العدد الثلاثون
تاريخ الإصدار: 2 – نيسان – 2021 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

"أثر الحكومة الإلكترونية على الإبداع التنظيمي في القطاع العدلي"

(دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين بمحكمة التنفيذ بمحافظة جدة)

إعداد الباحث:

عبيد علي أحمد عبد الرحمن حافظ

قسم الإدارة العامة / كلية الاقتصاد والإدارة / جامعة الملك عبد العزيز

1442/11/02هـ -1443هـ

العدد الثلاثون
تاريخ الإصدار: 2 – نيسان – 2021 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الحكومة الإلكترونية ومساهمتها بالإبداع التنظيمي في محكمة التنفيذ بمحافظة جدة، وذلك من خلال تقديم إطار نظري للحكومة الإلكترونية والإبداع التنظيمي، والتعرف على تجربة تطبيق مبادئ الحكومة الإلكترونية وهل من الممكن تعميمها في مختلف الجهات الحكومية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بغرض تحقيق أهداف الدراسة، تم تصميم استبانة تحتوي على (24) فقرة. ويتكون مجتمع الدراسة من (257) موظف وموظفة بمحكمة التنفيذ بجدة، وتبلغ عينة الدراسة (169) موظف وموظفة، وتمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). أظهرت الدراسة العديد من النتائج أهمها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية على الابداع التنظيمي في محكمة التنفيذ بجدة.. كما قدمت الدراسة العديد من التوصيات منها: على المؤسسات الحكومية تشجيع العاملين على استخدام الحكومة الإلكترونية لتطوير الأداء والاستفادة القصوى من التقنيات الحديثة، على وزارة العدل أن تدعم تطبيق الحكومة الإلكترونية وذلك من خلال إقامة الدورات المتقدمة للموظفين، على إدارة المؤسسات الحكومية حل المشكلات التي تواجه الموظفين في أسرع وقت ممكن وتشجيعهم بالحوافز المادية والعينية لتطوير تطبيق الحكومة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية، الابداع التنظيمي، وزارة العدل، محكمة التنفيذ.

المقدمة:

نتج عن التقدم العلمي والتقني بروز طرق مختلفة واستراتيجيات جديدة لتقديم الخدمات، وظهور نمط يرتكز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، وتراجعت الأساليب التقليدية في إنجاز العمل، وتمت صياغة الخدمات العامة المقدمة للمستفيدين بأسلوب حديث. ونجاح الحكومة يتمثل في كيفية توظيف التقنية لخدمة المستفيد بأفضل وسيلة ممكنة.

ويقترن مفهوم الإبداع التنظيمي بالحكومة الالكترونية ومساهمة تطبيقاته في تهيئة المناخ الملائم للتطوير والابتكار وتوظيفها في إطار إلكتروني، ومعالجة المشكلات والصعوبات بالأساليب الإبداعية، وقد أصبحت الجهات الحكومية تعاني الكثير من المشاكل والتهديدات المحيطة بها، مما يستوجب تبني سياسات الابداع التنظيمي كحل أمثل للتغلب على التحديات، والسعي لمواكبة التطورات التكنولوجية لتحقيق التميز المؤسسي. ومن أهم مرتكزات الإبداع التنظيمي إحداث خطط واستراتيجيات مناسبة لتحقيق أهداف المنظمة العامة وتحسين البيئة التنظيمية فيها مما يساهم في تعزيز القدرة الإبداعية للعاملين.

وانطلاقا مما سبق تأتي الدراسة للبحث عن أثر الحكومة الالكترونية كوسيلة للوصول للإبداع التنظيمي إن التركيز في هذا البحث على وزارة العدل يتمثل في قطاع التنفيذ، والذي جاء نتيجة للتطورات الالكترونية التي شهدها ذلك القطاع لمختلف الخدمات المقدمة.

يعاني القطاع العام وخصوصاً القطاع العدلي بالمملكة العربية السعودية في الفترة الماضية من عدة مشكلات، أبرزها عدم وجود حلقة وصل وتفاعل بين الوزارة والمواطنين، وانقطاع القنوات المختلفة لتقديم الخدمة وقد نتج عن ذلك تأخير المعاملات وتراكمها، وضعف الأداء والرقابة، مما استوجب تغيير شامل لمفهوم خدمة المستفيد، والتحول للخدمة الرقمية.

وبناء على ما سبق تأتي هذه الدراسة للإجابة على السؤال التالي: (ما أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الإبداع التنظيمي في القطاع العدلي)؟

وتتفرع من هذا السؤال عدة أسئلة فرعية:

السؤال الأول: ما واقع تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية؟

السؤال الثاني: ما مدى وجود إبداع تنظيمي؟

السؤال الثالث: هل هناك تباين في مستويات الإبداع التنظيمي للعاملين؟

السؤال الرابع: ما درجات تبني الإبداع التنظيمي للعاملين؟

السؤال الخامس: هل حققت الحكومة الإلكترونية أهدافها فيما يتعلق بتطوير وبتنمية الإبداع التنظيمي لدى العاملين؟

السؤال السادس: هل تختلف تقديرات أفراد عينة الدراسة لأثر الحكومة الإلكترونية في تحقيق الإبداع التنظيمي؟

فرضية الدراسة:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية على الإبداع التنظيمي في محكمة التنفيذ بجدة

وتتكون هذه الفرضية من أربع فرضيات فرعية وهي:

الفرضية الفرعية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق السرعة والإبداع التنظيمي لدى العاملين في محكمة التنفيذ

الفرضية الفرعية الثانية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الاستجابة والإبداع التنظيمي لدى العاملين في محكمة التنفيذ

الفرضية الفرعية الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الدقة والابداع التنظيمي لدى العاملين في محكمة التنفيذ

الفرضية الفرعية الرابعة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الخصوصية والإبداع التنظيمي لدى العاملين في محكمة التنفيذ

أهداف الدارسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الحكومة الإلكترونية ومساهمتها بالإبداع التنظيمي في محكمة التنفيذ بمحافظة جدة وذلك من خلال قياس أبعاد المتغير المستقل.

ومن أهم الأهداف الفرعية:

1 – تقديم إطار نظري للحكومة الإلكترونية والإبداع التنظيمي، والتعرف على تجربة تطبيق مبادئ الحكومة الإلكترونية وهل من الممكن تعميمها في مختلف الجهات الحكومية.

2 – توظيف وسائل تقنيات المعلومات والأنظمة الرقمية والتي تساعد في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في محكمة التنفيذ والتعرف على مستوى الإبداع التنظيمي والاهتمام به.

3 – التعرف على وجهة نظر وأراء العاملين من موظفين وقضاة وتفاوت اتجاهاتهم للتعرف على المشكلات والصعوبات في ظل تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية وأثره على أبعاد الابداع التنظيمي.

4 – التوصل إلى النتائج واقتراح التوصيات من أجل اكتشاف الثغرات وتقويم الأخطاء وزيادة الكفاءة والفعالية ووضعها أمام أصحاب القرار، لتوفير المعلومات للمهتمين والدارسين والباحثين بالقطاع العدلي

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية العلمية:

1- استكمال الجهود العملية المساهمة ودعم الدراسات العلمية في مفهوم الحكومة الإلكترونية والإبداع التنظيمي.

2- حداثة موضوع هذه الدراسة في العلاقة بين المتغيرين الحكومة الالكترونية والابداع التنظيمي.

3- إلقاء الضوء على إحصائيات المحاكم ونسب إنجازها في مختلف أنحاء المملكة العربية السعودية.

4- استعراض الخدمات التي تم استحداثها في قطاع التنفيذ خلال جائحة كورونا (Covid 19)

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

1- دعم برامج التحول الرقمي وفقا لما هو معمول به في الدول الرائدة عالميا وفي القطاع العدلي.

2- معرفة طريقة عمل تطبيقات الحكومة الالكترونية والتقنيات الحديثة فيها، واستثمارها توفيرا للجهود وتسهيلا على المتقاضين، وسرعة الفصل في المنازعات والأحكام القضائية، بالإضافة لتعميم التجربة على القطاعات الحكومية بما يتناسب لديها من خدمات مقدمة للجمهور.

3- المساهمة في وضع آليات تنفيذية تعمل على تسهيل تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وزيادة فاعلية تطبيقها.

4- كيفية تعامل وزارة العدل خلال الجائحة بتقديم الخدمات المختلفة واستمرارية العمل في ظل الظروف المحيطة ونموذج يمكن الاستفادة منه في إدارة الأزمات.

حدود الدراسة:

لقد تم تحديد إطار هذه الدراسة بالعوامل التالية:

الحد الموضوعي: يركز البحث على دراسة موضوع الحكومة الالكترونية بأبعاده المختلفة والتعرف على العوامل التي تؤثر عليه، وما هو تأثيره على الابداع التنظيمي في محكمة التنفيذ بجدة.

الحد الزماني: تم تطبيق أداة هذه الدراسة خلال عام 1441 هـ -1442 هـ.

الحد المكاني: تم تطبيق هذه الدراسة على محكمة التنفيذ بمحافظة جدة التابعة لوزارة العدل في المملكة العربية السعودية.

الحد البشري: تم تطبيق أداة الدارسة على العاملين بمحكمة التنفيذ بمحافظة جدة.

مصطلحات الدراسة:

الحكومة الالكترونية: "هي تبني وتوظيف التطبيقات التكنولوجية الحديثة في الوظائف والإجراءات الحكومية لزيادة الكفاءة والفعالية التشغيلية، وتطوير الرقابة والشفافية، ومشاركة المواطنين والتواصل الفعال بمختلف الوسائل الرقمية". (الخصاونة، 5:2019)

العدد الثلاثون
تاريخ الإصدار: 2 – نيسان – 2021 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

الابداع التنظيمي: "نشاط فردي أو جماعي أو مؤسسي خارج عن الأطر التقليدية لحل مشكلة، تقليص إجراءات، إضافة مستجدات، لتوفير التكلفة وتطوير وإبراز المهارات اللازمة لمواكبة التغيرات وترجمتها على أرض الواقع للوصول للأهداف التنظيمية للمنظمة" (النجار، 233:2016).

السرعة: "الاستباقية في انجاز معاملات المستفيدين بالتوقيت المناسب، مع تكامل التنسيق وسرعة الإنجاز بين الوحدات الداخلية والدوائر الخارجية المختلفة " (الربابعة،2019: 9).

الاستجابة: "المبادرة والمبادأة من خلال الوسائل الالكترونية المختلفة في تلبية المعاملات والاستفسارات من قبل المستفيدين والمساعدة في حل المشكلات المتعلقة بأداء الحكومة الإلكترونية". (العنزي والسكر، 2015: 8).

الدقة: "درجة معينة من تقديم الخدمة للمستفيدين يتكون بجودة شاملة وحساسية عالية للخدمة المقدمة من خلال أفضل الممارسات والسياسات في تطبيق الحكومة الإلكترونية". (العنزي والسكر،8:2015).

الخصوصية: "الحماية والبعد عن التقصي والافشاء الغير مشروعين والاعتراف بحق سلطة الاعتراض على التدخل في خصوصية المعلومات الشخصية". (فاضلي ،257:2020).

الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولا: الحكومة الالكترونية

نشأة الحكومة الالكترونية:

أصبحت الحكومة الإلكترونية حاجة تعبر عن مدى التطور والتقدم في البلدان المختلفة، و التي تتطور بشكل مستمر نتيجة للتغيرات الكبيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بدأت أولى مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية في النصف الثاني من القرن العشرين عن استخدام أجهزة الحاسب الآلي في التطبيقات الإدارية المختلفة، و في السبعينات والثمانينات ظهر ما يعرف باسم أتمته الخدمات وهي إمكانية الحصول على بعض الخدمات عن طريق الأنظمة المعلوماتية من خلال مختلف الأجهزة، وفي منتصف التسعينات بدأ تفعيل أداء الحكومة والإدارات المختلفة من خلال الانترنت وفي عام 1999 أعلنت بريطانيا عن تطبيقاها للحكومة الالكترونية بينما بدأت بعض الدول العربية بالتطبيق في بداية القرن الحادي والعشرون (حمدان، 17:2018).

مفهوم الحكومة الإلكترونية:

يعتبر مفهوم الحكومة الالكترونية من المفاهيم الأساسية والحديثة المرتبطة بالتطور في تكنولوجيا المعلومات والتأثير على القطاع الحكومي، وبطبيعة العلوم الاجتماعية فأنه لا يوجد تعريف شامل لأي مفهوم، ولكن يوجد عدة تعاريف تختلف بتخصصات الباحثين واختلاف وجهات نظرهم، لذا سيتم تقديم عدة تعاريف تتعلق بمفهوم الحكومة الالكترونية.

ويمكن القول إن الحكومة الالكترونية هي "استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء الأجهزة ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في الأهداف المرجوة منها ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة والتقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة من حيث وفرة هذه الخدمات وتحسين أساليب تقديمها لهم" (العزب،305:2018).

ويتفق الباحث مع آراء الباحثين والدارسين في تعريف الحكومة الالكترونية وقد توصل الباحث إلى تعريف إجرائي من خلال استعراض المفاهيم للدارسات السابقة والمتعلقة بمفهوم الحكومة الالكترونية وهو إدخال الثقافة الرقمية وأتمته تقديم الخدمة العامة في هيكلة المؤسسات الحكومية والتي تشمل الإدارة العليا والمستفيد الداخلي والخارجي والتكامل والربط بين هذه العناصر بوسائل الكترونية حديثة لحصول المستفيد على الخدمة المطلوبة بسرعة وكفاءة عالية وتوفير للوقت والجهود العامة للمستفيدين.

أهمية الحكومة الالكترونية:

يرى (الهوش ، 2006) إن أهمية الحكومة الالكترونية تكمن بأنها تعمل على تخفيض النفقات الحكومية والجهد والوقت والتنسيق فيما بين المؤسسات الحكومية، والانفتاح على العالم الخارجي، و اختصار المستويات الإدارية الموجودة مما يؤدي إل سرعة اتخاذ القرار مما يؤدي إلى قدرتها على رفع أداء المنظمة الحكومية ، وخلق نماذج جديدة في تقديم الخدمة من خلال أجهزة الحاسوب والبرمجيات المتعددة وشبكات الانترنت ومثال ذلك التعليم الالكتروني، و غياب التعاملات الورقية وإتمام الإجراءات دون استخدام الورق ، هذا بالإضافة إلى الخدمات المقدمة من خلالها تكون ذات طابع دولي كونها تقدم من خلال شبكة الانترنت التي لا تعرف الحدود.

أهداف الحكومة الإلكترونية:

تهدف الحكومة الإلكترونية إلى جملة من الأهداف والتي تتمثل في تطوير العمل الحكومي من خلال استخدم التقنيات الرقمية الحديثة والتي تعمل على زيادة كفاءة الأداء الحكومي، كما تسعى الحكومة الإلكترونية إلى إنشاء جيل جديد مؤهل وقادر على التعامل مع التقنيات الحديثة، وتخفيض التكاليف التشغيلية عن طريق تخفيض كميات الملفات وخزائن الحفظ والعمل على تقليص استخدام الأوراق، بالإضافة إلى سرعة توفير المعلومات والبيانات وزيادة مستوى الرقابة الإدارية ومحاربة البيروقراطية الإدارية والتخلص من تعقيدات العمل (Manenji and Marufu, 2016)

ومما سبق يمكن للباحث إضافة بعض الأهداف للحكومة الالكترونية: إحداث تغيرات جذرية في الهياكل الرسمية وطريقة تقديم الخدمة العامة وإعادة هندسة الإجراءات الحكومية توفير نفقات الميزانية مما يساهم في تخفيض تكلفة الأعمال الورقية وتحسين الخدمات العامة المقدمة للمستفيدين وتطبيق الرقابة الالكترونية والشفافية لدعم الإصلاح الإداري ومكافحة الفساد، والمساهمة في تدريب الكفاءات العامة ومواكبتها للحكومة الالكترونية.

خصائص الحكومة الإلكترونية

يساهم انتشار الخدمات الالكترونية لدى أفراد المجتمع بتقديم أفضل الخدمات الحكومية بطريقة بسيطة وسريعة والتي تصل لجميع المستفيدين، وذلك من خلال تطبيقات الحكومة الالكترونية والتي لها العديد من الخصائص والتي تختلف عن الطريقة التقليدية والتي ذكرتها (حسين ،445:2013)

تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موضوع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على الانترنت. تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل دائرة حكومية على حدة. اتصال دائم بين المواطنين (24) ساعة في اليوم، و (7) أيام في الأسبوع، (365) يوم في السنة. القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن عن طريق مختلف الخدمات. تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر، مع تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات العائد التجاري. تقليل الاعتماد على العمل الورقي واليدوي. الشافية في التعامل. كسر الحواجز الجغرافية، وتلك المتعلقة بالسكان، والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع. وهناك ثمة أوليات لبعض القطاعات الحكومية وهي متمثلة في أعمال الأحوال المدنية، التعليم، والخدمات الأكاديمية والتعليم عن بعد، وخدمات الأعمال، والخدمات الاجتماعية، والسلامة العامة، والأمن، والضرائب، والرعاية الصحية، وشؤون النقل، والخدمات المالية، ووسائل الدفع.

العدد الثلاثون
تاريخ الإصدار: 2 – نيسان – 2021 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

تحديات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

تواجه الحكومة عند تطبيق مفاهيم الحكومة الالكترونية العديد من التحديات والتي تؤثر على تبني تلك المفاهيم من عدمها ومن أهمها ما يلي (أبو شنب، 2010):

1. **التكلفة المالية المرتفعة:** وتتمثل فيما يلي: تكاليف تأسيس الخدمات الإلكترونية، تكاليف أجهزة الحواسيب والبرمجيات والشبكة. تكاليف الصيانة والتحديث المستمرين لاستدامة المواقع الإلكترونية وما يتعلق بها، تكاليف توفير الموارد البشرية المؤهلة التي تمتلك الخبرات والمعارف اللازمة لعمل الحكومة الإلكترونية.

2. **الموارد البشرية:** إن عدم توفر الموارد البشرية المؤهلة بالمهارات اللازمة يعتبر عائق في نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية، وقد يعزى ذلك لارتفاع التكاليف عملية تطوير مهارات الموظفين أو التغيير في اتجاهاتهم ومواقفهم من الحكومة الالكترونية وقد تقاوم الحكومة الالكترونية من قبلهم خوفاً من عمليات إعادة الهندسة الإجراءات وتبسطيها معتقدين في ذلك أنها ستؤدي إلى إفقادهم السلطة والنفوذ.

3. **طبيعة العمليات الإدارية:** حيث: تمتاز الأجهزة الحكومية بالثبات في اعتماد أساليب تنفيذ الأعمال، مما يؤدي إلى مقاومة وعرقلة سير عمليات التحول الإلكتروني، ولعل من أهم أسباب التأخير في تنفيذ عمليات التحول هي: انعدام التخطيط والتعقيد في تنفيذ الأعمال الإدارية. غياب الفكر الاستثماري والاقتصار على الفكر التقليدي للحكومة. عدم وجود تنسيق بين الموارد البشرية العاملة.

4. **عدم القناعة بفائدة الحكومة الالكترونية:** حيث يعتقد الكثير بأن مشاريع الحكومة الإلكترونية تكبد الدولة تكاليف مرتفعة دون أن يعود ذلك عليهما أو على ملتقي الخدمات بالنفع والفائدة المرجوة منها، وقد يرى البعض بأن الحكومة الالكترونية عبارة عن رفاهية وليست حاجة، وهذا ما يؤدي إلى مقاومة التغيير والتحول إلى الحكومة الالكترونية.

5. **عدم توفر الإطار القانوني:** إن عدم توفر التشريعات القانونية المنظمة لطبيعة عمل الحكومة الالكترونية يعتبر عائق أمام نجاحها، حيث يؤدي ذلك إلى إفقادها الصبغة الرسمية وبالتالي تفقد مصداقيتها وثقة متلقي الخدمة الخدمات.

6. **عدم توفر التكنولوجيا:** تعتبر التكنولوجيا البنية التحتية والأساس الذي تقوم من خلاله الحكومة الالكترونية، وبالتالي فأن عدم توفرها أو عدم تطورها يعتبر عاملاً مهما من عوامل فشل أو تأخر تطور الحكومة الإلكترونية في أي دولة.

ثانياً : الابداع التنظيمي:

مفهوم الابداع التنظيمي:

تعددت مفاهيم ومصطلحات الإبداع التنظيمي من قبل المفكرين والباحثين نتيجة لاختلاف اختصاصاتهم ومجالات بحثهم، إلا أنهم قدموا إطار عام لتعريف الابداع التنظيمي. ويعتبر الابداع التنظيمي على أنه "عملية فكرية منفردة تجمع بين المعرفة المتألقة والعمل الخلاق، تمس شتى مجالات الحياة وتتعامل مع الواقع وتسعى نحو الحياة وتتعامل مع الواقع وتسعى نحو الأفضل، فضلا على أن الإبداع ناتج تفاعل متغيرات ذاتية، أو موضوعية، أو شخصية، أو بيئية، أو سلوكية يقودها أشخاص آخرون" (خيري: 39:2012).

ومن الممكن تعريف الابداع التنظيمي بأنه" عملية تتضمن النظر إلى الظواهر والمشكلات بمنظور وعلاقات جديدة غير مألوفة يتفاعل فيها الفرد والعمل وبيئة المنظمة والبيئة العامة ويقوم الفرد أو الجماعة أو المنظمة بالبحث والاستقصاء والربط بين الأشياء مما يؤدي إلى انتاج شيء جديد وأصيل ذي قيمة للمجتمع "(حاوي ،53:2011).

ومن هذا المنطلق يمكن تعريف الإبداع التنظيمي من قبل الباحث بأنه: أسلوب إداري مميز باستحداث أساليب جديدة وعملية تتواكب مع التطورات الحديثة والخروج عن المألوف في ظل تحسين الخدمات باستخدام العناصر التالية (الاصالة – الطلاقة – المرونة – القدرة على حل المشكلات)، مما يعود بالنفع على المجتمع والافراد.

أهمية الإبداع التنظيمي:

تبرز أهمية الإبداع التنظيمي من حاجة المنظمات المعاصرة له، تكمن حاجة المنظمات للإبداع فيما يلي: أهمية الأشخاص المبدعين للمنظمات في الوقت الحاضر لرفع كفاءتها وإنتاجيتها، وبالتالي تقدم الخدمات بشكل مميز، و أهمية الأساليب الحديثة والمبتكرة للمنظمات الحكومية والتي تتناسب مع البيئة، وتساعد تلك المنظمات في إدارة عملياتها وحل مشكلاتها، تلبية لاحتياجات الرأي العام المتزايدة، إذ أن وعي المواطنين بالمنجزات يدفعهم إلى الإلحاح بقوة للحصول على الخدمات بيسر وسهولة، وتزايد المشكلات التنظيمية، والاحتياجات المتزايدة للعنصر البشري داخل المنظمة يفرض التغيير والتطوير الذي يتطلب الإبداع في إحداثه (معراج، 34:2015)

ومن هنا يمكننا القول بأن: الأفكار والأشياء الجديدة تعد عنصر مميز للمنظمة، لأن المنظمة الغير مبدعة لا تحدث نتاجًا إبداعيًا خارج عن المألوف تعتبر منظمة جامدة. والتطور السريع للبيئة المحيطة بالمنظمة يتطلب الاهتمام بالإبداع مما يؤدي بالتبصر واستنارة الأفكار.

مستويات الإبداع التنظيمي

إن الإبداع أمر ضروري لكل فرد وجماعة ومنظمة وليس محصور بجماعة معينة أو منظمة محددة وقد تم تقسيم الإبداع لعدة تصنيفات ومؤسسات يمكن ذكرها فيما يلي: (أبو زيد وذيب، 37:2010):

1. **الإبداع على المستوى الفردي:** وهو أن يكون لدى العاملين في المؤسسة القدرة على ابتكار الأفكار الخلاقة التي من شأنها تطوير العمل وحل المشاكل التي قد تظهر عند ممارسة العمل وذلك من خلال خصائص فطرية يتمتعون بها كالذكاء والموهبة أو من خلال خصائص مكتسبة يمكن الحصول عليها من طريق التدريب والعمل على تطوير الذات.

2. **الإبداع على مستوى الجماعات:** وهو أن يكون جماعات محددة داخل المؤسسة تعمل فيما بينهما لتطبيق الأفكار التي يحملونها، آخذين بعين الاعتبار مصلحة المؤسسة والسعي لتطويرها والتقدم بها للأمام مثل قسم إدارة الجودة في البنوك.

3. **الإبداع التنظيمي:** ويتعلق بشكل مباشر بالهيكل التنظيمي والعملية الإدارية في المنظمة، وبشكل غير مباشر بنشاطات المنظمة الأساسية ويعد أهم أنواع الإبداع لأنه يركز على سلوك المنظمة في اعتمادها على الأفعال والأساليب والعلميات الجديدة في أداء الأعمال فهناك منظمات متميزة في مستوى أدائها وعملها وغالبا ما يكون عمل هذه المنظمات نموذجي ومثالي للمنظمات الأخرى، وحتى تصل المنظمات إلى الإبداع لابد من وجود إبداع فردي وجماعي.

عوامل تنمية الإبداع التنظيمي

الإبداع يمثل أحد أشكال التغير للأفضل ومن أهم عوامل نجاح المنظمات الإبداعية إيمانهم بضرورة التطوير والتحسين المستمر، وذلك من خلال العمل على تنمية الكوادر البشرية وزيادة قدراتها وصقل خبراتها علميًا. ويتطلب تنمية الإبداع مراعاة متطلبات السلوك الإبداعي التي تتمثل في (المطيري، 17:2005):

•**الانتماء والولاء الوظيفي:** من أهم ركائز الإبداع التنظيمي، فالفرد الذي يحب منظمته يتفانى في خدمتها وتتوافر لديه دوافع الإبداع أكثر من غيره.

•**إدراك العلاقات الاجتماعية والاقتصادية والاجتماعية بين الأشياء والأشخاص:** يعتمد تحقيق الكفاءة والفاعلية على حُسن استثمار الموارد المتاحة من خلال إدراك العلاقات الاقتصادية والاجتماعية بين هذه الموارد وحُسن توجيهها لتحسين نوعية المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة، وتضخيم عوائدها ومنافعها.

•**إتباع المنهج العلمي:** والذي يعتبر من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الإدارة المبدعة، تجنبًا للأسلوب العشوائي، وأسلوب المحاولة والخطأ الذي يبدد الوقت والجهد والتكلفة.

•**الإيمان بالرأي والرأي الآخر:** يسهم توفر المناخ التنظيمي القائم على التشاور والمشاركة في اتخاذ القرارات في تحسين أساليب العمل وتطويرها بما ينعكس إيجابًا على أنماط العمل الإداري.

•**الاهتمام بالعنصر الإنساني في التنظيم:** مما يزيد من معدلات الولاء والانتماء بالمنظمة، وبالتالي

يرفع الروح المعنوية والرضا الوظيفي، ويقبل العاملون على العمل وتظهر إبداعاتهم في ظل المناخ التنظيمي المُشجع لذلك.

•**الإيمان بضرورة التغيير وأهمية التطوير المستمر.**

معوقات الإبداع التنظيمي:

يواجه الابداع في المنظمات العديد من المعوقات والتي تؤدي إلى سوء المناخ التنظيمي في المنظمة والانتقاد المبكر للأفكار الجديدة يحبط طاقات الإنسان ويحجمها ويؤدي إلى عدم قدرة الفرد على استثمار قدراته وتنمية مهاراته ويواجه تطبيق مفاهيم الابداع التنظيمي الكثير من المعوقات المختلفة وهي كما ذكرها (قاسم، 306:2000) (ماهر، 31:2004):

1. **المعوقات الإدراكية:** وتتمثل في النظرة النمطية أو التقليدية إلى الأمور أو المشاكل والتصلب في الرأي، ونظرة الفرد إلى رأيه أنه الوحيد على صواب والباقي على خطأ فلا يكلف نفسه في التفكير برأي الآخر.

2. **المعوقات البيئية:** وهي معوقات موجودة في الطبيعية مثل الضجيج وعدم توفر المكان المناسب، وعدم تأييد الزملاء للأفكار.

3. **المعوقات التعبيرية:** عدم القدرة على إيصال الفكرة للآخرين وللفرد نفسه مثل إحساس الفرد بالفشل والإحباط نتيجة عدم قدرته على التواصل مع لغة اجنبية معينة عند محاولة استخدمها.

4. **المعوقات النفسية والعاطفية:** مثل أن تطرأ أفكار جديدة على الناس والخوف من قولها بسبب الانتقادات أو نقص الثقة.

بالإضافة لعدد من معوقات والتي تؤدي إلى إعاقة الإبداع التنظيمي، منها: عدم الوضوح للأهداف والتقيد بالإجراءات التقليدية والسير على نمط السابقين دون تفكير أو إحداث تغيير وابتكار في الأمور. كذلك عدم تنظيم الوقت وضياعه في الأنشطة الغير مجدية والتي لا تعود بالنفع على المؤسسة وتقتل روح الإبداع مثل التسويف والتأجيل وعدم المبادرة والمسارعة في إنجاز الأعمال.

ثالثاً: وزارة العدل وعلاقتها بالحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية

نبذة عن وزارة العدل

أُنشئت وزارة العدل السعودية بموجب الأمر الملكي رقم (أ/105) في 1390/7/21هـ الموافق 1970/9/21م حيث عين أول وزيراً لها، وهذا بلا شك يعد تطوير للجهاز القائم آنذاك وهو رئاسة القضاء، فعندما تحولت الرئاسة إلى وزارة العدل زادت إمكانياتها وجعلها قادرة على تحقيق متطلبات الإشراف على الأجهزة القضائية في المملكة بما يتلاءم مع مرحلة النمو والتطور التي كانت تمر بها.

وتشرف وزارة العدل على المحاكم الشرعية، منها محاكم الاستئناف والمحاكم العامة والمحاكم المستعجلة، والمحاكم المتخصصة التي تشمل محكمة الأحداث ومحكمة الضمان والأنكحة، ومحكمة المرور، وتضم وزارة العدل عدد من الأجهزة المساعدة للقضاء، مثل كتابات العدل ومأمور بيوت المال وقد قامت وزارة العدل بإنشاء عدد من الوكالات والإدارات العامة والوحدات وذلك للمساعدة في تنفيذ أهدافها واحتياجاتها ومن ضمن هذه الوكالات وكالة التخطيط والتطوير والمعلومات التي تقوم بوضع وتنفيذ الخطط الاستراتيجية لأنشطة الوزارة والقيام بكافة الدراسات والبحوث وتقديم الإحصائيات وبناء الشراكات مع القطاعين الحكومي والخاص لضمان جودة الخدمات والمنتجات والعمليات ورفع مستوياتها وتطوير الخدمات وأتمتها للمستفيدين. (نبذة مختصرة عن القضاء في المملكة، 2021)

رؤية ورسالة وزارة العدل

إن رؤية وزارة العدل هي تحقيق العدالة الناجزة والوصول للأمن العقاري وتقديم خدمات توثيقة عدلية متميزة. ورسالتها توفير بيئة عدلية متميزة مستمدة من الشريعة الإسلامية لتقديم وتنظيم وتطوير الخدمات القضائية والتوثيقية ونشر الثقافة العدلية من خلال بناء مؤسسي كفء، وموارد بشرية مؤهلة، وشراكة فاعلة محليا وعالمياً بأدوات متطورة. (رؤية ورسالة وزارة العدل ،2021)

الأهداف الاستراتيجية لوزارة العدل:

اهتمت وزارة العدل في رحلتها نحو التحول الوطني 2020 بتحقيق الهدف الاستراتيجي: الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمواطنين (الخدمات العدلية) وتشمل الركائز الاستراتيجية: رفع الكفاءة التشغيلية للمنظومة العدلية وتحسين تجربة المستفيد وتأهيل وتطوير الكوادر

العدلية وتطوير التعاملات الالكترونية وتعزيز قضاء التنفيذ ومنظومة التوثيق والأمن العقاري وتطوير المحاكم التجارية وضم هيئات ولجان النزاع المختلفة. (الأهداف الاستراتيجية لوزارة العدل، 2020)

نبذه عن محاكم التنفيذ

تنتشر محاكم التنفيذ ودوائرها في مختلف مدن ومحافظات المملكة العربية السعودية تتكون محكمة التنفيذ من دوائر مختصة، وتختص كل محكمة التنفيذ بتنفيذ السندات التنفيذية التالية (محاكم التنفيذ، 2020):

الأحكام، القرارات والأوامر الصادرة من المحاكم (المحكمة العامة، المحكمة التجارية، المحكمة العمالية، محكمة الأحوال الشخصية).

أحكام المحكمين المذيلة بأمر التنفيذ وفقاً لنظام التحكيم. محاضر الصلح التي تصدرها الجهات المخولة بذلك أو التي تصدق عليها المحاكم. الأوراق التجارية (السند لأمر، الشيك، الكمبيالة). العقود والمحررات الموثقة (مثل عقود الايجار). الأحكام، الأوامر القضائية، أحكام المحكمين، والمحررات الموثقة الصادرة في بلد أجنبي. الأوراق العادية التي يقر باستحقاق محتواها كلياً أو جزئياً. العقود والأوراق الأخرى التي لها قوة سند التنفيذ بموجب أحكام نظام التنفيذ ولوائحه.

أبرز الخدمات والمبادرات الالكترونية في محاكم التنفيذ (مبادرات وزارة العدل ،2020)

إطلاق منصة إلكترونية ومركز للخدمات العدلية الإلكترونية (ناجز)

تهدف بوابة ناجز تقديم الخدمات العدلية الالكترونية من خلال بوابة موحدة مثل: خدمات المحاكم، والوكالات، والعقارات. زيادة رضا المستفيدين عن الخدمات العدلية المقدمة. تخفيف الضغط على كتابات العدل وسرعة إنجاز المعاملات. تحقيق كفاءة الإنفاق التشغيلي للمرافق الحكومية. وقد نتج عنها تجاوز عدد مليون مستخدم فعال على البوابة وتقديم أكثر من مئة خدمة عبر البوابة.

نظام التنفيذ المتكامل:

الوصول إلى التنفيذ بصفته خدمات بإشراف قضائي بحيث تكون هذه الخدمة إلكترونية بالكامل باستثناء الإجراءات التي تتطلب التدخل القضائي المباشر كالحبس أو النظر في منازعات التنفيذ، من خلال الوصول إلى المركزية في الإدارات المساندة لقضاء التنفيذ، وإجراء أتمتة شاملة لإجراءات التنفيذ، و أتمتة للعمليات الإدارية والمالية والإجرائية في محاكم ودوائر التنفيذ وفي الجهات الادارية ذات العلاقة، للرقي بمستوى الخدمات المقدمة، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وزيادة قدرتها لنقل أنواع مختارة من القضايا إليها بعد تحويلها إلى سندات تنفيذية، بما يساهم في تقليل التدفق على محاكم قضاء الموضوع.

السداد الإلكتروني في تنفيذ الأحكام

تطوير وأتمتة الإجراءات والعمليات الخاصة بدفع المستحقات المالية المترتبة على أوامر المحاكم بتنفيذ السندات التنفيذية عن طريق إتمامها من خلال نظام سداد الإلكتروني من حساب المنفذ عليه دون الحاجة إلى شيكات أو أوراق نقدية والذي سينعكس على تسهيل وسرعة إجراءات السداد وتحصيل أموال التنفيذ وزيادة مستويات الضبط والرقابة وتحسين تجربة المستفيدين.

مجهودات وزارة العدل الالكترونية أثناء جائحة كورونا2020 (مجهودات وزارة العدل ،2020)

وزارة العدل تصدر دليل تفاعلي لأكثر من 100 خدمة إلكترونية للتيسير على المستفيدين. إطلاق منصة (مزاد الإلكتروني) للتيسير على المستفيدين. رقمنة الأحكام القضائية بإطلاق الصك الإلكتروني مع أختام (الباركود) في جميع المحاكم. إتاحة تبادل مذكرات الدعاوى عن بعد في محاكم الدرجة الأولى كافة. إطلاق منصة (تراضي الرقمية) لحل النزاعات وتقريب وجهات النظر بين أطراف الدعوى عن طريق " الصلح " عن بعد ويقوم بعملية المصالحة مصلحون ومصلحات مؤهلون بمختلف التخصصات يتم اختيارهم بحسب نوع النزاع وتعد وثائق الصلح الصادرة سندات تنفيذية لها قوة الأحكام الصادرة من محاكم الدرجة الأولى مثل المحكمة العامة. خدمة إلكترونية جديدة تتيح للمستفيدين تتيح للمستفيدين في محكمة التنفيذ طلب أي إجراء من الدائرة يكون ضمن خدمات أطراف التنفيذ عبر بوابة ناجز. إتاحة طلب الإمهال أو الانهاء في محكمة التنفيذ للمنفذ ضده (المدعى عليه) بتقديم أي من الطلبين إلكترونياً عبر بوابة ناجز. إنشاء (منصة نافذ) وتقدم المنصة إنشاء وحفظ وإدارة سندات التنفيذ إلكترونياً في بيئة رقمية آمنة. تفعيل خدمة صرف الشيكات عن بعد أو تحويلها إلى حسابات الدائنين في محاكم التنفيذ.

الدراسات السابقة:

1. **دراسة (أبو جليل، 2020)** بعنوان " **أثر تطبيق مبادرة الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة على سعادة المستخدمين: جودة الخدمة متغيرا وسيطا**". هدفت الدراسة لمعرفة أثر مبادرة الحكومة الذكية في دولة الإمارات على سعادة المستخدمين بوجود جودة الخدمة كمتغير وسيط، تكون مجتمع البحث من جمهور المواطنين والمؤسسات والشركات التي تستفيد مما تقدمه حكومة دولة الإمارات الذكية، وتألفت العينة من (400) مفردة. واظهر البحث وجود أثر لمبادرة الحكومة الذكية للإمارات على سعادة مستخدمي هذه الخدمات بوجود جودة الخدمة كمتغير وسيط.

   كما تبين أن استجابات العينة كانت إيجابية وبدرجة موافقة مرتفعة على أبعاد (الحكومة الذكية، سعادة المستخدمين، جودة الخدمة). وأوصى البحث بضرورة الاستمرار بتعزيز التوجهات نحو الانتقال إلى التطبيق الكامل للحكومة الذكية للدولة القادرة على تسهيل عملية تقديم الخدمات إلى المستفيدين منها على مدار ووفقا للخطة الزمنية المعدة لذلك.

   وقد أظهرت النتائج الاستجابات كانت إيجابية وبدرجة متوافقة نحو متغيرات الحكومة الالكترونية الذكية (التواصل الالكتروني، الخدمات الذكية، الإدارة الالكترونية. وتبين أن الاستجابات كانت بدرجة إيجابية للفقرات التي تخص سعادة المستخدمين، ان هناك شعور بالسعادة لدى المستفيدين من الخدمات لكونها حققت إشباعا لحجاتهم ورغباتهم مقارنة مع التوقعات. وأشارت الأوساط الحسابية لمتغير جودة الخدمة قد جاءت جميعها بالمستوى المرتفع وقد جاء بعد "الأمان " أولا، ثم بعد "الاعتمادية " ثانيا ثم بعد " التعاطف" ثالثا ثم بعد " الملموسية" رابعا، وأخيرا جاء بعد "الاستجابة "

2. **دراسة (العتوم، 2020)** بعنوان "**مدى رضا المراجعين عن خدمات الحكومة الالكترونية في دائرة الأراضي والمساحة: دراسة ميدانية** ". تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها وأهدافها والصعوبات التي تواجه تطبيقها،

والتعرف كذلك على مدى وعي المراجعين ورضاهم عن الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في دائرة الأراضي والمساحة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تصميم أداة وزعت على عينة عشوائية بواقع (85) مراجعا لدائرة الأراضي والمساحة في كل من خلدا وصويلح.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: هناك مستوى مرتفع من الوعي والإدراك لدى المراجعين لأهمية الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة الأراضي والمساحة. هناك مستوى متوسط من رضا المراجعين عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة الالكترونية تبعا لمتغير الجنس. و وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة حول مدى رضاهم عن خدمات الحكومة الالكترونية تبعا لمتغير الفئة العمرية – المؤهل العلمي – عدد المراجعات للمستفيدين.

وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برامج وخدمات الحكومة الإلكترونية، ووضع برامج إرشادية نوعية وتثقيف المواطنين والموظفين بمفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها مع ضرورة العمل على النهوض بالمواطنين والسعي إلى محو الأمية التقنية.

3. **دراسة (قدة، 2020)** بعنوان " **دور الإبداع التنظيمي في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مخبر المجد للتحاليل الطبية بالوادي** " هدفت هذه الدراسة إلى إظهار الدور المتنامي للإبداع التنظيمي باعتباره أحد أشكال الإبداع في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، من خلال تحديد علاقة الأثر بين أبعاد الإبداع التنظيمي المتمثلة في: (الطلاقة الأصالة، المرونة، الحساسية للمشكلات القدرة على التحليل، المخاطرة) والميزة التنافسية.

وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي كونه المناسب لموضوع الدراسة، وقد تم جمع المعلومات المتعلقة بالبحث الذي أجري ميدانيا من خلال تصميم استبانة وتوزيعها على مجتمع الدراسة المتكون من 33 عاملا في مخبر المجد للتحاليل الطبية بالوادي والذي يشمل فئتي التقنيين والإداريين، وقد تم استرجاع 30 منها أي ما يعادل نسبة 90.91 % من عدد الاستبانات التي تم توزيعها، وقد تم التحليل باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة وجود مستويات مرتفعة من الإبداع التنظيمي، عدم وجود علاقة بين الإبداع التنظيمي والميزة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة ومن أهم ما أوصت به الدراسة ضرورة المحافظة على مستوى الإبداع التنظيمي بالمخبر والعمل على تعزيزه.

4. **دراسة (طبيشات، 2020)** بعنوان " **دور الإبداع التنظيمي في تطوير المؤسسات العامة المستقلة في المملكة الأردنية الهاشمية** ". هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مفهوم الإبداع التنظيمي وتوضيح كيفية تطبيقه في تطوير المنظمات العامة، وكذلك التعرف على مقومات ومعوقات الإبداع التنظيمي، وما هي مجالات الاستفادة من الإبداع التنظيمي في تطوير المؤسسات العامة المستقلة الأردنية. وقد تكون مجتمع الدراسة من القيادات الإدارية في المنظمات العامة الأردنية، وتم اعتماد الفئات القيادية على مستوى رئيس مجلس إدارة والمدراء العامون، والفئات الإشرافية على مستوى المدراء وحتى رؤساء الأقسام.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن الإبداع التنظيمي يساهم بدور متميز في تطوير المنظمات العامة. وأن هناك مجموعة من مقومات الإبداع التنظيمي يجب توافرها في المنظمات أهمها توافر رسالة واضحة للمؤسسة، وتحسين علاقات العمل، والاهتمام بتبسيط الإجراءات وتطوير نظم العمل، والتخلص من الإجراءات الروتينية المعقدة التي تحول دون انطلاق

الأفكار والإبداع، والحرص على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية، وأخيرا حرص الإدارة العليا على اكتشاف العناصر الخلاقة المبدعة داخل المنظمة.

وبينت الدراسة بأن الإبداع التنظيمي يواجه مجموعة من المعوقات تحول دون الاستفادة منه في مجال العمل. وأوصت الدراسة بضرورة زيادة وعي القيادات الإدارية بدور الإبداع التنظيمي في عملية تطوير المنظمات بالاستفادة من إبداعات العاملين إضافة إلى ضرورة إعادة صياغة مقومات الإبداع التنظيمي وتقسيمها إلى مجموعات، وإضافة عناصر جديدة لتلك الموجودة للتوصل إلى نسبة أعلى من هذه المقومات، للتعرف بالضبط على المقومات الرئيسية والأساسية للإبداع في المنظمات، ومحاولة التخلص من المعوقات للاستفادة من إبداعات العاملين في تطوير المنظمات.

5. **دراسة (الميع،2019)** بعنوان "**درجة توافر متطلبات تكنولوجيا الأداء البشري في مدارس الكويت وعلاقاتها بالإبداع الإداري** ". هدفت الدراسة التعرف إلى درجة توافر المتطلبات تكنولوجيا الأداء البشري في مدارس دولة الكويت من وجهة نظر المديرين والمعلمين، وتم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، وأداتها استبانة وزعت على عينة مكونة من (684) معلماً ومديراً ومساعداً، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة.

و أظهرت النتائج إلى أن توافر متطلبات تكنولوجيا الأداء البشري من وجهة نظر مديري ومعلمي المدارس الثانوية في دولة الكويت جاءت بدرجة متوسطة، وجاء ترتيب المجالات تنازلياً كما يلي: المهارات القيادية لدى مدير المدرسة الاهتمام بأوضاع العمل، تنمية الأفراد، المعلومات، عمليات الإدارة. وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات درجة توافر متطلبات تكنولوجيا الأداء البشري لدى مديري المدارس الثانوية تعزى لمتغير الجنس ما عدا مجال المعلومات وتنمية الأفراد والأداة ككل حيث أظهرت النتائج فروق لصالح الذكور وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الوظيفة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر سنوات الخبرة على مجال الاهتمام بأوضاع العمل وجاءت الفروق لصالح ذوي الخبرة (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات). وبينت النتائج أن مستوى الإبداع الإداري لدى مديري المدارس الثانوية بدولة الكويت من وجهة نظر مديري ومعلمي المدارس جاء بدرجة متوسطة.

وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مستوى الإبداع الإداري لدى مديري المدارس الثانوية في دولة الكويت تعزى لمتغيرات الجنس والوظيفة والخبرة.

وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة بين درجة توافر متطلبات تكنولوجيا الأداء البشري في المدارس الثانوية في دولة الكويت ودرجة تحقيق الإبداع الإداري.

التعقيب على الدراسات السابقة

إن أهم ما يميز هذه الدراسة الحالية قلة من تناول أثر الحكومة الالكترونية على الابداع التنظيمي في المحاكم. وتغطي الدراسة فجوة قلة الدراسات التي تتناول موضوع أثر الحكومة الالكترونية على الابداع التنظيمي والدراسات التي تم البحث عنها لم تجمع المفهومين معاً، وتقدم هذا الدراسة إطار فكري خاص بالدراسة وأبعادها المختلفة وتعطي صورة واقعية عن آلية العمل وما يتعلق بالحكومة الالكترونية داخل المحاكم في المملكة العربية السعودية بالوسائل التي تحقق الابداع التنظيمي فيها.

وقد تم الاستفادة الدراسات السابقة من المصادر التي تحدثت عن موضوع الدراسة وكيفية صياغة منهجية الدراسة، وتحديد المتغيرات وهل توجد علاقة بينهم، وإثراء محتوى الإطار النظري للدراسة، والاستفادة كذلك من تطوير أداة الدراسة. و يتضح من نتائج الدراسات السابقة أن مفهوم الحكومة الالكترونية موجود في القطاعات العامة والخاصة، ولكن لم يطبق بالشكل الكامل والمثالي وقلة من تناول موضوع الحكومة الالكترونية في المحاكم على وجه الخصوص.

اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث القطاعات التي تم دراستها وتحليلها والمدة الزمنية التي تم تطبيق الدراسة فيها وتحدثت الدراسة عن أثر الحكومة الالكترونية على الإبداع التنظيمي في محكمة التنفيذ بجدة، وقد جاءت هذه الدراسة مكملة للنقص بالدراسات السابقة خصوصا فيما يتعلق بالحكومة الالكترونية في المجال القضائي بالمحاكم.

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

من حيث التسمية: شملت الدارسات السابقة مصطلحات مختلفة للحكومة الالكترونية بتسميات مختلفة مثل "الحكومة الذكية" دراسة أبو جليل (2020)، " تكنولوجيا الأداء البشري" دراسة الميع (2019).

من حيث المنهج: تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي في دراسة (الميع 2019)، واستخدمت بقية الدراسات السابقة والحالية المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاستبانة وجمعها من خلال أفراد عينة الدراسة، وتتفق مع الدراسة الحالية في المنهج الوصفي وركزت بعض الدراسات الجانب الميداني بشكل أكبر. وتعتبر الدراسات السابقة حديثة ومتنوعة.

من حيث عدد العينة: اشتملت بعض الدراسات السابقة على مجتمع دراسة كبير مثل دراسة أبو جليل (2019)، دراسة طبيشات (2020)، دراسة الميع (2019)، وتم استخدام عينة صغيرة في بعض الأبحاث مثل دراسة العتوم (2020)، دراسة (قدة 2020).

من حيث مجتمع الدراسة: شملت الدراسات السابقة على فئات مختلفة من مجتمعات الدراسة (المراجعين، موظفين، قيادات، عدة جهات مختلفة، معلمين ومن مختلف فئات المجتمع وشملت هذا الدراسة عينة من المجتمع وهي فئة القضاة حيث يوجد قلة من الباحثين من أشار لتلك الفئة.

من حيث بيئة الدراسة: أجريت الدراسات السابقة على قطاعات مختلفة وفي عدة دول، وقد تم تطبيق هذه الدراسة على قطاع خدمي وقضائي ذو أهمية عالية لجميع الشرائح فئات المجتمع ويمثل وزارة العدل بالمملكة العربية السعودية.

من حيث الوقت: أجريت هذه الدراسة خلال عام 2019–2020 وخلال جائحة كورونا وواجهت العديد من المحددات والصعوبات كنمط جديد ومختلف في طريقة التعامل والتواصل مجتمع الدراسة واستخراج العينة المراد تطبيق موضوع الدراسة عليها.

أداة الدراسة:

وقد اشتمل الاستبيان على قسمين كما يلي:

القسم الأول: عبارة عن مجموعة من الأسئلة العامة عن المشاركين في الاستبانة وهو الجزء المتعلق بالمتغيرات الديموغرافية لهم (الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة، المرتبة الوظيفية، نوع الوظيفة، المؤهل العلمي).

القسم الثاني: الخاص بالأسئلة المتعلقة بفرضيات الدراسة واشتمل على محورين يمثل المحور الأول المتغير المستقل (أثر الحكومة الإلكترونية في محكمة التنفيذ بجدة)، ويتكون من أربعة أبعاد البعد الأول (السرعة) يتضمن الفقرات (1–4)، البعد الثاني (الاستجابة) ويتضمن الفقرات (5–8)، البعد الثالث (الدقة) ويتضمن الفقرات (9–12)، البعد الرابع (الخصوصية) ويتضمن الفقرات (13–16) أما المحور الثاني يمثل المتغير التابع (الابداع التنظيمي) والذي يشتمل (الطلاقة، المرونة، الأصالة، الحساسية للمشكلات) ويضمن الفقرات (17–24).

وقد راعى البحث في صياغته لعبارات الاستبانة البساطة والسهولة قدر المستطاع بحث تكون مفهومة لعامة المبحوثين، استناداً على أراء المحكمين، وكانت الإجابات في القسم الثاني ذات إجابات مغلقة متدرجة وفقاً لمقياس لكرت الخماسي الذي يتكون من (1–5) درجات وفقا لما يلي: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

بهدف الوصول إلى أهداف الدراسة، وإمكانية الإجابة على تساؤلاتها، ولتغطية الجانب الميداني في هذه الدراسة والحصول على المعلومات المتعلقة بالجانب النظري، سيتم تصميم استبانة يتم من خلالها قياس أثر الحكومة الإلكترونية على الإبداع التنظيمي في القطاع العدلي (دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين بمحكمة التنفيذ بمحافظة جدة). وعدد من الدراسات السابقة أهمها دراسة (أبو جليل، 2020) بعنوان " أثر تطبيق مبادرة الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة على سعادة المستخدمين: جودة الخدمة متغيرا وسيطا". ودراسة (العتوم، 2020) بعنوان "مدى رضا المراجعين عن خدمات الحكومة الالكترونية في دائرة الأراضي والمساحة: دراسة ميدانية ". وتم تطوير الاستبانة بما يتناسب مع متغيرات وأبعاد الدراسة الحالية، حيث قام الباحث بعمل عينة استطلاعية للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة، وبلغ حجم العينة الاستطلاعية (13) موظف وموظفة من الإداريين والقضاة بمحكمة التنفيذ بمحافظة جدة.

لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يتناسب مع الدراسة وأهدافها للتعرف على الحكومة الالكترونية وأثرها على الإبداع التنظيمي في محكمة التنفيذ وذلك من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) من أجل اختبار محاور الدراسة، حيث تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية لتحليل البيانات وعرضها بطرق عدة مثل الجداول التكرارية، والنسب المئوية.

1. الإحصاء الوصفي: لتحديد ووصف مدى استجابات أفراد العينة تجاه فقرات الاستبانة وتتكون من التكرارات النسبة المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.
2. معامل ارتباط بيرسون: للتأكد من صدق الاتساق الداخلي لأداء الدراسة.
3. اختبار قيم معامل الثبات لمعايير تقييم الجاهزية الإلكترونية باستخدام معادلة (ألفا كرونباخ).

نتائج الدراسة:

الإحصاءات الوصفية لبيانات أفراد عينة الدراسة:

1- توزيع أفراد العينة وفق الجنس:

جدول رقم (4-1) توزيع أفراد العينة وفق متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	155	91.7
أنثى	14	8.3
المجموع	169	100.0

تبين النتائج أن: 155 من أفراد عينة الدراسة يمثلوا ما نسبته 91.7% من إجمالي أفراد عينة الدراسة ذكور وهم الأغلبية، في حين أن 14 منهم يمثلون ما نسبته 8.3% من إجمالي أفراد إناث.

2- توزيع أفراد العينة وفق متغير العمر:

جدول رقم (4-2) توزيع أفراد العينة وفق متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
من 26 إلى 34 سنة	92	54.4
من 35 إلى 44 سنة	66	39.1
من 45 سنة إلى 60 سنة	10	5.9
المجموع	169	100.0

تبين النتائج أن: 92 من أفراد عينة الدراسة يمثلوا ما نسبته 54.4% من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم (من 26 إلى 34 سنة) وهم الأغلبية، في حين أن 66% منهم أعمارهم (من 35 إلى 44 سنة) ما نسبته 39.1% من إجمالي عينة الدراسة، كما أن 10 من أفراد العينة أعمارهم (من 45 سنة إلى 60 سنة) ما نسبته 5.9%.

3- توزيع أفراد العينة وفق متغير عدد سنوات الخبرة:

جدول رقم (4-2) توزيع أفراد العينة وفق متغير عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
من 5 سنوات فأقل	58	34.3
من 6 سنوات إلى 10 سنوات	69	40.8
من 11 إلى 15 سنة	26	15.4

العدد الثلاثون
تاريخ الإصدار: 2 – نيسان – 2021 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

أكثر من 15 سنة	16	9.5
المجموع	169	100.0

تبين النتائج أن: 69 من أفراد عينة الدراسة يمثلوا ما نسبته 40.8% من إجمالي أفراد عينة الدراسة سنوات خبرتهم (من 6 سنوات إلى 10سنوات) وهم الأغلبية، في حين أن 58 منهم سنوات خبرتهم (من 5 سنوات فأقل) ما نسبته 34.3% من إجمالي عينة الدراسة، كما أن 26 من أفراد العينة سنوات خبرتهم (من 11 إلى 15 سنة) ما نسبته 15.4%، وأخيراً 16 من أفراد عينة الدراسة يمثلوا ما نسبته 9.5% من إجمالي أفراد عينة الدراسة سنوات خبرتهم (أكثر من 15 سنة).

4- توزيع أفراد العينة وفق متغير المرتبة الوظيفية:

جدول رقم (4-4) توزيع أفراد العينة وفق متغير المرتبة الوظيفية

المرتبة الوظيفية	التكرار	النسبة المئوية %
المرتبة السادسة فأقل	59	34.9
المرتبة السابعة إلى التاسعة	95	56.2
المرتبة العاشرة إلى المرتبة الثانية عشر	13	7.7
المرتبة الثالثة عشر إلى الخامسة عشر	2	1.2
المجموع	169	100.0

تبين النتائج أن: 95 من أفراد عينة الدراسة يمثلوا ما نسبته 56.2% من إجمالي أفراد عينة الدراسة المرتبة الوظيفية (المرتبة السابعة إلى التاسعة) وهم الأغلبية، في حين أن 59 منهم (المرتبة السادسة فأقل) ما نسبته 34.9% من إجمالي عينة الدراسة، كما أن 13 من أفراد العينة في المرتبة العاشرة إلى المرتبة الثانية عشر ما نسبته 7.7%، وأخيراً 2 من أفراد عينة الدراسة يمثلوا ما نسبته 1.2% من إجمالي أفراد عينة الدراسة في المرتبة الثالثة عشر إلى الخامسة عشر.

5- توزيع أفراد العينة وفق متغير نوع الوظيفة:

جدول رقم (4-4) توزيع أفراد العينة وفق متغير نوع الوظيفة

نوع الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية %
إداري	70	41.4
معاون قاضي	78	46.2
قاضي	21	12.4
المجموع	169	100.0

تبين النتائج أن: 78 من أفراد عينة الدراسة يمثلوا ما نسبته 46.2% من إجمالي أفراد عينة الدراسة نوع وظيفتهم (معاون قاضي) وهم الأغلبية، في حين أن 70 منهم (إداري) ما نسبته 41.4% من إجمالي عينة الدراسة، كما أن 21 من أفراد العينة وظيفتهم (قاضي) ما نسبته 12.4%.

6- توزيع أفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي:

جدول رقم (4-4) توزيع أفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية %
ثانوي أو أقل	10	5.9
بكالوريوس	117	69.2
دراسات عليا	38	22.5
أخرى	4	2.4
المجموع	169	100.0

تبين النتائج أن: 117 من أفراد عينة الدراسة يمثلوا ما نسبته 69.2% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي (بكالوريوس) وهم الأغلبية، في حين أن 38 منهم (دراسات عليا) ما نسبته 22.5% من إجمالي عينة الدراسة، كما أن 10 من أفراد العينة مؤهلهم العلمي (ثانوي أو أقل) ما نسبته 5.9%، وأخيراً 4 من أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي (أخرى) ما نسبته 2.4%.

أولاً: الحكومة الالكترونية بأبعادها المختلفة:

جدول رقم (4-5) المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لبنود الحكومة الالكترونية بأبعادها المختلفة

أولا: البعد الأول (السرعة)						
رقم	العبارة	متوسط الآراء	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	درجة الموافقة	ترتيب البنود
1	أصل إلى موقع الخدمات الالكترونية لوزارة العدل بسهولة	4.43	0.78	91.7	موافق بشدة	2
2	أنجز المعاملات الموكلة لي في الوقت المحدد لها	4.37	0.79	90.5	موافق بشدة	4
3	أستطيع إنجاز الخدمات بالسرعة المطلوبة للمستفيد دون الحاجة لحضوري شخصيا	4.08	0.96	76.9	موافق	11

4	أجد بأن الوقت اللازم لمعالجة المعاملات اليومية كافي	4.00	1.02	77.5	موافق	12
ثانياً: البعد الثاني (الاستجابة)						
5	أبادر بتقديم الخدمات للمستفيدين عن طريق الوسائل الإلكترونية	4.37	0.85	89.9	موافق بشدة	4
6	أقوم بإعلام المراجعين بالإجراءات التي تمت بشكل مستمر	3.91	1.01	73.4	موافق	15
7	أقوم بالرد الفوري على الاستفسارات وشكاوى المراجعين	4.36	0.75	89.3	موافق بشدة	6
8	أحدث المعاملات على مواقع وتطبيقات الوزارة باستمرار	3.99	0.96	74.6	موافق	13
ثالثاً: البعد الثالث (الدقة)						
9	أقوم بتقديم الخدمات الالكترونية بدقة عالية	4.42	0.75	92.3	موافق بشدة	3
10	تتوفر لدي ارشادات ولوائح عن كيفية تنفيذ الخدمة بدقة	3.89	1.10	66.9	موافق	16
11	تهتم دائرتي بمعالجة الأخطاء عند تقديم الخدمات للمراجعين	4.22	0.88	82.2	موافق بشدة	10
12	يوفر موقع الوزارة بيانات دقيقة عن الخدمات التي تقدمها	3.95	0.97	72.2	موافق	14
رابعاً: البعد الرابع (الخصوصية)						
13	يضمن موقع وزارة العدل خصوصية معلومات المستخدمين	4.54	0.62	92.9	موافق بشدة	1
14	تحتفظ وزارة العدل بهوية الموظفين بشكل آمن وسري	4.27	0.87	83.4	موافق بشدة	8
15	يوجد سياسات وأنظمة معلنة لحماية البيانات الشخصية من التدخل	4.26	0.80	82.8	موافق بشدة	9
16	تمكن الوزارة من التحقق الرقمي الثنائي عند الاطلاع على البيانات الشخصية	4.30	0.78	85.1	موافق بشدة	7

تبين من الجدول السابق أن بنود الحكومة الالكترونية بأبعادها المختلفة كانت على النحو التالي، مع ترتيب هذه البنود ترتيباً تنازلياً على متوسط آراء عينة الدراسة. مع مقارنة النتائج بجدول حدود الموافقة:

1. جاءت عبارة (يضمن موقع وزارة العدل خصوصية معلومات المستخدمين) في المرتبة الأولى وكان الرأي الموافقة بشدة على ذلك حيث بلغ متوسطة (4.54) أي أن ذلك يتم بنسبة 92.9% أي يمارسون ذلك بدرجة مرتفعة. ونجد أن الانحراف المعياري بلغ 0.62 وهذا يدل على وجود تباين في آراء عينة الدراسة تجاه هذا البند.

2. جاءت عبارة (أصل إلى موقع الخدمات الالكترونية لوزارة العدل بسهولة) في المرتبة الثانية وكان الرأي الموافقة بشدة على ذلك حيث بلغ متوسطة (4.43) أي أن ذلك يتم بنسبة 91.7% أي يمارسون ذلك بدرجة مرتفعة. ونجد أن الانحراف المعياري بلغ 0.78 وهذا يدل على وجود تباين في آراء عينة الدراسة تجاه هذا البند.

3. جاءت عبارة (أقوم بتقديم الخدمات الالكترونية بدقة عالية) في المرتبة الثالثة وكان الرأي الموافقة بشدة على ذلك حيث بلغ متوسطة (4.42) أي أن ذلك يتم بنسبة 92.3% أي يمارسون ذلك بدرجة مرتفعة. ونجد أن الانحراف المعياري بلغ 0.75 وهذا يدل على وجود تباين في آراء عينة الدراسة تجاه هذا البند.

4. جاءت عبارة (أنجز المعاملات الموكلة لي في الوقت المحدد لها وأبادر بتقديم الخدمات للمستفيدين عن طريق الوسائل الإلكترونية) في المرتبة الرابعة وكان الرأي الموافقة بشدة على ذلك حيث بلغ متوسطة (4.37) أي أن ذلك يتم بنسبة 90.5% أي يمارسون ذلك بدرجة مرتفعة. ونجد أن الانحراف المعياري بلغ 0.79 وهذا يدل على وجود تباين في آراء عينة الدراسة تجاه هذا البند.

5. جاءت عبارة (أقوم بالرد الفوري على الاستفسارات وشكاوى المراجعين) في المرتبة السادسة وكان الرأي بعدم الموافقة على ذلك حيث بلغ متوسطة (4.36) أي أن ذلك يتم بنسبة 89.3% أي يمارسون ذلك بدرجة مرتفعة. ونجد أن الانحراف المعياري بلغ 0.75 وهذا يدل على وجود تباين في آراء عينة الدراسة تجاه هذا البند.

6. جاءت عبارة (تمكن الوزارة من التحقق الرقمي الثنائي عند الاطلاع على البيانات الشخصية) في المرتبة السابعة وكان الرأي الموافقة بشدة على ذلك حيث بلغ متوسطة (4.30) أي أن ذلك يتم بنسبة 85.1% أي يمارسون ذلك بدرجة مرتفعة. ونجد أن الانحراف المعياري بلغ 0.78 وهذا يدل على وجود تباين في آراء عينة الدراسة تجاه هذا البند.

7. جاءت عبارة (تحتفظ وزارة العدل بهوية الموظفين بشكل آمن وسري) في المرتبة الثامنة وكان الرأي الموافقة بشدة على ذلك حيث بلغ متوسطة (4.27) أي أن ذلك يتم بنسبة 83.4% أي يمارسون ذلك بدرجة مرتفعة. ونجد أن الانحراف المعياري بلغ 0.87 وهذا يدل على وجود تباين في آراء عينة الدراسة تجاه هذا البند.

8. جاءت عبارة (يوجد سياسات وأنظمة معلنة لحماية البيانات الشخصية من التدخل) في المرتبة التاسعة وكان الرأي الموافقة بشدة على ذلك حيث بلغ متوسطة (4.26) أي أن ذلك يتم بنسبة 82.8% أي يمارسون ذلك بدرجة مرتفعة. ونجد أن الانحراف المعياري بلغ 0.80 وهذا يدل على وجود تباين في آراء عينة الدراسة تجاه هذا البند.

9. جاءت عبارة (تهتم دائرتي بمعالجة الأخطاء عند تقديم الخدمات للمراجعين) في المرتبة العاشرة وكان الرأي الموافقة بشدة على ذلك حيث بلغ متوسطة (4.22) أي أن ذلك يتم بنسبة 82.2% أي يمارسون ذلك بدرجة مرتفعة. ونجد أن الانحراف المعياري بلغ 0.88 وهذا يدل على وجود تباين في آراء عينة الدراسة تجاه هذا البند.

10. جاءت عبارة (أستطيع إنجاز الخدمات بالسرعة المطلوبة للمستفيد دون الحاجة لحضوري شخصيا) في المرتبة الحادية عشر وكان الرأي الموافقة على ذلك حيث بلغ متوسطة (4.08) أي أن ذلك يتم بنسبة 76.9% أي يمارسون ذلك بدرجة مرتفعة. ونجد أن الانحراف المعياري بلغ 0.96 وهذا يدل على وجود تباين في آراء عينة الدراسة تجاه هذا البند.

11. جاءت عبارة (أجد بأن الوقت اللازم لمعالجة المعاملات اليومية كافي) في المرتبة الثانية عشر وكان الرأي الموافقة على ذلك حيث بلغ متوسطة (4.00) أي أن ذلك يتم بنسبة 77.5% أي يمارسون ذلك بدرجة مرتفعة. ونجد أن الانحراف المعياري بلغ 1.02 وهذا يدل على وجود تباين في آراء عينة الدراسة تجاه هذا البند.
12. جاءت عبارة (أحدث المعاملات على مواقع وتطبيقات الوزارة باستمرار) في المرتبة الثالثة عشر وكان الرأي الموافقة على ذلك حيث بلغ متوسطة (3.99) أي أن ذلك يتم بنسبة 74.6% أي يمارسون ذلك بدرجة مرتفعة. ونجد أن الانحراف المعياري بلغ 0.96 وهذا يدل على وجود تباين في آراء عينة الدراسة تجاه هذا البند.
13. جاءت عبارة (يوفر موقع الوزارة بيانات دقيقة عن الخدمات التي تقدمها) في المرتبة الرابعة عشر وكان الرأي الموافقة على ذلك حيث بلغ متوسطة (3.95) أي أن ذلك يتم بنسبة 72.2% أي يمارسون ذلك بدرجة مرتفعة. ونجد أن الانحراف المعياري بلغ 0.97 وهذا يدل على وجود تباين في آراء عينة الدراسة تجاه هذا البند.
14. جاءت عبارة (أقوم بإعلام المراجعين بالإجراءات التي تمت بشكل مستمر) في المرتبة الخامسة عشر وكان الرأي الموافقة على ذلك حيث بلغ متوسطة (3.91) أي أن ذلك يتم بنسبة 73.4% أي يمارسون ذلك بدرجة مرتفعة. ونجد أن الانحراف المعياري بلغ 1.01 وهذا يدل على تباين في آراء عينة الدراسة تجاه هذا البند.
15. جاءت عبارة (تتوفر لدي ارشادات ولوائح عن كيفية تنفيذ الخدمة بدقة) في المرتبة السادسة عشر وكان الرأي الموافقة على ذلك حيث بلغ متوسطة (3.89) أي أن ذلك يتم بنسبة 66.9% أي يمارسون ذلك بدرجة مرتفعة. ونجد أن الانحراف المعياري بلغ 1.10 وهذا يدل على عدم تباين في آراء عينة الدراسة تجاه هذا البند.

اتفقت هذه الدراسة مع دراسة أبو جليل، 2020، التي توصلت إلى أن هناك شعور بالسعادة لدى المستفيدين من الخدمات لكونها حققت إشباعا لحجاتهم ورغباتهم مقارنة مع التوقعات.

ثانياً: الابداع التنظيمي:

جدول رقم (4–6) المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للإبداع التنظيمي

رقم	العبارة	متوسط الآراء	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	درجة الموافقة	ترتيب البنود
17	أمتلك القدرة على طرح حلول مبتكرة لمواجهة مشاكل العمل	4.36	0.74	91.1	موافق بشدة	4
18	أستطيع التفكير بطريقة سريعة في ظروف العمل المختلفة	4.42	0.68	92.3	موافق بشدة	1
19	أتمكن من النظر إلى المواقف والمشاكل الإدارية من عدة زوايا مختلفة	4.39	0.65	92.9	موافق بشدة	2

20	لدي القدرة الإبداعية على تقبل التغيير والتكيف مع الظروف والتحديات بتلقائية ويسر	4.32	0.76	87.0	موافق بشدة	6
21	أشعر بأن لي مساهمة خاصة بإنتاج أفكار جديدة تقدم في مجال العمل	4.15	0.94	76.3	موافق	8
22	أقوم بطرح الأفكار المستقلة بعيداً عن وجود تبعية وتقليد لأساليب مطروحة مسبقة من قبل الآخرين.	4.22	0.80	82.2	موافق بشدة	7
23	أستطيع في كثير من الأحيان إدراك جوانب القصور للمشكلات التي أتعرض لها	4.39	0.64	93.5	موافق بشدة	2
24	أمتلك رؤية إبداعية لاكتشاف المشكلات التي يعاني منها الآخرون	4.34	0.68	91.1	موافق بشدة	5

تبين من الجدول السابق أن بنود الحكومة الالكترونية بأبعادها المختلفة كانت على النحو التالي، مع ترتيب هذه البنود ترتيباً تنازلياً على متوسط آراء عينة الدراسة. مع مقارنة النتائج بجدول حدود الموافقة:

1. جاءت عبارة (أستطيع التفكير بطريقة سريعة في ظروف العمل المختلفة) في المرتبة الأولى وكان الرأي الموافقة بشدة على ذلك حيث بلغ متوسطة (4.42) أي أن ذلك يتم بنسبة 92.3% أي يمارسون ذلك بدرجة مرتفعة. ونجد أن الانحراف المعياري بلغ 0.68 وهذا يدل على وجود تباين في آراء عينة الدراسة تجاه هذا البند.

2. جاءت عبارة (أتمكن من النظر إلى المواقف والمشاكل الإدارية من عدة زوايا مختلفة وأستطيع في كثير من الأحيان إدراك جوانب القصور للمشكلات التي أتعرض لها) في المرتبة الثانية وكان الرأي الموافقة بشدة على ذلك حيث بلغ متوسطة (4.39) أي أن ذلك يتم بنسبة 92.9% أي يمارسون ذلك بدرجة مرتفعة. ونجد أن الانحراف المعياري بلغ 0.65 وهذا يدل على وجود تباين في آراء عينة الدراسة تجاه هذا البند.

3. جاءت عبارة (أمتلك القدرة على طرح حلول مبتكرة لمواجهة مشاكل العمل) في المرتبة الرابعة وكان الرأي الموافقة بشدة على ذلك حيث بلغ متوسطة (4.36) أي أن ذلك يتم بنسبة 91.1% أي يمارسون ذلك بدرجة مرتفعة. ونجد أن الانحراف المعياري بلغ 0.74 وهذا يدل على وجود تباين في آراء عينة الدراسة تجاه هذا البند.

4. جاءت عبارة (أمتلك رؤية إبداعية لاكتشاف المشكلات التي يعاني منها الآخرون) في المرتبة الخامسة وكان الرأي الموافقة بشدة على ذلك حيث بلغ متوسطة (4.34) أي أن ذلك يتم بنسبة 91.1% أي يمارسون ذلك بدرجة مرتفعة. ونجد أن الانحراف المعياري بلغ 0.68 وهذا يدل على وجود تباين في آراء عينة الدراسة تجاه هذا البند.

5. جاءت عبارة (لدي القدرة الإبداعية على تقبل التغيير والتكيف مع الظروف والتحديات بتلقائية ويسر) في المرتبة السادسة وكان الرأي الموافقة بشدة على ذلك حيث بلغ متوسطة (4.32) أي أن ذلك يتم بنسبة 87.0% أي يمارسون ذلك بدرجة مرتفعة. ونجد أن الانحراف المعياري بلغ 0.76 وهذا يدل على وجود تباين في آراء عينة الدراسة تجاه هذا البند.

6. جاءت عبارة (أقوم بطرح الأفكار المستقلة بعيداً عن وجود تبعية وتقليد لأساليب مطروحة مسبقة من قبل الآخرين) في المرتبة السابعة وكان الرأي الموافقة بشدة على ذلك حيث بلغ متوسطة (4.22) أي أن ذلك يتم بنسبة 82.2% أي يمارسون ذلك بدرجة مرتفعة. ونجد أن الانحراف المعياري بلغ 0.80 وهذا يدل على وجود تباين في آراء عينة الدراسة تجاه هذا البند.

7. جاءت عبارة (أشعر بأن لي مساهمة خاصة بإنتاج أفكار جديدة تقدم في مجال العمل) في المرتبة الثامنة وكان الرأي الموافقة على ذلك حيث بلغ متوسطة (4.15) أي أن ذلك يتم بنسبة 76.3% أي يمارسون ذلك بدرجة مرتفعة إلى حد ما. ونجد أن الانحراف المعياري بلغ 0.94 وهذا يدل على وجود تباين في آراء عينة الدراسة تجاه هذا البند.

كما اتفقت هذه الدراسة مع دراسة العتوم، 2020 على أن هناك مستوى مرتفع من الوعي والإدراك لدى المراجعين لأهمية الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة الأراضي والمساحة.

اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية على الإبداع التنظيمي في محكمة التنفيذ بجدة.

وتتكون هذه الفرضية من أربع فرضيات فرعية وهي:

الفرضية الفرعية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق السرعة والإبداع التنظيمي لدى العاملين في محكمة التنفيذ بمحافظة جدة.

الفرضية الفرعية الثانية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الاستجابة والإبداع التنظيمي لدى العاملين في محكمة التنفيذ بمحافظة جدة.

الفرضية الفرعية الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الدقة والابداع التنظيمي لدى العاملين في محكمة التنفيذ بمحافظة جدة.

الفرضية الفرعية الرابعة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الخصوصية والإبداع التنظيمي لدى العاملين في محكمة التنفيذ بمحافظة جدة.

جدول رقم (4–7) يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة (الحكومة الالكترونية)	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الابداع التنظيمي	البعد الأول(السرعة)	0.328	0.000
	البعد الثاني(الاستجابة)	0.383	0.000

	البعد الثالث(الدقة)	0.432	0.000
	البعد الرابع(الخصوصية)	0.345	0.000

من خلال الجدول أعلاه والذي يبين معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة نجد أن مستوى الدلالة (α<= 0.05) وهذا يدل على أنه يوجد أثر مهم ذو دلالة إحصائية حسب تصورات المبحوثين بين تطبيق الحكومة الإلكترونية على الإبداع التنظيمي في محكمة التنفيذ بجدة، وبالتالي **تحققت الفرضية الرئيسية ومنها تحققت الفرضيات الفرعية.**

أولاً: النتائج:

من خلال الدراسة الميدانية توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها:

- اتضح لنا أن 155 من أفراد عينة الدراسة يمثلوا ما نسبته 91.7% من إجمالي أفراد عينة الدراسة ذكور وهم الأغلبية، و92 من أفراد عينة الدراسة يمثلوا ما نسبته 54.4% من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم(من 26 إلى 34 سنة)، و69 من أفراد عينة الدراسة يمثلوا ما نسبته 40.8% من إجمالي أفراد عينة الدراسة سنوات خبرتهم (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، و95 من أفراد عينة الدراسة يمثلوا ما نسبته 56.2% من إجمالي أفراد عينة الدراسة المرتبة الوظيفية (المرتبة السابعة إلى التاسعة)، و78 من أفراد عينة الدراسة يمثلوا ما نسبته 46.2% من إجمالي أفراد عينة الدراسة نوع وظيفتهم (معاون قاضي)، و117 من أفراد عينة الدراسة يمثلوا ما نسبته 69.2% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي (بكالوريوس).
- اتضح لنا أن غالبية أفراد العينة يجدون بأن الوقت اللازم لمعالجة المعاملات اليومية كافي، لذا يستطيعون إنجاز الخدمات بالسرعة المطلوبة للمستفيد.
- اتضح لنا بالنسبة لاستجابة أفراد العينة لتطبيق الحكومة الإلكترونية أنهم يقومون بإعلام المراجعين بالإجراءات التي تمت بشكل مستمر.
- اتضح لنا أن غالبية أفراد العينة يرون توفر الارشادات واللوائح عن كيفية تنفيذ الخدمة بدقة عالية.
- كذلك يوفر موقع الوزارة بيانات دقيقة عن الخدمات التي تقدمها محكمة التنفيذ بمحافظة جدة.
- اتضح لنا أنه يوجد سياسات وأنظمة معلنة لحماية البيانات الشخصية من التدخل بصورة جيدة جداً مما توفر الحماية العالية لحفظ البيانات.
- اتضح لنا غالبية أفراد العينة يشعرون بأن لهم مساهمة خاصة بإنتاج أفكار جديدة تقدم في مجال العمل.
- كذلك أنهم يقومون بطرح الأفكار المستقلة بعيداً عن وجود تبعية وتقليد لأساليب مطروحة مسبقة من قبل الآخرين.

- يوجد أثر مهم ذو دلالة إحصائية حسب تصورات المبحوثين بين تطبيق الحكومة الإلكترونية على الإبداع التنظيمي في محكمة التنفيذ بجدة، وبالتالي تحققت الفرضية الرئيسية ومنها تحققت الفرضيات الفرعية.

- ليست هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق السرعة والاستجابة والدقة الخصوصية (الحكومة الإلكترونية) على الإبداع التنظيمي والجنس لدى العاملين في محكمة التنفيذ بمحافظة جدة.

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق السرعة والاستجابة والدقة الخصوصية (الحكومة الإلكترونية) والعمر لدى العاملين في محكمة التنفيذ بمحافظة جدة.
- ليست هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع التنظيمي لدى العاملين في محكمة التنفيذ بمحافظة جدة والعمر.
- ليست هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق السرعة والاستجابة والدقة الخصوصية (الحكومة الإلكترونية) وسنوات الخبرة لدى العاملين في محكمة التنفيذ بمحافظة جدة.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع التنظيمي لدى العاملين في محكمة التنفيذ بمحافظة جدة وسنوات الخبرة.
- ليست هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق السرعة والاستجابة والدقة الخصوصية (الحكومة الإلكترونية) والمرتبة الوظيفية لدى العاملين في محكمة التنفيذ بمحافظة جدة.
- ليست هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع التنظيمي لدى العاملين في محكمة التنفيذ بمحافظة جدة والمرتبة الوظيفية.
- ليست هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق السرعة والاستجابة والدقة الخصوصية (الحكومة الإلكترونية) ونوع الوظيفة لدى العاملين في محكمة التنفيذ بمحافظة جدة.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع التنظيمي لدى العاملين في محكمة التنفيذ بمحافظة جدة ونوع الوظيفة.
- أي ليست هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق السرعة والاستجابة والدقة الخصوصية (الحكومة الإلكترونية) والمؤهل العلمي لدى العاملين في محكمة التنفيذ بمحافظة جدة.
- ليست هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع التنظيمي لدى العاملين في محكمة التنفيذ بمحافظة جدة والمؤهل العلمي.

ثانياً: التوصيات:

من خلال النتائج التي تم الحصول عليها توصي الدراسة بالعديد من التوصيات:

1. على المؤسسات الحكومية تشجيع العاملين على استخدام الحكومة الإلكترونية لتطوير الأداء والاستفادة القصوى من التقنيات الحديثة.
2. على وزارة العدل أن تدعم تطبيق الحكومة الإلكترونية وذلك من خلال إقامة الدورات المتقدمة للموظفين.
3. على وزارة العدل حل المشكلات التي تواجه الموظفين في أسرع وقت ممكن، وتشجيعهم بالحوافز المادية والعينية لتطوير تطبيق الحكومة الإلكترونية.
4. على وزارة العدل توجيه العاملين نحو الاستخدام الأمثل للتقنيات الحديثة.
5. على وزارة العدل تطبيق الحكومة الالكترونية بشكل كامل وموسع.
6. نجاح العمل عن بعد يتطلب الكثير من الاحتياجات التي لابد من توفرها وتهيئتها من قبل وزارة العدل.
7. على المؤسسات الحكومية الاهتمام بتطبيق الحكومة الإلكترونية لأنه حقق نجاحاً كبيراً ووفر وقتاً لكل المستفيدين مع الدقة المطلوبة والحماية للبيانات.

المراجع:

أبو جليل، محمد منصور يوسف، الشامسى، عبد الله بطى حميد، والحوامدة، منال محمد محمود (2020)، أثر تطبيق مبادرة الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة على سعادة المستخدمين: جودة الخدمة متغيرا وسيط. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال: مركز رفاد للدراسات والأبحاث، مج9, ع1، ص 112 – 121.

أبو زيد حسين، ذيب خالد (2010)، أثر القوة التنظيمية على الإبداع الوظيفي، رسالة ماجستير، كلية الأعمال جماعة الشرق الأوسط قسم إدارة الأعمال، 2010، ص 37.

أبو شنب، عماد أحمد (2010)، مشروعات الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، ط 1، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية – جامعة الدول العربية.

حاوي، إيمان (2011)، الإبداع التنظيمي وتأثيره في الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في مستشفى ابن ماجد العامة، المعهد التقني، البصرة، العراق، مجلة دورية سنوية، 4 (8)، ص 53.

حسين، مريم خالص (2013)، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية. ص 439-460.

حمدان، هيام هاني توفيق (2018)، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الإدارات المركزية (2006-2016)، رسالة ماجستير، القدس، فلسطين، ص 16-18.

الخصاونة، محمد موسى سليم (2019)، تقييم الجاهزية لتبني الحكومة الإلكترونية في الأردن (رسالة ماجستير منشورة. جامعة آل البيت، المفرق.

خيري، أسامة (2012)، كتاب إدارة الابداع والابتكارات، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 39.

الربابعة، أعراف محمد على أحمد (2019)، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين نوعية الخدمات العامة من وجهة نظر العاملين في الحكومة الإلكترونية في الأردن رسالة ماجستير منشورة. جامعة اليرموك، إربد.

طبيشات، نواف نهار سليم (2020)، دور الإبداع التنظيمي في تطوير المؤسسات العامة المستقلة في المملكة الأردنية الهاشمية، المجلة العربية للإدارة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مج40، ع3، ص 81 -112.

العتوم، سهل علي حسين (2020)، مدى رضا المراجعين عن خدمات الحكومة الإلكترونية في دائرة الأراضي والمساحة: دراسة ميدانية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية: الجامعة الإسلامية بغزة – شئون البحث العلمي والدراسات العليا، مج28، ع2، ص 165– 186.

العزب، حسين (2018)، المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية وأثرها في جودة الخدمات المقدمة من أجهزة الخدمة المدنية من وجهة نظر العاملين، جامعة مؤته، كلية إدارة الإعمال قسم الإدارة العامة، مجلة المنارة، مجلد 24، عدد1.

العنزي، باسل سعود، والسكر، أحمد صالح (2015)، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في وزارة الداخلية الكويتية، رسالة ماجستير منشورة: جامعة عمان العربية، عمان.

فاضلي، سيد علي (2020)، آثار التطور التكنولوجي على حماية الحق في الخصوصية في النظام الأوربي لحماية حقوق الإنسان. مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية – جامعة محمد بوضياف – المسيلة. المجلد4، ع 2، ص 254– 264

قدة، حياة، ونعرورة، بوبكر (2020)، دور الإبداع التنظيمي في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مخبر المجد للتحاليل الطبية بالوادي. مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة: جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي – كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مج4، ع2، ص 118– 135.

القريوتي، محمد (2000)، السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان ص 306.

ماهر، حسن (2004)، القيادة أساسيات ونظريات ومفاهيم، دار المندي، أربد، ص 31.

المطيري، نواف (٢٠٠٥)، التعليم التنظيمي وتنمية مهارات الإبداع التنظيمي من وجهة نظر ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير منشورة، مكة المكرمة: جامعة أم القرى، ص١٧.

معراج، قدري أحمد (2015)، أثر التمكين الإداري على الإبداع التنظيمي – دراسة ميدانية بمديرية الصيانة لشركة سوناطراك – بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، الجزائر.

الميع، ضاري سلمان سحيم، والمقدادي، محمود حامد حسين (2019)، درجة توافر متطلبات تكنولوجيا الأداء البشري في مدارس دولة الكويت وعلاقتها بالإبداع الإداري، جامعة ال البيت.

النجار، حميدة محمد (2016)، تأثير الإبداع التنظيمي على الانتهاك الايجابي لقواعد المنظمة: دراسة مقارنة، مجلة التجارة والتمويل: جامعة طنطا – كلية التجارة، ع3، ص 230–266.

الهوش، أبو بكر محمود (2006)، الحكومة الالكترونية الواقع والأفاق، ط1، القاهرة: مجموعة النيل العربية.

المراجع الأجنبية:

Manenji, T; Marufu, B (2016), The impact of adopting e-government as a mechanism to enhance accountability as well as transparent conduct within public institutions. Scholedge International Journal of Business Policy & Governance. Jul, 3 Issue 7, p84-110.

المواقع الالكترونية:

موقع وزارة العدل (2021م). نبذة مختصرة عن القضاء في المملكة، تم الاطلاع في تاريخ 2021/1/15م متاح على الرابط: https://www.moj.gov.sa/ar/Ministry/Pages/HistoryMOJ.aspx

موقع وزارة العدل (2021م). رؤية ورسالة وزارة العدل، تم الاطلاع في تاريخ 2021/1/16م متاح على الرابط: https://www.moj.gov.sa/ar/Ministry/Pages/MinistryMessage.aspx .

موقع وزارة العدل (2020م). الأهداف الإستراتيجية لوزارة العدل، تم الاطلاع في تاريخ 2021/1/17م متاح على الرابط: https://www.moj.gov.sa/ar/Ministry/vision2030/Pages/ntp_moj.aspx .

موقع وزارة العدل (2020م). محكمة التنفيذ، اختصاصها، تم الاطلاع في تاريخ 2021/1/25م متاح على الرابط: https://www.moj.gov.sa/ar/Ministry/Courts/Pages/tanfeeth.aspx .

موقع وزارة العدل (2020م). مبادرات وزارة العدل، تم الاطلاع في تاريخ 2021/2/10م متاح على الرابط: https://portaleservices.moj.gov.sa/law/Downloades/Moj5Years.pdf .

موقع جامعة الملك سعود (2020م). مجهودات وزارة العدل أثناء جائحة كورونا (كوفيد – 19)، تم الاطلاع في تاريخ 2021/2/15م متاح على الرابط: https://sa.ksu.edu.sa/ar/node/3896 .

العدد الثلاثون
تاريخ الإصدار: 2 – نيسان – 2021 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

Abstract

This study aimed to know the role of e-government and its contribution to organizational creativity in the implementation court in Jeddah, by providing a theoretical framework for e-government and organizational creativity, and identifying the experience of applying e-government principles and whether it is possible to generalize them in various government agencies. The researcher used the descriptive analytical method, in order to achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed containing (24) items. The study population consists of (257) male and female employees of the Execution Court in Jeddah, and the study sample is (169) male and female employees, and the data was processed statistically using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS). The study showed many results, the most important of which are: There is a statistically significant relationship between organizational creativity among employees of the Execution Court in Jeddah and years of experience, There is no statistically significant relationship between organizational creativity among employees of the Execution Court in Jeddah and job rank. There is a statistically significant effect between the application of e-government on organizational creativity in the implementation court in Jeddah. The study also made several recommendations, including: Government institutions should encourage employees to use e-government to develop performance and make maximum use of modern technologies, the manager should support the application of e-government by holding advanced courses for employees, on the management of government institutions to solve the problems facing employees in As soon as possible and encourage them with material and in-kind incentives to develop the e-government application.

Keywords : E-Government, Organizational Creativity, Ministry of Justice, Execution Court.