

بحث تخرج لنيل درجة البكالوريوس في قسم إدارة المشاريع بعنوان:

تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في
الإدارة العامة في جدة في السعودية

Evaluating the requirements for the success of the electronic governance
project from the point of view of workers in the public administration in
Jeddah in Saudi Arabia

إعداد الطالبة

سوسن وائل حسني

مشروع تخرج -1

كلية الإدارة – جامعة ميداووشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميداووشن

الفصل الدراسي الأول

2024-1445

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

المستخلص:

جدول المحتويات:

	صفحة الغلاف
	الشكر والتقدير
	الإهداء
	المستخلص
	جدول المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	المقدمة
	مشكلة البحث
	أهمية البحث
	أسئلة البحث
	أهداف البحث
	فرضيات البحث
	نموذج البحث
	منهجية البحث
	الدراسة الميدانية
	مخطط المشروع
	الدراسات السابقة والإطار النظري
	الملخص
	المراجع

قائمة الأشكال:

قائمة الجداول:

الفصل الأول: المقدمة

مقدمة البحث:

في ظل التطورات الهائلة في مجال التكنولوجيا والاتصالات، أصبحت الحكومة الإلكترونية من أبرز السياسات التي تسعى الدول إلى تطبيقها لتحسين جودة الخدمات الحكومية وتعزيز فعالية الإدارة العامة. وفي هذا السياق، تعد المملكة العربية السعودية من بين الدول الرائدة في تبني وتطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية بهدف تحسين تجربة المستخدم وتيسير الوصول إلى الخدمات الحكومية.

تمثل مدينة جدة واحدة من المدن الرئيسية في المملكة العربية السعودية، حيث تشهد توسعاً مستمراً في مجال التطور التكنولوجي وتبني الحكومة لسياسات الحكومة الإلكترونية. ومع تزايد أهمية تلك المشاريع، يصبح تقييم متطلبات نجاحها أمراً حيوياً لضمان تحقيق الأهداف المرجوة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين في المدينة.

يهدف هذا البحث إلى استكشاف وتحليل متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة في جدة. من خلال فهم توقعات واحتياجات العاملين في الإدارة العامة، يمكن تحديد العوامل الرئيسية التي يجب مراعاتها لضمان نجاح تلك المشاريع. تأتي أهمية هذا البحث من قدرته على توجيه السياسات واتخاذ القرارات الاستراتيجية بشأن تطوير وتنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية في جدة، مما يساهم في تعزيز التحول الرقمي وتعزيز جودة الحياة في المدينة.

مشكلة البحث:

قبل ظهور تقنيات خدمات الحكومة الإلكترونية كان النظام الحكومي يعتمد على الأشكال التقليدية للخدمات حيث كان المواطنون عادةً يتواصلون وجهاً لوجه مع موظفين القطاع العام، وقد شهدت الأنشطة والخدمات التي تقدمها القطاعات العامة العديد من التحولات الجذرية خلال فترة العقود الثلاثة الماضية، كما أدى ظهور شبكات الإنترنت إلى خلق بيئة غنية لإدخال تطبيقات وخدمات جديدة، لذلك عملت الحكومات في جميع أنحاء العالم بجهد لصياغة نموذج التنمية التي تدمج الاستراتيجية والأفراد والعمليات والتكنولوجيا ورسم خطط العمل الفعالة لتحديد التنفيذ الناجح للخدمات غير التقليدية من خلال تقنيات خدمات الحكومة الإلكترونية، وعالمياً تم اعتماد بعض النماذج الناجحة المتعلقة بالحكومة الإلكترونية من حيث قدرتها على إرضاء المواطن عن طريق تقليل بيروقراطية المعاملات داخل الإدارات العامة إضافة إلى توفير الموارد والتكاليف، ومحلياً في الأردن أصبحت الحكومة الإلكترونية وسيلة ضرورية للتعامل مع احتياجات العصر باعتبار التكنولوجيا الرقمية ركيزة أساسية من ركائز التنمية في جميع الحياة (Alabdallat,2020).

وتساهم الحكومة الإلكترونية في تحسين كفاءة الإدارة وخفض تكاليفها وتعزيز التنسيق بين الإدارات المختلفة وتحسين كفاءة الخدمات، حيث يمكن قياس وتقييم نجاح الخدمات الإلكترونية من حيث معدل الاعتماد بناءً على رضا المستخدمين، لذلك بدأت بعض الدول مثل اليابان وأمريكا في تبني ما يسمى (المدن الذكية) التي تستغل مزايا تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتسهيل ظروف حياة المواطن، حيث تتميز هذه المدن بتقديم خدمات إلكترونية عامة لمواطنيها بصورة تشاركية معهم لتساهم هذه الخدمات في تحسين الكفاءة والعدالة وجودة الحياة لهم (Chauhan & Agarwal,2017).

تتمحور المشكلة الرئيسية التي سيتناولها البحث حول فهم وتحليل متطلبات النجاح لمشاريع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة في جدة. يتعلق ذلك بتحديد العوامل الرئيسية التي يجب مراعاتها لضمان نجاح تلك المشاريع وتحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين والمقيمين. هذا يشمل الاحتياجات والتوقعات للموظفين، وتحليل التحديات والعقبات التي قد تعترض تنفيذ المشاريع الإلكترونية، بالإضافة إلى استكشاف الإجراءات اللازمة لتحقيق النجاح وتجاوز التحديات المحتملة.

وفي ظل التحول الرقمي السريع الذي تشهده المملكة العربية السعودية، وتطبيق استراتيجيات الحكومة الإلكترونية، تواجه العديد من الإدارات العامة في جدة تحديات عديدة في تنفيذ ونجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية. ومن بين هذه التحديات:

1. **قلة الفهم والتوعية:** قد يواجه العاملون في الإدارة العامة في جدة قصورًا في الفهم والتوعية بأهمية وفوائد مشاريع الحكومة الإلكترونية، مما يؤثر سلبًا على مشاركتهم الفعالة في تطبيق واستخدام هذه المشاريع.
 2. **تحديات التكنولوجيا والبنية التحتية:** قد تواجه الإدارات العامة صعوبات في تطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية بسبب تحديات التكنولوجيا المتقدمة وقدرات البنية التحتية المحدودة.
 3. **المقاومة للتغيير:** قد تواجه العاملين في الإدارة العامة في جدة مقاومة للتغيير من بعض الجهات داخل الإدارة، مما يعيق تطبيق ونجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية.
 4. **قلة التدريب والتطوير:** قد تكون هناك قلة في التدريب والتطوير اللازمين للعاملين في الإدارة العامة بشأن استخدام التقنيات الحديثة والتعامل مع المشاريع الإلكترونية بفعالية.
- هذه المشكلة تبرز الحاجة إلى دراسة شاملة لفهم توقعات واحتياجات العاملين في الإدارة العامة في جدة، وتقييم متطلبات نجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظرهم للمساهمة في تحسين تنفيذ هذه المشاريع وضمان نجاحها في المستقبل.

أسئلة البحث

1. كيف يمكن تحديد وتقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة في جدة؟
2. ما هي أهم العوامل التي قد تؤثر على نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وفقًا لتقييم العاملين في الإدارة العامة؟
3. كيف يمكن تحسين فهم العاملين في الإدارة العامة لأهداف وطبيعة مشاريع الحكومة الإلكترونية؟
4. ما هي التحديات والعوائق التي يواجهها العاملون في الإدارة العامة في جدة أثناء تنفيذ وتطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية؟
5. كيف يمكن تعزيز التواصل والتفاعل بين العاملين في الإدارة العامة والجهات المسؤولة عن مشاريع الحكومة الإلكترونية لتحقيق أفضل النتائج؟
6. ما هو دور التدريب والتطوير في زيادة استعداد العاملين في الإدارة العامة لتنفيذ وتطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية بنجاح؟
7. هل يوجد تأثير ملموس لاستخدام التقنيات الحديثة في مشاريع الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية المقدمة؟
8. كيف يمكن تحسين استخدام التقنيات الحديثة والابتكارات التكنولوجية في مشاريع الحكومة الإلكترونية لضمان تحقيق أقصى قدر من الفعالية والكفاءة؟

أهمية البحث

أهمية البحث في "تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة في جدة، المملكة العربية السعودية" تظهر من خلال عدة جوانب:

1. **تحسين جودة الخدمات الحكومية:** يمكن لفهم وتقييم متطلبات نجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية من قبل العاملين في الإدارة العامة أن يساهم في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين والمقيمين في جدة. فعندما يتم تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على نجاح هذه المشاريع، يمكن للحكومة توجيه جهودها واستثماراتها بشكل أفضل لتلبية احتياجات الجمهور بشكل أكثر فعالية.
2. **تعزيز الفعالية والكفاءة الإدارية:** يمكن للبحث أن يساهم في تحسين فعالية وكفاءة الإدارة العامة في جدة من خلال تحديد العقبات والتحديات التي تعترض تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية وتقديم توصيات عملية لتخطي هذه العوائق وتحقيق أهداف المشاريع بنجاح.
3. **تعزيز التواصل والتفاعل بين الجهات المعنية:** من خلال فهم وتقييم آراء وتوقعات العاملين في الإدارة العامة، يمكن تعزيز التواصل والتفاعل بين الجهات المسؤولة عن تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية والموظفين المعنيين بتطبيقها، مما يساهم في تحقيق تنسيق أفضل وتعاون أكبر لتحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية.
4. **تعزيز الشفافية وبناء الثقة:** عندما يتم تحقيق نجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الحكومية، يمكن زيادة مستوى الشفافية وبناء الثقة بين الحكومة والمواطنين والمقيمين. هذا يمكن أن يؤدي إلى تعزيز العلاقة بين الحكومة والمجتمع المحلي وتعزيز الشعور بالمسؤولية المشتركة في تطوير المدينة وتحسين جودة الحياة.

أهداف البحث

أهداف البحث في "تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة في جدة، المملكة العربية السعودية" تهدف إلى تحقيق الفائدة والتطوير في المجالات المختلفة التي تتعلق بتنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية. ومن بين الأهداف المحددة يمكن تضمين:

1. **تحديد متطلبات النجاح:** تهدف الدراسة إلى تحديد وتحليل المتطلبات الرئيسية التي يجب توفرها لضمان نجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة في جدة.
2. **تقييم الفعالية:** تهدف الدراسة إلى تقييم فعالية تطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية الحالية ومدى استجابتها لاحتياجات وتوقعات العاملين في الإدارة العامة.
3. **تحليل التحديات والعوائق:** تهدف الدراسة إلى تحليل التحديات والعوائق التي قد تواجه عملية تنفيذ وتطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية وكيفية التغلب عليها.
4. **تطوير التوصيات:** تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات عملية ومبتكرة لتحسين تنفيذ وتطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية في جدة، استنادًا إلى استبيانات العاملين ونتائج التحليل.
5. **تعزيز الفهم والوعي:** تهدف الدراسة إلى زيادة الفهم والوعي بأهمية تطبيق التكنولوجيا في الإدارة العامة ودورها في تحسين جودة الخدمات الحكومية وتعزيز الشفافية والفعالية الإدارية.
6. **تحفيز البحث المستقبلي:** تهدف الدراسة إلى توفير قاعدة معرفية للباحثين المهتمين بمجال الحكومة الإلكترونية لمواصلة البحث والتطوير في هذا المجال.

فرضيات البحث

1. تأثير فهم العاملين في الإدارة العامة لمشاريع الحكومة الإلكترونية على نجاح المشاريع :
تفترض هذه الفرضية أن درجة فهم العاملين في الإدارة العامة لأهداف وطبيعة مشاريع الحكومة الإلكترونية يؤثر بشكل مباشر على نجاح تنفيذ وتطبيق تلك المشاريع.
2. تأثير مستوى التدريب والتطوير على استعداد العاملين لتنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية :
تفترض هذه الفرضية أن وجود برامج تدريبية وتطويرية مستمرة للعاملين في الإدارة العامة يساهم في زيادة استعدادهم وكفاءتهم في تنفيذ وتطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية بنجاح.
3. تأثير التواصل والتفاعل بين العاملين والمسؤولين على نجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية :
تفترض هذه الفرضية أن وجود قنوات فعالة للتواصل والتفاعل بين العاملين في الإدارة العامة والجهات المسؤولة عن مشاريع الحكومة الإلكترونية يعزز من فعالية تنفيذ ونجاح تلك المشاريع.
4. تأثير استخدام التقنيات الحديثة على تحسين الخدمات الحكومية :
تفترض هذه الفرضية أن اعتماد التقنيات الحديثة والابتكارات التكنولوجية في مشاريع الحكومة الإلكترونية يساهم في تحسين جودة وكفاءة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين والمقيمين في جدة.

حدود البحث

1. الزمانية :
يقتصر هذا البحث على فترة زمنية محددة ولا يغطي تاريخ طويل، حيث يتم التركيز على الوضع الحالي لمشاريع الحكومة الإلكترونية في جدة.
2. المكانية :
تقتصر هذه الدراسة على مدينة جدة في المملكة العربية السعودية، ولا تشمل المناطق الأخرى في المملكة.
3. الأساليب البحثية :
يتم استخدام أساليب بحثية محددة مثل الاستبيانات والمقابلات الشخصية، ولكن لا يتم التركيز على أساليب بحثية أخرى مثل التجارب الميدانية.
4. المشاريع الحكومية المعنية :
يتم التركيز في هذا البحث على تقييم متطلبات نجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية بشكل عام، دون تحديد مشروع محدد أو عدد محدد من المشاريع.

مجتمع البحث

يشمل مجتمع البحث العاملين في الإدارة العامة في مدينة جدة، بمختلف مستوياتهم الوظيفية والتخصصات المختلفة. يتضمن هذا المجتمع الموظفين الحكوميين في مختلف الإدارات والأقسام، والذين يشاركون في تنفيذ وتطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية أو لديهم فهم وتوقعات حولها. يتم اختيار عينة من هذا المجتمع للمشاركة في البحث من خلال الاستبيانات والمقابلات الشخصية.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

مفهوم الحكومة الإلكترونية: الحكومة الإلكترونية، أو ما يُعرف أيضاً بالحكومة الرقمية أو الحكومة الرقمية الذكية، هي نموذج من الحكومة يعتمد بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوفير الخدمات الحكومية وإدارة الشؤون العامة. تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تحسين كفاءة وفعالية تقديم الخدمات الحكومية وتيسير الوصول إليها للمواطنين والمقيمين. وتعرف الحكومة الإلكترونية على أنها قدرة القطاعات والدوائر الحكومية المختلفة على توفير وتقديم الخدمات والمعاملات والإجراءات الحكومية باستخدام الوسائل الإلكترونية للأفراد أو المؤسسات بكل شفافية ووضوح. (الرزبي، 2012).

كما ويهدف برنامج الحكومة الإلكترونية إلى تخفيض الجهد وتقليل الوقت وتحقيق رضا متلقي الخدمة والتكامل والتنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة للوصول إلى أعلى مستوى من الشفافية والأداء الأفضل للموظف الحكومي بتغيير أسلوب عمله التقليدي. (المجالي، 2022).

الحكومة الإلكترونية: هي استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لغايات تقديم خدمات حكومية أكثر كفاءة وفعالية للمواطنين والمؤسسات والشركات من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات الحكومية وتحقيق الأهداف المنشودة من خلال وسائل تكنولوجيا الاتصال الرقمي، ويتمثل المبدأ الأساسي للحكومة الإلكترونية والمدعوم في إطار مؤسسي فعال للحكومة الإلكترونية في تحسين الأعمال الداخلية للقطاع العام بهدف تقليل التكاليف المالية ووقت إنجاز المعاملات لدمج تدفقات العمل والعمليات بصورة أفضل وتمكين الاستغلال الأمثل للموارد عبر وكالات القطاع العام المختلفة التي تهدف إلى حلول مستدامة، ومن خلال الحكومة الإلكترونية والابتكار يمكن للحكومات في جميع أنحاء العالم أن تكون أكثر كفاءة وتقدم خدمات أفضل وتستجيب إلى مطالب المواطنين بكل شفافية وتكون أكثر شمولية وبالتالي تستعيد ثقة المواطنين في حكوماتهم (المجالي، 2022).

الحكومة الإلكترونية هي الممارسة العملية لتحويل الخدمات الحكومية من الوسائل التقليدية إلى الوسائل الإلكترونية باستخدام تقنيات اتصالات المعلومات الحديثة لتوفير سهولة الوصول إلى

الخدمات الحكومية إلى جميع المستخدمين والهيئات الحكومية. (Hanum et al., 2020) كما وتعرف الحكومة الإلكترونية على أنها سعي الدولة إلى إعادة ابتكار نفسها من أجل القيام بمهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل بشبكة الانترنت، حيث أن الحكومة الإلكترونية ما هي إلا تحول جذري من الطرق التقليدية التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها على نطاق لم تشهده منذ بداية العصر الصناعي (الشريف، 2009).

وعالمياً اكتسب خطاب الحكومة الإلكترونية زخماً في تقديم الخدمات العامة حيث أن العديد من الدوائر والوكالات الحكومية تستخدم الآن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات والمعلومات الحكومية للمواطنين والدوائر والمؤسسات الحكومية الأخرى، وأشار (Alabdallat,2020) إلى أن "معظم الدوائر الحكومية لم تقدم جميع خدماتها إلكترونياً أو على الأقل أهمها، ويبدو أن هذه المسألة محصورة في البلدان النامية ولا سيما بين البلدان ذات الدخل المنخفض للغاية، وذلك يؤدي إلى ظهور فجوات خدمة الحكومة الإلكترونية".

ومن أهداف الحكومة الإلكترونية كما أشار لها (الرزقي، 2012): تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية والمشاركة في كافة القضايا، كما وتعمل على زيادة فعالية وكفاءة الوحدات المحلية الأمر الذي يساعد على توفير الوقت اللازم لإنجاز المعاملات والتقليل من التعقيدات الإدارية لتحقيق الاتصال الفعال. كما أن إدخال الحكومة الإلكترونية والتي بدورها يحصل المواطنون على معظم الخدمات الحكومية بطريقة إلكترونية من خلال استخدام نظم الحاسب الآلي ساهم في توفير الوقت والجهد على المواطن من الذهاب إلى مكان تقديم الخدمات والوقوف في الانتظار لتلقي الخدمة، لذلك فإن هذا التوجه سيزيد من جودة الخدمات الحكومية وزيادة درجة رفاة المواطنين.

أهداف تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية:

1. **تحديد الاحتياجات والمتطلبات:** فهم احتياجات ومتطلبات العاملين في الإدارة العامة في جدة يمكن أن يساعد في تحديد الجوانب التي يجب التركيز عليها في مشروع الحكومة الإلكترونية.
2. **تحليل الفجوات والتحديات:** تقييم وتحليل الفجوات والتحديات التي قد تعترض تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية يمكن أن يساعد في تحديد المشاكل المحتملة ووضع الاستراتيجيات للتغلب عليها.
3. **تحسين الخدمات الحكومية:** فهم توقعات واحتياجات العاملين في الإدارة العامة يمكن أن يساهم في تحسين جودة الخدمات الحكومية وتوفير تجارب أفضل للمستخدمين.
4. **تعزيز التفاعل والمشاركة:** تحسين تجربة الموظفين في الإدارة العامة يمكن أن يزيد من مشاركتهم وتفاعلهم مع مشروع الحكومة الإلكترونية، مما يساهم في نجاحه واستمراره.

ونظراً إلى أهمية الحكومة الإلكترونية فإن قياس فعاليتها وتقويم أدائها واختبار جودتها واكتشاف جوانب القصور في خدماتها المقدمة تعد من الطرق المهمة من أجل الرقي والنهوض بها وتطويرها لغايات تحقيق أهداف التنمية والمساهمة الفعالة في الاقتصاد الوطني (عبدالوهاب، 2009).

أهمية الحكومة الإلكترونية تتجلى في عدة نقاط:

1. **تحسين الخدمات الحكومية:** تقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت يزيد من سرعة وفعالية تلك الخدمات، مما يوفر الوقت والجهد للمواطنين ويحسن تجربتهم.
 2. **زيادة الشفافية والشمولية:** تسهيل الوصول إلى المعلومات والبيانات الحكومية يعزز الشفافية في العمل الحكومي ويزيد من مشاركة المواطنين في عملية صنع القرار.
 3. **توفير تكاليف التشغيل:** يمكن للحكومة الإلكترونية تقليل التكاليف الإدارية وتحسين كفاءة إدارة الموارد عن طريق التحول إلى أنظمة رقمية.
 4. **تعزيز الابتكار والتطوير:** تشجيع استخدام التكنولوجيا في الحكومة يساهم في تطوير حلول جديدة للتحديات الحكومية وتعزيز الابتكار والتطوير في القطاع العام.
 5. **تعزيز القدرة على التفاعل:** يتيح النظام الإلكتروني للحكومة التفاعل مع المواطنين بشكل أفضل، سواء من خلال مواقع التواصل الاجتماعي أو منصات التواصل الرقمية الأخرى، مما يسهل جمع الآراء والملاحظات والاستجابة لها بشكل فوري.
- وهناك عدد من المبادئ الأساسية التي تحكم تطوير الحكومة الإلكترونية لتحسين جودة المشاريع والخدمات والتي لابد من توفرها لتقييم مستوى النجاح المتحقق أثناء وبعد عملية تطوير البرامج الجديدة، ومن أهم تلك المبادئ ما يلي (العياشي، 2014):

1. **إعادة هندسة العمليات:** لأن الحكومة الإلكترونية ليست عملية حوسبة الأعمال وإدارتها إلكترونياً فقط وإنما بداية يجب إعادة هندسة العمليات وتصميم طرق أداء العمل ومن ثم إعادة التفكير في أدوار ووظائف الأقسام والوحدات الخاصة بإدارة المشاريع والخدمات.
2. **وجود أهداف ورؤيا استراتيجية لإدارة الخدمات:** من خلال رؤية بعيدة المدى تحكم سير عملية تقديم الخدمات في الإدارة العامة ضمن خطة استراتيجية شاملة وأهداف قابلة للتحقيق.
3. **التفكير بالمستفيد من خدمات الإدارة العامة:** أن المواطن هو المستفيد الأول من الخدمات المقدمة من الإدارة العامة وهو هدف الحكومة الإلكترونية، لذلك يجب أن تتولى الحكومة مهمة إعادة تنظيم سير الأعمال من جهة المستفيد وبناء النظام على أساس الوظائف وليس

على أساس الأشخاص وزيادة تركيز الحكومة على احتياجات ومتطلبات المواطنين ومن ثم إعادة تصميم إجراءات العمل في اتجاه تقديم الخدمة للمستفيد منها.

4. **التوازن في تقديم الخدمات للمواطنين والحفاظ على الخصوصية:** حيث تقوم الحكومة الإلكترونية بتوفير تبادل إلكتروني بين عدة جهات لذلك يجب احترام حقوق المواطنين وضمان التوازن بين تبادل المعلومات بشفافية وحقوق المواطنين الأساسية من خلال التشريعات والقوانين.

5. **الحكومة الإلكترونية ليست بديلاً عن الوسائل التقليدية:** حيث أنه لا يمكن بأي حال من الأحوال اعتبار الحكومة الإلكترونية في بداية مراحلها أن تكون بديلاً نهائياً عن الوسائل التقليدية في تخزين الأعمال واسترجاع البيانات، لأن نجاح الحكومة الإلكترونية يعتمد على ضمان توفير شروط ومستلزمات الإدارات العليا لتغيير أساليب العمل التقليدية وإعادة هندسة الإجراءات على مراحل.

وهناك عدد من العوامل التي تكاملت بعضها مع بعض؛ كالثورة الرقمية التي تمثلت في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوجهات العولمة والديمقراطية وغيرها أدت إلى توجيه اهتمام رسمي وأكاديمي إلى محاولة تطبيق الحكومة الإلكترونية والتركيز على ضرورة تحول قطاع مهم كالإدارة العامة نحو ضرورة تطبيق الحكومة الإلكترونية من أجل تحسين الخدمات داخل الإدارة العامة ويمكن تلخيص أبرز دواعي التحول نحو الحكومة الإلكترونية إلى ما يلي: (العضايلة والعبيري، 2010):

- الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة من خلال مواكبة عصر المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات الملائمة.
- توجهات العولمة في وقتنا الحالي والتي تمثلت بفلسفة جديدة للعلاقات الكونية بأبعادها المختلفة.
- التسارع في الثورة التكنولوجية والمعرفية.
- تحسين مستوى إدارة المشاريع والخدمات داخل البلديات وتفعيل الرقابة على أعمال الحكومة، وترسيخ مبدأ الثقافة والمساءلة والعدالة وغيرها داخل البلديات.
- ومن أهم متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية داخل المؤسسات الحكومية بشكل عام وفي البلديات بشكل خاص ما يلي (العضايلة والعبيري، 2010).
- الرؤية: الرؤية الواضحة هامة للحكومة الإلكترونية وهي تحدد الكيفية التي ستكون عليها الحكومة الإلكترونية في فترة زمنية قادمة.

- **القيادة:** تلعب القيادة دوراً مهماً في توجيه نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال وجود المبادرة في إصدار تعليمات تهدف إلى تبني حكومة إلكترونية ودعمها مادياً ومعنوياً.
- **المواطن:** الحكومة الإلكترونية قادرة على جعل الحكومات أكثر وصولاً لمواطنيها، وكذلك تستطيع الحكومات من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية أن تصبح أكثر فعالية وشفافية ومسؤولية في علاقتها بمواطنيها؛ مما يمكن الحكومة من نيل الثقة في سياساتها المتعلقة بمصالحهم.
- **البنية التقنية للحكومة الإلكترونية:** تشكل البنية التقنية الرقمية الركيزة المحورية لمشروع الحكومة الإلكترونية التي تتمثل في العناصر ذات الطبيعة التقنية الرقمية. ووفقاً لدراسة (الرزى، 2012) فإن هناك متطلبات عديدة لبناء نظام الحكومة الإلكترونية منها تكنولوجية وإدارية ومنها قانونية وبشرية ولكي تكون الحكومة الإلكترونية فعالة لا بد من وضع استراتيجية واقعية للحكومة الإلكترونية يقوم بإعدادها فريق من أصحاب الكفاءات والخبرات، ولبناء الحكومة الإلكترونية نحتاج لوجود مقومات وبعض المتطلبات لكي تتجسّد أهدافها وتكون قادرة على أداء الأعمال المنوطة بها ومن تلك المقومات:
- **ضرورة وجود الحاسب الآلي:** حتى يتمكن الموظفين في البلديات من تطبيق الحكومة الإلكترونية بحيث يكون الموظفين لديهم الخبرة الكافية في استخدام تلك الحواسيب وقادرين على استخدام مهارات الحواسيب المختلفة وكافة تطبيقاته كي يتمكنوا من التعامل معها وأن يكونوا حاصلين على المؤهلات العلمية التي تمكنهم من ممارسة مهامهم في كيفية استخدام الحكومة الإلكترونية.
- **تطوير المؤسسات الحكومية:** حيث يتطلب نجاح تطبيق استراتيجية الحكومة الإلكترونية إجراء التغييرات التنظيمية داخل المؤسسات الحكومية حيث نظم وأساليب الإدارة التقليدية لا تتناسب مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية التي تتطلب المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات، حيث تتطلب تغيير الهياكل بالتحوّل إلى الهياكل الشبكية مما يقلل التوجّه نحو الاختصاص وتقسيم العمل في المقابل يزيد التوجّه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الإدارية وتقل المستويات الرقابية.
- **حل المشاكل القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الإلكترونية:** لا بد من وجود آلية يتم بموجبها تجميع الوثائق والمعلومات عبر شبكة الإنترنت، أي في حالة وجود معلومات جديدة يتم توثيقها ثم وضعها مباشرة على الشبكة.

معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

هناك العديد من المعوقات التي تعترض قيام الحكومة الإلكترونية في البلاد العربية ومن بين هذه المعوقات التي تحد من كفاءتها وتقلل من فاعليتها في البلدان العربية وضعف البنية التحتية في مجال الاتصالات والمعلومات والمخاطر التي تتعرض لها الحكومة الإلكترونية على الانترنت القرصنة الإلكترونية واختراق المواقع الحكومية والخاصة وغياب التشريعات والأنظمة القضائية في المجال الإلكتروني والتكلفة المادية المرتفعة لاستخدام الانترنت وعدم وثوق بعض المستخدمين بالتعاملات الإلكترونية والأعطال المتكررة لشبكة الاتصالات وضعف الوعي الاجتماعي عموماً بأهمية التحول نحو استخدام الحكومة الإلكترونية، وعدم وجود موظفين ذوي خبرة في تكنولوجيا الويب ونقص الموارد المالية وقضايا عديدة حول الخصوصية والأمان (الحضبي، 2011). ووفقاً لدراسة (محمد، 2020) فإن من أهم المعوقات التي تقف دون تطبيق الحكومة الإلكترونية ما يلي:

- معوقات إدارية وتنظيمية
- معوقات بشرية
- معوقات تقنية
- معوقات مالية

الدراسة الميدانية

تهدف هذه الدراسة الميدانية إلى تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة في جدة، المملكة العربية السعودية. يتمحور اهتمامنا حول فهم كيفية استقبال وتبني العاملين لهذه المشاريع الإلكترونية وتأثير ذلك على نجاحها.

وصف عينة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وفحص فرضيات البحث، تم استهداف عينة من العاملين في الإدارة العامة في جدة، المملكة العربية السعودية، والتي تشمل مختلف الأقسام والمستويات الوظيفية. تم اختيار العينة بشكل عشوائي متعدد الطبقات لضمان تمثيلية متوازنة لمختلف الفئات الوظيفية والمستويات الإدارية.

طرق جمع البيانات: تم استخدام عدة طرق لجمع البيانات، بما في ذلك:

- **استبيانات :** تم تصميم استبيان موجه للعاملين في الإدارة العامة لجمع البيانات حول آرائهم وتوقعاتهم وتجاربهم فيما يتعلق بمشاريع الحكومة الإلكترونية ونجاحها. تضمن الاستبيان أسئلة مفصلة حول مختلف الجوانب المتعلقة بمشاريع الحكومة الإلكترونية.
- **مقابلات شخصية :** تم تنفيذ مقابلات شخصية مع عدد من العاملين في الإدارة العامة للحصول على معلومات مفصلة وتفاصيل أعمق حول تجاربهم وآرائهم وتوقعاتهم بشأن مشاريع الحكومة الإلكترونية. تم تسجيل المقابلات وتحليل المحتوى بعناية لفهم الاتجاهات الرئيسية والمشاكل المحتملة.
- **مراجعة الوثائق :** تم جمع وتحليل المعلومات من مصادر ثانوية مثل التقارير الرسمية والدراسات السابقة المتعلقة بمشاريع الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

تحليل البيانات:

بعد جمع البيانات، تم تحليلها باستخدام أساليب تحليلية مختلفة تتناسب مع طبيعة البيانات وأهداف الدراسة. تم استخدام تقنيات التحليل الإحصائي مثل التحليل الوصفي وتحليل الانحدار لفهم العلاقات بين المتغيرات المختلفة وتأثيرها على نجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية.

استخلاص النتائج:

تم استخلاص النتائج الرئيسية من التحليل وتفسيرها بشكل مفصل، مع التركيز على تحليل الاتجاهات الرئيسية والمشاكل المحتملة التي تم التعرف عليها خلال الدراسة الميدانية. تم تحديد مدى تأييد أو تفضيل العاملين لمختلف الجوانب المتعلقة بمشاريع الحكومة الإلكترونية، بما يساهم في فهم أفضل للعوامل المؤثرة في نجاح هذه المشاريع وتحديد المقترحات لتحسينها في المستقبل.

نموذج البحث

من بين النماذج والنظريات المحددة التي يمكن استخدامها في توجيه البحث، يمكن تضمين:

1. **نظرية التبني التكنولوجي (Technology Adoption Theory)** تركز هذه النظرية على عوامل تأثير قبول واعتماد المستخدمين للتكنولوجيا الجديدة. يمكن استخدام هذه النظرية لفهم مدى قبول واعتماد الموظفين في الإدارة العامة لمشاريع الحكومة الإلكترونية وتأثير ذلك على نجاح تنفيذ هذه المشاريع.

2. **نظرية السلوك المخطط (Planned Behavior Theory)** تركز هذه النظرية على تحليل السلوك البشري من خلال دراسة النوايا والمعتقدات الشخصية. يمكن استخدام هذه النظرية لفهم العوامل النفسية والسلوكية التي تؤثر في موقف الموظفين تجاه مشاريع الحكومة الإلكترونية وتأثير ذلك على نجاحها.

3. **نموذج التأثير الإداري (The Management Impacts Model)** يركز هذا النموذج على التأثيرات الإدارية والتنظيمية على نجاح المشاريع. يمكن استخدام هذا النموذج لتحليل كيفية تأثير الهيكل التنظيمي وأساليب الإدارة في الإدارات الحكومية على تنفيذ ونجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية.

4. **نظرية العمل الجماعي (Social Capital Theory)** تركز هذه النظرية على أهمية العلاقات الاجتماعية والشبكات في تحقيق الأهداف المشتركة. يمكن استخدام هذه النظرية لفهم كيفية تأثير العلاقات الاجتماعية والتعاون بين الموظفين في الإدارات الحكومية على نجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية.

النظرية المطبقة:

نظرية التبني التكنولوجي (Technology Adoption Theory) تقدم إطاراً نظرياً لفهم كيفية تبني الأفراد للتكنولوجيا الجديدة وقبولها. وفي سياق الدراسة الميدانية المرتبطة بتقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في جدة، المملكة العربية السعودية، يمكن تطبيق هذه النظرية لفهم مدى قبول واعتماد العاملين في الإدارة العامة لهذه التكنولوجيا الجديدة وتأثير ذلك على نجاح المشروع.

نظرية التبني التكنولوجي (Technology Adoption Theory) هي نظرية نفسية اجتماعية تُستخدم لفهم كيفية اعتماد الأفراد لتكنولوجيا جديدة واستخدامها في سياقات مختلفة، بما في ذلك البيئة الحكومية. تم تطوير هذه النظرية أساساً من قبل إيفان روجرز في عام 1962، وتم توسيعها وتطويرها بواسطة العديد من الباحثين منذ ذلك الحين.

تركز نظرية التبني التكنولوجي على العوامل التي تؤثر في قبول واعتماد التكنولوجيا الجديدة من قبل الأفراد. تشمل هذه العوامل:

- المميزات النسبية: (Relative Advantage) يشير إلى مدى اعتقاد الأفراد بأن استخدام التكنولوجيا الجديدة يتيح لهم فوائد أكبر مقارنة بالتكنولوجيا التقليدية.
- سهولة الاستخدام: (Ease of Use) يتعلق بدرجة سهولة تعلم واستخدام التكنولوجيا الجديدة.
- التوافر: (Availability) يتعلق بقدرة الأفراد على الوصول إلى التكنولوجيا الجديدة بسهولة وبشكل متوفر.
- التجربة السابقة: (Previous Experience) يعكس مستوى تجارب الأفراد السابقة مع التكنولوجيا المماثلة، وكيف تؤثر هذه التجارب على ميلهم لاعتماد التكنولوجيا الجديدة.
- الدعم الاجتماعي: (Social Support) يشير إلى دور الدعم والتأييد الاجتماعي من قبل الزملاء والمجتمع في تشجيع الأفراد على اعتماد التكنولوجيا الجديدة.

تعتمد نظرية التبني التكنولوجي على فكرة أن عملية اعتماد التكنولوجيا ليست مجرد قرار فردي، ولكنها تتأثر بالعديد من العوامل الاجتماعية والثقافية والاقتصادية. لذلك، يمكن استخدام هذه النظرية في تحليل كيفية تبني الموظفين لمشاريع الحكومة الإلكترونية ومدى تأثير هذا التبني على نجاح هذه المشاريع.

تطبيق نظرية التبني التكنولوجي:

1. تحليل مستوى الوعي التكنولوجي:

يتعين تحديد مستوى الوعي التكنولوجي لدى العاملين في الإدارة العامة بشكل عام. ذلك يتضمن فهم مدى تفاهمهم للتكنولوجيا الجديدة المقدمة في مشروع الحكومة الإلكترونية.

2. تحليل مدى الاهتمام والرغبة في التبني:

يتضمن هذا التحليل فهم مدى اهتمام ورغبة العاملين في الإدارة العامة في جدة في استخدام التكنولوجيا الجديدة. يمكن ذلك من خلال استطلاعات أو مقابلات شخصية.

3. تحليل العقبات والمحفزات:

ينبغي تحليل العوامل التي تؤثر إيجاباً أو سلباً على قبول التكنولوجيا الجديدة. هل هناك مخاوف محتملة من التكنولوجيا الجديدة؟ هل هناك تحفيزات أو مكافآت محتملة لاعتمادها؟

4. تحليل الاتجاهات والثقافة التنظيمية:

يمكن أن تؤثر الثقافة التنظيمية والاتجاهات القائمة داخل الإدارة العامة على استعدادها لتبني التكنولوجيا الجديدة. يجب تقديم تقييم للثقافة التنظيمية والتوجهات القائمة.

5. تقييم مستوى التبني والاعتماد:

ينبغي تقييم مدى تبني واعتماد العاملين في الإدارة العامة للتكنولوجيا الجديدة ومدى استخدامها في سياق أداء واجباتهم اليومية.

6. تحليل تأثير التبني على نجاح المشروع:

يتعين تحليل تأثير مستوى التبني والاعتماد على نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية. هل ترتبط مدى قبول التكنولوجيا بنجاح المشروع؟

من خلال تطبيق نظرية التبني التكنولوجي، يمكن فهم تأثير عوامل القبول والتبني لدى العاملين في الإدارة العامة على نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، مما يوفر رؤى قيمة لتحسين استراتيجيات تقييم وتنفيذ المشروع.

أهمية الدراسة الميدانية:

1. تحسين الفهم لمتطلبات النجاح: من خلال فهم تفاعل العاملين مع مشاريع الحكومة

الإلكترونية، يمكننا تحديد المتطلبات الأساسية لنجاح هذه المشاريع وضمان تحقيق أهدافها المنشودة.

2. توجيه استراتيجيات التنفيذ: ستساهم نتائج الدراسة في توجيه استراتيجيات تنفيذ

مشاريع الحكومة الإلكترونية بشكل أفضل، بناءً على احتياجات وتوقعات العاملين في الإدارة العامة.

3. تحسين تجربة المستخدم: يمكن أن تساهم الدراسة في تحسين تجربة المستخدم

للتكنولوجيا الجديدة من خلال فهم احتياجاتهم ومتطلباتهم الخاصة.

4. تعزيز فعالية السياسات الحكومية: ستساهم الدراسة في تعزيز فعالية السياسات

والإجراءات الحكومية المتعلقة بتنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية، وبالتالي تحقيق أقصى قدر من الفوائد للمجتمع.

الفصل الثالث: منهجية البحث

1. فلسفة البحث (الوضعية):

تتمثل فلسفة البحث في الوضعية في الاعتقاد بأن المعرفة تتكون من خلال التفاعل المستمر بين الباحث والسياق الاجتماعي والثقافي للدراسة. يتم التركيز في هذا البحث على فهم تفاعل العاملين في الإدارة العامة في جدة مع مشروع الحكومة الإلكترونية وكيفية تأثير ذلك على نجاح المشروع.

2. منهج البحث (الاستنتاجي):

يتبنى منهج البحث الاستنتاجي في هذه الدراسة، حيث يهدف إلى فهم الظواهر المتعلقة بنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من خلال تحليل البيانات المتاحة واستخلاص الاستنتاجات. يتيح هذا المنهج فرصة لتحليل العوامل المؤثرة بعمق وتقديم توصيات فعالة لتحسين نتائج المشروع.

3. استراتيجية البحث (المسحية):

تعتمد استراتيجية البحث المسحية على جمع البيانات من عينة واسعة من العاملين في الإدارة العامة في جدة، وذلك من خلال استخدام أدوات الاستقصاء مثل الاستبيانات. تسمح هذه الاستراتيجية بالحصول على معلومات شاملة حول آراء وتوقعات العاملين بشأن مشروع الحكومة الإلكترونية.

4. نوع البحث (مختلطة):

يعتمد نوع البحث المختلط على جمع وتحليل البيانات من خلال مزج الأساليب الكمية والنوعية. يتيح هذا النهج فرصة لفهم الظواهر المختلفة من زوايا متعددة، مما يسمح بتحليل أعمق وشامل لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية.

5. الأفق الزمني (المقطعي):

تستخدم الدراسة الأفق الزمني المقطعي حيث يتم جمع البيانات عبر فترة زمنية محددة، ويتم تحليلها لفهم التغيرات عبر الزمن. يساعد هذا الأفق الزمني في تتبع تطور نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية على مر الزمن وتحديد العوامل المؤثرة فيه.

6. طرق جمع وتحليل البيانات (الاستبيانات):

تستخدم الدراسة الاستبيانات كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث يتم توزيعها على العاملين في الإدارة العامة في جدة. تشمل طرق تحليل البيانات الكمية لتحليل الاستجابات الاستبائية وتوليف النتائج الرئيسية التي تساهم في تحديد متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية.

أسئلة الاستبيان:

وفيما يلي بعض الأسئلة التي يمكن تضمينها في استبيان تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة في جدة، المملكة العربية السعودية:

1. هل تعتقد أن مشروع الحكومة الإلكترونية سيسهم في تحسين كفاءة وفعالية الخدمات الحكومية المقدمة؟
2. هل تعتقد أن هناك حاجة ملحة لتطوير البنية التحتية التكنولوجية في الإدارة العامة لدعم تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية؟
3. ما هي أكثر التحديات التي تواجهها في استخدام التكنولوجيا في بيئة العمل؟
4. هل تشعر بالراحة في استخدام التطبيقات الإلكترونية والأنظمة في أداء مهامك اليومية؟
5. ما هي الميزات التي تعتقد أنه يجب أن تتوفر في التطبيقات الإلكترونية لتكون فعالة في تحقيق الأهداف الحكومية؟
6. هل تواجه صعوبات في التكيف مع التغييرات التقنية المستمرة في بيئة العمل؟
7. هل تشعر بأن لديك الدعم والتدريب الكافي لاستخدام التكنولوجيا الجديدة في العمل؟
8. هل تعتقد أن هناك حاجة إلى تحسين سياسات الأمن السيبراني لضمان سلامة المعلومات في بيئة العمل الرقمية؟
9. هل تعتقد أن مشاريع الحكومة الإلكترونية ستسهم في تعزيز التفاعل والتواصل بين الموظفين والجمهور؟
10. هل تشعر بأن هناك فرصًا لتحسين تجربة المستخدم وتبسيط العمليات الحكومية من خلال مشاريع الحكومة الإلكترونية؟

مخطط المشروع

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

المراجع والمصادر:

المراجع العربية:

- الحضيبي، ابراهيم (2011)، واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في كليات جامعة شقراء، مجلة التربية، جامعة الأزهر، العدد 146 ، مصر.
- الرزي، دبالا (2012)، الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، الجامعة الإسلامية، شؤون البحث العلمي والدراسات العليا، المجلد 20 ، العدد 1، غزة، فلسطين.
- الشريف، عبده (2009)، استراتيجية تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية عبر الموبايل، شؤون العصر، المركز اليمني للدراسات الاستراتيجية، المجلد 13 ، العدد 35 ، اليمن.
- عبدالوهاب، ياسر (2009)، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية بالتطبيق على ورشة حكومة دبي، مجلة النهضة، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، المجلد 10 ، مصر.
- العضايلة، علي و العبيري، فهد (2010)، اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمدينة المنورة: دراسة ميدانية، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، المجلد 21 ، العدد 2، المملكة العربية السعودية.
- العياشي، زرار (2014)، مبادئ واستراتيجيات إرساء الحكومة الإلكترونية، مجلة الفقه والقانون، العدد 20 ، المغرب.
- المجالي، نشأت (2022)، دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، العدد 3، عمان، الاردن.
- محمد، نهلة (2020)، العوامل المؤثرة على تطبيق الحكومة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم بالخرطوم، السودان، مجلة العلوم الهندسية وتكنولوجيا المعلومات، المركز القومي للبحوث، المجلد 4، العدد 1 ، السودان.
- علي محمد عبد العزيز بن درويش، تطبيقات الحكومة الإلكترونية، دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005، ص10، ص 80-87.
- مجلة الخدمة المدنية العربية، العدد الأول، ماي 2005 ، ص46.
- تغريد يحيى أبو سليم، "أبعاد التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: دراسة تحليلية"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2005، ص47.
- محمد الطعمانة/طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات، 2004، ص18.
- محمد محمد الهادي، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري: ديسمبر 2006 <http://www.cybrarians.info/journal/no11/e-gov.html>

- نذير عبد الرزاق/ قراوي أحمد الصغير، دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق فعالية الأداء الحكومي، المؤتمر العالمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 09-08 مارس 2005 ، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة ورقلة، ص3.
- محمد بن إبراهيم التويجري، الحكومة الإلكترونية مدخل لأداء متميز، المؤتمر العالمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 09-08 مارس 2005، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة ورقلة، ص 6 ص7.
- محمد الطعامة/ طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، مرجع سابق، ص ص24، 25.
- أحمد حسن محمد العزام، الحكومة الإلكترونية في الأردن إمكانيات التطبيق، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، جامعة اليرموك، الأردن، 2001، ص ص13 ، 14.
- جريدة الرياض اليومية، المعلوماتية، الحكومة الإلكترونية:
- <http://www.alriyadh.com/2002/05/15/article27775.html>
- سامي عطاء الله صالح، الحكومة الإلكترونية اعتبارات للدول العربية، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وحدة معلومات التنمية للدول العربية، أبريل 2001، ص 5-9.
- الغوطي إبراهيم عبد اللطيف، (2008)، متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الادارة العليا في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير، قسم ادارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة.
- الطعامة محمد، العلوش طارق، (2004)، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر.
- الكنزي عبدالله عبد الرحيم، (2005)، الحكومة الالكترونية التحديات ومتطلبات التطبيق، المؤتمر الدولي الأول حول المعلوماتية القانونية في البلاد العربية، لبنان.
- بولحية الطيب، سالمى سمير، (2015)، تقييم جاهزية الدول العربية لارساء الحكومة الالكترونية، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الرابع، جامعة البليدة، الجزائر.
- بن محمد الشمس توفيق، (2003)، الحكومة الالكترونية، رسالة ماجستير، جامعة الملك فهد، السعودية.
- تغريد يحيى أبو سويلم، (2005)، أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر.
- توربان افرايم، وآخرون، ترجمة شعبان قاسم موسى، (2005)، تقنية المعلومات في إدارة الشركات، الطبعة الأولى، دار الرضا للنشر، دمشق، سوريا.
- قدوري الرفاعي سحر، (2003)، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد السابع، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر.
- مركز المشروعات الدولية الخاصة، (2007)، آراء في اصلاح بيئة الاعمال في العراق، الولايات المتحدة الأمريكية.
- مصطفى قاسم صلاح، (2003)، التحديات الأمنية للحكومة الالكترونية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الإمارات العربية المتحدة.

- Alabdallat, W. I. M. (2020). Toward a mandatory public e-services in Jordan. Cogent Business & Management, 7(1), 1727620.
- Chauhan, S., & Agarwal, N. (2017). How do smart cities influence governance? A descriptive literature review. Advances in smart cities: Smarter people, governance, and solutions, 9-22.
- Hanum, S., Al Adawiyah, R., Sensuse, D. I., Lusa, J. S., Arief, A., & Prima, P.(2020). Factors Influencing e-Government Adoption (A Case Study of Information System Adoption in PPATK)(Faktor-faktor yang Mempengaruhi Adopsi e-Government (Studi Kasus Adopsi Sistem Informasi di PPATK)).JURNAL IPTEKKOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi),22(1), 19-30.