



وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية: دراسة ميدانية
The Awareness of the Saudi Society of How Secured and Transparence the
Information of the E-government Services: Field Study

مشروع تخرج لاستكمال متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في تخصص علم المعلومات

| فريق العمل | الرقم الجامعي |
|--------------------|---------------|
| ايثار ضاحي الساعدي | ٤١٥٧٤٠٩ |
| فاطمة أحمد بخش | ٣٩٥٢٨٥١ |
| مريم ناصر النخلي | ٤٠٥٥٤٦٢ |
| منال جزاء الحارثي | ٤١٦١٩٤٣ |
| نوف فهد العوفي | ٤٢٥٦٢٩٨ |
| وداد عائض الجهني | ٤١٥٠٠١٩ |

شعبة: F13

تحت إشراف:

الدكتورة: بسمة خليفة الشيشيني

الفصل الدراسي الثاني

٢٠٢٤ - ١٤٤٥



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ * خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ * اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ *

الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ * عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ﴾

(سورة العلق: الآيات ١-٥)

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين على ما أنعم به علينا من فضله الخير الكثير والعلم الوفير وأعاننا على إنجاز هذا العمل الذي احتسبه عبادة من العبادات جعلها الله خالصة لوجهه الكريم.

نتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان لأنفسنا على جهودنا المبذولة ولكل من وقف معنا وساهم في إتمام هذا البحث بعد الله سبحانه وتعالى ونخص بجزيل الشكر الدكتورة الفاضلة: بسمة خليفة الشيشيني على ما قدمته لنا من علم نافع وعطاء متميز وإرشاد مستمر، وعلى ما بذلته من جهد متواصل ونصح وتوجيه من بداية مرحلة البحث حتى إتمامه.

كما يسعدنا أن نتقدم بجزيل الشكر وخالص الامتنان لرئيسة قسم المعلومات ومصادر التعلم الدكتورة: إنعام محمد الطيب على كل ما تقدمه في تذليل العقوبات والصعوبات وجهودها وسعيها الدائم في تطوير هذا القسم والنهوض به للأفضل.

المستخلص

في ظل التطور الرقمي المتسارع الذي يشهده العالم، تتبنى الحكومات الحديثة تقنيات متقدمة لتعزيز كفاءة وشفافية خدماتها. تأتي الحكومة الإلكترونية كأحدى الركائز الأساسية لهذا التحول، مع التركيز على تحسين الخدمات العامة وضمان أمن وشفافية المعلومات. المملكة العربية السعودية، وفقاً لرؤية ٢٠٣٠، اعتمدت هذا النهج لتطوير بنيتها التحتية التقنية وتعزيز خدماتها الإلكترونية.

وتهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية، ولتحقيق هدف الدراسة قام فريق العمل بتوزيع استبانة على المواطنين، والمقيمين، والزائرين من المجتمع السعودي، طبقت عينة قوامها (٢٥٠) مفردة من أفراد المجتمع السعودي، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم نشر الاستبانة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، حيث توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أظهرت الدراسة أن هناك زيادة في وعي المجتمع السعودي بأمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية، كما بينت الدراسة أن التعاون بين القطاعين العام والخاص أساسياً في تعزيز وعي المجتمع بأمن المعلومات وشفافية الخدمات الحكومية الإلكترونية، بينما أكدت الدراسة أن أمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية يعد عاملاً مهماً في نجاح الخدمات وفعاليتها بنسبة كبيرة، وأن عدم توفر المستوى الكافي من الأمن في الخدمات الإلكترونية يعد من المعوقات الرئيسية في تطوير الخدمات.

الكلمات المفتاحية: أمن المعلومات، شفافية المعلومات، الحكومة الإلكترونية.

قائمة المحتويات

| | |
|--------|--------------------------------------|
| II | الشكر والتقدير |
| III | المستخلص |
| IV | قائمة المحتويات |
| VII | قائمة الجداول |
| VIII | قائمة الأشكال |
| X-XXVI | الإطار المنهجي |
| XI | ٠/٠ تمهيد |
| XI | ١/٠ مشكلة الدراسة |
| XI | ٢/٠ أهمية الدراسة |
| XII | ٣/٠ أهداف الدراسة |
| XII | ٤/٠ تساؤلات الدراسة |
| XIII | ٥/٠ حدود الدراسة |
| XIII | ٦/٠ منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات |
| XV | ٧/٠ مجتمع الدراسة |
| XV | ٨/٠ عينة الدراسة |
| XV | ٩/٠ مصطلحات الدراسة |
| XVII | ١٠/٠ أدبيات الموضوع |
| XXIV | ١١/٠ صعوبات الدراسة |
| XXIV | ١٢/٠ صياغة الاستشهادات المرجعية |
| XXIV | ١٣/٠ فصول الدراسة |

الإطار النظري

| | |
|-----|--|
| ٩-٢ | الفصل الأول (أساسيات أمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية) |
|-----|--|

| | | |
|---|--|----|
| ٠/١ | تمهيد | ٢ |
| ١/١ | مفهوم أمن المعلومات | ٢ |
| ٢/١ | فوائد خدمات الحكومة الإلكترونية | ٣ |
| ٣/١ | أنواع أمن المعلومات | ٤ |
| ٤/١ | طرق المحافظة على أمن المعلومات في الخدمات الحكومية الإلكترونية | ٧ |
| ٥/١ | خاتمة الفصل | ٩ |
| الفصل الثاني (الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية) ١٠-١٨ | | |
| ٠/٢ | تمهيد | ١١ |
| ١/٢ | مفهوم الحكومة الإلكترونية | ١١ |
| ٢/٢ | أهمية الحكومة الإلكترونية | ١٢ |
| ٣/٢ | أهداف الحكومة الإلكترونية | ١٣ |
| ٤/٢ | خصائص الحكومة الإلكترونية | ١٤ |
| ٥/٢ | مجالات الحكومة الإلكترونية | ١٥ |
| ٦/٢ | مفهوم الوعي المعلوماتي لدى المجتمع السعودي | ١٧ |
| ٧/٢ | أهمية الوعي المعلوماتي لدى المجتمع السعودي | ١٨ |
| ٨/٢ | خاتمة الفصل | ١٨ |

الإطار العملي

| | | |
|--|--|----|
| الفصل الثالث (قياس مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية) ١٩-٣٨ | | |
| ٠/٣ | تمهيد | ٢٠ |
| ١/٣ | مجتمع الدراسة | ٢٠ |
| ٢/٣ | تقييم تجربة المجتمع السعودي لخدمات الحكومة الإلكترونية | ٢٢ |

٣/٣ قياس مدى فاعلية خدمات الحكومة الإلكترونية ٢٦

٤/٣ قياس مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية . ٢٩

٥/٣ نتائج تحليل الاستبانة..... ٣٦

٦/٣ خاتمة الفصل ٣٧

الخاتمة: النتائج والتوصيات

٠/٤ الخاتمة ٤٠

١/٤ النتائج ٤١

٢/٤ التوصيات ٤٢

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية ٤٣

ثانياً: المراجع الاجنبية ٤٥

الملاحق

ملحق (١) استبانة لقياس مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة

الإلكترونية..... ٤٧

قائمة الجداول

| | |
|--|-------|
| جدول (١) عرض أدبيات الموضوع وفقاً لتوزيعها بالطريقة النوعية..... | XVII |
| جدول (٢) عرض أدبيات الموضوع وفقاً لتوزيعها بالطريقة الكمية | XVIII |
| جدول (٣) عرض أدبيات الموضوع وفقاً لتوزيعها بالطريقة الزمنية | XVIII |
| جدول (٤) أمثلة للصياغة المتبعة لعدد من الوثائق الأكاديمية | XXIV |
| جدول (٥) المتغيرات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبيانات الشخصية..... | ٢٢ |
| جدول (٦) المتغيرات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتقييم تجربة المجتمع السعودي لخدمات الحكومة الإلكترونية | ٢٦ |
| جدول (٧) المتغيرات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس مدى فاعلية خدمات الحكومة الإلكترونية | ٢٩ |
| جدول (٨) المتغيرات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس مدى وعي المجتمع السعودي .. | ٣٤ |
| جدول (٩) توزيع عينة الدراسة حسب المقترحات لتحسين خدمات الحكومة الإلكترونية بما يتعلق بحماية خصوصيك وشفافية المعاملات | ٣٥ |

قائمة الأشكال

- الشكل (١) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس ٢٠
- الشكل (٢) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية ٢١
- الشكل (٣) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المهنة ٢١
- الشكل (٤) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الشهادة العلمية ٢٢
- الشكل (٥) توزيع عينة الدراسة حسب متغير أهمية الخدمات لدى المجتمع السعودي ٢٣
- الشكل (٦) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية ٢٣
- الشكل (٧) توزيع عينة الدراسة حسب متغير خدمات الحكومة الإلكترونية متاحة لكامل المجتمع السعودي ٢٤
- الشكل (٨) توزيع عينة الدراسة حسب متغير اشتغال خدمات الحكومة الإلكترونية على الخدمات السابقة ٢٤
- الشكل (٩) توزيع عينة الدراسة حسب متغير وضوح وسهولة الخدمات الحكومية الإلكترونية ٢٥
- الشكل (١٠) توزيع عينة الدراسة حسب متغير منصات الحكومة الإلكترونية ٢٥
- الشكل (١١) توزيع عينة الدراسة حسب متغير تلبية احتياجات خدمات الحكومة الإلكترونية ٢٧
- الشكل (١٢) توزيع عينة الدراسة حسب متغير تحسين مستوى الكفاءة في خدمات الحكومة الإلكترونية ٢٧
- الشكل (١٣) توزيع عينة الدراسة حسب متغير اتاحت العمل بشكل سريع وأكثر دقة لخدمات الحكومة الإلكترونية ٢٨
- الشكل (١٤) توزيع عينة الدراسة حسب متغير سهولة خدمات الحكومة الإلكترونية في التنسيق والتعاون بين الموظفين ٢٨
- الشكل (١٥) توزيع عينة الدراسة حسب متغير أمن المعلومات ٢٩
- الشكل (١٦) توزيع عينة الدراسة حسب متغير أمن المعلومات أحد أسباب نجاح خدمات الحكومة الإلكترونية ٣٠

- الشكل (١٧) توزيع عينة الدراسة حسب متغير أمن المعلومات متعلق بحماية البيانات والمعلومات .. ٣٠
- الشكل (١٨) توزيع عينة الدراسة حسب متغير حماية أمن المعلومات من إجراء تعديل غير مصرح به
٣١
- الشكل (١٩) توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدم توفر امن المعلومات الكافي أحد المعوقات لتطوير
الخدمات ٣١
- الشكل (٢٠) توزيع عينة الدراسة حسب متغير سياسات أمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية
تتوافق مع توقعات المجتمع ٣٢
- الشكل (٢١) توزيع عينة الدراسة حسب متغير استخدام الحكومة الإلكترونية كل الوسائل لكسب ثقة
المجتمع ٣٢
- الشكل (٢٢) توزيع عينة الدراسة حسب متغير شفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية ٣٣
- الشكل (٢٣) توزيع عينة الدراسة حسب متغير خدمة الموازنة بين الشفافية والسرية للمجتمع ٣٣

الإطار المنهجي

- ٠/٠ تمهيد.
- ١/٠ مشكلة الدراسة.
- ٢ /٠ أهمية الدراسة.
- ٣/٠ أهداف الدراسة.
- ٤/٠ تساؤلات الدراسة.
- ٥/٠ حدود الدراسة.
- ٦/٠ منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات.
- ٧/٠ مجتمع الدراسة.
- ٨/٠ عينة الدراسة.
- ٩/٠ مصطلحات الدراسة.
- ١٠/٠ أدبيات الموضوع.
- ١١/٠ صعوبات الدراسة.
- ١٢/٠ صياغة الاستشهادات المرجعية.
- ١٣ /٠ فصول الدراسة.

٠/٠ تمهيد

تؤدي المعلومات دورًا مهمًا في عالمنا الحالي لا يمكن استبعادها أو الاستغناء عنها، على جميع المستويات الشخصية أو العالمية أو الرسمية للمؤسسات، ومن أجل الاستفادة من المعلومات بشكل جيد، يجب على المستفيد أن يكون واعيًا معلوماتيًا عن كل ما تقدمه الخدمات الحكومية، وذلك للقدرة على التعامل مع المعلومات ومصادرها ومؤسساتها وأدواتها وتكنولوجياتها، وقد استهدفت الحكومة الإلكترونية تقديم الخدمات للمواطنين والشركات من خلال قنواتهم المفضلة، في أي وقت وفي أي مكان، بهدف تقديم تجربة ثرية وشخصية تلبي احتياجات المستفيدين بأكثر الطرق سهولة، وذلك لما حقق من نجاحات كثيرة في مختلف المجالات، وقوة ومتانة البنية التحتية الرقمية عالمًا، وإسهامها في خدمة احتياجات المستفيدين. ونظرًا لتعدد العوامل المؤثرة في حفظ أو تعديل على المعلومات في ظل التطورات الحديثة، أصبح أمن المعلومات في كافة المراحل من الأساسيات في عصرنا الحالي، حيث إن المعلومات ضخمة ومتزايدة بشكل مستمر، لذلك لا بد من توفير حماية للمعلومات من أي خطر أو انتهاك لضمان دقتها وصحتها وإتاحتها بشكل مناسب، وإمكانية الوصول إليها من قبل الأشخاص المصرح لهم.

١/٠ مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة في زيادة استخدام الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، وعلى الرغم من ذلك، فإن هناك قلة من الدراسات التي قامت بتقييم مستوى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات في هذه الخدمات، وبالتالي يعتبر تحليل وفهم هذه المشكلة أمرًا ضروريًا لتحسين وتصميم وتنفيذ خدمات الحكومة الإلكترونية في المستقبل. ولهذا استدعت دراستنا الحالية لقياس مستوى الوعي لدى المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية.

٢/٠ أهمية الدراسة

تكمُن أهمية الدراسة في جوانب عديدة تتعلق بكلا طرفيها الأساسيين وهما الحكومة الإلكترونية والمجتمع السعودي، وتتمثل في بناء ثقة المجتمع بالحكومة الإلكترونية من خلال توفير معلومات دقيقة حول مستوى الأمن والشفافية في استخدام وإدارة معلومات الحكومة الإلكترونية، وتسهم الدراسة في زيادة مستوى الشفافية في استخدام المعلومات الحكومية، مما يعزز الثقة والشفافية في العمل الحكومي ويسهم في مكافحة الفساد. ومن خلال الدراسة، يتم توعية المجتمع بأهمية الأمن والشفافية في استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية، مما يساهم في تعزيز الثقافة الرقمية وزيادة الوعي التقني لدى المواطنين. وتعتبر الدراسة جزءاً أساسياً من التحول الرقمي الذي تسعى إليه الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية، حيث تساهم في تحسين جودة الخدمات وتعزيز استخدام التكنولوجيا لتحقيق التطور والتحسين المستمر.

٣/٠ أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية لتحقيق هدف رئيسي ألا وهو قياس مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية ويمكن تحقيق هذا الهدف من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

١. التعرف على الخدمات الحكومية الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية وأهميتها لدى المجتمع السعودي.
٢. التعرف على مفهوم أمن المعلومات وأهميته في خدمات الحكومة الإلكترونية، وتوضيح العلاقة بين أمن وشفافية المعلومات في الخدمات الحكومية الإلكترونية.
٣. توضيح صلابة البنية التحتية في الحكومة الإلكترونية.
٤. قياس مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية.

٤/٠ تساؤلات الدراسة

تسعى دراستنا إلى الاجابة على التساؤل الرئيسي: ما مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية؟ كما ينبع من هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية الآتية:

١. ماهي خدمات الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية وما مدى أهميتها لدى المجتمع السعودي؟
٢. ما المقصود بأمن المعلومات وأهميتها في خدمات الحكومة الإلكترونية؟ وما هيا العلاقة بين أمن وشفافية المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية؟
٣. ما مدى صلابة البنية التحتية في الحكومة الإلكترونية؟
٤. ما مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية؟

٥/٠ حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة موضوع وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية.

الحدود اللغوية: تم استخدام اللغة العربية في هذه الدراسة.

الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني لعام ١٤٤٥ هـ - ٢٠٢٤ م.

الحدود المكانية: المجتمع السعودي في المملكة العربية السعودية.

٦/٠ منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

تم استخدام المنهج الميداني في هذه الدراسة، حيث يهدف المنهج الميداني إلى فهم وتحليل الظواهر والسلوكيات والتفاعلات في سياقها الطبيعي، وتوفير نظرة شاملة وعميقة حول الظواهر المدروسة.

أدوات جمع البيانات: استخدم فريق العمل عدد من أدوات جمع البيانات ومنها:

١. شبكة المعلومات العالمية: لقد قام فريق العمل بالبحث عبر شبكة الإنترنت العالمية فيما يتعلق بموضوع ومجال الدراسة، عبر محركات البحث مثل: قوقل الباحث العلمي، وقواعد البيانات.

٢. الاستبانة: تم إنشاء استبانة موجهة إلى المجتمع السعودي من (مواطنين، مقيمين، زائرين)، اعتمدنا عليها فيما يخص جمع البيانات من عينة الدراسة، فهي خير سبيل لاستخلاص المعلومات وتحليلها والتوصل إلى النتائج المطلوبة.

١/٢ مراحل إعداد أداة جمع البيانات (الاستبانة)

١/١/٢ إعداد وبناء الاستبانة

تم بناء الاستبانة في صورتها الأولية بأربع محاور رئيسية، وكل محور يضم مجموعة من الأسئلة، عددها الكلي أربع وعشرون سؤالاً وهي:

المحور الأول: البيانات الشخصية وقد تمثلت في (الجنس، العمر، المهنة، الشهادة العلمية).

المحور الثاني: بعنوان: تقييم تجربة المجتمع السعودي لخدمات الحكومة الإلكترونية.

المحور الثالث: بعنوان: قياس مدى فاعلية خدمات الحكومة الإلكترونية.

المحور الرابع: بعنوان: قياس مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية.

٢/١/٢ تحكيم وتقنين الاستبانة

عرضت الاستبانة للتحكيم من قبل أساتذة قسم المعلومات ومصادر التعلم بجامعة طيبة، وهم:

دكتور: سيد ربيع سيد - أستاذ مساعد في قسم المعلومات ومصادر التعلم - كلية الآداب والعلوم الإنسانية - جامعة طيبة.

دكتور: صقر مويسان العتيبي - أستاذ مشارك في قسم المعلومات ومصادر التعلم - كلية الآداب والعلوم الإنسانية - جامعة طيبة.

دكتور: ماضي محمد السبيع - أستاذ مساعد في قسم المعلومات ومصادر التعلم - كلية الآداب والعلوم الإنسانية - جامعة طيبة.

دكتورة: هديل إبراهيم الشريف - أستاذ مساعد في قسم المعلومات ومصادر التعلم - كلية الآداب والعلوم الإنسانية - جامعة طيبة.

٣/١/٢ الصياغة النهائية للاستبانة

بناءً على ما تقدم فقد تم صياغة الاستبانة في صورتها النهائية، بعد العمل على جميع التعديلات والمقترحات التي طرحت من قبل المحكمين، حيث أصبحت الاستبانة مكونة من أربعة محاور وعشرون سؤالاً، وتشمل نوعين من الأسئلة:

الاستبانة المغلقة: وهي الأسئلة التي تتطلب إجابة محددة، ضمن خيارات يضعها الباحثين، وعلى المبحوث اختيار إحداها أو بعض منها بما يتفق مع طبيعة السؤال، يتميز هذا النوع من الأسئلة بسهولة التعامل معه من الجهتين (الباحثين والمبحوثين).
الاستبانة المفتوحة: وهي الأسئلة التي تترك بصورة مفتوحة لإبداء رأي المبحوث والتعبير عنه بكلماته الخاصة.

٤/١/٢ تصميم ونشر الاستبانة

بعد الانتهاء من صياغة الاستبانة تم العمل على ما هو آتي:

١. تصميم الاستبانة بشكل الكتروني من خلال نماذج قوئل (Google Forms).
٢. نشر الاستبانة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

٧/٠ مجتمع الدراسة

يتألف مجتمع الدراسة من (مواطنين، مقيمين، زائرين)، حيث قام فريق العمل بقياس مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية التي تخدم المستفيدين.

٨/٠ عينة الدراسة

يرى المتخصصين في البحث والقياس أن حجم العينة المناسب في الدراسات المسحية يجب ألا يقل عن ١٠٠ مفردة^١، وعليه فقد حددت الدراسة عينة عمدية قوامها ٢٥٠ مفردة من أفراد المجتمع السعودي من (مواطنين، مقيمين، زائرين). وقد تم نشر الاستبانة عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

٩/٠ مصطلحات الدراسة

أمن المعلومات: Information Security^٢

^١ عبيد، مصطفى فؤاد. (٢٠٢٢). مهارات البحث العلمي (الطبعة الثانية). إسطنبول، تركيا: مركز البحوث والدراسات المتعددة التخصصات.

^٢ ددوع، شهيرة. (٢٠١٦). مفهوم أمن المعلومات. موضوع. متاح في: <https://2u.pw/2949Q>

هو حماية المعلومات والبيانات المتداولة عبر شبكة الإنترنت من العبث والتخريب والتبديل، أو من أي خطر يهددها مثل وصول أي شخص غير مخول للوصول إليها والعبث ببياناتها والاطلاع عليها، وذلك من خلال توفير الوسائل والطرق اللازمة لحمايتها من المخاطر الداخلية والخارجية.

شفافية المعلومات: Information transparency^٣

تعني البيان والوضوح، وخلق بيئة تكون فيها المعلومات متاحة ومفهومة، وعكسها التعتيم والسرية، والشفافية لا تعني الإفصاح عما هو سري ويجب حجب لمصالح عليا، خاصة المعلومات الشخصية المتعلقة بالأفراد، إلا بحدود ما تحدده الأنظمة ويتطلب كشفه وبيانه في حالات محددة، وما عدا ذلك فيجيب حمايتها من كافة الممارسات غير المهنية، بأي صورة كانت.

الحكومة الإلكترونية: E-Government^٤

استخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكة الانترنت من قبل الحكومات المختلفة بتقديم خدماتها للأفراد والمؤسسات بطريقة أكثر فعالية وكفاءة وبأقل وقت وجهد ممكن.

الوعي المعلوماتي: Information Literacy^٥

هو اكتساب مهارة الوصول للمعلومات التي يحتاجها وفهم كيفية تنظيم مصادر المعلومات في المكتبات وإعداد المعلومات وأدوات البحث الإلكترونية واستخدام التقنية في عمليات البحث وتقييم المعلومات والاستفادة منها بفاعلية وفهم البنية التحتية للتقنية التي تعد أساس نقل المعلومات وتأثير العوامل الاجتماعية والسياسية والثقافية على ذلك.

خدمات الحكومة الإلكترونية: E-government Services^٦

هي الخدمات التي تقدم من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز الأداء الحكومي بطريقة أكثر فعالية وأكثر كفاءة في جميع الأوقات ومن مختلف الأماكن وضمان التفاعل مع المستفيدين، ورفع مستوى رضاهم من الخدمات المقدمة لهم.

^٣ المطرودي، سليمان صالح. (١٤٤٠). الجامعة السعودية الإلكترونية. صحيفة جسر. متاح في: <https://2u.pw/KlnEW6>

^٤ الخواطر، هبة. (٢٠٢٢) ما المقصود بالحكومة الإلكترونية. نك موضوع. متاح في: <https://2u.pw/rBCKUAX>

^٥ الاتراي، شريف. (٢٠٢٣). الوعي المعلوماتي والسقطات المهنية لوسائل الاعلام. LinkedIn. متاح في: <https://2u.pw/5LnhDFm>

^٦ العايد، سرى إبراهيم والحمودي، سلوى عبدالله صالح. (٢٠١٩). تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين منها. المجلة العربية للإدارة. مج ٣٩. ع ٤. متاح في: <https://2u.pw/l5iii2oR>

١٠/٠ أدبيات الموضوع

من خلال البحث في أدبيات الموضوع عن الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة الحالية، وجد فريق العمل محدودية في الدراسات العربية وندرة في الدراسات الأجنبية لهذا الموضوع، وذلك بسبب حداثة الموضوع.

١/١٠/٠ عرض أدبيات الموضوع بالطريقة النوعية:

جدول (١) عرض أدبيات الموضوع وفقا لتوزيعها بالطريقة النوعية.

| البحوث | | |
|--------|---|---------------------|
| العدد | عنوان الدراسة | المجالات |
| ١ | - الجهمي، عبد الرحمن تري شتوي وأحمد، شهاب الدين محمد (٢٠٢٣) " <u>الخدمات الإلكترونية</u> وأثرها على المستهلكين في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية". | الخدمات الإلكترونية |
| ٢ | - دراسة عبد الرزاق، أمل (٢٠٢٣) "الإبلاغ عن معلومات إساءة الخدمات في الوحدات الحكومية وفق (IPSAS)(ROG) وتأثيره في تحقيق الشفافية". - دراسة تاييلور، آن وسالم، محمد (٢٠٢٠) " دور الشفافية والأمن في تبني الحكومة الإلكترونية". | شفافية المعلومات |
| مقالات | | |
| العدد | عنوان الدراسة | المجالات |
| ٤ | - الخرايشة، محمد (٢٠٢١) "أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية: دراسة حالة في بلدية السلط الكبرى". - العلوان، جعفر أحمد عبد الكريم (٢٠١٨) "تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية وعلاقتها بشفافية المعلومات ورضا الموظفين عن العملية الإدارية". - حليلة بزاز (٢٠١٨) "الحكومة الإلكترونية عرض وتقييم تجربة الحكومة الإلكترونية البحرينية: دراسة استقصائية". | الحكومة الإلكترونية |

| | | |
|---------------|--|----------------------|
| | - دراسة دو، جون وسميث، جون (٢٠١٨) " فهم التصور العام لأمن المعلومات والخصوصية في خدمات الحكومة الإلكترونية". | |
| | الكتب | |
| العدد | عنوان الدراسة | |
| ١ | الخوري، علي محمد (٢٠٢١) " بناء الحكومة الإلكترونية لمواطني القرن الحادي والعشرين". | |
| تقارير | | |
| العدد | عنوان الدراسة | المجالات |
| ٢ | - هيئة الحكومة الرقمية، (٢٠٢٣) "التقرير العام لكفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي". - المركز الإعلامي، هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية (٢٠٢٢) "دراسة مسحية لسوق منصات المحتوى الرقمي بالمملكة العربية السعودية". | منصات المحتوى الرقمي |

٢/١٠/٠ عرض أدبيات الموضوع بالطريقة الكمية:

جدول (٢) عرض أدبيات الموضوع وفقاً لتوزيعها بالطريقة الكمية.

| نوع الدراسة | البحوث | مقالات | تقارير | الكتب |
|--------------|--------|--------|--------|-------|
| عدد الدراسات | ٣ | ٤ | ٢ | ١ |

٣/١٠/٠ التوزيع الزمني للدراسات التي تم الاعتماد عليها في موضوع الدراسة:

جدول (٣) عرض أدبيات الموضوع وفقاً لتوزيعها بالطريقة الزمنية.

| الفترة الزمنية | ٢٠١٧-٢٠١٨ | ٢٠١٩-٢٠٢٠ | ٢٠٢١-٢٠٢٣ |
|----------------|-----------|-----------|-----------|
| عدد الدراسات | ٣ | ١ | ٦ |

٤/١٠/٠ سرد الدراسات السابقة عن الموضوع:

الدراسات العربية:

دراسة لجهمي، عبد الرحمن تري شتوي وأحمد، شهاب الدين محمد (٢٠٢٣) ^٧ الخدمات الإلكترونية وأثرها على المستهلكين في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية.

تناولت الدراسة الخدمات الإلكترونية المقدمة من المنشآت السعودية للمستهلكين ، للتعرف على مستوى مصداقية وسهولة الاستخدام، وتلخصت مشكلة البحث في تقديم إجابة للسؤال الرئيسي : ما أثر الخدمات الإلكترونية على المستهلك في المنشآت السعودية؟، وتكمن أهمية الدراسة في معرفة تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على قرار الشراء في التجارة الإلكترونية من خلال التحقق من ملائمة النموذج المقترح للدراسة وقوته في إعطاء صورة معكوسة عن الواقع في المنشآت السعودية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال وصف متغيرات الدراسة المتمثلة في الخدمات الإلكترونية وسلوك المستهلك الشرائي، وتوصلت نتائج الدراسة الي أن أثر الخدمات الإلكترونية على المستهلكين في المنشآت بالمملكة العربية السعودية مرتفع، أظهرت النتائج وجود أثر ذات دلالة إحصائية لكل من مستوى الموثوقية بالخدمات الإلكترونية وسهولة استخدام المواقع الإلكترونية على مستوى رضا مستهلكي المنشآت بالمملكة.

دراسة المركز الإعلامي، هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية (٢٠٢٢) ^٨ "دراسة مسحية لسوق منصات المحتوى الرقمي بالمملكة العربية السعودية".

هدفت الدراسة لإبراز دور الهيئة التنظيمي في تمكين المنصات وتعزيز شفافية بيانات سوقها وتطور خدماتها بما يسهم في نمو الناتج المحلي للاقتصاد الرقمي بالمملكة، كما تسعى الدراسة لتقديم بيانات تظهر للمستثمرين اتجاهات السوق الحالية والتوقعات المستقبلية، وتتيح قياس تطور وانتشار خدمات المنصات في المملكة، كما أصدرت هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية أول دراسة مسحية تحليلية شاملة لسوق منصات المحتوى الرقمي بالمملكة خلال عام ٢٠٢٢. وبينت الهيئة أن الدراسة قد اشتملت كافة المناطق الإدارية للمملكة. كما تضمنت الدراسة أرقاماً وإحصائيات متنوعة شملت القنوات الفضائية المدفوعة وغير المدفوعة، ومنصات بث محتوى الفيديو ومنصات البث المباشر،

وتأتي هذه الدراسة ضمن جهود الهيئة التنظيمية لسوق المحتوى الرقمي ومشاركة البيانات بكل شفافية ووضوح مع المهتمين به، وإبراز ما تتمتع به المملكة من مقومات استثمارية في المجال.

^٧ لجهمي، عبد الرحمن تري شتوي و أحمد، شهاب الدين محمد. (٢٠٢٣). الخدمات الإلكترونية وأثرها على المستهلكين في المملكة العربية السعودية. متاح في: <https://2u.pw/5Vx7YIf>

^٨ المركز الإعلامي، هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية. (٢٠٢٢). "دراسة شاملة مسحية تحليلية شاملة لسوق منصات المحتوى الرقمي بالمملكة العربية السعودية". متاح في: <https://2u.pw/HaGehw6>

دراسة عبد الرزاق، أمل (٢٠٢٣) ^٩ الإبلاغ عن معلومات إداء الخدمات في الوحدات الحكومية وفق (IPSAS)(ROG) وتأثيره في تحقيق الشفافية.

استهدف البحث الى تعريف الابلاغ عن معلومات اداء الخدمات في الوحدات الحكومية وفق إرشادات الممارسة الموصي بها رقم ٣ الصادرة من قبل مجلس معايير المحاسبة الدولية (RPG3) IPSAS وتأثيره على تحقيق الشفافية، إذ بني البحث على الفرضيات الآتية:

- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين الابلاغ عن معلومات أداء الخدمات وتحقيق الشفافية.
 - يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية للإبلاغ عن معلومات اداء الخدمات في تحقيق الشفافية.
- دراسة الخرابشة، محمد (٢٠٢١) ^{١٠} أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية: دراسة حالة في بلدية السلط الكبرى.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى. ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي. ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة اتفاق المشاركين على أن درجة متطلبات الحكومة الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى ضعيفة، واتفاق المشاركين على أن درجة الخدمات الإلكترونية في بلدية السلط الكبرى مرتفعة، كما وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط قوي بين المتغير المستقل متطلبات الحكومة الإلكترونية وبين المتغير التابع الخدمات الإلكترونية وهو ارتباط عكسي إيجابي، وقد أوصت الدراسة بضرورة زيادة اهتمام بلدية السلط الكبرى بمتطلبات الحكومة الإلكترونية من أجل تحقيق الكفاءة الإدارية وتحسين مستوى الخدمة المقدمة لجمهور المستفيدين.

دراسة العلوان، جعفر أحمد عبد الكريم (٢٠١٨) ^{١١} "تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية وعلاقتها بشفافية المعلومات ورضا الموظفين عن العملية الإدارية".

^٩ عبد الرزاق، أمل. (٢٠٢٣). "الإبلاغ عن معلومات إداء الخدمات في الوحدات الحكومية وفق (IPSAS)(ROG) وتأثيره في تحقيق الشفافية". متاح في: <https://2u.pw/DDvW59pt>

^{١٠} الخرابشة، محمد. (٢٠٢١). " أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية: دراسة حالة في بلدية السلط الكبرى". متاح في: <https://2u.pw/fIEg2AA>

^{١١} العلوان، أحمد عبدالكريم. (٢٠١٨). " تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية وعلاقتها بشفافية المعلومات ورضا الموظفين عن العملية الإدارية". متاح في: <https://2u.pw/TbYi5jp>

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة الارتباطية وعلاقة التأثير بين استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية والشفافية والرضا عن العملية الإدارية في الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام. ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين (استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية) وكل من (شفافية المعلومات) و(الرضا عن العملية الإدارية). كما خلصت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٥٪ لاستخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية. وبناء على النتائج خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أبرزها ضرورة اهتمام الأجهزة الحكومية بالتواصل مع المستفيدين من خلال تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية، وضرورة تشجيع الموظفين والمستفيدين على استخدامها بشكل مستمر، وضرورة عقد دورات تدريبية متخصصة تساعد الموظفين على التعرف على كيفية الاستفادة من تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية في تطبيق مبادئ الشفافية.

دراسة بزاز، حليلة (٢٠١٨) ^{١٢} "الحكومة الإلكترونية عرض وتقييم تجربة الحكومة الإلكترونية البحرينية: دراسة استقصائية".

وهدف دراسة حليلة بزاز ٢٠١٨ للتعرف بمفهوم الحكومة الإلكترونية، وعرض وتقييم تجربة البحرين في إرساء الحكومة الإلكترونية. كون الحكومة الإلكترونية تمثل مطلباً هاماً تفرضه التحولات الإلكترونية، وتتجه برامج الإصلاح الإداري كمرحلة أساسية في ضوء الثورة المعلوماتية. ويعد دور الحكومة الإلكترونية دور كبير في تحسين الخدمات الحكومية وتطوير الأداء الحكومي، وتحقيق التفاعلية والشفافية، ونمو الأعمال التجارية من خلال عملية ربط المواطن والمؤسسات الحكومية ومؤسسات الأعمال ومؤسسات المجتمع المدني بنمط إلكتروني موحد. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: ان تطبيق الحكومة الإلكترونية مطلباً هاماً تفرضه التحولات الإلكترونية، وتتجه برامج الإصلاح الإداري كمرحلة مهمة في ظل العصر الرقمي، وواصت الدراسة ان تعزيز ثقافة الحكومة الإلكترونية من خلال تعزيز ثقافة التحول نحو خدمات إلكترونية وزيادة الثقة فيها.

دراسة هيئة الحكومة الرقمية، (٢٠٢٣) ^{١٣} "التقرير العام لكفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي".

^{١٢} بزاز، حليلة. (٢٠١٨). "الحكومة الإلكترونية عرض وتقييم تجربة الحكومة الإلكترونية البحرينية: دراسة استقصائية". متاح في: <https://2u.pw/0f1M4nN>

^{١٣} هيئة الحكومة الرقمية. (٢٠٢٣). "التقرير العام لكفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي". متاح في: <https://2u.pw/jVshzbh>

هدفت الدراسة إلى التعريف بمنهجية التقييم بما يشمل آلية اختيار المواقع الإلكترونية الحكومية، ومناظير التقييم الرئيسية والمواقع الأفضل أداءً. كما يشمل التقرير الإشارة إلى أبرز مفاهيم السلوك الرقمي للمستخدمين وعلاقتها بتحسين كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي، وأن السلوك الرقمي هو النمط الذي يتبعه المستخدمين في تفاعلهم مع الموقع الإلكتروني، وذلك عبر متابعة عدد من المؤشرات التي تساهم في فهم تفاعل المستخدمين مع الموقع الإلكتروني وقدرته على جذب الزوار والاحتفاظ بهم، وتوضح هذه المؤشرات مدى اهتمام المستخدمين بالمحتوى المقدم في الموقع الإلكتروني، ومدى تفاعلهم معه مثل النقرات والتعليقات، ومدى استمرارهم في التصفح، واستكشاف صفحات إضافية.

دراسة الخوري، علي محمد (٢٠٢١) ^{١٤} "بناء الحكومة الإلكترونية لمواطني القرن الحادي والعشرين".

ناقشت الدراسة قضية جوهرية وهي أن بناء الحكومة الإلكترونية لا يمثل غاية في حد ذاته وإنما هي وسيلة لتحقيق عدة أهداف منها تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين من الجهات الحكومية، وسرعة إنجاز هذه الخدمات توفيراً للوقت والجهد، ورفع درجات الرضا من قبل المستفيدين للخدمات المقدمة لهم، وإثراء ما يعرف بتجربة المستخدم، وتعزيز مشاركة المواطنين من خلال استطلاع آرائهم، وسماع أصواتهم، ومقترحاتهم في قضايا وخدمات المجتمع مع التركيز على التعاون مع شركات القطاع الخاص، وأكدت الدراسة أن الحكومة الإلكترونية تعتمد على مقومين رئيسيين هما: الحوكمة والإلكترونية تختص الأولى بشؤون ومتطلبات الحكومة، والثانية ترتبط بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتطبيقات الرقمية، وتوظيفهما في خدمة المواطن، ولكن في المقابل أكدت الدراسة أن التوجه نحو الرقمنة، والتقنيات الرقمية لا بد أن لا يغفل جانباً رئيساً، وهو أن هناك من المواطنين من لا يجيد القراءة والكتابة، وكذلك من لا يمتلك أجهزة ذكية ويمثلون فئة لا يمكن اغفالها، وهم في حاجة للخدمات، وهذا يعزز الفجوة الرقمية، ويجسد تحدياتها، والتي من أبرزها الوصول للجميع بشكل عادل، وأكدت الدراسة أن المواطن محور رئيس لأي حكومة إلكترونية، وعرجت الدراسة على أهمية وضروة الهوية الرقمية لتعزيز التواصل مع كافة القطاعات الحكومية، لأنها تعمل على توفير ملف تعريفياً لكل مواطن مما يساهم في تيسير شؤون التواصل، وتقديم الخدمات، وأكدت الدراسة أن دول مجلس التعاون الخليجي حققت قفزات متتالية وسريعة في بناء الحكومة الإلكترونية وأنها مهدت الطريق لمنتج مبتكر يعرف باسم الحكومة المحمولة Mobile Government، والذي يعتمد على تقديم الخدمات الحكومية من خلال تطبيقات الأجهزة الذكية كالهواتف والأجهزة اللوحية

الدراسات الأجنبية:

^{١٤} الخور، علي محمد. (2021). بناء الحكومة الإلكترونية لمواطني القرن الحادي والعشرين. القاهرة. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. 250ص.

دراسة دو، جون وسميث، جون (٢٠١٨) ^{١٥} "فهم التصور العام لأمن المعلومات والخصوصية في خدمات الحكومة الإلكترونية"

هدفت هذه الدراسة تستكشف مدى وعي المواطنين بأمن المعلومات والخصوصية في استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية. استخدم الباحثون استبيانات موزعة على ١٠٠٠ مواطن في الولايات المتحدة لقياس مستوى الوعي والثقة في الخدمات الإلكترونية الحكومية. النتائج أظهرت أن هناك فهم متوسط لمخاطر الأمن السيبراني، ولكن توجد حاجة كبيرة لتحسين الشفافية والتواصل من الحكومة لزيادة الثقة بين المواطنين.

دراسة تايلور، آن وسالم، محمد (٢٠٢٠) ^{١٦} "دور الشفافية والأمن في تبني الحكومة الإلكترونية"

هدفت في هذه الدراسة، تم التحقيق في تأثير الشفافية وأمن المعلومات على قبول الخدمات الحكومية الإلكترونية بين مستخدمين في الشرق الأوسط. تم إجراء مقابلات مع ٥٠٠ شخص لاستكشاف معتقداتهم وسلوكياتهم تجاه استخدام هذه الخدمات. الدراسة أكدت أن الوعي العالي بالإجراءات الأمنية والشفافية المعززة يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين مستوى الثقة والرضا العام عن الخدمات الحكومية الإلكترونية.

٥/١٠/٠ تعقيب على أدبيات الموضوع:

من خلال استعراض ادبيات الموضوع السابقة تبين لفريق العمل وجود أوجه للتشابه والاختلاف بين الدراسة التي قمنا بها والدراسات السابقة، فيما يخص موضوع الدراسة وهو وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية، كما يلي:

أوجه التشابه: التعرف على مدى وضوح مفهوم الشفافية والتعرف على جهود المملكة في تعزيز الوعي الفكري لدى المجتمع السعودي واستكشاف واقع الوعي المعلوماتي.

أوجه الاختلاف: التعرف على مستوى مصداقيه وسهولة استخدام الخدمات الإلكترونية، وإبراز دور الهيئة التنظيمي في تمكين المنصات وتعزيز شفافية بيانات سوقها، ورغم الاختلافات إلا أنها أدبيات ترتبط بدراسات ارتباط وثيق غير مباشر ودراسات جيدة لحصادها والاستفادة منها.

¹⁵ John Doe and Jane Smith (2018) "Understanding Public Perception of Information Security and Privacy in E-Government Services" magazine (Journal of Information Security).

¹⁶ Anne Taylor and Mohammad Al-Salem(2020) "The Role of Transparency and Security in E-Government Adoption" magazine (International Journal of Electronic Governance).

١١/٠ صعوبات الدراسة

واجه فريق العمل بعض الصعوبات في الدراسة منها ما يلي:

١. قلة الدراسات الأجنبية في مجال موضوع الدراسة، ونحيل سبب ذلك إلى الموقع الجغرافي للحدود المكانية لدراستنا الحالية حيث أنها تخص المجتمع السعودي فقط من (مواطنين، مقيمين، زائرين).
٢. المصادر العربية الحديثة المرتبطة بالموضوع سواء كلياً أو جزئياً محدودة جداً.

١٢/٠ صياغة الاستشهادات المرجعية

اعتمد فريق العمل في هذه الدراسة لصياغة الاستشهادات المرجعية على التالي: معايير الجمعية الأمريكية لعلم النفس "AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION" APA وهو أسلوب كتابة وتوثيق خاصة بجميع الوثائق الأكاديمية، ومراجع البحوث العلمية. وتم توضيحها في التالي:

جدول (٤) أمثلة للصياغة المتبعة لعدد من الوثائق الأكاديمية.

| نوع العمل المستشهد به | الصياغة |
|--------------------------|---|
| كتاب | وزير، يحيى. (٢٠٠٩). التصميم المعماري الصديق للبيئة: نحو عمارة خضراء. القاهرة، مصر: الهيئة العامة للكتاب. |
| مقالات المجلات | جبر، محمد. (١٩٩٦). بعض المتغيرات الديموغرافية المرتبطة بالأمن النفسي. مجلة علم النفس، (٣٩)، ٨٠-٩٣. |
| بحوث منشورة | ثنيو، سميرة (٢٠١٧). المواقع الإلكترونية: خصائصها ومعايير قياس جودتها. مجلة العلوم الإنسانية، (٤٧)، ٢٩-٣٨. |

١٣/٠ فصول الدراسة

لإكمال هذه الدراسة وتحقيق الأهداف، قام فريق العمل لإجراء الدراسة بمجموعة من الخطوات وتم تنظيمها في إطار منهجي وثلاث فصول وخاتمة وملاحق، على النحو التالي:

الإطار المنهجي

يحتوي الإطار المنهجي لدراسة على أهمية الدراسة ومشكلتها وحدود الدراسة وأهداف الدراسة وتساؤلات الدراسة ومنهج الدراسة ومجتمع الدراسة ومصطلحات الدراسة وعينة الدراسة وأدوات الدراسة وأدبيات الموضوع وصعوبات الدراسة وفصولها، وقد تكونت الدراسة من الإطار النظري والإطار العملي والخاتمة.

الإطار النظري: ويتكون من فصلين كالتالي:

الفصل الأول: بعنوان "أساسيات أمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية"، ويضم هذا الفصل مفهوم أمن المعلومات، وأهمية وجوده في خدمات الحكومة الإلكترونية، وأنواع أمن المعلومات، وطرق المحافظة على أمن المعلومات في الخدمات الحكومية الإلكترونية.

الفصل الثاني: بعنوان "الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية"، ويضم مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها، وأهداف الحكومة الإلكترونية، وخصائص الحكومة الإلكترونية، ومجالات الحكومة الإلكترونية، ومفهوم الوعي المعلوماتي وأهميته لدى المجتمع السعودي.

الإطار العملي: ويتكون من الفصل الثالث كالتالي:

الفصل الثالث: بعنوان " قياس مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية"، ويحتوي هذا الفصل على تحليل لأسئلة الاستبانة الموجهة للمجتمع السعودي من مواطنين، وزائرين، ومقيمين، وذلك لقياس مدى وعيهم بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية.

خاتمة الدراسة:

وتشتمل الخاتمة على النتائج والتوصيات.

قائمة المراجع:

المراجع العربية: وعددها هو: (٢٤) مرجع

المراجع الأجنبية: وعددها هو: (٣) مرجع

قائمة الملاحق:

ملحق (١) استبانة لقياس مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية.

الإطار النظري

الفصل الأول (أساسيات أمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية)

٠/١ تمهيد.

١/١ مفهوم أمن المعلومات.

٢/١ فوائد خدمات الحكومة الإلكترونية.

٣/١ أنواع أمن المعلومات.

٤/١ طرق المحافظة على أمن المعلومات في الخدمات الحكومية الإلكترونية.

٥/١ خاتمة الفصل.

١/٠ تمهيد

بدأ علم أمن المعلومات وتطور مع بداية تقنية المعلومات وتطورها، فعندما بدأت الحاسبات الآلية باحتواء معلومات مهمة بدأ القلق على أمن هذه المعلومات والأجهزة التي تعالجها. لذلك بدأ التفكير في تأمين المعلومات والأجهزة التي تحتويها ضد المخاطر المحتملة التي قد تتعرض لها حيث شغلت قضية أمن المعلومات في الآونة الأخيرة اهتمام أفراد المجتمع والمتخصصين، وأصبحت الصحف اليومية تطالعنا باستمرار بآخر المستجدات المتعلقة بتلك القضية، وعقدت العديد من المؤتمرات التي تركزت حول مناقشة ذلك الجانب الذي شغل الشخص العادي كما شغل المتخصص. وذلك لأن موضوع أهمية مخاطر المعلومات الإلكترونية يعتبر من المواضيع الهامة والحديثة نسبياً، وذلك نظراً لاعتماد المجتمعات الحديثة بشكل متنامي على تكنولوجيات الاتصالات والمعلومات المتصلة بالشبكة العالمية أن هذا الاعتماد المطرد ترافقه مجموعة من المخاطر الناشئة والمحتملة التي تهدد وبشكل أساسي الشبكة، وأمن المعلومات، والمجتمع المعلوماتي، وأعضائه. (صالح وبموسى، ٢٠٢٠).^{١٧}

١/١ مفهوم أمن المعلومات

يعرف بأنه حماية المعلومات وعناصرها المهمة بما في ذلك الأنظمة والأجهزة التي تستخدم هذه المعلومات وتخزينها وترسلها.^{١٨}

بينما البعض يرى ان الأمن المعلوماتي هو العلم الذي يعمل على توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها أو الاعتداء عليها سواء كانت هذه المخاطر داخلية أو خارجية وذلك من خلال توفير الأدوات

^{١٧} صالح، إبراهيم صالح وآخرون. (٢٠٢٠). دراسة أثر إدارة امن المعلومات على نجاح برنامج امن نظم المعلومات المحاسبية: مع دراسة ميدانية على الشركات المصرية. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة. مج ١٠٦. ع ١٠. متاح في: <https://2u.pw/2PMFxJ8>
^{١٨} Whitman, M.E & Mattord, H.J; (2005), "Principles of Information Security"

والوسائل اللازمة لحمايتها والمعايير والإجراءات المتخذة لمنع وصول المعلومات إلى أيدي أشخاص غير مخولين. (دعوى، ٢٠١٦).^{١٩}

٢/١ فوائد خدمات الحكومة الإلكترونية

تتمثل في عدة فوائد وهي:^{٢٠}

أولاً: الفائدة الاقتصادية:

١. توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة بالحكومة الإلكترونية، وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة الإلكترونية.
٢. مفهوم اقتصادي (ذهاب السلعة أو الخدمة إلى العميل وليس العكس).
٣. مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الربحي للحكومة الإلكترونية.
٤. إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية للحكومة الإلكترونية، وأمن المعلومات.
٥. توحيد الجهود، بدلاً من تشتت الجهود وازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية، يتم جمع هذه الجهود وتوحيدها تحت بوابة إلكترونية واحدة.
٦. فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات

ثانياً: الفائدة الإدارية:

^{١٩} دعوى، شبيبة. (٢٠١٦). مفهوم امن المعلومات. متاح في: <https://2u.pw/2949Q>
^{٢٠} حسين، مريم خالص. (٢٠١٣). الحكومة الالكترونية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية. متاح في: <https://2u.pw/tceKFZ>

١. مفهوم الإدارة الإلكترونية (E-administration) وتنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.
٢. القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.
٣. الإدارة في الحكومة الإلكترونية تكون أكثر شفافية في التعامل وأكثر وضوحاً وتلغى الوساطة والمحسوبية والمجاملة
٤. الحكومة الإلكترونية تختصر الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادةً ما يتبع في الحكومة التقليدية والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها.
٥. الحكومة الإلكترونية تنظم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماماً عن الحكومة التقليدية مفهوم إداري جديد مثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.

ثالثاً: الفائدة الاجتماعية:

١. تحفيز المواطنين لاستخدام الحكومة الإلكترونية، وبالتالي إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.
٢. تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الإلكترونية الكثيرة كالبريد الإلكتروني وغيره.
٣. تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الإلكترونية الكثير.

٣/١ أنواع أمن المعلومات

١/٣/١ تتمثل أنواع أمن المعلومات الأكثر شيوعاً فيما يلي:^{٢١}

١. أمن السحابة Cloud Security

^{٢١} بكه. (٢٠٢٤). أمن المعلومات وأهميته والأنواع والعناصر، والاستراتيجيات، والبرامج والأهداف. متاح في: <https://2u.pw/54Cnjpn>

أمن السحابة هو مجموعة من الضوابط والسياسات التي تُستخدم في حماية المعلومات القائمة على السحابة من مختلف التهديدات الأمنية، إذ تركز تلك الضوابط على نقاط الضعف الناتجة عن الخدمات الموجهة للإنترنت والبيئات المشتركة. ويُعد أمن السحابة من أهم أنواع أمن المعلومات، نظرًا لسهولة الوصول إلى بيئات الحوسبة السحابية من أي مكان، وبالتالي يمكن شن هجمات عليها بصرف النظر عن المكان، كما أن مقدمو الخدمات السحابية يقومون بإدارة البنية التحتية الأساسية وأمن الحوسبة السحابية، مما يؤدي إلى خلق مخاطر أمنية جديدة للمؤسسات التي تعتمد على الخدمات القائمة على السحابة.

٢. أمن التطبيق Application Security

تتمثل مهمة أمن التطبيق في حماية برامج الكمبيوتر وواجهات برمجة التطبيقات (APIs) من التهديدات ونقاط الضعف، إذ يتأكد أن المعلومات التي تستخدمها تلك البرامج تتبع إرشادات السرية والنزاهة والتوافر (CIA) للعمل بشكل صحيح.

وتشمل ممارسات أمن التطبيق ما يلي:

ممارسات الترميز الآمنة: وفيها يتم تطوير التطبيقات باستخدام ممارسات ترميز آمن تقلل من مخاطر نقاط الضعف.

الاختبارات الأمنية: وهي الاختبارات التي تحدد نقاط الضعف وتعالجها، مثل مراجعات الرموز واختبار الاختراق، ومسح نقاط الضعف.

مراقبة الدخول: وهي عبارة عن سياسات أمن البيانات وإدارة الهوية والتي تُنفذ للتحكم فيمن يمكنه الوصول إلى البيانات والوظائف داخل التطبيق.

التشفير: وهي عملية تشفير البيانات خلال تخزينها وإرسالها، من أجل منع فقدانها.

التوثيق والإذن: وهو نظام يتحقق من هوية المستخدم، ويسمح له بالوصول إلى الموارد في إطار الطلب.

٣. أمن البنية التحتية Infrastructure Security

يستخدم أمن البنية التحتية في الحفاظ على الأصول المادية التي تدعم الشبكة الأمنية، ومنها مراكز البيانات والخوادم والأجهزة المحمولة، إذ يتعين اتخاذ الإجراءات التي تمنع مخاطر أمن المعلومات مع زيادة الاتصال بين تلك المكونات. وفي هذا النوع، ينتج الخطر عن احتمال انتشار نقاط الضعف عبر النظم المترابطة، فإذا تعرض أحد مكونات البنية التحتية للخطر؛ تتأثر به جميع المكونات التابعة، ولذلك يهدف أمن البنية التحتية إلى عزل المكونات وتقليل تأثيرها بالخطر، مع السماح بالاتصالات السلكية واللاسلكية للحد من انتشار الحوادث الأمنية ووصولها إلى أجزاء أخرى من البنية التحتية.

٤. أمن نقطة النهاية Endpoint Security

وهو مجموعة من الإجراءات التي تُتخذ لحماية مختلف أجهزة المستخدم، مثل أجهزة الكمبيوتر المكتبية والمحمولة والهواتف الذكية، من التهديدات الإلكترونية مثل البرامج الضارة والفيروسات والهجمات الإلكترونية الأخرى، بهدف الحفاظ على أمان وسرية بيانات تلك الأجهزة. ويستخدم هذا النوع عدة أدوات برمجية متخصصة تبحث عن أي علامات على نشاط ضار، من خلال مسح العمليات والملفات وحركة مرور الشبكة في كل نقطة نهاية، وبمجرد اكتشاف التهديد يتم إشعار المستخدمين المعنيين.

٥. القدرة على العمل بعد الحوادث Disaster Recovery

وهذا النوع يشمل مجموعة من الأدوات التي تستخدمها المنظمات للتعافي من الكوارث الأمنية، فمن خلال تلك الأدوات يتم وضع خططاً لاستعادة المعلومات واستعادة الأنظمة واستئناف العمليات، بهدف

حماية المنظمات من الخسائر أو الأضرار الناجمة عن أحداث غير متوقعة مثل فشل النظام أو هجمات برامج الفدية.

٦. إدارة الضعف Vulnerability Management

تُستخدم عملية إدارة الضعف في تحديد نقاط الضعف الموجودة في كل نظام والحد منها، وذلك من أجل منع التسلسل إلى المعلومات. ومن خلال هذه العملية، يمكن توفير الحماية لأنظمة الكمبيوتر والشبكات وتطبيقات المؤسسات من انتهاكات البيانات والهجمات الإلكترونية، عن طريق التخفيف من أكبر عدد ممكن من نقاط الضعف. ونظرًا لوجود عدد كبير جدًا من نقاط الضعف مع محدودية موارد الإصلاح؛ يتعين تنفيذ عملية إدارة الضعف بصورة مستمرة ومواكبة أحدث التهديدات والبيئات المتغيرة.

١/٤ طرق المحافظة على أمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية

- للمحافظة على أمن المعلومات في خدمات الحكومة لابد من وضع عدة برامج لأمن المعلومات وهي:

معظم المنظمات قد لا يكون لديها فهم واضح فيما يختص ببرنامج أمن المعلومات وأهدافه وكيفية بنائه، لذلك يجب النظر إلى أفضل الممارسات في هذه الصناعة للحصول على بعض التوجيه، فالمبدأ التوجيهي الأكثر استخداما في جميع أنحاء العالم لبناء برامج الأمن هو ISO 27001:2055، الذي تم اشتقاقه من المعيار البريطاني القياسي (BS ٧٧٩٩)، وهو معيار معترف به دولياً لإدارة أمن المعلومات يوفر توصيات مفاهيمية رفيعة المستوى بشأن أمن المنظمة ويتألف هذا المعيار من جزأين هما:

الجزء الأول: هو دليل تنفيذ مع مبادئ توجيهية حول كيفية بناء بنية تحتية شاملة لأمن المعلومات.

الجزء الثاني: هو دليل لمراجعة الحسابات يستند إلى المتطلبات التي يجب تلبيتها لكي تعتبر المنظمة

متوافقة مع المعيار ISO ٢٧٠٠١:٢٠٠٥، ويتم تقسيم المستند إلى المكونات التالية:

١. سياسة أمن المعلومات للمنظمة: Information security policy for the Organization

وهي بمثابة خريطة لأهداف العمل ودعم الإدارة والأهداف والمسؤوليات الأمنية.

٢. الأمن التنظيمي Organizational Security: وهو إنشاء وصيانة هيكل أمن ي تنظيمي من خلال

استخدام منتدى الأمن، وضابط الأمن، وتحديد المسؤوليات الأمنية وعملية الترخيص، والاستعانة

بمصادر خارجية، والمراجعة المستقلة.

٣. تصنيف الأصول ومراقبته Assets classification and control حيث تطوير بنية تحتية أمنية

لحماية الأصول التنظيمية من خلال إجراءات المساءلة والجرد والتصنيف.

٤. أمن الموارد البشرية Human Resources security وهو الحد من المخاطر الكامنة في التفاعل

البشري من خلال فحص الموظفين، وتحديد الأدوار والمسؤوليات وتدريب الموظفين بشكل صحيح

وتوثيق تداعيات عدم تلبية التوقعات.

٥. الأمن المادي والبيئي وهو Physical and environmental security حماية أصول المنظمة عن

طريق اختيار موقع المنظمة بشكل صحيح، وإقامة وصيانة المحيط الأمن ي، وتنفيذ مراقبة الدخول

وحماية المعدات.

٦. التحكم في الوصول Access Control حيث التحكم في الوصول إلى الأصول استنادًا إلى متطلبات

العمل، وإدارة الهوية، وأساليب المصادقة والمراقبة.

٧. إدارة الاتصالات والعمليات Communications and Operations Management: وذلك من

خلال تنفيذ أمن العمليات حيث الإجراءات التشغيلية ومراقبة التغيير السليم، والتعامل مع الحوادث،

والفصل بين الواجبات، وتخطيط القدرات وإدارة الشبكات، والتعامل مع وسائل الإعلام.

٨. تطوير النظام وصيانته System Development and Maintenance حيث تطوير النظام

وصيانته تنفيذ الأمن في جميع مراحل عمر النظام من خلال التطوير والتنفيذ والصيانة والتخلص

٩. إدارة استمرارية الأعمال Business Continuity Management: مكافحة تعطيل العمليات العادية

باستخدام تخطيط الاستمرارية والاختبار.

١٠. الامتثال Compliance: الامتثال للمتطلبات التنظيمية والتعاقدية والقانونية باستخدام الضوابط

التقنية، ومراجعة حسابات النظام والوعي القانوني.

٥/١ خاتمة الفصل

وفي الختام نذكر أن هذا الفصل اشتمل على مفهوم أمن المعلومات بشكل عام، ومدى أهمية وجود

خدمات الحكومة الإلكترونية، حيث وجدنا أن خدمات الحكومة الإلكترونية تتمثل في عدة فوائد منها

اقتصادية وإدارية واجتماعية، وكما تم عرض أنواع أمن المعلومات الأكثر شيوعاً في الاستخدام، وتم إيضاح

طرق المحافظة على أمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية.

الإطار النظري

الفصل الثاني (الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية)

٢/. تمهيد.

١/٢ مفهوم الحكومة الإلكترونية

٢/٢ أهمية الحكومة الإلكترونية

٣/٢ أهداف الحكومة الإلكترونية.

٤/٢ خصائص الحكومة الإلكترونية.

٥/٢ مجالات الحكومة الإلكترونية.

٦/٢ مفهوم الوعي المعلوماتي لدى المجتمع السعودي.

٧/٢ أهمية الوعي المعلوماتي لدى المجتمع السعودي.

٨/٢ خاتمة الفصل.

يعتقد كثيرون أن مفاهيم الحكومة الإلكترونية وبداياتها نشأت مع انتشار الإنترنت في منتصف التسعينيات. إلا أن الأصح القول ان تاريخ التطبيقات الحكومية يعود إلى عقود قبل ذلك، وأن تحول التطبيقات الحكومية إلى تطبيقات أطلق عليها الحكومة الإلكترونية حدث تكنولوجيا مع بدء انتشار الإنترنت ومفاهيم التجارة الإلكترونية. ومن المهم أيضا التنويه بان التطبيقات الحكومية التقليدية كان هدفها الأول رفع الكفاءة الداخلية للمؤسسة، أما الحكومة الإلكترونية فتركز على خدمة المواطن وتتسابق حكومات دول العالم في إقامة الحكومة الإلكترونية أو الحكومة الرقمية. ففي كل منطقة من مناطق العالم من الدول النامية إلى الدول الصناعية المتقدمة تضع الحكومات المحلية بها المعلومات الحرجة على الخط المباشر، وتستخدم الحواسيب لتبسيط العمليات التي كانت معقدة من قبل وتتفاعل إلكترونياً مع مواطنيها.

١/٢ مفهوم الحكومة الإلكترونية

توجد تعاريف وألفاظ كثيرة شائعة الاستخدام للحكومة الإلكترونية مثل: الأعمال الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، والحكومة الرقمية ... الخ. ومصطلح الحكومة الإلكترونية E-Government يمثل شكلاً من أشكال الأعمال الإلكترونية E-Business الذي يشير إلى العمليات والهياكل التي تتفق مع إمداد الخدمات الإلكترونية للمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء^{٢٢} ويمكن يحدث فيها التفاعل والتواصل الحالي مع الحكومة من خلال معاناة متلقي الخدمة الحكومية في أوقات محددة وتكدسهم في خطوط أو طوابير انتظار طويلة انتظاراً لتقديم الخدمة المطلوبة. إلا أنه في المستقبل القريب كما هو حادث بالفعل في كثير من الدول المتقدمة يمكن تصور إمكانية تقديم الخدمات على مدار الساعة يوميا في كل أيام الأسبوع بدون معاناة المواطنين ومؤسسات الأعمال في أماكن تواجدهم بدون الانتقال إلى المؤسسات الحكومية المقدمة

^{٢٢} اراء في اصلاح بيئة الأعمال في العراق"، مركز المشروعات الدولية الخاصة. (٢٠٠٧)، ص ١١

للخدمات المطلوبة، وخاصة عند رغبة الحكومة في لا مركزية المسؤوليات والعمليات وإذا بدأت في توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة مثل الحاسبات الآلية ووسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية وشبكات المعلومات المحلية والإنترنت بحيث يمكن لكل المواطنين أو مؤسسات الأعمال الاتصال بالحكومة من خلال الإنترنت أو شبكة الإنترنت التي تتاح لهم وتشتمل على كل الأشكال والتشريعات والمعلومات والمعاملات التي يمكن استشارتها واستخدامها عبر الإنترنت.^{٢٣}

كما تعرف الحكومة الإلكترونية: بأنها عبارة عن نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة بطريقة إلكترونية ومتكاملة على الخط المباشر إلى المواطنين ومؤسسات الأعمال بحيث تضيف قيمة حقيقية مضافة يشعر بها المنتفعون منها، كما تسهم في تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين أفراداً أو مؤسسات من خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية تتناسب مع خصوصياتهم وحاجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم^{٢٤}

٢/٢ أهمية الحكومة الإلكترونية

إدراك حقيقة أن عالم اليوم وبمستجداته أصبح يحكم على المجتمع بأنه متقدم يتميز بوجود ثلاثة شروط أساسية وهي:

المساءلة والشفافية والحكم الصالح وهذه تمثل ركائز الحكومة الإلكترونية. والحكومة الإلكترونية جاءت بعد أن ظهرت صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته ولإصلاح هذا الأمر بحثت عن سبل للمعالجة فكانت الحكومة الإلكترونية أحد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب والعمل على منعه من جانب آخر. كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح

^{٢٣} البرمجيات المفتوحة المصدر في القطاع الحكومي. نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي اسيا. (٢٠٠٦). الأمم المتحدة. ٦٤. ص ١٠
^{٢٤} الخناق، نبيل محمد. (٢٠٠٦). الشفافية التنظيمية. بغداد. ص ٣٩.

في منهج عملها وأن تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من أعمال للمواطنين وليس فقط استجابة لطلباتهم، بل بمبادرات منها:

١. إن الخدمات المباشرة تعتبر جزءاً من إعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات.
٢. توصيل المعلومات والخدمات إدارة قنوات متعدد للنقل والتوصيل وعلى الرغم من استمرار توصيل المعلومات والخدمات بالطرق التقليدية مثل الفاكس والطرق اليدوية.

٣/٢ أهداف الحكومة الإلكترونية

تهدف الحكومة الإلكترونية إلى العديد من الأهداف التي اشتملت على تحقيق احتياجات المستفيدين، ووضع علاقة شفافة بين المؤسسة والأفراد، تتصف بالسرعة والدقة، ويمكن حصر بعض أهداف الحكومة الإلكترونية وفق الآتي:

١. انعكاس الحكومة الإلكترونية على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرة للغير والتي تتمثل في تحقيق السرعة والشفافية، وإمكانية المحاسبة، والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية.

٢. العمل على تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية من خلال تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على وسائل الاتصال. وذلك بتوفير الاستثمار في إقامة الحكومة الإلكترونية عائدات ملموسة، سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله.

٣. سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقديم لها.

٤. لا يقتصر عمل الحكومة الإلكترونية على إحداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم المعاملات والخدمات الحكومية والمنافع العامة للمواطنين، بل في إعادة آلية وإعادة هندسة وهيكلية الأنشطة والعمليات والإجراءات الحكومية ذاتها تدعياً للتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي الذي تسعى لتحقيقه الحكومات المختلفة.

٥. تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي لأنه باستطاعة الحكومة الإلكترونية مساعدة مؤسسات الأعمال وخاصة المتوسطة وصغيرة الحجم الانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات أي أن الحكومة الإلكترونية تقدم فرصاً لتطوير إمكانيات وقدرات ومهارات مؤسسات الأعمال، بل والمواطنين المتعاملين معها بما يمكنهم من:

١. تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية ومساندة الأداء الأحسن.

٢. تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغير فالحكومة الإلكترونية إدارة عامة مسؤولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين ومؤسسات الأعمال القادرة على الاتصال إلكترونياً عن بعد.

٤/٢ خصائص الحكومة الإلكترونية

إن الحكومات تعمل على التنافس الاقتصادي، مما يؤدي إلى زيادة وجذب العمل التجاري العالمي، وللعمل على ذلك لابد من كبح التكاليف والمصروفات الذاتية، وذلك للحكومات والمواطنين، بتقديم مستوى خدمات أفضل، وكلما انتشر استخدام التقنية ازدادت التوقعات والآمال بتقديم خدمات أفضل وبطريقة مريحة أكثر، ومن ذلك استخدام الحكومة الإلكترونية والتي لها وخصائص منها:

١. تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موضوع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على الانترنت.

٢. تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل دائرة حكومية على حدة.

٣. اتصال دائم بالمواطنين (٢٤) ساعة في اليوم ٧ أيام في الأسبوع ٣٦٥ يوم في السنة.
٤. القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.
٥. تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر، مع تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات العائد التجاري.
٦. تقليل الاعتماد على العمل التقليدي والورقي.
٧. الشفافية في التعامل.
٨. كسر الحواجز الجغرافية، وتلك المتعلقة بالسكان، والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع.

٥/٢ مجالات الحكومة الإلكترونية

لتطبيق مجالات الحكومة الإلكترونية لابد من المرور بثلاثة مجالات وهي:

١. الإدارة العامة الإلكترونية: Electronic Public Administration

ويشمل هذا المجال، مجمل العمليات والإجراءات الإدارية التي تتم داخل البنى التنظيمية التي تؤلف أجهزة الدولة وإداراتها ودوائرها، إضافة إلى العمليات التي تجرى بينها، أي كل ما يتصل بالعلاقة الحكومية. ومن المتعارف عليه عموماً أنّ الأنشطة الحكومية تتصف بارتفاع التكلفة وضعف الأداء، وتأمل الحكومات في أن تتيح لها حوسبة أعمالها وإجراءاتها الإداريّة، تجاوز هذه المشكلات المزمنة، وتتوقع أن تؤدي عمليات الحوسبة، إذا تمت بصورة صحيحة، إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- تخفيض تكاليف الإجراءات الإدارية وتقليص زمن إنجازها.
- تحسين عمليات الإدارة في أجهزة الدولة ودوائرها المختلفة عن طريق توفير وسائل أكثر فاعلية لتخطيط الموارد وضبطها.

- تحقيق الارتباط الفعال بين أجهزة الدولة ودوائرها المختلفة، سواء كان من حيث تبادل البيانات والتشارك في الموارد، أو من حيث تسهيل العمليات البيئية التي تتطلب مشاركة أكثر من جهة لتنفيذها.

٢. الخدمات العامة الإلكترونية: Electronic Public Services

ويشمل هذا المجال، مجمل الأعمال التي تقوم بها الدوائر الحكومية لمصلحة المواطنين بوصفهم أفراداً مستهلكين للخدمات العامة (منح التراخيص، إصدار الوثائق الرسمية على اختلاف أنواعها، جباية المستحقات العامة، تقديم الخدمات الاجتماعية، وغير ذلك)، أي باختصار كلّ ما يتصل بعلاقة الحكومة بالمواطن. وإن الطريقة التقليدية لتعامل المواطن مع الدوائر الحكومية، تقتضي أن يرتاد المواطن مكاتب الدوائر المعنية للقيام بما يلزم من إجراءات. وقد تتسم علاقة الموظفين الحكوميين بالمواطن بالتعالي ويشوبها سوء الفهم، ومن شأن هذا الأمر أن ينعكس سلباً على طبيعة الخدمة العامة وجودتها. أما عند استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات فيمكن تجنب المواطن إهدار وقته وجهده في التنقل والانتظار، بإتاحة الفرصة أمامه لإنجاز الإجراءات المطلوبة، جزئياً أو كلياً، عبر شبكة اتصالات مع الدوائر المعنية، بحيث يقوم بذلك إما عن طريق حاسوبه الشخصي في البيت أو العمل، وأما عن طريق أحد مراكز الخدمة المتوافرة لهذه الغاية. وتسعى الحكومات، بلجوها إلى حوسبة الخدمات العامة وتوفيرها على شبكة في متناول يد المواطن، إلى تحقيق الغايتين الأساسيتين الآتيتين:

- تحسين الخدمات العامة المقدمة من حيث رفع مستوى جودتها وخفض كلفتها، وإضافة إلى

تسهيل إجراءات الحصول عليها وضبط آليات تقديمها.

- تعزيز التواصل مع المواطنين، سواء كان بتزويدهم بمعلومات تتصل بأنشطة الحكومة وتوجهاتها

أو باستقبال مقترحاتهم وتعليقاتهم بخصوص هذه الأنشطة وتطويرها. ومما لاشكّ فيه أنّ من

شأن هذه الممارسة أن تعزّز ثقة المواطن بالدولة وعمل أجهزتها.

٣. المجتمع الإلكتروني: Electronic Society

ويشمل هذا المجال، مجمل التعاملات التي تجرى بين أجهزة الدولة ودوائرها من جهة، ومؤسسات المجتمع ومنظماته المختلفة من جهة أخرى، ويشتمل ذلك على المنشآت الاقتصادية والتنظيمات غير الربحية على اختلاف أنواعها وأشكالها، سواء كانت هذه الجهات منتمية إلى القطاع العام أو إلى القطاعين المشترك والخاص. وتأمل الحكومات في أن يقود استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في هذا المجال إلى مساعدتها على تحقيق الهدفين الأساسيين الآتيين:

- ترسيخ دور الدولة في دعم النشاط الاقتصادي عن طريق تطوير الخدمات. التي تقدمها الدوائر الحكومية لقطاع الأعمال، ورفع سوية هذه الخدمات. ويكون تقديم مثل هذه الخدمات جوهر العلاقة بين الحكومة والشركات.

- تنمية الروابط وتعزيز الثقة بين الأجهزة الحكومية ومختلف الفئات الاجتماعية عن طريق تنشيط التفاعل بين هذه الأجهزة والمؤسسات المختلفة التي تمثل هذه الفئات.^{٢٥}

٦/٢ مفهوم الوعي المعلوماتي لدى المجتمع السعودي

الوعي المعلوماتي: Information Literacy :

ويعني المعرفة والإحاطة بأهمية المعلومات واستغلالها وإمكانية التعامل معها في الوقت المناسب، وبالقدر المناسب لحل المشكلات المعلوماتية وتلبية الحاجات البحثية بقدرات ذاتية تتناسب مع المتطلبات العصرية للوصول إلى مرحلة النضج المعلوماتي. والبعض عرفة بأنه منظومة قدرات تمكن الأفراد من تمييز وقت الاحتياج إلى المعلومات، ثم تحديدها وتقييمها لاستخدامها بعد ذلك بفاعلية.

^{٢٥} مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية. (٢٠١٤). متاح في: <https://2u.pw/OAY4Zf0>

٧/٢ أهمية الوعي المعلوماتي لدى المجتمع السعودي

حيث تبرز أهمية الوعي المعلوماتي في الدور الذي يلعبه في:

١. تمكين الأفراد من حل المشكلات التي تواجههم والإلمام بالمتغيرات الأساسية المختلفة لبناء أحكام موضوعية عن كافة ما يواجهون من قضايا ومشاكل وتيسير وصولهم إلى ما يحتاجونه في حياتهم وأعمالهم

٢. والاستثمار الأمثل في المستقبل يبدأ بغرس مهارات الوعي المعلوماتي والتعلم مدى الحياة، فإيجاد فرص عمل جديدة يأتي من التطوير في قطاعي الخدمات والمعلومات، ومن هنا لابد من الإشارة إلى أن المجتمعات العربية لا خيار أمامها الآن سوى خيار (مجتمع المعلومات) إن أرادت أن تتقدم وأن تجد لها مكاناً في السوق العالمي بكافة أشكاله.^{٢٦}

٨/٢ خاتمة الفصل

ومن خلال هذا الفصل تناولنا مفهوم الحكومة الإلكترونية ومدى أهميتها في تحقيق مستجدات العالم بالحكومة الرقمية، حيث تمثل أهداف الحكومة الإلكترونية في تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية حول العالم، وإبراز خصائص ومجالات الحكومة الإلكترونية فضلاً عن مفهوم الوعي المعلوماتي وأهميته لدى المجتمع السعودي.

^{٢٦} جوهري، عزة فاروق والعمودي، هدى محمد. (٢٠٠٩). الوعي المعلوماتي بجامعة الملك عبد العزيز شطر الطالبات دراسة تقييمية للوضع الراهن واستشراف آفاق المستقبل. دار غريب للطباعة والنشر. مصر. مج ١٤. ع ٣٤. متاح في:

<https://search.mandumah.com/Record/46401>

الإطار العملي

الفصل الثالث (قياس مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية)

٣/. تمهيد.

١/٣ مجتمع الدراسة.

٢/٣ تقييم تجربة المجتمع السعودي لخدمات الحكومة الإلكترونية.

٣/٣ قياس مدى فاعلية خدمات الحكومة الإلكترونية.

٤/٣ قياس مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية.

٥/٣ نتائج تحليل الاستبانة.

٦/٣ خاتمة الفصل.

٠/٣ تمهيد

هناك العديد من أساليب وطرق جمع البيانات المتوفرة للباحث، وقد اختار فريق العمل أداة الاستبانة لجمع البيانات التي تخص الدراسة الحالية، حيث قام فريق العمل بجمع وتحليل آراء أفراد عينة الدراسة والتي تتمثل بالمجتمع السعودي من (مواطنين، مقيمين، زائرين)، من خلال عمل استبيان في نماذج قوئل ثم قام فريق العمل بتحليلها من خلال برنامج EXCEL، SPSS، ولقد كان عدد المشاركين في الاستبانة (٢٥٠).

١/٣ مجتمع الدراسة

تم استطلاع آراء المجتمع السعودي من (مواطنين، مقيمين، زائرين)، بمدى وعيهم بأمن وشفافية المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية، حيث تم تصنيفهم الى عدة متغيرات منها (الجنس، العمر، المهنة، الشهادة العلمية) ووضح فريق العمل عدد ونسب كل هذه المتغيرات في التالي:

من خلال الرسم البياني يوضح الشكل (١) توزيع

عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث اتضح لنا

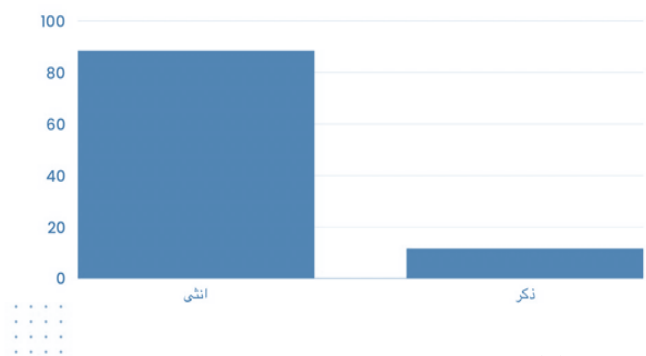
أن غالبية المشاركين من الإناث وعددهم (٢٢١)

بنسبة (٨٨,٤٪) يليها المشاركون من الذكور

وعدهم (٢٩) بنسبة (١١,٦٪)، ولعل السبب في قلة

عدد الذكور أن وصول الاستبانة للإناث كان أسهل.

الجنس



شكل (١) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.



من خلال الرسم البياني يوضح الشكل (٢) توزيع

عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية، حيث

اتضح لنا أن غالبية المشاركين هم من فئة (٢٠ -

٣٠) وعددهم (٨٣) بنسبة (٣٣,٢٪)، وأقل

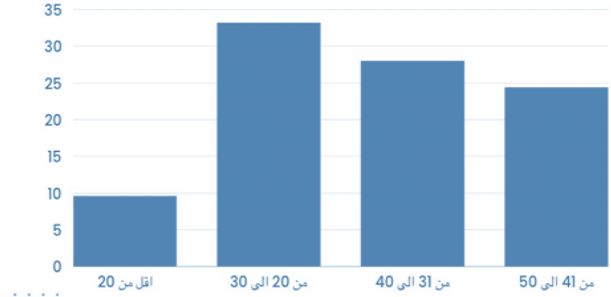
مشاركة من الفئة العمرية هم من فئة (أقل من ٢٠)

وعدهم (٢٤) بنسبة (٩,٦٪)، حيث يرى فريق

العمل أنه كان من السهل الوصول للفئة العمرية من ٢٠ إلى ٣٠ وهذا هو السبب في كونهم الأعلى من

المشاركين.

العمر



الشكل (٢) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية.



من خلال الرسم البياني يوضح الشكل (٣) توزيع عينة

الدراسة حسب متغير المهنة، حيث اتضح لنا أن غالبية

المشاركين هم من الموظفين وعددهم (١٠٩) بنسبة

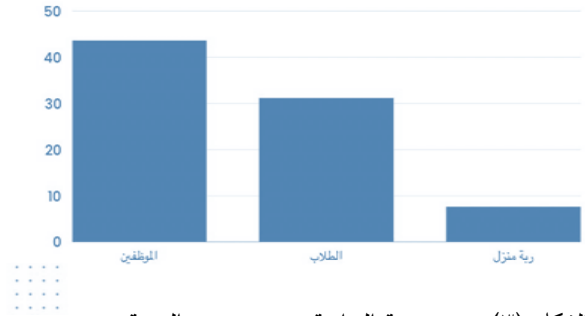
(٤٣,٦٪)، وأقل المشاركين هم من ربات المنزل وعددهم

(١٩) بنسبة (٧,٦٪)، ويرى فريق العمل أن الموظفون هم

الأكثر استخدام للخدمات الحكومية الإلكترونية، لأنهم بحاجة دائماً للخدمات الحكومية الإلكترونية، عكس

ربات المنزل نادراً ما يستخدمون الخدمات الإلكترونية.

المهنة

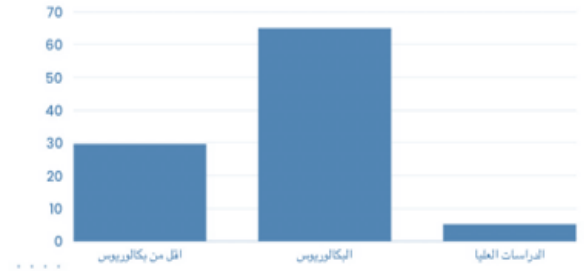


الشكل (٣) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المهنة.



الشهادة العلمية

من خلال الرسم البياني يوضح الشكل (٤) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الشهادة العلمية، حيث اتضح لنا أن غالبية المشاركين يحملون شهادة البكالوريوس وعددهم (١٦٢) بنسبة (٦٥,١٪)، ومن يحملون شهادة أقل من البكالوريوس وعددهم (٧٤) بنسبة (٢٩,٧)، حيث يرى فريق



الشكل (٤) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الشهادة العلمية.

العمل أن البكالوريوس أعلى الشهادات العلمية رداً على الاستبانة، ويعود السبب الرئيسي في أن طبيعة حاجتهم لخدمات الحكومة الإلكترونية كثيرة وعديدة.

جدول (٥) يوضح المتغيرات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبيانات الشخصية.

| البيانات الشخصية | | |
|------------------|-----------------|-------------------|
| المتغيرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
| الجنس | ١,٨٨ | ١,٠٧٢ |
| العمر | ٣,١٠ | ٣,٢١ |
| المهنة | ٢,١٤ | ١,٠٧٢ |
| الشهادة العلمية | ١,٧٥ | ٥٤٠ |

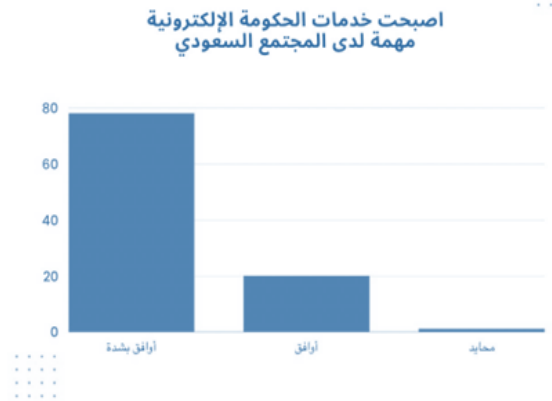
٢/٣ تقييم تجربة المجتمع السعودي لخدمات الحكومة الإلكترونية

تم استطلاع آراء المجتمع السعودي من (مواطنين، مقيمين، زائرين)، عن تقييم تجربتهم لخدمات الحكومة الإلكترونية، ولقد تم وضع مجموعة من الأسئلة بلغ عددها ٦ أسئلة مغلقة، حيث تم سؤال عينة الدراسة عن هل أصبحت خدمات الحكومة الإلكترونية مهمة لدى المجتمع السعودي، وهل استفدت من

هذه الخدمات، ومتاحة لكامل المجتمع وواضحة وسهلة الخ، ووضح فريق العمل عدد ونسب كل من هذه الأسئلة على النحو التالي:

١ - أصبحت خدمات الحكومة الإلكترونية مهمة لدى المجتمع السعودي

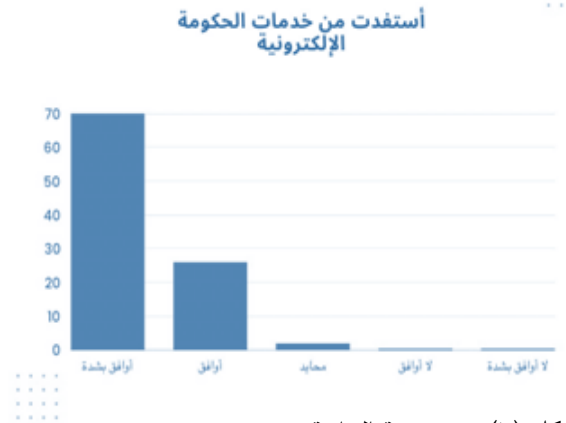
يوضح الشكل (٥) غالبية أفراد العينة وبنسبة ٩٨,٨٪ يتفقون على أهمية خدمات الحكومة الإلكترونية للمجتمع، ويشير هذا إلى أهمية خدمات الحكومة الإلكترونية وتلبيتها كافة احتياجات المستفيدين، وبنسبة ١,٢٪ من أفراد العينة محايدون في الإجابة حول أهمية خدمات الحكومة الإلكترونية للمجتمع.



الشكل (٥) توزيع عينة الواصة حسب متغير أهمية الخدمات لدى المجتمع السعودي.

٢ - استفدت من خدمات الحكومة الإلكترونية

يوضح الشكل (٦) أن غالبية أفراد العينة اتفقوا على استفادة المجتمع السعودي من خدمات الحكومة الإلكترونية وكانت نسبتهم (٩٨,٨٪)، وعدد قليل جدا من المشاركين بالاستبيان أفادوا بعدم استفادة المجتمع السعودي من خدمات الحكومة الإلكترونية وكانت نسبتهم (٠,٤٪)، نستدل من نتيجة الاستبانة على كفاءة الخدمات المقدمة والتقنيات الحديثة المستخدمة في تلبية



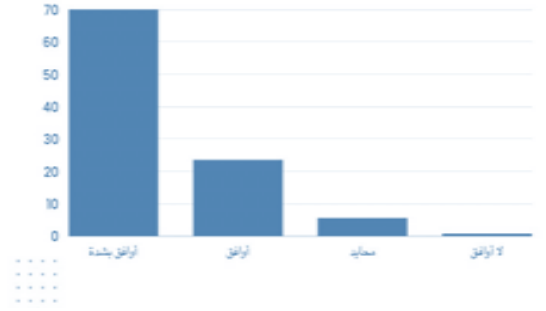
الشكل (٦) توزيع عينة الواصة حسب متغير الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية.

احتياجات المستفيدين.

٣- خدمات الحكومة الإلكترونية متاحة ليستفيد منها كامل المجتمع السعودي

يوضح الشكل (٧) غالبية المشاركين في الاستفتاء يرون بأن خدمات الحكومة الإلكترونية متاحة ليستفيد منها كامل المجتمع السعودي، ونسبتهم (٩٣,٦٪)، وجزء بسيط من العينة أظهروا محايدتهم وكانت نسبتهم (٥,٦٪)، نستدل من النتيجة أن خدمات الحكومة الإلكترونية لا تقتصر على فئة، بل تمتد ليستفيد منها كامل المجتمع السعودي.

خدمات الحكومة الإلكترونية متاحة ليستفيد منها كامل المجتمع السعودي



الشكل (٧) توزيع عينة الدراسة حسب متغير خدمات الحكومة الإلكترونية متاحة لكامل المجتمع السعودي.

٤- تشمل خدمات الحكومة الإلكترونية جميع الخدمات التقليدية السابقة

يوضح الشكل (٨) أقل من نصف افراد العينة رأوا بأن خدمات الحكومة الإلكترونية تشمل جميع الخدمات التقليدية السابقة وكانت نسبتهم (٤٧,٦٪)، وعدد قليل من المشاركين بالاستبيان لم يوافقوا على الرأي بأن الخدمات الحكومية الإلكترونية تشتمل على نفس الخدمات التقليدية السابقة وكانت نسبتهم (٣,٦٪)، نستنتج أن العينة منقسمة بين مؤيد ومعارض فالمؤيدون يرون الشمولية في خدمات الحكومة الإلكترونية في حين أن الفئة المعارضة يعود موقفهم إلى عدم احاطتهم بكافة خدمات الحكومة الإلكترونية.

تشمل خدمات الحكومة الإلكترونية جميع الخدمات التقليدية السابقة



الشكل (٨) توزيع عينة الدراسة حسب متغير اشتمال خدمات الحكومة الإلكترونية على الخدمات السابقة.

٥ - خدمات الحكومة الإلكترونية واضحة وسهلة في الاستخدام

يوضح الشكل (٩) أن عدد كبير من أفراد العينة يتفقون على أن خدمات الحكومة الإلكترونية تتميز بسهولة ووضوح سبل استخدامها وكانت نسبتهم (٥٤,٨٪)، وعدد قليل من أفراد العينة لم يوافقوا على أن خدمات الحكومة الإلكترونية يمثلون نسبة (٠,٤٪)، نلخص من النتائج إلى حقيقة أن الحكومة الإلكترونية توفر إمكانيات وطرق عديدة تسهل على المستفيدين في التعاملات الإلكترونية والتأكد من وضوحها وسهولة استخدامها على الجميع.

خدمات الحكومة الإلكترونية واضحة وسهلة في الاستخدام



الشكل (٩) توزيع عينة الولاية حسب متغير وضوح وسهولة الخدمات الحكومية الإلكترونية.

٦ - خدمات الحكومة الإلكترونية مقسمة ومتفرعة على منصات منفصلة

يوضح الشكل (١٠) غالبية الأفراد المشاركين في العينة كانوا متفقين على أن الحكومة الإلكترونية مقسمة ومتفرعة وموزعة على عدة منصات وبلغت نسبتهم (٨٦٪)، وجزء بسيط من العينة أبدوا عدم موافقتهم على أن الحكومة الإلكترونية مقسمة وموزعة على منصات مختلفة وكانت نسبتهم (٢,٤٪)، وذلك يعود إلى قلة وعيهم بتقسيم الخدمات الحكومية الإلكترونية على عدة منصات.

خدمات الحكومة الإلكترونية مقسمة ومتفرعة على منصات منفصلة



الشكل (١٠) توزيع عينة الولاية حسب متغير منصات الحكومة الإلكترونية.

جدول (٦) المتغيرات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتقييم تجربة المجتمع السعودي لخدمات الحكومة الإلكترونية.

| تقييم تجربة المجتمع السعودي لخدمات الحكومة الإلكترونية | | |
|--|-----------------|---|
| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | المتغيرات |
| ٤٤٦, | ١,٢٢ | أصبحت خدمات الحكومة الإلكترونية مهمة لدى المجتمع السعودي |
| ٥٧٩, | ١,٣٣ | استفدت من خدمات الحكومة الإلكترونية |
| ٦٢٩, | ١,٣٧ | خدمات الحكومة الإلكترونية متاحة ليستفيد منها كامل المجتمع السعودي |
| ٨١٧, | ١,٧٢ | تشمل خدمات الحكومة الإلكترونية جميع الخدمات التقليدية سابقاً |
| ٦٢٢, | ١,٥٢ | خدمات الحكومة الإلكترونية واضحة وسهلة في الاستخدام |
| ٧٠٣, | ١,٦٢ | خدمات الحكومة الإلكترونية مقسمة ومتفرعة على منصات منفصلة |

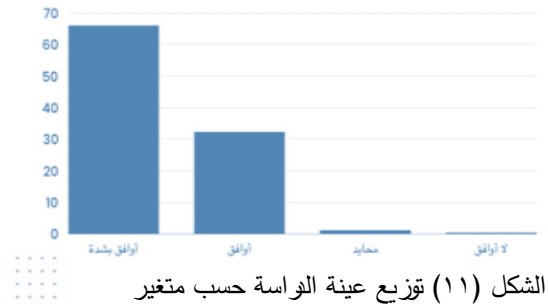
٣/٣ قياس مدى فاعلية خدمات الحكومة الإلكترونية

تم استطلاع آراء المجتمع السعودي حول مدى فاعلية خدمات الحكومة الإلكترونية، من خلال المحور الثاني تم وضع مجموعة من الأسئلة بلغ عددها أربع أسئلة مغلقة حيث تم سؤال عينة الدراسة عن تلبية خدمات الحكومة الإلكترونية احتياجات المجتمع السعودي، وهل حسنت خدمات الحكومة الإلكترونية مستوى الكفاءة في استخدام وتوظيف تقنيات المعلومات، وهل أتاحت خدمات الحكومة الإلكترونية العمل بشكل أسرع وأكثر دقة، وسهلت خدمات الحكومة الإلكترونية التنسيق والتعاون بين الموظفين والجهات الحكومية والخاصة، ووضح فريق العمل عدد ونسب كل من هذه الأسئلة على النحو التالي:

٧- تلبي خدمات الحكومة الإلكترونية احتياجات المجتمع السعودي



تلبي خدمات الحكومة الإلكترونية احتياجات المجتمع السعودي



الشكل (١١) توزيع عينة الدراسة حسب متغير تلبيبة احتياجات خدمات الحكومة الإلكترونية للمجتمع.

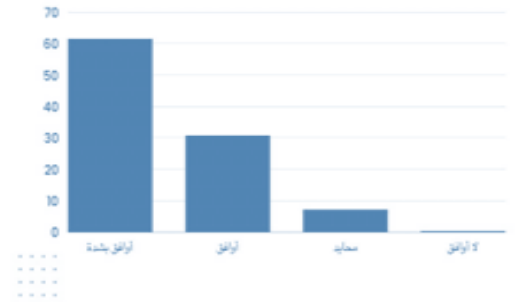
يوضح الشكل (١١) أن نسبة عالية جداً من مجتمع الدراسة أبدوا موافقتهم الشديدة على أن خدمات الحكومة الإلكترونية تلبي احتياجات المجتمع السعودي وبلغت نسبتهم (٩٨,٤%)، وجاءت تلك النسبة لما لمسها المجتمع من تطورات على ضوء إنجازات رؤية ٢٠٣٠ وما حققته على صعيد الخدمات ومنها خدمات الحكومة الإلكترونية، فقط القلة من المشاركين أبدوا عدم موافقتهم على أن الحكومة الإلكترونية تلبي احتياجات المجتمع السعودي ونسبتهم لم تتعدى (٠,٤%) ولا شك أن هؤلاء يفتقدون الوعي بكيفية الاستفادة من

الخدمات المقدمة من الحكومة الإلكترونية.

٨- حسنت خدمات الحكومة الإلكترونية مستوى الكفاءة في استخدام وتوظيف تقنيات المعلومات



حسنت خدمات الحكومة الإلكترونية مستوى الكفاءة في استخدام و توظيف تقنيات المعلومات



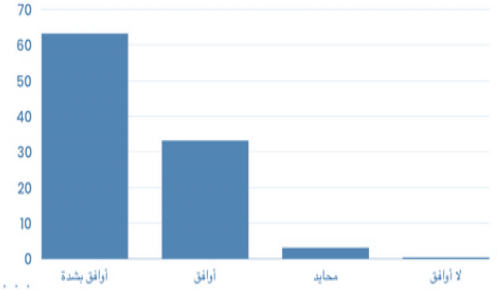
الشكل (١٢) توزيع عينة الدراسة حسب متغير تحسين مستوى الكفاءة في خدمات الحكومة الإلكترونية.

يوضح الشكل (١٢) العدد الأكبر من مجتمع الدراسة رأوا أن خدمات الحكومة الإلكترونية حسنت من مستوى الكفاءة في استخدام وتوظيف تقنيات المعلومات وبلغت نسبتهم (٩٢,٤%) من مجتمع الدراسة إيماناً منهم بأن ما تم تقديمه من قبل الجهات الحكومية من تطوير حلول مبتكرة ومرنة لتقديم الخدمات الحكومية الرقمية، يلبي تطلعاتهم واحتياجاتهم، فئة قليلة من مجتمع الدراسة لا تتفق مع ذلك بنسبة (٠,٤%) يعود ذلك لعدة أسباب من بينها قلة الوعي بتقنيات المعلومات التي تم توظيفها وأحدثت فروقات في مستوى الكفاءة في خدمات الحكومة الإلكترونية.

٩ - أتاحت خدمات الحكومة الإلكترونية العمل بشكل أسرع وأكثر دقة

يوضح الشكل (١٣) الغالبية العظمى من مجتمع الدراسة وذلك بنسبة (٩٦,٤%) يوافقون على أن خدمات الحكومة الإلكترونية أتاحت العمل بشكل أسرع وأكثر دقة، وقد يعود السبب من ذلك وجود الحوسبة السحابية في الجهات الحكومية مما ساهم في زيادة المرونة والسرعة.

أتاحت خدمات الحكومة الإلكترونية العمل بشكل أسرع وأكثر دقة

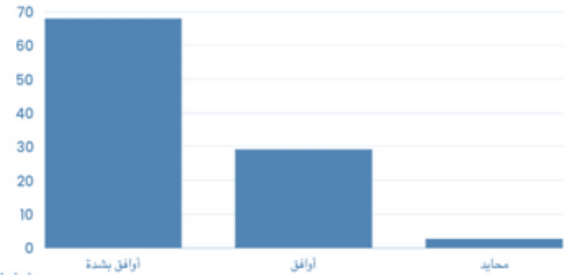


الشكل (١٣) توزيع عينة الدراسة حسب متغير اتاحت العمل بشكل سريع وأكثر دقة لخدمات الحكومة الإلكترونية.

١٠ - سهلت خدمات الحكومة الإلكترونية التنسيق والتعاون بين الموظفين والجهات الحكومية والخاصة

يوضح الشكل (١٤) الغالبية العظمى من مجتمع الدراسة وذلك بنسبة (٦٣,٢%) أبدوا موافقتهم على أن خدمات الحكومة الإلكترونية قد سهلت التنسيق والتعاون بين الموظفين والجهات الحكومية والخاصة، ويعتبر هذا مؤشر إيجابي على فعالية خدمات الحكومة الإلكترونية في تحسين التواصل والتعاون بين مختلف الجهات.

سهلت خدمات الحكومة الإلكترونية التنسيق والتعاون بين الموظفين والجهات الحكومية والخاصة



الشكل (١٤) توزيع عينة الدراسة حسب متغير سهولة خدمات الحكومة الإلكترونية في التنسيق والتعاون بين الموظفين.

جدول (٧) المتغيرات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس مدى فاعلية خدمات الحكومة الإلكترونية.

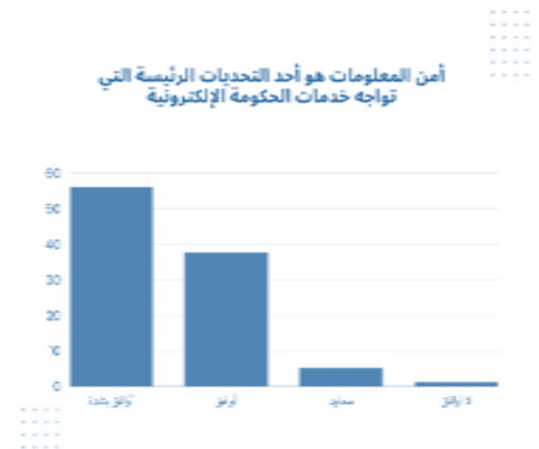
| قياس مدى فاعلية خدمات الحكومة الإلكترونية | | |
|---|-----------------|-------------------|
| المتغيرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
| تلبية خدمات الحكومة الإلكترونية احتياجات المجتمع السعودي | ١,٣٦ | ,٥٢٩ |
| حسنت خدمات الحكومة الإلكترونية مستوى الكفاءة في استخدام وتوظيف تقنيات المعلومات | ١,٤٦ | ,٦٤٧ |
| أتاحت خدمات الحكومة الإلكترونية العمل بشكل أسرع وأكثر دقة | ١,٤١ | ,٥٧٥ |
| سهلت خدمات الحكومة الإلكترونية التنسيق والتعاون بين الموظفين والجهات الحكومية والخاصة | ١,٣٥ | ,٥٣٣ |

٤/٣ قياس مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية

تم استطلاع آراء المجتمع السعودي من (مواطنين، مقيمين، زائرين) بمدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية، ولقد تم وضع مجموعة من الأسئلة بلغ عددها ٩ أسئلة مغلقة وسؤال مفتوح، ووضح فريق العمل عدد ونسب لجميع الأسئلة على النحو التالي:

١١- أمن المعلومات هو أحد التحديات الرئيسية التي تواجه خدمات الحكومة الإلكترونية

يوضح الشكل (١٥) الجزء الأكبر من أفراد مجتمع الدراسة يوافقون على أن أمن المعلومات هو أحد التحديات الرئيسية التي تواجه خدمات الحكومة الإلكترونية حيث بلغت نسبتهم (٨٦,٨٪)، بقية أفراد العينة لم تتفق بأن أمن المعلومات يشكل تحدياً هاما على خدمات الحكومة الإلكترونية وبلغت نسبتهم (١٣,٢٪)، ويدل ذلك على أن إدارة



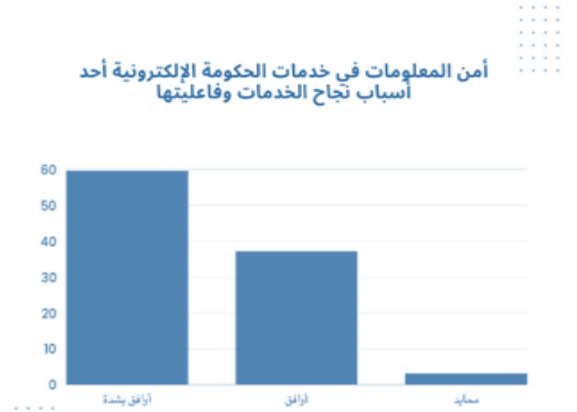
الشكل (١٥) توزيع عينة الدراسة حسب متغير أمن المعلومات.

أمن المعلومات هي إحدى التحديات الرئيسية التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث يتعلق أمن المعلومات الحكومية الإلكترونية بحماية بيانات ومعلومات ووثائق هذه الحكومة من الكشف والإفشاء المتعمد أو العرضي (الغير متعمد) للأفراد غير المخولين.

١٢- أمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية أحد

أسباب نجاح الخدمات وفعاليتها

يوضح الشكل (١٦) النسبة الأكبر من مجتمع الدراسة يتفقون على أن أمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية أحد أسباب نجاح الخدمات وفعاليتها وكانت نسبتهم (٩٠٪) من عدد أفراد العينة، ولا شك بأن سبب موافقتهم يعود إلى إيمانهم بأن ذلك ضروري لضمان نجاحها وفعاليتها وتحقيق الفائدة المرجوة منها للجميع، وفئة قليلة من مجتمع الدراسة لا تتفق مع ذلك وبلغت نسبتهم (١٠٪) ويعود ذلك لعدة أسباب من بينها قلة الوعي بالمخاطر الأمنية التي تهدد خدمات الحكومة الإلكترونية.

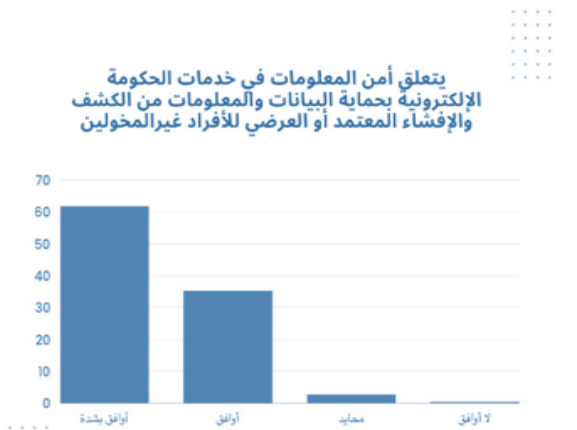


الشكل (١٦) توزيع عينة الدراسة حسب متغير أمن المعلومات أحد أسباب نجاح خدمات الحكومة الإلكترونية.

١٣- يتعلق أمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية

بحماية البيانات والمعلومات من الكشف والإفشاء المعتمد أو العرضي للأفراد غير المخولين

يوضح الشكل (١٧) ابدى الجزء الأكبر من مجتمع الدراسة موافقتهم على تعلق أمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية بحماية البيانات والمعلومات وكانت نسبتهم (٩٠,١٪)، وعدد قليل من مجتمع الدراسة لم يوافق على أن أمن



الشكل (١٧) توزيع عينة الدراسة حسب متغير أمن المعلومات متعلق بحماية البيانات والمعلومات.

المعلومات في خدمات الحكومة غير موثوق به ورأوا بأنه من غير الممكن أن تحصل فيه عمليات للاختراق، وهنا يأتي دور أهمية أمن المعلومات في فاعلية الحكومة الإلكترونية.

يحمي أمن المعلومات خدمات الحكومة الإلكترونية
من إجراء أية تعديلات غير مصرح بها

| الجنس | النسبة المئوية (%) |
|----------|--------------------|
| الرجال | 58 |
| النساء | 38 |
| غير محدد | 4 |
| أخرى | 0 |

يعد عدم توفر المستوى الكافي من أمن المعلومات أحد المعوقات الرئيسة لتطوير خدمات الحكومة الإلكترونية

| الرد | العدد |
|------------|-------|
| أوافق بشدة | 48 |
| أوافق | 37 |
| محايد | 12 |
| لا أوافق | 4 |

• • •

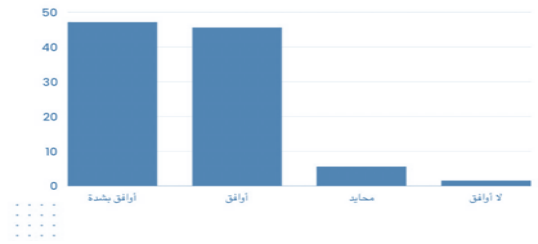
الشكل (١٩) توزيع عينة الواصة حسب متغير عدم توفر أمن المعلومات الكافي أحد المعوقات لتطوير الخدمات.

السعودي بها، وهناك فئة من العينة لا أحد المعوقات لتطوير خدمات الحكوم والإجرائية ببعض الجهات الحكومية.

١٦ - سياسات ومعايير أمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية تتوافق مع توقعات المجتمع السعودي

يوضح الشكل (٢٠) أن نسبة كبيرة من مجتمع الدراسة وبنسبة (٩٢,٨%) يوافقون على أن سياسات ومعايير أمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية تتوافق مع توقعات المجتمع السعودي، وذلك بأنها توفر لهم مستوى الخصوصية المطلوبة لحماية معلوماتهم ومعاملاتهم من الاختراق، وفئة بسيطة جدا من العينة لا يوافقون على ذلك وهم يشكلون نسبة (١,٦%) ويرون أن سياسات ومعايير أمن المعلومات لا تتوافق مع توقعاتهم بأن لا توفر لهم مستوى الخصوصية.

سياسات و معايير أمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية تتوافق مع توقعات المجتمع السعودي



الشكل (٢٠) توزيع عينة الدراسة حسب متغير سياسات أمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية تتوافق مع توقعات المجتمع.

١٧ - تستخدم خدمات الحكومة الإلكترونية كل الوسائل والأساليب لكسب ثقة المجتمع السعودي في الحكومة الإلكترونية؟

يوضح الشكل (٢١) غالبية مجتمع الدراسة يوافقون على أن خدمات الحكومة الإلكترونية تستخدم كل الوسائل والأساليب لكسب ثقة المجتمع السعودي في الحكومة الإلكترونية وبلغت نسبتهم (٩٣,٢%). ويتأتى هذا بوضع بعض الشروط والضوابط مثل نظام الدخول لحسابات الشخصية في تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وجزء صغير جدا من العينة لا يوافقون على ذلك ونسبتهم لم تتعدى (٠,٨%) وهم يرون أن خدمات الحكومة الإلكترونية لا تستخدم كل الوسائل والأساليب لكسب ثقتهم، يعود السبب وراء هذه النسبة قلة الوعي بالوسائل والأساليب المستخدمة لكسب ثقة المجتمع السعودي.

تستخدم خدمات الحكومة الإلكترونية كل الوسائل والأساليب لكسب ثقة المجتمع السعودي في الحكومة الإلكترونية



الشكل (٢١) توزيع عينة الدراسة حسب متغير استخدام الحكومة الإلكترونية كل الوسائل لكسب ثقة المجتمع.

١٨ - شفافية المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية تعزز

التفاعل بين المواطن والمجتمع المدني

يوضح الشكل (٢٢) الغالبية العظمى من مجتمع الدراسة وبلغت نسبتهم (٩٢,٤٪) يوافقون على أن شفافية المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية تعزز التفاعل بين المواطن والمجتمع المدني، ويكون ذلك عند نهاية تقديم الخدمة، وهناك فئة من العينة لا يوافقون وهم بنسبة (٢٪) يرون أن شفافية المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية لا تعزز التفاعل بينهم وبين المجتمع المدني، ويعود السبب وراء ذلك أنه عند انتهاء الخدمة لا يقوم بالتقييم.

شفافية المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية
تعزز التفاعل بين المواطن و المجتمع المدني



الشكل (٢٢) توزيع عينة الدراسة حسب متغير شفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية.

١٩ - تخدم الموازنة بين الشفافية والسرية المجتمع السعودي

في خدمات الحكومة الإلكترونية

يوضح الشكل (٢٣) أن أغلب أفراد مجتمع الدراسة وافقوا على أن الموازنة بين الشفافية والسرية تخدم المجتمع السعودي في خدمات الحكومة الإلكترونية وكانت نسبتهم (٩٣,٦٪). وذلك بأن يتم تبادل المعلومات والمعاملات بين الجهات الحكومية المختلفة لتقديم الخدمة بسرية تامة ولا يتم اختراق المعلومات مع الجهات غير المختصة، والفئة الأصغر من العينة لم يوافقوا على ماورد أعلاه وهم بنسبة ضئيلة جدا بلغت فقط (٠,٨٪) حيث يرون أن الموازنة بين الشفافية والسرية لا تخدمهم في خدمات الحكومة الإلكترونية ويعود السبب وراء ذلك أنهم يفضلون الذهاب إلى الجهات الحكومية بأنفسهم للحصول على السرية التامة.

تخدم الموازنة بين الشفافية والسرية المجتمع
السعودي في خدمات الحكومة الإلكترونية



الشكل (٢٣) توزيع عينة الدراسة حسب متغير خدمة الموازنة بين الشفافية والسرية للمجتمع.

جدول (٨) يوضح المتغيرات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس مدى وعي المجتمع السعودي.

| قياس مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية | | |
|--|-----------------|-------------------|
| المتغيرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
| أمن المعلومات هو أحد التحديات الرئيسية التي تواجه خدمات الحكومة الإلكترونية | ١,٥٢ | ,٦٥٤ |
| أمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية أحد أسباب نجاح الخدمات وفعاليتها | ١,٤٤ | ,٥٥٨ |
| يتعلق أمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية بحماية البيانات والمعلومات من الكشف والإفشاء المعتمد أو العرضي للأفراد غير المخولين | ١,٤٢ | ,٥٧٠ |
| يحمي أمن المعلومات خدمات الحكومة الإلكترونية من إجراء أية تعديلات غير مصرح بها | ١,٤٦ | ,٥٩٥ |
| يعد عدم توفر المستوى الكافي من أمن المعلومات أحد المعوقات الرئيسية لتطوير خدمات الحكومة الإلكترونية | ١,٧١ | ,٨١١ |
| سياسات ومعايير أمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية تتوافق مع توقعات المجتمع السعودي | ١,٦٣ | ,٦٦٥ |

| | | |
|------|------|--|
| ٦٧٦, | ١,٥٥ | تستخدم خدمات الحكومة الإلكترونية كل الوسائل والأساليب لكسب ثقة المجتمع السعودي الحكومة الإلكترونية |
| ٦٨٩, | ١,٦٠ | شفافية المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية تعزز التفاعل بين المواطن والمجتمع المدني |
| ٦٥٦, | ١,٥٧ | تخدم الموازنة بين الشفافية والسرية المجتمع السعودي في خدمات الحكومة الإلكترونية |

٥/٣ ما مقترحاتك لتحسين خدمات الحكومة الإلكترونية بما يتعلق بحماية خصوصيتك وشفافية المعاملات.

تم الحصول على (٥٢) ردًا من قبل العينة الإجمالية (٢٥٠)، وتجسدت مقترحات العينة لتحسين

خدمات الحكومة الإلكترونية بما يتعلق بحماية خصوصيتهم وشفافية المعاملات لديهم فيما يلي:

جنول (٩) توزيع عينة النواصة حسب المقترحات لتحسين خدمات الحكومة الإلكترونية بما يتعلق بحماية خصوصيتك وشفافية المعاملات.

| المتغير | الفئة | عدد المقترحات لكل فئة |
|--|--|-----------------------|
| مقترحاتك لتحسين خدمات الحكومة الإلكترونية بما يتعلق بحماية خصوصيتك وشفافية المعاملات | ١.تثقيف ورفع الوعي لدى الافراد في كيفية التعامل مع الخدمات الحكومية الإلكترونية للاستفادة ولحماية المستهلك | ٤ |
| | ٢.العمل على تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية وتحديثها بشكل مستمر | ١١ |
| | ٣.العمل على سرية المعلومات المقدمة في خدمات الحكومة | ٩ |

| | | |
|----|---|--|
| | الإلكترونية وحمايتها والمحافظة على خصوصيتها والموازنة بين شفافيته | |
| ١٣ | ٤. العمل على المحافظة على أمان وسرية المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال زيارة إجراءات الدخول لحساب المستفيد | |
| ٧ | ٥. يجب تسهيل الخدمات وإتاحتها والعمل على إنجازها بسرعة | |
| ٣ | ٦. تخفيض الرسوم لبعض الخدمات المقدمة في الحكومة الإلكترونية. | |

تم حصر الاجابات وتنقسمها إلى ٦ فئات مع توضيح عدد المقترحات لكل فئة، ومن خلال الفئة الاولى نجد أن الحكومة منذ بدء تحويل الخدمات التقليدية إلى خدمات الكترونية في استمرار بعمل حملات تثقيفية من حيث الأخبار والإشعارات من قبل تطبيقات الحكومة وأيضا إتاحة أدلة المنصات الإرشادية، كل ذلك لرفع وزيادة وعي الافراد عن خدمات الحكومة الالكترونية، بالتالي الحل بين ايدي المواطنين من مواكبة أخبار وتطورات الحكومة للقدرة على الاستفادة بالشكل الأمثل من الخدمات المقدمة مما يترتب على ذلك تحقيق حماية المستهلك، بينما الفئة الثانية نجد أن هناك تطورات كبيرة تتم في ظل تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية وذلك ضمن رؤية ٢٠٣٠، وفي الثالثة نجد أن خصوصية المعلومات و أمانها و سريتها هي أهم ما تعمل عليه الحكومة الإلكترونية وأن تم سن لوائح و قوانين للمحافظة عليها، وفي الفئة الرابعة نجد أنه تم العمل على أمن المعلومات من خلال أنظمة و تشريعات تخص البيانات و المحافظة عليها، ومنها نظام الخصوصية و حماية البيانات و هناك مبادئ اساسية لسياسة حماية البيانات، وفي الخامسة أن الحكومة الإلكترونية تعمل على تسهيل الخدمات و إتاحتها على مدار الساعة لإنجازها بأسرع وقت ممكن، وفي السادسة أن التطوير و التحول الذي حصل بخدمات الحكومة الإلكترونية أدى إلى خفض التكاليف بصورة ملحوظة و في إستراتيجية الحكومة الذكية أنها تتطلع الاستفادة من الموارد المشتركة لتقديم المزيد بتكلفة أقل.

٥/٣ نتائج تحليل الاستبانة

بعد أن تم جمع البيانات وتحليلها توصلنا الى عدة نتائج وتم توضيحها في النقاط الاتية:

- ❖ أصبحت خدمات الحكومة الإلكترونية مهمة لدى المجتمع السعودي.
- ❖ أصبحت خدمات الحكومة الإلكترونية متاحة ليستفيد منها كامل المجتمع السعودي، وتم الاستفادة منها من قبل المجتمع السعودي بنسبة عالية.
- ❖ اشتملت خدمات الحكومة الإلكترونية على جميع الخدمات التقليدية السابقة، وعلى ذلك كانت الخدمات المقدمة واضحة وسهلة في الاستخدام.
- ❖ لبّت الحكومة الإلكترونية احتياجات المجتمع السعودي.
- ❖ حسنت خدمات الحكومة الإلكترونية من مستوى الكفاءة في استخدام وتوظيف تقنيات المعلومات، حيث أتاحت العمل بشكل أسرع وأكثر دقة، وسهلت التنسيق والتعاون بين الموظفين والجهات الحكومية والخاصة.
- ❖ أمن المعلومات بالرغم من انه أحد التحديات الرئيسة التي تواجه خدمات الحكومة الإلكترونية، إلا انه أحد أسباب نجاح الخدمات وفعاليتها بنسبة كبيرة.
- ❖ أمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية يتعلق بحماية البيانات والمعلومات من الكشف والإفشاء المعتمد أو العرضي للأفراد غير المخولين، وعلى ذلك فإن أمن المعلومات يحمي خدمات الحكومة الإلكترونية من إجراء أية تعديلات غير مصرح بها.
- ❖ عدم توفر المستوى الكافي من أمن المعلومات قد يشكل أحد المعوقات الرئيسة لتطوير خدمات الحكومة الإلكترونية، كون سياسات ومعايير أمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية تتوافق مع توقعات المجتمع السعودي.
- ❖ تستخدم خدمات الحكومة الإلكترونية كل الوسائل والأساليب لكسب ثقة المجتمع السعودي، وذلك من خلال الموازنة بين الشفافية والسرية التي تخدم المجتمع السعودي، كون شفافية المعلومات تعزز التفاعل بين المواطن والمجتمع المدني.

٦/٣ خاتمة الفصل

في ختام هذا الفصل نذكر أن الاستبانة سهلت عملية معرفة مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية، ولقد توصل فريق العمل من خلال تحليل نتائج الاستبانة

إلى أن أغلبية المجتمع السعودي، ونسبة (٧٨,٨٪) وأعين بأهمية خدمات الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية، كما أنها تلبي كافة احتياجاتهم، كذلك اتفق بنسبة (٦٣,٦٪) من عينة الدراسة على أن الحكومة الإلكترونية أتاحت خدماتها بشكل أسرع وأكثر دقة.

الخاتمة: النتائج والتوصيات

٠/٤ الخاتمة.

١/٤ النتائج.

٢/٤ التوصيات

وفي الختام يعد الاهتمام بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية المرآة العاكسة على اقبال المجتمع السعودي، حيث نذكر بأن جميع ما تم طرحه في هذه الدراسة اشتمل على مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية، ومن خلال ما تم عرضه في فصول الدراسة، تعرفنا على أمن المعلومات، وبالتحديد مفهوم أمن المعلومات الذي يعمل على توفير الحماية من المخاطر باستخدام الأدوات والوسائل اللازمة، وأنواع أمن المعلومات ، فضلا عن طرق المحافظة على أمن المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية من خلال وضع عدة برامج لأمن المعلومات، أيضا مفهوم الحكومة الإلكترونية حيث يتولى مهام توصيل الخدمات العامة بطريقة إلكترونية متكاملة، وأهمية الحكومة الإلكترونية، وأهداف الحكومة الإلكترونية التي اشتملت على تحقيق احتياجات المستفيدين ووضع علاقة شفافة بين المؤسسة والأفراد، كما اشتمل على خصائص الحكومة الإلكترونية ومجالاتها ومفهوم الوعي المعلوماتي وأهميته لدى المجتمع السعودي، وأخيرا لقد عمل أعضاء فريق العمل استبانة لقياس مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية، ونتيجة لتحليل هذه الاستبانة وجد فريق العمل أن أغلبية المجتمع السعودي، وأعي بأهمية خدمات الحكومة الإلكترونية وأنها تلبي كافة احتياجاتهم.

استهدف البحث التعرف على مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات ويمكن تلخيص نتائج البحث النظرية والميدانية على النحو التالي:

❖ زيادة الوعي لدى المجتمع السعودي بأمن المعلومات: تشير النتائج إلى أن هناك زيادة في وعي المجتمع بأمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية. يعزى هذا الزيادة إلى جهود الحكومات في توعية المواطنين حول أهمية حماية المعلومات الشخصية والتحذير من التهديدات الأمنية عبر وسائل الإعلام والحملات التوعوية.

❖ تحسين مستوى الثقة: أظهرت الدراسة أن هناك زيادة وعي المجتمع بأمن المعلومات تسهم في تحسين مستوى الثقة بخدمات الحكومة الإلكترونية. يشعر المواطنون بالراحة والثقة في استخدام الخدمات الإلكترونية عندما يكونون على دراية بالتدابير المتخذة لحماية معلوماتهم الشخصية.

❖ الشفافية والمساءلة: يعتبر الوعي بأمن المعلومات جزءًا أساسيًا من مفهوم الشفافية والمساءلة في خدمات الحكومة الإلكترونية. يشعر المواطنون بالثقة في الحكومة عندما يكون هناك شفافية في جمع واستخدام المعلومات وعندما يتم مساءلة الحكومة عن سياسات حماية البيانات وممارساتها.

❖ ضرورة التحسين المستمر: يؤكد البحث على ضرورة التحسين المستمر في توعية المجتمع بأمن المعلومات وشفافية الخدمات الحكومية الإلكترونية. يجب على الحكومات الاستمرار في تطوير سياسات الأمن والشفافية وتعزيز التواصل مع المواطنين لزيادة الوعي وتعزيز الثقة في البيئة الرقمية.

❖ أهمية التعاون بين القطاعين العام والخاص: يعتبر التعاون بين القطاعين العام والخاص أساسيًا في تعزيز وعي المجتمع بأمن المعلومات وشفافية الخدمات الحكومية الإلكترونية. يجب على الحكومات والشركات الخاصة العمل معًا على توفير بيئة رقمية آمنة وشفافة للمواطنين.

٢/٤ التوصيات

- ❖ التعريف عن الخدمات الحكومية التقليدية الي تم ضمها إلى الخدمات الإلكترونية بشكل أكبر وأكثر وضوح وسهولة ومن ثم تسهيل الإجراءات الأمنية للاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية بحيث يبقى أمن المعلومات ويستفيد كامل فئات المجتمع السعودي خصوصاً كبار السن منهم.
- ❖ التركيز على تعزيز وسائل الحكومة الإلكترونية في نشر التوعية بالجرائم الإلكترونية وزيادة التدابير الإلكترونية التي تمنع اختراق الأنظمة الأمنية المعلوماتية وإنشاء وحدات متخصصة في مكافحة الجرائم الإلكترونية للحد من مخاطرها.
- ❖ تطوير نظام فعال لمراقبة وتقييم المخاطر المتعلقة بأمن المعلومات بشكل دوري، وتنظيم حملات توعية شاملة ووضع برامج وآليات فاعلة ومشاركة لتنقيف الجمهور حول أهمية أمن المعلومات وكيفية حماية بياناتهم الشخصية عند استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.
- ❖ تنظيم البرامج التوعوية الخاصة بتنقيف أفراد المجتمع بالأساليب التقنية الحديثة عبر المنصات الرسمية والأهلية بالمجتمع السعودي.
- ❖ استخدام التقنيات المتقدمة لتقوية أمن البيانات وتحسين الكفاءة في تحليل ومراقبة تدفقات البيانات، والاستثمار في تحديث وتعزيز البنية التحتية التكنولوجية للحكومة لضمان حماية البيانات ضد الهجمات السيبرانية والاختراقات.
- ❖ تطوير نظام سهل الاستخدام يمكن المواطنين من الإبلاغ عن أي مخاوف تتعلق بانتهاكات الخصوصية أو أمن المعلومات.
- ❖ مراجعة وتحديث القوانين واللوائح الحالية لضمان تغطيتها لجميع جوانب الشفافية في الخدمات الحكومية الإلكترونية.

قائمة المراجع

أولاً المراجع العربية:

أبو فارة، يوسف أحمد. (٢٠١١). عوامل نجاح إدارة تطبيقات الحكومة الإلكترونية وإدارة أمن معلوماتها. مؤتمر منظمات متميزة في بيئة متجددة، أربد: المنظمة العربية للتنمية الإدارية وجامعة جدارا.

أبو فارة، يوسف أحمد. (٢٠٠٩). دورة أمن المعلومات في فاعلية الحكومة الإلكترونية. مؤتمر أمن المعلومات والحكومة الإلكترونية، كولالمبور: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

أراء في اصلاح بيئة الأعمال في العراق"، مركز المشروعات الدولية الخاصة. (٢٠٠٧).

بزار، حليلة. (٢٠١٨). " الحكومة الإلكترونية عرض وتقييم تجربة الحكومة الإلكترونية البحرينية: دراسة استقصائية ". متاح في: <https://2u.pw/0f1M4nN>

بكه. (٢٠٢٤). امن المعلومات واهميته والانواع والعناصر، والاستراتيجيات، والبرامج، والاهداف. متاح في: <https://2u.pw/54Cnjpn>

البرمجيات المفتوحة المصدر في القطاع الحكومي. نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي اسيا. (٢٠٠٦). الأمم المتحدة. ع٦.

الاترابي، شريف. (٢٠٢٣). الوعي المعلوماتي والسقطات المهنية لوسائل الاعلام. LinkedIn. متاح في: <https://2u.pw/5LnhDFm>

جوهري، عزة فاروق والعمودي، هدى محمد. (٢٠٠٩). الوعي المعلوماتي بجامعة الملك عبد العزيز شطر الطالبات دراسة تقييميه للوضع الراهن واستشراق آفاق المستقبل. دار غريب للطباعة والنشر. مصر. مج١٤. ع٣. متاح في: <https://search.mandumah.com/Record/46401>

حسين، مريم خالص. (٢٠١٣). الحكومة الالكترونية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية. متاح في: <https://2u.pw/tceKFZ>

الخواطرة، هبة. (٢٠٢٢) ما المقصود بالحكومة الإلكترونية. تك موضوع. متاح في:

<https://2u.pw/rBCKUAX>

الخرابشة، محمد. (٢٠٢١). " أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية: دراسة حالة

في بلدية السلط الكبرى". متاح في: <https://2u.pw/flEg2AA>

الخور، علي محمد. (٢٠٢١). بناء الحكومة الإلكترونية لمواطني القرن الحادي والعشرين. القاهرة.

المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

الخانق، نبيل محمد. (٢٠٠٦). الشفافية التنظيمية. بغداد. ص ٣٩.

دعدوع، شهيرة. (٢٠١٦). مفهوم امن المعلومات. موضوع. متاح في: <https://2u.pw/2949Q>

صالح، إبراهيم صالح وآخرون. (٢٠٢٠). دراسة أثر إدارة امن المعلومات على نجاح برنامج امن نظم

المعلومات المحاسبية: مع دراسة ميدانية على الشركات المصرية. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة. مج

١٠٦. ع ١٠. متاح في: <https://2u.pw/2PMFxJ8>

عبد الرزاق، أمل. (٢٠٢٣). "الإبلاغ عن معلومات إداء الخدمات في الوحدات الحكومية وفق

(IPSAS)(ROG) وتأثيره في تحقيق الشفافية". متاح في: <https://2u.pw/DDvW59pt>

العلوان، أحمد عبدالكريم. (٢٠١٨). " تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية وعلاقتها بشفافية

المعلومات ورضا الموظفين عن العملية الإدارية". متاح في: <https://2u.pw/TbYi5jp>

العايد، سري إبراهيم والحمودي، سلوى عبدالله صالح. (٢٠١٩). تقييم تطبيق الخدمات الحكومية

الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين منها. المجلة العربية للإدارة. مج ٣٩.

ع ٤. متاح في: <https://2u.pw/l5iii2oR>

لجهمي، عبدالرحمن تري شتوي و أحمد، شهاب الدين محمد. (٢٠٢٣). الخدمات الإلكترونية وأثرها

على المستهلكين في المملكة العربية السعودية. متاح في: <https://2u.pw/5Vx7YIf>

مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية. (٢٠١٤). متاح في: <https://2u.pw/OAY4Zf0>

المطرودي، سليمان صالح. (١٤٤٠). الجامعة السعودية الإلكترونية. صحيفة جسر. متاح في:
<https://2u.pw/KInEW6>

المركز الإعلامي، هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية. (٢٠٢٢). "دراسة شامله مسحية تحليلية شاملة
لسوق منصات المحتوى الرقمي بالمملكة العربية السعودية". متاح في: <https://2u.pw/HaGehw6>
هيئة الحكومة الرقمية. (٢٠٢٣). " التقرير العام لكفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي". متاح في:
<https://2u.pw/jVshzbh>

الهادي، محمد. (٢٠٠٦). توجهات أمن وشفافية المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية. ع٩.

ثانيًا المراجع الأجنبية:

Anne Taylor and Mohammad Al-Salem (2020) "The Role of Transparency
and Security in E-Government Adoption" magazine (International Journal of
Electronic Governance)

John Doe and Jane Smith (2018) "Understanding Public Perception of
Information Security and Privacy in E-Government Services" magazine)
Journal of Information Security)

Whitman, M.E &Mattord, H.J; (2005), "Principles of Information Security.

ملاحق الدراسة

الملحق الأول بعنوان:

استبانة لقياس مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية

الملاحق

استبانة لقياس مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية

قياس مدى وعي المجتمع السعودي بأمن و شفافية المعلومات حول خدمات الحكومة الإلكترونية

نحن طالبات جامعة طيبة نعمل على إجراء دراسة علمية
بم عنوان (وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات
حول خدمات الحكومة الإلكترونية-دراسة مسحية
(. استكمالا لمتطلبات
الحصول على درجة البكالوريوس في تخصص علم
المعلومات في جامعة طيبة، حيث تهدف الدراسة إلى قياس
مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات
بخدمات الحكومة الإلكترونية، وتتكون الدراسة من أربع محاور
أساسية كالتالي: أولاً البيانات
الشخصية، ثانياً تقييم تجربة المجتمع السعودي لخدمات الحكو
مة الإلكترونية، ثالثاً قياس مدى فاعلية خدمات الحكومة الإلكتر
ونية، رابعاً قياس مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية ا
لمعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية.

نرجو منكم المساهمة بالإجابة على الاستبيان بدقة، مع
العلم بأنه سيتم المعاملة مع أجاباتكم بسرية تامة، كما
أنها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

يمكنك تسجيل الدخول إلى Google لحفظ مستوى التقدم،
مزيد من المعلومات

قسم 2 من 5

أولاً: البيانات الشخصية:

الوصف (اختياري)

الجنس: *

☐ ذكر

☐ أنثى

العمر: *

☐ أقل من 20

☐ من 20 إلى 30

☐ من 31 إلى 40

☐ من 41 إلى 50

☐ أكثر من 50

المهنة: *

☐ طالب/ة

☐ موظف/ة

☐ متقاعد/ة

☐ غير ذلك...

الشهادة العلمية *

☐ اقل من بكالوريوس

☐ بكالوريوس

☐ دراسات عليا

ثانياً: تقييم تجربة المجتمع السعودي لخدمات
الحكومة الإلكترونية:
الوصف (اختياري)

1- أصبحت خدمات الحكومة الإلكترونية مهمة لدى المجتمع *
السعودي.

☐ أوافق بشدة

☐ أوافق

☐ محايد

☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

2- أستفدت من خدمات الحكومة الإلكترونية. *

☐ أوافق بشدة

☐ أوافق

☐ محايد

☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

3- خدمات الحكومة الإلكترونية متاحة ليستفيد منها كامل *
المجتمع السعودي.

☐ أوافق بشدة

☐ أوافق

☐ محايد

☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

4- تشمل خدمات الحكومة الإلكترونية جميع الخدمات *
التقليدية سابقاً.

B I U ↺ ✕

☐ أوافق بشدة

☐ أوافق

☐ محايد

☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

5-خدمات الحكومة الإلكترونية واضحة وسهلة في الاستخدام.

☒ ☑ U **I** **B**

☐ أوافق بشدة

☐ أوافق

☐ محايد

☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

6-خدمات الحكومة الإلكترونية مقسمة و متفرعة على منصات منفصلة.

☐ أوافق بشدة

☐ أوافق

☐ محايد

☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

قسم 4 من 5

ثالثاً: قياس مدى فاعلية خدمات الحكومة الإلكترونية:
الوصف (اختياري)

7-تلبي خدمات الحكومة الإلكترونية إحتياجات المجتمع السعودي.

☐ أوافق بشدة

☐ أوافق

☐ محايد

☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

8- حسنت خدمات الحكومة الإلكترونية مستوى الكفاءة في استخدام و توظيف تقنيات المعلومات.

☐ أوافق بشدة

☐ أوافق

☐ محايد

☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

9- أتاححت خدمات الحكومة الإلكترونية العمل بشكل أسرع * وأكثر دقة.

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

...

10- سهلت خدمات الحكومة الإلكترونية التنسيق و التعاون بين الموظفين و الجهات الحكومية و الخاصة.

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

قسم 5 من 5

رابعاً: قياس مدى وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية:
الوصف (اختياري)

...

11- أمن المعلومات هو أحد التحديات الرئيسة التي تواجه خدمات الحكومة الإلكترونية.

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

...

12- أمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية أحد أسباب نجاح الخدمات و فاعليتها.

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

:::

13- يتعلق أمن المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية *
بحماية البيانات و المعلومات من الكشف و الإفشاء المعتمد
أو العرضي للأفراد غير المخولين.

☐ أوافق بشدة

☐ أوافق

☐ محايد

☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

14- يحمي أمن المعلومات خدمات الحكومة الإلكترونية من *
إجراء أية تعديلات غير مصرح بها.

☐ أوافق بشدة

☐ أوافق

☐ محايد

☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

:::

15- يعد عدم توفر المستوى الكافي من أمن المعلومات أحد *
المعوقات الرئيسة لتطوير خدمات الحكومة الإلكترونية.

☐ أوافق بشدة

☐ أوافق

☐ محايد

☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

16- سياسات و معايير أمن المعلومات في خدمات *
الحكومة الإلكترونية تتوافق مع توقعات المجتمع السعودي.

☐ أوافق بشدة

☐ أوافق

☐ محايد

☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

*

17- تستخدم خدمات الحكومة الإلكترونية كل الوسائل والأساليب لكسب ثقة المجتمع السعودي في الحكومة الإلكترونية.

✕ ⇄ U I B

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

...

18- شفافية المعلومات في خدمات الحكومة الإلكترونية *
تعزز التفاعل بين المواطن و المجتمع المدني.

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

...

19- تخدم الموازنة بين الشفافية والسرية المجتمع السعودي في خدمات الحكومة الإلكترونية . *

- ☐ أوافق بشدة
- ☐ أوافق
- ☐ محايد
- ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

20- مقترحاتك لتحسين خدمات الحكومة الإلكترونية بما يتعلق بحماية خصوصيتك وشفافية المعاملات. *

نص الإجابة الطويلة

Abstract:

In light of the rapid digital development the world is witnessing, modern governments are adopting advanced technologies to enhance the efficiency and transparency of their services. E-government comes as one of the basic pillars of this transformation, with a focus on improving public services and ensuring the security and transparency of information. The Kingdom of Saudi Arabia, in accordance with Vision 2030, has adopted this approach to develop its technical infrastructure and enhance its electronic services.

The current study aims to identify the extent of Saudi society's awareness of the security and transparency of information in electronic government services. To achieve the goal of the study, the work team distributed a questionnaire to citizens, residents, and visitors from Saudi society. A sample of (250) individuals from Saudi society was applied, using the descriptive approach. The questionnaire was published on social media sites, where the study reached a number of results, the most important of which are: The study showed that there is an increase in Saudi society's awareness of information security in e-government services. The study also showed that cooperation between the public and private sectors is essential in enhancing security awareness among Saudi society, while the study confirmed that information security in electronic government services is an important factor in the success and effectiveness of services .

Keywords: information security, information transparency, e-government.



**The Awareness of the Saudi society of how secured and transparency the
information of the E-government services: Field Study**

Graduation Project to Complete the Requirements for A Bachelor's Degree in
the Specialization of Information Science

| Team Members | Aggregate Figures |
|-----------------------|--------------------------|
| Ethar Dhahi Alssaedi | 4157409 |
| Fatimah Ahmed Bakhsh | 3952851 |
| Mariam Nasser Alnkhli | 4055462 |
| Manal Jazaa Alharthi | 4161943 |
| Nouf Fahad Aloufi | 4256298 |
| Wedad Ayed Al Johani | 4150019 |

Class: F13

Under the Supervision of:

Dr. Basma Khalifa

Second Semeste

2024 - 1445



نموذج تعهد مقرر "مشروع التخرج"

KINGDOM OF SAUDI ARABIA
Ministry of Education
TAIBAH UNIVERSITY
(039)

رؤية 2030
VISION 2030
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
جامعة طيبة
رمزه (٠٣٩)

قسم المعلومات ومصادر التعلم

نموذج تعهد مقرر "مشروع التخرج" (info 492)

إسم الطالب : إيثار ضاحي الساعدي

الرقم الجامعي : 4157409

عنوان المشروع : وعي المجتمع السعودي بأمن وسلامة المعلومات
بخدمات الحكومة الإلكترونية: دراسة ميدانية

أستاذ المقرر: د. بسمة خليفة الشيشيني

أتعهد أنا الطالب.....إيثار ضاحي الساعدي..... بالالتزام بالميثاق الأخلاقي لجامعة طيبة والذي ينص على ما يلي:

- 1- الالتزام بالأمانة العلمية والموضوعية عند إعداد البحوث العلمية وتحرى الدقة في النقل والاقتباس.
- 2- الالتزام باللائحة الموحدة للبحث العلمي في الجامعات وسلوكياته والقوانين واللوائح المتبعة نظاما بالجامعة.
- 3- ممارسة الحرية الشخصية والأكاديمية بما لا يتعارض مع قيم وأخلاقيات ونظام الجامعة.
- 4- الالتزام بحقوق الملكية الفكرية وحقوق الطبع الواردة في وثيقة سياسة الملكية الفكرية بالجامعة.
- 5- الالتزام بالإجراءات التنظيمية التي تخضع لها حالات الغش وانتهاك الأمانة العلمية عند إعداد البحوث العلمية.

وفي حالة ثبوت عكس ذلك أتحمل كافة الإجراءات المترتبة.

إسم الطالب: إيثار ضاحي الساعدي

التوقيع:

التاريخ: 1445/10/29هـ

الرقم : التاريخ : المشفوعات :



قسم المعلومات ومصادر التعلم

نموذج تعهد مقرر " مشروع التخرج"
(info 492)

إسم الطالب : فاطمة احمد بخش
الرقم الجامعي : 3952851
عنوان المشروع : وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية
أستاذ المقرر: د. بسمة خليفة

أتعهد أنا الطالب.....**فاطمة احمد بخش**..... بالالتزام بالميثاق الاخلاقي لجامعة طيبة والذي ينص على ما يلي:

- ١- الالتزام بالأمانة العلمية والموضوعية عند إعداد البحوث العلمية وتحري الدقة في النقل والاقتباس.
- ٢- الالتزام باللائحة الموحدة للبحث العلمي في الجامعات وسلوكياته والقوانين واللوائح المتبعة نظاما بالجامعة.
- ٣- ممارسة الحرية الشخصية والأكاديمية بما لا يتعارض مع قيم وأخلاقيات ونظام الجامعة.
- ٤- الالتزام بحقوق الملكية الفكرية وحقوق الطبع الواردة في وثيقة سياسة الملكية الفكرية بالجامعة.
- ٥- الالتزام بالإجراءات التنظيمية التي تخضع لها حالات الغش وانتهاك الأمانة العلمية عند إعداد البحوث العلمية.

وفي حالة ثبوت عكس ذلك أتحمل كافة الإجراءات المترتبة.

إسم الطالب: فاطمة احمد بخش
التوقيع: 
التاريخ: 29/10/1445



قسم المعلومات ومصادر التعلم

نموذج تعهد مقرر "مشروع التخرج"
(info 492)

إسم الطالب : مريم ناصر النخلي
الرقم الجامعي : 4055462
عنوان المشروع : وعي المجتمع السعودي بأمن و شفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية: دراسة
أستاذ المقرر : د. بسمة خليفة ميدانية

أتعهد أنا الطالب.....مريم ناصر النخلي. بالالتزام بالميثاق الاخلاقي لجامعة طيبة
والذي ينص على ما يلي:
١- الالتزام بالأمانة العلمية والموضوعية عند إعداد البحوث العلمية وتحرى الدقة في النقل
والاقتباس.
٢- الالتزام باللائحة الموحدة للبحث العلمي في الجامعات وسلوكياته والقوانين واللوائح المتبعة
نظاما بالجامعة.
٣- ممارسة الحرية الشخصية والأكاديمية بما لا يتعارض مع قيم وأخلاقيات ونظام الجامعة.
٤- الالتزام بحقوق الملكية الفكرية وحقوق الطبع الواردة في وثيقة سياسة الملكية الفكرية
بالجامعة.
٥- الالتزام بالإجراءات التنظيمية التي تخضع لها حالات الغش وانتهاك الأمانة العلمية عند إعداد
البحوث العلمية.
وفي حالة ثبوت عكس ذلك أحتمل كافة الإجراءات المترتبة.

إسم الطالب : مريم ناصر النخلي
التوقيع :
التاريخ : 1445/10/29هـ



قسم المعلومات ومصادر التعلم

نموذج تعهد مقرر " مشروع التخرج"
(info 492)

إسم الطالب : منال جزاء الحارثي
الرقم الجامعي: 4161943
عنوان المشروع : وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة الالكترونية:
أستاذ المقرر: د. بسمة خليفة الشيشيني
دراسة ميدانية

اتعهد أنا الطالب..... منال جزاء الحارثي..... بالالتزام بالميثاق الاخلاقي لجامعة طيبة
والذي ينص على ما يلي:
١- الالتزام بالأمانة العلمية والموضوعية عند إعداد البحوث العلمية وتحري الدقة في النقل
والاقتباس.
٢- الالتزام باللائحة الموحدة للبحث العلمي في الجامعات وسلوكياته والقوانين واللوائح المتبعة
نظاما بالجامعة.
٣- ممارسة الحرية الشخصية والأكاديمية بما لا يتعارض مع قيم وأخلاقيات ونظام الجامعة.
٤- الالتزام بحقوق الملكية الفكرية وحقوق الطبع الواردة في وثيقة سياسة الملكية الفكرية
بالجامعة.
٥- الالتزام بالإجراءات التنظيمية التي تخضع لها حالات الغش وانتهاك الأمانة العلمية عند إعداد
البحوث العلمية.
وفي حالة ثبوت عكس ذلك أتحمل كافة الإجراءات المترتبة.

إسم الطالب: منال جزاء الحارثي
التوقيع: 
التاريخ: 1445/10/29 هـ



قسم المعلومات ومصادر التعلم

نموذج تعهد مقرر "مشروع التخرج"
(info 492)

إسم الطالب : **نوف فهد العوفي**
الرقم الجامعي: 4256298
عنوان المشروع : وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات بخدمات
استاذ المقرر: الحكومة الإلكترونية
د. بسمة خليفة

أتعهد أنا الطالب..... **نوف فهد العوفي** بالالتزام بالميثاق الاخلاقي لجامعة طيبة
والذي ينص على ما يلي:
١- الالتزام بالأمانة العلمية والموضوعية عند إعداد البحوث العلمية وتحري الدقة في النقل
والاقتباس.
٢- الالتزام باللائحة الموحدة للبحث العلمي في الجامعات وسلوكياته والقوانين واللوائح المتبعة
نظاما بالجامعة.
٣- ممارسة الحرية الشخصية والأكاديمية بما لا يتعارض مع قيم وأخلاقيات ونظام الجامعة.
٤- الالتزام بحقوق الملكية الفكرية وحقوق الطبع الواردة في وثيقة سياسة الملكية الفكرية
بالجامعة.
٥- الالتزام بالإجراءات التنظيمية التي تخضع لها حالات الغش وانتهاك الأمانة العلمية عند إعداد
البحوث العلمية.
وفي حالة ثبوت عكس ذلك أتحمل كافة الإجراءات المترتبة.

إسم الطالب: **نوف فهد العوفي**
التوقيع :
التاريخ : 1445/10/29هـ



تسليم المعلومات ومصادر التعلم

نموذج تعهد مقرر " مشروع التخرج"
(info 492)

إسم الطالب : ودا عائض الجهني

الرقم الجامعي: 4150019

عنوان المشروع : وعي المجتمع السعودي بأمن وشفافية المعلومات بخدمات الحكومة الإلكترونية: دراسة ميدانية
أستاذ المقرر: بسمة الشيشني

أتعهد أنا الطالب..... ودا عائض الجهني بالالتزام بالميثاق الاخلاقي لجامعة طيبة

والذي ينص على ما يلي:

- ١- الالتزام بالأمانة العلمية والموضوعية عند إعداد البحوث العلمية وتحري الدقة في النقل والاقتباس.
 - ٢- الالتزام باللائحة الموحدة للبحث العلمي في الجامعات وسلوكياته والقوانين واللوائح المتبعة نظاما بالجامعة.
 - ٣- ممارسة الحرية الشخصية والأكاديمية بما لا يتعارض مع قيم وأخلاقيات ونظام الجامعة.
 - ٤- الالتزام بحقوق الملكية الفكرية وحقوق الطبع الواردة في وثيقة سياسة الملكية الفكرية بالجامعة.
 - ٥- الالتزام بالإجراءات التنظيمية التي تخضع لها حالات الغش وانتهاك الأمانة العلمية عند إعداد البحوث العلمية.
- وفي حالة ثبوت عكس ذلك أتحمّل كافة الإجراءات المترتبة.

إسم الطالب: ودا عائض الجهني

التوقيع:

التاريخ: 1445/10/29