

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة أعمال



عنوان البحث

تقييم مستوى الخدمات الإلكترونية لوزارة التجارة والاستثمار
دراسة استطلاعية من وجهة نظر المستخدمين

إعداد الطالب/ شهد حمد التويجري

233000644

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2023

مقدمة:

التغيير من السنن الإلهية التي أودعها الله تعالى في الكون، مثل تقلب الليل والنهار وتغير الفصول الأربعة، وقد فطر الله الكائنات البشرية على حب التغيير والتغيير من حال إلى أحوال كثيرة، وقد شهد التاريخ تحولات كثيرة من أهمها: الثورة الزراعية، ثم الثورة الصناعية، ثم الثورة المعلوماتية التي بدأت في منتصف القرن الميلادي المنصرم عندما تم اختراع جهاز الحاسب الآلي، أعقب ذلك ظهور شبكات الحاسب الآلي في منتصف السبعينات الميلادية، ثم الشبكات المحلية في الثمانينات، وفي التسعينات الميلادية ظهرت شبكة الانترنت لتوجد ثورة تقنية هائلة. وفي ظل هذه الثورة التقنية الهائلة والتطور المستمر فيها وانجذاب الأفراد نحو الاستفادة من التقنية في حياتهم اليومية، كل ذلك ساهم في تغيير المعالم الأساسية للواقع الإداري في المؤسسات والوزارات في المملكة العربية السعودية، فبعد أن كانت عملياتهم وتعاملاتهم تتم بالطرق التقليدية وتخضع للكثير من القيود والرقابة أصبحت اليوم تتم بشكل سهل وبسيط وذلك بعد أن تم تفعيل مفهوم الحكومة الالكترونية، مع بداية عام ٢٠٠٥م، وذلك بصور قرار مجلس الوزراء القاضي بوضع خطة حيث ظهر ذلك جلياً من قبل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات حيث قامت لتقديم الخدمات والتعاملات الحكومية الكترونياً مسمى "ي سر" بهدف رفع هذه الوزارة بإنشاء برنامج للتعاملات الالكترونية الحكومية أطلق عليها لاحق كفاءة وإنتاجية القطاع الحكومي من خلال تقديم خدمات الكترونية سهلة ومي سرة لجمهور المستفيدين من المواطنين والمقيمين والزوار وقطاع الأعمال. وبفضل من الله ثم الدعم الواضح من القيادة الرشيدة نجحت المملكة في تحقيق تقدّم بارز في مجال التعاملات الالكترونية الحكومية، حيث أصبح التعامل الالكترونيّ ملمو ساً يعيشه ملايين من المستفيدين عند تعاملهم للحصول على الخدمات الحكومية في عام 2006م واقع مع الجهات الحكومية. وقد شهد نظام التعاملات الالكترونية العديد من المبادرات في معظم القطاعات الحكومية ومنها على وجه الخصوص الخدمات والبرامج الالكترونية التي استحدثتها وزارة التجارة والاستثمار لتسهيل وتيسير العمل وللنهوض بمستوى الخدمات التي تقدمها، بجانب التسهيلات التي قدمها النظام الالكتروني الذي قامت الوزارة باستحدثه.

مشكلة الدراسة:

ضمن برنامج التحول الوطني المواكب لرؤية المملكة، 2030 أعلنت وزارة التجارة والاستثمار الأهداف الاستراتيجية لها، حيث أولت الأهداف الاستراتيجية لبرامج وزارة التجارة والاستثمار أهمية كبرى لتعزيز التنافسية في بيئة الأعمال عبر تسهيل ممارسة الأعمال التجارية والاستثمارية ورفع تنافسية المملكة عبر إطلاق مراكز الخدمة الشاملة الالكترونية للمستثمرين. أياً ضاً اهتمت الوزارة بدعم ريادة الأعمال، من خلال سعيها لإطلاق تطبيقات وخدمات الكترونية أساسية ومضافة لدعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة وإنشاء مراكز بيانات تختص بتلك المنشآت. ونظراً لاتساع رقعة المملكة العربية السعودية؛ والذي أدى الى انتشار عدد كبير من نقاط البيع التجارية والمتمثلة بقطاع التجزئة والأغذية والخدمات وغيرها الكائنة تحت مظلة وإشراف وزارة التجارة والاستثمار، إضافة الى انتشار المستفيدين من خدمات الوزارة حول أنحاء المملكة، سعت الوزارة لمواجهة هذا الانتشار الكبير بإيجاد حلول بديلة عن الحلول التقليدية، فالتجهت إلى حلول تقنية كان لها دور فعال وواضح في خدمة جمهور المتعاملين. حيث عملت وزارة التجارة والاستثمار على التحول الإلكتروني في كافة التعاملات الحكومية التقليدية التي تقدمها للجمهور، من خلال الاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات؛ لما في ذلك من تيسير في تقديم الخدمات للمستفيدين بدقة وسرعة عالية سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات حكومية أو خاصة، حيث استطاعت الوزارة أن تحول بعض خدماتها التقليدية إلى خدمات الكترونية بشكل كامل. إلا أن هذه الخدمات الحكومية الالكترونية قد تكون ناجحة تقنياً إلا أنها غير فعالة على المستوى الوظيفي، وبتعبير آخر قد لا ترغب الفئة المستهدفة الاستفادة منها بطريقة الكترونية، أو قد يوجد بعض العيوب التي تشكل عائق أمام استمرار استخدامهم لتلك الخدمات، ولأجل تطوير وتنفيذ الخدمات الحكومية الالكترونية بكفاءة وفعالية؛ يتطلب ذلك تصميمها بحيث تتناسب مع احتياجات وتوقعات المستخدمين لها، حيث أن فهم تصور المستخدم النهائي للخدمات الالكترونية يساعد الإدارة على إدراك الإمكانيات الحقيقية للنظام ونقاط الضعف التي يحتويها، كما ويساهم تقييم استخدام النظام في فهمه وتقييم أدائه (حماد، ٢٠١٣م). ومن هذا المنطلق تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على "تقييم مستخدمي الخدمات الالكترونية لوزارة التجارة والاستثمار للخدمات المقدمة"

أهمية الدراسة:

تكتسب هذا الدراسة أهمية خاصة كونها تتماشى مع الرؤية الوطنية للمملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ التي كان من ضمن أهدافها بحلول عام ٢٠٣٠م الوصول من المركز ٣٦ إلى المراكز الخمسة الأولى في مؤشر الحكومات الالكترونية. إضافة إلى الأهمية المتزايدة لمواكبة التطورات التكنولوجية وحرص وزارة التجارة والاستثمار على الاستفادة من التطور التقني في تطوير أعمالها ومهامها ومحاولتها تقديم الخدمات العامة لفة للمستفيدين بأيسر الطرق وأسرعها وأقلها ك

-الأهمية العلمية: تكمن أهمية هذه الدراسة في الحداثة النسبية لمتغيراتها التي تناولت الخدمات الالكترونية التي تقدمها وزارة التجارة والاستثمار وتقييم المستخدمين لها، إضافة لأهمية موضوع الخدمات الحكومية الالكترونية في مجال الإدارة العامة ، حيث تمثل هذه الخدمات توجّه ويعد التعامل بها حديثاً على أخذها بالتطورات العلمية والتقنية الحديثة . على تقدم البلدان ودليلاً دليلاً - الأهمية العملية والتطبيقية: من المتوقع أن تسفر نتائج الدراسة عن واقع تطبيق وزارة التجارة والاستثمار للخدمات الالكترونية ومدى فعالية تلك الخدمات؛ وذلك من خلال تقييم المستخدمين لها، باعتبار تقييم المستخدمين ورضاهم أو عدمه مصدراً هاماً لتحسين كفاءة وفعالية الخدمات الالكترونية التي تقدمها وزارة التجارة والاستثمار. إضافة إلى إسهامها في الكشف عن المعوقات التي تعترض تطبيق تلك الخدمات، واقتراح الحلول التي تسهم في تطويرها.

أهداف الدراسة:

سعت الدراسة الى تحقيق التالي - :

- التعرف على مستوى تقييم مستخدمي الخدمات الالكترونية لوزارة التجارة والاستثمار للخدمات المقدمة.
- التعرف ما إذا كانت يوجد اختلاف في مستوى التقييم للخدمات الالكترونية لوزارة التجارة والاستثمار يعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.
- الحصول على مقترحات مستخدمي الخدمات الالكترونية لوزارة التجارة والاستثمار لتحسين جودة تلك الخدمات.

تساؤلات الدراسة:

- سعت في هذه الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية- :
- ما مستوى تقييم مستخدمي الخدمات الالكترونية لوزارة التجارة والاستثمار للخدمات المقدمة؟
 - هل توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في مستوى التقييم للخدمات الالكترونية لوزارة التجارة والاستثمار تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية؟
 - ماهي مقترحات مستخدمي الخدمات الالكترونية لوزارة التجارة والاستثمار للتحسين في الخدمات المقدمة؟

فروض الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى تقييم مستخدمي الخدمات الالكترونية لوزارة التجارة والاستثمار للخدمات المقدمة، كما سعت إلى التعرف على وجود أي اختلافات لتقييم الخدمات الالكترونية المقدمة من وزارة التجارة والاستثمار وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية للمستخدمين.

وتم لذلك استخدام المنهج الوصفي المسحي، وتصميم استبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة. وطُبقت الدراسة على عينة صدفية بلغت (١٥٠) من مستخدمي من الخدمات الالكترونية التي تقدمها وزارة التجارة والاستثمار في المملكة العربية السعودية.

ومن أهم النتائج التي وصلت إليها الدراسة: أن أفراد العينة راضين بشكل عام عن مستوى الخدمات الالكترونية لوزارة التجارة والاستثمار، حيث يرون بأن الخدمات الحكومية الالكترونية صممت من قبل وزارة التجارة والاستثمار من أجل خدمتهم بشكل أسرع وأكفأ من الخدمات الحكومية التقليدية، كما دلت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول محاور (التصميم، الكفاءة والفعالية) تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وخرجت الدراسة بعدة توصيات منها: لابد من تطوير البوابة الالكترونية للوزارة ومراجعة محتواها باستمرار؛ لتمكين المستفيدين من الحصول على المعلومات وإتمام معاملاتهم دون الحاجة لمراجعة مبنى الوزارة، كما أنه لابد من الاهتمام بتوفير الخدمات الحكومية الالكترونية لكونها تقدم تسهيلات عديدة للمواطنين وغير المواطنين والقطاعين العام والخاص مما يسهم في رفع الاقتصاد السعودي، والحد من الفساد، وخفض تكاليف الخدمات، لما توفره التكنولوجيا من شفافية وسهولة في مراقبة العمليات.

الدراسات السابقة:

أولاً : الدراسات العربية

ثانياً : الدراسات الأجنبية

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة

المنطلقات النظرية للدراسة:

أولاً / لحكومة الالكترونية

ثانيا/ الخدمات الحكومية الالكترونية

ثالثا/ الخدمات الحكومية الالكترونية التي تقدمها وزارة التجارة والاستثمار

المنهجية وطرق البحث:

لأجل تحقيق أهداف الدراسة اتبعت المنهج الوصفي المسحي لمناسبتها لطبيعة الدراسة وأهدافها وأسئلتها والمنهج الوصفي لا يكتفي بوصف الظاهرة المدروسة بل يتعدى ذلك إلى تحليل المتغيرات التي تؤثر على الظاهرة المدروسة.

وأيضاً اعتمدت في طرق البحث معالجة الإطار النظري للدراسة على مصادر البيانات الثانوية التي تتمثل في الكتب والمراجع والابحاث السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، وفي معالجة الجوانب الميدانية لموضوع البحث اعتمدت الباحثة على جمع البيانات اولى من خلال استبانة كأداة رئيسية للبحث صممت خصيصاً لهذا الغرض.

أدوات الدراسة :

اعتمدت في معالجة الإطار النظري للدراسة على مصادر البيانات الثانوية التي تتمثل في الكتب والمراجع والابحاث السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، وفي معالجة الجوانب الميدانية لموضوع البحث اعتمدت على جمع البيانات اولى من خلال استبانة كأداة رئيسية للبحث صممت خصيصاً لهذا الغرض.

حدود الدراسة :

- حدود موضوعية: اقتصرت الدراسة على تقييم مستخدمي الخدمات الالكترونية لوزارة التجارة والاستثمار للخدمات المقدمة – .
- حدود مكانية: الخدمات الالكترونية لوزارة التجارة والاستثمار في المملكة العربية السعودية .
- حدود زمانية: أجريت هذه الدراسة على عمل استبيان.

المراجع:

1/ المراجع العربية :

- أبو شنب، عماد أحمد؛ حرب، يسرى عبده؛ أبو البصل، وجدان محمد. (٢٠١١م). الخدمات الالكترونية. اربد: دار الكتاب الثقافي، (ص٧٣).
- برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية، يسر. مؤشر الخدمات ،تاريخ الاطلاع م٥/١٢/٢٠١٦ http://www.yesser.gov.sa/AR/TRANSFORMATION_INDICATORS/SERVICES_INDICATOR/Pages/default.aspx
- م٥/١٢/٢٠١٦ برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية، يسر. نبذة عامة ،تاريخ الاطلاع <http://www.yesser.gov.sa/ar/ProgramDefinition/Pages/Overview.aspx>
- برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية، يسر. الجوائز والتقارير الدولية تاريخ الاطلاع م٢٠١٦/١٢/٥ http://www.yesser.gov.sa/ar/ProgramDefinition/Pages/Yesser_Awards.aspx
- تقرير منجزات وزارة التجارة والاستثمار في المملكة العربية السعودية.
- التوجيهي، محمد بن ابراهيم؛ عبد الهادي، زين الدين محمد. (٢٠٠٥م). الحكومة الالكترونية في العالم العربي (ط١). القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، (ص٨).
- حسين، بلال. (٢٠٠٨م). التعاملات الالكترونية الحكومية، فوائد مشتركة ورفاهية للمستفيد النهائي . صحيفة الاقتصادية الالكترونية، العدد ٥٢١٣. http://www.aleqt.com/2008/01/19/article_125225.html
- حماد، أحمد سميح. (٢٠١٣م). تقييم مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم: قطاع غزة من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين.
- الخمايسة، صدام. (٢٠١٣م). الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري . اربد: عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، (ص١٣).
- دليل برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية. (٢٠٠٧م). مفهوم التعاملات الالكترونية الحكومية. يسر، (ص ٣١).
- الذنيبيات، معاذ يوسف؛ المبيضين، باسم أحمد. (٢٠٠٩م). اختبار كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة في مديرية الجنسية وشؤون الأجانب وأثرها في قبول المستفيدين للخدمة الالكترونية. المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية - نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، السعودية.
- الرويسان، أحمد بن محمد (٢٠٠٧م). التعاملات الالكترونية في المملكة العربية السعودية، الاجتماع السنوي التاسع لمديري وقيادات معاهد ومدارس الإدارة العربية في الوطن العربي، القاهرة، مصر.
- العبود، فهد بن ناصر بن دهام. (٢٠٠٣م). الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ. الرياض:

مكتبة الملك فهد الوطنية، (ص ص ٢٦ - ٢٧).

- عبدالعال، هدى محمد. (٢٠٠٦م). التطوير الإداري والحكومة الالكترونية. (ط١). القاهرة: دار الكتب المصرية، (ص ص ٩٨ - ١٠٠).
- علي، ناصر عبد الدين عثمان محمد. (٢٠١١م). الحكومة الالكترونية في السودان: الاستراتيجية والتطبيق. رسالة ماجستير، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
- القدوة، محمود. (٢٠١٠). الحكومة الالكترونية والادارة المعاصرة. (ط١). الأردن، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، (ص ٩٦).
- مدونة الدكتور حافظ الشحي. أشكال الحكومة الالكترونية. (٢٠٠٩م)، تم استرجاع المقال ٢٧/١١/٢٠١٦، http://alshihi.blogspot.com/2009/10/blog-post_20.html
- مطر، عصام. (٢٠١٣م). الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، الاسكندرية، مصر: دار الجامعة الجديدة، (ص ٣٧).
- الهزاني، نورة بنت ناصر. (٢٠٠٨م). الخدمات الالكترونية في الاجهزة الحكومية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، (ص ص ٤٧ - ٤٩).
- وزارة التجارة والاستثمار السعودية. الخدمات الالكترونية الحكومية، تاريخ الاطلاع ٥/١٢/٢٠١٦م، <http://mci.gov.sa/ServicesDirectory/Pages/default.aspx>
- يوسف، عواطف أمين. (٢٠١٥م). الحكومة الالكترونية إعادة هندسة الخدمة الحكومية الالكترونية والمتنقلة (النشأة، الواقع والمستقبل). جدة: خوارزم العلمية للنشر، (ص ٢٢).

2/ المراجع الاجنبية :

- The World Bank. (2015). **Information & Communication Technologies: BRIEF e-Government.** address <http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-government>