

تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستخدمين منها

د . سلوى عبد الله صالح الحمودي

أستاذ الإدارة العامة المساعد
مديرة إدارة البحوث والاستشارات
معهد الإدارة العامة بالرياض - الفرع النسوي

د . سرى إبراهيم العايد

أستاذ إدارة الأعمال المساعد
كلية العلوم الإدارية والمالية
الجامعة السعودية الإلكترونية

المملكة العربية السعودية

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية بأبعادها المختلفة (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل) في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستخدمين منها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستعراض أهم الأدبيات ذات العلاقة بتقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، ومناقشة أهم العوامل المرتبطة بالحكومة الإلكترونية... وبناء عليه، تم إجراء دراسة ميدانية للتعرف على درجة تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال الاعتماد على استبانة تم تصميمها لأغراض هذه الدراسة وفقاً لمنهجية البحث العلمية المتعارف عليها. ومن ثم توزيعها على عينة عشوائية عنقودية بلغ حجمها (386) مستفيداً من الخدمات الحكومية الإلكترونية، وتم التوصل إلى العديد من النتائج، كان أبرزها أن تقييم تطبيق الحكومة الإلكترونية وفقاً لإجابات أفراد عينة الدراسة جاء بمستوى مرتفع. وتحليل أبعاد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، يتضح أن بُعد التبادل المالي احتل الرتبة الأولى، يليه بُعد الظهور ويُعد التكامل في الخدمة، وفي الرتبة الأخيرة جاء بُعد التفاعل. كما خلصت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية تعزى إلى متغير جنس المبحوثين وعلى جميع الأبعاد (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل). وتقدمت الدراسة بمجموعه من التوصيات لتحسين تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، ومن أهمها ضرورة وضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب موظفي مقدمي الخدمة، بما يتماشى ومتطلبات التغيير، ويتلاءم مع تطبيقات مشروعات الحكومة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: تقييم الخدمات، الخدمات الحكومية الإلكترونية، أبعاد الخدمة الإلكترونية، المملكة العربية السعودية.

المقدمة

الحكومة الإلكترونية (E-Government) عبارة عن نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها، وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها، ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة والتقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستخدمين من الخدمات العامة، من حيث وفرة هذه الخدمات وتحسين أساليب تقديمها بوسائل غير تقليدية (إلكترونية) تمكن المستخدمين من الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية، وتتيح تبادلها بين الأجهزة الحكومية وجمهور المستخدمين من خدماتها في أي زمان ومكان، على أساس المساواة والعدالة في الحصول على الخدمات العامة. وتعتبر الحكومة الإلكترونية نظاماً حديثاً يعتمد على تقنية المعلومات وخدمات الإنترنت في ربط المؤسسات بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بمؤسسات القطاع الخاص والجمهور، وذلك لخلق

* تم استلام البحث في مايو 2017، وقيل للنشر في ديسمبر 2017، وتم نشره في ديسمبر 2019.

(معرف الوثائق الرقمي): DOI: 10.21608/aja.2019.66855

علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة وتهدف للارتقاء بجودة الأداء. وبرزت التعاملات الإلكترونية في جميع أنحاء العالم كاتجاه عام لتقديم الخدمات الحكومية التي تلبى احتياجات المستفيدين وتحقق رضاهم عنها.

ويشير مصطلح الحكومة الإلكترونية إلى استخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتعزيز الوصول وتقديم المعلومات والخدمات الحكومية للقطاع العام وقطاع الأعمال والشركاء، والموظفين والمواطنين (McClure, 2000). ويمكننا القول بأن الحكومة الإلكترونية هي وسيلة لجعل الحكومة أكثر ذكاءً وأقل حجماً، وذلك بتحسين تقديم الخدمات وإشراك المستفيدين من خلال توفير تقنيات للتفاعل مع الحكومة. والحكومة الإلكترونية ليست مجرد طريقة أخرى للقيام بالأنشطة أو الخدمات القائمة؛ بل هي التحول الكامل الذي يشمل تغييراً جذرياً في الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمات العامة من خلال بناء شراكة بين الحكومة والمستفيدين من خدماتها، سواء أكانوا أفراداً أم مؤسسات.

لذلك سعت حكومة المملكة العربية السعودية إلى انتهاج الحكومة الإلكترونية في تقديم خدماتها من خلال العديد من المبادرات الرامية إلى تحسين تقديم الخدمات الحكومية، وكان أبرزها برنامج "يسر" للتعاملات الحكومية، الذي أحدث نقلة نوعية على صعيد الحكومة الإلكترونية (برنامج يسر للتعاملات الإلكترونية، 2014).

ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة للمستفيدين منها في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض.

مشكلة الدراسة

تعد الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية مطلب الكثير من المستفيدين، خصوصاً أن القطاع الحكومي هو المصدر الوحيد للحصول على هذه الخدمات التي تقدمها لقطاعات وشرائح مختلفة من المستفيدين، وتتسم خدمات الحكومة بالطلب الشديد والمستمر في جميع الأوقات، ومن مختلف الأماكن في المملكة العربية السعودية، مما جعل الدولة تفكر في حلول مبتكرة لتقديم خدماتها بطريقة عصرية وحيوية، وترضي بها جميع المستفيدين من خدماتها في ظل بيئة تتسم بالتغيير المستمر والمتسارع، لذا سعت حكومة المملكة جاهدة لتطوير خدماتها، من خلال تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية تحقيقاً لهذا المطلب الاستراتيجي. إضافة إلى حرص الدولة على السعي قدماً نحو الاستفادة من تقنية المعلومات في إدارة مرافقها وتقديم خدماتها بأسرع وأفضل الوسائل؛ إيماناً منها بأهمية مواكبة التطورات الدولية وزيادة الكفاءة والفعالية الاقتصادية في مختلف المجالات. ويحدد تقرير مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية مدى استخدام الحكومة الإلكترونية كأداة تؤدي إلى سهولة الوصول إلى المعلومات وتقديم الخدمات الحكومية إلى المواطنين. (تقرير الأمم المتحدة، 2014).

وتشهد حكومة المملكة العربية السعودية تطوراً ملاحظاً نحو التحول الإلكتروني لخدماتها، حيث تحسن مستوى تصنيفها وفقاً لمؤشر الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية لعام 2014 لتصبح في المرتبة (36) عالمياً من بين 193 دولة بعد أن كانت في المرتبة (41) عالمياً في تقرير عام 2012، وفي المرتبة (58) في تقرير عام 2010، واحتلت السعودية أيضاً المرتبة الثامنة أسويماً من بين سبع وأربعين دولة لعام 2014م. وهذا يعني أن المملكة تقدمت 18 مرتبة عن مؤشر عام 2010 (مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية، 2014). وفي ظل التوسع والتطور في تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية أصبح المستفيدون منها شركاء رئيسيين في دعم نمو أداء الحكومة الإلكترونية، وذلك بازدياد حاجاتهم ورغباتهم في الحصول على خدمات إلكترونية متنوعة وأمنة وذات جودة عالية.

لذا جاءت هذه الدراسة لتبحث بشكل رئيس عن تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المستفيدين من خلال الأبعاد التالية: عرض المعلومات وظهورها، تفاعل المستفيدين مع الخدمات الإلكترونية، تنفيذ العمليات المالية بمستوى عالٍ من الثقة، وتكامل الخدمات من خلال بوابة موحدة إلكترونية. يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس التالي: ما درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل) من وجهة نظر المستفيدين في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة

تعد الحكومة الإلكترونية ثورة حقيقية في الإدارة الحكومية؛ لما تحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري وفاعليته وأدائه، من خلال الانتقال من العمل التقليدي إلى التطبيقات الإلكترونية، وذلك في الاعتماد على تقنيات التكنولوجيا والاتصالات الحديثة، فقد أشار مؤتمر الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية (2014) إلى قدرتها على تحسين أسلوب تقديم الحكومات للخدمات العامة وتعزيز المشاركة الشاملة للجهات المستفيدة من تلك الخدمات. لذا حرصت حكومة المملكة على التحول للتعاملات الإلكترونية الحكومية لما تقدمه من فوائد كبيرة للاقتصاد الوطني، إذ تعد الحكومة الإلكترونية وفقاً للتصور الشامل وسيلة بناء اقتصاد قوي، وتساهم في حل المشكلات الاقتصادية والاجتماعية، ووسيلة تفاعل لأداء أعلى وتكلفة أقل، مع ضمان السرعة في الإنجاز، وبالتالي فإن تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية يسهل للمستفيدين الحصول على المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز أعمالهم والحصول على الخدمات الحكومية بكفاءة وفاعلية.

وتكمن أهمية هذه الدراسة في حيوية موضوع تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة، لذا فإن هذه الدراسة تعتبر إضافة مهمة للمكتبة العربية وإثراء لموضوعاتها. ومن الناحية العملية فقد ساهمت هذه الدراسة في الكشف عن دور متغيرات بحثية لم تسبق دراستها في مجال تقييم الخدمات الإلكترونية من خلال أربعة متغيرات رئيسية وهي: (الظهور، والتفاعل، والتبادل المالي، والتكامل) من وجهة نظر المستفيدين منها، والتعرف على الاختلاف في درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية تبعاً لمتغيراتهم الديموغرافية.

أهداف الدراسة

- 1- تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل) من وجهة نظر المستفيدين في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية.
- 2- تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية في درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية بأبعادها الأربعة (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل) حسب المتغيرات الديموغرافية للمستفيدين منها.

الفرضيات

الفرضية الرئيسية الأولى

- تنص على أن درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل) مرتفعة من وجهة نظر المستفيدين بمنطقة الرياض.
- الفرضية الفرعية الأولى: تنص على أن درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعدها الظهور مرتفعة من وجهة نظر المستفيدين بمنطقة الرياض.
 - الفرضية الفرعية الثانية: تنص على أن درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعدها التفاعل مرتفعة من وجهة نظر المستفيدين بمنطقة الرياض.
 - الفرضية الفرعية الثالثة: تنص على أن درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعدها التبادل المالي مرتفعة من وجهة نظر المستفيدين بمنطقة الرياض.
 - الفرضية الفرعية الرابعة: تنص على أن درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعدها التكامل مرتفعة من وجهة نظر المستفيدين بمنطقة الرياض.

الفرضية الرئيسية الثانية

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل) حسب المتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي، طبيعة العمل، العمر، عدد مرات استخدام الحكومة الإلكترونية سنوياً).

حدود الدراسة

انحصرت الدراسة في المحددات التالية:

- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية بأبعادها (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل).
- الحدود البشرية: جميع المستفيدين السعوديين من الخدمات الحكومية الإلكترونية في منطقة الرياض.
- الحدود المكانية: أجريت الدراسة في الوزارات الحكومية في منطقة الرياض.
- الحدود الزمانية: أجريت الدراسة عام 1437-1436 هـ.

الإطار النظري

إن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي واحدة من أهم سمات المجتمع اليوم، والتي فرضت تغييرًا جذريًا في آلية تعامل المستفيدين مع حكوماتهم، وخلقت تطورًا كبيرًا في توقعاتهم منها، مما أدى إلى ازدياد رغبة الحكومات في الاستفادة من نتائج الثورة التكنولوجية بتطبيق الحكومة الإلكترونية كوسيلة لخفض التكاليف، وتحسين الخدمات للمستفيدين وزيادة الفعالية والكفاءة على المستويات الوطنية والإقليمية والمحلية من القطاع العام. والجدير بالذكر أن هناك 179 دولة من أصل 192 أعضاء في مجلس الأمم المتحدة تبنت استراتيجيات لتطبيق نظم الحكومة الإلكترونية، لذا فقد تم اعتماد الحكومة الإلكترونية باعتبارها واحدة من أهم الأولويات بالنسبة للحكومات في جميع أنحاء العالم (تقرير الأمم المتحدة، 2008).

الخدمات الحكومية الإلكترونية

إن مصطلح الخدمات الحكومية الإلكترونية هو مصطلح عام يقصد به تقديم الخدمات الحكومية عبر شبكة الإنترنت بدعم من الأجهزة الحكومية، ولذا فإن الحكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والإنترنت من أجل دعم الخدمات الحكومية، وتسهيل تفاعل المستفيدين (آل مذهب، 2009). قد يكون هذا التفاعل على عدة أشكال، مثل الحصول على المعلومات، أو تسديد المستحقات المالية أو مجموعة من الأنشطة الأخرى عبر شبكة ويب العالمية (Sharma & Gupta, 2003).

ويشير البنك الدولي (www.worldbank.org) للتعاملات الإلكترونية إلى استخدام الوكالات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات مثل: (الشبكات واسعة النطاق، والإنترنت، والمحمول، والحوسبة المتنقلة) التي لديها القدرة على تحويل نمط العلاقات مع المستفيدين والشركات، وغيرها من الأجهزة الحكومية. ويمكن لهذه التقنيات تطوير آليات تقديم الخدمات الحكومية للمستفيدين، والتفاعل معهم، وزيادة تمكين المستفيدين. وتنتج عن ذلك مزايا، مثل الحد من الفساد، وزيادة الشفافية، وزيادة الرفاهية الاجتماعية، ونمو الإيرادات، مع خفض التكاليف.

وتعرف كذلك بأنها وسيلة للحكومات لاستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات الأكثر ابتكارًا، وبخاصة تطبيقات الإنترنت على الشبكة العالمية، لخدمة المستفيدين والمنظمات، مع ضمان سهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية، من أجل تحسين نوعية الخدمات وتوفير فرص أكبر للمشاركة والتفاعل. (Fang, 2002).

وتُعرف Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة لتحقيق إنجاز حكومي أفضل. وبالتالي، الحكومة الإلكترونية لا ترتبط بتنفيذ العمل كالمعتاد، وإنما أن يكون التركيز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل الهياكل والعمليات، والبيئة الحكومية بما يخدم تطبيقات الثورة التكنولوجية، ويُبرز تقرير OECD أهمية دور الحكومة الإلكترونية كأداة من أدوات الإصلاح الشامل (OECD, 2003).

ويمكن تعريف الخدمات الحكومية الإلكترونية على أنها الخدمات التي تقدم من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز الأداء الحكومي بطريقة أكثر فعالية وأكثر كفاءة في جميع الأوقات ومن مختلف الأماكن، وضمان التفاعل مع المستفيدين، ورفع مستوى رضاهم من الخدمات المقدمة لهم.

مميزات تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية

- إن تطبيقات الخدمات الحكومية الإلكترونية لها فوائد كثيرة لجميع المستفيدين إذ إنها تمكنهم من الوصول إلى المعلومات الحكومية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، مما يحسن من نوعية هذه الخدمات، ويعمل على تقليل التكاليف وتبسيط العمليات التنظيمية. ويمكن توضيح مزايا تطبيق الخدمات الحكومية إلكترونياً، كالتالي: (Al-Khoury, 2012)
- توفر الوقت والجهد والتكاليف للأجهزة الحكومية والمستفيدين على حد سواء.
 - تحسن تقديم الخدمات ورضا المستفيدين.
 - تزيد مهارات المستخدمين في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت.
 - تحسن الخدمات من خلال فهم أفضل لمتطلبات المستفيدين واحتياجاتهم.
 - تعزز الأداء الحكومي من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتجارة الإلكترونية.
 - تحسن الشفافية والدقة، وتسهل تحويل المعلومات بين الحكومة والمستفيدين.
 - تساعد في بناء الثقة بين الحكومات والمستفيدين، التي تعتبر عاملاً أساسياً في الحكم الرشيد باستخدام التطبيقات القائمة على الإنترنت لإشراك المستفيدين في صنع القرارات. وهي لا توفر الموارد والجهد فقط، ولكنها تضمن زيادة مستويات جودة الخدمات الحكومية على نطاق واسع (Norris and Moon, 2005).

معوقات تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية

- إن مبادرة التحول نحو تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية تواجه العديد من المعوقات، سواء أكانت تشريعية أم تنظيمية أم بشرية أم تقنية. ومن هذه المعوقات ما يلي: (Alshehri and Drew, 2010)
- نقص التدريب والتأهيل والخبرة لدى الموظفين في الأجهزة الحكومية والمستفيدين من خدماتها على تطبيقات الحكومة الإلكترونية.
 - الحاجة إلى مراجعة جميع القوانين والأنظمة وإجراءات العمل بما يتناسب مع متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية.
 - ضعف البنية التحتية اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية بشكل يشمل جميع أنحاء المملكة العربية السعودية.
 - ارتفاع التكاليف الاقتصادية اللازمة لإنشاء وتأسيس متطلبات البنية التحتية الملائمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل فاعل.
 - احتمال تعرض المواقع الإلكترونية الحكومية لاختراق نظام أمن المعلومات فيها، مما يولد شعوراً بعدم الأمان لدى المستفيدين، خاصة فيما يتعلق بالتبادل المالي (Colesca, 2009).

تقييم الخدمات الحكومية الإلكترونية

- المناهج التقليدية من مناهج التقييم الأكثر استخداماً في تقييم الخدمات الحكومية، مثل العائد على الاستثمار، والتكلفة مقابل العائد، وفترة الاسترداد، وغيرها. ولكن هذه المناهج التقليدية لم تأخذ في الاعتبار تقييم استثمارات نظم المعلومات بشكل عام، والاستثمار في تحسين الخدمات الحكومية الإلكترونية على وجه الخصوص، وتجاهلت هذه المناهج التقليدية الموارد البشرية التنظيمية من مستخدمي نظم المعلومات والتكاليف الخفية والفوائد غير الملموسة الناتجة عن استخدام هذه الأنظمة. ومن أجل تقييم وقياس درجة التقدم في تطبيق الحكومة الإلكترونية قام (Gartner, 2003) بتحديد نموذج يتكون من أربع مراحل رئيسية في مشروع الحكومة الإلكترونية. وهذا النموذج لا يعني أن جميع المنظمات يجب أن تمر عبر جميع المراحل في الوقت نفسه، فذلك يتوقف على ظروف كل منظمة على حدة، وهذه المراحل هي:
- مرحلة الظهور: تعني أن الحكومة الإلكترونية موجودة على شبكة الإنترنت من خلال موقع ويب بسيط، وتزويد الجمهور الخارجي (G2C و G2B) بالمعلومات ذات الصلة، وتصنف هذه المرحلة التي تقدم معلومات فقط، وتوصف بأنها كتيب أو نشرة قيمة للمستفيدين، إذ إن المعلومات الحكومية تصبح في متناول الجمهور.

- مرحلة التفاعل: تعني أن الحكومة الإلكترونية تضمن تفاعلاً ذا اتجاهين بين الحكومة والمواطن (G2C)، والحكومة وقطاع الأعمال (G2B)، أو منظمة حكومية إلى منظمة حكومية (G2G). عبر مواقع ويب من خلال توفير وسائل الاتصال والبريد الإلكتروني والنماذج التفاعلية التي تولد ردود سريعة، كذلك يمكن للمستخدمين استخدام محركات البحث للحصول على المعلومات، ويصبحون قادرين على تحميل جميع أنواع الوثائق، مما يساهم في توفير الوقت. ومع ذلك، لا بد من الذهاب إلى الجهة الحكومية لإتمام الخدمة، عن طريق دفع رسوم مالية، أو تسليم أدلة أو توقيع الأوراق، أو إنهاء الخدمة.
- مرحلة التبادل المالي: تعني أن الحكومة الإلكترونية تضمن إتمام الصفقة أو الخدمة الحكومية على الموقع الإلكتروني، ولإتمام عمليات الدفع الإلكتروني والحصول على الخدمات لا بد من المشاركة مع قطاع الأعمال والبنوك، والتعاقد مع شركات الشحن المسئولة عن توصيل الخدمة للمستخدمين.
- مرحلة التحول: تعني أن الحكومة الإلكترونية تتكامل فيها جميع نظم المعلومات، ويمكن للجماهير الحصول على خدمات G2C و G2B من خلال بوابة موحدة، بمعنى نقطة اتصال واحدة لجميع الخدمات، وهذا هو الهدف النهائي للحكومة الإلكترونية الذي ينطوي عليه إعادة هندسة وظائف الحكومة، إذ لا بد من تغيير جذري في الثقافة التنظيمية والعمليات والمسئوليات داخل المنظمة الحكومية (G2G)، في هذه المرحلة يتم تحقيق وفورات في التكاليف، وتحسين الكفاءة، وزيادة رضا المستخدمين.

تطور تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية

أدركت حكومة المملكة أهمية الاستفادة من التقنية؛ ففي عام 1421هـ، صدر أمر ملكي بوضع الخطة الوطنية لتقنية المعلومات، وعمل آلية لتطبيقها. ولدعم ذلك، صدر لاحقاً قراران آخران: الأول تَمَثَّل في وضع "نظام مكافحة جرائم المعلوماتية" عام 2007م، والثاني "نظام التعاملات الإلكترونية" عام 2007، ويهدفان إلى ضبط التعاملات والتوقيعات الإلكترونية، وتنظيمها، وتوفير إطار نظامي لها.

وسعت حكومة المملكة إلى وضع خطة وطنية خمسية للحكومة الإلكترونية (2012-2016)، تهدف من خلالها إلى

بناء قوة عمل مستدامة لحكومة إلكترونية، وبحسب تقرير الأمم المتحدة 2016، فإن الجدول التالي يوضح مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون الخليجي:

جدول رقم (1)

مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في دول مجلس التعاون الخليجي

الترتيب (2016)	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	الدولة	الترتيب (2014)	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	الدولة
1	0.8913	الإمارات العربية المتحدة	2	0.8089	البحرين
2	0.82609	البحرين	1	0.7136	الإمارات العربية المتحدة
3	0.67391	المملكة العربية السعودية	3	0.6900	المملكة العربية السعودية
4	0.67391	دولة قطر	4	0.6362	قطر
5	0.65217	دولة الكويت	6	0.6273	عمان
6	0.5942	سلطنة عمان	5	0.6268	الكويت

يتبين من الجدول رقم (1) أن دولة الإمارات حققت المركز الأول على المستوى الخليجي في عام 2016، تليها كل من البحرين وقطر والسعودية والكويت وعمان. ومن الملاحظ أن دول الخليج بشكل عام أحرزت معدلات أعلى من المعدل العام. مما يدل على اهتمام الحكومات الخليجية بتقديم خدماتها بصورة إلكترونية ذكية وصولاً لإسعاد المتعاملين وتحقيق الرفاهية.

الدراسات السابقة

أجريت دراسات عديدة عربية وأجنبية ذات صلة بموضوع دراسة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، ومن أهم ما اطلعت عليه الباحثان في هذا السياق ما يلي:

دراسة (حسن وآخرون، 2016)، والتي هدفت إلى معرفة أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية على رضا العميل، والمقارنة بين مستوى رضا العملاء وفقًا لاختلاف خصائصهم الديموغرافية. وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية مجتمعة على رضا العملاء، ووجود تأثير معنوي لكل من التصميم والكفاءة والتفاعل على رضا العملاء، كل على حدة. بينما لا يوجد تأثير معنوي لكل من سهولة الوصول وسهولة الاستخدام ومحتوى المعلومات والالتزام بالوقت والخصوصية على رضا العملاء، كل على حدة. كما أوضحت النتائج انه يوجد اختلاف معنوي بين مستوى رضا العملاء عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية طبقًا لاختلاف الفئة العمرية ومستوى التعليم.

دراسة (الرويان، 2015)، والتي هدفت إلى استكشاف مدى رضا وقبول المستخدمين لتطبيقات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. تم إجراء الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال عينة مكونة من 109 مشاركين من شرائح مختلفة من المجتمع السعودي، كما أظهرت النتائج وجود تأثير أبعاد (الأداء المتوقع، الجهد المتوقع، تسهيل الشروط، الثقة في تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، التأثير الاجتماعي والنية السلوكية) على رضا المستخدمين عن تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

دراسة (Chaushi et.al, 2015)، وهدفت إلى تحليل نماذج النضج في تطبيق الحكومة الإلكترونية حسب مراحلها المختلفة، وحددت الدراسة خمس مراحل هي الظهور، والتفاعل، والتبادل، والتكامل، والمشاركة الإلكترونية. وعلى الرغم من اختلاف وجهات النظر في تطبيق الحكومة الإلكترونية من منظور التشغيل/ التكنولوجيا ومنظور المواطن/ الخدمة، لكن العناصر مشتركة لنماذج نضج الحكومة الإلكترونية، وإن اختلفت في التطبيق حسب التعقيد والتوقيت.

دراسة (Abdullah and Danila, 2015)، وهدفت إلى التعرف على نوايا المواطنين نحو استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، وقدمت إطارًا يجمع بين نموذج قبول التقنية (TAM)، ونظرية التخطيط للسلوك (TPB)، وعوامل نجاح نظم المعلومات (ISS) كقاعدة لدراسة العوامل التي تؤثر على نوايا المستخدمين من استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، في الاعتماد على نموذج الحكومة الإلكترونية المقترح الذي يأخذ في الحسبان الابتكار الشخصي، وإدراك المنافع من الخدمات الحكومية الإلكترونية، وسهولة استخدام التقنية. وكان من أهم نتائجها أن برنامج الحكومة الإلكترونية في ماليزيا يأخذ في عين الاعتبار سهولة الاستخدام والتفاعل مع احتياجات ومتطلبات المستخدمين، بالإضافة إلى تحسين مستوى مشاركة المواطنين بطريقة ديمقراطية. ومن أهم التوصيات ضرورة استرشاد صانعي القرارات بالنموذج المقترح في هذه الدراسة من أجل تحسين خدمات الحكومة الإلكترونية في ماليزيا.

دراسة (الهواري والطواهير، 2014)، التي هدفت إلى قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس "Net Qual" من خلال استبيان تم إعداده وتطويره لتحقيق أهداف الدراسة- تبين أن السبب الرئيس لعدم معرفة الخدمات الإلكترونية الموجودة عبر الموقع الإلكتروني هو ضعف سياسة الاتصال بصفة عامة. كما أظهرت النتائج أن أكثر الخدمات طلبًا من بين الخدمات الإلكترونية للمؤسسة هي معرفة الرصيد، بينما الخدمة التي يأمل أغلب المستفيدين الحصول عليها مستقبلاً هي خدمة التحويل الإلكتروني، فيما تبين أن هناك علاقة طردية متوسطة بين أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية المقترحة مجتمعة ورضا المستعملين عن جودة هذه الخدمات.

دراسة (يوسف، 2014)، التي هدفت إلى تقييم خدمات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المستفيدين منها والتعرف على مدى إدراكهم لهذه الخدمات واستفادتهم منها، فقد توصلت إلى أن تقييم أفراد العينة لخدمات الحكومة الإلكترونية الأردنية بشكل عام كان إيجابيًا، وأن هذه الخدمات لعبت دورًا مهمًا في توفير المعلومات لهم، وفي تقليل الجهد والوقت في إنجاز المعاملات، وأن أفراد العينة يجدون أن الحكومة الإلكترونية توفر لهم سرية المعلومات. ومن خلال مقارنة النتائج ظهر محور الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية بمستوى ضعيف. وهذا يعود إلى عدم إدراك الدور الذي تلعبه هذه الخدمات في تسهيل الأعمال.

دراسة (سالم، 2013)، وهدفت إلى تقييم جودة الخدمات الإلكترونية في شركات السياحة المصرية من وجهة نظر العملاء، وأظهرت النتائج أن المتوسط العام لآراء الباحثين يشير إلى الموافقة على جودة المحتوى المعلوماتي للموقع الإلكتروني، وأنه يتميز بسهولة الاستخدام، وكذلك شعور الباحثين بالثقة ودقة المعلومات المعروضة لهم، كما يتمتع الموقع الإلكتروني بخاصية الديناميكية (التفاعلية). كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة

الخدمة (المعلومات المعروضة، الخدمات الإلكترونية، سهولة الاستخدام، مواصفات الموقع، أمان وخصوصية الموقع، تفاعلية الموقع) ومستوى رضا العملاء عن الموقع.

دراسة (الملاحيم، 2011)، واهتمت بتوضيح أثر تقييم جودة مواقع الحكومة الإلكترونية على الثقة الإلكترونية في الوزارات الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم بناء استبانة لغرض جمع البيانات، وتوصلت إلى العديد من النتائج التي كان أهمها: إن مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية والثقة الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني جاءت بدرجة مرتفعة، كذلك وجود أثر هام لأبعاد جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية في الثقة الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني. وتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الخبرة، المستوى الوظيفي).

دراسة (Verdegem & Verley, 2009)، وهدفت إلى التعرف على دور التقنيات ووسائل الاتصالات لتمكين من تقديم الخدمات الحكومية للمتعاملين معها بصورة أكثر كفاءة ضمن معايير محددة. وتبحث الدراسة في أثر الخدمات الحكومية على متلقيها أو المستفيدين منها من خلال نموذج نظري تم اختبار بياناته على خمسة مواقع حكومية في دولة بلجيكا، وقدمت الدراسة إطاراً عاماً لقياس رضا متلقي الخدمة، وتوصلت إلى حصر المؤشرات التي كان لها الأثر الأكبر على رضا متلقي الخدمات الإلكترونية وهي (البنية التحتية، توافر الخدمة، الوعي، التقنية، أخلاقيات الزبون، الأمن، المحتوى وقابلية الاستخدام). وبينت الدراسة أهمية توافر المعلومات والخدمات في نقطة مركزية واحدة تتمثل من خلال موقع الحكومة الإلكترونية، بحيث يسهل الوصول إلى الخدمات والمعلومات الموثوق بها.

دراسة (Sandh, 2007)، وتهدف إلى التعرف على توقعات المواطنين في باكستان حيال الخدمات الإلكترونية واستخداماتها، كذلك التعرف على الوسائل المختلفة التي يستطيع من خلالها المواطنون التفاعل مع الخدمات الإلكترونية ومدى فعالية هذه الوسائل. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها أن باكستان لا تزال من الدول النامية ولا تزال تجربتها على مستوى الحكومة الإلكترونية تحت المستوى المتوسط قياساً بمستوى تجارب بعض الدول في هذا المضمار. وأظهرت الدراسة أن المواطنين غير مهتمين باستخدام الخدمات الإلكترونية، كما بينت الدراسة أن ثقة المواطنين بالخدمات الإلكترونية ومدى مقابلتها لتوقعاتهم تزيد من فرص نجاح الحكومة الإلكترونية.

دراسة (Welch et al., 2005)، وهدفت إلى التعرف على استخدامات الإنترنت ورضا المواطن عن الحكومة الإلكترونية وعلاقتها في ثقة المواطنين في استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية. وأشارت النتائج إلى أن استخدام موقع الحكومة يرتبط بشكل إيجابي مع الرضا عن الحكومة الإلكترونية والرضا عن موقع الإنترنت، وكذلك يرتبط الرضا عن الحكومة الإلكترونية بشكل إيجابي مع الثقة في الحكومة الإلكترونية. كما أشارت النتائج إلى أن المواطنين راضون بشكل عام عن ظهور المعلومات إلكترونياً (الشفافية)، في حين أظهرت النتائج عدم الرضا عن التبادل والتفاعل مع المواقع على شبكة الإنترنت. وأشارت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستراتيجيات الحكومة الإلكترونية المتمثلة في التبادل، والشفافية، والتفاعل الإلكتروني تؤثر بشكل مباشر على الرضا عن الحكومة الإلكترونية، وتؤثر بشكل غير مباشر على الثقة في الخدمات المقدمة إلكترونياً.

منهجية الدراسة

مجتمع الدراسة

إن مجتمع الدراسة يتمثل من جميع المستفيدين السعوديين من الخدمات الإلكترونية الحكومية والبالغ عددهم (3214344) مستفيداً (الكتاب الإحصائي السنوي، 1435هـ)، والمقدمة في جميع وزارات الدولة المرتبطة ببرنامج التعاملات الإلكترونية في منطقة الرياض، وعددها ثلاث وعشرون وزارة حسب إحصائيات برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر)، 1436هـ.

تم استخدام معادلة كوهن لتقدير حجم العينات العشوائية على النحو التالي:

$$n = \frac{NS^2}{(N-1)D + S^2}$$

حيث إن: N حجم المجتمع، S^2 : التباين للمجتمع، D : درجة الخطأ المعياري المسموح فيه.

بلغ حجم عينة البحث تقريبا 384 مفردة، وتمت إضافة 10% من حجم العينة كعينة احتياطية لمراعاة عامل الوقت والاستجابة، لتصبح نتائجها أكثر دقة (بركات، 2006). وهذا بلغ حجم العينة 422 مستفيداً من الخدمات الإلكترونية.

ونظراً لأن أفراد مجتمع الدراسة منتشرون في وزارات الدولة التي طبقت برنامج التعاملات الإلكترونية (يسر) في منطقة الرياض، لذا تم اعتماد أسلوب المعاينة العشوائية العنقودية من مجتمع الدراسة الأصلي (23 وزارة) ليتسنى الحصول على العينة الأكثر تمثيلاً لهذا المجتمع، وتم اختيار ثلاث وزارات حكومية عشوائياً بمنطقة الرياض، وهي وزارة الداخلية، ووزارة التعليم العالي، ووزارة الخدمة المدنية، ومن ثم اختيرت عينة عشوائية من المستفيدين السعوديين بالوزارات المختارة عشوائياً، وتم التواصل مع المعنيين بهذه الوزارات لأخذ الموافقة على توزيع استبانة الدراسة على المستفيدين، فاسترد منها (390) استبانة، أي ما نسبته (92%) من حجم عينة الدراسة، واستبعدت (4) استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل، وبذلك أصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (386) استبانة، بنسبة (91%) من عينة الدراسة.

- يلاحظ من جدول (2) أن (72.8%) من المبحوثين ذكور مقابل (27.2%) إناث. وتشير هذه النسبة إلى أن غالبية أفراد العينة من مستخدمي الخدمات الإلكترونية هم من الرجال مقارنة بالنساء.

- كما يلاحظ من الجدول (2) فيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي أن نسبة المبحوثين الحاصلين على دبلوم بلغت (20.7%)، في حين أن نسبة الحاصلين على درجة البكالوريوس بلغت (52.6%)، مقابل (15.3%) حصلوا على ماجستير، مقابل (5.2%) حصلوا على درجة الدكتوراة. وتشير هذه النسبة إلى أن معظم المبحوثين حاصلون على مستوى علمي مرتفع، مما ينعكس على درجة وعيهم بأهمية موضوع الدراسة وقدرتهم على تقييم الوضع السائد في أجهزة الدولة.

- وبين الجدول كذلك الوظيفة التي يعمل بها المبحوثون، فنجد أن (42.7%) يعملون في القطاع الحكومي، وما نسبته (32.6%) يعملون في القطاع الخاص، ونجد أن (12.4%) لا يعملون، ونجد (7%) يعملون في الأعمال الحرة. وتشير هذه النسب إلى أن الغالبية العظمى من المبحوثين هم من العاملين في القطاعات المختلفة، أي أن خبراتهم مختلفة، مما يعزز ويثري موضوع الدراسة، فكل له تقييمه ورؤيته التي يستطيع أن يقيم من خلالها موضوع الدراسة.

- وبالنسبة للعمر فقد شكل المبحوثون الذين أعمارهم (أقل من 25 سنة) (12.4%) مقابل (52.8%) من المبحوثين الذين أعمارهم (25-35 سنة) مقابل (23.8%) من المبحوثين الذين أعمارهم (36-45 سنة) بينما المبحوثين الذين أعمارهم (46-55 سنة) بلغت نسبتهم (9.3%)، فيما لم تتجاوز نسبة المبحوثين الذين أعمارهم أكثر من 55 سنة (1.6%). وتشير هذه النسبة إلى امتلاك المبحوثين خبرات عالية، فغالبيتهم من البالغين الراشدين.

جدول رقم (2)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	المتغيرات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	281	72.8
	أنثى	105	27.2
المؤهل العلمي	دبلوم فما دون	80	20.7
	بكالوريوس	203	52.6
	ماجستير	59	15.3
	دكتوراة	20	5.2
الوظيفة	غير ذلك	24	6.3
	موظف حكومي	165	42.7
	موظف قطاع خاص	126	32.6
	لا يعمل	48	12.4
	أعمال حرة	27	7
العمر	أخرى	20	5.2
	أقل من 25 سنة	48	12.4
	25-35 سنة	204	52.8
	36-35 سنة	92	23.8
	46-55 سنة	36	9.3
عدد مرات استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية سنوياً	أكثر من 55 سنة	6	1.6
	أقل من 5 مرات	56	14.5
	5-10 مرات	86	22.5
	11-20 مرة	98	25.3
	أكثر من 20 مرة	146	37.8

- وبالنسبة لمتغير عدد مرات استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية سنويًا، فقد شكلت فئة (أقل من 5 مرات) ما نسبته (14.5%)، في حين شكلت فئة (5 - 10 مرات) (22.2%)، في حين شكلت فئة (20-11) (25.3%)، بينما شكلت فئة (أكثر من 20) (37.8%). وتعكس هذه النسبة المستويات المختلفة لدرجة انتشار استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية، فهناك مبحوثون متمرسون في استخدامها، والبعض الآخر لا يزالون في البدايات. ولكن وبشكل عام، نجد أن هناك إقبالًا كبيرًا على استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية.

أداة الدراسة

قامت الباحثتان بتطوير أداة الدراسة بالاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة لمفهوم تقييم تطبيق الحكومة الإلكترونية بأبعادها المختلفة، كالدراسة التي قام بها (حسن، وآخرون، 2016)، ودراسة (الرويان، 2015)، ودراسة (الملاحيم، 2011). وتشتمل أداة الدراسة على جزأين رئيسيين:

- الجزء الأول: خصص لجمع البيانات الشخصية والوظيفية عن المبحوثين في أجهزة الدولة، وتشتمل على الجنس، والمؤهل العلمي، والعمر، والمسعى الوظيفي، وعدد مرات استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية سنويًا.
- أما الجزء الثاني: من الاستبانة فقد خصص لتقييم تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وقد تضمنت أداة الدراسة فقرات كافية تغطي جميع الأبعاد (الظهور، التفاعل، التبادل، التكامل).

واعتمد في تدرج الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale)، واحتسبت أوزان تلك الفقرات على النحو التالي: (موافق تمامًا) تمثل (5 درجات)، و(موافق) تمثل (4 درجات)، و(محايد) تمثل (3 درجات)، و(غير موافق) تمثل (درجتين)، و(غير موافق إطلاقًا) تمثل (درجة واحدة). وقد وزعت فقرات الاستبانة الثمانية والأربعون لتشمل جميع المتغيرات المستقلة والتابعة، وذلك على النحو التالي:

الفقرات من (1- 27)، وتقيس "تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية". وقد وزعت هذه الفقرات لتشمل أربعة عوامل، هي: الفقرات من (1- 7) تقيس بُعد (الظهور)، والفقرات من (8- 14) تقيس بُعد (التفاعل)، والفقرات من (15-21) تقيس بُعد (التبادل)، والفقرات من (22- 27) تقيس بُعد (التكامل).

صدق أداة الدراسة

استخرجت دلالات صدق أداة الدراسة للتأكد من أن أداة الدراسة تقيس ما وضعت لقياسه، وعلى النحو الآتي:

الصدق الظاهري

عرضت أداة الدراسة على عدد من المتخصصين في مجال الحكومة الإلكترونية في العديد من الجامعات السعودية والمختصين في معهد الإدارة العامة، لمعرفة مدى ملاءمة الفقرات المستخدمة لقياس تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، وانتمائها للقيمة التي وضعت ضمنها، وصلاحيه الفقرات لغويًا. وقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين وآرائهم، وأعيدت صياغة بعض الفقرات في ضوء هذه الملاحظات القيمة والمهمة للدراسة، وتم حذف وإضافة بعض الفقرات في هذه المرحلة.

الجدول رقم (3)

مصفوفة ارتباط بيرسون

بين أبعاد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية

الرقم	أبعاد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية	1	2	3	4
1	الظهور	-			
2	التفاعل	.610**	-		
3	التبادل المالي	.62*	.85**	-	
4	التكامل	.44*	.69**	.59**	-
7	الدرجة الكلية	.64**	.81**	.62**	.87**

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05=α).

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01=α).

صدق البناء

يُعدُّ أحد أهم أنواع الصدق المستخدمة في كثير من الاختبارات الإدارية والتربوية والنفسية، ويقصد به تحليل درجات المقياس وفقًا للبناء النظري للخاصية المراد قياسها أو المفهوم المطبق. ويولي هذا النوع من الصدق أهمية لطبيعة الظاهرة المقاسة ومكوناتها وأبعادها الأساسية (Nunnally, J. & Bernstein, 1994: 245). وهو يعبر عن المدى الذي يمكن أن نقرّر من خلاله

الجدول رقم (4)
معامل ارتباط فقرات أبعاد تطبيق الخدمات
الحكومية الإلكترونية بالدرجة الكلية

معامل الارتباط	أرقام الفقرات	تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية	معامل الارتباط	أرقام الفقرات	تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية
0.654	1	التبادل المالي	0.852	1	الظهور
0.362	2		0.891	2	
0.528	3		0.768	3	
0.635	4		0.658	4	
0.451	5		0.652	5	
0.524	6		0.741	6	
0.445	7		0.369	7	
0.451	1	التكامل	0.452	1	التفاعل
0.854	2		0.362	2	
0.744	3		0.614	3	
0.651	4		0.368	4	
0.639	5		0.687	5	
0.524	6		0.655	6	
			0.721	7	

جدول رقم (5)
معامل الاتساق الداخلي
لكل متغير من متغيرات الدراسة

المتغير	الفقرات	كرونباخ ألفا
الظهور	1-7	0.75
الحكومة الإلكترونية	8-14	0.79
	15-21	0.81
	22-27	0.83
الكلية		0.80

الإلكترونية، ومن ثمَّ الإبقاء على جميع الفقرات في الاستبانة، وإدخالها بالتحليل الإحصائي، والجدول (4) يبيِّن ذلك.

ثبات أداة الدراسة

جرى استخدام معامل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، في الاعتماد على معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لكل قيمة من قيم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، وقد كانت معاملات الثبات لها مرتفعة، إذ أشارت النتائج إلى أن معاملات الثبات كانت أكبر من (0.3) لجميع الفقرات وهي نسب ثبات جيدة ومقبولة في البحوث والدراسات الإنسانية، وبين الجدول (5) نتائج الاختبار.

أنَّ المقياس يقيس بناءً نظريًا محددًا، وقد تم استخدام دلالات صدق البناء الآتية:

معامل الارتباط بين أبعاد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، وذلك للتحقق من أن هذه الأبعاد تقيس تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، ويشير الجدول (3) إلى ما يلي:

يلاحظ من الجدول (3) أنَّ هناك علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0,01 \geq \alpha$, $0,05 \geq \alpha$) بين أبعاد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية جميعها، حيث تراوحت قيم معامل ارتباط بيرسون بينها (0.44-0.85)، وكانت غالبية هذه القيم متوسط القوة، ما يشير إلى وجود استقلالية بين هذه الأبعاد، كما كانت هناك علاقة ارتباطية إيجابية وقوية عند مستوى الدلالة ($0,01 \geq \alpha$) بين كلِّ بُعد من أبعاد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية والدرجة الكلية، حيث تراوحت قيم معامل ارتباط بيرسون بينها (0.62-0.87)، وبناءً على هذه النتائج، فإنَّ أبعاد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية تتمتع بدلالات صدق بناء مقبولة.

كذلك تم استخراج معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لكل بُعد من أبعاد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، باستخدام معادلة "بوينت بايسيريل" Point Biserial Correlation Coefficient، إذ يجب أن يكون معامل الارتباط أكبر من (0.3) ليكون مقبولاً. وقد أشارت النتائج إلى أنَّ معاملات الارتباط كانت أكبر من (0.3) للفقرات جميعها، حيث تراوحت معاملات الارتباط لفقرات بُعد الظهور بين (0.369-0.891)، وفقرات بعد التفاعل بين (0.362-0.721)، وفقرات بعد التبادل المالي بين (0.362-0.654)، وفقرات بعد التكامل بين (0.451-0.854) ما يشير إلى دلالة مقبولة لصدق بناء أبعاد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، ومن ثمَّ الإبقاء على جميع الفقرات في الاستبانة، وإدخالها بالتحليل الإحصائي، والجدول (4) يبيِّن ذلك.

المعالجة الإحصائية

استخدمت الباحثان البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) (Statistical Package for Social Science) للإجابة عن سؤال الدراسة واختبار فرضياتها، وذلك على النحو التالي:

- 1- التكرارات والنسب المئوية (Frequencies, Percentages) للتعرف على خصائص عينة الدراسة.
- 2- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية (Means, Std. Deviation) لتحليل فقرات الاستبانة وترتيبها حسب أهميتها النسبية في الاعتماد على متوسطاتها الحسابية للإجابة عن سؤال الدراسة.
- 3- اختبار التباين الأحادي (One Way Anova) لتحديد الفروق بين المتوسطات الحسابية للمجموعات.
- 4- اختبارات للعينة الواحدة (One Sample T -test) لتحديد الفروق بين المتوسطات الحسابية للمجموعة الواحدة من طرف واحد.
- 5- اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Sample T -test) لتحديد الفروق بين المتوسطات الحسابية للمجموعات ثنائية الصفة.

جدول رقم (6)

معياري تفسير النتائج

بالنسبة للمتوسط الحسابي

مستوى التقدير	قيمة المتوسط الحسابي للفقرات
مرتفعاً	أكبر من (3.5)
متوسطاً	(3.49 - 2.5)
منخفضاً	(2.49) فما دون

عرض النتائج

يتضمن هذا الجزء عرضاً لنتائج الدراسة التي تم التوصل إليها من خلال الإجابة عن سؤال الدراسة واختبار فرضياتها.

الإجابة عن سؤال الدراسة

فيما يلي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفقاً لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الواردة في الاستبانة. إذ استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم ترتيبها تنازلياً حسب أهميتها النسبية استناداً لقيمة المتوسط الحسابي.

وبالنسبة لفقرات الاستبانة فقد تم الأخذ بعين الاعتبار تدرج المقياس المستخدم في الدراسة، واعتمد تدرج المقياس على معيار مقسم إلى ثلاث فئات متساوية، حيث احتسبت علامة القطع بقسمة الفرق بين القيمة العليا والقيمة الدنيا للمقياس على ثلاث درجات تمثل عدد المستويات $1.3 = 3 / (5 - 1)$ وبهذا يكون طول الفئة هو 1.3، وبذلك فإن المستويات الثلاثة هي كالتالي:

سؤال الدراسة: ما درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل) من وجهة نظر المستفيدين في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية؟

تم تحليل فقرات كل بعد من أبعاد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث استخرجت التكرارات والنسب المئوية لفقرات الأبعاد.

أولاً - بعد الظهور

جدول رقم (7)

التكرارات والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية وفقاً لبعدها الظهور

الرقم	الفقرة	التكرار والنسبة المئوية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
1	يوفر الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية معلومات شاملة عن الخدمات التي يقدمها لك.	ت %	64 16.6	48 12.4	16 4.1	131 33.9
2	يتم تحديث المعلومات المعروضة على الموقع الإلكتروني باستمرار.	ت %	31 8.0	25 6.5	82 21.2	120 33.2

الرقم	الفقرة	التكرار والنسبة المئوية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
3	يتيح الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية إنجاز المعاملات في جميع الأوقات.	ت	40	48	54	131	113
		%	10.4	12.4	14.0	33.9	29.3
4	المعلومات المعروضة في الموقع الإلكتروني سهلة الفهم.	ت	34	48	32	144	128
		%	8.8	12.4	8.3	37.3	33.2
5	يوفر الموقع الإلكتروني الأدلة الإرشادية والوثائق المتعلقة بالخدمات وكيفية الاستفادة منها.	ت	17	52	38	186	93
		%	4.4	13.5	9.8	48.2	24.1
6	يعرض الموقع الإلكتروني أي من معلومات التواصل مع الجهة مثل (أرقام الهواتف\الفاكس\البريد الإلكتروني).	ت	27	17	53	136	153
		%	7.0	4.4	13.7	35.2	39.6
7	يعرض الموقع الإلكتروني الأنظمة الخاصة بالجهات الحكومية.	ت	31	21	79	124	131
		%	8.0	5.4	20.5	32.1	33.9

يبين الجدول رقم (7) التكرارات والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، في بُعد الظهور، حيث حصلت الفقرة رقم (6) (يعرض الموقع الإلكتروني أيًا من معلومات التواصل مع الجهة، مثل أرقام الهواتف/الفاكس/البريد الإلكتروني) على أعلى نسبة موافقه لتطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث بلغت (74.8%)، بينما حصلت الفقرة رقم (3) (يتيح الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية إنجاز المعاملات في جميع الأوقات) على أدنى نسبة موافقه لتطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث بلغت (63.2%).

ثانياً- بعد التفاعل

جدول رقم (8)

التكرارات والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية وفقاً لبعده التفاعل.

الرقم	الفقرة	التكرار والنسبة المئوية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	يقوم الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية بتخزين معلوماتك الشخصية واسترجاعها آلياً.	ت	35	54	59	111	127
		%	9.1	14.0	15.3	28.8	32.9
2	تستطيع البحث عن المعلومات التي تحتاجها من خلال خاصية البحث المتوافرة في الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية.	ت	44	55	52	124	111
		%	11.4	14.2	13.5	32.1	28.8
3	يتميز الموقع الإلكتروني بسرعة تحميل البيانات التي تحتاجها.	ت	33	34	74	117	128
		%	8.5	8.8	19.2	30.3	33.2
4	يتم الرد على استفساراتك بسرعة.	ت	37	29	59	119	142
		%	9.6	7.5	15.3	30.8	36.8
5	يتم تصفح الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية بسهولة.	ت	20	59	69	130	108
		%	5.2	15.3	17.9	33.7	28.0
6	يتيح الموقع الإلكتروني تقييم الخدمات الإلكترونية الحكومية التي يقدمها لك.	ت	33	44	56	147	106
		%	8.5	11.4	14.5	38.1	27.5
7	يوفر الموقع الإلكتروني تعليمات مساعدة عن كيفية الاستفادة من خدمات الموقع الإلكتروني.	ت	36	57	59	126	108
		%	9.3	14.8	15.3	32.6	28.0

يبين الجدول رقم (8) التكرارات والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات أبعاد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في بُعد التفاعل، حيث حصلت الفقرة رقم (4) (يتم الرد على استفساراتك بسرعة) على أعلى نسبة موافقه لتطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث بلغت (67.6%)، بينما حصلت الفقرة رقم (7) (يوفر الموقع الإلكتروني تعليمات مساعدة عن كيفية الاستفادة من خدمات الموقع الإلكتروني) على أدنى نسبة موافقه لتطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث بلغت (60.6%).

ثالثاً- بعد التبادل المالي

جدول رقم (9)

التكرارات والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية وفقاً لبعده التبادل المالي

الرقم	الفقرة	التكرار والنسبة المئوية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	يضمن الموقع الإلكتروني سرية المعلومات الخاصة بك.	ت	45	25	50	124	142
		%	11.7	6.5	13.0	32.1	36.8
2	يضمن الموقع الإلكتروني دقة العمليات المالية للخدمات التي قمت بها.	ت	38	38	33	148	129
		%	9.8	9.8	8.5	38.3	33.4
3	يتيح الموقع الإلكتروني تنفيذ جميع العمليات المالية للخدمات الإلكترونية.	ت	28	47	38	153	120
		%	7.3	12.2	9.8	39.6	31.1
4	يتميز الموقع الإلكتروني بالدقة في تحديد تكلفة الخدمات الحكومية المقدمة.	ت	30	36	35	195	90
		%	7.8	9.3	9.1	50.5	23.3
5	يتم إرسال إشعار تسديد تكلفة الخدمة الإلكترونية ألياً.	ت	27	40	44	132	143
		%	7.0	10.4	11.4	34.2	37.0
6	تستطيع دفع رسوم الخدمات الحكومية عن طريق بطاقات الدفع الإلكتروني المختلفة (بطاقات صراف / فيزا/ ماستر كارد وغيرها).	ت	-	34	39	142	123
		%	12.4	8.8	10.1	36.8	31.9
7	يستطيع الموقع الإلكتروني التعامل مع الأخطاء المالية في حال حدوثها (مثل أخطاء تشابه البيانات أو أخطاء إدخال البيانات).	ت	32	35	56	115	148
		%	8.3	9.1	14.5	29.8	38.3

يبين الجدول رقم (9) التكرارات والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، في بعد التبادل المالي، حيث حصلت الفقرة رقم (4) (يتميز الموقع الإلكتروني بالدقة في تحديد تكلفة الخدمات الحكومية المقدمة) على أعلى نسبة موافقه لتطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث بلغت (73.8%)، بينما حصلت الفقرة رقم (7) (يستطيع الموقع الإلكتروني التعامل مع الأخطاء المالية في حال حدوثها، مثل أخطاء تشابه البيانات أو أخطاء إدخال البيانات) على أدنى نسبة موافقه لتطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث بلغت (68.1%).

رابعاً- بعد التكامل

جدول رقم (10)

التكرارات والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية وفقاً لبعده التكامل

الرقم	الفقرة	التكرار والنسبة المئوية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	تستطيع جهة تنفيذ الخدمة الإلكترونية الحصول على البيانات التي تخصك من القطاعات الحكومية الأخرى. مثال على ذلك: وزارة الداخلية تستعرض جميع بياناتك من الأحوال المدنية.	ت	25	51	61	106	143
		%	6.5	13.2	15.8	27.5	37.0
2	توجد شبكة اتصال إلكتروني بين مركز الجهة الحكومية وفرعها على مستوى المملكة، مثل نظام «ساهر» للمخالفات المرورية.	ت	39	36	54	126	131
		%	10.1	9.3	14.0	32.6	33.9
3	توجد شبكة اتصال إلكتروني بين الجهات الحكومية والمؤسسات المتعاملة معها من القطاع الخاص، مثل البنوك وغيرها.	ت	33	29	43	174	107
		%	8.5	7.5	11.1	45.1	27.7
4	توجد شبكة اتصال إلكترونية بين الجهات الحكومية المختلفة لتبادل المعلومات. على سبيل المثال ربط نظام المخالفات بإنهاء المعاملات الحكومية الأخرى كتجديد جواز أو تجديد بطاقة الأحوال المدنية.	ت	46	37	34	144	125
		%	11.9	9.6	8.8	37.3	32.4
5	يتم إشعار المستفيدين من الخدمات الحكومية آلياً من خلال الرسائل الإلكترونية عبر الهاتف الجوال أو من خلال البريد الإلكتروني.	ت	35	43	40	135	133
		%	9.1	11.1	10.4	35.0	34.5
6	توجد بوابة موحدة للتنسيق إلكترونياً بين جميع الجهات الحكومية لإنجاز الخدمة.	ت	41	30	57	127	131
		%	10.6	7.8	14.8	32.9	33.9

الجدول رقم (10) التكرارات والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات أبعاد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، يبين بعد التكامل، حيث حصلت الفقرة رقم (3) (توجد شبكة اتصال إلكترونية بين الجهات الحكومية والمؤسسات

جدول رقم (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تقييم تطبيق أبعاد خدمات الحكومة الإلكترونية في الأجهزة الحكومية بمنطقة الرياض مرتبة تنازلياً

أبعاد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
التبادل المالي	3.75	0.736	مرتفع
الظهور	3.72	0.624	مرتفع
تكامل الخدمة	3.72	0.705	مرتفع
التفاعل	3.65	0.574	مرتفع
الكلي	3.71	0.722	مرتفع

المتعاملة معها من القطاع الخاص، مثل البنوك وغيرها) على أعلى نسبة موافقة لتطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث بلغت (72.8%)، بينما حصلت الفقرة رقم (1) (تستطيع جهة تنفيذ الخدمة الإلكترونية الحصول على البيانات التي تخصك من القطاعات الحكومية الأخرى، مثال على ذلك: وزارة الداخلية تستعرض جميع بياناتك من الأحوال المدنية) على أدنى نسبة موافقة لتطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث بلغت (64.5%).

وللإجابة عن سؤال الدراسة استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تقييم تطبيق أبعاد خدمات الحكومة الإلكترونية في الأجهزة الحكومية بمنطقة الرياض.

يظهر من الجدول (11) أن المتوسط العام لدرجة تقييم

تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية بلغ (3.71)، وهذا يعني أن تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية وفقاً لإجابات أفراد عينة الدراسة جاءت بمستوى مرتفع، وتحليل أبعاد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، يتضح أن بعد التبادل المالي احتل الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.75)، يليه بعد الظهور والتكامل بمتوسط حسابي بلغ لكلاهما (3.72)، وفي الرتبة الأخيرة جاء بعد التفاعل بمتوسط حسابي بلغ (3.65).

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى

تنص على أن درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل) مرتفعة من وجهة نظر المستفيدين بمنطقة الرياض.

وتم استخدام تحليل (ت) للعينة الواحدة One-Sample test لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى.

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن قيمة (ت) بلغت 22.4 بمستوى دلالة إحصائية يساوي (0.000)، وهي أقل من مستوى دلالة (0.05=α) مما يدل على أن متوسط درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل) بمنطقة الرياض أعلى من قيمة الوسط الفرضي، وبالاستناد إلى الجدول رقم (11) فإننا نلاحظ أن المتوسط الكلي لتطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية بلغ (3.71)، مما يؤكد على رفض الفرضية الصفرية. وينبثق من هذه الفرضيات مجموعه من الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى

تنص على أن درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعده الظهور مرتفعة من وجهة نظر المستفيدين بمنطقة الرياض.

تم استخدام تحليل (ت) للعينة الواحدة One-Sample test

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى.

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن قيمة (ت) بلغت 22.7، بمستوى دلالة إحصائية يساوي (0.000)، وهي أقل من مستوى دلالة (0.05=α)، مما يدل على أن متوسط درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعده الظهور بمنطقة الرياض أعلى من قيمة الوسط الفرضي، وبالاستناد إلى الجدول رقم (11)، فإننا نلاحظ

جدول رقم (12)

نتائج تحليل (ت) للعينة الواحدة

One-Sample test لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

قيمة الاختبار = 3		
ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
22.448	385	*0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة (0.05=α)

جدول رقم (13)

نتائج تحليل (ت) للعينة الواحدة One-Sample test لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

قيمة الاختبار = 3		
ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
22.712	385	*0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة (0.05=α)

جدول رقم (14)
نتائج تحليل (ت) للعينه الواحدة
One-Sample test
اختبار الفرضية الفرعية الثانية

قيمة الاختبار=3			
مستوى الدلالة	درجات الحرية	ت	
0.000*	385	11.87	بعد التفاعل

* ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

جدول رقم (15)
نتائج تحليل (ت) للعينه الواحدة
One-Sample test
لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

قيمة الاختبار=3			
مستوى الدلالة	درجات الحرية	ت	
0.008	385	13.22	بعد التبادل المالي

* ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

جدول رقم (16)
نتائج تحليل (ت) للعينه الواحدة
One-Sample test
اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

قيمة الاختبار=3			
مستوى الدلالة	درجات الحرية	ت	
0.006	385	11.133	بعد التكامل

* ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

تنص على أن درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعده التكامل مرتفعة من وجهة نظر المستخدمين بمنطقة الرياض. وتم استخدام تحليل (ت) للعينه الواحدة One-Sample test لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة.

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ أن قيمة (ت) بلغت 11.1 بمستوى دلالة إحصائية يساوي (0.006)، وهي أقل من مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، مما يدل على أن متوسط درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعده التكامل بمنطقة الرياض أعلى من قيمة الوسط الفرضي، وبالأستناد إلى الجدول رقم (11)، فإننا نلاحظ أن متوسط درجة تقييم بَعْدُ التبادل المالي بلغ (3.72)، مما يؤكد على رفض الفرضية الصفرية.

جدول رقم (17)
نتائج اختبار (ت) لاختلاف درجة
تقييم تطبيق الخدمات الحكومية
الإلكترونية حسب جنس المبحوثين

المجالات	ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
بعد الظهور	17.972	385	0.000*
بعد التفاعل	11.326	385	0.000*
بعد التبادل المالي	19.917	385	0.000*
بعد التكامل	17.864	385	0.000*
الحكومة الإلكترونية	19.953	385	0.000*

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)

أن متوسط درجة تقييم بعد الظهور بلغ (3.72)، مما يؤكد على رفض الفرضية الصفرية.

الفرضية الفرعية الثانية

تنص على أن درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعده التفاعل مرتفعة من وجهة نظر المستخدمين بمنطقة الرياض. وتم استخدام تحليل (ت) للعينه الواحدة One-Sample test لاختبار الفرضية الفرعية الثانية.

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن قيمة (ت) بلغت 11.8 بمستوى دلالة إحصائية يساوي (0.000)، وهي أقل من مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، مما يدل على أن متوسط درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعده التفاعل بمنطقة الرياض أعلى من قيمة الوسط الفرضي. وبالأستناد إلى الجدول رقم (11)، فإننا نلاحظ أن متوسط درجة تقييم بعد التفاعل بلغ (3.65)، مما يؤكد على رفض الفرضية الصفرية.

الفرضية الفرعية الثالثة

تنص على أن درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعده التبادل المالي مرتفعة من وجهة نظر المستخدمين بمنطقة الرياض. تم استخدام تحليل (ت) للعينه الواحدة One-Sample test لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن قيمة (ت) بلغت 13.22 بمستوى دلالة إحصائية يساوي (0.008)، وهي أقل من مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، مما يدل على أن متوسط درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعده التبادل المالي بمنطقة الرياض أعلى من قيمة الوسط الفرضي، وبالأستناد إلى الجدول رقم (11)، فإننا نلاحظ أن متوسط درجة تقييم بَعْدُ التبادل المالي بلغ (3.75)، مما يؤكد على رفض الفرضية الصفرية.

الفرضية الفرعية الرابعة

تنص على أن درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعده التكامل مرتفعة من وجهة نظر المستخدمين بمنطقة الرياض. وتم استخدام تحليل (ت) للعينه الواحدة One-Sample test لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة.

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ أن قيمة (ت) بلغت 11.1 بمستوى دلالة إحصائية يساوي (0.006)، وهي أقل من مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، مما يدل على أن متوسط درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعده التكامل بمنطقة الرياض أعلى من قيمة الوسط الفرضي، وبالأستناد إلى الجدول رقم (11)، فإننا نلاحظ أن متوسط درجة تقييم بَعْدُ التبادل المالي بلغ (3.72)، مما يؤكد على رفض الفرضية الصفرية.

الفرضية الرئيسية الثانية

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل) حسب المتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي، طبيعة العمل، العمر، عدد مرات استخدام الحكومة الإلكترونية سنويًا).

لاختبار هذه الفرضية، سيتم إجراء اختبارات إحصائية لتقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية وفقًا لكل متغير من المتغيرات الديموغرافية وعلى النحو التالي:

جدول رقم (18)

نتائج اختبار تحليل التباين لتقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية حسب المؤهل العلمي للمبجوثين.

مستوى دلالة F	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المصدر	
0.894	0.275	0.108	4	0.432	الانحدار	بعد الظهور
		0.393	381	149.769	الخطأ	
			385	150.201	الكلي	
0.612	0.671	0.351	4	1.406	الانحدار	بعد التفاعل
		0.524	381	199.494	الخطأ	
			385	200.900	الكلي	
0.851	0.341	0.186	4	0.744	الانحدار	بعد التبادل المالي
		0.546	381	208.036	الخطأ	
			385	208.780	الكلي	
0.156	1.671	0.827	4	3.308	الانحدار	بعد التكامل
		0.495	381	188.530	الخطأ	
			385	191.838	الكلي	
0.623	0.656	0.217	4	0.869	الانحدار	بعد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية
		0.331	381	126.101	الخطأ	
			385	126.970	الكلي	

جدول رقم (19)

نتائج اختبار تحليل التباين لاختلاف درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية حسب طبيعة العمل للمبجوثين

مستوى دلالة F	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المصدر	
0.387	1.038	0.405	4	1.619	الانحدار	بعد الظهور
		0.390	381	148.582	الخطأ	
			385	150.201	الكلي	
0.398	1.019	0.531	4	2.126	الانحدار	بعد التفاعل
		0.522	381	198.774	الخطأ	
			385	200.900	الكلي	
0.999	0.024	0.013	4	0.052	الانحدار	بعد التبادل المالي
		0.548	381	208.728	الخطأ	
			385	208.780	الكلي	
0.808	0.401	0.201	4	0.805	الانحدار	بعد التكامل
		0.501	381	191.033	الخطأ	
			385	191.838	الكلي	
0.785	0.433	0.144	4	0.574	الانحدار	بعد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية
		0.332	381	126.395	الخطأ	
			385	126.970	الكلي	

أ- جنس المبجوثين:

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$) تعزى لمتغير الجنس، تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Sample T-test)، وبين الجدول (17) نتائج الاختبار.

يلاحظ من الجدول (17) أن قيم (ت) لجميع أبعاد الحكومة الإلكترونية والدرجة الكلية للحكومة الإلكترونية بلغت (17.972، 11.32، 19.917، 17.864، 19.953) على التوالي، بقيمة احتمالية بلغت (0.00) لكل منها، وهي أقل من القيمة المحددة ($\alpha=0.05$)، مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية على جميع الأبعاد تعزى إلى متغير جنس المبجوثين.

ب- المؤهل العلمي:

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$) تعزى لمتغير المؤهل العلمي، تم استخدام اختبار تحليل التباين، وبين الجدول (18) نتائج الاختبار.

يلاحظ من الجدول (18) أن قيم (F) المحسوبة لجميع أبعاد الحكومة الإلكترونية والدرجة الكلية للحكومة الإلكترونية بلغت (0.275، 0.671، 0.341، 1.671، 0.656) على التوالي، بقيمة احتمالية بلغت (0.894، 0.612، 0.851، 0.156، 0.623) لكل منها، وهي أكبر من القيمة المحددة ($\alpha=0.05$)، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في مستوى تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

ج- طبيعة العمل:

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$) تعزى لمتغير طبيعة العمل، تم استخدام اختبار تحليل التباين، وبين الجدول (19) نتائج الاختبار.

يلاحظ من الجدول (19) أن قيم (F) المحسوبة لجميع أبعاد الحكومة الإلكترونية والدرجة الكلية للحكومة الإلكترونية بلغت (1.038، 1.019، 0.024، 0.401، 0.433) على التوالي، بقيمة احتمالية بلغت (0.387، 0.398، 0.999، 0.808، 0.785) لكل منها، وهي

جدول رقم (20)

نتائج اختبار تحليل التباين لاختلاف درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية حسب عمر المبحوثين

مستوى دلالة F	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المصدر
0.716	0.526	0.206	4	0.826	الانحدار
		0.392	381	149.376	بعد الظهور الخطأ الكلي
			385	150.201	
0.354	1.105	0.576	4	2.304	الانحدار
		0.521	381	198.595	بعد التفاعل الخطأ الكلي
			385	200.900	
0.856	0.333	0.182	4	0.727	الانحدار
		0.546	381	208.053	بعد التبادل المالي الخطأ الكلي
			385	208.780	
0.362	1.087	0.541	4	2.165	الانحدار
		0.498	381	189.673	بعد التكامل الخطأ الكلي
			385	191.838	
0.820	0.348	0.127	4	.510	الانحدار
		0.332	381	126.460	بعد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية الخطأ الكلي
			385	126.970	

جدول رقم (21)

نتائج اختبار تحليل التباين لاختلاف درجة تقييم تطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية حسب عدد مرات استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية

مستوى دلالة F	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المصدر
0.581	1.617	0.840	3	2.519	الانحدار
		0.519	382	198.381	بعد الظهور الخطأ الكلي
			385	200.900	
.062	3.130	1.669	3	5.008	الانحدار
		0.533	382	203.772	بعد التفاعل الخطأ الكلي
			385	208.780	
0.186	1.611	0.799	3	2.397	الانحدار
		0.496	382	189.441	بعد التبادل المالي الخطأ الكلي
			385	191.838	
0.064	2.775	0.903	3	2.708	الانحدار
		0.325	382	124.262	بعد التكامل الخطأ الكلي
			385	126.970	
0.216	1.494	0.581	3	1.742	الانحدار
		0.389	382	148.460	بعد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية الخطأ الكلي
			385	150.201	

أكبر من القيمة المحددة ($\alpha=0.05$)، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في درجة تقييم تطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية تعزى إلى متغير طبيعة العمل.

د- العمر:

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$) تعزى لمتغير العمر، تم استخدام اختبار تحليل التباين، وبين الجدول (20) نتائج الاختبار.

يلاحظ من الجدول (20) أن قيم (F) المحسوبة لجميع أبعاد الحكومة الإلكترونية والدرجة الكلية للحكومة الإلكترونية بلغت (0.526، 1.105، 0.333، 1.087، 0.348) على التوالي، بقيمة احتمالية بلغت (0.716، 0.354، 0.856، 0.362، 0.820) لكل منها، وهي أكبر من القيمة المحددة ($\alpha=0.05$)، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية تعزى إلى متغير العمر.

هـ- عدد مرات استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية سنويًا:

ولمعرفة ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$) تعزى لمتغير عدد مرات استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية، تم استخدام اختبار تحليل التباين، وبين الجدول (21) نتائج الاختبار.

يلاحظ من جدول (21) أن قيم (F) المحسوبة لأبعاد الحكومة الإلكترونية الظهور، التبادل المالي والدرجة الكلية للحكومة الإلكترونية بلغت (1.617، 3.130، 1.611، 1.494، 2.775) على التوالي، بقيمة احتمالية بلغت (0.185، 0.186، 0.62، 0.064، 0.216) لكل منها، وهي أكبر من القيمة المحددة ($\alpha=0.05$)، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية تعزى إلى متغير عدد مرات استخدام الحكومة الإلكترونية سنويًا.

مناقشة النتائج والتوصيات

النتائج

تناولت الدراسة درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المستفيدين منها، وفيما يلي عرض لأهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج:

- تبين في بُعد الظهور أن عرض معلومات التواصل مع الجهة على الموقع الإلكتروني قد حصل على أعلى نسبة موافقة لتطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية بلغت (74.8%)، في حين أن الرد على الاستفسارات بسرعة في بُعد التفاعل حصل على أعلى نسبة موافقة لتقييم المستفيدين، حيث بلغت (67.6%)، وجاء في بُعد التبادل المالي أن دقة الموقع الإلكتروني في تحديد تكلفة الخدمات الحكومية المقدمة حصلت على أعلى نسبة موافقة لتقييم المستفيدين، حيث بلغت (73.8%)، وبالنسبة لبعد التكامل، فإن توافر شبكة اتصال إلكترونية بين الجهات الحكومية والمؤسسات المتعاملة معها من القطاع الخاص، مثل البنوك وغيرها حصلت على أعلى نسبة موافقة لتقييم تطبيق المستفيدين، حيث بلغت (72.8%).
- إن درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية وفقاً لإجابات أفراد عينة الدراسة جاء بمستوى مرتفع. وتحليل أبعاد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، يتضح أن بُعد التبادل المالي احتل الرتبة الأولى، يليه بُعد الظهور وبُعد التكامل في الخدمة، وفي الرتبة الأخيرة جاء بعد التفاعل. ويمكن تفسير ذلك أن بعض الجهات الحكومية في المملكة سعت إلى تقديم بعض الخدمات الخاصة بها أو المشتركة مع جهات أخرى إلكترونياً، وعلى سبيل المثال قامت مؤسسة النقد العربي السعودي بتشغيل نظام المدفوعات بشكل آمن وأطلق على هذا النظام "خدمة سداد"، وغيرها من البرامج التي سهلت على المستفيدين حصولهم على الخدمات الحكومية الإلكترونية التي يحتاجونها، مثل البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية.
- متوسط درجة تقييم المستفيدين من تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل) بمنطقة الرياض أعلى من قيمة الوسط الفرضي. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Welch et al., 2005) والتي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستراتيجيات الحكومة الإلكترونية المتمثلة في التبادل، والشفافية، والتفاعل الإلكتروني، وتؤثر بشكل مباشر على الرضا عن الحكومة الإلكترونية.
- متوسط درجة تقييم المستفيدين من تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعد الظهور بمنطقة الرياض مرتفعة، وهذا يتفق مع دراسة (Verdegem & Verley, 2009) التي بينت أهمية توافر المعلومات والخدمات في نقطة مركزية واحدة تتمثل من خلال موقع الحكومة الإلكترونية، بحيث يسهل الوصول إلى الخدمات والمعلومات الموثوق بها. ويتفق هذا- أيضاً- مع دراسة (Welch et al., 2005) التي أشارت إلى أن المواطنين راضون بشكل عام عن ظهور المعلومات إلكترونياً (الشفافية). ويمكن تفسير ذلك لتعدد البرامج الإلكترونية الحكومية السعودية واختلاف طريقه ظهور وعرض المعلومات في المواقع الخاصة بها.
- متوسط درجة تقييم المستفيدين من تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعد التفاعل بمنطقة الرياض مرتفعة، وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة (Danila & Abdullah, 2015) التي درست مدى تحسين مستوى مشاركة المواطنين بطريقة ديموقراطية. ويمكن تفسير ذلك لارتفاع معدلات الإلمام بالقراءة والكتابة، والرغبة من قبل الحكومة للاستثمار في تطوير البوابة الوطنية الإلكترونية ليسهل التفاعل معها دون مشقة. (تقرير الأمم المتحدة، 2014).
- متوسط درجة تقييم المستفيدين من تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعد التبادل المالي بمنطقة الرياض مرتفعة، وتتفق مع ما توصل إليه الباحثان في دراسة (الهوري والطواهير، 2014)، ويمكن تفسير ذلك لتشابه غالبية الإجراءات المالية الإلكترونية في مختلف المواقع الحكومية الإلكترونية.
- مما يدل على أن متوسط درجة تقييم المستفيدين من تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعد التكامل بمنطقة الرياض مرتفعة، ويمكن عزو ذلك إلى أن التعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة يتم تطبيقها بمفهوم شامل من خلال بوابة موحدة "يَسِّر" تتبنى التنسيق بين جميع الوحدات الحكومية لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha > 0.05$) في درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية تعزى إلى متغير جنس المبحوثين وعلى جميع الأبعاد (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل) على الرغم من أن الخدمات تقدم للجميع بغض النظر عن جنسهم، ويمكن تفسير ذلك باختلاف الاتجاهات نحو تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية بين الرجل والمرأة، فقد أصبحت المرأة تحصل على الخدمات الحكومية بكل سهولة ويسر.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية على جميع الأبعاد (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل) تعزى إلى متغيرات (المؤهل

العلمي، طبيعة العمل، العمر، عدد مرات استخدام الحكومة الإلكترونية سنويًا)، ويمكن تفسير ذلك أن الخدمات الحكومية الإلكترونية لا تحتاج إلى العديد من المهارات والخبرات والمؤهلات فهي سهلة وبسيطة، ويمكن تعلمها بسهولة فالخدمات الحكومية الإلكترونية موجهة للجميع بغض النظر عن تلك المتغيرات.

التوصيات

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، فإنه يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تساهم في تحسين درجة تقييم الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المستخدمين منها، وهذه التوصيات هي:
- وضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب موظفي مقدمي الخدمة بما يتماشى ومتطلبات التغيير ويتلاءم مع تطبيقات مشروعات الحكومة الإلكترونية.
 - تحسين مستوى ظهور المعلومات لدعم التعلم الذاتي في مشروعات الحكومة الإلكترونية من خلال تطوير تطبيقات قادرة على استخدام الوسائط المتعددة (صوت وصورة وحركة)، وتتلاءم مع جميع الفئات المجتمعية ومع ذوي الاحتياجات الخاصة.
 - تحسين التفاعل الآلي في المواقع الإلكترونية الحكومية، وذلك باستخدام أحدث الوسائل التكنولوجية، بما يضمن سهولة الرد على الاستفسارات أو الشكاوى.
 - تفعيل تنسيق التبادل الإلكتروني للمعلومات بين المؤسسات والأجهزة الحكومية المختلفة باعتماد أساليب وإجراءات لتبسيط عمليات إدارة قواعد البيانات الإلكترونية لتسهيل عملية التبادل المالي في الخدمات الحكومية.
 - بناء شراكات فاعلة مع القطاعات المختلفة، للتحول نحو مجتمع إلكتروني، وتأكيد الملكية المشتركة، والاعتماد على المعايير الدولية في الأنشطة الخاصة بالحكومة الإلكترونية.
 - ضرورة توفير برامج وتطبيقات إلكترونية تدعم مشاركة مختلف أنواع وشرائح المجتمع لضمان شمولية هذه الخدمات والاستخدام الفاعل لها، مع زيادة التنسيق والتكامل بين وحدات الأجهزة الحكومية الإلكترونية، في جميع مراحل تصميم خدمات الحكومة الإلكترونية من أجل ضمان سهولة نقل المعلومات وتقديم الخدمات من خلال بوابة موحدة.
 - وضع برامج إرشادية وثقافية للمستخدمين والموظفين بمفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها، مع ضرورة العمل على النهوض بالمستخدمين والسعي إلى تقليص الفجوة الرقمية.
 - التركيز على أمن المعلومات وسريتها، من خلال تطبيق أنظمة حماية ضد الاختراق الأمني على مستوى عالٍ من الجودة، من أجل تحسين تفاعل المستخدمين.
 - استطلاع تقييم المستخدمين بشكل دوري عن خدمات الحكومة الإلكترونية من أجل عقد المقارنات، وتقديم أفضل الخدمات.
 - ضرورة الاهتمام بإجراء دراسات مستقبلية على قطاعات الدولة المختلفة، ومقارنة نتائجها مع نتائج الدراسة الحالية.
 - متابعة المؤتمرات الدولية والعالمية المتعلقة بالخدمات الحكومية الإلكترونية والمشاركة فيها وتفعيل توصياتها؛ من أجل التحسين المستمر، وتقديم أفضل الخدمات الإلكترونية بأفضل الوسائل والأساليب.

الخاتمة

جاء تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لمواكبة التطورات التكنولوجية وثورة الاتصالات، من أجل تحسين أداء الحكومة ورفع إنجازاتها، من خلال خطط تنموية تم رصد ميزانيات ضخمة للإنفاق عليها والاستثمار فيها، ومن الأهمية معرفة مستوى تقييم المستخدمين من تلك الخدمات الإلكترونية، لذا جاءت هذه الدراسة من أجل توصيف درجة تقييم المستخدمين من تطبيقات الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة بمنطقة الرياض في المملكة العربية السعودية، والتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية والخصائص الديموغرافية للمبحوثين. ومن خلال الأساليب الإحصائية تم التوصل إلى أن درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية جاءت بدرجة متوسطة من وجهة نظر المستخدمين منها.

المراجع

أولاً - مراجع باللغة العربية

- آل مذهب، معدي. (2009). "توقعات المستفيدين والأبعاد المحددة لرضاهم عن جودة الخدمات"، دورية الإدارة العامة، مجلد 49، عدد 2، الرياض.
- حسن، عبد العزيز؛ ومنى شلبي؛ وأميرة جعفر. (2016). "أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية على رضا العميل بالتطبيق على عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية"، مجلة البحوث التجارية، مجلد 38، عدد 2. جامعة الزقاريق، مصر.
- الذنبيات، معاذ؛ و باسم أحمد المبيضين. (2009). "اختبار كفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة في مديرية الجنسية وشئون الأجانب وأثرها في قبول المستفيدين من الخدمة الإلكترونية"، المؤتمر الدولي في التنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- الرويان، منال. (2015). رضا المستخدمين عن تطبيقات الخدمات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القصيم، القصيم.
- سالم، محمود معوض. (2013). تقييم جودة الخدمات الإلكترونية في شركات السياحة المصرية من وجهة نظر العملاء، رسالة دكتوراة، جامعة الفيوم، كلية السياحة والفنادق. http://srv4.eulc.edu.eg/eulc_v5/Libraries/Thesis/BrowseThesisPages.aspx?fn=PublicDrawThesis&BibID=11877107
- طواهر، عبد الجليل؛ وجمال الهواري. (2014). «قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون: دراسة ميدانية»، *Cybrarians Journal*، مؤسسة بريد الجزائر، ع 35.
- الملاحم، وفاء سالم. (2011). تقييم جودة مواقع الحكومة الإلكترونية وأثرها على الثقة بالتبادلات الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين في الوزارات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.
- يوسف، عثمان. (2014). «تقييم خدمات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المستفيدين منها: دراسة تطبيقية»، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، مج 14، ع 1، حزيران، ص. 101-116.

ثانياً - مراجع باللغة الأجنبية

- Abdullah, Akilah & Raudah Danila. (2015). "User's Satisfaction on E-government Services: An Integrated Model", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 164, p. 575–582.
- Al-Khoury, A. M. (2012). "PKI in Government Digital Identity Management Systems", *European Journal of ePractice* · www.epracticejournal.eu, N° 14 · January/February 2012 · ISSN: 1988-625X.
- Alshehri and Drew. (2010). "Challenges of E-Government Services Adoption in Saudi Arabia from an E-ready Citizen Perspective", *World Academy of Science, Engineering and Technology*, Vol. 66.
- Colesca, Sofia Elena (2009), "Increasing E-trust: A Solution To Minimize Risk in E-government Adoption", *Journal of Applied Quantitative Methods*, Vol. (4), No. (1).
- Chaushi Agron; Chaushi Blerta Abazi and Ismaili Florije. (2015). "Measuring E-government Maturity: A Meta-synthesis Approach", *SEEU Review*, Vol. 11, Issue 2, DOI: 10.1515/seeur-2015-0028.
- Gartner Research. (2003). *Traditional ROI Measures Will Fail in Government*, Retrieved October 15, 2008, from http://www.gartner.com/resources/116100/116131/traditional_roi.pdf
- Fang, Z. (2002). "E-government in Digital Era: Concept, Practice, and Development", *Thailand*

Journal of E-practice, 14, 4-21.

- McClure, D. L. (2000). **Electronic Government Opportunities and Challenges Facing the First-Gov Web Gateway**, Available at: <http://www.gao.gov/new.items/d0187t.pdf>
- Nunnally, J. and I. Bernstein. (1994). **Psychometric Theory**. 3^{ed} Ed., New York: McGraw-Hill.
- Norris, D. F. and M. J. Moon. (2005). "Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or Hare", **Public Administration Review**, 65:64–75. doi: 10.1111/j.1540-6210.2005.00431.
- OECD. (2003). OECD "E-Government Flagship Report: The E-Government Imperative", **Public Management Committee**, Paris: OECD.
- Robert M. Davison; Christian Wagner and MA C. K. Louis (2005). "From Government to E-government: A Transition Model", **Information Technology & People**, Vol. (18), Issue (3).
- Sandh, Haroon Shahzad and Waqas Younas. (2007). **E-government Services In Pakistan**. Lulea University of Technology, Department of Business Administration and Social Science.
- Sharma, S. and J. Gupta. (2003). "Building Blocks of an E-government: A Framework", **Journal of Electronic Commerce in Organizations**, 1 (4), 1-15.
- Verdegem, Pieter and Gino Verleye. (2009). User-centered E-government in Practice: A Comprehensive Model for Measuring User Satisfaction", **Government Information Quarterly**, Issue, 26 p. 487-493.
- Welch, E.; C. Hinnant and M. Moon. (2005). **Linking Citizen Satisfaction with E-government and Trust in Government**", **Journal of Public Administration Research and Theory**, 15 (3), pp. 371-391.

المواقع الإلكترونية

- الأمم المتحدة. (2016). www.unpan.org
- برنامج «يَسِّر» للتعاملات الإلكترونية. (2014).
- البنك الدولي (www.worldbank.org)
- تقرير الأمم المتحدة، (2014).
- تقرير الأمم المتحدة. (2008). <http://unpan3.un.org>
- مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية. (2014). <http://unpan3.un.org>

Evaluating the Application of E-Government Services From the Beneficiaries Perspectives in Saudi Arabia

Dr. Salwa A. Alhamoudi

Assistant Professor

Director of Research and Consultation Department

Institute of Public Administration - Women Branch

Kingdom of Saudi Arabia

Dr. Sura I. AL-Ayed

Assistant Professor of Business

College of Administration and Finance

Saudi Electronic University

ABSTRACT

The aim of this study was to evaluate the application of the e-government services in their various dimensions (appearance, interaction, financial exchange, integration) from the point of view of the beneficiaries in the Riyadh region of Saudi Arabia. Accordingly, a field study was conducted to identify the degree of application of e-government services and discuss the most important factors associated with e-government framework.

A survey research method based on quantitative technique was used, with a sample size of (386) beneficiaries of e-government services. Several results were reached, the most important of which was that the evaluation of the application of e-government was high. In analyzing the dimensions of the application of e-government services (appearance, interaction, financial exchange, integration), the financial exchange came on the top level of ranking the factors. Followed by the appearance then integration of the service.

Finally, the interaction came at the last level. The results also showed that there were statistically significant differences at the level of ($\alpha 0.05$) in the degree of evaluation of the application of e-government services due to the gender variable of the respondents and on all dimensions. The study discussed the results and presented a set of recommendations to improve the application of e-government services, the most important is the need to develop the necessary plans for the rehabilitation and training of service providers in line with the requirements of change and is compatible with the applications of e-government projects.

Keywords: Services Evaluation, E-government Services, E-government Factors, Kingdom of Saudi Arabia.

