

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى ...

❁ لِكَيْلَا تَأْسَوْا عَلَىٰ مَا فَاتَكُمْ وَلَا

تَفْرَحُوا بِمَا آتَاكُمْ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ

مُخْتَالٍ فَخُورٍ ❁

صدق الله العظيم

الآية 23 سورة الحديد

الإهداء

إلى من تحمل مشقة الصبر والكفاح من أجلي والدي العزيز

إلى من كانت دعواتها نبراس يضيء لي الطريق والدتي

العزيزة

إلى من خطت طريق حلمي وسقتني الأمل زوجتي

الغالية

إلى من بدعمهم وتشجيعهم أزهو وأفخر أخوتي

الأعزاء

إلى فلذة كبدي ولدي مؤمن

إلى من أجاهد لأجله وطني العزيز

إلى رفاق الدرب الأوفياء أصدقائي

أهدي ثمرة جهدي

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على رسول الهدى والمحبة سيدنا وقودتنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين .

❖ قَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَصْلِحْ لِي فِي ذُرِّيَّتِي إِنِّي تُبْتُ إِلَيْكَ وَإِنِّي مِنَ الْمُسْلِمِينَ ❖ صدق الله العظيم

بعد أن أنهيت هذه الدراسة فإنه لمن دواعي سروري أن أتقدم بوافر الشكر وعظيم الإمتنان إلى حكومة بلدي الأردن ممثلة بوزارة الداخلية و بلدي الثاني السودان ممثلة بكلية الدراسات العليا في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، ذلك الصرح الشامخ شموخ أساتذته ، الذي نفتخر به كثيراً لأننا نهلنا من معينه الذي لا ينضب ، على المنحة الدراسية التي منحوني إياها للحصول على درجة الدكتوراه في الإدارة العامة أملاً أن أكون عند حسن ضن الجميع .

كما أنه يسعدني أن أتقدم بخالص الشكر وعظيم الإمتنان إلى أستاذي ومعلمي الدكتور موسى حسب الرسول على تكرمه بالإشراف على أطروحتي ، ولتوجيهاته ودعمه المتواصل الذي أسهم في وصول هذه الأطروحة إلى هذا المستوى .

كما ويسعني أن أتقدم بعميق الشكر وأصدقه إلى أساتذتي أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بمناقشة أطروحتي وعلى ما أبدوه من ملاحظات كان لها أطيّب الأثر في إثراء هذه الدراسة .

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر إلى الأساتذة الأعزاء الذين قاموا بتحكيم استبانة الدراسة حيث كان لملاحظاتهم الفضل في تحقيق الصدق الظاهري لأداة الدراسة .
كما أوجه شكري وامتناني لكل من ساهم بتقديم المعلومات لي أثناء البحث وأخص بالذكر الأخت العزيزة سوسن تقالي من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على حسن المعاملة والتعاون المجزي الذي أبدته لي أثناء البحث عن المعلومات فقد كان لتعاونها ثمرة طيبة في هذه الدراسة.

ولا أنسى أن أوجه شكري وتقديري ومحبي لوالدي وأخوتي الأعزاء ولزوجتي العزيزة لما أبدته لي من مساعدة وتشجيع ووقوفها جانبي أثناء دراستي ، ولتحملها مشقة غيابي ..
كما وأتقدم بعظيم الشكر والتقدير والمحبة من أخوتي الأعزاء الذين وقفوا بجاني في بلدي الحبيب السودان ، حيث ضربوا مثلاً عظيماً في الكرم والأصالة التي وجدت في بيوتهم وفي قلوبهم التي امتلأت حباً لي ... وأقول لهم لن أنساكم ولن أنسى جميلكم .
جزاهم الله جميعاً عني كل خير

معاذ الذنبيات

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في التطبيق الناجح للحكومة الإلكترونية في الأردن من وجهة نظر موظفي تكنولوجيا المعلومات في مراكز الوزارات الأردنية ، واقتراح نموذج للارتقاء بكفاءة وفعالية تطبيق الحكومة الإلكترونية. من خلال إجراء دراسة تحليلية لعدد من مؤسسات القطاع العام التي ترتبط بالشبكة الآمنة لبوابة الحكومة الإلكترونية ، بالإضافة إلى اقتراح عدد من المؤشرات للوقوف على مستوى الجاهزية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في ضوء بعض المعايير المستخدمة عالمياً.

ولأغراض هذه الدراسة تم بناء استبانة لقياس المتغيرات المستقلة (المتطلبات الرئيسية) والوسيطة (عوامل النجاح ، عوامل الفشل، الفوائد المدركة) والتابعة (الكفاءة والفعالية) في نموذج الدراسة ، كما اعتمدت الدراسة على المقابلة الشخصية لعدد من

القائمين على مشروع الحكومة الإلكترونية للحصول على المعلومات والبيانات والوثائق التي تساهم في دراسة الحالة .

وتمثل مجتمع الدراسة في كافة الوزارات والمؤسسات الحكومية المرتبطة مع الشبكة الآمنة لبوابة الحكومة الإلكترونية و عددها (18) وزارة ومؤسسة حتى نهاية عام (2007)، حيث تم اختيار (14) وزارة ومؤسسة لتطبيق الدراسة عليها ، وتألفت وحدة المعاينة من الموظفين الفنيين العاملين في وحدات الحكومة الإلكترونية في الوزارات والمؤسسات المبحوثة والبالغ عددهم وفقاً للمسح الأولي الذي أجراه الباحث لعينة الدراسة (115) موظفاً وموظفة.

واستخدم الباحث عدداً من الأساليب الإحصائية من أجل تحليل اجابات المبحوثين على فقرات الإستبيان واختبار الفرضيات وتطبيق النموذج المقترح وكان من أهمها الإحصاءات الوصفية والانحدار المتعدد والتدريجي وأسلوب تحليل المسار . وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها :

1. توافر مستوى مقبول من الجاهزية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن وفقاً للمؤشرات المقترحة ووفقاً للمؤشرات العالمية .
2. توافر مستوى عالي من المتطلبات الرئيسية وعوامل النجاح والفوائد المدركة من تطبيق الحكومة الإلكترونية وفقاً لتقديرات المبحوثين .
3. توافر مستوى عالي من من الكفاءة والفعالية في تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المبحوثين ووفقاً للمؤشرات المقترحة .
4. أظهرت الدراسة التأثير المعنوي لمتطلبات التأهيل والتوعية والمتطلبات التكنولوجية والمالية والتشريعية في تعزيز عوامل النجاح والحد من عوامل الفشل .
5. وضعت الدراسة المسار الأفضل للارتقاء بكفاءة وفعالية الحكومة الإلكترونية من خلال تطبيق النموذج المقترح وهو: المتطلبات الرئيسية ← عوامل النجاح ← الفوائد المدركة ← الكفاءة ← الفعالية.

وفي ضوء النتائج التي أظهرتها الدراسة تم التوصل إلى جملة من التوصيات كان من أهمها : الإسراع في ربط المؤسسات الحكومية مع الشبكة الآمنة لبوابة الحكومة الإلكترونية والتوسع في الخدمات المقدمة إلكترونياً ، واتخاذ الإجراءات المناسبة التي تساعد في رفع مستوى الوعي الإلكتروني ومستوى المشاركة الإلكترونية بين أفراد المجتمع . وإعطاء المزيد من الاهتمام بالتشريعات الإلكترونية ، وكذلك الانتباه إلى تأثير المتطلبات الأمنية بحيث يتم وضع الإجراءات الأمنية بعناية ودقة بالشكل الذي يحقق الغرض المطلوب دون مغالاة ، كما يوصي الباحث بتطبيق نموذج الدراسة لغايات رفع الكفاءة والفعالية في الحكومة الإلكترونية.

ABSTRACT

This study aimed to identify factors influencing the successful application of e-government in Jordan from the viewpoint of information technology staff in positions of the Jordanian ministries and public sector institutions, and propose

a model to improve efficiency and effectiveness of the application of e-government. Through an analytical study of a number of public sector institutions linked to the network of safe for e-government portal, in addition to propose a number of indicators to determine the level of readiness for the application of e-government in light of some of the criteria used globally. For purposes of this study a questionnaire was made to measure independent variables (the main requirements ,success factors, factors failure, the perceived benefits) and the dependent variables (efficiency and effectiveness) in the model study, also adopted a study on personal interview to a number of providers of e-government project to obtain information, data and The documents that contribute to the case study.

The study society in all ministries and government institutions connected with the network safe for e-government portal their number a (18) Ministry and the Foundation until the end of the year (2007), which has been selected (14) from their for the application of the study, the sampling unit consisted of professionals working in units E-government ministries and institutions discussed numbered according to the first a survey conducted by researcher to study sample (115) staff officer.

The researcher used a number of statistical methods for the analysis of the sample answers about paragraphs of the questionnaire and testing hypotheses and the application of the model proposed was the most important descriptive statistics, multiple and stepwise regression and path analysis approach.

The study found a number of results was as follows:

1. The availability of an acceptable level of readiness for the application of e-government in Jordan, according to the proposed indicators and in accordance with the global indices.
2. Availability of high-level requirements and key success factors and benefits perceived by the application of e-government, according to estimates by interviewees.
3. Availability of a high level of efficiency and effectiveness in implementing e-government from the viewpoint of interviewees According to the proposed indicators.

4. The study showed the significance influence of education and qualification requirements, and technological requirements, financial and legislative requirements in the promotion of success factors and the reduction factor of failure.

5. The study put the best path to upgrade the efficiency and effectiveness of e-

government through the application of proposed model: the key requirements → success factors → perceived benefits → efficiency → effectiveness.

In light of the results shown by the study was reached among the recommendations was the following: acceleration to link government institutions with secure Web portal for e-government and the expansion of services provided electronically, and to take appropriate actions which will help to raise awareness of electronic and the level of electronic participation among members of society. And giving more attention to electronic legislation, as well as attention to the impact of security requirements, so as to develop security procedures carefully and accurately manner that achieves its purpose without exaggeration, as a researcher recommends applying the study model to enhancing the efficiency and effectiveness in e-government.

قائمة محتويات الدراسة

الصفحة	الموضوع
أ	الآية القرآنية
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د+هـ	ملخص الدراسة باللغة العربية
و+ز	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية Abstract

الصفحة	الموضوع
ح+ط+ي+ك	قائمة المحتويات
ل+م+ن+س ع+	قائمة الجداول
ف	قائمة الأشكال
ف	قائمة الملاحق
1-22	الباب الأول : الإطار العام للدراسة
1-8	الفصل الأول: الفصل التمهيدي للدراسة.
1	المقدمة
3	مشكلة الدراسة.
5	أهمية الدراسة.
6	أهداف الدراسة.
7	حدود الدراسة ومحدداتها
9-22	الفصل الثاني : النموذج المقترح : نموذج الإرتقاء بالكفاءة والفعالية في تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن .
10	مدخل النموذج
10	نموذج Giehoya
13	النموذج المقترح
18	المعايير المستخدمة في قياس الكفاءة والفعالية
20	فرضيات النموذج المقترح
21	التعريفات الإجرائية
23-145	الباب الثاني : الإطار النظري للدراسة
110 - 23	الفصل الثالث: الثورة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.
23	مقدمة في الثورة الإلكترونية القادمة : البيئة الافتراضية للحكومة

الصفحة	الموضوع
	الإلكترونية
27	العالم الإلكتروني
35	الإنترنت
37	الحكومة الإلكترونية : النشأة والمفهوم
40	تداعيات التحول نحو الحكومة الإلكترونية
42	الفوائد المرجوة من الحكومة الإلكترونية
45	سلبيات الحكومة الإلكترونية
46	رؤية الحكومة الإلكترونية
48	استراتيجية الحكومة الإلكترونية
52	أهداف الحكومة الإلكترونية
53	الصعوبات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية
61	نماذج تطبيق الحكومة الإلكترونية
62	مراحل تأسيس الحكومة الإلكترونية
73	المتطلبات الرئيسة لتطبيق الحكومة الإلكترونية
77	عائلة الحكومة الإلكترونية
79	الخصوصية وأمن المعلومات
84	الفوائد التي تحققها خصوصية المعلومات
85	المخاطر التي تهدد الخصوصية في ظل البيئة الرقمية
87	استراتيجيات أمن المعلومات
88	أمن نظم المعلومات
90	أمن الشبكات
91	الإدارة الإلكترونية ومفاهيم الفكر الإداري الحديث
91	الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية

الصفحة	الموضوع
94	الإدارة الإلكترونية والبيروقراطية
97	الإدارة الإلكترونية وإدارة الجودة الشاملة
98	الإدارة الإلكترونية وتحسين الإجراءات
104	الإدارة الإلكترونية وتحقيق الكفاءة والفعالية
106	الكفاءة والفعالية : المفهوم ومداخل القياس
145- 111	الفصل الرابع : الدراسات السابقة
111	الدراسات التي تناولت الإستراتيجيات ومتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية
116	الدراسات التي تناولت المعوقات الرئيسة التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية
122	الدراسات التي تناولت الآثار الإيجابية والسلبية لتطبيق الحكومة الإلكترونية
132	الدراسات التي تناولت تبني- الأفراد وقبولهم واتجاهاتهم نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية
141	أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
143	جدول تحليل الدراسات السابقة
146-187	الباب الثالث : الإطار المنهجي للدراسة
146-157	الفصل الخامس: المنهج والطريقة والإجراءات
146	أسلوب الدراسة ومنهجها
147	مجتمع الدراسة وعينتها
148	وحدة المعاينة
150	مصادر جمع المعلومات
150	أداة الدراسة

الصفحة	الموضوع
153	اختبار الصدق والثبات لأداة الدراسة
155	الأساليب الإحصائية المستخدمة
158-187	الفصل السادس : دراسة الحالة : الحكومة الإلكترونية في الأردن
158	مقدمة
158	الرؤى والرسالة والأهداف
160	الجدوى الإقتصادية للحكومة الإلكترونية في الأردن
162	جاهزية الحكومة الإلكترونية الأردنية
163	مرتكزات الحكومة الإلكترونية الأردنية
167	عوامل النجاح والفشل في الحكومة الإلكترونية الأردنية
168	أهم المنجزات في الحكومة الإلكترونية الأردنية
173	المؤشرات المفسرة لجاهزية الحكومة الإلكترونية الأردنية
186	المؤشرات الرئيسية في قطاع الإتصالات في الأردن
188-281	الباب الرابع : الدراسة الميدانية
188-207	الفصل السابع : عرض البيانات وتحليلها
188	عرض البيانات
191	المعالجة الإحصائية
208	اختبار الفرضيات
208-281	الفصل الثامن : الخاتمة
264	مناقشة النتائج
276	التوصيات
282-300	قائمة المصادر
282	المصادر باللغة العربية
291	المصادر باللغة الإنجليزية

الصفحة	الموضوع
301-314	الملاحق
301	ملحق رقم (1) استبانة الدراسة قبل التحكيم
307	ملحق رقم (2) استبانة الدراسة بعد التحكيم
314	ملحق رقم (3) أسماء السادة المحكمين

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1	مسائل الحكومة الإلكترونية وفقاً لنموذج Eric & Dillon	77
2	الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية	93
3	أثر استخدام الأساليب الإلكترونية في إجراءات العمل وعملياته	100
4	جدول تحليل الدراسات السابقة	143
5	توزيع أفراد العينة حسب المؤسسات المبحوثة	149
6	معامل كرمباخ ألفا لأبعاد الإستبانة	154
7	نسبة الانتشار لخدمات الإتصالات في الأردن خلال الفترة 2000 - 2006	187
8	التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية	188
9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (t) لاختبار مستوى تقدير المبحوثين لتوافر المتطلبات التشريعية	192
10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (t) لاختبار مستوى تقدير المبحوثين لتوافر المتطلبات التكنولوجية	193
11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (t) لاختبار مستوى تقدير المبحوثين لتوافر المتطلبات الأمنية	194
12	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (t) لاختبار	195

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
	مستوى تقدير المبحوثين لتوافر المتطلبات ١ التأهيل والتوعية	
13	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (t) لاختبار مستوى تقدير المبحوثين لتوافر المتطلبات المالية	196
14	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (t) لاختبار مستوى تقدير المبحوثين لتوافر الدعم الإداري	197
15	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (t) لاختبار مستوى تقدير المبحوثين لتوافر الثقافة الإلكترونية	198
16	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (t) لاختبار مستوى تقدير المبحوثين لتوافر إمكانية الاستخدام	199
17	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (t) لاختبار مستوى تقدير المبحوثين لتوافر الرؤيا والإستراتيجية	200
18	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (t) لاختبار مستوى تقدير المبحوثين لتوافر تخلف الإجراءات	201
19	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (t) لاختبار مستوى تقدير المبحوثين لتوافر مقاومة التغيير	202
20	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (t) لاختبار مستوى تقدير المبحوثين لتوافر عدم التنسيق	203
21	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (t) لاختبار مستوى تقدير المبحوثين لتوافر عدم كفاية المخصصات	204
22	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (t) لاختبار مستوى تقدير المبحوثين لتوافر الفوائد المدركة	205
23	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (t) لاختبار	207

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
	تقدير المبحوثين لمستوى الكفاءة	
24	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (t) لاختبار تقدير المبحوثين لمستوى الفعالية	209
25	نتائج اختبار معامل الالتواء (Skewness) لمتغيرات الدراسة	211
26	نتائج تقدير تباين الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (كفاءة الحكومة الإلكترونية)	212
27	نتائج اختبار أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع (كفاءة الحكومة الإلكترونية)	213
28	نتائج تقدير تباين الانحدار التدريجي للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (كفاءة الحكومة الإلكترونية)	214
29	نتائج تقدير تباين الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (فعالية الحكومة الإلكترونية)	215
30	نتائج اختبار أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع (فعالية الحكومة الإلكترونية)	216
31	نتائج تقدير تباين الانحدار التدريجي للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (فعالية الحكومة الإلكترونية)	217
32	نتائج تقدير تباين الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (الدعم الإداري للحكومة الإلكترونية)	218
33	نتائج اختبار أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع (الدعم الإداري للحكومة الإلكترونية)	219
34	نتائج تقدير تباين الانحدار التدريجي للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (الدعم الإداري للحكومة الإلكترونية)	220

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
35	نتائج تقدير تباين الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (الثقافة الإلكترونية)	221
36	نتائج اختبار أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع (الثقافة الإلكترونية)	222
37	نتائج تقدير تباين الانحدار التدريجي للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (الثقافة الإلكترونية)	223
38	نتائج تقدير تباين الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (إمكانية الاستخدام للحكومة الإلكترونية)	224
39	نتائج اختبار أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع (إمكانية الاستخدام للحكومة الإلكترونية)	225
40	نتائج تقدير تباين الانحدار التدريجي للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (إمكانية الاستخدام للحكومة الإلكترونية)	226
41	نتائج تقدير تباين الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (الرؤيا والإستراتيجية للحكومة الإلكترونية)	227
42	نتائج اختبار أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع (الرؤيا والإستراتيجية للحكومة الإلكترونية)	228
43	نتائج تقدير تباين الانحدار التدريجي للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (الرؤيا والإستراتيجية للحكومة الإلكترونية)	229
44	نتائج تقدير تباين الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (تخلف الإجراءات)	231
45	نتائج اختبار أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع (تخلف الإجراءات)	232

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
46	نتائج تقدير تباين الانحدار التدريجي للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (تخلف الإجراءات)	233
47	نتائج تقدير تباين الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (مقاومة التغير)	234
48	نتائج اختبار أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع (مقاومة التغير)	235
49	نتائج تقدير تباين الانحدار التدريجي للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (مقاومة التغير)	236
50	نتائج تقدير تباين الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (عدم التنسيق بين الإدارات)	237
51	نتائج اختبار أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع (عدم التنسيق بين الإدارات)	238
52	نتائج تقدير تباين الانحدار التدريجي للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (عدم التنسيق بين الإدارات)	239
53	نتائج تقدير تباين الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (عدم كفاية المخصصات للحكومة الإلكترونية)	240
54	نتائج اختبار أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع (عدم كفاية المخصصات للحكومة الإلكترونية)	241
55	نتائج تقدير تباين الانحدار التدريجي للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (عدم كفاية المخصصات للحكومة الإلكترونية)	242
56	نتائج تقدير تباين الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة (عوامل النجاح) والمتغير التابع (الفوائد المدركة للحكومة الإلكترونية)	244

رقم الجدول	العنوان	الصف حة
57	نتائج اختبار أثر المتغيرات المستقلة (عوامل النجاح) في المتغير التابع (الفوائد المدركة للحكومة الإلكترونية)	245
58	نتائج تقدير تباين الانحدار التدريجي للعلاقة بين المتغيرات المستقلة (عوامل النجاح) والمتغير التابع (الفوائد المدركة للحكومة الإلكترونية)	246
59	نتائج تقدير تباين الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة(عوامل الفشل) والمتغير التابع (الفوائد المدركة للحكومة الإلكترونية)	247
60	نتائج اختبار أثر المتغيرات المستقلة(عوامل الفشل) في المتغير التابع (الفوائد المدركة للحكومة الإلكترونية)	248
61	نتائج اختبار (t) لقياس الفروق بين المتوسطات الحسابية في تقدير المبحوثين لمستوى الكفاءة وفقاً لخصائصهم الديموغرافية	250
62	نتائج تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق بين المتوسطات الحسابية في تقدير المبحوثين لمستوى الكفاءة وفقاً لخصائصهم الديموغرافية	252
63	نتائج اختبار (t) لقياس الفروق بين المتوسطات الحسابية في تقدير المبحوثين لمستوى الفعالية وفقاً لخصائصهم الديموغرافية	255
64	نتائج تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق بين المتوسطات الحسابية في تقدير المبحوثين لمستوى الفعالية وفقاً لخصائصهم الديموغرافية	257
65	معاملات الأثر غير المباشرة لمتغيرات الدراسة وفقاً لتحليل المسار	262
66	مؤشرات ملائمة نموذج الدراسة وفقاً لتحليل المسار	263

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
12	نموذج (جويا) للتطبيق الناجح لأدوات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في الحكومة .	1
14	نموذج الإرتقاء بكفاءة وفعالية تطبيق الحكومة الإلكترونية	2
67	مراحل تطور الحكومة الإلكترونية حسب نموذج (لاين)	3
72	المراحل المقترحة للتحويل نحو الحكومة الإلكترونية	4
103	العلاقة بين الإدارة الحديثة والتطور التكنولوجي	5
107	نموذج العلاقة بين الكفاءة والفعالية.	6
259	الرسم البياني لنموذج الدراسة وفقاً لتحليل المسار (Path Analyses)	7

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
1	الملحق رقم (1) الاستبانة قبل التحكيم	301
2	الملحق رقم (2) الاستبانة بعد التحكيم	307
3	الملحق رقم (3) أسماء السادة المحكمين	314