

بحث تخرج لنيل درجة البكالوريوس في قسم إدارة المشاريع بعنوان:

تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في
الإدارة العامة في جدة في السعودية

Evaluating the requirements for the success of the electronic governance
project from the point of view of workers in the public administration in
Jeddah in Saudi Arabia

إعداد الطالبة

سوسن وائل حسني

مشروع تخرج -1

كلية الإدارة – جامعة ميداووشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميداووشن

الفصل الدراسي الأول

2024-1445

مقدمة البحث:

في ظل التطورات الهائلة في مجال التكنولوجيا والاتصالات، أصبحت الحكومة الإلكترونية من أبرز السياسات التي تسعى الدول إلى تطبيقها لتحسين جودة الخدمات الحكومية وتعزيز فعالية الإدارة العامة. وفي هذا السياق، تعد المملكة العربية السعودية من بين الدول الرائدة في تبني وتطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية بهدف تحسين تجربة المستخدم وتيسير الوصول إلى الخدمات الحكومية.

تمثل مدينة جدة واحدة من المدن الرئيسية في المملكة العربية السعودية، حيث تشهد توسعاً مستمراً في مجال التطور التكنولوجي وتبني الحكومة لسياسات الحكومة الإلكترونية. ومع تزايد أهمية تلك المشاريع، يصبح تقييم متطلبات نجاحها أمراً حيوياً لضمان تحقيق الأهداف المرجوة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين في المدينة.

يهدف هذا البحث إلى استكشاف وتحليل متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة في جدة. من خلال فهم توقعات واحتياجات العاملين في الإدارة العامة، يمكن تحديد العوامل الرئيسية التي يجب مراعاتها لضمان نجاح تلك المشاريع. تأتي أهمية هذا البحث من قدرته على توجيه السياسات واتخاذ القرارات الاستراتيجية بشأن تطوير وتنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية في جدة، مما يساهم في تعزيز التحول الرقمي وتعزيز جودة الحياة في المدينة.

مشكلة البحث:

تتمحور المشكلة الرئيسية التي سيتناولها البحث حول فهم وتحليل متطلبات النجاح لمشاريع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة في جدة. يتعلق ذلك بتحديد العوامل الرئيسية التي يجب مراعاتها لضمان نجاح تلك المشاريع وتحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين والمقيمين. 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 مشاريع الحكومة الإلكترونية. ومن بين هذه التحديات:

1. **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.
2. **تحديات التكنولوجيا والبنية التحتية:** قد تواجه الإدارات العامة صعوبات في تطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية بسبب تحديات التكنولوجيا المتقدمة وقدرات البنية التحتية المحدودة.
3. **المقاومة للتغيير:** قد تواجه العاملين في الإدارة العامة في جدة مقاومة للتغيير من بعض الجهات داخل الإدارة، مما يعيق تطبيق ونجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية.
4. **قلة التدريب والتطوير:** قد تكون هناك قلة في التدريب والتطوير اللازمين للعاملين في الإدارة العامة بشأن استخدام التقنيات الحديثة والتعامل مع المشاريع الإلكترونية بفعالية.

هذه المشكلة تبرز الحاجة إلى دراسة شاملة لفهم توقعات واحتياجات العاملين في الإدارة العامة في جدة، وتقييم متطلبات نجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظرهم للمساهمة في تحسين تنفيذ هذه المشاريع وضمان نجاحها في المستقبل.

مفهوم الحكومة الإلكترونية:

الحكومة الإلكترونية، أو ما يُعرف أيضًا بالحكومة الرقمية أو الحكومة الرقمية الذكية، هي نموذج من الحكومة يعتمد بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوفير الخدمات الحكومية وإدارة الشؤون العامة. تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تحسين كفاءة وفعالية تقديم الخدمات الحكومية وتيسير الوصول إليها للمواطنين والمقيمين.

أهمية الحكومة الإلكترونية تتجلى في عدة نقاط:

1. تحسين الخدمات الحكومية: تقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت يزيد من سرعة وفعالية تلك الخدمات، مما يوفر الوقت والجهد للمواطنين ويحسن تجربتهم.
2. زيادة الشفافية والشمولية: تسهيل الوصول إلى المعلومات والبيانات الحكومية يعزز الشفافية في العمل الحكومي ويزيد من مشاركة المواطنين في عملية صنع القرار.
3. توفير تكاليف التشغيل: يمكن للحكومة الإلكترونية تقليل التكاليف الإدارية وتحسين كفاءة إدارة الموارد عن طريق التحول إلى أنظمة رقمية.
4. تعزيز الابتكار والتطوير: تشجيع استخدام التكنولوجيا في الحكومة يساهم في تطوير حلول جديدة للتحديات الحكومية وتعزيز الابتكار والتطوير في القطاع العام.
5. تعزيز القدرة على التفاعل: يتيح النظام الإلكتروني للحكومة التفاعل مع المواطنين بشكل أفضل، سواء من خلال مواقع التواصل الاجتماعي أو منصات التواصل الرقمية الأخرى، مما يسهل جمع الآراء والملاحظات والاستجابة لها بشكل فوري.

أهداف تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية:

1. تحديد الاحتياجات والمتطلبات: فهم احتياجات ومتطلبات العاملين في الإدارة العامة في جدة يمكن أن يساعد في تحديد الجوانب التي يجب التركيز عليها في مشروع الحكومة الإلكترونية.
2. تحليل الفجوات والتحديات: تقييم وتحليل الفجوات والتحديات التي قد تعترض تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية يمكن أن يساعد في تحديد المشاكل المحتملة ووضع الاستراتيجيات للتغلب عليها.
3. تحسين الخدمات الحكومية: فهم توقعات واحتياجات العاملين في الإدارة العامة يمكن أن يساهم في تحسين جودة الخدمات الحكومية وتوفير تجارب أفضل للمستخدمين.
4. تعزيز التفاعل والمشاركة: تحسين تجربة الموظفين في الإدارة العامة يمكن أن يزيد من مشاركتهم وتفاعلهم مع مشروع الحكومة الإلكترونية، مما يساهم في نجاحه واستمراريته.

المراجع:

- الغوطي ابراهيم عبد اللطيف، (2008)، متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الادارة العليا في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير، قسم ادارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة.
- الطعامنة محمد، العلوش طارق، (2004)، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر.
- الكنزي عبدالله عبد الرحيم، (2005)، الحكومة الالكترونية التحديات ومتطلبات التطبيق، المؤتمر الدولي الأول حول المعلوماتية القانونية في البلاد العربية، لبنان.
- بولحية الطيب، سالمي سمير، (2015)، تقييم جاهزية الدول العربية لارساء الحكومة الالكترونية، مجلة الادارة 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 افريقيا، العدد السابع، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر.
- مركز المشروعات الدولية الخاصة، (2007)، آراء في اصلاح بيئة الاعمال في العراق، الولايات المتحدة الأمريكية.
- مصطفى قاسم صلاح، (2003)، التحديات الأمنية للحكومة الالكترونية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الإمارات العربية المتحدة.