

أثر استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة
الالكترونية على القدرات الإبداعية لموظفي الأجهزة
الحكومية بمدينة الدمام بالمملكة العربية السعودية

د. جعفر بن أحمد العلوان

معهد الإدارة العامة فرع المنطقة الشرقية



أثر استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية على القدرات الإبداعية لموظفي الأجهزة الحكومية بمدينة الدمام بالمملكة العربية السعودية

د. جعفر بن أحمد العلوان

معهد الإدارة العامة فرع المنطقة الشرقية

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية وتأثير ذلك على أبعاد القدرات الإبداعية للموظفين (الأصالة، الطلاقة، المرونة، والحساسية للمشكلات). ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن مدى استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية بمدينة الدمام جاء بمستوى عالي. كما توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي ذي دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5% لاستخدام الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية على أبعاد القدرات الإبداعية للموظفين (الأصالة، الطلاقة، المرونة، الحساسية للمشكلات) وذلك حسب وجهة نظر عينة الدراسة.

وفي ضوء النتائج خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها ضرورة قيام المنظمة بقياس مدى استخدامها لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية لما لذلك من فائدة تتمثل في تشخيص الوضع الحالي لعلاقة المنظمة بهذه التقنية الحديثة، وضرورة اعتبار المستفيدين بجميع فئاتهم المحور الأساسي لمدخلات ومخرجات تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية.

الكلمات الدالة: القدرات الإبداعية، تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية، الأصالة، الطلاقة،

المرونة، الحساسية للمشكلات



المقدمة:

حين تسعى المنظمات من أجل الاستمرار في بيئة العمل التنافسية في ظل التحديات والتغيرات المتشابكة التي تشهدها الساحة المحلية والعالمية، يظل الابداع الإداري هو العمود الفقري اللازم لتحقيق أهداف المنظمة والقادر على تذليل العقبات والوصول بالمنظمات إلى بر التميز والنجاح. لذا تسعى منظمات اليوم ليس فقط لفهم ظاهرة الابداع وعناصرها ومراحلها المتعددة، بل تسعى أيضاً لمعرفة المتغيرات التنظيمية والبشرية والمادية التي تلعب دوراً جوهرياً في تحفيز القدرات الابداعية للأفراد في المنظمة.

وخير مثال على ذلك سعي الحكومات إلى تقديم الخدمات العامة كالخدمات التعليمية والصحية والاجتماعية وغيرها إلى المستفيدين من مواطنين ومقيمين بطريقة ترفع من كفاءة الأجهزة الحكومية وتنال استحسان ورضا المستفيدين. كما تأتي استعانة الحكومات بالتقنية الحديثة المتمثلة في أنظمة الحكومة الالكترونية في هذا السياق حيث نجحت العديد من الأجهزة الحكومية السعودية خلال العقد المنصرم في الاستفادة من تطبيقات الحكومة الالكترونية في تحسين استجابة الأجهزة الحكومية لاحتياجات المستفيدين مما أدى إلى تقديم خدمات أفضل للمواطنين والمقيمين. ومع النقلة النوعية والثورة المستمرة في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ظهر مؤخراً ما يُعرف بتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية (Government ٢.٠) ويقصد بها استخدام الأجهزة الحكومية لتقنيات الويب ٢ كوسائل التواصل الاجتماعي الحديثة بهدف التواصل مع المستفيدين والأخذ بأرائهم وتزويدهم بمعلومات آنية عن الخدمات الحكومية التي تهمهم واشراكهم في تطوير الخدمات الحكومية باعتبارهم مصدر أساسي للمعلومات والمعرفة.

ونظراً لأهمية الابداع وكونه مطلباً استراتيجياً، ونظراً للحاجة لفهم العوامل المؤثرة في القدرات الإبداعية للأفراد تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية في الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام ومدى تأثير ذلك على القدرات الإبداعية للموظفين.

١-١ مشكلة الدراسة

تتكون مشكلة الدراسة من جزئين رئيسيين: الجزء الأول يتجسد في قصور المعرفة المتعلقة بمدى استخدام الأجهزة الحكومية السعودية لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية. فمما لا شك فيه أن استخدام الأجهزة الحكومية للتقنية الحديثة في انجاز المعاملات وفي التواصل مع المستفيدين يعتبر عاملاً مساعداً في تحقيق التنمية الشاملة في البلاد (الصوفاني، ٢٠٠٧). كما أن تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية تعتبر من أبرز مصاديق التقنية الحديثة التي يؤمل منها أن تعود بالنفع على المنظمات والمستفيدين (Sun et al., ٢٠١٣; Nam). بالإضافة إلى ذلك يمكن القول بوجود توجه عام لدى الأجهزة الحكومية السعودية لاستخدام هذه التقنية الحديثة وذلك لاحتواء بعض المواقع الالكترونية التابعة للأجهزة الحكومية السعودية على تطبيقات تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية. لكن وبالرغم من ذلك ما زال هناك قصور في المعرفة المتعلقة بمدى الاستخدام الفعلي لهذه التقنية الحديثة من قِبَل الأجهزة الحكومية السعودية. وهذه الرؤية تتفق بشكل عام مع رؤية بعض الباحثين في أن هناك ندرة في الدراسات التي تسلط الضوء على هذه التكنولوجيا الحديثة (Sáez et al., ٢٠١٥). وأن هناك حاجة للدراسات التي تساعد على فهم أكبر لاستخدام تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية (Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, ٢٠١٢) خصوصاً في العالم العربي.

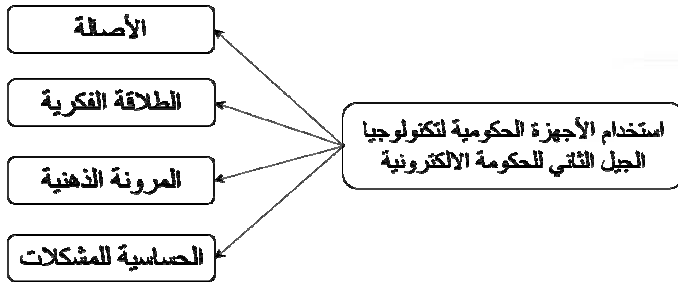
أما الجزء الثاني لمشكلة الدراسة فيتمثل في الحاجة الملحة لمعرفة تأثير استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية على القدرات الإبداعية للموظفين وذلك لكون الإبداع ركيزة من ركائز البقاء وسمة من سمات التطور والنمو التي تسعى منظمات اليوم لفهم المتغيرات المؤثرة فيها ايجاباً وتلك المؤثرة سلباً من أجل تعزيز ودعم المتغيرات الإيجابية من جهة ومعالجة المتغيرات السلبية من جهة أخرى. لذا تأتي هذه الدراسة كخطوة أولية في هذا الاتجاه لتوضيح مدى استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية في الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام ومدى تأثير ذلك على القدرات الإبداعية للموظفين.

٢-١ أهمية الدراسة

تتجسد أهمية هذه الدراسة في أهمية موضوعها ألا وهو مدى استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية في الأجهزة الحكومية وتأثير ذلك على القدرات الإبداعية للموظفين. وبالتالي فإن لنتائج هذه الدراسة أهمية من الجانبين التطبيقي والعلمي. فعلى الجانب التطبيقي تلفت هذه الدراسة نظر المدراء والممارسين في الأجهزة الحكومية إلى أهمية استخدام الأجهزة الحكومية للتقنية الحديثة بشكل عام ولتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية بشكل خاص، وفهم طبيعة استخدام الأجهزة الحكومية لهذه التقنية الحديثة، ومعرفة مدى الاستخدام الفعلي لهذه التقنية الحديثة من قِبَل الأجهزة الحكومية، ومعرفة تأثير استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية على القدرات الإبداعية للموظفين.

أما على الجانب العلمي فتأتي أهمية هذه الدراسة من الإضافة العلمية لحقل المعرفة بشكل عام ولأدبيات الحكومة الالكترونية بشكل خاص والمتمثلة في اقتراح واختبار نموذج (شكل ١) لمعرفة مدى استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية

في الأجهزة الحكومية وتأثير ذلك على القدرات الإبداعية للموظفين. كما تكتسب هذه الدراسة أهميتها العلمية في أنها من الدراسات القلائل - إن لم تكن الأولى - على حد علم الباحث التي تتعرض إلى موضوع استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية في الأجهزة الحكومية السعودية لذا تعتبر هذه الدراسة إضافة حيوية للمكتبة المحلية والعربية.



شكل (1): نموذج الدراسة

٣-١ أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة ما يلي:

- مدى استخدام الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية
- تطبيقات تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية الأكثر استخداماً من قِبَل الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام
- أثر استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية على القدرات الإبداعية (الأصالة، الطلاقة، المرونة، والحساسية للمشكلات) لموظفي الأجهزة الحكومية بمدينة الدمام بالمملكة العربية السعودية

٤-١ أسئلة الدراسة

- ما مدى استخدام الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية؟
- ماهي تطبيقات تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية الأكثر استخداماً من قِبَل الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام؟
- ما أثر استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية على القدرات الابداعية (الأصالة، الطلاقة، المرونة، والحساسية للمشكلات) لموظفي الأجهزة الحكومية بمدينة الدمام بالمملكة العربية السعودية؟

٥-١ فرضيات الدراسة

- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ٥% لاستخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية على بعد الأصالة لدى موظفي الأجهزة الحكومية بمدينة الدمام بالمملكة العربية السعودية
- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ٥% لاستخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية على بعد الطلاقة لدى موظفي الأجهزة الحكومية بمدينة الدمام بالمملكة العربية السعودية
- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ٥% لاستخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية على بعد المرونة لدى موظفي الأجهزة الحكومية بمدينة الدمام بالمملكة العربية السعودية
- لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ٥% لاستخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية على بعد الحساسية للمشكلات لدى موظفي الأجهزة الحكومية بمدينة الدمام بالمملكة العربية السعودية

٦-١ حدود الدراسة

تقتصر هذه الدراسة على تسليط الضوء على موضوعين فقط هما استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية والقدرات الإبداعية. كما تقتصر عينة الدراسة على مجموعة من موظفي الأجهزة الحكومية بمدينة الدمام بالمملكة العربية السعودية.

ثانياً: الإطار النظري وأدبيات الدراسة

ويتكون هذا الجزء من قسمين: القسم الأول يستعرض الأدبيات ذات العلاقة بتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية، والقسم الثاني يستعرض الأدبيات ذات العلاقة بالقدرات الإبداعية.

١-٢ الأدبيات ذات العلاقة بتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية

١-١-٢ الحكومة الالكترونية: التعريف والأهداف والمعوقات

تتكون أنظمة الحكومة الالكترونية من أبعاد بشرية وتقنية حيث يشمل البعد البشري المستفيدين من خدمات الحكومة الالكترونية كالمواطنين (حكومة-أفراد) والشركات (حكومة-أعمال) والمنظمات الحكومية (حكومة-حكومة)، وموظفي القطاع العام، وعادات المجتمع وتقاليد، والقوانين الداخلية للدولة (الشريف، ٢٠١١ المبيضين، ٢٠١١). أما البعد التقني لأنظمة الحكومة الالكترونية فيشمل الأنظمة التقنية بما فيها البرمجيات والأجهزة والعمليات والاجراءات (Alalwan and Thomas، ٢٠١١). ولوجود هذه الأبعاد المتداخلة يصعب وجود تعريف واحد متفق عليه للحكومة الالكترونية. ولكن يمكن النظر إلى الحكومة الالكترونية بأنها استخدام التقنية الحديثة لتطوير توصيل الخدمات الحكومية وذلك لمنفعة جميع المستفيدين مثل المواطنين والموظفين وقطاع الأعمال (الشريف، ٢٠١١). كما يمكن تعريفها بأنها "اعادة ابتكار

الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل المعلومات وتوفير فرص إمكانية الوصول إليها من خلال موقع الكتروني" (القدوة، ٢٠١٠، ١٧-١٨). وفي تعريف آخر نجد أن الحكومة الالكترونية هي "قدرة القطاعات الحكومية على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومحاولة تجاوز الخدمات الحكومية التقليدية بالتأسيس لأئمة الإدارات ومختلف أنشطتها الوظيفية والتحول نحو الخدمات الالكترونية بشكل يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن ويعزز مقداراً من الشفافية في عمل الأجهزة الحكومية بحثاً عن المصادقية والرضا والقبول لدى الجماهير فتصبح الخدمة المقدمة إلى المواطن تعتمد على بعض الأسس خاصة منها السرعة والشفافية وعدم الاعتماد على الوسائل التقليدية، بدل ذلك يعتمد على التقنية المعاصرة أو المعلوماتية" (عبد اللطيف، ٢٠١٤، ٢١-٢٢).

وتهدف أنظمة الحكومة الالكترونية إلى تسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية، وزيادة كفاءة وفاعلية الأجهزة الحكومية (Lathrop and Ruma, ٢٠١٠)، ومكافحة الفساد وزيادة الشفافية وتقليل التكاليف (Bwalya, ٢٠٠٩). كما تهدف إلى رفع مستوى الأداء، زيادة دقة البيانات، اختصار الاجراءات الإدارية، زيادة الانتاجية وخفض التكلفة في الأداء، رفع كفاءة أداء العاملين، مواكبة التطور التكنولوجي، دعم النمو الاقتصادي (الهوش، ٢٠٠٦). ويرى ياسين (٢٠٠٥) أن تعزيز الشفافية، وتحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين، وخلق تأثير ايجابي من خلال تنمية المهارات التكنولوجية بين أفراد المجتمع من أهم أهداف الحكومة الالكترونية.

أما بالنسبة لمجالات الحكومة الالكترونية فيقسمها بدران (٢٠٠٤) إلى المجالات

التالية:



• الديمقراطية الإلكترونية: ويهتم هذا المجال بالسياسة العليا للدولة وعلاقة السلطات بالمواطنين القائمة على أساس الكفاءة والشفافية والمساءلة. واحترام حقوق الانسان. وتشجيع المشاركة الشعبية في العمل السياسي. والحد من التهميش من خلال دعم العملية الديمقراطية باستخدام التكنولوجيا الحديثة. ويعتبر التصويت الإلكتروني والبرلمان الإلكتروني من أبرز تطبيقات هذا المجال.

• التجارة الإلكترونية: ويشمل هذا المجال التجارة الإلكترونية الحكومية التي تقوم الأجهزة الحكومية من خلالها بتقديم خدماتها ومعاملاتها وطرح مناقصاتها إلكترونياً للمواطنين (حكومة-أفراد) والمؤسسات الخاصة (حكومة-أعمال) والأجهزة الحكومية الأخرى (حكومة-حكومة) ويتم تسديد المستحقات والرسوم آلياً.

• الإدارة الإلكترونية: ويهتم هذا المجال بالاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في التخطيط والتنظيم والاشراف والرقابة بهدف تحسين الأداء وزيادة كفاءة العملية الانتاجية في الأجهزة الحكومية.

ويخلص القدوة (٢٠١٠) متطلبات الحكومة الإلكترونية فيما يلي: إرادة الإدارة العليا، التشريعات والقوانين، البنية التحتية، الموارد البشرية والمالية والمادية كالبرمجيات والشبكات والأجهزة والمعدات، الأمن الإلكتروني، وثقافة ووعي المجتمع. كما يواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية العديد من المعوقات والتي منها: البيروقراطية وتعقيد الاجراءات وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية، انعدام التخطيط الاستراتيجي لبرامج الحكومة الإلكترونية، نقص الخبرات والكفاءات التكنولوجية، عدم كفاية التدريب

اللازم على التكنولوجيا الحديثة، عدم المتابعة الدائمة للتطورات التقنية، تزايد حدوث الجرائم الالكترونية كالقرصنة الالكترونية وسرقة أرصدة البطاقات الائتمانية، والمعوقات الثقافية والاجتماعية المتجسدة في عدم رغبة بعض فئات المجتمع في استخدام الأجهزة الحديثة (مطر، ٢٠٠٨).

٢-١-٢ الجيل الثاني للحكومة الالكترونية (Government ٢,٠): التعريف والأهداف

ومع النقلة النوعية في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات التي حدثت في العقد الأخير ظهر ما يُعرف بـ تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية (Government ٢,٠) والتي تهدف إلى تحقيق جميع أهداف الجيل الأول من الحكومة الالكترونية السالفة الذكر بالإضافة إلى تزويد المستفيدين بمعلومات آنية عن الخدمات الحكومية التي تهمهم (Cho and Hwang, ٢٠١٠)، واشراك المستفيدين في تطوير الخدمات الحكومية باعتبارهم مصدر أساسي للمعلومات والمعرفة (Misuraca, ٢٠٠٩)، وتحسين الشفافية وزيادة مشاركة المستفيد وثقته وزيادة كفاءة المعاملات الحكومية. ويمكن تعريف تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية بأنها "استخدام تقنيات الويب ٢ الحديثة كوسائل التواصل الاجتماعي بهدف اشراك المستفيدين من الخدمات الحكومية وجعلهم مشاركين نشطين وتتسم بالتفاعل الثنائي بين الجهات الحكومية والمستفيدين" (Thornton, ٢٠١٠, ٦). وتجدر الإشارة إلى أن مصطلح (Government ٢,٠) قد ظهر خلال الانتخابات الرئاسية الأمريكية في عام ٢٠٠٨ (Ostergaard & Hvass, ٢٠٠٨) ولهذا المصطلح عدة مسميات باللغة الانجليزية منها (Thornton, ٢٠١٠): e-gov, iGov, e-governance, digital governance.

ويرى بعض الباحثين أن الاستفادة من تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية ليست بالعملية السهلة إذ أن الانتقال من الجيل الأول (Government ١,٠) للحكومة

الإلكترونية إلى الجيل الثاني (Government ٢٠٠) يصطدم بالعديد من العقبات وذلك لما يتطلبه من نظرة شاملة للمنظمة ككل وليس فقط للعنصر التقني (Sun et al., ٢٠١٥) إذا أن "تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية ليست مجرد أدوات تقنية حديثة مضافة إلى العمليات الحالية بل هي تغيير جذري في طريقة تقديم الخدمات الحكومية عن طريق بناء قاعدة تركز على التعاون واللامركزية وذلك عن طريق تغيير دور المستفيد من متلقي الخدمة إلى مشارك في تطوير الخدمة وصناعة القرار" (McNutt, ٢٠١٤). وهذا المضمون يؤكد على أن الانتقال من تكنولوجيا الجيل الأول للحكومة الإلكترونية إلى تكنولوجيا الجيل الثاني يعتمد على مدى تفاعل المستفيدين مع الخدمات الإلكترونية وعلى مدى افصاحهم عن آرائهم فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية التي يحتاجونها (Shelley et al, ٢٠٠٦).

ويمكن الحصول على الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية من خلال تطبيق تقنيات الويب ٢ والتي تركز على المستخدم من خلال التأكيد على مبدأ المشاركة بين الجهات الحكومية والمستفيدين. وتتضمن تقنيات الويب ٢ تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي الحديثة مثل الفيس بوك وتويتر واليوتيوب ولنكد إن والمدونات والويكي، والروابط الإلكترونية المخصصة لتقديم الملاحظات والمقترحات والشكاوى، والمنتديات الإلكترونية، والمدونات الإلكترونية، واستطلاعات الرأي الإلكترونية، والنوافذ الكترونية المعدة لإضافة تعليقات المستفيدين على صفحات أخبار المواقع الإلكترونية وغيرها. وأثبتت بعض الدراسات أنه بإمكان الجهات الحكومية أن تستفيد من تقنيات الويب ٢ في إدارة المعرفة وتعزيز التعاون بين الإدارات المختلفة، وزيادة مشاركة المستفيدين من خدمات الجهات الحكومية، وزياد الشفافية ومكافحة الفساد في القطاع العام

(٢٠١٠, Osimo.Bertot et al., ٢٠٠٨). وتتجسد عوامل نجاح تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية في الأجهزة الحكومية في ثلاثة عوامل هي: عزم القادة في الاجهزة الحكومية على تطبيق التقنية الحديثة والانتقال بالتواصل مع المستخدمين من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الحديثة، وجود محفزات للمستخدمين من خدمات الأجهزة الحكومية تشجعهم على استخدام التقنية الحديثة إذا أن وجود التقنية الحديثة بدون مستخدمين لها يجعلها عديمة الفائدة، ووجود الثقة المتبادلة بين المستخدمين والأجهزة الحكومية عند استخدام التقنية الحديثة (Meijer et al., ٢٠١٢).

٢-١-٣ أنظمة الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية

صدر الأمر السامي بإنشاء برنامج التعاملات الالكترونية (يسر) في عام ٢٠٠٣، وتمت البداية الفعلية في الانشاء الفعلي للبرنامج عام ٢٠٠٥. ويتكون برنامج (يسر) من ٩٨ مشروع مصنفة كالتالي: مشاريع البنية التحتية، مشاريع الخدمات الالكترونية، ومشاريع التطبيقات الوطنية. ويقدم برنامج يسر أكثر من ١٠٠٠ خدمة الكترونية من ١٢٦ جهة حكومية. ولدعم برنامج الحكومة الالكترونية، فقد أنفقت الحكومة ٣ بليون ريال سعودي في عام ٢٠٠٣، و٣ بليون أخرى في عام ٢٠٠٦. وتتمثل الأهداف العامة لبرنامج (يسر) في زيادة كفاءة القطاع العام، وتقديم خدمات أفضل للمستخدمين، وزيادة عائدات الاستثمار، وتوفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية وفي لوقت المناسب (الموقع الالكتروني لبرنامج التعاملات الالكترونية يسر).

ومن أمثلة أنظمة الحكومة الالكترونية في السعودية نظام المشتريات الحكومية الالكتروني والذي يعتبر أحد أنظمة مشاريع التطبيقات الوطنية والتي يمكن من خلاله طرح المناقصات الحكومية واستكمال اجراءاتها لإنهاء شراء السلع والخدمات التي تحتاجها الجهات الحكومية. ويتبع نظام المشتريات الحكومية الالكتروني، والذي

يشمل الجهات الحكومية كافة، إلى وزارة المالية حيث يتم إلزام جميع الجهات الحكومية والمزودين باستخدام هذا النظام (الموقع الإلكتروني لبرنامج التعاملات الإلكترونية يسراً).

وتتجه الكثير من الأجهزة الحكومية السعودية للتواصل مع المستخدمين من خلال تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية وذلك للاستفادة من مميزات. ويتضح ذلك جلياً من وجود تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي الإلكترونية، واستطلاعات آراء المستخدمين الإلكترونية، والروابط الإلكترونية المخصصة لتقديم الملاحظات والاقتراحات والشكاوى في العديد من المواقع الإلكترونية التابعة للأجهزة الحكومية السعودية. ويوضح جدول رقم (١) بعض الأمثلة على تطبيقات تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية الموجودة في المواقع الإلكترونية التابعة لبعض الأجهزة الحكومية السعودية.

جدول (١): تطبيقات تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية الموجودة في

بعض الأجهزة الحكومية

تطبيقات تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية			الجهة الحكومية
روابط الكترونية لتقديم الملاحظات والمقترحات والشكاوى	استطلاعات الكترونية لآراء المستخدمين	تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي الإلكترونية	
√	√	√	وزارة التجارة والصناعة
√	√	√	وزارة الخارجية
√	√	√	وزارة الصحة
√	√	√	وزارة التعليم
√	√	√	وزارة الخدمة المدنية

تطبيقات تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية			الجهة الحكومية
روابط الكترونية لتقديم الملاحظات والمقترحات والشكاوى	استطلاعات الكترونية لآراء المستخدمين	تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي الالكترونية	
√	√	√	وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات
√	√	√	وزارة الحج
√	√	√	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
√	√	√	معهد الإدارة العامة

٢-١-٤ الدراسات السابقة ذات العلاقة بتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية

أكد الباحثان في دراسة (Sandoval-Almazan & Gil-Garcia، ٢٠١٢) أن هناك ندرة في البحوث الموجهة لفهم استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية. كما أكد الباحثان عدم الفهم الكامل لكيفية تفاعل الأجهزة الحكومية مع المستخدمين لذا هدفت دراستهم إلى معرفة كيفية استخدام الجهات الحكومية لتطبيق (تويتر) من اجل التواصل مع المستخدمين في دولة المكسيك. أما دراسة (Bonsón et al، ٢٠١٢) فقد هدفت لوضع رؤية شاملة لاستخدام أدوات الويب ٢ ووسائل التواصل الاجتماعي الحديثة في الحكومات المحلية التابعة للاتحاد الأوروبي لمعرفة مدى مشاركة المستخدمين من الخدمات الحكومية، ودلت النتائج على أن الحكومات المحلية في الاتحاد الأوروبي تستخدم تكنولوجيا الويب ٢ لتحسين الشفافية لكن مرحلة اعتبار المستفيد شريكا في الحوار ما زالت في مراحلها الأولية. وفي دراسة (Nam، ٢٠١٢) فقد

تم التوصل إلى أن السلوك الإيجابي اتجاه تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكتروني يتأثر معنويا بمدى استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة وبمدى الأهمية المدركة للتعاملات الإلكترونية وبمدى الثقة في الحكومة. كما خصلت الدراسة إلى أن الاستخدام المتكرر للإنترنت لا يؤثر معنويا على السلوك الإيجابي اتجاه تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية.

أما دراسة (Sun et al، ٢٠١٥) فقد أكدت على أن الاستفادة من تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية ليست بالعملية السهلة إذ أن الانتقال من الجيل الأول للحكومة الإلكترونية إلى الجيل الثاني يصطدم بالعديد من العقبات وذلك لما يتطلبه من نظرة شاملة للمنظمة ككل وليس فقط للعنصر التقني لذا اقترحت الدراسة نموذج يسهل عملية الانتقال من الجيل الأول إلى الجيل الثاني ويشتمل النموذج على الموارد والعمليات والبنى التحتية. وقام الباحثان باختبار النموذج على حالتين من دولة كوريا. وفي دراسة حالة من القطاع العام في المملكة المتحدة (Sivarajah et al، ٢٠١٤). يقترح الباحثون تقييم فاعلية التكنولوجيا الحديثة قبل تطبيقها في الأجهزة الحكومية وذلك من خلال النظر إلى المنافع التشغيلية والإدارية والتنظيمية والاستراتيجية والبنى التحتية والتكاليف المباشرة والغير مباشرة، والمخاطر الفنية والاجتماعية والسياسية.

من جهة أخرى فقد شدد الباحثون في دراسة (Wijnhoven et al، ٢٠١٥) على أهمية فهم العوامل المؤثرة على استخدام المستفيدين لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية، وخلصت الدراسة إلى أن أهم تلك العوامل هي: سعي المستفيدين للديموقراطية، واعتبار المستفيدين مصدر من مهم من مصادر المعلومات، والاستفادة من التصورات الإبداعية للمستفيدين. أما دراسة (Bonsón et al، ٢٠١٥) فقد

هدفت لمعرفة تأثير وسائل الاعلام والمحتوى الاعلامي على استخدام المستخدمين لمنصات وسائل التواصل الاجتماعي وبالأخص صفحات الفيسبوك التابعة للحكومة المحلية الأوروبية وخلصت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية على مستوى المشاركة من قبل المستخدمين بين وسائل الإعلام وأنواع المحتوى وفي سياقات مؤسسية مختلفة. ويرى الباحثون في دراسة (Sáez et al, ٢٠١٥) أن هناك قليل من الدراسات التي تعرضت لموضوع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الأجهزة الحكومية. كما يرى الباحثون أن وسائل التواصل الاجتماعي الحديثة غيرت من طريقة تواصل الأجهزة الحكومية مع المستخدمين وذلك لتشجيعهم على ابداء مرئياتهم واشراكهم في عملية اتخاذ القرار. لذا هدفت دراستهم إلى تحليل مدى قيام الحكومات المحلية الأوروبية المحلية بتطوير (استراتيجيات المحادثة) على موقع (تويتر) وذلك لتأسيس وتحسين العلاقة مع المستخدمين ومن ثم اختبار تأثير بعض العوامل على تطبيق (استراتيجيات المحادثة). وخلصت الدراسة إلى أن هناك فرص كبيرة للتحسين وذلك لأن أغلب الحكومات المحلية الأوروبية ما زالت لا تدرك منافع تطبيق (استراتيجيات المحادثة) مع المستخدمين.

٢-٢ الأدبيات ذات العلاقة بالقدرات الإبداعية

١-٢-٢ الابداع والابداع الإداري: التعريف والأهمية

يُعتبر الابداع ظاهرة معقدة وذات أبعاد متعددة اختلف الباحثون في تعريفها. ويأتي هذا الاختلاف نظراً لتنوع رؤى الباحثين وخلفياتهم العلمية فلا يوجد تعريف جامع مانع لظاهرة لإبداع. ولكن مع هذا التعقيد في ظاهرة الابداع يمكن تعريفه بأنه "قدرة الفرد على الإنتاج انتاجاً يتميز بأكبر قدر من الطلاقة والمرونة والأصالة والمخاطرة والحساسية للمشكلات والقدرة على التحليل والفكر المغاير والتي تظهر كاستجابة لمشكلة أو

موقف مثير وهذه القدرة من الممكن تنميتها وتطويرها، وهي قدرة عامة ليست خاصة بأفراد دون غيرهم” (السليم، ٢٠٠٢، ٢١). كما يمكن تعريف الابداع بأنه ”عملية عقلية خلاقة تؤدي إلى إنتاج أفكار مفيدة جديدة وغير مألوفة من قبل الفرد أو مجموعة العمل” (٣، ١٩٩٢، Amabile). ومن تعريفات الابداع أيضاً أنه ”القدرة على إيجاد أشياء جديدة قد تكون أفكاراً أو حلولاً أو منتجات أو خدمات أو طرق وأساليب عمل مفيدة” (أيوب، ٢٠٠٠، ١٧). أما الابداع الإداري فيمكن تعريفه بأنه ”مجموعة الإجراءات والعمليات والسلوكيات التي تؤدي إلى تحسين المناخ العام في المنظمة وتفعيل الأداء الإبداعي من خلال تحفيز العاملين على حل المشكلات واتخاذ القرارات بأسلوب أكثر ابداعاً وبطريقة غير مألوفة في التفكير” (العواد، ٢٠٠٥، ١٦). ويمكننا تعريف الابداع الإداري في هذه الدراسة بأنه الحلول المبتكرة التي تتسم بالسلاسة وقابلية التكيف، والناجئة عن إدراك المشكلات المبكر والمُحفز لاستخدام القدرات العقلية والذهنية بشكل مختلف ومبدع.

وتكمن أهمية الابداع على مستوى المنظمة في قدرته على تحسين الأداء والمساهمة في الوصول لمرحلة التميز المؤسسي. كما يساعد الابداع الإداري المنظمات على التأقلم مع أساليب الأداء المتطورة، ومواجهة التغييرات المؤثرة عليها سواء كانت داخلية أو خارجية. أما على مستوى الفرد والمجموعة فتبرز أهمية الإبداع في تحقيق الذات والشعور بالإنجاز واكتشاف قدرات الأفراد والمجموعات.

٢-٢-٢ عناصر الابداع الإداري ومراحله

تشير أدبيات الإبداع الإداري أن للإبداع عدة عناصر: الأول منها الأصالة وهي عدم تكرار أفكار الآخرين وتعتمد على القدرة على ابتكار حلول غير مألوفة وجديدة. والعنصر الثاني هو الطلاقة وتعني إنتاج عدد كبير من الأفكار التي تتعلق بموضوع معين خلال فترة زمنية معينة. والعنصر الثالث هو عنصر المرونة وتعني القدرة على تغيير الأفكار بتغيير

المواقف للحصول على ردود أفعال مختلفة تساعد في إيجاد حلول غير تقليدية. الحساسية للمشكلات هي العنصر الرابع للإبداع ويقصد بها القدرة على رؤية المشكلات المتشابكة في الموقف الواحد وإدراك ما لا يدركه الآخرون من جوانب القصور. أما العنصر الخامس فهو القدرة على تحليل المواقف المعقدة والمتشابكة. والعنصر السادس هو المخاطرة وهي تبني الأفكار والأساليب الجديدة وتقبل المخاطر التي قد تنتج عن ذلك. والعنصر الأخير هو الخروج عن المألوف ويعني التحرر من النزعة التقليدية والتعامل مع القوانين الجامدة وتطويرها لصالح العمل.

وتنص أدبيات الإبداع الإداري أن الإبداع غالباً لا يحدث فجأة بل يمر بمراحل متعددة قبل حدوثه. وبحسب نظرية (Wallas, ١٩٢٦) فإن الإبداع يمر بعدة مراحل هي: الإعداد، التركيز، الكمون، الاشتراق، الإصرار والمثابرة، التحقق والتجريب. أما نموذج (West, ١٩٩٠) فينص على أن الإبداع يمر بالمراحل التالية: إدراك الحاجة إلى الإبداع، المبادرة بطرح الأفكار الإبداعية، التطبيق، والثبات. ومهما اختلفت مسميات مراحل الإبداع في النظريات المختلفة فإن مضمون هذه المراحل يشتمل على: مرحلة التهيئة للحل الإبداعي، ومرحلة الوصول للحل الإبداعي، ومرحلة اختبار الحل الإبداعي، ومرحلة الاقتناع بالحل الإبداعي.

من جهة أخرى فإن الإبداع يظهر في عدة مستويات: إبداع على مستوى الفرد، وإبداع على مستوى المجموعة، وإبداع على مستوى المنظمة. الإبداع الفردي يتمثل في قدرة الفرد على توليد أفكار أو منتجات تتميز بخصائص إبداعية، ويرجع الإبداع الفردي إلى تمتع الفرد بخصائص فطرية كالذكاء أو خصائص مكتسبة كالقدرة على حل المشكلات. أما الإبداع الجماعي فيتجسد في الأفكار والمنتجات التي تتميز بخصائص

إبداعية والنتيجة من تفاعل جماعات العمل وتبادلهم للآراء والخبرات. ونتيجة للإبداع الفردي والابداع الجماعي يأتي الابداع التنظيمي والذي يتمثل في تميز المنظمة ككل في أدائها.

٢-٣ الدراسات ذات العلاقة بالإبداع الإداري ونظم المعلومات

ناقشت الدراسات السابقة علاقة نظم المعلومات بالإبداع الإداري حيث قام الضمور (٢٠٠٣) بدراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية بهدف التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الابداع التنظيمي وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين كل من: تكنولوجيا المعلومات والابداع التنظيمي، وتكنولوجيا المعلومات وتشجيع الابداع، وتكنولوجيا المعلومات وطرق تطبيق الابداع. وفي دراسة استكشافية في قطاع الهندسة الطبية الأردنية قام الطيبشات (٢٠٠٤) باستكشاف دور أنظمة المعلومات في تحقيق الابداع المؤسسي وخلصت الدراسة إلى أن استخدام أنظمة المعلومات في قطاع الهندسة الطبية كان محفزاً على ممارسة أربعة عوامل للإبداع المؤسسي هي: زيادة الزمن المستغرق بين الأعطال، وتقليل الزمن اللازم للإصلاح، ووجود روح فريق العمل، وبيئة العمل. كما أن استخدام نظم المعلومات كان مثبتاً لأربعة عوامل هي: تحمل المخاطر، وغياب بعض أنماط التفكير الإبداعي كالإدارة بالأهداف والعصف الذهني، والصعوبة في التعلم، وضعف تطبيق معايير الجودة. كما قام الخوالدة والحنيطي (٢٠٠٨) بدراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية. واشتمل محور استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأبعاد التالية: مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات، طبيعة البرامج المستخدمة، مدى ملائمة معلومات النظام المستخدم، تكامل المعلومات، إنتاجية نظام المعلومات، والتدريب. وخلصت الدراسة إلى وجود

علاقة ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والابداع الإداري. أما دراسة الحيدري (٢٠٠٨) فقد هدفت للتعرف على نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الابداع لدى العاملين في قطاع الاتصالات اليمني. واشتمل محور نظم المعلومات الإدارية على الأبعاد التالية: سهولة استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، قاعدة البيانات المستخدمة، الشبكات المستخدمة، فعالية مخرجات النظام، وإنتاجية النظام. وخلصت الدراسة إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة على الإبداع. وركزت دراسة الشناق والضمور (٢٠٠٩) على العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والابداع التنظيمي في الشركات المساهمة العامة الأردنية وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والابداع التنظيمي حيث أتضح أن أبعاد تكنولوجيا المعلومات تفسر ما نسبته ٤٥,٩٧% من تباين متغير الابداع. وهدفت دراسة النوايسة (٢٠٠٩) إلى التعرف على أثر جودة تكنولوجيا نظم المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في كليات المجتمع التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية. واشتمل محور جودة تكنولوجيا نظم المعلومات على العناصر التالية: الأمور المادية، التأكيدية، الاعتمادية، التعاطفية، وخصائص المعلومات. أم محور السلوك الإبداعي فاشتمل على العناصر التالية: حل المشاكل، قابلية التغيير، روح المجازفة، سعة الاتصال، وتشجيع الابداع. وخلصت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة تكنولوجيا نظم المعلومات الإدارية في السلوك الإبداعي لدى عينة الدراسة. وبشكل مشابه قام النجار وملكاوي (٢٠١٠) بدراسة لاستكشاف دور نظم المعلومات وأثرها في مستويات الابداع في شركات التأمين الأردنية وخلصت الدراسة إلى وجود

تأثير ذي دلالة معنوية لنظم المعلومات المختلفة (نظم معالجة المعاملات، ونظم أتمتة المكاتب، ونظم المعلومات الإدارية، ونظم دعم القرار، ونظم مشغلي المعرفة، ونظم معلومات المديرين التنفيذيين) على مستوى الابداع الفردي والجماعي والتنظيمي. وفي دراسة أخرى قام عاشور (٢٠١١) بدراسة لمعرفة مدى إمكانية توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية الإبداع الإداري لدى القادة التربويين بمديريات التربية والتعليم في سلطنة عمان، وركز الدراسة على المجالات التالية: عملية اتخاذ القرارات، المهارات والقدرات الإدارية، الاتصالات الإدارية، توافر قواعد البيانات والمعلومات، والرقابة والمتابعة الإدارية. وخلصت الدراسة إلى وجود إمكانية كبيرة لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل القادة التربويين. وجاء ترتيب مجالات الدراسة لدى القادة التربويين كالتالي: تحسين المهارات والقدرات الإدارية، الاتصالات الإدارية، توافر قواعد البيانات والمعلومات، عملية اتخاذ القرارات، وأخيراً الرقابة والمتابعة الإدارية. أما الزيود (٢٠١٢) فقد قام بدراسة لتحديد درجة ممارسة تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في مملكة البحرين. وتوصلت الدراسة إلى وجود درجة مرتفعة لممارسة تكنولوجيا المعلومات لدى المديرين. كما خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقديرات مديري المدارس لدرجة ممارستهم لتكنولوجيا المعلومات وبين تقديرات معلميههم لمستوى ابداعهم الإداري.

وفي دراسة أخرى ناقشت موضوع جودة المعلومات وعلاقتها بالإبداع الإداري، قام العضائيه وأبوسمهدانه (٢٠١٤) بدراسة لمعرفة أثر جودة المعلومات في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك الإسلامي الأردني للاستثمار والتمويل. واشتمل محور

جودة المعلومات على الأبعاد التالية: دقة المعلومات، شمول المعلومات، مرونة المعلومات، وضوح المعلومات، والتوقيت المناسب للمعلومات. أما محور القيادة الإبداعية فقد اشتمل على العناصر التالية: حل المشكلات واتخاذ القرارات، القابلية للتغيير، المبادرة والمجازفة، القدرة على الاتصال والتواصل، وتحفيز الابداع، وخلص الباحثان إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لدقة المعلومات، وشمولية المعلومات، وتوقيت المعلومات على القيادة الإبداعية.

ثالثاً: منهجية الدراسة

تندرج هذه الدراسة تحت الدراسات الوصفية تحليلية إذ أنها تساعد على تحقيق المعرفة المتعلقة بمدى استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية في الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام ومدى تأثير ذلك على القدرات الإبداعية للموظفين. أما المنهج المستخدم فهو منهج المسح الاجتماعي بالعينة والذي يتم من خلاله التعرف على واقع استخدام التقنية الحديثة واختبار فرضيات الدراسة. وناقش في هذا القسم مجتمع وعينة الدراسة، وأداة الدراسة، وأساليب المعالجة الإحصائية للبيانات، وخصائص عينة الدراسة.

٣-١ مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل المجتمع البحثي لهذه الدراسة في موظفي الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية والبالغ عددها ١٩٤ جهاز حكومي وفقاً لقائمة الأجهزة الحكومية المعدة من مركز قياس الأداء للأجهزة الحكومية بمعهد الإدارة العامة، ومن أجل الحصول على عينة ممثلة لمجتمع الدراسة تم الاختيار العشوائي لـ ١٠% من هذه الأجهزة الحكومية (عبدالرحمن، ٢٠١٣). ونظراً لعدم وجود قائمة تضم أسماء الموظفين في الأجهزة الحكومية السعودية، تم اتباع الاقتراح الوارد في دراسة

(Sekaran, ٢٠٠٦) والذي ينص على أن حجم العينة الملائم لمعظم أنواع الدراسات يتراوح بين ٣٠ إلى ٥٠٠ مفردة. وبناءً على ذلك فإن عدد الاستبانات الموزعة عشوائياً لهذه الدراسة بلغ ٥٠٠ استبانة بمعدل ٢٥ استبانة لكل جهاز وبلغ عدد الاستبانات المستوفاة ٤٥٣ استبانة، منها ٤١١ استبانة قابلة للتحليل.

٢-٣ أداة الدراسة: أبعادها وصدقها وثباتها

الجزء الأول من الاستبانة يحتوي على أسئلة عن خصائص المشاركين في هذه الدراسة. وبعد الجزء الأول يأتي سؤال أولي لتصنيف أفراد العينة بناءً على استخدامهم لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية من عدمه. والهدف من هذا السؤال هو التأكد من أن يقوم بتعبئة الاستبانة من الموظفين في إحدى الجهات الحكومية التي تستخدم تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية حيث إذا كانت الإجابة على هذا السؤال بـ (لا) أو بـ (لا أعلم) يتم الاكتفاء بالبيانات الأولية دون اكمال المشارك لبقية أجزاء الاستبانة.

وبعد السؤال الأولي يأتي الجزء الثاني من الاستبانة وهو مخصص لقياس مدى استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية. والجزء الثالث يحتوي على قائمة من تطبيقات تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية. أما الجزء الأخير فهو مخصص للقدرات الإبداعية ويتكون من أربعة أبعاد وهي: الأصالة، الطلاقة، المرونة، والحساسية للمشكلات. أما بالنسبة لمصدر عبارات الاستبانة فقد تم الاعتماد على دراسة (Zain et al., ٢٠٠٥) لتطوير بعد (مدى استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية)، كما تم الاستناد على وثيقة (حكومة الامارات الالكترونية، ٢٠١١) لتطوير بعد (تطبيقات تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية). أما بعد (القدرات الإبداعية) فقد تم تصميمه اعتماداً على دراسة (خلف،

٢٠١٠) وذلك مع اجراء التعديلات التي تتلاءم مع طبيعة الدراسة. ويمكن الرجوع إلى الاستبانة في مرفقات الدراسة. كما تم اعتماد مقياس ليكرت المتدرج من خمس نقاط باستثناء بعد (تطبيقات تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية) والذي يمكن المشارك في الدراسة باختيار بعض أو جميع التطبيقات بهدف معرفة تطبيقات تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية المستخدمة من قبل الأجهزة الحكومية.

وللتحقق من صدق الاستبانة تم عرضها على ثمانية من ذوي الاختصاص -ثلاثة منهم من حملة الدكتوراه وخمسة من حملة الماجستير في مجال الإدارة -لتحكيم الاستبانة وإبداء آرائهم حول عبارات الاستبانة. وبناءً على مقترحاتهم تم إجراء بعض التعديلات المقترحة. ولقياس ثبات الاستبانة تم استخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) ومعامل الصدق الذاتي، ويبين الجدول قيم الثبات لمتغيرات الدراسة:

جدول (٢): نتائج اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

المتغيرات	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق الذاتي
مدى الاستخدام	٤	٠,٦٦١	٠,٨١٣
الأصالة	٣	٠,٧٩٣	٠,٨٩٠
الطلاقة	٥	٠,٨٢١	٠,٩٠٦
المرونة	٤	٠,٧٦١	٠,٨٧٢
الحساسية للمشكلات	٤	٠,٨٣٩	٠,٩١٥

وكما هو موضح في جدول رقم (٢) فإن قيم معامل ثبات كرونباخ ألفا تتراوح بين (٠,٦٦١) و (٠,٨٣٩) وهي أكبر من (٠,٦٠) وهو الحد الموصى بها من قبل الإحصائيين (Sekaran, ٢٠٠٦). كما تم حساب معامل الصدق الذاتي وذلك بأخذ الجذر التربيعي

لمعامل الثبات (البهي، ٢٠٠٦) واتضح أنه يتراوح بين (٠,٨١٣) و(٠,٩١٥) وهذه القيم تعبر عن معاملات صدق ذاتي مرتفع لمتغيرات الدراسة. وبناءً على نتيجة تحكيم الاستبانة وبناءً كذلك على قيم معامل الثبات ومعامل الصدق الذاتي يمكن استنتاج صدق وثبات أداة الدراسة.

٣-٣ أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات

لتحليل البيانات التي تم تجميعها تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية (SPSS) حيث تم استخراج التوزيعات التكرارية والنسب المئوية وذلك لمعرفة خصائص عينة الدراسة. أما بالنسبة لمدى استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية فقد تم حسابه اعتماداً على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية. كما تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لاختبار فرضيات الدراسة ولكن قبل ذلك تم التأكد من ملاءمة بيانات الدراسة لافتراضات وشروط استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط اعتماداً على اختبار شابيورويك (Shapiro-Wilk) واختبار (Durbin-Watson).

٣-٤ خصائص عينة الدراسة

في هذا القسم نعرض خصائص عينة الدراسة حسب العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، والمرتبة الوظيفية. فبالنسبة لتوزيع أفراد العينة حسب العمر يتضح من جدول رقم (٣) أن ٥٢% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين ٣٠ و٣٩ سنة، كما يتضح أن ٣١% تتراوح أعمارهم بين ٤٠ و٤٩ سنة. أما بالنسبة لتوزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي، فيتضح من الجدول أن ٤٦% من المشاركين في هذه الدراسة هم من الجامعيين و٤% فقط من حملة الماجستير/الدكتوراه. وفيما يتعلق بسنوات الخبرة يتضح من الجدول أن ٣٩% من أفراد العينة خدمتهم بين ١٠ سنوات و١٩ سنة، و٢٠% من أفراد

العينة خدمتهم أكثر من ٢٠ سنة. كما يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب المرتبة الوظيفية حيث أن المرتبة الوظيفية لـ ٨٢% من أفراد العينة بين المرتبة الخامسة والتاسعة، و٨% من أفراد العينة يحملون المرتبة العاشرة فأعلى.

جدول (٣): خصائص عينة الدراسة

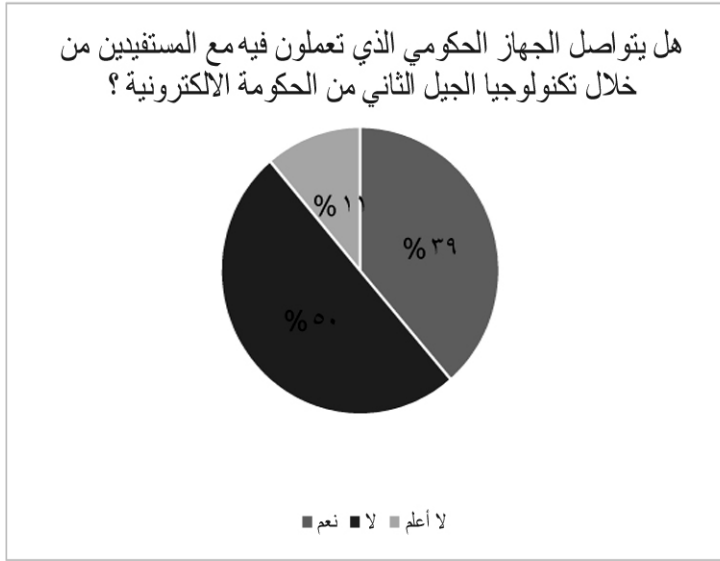
الخصائص	الفئات	العدد	%
العمر	أقل من ٣٠ سنة	٣٧	٩
	٣٠-٣٩ سنة	٢١٢	٥٢
	٤٠-٤٩ سنة	١٢٨	٣١
	٥٠ سنة فأكثر	٣٤	٨
	المجموع	٤١١	١٠٠
المؤهل العلمي	ثانوي فأقل	١٠٩	٢٦
	دبلوم بعد الثانوي	٩٧	٢٤
	جامعي	١٨٨	٤٦
	ماجستير/دكتوراه	١٧	٤
	المجموع	٤١١	١٠٠
الخبرة	أقل من ١٠ سنوات	١٤٧	٣٦
	١٠-١٩ سنة	١٦١	٣٩
	٢٠ سنة فأكثر	١٠٣	٢٥
	المجموع	٤١١	١٠٠
المرتبة الوظيفية	أقل من المرتبة الخامسة	٣٩	١٠
	من الخامسة إلى التاسعة	٣٣٨	٨٢
	المرتبة العاشرة فأعلى	٣٤	٨
	المجموع	٤١١	١٠٠

وكما أوضحنا آنفاً فإن عدد المشاركين في هذه الدراسة ٤١١ مفردة، لكن نتيجة لتصنيف عينة الدراسة بناءً على السؤال الأولي لهذه الدراسة - والذي وُضع للتأكد من أن يقوم بتعبئة الاستبانة من الموظفين في إحدى الجهات الحكومية التي تستخدم

تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية - اتضح أن ٣٩% من المشاركين (١٥٩ مفردة) تقوم منظماتهم باستخدام هذه التقنية الحديثة، بينما ٥٠% (٢٠٦ مفردة) لا تقوم منظماتهم باستخدامها، و١١% (٤٦ مفردة) لا يعلمون إذا كان الجهاز الحكومي الذي ينتمون إليه يستخدم هذه التقنية الحديثة أم لا. ويوضح شكل رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب استخدام الجهاز الحكومي الذي ينتمون إليه لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية.

شكل (٢): توزيع عينة الدراسة حسب استخدام

الجهاز الحكومي الذي ينتمون إليه لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية



رابعاً: نتائج الدراسة

نستعرض في هذا القسم إجابات أسئلة الدراسة. ونود التأكيد أن الإجابات في هذا القسم تعتمد على نتائج تحليل إجابات الأفراد الذين أكدوا أن تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية مستخدمة في منظماتهم وعددهم ١٥٩ موظف.

٤-١ إجابة السؤال الأول:

ما مدى استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة

الالكترونية؟

للإجابة على هذا السؤال، تم تحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي عن طريق حساب المدى (٥-١=٤) ومن ثم تقسيم الناتج على عدد الخلايا (٤/٥=٠,٨) وإضافة الناتج إلى بداية المقياس ليصبح طول الخلايا كما يلي:

• من ١ إلى ١,٨ = مدى استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني منخفض جداً

• أكبر من ١,٨ إلى ٢,٦ = مدى استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني منخفض

• أكبر من ٢,٦ إلى ٣,٤ = مدى استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني متوسط

• أكبر من ٣,٤ إلى ٤,٢ = مدى استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني عالي

• أكبر من ٤,٢ إلى ٥ = مدى استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني عالي جداً

من خلال حساب المتوسط الحسابي للعبارات المتصلة بمدى استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية، يتضح من جدول رقم (٤) أن مدى الاستخدام لهذه التقنية (عالي) وذلك بحسب وجهة نظر عينة الدراسة حيث بلغ متوسط الإجابات (٣,٦٢) والانحراف معياري ١,٠٨ وبنسبة ٧٢,٥%. وتظهر البيانات الواردة في الجدول أن عبارة واحدة فقط حققت مستوى (عالي جداً) وهي عبارة " عند التواصل مع المستفيدين مستقبلاً نوي استخدام وسائل التواصل الاجتماعية الحديثة قدر المستطاع" وذلك بمتوسط قدره (٤,٢١) وانحراف معياري ١,٠٠ وبنسبة ٨٤%. كما يتضح من الجدول أن عبارة واحدة حققت مستوى (متوسط) وهي عبارة " منذ متى وأنتم تتواصلون مع المستفيدين باستخدام تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية؟" وذلك بمتوسط قدره (٢,٧٩) وانحراف معياري ١,١٠ وبنسبة ٥٦%.

جدول (٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة الدراسة لمدى استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية في الأجهزة الحكومية

السعودية بمدينة الدمام

مدى الاستخدام	النسبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
عالي	٧٤%	١,١١	٣,٧٠	تتواصل الجهة التي أعمل بها مع المستفيدين من خلال تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية
عالي	٧٦%	١,١٣	٣,٧٨	عند التواصل مع المستفيدين نُفضل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي الحديثة على الوسائل التقليدية
عالي جداً	٨٤%	١,٠٠	٤,٢١	عند التواصل مع المستفيدين مستقبلاً نوي استخدام وسائل التواصل الاجتماعية الحديثة قدر

مدى الاستخدام	النسبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
				المستطاع
متوسط	٥٦%	١,١٠	٢,٧٩	منذ متى وأنتم تتواصلون مع المستفيدين باستخدام تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية؟
عالي	٧٢,٥%	١,٠٨	٣,٦٢	متوسط الفقرات

٤-٢ إجابة السؤال الثاني:

ما هي تطبيقات تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية الأكثر استخداماً من

قَبْلَ الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام؟

لمعرفة أكثر تطبيقات تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية استخداماً من قبل الأجهزة الحكومية تم حساب التكرار والنسب لإجابات أفراد العينة كما هو موضح في جدول رقم (٥). جاء في الترتيب الأول والثاني (وسائل التواصل الاجتماعي كتويتر وفيسبوك ويوتيوب) و(تطبيقات الأجهزة الذكية كالواتس أب) بنسبة (٢٣%) و(١٨%) على التوالي. أما في المرتبة الثالثة والرابعة فجاءت (الروابط الخاصة بتقديم الاقتراحات والملاحظات) و(المنتديات الكترونية) بنسبة (١٥%) و(١٤%) على التوالي. أما (نوافذ تعليقات المستفيدين) فجاءت في المرتبة الخامسة بنسبة (٩,٥%). و(استقصاء رضا المستفيدين) جاءت في المرتبة السادسة بنسبة (٨%). وأخيراً احتلت (المدونات الالكترونية) و(الدردشة الالكترونية) المرتبة السابعة والثامنة بنسبة (٦%) و(٥,٥%) لكل منهما.

جدول (٥): تطبيقات تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية الأكثر استخداماً في

الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام حسب وجهة نظر عينة الدراسة

الترتيب	النسبة	التكرار	تطبيقات تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية
٣	١٥%	٥٧	الروابط الخاصة بتقديم الاقتراحات والملاحظات
٤	١٤%	٥٣	المنتديات الالكترونية
٧	٦%	٢٣	المدونات الالكترونية
٨	٥,٥%	٢٢	الدردشة الالكترونية
٦	٨%	٣٣	استقصاء رضا المستخدمين
١	٢٣%	٨٦	وسائل التواصل الاجتماعي كتويتر وفيسبوك ويوتيوب
٢	١٨%	٧٠	تطبيقات الأجهزة الذكية كالتواتس اب
٥	٩,٥%	٣٦	نافذة لتعليقات المستخدمين والموجودة أسفل كل صفحة من صفحات الأخبار التي تنشر على الموقع الالكتروني للجهاز الحكومي
	١٠٠%	٣٨٠	المجموع

٤-٣ إجابة السؤال الثالث واختبار فرضيات الدراسة:

ما أثر استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية على القدرات الابداعية (الأصالة، الطلاقة، المرونة، والحساسية للمشكلات) لموظفي الأجهزة الحكومية بمدينة الدمام بالمملكة العربية السعودية؟

الإجابة على هذا السؤال واختبار فرضيات الدراسة تتم باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) ولكن قبل ذلك لابد من التأكد من ملاءمة بيانات الدراسة لافتراضات وشروط استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط. لذلك تم استخراج نماذج (scatterplot) ذات العلاقة من برنامج الحزم الإحصائية للتأكد من وجود علاقة خطية بين المتغيرات التابعة (الأصالة، الطلاقة، المرونة، الحساسية

للمشكلات) والمتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية). وللتأكد كذلك من التباين الثابت للأخطاء العشوائية (Homoscedasticity). وبالنظر إلى نماذج (scatterplot) يمكن القول بوجود علاقة خطية بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة. كما يمكن القول بأن الأخطاء العشوائية لها تباين ثابت. وبالإضافة إلى ذلك تم التأكد من توزيع بيانات المتغيرات التابعة توزيعاً طبيعياً وذلك بالاعتماد على اختبار شابيوروليك (Shapiro-Wilk) والموضحة نتائجه في جدول رقم (٦) حيث ينص فرض العدم -بناءً على هذا الاختبار- على أن بيانات المتغيرات التابعة تتبع للتوزيع الطبيعي بينما ينص الفرض البديل على أن بيانات المتغيرات التابعة لا تتبع للتوزيع الطبيعي. وبما أن الدلالة أكبر من ٠,٠٥ نستطيع رفض الفرض البديل ونستنتج أن بيانات المتغيرات التابعة تتبع للتوزيع الطبيعي.

جدول (٦): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي (Shapiro-Wilk) لبيانات المتغيرات التابعة

اختبار شابيوروليك (Shapiro-Wilk)			المتغير التابع
الدلالة	درجات الحرية	القيمة	
٠,٠٧٣	١٥٩	٠,٩٠٣	الأصالة
٠,٠٦٨	١٥٩	٠,٨٣٦	الطلاقة
٠,٠٨٧	١٥٩	٠,٩٠٧	المرونة
٠,٠٧٦	١٥٩	٠,٩٢٩	الحساسية للمشكلات

وأخيراً تم التأكد من استقلال الأخطاء العشوائية باستخدام اختبار (Durbin-Watson) والذي تكون قيمته من ٠ إلى ٤ وكلما اقتربت القيمة إلى ٢ كانت الأخطاء العشوائية أكثر استقلالاً. ويتضح من نتائج اختبار استقلال الأخطاء العشوائية في جدول

رقم (٧) أن القيم قريبة من ٢ مما يدل على استقلال الأخطاء العشوائية للمتغيرات التابعة في هذه الدراسة.

جدول (٧): نتائج اختبار استقلال الأخطاء العشوائية (Durbin-Watson)

المتغير التابع	اختبار (Durbin-Watson)
الأصالة	٢,٠٨٤
الطلاقة	٢,٠٨١
المرونة	١,٩٨١
الحساسية للمشكلات	١,٩٨٦

وبعد التحقق من ملاءمة بيانات الدراسة لافتراضات وشروط استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط نشرع في عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة في الأقسام الفرعية التالية:

٤-٣-١ الفرضية الأولى:

لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ٥% لاستخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية على بعد الأصالة لدى موظفي الأجهزة الحكومية بمدينة الدمام بالمملكة العربية السعودية

يتضح من جدول رقم (٨) أن قيمة F بلغت ٦,٣٦٥ وهي أكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ مما يؤكد معنوية النموذج وأن هناك تأثيراً للمتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية) على المتغير التابع (الأصالة) حسب وجهة نظر عينة الدراسة. كما يتضح من الجدول أن قيمة معامل الانحدار الجزئي المعياري (β) بلغت ٠,١٩٧ وقيمة T بلغت ٢,٥٢٣ بمستوى دلالة (٠,٠١٣) وهي أقل من مستوى دلالة ٠,٠٥ مما يدل على أن تغير مقداره وحدة واحدة في المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية) سيؤدي إلى تغير في المتغير

التابع (الأصالة) مقداره ٠,١٩٧. أما بالنسبة لمعامل التحديد R^2 فقد بلغت قيمته ٠,٠٣٩ وهذا يعني أن (٣,٩%) من التباين الحاصل في المتغير التابع (الأصالة) يمكن تفسيره عن طريق المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية). مما سبق نستطيع رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل والذي ينص على وجود تأثير معنوي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ٥% لاستخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية على الأصالة.

جدول (٨): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير استخدام تكنولوجيا الجيل

الثاني للحكومة الإلكترونية على الأصالة حسب وجهة نظر عينة الدراسة

الدلالة	قيمة T	قيمة F	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار الجزئي المعياري (β)	معامل الانحدار الجزئي (B)	
٠,٠٠٠	١٩,٢٦٨				٣,٨٦٤	الثابت
٠,٠١٣	٢,٥٢٣	٦,٣٦٥	٠,٠٣٩	٠,١٩٧	٠,١٣٦	مدى الاستخدام

٤-٣-٢ الفرضية الثانية:

لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ٥% لاستخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية على بعد الطلاقة لدى موظفي الأجهزة الحكومية بمدينة الدمام بالمملكة العربية السعودية

واعتماداً على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الموضحة في جدول رقم (٩) بلغت قيمة F ١٢,٢٨٦ وهي أكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ مما يؤكد معنوية النموذج وأن هناك تأثيراً للمتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية) على المتغير التابع (الطلاقة). كما يتضح من الجدول أن قيمة

معامل الانحدار الجزئي المعياري (β) بلغت ٠,٢٦٩ وقيمة T بلغت ٣,٥٠٥ بمستوى دلالة (٠,٠٠١) وهي أقل من مستوى دلالة ٠,٠٥ مما يدل على أن تغير مقداره وحدة واحدة في المتغير المستقل (الطلاقة) سيؤدي إلى تغير في المتغير التابع (استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية) مقداره ٠,٢٦٩. أما بالنسبة لمعامل التحديد R^2 فقد بلغت قيمته ٠,٠٧٣ وهذا يعني أن (٧,٣%) من التباين الحاصل في المتغير التابع (الطلاقة) يمكن تفسيره عن طريق المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية). إذاً استناداً على الأرقام الموضحة في جدول رقم (٩) نستنتج قبول الفرض البديل والذي ينص على وجود تأثير معنوي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ٥% لاستخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية على الطلاقة.

جدول (٩): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني

للحكومة الإلكترونية على الطلاقة حسب وجهة نظر عينة الدراسة

الدلالة	قيمة T	قيمة F	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار الجزئي المعياري (β)	معامل الانحدار الجزئي (B)	الثابت
٠,٠٠٠	٢٠,٠٣٥				٣,٨٤٤	مدى الاستخدام
٠,٠٠١	٣,٥٠٥	١٢,٢٨٦	٠,٠٧٣	٠,٢٦٩	٠,١٨١	

٤-٣-٣ الفرضية الثالثة:

لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ٥% لاستخدام

تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية على بعد المرونة لدى موظفي الأجهزة

الحكومية بمدينة الدمام بالمملكة العربية السعودية

وبشكل مشابه لما سبق فإن قيمة F الموضحة في جدول رقم (١٠) بلغت ١٠,٧٥٥ وهي أكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ مما يؤكد معنوية النموذج وأن هناك تأثيراً للمتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية) على المتغير التابع (المرونة). كما يتضح من الجدول أن قيمة معامل الانحدار الجزئي المعياري (β) بلغت ٠,٢٥٣ وقيمة T بلغت ٣,٢٧٩ بمستوى دلالة (٠,٠٠١) وهي أقل من مستوى دلالة ٠,٠٥ مما يدل على أن تغير مقداره وحدة واحدة في المتغير المستقل (المرونة) سيؤدي إلى تغير في المتغير التابع (استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية) مقداره ٠,٢٥٣. أما بالنسبة لمعامل التحديد R^2 فقد بلغت قيمته ٠,٠٦٤ وهذا يعني أن (٦,٤%) من التباين الحاصل في المتغير التابع (المرونة) يمكن تفسيره عن طريق المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية). إذاً استناداً على الأرقام الموضحة في جدول رقم (١٠) نستنتج رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل والذي ينص على وجود تأثير معنوي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ٥% لاستخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية على المرونة.

جدول (١٠): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير استخدام تكنولوجيا الجيل

الثاني للحكومة الإلكترونية على المرونة حسب وجهة نظر عينة الدراسة

الدلالة	قيمة T	قيمة F	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار الجزئي المعياري (β)	معامل الانحدار الجزئي (B)	
٠,٠٠٠	١٦,٠٧٨				٣,٥٦٦	الثابت
٠,٠٠١	٣,٢٧٩	١٠,٧٥٥	٠,٠٦٤	٠,٢٥٣	٠,١٩٦	مدى الاستخدام

٤-٣-٤ الفرضية الرابعة:

لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ٥% لاستخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية على بعد الحساسية للمشكلات لدى موظفي الأجهزة الحكومية بمدينة الدمام بالمملكة العربية السعودية

يتضح من جدول رقم (١١) أن قيمة F بلغت ٧,٩٤٤ وهي أكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ مما يؤكد معنوية النموذج وأن هناك تأثيراً للمتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية) على المتغير التابع (الحساسية للمشكلات). كما يتضح من الجدول أن قيمة معامل الانحدار الجزئي المعياري (β) بلغت ٠,٢١٩ وقيمة T بلغت ٢,٨١٩ بمستوى دلالة (٠,٠٠٥) وهي أقل من مستوى دلالة ٠,٠٥ مما يدل على أن تغير مقداره وحدة واحدة في المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية) سيؤدي إلى تغير في المتغير التابع (الحساسية للمشكلات) مقداره ٠,٢١٩. أما بالنسبة لمعامل التحديد R^2 فقد بلغت قيمته ٠,٠٤٨ وهذا يعني أن (٤,٨%) من التباين الحاصل في المتغير التابع (الحساسية للمشكلات) يمكن تفسيره عن طريق المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية). مما سبق نستطيع رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل والذي ينص على وجود تأثير معنوي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ٥% لاستخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية على الحساسية للمشكلات.

جدول (١١): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني

للحكومة الإلكترونية على الحساسية للمشكلات حسب وجهة نظر عينة الدراسة

الدالة	قيمة T	قيمة F	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار الجزئي المعياري (β)	معامل الانحدار الجزئي (B)	
٠,٠٠٠	١٦,٠٣٩				٣,٦٠٧	الثابت
٠,٠٠٥	٢,٨١٩	٧,٩٤٤	٠,٠٤٨	٠,٢١٩	٠,١٧١	مدى الاستخدام

مما سبق يلاحظ انخفاض قيمة معامل التحديد R^2 والذي تراوحت قيمته بين ٠,٠٣٩ و ٠,٠٧٣ مما يدل على انخفاض التباين في المتغيرات التابعة (الأصالة، الطلاقة، المرونة، الحساسية للمشكلات) الذي يمكن تفسيره بالمتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية). وهذا الانخفاض في قيمة معامل التحديد مُتَوَقَّع سلفاً نظراً لوجود العديد من العوامل التنظيمية والفردية المؤثرة على القدرات الإبداعية للأفراد والتي لم تتضمنها نماذج الانحدار الخطي السالفة الذكر لكونها خارج الإطار البحثي لهذه الدراسة.

* * *

خامساً: الخلاصة والتوصيات

تسعى المنظمات الحديثة لمعرفة العوامل التي تلعب دوراً جوهرياً في تحفيز القدرات الإبداعية للأفراد في المنظمة. وكخطوة أولية في اتجاه معرفة بعض العوامل المؤثرة في القدرات الإبداعية، ونظراً للنقلة النوعية والثورة المستمرة في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى استخدام الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية وتأثير ذلك على أبعاد القدرات الإبداعية للموظفين: الأصالة، الطلاقة، المرونة، والحساسية للمشكلات.

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي لعينة بدأت بـ ٤١١ مفردة وانتهت بـ ١٥٩ مفردة وذلك بعد تصنيف أفراد العينة بناءً على استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية من عدمه. وتم جمع البيانات باستخدام استبانة تم التحقق من صدقها وثباتها. وللإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها تم الاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية أبرزها تحليل الانحدار الخطي البسيط. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت في ندرة الدراسات العربية التي تتناول موضوع تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية بشكل عام وموضوع تأثير هذه التكنولوجيا الحديثة على الأجهزة الحكومية بشكل خاص. وهنا يقترح إجراء المزيد من الدراسات التي تسلط الضوء على هذه التقنية الحديثة وذلك لمعرفة أثر استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية على المتغيرات التنظيمية الأخرى كالأداء التنظيمي والرضا الوظيفي، ومعرفة العوامل المحفزة لتطبيق واستخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية في الأجهزة الحكومية.

كما وضحت نتائج الدراسة أن مدى استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية بمدينة الدمام جاء بمستوى عالي وذلك حسب وجهة نظر عينة الدراسة. وبناءً على هذه النتيجة تبرز ضرورة اهتمام الأجهزة الحكومية بالتواصل مع المستفيدين من خلال تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية وضرورة تشجيع الموظفين والمستفيدين على استخدامها بشكل مستمر. بالإضافة إلى ذلك فإن هذه النتيجة توجه رسالة إلى المدراء والممارسين في المنظمات بأهمية قياس مدى استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية لما لذلك من فائدة تتمثل في تشخيص الوضع الحالي لعلاقة المنظمة بهذه التقنية الحديثة.

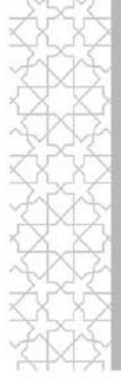
أما بالنسبة لتطبيقات تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية الأكثر استخداماً من قبل الأجهزة الحكومية بمدينة الدمام، جاء في الترتيب الأول والثاني على التوالي (وسائل التواصل الاجتماعي كتويتر وفيسبوك ويوتيوب) و(تطبيقات الأجهزة الذكية كالواتس أب). أما (المدونات الإلكترونية) و(الدردشة الإلكترونية) فجاءت في المرتبتين الأخيرتين. ومن هذه النتيجة نوصي بضرورة اعتبار المستفيدين بجميع فئاتهم المحور الأساسي لمدخلات ومخرجات تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية وذلك لأن فهم المستفيدين ومعرفة الاحتياجات الخاصة بكل فئة هي المفتاح الأساسي لنجاح استخدام هذه التقنية الحديثة. على سبيل المثال، على الأجهزة الحكومية تحليل المستفيدين لمعرفة تطبيقات تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية الأكثر استخداماً لديهم وبالتالي يتم تركيز الجهاز الحكومي على استخدام هذه التطبيقات أكثر من غيرها.

وختاماً خلصت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ٥% لاستخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية على أبعاد القدرات الإبداعية للموظفين (الأصالة، الطلاقة، المرونة، الحساسية للمشكلات) وذلك حسب وجهة نظر عينة الدراسة. وبناء على هذه النتيجة تبرز ضرورة استخدام التقنية الحديثة، وبالأخص تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية، في المساعدة على تحقيق الابداع الإداري في المنظمات. كما تبرز أهمية عقد الدورات التدريبية المتخصصة التي تساعد الموظفين على التعرف على كيفية الاستفادة من التقنية الحديثة بشكل عام ومن تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية بشكل خاص في ابتكار حلول غير مألوفة وجديدة، ونتاج عدد كبير من الأفكار التي تتعلق بموضوع معين خلال فترة زمنية معينة، وآلية تغيير الأفكار بتغير المواقف للحصول على ردود أفعال مختلفة تساعد في إيجاد حلول غير تقليدية، ورؤية المشكلات المتشابكة في الموقف الواحد.

* * *

المراجع العربية

- أيوب، ناديا حبيب (١٤٢١) العوامل المؤثرة على السلوك الإداري الابتكاري لدى المديرين في قطاع البنوك التجارية السعودية، مجلة الإدارة العامة، مجلد ٤٠، عدد ١، ١-٥
 - بدران، عباس (٢٠٠٤) الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، بيروت، المؤسسة العربية للدراسات والنشر
 - البهي، فؤاد السيد (٢٠٠٦)، علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري، دار الفكر العربي، مصر
 - حكومة الامارات الالكترونية (٢٠١١) الدليل الارشادي للمشاركة الالكترونية للجهات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- <https://www.szhp.gov.ae/Documents/ePolicy/eParticipationPolicyArabic.pdf>
- الحيدري، مشير حزام أحمد (٢٠٠٨) نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على الإبداع لدى العاملين في قطاع الاتصالات اليمني، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن
 - خلف، محمد كريم (٢٠١٠) علاقة القيادة التحويلية بالإبداع الإداري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعة الإسلامية بغزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة
 - الخوالدة، رياض عبدالله؛ الحنيطي، محمد فالح (٢٠٠٨). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية. دراسات - العلوم الإدارية (الأردن)، مجلد ٣٥، عدد ٢، ٣٢٠ - ٣٤٢
 - الزيود، ماجد محمد (٢٠١٢) درجة ممارسة تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في مملكة البحرين، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مجلد ١٣، عدد ٢، ١٣-٤١
 - السليم، عبدالله يوسف (٢٠٠٢) أثر المتغيرات التنظيمية على مستوى الإبداع الإداري للعاملين في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية



- الشريف، طلال عبدالله حسين (٢٠١١) الحكومة الإلكترونية ثورة القرن الحادي والعشرين في تطوير الإدارة العامة. الإسكندرية. المكتب الجامعي الحديث
- الشناق، رفعت عودة الله، والضمور، فيروز مصلاح (٢٠٠٩) العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والابداع التنظيمي: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة الأردنية. مجلة المنارة، مجلد ١٦، عدد ١، ١٨٧-٢١١
- الصوفاني، علي حسين (٢٠٠٧) دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية. رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس
- الضمور، فيروز مصلاح (٢٠٠٣) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الابداع التنظيمي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية. رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، الأردن
- الطبيشات، علي محمود عطية (٢٠٠٤) دور أنظمة المعلومات في تحقيق الابداع المؤسسي: دراسة استكشافية في قطاع الهندسة الطبية الأردني. رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، إربد، الأردن
- عاشور، محمد علي (٢٠١١). مدى إمكانية توظيف تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في تنمية الإبداع الإداري لدى القادة التربويين بمديريات التربية و التعليم في سلطنة عمان. المجلة التربوية – الكويت، مجلد ٤٦، عدد ١٠١، ١٥٣ – ٢٠٥
- عبدالرحمن، طارق عطية (٢٠١٣) دليل تصميم وتنفيذ البحوث في العلوم الاجتماعية، منهج تطبيقي لبناء المهارات البحثية، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، الرياض
- عبداللطيف، باري (٢٠١٤) دور ومكانة الحكومة الالكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر

- العضيله، رائد محمد، وأبوسمهدهانه، مروه خضر (٢٠١٤) جودة المعلومات وأثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك الإسلامي الأردني للاستثمار والتمويل في محافظات إقليم الجنوب، المجلة الأردنية في إدارة الاعمال، مجلد ١٠، عدد ٣، ٤٠٤-٤٢٥
- العواد، عبدالله محمد (٢٠٠٥)، واقع الابداع الإداري وأساليب تطويره، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض
- القدوة، محمود (٢٠١٠) الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، عمان، دار اسامة للنشر والتوزيع
- المبيطين، صفوان (٢٠١١) الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع
- مطر، عصام عبدالفتاح (٢٠٠٨) الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، القاهرة، دار الجامعة الجديدة
- الموقع الالكتروني لبرنامج التعاملات الالكترونية يسر، <http://www.yesser.gov.sa/ar/Pages/default.aspx>
- النجار، فايز، وملكاوي، نازم (٢٠١٠) دور نظم المعلومات وأثرها في مستويات الابداع: دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، الأردن، مجلد ٢٦، عدد ٢، ١٢٥-١٤٨
- النوايسة، كفى حمود (٢٠٠٩) أثر جودة تكنولوجيا نظم المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء التطبيقية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، مجلد ٣٦، عدد ٢، ٣٣٢-٣٥٨
- الهوش، أبوبكر محمد (٢٠٠٦) الحكومة الالكترونية الواقع والآفاق، القاهرة، مجموعة النيل العربية

▪ ياسين، سعد غالب (٢٠٠٥). الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية. الرياض. معهد الإدارة

العامة

المراجع الأجنبية

- Alalwan, J. and Thomas, M. A. “A Holistic Framework to Evaluate E-government Systems” (٢٠١١), In Proceedings of the Americas Conference on Information Systems
- Amabile, T. M., & Sensabaugh, S. J. (١٩٩٢). High creativity versus low creativity: What makes the difference. Readings in innovation, ١٩-٢٨
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T. & Grimes, J. M. (٢٠١٠), Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies, Government Information Quarterly, ٢٧(٣), ٢٦٤-٢٧١
- Bonsón, E., Royo, S., & Ratkai, M. (٢٠١٥). Citizens' engagement on local governments' Facebook sites. An empirical analysis: The impact of different media and content types in Western Europe. Government Information Quarterly, ٣٢(١), ٥٢-٦٢.
- Bonsón, E., Torres, L., Royo, S., & Flores, F. (٢٠١٢). Local e-government ٢.٠: Social media and corporate transparency in municipalities. Government information quarterly, ٢٩(٢), ١٣٣-١٣٢.

- Bwalya, K.J. (٢٠٠٩) Factors affecting adoption of e-government in Zambia, *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, ٢٨(٤), ١-١٣
- Cho, H. & Hwang, S. (٢٠١٠), Government ٢.٠ in Korea: Focusing on e-participation services, In Reddick, C. G. (Ed.) *Politics, Democracy and E-Government: Participation and Service Delivery*, Hershey, PA: IGI Publishing, ٩٤-١١٤
- Lathrop, D. & Ruma, L. (٢٠١٠) *Open Government: Collaboration, Transparency, and Participation in Practice*, Sebastopol, CA: O'Reilly Media
- McNutt, K. (٢٠١٤). *Social Media and Government ٢.٠*. The Johnson-Shoyama Graduate School of Public Policy. Np, nd Web, ١٩
- Meijer, A. J., Koops, B. J., Pieterse, W., Overman, S., & ten Tije, S. (٢٠١٢). *Government ٢.٠: Key challenges to its realization*. *Electronic journal of e-Government*, ١٠(١), ٥٩-٦٩
- Misuraca, G. C. (٢٠٠٩). *E-Government ٢٠١٥: Exploring m-government scenarios, Between ICT-driven experiments and citizen-centric implications*, *Technology Analysis & Strategic Management*, ٢١(٢), ٤٠٧-٤٢٤

- Nam, T. (٢٠١٢). Citizens' attitudes toward open government and government ٢.٠. International review of administrative sciences, ٧٨(٢), ٣٤٦-٣٦٨
- Osimo, D. (٢٠٠٨) Web ٢.٠ in Government: Why and How? JRC Scientific and Technical Reports, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg
- Ostergaard, S. D., & Hvass, M. (٢٠٠٨) eGovernment ٢.٠ - How can Government benefit from web ٢.٠? Journal of Systemics, Cybernetics & Informatics, ٦(٦), ١٣-١٨
- Sáez Martín, A., Haro de Rosario, A., & Caba Pérez, M. D. C. (٢٠١٥). Using Twitter for Dialogic Communication: Local Government Strategies in the European Union. Local Government Studies, (ahead-of-print), ١-٢٤.
- Sandoval-Almazan, R. and Gil-Garcia, J.R. (٢٠١٢), Government-Citizen Interactions Using Web ٢.٠ Tools: The Case of Twitter in Mexico, Web ٢.٠ Technologies and Democratic Governance, Public Administration and Information Technology, ١, ٢٣٣-٢٤٨
- Sekaran, U. (٢٠٠٦) Research Methods of Business-A Skill-Building Approach, ٤th edition, John Wiley and Sonc, Inc.

- Shelley, M.C. Thrane, L. & Shulman, S.W. (٢٠٠٦) Lost in cyberspace: barriers to bridging the digital divide in e-politics, International Journal of Internet and Enterprise Management, ٤(٣), ٢٢٨-٢٤٣
- Sivarajah, U., Irani, Z., & Jones, S. (٢٠١٤, January). Application of Web ٢.٠ technologies in e-government: A United Kingdom case study. In System Sciences (HICSS), ٢٠١٤ ٤٧th Hawaii International Conference on (pp. ٢٢٢١-٢٢٣٠). IEEE
- Sun, P. L., Ku, C. Y., & Shih, D. H. (٢٠١٥). An implementation framework for E-Government ٢.٠. Telematics and Informatics, ٣٢(٣), ٥٠٤-٥٢٠
- Thornton, R. A. (٢٠١٠), Texas State Agency Websites: A Descriptive Assessment of Attributes that Support Online Citizen Engagement, Applied Research Projects, Texas State University-San Marcos. Paper ٣٤٧
- Wallas, G (١٩٢٦) The Art of Thought. New York: Harcourt Brace
- West, M.A. (١٩٩٠) The social psychology of work group innovation. In Innovation and Creativity at Work: Psychological and Organizational Strategies (eds M.A. West and J.L.Farr) Wiley, London
- Wijnhoven, F., Ehrenhard, M., & Kuhn, J. (٢٠١٥). Open government objectives and participation motivations. Government Information Quarterly.

- Zain, M. Rose, R.C. Abdullah, I. and Masrom, M. (٢٠٠٥) The relationship between information technology acceptance and organizational agility in Malaysia, *Information & Management*, ٤٢(٦), ٨٢٩-٨٣٩

* * *

مرفقات الدراسة

الاستبانة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

ندعو سعادتكم للمشاركة في هذه الدراسة المعدة لتسليط الضوء على استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية في الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام. وبصفتكم أحد موظفي الأجهزة الحكومية فإن لمشاركتكم في تعبئة الاستبانة المرفقة عظيم الأثر في انجاز أهداف هذه الدراسة. نشكر لكم سلفاً مشاركتكم ونحيطكم علماً أن جميع البيانات ستُعامل بسرية تامة وستُستخدم للأغراض البحثية فقط.

الجزء الأول: معلومات عامة

١. العمر:
 - أقل من ٣٠ سنة
 - ٣٠-٣٩ سنة
 - ٤٠-٤٩ سنة
 - ٥٠ سنة فأكثر
٢. المؤهل العلمي:
 - ثانوي فأقل
 - دبلوم بعد ثانوي
 - جامعي
 - ماجستير / دكتوراه
٣. سنوات الخبرة في العمل
 - أقل من ١٠ سنوات
 - ١٠-١٩ سنة
 - ٢٠ سنة فأكثر
٤. المرتبة الوظيفية:
 - أقل من المرتبة الخامسة
 - من الخامسة إلى التاسعة
 - المرتبة العاشرة فأعلى

٥. هل يتواصل الجهاز الحكومي الذي تعملون فيه مع المستفيدين من خلال تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية مثل وسائل التواصل الاجتماعي الحديثة كتويتر وفيس بوك ولنكد ان وغيرها؟

- نعم
- لا
- لا أعلم

إذا كانت الإجابة على السؤال السابق بلا أو بلا أعلم نأمل منكم الاكتفاء بالبيانات الأولية وعدم اكمال الاستبانة واعادتها إلينا شاكرين مشاركتكم معنا في هذه الدراسة.

الجزء الثاني: مدى استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية

	أبدا	نادرا	بعض الأحيان	غالبا	دائما
١.					
٢.					
٣.					

أقل من سنة	بين سنتين وستين	بين سنتين و٣ سنوات	بين ٣ و٤ سنوات	أكثر من ٥ سنوات		
					منذ متى وأنتم تتواصلون مع المستفيدين باستخدام تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية؟	٤.

الجزء الثالث: تطبيقات تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية

١. ما هي تطبيقات تكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الالكترونية المستخدمة

من قبل الجهاز الحكومي؟ (الرجاء اختيار جميع ما ينطبق)

- الروابط الخاصة بتقديم الاقتراحات والملاحظات
- المنتديات الالكترونية
- المدونات الالكترونية
- الدردشة الالكترونية
- استقصاء رضا المستفيدين
- وسائل التواصل الاجتماعي كتويتر وفيسبوك ويوتيوب
- تطبيقات الأجهزة الذكية كالواتس اب
- نافذة لتعليقات المستفيدين والموجودة أسفل كل صفحة من صفحات الأخبار التي تنشر على الموقع الالكتروني للجهاز الحكومي
- أخرى (اذكرها) _____

الجزء الرابع: القدرات الابداعية

لا أوافق بشدة	لا أوافق	متوسط	أوافق	أوافق بشدة	البعد الأول: الأصالة يساعد استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية على:
					١. أنجاز ما يسند إلي من أعمال بأسلوب متجدد
					٢. تقوية شعوري بأن إجراءات العمل بحاجة إلى عملية تطوير مستمرة بعيدا عن الروتين
					٣. ابتعادي عن تقليد الآخرين في حل المشكلات التي تعترض سير العمل
البعد الثاني: الطلاقة الفكرية يساعد استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية على:					
					٤. تقديم أفكار جديدة لأساليب العمل
					٥. تقديم حلول جديدة للمشكلات التي تواجهني في العمل
					٦. طرح الأفكار والحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل
					٧. تقديم الأفكار الجديدة لتطوير العمل بتلقائية ويسر
					٨. تقديم أكثر من فكرة خلال فترة زمنية قصيرة

البعد الثالث: المرونة الذهنية

يساعد استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية على:

					معرفة الرأي المخالف لرأيي للاستفادة منه	٩.
					تغيير موقفي عندما أقتنع بعدم صحته	١٠.
					إحداث تغييرات في أساليب العمل بين فترة وأخرى	١١.
					النظر للأشياء من زوايا مختلفة	١٢.

البعد الرابع: الحساسية للمشكلات

يساعد استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الالكترونية على:

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة		
					التنبؤ بمشكلات العمل قبل حدوثها	١٣.
					التخطيط لمواجهة مشكلات العمل الممكن حدوثها	١٤.
					معرفة أوجه القصور أو الضعف فيما أقوم به من عمل	١٥.
					امتلاك رؤية دقيقة لاكتشاف المشكلات التي يعاني منها الآخرون في العمل	١٦.

* * *

- Al-Qudwah, M. (2010). *Electronic government and the contemporary administration*. Oman: Daar Usaamah for Publishing and Distribution.
- Al-Saleem, A. (2002). *The impact of organizational variables on the level of managerial innovation for workers in the Security Organizations* (Master's thesis). Naif Arab University for Security Sciences, Saudi Arabia.
- Al-Shannaq, R., & Al-DHammour, F. (2009). The relationship between the use of information technology and organizational innovation: An Empirical Study of the Jordanian public shareholding companies. *Almanarah Journal*, 16 (1), 187-211.
- Al-Shareef, T. (2011). *E-Government: The twentieth century revolution in the development of public administration*. Alexandria: Modern University Office.
- Al-Soofaani, A. (2007). *The role of e-government in improving the quality of government services* (Masters' Thesis). College of Commerce, Ain Shams University.
- Al-Tubayshaat, A. (2004). *The role of information systems in achieving institutional innovation: An exploratory study in the Jordanian sector of biomedical engineering* (Master's thesis). Yarmouk University, Irbid- Jordan.
- Al-Zuyood, M. (2012). The degree of information technology practice and its relationship to managerial innovation among public secondary school principals in the Kingdom of Bahrain, *Journal of Educational and Psychological Sciences*, 13 (2), 13-41.
- Ayyoob, N. (1421). Factors affecting the innovative managerial behavior of managers in Saudi commercial banking sector, *Journal of Public Administration*, 4, (1), 1-51.
- Badraan, A. (2004). *Electronic government: From strategy to application*. Beirut: Arab Association for Studies and Publishing.
- Bary, A. (2014). *The role and status of e-government in comparable political systems* (Doctoral dissertation). University of Mohamed Khider, Biskra, Algeria.
- Emirates e-Government. (2011). *The guide for the electronic sharing at government entities in the United Arab Emirates*. Retrieved from <https://www.szhp.gov.ae/Documents/ePolicy/eParticipationPolicyArabic.pdf>
- Khalaf, M. (2010). *The relationship of transformational leadership with managerial innovation among heads of departments at the Islamic University in Gaza* (Master's thesis). Islamic University of Gaza.
- MaTar, I. (2008). *E-government between theory and practice*. Cairo: Daar Al-Jaami`ah Al-Jadeedah.
- The website of the electronic trading program Yesser, <http://www.yesser.gov.sa/ar/Pages/default.aspx>
- Yaaseen, S. (2005). *Electronic management and the prospects for Arab applications*. Riyadh: Institute of Public Administration.

* * *

Arabic References

- Aashoor, M. (2011). The possibility of using information and communication technology in the development of administrative creativity among education leaders in the directorates of education in Oman. *Educational Journal –Kuwait*, 26 (101), 153-205.
- AbdulraHmaan, T. (2013). *Manual of design and implementation of research in the social sciences: A practical approach to build research skills*. Riyadh: Research Center-Institute of Public Administration.
- Al-ADHaaylah, R., & AbuSamhadaanah, M. (2014). The quality of information and its impact on the creative leadership from the perspective of workers in the Islamic Bank for Investment and Finance in the provinces of the Southern Region. *Jordan Journal of Business Administration*, 10 (3), 404-425.
- Al-Awwaad, A. (2005). *The reality of the administrative creativity and the methods of development* (Master's thesis). Naif Arab University for Security Sciences, Riyadh.
- Al-Bahi, F. (2006). *Statistical psychology and measurement of the human mind*. Egypt: Daar Al-Fikr Al-Arabi.
- Al-DHammoo, F. (2003). *The effect of the use of information technology on organizational creativity: An Empirical Study of the Jordanian Public Shareholding industrial companies* (Masters' thesis). University of Jordan, Jordan.
- Al-Hawsh, A. (2006). *E-government: reality and prospects*. Cairo: Majmoo`at Al-Neel Al-Arabiyyah.
- Al-Haydari, M. (2008). *Computerized management information systems and their impact on innovation of Yemeni workers in the telecommunications sector* (Master's thesis). University of Jordan, Amman, Jordan.
- Al-Khawaaldah, R., & Al-HunayTi, M. (2008). Impact of the use of information technology on managerial innovation in Jordanian public institutions. *Studies Journal, Management Sciences-Jordan*, 35(2), 320-342
- Al-MubayDHeen, S. (2011). *E-government: Models, applications, and international experiences*. Oman: Daar Al-Yaazoori Al-Ilmiyyah for Publishing and Distribution.
- Al-Najjaar, F., & Malkaawi, N. (2010). The role of information systems and their impact on levels of creativity: A field study of the Jordanian insurance companies. *Damascus University Journal of Economic and Legal Sciences -Jordan*, 26 (2), 125-148.
- Al-Nawaaysah, K. (2009). The effect of the perceived quality of management information systems technology in creative behavior among users of information systems at the Balqa Applied University. *Journal of Administrative Sciences Studies*, 36 (2), 332-358.

The Influence of Using the Second Generation of E-Government Technology on the Innovative Abilities of Government Employees in Dammam City in the Kingdom of Saudi Arabia

Dr. Ja`far bin AHmad Al-Alwaan
Institute of Public Administration
Eastern Province Branch

Abstract:

The aim of this study is to determine the level of usage of the second generation of e-government technology by Saudi government bodies and its influence on the innovative abilities of employees (in terms of originality, fluency, flexibility and sensitivity to problems) in Dammam city. To achieve these objectives, the study uses the social survey method.

The study concludes that there is a high-level usage of the second generation of e-government technology in government bodies in Dammam city. It also finds that there is a statistically significant influence at the level of 5% of the second generation of e-government technology usage on the four dimensions of employees' innovative abilities (Originality, fluency, flexibility and sensitivity to problems). In light of the results, the following recommendations can be made: (1) the most important is the need for the institution to measure the usage level of the second generation of e-government technology, as it diagnoses the current situation of the relationship between the government body and this new technology; (2) in addition, there is a persistent need for considering different categories of beneficiaries as the major component for the inputs and outputs of the second generation of e-government technology.

Keywords: innovation abilities, second generation of e-government technology, originality, fluency, flexibility, sensitivity to problems.