

أثر موثوقية معاملات الحوكمة الإلكترونية على الاستخدام

The Effect Reliability of E-governance Transactions of on Use.

"دراسة ميدانية على مستخدمي معاملات الحوكمة الإلكترونية في منطقة القصيم

باستخدام التحليل الوصفي الاحصائي"

د. أحمد علي المهيرات

قسم نظم المعلومات الإدارية، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة القصيم

ahmad.almuhirat@yahoo.com

ملخص البحث:

هدفت هذه الدراسة لتقييم مدى أثر موثوقية معاملات الحوكمة الإلكترونية على استخدامها في القطاع السعودي، ومن أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة، تم تكوين استبانة من (50) فقرة تقيس متغيرات استخدام معاملات الحوكمة الإلكترونية من خلال الأبعاد التالية (دراسة مستوى الحوكمة في المعاملات الإلكترونية، دراسة أمن المعلومات في معاملات الحوكمة الإلكترونية، دراسة اكتمال المعلومات في معاملات الحوكمة الإلكترونية على الاستخدام) ومن ثم التحقق من دلالات صدق الاستبانة وثباتها. وطبقت الدراسة على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة بلغ حجمها (250) من مستخدمي المعاملات الحوكمة الإلكترونية في منطقة القصيم، وتعتمد هذه الدراسة على استخدام منهج التحليل الوصفي لقياس أثر ثقة معاملات الحوكمة الإلكترونية على استخدامها، وأسلوب الدراسة الميدانية كأسلوب أساسي في جمع البيانات والمعلومات اللازمة لإتمامها، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى معاملات الحوكمة لها تأثير على مستخدمي معاملات الحوكمة الإلكترونية، حيث قيمت جميع محاور الدراسة لخدمات المساندة لمعاملات الحوكمة الإلكترونية. وتبين أيضاً أنه يوجد تأثير لأمن المعلومات في معاملات الحوكمة الإلكترونية على استخدامها.

بناءً على هذه النتائج قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها

- (١) حاجة المنظمات للحكومة الإلكترونية في السعودية أن تطور من مستوى أمن المعلومات في معاملات الحكومة الإلكترونية
- (٢) ويجب على المنظمات ان تقوم بالتقييم المستمر لجميع خدماتها المقدمة لعملائها من خلال مستخدمي معاملات الحكومة الإلكترونية ، لكسب ثقة المواطنين والمقيمين لاستخدام معاملات الحكومة الإلكترونية وتحقيق أهداف المنظمة.

الكلمات المفتاحية: معاملات الحكومة الإلكترونية ، مستخدمي المعاملات الإلكترونية ، تكنولوجيا المعلومات، جودة الخدمات.

Abstract:

The aim of this Study is to evaluate the effect of the reliability of electronic transactions on use as well as the assessment of the quality of services. In order to achieve objectives. A questionnaire was developed to measure influent variables. The questionnaire consist of (50) paragraphs which measure use electronic transactions by focusing on the following point :(i) Level of governance in electronic transactions (ii) information security in electronic government transaction, (iii) Comprehensiveness of information in the E-government transactions. 250 users of transaction of e-governances relied to our questions, in this current study are used the descriptive analytical method to verify our hypothesis, the study results:

Showed that the level of governance transactions has an impact on the users of e-governance transactions. Information security has also been shown to have an impact on users of e-governance transactions.

Based on these results, the study presented a set of recommendations,

- 1) Such as the need of e-governance organizations in Saudi Arabia to improve the level of information security.
- 2) Organizations should continuously evaluate all their services provided to their customers, to gain that confidence and the improve and encourage the use of e-governance transactions and achieve objective.

Keywords: E- Governances Transactions, Electronic Transaction Users, Information Technology, Quality Of Services.

١-١ مقدمة

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبحت العنصر الأساسي في حياتنا اليوم لما لها من فوائد عدة يمكن استغلالها وتوظيفها في مجالات الأعمال. تقنية المعلومات والاتصالات ساعدت المنظمات في إدارة عملياتها الداخلية والخارجية بتوظيفها تقنية المعلومات لتطوير العمليات الداخلية وتوصيل خدماتها الى عملائها بشكل كفؤ وفعال.

وسعت المملكة العربية السعودية لتطوير عملية التواصل مع المجتمع السعودي والمقيمين بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة. لهدف تعزيز وتحسين التعاون، قامت الحكومة السعودية بتقديم خدماتها عن طريق القنوات الإلكترونية لتساعد المنظمات الحكومية في تحسين أدائها في تقديم خدماتها من المعاملات اليومية من التسديد والتجديد والاستعلام عن وثائق العملاء بشكل كفؤ وفعال.

حسب دراسة (AliH.S, 2016) هدفت الدراسة إلى محاولة توضيح أن تكنولوجيا المعلومات الحديثة لها منافع عدة في تبني العملاء المعاملات بشكل إلكتروني، واستطاعت تكنولوجيا المعلومات من تغيير طرق التواصل في تفاعل المواطنين والمقيمين مع الجهات الحكومية.

كما اشارات دراسة (RawanT, 2013) أن ميزة تكنولوجيا المعلومات في نوعية المعاملات التي تقدمه من الجهة الحكومية، بخفض التكاليف من الجهد والوقت والمال. وأصبحت تكنولوجيا المعلومات هي الركيزة الأساسية التي تعتمد عليه المنظمات الحكومية على جميع المستويات البشرية أو التنظيمية. اشارات دراسة (Alghmadi, 2016) أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعتبر العمود الفقري لجميع الأنشطة اليومية من التسديد وتجديد الوثائق المستخدمة المتعلق بالخدمات الحكومية، وبينت نتائج الدراسة أن قدرة تكنولوجيا المعلومات لتوفير الحلول المختلفة لمشاكل المنظمات.

وتبين ان الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تمكن الجهات الحكومية من تقديم خدماتها الحكومية بشكل إلكتروني بطرق تتلاءم مع مستخدمين هذه الخدمات وأهدافها.

١-٢ مشكلة الدراسة:

تعتبر المعاملات الإلكترونية عنصرًا أساسيًا في التعاملات اليومية لمستخدمي الخدمات الحكومية السعودية، وتبين أن الأثر الإيجابي على مستخدمي هذه المعاملات في قلة التكاليف والوقت والجهد والمال. وتكمن مشكلة الدراسة أن غياب قياس عامل الثقة في المعاملات الإلكترونية من العوامل الأساسية التي يعتمد عليها مستخدمي هذه المعاملات في القطاع السعودي.

واشارات دراسة (abduhavidh alzhrary وخرزون, ٢٠١٨ .) أن العوامل التي تؤثر على قبول الحوكمة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية تتمثل بالأساس في عوامل الثقة والتأثير الاجتماعي، بينت نتائج الدراسة ان دور الثقة لها اثر إيجابي نية العملاء لاستخدام الخدمات الحوكمة الإلكترونية .

واشارات دراسة (Ricardo santa وآخرون ٢١٥) هدفت هذي الدراسة توضيح الأثر المباشر وغير مباشر لثقة في الخدمات عبر الانترنت، وبينت نتائج الدراسة العلاقة السلبية بين الثقة والخدمات المباشرة وجودة الخدمات التي ترزيبهم، وقد تكون لها أثر مهم في التعاملات مع الخدمات الحوكمة الإلكترونية السعودية. لذا تأتي هذي الدراسة في محاولة تقييم معاملات الحوكمة الإلكترونية من خلال قياس أثر موثوقية معاملات الحوكمة الإلكترونية على استخداماتها من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

- التعرف على مستوى الحوكمة في المعاملات الإلكترونية وتأثيره على مستخدمي هذه المعاملات في القطاع السعودي.
- التعرف على أمن المعلومات في المعاملات الحوكمة الإلكترونية وتأثيره على مستخدمي هذه المعاملات في القطاع السعودي
- التعرف على اكتمال المعلومات في المعاملات الحوكمة الإلكترونية وتأثيره على مستخدمي هذه المعاملات في القطاع السعودي.

3-1 في سبيل تحقيق أهداف الدراسة يفترض الباحث:

١. يؤثر مستوى معاملات الحوكمة الإلكترونية تأثيرا ايجابيا في ثقة مستخدمي المعاملات في القطاع السعودي.
٢. تؤدي زيادة أمن المعلومات في معاملات الحوكمة الإلكترونية إلى زيادة ثقة مستخدمي المعاملات وتخفيض حجم المخاطر في المنظمات الحكومية السعودية.
٣. تؤدي اكتمال معلومات المعاملات الحوكمة الإلكترونية تأثيرا ايجابيا على ثقة مستخدمي المعاملات في المنظمات الحوكمة السعودية.

1. الفرضية الاولى: يؤثر مستوى معاملات الحوكمة الإلكترونية تأثيرا ايجابيا في ثقة مستخدمي المعاملات في القطاع السعودي.

٣.٢ مستوى الحوكمة في المعاملات الإلكترونية :

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها أثر ايجابي في مجال استخدام المعاملات الحوكمة الإلكترونية اليومية على مستخدميها.

اشارت دراسة (Ibrahim albnadi, 2013) أن استخدام معاملات الحوكمة الإلكترونية تعتبر من وسائل الاتصالات الأساسية اليومية بالسعودية، ما لها من أثر ايجابي في سرعة تنفيذ جميع المعاملات اليومية الحكومية بشكل الإلكتروني في أسرع وقت واقل جهد، وبينت نتائج هذه الدراسة على المنظمات ان تطور من مستوى خدماتها المقدمة عن طريق القنوات الإلكترونية لتزيد عدد مستخدمي المعاملات على النطاق الإلكتروني.

كما اشارت دراسة (2012,mohammed alanezi) هدفت الدراسة على تسليط الضوء على استخدام المعاملات الحوكمة الإلكترونية بالسعودية، و اشارات نتائج الدراسة على المنظمات ان توفر معاملات الحوكمة الإلكترونية المقدمة للعملاء بشكل مناسب وبعيدة عن التعقيد، لزيادة ثقة ورضا العملاء.

اشارت دراسة (2009,Jeffre) هدفت هذه الدراسة لإظهار دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمات، مما ساعدت المنظمات بإدارة عملياتها اليومية مع تمكين العملاء للوصول لمعاملاتهم في شكل كفؤ وفعال وبأقل التكاليف، وبينت النتائج هذه الدراسة أن الابتكارات في مجال الخدمات الإلكترونية تُحسن من كفاءة وفاعلية المعاملات الداخلية والخارجية للعملاء والمنظمات.

لذلك يجب على المنظمات ان تطور من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة مستوى ثقة في المعاملات الحوكمة الإلكترونية المقدمة للمواطنين والمقيمين.

٢. الفرضية الثانية: تؤدي زيادة أمن معلومات المعاملات الإلكترونية إلى زيادة ثقة مستخدمي هذه المعاملات وتخفيض حجم المخاطر في القطاع السعودي.

٣.٣ أمن المعلومات

دراسة (2014,Ramtohum) هدفت الدراسة للتكامل بين البرمجيات وإدارة نظم المعلومات، وعدم تكامل بين الإدارة والبرمجيات النظم يؤدي إلى ركود مشاريع الحوكمة الإلكترونية ، وبينت نتائج الدراسة يجب اتباع نهج شامل للمعالجة احتياجات أمن المعلومات في المعاملات الحوكمة الإلكترونية ، وتم اقتراح نموذج جديد لإدارة معمارية أمن المعلومات، وقد حدد هذا النهج ثلاث طبقات لإدارة أمن المعلومات وهي الاستراتيجية والتكتيكية والتشغيلية.

دراسة (Xia,2009) هدفت هذه الدراسة لتحديد عامل مخاطر الحوكمة الإلكترونية من جهة أمن الحوكمة الإلكترونية ، وفق خصائص عدم اليقين والتعقيد في عملية التقييم. و اشارات نتائج هذه الدراسة يمكن وضع آليات جديدة لتقييم أمن الحوكمة الإلكترونية .

دراسة (2012, Hosam) هدفت الدراسة إلى محاولة توضيح تكامل المعلومات والبيانات عند استخدام معاملات الحوكمة الإلكترونية ، و اشارت نتائج هذه الدراسة على المنظمات الحكومية أن تقدم مستوى جيد لأمن المعلومات في تنفيذ المعاملات الحوكمة الإلكترونية

عندما تكون أمن معلومات في معاملات الحوكمة الإلكترونية على الويب أكثر تطوراً يبدأ مستخدمى هذه المعاملات أكثر تفاعل بشكل إلكتروني مع قطاع الحكومي على نطاق أوسع، مما يزيد من موثوقية معاملات الحوكمة الإلكترونية .

الفرضية الثالثة: يؤدي اكتمال معلومات معاملات الحوكمة الإلكترونية تأثيراً إيجابياً على ثقة مستخدمي هذه المعاملات في القطاع السعودي.

٣.٤ اكتمال المعلومات:

أصبحت المعلومات مصدر مهم جداً بالنسبة للأفراد والمنظمات، ومن أجل أن تكون المعلومة مفيدة يجب أن تكون كاملة.

أشارت دراسة (2011, Daniela) هدفت الدراسة أن تكامل المعلومات لها فوائد عدة بالنسبة لنظم المؤسسات، منها تقليل التكاليف، حفظ الوقت والمال، ان عملية التكامل للمعلومات في المؤسسات تؤدي إلى تماسك نظم المؤسسات، يجب أن تكون المعلومة المقدمة تتصف بالدقة والحدثة. وأشارت دراسة (2012, Lulia) هدفت الدراسة الحاجة إلى التكامل أنظمة المعلومات، انه عندما تكون معلومات المؤسسات متكاملة تكون أكثر كفاءة وفعالية مما توفره من البيانات والمعلومات اللازمة لإتمام جميع الخدمات المتعلقة بتطوير العمليات التجارية وتكنولوجيا المعلومات، وبينت نتائج تحديد حلاً لتكامل تطبيق المؤسسات على مستويات الوصفية المتعددة، تطوير منهجيات ومنتجات البرمجيات والتنفيذ الفني والتحليل الوظيفي، وصول إلى تصميم وتطوير نموذج أولي لبرمجيات لتكامل تطبيقات المؤسسات الصحية الإلكترونية.

حسب دراسة (2017, Stefan) أشارت ان التصميم المتكامل للمعلومات تكون أكثر ملاءمة للعملاء. يمكن أن تتحقق جميع الأهداف التجارية المتوقعة للمنظمة، وبينت نتائج هذه الدراسة على المنظمات ان تقوم بتصميم نماذج بشكل متكامل وخالية من الصعوبة والتعقيد، مما يساعد في تقليل التكاليف والحصول على ثقة المواطنين والمقيمين مستخدمي هذه المعاملات.

١-٤ أهداف الدراسة:

- هدفت هذه الدراسة لقياس مدى أثر موثوقية معاملات الحوكمة الإلكترونية على استخدامها في القطاع السعودي وبنيت من هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الاهداف الفرعية التالية:
- التعرف على مستوى الحوكمة في المعاملات الإلكترونية وتأثيره على مستخدمي هذه المعاملات في القطاع السعودي.
 - التعرف على أمن المعلومات في المعاملات الحوكمة الإلكترونية وتأثيره على مستخدمي هذه المعاملات في القطاع السعودي.
 - التعرف على اكتمال المعلومات في المعاملات الحوكمة الإلكترونية وتأثيره على مستخدمي هذه المعاملات في القطاع السعودي.
 - تقديم توصيات ليستفيد منها قطاع الحوكمة الإلكتروني السعودي في تحسين ثقة معاملات الحوكمة الإلكترونية على مستخدميها.

١-٥ أهمية الدراسة:

وحسب الدراسات الحديثة تشير ان المملكة العربية السعودية تأتي في المركز الخامس عالمياً في مستوى الخدمات التي تقدمها لعملائها من خلال مواقعها الإلكترونية . وبناءً على هذا التطور الهائل في الخدمات الإلكترونية يمكن لأي مستخدم للخدمات الحكومية الإلكترونية تنفيذ أي من المعاملات الإلكترونية من السداد أو اصدار جواز سفر أو أي من المعاملات الحكومية، إلكترونياً في اي وقت دون تكبده لأي عناء. وتبرز أهمية الدراسة ان موثوقية معاملات الحوكمة الإلكترونية لها أثر ايجابي على تبيني مستخدمي معاملات الحوكمة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. سوف تحاول هذه الدراسة الخروج ببعض النتائج والتوصيات التي يستفيد منها القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية، بالوصول إلى توقعات مستخدمي معاملات الحوكمة الإلكترونية التي يحصلوا عليها.

1-6 منهجية الدراسة:

تم الاعتماد على المنهجين الاستقرائي والاستنباطي حيث تم من خلال المنهج الاستقرائي استقراء أهم الدراسات السابقة في مجال البحث، وذلك للتوصل إلى إطار عام للنماذج والمؤشرات التي سيعتمد عليها الباحث في استقراء واقع اداء الحوكمة الإلكترونية في المعاملات الإلكترونية ، كما تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي من خلال استخدام استبانة صممت وعدلت من طرف الباحث لهذا الغرض، تم توزيعها على مجموعة من مستخدمي هذه المعاملات الحوكمة الإلكترونية في منطقة القصيم. ومن خلال تحليل هذه الاستبانة تم التعرف على مستوى اداء الحوكمة الإلكترونية ، أمن المعلومات، واكتمال المعلومات الواقعة ضمن العينة.

1-7 المجتمع وعينية الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الفئات التي تستخدم المعاملات الحوكمة الإلكترونية في السعودية مع الأخذ بالاعتبار الجنس، العمر، ومستوى التعليم، ودخل الفرد، وخبرات استخدام الإنترنت في منطقة القصيم، وتم اختيار عينة من مستخدمي معاملات الحوكمة الإلكترونية ، وتم اخذ عينة عشوائية من مجتمع الدراسة بلغ حجمها ٣٠٠، وتم توزيع العينة على جميع فئات المجتمع المستخدم للمعاملات الحوكمة الإلكترونية وتم استرجاع (٢٥٠) استبانة، وتم استبعاد ٥٠ لعدم صلاحيتها للتحليل الاحصائي، ليصبح عدد الاستبانات الصالحة لتحليل ٢٥٠ استبانة.

أدوات الدراسة:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على الاداة التالية في جمع البيانات: -

✓ الاستبانة: -وهي الأداة الرئيسية الاولى والتي تم التحقق من صدقها عن طريق عرضها في شكلها الأولي على عدد من المحكمين، من ذوي الاختصاص في مجال الدراسة، والذين بدورهم أبدوا اقتراحاتهم وملاحظاتهم حولها، حيث تم إعادة صياغة الاستبانة بصورتها النهائية مع الأخذ بعين الاعتبار آراء المحكمين المختصين.
تتكون الاستبانة من قسمين أساسيين، حيث يتضمن القسم الأول المتغيرات المتعلقة بالمعلومات عن موثوقية معاملات الحوكمة الإلكترونية وتقسم على ثلاث محاور:

- مستوى الحوكمة في المعاملات الإلكترونية ويشمل ٧ عبارات
 - مستوى أمن المعلومات في المعاملات الحوكمة الإلكترونية ويشمل على ٦ عبارات
 - مستوى اكمال المعلومات في المعاملات الحوكمة الإلكترونية وشمل على ٧ عبارات
- أما القسم الثاني من الاستبيان فيتضمن المتغيرات مستوى استخدام معاملات الحوكمة الإلكترونية . ويشمل على ٢٩ عبارة

٨.١ الوصف الاحصائي:

قام الباحث بتصميم استبانة لقياس أثر موثوقية معاملات الحوكمة الإلكترونية على استخدامها. تضمنت الاستبانة أربع محاور أساسية وهي:

- مستوى حوكمة المعاملات الإلكترونية وتم التركيز على نقاط، السرعة في تنفيذ المعاملات وسرية المعلومات الشخصية ودقة المعلومات التي يزودها الموقع الإلكتروني والتنويه بالأخطاء.
- مستوى أمن معلومات المعاملات الحوكمة الإلكترونية وركزت المحاور على مستوى توفير الحماية لكلمة المرور والسرعة العالية في نقل البيانات وصلاحيات الوصول لمستخدمي هذه المعاملات، والدرجة العالية من التأكد لكافة المعاملات.
- مستوى اكمال معلومات المعاملات الحوكمة الإلكترونية والتركيز على النماذج الإلكترونية ودرجة المطابقة مع النماذج الورقية درجة توفير البيانات والمعلومات اللازمة لإتمام الخدمات، معلومات الموقع الإلكتروني متكاملة، كما تم التركيز على حداثة ودقة المعلومات.
- مستوى استخدام معاملات الحوكمة الإلكترونية على جميع المعاملات المتوفرة من خلال الموقع الإلكتروني من التسديد والاستعلام وطلب الخدمات.
- وزعت هذه الاستبانة على مجموعة من مستخدمي معاملات الحوكمة الإلكترونية في منطقة القصيم.
- تم جمع البيانات من مستخدمي معاملات الحوكمة الإلكترونية بالاعتماد على هذه الاستبانة، التي تعتمد على مقياس ليكرت (LIKRET) وهي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق ابداً)، حيث كانت درجاتها من ٥ إلى ١.

١.٢ الأطار النظري.

تمهيد

يشكل المستخدم أحد الأطراف المشاركة الرئيسية للمنظمات الحكومية؛ ومن ثم تسعى العديد من الإدارات الحكومية إلى تطوير الخدمات التي تقدمها للمواطنين والمقيمين؛ بهدف تحسين جودتها؛ وصولاً إلى الرضا المنشود من جانب العملاء الذين تقدم لهم هذه الخدمات؛ ومن ثم أصبح مدخل مشاركة العملاء أحد المداخل الرئيسية لتطوير هذه الخدمات وتحسين جودتها؛ حيث إن مشاركة العملاء في هذه العملية للتطوير والتحسين تشكل أحد الضمانات الرئيسية بأن يكون تطوير الخدمات الحكومية يسير في الاتجاه الصحيح نحو تحقيق الجودة المنشودة لتحقيق الرضا المستهدف من المستفيدين. إن الثورة التكنولوجية التي ظهرت في هذا العصر جعلت الحاجة ماسة لتغيير نظام العمل حتى يواكب هذا التطور التكنولوجي في شتى العلوم.

٢.٢ مفهوم الحوكمة :

الحوكمة هي تعبير عن مشاركة واسعة لكافة الأطراف المشاركة أو أصحاب المصلحة في عملية صنع القرار مع إدارة المنظمات الحكومية؛ حيث تأخذ إدارة المنظمات الحكومية آراء واحتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة ومن بينهم العملاء أو الزبائن في الاعتبار عند اتخاذ قراراتها.

٣.٢ مفهوم الحوكمة المحلية:

جاء مفهوم الحوكمة المحلية ليؤكد على مفهوم مشاركة المجتمع المحلي مع السلطات المحلية والمركزية في عملية صنع القرارات وتحقيق التنمية المحلية المنشودة؛ ولذلك تؤكد الحوكمة المحلية على مفهوم التمكين للمجتمعات المحلية وعلى وسائل المشاركة لتحقيق هذا التمكين.

الفرق بين الحوكمة والإدارة

الاختلاف من حيث المهام

تكمن مهام الحوكمة بالأساس في التوجيه والرقابة والتقييم، بينما تكمن مهام الإدارة في التخطيط والبناء والتشغيل، ويجتمع الاثنان في الرقابة.

الاختلاف من حيث الرؤية والرسالة والتوقعات

تقوم الحوكمة بتحديد التوقعات للمنظمة وتحديد الرؤية والرسالة والقيم والحفاظ عليها وتطوير استراتيجية المنظمة ووضع سياسات المنظمة و /أو الموافقة عليها ومنح الصلاحيات.

تقوم الإدارة بإبلاغ الموظفين بالتوقعات – الرسالة، الاستراتيجية، السياسات، وإدارة العمليات اليومية وتنفيذ البرنامج لتلبية التوقعات، وإبلاغ الإدارة العليا بالنتائج ومن ثم يمكن القول بأن الحوكمة الإلكترونية تختلف عن الإدارة الإلكترونية؛ حيث إن الحوكمة الإلكترونية معنية بالتوجيه والتقييم، وهي مسؤولية الإدارة العليا، بينما الإدارة الإلكترونية معنية بالتخطيط والبناء والتشغيل، وهي مسؤولية الإدارة الوسطى والتنفيذية بالأساس، وتشارك كل من الحوكمة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية في مهمة الرقابة.

الحوكمة الإلكترونية

تعرض بيئة الأعمال في الإدارة المعاصرة لمتغيرات متتالية في عالم سريع التغيرات بحيث أصبحت الإدارة بأسلوب الأمس غير مناسبة لتحديات اليوم والغد، حيث تُعد الجودة مطلباً أساسياً لتحقيق أهداف المؤسسات، فإذا كان تحقيق مستوى خدمات أفضل ما زال وسيظل الهدف الأسمى لإدارة المنظومات، وإذا كانت حاجات ومتطلبات العملاء متعددة ومتجددة باستمرار، فإن التغيير والتطوير المخطط لابد وأن يوجد لإحداث التكيف مع المتغيرات الجديدة التي تحيط بالمؤسسات، مما أدى إلى ظهور الحوكمة الإلكترونية (الخالدي، ٢٠١٧، ص ٩٤).

الحوكمة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات الحكومية، وتبادل معلومات معاملات الاتصالات وتكامل مختلف الأنظمة والخدمات القائمة بذاتها بين الحكومة والعملاء وبين الشركات وبين الأجهزة الحكومية بعضها البعض، وكذلك عمليات الأقسام الإدارية والتفاعلات داخل إطار عمل الأجهزة الحكومية، ومن خلال الحوكمة الإلكترونية، يتم تقديم الخدمات الحكومية المتاحة للعملاء بطريقة مريحة وتنسم بالفعالية والشفافية. ويمكن تمييز فئات ثلاث رئيسية مستهدفة في مفهوم الحوكمة الإلكترونية، وهي: الحكومة، والعملاء، والشركات (Nirmal&ravi, 2013).

الحوكمة الإلكترونية لا تقتصر فقط على المواقع الإلكترونية، والبريد الإلكتروني، وتوصيل الخدمات عبر الإنترنت، والوصول الرقمي للمعلومات والمدفوعات الإلكترونية، ولكن تعمل على تغيير العلاقة بين أصحاب المصالح والحكومة (المؤسسة) بقدر تغيير علاقة أصحاب المصالح ببعضهم (Sapanjeet & Kamalkant, 2012). إن منظور الحوكمة الإلكترونية هو استخدام التكنولوجيا التي تساعد في الحكم الإداري، إن الهدف الذي تسعى الحوكمة الإلكترونية الوصول إليه هو الوفاء باحتياجات المستفيدين ومتطلباتهم، والتأكد من أن الخدمات قد تم إيصالها كما يريد المستفيد منها (Grant and Chau, 2015).

الحوكمة الإلكترونية والحوكمة الإلكترونية

إن الحوكمة الإلكترونية تُعد أرض خصبة لترسيخ المبادئ الأساسية للحوكمة الإلكترونية، وذلك بسبب تعدد الخدمات الإلكترونية التي تقوم الحكومة بتقديمها من جهة، ومن جهة أخرى نتيجة لتنوع وتعدد الدوائر الحكومية التي تقدم هذه الخدمات، وهذا يتطلب توفير أجهزة لها القدرة على إتاحة المعلومات فيما بين منظمات الأعمال وبين أصحاب العلاقة والمصالح والجهات الأخرى التي يتم التعامل معها بأسلوب سهل ويسير وأكثر مرونة وفي أي وقت (أبو سديرة، ٢٠١٣).

بالرغم من وجود فروق بين الحوكمة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية إلا أن الحوكمة الإلكترونية مهمة للحكومة الإلكترونية؛ حيث عانت العديد من تجارب الحكومات الإلكترونية من التجارب الفاشلة والتي كانت في معظم الأحيان باهظة الكلفة ولم يكن هناك من يحاسب لأنه بالأساس لم توجد أية مقاييس لقياس النجاح والفشل، وحتى إن وجدت فقد غاب عن معظم تلك الحكومات أهمية وجود رؤية واحدة متكاملة للجسم الإلكتروني الحكومي؛ بحيث تلتزم بمعايير كفاءة الوزارات والإدارات العامة، أضف إلى ذلك أن الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية على المستوى التقني لم يوازيها نقلة متناسبة على المستوى الإداري والتنظيمي. من هنا تبرز أهمية الحوكمة في الحكومة الإلكترونية والتي تعالج مواضيع جديدة لم تتطرق إليها التكنولوجيا من قبل (الطلحي، ٢٠١٠):

- وجود إطار وقوانين تحكم تصميم وإطلاق الخدمات الإلكترونية .
 - التزام الإدارات والوزارات بالمخطط التوجيهي العام الصادر عن السلطة المنوطة بإدارة الحكومة الإلكترونية .
 - المعايير والمقاييس التي يجب أن تعتمد الدوائر الحكومية في حال قررت بناء أنظمة إلكترو-حكومية.
 - جودة الخدمة وكيفية قياس مدى استخدامها من قبل الجمهور المستهدف.
 - الأدوار التنظيمية والمسؤوليات في إطار إطلاق مشاريع الحكومة الإلكترونية .
- أهمية الحوكمة الإلكترونية للحكومة الإلكترونية وتميزها يعود بشكل رئيسي إلى أن الحوكمة الإلكترونية عملية ذات اتجاهين وتحقق مشاركة مختلف أصحاب المصلحة بما فيهم العملاء في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة لهم، وذلك من خلال الوسائل التالية (مجدوب، ٢٠١٦):

ضمان تسيير واستخدام أصول تقنية المعلومات وفقاً للمتفق عليه في السياسات والإجراءات.
ضمان تحقيق هذه الأصول قيمة ملموسة للمنظمة ودعمها لاستراتيجيات العمل وأهداف المؤسسة.

- صنع القرار بعيداً عن التأثيرات العاطفية.
 - تحسن المعايير وتحارب الفساد.
 - تحسن استغلال المواهب.
 - تساعد على جذب المساهمين والاحتفاظ بهم.
- البنية التحتية اللازمة لتطوير النموذج للحكومة الإلكترونية (الشريف، ٢٠١٤)

- بنية تحتية للاتصالات
- توافر موقع إلكتروني
- هيكل نظام للبيانات
- بيئة مرنة تتأقلم مع التغيرات وبخاصة التكنولوجية
- بنية تحتية للموارد البشرية
- أبعاد الحوكمة الإلكترونية
- الشفافية والإفصاح الإلكتروني
- المسائلة المؤسسية
- المشاركة الإلكترونية

٤.٢ أهمية الحوكمة الإلكترونية

لقد زادت أهمية الحوكمة الإلكترونية نتيجة الزيادة الكبيرة في حجم المعلومات وتدفقها أدى إلى تزايد الحاجة في التفكير في الجانب التكنولوجي وإدخاله في العمل الإداري، والتقني في مختلف أنواع التنظيمات الإدارية في العالم، حيث أن كل مؤسسة تبحث عن أداة مناسبة لمعالجة البيانات والمعلومات وتخزينها واسترجاع المعلومات المناسبة في الوقت المناسب مما يدعم اتخاذ القرارات السليمة (قندلجي، الجنابي، ٢٠١٧).

مزايا الحوكمة الإلكترونية.

يمكن إيجاز أهم مزايا الحوكمة الإلكترونية فيما يلي (أونيس، ٢٠١٤، ص ٧):

- التحول من حكومة أو مؤسسة مغلقة إلى مؤسسة منفتحة ذات أداء عالي
- زيادة التواصل بين المجتمع والمؤسسة
- القدرة على توفير المعلومات بمصادقية أكثر
- استخدام موارد المؤسسة بفاعلية أكبر
- تخفيض إنفاق المؤسسة وترشيده بكفاءة اشترك المواطن أو العميل في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة.

٥.٢ الأهداف الاستراتيجية للحوكمة الإلكترونية

تهدف الحوكمة الإلكترونية إلى ما يلي (أحمية، ٢٠١٤، ص ١٠):

تعزيز التفاعل بين المؤسسة وأصحاب المصالح من خلال المشاركة في الشؤون العامة، وتعزيز الاندماج داخل المؤسسة. نشر ودعم خدمات الحوكمة الإلكترونية الجديدة داخل المؤسسة، حتى يتسنى لجميع أصحاب المصالح الوصول إليها لتعزيز تكافؤ الفرص. زيادة قدرات واستجابة المؤسسة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الشفافية والمساءلة.

٦.٢ عناصر الحوكمة الإلكترونية

إن الحوكمة الإلكترونية مرتبطة بفروع المعرفة الأخرى، فمن علم الإدارة يستمد النظام العناصر الخاصة بتحديد مهمات ومسؤوليات كل من الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة في حين يستمد علم المحاسبة عناصره الخاصة بتوفير سمات المصادقية والشفافية، وارتباطها بتكنولوجيا المعلومات يسهم في تهيئة وتنظيم العلاقات بين مقدم الخدمات التكنولوجية ومستخدمي هذه المعلومات (المهتدي، ٢٠١٦).

ويرى البعض أن على المسؤولين في المنظمة الذين يرغبون في التحول إلى الإدارة الإلكترونية أن يأخذوا بالاعتبار ما يلي (القودة، ٢٠١٦):

وضوح الرؤية الاستراتيجية للمسؤولين في المنظمة والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ وغيرها.

- التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال.
- التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية للموظفين.
- الرعاية المباشرة من جانب الإدارة العليا بالمنظمة.
- تأمين سرية المعلومات للمستفيدين.
- تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية.
- الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء.
- مؤشرات قياس الحوكمة الإلكترونية

توجد مؤشرات أساسية تُستخدم لقياس مستوى الحوكمة الإلكترونية كما يلي (أحمية، ٢٠١٤، ص ١١):

- الخصوصية والأمان
يفحص هذا البند مدى خصوصية وأمان الموقع من خلال أسئلة عن أهم العناصر الأساسية في موضوع سياسات الخصوصية والأمان.
- قابلية الإستخدام
يتمحور هذا البند حول الوظائف الأساسية العامة للمواقع مثل سهولة التنقل بين الصفحات وسهولة الاستخدام، وأيضا يتطرق هذا البند لشكل الموقع من حيث التجانس والوضوح.
- المحتوى
يتم هذا البند بمضمون الموقع من المعلومات ومدى انتسابها للمؤسسة، أيضا يهتم بطرق عرض المعلومات وكيفية الوصول إليها.
- المشاركة
يقيس هذا البند مدى استطاعة أصحاب المصالح من التفاعل معه من خلال التواصل مع الشركة وابداء الرأي في الأمور المتعلقة بالمؤسسة، وأيضا يتحقق من إمكانية وجود استبيانات وأسئلة استطلاع مقدمة على الموقع ونتائج تصويت الزائرين للموقع.

عوامل نجاح الحوكمة الإلكترونية

توجد العديد من العوامل التي تلعب دوراً رئيسياً في نجاح الحوكمة الإلكترونية ، ومن أهم هذه العوامل: دعم القيادة الإدارية لدخول عصر المعلومات وتطوير الخدمات للمستفيدين وتوفير المناخ اللازم لتطوير أساليب العمل في المنظمة وتحسين شبكات الاتصال، وتبسيط الخدمات وتطوير أسلوب العمل في انجاز تلك الخدمات، وسن القوانين والتشريعات(الطعامنة، ٢٠١٤).

التحديات التي تواجه تطبيق الحوكمة الإلكترونية (برقعان والقرشي، ٢٠١٢)

- ضعف البنية التحتية للاتصالات.
- تفشي ظاهرة الفساد الإداري والبيروقراطية الإدارية وعلى مستوى متباين من مؤسسة الى أخرى.
- سيادة الثقافة الورقية في التعاملات الإدارية بين الوزارات وداخلها.
- مقاومة التغيير من قبل العاملين في الوحدات الحكومية والمتعاملين معها.

دور الحوكمة الإلكترونية في تعزيز الشفافية والإفصاح

نظراً لما تقدمه الحوكمة الإلكترونية من مساهمة في تشكيل استراتيجية المنظمة وتوفيرها للإجراءات والقوانين التي تكفل للمجتمع قيام الإدارة بالإهتمام والعناية بمصالح كافة الأطراف، لتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم من خلال الخدمات الإلكترونية المتكاملة والمتواصلة، فهناك حاجة الى تطوير الحوكمة الإلكترونية لزيادة الشفافية والفعالية في إدارة المنظمة، حيث تشكل الحوكمة الإلكترونية عملية من عمليات التغيير التي تسهم في توسيع المجالات التي تدفع المنظمات الى المشاركة في اقتصاد المعرفة، القائم على انجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهية، وبتكاليف وجهد أقل (العبود، ٢٠١٣).

٢.٦ الدراسات السابقة

الدراسات العربية

دراسة (محمد، وآخرون ٢٠١٢)

هدفت الدراسة إلى تحديد مفاهيم وركائز ومعايير الحوكمة الإلكترونية للإدارات المحلية، ودورها في إدارة التغيير والتطوير بعد تحديد جاهزية الإدارات المحلية لمتطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية، وقد توصلت الدراسة إلى أن الحوكمة الإلكترونية هي السبيل الناجح للارتقاء بالحكومة المحلية، وتقليل الضغط عليها من حيث ارتفاع الطلب على المعلومات والخدمات، وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تجعل المعلومات متوفرة لكافة المواطنين مما يساعد على إتاحة الفرصة للمشاركة في عملية اتخاذ القرار، وبالتالي إمكانية المسائلة لمجلس الإدارة، كما أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا تؤدي فقط إلى الكفاءة والفعالية، بل إلى تغيير موقع المعرفة داخل المنظمات لدى الموظفين التنفيذيين، ومن ثم زيادة التمكين، كما خلصت الدراسة إلى وجود رغبة لدى الأفراد لتطبيقات الحوكمة الإلكترونية في الإدارات المحلية بالرغم من ضعف البنية التحتية في مؤسساتها، وعدم انتشار الانترنت بشكل كاف على امتداد الرقعة الجغرافية للمحافظة، إلى جانب الأمية الإلكترونية من قبل شريحة واسعة من المواطنين.

دراسة (عمران ، وجراح ، ٢٠١٤)

هدفت هذه الدراسة إلى المعرفة بالتعرف على نظم الحوكمة وآلية تطبيقها ونتائجها وابرار أهمية تطبيق مفهوم حوكمة الشركات في البيئة الاقتصادية في محافظة البصرة، ومن نتائج الدراسة: يجب تطبيق مبادئ الحوكمة وان المواقع الإلكترونية التي انتشرت في الآونة الاخيرة في العراق هي بدايات تمثل الخطوات الاولى للوصول الى بناء شركات حكومية تتعامل بتكنولوجيا المعلومات فهذه المواقع توفر معلومات محفوظة عليها يستطيع المواطن بسهولة الاستفادة منها او الاطلاع عليها وتوفر مجال اتصال ضئيل بين المواطن وموظفي المؤسسة، وأوصت الدراسة بالزام كافة أجهزة الدولة بتحديد متطلبات الحوكمة الإلكترونية والسعي لتطبيقها والعمل بموجبها.

دراسة (أبو حجر، عابدين ٢٠١٤)

هدفت الدراسة إلى محاولة توضيح إطار نظري لاستخدام آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تخفيض المخاطر التي تواجه أمن المعلومات في الوحدات الحكومية من خلال الحد من التلاعب المالي الإلكتروني في ظل نظام الحوكمة الإلكترونية ، واستخدمت الدراسة المنهج الاستقرائي، وتوصلت الدراسة إلى أن آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات من مبادئ وأهداف ومعايير تساهم في الحد من التلاعب المالي الإلكتروني وتحقيق متطلبات أمن المعلومات في الوحدات الحكومية في ظل تطبيق نظام الحوكمة الإلكترونية .

دراسة (السمان ،والجبوري ٢٠١٦)

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر حوكمة تقنية المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات في المديرية العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية صلاح الدين في العراق، فقد تكونت عينة الدراسة من ٧٠ من الأفراد المبحوثين، واستخدم الباحث بالدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأشارت نتائج الدراسة الى انه توجد علاقة ارتباط وتأثير بين حوكمة تقنية المعلومات وجودة الخدمات، وأوصت الدراسة الى ضرورة اعتماد ادارة المنظمة على سياسات واجراءات لتقنية المعلومات تجعلها تستجيب للقوانين والتعليمات والمعايير الدولية.

دراسة (الدقن ٢٠١٧)

هدفت الدراسة الى المساهمة بتوضيح العلاقة بين تطبيق مفهوم الحوكمة الإلكترونية واستخدام إطار أهداف مراقبة أنظمة المعلومات والتكنولوجيا المتعلقة بها، كما سعت هذه الدراسة الى توضيح التحديات التي تواجه تطبيق مفهوم الحوكمة الإلكترونية وكيفية التغلب عليها، ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي والتفسيري والمنهج الاستنباطي، وأشارت نتائج الدراسة الى أنه يمكن الوصول إلى مشاركة ذات كفاءة وفاعلية للعملاء في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة لهم، وذلك من خلال استخدام إطار أهداف مراقبة أنظمة المعلومات والتكنولوجيا المتعلقة بها، من خلال استخدام عناصر الحوكمة الإلكترونية ، وأن تخطيط وتطبيق عملية الحوكمة الإلكترونية ليست عملية فنية تقنية خاصة بتكنولوجيا المعلومات فحسب بل إنها عملية إدارية من تخطيط وتنظيم وتنفيذ وتقييم، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على متابعة وتنفيذ إطار تطبيق مفهوم الحوكمة الإلكترونية وتسجيل التقارير لمتابعة الإنجازات والتحديات التي تواجه تطبيقها في الوحدات الحكومية والوصول الى مشاركة ذات فاعلية وكفاءة من جانب العملاء في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة.

٧.٢ الدراسات الأجنبية

دراسة (Mahbubur & aahsanrajon, 2012)

هدفت الدراسة إلى اقتراح إطار فعال لتنفيذ الحوكمة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية في الدول النامية مثل بنغلاديش، وأيضاً تقديم تحليل مقارنة للإدارة الحكومية الحالية، وآفاق وتوقعات تطبيق الحوكمة الإلكترونية في بنغلاديش، وتحليل كلي لمدى نفع وفعالية إنشاء حوكمة إلكترونية، وإدارة إلكترونية في صورة الحوكمة الإلكترونية، وقد توصلت الدراسة إلى أن ٥٤% من المستقضي منهم يؤكدون على أن البدء بالبنية التحتية الحالية، ثم التقدم والاستمرار في تطوير بنية تحتية جديدة يكون له نفع كبير في تطبيق الحوكمة الإلكترونية، وأن تنفيذ حوكمة الهواتف النقالة أكثر نجاحاً في الإدارة الإلكترونية بسبب وصولها الواسع إلى الناس كما تؤكد الدراسة على أن فعالية الحوكمة الإلكترونية تعتمد بشكل رئيسي-على المواطنين، لأنهم هم أصحاب المصالح، وفي الدول النامية لا يمكن تطبيقها في كل القطاعات مرة واحدة.

دراسة (Mehta, 2014)

سعت هذه الدراسة إلى إجراء مسح ميداني لقياس دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة من خلال تغيير العلاقة الرئيسية بين الطرفين، كما سعت الدراسة إلى شرح الجوانب الخاصة بجودة الخدمات العامة. ولقد أظهرت نتائج الدراسة أن الحوكمة الإلكترونية يمكن أن تحسن من الخدمات المقدمة وتزيد رضا الزبون، كما أكدت النتائج أن توقعات المواطنين من الخدمات العامة كانت عالية تماماً، ولكن خيراتهم سلبية؛ مما كان له تأثير سلبي على رضا الزبون لعدة سنوات في الهند، ولقد أكدت الدراسة على ضرورة وجود قيادة قوية لتطبيق الحوكمة الإلكترونية للحصول على مزايا جودة الخدمات ورضا العميل، كما أكدت الدراسة على ضرورة إعطاء العميل ما يريد في الوقت الذي يريده.

دراسة (AlaaAldin, 2015)

هدفت الدراسة إلى قياس أثر العوامل الديمغرافية المتمثلة في (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الجنسية، نوع العمل) كمحددات لتصور أصحاب المصلحة نحو بعدين من أبعاد الحوكمة الإلكترونية، وهما: الانفتاح الإلكتروني والمشاركة الإلكترونية، حيث تم توزيع الاستبيان على عينة من ١٥٠٠ فرد موزعين على ثلاثة مواقع في الإمارات العربية، وقد توصلت الدراسة إلى أن المتغيرات الديمغرافية تشرح - بشكل واضح - الفروقات بين المستقضي منهم بخصوص الحوكمة الإلكترونية باستثناء الجنسية والجنس، علاوة على ذلك تشير الدراسة إلى أن العينة تشعر بالارتياح المعتدل مع بعد واحد وهو الشفافية الإلكترونية، ولكنها أقل رضا عن البعد الآخر وهو المشاركة الإلكترونية أيضاً تغيير الحلول التكنولوجية والعلاقات مع أصحاب المصالح، ويجب إنشاء ثقافة نحو الحوكمة الإلكترونية.

٤.٥ النتائج والمناقشات.

يسعى هذه الجزء للإجابة عن أسئلة الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل أثر موثوقية معاملات الحوكمة الإلكترونية على استخدامها. يوضح الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار لأبعاد أثر موثوقية معاملات الحوكمة الإلكترونية على استخدامها الذي يوضح نتائج اختبار الفرض من الأول إلى الثالث باستخدام أسلوب Regression Analysis من خلال برنامج الاحصائي SPSS. يوضح تحليل الانحدار لأبعاد أثر موثوقية معاملات الحوكمة الإلكترونية على استخدامها. (١)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.132	.448		2.527	.013
1 GO	.235	.139	.194	1.699	.092
SE	.451	.134	.351	3.374	.001
CO	.047	.126	.040	.377	.707

a. Dependent Variable: USE

• اختبار الفرضية الأولى وخاصة عن مستوى الحوكمة في المعاملات الإلكترونية.

لمعرفة تأثير مستوى الحوكمة في المعاملات الإلكترونية، تم صياغة الفرضية الأولى من فروض البحث والذي ينص على "تؤثر مستوى حوكمة المعاملات الإلكترونية تأثيراً إيجابياً في ثقة مستخدمي هذه المعاملات في القطاع السعودي"

بالنظر إلى النتائج الواردة في الجدول، يتضح منها أن الأثر الإجمالي لمستوى معاملات الحوكمة الإلكترونية (GO) على الاستخدام هو أثر ذو دلالة إحصائية، حيث بلغ قيمة معامل الانحدار (.19). كما بلغت قيمة إحصائية (T) (1.699) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (90%). على استخدام المعاملات الحوكمة الإلكترونية. وهذا يدل أن هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمستوى معاملات الحوكمة الإلكترونية على استخدامها. وفقاً لقاعدة القبول يتم قبول الفرضية الأولى، أي أنه يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمستوى الحوكمة في المعاملات الإلكترونية على استخدامها.

• وتم تقييم مستوى الحوكمة في معاملات الحوكمة الإلكترونية في جميع محاور الاستبانة في منطقة القصيم وبتحليل واقع جودة الخدمات المقدمة لمستخدمي المعاملات الحوكمة الإلكترونية يوجد تأثير إيجابي لمستوى الحوكمة في المعاملات الإلكترونية على استخدامها، تتفق هذه الدراسة مع دراسة (Ibrahim Albundai, 2013) أن التطور في تكنولوجيا المعلومات يزيد من مستوى الخدمات المقدمة إلى مستخدمي معاملات الحوكمة الإلكترونية.

● **اختبار الفرضية الثانية: تؤدي زيادة أمن المعلومات معاملات الحوكمة الإلكترونية (SE) إلى زيادة ثقة مستخدمي هذه المعاملات وتخفيض حجم المخاطر في القطاع السعودي.**

لمعرفة تأثير أمن معلومات المعاملات الحوكمة الإلكترونية على الاستخدام، تم صياغة الفرضية الثانية من فروض البحث الذي تنص على "تؤدي زيادة أمن معلومات المعاملات الحوكمة الإلكترونية إلى زيادة ثقة مستخدمي هذه المعاملات وتخفيض حجم المخاطر في القطاع السعودي" بالنظر الى الجدول (١) يتضح أن الأثر الإجمالي لأمن معلومات المعاملات الحوكمة الإلكترونية على الاستخدام هو إثر ذو دلالة احصائية، حيث بلغ معامل الانحدار (0.35)، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (99%) على استخدام المعاملات الحوكمة الإلكترونية .

وهذا يدل أن هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لأمن معلومات المعاملات الحوكمة الإلكترونية على استخدامها. وفقاً لقاعدة القبول يتم قبول الفرضية الثانية، أي أنه يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة احصائية لأمن المعلومات في المعاملات الحوكمة الإلكترونية على استخدامها.

قيم مستخدمي معاملات الحوكمة الإلكترونية محاور أمن المعلومات معاملات الحوكمة الإلكترونية في منطقة القصيم، حيث قيمة جميع محاور أمن معلومات الحوكمة الإلكترونية في المعاملات الإلكترونية، بتحليل واقع خدمات المقدمة لمستخدمي المعاملات الحوكمة الإلكترونية ، تبين أنه يوجد تأثير إيجابي لأمن المعلومات معاملات الحوكمة الإلكترونية على استخدامها ، حاجة المنظمات بأن تزيد من السياسات والقوانين تصميم مواقع الخدمات الإلكترونية في القطاع السعودي لكسب ثقة مستخدمي المعاملات الحوكمة الإلكترونية .

توافقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (adbulrahman alasem,2015) فإن الأبعاد الأكثر أهمية لإدارة الحوكمة الإلكترونية بالسعودية، بُعد أمن المعلومات وتعد من مخاوف مستخدمي الحوكمة الإلكترونية في السعودية حيث ان العبد الأكثر أهمية لتعاملات الحوكمة الإلكترونية .

توافقت هذه نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (KhalidAlmarhabi,2016) اشارت هذه الدراسة أن المنظمات الحكومية في المملكة العربية السعودية يجب عليها أن تزيد من الالتزام بسياسات أمن المعلومات والخصوصية لتزيد من موثوقية المواطنين والمقيمين لاستخدام معاملات الحوكمة الإلكترونية ، ولضمان التنفيذ السليم للأمن وسياسات الخصوصية مواقع الحوكمة الإلكترونية.

• اختبار الفرضية الثالثة: يؤدي اكتمال معلومات المعاملات الحوكمة الإلكترونية تأثيرًا إيجابيًا على ثقة مستخدمي هذه المعاملات في قطاع السعودي.

لمعرفة تأثير اكتمال معلومات المعاملات الحوكمة الإلكترونية على مستخدمي، تم صياغة الفرضية الثالثة من فروض البحث الذي ينص على " يؤدي اكتمال معلومات المعاملات الحوكمة الإلكترونية (CO) إلى زيادة ثقة مستخدمي المعاملات في القطاع السعودي.

بالنظر إلى الجدول (١) يتضح أنه لا يوجد أثر لاكتمال معلومات المعاملات الحوكمة الإلكترونية على الاستخدام إذ إن معامل الانحدار بلغ (٠.٠٤). ولكن بدون أي دلالة إحصائية (٣٠%).

وهذا يدل لا يؤثر اكتمال معلومات معاملات الحوكمة الإلكترونية على استخدامها، وفقًا لقاعدة القبول يتم رفض الفرضية الثالثة، أي أنه لا يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لاكتمال معلومات المعاملات الحوكمة الإلكترونية على مستخدميها، ربما يرجع ذلك إلى محدودية المنطقة الجغرافية.

الخلاصة :

- بينت نتائج الدراسة أن عوامل موثوقية معاملات الحوكمة في المملكة العربية السعودية مرتبطة بجودة الخدمات المقدمة في المعاملات الإلكترونية . بناءً على ذلك لتوفير موثوقية أفضل، يجب على المنظمات السعودية أن تقوم بالتقييم المستمر من كافة مستخدمي معاملات الحوكمة الإلكترونية ، بالإضافة إلى تطوير مستوى أمن المعلومات في معاملات الحوكمة الإلكترونية حيث انه يمثل كذلك حسب نتائج الدراسة من أهم العوامل المؤثرة في الموثوقية.

التوصيات:

- بناءً على نتائج الدراسة فإنه يمكن تقديم مجموعة من التوصيات الآتية التي تهدف الى رفع مستوى جودة الخدمات المعاملات الحوكمة الإلكترونية:
١. حاجة مواقع الحكومة الإلكترونية بالسعودية إلى رفع من مستوى أمن المعلومات في الخدمات المقدمة لمستخدمي المعاملات الإلكترونية من خلال تطور من السياسات وإجراءات وقوانين تصميم مواقع الحوكمة الإلكترونية.
 ٢. التقييم المستمر للخدمات الإلكترونية المقدمة لمستخدميها، للحفاظ على جودة الخدمات في المعاملات الحوكمة الإلكترونية وخاصة في منطقة القصيم.
 ٣. حاجة مواقع الحوكمة الإلكترونية إلى رفع من مستوى الالتزام بخصوصية مستخدمي المعاملات الحوكمة الإلكترونية لتزيد من موثوقية المواطنين والمقيمين لاستخدام معاملات الحوكمة الإلكترونية.

القيود والبحوث المستقبلية:

يوجد العديد من القيود في هذا البحث، أولاً كانت العينة أصغر من أن تمنح الموثوقية أو التعميم في النتائج، ثانياً وكان المجيبون على دراية بالتعامل مع تطبيقات خدمات الحوكمة الإلكترونية وبناءً على مستواهم التعليمي، ثالثاً، تركزت العينة في منطقة القصيم فقط.

في الأبحاث المستقبلية، يمكن توسيع دراسة أثر موثوقية معاملات الحوكمة الإلكترونية لتشمل جميع مناطق المملكة العربية السعودية، التي توفر عينة أكثر تجانساً وتغطي مناطق جغرافية أكبر، يمكن إجراء مثل هذه البحوث في بلدان أخرى.

المراجع

المراجع العربية

- (١) الخالدي، محمد (٢٠١٧)، التكنولوجيا الإلكترونية ، دار الكنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- (٢) الدقن، أحمد السيد(٢٠١٧). دور الحوكمة الإلكترونية في دعم مشاركة العملاء في تحسين جودة الخدمات الحكومية باستخدام إطار أهداف مراقبة أنظمة المعلومات والتكنولوجيا، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية-جامعة القاهرة- مصر، المجلد (١٨)، العدد (١).
- (٣) قندلجي، إبراهيم، والجنابي، علاء الدين(٢٠١٧)، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع للطباعة، عمان-الأردن.
- (٤) السمان. ثائر، والجبوري، مراد(٢٠١٦). متطلبات حوكمة تقنية المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات: دراسة حالة في المديرية العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية صلاح الدين، المجلة العربية للإدارة- المنظمة العربية للتنمية الإدارية(مصر)، المجلد ٣٦، العدد ١.
- (٥) مجدوب، محمود سامي(٢٠١٦)، دور لجان المراجعة في الحوكمة الإلكترونية وأثرها على جودة القوائم المالية، بحث مقدم في مؤتمر الإسكندرية، بعنوان: اقتصاد المعرفة والثورة التكنولوجية، والمنعقد في مدينة الإسكندرية.
- (٦) القدوة، محمود (٢٠١٦). الحوكمة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.
- (٧) المهندي، سوسن زهير (٢٠١٦). تكنولوجيا الحوكمة الإلكترونية ، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- (٨) أبو حجر، سامح رفعت وأمنية محمد عبد العزيز عابدين، دور آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تخفيض مخاطر أمن المعلومات للحد من التلاعب المالي الإلكتروني في الوحدات الحكومية في ظل نظام الحوكمة الإلكترونية ، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي الخامس لقسم المحاسبة كلية التجارة – جامعة القاهرة بعنوان " المحاسبة في مواجهة التغيرات الاقتصادية والسياسية المعاصرة" ٢٠١٤.
- (٩) الشريف، طلال بن عبد الله بن حسين(٢٠١٤). الحوكمة الإلكترونية ثورة القرن الحادي والعشرين في تطوير الإدارة العامة. منشورات المؤسسة العربية للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية، الرياض، السعودية.

- ١٠) أونيس، عبد المجيد(٢٠١٤). الحكومة الإلكترونية رؤيا شاملة، الملتقى الدولي :جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية حالة البلدان العربية.
- ١١) الطعمنة، محمد محمود(٢٠١٤). الإدارة الحكومية في الأردن الواقع ومتطلبات التغيير، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- ١٢) عمران، خلود وجراح، ندى (٢٠١٤). تأمين حماية مواقع الحكومة افلكترونية للشركات في محافظة البصرة- دراسة استطلاعية. مجلة دراسات البصرة، السنة ٩ العدد ١٨، البصرة، العراق.
- ١٣) أحمية، فاتح(٢٠١٤). الحكومة الإلكترونية إطارها المفاهيمي والتنظيمي. الملتقى الدولي :جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية حالة البلدان العربية.
- ١٤) أبو سديرة، محمد(٢٠١٣). الحكومة الإلكترونية بين التنفيذ والتخطيط، منشورات جامعة الملك فهد، الرياض، السعودية.
- ١٥) العبود، محمد(٢٠١٣). نظم المعلومات الإدارية، دار الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، الموصل، العراق.
- ١٦) محمد عصام أحمد، حسان ثابت جاسم، علاء أحمد حسن، " جاهزية الإدارات المحلية لاعتماد الحكومة الإلكترونية : دراسة حالة في محافظة نينوي"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد (٥٣)، ٢٠١٢.
- ١٧) بركة، أحمد محمد والقرشي، عبد الله على(٢٠١٢). حوكمة الجامعات ودورها في مواجهة التحديات، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي عولمة الإدارة في عصر المعرفة، جامعة الجنان، طرابلس، لبنان.
- ١٨) عمر عبد النبي الطلحي، عبد الكريم الدرسي، " دور الأعمال الإلكترونية في تفعيل القدرات التنافسية للمنظمات التقليدية في القرن الحادي والعشرين"، مجلة المكتبات والمعلومات، العدد (٦)، المجلد (١)، طرابلس، ليبيا.

المراجع الأجنبية

1. AlaaAldin Abdul RahimA .Al Athmay, (2015))“Demographic factors as determinants of e-governance adoption: Afield study in the United Aead (UAE)”, transforming government people process and policy, Vol.9 No.2, Grant, G and Chau D(2015)”Developing a Generic Framework for E-government” Journal of Global Information Management. Vol.13, No 1.
2. Mehta , Aneri ,(2014) The Challenge of Policy Formulation and Service Delivery in the 21st Century: “Improving customer service delivery” By E-governance, International Journal of Scientific and Research Publications, Volume 4, Issue 1, January.
3. Nirmal Jeet singh kalsi& Ravi krian, (2013)”e-governance successes factors: Analysis of e-governance initiatives of ten major states of Indian “International Journal of Public sector management, Vol26.No4,

4. Sapanjeet Kaur & Kamalkant, (2012) “e-governance impact on corruption “, International Journal of computing & Business Research, ISSN (online) 2229-6166,
5. Md.mahbuburrahman&S.aahsanrajon,(2012)“An effective framework for implementing electronic governance in developing countries: Bangladesh perspective”, issn.2218-5224, on line. Vol.3 iss,.
6. Mohammed, A. Ahmad, and Mahmood, Shuib B., (2012)”E-GOVERNMENT SERVICE QUALITY, A QUALITATIVE EVALUATION IN THE CASE OF SAUDI ARABIA,” *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 45(3), pp 1-20.
7. Ali H.,Yousf, S(2016)” Exploring the Use of Social Media byGovernments Worldwide,” *Journal of e-Government Studies and Best Practices* 2016(728580, DOI:10.5171)
8. 3. Aiyue, X. (2009).” Research of E-government Security Risk Assessment Method Using Bayesian Network,”: *International Conference on Web Information Systems and Mining*.
9. Adnan, A. (2015). “The Effects Of Perceived Usefulness And Perceived Ease Of Use On Continuance Intention To Use E-Government Procedia Economics and Finance “(35) ,pp 644 – 649
10. Alia, S(2012) “ A Cultural E-Government Readiness Model ,” *Intelligent Information Management* Published Online September 2012 (<http://www.SciRP.org/journal/iim>).
11. France, B. (2008). “Trust and risk in e-government adoption”
12. *Journal of Strategic Information Systems*, (2008) (17), pp 165–176.
١٤. Salah, al (2014). “A Critical Analysis of E-Government Development and Implementation in Saudi Arabia,” *International Journal of Applied Information Systems*, (Volume 7– No.5), July 2014.
15. Sulaiman A. (2013) Factors influencing citizen intention to adopt e-government in Saudi Arabia: *World Academy of Science, Engineering and Technology* (Vol: 7, No: 9)
16. Hosam.F(2012).” E-government in Saudi Arabia: Barriers, Challenges and its Role of Development,” *International Journal of Computer Applications* (0975 – 888) (Volume 48– No.5), June 2012.
17. Maher O. (2010). “e-Government in saudi arabia: between Promise and reality”: *International Journal of Electronic Government Research*, 4(2), pp 5 -82.
18. Abdulrahman N.(2015) “ Privacy and eGovernment in Saudi Arabia,” Proceedings of the World Congress on Engineering and Computer Science (2015 Vol II)

19. Khalid A (2016).” Adherence to ICT Security and Privacy Policies in Saudi Arabia” *International Journal of Computer Applications (0975 – 8887) (Volume 147 – No.4) August 2016.*