

عنوان البحث

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

Evaluation of the level of new electronic services,
the latest developments, a survey study from the users' point of view

إعداد الطالب/ شهد حمد التويجري

233000644

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2023-2024

الله أكبر
الحمد لله
الذي هدانا لهذا
والسر منم

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، أما مع بداية عام ٢٠٠٥م، وذلك بصدور قرار مجلس الوزراء القاضي بوضع خطة حيث ظهر ذلك جلياً من قبل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات حيث قامت لتقديم الخدمات والتعاملات الحكومية الكترونياً مسمى "ى سر" بهدف رفع هذه الوزارة بإنشاء برنامج للتعاملات الالكترونية الحكومية أطلق عليه لاحق كفاءة وإنتاجية القطاع الحكومي من خلال تقديم خدمات الكترونية سهلة وميسرة لجمهور المستفيدين من المواطنين والمقيمين والزوار وقطاع الأعمال. وبفضل من الله ثم الدعم الواضح من القيادة الرشيدة نجحت المملكة في تحقيق تقدم بارز في مجال التعاملات الالكترونية الحكومية، حيث أصبح التعامل الالكتروني ملاموساً 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.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

يتناول هذا الفصل مشكلة الدراسة، وعرض لأسئلتها وأهدافها، مع ذكر أهمية الموضوع من الناحية العلمية العملية، بالإضافة إلى حدود الدراسة، والتعريف بمصطلحات الدراسة.

المقدمة

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، حيث ظهر ذلك جلياً مع بداية عام ٢٠٠٥م، وذلك بصدر قرار مجلس الوزراء القاضي بوضع خطة لتقديم الخدمات والتعاملات الحكومية إلكترونياً من قبل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات حيث قامت هذه الوزارة بإنشاء برنامج للتعاملات الالكترونية الحكومية أطلق عليه لاحقاً مسمى "يسر" بهدف رفع كفاءة وإنتاجية القطاع الحكومي من خلال تقديم خدمات الكترونية سهلة وميسرة 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 الالكتروني للحصول على الخدمات الحكومية في عام 2006م واقعاً ملموساً يعيشه ملايين من المستفيدين عند تعاملهم 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 باستحداثها.

مشكلة الدراسة

ضمن برنامج التحول الوطني المواعب 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. أيضاً 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، فاجتهدت إلى حلول تقنية كان لها دور فعال وواضح في خدمة جمهور المتعاملين. حيث عملت وزارة التجارة والاستثمار على التحول الالكتروني 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."

أسئلة الدراسة

تسعى 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 لتحسين في الخدمات المقدمة؟

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.

أهمية الدراسة

تكتسب هذا الدراسة أهمية خاصة كونها تتماشى مع الرؤية الوطنية للمملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ التي كان من ضمن أهدافها بحلول عام ٢٠٣٠ 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 للمستخدمين بأيسر الطرق وأسرعها وأقلها كلفة.

- **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، حيث تمثل هذه الخدمات توجهاً حديثاً في مجال الإدارة العامة. ويعد التعامل بها دليلاً على تقدم البلدان ودليلاً على أخذها بالتطورات العلمية والتقنية الحديثة.
- **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 اسهامها في الكشف عن المعوقات التي تعترض تطبيق تلك الخدمات، واقتراح الحلول التي تسهم في تطويرها.

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 خلال الفصل الدراسي الأول (١٤٣٧هـ - ٢٠١٦م).

محددات الدراسة

- صعوبة أخذ عينة عشوائية.
- عدم تجاوب المستخدمين في الإجابة على الاستبيان، وعدم تعاون الأطراف الخارجية في المساهمة بنشر الاستبيان ليصل لأكبر فئة مستخدمين ممكنة.
- ضيق الوقت لإنجاز الدراسة.

مصطلحات الدراسة

- مع أن المصطلحات المستخدمة في الدراسة الحالية قد تكون واضحة إلا أنه من الأفضل إعطاء تعريفات لهذه المصطلحات بإسلوب إجرائي؛ بقصد توضيح المشكلة المدروسة، ومن أهم هذه المصطلحات ما يلي:
- **الحكومة الالكترونية:** يرى الذنبيبات؛ المبيضين (٢٠٠٩م) بأن الحكومة الالكترونية هي إدارة الخدمات الحكومية بشكل إلكتروني يعتمد على أحدث ما توصلت إليه التقنية ووسائل الاتصال من خلال إعادة هندسة الإجراءات التي تتم لإنجاز الخدمة الحكومية مع التركيز على أهمية المواطن كزبون يتلقى الخدمة بحيث ينعكس ذلك على كلفة الخدمة وجودتها.
 - **الخدمات الالكترونية:** من الصعب إيجاد تعريف دقيق للخدمات الالكترونية؛ نظراً لوجود عدة تعاريف مختلفة من قبل الباحثين، وعلى الرغم من هذا الاختلاف إلا أنهم متفقون على دور التكنولوجيا في تسهيل الخدمات وتحويلها من خدمات تقليدية إلى

الالكترونية. ويمكن تعريفها بأنها تتمثل في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم وتوفير الخدمات.

- وزارة التجارة والاستثمار في المملكة العربية السعودية: هي الوزارة المسؤولة عن قطاع التجارة والاستثمار في المملكة العربية السعودية، والتي تسعى إلى تعزيز قدرات قطاعي التجارة والاستثمار، وحماية مصالح المستفيدين، عبر تطوير ووضع سياسات وآليات تنفيذ فعالة، تسهم في تحقيق تنمية اقتصادية مُستدامة.

الفصل الثاني: أدبيات الدراسة

الجزء الأول الإطار النظري

نظراً للتطور الهائل والمتسارع الذي يشهده قطاع تكنولوجيا الاتصالات وتقنية المعلومات والتي باتت تلعب دوراً حيوياً ومباشراً في شتى جوانب الحياة الاقتصادية والتنموية والاجتماعية والثقافية وغيرها من خلال مختلف الاستخدامات لتطبيقاتها التي تشمل الجوانب الإدارية والخدمية وكل ما يتصل بالشؤون الحياتية فقد كان لازماً على الحكومات في العالم التفكير في مواكبة التطور للاستفادة من كل هذه الإمكانيات المتاحة في تطوير أدائها الحكومي على أكثر من صعيد ومن هنا ظهر مفهوم الحكومة الالكترونية.

أولاً: الحكومة الالكترونية

عرف الكثيرون الحكومة الالكترونية بتعريفات عديدة، فقد عرفها العبود (٢٠٠٣، م٢٦) بأنها "قدرة القطاعات الحكومية على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وانجاز المعاملات على شبكة الانترنت بسرعة ودقة متناهيتين، وبتكاليف ومجهود أقل، ومن خلال موقع واحد على الشبكة". أما الخمايسة (٢٠١٣، م١٣) فقد عرفها بأنها "ذلك النظام الافتراضي المعلوماتي الذي يمكّن الأجهزة والمنظمات المختلفة من تقديم خدماتها في إطار تكاملي لجميع فئات المستفيدين، باستخدام التقنية الالكترونية المتطورة، متجاوزة عامل التواصل المكاني والزمني، مع استهداف تحقيق الجودة والتميز، وضمان السرية". من جهة أخرى عرف The world bank الحكومة الالكترونية بأنها "استخدام الجهات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات (مثل الشبكات واسعة النطاق، والإنترنت، والحوسبة المتنقلة) التي لديها القدرة ان تحسن من تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وتحسين التفاعل مع قطاع الأعمال والصناعة، وتمكين المواطن من خلال الحصول على المعلومات، ويمكن للحكومة الالكترونية أن تحد من الفساد وتزيد من الشفافية".

ومن التعاريف السابقة يمكننا أن نقول أن مفهوم الحكومة الالكترونية يعد مفهوماً حديثاً ظهر نتيجة للتقدم التقني وثورة المعلومات والاتصالات والاستخدام المتزايد للحاسب الآلي والهواتف المحمولة، وتتمثل الحكومة الالكترونية في توظيف تقنية المعلومات والاستفادة من وسائل الاتصال والتقنية الحديثة كالحاسب الآلي والشبكات؛ وذلك من خلال تحويل الخدمات الحكومية التقليدية إلى خدمات حكومية الالكترونية مما يسهل عملية التواصل بين الحكومة والاطراف المستفيدة بأقل جهد ووقت مطلوبين وبكفاءة وفعالية مرتفعة.

أهمية الحكومة الالكترونية

ازدادت أهمية الحكومة الالكترونية في الآونة الأخيرة نظرًا لحصول ثورة في الاتصالات وتقنية المعلومات التي أصبح لها دورًا واضحًا فيما يتعلق بتوظيف المعرفة والاستفادة منها، فهي أداة يمكن من خلالها تحقيق أهداف المنظمة، وتحسين جودة أداء العمل، وتتمثل أهمية الحكومة الالكترونية فيما يلي:

- 1- خفض كمية المعاملات الورقية، وتحويل المستودعات المكتبية إلى مستودعات الكترونية، يتم خلالها حفظ الوثائق والمستندات والرجوع إليها عند الحاجة.
- 2- ارتفاع مستوى جودة العمل من خلال رفع مستوى التفاعل بين الموظف الحكومي الذي يقدم الخدمة والطرف الآخر المستفيد من الخدمة المقدمة.
- 3- توفير الوقت والتكلفة بالإضافة إلى تقليص الأخطاء التي كانت تحدث سابقاً قبل تطبيق الحكومة الالكترونية.
- 4- الربط بين كافة الخدمات والاجراءات الحكومية بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين الأجهزة الحكومية في ظل التعامل من خلال المشروع (عبدالعال: ٢٠٠٦م، ٩٨).
- 5- تقديم خدمات ذات جودة عالية، وتكلفة أقل وتعمل على تبسيط الإجراءات، كما وتسهم في تقديم خدمات جيدة لذوي الاحتياجات الخاصة، وتمكن النساء وكبار السن من إنجاز معاملاتهم دون تكبد عناء مراجعة الدوائر الحكومية (حماد: ٢٠١٣م).
- 6- كسر الحواجز الجغرافية، وتلك المتعلقة بالسكان، والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع (العبود: ٢٠٠٣م، ٢٧).
- 7- تخفيف الازدحام المروري وتقليص الخسائر الناجمة عن حركة النقل (الرويسان، ٢٠٠٧م).

أهداف الحكومة الالكترونية:

الهدف الرئيس من تطبيق استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال الأعمال هو تقديم الخدمات ألياً لجمهور المستفيدين ومشاركتهم في صنع القرار وصولاً إلى تحقيق شفافية أكثر. ومن الأهداف الفرعية ما يلي:

- 1- تبسيط الاجراءات في المنظمات الحكومية بشكل يسمح تقديمها الكترونياً.
- 2- شفافية المعلومات وعرضها أمام المواطنين بحيث يمكن التعرف باستمرار على الاتجاهات الحكومية سواء في مجال تقديم الخدمات الحكومية أو في الاخبار الحكومية المتعلقة بخدمات المواطنين (التويجري؛ عبدالهادي: ٢٠٠٥م، ١٨).

3- رفع مستوى الاداء، وذلك بتقليص الازدواجية في المهام، والتقليل من التعقيدات والإجراءات الادارية اللازمة لإنجاز نشاط معين من خلال تنمّة الأعمال الادارية مما يرفع من مستوى الاداء (مطر، ٢٠٠٣م، ٣٧).

4- توفير مناخ مشجع للمستثمرين وتذليل العقبات التي يواجهونها، والتي تتمثل بشكل أساسي في بطء الاجراءات وتعقيدها؛ مما سينعكس بشكل إيجابي على تشجيع الاستثمارات المحلية وجذب المزيد من الاستثمارات الأجنبية (علي، ٢٠١١م).

5- تحسين مستوى الديموقراطية والمشاركة الالكترونية، من خلال التفاعل مع المواطنين عبر مواقع الحكومة الالكترونية وتفعيل دور المواطن في المشاركة وصنع القرار (ابو شنب و حرب و أبو البصل، ٢٠١١م، ٧٣).

6- العمل على تقليل التكاليف المادية سواءً للحكومة أو المواطن، اضافة إلى رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمليات والاجراءات داخل القطاع الحكومي. (يوسف، ٢٠١٥م، ٢٢).

أنواع الحكومة الالكترونية:

أساس عمل المنظمات الحكومية يقوم على العلاقات، لذلك لابد ان تقوم الخدمات الالكترونية بالربط بين الجهات ذات المصالح مع الجهات الحكومية. فنظرًا لتنوع اصحاب المصالح تم تقسيم خدمات الحكومة الالكترونية حسب الجهات المستفيدة كما يلي (الشحي: ٢٠٠٩م):

1- حكومة إلى مواطن (Government to Citizen): تقوم المؤسسات الحكومية في هذا الشكل باستهداف المواطنين والمقيمين من خلال عرض المعلومات المهمة والخدمات المختلفة عن طريق مواقع الكترونية خاصة بالمؤسسة أو من خلال بوابة حكومية مركزية .

2- حكومة إلى شركة (Government to Business): تقوم هنا المؤسسات الحكومية باستهداف القطاع الخاص باختلاف مؤسساته من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات المهمة للشركات. ويتم ذلك عادة من خلال بوابة خاصة للتعاملات الحكومية مع القطاع الخاص أو من خلال البوابة الحكومية المركزية .

3- حكومة إلى حكومة (Government to Government): يعتبر هذا النوع الأكثر تعقيداً من حيث استهدافه لدمج وتوحيد الخدمات والإجراءات الحكومية التي تتضمن أكثر من مؤسسة حكومية بمختلف تخصصاتها. وتأتي أهمية هذا الشكل في كون الكثير من الخدمات الحكومية تستلزم مدخلات وموافقات من عدة دوائر حكومية مختلفة.

4- حكومة إلى موظف (Government to Employee): لم يتم استغلال وتطوير هذا النوع كثيراً في العالم، حيث تهدف تطبيقات هذا الجانب إلى قيام المؤسسات الحكومية بإدارة

معاملاتها واتصالاتها بموظفيها باستخدام تقنية المعلومات. عادةً ما يتم استغلال الشبكة الداخلية في المؤسسات الحكومية (Intranet) لتوفير المعلومات المهمة للموظفين على المستوى الشخصي كمعلومات الراتب والإجازات والدورات التدريبية القادمة، أو على المستوى الوظيفي كعرض تقارير الاجتماعات وخطط الأقسام المختلفة وغيرها .

5- الحكومة الالكترونية باستخدام الهاتف المحمول (Mobile Government): يعتبر هذا النوع الأجدد من بين الأشكال السابقة حيث بدأ مع تطور تقنيات الاتصالات والشبكات اللاسلكية. ويمكن أن نجد هذا النوع في جميع الأنواع المذكورة السابقة ويتميز بتوظيفه للأجهزة المحمولة كالهاتف النقّال وأجهزة الحاسوب المحمولة للوصول للأفراد بطريقة سريعة وسهلة وأكثر تلائماً لأنماط حياة الناس المختلفة.

خطوات تطبيق الحكومة الالكترونية:

تطبيق الحكومة الالكترونية يعتمد على مجموعة من الركائز كما يلي:
(عبدالعال، ٢٠٠٦م، ١٠٠) - المرحلة الأولى: تحديد الاستراتيجية

وهي تشمل الخدمات التي تخدم شريحة واسعة من المستفيدين وإطلاقها إلكترونياً. من خلال تعريفها ومن يقوم بها ووصف كل الخدمات الحالية التي وقع عليها الاختيار للتطبيق وصفاً تفصيلياً وتحديد علاقة تداخل الإجراءات مع الوزارات والدوائر المختلفة بالتفصيل وإعادة تصميم هندسة الإجراءات ويتم حذف الأجزاء التي لا تتناسب مع مضمون الخدمة عند تقديمها بشكل جديد ونشر تفاصيل الإجراءات الجديدة في موقع خاص على شبكة الانترنت. ويمكن القول أن اختيار الخدمات المراد تطبيقها يتم وفق أولويات تحددها عمليات الدراسة السابقة للتنفيذ. مع مراعاة امكانية التطبيق في ضوء الموارد المتاحة للدولة، مع الأخذ في الاعتبار ان هاك خمسة معايير أساسية وثابته لاختيار تلك الخدمات تتمثل في:

1- إمكانية التطبيق، ودرجة قابليتها للتحويل إلى خدمات الكترونية، وقابليتها للقياس.

2- شموليتها وقدرتها على التكامل مع الأنظمة الحكومية.

- المرحلة الثانية: البنية التحتية

تتعلق هذه المرحلة بالمسار الفني والتقني مما يتعين تحديث البنية التحتية للأجهزة وحصر الأنظمة والمشاريع ذات الأولوية الكبرى. ثم عمل تجارب لإطلاق الخدمات على الشبكة المعلوماتية؛ استعداداً لتشغيل الموقع على الشبكة. ومن ثم يمكن إطلاق الخدمات الالكترونية داخلياً وخارجياً حيث الوجود على شبكة الانترنت.

- المرحلة الثالثة: تحديد الميزانية

من خلال تحديد التكاليف اللازمة لتطبيق المشروع واليرادات المتوقعة تحصيلها بعد تطبيق المشروع، من خلال توفير جهة مختصة تتولى الإشراف والمراقبة في تحديد الميزانيات .

- المرحلة الرابعة: الجوانب البشرية

حيث يجب تشكيل فريق عمل من ممثلي الوزارات للقيام بالمهام والمسؤوليات، ومتابعة حركة التطوير من خلال ربط الخدمات حسب متطلبات العمل، والتفاعل مع مراعاة الخطة الزمنية للمشروع. بالإضافة إلى ضرورة تأهيل الكوادر البشرية من خلال توعية العاملين بأهمية المشروع، كما يجب نشر الوعي المعلوماتي للبيئة السكانية بمستوياتها المختلفة خاصة محدودة الدخل وضرورة محو الأمية التكنولوجية لمواكبة تطورات العصر الحضاري الحديث.

ثانياً: الخدمات الحكومية الإلكترونية

تتعدد أهداف مشروعات الحكومة الإلكترونية، ولعلّ الهدف الأساس منها تقديم الخدمة للجمهور عن بعد دون الحاجة إلى الحضور الشخصي في أغلب الأحوال، حيث تُقدم هذه الخدمات وتُعالج وتتأبَع بشكل الكتروني، وغالباً ما تكون بواسطة الانترنت التي تطورت تقنياتها بشكل سريع، كما استوعبت تلك الخدمات الاحتياجات المتنامية للقطاعات الحكومية وغيرها، كما فتحت الباب لتلك القطاعات نشر خدماتها خارج حدود جدرانها بأكفاً الطرق وأسرعها (الهزاني، ٢٠٠٨م، ٤٧).

مفهوم الخدمات الحكومية الإلكترونية

يمكن تعريف الخدمة الإلكترونية بنفس الطريقة التي تعرف بها الخدمة الحكومية. فالخدمات الحكومية هي التفاعل الذي يتم بين الحكومة وبين أي جهة من الجهات التي تسعى للحصول على هذه الخدمات (المواطنين، والشركات، والدوائر الحكومية) (حسين، ٢٠٠٨م)، حيث تشمل جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة إلى جمهورها، مثال: تجديد رخصة القيادة، اصدار شهادات الميلاد، الاشتراك في خدمات الجوال الحكومية، الاستعلام عن حالة الطقس.

ونظراً لطبيعة الحكومة الإلكترونية فإن من الممكن ان تقدم تلك الخدمات ٢٤ ساعة على مدار السنة، وعادة ما يتم بناء بوابة الكترونية موحدة (E- Service Portal) للدخول لتلك الخدمات التي يتم تنظيمها وتجميعها ضمن باقات خدمية (E- Service Packages) تعكس حاجات المواطن ومؤسسات الأعمال وليس الجهة الحكومية التي تقدمها، بالإضافة إلى الانترنت كوسيلة لطلب تلك الخدمات فمن الممكن للحكومة ان تقدم جزءاً منها عبر قنوات أخرى كالهاتف الجوال (Mobile Government) وأكشاك المعلومات العامة (Public Information Kiosks) وعبر مكاتب معتمدة (E- Services).

Agents) في حالة المواطنين الذين لا يملكون ثقافة تكنولوجية (القودة، ٢٠٠٩م، ٩٦). وعرفت الهزاني

(٢٠٠٨م، ٤٨) الخدمات الإلكترونية الحكومية بأنها: تلك الخدمات التي تقدمها إحدى جهات الأجهزة الحكومية باستخدام إحدى الوسائل الإلكترونية المتاحة مثل: الهاتف، الفاكس، الشبكات المحلية، الانترنت، والبريد الإلكتروني لجمهور المستفيدين بما يحقق التفاعل بينهم.

المبادئ الأساسية للخدمات الحكومية الالكترونية

تتطلب الخدمات الحكومية الالكترونية تظافر وتكامل جهود مختلف الإدارات، وإزالة العقبات السياسية، الإدارية، وكذلك التقنية التي تعترض قيام الحكومة الالكترونية عملها بالشكل الصحيح، وفيما يلي بعض المبادئ الأساسية التي يجب أخذها في الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ لمشروعات الحكومة الالكترونية:

1- سهولة استخدام الخدمات الحكومية الالكترونية من قبل جمهور المستفيدين، دون

اي تعقيد يؤدي بالمستخدمين الى تجاهل تلك الخدمات وعدم استخدامها.

2- سرعة وشمولية الوصول إلى الخدمات الالكترونية، لجميع جمهور المستفيدين

ومن ضمنهما الاشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة (الهزاني، ٢٠٠٨م، ٤٩).

3- وجود ضوابط وتشريعات تنظم عمل الخدمات الحكومية الالكترونية، أن توفر

تلك الخدمات نظام حماية وامن المعلومات، بما يضمن خصوصية المعلومات

التي يقدمها جمهور المستفيدين.

4- شمولية الوصول إلى خدمات الحكومة الالكترونية من خلال قنوات متعددة مثل الانترنت،

وشبكة البنوك، والهاتف وغيرها. وليس فقط بالقناة التقليدية المتمثلة في الحضور للأجهزة الحكومية (الهزاني، ٢٠٠٨م، ٤٩).

5- إتاحة الحصول والاستفادة من خدمات الحكومة الالكترونية على مدار الساعة

وفي أي مكان، وليس كما يحصل في الخدمات التقليدية التي تكون محددة بوقت

ومكان معين.

أنواع الخدمات الحكومية الالكترونية (دليل التعاملات الالكترونية الحكومية، ص ٣١)

من أهم مخرجات الحكومة الالكترونية هو العمل على توفير خدمات الكترونية بهدف

توفير الوصول الميسر للخدمات الحكومية لكافة المستفيدين ومن خلال قنوات متعددة.

ويمكن تقسيم الخدمات الالكترونية حسب ما توفره من معلومات وخدمات للمتلقى بحسب حاجته إلى:

1- خدمات الكترونية للأعمال (G2B): وهي الخدمات التي تقدمها المنشأة لقطاع الأعمال

والشركات التي تتعامل مع المنشأة، حيث توفر تسهيلات إلى رجال الأعمال عن طريق

تسجيل شركته والكشف عما يحتاجه من معلومات أو ما يلزمه من متطلبات، وكيفية

تسليمها عن طريق ذلك على موقع الكتروني .

مثل خدمة اصدار سجل تجاري، خدمة الاستقدام.

2- خدمات الكترونية للأفراد (G2C): توفر هذه الخدمة كل ما يحتاجه الفرد ومراجع الخدمة من معلومات عن الخدمة وكيفية القيام بها عن طريق الانترنت، مثل خدمة دفع المخالفات والتبليغ عنها، وخدمة القبول في الجامعات.

3- خدمات الكترونية للمنشآت الحكومية (G2G): وتيسر هذه الخدمات تبادل البيانات المشتركة بين الجهات الحكومية، باستخدام مواقع تسهل عملية تبادل البيانات المشتركة، مثل البيانات الالكترونية الداخلية التي تمثل بالنسبة للجهات الحكومية وموظفيها نقطة وصول واحدة للمعلومات الحكومية والخدمات الحكومية (حكومة- حكومة) والتطبيقات الحكومية المشتركة. مثل: خدمة اوامر الدفع الحكومية حيث يتم اصدار اوامر الدفع الحكومية بواسطة وزارة المالية للجهات الحكومية .

مؤشرات قياس فعالية الخدمات الالكترونية الحكومية

أطلق برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية (يسر) عدداً من المؤشرات الخاصة بالخدمات الحكومية، وتعد هذه المؤشرات أداة فعالة لقياس أداء الجهات الحكومية، ومعرفة مدى تقدمها من منظور الخدمات الالكترونية الحكومية، والذي يساعد كل جهة حكومية في تحديد خدماتها، ووضع خارطة طريق لتحويلها من خدمات تقليدية إلى خدمات الكترونية، مع رفع مستوى نضجها الالكتروني. وفيما يلي أهم المؤشرات (يسر، تاريخ الاطلاع ٢٠١٦/١٢/٥م):

- أنواع المؤشرات:

1- مؤشر عدد الخدمات الحكومية: يقيس عدد الخدمات الحكومية التي لازالت تُقدم بطريقة تقليدية، وذلك بزيارة المستفيد من الخدمة لمقر الجهة الحكومية للحصول على الخدمة، مقارنة بعدد الخدمات التي تحولت إلى خدمات إلكترونية .

2- مؤشر مستوى النضج: يتركز مؤشر مستوى النضج على قياس مستوى ودرجة نضج تقديم الخدمات الحكومية الالكترونية، والذي لا يتحقق إلا بإحداث تغيير وتبسيط لإجراءات العمل الداخلية للجهة الحكومية وأتمتها.

3- مؤشر معدلات استخدام الخدمات الحكومية الالكترونية: يقيس مدى استخدام القنوات الالكترونية مقارنة بالقنوات التقليدية للحصول على الخدمات الحكومية.

مستويات النضج الأربع للخدمات الالكترونية

1- الخدمة المعلوماتية: تتمثل في تقديم معلومات عن الخدمة من خلال القنوات الالكترونية، بحيث تحتوي على وصف الخدمة، ومتطلبات الحصول عليها (كنموذج طلب الخدمة إن وجد).

2- الخدمة التفاعلية: يكون التفاعل باتجاه واحد من المستفيد إلى الجهة الحكومية، بحيث تتيح الجهة للمستفيد تعبئة نموذج الكتروني من خلال القنوات الالكترونية، وإرساله بشكل الكتروني الى الجهة، ويتطلب من المستفيد مراجعة الجهة لإتمام إجراءات الخدمة والحصول عليها.

3- الخدمة الإجرائية: يكون التفاعل باتجاهين من المستفيد الى الجهة الحكومية، والعكس. بحيث تتيح الجهة للمستفيد تعبئة النموذج إلكترونياً، ثم إرساله الى الجهة الحكومية، وتنفذ الجهة للخدمة بالكامل داخل الجهة حتى انتهاء تقديم الخدمة، دون مراجعة المستفيد مقر الجهة.

4- الخدمة التكاملية: يكون التفاعل باتجاهين أيضاً. بحيث تتيح الجهة للمستفيد تعبئة النموذج إلكترونياً، ومن ثم إرساله إلى الجهة الحكومية، وتقوم الجهة بتنفيذ الخدمة بالكامل إجراءاتها داخل الجهة وخارجها عن طريق التكامل مع جهات خارجية أخرى، حتى انتهاء تقديم الخدمة.

ملخص 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. وطبقت 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 واثتمام 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.

مشكلة الدراسة:

ضمن برنامج التحول الوطني المواعب 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. أيّضا 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 الالكتروني 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 أفرادا 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 تقنيا 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"

المراجع:

1/ المراجع العربية :

- أبو شنب، عماد أحمد؛ حرب، يسرى عبده؛ أبو البصل، وجدان محمد. (٢٠١١م). الخدمات الالكترونية. اريد: دار الكتاب الثقافي، (ص٧٣).
- برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية، يسّر. 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، يسّر. نبذة عامة ،تاريخ الاطلاع <http://www.yesser.gov.sa/ar/ProgramDefinition/Pages/Overview.aspx>
- برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية، يسّر. 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؛ عبدالهادي، 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 سميج. (٢٠١٣م). تقييم مدى نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم: قطاع غزة من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين.
- الخميسة، صدام. (٢٠١٣م). الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري .إريد: عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، (ص١٣).
- دليل برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية. (٢٠٠٧م). مفهوم التعاملات الالكترونية الحكومية. يسّر، (ص ٣١).
- الذنبيبات، 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 الإلكترونية. (ط١). القاهرة: دار الكتب المصرية، (ص ص ٩٨ - ١٠٠).
- علي، ناصر عبد الدين عثمان محمد. (٢٠١١م). الحكومة الإلكترونية في السودان: الاستراتيجية والتطبيق. رسالة ماجستير، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
- القدوة، محمود. (٢٠١٠م). الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة. (ط١). الأردن، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، (ص ٩٦).
- مدونة الدكتور حافظ الشحي. أشكال الحكومة الإلكترونية. (٢٠٠٩م)، تم استرجاع المقال ٢٧/١١/٢٠١٦، http://alshihi.blogspot.com/2009/10/blog-post_20.html
- مطر، عصام. (٢٠١٣م). الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الاسكندرية، مصر: دار الجامعة الجديدة، (ص ٣٧).
- الهزاني، نورة بنت ناصر. (٢٠٠٨م). الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، (ص ص ٤٧ - ٤٩).
- وزارة التجارة والاستثمار السعودية. الخدمات الإلكترونية الحكومية، تاريخ الاطلاع ٥/١٢/٢٠١٦م، <http://mci.gov.sa/ServicesDirectory/Pages/default.aspx>
- يوسف، عواطف أمين. (٢٠١٥م). الحكومة الإلكترونية إعادة هندسة الخدمة الحكومية الإلكترونية والمتنقلة (النشأة، الواقع والمستقبل). جدة: خوارزم العلمية للنشر، (ص ٢٢).

2/ المراجع الأجنبية :

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