

جامعة البحرين

قسم الإعلام والسياحة والفنون



كلية الاداب

العوامل المؤثرة في تبني الجمهور لخدمات الحكومة الإلكترونية ودورها في تعزيز المجتمع الرقمي في مملكة البحرين

أطروحة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير
في الإعلام

إعداد

جمانة عادل الذوادي

20091331

إشراف

د. حاتم الصريدي

أستاذ مساعد

جامعة البحرين

مملكة البحرين

ديسمبر 2020



قرار لجنة مناقشة أطروحة

اسم الطالب:	جملة عادل النوازي	الرقم الجامعي:	20091331
الكلية:	كلية الآداب	القسم:	قسم الإعلام والصحافة والفنون
اسم البرنامج:	ماجستير في الإعلام	المعدل:	3.7
عنوان الأطروحة: لحرائل المؤثرة في تبنى الجيهور لخدمات الحكومة الإلكترونية ودورها في تعزيز المجتمع الرقمي في مملكة البحرين			

بمستند لجنة المناقشة يوم الثلاثاء الموافق 20-29-Dec-2013
عن بعد وبعد مناقشة الطالب بمستند إعلان طاقاً توصي لجنة المناقشة بالتالي:

يمنح الطالب تقدير: A في مقرر الأطروحة: COM 599

توقيع	توقيع
توقيع	توقيع
توقيع	توقيع

تدقيق أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم	المشرف على الأطروحة	التوقيع
1. د. حاتم أحمد الصيرفي	المستشار الداخلي	Click here to enter text.
2. د. رضا مشالي	المستشار الخارجي	Click here to enter text.
3. د. عبد الله علي سعد محمد		Click here to enter text.

6 Approved at the University Council 6th meeting: 2013
In submission with Decision No. 236/2013 dated 14/3/2013
Modified by University Council Decision No. 2042/2013 dated 25/11/2013.

ملخص الدراسة

تهدف الدراسة إلى رصد العوامل التي تؤثر على تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من قبل الجمهور البحريني، والتعرف على الفوائد المتوقعة لهذا التبني وكذلك الكشف عن دور تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من قبل الجمهور البحريني في تعزيز المجتمع الرقمي في مملكة البحرين، وتتلخص مشكلة البحث في السؤال التالي: ماهي العوامل التي تؤثر في تبني الجمهور البحريني لخدمات الحكومة الإلكترونية؟ وما هو دورها في تعزيز المجتمع الرقمي في مملكة البحرين؟

اعتمدت الدراسة، النظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا "UTAUT" ونموذج قبول التكنولوجيا "TAM" ونموذج مقترح صممه الباحثة استناداً على النظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات للوصول إلى النتائج مستعينة ببرنامج التحليل الإحصائي SPSS.

وأظهرت الدراسة أن المجتمع البحريني واع، ويتركز على تفاصيل دقيقة فيما يخص خدمات الحكومة الإلكترونية. وتبين ذلك جلياً من خلال الملاحظات التي أبداهـا لتطوير وتحسين المنصات التي تقدم هذه الخدمات. ومن خلال معرفة النسب العالية لاستخدام الخدمات الإلكترونية والمعدلات المرتفعة من الرضا عن أدائها نستنتج أن المجتمع البحريني لديه عدة عوامل تجعله يمتلك مواصفات المجتمع الرقمي منها توافر البنية التحتية الجيدة والنظام الإداري السياسي الحداثي وكذلك المستوى التعليمي وغيرها التي أدت إلى جعل المجتمع البحريني مجتمع واع منفتح ومتحفز للمستقبل بحيث لديه القابلية الكبيرة للتطور والحداثة، فالبينة في البحرين بيئة اجتماعية خصبة تساعد على مواكبة تطورات العصر. وكذلك نسب امتلاك الأجهزة الإلكترونية المرتفعة تشير إلى قابلية هذا المجتمع لتملك التكنولوجيا وبفضل هذه الخدمات الإلكترونية تم تحقيق التوازن الثقافي والاجتماعي والسياسي في المجتمع وأصبحت الديمقراطية سمة من سماته الأساسية.

وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات التي من شأنها جعل مملكة البحرين "سنغافورة الخليج"، فهو الطموح الذي نسعى له من خلال تنمية أكثر لقدرات المجتمع البحريني وتحقيق نسب نمو عالية، وخلق مستوى أكبر من التوازنات الاجتماعية الثقافية السياسية.

إهداء

أهدي هذا العمل الذي أتممته بفضل الله إلى :

مستقبلي الذي ينتظرني وآمل أن يكون زاخراً بالنجاح وزاهراً بالإبداع والتميز

والداي اللذان وضعوا جُلَّ أملهم على ارتقائي عالياً وتشريفهم شخصاً وعِلماً وعملاً

مشرفي و أستاذي حاتم الصريدي وكافة الأساتذة في كلية الآداب بجامعة البحرين من لهم فضلاً في

تعليمي ووصولي إلى ما أنا عليه اليوم

عائلي و أصدقائي و أحبائي الذين ساهموا بشكل وآخر بإسعادي وتشجيعي لتذوق لذة التخرج بعد

الإجهاد

ولكل من ساهم في إتمام هذا البحث الذي أضعه بين يديكم اليوم

شكر وتقدير

من لا يشكر الناس لا يشكر الله ،

شكري الأول يتجه نحو السماء ليملاًها حباً وتقديراً لخالقي الممتنة له بكل تفاصيل الحياة

شكراً لكل من كان يملك ثقةً بأنني يوماً سأصل إلى هذا النجاح وأولهم " أبي و أمي " سندي في هذه
الحياة حفظهما الله

شكراً لكل روح سهرت معي الليالي و ذللت صعوبات بعثرتني وساندتني وقت ضِعفي وجاهدت إلى أن
خطت يدي آخر حروف الرسالة

شكراً لأستاذي المشرف على بحثي الذي أخذ بيدي لأسلك طريقاً مميزاً في رسالتي والذي وهبني الأمل
بعد البعثرة ونجاني من عثرات الإحباط

شكراً للحب الذي في قلبي ولنفسي التي تحملت في بعض الأحيان ما يفوق طاقتها وضحت للوصول
إلى قمة النجاح

شكراً لمن يعلم أنه طاقتي الإيجابية و ضياء دربي ومسك الحياة

شكراً لكل من ألهمني فكرة ، شكراً للجميع ..

رقم الصفحة	الموضوع
أ	اعتماد لجنة المناقشة
ب	ملخص الدراسة باللغة العربية
ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	قائمة المحتويات
ز	قائمة الجداول
ح	قائمة الأشكال
ط	قائمة الملاحق
1	مقدمة الدراسة
4	الفصل الأول مدخل إلى الدراسة
5	1.1 مشكلة الدراسة
5	2.1 فرضيات الدراسة
7	3.1 أسئلة الدراسة
7	4.1 أهداف الدراسة
7	5.1 أهمية الدراسة
8	6.1 حدود الدراسة
9	7.1 مصطلحات الدراسة
11	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
12	1.2 الإطار النظري
12	1.1.2 النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا "UTAUT"
14	2.1.2 نموذج قبول التكنولوجيا "TAM Acceptance technology model"
17	2.2 الدراسات السابقة
17	1.2.2 الدراسات باللغة العربية
32	2.2.2 الدراسات باللغة الإنجليزية

47	3.2.2 التعليق على الدراسات السابقة
50	الفصل الثالث الحكومة الإلكترونية والمجتمع الرقمي
51	1.3 مفهوم المجتمع الرقمي
52	2.3 مفهوم الحكومة الإلكترونية
54	3.3 خدمات الحكومة الإلكترونية على المستوى الدولي
60	4.3 تجارب الحكومة الإلكترونية
60	1.4.3 الحكومة الإلكترونية على المستوى الدولي
64	2.4.3 الحكومة الإلكترونية على المستوى العربي
68	5.3 الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين
78	6.3 دور خدمات الحكومة الإلكترونية في تعزيز المجتمع الرقمي
81	الفصل الرابع الطريقة والإجراءات
82	1.4 نوع الدراسة
82	2.4 منهجية الدراسة
83	3.4 مجتمع الدراسة
83	4.4 عينة الدراسة
83	5.4 خصائص و سمات عينة الدراسة
87	6.4 أدوات الدراسة
87	1.6.4 الاستبيان
88	7.4 صدق وثبات الدراسة
90	الفصل الخامس نتائج الدراسة ومناقشتها والتوصيات
91	1.5 المؤشرات التحليلية للدراسة الميدانية
126	1.6 الإجابة على فرضيات الدراسة

141	1.7 نتائج الدراسة وتوصياتها
144	1.8 الخاتمة
145	المراجع والمصادر
157	الملاحق
164	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	معدل الحصول على اشتراك الأنترنت وتوفير استخدامه	93
2	معدل الخبرة في استخدام الأنترنت	94
3	المعدل اليومي لاستخدام الأنترنت	96
4	أماكن استخدام الأنترنت	97
5	وسائل استخدام الأنترنت	99
6	استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	101
7	عوامل عدم استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	102
8	معدل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	103
9	أكثر خدمات الحكومة الإلكترونية استخداماً	104
10	معدل الرضا عن تجربة و أداء الحكومة الإلكترونية	107
11	معدل عوامل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية المتعلقة بالأداء المتوقع	109
12	معدل عوامل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية المتعلقة بالجهد المتوقع	111
13	معدل عوامل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية المتعلقة بالتأثير الاجتماعي	114
14	معدل عوامل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية المتعلقة بالظروف الميسرة	116
15	معدل تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	118
16	القيم والمهارات الجديدة المكتسبة من خلال استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	120
17	ملاحظات حول استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	125
18	دلالة الفروق في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للفائدة المتوقعة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي	126
19	دلالة الفروق في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للجهد المتوقع تعزى لمتغير النوع الاجتماعي	127

20	دلالة الفروق في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للجهد المتوقع تعزى لمتغير العمر	128
21	نتائج اختبار شافيه لمصادر الفروق في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للجهد المتوقع تعزى لمتغير العمر	128
22	دلالة الفروق في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للتأثير الاجتماعي تعزى لمتغير النوع الاجتماعي	129
23	دلالة الفروق في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للتأثير الاجتماعي تعزى لمتغير العمر	130
24	نتائج اختبار شافيه لمصادر الفروق في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للتأثير الاجتماعي تعزى لمتغير العمر	130
25	دلالة الفروق في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للتأثير الاجتماعي تعزى لمتغير الخبرة	131
26	دلالة العلاقة الارتباطية بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والفائدة المتوقعة من استخدامها	132
27	دلالة العلاقة الارتباطية بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والجهد المتوقع لاستخدامها	133
28	دلالة العلاقة الارتباطية بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والتأثير الاجتماعي	134
29	دلالة العلاقة الارتباطية بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والعوامل الميسرة	134
30	دلالة العلاقة الارتباطية بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وظهور قيم جديدة مرتبطة بالمجتمع الرقمي	135
31	معايير اختبار المجتمع الرقمي	140

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا	13
2	توزيع العينة حسب متغير النوع الاجتماعي	84
3	توزيع العينة حسب متغير الفئة العمرية	85
4	توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	86
5	توزيع العينة حسب متغير المهنة	87
6	مقياس ليكرت الخماسي	91
7	معدل الحصول على اشتراك الأنترنت وتوفر استخدامه	93

95	معدل الخبرة في استخدام الأنترنت	8
96	المعدل اليومي لاستخدام الأنترنت	9
97	أماكن استخدام الأنترنت	10
99	وسائل استخدام الأنترنت	11
101	استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	12
102	عوامل عدم استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	13
103	معدل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	14
105	أكثر خدمات الحكومة الإلكترونية استخداماً	15
107	معدل الرضا عن تجربة و أداء الحكومة الإلكترونية	16
110	معدل عوامل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية المتعلقة بالأداء المتوقع	17
112	معدل عوامل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية المتعلقة بالجهد المتوقع	18
115	معدل عوامل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية المتعلقة بالتأثير الاجتماعي	19
117	معدل عوامل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية المتعلقة بالظروف الميسرة	20
119	معدل تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	21
120	القيم والمهارات الجديدة المكتسبة من خلال استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	22
125	ملاحظات حول استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	23
137	النموذج المقترح لاختبار المجتمع الرقمي	24
138	تطبيق نموذج اختبار المجتمع الرقمي على استجابات مجتمع الدراسة	25

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
1	قائمة المحكمين
2	الاستبيان

مقدمة الدراسة:

إنَّ تكنولوجيا الاتصال الحديثة من بين الوسائل التي أحدثت تغييراً كبيراً في المجتمع بكل مجالاته تقريباً، فلا يوجد ميدان من الميادين يخلو من استعمال تكنولوجيايات الاتصال الحديثة وتوظيفها بشكل وآخر، فالعالم اليوم يمر بمرحلة تكنولوجية اتصالية جديدة تكاد التطورات التي تحدث فيها أن تعادل كل ما سبق من تطورات في المراحل السابقة، إضافةً إلى ظهور وسائل جديدة كان لها آثارها الاتصالية (علم الدين، 2005) أما فيما يخص استخدام الأنترنت فإن أكثر من نصف سكان العالم متصلون الآن من خلال إحصائية في نهاية عام 2020، فإن 59% من الأفراد أي ما يعادل 4.7 مليار شخص يستخدمون الأنترنت وهذا يمثل خطوات مهمة نحو عالمية أكثر شمولية لمجتمع المعلومات. (Itu.int, 2020)

المفكر نيكولا تيسلا (Nicola Tesla)¹ كان من أوائل من حللوا هذه الآثار في مقابلة مع مجلة "Colliers" في 1926 قائلاً: "عندما تعم تطبيقات الاتصالات اللاسلكية سيتحول العالم إلى عقل ضخم، والذي هو كذلك في الواقع، حيثُ تنتظم الأجزاء الصغيرة في كل متناغم، فسنتمكن من التواصل الفوري مع بعضنا البعض، بغض النظر عن المسافات الجغرافية التي تفصل بيننا، وليس هذا فقط حيثُ سنشاهد ونستمع لبعضنا البعض من خلال التلفاز والهاتف تماماً كما لو كنا وجهاً لوجه، بغض النظر عن المسافات التي تفصل بيننا والتي قد تصل إلى آلاف الأميال؛ وستكون الآلات التي نستخدمها لهذا الغرض بسيطة جداً مقارنة بأجهزة الهاتف الموجودة في الوقت الراهن، فسيكون الرجل قادراً على حمل الجهاز في جيبه". (Living internet website, 2000)

ففي هذه الحالة نكون قد تحولنا من الوصف التقليدي "تلقي أو إرسال فقط" واستعاضتها بمصطلح "الاستخدام" إذ يشمل معاني قواعد مثل الانتقال، الاندماج والاحتواء، وبالحديث عن سلوك الفرد عند استخدام الإنترنت والتكنولوجيا نجد ما قدمه دومنيك بولييه (Dominique Boulier)² عام 1995 من مقارنة تقنية اجتماعية والتي قسم فيها أنواع الاستخدام إلى نوعين أساسيين تندرج تحتها أنواع فرعية، وتقوم الفكرة الأساسية لهذه

¹ نيكولا تسلا (Nicola Tesla) عالم ومخترع ومهندس حائز على العديد من الأوسمة، وهو أول من طور التكنولوجيا التي تستخدم في هواتفنا الذكية اليوم. وُلد في يوليو 1856 بكرواتيا، ورحل إلى الولايات المتحدة عام 1884 وعمل لفترة وجيزة مع توماس إديسون قبل أن يفترقا.

² دومنيك بولييه (Dominique Boulier) عالم اجتماع وباحث أول في معهد العلوم الإنسانية الرقمية التابع للمعهد الفيدرالي السويسري للتكنولوجيا في لوزان.

المقاربة على أن المستخدم أثناء استعماله لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة عموماً والإنترنت خصوصاً، فيكون سلوكه هذا يتخذ إما حركة انطوائية، أو حركة انفتاحية. (عبيدلي، 2014)

وهذا التغير في السلوك الإنساني يُعزى عند بعض المفكرين ومنهم مارشال ماكلوهان³ إلى ما يسمى بالحمية التكنولوجية، حيث يرى أصحاب هذا الاتجاه أن وسائل الإعلام التي يستخدمها الأفراد أو المجتمعات تمتلك قوة وإمكانات وقادرة على إحداث تغيرات جوهرية وعميقة ثقافية واجتماعية شاملة، وذلك يعني بأن المجتمعات تعيد تكييف أنظمتها وطرقها في العيش بناءً على المخترعات الجديدة. (McLuhan, 1962)

فيما يرى آخرون عكس ذلك ومنهم المفكر الجزائري عبدالرحمن عزي⁴ الذي اتجه وأنتج الحمية القيمية في الإعلام سنة 1985، ويعيد هذا الاتجاه التفكير في الإنسان ذاته كصانع وكمستخدم وكمستفيد من هذه التقنيات انطلاقاً من مرجعيته التي تزوده بالكفاءة القيمية المؤهلة، فإن كان محتوى الوسائل مرتبط بالقيم فالتأثير يكون إيجابياً والعكس. (عزي، 2011)

إنَّ اللحظة التاريخية الحالية المعروفة باسم عصر المعلومات ووقت عالم معولم تقود الحكومات في كل مكان إلى التكيف مع استخدام التكنولوجيات الجديدة التي تلعب فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً أساسياً في تحديث العلاقات بين الحكومة والشركات والمواطنين. (Oliveira & others, 2018) فالحكومة الإلكترونية والتي تتمثل بالوصول إلى الخدمات والمعلومات التي تخص المواطن عبر الوسائل الرقمية تساهم في مشاركة المواطنين في الإدارة العامة إلى جانب الحكومة من خلال الوسائل الإلكترونية، بحيث يحدث التواصل بين هذين الأمرين بشكل أسرع وتهدف إلى ديمقراطية الوصول إلى المعلومات ومشاركة المواطنين في الإجراءات الحكومية (Oliveira & others, 2018)

هذا النوع من الحكومة نما وما زال ينمو بسرعة على مدى السنوات الـ 17 الماضية منذ أول محاولة للأمم المتحدة لقياس حالة الحكومة الإلكترونية عام 2001. وأشارت دراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية 2018 إلى الاتجاه العالمي الإيجابي المستمر نحو مستويات أعلى من التنمية للحكومة الإلكترونية. (Publicadministration.un.org, 2018) وبذلك فإن كل تلك التقنيات والتحولت تشير إلى

³ هيربرت مارشال ماكلوهان (Herbert Marshall McLuhan) عالم اجتماع كندي ولد في إدمونتون بألبرتا، درس في جامعة مانيتوبا وجامعة كامبريدج، كتب مئات المقالات في المجالات وأصدر كتب مهمة منها: العروس الميكانيكية 1951، مجرة جوتنبرج 1962، فهم وسائل الاتصال 1964، الرسالة هي الوسيلة 1967.

⁴ عبدالرحمان عزي أكاديمي و باحث إعلامي جزائري ، من مواليد 1954 بقرية بني ورثيلان، سافر إلى أمريكا من 1977 إلى غاية 1985، صاحب نظرية الحمية القيمية للإعلام أو كما يسميها هو مجازياً بالحمية النظرية القيمية.

المجتمع الرقمي والذي يرتبط وظيفياً بمفهوم العصر الرقمي، و هناك العديد من الدوافع التي أدت إلى التغيير التدريجي للحكومة التقليدية السابقة إلى الحكومة الإلكترونية الجديدة حيث أدى الضغط الكبير إلى الحاجة إلى تحسين الكفاءة الداخلية للحكومة وخفض التكاليف العامة لعمليات معينة وتوليد قدر أكبر من الشفافية في العمليات وهذا لا يعني اختفاء جميع التطبيقات التقليدية ولكن ستقدم للعملاء خيارات مختلفة يمكن أن تكون مربحة وتعزز الخدمات المتاحة.(Abajo & others, 2011)

ومن هنا تأتي أهمية تسليط الضوء على موضوع البحث فيما يخص استخدام الإنترنت وخدماته المختلفة ومنها الخدمات الإلكترونية وتحديدًا خدمات الحكومة التي تتم بشكل إلكتروني، تحولات كثيرة ساهمت وبشكل كبير في تنامي الإدراك الكامل لدى الدول بأهمية التحول إلى المجتمع الرقمي من أجل دعم خططها للتنمية والنهوض بالمجتمعات والتطوير وكذلك تقديم كافة التسهيلات للمواطنين وتحقيق إنجاز حضاري، منها تجربة دول الاتحاد الأوروبي التي أجريت على 34 دولة أوروبية وجاءت النتيجة بأن تنفيذ الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى تغيير إيجابي كبير في التنمية الاقتصادية والاجتماعية ولديها القدرة على زيادة نمو الناتج المحلي الإجمالي وتحسين البيئة الاجتماعية وكل ذلك مؤشر نجاح التحول للمجتمع الرقمي.(Gustova, 2017)

البحرين خلقت تجربة دولية في مجال الحكومة الإلكترونية التي وضعت أولى استراتيجياتها في تأسيس هيئة الحكومة الإلكترونية عام 2007، وحققت مراكز متقدمة في هذا المجال حيث أنها احتلت المركز الثاني بين الدول العربية وفقاً لمؤشر الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية عام 2020 (01gov.com, 2020)، واستطاعت أن تحقق قفزة كبيرة في حصولها على المركز الرابع عالمياً في مؤشر البنية التحتية للاتصالات بفارق سبع مراكز عن آخر تقرير صادر في 2016. (Publicadministration.un.org, 2018)

ونتائج الدراسات والتقارير العالمية تبين أن مملكة البحرين عززت بخطواتها السعي نحو التحول الإلكتروني عبر تقديمها للكثير من الخدمات للمواطنين والمقيمين إلكترونياً منتهجة السبل والممارسات الدولية في هذا المجال موظفة بذلك تقنية المعلومات والاتصالات ومن أكثر تلك الخطوات إيجابية إنشاء منصة خدمات الحكومة الإلكترونية والسعي في رقمته قطاعات مثل التعليم بما يساهم في بناء الخبرات الوطنية ودعم اقتصاد المعرفة (Moedu.gov.bh, 2020) وكذلك المجال الصحي وغيرها من المجالات والذي تأتي نتائجه في النهاية للتحول إلى المجتمع الرقمي، وتقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية الصادر في 2020 خير شاهد على ذلك حيث يُبين الدور البارز لأزمة جائحة كورونا التي كشفت أهمية دور الحكومة الرقمية في تقديم خدمات أساسية للمواطنين مثل متابعة التعليم عن بُعد والاستشارات الطبية فضلاً عن أساليب مبتكرة لإدارة الأزمة. (gov.com, 202001)

الفصل الأول

مدخل إلى الدراسة

1.1 مشكلة البحث

2.1 فرضيات الدراسة

3.1 أسئلة الدراسة

4.1 أهداف الدراسة

5.1 أهمية الدراسة

6.1 حدود الدراسة

7.1 مصطلحات الدراسة

1.1 مشكلة الدراسة:

نظراً للتحويلات المختلفة التي حدثت في المجتمع منذ ظهور العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Oliveira & others, 2018) وزيادة استخدام الإنترنت واعتماده من قبل فئات كثيرة في الآونة الأخيرة فإنه أكثر من نصف سكان العالم متصلون الآن بنسبة 59% من الأفراد يستخدمون الإنترنت (ITU.int, 2020)، وفي الوقت الذي توجه فيه بعض البلدان المتقدمة مثل اليابان وأمريكا ودول أوروبا كبريطانيا وغيرها للتحويل إلى المجتمع الرقمي ومسؤولية الحكومات في توفير بنية إلكترونية تتمثل في منصات لتوفير الخدمات الموجودة على أرض الواقع إلكترونياً.

فإن مملكة البحرين توجهت لمجال الحكومة الإلكترونية منذ عام 2007 المتمثلة بخدمات بوابة الحكومة الإلكترونية المطبقة في مملكة البحرين والتي تُعنى بالربط الإلكتروني للخدمات الحكومية المشتركة التي تقدم للمواطنين عبر أجهزة الاتصال الذكية وتطبيقاتها وشبكة الإنترنت للوصول إلى مستوى متقدم من المعرفة الرقمية والتحول الرقمي للمجتمع، ووصول مستوى رضا العملاء البحرينيين حول الخدمات الإلكترونية إلى 81% ((Akhbar-alkhaleej, 2019)، كان لابد من التساؤل حول ما يؤثر على نية السلوك وكذلك السلوك الفعلي لاستخدام أفراد المجتمع البحريني الخدمات الإلكترونية وهل توجد بعض العوامل التي تزيد من توجهه إلى هذا الاستخدام وبالتالي الكشف عن ما إذا كان هناك دور أساسي لاستخدام الخدمات الإلكترونية في تعزيز البيئة الرقمية ومواصفات المجتمع الرقمي في مملكة البحرين. وبذلك تتلخص مشكلة البحث في الكشف عن العوامل التي تؤثر على زيادة إقبال الجمهور البحريني على استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية و إذا ما كان لهذا الاستخدام دور في تعزيز مبادئ ومواصفات المجتمع الرقمي في المجتمع البحريني.

2.1 فرضيات الدراسة:

وتقوم هذه الدراسة على الفرضيات التالية استناداً من الباحثة على نموذج النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (Thomas & others, 2013) والتي تقترض أن هناك علاقة بين كل من الفائدة المتوقعة والجهد المتوقع والعوامل الاجتماعية وبين النية السلوكية للاستخدام تختلف باختلاف النوع الاجتماعي، وأن هناك علاقة بين الجهد المتوقع ونية الاستخدام تختلف باختلاف العمر، واختلاف العلاقة بين النية السلوكية والعوامل الاجتماعية باختلاف عاملي الخبرة والعمر.

السؤال البحثي الأول: ماهي العوامل التي تؤثر في تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من قبل الجمهور البحريني؟

1- هناك فروق دالة إحصائياً في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للفائدة المتوقعة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

2- هناك فروق دالة إحصائياً في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للجهد المتوقع تعزى لمتغير النوع الاجتماعي والعمر.

3- هناك فروق دالة إحصائياً في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للتأثير الاجتماعي تعزى لمتغير النوع الاجتماعي والعمر والخبرة.

السؤال البحثي الثاني: ما هي الفوائد المتوقعة من وجهة نظر الجمهور البحريني من تبنيه لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية؟

1- هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والفائدة المتوقعة منها.

2- هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية و الجهد المتوقع لاستخدامها.

3- هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والتأثير الاجتماعي.

4- هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والعوامل الميسرة.

السؤال البحثي الثالث: هل أن تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من قبل الجمهور البحريني يُعزز المجتمع الرقمي؟

1- هناك علاقة إيجابية بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وظهور قيم جديدة مرتبطة بالمجتمع الرقمي.

2- يبرز اختبار النموذج المقترح وجود علاقة إيجابية بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وظهور قيم جديدة مرتبطة بالمجتمع الرقمي.

3.1 أسئلة الدراسة:

تقدم هذه الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- 1- ماهي العوامل التي تؤثر على تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من قبل الجمهور البحريني؟
- 2- ما هي الفوائد المتوقعة من وجهة نظر الجمهور البحريني لتبنيه استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية؟
- 3- هل أن تبني استخدام الحكومة الإلكترونية من قبل الجمهور البحريني يُعزز المجتمع الرقمي؟

4.1 أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- رصد العوامل التي تؤثر على تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من قبل الجمهور البحريني.
- 2- التعرف على الفوائد المتوقعة للجمهور البحريني من تبنيه استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.
- 3- الكشف عن دور تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من قبل الجمهور البحريني في تعزيز المجتمع الرقمي في مملكة البحرين.

5.1 أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة الحالية أهميتها نظراً لعدة عوامل أهمها:

- 1- قلة الدراسات في التراث العلمي العربي التي تناولت موضوع الدراسة وعلى وجه الخصوص في مملكة البحرين حيث أن القليل منها يتمثل في قياس رضا العملاء عن الحكومة الإلكترونية سنوياً منذ 2008 من قبل تعاون بين جامعة البحرين وهيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية فهي منحصرة على تقارير تقيس الرضا وليس لها علاقة بالعوامل المؤثرة في تبني واستخدام الحكومة الإلكترونية.

2- أهمية موضوع الحكومة الإلكترونية والمجتمع الرقمي تتبثق من كون البحرين خطت خطوات إيجابية في هذا المجال وتمت الإشادة بتجربتها في مجال الخدمات الإلكترونية التي جعلت من مملكة البحرين وبحسب نتائج تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2020 من الدول ذات مؤشر مرتفع جداً في تطور الحكومة الإلكترونية بتحقيقها المركز 38 عالمياً والثاني إقليمياً وعربياً، وبحسب التقرير السنوي لقياس مجتمع المعلومات 2017 فإن البحرين في المركز الأول عربياً و 31 عالمياً في مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (IDI)، بينما كانت في المرتبة الأولى عالمياً في انتشار النطاق العريض المتنقل والثانية عالمياً في نسبة مستخدمي الإنترنت.

3- تركّز هذا الدراسة على مسألة تعزيز المجتمع الرقمي والذي بات اليوم من أهم الظواهر التي كثر الحديث عنها، استناداً إلى كلمة السيد إبريك سميث (الشريك التنفيذي لشركة غارتنر Gartner) لما تشهده المجتمعات اليوم: " إن التطور الذي يشهده القطاع الحكومي وما يحمله التوجه نحو المدن الذكية من فرص جديدة وفي إتاحة وتبادل البيانات الحكومية بين جميع الجهات مما يضمن حياة أفضل للمواطنين في المدن الرقمية، وأن التكنولوجيا تساعد الحكومات الرقمية وتصنع المدن الذكية وطريقة إدارة الأعمال فيها، وبهذا توفر الحكومات الإلكترونية خدمات أفضل باستخدام التقنيات وهذا ما يجعلنا نتحقق من أن التطور التكنولوجي و تنفيذ تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الدول يسير بها نحو إقامة مجتمع رقمي" (Bahrain.bh, 2015)، فالاتجاه إلى مجتمعات رقمية معلوماتية ضروري من أجل التطوير ومواكبة النهضة العالمية، فالموضوع يتسم بالحدة.

4- أهمية ذاتية تتلخص في كون الباحثة تسعى إلى الارتقاء ببلادها والمساهمة ولو بالقليل من أجل نمو أكبر للوطن ووصله إلى مراتب أعلى وجعله في مصاف الدول المتقدمة وتحقيق الطموح في تحويل مملكة البحرين إلى " سنغافورة الخليج " بنماؤها وتطورها وغناها.

6.1 حدود الدراسة:

1- **الحدود الموضوعية:** ينحصر موضوع البحث في الكشف عن العوامل التي تؤثر على زيادة إقبال الجمهور البحريني على استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وإذا ما كان لهذا الاستخدام دور في تعزيز مبادئ ومواصفات المجتمع الرقمي في المجتمع البحريني.

2- الحدود الزمانية: فبراير 2019 - ديسمبر 2020 و اختيار هذه الفترة يأتي وفقاً لمتطلب البحث العلمي لنيل درجة الماجستير.

3- الحدود المكانية: مملكة البحرين ويرجع اختيار المكان لوجود الفئة المستهدفة فيه.

7.1 مصطلحات الدراسة:

▪ الحكومة الإلكترونية:

اصطلاحاً: بحسب ما جاء في منظمة الدول الأمريكية فهي: "تُسمى أيضاً بالحكومة الإلكترونية، وهي تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الوظائف والإجراءات الحكومية بهدف زيادة الكفاءة والشفافية وتعزيز مشاركة المواطنين، ويوضح هذا التعريف كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة دعم في تطوير الحكم الرشيد، حيث يُتيح التطبيق الملائم للحكومة الإلكترونية زيادة مستويات الفعالية والكفاءة في إنجاز المهام الحكومية، بالإضافة إلى تحسين وتسريع العمليات والإجراءات وزيادة جودة الخدمات العامة". (Oas.org, 2020)

إجرائياً: ومن خلال التعريفات التي تم الاطلاع عليها يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية على أساس أنها النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية في مملكة البحرين بأنشطة تعتمد على استخدام التكنولوجيا وتطبيقات الأنترنت ويمكن من خلالها الحصول على المعلومات الحكومية وخدمة المواطنين وقطاع الأعمال وكذلك الدوائر الحكومية بأيسر الطرق وبأقل جهد.

▪ خدمات الحكومة الإلكترونية:

إجرائياً: هي الخدمات التي يتم تقديمها من قبل الحكومة إلكترونياً أي يتم استخدامها بواسطة تقنيات المعلومات والاتصال وتكون مقدمة من الحكومة وموجهة إلى المواطنين والمقيمين والزوار في مملكة البحرين لتسهيل إجراء المعاملات الحكومية منها ما يتعلق بالمواصلات والمرور والإسكان و جواز السفر والسياحة وغيرها.

▪ المجتمع الرقمي:

اصطلاحاً: بحسب ما جاء تعريفه من خلال شركة (IGI) العالمية وهي ناشر أكاديمي دولي فإن المجتمع الرقمي يشير إلى: " مجموعات المصالح أو الأماكن التي تعتمد على التقنيات الرقمية مثل الهواتف المحمولة والإنترنت والبريد الإلكتروني لتوصيل المعلومات وشبكتها ونشرها، وهو كذلك تنظيم الأشخاص الذين لديهم نفس الأفكار والمعتقدات والاهتمامات في مجموعات رقمية معينة". (lgi-global.com, 2020)

إجرائياً: ومن خلال الاطلاع على عدة تعاريف للمجتمع الرقمي جاءت بالتعريف التالي: هو المجتمع الذي من سماته نشر وإنتاج المعرفة واستخدام التقنيات الرقمية والتكنولوجيا وتوظيفها في كافة مجالات الحياة، وهو المجتمع الذي نجح في تقليص الفجوة الرقمية بين أفرادهِ معطياً حق استخدام التقنيات والأنترنت والتكنولوجيا لكافة أفرادهِ دون تمييز .

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

2.2 الدراسات السابقة والتعليق عليها

1.2 الإطار النظري:

لتحقيق أهداف الدراسة أتبعته الباحثة النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا "UTAUT" وكذلك نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) والذي يعتبر نموذج من النماذج التي تتضمنها النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا.

1.1.2 النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا "UTAUT":

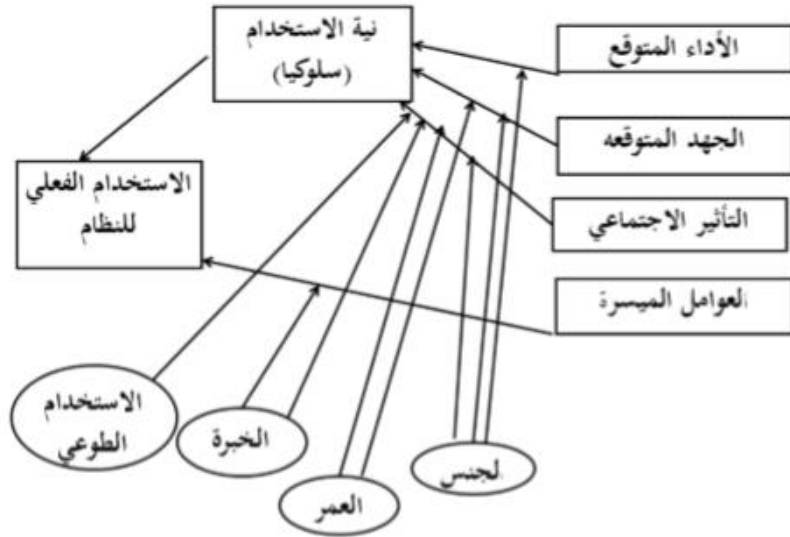
توجد العديد من النماذج النظرية التي تساعد على فهم العوامل المؤثرة في تقبل تكنولوجيا المعلومات، وقد تم تطوير النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا Unified Theory of Acceptance and Use of Technology على يد فنجانتهش (Venkatesh) عام 2003، وتقوم النظرية على ثمانية نظريات أو نماذج تتعلق بقبول التكنولوجيا أبرزها: نظرية التصرفات المسببة TRA، ونموذج قبول التكنولوجيا (TAM)/ ونظرية انتشار المبتكرات، ونظرية السلوك المخطط TPB. تدعم النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا بالأخص نموذج تقبل التكنولوجيا الذي قدمه 1989 "UTAU". (Omer & others, 2015)

تفترض "UTAU" أن الجهد المبذول يمكن أن يشكل أهمية في تحديد قبول المستخدم لنظام تكنولوجيا المعلومات، أما ما يخص نموذج سهولة الاستخدام، فهو غير مهم في الاستخدام نظراً لأن المستخدم يتوقع سهولة الاستخدام في الأول أي في المراحل الأولى فقط لاستخدام التكنولوجيا الجديدة، ويمكن أن يكون له تأثير إيجابي على تصوره لفائدة هذه التكنولوجيا. كما لم يأخذ خبرة المستخدم بعين الاعتبار؛ حيث أثبتت العديد من الدراسات أهمية هذه الخبرة وتأثيرها الإيجابي على الاتجاهات السلوكية ولذا ضمنه فنجانتهش ضمن نموذج "UTAUT" (هواري، 2016)

أعدت النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا "UTAUT" لدراسة نظم وتكنولوجيا المعلومات في شركات الأعمال، وتهدف هذه النظرية إلى تفسير نية و سلوك المستخدم، وتستخدم النظرية النية السلوكية كمؤشر لسلوك استخدام التكنولوجيا وتقترح أن الأداء المتوقع، والجهد المتوقع، والتأثير الاجتماعي عوامل تؤثر بشكل مباشر على نية الاستخدام، كما أن التسهيلات المتاحة تؤثر مباشرة على سلوك الاستخدام جنباً إلى جنب مع الاستخدام. (SARFARAZ, 2017)

شكل (1)

النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا



المصدر: (Thomas & others ,2013)

كما يسعى نموذج "UTAUT" إلى توضيح ما إذا كانت الاختلافات الفردية (النوع ، السن، الخبرة، طوعية الاستخدام) تؤثر على قبول واستخدام التكنولوجيا، حيث يفترض أن العلاقة بين كل من الأداء المتوقع والجهد المتوقع والعوامل الاجتماعية والنية السلوكية تختلف باختلاف العمر والنوع الاجتماعي واختلاف العلاقة بين النية السلوكية وكل من الجهد المتوقع والعوامل الاجتماعية باختلاف الخبرة، ووجود علاقة بين التأثير الاجتماعي والنية السلوكية تختلف باختلاف طوعية الاستخدام، وأخيرا توجد علاقة ما بين سلوك الاستخدام والتسهيلات المتاحة باختلاف العمر والخبرة، وفيما يلي تعريف لهذه العوامل: (رومي، 2014)

- **الأداء المتوقع:** ويقصد به الدرجة التي يعتقد الأفراد أن استخدامهم للتكنولوجيا سوف يؤدي إلى تحقيق مكاسب في الأداء الوظيفي. (عرفة & مليجي، 2017)
- **الجهد المتوقع:** يقصد به سهولة استخدام التكنولوجيا، فعلى سبيل المثال قد يقارن ممارسو العلاقات العامة الجهد والوقت اللذان يبذلان لاستخدام الإعلام الاجتماعي لتحقيق غرض معين. (Venkatesh & others, 2003)
- **العوامل الاجتماعية:** يقصد بها إلى أي مدى يعتقد الأفراد أهمية أن الآخرين يعتقدون أنه ينبغي عليهم استخدام التكنولوجيا. (Thomas & others ,2013)

- التسهيلات المتاحة: يقصد بها مدى اعتقاد الفرد بأن البنية التحتية والتقنية اللازمة لدعم التكنولوجيا موجودة لدى الفرد أو المنظمة. (هواري، 2016)

2.1.2- نموذج قبول التكنولوجيا "TAM Acceptance technology model"

قدم دافيس (Davis, 1989) نموذجاً لدراسة تقبل التكنولوجيا وذلك لأول مرة عام 1989 وأسماه نموذج تقبل التكنولوجيا (Technology Acceptance Model) حيث أن "عدم قبول المستخدمين للعمل على نظم تكنولوجيا المعلومات يعتبر عائقاً مهماً أمام نجاح هذه النظم (Davis, 1993)، كما أنه ثبت أن من أكبر التحديات للباحثين في مجال أنظمة المعلومات هو فهم والإجابة على لماذا يختار الناس قبول أو رفض أي تكنولوجيا (Henderson & Divett, 2003). وتعتبر TAM من أشهر النظريات التي استخدمت ولا زالت تستخدم إلى الآن في فحص مدى تقبل التكنولوجيا، حيث استخدم في عشرات الدراسات العلمية المنشورة في مجلات محكمة.

في عام 1993 قام دافيس (DAVIS) بتعديل نموذج قبول التكنولوجيا باعتبار أن المنفعة المدركة لها تأثير مباشر على النية اتجاه الاستخدام الفعلي للنظام. (Davis et al., 1989)

- المنفعة المدركة: تعرف المنفعة المدركة على أنها درجة اعتقاد الفرد بأن استخدام نظام تكنولوجيا معين من شأنه أن يعزز أدائه الوظيفي، وتشير العديد من الدراسات بأن المنفعة المدركة لها تأثير مباشر أو غير مباشر على نية الفرد اتجاه استخدام التكنولوجيا من خلال سببين اثنين هما:

- 1- تأثير مباشر على نية الفرد اتجاه استخدام التكنولوجيا.
- 2- تأثير غير مباشر عن طريق اتجاه الفرد اتجاه استخدام التكنولوجيا.

- سهولة الاستخدام: تعرف سهولة الاستخدام على أنها درجة اعتقاد الفرد بأن استخدام نظام تكنولوجيا معين لا يتطلب بذل أي جهد يذكر. وتشير العديد من الدراسات بأن سهولة الاستخدام لها: تأثير غير مباشر عن طريق المنفعة المدركة وتأثير غير مباشر اتجاه الفرد نحو الاستخدام.
- الاتجاه نحو الاستخدام: هو عامل أساسي في قبول أو رفض التكنولوجيا

وطبقاً لهذا النموذج فإن سلوك استخدام نظام المعلومات يمكن توضيحه من خلال النوايا السلوكية التي تتشكل نتيجة لعملية اتخاذ قرارات واعية والتي يتم تحديدها طبقاً لنوعين من العوامل هما: الفائدة المتوقعة

وسهولة الاستخدام، وبالتعامل مع هذين النوعين من العوامل فإن مطوري النظام يستطيعون التحكم بشكل أفضل في معتقدات المستخدمين حول النظام وبالتالي نواياهم السلوكية واستخدامهم الفعلي للنظام. وقد تطور نموذج قبول التكنولوجيا بمرور الوقت، حيث ظهرت نسخة مطورة منه (TAM2) قامت بتوسيع النموذج الأساسي لتوضيح المنافع ونوايا الاستخدام ليشمل التأثير الاجتماعي (معايير شخصية، التطوع) والعملية المعرفية (ملائمة الوظيفة وجودة المخرجات) والخبرة. (مليجي & عرفة، 2017)

فعندما يعتقد الموظف أن استخدام نظام معين من شأنه أن يعزز ويكفل له التطور الوظيفي فسيكون هذا عامل مهم لزيادة تقبل أي نظام جديد وبالتالي سيؤدي إلى استخدام أمثل لهذه التقنية الجديدة تكاملاً مع العنصر الآخر (سهولة الاستخدام) سيؤدي ذلك إلى سرعة فهم الأنظمة الجديدة بشكل أسرع وبالتالي إضافة طابع الارتياح للمستخدم الذي لن يجد تعقيدات قد تعيقه عن أداء عمله اليومي والذي سينعكس إيجاباً على أداء العمل وتحقيق فائدة مرتجعة من النظام المستخدم. (Chuttur.M, 2009)

اختارت الباحثة استخدام النظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا "UTAUT" و نموذج قبول التكنولوجيا "TAM" لأنها ستصل بها إلى إجابة لتساؤلات الدراسة وبالتالي تحقيق الهدف من هذا البحث، فالدراسة الحالية تركز على معرفة العوامل التي تؤثر على استخدام الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين والنظرية الموحدة ونموذج قبول التكنولوجيا يفترض بأن هناك بعض العوامل مثل الأداء المتوقع والجهد المتوقع والتسهيلات المتاحة وكذلك التأثير الاجتماعي لها علاقة في التأثير على نية استخدام تكنولوجيا معينة وبالتالي استخدامها بالفعل، وبذلك ستصل الباحثة من خلال الفرضيات التالي إلى إجابات حول ما إذا كانت هناك علاقة بين هذه العوامل وتبني استخدام الجمهور البحريني للحكومة الإلكترونية.

واستناداً إلى العديد من الدراسات السابقة المماثلة والمشباهة لهدف هذا البحث التي وظفت هذه النظرية وكذلك النموذج في دراساتهما ووصلت إلى نتائج تُظهر أن فائدة التكنولوجيا وسهولة الاستخدام تعتبر من العوامل الرئيسية التي تؤثر على قبول الفرد للتكنولوجيا منها:

- دراسة (مريم هواري، 2016) بعنوان عوامل تبني نظام المعلومات الصحية (دراسة حالة: المؤسسة الاستشفائية حمدون شعبان- مغنية -)، نتائج الدراسة جاءت كالتالي: تخفيف ضغط العمل، والعوامل التكنولوجية خاصة الميزة النسبية في تخفيف التكاليف وتوفير الجهد والتوفير من الوقت عند إكمال الملف و استرجاع المعلومات عند الحاجة لان النظام يقوم بإدارة أكثر من ذلك وكذلك سهولة استعمال النظام كل ذلك كان له أثراً إيجابياً على تبني نظام المعلومات الصحية.

- وفي دراسة أخرى استخدمت النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا دراسة (SARFARAZ & Alzubi,2017) بذلت هذه الدراسة محاولة لفهم دوافع اعتماد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول و حاول الباحثون استكشاف العوامل التي تؤثر على نوايا الشعب الأردني للاستفادة من الخدمة في إطار نظرية القبول الموحدة واستخدام التكنولوجيا، ووضح التحليل أن الأداء المتوقع والجهد المتوقع وإدراك المخاطر تؤثر بشكل كبير على نية المستخدم لتبني الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، ولم تكن هناك نتائج تبين علاقة النفوذ الاجتماعي والثقة على دافع الاستخدام.
- وكنموذج ثالث هناك دراسة (Omer & others,2015) عن تجارب المستخدمين المبتدئين في التعليم الإلكتروني في جامعة الصومال، وتبين نتائج هذه الدراسة أن الطلاب بشكل عام لديهم موقف إيجابي للغاية تجاه التعلم الإلكتروني لأنهم أدركوا أنه يعزز تجربتهم التعليمية وإن استخدام التعليم الإلكتروني المقترن مع أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذلك الوصول إلى الموارد التعليمية المفتوحة سهل الاستخدام، و تبين أن جانب التواصل سهل الشعور بالانتماء إلى المجتمع العالمي للطلاب والعلماء وتخفيف عزلة البلد الذي مزقته الحرب، وبذلك أثر الأداء المتوقع (الفائدة) وسهولة استخدام التكنولوجيا في تبنيها واستخدامها من قبل الطلاب الصوماليين.

ووفقاً لذلك فإنه من المناسب استخدام النظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا للتوصل إلى نتائج حول موضوع البحث.

2.2 الدراسات السابقة:

وهي ما أطلعت عليه الباحثة من دراسات سابقة أو مشابهة لموضوع البحث أو المشكلة البحثية وتحليلها للاستفادة منها، وأتبعَت الباحثة في ترتيبها للدراسات السابقة التصنيف الكرونولوجي (الزمني) حيث يكون فيه ترتيب الدراسات حسب الزمن الذي تم فيه البحث أو الدراسة، و في هذا البحث تم عرض الدراسات السابقة من الأحدث إلى الأقدم.

1.2.2 الدراسات باللغة العربية:

1- دراسة ماجستير لراجيا عبد الوهاب (2019)، بعنوان: "العوامل المؤثرة في تبني الخدمات الحكومية الرقمية"، الجامعة البريطانية، دبي. تم التطرق من خلالها إلى إشكالية تواجه الحكومات الإلكترونية والرقمية في المنطقة والعالم، وهي مشكلة الفجوة القائمة بين تطوّر الخدمات الحكومية الرقمية وبين تبني تلك الخدمات من قبل الجمهور المستهدف، وهي دراسة حالة للتجربة الإماراتية عن طريق تحليل لتجربة بوابة حكومة الإمارات.

وأظهرت الدراسة كنتيجة أنه من أهم العوامل التي تحدد مدى الإقبال على الخدمات الحكومية الرقمية هو عامل الثقة في ظل المخاوف التي تبرز مع تطور الخدمات الرقمية، ونتيجة أخرى ظهرت من خلال التحليل وهي أن البيانات تكشف إقبالاً عالياً على الخدمات المنضوية ضمن ثلاثة عناوين هي: زيارة دولة الإمارات، الضريبة، والبحث عن عمل، وبالتالي فإن توفير خدمات سهلة وذكية للمتعاملين في إطار هذه العناوين يساهم في تحقيق نسبة عالية من الاستخدام.

وأشارت الدراسة في توصياتها إلى أهمية وجود استراتيجية رقمية واضحة ومفصلة لدى الحكومات، على أن تكون الاستراتيجية نابعة من المعطيات المحلية من دون أن تغفل عن التجارب العالمية، وكذلك أهمية تحديد الخدمات الأكثر شيوعاً بالنسبة لشرائح المستخدمين، والتركيز عليها لتحقيق قفزة في مستوى الاستخدام، وأوصت الباحثة بأهمية تطوير الكفاءات الوطنية في مجال علم البيانات.

2- دراسة لدرويش زين العابدين (2018) بعنوان: "دور الحكومة الإلكترونية في النهوض بالاقتصاد الوطني الجزائر 2008-2016"، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر.

تهدف الدراسة إلى الكشف عن الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية للتحويل نحو الحكومة الإلكترونية، وواقع تطبيق هذا التحويل على الجزائر، ومعرفة واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومؤشرات تصنيف الجزائر ضمن دول العالم ومعرفة أهم المعوقات في هذا المجال.

تمثلت إشكالية الدراسة في التساؤل التالي: ما مدى إسهام مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر للنهوض بالاقتصاد الوطني؟ وشملت الدراسة تساؤلات فرعية منها: ما هو الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية؟ ما هي الأبعاد الاقتصادية للتحويل إلى حكومة إلكترونية؟ ماهي المقومات والبنى التحتية التي تتوفر عليها الجزائر لإنجاح هذا التحويل الرقمي؟ ما هو واقع تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ومدى نجاحه أو إخفاقه وهل تحققت الأهداف المسطرة فيه؟

وجاءت نتائج الدراسة كالتالي: أن الجزائر أولت اهتماماً بارزاً لإنجاح مشروع الجزائر الإلكترونية من خلال تهيئة البيئة التحتية المناسبة عن طريق تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلا أن الصورة العامة للجزائر المتعلقة ببرنامج الحكومة الإلكترونية غير مرضية بدلالة الأرقام الخاصة بالمراتب التي احتلتها الجزائر في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية EGD، فحسب تقييم هذه المنظمة العالمية يعتبر مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للجزائر منخفض مقارنة مع مؤشر تونس الذي قيم في مستوى مرتفع، وكل هذا يبين أداء سلبي وتدهور كبير رغم المجهودات التي تبذل من أجل تحسين واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر، والتي لم تحقق نتائج ملموسة وفقاً لهذا المؤشر العالمي.

وتظهر النتائج مدى التراجع الكبير في تكنولوجيا الإعلام والاتصال وجاهزية البنية التحتية وريادة الخدمات الإلكترونية ونوعيتها رغم الإمكانيات التي صرفت في هذا المجال، بالإضافة إلى التأكيد على أن مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر تعترضه معوقات كثيرة ومؤثرة أعاق تقدم هذا المشروع.

3- دراسة خالد دهليز وخالد لبد (2017) بعنوان: "مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين، دراسة استكشافية"، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين من وجهة نظر العاملين في الإدارات العليا في الوزارات الفلسطينية بالتركيز على استكشاف واقع ستة مقومات أساسية لنجاح الحكومة الإلكترونية تم تحديدها من خلال المقابلات وهي: الفهم والرؤية، العوامل الإدارية، البنية التحتية التقنية، الكفاءات البشرية، القوانين والتشريعات، التوعية، وتهدف أيضاً إلى التعرف على المعوقات التي تواجه

تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين، وبذلك تتلخص مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: ما مدى توفر المقومات اللازمة لنجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في فلسطين؟

استخدم الباحثان المنهجية المختلطة من خلال الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات بالإضافة إلى أداة المقابلة لتعزيز وتفسير بعض مخرجات الاستبيان، عينة الدراسة تشكلت من 234 مفردة وهي عينة طبقية مكونة من العاملين في الإدارات العليا في الوزارات في الضفة الغربية وقطاع غزة.

وأظهرت نتائج الدراسة فيما يخص مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين أن الفهم والرؤية حول الحكومة الإلكترونية هو أكثر العوامل توفراً بنسبة 75% يليه توفر العوامل الإدارية وتوفر القوانين والتشريعات بنسبة 70%، كما تبين أن نسبة توافر كل من البنية التحتية التكنولوجية والكفاءات البشرية والتوعية بلغت 68%.

وأوصى الباحثان من خلال هذه الدراسة إلى ضرورة توحيد استراتيجية وجهود تطبيق الحكومة الإلكترونية بين الضفة الغربية وقطاع غزة، وإشراك الإدارة العليا في الوزارات في عملية التخطيط والتنفيذ، وسن القوانين والتشريعات الكافية لتغطية القضايا المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، ضرورة الإصلاح الإداري وتوفير المتطلبات التقنية، وكذلك أوصت الدراسة بالحاجة إلى تطوير الكادر البشري وتوعية المواطنين حول الحكومة الإلكترونية وخدماتها.

4- مريم هواري (2016) دراسة ماجستير بعنوان: "عوامل تبني نظام المعلومات الصحية (دراسة حالة: المؤسسة الاستشفائية حمدون شعبان - مغنية -)، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر".

ركزت الدراسة على نظام المعلومات الصحية وتمثلت مشكلة البحث في السؤال التالي: ما هي العوامل المؤثرة في تبني نظام المعلومات الصحية في المستشفيات العمومية؟ وتم الاعتماد على أسلوب المقابلات الشخصية لجمع البيانات بالإضافة إلى المسح المكتبي، والمنهج المتبع هو المنهج الوصفي للجانب النظري أما الجانب التطبيقي تم إتباع المنهج التحليلي، نتائج الدراسة جاءت كالتالي: تخفيف ضغط العمل كان له أثر إيجابي على تبني النظام، العوامل التكنولوجية وخاصة الميزة النسبية في تخفيف التكاليف وتوفير الجهد والتوفير من الوقت عند إكمال الملف و استرجاع المعلومات عند الحاجة لان النظام يقوم بإدارة أكثر من ذلك فهذه عوامل كانت إيجابية ودافع لتبني النظام أيضاً، وكذلك سهولة استعمال النظام أثر إيجابياً على التبني.

5- حمد العجمي (2014) دراسة دكتوراه بعنوان: "تطبيقات البرامج الإلكترونية في إدارة الجوازات بمحافظة جدة وعلاقتها بجودة خدماتها"، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

سلطت الدراسة الضوء على تطبيقات البرامج الإلكترونية في تقديم الخدمات بالأجهزة الأمنية منها قطاع الجوازات وما يواجهه من تحديات ومعوقات، حيث أنها دراسة حالة للبحث عن تطبيقات البرامج الإلكترونية في إدارة الجوازات بمحافظة جدة وعلاقتها بجودة خدماتها ومعوقات هذا التطبيق وسبل التغلب عليها.

مشكلة الدراسة جاءت في التساؤل التالي: إلى أي مدى تسهم تطبيقات البرامج الإلكترونية في تجويد الخدمات التي تقدمها إدارة الجوازات بمحافظة جدة كما يراها العاملون والمستفيدون؟ وتهدف الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة جوازات محافظة جدة كما يراها العاملون، ومستوى جودة الخدمات التي تقدمها الإدارة كما يراها المستفيدون، والمعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية من وجهة نظر العاملين والمستفيدين وغيرها من الأهداف.

تتكون عينة الدراسة من 405 فرد، استخدم الباحث المنهج الوصفي في دراسته، كما استخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتلخصت نتائج الدراسة بذكر العاملون أن ملامح العلاقة بين واقع تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات بإدارة جوازات محافظ جدة تتمثل في أن "خدماتها للجميع" بمتوسط (4.67 من 5)، بينما جاءت موافقة المستفيدين على هذا الجانب بدرجة أقل بمتوسط (4.02 من 5)، والنتيجة الثانية جاءت بموافقة العاملون على أن تطبيق البرامج الإلكترونية في إدارة جوازات محافظة جدة ترفع من مستوى الخدمة المقدمة من خلالها بمتوسط (4.53 من 5)، بينما جاءت موافقة المستفيدين على هذا الجانب بدرجة أقل بمتوسط (4.06 من 5). ثالثاً ذكر العاملون أن أبرز المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة تتمثل في "غياب المعايير الخاصة بتقييم الأداء" بمتوسط (4.49 من 5)، بينما جاءت موافقة المستفيدين على بقاء النظام أحياناً بمتوسط (4.08 من 5) كأبرز معوق. وأخيراً استنتج الباحث وجود فروق واضحة بين اتجاهات المستفيدين والعاملين نحو المعوقات التي تواجه تطبيقات البرامج الإلكترونية بإدارة الجوازات بمحافظة جدة".

6- مداخلة لشلالي وقاشي (2014) بعنوان: "الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر"، جامعة البليدة، الجزائر.

ظهر الباحثان من خلال هذه الورقة التي قُدمت كمدخلية ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر ببعض النتائج منها: أن الحكومة الإلكترونية جاءت نتيجة لتحولات متعددة كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحظ الأوفر فيها وهي تؤدي نفس مهام الحكومة التقليدية لكن من خلال نمط إلكتروني موحد، وأن هناك تعدد لأهداف تطبيق الحكومة الإلكترونية تتمحور حول التقليل من التعقيدات الإدارية، وتدعيم الشفافية والسرعة والسهولة في المعاملات.

و فيما يخص مستلزمات تطبيق هذا الحكومة الإلكترونية فيستلزم توفير البنية التحتية الأساسية المتمثلة في توفير شبكة الاتصالات، الحاسب الآلي، انتشار الأنترنت والتشريعات المتخصصة في هذا المجال والعنصر البشري المؤهل وغيره.

أظهرت الدراسة بعض المعوقات التي تحول دون تحقيق نجاح الحكومة الإلكترونية إضافة إلى عدم توفير البنية الأساسية أنه هناك محدودية للتوعية و الإحساس بأهمية هذا المشروع وتفعيل إدارة المعرفة وعدم تقديم الدعم اللازم المتعلق بأسعار العتاد الإلكتروني وأجهزة الاتصالات وغيره، وفيما يخص مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر بعد إطلاقه ب3 سنوات فإن جملة من العقبات تحول دون تحقيقه أهمها: عدم استكمال البنية التحتية للاتصالات، محدودية انتشار الأنترنت والجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال.

7- دراسة مريم خالص (2013) بعنوان: "الحكومة الإلكترونية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق.

الهدف من هذا البحث هو توضيح أهمية الحكومة الإلكترونية والاطلاع على مفهومها و التركيز على أهمية تطبيقه والتعرف على تجارب الدول وتحديداً تجربة العراق في الحكومة الإلكترونية. وتلخصت مشكلة البحث في بروز مشكله الاستيعاب الفكري لمفهوم الحكومة الإلكترونية وعدم وجود توقيع إلكتروني ينظم التعاملات الإلكترونية. و كانت عينة البحث عبارة عن اختيار بعض تجارب البلدان في الحكومة الإلكترونية مثل الولايات المتحدة الأمريكية وسنغافورة والإمارات مع التركيز على تجربة العراق. واستخدمت الباحثة الكتب والبحوث والأطروحات وكذلك الأنترنت كأدوات لجمع البيانات.

توصل البحث إلى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب إعادة هيكلة الإدارات بما يلاءم متطلبات الحكومة الإلكترونية، وأنه من الضروري تأهيل وتدريب الموظفين على تطبيق الحكومة الإلكترونية، وكذلك يتوجب

على الحكومات التي تستخدم تطبيق الحكومة الإلكترونية وضع التشريعات القانونية الملائمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية واعتماد توقيع إلكترونية كي يكون معتمد رسمي، وكانت من نتائج الدراسة التأكيد على ضرورة القيام بدراسة معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في تجارب الدول المتقدمة والنامية، وأشارت إلى عدم وجود وعي لدى بعض المواطنين والموظفين بمفهوم وأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية.

8- دراسة درفور وعرابة وشاهد (2013) بعنوان: "تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، جامعة الوادي وجامعة ورقلة، الجزائر.

سعت الدراسة إلى تناول الخلفية النظرية لمفهوم الحكومة الإلكترونية من خلال التعرف على مدى توفر المتطلبات والإمكانيات المادية والبشرية، ومدى جاهزية بعض الأطراف الحكومية لاستيعاب تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مع الإشارة إلى أنموذج وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية. وجاءت إشكالية الدراسة كالتالي: هل البيئة الداخلية والخارجية للإدارة الجزائرية مؤهلة لإرساء وتطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية؟ وما مدى موفقيه وزارة الداخلية والجماعات المحلية في تطبيقها؟

وأظهرت الدراسة إن مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر تحيطه الضبابية وذلك لغياب رؤية شاملة في إيجاد المتطلبات التقنية والقانونية والتنظيمية لإطلاق هذا المشروع، وأن سياسية تنفيذ خطط التنمية الإدارية في دول العالم الثالث ومنها الجزائر ترتبط بالأشخاص من وزراء ومسؤولين يختارون استناداً لمعايير سياسية بعيدة عن تخصصهم، فوزير واحد يستطيع أن يهدم أهرامات من التنظيمات الإدارية التي بُذلت في سبيل تنميتها وتطويرها، أما خارج الجهاز الإداري فثمة انتماءات دينية وطائفية وقبلية قد تشكل قوى معارضة للتغيير المطلوب.

وأوصى الباحث من خلال هذه الدراسة إلى فهم أن الحكومة الإلكترونية مشروع غير قابل للاستنساخ أو التقليد لمجرد مواكبة العصر إنما هو نظام يقوم على استراتيجية واضحة تتضمن الأهداف التي تراعي خصوصية المجتمع واحتياجاته والإمكانيات المتوفرة لزيادة نجاح المشروع، وضرورة حل المشاكل المرتبطة بالأمن المعلوماتي بالنسبة للمؤسسات العمومية بالتعاون فيما بينها والاستفادة من التجارب الدولية، وأوصت الدراسة بضرورة تكثيف حملات التوعية بأهمية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال، وأهمية الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية حيث أن نجاح المشروع مرتبط بوعيه وتفاعله معه.

9- دراسة أحمد شريف (2013) بعنوان: "واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية "حالة الجزائر"، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الدكتور يحي فارس المدية، الجزائر.

تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية من خلال معرفة مراحل تطور الحكومة الإلكترونية في المنطقة العربية وكيفية تحولها من حكومة كلاسيكية إلى إلكترونية متطورة، وتهدف أيضاً إلى إبراز مدى قدرة الحكومة الإلكترونية في الوصول إلى مجتمع المعرفة وسد الفجوة الرقمية بين العالم العربي والعالم الغربي، وبذلك تلخصت مشكلة الدراسة بالتساؤل التالي: ما واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية؟

طرح الباحث من خلال هذه الدراسة تساؤلات عدة تتمثل في التساؤل عن واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية وأهم عقبات تطبيقها، وأبرز متطلبات النهوض بها والتساؤل حول أهم تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، واستخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي الذي يهدف إلى تصوير الظاهرة ودراسة وضعها للحصول على المعلومات الكافية والدقيقة ولذلك أستعان الباحث بالوثائق الإلكترونية من أبحاث ودراسات.

وأظهر التحليل نتائج عديدة منها أن الدول العربية تترك ضرورة اللحاق بالركب العالمي وذلك من خلال الاستفادة من تجارب الدول العالمية الخاصة بالحكومة الإلكترونية و تقانة المعلومات والاتصالات وتطبيقها في دولها، وتتفاوت نجاح تطبيق هذه الاستراتيجيات بين دولة وأخرى، وكنتيجة أخرى تبين أنه بالرغم من الاهتمام المتزايد لتطبيق الدول العربية للحكومة الإلكترونية إلا أن هناك العديد من النقائص و المعوقات التي تحد من تطبيق هذا البرنامج والتي تتمثل في ضعف البنية التحتية للاتصالات بدليل نسبة استخدام الأنترنت الضعيفة لبعض الدول العربية والتي تعتبر نسبتها بعيدة عن المعدلات العالمية مقارنة بالدول الغربية الأخرى.

أظهرت الدراسة أيضاً أن بعض دول الخليج استثناءً في مجال الحكومة الإلكترونية مقارنة بالكثير من الدول العربية نجحت في هذا المجال و تحديداً مملكة البحرين وإمارة دبي، فالبحرين منذ بداية تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية عام 2007 حققت نتائج جد إيجابية في تقارير الأمم المتحدة لجاهزية الدول للحكومة الإلكترونية عام 2010 متفوقة على اليابان، وأما إمارة دبي فقد انتقلت من مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى مفهوم جديد ومميز وهو الحكومة الذكية الذي يقدم أكثر من 1500 خدمة إلكترونية باستخدام الهواتف الذكية، وبينت الدراسة ضعف بعض الدول العربية وخاصة فيما يخص الإطار القانوني والتشريعي الذي ينظم

عمل الحكومة الإلكترونية كالجائر وليبيا واليمن مما يقلص فرص نجاح الحكومة الإلكترونية، في حين أن دول أخرى كالبحرين وقطر والإمارات قطعت أشواط كبيرة في هذا المجال.

10- دراسة إيمان مرعي ومحمد القصيمي (2012) بعنوان: "متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات العراقية، دراسة حالة: القيادات الإدارية في مديرية بلدية الموصل"، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.

تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء ومعالجة مشكلة التباين في توفير بعض المتطلبات اللازمة لعمل الحكومة الإلكترونية، وتلخصت المشكلة البحثية من خلال التساؤل التالي: ما مدى توافر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في مديرية بلدية الموصل، وقد أختبر الباحثان الفرضية الأساسية التي تقوم عليها الدراسة والتي مفادها عدم توافر المتطلبات " الإدارية، القانونية، والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات" اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في دائرة بلدية الموصل. مجتمع الدراسة تمثل في مديرية بلدية الموصل بعدد عينة وصل إلى 40 مفردة، إذ استخدم الباحثان استمارة الاستبيان كأداة بحثية للوصول إلى نتائج حول الدراسة.

وأظهرت الدراسة النتائج كالتالي: 61% من المبحوثين متفقين على توافر المتطلبات الإدارية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في حين 23% من المبحوثين أظهروا صفة الحياد و 16% منهم غير متفقين على توافرها ، وبذلك يكون قد أشار 70% من أفراد العينة إلى أن الإدارة في منظماتهم تدعم تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وأن 67.5% من الأفراد المبحوثين يتفقون على أن إدارة منظماتهم توفر التخصيصات المالية الكافية للتحويل نحو الحكومة الإلكترونية وبالتالي فإن الإجابات معنوية وتُظهر أنه تتوافر المتطلبات الإدارية لإقامة الحكومة الإلكترونية.

أما فيما يخص المتطلبات القانونية يشير المعدل العام إلى وجود اتفاق حول توافرها بنسبة 44.5% ، فقد أكد 55% من أفراد العينة المبحوثة أن هناك اعتراف قانوني بالوثائق الإلكترونية المستخدمة في إنجاز المعاملات، فيما يرى 47.5% من المبحوثين على توافر النصوص القانونية الخاصة بمعاقبة الموظفين عند الانحراف في تقديم الخدمة الإلكترونية، ولكن بعد إيجاد الوسط الحسابي وُجد أن الإجابات كانت غير معنوية أي عدم توافر المتطلبات القانونية لإقامة الحكومة الإلكترونية.

وأظهرت الدراسة فيما يخص المتطلبات المادية والأجهزة والمعدات أن 80% من الأفراد المبحوثين على أن منظماتهم تمتلك أجهزة حاسوب متطورة بشكل كاف لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية وأن 80% من أفراد العينة المبحوثة إلى أن منظماتهم تجري عمليات صيانة دورية لأجهزة الحاسوب وملحقاته، وبالتالي من معدل الإجابات تظهر نتيجة توافر المتطلبات المادية اللازمة لإقامة الحكومة الإلكترونية.

11- دراسة ماجستير لنجلاء شحادة (2012) بعنوان: "أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية (دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية - الأردن)"، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

تهدف إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية من خلال دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية في الأردن، وكان مجتمع الدراسة عبارة عن فئتين هما الموظفون في ديوان الخدمة المدنية والمراجعون. وكانت عينة الدراسة عبارة عن 185 موظف و 265 مراجع مستفيد من خدمات الديوان المقدمة عبر بوابته الإلكترونية.

اعتمدت الباحثة على أداة الاستبيان لجمع المعلومات من العينة، وأظهرت نتائج الدراسة أنه من وجهة نظر الموظفين هناك علاقة ذات تأثير متوسط دالة إحصائياً بين المتغيرات المستقلة وهي مكونات تكنولوجيا المعلومات (المدخلات، المخرجات، معالجة البيانات، الحاسب الآلي) و المتغير التابع وهو فاعلية الحكومة الإلكترونية، و من وجهة نظر المراجعين كانت النتيجة أنه هناك علاقة ذات تأثير مرتفع دالة إحصائياً بين المتغيرات المستقلة وهي مكونات تكنولوجيا المعلومات (المدخلات، المخرجات، معالجة البيانات، الحاسب الآلي) و المتغير التابع وهو فاعلية الحكومة الإلكترونية.

12- دراسة ماجستير ناجي أبو مغيص (2012) بعنوان: "العوامل المؤثرة على تقبل المدرسين للعمل على نظام موودل للتعليم الإلكتروني: دراسة حالة الجامعة الإسلامية"، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

تهدف الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على تقبل المدرسين للعمل على نظام موودل في الجامعة الإسلامية، متمثلة في (جودة المعلومات، جودة الخدمة، جودة النظام، الدعم الفني، الثقة، الرضا، المنفعة المتوقعة، سهولة الاستخدام)، كخطوة أولى تم التحقق من وجود هذه العوامل كل على حدة، ثم تم قياس مدى ارتباط كل عامل مع العامل المؤثر عليه وذلك حسب نموذج الدراسة. بحيث تلخصت مشكلة الدراسة بالسؤال التالي: ما العوامل المؤثرة على تقبل المدرسين للعمل على نظام موودل للتعليم الإلكتروني في الجامعة الإسلامية؟

أما بالنسبة إلى الإطار النظري المستخدم في هذه الدراسة هو الاستناد إلى نموذج TAM ونظرية EDT ونموذج Delone and McLean Information Systems Success model في تحديد متغيرات الدراسة والعلاقة بينها، وتم تطبيق هذه الدراسة على الجامعة الإسلامية كدراسة حالة وتم الاعتماد على أداة البحث الاستبيان موزع على 106 مدرساً بالجامعة وتم استرداد 96 استبانة صالحة.

وجاءت أهم النتائج بأن 32% من مدرسي الجامعة استخدموا برنامج موودل، وأنه توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين العوامل التالية (جودة الخدمة وجودة المعلومات وجودة النظام) والثقة بنظام موودل، وهناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رضا العينة عن نظام موودل والعوامل التالية (جودة الخدمة وجودة المعلومات المقدمة وجودة النظام والثقة، المنفعة المتوقعة من استخدام النظام). وبينت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول العوامل المؤثرة في تقبل المدرسين للعمل على نظام موودل للتعليم الإلكتروني تعزى لمتغير النوع الاجتماعي أو سنوات العمل بالجامعة أو الدرجة العلمية أو عدد الدورات لبرنامج موودل.

13- دراسة حسام الدين أبو سريع (2012) بعنوان: "الحكومة الإلكترونية في جمهورية مصر العربية ودورها"، المكتبة الوطنية والمراكز العلمية للمحفوظات، مصر.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة ومجالات وأنواع الخدمات الحكومية الإلكترونية التي تتاح للمواطنين في جمهورية مصر العربية وكذلك التعرف على طبيعة تعامل المواطن مع الحكومة الإلكترونية، وتشخيص واقع الحكومة الإلكترونية المصرية وخدماتها المقدمة للجمهور، تساؤلات الدراسة كانت عبارة عن 9 أسئلة أهمها التساؤل عن القطاعات الحكومية التي تقدم خدمات إلكترونية والفئات المستفيدة، مدى معرفة المواطنين بخدمات الحكومة الإلكترونية، ومدى توافر أدوات البحث في الموقع، وماهي العقبات التي تواجه المستفيدين في التعامل مع الخدمات الحكومية الإلكترونية.

وتتلخص نتائج الدراسة في أن 39% من المبحوثين على علم بالخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية المصرية، وأن 1.17% من الأسر المصرية تستخدم الأنترنت للحصول على معلومات عن الجهات الحكومية والتي تنوعت ما بين الاستعلام عن الفواتير بنسبة 77%، ونتائج الامتحانات بنسبة 53%، ونتيجة القبول بالجامعات بنسبة 40%.

ومن نتائج الدراسة أيضاً أن 38% من المبحوثين واجهوا مشاكل عند التعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية في حين أن 62% منهم أشار بعدم مواجهته للمشاكل عند تعامله مع الحكومة الإلكترونية، ومن هذه المشاكل بطء الموقع، وعدم تنفيذ الخدمة وعدم تحميل الموقع وبالتالي تتمثل أغلب المشاكل التي يواجهها المستخدم بمشاكل فنية تتعلق بالموقع الحكومي نفسه.

واقترح الباحث مجموعة من التوصيات والمقترحات للتطوير من الحكومة الإلكترونية المصرية منها: وجوب شمولية بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية لكافة القطاعات وأجهزة الدولة الحكومية، ووجوب تطوير الحكومة الإلكترونية المصرية الحالية بما يسمح بتقديم خدمات المستوى الرابع المتطور، وضرورة التركيز على مدى التكاملية بين أجهزة الدولة في تقديم الخدمات الإلكترونية للجمهور مما يسمح بمزيد من الرقابة والمتابعة وضبط كافة الأنشطة المخالفة للقضاء على الفساد الإداري، و ضرورة سعي الأجهزة الحكومية الإعلامية للقيام بالدعاية والإعلان عن خدمات الحكومة الإلكترونية لتنشيط هذا القطاع ولزيادة ثقة المواطنين في الخدمات المقدمة.

14- دراسة ردينة عثمان (2011) بعنوان: "تقييم خدمات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المستفيدين منها (دراسة تطبيقية)" ، قسم التسويق، جامعة الزرقاء، الأردن.

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم خدمات الحكومة الإلكترونية الأردنية من وجهة نظر المستفيدين منها، بهدف التعرف على مدى إدراكهم لهذه الخدمات واستفادتهم منها، واعتمدت الباحثة في جمع المعلومات من المصادر الثانوية والمصادر الأولية، من خلال تطبيق أداة الاستبيان على عينة تتكون من 374 مفردة من جامعتي الزرقاء والزيتونة (أساتذة، وموظفين، وطلبة)، وتم استخدام الأوساط الحسابية والانحراف المعياري واختبار T لتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات حيث افترضت الباحثة فرضية رئيسية مفادها أن تقييم أفراد عينة الدراسة لخدمات الحكومة الإلكترونية بشكل عام سلبي، ولكن النتائج تشير إلى رفض هذه الفرضية.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تقييم أفراد العينة لخدمات الحكومة الإلكترونية الأردنية بشكل عام كان إيجابياً، وأن هذه الخدمات لعبت دوراً مهماً في توفير المعلومات لهم، وفي تقليل الجهد والوقت في إنجاز المعاملات، وأن أفراد العينة يجدون بأن الحكومة الإلكترونية توفر لهم سرية المعلومات، وتمكنهم من التعرف على أحوال الطقس والمخالفات المرورية وغيرها.

وأظهرت النتائج على صعيد محاور خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للأهمية النسبية لكل محور ظهر أن محور إمكانية الحصول على المعلومات العامة جاء في المرتبة الأولى، وإمكانية الاتصال بمواقع الحكومة الإلكترونية جاء بالمرتبة الثانية، أما بالنسبة إلى محور سمات خدمات الحكومة الإلكترونية فقد جاء بالمرتبة السادسة، وبينما محور الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية جاء بالمرتبة الأخيرة، علماً بأن هذا المحور يمثل أحد الأركان الرئيسية لخدمات الحكومة الإلكترونية، والذي يمكن أن يعزى إلى قلة الوعي والتخوف من التعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية، الأمر الذي يتطلب تكثيف حملات التوعية للتعريف بخدمات الحكومة الإلكترونية وإشعار الأفراد بأهمية الاستفادة من هذه الخدمات لما توفره لهم من فوائد وتسهيلات عديدة.

وأوصت الباحثة من خلال هذه الدراسة بأنه يجب على الحكومة الإلكترونية الأردنية إعطاء أهمية أكبر لنشر الوظائف الشاغرة وفرص العمل المتاحة، وواجب عليها القيام بحملات توعية وتعريف بالحكومة الإلكترونية والفوائد التي يمكن أن يحصل عليها الأفراد من خلال التعامل معها باستخدام الوسائل الإعلامية المختلفة؛ التلفاز، والمذيع، والمجلات، والجرائد، والندوات الجماهيرية، وغيرها، وضرورة الاهتمام بتعزيز البيئة التحتية للحكومة الإلكترونية ومحاولة تطويرها بالشكل الذي يسهل عملية الاتصال بها من قبل الأفراد، بالإضافة إلى محاولة وضع الحلول اللازمة لتسهيل إنجاز المعاملات بالسرعة الممكنة، لأن سرعة إنجاز المعاملات أخذت متوسطاً حسابياً قليلاً مقارنة ببقية الفقرات، وضرورة تطوير أنواع الخدمات المقدمة من قبل الحكومة الإلكترونية لتشمل مجالات أخرى ذات أهمية للأفراد، مثل: الخدمات التعليمية، والقبول في الجامعات، والخدمات الصحية لدى المستشفيات العامة والخاصة.

15- دراسة ذاكر العراقي (2010) بعنوان: "دور الحكومة الإلكترونية في التنمية العربية المستدامة- دراسة تاريخية"، كلية الآداب، جامعة الموصل، العراق.

تهدف هذه الدراسة التاريخية إلى تسليط الضوء على دور الحكومة الإلكترونية في التنمية المستدامة في الدول العربية من خلال تتبع وتحليل الإجراءات والاستراتيجيات المتبعة في الدول العربية في مجال الحكومة الإلكترونية مع التركيز على نموذجين وهما تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة وجمهورية مصر العربية.

أظهرت نتائج الدراسة أن الدول العربية على وعي وتدرّك أهمية الحكومة الإلكترونية وضرورة اللحاق بالركب العالمي في هذا المجال، وقد طبقت بعض الدول العربية وحاولت الاستفادة من خبرات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول الغربية لغرض رفع المستويات الاقتصادية والاجتماعية للإنسان العربي وعلى الرغم من

ذلك فإنه لا تزال دول عربية عديدة تقتقر إلى القرارات والإجراءات الخاصة بحماية البيانات الرقمية الشخصية والخصوصية والسرية، والاهتمام ببناء القدرات الخاصة في مجال القوانين المتعلقة بأمن نظم المعلومات بين العاملين في المجالين القضائي والتشريعي.

ومن خلال الدراسة تبين أن لدولة الإمارات العربية المتحدة موقعاً رائداً عالمياً في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية نتيجة عوامل عديدة منها حرص القيادة الإماراتية على تبني التطورات التقنية العصرية في نظم المعلومات والاتصالات والعمل على تطبيقها بما يتناسب مع المعايير الدولية وغيرها من العوامل، وتمتاز خدمات حكومة دولة الإمارات العربية الإلكترونية بمستوى جودة موازية للخدمات التي تقدمها الحكومات الإلكترونية في العالم ولاسيما بعد استخدام نظام البطاقات الذكية لتطوير آلية تحصيل الإجراءات الحكومية، ويتضح دور الحكومة الإلكترونية في التنمية المستدامة في دولة الإمارات العربية من خلال تطبيقات حكومة دبي الإلكترونية والتي توفر الجهد وتختزل الزمن والمسافات.

وبينت الدراسة كذلك أن الحكومة المصرية استطاعت خلال مدة وجيزة أن تجني بعض فوائد الحكومة الإلكترونية، إذ تؤكد المؤشرات العامة المصرية على وجود ارتفاع واضح في إيرادات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الإيرادات السنوية إلى نحو 9.6 مليارات جنيه مصري خلال 2008 مقارنة بنحو 8.3 مليارات جنيه مصري خلال 2007، وتم استنتاج أنه وعلى الرغم من الريادة لدى بعض الأقطار العربية في مجال الحكومة الإلكترونية، نجد تخلفاً واضحاً وتأخراً لدى أقطار عربية أخرى كما هو الحال في العراق وليبيا ولبنان وسوريا والصومال وموريتانيا وإن جاء هذا التخلف والتأخر بدرجات متفاوتة ومختلفة بين دولة عربية وأخرى.

16- دراسة ماجستير لسعود العفتان (2009) بعنوان: "درجة استخدام طلبة الجامعة العربية المفتوحة للتعليم الإلكتروني من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الجامعة"، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة استخدام طلبة الجامعة العربية المفتوحة للتعليم الإلكتروني من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الجامعة، وكأداة لجمع البيانات استخدم الباحث أداتين الأولى عبارة عن استبانة وزعت على (506) أشخاص منهم (24) عضو هيئة تدريس و(482) طالباً وطالبة، والأداة الثانية كانت من خلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

وكانت نتائج الدراسة كالتالي: أن درجة استخدام طلبة الجامعة العربية المفتوحة للتعليم الإلكتروني من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعة ووجهة نظر الطلبة أنفسهم في المجموع الكلي متوسطاً بشكل عام،

وأوضحت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة استخدام طلبة الجامعة العربية المفتوحة للتعليم الإلكتروني تبعاً لمتغير الفرع في مجال استخدام الطالب لخدمات الأنترنت والدرجة الكلية كانت لصالح فرع الكويت.

وكان من ضمن النتائج: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة استخدام طلبة الجامعة العربية المفتوحة للتعليم الإلكتروني من وجهة نظر الطلبة تبعاً لمتغيري النوع الاجتماعي والمستوى الدراسي للطلاب في المجالات كافة، وكذلك عدم وجود فروق من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغيري الخبرة والفرع، ولكن من جهة أخرى هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة استخدام طلبة الجامعة العربية المفتوحة للتعليم الإلكتروني تبعاً لمتغير الخبرة و كانت لصالح الطلبة الذين خبرتهم من (2-4) سنوات.

17- دراسة الشلبي والخواندة (2007) بعنوان: "دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الفاعلية التنظيمية (دراسة حالة وزارة المالية الأردنية)"، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى أثر وطبيعة العلاقة ما بين الحكومة الإلكترونية بأبعادها (القابلية، الأمن، الخصوصية) على الفاعلية التنظيمية في وزارة المالية الأردنية. وتلخصت مشكلة البحث في أسئلة عدة أهمها: ما طبيعة العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والفاعلية التنظيمية؟

ولتحقيق أهداف الدراسة فقد صمم الباحثان استبانة تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (70) مفردة، وكانت هناك مقابلات شخصية لبعض أفراد العينة وبعد تحليل النتائج توصل الباحثان إلى نتائج منها: توجد خصائص (القابلية، الأمن، الخصوصية) متوفرة في المواقع الإلكترونية الخاصة بوزارة المالية وذلك بمستويات مقبولة، وظهرت الدراسة بنتيجة للتساؤل الأساسي وهو أن هناك مساهمة فعالة في تطبيق الحكومة الإلكترونية وتحديداً مواقع الوزارة الإلكترونية بتحقيق الفاعلية التنظيمية.

وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها ضرورة تعريف الأفراد العاملين في الوزارة بمفهوم الحكومة الإلكترونية وبأهمية تطبيقها، والعمل على تحسين قدراتهم على استخدام برمجياتها المختلفة، وكذلك ضرورة الاهتمام بالبرمجيات التي تساعد في توفير الحماية الكافية لمواقع الحكومة الإلكترونية المستخدمة في الوزارة

وضرورة الاهتمام بتوفير الخصوصية للأشخاص المتعاملين مع الشبكات التي تستخدمها الحكومة الإلكترونية.

18- دراسة إِياد عدوان (2007) بعنوان: "مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية (دراسة حالة قطاع غزة)"، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تقبل المواطنين في قطاع غزة للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، والوقوف على مدى فهم المواطنين لمفهوم الحكومة الإلكترونية والتعرف على نسبة دياريتهم بمزاياها وكذلك التعرف على نيتهم حول العزم على استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.

تلخصت مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي: ما مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية؟ وللتوصل إلى نتائج اعتمد الباحث في جمع البيانات على مصادر أولية وثانوية، المصادر الأولية هي استبانة تم توزيعها على عينة طبقية من سكان قطاع غزة عددها 390 فرد تتمثل بموظفي القطاعين العام والخاص والطلبة العاطلين عن العمل، أما المصادر الثانوية فكانت من خلال الكتب والمراجع والمجلات والدوريات ومواقع الأنترنت. واستخدم الباحث في تحليل البيانات على المنهج الوصفي التحليلي.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود تقبل شديد لدى المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية وأن هناك وعي ودراية كبيرة لدى المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية، وتبين أيضاً كنتائج فرعية إجماع المبحوثين على أن هناك قصور في استخدام آليات التوعية للتعريف بالحكومة الإلكترونية .

وبينت الدراسة أيضاً أنه على الرغم من بعض الشكوك التي تساور المواطنين حول خصوصيتهم عند التعامل مع الخدمات الإلكترونية وتخوفهم من الخدمات المقدمة من خلال الأنترنت إلا أن لديهم النية لاستخدام الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية وتوفير ما يلزم لذلك.

2.2.2 الدراسات الأجنبية:

1- في دراسة لكلاً من Al-Kaseasbeh و Harada و Saraih تم تقديمها في عام 2019 بعنوان: **“E-Government Services Assessment from the Perspective of Citizens Interaction and Satisfaction in Jordan”** كان الهدف هو قياس ووصف رضا المواطنين من استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في الأردن. وقد طور الباحثين نموذج مفاهيمي لتقييم تأثير رضا المواطنين على تفاعل المواطنين واستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، بحيث يشمل النموذج المفاهيمي لتقييم الخدمات الحكومية الإلكترونية إرضاء المواطنين، مدعوماً بفائدتها المدركة وجودة الخدمات، ويعمل تفاعل المواطنين كوسيط بين رضا المواطنين واستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية. لهذا الغرض، تم اعتماد نهج كمي باستخدام مسح استبيان لجمع البيانات. وتتكون عينة هذه الدراسة من أساتذة وإداريين في الجامعة الأردنية والتي بلغ عددها 100 مفردة.

وأظهرت نتائج الدراسة التجريبية أن العناصر الـ 28 المكونة من ستة عوامل لها موثوقية وصلاحية جيدتان لقياس العلاقات بين المتغيرات. لذلك، يعتقد أن النموذج المفاهيمي الذي تم تطويره بناءً على نظرية تأكيد التوقعات يمكن أن يكون بمثابة أساس للبحث المستقبلي حول تقييم خدمات الحكومة الإلكترونية من أجل تحسين رضا المواطنين وزيادة استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في الأردن والذي يقوم على عوامل منها الفائدة المتوقعة و الموثوقية و جودة الخدمة هذه العوامل مجتمعة تؤثر على رضا المستخدم وبالتالي تؤدي إما إلى استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل مباشر، أو يسبق الاستخدام تفاعل المواطنين الذي بدوره يؤدي إلى استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.

وبالتالي جاءت نتائج الدراسة المسحية فيما يخص استخدام المبحوثين لخدمات الحكومة الإلكترونية كالتالي: أن 50% منهم قد استخدم خدمات الحكومة الإلكترونية إلى حد كبير، أما 25.6% يقومون أحياناً باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، في حين كان استخدام 24.4% من المبحوثين لخدمات الحكومة الإلكترونية قليل جداً.

2- تهدف دراسة Alam و Wang Hu و Barua عام 2018 بعنوان: **“Using the UTAUT Model to Determine Factors Affecting Acceptance and Use of Mobile Health (mHealth) Services in Bangladesh”** دراسة العوامل التي تؤثر على اعتماد خدمات mobile health “mHealth في بنغلاديش، وكان العينة عبارة عن 296 من المشاركين في بنغلاديش، وأظهرت

الدراسة فيما يتعلق بالظاهرة المتمثلة في أن معدل تبني واستخدام mHealth لا يزالان هامشيًا، وكشفت أن التأثير الاجتماعي والتكاليف المالية المتصورة وتوقع الأداء والموثوقية المدركة في ترتيب نفوذها المؤثر كانت العوامل الأربعة البارزة في توقع نية المستهلك لاعتماد خدمات mHealth.

وأشارت النتائج إلى أن UTAUT هو نموذج تنبؤي جيد لنوايا عامة الناس لاستخدام خدمات الصحة العامة، من بين العوامل السبعة كان الأعلى تأثيراً بشكل إيجابي على نية استخدام خدمات mHealth هو الجهد المتوقع والظروف الميسرة مقارنةً بالعوامل الأخرى.

وتبين أيضاً من خلال الدراسة أن الثقة أيضاً لها تأثير كبير على تبني خدمات mHealth بسبب تهديد العلاج الخاطئ على طول الحياة، فيما كان من المفاجئ استنتاج أن السعر والقيمة المادية ليس لها تأثير كبير على النية السلوكية للاستخدام بعكس الفرضية التي نصت على أن لها تأثير إيجابي على النية السلوكية. وبالتالي من خلال استخدام هذا النموذج تم التأكيد على أن النية السلوكية لها تأثير أقوى على سلوك الاستخدام الفعلي كما تم استنتاجه من خلال الدراسات السابقة لتبني التكنولوجيا.

3- من خلال دراسة Khaled Al Mansoori عام 2017 بعنوان "Use of a modified UTAUT model to investigate Emirati Citizens' adoption of e-Government in Abu Dhabi" تم التأكيد على ضرورة الاهتمام بدراسة العوامل التي تؤثر على اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية التي مرت بمرحلة انتقالية إلى مجتمع المعلومات مثل الإمارات العربية المتحدة. تبحث هذه الدراسة في العوامل التي تقول النظريات الاجتماعية أنها تلعب دوراً رئيسياً في تحفيز المواطنين على تبني الخدمات العامة التي تقدمها حكومة إمارة أبو ظبي كجزء من مبادرة الحكومة الإلكترونية. و تم استخدام نموذج النظرية الموحدة المعدل لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) للكشف عن اعتماد وقبول خدمات الحكومة الإلكترونية.

واعتمدت الدراسة على استخدام استبيان عبر الإنترنت لمسح المواطنين من مجموعات غير متجانسة من سكان أبو ظبي لتقييم نيتها استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية واستخدامها للخدمات الإلكترونية المختلفة. وسجلت الدراسة نتائج إحصائية تدل بشكل كبير على الارتباط الإيجابي الكبير للغاية بين النية السلوكية لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والمتغيرات المستقلة وهي الأداء المتوقع ، الجهد المتوقع ، والتسهيلات المتاحة والثقة في الإنترنت والثقة بالحكومة الإلكترونية، مع ذلك لم يتم العثور على تأثير كبير على النية من

جانب عامل التأثير الاجتماعي، وأظهرت النتائج أن العوامل مثل (النوع الاجتماعي، الخبرة، والتعليم) لم تؤثر النية السلوكية والاستخدام.

4- وبذلت دراسة للباحثين JAVED SARFARAZ و Mohammad Alzubi لعام 2017 وكانت بعنوان: "Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model-Mobile Banking" محاولة لفهم دوافع اعتماد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وحاول الباحثون استكشاف العوامل التي تؤثر على نوايا الشعب الأردني للاستفادة من الخدمة في إطار نظرية القبول الموحدة واستخدام التكنولوجيا. اعتمد البحث على الاستبانة كأداة بحثية موزعة على عينة عشوائية من المواطنين الأردنيين.

وأوضح التحليل نتائج الدراسة كالتالي: أن الأداء المتوقع والجهد المتوقع وإدراك المخاطر تؤثر بشكل كبير على نية المستخدم لتبني الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، ولم تكن هناك نتائج تبين علاقة النفوذ الاجتماعي والثقة على دافع الاستخدام. وأقر المؤلفون أن اعتماد التكنولوجيا يتأثر أيضاً بعدة عوامل منها الآثار العملية ويتعلق في مدى حرص المؤسسات المصرفية في الأردن على الاستفادة من خدماتها المصرفية عبر الهاتف المحمول، ووفقاً لنتائج الدراسة تبين أنه يجب على المؤسسات المصرفية الإلكترونية التركيز على تحسين أداء وسلامة النظام المصرفي عبر الهاتف المحمول.

5- أما دراسة Hoque و Sorwar عام 2017 والتي كانت بعنوان "Understanding factors influencing the adoption of mHealth by the elderly" فكانت تهدف إلى تطوير نموذج نظري يعتمد على النظرية الموحدة للقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) ثم اختباره تجريبياً لتحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على نية المستخدمين المسنين لتبني واستخدام خدمات mHealth (وهو نظام للرعاية الصحية)، تم استخدام المنهج المسحي بواسطة استبيان وجهاً لوجه لجمع البيانات من حوالي 300 مشارك من سن 60 عاماً فما فوق من عاصمة بنغلاديش، وأعتمد الباحثان في تحليل البيانات على طريقة المربعات الصغرى الجزئية ((PLS وهي تقنية تحليل إحصائية تعتمد على نمذجة المعادلات الهيكلية. وأظهرت نتائج الدراسة أن متوسط الأداء المتوقع، والجهد المتوقع، والتأثير الاجتماعي، والقلق التكنولوجي، ومقاومة التغيير كان له تأثير كبير على نية المستخدمين السلوكية لتبني خدمات mHealth، وبالوقت ذاته كشفت الدراسة عن عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التسهيلات الميسرة والنية السلوكية للمستخدمين لاستخدام خدمات النظام.

6- وأوضحت الورقة البحثية التي قدمها Tarun Soneja & Others عام 2015 بعنوان "E-governance and Digital India" أن أفضل 10 دول في الحكومة الإلكترونية العالمية للأمم المتحدة هي بالترتيب: جمهورية كوريا، أستراليا، سنغافورة، فرنسا، هولندا، اليابان، الولايات المتحدة الأمريكية، المملكة المتحدة وإيرلندا الشمالية، نيوزيلندا، فنلندا، وتأتي الهند في المرتبة 118 من أصل 128. وتم ذكر في الورقة البحثية أنه وفقاً لمؤشر رضا الحكومة الإلكترونية المتوقع الصادر في 2014 فإن الولايات المتحدة الأمريكية 90 ٪ من المواطنين يستخدمون المواقع الإلكترونية كطريقة أساسية للتفاعل مع الحكومة و 75٪ يفضلون إكمال المعاملات الحكومية عبر الإنترنت.

وتعتبر الإدارة الإلكترونية أيضاً علامة للثقة والشفافية فإن 67 ٪ من الناس أكثر عرضة للثقة في الحكومة عندما تكون قادرة على التفاعل معها على الإنترنت. وتشير مقالة ماكينزي 2014 بعنوان رقمه القطاع العام: تحدي تريليون دولار إلى أن الرقمنة وتغيير آليات تقديم الخدمات الحكومية إلى النموذج الرقمي يمكن أن يساعد الحكومات في جميع أنحاء العالم على توفير 1 تريليون دولار أمريكي سنوياً بشكل تراكمي. وتشهد الهند نمواً هائلاً في عدد المعاملات عبر الإنترنت التي تتطوي على المواطنين والحكومة، حيث نمت المعاملات الإلكترونية لأكثر من 200٪ في سنتين من 840 مليون في عام 2013 إلى 2580 مليون في 2015. وكانت تيلانجانا الأولى في الترتيب وأندرا براديش ثانية وكيرلا ثالثة في ترتيب المناطق الهندية.

وأظهرت الورقة أن النمو السريع في المعاملات الإلكترونية على مدى ثلاث سنوات في الهند يثبت أن المواطنين يعتمدون بشكل سريع على هذه التقنيات متى ما كانت متاحة، فالعبء إذن يقع على عاتق الحكومة لتوفير البنية التحتية والسياسات ذات الصلة لتمكين رقمه فعالة للاقتصاد مما يؤدي إلى زيادة فعالية الحكومة الإلكترونية. وبنيت أيضاً أهم المبادرات التي اتخذتها الحكومة حيث بدأت بالعديد من البرامج التي سوف تساعد على تحقيق رؤيتها لأمة رقمية و تهدف هذه البرامج إلى إنشاء حلول تدعم التكنولوجيا وتسهيل اعتمادها وتبنيها عبر إنشاء منصة من خلال نمو البنية التحتية مثل وضع كابلات الألياف البصرية، وإتاحة الأجهزة ميسورة التكلفة من خلال تشجيع البحث وتطوير وتصنيع الأجهزة الإلكترونية، وكذلك تحفيز اعتمادها عن طريق ربط الخدمات والتسهيلات الأساسية كدعم لهذه المبادرات، وأخيراً نقل المهارات ذات الصلة لضمان أن المواطنين لا تعتمد هذه التقنيات فقط بل تساهم فيها وذلك من خلال برامج تنمية المهارات.

7- وسلطت دراسة Mohammed Omer & Others التي قدموها عام 2015 بعنوان "E-learning Opens Door to the Global Community: Novice Users' Experiences"

“of E-learning in a Somali University” الضوء على أهمية التعليم الإلكتروني الذي أصبح أحد الطرق الأساسية لتقديم التعليم في جميع أنحاء العالم، تستكشف هذه الدراسة الحواجز والميسرين لاستخدام التعليم الإلكتروني في التعليم العالي في الصومال وذلك باستخدام جامعة هرجيسا كدراسة حالة.

أعتمد الباحثين على أداة المقابلة كأداة بحثية لجمع البيانات من الطلاب لاستكشاف كيفية خبرة جامعة هرجيسا في التعلم الإلكتروني، والتساؤل كان ما هي العوامل التي أثرت إيجابًا وسلبًا على تجارب التعلم الإلكتروني الخاصة بهم. تم استخدام النظرية الموحدة للقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) كإطار لتفسير النتائج.

وتبين نتائج هذه الدراسة أن الطلاب بشكل عام لديهم موقف إيجابي للغاية تجاه التعلم الإلكتروني لأنهم أدركوا أنه يعزز تجربتهم التعليمية وإن استخدام التعليم الإلكتروني المقترن مع أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذلك الوصول إلى الموارد التعليمية المفتوحة سهل الاستخدام، وتبين أن جانب التواصل سهل الشعور بالانتماء إلى المجتمع العالمي للطلاب والعلماء وتخفيف عزلة البلد الذي مزقته الحرب، وبذلك أثر الأداء المتوقع (الفائدة) وسهولة استخدام التكنولوجيا في تبنيها واستخدامها من قبل الطلاب الصوماليين إذ أنهم أقرروا بأن منصة التعلم الإلكتروني كانت سهلة الاستخدام، وبذلك نجد أن الفائدة المدركة للتعلم الإلكتروني والواجهة سهلة الاستخدام لعبت دورًا في تبني الطلاب للتعليم الإلكتروني. ومع ذلك تبين إن بعض الجوانب الاجتماعية والثقافية لمجتمعات الطلاب تؤثر سلبًا على تجربة التعلم الإلكتروني الخاصة بهم، وكذلك تبين أن نقص الدعم الفني كان عاملاً سلبياً ليس فقط في سلوك الطلاب تجاه التعلم الإلكتروني، ولكن أيضًا في تجربة التعلم الإلكتروني العامة لديهم، قد يكون ذلك متعلقًا بخبرة الطلاب في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث يصعب حل مشاكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وانتهت الدراسة بتوصيات تستند إلى الأفكار التجريبية لتعزيز استخدام تجربة التعليم الإلكتروني وتعزيزها في المؤسسات التعليمية الصومالية بعد انتهاء الصراع.

8- قدم Mohamed & others دراسة استكشافية عام 2015 بعنوان “Towards a citizen-centric e-government service index model: Developments and impediments within the Egyptian context” تسلط الضوء على التحديات العامة التي تواجهها البلدان العربية النامية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية مع التركيز على دراسة حالة الحكومة الإلكترونية المصرية من

خلال تحليل دراسة وتحليل الدراسات السابقة للهيئات والحكومات الدولية، ومن ثم تحليل بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية وجميع المواقع الحكومية الأخرى التي تم إطلاقها من قبل الوزارات المختلفة.

وقد أظهرت الدراسة بداية نتائج التحديات العامة للبلدان العربية النامية والتي تتلخص في أن اللوائح والهيكل الحكومية ليست مناسبة لمتطلبات تنفيذ الحكومة الإلكترونية، انعدام الثقة في إنجاز المهام عبر الإنترنت بين موظفي الحكومة، العدد المحدود من الدراسات والبحوث المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، الخوف من عواقب ونتائج عملية الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية، عدم وجود برامج تدريبية تتعلق باستخدام الكمبيوتر والإنترنت، مخاوف تتعلق بالأمن والخصوصية (نقص أمن المعلومات) وكذلك نقص مهارات تكنولوجيا الاتصال، هيمنة اللغة الإنجليزية في تطوير المحتوى الإلكتروني، كلها عوائق أمام تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول النامية والدول العربية وتواجهها الحكومة المصرية كذلك.

ومن النتائج التي أشارت إليها الدراسة والمتعلقة تحديداً بالتحديات التي تواجهها الحكومة المصرية كانت منها: أن بعض الخدمات الإلكترونية لا يتم تقديمها أو تفعيلها في الحكومة الإلكترونية المصرية مثل الإجراءات الضريبية واستكمال المستندات وتقديمها ، ودفع الضرائب عبر الإنترنت وإصدار شهادات ملكية الأراضي، و فيما يخص قيود الفئة الإعلامية والمتمثلة في تدفق المعلومات من مزود الخدمة إلى الجمهور فأظهرت الدراسة القيود التالية: الافتقار إلى وعي المواطن باللوائح الحكومية والفوائد المحتملة من خدمات الحكومة الإلكترونية، وعدم الثقة وصعوبة استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية. وفيما يخص فئة المعاملات أظهرت الدراسة أن الحكومة المصرية تعاني من عوائق لها صلة بالمخاوف التي تتعلق بالخصوصية والأمن مثل حماية البيانات الشخصية والدفع عبر الإنترنت، وكشفت الدراسة أيضاً عن قيود تتعلق بفئة المشاركة بالخدمات الإلكترونية والمتعلقة بجانب رضا العملاء من الخدمة المقدمة والمشاركة السياسية والتي تمثلت في غياب مشاركة المواطنين في عملية صنع القرار العام وتطوير الخدمات الإلكترونية.

واقترحت الدراسة مجموعة ممن التوصيات منها: حث الحكومة المصرية على إصدار لوائح الحكومة الإلكترونية لضمان تفعيل الخدمات الإلكترونية المفقودة مثل دفع الضرائب عبر الإنترنت، مسودة التوقيع الإلكتروني التي تسمح بقبول الوثائق المصدق عليها بين الكيانات المختلفة، والتصويت الإلكتروني وما إلى ذلك، يجب أن تعمل الحكومة بتعاون وثيق مع القطاع الخاص والمواطنين لضمان الاستخدام الآمن لبوابات الحكومة الإلكترونية، تطوير الاستراتيجيات والسياسات التي تركز على العملاء، حيث سيساعد الاستخدام الأكبر لدراسات السوق والطلب على تحديد احتياجات المواطنين فيما يتعلق بالمعلومات والخدمات، تخطيط وتنفيذ حملات إعلانية بما في ذلك وسائط البث (البرامج التلفزيونية والإذاعية) ووسائل الإعلام المطبوعة

(مقالات وأعمدة الصحف والمجلات) ووسائل الإعلام الإلكترونية (مواد الإنترنت) حيث يمكن للمواطنين معرفة ومعرفة فوائد الحكومة الإلكترونية، وكذلك تقديم بعض المواد التعليمية الأساسية عن الحكومة الإلكترونية في مختلف المؤسسات التعليمية، ولتطوير إطار عمل شامل وآمن للدفع الإلكتروني لابد من السماح بالعديد من تقنيات الدفع مثل بطاقات الائتمان، والبطاقات المدفوعة مسبقاً، والدفع عبر الهاتف المحمول وطرق الدفع الأخرى.

9- وهدفت دراسة كلاً من Tarek و Mohamed بعنوان "E-Government in Egypt: An Analysis of Practices and Challenges" إلى التعرف على الممارسات والتحديات التي تواجهها الحكومة المصرية في تطبيق الحكومة الإلكترونية وتتخلص أسئلة البحث في سؤالين رئيسيين هما: ما هو ترتيب جاهزية الحكومة الإلكترونية في مصر، وماهي العوائق والتحديات التي تواجه الحكومة المصرية في جهودها لتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية.

واستخدم الباحثان في هذه الدراسة منهج التحليل المفصل لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية المتبعة في مصر، جنباً إلى جنب مع مراجعة الأدبيات الأخرى ذات الصلة، ولا سيما محفظة خدمات الحكومة الإلكترونية في مصر، وترتيب جاهزية الحكومة الإلكترونية في مصر، والبوابات الحكومية وتقارير ومسوحات الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة وتقييم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المصري الذي أجراه فريق الأمم المتحدة والمنشورات الحكومية الأخرى.

وجاءت نتائج البحث وفقاً للتساؤلات كالتالي: توصلت الدراسة إلى أن مصر بذلت بعض الجهود لتحسين ترتيب استعداد الحكومة الإلكترونية وجاهزيتها على مدى السنوات القليلة الماضية من حيث الإنجازات في البنى التحتية للاتصالات، فقد تم تحسين الاتصال والوصول من خلال اعتماد عدد من تدابير السياسة، بما في ذلك تحرير قطاع الاتصالات مع إطلاق ثلاثة تراخيص لمشغلي الهاتف المحمول.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن الوصول حالياً إلى جودة عالية من اتصالات النطاق العريض في المدن الرئيسية ومجمعات الأعمال مثل القرية الذكية، وبذلك ارتفع انتشار استخدام الهاتف المحمول من 25 اشتراكاً لكل 100 نسمة في عام 2006 إلى 90 في نهاية عام 2010. كما زاد عدد المواطنين الذين لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت باستخدام جهاز محمول أو مودم USB من 7 ملايين في نهاية عام 2009 إلى 8.6 مليون في نهاية عام 2010، أما فيما يتعلق بجوانب رأس المال البشري فإن الحكومة المصرية حققت بعض الإنجازات من خلال إطلاق بعض المبادرات في العديد من المؤسسات لتزويد القطاع الخاص بمهندسي

وفنيي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لذلك، تم تصنيف الدولة من بين العشرة الأوائل بالنظر إلى أن الحكومة المصرية قامت ببعض المبادرات لتحسين ترتيب استعداد الحكومة الإلكترونية ولكن لا تزال مصر متخلفة كثيراً عن الدول العربية الأخرى الدول في استعداد الحكومة الإلكترونية حيث أنها في المرتبة العاشرة عربياً و107 عالمياً في عام 2012.

فمن خلال هذه الدراسة تبين أن مصر اعترفت بالأهمية المتزايدة للحكومة الإلكترونية على مختلف المستويات منذ الافتتاح الرسمي لبوابة الحكومة الإلكترونية في مصر عام 2004، وكشفت عن تحقيق الحكومة المصرية بعض الإنجازات على مدى سنوات فيما يتعلق بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ورأس المال البشري، وإلغاء القيود على قطاع الاتصالات.

أظهرت نتائج الدراسة أيضاً التحديات التي لا زالت مصر تواجهها في مساعيها لتنفيذ مبادرات الحكومة الإلكترونية بنجاح والتي تتمثل في أربعة فئات: تحديات قانونية وتنظيمية (آلية المصادقة عن بُعد - قضايا الأمن والخصوصية)، تحديات ثقافية واجتماعية واقتصادية (الخوف من الدفع الإلكتروني - الاختراق المنخفض لبطاقات الائتمان ، عدم وجود أدوات دفع للمواطنين البسيطين، غياب وعي المواطنين، سمعة جودة الخدمات - إزعاج آليات التسليم، التداخل بين مقدمي الخدمات - الأمية الحاسوبية، انخفاض نسبة التغلغل للإنترنت)، تحديات بيروقراطية (عدم المرونة لتعديل تدفقات العمل ، وعدم التكامل وتقسيم المعلومات بين الهيئات الحكومية)، تحديات تقنية (عدم وجود معايير موحدة والتداخل بين مقدمي الخدمة).

وتبين من خلال الدراسة أن مصر لا تزال متخلفة كثيراً عن الدول العربية الأخرى. وأوصت الدراسة على ضرورة تبني الحكومة المصرية رؤية جديدة تتكيف مع البيئة التكنولوجية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية والسياسية في السياق المصري.

10- من خلال دراسة قدمها كلاً من Morten Nielsen و Mika Yasouka عام 2014 بعنوان:

“AN ANALYSIS OF THE DANISH APPROACH TO EGOVERNMENT BENEFIT

REALISATION” تم البحث عن الجوانب الثلاثة الأكثر أهمية لتنفيذ الحكومة الإلكترونية في الدنمارك

ونقاط القوة والضعف فيها وعلى وجه الخصوص عوامل التركيز الاستراتيجي على تحقيق الفوائد ومشروع

تكنولوجيا المعلومات العامة الإلزامي المشترك، ثانياً: نماذج البرامج وحالات الأعمال، ثالثاً: نموذج الحكم

والتعاون الوطني.

حيث استخدم الباحثان تحليل النماذج المتبعة في استراتيجية الدنمارك وتجربتها في الحكومة الإلكترونية منها: نموذج مشروع تكنولوجيا المعلومات الحكومية، ونموذج البرنامج الحكومي المشترك، نموذج الحالة التجارية الحكومية. وأظهر التحليل نتائج عديدة منها: أن المشروع الحكومي الدولي لتكنولوجيا المعلومات ونماذج البرامج وحالات الأعمال تعد أمثلة أساسية وعملية لكيفية تنفيذ الحكومة الدنماركية لتوصيات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

وتم استنتاج أن الإطار الاستراتيجي في الدنمارك والذي يقوم على أساس تشجيع تطوير مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بناءً على التجارب السابقة ومتابعة المبادرات التي تم تنفيذها سابقاً يساعد السلطات على إعادة تركيز انتباهها على تقليل المخاطر وتحقيق الفائدة.

وأوضحت الدراسة أنه من المثير للاهتمام أن المقاربات التشاركية والتعاونية التي تم اتباعها للرقمة في القطاع العام من أهم العوامل وراء النجاحات الدنماركية السابقة في مجال الحكومة الإلكترونية مع التوصية بإمكانية تعزيزها بشكل أكبر، وبذلك التجربة الدنماركية في ضوء توصيات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) تبرز أهمية وجوب استكمال التركيز الفني وجانب العرض للحكومة الإلكترونية من خلال التركيز الاستراتيجي على حوكمة القطاع العام والتعاون بالإضافة إلى العمل على تعزيز وتسريع استخدام ناجح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وأوصت الدراسة بضرورة البحث عن آثار اتباع الدول لاستراتيجية التركيز على النهج التوافقي والتعاوني عن طريق دراسات المقارنة والمتعمقة لنماذج الحوكمة والتعاون وذلك نظراً لقلة الدول التي حولت تركيزها من التكنولوجيا والإمدادات إلى التركيز على التعاون الحكومي بأكمله.

11- هدفت دراسة Omar و Ikhlas و Anas عام 2013 والتي كانت بعنوان "Factors Influencing Citizen Adoption of E-Government in Developing Countries: The Case of Jordan" إلى التحقيق في تبني المواطنين لخدمات الحكومة الإلكترونية في الأردن واستكشاف العوامل التي تؤثر على مستوى اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية، كما تهدف إلى تطوير إطار مفاهيمي يستند إلى الأدبيات السابقة لنموذج قبول التكنولوجيا (TAM) من أجل فحص العلاقات بين عوامل معينة (الثقة الحكومية وجودة الخدمة ورضا المواطن) وتبني المواطن لخدمات الحكومة الإلكترونية.

وتم استخدام أداة البحث الاستبيان لجمع البيانات، وعينة البحث هي 356 مفردة من المواطنين الأردنيين تم اختيارهم بشكل عشوائي. وتقوم هذه الدراسة على فرضيات عدة منها: هناك علاقة إيجابية مباشرة بين الفائدة المتصورة والنية السلوكية لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، هناك علاقة إيجابية مباشرة بين سهولة الاستخدام المتصورة والنية السلوكية لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، هناك علاقة إيجابية مباشرة بين سهولة الاستخدام المدركة والفائدة المدركة لخدمات الحكومة الإلكترونية.

وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الفائدة المتصورة، وسهولة الاستخدام المتصورة، ورضا المواطن، والثقة بالثقة هي من المؤشرات المهمة على نية المواطن الأردني في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، مما يعني صحة الفرضيات التي تم تقديمها في هذا البحث، وكانت من نتائج الدراسة أيضاً أن المواطنون الذين يعتبرون حكومتهم جديرة بالثقة سيكونون أكثر عرضة لتبني خدمات الحكومة الإلكترونية. لذلك، من المهم للجهات الحكومية تقديم خدمات جديرة بالثقة للجمهور من خلال التواصل الاستراتيجي للمعلومات المتعلقة بسياسات الأمن والخصوصية للمواطنين على مواقع الحكومة الإلكترونية، ومن الملفت أيضاً إشارة النتائج بأن نية المواطن في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية تتأثر في الغالب برضاها ويعتبر هذا مؤشر قوي على أن رضا المواطن هو بمثابة توقع قوي لعزمه على استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية. وفيما يخص أبعاد جودة الخدمة أظهرت النتائج بأنه كلاً من العوامل التالية: الاستجابة والموثوقية والتعاطف لها تأثيرات كبيرة على رضا المواطنين.

12- وفي دراسة قدمها Al-Mamari & others عام 2013 وكانت بعنوان "E-government adoption in Oman: motivating factors from a government perspective" تم التطرق إلى فهم العوامل التي تحفز الحكومات في العالم النامي على تبني الحكومة الإلكترونية باستخدام سلطنة عمان كحالة نموذجية، وتم استخدام نموذج قبول التكنولوجيا TAM والنموذج الموحد لقبول التكنولوجيا UTAUT وكذلك نظرية انتشار المبتكرات.

وتم جمع البيانات من خلال المقابلات شبه المنظمة مع مسؤولين عمانيين تم اختيارهم عن قصد بطريقة كرة الثلج وكانت العينة عبارة عن 22 مفردة للإجابة على السؤال البحثي الأساسي للدراسة وهو: ما الذي يحفز الحكومة العمانية على تطبيق الحكومة الإلكترونية؟

وأظهرت النتائج أن المنظمات العالمية مثل الأمم المتحدة وصندوق النقد الدولي والبنك الدولي قد خلقت تأثيرات معيارية وقهرية على الحكومات في جميع أنحاء العالم لتنفيذ الحكومة الإلكترونية، وأن العامل

الاقتصادي الخاص بسلطنة عمان لعب دوراً محفزاً قوياً ثانياً بالتأثيرات المؤسسية للامتثال للمعايير الدولية. وتبين أيضاً من خلال الدراسة أن الظروف المحددة مثل المعدل المرتفع نسبياً للشباب الباحثين عن عمل والمستوطنات الموزعة جغرافياً قد دفعت الحكومة إلى تبني الحكومة الإلكترونية كوسيلة لإنهاء رضا المواطنين عن الخدمات العامة، وتلخصت الدراسة في تجميع الدوافع تحت ثلاثة مواضيع عامة هي: الدوافع في مجال الحكومة، والدوافع في مجال التكنولوجيا، والدوافع في عالم المجتمع.

13- من خلال دراسة ل NISAKORN & THANAKORN عام 2013 بعنوان: "Factors affecting the adoption of healthcare information technology" تم تطبيق واختبار النظرية الموحدة للقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) لفحص العوامل المؤثرة في خدمات تكنولوجيا معلومات الرعاية الصحية. تم استخدام أداة الاستبيان الذي وزع على 400 موظف من ممثلي الرعاية الصحية في مقاطعات تايلندية مختلفة بما في ذلك الأطباء والمرضات والعاملين في المستشفى.

وأشارت النتائج إلى أن العوامل التي لها تأثير كبير على تبني نظام المعلومات في الرعاية الصحية هي الأداء المتوقع، والجهد المتوقع والظروف المسهلة، كما تم العثور على تأثير إيجابي كبير على النية السلوكية لاستخدام تكنولوجيا الرعاية الصحية لاثنتين من العوامل هي: التأثير الاجتماعي على النية السلوكية، والظروف المسهلة لتوجيه استخدام السلوك. وخلص الباحثان استناداً على نتائج الدراسة أنه من أجل اعتماد تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالرعاية الصحية واستخدامها على نطاق واسع من قبل موظفي الرعاية الصحية ينبغي للإدارة التنظيمية للرعاية الصحية تحسين نوايا موظفي الرعاية الصحية السلوكية وتيسير الظروف وتسهيلها للاستخدام.

14- في دراسة قدمها الباحث Mauriso Soto عام 2012 بعنوان "facteurs liés à l'adoption du docier médical électronique (DME):une étude de cas sur le processus d'implantation d'un DME dans un groupe de médecine de famille" تمت مناقشة العوامل المؤثرة في تبني السجلات الطبية الإلكترونية في كندا من قبل العاملين في مجال الصحة، وتم استخدام نموذج تقبل التكنولوجيا TAM، وأختار الباحث جمع البيانات بواسطة أداة المقابلة لمجموعة من الأطباء في مركز الخدمة الصحية والاجتماعية جنوب غرب فردان (مونتريال كندا). وحددت الدراسة من خلال التحليل العوامل الميسرة للتبني و الحواجز أيضاً، وجاءت النتائج كالتالي: وجود عوامل مساعدة في تبني السجلات الطبية متمثلة في المنفعة المتوقعة وكفاءة المستخدم، أما العوامل المعيقة كانت نقص البنى التحتية التقنية (أي التسهيلات المتاحة).

15- دراسة Shariful و Shueb عام 2011 بعنوان "Problems when implementing e-governance systems in developing countries: a quantitative investigation of implementation problems in Bangladesh" كان الهدف منها تحديد المشاكل الاجتماعية والتكنولوجية والاقتصادية وغيرها التي قد تنشأ أثناء تطبيق الحكومة الإلكترونية في بلد نامي مثل بنغلاديش. وبذلك يتخلص سؤال الدراسة الرئيسي في: ما هي الجوانب التي يجب مراعاتها عند تنفيذ الحكومة الإلكترونية في بلد نامي مثل بنغلاديش؟ ويتفرع هذا السؤال إلى أسئلة فرعية أخرى وهي: ما هي المشاكل العامة التي تعيق تنفيذ الحكومة الإلكترونية؟ ما هي المشاكل التي تعيق تنفيذ الحكومة الإلكترونية في قطاع التعليم؟ ما هي المشاكل التي تعيق تنفيذ الحكومة الإلكترونية في قطاع الإدارة فقط؟ ما هي المشاكل التي تعيق تنفيذ الحكومة الإلكترونية في قطاع الأعمال؟ ما هي المشاكل التي تعيق تنفيذ الحكومة الإلكترونية في قطاع الزراعة؟ وتستهدف هذه الدراسة ممارسي ومستخدمي أنظمة الحكومة الإلكترونية، والطلاب الباحثين المهتمين بتنفيذ أنظمة الحكومة الإلكترونية في بنغلاديش.

وتعتمد هذه الدراسة في منهجها على دراسة تجريبية عن طريق مسح ميداني من خلال استبيان وبتطبيق طريقة أخذ العينات غير الاحتمالية على المستخدمين والمسؤولين أفراد الحكومة الإلكترونية الذين هم على دراية بمجال الحكومة الإلكترونية.

وأظهرت الدراسة النتائج فيما يخص السؤال الرئيسي: أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي الإشكالية الأكثر أهمية في تنفيذ الحكومة الإلكترونية وبذلك بدون البنية التحتية المناسبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا يمكن تنفيذ الحكومة الإلكترونية في بلد نامي مثل بنغلاديش، وأنه بدون وجود وعي مناسب بين مستخدمي نظام الحكومة الإلكترونية لا يمكن تطبيق نظام حكومة إلكترونية فعالة.

وجاءت نتائج الدراسة النظرية في الإجابة عن التساؤلات الفرعية كالتالي: فيما يخص المشاكل التي تعيق تنفيذ الحكومة الإلكترونية في بنغلاديش تبين أنها تتلخص بعدم كفاية البنية التحتية والتخطيط لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، القدرة المالية المنخفضة، تكلفة عالية وموثوقية منخفضة للوصول إلى الإنترنت، قلة الكهرباء وقلة الوعي، وتتفق الدراسة التجريبية في كون قلة الوعي وقلة الكهرباء والتكلفة العالية وعدم وجود الإنترنت، وتكلفة عالية لمعدات الكمبيوتر وقلة مرافقه من المشكلات التي تعيق تنفيذ الحكومة الإلكترونية في بنغلاديش مع إضافة بعض العوامل منها قلة المعرفة بالحاسوب، التغير السريع للتكنولوجيا، مقاومة تغيير النظام الورقي إلى النظام الإلكتروني وعدم توفر المعلومات.

أما المشاكل التي تعيق تنفيذ الحكومة الإلكترونية في قطاع التعليم تحديداً من ناحية الدراسة النظرية كانت نقص موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، عدم المساواة بين الجنسين، عدم وجود مرافق التدريب، أما الدراسة التجريبية أكدت على مشكلة عدم وجود مرافق التدريب وأنتجت عامل آخر هو عدم وجود مدرب ماهر.

وأشارت الدراسة النظرية فيما يخص معوقات تنفيذ الحكومة الإلكترونية في مجال الإدارة إلى عدم وجود متخصصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحكومة، عدم قبول أنظمة تكنولوجيا المعلومات، عدم وجود سلطة تنظيمية مناسبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعدم كفاية الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل موظفي الحكومة، واتفقت معها الدراسة التطبيقية في كون عدم وجود الأشخاص المهرة والمتخصصين في تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي هو عائق بالإضافة إلى اكتشاف عوامل أخرى مثل عدم وجود سياسة ونقص الموارد المالية.

أما قطاع الأعمال فجاءت معوقات تنفيذ الحكومة الإلكترونية من خلال الدراسة النظرية في عدم وجود تسهيلات مصرفية إلكترونية، وعدم وجود موظفين ماهرين في مجال تكنولوجيا المعلومات، أما الدراسة التجريبية فأظهرت مشكلتي غياب التخطيط وعدم وجود دعم من الحكومة كأهم معوقات تنفيذ الحكومة الإلكترونية في بنغلاديش.

وأخيراً سلطت الدراسة النظرية الضوء على المشاكل التي تعيق تنفيذ الحكومة الإلكترونية في قطاع الزراعة وتلخصت بضعف المؤسسات الريفية، وعدم تمكين مناخ الاستثمار الريفي، نقص الثقافة في سبل المعيشة الزراعية المتطورة، أما الدراسة التجريبية فكانت النتائج تشير إلى عدم وجود موظفين مهرة في تكنولوجيا المعلومات ومعضلة الأمية الحاسوبية هما من أهم المعوقات.

16- في دراسة لكلاً من Takeoka و Alhujran عام 2009 بعنوان: "Across-Country Comparative Analysis of E-Government Service Delivery among Arab Countries" تم تقديم نظرة ثاقبة على الوضع الحالي لتطورات الحكومة الإلكترونية العربية، حيث تم إجراء تحليل مقارنة لمواقع وبوابات الحكومة الإلكترونية على 16 دولة عربية لتقييم مراحل تطورها في القدرة على تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية، وركزت هذه الدراسة على إجراء التحليل بين أفضل الحكومات الإلكترونية العربية والحكومات الإلكترونية العالمية في البلدان المتقدمة فيما يتعلق "بالديمقراطية الإلكترونية"، وهي غالباً أعلى مستوى من القدرة على تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية المحددة في الأدبيات.

عينة الدراسة كانت مواقع وبوابات الحكومة الإلكترونية للدول التالية مقسمة إلى فئتين، فئة الدول المتقدمة وهي: الولايات المتحدة الأمريكية، الدنمارك، السويد، المملكة المتحدة، كوريا الجنوبية، أستراليا، وفئة الدول النامية مقسمة إلى أقسام، دول الخليج واليمن (الإمارات العربية المتحدة، البحرين، قطر، الكويت، عمان، المملكة العربية السعودية، واليمن)، ودول الشام والعراق (الأردن، لبنان، سوريا، العراق) دول شمال أفريقيا العربية (الجزائر، تونس، المغرب) دول شرق أفريقيا العربية (مصر، السودان).

تضمنت النتائج انقساماً رقمياً واسعاً لا يزال قائماً بين الدول العربية والدول المتقدمة الرائدة والأهم من ذلك، أظهرت النتائج أيضاً وجود فجوة رقمية واسعة حتى بين الدول العربية التي تمت دراستها، لا سيما في تطوير قدرات تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية المتقدمة. ومن خلال النتائج تم تحديد الولايات المتحدة والدنمارك والسويد والمملكة المتحدة وكوريا الجنوبية وأستراليا كقادة الحكومة الإلكترونية في العالم ، أما بالنسبة إلى التحليل المقارن فتبين أن قادة الحكومة الإلكترونية العربية كالتالي: الإمارات العربية المتحدة والبحرين وقطر، إذ تحتوي جميعها على بوابة حكومة إلكترونية وطنية توفر إمكانيات معاملات الدفع لمستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية بالإضافة إلى أنهم جميعاً يقدمون قدرًا من القدرة على الديمقراطية الإلكترونية لمواطنيهم ولكن رغم ذلك فإنهم لم يصلوا إلى مستويات معاملات الدفع والقدرات الديمقراطية للجهات الحكومية الثلاث: الولايات المتحدة والدنمارك والسويد.

أما إلى المجموعة الثانية (الوافدون الجدد في الحكومة الإلكترونية العربية) فتتحدث فيها غالبية الدول العربية مثل: الأردن ولبنان والكويت ومصر والمملكة العربية السعودية والمغرب وتونس والجزائر وعمان وسوريا، وتمت ملاحظة المزيد من الانقسامات في هذه المجموعة إذ أن الأردن ومصر والكويت ولبنان والمملكة العربية السعودية أكثر تقدماً من البلدان الأخرى من حيث القدرات الإجمالية لتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى احتوائهم على مجموعة واضحة من استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحكومة الإلكترونية والتي يصاحبها التزام قوي من القيادة الحكومية لتقديم خدمات حكومة إلكترونية أفضل لمواطنيهم والشركات - وبالتالي خلق قيمة عامة أكبر.

والمجموعة الثالثة هي الدول المتخلفة في مجال الحكومة الإلكترونية والتي تشمل السودان واليمن والعراق، حيث تتخلف هذه المجموعة كثيراً عن الدول العربية الأخرى من حيث قدرات تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية مثل التفاعلات ذات الاتجاهين، وعمليات تحويل المدفوعات، والديمقراطية الإلكترونية. علاوة على ذلك، فإن المجموعة بشكل عام لديها عدد أقل من مواقع الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت مع خدمات ومحتوى معلومات محدود.

17- قدم عام 2006 كلاً من Roca و Chiu و Martinez دراسة بعنوان "Understanding e-learning continuance intention: An extension of the Technology Acceptance Model" تناولت خدمة التعليم الإلكتروني، وتم استخدام نظرية (Expectancy Disconfirmation Theory) التي تدرس العلاقة بين المتغيرات التالية (الأداء المتوقع، عدم الرضا الملموس، الرضا، وإعادة شراء النية) ونظرية TAM التي تدرس المتغيرات التالية (الفائدة المدركة، سهولة الاستخدام المدركة، موقف الاستخدام، النية السلوكية والاستخدام الفعلي) وقد قام الباحثون بدراسة العلاقة بين متغيرات النظريتين في نموذج واحد، وقد تم جمع 172 استبانة من أصل 425 تم توزيعها.

وتوصل الباحثون إلى عدة نتائج أهمها: أن الثقة لها تأثير إيجابي وقوي على المنفعة المتوقعة والرضا وسهولة الاستخدام المتوقعة، كما بينت النتائج أن الجودة لها تأثير قوي على الثقة والرضا، كما بينت أن جودة المعلومات التي يقدمها النظام لها تأثير أقوى على الرضا من جودة الخدمة أو جودة النظام. وكان من ضمن نتائج الدراسة أن سهولة الاستخدام كان لها تأثير موجب على الرضا، وأن الثقة كانت من المحددات الأكثر أهمية لسهولة الاستخدام المتوقعة. ومن المقارنة بين المتغيرات تبين أن المنفعة المتوقعة وجودة المعلومات والثقة كانت أكبر تأثيراً من جودة الخدمة وجودة النظام وسهولة الاستخدام المتوقعة. أما فيما يخص عوامل الجودة فكانت كلها مؤثرة إيجاباً على الثقة والرضا، ولكن كانت جودة المعلومات أكثرها تأثيراً، بينما جودة الخدمة كانت أقلها تأثيراً، وكنتيجة أخيرة فإن الرضا لديه تأثير موجب على الميل للاستخدام.

18- قام كلاً من Lemuria Carter & France Bélanger عام 2005 بدراسة مسحية عنوانها "The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors" وكانت لمجموعة من المواطنين في حدث مجتمعي وهو حفل موسيقي وعدد العينة 105، تدمج الدراسة بنيات من نموذج قبول التكنولوجيا، ونماذج الابتكار والجدارة بالثقة لتبني العينة للحكومة الإلكترونية.

وتشير النتائج إلى أن 96% لديهم إمكانية وصول مريحة إلى شبكة الإنترنت، وكان 80% يستخدمونها يومياً. و يستخدم 67% من الأشخاص الويب لجمع المعلومات عدة مرات في الأسبوع، لكن معظم العينة (61%) يستخدمون الويب لإجراء عملية شراء أقل من مرة واحدة في الشهر. يستخدم 83% من الأشخاص الويب لجمع المعلومات من الحكومة، وقد استخدم 66% الويب لإتمام معاملة حكومية. وقد تم إثبات بعض الفرضيات منها: ستزداد نوايا المواطنين لاستخدام خدمة الحكومة الإلكترونية إذا كانت الخدمة سهلة الاستخدام فيشير هذا إلى أنه من الضروري أن تكون الخدمات الحكومية عبر الإنترنت بديهية ويجب أن

يكون موقع حكومة الولاية على شبكة الإنترنت سهل التنقل ويجب تنظيم المعلومات وتقديمها على أساس احتياجات المواطنين فإذا أصبح المستخدم محبطاً بسبب عجزه عن تحديد موقع المعلومات وإتمام المعاملات بسلاسة فسيقلل هذا من نيته في اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية. والفرضية الثانية: أن المواطنين سيكونون أكثر استعداداً لاستخدام خدمات الولاية عبر الإنترنت إذا كانت هذه الخدمات متوافقة مع الطريقة التي يحبونها للتفاعل مع الآخرين. الفرضية الثالثة: المستويات الأعلى من الجدارة بالثقة المرتبطة بشكل إيجابي مرتبطة بنوايا المواطنين لاستخدام خدمة الحكومة الإلكترونية، فإن المواطنين الذين يرون أن موثوقية الإنترنت وأمنه منخفضين يكونون أقل عرضة لاعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية، وكذلك المواطنين الذين يرون أن الوكالات أكثر جدارة بالثقة سيكونون أكثر عرضة لاعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية.

وكتائج للدراسة تم إثبات أنه لا يؤثر اعتبار خدمات الحكومة الإلكترونية ميزة نسبية على نوايا المواطنين في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.

3.2.2 التعليق على الدراسات السابقة:

نقطة الاختلاف:

تختلف هذه الدراسة من حيث الموضوع المدروس مع الدراسات السابقة وإن تشابهت في كونها تتمحور حول خدمات الحكومة الإلكترونية من حيث العنوان والمضمون، حيث أنها تحاول الوقوف وتبسيط الضوء على العوامل المؤثرة في تبني الجمهور لخدمات الحكومة الإلكترونية ودورها في تعزيز المجتمع الرقمي في مملكة البحرين إلا أنها تختلف في تركيزها أولاً على دراسة الجمهور البحريني بحيث تبحث عن العوامل التي تؤثر على تبنيه لخدمات الحكومة الإلكترونية، وثانياً التركيز على الجهة الأخرى من الدراسة فيما يخص المجتمع الرقمي، وهل تبني استخدام الجمهور البحريني لهذه الخدمات يساهم في تعزيز المجتمع الرقمي في البحرين أم لا.

وبذلك تبحث الدراسة عن شقين في حين أن الدراسات السابقة تتمحور حول شق واحد وهو التبني أو عوامل الاستخدام أو نسبة الاستخدام وغيرها.

نقاط التشابه:

1- تتشابه وتلتقي دراستنا الحالية من حيث العنوان والموضوع مع عدة دراسات منها:

- دراسة الباحثة راجيا عبدالوهاب والتي تطرقت من خلالها للبحث عن العوامل التي تؤثر في تبني خدمات الحكومة الرقمية من حيث العنوان والموضوع ولكن الاختلاف يكمن في كون دراستنا تدرس التجربة البحرينية مقارنة بتلك التي سلطت الضوء على التجربة الإماراتية.
- وفي نفس الاتجاه تتشابه مع دراسة الباحثة مريم هوارى بحيث تمحورت مشكلة البحث الخاص بها بسؤال عن العوامل المؤثرة في تبني نظام المعلومات الصحية في المستشفيات العمومية في الجزائر.
- وكذلك هناك عدد من الدراسات الأجنبية التي تمحورت حول دراسة العوامل مثل دراسة Hoque R, Sorwar G التي بحثت عن العوامل الرئيسية التي تؤثر على نية المستخدمين المسنين لتبني واستخدام خدمات mHealth (وهو نظام للرعاية الصحية).

2- أداة البحث التي تم إتباعها في دراستنا الحالية وهي أداة الاستبيان توافقت مع اتجاه دراسات عديدة من الدراسات السابقة ومنها:

- دراسة الباحثة نجلاء شحادة والتي اختارت الاستبيان لدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية في الأردن.
- وكذلك دراسة للباحث (ناجي أبو مغصيب) الذي استخدم الاستبيان للتعرف على العوامل المؤثرة على تقبل المدرسين للعمل على نظام موودل للتعليم الإلكتروني في الجامعة الإسلامية في دولة فلسطين.
- وكذلك الحال في دراسة الباحث (Omer & Others) التي استخدمت الاستبيان لجمع البيانات من الطلاب لاستكشاف كيفية خبرة جامعة هرجيسا في التعلم الإلكتروني.
- وأيضاً دراسة سعود العفتان عن درجة استخدام طلبة الجامعة العربية المفتوحة للتعلم الإلكتروني من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الجامعة بالأردن.
- وكذلك في دراسة إياد عدوان تحت عنوان مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية في قطاع غزة.

3- استخدام " نظرية القبول الموحدة واستخدام التكنولوجيا " UTAUT في دراستنا الحالية حيث كان لدراسات عديدة نفس التوجه لاستخدام هذا النموذج ومنها:

- دراسة (Wang Hu & Barua & Alam) التي استخدمته لدراسة العوامل التي تؤثر على اعتماد خدمات mHealth في بنغلاديش.
- وكذلك دراسة الباحث خالد المنصوري التي ركزت على رصد العوامل التي تؤثر على اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية التي مرت بمرحلة انتقالية إلى مجتمع المعلومات مثل الإمارات العربية المتحدة،
- دراسة (SARFARAZ & Alzubi) التي حاول الباحثان من خلالها محاولة فهم دوافع اعتماد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من خلال استكشاف العوامل التي تؤثر على نوايا الشعب الأردني للاستفادة من الخدمة في إطار نظرية القبول الموحدة واستخدام التكنولوجيا، بالإضافة إلى العديد من الدراسات بكل اللغتين العربية والإنجليزية التي اتبعت هذا النموذج.

الفصل الثالث

الحكومة الإلكترونية والمجتمع الرقمي

1.3 مفهوم المجتمع الرقمي

2.3 مفهوم الحكومة الإلكترونية

3.3 خدمات الحكومة الإلكترونية على المستوى الدولي

4.3 تجارب الحكومة الإلكترونية

1.4.3 الحكومة الإلكترونية على المستوى الدولي

2.4.3 الحكومة الإلكترونية على المستوى العربي

5.3 الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين

6.3 دور خدمات الحكومة الإلكترونية في تعزيز المجتمع الرقمي

1.3 مفهوم المجتمع الرقمي:

المجتمع الرقمي هو مصطلح لمجتمع تعددت تسمياته حيث اطلق عليه المجتمع الإلكتروني أو الافتراضي أو المجتمع الحديث وغيرها، وسوف نتطرق إلى عدد من التعريفات في هذا الجزء من البحث.

يُعتبر المجتمع الرقمي نتيجة للعصر الرقمي حيث هناك إنسان يعيش ضمن هذا المجتمع، وهو الإنسان الافتراضي أو الإنسان الرقمي ابن المجتمع الرقمي الذي يعيش في هذا العصر الرقمي. والمجتمع الرقمي هو الذي يعيش ويتفاعل أفراده مع بعضهم البعض في الواقع الافتراضي. (Alskilbieh.com, 2020)

ووفقاً لقاموس كامبريدج، فإن المجتمع الرقمي هو مجموعة من الأشخاص الذين يستخدمون خدمة إنترنت معينة أو ينتمون إلى مجموعة معينة على الإنترنت. وكذلك يُشار إلى المجتمع الرقمي على أنه شبكة من الأشخاص لديهم مصلحة مشتركة ويتواصلون عبر الإنترنت، يجتمعون عبر الإنترنت من خلال مواقع الويب ومنصات المناقشة والرسائل الفورية والبريد الإلكتروني وما إلى ذلك. والمجتمع الرقمي يسمى أيضاً مجتمع افتراضي، أي شبكة اجتماعية للأفراد الذين يتفاعلون عبر الإنترنت. (Marketbusinessnews.com, 2020)

ويُعرف المجتمع الرقمي على أنه المجتمع الحديث المتطور الذي يتشكل نتيجة لاعتماد ودمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنزل والعمل والتعليم والترفيه، ولا تنفصل في هذا المجتمع الثقافة عن التجارة وهو مجتمع ينمو ويزدهر اقتصادياً إذا توفرت لمواطنيه الحرية والأمن وحماية الحقوق (Tharwatna.com,2020)

وبحسب مجلة Government Technology فإن المجتمع الرقمي هو تواصل الأشخاص على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع - في أي وقت وفي أي مكان - مما يجعل تقنيات الإنترنت اللاسلكية في المقدمة وهذا يغير بشكل كبير طريقة حياة الناس وعملهم ولعبهم.

يتحدد المجتمع الرقمي بتمثيلات التقانة الرقمية ضمن نشاط النمو لقطاعين رئيسيين هما: مجتمع المعلوماتية أو المجتمع المعلوماتي وتمثل فروعها الثلاثة: الكمبيوتر، والاتصالات، والإعلام، ثلاثة قطاعات وحدتها الوسائل الرقمية، أما القطاع الثاني فهو مجتمع المعرفة وهو قطاع حيوي في بناء ونمو المجتمع الرقمي، وحالياً أصبح المجتمع المعاصر وبشكل مطرد مجتمعاً معلوماتياً بمساهمة كبيرة من النمو الاقتصادي العالمي

المتزايد مع التطور التقني والذي أدى إلى توظيف المعلومات كمحرك أساسي للتغير الاجتماعي ليظهر المصطلح مطلع عقد الثمانينيات من القرن العشرين للدلالة على مرحلة جديدة من تاريخ الإنسانية تمتاز باعتمادها أساساً على قاعدة معلوماتية تشكل المورد الأساسي الذي يشغل عليه. (الخفاجي، 2017)

ومن الاختلافات الكبيرة بين المجتمعات الرقمية والمجتمعات التي كانت خارج الإنترنت في الماضي هي مدى انتشارها الجغرافي. فاليوم، على سبيل المثال، قد يكون لمجتمع عبر الإنترنت أعضاء من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة واليابان وأستراليا وشيلي، أي يمكن للأعضاء أن يكونوا من أي مكان في العالم، طالما لديهم اتصال بالإنترنت، ومن شروط الانضمام إلى المجتمع الرقمي قبل كل شيء يجب أن يكون لديك اتصال بالإنترنت. (Marketbusinessnews.com, 2020)

فالمجتمعات الرقمية تصنع فجوات رقمية واضحة مع تزايد عدد الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر الإنترنت، فهناك بعض الدول تتبع وتروج لنهج " الرقمية أولاً " ومن خلاله وبدون قصد قد تُنشئ الحكومات فجوات رقمية جديدة باستبعاد الأفراد الذي لا يمكنهم استخدام الخدمات عبر الإنترنت وبذلك فإن أهمية الخدمات المكملة لتلك التي يلزم استخدامها عن طريق الإنترنت تزيد أهميتها بحيث تكون هناك خدمات مكملة للتكنولوجيا دون إنترنت، مثال على دولة اتبعت نهج " الرقمية أولاً " الدنمارك وأصبح الآن التفاعل الإلكتروني إلزامياً قانونياً والمساعدة متاحة دون الاتصال بالإنترنت للذين لا يستطيعون إكمال المعاملات بأنفسهم، والمملكة المتحدة طورت مبادرات المساعدة الرقمية التي تمكنهم من قياس التقدم. وبذلك نجد أن التقدم التكنولوجي والمجتمعات الرقمية تقوم على أساس استخدام الإنترنت بصفة خاصة وتعتمد أيضاً على المهارات الرقمية وقدرة الفرد على التواصل من خلال استخدام الإنترنت وتطبيقاته، وفي عام 2014 أطلقت الوكالة البرتغالية للتحديث الإداري مبادرة " نقطة المواطن " وهي مكتب للدعم مع طاقم متخصص في تقديم الخدمات المتعلقة سواء بالإدارة العامة أو القطاع الخاص ويستهدف البرنامج غير المرتاحين في بيئة الإنترنت ويتم توفير الدعم وجهاً لوجه من قبل موظفين مدربين من الخدمة المدنية أو طاقم خاص يوجه المواطنين – العملاء للحصول على خدمات الإنترنت، هذا التفاعل البشري يسهل استخدام الإنترنت ويدرس المعرفة الرقمية ويقلص الفجوة الرقمية. (Publicadministration.un.org, 2018)

2.3 مفهوم الحكومة الإلكترونية:

تحمل الحكومة الإلكترونية العديد من المفاهيم والمصطلحات وحاول العديد من العلماء والمفكرين والسياسيين وغيرهم تعريف الحكومة الإلكترونية كلاً حسب توجهه وخبرته ونظرتة لها، وقد اختلفت الآراء حول تعريف

الحكومة الإلكترونية منهم من قال أنها نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والإنترنت في ربط مؤسساتها بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموماً، ووضع المعلومة في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تهدف للارتقاء بجودة الأداء، وهناك اعتقاد بأن أول استخدام لمصطلح "الحكومة الإلكترونية" قد ورد في خطاب الرئيس الأمريكي بيل كلينتون عام 1992، فهي إذن النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية مع بيان إن الحكومة الإلكترونية تعيش محفوظة في الخوادم (السيرفر) الخاصة بمراكز حفظ البيانات (Data Center) للشبكة العالمية للإنترنت، وتحاكي أعمال الحكومة التقليدية والتي تتواجد بشكل حقيقي ومادي في أجهزة الدولة. (Politics-dz.com, 2019)

وتعرف الحكومة الإلكترونية أيضاً على إنها أسلوب جديد ومتطور بل ثورة تقنية معلوماتية أي وسيلة من الوسائل التي تستخدمها الحكومة الحقيقية بمعناها القانوني والإداري لتوصيل المعلومات والخدمات وتسويق السلع للمستفيدين منها عبر شبكة الأنترنت وأجهزة الحاسوب وهذا لا يلغي دور الحكومة الحقيقية وإنما يسند ويدعم كفاءته وفاعليته عن طريق البعد عن الروتين والتعقيدات البيروقراطية واختصار المسافات وتوفير وقت وجهد ومال المستفيدين. (كافي، 2019)

البنك الدولي أيضاً عرف الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام الوكالات الحكومية لتقنيات المعلومات (مثل الشبكات واسعة النطاق والإنترنت والحوسبة المحمولة) التي لديها القدرة على تحويل العلاقات مع المواطنين والشركات وغيرها من أذرع الحكومة بهدف تقديم أفضل الخدمات الحكومية للمواطنين وتحسين التفاعلات مع قطاع الأعمال والصناعة ، وتمكين المواطن من خلال الوصول إلى المعلومات ، وإدارة حكومية أكثر كفاءة بحيث تكون الفوائد الناتجة أقل فساداً و تكلفة وتكون الشفافية و الراحة أكبر مما يسهم في نمو الإيرادات وخفض التكاليف. (Ntulo And Otiye, 2019)

ويشار إلى الحكومة الإلكترونية بمصطلحات أخرى منها الحكومة الإلكترونية أو الحكومة الرقمية أو الحكومة عبر الإنترنت وتعرف على أنها استخدام تكنولوجيا الإنترنت كمنصة لتبادل المعلومات وتقديم الخدمات والتعامل مع المواطنين والشركات وأذرع الحكومة الأخرى، ويكون تطبيق الحكومة الإلكترونية من قبل الهيئة التشريعية أو القضائية أو الإدارة من أجل تحسين الكفاءة الداخلية أو تقديم الخدمات العامة أو عمليات الحكم الديمقراطي (Christopher G.Reddick, 2009)

نستنتج من التعريفات السابقة أن الحكومة الإلكترونية هي انتقال الدول وتحولها من تقديم الخدمات العامة والمعاملات من شكلها التقليدي إلى الشكل الرقمي عبر الأنترنت في ظل الثورة التقنية التي يشهدها العالم وذلك توفيراً للوقت والجهد والمال.

3.3 خدمات الحكومة الإلكترونية على المستوى الدولي

1.3.3 تعريف خدمات الحكومة الإلكترونية:

وردت تعريفات مختلفة لخدمات الحكومة الإلكترونية وحاول العديد من الباحثين والمنظمات والمؤسسات الدولية وغيرهم تعريف هذا النوع من الخدمات كلاً حسب توجهه وخبرته ونظرته لها من بينها: أن الخدمات الحكومية الرقمية (وتسمى أيضاً الحكومة الإلكترونية) هي تقديم الخدمات داخل الحكومة - وكذلك بين الحكومة والجمهور - باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال، وتتراوح الخدمات الرقمية الشائعة من ملء الإقرارات الضريبية وتجديد رخصة القيادة إلى التقدم بطلب للحصول على رخصة للحيوانات الأليفة، ويمكن تقديم أي شكل أو خدمة حكومية تقريباً رقمياً (Granicus.com, 2020).

وتعرف أيضاً على أنها أحد التطبيقات البارزة لاستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في مجالات مختلفة أو دور التكنولوجيا في تسهيل تقديم الخدمات التي تجعلها أكثر من خدمات إلكترونية وكذلك يمكن تعريف خدمات الحكومة الإلكترونية على أنها أفعال أو جهود أو عروض تتم بواسطة تكنولوجيا المعلومات، وتشمل هذه الخدمة الإلكترونية عنصر الخدمة في التخصيص الإلكتروني، ودعم العملاء، وتقديم الخدمات، حيث يعكس هذا التعريف ثلاثة مكونات رئيسية: مقدم الخدمة، ومستقبل الخدمة وقنوات تقديم الخدمة. على سبيل المثال، فيما يتعلق بالخدمة الإلكترونية العامة، فإن الوكالات العامة هي مقدم الخدمة، والمواطنون وكذلك الشركات هي مستقبل الخدمة، أما بالنسبة لقناة تقديم الخدمة وهي المطلب الثالث للخدمة الإلكترونية فإن الإنترنت هو القناة الرئيسية لتقديم الخدمات الإلكترونية (Definitions.net, 2020).

أما بالنسبة إلى موقع Pcmag فعرف خدمات الحكومة الإلكترونية على أنها مصطلح شامل للخدمات على الأنترنت، وتتضمن خدمات معاملات التجارة الإلكترونية للتعامل مع الطلبات عبر الإنترنت، وإضافة التطبيقات من قبل مزودي خدمة التطبيقات (ASPs) وأي إمكانات معالجة يمكن الحصول عليها على الويب.

وكذلك تُعرف شركة Computer Language Company (2009) الخدمات الإلكترونية على أنها مصطلح شامل للخدمات على الإنترنت، ويعرفها Terezia Kvasnicova وآخرون في دراستهم بعنوان "من تعريفات الخدمات الإلكترونية وتصنيفاتها إلى اقتراح تصنيف جديد للخدمات الإلكترونية، 2016" على أنها أنشطة يقدمها مقدم الخدمة للمستلم وهي خدمات غير مادية يتم توفيرها عن طريق أجهزة المعلومات والاتصالات ونتيجة لاستهلاكها يمكن أن تكون فائدة أو خدمة أو حيازة ممتلكات، على أن المجالان المسيطران للخدمات الإلكترونية هما التجارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية .

2.3.3 قواعد الحصول على خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل أكثر فعالية:

تظهر الدراسات بشكل منهجي أن اهتمامات المواطن ذات الأولوية تكون لما يسمى بالخدمات "المحلية" مثل خدمات الشراكة المجتمعية والصحة والتمويل والتعليم، تأتي بعدها الاهتمام بالخدمات المتعلقة بالنقل والوصول إلى الأنشطة الترفيهية العامة، وفي الدول الأكثر تقدماً نجد هناك اهتمام كبير في الخدمات التي يوجد فيها تعاضد وتآزر قوي بين السياسة الوطنية والسياسة المحلية، حيث ذكرت منظمة Gemalto عبر موقعها الإلكتروني بعض القواعد التي يجب وضعها في الاعتبار للحصول على خدمات حكومة إلكترونية أكثر فعالية باعتبار أن الحكومة الإلكترونية حافزاً قوياً للغاية لتطور المجتمع نحو الاندماج في العالم الرقمي، والذي بدوره يفتح الأبواب للمعرفة العالمية بالاقتصاد، وجاءت القواعد كالتالي (Gemalto.Com, 2019):

1- الاحترام والشفافية لخلق الثقة: أولاً، أعرفني (لا تضيع وقتي وجهدي، لا تسألني مرتين)، ثانياً، تصرف لمصلحتي، ثالثاً، قم بحماية بياناتي وخصوصيتي (أعطني الأدوات للتحقق من بياناتي الموجودة لديك وكيف يتم حمايتها).

2- البساطة لتعزيز الاستخدام من خلال: تبسيط حكومتي اليومية "ساعدني في العثور على طريقي، استخدام لغة مفهومة"، تعلم الأساسيات بشكل صحيح حتى أتمكن من استخدام خدماتك، تقديم خدمات سهلة الفهم وتوفير قنوات مريحة.

3- التعليم والتمكين ليشمل جميع المواطنين: ثقفي ولا تبقيني في الظلام: ساعدني في اتخاذ خياراتي المجانية، قم بتمكينني: أعطني الأدوات حتى أتمكن من القيام بذلك بنفسني، أشركني: ضع تعليقاتي في الاعتبار.

4- الاستثمار في الخدمات المحلية: الأولوية هي الاستثمار في الخدمات التي تحفز المواطنين والتي لها علاقة بالخدمات العامة تجلب فوائد واضحة ومعترف بها.

3.3.3 تطبيقات وأنواع خدمات الحكومة الإلكترونية على المستوى الدولي:

من خلال هذا الجزء سوف نقوم باستعراض بعض من خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها الحكومات في دول معينة منها: الولايات المتحدة الأمريكية، الدنمارك، أستراليا، أذربيجان، البرازيل، ومملكة ليسوتو.

• الولايات المتحدة الأمريكية:

تُصنف الولايات المتحدة الأمريكية من الدول التي تمتلك مؤشر عالي جداً في تنمية الحكومة الإلكترونية، وتشمل خدمات الحكومة الإلكترونية بحسب ما جاء في الموقع الإلكتروني الخاص بالحكومة الإلكترونية للولايات المتحدة الأمريكية (Usa.Gov) مجالات عدة منها: خدمة الاستعلام أو معرفة المزيد عن الولايات المتحدة، الخدمات الصحية، خدمات الجهات الحكومية والمسؤولين المنتخبين، خدمات تشمل الفوائد والمنح والقروض، خدمات قضايا المستهلك، خدمات الإعاقة، خدمات الكوارث والطوارئ، خدمات الأرض والبيئة، خدمات التعليم، خدمات الإسكان، خدمات تخص القوانين والمسائل القانونية، خدمات الوظائف والبطالة، خدمات المال والضرائب، خدمات المشاريع الصغيرة، خدمات السفر والهجرة، خدمات العسكرية والجنود المخضرمين، خدمات التصويت والانتخابات.

• الدنمارك

تعتبر الدنمارك من الدول التي تمتلك مؤشر عالي جداً في تنمية الحكومة الإلكترونية، وتتفرع خدمات الحكومة الإلكترونية في الدنمارك إلى خدمات موجهة إلى المواطنين و خدمات أخرى موجهة للشركات، وتشمل خدمات المواطنين على خدمات ضرائب الدخل، خدمات البحث عن عمل من قبل مكاتب العمل، خدمات استحقاقات الضمان الاجتماعي، خدمات تخص الوثائق الشخصية مثل جواز السفر ورخصة القيادة، خدمات تسجيل السيارة (سيارات جديدة، مستعملة، مستوردة)، طلب رخصة البناء، إبلاغ الشرطة (على سبيل المثال في حالة السرقة)، خدمات المكتبات العامة (توافر الفهارس وأدوات البحث)، خدمات متعلقة بطلب واستلام الشهادات (الميلاد والزواج)، خدمات الالتحاق بالتعليم العالي/الجامعة، الخدمات المتعلقة بالصحة (نصيحة تفاعلية حول توفر الخدمات في مختلف المستشفيات؛ مواعيد المستشفيات) وغيرها، أما بالنسبة إلى الخدمات الموجهة إلى الشركات فتشمل: المساهمات الاجتماعية للموظفين، ضريبة الشركات، ضريبة القيمة

المضافة، خدمات تسجيل شركة جديدة، تقديم البيانات إلى المكاتب الإحصائية، البيانات الجمركية، التصاريح المتعلقة بالبيئة (بما في ذلك إعداد التقارير)، المشتريات العامة (Joinup.eu, 2015)

• أستراليا:

تولي أستراليا اهتمام كبير للحكومة الإلكترونية حيث أنها من الدول التي تمتلك مؤشر عالي جداً في تنمية الحكومة الإلكترونية، وتقدم الحكومة الأسترالية خدمات حكومية إلكترونية عديدة منها: البحث عن وظيفة في أستراليا، خدمات مكتب الضرائب الأسترالي، خدمات دعم الطفل، خدمات بوابة تطبيقات قسم الصحة، خدمات قسم شؤون المحاربين القدامى، خدمات الإسكان عبر الإنترنت، خدمات رعاية المسنين، خدمات سجل صحي، خدمات برنامج التأمين الوطني لذوي الإعاقة، خدمات مخطط الإصلاح الوطني وغيرها (My.gov.au, 2020)

• البرازيل:

تعتبر البرازيل من الدول التي تمتلك مؤشر عالي في تنمية الحكومة الإلكترونية وتقدم خدمات حكومية إلكترونية متعددة من ضمنها خدمات المساءلة والشفافية (وهي خدمات لتوفير بيانات ومستندات الإنفاق العام والمعاملات المالية والإفصاح عن الميزانيات والعطاءات والإغلاق والإلغاء وتوقيع العقود، وهذا يتيح للمواطنين والشركات أن يكونوا على دراية بأنشطة الحكومة بالإضافة إلى الإشراف على استخدام الأموال العامة)، خدمات متعلقة بالطلبات (الأدوات التي تسمح للمواطنين بتقديم طلبات للخدمات العامة، والتذمر من الخدمات السيئة وغير المكتملة، والتحقق من جداول الأشغال العامة، نظراً لأنها توفر الاتصال المباشر بين المواطن والكيانات العامة، فإن هذه الأداة تلغي الحاجة إلى وسيط، مثل سياسي على سبيل المثال، يمكنه إخضاع المعلومات لمصالحه، كممثل في السلطة التشريعية)، خدمات توفر مساحة للنقاش (المنتديات التي يمكن للمواطنين فيها نشر ملاحظاتهم حول الخدمات والحملات العامة، ومناقشة أو اقتراح أفكار ومشاريع للسلطة التنفيذية والتشريعية، أو استخدام الأموال العامة، فتعتبر طريقة لفتح المناقشات التي اقتصر على المجال العام لأولئك الأكثر اهتماماً، كما أنها تسمح بتحقيق الديمقراطية والاقتصاد بعيداً عن المناقشات العامة للشؤون العامة مما يلغي الحاجة إلى وسطاء)، خدمات أمين المظالم (المساحات الحرة التي يمكن للمواطنين فيها تقديم شكاوى أو طلب معلومات أو التعبير عن تقييمهم للهيئات العامة والخدمات الحكومية، يجب أن تتوفر في هذه المساحات حرية التعبير ولا يجب أن تقتصر على مستخدميها)، خدمات التسجيل والخدمات عبر الإنترنت (استخدام البرامج والتسجيل عبر الإنترنت لخدمات البيانات أو إجراء إلزامي أو

اختياري، هذه الأداة تقلل من تكلفة التنقل العام والقوى العاملة والوقت، في الوقت نفسه، ومن الأمثلة على هذه الخدمات: بيان الدخل، إصدار وتجديد بطاقة الناخب، تقرير الشرطة عن السطو أو السرقة/ تقرير الشرطة عن فقدان الوثائق، فحص الدعاوى القضائية، التحقق من الديون المتعلقة بالضرائب، فحص المخالفات المرورية، البحث عن وظيفة، قراءة الجرائد الرسمية الاتحادية والولائية، إصدار جواز السفر، الجدول الزمني لإصدار الهوية، التحقق من درجات الطلاب من المدارس الحكومية، المكتبة عبر الإنترنت والدورات العامة (Thebrazilbusiness.com, 2012)

• أذربيجان

تصنف أذربيجان ضمن الدول التي تمتلك مؤشر عالي في تنمية الحكومة الإلكترونية وتوفر لمواطنيها مجموعة من الخدمات الإلكترونية بحسب ما جاء في موقع الحكومة الإلكترونية لأذربيجان (E-gov.az) منها: الدفع الإلكتروني، إصدار تصاريح خاصة (تراخيص)، الخدمات المصرفية والتأمين، المناشدات، السلطات التنفيذية المحلية (مثال: تحديد موعد عبر الإنترنت - السلطة التنفيذية في بيلاسوفار)، الحالات والأوضاع الحياتية (مثال: التعليم، الرعاية الصحية، المدفوعات عبر الإنترنت، البحث الإلكتروني، التأمين الاجتماعي وغيرها)، خدمات الاتصالات، الجمارك، الضرائب، الخدمات القانونية وغيرها.

• مملكة ليسوتو

ليسوتو هي من الدول الأفريقية التي تمتلك مؤشر عالي في تنمية الحكومة الإلكترونية، و تقدم خدماتها للمواطنين و غير المواطنين وكذلك خدمات خاصة بالأعمال وذلك بحسب ما جاء في الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية لمملكة ليسوتو، حيث تتضمن الخدمات الموجهة للمواطنين الخدمات الإلكترونية للعمال، الاستعلام عن نظام المعلومات وعلامة التسجيل للمواشي، خدمات إدارة الأراضي، تصريح بناء من مجلس مدينة ماسيرو، وخدمات المعلومات القانونية للدولة، أما الخدمات المتعلقة بالأعمال فهي الجمارك الإلكترونية، تصريح بناء من مجلس مدينة ماسيرو، تسجيل الشركات، خدمات بوابة ليسوتو التجارية، الخدمات السياحية الإلكترونية، وتعتبر خدمات تأشيرة الدخول إلى ليسوتو، ومعلومات السفر إلى ليسوتو، وخدمات وكلاء العمل من الخدمات الإلكترونية الموجهة إلى غير المواطنين. (Gov.ls/eservices, 2018)

من خلال عرض الخدمات التي تقدمها الحكومات الإلكترونية في الدول المذكورة أعلاه نجد أنها تركز بشكل كبير وتؤكد أغلبها على تقديم خدمات معينة مثل الخدمات المحلية أو الخدمات التي تركز على المواطن واحتياجاته كالخدمات الصحية والتعليم والإسكان والخدمات المجتمعية، فيما أظهرت بعضها اهتمام أوسع فشملت خدمات خاصة بالأعمال وأخرى لغير المواطن.

4.3.3 خدمات الحكومة الإلكترونية في البحرين:

تقدم بوابة الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين خدمات عديدة تخدم قطاعات مختلفة، وتستهدف أربعة فئات هي: الأفراد، قطاع الأعمال، القطاعات الحكومية، الزوار.

وبحسب الموقع الرسمي للبوابة الوطنية الحكومة الإلكترونية (Bahrain.bh) فإن لكل فئة خدمات إلكترونية خاصة بها، فعلى سبيل المثال تتيح بوابة الحكومة الإلكترونية خدمات خاصة بالأفراد مثل خدمات المرور، شهادات الميلاد، الحج، الأندية الصيفية، التعليم، الصحة، بطاقة الهوية، الكهرباء والماء، التوظيف وغيرها. أما فيما يخص قطاع الأعمال فتتمثل خدماته الإلكترونية المتاحة بالمناقصات، خدمات التأشيرات والعمال الأجانب، تجديد صندوق البريد، تكلفة الشحن، السجلات التجارية، بورصة البحرين وغيرها، فيما تعتبر الخدمات المدنية والمناقصات الإلكترونية والقوانين والتشريعات والبريد من الخدمات الإلكترونية المتاحة للقطاعات الحكومية. وفيما يتعلق بالزوار فيمكنهم استخدام الحكومة الإلكترونية في خدمات مثل التأشيرات، معلومات الطيران، خطوط النقل العام، الطقس، الفعاليات الثقافية، وخارطة المعالم وغيرها.

الحكومة الإلكترونية في البحرين تشمل جهات عدة مقدمة للخدمات الإلكترونية وهي: الإدارة العامة للمرور، الإدارة العامة للدفاع المدني، الجهاز الوطني للإيرادات، المؤسسة الملكية للأعمال الإنسانية، المتحدة للتأمين، المجلس الأعلى للبيئة، المحافظة الجنوبية، المحافظة الشمالية، محافظة العاصمة، محافظة المحرق، النيابة العامة، الهيئة العامة للتأمين الاجتماعي، الهيئة الوطنية لتنظيم المهن والخدمات الصحية، بنك الإسكان، بورصة البحرين، بوليتكنك البحرين، جامعة البحرين، جهاز المساحة والتسجيل العقاري، ديوان الخدمة المدنية، زين البحرين، Stc البحرين، شؤون الجنسية والجوازات والإقامة، شؤون الجمارك، شركة مطار البحرين، مجلس المناقصات والمزايدات، مصرف البحرين المركزي، معهد الإدارة العامة، معهد البحرين للتنمية السياسية، هيئة البحرين للثقافة والآثار، هيئة الكهرباء والماء، هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية، هيئة تنظيم الاتصالات، هيئة تنظيم سوق العمل، هيئة جودة التعليم والتدريب، وزارة الأشغال وشؤون البلديات والتخطيط العمراني، وزارة الإسكان، وزارة التربية والتعليم، وزارة الخارجية، وزارة الصحة، وزارة الصناعة

والتجارة والسياحة، وزارة العدل والشؤون الإسلامية والأوقاف، وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، وزارة المالية، وزارة المواصلات والاتصالات، وزارة شؤون الإعلام، وزارة شؤون الشباب والرياضة.

وتصنف الخدمات الإلكترونية الحكومية إلى: أعمال وتجارة، الإسكان والعقار، البلاغات، التشريعات والمحاكم، التعليم، التكافل المجتمعي، السياحة والفعاليات، الشؤون الإسلامية، الشباب، الصحة والسلامة والبيئة، الفواتير والمرافق العامة، المواصلات والمرور، الوثائق الشخصية، توظيف، مواقع وخرائط، وأخرى.

في عام 2017 أظهرت الإحصائيات أن كلاً من خدمات الكهرباء والماء، خدمات المرور ومدرسة السياقة، خدمات بطاقة الهوية، خدمات سجلات، وخدمات جامعة البحرين هي أكثر الخدمات استخداماً في ذلك العام. (Alayam, 2018)، وزاد معدل استخدام الخدمات الإلكترونية خلال 2018 ومعدل الرضا عن الخدمات الإلكترونية الذي بلغ 81% والتي كانت فئاتها التالية ضمن أعلى معدلات رضا العملاء: خدمات الخدمات المدنية 88%، خدمات التأمين الاجتماعي 87%، خدمات المرور وخدمات بطاقة الهوية بنسبة 85% (ALWATAN, MAY 2019)

وشهد عام 2019 تطور ملحوظ في الإقبال على مجموعة من الخدمات أبرزها خدمة النظام الوطني للإشعارات الحكومية (إشعارات)، خدمة تقديم طلب الحصول على وظيفة حكومية، خدمة شراء الكتب الدراسية لطلبة جامعة البحرين، خدمة إصدار التقرير الائتماني، خدمة تسجيل المركبة ودفع المخالفات المرورية وتجديد رخصة السياقة، بالإضافة إلى خدمة الاستعلام ودفع الفواتير (Bna.bh, 2019)

أما في عام 2020 كانت الخدمات الإلكترونية للمواليد والوفيات، خدمات بطاقة الهوية، الخدمات الإلكترونية للعناوين والوحدات قد تجاوزت 19000 معاملة إلكترونية (IGABAHRAIN, 2020)

4.3 تجارب الحكومة الإلكترونية:

1.4.3 تجارب الحكومة الإلكترونية على المستوى الدولي:

أصبحت الحكومة الإلكترونية واقعاً ملموساً وامتداداً طبيعياً لثورة التكنولوجيا والاتصال التي صاحبت ولازمت مجتمع المعرفة في كل دول العالم ومن خلال هذا المحور سنتطرق إلى ذكر تجارب تطبيق الحكومة الإلكترونية في بعض من دول العالم من خلال تسليط الضوء على بدايتها ومدى فعاليتها تطبيقها في هذه الدول.

تجربة الحكومة الإلكترونية في العالم بدأت في أواسط الثمانينات في الدول الإسكندنافية لغرض ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم القرى الإلكترونية (Electronic Village)، حيث تم تسميتها في الدنمارك بمراكز الخدمة عن بعد، ويعتبر مايكل دل Michael S. Dell صاحب شركة دل العاملة في ميدان الحلول الإلكترونية أحد رواد المشروع (كافي، 2019)

• الدنمارك:

تعتبر الدنمارك في الوقت الحالي وفقاً لتقرير الأمم المتحدة 2018 حول تنمية الحكومة الإلكترونية من أفضل الدول التي قدمت مبادرات الحكومة الإلكترونية في العالم، وهي واحدة من الدول الإسكندنافية التي بدأت فيها بوابد الحكومة الإلكترونية في أواسط الثمانينات ولذلك تمتلك خبرة تجعلها في مصاف الدول المتقدمة في تطبيق وتنمية الحكومة الإلكترونية (GovInsider.asia, 2018). حصول الدنمارك على هذه المرتبة وقفزها من المرتبة التاسعة في عام 2016 إلى المرتبة الأولى في 2018 ينبأ بمؤشرات عديدة وجهود منظمة قامت بها الدولة ومنها السبب الرئيسي في بدء الدنمارك بتطبيق استراتيجيتها الرقمية الوطنية (2016-2020) والتي تقوم على مبدأ (الرقمي أولاً) (Digital First) الذي يلزم المواطنين قانونياً باستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية عبر بوابة الخدمات الرقمية الوطنية (Borger.dk) وتضم هذه المنصة الرقمية أكثر من 2,000 خدمة إلكترونية يمكن للمواطنين الوصول إليها وتنفيذها وتنوع من خدمات بسيطة إلى خدمات متقدمة ومعقدة منها تقديم الملف الضريبي، شراء باقة الهاتف المحمول، زيارة الطبيب، حجز موعد مع الحلاق، تغيير عنوان المنزل وتسجيل الطفل في الحضانة وغيرها، بالإضافة إلى أسباب وعوامل أخرى ساهمت في تحول الدنمارك الرقمي منها الاستخدام الواسع النطاق لبطاقات الهوية الرقمية (NemID) التي تسمح للسكان بالوصول إلى كل الخدمات الإلكترونية الحكومية (Yasouka & Nielse. 2014)، وساهم بشكل كبير ثقة الدنماركيين في تعامل الحكومة مع معلوماتهم الشخصية والتي وصلت نسبتهم إلى 83% وهذا يؤكد على ضرورة مواكبة الجديد فيما يخص الأمن السيبراني (GovInsider.asia, 2018).

• المملكة المتحدة:

بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر مستفيدة من التجربة الدنماركية، حيث تم إنشاء مضيف مانشستر كمشروع بدأ فعلياً عام 1991 يهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية (كافي، 2019)، ولكن من أهم ما واجهته الحكومة البريطانية في مسيرة الحكومة الإلكترونية هو عدم إقبال مواطنيها على استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية بالرغم من إقبالهم الشديد على

خدمات التجارة الإلكترونية في البلاد ويرجع ذلك لتذبذب ثقة المستخدمين بحكومتهم وشعورهم الكبير أن معلوماتهم الشخصية قد تكون عُرضة للانتهاك من قبل رجال الحكومة، ونتيجة لذلك سعت الحكومة البريطانية إلى اتخاذ الإجراءات لزيادة ثقة المواطنين ومجارة النجاح الكبير للتطبيقات التجارية الإلكترونية عن طريق تطوير بوابة إلكترونية تدور حول رغبات واهتمامات المستخدمين بحيث لم يعد المواطن البريطاني بحاجة إلى معرفة الجهة الحكومية المنفذة للخدمة المنشودة، فالخدمات قد تم ترتيبها في البوابة الإلكترونية حول أنواع المستخدمين والأحداث الروتينية التي تحدث في الحياة (Alshihi.blogspot.com, 2009).

في سبتمبر 2000 أطلق رئيس وزراء المملكة المتحدة " توني بلير " حملة لجعل المملكة المتحدة تعتمد على الرقمية في كافة الأمور هدفها جعل هذا البلد واحداً من رواد اقتصادات المعرفة في العالم وضمان وصول الأنترنت إل كل شخص في المملكة المتحدة يرغب في الوصول إليه (Oecdobserver.Org, 2000)، ونتيجة لذلك تحتل المملكة المتحدة المرتبة الرابعة في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية وفقاً لتقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2018، ويشير ذلك إلى نجاحها في تطوير المبادئ والنهج الذي تسير عليه في استقطاب المواطنين وكسب ثقتهم فيما يخص الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها، أما فيما يخص مؤشر المشاركة الإلكترونية EPI فتحتل المرتبة التاسعة وذلك يجعلها خارج المراتب الخمس الأولى (Egovconcepts.com, 2018)

• الولايات المتحدة:

ظهرت محاولات في الولايات المتحدة عام 1995 وتحديداً في ولاية فلوريدا ثم تتالت بعدها المحاولات في مختلف دول العالم (كافي، 2019)، على أن الإدارة الأمريكية وضعت خلال سنة 1992 استراتيجية لجعل الحكومة أذكى وأقل كلفة وفاعلية وتم تطبيق القوانين الخاصة بالحكومة الإلكترونية بشكل فعلي منذ عام 2002 في جميع الوكالات والوزارات والهيئات العامة (خالص، 2013)، تاريخياً فإن أول من بدأ بإدخال مصطلح الحكومة الإلكترونية إلى بلاده هو الرئيس السابق بل كلنتون في عام 1997م حيث حدد ضرورة إدخال خدمات إلكترونية من خلال مواقع الجهات الحكومية، ومن خلال فترة رئاسته الثانية قام بتشكيل فريق عمل للتخطيط والتنسيق لإدخال تقنيات الحكومة الإلكترونية في الجهات الحكومية (Alshihi.blogspot.com, 2009).

تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية من الدول الرائدة في سلك طريق مشروع الحكومة الإلكترونية وتتميز التجربة الأمريكية في هذا المجال بتأثير فهم ودعم القيادة لمشروع الحكومة الإلكترونية، إذ عُرفت تجربة الاقتراع المباشر على الحاسب الآلي سنة 2000 بنجاحها الكبير في تلك الفترة ويرجع السبب إلى قدرة الحاسب الآلي

على الحساب الدقيق للأصوات والحيلولة دون حصول مخالفات مما خلف ارتياحاً لدى المواطنين، و تفيد تجربة أمريكا فيما يخص الحكومة الإلكترونية بضرورة التخطيط السليم لكيفية ربط المؤسسات والدوائر الحكومية المختلفة إلكترونياً من خلال شبكات عمل وسياسات عمل بيني (Interoperability Standards) حيث أن حكومة أمريكا مكونة من ثلاثة مستويات وهي المستوى الفيدرالي (الرئاسي)، والمستوى الخاص بكل ولاية (كل ولاية لها أنظمة مختلفة) ، والمستوى المحلي (كل مدينة داخل كل ولاية لها اهتمامات مختلفة)، ورغم هذا التفرع تمكن مشروع البنية الفيدرالية من ربط جميع المدن أو الضواحي بمختلف مؤسساتها بجميع الولايات بمختلف قوانينها بالحكومة المركزية الفيدرالية في بوابة واحدة (Raialyoun.com, 2015)

احتلت الولايات المتحدة الأمريكية المرتبة العاشرة في مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI) وفقاً لتقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2018 (Un.org, 2018)، ونيويورك كمدينة في المرتبة الرابعة عشر وفقاً للتقرير نفسه في دراسة خاصة لتقييم التجارب الإلكترونية للمدن المحلية والعمل البلدي الإلكتروني فيها (Egovconcepts.com, 2018)، أما بالنسبة لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لم تستطع الولايات المتحدة الأمريكية من التواجد ضمن المراتب العشرة الأولى وإنما حلت في المرتبة الحادية عشر (Statista.com, 2020).

• سنغافورة:

منذ أوائل الثمانينيات سعت حكومة سنغافورة إلى التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى أن طبقت الحكومة الإلكترونية عام 2000 (Centreforpublicimpact.org, 2016)، ونجحت الحكومة السنغافورية في تحقيق نجاحات كبيرة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات منها ربط جميع المدارس في شبكة واحدة تزامناً مع تدريب طاقم التدريس على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، وتعتبر تجربة الحكومة الإلكترونية السنغافورية تجربة رائدة مع مواصلة العمل على إقامة شبكة للنهوض ببوابة المواكن الإلكتروني عن طريق وضع برنامج تدريب لحوالي 400 ألف فرد سنوياً (خالص، 2013)

تستمد تجربة الحكومة الإلكترونية في سنغافورة القوة والنجاح والريادة من خلال عوامل عدة يمكن الاستفادة منها وتشمل توفير البيئة الأساسية الضرورية لنجاح تطبيقات الحكومة الإلكترونية، إدراج تكنولوجيا المعلومات في جميع منهاج التعليم في الدولة، توجيه الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات وكذلك إقامة مراكز تدريبية لمساعدة الأسر ذات الدخل المنخفض وتزويد المواطنين الذين يفتقرون إلى الوصول إلى الإنترنت في المنزل بالوصول إلى خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال محطات الخدمة الذاتية المجتمعية، وبحلول نهاية عام 2001 تمكنت Singapore من الحصول على 92 ٪ من جميع الخدمات العامة القابلة

للتسليم عبر الإنترنت. في المقابل لم يكن لدى هونغ كونغ وهو اقتصاد آسيوي آخر متطور سوى 80 % من خدماتها العامة عبر الإنترنت بحلول نهاية عام 2002 (Ke. Weiling, 2004)

تتعلق خطة الحكومة الإلكترونية 2015 لسنغافورة (eGov2015) ببناء بيئة تفاعلية حيث تعمل الحكومة والقطاع الخاص والناس معًا بسلاسة من خلال القوة التمكينية لتقنيات المعلومات، وتهدف الخطة الرئيسية للحكومة الإلكترونية في سنغافورة إلى الدخول في حقبة جديدة، حيث كانت الفكرة هي التحول من نهج "الحكومة إليك" إلى نهج "الحكومة معك" في تقديمها خدمات الحكومة الإلكترونية، وتسعى الحكومة إلى تحقيق هذه الرؤية من خلال ثلاثة اتجاهات استراتيجية وهي: المشاركة في خلق قيمة أكبر، الاتصال للمشاركة النشطة، وتحفيز التحول الشامل للحكومة (Mof.gov.sg, 2020)

بحسب تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2018 احتلت سنغافورة المرتبة السابعة في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية EGDl بعدما كانت في المرتبة الرابعة عام 2016، ولكن ما زالت سنغافورة تحافظ على تصنيفها ضمن الدول ذات المؤشر العالي جداً. (Un.org, 2018)

2.4.3 الحكومة الإلكترونية في العالم العربي:

• الإمارات:

بدأ العمل في الحكومة الإلكترونية في الإمارات عام 2001 وبذلك بدأت عملية التحول الإلكتروني تسير بوتيرة متسارعة على مستوى الجهات الحكومية حتى عام 2008 عندما انطلقت الحكومة الإلكترونية (Sai.gov.ae, 2020) و في 24 مايو 2011 انطلقت في الإمارات البوابة الإلكترونية بوصفها النافذة الموحدة للمعلومات والخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجهات الاتحادية والمحلية في دولة الإمارات للأفراد والزوار وأصحاب الأعمال وتعد البوابة بمثابة تجسيد للحضور الرسمي لحكومة الإمارات على الشبكة المعلوماتية "الإنترنت"، وهي تجمع خدمات الحكومة المحلية والاتحادية كافة معاً بالإضافة إلى معلومات عن الدولة (U.ae, 2020)

وفي عام 2013، أطلقت الإمارات أيضاً مبادرة الحكومة الذكية من أجل توفير الخدمات للجمهور على مدار الساعة، أي حكومة تذهب إلى المواطن في كل الأوقات، وفي أي مكان كان في العالم وفقاً لرؤية الإمارات 2021، ومن أبرز ملامح الحكومة الذكية أنها حكومة لا تتام، تعمل 24 ساعة في اليوم، 365 يوماً في السنة، مضيافة كالفنادق، سريعة في معاملاتها، قوية في إجراءاتها، تستجيب بسرعة للمتغيرات، تبتكر حلولاً

للتحديات، تسهل حياة الناس وتحقق لهم السعادة، ولكن لا تحل هذه الحكومة "الحكومة الذكية" محل الحكومة الإلكترونية، إنما تكملها وتشكل امتداداً لها، ويتعايش هذان المفهومان ويتضافران لتحقيق أهداف متكاملة تتمثل في إسعاد المواطن وتسهيل حياته وتعزيز الحيوية الاقتصادية والتنافسية (Uaecabinet.ae, 2020)

أنجزت الإمارات وسارت بطريقة احترافية في مجال الحكومة الإلكترونية فبعد 5 سنوات من إطلاق مشروع الحكومة الذكية احتلت الإمارات المرتبة السادسة عالمياً في المؤشر العالمي للخدمات الذكية وفقاً لتقرير الأمم المتحدة الذي شمل 193 دولة، كما حققت المركز الثاني في مؤشر جاهزية البنية التحتية للاتصالات (TII) على مستوى العالم بحسب تقرير تنمية الحكومات الإلكترونية الصادر عن لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية لعام 2018 (Tra.gov.ae, 2018)

أما فيما يخص مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في تقرير الأمم المتحدة لعام 2018 حازت الإمارات على المرتبة الأولى عربياً والمرتبة 21 عالمياً بعدما كانت في المرتبة 29 عالمياً عام 2016 (Un.org, 2018)

• مصر:

ظهرت بوادر للتحويل الرقمي في مصر عندما أعلن الرئيس مبارك في سبتمبر 1999 عن تدشين برنامج وطني لتطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتي كانت من أهدافه إنشاء مجتمع المعلومات في مصر، وصناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموجهة نحو التصدير، و لتسهيل انتقال مصر إلى مجتمع المعلومات العالمي تم تشكيل وزارة جديدة للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (MCIT) في أكتوبر 1999، وقد تُرجم العمل إلى تطوير وتوسيع البنية التحتية للاتصالات وإنشاء مئات نوادي تكنولوجيا المعلومات، وتوسيع مجموعة العمالة الماهرة لتكنولوجيا المعلومات وإنشاء نظم معلومات وقواعد بيانات وطنية، وبذلك مهدت الخطة الوطنية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الطريق لبدء المبادرة المصرية لمجتمع المعلومات (EISI) وللمساعدة في سد الفجوة الرقمية وتسهيل تطور مصر إلى مجتمع معلومات (Egypt.gov.eg, 2015)

تم إطلاق برنامج الحكومة الإلكترونية المصرية عن طريق شراكة ما بين وزارة الاتصالات والمعلومات ووزارة التنمية المحلية والذي ينقسم على مرحلتين، المرحلة الأولى (2001-2007) والتي يتم خلالها دمج والتصديق على تجهيزات الخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية، والمرحلة الثانية (2007-2012) والتي تهدف إلى توسيع مشاريع ناجحة ورائدة على المستوى القومي وتنمية الجسد الإداري للحكومة، وفي عام

2004 تم إطلاق بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية والتي تحتوي على بعض الخدمات مثل دفع الفواتير واستخراج الوثائق الرسمية مثل شهادة الميلاد وغيرها، وعلى الرغم من أن وزارة الاتصالات والمعلومات هي التي وضعت برنامج الحكومة الإلكترونية عام 2000 إلا أن وزارة التنمية المحلية هي التي أخذت دور القيادة في عام 2004. (Gebba & Zakaria, 2015)

وتمكنت مصر من حيازة جوائز في مجال الحكومة الإلكترونية منها فوز مشروع تنسيق القبول بالجامعات (tansik.egypt.gov.eg) بالتنسيق الإلكتروني - إحدى خدمات بوابة الحكومة المصرية على الإنترنت في مسابقة الأمم المتحدة للخدمة العامة تحت فئة منع ومكافحة الفساد في الخدمة العامة لعام 2009 بعد إلغاء التنسيق الورقي لما يمثله المشروع من إلغاء كافة المراحل التي كان يلجأ إليها الطلاب الناجحين في مرحلة الثانوية العامة للتقدم للجامعات عن طريق مكتب التنسيق والتي كانت تتمثل في تسجيل الطالب لرغبته في الملف الورقي وما يستتبعه من مراحل تقديمه إلى مكتب التنسيق يدوياً مما يستلزم معه تكلفة مادية وتكبد مشقة ومجهود ، وقد تم إلغاء تلك المراحل والخطوات واستبدالها بنظام إلكتروني سهل ومبسط ، يتيح للطلاب من خلاله تسجيل رغبته وتغييرها واستقبال الترشيحات إلكترونياً بسهولة ويسر، وفازت بوابة المشتريات الحكومية (www.etenders.gov.eg) بالمركز الثاني في مسابقة الأمم المتحدة للخدمة العامة تحت فئة منع ومكافحة الفساد في الخدمة العامة، ولثلاثة أعوام متتالية استطاع موقع بوابة محافظة المنوفية الإلكتروني (www.monofeya.gov.eg) الفوز بالمركز الأول في مسابقة الهند الدولية لتكنولوجيا المعلومات كأفضل موقع يقدم خدمات إلكترونية عبر شبكة المعلومات الإنترنت، وقد شارك في المسابقة 10 دول وهي (فيتنام - البحرين - الأردن - هولندا - السودان - الهند - ماليزيا - سنغافورة - سيريلانكا - بنجلاديش) للأعوام 2009 - 2010 - 2011. (Egypt.gov, 2020)

بحسب تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2018 احتلت مصر المرتبة 11 عربياً والمرتبة 114 عالمياً في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية EGDl والتي احتلت بحسب نفس التقرير لعام 2016 المرتبة 108 عالمياً مما يعني تراجعها في الترتيب العالمي في هذا المؤشر (Un.org, 2018)

• الأردن:

بدأت تجربة الحكومة الإلكترونية في الأردن عام 2005 تنفيذاً لمبادرة ملكية أطلقها ملك الأردن عبدالله الثاني بن الحسين توجيهاً منه لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية في المؤسسات والدوائر الحكومية المختلفة، يعتبر برنامج خدمات الحكومة الإلكترونية مطلع عام 2005 أول برنامج للحكومة الإلكترونية تم إطلاقه من قبل

دائرة ضريبة الدخل والمبيعات وتطبيقه على مستوى الدوائر الحكومية في الأردن (كتانة & أبوجارور، 2016)

وقد خطت الأردن خطوات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية وتطويرها من خلال تشغيل بعض المشاريع وقنوات التواصل المختلفة ذات الصلة منها: بوابة الحكومة الإلكترونية "حكومتي بخدمتي" ومركز الاتصال الوطني للخدمات الحكومية، بوابة الرسائل القصيرة، الشبكة الحكومية الآمنة، مشروع مفتاح البنية التحتية العام PKI، وغيرها (Joofficial.com, 2019). تقدم بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية كلاً من الخدمات الإلكترونية والخدمات المعلوماتية للمواطنين والمقيمين والمستثمرين والسواح. (Portal.jordan.gov.jo, 2019)

تحتل المملكة الأردنية الهاشمية بحسب تقرير الأمم المتحدة لعام 2018 حول الحكومات الإلكترونية وتحديداً في مؤشر التنمية المرتبة 8 عربياً والمرتبة 98 عالمياً بعدما كانت في المرتبة 91 في عام 2016 بحسب التقرير نفسه (Un.Org, 2018)

• المغرب:

سعت المملكة المغربية إلى إدراج وتطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال مشروع الحكومة الإلكترونية بواسطة مخطط المغرب الرقمي لعام 2013، وقد انطلق برنامج الحكومة الإلكترونية فيها سنة 2009 وتم تطوير 89 خدمة موجهة للإدارات والمرتفقين والشركات. (Raialyoun.com, 2015)

تعتبر المملكة المغربية ثاني دولة من الدول العربية الموجودة في قارة إفريقيا بعد تونس في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لعام 2018، حيث تحتل المرتبة 10 عربياً والمرتبة 110 عالمياً بحسب تقرير الأمم المتحدة 2018 حول الحكومات الإلكترونية (بدران، 2018)

وفي إطار التجسيد الواقعي لمشروع الحكومة الإلكترونية وضعت المغرب 35 خدمة عمومية إلكترونية رهن إشارة المواطنين والمقاولات والإدارات العمومية؛ على سبيل المثال جواز السفر البيو متري، وبطاقة التعريف الوطنية الإلكترونية، وتدبير المعاشات، وخدمة أداء الرسوم المحلية، وبوابة الوساطة بالنسبة لسوق الشغل، وتم خلق الجائزة الوطنية للإدارة الإلكترونية السنوية (امتياز) سنة 2005، وذلك بمثابة اعتراف وتكريم للإدارات التي استطاعت التميز في مجال الخدمات الإلكترونية.

على الرغم من العمل والجهود المبذولة في تطوير الحكومة الإلكترونية في المغرب فإن مؤشر التنمية لعام 2016 كان أفضل من العام 2018، حيث احتلت عام 2016 المرتبة 85 عالمياً وتراجعت في 2018 إلى المرتبة 110 عالمياً. (Raialyoun.com, 2015)

5.3 الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين:

1.5.3 نشأة الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين:

انطلقت رحلة توفير الخدمات الحكومية إلكترونياً في مملكة البحرين مع تأسيس هيئة الحكومة الإلكترونية في أغسطس 2007 طبقاً للمرسوم الملكي رقم (69) لسنة 2007، ينص على أن تتبع الهيئة مجلس الوزراء، وتهدف إلى تنسيق وتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية وفقاً للاستراتيجيات والخطط والبرامج التي تضعها اللجنة العليا لتقنية المعلومات التي يرأسها نائب رئيس مجلس الوزراء سمو الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة. وفي أكتوبر 2015 صدر المرسوم الملكي رقم (69) حول دمج الجهاز المركزي للمعلومات وهيئة الحكومة الإلكترونية وإقرار مسمى "هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية" للهيئة الجديدة (Bahrain.bh, 2020)

حيث أن هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية تقوم بالعديد من المهام، منها على سبيل المثال: اقتراح السياسة العامة والتشريعات والقرارات المناسبة لتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية، والبرامج اللازمة لتقنية المعلومات والبيانات وتقديم الخدمات وتيسير الاتصالات بين كافة أجهزة الدولة، وإنشاء قنوات إلكترونية لتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية، إضافة لتقديم الدعم الفني والمساندة العلمية إلى الوزارات والجهات الحكومية الأخرى (lga.gov.bh, 2020)

2.5.3 تطوراتها على مر المراحل وإنجازاتها:

أدركت مملكة البحرين كباقي دول العالم أهمية توظيف التطورات التكنولوجية لخدمة مكونات المجتمع من مواطنين ومقيمين وأصحاب الأعمال والشركات، وقد اتخذت الحكومة خطوات بارزة لضمان تعزيز التحول الرقمي في القطاع العام والتركيز على الأساليب والتوجهات التشغيلية المرتكزة على تطوير الخدمات وخدمة المواطن (ALWATAN, OCT 2019)، وتتلخص رحلة الحكومة الرقمية لمملكة البحرين في خمس مراحل سيتم مناقشتها على النحو التالي: مرحلة ما قبل إنشاء اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات، مرحلة استراتيجية الحكومة الإلكترونية 2010، مرحلة الاستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2016، مرحلة تحديث الاستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2018، مرحلة استراتيجية الحكومة الرقمية.

المرحلة 1: ما قبل إنشاء اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات

أطلقت مملكة البحرين في هذه المرحلة عدد قليل من الخدمات الإلكترونية وخدمات الدفع الإلكتروني ولكنها واجهت بعض التحديات منها: محدودية الشفافية في المعاملات الحكومية، ومحدودية رضا العملاء عن الخدمات الحكومية وكذلك المشاركة المحدودة للمواطنين، ومحدودية الثقافة الرقمية لدى المواطنين والمقيمين، ومع اقتراب نهاية هذه المرحلة شهدت البحرين تطورات سريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تم استغلالها من أجل تعزيز الوصول إلى المعلومات وتحسين أساليب تقديم الخدمات للمواطنين، وتم إنشاء مركز وطني للبيانات مجهزاً بالكامل، يليه إنشاء شبكة بيانات وطنية آمنة واعتماد البطاقة الذكية للمواطنين والمقيمين في البحرين، وبذلك تم تشكيل اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات برئاسة سمو الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة، نائب رئيس مجلس الوزراء بموجب قرار مجلس الوزراء في عام 2005 بهدف تنفيذ توجيهات شؤون مجلس الوزراء بما يتماشى مع مبادرات الحكومة الإلكترونية - واضحة بذلك استراتيجيات وخطط شاملة لتطوير مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع أنحاء المملكة، ولذلك تم إنشاء هيئة الحكومة الإلكترونية في عام 2007 لتنفيذ البرنامج ضمن توجيهات اللجنة ولتلبية احتياجات المواطنين وجعل حياتهم اليومية أسهل مع وجود طرق مختلفة لتقديم الخدمات الحكومية وإدارة أنشطتهم التجارية. (Bahrain.bh, 2020)

المرحلة 2: استراتيجية الحكومة الإلكترونية 2010

تميزت هذه المرحلة بوضع ملامح وتنفيذ استراتيجية الحكومة الإلكترونية والتي تم تحديدها بدقة وتم وضع الأهداف ومؤشرات الأداء الرئيسية بدعم من الجهود المشتركة لأعضاء اللجنة العليا لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهيئة الحكومة الإلكترونية وبمشاركة جميع مكونات المجتمع المدني، وركزت الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2010 في البحرين على ضمان تقديم الخدمات الإلكترونية لجميع العملاء من المواطنين والمقيمين والشركات بشكل فعال وكفاءة عالية تحت شعار "تقديم قيمة مضافة للعملاء من خلال حكومة متعاونة"، وقامت الهيئات الحكومية خلال هذه الفترة بإعادة النظر في خدماتها العامة لتعزيز الكفاءة والفعالية؛ كما بادرت بإعادة هندسة الإجراءات للعديد من خدماتها والتي نتج عنها تنفيذ 200 خدمة إلكترونية وإدخال أربع قنوات رئيسية لتقديم الخدمات: البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية (www.bahrain.bh)، بوابة الهاتف النقال، مركز الاتصال الوطني (80008001) ومنصات الخدمة الذاتية إلى جانب توفير مراكز الخدمات الإلكترونية. وتم تصور وتنفيذ العديد من المشاريع والمبادرات الاستراتيجية مثل نظام زاجل المتكامل

لإدارة سير العمل، والبنية التحتية الوطنية، والنظام الوطني للتحقق من الهوية، والمستثمر الإلكتروني وغيرها من المشاريع (Alwasatnews.com, 2011)

تم إطلاق وإعادة هندسة العديد من المشاريع والخدمات الإلكترونية وتحسين جودتها وأمن المعلومات، مثل مشروع البنية التحتية لبوابة الحكومة الإلكترونية، ومشروع تحسين المنصات الإلكترونية eKiosk، ومشروع النظام الوطني للمدفوعات، ومشروع تنفيذ شهادة آيزو ISO 27001 لأمن المعلومات، ومشروع لتنفيذ شهادة آيزو ISO 27001 لمعايير ضمان الجودة، وتم إطلاق مشروع لتقييم مستوى أمن المعلومات لخدمات ومواقع الحكومة الإلكترونية للحد من التعرض للاختراقات الأمنية خلال هذه الفترة، وبحسب نتائج دراسات رضا العملاء التي أجرتها هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية في عام 2010 من خلال شركة نيلسن العالمية، اتضح أن الحكومة أولت اهتماماً بارزاً لبرامج التوعية والتسويق أثناء تنفيذ الاستراتيجية، مما كان له الأثر الكبير في زيادة الوعي بأنشطة وخدمات الحكومة الإلكترونية من نسبة 25% إلى أكثر من 77% بين الأفراد، وبنسبة 96% بين الشركات، وبنسبة 100% في القطاعات الحكومية، وارتفع معدل استخدام الخدمات الإلكترونية من 7% إلى 47% بين الأفراد، و85% على مستوى الأعمال، و92% في القطاعات الحكومية. (Bahrain.bh, 2020)

المرحلة 3: استراتيجية الحكومة الإلكترونية 2016

صاغت مملكة البحرين الاستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية لعام 2016 بشعار يهدف إلى تطوير برنامج الحكومة الإلكترونية من أجل الحفاظ على الاندفاع والمضي قدماً في المنجزات وتحقيق مستويات أعلى في مجال الحكومة الإلكترونية، وتركز هذه الاستراتيجية على خدمة المواطنين والمقيمين بمملكة البحرين في ظل المكتسبات التي حققتها في البنية التحتية المتطورة وتحسينها إلى المستوى المتقدم في مجال الحكومة الإلكترونية، وبذلك شرعت الاستراتيجية في رحلة نحو رؤية طموحة للحكومة الإلكترونية - والمعني بتحقيق التميز الحكومي للجيل القادم من خلال تقديم خدمات عالية الجودة وعلى نحو فعال وتقييم الكفاءة وتشجيع المشاركة الفعالة للعملاء واحتضان ريادة الأعمال والتعاون مع جميع الجهات المعنية وتشجيع الابتكار. (lga.gov.bh, 2016)

تتجلى مهمة الحكومة الإلكترونية في الرؤية الجديدة في: "تحقيق رؤية الحكومة الإلكترونية لمملكة البحرين من خلال تحديد وإدارة تنفيذ الاستراتيجيات المناسبة ووضع ورصد مستوى الامتثال للسياسات والمعايير وتسهيل التحول الإلكتروني للخدمات ودعم احتضان مفاهيم الجيل الجديد من خلال تعاون وثيق مع الجهات

الحكومية والشراكة الفعالة مع القطاع الخاص"، وتشمل استراتيجية عام 2016 العديد من مبادرات الحكومة الإلكترونية منها (Albiladpress.com, 2012):

- وضع التشريعات واللوائح اللازمة للحفاظ على بيئة إلكترونية آمنة
- تطوير البنية التحتية المتقدمة والمهارات والقدرات التقنية اللازمة في جميع الجهات الحكومية
- تعزيز إجراءات تقديم الخدمات من خلال مركز موحد للخدمات
- إطلاق قنوات اتصال جديدة مثل شبكات التواصل الاجتماعي للتواصل مع المواطنين
- إنشاء منصات البيانات المفتوحة لتعزيز الابتكار وزيادة الأعمال
- تطوير عدد من التطبيقات والخدمات الجديدة.

و تم تحقيق بعض الإنجازات الرئيسية من خلال هذه المرحلة كتنفيذ النظام الوطني للمقترحات والشكاوى "تواصل"، و تعزيز قنوات تقديم الخدمات الإلكترونية الوطنية وخاصة بوابة الحكومة الإلكترونية الوطنية (Bahrain.bh) ومتجر تطبيقات الحكومة الإلكترونية، تطوير تطبيقات الأجهزة الذكية المختلفة بناءً على منصة البيانات المفتوحة، و بدأت أكثر من 80% من الهيئات الحكومية بالتفاعل مع الأفراد عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وقد دعمت الحكومة أيضاً التعاون الدولي والإقليمي بين المؤسسات العامة والخاصة والمؤسسات التعليمية من أجل نشر أفضل الممارسات في مجال الحكومة الإلكترونية من خلال تنظيم زيارات ميدانية وورش العمل ومنتديات معنية بالحكومة الإلكترونية، وبُذلت جهود خاصة لتحسين الوعي الرقمي للمواطنين، وتم تدريب أكثر من 5000 مواطن في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي من أهدافها تمكينهم على استخدام الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة ولكن نظراً لعوامل بيئة الاقتصاد الكلي التي سادت خلال هذه الفترة، كان على الحكومة تحديث ومواءمة الاتجاه الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية وفقاً لخطة عمل الحكومة 2015-2018. (Bahrain.bh, 2020)

المرحلة 4: تحيين استراتيجية الحكومة الإلكترونية 2018

تميزت هذه المرحلة بالتركيز المخصص لبرنامج الحكومة الإلكترونية على تنفيذ برنامج عمل الحكومة للفترة 2015-2018، وتم دمج هيئة الحكومة الإلكترونية المسماة سابقاً (eGA) والجهاز المركزي للمعلومات (CIO) من أجل تكوين هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية (iGA) وتسهيل تنفيذ الاستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2018 والتي تهدف إلى دعم المشاركة الفعالة والانخراط بين جميع مكونات الدولة وتقديم خدمات عالية الجودة مخصصة لتقديم تجربة سلسلة للمستخدم مع التركيز على تقنية الأجهزة الذكية،

وضع خدمة خاصة بالابتكار من خلال الاستفادة من البيانات الحكومية، ضمان أمن وخصوصية المواطنين، التركيز على خدمات المقدمة من الحكومة إلى العميل G2C (والتي تتمحور حول الفرد) وتمكين العناصر الأساسية، ودعم الأولويات الوطنية وتسهيل اتخاذ القرارات من قبل القيادات الحكومية. (fdpm.gov.bh, 2020)

ساهم تنفيذ هذه الاستراتيجية في نتائج عديدة منها رفع الوعي بين المواطنين حول الحكومة الإلكترونية وتحسين استثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع العام، وإنشاء بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (السحابية خاصة) لتوفير بيئة اقتصادية تجذب المزيد من الاستثمارات الأجنبية وتعزز قنوات الاتصال بين القطاعين العام والخاص، وتمكنت مبادرات الحكومة الإلكترونية من توفير نسبة 30% من التكلفة الحكومية بحلول نهاية عام 2017 نظراً للتركيز على ضبط التكلفة، وتم تقديم تكنولوجيا الحوسبة السحابية على المستوى الوطني، وتم تطوير وتنفيذ الاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني بتدريب 3500 موظف على الأمن السيبراني، وبحلول نهاية هذه الفترة، تفاعلت 95% من الجهات الحكومية مع الأفراد من خلال وسائل التواصل الاجتماعي. (iga.gov.bh, 2020)

المرحلة 5: استراتيجية الحكومة الرقمية 2022

سلطت استراتيجية الحكومة الرقمية 2022 الضوء على التزام الحكومة بتحويل خدماتها بشكل استباقي باستخدام التقنيات الرقمية وتمكين تعزيز التقدم المحرز في تمكين البيئة الرقمية والاستعداد الرقمي والاستخدام الرقمي في البحرين، وتسعى حكومة البحرين إلى تعزيز استخدام التقنيات الناشئة والمتطورة لتمكين الجهات الحكومية لتكون أكثر انفتاحاً واستجابة وفعالية، وتطمح إلى تطوير خدمات مصممة وفقاً لاحتياجات المواطنين ومتغيرات تجربة المستخدم وتقديمها في الوقت الفعلي، ولتعزيز المجتمع الرقمي أنجزت حكومة البحرين مبادرات عديدة منها: (Bahrain.bh, 2020)

1- تطوير نموذج يجعل توفير الخدمات الرقمية للجميع (دون التخلي عن أحد) مع التركيز بشكل خاص على استراتيجيات تكيف الخدمة مع الاحتياجات الخاصة للمواطنين من خلال مبادرة الاتصال المجاني بالإنترنت فتحققت إمكانية الاتصال إلى خدمة الواي فاي المجانية في الأماكن العامة مثل مراكز التسوق والأسواق التقليدية ومراكز الخدمة الحكومية لضمان وصول المواطنين إلى الإنترنت أثناء التنقل وفي مقدمتها تطبيق بتلكو لخدمة واي فاي البحرين (أول شبكة واي فاي عامة في البحرين) والتي تسعى إلى تعزيز تجربة الزبائن وتزويد البحرين بأحدث التقنيات، والارتقاء بمستوى تقنية المعلومات فيها وجعلها كمنزل واحد مع

تغطيه شبكة إنترنت فائق السرعة من خلال نقاط الاتصال بالإنترنت المنتشرة في مختلف الأماكن الحيوية مثل المجمعات التجارية والمناطق السياحية (ALWATAN, 2018)، وكذلك تم تعزيز البنية التحتية للشبكة وذلك من خلال استكمال الاستعدادات لتشغيل شبكات الجيل الخامس في مملكة البحرين (mtt.gov.bh, 2019)، ومن المبادرات أيضاً تحسين المعرفة الرقمية في المجتمع: عن طريق توفير تدريب رقمي للمواطنين من خلال الجهات الحكومية (مراكز الخدمات) و الشراكات مع القطاع الخاص للوصول إلى الخدمات الإلكترونية، مبادرة التعليم الرقمي المتقدم: إذ أن البحرين تمتلك نظاماً تعليمياً متقدماً يفرض إدماج الدورات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع المدارس الحكومية ابتداء من الصف الأول (Eteacher.edunet.bh, 2020)، بالإضافة إلى قيام جامعات البحرين بتطوير مناهج مكثفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتدريب عليها لتزويد الطلبة بمعرفة ومهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذلك جعل الحكومة الإلكترونية منهج منفصل في مناهج وزارة التربية والتعليم، ومن المبادرات المهمة إشراك ذوي الاحتياجات الخاصة، فإن الحكومة وضعت الخطط لعدم إغفال أحد ووصل الخدمات إلى كافة مكوناتها من بينهم الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وبذلك فإن البوابة الوطنية (www.bahrain.bh) تحتوي على أداة "القارئ المتكلم" لتسهيل الوصول إلى الخدمات واستخدامها من قبل الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بالإضافة إلى احتواء مركز الاتصال الوطني على خدمة اتصال مرئي خاصة متعلقة بلغة الإشارة لتسهيل تفاعل ذوي الاحتياجات الخاصة مع الحكومة وخدماتها. (Bahrain.bh, 2020)

2- تنسيق الجهود المبذولة لجذب المزيد من الأفراد للتفاعل مع الحكومة عبر القناة الرقمية التي يختارونها، بالنسبة لمن لا يستطيع الوصول إلى الخدمات عبر الإنترنت، فستوفر الحكومة آلية رقمية مساعدة لدعم الوصول إلى الخدمات الرقمية بشكل مستقل، نجحت حكومة البحرين من خلال برنامج الحكومة الإلكترونية في ضمان تحقيق الوعي بالخدمات الإلكترونية للحكومة بين جميع مكوناتها من خلال استراتيجية التواصل الواضحة والمنسقة والتسويق الرقمي من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، الإعلانات المدفوعة على قنوات التواصل الاجتماعي، الإعلانات المدفوعة عبر الإنترنت والتي يتم نشرها عبر وكالات الأنباء المحلية والمواقع الدولية، التسويق المستهدف عن طريق البريد الإلكتروني، التسويق المستهدف عن طريق الرسائل التسويقية النصية القصيرة، الكتيبات، النشرات، العروض الترويجية، وغيرها، بالإضافة إلى وجوب تواصل كل جهة حكومية مع الأفراد لتحديد العوالم التي تؤدي إلى عدم استطاعة البعض من استخدام خدماتها الرقمية لتحديد الإجراءات المناسبة لتخفيف التحديات وإزالة العقبات (Mubasher.Info, 2019)

3- تصميم الخدمات العامة الجديدة على أساس مبدأ "الاعتماد على الرقمية" والتركيز على رقمته سلسلة الأنشطة بأكملها حيث توفر أكبر قدر من الفائدة للأفراد مثل إنشاء نظام سجلات (بوابة السجل التجاري) والتي تتيح لمجتمع الأعمال المساعدة في تنفيذ وتغيير وتجديد السجل التجاري إلكترونياً (Moic.gov.bh, 2018)، كما تتيح البوابة أيضاً للشركات إمكانية الاستفسار عن الخطوات للاطلاع عليها بدون زيارتها فعلياً، وتبنت هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية إلى جانب الوزارات الرئيسية - (المكتب الوطني للإيرادات) وشؤون الجمارك البحرينية سحابة خدمة أمازون ويب AWS لتصميم وبناء وتشغيل نظام الضرائب الوطني لمملكة البحرين. وتُعتبر الأولى من نوعها في المنطقة، وقد مهدت الطريق للآخرين للاقتداء بها، وكخطوة أخرى تم إنشاء البرنامج الوطني للضمان الصحي (صحتي) لتطوير جودة النظام الصحي الحالي وضمان الاستدامة، اعتماد نظام خدمات الدعم المالي. (Bahrain.bh, 2020)

4- الأخذ بعين الاعتبار إعادة بناء الخدمات العامة مع التركيز على التوصيل الرقمي بما يُبين أن الطريقة الأولى للوصول هذه الخدمات سيكون عبر القنوات الرقمية.

5- تمكين المواطنين والشركات من تقديم بيانات مختلفة إلى جهة حكومية مرة واحدة فقط منها، النظام الإلكتروني الموحد سجلات (البوابة التجارية) وكذلك البنية التحتية للبوابة الوطنية والتي خلقت منصة إلكترونية موحدة تسهل التكامل الإلكتروني للأنظمة الحكومية بحيث يمكن لكل جهة حكومية الاستفادة من أي خدمة تقدمها جهة أخرى، بالإضافة إلى نظام الهوية الرقمية الوطنية المطورة وهو نظام معزز خاص بالهوية الرقمية الوطنية للمواطنين البحرينيين والمقيمين والشركات للتعامل رقمياً مع الحكومة والقطاع الخاص بطريقة مريحة وآمنة. (lga.gov.bh, 2020)

6- الاستفادة من التقنيات المتقدمة لإجراء تنبؤات أكثر دقة وقرارات أكثر ذكاءً من خلال تحليل كمية كبيرة من البيانات، وقعت حكومة البحرين اتفاقية مع أحد رواد مجال الحوسبة السحابية في العالم "خدمات أمازون ويب" لإنشاء مراكز البيانات التي ستقدم المملكة لتصبح مركز "البيانات الضخمة" في المنطقة في مبادرة لاستخدام البيانات الضخمة في مشاريع عديدة منها كما ورد في موقع الحكومة الإلكترونية: مشروع التعداد الذي يتضمن أنظمة المعلومات الجغرافية وكذلك مشاريع الإحصاءات مثل مبادرات السياحة ومؤشر أسعار المستهلك (Bahrainedb.com, 2018)

7- دمج البيانات الحكومية وتوفيرها للجمهور لإتاحة مزيد من الشفافية والمشاركة المدنية.

3.5.3 إنجازات الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين:

تحتل مملكة البحرين مكانة رائدة إقليمياً ودولياً في التحول الرقمي ودليل ذلك كم الإنجازات والجوائز التي حصدها في مجال الحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي والتي سنقوم بتسليط الضوء على بعضها على سبيل الذكر وليس الحصر.

أولاً: ترتيب البحرين في تقرير الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية منذ انطلاق الحكومة الإلكترونية عام 2007 والذي يصدر كل عامين، وذلك بالاستناد إلى التقارير المنشورة في الموقع الخاص بالأمم المتحدة (publicadministration.un.org):

1- في التقرير الصادر عام 2008 حصدت الحكومة الإلكترونية في جاهزيتها المركز الـ42 عالمياً، لتكون النواة الأولى للانطلاقة الرقمية في البحرين.

2- حققت البحرين في تقرير عام 2010 المركز الـ13 عالمياً في جاهزية الحكومة الإلكترونية، والمرتبة الأولى خليجياً وعلى مستوى دول الشرق الأوسط، والمركز الثالث آسيوياً، أما في مؤشر الويب وصلت إلى المركز الثامن عالمياً.

3- في التقرير الصادر عام 2012، احتلت البحرين الترتيب الـ(36) عالمياً، والترتيب السادس آسيوياً، في حين احتلت على الترتيب الثالث على مستوى دول الإقليم (Albiladpress, 2012)

4- أحرزت البحرين في تقرير عام 2014 تقدماً كبيراً بتصدرها خمس مناطق جغرافية، فتقدمت إلى الترتيب الـ(18) عالمياً بعد أن كانت في الترتيب الـ(36) في تقرير عام 2012، وحققت المركز الأول على مستوى الدول العربية ودول الشرق الأوسط، وتم تصنيفها للمرة الثالثة على التوالي ضمن أفضل ثمان دول عالمياً في مؤشر الويب.

5- في عام 2016 أظهرت نتائج التقرير بأن البحرين حافظت على الصدارة للمرة الرابعة على التوالي منذ عام 2010 في حصولها على المركز الأول عربياً في جاهزية الحكومة الإلكترونية، وتصنيفها - للمرة الثانية على التوالي - ضمن الدول المتقدمة جداً في العالم في هذا المجال، وأظهر التقرير حصول البحرين على الترتيب الـ(24) في جاهزية الحكومة الإلكترونية على مستوى دول العالم، و المركز الأول على مستوى الدول العربية، واحتل مؤشر (البنية التحتية للاتصالات) الترتيب 11 عالمياً (Bahrain.bh, 2016) ، وبحسب التقرير السنوي لقياس مجتمع المعلومات الصادر من الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) نهاية عام

2016، أحرزت البحرين المركز الأول عربياً والحادي والثلاثين عالمياً في مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (IDI) (Akhbar-alkhaleej, 2017)

6- حصلت البحرين على المركز الـ (26) عالمياً والمرتبة الثانية عربياً، والخامس آسيوياً في تقرير عام 2018، إذ حافظت على تصنيفها ضمن الدول ذات المؤشر العالي جداً، وحققت قفزة كبيرة في حصولها على المركز الرابع عالمياً في مؤشر البنية التحتية للاتصالات.

ثانياً: الجوائز على المستوى العالمي والعربي والخليجي:

■ عالمياً، تمتلك مملكة البحرين في رصيدها عدداً من الجوائز والإشادات منها:

1. 2017، جائزة المجموعة المفتوحة العالمية المعروفة بـ The Open Group في مجال التميز في التخطيط المؤسسي لتقنية المعلومات والاتصالات عام 2017.
2. 2015، جائزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية المستدامة من خلال منح صاحب السمو الملكي الأمير خليفة بن سلمان آل خليفة، رئيس الوزراء بمملكة البحرين جائزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية المستدامة 2015 من قبل الاتحاد الدولي للاتصالات كأول رئيس حكومة عربي يتم منحه هذه الجائزة.
3. 2014، تكريم الأمم المتحدة لمملكة البحرين كواحدة من أفضل 20 دولة عالمياً في تقديمها المتميز.
4. 2012، جائزة الحكومة الإلكترونية المستقبلية عن فئة منظمة القطاع العام بالشرق الأوسط.
5. 2011، جائزة منتدى العالم الإلكتروني عن فئة أفضل مبادرة مبتكرة في تميز الحوكمة "المشروع الوطني للبنى المؤسسية لتقنية المعلومات".
6. 2010، جائزة سيسكو للإبداع تقديراً للإنجازات المتميزة واعترافاً بالجهود التي ساهمت في تعزيز نمو وانتشار التكنولوجيا، وجائزة القمة العالمية لابتكارات الهاتف النقال عن فئة الحكومة المتنقلة والمشاركة "مشروع بوابة الهاتف النقال"، وجائزة التميز الخاصة من الأمم المتحدة عن فئة أفضل أداء (تغير إيجابي) "تحقيق المركز 13 بعد أن كان 42 في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية".
7. 2008، جائزة الهند الإلكترونية I4D عن فئة أفضل مبادرة ومشروع للحكومة الإلكترونية.
8. جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة لعام 2014 عن فئة تطوير تقديم الخدمات العامة "مشروع النظام الوطني للمعلومات الصحية (iSeha) التابع لوزارة الصحة"، وعن فئة تشجيع التكامل الحكومي في عصر المعرفة "مشروع مركز الاتصال الوطني"، والجائزة نفسها لعام 2013 عن فئة إدارة المعلومات الحكومية "مشروع المنصة الموحدة لإيصال الخدمات"، والجائزة نفسها لعام 2012 عن فئة إدارة

المعلومات الحكومية "مشروع زاجل"، وعن فئة إدارة المعرفة المتقدمة بالحكومة "المشروع الوطني للبنى المؤسسية لتقنية المعلومات"، والجائزة نفسها لعام 2010 عن فئة تطوير الشفافية والمساءلة والاستجابة الفعالة "مشروع بوابة الحكومة الإلكترونية".

9. جائزة المنتدى الأوروبي عن جهود الرئيس التنفيذي لهيئة الحكومة الإلكترونية محمد علي القائد لمشروع الحكومة الإلكترونية في البحرين ونجاحه في قيادة الهيئة.

▪ عربياً، حقق برنامج الحكومة الإلكترونية عدداً من الجوائز منها:

1. 2016، درع التميز الذهبي للرئيس التنفيذي لهيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية السيد محمد علي القائد نظير الإنجازات الكبيرة التي تحققت في تنفيذ استراتيجية الحكومة الإلكترونية بمملكة البحرين.
2. 2011، جائزة استراتيجية الأمان عن فئة أمن المعلومات "مشروع تطبيق أفضل الممارسات والمعايير الدولية في مجال أمن المعلومات"، والجائزة العربية للمحتوى الإلكتروني 2011 عن فئة الحكومة الإلكترونية والمؤسسات "مشروع بوابة الحكومة الإلكترونية".
3. 2010، جائزة درع الحكومة الإلكترونية عن فئة الإبداع التقني "الموقع الإلكتروني التابع لمجلس الشورى"، وعن فئة الإبداع البنيوي "الموقع الإلكتروني التابع لوزارة الأشغال"، وعن فئة الإبداع التقني "مشروع وزارة المالية".
4. الجائزة العربية للشريحة الذهبية 2009 عن فئة أفضل محتوى إلكتروني "مشروع تطبيق البرلمان (مجلس الشورى)"، وعن فئة أفضل تطبيق حكومة إلكترونية "مشروع نظام المواليذ الإلكتروني (وزارة الصحة)"، والجائزة نفسها لعام 2008 عن فئة أفضل تطبيقات الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت.
5. 2009، الجائزة العربية للمحتوى الإلكتروني عن فئة الصحة الإلكترونية والبيئة، وعن فئة جائزة العلوم الإلكترونية، وعن فئة الحكومة الإلكترونية والمؤسسات.

▪ خليجياً، كان لمملكة البحرين عدد من الجوائز منها:

1. 2017، جائزة التميز في نظم المعلومات الجغرافية عن مشروع (منصة تصاريح) في مؤتمر (GISWORX17) بدبي.
2. جائزة الحكومة الإلكترونية الخليجية 2015 كأفضل خدمة حكومية "المنصة الوطنية للمدفوعات"، والجائزة نفسها لعام 2013 عن فئة المشروع المتميز لكل من "مشروع إصدار سياسات التأمين

لجسر الملك فهد (الاتحاد للتأمين)"، ومشروع تطبيق دفع المخالفات المرورية (وزارة الداخلية - الإدارة العامة للمرور)"، و "مشروع المنصة الوطنية للمدفوعات"، وعن فئة أفضل موقع إلكتروني حكومي "مشروع نظام المواليد الإلكتروني (وزارة الصحة)"، والجائزة نفسها لعام 2011 عن فئة أفضل رئيس تنفيذي، ومؤسسة عامة، والجائزة نفسها لعام 2009 عن فئة التميز لأفضل خدمة إلكترونية "مشروع خدمة المناقصات الإلكترونية"، وعن فئة الاقتصاد الإلكتروني "مشروع نظام المستثمر الإلكتروني"، وعن فئة أفضل مشروع إلكتروني "مشروع نظام نجم من وزارة الداخلية"، وعن فئة أفضل خدمة إلكترونية "خدمة المناقصات الإلكترونية التابعة لمجلس المناقصات" و"خدمة دفع فواتير الكهرباء والماء التابعة لهيئة الكهرباء والماء"، و"مشروع نظام المواليد الإلكتروني".

3. 2014، جائزة الشيخ سالم العلي الصباح للمعلوماتية عن فئة أفضل موقع إلكتروني "مشروع البوابة الوطنية المطورة" Bahrain.bh.

4. 2010، جائزة التميز لأفضل رئيس تنفيذي عن فئة الموارد البشرية الخاصة بالمؤسسات العامة على مستوى دول مجلس التعاون الخليجي.

6.3 دور خدمات الحكومة الإلكترونية في تعزيز المجتمع الرقمي:

قبل التطرق إلى كيفية الربط بين دور خدمات الحكومة الإلكترونية في تعزيز المجتمع الرقمي لابد من تسليط الضوء على سمات المجتمع الرقمي، وسنذكر المعايير التي حددها وليام مارتين William Martin للمجتمع الرقمي: (الفصل، 2006)

- المعيار التقني: ويمثل هذا المعيار الاعتماد المتزايد على تكنولوجيا المعلومات في شتى مجالات الحياة حيث تعتبر من أهم خصائص المجتمع الرقمي، وتتضمن في تطوير البنية التحتية المعلوماتية الوطنية وهي الهيكل الفيزيقي والتخيلي لمجتمع المعلومات ومنها مثلاً الشبكات الحكومية، ولكن في ظل ثورة المعلومات لابد من التركيز على اعتبار حماية المعلومات من أهم الركائز لحماية المجتمع ومؤسساته.

- المعيار الاجتماعي: حيث يتأكد دور المعلومات كوسيلة لترقية مستوى المعيشة وانتشار الوعي بالحاسوب والمعلومات، وإتاحة الفرصة للعامة والخاصة للحصول على المعلومات على مستوى عالٍ من الجودة.

- المعيار الاقتصادي: هنا تبرز المعلومات كعامل اقتصادي أساسي، سواء كمورد أو كخدمة، أو كسلعة ومصدر للقيمة المضافة، ومصدر لخلق فرصة جديدة للعمالة.
- المعيار السياسي: حيث يفترض أن تؤدي حرية المعلومات إلى تطوير وبلورة العملية السياسية وذلك من خلال انتهاج الديمقراطية وإشراك الجماهير في تسير دواليب الحكم والحياة العامة.
- المعيار الثقافي: ويتجلى ذلك من خلال الاعتراف بالقيم الثقافية للمعلومات كاحترام الملكية الفكرية، الحرص على حرمة البيانات الشخصية.
- الرقمنة "Digitization": والتي تعزى إلى توظيف الأرقام أو الرقمية في التقنيات الحديثة، وهو الذي أدى إلى ثورة جديدة في هذا المجال، فظهرت الكاميرا والموسيقى والهواتف الرقمية والحواسيب الرقمية و...إلخ، ومنها تحول الإنسان إلى أرقام، وبالتالي أصبحنا نعيش في مجتمع رقمي. (almajd.ps, 2020)

وبما أن المعالم الرئيسة للمجتمع الرقمي تتمثل بالاعتماد في جميع معاملاته وخدماته على بوابة الإنترنت التي يثق بها أفراد المجتمع لإنجاز معاملاتهم إلكترونياً ، فهم يقومون من خلالها بدفع الفواتير وطلب البيانات والوصول إلى المعلومات التي تهمهم وكذلك الحصول على الخدمات الحكومية مثل تسجيل الشركات وتجديد رخص القيادة أو رخص السيارات وغيرها بل وكل شيء، حيث ينتج في هذا المجتمع تلاشي للتعامل بالنقد لأن الثقة تكون اكبر بالمعاملات الإلكترونية، وتكمن أيضاً معالم هذا المجتمع في كون أفرادهم يحملون بطاقات الهوية الوطنية التي تستند إلى تقنية البطاقة الذكية التي تعتمد التوثيق البيو متري مع القدرة على تطبيقات متعددة مثل الهوية الشخصية والمعاملات المالية والسجلات الطبية ونظام العمل في بطاقة واحدة (Tharwatna.com, 2015)، فبذلك ندرك أن المجتمع الرقمي هو الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات و على اتصاله بالإنترنت لإنجاز كافة المعاملات إلكترونياً.

وبحسب ما جاء في موقع المعرفة العربي " ثروتنا " فإن المجتمع الرقمي يتم فيه ربط جميع الوحدات الحكومية إلكترونياً مع بعضها البعض لتحسين الخدمات العامة وتطويرها نحو الأفضل، ولأن أفراد هذا المجتمع يمتلكون المعرفة والمهارات الإلكترونية فإن خدمات الحكومة الإلكترونية ستعمل على تسهيل أمور حياتهم وتحسينها.

وبذلك نجد أن تبني خدمات الحكومة الإلكترونية تعزز من اتجاه المواطنين إلى استخدام الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات وبذلك تكسبه قيم جديدة يمتاز بها المجتمع الرقمي وهذا بدوره يساهم في اكتساب المجتمع البحريني لخصائص المجتمع الرقمي.

واستناداً إلى ما تم ذكره في الموقع الرسمي للاتحاد الدولي للاتصالات فيما يخص تحول المجتمعات إلى مجتمع رقمي فلا بد أن المجتمع يحقق مؤشرات عالية في تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي يتضمن ثلاثة عوامل هي: الوصول والاستخدام والمهارات ، ويشير الوصول إلى مؤشرات البنية التحتية من حيث إمكانية الوصول إلى الأنترنت و نسبة حيازة أجهزة كمبيوتر أو أجهزة ذكية بشكل عام وما إلى ذلك وهذا ما يتفق مع المعيار التقني الذي يعتبر سمة من سمات المجتمع الرقمي، أما الاستخدام فالمقصود به نسبة استخدام الجمهور للأنترنت ويقابلها سمة الرقمنة في المجتمع الرقمي، وأخيراً فيما يخص المهارات فتشير إلى نسبة التعليم في المجتمع وما يكتسبه من مهارات تمكنه من استيعاب تطورات المجتمع الرقمي وبالتالي يسهل عليهم مجارة الرقمنة والتقنية المتطورة. (ITU.int, 2017)

إذن نجد في نهاية المطاف أن استخدام الجمهور لخدمات الحكومة الإلكترونية سيجعلهم ينخرطون أكثر في عالم الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات، وستزيد معدلات اشتراكهم في الأنترنت، وسيستخدمون في حياتهم وإتمام كافة معاملاتهم على الاتصال بالأنترنت و تطبيقاته المختلفة وسيكتسبون مهارات وقيم جديدة من ذلك الاستخدام، وبذلك ستسعى الدولة إلى تطوير البنية التحتية المعلوماتية حتى تتناسب مع زيادة استخدام وانخراط مواطنيها وستكثف من إدراجها للخدمات التي تمثل كافة القطاعات، وبهذا ستتفتح رقمنة الاقتصاد والسياسة والثقافة والتعليم في ظل مجتمع رقمي. وبهذا نجد أن خدمات الحكومة الإلكترونية لها دور في تعزيز المجتمع الرقمي.

الفصل الرابع

الطريقة والإجراءات

- 1.4 نوع الدراسة
- 2.4 منهجية الدراسة
- 3.4 مجتمع الدراسة
- 4.4 عينة الدراسة
- 5.4 خصائص وسمات الدراسة
- 6.4 أدوات الدراسة
- 7.4 صدق وثبات الدراسة

1.4 نوع الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدمته الباحثة لتحقيق الهدف من الدراسة عبر استخلاص النتائج والأوزان النسبية والكمية لمسألة تبني استخدام الجمهور البحريني لخدمات الحكومة الإلكترونية في هذا العصر الرقمي الذي يعتمد على التكنولوجيا و المعلوماتية وما يترتب على هذا التبني من دور وتأثير في مسألة تعزيز المجتمع الرقمي في مملكة البحرين، و سيتم استخدام هذه الأوزان والنسب الكمية في التحليل للتوصل إلى نتائج خاصة بهذه الظاهرة يمكن تعميمها والاستناد عليها، واتبعت الباحثة هذا النوع من الدراسات مستفيدة من اطلاعها على الدراسات السابقة وملاحظة أن أغلب الدراسات اتبعت المنهج الوصفي منها: دراسة مريم هواري (2016) بعنوان "عوامل تبني نظام المعلومات الصحية (دراسة حالة: المؤسسة الاستشفائية حمدون شعبان- مغنية -)"، دراسة حمد العجمي (2014) بعنوان " تطبيقات البرامج الإلكترونية في إدارة الجوازات بمحافظة جدة وعلاقتها بجودة خدماتها"، وأيضاً دراسة (Mauriso Soto, 2012) بعنوان " العوامل المتعلقة باعتماد السجل الطبي الإلكتروني في مونتريال بكندا".

2.4 منهجية الدراسة:

وضمن إطار المنهج الوصفي تم اعتماد المنهج المسحي وتم اختيار تحديداً مسح جمهور وسائل الإعلام وذلك للحاجة لجمع المعلومات والبيانات من الجمهور البحريني حول تبنيهم استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية عبر الأنترنت ومدى تأثير التبني والاستخدام في مسألة تعزيز المجتمع الرقمي، وكذلك الحاجة إلى الوصول لأكثر عدد من المبحوثين فإن الوسيلة الأفضل لتحقيق هذا الهدف هو الاعتماد على توزيع استمارة الاستبيان عبر الوسائل المختلفة، وكانت الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد هذا المنهج إذ أن هناك العديد من الدراسات التي اطلعت عليها الباحثة كانت مبنية على منهج المسح منها: دراسة (NISAKORN & THANAORN,2013) والتي تهدف إلى تحديد العوامل المؤثرة في تبني نظام المعلومات في الرعاية الصحية واستخدمت مسح الجمهور بالاستبيان، دراسة (JAVED SARFARAZ, 2017) والتي درست دوافع اعتماد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول عن طريق الاستبانة وغيرها من الدراسات، وفي الجزء الآخر من البحث المتعلق في تعزيز المجتمع الرقمي فتم الاجتهاد لإنتاج نموذج يختبر وجود علاقة إيجابية بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وظهور قيم جديدة مرتبطة بالمجتمع الرقمي وهو: نموذج تعزيز مبادئ المجتمع الرقمي.

3.4 مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة هم الأفراد ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها نتائج الدراسة، ومجتمع الدراسة في هذا البحث هم المجتمع البحريني بما يتضمنه من مواطنين ومقيمين وتحديداً الفئة العمرية من 20 سنة فما فوق وذلك استناداً إلى الفئات المستفيدة من الخدمات التي يتم تقديمها في الحكومة الإلكترونية.

4.4 عينة الدراسة:

و العينة عبارة عن جزء ممثل عن مجتمع الدراسة وهي مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة وممثلة لعناصر المجتمع أفضل تمثيل، وعينة الدراسة في هذا البحث هي عينة عشوائية طبقية لـ 1015 مفردة من المجتمع البحريني من سن 20 فما فوق، و تم اختيار هذه العينة كجزء من مجتمع الدراسة حيث إذ تمت مقارنة العدد السكاني لمملكة البحرين وشروط العينة يصبح عدد العينة (1015) كافي لتمثيل المجتمع، حيث بحسب ما جاء في آخر إحصائية لعام 2019 فإن عدد السكان البحريني من مواطنين ومقيمين بلغ 1483756 فرد ، بينما بلغ عدد السكان للأعمار المحددة في الدراسة أي من 20 سنة فأكثر فإن عددها بلغ 1105346 (Data.gov.bh, 2019)، ويرجع اختيار العينة ابتداء من عمر 20 سنة فما فوق نظراً لاستفادة تلك الفئات من الخدمات التي يتم تقديمها في منصات الحكومة الإلكترونية، وتم تحديد هذه الفئات رغبة من الباحثة في معرفة الفروقات في تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية بين أفراد المجتمع البحريني بأعمار مختلفة وهو هدف من أهداف الدراسة التي تسعى إلى تحقيقها.

وسيتم اختيار العينة بحسب العينة الطبقية موزعة كالتالي: (25%) من الفئة 20 إلى أقل من 30 سنة، (47%) من الفئة 30 إلى أقل من 45 سنة، (21%) من الفئة 45 إلى أقل من 60 سنة، (7%) من الفئة 60 سنة فما فوق.

5.4 خصائص وسمات عينة الدراسة:

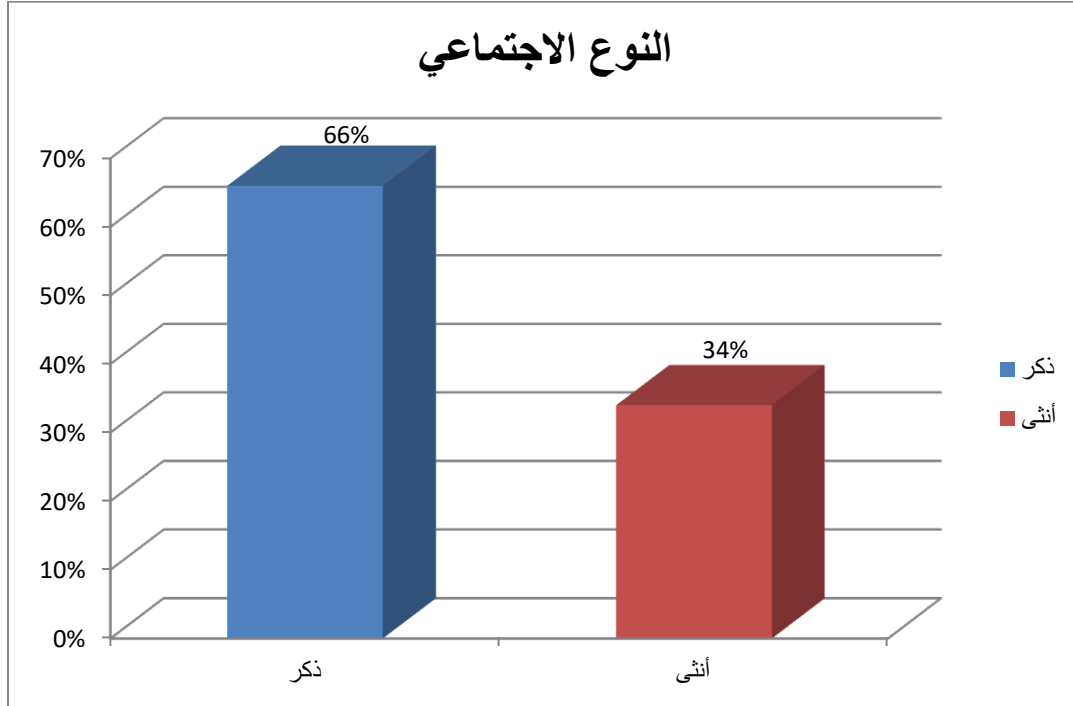
1.5.4 توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي

يتضح من خصائص وسمات عينة الدراسة أن نسبة الذكور بلغت (66%) من إجمالي العينة، في حين بلغت نسبة الإناث (34%)، وهذه النسب تتناسب مع الإحصائيات الوطنية التي صدرتها هيئة المعلومات

والحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين والتي يتم نشرها بشكل سنوي لأعداد سكان البحرين حيث تبين فيها أن نسبة الذكور تمثل النسبة الأعلى من العينة بما يتضمنه من مواطنين ومقيمين مقارنة بنسبة الإناث (هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية، 2019)، وذلك مثلما هو موضح في الرسم البياني التالي:

شكل (2)

توزيع العينة حسب متغير النوع الاجتماعي

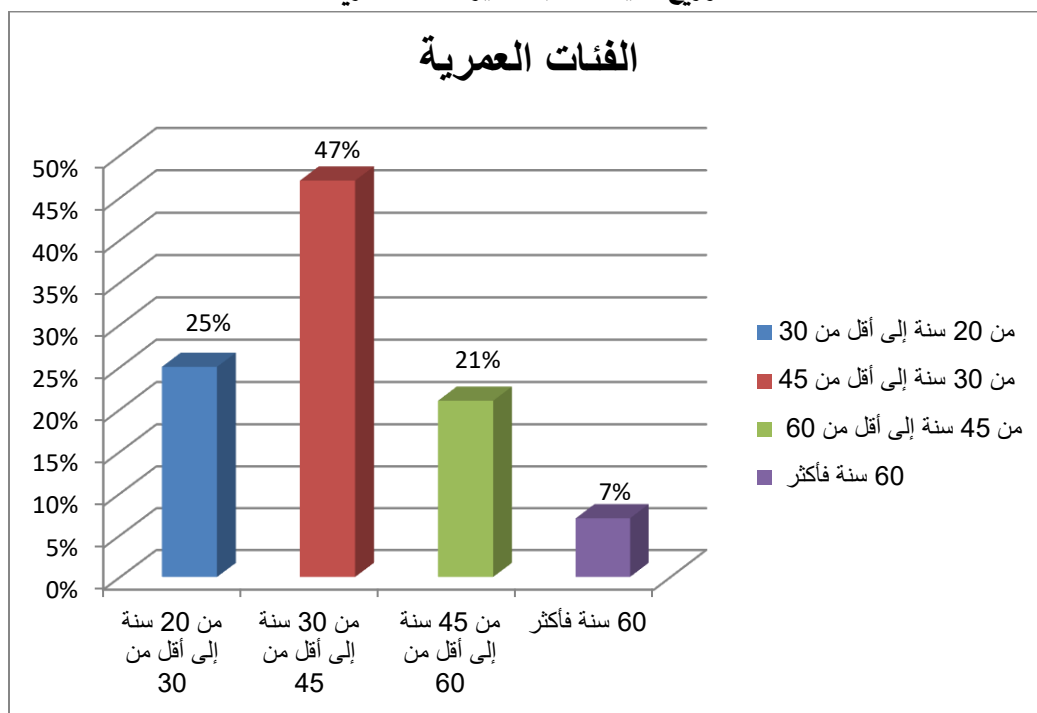


2.5.4 توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية

توضح خصائص عينة الدراسة أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة هي الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 45 سنة والنسبة الأقل للفئة العمرية من 60 سنة فأكثر، حيث توزعت النسب على الفئات العمرية للعينة كالتالي: (25%) نسبة من أعمارهم بين 20 إلى 29 سنة، في حين بلغت نسبة الأعمار من 30 إلى 44 سنة (47%)، أما نسبة من أعمارهم بين 45 إلى 59 سنة (21%)، وأخيراً نسبة (7%) لمن هم في سن 60 سنة فأكثر، وهذه النسب تتناسب مع توزيع سكان مملكة البحرين وفقاً للفئة العمرية المقدّر للعام 2019 (هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية، 2019)، ويوضح الرسم البياني التالي توزيع العينة بحسب الفئات العمرية:

شكل (3)

توزيع العينة حسب متغير الفئة العمرية

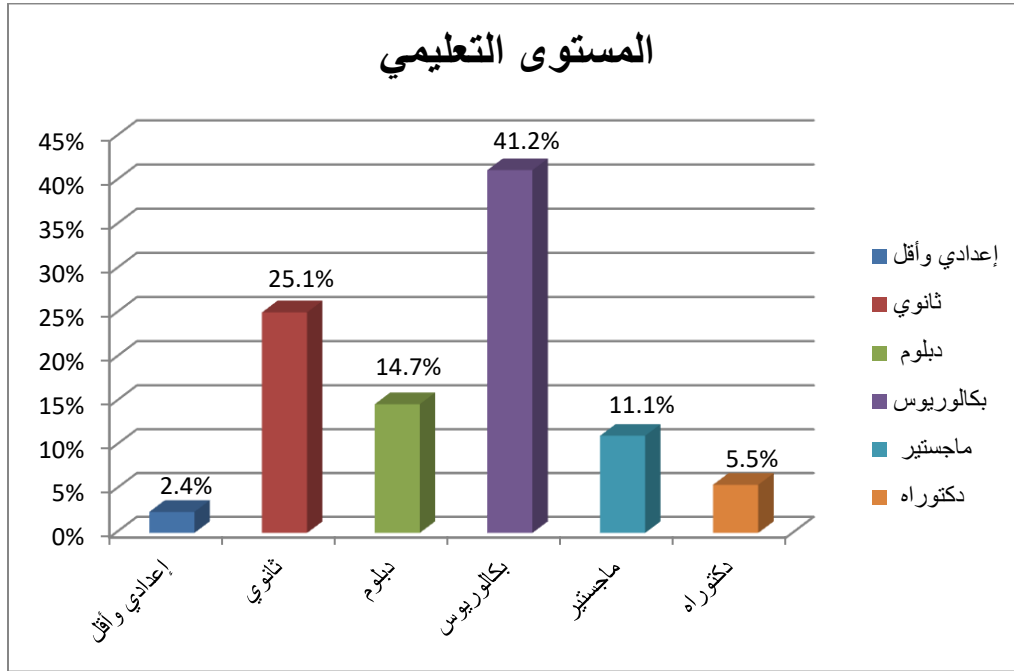


3.5.4 توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

يتضح من خصائص وسمات عينة الدراسة أن النسبة الأكبر من العينة حاصلة على شهادة البكالوريوس أما النسبة الأقل كانت لل حاصلين على شهادة إعدادي، بحيث بلغت نسبة الحاصلين على شهادة إعدادية أو أقل بلغت (2.4%) من إجمالي العينة، في حين بلغت نسبة الحاصلين على شهادة ثانوية (25.1%)، أما (14.7%) من عينة الدراسة كانت لل حاصلين على شهادة الدبلوم، بينما كان النصيب الأكبر لل حاصلين على شهادة البكالوريوس بنسبة (41.2%) ، أما الحاصلين على الماجستير فتمثل نسبتهم (11.1%) من إجمالي العينة، و (5.5%) لل حاصلين على الدكتوراه، ويبين هذه النسب الرسم البياني التالي:

شكل (4)

توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

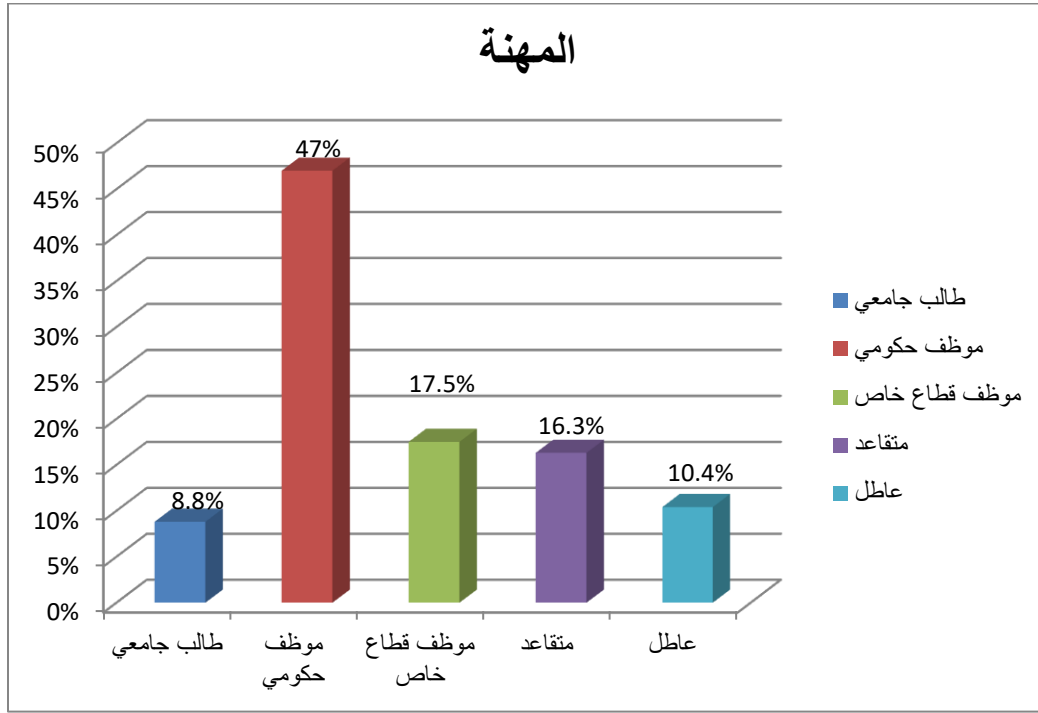


4.5.4 توزيع عينة الدراسة حسب متغير المهنة

توضح خصائص وسمات عينة الدراسة أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة هم موظفين القطاع الحكومي والأقل للطلبة في المرحلة الجامعية، حيث توزع أفراد عينة الدراسة على المهن والحالات الوظيفية كالتالي: (8.8%) من إجمالي العينة هم للطلبة الجامعيين، بينما كانت نسبة موظفي الحكومة (47%)، ونسبة موظفي القطاع الخاص (17.5%)، أما المتقاعدين كانت نسبتهم (16.3%)، بينما بلغت نسبة (10.4%) من عينة الدراسة لمن هم دون عمل (عاطلين). ويوضح الرسم البياني التالي (4) النسب التالية:

شكل (5)

توزيع العينة حسب متغير المهنة



6.4 أدوات الدراسة:

هي الأدوات التي يعتمد عليها الباحثون والأكاديميون والطلبة خلال بحوثهم ودراساتهم لجمع البيانات وفي هذا البحث تم الاعتماد على أداة الاستبيان وتحديدًا الاستبانة المغلقة المفتوحة، ونموذج باجتهاد من الباحثة وهو نموذج يختبر تعزيز مبادئ المجتمع الرقمي.

1.6.4 الاستبيان:

الاستبانة هي إحدى وسائل جمع المعلومات عن مشكلة البحث وهي واحدة من أكثر أدوات البحث العلمي استخداماً وشيوعاً، ولمميزات الاستبانة بشكل عام وأهمها الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المبحوثين اختارت الباحثة الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات من المبحوثين، واختارت الباحثة تطبيق الاستبانة المغلقة المفتوحة لأنها النموذج الأمثل لجمع بيانات من عينة الدراسة لأنها تلغي سلبيات النوعين الآخرين من الاستبيان وهما الاستبيان ذو الأسئلة المفتوحة فقط المتمثلة في أنها أحياناً لا تصف رأي المشارك بالبحث بشكل دقيق، والآخر هو الاستبيان ذو الأسئلة المغلقة فقط والذي تتمثل سلبيته في أنها تحتاج إلى وقت كبير لتعبئتها وتحتاج إلى جهد للتفكير والتعبير عن الرأي (المنارة للاستشارات، 2020)،

وأيضاً يرجع اختيار الباحثة للاستبانة المغلقة المفتوحة إلى نوعية الإجابات التي يتطلب عليها جمعها من المبحوثين للإلمام بكافة البيانات الضرورية لهذا البحث مما يعني الحاجة إلى معرفة إجابات محددة لأسئلة معينة من الاستبيان في الوقت الذي تحتاج فيه الباحثة الحصول على إجابات مفتوحة وغير مقيدة ومن المحتمل أن تكون خارج إطار معرفة الباحثة عن طريق الأسئلة المفتوحة التي تتيح الفرصة للمبحوث بالتعبير بشكل حر، أما بالنسبة إلى الطريقة التي تم من خلالها توزيع الاستمارة فاعتمدت الباحثة على أسلوب الاتصال بالبريد وذلك لعدم إمكانيتها الوصول إلى كافة المبحوثين بشكل مباشر ولإعطاء الوقت الكافي للإجابة على أسئلة الاستبيان دون القلق حول عامل الوقت أو المكان وكذلك لضمان وصوله إلى أكبر شريحة ممكنة من الجمهور المستهدف الذي من الممكن أن لا يكون متواجد في ذات المكان بنفس الوقت.

7.4 صدق وثبات الدراسة:

تم إجراء عدد من الاختبارات على الاستبانة للتأكد من صحتها وثباتها مستخدماً في ذلك تحكيم الاستبانة من خلال محكمين بالإضافة للاختبارات الإحصائية اللازمة للتحقق من الصدق والثبات منها اختبار ثبات أداه الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

1.7.4 صدق المحكمين:

تم عرض الاستبانة بعد تصميمها على عدد من المحكمين للتحقق من صدقها وأنها تقيس الهدف الذي تم تصميمها من أجله، وقد اشتملت مجموعة المحكمين على أساتذة جامعيين من قسم الإعلام في جامعة البحرين، وقاموا بإبداء آرائهم ومقترحاتهم حول الاستبانة وما يتلاءم مع الهدف منها وتم الأخذ بمعظم الاقتراحات التي أبداهها المحكمين بعين الاعتبار وتم تعديل بعض الخيارات ودمج وتعديل الفقرات وصولاً للشكل النهائي للاستبانة.

2.7.4 صدق أداة الدراسة:

قامت الباحثة أيضاً بالتحقق من صدق وثبات الاستبانة من خلال توزيعها على عينة استطلاعية مكونة من 20 مبحوث كعينة عشوائية وتم تعديل كل ما يلزم وصولاً للشكل النهائي للاستبانة.

3.7.4 ثبات أداة الدراسة:

تم إجراء خطوات الثبات على عينة الدراسة الاستطلاعية بطريقة معامل ألفا كرونباخ بحيث أظهرت النتيجة معامل الثبات العام لمحاوَر الدراسة مرتفع حيث بلغ (0.853) لإجمالي فقرات الاستبيان مما يؤكد ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) وإمكانية الاعتماد عليها في الحصول على البيانات المطلوبة.

4.7.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم تفريغ وتحليل البيانات من خلال برنامج " SPSS " الإحصائي مستخدماً الاختبارات الإحصائية التالية:

- اختبار ثبات أداه الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ.
- اختبار درجة الارتباط بين المتغيرات من خلال معامل الارتباط بيرسون.
- استخدام تحليل التباين الأحادي أنوفا (ANOVA) لدراسة الفروق بين المتوسطات ومعرفة مصادر الفروق باستخدام اختبار شافيه.
- استخدام اختبار (ت) " T- test " لدراسة الفروق بين المتوسطات.

الفصل الخامس

نتائج الدراسة ومناقشتها والتوصيات

1.5 المؤشرات التحليلية للدراسة الميدانية

1.6 الإجابة على فرضيات الدراسة

1.7 نتائج الدراسة وتوصياتها

1.5 المؤشرات التحليلية للدراسة الميدانية:

يصف هذا الفصل الاختبارات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات وإثبات الفرضيات، كما يناقش فقرات ومحاور الاستبانة المختلفة، وبالنسبة إلى الأسئلة التي اعتمدت على مقياس ليكرت فتم الاستناد على ميزان تقديري وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي والذي يوضحه الشكل التالي:

شكل (6)

مقياس ليكرت الخماسي

الوزن (weight)	Opinion	اتجاه الرأي
1	completely disagree	غير موافق بشدة
2	Disagree	غير موافق
3	Neutral	محايد
4	Agree	موافق
5	completely agree	موافق بشدة

المصدر (Statistic-think.blogspot.com, 2019)

2.5 التكنولوجيا واستخدام الإنترنت

1.2.5 الحصول على اشتراك الإنترنت وتوفير استخدامه

تظهر نتائج الدراسة أن مسألة سهولة الحصول على اشتراك الإنترنت وتوفير استخدامه بشكل عام في مملكة البحرين جاءت بمعدل مرتفع بحيث كان معدل المتوسط الحسابي العام (4.26) وبانحراف معياري عام (0.744)، وهذه النتيجة الإيجابية مؤشر واضح على التحول الرقمي حيث أن النسب العالية في استخدام وامتلاك الإنترنت مؤشر لتنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي هي أحد السمات الأساسية لقياس ووصف المجتمع الرقمي ومجتمع المعلومات وذلك بحسب ما يصدر من الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU.int, 2017)

وتبين النتائج أن هناك سهولة في الحصول على اشتراك أنترنت بسعر مناسب في مملكة البحرين حيث جاءت الاستجابات بمتوسط حسابي (4.30) وانحراف معياري (0.889) مما يعني أن عينة الدراسة ترى أنه من السهل في مملكة البحرين الحصول على اشتراك أنترنت بسعر مناسب، حيث أبدى (89%) منهم أي

الأغلبية العظمى موافقته على ذلك، بينما أبدى (6.8%) منهم رفضه وعدم موافقته على عامل السهولة. وتتوافق هذه النسبة العالية من الموافقة مع نتائج دراسة نشرتها هيئة تنظيم الاتصالات بمملكة البحرين في تقرير يتمحور حول دراسة مقارنة أسعار التجزئة لخدمات الاتصالات في الدول العربية لعام 2019 وأظهرت أن أسعار خدمات الهواتف الذكية في مملكة البحرين قد انخفضت بنسبة تصل إلى (15%) بين العامين 2018 و 2019، وأن شركات الاتصالات في البحرين تقدم أقل من متوسط الأسعار على المستوى الخليجي والعربي بنسبة (19%) لخدمات النطاق العريض للهواتف الثابتة (بمتوسط مبلغ 91 دولار أمريكي مقارنة بـ 107 دولار في دول مجلس التعاون و 109 دولار في الدول العربية) و الخدمات المتنقلة (بمتوسط مبلغ 63 دولار مقارنة بـ 97 دولار في دول مجلس التعاون و 88 دولار في الدول العربية) ونتيجة لتوفره بأسعار تنافسية، فقد بلغت نسبة مستخدمي الإنترنت في مملكة البحرين (99%) (BNA, 2020)، حيث حققت مملكة البحرين المرتبة الرابعة عالمياً في نسبة مستخدمي الإنترنت وذلك بحسب تقرير التنافسية العالمية للعام 2019 الذي يصدره المنتدى الاقتصادي العالمي (Tra.org.bh, 2020)

وأظهرت عبارة " أستطيع العمل على الإنترنت بسلاسة تامة في أي وقت ومكان " متوسط حسابي بلغ (4.22) وانحراف معياري (0.993)، وبذلك نجد أن عينة الدراسة لا يجدون صعوبة في استخدام الأنترنت في أي زمان وأي مكان، حيث أبدى (85%) منهم موافقته على ذلك ونسبة قليلة جداً (11%) غير موافقة، وتعتبر هذه النتيجة مؤشر داعم لنتائج تقارير ودراسات سابقة أظهرت أن نسبة مستخدمي خدمات الأنترنت في مملكة البحرين بلغت (99%) وهذا مؤشر على زيادة انتشار الأنترنت حيث تصدر مملكة البحرين دول العالم في نسبة مستخدمي خدمات الأنترنت وذلك بحسب البيانات الصادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات (Tra.org.bh, 2019)، وتتوافق هذه النتيجة في كون أن البحرين تحتل المركز 58 عالمياً في اختبار سرعة الإنترنت عبر شبكات الهاتف المحمول، وذلك وفقاً لبيانات شهر سبتمبر 2019 لمؤشر " أوكلا Ookla " العالمي لاختبار السرعة، حيث بلغت سرعة تنزيل الأنترنت في البحرين (30.34) ميغا في الثانية (ALAYAM, 2019)، وأيضاً لا بد من ذكر مشروع شركة بتلكو لتوفير خدمة الأنترنت المجاني WI-Fi في المرافق السياحية والعامة كالمتنزهات، والحدائق، ومضامير المشي، والسواحل، ضمن مختلف محافظات البحرين بالشراكة مع وزارة الأشغال وشئون البلديات والتخطيط العمراني والذي سهل ومكن وصول الأنترنت للجميع في كل مكان (ALWATAN, 2018).

وذلك يدل على أن مملكة البحرين تمتلك عامل من العوامل التي تساهم في تنمية التكنولوجيا وتشجيع المجتمع على التحول إلى المجتمع الرقمي وهو توفر البنية التحتية السليمة.

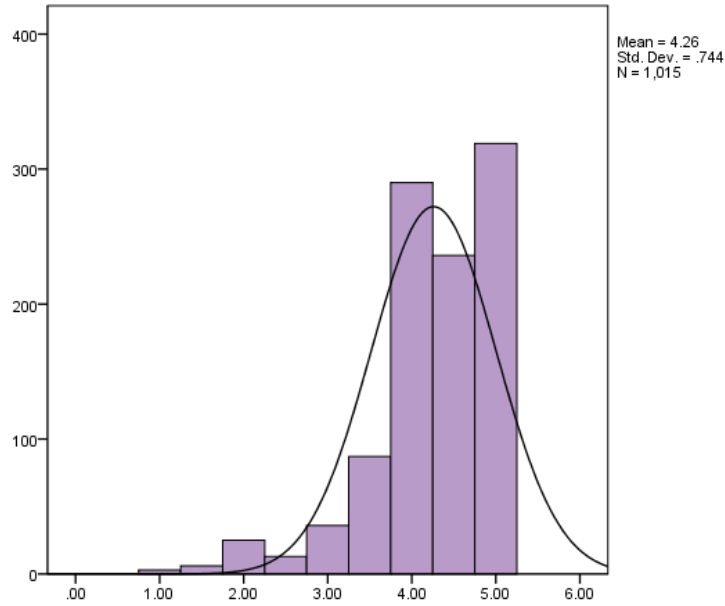
جدول (1)

معدل الحصول على اشتراك الأنترنت وتوفر استخدامه

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق		موافق بشدة		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		العبارة	الترتيب
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
0.889	4.30	49.1%	498	40%	406	4.1%	42	5.3%	54	1.5%	15	من السهل حصولي على اشتراك إنترنت بسعر مناسب	1
0.993	4.22	49.3%	500	36%	365	3.6%	37	10%	101	1.2%	12	أستطيع العمل على الإنترنت بسلسلة تامة في أي وقت ومكان	2
0.744	4.26	المعدل العام											

شكل (7)

معدل الحصول على اشتراك الأنترنت وتوفر استخدامه



2.2.5 الخبرة في استخدام الأنترنت

تظهر النتائج أن الأغلبية الساحقة من عينة الدراسة وهي نسبة (93.5%) من أصحاب الخبرة في استخدام الأنترنت من مدة لا تقل عن 5 سنوات، والنسبة الأقل من العينة تمتلك خبرة من سنة إلى سنتين ويشكلون

(0.4%) من العينة، وتعزز هذه النسب نتائج الاستطلاع الذي نشرته هيئة تنظيم الاتصالات في مملكة البحرين عن آراء المستخدمين الأفراد بشأن خدمات الاتصالات والتي أظهرت أن جميع من شملهم الاستطلاع تتوافر لديهم خدمة الهواتف الذكية، وإن (98%) منهم تتوافر لهم خدمات الإنترنت مقارنة بـ (89%) في عام 2015، وبذلك نجد أن منذ عام 2015 أي قبل 5 سنوات كان أغلبية أفراد المجتمع البحريني يمتلكون خدمات أنترنت ولذلك تترجم هذا في كون الأغلب يمتلك خبرة 5 سنوات وأكثر في استخدام الأنترنت (ALAYAM, 2017) وهذا ما يعكس بيئة المجتمع البحريني الاجتماعية الخصبة والتي جعلت منه مجتمع واعي ومتفتح شغوف للتطور، ويعتبر معدل سنوات الاستخدام مؤشر لتنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي يشير بدوره إلى التحول الرقمي، وبما أن أغلب العينة لديها خبرة لأكثر من 5 سنوات فذلك دليل إيجابي على التحول الرقمي الذي يعيشه المجتمع في مملكة البحرين. في الجدول التالي توزيع النسب على سنوات الخبرة لمجتمع الدراسة:

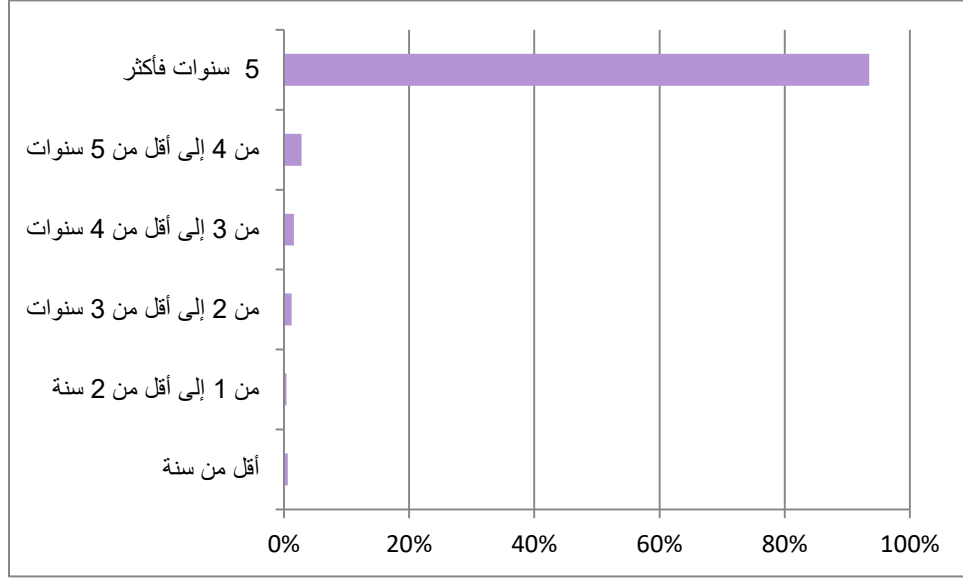
جدول (2)

معدل الخبرة في استخدام الأنترنت

الترتيب	الاستجابات	التكرار	النسبة
1	5 سنوات فأكثر	948	93.5%
2	من 4 إلى أقل من 5 سنوات	28	2.8%
3	من 3 إلى أقل من 4 سنوات	16	1.6%
4	من 2 إلى أقل من 3 سنوات	12	1.2%
5	من 1 إلى أقل من 2 سنة	4	0.4%
6	أقل من سنة	6	0.6%
	المجموع	1014	100%

شكل (8)

معدل الخبرة في استخدام الإنترنت



3.2.5 المعدل اليومي لاستخدام الإنترنت

توضح النتائج أن (60%) من عينة الدراسة وهي النسبة الأكبر تستخدم الإنترنت بمعدل لا يقل عن 5 ساعات في اليوم وتعتبر هذه النسبة أغلبية بالنسبة لمجتمع الدراسة، بينما بلغت نسبة أفراد العينة الذين يستخدمون الإنترنت بأقل معدل يومي وهو أقل من ساعة يومياً أقل من (3%)، وتؤكد هذه النسب نتيجة لدراسة نشرت عام 2018 لدراسة حالة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في البحرين وتبين أن (53%) من المستخدمين يقضون أكثر من 5 ساعات يومياً في التصفح عبر وسائل التواصل الاجتماعي (Bahrainthisweek.com, 2018). وبذلك نجد أن النسب في هذا السؤال تتناسب مع إجابات السؤال السابق في أن الأغلبية هم من مستخدمي الإنترنت من مدة لا تقل عن 5 سنوات و بمعدل لا يقل عن 5 ساعات يومياً.

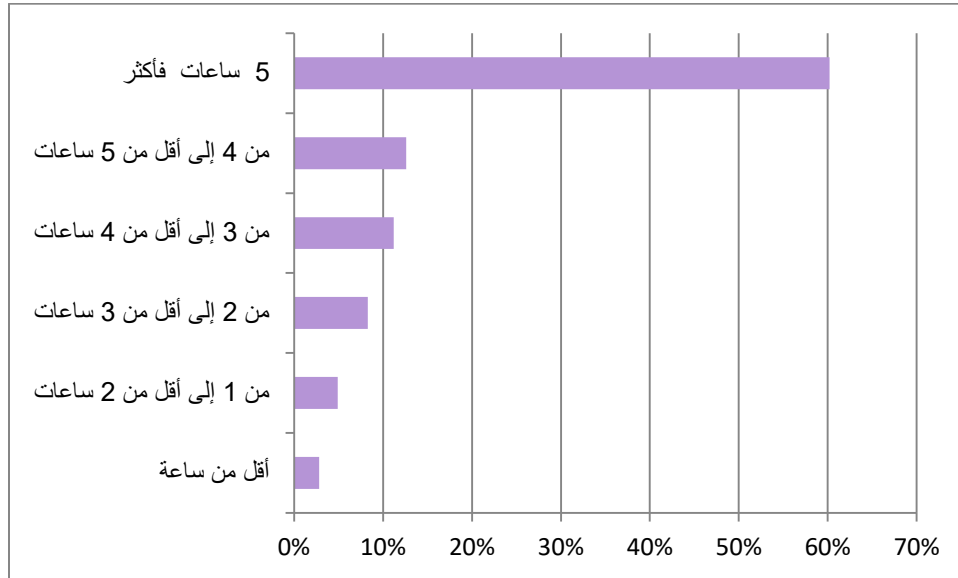
جدول (3)

المعدل اليومي لاستخدام الأنترنت

الترتيب	الاستجابات	التكرار	النسبة
1	5 ساعات فأكثر	610	60.2%
2	من 4 إلى أقل من 5 ساعات	128	12.6%
3	من 3 إلى أقل من 4 ساعات	113	11.2%
4	من 2 إلى أقل من 3 ساعات	84	8.3%
5	من 1 إلى أقل من 2 ساعات	50	4.9%
6	أقل من ساعة	28	2.8%
	المجموع	1014	100%

شكل (9)

المعدل اليومي لاستخدام الأنترنت



4.2.5 مكان استخدام الأنترنت

تبين النتائج أن الغالبية العظمى من أفراد العينة يستخدمون الأنترنت في المنزل بنسبة بلغت (92%)، بينما تبين أن الكثير منهم أيضاً يستخدم الأنترنت في الفضاء العام مثل الشوارع والمجمعات التجارية، المطاعم

والمقاهي وغيرها وكذلك يستخدمونه في العمل بنسب متقاربة كالتالي: الفضاء العام (70.9%)، العمل (70.7%)، وتتقابل هذه النتيجة مع الدراسة التي نشرتها هيئة تنظيم الاتصالات بمملكة البحرين عام 2019 حول أسعار خدمات الاتصالات وتبين من خلالها نتيجة مفادها أنه منذ إصدار الخطة الوطنية الرابعة للاتصالات فإن عدد الاشتراكات في خدمة النطاق العريض السلكية الثابتة ارتفع بشكل كبير وبلغت عدد الاشتراكات 123 ألف اشتراك بنهاية العام 2019 وبنسبة بلغت (71%) منذ إصدار الخطة الوطنية الرابعة للاتصالات في منتصف العام 2016 (Tra.org.bh, 2020)، ويرجع ارتفاع نسب مستخدمي الإنترنت في الفضاء العام إلى أن أغلب المجمعات التجارية في مملكة البحرين توفر الإنترنت بشكل مجاني وليس المجمعات فقط بل إن مشروع شركة بتلكو لتوفير خدمة الإنترنت المجاني WI-FI شملت المرافق السياحية والعامة كالمتنزهات، والحدائق، ومضامير المشي، والسواحل، ضمن مختلف محافظات البحرين بحيث سهلت على مستخدميها إمكانية الوصول للإنترنت في كل مكان تتوفر فيه هذه الخدمة.

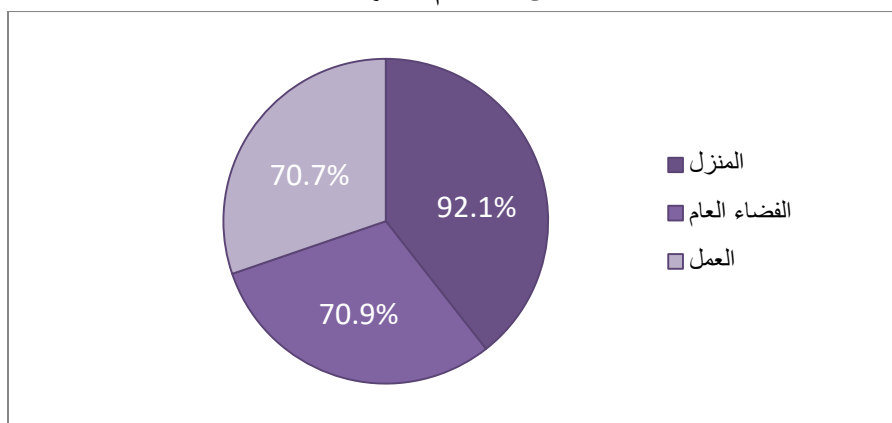
جدول (4)

أماكن استخدام الإنترنت

الترتيب	الاستجابات	التكرار بشكل عام	النسبة
1	المنزل	934	92.1%
2	الفضاء العام	719	70.9%
3	العمل	717	70.7%

شكل (10)

أماكن استخدام الإنترنت



5.2.5 وسائل استخدام الإنترنت

يتبين من استجابات أفراد العينة أن المستجيبين وبلا منازع يستخدمون الإنترنت في المقام الأول بواسطة الهاتف الذكي بنسبة بلغت (96%) في حين أن الكمبيوتر اللوحي يمثل نسبة أقل وهي (32.5%)، وفي نفس الاتجاه هناك نسبة من العينة وتتمثل ب (25%) من الذين يستخدمون في نفس الوقت الوسائل الثلاثة وهي: الهاتف الذكي، الكمبيوتر، الكمبيوتر اللوحي. بينما هناك نسبة (4%) من المستجيبين صرحوا باستخدامهم لأجهزة أخرى أهمها التلفزيون وجهاز ألعاب الفيديو (البلايستيشن) والساعات الذكية. حيث تتقابل هذه النتائج مع إحصائيات نشرها موقع Datareportal.com أظهرت أن المجتمع البحريني يستخدم في المرتبة الأولى الهاتف الذكي بنسبة (59%) والمرتبة الثانية الكمبيوتر بنسبة (39%) والمرتبة الثالثة الكمبيوتر اللوحي بنسبة (2%) وأخيراً تأتي الوسائل الأخرى بنسبة (0.18%) (DataReportal.com, 2019).

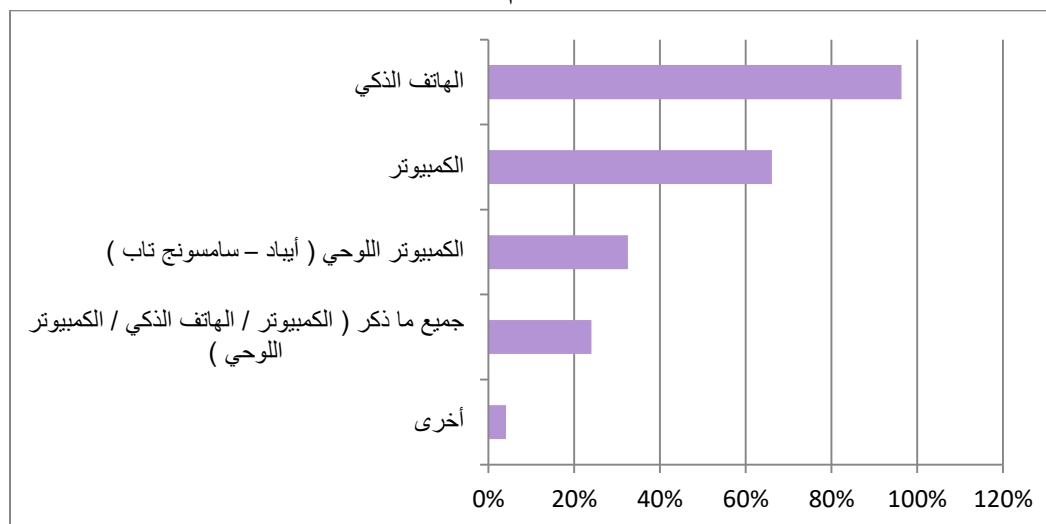
وكذلك فإن النسبة العالية لاستخدام الإنترنت بواسطة الهاتف الذكي ليست صادمة وتتفق مع واقع رصد البحرين للمرتبة العاشرة على مستوى العالم في معدل انتشار الهواتف الذكية بنسبة (158.4%) (Bahrain.bh, 2020)، وكذلك مع حقيقة ارتفاع نسبة اشتراكات الهواتف الذكية في مملكة البحرين والتي تشمل خدمات البيانات إلى (78%) من الاشتراكات بنهاية الربع الثالث من العام 2019، وبذلك تعتبر نسبة انتشار الهواتف الذكية في البحرين من أعلى النسب عالمياً، كما أنها أعلى من متوسط نسبة الانتشار في الدول المتقدمة. (Alroeya, 2020)، وتأتي البحرين ضمن أفضل الدول في العالم فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا، حيث أن نسبة تغلغل الهاتف الذكي (100%)، إلى جانب استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بنسبة تزيد عن (70%) وهي نسبة أعلى من الولايات المتحدة الأمريكية، وفي عام 2019، بلغت نسبة اتصالات الهواتف الذكية (164%) مقارنة بإجمالي عدد السكان البالغ 1.6 مليون نسمة (Alwatan.ae, 2020) وهذا ما يجعلنا أن نصف المجتمع البحريني بأنه مجتمع يمتلك قابلية لتملك التكنولوجيا، ونسبة امتلاك الهاتف الذكي وكذلك الكمبيوتر المرتفعة دليل ومؤشر إيجابي للتحول الرقمي الذي يعيشه المجتمع البحريني لأن هذه العوامل هي من مؤشرات تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تقود إلى التحول الرقمي.

جدول (5)
وسائل استخدام الأنترنت

الترتيب	الاستجابات	التكرار	النسبة
1	الهاتف الذكي	972	96.3%
2	الكمبيوتر	667	66.1%
3	الكمبيوتر اللوحي (أيباد - سامسونج تاب)	328	32.5%
4	جميع ما ذكر (الكمبيوتر / الهاتف الذكي / الكمبيوتر اللوحي)	242	24%
5	أخرى	41	4.1%

توزيع الوسائل الأخرى ونسبهم بالنسبة للمتغير نفسه (أخرى) 4.1%			الترتيب
75.6%	31	التلفزيون	1
17.1%	7	البلايستيشن	2
7.3%	3	الساعات الذكية	3

شكل (11)
وسائل استخدام الأنترنت



3.5 استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية

1.3.5 نسبة استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية

توضح النتائج أن (93%) من المستجوبين يستخدمون خدمات الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين، بينما أبدى ما يقارب (7%) من مجتمع الدراسة أنهم لا يستخدمون خدمات الحكومة الإلكترونية لأسباب متعددة وتأتي هذه النتائج داعمة لنتائج الدراسة السنوية لقياس رضا المتعاملين والتي أظهرت أن معدل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية بلغ (88%) وأن الوعي بالخدمات الإلكترونية بلغ (93%). (Albiladpress, 2019)، وتعتبر هذه النسبة العالية من مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية مقارنة ب نسبة قليلة من عدم مستخدميها مؤشر قوي على أن المجتمع البحريني يخطو خطواته للتحويل الرقمي من خلال الاعتماد على تخليص معاملاته إلكترونياً بعدما كان اعتماده على الحضور الشخصي والطرق التقليدية، وهذا ما يعكس توافر النظام الإداري والسياسي الحداثي في مملكة البحرين بحيث تكون فيه قابلية عالية للتطور و الحداثة.

وتبين من خلال الإحصائيات أن عدد الزيارات لموقع الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين في يوليو 2020 كانت تزيد عن مليون ومائة ألف بينما بلغ إجمالي الخدمات المستخدمة عبر متجر تطبيقات الحكومة الإلكترونية " تطبيقات الأجهزة الذكية " أكثر من 15 مليون و سبعمائة ألف زيارة حيث أن هذا المتجر تم تطويره من قبل هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية كنافذة موحدة ومحفظة شاملة تجمع كافة التطبيقات من عدة جهات بمملكة البحرين ويمثل المكان الأمثل للبحث وتحميل التطبيقات المتاحة لتسهيل حياة المواطنين، أما عدد الزيارات عبر منصات الحكومة الإلكترونية بلغت أكثر من خمسة آلاف وثلاثمائة، بينما بلغ عدد المكالمات عبر مركز الاتصال الوطني أكثر من 44 ألف وستمائة والجدير بالذكر أن مركز الاتصال الوطني هو جهة لدعم عمليات الاتصال بين الجمهور والوزارات والهيئات الحكومية في مملكة البحرين حيث يقدم خدمات الحكومة الإلكترونية على مدار الساعة من خلال الرقم المجاني 80008001، ويهدف إلى تسهيل وتمكين العملاء من الحصول على الخدمات الحكومية المتكاملة عبر الاتصال الهاتفي والإلكتروني والفاكس، بالإضافة إلى إمكانية الوصول إلى الخدمات التي تقدمها الدوائر الحكومية المختلفة بما فيها المعلومات المتعلقة بمواقع الجهات الحكومية، أو الوثائق المطلوبة، أو الإجراءات الحكومية والقوانين والتأشيرات. (Bahrain.bh, 2017)

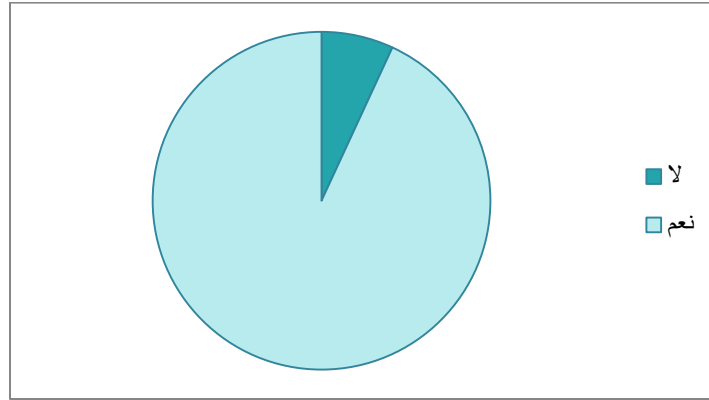
جدول (6)

استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية

الترتيب	الاستجابات	التكرار	النسبة
1	نعم	945	93.1%
2	لا	70	6.9%
	المجموع	1015	100%

شكل (12)

استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية



2.3.5 عوامل عدم استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية

يتبين من استجابات أفراد العينة الذين لا يستخدمون خدمات الحكومة الإلكترونية والتي بلغت نسبتهم (6.9%) أنهم لا يستخدمونها لأسباب متعددة وكان أبرزها تفضيل الحضور الشخصي وإتمام المعاملات بالطرق التقليدية بنسبة (30%) بينما أبدى (24%) أنهم لا يحتاجون إلى استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، وجاءت ثلاثة عوامل بنفس النسبة والتي بلغت (13%) وهي الاعتماد على الآخرين في إتمام المعاملات و عدم الوعي باستخدام الأجهزة الإلكترونية وخدمات الحكومة الإلكترونية، وكذلك بسبب عيوب في المواقع والمنصات التي تقدم هذه الخدمات مثل: أنها غير دقيقة، بطء المواقع، وجود خلل ينتج عنه عدم إتمام العمليات الإلكترونية، عدم الثقة في الإجراءات الإلكترونية، وأبدى (7%) من المستجيبين أن لديهم عوامل أخرى لعدم الاستخدام منها: عدم الاستقرار في البحرين، نقص الخبرة في تجربة الخدمات أو استخدام التطبيقات الخاصة بها، وفي نفس الاتجاه قامت جامعة البحرين بدراسة حول التحول الإلكتروني لأبرز الخدمات للتعرف على أسباب توجه العملاء نحو المكاتب الأمامية بالوزارات لإنجاز المعاملات في ظل

توفرها إلكترونياً وأشارت النتائج إلى عوامل متعلقة بعملية الدفع كعدم امتلاكهم لبطاقة دفع، أو مواجهة مشكلة أثناء عملية الدفع، إلى جانب وجود صعوبة في التعامل مع التقنيات الحديثة، أو مشكلة متعلقة في البيانات الشخصية (lga.gov.bh, 2018)، وتتقابل بعض من هذه العوامل مع استجابات عينة الدراسة الحالية مثل عدم الوعي أو الصعوبة في استخدام الأجهزة والتقنيات الإلكترونية و كذلك عامل الثقة في المعاملات الإلكترونية وما يتعلق بالبيانات الشخصية.

جدول (7)

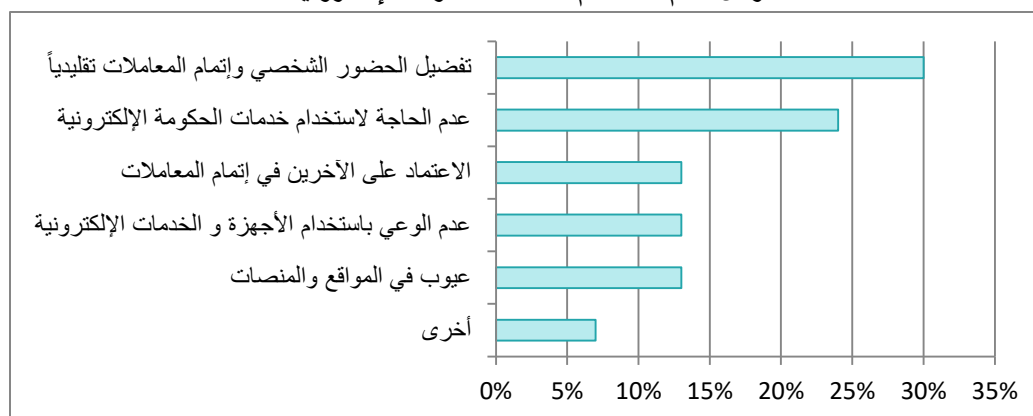
عوامل عدم استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية

الترتيب	الاستجابات	التكرار	النسبة
1	تفضيل الحضور الشخصي وإتمام المعاملات بالطرق التقليدية	16	30%
2	عدم الحاجة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	13	24%
3	الاعتماد على الآخرين في إتمام المعاملات	7	13%
4	عدم الوعي باستخدام الأجهزة والخدمات الإلكترونية	7	13%
5	عيوب في المواقع والمنصات	7	13%
6	أخرى مثل (عدم الاستقرار في البحرين - عدم التجربة من قبل - عدم تنزيل التطبيقات الخاصة بالحكومة الإلكترونية)	4	7%
	المجموع	54	100%

* هذه النسب مبنية على 6.9% من العينة الأصلية الذين صرحوا بعدم استخدامهم لخدمات الحكومة الإلكترونية

شكل (13)

عوامل عدم استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية



3.3.5 معدل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية

تبين النتائج أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة أجابت بنسبة متقاربة جداً للمعدلين غالباً وأحياناً لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية بلغت (34%)، وأن (19%) منهم دائماً ما يستخدمون خدمات الحكومة الإلكترونية، بينما كانت أقل معدل للمستجيبين هو نادراً بنسبة (13%). وتتوافق هذه النسب مع ما جاء في استطلاع سابق نشره موقع الحكومة الإلكترونية عن معدل الزيارة لبوابة الحكومة الإلكترونية وأظهر نسبة 41% من المستجيبين أنهم يزورون الموقع بشكل غير منتظم وهذا يقابل معدل غالباً وأحياناً في دراستنا الحالية، بينما أظهر 28% من المستجيبين زيارتهم بشكل يومي ويقابل ذلك في دراستنا معدل دائماً، أما 16% منهم كانت زيارتهم بمعدل مرة في الشهر ومن الممكن أن يقابل ذلك معدل نادراً في هذه الدراسة. (Bahrain.bh, 2020)

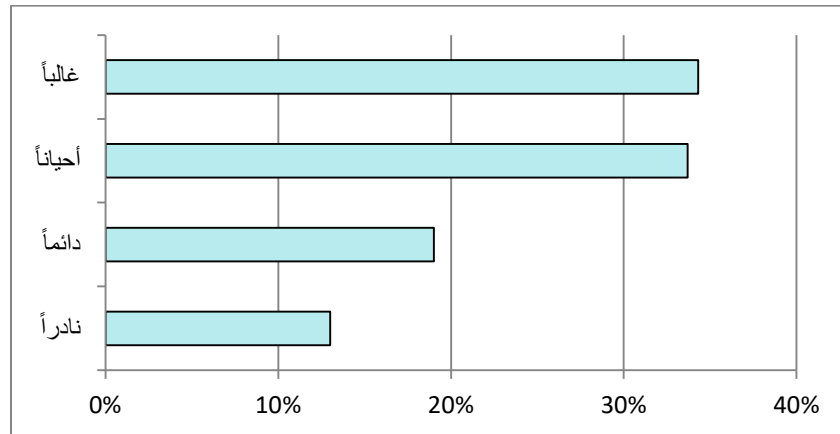
جدول (8)

معدل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية

الترتيب	الاستجابات	التكرار	النسبة
1	غالباً	332	34.3%
2	أحياناً	326	33.7%
3	دائماً	184	19%
4	نادراً	126	13%
	المجموع	968	100%

شكل (14)

معدل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية



4.3.5 أكثر خدمات الحكومة الإلكترونية استخداماً

تبين النتائج أن أكثر خدمات الحكومة الإلكترونية استخداماً هي خدمات المواصلات و المرور حيث أبدى (74%) من عينة الدراسة استخدامهم لخدمات المواصلات والمرور والتي تعتبر النسبة الأكبر من بين الخدمات الأخرى، تلتها في المرتبة الثانية بنسبة (69%) خدمة الوثائق الشخصية والتي يتم من خلالها تجديد جواز السفر وبطاقة الهوية وغيرها، أما الخدمة التي جاءت في الترتيب الثالث كأكثر الخدمات استخداماً هي خدمة الفواتير والمرافق العامة مثل دفع فواتير الكهرباء والماء والاتصالات وغيرها بنسبة بلغت (58%)، وجاءت خدمات التعليم في المرتبة الرابعة بنسبة (40.5%)، بينما صرح الجمهور لاستخدامه خدمات أخرى بنسبة (19%)، أما الخدمة الأقل استخداماً هي خدمة الشباب من بين الخدمات المذكورة جميعها حيث بلغت نسبة (6%). وتتوافق تفضيلات أفراد العينة للخدمات الأكثر استخداماً مع نتائج دراسات سابقة ففي 2017 كانت أكثر الخدمات استخداماً هي خدمات الكهرباء والماء، خدمات المرور ومدرسة السباحة، خدمات بطاقة الهوية، خدمات سجلات وخدمات جامعة البحرين وذلك وفق إحصائيات جاءت في موقع هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية (Alayam, 2018)، وجاء في موقع الحكومة الإلكترونية إحصائيات للمعاملات الخدمية ضمن تقرير لأداء الخدمات الإلكترونية عبر قنوات الحكومة الإلكترونية خلال العام 2019 فكانت خدمة دفع فاتورة الكهرباء والماء هي أكثر خدمات الحكومة الإلكترونية استخداماً تلتها خدمة المخالفات المرورية وتجديد تسجيل المركبات وكذلك جاءت خدمة تجديد بطاقة الهوية وخدمة دفع الفواتير وخدمة جامعة البحرين من ضمن أكثر الخدمات استخداماً (Bahrain.bh, 2019)

جدول (9)

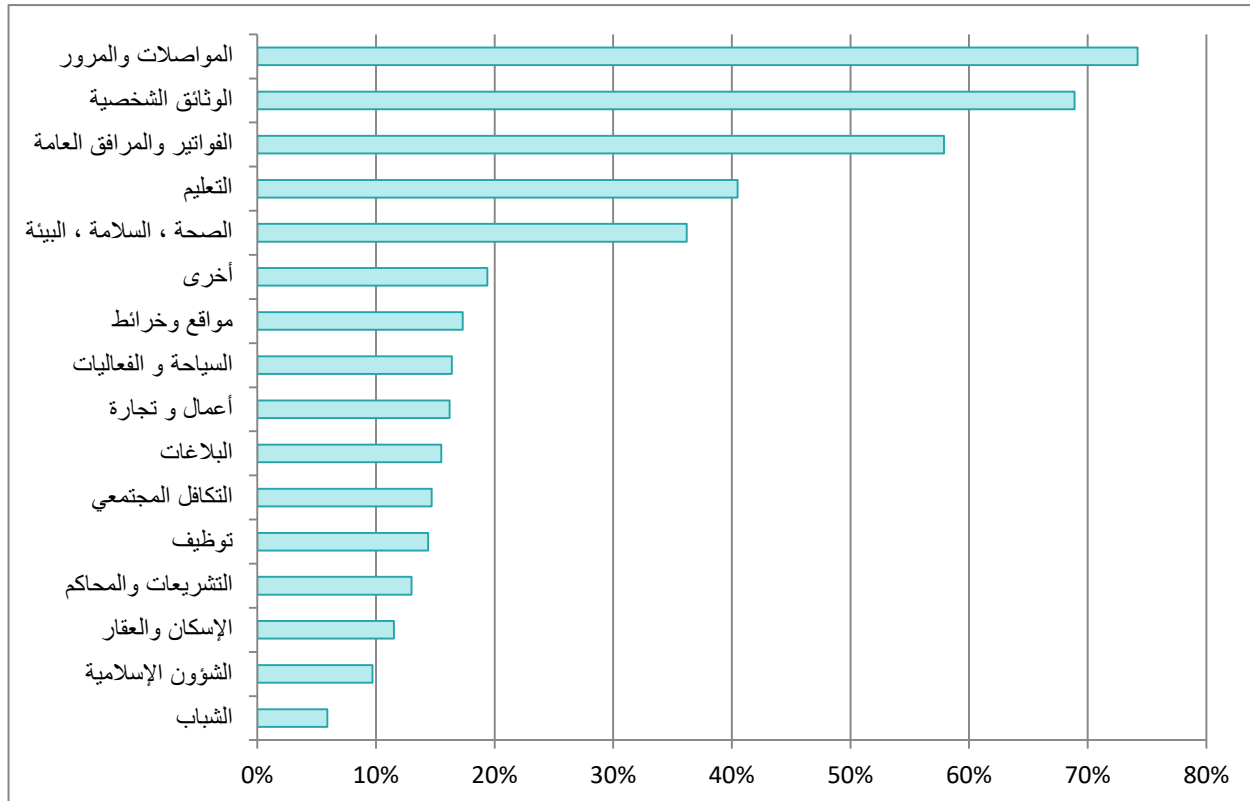
أكثر خدمات الحكومة الإلكترونية استخداماً

الترتيب	الخدمات	التكرار	النسبة
1	المواصلات والمرور	726	74.2%
2	الوثائق الشخصية	674	68.9%
3	الفواتير والمرافق العامة	566	57.9%
4	التعليم	396	40.5%
5	الصحة، السلامة، البيئة	354	36.2%
6	أخرى	190	19.4%

17.3%	169	مواقع وخرائط	7
16.4%	160	السياحة والفعاليات	8
16.2%	158	أعمال وتجارة	9
15.5%	152	البلاغات	10
14.7%	144	التكافل المجتمعي	11
14.4%	141	توظيف	12
13%	127	التشريعات والمحاكم	13
11.5%	112	الإسكان والعقار	14
9.7%	95	الشؤون الإسلامية	15
5.9%	58	الشباب	16

شكل (15)

أكثر خدمات الحكومة الإلكترونية استخداماً



5.3.5 الرضا عن تجربة وأداء الحكومة الإلكترونية

تظهر نتائج الدراسة أن مسألة الرضا عن تجربة وأداء الحكومة الإلكترونية بشكل عام في مملكة البحرين جاءت بمعدل مرتفع بحيث كان المعدل العام للمتوسط الحسابي (4.36) وانحراف معياري عام (0.709)، وهذا المتوسط العالي للاستجابات نتيجة إيجابية ومؤشر يدل على التحول الرقمي حيث أن النسبة العالية في الرضا عن تجربة عينة الدراسة لخدمات الحكومة الإلكترونية و رضاهم عن أداء الحكومة الإلكترونية هي دليل على الإيجابية في مسألة التحول الرقمي والتي اتخذت حكومة البحرين من أجلها خطوات بارزة لضمان تعزيزها بواسطة التركيز على تطوير الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً، وبالتالي فإن النسبة العالية في رضا المواطن عن هذا النوع من التطوير للخدمات إلكترونياً يعكس نجاح مساعي مملكة البحرين في التحول الرقمي، ويعكس أيضاً أن حكومة البحرين تمتلك إرادة سياسية مكنتها من تدشين نظام معاملات يقوم على الرقمنة ونجحت في ذلك من خلال رضا المجتمع عن هذا النظام.

وتبين النتائج أن هناك سرور بتجربة خدمات الحكومة الإلكترونية حيث جاءت الاستجابات بمتوسط حسابي (4.37) وانحراف معياري (0.759) مما يعني أن عينة الدراسة مسرورة في مملكة البحرين من تجربتها في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، حيث أبدى (91%) منهم أي الأغلبية العظمى موافقته على ذلك. كما أظهرت عبارة " أنا راضٍ عن أداء الحكومة الإلكترونية بخدماتها وقنواتها المختلفة" متوسط حسابي بلغ (4.35) وانحراف معياري (0.800)، وبذلك نجد أن عينة الدراسة راضون عن أداء الحكومة الإلكترونية وخدماتها وقنواتها المختلفة، حيث أبدى (89%) منهم موافقته على ذلك ونسبة قليلة جداً (3.6%) غير موافقة.

وتتماشى هذه النسب العالية من الرضا والسرور مع نتائج الدراسات السنوية للحكومة الإلكترونية حول رضا العملاء والوعي بخدمات الحكومة الإلكترونية حيث أظهر معدل الرضا عام 2018 نسبة (81%) بزيادة بلغت (4%) عن عام 2017 والتي بلغ معدل الرضا حينها ذاك العام (77%). (Bahrain.bh, 2019).

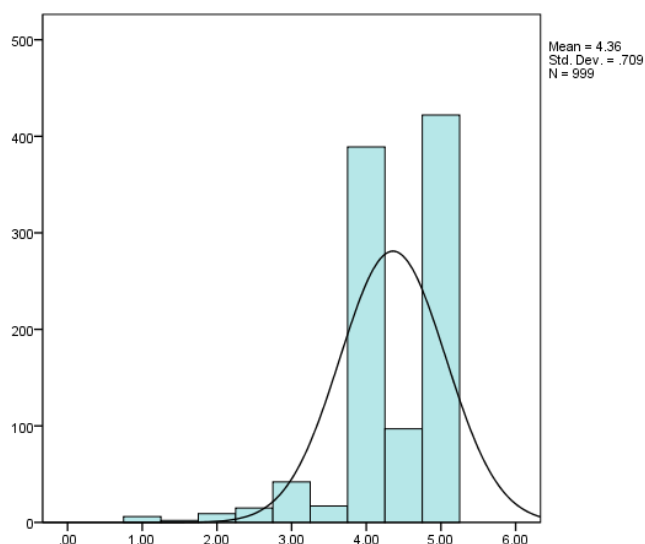
جدول رقم (10)

معدل الرضا عن تجربة و أداء الحكومة الإلكترونية

الترتيب	العبارة	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق بشدة		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
1	تسرني تجربتي في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	0.8%	8	2.1%	21	6%	59	41.6%	412	49.5%	490	4.37	0.759
2	أنا راضي عن أداء الحكومة الإلكترونية بخدماتها وقنواتها المختلفة	0.9%	9	2.7%	27	7%	70	38.8%	387	50.6%	504	4.35	0.800
المعدل العام												4.36	0.709

شكل (16)

معدل الرضا عن تجربة و أداء الحكومة الإلكترونية



4.5 عوامل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية

1.4.5 عوامل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية المتعلقة بالأداء المتوقع

يقصد بالأداء المتوقع الدرجة التي يعتقد بها الأفراد أن استخدامهم للتكنولوجيا سوف يؤدي إلى تحقيق مكاسب في الأداء الوظيفي ويعنى بذلك أن المستخدم لخدمات الحكومة الإلكترونية يعتقد أنه بهذا الاستخدام سوف

يحقق مكاسب في حياته بشكل عام وخاصة فيما يخص الجودة والشفافية والتوفير وغيرها من المكاسب (Thomas & others, 2013)، والأداء المتوقع هو عامل من العوامل التي تؤثر على نية سلوك استخدام التكنولوجيا بحسب النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا "UTAUT" والتي تستخدم النية السلوكية كمؤشر لسلوك استخدام التكنولوجيا وهي النظرية التي تستند عليها هذه الدراسة.

وتظهر نتائج الدراسة أن مسألة الأداء المتوقع مرتبط باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية و له علاقة إيجابية في التأثير على استخدام تلك الخدمات حيث جاءت الاستجابات التابعة لقياسها بمعدل مرتفع وكان المعدل العام للمتوسط الحسابي (4.34) وانحراف معياري عام (0.562)، وهذا المعدل العالي للاستجابات نتيجة إيجابية ومؤشر يدل على حقيقة أن الفرد حتى يقرر استخدام وتبني هذه الخدمات لابد أن يرى فيها فائدة متوقعة ومن خلالها يتحسن أداءه للخدمة، وجاءت هذه النتائج متوازنة مع ما جاء في دراسات سابقة حول تطبيق الأنظمة الإلكترونية في العالم منها استطلاع تابع لهيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية في عام 2015 حول فائدة مركز الاتصال الوطني في مساعدته لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية كانت نسبة الإجابة على مفيد (68%) بينما كان نسبة غير المفيد (15%). (Bahrain.bh, 2015)، وكذلك دراسة تمت في دولة الإمارات العربية المتحدة تبحث عن العوامل المؤثرة في تبني الخدمات الحكومية الرقمية وأظهرت أن توفير خدمات سهلة ومفيدة وذكية للمتعاملين تحقق نسب عالية في الاستخدام والتبني (عبد الوهاب، 2019)، وأظهرت نتائج دراسة أخرى في الجزائر أن العوامل التكنولوجية ومنها توفير الوقت وتخفيف التكاليف لإكمال الملفات تساعد على تبني الأنظمة الإلكترونية للخدمات الحكومية (هوارى، 2016)

تبين النتائج أن استجابات العينة حول عبارة "خدمات الحكومة الإلكترونية مفيدة للحصول على الخدمات الحكومية" جاءت بمتوسط حسابي (4.40) وانحراف معياري (0.658) مما يعني أن عينة الدراسة ترى أن الخدمات الإلكترونية ساعدت في إتمامهم للمعاملات الحكومية، حيث أبدى (94.5%) منهم أي الأغلبية العظمى موافقته على ذلك، بينما أبدى (1.5%) منهم رفضه وعدم موافقته على ذلك. وأظهرت النتائج أيضاً أن المستجيبين يرون أن خدمات الحكومة الإلكترونية مكنتهم من الحصول على الخدمات الحكومية بسرعة أكبر أي أنهم قاموا بإنجاز المعاملات الحكومية في وقت أقصر من الذي يستغرقه في المعاملات التقليدية وذلك بمتوسط حسابي بلغ (4.33) و انحراف معياري (0.687) وجاءت الاستجابات على الموافقة بنسبة (92.1%)، بينما أبدى 1.7% من مجتمع الدراسة عدم موافقتهم على ذلك، وتبين النتائج بأن هناك موافقة على أن خدمات الحكومة الإلكترونية تزيد من قدرة المستجيبين للحصول على الخدمات المختلفة وليست

الحكومية فقط بل الخدمات بشكل عام وأشمل وجاء ذلك بمتوسط حسابي (4.30) وانحراف معياري (0.770) مما يظهر بشكل واضح موافقتهم على ذلك حيث صرح (88.5%) من عينة الدراسة بموافقتهم على صحة هذه العبارة، بينما أبدى 2.9% منهم عدم موافقته.

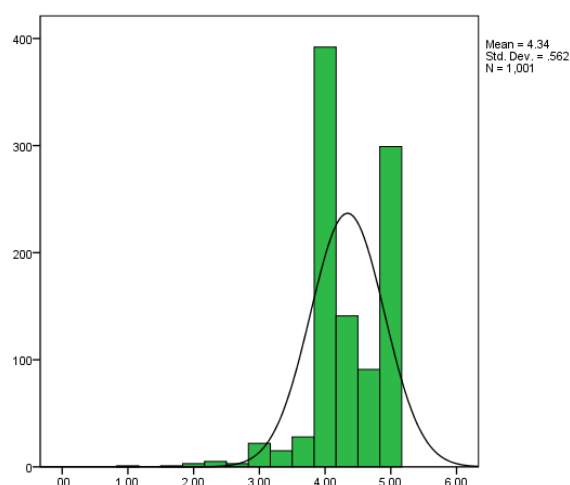
جدول رقم (11)

معدل عوامل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية المتعلقة بالأداء المتوقع

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق		موافق بشدة		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		العبارة	الترتيب
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
0.658	4.40	47%	471	47.5%	475	4%	40	1.1%	11	0.4%	4	خدمات الحكومة الإلكترونية مفيدة للحصول على الخدمات الحكومية	1
0.687	4.33	42.7%	426	49.3%	492	6.2%	62	1.3%	13	0.4%	4	خدمات الحكومة الإلكترونية تمكيني من الحصول على الخدمات الحكومية بسرعة أكبر	2
0.770	4.30	45%	450	43.4%	434	8.6%	86	2.3%	23	0.6%	6	خدمات الحكومة الإلكترونية تزيد من قدرتي في الحصول على الخدمات المختلفة	3
0.562	4.34	المعدل العام											

شكل (17)

معدل عوامل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية المتعلقة بالأداء المتوقع



2.4.5 عوامل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية المتعلقة بالجهد المتوقع

يقصد بالجهد المتوقع سهولة استخدام التكنولوجيا أو صعوبتها والتي تعني درجة اعتقاد الفرد بأن استخدام نظام تكنولوجي معين لا يتطلب بذل أي جهد يذكر وأن المستخدم لخدمات الحكومة الإلكترونية يعتقد أنه من خلال استخدام الخدمات الإلكترونية سوف يقلل من الجهد المبذول في تخلص المعاملات (Thomas & others, 2013)، والجهد المتوقع هو من العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على نية الاستخدام بحسب النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا " UTAUT " والتي تستخدم النية السلوكية كمؤشر لسلوك استخدام التكنولوجيا وهي النظرية التي تستند عليها هذه الدراسة.

وتظهر الاستجابات أن مسألة الجهد المتوقع مرتبطة باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وهي عامل مؤثر على تبني الجمهور البحريني للاستخدام مما يعني أن سهولة استخدام الخدمات وتعلمها على أن تكون مفهومة وواضحة تكن بذلك عامل إيجابي لاختيار استخدامها عوضاً عن الحضور الشخصي، حيث جاءت الاستجابات التابعة لقياسها بمعدل مرتفع وبمتوسط حسابي عام بلغ (4.29) وانحراف معياري عام (0.725)، وهذا المعدل العالي للاستجابات نتيجة إيجابية ومؤشر يدل على حقيقة أن الفرد حتى يقرر استخدام وتبني هذه الخدمات لابد أن يكون استخدامها سهل بعيد عن التعقيد وبذل الجهد الكبير.

وجاء ذلك المعدل من خلال تسجيل معدلات مرتفعة في استجابات العينة على ثلاث عبارات منها تسجيل عبارة "خدمات الحكومة الإلكترونية سهلة الاستخدام" متوسط حسابي (4.30) وانحراف معياري (0.879) بحيث أبدى (86.8%) من عينة الدراسة موافقتهم على ذلك بينما كان (6.5%) منهم غير موافق، أما العبارة الثانية فكانت "استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية مفهوم وواضح" التي كانت بمتوسط حسابي (4.29) وانحراف معياري (0.877) بحيث أبدى (85.9%) من عينة الدراسة موافقتهم على ذلك بينما (6.3%) منهم صرح بعكس ذلك، وجاءت عبارة "تعلم استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية سهل بالنسبة لي" بمتوسط حسابي (4.28) وانحراف معياري (0.814) بحيث كانت (89%) من عينة الدراسة موافقة على ذلك بينما (5.1%) منهم أبدى عدم موافقته، وجاءت هذه النتائج مطابقة لنتائج استطلاع قامت به هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية وكان تقييم سهولة الحصول الخدمات الإلكترونية المطلوبة وجاءت الاستجابات بنسبة (58%) لعامل السهولة والحاجة إلى القليل من الوقت بينما كانت نسبة من يرون أنها تحتاج إلى الكثير من الوقت (13%). (Bahrain.bh, 2016)

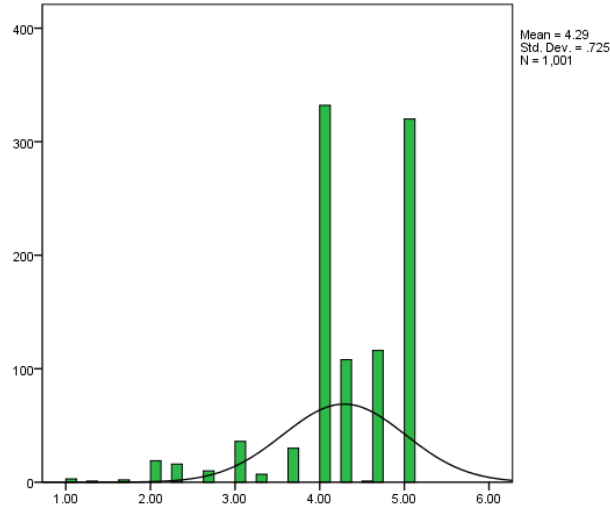
جدول رقم (12)

معدل عوامل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية المتعلقة بالجهد المتوقع

الترتيب	العبارة	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق بشدة		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
1	خدمات الحكومة الإلكترونية سهلة الاستخدام	0.6%	6	5.9%	59	6.7%	67	36.5%	363	50.3%	500	4.30	0.879
2	استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية مفهوم وواضح	0.5%	5	5.8%	58	7.8%	78	36.2%	362	49.7%	497	4.29	0.877
3	تعلم استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية سهل بالنسبة لي	0.6%	6	4.5%	45	5.9%	59	44.3%	443	44.7%	447	4.28	0.814
	المعدل العام												0.725

شكل (18)

معدل عوامل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية المتعلقة بالجهد المتوقع



3.4.5 عوامل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية المتعلقة بالتأثير الاجتماعي

يقصد بالتأثير الاجتماعي مدى اعتقاد الأفراد أنه من المهم أن الآخرين يعتقدون أنه ينبغي عليهم استخدام التكنولوجيا أي أن الآخرين من حولي من جهات و أفراد يرون أنه من المهم استخدامي لخدمات الحكومة الإلكترونية (Thomas & others, 2013)، والتأثير الاجتماعي هو من العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على نية الاستخدام بحسب النظرية التي تستند عليها الدراسة وهي النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا "UTAUT" والتي تستخدم النية السلوكية كمؤشر لسلوك استخدام التكنولوجيا.

وتظهر الاستجابات أن مسألة التأثير الاجتماعي مرتبطة باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وهي عامل مؤثر على تبني الجمهور البحريني للاستخدام مما يعني أن الأفراد يتأثرون بمن حولهم الذين يشجعونهم على استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية إن كانوا أفراد مؤثرين ومهمين بالنسبة لهم أو الدوائر الحكومية أو حكومة مملكة البحرين وبذلك يكون عامل إيجابي لاختيار استخدامها عوضاً عن الحضور الشخصي، حيث جاءت الاستجابات التابعة لقياسها بمعدل مرتفع وبمتوسط حسابي عام بلغ (4.20) وانحراف معياري عام (0.582)، وهذا المعدل العالي للاستجابات نتيجة إيجابية ومؤشر يدل على أن الفرد حتى يقرر استخدام وتبني هذه الخدمات لابد أن يكون محيطه الاجتماعي مشجع لاستخدامها، وتبين ذلك من خلال استجاباتهم للأسئلة المتعلقة بالتأثير الاجتماعي كعامل من عوامل تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، وكانت

عبارة "حكومة مملكة البحرين تدعم وتحفز استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية" أكثر العبارات تأييداً بمتوسط حسابي بلغ (4.32) وانحراف معياري (0.664) حيث بينت النتائج أن (94%) من المستجيبين صرحوا بموافقتهم على ذلك، بينما جاءت بعدها عبارة "الأشخاص المهمون بالنسبة لي يرون وجوب استخدامي لخدمات الحكومة الإلكترونية" بمتوسط حسابي بلغ (4.21) وانحراف معياري (0.890) حيث كانت نسبة الموافقين على هذه العبارة من عينة الدراسة (79.3%)، أما فيما يخص تشجيع إدارة ومسؤولو الدوائر الحكومية على استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية جاءت الاستجابات بمتوسط حسابي بلغ (4.18) وانحراف معياري (0.879) ونسبة (81.2%) موافقة من أفراد عينة الدراسة، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي لعبارة "أن الأشخاص المؤثرون عليّ يرون وجوب استخدامي لخدمات الحكومة الإلكترونية" (4.11) وبانحراف معياري (0.929) وجاءت نسبة الموافقين من عينة الدراسة (75.2%) . وتأتي هذه النتائج متماشية أو متسقة مع عمل وجهود الحكومة البحرينية ودورها في تطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية وتشجيع الجمهور البحريني على استخدامها في خطوة للتحويل الرقمي من خلال سعيها لتبسيط الإجراءات وتهيئة البنية التحتية المناسبة لتقبل الأفراد وهذا ما انعكس عنه بلوغ معدل استخدام القنوات الإلكترونية ومنها بوابة الحكومة الإلكترونية بمعدل (72%) من قبل المستجيبين في استطلاع قامت به هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية مما يعكس إقبال العملاء على إنجاز معاملاتهم الحكومية بصورة إلكترونية (Bahrain.bh, 2019)

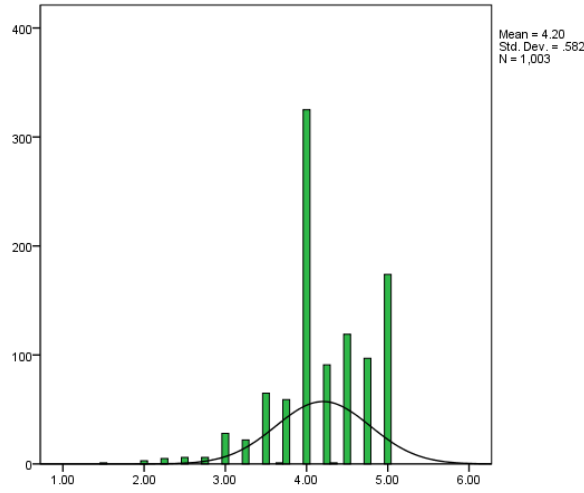
جدول رقم (13)

معدل عوامل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية المتعلقة بالتأثير الاجتماعي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق		موافق بشدة		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		العبارة	الترتيب
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
0.664	4.32	40%	401	54%	542	4.3%	43	1.1%	11	0.6%	6	حكومة مملكة البحرين تدعم وتحفز استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	1
0.890	4.21	46.6%	467	32.7%	328	15.8%	158	4.6%	46	0.3%	3	الأشخاص المهمون بالنسبة لي يرون وجوب استخدامي لخدمات الحكومة الإلكترونية	2
0.879	4.18	42.7%	427	38.6%	386	14.1%	141	3.7%	37	1%	10	إدارة ومسؤولو الدوائر الحكومية يشجعون على استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	3
0.929	4.11	42%	420	33.1%	331	18.8%	188	5.5%	55	0.5%	5	الأشخاص المؤثرون عليّ يرون وجوب استخدامي لخدمات الحكومة الإلكترونية	4
0.582	4.20	المعدل العام											

شكل (19)

معدل عوامل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية المتعلقة بالتأثير الاجتماعي



4.4.5 عوامل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية المتعلقة بالظروف الميسرة

يقصد بالظروف الميسرة أو التسهيلات المتاحة مدى اعتقاد الفرد بأن البنية التحتية والتقنية اللازمة لدعم التكنولوجيا موجودة لدى الفرد أو المنظمة (Thomas & others, 2013) ويعنى بذلك أن المستخدم لخدمات الحكومة الإلكترونية لابد أن تتوفر لديه الموارد اللازمة لاستخدامها مثل اشتراك الإنترنت و الأجهزة الإلكترونية مثل الكمبيوتر والهاتف الذكي وغيرها من الوسائل وكذلك توافر المعرفة اللازمة والخبرة لاستخدام هذه الخدمات وتوافر مساعدات الآخرين في حال مواجهة صعوبات في الاستخدام جميعها عوامل تؤثر على تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية بالنسبة للجمهور البحريني حيث جاءت بمعدل متوسط حسابي عام بلغ (4.28) وانحراف معياري (0.613)، والتسهيلات المتاحة هي عامل من العوامل التي تؤثر على نية سلوك استخدام التكنولوجيا بحسب النظرية التي تستند إليها الدراسة وهي النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا " UTAUT والتي تستخدم النية السلوكية كمؤشر لسلوك استخدام التكنولوجيا. وأظهرت الاستجابات أن الظروف الميسرة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية هي عامل مؤثر على تبني الجمهور البحريني للاستخدام ، وثبتت هذه النتيجة من خلال استجابة أفراد العينة على أن "الموارد اللازمة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية متوفرة لدي" بمتوسط حسابي (4.35) وانحراف معياري (0.724) بحيث أبدى (91%) من عينة الدراسة موافقتهم على ذلك بينما كان (2%) منهم غير موافق، واستجاب أفراد العينة على عبارة "المعرفة اللازمة والخبرة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية متوفرة لدي" بمتوسط حسابي (4.31)

وانحراف معياري (0.800) بحيث كانت نسبة الموافقين من عينة الدراسة (89%) بينما (4%) منهم صرح بعكس ذلك، وكان المتوسط الحسابي لاستجابات العينة على أن "مساعدة الآخرين متاحة في حال مواجهة صعوبة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية" (4.18) وانحراف معياري (0.890) وبلغت نسبة الموافقة (81%). وتعزز هذه النسب نتائج دراسة سابقة أظهرت أن نسبة الوعي بالخدمات في جميع القطاعات قد بلغ 93.4% خلال العام 2018 وترجع تلك الزيادة في نسبة الوعي عن السنة التي تسبقها بمعدل (7%) إلى الاعتماد المباشر على التسويق الإلكتروني عبر القنوات الإلكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي كأحد مصادر تداول المعلومات وطرح الخدمات للوصول للشريحة المستهدفة ونتيجة لزيادة الوعي زادت نسبة الاستخدام والرضا ويعتبر هذا النوع من التسويق عامل مساعدة ومعرفة لإكساب الجمهور خبرة في مجال استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية (Bahrain.bh, 2019)

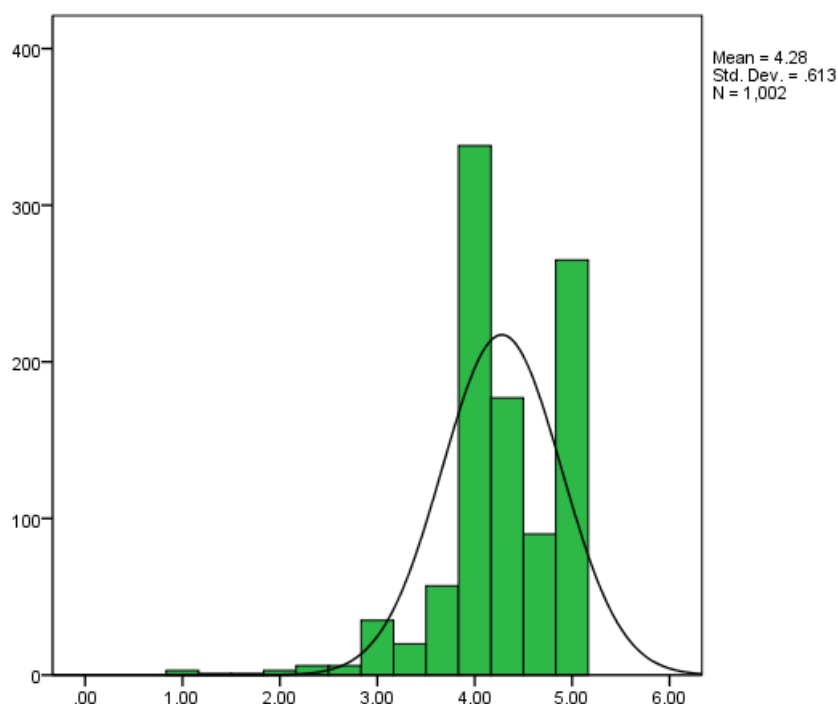
جدول رقم (14)

معدل عوامل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية المتعلقة بالظروف الميسرة

الترتيب	العبارة	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق بشدة		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
1	الموارد اللازمة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية متوفرة لدي	0.4%	4	1.7%	17	4.3%	73	43.9%	439	46.6%	466	4.35	0.724
2	المعرفة اللازمة والخبرة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية متوفرة لدي	0.8%	8	3%	30	7.5%	75	41.9%	419	46.8%	468	4.31	0.800
3	مساعدة الآخرين متاحة في حال مواجهة صعوبة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	1%	10	4.1%	41	14%	139	38.2%	380	42.8%	426	4.18	0.890
المعدل العام													0.613
													4.28

شكل (20)

معدل عوامل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية المتعلقة بالظروف الميسرة



5.5 تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية

تظهر نتائج الدراسة أن مسألة تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل عام في مملكة البحرين مرتفعة لأن المعدل العام للمتوسط الحسابي جاء (4.21) وبانحراف معياري عام (0.633)، وهذه المعدلات تعتبر نتيجة إيجابية ومؤشر على التحول الرقمي في مملكة البحرين، حيث أن نسبة الإقبال على تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية سمة من سمات المجتمع الرقمي والذي يفضل أفراد القيام بإنجاز معاملاتهم بإتباع الأنظمة الإلكترونية الرقمية، ويعتبر إقبال المستخدم ورضاه عامل من عوامل نجاح أي برنامج تحول رقمي.

وتظهر الاستجابات أن هناك تبني لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية بمعدل كبير بين أفراد العينة وذلك بالنظر إلى المتوسطات الحسابية لاستجاباتهم على العبارات المتعلقة بمسألة التبني، حيث جاءت توصيتهم للأخريين باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية بمتوسط حسابي بلغ (4.27) وانحراف معياري (0.707) بحيث أبدى (92%) من عينة الدراسة موافقتهم على ذلك بينما كان (2%) منهم غير موافق، وفي نفس الاتجاه جاءت استجابات العينة على أنهم سوف يستخدمون خدمات الحكومة الإلكترونية على أساس منظم

في المستقبل بمتوسط حسابي بلغ (4.27) وانحراف معياري (0.751) بحيث أبدى (87%) من عينة الدراسة موافقتهم على ذلك، وجاءت عبارة "أقوم باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في إنجاز أغلب الأعمال" بمتوسط حسابي (4.08) وانحراف معياري (1.119) بحيث كانت (78%) من عينة الدراسة موافقة على ذلك، وهذه النتائج تتوافق مع النتائج والمعلومات التي قدمتها بوابة الحكومة الإلكترونية وتبين أن نسبة استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية لم تنخفض في السنوات الأخيرة بل على العكس كانت في زيادة كل عام ففي عام 2016 كانت نسبة الاستخدام (75%) بينما زادت إلى نسبة (85%) في عام 2017 وبعدها زادت أيضاً بمعدل (0.3%) حتى وصلت إلى (88%) في عام 2018، مما يدل على أن المجتمع البحريني بمواطنيه ومقيمييه أصبحوا يعتمدون في تخليص معاملاتهم الحكومية عن طريق المنصات الإلكترونية، وكذلك فيما يخص نسبة الوعي والتي كانت تبلغ في عام 2014 (78%) و في 2016 (86%) وفي 2017 (87%) وفي 2018 أصبحت (93%) ومن الممكن أن تدل هذه النسب أيضاً على أن هناك مساعي من قبل الأفراد والمجتمع في توصية الآخرين على استخدام هذه الخدمات، وكذلك فيما يتعلق بالرضا ففي عام 2017 كانت نسبة الرضا (77%) وأصبحت في عام 2018 (81%) وهذا أيضاً من الممكن اعتباره دليل على أن الأفراد في رضا متزايد عن الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً وسوف يستخدمونها في المستقبل كون أن نسبة رضاهم عنها مرتفعة. (Bahrain.bh, 2019)

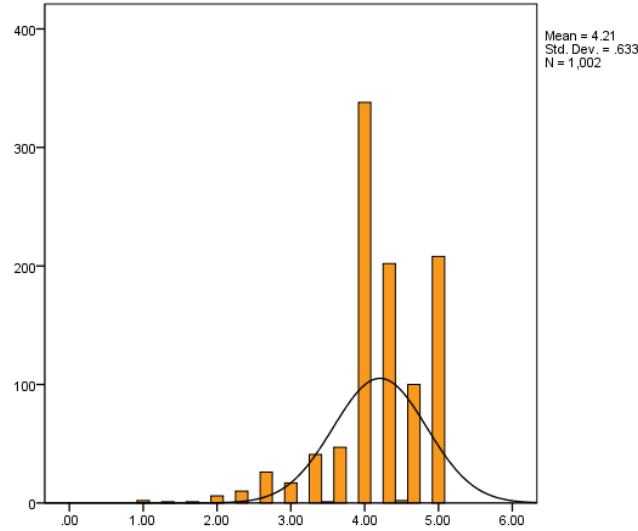
جدول رقم (15)

معدل تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية

الترتيب	العبارة	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق بشدة		موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
1	أوصي الآخرين باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	10	1%	12	1.2%	54	5.4%	541	54.3%	379	38.1%	4.27	0.707
2	سوف استخدم خدمات الحكومة الإلكترونية على أساس منتظم في المستقبل	4	0.4%	17	1.7%	109	10.9%	448	44.8%	421	42.1%	4.27	0.751
3	أقوم باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في إنجاز أغلب الأعمال	17	1.7%	139	14%	66	6.6%	297	29.8%	477	47.9%	4.08	1.119
	المعدل العام											4.21	0.633

شكل (21)

معدل تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية



6.5 القيم والمهارات الجديدة المكتسبة من خلال استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية

يعتبر معيار اكتساب القيم و المهارات شرط من شروط الدخول في المجتمع الرقمي حيث أن التحول الرقمي يشترط تحول في قيم ومهارات كثيرة منها قيمة الوقت وقيمة الجهد والسرعة والدقة والشفافية والثقة وغيرها وكذلك مهارات مختلفة منها أساسية تشمل على مهارة استخدام لوحة المفاتيح وتشغيل تقنية لمس الشاشة واستخدام البريد الإلكتروني وإعدادات الخصوصية وغيرها وهناك مهارات متوسطة مثل مهارات التحليل والتفسير والتصور، وتعتبر المهارات المتقدمة أيضاً نوع من المهارات وتتمثل في البرمجة الحاسوبية وإدارة الشبكات وهذا بحسب ما جاء في موقع الاتحاد الدولي للاتصالات فيما يخص مجموعة أدوات المهارات الرقمية (ITU.int, 2017). ومن خلال هذه الدراسة يتبين من استجابات أفراد العينة أن نصفهم على الأقل اكتسبوا القيم والمهارات المذكورة في الاستبانة حيث كانت النسبة الأقل 50% وهذا ما يجعلنا نستنتج أن المجتمع البحريني المتمثل بعينة الدراسة اكتسب مهارات وقيم من خلال استخدامه لخدمات الحكومة الإلكترونية، وأظهرت الاستجابات أن القيمة الأكبر المكتسبة من استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية هي توفير الكثير من الوقت والجهد والتي جاءت بنسبة (93%)، وتلتها في المرتبة الثانية بنسبة (82%) قيمة تسهيل عملية الدفع المالي للخدمات، وأبدى (77%) من أفراد العينة أن استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفر عليهم تكاليف المواصلات، بينما جاءت ميزة السرعة والدقة والشفافية و كذلك قيمة تعزيز الثقة بأمن المعلومات في التعامل الإلكتروني بنسب متقاربة بالترتيب التالي: (66%) (64%)، أما القيمة الأقل والتي

بلغت (50%) لقيمة القضاء على المخاوف المتعلقة ببيانات البطاقة الائتمانية. وتتماشى هذه النسب مع نتائج دراسة لرضا العملاء لعام 2014 نشرها موقع الحكومة الإلكترونية حيث أفاد (71%) من الأفراد بأن استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية قد قلل الوقت اللازم لإنجاز الخدمة كاملة، وأن (75%) يعتقدون بأنها ساهمت في خفض التكاليف، كما أظهرت بأن (74%) منهم وجد أنها عززت الشفافية في التعامل مع الجهات الحكومية (Bahrain.bh, 2020)

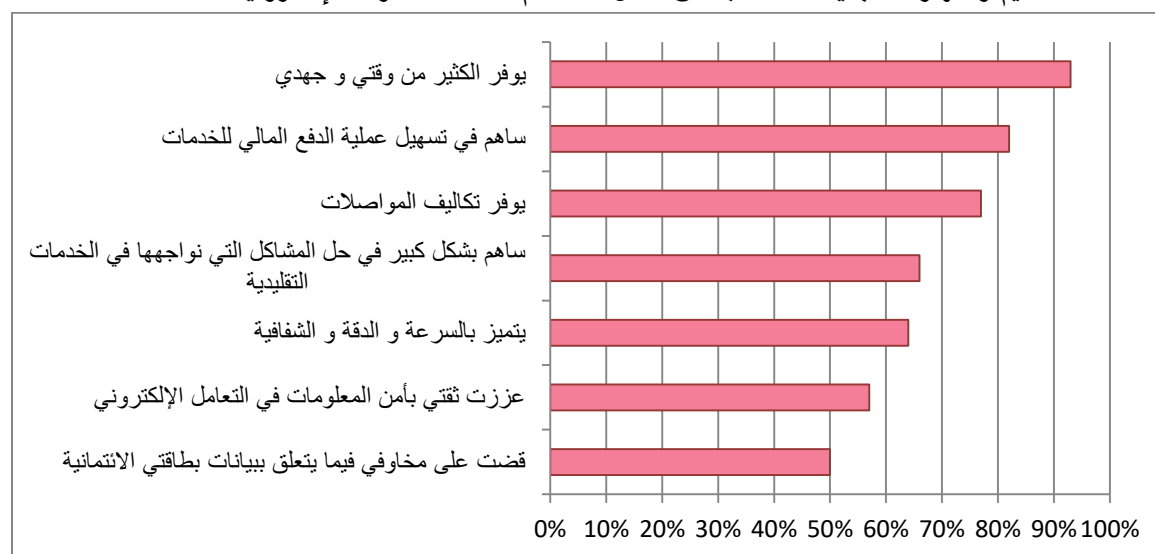
جدول رقم (16)

القيم والمهارات الجديدة المكتسبة من خلال استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية

الترتيب	الاستجابات	التكرار	النسبة
1	يوفر الكثير من وقتي وجهدي	922	93%
2	ساهم في تسهيل عملية الدفع المالي للخدمات	809	82%
3	يوفر تكاليف المواصلات	764	77%
4	ساهم بشكل كبير في حل المشاكل التي نواجهها في الخدمات التقليدية	648	66%
5	يتميز بالسرعة والدقة والشفافية	631	64%
6	عززت ثقتي بأمن المعلومات في التعامل الإلكتروني	562	57%
7	قضت على مخاوفي فيما يتعلق ببيانات بطاقتي الائتمانية	495	50%

شكل (22)

القيم والمهارات الجديدة المكتسبة من خلال استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية



وبما أن نتائج الدراسة تثبت أن هناك نسب عالية لاكتساب المجتمع البحريني للمهارات والقيم من خلال استخدامه لخدمات الحكومة الإلكترونية فبالناتالي يمكننا القول بأنها أحد العوامل التي تدعم فكرة أن مملكة البحرين تعزز وتدعم مكانتها في العالم كمجتمع رقمي.

7.5 ملاحظات حول استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية

بشكل عام أكد أفراد العينة أن خدمات الحكومة الإلكترونية مفيدة وناجحة و مواكبة لمتطلبات هذا العصر كخطوة إيجابية لخدمة المواطنين والمقيمين في مملكة البحرين، وأبدى البعض منهم أن على الرغم من أنها عمل جبار ونافع إلى أنها تحتاج إلى بعض التطوير كلاً حسب ما واجهه من مشاكل في الاستخدام على سبيل المثال ومنهم من قدم مقترحات للنهوض بهذه الخدمات الحكومية التي تقدم بشكل إلكتروني، ومن خلال استجابات العينة تم تقسيم الملاحظات إلى عناوين فرعية رئيسية والتي جاءت بنسب متفاوتة كالتالي:

1.7.5 الحاجة إلى التطوير والتحسين:

أبدى (46%) من المستجوبين وهم النسبة الأكبر من العينة ملاحظاتهم التي من شأنها تطوير وتحسين الخدمات والعمل في الحكومة الإلكترونية والتي جاءت كالتالي:

- توفير استمارات إلكترونية يتم ملؤها إلكترونياً دون الحاجة لطباعتها وتعبئتها يدوياً ثم إرسالها بصورة أو بماسح ضوئي، وكذلك الاستغناء عن العنصر الورقي في إنجاز المعاملات لبعض الخدمات.
- إرسال إشعار من الجهات الحكومية بقرب انتهاء صلاحية الوثائق الحكومية منها جواز السفر وغيره...
- إعادة تصميم الموقع بواجهة حديثة، مبسطة وعملية بحيث يتم تبسيط الصفحات المعقدة مع تقسيم الخدمات إلى مجموعات وتقليل أعدادها في الصفحة الواحدة واستخدام الصور للتعبير عن الخدمة مع زيادة استخدام أساليب الأمان مع التتويه بسهولة تغيير كلمة المرور.
- تسهيل عملية التنقل من صفحة لأخرى واختصار الوصول للخدمة المطلوبة
- تطوير الموقع بالشكل الذي يضمن عدم انقطاع الخدمات وتوقفه عن العمل بسبب الضغط أو إغلاقه للإصلاحات في وقت الذروة

- وضع قرارات وأنظمة تضبط عملية تنفيذ الأحكام في المسائل التي تعتمد على رأي وتقدير مثل خدمات المحاكم الشرعية والمحاكم التنفيذية، وكذلك وضع آلية إلكترونية لمسألة التظلمات والتي لا تحل إلا بالمقابلة الشخصية.
- إضافة محول للتصغير التلقائي للخدمات التي تتطلب صور وملفات ولا تقبل إلا الحجم الصغير.
- التوجيه بربط الجهات والوزارات والتنسيق والتعاون بينهم لحل مشاكل عدم قبول بعض الطلبات لعدم التنسيق وتعميم المعلومات الشخصية للفرد بينهم كجهات رسمية.
- تكوين فريق لكل جهة حكومية يعمل على مدار 24 ساعة يتم تكليفه برصد المعلومات وتفعيلها وإضافتها ومراجعتها بشكل مستمر.
- التخلص من عملية إرفاق الوثائق الثبوتية حيث أن هذه المعلومات متوفرة عند الحكومة.
- كما صرح البعض منهم بأهمية حل بعض المشاكل التي تواجههم أثناء استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية مثل:

- البطء وعدم السرعة في إنجاز المعاملة بسبب خلل فني أو خدمة متوقفة.
- توقف الموقع وبطء تصفحه بسبب الضغط وبعض الأخطاء في الموقع.
- زيادة حجم قاعدة البيانات لبعض الخدمات الإلكترونية.
- مشاكل الدفع الإلكتروني.
- مشاكل أرفاق الملفات بصيغة PDF.
- حاجة بعض الخدمات إلى تسجيل الدخول عبر المفتاح الإلكتروني والذي يعتبره البعض معقد.
- تطوير الدعم الفني في حال وجود خلل أو استفسار.
- إلغاء الرقم السري بعد شهر من عدم الاستخدام وجوب الحصول على آخر بالحضور الشخصي،
- صعوبة العثور على بعض الخدمات.

2.7.5 تحويل وتفعيل جميع الخدمات الحكومية إلى إلكترونية:

ومن خلال الاستجابات تبين أن (18%) من أفراد العينة صرحوا بضرورة تحويل وتفعيل جميع الخدمات الحكومية إلى إلكترونية بحيث يتم زيادة عدد الخدمات في المنصات المختلفة لخدمات الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى ضرورة تفعيل جميع الخدمات المتاحة حيث أن بعضها مجرد عناوين من دون تفعيل، وكذلك

إضافة بعض الخدمات الغير موجودة والتي تتطلب زيارات شخصية مثل الدفع الإلكتروني لهيئة الجمارك وخدمات الدفاع المدني والمواصلات، وخدمة التأمين ضد التعطل وغيرها.

3.7.5 التوعية والتثقيف والتحفيز للاستخدام:

يرى (16%) من أفراد العينة أن من أهم الملاحظات هي التوعية والتثقيف والتسويق بالحملات الإعلامية لخدمات الحكومة الإلكترونية بشكل أكبر من خلال وسائل التواصل الاجتماعي والأعلام التقليدي والإعلانات التحفيزية لجذب وزيادة نسبة مستخدميها عن طريق التحفيز بخفض رسوم بعض الخدمات وخفض أسعار الإنترنت لنشر ثقافة الاستخدام، بالإضافة إلى تخصيص برامج وحلقات توعوية لكيفية الاستخدام لكل الفئات العمرية بحيث يعتاد الفرد عليها وتتكون لديه خلفية ويتعامل معها بالطريقة الصحيحة عند الاستخدام، وأيضاً من الممكن عمل دورات تدريبية لتعليم وتوعية وتثقيف كبار السن والمتقاعدين على وجه الخصوص عن الخدمات وكيفية توظيف الكمبيوتر والأجهزة الإلكترونية لاستخدامها، بالإضافة إلى إمكانية وضع فيديو توضيحي لشرح كيفية استخدام خدمة معينة مع توضيح صور من الوثائق المطلوبة و المعلومات المراد إدخالها أو تخصيص خط ساخن للشرح والإجابة على الأسئلة ، ومن الممكن أيضاً إصدار دليل توضيحي للاستخدام، بل أن البعض أشار إلى ضرورة أن يتم الإشارة إلى الحكومة الإلكترونية في المقررات الدراسية مثل مادة المواطنة.

4.7.5 قصور في بعض الخدمات الإلكترونية:

ومن ضمن الاستجابات كان (11%) من أفراد العينة يرون أن هناك قصور في عمل بعض الجهات والخدمات التي تقدم من خلال منصات الحكومة الإلكترونية والتي تم تلخيصها بالنقاط التالية:

- ضرورة توظيف موظفين ذو كفاءة وخبرة خاصة في حال تقديم الشكاوى والاقتراحات
- إتاحة المزيد من الخدمات الإلكترونية من قبل وزارة العدل مثل انعقاد الجلسات عبر الاتصال بالفيديو لبعض الدعاوى البسيطة، فضلاً عن تفعيل الخدمات غير المفعلة حتى الآن مثل سداد أمانة الخبير.
- عدم حل مشاكل المواطنين من قبل بعض الوزارات من خلال الحكومة الإلكترونية كوزارة الإسكان.
- بطيء الاستجابة لدى بعض الجهات الحكومية أو الرد على الاستفسارات من خلال موقع تواصل أو الحكومة الإلكترونية.

- ضرورة توضيح وتسهيل العملية الإلكترونية بشكل أكبر لبعض الجهات الحكومية منها قسم السجلات التجارية
- تطوير خدمة الإخطار بالمخالفات المرورية التابعة لإدارة المرور والسرعة في التنويه بالمخالفات للمخالفين.
- إثراء الخدمات وزيادتها بالنسبة لوزارة التربية والتعليم لتشمل كافة الطلبات.
- تفعيل بعض الخدمات مثل خدمة بطاقة الهوية عند الوصول في المطار، وتوفير خدمات إضافية منها تحديث بيانات بطاقة الهوية مثل تغيير الاسم إلى رباعي بدلاً من سداسي وتغيير التوقيع وغيرها، مع التنويه بزيادة المواعيد في مراكز خدمات بطاقة الهوية.
- توضيح المستندات المطلوبة لإنجاز المعاملات بشكل أكبر مثل مستندات تجديد ترخيص خادمة، بالإضافة إلى عدم وضوح إجراءات إصدار أو تجديد بطاقة الخادمة الشخصية.
- عدم توفر خدمة إصدار شهادة وفاة، حيث أن الحكومة الإلكترونية تمكن فقط من إصدار بدل فاقد.

5.7.5 ملاحظات أخرى:

أما 9% من المستجوبين كانت لديهم ملاحظات متنوعة مثل ضرورة التركيز على فئة كبار السن من حيث وضع تواصل مباشر بينهم وبين الجهات المعنية للتسهيل على هذه الفئة مع تدريب الموظفين كيفية التعامل مع كبار السن وكذلك ضرورة تخصيص خدمات أكثر لهم ولذوي الاحتياجات الخاصة كتجديد الوصفة الطبية وطلب الأدوية والمستلزمات الصحية بدلاً من الحضور الشخصي، وكان من ضمن الملاحظات الإشارة إلى المشكلات التقنية التي من الممكن أن تواجه الفرد في حال قرر استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية مثل عدم امتلاك البعض للأجهزة الذكية التي تمكنهم من استخدام تلك الخدمات أو عدم معرفتهم بكيفية استخدام هذه الأجهزة، وكذلك صعوبات الاتصال بالإنترنت من ناحية ضعف الشبكة في بعض الأحيان، أو عدم توافره أحيان أخرى وذلك ينتج عنه تعطيل في إنجاز المعاملات الإلكترونية فاقترح البعض جعل المواقع والتطبيقات التي تقدم الخدمات الحكومية إلكترونياً مجانية للتصفح بحيث تمنح شركات الاتصال المستخدمين أنترنت مجاني للوصول إلى صفحات الحكومة الإلكترونية. في الجدول التالي تتبين نسب الملاحظات التي قدمها أفراد العينة في استجابتهم لهذا المحور.

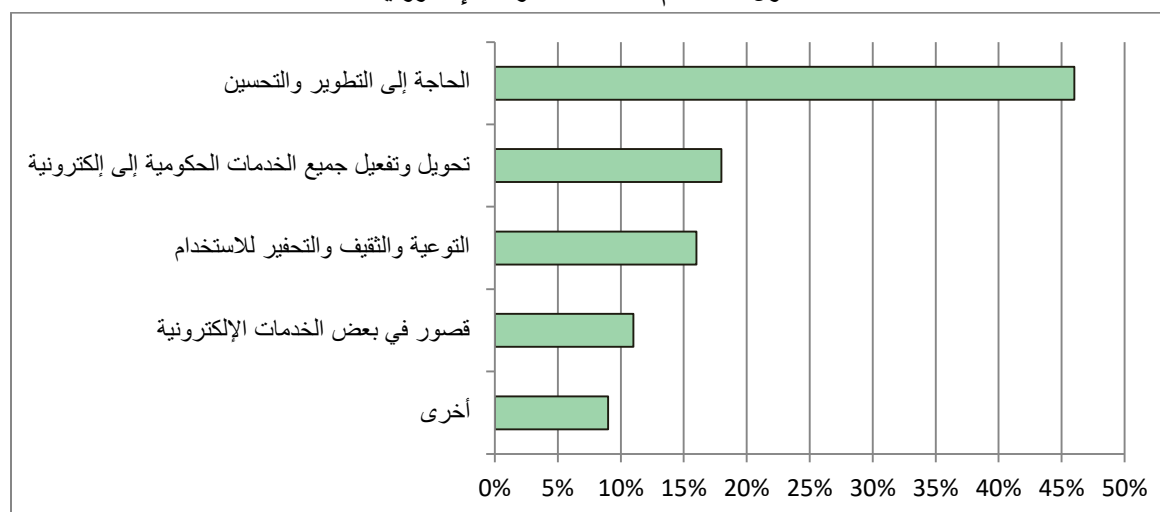
جدول رقم (17)

ملاحظات حول استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية

الترتيب	الاستجابات	التكرار	النسبة
1	الحاجة إلى التطوير والتحسين	67	46%
2	تحويل وتفعيل جميع الخدمات الحكومية إلى إلكترونية	26	18%
3	التوعية والتثقيف والتحفيز للاستخدام	24	16%
4	قصور في بعض الخدمات الإلكترونية	16	11%
5	أخرى	13	9%

شكل (23)

ملاحظات حول استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية



1.6 الإجابة على فرضيات الدراسة:

اختبار الفرضيات التابعة لسؤال البحث الأول " ماهي العوامل التي تؤثر في تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من قبل الجمهور البحريني؟ "

الفرض البحثي الأول: هناك فروق دالة إحصائية في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للفائدة المتوقعة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

تم التحقق من صحة الفرضية بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار (ت) للمجموعات المستقلة لدراسة الفروق بين المتوسطات، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (18)

دلالة الفروق في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للفائدة المتوقعة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي

النوع	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة ت	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية
ذكر	4.26	0.468	0.513	1002	0.608
أنثى	4.28	0.589			

يتبين من الجدول السابق **عدم** وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للفائدة المتوقعة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، حيث كانت قيمة ت (0.513) بقيمة احتمالية (0.608) والتي تعتبر أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وعليه نرفض الفرض البحثي القائل بأن: هناك فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي في النية السلوكية لتبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للفائدة المتوقعة، وبذلك نستنتج انه **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للفائدة المتوقعة تعزى لمتغير النوع الاجتماعي** ، ويعني ذلك أن تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من قبل النوعين الاجتماعيين لا يتأثر بعامل الفائدة المتوقعة، فليس هناك فرق بين الذكر والأنثى في التبني بحسب مستوى الفائدة المتوقعة.

الفرض البحثي الثاني: هناك فروق دالة إحصائية في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للجهد المتوقع تعزى لمتغير النوع الاجتماعي والعمر.

1. دلالة الفروق حسب متغير النوع الاجتماعي

تم التحقق من صحة الفرضية بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار (ت) للمجموعات المستقلة لدراسة الفروق بين المتوسطات، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (19)

دلالة الفروق في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للجهد المتوقع تعزى لمتغير النوع الاجتماعي

النوع	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة ت	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية
ذكر	4.25	0.528	0.740	1001	0.460
أنثى	4.22	0.652			

يتبين من الجدول السابق **عدم** وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للجهد المتوقع تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، حيث كانت قيمة ت (0.740) بقيمة احتمالية (0.460) والتي تعتبر أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وعليه نرفض الفرض البحثي القائل بأن: هناك فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي في النية السلوكية لتبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للجهد المتوقع، وبذلك نستنتج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للجهد المتوقع تعزى لمتغير النوع الاجتماعي ، ونعني بذلك أن تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من قبل النوعين الاجتماعيين لا يتأثر بعامل الجهد المتوقع، فليس هناك فرق بين الذكر والأنثى في التبني بحسب مستوى الجهد المتوقع.

2. دلالة الفروق حسب متغير الفئة العمرية

تم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية واستخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (20)

دلالة الفروق في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للجهد المتوقع تعزى لمتغير العمر

العمر	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة ف	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية
20 إلى أقل من 30	4.18	0.589	5.019	3	0.002
30 إلى أقل من 45	4.24	0.511			
45 إلى أقل من 60	4.36	0.654			
60 فأكثر	4.12	0.603			

يتبين من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للجهد المتوقع تعزى لمتغير العمر، حيث كانت قيمة ف (5.019) بقيمة احتمالية (0.002) أصغر من 0.05 فهي دالة إحصائياً، وكانت لصالح الفئة العمرية من 45 إلى أقل من 60 سنة. ويوضح الجدول التالي مصادر هذه الفروق حسب اختبار شافيه.

جدول (21)

نتائج اختبار شافيه لمصادر الفروق في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للجهد المتوقع تعزى لمتغير العمر

المتوسطات الحسابية	الفئة العمرية	20 إلى أقل من 30	30 إلى أقل من 45	45 إلى أقل من 60	60 فأكثر
4.18	20 إلى أقل من 30			*	
4.24	30 إلى أقل من 45				
4.36	45 إلى أقل من 60	*			*
4.12	60 فأكثر			*	

يتبين من الجدول السابق أن سبب الفروق الدالة إحصائياً في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للجهد المتوقع تعزى لمتغير العمر تعود إلى الفرق بين الفئة العمرية من 45 إلى أقل من 60 سنة مع كلاً من الفئة العمرية الأصغر وهي 20 إلى أقل من 30 سنة و الفئة الأكبر وهي 60 سنة فأكثر وهذه الفروق هي لصالح الفئة العمرية 45 إلى أقل من 60 سنة في مسألة تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للجهد المتوقع والتي سجلت به المتوسط الأعلى والذي بلغ (4.36) مقارنة بمتوسط الفئة العمرية 60 سنة فأكثر والذي يعتبر الأقل (4.12).

الفرض البحثي الثالث: هناك فروق دالة إحصائية في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للتأثير الاجتماعي تعزى لمتغير النوع الاجتماعي والعمر والخبرة.

1. دلالة الفروق حسب متغير النوع الاجتماعي

تم التحقق من صحة الفرضية بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار (ت) للمجموعات المستقلة لدراسة الفروق بين المتوسطات، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (22)

دلالة الفروق في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للتأثير الاجتماعي
تعزى لمتغير النوع الاجتماعي

النوع	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
ذكر	4.19	0.471	1.078	1001	0.281
أنثى	4.22	0.573			

يتبين من الجدول السابق **عدم** وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للتأثير الاجتماعي تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، حيث كانت قيمة ت (1.078) بقيمة احتمالية (0.281) والتي تعتبر أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وعليه نرفض الفرض البحثي القائل بأن: هناك فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي في النية السلوكية لتبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للتأثير الاجتماعي، وبذلك نستنتج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للتأثير الاجتماعي تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، ونعني بذلك أن تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من قبل النوعين الاجتماعيين لا يتأثر بعامل التأثير الاجتماعي، فليس هناك فرق بين الذكر والأنثى في التبني بحسب التأثير الاجتماعي.

2. دلالة الفروق حسب متغير العمر

تم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية واستخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (23)

دلالة الفروق في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للتأثير الاجتماعي تعزى لمتغير العمر

العمر	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة ف	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية
20 إلى أقل من 30	4.09	0.530	8.463	3	0.000
30 إلى أقل من 45	4.20	0.501			
45 إلى أقل من 60	4.33	0.491			
60 فأكثر	4.18	0.443			

يتبين من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للتأثير الاجتماعي تعزى لمتغير العمر، حيث كانت قيمة ف (5.019) بقيمة احتمالية (0.000) أصغر من 0.05 فهي دالة إحصائياً، وكانت لصالح الفئة العمرية من 45 إلى أقل من 60 سنة. ويوضح الجدول التالي مصادر هذه الفروق حسب اختبار شافيه.

جدول (24)

نتائج اختبار شافيه لمصادر الفروق في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للتأثير الاجتماعي تعزى لمتغير العمر

المتوسطات الحسابية	الفئة العمرية	20 إلى أقل من 30	30 إلى أقل من 45	45 إلى أقل من 60	60 فأكثر
4.09	20 إلى أقل من 30				
4.20	30 إلى أقل من 45				
4.33	45 إلى أقل من 60	*	*		
4.18	60 فأكثر				

يتبين من الجدول السابق أن سبب الفروق الدالة إحصائياً في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للتأثير الاجتماعي تعزى لمتغير العمر تعود إلى الفرق بين الفئة العمرية من 45 إلى أقل من 60 سنة مع كلاً من الفئة العمرية الأصغر وهي 20 إلى أقل من 30 سنة و الفئة من 30 إلى أقل من 45 سنة وهذه الفروق هي لصالح الفئة العمرية 45 إلى أقل من 60 سنة في مسألة تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للتأثير الاجتماعي والتي سجلت به المتوسط الأعلى والذي بلغ (4.33) مقارنة بمتوسط الفئة العمرية 20 إلى أقل من 30 والذي يعتبر الأقل (4.09).

3. دلالة الفروق حسب متغير الخبرة:

تم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية واستخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (25)

دلالة الفروق في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للتأثير الاجتماعي
تعزى لمتغير الخبرة

سنوات الخبرة	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة ف	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية
أقل من سنة	4.14	0.722	0.522	5	0.759
من 1 إلى أقل من 2 سنة	4.35	0.247			
من 2 إلى أقل من 3 سنوات	4.05	0.536			
من 3 إلى أقل من 4 سنوات	4.16	0.582			
من 4 إلى أقل من 5 سنوات	4.10	0.769			
5 سنوات فأكثر	4.20	0.497			

يتبين من الجدول السابق **عدم** وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للتأثير الاجتماعي تعزى لمتغير الخبرة، حيث كانت قيمة ف (0.522) بقيمة احتمالية (0.759) والتي تعتبر أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وعليه نرفض الفرض البحثي القائل بأن: هناك فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة في النية السلوكية لتبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للتأثير الاجتماعي، وبذلك نستنتج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للتأثير الاجتماعي تعزى لمتغير الخبرة، ونعني بذلك أن تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من قبل الأفراد ذو الخبرة القليلة والمتوسطة والكبيرة لا يتأثر بعامل التأثير الاجتماعي، فليس هناك فرق بين الأفراد ذو سنوات الخبرة المختلفة في التبني بحسب التأثير الاجتماعي.

اختبار الفرضيات التابعة لسؤال البحث الثاني " ما هي الفوائد المتوقعة من وجهة نظر الجمهور البحريني من تبنيه لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية؟ "

الفرض البحثي الأول: هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والفائدة المتوقعة منها.

تم التحقق من صحة الفرضية باستخدام معامل الارتباط بيرسون، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (26)

دلالة العلاقة الارتباطية بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والفائدة المتوقعة من استخدامها

قيمة معامل الارتباط	ن	مستوى الدلالة
0.470 (**)	1015	0.01

* الارتباط دال إحصائياً عند (a= 0.05)

** الارتباط دال إحصائياً عند (a= 0.01)

يتبين من الجدول السابق وبالرجوع إلى معامل بيرسون أن هناك علاقة ارتباطية قوية جداً موجبة دالة إحصائياً بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية ومعدل الفائدة المتوقعة من استخدامها عند مستوى دلالة (0.01) حيث أن قيمة معامل الارتباط (0.470)، مما يعني أنه كلما كانت هناك فائدة متوقعة من استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية كلما زاد ميل الشخص لتبني استخدام تلك الخدمات وهذا صحيح في حال العكس أي كلما قل توقع الفائدة من استخدامها قل ميل التبني لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية بحيث أن التبني متعلق بمستوى توقع الفائدة منها، فعندما يتبنى الفرد استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية بدلاً من إنجاز معاملته بالطرق التقليدية لابد أنه وجد فائدة من استخدامها وأنها في خدمته بنفس المستوى والجودة التي أعتاد عليها وليس أقل من ذلك، فعلى سبيل المثال عندما يقرر الفرد إنجاز معاملة خاصة ببطاقة الهوية عن طريق خدمات الحكومة الإلكترونية لابد أنه اقتنع بأنها سترجع بفائدة عليه من حيث توفير الوقت والجهد والتكلفة وأنه بشكل عام نظام يخدم أهدافه ويحققها.

الفرض البحثي الثاني: هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والجهد المتوقع لاستخدامها.

تم التحقق من صحة الفرضية باستخدام معامل الارتباط بيرسون، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (27)

دلالة العلاقة الارتباطية بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والجهد المتوقع لاستخدامها

قيمة معامل الارتباط	ن	مستوى الدلالة
0.414 (**)	1015	0.01

* الارتباط دال إحصائياً عند (a= 0.05)

** الارتباط دال إحصائياً عند (a= 0.01)

يتبين من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية قوية جداً موجبة دالة إحصائياً بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والجهد المتوقع من استخدامها عند مستوى دلالة (0.01) حيث أن قيمة معامل الارتباط (0.414)، وبذلك فإن الجهد المتوقع عند استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية يؤثر على تبني استخدام تلك الخدمات، ويعني ذلك أنه كلما كان الجهد المتوقع الذي يبذله الفرد عند استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية أقل كلما زاد ميوله لتبني استخدام تلك الخدمات وهذا صحيح في حال العكس أي كلما زاد الجهد المتوقع لاستخدام الخدمات قل ميول التبني لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية بحيث أن التبني متعلق بمستوى توقع الجهد المبذول، فالفرد حينما يجد أنه من السهل تخليص معاملة خاصة بالمرور على سبيل المثال إلكترونياً ومن خلال هاتفه خلال دقائق معدودة وبخطوات بسيطة بدل الوقوف في طوابير المكاتب لإتمامها بالشكل التقليدي وبهذا يكون قد قلل الجهد المبذول في إنجازها بدلاً من عناء الطريق والمسافة إلى إدارة المرور بالإضافة إلى الوقت الضائع في الانتظار يحفز ذلك على تبني استخدام الخدمات الإلكترونية، وفي هذا الصدد.

الفرض البحثي الثالث: هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والتأثير الاجتماعي.

تم التحقق من صحة الفرضية باستخدام معامل الارتباط بيرسون، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (28)

دلالة العلاقة الارتباطية بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والتأثير الاجتماعي

قيمة معامل الارتباط	ن	مستوى الدلالة
0.410 (**)	1015	0.01

* الارتباط دال إحصائياً عند (a= 0.05)

** الارتباط دال إحصائياً عند (a= 0.01)

يتبين من الجدول السابق وبالرجوع إلى معامل بيرسون وجود علاقة ارتباطية قوية جداً موجبة دالة إحصائياً بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والتأثير الاجتماعي عند مستوى دلالة (0.01) حيث أن قيمة معامل الارتباط (0.410)، وبذلك فإن التأثير الاجتماعي وتوصية وتشجيع الآخرين يؤثر في تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، فكلما كان المحيط من حول الفرد يستخدم خدمات الحكومة الإلكترونية ويشجع ويوصي باستخدامها زاد الإقبال والاقتناع بتبني الاستخدام، والعكس حيث يقل ميول الأشخاص لتبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية كلما قل التشجيع وتوصية الآخرين من حوله على استخدامها، ونجد ذلك صحيح بحيث أن أفراد العائلة الواحدة يتأثر كل واحد منهم بالآخر فحين نجد أن الأب أو الأم يستخدمان خدمات الحكومة الإلكترونية يتأثر آباءهم بذلك ويقدمون على تخليص معاملاتهم إلكترونياً ويرجع ذلك لتشجيعهم وتوصيتهم وهذا ينطبق على محيط العمل والأصدقاء كذلك.

الفرض البحثي الرابع: هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والعوامل الميسرة.

تم التحقق من صحة الفرضية باستخدام معامل الارتباط بيرسون، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (29)

دلالة العلاقة الارتباطية بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والعوامل الميسرة

قيمة معامل الارتباط	ن	مستوى الدلالة
0.441(**)	1015	0.01

* الارتباط دال إحصائياً عند (a= 0.05)

** الارتباط دال إحصائياً عند (a= 0.01)

يتبين من الجدول السابق وبالرجوع إلى معامل بيرسون وجود علاقة ارتباطية قوية جداً موجبة دالة إحصائياً بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية و العوامل الميسرة عند مستوى دلالة (0.01) حيث أن قيمة معامل الارتباط (0.441)، وبذلك فإن العوامل الميسرة مثل الموارد والمعرفة اللازمة ومساعد الآخرين هي عوامل تؤثر في تبني الجمهور البحريني لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، فكلما كان العوامل الميسرة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية متوفرة لدى الفرد والمجتمع كلما زاد الإقبال على تبني الاستخدام، والعكس حيث يقل ميول الأشخاص لتبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية كلما قلت العوامل التي تيسر الاستخدام.

اختبار الفرضيات التابعة لسؤال البحث الثالث "هل أن تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من قبل الجمهور البحريني يُعزز المجتمع الرقمي؟"

1- هناك علاقة إيجابية بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وظهور قيم جديدة مرتبطة بالمجتمع الرقمي.

تم التحقق من صحة الفرضية باستخدام معامل الارتباط بيرسون، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (30)

دلالة العلاقة الارتباطية بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وظهور قيم جديدة مرتبطة بالمجتمع الرقمي

قيمة معامل الارتباط	ن	مستوى الدلالة
0.158 (**)	1015	0.01

* الارتباط دال إحصائياً عند (a= 0.05)

** الارتباط دال إحصائياً عند (a= 0.01)

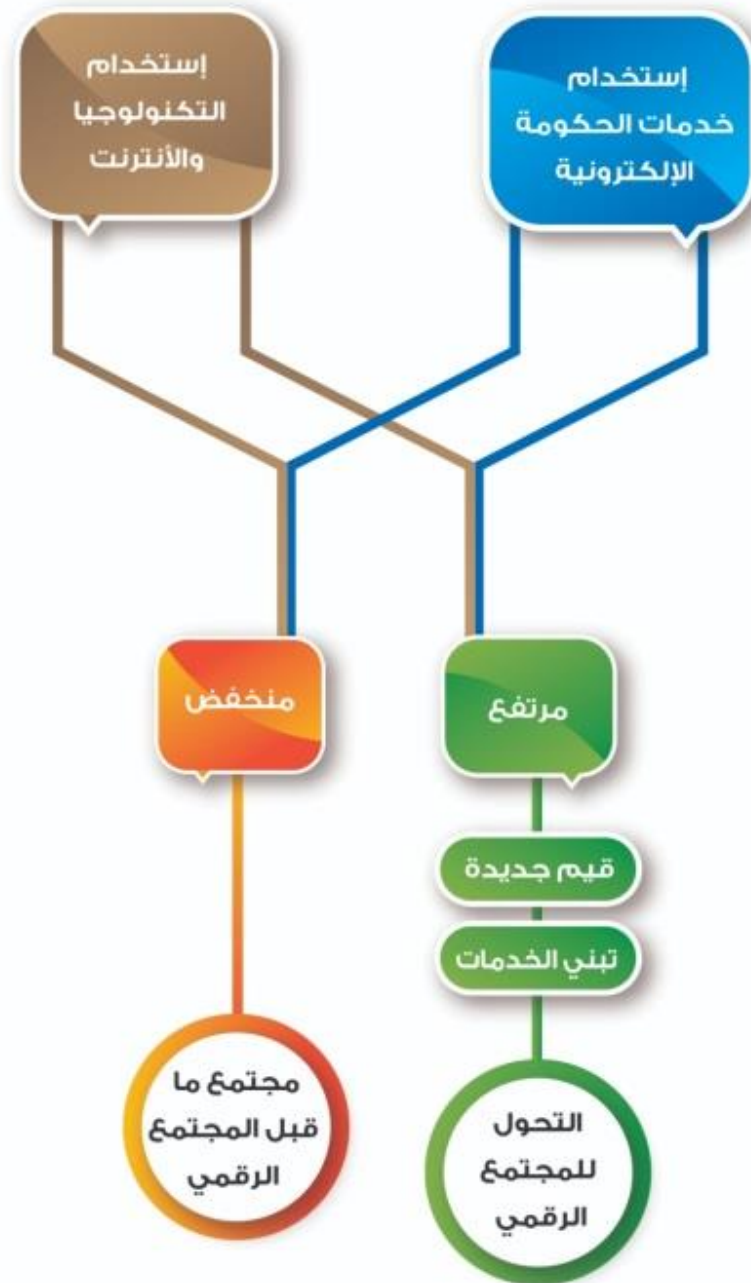
يتبين من الجدول السابق وبالرجوع إلى معامل بيرسون أن هناك علاقة ارتباطية قوية جداً موجبة دالة إحصائياً بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وظهور قيم جديدة مرتبطة بالمجتمع الرقمي عند مستوى دلالة (0.01) حيث أن قيمة معامل الارتباط (0.158)، مما يعني أنه كلما كان هناك تبني لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية كلما اكتسب الفرد قيم ومهارات جديدة ترتبط بالمجتمع الرقمي، وهذا صحيح في حال العكس بحيث أن ظهور قيم ومهارات جديدة عند الفرد يتعلق بتبنيه لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، ويعتبر اكتساب هذه القيم والمهارات الجديدة شرط من شروط الدخول في المجتمع

الرقمي حيث أن التحول الرقمي يشترط تحول في قيم ومهارات كثيرة فعندما يتبنى الفرد استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية بديهيًا سوف يكسب وتظهر حوله قيم جديدة مثلاً سوف يجد أن الوقت له قيمة عالية وإنجاز المعاملة بوقت أقصر هو فائدة من استخدام الخدمات الإلكترونية وفي الوقت ذاته هناك الجهد المبذول لإنجاز معاملة وأنت في منزلك وبواسطة جهازك الإلكتروني تختلف عن تشغيلك للسيارة أو انتظارك لوسيلة مواصلات توصلك للجهة الحكومية لإتمام معاملة ما فالخدمة الإلكترونية تخدمك لراحتك وتقلل من تعبك وإجهادك وكذلك قيم أخرى منها الثقة والأمن الإلكتروني والتخلص من المخاوف المتعلقة بالبيانات والدفع من خلال الأنترنت، وكذلك اكتساب مهارات جديدة مثل تعلم الدفع الإلكتروني والاعتماد على تخلص المعاملات إلكترونياً مما يجعل الفرد يتعلم كيفية تسجيل الدخول والتصفح وغيرها، كل هذه القيم والمهارات هي مرتبطة بالمجتمع الرقمي، لأن أفراد المجتمع الرقمي أو مجتمع المعلومات لا بد أن يتميزون بمهارات وقيم تختلف عن المجتمعات التقليدية.

2- يبرز اختبار النموذج المقترح وجود علاقة إيجابية بين تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وظهور قيم جديدة مرتبطة بالمجتمع الرقمي.

النموذج المقترح الموضح أدناه (شكل 24) مبني على النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا "UTAUT" والتي تفسر نية وسلوك المستخدم عن طريق اقتراح أن الأداء المتوقع والجهد المتوقع والتأثير الاجتماعي والعوامل الميسرة تؤثر بشكل مباشر على سلوك الاستخدام (SARFARAZ, 2017)، وللوصول إلى مجتمع رقمي لا بد من توافر مجموعة من المعايير والتي بينها مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الصادر عن الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU.int, 2017) من بينها نسبة امتلاك التكنولوجيا ومعدل اشتراكات الأنترنت في الهواتف الذكية والنطاق العريض للهواتف الثابتة، معدلات الخبرة في استخدام الأنترنت واكتساب القيم والمهارات الجديدة، وبناءً على هذه المعطيات صممنا النموذج الذي يختبر تحول المجتمع البحريني إلى المجتمع الرقمي وذلك عن طريق توافر أو عدم توافر هذه المعايير.

شكل (24)
(النموذج المقترح لاختبار المجتمع الرقمي)



شكل (25)

(تطبيق نموذج اختبار المجتمع الرقمي على استجابات مجتمع الدراسة)



من خلال المعطيات الموجودة في الجدول أدناه (جدول 31) نجد أن المعايير التابعة إلى مؤشر استخدام التكنولوجيا والإنترنت مرتفعة وذلك من خلال ارتفاع معدل سهولة الحصول على اشتراك الإنترنت وتوفر استخدامه بمتوسط حسابي (4.26)، وارتفاع معدل الخبرة في استخدام الإنترنت من 5 سنوات فأكثر بنسبة (93.5)، وارتفاع معدل الاستخدام اليومي للإنترنت والذي يبلغ 5 ساعات فأكثر بنسبة (60.2)، وارتفاع معدلات استخدام الإنترنت في أماكن مختلفة مثل المنزل والعمل والفضاء العام بالنسب التالية: (92%)، (70.7%)، (70.9%) وكذلك ارتفاع معدلات استخدام الإنترنت من خلال الأجهزة الإلكترونية مثل الهاتف الذكي (96.3%) والكمبيوتر (66.1%).

ومن خلال المعطيات أيضاً نجد أن المعايير التابعة لمؤشر استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية مرتفعة جداً وذلك من خلال رصد نسبة مرتفعة جداً في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية (93.1%) و معدل مرتفع جداً في الرضا عن أداء وتجربة الحكومة الإلكترونية بمعدل (4.36).

ويوضح نموذج اختبار تحول المجتمع البحريني إلى المجتمع الرقمي أنه في حال كانت معدلات استخدام التكنولوجيا والإنترنت و استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية مرتفعة ينتج عن ذلك تبني لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وظهور قيم جديدة مكتسبة التي بالتالي سمات للمجتمع الرقمي، ونجد ذلك من خلال ارتفاع معدل تبني مجتمع الدراسة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والذي أظهر متوسط حسابي (4.21) وهو معدل مرتفع جداً وكذلك بالنسبة إلى القيم والمهارات والتي كانت نسب اكتسابها مرتفعة إلى مرتفعة جداً في استجابات مجتمع الدراسة (من 50% إلى 93%).

وبالتالي كل هذه المعطيات والنتائج والمعدلات المرتفعة تشير إلى أن المجتمع البحريني خطى خطواته باتجاه التحول إلى المجتمع الرقمي وهو بذلك أقرب إلى المجتمع الرقمي من كونه مجتمع ما قبل الرقمي.

جدول (31)

معايير اختبار المجتمع الرقمي

المعدل	النسبة من 100%	المعايير	
	المتوسط الحسابي من 5		
مرتفع جداً	4.26	سهولة الحصول على اشتراك الإنترنت وتوفير استخدامه	1
مرتفع جداً	93.5%	الخبرة في استخدام الإنترنت بمعدل 5 سنوات فأكثر	2
مرتفع	60.2%	الاستخدام اليومي للإنترنت بمعدل 5 ساعات فأكثر	3
مرتفع جداً مرتفع مرتفع	منزل : 92% العمل: 70.7% الفضاء العام: 70.9%	استخدام الإنترنت في المنزل والعمل والفضاء العام	4
مرتفع جداً مرتفع	الهاتف الذكي: 96.3% الكمبيوتر: 66.1%	استخدام الإنترنت باستخدام التكنولوجيات والأجهزة الإلكترونية	5
مرتفع جداً	93.1%	استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	6
مرتفع جداً	4.36	الرضا عن أداء وتجربة الحكومة الإلكترونية	7
مرتفع جداً	4.21	تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية	8
من مرتفع إلى مرتفع جداً	من 50% إلى 93%	اكتساب القيم والمهارات الجديدة	9

1.7 نتائج الدراسة وتوصياتها:

يصف هذا الفصل النتائج والتوصيات التي توصل لها الباحث من خلال إجراء الاختبارات الإحصائية في تحليل البيانات وإثبات الفرضيات.

1.1.7 استنتاجات الدراسة:

يتضمن اهم الاستنتاجات التي توصل إليها البحث:

- 1- النسبة الأكبر من المجتمع البحريني يمتلك معدلات خبرة لا تقل عن 5 سنوات ومعدل استخدام يومي لا يقل عن 5 ساعات.
- 2- أن معظم المجتمع البحريني وبنسبة 93% يستخدمون خدمات الحكومة الإلكترونية.
- 3- أن تبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للفائدة المتوقعة والجهد المتوقع والتأثير الاجتماعي لا يتأثر بعامل النوع الاجتماعي.
- 4- لا توجد فروق في تبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للتأثير الاجتماعي تعزى لعامل الخبرة.
- 5- أن عامل العمر يلعب دور في عمل فروق في النية السلوكية لتبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً للجهد المتوقع والتأثير الاجتماعي.
- 6- هناك علاقة تربط تبني الجمهور البحريني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية بمعدل الفائدة المتوقعة والجهد المتوقع والتأثير الاجتماعي والعوامل الميسرة.
- 7- هناك علاقة إيجابية تربط تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وظهور قيم ومهارات جديدة مرتبطة بالمجتمع الرقمي.
- 8- مملكة البحرين تمتلك البنية التحتية السليمة القوية لتنمية التكنولوجيا تقودها نحو التحول الرقمي.

9- المجتمع البحريني يعيش في بيئة اجتماعية خصبة جعلت منه مجتمع واعي ومتفتح شغوف للتطور ومتحفز للمستقبل.

10- النظام الإداري والسياسي في مملكة البحرين نظام حداثي لديه قابلية عالية للتطور والحدثة وهو نظام معاملات يقوم على الرقمنة.

11- المجتمع البحريني يمتلك قابلية لتملك التكنولوجيا ويعتمد عليها في حياته اليومية.

12- المجتمع البحريني واعي يُركز على تفاصيل دقيقة فيما يخص خدمات الحكومة الإلكترونية وتبين ذلك جلياً من خلال الملاحظات التي أبدوها لتطوير وتحسين المنصات.

13- أن المجتمع البحريني خطأ خطواته باتجاه التحول إلى المجتمع الرقمي وهو بذلك أقرب إلى المجتمع الرقمي من كونه مجتمع ما قبل الرقمي.

2.1.7 التوصيات:

استناداً للنتائج السابقة وتحليل الجانب النظري للدراسة يمكن وضع التوصيات التالية:

1- يوصي البحث بضرورة تطوير وتحسين المنصات التي تقدم خدمات الحكومة الإلكترونية حتى يتمتع المجتمع البحريني بتجربة مميزة عند الاستخدام ويشجعه ذلك على التبنّي والاستمرار في الاستخدام وخاصة أن من خلال الملاحظات التي أبدوها أفراد العينة تبين أنهم يمتلكون دقة عالية في التركيز على تفاصيل دقيقة.

2- العمل على تحويل وتفعيل جميع الخدمات الحكومية إلى إلكترونية وزيادة عدد الخدمات في المنصات المختلفة لخدمات الحكومة الإلكترونية.

3- ضرورة زيادة الجهود المبذولة في التوعية والتثقيف والتسويق لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية لكافة المجتمع مع التركيز على فئة كبار السن.

- 4- تقديم مزايا خاصة لتشجيع وتحفيز المجتمع البحريني على استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.
- 5- العمل على تنسيق وترتيب دورات تدريبية لتعليم وتوعية فئات معينة من المجتمع كلاً من استخدام - الأجهزة الإلكترونية وكذلك خدمات الحكومة الإلكترونية، منها فئة كبار السن والمتقاعدين.
- 6- دراسة إمكانية جعل المواقع والتطبيقات التي تقدم الخدمات الحكومية إلكترونياً مجانية للتصفح لتقادي صعوبات الاتصال بالإنترنت.
- 7- التوجيه بربط الجهات والوزارات والتنسيق وتفعيل التعاون بينهم لحل بعض المشاكل المتعلقة بعدم التنسيق بينهم كجهات رسمية.
- 8- ضرورة الاهتمام بتوظيف موظفين ذي كفاءة وخبرة خاصة في حال تقديم الشكاوى والاقتراحات فيما يخص خدمات الحكومة الإلكترونية.
- 9- السعي إلى تحقيق نسب نمو عالية في مجال الحكومة الإلكترونية وخلق توازنات ثقافية اجتماعية سياسية بشكل أكبر وبالتالي المضي في قطع سلبيات الماضي والنهوض بالبحرين حتى تكون في نهاية المطاف " سنغافورة الخليج " .

1.8 الخاتمة:

الحكومة الإلكترونية نموذج للتطور التقني والمجتمعي بكل قطاعاته ومجالاته المختلفة و مملكة البحرين من الدول التي سعت إلى مواكبة التطور المتسارع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال عن طريق تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وانطلاق رحلة توفير الخدمات الحكومية إلكترونياً مع تأسيس هيئة الحكومة الإلكترونية وصولاً ليومنا هذا مع مروره بمراحل وتطورات عديدة.

ومن خلال هذه الدراسة ونتائجها تبين أن مملكة البحرين تمتلك البنية التحتية السليمة لتنمية التكنولوجيا تقودها نحو التحول الرقمي وساعد ذلك البيئة الاجتماعية والسياسية في المجتمع حيث أن الفرد في البحرين يعيش في بيئة اجتماعية خصبة نتج عن ذلك خلق مجتمع واعي ومتفتح شغوف للتطور ومتحفز للمستقبل وتبين ذلك جلياً من خلال استجابات العينة التي غلبت عليها الموافقة في محاور متعددة منها الوعي بالحكومة الإلكترونية وخدماتها المختلفة والتحفز لاستخدامها والرضا عن أدائها مما يجعلنا نؤكد على أنه مجتمع محب للتعليم والتطور ومواكبة متطلبات هذا العصر، ونجد أيضاً عامل آخر يهيئاً للتحول الرقمي في مملكة البحرين منها النظام الإداري والسياسي الذي يتميز بحداثته ولديه قابلية عالية للتطور والحدثة وهو نظام معاملات يقوم على الرقمنة.

المجتمع البحريني يتميز بامتلاكه قابلية كبيرة لتملك التكنولوجيا ويعتمد عليها في حياته اليومية منها الهاتف الذكي والكمبيوتر وغيرها من التكنولوجيات مما جعله واعي يُركز على تفاصيل دقيقة منها ما يخص خدمات الحكومة الإلكترونية وتبين ذلك جلياً من خلال الملاحظات التي أبدوها لتطوير وتحسين المنصات.

في نهاية المطاف فإن مملكة البحرين سعت و خطط خطواتها باتجاه التحول إلى المجتمع الرقمي وبالطبع فإن الآمال وسقف الطموحات لا ينتهي ولا حد له فلذلك يتوجب على الجميع المواصلة في السعي لتحقيق نسب نمو عالية في مجال الحكومة الإلكترونية وخلق توازنات ثقافية اجتماعية سياسية بشكل أكبر وبالتالي المضي في قطع سبلبيات الماضي والنهوض بالبحرين حتى تكون في نهاية المطاف " سنغافورة الخليج " .

أولاً: المراجع العربية

الكتب والدراسات:

- أبو جارور وكتانة (2016). الحكومة الإلكترونية في الأردن: التحديات والفرص، جامعة عمان العربية، كلية الأعمال، الأردن.
- أبو سريع، حسام (2012). الحكومة الإلكترونية في جمهورية مصر العربية ودورها. المكتبة الوطنية والمراكز العلمية للمحفوظات، مصر.
- أبو مغيصيب، ناجي (2012). العوامل المؤثرة على تقبل المدرسين للعمل على نظام مودل للتعليم الإلكتروني: دراسة حالة الجامعة الإسلامية. الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الشلبي والخواندة (2007). دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الفاعلية التنظيمية (دراسة حالة وزارة المالية الأردنية). جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.
- العاني والحجازي (2012). ذكاء الأعمال وتكنولوجيا المعلومات. عمان (الأردن): دار صفاء للنشر والتوزيع.
- العجمي، حمد (2014). تطبيقات البرامج الإلكترونية في إدارة الجوازات بمحافظة جدة وعلاقتها بجودة خدماتها. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- العراقي، ذاكر (2010). دور الحكومة الإلكترونية في التنمية العربية المستدامة - دراسة تاريخية. كلية الآداب، جامعة الموصل، العراق.
- العفتان، سعود (2009). درجة استخدام طلبة الجامعة العربية المفتوحة للتعليم الإلكتروني من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الجامعة. جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.
- الفصيل، عبد الأمير (2006). الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، مج1.
- خالص، مريم (2013). الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق.
- درفور وعراية وشاهد (2013). تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر. جامعة الوادي وجامعة ورقلة، الجزائر.
- دهليز و لبد (2017). مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين، دراسة استكشافية. كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- رومي، إسماعيل (2014). نحو نظرية موحدة لفعالية نظم المعلومات، كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات، جامعة بوليتكنك فلسطين، مجلة عجمان للدراسات والبحوث، مج 3 (1) .
- زين العابدين، درويش (2018). دور الحكومة الإلكترونية في النهوض بالاقتصاد الوطني الجزائري 2008-2016. جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر.

- شحادة، نجلاء (2012). أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية (دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية - الأردن). جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- شريف، أحمد (2013). واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية "حالة الجزائر". كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الدكتور يحيى فارس المدينة، الجزائر.
- شلالى وقاشي (2014). الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر. جامعة البليدة، الجزائر.
- عبد الوهاب، راجيا (2019). العوامل المؤثرة في تبني الخدمات الحكومية الرقمية، الجامعة البريطانية، دبي.
- عثمان، ردينة (2011). تقييم خدمات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المستفيدين منها (دراسة تطبيقية). قسم التسويق، جامعة الزرقاء، الأردن.
- عدوان، إياد (2007). مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية (دراسة حالة قطاع غزة). الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- عرفة ومليجي (2017). استخدام نموذج قبول التكنولوجيا لتحليل اتجاهات ونوايا طلبة الجامعات السعودية نحو الاستعانة بالتعليم الإلكتروني لمقرراتهم الدراسية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي: مج 10 (30).
- عزى، عبد الرحمن (2011). نظرية الحتمية القيمية في الإعلام، تونس: الدار التونسية للنشر.
- علم الدين، محمود (2005). تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة. القاهرة: دار السحاب، ص138.
- عياش وبوكيل (2018). إشكالية بناء مجتمع إلكتروني في ظل التوجه نحو إرساء حكومة إلكترونية في الجزائر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.
- كافي، مصطفى (2019). الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دمشق: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والتوزيع.
- مرعي و القصيمي (2012). متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات العراقية، دراسة حالة: القيادات الإدارية في مديرية بلدية الموصل. كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
- مسلم، عبدالله (2014). إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات. عمان: دار المعتر للنشر والتوزيع.
- هوارى، مريم (2016). عوامل تبني نظام المعلومات الصحية (دراسة حالة: المؤسسة الاستشفائية حمدون شعبان - مغنية -)، دراسة ماجستير، جامعة أبي بكر بلقايد، الجزائر: تلمسان.

الصحف:

موضوع بکاتب:

- الحربي، أنور (2004، يناير، 27). "المجتمع الرقمي حقيقة قادمة لدول المنطقة". صحيفة الوسط. العدد 509. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3oDlceb>

- العبيدلي، عبيدلي (مايو، 2011). الاستراتيجية الوطنية الجديدة للحكومة الإلكترونية ستبدأ خلال أيام. صحيفة الوسط. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3seYNqY>
- المرزوق، أمل (أبريل، 2012). تدشين الاستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2016، صحيفة البلاد. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3bsEwYV>
- عبدالخالق، علي (سبتمبر، 2018). البحرين الثانية عربياً في الاقتصاد الرقمي بعد الإمارات. صحيفة أخبار الخليج. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3i504fm>
- مليح، يونس (أبريل، 2015). الحكومة الإلكترونية بالمغرب بين الواقع والحيلة، صحيفة رأي اليوم. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3bxPMDp>

موضوع بدون كاتب:

- استطلاع: 81% رضا العملاء العام حول خدمات الحكومة الإلكترونية (مايو، 2019). صحيفة الوطن البحرينية. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/38zQ22V>
- الإمارات الأولى عربياً في مؤشر الحكومة الإلكترونية. (2017، أغسطس). صحيفة الاتحاد الإماراتية. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/2MIXW11>
- البحرين في المرتبة الثانية عالمياً في نسبة مستخدمي الإنترنت (أكتوبر، 2017). صحيفة الأيام البحرينية. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3seVqQL>
- البحرين في المركز 58 عالمياً لسرعة الإنترنت (أكتوبر، 2019). صحيفة الأيام البحرينية. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/2MVog8L>
- الحكومة الإلكترونية الرقمية: منظومة متكاملة وجوائز دولية. (2014، ديسمبر). صحيفة سبق الإلكترونية. تم الاسترجاع من <https://sabq.org/tmuGHe>
- "بتلكو" تدشن خدمة الإنترنت المجاني بالمرافق العامة والسياحية (فبراير، 2018). صحيفة الوطن البحرينية. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/2MUAXAE>
- "بتلكو" توفر واي فاي مجاني لزوار "السيف" (يونيو، 2018). صحيفة الوطن البحرينية. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3oG2leo>
- ثقة المتعاملين بخدمات الحكومة الإلكترونية تصل إلى 85% (يونيو، 2019). صحيفة البلاد البحرينية. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/2Xv0qme>
- خطوات حثيثة في البحرين للتحويل إلى الاقتصاد الرقمي (أكتوبر، 2019). صحيفة الوطن البحرينية. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3nwzGMF>
- مليون معاملة لجميع القنوات الإلكترونية.. وقيمة المعاملات المالية 74 مليون دينار (يناير، 2018). صحيفة الأيام البحرينية. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/38yOPsL>

- QIDZ يضم البحرين والسعودية إلى شبكة أعماله المتنامية (فبراير، 2020). صحيفة الوطن الإماراتية. تم الاسترجاع من <https://alwatan.ae/?p=588164>

المواقع الإلكترونية:

- إحصائيات قنوات الحكومة الإلكترونية (2019). البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3nyqaJ3>
- استطلاعات سابقة، البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية. <https://bit.ly/2K3dGva>
- الإمارات السادسة عالمياً في المؤشر العالمي للخدمات الذكية وفقاً لتقرير الأمم المتحدة الذي شمل 193 دولة (يوليو، 2018). هيئة تنظيم الاتصالات في الإمارات العربية المتحدة. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3i4vP8I>
- الأمم المتحدة (2018). تجهيز الحكومة الإلكترونية لدعم التحول نحو مجتمعات مرنة ومستدامة، نيويورك. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3oDvUCs>
- البحرين تحافظ على الصدارة العربية في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2016 (أغسطس، 2016). البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/2K4B9fv>
- البحرين تحرز المركز الأول عربياً و 31 عالمياً وفق تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات (نوفمبر، 2017). صحيفة أخبار الخليج. تم الاسترجاع من <http://akhbar-alkhaleej.com/news/article/1097264>
- البحرين تطلق شبكة الجيل الخامس للخدمات التجارية في يونيو المقبل (مارس، 2019). وزارة المواصلات والاتصالات. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/35uFX5f>
- البحرين في المركز الأول عربياً والحادي والثلاثين عالمياً (نوفمبر، 2017)، وزارة المواصلات والاتصالات. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3qaT6Zq>
- البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة. <https://bit.ly/3smTINx>
- البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية (2020)، تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3scj2Wd>
- التمكين الرقمي في التعليم (2020). تم الاسترجاع من <https://bit.ly/2K5fbZZ>
- الحكومة الإلكترونية: نمو قيمة المدفوعات المالية بنسبة 29% خلال الربع الثالث من 2019 (نوفمبر، 2019). وكالة أنباء البحرين. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/38v4jkh>
- الحكومة الذكية (2020). مجلس الوزراء للأمارات العربية المتحدة. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/2LmgFj4>
- الخاطر، نوال (2020) نحو بناء مجتمع المعرفة، التعلم الإلكتروني، وزارة التربية والتعليم، البحرين. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/2XuVopL>
- الخدمات الحكومية المترابطة (2020). هيئة المعلومات و الحكومة الإلكترونية. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/2Ld32Tn>

- الخفاجي، عماد (2017). المجتمع الرقمي وأثره في بناء أنموذج فكري تقني مسرحي معاصر، الهيئة العربية للمسرح، الشارقة. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/35sZAe2>
- الرضا العام حول خدمات الحكومة الإلكترونية يصل إلى 78% (مايو، 2018)، هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/39ltaDw>
- الشحي، حافظ (2009). تجارب الدول المتقدمة في الحكومة الإلكترونية. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3qejjCf>
- الصفحة الرسمية لهيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية على تطبيق إنستغرام. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/2LGSCuQ>
- الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية للملكة الأردنية الهاشمية. <https://bit.ly/39nAtus>
- أمازون لخدمات الإنترنت تعلن عن افتتاح مراكز بيانات في الشرق الأوسط بحلول مطلع عام 2019 (يناير، 2018). مجلس التنمية الاقتصادية "البحرين". تم الاسترجاع من <https://bit.ly/38yQQFI>
- بدران، عباس (2018). تقرير الأمم المتحدة 2018 حول الحكومات الإلكترونية، مركز الحكومة. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/35vb94F>
- برنامج التمكين الرقمي في التعليم، الملتقى التربوي، وزارة التربية و التعليم. تم الاسترجاع من <http://eteacher.edunet.bh>
- بعد 5 سنوات من إطلاق محمد بن راشد لمشروع الحكومة الذكية: الإمارات السادسة عالمياً في المؤشر العالمي للخدمات الذكية. (يوليو، 2018). الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/2XBDjWZ>
- بوابة الحكومة المصرية. <https://bit.ly/3nwYxQn>
- تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2018. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3bobaLo>
- تقرير "الأمم المتحدة" يصنف البحرين ضمن الدول الرائدة في الخدمات الإلكترونية (مارس، 2012) صحيفة البلاد. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3shUknh>
- تقرير عن التنمية في العالم " العوائد الرقمية " (2016). مجموعة البنك الدولي. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/35xgurZ>
- تقرير قياس مجتمع المعلومات (2018). الاتحاد الدولي للاتصالات. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/2LnG1gj>
- حكومتي بخدمتي. موقع جو أوفيشال. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/39pHBpU>
- خصائص المجتمع المعلوماتي (2020). موقع المجد الأمني. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/2K2wHxM>
- دراسة " أكثر من 93% الوعي بخدمات الحكومة الإلكترونية في البحرين " (مايو، 2019). تم الاسترجاع من <https://bit.ly/38zhgH6>
- ديوان المحاسبة " الإمارات العربية المتحدة ". تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3nAVVkw>

- رحلة حكومة البحرين الرقمية (2020). البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3oAlXoq>
- رضا العملاء العام حول خدمات الحكومة الإلكترونية يصل إلى 81% (مايو، 2019). البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/39hCGYe>
- رضا العملاء العام حول خدمات الحكومة الإلكترونية يصل إلى 81% و 93.4% نسبة الوعي بالخدمات الإلكترونية (مايو، 2019). صحيفة أخبار الخليج. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3ozPQ9f>
- سياسات واستراتيجيات الإشراك (2020). البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/2K8HzKK>
- عبيدلي، أحمد (2014). "مقاربة نظرية: الاستخدام الاجتماعي لتكنولوجيا الاتصال الأنترنت نموذجاً". المجلة الأفريقية للعلوم السياسية، مج 9. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3q9QkDI>
- عن الحكومة الإلكترونية (2020). البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/35xdZWF>
- عن نظام التراخيص التجارية - سجلات (2018). وزارة الصناعة و التجارة و السياحة. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3q9doiR>
- قاعدة بيانات تقارير الأمم المتحدة. <https://bit.ly/2XxJ2gx>
- كرايعة، باسم (2020)، المجتمع الرقمي، موقع ثروتنا. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/39k8uM1>
- متجر تطبيقات الحكومة الإلكترونية تطبيقات الأجهزة الذكية (2017). البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3qf20Ff>
- متطلبات البحث العلمي (يناير، 2017)، موقع المنارة للاستشارات. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3oAbTwM>
- مفهوم الحكومة الإلكترونية (سبتمبر، 2019)، الموسوعة الجزائرية للدراسات السياسية والاستراتيجية. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/35xfYKJ>
- مفهوم ومتطلبات المجتمع الرقمي (2020). تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3q75x8o>
- مقياس ليكرت الخماسي، تم الاسترجاع من <https://bit.ly/38ydMUW>
- ملخص لدراسات رضا العملاء (2008-2017)، البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3sgsHLy>
- منتدى البحرين الدولي للحكومة الإلكترونية (2015). مستقبل الدول مع التكنولوجيا، البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3oBO1Zs>
- منصة البحرين للبيانات المفتوحة، هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية. تم الاسترجاع من <https://www.data.gov.bh/ar/ResourceCenter>
- من هو نيكولا تسلا - Nikola Tesla؟ تم الاسترجاع من <https://bit.ly/2K555bv>
- موجز الاستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية (2016). تم الاسترجاع من <https://bit.ly/39pXZH0>

- موقع هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية <https://www.iga.gov.bh/>
- مؤشر تنمية الحكومات الإلكترونية-تقرير الأمم المتحدة (2018). موقع الحكومة. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3scqQqZ>
- هيئة تنظيم الاتصالات: 74% حجم ارتفاع استخدام البيانات من خلال الهاتف المتنقل (يناير، 2020). وكالة أنباء البحرين. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/35Mwff1>
- 15% انخفاض في أسعار خدمات الهاتف المتنقل ارتفاع حجم استخدام البيانات من خلال الهاتف المتنقل بنسبة 74% (يناير، 2020). هيئة تنظيم الاتصالات. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3qmW511>
- 15% انخفاض أسعار خدمات الهاتف المتنقل في البحرين (يناير، 2020). منصة الرؤية الإلكترونية. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/2Le5VDu>
- 99% من الأفراد في البحرين يستخدمون الإنترنت وفقاً لأحدث استطلاع أجرته هيئة تنظيم الاتصالات (أكتوبر، 2019). هيئة تنظيم الاتصالات. تم الاسترجاع من <https://bit.ly/3ozi2cF>

ثانياً: المراجع الأجنبية

THESIS

- Alam, Wang Hu & Barua (2018). Using the UTAUT Model to Determine Factors Affecting Acceptance and Use of Mobile Health (mHealth) Services in Bangladesh. Journal of Studies in Social Sciences, Vol 17(2).
- Alhujran, O., Altarawneh, I. & Aloudat, A. (2013). Factors Influencing Citizen Adoption of E-Government in Developing Countries: The Case of Jordan. International Journal of Technology and Human Interaction, Vol 9(2), pp. 1-19.
- Al-Kaseasbeh, Harada & Saraih (2019). E-Government Services Assessment from the Perspective of Citizens Interaction and Satisfaction in Jordan: Pilot Study. University Malaysia Perlis, Perlis, Malaysia.
- Al-Mamari, Q., Corbitt, B. & Oyaro Gekara, V. (2013). E-government adoption in Oman: motivating factors from a government perspective", Transforming Government: People, Process and Policy Journal, Vol. 7(2), pp. 199-224, Emerald Group Publishing.
- Al-Mansoori, K. (2017). Use of a modified UTAUT model to investigate Emirati Citizens' adoption of e-Government in Abu Dhabi. (Doctorate Thesis). University of Wollongong, Dubai.

- Chuttur, M. (2009). "Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, Developments and Future Directions". Working Paper on Information System, Indiana University, USA. Retrieved From <https://bit.ly/3i6fZdl>
- Gebba, T. , Zakaria, M. (2015). E-Government in Egypt: An Analysis of Practices and Challenges, College of Business Studies, Al Ghurair University, United Arab Emirates. Retrieved From. <https://bit.ly/3qeqCxV>
- Gustova, D. (2017). THE IMPACT OF E-GOVERNMENT STRATEGY ON ECONOMIC GROWTH AND SOCIAL DEVELOPMENT, MASTER IN ECONOMICS, ISCTE BUSINESS SCHOOL, INSTITUTO UNIVERSITARIO DE LISBOA, LISBOA. Retrieved From <https://bit.ly/35xhgW5>
- Henderson, R., Divett, M. J. (2003). Perceived usefulness, ease of use and electronic supermarket use. International Journal of Human-Computer Studies, Vol 59(3), pp. 383-395.
- Hoque, R., Sorwar, G. (2017). Understanding factors influencing the adoption of mHealth by the elderly: An extension of the UTAUT model. International Journal of Medical informatics, Vol 101.
- Hudson, L. (2000). E-Governance: one country's strategy, OECD Observer. Retrieved From <https://bit.ly/3sfb5Q8>
- Lemuria, C. , France, B. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. Information systems journal, Wiley Online Library.
- Mauriso, S. (2012). facteurs liés à l'adoption du docier médical électronique (DME):une étude de cas sur le processus d'implantation d'un DME dans un groupe de médecine de famille. Université de MONTREAL, CANADA.
- Mohamed, R. & Tarek R. & Mohamed, A. (2015). Towards a citizen-centric e-government service index model: Developments and impediments within the Egyptian context. Handbook of Research on Democratic Strategies and Citizen-Centered E-Government Services, Chapter. 19, pp. 374-395.
- Nielsen, M., Yasouka, M. (2014). AN ANALYSIS OF THE DANISH APPROACH TO EGOVERNMENT BENEFIT REALISATION. Tallinn University of Technology, Estonia & IT University of Copenhagen, Denmark.

- NISAKORN , THANAKORN (2013). Factors affecting the adoption of healthcare information technology. Excli journal, Vol 12.
- Omer, M. & Others (2015). Study title “ E-learning Opens Door to the Global Community: Novice Users’ Experiences of E-learning in a Somali University “, Merlot Journal of online learning and teaching, Vol 1(2). Retrieved From <https://bit.ly/3qdwOpA>
- Oliveira, Santos & Menezes (2018). Electronic Government and Web 2.0 in Brazil: the Reality of Some Municipalities in the State of Minas Gerais with Low HDI, International Journal of Advances in Management and Economics, Department of Public Administration, Federal University of Jequitinhonha e Mucuri Valleys–UFVJM, Brazil. Retrieved From <https://bit.ly/3q7FsGi>
- Omer, M. & Others (2015). Study title “ E-learning Opens Door to the Global Community: Novice Users’ Experiences of E-learning in a Somali University “, Merlot Journal of online learning and teaching, Vol 1(2). Retrieved From <https://bit.ly/3i9PaVR>
- Oliveira, Santos & Menezes (2018). Electronic Government and Web 2.0 in Brazil: the Reality of Some Municipalities in the State of Minas Gerais with Low HDI, International Journal of Advances in Management and Economics, Department of Public Administration, Federal University of Jequitinhonha e Mucuri Valleys–UFVJM, Brazil. Retrieved From <https://bit.ly/3shPiHm>
- Reddick, G. (2009). Strategies for Local E-Government Adoption and Implementation: Comparative Studies. IGI Global.
- Roca, C. , Martinez (2006). Understanding e-learning continuance intention: An extension of the Technology Acceptance Model. International Journal of Human-Computer Studies, Vol 64 (8).
- SARFARAZ, J., Alzubi, M. (2017). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model–Mobile Banking. Jahangirabad Institute of Technology, Barabanki, India.
- Shariful, A. & Shueb, H. (2011). Problems when implementing e-governance systems in developing countries: a quantitative investigation of implementation problems in Bangladesh.

- Soneja, T. & Others (2015). Empowering Indian Citizens Through Technology. Research Paper from ASSOCHAM INDIA “E-governance and Digital India”, Deloitte.
- Takeoka, A., Alhujran, O. (2009) .A Cross-Country Comparative Analysis of E-Government Service Delivery among Arab Countries. university of Wollongong, Australia.
- Tarek, R., Mohamed, R. (2015). E-Government in Egypt: An Analysis of Practices and Challenges. College of Business Studies, Al Ghurair University, United Arab Emirates.
- Thomas, Singh & Gaffar (2013). The utility of the UTAUT model in explaining mobile learning adoption in higher education in Guyana, University of Guyana, Guyana. Retrieved From <https://bit.ly/3i9PjZp>
- Venkatesh, V., Morris, M. G. , Davis, G. B. & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly, Vol 27(3), pp. 425–478.
- Weiling, Ke. (JUNE, 2004). Communications of the ACM. Retrieved From. <https://bit.ly/2XsRWvZ>
- Yasuoka, M. & Nielse, M. (2014). An analysis of the Danish approach to eGovernment benefit realisation, Internet Technologies and Society 2014 Conference Proceedings. Retrieved From <https://bit.ly/2K4M5tz>

OTHERS:

- A STRONGER AND MORE SECURE DIGITAL DENMARK (2016). Digital Strategy 2016–2020, Danish Ministry of Finance & Local Government Denmark and Danish Regions. Retrieved From <https://bit.ly/2LBjYCK>
- Abajo , Mendes , Uced, a. , González , Fernández , Salcines , Coronado & Lozano (2011). eGovernment: Real Democracy in Digital Society, Conference Paper. Retrieved From <https://bit.ly/39pQG2f>
- Bahrain Week. (April, 2018). Most commonly used social media sites in Bahrain. Retrieved From <https://bit.ly/3nt9zq0>

- Building a digital government in Singapore (APR, 2016). Retrieved From. <https://bit.ly/38wv70l>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly, Vol 13(3), pp. 319–340.
- Davis, F. D. (1993). User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavioral impacts. International Journal of Man–Machine Studies, Vol 31(4), pp. 475–487.
- Definitions for e–services, Retrieved From <https://bit.ly/39kd2SE>
- Digital 2019 Bahrain report (JAN, 2019). Datareportal. Retrieved From <https://bit.ly/2Ln04vt>
- E–Government Definition. Retrieved From <https://bit.ly/3qbxFr6>
- E–governance in Brazil (2012). Retrieved From <https://bit.ly/3i0uRdw>
- E–Government in Denmark (2015). European Union. Retrieved From <https://bit.ly/3buO3i3>
- E–government services (2019). Retrieved From <https://bit.ly/3nyGTvP>
- E–Government SERVICS IN Azerbaijan. Retrieved From <https://www.e-gov.az/en>
- E– Government SERVICES IN AUSTRALIA. Retrieved From <https://bit.ly/3si3GiT>
- eGov2015 Masterplan (2011–2015). Retrieved From. <https://bit.ly/3qcKPEm>
- E–Services OF Lesotho, Retrieved From <https://www.gov.ls/eservices/>
- GLOBAL DIGITAL REPORT (2019). We Are Social & Hootsuite. Retrieved From <https://bit.ly/35rIIUT>
- International Telecommunication Union. (MARCH, 2017). THE ICT DEVELOPMENT INDEX (IDI): CONCEPTUAL FRAMEWORK AND METHODOLOGY. Retrieved From <https://bit.ly/38AewsO>
- Lin, C. (Jul, 2018). Denmark leads the world in digital government, Govinsider. Retrieved From <https://bit.ly/3nySWco>
- Market Business News. (2020). Online community – definition and meaning. Retrieved From <https://bit.ly/2LdefTX>
- McLuhan, M. (1962). The Gutenberg Galaxy: The Making of Typographic Man, Social Science, University of Toronto Press. Retrieved From <https://bit.ly/39nL4pe>

- McLuhan, M.(2000). Predicts The Global Village. Retrieved From <https://bit.ly/39mV6H1>
- Ntulo , Otiike (2019). E – GOVERNMENT: ITS ROLE, IMPORTANCE AND CHALLENGES, School of Information Sciences, Moi University, Eldoret, Kenya.
- Office of the first deputy prime minister (2020). Government Plan: Focusing on developments & performances. Retrieved From <https://bit.ly/3sgCbpR>
- Official website of the United States government. <https://www.usa.gov/#tpcs>
- The Egyptian Information Society Initiative (2015). Retrieved From. <https://bit.ly/35xjtRn>
- UNITED NATIONS: Department of Economic and Social Affairs. (2018). “2018” UN E–Government Survey. Retrieved From <https://bit.ly/3ntg3VS>
- United Nations E–GOVERNMENT Survey (2018). Retrieved From <https://bit.ly/2XBSEH3>
- We Are Social & Hootsuite. (2018). GLOBAL DIGITAL REPORT. Retrieved From <https://bit.ly/2LJNExm>
- What Is Digital Government Service? Retrieved From <https://bit.ly/3i4p2f4>
- What is Digital Society? Retrieved From <https://bit.ly/3ozU01d>
- World e–government leaders based on E–Government Development Index (EGDI) in 2020 (2020). Index rating. Retrieved From <https://bit.ly/3buJBjG>

ملحق رقم (1)
قائمة المحكمين

الاسم	المسمى الوظيفي	
1	د. أشرف محمود صالح	أستاذ بكلية الآداب - جامعة البحرين
2	د. شعيب الغباشي	أستاذ مشارك بكلية الآداب - جامعة البحرين
3	د. عبدالكريم الزياني	أستاذ مشارك بكلية الآداب - جامعة البحرين
4	د. رضا بن محمود مثناني	أستاذ مشارك بكلية الآداب - جامعة البحرين
5	د. أشرف عبد المغيث	أستاذ مشارك بكلية الآداب - جامعة البحرين

ملحق رقم (2)

جامعة البحرين

كلية الآداب

قسم الإعلام والسياحة والفنون



العوامل المؤثرة في تبني الجمهور لخدمات الحكومة الإلكترونية ودورها في تعزيز المجتمع الرقمي في مملكة البحرين (دراسة ميدانية)

أعزائي ...

نضع بين أيديكم إستاره استبيان وهي أداة جمع بيانات لدراسة تهدف إلى التعرف على العوامل التي تؤثر في تبني الجمهور البحريني لخدمات الحكومة الإلكترونية ودورها في تعزيز المجتمع الرقمي في مملكة البحرين، وهذا في إطار إنجاز بحث لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال من جامعة البحرين (مملكة البحرين) وياشراف الدكتور (حاتم الصريدي)

راجين منكم الإجابة عليها بكل اهتمام وصدق مع التأكيد على أن هذه المعلومات لا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي، علماً بأن ذكر الأسماء غير مطلوب و لن تظهر في نتائج الدراسة.

مع جزيل الشكر للجميع

الطالبة: جمانة عادل الذوادي

(2019)

ملاحظة: تم استخدام النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا " UTAUT "، والتي أعدت لدراسة نظم وتكنولوجيا المعلومات في شركات الأعمال، وتهدف إلى تفسير نية و سلوك المستخدم، وتستخدم النظرية النية السلوكية كمؤشر لسلوك استخدام التكنولوجيا وتقترح أن الأداء المتوقع، والجهد المتوقع، والتأثير الاجتماعي عوامل تؤثر بشكل مباشر على نية الاستخدام، كما أن التسهيلات المتاحة تؤثر مباشرة على سلوك الاستخدام جنباً إلى جنب مع الاستخدام، كما يسعى نموذج " UTAUT " إلى توضيح ما إذا كانت الاختلافات الفردية (النوع الاجتماعي، السن، الخبرة، طوعية الاستخدام) تؤثر على قبول واستخدام التكنولوجيا. (SARFARAZ, 2017)

المحور الأول : التكنولوجيا واستخدام الإنترنت

1- من السهل حصولي على اشتراك إنترنت بسعر مناسب:

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة

2- أستطيع العمل على الإنترنت بسلسلة تامة في أي وقت وفي أي مكان:

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ غير موافق ☐ غير موافق بشدة

3- أستخدم الإنترنت منذ:

☐ أقل من سنة ☐ من 1 إلى أقل من 2 سنة ☐ من 2 إلى أقل من 3 سنوات ☐ من 3 إلى أقل من 4 سنوات ☐ من 4 إلى أقل من 5 سنوات ☐ 5 سنوات فأكثر

4- أستخدم الإنترنت بمعدل (ساعة/ اليوم):

☐ أقل من ساعة ☐ من 1 إلى أقل من 2 ساعة ☐ من 2 إلى أقل من 3 ساعات ☐ من 3 إلى أقل من 4 ساعات ☐ من 4 إلى أقل من 5 ساعات ☐ 5 ساعات فأكثر

5- أستخدم الإنترنت في (يمكن اختيار أكثر من خيار)

☐ المنزل ☐ العمل ☐ الفضاء العام

6- أستخدم الإنترنت من خلال (يمكن اختيار أكثر من خيار)

☐ الكمبيوتر ☐ الهاتف الذكي ☐ الكمبيوتر اللوحي " آيباد / سامسونج تاب / إلخ ...

☐ أخرى " اذكرها ":-----

المحور الثاني: استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية

1- هل تستخدم خدمات الحكومة الإلكترونية؟

☐ نعم ☐ لا

2- إذا كانت إجابتك بلا، الرجاء ذكر (السبب / الأسباب) التي تجعلك لا تستخدم خدمات الحكومة الإلكترونية:

3- إذا كانت إجابتك بنعم.. أجب على السؤال التالي:

- ماهي طبيعة استخدامك لخدمات الحكومة الإلكترونية؟
- دائماً ○ غالباً ○ أحياناً ○ نادراً

4- اذكر أكثر خدمات الحكومة الإلكترونية استخداما بالنسبة لك (يمكن اختيار أكثر من خيار)

☐ أعمال وتجارة (خدمات النيابة العامة، خدمات بورصة البحرين للمستثمرين، خدمات عقود الإيجار، طلب تسجيل منشأة جديدة ، رسوم الخدمات البلدية،....)
☐ الإسكان والعقار (خدمات المسح العقاري، خدمات بنك الإسكان، خدمات مسح الأراضي، خدمات وزارة الإسكان،....)
☐ البلاغات (طلب صيانة إشارة ضوئية ، شكاوى الصرف الصحي، طلب تسجيل قراءة العداد،....)
☐ التشريعات والمحاكم (خدمات الزواج ، خدمات المحاكم والقضايا، خدمات المنع من السفر، دفع الأوامر الجنائية،....)
☐ التعليم (خدمات هيئة جودة التعليم والتدريب ، دفع الرسوم الدراسية ،الجامعات الموصى بها ، تقارير الامتحانات الوطنية/ نتائجها ، طلب الحصول على شهادات وإفادات ،معادلة المؤهلات العلمية الخارجية ، نتائج الطلبة الدراسية ،....)
☐ التكافل المجتمعي (احتساب المعاش التقاعدي - خدمات الضمان الاجتماعي - خدمات الأشخاص ذوي الإعاقة ،....)
☐ السياحة والفعاليات (التأمين لجسر الملك فهد، وجهتي)
☐ الشؤون الإسلامية (خدمات الحج والعمرة للأفراد ،خدمات الزكاة والصدقات ، خدمات القارئ العالمي)
☐ الشباب (سواعد، يلا نسجل)
☐ الصحة ، السلامة ، البيئة (احتساب موعد الولادة، الاستفسار عن نتيجة الأشعة ، التطعيمات المواعيد الإلكترونية للمراكز الصحية ، تقديم الاقتراحات والشكاوي - وزارة الصحة ،خدمات شهادة الميلاد ،خدمات شهادة الوفاة ،....)
☐ الفواتير والمرافق العامة (تحول للفاتورة الإلكترونية ، تبليغ عن الاستهلاك العالي وعن خلل في الطريق ،خدمات فيفا و زين، خدمات التراخيص اللاسلكية والترددات ،خدمات الكهرباء والماء، الخدمات العامة للاتصالات والترددات اللاسلكية،....)
☐ المواصلات والمرور (تجديد رخصة السياقة، إصدار رخصة السياقة الدولية، خدمات الإدارة العامة للمرور، دفع المخالفات المرورية، طلب حجز مدرب سياقة، معلومات الطيران، أحوال الطقس ،....)
☐ الوثائق الشخصية (تجديد جواز السفر ،تحديث بيانات الاتصال ،تسجيل بيانات الاتصال ،خدمات بطاقة الهوية ،....)
☐ توظيف (خدمات الهيئة العامة للتأمين الاجتماعي)
☐ مواقع وخرائط (اكتشف البحرين ، جداول ومعلومات خطوط الباصات العامة ، خدمات بريد البحرين ،....)
☐ أخرى (الخدمة السريعة للعامل الأجنبي ، إصدار تأشيرة الزيارة ،احتساب المعاش التقاعدي ،خدمات الدعم المالي لمحدودي الدخل ،خدمات العمالة المنزلية ،طلب تحويل حركة المرور ،....)

5- أنا راضٍ عن أداء الحكومة الإلكترونية بخدماتها وقنواتها المختلفة:

- موافق بشدة ○ موافق ○ لا أدرى ○ غير موافق ○ غير موافق بشدة

6- تسرني تجربتي في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية:

○ موافق بشدة ○ موافق ○ لا أدري ○ غير موافق ○ غير موافق بشدة

المحور الثالث : عوامل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية

• الأداء المتوقع:

1- خدمات الحكومة الإلكترونية مفيدة للحصول على الخدمات الحكومية:

○ موافق بشدة ○ موافق ○ لا أدري ○ غير موافق ○ غير موافق بشدة

2- خدمات الحكومة الإلكترونية تمكيني من الحصول على الخدمات الحكومية بسرعة أكبر:

○ موافق بشدة ○ موافق ○ لا أدري ○ غير موافق ○ غير موافق بشدة

3- خدمات الحكومة الإلكترونية تزيد قدرتي في الحصول على الخدمات المختلفة:

○ موافق بشدة ○ موافق ○ لا أدري ○ غير موافق ○ غير موافق بشدة

• الجهد المتوقع:

1- استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية مفهوم وواضح:

○ موافق بشدة ○ موافق ○ لا أدري ○ غير موافق ○ غير موافق بشدة

2- خدمات الحكومة الإلكترونية سهلة الاستخدام:

○ موافق بشدة ○ موافق ○ لا أدري ○ غير موافق ○ غير موافق بشدة

3- تعلم استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية سهل بالنسبة لي:

○ موافق بشدة ○ موافق ○ لا أدري ○ غير موافق ○ غير موافق بشدة

• التأثير الاجتماعي:

1- الأشخاص المؤثرون عليّ يرون وجوب استخدامي لخدمات الحكومة الإلكترونية:

○ موافق بشدة ○ موافق ○ لا أدري ○ غير موافق ○ غير موافق بشدة

2- الأشخاص المهمون بالنسبة لي يرون وجوب استخدامي لخدمات الحكومة الإلكترونية:

○ موافق بشدة ○ موافق ○ لا أدري ○ غير موافق ○ غير موافق بشدة

3- إدارة ومسؤولو الدوائر الحكومية يشجعون على استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية:

○ موافق بشدة ○ موافق ○ لا أدري ○ غير موافق ○ غير موافق بشدة

4- حكومة مملكة البحرين تدعم وتحفز استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية:

○ موافق بشدة ○ موافق ○ لا أدري ○ غير موافق ○ غير موافق بشدة

• الظروف الميسرة:

1- الموارد اللازمة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية متوفرة لدي:

○ موافق بشدة ○ موافق ○ لا أدري ○ غير موافق ○ غير موافق بشدة

2- المعرفة اللازمة والخبرة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية متوفرة لدي:

○ موافق بشدة ○ موافق ○ لا أدري ○ غير موافق ○ غير موافق بشدة

3- مساعدة الآخرين متاحة في حال مواجهة صعوبة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية:

○ موافق بشدة ○ موافق ○ لا أدري ○ غير موافق ○ غير موافق بشدة

المحور الرابع : تبني استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية

1- أقوم باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في إنجاز أغلب الأعمال:

○ موافق بشدة ○ موافق ○ لا أدري ○ غير موافق ○ غير موافق بشدة

2- سوف أستخدم خدمات الحكومة الإلكترونية على أساس منتظم في المستقبل:

○ موافق بشدة ○ موافق ○ لا أدري ○ غير موافق ○ غير موافق بشدة

3- أوصي الآخرين باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية:

○ موافق بشدة ○ موافق ○ لا أدري ○ غير موافق ○ غير موافق بشدة

المحور الخامس : القيم والمهارات الجديدة المكتسبة من خلال استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية (يمكن اختيار أكثر من خيار)

☐ استخدام الخدمات الإلكترونية يوفر الكثير من وقتي وجهدي
☐ استخدام الخدمات الإلكترونية يتميز بالسرعة والدقة والشفافية
☐ استخدام الخدمات الإلكترونية يوفر تكاليف المواصلات
☐ الدفع الإلكتروني المستخدم في الحكومة الإلكترونية ساهم في تسهيل عملية الدفع المالي للخدمات
☐ استخدام الخدمات الإلكترونية عزز مهاراتي التكنولوجية فيما يتعلق بإنجاز الخدمات إلكترونياً
☐ استخدام الخدمات الإلكترونية ساهم بشكل كبير في حل المشاكل التي نواجهها في الخدمات التقليدية
☐ تجربتي في استخدام الخدمات الإلكترونية عززت ثقتي بأمن المعلومات في التعامل الإلكتروني
☐ تجربتي في استخدام الخدمات الإلكترونية قضت على مخاوفي فيما يتعلق ببيانات بطاقتي الائتمانية

المحور السادس: البيانات الشخصية

1- النوع الاجتماعي:

○ ذكر ○ أنثى

2- الفئة العمرية:

○ 18 إلى أقل من 30 سنة ○ 30 إلى أقل من 45 سنة ○ 45 إلى أقل من 60 سنة ○ 60 سنة فأكثر

3- المستوى التعليمي:

○ إعدادي ○ ثانوي ○ دبلوم ○ بكالوريوس ○ ماجستير ○ دكتوراه

4- المهنة:

○ طالب ○ موظف حكومي ○ موظف قطاع خاص ○ متقاعد ○ عاطل

المحور السابع: سؤال مفتوح

○ هل لديك أي ملاحظة أو تعليق حول استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية؟

Abstract

The main aim of the study is to investigate the factors affecting the adoption of the use of e-government services by Bahraini Society as well as to identify the expected advantages of the adoption and to reveal the role of adopting the use of e-government services by the Bahraini society in strengthening the digital society in the Kingdom of Bahrain. The research study questions are:

- What are the factors affecting the adoption of e-government services by Bahraini Society?
- What are the roles of those factors in promoting and enhancing the digital Society in the Kingdom of Bahrain?

The study used two theories to propose a conceptual framework model such as Unified theory of technology acceptance (UTAUT) and the technology acceptance model (TAM). The research used descriptive and analytical method to test proposed hypothesis and analyzed the collected data by using the prominent statistical software (SPSS).

The study showed that the Bahraini society is very conscious society and focuses on accurate details regarding e-government services, and this was very clear through the observations which was conducted to develop and improve the platforms that provide these services, and by determining the high rates of using electronic services as well as the satisfaction rate with their performances, The study concludes that the Bahraini society has several factors that instill the characteristics of a digital society, including the availability of good infrastructure,

the modernist political and administrative system, as well as the educational level etc. which have made the Bahraini society conscious, open and stimulating society for the future as it has a great capacity for development and modernity. Owning high electronic and smart devices indicates the ability of this society to possess technology. Due to the modern electronic technology services, the cultural, social and political balance have been achieved in our society in addition to democratization which has become one of the important characteristics to reach that goal.

The findings of this study clearly presented number of recommendations which make the Kingdom of Bahrain "The Singapore of the Gulf", as it is one of the main ambitions that we always seek to achieve our objectives for further developments to make Bahraini people and individuals more professional, capable and skilled besides achieving high growth rates, creating a greater level of socio-cultural and political balances.

UNIVERSITY OF BAHRAIN

College of Arts



**Department of Mass
Communication, Tourism
and Fine Arts**

**Factors affecting public adoption of e-government
services and their role in enhancing the digital
society in the Kingdom of Bahrain**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfilment of the Requirements for the M.Sc. Degree
in Communication**

Submitted by

**Jumana Adel AlThawadi
20091331**

Supervised by

Dr. Hatem Ahmed Alsridi
Assistant-Professor
University of Bahrain

**Kingdom of Bahrain
December 2020**