابي أكبر من الوسط الإفتراضي بمقدار (0,13) والفرق بينهما ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة ($t = 2,991$) وبدلالة إحصائية تساوي (0,003)، وبناءً عليه تُقبل الفرضية والتي نصت على: يتمتع الموقع الإلكتروني بسهولة عالية مما يتيح الاستخدام من قبل جميع الافراد.

جدول رقم(6)إختبار (t) للفروق بين إستجابات أفراد مجتمع الدراسة في مجالات الدراسة الخمسة والوسط الإفتراضي للقبول

المجال	الوسط الحسابي	قيمة (t)	الدلالة الإحصائية لقيمة (t)
الاول	4,39	28,154	*0,000
الثاني	4,12	20,115	*0,000
الثالث	3,64	2,991	*0,000
الرابع	3,48	_0,559	*0,000
الخامس	3,12	27,113	*0,000

أما بالنسبة للمجال الخامس نلاحظ أن الوسط الحسابي لفقرات (مجال المصدقية)(3,48) وهو أقل من الوسط الإفتراضي بمقدار(0,03) إلا أن هذا الفرق ليس له دلالة إحصائية عند مستوى(0,05) فقد بلغت قيمة (t = -0,559) وبمستوى دلالة إحصائية ($\alpha = 0,577$) مما يعني أن متوسط الفرضية يعتبر قريبا من المتوسط الإفتراضي الذي تبدأ عنده درجة الارتفاع في التطبيق، وبالتالي فإن ذلك يدل على أنه تتوفر للمواقع الإلكترونية مصداقية ولكن بدرجة غير عالية إلى الحد المطلوب، وبناءً على ذلك ترفض الفرضية القائلة : تتوفر للموقع الإلكتروني وبدرجة عالية من المصدقية التي تتميز بشفافية ودقة المعلومات الواردة.

ويعود ذلك وفق إجابات أفراد مجتمع الدراسة لكون أن مصداقية الموقع الإلكتروني ودقته وشفافيته محدودة. كون أن الاعمال الإلكترونية تتضمن الشفافية والمشاركة والتكامل والربط، وهذا يحتاج الى الدعم على صعيد الأنشطة والعمليات والتكنولوجيا، مع ضرورة التطوير والتحديث المستمر للموقع الإلكتروني.

النتائج والتوصيات

خلصت الدراسة إلى نتائج ميدانية، التي يؤمل بأن تساهم في تحسين المواقع الإلكترونية للمنظمات الحكومية التي تقدم الخدمات المباشرة للمستهلكين.

أ. النتائج :

في ضوء تحليل النتائج السابقة ومناقشة فرضياتها، فقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

١. ان مجال العمل الإلكتروني يعطي للمنظمة الحكومية ومنتجها المزايا الكافية لتطوير أجهزتها دواما المساس بقواعد ملكية أو إدارة تلك الأجهزة، والإبتعاد عن التخصصية. وذلك كقيمة تنافسية للمنظمة.
٢. فكرة تطبيق الموقع الإلكتروني جاء لرغبة المنظمة الحكومية في تقديم خدمات جيدة للمواطن والارتقاء بمستوى أداء الجهاز الحكومي الخدمي .
٣. إن زيادة الرغبة الشعبية جعلت تنفيذ هذا التحول يحقق عدة مزايا أهمها سهولة تقديم المنتج خاصة في ظل الاتساع الجغرافي الذي يمثل صعوبة في انتقال المواطنين من محل إقامتهم إلى مناطق تقديم الخدمة المركزية التقليدية، وكذلك بالنسبة للمواطنين المخترين فيما يتعلق ببعض المنتجات الحكومية(شهادة ولادة، مخطط موقع أراضي)
٤. زيادة الحاجات المجتمعية وزيادة توقعات المواطن أهدت الى ضرورة تطوير شكل اداء الخدمات من التقليدي الى الإلكتروني.
٥. تقليل من مواجهة مواجهة المحسوبة والعلاقات في إنهاء الخدمات، أو المعاملات.
٦. إضافة إلى تقديم خدمات ميسرة لذوي الاحتياجات الخاصة ومحدودي الدخل ومواطني المناطق النائية.
٧. المجتمع الأردني أصبح على درجة كبيرة من استيعاب التقنيات الحديثة واستخدام التكنولوجيا المرتبطة بالاتصال، مما يدعم إمكانية التحول إلى الحكومة الإلكترونية وتفاعل الجماهير معها، من خلال مواقع الإنترنت.
٨. أسباب التخوف من استخدام شبكة الانترنت جاء نتيجة لعدم المعرفة بالإستخدام، والشعور بعدم سرية وأمان المعلومات، وعدم الأشتراك في خدمة الانترنت، وعدم امتلاك بطاقة ائتمان وعدم امتلاك أجهزة الحاسب الآلي.

ب . التوصيات: توصي الدراسة بما يلي:

١. من اجل تحسين مستوى جودة خدمات واداء الموقع على المنظمات الحكومية اعتماد منهج المقارنة المرجعية Benchmarking .
٢. توفير الخدمات المساندة مثل تبسيط الإجراءات وحصر نماذج كل منتج وتحديد التوقيتات اللازمة لتقديم كل منتج والانتهاؤها منها.
٣. تحسين خدمات توصيل الطرود والإرساليات وتحديد عناوين المواقع الحكومية، إذا لم يتم إنهاء الخدمة مباشرة عن طريق الإنترنت.

٤. تدريب الكفاءات البشرية الوطنية وتأهيلها لمواجهة الطلب المتوقع على طلب التقنية الجديدة، وإجراء الدراسات والبحوث المتعلقة بسبل الاستفادة من تقنيات التجارة الإلكترونية في المملكة.

٥. بث الثقة في إجراء التعاملات من خلال الانترنت من خلال تبني أجهزة الإعلام برامج توضح مزايا وأمان هذا الاستخدام

٦. إصدار التشريعات اللازمة المنظمة لهذه المعاملات، وبناء جسور من ثقة المواطنين بها.

٧. التوسع في إمداد الأفراد بخدمة الانترنت، مبينا أن المواقع الإلكترونية يساعد على استغلال طاقات المرأة والأفراد الذين لا يستطيعون الخروج للعمل (المعاقين) حيث يمكن ان القيام ببعض الأعمال من خلال الكمبيوتر المنزلي، بشكل سهل وآمن.

٨. إنشاء كيان إداري مستقل ومتخصص في التقنيات الحديثة ومسؤول عن تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية .

المراجع:

- أبو فارة، يوسف، مكونات ومراحل إستراتيجية الأعمال الإلكترونية، مؤتمر إدارة الأعمال الأول: مستجدات الألفية الثالثة: الفرص والتحديات لمنظمات الأعمال العربية، 3-5 أيار، 2005.
- أبو مغايش، يحيى بن محمد (٢٠٠٤). الحكومة الإلكترونية ثورة على العمل الإداري التقليدي. الرياض.
- مصطفى، أحمد سيد (٢٠٠١). الحكومة الإلكترونية آفاق وتطلعات. مجلة إدارة العصر السنة الخامسة العدد (٣٧) شعبان ١٤٢٢ هـ أكتوبر. 2001
- حسن، نوبي محمد (٢٠٠٣). منظومة الحكومة الإلكترونية، ورقة عمل قدمت لندوة الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات ربيع أول 1423 هـ الموافق ١٠-١٢ مايو ٢٠٠٣م، مسقط. عمان.
- الحنيطي، محمد (٢٠٠٥) " الحكومة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة إلكترونياً: دراسة حالة دائرة ضريبة الدخل الأردنية"، مؤتمر إدارة الأعمال الأول، كلية الأعمال، الجامعة الأردنية،
- الراحلة، عبدالرزاق سالم (٢٠٠٥)، المهارات الابداعية في صنع القرارات الإدارية، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، رسالة دكتوراة غير منشورة.
- الزعبي، حسن علي (٢٠٠٥) ، " نظم المعلومات الإستراتيجية -مدخل إستراتيجي" ، دار وائل للنشر و التوزيع ، الأردن .
- الشوا، نسرين (2004) " إتجاهات موظفي القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن: دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- الشوربجي، مجدي (٢٠٠٥)، مؤتمر إدارة الأعمال الأول: مستجدات الألفية الثالثة: الفرص والتحديات لمنظمات الأعمال العربية، 3-5 أيار، 2005.
- الصيرفي، محمد، (٢٠٠٣)، الإدارة الرائدة، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، عمان.

- طراد، إسماعيل، (٢٠٠٢)، "المنظمات الإلكترونية المستقبل الذي أصبح واقعاً" ورقة عمل مقدمة لمؤتمر المناخ المالي والاستثماري، جامعة اليرموك، الأردن، ٢٩-٣١ تشرين الأول.
- الطائي، غالب، تقييم مواقع فنادق الدرجة الأولى على شبكة المعلومات العالمية (حالة من الأردن)، مجلة دراسات، (31) (2) لسنة (2004).
- عبد الحي، رمزي أحمد (٢٠٠٦). نحو مجتمع الكتروني. الناشر زهراء الشرق. القاهرة .
- العواملة، نانال (2000) "الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة: دراسة استطلاعية للقطاع العام قطر"، دراسات، مجلد (1)، ص 163-182.
- فتحي، مصطفى (٢٠٠٦). استخدامات تكنولوجيا المعلومات في التدريب الإلكتروني التعليم عن بعد، المنظمة العربية لتنمية الإدارة جامعة الدول العربية
- النادي العربي للمعلومات www.ac4mitinglegov.doc
- Alter Steven (2002). **Information Systems : The Foundation of e-Business**, NY : Prentice-Hall.
- Deloitte Research,(2000)"**At the Dawn of E-Government: The Citizen as in Customer**", Washington, June 16th.
- Kanji, Akahori; Horiguschi, Hidetsugu; Suzuki, Katsuaki; and Nambu, Masatoshi. (2004). Development and Evaluation of Web-Based In-Service Training System for Improving the ICT Leadership of Schoolteachers. **Journal of Universal computer Science**, Vol. (7), Iss. 3.
- Law,R. and Leung,(2000)."A Study of Airlines Online Reservation Services on the Internet", Journal of Travel Research,39(2):202-211.
- Mack, Tim, USA Today, (2002), " The Growth of Electronic Marketing", **USA Today (Magazine)**.
- Nour,S.S.O.M,(2002),"ICT Opportunities and Challenges for Development in the Arab World,"
- Wescott, Clay, (2001) " **E-Government: Enabling Asia-Pacific Governments and Citizens to public Business differently**", Asian Development Bank, Bangkok, Thailand.
- Kasavane, L.K., Knuston, B.J. and Polonowski, S.j. (1997).**Netlukiing: The Future of Hospitality and leisure marketing**, journal of hospitality and leisure marketing, 5(1):31.
- Taylor , D(1995). Digital dreaming ,part 1 :**the internet marketing primer** . marketing computer 15 (match) : 24-25
- Wan, c.s (2002). **The websites of international Tourist Hotels and Tour Wholesalers in Taiwan**. Tourism Management Website: http: www. Elsevier. Com/locate/tourman.