دور الحكومة الرقمية في دعم خطط التحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية (دراسة حالة على وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية)

د. عصام محمد الطويل
أستاذ مشارك بقسم المحاسبة
كلية الإدارة والتمويل-جامعة الاقصى
غزة- فلسطين
imat1976@hotmail.com

د. عبد الرحمن محمد رشوان
أستاذ مساعد بقسم العلوم الإدارية والمالية
الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا
غزة- فلسطين
abdrashwan@yahoo.com

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرُّف على دور الحكومة الرقمية في دعم خطط التحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمدت على استخدام الاستبانة كأداة للدراسة ووزعت على مديري وموظفي الإدارة العامة للحكومة الذكية بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بقطاع غزة بدولة فلسطين والبالغ عددهم (64) مفردة، وقد تم استخدام برنامج SPSS لتحليل بيانات الدراسة.

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنه يوجد دور للحكومة الرقمية في دعم (الإطار التشريعي والقانوني، البيئة الفنية والتقنية، البرامج والتطبيقات المركزية، قاعدة البيانات المركزية، خطة تأهيل الكادر البشري) للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية.

وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تطبيق الحكومة الرقمية في الوزارات الفلسطينية من أجل رفع مستوى جوده الخدمات الحكومية المقدمة من خلال زيادة نطاق إتاحة تلك الخدمات عبر الوسائط الرقمية المختلفة مع زيادة سرعة تقديمها تلك الخدمات بأعلى مستوى من الموثوقية والأمان.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الرقمية، التحول الرقمي، الوزارات الحكومية، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

Abstract:

The study aimed to identify the role of digital government in supporting smart digital transformation plans in government ministries. The study used the descriptive and analytical approach. It also relied on the use of a questionnaire as a tool for the study and was distributed to the directors and employees of the General Administration of Smart Government at the Ministry of Communications and

Information Technology in the Gaza Strip in the State of Palestine, who are numbered in number. (64) individually. SPSS was used to analyze the study data.

One of the most prominent findings of the study is that there is a role for digital government in supporting (legislative and legal framework, technical and technical environment, central programs and applications, central database, human cadre qualification plan) for smart digital transformation in government ministries.

The study recommended the need to work on implementing digital government in Palestinian ministries in order to raise the level of quality of government services provided by increasing the scope of availability of these services through various digital media while increasing the speed of providing these services with the highest level of reliability and security.
Keywords: digital government, digital transformation, government ministries, Ministry of Communications and Information Technology.

مقدمة:

تعتبر الحكومة الرقمية من التقنيات الهامة الحديثة التي تتعامل بها الوزارات الحكومية لتزويد مواطنيها بالأليات والطرق التي من خلالها تمكنهم من الوصول إلى الخدمات الرقمية التي تقدمها هذه الوزارات، كما تعطيهم فرص للتعبير والمشاركة بآرائهم واقتراحاتهم لدى تلك الوزارات الحكومية، حيث قامت الحكومة الفلسطينية ممثلة بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بإنشاء مشروع الحكومة الرقمية وتوفير مقومات إنجاحها بما يخدم المجتمع الفلسطيني بكافة فئاته وبناء مجتمع معلوماتي وتوفير الخدمات الحكومية الرقمية لكافة شرائح المجتمع.

كما أولت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وبالتعاون مع كافة الوزارات الحكومية أهمية لتوفير البيئة التقنية والفنية، وتأهيل الكوادر البشرية، وإيجاد بيئة تشريعية قانونية للتعاملات الإلكترونية للقيام بإنشاء مشروع الحكومة الرقمية، حيث قامت الحكومة الفلسطينية بدراسة الوضع الحالي وتحديد الفرص والتهديدات وإعداد خطة استراتيجية شاملة لمشروع الحكومية الرقمية، وتم 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 وهي التميز في تقديم الخدمات الحكومية الرقمية لجميع مكونات المجتمع بجودة عالية وشاملة.

ونظراً لأهمية توفير خدمات حكومية رقمية مركزية تساعد في توحيد الإجراءات الحكومية خصوصاً في المجالات المشتركة فقد حرصت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية على تسهيل الحصول على الخدمات الرقمية للمواطنين من خلال حساب واحد فعملت على توفير خدمة

إنشاء وإدارة الحساب الالكتروني للمواطنين والموظفين (نظام الدخول الموحد) من خلال بوابة موحدة ومن خلال هذا الحساب يمكن الدخول إلى جميع الخدمات الرقمية الحكومية.

حيث تعتبر الإدارة العامة للمعلوماتية والحكومة الذكية التابعة لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية هي الجهة التنفيذية لبناء وادارة قاعدة البيانات الحكومية المركزية والتي تعتبر من أهم العناصر الأساسية لنجاح الحكومة الرقمية وتعزيز ودعم التحول الرقمي الذكي، والتي حققت نجاحاً كبيراً في تحقيق الربط البيني بين الوزارات والمؤسسات الحكومية والتكاملية في تبادل البيانات الحكومية بينهم بما يخدم مصلحة المواطن الفلسطيني.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في أن هناك معوقات وتحديات قد تقف حائلاً أمام تطبيق التحول الرقمي الذكي وهي عدم وجود خطة استراتيجية واضحة لتطبيق التحول الرقمي، وعدم وجود إطار قانوني، وقلة التقنيات الحديثة المتوفرة للتطبيق، ووجود أنظمة قديمة لم يتم تصميمها للعصر الرقمي، وعدم توفر المهارات والكفاءات الجديدة التي قد لا تكون موجودة داخل الموارد البشرية الحالية، وكذلك معرفة مدى قدرة الحكومة الفلسطينية متمثلة في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية على التغلب على هذه المعوقات، ومدى توفير مقومات لإنجاح تطبيق خدمات الحكومة الرقمية لكافة شرائح المجتمع بما يخدم المجتمع الفلسطيني بكافة فئاته وبناء مجتمع معلوماتي، وذلك من خلال توفير المقومات الفنية والتقنية، وتأهيل الكادر البشري، ودعم البرامج والتطبيقات والبيانات المركزية، وإيجاد إطار تشريعي قانوني للمعاملات الإلكترونية لتهيئة بيئة عمل تجسد للانطلاق نحو برنامج الحكومة الرقمية من أجل دعم خطط التحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية، حيث تتلخص مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيس التالي:

هل يوجد دور للحكومة الرقمية في دعم خطط التحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية؟ ويتفرع عن السؤال الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية، نذكر أهمها:

1. هل يوجد دور للحكومة الرقمية في دعم الإطار التشريعي والقانوني للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية؟
2. هل يوجد دور للحكومة الرقمية في دعم البيئة الفنية والتقنية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية؟

3. هل يوجد دور للحكومة الرقمية في دعم البرامج والتطبيقات المركزية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية؟

4. هل يوجد دور للحكومة الرقمية في دعم قاعدة البيانات المركزية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية؟

5. هل يوجد دور للحكومة الرقمية في دعم خطة تأهيل الكادر البشري اللازم للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على دور للحكومة الرقمية في دعم الإطار التشريعي والقانوني للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية.
2. بيان دور الحكومة الرقمية في دعم البيئة الفنية والتقنية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية.
3. توضيح دور الحكومة الرقمية في دعم البرامج والتطبيقات المركزية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية.
4. الكشف عن دور الحكومة الرقمية في دعم قاعدة البيانات المركزية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية.
5. معرفة دور الحكومة الرقمية في دعم خطة تأهيل الكادر البشري اللازم للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من خلال:

أولاً: الأهمية العلمية:

تتمثل الأهمية العلمية في الآتي:

1. سد الفجوة في الدراسات المحلية والعربية والأجنبية السابقة بتناول متغيرات الدراسة المتمثلة في الحكومة الرقمية والتحول الرقمي الذكي والتي لم يتم تناولها مجتمعة.
2. حداثة الموضوع وعدم توفر القدر الكافي من الدراسات السابقة في مجال الحكومة الرقمية والتحول الرقمي الذكي. باعتبار موضوع الدراسة من الموضوعات الحديثة والذي يتطلب مزيداً من الدراسات حولها.
3. تقديم المساهمة العلمية للباحثين من الأكاديميين والمتخصصين للكتابة والبحث في موضوع الحكومة الرقمية ودورها في دعم خطط التحول الرقمي الذكي في الوزارات والمؤسسات الحكومية.

ثانياً: الأهمية العملية:

تتمثل الأهمية العملية في الآتي:

1. تنبيه الوزارات الحكومية الفلسطينية بضرورة تفعيل استخدام الحكومة الرقمية بما يساعد على تحقيق أهدافها وأهداف المجتمع.

2. المساهمة في زيادة الوعي بضرورة استخدام الحكومة الرقمية التي أصبحت لا غنى عن تطبيقها في الوزارات الفلسطينية لما لها من دور هام في دعم وتعزيز خطط التحول الرقمي الذكي.

3. تقديم توصيات تفيد بضرورة استخدام الحكومة الرقمية في الوزارات الحكومية في فلسطين للمساعدة في دعم خطط التحول الرقمي الذكي من أجل تقديم خدمات رقمية للمواطنين بجودة عالية.

فرضيات الدراسة:

من خلال مشكلة الدراسة ولتحقيق أهدافها يمكن صياغة فرضيات الدراسة كما يلي:

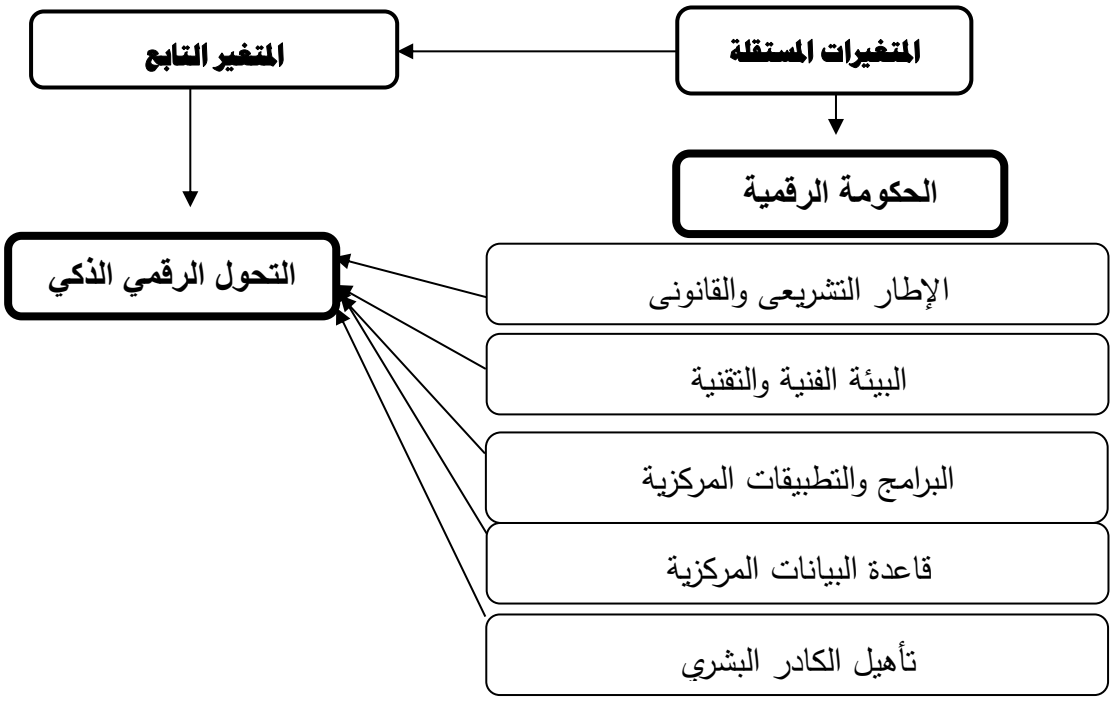
الفرضية الرئيسة:

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدور الحكومة الرقمية في دعم خطط التحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية. ويتفرع من الفرضية الرئيسة مجموعة من الفرضيات الفرعية كما يلي:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدور الحكومة الرقمية في دعم الإطار التشريعي والقانوني للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية.
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدور الحكومة الرقمية في دعم البيئة الفنية والتقنية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدور الحكومة الرقمية في دعم البرامج والتطبيقات المركزية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية.
- الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدور الحكومة الرقمية في دعم قاعدة البيانات المركزية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية.
- الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدور الحكومة الرقمية في دعم خطة تأهيل الكادر البشري اللازم للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية.

أنموذج الدراسة:

انسجاماً مع أهداف وأهمية وفرضيات الدراسة، فقد تم صياغة أنموذج الدراسة والذي يتم من خلاله التعرف على متغيرات الدراسة من خلال الشكل التالي:



حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

- الحدود الزمنية: تتمثل في الفترة التي يتم فيها إعداد هذه الدراسة خلال عام 2023.
- الحدود المكانية: طبقت الدراسة على الإدارة العامة للحكومة الذكية بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والتي تتكون من الدوائر التالية: دائرة التحول الرقمي، دائرة الدعم الفني والعمليات المركزية، دائرة السياسات والمعايير، دائرة الأنظمة المركزية.
- الحدود البشرية: تتمثل في مديري وموظفي الإدارة العامة للحكومة الذكية.
- الحدود الموضوعية: دراسة دور الحكومة الرقمية في دعم خطط التحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية.

الدراسات السابقة:

1. دراسة (ربيع، وسيدهم، 2023):

هدفت الدراسة إلى التعرف على عمليات التحول الرقمي في بيئة الأعمال المصرية، وذلك من خلال دراسة تحليلية مقارنة لخدمات الحكومة الرقمية في ظل رؤية مصر2030 ، وخلصت نتائج الدراسة أن هناك تباين في مستويات دعم الإدارة العليا بالإضافة إلى تباين في مستوى الإدراك لأهمية الخدمات الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري؛ كما يوجد تباين في مستوى ادراك المتعاملين لأبعاد الخدمة الإلكترونية الحكومية، وقد قدم البحث خطة تنفيذية مقترحة مكونة من عشرة مراحل لإتمام التحول الرقمي لخدمات الحكومية، عوضًا عن تقديم بعض المجالات كدراسات مستقبلية، وتوصي الدراسة إعداد الكوادر الإدارية والفنية اللازمة لتفعيل خدمات الحكومة الرقمية بالقطاع الحكومي، والاهتمام بالتوسع في التدريب على الحاسب الآلي لجميع مقدمي الخدمات الحكومية.

2. (شنن، 2023):

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر التحول الرقمي على شفافية التقارير المالية في ضوء الإصدارات المهنية المعاصرة، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن تفعيل تكنولوجيا التحول الرقمي تؤدي إلى تحقيق الخصائص الأساسية للمعلومات المحاسبية منها: التمثيل الصادق، وملائمة المعلومات، والقابلية للفهم، والقابلية للمقارنة،، التوقيت المناسب، والقابلية للتحقق، والافصاح عن المعلومات خارج الميزانية، والاكتمال ووضوح المعلومات، ومن أهم التوصيات ضرورة تبني التقنيات الرقمية والتي أصبحت أحد متطلبات العصر وما يتطلبه ذلك من تغيير بيئة الاعمال وتوفير المتطلبات اللازمة لعملية التحول الرقمي، وإعادة تأهيل وتدريب المحاسبين علي التقنيات الرقمية التي تحتاج إلى توافر مهارات تكنولوجية متقدمة.

3. دراسة (الرابغي، 2022):

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الحكومة الرقمية، ومقوماتها، ومبررات استخدامها، ومؤشرات قياسها، وكذلك معرفة جهود المملكة العربية السعودية في برامج التحول الرقمي نحو تطبيق الحكومة الرقمية. وكشفت نتائج الدراسة أن المملكة العربية السعودية تدعم التحول نحو الحكومة الرقمية الذكية وتسير في الاتجاه المبني على منهجية، وخطط مدروسة مثل التحول الرقمي واستراتيجية الحكومة الذكية، وتعمل على ربط ذلك برؤية 2030 وتلبية متطلباتها. وحققت مراكز متقدمة في المؤشرات العالمية، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام ببناء الحكومة الرقمية في العصر الرقمي، والقيام بتوفير متطلباتها رسم استراتيجيات، وخطط، وسياسات منظمة للتحول الرقمي ولبناء الحكومة الرقمية.

4. دراسة (الهادي، 2021):

التعرف على تحديات واستراتيجيات التحول الرقمي للمصالح الحكومية ومنشآت الأعمال، وخلصت نتائج الدراسة أن كثير من المؤسسات الحكومية ومنشآت الأعمال المختلفة وخاصة تواجه

كثيرا من التحديات نحو سعيها لاعتماد التحول الرقمي، حيث إن الميزانيات المخصصة محدودة في نطاق محدد ومقتصرة علي أنشطة معينة، كما أن تطبيق التحول الرقمي يحتاج إلى تدريب وتأهيل العاملين، كما يجب مواجهة تأكيد تحديات الأمن السيبراني عند تطبيق للتحول الرقمي، وتوصي الدراسة بضرورة العمل على استخدام التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية ومنشآت الأعمال المختلفة بهدف تحسين الخدمات التي تؤديها، وتحقيق التنمية الاقتصادية المستهدفة، وتأكيد المرونة الإدارية اللازمة.

5. دراسة (الشيشي، 2020):

يتمثل هدف الدراسة في دراسة النتائج المتوقعة من استخدام التحول الرقمي بأبعاده المختلفة للتطبيقات الإلكترونية الحكومية والتي يتم التعبير عنها في جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات للمواطنين، ويركز على إجراءات التحول الرقمي وتعقيدات تطبيقها على ومصر في مواجهة التحديات التي تواجهها، وتوصلت نتائج الدراسة أن استراتيجية التحول الرقمي تقوم على أبعاد أساسية هي: استخدام التكنولوجيا لتحقيق الدور الاستراتيجي للمؤسسات الحكومية، ودعم رؤيتها المستقبلية، والتغيرات في تكوين القيم، والتغيرات الهيكلية، وغيرها من الجوانب المالية الأخرى للتحول الرقمي، وتوصي بضرورة إنشاء وصيانة البنية التحتية للاتصالات الرقمية وضمان إدارتها وإمكانية الوصول السريع إليها، كمرتكز لتفعيل آليات التحول الرقمي وتعزيز مؤشرات الشمول المالي على المستوى القومي.

6. دراسة (ALabdallat, 2020):

هدفت الدراسة إلى دراسة الواقع الحديث للخدمات الرقمية المحددة للمتلقيين وخاصة بين المواطنين من قبل الدوائر الحكومية في الأردن، كما سعت الدراسة إلى تحديد المعوقات التي تحول دون تقديم الخدمات الإلكترونية العامة الإلزامية، وقد تم إجراء مراجعة شاملة للأدبيات لتحديد دور رضا المواطن وكذلك العقبات المحتملة التي قد تؤثر على معدل اعتماد الخدمات الإلكترونية وبالتالي فرض الخدمات الإلكترونية، كما وتم إجراء تحقيق من خلال تحليل الخدمات الإلكترونية التي تقدمها ثلاث دوائر حكومية رئيسية، بناءً على صفحات الويب الرسمية الخاصة بها، وتصنيفها إلى ثلاث فئات: الخدمات الإلكترونية الإلزامية، ، والخدمات الإلكترونية الاختيارية، والخدمات الإلكترونية الاختيارية جنباً إلى جنب مع تحقيق رضا المستخدمين واعتبارها مؤشراً على النجاح، كما اقترحت الدراسة نموذجاً مفاهيمياً يعالج موضوع فرض الخدمات الإلكترونية من قبل الدوائر الحكومية في الأردن.

7. دراسة (Gupta, et al., 2019):

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد وتحليل العوائق الرئيسية التي تعيق التنفيذ الفعال من مشاريع الحكومة الرقمية الهندية، ونم تحديد 14 عقبة رئيسة في تنفيذ الحكومة الرقمي، وتم تطوير النموذج السببي لفهم العلاقة بين الحواجز المحددة باستخدام النمذجة الهيكلية التفسيرية (ISM) ثم تم تصنيف الحواجز على أنها محركات تابعة، ومستقلة ومتغيرات الارتباط بناءً على قوتها الدافعة والاعتماد عليها، وتم العثور على الافتقار إلى الإرادة السياسية ليكون الحاجز الدافع الأكثر أهمية في تنفيذ مشاريع الحكومة الرقمية، ووفرت هذه الدراسة مدخلات مفيدة للممارسين من حيث صياغة استراتيجيات تنفيذ أفضل لتحسين جودة خدمة مبادرات الحوكمة الرقمية، حيث يتم تشجيع الحوكمة الرقمية في معظم دول العا لم لتقديم خدمات إلكترونية فعالة لمواطنيها.

8. دراسة (الحسبان، والحايك، 2017):

هدفت الدراسة إلى تحديد التحديات والفرص التي تؤثر على نجاح تطبيق الحكومة الرقمية في المملكة الاردنية الهاشمية، وتوصلت نتائج الدراسة أن الحكومة الرقمية لها أهمية كبيرة لا يمكننا الاستغناء عنها في عصرنا الحالي عصر التكنولوجيا .لذلك فإن العديد من الخبراء المؤسسات الحكومية يحاولون الاستفادة من هذه التطورات التكنولوجية والأجهزة التقنية من أجل خدمة أعمالهم وتحسين مستوياتها، مما يسمح لها بأن تكون مركزا لتقديم أفضل الخدمات والمعلومات، كما تقوم الحكومة الرقمية في المملكة الأردنية الهاشمية على إدارة التحول الرقمي في الحكومة والتركيز على إرضاء متلقي الخدمة الحكومية، وتحقيق ذلك من خلال القنوات المختلفة لتوصيل الخدمة باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة وإدارة المعرفة وتوظيف الخبرات والكفاءات والكادر المؤهل لتطبيق برنامج الحكومة الرقمية ومبادراتها بحيث تكون سهلة ومقبولة للمواطنين في الأردن، كما أن برنامج الحكومة الرقمية يساهم مساهمة فاعلة في التطوير والتحول الإداري للحكومة الأردنية.

9. دراسة (لبد، 2016):

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مقومات التي تساهم في نجاح تطبيق الحكومة الرقمية في فمسطين، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من المقومات والتحديات اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الرقمية منها توفر الرؤية والبنية الإدارية والتقنية بالإضافة للكادر البشري والقوانين والتشريعات الكافية والتوعية بالحكومة الرقمية وخدماتها؛ ومن التحديات التي تواجه التطبيق، ضعف إشراك الإدارة العليا في الوزارات بشكل كاف في عملية التخطيط والتنفيذ، بالإضافة لوجود ضعف في الجانب الإداري والتقني، وعدم توفر قوانين وتشريعات كافية تغطي كافة مجالات الحكومة الرقمية، والحاجة لكوادر بشرية متخصصة، وقصور في التوعية بأهمية خدمات الحكومة الرقمية، وأوصت الدراسة بضرورة وضع

استراتيجية لتطبيق الحكومة الرقمية من خلال إشراك الإدارة العليل في الوزارات في عملية التخطيط والتنفيذ، وسن تشريعات وقوانين كافية لتغطية القضايا المرتبطة بالحكومة الرقمية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة فإن الدراسة الحالية تتشابه مع بعض الدراسات السابقة في المجال الخاص بالدراسة وهو الحكومة الرقمية، حيث إن هذه الدراسات تتنوع في ما بينها من حيث الزوايا التي تم التطرق إليها، ونستعرض في الدراسة الحالية دور الحكومة الرقمية في دعم خطط التحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية، حيث لم يتوافر للباحثين دراسات تناولت هذا الجانب بالدراسة والتحليل والتفسير للوصول إلى نتائج يمكن الاعتماد عليها، مما يجعل الباب مفتوحاً لأي باحث لسد الثغرات البحثية والإسهام في إثراء الجانب المعرفي والتطبيقي حول موضوع الدراسة، وبذلك فإن الدراسة الحالية تُعتبر مكملة في أهدافها لما عرض من أهداف، وإضافة جديدة لما سبق عرضه.

الإطار النظري للدراسة:

أولاً: تعريف الحكومة الرقمية:

عرف البنك الدولي الحكومة الرقمية بأنها: "تقوم على استخدام الجهات الحكومية لتقنيات المعلومات وشبكاتها مثل الإنترنت، وتطبيقات الجوال، والأجهزة المحمولة في سبيل تقديم أفضل الخدمات الحكومية للمواطنين وتعزيز التفاعل مع قطاع الصناعة، والأعمال وتمكين المواطنين للوصول إلى المعلومات مع رفع درجات الشفافية، ورفع الإيرادات وخفض التكلفة " (عبد النبي، 2008: 22).

كما عرفتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خصوصاً الانترنت وذلك بهدف الوصول إلى مكونات أفضل" (خيرة وأحمد، 2012: 57)

كما يعرفها الباحثان بأنها: قيام الوزارات والمؤسسات الحكومية باستخدام التقنيات الإلكترونية الحديثة في تقديم الخدمات الرقمية للمواطنين وتمكينهم للوصول إليها بدقة وجودة عالية وبأقل تكلفة وبأسرع وقت ممكن".

ثانياً: تعريف التحول الرقمي:

يقصد بالتحول الرقمي بأنه: "هو عملية طويلة وهامة تقوم على إتاحة التكنولوجيا الحديثة للتغيير التنظيمي من خلال استخدام التقنيات الرقمية، لتحقيق أهداف المؤسسات في ظل البيئة التنافسية الشديدة" (النداوي، الزهيري، 2020).

كما عرف الاتحاد الدولي للاتصالات التحول الرقمي بأنه: "توصيل شبكة الإنترنت لحدوث تغيير شامل من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مجالات العمل" (آل صمع، 2018).

ويعرف الباحثان التحول الرقمي بأنه: "هو الانتقال إلى النظم الرقمية من خلال الاستفادة من استخدام التقنيات التكنولوجيا والاتصال الحديثة، وذلك لتحديد وتسريع توصيل البيانات والمعلومات للمستفيدين بشكل أسرع وأفضل".

ثالثاً: دور الحكومة الرقمية في دعم التحول الرقمي الذكي:

تقوم الإدارة العامة للحكومة الذكية بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية بدعم التحول الرقمي الذكي من خلال توفير العوامل والمعايير التالية (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2022):

1. الإطار التشريعي والقانوني:

يتم من خلال ما يلي:

- إعداد واعتماد الهياكل التنظيمية للإدارات العامة للحكومة الرقمية المنفذة والمشرفة على مشروع التحول الرقمي.
- إعداد اللوائح التنفيذية الخاصة بقانون التعاملات المتعلقة بالتحول للحكومة الرقمية التي تم إقرارها من قبل السلطة التشريعية المتمثلة في المجلس التشريعي الفلسطيني.
- تطوير الخطط الحكومية في مجال النظم التكنولوجية في إطار وضع القوانين التي تساهم في تحقيق التحول تجاه الحكومة الرقمية.
- تنظيم عمل الدوائر المختصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى الوزارات والمؤسسات الحكومية والوطنية.
- إعداد المسودات الخاصة بالمعايير والسياسات المرتبطة بالتحول للحكومة الرقمية بالتعاون مع اللجان المختصة المشكلة من قبل الوزارات.

– صياغة التصورات وإعداد ورفع التوصيات الخاصة بعملية التحول الرقمي الذكي على مستوى الوزارات الحكومية.

– المشاركة في وضع وتنفيذ الخطط المتعلقة بالتحول الرقمي الذكي في المؤسسات العامة ووزارات للدولة.

2. البيئة الفنية والتقنية:

يتم دعم الجوانب القنية والفنية المرتبطة بالتحول إلى الحكومة الرقمية من خلال الآتي:

– تسعى الادارة العامة للحكومة الرقمية بتطوير شبكات الاتصالات والأنترنت ومركز البيانات والمعلومات الحكومية ليناسب مع تطبيقات التحول الرقمي.

– وضع آليات لمتابعة استخدام الحكومة الرقمية من خلال إتباع خطط وسياسات آمنة للمعلومات الحكومية المخزنة.

– تطوير البرمجيات الخاصة بالتقنيات التحول الرقمي بهدف تجهيز البنية التحتية الفنية والتقنية المتعلقة بتطبيقات وخدمات الحكومة الرقمية.

– تقديم الاستشارات الفنية في المجال التكنولوجي للحكومة الرقمية في كافة الوزارات الحكومية.

– الإشراف على وضع المواصفات الفنية والتقنية اللازمة لأنظمة التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية للحكومة الرقمية.

– تقديم خدمات الدعم الفني للجهات المستفيدة من خدمات الحكومة الرقمية.

3. قاعدة البيانات المركزية:

تقوم الإدارة العامة للحكومة الذكية في مجال التطبيقات والبرامج المركزية بما يلي:

– توفر قواعد بيانات مركزية لتبادل البيانات والمعلومات والخدمات الإلكترونية الخاصة بالحكومة الرقمية.

– تشارك في توفير وتطوير البرامج الحكومية بما يحقق السرعة والدقة في إنجاز المهام واتخاذ القرارات بشكل رشيد ودقيق.

– تهيئة البيئة المناسبة للعمل في حال حدوث أي أعطال فنية على الخوادم المركزية لضمان استمرار تقديم الخدمات الحكومية.

– الإشراف على إدارة وتحديث قواعد البيانات بالوزارات بما يضمن أمن البيانات وسهولة الوصول إليها.

- تقم بوضع الإجراءات اللازمة لإعادة تطوير البرامج المتعلقة بالحكومة الرقمية في الوزارات الفلسطينية.

4. البرامج والتطبيقات المركزية:

تعمل الادارة العامة للحكومة الرقمية على ما يلي:

- تطوير العديد من البرامج الخاصة بالوزارات كبرنامج شئون الموظفين، وبرنامج المراسلات بين الأقسام والوزارات، وبرنامج الرسائل الحكومية (الرسائل القصيرة، الإيميلات).
- توحيد الإجراءات الخاصة بالخدمات الإلكترونية وذلك من خلال إنشاء "نظام الدخول الموحد"، حيث يمكن المستفيدين من الدخول إلى الخدمات الإلكترونية الحكومية في أي وقت وبأقل تكلفة ممكنة.
- تقم بتطوير وتحديث النظم والبرامج والمواقع الإلكترونية لكي تناسب احتياجات الوزارات مستخدمة أحدث البرامج الإلكترونية التي تتناسب مع الاستراتيجية الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعتمدة من قبل الحكومة.

5. خطة تأهيل الكادر البشري:

تعمل الادارة العامة للحكومة الرقمية على ما يلي:

- تساهم في إعداد الخطط المرتبطة بتدريب الكوادر البشرية للمساعدة في تنفيذ الخطط الحكومية الخاصة بالتحول الرقمي في المؤسسات الحكومية.
- تشارك في تطوير الموارد البشرية لمساعدتها في متابعة تقديم وتنفيذ الخدمات الإلكترونية وفقاً للإجراءات المعتمدة حكومياً.
- تساهم في إعداد المقترحات المتعلقة بتأهيل الكادر البشري على تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الدوائر والمؤسسات الحكومية.
- تشارك في تدريب وتطوير الكوادر البشرية لتتناسب مع تطورات بيئة العمل للانطلاق نحو نظام الحكومة الرقمية من أجل دعم خطط التحول الرقمي الذكي في الوزارات والمؤسسات الحكومية.

الإطار العلمي للدراسة:

أولاً: منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وتحديد كمي وكيفي لأبعادها المتنوعة، وهو ما سيحقق أهداف البحث.

ثانياً: مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مديري وموظفي الإدارة العامة للحكومة الذكية بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بقطاع غزة بدولة فلسطين وعددهم (64) مفردة، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل نظراً لصغر حجم المجتمع، ويوضح الجدول (1) الوصف الإحصائي لأفراد مجتمع الدراسة وفقاً للبيانات الديمغرافية:

جدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديمغرافية

المتغير		العدد	%	المتغير		العدد	%
المسمى الوظيفي	مدير دائرة	5	7.8	الإدارة التي ينتمي إليها	دائرة التحول الرقمي	13	20.3
	رئيس قسم	16	25.0		دائرة الدعم الفني والعمليات المركزية	20	31.3
	موظف	43	67.2		دائرة السياسات والمعايير	17	26.6
	الاجمالي	64	100.0		دائرة الأنظمة المركزية	14	21.8
					الاجمالي	64	100.0
سنوات الخدمة	من5- 10 سنوات	14	21.9				
	من11- 15 سنة	17	26.6				
	أكثر من 15 سنة	33	51.5				
	الإجمالي	64	100.0				

ثالثاً– أداة جمع البيانات:

جدول (2) يوضح مكونات أداة الدراسة، حيث تم الاستناد في تصميم أداة الدراسة على الدراسات السابقة، حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتحديد دور الحكومة الرقمية في دعم خطط التحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية –دراسة ميدانية على وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية وفق أوزان درجة الموافقة (كبيرة جداً =5، كبيرة =4، متوسطة= 3، قليلة= 2، قليلة جدا=1).

الجدول (2): "فقرات الاستبانة"

المحاور	عدد الفقرات
دور الحكومة الرقمية في دعم الإطار التشريعي والقانوني للتحول الرقمي الذكي.	8
دور الحكومة الرقمية في دعم البيئة الفنية والتقنية للتحول الرقمي الذكي.	8
دور الحكومة الرقمية في دعم البرامج والتطبيقات المركزية للتحول الرقمي الذكي.	8
دور الحكومة الرقمية في دعم قاعدة البيانات المركزية للتحول الرقمي الذكي.	7
دور الحكومة الرقمية في دعم خطة تأهيل الكادر البشري اللازم للتحول الرقمي الذكي.	7
إجمالي عدد الفقرات	38

رابعاً- تقييم الصدق والثبات:

تم إجراء اختبارات الصدق والثبات، وتبين أن جميع الفقرات دالة إحصائياً وتنتمي إلى المحور الخاص بها، كما أن المحاور صادقة لما وضعت لقياسه وهذا ما بينته نتائج الصدق البنائي، كما تم إجراء اختبار ألفا كرونباخ وتبين أن جميع معاملات الثبات مرتفعة وهي فوق (0.70) ما يعني أن الأداة مناسبة لما وضعت لقياسه.

الجدول (3) قيم الثبات والصدق البنائي لمحاور الدراسة

الأبعاد	عدد الفقرات	درجة الصدق البنائي	ألفا كرونباخ
دور الحكومة الرقمية في دعم الإطار التشريعي والقانوني للتحول الرقمي الذكي.	8	0.551**	0.759
دور الحكومة الرقمية في دعم البيئة الفنية والتقنية للتحول الرقمي الذكي.	8	0.754**	0.741
دور الحكومة الرقمية في دعم البرامج والتطبيقات المركزية للتحول الرقمي الذكي.	8	0.800**	0.823
دور الحكومة الرقمية في دعم قاعدة البيانات المركزية للتحول الرقمي الذكي.	7	0.761**	0.842
دور الحكومة الرقمية في دعم خطة تأهيل الكادر البشري اللازم للتحول الرقمي الذكي.	7	0.822**	0.889

خامساً- الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام برنامج (SPSS.22) لحساب المتوسطات الحسابية والأوزان النسبية والترتيب لاستجابات عينة الدراسة المستهدفة.

- أولاً: الفرضية الأولى: "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدور الحكومة الرقمية في دعم الإطار التشريعي والقانوني للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية".

الجدول (4) يوضح الإحصاء الوصفي للمحور الأول "دور الحكومة الرقمية في دعم الإطار التشريعي والقانوني للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية"

م	الفقرة	المقاييس الوصفية				
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	مستوى الموافقة
.1	تقوم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بإعداد الهيكل التنظيمي للإدارة العامة للحكومة الرقمية المنفذة والمشرفة على المشروع وتم اعتماده ضمن هيكليتها.	4.38	0.550	87.30%	2	كبيرة جداً
.2	وضعت الوزارة اللائحة التنفيذية لقانون المعاملات الرقمية التي تم مناقشتها وإقرارها من قبل المجلس التشريعي.	4.48	0.669	89.12%	1	كبيرة جداً

م	الفقرة	المقاييس الوصفية				
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	مستوى الموافقة
.3	تساهم الوزارة في تطوير وانجاح الخطط الوطنية الشاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات في الإطار التشريعي والقانوني للمساهمة في تحقيق التحول نحو الحكومة الرقمية.	3.99	0.900	80.00%	4	كبيرة
.4	تقوم الإدارة العامة للحكومة الذكية بالوزارة بتنظيم قطاع تكنولوجيا المعلومات على المستوى الوزارات والمؤسسات الحكومية والوطنية.	3.75	0.816	73.99%	7	كبيرة
.5	تقوم الإدارة العامة للحكومة الذكية بالوزارة إعداد مجموعة من المسودات لعدد من القوانين والسياسات والمعايير بالتعاون مع الوزارات واللجان المختصة.	4.00	0.880	80.59%	3	كبيرة
.6	تقوم الوزارة بإعداد الدراسات وصياغة التصورات ورفع التوصيات الخاصة بعملية التحول الرقمي الذكي على مستوى الحكومة.	3.97	0.810	78.21%	5	كبيرة
.7	تساهم الوزارة في وضع الآليات اللازمة لإعادة هندسة العمليات والإجراءات الخاصة بالتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية.	3.78	0.939	75.19%	6	كبيرة
.8	تساهم الوزارة في الإشراف على وضع وتنفيذ السياسات الخاصة بالتحول الرقمي الذكي في الدوائر الحكومية.	3.60	1.191	72.70%	8	كبيرة
	الدرجة الكلية	3.96	0.478	79.67%		كبيرة

المصدر: إعداد الباحثين استناداً لمخرجات (برنامج SPSS 22، 2023)

يوضح الجدول (4) أن جميع الفقرات حازت على مستوى موافقة كبيرة باستثناء الفقرة الأولى والثانية، فقد حازتا على درجة موافقة كبيرة جداً، وقد تفاوت ترتيب الفقرات التي حازت على مستوى الموافقة، وكان أعلاها مرتبةً الفقرة الثانية والتي تنص على "وضعت الوزارة اللائحة التنفيذية لقانون المعاملات الرقمية التي تم مناقشتها وإقرارها من قبل المجلس التشريعي"، حيث حصلت على وزن نسبي بلغ (89.12%)، في حين كان أقلها مرتبةً الفقرة الثامنة والتي تنص على "تساهم الوزارة في الإشراف على وضع وتنفيذ السياسات الخاصة بالتحول الرقمي الذكي في الدوائر الحكومية" حيث حصلت على وزن نسبي (72.70%).

وبالنظر إلى الدرجة الكلية، تبين أن المتوسط الحسابي يساوي (3.96)، والوزن النسبي يساوي (79.67%)، ما يعني وجود موافقة كبيرة حول دور الحكومة الرقمية في دعم الإطار التشريعي والقانوني للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية.

- ثانياً: الفرضية الثانية: "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدور الحكومة الرقمية في دعم البيئة الفنية والتقنية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية".

الجدول (5) يوضح الإحصاء الوصفي للمحور الثاني "دور الحكومة الرقمية في دعم البيئة الفنية والتقنية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية"

م	الفقرة	المقاييس الوصفية				
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	مستوى الموافقة
.1	سعت الوزارة بتطوير الشبكة الحكومية ومركز البيانات الحكومي ليناسب تطبيقات الحكومة الرقمية.	4.08	0.717	83.54%	4	كبيرة
.2	وضعت الوزارة آليات تطبيق ومتابعة الحكومة الرقمية وسياسة محكمة لأمن المعلومات الحكومية.	4.43	0.746	86.77%	2	كبيرة جداً
.3	تعمل الوزارة على تطوير الخدمات الإلكترونية والبرمجيات باستخدام التقنيات الحديثة ومن خلال تجهيز البنية التحتية الفنية على مستوى قواعد البيانات والخدمات الإلكترونية والتطبيقات	4.26	0.732	87.17%	1	كبيرة جداً
.4	تقدم الوزارة بالاستشارات الفنية والتقنية في مجال تكنولوجيا المعلومات لكافة المؤسسات والوزارات الحكومية.	4.19	0.815	81.92%	7	كبيرة
.5	تقوم الوزارة بالإشراف على وضع السياسات والمعايير والمواصفات الفنية اللازمة لأنظمة تكنولوجيا المعلومات والخدمات الإلكترونية وتبادل البيانات الحكومية.	4.31	0.901	84.34%	3	كبيرة جداً
.6	تقدم الوزارة خدمات الدعم الفنى للجمهور والجهات المستفيدة من خدمات الحكومة الرقمية.	4.08	0.759	83.54%	4	كبيرة
.7	نشارك الإدارة في إعداد الخطط الخاصة بالجوانب الفنية والتقنية المطلوبة لتطبيق التحول الرقمى الذكى في الوزارات الحكومية.	4.02	0.686	82.32%	6	كبيرة
.8	نشارك الوزارة في أعمال اللجان الفنية المشكلة من الوزارات والمختصة بعملية التحول الرقمى.	3.74	0.972	72.83%	8	كبيرة
	الدرجة الكلية	4.11	0.550	%82.83		كبيرة

المصدر: إعداد الباحثين استناداً لمخرجات (برنامج SPSS 22، 2023)

يوضح الجدول (5) أن جميع الفقرات حازت على مستوى موافقة كبيرة باستثناء الفقرات الثانية والثالثة والخامسة فقد حازت على مستوى موافقة كبيرة جداً، وقد تفاوت ترتيب الفقرات التي حازت على مستوى الموافقة، وكان أعلاها مرتبةً الفقرة الثانية والتي تنص على "وضعت الوزارة آليات تطبيق ومتابعة الحكومة الرقمية وسياسة محكمة لأمن المعلومات الحكومية"، حيث حصلت على وزن نسبي بلغ (86.77%)، في حين كان أقلها مرتبةً الفقرة الثامنة والتي تنص على "نشارك الوزارة في أعمال اللجان الفنية المشكلة من الوزارات والمختصة بعملية التحول الرقمي" حيث حصلت على وزن نسبي (72.83%).

وبالنظر إلى الدرجة الكلية، تبين أن المتوسط الحسابي يساوي (4.11)، والوزن النسبي يساوي (82.83%)، ما يعني وجود موافقة كبيرة حول دور الحكومة الرقمية في دعم البيئة الفنية والتقنية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية.

- ثالثاً: الفرضية الثالثة: "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدور الحكومة الرقمية في دعم البرامج والتطبيقات المركزية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية".

الجدول (6) يوضح الإحصاء الوصفي للمحور الثالث "دور الحكومة الرقمية في دعم البرامج والتطبيقات المركزية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية".

م	الفقرة	المقاييس الوصفية				
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	مستوى الموافقة
.1	تقوم الوزارة بتطوير العديد من التطبيقات والبرامج المركزية كبرنامج إدارة شؤون الموظفين، وبرنامج المراسلات الإدارية، وبرنامج إدارة الرسائل الحكومية (رسائل قصيرة– إيميلات الكترونية)، وبرنامج الدمغة الإلكترونية.	4.06	0.864	81.21%	2	كبيرة
.2	توفر الوزارة تطبيقات حكومية مركزية تساعد في توحيد الإجراءات الحكومية خصوصاً في المجالات المشتركة.	3.91	0.914	78.18%	7	كبيرة
.3	تحرص الوزارة على تسهيل الحصول على الخدمات الإلكترونية من خلال توفير خدمة إنشاء وإدارة الحساب الالكتروني (نظام الدخول	4.20	0.729	83.66%	1	كبيرة

م	الفقرة	المقاييس الوصفية				
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	مستوى الموافقة
	الموحد)، حيث يمكن المواطنين والموظفين الدخول من خلاله إلى جميع الخدمات الإلكترونية الحكومية.					
.4	تقوم الإدارة العامة للحكومة الذكية بتطوير أنظمة وبرمجيات خاصة تتناسب مع احتياجات وإمكانيات الوزارات والمؤسسات الحكومية معتمداً على أحدث التقنيات التي تتوافق مع الاستراتيجية الوطنية لتكنولوجيا المعلومات.	4.03	1.045	80.61%	3	كبيرة
.5	تساهم الوزارة في تصميم وتطوير البرمجيات وتحديث المواقع الإلكترونية الخاصة بالوزارات والمؤسسات الحكومية بما يتناسب مع الطرق العلمية الحديثة.	4.03	0.847	80.61%	3	كبيرة
.6	تقوم الإدارة العامة للحكومة الذكية بالإشراف على عملية التحول الرقمي داخل الوزارة وحوسبة جميع التطبيقات والبرامج.	3.94	0.827	78.79%	5	كبيرة
.7	تسعى الوزارة إلى استخدام البرامج الإلكترونية لخلق بيئة عمل تساعد على تطبيق التحول الرقمي في الوزارات.	3.86	0.855	77.56%	8	كبيرة
.8	تضع الوزارة البرامج والتطبيقات اللازمة الخاصة بالتحول الرقمي الذكي، وتسويق الخدمات الحكومية الإلكترونية بالأساليب المختلفة.	3.88	0.864	78.79%	5	كبيرة
	الدرجة الكلية	3.91	0.650	79.84%		كبيرة

المصدر: إعداد الباحثين استناداً لمخرجات (برنامج SPSS 22، 2023)

يوضح الجدول (6) أن جميع الفقرات حازت على مستوى موافقة كبيرة، وقد تفاوت ترتيب الفقرات التي حازت على مستوى الموافقة، وكان أعلاها مرتبةً الفقرة الثالثة والتي تنص على "تحرص الوزارة على تسهيل الحصول على الخدمات الإلكترونية من خلال توفير خدمة إنشاء وإدارة الحساب الالكتروني (نظام الدخول الموحد)، حيث يمكن المواطنين والموظفين الدخول من خلاله إلى جميع

الخدمات الإلكترونية الحكومية"، حيث حصلت على وزن نسبي بلغ (83.66%)، في حين كان أقلها مرتبةً الفقرة السابعة والتي تنص على "تسعى الوزارة إلى استخدام البرامج الإلكترونية لخلق بيئة عمل تساعد على تطبيق التحول الرقمي في الوزارات" حيث حصلت على وزن نسبي (77.56%).

وبالنظر إلى الدرجة الكلية، تبين أن المتوسط الحسابي يساوي (3.91)، والوزن النسبي يساوي (79.84%)، ما يعني وجود موافقة كبيرة حول دور الحكومة الرقمية في دعم البرامج والتطبيقات المركزية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية.

- رابعاً: الفرضية الرابعة: "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدور الحكومة الرقمية في دعم قاعدة البيانات المركزية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية".

الجدول (7) يوضح الإحصاء الوصفي للمحور الرابع " لدور الحكومة الرقمية في دعم قاعدة البيانات المركزية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية".

م	الفقرة	المقاييس الوصفية				
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	مستوى لموافقة
.1	توفر الوزارة قاعدة بيانات مركزية للحكومة، حيث يتم من خلالها تبادل البيانات والمعلومات الحكومية في كافة التطبيقات والخدمات الإلكترونية للوزارات الحكومية.	3.94	0.809	78.22%	2	كبيرة
.2	تشارك الوزارة في توفير وتطوير البرامج القياسية الحكومية بما يحقق السرعة والدقة في الانجاز التكاملية في العمل واتخاذ القرارات الحكومية بشكل سليم ودقيق.	3.76	1.001	75.15%	7	كبيرة
.3	توفر الوزارة بيئة عمل احتياطية كاملة في حال حدوث أي طارئ أو عطل فني على الخادم المركزي لضمان استمرارية تقديم خدمات الاستعلام عن البيانات الحكومية.	3.79	0.992	75.76%	5	كبيرة
.4	تقوم الإدارة العامة للحكومة الذكية بالإشراف على إدارة وتطوير قواعد البيانات بالوزارة.	3.88	1.111	77.58%	4	كبيرة
.5	توفر الوزارة باستضافة قواعد بيانات الوزارات والمؤسسات الحكومية بما يضمن الاستمرارية والأمان وسهولة الوصول.	3.79	0.992	75.76%	5	كبيرة
.6	تساهم الوزارة في عمليات التنسيق بين مختلف الوزارات الحكومية من أجل وضع قواعد بيانات موحدة تلائم تطبيقات التحول الرقمي الذكي.	3.73	1.029	75.11%	7	كبيرة

م	الفقرة	المقاييس الوصفية				
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	مستوى لموافقة
.7	تقوم الوزارة ببناء وتطوير قواعد البيانات المركزية مع الجهات المختصة بالوزارات الأخرى بما يخدم مشروع الحكومة الرقمية.	3.91	0.914	78.18%	2	كبيرة
الدرجة الكلية		3.99	0.997	%76.89	كبيرة	

المصدر: إعداد الباحثين استناداً لمخرجات (برنامج SPSS 22، 2023)

يوضح الجدول (7) أن جميع الفقرات حازت على مستوى موافقة كبيرة، وقد تفاوت ترتيب الفقرات التي حازت على مستوى الموافقة، وكان أعلاها مرتبةً الفقرة الأولى والتي تنص على "توفر الوزارة قاعدة بيانات مركزية للحكومة، حيث يتم من خلالها تبادل البيانات والمعلومات الحكومية في كافة التطبيقات والخدمات الإلكترونية للوزارات الحكومية"، حيث حصلت على وزن نسبي بلغ (78.22%)، في حين كان أقلها مرتبةً الفقرة السادسة والتي تنص على "تساهم الوزارة في عمليات التنسيق بين مختلف الوزارات الحكومية من أجل وضع قواعد بيانات موحدة تلائم تطبيقات التحول الرقمي الذكي"، حيث حصلت على وزن نسبي (75.11%).

وبالنظر إلى الدرجة الكلية، تبين أن المتوسط الحسابي يساوي (3.99)، والوزن النسبي يساوي (76.89%)، ما يعني وجود موافقة كبيرة حول دور الحكومة الرقمية في دعم قاعدة البيانات المركزية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية".

- خامساً: الفرضية الخامسة: "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدور الحكومة الرقمية في دعم خطة تأهيل الكادر البشري اللازم للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية".

الجدول (7) يوضح الإحصاء الوصفي للمحور الرابع "دور الحكومة الرقمية في دعم خطة تأهيل الكادر البشري اللازم للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية".

م	الفقرة	المقاييس الوصفية				
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	مستوى الموافقة
.1	تساهم الوزارة في إعداد المقترحات الخاصة بتجنيد وتطوير الموارد البشرية اللازمة لتطبيق خطط الحكومة الرقمية في الدوائر الحكومية.	3.96	0.545	79.70%	4	كبيرة
.2	تشارك الوزارة في تقديم الخدمات الإلكترونية الحكومية ومتابعة تنفيذها	3.91	0.551	78.21%	5	كبيرة

	من قبل الكوادر البشرية ووفقاً المعايير المعتمدة.					
.3	تساهم الوزارة في إعداد المقترحات الخاصة بتطوير الكادر البشري على استخدام تكنولوجيا المعلومات في الوزارات الحكومية	4.03	0.432	80.62%	3	كبيرة
.4	تشارك الوزارة في تأهيل الكادر البشري لتهيئة بيئة العمل للانطلاق نحو برنامج الحكومة الرقمية من أجل دعم خطط التحول الرقمى الذكي في الوزارات الحكومية.	4.08	0.478	81.50%	2	كبيرة
.5	تهتم الوزارة بعملية التدريب المستمرة والمخطط لإكساب الموظفين المهارات والمعارف والاتجاهات المطلوبة لتطبيق التحول الرقمي.	3.83	0.601	76.59%	7	كبيرة
.6	تعمل الإدارة على تدريب الموظفين تدريباً متخصصاً في كيفية التعامل مع وسائط التقنيات الحديثة والمعاصرة المتعلقة بالتحول الرقمي.	4.13	0.650	82.48%	1	كبيرة
.7	تراعى الوزارة عدم تعطيل وإهمال العمل من خلال تشجيع الموظفين على حضور البرامج التدريبية الخاصة بالتحول الرقمى والتقنيات الأخرى.	3.90	0.579	78.22%	6	كبيرة
	الدرجة الكلية	3.97	0.548	%79.61		كبيرة

المصدر: إعداد الباحثين استناداً لمخرجات (برنامج SPSS 22, 2023)

يوضح الجدول (7) أن جميع الفقرات حازت على مستوى موافقة كبيرة، وقد تفاوت ترتيب الفقرات التي حازت على مستوى الموافقة، وكان أعلاها مرتبةً الفقرة السادسة والتي تنص على "تعمل الإدارة على تدريب الموظفين تدريباً متخصصاً في كيفية التعامل مع وسائط التقنيات الحديثة والمعاصرة المتعلقة بالتحول الرقمي"، حيث حصلت على وزن نسبي بلغ (82.48%)، في حين كان أقلها مرتبةً الفقرة الخامسة والتي تنص على "تهتم الوزارة بعملية التدريب المستمرة والمخطط لإكساب الموظفين المهارات والمعارف والاتجاهات المطلوبة لتطبيق التحول الرقمي"، حيث حصلت على وزن نسبي (76.59%).

وبالنظر إلى الدرجة الكلية، تبين أن المتوسط الحسابي يساوي (3.97)، والوزن النسبي يساوي (76.89%)، ما يعني وجود موافقة كبيرة حول دور الحكومة الرقمية في دعم خطة تأهيل الكادر البشري اللازم للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية".

سادساً– اختبار فرضيات الدراسة:

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل الدرجة الكلية للمحاور، وإذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية أو (القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من المتوسط الافتراضي) فهذا يعني أن هناك موافقة إيجابية تزيد عن المتوسط الافتراضي، وتكون الموافقة سلبية اذا كانت قيمة t المحسوبة أقل من قيمة t الجدولية، أو (القيمة

الاحتمالية أقل من (0.05) والوزن النسبي أقل من المتوسط الافتراضي)، وإذا كان مستوى الدلالة أكبر من (0.05) تكون آراء العينة مساوية للمستوى الافتراضي الذي تم اعتماده (test value) وبالتالي يتم قبول الفرضية الصفرية والتي تنص على أن متوسط إجابات المبحوثين يساوي الدرجة الافتراضية (المستوى الافتراضي).

لقد تم اعتماد المستوى الافتراضي (60%) وهو ما يمثل درجة الحياد، ولعل المستوى الافتراضي مناسب حالياً في ظل التوجه الجديد والحديث للحكومة الرقمية، بالإضافة إلى التحول الرقمي الذكي، وسيتم اختبار الفرضيات الفرعية على النحو الآتي:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدور الحكومة الرقمية في دعم الإطار التشريعي والقانوني للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية بدرجة تزيد عن المستوى الافتراضي (60%).

يبين جدول (8) أن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي فإننا نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل لأن المتوسط الحسابي لآراء عينة البحث حول دور الحكومة الرقمية في دعم الإطار التشريعي والقانوني للتحول الرقمي الذكي لا يساوي (60%) (يختلف عن المتوسط الافتراضي)، ولمعرفة اتجاه الاختلاف هل يزيد أو ينقص عن المستوى الافتراضي، تم مقارنة المتوسط الحسابي مع الدرجة الافتراضية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.98) بوزن نسبي (79.62%) ما يعني أن المتوسط الحسابي لآراء المبحوثين زاد عن المستوى الافتراضي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة وتأكيدا على دور الحكومة الرقمية في دعم الإطار التشريعي والقانوني للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية.

ويعزو الباحثان ذلك إلى عدة أسباب أهمها التقدم التكنولوجي الذي شهدته فلسطين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث تم تحسين البنية التحتية لشبكات الانترنت والاتصالات وتوفير سرعة واستقرار عاليين، بالإضافة إلى ذلك، قامت المؤسسات الوزارات الحكومية في فلسطين بدعم الإطار التشريعي والقانوني لتتوافق مع متطلبات تطبيق الحكومة الرقمية، وقد تم سن تشريعات وقانونين وأنظمة جديدة لتلائم تطبيق التحول الرقمي، كما أن التحول للحكومة الرقمية يوفر العديد من الفوائد للوزارات الحكومية مثل توفير تكاليف التشغيل والصيانة، وزيادة المرونة والقدرة على التوسع، وتحسين أداء النظام وسرعة الاستجابة للمستفيدين، هذه الفوائد تجعل الحكومة الرقمية خياراً جذاباً للوزارات الفلسطينية لتحسين كفاءتها وتعزيز تقديم الخدمات للمواطنين الكترونياً.

وبشكل عام، يمكن القول إن توفر الإطار القانوني والتشريعي اللازمان يعززان استعداد القطاع الحكومي الفلسطيني لتطبيق الحكومة الرقمية ويمكنه الاستفادة من فوائدها لتحسين أداء الدوائر الحكومية وتقديم خدمات أفضل للمواطنين.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (لبد، 2016)، بينما اختلفت مع دراسة كل من (ربيع، وسيدهم، 2023) و(شنن، 2023) و(الرابغي، 2022) و(الشيشي، 2020) و(ALabdallat, 2020) و(Gupta, et al., 2019) و(الحسبان، والحايك، 2017).

جدول (8) نتائج اختبار (T) في حالة عينة واحدة حول دور الحكومة الرقمية في دعم الإطار التشريعي والقانوني للتحول الرقمي الذكي

المتوسط الحسابي (Mean)	3.99	الوزن النسبي	80.00%
الانحراف المعياري (Std. Deviation)	0.48	الخطأ المعياري (Std. Error Mean)	0.083
قيمة (T) المحسوبة[1]	11.92	درجات الحرية (df)[2]	33
متوسط الفرق (Mean Difference)	0.98	القيمة الاحتمالية (Sig)	0.000

* المستوى الافتراضي يمثل الدرجة المتوسطة (3) والتي تمثل (60%).

– الفرضية الفرعية الثانية: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدور الحكومة الرقمية في دعم البيئة الفنية والتقنية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية بدرجة تزيد عن المستوى الافتراضي (60%).

يبين جدول (9) أن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي فإننا نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل لأن المتوسط الحسابي لآراء عينة البحث حول الحكومة الرقمية ودورها في دعم البيئة الفنية والتقنية للتحول الرقمي الذكي لا يساوي (60%) (يختلف عن المتوسط الافتراضي)، ولمعرفة اتجاه الاختلاف هل يزيد أو ينقص عن المستوى الافتراضي، تم مقارنة المتوسط الحسابي مع الدرجة الافتراضية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.14) بوزن نسبي (82.80%) ما يعني أن المتوسط الحسابي لآراء المبحوثين زاد عن المستوى الافتراضي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة وتأكيدا على وجود دور الحكومة الرقمية في دعم البيئة الفنية والتقنية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية.

(1) قيمة ت المحسوبة = متوسط الفرق ÷ متوسط الخطأ المعياري.

(2) درجة الحرية = عدد المشاهدات الكلية للعينة – 1.

ويعزو الباحثان ذلك إلى أن معظم الوزارات تعتمد في العادة على إجراءات روتينية يصعب معها إدخال تغييرات فنية وتقنية في نطاق عمل الأنظمة الإلكترونية والتي قد تؤثر على تطبيق الحكومة الرقمية، علاوة على ذلك، فإن التطورات المتسارعة في المجال التكنولوجي قد ترفع من حدة التحديات الفنية والتقنية التي تقف حائلاً أمام التحول الرقمي.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (لبد، 2016) و(الحسبان، والحايك، 2017)، بينما اختلفت مع دراسة كل من (ربيع، وسيدهم، 2023) و(الهادي، 2021) و(شنن، 2023) و(الرابغي، 2022) و(الشيشي، 2020) و(ALabdallat, 2020) و(Gupta, et al., 2019).

جدول (9) نتائج اختبار (T) في حالة عينة واحدة حول دور الحكومة الرقمية في دعم البيئة الفنية والتقنية للتحول الرقمي الذكي

المتوسط الحسابي (Mean)	4.15	الوزن النسبي	82.78%
الانحراف المعياري (Std. Deviation)	0.55	الخطأ المعياري (Std. Error Mean)	0.096
قيمة (t) المحسوبة	8.69	درجات الحرية (df)	32
متوسط الفرق (Mean Difference)	1.12	القيمة الاحتمالية (Sig)	0.000

* المستوى الافتراضي يمثل الدرجة المتوسطة (3) والتي تمثل (60%).

– الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدور الحكومة الرقمية في دعم البرامج والتطبيقات المركزية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية بدرجة تزيد عن المستوى الافتراضي (60%).

يبين جدول (10) أن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي فإننا نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل لأن المتوسط الحسابي لآراء عينة البحث حول دور الحكومة الرقمية في دعم البرامج والتطبيقات المركزية للتحول الرقمي الذكي لا يساوي (60%) (يختلف عن المتوسط الافتراضي)، ولمعرفة اتجاه الاختلاف هل يزيد أو ينقص عن المستوى الافتراضي، تم مقارنة المتوسط الحسابي مع الدرجة الافتراضية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.99) بوزن نسبي (79.92%) ما يعني أن المتوسط الحسابي لآراء المبحوثين زاد عن المستوى الافتراضي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة وتأكيدا على دور الحكومة الرقمية في دعم البرامج والتطبيقات المركزية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية ويعزو الباحثان ذلك إلى أن

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية تدعم تطبيق الحكومة الرقمية من خلال تطبيق البرامج على مستوى جميع الوزارات التي تساعد على التحول الرقمي.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (Gupta, et al., 2019) و(الحسبان، والحايك، 2017)، بينما اختلفت مع دراسة كل من (ربيع، وسيدهم، 2023) و(الهادي، 2021) و(شنن، 2023) و(الرابغي، 2022) و(الشيشي، 2020) و(ALabdallat, 2020) و(Gupta, et al., 2019) و(لبد، 2016).

جدول (10) نتائج اختبار (T) في حالة عينة واحدة حول دور الحكومة الرقمية في دعم البرامج والتطبيقات المركزية للتحول الرقمي الذكي

المتوسط الحسابي (Mean)	4.00	الوزن النسبي	79.90%
الانحراف المعياري (Std. Deviation)	0.66	الخطأ المعياري (Std. Error Mean)	0.12
قيمة (t) المحسوبة	8.67	درجات الحرية (df)	32
متوسط الفرق (Mean Difference)	0.99	القيمة الاحتمالية (Sig)	0.000

* المستوى الافتراضي يمثل الدرجة المتوسطة (3) والتي تمثل (60%).

– الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدور الحكومة الرقمية في دعم قاعدة البيانات المركزية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية بدرجة تزيد عن المستوى الافتراضي 60%.

يبين جدول (11) أن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي فإننا نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل لأن المتوسط الحسابي لآراء عينة البحث حول دور الحكومة الرقمية في دعم قاعدة البيانات المركزية للتحول الرقمي الذكي لا يساوي (60%) (يختلف عن المتوسط الافتراضي)، ولمعرفة اتجاه الاختلاف هل يزيد أو ينقص عن المستوى الافتراضي، تم مقارنة المتوسط الحسابي مع الدرجة الافتراضية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.84) بوزن نسبي (76.82%) ما يعني أن المتوسط الحسابي لآراء المبحوثين زاد عن المستوى الافتراضي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة وتأكيدا على دور الحكومة الرقمية في دعم قاعدة البيانات المركزية للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية.

ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الإدارة العامة للمعلوماتية والحكومة الذكية التابعة لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية تقوم بإدارة قاعدة البيانات الحكومية والتي تدعم نجاح الحكومة الرقمية وتدعم التحول الرقمي الذكي في الوزارات والمؤسسات الحكومية.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (Gupta, et al., 2019)، بينما اختلفت مع دراسة كل من (ربيع، وسيدهم، 2023) و(الحسبان، والحايك، 2017) و(الهادي، 2021) و(شنن، 2023) و و(لبد، 2016) و(الرابغي، 2022) و(الشيشي، 2020) و ALabdallat, (2020) و(Gupta, et al., 2019).

جدول (11) نتائج اختبار (T) في حالة عينة واحدة حول دور الحكومة الرقمية في دعم قاعدة البيانات المركزية للتحول الرقمي الذكي

المتوسط الحسابي (Mean)	3.85	الوزن النسبي	76.86%
الانحراف المعياري (Std. Deviation)	0.84	الخطأ المعياري (Std. Error Mean)	0.15
قيمة (t) المحسوبة	5.82	درجات الحرية (df)	32
متوسط الفرق (Mean Difference)	0.84	القيمة الاحتمالية (Sig)	0.000

* المستوى الافتراضي يمثل الدرجة المتوسطة (3) والتي تمثل (60%).

– الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدور الحكومة الرقمية في دعم خطة تأهيل الكادر البشري اللازم للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية بدرجة تزيد عن المستوى الافتراضي 60%.

يبين جدول (11) أن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي فإننا نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل لأن المتوسط الحسابي لآراء عينة البحث حول لدور الحكومة الرقمية في دعم خطة تأهيل الكادر البشري اللازم للتحول الرقمي الذكي لا يساوي (60%) (يختلف عن المتوسط الافتراضي)، ولمعرفة اتجاه الاختلاف هل يزيد أو ينقص عن المستوى الافتراضي، تم مقارنة المتوسط الحسابي مع الدرجة الافتراضية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.84) بوزن نسبي (76.82%) ما يعني أن المتوسط الحسابي لآراء المبحوثين زاد عن المستوى الافتراضي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة وتأكيدا على دور الحكومة الرقمية في دعم خطة تأهيل الكادر البشري اللازم للتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية.

ويعزو الباحثان ذلك إلى أن اعتماد الحكومة الرقمية يتطلب تطوير الخبرات والتدريب للكوادر البشرية، وتبادل المعرفة والخبرات العالمية في هذا المجال، وتعزيز القدرات والكفاءات القدرة على التعامل مع التقنيات الحديثة من أجل دعم التحول الرقمي واستخدامه بشكل آمن وفعّال في القطاع الحكومي.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (ربيع، وسيدهم، 2023) و(شنن، 2023)، بينما اختلفت مع دراسة كل من و(الحسبان، والحايك، 2017) و(Gupta, et al., 2019) و(الهادي، 2021) و(لبد، 2016) و(الرابغي، 2022) و(الشيشي، 2020) و(ALabdallat,2020).

جدول (11) نتائج اختبار (T) في حالة عينة واحدة حول دور الحكومة الرقمية في دعم خطة تأهيل الكادر البشري اللازم للتحول الرقمي الذكي

المتوسط الحسابي (Mean)	3.97	الوزن النسبي	72.98%
الانحراف المعياري (Std. Deviation)	0.86	الخطأ المعياري (Std. Error Mean)	0.22
قيمة (t) المحسوبة	5.94	درجات الحرية (df)	32
متوسط الفرق (Mean Difference)	0.89	القيمة الاحتمالية (Sig)	0.000

* المستوى الافتراضي يمثل الدرجة المتوسطة (3) والتي تمثل (60%).

وللوصول إلى نتيجة الفرضية الرئيسة والتي تنص على "يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لدور الحكومة الرقمية في دعم خطط التحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية"، تم النظر إلى نتائج الفرضيات الفرعية الخمسة والتي من خلالها يمكن الإجابة على الفرضية الرئيسة، ويبين الجدول (12) ملخصاً للنتائج.

جدول (12) استخلاص نتائج الفرضية الرئيسة

م	الفرضية	النتيجة
1.	دور الحكومة الرقمية في دعم الإطار التشريعي والقانوني للتحول الرقمي الذكي.	يوجد
2.	دور الحكومة الرقمية في دعم البيئة الفنية والتقنية للتحول الرقمي الذكي.	يوجد
3.	دور الحكومة الرقمية في دعم البرامج والتطبيقات المركزية للتحول الرقمي الذكي.	يوجد
4.	دور الحكومة الرقمية في دعم قاعدة البيانات المركزية للتحول الرقمي الذكي.	يوجد
5.	دور الحكومة الرقمية في دعم خطة تأهيل الكادر البشري اللازم للتحول الرقمي الذكي	يوجد

يبين الجدول السابق نتائج الفرضيات الفرعية الخمسة والتي من خلالها يمكن استخلاص نتيجة الفرضية الرئيسة، حيث تبين أن القطاع الحكومي الفلسطيني مهيأ إلى درجة كبيرة لتطبيق الحكومة الرقمية لدعم التحول الرقمي الذكي.

ويعزو الباحثان ذلك إلى أولاً، دور الحكومة الرقمية في دعم الإطار التشريعي والقانوني، حيث يتعين على القطاع الحكومي الفلسطيني التوافق مع اللوائح والتشريعات والقوانين المتعلقة بالتحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية. ثانياً، تتمتع المؤسسات والدوائر الحكومية في فلسطين بتوفر الامكانيات الفنية والتقنية لاستخدام الحكومة الرقمية مما يساعد ذلك التحول الرقمي. ثالثاً، يمكن للحكومة الرقمية تحسين ودعم البرامج والتطبيقات في القطاع الحكومي، كما يمكن للمؤسسات والوزارات الفلسطينية القيام بدعم التحول الرقمي الذكي والاستجابة السريعة لتوفير احتياجات الموظفين من الخدمات الإلكترونية. رابعاً، تتميز الحكومة الرقمية بقدرتها على توفير قواعد البيانات المركزية لدعم تطبيقات التحول الرقمي. خامساً، يتطلب لتعزيز استخدام الحكومة الرقمية تدريب الموارد البشرية لرفع كفاءتهم وقدراتهم على دعم التحول الرقمي.

النتائج والتوصيات:

أولاً: نتائج الدراسة

يمكن استخلاص أهم النتائج وتلخيصها على النحو الآتي:

1. يوجد علاقة طردية وكبيرة للحكومة الرقمية في دعم (الإطار التشريعي والقانوني، البيئة الفنية والتقنية، البرامج والتطبيقات المركزية، قاعدة البيانات المركزية، خطة تأهيل الكادر البشري) للتحول الرقمي الذكي في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
2. تقوم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية بإعداد الهيكل التنظيمي للإدارة العامة للحكومة الرقمية المنفذة والمشرفة على المشروع وتم اعتماده ضمن هيكليتها.
3. تقوم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية بوضع اللوائح التنفيذية لقانون المعاملات الرقمية الخاص بتطبيق الحكومة الرقمية الذي تم مناقشته وإقراراه من قبل المجلس التشريعي.
4. تعمل الوزارة على بناء وتطوير البرمجيات وقواعد البيانات باستخدام التقنيات الحديثة بالتنسيق مع الجهات المختصة بالوزارات الأخرى من خلال وضع السياسات والمعايير والمواصفات الفنية اللازمة لأنظمة تكنولوجيا المعلومات والخدمات الإلكترونية الحكومية.
5. تحرص الوزارة على تسهيل الحصول على الخدمات الإلكترونية من خلال توفير خدمة إنشاء وإدارة الحساب الالكتروني (نظام الدخول الموحد)، حيث يمكن المواطنين والموظفين الدخول من خلاله إلى جميع الخدمات الإلكترونية الحكومية.

6. تشارك الوزارة في تدريب وتأهيل الموارد البشرية تدريباً متخصصاً في كيفية التعامل مع وسائط التقنيات المعاصرة لتهيئة بيئة العمل للانطلاق نحو برنامج الحكومة الرقمية من أجل دعم خطط التحول الرقمي الذكي في الوزارات الحكومية.

ثانياً: التوصيات:

بناءً على النتائج السابقة يوصى الباحثان بالتوصيات التالية:

1. العمل على تطبيق الحكومة الرقمية في الوزارات الفلسطينية من أجل رفع مستوى جوده الخدمات الحكومية المقدمة من خلال زيادة نطاق إتاحة تلك الخدمات عبر الوسائط الرقمية المختلفة مع زيادة سرعة تقديمها تلك الخدمات بأعلى مستوى من الموثوقية والأمان.

2.القيام بإعداد استراتيجية وطنية للتحول للحكومة الرقمية تلائم البيئة الفلسطينية من خلال تحديد التحديات والصعوبات التي قد تواجه القطاع الحكومي.

3. العمل على إعداد الكوادر البشرية من خلال التدريب الكافي باعتبارهم الأداة التي تساهم في تنفيذ برنامج الحكومة الرقمية بالقطاع الحكومي خاصة في الوزارات والدوائر الحكومية.

4. ضرورة سن التشريعات والقوانين والإرشادات المناسبة والواضحة الخاصة بتطبيق الحكومة الرقمية والتي يجب أن تضع أسس تواكب التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والإنترنت اللازمة للتحول الرقمي الذكي.

5. ضرورة عقد المزيد من المؤتمرات وورش العمل والندوات العلمية التطبيقية بشأن كيفية الاستفادة من الحكومة الرقمية في تعزيز تطبيق الحكومة الرقمية في الوزارات الفلسطينية لمواكبة متطلبات عصر الرقمنة.

6. إجراء المزيد من الأبحاث العلمية حول الحكومة الرقمية وعلاقتها بالخدمات الإلكترونية، والتكنولوجيا المالية، والشمول المالي، والذكاء الاصطناعي.

المراجع:

1. الرابغي، ريم علي محمد، (2022)، الحكومة الرقمية في ضوء برامج التحول الرقمي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030: هيئة الحكومة الرقمية أنموذجاً، المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات، المجلد1، العدد 2، 15-62.

2. محمد، محمد الهادي، (2021)، تحديات واستراتيجيات التحول الرقمي للمصالح الحكومية ومنشآت الأعمال، مجلة كمبيونت، العدد 24، 1-13.

3. الحسبان، دعاء أحمد، الحايك، وئام يحيى، (2017)، التحديات والفرص المؤثرة على نجاح الحكومة الإلكترونية بالأردن، مجلة العلوم الهندسية وتكنولوجيا المعلومات، المجلد1، العدد2، 58-71.

3. لبد، خالد علي، (2016)، مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

4. الشيشي، رامز صلاح عبد الإله، (2020)، استراتيجية التحول الرقمي في الدولة المصرية وسبل تعزيز تطبيقات الذكاء الاصطناعي، كلية السياسية والاقتصاد، جامعة السويس، مصر، يمكن استرجاعه على الموقع الإلكتروني:https://www.researchgate.net/publication/346931092

5. شنن، علي عباس، (2023)، أثر التحول الرقمي على شفافية التقارير المالية في ضوء الإصدارات المهنية المعاصرة-دراسة ميدانية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، مجلد4 ، العدد 1، 200-230.

6. ربيع، أسامة وجدي، سيدهم، عاطف حبيب، (2023)، التحول الرقمي في ظل رؤية مصر 2030 (دراسة تحليلية مقارنة لخدمات الحكومة الإلكترونية)، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد 4، العدد 2، 358- 433.

7. خيرة، الداوي، وأحمد، لعمي، (2012)، مراحل ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية. مجلة المؤسسة، العدد الأول، المجلد الأول، 55- 70.

8. عبد النبي، زين الدين عبد الهادي، (2008)، العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية الفلسطينية المرجوة والأداء من منظور الوكلاء والمديرين العامين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.

9. آل صمع، علي بن صالح، (2018)، التحول الرقمي كمرتكز استراتيجي لقيادة التحول الاقتصادي، تم استرجاعه بتاريخ 2023/10/15 على الموقع الإلكتروني:
https://www.mile.org/images/2018/citc.pdf

10. Gupta, A., Suri, P. K., and Singh, R. K. (2019). Analyzing the interaction of barriers in e-governance implementation for effective service quality: Interpretive structural modeling approach. Business Perspectives and Research, 7(1), 59-75.

11. Alabdallat, W. M. (2020). Toward a mandatory public e-services in Jordan. Cogent Business & Management, 7(1), 162- 172.