

**أثر الحكومة الإلكترونية على الحوكمة الإدارية : دراسة
ميدانية على الموظفين في المنظمات بالرياض**

**The impact of e-government on administrative governance: a study
Field study on employees in organizations in Riyadh**

إعداد الطالبة :
نور عماد يوسف حسن العاوير
الرقم الجامعي:
(٢٠٢١٢٠٢٧٢٣)

مشروع تخرج كلية الإدارة جامعة ميداووشن

إشراف :

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الاجارة – جامعة ميداووشن

الفصل الاول/ ٢٠٢٤م

مقدمة:

تعيش المجتمعات اليوم في مرحلة من التقدم العلمي والتطور التقني تتبلور ملامحه في حركة متواصلة للتحول إلى ما يسمى بمجتمع المعرفة ، هذا التحول رافقه تطور واسع في مجال الاتصالات وابتكار وسائط لتخزين المعلومات ذات قدرات تخزينية عالية في ظل توفر انتشار استخدام شبكة المعلومات العالمية(الإنترنت)؛ مما أدى إلى سرعة الانتقال من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات.

وفي ظل تضخم الجهاز الحكومي بزيادة عدد العمال فيه وبالمقابل تفشي ظاهرة البيروقراطية وتعدد نشاطات الأجهزة الحكومية، ظهر مفهوم جديد للدولة يعتمد على استعمال الانترنت وتكنولوجيا المعلومات من أجل تسهيل عمله وتقليص الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات بالإضافة إلى القضاء على مشكلة البيروقراطية (حططاش، ٢٠١٧، ص ٤٥٢).

مما جعل من تطبيق الحكومة الإلكترونية مطلباً أساسياً على جميع المستويات لتحسين مستوى الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين، وذلك للتكيف مع متغيرات العصر، وصولاً إلى خدمات تتسم بالسرعة والشفافية والنزاهة، مما يبرز دور الدولة في إزالة كل تشعب الخدمات والأنشطة والفعاليات التي تقدمها الإدارات الحكومية وأهميتها للمواطنين والمقيمين والمؤسسات (بشير، ٢٠٠٣، ص ١٥).

كما شاع في الآونة الأخيرة استخدام مصطلح الحوكمة في أدبيات التنمية التي تؤكد على تزايد أهمية الدور الإنمائي الذي تضطلع به الإدارة الحديثة وفق منهجية منضبطة، وذلك بعد مظاهر قصور وإخفاق الإدارة التقليدية في تحقيق ذلك بالفعالية والكفاءة المطلوبين، فقد ظهر مفهوم الحوكمة في عدة تقارير دولية بينت ضعف فالتنمية في الدول النامية بسبب ضعف وسال ممارسة السلطة في إدارة وتنفيذ السياسات العامة، كما أشارت تلك التقارير إلى أهمية المعلومات ومدى شفافية الأنشطة الحكومية وتفعيل المشاركة المجتمعية والاتجاه إلى المزيد

من اللامركزية وتقوية الوحدات، حتى يمكن رفع مستوى كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة للمواطنين (طيب، ٢٠١٨، ص ١٨٥).

وبالرغم من حرص بعض الحكومات سواء المتقدمة أو النامية للتحويل إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية إلا أنّ هناك غموضاً مفاهيمياً وتحديات عملية ومعطيات بيئية تحد من الطموحات في هذا المجال. (العوامل، ٢٠٠٢، ص ١٤٦)، ومن هذه التحديات ما يتعلق بالقانون والسياسة العامة مما يلزم معه تحديث القوانين بحيث تتلاءم مع تطبيق الحكومة الإلكترونية، وكذلك من التحديات ضعف الثقافة الإلكترونية الرقمية لدى العديد من الأفراد، وكذلك هناك تحدي آخر يتمثل في القدرة على حماية خصوصيات المعلومات المخزنة في قواعد البيانات عن المواطن مع الحفاظ على الفاعلية في استخدامها في قضاء مصالحه (معهد البحوث والاستشارات، ١٤٢٧هـ).

وفي هذا الصدد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الحكومة الإلكترونية على الحوكمة الإدارية، وذلك من منطلق هذا الاهتمام الكبير بموضوع الحكومة الإلكترونية الذي برز كأحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة بهدف الارتقاء بمستويات الكفاءة والأداء.

مشكلة الدراسة:

يُعدُّ موضوع الحكومة الإلكترونية من المواضيع المهمة المطروحة على المستوى العالمي لما له من ارتباط بالواقع العملي للعملية الإدارية والاقتصادية، والتي زاد الاهتمام بها مع التطور التقني، حيث شرعت العديد من الدول المتقدمة والنامية في تطبيقها نتيجة لإدراكها بأهميتها في العصر الرقمي سريع التغير والتطور في كافة ميادين الحياة.

وتعتبر الحكومة الإلكترونية من العناصر الضرورية والأساسية في المؤسسات؛ لأنها توفر الجهد وتقلل من التكاليف، وكذلك تزيد من كفاءة المؤسسة، وتساعد على تقديم الخدمة للمواطن بأقصى سرعة وبجودة عالية الذي بدوره ينعكس على تحقيق الجودة والتميز في الأداء، وأنَّ زيادة الاعتماد على الحكومة الإلكترونية في شتى المجالات أدَّى إلى ظهور ما يُسمَّى بالحوكمة الإدارية.

ولقد أصبحت الحوكمة ضرورة في عالم الأعمال بكافة أنواعها وتطبيقاتها حيث تمثل حتمية الرقابة الإدارية لإحكام جودة الأداء الإداري من ناحية، ومن ناحية أخرى للحكم على مدى نزاهة ممارسة السلطات الإدارية، ولما هو ملاحظ من العشوائية والارتجال الشخصي في اتخاذ القرارات ونمو حالات الغش والفساد كان من المهم إبراز مفهوم الحوكمة الذي لا يزال مبهماً على نطاق المنظمات. (طعيمة وآخرون، ٢٠٠٦م).

ورغبةً في المؤسسات الحكومية للإفادة من تطبيقات الحكومة الإلكترونية في تيسير سبل التعاملات الادارية وتبسيط إجراءات إنجاز معاملات المواطنين؛ انتهجت هذه المؤسسات استراتيجية تطوير تطبيقات الحوكمة الإلكترونية، حيث أنَّ بناء بوابات الحوكمة الإلكترونية سيكون له انعكاسات إيجابية على تنظيم العمل الاداري، وبناء جسور من التواصل بين المجتمع والحكومة فضلاً عن أهمية هذه الخطوة في تطوير المفاهيم المجتمعية بأهمية تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ومدى إسهامها في تبسيط إجراءات التعاملات الادارية. لذا

فإنّه من الأهمية بمكان أن تكون تجارب التطبيق مثمرة وتعطي مردود إيجابي يسهم في تغيير النمط التقليدي السائد في إنجاز التعاملات الادارية. ولعلّ واحدة من أهم إيجابيات الحوكمة الالكترونية تكمن في قدرتها على توفير مستوى عالي من الشفافية وتحد من ظاهرة الفساد الاداري.

وتتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

ما أثر الحوكمة الإلكترونية على الحوكمة الإدارية؟

وبتفرع عن هذا التساؤل الرئيس عدة تساؤلات فرعية، على النحو التالي:

١. ما هو مستوى تطبيق الحوكمة الإلكترونية في المنظمات بالرياض ؟
٢. ما المتطلبات اللازمة لتطبيق الحوكمة الإلكترونية في المنظمات بالرياض ؟
٣. ما هي معوقات تطبيق الحوكمة الإلكترونية في المنظمات بالرياض ؟
٤. ما هو مستوى الحوكمة الإدارية في المنظمات بالرياض ؟
٥. ما هو أثر الحوكمة الإلكترونية على الحوكمة الإدارية في المنظمات بالرياض ؟

أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من أهمية تطبيق الحوكمة الإلكترونية، وضرورة تطبيق الحوكمة حيث تُمثّل الحوكمة اليوم اللغة المستخدمة للتعبير عن قوة ومكانة المصالح الحكومية، وبالتالي يُمكن توضيح أهميتين: أهمية علمية (نظرية)، وأهمية عملية (تطبيقية) على النحو التالي:

الأهمية العلمية: (النظرية)

(١) تعتبر الحوكمة الإلكترونية مرحلة العمل الإلكتروني التي تعمل على تحسين أداء وإنتاجية العمل الإداري، كما أنّ الحوكمة من القضايا الأكثر حساسية وأهمية إذ لا ترتبط فقط بأبعاد مالية واقتصادية؛ بل ترتبط بجانب أسمى وأكثر تأثير على المجتمع فهي مرتبطة بتوفير وتبسيط الاجراءات الإدارية.

٢) تُلقِي هذه الدراسة الضوء على قضية هامة، وهي توضيح الحكومة الإلكترونية وأثرها في تطبيق الحوكمة الإدارية.

٣) جاءت هذه الدراسة دعماً للدراسات العربية، حيث لوحظ قلة الدراسات المحلية والعربية، والتي تُثري ليس المكتبة العربية ومراكز البحث العلمي لكن أيضاً إثراً للمعرفة العلمية في هذا الجانب.

الأهمية العملية: (التطبيقية)

- ١) تقديم خدمات شاملة تستجيب أكثر لحاجات المواطنين بأقل التكاليف.
- ٢) تحسين سبل الوصول إلى المعلومات وتعزيز الشفافية في التعامل.
- ٣) تقليل التكاليف الإدارية فيما يخص المعاملات التجارية للحكومة وللقطاع الخاص.
- ٤) تصور أفضل للحكومة بحيث تكون أكثر ارتباطاً واستجابة وسبل الوصول إليها أيسر.
- ٥) كسر الحواجز الجغرافية وتلك المتعلقة بالسكان، والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع.
- ٦) سرعة أداء الخدمات حيث نه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي.
- ٧) اختصار الإجراءات حيث أن العمل الإداري التقليدي يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية.

المراجع

- أبو زيد، محمد خير سليم، وحجازي، هيثم علي (٢٠٠٨)، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة، أعمال مؤتمرات: الإدارة الاستراتيجية ودعم القدرات التنافسية للمؤسسات العربية العامة والخاصة، القاهرة.
- أبو مغايز، يحي محمد علي (٢٠٠٤) ، الحكومة الإلكترونية، ثورة على العمل الإداري التقليدي، الرياض، مكتبة العبيكان.
- بالحارث، مريم حسين محمد (٢٠١٥)، العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وتطبيق مفهوم الحوكمة في الإدارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران، مجلة كلية التربية - جامعة بنها ٢٠١٥ ، مج ٢٦ ، ع ١٠٢ ، ج ٢ .
- البسام، بن عبد الله البسام (٢٠١٦)، الحوكمة في القطاع العام، الرياض، معهد الإدارة العامة.
- بسيوني، عبد الحميد (٢٠٠٨)، الحكومة الإلكترونية ، الطبعة الاولى، مج ١، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.
- بشير، هشام (٢٠٠٣) مصر والحكومة الإلكترونية ، الملحق الشهري العربي لجريدة أريف ، إلكترونيات، س ٦، ع ٩ .
- جبر، محمد صدام (٢٠٠٢)، الموجة الإلكترونية القادمة : الحكومة الإلكترونية ، مجلة الإداري ، السنة ٤، ع ٩ .
- حططاش، نشيدة (٢٠١٧)، جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية الذكية: تجربة حكومة دبي، مجلة رؤى اقتصادية، ع ١٢ .

- الداعور، اسلام.(٢٠٠٨)، مدى تطبيق معايير الحوكمة في بلديات الضفة الغربية، دراسة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، كلية الدراسات العليا، فلسطين.
- الدقن، أحمد السيد محمد (٢٠١٧) دور الحوكمة الإلكترونية في دعم مشاركة العملاء في تحسين جودة الخدمات الحكومية باستخدام إطار أهداف مراقبة أنظمة المعلومات والتكنولوجيا، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مج ١٨، ع ١٤.
- رزق، عادل(٢٠٠٩)، الإدارة الرشيدة والإصلاح الإداري والمالي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
- الزعانين، رمز محمد عبد الكريم (٢٠١٥)، دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى.
- طعيمة، رشدي أحمد وآخرون.(٢٠٠٦). الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- طيب، عزيزة عبد الله (٢٠١٨)، داسة تحليلية لمفهوم الحوكمة الرشيدة ومتطلبات تطبيقها في الجامعات السعودية، مجلة العلوم التربوية، ع ٢٤، ج ٢.
- عبد الهادي، زين(٢٠٠٨)، الحكومة الإلكترونية والحوكمة الإلكترونية : متطلبات جديدة للشفافية والنزاهة الحكومية، منتدى المائدة المستدير: الأدوار الجديدة للحكومة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية .
- العبود، فهد بن ناصر (٢٠٠٩) ، الحكومة الإلكترونية : التطبيق العملي لمشاريع التعاملات الإلكترونية، الرياض، مكتبة العبيكان .
- عمران، خلود موسى، وجراح، ندى بدر (٢٠١٤)، تأمين حماية مواقع الحوكمة الالكترونية للشركات في محافظة البصرة: دراسة استطلاعية، مجلة دراسات البصرة، ع ١٨.

- العوامل، نائل عبد الحافظ (٢٠٠٢) الحكومة الالكترونية ومستقبل الإدارة العامة: دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر، مجلة دراسات، مج(٢٩)، ع(١).
- قدوري، سحر الرفاعي (٢٠٠٩)، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا - العدد السابع.
- قيدوان، أبو بكر الصديق، معمري، خيرة (٢٠١٧)، الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها في ظل الحاكمية الرشيدة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، مج ٣٠، ع ٤.
- المزجاجي، أحمد بن داود. (٢٠١٣)، الوجيز في طرق البحث العلمي، دار خوارزم العلمية للطباعة والنشر، جدة.
- معهد البحوث والاستشارات (١٤٢٧)، الحكومة الإلكترونية، وكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الملك عبد العزيز ، جدة .
- واعر، وسيلة (٢٠١١) ، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر -، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات جامعة منتوري قسنطينة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.

Abdelaziz Chazi, Ashraf Khallaf, Zaher Zantout. (2018). Corporate Governance And Bank Performance: Islamic Versus Non-Islamic Banks In GCC Countries. The Journal of Developing Areas Tennessee State University College of Business, pp. 109-126.

Hana Ajili, Abdelfettah Bouri. Corporate governance quality of Islamic banks: measurement and effect on financial performance. International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management, Vol. 11 Issue: 3, (2018). pp. 470-487.