

**أثر الحكومة الإلكترونية على الحوكمة الإدارية : دراسة
ميدانية على الموظفين في المنظمات بالرياض**

**The impact of e-government on administrative governance: a study
Field study on employees in organizations in Riyadh**

إعداد الطالبة :
نور عماد يوسف حسن العاوور
الرقم الجامعي:
(٢٠٢١٢٠٢٧٢٣)

مشروع تخرج كلية الإدارة جامعة ميداووشن

إشراف :
د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الاجارة – جامعة ميداووشن

الفصل الاول / ٢٠٢٤م
فهرس المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الفصل الأول - الإطار العام للدراسة	
المقدمة	٢
مشكلة الدراسة	٤
أهمية الدراسة	
أهداف الدراسة	٥
اسئلة الدراسة	٧
اهداف الدراسة	٧
الفصل الثاني: الاطار النظري	
مفهوم الحكومة الإلكترونية	١١
أهمية الحكومة الإلكترونية	١٤
فوائد الحكومة الإلكترونية	١٥
خصائص الحكومة الإلكترونية	١٨
مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية	١٩
متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية	١٩
العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والحكومة	٢٠
الفصل الثالث : الدراسات السابقة	٣٠
مستخلص	٣٤
منهج الدراسة	٣٤
مجتمع الدراسة	٣٤
المراجع	٣٥

الفصل الاول

مقدمة:

تعيش المجتمعات اليوم في مرحلة من التقدم العلمي والتطور التقني تتبلور ملامحه في حركة متواصلة للتحول إلى ما يسمى بمجتمع المعرفة ، هذا التحول رافقه تطور واسع في مجال الاتصالات وابتكار وسائل لتخزين المعلومات ذات قدرات تخزينية عالية في ظل توفر انتشار استخدام شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت)؛ مما أدى إلى سرعة الانتقال من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات.

وفي ظل تضخم الجهاز الحكومي بزيادة عدد العمال فيه وبالمقابل تقشي ظاهرة البيروقراطية وتعد نشاطات الأجهزة الحكومية، ظهر مفهوم جديد للدولة يعتمد على استعمال الانترنت وتكنولوجيا المعلومات من أجل تسهيل عمله وتقليص الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات بالإضافة إلى القضاء على مشكلة البيروقراطية (حطاش، ٢٠١٧، ص ٤٥٢).

مما جعل من تطبيق الحكومة الإلكترونية مطلباً أساسياً على جميع المستويات لتحسين مستوى الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين، وذلك للتكيف مع متغيرات العصر، وصولاً إلى خدمات تتسم بالسرعة والشفافية والنزاهة، مما يبرز دور الدولة في إزالة كل تشعب الخدمات والأنشطة والفعاليات التي تقدمها الإدارات الحكومية وأهميتها للمواطنين والمقيمين والمؤسسات (بشير، ٢٠٠٣، ص ١٥).

كما شاع في الآونة الأخيرة استخدام مصطلح الحوكمة في أدبيات التنمية التي تؤكد على تزايد أهمية الدور الإنمائي الذي تضطلع به الإدارة الحديثة وفق منهجية منضبطة، وذلك بعد مظاهر قصور وإخفاق الإدارة التقليدية في تحقيق ذلك بالفعالية والكفاءة المطلوبين، فقد ظهر مفهوم الحوكمة في عدة تقارير دولية بينت ضعف فالتنمية في الدول النامية بسبب ضعف

وسال ممارسة السلطة في إدارة وتنفيذ السياسات العامة، كما أشارت تلك التقارير إلى أهمية المعلومات ومدى شفافية الأنشطة الحكومية وتفعيل المشاركة المجتمعية والاتجاه إلى المزيد من اللامركزية وتقوية الوحدات، حتى يمكن رفع مستوى كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة للمواطنين (طبيب، ٢٠١٨، ص ١٨٥).

وبالرغم من حرص بعض الحكومات سواء المتقدمة أو النامية للتحويل إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية إلا أنّ هناك غموضاً مفاهيمياً وتحديات عملية ومعطيات بيئية تحد من الطموحات في هذا المجال. (العوامل، ٢٠٠٢، ص ١٤٦)، ومن هذه التحديات ما يتعلق بالقانون والسياسة العامة مما يلزم معه تحديث القوانين بحيث تتلاءم مع تطبيق الحكومة الإلكترونية، وكذلك من التحديات ضعف الثقافة الإلكترونية الرقمية لدى العديد من الأفراد، وكذلك هناك تحدي آخر يتمثل في القدرة على حماية خصوصيات المعلومات المخزنة في قواعد البيانات عن المواطن مع الحفاظ على الفاعلية في استخدامها في قضاء مصالحه (معهد البحوث والاستشارات، ١٤٢٧هـ).

وفي هذا الصدد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الحكومة الإلكترونية على الحوكمة الإدارية، وذلك من منطلق هذا الاهتمام الكبير بموضوع الحكومة الإلكترونية الذي برز كأحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة بهدف الارتقاء بمستويات الكفاءة والأداء.

مشكلة الدراسة:

يُعدُّ موضوع الحكومة الإلكترونية من المواضيع المهمة المطروحة على المستوى العالمي لما له من ارتباط بالواقع العملي للعملية الإدارية والاقتصادية، والتي زاد الاهتمام بها مع التطور التقني، حيث شرعت العديد من الدول المتقدمة والنامية في تطبيقها نتيجة لإدراكها بأهميتها في العصر الرقمي سريع التغير والتطور في كافة ميادين الحياة.

وتعتبر الحكومة الإلكترونية من العناصر الضرورية والأساسية في المؤسسات؛ لأنها توفر الجهد وتقلل من التكاليف، وكذلك تزيد من كفاءة المؤسسة، وتساعد على تقديم الخدمة للمواطن بأقصى سرعة وبجودة عالية الذي بدوره ينعكس على تحقيق الجودة والتميز في الأداء، وأنَّ زيادة الاعتماد على الحكومة الإلكترونية في شتى المجالات أدَّى إلى ظهور ما يُسمَّى بالحوكمة الإدارية.

ولقد أصبحت الحوكمة ضرورة في عالم الأعمال بكافة أنواعها وتطبيقاتها حيث تمثل حتمية الرقابة الإدارية لإحكام جودة الأداء الإداري من ناحية، ومن ناحية أخرى للحكم على مدى نزاهة ممارسة السلطات الإدارية، ولما هو ملاحظ من العشوائية والارتجال الشخصي في اتخاذ القرارات ونمو حالات الغش والفساد كان من المهم إبراز مفهوم الحوكمة الذي لايزال مبهماً على نطاق المنظمات..

ورغبةً في المؤسسات الحكومية للإفادة من تطبيقات الحكومة الإلكترونية في تيسير سبل التعاملات الادارية وتبسيط إجراءات إنجاز معاملات المواطنين؛ انتهجت هذه المؤسسات استراتيجية تطوير تطبيقات الحوكمة الالكترونية، حيث أنَّ بناء بوابات الحوكمة الالكترونية سيكون له انعكاسات إيجابية على تنظيم العمل الاداري، وبناء جسور من التواصل بين المجتمع والحكومة فضلاً عن أهمية هذه الخطوة في تطوير المفاهيم المجتمعية بأهمية

تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ومدى إسهامها في تبسيط إجراءات التعاملات الادارية. لذا فإنه من الأهمية بمكان أن تكون تجارب التطبيق مثمرة وتعطي مردود إيجابي يسهم في تغيير النمط التقليدي السائد في إنجاز التعاملات الادارية. ولعلّ واحدة من أهم إيجابيات الحوكمة الالكترونية تكمن في قدرتها على توفير مستوى عالي من الشفافية وتحد من ظاهرة الفساد الاداري.

وتتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

ما أثر الحوكمة الإلكترونية على الحوكمة الإدارية؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية، على النحو التالي:

١. ما هو مستوى تطبيق الحوكمة الإلكترونية في المنظمات بالرياض ؟
٢. ما المتطلبات اللازمة لتطبيق الحوكمة الإلكترونية في المنظمات بالرياض ؟
٣. ما هي معوقات تطبيق الحوكمة الإلكترونية في المنظمات بالرياض ؟
٤. ما هو مستوى الحوكمة الإدارية في المنظمات بالرياض ؟
٥. ما هو أثر الحوكمة الإلكترونية على الحوكمة الإدارية في المنظمات بالرياض ؟

أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من أهمية تطبيق الحوكمة الإلكترونية، وضرورة تطبيق الحوكمة حيث تُمثل الحوكمة اليوم اللغة المستخدمة للتعبير عن قوة ومكانة المصالح الحكومية، وبالتالي يُمكن توضيح أهميتين: أهمية علمية (نظرية)، وأهمية عملية (تطبيقية) على النحو التالي:

الأهمية العلمية: (النظرية)

١) تعتبر الحكومة الإلكترونية مرحلة العمل الإلكتروني التي تعمل على تحسين أداء وإنتاجية العمل الإداري، كما أنّ الحوكمة من القضايا الأكثر حساسية وأهمية إذ لا ترتبط فقط بأبعاد مالية واقتصادية؛ بل ترتبط بجانب أسمى وأكثر تأثير على المجتمع فهي مرتبطة بتوفير وتبسيط الإجراءات الإدارية.

٢) تُلقي هذه الدراسة الضوء على قضية هامة، وهي توضيح الحكومة الإلكترونية وأثرها في تطبيق الحوكمة الإدارية.

٣) جاءت هذه الدراسة دعماً للدراسات العربية، حيث لوحظ قلة الدراسات المحلية والعربية، والتي تُثري ليس المكتبة العربية ومراكز البحث العلمي لكن أيضاً إثراً للمعرفة العلمية في هذا الجانب.

الأهمية العملية: (التطبيقية)

١) تقديم خدمات شاملة تستجيب أكثر لحاجات المواطنين بأقل التكاليف.

٢) تحسين سبل الوصول إلى المعلومات وتعزيز الشفافية في التعامل.

٣) تقليل التكاليف الإدارية فيما يخص المعاملات التجارية للحكومة وللقطاع الخاص.

٤) تصور أفضل للحكومة بحيث تكون أكثر ارتباطاً واستجابة وسبل الوصول إليها أيسر.

٥) كسر الحواجز الجغرافية وتلك المتعلقة بالسكان، والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع.

٦) سرعة أداء الخدمات حيث نه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي.

٧) اختصار الإجراءات حيث أن العمل الإداري التقليدي يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية.

١- أسئلة البحث :

ما هو أثر الحكومة الإلكترونية على الحوكمة الإدارية ؟

ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

- ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية، على النحو التالي:
- ما هو مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية في شركة الخطوط السعودية لتنمية وتطوير العقار ؟
- ما المتطلبات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في شركة الخطوط السعودية لتنمية وتطوير العقار ؟
- ما هي معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في شركة الخطوط السعودية لتنمية وتطوير العقار ؟
- ما هو مستوى الحوكمة الإدارية في شركة الخطوط السعودية لتنمية وتطوير العقار ؟

٢- أهداف البحث :

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي يتمثل في:

التعرف على أثر الحكومة الإلكترونية على الحوكمة الإدارية من وجهة نظر العاملين

في شركة الخطوط السعودية لتنمية وتطوير العقار.

ويتفرع عن هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية :

١. بناء اطار فكري شامل للحكومة الالكترونية واهميتها ومراحل تطبيقها .

٢. بناء اطار فكري للحوكمة الادارية وابعاده وخصائصها .
٣. تحديد مستوى تطبيق الحكومة الالكترونية في شركة الخطوط السعودية لتنمية وتطوير العقار.
٤. التعرف على المتطلبات اللازمة لتطبيق الحكومة الادارية.
٥. التعرف على معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في شركة الخطوط السعودية لتنمية وتطوير العقار.
٦. تحديد مستوى الحوكمة الإدارية في شركة الخطوط السعودية لتنمية وتطوير العقار.
٧. معرفة أثر الحكومة الإلكترونية على الحوكمة الإدارية في شركة الخطوط السعودية لتنمية وتطوير العقار.
٨. تقديم توصيات ومقترحات من شأنها المساهمة في تطبيق الحكومة الإلكترونية، وترسيخ آليات الحوكمة الإدارية.

٣-فرضيات البحث :

- ١- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الأزمات وتوفر المعلومات.
- ٢-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر المهارات القيادية وإدارة الأزمات.
- ٣- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكوين فريق العمل وإدارة الأزمات.
- ٤-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الأزمات وسلاسل التوريد وحل مشكلات الإمدادات.

٥- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الفعالة لسلسلة التوريد وفعالية العمليات الإنتاجية في الشركة.

٤- نموذج البحث :

المتغير المستقل (الحكومة الإلكترونية)	المتغير التابع (الحكومة الإدارية)
• مفهوم الحكومة الإلكترونية وخصائصها • مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية • متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية	• مفهوم وأهداف الحوكمة الإدارية • عوامل نجاح الحوكمة في المنظمة • مراحل تطبيق الحوكمة في المنظمة

٥- مكان التطبيق المقترح:

شركة الخطوط السعودية لتنمية وتطوير العقار الرائدة في في أنشطة التطوير العقاري عبر مفاهيم مبتكرة وخدمات راقية.

٦- منهجية البحث :

سوف يستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي والذي يقوم بوصف ما هو كائن وتفسيره وهو يهتم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع كما يهتم أيضاً بتحديد الممارسات الشائعة أو السائدة والتعرف على المعتقدات والاتجاهات عند الأفراد والجماعات وطرائقها في النمو والتطور، وتفسير البيانات.

٧-المخطط المقترح للمشروع :

الآية القرآنية.

شكر وتقدير.

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني : أدبيات البحث

الإطار النظري والدراسات السابقة

الفصل الثالث : منهجية البحث.

النتائج والتوصيات.

الخاتمة.

المراجع.

الفصل الثاني : الاطار النظري

الحكومة الإلكترونية

يتم من خلال هذا الفصل استعراض المفاهيم المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، حيث يتم استعراض مفهوم الحكومة الإلكترونية، وأهميتها، وفوائد تطبيقها، ثم يتم تناول خصائص ومراحل تطبيقها ، ومتطلبات التطبيق، وذلك على النحو التالي:

مفهوم الحكومة الإلكترونية:

وقد بدأت جهود تطبيق الحكومة الإلكترونية مع بداية تمكن الإنسان من استخدام التقنيات الحديثة في العمل الإداري والتنظيمي. ولكن الثورة المعلوماتية التي انطلقت شرارتها مع بداية الثمانينات من القرن العشرين الميلادي قد فتحت أفقاً أوسع أمام تطوير العمل الإداري، وخاصة مع التحولات العميقة والجذرية التي زادت من سرعة وقدرة التبادل المعلوماتي بتخطي العامل الزمني والمكاني، بالتعاوض مع القدرات الرقمية وظهور الشبكات المعلوماتية العالمية (ابو مغايش، ٢٠٠٤، ص ٩٩).

ويعتبر مفهوم الحكومة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة جداً والتي ظهرت كنتيجة لتطورات تقنية ذات بنية تفاعلية مع الإنسان على مستوى جغرافي واسع، ولأن هذا المفهوم لازال في بداياته الأولى من حيث تفعيل العملي والانتشار الجغرافي بالرغم من قدم التجربة الإدارية في مجال الاستفادة من المخترعات الحديثة، إلا انه بما يحمله من تغيير جذري وكبير في مجال الإدارة الحكومية، فقد اتسم بمظاهر استقلال تميزه عن غيره من التطبيقات التقنية في مجال الإدارة ، بالرغم من اعتماده على تلك التطبيقات في الممارسة الواقعية (جبر، ٢٠٠٢، ص ١٧١).

إن تفسير الحكومة الإلكترونية واسع جداً، بحيث لا يوجد تعريف مشترك للحكومة الإلكترونية، و لكن يشار إلى الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تقنية المعلومات في الوزارات والإدارات والأجهزة الحكومية للاتصال بالمواطنين والشركات و لأجهزة الحكومية المختلفة من خلال شبكة المعلومات أو أي طريقة تقنية أخرى، تمكنها من الوصول إلى المواطنين و تقديم الخدمات لهم بهدف توصيل الخدمة إلى أقصى حد يمكن الوصول إليه، لتقديم الخدمات بالسرعة و الكفاءة المطلوبة (واعر، ٢٠١١، ص ٤).

ويعرفها (أبو زيد وحجازي، ٢٠٠٨، ص ٢٣٤) على أنها تعني: " تقديم الخدمات والمعلومات الحكومية إلكترونياً إلى المواطن بصورة دائمة، وبواقع ٢٤ ساعة على مدار الأسبوع. كما تعرف بأنها : " تطبيق التكنولوجيا المبنية على المواقع الإلكترونية لنشر وتوفير الخدمات الحكومية، وهو يمثل التوجه العالمي للقطاع العام " .

ويشير (عبد الهادي، ٢٠٠٨، ص ٤) إلى أن مفهوم الحكومة الإلكترونية مفهوم واسع وعريض للغاية إذ أنه يشمل سلطات الدولة الثلاث التنفيذية والتشريعية والقضائية، ولا يتوقف عند المفهوم الشائع الخاص بتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين أو على العلاقة بين مؤسسات ووزارات الدولة ومواطنيها، إن الحكومة الإلكترونية في معناها الواسع تهدف إلى تحسين صورة الإدارة العامة من جانب وإلى تعزيز قيم النزاهة والشفافية من جانب آخر، كما أنها تسعى لتعزيز وتحسين فرص المواطن في التعامل مع السلطات الثلاث بنسب متساوية من خلال توفير كل أشكال الاتصال بها، ومن خلال توفير وسائل لوصول صوت المواطن لهذه السلطات.

ثانيا : نشأة الحكومة الالكترونية

بدأت التجربة في أواسط الثمانينات في الدول الاسكندنافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم القرى الالكترونية "Villages – Electronic" وبعد لأرس Lars من جامعة أود ونيس Adonis في الدانمارك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد ، ومن رواد المشروع ما يكل دل Dill صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الالكترونية .

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام ١٩٨٩ في مشروع قرية ما نشتر وذلك بالاستفادة من التجربة الدانماركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية ، وقد انشأ "مضيف مانستتر" بوصفه مرحلة أولى ويهدف الى ترفيه ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية وقد بدا المشروع فعليا عام ١٩٩١ .

وفي عام ١٩٩٣ عقد مؤتمر الاكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع ، وقد تبنى مجلس لندن مشروع بونتيل "الاتصالات البعيدة التقنية" الذي اكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الالكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات . وقد ظهرت محاولات اخرى في الولايات المتحدة عام ١٩٩٥ في ولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات مختلف دول .

ثالثا : فلسفة الحكومة الالكترونية

مرت تطبيقات الحكومة الالكترونية بمراحل متعددة حتى وصلت الى الوضع الحالي والتي تمثلت في .

المرحلة الاولى : دخول الحاسبات الالية الى العمل الاداري وقد سهلت العملية الادارية الى حد كبير .

المرحلة الثانية : وتمت فيها اتمته بعض الخدمات وتطبيق نظام المعلومات الادارية ويمكن توظيفها في تسديد فواتير الخدمات بواسطة الهاتف .

المرحلة الثالثة : ظهور شبكة المعلومات الدولية الانترنت حيث تم تفعيل الاداء الالكتروني وهنا تجدر الاشارة بانه لا توجد الى الان دولة طبقت الحكومة الالكترونية بشكل كامل مما يؤكد بوجود مراحل لاحقة .

يتضح من هذا ان الحكومة الالكترونية محتوى معلوماتي واخر خدمي ومحتوى اتصالي يتم من خلالها تجميع الانشطة التفاعلية والتبادلية والمعلوماتية كافة في موقع واحد يضمن اتصالا دائما بالجهود 24 ساعة في اليوم 7 ايام في الاسبوع 365 يوما في السنة

أهمية الحكومة الإلكترونية:

تتضح أهمية الحكومة الإلكترونية في عدد من النقاط التي أوردها (واعر، ٢٠١١،

ص ٦) على النحو التالي:

- تقديم خدمات شاملة تستجيب أكثر لحاجات المواطنين بأقل التكاليف.
 - تقليل الاعتماد على العمل الورقي.
 - تحسين سبل الوصول إلى المعلومات و الشفافية في التعامل.
 - تقليل التكاليف الإدارية فيما يخص المعاملات التجارية للحكومة وللقطاع الخاص.
 - كسر الحواجز الجغرافية و المهارة و المعرفة الفردية و القدرة على الدفع.
 - تصور أفضل للحكومة بحيث تكون أكثر ارتباطا و استجابة و سبل الوصول إليها
- أيسر .

ويمكن القول أن الحكومة يمكن أن تكون حكومة إلكترونية حينما تكون عمليات القطاع العام و معاملاته ذات صبغة رقمية فيما يخص الأعمال أو الجمهور، لذلك سوف تشمل الحكومة الإلكترونية على إدارة الخدمات مثل تقديم الخدمات العامة إضافة إلى اهتمامها بالتعليم والصحة والشؤون الاجتماعية.

فوائد الحكومة الإلكترونية:

إن الحكومات الإلكترونية تتنافس اقتصادياً في جذب العمل التجاري العالمي، فهي تحت ضغط التكاليف تجد أنها بإمكانها كبح مصروفاتها الذاتية، وهي تواجه أولويات تتعلق بالمصروفات التي تحتاج الأعمال التجارية، وكذلك المواطنون، لمستوى أفضل من الخدمات ، وكلما انتشر استخدام التقنية ازدادت التوقعات والآمال بأن على الحكومات استخدام تلك التقنية لتقديم خدمات أفضل وبطريقة مريحة أكثر تؤدي إلى تطور الخدمات المقدمة للمواطنين.

لقد جرى الترويج بفعالية لفوائد الحكومة الإلكترونية على أعلى المستويات. وستقوم الحكومة الإلكترونية بتقديم العديد من الخدمات والتي أوردها (العبود، ٢٠٠٩، ص ٢٥) بعضها على النحو التالي:

- خدمة مرتبطة ومستجيبة أكثر لحاجات المواطنين.
- خدمات شاملة وبتكاليف أقل .
- تقليل الاعتماد على العمل الورقي.
- تحسين سبل الوصول إلى المعلومات.
- الشفافية في التعامل الإداري والوظيفي تجاه المواطنين.

- كسر الحواجز الجغرافية وتلك المتعلقة بالسكان، والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع.

وبذكر (بسيوني، ٢٠٠٨، ص ٥٧) أنه يمكن تصنيف الفوائد المتوقعة من الحكومة الإلكترونية إلى فئتين رئيسيتين، وهما:

١- تحسين كفاءة تقديم الخدمات العامة :

ينفق المواطنون قدراً كبيراً من الوقت والمال للوصول إلى الخدمات الحكومية وأكثر المواطنين معاناة في ذلك هم سكان الريف بصفة خاصة، فتجديد رخص القيادة واستخراج المستندات الرسمية لا يتم إلا في المدن الكبرى، ويساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوصول إلى لا مركزية الخدمات وتوفير الوقت والأموال للمواطنين بدون السفر لمسافات طويلة.

في حين أن الحكومة الإلكترونية لن نتمكن من القضاء على البيروقراطية إلا أنها تتيح الفرصة لتبسيط وترشيد المعلومات الإدارية ليس فقط خفض حجم العمل الورقي لكن أيضاً في خفض طبقات البيروقراطية التي تشارك في تنفيذ الخدمة.

من خلال توفير إمكانية الوصول إلى المعلومات الإدارية في الأجهزة الأمنية المختلفة مباشرة من خلال شبكة الإنترنت وغيرها من قنوات الإتصال فإن الحكومة الإلكترونية يمكنها توفير الكثير من الوقت والجهد ، وإذا كانت المشاريع مخططة جيداً فإنها يمكنها تشجيع الإنصاف في تقديم الخدمات وتحسين قدرة الحكومة للوصول إلى جميع المدن بالمملكة بسرعة فائقة.

لا تشمل فوائد مشاريع الحكومة الإلكترونية زيادة الكفاءة فقط لكنها أيضاً تحد من فرص الفساد بجعل الخدمات الحكومية متاحة للمواطنين في إطار من الشفافية وبطريقة فعالة مما يزيد من تحصينهم أيضاً ضد الفساد والإجراءات البيروقراطية التعسفية.

٢- تعزيز الشفافية:

من أهم الأهداف الأساسية للحكومة الإلكترونية هو تشجيع انفتاح العمليات التي تهدف إلى تحسين شفافية الحكومة.

هناك أدلة على أن العديد من مشاريع الحكومة الإلكترونية قد قللت من فرص الفساد من خلال انفتاح الحكومة إلى تدقيق أوسع، على سبيل المثال، فإن النظم الورقية يمكن الوصول إليها من خلال عدد قليل من الموظفين فقط مما يجعل تمكين الفساد مواتياً في تقديم الخدمات الحكومية عن طريق المعاملات من المراقبة، إلا أن التكنولوجيا الرقمية يمكن أن توفر وسيلة مفتوحة لعمليات المراقبة التي يمكن أن تتم من قبل السلطات المختصة أو من أفراد الجمهور، وبالتالي يمكن أنها تزيد الحكومة الإلكترونية من ارتياح المواطن والثقة في الحكومة، كما أنها تحد من فرص أي إجراء تعسفي، وتزيد من فرص التعرض للبيانات التفصيلية المحفوظة عن المعاملات مما يجعل من الممكن تعقب الفساد أو الأعمال غير المشروعة، كما تزيد من بساطة قواعد المعاملات والتعاملات.

عن طريق تهيئة الفرص للمشاركة على الخط فإن الحكومة الإلكترونية يمكن أن تعزز الشورى، حتى في البلدان المتقدمة يشعر كثير من المواطنين بعدم وجود صلة مع القادة المنتخبين أو المسؤولين الحكوميين، وعن طريق إتاحة المعلومات والخدمات التفاعلية

وربط الناس عبر الحدود الجغرافية فإن الحكومة الإلكترونية يمكن أن تزيد من المشاركة في عملية الحكم.

خصائص الحكومة الإلكترونية:

يساعد تطبيق الحكومة الإلكترونية توفير العديد من المزايا، والتي تتمثل فيما أورده (قيدوان، ومعمري، ٢٠١٧، ص ٥٠-٥١) في الآتي:

١- سرعة أداء الخدمات: حيث نه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، فضلاً عن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.

٢- تخفيض التكاليف : يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جداً من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية، هذا فضلاً على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للاطلاع عليه والتوقيع وما يفيد ذلك وإحالاته إلى موظف آخر، ومن شأن ذلك كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة، وذلك نظراً لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة.

٣- اختصار الإجراءات لا شك أن العمل الإداري التقليدي يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب ، هذا فضلاً عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة والذي قد

يحصل على إجازة أو لا يتواجد في مكان عمله ومن ثم يتعطل أداء الخدمة من يوم إلى آخر.

مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية:

تم تقسيم مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية طبقاً لدراسة البنك الدولي إلى ثلاث مراحل، وهي:

١ - مرحلة النشر:

ويتم من خلال هذه المرحلة نشر كم هائل من المعلومات، مثل التشريعات والأنظمة، والنماذج من خلال الإنترنت ووسائل التكنولوجيا المتقدمة. وتكون هذه المعلومات موجهة للمواطنين ورجال الأعمال.

٢- مرحلة التفاعل (Interacting):

وتتيح الاتصال المتبادل بين الحكومة والمواطنين من خلال: استخدام البريد الإلكتروني، ومشاركة المواطن في عملية الحاكمية من خلال التفاعل مع صانعي القرار عبر عملية التفاعل.

٣ - مرحلة التبادل (Transacting):

وتسمح بعملية التبادل المالي بين المواطنين والحكومة، وهي تشبه التجارية الإلكترونية في القطاع الخاص .

متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

يمكن تحديد نموذج الحكومة الإلكترونية بأنه يمثل نموذج أعمال مبتكر مبني على المعلوماتية والتكنولوجيا المتقدمة، وعلى الأخص أساليب التفاعل والشفافية والمصادقية

والثقة المتبادلة. ويعتبر نموذج الحكومة الإلكترونية مكرسا بالكامل وموجها لخدمة المجتمع بمواطنيه ومؤسساته ومنظماته المختلفة، ويهدف في الأساس تقديم خدمات عامة بطريقة مميزة تراعي خصوصيات العملاء والأسواق المستهدفة ويحقق لكل الأطراف المتعاملة أهدافها بطريقة مشتركة وفعالة وبذلك يرتبط هذا النموذج بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة، وإدارة الابتكار والإبداع في إحداث تغييرات جذرية في مفهوم العمل الحكومي والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير وإدارة المعرفة، وإعادة تشكيل وهندسة الحكومة بإحداث تغييرات في استراتيجيات وأساليب تفاعل الحكومة مع المواطنين ومؤسسات الأعمال ومع عملياتها بعضها ببعض، والاستناد إلى مبادئ وأسس العدالة والإنصاف والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات (قدوري، ٢٠٠٩، ص ٣١٢).

العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والحكومة :

الحكومة الإلكترونية هي ما تفعله الحكومات لتسليم خدمات الكترونية، ويقصد به الاستخدام العام الشامل الواسع للتكنولوجيا الحديثة لإعادة هيكلة وتنظيم الإدارات وتطوير البنية التحتية المحلية اللازمة لذلك وبشكل يؤدي إلى استفادة الحكومة من الانترنت والمعلومات والاتصالات الحديثة التكنولوجية لإنجاز معاملات الافراد والهيئات بسهولة وسرعة ويسر وشفافية والحصول على اجود خدمة حكومية في العلاقات الداخلية والخارجية من خلال الطرق الالكترونية في اي زمان او مكان ودون تمييز لتقديم خدمات عامة لكافة جموع المواطنين والمتعاملين مع الادارة الالكترونية بطريقة سريعة وسهلة وفي اطار من الشفافية والوضوح بحيث ترضي طالب الانتفاع او الخدمة

من المرفق العام او الحكومة او جهة الادارة المتعامل معها. ان الحكومة الالكترونية تؤدي الى توفير في القوى العاملة وتقليل العمالة الزائدة ، كما يمكن للمتعامل مع الحكومة الالكترونية ان يقضي حاجاته في اقصر وقت ممكن وفي اي وقت ومن اي مكان. وهذا بالضرورة يقضي على المشاكل التي تنشأ من المواجهة المباشرة بين الموظفين وطالبي الخدمة وما يترتب على ذلك من تعقيد اداري او حالات فساد كالرشوة او مصلحة من طالب الخدمة(عمران وجراح، ٢٠١٤، ص٦).

كما يعبر مصطلح الحكومة الإلكترونية E-Government عن بروتوكول اتصال أحادي الاتجاه في حين أن الحوكمة الإلكترونية E-Governance هي بروتوكول اتصال ثنائي الاتجاهات، ويركز جوهر الحوكمة الإلكترونية على الوصول إلى المستفيدين والتأكد من أن الخدمات المخصصة للوصول إلى الفرد المطلوب قد تم الوفاء بها؛ حيث يتم تطبيق الحوكمة الإلكترونية من خلال المستفيدين بواسطة الإدارة، وبالرغم من وجود فروق بين الحوكمة الإلكترونية E-Governance والحكومة الإلكترونية E-Government ، إلا أن الحوكمة الإلكترونية مهمة للحكومة الإلكترونية؛ حيث عانت العديد من تجارب الحكومات الالكترونية من التجارب الفاشلة والتي كانت في معظم الاحيان باهظة الكلفة ولم يكن هناك من يحاسب لأنه بالأساس لم توجد أية مقاييس لقياس النجاح والفشل، وحتى إن وجدت فقد غاب عن معظم تلك الحكومات أهمية وجود رؤية واحدة متكاملة للجسم الالكتروني الحكومي؛ بحيث تلتزم بمعايير كافة الوزارات والادارات العامة، أضف إلى ذلك أن الانتقال الى الحكومة

الالكترونية على المستوى التقني لم يوازيها نقلة متناسبة على المستوى الاداري والتنظيمي (الدقن، ٢٠١٧، ص ١٤).

كما تمثل الحوكمة مجموعة القوانين والخطط الادارية لتنظيم عمل دوائر الدولة والشركات الاهلية وغيرها ويشترك فيها المجتمع المدني وقطاع الاعمال اي شبكة من المنظمات وكذلك هي وسيلة لتحسين الاداء الحكومي في الادارة وعلى بناء الثقة بين الحكومة وجمهور المتعاملين معها من الافراد ، كما انها تعمل على الارتقاء بكفاءة الجهاز الاداري للحكومة الالكترونية والوصول بالخدمات الى مستوى عالي من الدقة والسرعة وضمان مستوى عالي من الكفاءة الانتاجية مع ندرة وقوع الخطأ مما يؤدي في النهاية الى تحقيق الشفافية الادارية. فالحوكمة هي ما تقوم به الحكومة من أنشطة وهي تمثل الممارسة الحركية لسلطة الإدارة والسياسة، كما يستخدم تجريديا مصطلح الحكومة كمرادف لمصطلح الحوكمة (عمران وجراح، ٢٠١٤، ص ٦).

الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية :

١- الخدمة الصماء Damp Service : وتتمثل في النافذة الالكترونية في تقديم معلومات عن الخدمات والمعلومات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن وليس هناك امكانية للتفاعل مع المستفيد .

٢- الخدمة التلكس Telex Service : وهي التطبيق الكامل للحكومة الالكترونية حيث يمثل الموقع الالكتروني بيئة عمل داخلية حيه تمثل فعليا بيئة الجهاز الاداري مع القدرة على تلبية جميع طلبات المستفيدين من خلال هذا الموقع . ويتضح من ذلك ان الحكومة الالكترونية تتضمن جانبين هما :

أ- العمل عن بعد Remote Work : وهنا يتجاوز العمل صيغة تحديد المكان والزمان لانجاز العمل أي ان العمل ينجزه من دون حضور الموظف في مكان معين ، فيمكن ان يؤدي الموظف عمله في أي مكان منزلة او مكتبة مثلا .

ب-الخدمة عن بعد Remote Service : يمكن للمستفيد الاستفادة من الخدمة في المكان والزمان اللذين يرغب الاستفادة منهما من دون الارتباط بزمان او مكان محددين ، وهكذا فان الخدمة الالكترونية تتسم باللازمانية واللامكانية .
تطبيق الحكومة الالكترونية

تقوم عملية التحول من الحكومة التقليدية للحكومة الالكترونية على مرحلتين

هما:

المرحلة الاولى : هي تحديد الخدمات التي تقدمها كل جهة في الدولة والاوراق الضرورية لاداء هذه الخدمة او تمام المعاملة ووضع الاستثمارات في خدمة المواطن وتحديد تكلفة كل خدمة، فضلا عن تحديد المدة اللازمة لإنهاء المعاملة ومكان تقديم الاوراق وتنفيذ الخدمة.

المرحلة الثانية : تقديم الخدمة الصوتية عن طريق الهاتف لمن لا يمتلك

الانترنت او لا يستطيع الولوج اليه والخاصة بفئة الاميين .

ومن الحقائق التي يجب ان تؤخذ في الاعتبار عند استهداف الوصول الى

وضعية الحكومة الالكترونية ما يلي :

- عدد العاملين في الحكومة .
- عدد العاملين في الدولة من غير العاملين على مؤهلات عليا او متوسطة .

- عمل المؤسسات الحكومية يحكمها نظم عمل قديمة واجراءات بيروقراطية معقدة .
-
- عدم وجود بنية تكنولوجية مناسبة والاعتماد على نظم العمل الورقية .
- ازدياد مساهمة عدم الثقة بين المواطنين والجهات الحكومية .
- انحياز توزيع الدخل الى الاقلية .
- الكثافة التلفونية .
- معدل حيازة الافراد والمؤسسات لأجهزة الكمبيوتر . (عمران وجراح، ٢٠١٤، ص١٠).

سابعاً : القوة الدافعة نحو الحكومة الالكترونية

ان ما يحصل اليوم للحكومة من تغيرات في شكلها المألوف هو رد فعل طبيعي لما حصل لبيئة الحكومة في غضون السنوات الاربع او الخمس الماضية ، فقد تعرضت هذه البيئة لنوع من التغير اللانمطي Discontinuous Change والذي يأتي في مقابل التغير النمطي او الطبيعي، ففي الحالات النمطية تتغير النماذج الحكومية بطريقة طبيعية كرد فعل على الاحداث العادية الواقعة حولها، وبناء عليه تقوم الادارة بإدخال التعديلات على اجهزة الحكومة والتي غالبا ما تكون التحسين الاجراءات الموجودة وليس اعادة صياغتها من جديد وعلى سبيل المثال فقد تعتمد الحكومة الى اضافة رسوم على خدمة معينة او الحاق خدمة بجهاز اخر حتى تغيير بعض القيادات الادارية في هيكلاتها ، وغالبا ما تتكون لدينا معرفة سابقة باتجاهات العمل الحكومي ونتائج التعديلات النمطية .

وفي حالة التغير اللانمطي فإن ثمة أحداث جوهرية خارجة عن السياق الطبيعي للأحداث تقع في فترة زمنية متقاربة وتؤدي الى تغيير جذري في الكيانات التي تحيا في نطاق حدوثها، وبالعودة الى موضوع الحكومة الكلاسيكية فإن ثمة أحداث جوهرية وقعت خلال الفترة الزمنية الماضية والقصيرة نسبيا أدت الى تغير لا نمطي في بيئة الحكومة والذي بدوره أدى الى ظهور مفهوم الحكومة الالكترونية ونستطيع أن نلخص الاحداث التي أدت الى تغير حكومي لا نمطي بالمجموعات الحديثة الاربعة التالية :

١- أحداث سياسية : تمثلت في :

أ- ظهور مفهوم العولمة .

ب- تزايد المنافسة على إعادة صياغة الحكومة إلكترونياً كمؤشر على تقدم المجتمع من قبل الدول المتقدمة .

ج- محاولة كسب الجمهور من قبل رجال السياسة وخاصة في المجتمعات الغربية عبر تقديم خدمات أسهل للمواطن .

د- طرح مشروع الحكومة الالكترونية من قبل الحكومة الأمريكية وثم تبينه من قبل المجموعة الأوروبية وإدراجه على أجندات عمل منظمة التجارة العالمية.

هـ- دعم البنك الدولي المشاريع الحكومية الالكترونية في البلدان النامية عبر برامج الهيئات الدولية الأهداف معلنة وهي التنمية وغير معلنة تصب في خانة العولمة .

٢- أحداث تكنولوجية: تمثلت في :

أ- ظهور شبكة الانترنت والماساعي التي بذلت لنقلها من الهيئات العسكرية المغلقة لكي تصبح في متناول جمهور العامة .

ب- تدني أسعار وأجهزة المعلوماتية بحيث يتمكن اليوم معظم الناس من شراء أجهزة كمبيوتر منزلية وبأسعار معقولة جداً .

ج- تطور شبكات الاتصالات وظهور مفهوم طريق المعلومات السريع الذي يعتمد على الشبكات عالية السعة والقادرة على نقل البيانات الضخمة والوسائط المتعددة بسهولة .

د- تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات بحيث أصبحت الثقة بالشبكة وأنها أمراً ممكناً.

هـ- ابتكار التوقيع الالكتروني والرد على تحديد التوقيع المادي الورقي .

و- ظهور وسائل اتصال جديدة .

٣- أحداث اقتصادية : تمثلت في :

أ- ظهور التجارة الالكترونية مع ما تتطلبها من تواصل منظمات الاعمال التجارية مع مؤسسات الدولة وخاصة في مجال العلاقة بين المنظمة والادارة الرسمية .

ب- محاولة استغلال الحكومة للتكنولوجيا من اجل خفض الكلفة الى مستوياتها الدنيا .

ج- انتشار مشاريع الخصخصة مع ما يتطلبها تطبيقها من تواصل بين القطاع العام

والخاص والمؤسسات المدنية . (عمران وجراح، ٢٠١٤، ص ١٠).

د- النجاح الباهر والسريع الذي حققته شركات الانترنت ونماذج العمل المؤسساتي الالكتروني .

٤- أحداث اجتماعية : تمثلت في :

أ- زيادة الوعي العام بالتكنولوجيا والانترنت .

ب- ارتفاع درجة معرفة المواطن بما هو ممكن تحقيقه تكنولوجيا .

ج- البحث الدائم عن وسائل الراحة ومن ضمنها إمكانية إجراء المعاملات مع الدولة بدون عناء قيادة السيارة الى المراكز الحكومية أو حق ترك المنزل .

د- انتشار مفهوم "أخدم نفسك" للحد من الموارد البشرية المطلوبة لتنفيذ الاعمال الاجرائية .

هـ- كهولة قوة العمل الحكومية وخسارة خبرتها بمجرد إحالتها على التقاعد شجع الحكومات على نقل الخبرة والمعرفة من الافراد وتوطينها في الانظمة المعلوماتية. في مواجهة التغير الجذري اللانمطي الحاصل في بيئة الحكومة الكلاسيكية فإن الاساليب النمطية الطبيعية في الرد على تحدي التغير تفقد مفعولها، ومحاولة تحسين بعض الاجراءات عبر الاضافة بعض التعديلات عليها لن تحقق النتيجة المرجوة ، فضلا عن ان الرد الطبيعي على الاحداث اللانمطية يكون باتخاذ افعال واجراءات لا نمطية وترجمة هذا المبدأ على المستوى الحكومي هو ان بعاد إنشاء أو صياغة الحكومة .

احترام الخصوصية :

كلما تقدمت وتطورت تطبيقات الحكومة الالكترونية وزاد جمهورها كلما زادت معرفتها بحاجات مواطنيها ومعلوماتها الخاصة التي يتم حفظها في اجهزة وانظمة قواعد بيانات الحكومة وهذا ما سيجعل المواطن مكشوفاً أمام الحكومة من معلوماته الشخصية الى تقاريره الطبية والصحية ومن ممتلكاته الى مجموعة التراخيص التي يجعلها كل هذه المعلومات سوف تكون متوفرة للحكومة الالكترونية والقائمين عليها من وجهة نظر تقنية

، فإن الوسائل المتوفرة للحكومة الالكترونية ومن ضمنها تشفير البيانات، التحقق من هوية المستخدم، التأكد من حقوق الاستخدام للموارد المعلوماتية تحقق درجة عالية من الخصوصية، ولكن الازمة كما يبدو وهي ازمة ثقة بين الحكومة وجمهور مستفادها وليست ازمة تكنولوجيا .

وتستطيع الحكومة الالكترونية تعميق الثقة بينها وبين جمهورها عبر نشر مجموعة من المبادئ الواضحة بشأن خصوصية المواطن لجهة عدم كشف معلوماته أمام الاطراف الثالثة فقد كشف مجلس الوزراء البريطاني مجموعة مبادئ يجب اعتمادها من قبل إدارات الدولة لضمان الخصوصية :

١. استخدام أقل قدر ممكن من البيانات التي يقدمها المواطن من دون السؤال عن مزيد من المعلومات لمجرد تخزينها بحيث لا يؤثر ذلك على فعالية الخدمة الحكومية .
٢. تبني الوسائل الاقل تطلبا للمعلومات الشخصية عند صياغة خدمات الكترونية .
٣. كلما أمكن يجب إعطاء المواطن خيارات أكثر في إدارة واستخدام معلوماته الشخصية .
٤. التأكد من وجود شفافية وانفتاح وتشاور عند استخدام بيانات المواطن بغير إذنه مثلا في حالات امن الدولة ومكافحة الجريمة وغيرها ذلك لتحقيق التوازن بين حقوق المواطن والمصلحة العامة .

وبالتأكيد لا تريد الحكومة ان تستفيق على فضيحة بيع معلومات المواطنين لأطراف ثالثة ومؤسسات تجارية ، لذلك يجب عليها معالجة وضع الخصوصية واعتبار ان تأمين الخصوصية للمواطن هي خدمة أخرى مهمة من خدمات البنية الحكومة الالكترونية .

وعليه فالحكومة الالكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الادارية وتقديم الخدمات المرفقية بطريقة أكثر ديمقراطية ، وقد أصبحت الحكومة الالكترونية ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل دولة ذكية تريد ان تواكب تطورات عصر الثورة الرقمية ولا تختلف عن نهضة المعلومات العالمية ، ويحتاج تطبيق نظام الحكومة الالكترونية الى توفير الاعداد الكافية من العاملين المؤهلين المدربين على ممارسة هذه التوعية الجديدة من العمل وتجهيز الاجهزة والمعدات الالكترونية المتطورة اللازمة لوضع هذه الحكومة العصرية موضع التنفيذ وذلك فضلا عن سن التشريعات المناسبة التي تضع النظام القانوني الكفيل بتمويل الحكومة التقليدية الى حكومة الكترونية .

الفصل الثالث : الدراسات السابقة :

- دراسة (الدقن، ٢٠١٧) بعنوان: دور الحوكمة الإلكترونية في دعم مشاركة العملاء في تحسين جودة الخدمات الحكومية باستخدام إطار أهداف مراقبة أنظمة المعلومات والتكنولوجيا، وهدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين تطبيق مفهوم الحوكمة الإلكترونية وبين دعم مشاركة العملاء في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة لهم، تحليل التحديات التي تواجه تطبيق مفهوم الحوكمة الإلكترونية وكيفية التغلب عليها، استخدمت الدراسة أسلوب الدراسة الوصفية النوعية باستخدام اقتراب التحليل المفاهيمي، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: يمكن الوصول إلى مشاركة ذات فعالية وكفاءة للعملاء في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة لهم، عن طريق استخدام إطار أهداف مراقبة أنظمة المعلومات والتكنولوجيا المتعلقة بها. وأهم التوصيات التي قدمتها الدراسة تمثلت في: العمل على تحديد التحديات التي تواجه تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الوحدات الحكومية وتواجه دعم مشاركة العملاء؛ لكي تسهم بفعالية وكفاءة في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة، وذلك قبل البدء في وضع إطار فعال لتطبيق الحوكمة الإلكترونية؛ وذلك لتضمين هذا الإطار آليات مواجهة هذه التحديات.

- دراسة (بالحارث، ٢٠١٥)، بعنوان: العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وتطبيق مفهوم الحوكمة في الإدارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الإدارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران، مفاهيم الحوكمة، والعلاقة بينهما من وجهة نظر المديرين والمديرين فيها، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وقامت بتصميم

استبانة تم تطبيقها على عينة عشوائية مكونة من (٥٥) مدير مديرية. وتم استخدام الاساليب الاحصائية اللازمة لتحليل البيانات باستخدام الحزم الاحصائية (Spss). وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن استجابات أفراد الدراسة على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الإدارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران (موافقون بدرجة متوسطة)، وكذلك وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من ٠.٠٥ بين الدرجة الكلية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمحور تطبيق الحوكمة وأبعادها وبين الدرجة الكلية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لإدارة الجودة الشاملة، وأهم ما أوصت به الدراسة: الاهتمام بخلق علاقات إنسانية عالية بين الموظفين لأن العلاقات الإنسانية من العوامل المهمة في توطيد الثقة في النفوس وتوفير بيئة عمل مناسبة ومشجعة لممارسة الوظيفة بمستوى عالي من التميز والإنجاز، واقترحت الدراسة بإعداد بحوث تدرس التحديات التي تواجه تطبيق الحوكمة في إدارات التربية والتعليم وطرق علاجها والتقليل منها.

- دراسة (أبو زيد وحجازي، ٢٠٠٨)، بعنوان: أثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة ، هدفت هذه الدراسة إلى تعرف أثر العلاقة التكاملية بين تطبيق الحوكمة الإلكترونية وبين إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمة المقدمة إلى متلقي الخدمة في القطاع الحكومي في المملكة الأردنية الهاشمية، من خلال إجراء دراسة تحليلية لخمس من مؤسسات القطاع العام. ومن اجل تحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة وزعت على عينة بلغت (٧٠) مبحوثا، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن المؤسسات المبحوثة تطبق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وأنها

تعمل على تطبيق بعض مراحل الحكومة الإلكترونية، وبخاصة ما يتعلق منها بنشر المعلومات والاتصال المتبادل. ومن أهم التوصيات التي قدمتها الدراسة: العمل على محاكاة القطاع الخاص في مجال إدارة الجودة الشاملة والاستفادة من تجربته، وكذلك أوصت الدراسة بتحفيز إجراء المزيد من البحوث المتعلقة بهذا الموضوع، على أن يشمل ذلك كافة المؤسسات الحكومية الأردنية.

- دراسة (أحمد ، ٢٠٠٧) بعنوان: اشتقاق الأبعاد الحاكمة في جودة الإدارة الإلكترونية: مؤشر مقترح ، حاول البحث اشتقاق عدد من أبعاد جودة الإدارة الإلكترونية بوصفها أسس مهمة لضمان نجاح عمليات التحول نحو الأساليب الإلكترونية والعالم الرقمي وشبكات المعلومات بعامة، وقد تكون مرجعية هذه الأسس والمرتكزات إدارية أو اقتصادية أو اجتماعية إلا أن الجانب الأكبر منها يأخذ جانب جودة البيانات قدر تعلق الأمر بالمستفيد أو مقدمي الخدمة أو أية جهة من أصحاب المصالح. وعلى الرغم من أهمية موضوع أبعاد الجودة في تحقيق نمو المنظمات وتقدمها في عالم أصبحت فيه العولمة والانفتاح الظاهرة المميزة ، إلا أن واقع الحال يدل على حالة من التجاهل في إطار العديد من الدراسات الإدارية العربية، فضلا عن وجود غموض وتداخل في مفاهيم تتعلق بالإدارة الإلكترونية، واستنادا لذلك يمثل هذا البحث محاولة منهجية لموائمة أبعاد جودة محددة وصولا إلى اقتراح أبعاد جودة الإدارة الإلكترونية من خلال طرح مجموعة من التساؤلات التي تحدد أوجه التعامل نظريا مع الموضوع وميدانيا في حالة الاختبار مستقبلا، وتوصل البحث إلى نتيجة مفادها إمكانية تطوير أبعاد جودة البيانات لتحديد أبعاد محددة للجودة عند التعامل مع أساليب الإدارة الإلكترونية.

- دراسة (واعر، ٢٠١١)، بعنوان: دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر-. هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجماعات المحلية والتأكيد على مردودها على العمل من حيث الجودة الوقت التكلفة و الجهد ، وكذلك هدفت إلى التعرف على دور الحكومة الإلكترونية الجزائرية في تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتحسين جودة الخدمات الحكومية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، وتم الاعتماد على المقابلة كأداة للدراسة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة : إن تطبيق الحكومة الإلكترونية كمدخل لتعزيز إدارة الجودة الشاملة يعد الخيار الأفضل للمؤسسة العامة الراغبة في تحقيق التحسين المستمر في الخدمات المقدمة وبلوغ هدف خدمة متميزة، إذ تؤدي إلى زيادة الإنتاجية، تحسين الجودة و تخفيض التكاليف، و تعتبر في مجملها المطلب الرئيسي لمؤسسات القطاع العام، ومن أهم التوصيات التي قدمتها الدراسة: للوصول إلى تطبيق ناجح للحكومة الإلكترونية يجب أن نأخذ بعين الاعتبار الجوانب التشريعية والإدارية والفنية والأمنية والإنسانية .

مستخلص

تهدف الدراسة الى تحقيق هدف رئيسي يتمثل في :

١/ التعرف على اثر الحكومة الإلكترونية على الحوكمة الإدارية دراسة تطبيقية على الموظفين بالشركات بالرياض ويتفرع هذا الهدف الى بناء إطار فكري شامل للحكومة الإلكترونية وأهميتها، بناء إطار فكري شامل للحكومة الإدارية، تحديد مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية، تحديد مستوى الحوكمة الإدارية ،معرفة اثر الحكومة الإلكترونية على الحوكمة الإدارية

منهج الدراسة

سوف يستخدم المنهج الوصفي في هذه الدراسة نظرا لملائمته لطبيعة الدراسة والمنهج الوصفي يعتمد على وصف الظاهرة المراد البحث عنها وصفاً دقيقاً كما هي عليه في الواقع ثم تسجيل هذه الظاهرة وتحليلها لاستخلاص النتائج منها بهدف معالجه وحل المشكلة موضوع الدراسة.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي الموظفين بالمنظمات في الرياض الذين يطبقون الحكومة الإلكترونية وأنظمة المعلومات وعددهم ٨٠ موظف تقريبا سوف يتم تطبيق الدراسة على كامل مجتمع الدراسة

أداة الدراسة

يستخدم الباحث الاستبانة كاداه لجمع البيانات في هذه الدراسة وتكون من ثلاث جوانب رئيسيه وهي

الجانب الأول/ عبارة عن الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة
الجانب الثاني/ التعرف على مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية بأبعادها الموظفين في
المنظمات في الرياض

المراجع

- أبو مغايز، يحي محمد علي (٢٠٠٤) ، الحكومة الإلكترونية، ثورة على العمل الإداري التقليدي، الرياض، مكتبة العبيكان.
- بسيوني، عبد الحميد (٢٠٠٨)، الحكومة الإلكترونية ، الطبعة الاولى، مج ١، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.
- بشير، هشام.(٢٠٠٣) مصر والحكومة الإلكترونية ، الملحق الشهري العربي لجريدة أريف ، إلكترونيات، س٦، ع ٩.
- جبر، محمد صدام (٢٠٠٢)، الموجة الإلكترونية القادمة : الحكومة الإلكترونية ، مجلة الإداري ، السنة ٤، ع ٩.
- حططاش، نشيدة (٢٠١٧)، جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية الذكية: تجربة حكومة دبي، مجلة رؤى اقتصادية، ع١٢.
- طيب، عزيزة عبد الله (٢٠١٨)، داسة تحليلية لمفهوم الحوكمة الرشيدة ومتطلبات تطبيقها في الجامعات السعودية، مجلة العلوم التربوية، ع٢، ج ٢.
- العبود، فهد بن ناصر (٢٠٠٩) ، الحكومة الإلكترونية : التطبيق العملي لمشاريع التعاملات الإلكترونية، الرياض، مكتبة العبيكان .
- عمران، خلود موسى، وجراح، ندى بدر (٢٠١٤)، تأمين حماية مواقع الحوكمة الالكترونية للشركات في محافظة البصرة: دراسة استطلاعية، مجلة دراسات البصرة، ع١٨.
- العواملة، نائل عبد الحافظ (٢٠٠٢) الحكومة الالكترونية ومستقبل الإدارة العامة: دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر، مجلة دراسات، مج(٢٩)، ع(١).

- قدوري، سحر الرفاعي (٢٠٠٩)، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا - العدد السابع.
- قيدوان، أبو بكر الصديق، معمري، خيرة (٢٠١٧)، الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها في ظل الحاكمية الرشيدة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، مج ٣٠، ع ٤.
- معهد البحوث والاستشارات (١٤٢٧)، الحكومة الإلكترونية، وكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الملك عبد العزيز ، جدة .
- واعر، وسيلة (٢٠١١) ، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر -، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات جامعة منتوري قسنطينة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.