

تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية وعلاقتها بشفافية المعلومات ورضا الموظفين عن العملية الإدارية: دراسة وصفية تحليلية في الأجهزة الحكومية السعودية

د. جعفر أحمد العلوان

أستاذ إدارة الأعمال المشارك

رئيس قسم البحوث

فرع معهد الإدارة العامة بالمنطقة الشرقية

المملكة العربية السعودية

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة الارتباطية وعلاقة التأثير بين استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية والشفافية والرضا عن العملية الإدارية في الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام. ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي لعينة بدأت بـ 411 مفردة وانتهت بـ 159 مفردة، وذلك بعد تصنيف أفراد العينة بناءً على استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية من عدمه. وتم جمع البيانات باستخدام استبانة تم التحقق من صدقها وثباتها. وللإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها تم الاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية أبرزها تحليل الانحدار الخطي البسيط ومعامل الارتباط البسيط.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين (استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية) وكل من (شفافية المعلومات) و(الرضا عن العملية الإدارية). كما خلصت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لاستخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية على (شفافية المعلومات) و(الرضا عن العملية الإدارية) في الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام وذلك حسب وجهة نظر عينة الدراسة.

وبناءً على النتائج خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أبرزها ضرورة اهتمام الأجهزة الحكومية بالتواصل مع المستفيدين من خلال تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية، وضرورة تشجيع الموظفين والمستفيدين على استخدامها بشكل مستمر، وضرورة عقد دورات تدريبية متخصصة تساعد الموظفين على التعرف على كيفية الاستفادة من تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية في تطبيق مبادئ الشفافية.

الكلمات المفتاحية: شفافية المعلومات، الرضا عن العملية الإدارية، تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية.

المقدمة

تسعى منظمات اليوم إلى زيادة نموها وتطوير أدائها من خلال الإدارة الفاعلة لأنظمة متشابكة من العناصر البشرية والتقنية والإجرائية والمعلوماتية. وفي سبيل تحقيق ذلك تركز المنظمات على العنصر البشري وتعتبره الثروة التي لا تنضب والسبيل الأمثل لتحقيق أهدافها. لذا تسعى كثير من المنظمات لمعرفة مشاعر موظفيها واتجاهاتهم نحو الأبعاد المختلفة للعملية الإدارية بهدف معرفة السلبيات ومعالجتها. وبالإضافة إلى ذلك تسعى المنظمات إلى تبني مبادئ الشفافية في جميع عملياتها وذلك في سبيل تحسين ثقة المستفيدين وتعزيز ولاء الموظفين.

وخير مثال على ذلك سعي الحكومات إلى تقديم الخدمات العامة كالخدمات التعليمية والصحية والاجتماعية وغيرها إلى المستفيدين من مواطنين ومقيمين بطريقة ترفع من كفاءة الأجهزة الحكومية وتعال استحسان ورضا المستفيدين. كما

* تم استلام البحث في مايو 2016، وقبل للنشر في فبراير 2017.

تأتي استعانة الحكومات بالتقنية الحديثة المتمثلة في أنظمة الحكومة الإلكترونية في هذا السياق حيث نجحت العديد من الأجهزة الحكومية السعودية خلال العقد المنصرم في الاستفادة من تطبيقات الحكومة الإلكترونية في تحسين استجابة الأجهزة الحكومية لاحتياجات المستفيدين مما أدى إلى تقديم خدمات أفضل للمواطنين والمقيمين. ومع النقلة النوعية والثورة المستمرة في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ظهر مؤخرًا ما يُعرف بتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية (Government 2.0) ويُقصد بها استخدام الأجهزة الحكومية لتقنيات الويب 2 كوسائل التواصل الاجتماعي الحديثة بهدف التواصل مع المستفيدين والأخذ بأراءهم وتزويدهم بمعلومات آنية عن الخدمات الحكومية التي تهمهم واشراكهم في تطوير الخدمات الحكومية باعتبارهم مصدرًا أساسيًا للمعلومات والمعرفة.

ونظرًا لأهمية شفافية المعلومات والرضا الوظيفي، ونظرًا لوجود توجه عام لدى الأجهزة الحكومية السعودية لاستخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية وللإستفادة من مميزاتهما (وذلك لاحتواء العديد من المواقع الإلكترونية التابعة للأجهزة الحكومية السعودية على تطبيقات هذه التقنية الحديثة) تأتي هذه الدراسة في سياق التعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية وعلاقة التأثير بين استخدام الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية من جهة والشفافية والرضا عن العملية الإدارية من جهة أخرى.

مشكلة الدراسة

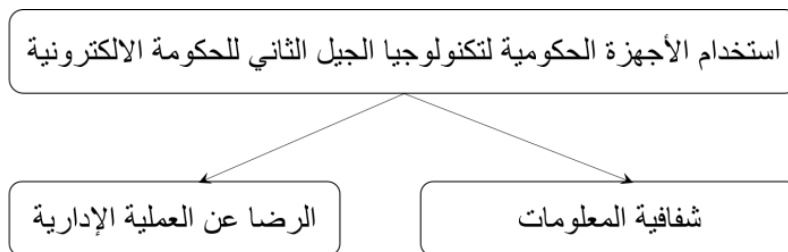
مما لا شك فيه أن استخدام الأجهزة الحكومية لوسائل التقنية الحديثة في إنجاز المعاملات وفي التواصل مع المستفيدين يُعد عاملاً مساعداً في تحقيق التنمية الشاملة في البلاد (الصوفاني، 2007). كما إن تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية تُعد من أبرز مصاديق التقنية الحديثة التي يؤمل منها أن تعود بالنفع على المنظمات والمستفيدين (Nam, 2012; Sun et al., 2015). بالإضافة إلى ذلك يمكن القول بوجود توجه عام لدى الأجهزة الحكومية السعودية لاستخدام هذه التقنية الحديثة وذلك لاحتواء العديد من المواقع الإلكترونية التابعة للأجهزة الحكومية السعودية على تطبيقات تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية. وبالرغم من ذلك لا يزال هناك قصور في المعرفة المتعلقة بتأثير استخدام هذه التقنية الحديثة على المنظمة من جهة وعلى الموظفين من جهة أخرى. وهذه الرؤية تتفق بشكل عام مع رؤية بعض الباحثين في أن هناك ندرة في الدراسات التي تسلط الضوء على هذه التكنولوجيا الحديثة (Sáez et al., 2015)، وأن هناك حاجة للمزيد من الدراسات التي تساعد على فهم أكبر لاستخدام تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية (Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2012) خصوصاً في العالم العربي.

وفي الوقت ذاته فإن كل من شفافية المعلومات والرضا عن العملية الإدارية من الأمور التي تسعى كثير من المنظمات لفهمها والاستفادة منها وذلك لما لها من إيجابيات على الموظف والمنظمة والمجتمع ككل. لذا تأتي هذه الدراسة للتعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية وعلاقة التأثير بين استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية والشفافية والرضا عن العملية الإدارية في الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام.

أهمية الدراسة

تجسد أهمية هذه الدراسة في أهمية موضوعها ألا وهو استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية في الأجهزة الحكومية وعلاقة ذلك بشفافية المعلومات والرضا عن العملية الإدارية. وبالتالي فإن لنتائج هذه الدراسة أهمية من الجانبين التطبيقي والعلمي. فعلى الجانب التطبيقي تلفت هذه الدراسة نظر المدراء والممارسين في الأجهزة الحكومية إلى أهمية تواصل الأجهزة الحكومية مع المستفيدين من خلال تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية، ومعرفة علاقة وتأثير استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية على تحقيق شفافية المعلومات والرضا عن العملية الإدارية.

أما على الجانب العلمي فتأتي أهمية هذه الدراسة من الإضافة العلمية لحقل المعرفة بشكل عام ولأدبيات الحكومة الإلكترونية بشكل خاص والمتمثلة في اقتراح واختبار مخطط (شكل 1) لمعرفة العلاقة الارتباطية وعلاقة التأثير بين استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية والشفافية والرضا عن العملية الإدارية في الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام. كما تكتسب هذه الدراسة أهميتها العلمية في أنها من الدراسات القلائل التي تتعرض إلى موضوع استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية في الأجهزة الحكومية السعودية لذا تعتبر هذه الدراسة إضافة حيوية للمكتبة المحلية والعربية.



شكل (1): مخطط الدراسة

هدف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية وعلاقة التأثير بين استخدام الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية من جهة والشفافية والرضا عن العملية الإدارية من جهة أخرى.

ثانياً- الإطار النظري وفرضيات الدراسة

يتكون هذا الجزء من أربعة أقسام: القسم الأول يستعرض الأدبيات ذات العلاقة بتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية، والقسم الثاني يتعلق بالأدبيات ذات العلاقة بالشفافية. أما الأدبيات ذات العلاقة بالرضا الوظيفي فنذكرها في القسم الثالث. والقسم الرابع والأخير يلخص فرضيات الدراسة.

الأدبيات ذات العلاقة بتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية

الحكومة الإلكترونية- التعريف والأهداف والمعوقات

تتكون أنظمة الحكومة الإلكترونية من أبعاد بشرية وتقنية حيث يشمل البعد البشري المستفيدين من خدمات الحكومة الإلكترونية كالمواطنين (حكومة-أفراد) والشركات (حكومة-أعمال) والمنظمات الحكومية (حكومة-حكومة)، وموظفي القطاع العام، وعادات المجتمع وتقاليده، والقوانين الداخلية للدولة (الشريف، 2011؛ المبيضين، 2011). أما البعد التقني لأنظمة الحكومة الإلكترونية فيشمل الأنظمة التقنية بما فيها البرمجيات والأجهزة والعمليات والإجراءات (Alalwan and Thomas, 2011). ولوجود هذه الأبعاد المتداخلة يصعب وجود تعريف واحد متفق عليه للحكومة الإلكترونية. ولكن يمكن النظر إلى الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام التقنية الحديثة لتطوير توصيل الخدمات الحكومية وذلك لمنفعة جميع المستفيدين مثل المواطنين والموظفين وقطاع الأعمال (الشريف، 2011). كما يمكن تعريفها بأنها «إعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل المعلومات وتوفير فرص إمكان الوصول إليها من خلال موقع إلكتروني» (القدوة، 2010). وفي تعريف آخر نجد أن الحكومة الإلكترونية هي «قدرة القطاعات الحكومية على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومحاولة تجاوز الخدمات الحكومية التقليدية بالتأسيس لأتمتة الإدارات ومختلف أنشطتها الوظيفية والتحول نحو الخدمات الإلكترونية بشكل يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن ويعزز مقدارا من الشفافية في عمل الأجهزة الحكومية بحثا عن المصادقية والرضا والقبول لدى الجماهير فتصبح الخدمة المقدمة إلى المواطن تعتمد على بعض الأسس خاصة منها السرعة والشفافية وعدم الاعتماد على الوسائل التقليدية، بدل ذلك يعتمد على التقنية المعاصرة أو المعلوماتية» (عبد اللطيف، 2014).

وتهدف أنظمة الحكومة الإلكترونية إلى تسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية، وزيادة كفاءة وفاعلية الأجهزة الحكومية (Lathrop and Ruma, 2010)، ومكافحة الفساد وزيادة الشفافية وتقليل التكاليف (Bwalya, 2009). كما تهدف إلى رفع مستوى الأداء، وزيادة دقة البيانات، واختصار الإجراءات الإدارية، وزيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الأداء، ورفع كفاءة أداء العاملين، ومواكبة التطور التكنولوجي، ودعم النمو الاقتصادي (الهوش، 2006). ويرى ياسين (2005) أن تعزيز الشفافية، وتحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين، وخلق تأثير إيجابي من خلال تنمية المهارات التكنولوجية بين أفراد المجتمع من أهم أهداف الحكومة الإلكترونية.

أما مجالات الحكومة الإلكترونية، فيقسمها بدران (2004) إلى المجالات التالية:

- الديمقراطية الإلكترونية: ويهتم هذا المجال بالسياسة العليا للدولة وعلاقة السلطات بالمواطنين القائمة على أساس الكفاءة والشفافية والمساءلة، واحترام حقوق الإنسان، وتشجيع المشاركة الشعبية في العمل السياسي، والحد من التهميش من خلال دعم العملية الديمقراطية باستخدام التكنولوجيا الحديثة. ويُعد التصويت الإلكتروني والبرلمان الإلكتروني من أبرز تطبيقات هذا المجال.
- التجارة الإلكترونية: ويشمل هذا المجال التجارة الإلكترونية الحكومية التي تقوم الأجهزة الحكومية من خلالها بتقديم خدماتها ومعاملاتها وطرح مناقصاتها إلكترونياً للمواطنين (حكومة-أفراد) والمؤسسات الخاصة (حكومة- أعمال) والأجهزة الحكومية الأخرى (حكومة-حكومة) ويتم تسديد المستحقات والرسوم آلياً.
- الإدارة الإلكترونية: ويهتم هذا المجال بالاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في التخطيط والتنظيم والإشراف والرقابة بهدف تحسين الأداء وزيادة كفاءة العملية الإنتاجية في الأجهزة الحكومية.

وبلخص القدوة (2010) متطلبات الحكومة الإلكترونية فيما يلي: إرادة الإدارة العليا، التشريعات والقوانين، البنية التحتية، الموارد البشرية والمالية والمادية كالبرمجيات والشبكات والأجهزة والمعدات، الأمن الإلكتروني، وثقافة ووعي المجتمع. كما يواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية العديد من المعوقات والتي منها: البيروقراطية وتعقيد الإجراءات وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية، انعدام التخطيط الاستراتيجي لبرامج الحكومة الإلكترونية، نقص الخبرات والكفاءات التكنولوجية، عدم كفاية التدريب اللازم على التكنولوجيا الحديثة، عدم المتابعة الدائمة للتطورات التقنية، تزايد حدوث الجرائم الإلكترونية كالقرصنة الإلكترونية وسرقة أرصدة البطاقات الائتمانية، والمعوقات الثقافية والاجتماعية المتجسدة في عدم رغبة بعض فئات المجتمع في استخدام الأجهزة الحديثة (مطر، 2008).

الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية (Government 2.0) - التعريف والأهداف

ومع النقلة النوعية في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات التي حدثت في العقد الأخير ظهرا يُعرف بتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية (Government 2.0) والتي تهدف إلى تحقيق جميع أهداف الجيل الأول من الحكومة الإلكترونية السالفة الذكر بالإضافة إلى تزويد المستفيدين بمعلومات آنية عن الخدمات الحكومية التي تهمهم (Cho and Hwang, 2010)، وإشراك المستفيدين في تطوير الخدمات الحكومية باعتبارهم مصدر أساسي للمعلومات والمعرفة (Misuraca, 2009)، وتحسين الشفافية وزيادة مشاركة المستفيد وثقته وزيادة كفاءة المعاملات الحكومية. ويمكن تعريف تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية بأنها «استخدام تقنيات الويب 2 الحديثة كوسائل التواصل الاجتماعي بهدف إشراك المستفيدين من الخدمات الحكومية وجعلهم مشاركين نشطين وتتسم بالتفاعل الثنائي بين الجهات الحكومية والمستفيدين» (Thornton, 2010). وتجدر الإشارة إلى أن مصطلح (Government 2.0) قد ظهر خلال الانتخابات الرئاسية الأمريكية في عام 2008 (Ostergaard & Hvass, 2008) ولهذا المصطلح عدة مسميات باللغة الانجليزية منها (Thornton, 2010): e-gov 2.0, iGov, e-governance, Digital Governance.

ويرى بعض الباحثين أن الاستفادة من تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية ليست بالعملية السهلة إذ إن الانتقال من الجيل الأول (Government 1.0) للحكومة الإلكترونية إلى الجيل الثاني (Government 2.0) يصطدم بالعديد من العقبات وذلك لما يتطلبه من نظرة شاملة للمنظمة ككل وليس فقط للعنصر التقني (Sun et al., 2015) إذا أن "تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية ليست مجرد أدوات تقنية حديثة مضافة إلى العمليات الحالية بل هي تغيير جذري في طريقة تقديم الخدمات الحكومية عن طريق بناء قاعدة تركز على التعاون واللامركزية وذلك عن طريق تغيير دور المستفيد من متلقي للخدمة إلى مشارك في تطوير الخدمة وصناعة القرار» (McNutt, 2014). وهذا المضمون يؤكد على أن الانتقال من تكنولوجيا الجيل الأول للحكومة الإلكترونية إلى تكنولوجيا الجيل الثاني يعتمد على مدى تفاعل المستفيدين مع الخدمات الإلكترونية وعلى مدى إفساحهم عن آراءهم فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية التي يحتاجونها (Shelley et al., 2006).

ويمكن الحصول على الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية من خلال تطبيق تقنيات الويب 2 والتي تركز على المستخدم من خلال التأكيد على مبدأ المشاركة بين الجهات الحكومية والمستفيدين. وتتضمن تقنيات الويب 2 تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي الحديثة مثل الفيس بوك وتويتر واليوتيوب ولنكد إن والمدونات والويكي، والروابط الإلكترونية

المخصصة لتقديم الملاحظات والمقترحات والشكاوى، والمنتديات الإلكترونية، والمدونات الإلكترونية، واستطلاعات الرأي الإلكترونية، والنوافذ الإلكترونية المعدة لإضافة تعليقات المستخدمين على صفحات أخبار المواقع الإلكترونية وغيرها. وأثبتت بعض الدراسات أنه بإمكان الجهات الحكومية أن تستفيد من تقنيات الويب 2 في إدارة المعرفة وتعزيز التعاون بين الإدارات المختلفة، وزيادة مشاركة المستخدمين من خدمات الجهات الحكومية، وزياد الشفافية ومكافحة الفساد في القطاع العام (Osimo, 2008 ; Bertot et al., 2010). وتتجسد عوامل نجاح تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية في الأجهزة الحكومية في ثلاثة عوامل هي: عزم القادة على تطبيق التقنية الحديثة والتواصل مع المستخدمين من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الحديثة، ووجود الثقة المتبادلة بين المستخدمين والأجهزة الحكومية عند استخدام التقنية الحديثة، ووجود محفزات للمستخدمين من خدمات الأجهزة الحكومية تشجعهم على استخدام التقنية الحديثة إذا أن وجود التقنية الحديثة بدون مستخدمين لها يجعلها عديمة الفائدة (Meijer et al., 2012).

أنظمة الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية

صدر الأمر السامي بإنشاء برنامج التعاملات الإلكترونية (يسر) في عام 2003، وتمت البداية الفعلية في الإنشاء الفعلي للبرنامج في عام 2005. ويتكون برنامج (يسر) من 98 مشروع مصنفة كالتالي: مشروعات البنية التحتية، مشروعات الخدمات الإلكترونية، ومشروعات التطبيقات الوطنية. ويقدم برنامج يسر أكثر من 1000 خدمة إلكترونية من 126 جهة حكومية. وقد أنفقت الحكومة 3 بليون ريال سعودي في عام 2003 و3 بليون أخرى في عام 2006 وذلك لدعم برنامج الحكومة الإلكترونية. وتمثل الأهداف العامة لبرنامج (يسر) في زيادة كفاءة القطاع العام، وتقديم خدمات أفضل للمستخدمين، وزيادة عائدات الاستثمار، وتوفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية وفي الوقت المناسب. ومن أمثلة أنظمة الحكومة الإلكترونية في السعودية نظام المشتريات الحكومية الإلكتروني والذي يُعد أحد أنظمة مشروعات التطبيقات الوطنية والتي يمكن من خلاله طرح المناقصات الحكومية واستكمال إجراءاتها لإنهاء شراء السلع والخدمات التي تحتاجها الجهات الحكومية. ويتبع نظام المشتريات الحكومية الإلكتروني، والذي يشمل الجهات الحكومية كافة، إلى وزارة المالية حيث يتم إلزام جميع الجهات الحكومية والمزودين باستخدام هذا النظام (الموقع الإلكتروني لبرنامج التعاملات الإلكترونية يسر).

وتتجه الكثير من الأجهزة الحكومية السعودية للتواصل مع المستخدمين من خلال تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية وذلك للاستفادة من مميزاتهما. ويتضح ذلك جلياً من وجود تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي الإلكترونية، واستطلاعات آراء المستخدمين الإلكترونية، والروابط الإلكترونية المخصصة لتقديم الملاحظات والاقتراحات والشكاوى في العديد من المواقع الإلكترونية التابعة للأجهزة الحكومية السعودية. ويوضح جدول رقم (1) بعض الأمثلة على تطبيقات تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية الموجودة في المواقع الإلكترونية التابعة لبعض الأجهزة الحكومية السعودية.

جدول رقم (1)

تطبيقات تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية الموجودة في بعض الأجهزة الحكومية

الجهة الحكومية	تطبيقات تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية	
	تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي الإلكترونية	استطلاعات إلكترونية لآراء المستخدمين
وزارة التجارة والصناعة	√	√
وزارة الخارجية	√	√
وزارة الصحة	√	√
وزارة التعليم	√	√
وزارة الخدمة المدنية	√	√
وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات	√	√
وزارة الحج	√	√
المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	√	√
معهد الإدارة العامة	√	√

الدراسات السابقة ذات العلاقة بتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية

دراسة (Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2012)، التي أكدت على ندرة البحوث الموجهة لفهم استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية. كما أكدت عدم الفهم الكامل لكيفية تفاعل الأجهزة الحكومية مع المستخدمين لذا هدفت الدراسة إلى معرفة كيفية استخدام الجهات الحكومية لتطبيق (تويتر) للتواصل مع المستخدمين في دولة المكسيك.

دراسة (Bonsón et al., 2012)، وهدفت لوضع رؤية شاملة لاستخدام ويب 2 ووسائل التواصل الاجتماعي الحديثة في الحكومات المحلية التابعة للاتحاد الأوروبي لمعرفة مدى مشاركة المستخدمين للخدمات الحكومية، ودلت النتائج على أن الحكومات المحلية الأوروبية تستخدم ويب 2 لتحسين الشفافية. لكن مرحلة اعتبار المستخدمين شريكاً لاتزال في مراحلها الأولى.

دراسة (Nam, 2012) وتوصلت إلى أن السلوك الإيجابي تجاه تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية يتأثر معنويًا بمدى استخدام هذه التكنولوجيا ومدى الأهمية المدركة للتعاملات الإلكترونية ومدى الثقة في الحكومة. كما خصلت الدراسة إلى أن الاستخدام المتكرر للإنترنت لا يؤثر معنويًا على السلوك الإيجابي تجاه تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية.

دراسة (Sun et al., 2015) التي أكدت على أن الاستفادة من تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية ليست بالعملية السهلة إذ إن الانتقال من الجيل الأول للحكومة الإلكترونية إلى الجيل الثاني يصطدم بالعديد من العقبات وذلك لما يتطلبه من نظرة شاملة للمنظمة ككل وليس فقط للعنصر التقني لذا اقترحت الدراسة نموذج يسهل عملية الانتقال من الجيل الأول إلى الجيل الثاني ويشتمل النموذج على الموارد والعمليات والبنى التحتية، وقام الباحثان باختبار النموذج على حالتين من دولة كوريا. وفي دراسة حالة من القطاع العام في المملكة المتحدة اقترح الباحثون (Sivarajah et al., 2014) تقييم فاعلية التكنولوجيا الحديثة قبل تطبيقها في الأجهزة الحكومية وذلك من خلال النظر إلى المنافع التشغيلية والإدارية والتنظيمية والاستراتيجية والبنى التحتية والتكاليف المباشرة وغير مباشرة، والمخاطر الفنية والاجتماعية والسياسية.

دراسة (Wijnhoven et al., 2015)، وشدد فيها الباحثون على أهمية فهم العوامل المؤثرة على استخدام المستخدمين لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية، وخلصت الدراسة إلى أن أهم تلك العوامل هي: سعي المستخدمين للديموقراطية، واعتبارهم مصدرًا مهمًا من مصادر المعلومات، والاستفادة من التصورات الإبداعية للمستخدمين.

دراسة (Bonsón et al., 2015) وهدفت إلى معرفة تأثير وسائل الإعلام والمحتوى الإعلامي على استخدام المستخدمين منصات وسائل التواصل الاجتماعي وبالأخص صفحات الفيس بوك التابعة للحكومة المحلية الأوروبية وخلصت الدراسة لوجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى المشاركة من قبل المستخدمين بين وسائل الإعلام وأنواع المحتوى وفي سياقات مؤسسية مختلفة.

دراسة (Sáez et al., 2015) ويرى فيها الباحثون أن هناك قليل من الدراسات التي تعرضت لموضوع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الأجهزة الحكومية. كما يرى الباحثون أن وسائل التواصل الاجتماعي الحديثة غيرت طريقة تواصل الأجهزة الحكومية مع المستخدمين لتشجيعهم على إبداء مرائيتهم وإشراكهم في اتخاذ القرار. لذا هدفت دراستهم إلى تحليل مدى قيام الحكومات المحلية الأوروبية بتطوير (استراتيجيات المحادثة) على موقع (تويتر) وذلك لتأسيس وتحسين العلاقة مع المستخدمين ومن ثم اختبار تأثير بعض العوامل على تطبيق (استراتيجيات المحادثة). وخلصت الدراسة إلى أن هناك فرص كبيرة للتحسين وذلك لأن أغلب الحكومات المحلية الأوروبية لا تزال لا تدرك منافع تطبيق (استراتيجيات المحادثة) مع المستخدمين.

الأدبيات ذات العلاقة بالشفافية

تُعرف الشفافية بأنها «حق كل فرد من العاملين أو المتعاملين أو الجمهور في الوصول للمعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار المؤسسي» (هلال، 2010). كما تُعرف بأنها «التزام الإدارة بإشراك المواطنين في إدارة الشؤون العامة التي تمارسها الإدارة لصالح الشعب، مع الالتزام باتخاذ كافة الإجراءات القانونية لتزويد الشعب بالمعلومات الصادقة عن الخطط والمشروعات والأعمال وميزانيتها ونتائج هذه المشروعات وأسباب القيام بهذه المشروعات حتى لا تتعرض للإلغاء بعد البدء فيها وتوضيح طرق مساءلة الإدارات عن أعمالها» (العيسوي، 2011). وفي تعريف آخر، يرى الطوخي (2006) أن الشفافية «أن تعمل الإدارة العامة في بيت من زجاج مكشوف للعاملين والجمهور». بينما يرى أبو كريمة (2005) أن الشفافية مرتبطة

بأربعة مصطلحات هي: المصدقية والإفصاح والوضوح والمشاركة. ويُقصد بشفافية المعلومات مدى عدالة تعامل الأجهزة الحكومية مع المستفيدين، ومدى سهولة وصول المستفيد للمعلومة الصحيحة والحديثة (الطراونة والعضايلة، 2009).

ويرتكز مفهوم الشفافية الإدارية على الوضوح التام في رسم الخطط والسياسات واتخاذ القرارات، وخضوع الممارسات الإدارية للرقابة المستمرة، وسهولة الوصول للمعلومات حيث يساعد تطبيق الشفافية الإدارية على مكافحة الفساد الإداري وذلك بتعزيز الثقة بين المنظمة والموظفين والعملاء (العلوان، 2012). إن تبني الشفافية في منظمة ما لا يدعو إلى حجب كافة المعلومات أو التعامل معها بسرية تامة، كما إن الشفافية لا تدعو إلى الإفصاح عن جميع المعلومات وتداولها بشكل مطلق حيث إن هناك أموراً يجب أن تكون سرية ولا يجب افشاؤها لما يضر ذلك بالمصلحة العليا للمنظمة والمجتمع ككل. لذا يجب ألا يكون هناك إفراط في الإفصاح عن المعلومات ولا تفريط في حجب المعلومات بل أن مبادئ الشفافية تبني حالة وسطية بين هذين الأمرين وذلك برسم حدود واضحة لتداول المعلومات في اللوائح والأنظمة الداخلية لكل مستوى من المستويات الإدارية.

وتنبع أهمية الشفافية في أنها تساعد على وضع ميثاق عمل مؤسسي مستديم لمكافحة الفساد واكتشافه في مراحل المبكرة، وتساعد الشفافية أيضاً على وضع معايير أخلاقية مرتبطة ارتباطاً مباشراً بالوظائف والمهام التنظيمية، وتحفيز الموظفين من مدراء وعاملين على الالتزام بالمعايير الأخلاقية في أداء الوظائف المناطة بهم، وتعزيز ثقة الموظفين بمنظمتهم مما يساعد على تقوية العلاقة الوظيفية وتحسين الولاء الوظيفي، وكذلك فإن الشفافية تدعم حقوق الموظفين حيث كلما زادت الشفافية زاد تحقيق النمو وكلما زادت السرية في الأعمال الحكومية أدى ذلك لمزيد من احتمالية حدوث فساد (العيدوسي، 2011).

كما تُصنف مستويات الشفافية إلى مستوى ذاتي (أي الفرد والمواطن) ومستوى شمولي (الإدارات والمنظمات والحكومة) (عليان وجرار، 1997). وفي تصنيف آخر تُقسّم دعبس (2004) الشفافية إلى: «الشفافية المبدلجة» وهي نقل الشفافية ونسخها من منظمة إلى أخرى بأسلوب لا يراعي اختلاف المنظمات وطبيعتها كنقل شفافية القطاع الخاص إلى القطاع الحكومي. «الشفافية المؤدلجة» وتظهر هذه الشفافية لخدمة أهداف محددة وتخدم مصالح المصمم الأول لها لذا فإن المطلع على نتائج هذه الشفافية لا يتمكن من الاستفادة منها. «الشفافية الانتقائية» وتقوم هذه الشفافية على انتقاء النتائج الجيدة مهما كانت متواضعة وإبرازها بشكل مبالغ فيه ويصاحبها حملة أو عدة حملات إعلانية.

ويرى الشيخ (1997) أن صعوبة تحديد أولويات الأهداف المراد تحقيقها، والاستمرار في تطبيق الأنظمة القديمة، وكثرة الروتين وتعقيد الإجراءات، والازدواجية والفضوى في عمليات التحديث والتطوير من أهم المشكلات التي تواجه تطبيق الشفافية. وفي المقابل يرى السبيعي (2010) أن عدم إلمام العاملين في القطاعات الحكومية والمواطنين بحقوقهم وواجباتهم، وعدم وجود أنظمة وتشريعات ملزمة بتعزيز تطبيق الشفافية، وتدني مستوى الاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات، وضعف الوعي بأهمية الشفافية في الحد من الفساد الإداري، وتدني مستوى الدور التوعوي لوسائل الإعلام ومؤسسات المجتمع المدني بأهمية الشفافية، وشيوع ثقافة سرية واحتكار المعلومات، وقلة البرامج التدريبية التي تعزز ثقافة الشفافية من أبرز معوقات تطبيق الشفافية الإدارية. ولتحسين الشفافية في المنظمات يقترح بعض الباحثين الاستراتيجيات التالية (هلال، 2010، العلوان، 2016): (1) تهيئة بيئة العمل والمناخ المناسب للشفافية من خلال بث روح الفريق في الموظفين، وربط المصالح الشخصية للأفراد بالمصالح العامة للمنظمة. (2) التأكيد على الشفافية في القوانين واللوائح الداخلية حيث يساعد ذلك على تنقية اللوائح والقوانين من الثغرات التي يستغلها ضعاف النفوس. (3) تفعيل دور اللجان الرقابية في تقوية الممارسات الإدارية والالتزام بالمعايير الأخلاقية. (4) تنفيذ برامج تدريبية دورية منتظمة وذلك بتبني الرؤية الإدارية المتمثلة في استخدام مفاهيم الإدارة الحديثة (مثل إدارة الصراع، إدارة الذات، إدارة التغيير، إدارة الأزمات) كمدخل لتبني مبادئ الشفافية الإدارية.

الدراسات السابقة ذات العلاقة بالتقنية الحديثة والشفافية

هناك شبه إجماع بين كثير من الباحثين بأن استخدام التقنية الحديثة في المنظمات يساعد على تطوير مستوى الشفافية. ففي دراسة (Bwalya, 2009) استنتج الباحث أن أنظمة الحكومة الإلكترونية تساعد على مكافحة الفساد وزيادة الشفافية وتقليل التكاليف. ويرى ياسين (2005) أن تعزيز الشفافية وتحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين، وخلق تأثير إيجابي من خلال تنمية المهارات التكنولوجية بين أفراد المجتمع من أهم أهداف الحكومة الإلكترونية.

وبالإضافة إلى ذلك أثبتت بعض الدراسات أنه بإمكان الجهات الحكومية أن تستفيد من تقنيات الويب 2 في زياد الشفافية ومكافحة الفساد في القطاع العام (Osimo, 2008; Bertot et al., 2010). كما أشارت دراسة (Bonsón et al., 2012) إلى أن استخدام تكنولوجيا الويب 2 من قبل بعض الحكومات المحلية في الاتحاد الأوروبي يهدف إلى تحسين الشفافية. أما دراسة (Abu-Shanab, 2013)، فقد خلصت إلى أن مستوى الشفافية يؤثر على الجاهزية التقنية للحكومة الإلكترونية، حيث تم قياس الشفافية باستخدام مؤشر الفساد (Corruption Perception Index) ومؤشر الميزانية المفتوحة (Open Budget Index). كما أكدت دراسة (Feroz Khan et al., 2014) أن استخدام تويتر من قبل الحكومة المركزية الكورية يساعد على تعزيز الشفافية.

الأدبيات ذات العلاقة بالرضا الوظيفي

ماهية الرضا الوظيفي وأهميته

إنّ موضوع الرضا الوظيفي من الموضوعات التي حظيت باهتمام الباحثين والمدراء على حد سواء وذلك لأهميته ولتأثيره على كفاءة وفعالية المنظمات. ولا يوجد تعريف جامع ومانع لمفهوم الرضا الوظيفي نظراً لتعدد الأبعاد والمداخل التي تناول بها الباحثون هذا المفهوم، حيث إن الشعور بالرضا «يعكس مستوى الاتزان في المشاعر الإيجابية والسلبية نحو العمل بمختلف أبعاده كالراتب وظروف العمل والعلاقة مع الرؤساء والزملاء وفرص الترقى الوظيفي والنمو المهني» (الأغبري، 2002). فبعض الباحثين عرف الرضا الوظيفي بأنه «اتجاه عام للفرد نحو العمل» (Robbins, 2003)، بينما عرفه البعض بأنه «مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضياً عن عمله» (خليل وشيرير، 2008). كما عرفه مجموعة من ثالثة بأنه «حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلاً في موقف معين» (الحيدروبن طالب، 2005). أما عبد الباقي (2001) فينظر إلى الرضا الوظيفي بأنه «الإشباع التي يحصل عليها الفرد من المصادر المختلفة التي يرتبط فيها تصوره بالوظيفة التي يشغلها». ويرى العمر (1999) أن للرضا الوظيفي ستة أبعاد هي الرضا نحو نظم الأجور والحوافز، الرضا عن بيئة العمل، الرضا عن علاقات العمل، الرضا نحو التطوير الذاتي والوظيفي، الرضا نحو العملية الإدارية، والرضا العام عن عمل. وفي هذه الدراسة يتم التركيز على الرضا نحو العملية الإدارية وذلك لكونه الأقرب لموضوع الدراسة. ويمكن تعريف الرضا عن العملية الإدارية بأنه مدى قناعة الموظف وارتياحه عن العمليات الإدارية في المنظمة كمستوى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار ومدى اهتمام الإدارة بتقديم خدمات ذات جودة عالية.

وترجع أهمية الرضا الوظيفي لكونه أحد العناصر المساعدة في تحقيق الاستقرار النفسي والفكري للموظفين في مختلف المستويات الإدارية حيث يدفعهم لزيادة الإنتاجية وهو ما تنشده المنظمة بغض النظر عن طبيعة نشاطها (الأغبري، 2002). كما ترجع أهميته بسبب تأثيره المباشر وغير المباشر على كل من الموظف والمنظمة والمجتمع (بلخيدي وعشيط، 2012، البدراني، 1427). فزيادة الرضا الوظيفي بالنسبة للموظف تساعده على القدرة على التكيف مع بيئة العمل، والرغبة في الإبداع والابتكار، وزيادة مستوى الطموح، والرضا عن الحياة. وبما أن الموظف الراضي عن العمل يتوقع منه العمل بفاعلية أكبر فإن الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية في المنظمة، وتخفيض تكاليف الإنتاج، وارتفاع مستوى الولاء، وتقليل معدل دوران العمل وتخفيض نسبة الغياب. كما إن الرضا الوظيفي يساعد تحقيق الفعالية الاقتصادية وارتفاع معدلات النمو والتطور في المجتمع (بلخيدي وعشيط، 2012، البدراني، 1427).

الدراسات السابقة ذات العلاقة بالتقنية الحديثة والرضا الوظيفي

تنوعت الدراسات في هذا المجال ما بين دراسات نظرت إلى الرضا الوظيفي بأنه متغير مستقل يؤثر في التقنية الحديثة وبين دراسات ركزت على الرضا الوظيفي كمتغير تابع يتأثر بالتقنية الحديثة. مثلاً اكتشف الباحثون في دراسة (Khan et al., 2014) أن مستوى رضا الموظفين يؤثر على مدى رغبتهم في استخدام أنظمة وسائل التواصل الاجتماعي في كوريا الجنوبية. كما استخلصت الدراسة أن مستوى رضا الموظفين يتأثر بكل من مخاطر ومنافع وسائل التواصل الاجتماعي. وفي دراسة أخرى (Navimipour and Soltani, 2016) لمعرفة العوامل المؤثرة على نظام إدارة العملاء (E-CRM) اتضح أن التكلفة، وقبول التقنية، ورضا الموظفين تؤثر في كفاءة النظام. وفي دراسة ثالثة (Deakins et al., 2010) تمت مقارنة

أنظمة الحكومة الإلكترونية في أربع دول هي: الصين، نيوزيلندا، عمان، المملكة المتحدة واستنتج الباحثون أن بإمكان أنظمة الحكومة الذكية المساعدة في تحسين الأداء وجودة الخدمات ورضا المستفيدين وكذلك رضا الموظفين. أما دراسة (Mangiuc, 2009) فقد تمت في القطاع الخاص واتضح منها أن استخدام تكنولوجيا ال (Web 2.0) يساعد على رفع مستوى رضا الموظفين وتحسين مستوى التواصل الداخلي. كما استنتج الباحثون في دراسة (Godrdon et al., 2012) أن دعم الإدارة العليا لاستخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية يساعد على تحسين رضا الموظفين.

فرضيات الدراسة

- في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة وأهداف وأسئلة هذه الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:
- لا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين شفافية المعلومات واستخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية في الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام
 - لا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين الرضا عن العملية الإدارية واستخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية في الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام
 - لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لاستخدام الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية على شفافية المعلومات
 - لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لاستخدام الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية على الرضا عن العملية الإدارية

ثالثاً منهجية الدراسة

تندرج هذه الدراسة تحت الدراسات الوصفية تحليلية إذ إنها تساعد على تحقيق المعرفة المتعلقة بطبيعة العلاقة الارتباطية وعلاقة التأثير بين استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية من جهة والشفافية والرضا عن العملية الإدارية في الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام من جهة أخرى. أما المنهج المستخدم فهو منهج المسح الاجتماعي بالعينة والذي يتم من خلاله اختبار فرضيات الدراسة. وناقش في هذا القسم مجتمع وعينة الدراسة، وأداة الدراسة، وأساليب المعالجة الإحصائية للبيانات، وخصائص عينة الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل المجتمع البحثي للدراسة في موظفي الأجهزة الحكومية في المملكة والبالغ عددها 194 جهاز حكومي وفقاً لقائمة الأجهزة الحكومية المعدة من مركز قياس الأداء للأجهزة الحكومية بمعهد الإدارة العامة. ومن أجل الحصول على عينة ممثلة لمجتمع الدراسة تم الاختيار العشوائي لـ 10% من هذه الأجهزة الحكومية (عبد الرحمن، 2013). ونظراً لعدم وجود قائمة بأسماء الموظفين في الأجهزة الحكومية السعودية، تم اتباع الاقتراح الوارد في دراسة (Sekaran, 2006) الذي ينص على أن حجم العينة الملائم لمعظم أنواع الدراسات يتراوح بين 30 إلى 500 مفردة. وبناءً على ذلك فإن عدد الاستبانات الموزعة عشوائياً لهذه الدراسة بلغ 500 استبانة بمعدل 25 لكل جهاز وبلغ عدد الاستبانات المستوفاة 453 استبانة، منها 411 قابلة للتحليل.

أداة الدراسة- أبعادها وصدقها وثباتها

يمكن الاطلاع على استبانة الدراسة. يحتوي الجزء الأول منها على أربع عبارات عن خصائص المشاركين في الدراسة. وبعد الجزء الأول يأتي سؤال أولي لتصنيف أفراد العينة بناءً على استخدامهم لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية من عدمه. والهدف من هذا السؤال هو التأكد من أن يقوم بتعبئة الاستبانة من الموظفين في إحدى الجهات الحكومية التي تستخدم تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية حيث إذا كانت الإجابة على هذا السؤال بـ (لا) أو بـ (لا أعلم) يتم الاكتفاء بالبيانات الأولية دون إكمال المشارك لبقية أجزاء الاستبانة. أما الجزء الثاني فهو مرتبط باستخدام تكنولوجيا

الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية ويتكون من أربع عبارات. بعد ذلك يأتي الجزء المخصص للرضا عن العملية الإدارية في الجزء الثالث ويتكون من خمس عبارات. وأخيراً يأتي قسم شفافية المعلومات في الجزء الرابع ويتكون من ثمان عبارات. وفيما يتعلق بمصدر عبارات الاستبانة، فقد تم الاعتماد على دراسة (Zain et al., 2005) لصياغة عبارات بُعد (استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية)، كما تم الاستناد على دراسة (العمر، 1999) لتطوير بُعد (الرضا عن العملية الإدارية). أما بُعد (شفافية المعلومات) فتم تصميمه اعتماداً على دراسة (الطراونة والعضايلة، 2009) مع إجراء تعديلات لتتلاءم مع طبيعة الدراسة. كما تم اعتماد مقياس ليكرت المتدرج من خمس نقاط. وللتحقق من صدق الاستبانة تم عرضها على ثمانية من ذوي الاختصاص في مجال الإدارة، لتحكيم الاستبانة وإبداء آراءهم حول عبارات الاستبانة. وبناءً على مقترحاتهم تم إجراء بعض التعديلات المقترحة. ولقياس ثبات الاستبانة تم استخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbachs Alpha) ومعامل الصدق الذاتي، ويبين الجدول رقم (2) قيم الثبات لمتغيرات الدراسة.

جدول رقم (2)
نتائج اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

المتغيرات	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق الذاتي
استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية	4	0.661	0.813
الرضا عن العملية الإدارية	5	0.854	0.924
شفافية المعلومات	8	0.899	0.948

وكما هو موضح في جدول (2) فإن قيم معامل ثبات كرونباخ ألفا تتراوح بين (0.661) و(0.899) وهي أكبر من (0.60) وهو الحد الموصى بها من قبل الإحصائيين (Sekaran, 2006). كما تم حساب معامل الصدق الذاتي بأخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات (البي، 2006) وأتضح أنه يتراوح بين (0.813) و(0.948) وهذه القيم تعبر عن معاملات صدق ذاتي مرتفع لمتغيرات الدراسة. وبناءً على نتيجة تحكيم الاستبانة وبناءً على قيم معامل الثبات ومعامل الصدق الذاتي يمكن استنتاج صدق وثبات أداة الدراسة.

أساليب المعالجة الإحصائية

لتحليل البيانات التي تم تجميعها تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية (SPSS) حيث تم استخراج التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لمعرفة خصائص عينة الدراسة. أما بخصوص العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة تم الاعتماد على حساب معامل الارتباط البسيط. كما تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لاختبار فرضيات الدراسة، ولكن قبل ذلك تم التأكد من ملاءمة بيانات الدراسة لافتراضات وشروط استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط اعتماداً على اختبار شابيورويلك (Shapiro-Wilk) واختبار (Durbin-Watson).

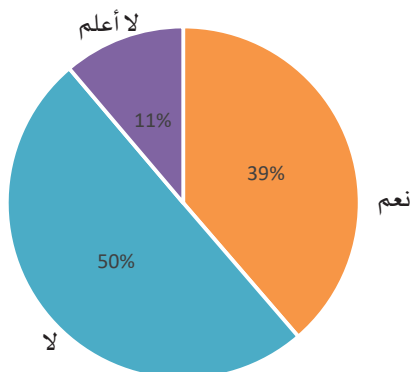
خصائص عينة الدراسة

في هذا القسم نعرض خصائص عينة الدراسة حسب العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، والمرتبة الوظيفية. فبخصوص توزيع أفراد العينة حسب العمر يتضح من جدول رقم (3) أن 52% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 30 و39 سنة، كما يتضح أن 31% تتراوح أعمارهم بين 40 و49 سنة. أما توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي، فيتضح من الجدول أن 46% من المشاركين في هذه الدراسة هم من الجامعيين و4% فقط من حملة الماجستير/الدكتوراه. وفيما يتعلق بسنوات الخبرة يتضح من الجدول أن 39% من أفراد العينة خدمتهم بين 10 سنوات و19 سنة، 25% من أفراد العينة خدمتهم أكثر من 20 سنة. كما يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب المرتبة الوظيفية حيث إن المرتبة الوظيفية لـ 82% من أفراد العينة بين المرتبة الخامسة والتاسعة، و8% من أفراد العينة يحملون المرتبة العاشرة فأعلى.

جدول رقم (3)
خصائص عينة الدراسة

الخصائص	الفئات	العدد	%
العمر	أقل من 30 سنة	37	9
	30-39 سنة	212	52
	40-49 سنة	128	31
	50 سنة فأكثر	34	8
	المجموع	411	100
المؤهل العلمي	ثانوي فأقل	109	26
	دبلوم بعد الثانوي	97	24
	جامعي	188	46
	ماجستير/دكتوراه	17	4
	المجموع	411	100
الخبرة	أقل من 10 سنوات	147	36
	10-19 سنة	161	39
	20 سنة فأكثر	103	25
	المجموع	411	100
المرتبة الوظيفية	أقل من المرتبة الخامسة	39	10
	من الخامسة إلى التاسعة	338	82
	المرتبة العاشرة فأعلى	34	8
	المجموع	411	100

وكما أوضحنا آنفاً فإن عدد المشاركين في هذه الدراسة 411 مفردة، لكن نتيجة لتصنيف عينة الدراسة بناءً على السؤال الأول لهذه الدراسة - والذي وُضع للتأكد من أن يقوم بتعبئة الاستبانة من الموظفين في إحدى الجهات الحكومية التي تستخدم تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية - اتضح أن 39% من المشاركين (159 مفردة) تقوم منظماتهم باستخدام هذه التقنية الحديثة، بينما 50% (206 مفردة) لا تقوم منظماتهم باستخدامها، و11% (46 مفردة) لا يعلمون إذا كان الجهاز الحكومي الذي ينتمون إليه يستخدم هذه التقنية الحديثة أم لا. ويوضح شكل (2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب استخدام الجهاز الحكومي الذي ينتمون إليه لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية.



شكل (2): توزيع عينة الدراسة حسب استخدام الجهاز الحكومي الذي ينتمون إليه لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية

رابعاً- نتائج الدراسة

نستعرض في هذا القسم إجابات أسئلة الدراسة. ونود التأكيد أن الإجابات في هذا القسم تعتمد على نتائج تحليل إجابات الأفراد الذين أكدوا أن تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية مستخدمة في منظماتهم وعددهم 159 موظف.

إجابة السؤال الأول

هل توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين شفافية المعلومات واستخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية في الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام؟

للإجابة على هذا السؤال تم اختبار الفرضية الصفرية الأولى التالية:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين شفافية المعلومات واستخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية في الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام. ولاختبار هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط البسيط بين المتغير المستقل (استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية) والمتغير التابع (شفافية المعلومات) كما هو موضح في جدول (4).

جدول رقم (4)

نتائج حساب معامل الارتباط البسيط بين شفافية المعلومات واستخدام الأجهزة الحكومية بمدينة الدمام لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية

شفافية المعلومات		المتغير
معامل الارتباط البسيط	مستوى الدلالة الإحصائية	
0.290	0.000	استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية

توضح نتائج تحليل الارتباط البسيط وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى 5% بين المتغير المستقل والتابع حيث جاء معامل الارتباط موجباً بقيمة بلغت (0.290) مما يعني وجود علاقة إيجابية بين استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية و(شفافية المعلومات) في الأجهزة الحكومية بمدينة الدمام. وبناء على هذه النتيجة يمكن رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين شفافية المعلومات واستخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية في الأجهزة الحكومية بمدينة الدمام.

إجابة السؤال الثاني

هل توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين الرضا عن العملية الإدارية واستخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية في الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام؟

للإجابة على هذا السؤال تم اختبار الفرضية الصفرية الثانية والتي تنص على:

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين الرضا عن العملية الإدارية واستخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية في الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام. وبناء على ذلك تم حساب معامل الارتباط البسيط بين المتغير المستقل (استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية) والمتغير التابع (الرضا عن العملية الإدارية) كما هو موضح في جدول رقم (5).

جدول رقم (5)

نتائج حساب معامل الارتباط البسيط بين الرضا عن العملية الإدارية واستخدام الأجهزة الحكومية بمدينة الدمام لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية

الرضا عن العملية الإدارية		المتغير
معامل الارتباط البسيط	مستوى الدلالة الإحصائية	
0,389	0,000	استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية

توضح نتائج تحليل الارتباط البسيط أن هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى 5% بين المتغيرين المستقل والتابع حيث جاء معامل الارتباط موجباً بقيمة (0.389). مما يعني وجود علاقة إيجابية بين استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية (والرضا عن العملية الإدارية) في الأجهزة الحكومية بمدينة الدمام. وبناء على هذه النتيجة يمكن رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين الرضا عن العملية الإدارية واستخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية في الأجهزة الحكومية بمدينة الدمام.

إجابة السؤالين الثالث والرابع

الإجابة على السؤالين الثالث والرابع تستلزم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) وقبل ذلك لا بد من التأكد من ملائمة بيانات الدراسة لافتراضات وشروط استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط. لذلك تم استخراج نماذج (Scatterplot) ذات العلاقة من برنامج الحزم الإحصائية للتأكد من وجود علاقة خطية بين المتغيرات التابعة (شفافية المعلومات والرضا عن العملية الإدارية) والمتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية)، وللتأكد كذلك من التباين الثابت للأخطاء العشوائية (Homoscedasticity). وبالنظر إلى نماذج (Scatterplot) يمكن القول بوجود علاقة خطية بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة، كما يمكن القول بأن الأخطاء العشوائية لها تباين ثابت. وبالإضافة إلى ذلك تم التأكد من أن بيانات المتغيرات التابعة موزعة توزيعاً طبيعياً وذلك بالاعتماد على اختبار شابيوريلك (Shapiro-Wilk) والموضحة نتائجه في جدول (6) حيث ينص فرض العدم - بناءً على هذا الاختبار - على أن بيانات المتغيرات التابعة تتبع للتوزيع الطبيعي بينما ينص الفرض البديل على أن بيانات المتغيرات التابعة لا تتبع للتوزيع الطبيعي. وبما أن الدلالة أكبر من 0.05 نستطيع رفض الفرض البديل ونستنتج أن بيانات المتغيرات التابعة تتبع للتوزيع الطبيعي.

جدول رقم (6)

نتائج اختبار التوزيع الطبيعي (Shapiro-Wilk) لبيانات المتغيرات التابعة

اختبار شابيوريلك (Shapiro-Wilk)			المتغير التابع
الدلالة	درجات الحرية	القيمة	
0,066	159	0,870	شفافية المعلومات
0,072	159	0,856	الرضا عن العملية الإدارية

وأخيراً تم التأكد من استقلال الأخطاء العشوائية باستخدام اختبار (Durbin-Watson) والذي تكون قيمته من 0 إلى 4 وكلما اقتربت القيمة إلى 2 كانت الأخطاء العشوائية أكثر استقلالاً. ويتضح من نتائج اختبار استقلال الأخطاء العشوائية في جدول رقم (7) أن القيم قريبة من 2 مما يدل على استقلال الأخطاء العشوائية للمتغيرات التابعة في هذه الدراسة.

جدول رقم (7)

نتائج اختبار استقلال الأخطاء العشوائية (Durbin-Watson)

اختبار (Durbin-Watson)	المتغير التابع
1.904	شفافية المعلومات
2,080	الرضا عن العملية الإدارية

وبعد التحقق من ملائمة بيانات الدراسة لافتراضات وشروط استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط نشعر في اختبار الفرضية الثالثة والرابعة كما يلي:

الفرضية الثالثة - لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لاستخدام الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية على شفافية المعلومات

يتضح من جدول رقم (8) أن قيمة F بلغت 14.41 وهي أكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 مما يؤكد معنوية المخطط وأن هناك تأثيراً للمتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية) على المتغير التابع (شفافية المعلومات) حسب وجهة نظر عينة الدراسة. كما يتضح من الجدول أن قيمة معامل الانحدار الجزئي

المعياري (β) بلغت 0.290 وقيمة T بلغت 3.796 بمستوى دلالة (0.000) وهي أقل من مستوى دلالة 0.05 مما يدل على أن تغير مقداره وحدة واحدة في المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية) سيؤدي إلى تغير في المتغير التابع (شفافية المعلومات) مقداره 0.290. وفيما يخص معامل التحديد R^2 فقد بلغت قيمته 0.084 وهذا يعني أن (8.4%) من التباين الحاصل في المتغير التابع (شفافية المعلومات) يمكن تفسيره عن طريق المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية). مما سبق نستطيع رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل والذي ينص على وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لاستخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية على شفافية المعلومات.

جدول رقم (8)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية على شفافية المعلومات حسب وجهة نظر عينة الدراسة

معامل الانحدار الجزئي (B)	معامل الانحدار الجزئي المعياري (β)	معامل التحديد R^2	قيمة F	قيمة T	الدلالة
الثابت	3,551			15,874	0,000
مدى الاستخدام	0,229	0.290	14,41	3,796	0,000

الفرضية الرابعة- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لاستخدام الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية على الرضا عن العملية الإدارية

واعتمادًا على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الموضحة في جدول رقم (9) بلغت قيمة F 28.052 وهي أكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 مما يؤكد معنوية المخطط وأن هناك تأثيرًا للمتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية) على المتغير التابع (الرضا عن العملية الإدارية). كما يتضح من الجدول أن قيمة معامل الانحدار الجزئي المعياري (β) بلغت 0.389 وقيمة T بلغت 5.296 بمستوى دلالة (0.000) وهي أقل من مستوى دلالة 0.05 مما يدل على أن تغير مقداره وحدة واحدة في المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية) سيؤدي إلى تغير في المتغير التابع (الرضا عن العملية الإدارية) مقداره 0.389. وفيما يخص معامل التحديد R^2 فقد بلغت قيمته 0.152 وهذا يعني أن (15.2%) من التباين الحاصل في المتغير التابع (الرضا عن العملية الإدارية) يمكن تفسيره عن طريق المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية). إذًا استنادًا على الأرقام الموضحة في جدول رقم (9) نستنتج قبول الفرض البديل والذي ينص على وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لاستخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية على الرضا عن العملية الإدارية.

جدول رقم (9)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية على الرضا عن العملية الإدارية حسب وجهة نظر عينة الدراسة

معامل الانحدار الجزئي (B)	معامل الانحدار الجزئي المعياري (β)	معامل التحديد R^2	قيمة F	قيمة T	الدلالة
الثابت	3,258			15,078	0,000
مدى الاستخدام	0,308	0,389	28,052	5,296	0,000

خامسًا- الخلاصة والتوصيات

تتجه الكثير من الأجهزة الحكومية السعودية للتواصل مع المستفيدين من خلال تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية وذلك للاستفادة من مميزاتهما. ونظرًا للأهمية البالغة لكل من شفافية المعلومات والرضا عن العملية الإدارية وتأثيرهما على كفاءة وفعالية المنظمة، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة الارتباطية وعلاقة التأثير بين استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية وشفافية المعلومات والرضا عن العملية الإدارية في الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام.

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي لعينة بدأت بـ 411 مفردة وانتهت بـ 159 مفردة وذلك بعد تصنيف أفراد العينة بناءً على استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية من عدمه. وتم جمع البيانات باستخدام استبانة تم التحقق من صدقها وثباتها. وللإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها تم الاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية أبرزها تحليل الانحدار الخطي البسيط ومعامل الارتباط البسيط.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت في ندرة الدراسات العربية التي تتناول موضوع تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية بشكل عام وموضوع تأثير هذه التكنولوجيا الحديثة على الأجهزة الحكومية بشكل خاص. وهنا يُقترح إجراء المزيد من الدراسات التي تسلط الضوء على هذه التقنية الحديثة وذلك لمعرفة أثر استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية على المتغيرات التنظيمية الأخرى، ومعرفة العوامل المحفزة لتطبيق واستخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية في الأجهزة الحكومية.

كما أكدت نتائج الدراسة على وجود علاقة إيجابية بين (استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية) وكل من (شفافية المعلومات) و(الرضا عن العملية الإدارية) مما يدل على أن استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية يؤدي إلى تعزيز (شفافية المعلومات) و(الرضا عن العملية الإدارية) لدى الموظفين في الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام. وبناءً على هذه النتيجة نوصي بضرورة اهتمام الأجهزة الحكومية بالتواصل مع المستفيدين من خلال تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية وضرورة تشجيع الموظفين والمستفيدين على استخدامها بشكل مستمر.

وختاماً خلصت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لاستخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية على (شفافية المعلومات) و(الرضا عن العملية الإدارية) في الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام وذلك حسب وجهة نظر عينة الدراسة. وبناءً على هذه النتيجة تبرز ضرورة استخدام التقنية الحديثة، وبالأخص تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية، في المساعدة على تحقيق شفافية المعلومات والرضا عن العملية الإدارية. كما تبرز أهمية عقد الدورات التدريبية المتخصصة التي تساعد الموظفين على التعرف على كيفية الاستفادة من التقنية الحديثة بشكل عام ومن تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية بشكل خاص في تبسيط الإجراءات وتحديث المعلومات وإشراك المستفيدين في الموضوعات التي تهمهم وتعزيز التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية. ومن هذه النتيجة نوصي كذلك بضرورة اعتبار المستفيدين بجميع فئاتهم - بما في ذلك الموظفين - المحور الأساسي لمدخلات ومخرجات تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية وذلك لأن فهم المستفيدين ومعرفة الاحتياجات الخاصة بكل فئة هي المفتاح الأساسي لنجاح استخدام هذه التقنية الحديثة.

المراجع

أولاً - مراجع باللغة العربية

- أبو كريمة، أحمد فتحي. (2005). مفهوم الشفافية لدى الإدارة الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بفاعلية الاتصال الإداري، رسالة دكتوراه، الجامعة الأردنية، عمان
- الأغبري، عبد الصمد. (2002). «الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية: دراسة ميدانية»، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، 109، 169-197، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت.
- البدراني، بدر. (1427). «قيم الثقافة التنظيمية السائدة في المدارس الثانوية للبنين في المدينة المنورة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظرهم»، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، مكة المكرمة
- البيهي، فؤاد السيد. (2006). علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري. القاهرة: دار الفكر العربي، مصر.
- الحيدر، عبد المحسن؛ وإبراهيم بن طالب. (2005). الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض: بحث ميداني، الرياض: معهد الإدارة العامة.
- السبيعي، فارس علوش. (2010). «دور الشفافية والمساءلة في الحد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية»، رسالة دكتوراه. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- الشريف، طلال عبد الله حسين. (2011). الحكومة الإلكترونية ثورة القرن الحادي والعشرين في تطوير الإدارة العامة. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- الشيخ، علي. (1997). الشفافية في الخدمة المدنية. عمان، الأردن: الجمعية العلمية الملكية.
- الصوفاني، علي حسين. (2007). «دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية»، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- الطراونة، رشا نايل؛ وعلي محمد العضايبة. (2009). «أثر تطبيق الشفافية على مستوى المساءلة الإدارية في الوزارات الأردنية»، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (6)، العدد (1)، 63-96
- الطوخي، سامي محمد. (2006). الإدارة بالشفافية: الطريق للتنمية والإصلاح الإداري من السرية وتدني الأداء والفساد إلى الشفافية والتسيب وتطوير الأداء البشري والمؤسسي: دراسة مقارنة. القاهرة: دار النهضة العربية.
- العلوان، جعفر أحمد. (2012). «الشفافية الإدارية بين المفهوم والتطبيق»، مجلة التنمية الإدارية، ع 102، ص 49.
- العلوان، جعفر أحمد. (2016). «عوامل الفساد الإداري في الأجهزة الحكومية السعودية من وجهة نظر موظفي القطاع الحكومي: دراسة ميدانية»، المجلة العلمية لجامعة الملك عبد العزيز، مجلد 30.
- العمر، فؤاد عبد الله. (1999). «نوع الجهاز الحكومي وأثره على مستوى الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية»، مجلة الإدارة العامة، مجلد 39، ع 1، 119-161
- العيسوي، عبد الرحمن محمد. (2011). سيكولوجية الفساد والأخلاق والشفافية. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- القدوة، محمود. (2010). الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة. عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- المبيضين، صفوان. (2011). الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- الموقع الإلكتروني لبرنامج التعاملات الإلكترونية يسر، <http://www.yesser.gov.sa/ar/Pages/default.aspx>
- الهوش، أبو بكر محمد. (2006). الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق. القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- بدران، عباس. (2004). الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق. بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر.
- بلخدي، سهام؛ وحنان عشيظ. (2012). «أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية: دراسة حالة جامعة البويرة»، رسالة ماجستير معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، جامعة البويرة، الجزائر.
- خليل، جواد محمد الشيخ؛ وعزيزة عبد الله شيرير. (2008). «الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين»، مجلة الجامعة الإسلامية: سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد 16، العدد الأول، 683-711.
- دعبس، منال فؤاد. (2004). «مدى تطبيق الشفافية في مراكز الوزارات الأردنية»، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، اربد.

- عبد الباقي، صلاح. (2001). *السلوك التنظيمي*، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- عبد الرحمن، طارق عطية. (2013) *دليل تصميم وتنفيذ البحوث في العلوم الاجتماعية: منهج تطبيقي لبناء المهارات البحثية* الرياض: مركز البحوث، معهد الإدارة العامة.
- عبد اللطيف، باري. (2014). «دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة»، رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر
- عليان، عبد الله، وأمانى جرار. (1997). «الشفافية في الخدمة المدنية: مفاهيمها ومعاييرها وأثرها على الخدمة المدنية»، بحث مقدم إلى: مؤتمر تطوير القدرة التنافسية في الأردن الجودة، الإنتاجية، الشفافية، عمان، الأردن: الجمعية العلمية الملكية.
- مطر، عصام عبد الفتاح. (2008) *الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق*. القاهرة: دار الجامعة الجديدة.
- هلال، محمد عبد الغني. (2010). *مهارات مقاومة ومواجهة الفساد: دور الشفافية والمساءلة والمحاسبة في محاربة الفساد*. القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية.
- ياسين، سعد غالب. (2005). *الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية*. الرياض: معهد الإدارة العامة.

ثانياً - مراجع باللغة الأجنبية

- Abu-Shanab, E. A. (2013). The Relationship between Transparency and E-Government: An Empirical Support. In *EGOV/ePart Ongoing Research* (pp.84-91).
- Alalwan, J. and Thomas, M. A. (2011). "A Holistic Framework to Evaluate E-government Systems", In Proceedings of: *The Americas Conference on Information Systems*.
- Bertot, J. C.; Jaeger, P. T. & Grimes, J. M. (2010). "Using ICTs to Create a Culture of Transparency: E-government and Social Media as Openness and Anti-corruption Tools for Societies", *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271
- Bonsón, E.; Royo, S. & Ratkai, M. (2015). "Citizens' Engagement on Local Governments' Facebook Sites. An Empirical Analysis: The Impact of Different media and Content types in Western Europe", *Government Information Quarterly*, 32(1), 52-62.
- Bonsón, E.; Torres, L.; Royo, S. & Flores, F. (2012). "Local E-government 2.0: Social Media and Corporate Transparency in Municipalities", *Government Information Quarterly*, 29 (2), 123-132.
- Bwalya, K. J. (2009). "Factors Affecting Adoption of E-government in Zambia", *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 38 (4), 1-13
- Cho, H. & Hwang, S. (2010). "Government 2.0 in Korea: Focusing on E-participation Services", In Reddick, C. G. (Ed.) *Politics, Democracy and E-Government: Participation and Service Delivery*, Hershey, PA: IGI Publishing, 94–114
- Deakins, E.; Dillon, S.; Al Namani, H. & Zhang, C. (2010). "Local E-government Impact in China, New Zealand, Oman, and the United Kingdom", *International Journal of Public Sector Management*, 23(6), 520-534.
- Feroz Khan, G.; Young Yoon, H.; Kim, J. & Woo Park, H. (2014). From E-government to Social Government: Twitter Use by Korea's Central Government. *Online Information Review*, 38(1), 95-113.
- Gordon, S. R.; Dotan, H.; Parise, S. & Volpe, E. (2012). *Does Organizational Support of Social Media Affect Worker Satisfaction, Involvement, and Organizational Knowledge*. Involvement and Organizational Knowledge.
- Khan, G. F.; Swar, B. & Lee, S. K. (2014). "Social Media Risks and Benefits: A Public Sector Perspective", *Social Science Computer Review*, 32 (5), 606-627.
- Lathrop, D. & Ruma, L. (2010) *Open Government: Collaboration, Transparency, and Participation in Practice*, Sebastopol, CA: O'Reilly Media
- Mangiuc, D. M. (2009). *Measuring Web 2.0 Efficiency*. Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica, 1 (11), 74-87.

- McNutt, K. (2014). *Social Media and Government 2.0*. The Johnson-Shoyama Graduate School of Public Policy. Np, nd Web, 19
- Meijer, A. J.; Koops, B. J.; Pieterse, W.; Overman, S. & Ten Tije, S. (2012). "Government 2.0: Key Challenges to Its Realization", *Electronic Journal of E-Government*, 10 (1), 59-69
- Misuraca, G. C. (2009). "E-Government 2015: Exploring E-government Scenarios, Between ICT-driven Experiments and Citizen-centric Implications", *Technology Analysis & Strategic Management*, 21 (3), 407-424
- Nam, T. (2012). "Citizens' Attitudes Toward Open Government and Government 2.0", *International Review of Administrative Sciences*, 78 (2), 346-368
- Navimipour, N. J. & Soltani, Z. (2016). "The Impact of Cost, Technology Acceptance and Employees' Satisfaction on the Effectiveness of the Electronic Customer Relationship Management Systems", *Computers in Human Behavior*, 55, 1052-1066.
- Osimo, D. (2008). *Web 2.0 in Government: Why and How? JRC Scientific and Technical Reports*, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg
- Ostergaard, S. D. & Hvass, M. (2008) E-Government 2.0: How Can Government Benefit From Web 2.0?", *Journal of Systemics, Cybernetics & Informatics*, 6 (6), 13-18
- Robbins, Stephen. (2003). *Organizational Behavior*. Prentice-Hall International, New Jersey.
- Sandoval-Almazan, R. and Gil-Garcia, J. R. (2012). "Government–Citizen Interactions Using Web 2.0 Tools: The Case of Twitter in Mexico, Web 2.0 Technologies and Democratic Governance", *Public Administration and Information Technology*, 1, 233-248
- Sekaran, U. (2006) *Research Methods of Business: A Skill-Building Approach*. 4th ed., John Wiley and Sons, Inc.
- Shelley, M. C.; Thrane, L. & Shulman, S. W. (2006). "Lost in Cyberspace: Barriers to Bridging the Digital Divide in E-politics", *International Journal of Internet and Enterprise Management*, 4 (3), 228–243
- Sivarajah, U.; Irani, Z. & Jones, S. (2014, January). "Application of Web 2.0 Technologies in E-government: A United Kingdom Case Study", In: *System Sciences (HICSS), 2014, 47th Hawaii International Conference*, (pp. 2221-2230). IEEE.
- Sun, P. L.; Ku, C. Y. & Shih, D. H. (2015). "An Implementation Framework for E-Government 2.0", *Telematics and Informatics*, 32 (3), 504-520
- Sáez Martín, A.; Haro de Rosario, A. & Caba Pérez, M. D. C. (2015). *Using Twitter for Dialogic Communication: Local Government Strategies in the European Union*. Local Government Studies, (ahead-of-print), 124-.
- Thornton, R. A. (2010). *A Descriptive Assessment of Attributes That Support Online Citizen Engagement*, Applied Research Projects, Texas State University-San Marcos. Paper 347. Texas State Agency Websites.
- Wijnhoven, F.; Ehrenhard, M. & Kuhn, J. (2015). "Open Government Objectives and Participation Motivations", *Government Information Quarterly*.
- Zain, M.; Rose, R. C.; Abdullah; I and Masrom, M. (2005). The Relationship between Information Technology Acceptance and Organizational Agility in Malaysia, *Information & Management*, 42 (6), 829-839.

Second Generation Technology of E-government And Its Relation to Information Transparency and Employees Satisfaction with the Administrative Process: A Descriptive Analytical Study in The Saudi Government Organizations

Dr. Jaffar Ahmad Alalwan

Director of Research Unit, Associate Professor
Institute of Public Administration, Saudi Arabia

ABSTRACT

The goal of this study is to determine the relationship and the influence of the usage of the second generation of e-government technology in government organizations on information transparency and employees' satisfaction on administrative process in Dammam city in Saudi Arabia. To achieve this goal, the study relied on the social survey method. The sample size started with 411 employees and ended with 159 employees after classifying the respondents based on the use of the second generation of e-government technology at their organizations. Data was collected by a questionnaire; the reliability and validity of the questionnaire has been verified. To answer the research questions and test the hypotheses, a simple linear regression analysis, in addition to a variety of statistical measures, have been adopted.

Based on the respondents' point of view, the study concludes that there is a positive relationship between the usage of the second generation of e-government technology in one side, and information transparency, and employees' satisfaction on administrative process in the other side. The study also finds that there is a statistical significant influence of the usage of the second generation of e-government technology on both variables: information transparency and employees' satisfaction on administrative process.

Based on the results of this study, a set of recommendations are presented. First, there is a persistent need for using the second generation of e-government technology in government organizations. Second, encouraging employees and other beneficiaries to use the second generation of e-government technology continuously is highly important. Finally, conducting specialized training courses that assist employees in learning how to take advantage of the second generation of e-government technology in applying transparency principles is also essential.

Keywords: *second generation of e-government technology, information transparency, employees' satisfaction on administrative process*