



جامعة طيبة

كلية الآداب والعلوم الإنسانية

قسم المعلومات ومصادر التعلم

تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي

(دراسة وصفية تحليلية)

إعداد

أثير فهيد الحربي

طالبة بقسم المعلومات ومصادر التعلم بجامعة طيبة

إشراف

د. بدوية محمد البسيوني

أستاذة تقنية المعلومات المشارك بقسم المعلومات ومصادر التعلم

2014م

المستخلص :

تناولت الدراسة التعريف بواقع تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام الاستبانة الموجهة للمواطنين، كأداة لجمع المعلومات. كذلك تم تقييم البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة، والبوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي، والبوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة، حيث تم استخدام المنهج المقارن بين البوابات الثلاث لمعرفة نقاط التوافق والاختلاف. هدفت الدراسة إلى التعريف بمدى وضوح مفهوم تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي . كان من أهم نتائج الدراسة وجود اتجاهات إيجابية لدى الفئة المبحوثة نحو الوعي بمفهوم الحكومة الإلكترونية، وأن تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية بشكل صحيح يتفاوت من شخص لآخر ويرجع هذا التفاوت إلى اختلاف المتغيرات الديموغرافية ، وأن تطبيقات الحكومة الإلكترونية مفيدة للمجتمع السعودي من حيث أن إجراءات المعاملات ستكون ذات سلاسة ومرونة بنسبة (95%) . وقد تضمنت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يمكن الاستفادة منها وهي :

(١) على الرغم من الاتجاهات الإيجابية في مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى الفئة المبحوثة ، فإنه لا بد من تكثيف التوعية بمفهوم الحكومة الإلكترونية لدى المجتمع السعودي ، وتطبيقها بشكل فعال في مراحل التعليم المختلفة .

(٢) يجب على الإدارات العليا المشرفة على تطبيقات الحكومة الإلكترونية الاهتمام بالعوامل المساندة لنجاح مشاريع تطبيقات الحكومة الإلكترونية مثل: (عقد المؤتمرات، والدورات) لتعريف المجتمع بأهمية تطبيقات الحكومة الإلكترونية وفوائدها.

(٣) اعتماد استراتيجية ورؤية واضحة المعالم لتطبيق الحكومة الإلكترونية تلتزم بها جميع القطاعات الحكومية.

أولاً: الدراسة المنهجية للبحث :

1-1 المقدمة :

أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة في مجال المعلومات بل واصبح المعيار الأساسي الذي تقاس به درجة تقدم الأمم في القرن الحادي والعشرين وهذا التطور السريع أدى إلى تغيير المفاهيم السائدة في أساليب التعامل على مستوى الدول والمنظمات والأفراد وأصبح العالم قرية صغيرة مترابطة ، وسمح بتجاوز البعد الزمني والمكاني ، ليشكل جزءاً حيوياً فاعلاً ومؤثراً في تنفيذ هذه المعاملات ، ونتيجة لهذا التطور ظهرت العديد من المفاهيم الجديدة كالحكومة الإلكترونية ، حيث ركزت الحكومات جهودها في توفير كافة المقومات اللازمة سواءً على صعيد متطلبات البنية الأساسية أو تأهيل الكوادر الوطنية القادرة على إدخال التكنولوجيا المتقدمة ، وبما يتناسب مع ظروف الدولة ، وبحث سبل استخدام تطبيقاتها في مختلف أجهزة ومؤسسات الدولة. (سليمان، ٢٠١٠) وكان لإتاحة خدمات الإنترنت وانتشارها في المملكة العربية السعودية رسمياً بقرار مجلس الوزراء رقم ١٦٣ بتاريخ ٢٤/١٠/١٤١٧ هـ . الأثر الكبير في تغيير كثير من سلوكيات الأفراد في التعامل مع المعلومات، كما كان له الأثر الواضح كذلك في تنافس الجهات الحكومية لتطوير خدماتها وتحويلها إلكترونياً ومن ثم تقديمها إلى المستفيدين عبر شبكة الإنترنت. (الزامل، ٢٠١٠) حيث حرصت المملكة على الاهتمام بقطاع تقنية المعلومات والاتصالات من أجل تنمية وتطوير المجتمع السعودي بتوفير الخدمات الإلكترونية في جميع القطاعات الحكومية، ومن هنا فإن هذه الدراسة سوف تتناول واقع تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي.

2-1 مشكلة الدراسة :

لقد أصبحت تطبيقات الحكومة الإلكترونية حقيقة واقعة ولقد نتج عن التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية المتطورة الكثير من الإيجابيات في كافة المجالات في المملكة العربية السعودية، ومن هنا انبثقت فكرة هذه

الدراسة والتي تتبلور في السؤال التالي : ما واقع تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي وماهي سبل تطويرها ؟

1-3 أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على واقع تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي ، حيث تتناول موضوعاً مهماً مرتبطاً بحياة المواطنين .

1-4 أهداف الدراسة :

تتمثل الاهداف الرئيسة للدراسة فيما يلي :

- ١ . تحديد مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها وأهدافها وعناصرها ومتطلباتها .
- ٢ . التعريف بواقع تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي .
- ٣ . تقييم وتحليل تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي.
- ٤ . تحديد مدى وضوح مفهوم تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي .

1-5 منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، وذلك من خلال إعداد استبيان يغطي سبعة عناصر أساسية ، تتضح بالملحق رقم (١).

- **مجتمع وعينة الدراسة :** تم اختيار عينة عشوائية من المواطنين السعوديين بمختلف فئاتهم في المناطق المختلفة في المملكة العربية السعودية، وقد تم توزيع الاستبيان بشكل إلكتروني بوسائل التواصل المختلفة، تم الحصول على (100) استبانة وهي تمثل عينة الدراسة، وقد تم التوزيع في تاريخ 10/1/1436هـ ، وتم الانتهاء من

عمليات التوزيع في نهاية شهر محرم لعام 1436هـ ، واجهت الباحثة صعوبة في قلة عدد الاستبانات، بسبب عدم تجاوب المجتمع بشكل كبير في تعبئة الاستبيان.

1-6 إجراءات الدراسة :

مرت الدراسة بمجموعة من المراحل هي :

المرحلة الأولى : حصر وتجميع المادة العلمية ، تم حصر وتجميع المادة العلمية من العديد من قواعد البيانات الموجودة في موقع جامعة طيبة ، وأيضاً تم عمل مسح لأهم الدوريات العلمية .

المرحلة الثانية : تحليل وتقييم لأهم البوابات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية ، وهي :

- البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة . / www.moh.gov.sa
- البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي . / www.mohe.gov.sa
- البوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة . / www.mci.gov.sa

تم تحليل وتقييم هذه البوابات وفقاً لهذه المعايير الرئيسة (النطاق والاستضافة - قابلية الوصول والاستخدام - المعمارية وتصميم الموقع - الاستجابة - التفاعل - جودة المعلومات - الثقة والاطمئنان) وما يندرج تحتها من معايير فرعية ، حيث تم عمل مقارنة بين البوابات الثلاثة لمعرفة نقاط القوة والضعف .

المرحلة الثالثة : التحليل الإحصائي والتوصل للنائج والتوصيات .

1-7 الدراسات السابقة :

توجد العديد من الدراسات السابقة العربية والاجنبية التي تناولت تطبيقات الحكومة الإلكترونية من جوانب متعددة ومن هذه الدراسات ما يلي :

دراسة (ضليمى، ٢٠١٣) التي هدفت الى التعرف على مدى التطور في موقع البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية وتم استخدام المنهج المقارن لمعرفة مدى التوافق او الاختلاف بين موقع بوابة التعاملات الحكومية في السعودية وفي حكومة دبي.

دراسة (الشوابكة، وداعة الله ، و حافظ، ٢٠١٢) التي هدفت إلى التعرف على العوامل المؤثرة في الارتقاء بكفاءة وفعالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات في محافظة الطائف .

دراسة (العضايلة و العبيري، ٢٠١٠) التي هدفت الى التعرف على اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية بمنطقة المدينة المنورة ، من خلال توزيع استبانة على (١٤٠) مشاركاً .

دراسة (الحوري و الفواعير، ٢٠١٠) التي هدفت إلى تقييم جاهزية الحكومات الإلكترونية وواقعها على المستوى العالمي من جهة ، ومستوى الدول العربية والأردن من جهة أخرى .

دراسة (Andersen, 2006) التي تناولت الاستراتيجيات الرئيسة للحكومة الإلكترونية التي تمثل تحدياً رئيسياً للمدراء ، وقد بينت الدراسة أنه يجب على المدراء اعتماد عدة استراتيجيات رئيسة في مجال الحكومة الإلكترونية .

دراسة (Delotte, 2000) وهي دراسة شاملة حول موضوع الحكومة الإلكترونية أجريت من قبل مؤسسة Delotte شملت (٢٧٥) منظمة حكومية موجودة في خمس دول هي الولايات المتحدة الأمريكية وأستراليا

وكندا ونيوزلندا والمملكة المتحدة بينت وجهات نظر الإدارات العليا في المنظمات المبحوثة وتطلعاتها وتوقعاتها .

● وقد اختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في تركيزها على واقع تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي من خلال تحليل ثلاث بوابات إلكترونية وتقييمها وقياس مدى استخدامها والإفادة منها من جانب المجتمع السعودي.

ثانياً: الإطار النظري للدراسة

● ماهية الحكومة الإلكترونية :

- الحكومة الإلكترونية هي " إدارة عامة مسؤولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين ، ومنشآت الأعمال القادرة على الاتصال إلكترونياً عن بعد " . (الهادي، ٢٠٠٦)
- التعريف الإجرائي للدراسة : الحكومة الإلكترونية عبارة عن نظام معلوماتي افتراضي يعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات الحديثة ، تستخدمه الحكومات في تقديم خدماتها لعموم المجتمع في كل زمان ومكان ، بجودة ومرونة وسرعة عالية .

● أهمية التحول الى الحكومة الإلكترونية: "ويمكن تلخيص أبرز دواعي التحول نحو الحكومة الإلكترونية إلى:

- (١) الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة، وتجنب العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات الملائمة.
- (٢) توجهات العولمة التي تمثلت بفلسفة جديدة للعلاقات الكونية بأبعادها المختلفة.
- (٣) التسارع في الثورة التكنولوجية والمعرفية التي ساهمت في مختلف مجالات الحياة الإنسانية. (العضايلة و العبيري، ٢٠١٠)

● أهداف الحكومة الإلكترونية: تتلخص أهم الاهداف من تطبيقات الحكومة الإلكترونية في:

- (١) ضبط وتبسيط التدابير والإجراءات والقواعد التي تستند اليها المرافق والمؤسسات الحكومية.
- (٢) تجسيد شفافية المعلومات وعرضها أمام المواطنين بكافة أشكالها وبمستويات عالية من الجودة والدقة.
- (٣) الوصول بالخدمات الحكومية الى أقصى المواقع الجغرافية داخل الدولة.
- (٤) انتقال البيانات بين الدوائر الحكومية بكل دقة وانسيابية مما يقلص الازدواجية في إدخال البيانات.
- (٥) زيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الأداء، ومواكبة التطور التكنولوجي. (ميلوى، ٢٠١٤)

● عناصر الحكومة الإلكترونية: تقوم فكرة الحكومة الإلكترونية على أربعة ركائز هي:

(١) تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الانترنت، في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجتمعات الدوائر الحكومية.

(٢) تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور (٢٤ ساعة في اليوم ٧ أيام في الأسبوع ٣٦٥ يوم في السنة)، مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.

(٣) تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حده.

(٤) تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري. (العريشي ج، ٢٠٠٦)

- **متطلبات بناء الحكومة الإلكترونية :** ثمة متطلبات عديدة لبناء الحكومة الإلكترونية، تقنية وتنظيمية وإدارية وقانونية وبشرية، لكننا نركز تالياً على أهم المتطلبات التي أشار اليها الكثير من الخبراء في هذا المجال، و يمكن تلخيصها في حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال الى البيئة الالكترونية، وتوفير بنية تحتية مناسبة، ووجود الأنظمة و التشريعات المناسبة، وتوفير القدر الكافي من أمن المعلومات، وميكنة أعمال الوزارات والهيئات والإدارات المحلية، وبناء القدرات والطاقات البشرية . (غزال، ٢٠١٤)

ثالثاً: الدراسة التقييمية التحليلية: سوف يتم تحليل وتقييم لبعض البوابات الإلكترونية الحكومية من الوزارات المهمة والمرتبطة بشكل كبير بالمجتمع السعودي وعمل مقارنة بينها لمعرفة نقاط القوة والضعف فيها. والبوابات الإلكترونية موضع الدراسة هي: البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة، والبوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي، والبوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة.

الجدول رقم (١) تقييم البوابات الإلكترونية السعودية موضع الدراسة

م	معيار التقييم	بوابة وزارة الصحة	بوابة وزارة التعليم العالي	بوابة وزارة التجارة والصناعة
Domain and Hosting Criteria معايير فئة النطاق والاستضافة				
1	تسجيل الموقع الإلكتروني كموقع حكومي (gov.sa)	✓	✓	✓
2	تستخدم الجهة الحكومية عنوان النطاق الخاص بها في مراسلاتها الرسمية بالبريد الإلكتروني.	✓	✓	✓
Usability and Accessibility Criteria معايير فئة قابلية الوصول والاستخدام				
3	التوافق مع معظم المتصفحات	✓	✓	✓
4	تصميم نسخة خاصة من البوابة لتتلاءم مع الهواتف الذكية .	✓	✓	✓
Site Architecture and Design Criteria معايير فئة معمارية وتصميم الموقع				
5	إضافة رمز وشعار المملكة	✓	✓	✓
6	الالتزام بالعناصر الخمسة الأساسية : الصفحة الرئيسية ، وعنوان الصفحة الإلكترونية، وقائمة التصفح، ومحتوى النص ، والتذييل العام.	✓	✓	✓
7	وجود هيكلية واضحة .	✓	✓	✓
8	إتاحة خيارات اللغة .	✓	✓	✓
9	إتاحة خريطة الموقع .	✓	✓	✓
10	إتاحة محرك البحث .	✓	✓	✓
11	تبويب المعلومات بطريقة منظمة باستخدام العناوين الرئيسية و الفرعية.	✓	✓	✓
12	عرض جميع خدمات البوابة .	✓	✓	✓

✓	✓	✓	13 الروابط جيدة ومفعلة .
✓	✓	✓	14 وجود تباين عالٍ بين ألوان الخلفيات وألوان الكتابة .
x	x	✓	15 إبراز سمعة الموقع (وجود عدد الزوار - الجوائز التي حاز عليها) .
Responsiveness Criteria معايير فئة الاستجابة			
✓	✓	✓	16 مناسبة العناوين لأسماء الوصلات المستخدمة للوصول إليها.
✓	✓	✓	17 وجود روابط بوابات أخرى ذات صلة بموقع البوابة .
✓	✓	✓	18 التواصل مع العميل بالبريد أو صفحات معينة .
✓	✓	✓	19 رابط بعنوان "اتصال" يتضمن جميع وسائل الاتصال بالبوابة.
✓	✓	✓	20 الأسئلة الشائعة أو المتكررة
✓	✓	✓	21 إمكانية العودة للصفحة الرئيسة في كافة صفحات الموقع.
✓	✓	✓	22 توافر نماذج استكمال الطلبات الحكومية إما بصيغة إلكترونية أو صورة PDF
Interaction Criteria معايير فئة التفاعل			
✓	✓	✓	23 تواصل الجهة الحكومية مع المجتمع عبر مواقع التواصل الاجتماعي .
✓	✓	✓	24 خدمات تفاعلية (طباعة ، حفظ ، مشاركة ، ...) .
✓	✓	✓	25 التغذية المرتدة (مقترحات ، آراء ، ردود ، طلبات)
✓	✓	✓	26 إجراء احصاءات لمعرفة مدى رضا المستخدمين .
Information Quality Criteria معايير فئة جودة المعلومات			
✓	✓	✓	27 المحتوى مناسب لخدمة متطلبات العملاء .
✓	✓	✓	28 جودة اللغة من حيث القواعد والإملاء ، ومناسبتها للفئة المستهدفة .

✓	✓	✓	حسن توظيف الوسائط المتعددة في عرض المحتوى .	29
Assurance Criteria معايير فئة الثقة والاطمئنان				
✓	✓	✓	توفير عبارة " حقوق النشر " .	30
✓	✓	✓	ذكر سياسة الأمن والخصوصية .	31

يتضح من الجدول رقم (١) : نجحت البوابات الثلاث في تطبيق معايير فئة النطاق والاستضافة ، ومعايير فئة قابلية

الوصول والاستخدام ، ومعايير فئة المعمارية وتصميم الموقع باستثناء معيار إبراز سمعة الموقع (وجود عدد الزوار –

الجوائز التي حاز عليها) حيث لم توفره البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي والبوابة الإلكترونية لوزارة التجارة

والصناعة ، كذلك نجحت البوابات الثلاث في تطبيق معايير فئة الاستجابة ، ولكن لا بد من التأكيد هنا على

أهمية تطبيق معيار التواصل مع العميل بالبريد أو صفحات معينة بشكل فعال في جميع البوابات ، في حين نجحت

البوابات الثلاث في تطبيق معايير فئة التفاعل ، ومعايير فئة جودة المعلومات أما من ناحية تحديث المعلومات فنجد

أن البوابات الثلاث نجحت في تحديث صفحاتها الرئيسية ، ولكن توجد بعض الصفحات الفرعية التي تحتاج إلى أن

تحدث باستمرار . أيضاً نجحت البوابات الثلاث في تطبيق معايير فئة الثقة والاطمئنان بشكل صحيح .

● جاءت البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة في المركز الأول من حيث توفر المعايير بها ، حيث توفر بها (100%)

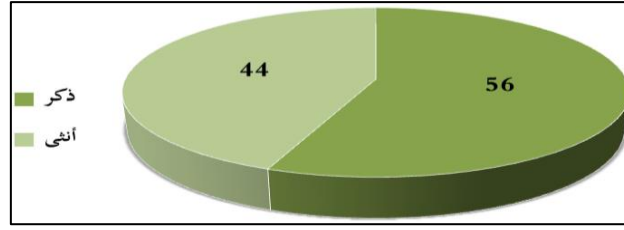
من إجمالي المعايير ، تليها البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي والبوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة في

المركز الثاني ، حيث توفر بهما (97%) من إجمالي المعايير . وهذه النسب المرتفعة تكشف عن جودة البوابات

وحرص المسؤولين عنها على تطويرها .

رابعاً: تحليل بيانات الاستبيان . الجزء الأول / البيانات الديموغرافية .

الشكل رقم (١) التكرار والنسبة المئوية لعينة البحث والمتعلقة بالنوع.



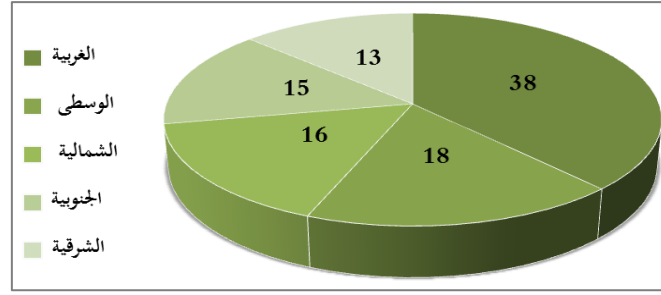
يتضح من الشكل رقم (١) أن نسبة الذكور في العينة قد بلغت النسبة الأعلى (56%) ، بينما بلغت نسبة الإناث (44%) .

الجدول رقم (٢) التكرار والنسبة المئوية لعينة البحث والمتعلقة بالمؤهل التعليمي.

التكرار	المؤهل
47	بكالوريوس
24	ثانوي فأقل
15	دبلوم
14	دراسات عليا (ماجستير – دكتوراه)
١٠٠	الإجمالي

يتضح من الجدول رقم (٢) أن فئة مرحلة البكالوريوس تأتي في المرتبة الأولى بنسبة (47%) ، ثم تأتي فئة مرحلة ثانوي فأقل في المرتبة الثانية بنسبة (24%) ، بينما تأتي فئة مرحلة الدبلوم في المرتبة الثالثة بنسبة (15%) ، تليها فئة مرحلة الدراسات العليا (ماجستير – دكتوراه) في المرتبة الرابعة بنسبة (14%) . ونلاحظ من الجدول السابق بان غالبية عينة البحث هم من فئة مرحلة البكالوريوس .

الشكل رقم (٢) التكرار والنسبة المئوية لعينة البحث والمتعلقة بمنطقة الإقامة



يتضح من الشكل رقم (٢) فئة منطقة الغربية في المرتبة الأولى بنسبة (38%) ، تليها فئة منطقة الوسطى في المرتبة الثانية بنسبة (18%) ، بينما تأتي فئة منطقة الشمالية في المرتبة الثالثة بنسبة (16%) ، ثم تأتي فئة منطقة الجنوبية في المرتبة الرابعة بنسبة (15%) ، تليها فئة منطقة الشرقية في المرتبة الخامسة بنسبة (13%) .

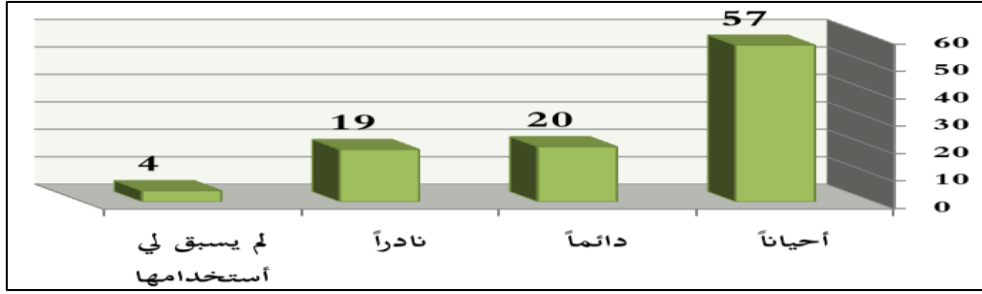
الجزء الثاني / الاتجاهات نحو مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية .

الجدول رقم (٣) مدى إدراك أفراد العينة لمفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها بالنسبة للمجتمع .

النسبة المئوية	العدد	الإجابة
75%	75	نعم
25%	25	نوعاً ما
0%	0	لا
100%	100	الإجمالي

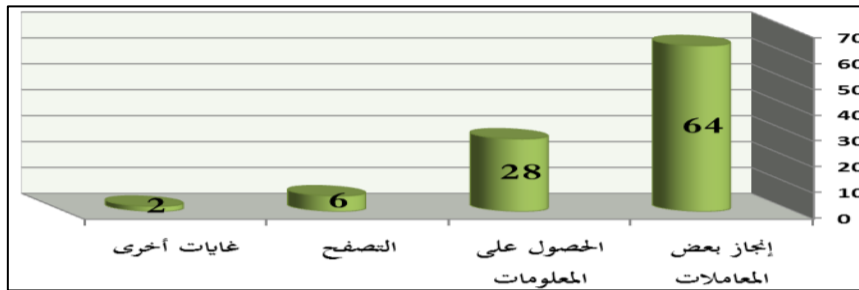
يتضح من الجدول رقم (٣) إدراك المواطنين لمفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها بنسبة للمجتمع ، حيث بلغت نسبة المواطنين المدركين (75%) ، بينما بلغت نسبة المواطنين الذين يدركون نوعاً ما (25%) ، في حين بلغت نسبة المواطنين الذين لا يدركون مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها بنسبة للمجتمع (0%) حيث يعتبر هذا مؤشر ممتاز في مدى ووضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية بنسبة للمواطنين .

الشكل رقم (٣) معدل استخدام أفراد العينة للخدمات الحكومية الإلكترونية .



- يتضح من الشكل رقم (٣) وجود تفاوت في معدلات استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية لعينة البحث من المواطنين ، فمنهم من يستخدمها أحياناً بنسبة (57%) ، في حين بلغت نسبة المواطنين الذين يستخدمونها دائماً (20%) ، وبلغت نسبة المواطنين الذين يستخدمونها نادراً (19%) ، في حين بلغت نسبة المواطنين من عينة البحث الذين لم يسبق لهم استخدامها (4%) .

الشكل رقم (٤) الغاية من زيارة أفراد العينة لبوابة حكومية إلكترونية



- يتضح من الشكل رقم (٤) أن الغاية من زيارة المواطنين لبوابة حكومية إلكترونية كان إنجاز بعض المعاملات في المرتبة الأولى بنسبة (64%)، تليها في المرتبة الثانية الحصول على المعلومات بنسبة (28%)، تليها في المرتبة الثالثة التصفح بنسبة (6%) ، ثم غايات أخرى في المرتبة الرابعة بنسبة (2%) ولكن لم يتم ذكر هذه الغايات بالتفصيل.
- الجدول رقم (٤) اتجاهات الإدارات العليا لمشاريع تطبيقات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر أفراد العينة.

لا	أحيانا	نعم	الفقرة
27	37	36	تتبنى الإدارات العليا نشر مفهوم الحكومة الإلكترونية .
29	43	28	مدى التزام الإدارات العليا بعقد المؤتمرات والدورات .
14	38	48	تشكل الإدارات العليا فرق عمل لتنفيذ برامج تطبيقات الحكومة الإلكترونية .
8	38	54	توفير الإدارات العليا المعلومات اللازمة للعاملين لتسهيل تطبيق الحكومة الإلكترونية .

يتضح من الجدول رقم (٤) أن توفير الإدارات العليا المعلومات اللازمة للعاملين لتسهيل مهمة تطبيق الحكومة

الإلكترونية جاء في المركز الأول بنسبة (54%)، يليه تشكيل الإدارات العليا فرق عمل تتعاون وتنسق فيما بينها

لتنفيذ برامج واستراتيجيات مشروع تطبيقات الحكومة الإلكترونية فكانت كالتالي (48%)، ثم تتبنى الإدارات

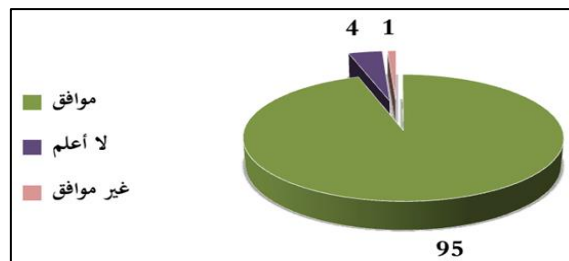
العليا نشر مفهوم الحكومة الإلكترونية على كافة المستويات بنسبة (36%) وأخيراً التزام الإدارات العليا بعقد

المؤتمرات والدورات لتعريف المجتمع بأهمية تطبيقات الحكومة الإلكترونية بنسبة (28%) من إجمالي أفراد العينة.

• الجزء الرابع / مقياس الجودة والحصول على الخدمة الإلكترونية والمعلومات .

الشكل رقم (٥) مدى موافقة أفراد العينة على أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية مفيدة للمجتمع من حيث

أن إجراءات المعاملات ستكون ذات سلاسة ومرونة .

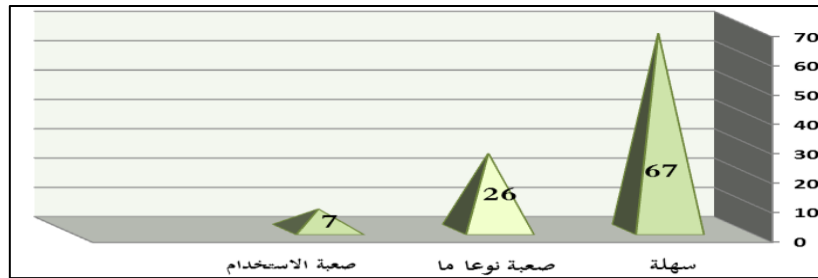


يتضح من الشكل رقم (٥) أن غالبية المواطنين من عينة البحث يوافقون على أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية

مفيدة للمجتمع من حيث أن إجراءات المعاملات ستكون ذات سلاسة ومرونة بنسبة (95%) ، بينما يشكل

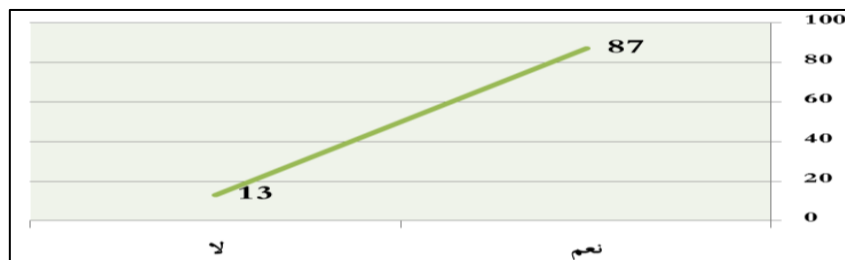
الذين لا يعلمون من المواطنين أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية مفيدة للمجتمع بنسبة (4%) ، أما الغير موافقين بنسبة (1%) ، حيث تعتبر نسبة الموافقين من أفراد العينة مرتفعة .

الشكل رقم (٦) تقييم أفراد العينة للخدمات الحكومية الإلكترونية المتاحة من حيث سهولة الاستخدام .



يتضح من الشكل رقم (٦) أن غالبية المواطنين من عينة البحث يجدون أن الخدمات الحكومية الإلكترونية المتاحة سهلة الاستخدام بنسبة (67%) ، أما الذين يجدونها صعبة نوعاً ما بنسبة (26%) ، بينما بلغت نسبة الذين يجدونها صعبة الاستخدام (7%)، وقد يرجع هذا الاختلاف في مدى سهولة أو صعوبة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية إلى التفاوت في المستوى التعليمي والثقافي والتقني بين المواطنين .

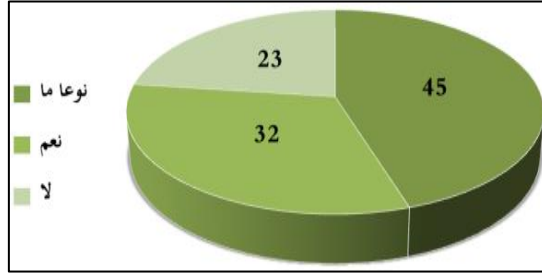
الشكل رقم (٧) مدى ثقة أفراد العينة بالتعاملات الحكومية الإلكترونية .



يتضح من الشكل رقم (٧) أن بنسبة (87%) من المواطنين من عينة البحث لديهم الثقة في التعاملات الحكومية الإلكترونية ، أما الذين يجدونها عكس ذلك بنسبة (13%) .

● الجزء الخامس / نشر ثقافة تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي:

الشكل (٨) مدى مساهمة الإعلام الحديث في نشر مفهوم تطبيقات الحكومة الإلكترونية على كافة المستويات.



يتضح من الشكل (٨) أن نسبة (45%) من المواطنين من عينة البحث يجدون أنه نوعاً ما يساهم الإعلام الحديث في نشر مفهوم تطبيقات الحكومة الإلكترونية على كافة المستويات الإلكترونية، بينما بلغت نسبة الذين يجدون أن الإعلام الحديث يساهم في نشر مفهوم تطبيقات الحكومة الإلكترونية على كافة المستويات (32%) ، أما نسبة المواطنين من عينة البحث الذين لا يجدون أن الإعلام الحديث يساهم بلغت (23%) .

الجدول رقم (٥) مدى تأييد أفراد العينة لتطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية بالمنهج الدراسية في مراحل

التعليم المختلفة.

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
نعم	91	91%
لا	9	9%
الإجمالي	100	100%

يتضح من الجدول رقم (٥) أن نسبة (91%) من المواطنين من عينة البحث يؤيدون تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية بالمنهج الدراسية في مراحل التعليم المختلفة، ونسبة المواطنين الذين لا يؤيدون تطبيقها بلغت (9%)

الجدول رقم (٦) أبرز المعوقات التي تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي من وجهة

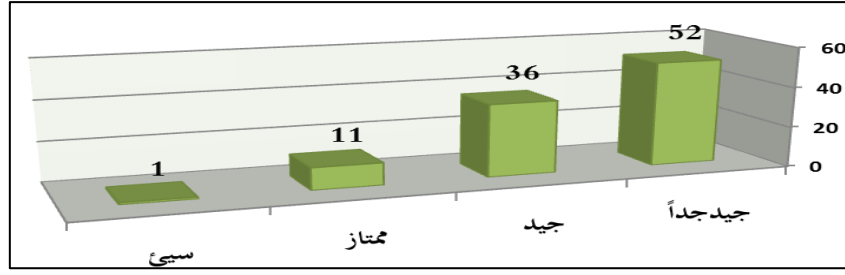
نظر أفراد العينة.

النسبة المئوية	التكرار	الفقرة
32%	32	لا توجد استراتيجية ورؤيا واضحة لتطبيق الحكومة الإلكترونية
18%	18	البنية التحتية غير جاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية
15%	15	معوقات أخرى
14%	14	لا تساهم الثقافة السائدة في المجتمع في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية
11%	11	يمثل أمن المعلومات وسريتها عائقاً أمام تطبيق الحكومة الإلكترونية
10%	10	عدم تشجيع القوانين بالدولة على دعم تطبيقات الحكومة الإلكترونية
100%	100	الإجمالي

يتضح من الجدول رقم (٦) أنه لا توجد استراتيجية ورؤيا واضحة لتطبيق الحكومة الإلكترونية تأتي في المرتبة الأولى من معوقات التطبيق بنسبة (32%)، تليها في المرتبة الثانية البنية التحتية غير جاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية بنسبة (18%)، وتليها في المرتبة الثالثة معوقات أخرى بنسبة (15%)، ولكن لم يتم ذكر هذه المعوقات من قبل العينة المبحوثة. تليها في المرتبة الرابعة لا تساهم الثقافة السائدة في المجتمع في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية بنسبة (14%)، تليها في المرتبة الخامسة يمثل أمن المعلومات وسريتها عائقاً أمام تطبيق الحكومة الإلكترونية بنسبة (11%)، تليها في المرتبة السادسة عدم تشجيع القوانين بالدولة على دعم تطبيقات الحكومة الإلكترونية بنسبة (10%).

• الجزء السابع/ الملاحظات

الشكل رقم (٩) تقييم أفراد العينة بشكل عام لتطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي .



يتضح من الشكل رقم (٩) أن بنسبة (52%) من المواطنين من عينة البحث يجدون أن مستوى تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي جيد جداً ، بينما بلغت نسبة الذين يجدون مستواها جيد (36%) ، في حين بلغت نسبة الذين يجدون مستوى تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي ممتازة (11%) ، و بلغت نسبة الذين يجدونها سيئة (1%) .

• توصيات الدراسة :

بعد تحليل النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

- (١) على الرغم من الإيجابيات الإيجابية في مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى الفئة المبحوثة، فإنه لا بد من تكثيف التوعية بمفهوم الحكومة الإلكترونية لدى المجتمع السعودي، وتطبيقها بشكل فعال في مراحل التعليم المختلفة.
- (٢) يجب على الإدارات العليا المشرفة على تطبيقات الحكومة الإلكترونية الاهتمام بالعوامل المساندة لنجاح مشاريع تطبيقات الحكومة الإلكترونية مثل : (عقد المؤتمرات ، والدورات ، ...) لتعريف المجتمع بأهمية تطبيقات الحكومة الإلكترونية وفوائدها .
- (٣) اعتماد استراتيجية ورؤية واضحة المعالم لتطبيق الحكومة الإلكترونية تلتزم بها جميع القطاعات الحكومية.
- (٤) ضرورة الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية.
- (٥) تحديث المعلومات أولاً بأول ، من خلال ضمان أن المعلومات على البوابات الحكومية الإلكترونية يتم تحديثها فوراً عبر جميع القنوات .

• قائمة المصادر:

- 1) Andersen, K. V. (2006). e-Government: Five Key Challenges for Management. The Electronic Journal of e-Government, pp. 1-8.
- 2) Delotte. (2000). E-government.
- ٣) الحوري، فالح عبد القادر ، و زياد محمود الفواعير . (2010). تجارب الحكومات الإلكترونية المتميزة وإمكانية الاستفادة منها في التجربة الأردنية ، المجلة العربية للعلوم الاقتصادية والادارية ، 55-76.
- ٤) الزامل، منصور بن عبدالله. (سبتمبر، 2010). مدى تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية في المناهج الدراسية لعلوم المكتبات والمعلومات بالجامعات السعودية والجامعات الكندية : دراسة مقارنة ، دراسات المعلومات (9).
- ٥) الشوابكة ، عدنان عواد ، و مجدي عثمان وداعة الله ، و حسان محمد حافظ. (2012). العوامل المؤثرة في فاعلية تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية ، مجلة البحوث المالية والتجارية (2) ، 397-425 .
- ٦) العريشي، جبريل حسن. (2006). الحكومة الإلكترونية .. مفهومها وأهدافها ، المعلوماتية (14)، 27
- ٧) العضيلة ، علي محمد ، و فهد حمدان العبيري. (2010). اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمدينة المنورة : دراسة ميدانية ،مجلة جامعة الملك سعود (21) ، 1-29.
- ٨) الغانم، هند عبدالرحمن. (أكتوبر،2013). مدى جودة بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون ، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية 19 (2) ، 109 - 156 .
- ٩) الهادي ، محمد محمد. (ديسمبر، 2006). الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري ، cybrarians journal (11) ، تاريخ الإطلاع: 2014/10/18 ، متاح في : <http://goo.gl/TjkjWf>
- ١٠) سليمان، إبراهيم . (2010). الحكومة الإلكترونية ، عمان: دار يافا العلمية للنشر و التوزيع، 320 .
- ١١) ضليمي، سوسن طه. (أكتوبر، 2013). استخدام نظم إدارة المعرفة في موقع البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية ، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، 19 (2) ، 5 - 108
- ١٢) غزال، عادل. (مارس، 2014). مشاريع الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013 أنموذجاً ، Cybrarians Journal (34) ، تاريخ الإطلاع: 2014/9/27 ، متاح في : <http://goo.gl/sGug30>
- ١٣) ميلوى، زين. (2014). نحو تجسيد قواعد الحكومة الإلكترونية ، مجلة الفقه و القانون(16)، 142-153.

الملحق رقم (١) استبيان الدراسة

نأمل من سعادتكم تعبئة هذا الاستبيان لمعرفة آرائكم بتطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي يتكون الاستبيان من (7) أجزاء تحتوي على (17) فقرة .

- الجزء الأول: البيانات الديموغرافية : (١) النوع (٢) المؤهل التعليمي (٣) منطقة الإقامة
 - الجزء الثاني / الاتجاهات نحو مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية .
 - (٤) هل تدرك مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها بنسبة للمجتمع ؟ (نعم - لا - نوعاً ما)
 - (٥) معدل استخدامك للخدمات الحكومية الإلكترونية : (دائماً - أحياناً - نادراً - لم يسبق لي استخدامها)
 - (٦) الغاية من زيارتك لبوابة حكومية إلكترونية : (تصفح - الحصول على المعلومات - إنجاز بعض المعاملات - غايات أخرى)
يرجى ذكرها ...)
 - الجزء الثالث / اتجاهات الإدارة العليا لمشروع تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي
 - (٧) تتبنى الإدارات العليا نشر مفهوم الحكومة الإلكترونية على كافة المستويات : (نعم - لا - أحياناً)
 - (٨) مدى التزام الإدارات العليا بعقد المؤتمرات والدورات : (نعم - لا - أحياناً)
 - (٩) تشكل الإدارات العليا فرق عمل لتنفيذ برامج تطبيقات الحكومة الإلكترونية : (نعم - لا - أحياناً)
 - (١٠) توفير الإدارات العليا المعلومات اللازمة للعاملين لتسهيل تطبيق الحكومة الإلكترونية : (نعم - لا - أحياناً)
- الجزء الرابع / مقياس الجودة والحصول على الخدمة الإلكترونية والمعلومات :

- (١١) تطبيقات الحكومة الإلكترونية مفيدة للمجتمع من حيث أن إجراءات المعاملات ستكون ذات سلاسة ومرونة (نعم - لا - لا أعلم)
 - (١٢) ما تقييمك للخدمات الحكومية الإلكترونية المتاحة من حيث سهولة الاستخدام ؟
(سهلة - صعبة نوعاً ما - صعبة الاستخدام)
 - (١٣) هل توجد لديك الثقة في التعاملات الحكومية الإلكترونية ؟ (نعم - لا)
- الجزء الخامس / نشر ثقافة تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي :
 - (١٤) هل ساهم الإعلام الحديث في نشر مفهوم تطبيقات الحكومة الإلكترونية على كافة المستويات ؟ (نعم - لا - نوعاً ما)
 - (١٥) هل تؤيد تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية في المناهج الدراسية في مراحل التعليم المختلفة ؟ (نعم - لا)
 - الجزء السادس / معوقات التطبيق .
 - (١٦) برأيك ما أبرز المعوقات التي تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي ؟
 - الجزء السابع : الملاحظات .
 - (١٧) ما هو تقييمك بشكل عام عن تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي على حسب معرفتك ؟
(ممتاز - جيد جداً - جيد - سيئ)