

The impact of e-government on the quality of service provided to beneficiaries: A field study on the beneficiaries of the services of the Ministry of Justice

Mubarak Saad Alokash 

Researcher, Department of Business Administration, ID: 412412089, Arab East
College for Graduate Studies, Saudi Arabia

moj1390@hotmail.com

Prof. Abdelmonem Rashad 

Professor of Business Administration, Department of Business Administration, Arab
East College for Graduate Studies, Saudi Arabia

amrashad@arabeast.edu.sa

Abstract

The study dealt with the impact of e-government on the quality of service provided to the beneficiaries from the point of view of the beneficiaries of the electronic services provided by the Ministry of Justice and dealt with the dimensions of e-government in the services represented in (speed, reliability, security, and privacy, culture, and awareness) with the identification of the quality of electronic services in the ministry. The research sample included a group of beneficiaries of electronic services in the Ministry of Al-Hadal and the sample reached (258) beneficiaries. The descriptive analytical approach was used with the statistical processing program for data analysis. The most important result of the study was reached that the general arithmetic average of the impact of the application of e-government on the quality of services in the Ministry of Justice amounted to (3.78) degrees out of (5), an average indicates the availability of the impact of the application of e-government on the quality of services in the Ministry of Justice to a high degree, where the availability rate reached 75.6% and the study showed that there is a statistically significant impact at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) for the impact of e-government on the quality of services provided to beneficiaries of services from Ministry of Justice.

The study concluded with a number of recommendations, most notably the need for the Ministry to work to provide all electronic services to the beneficiaries as soon as possible and to be of great quality in these services, the need for the Ministry to work on developing future plans to protect information security and confidentiality when using electronic services by beneficiaries, the need to work to provide laws and regulations that protect the process of applying e-government in a reliable and important manner, and the need for the Ministry to work to spread dealing. With e-government and work to motivate individuals and beneficiaries to work through it.

Keywords: E-Government – Quality of Services – Speed – Reliability – Security and Privacy – Culture and Diversity

أثر الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة المقدمة للمستخدمين

<https://www.doi.org/10.56830/WRBA07202304>

مبارك بن سعد بن تركي العكاش
باحث، قسم إدارة الأعمال، الرقم الجامعي 412412089، كلية الشرق العربي للدراسات العليا، المملكة العربية السعودية
moj1390@hotmail.com

عبد المنعم رشاد
أستاذ إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال كلية الشرق العربي للدراسات العليا، المملكة العربية السعودية
amrashad@arabeast.edu.sa

ملخص البحث

تناولت الدراسة أثر الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة المقدمة للمستخدمين وذلك من وجهة نظر المستخدمين من الخدمات الإلكترونية المقدمة من وزارة العدل وتناولت ابعاد الحكومة الإلكترونية في الخدمات المتمثلة في (السرعة ، الموثوقية ، الأمان والخصوصية ، الثقافة والتوعية) مع التعرف على جودة الخدمات الإلكترونية في الوزارة وقد شملت عينة البحث مجموعة من المستخدمين من الخدمات الإلكترونية في وزارة العدل وبلغت العينة (٢٥٨) مستفيد وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي مع برنامج المعالجة الإحصائية لتحليل البيانات .

وكانت أهم نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها أن المتوسط الحسابي العام لأثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات في وزارة العدل بلغ (٣,٧٨) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر لأثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات في وزارة العدل بدرجة مرتفعة حيث بلغت نسبة التوافر ٧٥,٦% وبينت الدراسة انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأثر الحكومة الإلكترونية في جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين من خدمات من وزارة العدل

وقد خلصت الدراسة الى عدد من التوصيات أبرزها ضرورة قيام الوزارة بالعمل على تقديم كافة الخدمات الإلكترونية للمستخدمين بأسرع وقت ممكن وان تكون على قدر كبير من الجودة في هذه الخدمات وضرورة قيام الوزارة بالعمل على وضع الخطط المستقبلية لحماية أمن المعلومات وسريتها وذلك عند استخدام الخدمات الإلكترونية من قبل المستخدمين وضرورة العمل على توفير القوانين والأنظمة التي تعمل على حماية عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية بطريقة موثوقة ومهمة وضرورة قيام الوزارة بالعمل على نشر التعامل مع الحكومة الإلكترونية والعمل على تحفيز الافراد والمستخدمين للعمل من خلالها .

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية – جودة الخدمات – السرعة – الموثوقية – الأمان والخصوصية – الثقافة والتنوع

١ - المقدمة:

شهدت السنوات الماضية ثورة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من خلال ممارسة الأنشطة المختلفة للأعمال الإلكترونية ومن خلال شبكة المعلومات الدولية (Internet) وقد أدى ذلك إلى إحداث تطورات جذرية في منظومة الأعمال عموماً التي تأثرت بهذه التطورات حيث سارعت المؤسسات في مختلف دول العالم إلى إعادة هندسة أنشطتها وعملياتها بما يتناسب مع التقنيات الحديثة للاستفادة من الفرص والاستخدامات التي تتيحها نظم تقنية المعلومات والاتصالات في مجال إدارة الأعمال الإلكترونية (عبدالقادر، ٢٠١٧).

وقد كان لهذه الثورة المعلوماتية دور في استحداث مفاهيم وأنماط جديدة منها الإدارة الإلكترونية والأعلام الإلكتروني والحكومة الإلكترونية والكثير من المفاهيم التي تعرف وتصاغ بنمط يعتمد التكنولوجيا كوسيلة من وسائل التواصل. ومع هذه الثورة بدأت غالبية دول العالم في تطوير سياستها بما يتناسب مع متطلبات العصر، وبما يكفل أداء وظائفها بأعلى كفاءة ممكنة وخاصة في القطاع الحكومي الذي اتصف دوماً بالبيروقراطية وتعدد التعقيدات في الإجراءات المطلوبة

ومن ثم فمع دخول عصر الثورة الإلكترونية أو التكنولوجية أصبح لزاماً على الدول أن تقوم بإعادة هيكلة مؤسساتها العامة بما يتواءم مع متطلبات الثورة الرقمية لتهيئة الاندماج في الاقتصاد العالمي الذي تزداد فيه حدة المنافسة ومن ثم بدأ التفكير في التحول نحو الحكومة الإلكترونية لكي تتغير الأساليب التقليدية لإداء العمل الحكومي لتتحول لأساليب تستخدم التقنيات الحديثة التي تتطور دوماً في ظل ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلوماتية حتى يتم تقديم الخدمة الحكومية في أسرع وقت وباقل تكلفة ممكنة (يونس، ٢٠٢٠)

إن انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة ساهمت بتغيير النمط التقليدي للحكومة إلى النمط الإلكتروني لتوفير الخدمات للمواطن بأسهل الطرق فمن هنا تظهر أهمية الحكومة الإلكترونية في تنمية المجتمع وتطوره بواسطة طرق جديدة لاندماج المعلومات وتكاملها وإمكانية الوصول إليها عبر موقع الكتروني، إن هذا التطور المتسارع للتكنولوجيا الحديثة للأعلام والاتصال سارع بظهور مفهوم الحكومة الإلكترونية التي تعتبر بمثابة أسلوب حديثة في إدارة الدولة وتدبير الشأن العام من خلال التفاعل المباشر مع المواطنين والتقرب من احتياجاتهم عبر تمكينهم من الوصول إلى المعلومات إذ إن توفير الخدمات للمواطن بأسهل السبل يجعل تركيزه على عمله أكثر مما يؤدي إلى زيادة إنتاجيته والحد من الروتين بصورة كبيرة وإن تحول أي حكومة من شكلها التقليدي إلى حكومة إلكترونية يتطلب أن يسبقه سلسلة من الاستعدادات والمستلزمات المادية وغير المادية بما فيها انتشار استخدام الانترنت بين السكان المحليين كي يكون لعملية التحول مردود خدمي وجدوي اقتصادية تساهم في عملية التنمية هذا إلى جانب العقبات التي يمكن أن تواجه تطبيق مبدأ الحكومة الإلكترونية والتي من أبرزها ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات وعدم مواكبة المستجدات وغياب الوعي العام بأهمية الحكومة الإلكترونية (الطراونة، ٢٠١٩)

ولعل ما يميز الخدمات الإلكترونية، قدرتها الفائقة على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو بزمان معين، كما أنها تتيح للعملاء إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى مدار الساعة؛ مما يوفر للعميل الراحة التامة، وبالذات أن إنجاز العمليات يتم في سرية وأمان، مما عزز من ثقة التعاملات الإلكترونية بشكل عام، ومن ثقة عملاء المؤسسات وما يميز الخدمات الإلكترونية بوزارة العدل أيضاً، أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة بل ومعظمها معفية من الرسوم، ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها من بين أهم عوامل جذب العميل

دراسة الدروبي (٢٠٢٢) بعنوان : أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها أمانة عمان الكبرى للمواطنين من وجهة نظر العاملين في دائرة تكنولوجيا المعلومات

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها أمانة عمان الكبرى للمواطنين من وجهة نظر العاملين في دائرة تكنولوجيا المعلومات ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام

المنهج النوعي واستخدام الدراسة المقابلة المقننة التي اعدھا الباحث وتألفت من (٣) أسئلة وقد تكون مجتمع الدراسة من موظفي دائرة تكنولوجيا المعلومات في امانة عمان الكبرى وعددهم (٣٨٠) موظف وتم اختيار عينة الدراسة بشكل قصدي تكونت من (١٠) موظفين .

وخلصت الدراسة الى ان تطبيق الحكومة الالكترونية يؤثر بشكل مرتفع على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين من حيث سهولة الاستخدام وسرعة الاستجابة وتوافر الخدمة وتوفير الجهد والمال على المواطنين والأمان والخصوصية والموثوقية كما خلصت الدراسة أيضا الى ان الحكومة الالكترونية تؤثر على جودة الخدمة من خلال إعادة هندسة العمليات وتبسيطها الغاء الروتين الإداري واستخدام التقنيات الحديثة والتطور التكنولوجي (تطور البنية التحتية)

وعلى ضوء النتائج توصي الدراسة بالعمل على فحص الخدمات باستمرار والقيام بتعديلها اذا لزم الامر بحيث تكون دائما ذات جودة عالية وسهلة الاستخدام وبتطوير البنية التحتية التكنولوجية باستمرار بحيث تتلاءم مع متطلبات الوقت الحالي

دراسة الهاشمي (٢٠٢٢) بعنوان أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في استراتيجية إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين في الجامعات الحكومية الأردنية

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية بأبعادها (السرعة، والأمان والخصوصية، والموثوقية) على استراتيجية إدارة الموارد البشرية بأبعادها (الاستقطاب والاختيار، والتدريب والتطوير، والمحافظة على المورد البشري) من وجهة نظر العاملين في الجامعات الحكومية الأردنية. كما هدفت أيضا إلى التعرف إلى مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الجامعات الحكومية الأردنية، والتعرف إلى مستوى استراتيجية إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين في الجامعات الحكومية الأردنية. وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال أداة الدراسة الاستبيان، وبلغت عينة الدراسة والتي سحبت من مجتمع الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة (١٨٨) موظفا من العاملين في الجامعات الحكومية الأردنية

وأظهرت النتائج أن مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الجامعات الحكومية الأردنية جاء مرتفعاً، كما أن مستوى استراتيجية إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين في الجامعات الحكومية الأردنية جاء متوسط، وبينت النتائج أيضا أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ لتطبيق الحكومة الإلكترونية بدلالة أبعادها (السرعة، والأمان والخصوصية، الموثوقية) في استراتيجية إدارة الموارد البشرية بدلالة أبعاده مجتمع (الاستقطاب والاختيار، التدريب والتطوير، المحافظة على الموارد البشرية) من وجهة نظر العاملين في الجامعات الحكومية الأردنية

وقد أوصلت الدراسة بعدد من التوصيات، ومنها: العمل على تعزيز استراتيجية إدارة الموارد البشرية في الجامعات الحكومية الأردنية من خلال عقد رفع وزيادة كفاءة عمليات الاستقطاب والاختيار للعاملين، وزيادة الدورات المقدمة لهم في مجال تطوير الأداء، والعمل الدائم على المحافظة على المورد البشري.

دراسة الرباعي (٢٠٢٢) بعنوان : الحكومة الرقمية في ضوء برامج التحول الرقمي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ : هيئة الحكومة الرقمية أنموذجا.

ناقشت الدراسة أحد موضوعات الساعة في العصر الرقمي وظل الثورة الصناعية الرابعة، والتحول الرقمي، والتطبيقات الرقمية، وهو الحكومة الرقمية والتي أصبحت مطلبا رئيسا، وضروريا، وليس غاية إنما وسيلة لتحسين الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية للمواطنين، وللحكومة الرقمية مكونات رئيسة تتمثل في توافر برنامج التحول الرقمي، والبنية التحتية، والحوكمة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي باتباع أسلوب دراسة الحالة، وتحليل المحتوى مع الاعتماد على أداة الملاحظة وتتبعت الحكومة الرقمية السعودية من خلال هيئة الحكومة الرقمية وهي الجهة المرجعية لتنظيم خدمات الجهات الحكومية.

وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج منها أن المملكة قفزت قفزات تصاعدية في مجال الحكومة الرقمية، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج منها تعد الحكومة الرقمية ضرورة حتمية وليست غاية إنما وسيلة

لتحسين، وتجويد الخدمات المقدمة للمواطنين من الجهات الحكومية مع ضمان السرعة، والدقة، والجودة، والعدالة، والشفافية. والتركيز على الحكومة المتمحورة حول المواطن والاهتمام الملحوظ بالابتكار، وضرورة توظيفه في مجال الحكومة الرقمية، وهناك ارتباط وثيقا بين تحقيق مستويات متقدمة في نضوج تطبيقات، وممارسات الحكومة الرقمية وبين إدارة المعرفة.

وأوصت الدراسة بجملة توصيات منها ضرورة الاهتمام ببناء الحكومة الرقمية في العصر الرقمي، والعمل على توفير متطلباتها. والعمل على رسم استراتيجيات، وخطط، وسياسات منظمة للتحويل الرقمي لبناء الحكومة الرقمية مع ضرورة إشراك المواطن واستطلاع رأيه، وتعزيز الشراكة مع القطاع الخاص، والتوسع في إجراء المزيد من الدراسات التي تشرح وتوضح الحكومة الرقمية، ومفهومها، ومهامها، ومتطلباتها.

دراسة الوشاح (٢٠٢٢) بعنوان : أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تعزيز فاعلية المؤسسات العامة الأردنية من وجهة نظر العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تعزيز فاعلية المؤسسات العامة الأردنية من وجهة نظر العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، وذلك انطلاقاً من مشكلة الدراسة التي تمثلت في قياس أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية بأبعادها (الموارد البشرية، وتكنولوجيا المعلومات، ودعم الإدارة العليا، والثقافة) في تعزيز فاعلية مؤسسة الضمان الاجتماعي. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج دراسة الحالة في تحليل إجابات العينة، وتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لاختبار تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها أن هناك اهتماماً كبيراً لدى مؤسسة الضمان الاجتماعي بتكنولوجيا المعلومات، وأن هناك دعماً كاملاً من الإدارة العليا وتوعية للعاملين لمفهوم الحكومة الإلكترونية، كما أظهرت نتائج الدراسة توافر التكيف والتكامل التنظيمي في المؤسسة، وأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق الحكومة الإلكترونية في تعزيز فاعلية المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، وانتهت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التي يمكن الأخذ بها أثناء تطبيق الحكومة الإلكترونية.

وأوصت الدراسة المؤسسات العامة الأردنية بنشر مفهوم الحكومة الإلكترونية بين العاملين لديها؛ وذلك من خلال عقد الندوات، وورش العمل، والبرامج التدريبية لغايات دعم متطلبات التغيير، وإزالة المخاوف تجاه الخدمات الإلكترونية، وإعادة النظر بقنوات الاتصال الإلكترونية بين العاملين لديها وبحث آليات تفعيلها بشكل واضح، وتطبيق الأفكار المتعلقة بالتجديد والحدثة لغايات تحقيق متطلبات التغيير، بالإضافة لإشراك موظفيها في إعداد خططها ورسم السياسات لديها وتعريفهم بالوصف الوظيفي الخاص بهم، وتوفير تعليمات وتوجيهات حول إجراءات العمل مكتوبة وواضحة ومحددة لجميع العاملين.

دراسة (كوفحي، ٢٠٢١) بعنوان " مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية وأثره على الإصلاح الإداري: دائرة الجمارك الأردنية "

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية على الإصلاح الإداري في دائرة الجمارك الأردنية. حيث تم قياس تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال (السرعة، والأمان والخصوصية، والموثوقية، جودة الخدمة، والثقافة والتوعية)، بينما الإصلاح الإداري من خلال (الحجم والتعقيد، والنزاهة والشفافية، والمساءلة)، تكونت عينة الدراسة العشوائية الميسرة من (٢٩٧) موظف يعملون في دائرة الجمارك الأردنية للعام ٢٠٢٠، ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق الحكومة الإلكترونية (السرعة، والأمان والخصوصية، وجودة الخدمة، والموثوقية، والثقافة والتوعية) في تحقيق الإصلاح الإداري في دائرة الجمارك الأردنية.

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإنها توصي بضرورة العمل على تطوير الخدمات المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية من خلال الحكومة الإلكترونية المتبعة، وعمل دورات بشكل مستمر لدى الموظفين وذلك فيما يخص كافة التطورات الحاصلة في تطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية.

دراسة خزاغة (٢٠٢١) بعنوان : أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في وزارة السياحة والآثار الأردنية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في وزارة السياحة والآثار الأردنية، اعتمد الباحث لإجراء هذه الدراسة على المنهج الوصفي الكمي من خلال استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في وزارة السياحة والآثار الأردنية والذين يشغلون وظائف الإدارة العليا والوسطى والدنيا والبالغ عددهم (٦٢٣) موظفا وكذلك تكونت عينة الدراسة من (٢٠٣) موظفين يعملون في وزارة السياحة والآثار الأردنية، تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة للموظفين الذين يشغلون وظائف: (مدير مديرية، رئيس قسم، موظف إداري)،

وقد أظهرت النتائج أن مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية قد جاء بمتوسط حسابي (٣,٩٧) ضمن درجة مرتفعة ولجميع أبعاد المجال حيث جاء في الرتبة الأولى بعد الشفافية، تلاه في الرتبة الثانية بعد سرعة الاستجابة، تلاه في الرتبة الثالثة بعد سهولة الاستخدام، وجاء في الرتبة الأخيرة بعد جودة النظام، كما أظهرت النتائج المتعلقة بمجال تحسين الأداء الوظيفي أنه جاء بمتوسط حسابي (٤,٠٣) ضمن درجة مرتفعة، وقد أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الحكومة الإلكترونية ككل على تحسين الأداء الوظيفي، ووجود أثر لأبعاد الحكومة الإلكترونية المتمثلة في أبعاد (الشفافية، سرعة الاستجابة، سهولة الاستخدام) على تحسين الأداء الوظيفي وقد أوصت الدراسة أن تستمر وزارة السياحة والآثار الأردنية باستخدام أفضل برامج الحماية لتطبيق الحكومة الإلكترونية على سرية المعلومات والبيانات التي يقدمها المستفيدين وكذلك تقديم خدماتها عبر تطبيق الحكومة الإلكترونية الخدمات حسب التوقيت الزمني المحدد لإنجازها.

دراسة (محمد، ٢٠٢٠) بعنوان : العوامل المؤثرة على تطبيق الحكومة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم الخرطوم – السودان

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح العوامل المؤثرة على تطبيق الحكومة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم ولاية الخرطوم – جمهورية السودان كجهازية البنية التحتية وملائمتها وتحديد أهم معوقات تطبيقها واقتراح بعض الحلول لتلك المعوقات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم جمع البيانات الخاصة بالدراسة من إدارة تقنية المعلومات بالوزارة والمخصصات التابعة لها بالمكاتب الإدارية للأقسام الأخرى عن طريق الملاحظات الشخصية برئاسة الوزارة،

وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك تقدم في مجال التطبيقات الإلكترونية التي تخدم تطبيق الحكومة الإلكترونية بالوزارة وذلك بتطبيق العديد من البرامج القياسية، كما خلصت الدراسة إلى أن موظفي تقنية المعلومات بالوزارة ليس لديهم الخبرة الكافية لإدارة أنظمة الحكومة الإلكترونية، وتفعيل الشبكة الداخلية من أهم مقومات تطبيق الحكومة الإلكترونية بالوزارة، وتوصلت الدراسة إلى أن عددا كبيرا من الموظفين والإداريين ليس لديهم الرغبة في تطبيق أنظمة الحكومة الإلكترونية

وأوصت الدراسة بضرورة توحيد قاعدة بيانات أساسية تشمل جميع الجوانب الخاصة بالتعليم، وضرورة إنشاء نموذج تدريب إلكتروني للعاملين في تطبيق الحكومة الإلكترونية بالوزارة وتطوير نموذج لإعادة هندسة الإجراءات في الوزارة بما يتناسب مع الحكومة الإلكترونية.

التعلق على الدراسات السابقة:

يتضح من خلال استعراض اغلب الدراسات السابقة انها سلطت الضوء على الحكومة الإلكترونية والدور التي تقوم به في تحسين جودة الخدمات وقد ساهم الاطلاع عليها في تحديد الاطار النظري وصياغة مشكلة الدراسة والتعرف على ماهية الحكومة الإلكترونية وأهدافها والابعاد الخاصة بها بالإضافة الى التعرف على المقصود بجودة الخدمات بالإضافة ان الدراسات السابقة ساعدت في بناء أداة الدراسة (الاستبانة) والتزود ببعض المراجع والتأكد من كون الدراسة الحالية لا تمثل تكرار لدراسة سابقة وهذا ما يميز هذه الدراسة حيث تعتبر في حدود علم الباحث اول دراسة تتطرق الى موضوع أثر الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين في وزارة العدل في مدينة الرياض

٣- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

نتيجة لانتشار استخدام الانترنت والتطور السريع في استخدام التكنولوجيا الحديثة في مؤسسات القطاع العام في المملكة ونتيجة للتوجه الى التحول الرقمي في عمل هذه المؤسسات تطبيقا لرؤية ٢٠٣٠ وانه أصبحت تعتمد الغالبية العظمى من المؤسسات في المملكة على تطبيق الحكومة الالكترونية في تنفيذ اعمالها المختلفة وإدخال كل ما هو جديد في مجال التكنولوجيا الى بيئة العمل وذلك بهدف رفع مستوى الأداء وتقديم الخدمات بشكل متميز وذات كفاءة عالية للمستفيدة من هذه الخدمات والعمل على تحسين الأداء في المنظمات الحكومية ومنها وزارة العدل التي تخدم قطاع كبير من المواطنين والمقيمين وهو ما اثر على جودة الخدمة في الوزارة وما عمل على تسهيل الإجراءات التي تتم فيها وعلى ذلك فان الدراسة تعمل على الإجابة على التساؤل المحوري للدراسة وهو ما اثر الحكومة الالكتروني على جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين في وزارة العدل في مدينة الرياض ؟ وينبثق عن هذا التساؤل مجموعة التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في وزارة العدل في مدينة الرياض (السرعة ، الأمان والخصوصية ، الموثوقية) من وجهة نظر المستفيدين من الخدمات في الوزارة ؟
2. ما مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين في وزارة العدل في مدينة الرياض ؟
3. ما اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على جودة الخدمات في وزارة العدل في الوزارة ؟

٤- أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على:

1. واقع الحكومة الالكترونية في وزارة العدل في مدينة الرياض من وجهة نظر المستفيدين من خدمات الوزارة .
2. مستوى جودة الخدمات الالكترونية المقدمة للمستفيدين في وزارة العدل في مدينة الرياض.
3. تصورات المستفيدين حول اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على جودة الخدمات الالكترونية .

٥- فروض الدراسة:

في ضوء العرض السابق لمشكلة وأهداف البحث يمكن صياغة فروض البحث فيما يلي:
فرضية البحث: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأثر الحكومة الالكترونية في جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من خدمات من وزارة العدل .

٦- أهمية الدراسة:

١,٦ الأهمية العلمية:

- تتمثل أهمية الدراسة من أهمية الدور التي تلعبه الحكومة الالكترونية في تطوير الخدمات الالكترونية في المؤسسات والعمل على توفير الوقت والسرعة في أداء الخدمات للمستفيدين.
- كونها تسلط الضوء على درجة تطبيق الحكومة الالكترونية في المؤسسات في المملكة وأهميته تطبيقها على جودة الخدمات في هذه المؤسسات .
- تستمد هذه الدراسة أهميتها من الحاجة إلى دراسة أثر الحكومة الالكترونية على جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين وهي الفئة التي تستفيد من هذه الخدمات والتي يمكن من خلالها الحكم على درجة وأهمية تطبيق الحكومة الالكترونية في المؤسسات المختلفة .

٢,٦ الأهمية العملية:

- تعد وزارة العدل في المملكة العربية من الوزارات الحيوية التي تقدمها خدماتها لقطاع كبير من الافراد وعلى ذلك فلها من الأهمية الكبيرة في تفعيل النظم التكنولوجية التي تخص الحكومة الالكترونية التي تؤدي الى تسهيل الخدمات والإجراءات على المستفيدين وهو ما يعود بالنفع على المستفيدين وعلى جودة الخدمات التي تقدمها الوزارة .
- يؤمل أن تقدم الدراسة الحالية عدد من النتائج والتوصيات التي تساهم في تطوير الخدمات الالكترونية التي تعمل على توفيرها وزارة العدل من خلال تطوير نظم الحكومة الالكترونية .

- استقادت الوزارات والمؤسسات العامة في المملكة من تطبيق الدراسة ومعرفة أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات التي تقدم للمستفيدين في هذه المؤسسات .

٧- حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: أثر الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين دراسة ميدانية على المستفيدين من خدمات وزارة العدل في مدينة الرياض

الحدود الزمنية: سوف يتم جمع البيانات الأولية للدراسة خلال الفترة من ٣/١٢ إلى ١٤٤٤/٤/٢٠ هـ.

الحدود المكانية: وزارة العدل - الرياض - المملكة العربية السعودية

الحدود البشرية: المستفيدين من خدمات وزارة العدل الإلكترونية

٨- مصطلحات الدراسة :

- الحكومة الإلكترونية

يعرفها قداوح (٢٠١٧) "استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الحكومية وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية، ويطلق عليها أحيانا حكومة عصر المعلومات أو حكومة بغير أوراق، ويتم ذلك عن طريق شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت) وشبكة المعلومات الداخلية (الإنترنت) (بقصد تحقيق أهداف معينة أهمها تقديم الخدمات الإلكترونية إما بتفاعل بشري أو بإنجاز آلي".

- جودة الخدمة:

يشير الطالب (٢٠١٣) إلى أن جودة الخدمة الإلكترونية هي نوع من الخدمات التي تقدم على شبكة الإنترنت أون لاین وفيه يقوم العميل بمساعدة نفسه في الحصول على الخدمة الإلكترونية بحيث تكون الخدمة مباشرة دون تواجد أي شخص يشارك في تقديم الخدمة للعميل.

٩- منهج البحث

تتبع الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، لكونه أنسب المناهج للتعامل مع إجراءات الدراسة الحالية، والذي يقوم على دراسة الواقع ويهتم بوصفه وصفاً دقيقاً ويعبر عنه تعبيراً كميّاً أو كميّاً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى (عبيدات وآخرون، 2012:80).

١٠- مجتمع وعينة البحث

أ- **مجتمع البحث:** يتمثل مجتمع البحث في المستفيدين من خدمات وزارة العدل في مدينة الرياض والبالغ عددهم ما يزيد على ١٠,٠٠٠ مشترك على موقع الوزارة .

ب- **عينة البحث:** تم تحديد حجم العينة الممثلة لمجتمع البحث حيث بلغ عددهم (٢٥٨) مستفيد وذلك اعتماداً على جدول العينات المعتمد لتحديد العينة وهي عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة وذلك نظراً لكبر حجم العينة .

١١- أداة جمع البيانات:

تعد الاستبانة أكثر وسائل الحصول على البيانات من الأفراد استخداماً وانتشاراً، وتعرف الاستبانة بأنها: " أداة ذات أبعاد وبنود تستخدم للحصول على معلومات أو آراء يقوم بالاستجابة لها المفحوص نفسه، وهي كتابية تحريرية" (الأغا والأستاذ، ٢٠٠٤).

وبناءً على أهداف البحث فقد اعتمد هذا البحث على الاستبانة الواردة في دراسة الدروبي (٢٠٢٢) والتي تكونت من الأجزاء التالية:

• **الجزء الأول:** ويتضمن المتغيرات الشخصية والوظيفية عن خصائص عينة البحث طبقاً للعوامل الشخصية التالية (النوع، العمر، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة).



● **الجزء الثاني:** يتعلق بمدى توافر ابعاد الحكومة الالكترونية لدى المستخدمين من خدمات وزارة العدل في مدينة الرياض حيث تضمن هذا الجزء عشرون فقرة (٢٠) من أسئلة الاستبانة مقسمة إلى أربعة محاور رئيسية وهي:

- **المحور الأول:** يتعلق بتوافر السرعة في الخدمات الالكترونية لدى المستخدمين من خدمات وزارة العدل، وقد احتوى هذا المحور على ٥ عبارات.
- **المحور الثاني:** يتعلق بتوافر الأمان والخصوصية في الخدمات الالكترونية لدى المستخدمين من خدمات وزارة العدل، وقد احتوى هذا المحور على ٥ عبارات.
- **المحور الثالث:** يتعلق بتوافر الوثوقية في الخدمات الالكترونية لدى المستخدمين من خدمات وزارة العدل، وقد احتوى هذا المحور على ٥ عبارات.
- **المحور الرابع:** يتعلق بتوافر الثقافة والتوعية في الخدمات الالكترونية لدى المستخدمين من خدمات وزارة العدل، وقد احتوى هذا المحور على ٥ عبارات.
- **الجزء الثاني:** يتعلق بمدى توافر جودة الخدمات لدى المستخدمين من خدمات وزارة العدل في مدينة الرياض حيث تضمن هذا الجزء عشر فقرات (١٠) من أسئلة الاستبانة .

١٢- إجراءات التطبيق وجمع البيانات:

قام الباحث بتوزيع الاستبانة على مفردات مجتمع البحث من المستخدمين من الخدمات الالكترونية لوزارة العدل في مدينة الرياض ، حيث أوضح الباحث للمبحوثين الغرض من هذا البحث وقد تم بعد ذلك استعادة أداة البحث والتأكد من صلاحيتها للتحليل واستبعاد ما لا يصلح للتحليل الإحصائي، وقد بلغ عدد الاستبانات المكتملة والصالحة للتحليل (٢٥٨) استبانة والتي تم إجراء التحليل الإحصائي لها.

١٣- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

- (1) تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لاختبار مدى ثبات أداة البحث.
- (2) التكرارات والنسب المئوية (Frequencies and percentages) لوصف مفردات عينة البحث.
- (3) تم استخدام المتوسط الحسابي (Mean) لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض آراء مفردات عينة البحث نحو كل عبارة من عبارات محاور البحث، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات من حيث درجة الاستجابة حسب أعلى متوسط حسابي.

١٤- نتائج الدراسة

يتضح من خلال استعراض نتائج تحليل البيانات الميدانية التي استندت إليها الدراسة من خلال الإجابة على تساؤلات الدراسة، فقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج يمكن بيانها على النحو التالي:

تبين أن المتوسط الحسابي العام لأثر تطبيق الحكومة الالكترونية على جودة الخدمات في وزارة العدل بلغ (٣,٧٨) درجة من أصل (٥) وهو متوسط يشير إلى توافر لأثر تطبيق الحكومة الالكترونية على جودة الخدمات في وزارة العدل بدرجة مرتفعة حيث بلغت نسبة التوافر ٧٥,٦%، وفيما يتعلق بترتيب محاور الدراسة فقد جاءت على النحو التالي:

- جاء محور السرعة في المرتبة الأولى بين أبعاد الحكومة الالكترونية بالتطبيق على المستخدمين من خدمات وزارة العدل في مدينة الرياض بمتوسط بلغ (٣,٩٠) وهو متوسط يشير إلى توافر السرعة في الخدمات الالكترونية من وجهة نظر المستخدمين من خدمات وزارة العدل بدرجة مرتفعة.
- جاء محور الثقافة والتوعية في المرتبة الثانية بين أبعاد الحكومة الالكترونية بالتطبيق على المستخدمين من خدمات وزارة العدل في مدينة الرياض بمتوسط بلغ (٣,٧٦) وهو متوسط يشير إلى توافر الثقافة والتوعية في الخدمات الالكترونية من وجهة نظر المستخدمين من خدمات وزارة العدل بدرجة مرتفعة.
- جاء محور الأمان والخصوصية في المرتبة الثالثة بين أبعاد الحكومة الالكترونية بالتطبيق على المستخدمين من خدمات وزارة العدل في مدينة الرياض بمتوسط بلغ (٣,٧٣) وهو متوسط يشير إلى توافر الأمان والخصوصية في الخدمات الالكترونية من وجهة نظر المستخدمين من خدمات وزارة العدل بدرجة مرتفعة.

- جاء محور الموثوقية في المرتبة الرابعة بين أبعاد الحكومة الالكترونية بالتطبيق على المستخدمين من خدمات وزارة العدل في مدينة الرياض بمتوسط بلغ (٣,٧٢) وهو متوسط يشير إلى توافر الموثوقية في الخدمات الالكترونية من وجهة نظر المستخدمين من خدمات وزارة العدل بدرجة مرتفعة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأثر الحكومة الالكترونية في جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين من خدمات من وزارة العدل .

١٥- التوصيات:

1. ضرورة قيام الوزارة بالعمل على تقديم كافة الخدمات الالكترونية للمستخدمين بأسرع وقت ممكن وان تكون على قدر كبير من الجودة في هذه الخدمات .
2. ضرورة قيام الوزارة بالعمل على وضع الخطط المستقبلية لحماية أمن المعلومات وسريتها وذلك عند استخدام الخدمات الالكترونية من قبل المستخدمين .
3. ضرورة العمل على توفير القوانين والأنظمة التي تعمل على حماية عملية تطبيق الحكومة الالكترونية بطريقة موثوقة ومهمة .
4. ضرورة قيام الوزارة بالعمل على نشر التعامل مع الحكومة الالكترونية والعمل على تحفيز الافراد والمستخدمين للعمل من خلالها .
5. ضرورة عمل الوزارة على تقديم الخدمات للمستخدمين في اقصر فترة ممكنة .
6. قيام الوزارة على دعم جهود التحسين المستمر للجودة ومواجهة التحديات التي تواجهها .

قائمة المراجع

أولا : المراجع العربية :

- خالد مؤيد يونس. (٢٠٢٠). الحكومة الالكترونية. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية. المركز القومي للبحوث غزة ، مج ٤ ، ع ٤٤.
- دانا عصام محمود الطراونة. (٢٠١٩). اثر متطلبات الحكومة الالكترونية على الخدمات الالكترونية في دوائر الاحوال المدنية والجوازات في الاردن. رسالة ماجستير. جامعة ال البيت ، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية ، الأردن.
- شرف الدين محمود كوفحي. (٢٠٢١). مستوي تطبيق الحكومة الالكترونية واثره على الاصلاح الاداري : دائرة الجمارك الاردنية. رسالة ماجستير ، جامعة اليرموك ، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية ، الأردن.
- كموم عبدالقادر. (٢٠١٧). تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية. مجلة الحكمة للدراسات الاقتصادية، العدد(١٠)، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع.
- نهلة كمال الدين محمد. (٢٠٢٠). العوامل المؤثرة على تطبيق الحكومة الإلكترونية (دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم الخرطوم –السودان) . مجلة العلوم الهندسية وتكنولوجيا المعلومات ، مج ٤ ، ع ١٤ ، المركز القومي للبحوث ، مج ٤ ، ع ١٤.
- أمين، دنداني محمد. (٢٠١٥). "جودة وأفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الإلكترونية والنقالة". مجلة جامعة زيان عاشور بالجفلة، الجزائر: ١(٢٢): ٦-٢٨.
- الباز، داود عبد الرزاق (٢٠٠٤م) : الإدارة العامة (الحكومة) الالكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، الناشر : مجلس النشر العملي، جامعة الكويت.
- الصميدعي، محمد جاسم(٢٠١٠م)، تسويق الخدمات، دار الميسرة للنشر والتوزيع.
- الطعمانة، محمد، طارق العلوش، (٢٠٠٤م) : الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، الناشر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
- العبود، فهد ناصر، (٢٠٠٩م) : الحكومة الالكترونية – التطبيق العملي للتعاملات الالكترونية، الطبعة الأولى، الناشر : العبيكان للنشر، الرياض.



- العتيبي ، عبد الله بن ضاوي (٢٠١٩) . جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين : دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمحافظة الطائف ، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، جامعة القاهرة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، مج ٢٠ ، ١٤
- القصير، أمل علي يوسف، (٢٠٠٩م)، أثر جودة الخدمة التسويقية للأسواق الحرة في مطار دبي على المترددين من العملاء، رسالة ماجستير غير منشورة، مكتبة كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- المحارمة، ثامر (٢٠٠٥م)، قياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك الوطنية التجارية القطرية دراسة مدانة. دورية الإدارة العامة، المجلد الخامس والأربعون، العدد الثالث ، ص ٥١٠-٥٤٩.
- بالي ، حمزة (٢٠٢٠). حودة خدمات التأمين من وجهة نظر الزبون : دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات وكالة الوادي، مجلة اقتصاد المال والأعمال ، مج ٥ ، ٢٤ ، جامعة الشهيد لخضر الوادي
- حامد، أمينة.(٢٠١٣). "الحكومة الإلكترونية تجربة الجزائر للتحويل نحو الحكومة الإلكترونية". رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- خير الدين، عمرو (٢٠٠٢)، تأثير إدراك العميل لجودة الخدمة على درجة الولاء. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ص ١١- ٢١.
- ربيع، قرين. (٢٠١٧). "تطبيق الفجوة الرقمية: الرهان الصعب للتحويل نحو الحكومة الإلكترونية في الدول العربية". مجلة جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر: ١٠: ١٩١-٢٠٤.
- زكي، إيمان عبد المحسن، (٢٠٠٩م) : الحكومة الإدارية مدخل إداري متكامل، الناشر : المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
- طه، محمود أحمد (٢٠١٧)، المواجهة التشريعية لجرائم الكمبيوتر والإنترنت دراسة مقارنة، دار الفكر والقانون، المنصورة، مصر.
- عبد اللطيف، باري. (٢٠١٧). "تحدي الحكومة الإلكترونية في العالم". أبحاث المؤتمر الدولي المحكم الحكومة الإلكترونية بين الواقع والحتمية، مركز البحوث، رماح، الأردن.
- عبد الحسيب، جمال رجب محمد، وموسى، أحمد محمد بكري. (٢٠١٧). " تصور مقترح للاستفادة من خدمات الحوسبة السحابية بالجامعات المصرية في ضوء التوجه نحو مجتمع المعرفة الرقمي". مجلة كلية التربية، جامعة بنها، مصر: ٢٨(١١): ١١١-١٢٥.
- عيدروس، عارف الحاج. (٢٠١٣). "الإطار الفكري والمجال التطبيقي دراسة التجربة السودانية". مجلة دراسات حوض النيل، جامعة النيلين، الخرطوم، السودان: ٨(١٥): ١٠١-١٣٦.
- قدواح، منال. (٢٠١٧). "مشروع بوابة المواطن الإلكتروني في إطار استراتيجية الحكومة الإلكترونية الجزائرية: بين النص والتطبيق". مجلة العلوم الإنسانية الجزائر: ٤٧: ٤٣-٥٨.
- كافي، مصطفى يوسف. (٢٠١٨). الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العملية التكنولوجية المعاصرة، دار ومؤسسة رسلان، الجزائر، الجزائر.
- كنانة، خيرى مصطفى سعيد وابو جارو، سحر فاتح عوض (٢٠١٦). "الحكومة الإلكترونية في الأردن: التحديات والفرص". مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.
- محمد ، هاله طه (٢٠٠٥م)، قياس الرضا عن جودة الخدمة التعليمية في كلية الإدارة أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مجلة الإدارة، المجلد الأول، العدد الأول، ٢٠٠٥.
- مناصير، على فلاح. (٢٠١٦). " تقييم تجربة الحكومة الإلكترونية الأردنية". المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والإنسانية المتقدمة: ٦(٢): ٢٤-٥٢.
- نسيمة، لعرج مجاهد ؛ طويطي، مصطفى، (٢٠١٦). استراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية "المحاولة الجزائرية"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، الجزائر، الجزائر.

- نور الهدي محمد بن عبد الرحمان (٢٠١٠). جودة الخدمات التأمينية وأثرها على رضا العملاء دراسة حالة الشركة التعاونية للتأمين المملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان العدد ١٥.

ثانيا : المراجع الأجنبية

- Abdullah, N. Mansor, N. & Hamzah, A. (2013). Keeping Ahead of the Game: Innovations and Challenges in E-government in Malaysia, *The Economic and Labour Relations Review*, 24, 4, 549-567.
- Das, A. Singh, H. Joseph, D. (2017). A longitudinal study of E-Government Maturity. *Inf. Manag.* 54, 415–426.
- Kathryn, F. W., (2000) Service Behaviors, That Lead to Satisfied Customers, *European Journal of Marketing*, Vol. 34, No. 3/ 4.
- Sharma, R. Sharma, A. and Singh, R. (2012) E-governance & cloud computing: technology oriented government policies. *International Journal of Research in IT & Management* 2(2), 1–8.
- Mohd, R. (2012), The Experience of Malaysian e-government, *International Proceedings of Economics Development & Research*, 45, 39-43.
- OECD. (2011). *The E-Government Imperative in OECD E- Government Studies*, OECD, Paris.
- Parasuraman , A ., Zeithaml , V . A . And Malhotra , A (2005) . E-S-Qual : Amultipie - Item Scale For Assessing Electronic Service Ruality , *Journal Of Service Research* , VoL 7, No .3, P. 213
- Pascual patricia J., (2003). E – Government, the electronic journal on information system in developing countries, Vol. 19, No. 1, pp 20 -55.
- Wilson, Alan Nial Laskey (2003) *Internet Based Marketing Research: A Serious Alternative To Traditional Research Methods? Marketing Intelligence -Planning*, Vol. 21 No. 2, P 79
- Singh, H. (2012). Technology transfer model to migrate e-governance to cloud computing. *International Journal of Advanced Technology & Engineering Research (IJATER)* 2(4), 6.
- Seo J. Min J. and Lee, H. (2014) Implementation strategy for a public service based on cloud computing at the government. *International Journal of Software Engineering and Its Applications* 8(9), 207–220.
- Singh, V. and Chandel, A. (2014) Evolving e-governance through cloud computing based environment. *International Journal of Advanced Research in Computer and Communication Engineering* 3(4), 6188–6191.

Zeithami, Parasuraman and Malhotra, (2002), A Conceptual Framework for Understanding E-Service Quality : Implications for Future Research and Managerial Practice, Journal of Advertising Research, vol, 15 No, 1, p, 20 – 31.