

Factors Affecting the Adoption of one Unified Electronic system that includes all Government services in Saudi Arabia

Yousef Saud Alshrari

Prince Mohammed bin Abdulaziz Medical City || Al-Jouf || KSA

Ali Mohammed Almashyakh

Institute of Public Administration || Riyadh || KSA

Naif Mohammed Jabli

King Khalid University || Abha || KSA

Abdullah Eid Albalawi

Talal Ali Abozanda

University of North Illinois || Decalb || USA

Ahmad Mohammad Alshahrahi

Bisha University || Bisha || KSA

Abstract: E-government systems have contributed considerably in increasing the productivity in many different workplace environments. Previous research studies such as (Ashour, 2010, Wafi Al-Balawi, 2014, Hamidallah, Abdel Aziz, Hamdan, 2013) indicated that there is still a need for more research studies about e-Government systems. According to the literature review, there appears to be no study conducted in Saudi Arabia that investigate individuals' behavioral intention to use a specific e-Government system as a one-stop destination for all electronic services that provided by the Saudi government. Therefore, this study investigated how the perceived ease of use and perceived usefulness of Abshir system can predict Saudi citizens' behavioral intention to use it as a one-stop destination for all electronic services that provided by the Saudi government. This study sought to answer the following questions: 1) To what extent do the following variables (perceived ease of use and perceived usefulness) predict the behavioral intention to use the Abshir system as a one-stop destination for all electronic services that provided by the Saudi government? And 2) What are Saudi citizens' views toward the use of the Abshir system as a one-stop destination for all electronic services that provided by the Saudi government? The results of this study showed that the application of e-government appears to be an effective tool for increasing work productivity. It was also found that the use of Abshir system as a one-stop destination for all electronic services can be predicted through its perceived usefulness and perceived ease of use. More of the results and discussion are discussed in this research. Recommendations and suggestions are also discussed and explained for decision-makers and there are worth considering.

Keywords: E-government System, Abshir System, Electronic Services, Information Technology

العوامل المؤثرة في تبني نظام إلكتروني شامل وموحد لجميع الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية

يوسف سعود الشراري

مدينة الأمير محمد بن عبد العزيز الطبية || الجوف || المملكة العربية السعودية

علي محمد صغير

معهد الإدارة العامة || الرياض || المملكة العربية السعودية

نايف محمد جبلي

جامعة الملك خالد || أبها || المملكة العربية السعودية

طلال علي أبو زنده

عبد الله عيد البلوي

جامعة شمال أليوني || ديكالب || الولايات المتحدة الأمريكية

أحمد محمد الشهراني

جامعة بيشة || بيشة || المملكة العربية السعودية

الملخص: ساهمت البوابات الإلكترونية في تقديم الخدمات الحكومية بطرق مختلفة معتمدة على الإنترنت عالي السرعة والأجهزة التقنية التي تجعل المستخدم يستطيع متابعة وتقديم طلباته في أي وقت ومن أي مكان. وقد وفر نموذج الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية الكثير من فرص النجاح - كما هو حاصل في أبشر التابع لوزارة الداخلية والمتمثل في سرعة إنجاز المعاملات كالتجديد لجواز السفر أو لرخصة القيادة أو حجز موعد إلكتروني وغيرها من الخدمات الإلكترونية المقدمة، وأصبح يمثل ثورة تحول في تغير مفاهيم تقديم ليس فقط الخدمات الحكومية، بل على مستوى جميع الخدمات المقدمة للأفراد في المجتمع. وفي ضوء التطورات التطبيقية للحكومة الإلكترونية التي شهدتها القطاعات الحكومية في المملكة العربية السعودية فإن الحاجة إلى القيام بالمزيد من الدراسات في مجال تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية لا زال قائماً. لذلك هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العوامل التي تتنبأ باستخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني موحد يشتمل على جميع الخدمات الحكومية. كما تهدف إلى تحليل آراء المشاركين والمشاركات (عن طريق الأسئلة المفتوحة في الاستبيان) حول تحويل نظام أبشر لنظام إلكتروني شامل لجميع الخدمات الحكومية العامة. من خلال الإجابة على الأسئلة التالية: (1) إلى أي مدى تتنبأ المتغيرات التالية (سهولة الاستخدام والفائدة المرجوة) على النية السلوكية لاستخدام برنامج أبشر كنظام إلكتروني موحد يشتمل على جميع الخدمات الحكومية؟ (2) وما هي توجهات وآراء أفراد المجتمع السعودي نحو استخدام برنامج أبشر كنظام إلكتروني موحد يشتمل على جميع الخدمات الحكومية؟ استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي لجمع وتحليل البيانات من الفئة المستهدفة والذي يشتمل على استبيان إلكتروني وأسئلة مفتوحة للمشاركين والمشاركات لتسجيل آرائهم نحو استخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني موحد يشتمل على جميع الخدمات الإلكترونية. أوضحت نتائج هذه الدراسة أنه يمكن التنبؤ بأن نظام أبشر يمكن استخدامه كنظام موحد يشتمل على جميع الخدمات الحكومية بشرط أن تكون هذه الخدمات ذات فائدة مرجوة للمجتمع وسهلة الاستخدام. وتبين أيضاً من خلال نتائج هذه الدراسة أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يبدو أداة فعالة لزيادة الإنتاجية في ساعات العمل وتطوير البيئة المهنية والتقنية. ختاماً، نستطيع القول إن تبني نظام الحكومة الإلكترونية الشاملة وانتشار استخدامها سيوفر الكثير من الوقت والجهد للحصول على الخدمات المقدمة بأسلوب حديث يتسم بالدقة وسرعة الإنجاز وبسهولة تطويرها من خلال التقييم المباشر لهذه الخدمات. كما سوف تُسهم في بناء مجتمع معلوماتي وفق منطلق التحول الرقمي الذي أصبح أحد الركائز المهمة التي يقاس بها سرعة الإنجاز والخدمات التقنية المقدمة. تجدون في هذه الورقة النتائج مفصلة وتمت مناقشتها مع البحوث المنشورة السابقة. كما تم عرض عدد من التوصيات المهمة التي يأمل تطبيقها ووضعها في عين الاعتبار من قبل المسؤولين وأصحاب القرار.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، نظام أبشر، نظام إلكتروني شامل وموحد، التعاملات الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات.

المقدمة

تأتي أهمية الإدارة الإلكترونية على مستوى الفرد والمجتمع في تطوير التواصل بين المواطن والجهات والمؤسسات الحكومية بطرق ساهمت في تسهيل الحصول على البيانات والمعلومات حول المواطنين من جهة وتقديم الخدمات للمواطنين وإنجاز معاملاتهم في وقت أسرع من جهة أخرى. تم دراسة موضوع الحكومة الإلكترونية من قبل العديد من الباحثين والكتّاب على الصعيد العالمي والعربي بشكل خاص وبطرق مختلفة تمثلت في مدى تطبيقها، وأهميتها، واستعمالها في العديد من الميادين المختلفة سواء كانت في المؤسسات التعليمية مثل الجامعات والمدارس أو في الدوائر الحكومية بكافة قطاعاتها (سعيد وهاني ومحمد، ٢٠١٤، معهد البحوث والاستشارات، ١٤٢٧، الطريس، ٢٠١٤، الشهري وآخرون، ٢٠٠٩). ونتج عن التقدم التقني في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تغيرات عديدة في كافة المجالات الإدارية وخاصة تقديم الخدمات الحكومية. كما يعتبر الإنترنت من أهم الركائز الأساسية لهذا التقدم التقني الذي ساعد وساهم في التحول من المعاملات اليدوية أو التقليدية إلى التعاملات الإلكترونية والتي تعتمد على السرعة في التنفيذ، الدقة والتواصل الدائم مع المستفيد.

وقد ساهم هذا التحول إلى إنشاء ما يعرف بالبوابات الإلكترونية التي سارعت في تقديم الخدمات الحكومية بطرق مختلفة معتمدة على الإنترنت عالي السرعة والأجهزة التقنية التي تجعل المستخدم يستطيع متابعة وتقديم طلباته في أي وقت ومن أي مكان. وقد وفر نموذج الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية الكثير من فرص النجاح - كما هو حاصل في نظام أبشر التابع لوزارة الداخلية - والمتمثل في سرعة إنجاز المعاملات كالتجديد لجواز السفر أو لرخصة القيادة أو حجز موعد إلكتروني وغير ذلك من الخدمات المقدمة، وأصبح يمثل ثورة تحول في تغير مفاهيم تقديم ليس فقط الخدمات الحكومية، بل على مستوى جميع الخدمات المقدمة للأفراد في المجتمع.

وبالإضافة إلى ذلك فقد أصبح التوجه نحو التحول إلى الحكومة الإلكترونية من سمات هذا العصر لرفع مستوى الأداء وسرعة تنفيذ المعاملات، وتوجهها عالمياً يقاس به مدى تطور القطاعات الحكومية في كثير من الدول كالولايات المتحدة الأمريكية، فرنسا، اليابان، أستراليا، وأمارات (معهد البحوث والدراسات . جامعة الملك عبد العزيز، ١٤٢٧هـ). وقد قامت كثير من تلك الدول بتبني هذا النموذج وإجراء الدراسات البحثية اللازمة لمعرفة التحديات والصعوبات في التحول للحكومة الإلكترونية (عشور، ٢٠١٠).

مشكلة البحث

تعتبر الحكومة الإلكترونية نموذجاً متطوراً كان له تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية من ناحية شكلها ووظائفها وطريقة تقديمها، حيث وفرت الكثير من الأوقات والجهود في الحصول على الخدمة بأسلوب حديث يعتمد على الدقة والتقييم المباشر لمستوى الخدمة المقدمة، وما زال مجال البحث في الحكومة الإلكترونية بحاجة إلى مزيد من الدراسات البحثية، حيث أن معظم الدراسات السابقة (عشور، ٢٠١٠، وفي البلوي، ٢٠١٤، حميد الله، عبد العزيز، حمدان، ٢٠١٣) قد تطرقت إلى دراسة نظام الحكومة الإلكترونية في قطاع واحد فقط. وبناء على ما سبق، وفي ضوء التطورات التطبيقية للحكومة الإلكترونية التي شهدتها القطاعات الحكومية في المملكة العربية السعودية فإن الحاجة إلى القيام بالمزيد من الدراسات في مجال تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية لا زال قائماً، وبحسب الأدبيات المتوفرة : فإنه لا توجد دراسة تطرقت لمعرفة اتجاهات المواطنين حول نية استخدام نظام حكومي إلكتروني واحد يعمل على تقديم جميع الخدمات والتعاملات الإلكترونية بشكل متكامل مع جميع القطاعات الحكومية ليكون هو المحطة الرئيسية لجميع التعاملات الحكومية المقدمة في المملكة العربية السعودية باسم مستخدم وكلمة مرور موحدة.

الهدف من الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العوامل التي تتنبأ باستخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني موحد يشتمل على جميع الخدمات الحكومية. كما تهدف إلى تحليل آراء المشاركين والمشاركات (عن طريق الأسئلة المفتوحة في الاستبيان) حول تحويل نظام أبشر لنظام إلكتروني شامل لجميع الخدمات الحكومية العامة.

أهمية البحث :

يتوقع أن يفيد هذا البحث الجهة المسؤولة عن إدارة وتطوير نظام أبشر، كما يتوقع أن يفيد أصحاب القرار في تبني عملية تطبيق نظام إلكتروني شامل لخدمة جميع فئات المجتمع السعودي.

حدود الدراسة :

- الحدود الموضوعية: ركزت هذه الدراسة على نظام أبشر لاستخدامه كمثال للنظام الإلكتروني الموحد في المستقبل.
- الحدود البشرية: اقتصر على المواطنين والمواطنات وعدد محدود من المقيمين والمقيمت في المملكة العربية السعودية
- الحدود المكانية: عينات بحثية من جميع مناطق المملكة العربية السعودية.
- اقتصرت الدراسة الحالية فقط على استخدام الاستبيان الإلكتروني في عملية جمع البيانات.

مصطلحات ومفاهيم:

الحكومة الإلكترونية: " استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات وخاصة الأنترنت كآلية للوصول إلى حكومة أفضل". (أويسد، ٢٠٠٣).

نموذج نمو الحكومة الإلكترونية: يتكون من: فهرسة، تعامل، تكامل رأسي، وتكامل أفقي مما يساعد على تعجيل الارتفاع بمستوى الأداء وفق المؤشر العالمي للحكومة الإلكترونية. (معهد البحوث، ٢٠١٤).

برنامج أبشر: البوابة الإلكترونية التي توفرها وزارة الداخلية لكل مستخدم وذلك ليتمكن من الاستفادة من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها قطاعات وزارة الداخلية من تسجيل الدخول باسم مستخدم وكلمة مرور. (موقع وزارة الداخلية).

برنامج يسر: برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) تحت إشراف وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات أنشأ في عام ١٤٢٦ هـ (٢٠٠٥ م) للأشراف على عملية التحول الرقمي.

الأدبيات

للحكومة الإلكترونية العديد من المفاهيم و التعريفات التي تشير إلى استخدام التقنية الحديثة في الميادين التدريبية و التعليمية والمهنية ومن أبرز هذه التعريفات "الحكومة الإلكترونية هي الاستخدام الفعال لجميع وسائل الاتصالات الحديثة لتقديم الخدمات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية الداخلية، سواء كانت هذه الخدمة مقدمة من قطاع حكومي إلى قطاع حكومي آخر أو من خلال قطاع حكومي إلى المواطنين أو أفراد المجتمع أو من قطاع حكومي إلى قطاع أعمال، لذلك لا بُدَّ من اشتراك جميع القطاعات الحكومية في برنامج الحكومة الإلكترونية وخاصةً التي تُقدِّم خدماتها للمواطنين بشكلٍ مستمرٍ" (أويسد، ٢٠٠٣، وفي البلوي، ٢٠١٤). ويشير هذا التعريف إلى أن الحكومة الإلكترونية تشمل جميع القطاعات الخاصة والحكومية من أجل تقديم الخدمات بكل سهولة ويسر

للمجتمع بجميع فئاته. وبالتالي نجد أن الحكومة الإلكترونية لها دور في تطوير ثقافة المجتمع من خلال الإنجاز والدقة في العمل.

تاريخ الحكومة الإلكترونية في السعودية

أشارت بعض الدراسات والأبحاث أن نشأة الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية كان في أواخر التسعينات (سعيد وآخرون، ٢٠١٤، حميد الله، عبد العزيز، حمدان، ٢٠١٣، معهد البحوث والاستشارات، ١٤٢٧، الطريس، ٢٠١٤، الشهري وآخرون، ٢٠٠٩). حيث ذكر سعيد وآخرون (٢٠١٤) أن المملكة العربية السعودية بدأت في تفعيل الحكومة الإلكترونية في عام ١٩٩٨. وبدأ التفعيل يأخذ حيزاً كبيراً ما بين عام 2005 إلى عام ٢٠٠٨. لكن هناك دراسات ذكرت أن الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة تعتبر مبدئية أي أنها تستخدم فقط في إرسال الإيميل الإلكتروني والتصفح المواقع وحفظ النماذج التي يحتاج إليها الموظفين والمواطنين في تقديم طلباتهم مثل "طلب إجازة، تقاعد، استقالة" وغيرها من النماذج (الشهري ودرو، ٢٠١٠، الفاخري، كروف، كيلى، وهيجز، ٢٠٠٨، الشهري ٢٠٠٦). أيضاً أشارت الدراسة المقدمة من معهد البحوث والاستشارات عام (١٤٢٧) إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية قد بدأ في عام ٢٠٠١م بعد مؤتمر عن رعاية الديمقراطية والتنمية بحضور الدول الأعضاء (أستراليا وكندا والدنمارك وفرنسا وألمانيا واليابان وكوريا والمكسيك وهولندا والولايات المتحدة) والتي تنضم لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية. الشهري وآخرون، (٢٠٠٦). ذكر في مقدمة الدراسة السابقة الشهري (٢٠٠٦) إلى العديد من النقاط المهمة حول الحكومة الإلكترونية كان من أهمها تقديم لمحة تاريخية حول الحكومة الإلكترونية.

دور برنامج يسر في البيئة المهنية

تطرق الباحثون سعيد وآخرون (٢٠١٤) وحميد الله وآخرون (٢٠١٣) بالتعريف ببرنامج يسر وهو مبادرة تحت إشراف وزارة الاتصالات تعمل كمشرفة على تصميم البرامج الإلكترونية الحكومية والتحويل من النظام التقليدي إلى الحكومة الإلكترونية. بدأ الباحثون بتقديم معلومات عن عمل البرنامج وما هي إنجازاته وما هي خطته المستقبلية حول الحكومة الإلكترونية. تنص رؤية مشروع يسر على توفير وتسهيل الدخول إلى التعاملات الإلكترونية بين الأجهزة الحكومية والمواطنين. كما يهدف برنامج يسر إلى خلق شبكة حكومية آمنة يربط أكثر من ٩٨ جهاز حكومي مع بعض لكي يتم إنجاز المعاملات إلكترونياً وبشكل آمن. كما يهدف برنامج يسر أيضاً إلى خلق توقيع إلكتروني آمن يتم التعامل معه بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية التي تشمل عملية التبادل التجاري (شراء وبيع) لبضائع وخدمات عن طريق الإنترنت للمواطنين ورجال الأعمال الباحثون سعيد وآخرون (٢٠١٤). بالنسبة لإنجازات برنامج يسر فقد أنشأ عدد من البرامج الإلكترونية التي تخدم فكرة التحويل كما أنشأ بوابة حكومية تضم خدمات إلكترونية كثيرة للمواطنين مثل تعامله مع البنوك (حميد الله وآخرون، ٢٠١٣). وقد وجد الباحثون بأن برنامج يسر علامة إيجابية تساعد على التحويل الرقمي إلا أن الحكومة الإلكترونية إلى الآن تعد في مراحلها الأولى وتتطلب الجهد الكثير لتنفيذ هذا المشروع الكبير. حيث أوصى حميد الله وآخرون، ٢٠١٣ بالتركيز على خدمات الحكومة الإلكترونية في المملكة. كما ذكر أن التحويل الرقمي يتطلب إلى جهد أكثر لتنفيذ وتعاون إيجابي مع الأجهزة الحكومية لتحقيق هذا المشروع الكبير. ويعتبر العامل الاقتصادي من أهم العوامل والأسباب المحفزة لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية وذلك لكونه يساعد في زيادة العائد المادي وتخفيض التكاليف على الدولة (الشهري وآخرون، ٢٠٠٦). وقد ساعد أيضاً برنامج يسر في ربط جميع القطاعات الحكومية في جميع مناطق المملكة بالحكومة المركزية. ولقد ساهم برنامج يسر على العامل الاجتماعي في المجتمع السعودي بتمكين المرأة من استخدام الخدمات الحكومية بما يتوافق مع الشريعة الإسلامية مثل إنجاز معاملاتهم دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر الحكومية.

أكثر الدراسات أوضحت أن من أهم العوامل التي ساهمت في نشر ثقافة التقنية هو جيل الشباب حيث أن آخر إحصائية !!السكان المملكة العربية السعودية تشير إن معظم سكان المملكة تتراوح أعمارهم ما بين ٢٩ إلى ٣٨. كما أشارت هيئة الإحصاء بأن المملكة العربية السعودية " احتلت المرتبة الثالثة عالميا من حيث نسبة السكان دون ٢٩ سنة بواقع ١٣ مليون شخص من الجنسين، وبنسبة 67 % من السكان، وفقا لدراسة بحثية دولية عرضت في منتدى جدة للموارد البشرية" من المحتمل أن يكون هؤلاء الشباب أكثر اهتمامًا باستخدام التكنولوجيا. أخيرا، توصي الدراسات السابقة، صناع القرار على التشديد من الناحية الإدارية عند تطبيق هذا البرنامج على المستوى الوطني والتنظيمي.

فوائد الحكومة الإلكترونية

أما ما يختص بالفوائد المتعلقة بتبني الحكومة الإلكترونية وتطبيقها فقد ذكر كل من سعيد وآخرون، (٢٠١٤)، تقية، (٢٠١٦)، البلوي، (٢٠١٤)، الطريس (٢٠١٤) بعض الفوائد في تطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى الأفراد من ناحية توفير الوقت والجهد الذي يتطلب الحضور الشخصي للدوائر الحكومية من أماكن بعيدة وكذلك توفر الخدمة على مدار الساعة حيث يستطيع المستخدم الوصول إلى الخدمة في أي وقت ومن أي مكان. أما على الجانب المالي فقد ساعدت الحكومة الإلكترونية على توفير كثير من النفقات المالية التي تصرف على القطاعات الحكومية والخاصة مقابل تقديم الخدمات للمواطنين والمقيمين.

ومثالا على ذلك دراسة قام بها البلوي، (٢٠١٤) عن سهولة استخدام الحكومة الإلكترونية. حيث كان يهدف البحث إلى دراسة سهولة استخدام نظام سفير ودقته في إنجاز المعاملات الإلكترونية التي تتم بين الموظفين في الملحقية والطلاب. ذكر (البلوي، ٢٠١٤)، أن نتائج دراسته لم تكن مفاجئة حيث أن نسبة كبيرة من موظفي الملحقية (من الذين كانوا من قبل على النظام التقليدي) علقوا بأن نظام سفير الإلكتروني نظام فعال ودقيق وساهم في تعجيل عملية التواصل وإنجاز المعاملات بين الموظفين والطلاب في جميع أنحاء الولايات المتحدة الأمريكية من غير الحاجة لحضور الطلاب لمقر الملحقية. كما ذكر أيضا أن هناك نسبة رضا كبيرة بين الموظفين والموظفات حول استخدام برنامج سفير. وعن سؤال المشاركين والمشاركات في الاستبانة حول أي تعديل على نظام سفير لم يبد إلا فئة قليلة بعض الإضافات والتغييرات على نظام سفير. هذا يدل على أن هناك موافقة عامة من الجميع على أن نظام سفير الإلكتروني يمكنهم من سرعة الإنجاز في أعمالهم اليومية. أيضا أشار الباحث الطريس (٢٠١٤) إلى أهداف الحكومة الإلكترونية في العديد من البلدان. وبما أن هذا البحث يركز على الحكومة الإلكترونية في السعودية فقد ذكر الكاتب أن الحكومة الإلكترونية تسعى إلى تحسين الخدمات للمواطنين والموظفين في الإنجاز وكسب الوقت. حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن الحكومة الإلكترونية تسهم في زيادة الفعالية وسرعة الإنجاز للمعاملات. أيضا في دراسة أخرى أشارت إلى أن الدقة وسهولة الوصول للخدمة من أهم العوامل التي ارتبطت بمفهوم الحكومة الإلكترونية (الشهري، ٢٠٠٦).

ما مدى قبول الحكومة الإلكترونية بين المواطنين

من أبرز المشاكل في قبول الحكومة الإلكترونية هي الاستيعاب الفكري لمفهوم الحكومة الإلكترونية من قبل العاملين في الأجهزة الحكومية والمواطنين وعدم إصدار تشريعات وقوانين تنظم المعاملات الإلكترونية وعدم وجود توقيع إلكتروني ينظم التعاملات الإلكترونية. أشار مجموعة من الباحثين على مدى تقبل المواطن السعودي للحكومة الإلكترونية. فعلى سبيل المثال أشار الباحثين هامتر والقحطاني (٢٠٠٩) في دراستهم البحثية على تقبل الحكومة الإلكترونية من قبل الأفراد بالمملكة العربية السعودية حيث ركزوا على كيفية التعامل مع تنفيذ المشاريع وإدارتها في

الدول النامية من خلال دراسة مجموعة من العوامل المؤثرة مثل سهولة الاستخدام والفائدة المرجوة من الخدمة وربطها بمجموعة أخرى من العوامل مثل الأمان والحماية والتدريب والعمر والمستوى التعليمي وتوافر التقنية. حيث أعطت النتائج الأهمية القصوى للحماية والتدريب ففي حالة توافرها فأن ذلك يؤثر وبشكل مباشر على قبول التقنية، أيضا يعتبر الأفراد بالمملكة العربية السعودية قادرين على استخدام الحكومة الإلكترونية إذا توافرت التقنية والتعليم والتدريب اللازم لاستخدامها (هامز والقحطاني، ٢٠٠٩). كما تطرق الباحثون سعيد وآخرون (٢٠١٤) لدراسة الأدبيات السابقة دراسة مكثفة لمعرفة مدى تقبل وتطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من عدة جهات تبين من خلالها الوضع الحالي للحكومة الإلكترونية.

ما هي التحديات والمعوقات التي تواجهها الحكومة الإلكترونية

تطرق بعض من الباحثون إلى موضوع التحديات والمعوقات التي تحد من تطوير الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين السعوديين. وكذلك التحديات والفرص في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية ومعوقات التطبيق (سعيد وآخرون، ٢٠١٤، معهد البحوث والاستشارات ١٤٢٧، باري وعشور، ٢٠١٣، الشهري ودرو ٢٠١٠، الفاخري وآخرون ٢٠٠٨، الشهري وآخرون ٢٠١١، الدراجي ٢٠١٣، وبين صغير ٢٠١٦). فعلى سبيل المثال، في الدراسة التي تطرق لها الباحثان الشهري ودرو (٢٠١٠) من خلال استخدام أداة الاستبانة الإلكترونية من تحديد بعض العوائق والتحديات الهامة والتي تلعب دوراً أساسياً ومباشراً في تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية من منظور المواطن. حيث أوضح الباحثين في مقدمة الدراسة أن معظم المنظمات الحكومية بالسعودية لديها مواقعها الإلكترونية الخاصة. وعلى الرغم من ذلك فإن معظم هذه المواقع غير فعالة حيث أنها توفر فقط المعلومات الأساسية والعامه حول المنظمات وفي الغالب لا يتم تحديث هذه البيانات. ولكن يوجد بين هذه الجهات الحكومية من توفر بعض الخدمات التفاعلية مثل القدرة على تعبئة نموذج من خلال موقع المنظمة الإلكتروني. ولكن من الصعب وجود موقع حكومي إلكتروني يوفر خدمات متقدمة ومتكاملة بسبب عدم توفر البنية التحتية والتقنية المناسبة لتوفير مثل هذه الخدمات. لذلك ركز الباحثين على إجابة السؤال البحثي: "ما هي التحديات والحواجز التي تؤثر على اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المواطن؟". وقد حددت نتائج هذه الدراسة من قبل الباحثين الشهري ودرو (٢٠١٠) بعض التحديات التي من المحتمل أن تؤثر على اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية مثل: ضعف البنية التحتية، ونقص المعرفة بالحكومة الإلكترونية، وانعدام الأمن، وخصوصية المعلومات، ونقص الموظفين المؤهلين. وفي دراسة أخرى تطرق الباحثون الفاخري وآخرون (٢٠٠٨) إلى أن المملكة العربية السعودية في طور الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية ولكن هناك العديد من القطاعات الحكومية والتي تمتلك مواقعها الخاصة على شبكة الإنترنت الغير فعالة. ومن خلال اختصار نتائج المقارنات فقد وجد الباحثون أن هناك اختلافات عدة في طريقة تنفيذ البلدان حول العالم للحكومة الإلكترونية. فقد استنتج الفاخري وآخرون (٢٠٠٨) أن المنظمات تحتاج إلى تبني خطة استراتيجية لتنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية من أجل ضمان تبني الحكومة الإلكترونية بالشكل الصحيح. كما يجب أن يتم الاطلاع على تجارب البلدان الأخرى والتي أصبحت رائدة في عملية تنفيذ وتبني الحكومة الإلكترونية مثل الإمارات والولايات المتحدة الأمريكية، من أجل تجنب أي مخاطر أو تحديات قد تواجهها الحكومة في عملية التنفيذ. كذلك أشار الشهري وآخرون (٢٠١١) إلى أن تنفيذ الحكومة الإلكترونية يعتبر تحدياً رئيسياً للبلدان النامية، بما في ذلك المملكة العربية السعودية. وبما أنه لا يوجد نموذج عالمي يمكن تطبيقه في جميع البلدان لضمان النجاح، فإن القضايا التنظيمية تلعب دوراً أساسياً في نجاح أو فشل مثل هذه المشاريع. ورغم ذلك، يجب النظر في العديد من القضايا التكنولوجية والإدارية والتنظيمية بعناية قبل البدء في

تبني هذا النوع من التقنيات. ومن هذا المنطلق ركز البحث على استخدام عدة طرق لجمع البيانات لتحديد القضايا والمعوقات التي من شأنها تحديد مدى تبني وتطبيق الحكومة الإلكترونية بالسعودية. وقد قامت هذه الدراسة على توفير نتائج تدل على تأثير العوامل التنظيمية المختلفة على نجاح الحكومة الإلكترونية.

أولاً: الثقافة التنظيمية حيث تعتبر من أهم العوامل الرئيسية التي تم تحديدها من قبل المشاركين في الدراسة السابقة كعامل مهم يؤثر على اعتماد الحكومة الإلكترونية. حيث يشتمل مفهوم الثقافة التنظيمية على مفهوم الخدمات العامة التي يحتاجها المراجع في القطاع العام في المملكة العربية السعودية. كما يعتقد العديد من الموظفين أن المواطن يجب أن يسعى للحصول على الخدمة.

ثانياً: تطرقت الدراسة إلى أهمية الوقت. حيث استخلصت الدراسة إلى أنه لا توجد قيمة للوقت لدى العديد من الموظفين في القطاع العام في المملكة العربية السعودية. ومع ذلك، اتفق العديد من المشاركين على أن تطوير نظام الحكومة الإلكترونية يمكن أن يقلل من هذه المشاكل بفعالية. وأشار المشاركون في الدراسة إلى أنه يمكن التغلب على هذه المشاكل عن طريق تدريب الموظفين ورفع مستوى الوعي لديهم بأهمية الحكومة الإلكترونية (الشهري وآخرون، ٢٠١١).

كما استنتجت الدراسة السابقة أيضاً بأن الهيكل الإداري في أي منظمة يلعب دوراً هاماً في تحديد وتوزيع المسؤوليات وحيث يتطلب اعتماد نظام الحكومة الإلكترونية في المرحلة الأولى إجراء بعض التغييرات في الهيكل التنظيمي. بإشراك جميع الإدارات والقطاعات بالجهة في أنشطة الحكومة الإلكترونية من خلال إشراك المدراء والموظفين للمشاركة في تطوير نظام الحكومة الإلكترونية. حيث أشار المشاركون أنه يمكن التغلب على هذا الجزء من خلال قيام القادة باختيار أشخاص وإدارات فعالة ليكونوا قادة في هذه المبادرة، وتشجيع الآخرين على المشاركة في التنفيذ لضمان نجاح المشروع (الشهري وآخرون، ٢٠١١). كما أجرى الباحث بن صغير، (٢٠١٦) دراسة تحليلية حول التحديات نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودراسة أهم المعوقات والحلول المناسبة للتطوير. تنطلق هذه الدراسة لتقدم تحليلاً تقييماً للإدارة الإلكترونية ومعرفة أهم المعوقات في تفعيل الحكومة الإلكترونية الجزائرية. وقد استخدم الباحثون (الشهري وآخرون، ٢٠٠٦) في هذه الدراسة منهج البحث الكيفي، وقاموا بعمل مقابلات مع عدة أشخاص يعملون بمواقع مختلفة مثل: أعضاء فريق العمل بالحكومة الإلكترونية، موظفين في القطاع العام، وخبراء مستقلين في الحكومة الإلكترونية. كما استخدم الباحثون في هذه الدراسة بالإضافة إلى أسلوب المقابلات، أسلوب الملاحظات وأسلوب تحليل الوثائق والتي تُعد من أساليب المنهج الكيفي في البحث العلمي. وقد توصل الباحثون من خلال هذا البحث إلى وجود العديد من العوامل المحفزة المسببة للتحويل وتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وذلك يشمل العوامل الاقتصادية مثل ظهور التجارة الإلكترونية، ومحاولة الحكومة للاستفادة من التكنولوجيا الحديثة وما توفره من خفض في التكاليف والعوامل السياسية مثل ظهور مفهوم العولمة، ودعم مشاريع الحكومة الإلكترونية الخاصة بالبلدان النامية من قبل البنك الدولي، وتنافس أصحاب السلطات السياسية لكسب رضا الجمهور عن طريق تقديم كافة الخدمات بأسهل الطرق. أيضاً قام الباحثون الشهري، درو، الفراج (٢٠١٢) بدراسة كان الهدف منها معرفة المعوقات والتحديات الرئيسية التي قد تعيق تطبيق واعتماد الحكومة الإلكترونية في المملكة. تم استخدام المنهج الكمي في هذه الدراسة بتوزيع استبانة على عدد من المواطنين والمسؤولين في تقنية المعلومات في الحكومة السعودية. حيث وجدت الدراسة أن "عدم وجود الدعم الفني من دعم المواقع الحكومية" يعتبر أكبر المعوقات من وجهة نظر المواطنين وموظفي تقنية المعلومات. كما أن "نقص المعرفة حول خدمات الحكومة الإلكترونية" حل في المرتبة الثانية. أما بالنسبة لتوافر وموثوقية الاتصال بالإنترنت وضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي العام وتعتبر ثالث أكبر تحدي من وجهة نظر المواطنين وموظفي تقنية المعلومات. كما

ذكر الباحثون سعيد وآخرون (٢٠١٤) أن هناك عدداً من التحديات والمعوقات التي تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة. وقد أشارت معظم الدراسات للعديد من معوقات منها: ضعف البنية التحتية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، التكلفة المادية وحماية أمن المعلومات والخصوصية، والجهل التقني في التعاملات الإلكترونية، وقضية المساءلة الإلكترونية. كما تعد جهل المواطنين باستخدام التقنية وضعف شبكات الأنترنت الحكومة الإلكترونية وسهولة الوصول إليها من التحديات الكبرى التي تواجه المستخدمين من مواطنين وموظفين في المملكة.

ماهي التوصيات المطروحة حول تطبيق الحكومة الإلكترونية

أشارت الدراسات التي أجراها بعض الباحثين مثل الدراجي، (٢٠١٣)، سعيد وآخرون (٢٠١٤)، وفي البلوي، (٢٠١٤)، باري وعشور (٢٠١٣)، الشهري ودرو (٢٠١٠)، هامر والقحطاني (٢٠٠٩)، وبن صغير، (٢٠١٦) إلى أهم التوصيات والاقتراحات التي من شأنها أن تزيد من تبني تطبيق الحكومة الإلكترونية. حيث استنتج الباحث بن صغير، (٢٠١٦) من خلال دراسته التحليلية حول التحديات والمعوقات لتطبيق الحكومة الإلكترونية أن يتم تسويق الخدمات الحكومية الإلكترونية، توجيه الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات، إدراج تكنولوجيا المعلومات في جميع مناهج التعليم في الدولة، توفير التعليم الأساسي في مجالات تكنولوجيا المعلومات، دراسة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وتحليل مدى قدرتها واستعدادها لتشغيل الخدمات الإلكترونية. وقدم الباحث أكثر من أحد عشرة توصية حول تفعيل تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر من أهمها: تطوير البنية الأساسية، ترشيد السياسة العامة والقانون، سد الفجوة الرقمية، تشجيع استيعاب المعرفة الإلكترونية لدى جمهور المتعاملين، إمكانية الوصول وحماية أمن المعلومات. كما استنتج الشهري وآخرون (٢٠١٢) من دراستهم بأن البحث الفوري عن أنظمة الدعم الفني الموثوقة والمستجيبة التي تغطي جميع مؤسسات ووكالات الحكومة السعودية لها الأثر الفعال في استخدام وتبني الحكومة الإلكترونية. كذلك البحث الفوري عن المعلومات الشاملة وبرامج التدريب التي ترفع وعي المواطن ومعرفته بخدمات الحكومة الإلكترونية حيث تصبح متاحة في كل منطقة. أيضاً تسريع إطلاق البنية التحتية عالية الأداء وشبكة الإنترنت لمقدمي الخدمات. كما وأن من المهم تطوير واعتماد مجموعة من المعايير والعمليات لتصميم وتطوير وصيانة جميع المواقع الحكومية. كما أوصت الدراسة التي قام بها سعيد وآخرون (٢٠١٤) بتوفير برنامج تدريبي للمواطنين السعوديين الذين لديهم صعوبة في استخدام التقنية خاصة الفئة العمرية الكبيرة والصغيرة الذين ليس لديهم اتصال مباشر بالتقنية. كما أوصت الدراسة بوجود تعاون مشترك بين القطاعين العام والخاص لتطبيق الحكومة الإلكترونية. أيضاً أورد باري وعشور (٢٠١٣) في دراستهم عدة توصيات من شأنها التخفيف من حدة الصعوبات والمعوقات في تطبيق الحكومة الإلكترونية خصوصاً في الدول غير المتقدمة كانت على النحو التالي:

- 1- العمل على وضع استراتيجية قبل البدء في تطبيق الحكومة الإلكترونية.
 - 2- الاهتمام بالقدرات ومختلف الخبرات التقنية داخل الجامعات ومراكز البحوث العلمية.
 - 3- الانفتاح والتشاور وعدم إقصاء العاملين بالمؤسسات التي تشهد تحولاً نحو الحكومة الإلكترونية.
 - 4- إيجاد مشاريع تمويلية لمبادرات تطبيق الحكومة الإلكترونية.
 - 5- محاولة تجاوز تحدي الأمية الإلكترونية والانطلاق نحو التأسيس لمجتمع المعرفة.
- أيضاً أوصت الدراسة المعدة من قبل الباحثين الشهري ودرو (٢٠١٠) مجموعة من الاستراتيجيات الأساسية من وجهة نظرهم والتي تساعد بشكل مباشر في تبني وتطبيق الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية

ومن هذه الاستراتيجيات:

- يجب أن تكون البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات جاهزة ومحدثة ومتطورة في جميع المؤسسات والهيئات الحكومية السعودية فهي حجر الأساس لعملية التبني قبل تقديم الخدمات الإلكترونية.
- يجب الاهتمام بالأمن والخصوصية فهي من القضايا الهامة التي تحتاج إلى إعطاء الأولوية في عملية تنفيذ الحكومة الإلكترونية.
- القيام بحملة شاملة لرفع وعي المواطن بمزايا وخدمات الحكومة الإلكترونية.
- تدريب الموظفين الحكوميين على إجراءات الحكومة الإلكترونية واستخداماتها.
- التعاون بين القطاعات الحكومية وبين برنامج يسر للتسريع من تبني الحكومة الإلكترونية.
- لا بد من الأخذ بعين الاعتبار ثقافة المجتمع قبل الشروع في تبني الخدمات الإلكترونية.
- وضع خطة استراتيجية موحدة لمشاريع الحكومة الإلكترونية تعتبر الخطوة الأولى للتطبيق الناجح للخدمات الحكومية.

نظرية قبول التكنولوجيا

نموذج قبول التكنولوجيا، هو نموذج نظري راسخ يركز على سهولة استخدام المستخدمين ومدى فائدتهم في التنبؤ بنية استخدام التكنولوجيا، حيث يشتمل النموذج على متغيرات داخلية تتعلق بالاستخدام الفعلي للتكنولوجيا وهي: سهولة استخدام التقنية، الفائدة المتصورة، والمواقف تجاه استخدام التقنية وكذلك النية السلوكية للمستخدمين تجاه تبني التقنيات الجديدة بالمستقبل. وبالتالي، يُعتقد أن سهولة الاستخدام الملحوظة تلعب دورًا مهمًا وتحظى باهتمام أكبر، في حين يعتقد أن الفائدة المدركة مهمة بنفس القدر مثل سهولة الاستخدام والميل نحو الفائدة المرجوة من التقنية المستخدمة. كما أن نظرية قبول التكنولوجيا، تساهم في شرح أسباب قبول المستخدم أو رفضه للتكنولوجيا المستخدمة من خلال توفير المتغيرات الخارجية التي تم ذكرها سابقاً وهي (سهولة الاستخدام والفائدة المرجوة). يمكن تعريف (الفائدة) بأنها اعتقاد المستخدم أن التكنولوجيا المستخدمة تساهم في تعزيز وتطوير مهاراته. وفي الوقت نفسه، يتم تعريف (سهولة الاستخدام) على أنه المدى الذي يعتقد المرء أن استخدامه للتكنولوجيا سيكون خاليًا من الجهد المعرفي والبدني. كما أن نظرية قبول استخدام التكنولوجيا لديها متغير يساعد على تقييم دور التكنولوجيا المستخدمة من قبل المستخدم يسعى هذا المتغير إلى تقييم بعض الأشياء والأفعال والحالات بطرق معينة تشمل: وجهة النظر النفسية، الاستجابة التي تحدث داخل الفرد نحو استخدام هذه التكنولوجيا والتي تؤثر على الاستجابات الصريحة اللاحقة حول ما يشعر تجاه هذه التقنية.

حيث يمكن الاستنتاج من نتائج الأدبيات السابقة بشكل عام، إلى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية تبدو أداة فعالة لاستخدامها لزيادة الإنتاجية في ساعات العمل وتطوير البيئة المهنية. وقد استخدم المواطنون والموظفون التقنية الإلكترونية للوصول إلى بياناتهم وتقديم طلباتهم ومتابعتها من تلقاء أنفسهم في أي وقت وفي أي مكان مما ساهم في اختصار الوقت وتقريب المسافة بين الموظفين من جهة والمواطنين من جهة أخرى. أشارت دراسات سابقة أن الحكومة الإلكترونية المطبقة في بعض الدوائر الحكومية في الوطن العربي ساهمت في جعل الموظفين أكثر تفاعلاً وأسرع في إنجاز المعاملات اليومية. كما أن التواصل كان مستمراً بين المواطنين والموظفين في فترة إجراء المعاملات لهم. لذلك هناك حاجة إلى المزيد من الدراسات لاكتشاف أهمية دور الحكومة الإلكترونية لمعرفة مدى فعاليتها لدى المجتمع في المملكة العربية السعودية. لذلك نظرية قبول التكنولوجيا تم اختياره كنموذج لقيادة هذه الدراسة للحصول على نتائج حول النية السلوكية للمشاركين والمشاركات لاستخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني موحد.

مواد البحث وطرائقه

منهج الدراسة:

طبق المنهج الوصفي في هذه الدراسة لجمع وتحليل البيانات من الفئة المستهدفة والذي يشتمل على استبيان إلكتروني وأسئلة مفتوحة للمشاركين والمشاركات لتسجيل آرائهم نحو استخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني موحد يشتمل على جميع الخدمات الإلكترونية.

أسئلة الدراسة:

إلى أي مدى تتنبأ المتغيرات التالية (سهولة الاستخدام والفائدة المرجوة) على النية السلوكية لاستخدام برنامج أبشر كنظام إلكتروني موحد يشتمل على جميع الخدمات الحكومية؟
ما هي توجهات وآراء أفراد المجتمع السعودي نحو استخدام برنامج أبشر كنظام إلكتروني موحد يشتمل على جميع الخدمات الحكومية؟

عينة الدراسة:

الفئة المستهدفة في هذا البحث هم جميع المواطنين في المملكة العربية السعودية ممن هم فوق سن 18 عشر. وبما أن تطبيق دراسة على مجتمع بهذا الحجم صعبة وشبه مستحيلة، فهذه الدراسة استخدمت أسلوب العينة المريحة (convenience sampling) للوصول لأكبر عدد ممكن من المشاركين والمشاركات عن طريق استخدام وسائل التواصل الاجتماعي المستخدمة حالياً في المملكة العربية السعودية.

أدوات جمع البيانات:

استبيان إلكتروني

هذه الدراسة استخدمت أداة الاستبانة لجمع البيانات. حيث تم استخدام استبانة إلكترونية مقتبسة من (ديفس، 1989) مع إضافة بعض التعديلات لتلائم مجال الدراسة. على سبيل المثال، بعض من الأسئلة المدرجة في الاستبانة الأصلية تعتمد على استخدام نظام غير محدد. هنا في هذه الدراسة تم تغيير كلمة نظام إلى نظام أبشر الإلكتروني ليتناسب مع هدف هذه الدراسة كما هو موضح في ملحق (أ).

أن قياس ثبات وصدق أداة الاستبيان أمر ضروري للتأكد من أن العناصر الموجودة في كل عامل ستقيس ما يجب قياسه. وحيث تتمثل إحدى طرق قياس الصدق والثبات في استكشاف الادبيات التي تناولت نفس الموضوع وتم استخدم نفس أداة المسح. فقد تم استخدام أداة نموذج TAM في العديد من الدراسات، حيث ثبت أن له درجة ثبات وصدق جيدة في قياس نوايا المستخدمين لاستخدام الأنظمة الجديدة أو الحالية. على سبيل المثال، وجد بارك (2009)، أن موثوقية سهولة الاستخدام كانت 0.92 أما الموثوقية للفائدة المرجوة كانت 0.97. أيضاً وجد أحمد وأهلان (2015) في دراسة للتحقيق عن استخدام الخدمات عبر الإنترنت. وجدت الدراسة دليل قوي على الموثوقية حيث بلغت قيمة الكروم باك 0.84. للفائدة المرجوة أما سهولة الاستخدام فكان 0.93. (أحمد وأهلان، 2015).

وللتأكد تم اختبار درجة الثبات لأسئلة الاستبانة في هذه الدراسة وكانت النتائج أعلى من الحد الموضوع من قبل العالم كرون باك وهو ($\alpha = .70$). هذا الاختبار يبين قوة العلاقة الداخلية بين أسئلة المتغير الواحد. حيث تم قياس جميع العناصر باستخدام ليكرت المكونة من خمس نقاط (1 = لا أوافق بشدة، 2 = لا أوافق، 3 = حيادي، 4

= أوافق، و5 = أوافق بشدة). تم اعتبار كل عنصر مؤشراً على نية الفرد السلوكية فيما يتعلق بالفائدة المتصورة وسهولة الاستخدام. تم استخدام سبعة عناصر لقياس الفائدة المرجوة، وخمسة عناصر لقياس سهولة الاستخدام، وأيضاً تم استخدام أربعة عناصر لقياس النية السلوكية. كما هو مبين في الجدول التالي:

درجة الثبات للعناصر الثلاث (كرون باك)

| العامل | العناصر | كرون باك الفا |
|-----------------|--|---------------|
| الفائدة المرجوة | استخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل يساعد على تسهيل إجراء تعاملاتي الحكومية. استخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل يساعد على حفظ وقتي. استخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل يساهم في إنجاز تعاملاتي الحكومية بسرعة أكبر. استخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل يحسن من جودة الأعمال التي تقوم بها الأجهزة الحكومية. بشكل عام، أجد أن استخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل مفيد لمتابعة جميع تعاملاتي الحكومية. | 0.98 |
| سهولة الاستخدام | تعلم استخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل سوف يكون سهلاً بالنسبة لي. عند استخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل سيكون من السهل على تذكر كيفية تنفيذ التعاملات الإلكترونية. سيكون استخدامي وتفاعلي مع نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل واضح ومفهوم. من السهل على أن أصبح ماهراً في استخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل | 0.97 |
| النية السلوكية | أرغب باستخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل لأداء جميع تعاملاتي الحكومية. في كثير من الأحيان، لدي الرغبة باستخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل لأداء جميع الخدمات الحكومية. سأفخر باستخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل لأداء جميع التعاملات الحكومية. بشكل عام، لدي الرغبة باستخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل لأداء جميع التعاملات الحكومية من خلاله. | 0.98 |

قبل البدء في تعبئة الاستبانة الإلكترونية فقد جهز الباحثون نموذج إذن موافقة للمشاركين. كما تم أيضاً الحصول على إذن للبدء في هذه الدراسة من قبل مكتب أخلاقيات البحث في جامعة شمال أليوني في الولايات المتحدة الأمريكية.

نتائج الدراسة

عدد إجمالي المشاركين في هذه الدراسة وصل إلى (1047) مشارك ومشاركة. ومن خلال فحص الاستبيان لتفقد البيانات المفقودة، تم حذف (314) من بيانات المشاركين والمشاركات لأنها لم تكن تحتوي على كامل الإجابات المستهدفة لهذه الدراسة. يعود السبب لحذف هذه البيانات إلى أن المشارك أو المشاركة لم يتمكن من تعبئة حقول الاستبيان الإلكتروني واكتفى فقط بالدخول من دون الإجابة على أي سؤال يخص هذه الدراسة. لذلك وبعد حذف البيانات وصل العدد الكلي المشارك في هذه الدراسة إلى (733) مشارك ومشاركة.

السمات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

اشتملت نتائج السمات الشخصية لأفراد عينة الدراسة على عدة نقاط وهي: الجنس، العمر، الجنسية، والمهنة. حيث كان العدد الكلي لأفراد العينة (٧٣٣) فرداً قاموا بالإجابة على جميع عناصر الاستبيان. حيث تتوزع

أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس إلى (٥٨٣) رجلاً من إجمالي أفراد عينة الدراسة أي بنسبة مئوية تُساوي (٧٩.٥%)، في حين بلغ عدد النساء (١٥٠) من أفراد عينة الدراسة بنسبة تساوي (٢٠.٥%). حسب ما هو موضح بالجدول (رقم 1)

جدول رقم (1) التوزيع حسب متغير الجنس

| الفئات | تكرار | % |
|---------|-------|-------|
| ذكر | 583 | 79.5 |
| أنثى | 150 | 20.5 |
| المجموع | 733 | 100.0 |

وبالنسبة لتوزيع أفراد العينة حسب متغير العمر وجدت الدراسة أن الغالبية العظمى منهم تتراوح أعمارهم ما بين (٣٢-٣٨) سنة وعددهم ٢٢١ فرداً. يليهم الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين (٣٩-٤٥) سنة وعددهم ١٧٧ فرداً. يلي ذلك الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين (٢٥-٣١) سنة وعددهم ١٣٤ فرداً من إجمالي العينة. يليهم الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين (٤٦-٥٢) سنة وعددهم ٧٨ فرداً. ثم الأفراد الذين تتراوح من ٥٣ سنة فأكثر وعددهم ٦٨ فرداً. وأخيراً، الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين (١٨-٢٤) حيث تعتبر أقل فئة مشاركة بالاستبيان وعددهم ٥٥ فرداً من أفراد العينة الكلي. حسب ما هو موضح بالجدول (رقم 2).

جدول رقم (2) التوزيع حسب متغير العمر

| الفئات | تكرار | % |
|----------------|-------|-------|
| 24-18 سنة | 55 | 7.5 |
| 31 - 25 سنة | 134 | 18.3 |
| 38 - 32 سنة | 221 | 30.2 |
| 45 - 39 سنة | 177 | 24.1 |
| 52 - 46 سنة | 78 | 10.6 |
| 53 سنة أو أكثر | 68 | 9.3 |
| المجموع | 733 | 100.0 |

أما متغير الجنسية فقد أتت النتائج على النحو التالي: (٧٠.٠) فرداً من إجمالي أفراد عينة الدراسة يحملون الجنسية السعودية أي بنسبة مئوية تُساوي (٩٥.٥%)، في حين بلغ عدد الأفراد الذين لا يحملون الجنسية السعودية (٣٣) فرداً من أفراد عينة الدراسة بنسبة تساوي (٤.٥%). حسب ما هو موضح بالجدول (رقم 3).

جدول رقم (3) التوزيع حسب متغير الجنسية

| الفئات | تكرار | % |
|-----------|-------|-------|
| سعودي | 700 | 95.5 |
| غير سعودي | 33 | 4.5 |
| المجموع | 733 | 100.0 |

وبالنسبة لمتغير المهنة حيث وجدت الدراسة أن الغالبية العظمى موظفين وموظفات وعددهم ٤٧٠ فرداً وبنسبة مئوية (٦٤.١%). يليهم الطلاب والطالبات المتبعثين وعددهم (٨٢) فرداً وبنسبة مئوية (١١.٢%). يلي ذلك الأفراد الغير موظفين وعددهم (٧٣) فرداً وبنسبة مئوية (١٠%) يليهم على التوالي المتقاعدين والمتقاعدات وعددهم

(٧٢) فرداً وبنسبة مئوية (٩.٨%). واخيراً، شكلت فئة الطلاب والطالبات الغير مبتعثين ما نسبته (٤.٩%) وعدددهم ٣٦ فرداً.

حسب ما هو موضح بالجدول (رقم 4).

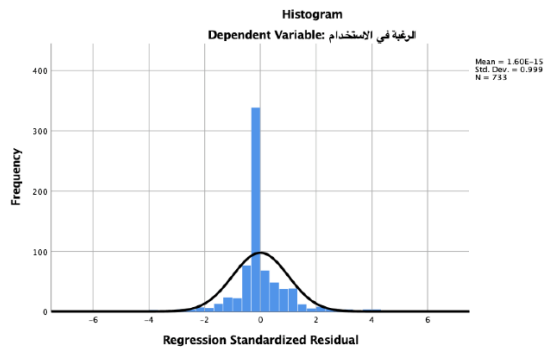
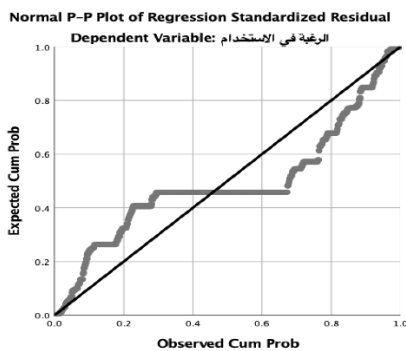
جدول رقم (4) التوزيع حسب متغير المهنة

| الفئات | تكرار | % |
|----------------------------------|-------|-------|
| موظف/موظفة | 470 | 64.1 |
| متقاعد/متقاعدة | 72 | 9.8 |
| غير موظف/غير موظفة | 73 | 10.0 |
| طالب مبتعث/ طالبة مبتعته | 82 | 11.2 |
| طالب غير مبتعث/ طالبة غير مبتعته | 36 | 4.9 |
| المجموع | 733 | 100.0 |

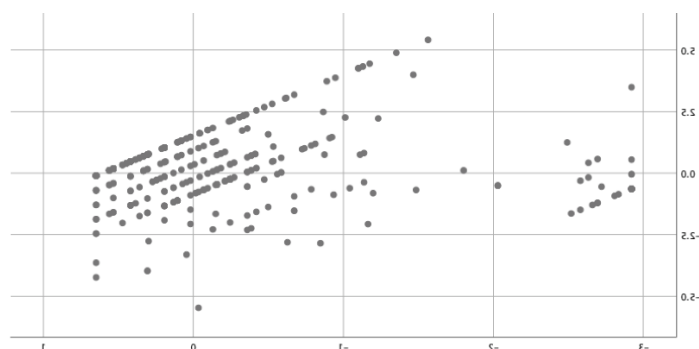
السؤال الأول

إلى أي مدى تتنبأ المتغيرات التالية (سهولة الاستخدام والفائدة المرجوة) على النية السلوكية لاستخدام برنامج أبشر كنظام إلكتروني موحد يشتمل على جميع الخدمات الحكومية؟
للإجابة على سؤال البحث الرئيسي الذي يتمحور حول مدى تنبأ المتغيرات المستقلة سهولة الاستخدام والفائدة المرجوة -على استخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني موحد يشتمل على جميع الخدمات الحكومية، تم استخدام الإحصاء الاستدلالي والذي من خلاله يستطيع الباحث التنبؤ بنتائج مستوحاة من عينة المجتمع البحثي لكي يتم تعميمها إن أمكن على المجتمع الكلي للبحث. بما أن لدينا أكثر من متغير مستقل ومتغير واحد ثابت تم استخدام اختبار الانحدار الخطي المتعدد لتحليل العلاقة بين المتغيرات المستقلة (سهولة الاستخدام والفائدة المرجوة) والمتغير الثابت (النية السلوكية للاستخدام).

فقد تم النظر إلى التوزيعات العشوائية للبيانات، واتضح من خلال الاختبار أن جميع البيانات موزعة بشكل عشوائي وهذا ما يوضحه الشكل التدريجي (انظر الشكل 1). كما تم أيضا فحص مخطط التشتت للنية السلوكية لاستخدام نظام أبشر على القيم المتنبئة والذي يظهر وجود انحدار خطي لقيم النتيجة على القيم المتوقعة كما في الشكل رقم (2).



شكل رقم (1) رسم بياني للقيم المتبقية القياسية وعامل p-p العادي للنية السلوكية لاستخدام نظام أبشر



شكل رقم (2) مخطط التشتت من المتغير التابع على القيم المتوقعة

واستعراضاً لنتائج الانحدار الخطي المتعدد تبين أن جميع المتغيرات المستقلة تتنبأ بنية المشاركين في هذه الدراسة باستخدام نظام أبشركنظام إلكتروني موحد يشتمل على جميع الخدمات الحكومية، $F(2, 730) = 2272.99$ ، $p < .001$. وان هناك علاقة طردية قوية بين سهولة الاستخدام والفائدة المرجوة والنية السلوكية لاستخدام نظام أبشركنظام إلكتروني موحد يشتمل على الخدمات الحكومية (انظر الجدول 5). حيث أظهر نموذج الانحدار الخطي أن (86.2%) من التباين في النية السلوكية للمشاركين والمشاركات يمكن تفسيره من قبل المتغيرين المستقلين سهولة الاستخدام والفائدة المرجوة من برنامج أبشر ($R^2 = .862$, $Radj^2 = .861$).

جدول رقم (5) أنوفا للانحدار الخطي المتعدد

| Source | Sum of Squares | df | Mean Square | F | p |
|------------|----------------|-----|-------------|---------|------|
| Regression | 818.57 | 2 | 409.28 | 2272.99 | .001 |
| Residual | 131.44 | 730 | .180 | | |
| Total | 950.01 | 732 | | | |

ومن خلال تحليل العلاقة انفرادياً بين المتغيرات المستقلة والمتغير الثابت، تبين أن المتغيرين لهما علاقة طردية إيجابية قوية مع المتغير الثابت. وبما أن لدينا متغيران ذات علاقة طردية وإيجابية، تم إجراء اختبار البرات اندكس (Pratt Index) والذي من خلاله نستطيع أن نتعرف على المتغير الأكثر قوة أو علاقة مع المتغير الثابت. نتائج هذا الاختبار تبين أن متغير سهولة الاستخدام لنظام أبشر هو الأكثر قوة وعلاقة مع النية السلوكية لاستخدامه كنظام موحد يشتمل على جميع الخدمات الحكومية (انظر الجدول 6)

جدول رقم (6) معاملات الانحدار الخطي المتعدد

| Predictor | B | Std. Error | β | t | Sig. | Pratt Index |
|-----------------|------|------------|---------|--------|------|-------------|
| الفائدة المرجوة | .462 | .027 | .479 | 17.336 | .001 | 0.498 |
| سهولة الاستخدام | .486 | .028 | .482 | 17.439 | .001 | 0.50 |

واستنتاجاً من نتائج هذه الدراسة يمكننا التنبؤ بأن نظام أبشر يمكن استخدامه كنظام موحد يشتمل على جميع الخدمات الحكومية بشرط أن تكون هذه الخدمات ذات فائدة مرجوة للمجتمع وسهلة الاستخدام. وانتقالاً إلى نتائج أعمق واستدلالات حول النظام سوف يتطرق البحث إلى الإجابة على السؤال الثاني من خلال تحليل ملاحظات المشاركين والمشاركات الكتابية حول نظام أبشركنظام إلكتروني شامل.

السؤال الثاني

ما هي توجهات وآراء أفراد المجتمع السعودي نحو استخدام برنامج أبشر كنظام إلكتروني موحد يشتمل على جميع الخدمات الحكومية؟

ينقسم بطبيعة الحال في كثير من الدراسات والأبحاث وحتى استطلاعات الرأي المشاركون نحو الفكرة المطروحة والمراد إبداء الرأي فيها إلى مؤيد وغير مؤيد أو محايد. وقد أظهرت نتائج الدراسة الحالية من خلال إجابات المشاركين على سؤال إمكانية تطبيق نظام أبشر لكي يكون نظاماً إلكترونياً شاملاً لجميع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها حكومة المملكة العربية السعودية بأنهم مؤيدون كما ذكر ذلك بعضهم في إجابته حيث قال "من المناسب أن يكون نظاماً شاملاً لكي يخدم المواطن وهذا والله الحمد توجه بلادنا ورؤيتها المستقبلية". كما أشار بعض المشاركين إلى تأييده لنظام أبشر نظاماً إلكترونياً شاملاً يساعد على توحيد الجهود والتنسيق بين المؤسسات الحكومية وها هي بنص بعض المشاركين " نظام مميز وراح يكون رابط لجميع الدوائر الحكومية وراح يسرع من الخدمات بين الوزارات" و "التوجه بأن يكون نظام أبشر منصة وطنية تشمل جميع القطاعات شيء مهم وهذا يحتاج إلى قرار ومبادرة" وفي السياق نفسه ذكر بعضهم أن نظام أبشر الإلكتروني الشامل سوف يعمل على "تسهيل جميع الخدمات الحكومية" وهذا بدوره سينعكس إيجاباً على رضا المستفيد. ومن أهم نتائج الدراسة الحالية أيضاً حول إمكانية دمج جميع الخدمات الحكومية الإلكترونية مع نظام أبشر أشار بعض المشاركين أن نظام أبشر الشامل سوف يساهم فيما يلي:

تحقيق رؤية ٢٠٣٠:

بناء مجتمع معلوماتي وفق منطلق التحول الرقمي أصبح أحد ضرورات الركائز المهمة التي يقاس بها مدى تقدم الشعوب. وتماشياً مع هذا التوجه أولت حكومة المملكة العربية السعودية اهتماماً أساسياً يدعو إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحياة اليومية للمواطنين والمقيمين فيها. وفي هذا السياق أشار بعض المشاركين إلى أن " العمل على تطوير نظام أبشر ليكون نظاماً شاملاً سوف يكون خطوة مهمة في تحقيق الرؤية الوطنية والعمل بكفاءة في تحسين الخدمة المقدمة وهذا ما تضمنته رؤية المملكة في التحول الاستراتيجي والذي يخدم قطاع الأعمال والأفراد في سرعة الإنجاز".

تطوير خبرة العميل:

يتطلب تحسين وتطوير الخدمات العامة إلى رفع مستوى أداء المؤسسات الحكومية الذي سوف ينعكس على خبرة العميل وبحثاً عن تحقيق هذا الهدف سعت المملكة العربية السعودية ممثلة في وزارة الداخلية في تطوير نظام أبشر ولقد ساهم نظام أبشر في وضعه الحالي في تقديم أكثر من ١٠٠ خدمة إلكترونية لجهات حكومية مختلفة مثل الجوازات والأمن العام واستقطب أكثر من سبعة ملايين مسجل ومليون مستخدم عبر تطبيق أبشر الإلكتروني. وقد ذكر بعض المشاركين أن تطوير نظام أبشر ليكون نظاماً شاملاً لجميع المؤسسات الحكومية: "سوف يساهم في تحسين وتطوير الخدمة المقدمة للعملاء وكذلك رفع معدل الإنتاجية للموظفين من خلال توفير نظام شامل لجميع الخدمات التي تخص المواطن والمقيم في مكان واحد يسهل عليه الوصول للخدمة من أي مكان، وفي أي وقت؛" في حين ذكر آخرون أن تطوير نظام أبشر ليكون نظاماً شاملاً: "سوف يقلل من الوقت والجهد اللازم لإنجاز المعاملة وتقليل الزحام في الدوائر الحكومية والذي سينعكس على تحسين أداء المؤسسة وجودتها وجعل المعاملات الحكومية أكثر سلاسة في التعامل ويسر في الوصول إلى جميع الخدمات الحكومية." ومع تزايد الاستخدام التقني وصعوبة التعامل في حفظ البيانات الشخصية لكل مؤسسة أشار بعض المشاركين إلى أن نظام أبشر الشامل:

"سوف يساعد العميل على إنشاء كلمة مرور واسم مستخدم واحد يستطيع من خلاله تنفيذ جميع العمليات المتعلقة بالمعاملة ومتابعتها إلكترونياً". كما ذكر بعض المشاركين أيضاً أن العمل على تطوير نظام أبشر الحالي ليكون نظاماً شاملاً: "سوف يمكن الكثير من فئات المجتمع مثل: كبار السن، النساء، سكان القرى والهجر، ذوي الاحتياجات الخاصة والمبتعثين في الخارج من إنجاز معاملتهم دون الحاجة إلى ضرورة زيارة المؤسسة الحكومية".

أخيراً وعلى صعيد حقوق العميل فقد أشار كثير من المشاركين أن نظام أبشر الشامل لجميع القطاعات الحكومية "سوف يكون وسيلة مناسبة لتقويم أداء الوزارات من خلال تقويم التقارير الخاصة بكل وزارة ومعالجة القصور والخلل الناتج عن بعض الموظفين الذي قد يسهم في خفض مستوى أداء المؤسسة".

التوفير المالي على المستوى الفردي والحكومي:

أظهرت النتائج في الدراسة الحالية أن نظام أبشر الشامل لكافة الخدمات الحكومية الإلكترونية سوف يحقق نتائج أفضل، ونجاحاً كبيراً في الخدمات المقدمة ومن ذلك ما ذكره بعض المشاركين في الدراسة من أنه "سيخفف كثيراً من الهدر المالي في الأوراق والملفات" و"سيكون مصدر توفير في المصروفات". وذكر بعضهم كذلك أن في جعل نظام أبشر نظاماً موحداً "تقنين أعداد الموظفين في الجهات الحكومية، فضلاً عن القضاء على تسرب الموظفين من أعمالهم لقضاء معاملاتهم". وقد بين بعض المشاركين بأنها "فكرة طيبة لأن هذا النظام فيه توفير المال والوقت مع توفير أشخاص لمساعدة الناس الذين لا يعرفون استخدام الأنترنت والذين لا يملكون الأجهزة".

المناقشة

كان الهدف من هذه الدراسة هو تحليل النية السلوكية للمشاركين والمشاركات لاستخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني موحد يشتمل على جميع الخدمات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. حيث أن أعمار المشاركين والمشاركات في هذه الدراسة كان من سن ١٨ وما فوق. استخدمت هذه الدراسة أداة الاستبيان لجمع البيانات. كما أن عدد المشاركين في هذه الدراسة بلغ ١٠٤٧ حيث كان إجمالي عدد الذكور ٥٨٣ مشارك أي بنسبة ٧٩% في حين بلغ عدد الإناث ١٥٠ مشاركة أي بنسبة ٢٠,٥%.

السؤال الأول:

إلى أي مدى تتنبأ المتغيرات التالية (الفائدة المرجوة وسهولة الاستخدام) على النية السلوكية لاستخدام برنامج أبشر كنظام إلكتروني موحد يشتمل على جميع الخدمات الحكومية؟

للإجابة على هذا السؤال والذي يتمحور حول مدى تنبؤ المتغيرات المستقلة - الفائدة المرجوة وسهولة الاستخدام - على نية المستخدم السلوكية، أثبتت نتائج هذه الدراسة بوجود علاقة إيجابية بين الفائدة المرجوة وسهولة الاستخدام والنية السلوكية لاستخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني موحد يشتمل على الخدمات الحكومية. وفي هذا السياق، هناك دراسات سابقة تتفق كلياً أو جزئياً مع هذه النتائج. فعلى سبيل المثال توصلت دراسة قام بها العوضي وموريس (٢٠٠٨) لمعرفة العوامل التي تؤثر على نية الطلاب لاستخدام نظام الحكومة الإلكترونية في الكويت إلى وجود علاقة ما بين الفائدة المرجوة وسهولة الاستخدام كمتغيرات مستقلة والنية السلوكية لاستخدام نظام الحكومة الإلكترونية كمتغير تابع. أيضاً، تتفق نتائج الدراسة الحالية جزئياً مع دراسة قام بها الباحثان كارتر وبيلانجر (٢٠٠٤) في إحدى جامعات الجنوب الشرقي في الولايات المتحدة الأمريكية والتي توصلت إلى وجود علاقة طردية ما بين الفائدة المرجوة كمتغير مستقل والنية السلوكية لاستخدام نظام الحكومة الإلكترونية كمتغير تابع، بينما لم تكن هناك علاقة ما بين سهولة الاستخدام كمتغير مستقل والنية السلوكية لاستخدام نظام الحكومة الإلكترونية كمتغير

تابع. ولذلك تؤكد نتائج هذه الدراسة على ضرورة التركيز على هاذان المتغيران - الفائدة المرجوة وسهولة الاستخدام - عند تصميم وبناء نظام حكومة إلكترونية شامل وموحد والذي سوف يشجع المواطنين والمقيمين في المملكة العربية السعودية على استخدام هذا النظام.

السؤال الثاني:

ما هي توجهات وآراء أفراد المجتمع السعودي نحو استخدام برنامج أبشر كنظام إلكتروني موحد يشتمل على جميع الخدمات الحكومية؟

أظهرت نتائج الدراسة الحالية من خلال إجابات المشاركين على سؤال إمكانية تطبيق نظام أبشر لكي يكون نظاماً إلكترونياً شاملاً لجميع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها حكومة المملكة العربية السعودية بأنهم مؤيدون لهذا النظام. وهذه النتيجة تتوافق مع الدراسات السابقة التي تم ذكرها في قسم الأدبيات والتي أشارت إلى أهمية وفوائد استخدام الأنظمة الإلكترونية. فعلى سبيل المثال. ذكر (البلوي، ٢٠١٤). في نتائج دراسته أن نسبة كبيرة من موظفي ملحقية المملكة العربية السعودية في الولايات المتحدة الأمريكية (من الذين كانوا من قبل على النظام التقليدي) علقوا بأن نظام سفير الإلكتروني نظام فعال ودقيق وساهم في تعجيل عملية التواصل وإنجاز المعاملات بين الموظفين والطلاب في جميع أنحاء الولايات المتحدة الأمريكية من غير الحاجة لحضور الطلاب لمقر الملحقية. كما ذكر أيضاً أن هناك نسبة رضا كبيرة بين الموظفين والموظفات حول استخدام برنامج سفير. في حين، أن نتائج الدراسة الحالية أشادت باستخدام برنامج أبشر بناء على ردود المشاركين حيث ذكر البعض منهم "من المناسب أن يكون نظاماً شاملاً لكي يخدم المواطن وهذا والله الحمد توجه بلادنا ورؤيتها المستقبلية". وفي دراسة أخرى، ذكر الباحث الطريس (٢٠١٤) إلى إن الحكومة الإلكترونية تسعى إلى تحسين الخدمات للمواطنين والموظفين في الإنجاز وكسب الوقت. حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن الحكومة الإلكترونية تُسهم في زيادة الفعالية وسرعة الإنجاز للمعاملات. في حين أن الدراسة الحالية تشابهت في النتائج مع الدراسات السابقة (البلوي، ٢٠١٤: الطريس، ٢٠١٤) وفقاً لردود المشاركين حيث ذكر العديد من المشاركين إن الحكومة الإلكترونية تختصر المسافة والوقت في سرعة الإنجاز " نظام أبشر الإلكتروني الشامل سوف يعمل على " تسهيل جميع الخدمات الحكومية". وبناء على توافق نتائج الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة (البلوي، ٢٠١٤: الطريس، ٢٠١٤) نستنتج أن نظام أبشر يعتبر وسيلة لتحسين القطاع العام والحكومي، لتحسين عوامل الاتصال مع المواطن وكسب رضا المستفيدين لرفع مستوى الكفاءة والجودة في الأعمال المقدمة. كما أشارت النتائج إلى أن نظام أبشر يساهم وبشكل ملحوظ في تحسين الأداء التنافسي للهيئات والدوائر الحكومية وتقليل التكاليف الحكومية وذلك من خلال تحسين إجراءات الأعمال وتنفيذ الخدمات.

الخلاصة:

ختاماً، نستطيع القول إن تبني نظام الحكومة الإلكترونية الشاملة وانتشار استخدامها سيوفر الكثير من الوقت والجهد للحصول على الخدمات المقدمة بأسلوب حديث يتسم بالدقة وسرعة الإنجاز وبسهولة تطويرها من خلال التقييم المباشر لهذه الخدمات. كما سوف تُسهم في بناء مجتمع معلوماتي وفق منطلق التحول الرقمي الذي أصبح أحد الركائز المهمة التي يقاس بها سرعة الإنجاز والخدمات التقنية المقدمة. واستنتاجاً من نتائج هذه الدراسة الاستطلاعية بشكل عام، نجد أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يبدو أداة فعالة لزيادة الإنتاجية في ساعات العمل وتطوير البيئة المهنية. كما تشير نتائج هذه الدراسة بأن نظام أبشر يمكن استخدامه كنظام موحد يشتمل على جميع الخدمات الحكومية بشرط أن تكون هذه الخدمات ذات فائدة مرجوة للمجتمع وسهولة الاستخدام. كما أن نتائج البحث تتنبأ بأن تطوير نظام أبشر الحالي ليكون نظاماً شاملاً وعماماً لجميع المؤسسات الحكومية سوف يكون له الأثر

الإيجابي في تحسين وتطوير الخدمة المقدمة للمواطنين والمقيمين وكذلك سيساهم في رفع معدل الإنتاجية وكفاءة المنظمات التقنية.

التوصيات:

انطلاقاً من أن قياس أي تجربة، أو مبادرة، نحو بناء الحكومة الإلكترونية، والنهوض بمستوى تقديم الخدمات الحكومية، يتطلب القيام بدراسات بحثية من خلالها يمكن التنبؤ في معرفة سلوكيات المجتمع نحو هذه التقنية لتفادي الوقوع في أخطاء يمكن تخطيها من خلال البحث. لذلك فقد جاءت هذه الدراسة لتقديم تحليلاً لأراء المواطنين في المملكة العربية السعودية والتي تعد في المرتبة الخامسة عربياً من حيث القدرة بالنسبة لتطبيق الحكومة الإلكترونية (معهد البحوث والدراسات . جامعة الملك عبد العزيز، ١٤٢٧هـ)، نحو تحويل جميع الخدمات الحكومية المقدمة من الأجهزة أو القطاعات الحكومية إلى خدمات إلكترونية تعمل تحت نظام إلكتروني موحد. من خلال النتائج المستوحاة من المجتمع السعودي المستهدف لاستخدام نظام أبشر، وفي ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحثون أصحاب الشأن والمسؤولين في نظام أبشر وفي القطاعات والأجهزة الحكومية ذات العلاقة بالآتي:

- ضم خدمات إلكترونية جديدة من الأجهزة الحكومية الأخرى مثل وزارة الشؤون البلدية والقروية وغيرها من الأجهزة التي تقدم الخدمات العامة لنظام أبشر ويجب أن تكون هذه الخدمات مقدمة بشكل متكامل لتحقيق رؤية إدارة بلا مراجعين ولتمكين العنصر النسائي من هذه الخدمات.
- أن تكون هذه الخدمات الإلكترونية المضافة ذات صلة بحاجة المواطنين والمقيمين وان تكون سهلة الاستخدام مراعية في ذلك الفروق الفردية، التعليمية، والعمرية للمجتمع المستفيد.
- تفعيل خاصية الإشعارات من خلال نظام أبشر لكي يستطيع المستخدم معرفة حالة الطلب المقدم
- اعتماد إيميل إلكتروني موحد لجميع مستخدمي نظام أبشر ليكون الوسيلة الرسمية في إرسال الإشعارات والمخالفات وكذلك للاستفسارات عن حالة الطلبات.
- تقييم الخدمات المقدمة عن طريق نظام أبشر بشكل ربع سنوي لضمان جودة العمل المقدم ولضمان تطويره واستمراريته
- إضافة برامج تدريبية إلكترونية قصيرة حول استخدام نظام أبشر باللغتين العربية والإنجليزية.
- ضم مميزات إلكترونية تخدم فئة ذوي الاحتياجات الخاصة عن طريق إضافة لغة الإشارة في الفيديوهات التعليمية والمساعدة الصوتية عند استخدام نظام أبشر.
- توفير دعم فني للمستخدمين على مدار 24 ساعة للإجابة على الاستفسارات من خلال استخدام خاصية المحادثات الفورية الإلكترونية.
- دعوة المسؤولين وأصحاب القرار لتحسين البنية التحتية للإنترنت وتوفيره بسرعات عالية للمستخدمين في مختلف مناطق المملكة.
- يلزم المسؤولين عن برنامج أبشر نشر ثقافة أمن وخصوصية المعلومات للمستخدمين.
- تثقيف وتوعية المجتمع عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي والأعلام الرسمي حول أهمية الاستخدام الأمثل للتقنية وكيفية المحافظة على سرية المعلومات وسير التعاملات عند استخدام نظام أبشر

مقترحات البحث :

- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث لبحث أثر نظام أبشر الإلكتروني الشامل على جانب النفقات والمصروفات المالية للجهات الحكومية والقطاعات والأفراد .
- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث لبحث أثر نظام أبشر الشامل على مستوى الأداء في المؤسسات الحكومية .
- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث لبحث أثر نظام أبشر الإلكتروني الشامل على مستوى رضا سكان القرى والهجر من الاستفادة من الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة .
- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث لبحث أثر نظام أبشر الإلكتروني الشامل على مستوى رضا الاستفادة من الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة.
- إجراء دراسات وبحوث حول احتياجات المقيمين والزائرين للمملكة العربية السعودية لنظام أبشر
- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول فاعلية استخدام نظام أبشر عند تطبيقه كنظام إلكتروني موحد
- إجراء بحوث تجريبية المستخدم لنظام أبشر الشامل للوصول إلى نظام إلكتروني فعال لجميع فئات المجتمع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع بالعربية:

- باري، عبد اللطيف، عشور، عبد الكريم (2013). الحكومة الإلكترونية بين فرص النجاح ومعوقات التطبيق. *مجلة العلوم الإنساني*. (٣٩)، ص 171، 184.
- البلوي، وافي (2014). تقييم إمكانية استخدام الخدمات الإلكترونية من نظام سفير التي تنفذها الملحقية الثقافية السعودية في الولايات المتحدة الأمريكية. *مجلة بحوث الإدارة والتسويق*، 17، 1-16.
- حميد الله، عبد العزيز، حمدان (2013). الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: تحليل في الحاضر والمستقبل. *مجلة أبحاث هندسة الإلكترونيات والاتصالات*، 1 (3)، 1-13.
- الدراجي، ب. (2016). الابتكار كأداة لإدارة إلكترونية لتسيير حديث محاولة لتقييم نموذج الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية بالتركيز على الابتكار. مؤتمر منظمات الأعمال، 149-170.
- سعيد وهاني ومحمد (2014). تطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: دراسة استكشافية حول الممارسات الحالية والعقبات والتحديات. *المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية*، 4(2)-296-300.
- عبد الكريم، عشور " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، جامعة منتوري، (٢٠٠٩).
- عبد اللطيف باري، عبد الكريم عشور (2013). الحكومة الإلكترونية بين فرص النجاح ومعوقات التطبيق. *مجلة العلوم الإنساني*. (٣٩)، ص 171، 184
- عبد المؤمن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر" المعوقات - الأفاق "، (٢٠١٦)، <https://democraticac.de/?p=38171> March 13, 2019
- معهد البحوث والدراسات . جامعة الملك عبد العزيز (١٤٢٧هـ). الحكومة الإلكترونية. مكتبة الملك فهد الوطنية. (عدد9) ص ١١٢٠١.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Ahmed, B. I., & Ahlan, A. R. (2015). Reliability and validity of a questionnaire to evaluate diabetic patients' intention to adopt health information technology: A pilot study. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 72(2), 253-264.
- AL Awadhi, S., & Morris, A. (2008, January). The Use of the UTAUT Model in the Adoption of E-government Services in Kuwait. In *Proceedings of the 41st annual Hawaii international conference on system sciences (HICSS 2008)* (pp. 219-219). Ieee.
- Alateyah, S., Crowder, R. M., & Wills, G. B. (2013). Factors affecting the citizen's intention to adopt e-government in Saudi Arabia. *International Journal of Social, Human Science and Engineering*, 7(9), 80-85.
- Alateyah, S., Crowder, R. M., & Wills, G. B. (2013). Factors affecting the citizen's intention to adopt e-government in Saudi Arabia. *International Journal of Social, Human Science and Engineering*, 7(9), 80-85.
- Al-Fakhri, M. O., Cropf, R. A., Kelly, P., & Higgs, G. (2008). E-government in Saudi Arabia: Between promise and reality. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 4(2), 59-85.
- Alshehri, M., & Drew, S. (2010). Challenges of e-government services adoption in Saudi Arabia from an e-ready citizen perspective. *Education*, 29(5.1).
- Alshehri, M., Drew, S., & Alfarraj, O. (2012). A Comprehensive Analysis of E-government services adoption in Saudi Arabia: Obstacles and Challenges. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 3(2), 1-6.
- Carter, L., & Belanger, F. (2004, January). Citizen adoption of electronic government initiatives. In *37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2004. Proceedings of the* (pp. 10-pp). IEEE.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 319-340.
- developing nations: A people-centric study focused in Saudi Arabia. *Government*
- Hamner, M., & Al-Qahtani, F. (2009). Enhancing the case for electronic government in *Information Quarterly*, 26(1), 137-143.
- OECD, 9 June 2003. *From Theory to Practice: Prioritizing E Government Action*, Washington.
- Park, S. Y. (2009). An analysis of the technology acceptance model in understanding university students' behavioral intention to Use e-learning. *Educational Technology & Society*, 12(3), 150-162.
- Shehry, A. A., Rogerson, S., Fair-weather, N. B., & Prior, M. (2009). The key organizational issues affecting e-government adoption in Saudi Arabia. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 5(4), 1-13.

الملاحق

ملحق (أ)

المحور الأول: الفائدة

- 1- استخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل يساعد على تسهيل إجراء تعاملاتي الحكومية.
- 2- استخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل يساعد على حفظ وقتي.
- 3- استخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل يساهم في إنجاز تعاملاتي الحكومية بسرعة أكبر.
- 4- استخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل يحسن من جودة الأعمال التي تقوم بها الأجهزة الحكومية.
- 5- بشكل عام، أجد أن استخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل مفيد لمتابعة جميع تعاملاتي الحكومية.

المحور الثاني: سهولة الاستخدام

- 1- تعلم استخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل سوف يكون سهل بالنسبة لي.
- 2- عند استخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل سيكون من السهل على تذكر كيفية تنفيذ التعاملات الإلكترونية.
- 3- سيكون استخدامي وتفاعلي مع نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل واضح ومفهوم.
- 4- من السهل على أن أصبح ماهراً في استخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل

المحور الثالث: الرغبة في الاستخدام

- 1- أرغب باستخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل لأداء جميع تعاملاتي الحكومية.
- 2- في كثير من الأحيان، لدي الرغبة باستخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل لأداء جميع الخدمات الحكومية.
- 3- سأفخر باستخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل لأداء جميع التعاملات الحكومية.
- 4- بشكل عام، لدي الرغبة باستخدام نظام أبشر كنظام إلكتروني شامل لأداء جميع التعاملات الحكومية من خلاله.