

الحكومة الإلكترونية في فلسطين

اعداد: يوسف عبد الجواد

ماجستير ادارة السياسة الاقتصادية- جامعة النجاح الوطنية- نابلس- فلسطين- ٢٠١٨

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى البحث في جاهزية المواطن في فلسطين لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وإبراز أثر كلا من دخل المواطن، نسبة انفاقه على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، المستوى التعليمي للمواطن، توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتمثلة بأجهزة الحاسوب والإنترنت، ومهارة المواطن في قيادة الحاسوب على امكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام التحليل الوصفي في اجراء الدراسة، وبالاعتماد على بيانات أحوال السكان الفلسطينيين المقيمين في فلسطين لعام ٢٠١٦ وهي بيانات مقطعية، وبيانات المسح الأسري لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لعام ٢٠١٤، وهي بيانات مقطعية، وبيانات لمستويات المعيشة في الأراضي الفلسطينية للإنفاق والاستهلاك والفقر لعام ٢٠١١ وهي بيانات سلسلة زمنية، التي يوفرها الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.20) في التحليل.

وتوصلت الدراسة إلى جاهزية المواطن لتطبيق الحكومة الالكترونية في فلسطين، حيث أن ٧٥% من الشعب الفلسطيني لديه دخل ثابت قادر على تأمين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في حين احتلت نسبة انفاق المواطن على الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المركز الثالث بعد الطعام والسكن، وحوالي ٥٥% من السكان يمتلكون أجهزة حاسوب وخدمة انترنت معا، بينما وصلت نسبة من يجيدون القراءة والكتابة في فلسطين الى ٩٧%.

وأوصت الدراسة بضرورة التحرك بشكل عاجل من أجل وضع حجر الأساس للحكومة الالكترونية الفلسطينية، وإبرام التشريعات والقوانين والخطط الاستراتيجية التي تصب في مصلحتها، والتعاون مع الهيئات المحلية من أجل محو الأمية الإلكترونية وتعزيز ثقافة المواطن حول الحكومة الالكترونية.

Abstract:

The aim of the study is to investigate the readiness of the citizens in Palestine to implement e-government, and to highlight the impact of the income, percentage of spending on ICT, the educational level, and the availability of the ICT infrastructure represented by computers and the Internet, on implementation of e-Government in Palestine.

In order to achieve the objectives of the study, the descriptive analysis were used in the study. Based on the data of the Palestinian population living in Palestine 2016, which is a cross-sectional data, and the data of the ICT Household Survey for 2014, for expenditure, consumption and poverty for 2011, which is a time series data provided by the Palestinian Central Bureau of Statistics. The Statistical Package for Social Sciences (SPSS.20) was used in the analysis.

The study found that 75% of the Palestinian people have a fixed income that can secure the ICT infrastructure. The percentage of citizens spending on communications and information technology ranked third after food and housing, and about 55% The population has computers and Internet access, while 97% of the literate population in Palestine.

The study recommended that urgent action should be taken to lay the foundation stone for the Palestinian e-government, to legislate the laws and strategic plans that are in their interest, and to cooperate with local authorities in order to eradicate electronic illiteracy and promote citizen culture.

مقدمة:

يشهد العالم تغيرات سريعة ومتلاحقة في بيئة الأعمال وتمثل التغيرات العالمية المعاصرة تحديات أمام زيادة القدرة التنافسية للاقتصاد الوطني وخاصة فيما يتعلق باستخدام الوسائل الالكترونية مثل الحاسبات الآلية وشبكات الاتصال، ورغم ظهور هذه الوسائل منذ بداية الستينات إلا أنها كانت مقتصرة على البنوك والمؤسسات الضخمة إلا أنه مع بداية انتشار الانترنت زادت امكانية اجراء المراسلات بين مختلف الأطراف والمناطق المتباعدة، ولم يعد ذلك مقتصرا على الشركات والمؤسسات الضخمة بل أصبح أيضا في متناول الأفراد وخاصة في ظل انخفاض أسعار هذه الوسائل الالكترونية وصغر حجمها وسهولة استخدامها. (لطي، ٢٠٠٧).

لقد بدأت غالبية دول العالم منذ زمن بعيد في تطوير سياساتها بما يتناسب مع متطلبات العصر وبما يكفل أداء وظائفها بأعلى كفاءة ممكنة وخاصة في القطاع الحكومي الذي اتصف دوما بالبيروقراطية وتعدد التعقيدات في الاجراءات المطلوبة، ومع دخول عصر الثورة المعلوماتية أصبح لزاما على الدول أن تقوم بإعادة هيكلة مؤسساتها العامة بما يتواءم مع متطلبات الثورة الرقمية للتهيئة للاندماج في الاقتصاد العالمي الذي تتزايد فيه حدة المنافسة، ومن ثم بدأ التفكير في التحول نحو الحكومة الالكترونية لكي تتغير الأساليب التقليدية لأداء العمل الحكومي لتتحول إلى اساليب تستخدم التقنيات الحديثة التي تتطور دوما في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى يتم تقديم الخدمة الحكومية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة. (لطي، ٢٠٠٧).

والحكومة الإلكترونية هي ببساطة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل الإنترنت، لتحسين عمليات الحكومة، وهكذا فإن الحكومة الإلكترونية ليست من حيث المبدأ شيئا جديدا، وكانت الحكومات من أوائل مستخدمي الحواسيب، غير أن الانتشار العالمي للإنترنت، الذي يدمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو فعال على أساس المعايير المفتوحة، مقترنا بالحركة الرامية إلى إصلاح الإدارة العامة المعروفة باسم الإدارة العامة الجديدة، قد ولد لسبب وجيه موجة جديدة من الاهتمام بالموضوع، لجعل عمل الحكومة أكثر كفاءة واستجابة وشفافية وشرعية، كما أنها تخلق سوقا سريعة النمو للسلع والخدمات، مع مجموعة متنوعة من الفرص التجارية الجديدة. (Gordan, 2002).

حققت حكومات العالم تقدما كبيرا في مبادرات الحكومة الإلكترونية خلال العقد الماضي، حيث أصبحت الحكومة الإلكترونية ظاهرة عالمية، وقد وضعت كل حكومة استراتيجيتها الخاصة لمواجهة تحديات تطوير الحكومة الإلكترونية، ومع ذلك، فإن تحقيق الحكومة الإلكترونية بكامل طاقتها لا يزال بعيدا عن الاكتمال، وبما أنه لا يزال عملا جاريا، فإن الحكومة الإلكترونية تتطور باستمرار، ويتم تحديث استراتيجيات الحكومة الإلكترونية بشكل متكرر إلى حد ما، وما كان مرضيا للجمهور قبل بضع سنوات من حيث تقديم الخدمات والكفاءة، قد لا تكون مرضيا اليوم، ويرجع ذلك أساسا إلى جملة أمور، منها التطور السريع للتكنولوجيات والأفكار الجديدة. (Rabaiah and Vandijck, 2009).

مشكلة الدراسة:

تم اطلاق مشروع الحكومة الالكترونية الفلسطينية بقرار من مجلس الوزراء الفلسطيني رقم (١٧/١٢/٠٩ م.و/أ.ق) لسنة ٢٠٠٥، بالمصادقة على اعتماد مبادرة فلسطين الإلكترونية (E-Palestine) بجميع مكوناتها، وتم البدء في العمل فيها على مستوى كافة المؤسسات والوزارات الفلسطينية، من خلال وضع الخطط للتحويل من العمل اليدوي إلى الإلكتروني، حيث أعدت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات خطة لتنفيذ الحكومة الإلكترونية تبدأ من عام ٢٠٠٤ وتنتهي عام ٢٠٠٨.

وفي هذه الدراسة، سوف نحاول الإجابة عن التساؤل التالي:

" ما مدى جاهزية المواطن الفلسطيني لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين؟"

وللإجابة عن السؤال السابق، لابد من الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

- هل المستوى التعليمي للمواطن يسمح بتطبيق الحكومة الالكترونية في فلسطين؟
- هل دخل المواطن ونسبة انفاقه على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات يسمح بتطبيق الحكومة الالكترونية في فلسطين؟
- هل للمواطن قدرة على قيادة الحاسوب الانترنت تسمح بتطبيق الحكومة الالكترونية في فلسطين؟
- هل تتوفر البنية التحتية للمواطن تسمح بتطبيق الحكومة الالكترونية في فلسطين؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من محدودية الدراسات التي تركز على مدى تطبيق الحكومة الالكترونية في فلسطين من جانب المواطنين، حيث أن معظم الدراسات كانت تركز على مدى تطبيق الحكومة الالكترونية من جانب المؤسسات الحكومية وموظفيها، وبالتالي فإن الدراسة تعطي صورة أوضح وأشمل لدى القائمين على تطبيق الحكومة الالكترونية في فلسطين.

منهجية الدراسة:

تم استخدام التحليل الوصفي في اجراء الدراسة، وبالاعتماد على بيانات أحوال السكان الفلسطينيين المقيمين في فلسطين لعام ٢٠١٦ وهي بيانات مقطعية، وبيانات المسح الأسري لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لعام ٢٠١٤، وهي بيانات مقطعية، وبيانات لمستويات المعيشة في الأراضي الفلسطينية للإنفاق والاستهلاك والفقر لعام ٢٠١١ وهي بيانات سلسلة زمنية، التي يوفرها الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.

أما المتغيرات المستقلة في هذه الدراسة، فهي دخل المواطن ونسبة انفاقه على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، المستوى التعليمي للمواطن، توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى المواطن والمتمثلة بتوفر الحاسوب وخدمة الانترنت، ومهارة المواطن على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتمثلة بالقدرة على استخدام الحاسوب والاستفادة من خدمة الانترنت، أما المتغير التابع فسيكون جاهزية المواطن الفلسطيني على انجاح الحكومة الالكترونية.

وتم استخدام طريقة المربعات الصغرى (OLS) في تحليل الانحدار، من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.20).

الدراسات السابقة والخلفية النظرية:

نستعرض في هذا القسم بعض المقالات العلمية العربية والأجنبية، حول مفهوم الحكومة الالكترونية، وأهدافها ومراحلها، وبعض الدراسات حول مدى توفر متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية وعوائق تطبيقها.

ففي دراسة (Grant and Chau, 2005) تم تعريف الحكومة الالكترونية على أنها التحول على نطاق واسع لرفع قدرات المؤسسات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بهدف تطوير ونشر خدمات القطاع العام بشكل مستمر ومتكامل وجودة عالية، ورفع كفاءة ادارة العلاقة مع الجمهور، بالإضافة لدعم النواحي الاقتصادية للمواطنين والاعمال وتسهيل ادارة المجتمع المدني.

أما الأهداف الكامنة وراء تحقيق الحكومة الالكترونية حسب دراسة (البنك الدولي، ٢٠٠٢) فهي لزيادة الكفاءة الداخلية، وتحسين مستوى الخدمات للجمهور، وخلق بيئة جاذبة للاستثمارات الأجنبية، وتعزيز المنافسة الداخلية.

أما في دراسة (Jayashree and Marthandan, 2010) فقد تم توضيح المراحل التي يمر بها تطبيق الحكومة الالكترونية، وأول مرحلة هي مرحلة الحضور، والتي يتم من خلالها تقديم المعلومات للمواطنين والتي كانت متاحة فقط في الأماكن المخصصة وفي أوقات محددة، غير أن المواطنين غير مخولين بالرد على الحكومة في هذه المرحلة، ويعتبر المواطنون مجرد مستهلكين للمعلومات في هذه المرحلة، أما المرحلة الثانية، فهي مرحلة التفاعل، وفي هذه المرحلة يبدأ التفاعل البسيط بين الحكومة والمواطن، وهو الان قادر على الاستجابة للإجراءات الحكومية، وفي المرحلة الثالثة، وهي مرحلة التبادل، وهنا يتم نضج المستخدمين بما فيه الكفاية للتعامل مع الحكومة في شكل دفع الضرائب والرسوم، والحصول على التراخيص وما إلى ذلك، أما في المرحلة الرابعة، وهي مرحلة التكامل، فتقوم الحكومة ببناء بوابة موحدة، تقدم خدمات متكاملة وسلسة، بدلا من الخدمات المنفصلة والموزعة، وعندما تصل مرحلة التكامل إلى نضجها، وهي مرحلة المجتمع الالكتروني، يتم استخدام الوسائل الرقمية في معظم العلاقات، من اتصالات شخصية، أعمال تجارية، المعاملات، الحكم، التصويت، إلخ.

ونظرا إلى أهمية الحكومة الالكترونية، وتداخلها في معظم مناحي الحياة، هدفت العديد من الدراسات للتعرف على امكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في دول مختلفة، ففي دراسة (الغوي، ٢٠٠٦) هدفت إلى التعرف على مدى توفر متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في فلسطين، من خلال تحليل آراء بعض العاملين في الادارات العليا للوزارات الفلسطينية، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج، وتوصل الدراسة إلى وجود غموض وقصور في فهم الحكومة الالكترونية لدى المبحوثين، وقد أظهر المسؤولون في الوزارات اقتناعات كبيرة بأهمية ومزايا الحكومة الإلكترونية، كما أظهرت الدراسة ضعف البنية التحتية لدى الوزارات الفلسطينية، وعدم توفر الكفاءات البشرية بالشكل المطلوب.

ولكن خلال فترة قصيرة يتبين أن هناك تقدم في موضوع الحكومة الالكترونية في فلسطين، فحسب دراسة (الرزقي، ٢٠١٢) لمعرفة أهم الأسباب والمعوقات التي تحد من تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في مؤسسات الدولة في قطاع غزة، فقد توصلت الدراسة إلى وجود بعض المتطلبات لتطبيق الحكومة الالكترونية مع عدم وجود بعضها بنسب مختلفة، ومن أبرز نتائج الدراسة، أن نسبة المؤسسات الحكومية التي يتوفر لديها البنى والاستراتيجيات المناسبة والكفيلة بتحقيق الحكومة الالكترونية ٥٩.٦٧٪، ونسبة المؤسسات الحكومية التي تعتمد النظام الالكتروني لتقديم الخدمة للمتعاملين ٦٣.٨٣٪، وقدرة المؤسسات على كشف التجاوزات وعلاجها تصل إلى نسبة ٧٢٪.

وأوصت كلا من الدراستين السابقتين بضرورة الاهتمام بالكفاءات البشرية وتنميتها، والاهتمام بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، ووضع الخطط لتكاملها في جميع المؤسسات.

وفي دراسة (جواد و أبو زيد، ٢٠٠٧) للبحث في توافر متطلبات النجاح لتطبيق الحكومة الالكترونية، من خلال اجراء دراسة تحليلية لعدد من مؤسسات القطاع العام الأردنية، وأظهرت الدراسة جاهزية الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والدعم الإداري، في حين أظهرت الدراسة نقص في الثقافة والتوعية حول موضوع الحكومة الالكترونية.

أما دراسة (حسين، ٢٠١٣) والتي تناولت أهمية تطبيق الحكومة الالكترونية، والتعرف على تجارب العديد من الدول مع التركيز على تجربة العراق في الحكومة الالكترونية، وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الحكومة الالكترونية يتطلب إعادة هيكلة الادارات، بما يلائم متطلبات

الحكومة الالكترونية، بالإضافة إلى ضرورة تأهيل وتدريب الموظفين على تطبيق الحكومة الالكترونية، مع وضع التشريعات القانونية الملائمة لذلك، واشتركت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (حسين، ٢٠١٣) بعدم وجود وعي لدى المواطنين والموظفين بمفهوم وأهمية الحكومة الالكترونية.

ويوجد العديد من الدراسات الأجنبية حول موضوع الحكومة الالكترونية من جهة المواطنين، ففي دراسة (Kurfali, et al, 2017) قامت بالتحقيق في العوامل الكامنة التي تلعب دورا في قرار المواطنين باستخدام خدمات الحكومة الالكترونية، ووجدت الدراسة أن توقع الأداء والتأثير الاجتماعي الذي يتجه لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والثقة في الأداء، لها أثر ايجابي في النية لإستخدام الحكومة الالكترونية، في حين أن دراسة (Muhammad, et al, 2017) أشارت إلى أن قلة الثقة وقلة التوعية ترتبط عكسيا مع الرغبة في التغير نحو الحكومة الالكترونية في البلدان النامية، وتوصي الدراسة بزيادة الاهتمام بالخصوصية والأمان المعلوماتي، لزيادة الثقة والحد من مقاومة التغير.

وفي دراسة (Shahzad and Sandhu, 2007) للتعرف على توقعات المواطنين في باكستان حيال خدمات الحكومة الالكترونية، وما الذي يريدون الحصول عليه من خلال الحكومة الالكترونية، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج، من أهمها أن باكستان لا تزال تجربتها على مستوى الحكومة الالكترونية تحت المستوى المتوسط قياسا، بمستوى تجارب بعض الدول، وأظهرت الدراسة أن المواطن غير مهتم باستخدام الخدمات الالكترونية، كما بينت الدراسة ثقة المواطنين بالخدمات الالكترونية تزيد من نجاح الحكومة الالكترونية في باكستان، وأوصت الدراسة بالمزيد من الدراسات حول موضوع الحكومة الالكترونية لزيادة نجاح تطبيقها.

أما في دراسة (Alshehri and Drew, 2010) فقد قامت بإستعراض مفهوم ومزايا الحكومة الإلكترونية، والحواجز التي تعترض سبيل تنفيذ الحكومة الإلكترونية، وأظهرت الدراسة أن هناك عوائق متعلقة بالجانب الحكومي مثل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتشريعات القوانين التي تحمي وتضمن هذه الأنواع من الأنشطة والعمليات، وهناك عوائق متعلقة بجانب المواطن، ومنها الثقافة ونظرة الفرد للتغير، والمهارات المناسبة والضرورية لدى الأفراد لإنجاح الحكومة الإلكترونية.

النتائج:

- بلغت نسبة التعليم في فلسطين حوالي ٩٧% لعام ٢٠١٥، منهم ١٧% بكالوريوس فأعلى، ٥% دبلوم متوسط، ٢٢% ثانوي، ٣٨% اعدادي، ١٣% ابتدائي، و ٧% ملم بالقراءة والكتابة. وتختلف النسب السابقة بين الذكور والاناث وحسب المنطقة، والشكل (١) يوضح الفروق في نسب التعليم في فلسطين حسب المنطقة والجنس.
- يوجد ارتباط قوي ايجابي بين مستوى التعليم، ونجاح الحكومة الالكترونية. والجدول (١) يبين مقدار هذا الارتباط.
- بلغت نسبة العمالة في فلسطين لعام ٢٠١٦ بين الذكور ٧٥.٥% وبين الاناث ٥٥.٧%، وتختلف هذه النسبة بين الضفة الغربية وقطاع غزة، وهذه النسب مؤشر على قدرة المواطن على توفير متطلبات الحكومة الالكترونية. والشكل (٢) يوضح الفروق في نسبة العمالة حسب المنطقة.
- احتل الانفاق على الاتصالات في فلسطين المرتبة الثالثة بعد الطعام والسكن، حيث بلغ متوسط الانفاق الشهري للمواطن في فلسطين على المواصلات والاتصالات لعام ٢٠١١ حوالي ١٢٢ شيقل اسرائيلي، وبمتوسط ١٦٠ شيقل في الضفة الغربية، و ٥٣ شيقل في قطاع غزة، ومع ظهور الاجهزة المحمولة الذكية، أصبح الانفاق على وسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أكبر، وهذا مؤشر على اهتمام المواطن بالاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. والشكل (٣) يوضح مقدار الانفاق الشهري للمواطن الفلسطيني على أهم السلع والخدمات.
- بلغت نسبة توفر أجهزة الحاسوب على مستوى فلسطين حوالي ٦٤%، بينما بلغت نسبة توفر خدمة الانترنت حوالي ٥٠%، وهذا مؤشر جيد على توفر البنية التحتية للحكومة الالكترونية لدى المواطن في فلسطين. والشكل (٤) يوضح نسب توفر أجهزة الحاسوب وخدمة الانترنت لدى الافراد في فلسطين حسب المنطقة وحسب التجمع.
- بلغت نسبة المواطنين الحاملين لأجهزة الهاتف المحمول في فلسطين حوالي ٩٧%، وحوالي ٦٠% منهم يحملون أجهزة محمول ذكية، وهذا مؤشر جيد على قدرة المواطن على التعامل مع الحكومة الالكترونية. والشكل (٥) يوضح نسبة الأفراد الذين يملكون وسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين حسب المنطقة.

• المصادر والمراجع:

الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. أحوال السكان الفلسطينيين المقيمين في فلسطين.

رام الله - فلسطين. ٢٠١٦.

الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. مستويات المعيشة في الأراضي الفلسطينية: الإنفاق

والاستهلاك والفقر. رام الله - فلسطين. ٢٠١١.

الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. المسح الأسري لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

رام الله - فلسطين. ٢٠١٤.

الغوطي، ابراهيم. متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في

الوزارات الفلسطينية. الجامعة الإسلامية. غزة. ٢٠٠٦.

الرزقي، دبالا. الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها: دراسة تطبيقية على المؤسسات

الحكومية في قطاع غزة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية. المجلد ٢٠.

العدد ١. صفحة ١٨٩-٢٢٧. ٢٠١٢.

جواد، شوقي؛ أبو زيد "محمد خير". الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن:

متطلبات النجاح. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال. المجلد ٣. العدد ٣. ٢٠٠٧.

حسين، مريم. الحكومة الإلكترونية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة. العدد الخاص

بمؤتمر الكلية. ٢٠١٣.

لطفي، علي. الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق العملي. المنظمة العربية للتنمية

الإدارية. دبي. ٢٠٠٧.

Alshehri, Mohammed; Drew, Steve. **Implementation of E-Government:**

Advantages and Challenges. Proceedings of the IASK international

conference e- activity and leading technologies & inter TIC 2010. 2010.

Grant, G; Chau, D. **Developing a Generic frame work for E– Government**. Journal of Global Information Management. 2005.

Jayashree, S; Marthandan, G. **Government to E– Government to E– Society**. Journal of Applied Sciences. 2010.

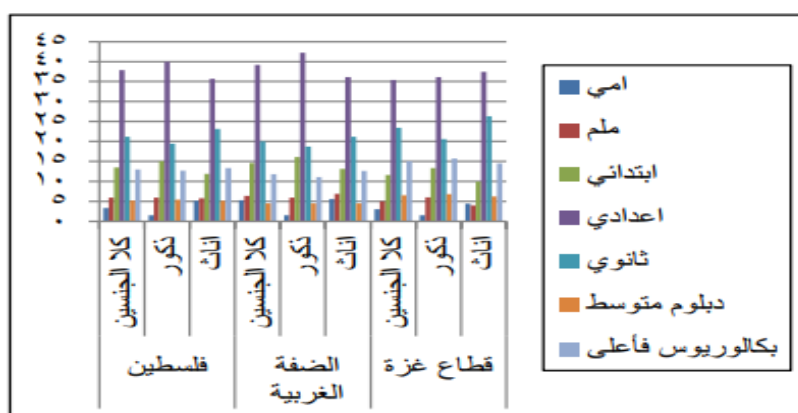
Kurfali, M; Arifoglu, A; Tokdemir, G; Pacin, Y. **Adoption of E– Government services in Turkey**. Computes in Human Behavior. P168– 178. 2017.

Muhammad, Z; Lallamhomed, N; Lallmahomed, G. **Factors influencing the adoption of E– Government services in Mauritius**. Telematics and Informatics. 2017.

Shahzad, H; Sandhu, W. **E– Government services in Pakistan**. Lulea University of Technology– Computer and system science Department of Business Administration and Social Sciences. 2007.

The Word Bank. **Electronic Government and Governance: Lessons for Argentina**. New Economy Sector Study. 2002.

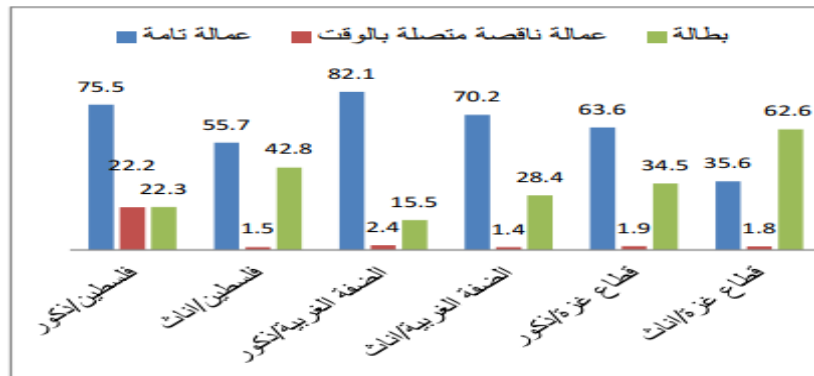
الملاحق:



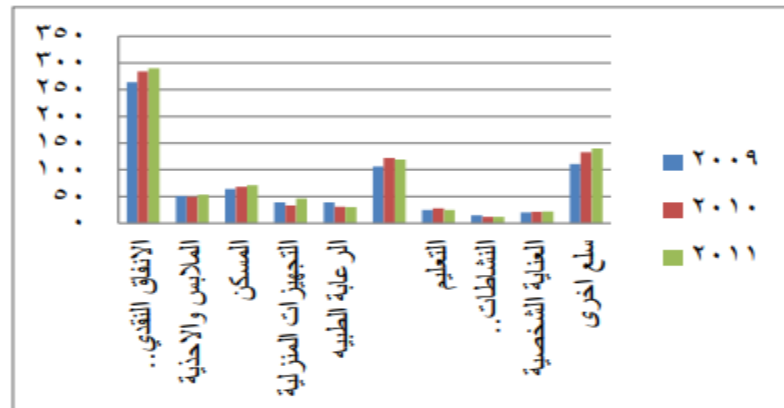
الشكل (١): نسب التعليم في فلسطين حسب الجنس والمنطقة لعام ٢٠١٥.

	كلا الجنسين	ذكور	اناث
فلسطين	0.4607	0.4882	0.4227
الضفة الغربية	0.4242	0.4863	0.4139
قطاع غزة	0.4727	0.4956	0.4269

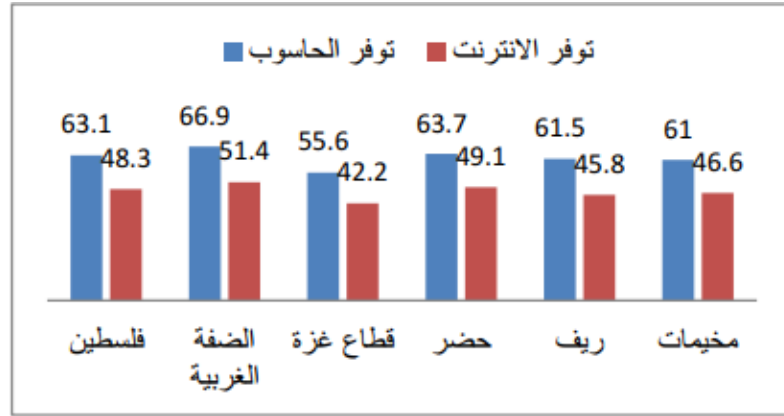
الجدول (١): الارتباط بين مستوى التعليم ونجاح الحكومة الالكترونية.



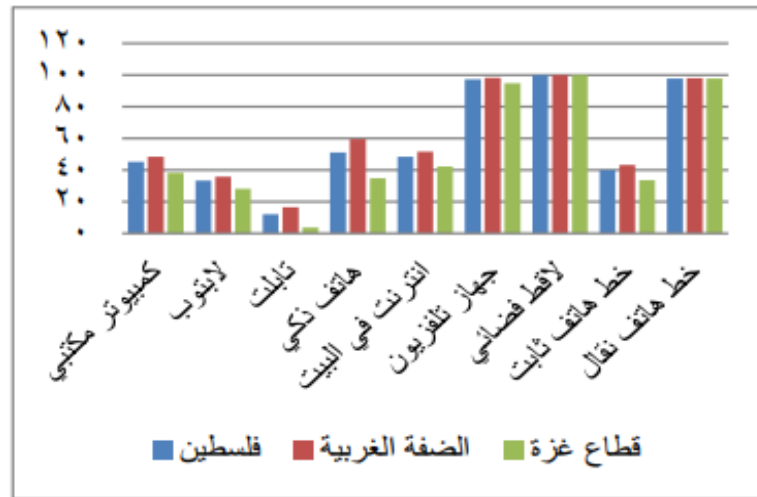
الشكل (٢): نسبة العمالة في فلسطين حسب الجنس والمنطقة لعام ٢٠١١.



الشكل (٣): مقدار الانفاق الشخصي للمواطن الفلسطيني على أهم السلع والخدمات لعام (٢٠١١ - ٢٠٠٩).



الشكل (٤): نسبة توفر خدمة الحاسوب والانترنت في فلسطين، حسب المنطقة والتجمع لعام ٢٠١٤.



الشكل (٥): نسبة امتلاك المواطن في فلسطين لأجهزة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لعام ٢٠١٤.