



## المزايا والمخاطر التي تؤثر على التوجه نحو إعادة استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر مستخدميها في الكويت\*

أ. د. كمال مصطفى رويبح\*\*

### ملخص

**الأهداف:** سعت الدراسة إلى قياس تأثير فوائد الاستخدام ومخاطر الاستخدام والبيانات الديموغرافية (الجنس والعمر والجنسية والمستوى التعليمي)، وخصائص الاستخدام (وتيرة الاستخدام، وأنواع استخدام الخدمات الإلكترونية) على الاتجاه لإعادة استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت. **المنهج:** استخدمت منهجية استكشافية، وقامت باختبار نموذج ارتباطي تنبئي، وتصميم استبانة؛ لتحقيق أهداف الدراسة. قامت الدراسة على جميع عينة متنوعة من مستخدمين حاليين ومحتملين ذوي خلفيات عمرية وتعليمية ثقافية مختلفة ومكونة من 239 مفردة. **النتائج:** تعتبر الدراسة الأولى التي تناولت تأثير ثمانية أنواع من المخاطر على الاتجاه لاستخدام الحكومة الإلكترونية، وتوصلت إلى أن "المخاطر السيكلوجية وضياح الوقت" تقلل من الشعور بفوائد الاستخدام، والشعور بفوائد الاستخدام يزيد من احتمالية الاتجاه لإعادة هذا استخدام، فيما "المخاطر السيكلوجية، وضياح الوقت" و "المخاطر الأمنية، واختراق الخصوصية" تقلل من الاتجاه للاستخدام، بينما لم تتوصل الدراسة لإثبات تأثير البيانات الديموغرافية وخصائص الاستخدام. **الخاتمة:** اقترحت الدراسة عدة توصيات تطبيقية لزيادة استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية، كما اقترحت توصيات بحثية لاستقصاء مزيد من العوامل الكامنة للاتجاه لإعادة الاستخدام.

\* البحث مدعوم من قبل قطاع الأبحاث في جامعة الكويت لمشروع بحثي (مشروع رقم IQ01/17).

\*\* kamal.rouibah@ku.edu.kw: الإيميل: جامعة الكويت،

– تُسلم البحث في 2020/7/1، عُذِّل في 2020/11/1، أُجيز للنشر في 2020/11/4.

**الكلمات المفتاحية:** الحكومة الإلكترونية، مخاطر الاستخدام، الشعور بفوائد الاستخدام، اختراق الخصوصية، مخاطر سيكولوجية، مخاطر ضياع الوقت، مخاطر أمنية، الاتجاه لإعادة الاستخدام.

## المقدمة

يعتبر تطبيق الحكومة الإلكترونية وميكنة الخدمات العامة للأجهزة الحكومية وتوفيرها إلكترونياً عبر شبكة الإنترنت تحولاً كبيراً في تسهيل جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين وتحسينها، أفراداً أو مؤسسات، من خلال ما توفره تقنية المعلومات الحديثة. وتعتبر الكويت من أوائل الدول على الصعيد العربي والخليجي التي سعت إلى الدخول في هذا المجال؛ وذلك لتطوير خدماتها حتى تواكب متطلبات الإدارة الحديثة التي تعتمد على تكنولوجيا الإنترنت. لقد بذلت الحكومة الكويتية مجهودات جبارة في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، وقامت بتصميم البوابة الإلكترونية التي تقوم بعرض العديد من خدمات الأجهزة الحكومية التي تستفيد منها شريحة كبيرة من المستخدمين، ويهدف موقع الحكومة الإلكترونية إلى زيادة فعالية الأداء التنظيمي ومعالجة المشكلات الإدارية.

## ما مصطلح الحكومة الإلكترونية؟

تعرف هذه الدراسة الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة والأمنة خاصة المبنية على الإنترنت من أجل توفير وتحسين الخدمات الحكومية الإلكترونية التفاعلية في أي وقت وفي أي مكان، والمقدمة للمستخدمين من أفراد أو موظفين أو جهات حكومية أو قطاع أعمال أو منظمات غير ربحية أو سائحين من أجل بناء مجتمع تقني، وتوفير الخدمات بسرعة وقدرة متناهيتين بتكاليف وجهود أقل، ومن خلال موقع موحد على شبكة الإنترنت (بوابة الحكومة الإلكترونية). وهي تعتبر تحولاً جذرياً في الوسائل التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها، وتيسير حركة المعلومات والخدمات، والتغلب على القيود والعوائق المادية في الأنظمة الورقية والتقليدية.

## إيجابيات تطبيق الحكومة الإلكترونية وعوائقها

تسعى الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق العديد من الفوائد للجهات التي تتبنى تطبيقها، وقد تطرقت إليها دراسة كل من: (درويش، 2005؛ القحطاني، 2010):

- 1 - تقديم الخدمات المدمجة في مكان واحد لتسهيل وصول فئة المستفيدين إليها بكل أريحية ويسر.
- 2 - توفير وقت وجهد الفئات المستفيدة.
- 3 - القضاء على التزاحم بالجهات الحكومية وتخطي الحدود المكانية والزمانية.
- 4 - الشفافية في وصول الخدمات والمعلومات للفئات المستفيدة.
- 5 - التقليل من الإجراءات البيروقراطية في الجهات الحكومية.
- 6 - استخدام البوابة الإلكترونية وسيلة تفاعلية بين الجهات الحكومية المقدمة للخدمات والفئات المستفيدة.
- 7 - زيادة فعالية أداء الجهات الحكومية وكفاءتها.
- 8 - استغلال الإمكانيات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات من أجل توصيل الخدمات للفئات المستفيدة بسهولة ويسر.

وجّهت للحكومة الإلكترونية انتقادات يراها البعض سلبيات وذلك بعد مزاولة أعمالها، فيما يراها آخرون عقبات تطبيقية، منها اقتصار استخدام الحكومة الإلكترونية على فئة محدودة من الفئات المستفيدة بسبب الشعور بالإحباط من الاختراقات الأمنية التي أصبحت شائعة. فالحكومة الإلكترونية تستهدف فئات متعددة، تختلف من حيث خلفياتها الفنية، ومؤهلاتها العلمية، واستعدادها لتحمل المخاطر، وتفاعلها مع موقع بوابة الحكومة الإلكترونية؛ مما يولد إمكانية تدني نسبة مشاركة المستفيدين، ومن ثم تعريض مشاريع الحكومة الإلكترونية لفشل عدم استخدامها، وعدم تحقيق الأهداف المرجوة منها. ويعتبر تأثير الشعور بضعف النواحي الأمنية واختراق الخصوصية من أكثر العوامل والانتقادات التي توجه لمشروع الحكومة الإلكترونية؛ مما يجعل الفئات المستفيدة تفقد الثقة، ومن ثم تعرض وتحجم عن الاتجاه للاستخدام (محمد

وعباس، 2012). فالاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات قد يؤدي إلى فقدان الأفراد لحقهم في الحفاظ على أسرار بياناتهم الخاصة التي لا يرغب في اطلاع الغير عليها، فقواعد البيانات أصبحت مرتبطة بعضها ببعض، ومن ثم مكشوفة وعرضة لاختراقها، والاطلاع على البيانات السرية التي لا يريد المستخدمون أن يطلع غيرهم عليها، ومن بين هذه العوائق يتطرق البحث لدراسة مدى تأثير الشعور بمخاطر الاستخدام في الاتجاه للاستخدام.

### مشكلة الدراسة

لقد أولت الحكومة الكويتية أهمية كبيرة لمشروع الحكومة الإلكترونية من خلال العمل على تطبيقه بموجب مرسوم رقم 266 لسنة 2006، وبإنشاء الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات الذي نيطت به مهمة إنشاء البوابة الإلكترونية والإشراف عليها، ووضع الخطط والسياسات التكنولوجية وتنفيذ المشاريع المرتبطة بها والإشراف عليها بالتنسيق مع الجهات الحكومية كافة (البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية، 2020). لقد قامت الكويت بميكنة عدد من الخدمات الإلكترونية عبر تصميم البوابة الإلكترونية ([www.e.gov.kw](http://www.e.gov.kw)) وعليه؛ تسعى الدراسة لقياس مدى اتجاه عينة من فئة المستفيدين من خدمات بوابة الحكومة الإلكترونية وتحديد مدى تأثير عوامل سلبية (الشعور بالمخاطر) وأخرى إيجابية (فوائد الاستخدام) على الاتجاه لإعادة استخدام البوابة الإلكترونية.

تناولت العديد من الدراسات السابقة (Al-Zuabi & Mahmud, 2011; Mansour, 2012) قضايا تتعلق بالحكومة الإلكترونية في كثير من الدول باستخدام منهجيات بحثية مختلفة، منها الوعي بأهمية الحكومة الإلكترونية (Alawneh et al., 2013)، وأهمية توفير التدريب في إنجاح برامج الحكومة الإلكترونية (الكبيسي، 2008)، ومدى شعور الفئات المبحوثة بفوائد الاستخدام وسهولة استخدامها (الكبيسي، 2008)، وقياس مدى نجاح مشاريعها (المنهالي، 2011)، والشروط المصاحبة لنجاحها ومعوقات التطبيق (العتيبي، 2007؛ علوان وعبدالرحمن، 2010؛ القحطاني، 2010؛ محمد وكريم، 2011؛ المنهالي، 2011). كما

أظهرت الدراسات العديد من العوامل التي تؤثر على اتجاه الأفراد نحو الاستخدام كمصادقية الموقع، والشعور بفوائد الاستخدام وسهولته (العتيبي Rana et al., 2015; Al Mansoori et al., 2018) وجودة المعلومات (Veeramootoo et al., 2018; Wang & Liao, 2008) وجودة الخدمات المقدمة (Rana et al., 2015; Veeramootoo et al., 2018; Wang & Liao, 2008;) وجودة تصميم نظام البوابة (Alawneh et al., 2013) وثقة المستخدم (نايف وبدر محمد، 2012؛ عدوان، 2007؛ Alharbi et al., 2017)، والرضا عن الاستخدام (Wang & Liao, 2008; Alawneh et al., 2013).

ومما يزيد من أهمية هذه الدراسة أن الدراسات السابقة تناولت الشعور بالمخاطر (نايف وبدر محمد، 2012؛ علوان وعبدالرحمن، 2010؛ Belanger & Carter, 2008; Rana et al., 2015; Veeramootoo et al., 2018) ومخاطر اختراق الخصوصية (نايف وبدر محمد، 2012؛ Alharbi et al., 2017; Ayyash et al., 2013)، وعلى الرغم من كثرتها، وتعدد القضايا التي تناولتها، والنتائج الإيجابية التي توصلت إليها، فإنها تعاني من عدم تناولها تأثير أنواع الشعور بمخاطر استخدام البوابات الإلكترونية؛ فبعض الأبحاث في مجال احتضان تكنولوجيا المعلومات (Lee, 2009; Featherman & Pavlou, 2003; Martins et al., 2014; Yang et al., 2015) وجدت أن الشعور بالمخاطر ليس متغيراً فردياً بل هو متغير مركب (Multi-construct) يتكون من عدة عناصر، منها الشعور بعدم الأمان، وفقدان الخصوصية، والمخاطر المالية، والمخاطر الاجتماعية، ومخاطر ضياع الوقت، والحواجز النفسية، لكننا وجدنا غياباً تاماً في الأبحاث العربية والأجنبية التي تناولت تأثير هذا المتغير المركب على الاتجاه نحو استخدام الحكومة الإلكترونية، وهذا لا يعني أن الدراسات السابقة لم تتناول مطلقاً هذا المتغير، بل هناك من الدراسات التي تناولته، لكن في شكل متغير فردي وأحادي، ولم تحاول تقسيمه إلى متغير أكثر شمولية؛ مما يدل على وجود شح علمي بالدراسات السابقة نحو هذا الموضوع، فجاءت هذه الدراسة

مساهمة لسد ثغرة علمية وزيادة الثقافة العلمية، وعليه؛ تسعى الدراسة إلى إدراج تأثيره على الاتجاه لإعادة استخدام موقع البوابة الإلكترونية في دولة الكويت من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- 1 - ما أنواع الخدمات الإلكترونية التي تستخدم على شبكة الإنترنت؟ وهل الفئات المشاركة أكثر استخداماً للحكومة الإلكترونية مقارنة بأنشطة التجارة الإلكترونية والانخراط في مواقع التواصل الاجتماعي؟
- 2 - ما كثافة استخدام البوابة الإلكترونية؟ وما نوعيتها؟ وما الجهات التي تقوم الجهات المشاركة للدفع الإلكتروني لها؟
- 3 - ما مدى تأثير الشعور بمخاطر الاستخدام على الشعور بفوائد الاستخدام وفي اتجاه الأفراد نحو استخدام الخدمات الإلكترونية؟
- 4 - هل توجد اختلافات في الاتجاه للاستخدام بسبب العوامل الديموغرافية (الجنس، والعمر، والجنسية، والخلفية التعليمية) وخصائص الاستخدام (وتيرة الاستخدام، وأنواع استخدام الخدمات الإلكترونية)؟

### أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى:

- 1 - تعرف أنواع خدمات البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية وكثافة استخدام الفئات المبعوثة لها.
- 2 - تحديد أثر العوامل السلبية (الشعور بمخاطر الاستخدام) والعوامل الإيجابية (مزايا الاستخدام) على التوجه نحو إعادة استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية وفقاً لمدى ممارسة تطبيقات تلك البوابة (وتيرة الاستخدام، وأنواع استخدام الخدمات الإلكترونية) من قبل المستخدمين ومتغيراتهم الديموغرافية (الجنس، والعمر، والجنسية، والمؤهل العلمي).

## أهمية الدراسة

- تكتسي هذه الدراسة أهميةً كبيرةً لما يأتي:
- 1 - تلقي الضوء على عدة مخاطر لم يُتطرق إليها في أدبيات الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بالاتجاه لإعادة استخدام الحكومة الإلكترونية.
  - 2 - تثري المكتبة العربية بالبحوث ذات الصلة التي تعاني من القلة مقارنة بالأبحاث الغربية.
  - 3 - تقدم توصيات للقائمين على الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات في كيفية توجيه جهود التسويق، وتطوير خدمات الحكومة الإلكترونية واستمرارها.

## خلفيات الدراسة والدراسات السابقة

**النظريات المستخدمة في دراسة الاتجاه لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية**

تطُرقت العديد من الدراسات السابقة إلى استقصاء الاتجاه لاستخدام الحكومة الإلكترونية، واستخدمت العديد من النظريات منها نظرية نموذج قبول التكنولوجيا أو "تام" (Wang & Lo, 2013; Abu-Shanab, 2017) TAM-، ونظرية السلوك المبرمج (Ozkan & Kanat, 2011)، ونظرية انتشار الإبداع (Carter & Belanger, 2005)، ونظرية نجاح نظم المعلومات لديلون (Wang & Liao, 2008) والنظرية الموحدة للقبول، واستخدام التكنولوجيا (Kurfal et al., 2017)، والنظرية الاجتماعية المعرفية (Rana & Dwivedi, 2015)، وقد توصلت دراسة (Alzahrani et al., 2017)، التي ركزت على مراجعة أدبيات الحكومة الإلكترونية، إلا أن أكثر النظريات استخداماً هي نظرية "تام"؛ ومن ثم كانت أساس النموذج الذي اعتمدناه.

## العوامل المؤثرة في استخدام الحكومة الإلكترونية

بعض الدراسات العربية حول الحكومة الإلكترونية. تطُرقت العديد من الدراسات العربية لاستقصاء عوامل التأثير (فردية وبيئية وفنية) في الاتجاه لاستخدام الحكومة الإلكترونية، وركزت هذه الدراسة على مراجعة عينة منها.

- تناولت الدراسة الإماراتية (Al Mansoori et al., 2018) تطبيق النظام الموحد لتقبل تكنولوجيا المعلومات (المكون من الشعور بفوائد الاستخدام، وسهولة

الاستخدام، والتأثيرات الاجتماعية، وضمان التسهيلات) بالإضافة إلى عنصر الثقة والبيانات الديموغرافية (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة) وأثر ذلك على الاتجاه للاستخدام، وقاموا باختبار صحة النموذج على عينة من 638 مواطناً، وتوصلوا إلى وجود أثر إيجابي للشعور بفوائد الاستخدام وسهولته، وعنصر الثقة، ووجود التسهيلات على الاتجاه للاستخدام. كما توصلوا إلى وجود أثر للعوامل الديموغرافية.

- تطرقت دراسة (Abu-Shanab, 2017) إلى تأثير ثلاثة عوامل (الشعور بفوائد الاستخدام، والشعور بسهولة الاستخدام، وضمان الحفاظ على خصوصية المستخدمين وأمنهم) في الشعور بالثقة بالحكومة الإلكترونية، وباستخدام عينة صغيرة مكونة من 50 طالباً جامعياً بالأردن، توصل الباحث إلى تأثير الشعور بفوائد الاستخدام، وضمان الحفاظ على الخصوصية والأمن، وإلى عدم تأثير الشعور بسهولة الاستخدام.
- تناولت دراسة (Fakhoury & Aubert, 2015) دوافع استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في لبنان من طرف عينة مكونة من 192 مستخدماً، وتوصلت إلى أن ثقة الأفراد في الحكومة وفي تكنولوجيا الإنترنت تؤثر في الاتجاه لاستخدام موقع الحكومة الإلكترونية.
- تناولت دراسة (Ahmad & Campbell, 2015) تأثير عوامل التأثير في الاتجاه لاستخدام معلومات موقع الحكومة الإلكترونية وإجراء عمليات الدفع بالعراق، منها: الثقة في الحكومة، والشعور بالمخاطر، والشعور بفوائد الاستخدام، فقد قام الباحثان بتصميم نموذج مبني على نظرية تقبل تكنولوجيا المعلومات، واختبرا صحته على عينة مكونة من 548 مستخدماً، وتوصلا إلى أن الشعور بالمخاطر يؤثر سلباً على الاتجاه لاستخدام المعلومات، فيما يؤثر الشعور بفوائد الاستخدام تأثيراً إيجابياً، بالإضافة إلى عوامل أخرى (سهولة الاستخدام، والشعور بالثقة في الحكومة، والتأثيرات الاجتماعية). أما بخصوص استخدام البوابة الإلكترونية من أجل إجراء عمليات الدفع الإلكتروني؛ فقد توصلت النتائج إلى أن الشعور بالمخاطر يؤثر سلباً، فيما الشعور بفوائد الاستخدام، وعوامل أخرى (العمر، وسهولة



الاستخدام، والشعور بالثقة في تكنولوجيا الإنترنت، والشعور بالثقة في الحكومة، والتأثيرات الاجتماعية) تؤثر إيجاباً في الاتجاه لإجراء عمليات الدفع الإلكتروني.

- ركز (Alawneh et al. 2013) على دراسة تأثير خمسة عوامل (الشعور بالأمن والخصوصية، والثقة، وإمكانية الوصول لنظام البوابة الإلكترونية، والوعي بالخدمات العامة، وجودة الخدمات المقدمة) على الشعور برضا الاستخدام في الأردن. فقد قامت الدراسة بتجميع بيانات عينة مكونة من 220 موظفاً في أربع جامعات، ووجدوا أن ثلاثة عوامل فقط (إمكانية الوصول، وجودة موقع الويب، والوعي) مرتبطة بالشعور بالرضا، بينما فشلت الدراسة في التوصل لوجود أثر للقضايا الأمنية وفقدان الخصوصية.
- هدفت دراسة (نايف وبدر محمد، 2012) إلى تعرف مدى تقبل الطلبة للحصول على خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة بالعراق، أجرى الباحثان الدراسة على عينة مكونة من 280 من طلبة الجامعة، وتوصلا إلى وجود اقتناع لدى نسبة كبيرة من أفراد العينة بفوائد الحكومة الإلكترونية، ووجود معوقات تحول دون الحصول على الخدمات الإلكترونية بسبب الشعور بالمخاطر الأمنية، ووجود قلق لدى البعض بخصوص اختراق خصوصياتهم عند التعامل مع الخدمات الإلكترونية. ووجدوا اتجاه كبير لدى أفراد العينة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في المستقبل.
- هدفت دراسة (القحطاني، 2010) إلى معرفة درجة تطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها في التطوير الإداري بالملكة العربية السعودية، وركز الباحث على عينة عشوائية مكونة من 187 ضابطاً بالدفاع المدني، وتوصلت النتائج إلى أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على توافر تطبيق الحكومة الإلكترونية، وأنهم محايدون في موافقتهم على مجالات التطوير الإداري، وأنهم موافقون بدرجة كبيرة على إسهام تطبيقات الحكومة الإلكترونية في تحقيق فوائد التطوير الإداري، وأنهم موافقون على وجود معوقات تحول دون توظيف الحكومة الإلكترونية لتحقيق التطوير الإداري.

- تناولت دراسة (علوان وعبدالرحمن، 2010) معرفة إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية بالعراق وتعرف آراء المديرين في المنظمات الحكومية بخصوص تحديد الإمكانيات المتاحة لتطبيقها والمعوقات التي تواجهها. لتحقيق هذه الأهداف قامت الدراسة باستطلاع آراء عينة شملت 85 مديراً في الإدارات العامة، وتوصلت إلى أنه - رغم وجود رغبة لدى أفراد العينة في التحول نحو الحكومة الإلكترونية لما تحققه من فوائد للمستفيدين والمنظمة والمجتمع - هناك جملة من العوائق، منها، الخوف من عدم إجراء عملية صيانة الشبكات لتأمين استمرارية الاتصالات، وعدم وجود خوادم احتياطية للعمل في حالة حدوث أعطال، وعدم وجود توعية مجتمعية من قبل وسائل الإعلام الحكومي للتحول نحو الحكومة الإلكترونية، وعدم حماية البيانات منعاً للاختراقات.
- تناولت دراسة (العتيبي، 2007) إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في قيادة القوات الجوية بالمملكة العربية السعودية؛ فقد قام الباحث بتجميع بيانات 184 من العاملين فيها، وخلصت الدراسة إلى أن معظم أفراد العينة لديهم إدراك كافٍ لمفهوم لحكومة الإلكترونية وفوائد التطبيق، ووجود فروق في كل من الوعي بجوانب الحكومة الإلكترونية وفوائد تطبيقها باختلاف الرتبة العسكرية.
- هدفت دراسة (عدوان، 2007) إلى تعرف مدى إقبال المواطنين في فلسطين على الخدمات الإلكترونية ومعوقات القبول، وقام بتجميع 390 استبانة من فئات مختلفة مكونة من طلاب وموظفين، وتوصل إلى وجود نسبة كبيرة لديها دراية كافية بفوائد ومزايا الحكومة الإلكترونية، وأن وجود معوقات الحصول على الخدمات لا يقلل من الإقبال عليها، ومنها شكوكهم بخصوص القضايا الأمنية وعدم وجود مستوى عالٍ من الثقة للاتجاه للاستخدام، كما يساورهم القلق حول خرق خصوصيتهم عند التعامل مع الخدمات الإلكترونية.

**بعض الدراسات الغربية حول الحكومة الإلكترونية.** قامت دراسة (Akram et al., 2019) بدمج نظرية تشكيل التوقعات مع نظرية نجاح نظم المعلومات، وذلك بإضافة الجودة بأنواعها الثلاثة (جودة النظام، وجودة

المعلومات، وجودة الخدمات)، والشعور بالمخاطر، وقام الباحثون باختبار النموذج على عينة مكونة من 409 مستخدم في باكستان. وتوصلت النتائج إلى أن الشعور بالمخاطر يؤثر تأثيراً سلبياً على الشعور برضا الاستخدام والاتجاه لإعادة استخدام الحكومة الإلكترونية، فيما تؤثر الجودة بأنواعها الثلاثة تأثيراً غير مباشر عن طريق الشعور بفوائد الاستخدام.

- قامت دراسة (Carter & Belanger, 2005) باستقصاء عوامل التأثير في الحكومة الإلكترونية في أمريكا، واستخدم الباحثان نظرية "تام" و"نظرية انتشار الإبداع"، وقاما باختبار النموذج على عينة من 105 مستخدمين، وتوصلا إلى أن الشعور بسهولة الاستخدام والتوافق والشعور بالثقة تؤثر إيجابياً على درجة الاتجاه للاستخدام، فيما فشلت الدراسة في وجود تأثير للشعور بفوائد الاستخدام.
- قامت دراسة (Wang & Liao, 2008) بتطبيق نظرية نجاح نظم المعلومات في اتجاه الأفراد لاستخدام البوابة الإلكترونية في تايوان، وباستخدام عينة مكونة من 119 مستخدماً توصل الباحثان لوجود تأثير للشعور بفوائد الاستخدام على الاتجاه للاستخدام، بالإضافة إلى تأثير الجودة بأنواعها الثلاثة على الشعور بفوائد الاستخدام، درجة الاستخدام، والشعور برضا الاستخدام.
- استخدمت دراسة (Rana et al., 2015) نظرية نجاح نظم المعلومات لاستقصاء عوامل التأثير في استخدام موقع الحكومة الإلكترونية في الهند، واعتمدت على عينة مكونة من 419 مستخدماً، وتوصلت إلى أن الشعور بالمخاطر يؤثر سلباً على الاتجاه للاستخدام، فيما يؤثر الشعور بفوائد الاستخدام إيجاباً بالإضافة إلى تأثير عوامل أخرى (سهولة الاستخدام، وجودة المعلومات، وجودة النظام).
- كما تناولت دراسات أخرى استقصاء عوامل أخرى منها تأثير الثقة (Teo et al., 2008; Wang & Lo, 2013; Kurfal et al., 2017) ومقارنة

تأثير الشعور بالثقة وفوائد الاستخدام على الاتجاه لاستخدام البوابة الإلكترونية بين إنكلترا والولايات المتحدة الأمريكية (Carter & Weerakkody, 2013)، ومراجعة الأدبيات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية (Alzahrani et al., 2017).

**دور الشعور بمخاطر الاتجاه لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.** لم يتم تناول الشعور بالمخاطر على أنه متغير مركب في أدبيات الحكومة الإلكترونية، بينما دُرست في مجالات أخرى؛ فعلى سبيل المثال تطرقت دراستا (Jacoby & Kaplan, 1972; Lim, 2003) إلى تعريف المخاطر وأنواعها وأسبابها ونتائجها، كما تناولت دراسة (Lee, 2009) تأثير خمسة مخاطر (الأداء، والوقت، والاجتماعي، والمالي، والأمني) في الاتجاه لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، وباستثناء المخاطر الاجتماعية توصلت الدراسة إلى وجود تأثير لها على الاتجاه. ودراسة (Yang et al., 2015) ركزت على تأثير ثمانية أنواع من المخاطر (الاقتصادية، والأداء، والأمن، والوقت، والخدمة، والخصوصية، والسيكولوجية، والكلية) على الاتجاه لاستخدام الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت، وتوصلت إلى وجود تأثير لأربعة مخاطر فقط هي: المخاطر الاقتصادية، والأداء، وفقدان الخصوصية والكلية. بدورها أثبتت دراستا (Luo et al., 2010; Martins et al., 2014) تأثير سبعة مخاطر (الأداء، والأمن، والمالية، والوقت، والسيكولوجية/ النفسية والاجتماعية، والخصوصية، والمخاطر الكلية) على الاتجاه لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.

**بعض الدراسات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية بالكويت:** تطرقت دراسات قليلة إلى العوامل المؤثرة في الاتجاه لاستخدام الحكومة الإلكترونية منها مقارنة تحليلية للبوابات الإلكترونية في 16 دولة عربية (Chatfield & Al-Hujran, 2009)، وتقييم مراحل تطورها وقدرتها على تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية، ودراسة تأثير الثقة في الاتجاه لاستخدام بوابة الحكومة الإلكترونية (Dashti et al., 2009).

- ركزت دراسة النوعية التي قام بها (AlAwadhi & Morris, 2009) على العوامل المؤثرة في انطلاقة الحكومة الإلكترونية في الكويت، التي أظهرت بعض العوامل المهمة منها: الشعور بفوائد الاستخدام، وسهولة الاستخدام، وإعادة النظر في بروقراطية الإجراءات الإدارية، والتأثيرات الثقافية. في السياق نفسه، تناولت الدراسة الكمية (Alenezi et al., 2015) استقصاء العلاقة بين الشعور بفوائد الاستخدام، وجودة المعلومات، وأداء الحكومة الإلكترونية، باستخدام عينة مكونة من 268 موظفاً؛ حيث توصلت إلى أن عدة محددات لجودة المعلومات تؤثر إيجابياً في أداء الحكومة الإلكترونية. أتبعها الباحثون Alenezi et al., (2017) بدراسة نوعية لدوافع الحكومة الإلكترونية في الكويت وعوائقها، وباستخدام مقابلات في ثلاث جهات حكومية تابعة للحكومة الإلكترونية مع 31 موظفاً، حيث توصلت إلى أهمية الشعور بفوائد الاستخدام، وجودة المعلومات، والشعور بالرضا في تحقيق فوائد أفضل للحكومة الإلكترونية.
- تناولت الدراسة النوعية التي قام بها Rouibah et al., (2018) استقصاء العوامل المؤثرة في الاتجاه لاستخدام موقع البوابة الإلكترونية لدولة الكويت، واستخدم الباحثون منهجية نوعية وإجراء مقابلات مع عينة شملت استجواب 81 مستخدماً من ذوي خلفيات تعليمية، وأعمار مختلفة، وتوصلت إلى وجود العديد من عوامل التأثير في الاتجاه للاستخدام، منها: الشعور بفوائد الاستخدام، والشعور بالمخاطر (المخاطر الأمنية والمالية، ومخاطر ضياع الخصوصية، ومخاطر ضياع الوقت)، والجودة وأنواعها، والشعور برضا الاستخدام، وعوامل الثقة (الثقة في بوابة الحكومة الإلكترونية، والثقة في تكنولوجيا الإنترنت، والميل إلى الثقة، والثقة في المؤسسات الحكومية العامة)، ونقص الوعي والتصميم الجمالي للبوابة الإلكترونية.

### خلاصة الدراسات السابقة

بعد مراجعة الأدبيات المتعلقة بالأبحاث العربية، توصلت الدراسة إلى ما يأتي:

أولاً- الفحص الدقيق للدراسات السابقة يبين أن هناك نوعين من الدراسات: دراسات وصفية (Alzahrani et al., 2017) وأخرى ميدانية نوعية أو كمية، وهي في أغلبها تناولت مشاريع الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي من خلال التركيز على جوانب القصور في التطبيق، كما يمكننا استنتاج وجود إجماع كبير بوجود معوقات وتحديات؛ مما جعل مستوى الاستخدام ضعيفاً، وأن المستخدمين غير مقتنعين، وأن أهم عوائق استخدام الحكومة الإلكترونية وجود هواجس الأمن في الأبحاث العربية والغربية، التي مازالت تشكل عائقاً، وتؤثر سلباً، من بين عدة عوامل أخرى، على درجة رضاهم والاتجاه لاستخدام البوابات الإلكترونية.

ثانياً- تطرقت الدراسات السابقة (العربية والغربية) إلى إدراج العديد من المتغيرات التي تؤثر في الاتجاه لاستخدام البوابة الإلكترونية، لكن القليل منها، وهي المنشورة باللغة الإنجليزية، استخدمت نظريات تكنولوجيا المعلومات المتعارف عليها في التخصص.

ثالثاً- ركزت العديد من الدراسات السابقة المتعلقة بالحكومة الإلكترونية على تأثير الشعور بالمخاطر على أنه متغير فردي، لكنها أغفلت اعتباره متغيراً مركباً.

رابعاً- تطرقت بعض الدراسات السابقة لمخاطر الاستخدام وفقدان الخصوصية، لكنها أغفلت دراسة الشعور بالمخاطر وأنواعه في الاتجاه لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية. كما أن نتائجها متضاربة؛ حيث فشلت نتائج دراسة (Alawneh et al., 2013) في إثبات تأثير الثقة والخصوصية والأمن على الاتجاه لاستخدام بوابة الحكومة الإلكترونية.

**خامساً-** تناولت الكثير من الدراسات العربية عوامل محددة لها تأثير في الاتجاه للحكومة الإلكترونية، منها الشعور بفوائد الاستخدام، بينما أغفلت إدراج تأثيرها مع الشعور بمخاطر الاستخدام، للاتجاه لاستخدام الحكومة الإلكترونية، وكذلك دراسة العلاقة السببية بين متغيرات مستقلة وأخرى تابعة.

**سادساً-** أشارت الأدبيات الحديثة إلى نتائج متناقضة ومتضاربة فيما يتعلق بتأثير البيانات الديموغرافية على الاتجاه للحكومة الإلكترونية (Ahmad Venkatesh et al., 2014; Stefanovic et al., 2016; Khalid, 2017). فدراسات (Stefanovic et al., 2016; Ahmad & Khalid, 2017) لم تجدا أي تأثير للجنس، والعمر، والدخل، على الاتجاه للاستخدام. وعلى عكس ذلك توصلت دراسة (Venkatesh et al., 2014) من خلال بيانات مجمعة في أرياف الهند لتأثير الجنس، والتعليم، ودخل المشاركين، على الاتجاه للاستخدام، بينما لم يتوصلوا لوجود تأثير للعمر.

**سابعاً-** ركزت العديد من الدراسات على عينات مريحة باستخدام الطلبة (نايف وبدر محمد، 2012؛ القحطاني، 2010؛ العتيبي، 2007؛ عدوان، 2007) فيما أغفلت استخدام العينات العشوائية ومن فئات غير طلبة الجامعات.

## نموذج الدراسة والفروض

قامت الدراسة بتطوير نموذج بحثي اعتمد على نظرية "تام"، وعلى نظرية المخاطر (Featherman & Pavlou, 2003).

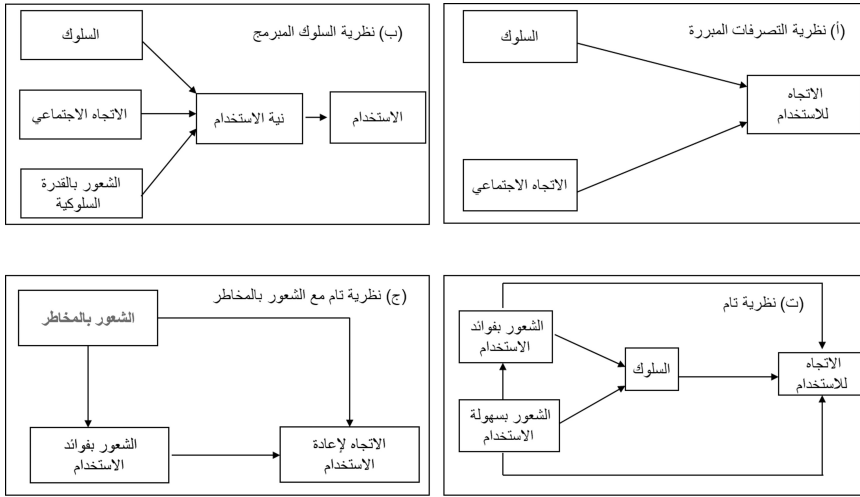
### نظرية "تام" أساس هذه الدراسة

طُورت نظرية "تام" (TAM) أو نموذج قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model) في مجال نظم المعلومات لقياس عوامل التأثير في استخدام نظم المعلومات (Ramayah et al., 2014)، وقد اعتمد تطويرها على "نظرية التصرفات المبررة" (Theory of Reasoned Action) في مجال علم النفس (Ajzen & Fishbein, 1980)، انظر شكل 1(أ)، وعلى نظرية السلوك المبرمج (Theory of Planned Behavior)، كذلك في مجال علم النفس

من طرف الباحث (Ajzen, 1991)، وهي النظرية الأكثر استخداماً في مجال نظم المعلومات، انظر شكل 1(ب). وبحسب نظرية "تام" انظر شكل 1(ت)، فإن الشعور بفوائد الاستخدام (Perceived Usefulness)، والشعور بسهولة الاستخدام (Perceived Ease of Use)، هما متغيران محوريان يدفعان باتجاه استخدام نظم المعلومات. ويعرف الشعور بفوائد الاستخدام (Ramayah et al., 2014) على أنه درجة اعتقاد شخص معين وشعوره بأن استخدام النظام المعلوماتي من شأنه أن يعزز أدائه، ويزيد من فعاليته من حيث توفير الوقت، وأن الشعور بسهولة الاستخدام (Ramayah et al., 2014) هو درجة اعتقاد وشعور فرد بأن استخدام النظام المعلوماتي لا يحتاج إلى مجهود عقلي وبدني لاستخدامه، فضلاً عن سهولة تعلمه.

### شكل 1

#### أساس النموذج المقترح



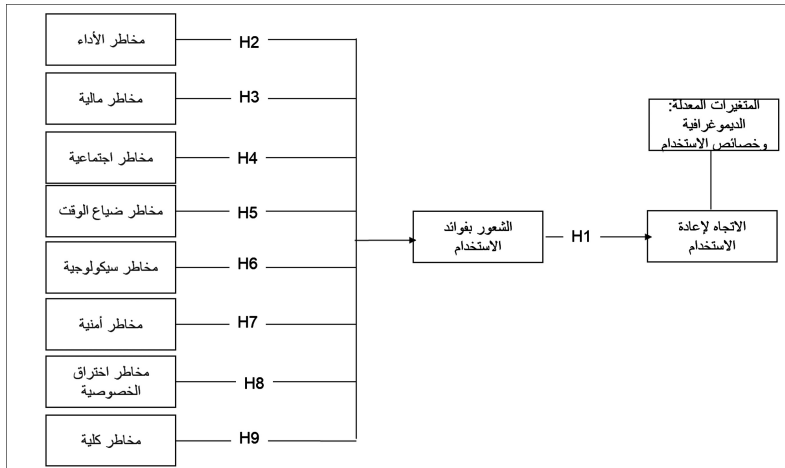
من أجل دراسة عوامل التأثير في استخدام نظم المعلومات، ومنها الحكومة الإلكترونية، أدخلت عدة تحسينات على النموذج "تام" الأصلي. وتأسيساً على نظرية التصرفات المبررة، ونظرية السلوك المركب، فإن الاتجاه الاجتماعي والشعور بالقدرة السلوكية يتأثران بوجود عوامل خارجية، وعليه اعتبر بعض الباحثين (Yang et al., 2015) أن الشعور بالمخاطر هو نوع من الشعور بالقدرة السلوكية، بالإضافة إلى أن



دراسات سابقة قامت بإلغاء تأثير السلوك وسهولة الاستخدام من نموذج "تام" (Rana et al., 2015)، وهذا ما يوصلنا إلى نموذج الدراسة المقترح بعد إضافة الشعور بالمخاطر إلى نظرية "تام"، انظر شكل 1 (ج). يبين شكل 2 ثمانية عوامل مستقلة (الشعور بالمخاطر) ومتغير وسيط<sup>(1)</sup> (الشعور بفوائد الاستخدام) ومتغيرات معدلة<sup>(2)</sup> (المتغيرات الديموغرافية وممارسة تطبيقات تلك البوابة من حيث وتيرة الاستخدام وأنواع استخدام) التي لها تأثير مباشر أو غير مباشر على الاتجاه لإعادة استخدام موقع الحكومة الإلكترونية.

## شكل 2

### نموذج الدراسة الأولى



تأسيساً على ما سبق مناقشته من خلفيات نموذج "تام" وبناءً على نتائج الدراسات السابقة (Wang & Liao, 2008) افترضت الفرضية الأولى H1.

- (1) المتغير الوسيط هو متغير شبيه بالمتغير المستقل، ولكنه يتوسط العلاقة بين المتغيرات المستقلة من طرف والمتغير التابع من طرف آخر.
- (2) المتغير المعدل (Moderator Variable) هو متغير فئوي هدفه دراسة مقارنة بين فئتين أو أكثر من فئات عينة الدراسة، ويقارن بين نتائج هذه الفئات.

(H1): توجد علاقة ارتباط موجبة بين الشعور بفوائد الاستخدام والاتجاه لإعادة الاستخدام.

### دور الشعور بالمخاطر على الاتجاه لاستخدام بوابة الحكومة الإلكترونية وأنواع المخاطر

وفقاً لنظرية المخاطر (Featherman & Pavlou, 2003)، فإن استخدام نظم المعلومات عبر الإنترنت لا يخلو من التعرض لمخاطر ترتبط بالتكنولوجيا المستخدمة أو بمزود الخدمة، أو بالمستخدم، أو بالمعلومات المعروضة للاستخدام (Lim, 2003)، وتأسيساً على الدراسات السابقة التي تناولت أنواع الشعور بالمخاطر (Lim, 2003; Luo et al., 2010; Martins et al., 2014; Yang et al., 2015) أدمج تأثير المخاطر بأنواعها الثمانية (الأداء، والأمن، والمالية، والوقت، والسيكولوجية/ النفسية والاجتماعية، والخصوصية، والمخاطر الكلية) على الاتجاه للاستخدام، ويبين جدول 1 تعريف كل عنصر من عناصر المخاطر.

#### جدول 1

تعريف أقسام الشعور بالمخاطر في أثناء استخدام موقع الويب للحكومة الإلكترونية

| المتغير         | تعريف المخاطر                                                                                                                           | المراجع                    |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| مخاطر الأداء    | يشير إلى إمكانية تعطل موقع الويب ولا يتم تشغيله بالمستوى الذي تم تصميمه والإعلان عنه؛ ومن ثم فشل في تقديم الفوائد المرجوة.              | Featherman & Pavlou (2003) |
| مخاطر مالية     | يشير إلى احتمال الخسارة المالية للمستخدم الناجمة عن الاحتيال عند إتمام عمليات الدفع الإلكتروني عبر موقع الويب.                          | Featherman & Pavlou (2003) |
| مخاطر الوقت     | يشير إلى احتمال ضياع الوقت المستخدم المتعلق بالبحث وتعلم كيفية الاستخدام والدفع عند إجراء المعاملات من خلال موقع الويب.                 | Featherman & Pavlou (2003) |
| مخاطر اجتماعية  | يشير إلى احتمال الإحراج الذي يسببه النظام للمستخدم في أثناء استخدام موقع الويب أو زيادة احترام تقدير الآخرين للمستخدم.                  | Featherman & Pavlou (2003) |
| مخاطر أمنية     | يرتبط بالمخاطر الفنية ومخاطر التسليم التي تتعلق بسلامة تحويل الأموال في أثناء إتمام عمليات الدفع الإلكتروني باستخدام موقع الويب.        | Yan et al., (2015)         |
| مخاطر سيكولوجية | يرتبط بشعور المستخدم بانتقاص من قيمته إذا استخدم موقع الويب للحكومة الإلكترونية أو معاناته من الإجهاد الذهني بسبب استخدامه لموقع الويب. | Featherman & Pavlou (2003) |

## تابع / جدول 1

تعريف أقسام الشعور بالمخاطر أثناء استخدام موقع الويب للحكومة للإلكترونية

| المتغير           | تعريف المخاطر                                                                                                                                     | المراجع                    |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| مخاطر الخصوصية    | يشير إلى احتمال فقدان السيطرة على المعلومات الخاصة بالمستخدم التي يزود بها موقع الويب، كاستخدام هذه البيانات من دون معرفته أو من دون الرجوع إليه. | Featherman & Pavlou (2003) |
| مخاطر كلية / عامة | يشير إلى مقياس عام للمخاطر التي يشعر بها المستخدم عند تقييم جميع المعايير السابقة معاً.                                                           | Featherman & Pavlou (2003) |

وسيراً على نهج الدراسات السابقة، تقترح هذه الدراسة لأول مرة اعتبار إدراك المخاطر تغييراً معقداً ومركباً من ثمانية أبعاد، كما افترض أن المخاطر الثمانية تؤثر سلباً على الشعور بفوائد الاستخدام والاتجاه لإعادة الاستخدام من H2 إلى H9.

- توجد علاقة ارتباط سالبة: (أ) بين الشعور بمخاطر الأداء وفوائد الاتجاه، (ب) وبين الشعور بمخاطر الأداء والاتجاه لإعادة الاستخدام (H2).
- توجد علاقة ارتباط سالبة: (أ) بين الشعور بمخاطر مالية وفوائد الاتجاه، (ب) وبين الشعور بمخاطر مالية والاتجاه لإعادة الاستخدام (H3).
- توجد علاقة ارتباط سالبة: (أ) بين الشعور بمخاطر اجتماعية وفوائد الاتجاه، (ب) وبين الشعور بمخاطر اجتماعية والاتجاه لإعادة الاستخدام (H4).
- توجد علاقة ارتباط سالبة: (أ) بين الشعور بمخاطر ضياع الوقت وفوائد الاتجاه، (ب) وبين الشعور بمخاطر ضياع الوقت والاتجاه لإعادة الاستخدام (H5).
- توجد علاقة ارتباط سالبة: (أ) بين الشعور بمخاطر سيكولوجية وفوائد الاتجاه، (ب) وبين الشعور بمخاطر سيكولوجية والاتجاه لإعادة الاستخدام (H6).

- توجد علاقة ارتباط سالبة: (أ) بين الشعور بمخاطر أمنية وفوائد الاتجاه، (ب) وبين الشعور بمخاطر أمنية والاتجاه لإعادة الاستخدام (H7).
  - توجد علاقة ارتباط سالبة: (أ) بين الشعور بمخاطر اختراق الخصوصية وفوائد الاتجاه، (ب) وبين الشعور بمخاطر اختراق الخصوصية والاتجاه لإعادة الاستخدام (H8).
  - توجد علاقة ارتباط سالبة: (أ) بين الشعور بمخاطر كلية / عامة وفوائد الاتجاه، (ب) وبين الشعور بمخاطر كلية / عامة والاتجاه لإعادة الاستخدام (H9).
- كما أختبر مدى تأثير العوامل المعدلة الممثلة في البيانات الديموغرافية (الجنس، والعمر، والجنسية، والمؤهل العلمي)، وخصائص الاستخدام (وتيرة الاستخدام، وأنواع استخدام الخدمات الإلكترونية) في التوجه لإعادة استخدام موقع البوابة الإلكترونية.

## المنهج

سعت الدراسة إلى استقصاء وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين عوامل التأثير في الاتجاه لإعادة استخدام البوابة الإلكترونية، انظر شكل 2، وعليه؛ استخدمت منهجية كمية اعتمدت على تصميم استبانة احتوت على أسئلة استقيناها من نظريات ورد ذكرها سابقاً، وعلى المعارف المتوافرة في الأدبيات السابقة.

## مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من فئة المستخدمين الحاليين والمحتملين لموقع البوابة الإلكترونية (مواطنين ومقيمين في الكويت) من مختلف الفئات العمرية.

## قياس متغيرات الدراسة

قيست معظم متغيرات الدراسة باستخدام المقاييس المتعارف عليها والتي ثبتت صحتها في دراسات سابقة؛ فقد قيس الشعور بفوائد استخدام بأربعة بنود من (Rouibah et al., 2015)، والاتجاه لإعادة الاستخدام بثلاثة بنود من

(Rouibah et al., 2015)، والشعور بالمخاطر من (Featherman & Pavlou, 2003) و (Lee, 2009)؛ فقد قيست مخاطر الأداء، والمخاطر المالية، والمخاطر الاجتماعية، ومخاطر ضياع الوقت، والمخاطر السيكلوجية أو النفسية ببندين لكل منها. أما المخاطر الأمنية واختراق الخصوصية؛ فقد قيس كل منهما بثلاثة بنود. وأخيراً قيست المخاطر الكلية بأربعة بنود، وقد طلب من أفراد العينة إبداء رأيهم في كل المؤشرات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي: لا أتفق بتاتاً، ولا أتفق، ومحايد، وأتفق، وأتفق مطلقاً.

### الاستبانة وأسلوب التوزيع

استخدمت الدراسة أداة الاستبانة لجمع البيانات، واشتملت على ثلاث فقرات: الفقرة الأولى تخص البيانات الديموغرافية (الجنس، والعمر، والجنسية، والمؤهل العلمي)، والفقرة الثانية تخص أنواع استخدام الخدمات الإلكترونية (أنواع استخدام الإنترنت، وكثافة الاستخدام، وأنواع الخدمات الإلكترونية المستخدمة على موقع الحكومة الإلكترونية)، والفقرة الثالثة تخص متغيرات نموذج الدراسة. وقد وزعت بطريقتين مختلفتين: الطريقة الورقية والتوزيع الإلكتروني باستخدام برنامج Qualtrics بعد إرسال رابط الاستبانة بطريقة عشوائية وعنقودية للأفراد، وطلب من المشاركين تعبئة الاستبانة، وكذلك إعادة توزيعها عن طريق مختلف شبكات التواصل الاجتماعي في الكويت، وتركت شهراً ثم استرجعت 300 إجابة، منها 61 لم تستوفِ الشروط إما بسبب عدم إكمال التعبئة، وإما بسبب السؤالين اللذين احتوتهما، ولم يتم الالتزام بهما (مثلاً طلب من البحوث اختيار إجابة "حيادي" في حين اختار إجابة أخرى)، ليتم الاحتفاظ بعينة صالحة مكونة من 239 إجابة كاملة وصالحة للتحليل.

### وصف عينة الدراسة

يبين جدول 2 أن نسبة الإناث تقريباً هي ضعف الذكور؛ إذ بلغت نسبتهن 64.3%، وأن الفئة العمرية الغالبة هي التي راوحت ما بين 30 و 40 سنة؛ إذ بلغت نسبتهن من إجمالي العينة 34.3%. وقد جاءت نسبة الكويتيين المشاركين في

الاستبانة مرتفعة جداً؛ إذ بلغت 91.16%، كما أن فئات مختلفة شاركت في الاستبانة من موظفين وطلبة وغيرهم، لكن فئة الموظفين كانت الأكثر؛ إذ بلغت نسبتهم 57.3% من إجمالي الفئات المبحوثة، كما أن أكثر الفئات المشاركة هي من ذوي التعليم الجامعي ومن حملة شهادة البكالوريوس بنسبة بلغت 54.80%.

## جدول 2

### الإحصائيات الوصفية للفئة المشاركة

| البيانات الديموغرافية | البند                       | التكرارات | النسب % |
|-----------------------|-----------------------------|-----------|---------|
| الجنس                 | ذكر                         | 84        | 35.3    |
|                       | أنثى                        | 155       | 64.7    |
| الجنسية               | كويتي                       | 219       | 91.63   |
|                       | غير كويتي                   | 20        | 8.36    |
| الوظيفة               | طالب جامعي                  | 86        | 36.0    |
|                       | موظف                        | 137       | 57.3    |
|                       | باحث عن عمل                 | 6         | 2.5     |
| المؤهل العلمي         | متقاعد                      | 10        | 4.2     |
|                       | درجة الثانوية أو أقل        | 54        | 22.6    |
|                       | درجة الدبلوم من التطبيقي    | 38        | 15.9    |
|                       | درجة البكالوريوس من الجامعة | 131       | 54.8    |
|                       | درجة الماجستير              | 12        | 5.0     |
|                       | درجة الدكتوراه              | 4         | 1.7     |
| العمر                 | أقل من 20 سنة               | 42        | 17.6    |
|                       | من 20 سنة وأقل من 30 سنة    | 82        | 34.3    |
|                       | من 30 سنة وأقل من 40 سنة    | 47        | 19.7    |
|                       | من 40 سنة وأقل من 50 سنة    | 44        | 18.4    |
|                       | من 50 سنة وأقل من 60 سنة    | 22        | 9.2     |
|                       | فوق 60 سنة                  | 2         | 0.8     |

## النتائج

ما أنواع الخدمات الإلكترونية المستخدمة بالبوابة الإلكترونية؟ وهل الفئات المشاركة أكثر استخداماً لموقع البوابة الإلكترونية مقارنةً بأنشطة التجارة الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي؟

يبين جدول 3 إجابات الفئات المشاركة عن الخدمات التي تستخدمها عبر الإنترنت، ويشير إلى أنها تستخدم بكثافة البحث عن المعلومات بالإنترنت بنسبة 81.2%، يليها استخدام البريد الإلكتروني بنسبة 76.6%، ثم الشبكات الاجتماعية في المرتبة الثالثة بنسبة 72.8%، وفي المرتبة الرابعة حل استخدام موقع الحكومة الإلكترونية بنسبة 55.6%، وهي أرقام قريبة من نسبة الذين يستخدمون التسوق الإلكتروني (46.9%). وهذه المؤشرات الإحصائية تشير إلى أن حوالي نصف العينة فقط تستخدم موقع البوابة الإلكترونية.

### جدول 3

الخدمات الإلكترونية التي تستخدم عبر الإنترنت

| ترتيب الاستخدام | نوعية الخدمات المستخدمة عبر الإنترنت | التكرارات | النسب المئوية |
|-----------------|--------------------------------------|-----------|---------------|
| المرتبة الأولى  | البحث عن المعلومات عبر الإنترنت.     | 194       | 81.20         |
| المرتبة الثانية | البريد الإلكتروني.                   | 183       | 76.60         |
| المرتبة الثالثة | الشبكات الاجتماعية.                  | 174       | 72.80         |
| المرتبة الرابعة | خدمات موقع الحكومة الإلكترونية.      | 133       | 55.60         |
| المرتبة الخامسة | التسوق الإلكتروني.                   | 112       | 46.90         |
| المرتبة السادسة | الحوارات الفورية المباشرة.           | 98        | 41.00         |
| المرتبة السابعة | الالعاب الإلكترونية عبر الإنترنت.    | 68        | 28.50         |

ما كثافة استخدام البوابة الإلكترونية؟ وما نوعية الخدمات المستخدمة؟

اللافت للنظر في إحصائيات جدول 4 أن مبحثاً من ثلاثة فقط استخدم البوابة إما مرة في الشهر (30.3%) وإما مرة في السنة (33.2%)، ونسبة قليلة تستخدمها مرة في الأسبوع (9.7%)، ونسبة ضئيلة جداً (5.5%) تستخدمها

يوميًا؛ مما يدل على ضعف الإقبال على البوابة رغم وجود جهاز كامل يشرف عليها بميزانية هائلة، والمتمثل في الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات، وهو أمر مريب ويدعو إلى تساؤلات عديدة لتفسير هذه الظاهرة؛ مما يستدعي إجراء المزيد من الدراسات الاستقصائية.

كما تشير نتائج جدول 4 إلى أن ما نسبته 61.9% من أفراد العينة المشاركة تستخدم موقع البوابة للبحث عن معلومات تخص مختلف الأجهزة الحكومية، في نسبة أقل، وتمثل 38.1%، تستخدمه لإتمام عمليات الدفع الإلكترونية (مثل تسديد فواتير ونفقات، ودفع غرامات، وتبرعات، ووقف، وتسجيل دورات) أو لتنزيل وتعبئة نماذج إلكترونية تابعة لـ 15 جهة حكومية، وأن أكثر الجهات الحكومية التي قامت الفئات المبحوثة بإجراء عمليات دفع لها من خلال البوابة الإلكترونية، هي وزارة الداخلية (53.10%)، متبوعة بوزارة المواصلات في المرتبة الثانية (22.07%)، وحلت وزارة الكهرباء والماء في المرتبة الثالثة (9.66%).

#### جدول 4

##### كثافة استخدام البوابة الإلكترونية

| عدد مرات استخدام موقع الحكومة الإلكترونية           | التكرارات | النسب المئوية (%) |
|-----------------------------------------------------|-----------|-------------------|
| مرة واحدة في السنة.                                 | 79        | 33.2              |
| مرة في الشهر.                                       | 72        | 30.3              |
| مرة في الأسبوع.                                     | 23        | 9.7               |
| يوميًا.                                             | 13        | 5.5               |
| استخدامات البوابة الإلكترونية                       |           |                   |
| البحث عن المعلومات على البوابة.                     | 130       | 61.9              |
| ممارسة عمليات الدفع عبر نظام الدفع الحكومي "تسديد". | 80        | 38.1              |

#### اختبار صحة نموذج الدراسة

قبل الإجابة عن السؤالين: ما مدى تأثير الشعور بمخاطر الاستخدام على الشعور بفوائد الاستخدام وعلى اتجاه الأفراد نحو استخدام الخدمات



الإلكترونية المقدمة عبر البوابة الإلكترونية؟ وهل توجد اختلافات في الاتجاه لاستخدام البوابة الإلكترونية مردها إلى العوامل الديموغرافية (الجنس، والعمر، والجنسية، والخلفية التعليمية) أو خصائص الاستخدام؟ اختبرت صحة النموذج المقترح.

بعد إدخال البيانات في برنامج التحليل الإحصائي SPSS استخدمت ثلاثة أساليب إحصائية في عملية تحليل البيانات: الإحصاءات الوصفية (المتوسطات، والانحرافات المعيارية) لإعطاء صورة عامة عن المتغيرات المدروسة، والتحليل العاملي للمكونات الكامنة، واختبار مقاييس درجة ثبات متغيرات الدراسة، وتحليل نماذج الانحدار (Regression Analysis) من أجل تحليل معاملات الارتباط لفحص العلاقة بين متغيرات النموذج المقترح.

### **التحليل العاملي للمكونات الكامنة**

قبل تحليل نموذج الانحدار تحققنا من صدق أداة الاستبانة عن طريق استخدام تحليل المكونات الرئيسية (Principal Component Analysis)، ويعرف كذلك بالتحليل العاملي (Factor Analysis)، والتزمنا المعايير التي أوصى بها (Bagozzi & Fornell, 1982:5)، وهي (1) يجب أن تزيد معدلات التحميل عن 0.50، وقيم (Eigen Value) أكبر من 1، و(2) يفترض أن يزيد معدل التباين عن 0.60.

استخدم التحليل العاملي من أجل التأكيد من تحميل جميع البنود (أي مقاييس الاستبانة التي استخدمت لقياس متغيرات نموذج الدراسة) لأبنيتها؛ لأجل استبعاد وتقليص البنود غير المؤثرة في النموذج المقترح؛ إذ يوفر للباحث وسيلة لمطابقة النموذج (المكون من مكونات كامنة Latent Construct التي تم قياسها بمقاييس مشتقة من دراسات سابقة) مع البيانات المجمعة. ونُفذ التحليل العاملي باستخدام SPSS الذي مكّن الباحث من تحميل بنود الدراسة على أبنيتها، وبتتبع النتائج الموضحة في جدول 5 تكشف العوامل الستة التي أسهمت في تفسير ما نسبته 75.43% من إجمالي التباين (Total Variance) في البيانات المجمعة. الملاحظ أن البنود التي ذكرتها الدراسات السابقة لم تُحمل على أبنيتها، فقد دُمجت

مخاطر ضياع الوقت والمخاطر السيكلوجية تحت العامل نفسه الذي أسمىناه "مخاطر سيكلوجية وضياع الوقت"، ومخاطر مالية ومخاطر اجتماعية دُمجت تحت "مخاطر مالية واجتماعية"، انطبق الأمر كذلك على المخاطر الأمنية ومخاطر اختراق الخصوصية الذي أسمىناه "مخاطر أمنية واختراق الخصوصية". الملاحظ كذلك أنه استُبعدت البنود التي لا تستوفي الشروط التي نصت عليها الدراسات السابقة، (Bagozzi & Fornell, 1982)؛ (أي قيم أقل من 0.60) وهي متعلقة بالمخاطر الكلية.

## جدول 5

### نتائج التحليل العاملي باستخدام تحليل المكونات الرئيسية

| معامل التّحميل (Factor Loading)                                                                       | 1    | 2 | 3 | 4    | 5 | 6 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|---|------|---|---|
| أنوي استخدام موقع الحكومة الإلكترونية مستقبلاً (INTRE1).                                              |      |   |   | .820 |   |   |
| من المرجح جداً أن أوصي أصدقائي باستخدام هذا الموقع (INTRE2).                                          |      |   |   | .801 |   |   |
| أنوي استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة على موقع الويب (INTRE3).                               |      |   |   | .770 |   |   |
| أجد استخدام موقع الحكومة الإلكترونية مفيداً بالنسبة لي مقارنة بالوقت الذي أقضيه بالموقع (PU1).        | .867 |   |   |      |   |   |
| يعتبر استخدام موقع الحكومة الإلكترونية مفيداً لي مقارنة بالجهد الذي أحتاج أن أقضيه بالموقع (PU2).     | .869 |   |   |      |   |   |
| أعتقد أن استخدام موقع الحكومة الإلكترونية يمكن أن يقدم لي مجموعة واسعة من الخدمات عبر الإنترنت (PU3). | .740 |   |   |      |   |   |
| يوفر موقع الحكومة الإلكترونية لي الكثير من الوقت (PU4).                                               | .802 |   |   |      |   |   |

## تابع / جدول 5

### نتائج التحليل العاملي باستخدام تحليل المكونات الرئيسية

| معامل التحميل (Factor Loading)                                                                                                                                                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|------|
| خوادم الحكومة الإلكترونية قد لا تعمل بشكل جيد بسبب بطء تحميل الملفات أو بسبب توقف الخوادم أو أن الموقع يخضع للصيانة (PERI1).                                                               |   |   |   |   |   | .904 |
| خوادم الحكومة الإلكترونية قد لا تعمل بشكل جيد، وإجراءات الدفع الإلكتروني فيها أخطاء (PERI2).                                                                                               |   |   |   |   |   | .786 |
| عندما أُدفع بالإنترنت أخشى أن أخسر المال بسبب احتمالية وجود أخطاء كإدخال خاطئ لرقم الحساب أو إدخال خاطئ لمبلغ المال (FIRI1).                                                               |   |   |   |   |   | .521 |
| عند حدوث أخطاء في أثناء عمليات الدفع أشعر بالقلق من عدم الحصول على تعويض من موقع الحكومة الإلكترونية (FIRI2).                                                                              |   |   |   |   |   | .680 |
| أنا واثق من أنه إذا استخدمت موقع الحكومة الإلكترونية وحدث أمر خاطئ في أثناء إجراء المعاملات عبر الإنترنت سيظن أفراد محيطي (المكونين من الأصدقاء وأفراد العائلة والزملاء) سوءاً بي (SORI1). |   |   |   |   |   | .828 |
| سوف تتأثر سمعتي في محيطي الاجتماعي عند حدوث احتيال لحسابي أو اختراقه من طرف هاكرز (SORI2).                                                                                                 |   |   |   |   |   | .766 |
| استخدام موقع الحكومة الإلكترونية غير مريح لي؛ لأنه يمكن أن أضيع الكثير من الوقت لتثبيت أخطاء الدفع الإلكتروني (TIMER1).                                                                    |   |   |   |   |   | .571 |
| يستغرق تعلم كيفية استخدام موقع الحكومة الإلكترونية الكثير من الوقت (TIMER2).                                                                                                               |   |   |   |   |   | .676 |
| بالنسبة لي لا يصلح موقع الحكومة الإلكترونية بشكل جيد (PSYCORI1).                                                                                                                           |   |   |   |   |   | .777 |
| يسبب استخدام موقع الحكومة الإلكترونية لي ضرراً نفسياً؛ لأنه لا يناسبني بشكل جيد (PSYCORI2).                                                                                                |   |   |   |   |   | .799 |
| لا أشعر بالأمان في تقديم معلوماتي الخصوصية الشخصية عبر موقع الحكومة الإلكترونية (SECR1).                                                                                                   |   |   |   |   |   | .790 |

## تابع / جدول 5

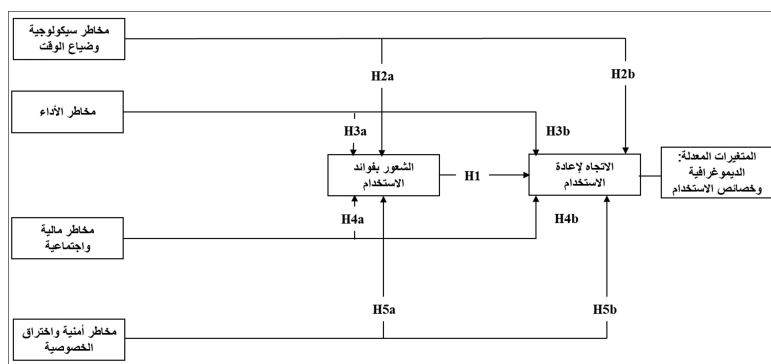
## نتائج التحليل العاملي باستخدام تحليل المكونات الرئيسية

| معامل التّحميل (Factor Loading)                                                                                     | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|---|---|---|---|
| أشعر بالقلق من استخدام موقع الحكومة الإلكترونية بسبب إمكانية وصول ودخول أشخاص آخرين إلى معلوماتي الخاصة (SECR12).   | 0.865 |   |   |   |   |   |
| لا أشعر بالأمان إذا قمت بإرسال المعلومات السرية عبر موقع الحكومة الإلكترونية (SECR13).                              | 0.823 |   |   |   |   |   |
| يسبب استخدام موقع الحكومة الإلكترونية إمكانية فقدان السيطرة على خصوصية المعلومات التي تخضع لعمليات الدفع (PRIVR11). | 0.572 |   |   |   |   |   |
| قد يؤدي استخدام موقع الحكومة الإلكترونية إلى فقدان خصوصية معلوماتي الشخصية دون علمي (PRIVR12).                      | 0.807 |   |   |   |   |   |
| قد يسيطر الهاكرز على عمليات الدفع عبر الإنترنت إذا استخدمت موقع الحكومة الإلكترونية (PRIVR13).                      | 0.718 |   |   |   |   |   |

وبناءً على النتائج التي تم التوصل إليها بعد استبعاد المخاطر الكلية التي لم تحمل ودمج بعضها، عُدّل نموذج الدراسة وفروضها لكي تصبح وفق ما هو مبين في شكل 3.

## شكل 3

## نموذج الدراسة المعدل



يبين جدول 6 مكونات النموذج الجديد وبنودها، ومعاملات التحميل، والمتوسطات، والانحرافات المعيارية، ومؤشر "ألفا كرونباخ".

## جدول 6

مكونات النموذج وبنودها، ومعاملات التحميل، والمتوسطات، والانحرافات المعيارية، ومؤشر "ألفا كرونباخ"

| قيم "ألفا" ( $\alpha$ ) | الانحراف المعياري | المتوسط | مختصر البنود | معامل التحميل بعد استبعاد بعض العناصر | متغيرات/مكونات نموذج الدراسة،                  |
|-------------------------|-------------------|---------|--------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|
| 0.906                   | .801              | 3.97    | INTRE 1      | .820                                  | الاتجاه لإعادة الاستخدام (INTRE).              |
|                         | .848              | 3.89    | INTRE 2      | .801                                  |                                                |
|                         | .858              | 3.82    | INTRE 3      | .770                                  |                                                |
| 0.911                   | .938              | 3.74    | PU1          | .867                                  | فوائد الاستخدام (PU).                          |
|                         | .917              | 3.76    | PU2          | .869                                  |                                                |
|                         | .943              | 3.87    | PU3          | .740                                  |                                                |
|                         | .924              | 3.86    | PU4          | .802                                  |                                                |
| 0.766                   | .891              | 3.56    | PERI 1       | .904                                  | مخاطر الأداء (PERI).                           |
|                         | .875              | 3.13    | PERI 2       | .786                                  |                                                |
| 0.773                   | 1.081             | 3.23    | FERI 1       | .521                                  | مخاطر مالية (FERI) ومخاطر اجتماعية (SORI).     |
|                         | 1.011             | 3.45    | FERI 2       | .680                                  |                                                |
|                         | 1.004             | 2.84    | SORI 1       | .828                                  |                                                |
|                         | 1.071             | 2.94    | SORI 2       | .766                                  |                                                |
| 0.775                   | .976              | 2.72    | TIMERI 1     | .571                                  | مخاطر سيكولوجية (PSYCORI) وضيق الوقت (TIMERI). |
|                         | .995              | 2.57    | TIMERI 2     | .676                                  |                                                |
|                         | .961              | 2.55    | PSYCORI 1    | .777                                  |                                                |
|                         | .896              | 2.38    | PSYCORI 2    | .799                                  |                                                |
| 0.908                   | 1.054             | 2.89    | SECRI 1      | .790                                  | مخاطر أمنية (SECRI) وفقدان الخصوصية (PRIVRI).  |
|                         | 1.116             | 3.00    | SECRI 2      | .865                                  |                                                |
|                         | 1.056             | 3.05    | SECRI 3      | .823                                  |                                                |
|                         | .923              | 2.80    | PRIVRI 1     | .572                                  |                                                |
|                         | 1.004             | 2.98    | PRIVRI 2     | .807                                  |                                                |
|                         | .944              | 3.16    | PRIVRI 3     | .718                                  |                                                |

## إجراءات الصدق والثبات

تم التأكد من إجراءات الصدق والثبات في أداة الاستبانة المستخدمة باستخدام صدق المحتوى (Construct Validity)، ومؤشر "ألفا" الذي يقيس الاتساق الداخلي ( $\alpha$  Cronbach Alpha). فبالنسبة لصدق المحتوى ولضمان إمكانية مقارنة نتائج الأبحاث فيما بينها أوصى العديد من الباحثين (Wu et al.; 2015)، بضرورة مراجعة النظرية المستخدمة أولاً لتحديد متغيراتها، ومن ثم اختيار بنود مقاييسها التي اختبرت سابقاً. وسيراً على هذا الاقتراح استخدم الباحث معظم المقاييس التي اختبرت في دراسات سابقة (فقرة قياس متغيرات الدراسة). كما قاس صدق البيانات المجمعة وثباتها باستخدام مؤشر "ألفا" ( $\alpha$  Cronbach Alpha)، وهو الذي يقيس مدى ارتباط البنود بالمتغيرات التي تقيسها، فقد سجلت المقاييس نتائج مرتفعة لثبات الاتساق (انظر جدول 6) كون قيم  $\alpha$  محصورة بين 0.766 و 0.911، وهي أكبر من القيمة المقترحة (0.60) لقبول الدراسات في العلوم الإنسانية (Hair et al., 1998).

تظهر مصفوفة العلاقات في جدول 7 وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة، وهذا ما شجع على محاولة استقصاء إمكانية وجود علاقات سببية بين تلك المتغيرات؛ مما حدا بالباحث إلى قياس واختبار نموذجين من نماذج الانحدار (جدول 8 وجدول 9) لتفسير اتجاه المستخدم نحو إعادة استخدام موقع الحكومة الإلكترونية: الأول لقياس الانحدار على الشعور بفوائد الاستخدام، والثاني لقياس الاتجاه لإعادة الاستخدام.

## جدول 7

### مصفوفة العلاقات بين متغيرات الدراسة

| 6 | 5 | 4 | 3 | 2  | 1      | مكونات النموذج المعدل         |
|---|---|---|---|----|--------|-------------------------------|
|   |   |   |   | ** | 1      | 1 - الاتجاه لإعادة الاستخدام. |
|   |   |   | * | 1  | .663** | 2 - الشعور بفوائد الاستخدام.  |

## تابع / جدول 7

مصفوفة العلاقات بين متغيرات الدراسة

| 6 | 5      | 4      | 3      | 2       | 1       | مكونات النموذج المعدل            |
|---|--------|--------|--------|---------|---------|----------------------------------|
|   |        |        | 1      | -.158*  | -.169** | 3 - مخاطر الأداء.                |
|   |        | 1      | .350** | -.176** | -.201** | 4 - مخاطر مالية واجتماعية.       |
|   | 1      | .462** | .320** | -.472** | -.512** | 6 - مخاطر سيكولوجية وضياح الوقت. |
| 1 | .593** | .443** | .262** | -.340** | -.384** | 6 - مخاطر أمنية وفقدان الخصوصية. |

ملاحظة. \*\*دالة عند مستوى معنوية 0.01.

ما مدى تأثير الشعور بمخاطر الاستخدام على الشعور بفوائد الاستخدام وعلى الاتجاه لإعادة استخدام الخدمات الإلكترونية؟

### التنبؤ بالشعور بفوائد الاستخدام

تظهر النتائج الواردة في جدول 8 أنه من بين العوامل الأربعة التي افترضتها الدراسة، فإنّ " مخاطر سيكولوجية وضياح الوقت " فقط تقلل من الشعور بفوائد الاستخدام، ولها تأثير سلبي ( $\beta = -0.439$ ) وتسهم في تفسير ما نسبته 22.1 بالمئة من التباين في الشعور بفوائد الاستخدام، وهو ما يثبت صحة الفروض (H2a) وعدم صحة الفروض الثلاثة الأخرى ( H3a و H4a و H5a).

## جدول 8

نتائج الانحدار المتعدد للشعور بفوائد الاستخدام

| VIF           | P-value       | T-value   | Standardised $\beta$ | Adjusted R <sup>2</sup> | R <sup>2</sup> | R      | محددات الشعور بفوائد الاستخدام |
|---------------|---------------|-----------|----------------------|-------------------------|----------------|--------|--------------------------------|
|               | 0.000         | 20.177    | 4.137                | %22.10                  | %23.40         | %48.40 | ثابت (Constant).               |
| 1.184         | 0.782         | -0.277    | -0.017               |                         |                |        | مخاطر الأداء.                  |
| 1.418         | 0.212         | 1.252     | 0.085                |                         |                |        | مخاطر مالية واجتماعية.         |
| 1.707         | 0.000         | -5.864*** | -0.439               |                         |                |        | مخاطر سيكولوجية وضياح الوقت.   |
| 1.637         | 0.124         | -1.543    | -0.113               |                         |                |        | مخاطر أمنية واختراق الخصوصية.  |
| Durbin-Watson | قيم (P-value) | Fischer   |                      | SE of Estimates         |                | DF     |                                |
| 2.135         | 0.000         | 17.792    |                      | 0.59                    |                | 4      |                                |

ملاحظة. \*\*\*دالة عند مستوى معنوية 0.001.

### التنبؤ بالاتجاه لإعادة الاستخدام

كما تظهر النتائج الواردة في جدول 9 أنه من بين خمسة عوامل، هناك ثلاثة منها لها تأثير على الاتجاه لإعادة الاستخدام، وهي الشعور بفوائد الاستخدام ( $\beta = 0.468$ ) ومخاطر سيكولوجية وضياح الوقت ( $\beta = -0.460$ ) ومخاطر أمنية واختراق الخصوصية ( $\beta = -0.143$ )؛ حيث تسهم في تفسير ما نسبته 48.4 بالمئة من التباين في الاتجاه لإعادة الاستخدام، وهو ما يثبت صحة الفروض (H1، و H2b و H5b) وعدم صحة الفرضين (H3b و H4b).

### جدول 9

#### نتائج الانحدار المتعدد لإعادة الاستخدام

| VIF           | P-value | T-value   | Standardised $\beta$ | Adjusted $R^2$ | $R^2$           | R      | محددات الاتجاه لإعادة الاستخدام    |
|---------------|---------|-----------|----------------------|----------------|-----------------|--------|------------------------------------|
|               | 0.000   | 27.460    | 4.131                |                |                 |        | ثابت (Constant).                   |
| 1.184         | 0.805   | -0.248    | -0.013               |                |                 |        | مخاطر الأداء.                      |
| 1.418         | 0.152   | 1.436     | 0.080                |                |                 |        | مخاطر مالية ومخاطر اجتماعية.       |
| 1.707         | 0.000   | -7.546*** | -0.460               | %48.40         | %49.50          | %70.40 | مخاطر سيكولوجية وضياح الوقت.       |
| 1.637         | 0.170   | -2.403**  | -0.143               |                |                 |        | مخاطر أمنية واختراق الخصوصية.      |
| 1.000         | 0.000   | 10.028*** | 0.468                |                |                 |        | الشعور بفوائد الاستخدام.           |
| 1.162         | 0.370   | -0.899    | -0.070               |                |                 |        | الجنس.                             |
| 1.184         | 0.782   | -0.277    | -0.017               |                |                 |        | العمر.                             |
| 1.090         | 0.331   | -0.977    | -0.074               |                |                 |        | الجنسية.                           |
| 1.124         | 0.331   | 1.044     | 0.080                |                |                 |        | المؤهل العلمي.                     |
| 1.088         | 0.266   | 1.118     | 0.084                |                |                 |        | وتيرة الاستخدام.                   |
| 1.280         | 0.613   | 0.507     | 0.041                |                |                 |        | أنواع استخدام الخدمات الإلكترونية. |
| Durbin-Watson |         | قيم       | Fischer              |                | SE of Estimates |        | DF                                 |
|               |         | (P-value) |                      |                |                 |        |                                    |
| 2.16          |         | 0.000     | 45.504               |                | 0.43            |        | 11                                 |

ملاحظة: \*\*\*دالة عند مستوى معنوية 0.001، \*\*دالة عند مستوى معنوية 0.01.

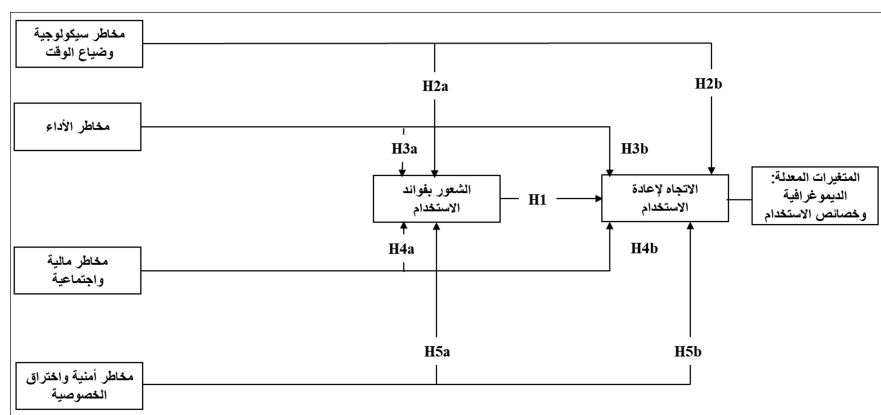


هل توجد اختلافات في الاتجاه لاستخدام البوابة الإلكترونية مردها إلى العوامل الديموغرافية وخصائص الاستخدام؟

بالإضافة إلى الفروض التي افترضتها الدراسة، تبين نتائج جدول 9 أن المتغيرات الديموغرافية (ممثلة في الجنس، والعمر، والجنسية، والمؤهل العلمي)، أو خصائص الاستخدام (ممثلة في وتيرة الاستخدام موقع الحكومة الإلكترونية، وأنواع استخدام الخدمات الإلكترونية) لا تؤثر في الاتجاه لإعادة استخدام موقع الحكومة الإلكترونية.

شكل 4

اختبار صحة النموذج النهائي



## الخاتمة

### مناقشة النتائج وإسهامات الدراسة

درست تأثير 8 أنواع من المخاوف على الشعور بفوائد الاستخدام والاتجاه لإعادة استخدام البوابة الإلكترونية في الكويت، وتوصلت الدراسة إلى ستة إسهامات أساسية.

1 - اختبار نموذج بحثي، وأثبتت تأثير الشعور بفوائد الاستخدام في الاتجاه لإعادة الاستخدام، وهي مطابقة لنتائج بعض الدراسات الكويتية

السابقة التي اعتمدت الأسلوب الكمي (AlAwadhi & Morris, Rouibah et al., 2018; ) أو النوعي (2009; Alenezi et al., 2015; Alenezi et al., 2017). كما أن نتائج دراستنا أشمل في تحديد العلاقة السببية بين الشعور بفوائد الاستخدام والاتجاه للاستخدام مقارنة بنتائج الدراسات العربية باللغة العربية التي اعتمدت على استخدام الأساليب الإحصائية البسيطة، كالمتوسطات الحسابية التي توصلت إلى وجود مستوى مرتفع لدى الفئات المشاركة في فهم فوائد الخدمات الحكومية الإلكترونية (عدوان، 2007؛ العتيبي، 2007؛ القحطاني، 2010؛ نايف وبدر محمد، 2012). لكنها موافقة مع الاتجاه العام في الدراسات الغربية والعربية الأخرى التي اعتمدت العلاقة السببية (Al Mansoori et al., 2018; Abu-Shanab, 2017; Ahmad & Campbell, 2015; Rana et al., 2015; Wang & Lo, 2013; Carter & Weerakkody, 2013; Wang & Liao, 2008)، لكنها تخالف دراستين فشلنا في التوصل لوجود تأثير للشعور بفوائد الاستخدام على الاتجاه لإعادة الاستخدام (Carter & Belanger, 2005; Ahmad & Khalid, 2017).

2 - لم تقتصر الدراسة على التركيز فقط على فوائد وسهولة الاستخدام التي ميزت معظم الدراسات السابقة، انظر مثلاً (العتيبي، 2007؛ القحطاني، 2010، العتيبي؛ 2007؛ عدوان، 2007)، فإضافة إلى الشعور بفوائد الاستخدام تعتبر الدراسة الأولى التي تناولت تأثير الشعور بالمخاطر، كمتغير معقد ومركب، على الاتجاه لإعادة الاستخدام، وهذا بخلاف الدراسات السابقة التي تناولته كمتغير مفرد، انظر مثلاً الدراسات العربية باللغة العربية (نايف وبدر محمد، 2012؛ علوان وعبدالرحمن، 2010) أو باللغة الإنجليزية (Ayyash et al., 2013; Ahmad & Campbell, 2015; Alharbi et al., 2017) أو الغربية (Belanger & Carter 2008; Rana et al., 2015; Akram et al., 2019). لكن بخلاف الدراسات السابقة التي بينت التأثير السلبي للمخاطر الثمانية (الأداء، والأمن، والمالية،

والوقت، والسيكولوجية/ النفسية، والاجتماعية، والخصوصية، والمخاطر الكلية) على الاتجاه لاستخدام خدمات البنوك عبر الإنترنت (Luo et al., 2014; Martins et al., 2010)، أو المخاطر الأربعة (الأداء، وضياح الوقت، والمالية، والأمنية) على الاتجاه سلباً لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية (Lee, 2009)، والمخاطر الأربعة (الاقتصادية، والأداء، وفقدان الخصوصية والكلية) التي تؤثر سلباً على الاتجاه لاستخدام الدفع الإلكتروني (Yang et al., 2015)؛ وعلى عكس نتائجها فإن الدراسة الحالية أثبتت دور أربعة منها فقط، وهي الشعور بالمخاطر السيكولوجية وضياح الوقت، والمخاطر الأمنية واختراق الخصوصية، ففي حين تقلل المخاطر السيكولوجية وضياح الوقت الشعور بفوائد الاستخدام، والاتجاه لإعادة الاستخدام، فإن المخاطر الأمنية واختراق الخصوصية تؤثر سلباً على الاتجاه لإعادة الاستخدام فقط. كما أن نتائجنا، وعلى عكس نتائج الدراسات السابقة، توصلت إلى دمج مخاطر بعضها مع بعض "المخاطر السيكولوجية وضياح الوقت" و"المخاطر الأمنية واختراق الخصوصية". ولكن نتائج دراستنا مطابقة لما توصلت إليه الدراسة النوعية السابقة من وجود أربعة مخاوف تساور الفئات المبحوثة (المخاطر الأمنية والمالية، ومخاطر اختراق الخصوصية، ومخاطر ضياح الوقت) (Rouibah et al., 2018). كما تعتبر نتائج دراستنا الأولى التي تثبت وجود علاقة سببية مقارنة بنتائج بعض الدراسات العربية التي أشارت إلى وجود معوقات تحول دون الحصول على الخدمات الإلكترونية بسبب الشعور بمخاطر القضايا الأمنية، ووجود قلق لدى البعض من أفراد العينة بخصوص اختراق خصوصياتهم عند التعامل مع الخدمات الإلكترونية (نايف وبدر محمد، 2012) أو بسبب الخوف من عدم إجراء عملية صيانة الشبكات لتأمين استمرارية الاتصالات وعدم وجود خوادم احتياطية تعمل على مدار الساعة في حالة حدوث أعطال، وعدم استخدام

أسلوب التشفير المتقدم لحماية البيانات ومنع الاختراقات (علوان وعبدالرحمن، 2010)، أو الشكوك بخصوص القضايا الأمنية والقلق من اختراق خصوصية المستخدمين عند التعامل مع الخدمات الإلكترونية (عدوان، 2007). كما أن نتائج دراستنا تخالف نتائج دراسات سابقة تتعلق بالحكومة الإلكترونية (Veeramootoo et al., 2018; Alawneh et al., 2013)، ودراسة أخرى كويتية فشلت في إثبات وجود تأثير لمخاطر الاستخدام على الاتجاه لإتمام عمليات الدفع الإلكترونية بالإنترنت (Rouibah et al, 2016)؛ ربما لأن الدفع الإلكتروني أصبح عادة وضرورة بينما استخدام الحكومة الإلكترونية لم يصل بعد إلى دور القناعة.

3 - هناك دراسات عربية توصلت إلى أن الشعور بالمخاطر والقضايا الأمنية واختراق خصوصية المستخدمين تشكل حاجساً وعائقاً يحول دون الاتجاه لاستخدام البوابة الإلكترونية في العالم العربي، انظر مثلاً (نايف وبدر محمد، 2012؛ عدوان، 2007)، لكن نتائج دراستنا تعدت محض الهواجس، وأثبتت باستخدام طريقة الانحدار المتعدد أن الشعور "بالمخاطر السيكلوجية وضياح الوقت"، و"المخاطر الأمنية واختراق الخصوصية" يشكلان فعلياً عائقين وتحديين أساسيين أمام الاتجاه لإعادة استخدام الحكومة الإلكترونية في الكويت، وهي مطابقة لبعض الدراسات السابقة العربية التي وجدت أن الحفاظ على أمن المستخدمين وخصوصيتهم مرتبط إيجابياً بالاتجاه لاستخدام الحكومة الإلكترونية (Abu-Shanab, 2017; Ayyash et al., 2013).

4 - لم تتوصل الدراسة لتأثير البيانات الديموغرافية (الجنس، والعمر، والجنسية، والخلفية التعليمية) على الاتجاه لخدمات الحكومة الإلكترونية، وهذا مخالف لنتائج الدراسات السابقة (Venkatesh et al. 2014; Mansoori et al., 2018)؛ فقد توصلت نتائج دراسة (Mansoori et al., 2018) إلى وجود تأثير للعمر والجنس والمؤهل العلمي، بينما أظهرت

دراسة (Venkatesh et al. 2014) تأثير الجنس والمؤهل العلمي فقط في الفئات المشاركة، ولكن دون العمر، لكنها مطابقة لدراسات أخرى فشلت في التوصل لوجود تأثير للبيانات الديموغرافية (Stefanovic et al., 2016; Ahmad & Khalid, 2017).

### حدود الدراسة

كما هو الحال في الدراسات الميدانية يوجد الكثير من العوامل التي تحد من تعميم الاستنتاجات السابقة، ومما ينبغي الإشارة إليه أن نتائج الدراسة يجب أن تفسر في ضوء المعطيات الآتية: دُرس الاتجاه لإعادة استخدام البوابة الإلكترونية في دولة الكويت من طرف عينة عشوائية مكونة من خليط المستخدمين الحاليين (55.6%) والمستخدمين المحتملين (44.4%)، وأغلبهم لهم خلفية تعليمية مرتفعة، كما أن نموذج الدراسة لم يحتوِ على بعض المتغيرات المهمة؛ مثل جودة الخدمات، وجودة المعلومات، وجودة الموقع، والشعور بالثقة في الأجهزة الحكومية والثقة بالإنترنت.

### النتائج التطبيقية

في ضوء النتائج السابقة، تقترح الدراسة عدة توصيات، يمكن أن تفيد في رسم الإستراتيجيات التسويقية الخاصة بزيادة مستوى استخدام البوابة الإلكترونية وإعادة الاستخدام.

1 - توصي الدراسة بضرورة الاهتمام بالتوعية المعلوماتية والإلكترونية للمواطنين والمقيمين بفوائد استخدامها بشكل عام من أجل نشر ثقافة استخدام البوابة (موقع الويب الإلكتروني والتطبيق)، والتركيز في أثناء حملات التوعية على العوامل الأساسية التي يمكن أن تؤثر على الفئات المستهدفة، خاصة الشعور بقيمة وفوائد الاستخدام من حيث توفير الوقت والجهد في الاستخدام، وأنه يقدم مجموعة واسعة من الخدمات المفيدة، كما توصي الدراسة بالترويج للنظام وعرضه في المناطق المؤثرة (المدارس، والجامعات، والأماكن العامة والمشهورة كالأسواق

- التجارية والمولات) من أجل مزيد من مجهودات تعريف الناس بفوائده وحثهم على الاستفادة من خدماته، وتشجيعهم على الاستخدام المستمر.
- 2 - توصي الدراسة الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات، باعتباره الجهة المشرفة على تصميم البوابة الإلكترونية وصيانتها وتحسينها، بالعمل على تقليل مخاوف المستخدمين خاصة المخاطر السيكلوجية، وضياع الوقت، والمخاطر الأمنية، وعدم اختراق خصوصية المستخدمين، وتعزيز الصورة لدى المستفيدين والمستخدمين بأن الموقع آمن، ويضمن سرية المعلومات، ويحافظ على خصوصية المستخدمين.
- 3 - توصي الدراسة بإدخال مقرر "الحكومة الإلكترونية"، في جميع مقررات طلاب المرحلة الجامعية الأولى، وليس لطلاب الدراسات العليا فقط، وذلك في جميع كليات جامعة الكويت، والجامعات الخاصة؛ من أجل نشر ثقافة التوعية الإلكترونية، وزيادة استخدام الموقع الإلكتروني، والتطبيق المرافق له بين الطلاب، ومن ثم يصبح استخدامه عادة وثقافة منتشرة بين معظم الناس.
- 4 - توصي الدراسة بضرورة زيادة البحوث في الدراسات العليا بجامعة الكويت، والجامعات الخاصة، بكيفية زيادة ورفع مستوى استخدام موقع بوابة الحكومة الإلكترونية من أجل تحقيق الأهداف، وتقديم أفضل الخدمات الإلكترونية للمستخدمين.
- أخيراً، توصي الدراسة بزيادة الربط الإلكتروني بين الجهات الحكومية في البوابة الإلكترونية ليشمل مزيداً من الجهات الحكومية بما يحقق تنفيذ أكبر قدر من الخدمات الإلكترونية وتوفيرها للمستخدمين؛ لأن البوابة لا تشمل حالياً جميع الجهات الحكومية، ومواصلة الضغط على الجهات الحكومية الأخرى من أجل طرح مزيد من المعاملات الإلكترونية عوضاً عن عرض المعلومات الإلكترونية، والمبادرة لتفعيل خدماتها وتحسينها على موقع البوابة وميكنة إجراءاتها التي تقدم للجهات المستفيدة من أجل تخفيف الضغط على صالات استقبال المراجعين.

## الأبعاد البحثية

على الصعيد البحثي توصي الدراسة بمواصلة إجراء مزيد من الأبحاث في الاتجاهات الآتية:

- 1 - الاستمرار في دراسة المزيد من العوامل التي تؤثر في الإقبال والاستمرار في استخدام البوابة الإلكترونية (بشقيه الموقع والتطبيق)، مع إدراج الجودة بعناصرها الثلاثة (جودة تصميم النظام، وجودة الخدمات المقدمة، وجودة المعلومات)، انظر (Wang & Liao, 2008) والثقة ومحدداتها (Teo et al., 2008)، وتأثير الإعلام بشقيه الإلكتروني والتقليدي؛ للتأثير على المستخدمين المحتملين وزيادة درايتهم وإقبالهم على البوابة الإلكترونية (Dimitrova & Chen, 2006)، خاصة إذا علمنا أن نتائج دراسة نوعية برهنت على قلة الوعي بالبوابة الإلكترونية لدى شريحة كبيرة من الفئات المبحوثة في الكويت (Rouibah et al., 2018)، وعليه توصي الدراسة بالتركيز على نشر ثقافة بوابة الحكومة الإلكترونية وفوائد استخدامها من خلال التركيز على مقارنة ثلاث وسائل إعلام مختلفة: الجرائد، والتلفزيون، ووسائل التواصل الاجتماعي (تويتر، وفيسبوك، وإنستغرام، وواتساب).
- 2 - إجراء دراسة مشابهة لهذه الدراسة على مستوى أوسع؛ بحيث يشمل التركيز على الخدمات الإلكترونية المقدمة من جهة حكومية واحدة، ومن ثم الوقوف على التشابه والاختلاف بين عوامل الجذب في مختلف الجهات الحكومية.
- 3 - هناك حاجة إلى توسيع ثبات النموذج ليشمل دولاً أخرى، مثل دول مجلس التعاون الخليجي؛ إذ إنّ المستخدمين يتقاسمون صفات مشتركة، من حيث العادات والتقاليد، وتقارب المستوى المعيشي، وارتفاع نسبة اختراق النّقل، وتوافر بنية تحتية ذات جودة عالية، ومقارنتها مع سلوك دول أوروبية، مثل بولندا وغيرها، من أجل قياس مدى التشابه في السلوك، خاصة أن العديد

من الدراسات الحديثة في مجال نظم المعلومات توصلت لوجود اختلاف في السلوك بين فئات تنتمي إلى دول وثقافات مختلفة، لكن لا توجد دراسات في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية تثبت أو تنفي هذه المزاعم، ولهذا توصي الدراسة بالاستمرارية في استقصاء عوامل التأثير في الاتجاه لاستخدام خدمات البوابة الإلكترونية عبر مقارنة سلوك مستخدمين ينتمون لدول مختلفة.

4 - توصي الدراسة بمقارنة بوابة الحكومة الإلكترونية في الكويت مع أحسن البوابات والاستفادة من تجارب الدول السبّاقة من أجل زيادة الخدمات الإلكترونية وزيادة مستوى أمن المعلومات الإلكترونية من أجل تقليل الشعور بالمخاطر وزيادة مستوى الثقة؛ ومن ثم زيادة مستوى الاستخدام بمختلف شرائح المستخدمين.

### الخلاصة

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن تأثير الشعور بالمخاطر وفوائد الاستخدام على الاتجاه لإعادة استخدام خدمات البوابة الإلكترونية في الكويت، واستخدام منهجية بحثية اعتمدت الأسلوب الكمي المبني على الاستبانة، والتركيز على عينة متنوعة (عددها 239) من المستخدمين (حاليين ومحتملين) ذوي خلفيات عمرية وتعليمية مختلفة، وتوصلت إلى أن "مخاطر سيكولوجية وضياح الوقت" تقلل من الشعور بفوائد الاستخدام، بينما الشعور بفوائد الاستخدام يزيد من احتمالية الاتجاه لإعادة الاستخدام، فيما "المخاطر السيكولوجية وضياح الوقت" و "المخاطر الأمنية واختراق الخصوصية" تقللان من الاتجاه، ولم تتوصل الدراسة لإثبات تأثير البيانات الديموغرافية وخصائص الاستخدام على الاتجاه للاستخدام.

### شكر وتقدير

أتقدم بالشكر الجزيل والعرفان لدعم قطاع الأبحاث في جامعة الكويت لمشروع بحثي (مشروع رقم IQ01/17) وتسهيله عملية تنفيذ البحث.



## المراجع

- البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية بالكويت. (2020، مارس 28). <http://www.e.gov.kw/sites/KGOArabic/portal/Pages/PortalMain.aspx>
- درويش، عبدالعزيز. (2005). تطبيقات الحكومة الإلكترونية: دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي [رسالة ماجستير]. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- العتيبي، عبدالله بن صغير. (2007). مدى إمكانية تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في القوات الجوية بالمملكة العربية السعودية [رسالة ماجستير]. جامعة الملك سعود.
- عدوان، إياد. (2007). مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، دراسة حالة قطاع غزة [رسالة ماجستير]. الجامعة الإسلامية.
- علوان، شذى أحمد، وعبد الرحمن، وعبدالله عبدالرحمن. (2010). إمكان تطبيق الحكومة الإلكترونية في محافظة البصرة، دراسة استطلاعية لأراء عينة من المديرين في الإدارات العامة، العلوم الاقتصادية، 26(7)، 88 - 118.
- القحطاني، صالح بن محمد. (2010). تطبيق الحكومة الإلكترونية وبورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني [رسالة ماجستير]. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- الكبيسي، كلثم محمد. (2008). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر [رسالة ماجستير غير منشورة]. الجامعة الافتراضية الدولية.
- محمد، موفق عبدالمحسن، وكريم، علي عباس. (2012). إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الهيئة العامة للضرائب من وجهة نظر عاملها. مجلة الإدارة والاقتصاد، 92، 34-64.
- المنهالي، محمد صالح. (2011). تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبوظبي. جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
- نايف، قيس ذنون، وبدر محمد، سالم. (2012). مدى تقبل الطلبة للخدمات المقدمة من خلال الحكومة الإلكترونية، نموذج جامعة الانبار والمعهد التقني الأنبار، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 4(99)، 168 - 198.
- Abu-Shanab, E. (2017). E-government familiarity influence on Jordanians' perceptions. *Telematics and Informatics*, 34(1), 103-113
- Adwan, I. (2007). *The extent of citizens' acceptance of services through e-government, a case study of the Gaza* [Master's Thesis] (in Arabic). Islamic University.
- Ahmad, S.Z., & Khalid, K. (2017). The adoption of M-government services from the user's perspectives: Empirical evidence from the United Arab Emirates. *International Journal of Information Management*, 37(5), 367-379

- Ahmed, K.M., & Campbell, J. (2015). Citizen perceptions of e-government in the Kurdistan region of Iraq. *Australasian Journal of Information Systems*, 19, 1-129
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs. Prentice-Hall.
- Akram, M.S., Malik, A., Shareef, M.A., & Goraya, M.A.S. (2019). Exploring the interrelationships between technological predictors and behavioral mediators in online tax filing: The moderating role of perceived risk. *Government Information Quarterly*, 36(2), 237-251.
- Al Mansoori, K.A., Sarabdeen, J., & Tchantchane, A. I. (2018). Investigating Emirati citizens' adoption of e-government services in Abu Dhabi using modified UTAUT. *Information Technology and People*, 31(2), 455-481.
- AlAwadhi, S. & Morris, A. (2009). Factors Influencing the Adoption of E-government Services. *Journal of Software*, 2009. 4(6), 584-590.
- Alawneh, A., Alrefai, H., & Batiha, K. (2013). Measuring User Satisfaction from e-Government Services: Lessons from Jordan. *Government Information Quarterly*, 30, 227-288.
- Alenezi, H., Tarhini, A., & Sharma, S.K. (2015). Development of quantitative model to investigate the strategic relationship between information quality and e-government benefits. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 9(3), 324- 351.
- Alenezi, H., Tarhini, A Masa'deh. R. Alalwan, A., & Al-Qirim, N. (2017). Factors Affecting the Adoption of e-Government in Kuwait: A Qualitative Study. *The Electronic Journal of e-Government*, 15(2), 84-102.
- Alharbi, N., Papadaki, M., & Dowland, P. (2017). The impact of security and its antecedents in Behaviour intention of using e-government services. *Behaviour & Informaiton Technology*, 36(6), 620-636.
- Al-Kubaisi, K.M. (2008). *Requirements for the application of electronic management in the Information Systems Center of the e-government in the State of Qatar* [unpublished master's thesis] (in Arabic). International Virtual University
- Al-Menhali, M.S. (2011). *Assessing the requirements for the success of the e-government project from the point of view of workers in the General Administration of Residency and Foreigners Affairs in the Emirate of Abu Dhabi* (in Arabic). Middle East University for Graduate Studies.
- Al-Otaibi, A.E.S. (2007). *The extent of e-government application in the Air Force in the Kingdom of Saudi Arabia* [Master's Thesis] (in Arabic). King Saud University.

- Al-Qahtani, S.B.M. (2010). *The application of e-government and its role in administrative development in the General Directorate of Civil Defense* [Master's Thesis] (in Arabic). Naif Arab University for Security Sciences.
- Alwan, S.A., Abdul Rahman, A., & Abdullah A. (2010). The possibility of applying e-government in the province of Basra, an exploratory study of the opinions of a sample of managers in public administration (in Arabic). *Economic Sciences*, 26(7), 88 - 118
- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., & Weerakkody, W., (2017). Analysing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A systematic review and a conceptual framework. *International Business Review*, 26, 164-175
- Al-Zuabi, H., & Mahmud, M. (2011). *Implementation of e-Government in Arab countries: A literature review*. International Conference on Research and Innovation in Information Systems 23-24.
- Ayyash, M.M., Ahmad, K., & Singh, D. (2013). Investigating the effect of information systems factors on trust in e-government initiative adoption in Palestinian public sector. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 5(15), 3865-3875.
- Bagozzi, P., & Fornell, C. (1982). *Theoretical Concepts, Measurement, and Meaning, in A Second Generation of Multivariate Analysis*, Fornell (ed.). Praeger, 5-23
- Bélanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165-176.
- Carter, L., & Belanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizens trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15, 5-25.
- Chatfield, A.T., & Al-Hujran, O. (2009). A crosscomparative analysis of eservice delivery among Arab countries. *Information Technology for Development*, 15(3), 151-170.
- Darwish, A. (2005). *E-Government Applications: A field study on the Department of Nationality and Residence in Dubai* [Master's Thesis] (in Arabic). Naif Arab University for Security Sciences.
- Dashti, A., Benbasat, I., & Burton-Jones, A., (2009). *Developing trust reciprocity in electronic government: The role of felt trust*. European and Mediterranean Conference on Information Systems, July 13-14 2009, Crowne Plaza Hotel, Izmir, Turkey
- Dimitrova, D.V., & Chen, Y. (2006). Profiling the Adopters of E-Government Information and Services the Influence of Psychological Characteristics, Civic Mindedness, and Information Channels. *Social Science Computer Review*, 24(2), 172-188.

- Fakhoury, R., & Aubert, B. (2015). Citizenship, trust, and behavioral intentions to use public e-services: The case of Lebanon. *International Journal of Information Management*, 35, 346-351.
- Featherman, M.S., & Pavlou, P.A. (2003). Predicting e-services adoption: A perceived risk facets perspective. *International Journal of Human-Computer Studies*, 59(4),451-474.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. (1998). *Multivariate data analysis* (5<sup>th</sup> ed.). Prentice Hall.
- Jacoby, J., & Kaplan, L.B. (1972). The components of perceived risk. *Advances in Consumer Research*, 3(3), 382-383.
- Kurfal, M., Arifo, A., Tokdemir, G., & Paçin, Y., (2017). Adoption of e-government services in Turkey. *Computers in Human Behavior*, 66, 168-178.
- Kuwait government online (in Arabic). (2020, March 28). <http://www.e.gov.kw/sites/KGOArabic/portal/Pages/PortalMain.aspx>
- Lee, M. (2009). Factors influencing the adoption of internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. *Electronic Commerce Research and Applications*, 8, 130-141.
- Lim, N. (2003). Consumers' perceived risk: Sources versus consequences. *Electronic Commerce Research and Applications*, 2(3), 216-228.
- Luo, X., Li, H., Zhang, J., & Shim, J. (2010). Examining multi-dimensional trust and multi-faceted risk in initial acceptance of emerging technologies: An empirical study of mobile banking services. *Decision Support Systems*, 49(2), 222-234.
- Mansour, A.M. (2012). E-government in the Gulf Cooperation Council countries: A comparative study. *Journal of the Social Science*, 40(1), 11-44.
- Martins, C., Oliveira, T. & Popovic, A. (2014). Understanding the Internet banking adoption: A unified theory of acceptance and use of technology and perceived risk application. *International Journal of Information Management*, 34, 1-13.
- Muhammad, M.A.M., & Karim, A.A. (2012). The possibility of applying e-government in the General Authority for Taxes from the point of view of its employees (in Arabic). *Journal of Administration and Economics*, 92, 34-64.
- Nayef, Q.T., & Badr, M.S. (2012). The extent to which students accept the services provided through the e-government, the model of the University of Anbar and the Anbar Technical Institute (in Arabic). *Anbar University Journal of Economic and Administrative Sciences*, 4(99), 168 - 198.
- Ozkan S., & Kanat I.E. (2011). E-Government adoption model based on theory of planned behavior: Empirical validation. *Government Information Quarterly*, 28(4), 503-513.

- Ramayah T., Chiun L. M., Rouibah K., & May, O. S. (2014). Identifying Priority Using an Importance-Performance Matrix Analysis (IPMA): The Case of Internet Banking in Malaysia. *International Journal of E-Adoption*, 6(1), 1-15.
- Rouibah, K., Lowry, P.B., & Al-Mutairi, L. (2015). B2C Systems Success Dimensions: Testing a Modified DeLone & McLean IS Success Model in Kuwait in an E-Commerce Context. *Journal of Global Information Management*, 23(3), 41-70.
- Rouibah, K., Lowry, P., & Hwang, Y. (2016). The effects of perceived enjoyment and perceived risks on trust formation and intentions to use online payment systems: New perspectives from an Arab country. *Electronic Commerce Research and Application*, 19, 33-43.
- Rouibah, K., Qurban, Q., Al-Qirim, N., & Tarhini, A. (2018). Understanding mobile government success in an Arab country: Findings from a qualitative study. *Issue in Information Systems*, 19(2), 185-198.
- Stefanouic, D., Marjanouic, U., Delic, M., Culibrk, D. & Lalic, B.(2016). Assessing the success of e-government system: an employee prespective. *Information & Management*, 53, 717-726.
- Teo, T., Srivastava, S., & Jiang, L. (2008). Trust and electronic government success: an empirical study. *Journal of Management Information Systems*, 9(3), 99-131.
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y.K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, 35(2), 161-174.
- Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., & Davis, F.D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Wang, H.J., & Lo, J. (2013). Determinants of citizens' intent to use government websites in Taiwan. *Information Development*, 29(2), 123-137.
- Wang, Y.S., & Liao, Y.W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717-733.
- Wu, S., Straub, D., & Liang, P., (2015). How information technology governance mechanisms and strategic alignment influence organizational performance: Insights from a matched survey of business and managers. *MIS Quarterly*, 39(2), 497-518.
- Yang, Q., Pang, C., Liu, L., Yen, D.C. & Tarn, J.M. (2015). Exploring consumer perceived risk and trust for online payments: An empirical study in China's younger generation. *Computers in Human Behavior*, 50, 9-24.

## Impact of Risks and Benefits on Intention to Reusing the E-Government Portal from End-users Perception in Kuwait\*

Prof. Kamel M. Rouibah\*\*

### Abstract

**Objectives:** This paper sought to measure the benefits and risks of the use, the demographic data (gender, age, citizenship, educational level), and usage characteristics (frequency, types of using e-services) on the intention of reactivating using the e-government portal of Kuwait. **Method:** The study has used an exploratory methodology, validated a predictive and causal model and designed a questionnaire to achieve the study objectives. It used a sample of 239 current and potential users of different age, and educational level backgrounds. **Results:** This study is the first that examined eight types of risks; (performance, security, finance, time, psychological, social, privacy, and total risks), and found that "psychological risks and loss of time" reduce the perceived usefulness. Also, perceived usefulness increases the intention to re-use the e-government platforms, while "psychological risks", "loss of time", besides "security and privacy violation" down slash the intention to use. Demographic factors and usage characteristics have no effect according to the study results. **Conclusions:** The study proposed a number of applied recommendations to increase using the governmental portal, and gave researching recommendations to investigate more potential factors toward reusing purposes.

**Keywords:** E-government, Risk perception, Perceived usefulness, Privacy risk, Psychological risk, Time risk, Security risk, Intention to re-use.

---

\* The work is supported by Kuwait University research Grant No. [IQ01/17].

\*\* Kuwait University, E-mail: krouibah@cba.edu.kw

-Submitted: 1/7/2020, Revised: 1/11/2020, Accepted: 4/11/2020.

أ.د. كمال مصطفى روبيح، حاصل على درجة الدكتوراه في علم الهندسة الصناعية ونظم المعلومات من جامعة غرونوبل 3 بفرنسا في 1998، ويعمل حالياً أستاذاً بقسم نظم المعلومات وإدارة العمليات بكلية العلوم الإدارية، جامعة الكويت. وهو عضو هيئات تحرير العديد من مجلات نظم المعلومات، منها المجلة العربية للعلوم الإدارية. الاهتمامات البحثية: تطوير نظم المعلومات واستخدامها وفعاليتها والعوامل المؤثرة فيها وفي الحكومة الإلكترونية.

الإيميل: krouibah@cba.edu.kw

#### للاستشهاد:

روبيح، كمال. (2022). المزايا والمخاطر التي تؤثر على التوجه نحو إعادة استخدام بوابة الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر مستخدميها في الكويت. *مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية*، 48(185)، 71-117.

<https://www.doi.org/10.34120/0382-048-185-002>

#### To Cite:

Rouibah, K. (2022). Impact of Risks and Benefits on Intention to Reusing the E-Government Portal from End-users Perception in Kuwait. *Journal of the Gulf and Arabian Peninsula Studies*, 48(185), 71-117.

<https://www.doi.org/10.34120/0382-048-185-002>

