

المستخلص:

الدراسة بعنوان "تقييم متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية من وجه نظر العاملين في الإدارة العامة في جدة في السعودية" هدفت الدراسة استكشاف وتحليل نجاح الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة بجدة من خلال فهم توقعات واحتياجات العاملين في الإدارة العامة ويمكن تحديد العوامل الرئيسية التي يجب مراعاتها لضمان نجاح تلك المشاريع وتأتي أهمية البحث من قدرته على توحديه السياسات واتخاذ القرارات الاستراتيجية بشأن تطوير وتنفيذ مشاريع الحكومة الالكترونية في جدة مما يساهم في تعزيز التحول الرقمي وتعزيز جودة الحياة في المدينة الدراسات السابقة :

- دراسة واعر، 2011، بعنوان: دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر-. هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية تطبيق الحكومة الالكترونية 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، وتعتبر 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 .

- دراسة الدقن، 2017 بعنوان: دور الحكومة 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 تساهم بفعالية وكفاءة في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة، وذلك قبل البدء في وضع إطار فعال لتطبيق الحوكمة الإلكترونية؛ وذلك لتضمن هذا الإطار آليات مواجهة هذه التحديات.

دراسة بالحارث، 2015، بعنوان: العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وتطبيق مفهوم الحوكمة في الإدارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران، هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الإدارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران، مفاهيم الحوكمة، والعلاقة بينهما من وجهة نظر المديرين والمديرات فيها، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وقامت بتصميم استبانة تم تطبيقها على عينة عشوائية مكونة من (55) مدير مديرية. وتم استخدام الأساليب الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات باستخدام الحزم الإحصائية (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 ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0.05 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، واقتترحت الدراسة بإعداد بحوث تدرس التحديات التي تواجه تطبيق الحوكمة في إدارات التربية والتعليم وطرق علاجها والتقليل منها.

- دراسة أبو زيد وحجازي، 2008، بعنوان: أثر تطبيق الحكومة الالكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة ، هدفت هذه الدراسة إلى تعرف أثر العلاقة التكاملية بين تطبيق الحكومة

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 أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة وزعت على عينة بلغت (70) مبحوثاً، 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 ، 2007) 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، فضلاً عن وجود غموض وتداخل في مفاهيم تتعلق بالإدارة الإلكترونية، واستناداً لذلك يمثل هذا البحث محاولة منهجية لموانمة أبعاد جودة محددة وصولاً إلى اقتراح أبعاد جودة الإدارة الإلكترونية من خلال طرح مجموعة من التساؤلات التي تحدد أوجه التعامل نظرياً مع الموضوع وميدانياً في حالة الاختبار مستقبلاً، وتوصل البحث إلى نتيجة مفادها إمكانية تطويع أبعاد جودة البيانات لتحديد أبعاد محددة للجودة عند التعامل مع أساليب الإدارة الإلكترونية.

الملخص:

إن فهم وتحليل متطلبات النجاح المشاريع الحكومية الإلكترونية. يتعلق بتحديد العوامل الرئيسية التي يجب مراعاتها لضمان نجاح تلك المشاريع وتحسين جودة الخدمات الحكومية للمواطنين. 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 ولكن هناك بعض التحديات التي تتمثل في الآتي:

قلة الفهم والتوعية قد يواجه العاملون في الإدارة العامة في جدة قصوراً في الفهم والتوعية بأهمية وفوائد مشاريع الحكومة الإلكترونية، مما يؤثر سلباً على مشاركتهم الفعالة في تطبيق واستخدام هذه المشاريع. وتحديات التكنولوجيا والبنية التحتية قد تواجه الإدارات العامة صعوبات في تطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية،

بسبب تحديات التكنولوجيا المتقدمة وقدرات البنية المحدودة والمقاومة للتغيير: قد تواجه العاملين في الإدارة العامة في جدة مقاومة التغيير من بعض الجهات داخل الإدارة، مما يعيق تطبيق ونجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية. وقلة التدريب والتطوير قد تكون هنا قفلة في التدريب والتطوير اللازم ينال عاملي وفي الإدارة العامة بشأن استخدام التقنيات الحديثة والتعامل مع المشاريع الإلكترونية بفعالية.

منهج الدراسة:

سوف يستخدم المنهج الوصفي في هذه الدراسة نظراً 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 معالجته وحل المشكلة موضوع الدراسة.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي الموظفين بالمنظمات في الرياض الذين يطبقون الحكومة الإلكترونية وأنظمة المعلومات وعددهم 80 موظف تقريباً سوف يتم تطبيق الدراسة على كامل مجتمع الدراسة.

أداة الدراسة:

تستخدم الباحثة الكتب والمراجع بالإضافة إلى الاستبانة كأداة لجمع البيانات في هذه الدراسة .

المراجع:

المراجع والمصادر:

المراجع العربية :

- الحضبي، إبراهيم (2011)، واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في كليات جامعة شقراء، مجلة التربية ، جامعة الأزهر، العدد 146 ، مصر.
- الرزقي، ديانا (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) إستراتيجية تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية عبر الموبايل، شؤون العصر، المركز اليمني للدراسات الإستراتيجية، المجلد 13 ، العدد 35 ، اليمن.
- عبد الوهاب، 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 (2020)، دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن ، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، العدد 3، عمان، الأردن.
- 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 يحي أبو سليم، "أبعاد التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: دراسة تحليلية"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم 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
- ندير عبد الرزاق/قراوي أحمد الصغير، ي دوي الحكومة الإلكترونية في تحقيق فعالية الأداء الحكومي، المؤتمر العالمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 08-09
- مارس 2005 ، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة ورقلة، ص3.
- محمد بن إبراهيم التويجري، الحكومة الإلكترونية مدخل أداء متميز، المؤتمر العالمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 08-09 مارس 2005، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة ورقلة، ص 6 ص7.

محمد الطعمنة /طارق العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، مرجع سابق ص24،
25.

أحمد حسن محمد العزام، الحكومة الإلكترونية في الأردن إمكانيات التطبيق، رسالة ماجستير
في الإدارة العامة، جامعة اليرموك، الأردن، 2001، ص 13 ، 14. - جريدة الرياض اليومية،
المعلوماتية، الحكومة الإلكترونية:

[HTTP://WWW.ALRIYADH.COM/2002/05/15/ARTICLE27775.HTML](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 الإلكترونية من وجهة نظر
الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة
الإسلامية، غزة.

الطعمنة محمد، العلوش طارق، (2004) ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي،
المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 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 الإدارية والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الرابع، جامعة البليدة، الجزائر.
بن محمد الشمس توفيق، (2003) ، الحكومة الالكترونية، رسالة ماجستير، جامعة الملك فهد،
السعودية.

تغريد يحي أبو سويلم، (2005) ، أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية، رسالة
ماجستير، جامعة الجزائر.

توربان افرام، 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 إفريقيا، العدد السابع، جامعة حسيبة بن بو علي، الشلف، الجزائر.
مركز المشروعات الدولية الخاصة، (2007)، آراء في إصلاح بيئة الأعمال في العراق، الولايات المتحدة
الأمريكية.

مصطفى قاسم صلاح،(2003)،التحديات الأمنية للحكومة الالكترونية رسالة ماجستير،
كلية الدراسات العليا، الإمارات العربية المتحدة.

المراجع الأجنبية:

- 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.**