

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 ميداو شن

إشراف :

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الآجارة – جامعة ميداو شن

الفصل الاول / ٢٠٢٤م

شكر وتقدير

أسمي آيات الشكر والتقدير والعرفان الجميل

للدكتورة / منى مصطفى

على اقتطاع جزء من زمنها الغالي للإشراف علينا

جزاها الله خيرا

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
	الفصل الأول - الإطار العام للدراسة
٣	المقدمة
٥	مشكلة الدراسة
٦	أهمية الدراسة
٨	أهداف الدراسة
٩	فرضيات البحث
	الفصل الثاني: الاطار النظري
١١	مفهوم الحكومة الإلكترونية
١٤	أهمية الحكومة الإلكترونية
١٥	فوائد الحكومة الإلكترونية
١٩	مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية
٢٩	الدراسات السابقة
	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
٣٣	منهج الدراسة
٣٣	مجتمع الدراسة
٣٥	الفصل الرابع: التحليل الاحصائي ومناقشة النتائج
٤٦	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
٤٨	المراجع

الفصل الأول: الإطار العام

مقدمة:

تعيش المجتمعات اليوم في مرحلة من التقدم العلمي والتطور التقني تتبلور ملامحه في حركة متواصلة للتحويل إلى ما يسمى بمجتمع المعرفة، هذا التحول رافقه تطور واسع في مجال الاتصالات وابتكار وسائل 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 (طبيب، 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 لايزال مبهماً على نطاق المنظمات..

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 الالكترونية، حيث أنَّ بناء بوابات الحوكمة الالكترونية 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 فإنه من الأهمية بمكان أن تكون تجارب التطبيق مثمرة وتعطي مردود إيجابي يسهم في تغير 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؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسى 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 تمثل 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) تُلقي 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.

اسئلة البحث:

ما هو أثر الحكومة الإلكترونية على الحوكمة الإدارية؟
ويتفرع منه الاسئلة الفرعية التالية:

- ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية، على النحو التالي:
- ما هو مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية في شركة الخطوط السعودية لتنمية وتطوير العقار؟
- ما المتطلبات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في شركة الخطوط السعودية لتنمية وتطوير العقار؟
- ما هي معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في شركة الخطوط السعودية لتنمية وتطوير العقار؟
- ما هو مستوى الحوكمة الإدارية في شركة الخطوط السعودية لتنمية وتطوير العقار؟

اهداف البحث:

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي يتمثل في:
- التعرف على أثر الحكومة الإلكترونية على الحوكمة الإدارية من وجهة نظر العاملين في شركة الخطوط السعودية لتنمية وتطوير العقار.
- ويتفرع عن هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:
١. بناء إطار فكري شامل للحكومة الإلكترونية وأهميتها ومراحل تطبيقها.
 ٢. بناء إطار فكري للحكومة الإدارية وأبعاده وخصائصها.
 ٣. تحديد مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية في شركة الخطوط السعودية لتنمية وتطوير العقار.
 ٤. التعرف على المتطلبات اللازمة لتطبيق الحكومة الإدارية.

٥. التعرف على معوقات تطبيق الحوكمة الإلكترونية في شركة الخطوط السعودية لتنمية وتطوير العقار.

٦. تحديد مستوى الحوكمة الإدارية في شركة الخطوط السعودية لتنمية وتطوير العقار.

٧. معرفة أثر الحوكمة الإلكترونية على الحوكمة الإدارية في شركة الخطوط السعودية لتنمية وتطوير العقار.

٨. تقديم توصيات ومقترحات من شأنها المساهمة في تطبيق الحوكمة الإلكترونية، وترسيخ آليات الحوكمة الإدارية.

فرضيات البحث :

١- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الأزمات وتوفر المعلومات.

٢- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر المهارات القيادية وإدارة الأزمات.

٣- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكوين فريق العمل وإدارة الأزمات.

٤- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الأزمات وسلاسل التوريد وحل مشكلات الإمدادات.

٥- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الفعالة لسلسلة التوريد وفعالية العمليات الإنتاجية في الشركة.

نموذج البحث:

المتغير التابع (الحوكمة الإدارية)	المتغير المستقل (الحوكمة الإلكترونية)
• مفهوم واهداف الحوكمة الإدارية • عوامل نجاح الحوكمة في المنظمة	• مفهوم الحوكمة الالكترونية • خصائصها

• مراحل تطبيق الحوكمة في المنظمة	• مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية • متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية
--	--

مكان التطبيق المقترح:

شركة الخطوط السعودية لتنمية وتطوير العقار الرائدة في في أنشطة التطوير العقاري عبر مفاهيم مبتكرة وخدمات راقية.

منهجية البحث:

سوف يستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي والذي يقوم بوصف ما هو كائن وتفسيره وهو يهتم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع كما يهتم أيضاً بتحديد الممارسات الشائعة أو السائدة والتعرف على المعتقدات والاتجاهات عند الأفراد والجماعات وطرائقها في النمو والتطور، وتفسير البيانات.

الفصل الثاني: الإطار النظري

الحكومة الإلكترونية

يتم من خلال هذا الفصل استعراض المفاهيم المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، حيث يتم استعراض مفهوم الحكومة الإلكترونية، وأهميتها، وفوائد تطبيقها، ثم يتم تناول خصائص ومراحل تطبيقها، ومتطلبات التطبيق، وذلك على النحو التالي:

مفهوم الحكومة الإلكترونية:

وقد بدأت جهود تطبيق الحكومة الإلكترونية مع بداية تمكن الإنسان من استخدام التقنيات الحديثة في العمل الإداري والتنظيمي. ولكن الثورة المعلوماتية التي انطلقت شرارتها مع بداية الثمانينات من القرن العشرين الميلادي قد فتحت أفقاً أوسع أمام تطوير العمل الإداري، وخاصة مع التحولات العميقة والجذرية التي زادت من سرعة وقدرة التبادل المعلوماتي بتخطي العامل الزمني والمكاني، بالتعااضد مع القدرات الرقمية وظهور الشبكات المعلوماتية العالمية (ابو مغايش، ٢٠٠٤، ص ٩٩).

ويعتبر مفهوم الحكومة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة جداً والتي ظهرت كنتيجة لتطورات تقنية ذات بنية تفاعلية مع الإنسان على مستوى جغرافي واسع، ولأن هذا المفهوم لازال في بداياته الأولى من حيث تفعيل العملي والانتشار الجغرافي بالرغم من قدم التجربة الإدارية في مجال الاستفادة من المخترعات الحديثة، إلا أنه بما يحمله من تغيير جذري وكبير في مجال الإدارة الحكومية، فقد اتسم بمظاهر استقلال تميزه عن غيره من التطبيقات التقنية في مجال الإدارة، بالرغم من اعتماده على تلك التطبيقات في الممارسة الواقعية (جبر، ٢٠٠٢، ص ١٧١).

إن تفسير الحكومة الإلكترونية واسع جداً، بحيث لا يوجد تعريف مشترك للحكومة الإلكترونية، ولكن يشار إلى الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تقنية المعلومات في الوزارات والإدارات والأجهزة الحكومية للاتصال بالمواطنين والشركات وأجهزة الحكومة المختلفة من خلال شبكة المعلومات أو أي طريقة تقنية أخرى، تمكنها من الوصول إلى المواطنين وتقديم الخدمات لهم بهدف توصيل الخدمة إلى أقصى حد يمكن الوصول إليه، لتقديم الخدمات بالسرعة والكفاءة المطلوبة (واعر، ٢٠١١، ص ٤).

ويعرفها (أبو زيد وحجازي، ٢٠٠٨، ص ٢٣٤) على أنها تعني: " تقديم الخدمات والمعلومات الحكومية إلكترونياً إلى المواطن بصورة دائمة، وبواقع ٢٤ ساعة على مدار الأسبوع. كما تعرف بأنها: " تطبيق التكنولوجيا المبنية على المواقع الإلكترونية لنشر وتوفير الخدمات الحكومية، وهو يمثل التوجه العالمي للقطاع العام ".

ويشير (عبد الهادي، ٢٠٠٨، ص ٤) إلى أن مفهوم الحكومة الإلكترونية مفهوم واسع وعريض للغاية إذ أنه يشمل سلطات الدولة الثلاث التنفيذية والتشريعية والقضائية، ولا يتوقف عند المفهوم الشائع الخاص بتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين أو على العلاقة بين مؤسسات ووزارات الدولة ومواطنيها، إن الحكومة الإلكترونية في معناها الواسع تهدف إلى تحسين صورة الإدارة العامة من جانب وإلى تعزيز قيم النزاهة والشفافية من جانب آخر، كما أنها تسعى لتعزيز وتحسين فرص المواطن في التعامل مع السلطات الثلاث بنسب متساوية من خلال توفير كل أشكال الاتصال بها، ومن خلال توفير وسائل لوصول صوت المواطن لهذه السلطات.

ثانيا: نشأة الحكومة الالكترونية

بدأت التجربة في أواسط الثمانينات في الدول الاسكندنافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم القرى الالكترونية "Villages – Electronic" ويعد لأرس Lars من جامعة أود ونيس Adonis في الدانمارك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد، ومن رواد المشروع ما يكل دل Dill صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الالكترونية .

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام ١٩٨٩ في مشروع قرية ما نشتر وذلك بالاستفادة من التجربة الدانماركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية، وقد انشأ "مضيف مانستتر" بوصفه مرحلة أولى ويهدف الى ترفيه ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية وقد بدا المشروع فعليا عام ١٩٩١ .

وفي عام ١٩٩٣ عقد مؤتمر الاكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبنى مجلس لندن مشروع بونتيل "الاتصالات البعيدة التقنية" الذي اكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الالكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات . وقد ظهرت محاولات اخرى في الولايات المتحدة عام ١٩٩٥ في ولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات مختلف دول.

ثالثا: فلسفة الحكومة الالكترونية

مرت تطبيقات الحكومة الالكترونية بمراحل متعددة حتى وصلت الى الوضع الحالي والتي تمثلت في التالي:

المرحلة الاولى: دخول الحاسبات الالية الى العمل الاداري وقد سهلت العملية الادارية الى حد كبير.

المرحلة الثانية: وتمت فيها اتمته بعض الخدمات وتطبيق نظام المعلومات الادارية ويمكن توظيفها في تسديد فواتير الخدمات بواسطة الهاتف .

المرحلة الثالثة: ظهور شبكة المعلومات الدولية الانترنت حيث تم تفعيل الاداء الالكتروني وهنا تجدر الاشارة بانه لا توجد الى الان دولة طبقت الحكومة الالكترونية بشكل كامل مما يؤكد بوجود مراحل لاحقة.

يتضح من هذا ان الحكومة الالكترونية محتوى معلوماتي واخر خدمي ومحتوى اتصالي يتم من خلالها تجميع الانشطة التفاعلية والتبادلية والمعلوماتية كافة في موقع واحد يضمن اتصالا دائما بالجهود 24 ساعة في اليوم 7 ايام في الاسبوع 365 يوما في السنة

أهمية الحكومة الإلكترونية:

تتضح أهمية الحكومة الإلكترونية في عدد من النقاط التي أوردها (واعر، ٢٠١١،

ص ٦) على النحو التالي:

- تقديم خدمات شاملة تستجيب أكثر لحاجات المواطنين بأقل التكاليف.
- تقليل الاعتماد على العمل الورقي.
- تحسين سبل الوصول إلى المعلومات والشفافية في التعامل.
- تقليل التكاليف الإدارية فيما يخص المعاملات التجارية للحكومة وللقطاع الخاص.
- كسر الحواجز الجغرافية والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع.
- تصور أفضل للحكومة بحيث تكون أكثر ارتباطا واستجابة و سبل الوصول إليها أيسر.

ويمكن القول إن الحكومة يمكن أن تكون حكومة إلكترونية حينما تكون عمليات القطاع العام و معاملاته ذات صبغة رقمية فيما يخص الأعمال أو الجمهور، لذلك سوف تشمل الحكومة الإلكترونية على إدارة الخدمات مثل تقديم الخدمات العامة إضافة إلى اهتمامها بالتعليم والصحة والشؤون الاجتماعية.

فوائد الحكومة الإلكترونية:

إن الحكومات الإلكترونية تتنافس اقتصادياً في جذب العمل التجاري العالمي، فهي تحت ضغط التكاليف تجد أنها بإمكانها كبح مصروفاتها الذاتية، وهي تواجه أولويات تتعلق بالمصروفات التي تحتاج الأعمال التجارية، وكذلك المواطنون، لمستوى أفضل من الخدمات، وكلما انتشر استخدام التقنية ازدادت التوقعات والآمال بأن على الحكومات استخدام تلك التقنية لتقديم خدمات أفضل وبطريقة مريحة أكثر تؤدي إلى تطور الخدمات المقدمة للمواطنين.

لقد جرى الترويج بفعالية لفوائد الحكومة الإلكترونية على أعلى المستويات. وستقوم الحكومة الإلكترونية بتقديم العديد من الخدمات والتي أوردها (العبود، ٢٠٠٩، ص ٢٥) بعضها على النحو التالي:

- خدمة مرتبطة ومستجيبة أكثر لحاجات المواطنين.
- خدمات شاملة وبتكاليف أقل.
- تقليل الاعتماد على العمل الورقي.
- تحسين سبل الوصول إلى المعلومات.
- الشفافية في التعامل الإداري والوظيفي تجاه المواطنين.

- كسر الحواجز الجغرافية وتلك المتعلقة بالسكان، والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع.

ويذكر (بسيوني، ٢٠٠٨، ص ٥٧) أنه يمكن تصنيف الفوائد المتوقعة من الحكومة الإلكترونية إلى فئتين رئيسيتين، وهما:

١- تحسين كفاءة تقديم الخدمات العامة:

ينفق المواطنون قدراً كبيراً من الوقت والمال للوصول إلى الخدمات الحكومية وأكثر المواطنين معاناة في ذلك هم سكان الريف بصفة خاصة، فتجديد رخص القيادة واستخراج المستندات الرسمية لا يتم إلا في المدن الكبرى، ويساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوصول إلى لا مركزية الخدمات وتوفير الوقت والأموال للمواطنين بدون السفر لمسافات طويلة.

في حين أن الحكومة الإلكترونية لن نتمكن من القضاء على البيروقراطية إلا أنها تتيح الفرصة لتبسيط وترشيد المعلومات الإدارية ليس فقط خفض حجم العمل الورقي لكن أيضاً في خفض طبقات البيروقراطية التي تشارك في تنفيذ الخدمة.

من خلال توفير إمكانية الوصول إلى المعلومات الإدارية في الأجهزة الأمنية المختلفة مباشرة من خلال شبكة الإنترنت وغيرها من قنوات الإتصال فإن الحكومة الإلكترونية يمكنها توفير الكثير من الوقت والجهد، وإذا كانت المشاريع مخططة جيداً فإنها يمكنها تشجيع الإنصاف في تقديم الخدمات وتحسين قدرة الحكومة للوصول إلى جميع المدن بالمملكة بسرعة فائقة.

لا تشمل فوائد مشاريع الحكومة الإلكترونية زيادة الكفاءة فقط لكنها أيضاً تحد من فرص الفساد بجعل الخدمات الحكومية متاحة للمواطنين في إطار من الشفافية وبطريقة فعالة مما يزيد من تحصينهم أيضاً ضد الفساد والإجراءات البيروقراطية التعسفية.

٢- تعزيز الشفافية:

من أهم الأهداف الأساسية للحكومة الإلكترونية هو تشجيع انفتاح العمليات التي تهدف إلى تحسين شفافية الحكومة.

هناك أدلة على أن العديد من مشاريع الحكومة الإلكترونية قد قللت من فرص الفساد من خلال انفتاح الحكومة إلى تدقيق أوسع، على سبيل المثال، فإن النظم الورقية يمكن الوصول إليها من خلال عدد قليل من الموظفين فقط مما يجعل تمكين الفساد مواتياً في تقديم الخدمات الحكومية عن طريق المعاملات من المراقبة، إلا أن التكنولوجيا الرقمية يمكن أن توفر وسيلة منفتحة لعمليات المراقبة التي يمكن أن تتم من قبل السلطات المختصة أو من أفراد الجمهور، وبالتالي يمكن أنها تزيد الحكومة الإلكترونية من ارتياح المواطن والثقة في الحكومة، كما أنها تحد من فرص أي إجراء تعسفي، وتزيد من فرص التعرض للبيانات التفصيلية المحفوظة عن المعاملات مما يجعل من الممكن تعقب الفساد أو الأعمال غير المشروعة، كما تزيد من بساطة قواعد المعاملات والتعاملات.

عن طريق تهيئة الفرص للمشاركة على الخط فإن الحكومة الإلكترونية يمكن أن تعزز الشورى، حتى في البلدان المتقدمة يشعر كثير من المواطنين بعدم وجود صلة مع القادة المنتخبين أو المسؤولين الحكوميين، وعن طريق إتاحة المعلومات والخدمات التفاعلية وربط

الناس عبر الحدود الجغرافية فإن الحكومة الإلكترونية يمكن أن تزيد من المشاركة في عملية الحكم.

خصائص الحكومة الإلكترونية:

يساعد تطبيق الحكومة الإلكترونية توفير العديد من المزايا، والتي تتمثل فيما أورده (قيدوان، ومعمري، ٢٠١٧، ص ٥٠-٥١) في الآتي:

١- سرعة أداء الخدمات: حيث نه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، فضلاً عن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.

٢- تخفيض التكاليف: يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جداً من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية، هذا فضلاً على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للاطلاع عليه والتوقيع وما يفيد ذلك وإحالاته إلى موظف آخر، ومن شأن ذلك كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة، وذلك نظراً لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة.

٣- اختصار الإجراءات لا شك أن العمل الإداري التقليدي يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، هذا فضلاً عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة والذي قد يحصل على إجازة أو لا يتواجد في مكان عمله ومن ثم يتعطل أداء الخدمة من يوم إلى آخر.

مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية:

تم تقسيم مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية طبقاً لدراسة البنك الدولي إلى ثلاث مراحل، وهي:

١ - مرحلة النشر:

ويتم من خلال هذه المرحلة نشر كم هائل من المعلومات، مثل التشريعات والأنظمة، والنماذج من خلال الإنترنت ووسائل التكنولوجيا المتقدمة. وتكون هذه المعلومات موجهة للمواطنين ورجال الأعمال.

٢ - مرحلة التفاعل (Interacting):

وتتيح الاتصال المتبادل بين الحكومة والمواطنين من خلال: استخدام البريد الإلكتروني، ومشاركة المواطن في عملية الحاكمية من خلال التفاعل مع صانعي القرار عبر عملية التفاعل.

٣ - مرحلة التبادل (Transacting):

وتسمح بعملية التبادل المالي بين المواطنين والحكومة، وهي تشبه التجارية الإلكترونية في القطاع الخاص .

متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

يمكن تحديد نموذج الحكومة الإلكترونية بأنه يمثل نموذج أعمال مبتكر مبني على المعلوماتية والتكنولوجيا المتقدمة، وعلى الأخص أساليب التفاعل والشفافية والمصادقية والثقة المتبادلة. ويعتبر نموذج الحكومة الإلكترونية مكرسا بالكامل وموجها لخدمة المجتمع بمواطنيه ومؤسساته ومنظماته المختلفة، ويهدف في الأساس تقديم خدمات عامة

بطريقة مميزة تراعي خصوصيات العملاء والأسواق المستهدفة ويحقق لكل الأطراف المتعاملة أهدافها بطريقة مشتركة وفعالة وبذلك يرتبط هذا النموذج بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة، وإدارة الابتكار والإبداع في إحداث تغييرات جذرية في مفهوم العمل الحكومي والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير وإدارة المعرفة، وإعادة تشكيل وهندسة الحكومة بإحداث تغييرات في استراتيجيات وأساليب تفاعل الحكومة مع المواطنين ومؤسسات الأعمال ومع عملياتها بعضها ببعض، والاستناد إلى مبادئ وأسس العدالة والإنصاف والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات (قدوري، ٢٠٠٩، ص ٣١٢).

العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والحكومة:

الحكومة الإلكترونية هي ما تفعله الحكومات لتسليم خدمات الكترونية، ويقصد به الاستخدام العام الشامل الواسع للتكنولوجيا الحديثة لإعادة هيكلة وتنظيم الإدارات وتطوير البنية التحتية المحلية اللازمة لذلك وبشكل يؤدي إلى استفادة الحكومة من الانترنت والمعلومات والاتصالات الحديثة التكنولوجية لإنجاز معاملات الافراد والهيئات بسهولة وسرعة ويسر وشفافية والحصول على اجود خدمة حكومية في العلاقات الداخلية والخارجية من خلال الطرق الالكترونية في اي زمان او مكان ودون تمييز لتقديم خدمات عامة لكافة جموع المواطنين والمتعاملين مع الادارة الالكترونية بطريقة سريعة وسهلة وفي اطار من الشفافية والوضوح بحيث ترضي طالب الانتفاع او الخدمة من المرفق العام او الحكومة او جهة الادارة المتعامل معها. ان الحكومة الالكترونية تؤدي الى توفير في القوى العاملة وتقليل العمالة الزائدة، كما يمكن للمتعامل مع الحكومة الالكترونية ان يقضي حاجاته في اقصر وقت ممكن وفي اي وقت ومن اي مكان. وهذا بالضرورة يقضي على المشاكل

التي تنشأ من المواجهة المباشرة بين الموظفين وطالبي الخدمة وما يترتب على ذلك من تعقيد اداري او حالات فساد كالرشوة او مصلحة من طالب الخدمة(عمران وجراح، ٢٠١٤، ص٦).

كما يعبر مصطلح الحكومة الإلكترونية E-Government عن بروتوكول اتصال أحادي الاتجاه في حين أن الحوكمة الإلكترونية E-Governance هي بروتوكول اتصال ثنائي الاتجاهات، ويركز جوهر الحوكمة الإلكترونية على الوصول إلى المستفيدين والتأكد من أن الخدمات المخصصة للوصول إلى الفرد المطلوب قد تم الوفاء بها؛ حيث يتم تطبيق الحوكمة الإلكترونية من خلال المستفيدين بواسطة الإدارة، وبالرغم من وجود فروق بين الحوكمة الإلكترونية E-Governance والحوكمة الإلكترونية E-Government ، إلا أن الحوكمة الإلكترونية مهمة للحكومة الإلكترونية؛ حيث عانت العديد من تجارب الحكومات الإلكترونية من التجارب الفاشلة والتي كانت في معظم الأحيان باهظة الكلفة ولم يكن هناك من يحاسب لأنه بالأساس لم توجد أية مقاييس لقياس النجاح والفشل، وحتى إن وجدت فقد غاب عن معظم تلك الحكومات أهمية وجود رؤية واحدة متكاملة للجسم الالكتروني الحكومي؛ بحيث تلتزم بمعايير كافة الوزارات والادارات العامة، أضف إلى ذلك أن الانتقال الى الحكومة الالكترونية على المستوى التقني لم يوازيها نقلة متناسبة على المستوى الاداري والتنظيمي (الدقن، ٢٠١٧، ص ١٤).

كما تمثل الحوكمة مجموعة القوانين والخطط الادارية لتنظيم عمل دوائر الدولة والشركات الاهلية وغيرها ويشترك فيها المجتمع المدني وقطاع الاعمال اي شبكة من المنظمات وكذلك هي وسيلة لتحسين الاداء الحكومي في الادارة وعلى بناء الثقة بين الحكومة

وجمهور المتعاملين معها من الافراد، كما انها تعمل على الارتقاء بكفاءة الجهاز الاداري للحكومة الالكترونية والوصول بالخدمات الى مستوى عالي من الدقة والسرعة وضمان مستوى عالي من الكفاءة الانتاجية مع ندرة وقوع الخطأ مما يؤدي في النهاية الى تحقيق الشفافية الادارية. فالحوكمة هي ما تقوم به الحكومة من أنشطة وهي تمثل الممارسة الحركية لسلطة الإدارة والسياسة، كما يستخدم تجريديا مصطلح الحكومة كمترادف لمصطلح الحوكمة (عمران وجراح، ٢٠١٤، ص ٦).

الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية:

١- الخدمة الصماء Damp Service : وتتمثل في النافذة الالكترونية في تقديم معلومات عن الخدمات والمعلومات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن وليس هناك امكانية للتفاعل مع المستفيد.

٢- الخدمة التلكس Telex Service : وهي التطبيق الكامل للحكومة الالكترونية حيث يمثل الموقع الالكتروني بيئة عمل داخلية حيه تمثل فعليا بيئة الجهاز الاداري مع القدرة على تلبية جميع طلبات المستفيدين من خلال هذا الموقع. ويتضح من ذلك ان الحكومة الالكترونية تتضمن جانبين هما:

أ- العمل عن بعد Remote Work : وهنا يتجاوز العمل صيغة تحديد المكان والزمان لإنجاز العمل أي ان العمل ينجزه من دون حضور الموظف في مكان معين ، فيمكن ان يؤدي الموظف عمله في أي مكان منزلة او مكتبة مثلا .

ب- الخدمة عن بعد Remote Service : يمكن للمستفيد الاستفادة من الخدمة في المكان والزمان اللذين يرغب الاستفادة منهما من دون الارتباط بزمان او مكان محددين ، وهكذا فان الخدمة الالكترونية تتسم بالازمانية والامكانية .

تطبيق الحكومة الالكترونية

تقوم عملية التحول من الحكومة التقليدية للحكومة الالكترونية على مرحلتين هما:

المرحلة الاولى : هي تحديد الخدمات التي تقدمها كل جهة في الدولة والاوراق الضرورية لاداء هذه الخدمة او تمام المعاملة ووضع الاستثمارات في خدمة المواطن وتحديد تكلفة كل خدمة، فضلا عن تحديد المدة اللازمة لإنهاء المعاملة ومكان تقديم الاوراق وتنفيذ الخدمة.

المرحلة الثانية : تقديم الخدمة الصوتية عن طريق الهاتف لمن لا يمتلك الانترنت او لا يستطيع الولوج اليه والخاصة بفئة الاميين .

ومن الحقائق التي يجب ان تؤخذ في الاعتبار عند استهداف الوصول الى وضعية الحكومة الالكترونية ما يلي:

- عدد العاملين في الحكومة.
- عدد العاملين في الدولة من غير العاملين على مؤهلات عليا او متوسطة.
- عمل المؤسسات الحكومية يحكمها نظم عمل قديمة واجراءات بيروقراطية معقدة.
- عدم وجود بنية تكنولوجية مناسبة والاعتماد على نظم العمل الورقية.
- ازدياد مساهمة عدم الثقة بين المواطنين والجهات الحكومية.
- انحياز توزيع الدخل الى الاقلية.

•الكثافة التلفونية .

•معدل حياة الافراد والمؤسسات لأجهزة الكمبيوتر . (عمران وجراح، ٢٠١٤، ص ١٠).

سابعا : القوة الدافعة نحو الحكومة الالكترونية

ان ما يحصل اليوم للحكومة من تغيرات في شكلها المألوف هو رد فعل طبيعي لما حصل لبيئة الحكومة في غضون السنوات الاربع او الخمس الماضية ، فقد تعرضت هذه البيئة لنوع من التغير اللانمطي Discontinuous Change والذي يأتي في مقابل التغير النمطي او الطبيعي، ففي الحالات النمطية تتغير النماذج الحكومية بطريقة طبيعية كرد فعل على الاحداث العادية الواقعة حولها، وبناء عليه تقوم الادارة بإدخال التعديلات على اجهزة الحكومة والتي غالبا ما تكون التحسين الاجراءات الموجودة وليس اعادة صياغتها من جديد وعلى سبيل المثال فقد تعتمد الحكومة الى اضافة رسوم على خدمة معينة او الحاق خدمة بجهاز اخر حتى تغيير بعض القيادات الادارية في هيكلياتها ، وغالبا ما تتكون لدينا معرفة سابقة باتجاهات العمل الحكومي ونتائج التعديلات النمطية .

وفي حالة التغير اللانمطي فان ثمة احداث جوهرية خارجة عن السياق الطبيعي للأحداث تقع في فترة زمنية متقاربة وتؤدي الى تغيير جذري في الكيانات التي تحيا في نطاق حدوثها، وبالعودة الى موضوع الحكومة الكلاسيكية فان ثمة أحداث جوهرية وقعت خلال الفترة الزمنية الماضية والقصيرة نسبيا أدت الى تغير لا نمطي في بيئة الحكومة والذي بدوره أدى الى ظهور مفهوم الحكومة الالكترونية ونستطيع أن نلخص الاحداث التي أدت الى تغير حكومي لا نمطي بالمجموعات الحديثة الاربعة التالية :

١- أحداث سياسية : تمثلت في :

أ- ظهور مفهوم العولمة .

ب- تزايد المنافسة على إعادة صياغة الحكومة إلكترونياً كمؤشر على تقدم المجتمع من قبل الدول المتقدمة .

ج- محاولة كسب الجمهور من قبل رجال السياسة وخاصة في المجتمعات الغربية عبر تقديم خدمات أسهل للمواطن .

د- طرح مشروع الحكومة الالكترونية من قبل الحكومة الأمريكية و ثم تبينه من قبل المجموعة الأوروبية وإدراجه على أجندات عمل منظمة التجارة العالمية.

هـ- دعم البنك الدولي المشاريع الحكومية الالكترونية في البلدان النامية عبر برامج الهيئات الدولية الأهداف معلنة وهي التنمية وغير معلنة تصب في خانة العولمة .

٢- أحداث تكنولوجية: تمثلت في :

أ- ظهور شبكة الانترنت والماساعي التي بذلت لنقلها من الهيئات العسكرية المغلقة لكي تصبح في متناول جمهور العامة .

ب- تدني أسعار وأجهزة المعلوماتية بحيث يتمكن اليوم معظم الناس من شراء أجهزة كمبيوتر منزلية وبأسعار معقولة جداً .

ج- تطور شبكات الاتصالات وظهور مفهوم طريق المعلومات السريع الذي يعتمد على الشبكات عالية السعة والقادرة على نقل البيانات الضخمة والوسائط المتعددة بسهولة .

د- تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات بحيث أصبحت الثقة بالشبكة وأنها أمراً ممكناً.

هـ- ابتكار التوقيع الالكتروني والرد على تحديد التوقيع المادي الورقي .

و- ظهور وسائل اتصال جديدة .

٣- أحداث اقتصادية : تمثلت في :

أ- ظهور التجارة الالكترونية مع ما تتطلبها من تواصل منظمات الاعمال التجارية مع مؤسسات الدولة وخاصة في مجال العلاقة بين المنظمة والادارة الرسمية .

ب- محاولة استغلال الحكومة للتكنولوجيا من اجل خفض الكلفة الى مستوياتها الدنيا .

ج- انتشار مشاريع الخصخصة مع ما يتطلبها تطبيقها من تواصل بين القطاع العام والخاص والمؤسسات المدنية . (عمران وجراح، ٢٠١٤، ص ١٠).

د- النجاح الباهر والسريع الذي حققته شركات الانترنت ونماذج العمل المؤسساتي الالكتروني .

٤- أحداث اجتماعية : تمثلت في :

أ- زيادة الوعي العام بالتكنولوجيا والانترنت .

ب- ارتفاع درجة معرفة المواطن بما هو ممكن تحقيقه تكنولوجيا .

ج- البحث الدائم عن وسائل الراحة ومن ضمنها إمكانية إجراء المعاملات مع الدولة بدون عناء قيادة السيارة الى المراكز الحكومية أو حق ترك المنزل .

د- انتشار مفهوم "أخدم نفسك" للحد من الموارد البشرية المطلوبة لتنفيذ الاعمال الاجرائية .

هـ - كهولة قوة العمل الحكومية وخسارة خبرتها بمجرد إحالتها على التقاعد شجع الحكومات على نقل الخبرة والمعرفة من الافراد وتوطينها في الانظمة المعلوماتية. في مواجهة التغير الجذري اللانمطي الحاصل في بيئة الحكومة الكلاسيكية فإن الاساليب النمطية الطبيعية في الرد على تحدي التغيير تفقد مفعولها, ومحاولة تحسين بعض الاجراءات عبر الاضافة بعض التعديلات عليها لن تحقق النتيجة المرجوة , فضلا عن ان الرد الطبيعي على الاحداث اللانمطية يكون باتخاذ افعال واجراءات لا نمطية وترجمة هذا المبدأ على المستوى الحكومي هو ان بعاد إنشاء أو صياغة الحكومة .

احترام الخصوصية :

كلما تقدمت وتطورت تطبيقات الحكومة الالكترونية وزاد جمهورها كلما زادت معرفتها بحاجات مواطنيها ومعلوماتها الخاصة التي يتم حفظها في اجهزة وانظمة قواعد بيانات الحكومة وهذا ما سيجعل المواطن مكشوفاً أمام الحكومة من معلوماته الشخصية الى تقاريره الطبية والصحية ومن ممتلكاته الى مجموعة التراخيص التي يجعلها كل هذه المعلومات سوف تكون متوفرة للحكومة الالكترونية والقائمين عليها من وجهة نظر تقنية , فإن الوسائل المتوفرة للحكومة الالكترونية ومن ضمنها تشفير البيانات, التحقق من هوية المستخدم, التأكد من حقوق الاستخدام للموارد المعلوماتية تحقق درجة عالية من الخصوصية, ولكن الازمة كما يبدوا وهي ازمة ثقة بين الحكومة وجمهور مستفادها وليست ازمة تكنولوجيا .

وتستطيع الحكومة الالكترونية تعميق الثقة بينها وبين جمهورها عبر نشر مجموعة من المبادئ الواضحة بشأن خصوصية المواطن لجهة عدم كشف معلوماته أمام الاطراف

الثالثة فقد كشف مجلس الوزراء البريطاني مجموعة مبادئ يجب اعتمادها من قبل إدارات الدولة لضمان الخصوصية :

١. استخدام أقل قدر ممكن من البيانات التي يقدمها المواطن من دون السؤال عن مزيد من المعلومات لمجرد تخزينها بحيث لا يؤثر ذلك على فعالية الخدمة الحكومية .
 ٢. تبني الوسائل الأقل تطلبا للمعلومات الشخصية عند صياغة خدمات الكترونية .
 ٣. كلما أمكن يجب إعطاء المواطن خيارات أكثر في إدارة واستخدام معلوماته الشخصية .
 ٤. التأكد من وجود شفافية وانفتاح وتشاور عند استخدام بيانات المواطن بغير إذنه مثلا في حالات امن الدولة ومكافحة الجريمة وغيرها ذلك لتحقيق التوازن بين حقوق المواطن والمصلحة العامة .
- وبالتأكيد لا تريد الحكومة ان تستفيق على فضيحة بيع معلومات المواطنين لأطراف ثالثة ومؤسسات تجارية , لذلك يجب عليها معالجة وضع الخصوصية واعتبار ان تأمين الخصوصية للمواطن هي خدمة أخرى مهمة من خدمات البنية الحكومة الالكترونية .
- وعليه فالحكومة الالكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الادارية وتقديم الخدمات المرفقية بطريقة أكثر ديمقراطية , وقد أصبحت الحكومة الالكترونية ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل دولة ذكية تريد ان تواكب تطورات عصر الثورة الرقمية ولا تختلف عن نهضة المعلومات العالمية , ويحتاج تطبيق نظام الحكومة الالكترونية الى توفير الاعداد الكافية من العاملين المؤهلين المدربين على ممارسة هذه التوعية الجديدة من العمل وتجهيز الاجهزة والمعدات الالكترونية المتطورة

اللازمة لوضع هذه الحكومة العصرية موضع التنفيذ وذلك فضلا عن سن التشريعات المناسبة التي تضع النظام القانوني الكفيل بتمويل الحكومة التقليدية الى حكومة الكترونية.

الدراسات السابقة :

- دراسة (الدقن، ٢٠١٧) بعنوان: دور الحوكمة 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 تسهم بفعالية وكفاءة في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة، وذلك قبل البدء في وضع إطار فعال لتطبيق الحوكمة الإلكترونية؛ وذلك لتضمين هذا الإطار آليات مواجهة هذه التحديات.

- دراسة (بالحارث، ٢٠١٥)، 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 (٥٥) 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 ٠.٠٥ 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، واقترحت الدراسة بإعداد بحوث تدرس التحديات التي تواجه تطبيق الحوكمة في إدارات التربية والتعليم وطرق علاجها والتقليل منها.

- دراسة (أبو زيد وحجازي، ٢٠٠٨)، بعنوان: أثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة ، هدفت هذه الدراسة إلى تعرف أثر العلاقة التكاملية بين تطبيق الحوكمة 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 (٧٠) مبحوثا، 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 ، ٢٠٠٧) 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، فضلا عن وجود غموض وتداخل في مفاهيم تتعلق بالإدارة الإلكترونية، واستنادا لذلك يمثل هذا البحث محاولة منهجية لموائمة أبعاد جودة محددة وصولا إلى اقتراح أبعاد جودة الإدارة الإلكترونية من خلال طرح مجموعة من التساؤلات التي تحدد أوجه التعامل نظريا مع الموضوع وميدانيا في حالة الاختبار مستقبلا، وتوصل البحث إلى نتيجة

مفادها إمكانية تطويع أبعاد جودة البيانات لتحديد أبعاد محددة للجودة عند التعامل مع أساليب الإدارة الإلكترونية.

- دراسة (واعر، ٢٠١١)، بعنوان: دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر-. هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية 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، و تعتبر في مجملها مطلب 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 .

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

تهدف الدراسة الى تحقيق هدف رئيسي يتمثل في :

١/ التعرف على اثر الحكومة الإلكترونية على الحوكمة الإدارية دراسة تطبيقية على الموظفين بالشركات بالرياض ويتفرع هذا الهدف الى بناء إطار فكري شامل للحكومة الإلكترونية وأهميتها، بناء إطار فكري شامل للحكومة الإدارية، تحديد مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية، تحديد مستوى الحوكمة الإدارية، معرفة اثر الحكومة الإلكترونية على الحوكمة الإدارية

منهج الدراسة

سوف يستخدم المنهج الوصفي في هذه الدراسة نظرا 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 معالجه وحل المشكلة موضوع الدراسة.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي الموظفين بالمنظمات في الرياض الذين يطبقون الحكومة الإلكترونية وأنظمة المعلومات وعددهم ٨٠ موظف تقريبا سوف يتم تطبيق الدراسة على كامل مجتمع الدراسة

أداة الدراسة

يستخدم الباحث الاستبانة كاداه لجمع البيانات في هذه الدراسة وتكون من ثلاث جوانب رئيسيه وهي

الجانب الأول/ عباره عن الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة

الجانب الثاني/التعرف على مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية بأبعادها الموظفين في المنظمات في الرياض

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

الدراسة الميدانية

مقدمة:

من خلال هذا الفصل سيتم التعريف بأداة جمع البيانات وكيفية التحقق من صدقها وثباتها، والمجتمع والعينة، بالإضافة إلى العمليات والإختبارات الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل البيانات إضافة إلى تحليل متغيرات الإستبيان.

أداة الدراسة:

تم استخدام الإستبانة كأداة لهذه الدراسة لجمع البيانات المتعلقة بها، نظراً لطبيعتها من حيث أهدافها ومنهجها ومجتمعها، وتعتبر من أكثر أدوات البحث انتشاراً وتستخدم في العديد من مجالات العلوم والمعرفة، فهي أكثر فاعلية من حيث الوقت والتكلفة، كما أنها تسهل الإجابة على بعض الأسئلة التي تحتاج إلى وقت من قبل المستجيب (نوري، ٢٠١٤ م: ١٦٧-١٦٨). ويعتبر الإستبيان المستخدم من نوع الإستبيان المغلق الذي تكون الإجابات عليه محددة (ذوقان، عبيدات، ص ١٢٣).

تتألف الإستبانة من جزئين: الجزء الأول عبارة عن البيانات الشخصية عن أفراد العينة وتحتوي على بيانات عن (الجنس - العمر - المؤهل التعليمي). والجزء الثاني يضم عبارات أداة الدراسة وهي (١٠) عبارات تخضع خيارات الإجابة عليها لمقياس ليكرت خماسي التدرج، كما تم توضيح دلالة المتوسطات الحسابية وحساب مستوى الأهمية/الممارسة المقابلة لكل فئة من خلال ضرب المتوسط الحسابي في ١٠٠ وقسمة النتائج على ٥ لتساوي ٢٠ %. وذلك وفقاً للجدول التالي:

جدول رقم (١) أوزان الإجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي.

المستوى / الأهمية	الوزن النسبي	الرمز	الاتجاه العام	المتوسط الحسابي
مرتفع جداً	من ٨٤ % - ١٠٠ %	٥	أوافق بشدة	٥,٠ - ٤,٢٠
مرتفع	من ٦٨ % - ٨٤ %	٤	أوافق	٤,٢٠ > - ٣,٤٠
متوسط	من ٥٢ % - ٦٨ %	٣	محايد	٣,٤٠ > - ٢,٦٠
منخفض	من ٣٦ % - ٥٢ %	٢	غير موافق	٢,٦٠ > - ١,٨٠
منخفض جداً	من ٢٠ % - ٣٦ %	١	غير موافق مطلقاً	١,٨٠ > - ١

حيث يتم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة لكل عبارة من عبارات أداة الدراسة ومقارنتها مع المدى الموجود في الجدول وتعطى الإجابة المقابلة للمدى الذي يقع بداخله متوسط العبارة.

صدق وثبات الإستبانة:

يُعتبر صدق وثبات البيانات التي تتوافر في الأداة التي تستخدم في جمع البيانات من الأهمية بمكان في البحث العلمي، وتأتي أهميتها من كون أن وجوب توفرها يؤدي إلى صحة نتائج البحث العلمي وتجعل له قيمة علمية، لذا كانت الباحثة شديدة الحرص على أن تتوفر بأداة جمع البيانات صفتي الثبات والصدق.

صدق الإتساق الداخلي للإستبانة:

صدق الإتساق الداخلي هو مدى مقدرة الإستبيان على قياس ما صُمم من أجله، وقد تم حساب صدق الإتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط لبيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية لأداة الدراسة، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٢) صدق الإتساق الداخلي لأداة الدراسة

رقم العبارة	Pearson Correlation	p-value	رقم العبارة	Pearson Correlation	p-value
1	.399**	0.004	6	.665**	0.000
2	.483**	0.000	7	.506**	0.000
3	.521**	0.000	8	.697**	0.000
4	.635**	0.000	9	.638**	0.000
5	.547**	0.000	10	.574**	0.000

** معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)

الجدول السابق يوضح نتائج صدق الإتساق الداخلي لعبارات أداة الدراسة وذلك بحساب قيمة معامل الارتباط لبيرسون بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للأداة. يتضح أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية جاءت في المدى (٠,٣٩٩ – ٠,٦٩٧) وجميعها قيم موجبة تدرجت بين المتوسطة والمرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) مما يشير إلى أن العبارات تقيس ما صُممت من أجله، وبالتالي فإن أداة الدراسة تمتاز بصدق البناء الداخلي.

ثبات الإستبانة:

يُعد الثبات بطريقة كرونباخ-ألfa من أشهر مقاييس الثبات الداخلي للإستبيان ويعتمد على حساب الاختلافات (التباينات) الداخلية بين إجابات الأسئلة في الإستبيان، وأن إرتفاع قيمة معامل الثبات يعتبر مؤشراً على إرتفاع درجة ثبات أو موثوقية إجابات المستجيبين على الإستبيان (جبريل، ٢٠٢٠، ص ٢٢٠)، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٣) معاملات الثبات للاستبانة بطريقة كرونباخ-ألfa

رقم العبارة	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
س١	36.74	22.97	0.26	0.764
س٢	36.68	22.79	0.38	0.753
س٣	36.54	21.80	0.39	0.750

0.733	0.52	20.69	36.80	س٤
0.747	0.42	21.54	36.64	س٥
0.732	0.51	19.24	37.32	س٦
0.764	0.32	20.98	37.58	س٧
0.723	0.58	19.62	36.88	س٨
0.735	0.49	19.94	36.94	س٩
0.742	0.46	21.60	36.70	س١٠
الإستبيان كاملاً: 0.765				

الجدول السابق يوضح نتائج الثبات لأداة الدراسة بطريقة كرونباخ-ألفا. نجد أن قيمة ألفا كرونباخ للأداة ككل بلغت (٠,٧٦٥)، وبمقارنة هذه القيمة مع قيم ألفا-كرونباخ (عند حذف العبارة المعنية) تعتبر هي الأعلى وبالتالي لا يوجد داعي لحذف أي عبارة من الأداة البالغة ١٠ عبارات، وهذه القيمة للثبات تعتبر قيمة مرتفعة وتشير إلى ثبات عالي وموثوقية مرتفعة تجعل أداة الدراسة صالحة لجمع البيانات.

مجتمع الدراسة

الخطوة الأولى في البحوث هو تعريف مجتمع البحث المستهدف بالدراسة. مجتمع البحث هو بمثابة وحدات محددة من العناصر الموجودة في المجتمع يستهدفهم الباحث بالدراسة (نوري، ٢٠١٤م، ٢٨٦). يتكون مجتمع الدراسة من موظفي المنظمات بالرياض.

عينة الدراسة

العينة هي وحدة جزئية من المجتمع يختارها الباحث بأساليب مختلفة وتضم عدداً من الأفراد ويحمل خصائص المجتمع الأصلي (ذوقان، عبيدات، ص ١١٠)، وقد تم إختيار عينة عشوائية من موظفي المنظمات بالرياض بلغ عددهم (٥٠).

الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

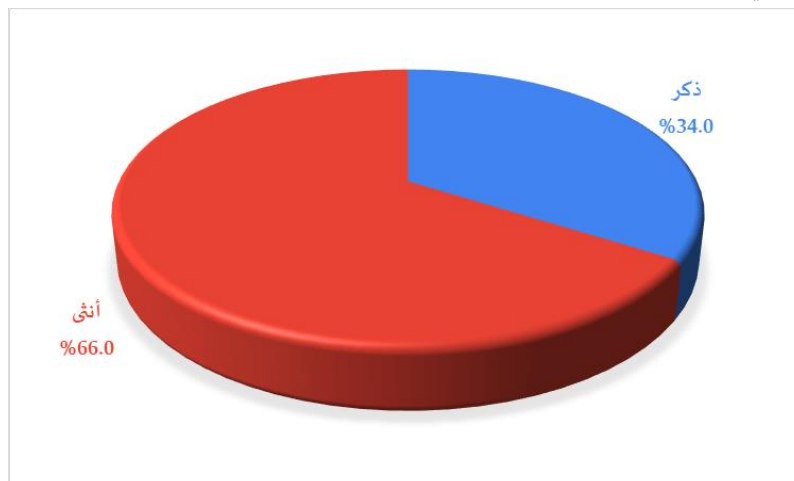
إستخدمت الباحثة جداول التكرار والنسب المئوية والرسوم البيانية لتوضيح الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، وكما يلي:

(١) الجنس:

جدول رقم (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة %
ذكر	17	34.0%
أنثى	33	66.0%
المجموع	50	100.0%

تظهر النتائج في الجدول السابق التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب الجنس، فيتضح أن أغلب أفراد العينة بعدد ٣٣ مفردة بنسبة ٦٦,٠ % هن إناث، وأن النسبة المتبقية البالغة ٣٤,٠ % تمثل نسبة الذكور. وشكل القطاعات الدائرية التالي يوضح هذه النسب:

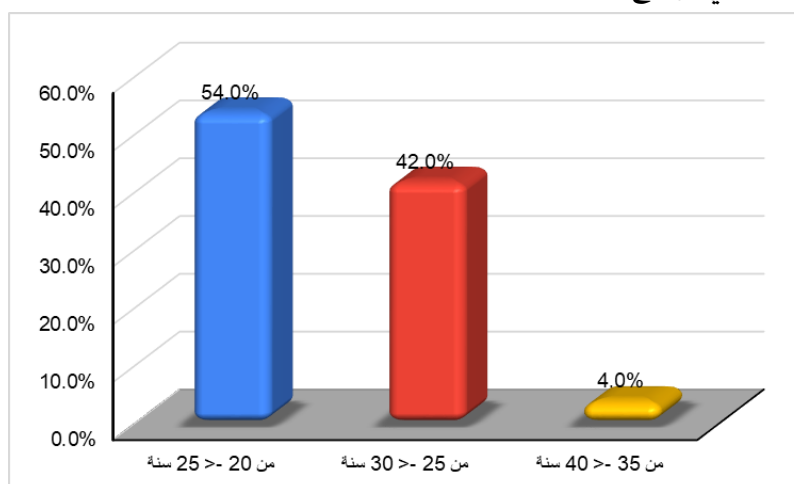


شكل رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

جدول رقم (٥) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

العمر	العدد	النسبة %
من ٢٠ > ٢٥ سنة	27	54.0%
من ٢٥ > ٣٠ سنة	21	42.0%
من ٣٥ > ٤٠ سنة	2	4.0%
المجموع	50	100.0%

تظهر النتائج في الجدول السابق التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب العمر، فيتضح أن أكثر من نصف أفراد العينة بعدد ٢٧ مفردة بنسبة ٥٤,٠ % في الفئة العمرية (من ٢٠ إلى أقل من ٢٥ سنة)، وأن نسبة ٤٢,٠ % في الفئة العمرية (من ٢٥ إلى أقل من ٣٠ سنة)، وأن نسبة ٤,٠ % فقط في الفئة العمرية (من ٣٥ إلى أقل من ٤٠ سنة). وشكل الأعمدة البيانية التالي يوضح هذه النسب:

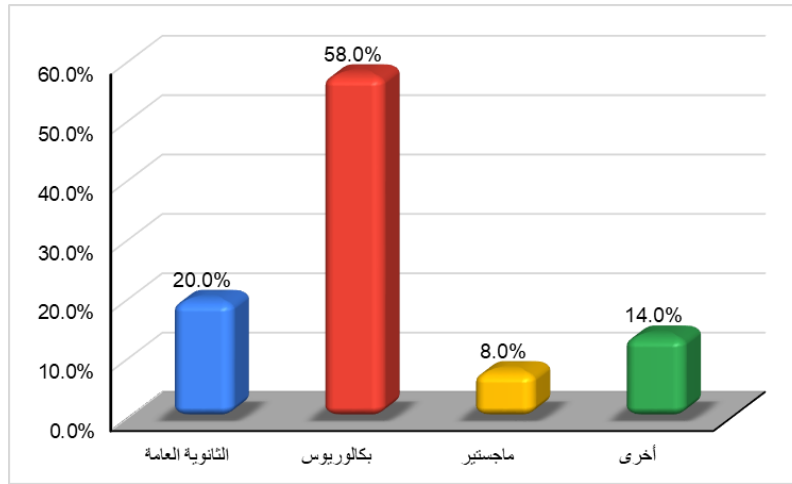


شكل رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

جدول رقم (٦) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل التعليمي

المؤهل التعليمي	العدد	النسبة %
الثانوية العامة	10	20.0%
بكالوريوس	29	58.0%
ماجستير	4	8.0%
أخرى	7	14.0%
المجموع	50	100.0%

تظهر النتائج في الجدول السابق التوزيع التكراري النسبي لأفراد العينة حسب العمر، فيتضح أن أكثر من نصف أفراد العينة بعدد ٢٩ مفردة بنسبة ٥٨,٠ % في مؤهلهم التعليمي (بكالوريوس)، وأن نسبة ٢٠,٠ % مؤهلهم التعليمي (الثانوية العامة)، وأن نسبة ٨,٠ % مؤهلهم التعليمي (ماجستير)، وأن نسبة ١٤,٠ % من أفراد العينة لديهم مؤهلات تعليمية أخرى غير المذكورة. وشكل الأعمدة البيانية التالي يوضح هذه النسب:

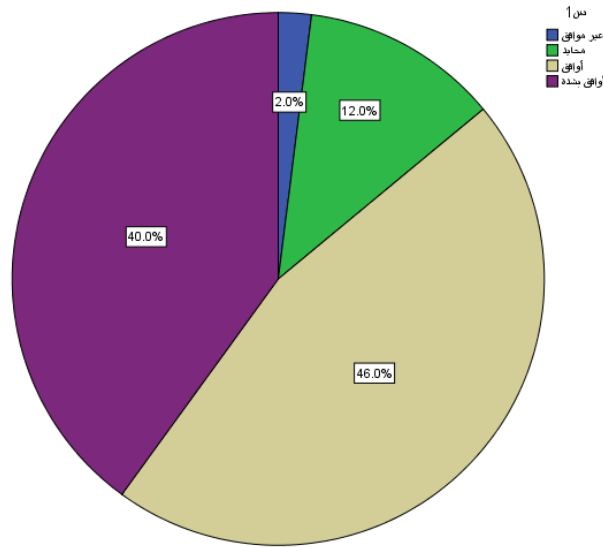


شكل رقم (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل التعليمي

مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات في الرياض:

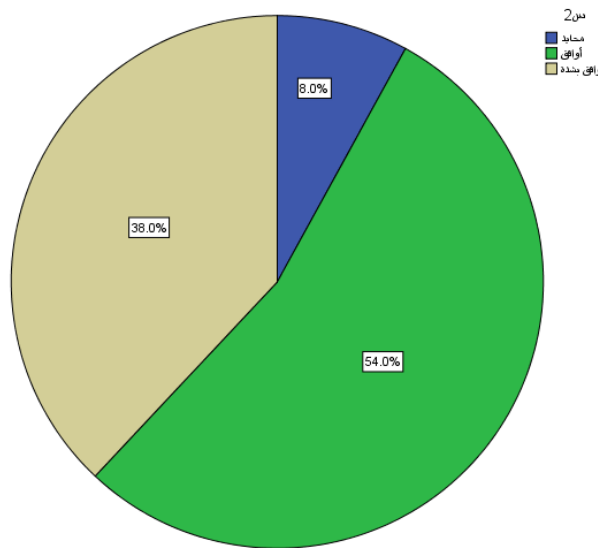
للتعرف على مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات في الرياض، فقد تم حساب التكرارات والنسب المئوية لإستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات أداة الدراسة، وجاءت النتائج كما يلي:

من خلال الشكل البياني التالي يتضح أن نسبة ٤٦,٠ % من أفراد العينة يوافقون على أن الحكومة الإلكترونية تؤدي جميع مهام العمل إلكترونياً، وأن نسبة ٤٠,٠ % يوافقون بشدة، بينما هناك ١٢,٠ % محايدون وأن نسبة ٢,٠ % غير موافقين.



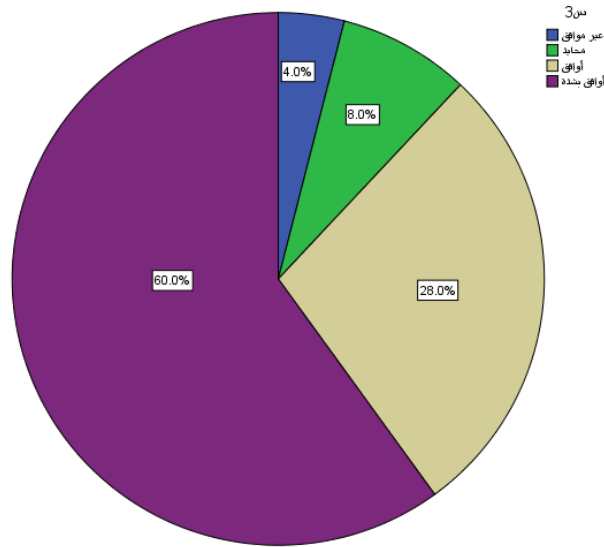
شكل رقم (٤) النسب المئوية لإجابات أفراد العين على العبارة الأولى: الحكومة الالكترونية تؤدي جميع مهام العمل إلكترونياً.

من خلال الشكل البياني التالي يتضح أن نسبة ٥٤,٠ % من أفراد العينة يوافقون على أنه يتم حفظ بيانات العمل إلكترونياً، وأن نسبة ٣٨,٠ % يوافقون بشدة على هذا الأمر، بينما هناك نسبة ٨,٠ % محايدون في آرائهم.



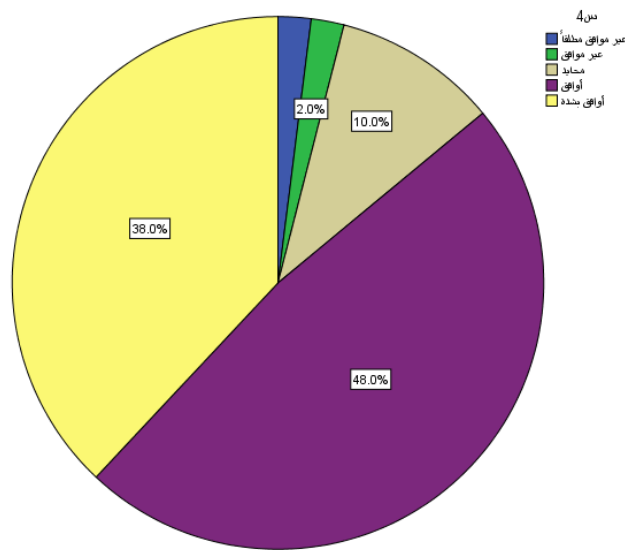
شكل رقم (٥) النسب المئوية لإجابات أفراد العين على العبارة الثانية: يتم حفظ بيانات العمل إلكترونياً.

من خلال الشكل البياني التالي يتضح أن غالبية أفراد العينة بنسبة ٦٠,٠ % يوافقون بشدة على أن الإنترنت يستخدم غالباً للحصول على المعلومات، وأن نسبة ٢٨,٠ % يوافقون على هذا الأمر وأن نسبة ٨,٠ % محايدون، بينما هناك ٤,٠ % غير موافقين على ذلك.



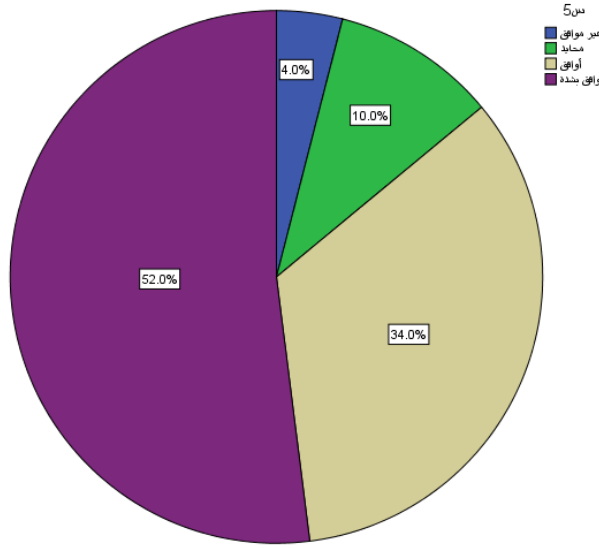
شكل رقم (٦) النسب المئوية لإجابات أفراد العين على العبارة الثالثة: يستخدم الإنترنت غالباً للحصول على المعلومات.

من خلال الشكل البياني التالي يتضح أن نسبة ٤٨,٠ % من أفراد العينة يوافقون على أن الأجهزة المستخدمة حالياً بالشركة تتناسب مع طبيعة العمل، وأن نسبة ٣٨,٠ % يوافقون بشدة على هذا الأمر، بينما هناك ١٠,٠ % محايدون نحو ذلك.



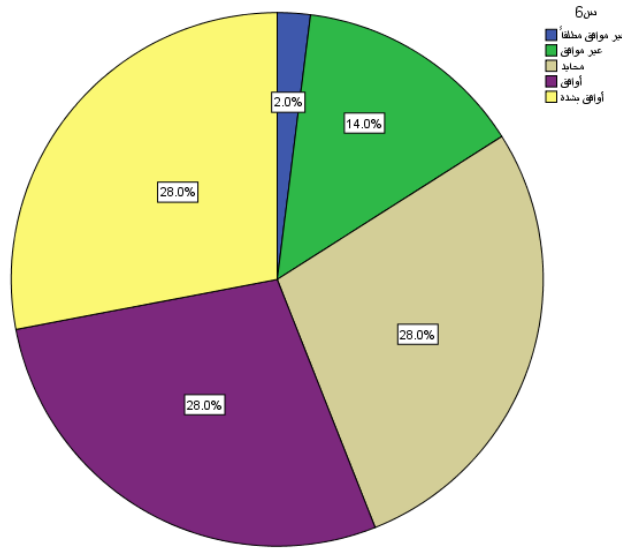
شكل رقم (٧) النسب المئوية لإجابات أفراد العين على العبارة الرابعة: تتناسب الأجهزة المستخدمة حالياً بالشركة مع طبيعة العمل.

من خلال الشكل البياني التالي يتضح أن نسبة ٥٢,٠ % من أفراد العينة يوافقون بشدة على أنه يتم تدريب وتأهيل العاملين بشكل مستمر في مجال استخدام الحاسب الآلي والشبكات، وأن نسبة ٣٤,٠ % يوافقون على ذلك، بينما هناك ٤,٠ % غير موافقين.



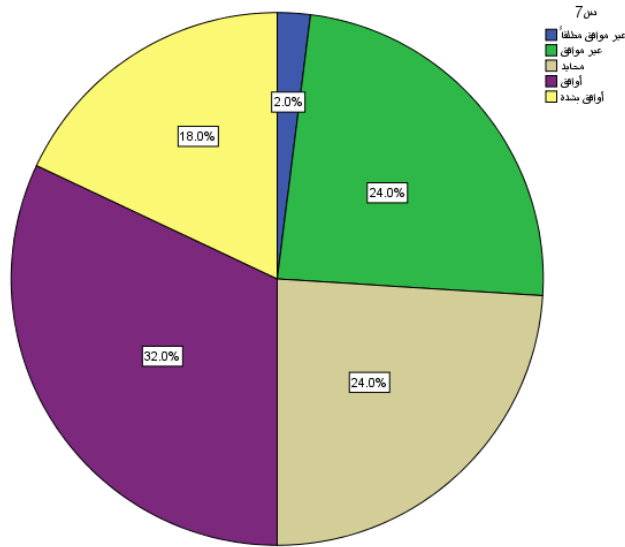
شكل رقم (٨) النسب المئوية لإجابات أفراد العين على العبارة الخامسة: يتم تدريب وتأهيل العاملين بشكل مستمر في مجال استخدام الحاسب الآلي والشبكات.

من خلال الشكل البياني التالي يتضح أن نسبة ٢٨,٠ % من أفراد العينة يوافقون بشدة على أن هناك بعض الموظفين يقاومون تطبيق الحكومة الإلكترونية، وأن نسبة ٢٨,٠ % كذلك يوافقون على ذلك، وأن هناك ٢٨,٠ % أيضاً محايدين في آرائهم، بينما هناك ١٤,٠ % غير موافقين على ذلك.



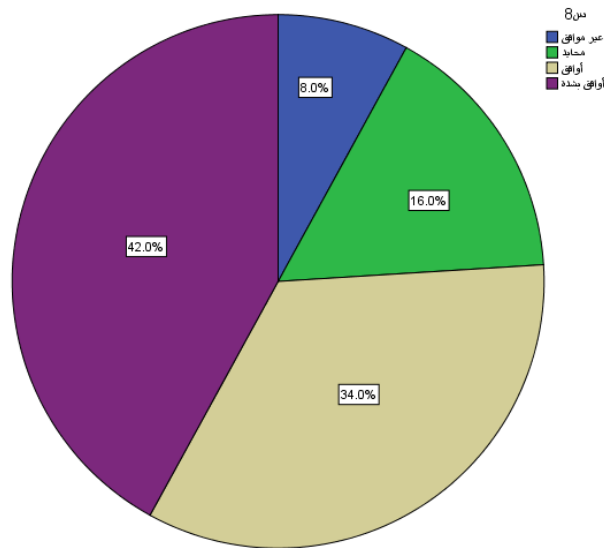
شكل رقم (٩) النسب المئوية لإجابات أفراد العين على العبارة السادسة: مقاومة بعض الموظفين لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

من خلال الشكل البياني التالي يتضح أن نسبة ٣٢,٠ % من أفراد العينة يوافقون على أن هناك عدم وعي للموظفين بأهمية الحكومة الإلكترونية وأن هناك نسبة ١٨,٠ % موافقين بشدة، بينما هناك نسبة ٢٤,٠ % محايدين في آرائهم وأن نسبة ٢٤,٠ % غير موافقين على ذلك.



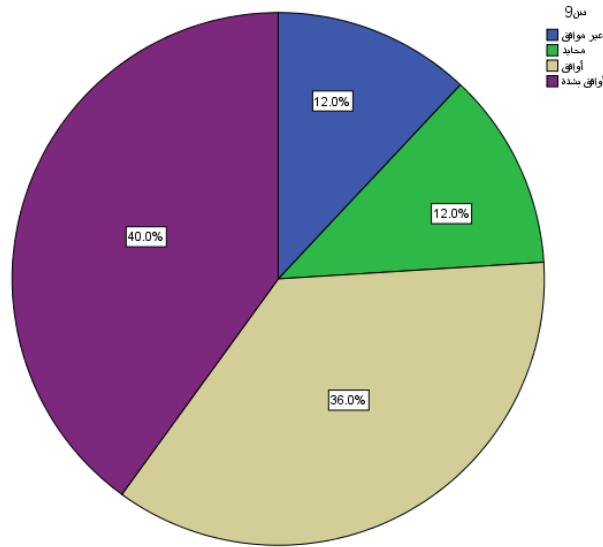
شكل رقم (١٠) النسب المئوية لإجابات أفراد العين على العبارة السابعة: عدم وعي الموظفين بأهمية الحكومة الالكترونية.

من خلال الشكل البياني التالي يتضح أن نسبة ٤٢,٠ % من أفراد العينة يوافقون بشدة على أن الشركة تحفز العاملين على إبداء الرأي وتقديم المقترحات دون الخوف من النقد، وأن هناك ٣٤,٠ % يوافقون على هذا الأمر، بينما هناك ١٦,٠ % محايدون ونسبة ٨,٠ % غير موافقين على ذلك.



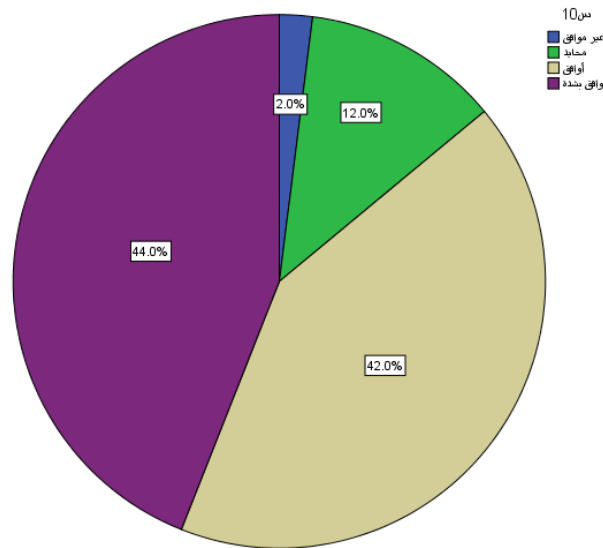
شكل رقم (١١) النسب المئوية لإجابات أفراد العين على العبارة الثامنة: تحفز الشركة العاملين على إبداء الرأي وتقديم المقترحات دون الخوف من النقد.

من خلال الشكل البياني التالي يتضح أن نسبة ٤٠,٠ % من أفراد العينة يوافقون على أنه يتوفر لدى جميع الموظفين أجهزة حاسب آلي، وأن نسبة ٣٦,٠ % يوافقون على توفر أجهزة حاسب آلي لجميع الموظفين، بينما هناك ١٢,٠ % محايدون في آرائهم وأن نسبة ١٢,٠ % غير موافقين على ذلك.



شكل رقم (١٢) النسب المئوية لاجابات أفراد العين على العبارة التاسعة: يتوفر لدى جميع الموظفين أجهزة حاسب آلي.

من خلال الشكل البياني التالي يتضح أن نسبة ٤٤,٠ % من أفراد العينة يوافقون بشدة على أن إدارات وأقسام العمل مرتبطة مع بعضها البعض من خلال شبكة داخلية، وأن نسبة ٤٢,٠ % يوافقون على ذلك، بينما هناك ١٢,٠ % محايدون في آرائهم وأن نسبة ٢,٠ % غير موافقين.



شكل رقم (١٣) النسب المئوية لاجابات أفراد العين على العبارة العاشرة: إدارات وأقسام العمل مرتبطة مع بعضها البعض من خلال شبكة داخلية.

كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي والرتب لإستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات أداة الدراسة، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٧) مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات في الرياض مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الاتجاه العام	مستوى الممارسة	الرتبة
٣	يستخدم الإنترنت غالباً للحصول على المعلومات	4.44	0.81	88.8%	أوافق بشدة	مرتفع جداً	١
٥	يتم تدريب وتأهيل العاملين بشكل مستمر في مجال استخدام الحاسب الآلي والشبكات	4.34	0.82	86.8%	أوافق بشدة	مرتفع جداً	٢
٢	يتم حفظ بيانات العمل إلكترونياً	4.30	0.61	86.0%	أوافق بشدة	مرتفع جداً	٣
١٠	إدارات وأقسام العمل مرتبطة مع بعضها البعض من خلال شبكة داخلية	4.28	0.76	85.6%	أوافق بشدة	مرتفع جداً	٤
١	الحكومة الالكترونية تؤدي جميع مهام العمل إلكترونياً	4.24	0.74	84.8%	أوافق بشدة	مرتفع جداً	٥
٤	تناسب الاجهزة المستخدمة حالياً بالشركة مع طبيعة العمل	4.18	0.85	83.6%	أوافق	مرتفع	٦
٨	تحفز الشركة العاملين على إبداء الرأي وتقديم المقترحات دون الخوف من النقد	4.10	0.95	82.0%	أوافق	مرتفع	٧
٩	يتوفر لدى جميع الموظفين اجهزة حاسب آلي	4.04	1.01	80.8%	أوافق	مرتفع	٨
٦	مقاومة بعض الموظفين لتطبيق الحكومة الالكترونية	3.66	1.10	73.2%	أوافق	مرتفع	٩
٧	عدم وعي الموظفين بأهمية الحكومة الالكترونية	3.40	1.11	68.0%	أوافق	مرتفع	١٠
	المتوسط الحسابي العام	4.10	0.88	82.0%	أوافق	مرتفع	

الجدول (٤) عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات أداة الدراسة والتي تقيس مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات في الرياض. يُظهر الجدول قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لإجابات أفراد العينة على عبارات أداة الدراسة، فمن خلال المتوسط الحسابي العام والذي بلغ (٤,١٠) ويقع ضمن الفئة الثانية (٣,٤٠ إلى أقل من ٤,٢٠) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير الاتجاه العام إلى الخيار (أوافق) ومستوى ممارسة (مرتفع) بنسبة مئوية كلية بلغت (٨٢,٠ ٪)، كما بلغ الانحراف المعياري لكامل الاستبيان (٠,٨٨) ويشير إلى مدى تجانس إجابات أفراد العينة على عبارات الاستبيان. تراوحت قيم المتوسطات الحسابية لعبارات الاستبيان بين (٣,٤٠ إلى ٤,٤٤) بنسب مئوية تراوحت بين (٦٨,٠ ٪ إلى ٨٨,٨ ٪) وهذه المتوسطات تشير إلى خيارات الإستجابة (أوافق - أوافق بشدة) وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وبالتالي فإن أفراد العينة من موظفي المنظمات بالرياض يوافقون بنسبة ٨٢,٠ ٪ على مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات في الرياض وبمستوى ممارسة مرتفع.

الفصل الخامس النتائج والتوصيات

من خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الموافقة، وجاءت بالترتيب الآتي: حازت العبارة (يستخدم الإنترنت غالباً للحصول على المعلومات) على الترتيب الأول بأعلى متوسط حسابي بلغ (٤,٤٤) ويقابل خيار الإستجابة (أوافق بشدة)، تلتها في المرتبة الثانية (يتم تدريب وتأهيل العاملين بشكل مستمر في مجال استخدام الحاسب الآلي والشبكات) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٤) وبخيار إستجابة (أوافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة (يتم حفظ بيانات العمل إلكترونياً) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٠) وبخيار إستجابة (أوافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارة (إدارات وأقسام العمل مرتبطة مع بعضها البعض من خلال شبكة داخلية) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٨) وبخيار إستجابة (أوافق بشدة).

حازت على المرتبة الخامسة (الحكومة الالكترونية تؤدي جميع مهام العمل إلكترونياً) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٤) وبخيار إستجابة (أوافق بشدة)، تلتها في المرتبة السادسة (تناسب الاجهزة المستخدمة حالياً بالشركة مع طبيعة العمل) بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٨) وبخيار إستجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة السابعة (تحفز الشركة العاملين على إبداء الرأي وتقديم المقترحات دون الخوف من النقد) بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٠) وبخيار إستجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة الثامنة (يتوفر لدى جميع الموظفين اجهزة حاسب آلي) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠٤) وبخيار إستجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة التاسعة (مقاومة بعض الموظفين لتطبيق الحكومة الالكترونية) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٦) وبخيار إستجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة العاشرة والأخيرة (عدم وعي الموظفين بأهمية الحكومة الالكترونية) بأقل متوسط حسابي بلغ (٣,٤٠) وبخيار إستجابة (أوافق).



الخاتمة

بدأت جهود تطبيق الحكومة الإلكترونية مع الثورة المعلوماتية التي انطلقت شرارتها مع بداية الثمانينات من القرن العشرين الميلادي قد فتحت أفقاً أوسع أمام تطوير العمل الإداري، وتناولنا أهمية الحكومة الإلكترونية التي تمثلت في تقديم خدمات شاملة تستجيب أكثر لحاجات المواطنين بأقل التكاليف. وتقليل الاعتماد على العمل الورقي. وتحسين سبل الوصول إلى المعلومات والشفافية في التعامل. وتقليل التكاليف الإدارية فيما يخص المعاملات التجارية للحكومة وللقطاع الخاص. وكسر الحواجز الجغرافية والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع. كما تعرفنا على فوائد الحكومة التي تمثلت بانها خدمة مرتبطة ومستجيبة أكثر لحاجات المواطنين. خدمات شاملة وبتكاليف أقل. تقليل الاعتماد على العمل الورقي. تحسين سبل الوصول إلى المعلومات. الشفافية في التعامل الإداري والوظيفي تجاه المواطنين كما تناولنا خصائص الحكومة الإلكترونية يساعد تطبيق الحكومة الإلكترونية توفير العديد من المزايا منها سرعة أداء الخدمات، وتخفيض التكاليف واختصار الإجراءات لا شك أن العمل الإداري التقليدي يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، هذا فضلاً عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة والذي قد يحصل على إجازة أو لا يتواجد في مكان عمله ومن ثم يتعطل أداء الخدمة من يوم إلى آخر.

المراجع

- أبو مغايز، يحي محمد علي (٢٠٠٤) ، الحكومة الإلكترونية، ثورة على العمل الإداري التقليدي، الرياض، مكتبة العبيكان.
- 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، س٦، ع ٩.
- جبر، محمد صدام (٢٠٠٢)، الموجة الإلكترونية القادمة : الحكومة الإلكترونية ، مجلة الإداري ، السنة ٤، ع ٩.
- حطاش، نشيدة (٢٠١٧)، جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية الذكية: تجربة حكومة دبي، مجلة رؤى اقتصادية، ع١٢.
- طيب، عزيزة عبد الله (٢٠١٨)، داسة تحليلية لمفهوم الحوكمة الرشيدة ومتطلبات تطبيقها في الجامعات السعودية، مجلة العلوم التربوية، ع٢٤، ج ٢.
- 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، ع١٨.
- العواملة، 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.
- 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.