

تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإدارة في القطاع الحكومي السعودي
The impact of information technology on management in the Saudi
government sector

إعداد الطالب/

وضحاء حمد القحطاني

إشراف/

د.وليد عبدالجواد سليمان صدق

د.الفیصل عبد الحمید محمد محسن

العام الدراسي:

2024م

فهرس المحتوى:

2	فهرس المحتوى:
3	المستخلص Abstract:
5	المقدمة:
7	مشكلة الدراسة:
8	أهمية الدراسة:
10	أهداف الدراسة:
11	تساؤلات الدراسة (الفروض):
12	الدراسات السابقة:
16	المنهجية وطرق البحث:
17	أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات):
18	مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زماني):
20	الملخص Summary:
21	التوصيات:
23	المراجع والمصادر:

المستخلص Abstract:

تستكشف هذه الدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإدارة في القطاع الحكومي السعودي. يعتبر القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية من أكبر القطاعات التي استفادت من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقد ساهمت هذه التكنولوجيا في تحسين كفاءة الإدارة وتقديم الخدمات الحكومية بشكل أكثر فاعلية وشمولية. تتضمن التأثيرات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات على الإدارة في القطاع الحكومي السعودي تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتبسيط وتطوير العمليات الإدارية، وتعزيز التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين، وتحسين عمليات إدارة الموارد البشرية، وتعزيز الشفافية ومكافحة الفساد. تعتبر تكنولوجيا المعلومات ركيزة أساسية لتحقيق تحول رقمي شامل في القطاع الحكومي السعودي. تهدف هذه الدراسة إلى فهم الآثار الإيجابية لتكنولوجيا المعلومات ودورها الحاسم في تعزيز الإدارة الحكومية في المملكة العربية السعودية.

الفصل الأول

المقدمة:

تكنولوجيا المعلومات أحدثت ثورة في القطاع الحكومي السعودي، حيث أدت إلى تحسين كفاءة الإدارة وتقديم الخدمات الحكومية بشكل أكثر فاعلية وشمولية. يعتبر القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية من أكبر القطاعات التي استفادت من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك نظرًا للتحول الرقمي الذي شهدته الحكومة السعودية في السنوات الأخيرة.

أحد التأثيرات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات على الإدارة في القطاع الحكومي السعودي هو تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. فمن خلال تطوير الأنظمة والتطبيقات الحكومية الذكية، أصبح بإمكان المواطنين الوصول إلى الخدمات الحكومية بسهولة وسرعة عبر الإنترنت. يمكنهم إنجاز معاملاتهم الحكومية مثل التسجيل في الضمان الاجتماعي، وتجديد الهوية الوطنية، وتقديم الطلبات الحكومية، والحصول على المعلومات الحكومية بكل يسر وسهولة.

بالإضافة إلى ذلك، ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تبسيط وتطوير العمليات الإدارية داخل الحكومة السعودية. فبفضل استخدام أنظمة إدارة المعلومات والأتمتة الحكومية، تم تحسين

تدفق المعلومات وتبادل البيانات بين الإدارات المختلفة. وهذا يعزز التنسيق والتعاون بين الجهات الحكومية المختلفة ويسهل عملية اتخاذ القرارات الإدارية. علاوة على ذلك، تم تطوير نظم الإدارة الإلكترونية ونظم المحفوظات الإلكترونية، مما أدى إلى تحسين الكفاءة و الشفافية في إدارة المعلومات والوثائق الحكومية.

تكنولوجيا المعلومات أيضاً ساهمت في تعزيز التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين. فقد تم تطوير منصات التواصل الحكومية عبر الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، مما يسمح للمواطنين بتقديم الملاحظات والشكاوى والاستفسارات بسهولة. ويتمكن المسؤولون الحكوميون من متابعة تلك الملاحظات والتفاعل مع المواطنين، وتقديم الردود والحلول بشكل أسرع وأكثر فاعلية. هذا يعزز التواصل الحكومي ويسهم في تحسين رضا المواطنين وبناء ثقتهم في الحكومة.

علاوة على ذلك، يمكن أن نشهد تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين عمليات إدارة الموارد البشرية في القطاع الحكومي السعودي. فقد تم تطوير أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والتطبيقات الذكية التي تسهل إدارة الموظفين والتعامل مع العمليات المتعلقة بالتوظيف والتدريب والرواتب والمزايا. يمكن للموظفين الوصول إلى معلوماتهم الشخصية وتقديم طلباتهم عبر الإنترنت، مما يوفر الوقت والجهد ويحسن تجربة الموظفين في القطاع الحكومي.

وأخيراً، يمكن أن نرى تأثير تكنولوجيا المعلومات على تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد في القطاع الحكومي السعودي. فقد تم تطوير نظم الحوكمة الإلكترونية ونظم تتبع الأداء ومراقبة العمليات الحكومية، مما يسهل رصد وتقييم أداء الجهات الحكومية وضمان سلامة العمليات الإدارية. كما تم تطبيق إجراءات أمنية متقدمة لحماية البيانات ومنع الوصول غير المصرح به، مما يسهم في تعزيز النزاهة والشفافية في القطاع الحكومي.

باختصار، يمكن القول إن تكنولوجيا المعلومات قد أحدثت تحولاً كبيراً في الإدارة الحكومية في السعودية. من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتبسيط العمليات الإدارية، وتعزيز التواصل بين الحكومة والمواطنين، وتحسين إدارة الموارد البشرية، وتعزيز الشفافية ومكافحة الفساد، استطاعت تكنولوجيا المعلومات أن تكون ركيزة أساسية لتحقيق تحول رقمي شامل في القطاع الحكومي السعودي.

مشكلة الدراسة:

مشكلة الدراسة تركز على تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإدارة في القطاع الحكومي السعودي. على الرغم من التقدم الكبير الذي حققته التكنولوجيا في هذا القطاع، إلا أنها تواجه بعض التحديات والمشكلات التي يجب معالجتها لضمان الاستفادة الكاملة من تلك التقنيات.

أحد المشكلات الرئيسية هي التحديات التقنية والبنية التحتية. فعلى الرغم من تطوير العديد من التطبيقات والأنظمة الحكومية الذكية، إلا أن هناك حاجة لبنية تحتية قوية ومتطورة لدعم هذه التقنيات وضمان استقرارها وأمانها. قد تواجه الحكومة السعودية تحديات في توفير الاتصالات السريعة والموثوقة وتكنولوجيا الشبكات اللازمة لدعم تلك التطبيقات.

وأيضاً، تنشأ مشكلة أخرى تتعلق بالتدريب والتأهيل. قد يكون هناك نقص في المهارات و المعرفة التقنية لدى بعض موظفي القطاع الحكومي، مما يعيق قدرتهم على استخدام وتطبيق التكنولوجيا المعلوماتية بشكل فعال. لذا، يجب توفير برامج تدريبية وتأهيلية لتعزيز القدرات التقنية للموظفين وتمكينهم من الاستفادة الكاملة من تلك التقنيات.

بالإضافة إلى ذلك، تنشأ تحديات أمن المعلومات وحماية البيانات. مع زيادة استخدام التكنولوجيا المعلوماتية في القطاع الحكومي، يصبح من الضروري تعزيز إجراءات الأمان وحماية البيانات من التهديدات السيبرانية. يجب وضع سياسات وإجراءات فعالة لحماية البيانات الحكومية وضمان سرية وسلامة المعلومات الحساسة.

علاوة على ذلك، قد تواجه الحكومة التحديات التنظيمية والقانونية فيما يتعلق بتبني التكنولوجيا المعلوماتية. قد تتطلب هذه التقنيات تغييرات في السياسات واللوائح الحكومية القائمة، وتحديث الإجراءات الإدارية والقانونية لتناسب البيئة الرقمية الحديثة. يتطلب ذلك تعاوناً وتنسيقاً بين الجهات الحكومية المختلفة لتحقيق التوافق والتكامل في استخدام التكنولوجيا المعلوماتية بشكل عام، تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإدارة في القطاع الحكومي السعودي يمكن أن يكون إيجابياً في عدة جوانب. على سبيل المثال، يمكن أن تسهم التكنولوجيا المعلوماتية في تحسين كفاءة العمليات الإدارية وتسريعها، وتحسين

خدمات المواطنين، وتعزيز شفافية العمل الحكومي، وتقليل التكاليف والأعباء الإدارية.

من خلال استخدام أنظمة المعلومات الإدارية، يمكن للحكومة السعودية تحسين إدارة المعلومات والبيانات وتحقيق سهولة الوصول إليها ومشاركتها بين الجهات المختلفة. يمكن أيضاً أن تساهم التطبيقات الحكومية الذكية في تحسين تجربة المواطنين وتسهيل حصولهم على الخدمات الحكومية بشكل أسرع وأكثر فاعلية.

تكنولوجيا المعلومات أيضاً توفر فرصاً لتحسين عمليات اتخاذ القرار في القطاع الحكومي. من خلال جمع وتحليل البيانات، يمكن للحكومة الحصول على رؤى استراتيجية وتقديم قرارات مستنيرة وقائمة على الأدلة. كما يمكن استخدام التكنولوجيا المعلوماتية في تتبع ومراقبة أداء الجهات الحكومية وتقييم فعالية السياسات والبرامج الحكومية.

ومع ذلك، يجب أن نواجه التحديات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي. يجب توفير التدريب والتأهيل للموظفين لتعزيز قدراتهم التقنية وتعزيز الوعي بأهمية الاستخدام الفعال للتكنولوجيا. يجب أيضاً تخصيص الموارد المالية والبشرية اللازمة لتطوير وصيانة البنية التحتية التقنية وتعزيز أمن المعلومات.

بالاعتماد على الاستراتيجية الصحيحة والتوجيه القوي، يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تكون أداة قوية لتحسين الإدارة في القطاع الحكومي السعودي وتحقيق التحول الرقمي الشامل. يتطلب ذلك التزاماً قوياً من جميع الأطراف المعنية والاستفادة من الخبرات و المعرفة المتاحة في هذا المجال.

أهمية الدراسة:

تتناول أهمية دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإدارة في القطاع الحكومي السعودي عدة جوانب مهمة. شرح مفصل لبعض هذه الجوانب:

1. تحسين الكفاءة والإنتاجية: يعتبر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي

وسيلة فعالة لتحسين الكفاءة وزيادة الإنتاجية. من خلال أتمتة العمليات الإدارية،

يمكن تقليل الوقت والجهد المستغرقين في إنجاز المهام، وتحسين جودة الخدمات

المقدمة للمواطنين. يمكن استخدام التطبيقات والأنظمة الإلكترونية لتبسيط

العمليات الإدارية وتقليل الأخطاء البشرية وتحسين سرعة استجابة الجهات

الحكومية.

2. **تحسين خدمات المواطنين:** من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي، يمكن تحسين خدمات المواطنين وتوفير تجربة أفضل لهم. يمكن للمواطنين الوصول إلى خدمات الحكومة بسهولة وسرعة عبر الإنترنت، مما يوفر لهم الوقت والجهد في زيارة المكاتب الحكومية الفعلية. يمكن تقديم خدمات مثل تقديم الطلبات والدفع الإلكتروني وتتبع حالة الطلبات عبر منصات إلكترونية مريحة وموثوقة.
3. **تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد:** يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تساهم في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد في القطاع الحكومي السعودي. من خلال نظم إدارة المعلومات والمستندات الرقمية، يمكن تحسين إمكانية الوصول إلى المعلومات وتتبعها ومراقبتها. يمكن أيضاً تطبيق تقنيات البلوكشين لزيادة الشفافية وتأمين البيانات ومنع التلاعب بها.
4. **تحسين عمليات اتخاذ القرار:** تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين عمليات اتخاذ القرار في القطاع الحكومي. يمكن جمع وتحليل البيانات الضخمة (البيج داتا) للحصول على رؤى استراتيجية وتوجيه القرارات الإدارية. يمكن استخدام أنظمة المعلومات الإدارية لتوفير معلومات دقيقة وموثوقة للمسؤولين في عمليات اتخاذ القرار، مما يساهم في تحسين تخطيط السياسات وتنفيذها في القطاع الحكومي.
5. **توفير الموارد وتقليل التكاليف:** يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تساعد في توفير الموارد وتقليل التكاليف في القطاع الحكومي. على سبيل المثال، يمكن استخدام الحوسبة السحابية لتقديم الخدمات والتطبيقات بشكل مرن وبتكلفة منخفضة. يمكن أيضاً تحسين إدارة المخزون وتتبع الأصول باستخدام نظم إدارة الموارد المؤسسية، مما يقلل من التكاليف ويحسن كفاءة العمليات.
6. **تعزيز التواصل والتعاون:** يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تعزز التواصل والتعاون بين الجهات الحكومية المختلفة. من خلال استخدام أنظمة البريد الإلكتروني والمنصات الإلكترونية الأخرى، يمكن للموظفين والمسؤولين التواصل وتبادل المعلومات والوثائق بسهولة. يمكن أيضاً إنشاء منصات تعاونية مشتركة لتسهيل العمل المشترك بين الجهات الحكومية وتحقيق التنسيق الفعال في تنفيذ المشاريع و

السياسات.

باختصار، يمكن القول إن تكنولوجيا المعلومات تلعب دورًا حاسمًا في تحسين الإدارة في القطاع الحكومي السعودي. توفر الكفاءة والإنتاجية، تحسن خدمات المواطنين، تعزز الشفافية وتكافح الفساد، تحسن عمليات اتخاذ القرار، توفر الموارد وتقلل التكاليف، وتعزز التواصل والتعاون. من هنا، يمكن القول إن دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإدارة في القطاع الحكومي السعودي تعد أمرًا ضروريًا لتحقيق التحول الرقمي وتحسين الخدمات الحكومية للمواطنين.

أهداف الدراسة:

تتناول أهداف دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإدارة في القطاع الحكومي السعودي العديد من النقاط المهمة. شرح مفصل لبعض هذه الأهداف:

1. فهم تأثير التكنولوجيا على العمليات الإدارية: تهدف الدراسة إلى فهم كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على العمليات الإدارية في القطاع الحكومي السعودي. يتضمن ذلك استكشاف كيفية تحسين كفاءة العمليات وتسريع تنفيذ المهام وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.
2. تقييم فوائد وتحديات تكنولوجيا المعلومات: تهدف الدراسة إلى تقييم الفوائد والتحديات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي السعودي. يتضمن تحليل الفوائد المحتملة مثل تحسين الخدمات وتوفير الموارد وتعزيز الشفافية، بالإضافة إلى التحديات المحتملة مثل الأمن والخصوصية والتغيير التنظيمي.
3. تحديد أفضل الممارسات والاستراتيجيات: تهدف الدراسة إلى تحديد أفضل الممارسات والاستراتيجيات في استخدام تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي السعودي. يمكن أن تشمل هذه الممارسات والاستراتيجيات التحول الرقمي، وتدريب الموظفين، وتطوير البنية التحتية التقنية، وتعزيز التواصل والتعاون بين الجهات الحكومية.
4. تحليل تأثير التكنولوجيا على الموارد البشرية: تهدف الدراسة إلى تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في القطاع الحكومي السعودي. يتضمن

ذلك تقييم التغييرات في مهارات الموظفين المطلوبة وتأثير التكنولوجيا على بيئة العمل والتعلم المستمر وتطوير الموظفين.

5. توصيات لتعزيز استخدام التكنولوجيا في الإدارة الحكومية: تهدف الدراسة إلى

تقديم توصيات وتوجيهات لتعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارة الحكومية في السعودية. يجب أن تكون هذه التوصيات قائمة على النتائج والتحليلات العلمية المستندة وتعكس أفضل الممارسات والتجارب العالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات.

باختصار، تهدف الدراسة إلى فهم تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإدارة في القطاع الحكومي السعودي وتحديد الفوائد والتحديات المرتبطة بها، وتحديد أفضل الممارسات والاستراتيجيات، وتحليل تأثيرها على الموارد البشرية، وتقديم توصيات لتعزيز استخدام التكنولوجيا في الإدارة الحكومية.

تساؤلات الدراسة (الفروض):

تساؤلات الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإدارة في القطاع الحكومي السعودي يمكن أن تشمل الأسئلة الرئيسية والأسئلة الفرعية التالية:

- أسئلة رئيسية:

1. ما هو تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإدارة في القطاع الحكومي السعودي؟
2. ما هي الفوائد المحتملة التي يمكن أن يجلبها استخدام تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي السعودي؟
3. ما هي التحديات والعقبات التي يمكن أن تواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الإدارة الحكومية؟
4. ما هي الاستراتيجيات والممارسات الفعالة في استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين الإدارة في القطاع الحكومي السعودي؟
5. كيف يمكن تعزيز تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الإدارة الحكومية السعودية؟

- أسئلة فرعية:

1. ما هي الأنظمة والتقنيات التكنولوجية المستخدمة في الإدارة الحكومية السعودية؟
2. كيف يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين كفاءة العمليات الحكومية؟
3. ما هو تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين خدمات المواطنين وتجربتهم في التعامل مع الحكومة السعودية؟
4. ما هي التحديات الأمنية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات في الإدارة الحكومية السعودية وكيف يمكن التعامل معها؟
5. ما هو دور التدريب والتطوير في تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي السعودي؟
6. كيف يمكن تحسين تفاعل وتواصل الجهات الحكومية المختلفة باستخدام تكنولوجيا المعلومات؟
7. كيف يمكن تقييم تأثير تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية والعمل الإداري في القطاع الحكومي السعودي؟

الدراسات السابقة:

أدى ظهور العولمة و التكنولوجيات الجديدة (تكنولوجيا المعلومات و الاتصال) إلى إعادة النظر في تشكيل منظومة الاقتصاد والإدارة، و استدعى ذلك تغيرا اساسيا في الهياكل التنظيمية الاستراتيجية للمؤسسات . وتنعكس آثار العولمة و تكنولوجيا المعلومات و الا اتصال على المؤسسات بكافة أشكالها وضرورة أن تكون سريعة التكيف والاستجابة وأخذ زمام المبادرة حتى تستطيع أن تحافظ على بقائها و نمائها. وقد واكب ذلك ظهور العديد من المفاهيم التي تسعى لتطوير وتحسين العمل الإداري ومن أبرزها مفهوم التنمية الإدارية. فبالرغم من مسؤولية المسير التي تكمن أساسا في الفشل أو نجاح المؤسسات، أصبح لزاما عليه الاهتمام بالموارد البشرية بإدارتها وتوجيهها وتحفيزها، وذلك لكونه يزخر بقدرات كثيرة ملموسة، فهو أساس المعرفة، حيث تصعب ملاحظتها وقياسها، لذلك برز من بين الموضوعات المتعلقة بالبعد البشري موضوع التنمية الإدارية كأحد المفاهيم الإدارية الحديثة

في الألفية الثالثة . ويهتم مفهوم التنمية الإدارية الذي يعني تحديد و حصر المسؤوليات بـ التنسيق مع بقية الأجهزة و إعطاء العاملين الصلاحيات والمسؤوليات، وتشجيعهم على المشاركة والمبادرة باتخاذ القرارات المناسبة ومنحهم الحرية والثقة لأداء العمل بطريقتهم دون تدخل مباشر من الإدارة (اللامركزية) بشكل رئيس بتوثيق العلاقة بين الإدارة و العاملين، والمساعدة على تحفيزهم ومشاركتهم في اتخاذ القرار، وكسر الجمود الإداري، و التنظيمي الداخلي بين الإدارة والعاملين، وهو ما يجعل الاهتمام بمبدأ التطوير و التغيير نحو الأفضل عنصراً أساسياً لنجاح المؤسسات (محمد، 2014).

هدفت دراسة (العربي، 2023) لتقديم إطار مقترح يصف التغير في هياكل الجدارات و المهارات المرتبطة بأداء الموارد البشرية الحكومية في أجهزة الخدمة المدنية في كل من جمهورية مصر العربية والمملكة العربية السعودية خاصة في ظل سياسات التحول الرقمي التي تتبناها الدولتان في إطار مقارن، مع السعي لتحليل نقاط التغير الحاكمة لقيم الخدمات العامة وأنماطها وكذا هياكل الجدارات من منظور الأدبيات والمسوح الغربية، ومن ثم مقارنة نتائجها مع آراء واستجابات الخبراء العرب في ذات الإطار، وانتهت الدراسة باقتراح عدد 5 أنماط أساسية من الجدارات (جدارات قيادية، جدارات عامة، جدارات فنية وظيفية، جدارات معلوماتية هندسية فنية، جدارات العمل عن بُعد) تمكن الباحثان من ربطها بعدد 5 مجموعات وظيفية تم تصورها على النحو التالي (الوظائف القيادية، الإشرافية الوسطى، الهندسية والمعلوماتية، الإدارية العادية، والخدمات المعاونة) تماشياً مع متطلبات التحول الرقمي بالقطاع الحكومي وانعكاساته على طبيعة الخدمات الحكومية التي تقدم للمواطن خاصة في نطاق المحليات التي تستوعب بدورها النصيب الأعلى من جانب الخدمات الحكومية والعدد الأكبر من المنتسبين للقطاع الحكومي من عناصر الموارد البشرية، مع اقتراح عدد من الأوزان النسبية المعبرة عن هذه الجدارات وما يقابلها من مجموعة وظيفية مناظرة لها.

هدفت دراسة (Alharbi، 2018) إلى استكشاف الوضع الحالي لواقع البنية التحتية لتقنية المعلومات الصحية (HIT) في المملكة العربية السعودية. أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (HIT) في المملكة العربية السعودية قد أدى إلى تفاقم المشاكل وتأخر اعتماد ممارسات الرعاية الصحية الإلكترونية، والتي عانت من انخفاض موارد المشاريع التقنية، ويرجع ذلك في المقام الأول إلى ارتفاع التكاليف، وهو ما لا يحدث في المملكة العربية السعودية فقط، بل أيضاً إقليمياً وعالمياً. علاوة على ذلك،

عانت ممارسات HIT في المستشفيات العامة السعودية من انخفاض عدد المتخصصين في HIT، وبرامج التدريب والتوعية، فضلاً عن سوء الإدارة. وكشفت هذه الدراسة أيضاً أن استراتيجيات تنفيذ نظام السجلات الصحية الإلكترونية (EHRs) لم تكن ناجحة، وأن الخطة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات تبدو طويلة الأمد وصارمة للغاية. ومع ذلك، فإن هذه المشاريع غير الناجحة هي ثانوية وتترتب على مثلث أساسي من العوامل السلبية المترابطة التي تعيق باستمرار تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية، والتي تتمثل في: (1) البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الصحية غير الكافية والمختلة جزئياً والتي أضعفتها كل منها. فشل التنفيذ؛ (2) النقص الحاد في المتخصصين في إدارة المعلومات الصحية (HIM) المؤهلين بشكل مناسب، أو غير القادرين أو المترددين في تدريب مستخدمي التطبيق، ناهيك عن الموظفين الإضافيين في أقسامهم الخاصة؛ (3) عدم تطبيق معايير البيانات الصحية طبقاً لمواصفات المنظمة الدولية للتقييس.

النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT)، وهي نموذج لقبول المستخدم لتكنولوجيا المعلومات، تجمع عناصر من عدة نماذج قبول المستخدم السائدة. وقد كان له الفضل في تفسير نسبة أكبر من التباين بين "نية الاستخدام" و"سلوك الاستخدام" مقارنةً بالنماذج السابقة. ومع ذلك، لم يتم التحقق من صحتها في الثقافات غير الغربية. باستخدام عينة مسح تم جمعها من 722 من العاملين في مجال المعرفة الذين يستخدمون تطبيقات الكمبيوتر المكتبي على أساس طوعي في المملكة العربية السعودية، قمنا بفحص القوة النسبية للنسخة المعدلة من UTAUT في تحديد "نية الاستخدام" و"سلوك الاستخدام". ووجدنا أن النموذج فسر 39.1% من نية استخدام التباين، و42.1% من تباين الاستخدام. بالإضافة إلى ذلك، وبالاعتماد على نظرية الأبعاد الثقافية، قمنا بافتراض واختبار أوجه التشابه والاختلاف بين عمليات التحقق من UTAUT في أمريكا الشمالية والسعودية من حيث الاختلافات الثقافية التي أثرت على القبول التنظيمي لتكنولوجيا المعلومات في المجتمعين (Al-Gahtani, 2007).

تهدف هذه الدراسة (Alatawi, 2012) إلى اقتراح ومناقشة نموذج مفاهيمي لدراسة العوامل المسؤولة عن التأثير في تبني أنظمة إدارة المعرفة في مؤسسات القطاع العام في المملكة العربية السعودية. تتناول هذه الدراسة الدراسات التجريبية الحالية حول أبحاث اعتماد تكنولوجيا المعلومات على المستوى التنظيمي بشكل عام واعتماد أنظمة إدارة المعرفة بشكل خاص. لقد تم إدراك أن اعتماد أنظمة إدارة المعرفة قد تم تحليله بشكل

أساسي باستخدام نظريات مثل TAM و DOI و TPB. ومع ذلك، حاول عدد محدود من الدراسات أيضًا استخدام إطار TOE لقياس هذا التبني. من الواضح جدًا أن استخدام نظرية أو مجموعة من النظريات (على سبيل المثال، TAM، DOI، و TPB) لا يمكن أن يخدم غرض تمثيل الجوانب التنظيمية المختلفة لأنها أكثر ميلًا فقط لاستكشاف السياق التكنولوجي للمنظمة. لقد كان التحليل الحذر للنماذج المختلفة هو الأساس لاختيار إطار TOE كنموذج توجيهي لاستخدامه في هذا البحث. ويرجع ذلك إلى حقيقة أن هذا الإطار لا يغطي الجوانب التكنولوجية لتحليل اعتماد أنظمة إدارة المعرفة فحسب، بل الأهم من ذلك أنه يستكشف أيضًا سياقاتها التنظيمية والبيئية. وبالتالي، يوفر هذا النموذج تحليلًا كاملاً للجوانب المحتملة التي يجب مراعاتها عند اعتماد أنظمة إدارة المعرفة في مؤسسات القطاع العام. علاوة على ذلك، فإن اختيار نموذج UTAUT يجعل هذا النموذج أقوى من الناحية التكنولوجية من التطبيقات السابقة لهذا الإطار: إن طبيعة UTAUT ذاتها موحدة وتستند إلى رسم خرائط لثمانية نماذج (بما في ذلك TAM و DOI/IDT و TPB). إن إدراج نظرية مؤسسية في السياق البيئي للنموذج المقترح يجعلها أكثر قوة. الأساس النظري المتاح الذي يبرر التركيبات المتضمنة، مع التحقق التجريبي، سمح لهذه الدراسة بصياغة 21 فرضية تصف الاعتماد الشامل لأنظمة إدارة المعرفة. يتم أيضًا عرض ملخص واستنتاجات، إلى جانب مساهمة البحث والقيود واتجاهات البحث المستقبلية في هذه الورقة البحثية.

يمكن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة أن تلعب دورًا مهمًا في الاقتصاد الوطني للبلدان النامية. وقد أدى اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة المحلية من المشاركة في السوق الدولية. ومع ذلك، فقد تناول القليل من الأبحاث القضايا المتعلقة بالشركات الصغيرة والمتوسطة التي تتبنى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصة في المناطق الريفية في بلدان الشرق الأوسط النامية مثل المملكة العربية السعودية. باستخدام الإطار الموسع للتكنولوجيا والتنظيم والبيئة مع الابتكار الشخصي، تناولت هذه الدراسة العوامل التي تؤثر على اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين الشركات الصغيرة والمتوسطة في المناطق الريفية في المملكة العربية السعودية. وجدت الدراسة أن المزايا النسبية، ودعم الإدارة العليا، والثقافة، والبيئة التنظيمية، وابتكار المالك/المدير، والمعرفة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها علاقة كبيرة بتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، في حين أن التوافق والتعقيد والبيئة التنافسية ليس لها علاقة كبيرة بتكنولوجيا المعلومات والا

اتصالات. تبني. من المحتمل أن تساعد نتائج هذه الدراسة مديري/مالكي الشركات الصغيرة والمتوسطة والحكومة السعودية في التبني الناجح لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشرها في الشركات الصغيرة والمتوسطة الموجودة في المناطق الريفية في المملكة العربية السعودية (AlBar، 2017).

لقد دفعت ثورة العولمة العديد من الدول إلى التفكير في التقدم التكنولوجي، مما أدى إلى أن أصبح التمويل الإلكتروني جانباً هاماً في كافة القطاعات الاقتصادية والمالية. تهدف هذه الدراسة إلى دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) على مؤشر التنمية المالية لسنة من دول مجلس التعاون الخليجي خلال الفترة من 2000 إلى 2016. وقد تم الإبلاغ عن النتائج من حيث متغيرين رئيسيين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات: النطاق العريض الثابت ومستخدمو الإنترنت كبديل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والائتمان المحلي للقطاع الخاص كنسبة مئوية من الناتج المحلي الإجمالي والعرض النقدي الواسع / الناتج المحلي الإجمالي كبديلين لمؤشر التنمية المالية. استخدمت هذه المنهجية تقديرات التأثيرات الثابتة، وأظهرت النتائج أن الزيادة في النطاق العريض الثابت لها تأثير إيجابي وهام إحصائياً على كلا وكيلي التنمية المالية. ومن حيث الائتمان المحلي كنسبة مئوية من الناتج المحلي الإجمالي، فإن التأثيرات الإيجابية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (النطاق العريض) أكبر من تلك الناتجة عن مستخدمي الإنترنت. وتؤدي الزيادة بنسبة 1% في النطاق العريض الثابت إلى زيادة قدرها 2% تقريباً في التطور المالي، لكن متغير مستخدم الإنترنت أدى إلى زيادة بنحو 0.09%. وارتفع مؤشر عرض النقود الآخر بنسبة 0.40% عندما ارتفعت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بنسبة 1%. بالإضافة إلى ذلك، ارتفع عرض النقود بنسبة 0.11% عندما زادت نسبة مستخدمي الإنترنت بنسبة 1%. وللتحكم في مشكلة التجانس الداخلي، استخدمت الدراسة أسلوب مقدر اللحظات المعمم، وقد أكدت النتائج السابقة ل- FE. علاوة على ذلك، تبين أن التأثير السلبي للنمو الاقتصادي والموارد الطبيعية صحيح وكبير، في حين وجد أن التحضر والانفتاح التجاري يؤثران بشكل كبير وإيجابي على كل من عوامل التنمية المالية. والنتيجة الرئيسية للدراسة هي أن دول مجلس التعاون الخليجي يجب أن تعمل على بناء نظام معلومات مشترك فعال للمساعدة في بناء قطاعات اقتصادية فعالة (Alshubiri، 2019).

المنهجية وطرق البحث:

1. المنهجية:

- المنهجية الكمية هي نهج بحثي يركز على جمع البيانات الرقمية وتحليلها بشكل كمي للوصول إلى نتائج قابلة للقياس والتفسير الإحصائي.
- تعتمد المنهجية الكمية على تصميم دراسة محددة وواضحة تشمل متغيرات قابلة للقياس وإجراءات محددة لجمع البيانات.

2. طرق البحث:

- مسح استبيانات: يمكن تصميم استبيان يستهدف المدراء والموظفين في القطاع الحكومي السعودي لجمع آرائهم وتقييم تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإدارة. يمكن استخدام التحليل الإحصائي لتحليل البيانات المجمعة.
- دراسة ميدانية: يمكن إجراء دراسة ميدانية لجمع البيانات المباشرة من المؤسسات الحكومية السعودية. يمكن استخدام الاستبانات والمقابلات مع المسؤولين و الموظفين لجمع المعلومات المطلوبة. يمكن استخدام التحليل الإحصائي لتحليل البيانات المحصلة.
- تحليل البيانات الثانوية: يمكن استخدام البيانات الثانوية المتاحة من التقارير الحكومية والمصادر الأخرى لتحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإدارة في القطاع الحكومي السعودي. يمكن استخدام التحليل الإحصائي لتحليل البيانات.
- دراسة تجريبية: يمكن تصميم دراسة تجريبية لقياس تأثير تطبيق تكنولوجيا المعلومات على عناصر محددة في الإدارة الحكومية السعودية. يمكن استخدام مجموعتين من المؤسسات الحكومية، إحداها تعتمد على التكنولوجيا والأخرى تعمل بطرق تقليدية، ومن ثم قياس الفروق في الأداء.
- تحليل الانحدار: يمكن استخدام تحليل الانحدار لتحليل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ومتغيرات الإدارة مثل الكفاءة، والإنتاجية، وتحسين الخدمات. يمكن استخدام البيانات المصممة خصيصاً لهذا النوع من التحليل الجديدة في الكمبيوتر وتكنولوجيا المعلومات ومن ثم تطبيق النماذج الإحصائية لتحليل البيانات.

- **تحليل العناوين النصية:** يمكن جمع البيانات من مصادر مثل التقارير والوثائق الحكومية وتحليل النصوص فيها لفهم تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإدارة في القطاع الحكومي السعودي. يمكن استخدام تقنيات تحليل النصوص المتقدمة لا استخراج المعلومات الرئيسية والاتجاهات.

أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات):

في دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإدارة في القطاع الحكومي السعودي، يمكن استخدام عدة أدوات لجمع البيانات. بعض الأدوات المتبعة:

1. **استبيانات:** يمكن تصميم استبيان لجمع آراء وتقييمات المدراء والموظفين في المؤسسات الحكومية. يمكن استخدام مقاييس معينة لقياس تأثير تكنولوجيا المعلومات على العمليات الإدارية والأداء. يمكن أن يكون الاستبيان مكوناً من أسئلة مغلقة مع خيارات استجابة محددة وأسئلة مفتوحة لجمع الملاحظات والآراء الإضافية.
2. **مقابلات شخصية:** يمكن إجراء مقابلات مع المسؤولين والموظفين في المؤسسات الحكومية للحصول على رؤى عميقة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإدارة. يمكن استخدام الأسئلة الموجهة والمفتوحة لاستكشاف الموضوع بشكل أكثر تفصيلاً ولجمع البيانات النوعية.
3. **مراجعة الوثائق والتقارير:** يمكن استعراض التقارير والوثائق الحكومية المتاحة للحصول على معلومات حول تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الإدارة الحكومية. يمكن استخدام تحليل المحتوى لتحليل المعلومات والاتجاهات المستخلصة من هذه الوثائق.
4. **مشاهدة مباشرة:** يمكن إجراء مشاهدات مباشرة لعمليات الإدارة في المؤسسات الحكومية لتقييم استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها. يمكن تسجيل الملاحظات والملاحظات المهمة لمزيد من التحليل.
5. **بيانات ثانوية:** يمكن جمع البيانات من مصادر ثانوية مثل التقارير الحكومية والمقالات الأكاديمية والمنشورات الأخرى للحصول على بيانات مفيدة حول تأثير تكنولوجيا

المعلومات على الإدارة في القطاع الحكومي السعودي.

مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زمني):

عند تناول دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإدارة في القطاع الحكومي السعودي، يمكن استخدام أدوات الدراسة التي تشمل البشرية، الزمانية، والمكانية. شرح مفصل لكل من هذه الأدوات:

1. أدوات الدراسة البشرية:

تركز هذه الأدوات على تجميع المعلومات من الأفراد المشاركين في الدراسة، وتشمل مثل هذه الأدوات مقابلات شخصية ومجموعات المناقشة. بواسطة المقابلات الشخصية، يتم إجراء محادثات مع المدراء والموظفين لفهم وجهات نظرهم وتجاربهم فيما يتعلق بتأثير تكنولوجيا المعلومات على الإدارة. بالنسبة لمجموعات المناقشة، يتم تشكيل مجموعات صغيرة من المشاركين لمناقشة الموضوع وتبادل الآراء والخبرات.

2. أدوات الدراسة الزمانية:

تركز هذه الأدوات على جمع البيانات في فترة زمنية محددة، وتشمل استبيانات وتحليل الوثائق. يمكن إعداد استبيان يركز على جمع البيانات حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإدارة في القطاع الحكومي السعودي. أما تحليل الوثائق، فيتضمن مراجعة التقارير الحكومية والدراسات السابقة والوثائق الداخلية للمؤسسات الحكومية لفهم النتائج والأفكار المتعلقة بالتأثير المرتبط بتكنولوجيا المعلومات.

3. أدوات الدراسة المكانية:

تركز هذه الأدوات على جمع البيانات في مواقع محددة، وتشمل مشاهدة مباشرة وجمع البيانات الجغرافية. يمكن مراقبة ومشاهدة العمليات الإدارية في المؤسسات الحكومية لفهم كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها. بالإضافة إلى ذلك، يمكن جمع البيانات الجغرافية لفهم التوزيع المكاني للاستخدام التكنولوجي في القطاع الحكومي السعودي.

الملخص Summary:

تكنولوجيا المعلومات لها تأثير كبير على الإدارة في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية. مع التقدم التكنولوجي المستمر، تمثل تكنولوجيا المعلومات أداة قوية يمكن استخدامها لتحسين العمليات الإدارية وتعزيز كفاءة الحكومة.

تأثير تكنولوجيا المعلومات يمتد إلى العديد من جوانب الإدارة في القطاع الحكومي السعودي. أحد التأثيرات الرئيسية هو تحسين الاتصال وتبادل المعلومات. تمكن التكنولوجيا المعلومات الحكومة من تحسين التواصل بين الإدارات المختلفة وتسهيل تدفق المعلومات بشكل فعال. تم تطوير أنظمة الإدارة الإلكترونية والبرامج المتكاملة لتيسير عمليات المشاركة والتعاون بين الأقسام والوحدات الحكومية.

بالإضافة إلى ذلك، تكنولوجيا المعلومات تعزز الكفاءة الإدارية وتسهم في تحسين أداء الحكومة. من خلال تطبيق أنظمة المعلومات القوية والبرمجيات المتقدمة، يمكن للحكومة أن تتبع وتحلل البيانات والمعلومات بشكل مؤسسي، وبالتالي تتمكن من اتخاذ قرارات أفضل وأكثر دقة. تحسين العمليات الإدارية يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتوفير الموارد والوقت، مما يعزز فعالية الإدارة في القطاع الحكومي.

تكنولوجيا المعلومات أيضاً تسهم في تحسين خدمات الحكومة المقدمة للمواطنين. من خلال توفير النظم الإلكترونية والتطبيقات الذكية، يمكن للمواطنين تقديم طلباتهم والحصول على الخدمات الحكومية بسهولة وسرعة. يمكن التواصل مع الحكومة عبر الإنترنت، وذلك يعزز التفاعل ويسهم في تحسين رضا المواطنين.

ومع ذلك، يجب أن يتم التعامل مع تحديات تكنولوجيا المعلومات أيضاً. يجب أن يتم تطوير البنية التحتية التكنولوجية بشكل جيد، وتوفير التدريب والدعم اللازم للموظفين، وضمان أمن المعلومات وحماية البيانات الحكومية.

باختصار، تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً حيوياً في تحويل وتحسين إدارة القطاع الحكومي في السعودية. تساهم في تحسين التواصل وتبادل المعلومات، زيادة الكفاءة الإدارية، تحسين خدمات المواطنين، وتعزيز فعالية الإدارة. ومع ذلك، يجب معالجة التحديات

المتعلقة بالبنية التحتية التكنولوجية والتدريب والأمن لضمان الاستفادة الكاملة من تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي السعودي.

التوصيات:

- ينبغي على القطاع الحكومي السعودي وضع استراتيجية تكنولوجيا المعلومات تعكس رؤية وأهداف المملكة العربية السعودية. يجب أن تتضمن هذه الاستراتيجية توجيهات واضحة حول استخدام التكنولوجيا وتطوير البنية التحتية وتدريب الموظفين وحماية المعلومات.
- يجب أن يتم توفير التدريب المستمر للموظفين الحكوميين لتعزيز قدراتهم في استخدام التكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في الإدارة. يجب أن يتضمن التدريب تعلم البرامج والأنظمة الجديدة وكذلك فهم المفاهيم الأساسية لأمن المعلومات.
- ينبغي على الإدارات الحكومية تعزيز التعاون والتواصل بينها باستخدام التكنولوجيا المعلومات. يمكن إنشاء منصات إلكترونية مشتركة لمشاركة المعلومات والتعاون على المشاريع وتسهيل عمليات الاتصال الداخلية.
- يمكن للتكنولوجيا المعلومات أن تساهم في تعزيز الشفافية والمشاركة المواطنية في القطاع الحكومي السعودي. ينبغي توفير المنصات الرقمية للمواطنين لتقديم الملاحظات والشكاوى والمشاركة في عملية صنع القرار.
- يجب أن يكون أمن المعلومات أحد أولويات القطاع الحكومي السعودي. ينبغي تطوير سياسات وإجراءات قوية لحماية البيانات الحكومية وضمان الامتثال للمعايير الأمنية العالمية. يجب أن يتم توفير التدريب والوعي بأمن المعلومات للموظفين.
- ينبغي على القطاع الحكومي السعودي مراقبة التطورات التكنولوجية والابتكارات الحديثة في مجال التكنولوجيا المعلومات واستكشاف كيفية استخدامها في الإدارة الحكومية. يمكن استكشاف تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة، والحوسبة السحابية، وتقنيات البلوكشين لتحسين العمليات الإدارية واتخاذ القرارات الاستراتيجية.
- يمكن أن يكون للقطاع الخاص دور مهم في دعم القطاع الحكومي في تنفيذ مشاريع التكنولوجيا المعلومات. يمكن تكوين شراكات مع الشركات التكنولوجية لتطوير

وتنفيذ الحلول التكنولوجية وتبادل المعرفة والخبرات.

- يجب أن يتم إجراء تقييم دوري لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الإدارة الحكومية وقياس تقدم التحسين. يمكن استخدام مقاييس الأداء واستطلاعات الرضا لقياس فعالية الحلول التكنولوجية وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها بشكل مستمر.

المراجع والمصادر:

- Alatawi, F. M. (2012). CONCEPTUAL MODEL FOR EXAMINING KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM (KMS) ADOPTION IN PUBLIC SECTOR ORGANIZATIONS IN SAUDI ARABIA. Retrieved from https://www.academia.edu/download/30657678/t-Gov_Fatmah_Alatawi.pdf
- AlBar, A. M. (2017, 10 21). Factors affecting the adoption of information and communication technology in small and medium enterprises: a perspective from rural Saudi Arabia. Retrieved from <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02681102.2017.1390437>
- Al-Gahtani, S. S. (2007). Information technology (IT) in Saudi Arabia: Culture and the acceptance and use of IT. 44(8). Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0378720607000973>
- Alharbi, M. A. (2018, 11 23). The Status Quo of Health Information Technology and Health Information Management Efficiency in Saudi Arabia: A Narrative Review. 6(1). Retrieved from http://www.sciencypress.com/Upload/IJHRI/Vol%206_1_2.pdf
- Alshubiri, F. (2019, 8 21). The impact of ICT on financial development: Empirical evidence from the Gulf Cooperation Council countries. Retrieved from <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1847979019870670>
- إعادة بناء جدارات المورد البشري الحكومي بالمحليات من منظور سياسات التحول الرقمي. ع. م. العربي: دراسة مقارنة بين جمهورية مصر العربية والمملكة العربية السعودية 24(1). Retrieved from https://jpsa.journals.ekb.eg/article_279880.html
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية الإدارية للمؤسسات. ل. محمد 10(1). Retrieved from <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/296/5/1/55935>

Midocean University

College of Management

Department of General Administration



Title in English

**The impact of information technology on management in the
Saudi government sector**

Prepared by:

Wadha Hamad Al Qahtani

Supervised by:

Dr.walid eabd aljawaad sulayman sadiq

Dr.alfaysal eabd alhamid muhamad muhsin

Year: 2024