



أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء العمل
(دراسة تطبيقية على دائرة البلدية والتخطيط بإمارة عجمان بدولة الإمارات
العربية المتحدة)

The Impact Of Applying E. Government in
Improving Work Performance

(An Applied Study On Municipality & Planning Of Ajman
Emirate In The United Arab Emirates)

بحث مقدم للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

الباحث

محمد هلال بن غابش الشامسي

إشراف

الأستاذ

الدكتور /

علي محمود المبيض

أستاذ إدارة الأعمال المساعد كلية التجارة

جامعة عين شمس

الأستاذ

الدكتور /

علي محمد عبد الوهاب

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة

جامعة عين شمس

2010

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

" قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ "

صدق الله العظيم

[سورة البقرة آية :

(32)]

اسم : محمد هلال عبد الله بن غابش الشامسي
الطالب

الدرجة : دكتوراه
العلمية

اسم : جامعة عين شمس
الجامعة

اسم : كلية التجارة
الكلية

العام : 2010

رسالة دكتوراه

اسم : محمد هلال عبد الله بن غابش الشامسي
الطالب
عنوان : أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء العمل (دراسة تطبيقية على
الرسالة دائرة البلدية والتخطيط بإمارة عجمان بدولة الإمارات العربية المتحدة).
الدرجة : دكتوراه
العلمية

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

الأستاذ الدكتور / علي محمد عبد الوهاب "مشرفاً ورئيساً"

أستاذ إدارة الأعمال بالكلية

الأستاذ الدكتور / سيد محمود الخولي "عضواً"

أستاذ إدارة الأعمال بالكلية

الأستاذ الدكتور / فؤاد محمد القاضي "عضواً"

أستاذ زائر بالجامعة الأمريكية

الأستاذ الدكتور / علي محمود المبيض "عضواً مشاركاً"

أستاذ إدارة الأعمال بالكلية

تاريخ البحث / / 2010
الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ / /
2010

موافقة مجلس الجامعة

2010 / /

ختم الإجازة

موافقة مجلس الكلية

2010 / /

شكر وتقدير

الحمد لله والشكر لله رب العالمين

يتقدم الباحث بالشكر والتقدير لكل من:

الأستاذ الدكتور / علي محمد عبد الوهاب

أستاذ إدارة الأعمال . بكلية التجارة . جامعة عين شمس على قيامه بالإشراف على البحث ومتابعة ونصح الباحث وتوجيهه في العديد من النواحي العلمية التي واجهته أثناء إجراء هذا البحث فإني أسأل الله السميع العليم أن يسهل له أموره ويوفقه كل خير .

وكذلك الأستاذ الدكتور / علي محمود المبيض

أستاذ إدارة الأعمال . بكلية التجارة . جامعة عين شمس الذي تفضل مشكوراً بالإشراف المباشر شخصياً ومتابعته وتوجيهاته المستمرة والبناءة، فجزاه الله كل الخير على رعايته العلمية والإنسانية لأبنائه وبناته من طالبي العلم.

كما أتقدم بالشكر إلى الأستاذ الدكتور / سيد محمود الخولي

والأستاذ الدكتور / فؤاد محمد القاضي

لتفضلهما بالمشاركة في لجنة المناقشة لما لآرائهما البناءة من عظيم الأثر في إثراء هذه الدراسة فلهما مني جزيل الشكر والعرفان والتقدير .

كما أتفضل بالشكر الجزيل إلى الدكتور / جاسم محمد البكر

للإشراف على الرسالة داخل دولة الإمارات العربية برغم مشاغله وارتباطاته.

ولا يفوتني أن أسجل شكري وتقديري لكل من ساهم في إعداد هذا البحث المتواضع.

الباحث

إهداء

إلى روح أبي الطاهرة طيب الله ثراه

إلى أمي الغالية

إلى الجوهرة زوجتي

رفيقة دربي ونبراس طريقي

إلى أبنائي شمعة حياتي

إلى وطني الغالي

(الإهداءات)

مستخلص

محمد هلال بن غابش الشامسي "أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء العمل" (دراسة تطبيقية على دائرة البلدية و التخطيط بإمارة عجمان بدولة الإمارات العربية المتحدة).

دكتوراه/ جامعة عين شمس . كلية التجارة . قسم إدارة الأعمال . إدارة الموارد البشرية 2010.

تبحث الدراسة الآثار المترتبة على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين الأداء في العمل. والوصول إلى نموذج يمكن الاسترشاد به عند تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدائرة محل الدراسة (دائرة البلدية والتخطيط).

حيث تضمنت الدراسة ستة فصول تناولت المواضيع الآتية:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.

الفصل الثاني: المفاهيم العامة للحكومة الإلكترونية.

الفصل الثالث: وتناول وبشرح مبسط لعلاقة الحكومة الإلكترونية بالأداء الوظيفي.

الفصل الرابع: التجارب التي قامت بها بعض الدول الأجنبية والعربية في مجال تطبيق

الحكومة الإلكترونية.

الفصل الخامس: الدراسة التطبيقية.

الفصل السادس: الذي تضمن ملخص النتائج والنموذج المقترح والتوصيات.

- وقد أجريت الدراسة التطبيقية على عينات من جميع المستويات الوظيفية بالدائرة محل

الدراسة.

- كما تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية منها اختبار مان ويتنى وكروسكال وايلز

. اختبار T - اختبار ANOVA . اختبار ألفا كرونباخ . معامل الارتباط . المتوسطات

الحسابية . النسب المئوية - الانحدار الخطي البسيط.

وقد خلصت الدراسة بنتائج وتوصيات في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية بالإضافة لنموذج

مقترح قابل للتطبيق.

Abstract

Mohamed Helal Ben Ghabesh Al-Shamsy: “The impact of applying E. Government in improving work performance

(An applied study on municipality & planning of Ajman Emirate in the United Arab Emirates)”

Doctorate / Ain Shams University – faculty of commerce – business administration department – human resources management – 2010.

The study investigates the impacts resulting from successful of application of E.Government, in improving work performance. And to reach a model that can be used as a guide for applying the e-government in the organization subject of this study (Planning and Municipality Department)

The study included the six chapters covering the following topics:

Chapter one : General framework of the study.

Chapter two: General concepts of e-government.

Chapter three : The relationship of e-government and performance career.

Chapter Four: Previous application of e-government, in some foreign and Arab countries.

Chapter five: The applied study.

Chapter seven: Conclusions and recommendations and the proposed model.

- The applied study had been conducted on samples of all levels of positions in the department subject of the study.
- A number of statistical methods had been used such as

"Cronbach Alpha coefficient" , "Mann and Whitney,"test , - the "T" , "Kroskal and Willis Test, T- test , Anova test , correlation coefficient , means, percentages , simple linear regressions

The study concludes the results and recommendations in field of application of e-government in addition to suggested applicable model.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
2	المقدمة.
3	أولاً: مشكلة البحث.
3	ثانياً: أهمية البحث.
3	ثالثاً: أهداف البحث.
4	رابعاً: مجتمع وعينة البحث.
4	1/مجتمع البحث.
4	2/عينة البحث.
5	خامساً: فروض الدراسة التطبيقية.
6	سادساً: منهج وأسلوب الدراسة:
6	1/الدراسة النظرية.
7	2/الدراسة التطبيقية.
7	سابعاً: الدراسات السابقة:
7	1/الدراسات العربية.
20	2/الدراسات الأجنبية.
28	ثامناً: تقسيم وخطة الدراسة.
	الفصل الثاني: المفاهيم العامة للحكومة

الإلكترونية	
31	المقدمة.
32	المبحث الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية والفرق بينها وبين الحكومة التقليدية.
43	المبحث الثاني: أهداف الحكومة الإلكترونية ومبادئ تطبيقها.
48	المبحث الثالث: المجالات الرئيسية لأنشطة الحكومة الإلكترونية ومداخل تطبيقها.
55	المبحث الرابع: إستراتيجية تطوير الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها.
70	الخلاصة.
الفصل الثالث: علاقة الحكومة الإلكترونية بالأداء الوظيفي	
72	المقدمة.
73	المبحث الأول: تعريف الأداء الوظيفي.
77	المبحث الثاني: المكونات الرئيسية للأداء الوظيفي وخصائصه.
82	المبحث الثالث: التحليل الوظيفي كأداة لكشف جوانب الضعف والقوة في الأداء الوظيفي وطرق علاجها.
86	المبحث الرابع: تأثير الحكومة الإلكترونية على الأداء الوظيفي.
95	المبحث الخامس: مقاومة العاملين للعمل الإلكتروني.

الفصل الرابع: تجارب بعض الدول الأجنبية والعربية في مجال الحكومة الإلكترونية	
101	المقدمة.
102	المبحث الأول: تجارب الحكومة الإلكترونية بالدول الأجنبية.
113	المبحث الثاني: تجارب الحكومة الإلكترونية بالدول العربية.
134	المبحث الثالث: محددات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية.
الفصل الخامس: الدراسة التطبيقية	
152	المقدمة.
153	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة.
165	المبحث الثاني: اختبار الفروض.
177	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة التطبيقية.
الفصل السادس: النموذج المقترح وملخص النتائج والتوصيات	
210	المقدمة.
211	المبحث الأول: ملخص النتائج والنموذج المقترح
217	المبحث الثاني: التوصيات النهائية

قائمة المراجع	
221	أولاً: المراجع العربية.
226	ثانياً: المراجع الأجنبية.
233	ثالثاً: مواقع الإنترنت.
قائمة الملاحق	
236	أولاً: ملحق رقم (1) استمارة الاستبيان
245	ثانياً: ملحق رقم (2) مخرجات التحليل الإحصائي
قائمة الملخصات	
269	أولاً: ملخص الدراسة باللغة العربية
275	ثانياً: ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1	إحصائية الوظائف بدائرة البلدية والتخطيط 2010	4
2	الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية	41
3	خلاصة الأهداف الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية في بعض دول العالم	43
4	مقارنة عوامل اختيار المدخل المركزي والمدخل اللامركزي في تطبيق الحكومة الإلكترونية	53
5	إيرادات صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (بالملايين \$)	109
6	خرائط الطريق إلى الإدارة الإلكترونية والتنمية المعلوماتية	110
7	مجتمع الدراسة التطبيقية	153
8	التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة بما يخص الجنسية	156
9	التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة بما يخص النوع	157
10	التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة بما يخص الحالة الاجتماعية	158
11	التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة بما يخص العمر	159
12	التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة بما يخص المؤهل العلمي	160
13	التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة بما يخص مدة الخبرة	161
14	معامل الثبات لمتغيرات الدراسة باستخدام "معامل ألفا كرونباخ"	162
15	الصدق التمييزي لعبارات استمارة الاستبيان	163
16	مصفوفة الارتباط للفرد الفرعي الأول من الفرد الرئيسي الأول	165
17	تحليل التباين للفرض الأول	165

166	نتائج تحليل الانحدار بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وتحسين أداء العاملين	18
167	مصفوفة الارتباط للفرض الثاني	19
168	تحليل التباين للفرض الثاني	20
168	نتائج تحليل الانحدار بين توفر المهارات الشخصية لاستخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية وتحسين أداء العاملين	21
169	مصفوفة الارتباط للفرض الثالث	22
170	تحليل التباين للفرض الثالث	23
170	نتائج تحليل الانحدار بين درجة تدريب الموظفين على تطبيقات الحكومة الإلكترونية وتحسين أداء العاملين	24
171	مصفوفة الارتباط للفرض الرابع	25
172	تحليل التباين للفرض الرابع	26
172	نتائج تحليل الانحدار بين اتخاذ احتياطات مقاومة التغيير لتطبيق الحكومة الإلكترونية وتحسين أداء العاملين	27
173	نتائج اختبار مان ويتي لتأثير الجنسية في تطبيق الحكومة الإلكترونية	28
174	نتائج اختبار مان ويتي لتأثير النوع في تطبيق الحكومة الإلكترونية	29
174	نتائج اختبار كروسكال وايلز لتأثير الحالة الاجتماعية في تطبيق الحكومة الإلكترونية	30
175	نتائج اختبار كروسكال وايلز لتأثير العمر في تطبيق الحكومة الإلكترونية	31
175	نتائج اختبار كروسكال وايلز لتأثير المؤهل العلمي في تطبيق الحكومة الإلكترونية	32
176	نتائج اختبار كروسكال وايلز لتأثير مدة الخبرة في تطبيق الحكومة الإلكترونية	33
182	العبارات التي تمثل نقاط ضعف في تطبيق الحكومة الإلكترونية	34