

أثر النظام الحكومي الالكتروني على جودة الخدمات في المملكة العربية السعودية

إعداد الباحثين :

بسمة عبدالله بادغيش . فهد عبدالله الجمني . وداد محمد الحاوي

إشراف الدكتور القدير : وليد سليمان .

العام الدراسي : 2023



الملخص:

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من وجود علاقة بين أثر التحول الرقمي ممثلاً بالخدمات الإلكترونية من خلال أربعة وهي (توفير الوقت، تخفيض البيروقراطية والروتين، الحد من الفساد والعامل الصحي) المقدمة عبر تطبيقات الخدمات الإلكترونية وبين تحسين رضا المواطن عن جودة هذه الخدمات، كما تهدف إلى التحقق من وجود فروق ذات دلالات بين متوسط أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بمدى الرضا عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني تعزى لمتغيرات العمر، الجنس، يتألف مجتمع الدراسة من المواطنين المستفيدين والحاصلين على الخدمات الحكومية عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني، حيث تم توزيع 104 استبيانات تنوعت بين الإلكترونية والمقابلات الشخصية الهاتفية بالتعاون مع المشرفين على مركز الخدمة الإلكتروني، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المتعددة عبر برنامج spss25 حيث خلصت الدراسة الى أن هناك علاقة ذات أثر إيجابي بين أثر التحول الرقمي بأبعاده الأربعة قيد الدراسة، وبين تحسين رضا المواطن عن جودة الخدمات المقدمة عبر تطبيقات الخدمات الإلكترونية، كما أنه لا يوجد فروق حقيقية ذات دلالة إحصائية في رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر تطبيقات الخدمات الإلكترونية بين الجنسين وبين الفئات العمرية ونوع العمل (عام وخاص)، بينما بالمقابل يوجد فروق حقيقية ذات دلالة إحصائية في رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر تطبيقات الخدمات الإلكترونية بين المواطنين الذين وصلوا للتعليم الثانوي والذين وصلوا للشهادة الجامعية أو معهد متوسط وعالي لصالح المواطنين الذين وصلوا للتعليم الثانوي.

الكلمات المفتاحية: تقييم الخدمات، الخدمات الحكومية الإلكترونية، أبعاد الخدمة الإلكترونية،

المملكة العربية السعودية.

المقدمة :

الحكومة الالكترونية (E- Government) عبارة عن نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية ، ورفع كفاءتها، وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها، ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة والتقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة ، من حيث وفرة هذه الخدمات وتحسين أساليب تقديمها بوسائل غير تقليدية (إلكترونية) تمكن المستفيدين من الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية، وتتيح تبادلها بين الأجهزة الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها في أي زمان ومكان ، على أساس المساواة والعدالة في الحصول على الخدمات العامة .

وتعتبر الحكومة الالكترونية نظاماً حديثاً يعتمد على تقنية المعلومات وخدمات الإنترنت في ربط المؤسسات بعضها ببعض ، وربط مختلف خدماتها بمؤسسات القطاع الخاص والجمهور.

وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة وتهدف للارتقاء بجودة الأداء.

وبرزت التعاملات الالكترونية في جميع أنحاء العالم كاتجاه عام لتقديم الخدمات الحكومية التي تلبي احتياجات المستفيدين وتحقق رضاهم عنها ، ويشير مصطلح الحكومة الإلكترونية إلى استخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، لتعزيز الوصول وتقديم المعلومات والخدمات الحكومية للقطاع العام وقطاع الأعمال والشركاء والموظفين والمواطنين (McClure 2000) .

ويمكننا القول بأن الحكومة الإلكترونية هي وسيلة لجعل الحكومة أكثر ذكاءً وأقل حجماً ، وذلك بتحسين تقديم الخدمات وإشراك المستفيدين من خلال توفير تقنيات للتفاعل مع الحكومة .

والحكومة الالكترونية ليست مجرد طريقة أخرى للقيام بالأنشطة أو الخدمات القائمة ، بل هي التحول الكامل الذي يشمل تغييراً جذرياً في الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمات العامة من خلال بناء شراكة بين الحكومة والمستفيدين من خدماتها ، سواء أكانت أفراداً أم مؤسسات.

لذلك سعت حكومة المملكة العربية السعودية إلى انتهاج الحكومة الالكترونية في تقديم خدماتها من خلال العديد من المبادرات الرامية إلى تحسين تقديم الخدمات الحكومية ، وكان أبرزها برنامج "يسر" للتعاملات الحكومية ، الذي أحدث نقلة نوعية على صعيد الحكومة الإلكترونية .

قائمة المحتويات .	
الصفحة .	العنوان .
01	الملخص :
02	المقدمة :
6/5/4/3	قائمة المحتويات :
07	الإطار العام للدراسة :
07	مقدمة البحث :
9/8	مشكلة البحث :
10/9	أهمية وموضوعية البحث :
10	أهداف الدراسة :
12/11	فرضيات البحث :
15/14/13/12	الدراسات السابقة :
15	مراجعة الأدبيات :
18/17/16/15	منهجية البحث :
17	التصور العام لهيكل البحث :
18	حدود البحث :

19	الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية :
20	الإدارة الإلكترونية :
20	الحكومة الإلكترونية :
22/21/20	نشأة الحكومة الإلكترونية :
23/22	مفهوم الحكومة الإلكترونية :
27/26/25/24	مقومات إنشاء الحكومة الإلكترونية :
28/27	أهمية الحكومة الإلكترونية :
31/30/29/28	الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية :
31	خصائص الحكومة الإلكترونية :
32/31	الحاجة للحكومة الإلكترونية :
34/33	المكونات الرئيسية للحكومة الإلكترونية :
35/34	أهداف الحكومة الإلكترونية :
36/35	أسباب ظهور الحكومة الإلكترونية :
37/36	الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية :
39/38/37	مجالات الحكومة الإلكترونية :
41/ 40/39	فئات الحكومة الإلكترونية :
43/42/ 41	إستراتيجية تطبيق الحكومة الإلكترونية :

44/43	انتشار الحكومة الإلكترونية :
44	مساوى الحكومة الألكترونية :
46/45/44	إيجابيات وسلبيات الحكومة الإلكترونية :
47/46	الحكومة الإلكترونية في السعودية :
49/48/47	برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية (يسر) :
49	الهيكل التنظيمي :
50	البوابة الوطنية – سعودي :
50	وحدة التحول الرقمي :
51/50	هيئة الحكومة الرقمية :
52	برنامج الحكومة الشاملة :
53/52	أبرز الخدمات الحكومية الإلكترونية :
53	المبادرات :
54	الخدمات الإلكترونية :
56/55/54	مفهوم الخدمات الالكترونية :
58/57/56	أهداف تطبيق الخدمات الإلكترونية :
59/ 58	متطلبات تطبيق الخدمات الالكترونية :
62/61/ 60	معايير جودة الخدمات الإلكترونية :

62	أثر الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات في السعودية :
62 إلى 77	إستراتيجية الحكومة الذكية :
78 إلى 83	الاتساق مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة :
84	التحول الإلكتروني في المملكة ... الخدمات الحكومية الإلكترونية في السعودية :
84	الخدمات الحكومية الإلكترونية في السعودية :
85 إلى 90	التطبيقات الإلكترونية في السعودية :
90/91	السعودية الأولى في مؤشر نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة لعام 2022 :
92/93	مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية 2023 :
93/94	02. نبذة عن مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية :
94 إلى 99	مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الإلكترونية :
100 إلى 109	دراسة العينة (التحليل الإحصائي):
110 إلى 114	النتائج والتوصيات :
114	الخاتمة :
115 إلى 119	الاستبيان :
120	الملخص باللغة الإنجليزية :
121 إلى 124	المراجع :

الإطار العام للدراسة :

مقدمة البحث :

مفهوم الحكومة الإلكترونية تُسمى الحكومة الإلكترونية أيضاً بالحكومة الإلكترونية، وهي تطبيق تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات على الوظائف والإجراءات الحكومية بهدف زيادة الكفاءة والشفافية، وتعزيز مشاركة المواطنين، ويوضح هذا التعريف كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة دعم في تطوير الحكم الرشيد، حيث يُتيح التطبيق الملائم للحكومة الإلكترونية زيادة مستويات الفعالية والكفاءة في إنجاز المهام الحكومية، بالإضافة إلى تحسين وتسريع العمليات والإجراءات وزيادة جودة الخدمات العامة، كما يؤدي إلى تطوير عمليات صنع القرار، وإتاحة فرص التواصل بسلاسة بين المكاتب الحكومية المختلفة.

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح وإبراز أثر دور النظام الحكومي الإلكتروني على جودة الخدمات في المملكة العربية السعودية، فقد حققت المملكة العربية السعودية المركز الأول في مجال توفر الخدمات الرقمية وتطورها في مؤشر نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة الصادر من لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) التابعة لمنظمة الأمم المتحدة.

يذكر أن المملكة العربية السعودية صنفت الثانية عالمياً بين دول مجموعة العشرين ضمن تقرير التنافسية الرقمية لعام 2021 الصادر من المركز الأوروبي للتنافسية الرقمية، كما تصدرت ضمن المجموعة الأولى لأعلى الدول الرائدة والمبتكرة في مجالي تقديم الخدمات الحكومية والتفاعل مع المواطنين بحسب تقرير التقنيات الحكومية GovTech الصادر عن البنك الدولي.

مشكلة البحث :

تعد الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية مطلب الكثير من المستفيدين ، خصوصاً أن القطاع الحكومي هو المصدر الوحيد للحصول على هذه الخدمات التي تقدمها لقطاعات وشرائح مختلفة من المستفيدين ، وتتسم خدمات الحكومة بالطلب الشديد والمستمر في جميع الأوقات ، ومن مختلف الأماكن في المملكة العربية السعودية، مما جعل الدولة تفكر في حلول مبتكرة لتقديم خدماتها بطريقة عصرية وحيوية ، وترضي بها جميع المستفيدين من خدماتها في ظل بيئة تتسم بالتغيير المستمر والمتسارع ، لذا سعت حكومة المملكة جاهدة لتطوير خدماتها ، من خلال تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية تحقيقاً لهذا المطلب الإستراتيجي، إضافة إلى حرص الدولة على السعي قدماً نحو الاستفادة من تقنية المعلومات في إدارة مرافقها وتقديم خدماتها بأسرع وأفضل الوسائل، إيماناً منها بأهمية مواكبة التطورات الدولية وزيادة الكفاءة والفعالية الاقتصادية في مختلف المجالات .

ويحدد تقرير مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية مدى استخدام الحكومة الإلكترونية كأداة تؤدي إلى سهولة الوصول إلى المعلومات وتقديم الخدمات الحكومية إلى المواطنين .

(تقرير الأمم المتحدة ، 2014) .

وتشهد حكومة المملكة العربية السعودية تطوراً ملحوظاً نحو التحول الالكتروني لخدماتها ، حيث تحسن مستوى تصنيفها وفقاً لمؤشر الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الالكترونية لعام 2014 لتصبح في المرتبة (36) عالمياً من بين 193 دولة بعد أن كانت في المرتبة (41) عالمياً في تقرير عام 2012 ، وفي المرتبة (58) في

تقرير عام 2010 ، واحتلت السعودية أيضاً المرتبة الثامنة آسيوياً من بين سبع وأربعين دولة لعام 2014 م

وهذا يعني أن المملكة تقدمت 18 مرتبة عن مؤشر عام 2010 (مؤشر جاهزية الحكومة الالكترونية ، 2014).

وفي ظل التوسع والتطور في تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية أصبح المستفيدين منها شركاء رئيسيين في دعم نمو أداء الحكومة الالكترونية، وذلك بازدياد حاجاتهم ورغبتهم في الحصول على خدمات إلكترونية متنوعة وأمنة وذات جودة عالية .

لذا جاءت هذه الدراسة لتبحث بشكل رئيسي عن تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الالكترونية من وجهة نظر المستفيدين من خلال الأبعاد التالية : عرض المعلومات وظهرها ، تفاعل المستفيدين مع الخدمات الإلكترونية ، تنفيذ العمليات المالية بمستوى عالٍ من الثقة ، وتكامل الخدمات من خلال بوابة موحدة الكترونية.

يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيسي التالي : ماذجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الالكترونية (الظهور ، التفاعل ، التبادل المالي ، التكامل) من وجهة نظر المستفيدين في منطقة الرياض في المملكة العربية السعودية ؟

أهمية وموضوعية البحث

تعد الحكومة الإلكترونية ثورة حقيقية في الإدارة الحكومية؛ لما تحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري وفاعليته وأدائه، من خلال انتقال من العمل التقليدي إلى التطبيقات الإلكترونية، وذلك في الاعتماد على تقنيات التكنولوجيا والاتصالات الحديثة، فقد أشار مؤتمر الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية

(2014) إلى قدرتها على تحسين أسلوب تقديم الحكومات للخدمات العامة وتعزيز المشاركة الشاملة للجهات المستفيدة من تلك الخدمات لذا حرصت حكومة المملكة على التحول للتعاملات الإلكترونية الحكومية لما تقدمه من فوائد كبيرة للاقتصاد الوطني، إذ تعد الحكومة الإلكترونية وفقاً للتصور الشامل وسيلة بناء اقتصاد قوي، وتساهم في حل المشكلات الاقتصادية والاجتماعية، وسيلة تفاعل لأداء أعلى وتكلفة أقل، مع ضمان السرعة في الإنجاز، وبالتالي فإن تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية يسهل للمستفيدين الحصول على المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز أعمالهم والحصول على الخدمات الحكومية بكفاءة وفعالية .

وتكمن أهمية هذه الدراسة في حيوية موضوع تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة، لذا فإن هذه الدراسة تعتبر إضافة مهمة للمكتبة العربية وإثراء لموضوعاتها. ومن الناحية العملية فقد ساهمت هذه الدراسة في الكشف عن دور متغيرات بحثية لم تسبق دراستها في مجال تقييم الخدمات الإلكترونية من خلال أربعة متغيرات رئيسية وهي: (الظهور، والتفاعل، والتبادل المالي، والتكامل) من وجهة نظر المستفيدين منها، والتعرف على الاختلاف في درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية تبعاً لمتغيراتهم الديموغرافية.

أهداف الدراسة :

- 1- تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل) من وجهة نظر المستفيدين في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية.
- 2- تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية في درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية بأبعادها الأربعة (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل) حسب المتغيرات الديموغرافية للمستفيدين منها.

- 3- الحفاظ على قدرتها التنافسية في اقتصاد اليوم ومصدر جديد للإيرادات.
- 4- جمع المعلومات المعقدة والدقيقة وتحليلها على كل مستوى من مستويات الدولة وهذا يؤدي بدوره إلى تحقيق فوائد فورية ومثيرة.
- 5- خلق بيئة أفضل للأعمال لزيادة الكفاءة والإنتاجية يساهم في التوسع والوصول لأبعد الحدود .

فرضية البحث:

1- الفرضية الرئيسية الأولى :

تنص على أن درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية (الظهور. التفاعل. التبادل مرتفعة من وجهة نظر المستفيدين بمنطقة الرياض.

-الفرصة الفرعية الأولى: تنص على أن درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعد الظهور مرتفعة من وجهة نظر المستفيدين بمنطقة الرياض .

-الفرصة الفرعية الثانية: تنص على أن درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعد التفاعل مرتفعة من وجهة نظر المستفيدين بمنطقة الرياض.

الفرصة الفرعية الثالثة: تنص على أن درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعد التبادل المالي مرتفعة من وجهة نظر المستفيدين بمنطقة الرياض.

الفرصة الفرعية الرابعة: تنص على أن درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعد التكامل مرتفعة من وجهة نظر المستفيدين بمنطقة الرياض.

2- الفرضية الرئيسية الثانية :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية (الظهور، التفاعل، التبادل النالي، التكامل) حسب التغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي، طبيعة العمل، العمر، عدد مرات استخدام الحكومة الإلكترونية سنوياً).

تأثير التحول الرقمي على المواطن السعودي والمقيم.

هناك علاقة بين الحكومة الإلكترونية واقتصاد المملكة.

هناك علاقة بين تطوير التحول الرقمي وجودة الخدمات في المملكة.

الدراسات السابقة :

أجريت دراسات عديدة عربية وأجنبية ذات صلة بموضوع دراسة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية ،ومن أهم ما اطلع عليه الباحثون في هذا السياق مايلي :

- 1- دراسة حسن وآخرون (2016) والتي هدفت إلى معرفة أثر جودة الحكومة الإلكترونية على رضا العميل ، ، والمقارنه بين مستوى رضا العملاء وفقا لاختلاف خصائصهم الديموغرافية وأشارة نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية مجتمعة على رضا العملاء . ووجود تأثير معنوي لكل من التصميم والكفاءة والتفاعل على رضا العملاء، كل على حدة كما أوضحت النتائج أنه يوجد اختلاف معنوي بين مستوى رضا العملاء عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية طبقا لاختلاف الفئة العمرية ومستوى التعليم.
- 2- دراسة (الرويان، 2015) والتي هدفت الى استكشاف ومدى رضا وقبول المستخدمين لتطبيقات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. تم إجراء الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال عينة مكونة من 109 مشاركين من شرائح مختلفة من المجتمع السعودي، كما أظهرت النتائج وجود تأثير أبعاد (الاداء المتوقع، الجهد المتوقع، تسهيل الشروط ، الثقة في تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، التأثير الاجتماعي والنية السلوكية)على رضا المستخدمين عن تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

- 3- دراسة (Chaushi et.al..2015) وهدفت الى تحليل نماذج النضج في تطبيق الحكومة الالكترونية حسب مراحلها المختلفة. وحددت الدراسة خمس مراحل هي الظهور، والتفاعل، والتبادل، والتكامل، والمشاركة الالكترونية. وعلى الرغم من اختلاف وجهات النظر في تطبيق الحكومة الالكترونية من منظور التشغيل/التكنولوجيا ومنظور المواطن/الخدمة لكن العناصر مشتركة لنماذج نضج الحكومة الالكترونية. وإن اختلفت في التطبيق حسب التعقيد والتوقيت.
- 4- دراسة (Abdullah and Danila) وهدفت الى التعرف على نوايا المواطنين نحو استخدام خدمات الحكومة الالكترونية، وقدمت إطاراً يجمع بين نموذج قبول التقنية (TAM). ونظرية التخطيط السلوك (TAB)، وعوامل نجاح نظم المعلومات (ISS) كقاعدة لدراسة العوامل التي تؤثر على نوايا المستفيدين من استخدام خدمات الحكومة الالكترونية. في الاعتماد على نموذج الحكومة الالكترونية المقترح الذي يأخذ في الحسبان الابتكار الشخصي، وإدراك المنافع من الخدمات الحكومية الالكترونية، وسهولة استخدام التقنية، وكان من أهم نتائجها أن برنامج الحكومة الالكترونية في ماليزيا يأخذ بعين الاعتبار سهولة الاستخدام والتفاعل مع احتياجات ومتطلبات المستفيدين. بالإضافة الى تحسين مستوى مشاركة المواطنين بطريقة ديمقراطية. ومن أهم التوصيات ضرورة استرشاد صانعي القرارات بالنموذج المقترح في هذه الدراسة من أجل تحسين خدمات الحكومة الالكترونية في ماليزيا.
- 5- (دراسة الهواري والطواهير. 2014) التي هدفت الى قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الالكترونية باستعمال قياس "Net Qual" من خلال استبيان تم إعداده وتطويره لتحقيق أهداف الدراسة -تبين أن السبب الرئيس لعدم معرفة الخدمات الالكترونية الموجودة عبر الموقع الالكتروني هو ضعف سياسة الاتصال بصفة عامة. كما أظهرت النتائج أن أكثر الخدمات طلباً من بين الخدمات الالكترونية للمؤسسة هي معرفة الرصيد. بينما الخدمة التي يأمل أغلب المستفيدين الحصول عليها مستقبلاً هي خدمة التحويل الالكتروني. فيما تبين أن هناك علاقة طردية متوسطة بين أبعاد جودة الخدمات الالكترونية المقترحة مجتمعة ورضا المستعملين عن جودة هذه الخدمات .
- 6- دراسة (يوسف. 2014) التي هدفت الى تقييم خدمات الحكومة الالكترونية من وجهة نظر المستفيدين منها والتعرف على مدى ادراكهم لهذه الخدمات واستفادتهم منها. فقد توصلت إلى أن تقييم أفراد العينة لخدمات الحكومة الالكترونية الأردنية بشكل عام كان إيجابياً، وأن هذه الخدمات لعبت دوراً مهماً في توفير المعلومات لهم. وفي تقليل الجهد والوقت في

إنجاز المعاملات. وأن أفراد العينة يجدون أن الحكومة الإلكترونية بمستوى ضعيف، وهذا يعود إلى عدم إدراك الدور الذي تلعبه هذه الخدمات في تسهيل الأعمال.

7- (دراسة سالم. 2013) وهدفت إلى تقييم جودة الخدمات الإلكترونية في شركة السياحة المصرية من وجهة نظر العملاء، وأظهرت النتائج أن المتوسط العام لآراء المبحوثين يشير إلى الموافقة على جودة المحتوى المعلوماتي للموقع الإلكتروني. وأنه يتميز بسهولة الاستخدام. وكذلك شعور المبحوثين بالثقة ودقة المعلومات المعروضة لهم. كما يتمتع الموقع الإلكتروني بخاصية الدينامكية (التفاعلية) كما أشارت نتائج الدراسة في وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمة (المعلومات المعروضة، الخدمات الإلكترونية، سهولة الاستخدام، مواصفات الموقع، أمان وخصوصية الموقع، تفاعلية الموقع).

8- دراسة (الملاحيم. 2011) واهتمت بتوضيح أثر تقييم جودة مواقع الحكومة الإلكترونية على الثقة الإلكترونية في الوزارات الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة. تم بناء استبانة لغرض جميع البيانات، وتوصلت إلى العديد من النتائج التي كان أهمها: أن مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية والثقة الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني، وتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني الأردنية تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الخبرة، المستوى الوظيفي).

9- دراسة (Verley&Verdegem, 2009) وهدفت إلى التعرف على دور التقنيات ووسائل الاتصالات لتتمكن من تقديم الخدمات الحكومية للمتعاملين معها بصورة أكثر كفاءة ضمن معايير محددة. وتبحث الدراسة في أثر الخدمات الحكومية على متلقيها أو المستفيدين منها من خلال نموذج نظرية اختبار بياناته على خمسة مواقع حكومية في دولة بلجيكا. وقدمت الدراسة إطاراً عاماً لقياس رضا متلقي الخدمة، وتوصلت إلى حصر المؤشرات التي كان لها الأثر الأكبر على رضا متلقي الخدمات الإلكترونية وهي (البنية التحتية، توافر الخدمة، الوعي، التقنية، أخلاقيات الزبون، الأمن، المحتوى وقابلية الاستخدام) وبينت الدراسة أهمية توافر المعلومات والخدمات في نقطة مركزة واحدة تتمثل من خلال موقع الحكومة الإلكترونية. بحيث يسهل الوصول إلى الخدمات والمعلومات الموثوق بها.

10- دراسة (Sandh. 2007) وتهدف إلى التعرف على توقعات المواطنين في باكستان حيال الخدمات الإلكترونية واستخداماتها. كذلك التعرف على الوسائل المختلفة التي يستطيع من خلالها المواطنون التفاعل مع الخدمات

الإلكترونية ومدى فعالية هذه الوسائل وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج. ومن أهمها أن باكستان لا تزال من الدول النامية ولا تزال تجربتها على مستوى الحكومة الإلكترونية تحت المستوى المتوسط قياساً بمستوى تجارب بعض الدول في هذا المضمار. وأظهرت الدراسة أن المواطنين غير مهتمين باستخدام الخدمات الإلكترونية. كما بينت الدراسة أن ثقة الموظفين بالخدمات الإلكترونية ومدى قابليتها لتوقعاتهم تزيد من فرص نجاح الحكومة الإلكترونية .

11- دراسة (Welch et.al., 2005) وهدفت إلى التعرف على استخدامات الإنترنت ورضا المواطن عن الحكومة الإلكترونية وعلاقتها في ثقة المواطنين في استخدامات الخدمات الحكومية الإلكترونية ، وأشارت النتائج إلى أن استخدام موقع الحكومة يرتبط بشكل إيجابي مع الرضا عن الحكومة الإلكترونية والرضا عن موقع الإنترنت. وكذلك يرتبط الرضا عن الحكومة الإلكترونية بشكل إيجابي مع الثقة في الحكومة الإلكترونية ، كما أشارت النتائج إلى أن المواطنين راضون بشكل عام عن ظهور المعلومات الكترونياً (الشفافية) ، في حين أظهرت النتائج عدم الرضا عن التبادل والتفاعل مع المواقع على شبكة الإنترنت وأشارت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستراتيجيات الحكومة الإلكترونية المتمثلة في التبادل، والشفافية، والتفاعل الإلكتروني تؤثر بشكل مباشر على الرضا عن الحكومة الإلكترونية ، وتؤثر بشكل غير مباشر على الثقة في الخدمات المقدمة الإلكترونية.

مراجعة الأدبيات:

- تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في السعودية من وجهة نظر المستفيدين منها (ديسمبر 2019)
- الدليل الإرشادي لمؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية (2022)
- دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين (مارس 2022) .

منهجية البحث:

المنهجية الوصفية – دراسة حالة .

منهجية الدراسة

مجتمع الدراسة

إن مجتمع الدراسة يتمثل من جميع المستفيدين السعوديين من الخدمات الإلكترونية الحكومية والبالغ عددهم (3214344) مستفيداً (الكتاب الإحصائي السنوي، 1435هـ) والمقدمة في جميع وزارات الدولة المرتبطة ببرنامج التعاملات الإلكترونية في منطقة الرياض. وعددها ثلاث وعشرون وزارة حسب الإحصائيات ببرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) 1436هـ.

المجلة العربية للإدارة مع 38.4 ديسمبر (كانون الأول) 2019

متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل هو أثر التحول الرقمي من الأبعاد:

- توفير الوقت

- الحد الفساد

- تخفيض البيروقراطية والروتين

المتغير التابع: رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية.

مجتمع وعينة الدراسة :

المستفيدون من مراكز الخدمة الإلكترونية وتم تطبيق الاستبيان على 104 مواطنين ممن قاموا بالحصول على الخدمات الحكومية .

استبانة الكترونية وعبر المقابلات مع مستخدمي مركز خدمة المواطن بالتعاون مع وزارة الاتصالات والمشرفين

على المركز، مؤلفة من ثلاث محاور:

المحور الأول: تقييم رضا المواطن .

المحور الثاني: قياس أثر الخدمة الإلكترونية (الوقت) .

المحور الثالث: قياس أثر الخدمة الإلكترونية (البيروقراطية والروتين) .

منهجية الدراسة

إضافةً سيتم اعتماد المنهج الوصفي لوصف الدراسة نظرياً، إلى المنهج التحليلي لتحليل البيانات الناتجة عن الاستبيان المُصمَّم.

- المنهج الوصفي: من خلال القسم النظري الذي تم إعداده بناءً على كافة المصادر الثانوية (كتب، مقالات،رسائل مجلات)، التي كتبت في مجال الدراسة نفسها أو أحد أبعادها.

- المنهج التحليلي :

من الدراسة خلال الميدانية التي قامت بها الباحثة بشقها الوصفي واختبار الفرضيات التي تم وضعها انتهاء

بالنتائج التي خلصت إليها الدراسة ووضع التوصيات والمقترحات

لتحقيق أهداف البحث فقد تم اعتماد الخطوات المنهجية التالية :

- مراجعة الأدبيات والدراسات الحديثة المرتبطة بموضوع البحث .
- تحديد الإطار النظري للبحث بشكل متوافق مع مشكلة البحث وأهدافه وفرضياته وذلك بعد الاطلاع على ما كتب في هذا السياق على المستوى العالمي العربي والمحلي .

التصور العام لهيكل البحث:

تم تقسيم هيكل البحث على مفهوم الرقمنة والتحول الرقمي ومفهوم الحكومة الالكترونية واهدافها وفوائدها و
توظيفها ، تعزيز رقمنة الخدمات وايضا امثلة ونماذج على الخدمات الحكومية الالكترونية على تحسين الجودة لكافة
المستفيدين. وناقش في هذا البحث معايير الجودة والفروقات قبل التحول الرقمي والحكومة الالكترونية وكيف تم
تطوير التحول الرقمي وأثره لرفع معايير الجودة وتقليل المخاطر. وسوف نتطرق لتوسيع نطاق الخدمات الرقمية العامة
والنتائج التي توصلت لها المملكة العربية السعودية في تحقيق هذا التحول مما ينعكس على الازدهار الاقتصادي.
وتوضيح مؤشرات قياس التحول الرقمي 2022 و مخاطر التحول الرقمي وسلبياته وكيف يمكن تحسين الحكومة
الالكترونية لتفادي او تقليل هذه المخاطر.

حدود البحث

نحن حريصون في هذا البحث بشرح أبعاد التحول الرقمي والحوكمة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات المقدمة وبفضل من الله وبدعم واضح من القيادة الرشيدة، نجحت المملكة في تحقيق تقدم بارز في مجال التعاملات الإلكترونية الحكومية بعد أن أصبح التعامل الإلكتروني للحصول على الخدمات الحكومية واقعاً ملموساً يعيشه ملايين من المستفيدين عند تعاملهم مع الجهات الحكومية. بالإضافة إلى تحديد نوع وقوة العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين، لا تعتبر المملكة العربية السعودية مجرد عامل تمكين للتحول الرقمي، بل أنها قدمت أسس جوهريّة لتعريف وإعادة تحديد جوهر واجبات الحكومة. وهو أمر لا يمكن الإغفال عنه حيث يشهد العالم في هذه الآونة تتطور التكنولوجيا على نحو ضخم وانتقالها إلى آفاق جديدة. تماشياً مع رؤية 2030، فإن التحول الرقمي للحكومة السعودية يُعد استراتيجية متكاملة وحاسمة وعملية تهدف إلى تمكين وتسريع التحول الحكومي بكفاءة وفعالية. وقد تم تبني هذا التحول من خلال العديد من برامج ومشاريع الحكومة الإلكترونية وإتاحة فرص الاستثمار محلياً ودولياً، مع تمكين ودعم المؤسسات والهيئات الحكومية المختلفة. وهو يهدف بشكل أساسي إلى توفير جميع الخدمات الحكومية رقمياً، وإتاحة الوصول إليها بسهولة. كما تم تصميم استراتيجية لتكون مواكبة للعصر الرقمي، مدعوماً بالمهارات والقدرات والأدوات الرقمية. توفر رؤية 2030 برنامج تحول فعال وجيد التخطيط يُعرف باسم برنامج التحول الوطني، ويهدف إلى تطوير البنية التحتية اللازمة وخلق بيئة تُمكن القطاعات العامة والخاصة وغير الربحية من تحقيق مستهدفات رؤية 2030.

الحدود الزمانية: منذ بدأت المملكة العربية السعودية مسيرة تحولها للتعاملات الإلكترونية الحكومية مع بدايات عام 2005م بإنشاء برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) بهدف رفع الكفاءة وإنتاجية القطاع الحكومي من خلال تقديم خدمات إلكترونية سهلة وميسرة لجمهور المستفيدين من المواطنين والمقيمين والزوار وقطاع الأعمال الى عام 2023.

الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية .

الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية :

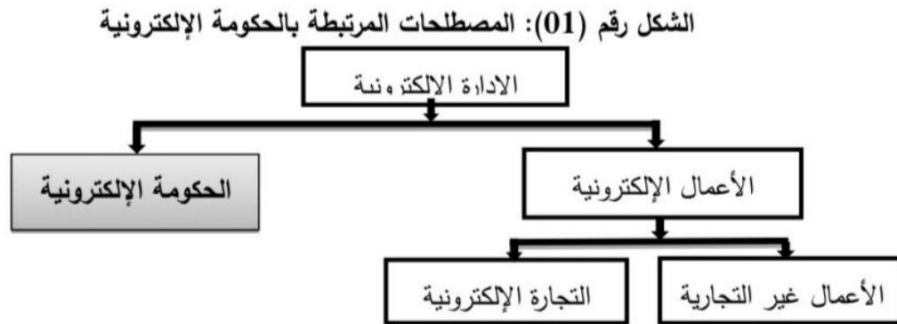
قبل الولوج في الموضوع محل البحث، نتوقف مع مفهوم يحتاج إلى شيء من الإيضاح وهو الإدارة الإلكترونية وذلك يعود لأهمية فك التشابك بين هذا المفهوم وموضوع الدراسة، حيث تعتبر الإدارة الإلكترونية منظومة متكاملة وفضاء رقمي يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال الحكومية والتي سوف يتم التركيز عليها بإسهاب في هذه الورقة البحثية . التالي يوضح ذلك :

الشكل رقم (01): المصطلحات المرتبطة بالحكومة الإلكترونية :

الإدارة الإلكترونية :

1- الأعمال الإلكترونية : الأعمال غير التجارية، التجارة الإلكترونية.

2- الحكومة الإلكترونية.



المصدر: وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية "حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية _ الجزائر"، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، 10/11 ماي 2011، قسنطينة: جامعة منتوري، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، ص4...

الحكومة الإلكترونية :



الحكومة الإلكترونية هو نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والإنترنت في ربط مؤسساتها بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموماً، ووضع المعلومة في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تهدف للارتقاء بجودة الأداء. ويعتقد أن أول استخدام لمصطلح «الحكومة الإلكترونية» قد ورد في خطاب الرئيس الأمريكي بيل كلينتون عام 1992.

نشأة الحكومة الإلكترونية :

تعود جذور الحكومة الإلكترونية إلى الصعوبات التي لاحظها المواطنون وأصحاب الأعمال في التعامل مع الجهات الحكومية ، فضلاً عن رغبة الحكومات في استغلال ثورة الإنترنت والمعلومات والاتصالات في الآونة الأخيرة .

من هذا المنطلق نشأت فكرة الحكومة الإلكترونية ، وأخذت بها أغلب دول العالم ووصلت في تنفيذها إلى مستويات متقدمة .

في عام 1993 ، كانت حكومة الولايات المتحدة الأمريكية أول من بادروا بطرق هذا المجال ، وفيما بعد تم اعداد البرامج الخاصة بهذا المجال (الحكومة الإلكترونية) بواسطة آخرين كالمملكة المتحدة والنمسا ، وكندا ، وهولندا ، ببرامج مماثلة .

وقد تناولت المنظمات الدولية مثل (8) مجموعة الثمانية والمجلس الأوروبي أيضاً هذا الموضوع ، فقام المجلس الأوروبي بإطلاق المبادرة التي أسماها مبادرة أوروبا الإلكترونية ، التي ركزت ضمن أشياء أخرى علي مفهوم الحكومة المباشرة (Direct Government) أي الحكومة الإلكترونية المتاحة علي الشبكة العالمية للانترنت ، وهدف المجلس الأوروبي الأساسي هو إتاحة فرص الوصول السهل لكل المواطنين ، للمعلومات والخدمات وإجراءات صنع القرارات الحكومية علي الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت) .

إذ أن فكرة الحكومة الإلكترونية نادي بها نائب الرئيس الأمريكي الأسبق (ال جور) ، ضمن تصور لديه لربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة للحصول علي الخدمات الحكومية بأنواعها بالشكل الإلكتروني ، فضلاً عن إنجاز الحكومة ذاتها مختلف أنشطتها باعتماد شبكات الاتصال والمعلومات لخفض التكاليف وتحسين الأداء وسرعة الإنجاز وفعالية التنفيذ .

ففي سبتمبر من عام 1993 أصدر نائب الرئيس الأمريكي الأسبق (ال جور ، Al Gore) تقريراً بعنوان " نحو حكومة تعمل أكثر وتكلفة أقل " ويحتوي التقرير علي عدد من التوصيات اللازمة لتحسين أداء الحكومة لخدماتها في المناطق التي ينبغي أن تلعب الحكومة دوراً فيها من وجهة نظر صناع السياسة وركزت التوصيات بصفة رئيسة علي كيفية أداء الحكومة لأعمالها وليس علي ما ينبغي أن تؤديه .

بعد ذلك تسابقت دول العالم في إقامة الحكومة الإلكترونية إذ بدأت من الكثير من الدول تبني سياسات تمثلت في وضع خطط دقيقة وواضحة ، وإجراءات عمل حول كيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات واستخدام الإنترنت في تنفيذ الأعمال الحكومية وإنشاء المواقع الملائمة التي تستطيع من خلالها تقديم الخدمات اللازمة بكل يسر ودقة ومرونة .

وبالتالي فإنه أيا كان الأمر فإن مفهوم الحكومة الإلكترونية بدأ في الظهور علي المستوى العالمي أواخر سنة 1995 ، إذ بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيقه علي إدارتها ، لكن الميلاد الرسمي والسياسي لهذا المفهوم كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا في شهر مارس من سنة 2001 .

مفهوم الحكومة الإلكترونية:

بعد مراجعة أدبيات الحكومة الإلكترونية يتضح لنا عزن الإجماع والإتفاق على تعريف واضح. وذلك لأن التعاريف المختلفة للمفهوم تستند إلى مناهج ومنظورات مختلفة. فمنهم من عرف الحكومة الإلكترونية من منظور ضيق وهو تمكين تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال الأنترنت. و أتمتة تطبيقاتها. في حين أن البعض الآخر ينظر إلى هذا المفهوم من منظور أوسع نطاقاً يشمل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحكومة لإصلاح وإعادة هندسة العمليات الحكومية. وفما يلي بعض من هذه التعاريف:

- يشير مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى استخدام الحكومة للتكنولوجيا. وخاصة الانترنت وتطبيقاتها لتعزيز الوصول إلى المعلومات الحكومية وإنجازها وخدمة المواطنين والشركاء التجاريين والموظفين والوكالات الأخرى والهيئات الحكومية.
- الحكومة الإلكترونية هي تقديم الخدمات الحكومية وإدارتها عبر شبكات المعلومات الدولية (الانترنت) وغيره من الوسائط الإلكترونية الأخرى.
- الحكومة الإلكترونية هو مصطلح عام للخدمات على شبكة الإنترنت من الوكالات التابعة للحكومات المحلية والاتحادية ، وفي الحكومة الإلكترونية تستخدم الحكومة تكنولوجيا المعلومات وبخاصة الانترنت لدعم العمليات الحكومية. ولاسيما إشراك المواطنين. وتوفير الخدمات الحكونية قد يكون التفاعل في شكل

الحصول على المعلومات .الايداعات أو تسديد الفواتير ومجموعة من الأنشطة الأخرى عن طريق الشبكة العالمية .

- عملية تغير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات ، بهدف تقديم الأفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات.
- تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت بهدف ايصال الخدمات للمواظت أو العمل أو زيادة التأثير الإيجابي على مجتما الأعمال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفعالية عاليتين .
- حيث يشير هيرست ونورتون (Hirst and Norton) الى ثلاث مكونات لتعريف الحكومة الإلكترونية وهي :

- داخلية: ويتعلق هذا بالمعاملات الأفقية للحكومة وبين الهيئات الحكومية.

- خارجية : وهذا يتصل بالمعاملات الحكومية الرأسية بين المستخدمين والحكومة.

- علائقية: وهذا يتعلق بكيف تدمج الحكومة. النهج الأفقي والرأسي (داخلي. وخارجي)

من خلال التعاريف سابقة الذكر يمكن أن نستخلص الملاحظات التالية لمفهوم الحكومة الإلكترونية وهي:

- الحكومة الإلكترونية هو استخدام الانترنت لإرسال المعلومات وتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بحيث يستطيع الحصول على الخدمات في اي وقت (7 أيار / 24 سا).
- الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أسلوب أداء الخدمات الحكومية.
- الحكومة الإلكترونية تعني تغيير أسلوب أداء الخدمة من أسلوب يتميز بالروتين والبيروقراطية وتعقد وتعد الإجراءات، إلى أسلوب يتميز بشكل إلكتروني يمكن من خلاله تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة سهلت عبر شبكة الأنترنت مما يوفر الكثير من الجهد والمال والوقت للمواطن.

مقومات إنشاء الحكومة الإلكترونية :

إن إنشاء حكومة إلكترونية ناجحة تستطيع تقديم خدمات ميسرة الإجراءات للمواطنين وتدعم التداول الشفاف للبيانات والمعلومات والخبرات (نقل ومشاركة المعرفة) سعياً وراء رفع جودة أداء الخدمات الحكومية بما يحقق رضا المواطن. يتطلب توفير مجموعة من المقومات الضرورية تساعد الحكومة الإلكترونية على أداء دورها بفعالية ولعل تلك المتطلبات في مجملها تتسق مع مرتكزات الحكم الجيد ومبادئ الإدارة العامة الجديدة وتجدر الإشارة إلى أن مقومات إنشاء الحكومة الإلكترونية تتنوع بين المقومات التكنولوجية والتنظيمية والإدارة والبشرية والقانونية وثقافية واجتماعية وسياسية والتي تشكل البنية التحتية الأساسية لانجاحها ومن أهمها :

1 - المقومات التكنولوجية :

- ضرورة توفير أجهزة حاسبات وبرامج تطبيقات متطورة في الأجهزة الحكومية المختلفة. بما يضمن تصميم النظام بصورة تحقق الكفاءة في أداء الخدمة في ظل بنية تحتية متكاملة للاتصالات وأنظمة معلومات متكاملة (التوزيعي. (2005).

تحديد المعلومات والبيانات والنماذج الحكومية الواجب إدخالها على شبكة الإنترنت بصورة دقيقة حتى لا تحدث مشكلة قصور في البيانات والمعلومات المتاحة عند بدء تقديم الخدمة أو أثناء تقديمها مما يضعف من فاعلية النظام. بالإضافة إلى تحويل جميع الإجراءات إلى أساليب وإجراءات ممكنة باستخدام تطبيقات الحاسب الآلي وكذا التنسيق والربط بين الهيئات والاعمال الحكومية لتجنب الازدواج والتعارض بين الهيئات والاجراءات الحكومية المختلفة (بدران. 2004).

أهمية إنشاء موقع على شبكة الإنترنت للرد على استفسارات وشكاوى المواطنين.

وضع عدة نظم للسداد النقدي مقابل أداء الخدمات من خلال الانترنت (بطاقات الائتمان) وتحصيل قيمة بعض الفواتير مثل الكهرباء والغاز....).

2 المقومات القانونية :

وطع إطار تشريعي وقانوني ينظم تعاملات الحكومة الالكترونية مع المواطنين. لما يكفل حمايه حقوق ومصالح الطرفين. خاصة في ظل التحديات التي يواجهها تطبيق النظام الإلكتروني في أداء الخدمات في إطار عملية التحول من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني. ولتي يمكن ان تحول دون تحقيق النتائج الموجوة منه. ومن اهمها: ضرورة استيفاء طلبات خطية ومستندات رسميا ونظام الرسوم ولدمغات وسلوب الدفع وتأمين المراسلات لإلكتروني (لطفى. 2007). 3.

3-مقومات تنظيمية ودارية :

ضرورة تطوير وإعادة هيكلة المؤسسات الحكومية، فأساليب الإدارة التقليدية لا تتناسب مع تطبيقات الحومة الإلكترونية التي تتطلب المرونة ولسرعة في اتخاذ القرارات، حيث تتطلب تغير الهياكل بلتحول الي الهياكل العنوية الشبكية المرنة بديلاً عن الهياكل الميكانيكية الجامدة، كما يقلل التوجه نحو الاختصاص وتقسيم العمل، في المقابل يزيد التوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الإدارية، وتقليل المستويات الرقابية والتوسع في اللامركزية. كما يجب تبني عمليات إعادة وهندسة العمليات الخاصة بكل نشاط خدمي، حيث تبقى على العمليات الطورية التي التي تقدم قيمة مضافة للمستفيد وترفع من جوده الخدمات، ونستبعد العمليات والأنشطة غير الطورية. لأمر الذي يؤدي الى تبسيط إجراءات الحصول على خدمة جيدة بأقل تكلفه وقت وجهد (زكى، 2009).

-البدء بمشاريع صغيرة غير معقدة تحتاج إلى عمليات إعادة هيكلة محدودة حتى يثبت نجاحها قبل التعميم على كافة قطاعات الدولة المعرفة المعوقات التي تواجة التطبيق العملي للحكومة الإلكترونية ومن ثم العمل على حلها.

- تطبيق مبادئ الإدارة الإستراتيجية واضحة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، ترتكز على رؤية استراتيجية واضحة

ومعلنة، وكذلك أهداف استراتيجية وتكتيكية وتشغيلية محددة الأدوار والمستويات التنفيذية وفقاً لخطط زمنية

معلنة: مع حتمية وجود آليات فاعلة للإشراف على تنفيذ تلك الخطط ومتابعة أعمالها وتقويم نتائج التنفيذ أولاً بأول، في ظل إطار الشفافية، ومن ثم اتخاذ الخطوات التصحيحية في حالة وجود أي انحراف (قدوري، 2009).

4- مقومات بشرية :

ضرورة تو افر قيادات إدارية وتنفيذية قوية ومؤهلة وواعية ومقتنعة بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية حتى تستطيع إقناع موظفيها بالعمل وفقاً لمنظومة الحكومة الإلكترونية ،مما يقوض من احتمالية وجود أي مقاومة من جانهم عند التنفيذ (Abushanabetl.,2016).

أهمية وضع برامج تدريبية للعاملين في الجهاز الحكومي لتدريبهم على كيفية التعامل مع النظام الالكتروني على أن تتنوع محتويات البرامج حسب القطاعات والتخصصات المختلفة .

- وضع نظام فعال يربط بين مدى كفاءة وفعالية الأداء الإدارية للموظفين في إطار منظومة الحكومة الإلكترونية والمكافآت والحوافز التي يحصلون عليها (إيفانز، 2007).

5 مقومات ثقافية واجتماعية :

التوعية الإعلامية بالخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية وكيفية الإستفادة منها، حيث أن نجاح مبادرات الحكومة الإلكترونية يتوقف على مدى التزام من جانب المواطنين .

فهو ليس مشروعاً لخفض التكلفة او لتحقيق كفاءة لخدمات الحكومية فقط، وإنما يمتد ليشمل هدفاً أوسع وهو تحسين مستوى معيشة المواطنين (Haque&pathrannarakul, 2013)

أهمية الترويج من جانب المؤسسات الإعلامية ومؤسسات المجتمع المدني لأهمية الحكومة الإلكترونية كأداة فعالة لتحقيق الشفافية والمشاركة المعرفية ولحد من الفساد الحكومي، بما يدعم الشراكة التمكين المجتمعي بين مختلف الأطراف المجتمعية من حكومة وقطاع خاص ومؤسسات المجتمع المدني سواء على المستوى القومي او المحلي (خالص، 2013).

العمل على تأهيل وتميكن المواطنين من التعامل مع الحكومة الإلكترونية. وذلك بأن يكون لدى المواطن في الأساس الحاسب الألي. حيث يمكن أن توفره الحكومة للمواطن بأسعار مدعمة أو بالتقسيط كما يجب ان يكون على دراية ومعروفة بطرق التعامل مع الحكومة الإلكترونية مما يترتب على المؤسسات التعليمية مسؤولية تطوير مناهج وتقنيات التعليم بما يتفق ومعطيات العصر الإلكتروني حتى يمكن زيادة الوعي وثقافة المواطنين وتقبلهم لأستخدام الحكومة الإلكترونية (عبد الوهاب 2008) .

6- مقومات سياسية ومالية :

أن اقتناع القيادة السياسية والتزامها بتبني برنامج فعال لتطبيق الحكومة الإلكترونية وكذلك منحها الدعم السياسي والتمويل اللازم للفريق المسئول عن تنفيذ مبادرة الحكومة الإلكترونية.

من أهم العوامل التي تؤدي الى تطبيق برنامج ناجح للحكومة الإلكترونية (Alaaraj et al 2014) ونظراً لمحدودية الموارد المالية المتاحة خاصة بالدول النامية كمصر فيمكن اختيار المشروعات بما يراعى البعد الاقتصادي. اي على نحو يعظم العائد من الاستثمارات بها ، فأختيار المشروعات يجب ان يكون له مردود واضح لتحقيق الشفافية وزيادة المشاركة المعروفة للمجتمع والقضاء على البيروقراطية الجامدة وتوفير الموارد النقدية.

وهكذا يتضح مما سبق أن للحكومة الإلكترونية دوراً هاماً في دعم المشاركة المعرفية والشفافية المجتمعة سعياً وراء رفع جودة أداء الخدمات الحكومية بما يحقق رضا المواطن ولكن ذلك يتطلب - كما أوضحنا - توافر مجموعه من المتطلبات الضرورية لمساعدة الحكومة الإلكترونية على أداء دورها بفعالية.

أهمية الحكومة الإلكترونية :

إن الحكومة الإلكترونية تتحقق من خلال إدراك حقيقة أن العالم اليوم ومستجداته يحتم على المجتمع بأن يكون متقدم ويتميز بوجود ثلاثة شروط أساسية وهي المسائلة والمرونة والحكم الصالح، والتي تمثل ركائز الحكومة الإلكترونية، وهذه الأخيرة جاءت بعد ظهور صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته ولإصلاح هذا الأمر تم البحث عن سبل للمعالجة فكانت الحكومة الإلكترونية أحد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب والعمل

على منعه من جانب آخر، كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري تلزم على المؤسسات الحكومية بنمط المرونة والوضوح في منهج عملها. فالأجهزة الحكومية تتبع توصيل المعلومات والخدمات عن طريق إدارة قنوات متعددة للنقل والتوصيل بالطرق التقليدية مثل استخدام الهاتف، والفاكس، أو الطرق اليدوية، إلا أن الهدف الأهم هو تحسين جودة الخدمات وتوفيرها. ومن العوامل الإيجابية للحكومة الإلكترونية أنها تعمل على تخفيف نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسؤولين والعاملين لأنها تعني أولاً وقبل كل شيء تدفق المعلومات، وعلانية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال، وتوفر تواصل المواطنين بصادق القرارات والقائمين على الأمور لتحفيزها ومحاصرة الفساد، فبمعنى آخر الحكومة الإلكترونية تعني الانفتاح على الجمهور فيما يتعلق بهيكل وظائف الجهاز الحكومي والسياسات المالية للقطاع العام الذي من شأنه تعزيز المسائلة والمصادقية وتأييد السياسات الاقتصادية السليمة.

فمن خلال ماسبق يمكننا حصر أهمية الحكومة الإلكترونية في مدى تحقيقها لبعض المزايا، فهي التي استطاعت أن تغزو الإدارات وتحل محل الحكومة التقليدية من أجل إرسال بعض المبادئ كالمساءلة الشفافية ومبدأ كسر الحواجز التي تجعل المواطن في تواصل دائم مع إدارته وزادت نسبة رضاه عنها.

الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية :

يذهب العديد من الباحثين إلى القول بأن الحكومة الإلكترونية هي الصورة الافتراضية للحكومة التقليدية لذلك يمكننا حصر أهم الفروق بين الحكومتين الإلكترونية والتقليدية من خلال الجدول التالي :

وجه المقارنة	الحكومة التقليدية	الحكومة الإلكترونية
الهدف :	حكومة سيادية تأكيد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة الخدمية والاقتصادية.	حكومة إلكترونية مشاركة المجتمع المدني ومنظمات القطاع الخاص في الأنشطة الاقتصادية والخدمية .

الفلسفة :	النهج البيروقراطي.	نهج رجال الأعمال .
محور الاهتمام :	التركيز على الإجراءات.	التركيز على الأهداف والنتائج .
التكامل :	الفصل التام بين المنظمات الحكومية في أداء الأعمال التخصص على أساس وظيفي أو جغرافي.	كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل والترابط بين المنظمات الحكومية باستخدام الشبكات الالكترونية .
نمط الأعمال :	أعمال روتينية متكررة تحكمها البيروقراطية.	أعمال ابتكارية متجددة .
تكنولوجيا المعلومات :	دورها منفصل عن الإدارة ويقصر على توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرار.	تضمن تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم ورقابة .
التنظيم :	هرمي متعدد المستويات.	التنظيمات الشبكية الواسعة .
اتخاذ القرارات :	القرارات مركزية من خلال مراكز السلطة بناء على قواعد جامدة.	القرارات تشاركي بين العاملين والإدارة .
المواطن :	المواطن سلبي يتلقى الخدمة ولا يشارك بالرأي الموظف مسؤول عن إدارة شؤون المواطن.	عضو مشارك في الحصول على الخدمة الالكترونية يمتلك حق تقييم الأداء الحكومي .

سرعة التعاملات :	الاستجابة البطيئة في أداء المعاملات الداخلية والخارجية.	الاستجابة الفورية للمعاملات الداخلية والخارجية وفقا لآليات السوق .
الخدمات :	تقدم بالطرق التقليدية ومرتبطة بمواعيد العمل محددة .	خدمات مبتكرة من خلال شبكة الانترنت ومتاحة في أي وقت .
الموارد :	تعتمد على الأصول المادية الملموسة والوثائق والمستندات الورقية .	تعتمد على رأس المال الفكري للعاملين والوثائق الرقمية .
نطاق العمل :	محلي داخل حدود الدولة وسياستها.	عالمي خارجي الحدود الجغرافي للدولة .
التعامل مع الموردين :	إجراءات بطيئة معقدة وغياب الثقة في التعامل الحكومي.	التعامل السريع في الوقت المحدد والثقة المتبادلة في المعاملات .

المصدر: إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الالكترونية : مدخل إداري متكامل، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية، 2009،
ص ص 26_27.

يتضح من الجدول السابق أن الحكومة الإلكترونية تمثل نمطا جديدا من الأداء على كافة المستويات سواء في علاقتها
الخارجية مع المواطنين أو الموردين وكذلك في علاقتها الداخلية مع العاملين بها كما تستخدم أساليب جديدة في إدارة

مواردها وتحقيق أهدافها بناء على فلسفة جديدة تقوم على المشاركة الالكترونية مع المواطنين واستبدال وسائل وأدوات أداء الخدمة البسيطة والبطيئة بما يقابلها من وسائل وأدوات تقنية وسريعة تبسط المعاملات الإدارية.

خصائص الحكومة الالكترونية :

- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موقع الحكومة الرسمي على الانترنت.
- تحقيق سرعة التنسيق والإنجاز بين كل الدوائر الحكومية.
- اتصال دائم بالمواطنين. وتحقق للمواطنين الشعور بالامان تجاه حكومتهم بانهم يوفرون لهم كافة احتياجاتهم ومتطلباتهم وبالتالي تزود من ثقة المواطنين بحكومتهم.
- القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.
- تقليل الاعتماد على العمل الورقي في المعاملات الحكومية.
- المرونة في التعامل مع المواطنين.
- كسر الحواجز الجغرافية بين المواطن والحكومة.

الحاجة للحكومة الإلكترونية :

ليس من السهل إقامة حكومة إلكترونية، لذلك يجب أن تكون هناك مبررات للجهد والوقت والمال المبذول، فيما يلي نستعرض بعض الفوائد المرجوة :

زيادة الفعالية عن طريق تنفيذ الأعمال بانسيابية :

إن استخدام نظم تقنية المعلومات يقلل عدد الخطوات في الروتين المطلوب لتنفيذ الأعمال، ويحوّل الوظائف اليدوية إلى تلقائية، كما أنه يقلل من استخدام الورق وتنقل المعاملات بين الموظفين.

تحسين الاتصالات الداخلية :

إن استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل الحكومة يجعل نقل المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب للشخص المناسب يتم بكل سهولة ويسر. ويعد البريد الإلكتروني من الوسائل المفيدة في نقل المعلومات والوثائق وتوزيعها بدلا من طباعتها وتوزيعها بالطريقة الاعتيادية.

تقديم خدمات أفضل للمستفيدين :

يمكن للتكنولوجيا أن تحسن طريقة خدمة المواطنين بتوفير الوصول إلى المعلومات بطريقة الخدمة الذاتية من خلال الإنترنت أو أنظمة الهاتف الآلية حتى خارج أوقات الدوام الرسمية. كما يمكن للحكومة الإلكترونية أتمتة الردود على طلبات الحصول على التراخيص أو المعلومات، لكي يتم توفير الوقت والطاقة للموظفين لأجل تقديم خدمات أفضل لأولئك المراجعين الذين يتصلون مباشرة أو يحضرون بأنفسهم لإنجاز بعض الأعمال الاستثنائية.

الوفاء بمتطلبات المواطنين وتوقعاتهم :

إن المجتمعات الحديثة تتجه للحياة بطريقة إلكترونية، بل إن الكثير من المواطنين وأصحاب الأعمال يعملون حالياً بطريقة إلكترونية، وليست هي إلا مسألة وقت حتى نرى ذلك ينطبق على دوائر الحكومة. وحينما تقدم الحكومات المجاورة خدماتها إلكترونياً فإن المواطنين وأصحاب الأعمال سيلاحظون ذلك، وسيطلبون لأن يروا حكومتهم تقوم بالعمل ذاته.

الإعلام والترويج للإنجازات :

إن تقديم معلومات وخدمات إلكترونية يمكن أن يساعد في جذب المواطنين والمستثمرين الجدد الذين يتطلعون للفرص المناسبة. وتقدم الحكومة الإلكترونية وسيلة إعلامية مباشرة جنباً إلى جنب مع الصحف والإذاعة والتلفاز للترويج لأعمال الحكومة.

المكونات الرئيسية للحكومة الإلكترونية :

البنية التحتية لخدمة الحكومة الإلكترونية :

- تطوير شروط التعاقد والمواصفات القياسية من النواحي القانونية .
- تصنيف المعلومات ووضع النظم السرية للتوصل للمعلومات المطلوبة.
- وضع إطار وشروط تقديم الخدمات لذوى الاحتياجات الخاصة.
- تصميم موقع الحكومة على الإنترنت.
- وضع الإطار لأنسب تقنية لتطوير النظم والتطبيقات.

شبكة الاتصالات الحكومية :

- خلق شبكة اتصالات حكومية تسمح بتبادل المعلومات بسرعة طبقاً لقواعد سرية مطلوبة.
- تصميم الشبكات وتركيب أجهزة الاتصالات اللازمة لربط مباني الوزارات والحكومة بشبكة الإنترنت.
- التأكد من الاستخدام الأمثل لشبكة التليفونات الحالية.

تقديم الخدمات للمواطنين عبر الشبكات :

- خلق مراكز لتوصيل وتفعيل الخدمات للمواطنين.
- تقديم خدمة شهادات تحقيق الشخصية الإلكترونية مجاناً.
- تفعيل مشاركة المواطنين عن طريق خلق مجموعة حماية.

أتمتة أعمال الوزارات والهيئات والإدارات المحلية :

- دراسة وتصميم وتنفيذ والمساعدة في تشغيل النظم.
- ميكنة النظم المالية كالموازنة والحسابات والمشتريات والمخازن.
- ميكنة النظم الإدارية مثل شؤون العاملين والأجور.
- ميكنة نظم تبادل المعلومات والوثائق بين الجهات الحكومية.

المشتريات الحكومية إلكترونياً عبر الشبكات :

- نظام إلكتروني للمشتريات الحكومية باستخدام شبكة الإنترنت.

- جداول للموردين وأسعار السلع والخدمات.
- الاتصال المباشر بين مقدم السلعة والخدمة والمستفيدين منها.
- تقديم بيان بالخبرة السابقة وعروض الأسعار وخطابات الضمان وغيره.
- زيادة المنافسة السعرية والتخلص من عمولة الوسطاء دون المساس بالخصوصية أو شفافية إسناد العمليات والمناقصات.
- رفع كفاءة توفير الاحتياجات بأفضل مواصفات وأسعار وأقل فترة ممكنة .
- خفض الأعمال الورقية وزيادة رضا المتعاملين من موظفي الحكومة .
- زيادة كفاءة استغلال المخزون .

أهداف الحكومة الإلكترونية :

ويمكن تلخيص أهمها بالتالي:

رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمليات والإجراءات داخل القطاع الحكومي وذلك عن طريق :

- تحسين مستوى الكفاءة في استخدام وتوظيف تقنيات المعلومات.
- تقليل الوقت المستغرق في أداء الإجراءات ضمن كل إدارة.
- الاستفادة من التجارب المثلى في أداء الأعمال.
- الدقة في إنجاز الوظائف المختلفة.

تقليل التكاليف الحكومية وذلك عن طريق :

- تحسين وتطوير وهندسة إجراءات الأعمال.
- تسهيل تدفق وسريان الأعمال بشفافية وسهولة عالية.
- تقليل الإجراءات والمعلومات المكررة ضمن سلاسل حلقات الأعمال.
- تشجيع الوحدة والتكامل والتبادل الآني للبيانات.

رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدم لهم وذلك عن طريق :

- تسهيل استخدام الخدمات الحكومية.
- تقليل الوقت المستغرق في حصول المستفيد على الخدمة التي يحتاج إليها.
- تقديم بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب حسب الحاجة.

مساعدة برامج التطوير الاقتصادي وذلك عن طريق :

- تسهيل التعاملات بين القطاعات الحكومية وقطاعات الأعمال.
- تقليل تكاليف التنسيق والمتابعة المستمرة.
- زيادة الفرص الوظيفية.
- زيادة العوائد الربحية للتعاملات الحكومية مع قطاعات الأعمال.
- فتح فرص استثمارية جديدة خاصة بقطاع المعلومات.
- تحقيق درجة عالية من التكامل بين المشاريع الحكومية والقطاعات الخاصة فيما يخدم الاقتصاد الوطني.

أسباب ظهور الحكومة الإلكترونية :

أثرت التقنيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لاسيما في العقود الأخيرة على جل ميادين الحياة ودفعت إلى إحداث تغيرات هائلة ومؤثرة على مستوى الحكومة التقليدية حملتها على التحول إلى النمط الإلكتروني، حيث يمكننا إيجاز مسببات تلك الأحداث من خلال ما يلي:

أسباب سياسية :

تمثلت أساسا في :

- ظهور مفهوم العولمة.
- تنافس السياسيين حول كسب رضا الجمهور من خلال تقديم خدمات أسهل لاسيما في المجتمعات المتقدمة.
- دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية.

أسباب تكنولوجية :

وأهمها:

- ظهور شبكة الأنترنت.
- أصبحت أسعار عتاد المعلوماتية جد معقولة.

- تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات بحيث أصبحت الثقة بالشبكة وأمنها أمراً ممكناً.
- ابتكار تقنية الإمضاء الإلكتروني.

أسباب اقتصادية :

أهمها:

- ظهور التجارة الإلكترونية.
- استغلال الحكومات لما توفره التكنولوجيات الحالية في خفض مستويات التكاليف...
- التوجه نحو مشاريع الخصخصة وما يتطلبه من تواصل مع مختلف القطاعات.

مراحل تنفيذ الحكومة الإلكترونية :

مرت تطبيقات الحكومة الإلكترونية بمراحل متعددة حتى وصلت إلى الوضع الحالي الذي هي فيه.

1. - المرحلة الأولى: تتمثل بدخول الحاسبات الآلية إلى العمل الإداري وقد سهلت العملية الإدارية إلى حد كبير.
2. - المرحلة الثانية: تمت فيها أتمتة بعض الخدمات وتطبيق نظام المعلومات الإدارية ويمكن توظيفها في تسديد فواتير الخدمات بواسطة الهاتف.
3. - المرحلة الثالثة: تمثلت في ظهور شبكة المعلومات الدولية الإنترنت حيث تم تفعيل الأداء الإلكتروني.

الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية :

الخدمة الصماء :

تتمثل في النافذة الإلكترونية في تقديم معلومات عن الخدمات والمعاملات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن وليس هناك إمكانية للتفاعل مع المستفيد.

خدمة التلكس :

تحدث عندما يقدم الموقع خدمات متعددة هي أكثر تطوراً، مثل رسوم الخدمات التي يمكن أن يسددها المستفيد.

الخدمة المتطورة :

هي التطبيق الكامل للحكومة الإلكترونية حيث يمثل الموقع الإلكتروني، بيئة عمل داخلية حية تمثل فعلياً بيئة الجهاز الإداري مع القدرة على تلبية جميع طلبات المستخدمين من خلال هذا الموقع.

- ويتضح من ذلك أن الحكومة الإلكترونية تتضمن جانبين هما :

- العمل عن بعد:

وهنا يتجاوز العمل صيغة تحديد المكان والزمان لإنجاز العمل أي أن العمل ينجز من دون حضور الموظف في مكان معين، فيمكن أن يؤدي الموظف عمله في أي مكان، منزله مثلاً.

- الخدمة عن بعد:

وهنا يمكن للمستفيد الاستفادة من الخدمة في المكان والزمان اللذين يرتئيهما من دون الارتباط بزمان أو مكان محددين. و هكذا فإن الخدمة الإلكترونية تتسم باللازمانيّة واللامكانيّة.

مجالات الخدمات الحكومية :

تتنوع الخدمات الإلكترونية، فبعضها يعكس سيادة الدولة مثل خدمات الضرائب والتوثيق واستخدام التراخيص والمستندات، والبعض الآخر يمثل البنية الأساسية الاجتماعية، وتشمل الخدمات التي تقدمها الدولة لجمهور المواطنين لإشباع حاجاتهم الأساسية مثل خدمات التعليم والصحة وتحقيق التنمية الشاملة للمجتمع، والبعض الآخر يقدم لرجال الأعمال والمستثمرين.

معاملات الحكومة الإلكترونية مع المواطنين ((G2C):

تهدف إلى إمداد المواطنين بالخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال مواقع الحكومة على شبكة الإنترنت لتلبية حاجاتهم الشخصية كالحصول على وثائق عامة أو خاصة، فالوثائق ذات الطبيعة العامة لا تطلب التحقق من شخصية

الطالب مثل شهادة القيد في السجل التجاري أو الصناعي أو شهادة المطابقة للشروط البيئية أو الصحية، ويمكن للجهات الحكومية أن تقوم بطرح نماذج هذه الشهادات على موقعها لدى شبكة الإنترنت. كما تمكن هذه الخدمات الإلكترونية من الحصول على وثائق ذات طبيعة خاصة منها:

- - الشهادات الشخصية مثل شهادات الوفاة والزواج والطلاق.
- - شهادات التعليم بمختلف مراحله.
- - جوازات السفر وبطاقة الهوية.

ونظراً لخصوصية هذه البيانات الخاصة، فإن الحصول عليها يتطلب التأكد من شخص طالبها، ولا سيما أن القانون أمّن إجراءات الحصول على الوثائق، ولهذا فإن تسليمها يكون يدوياً.

معاملات الحكومة الإلكترونية مع منظمة الأعمال ((G2B):

تلعب الحكومة دور المنظم وجامع الضرائب والزيون الداعم لقطاع الأعمال بغض النظر عن الخدمة أو المنتج التي تقدمها مؤسسات القطاع الخاص، ومن أهم الخدمات التي توفرها الحكومة في إطار علاقاتها مع منظمة الأعمال هي الأداء الإلكتروني للضريبة.

المعاملات التي تتم بين المنظمات الحكومية ((G2G):

فتهدف إلى التنسيق بين الأجهزة الحكومية لأداء الأعمال بصورة متكاملة على كافة المستويات الإدارية، كما تشمل العلاقة بين المنظمات المركزية والأجهزة المحلية، ومن أمثلتها تبادل البيانات والمعلومات عن اللوائح والقوانين، ونظم العمل والإجراءات المتبعة في أداء الأعمال، ويتم الربط بين المنظمات الحكومية من خلال شبكة الأنترنت وتحقيق التكامل في الخدمات التي تشرك فيها أكثر من جهة حكومية.

الخدمات الداخلية المقدمة للعاملين بالمنظمات الحكومية ((G2E):

من أجل تحسين أداء العاملين وتوضيح أفضل الأساليب التي من خلالها يتم ممارسة الأعمال، حيث تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، وتشمل الخدمات الذاتية المقدمة للعاملين مثل الحصول على الإجازة والإطلاع على تقارير الكفاءة والتدريب الإلكتروني، وتعتمد على وجود قواعد بيانات متكاملة عن العاملين بالمنظمات الحكومية متمثلة في السن والمؤهل والوظيفة والدرجة العلمية والحالة الاجتماعية.

فئات الحكومة الالكترونية :

من التعريفات السابقة للحكومة. الإلكترونية وبصفة عامة يمكن أن نلاحظ ما يلي :

يتم وضع الحكومة الإلكترونية لخدمة المواطنين والشركات والموظفين والجهات الحكومية الأخرى.

استخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل توفير المعلومات والخدمات لمختلف أصحاب المصلحة.

رغم أن المواطنين هم المستفيدون الرئيسيون من الخدمات الحكومية لا يحد نظام الحكومة الإلكترونية من التفاعل بين المعلومات والخدمات للمواطنين.

لذلك فإن القسم التالي سيتم فيه توضيح العلاقات المختلفة للحكومة الإلكترونية مع الجهات الفاعلة الرئيسية الأربعة (أصحاب المصلحة).

.من الحكومة إلى المواطنين :

يمكن ان تستخدم الادارات الحكومية على الانترنت معاملات G2C للتعامل مع جميع المسائل التي تتصل بالمواطنين والتي يمكن ان تشمل مجموعة واسعة من التفاعلات بين الحكومة والمواطنين مثل التواصل. وتسهيل البحث والتي ينبغي أن تؤدي إلى مشاركة أفضل للمواطنين .

بما في ذلك الديمقراطية الإلكترونية والتصويت عبر الانترنت لتعزيز المشاركة السياسية فضلاً عن الخدمات الحكومية الأساسية مثل الدفع عبر الانترنت 'وحجز المواعيد' وتجديد جوازات السفر والرخص ويهدف هذا النوع من المبادرات

الحكومية الإلكترونية للنشر وتقديم كل المعلومات والخدمات التي يحتاجها المواطنون في مكان واحد. وعلاوة على ذلك ، فإنه يمنح المواطنين 7 أيام/24 ساعة من الوصول إلى الخدمات الحكومية عبر الإنترنت". وعلاوة على ذلك ، ذكر بعض الباحثين أن تسهيل التفاعل بين الحكومات والمواطنين هو الهدف الأساسي للحكومة الإلكترونية ، كذلك توفير الوقت والتكلفة والجهد عند اتمام المعاملات الحكومية 'وتحاول الحكومات باستمرار وتزويد المواطنين بالخدمات والمعلومات بالطريقة الأكثر ملاءمة والفورية.

من الحكومة إلى الأعمال (القطاع الخاص) :

تشمل المعاملات وتقديم خدمات الحكومة على الانترنت لمجتمع الأعمال.

مثل خدمات الأنظمة الضريبية والقانونية 'دفع الضرائب' تسجيل الشركات' الحصول على التراخيص وتجديدها' وغيرها من المعلومات المقدمة عبر الإنترنت. الخدمات المقدمة من خلال معاملات (G2B) تساعد على تطوير الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم 'وتم هدف آخر هو تبسيط الإجراءات الخاصة بالتطبيق التي من شأنها تسهيل الموافقة على معالجة الطلبات للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتي بدورها تشجيع على تنمية الأعمال التجارية ' هذه الفئة تتيح للحكومات القيام بأعمال تجارية على الانترنت مثل دفع الفواتير وشراء المواد 'وجمع معلومات أفضل لتعزيز عملية اتخاذ القرارات 'وفي الآونة الأخيرة 'مبادرات (G2B) تتلقى مزيدا من الاهتمام بسبب التحسين الذي طرأ على المعاملات وانخفاض التكلفة. بالنسبة للبلدان ذات الدخل المنخفض (الدول النامية) 'قد تكون هذه الخدمات أسهل في التنفيذ من خدمات (G2C) 'لأن القطاع الخاص يميل إلى أن يكون الوصول له إلى مجموعة واسعة من البنية التحتية التكنولوجية المتطورة .

من الحكومة إلى الحكومة :

على تبادل البيانات وإجراء التبادلات الإلكترونية بين الجهات الحكومية. أي أنه يسهل الاتصالات الداخلية بين الإدارات والوكالات الحكومية 'وهذا يشمل جمع المعلومات ونشرها وأنظمة البريد الإلكتروني وسير العمل مت أجل تحسين الكفاءة داخل الدوائر الحكومية

يمكن أيضا ان ينظر إلى (G2G) على انها استخدام وسائل الاتصال والتنسيق وتوحيد المعلومات والخدمات الإلكترونية لتحقيق الإدارة الإلكترونية التي تتيح لكل (مؤسسة حكومية /قسم/وكالة) إنشاء مستودعات البيانات الخاصة بها من اجل تبادل المعلومات والخدمات مع بعضهم البعض وهو يعتبر بمثابة العمود الفقري للحكومة الإلكترونية. من الحكومة الى الموظف.....

حيث تشمل الأنشطة والخدمات بين الإدارات الحكومية وموظفيها كما يوحى المصطلح وتستخدم الحكومات مبادرات (G2E) لتحسين عملياتها الداخلية وخفض تكاليف الإدارة عبر جمع الال الإدارات العامة ويعني (G2E) حصول الموظفين على التدريب والبريد الإلكتروني والتعلم الإلكتروني وتصاريح الوصول الى قواعد البيانات للحصول على المعلومات اللازمة لاستكمال الخدمات الفئة (G2E) هو مجموعة فرعية من (G2G) للتقليل من البيروقراطية في المهام اليومية والمعاملات مع المواطنين وبالإضافة الى ذلك مبادرات (G2E) تسمح للموظفين بمراقبة ومعالجة المهام الخاصة .

إستراتيجية تطبيق الحكومة الإلكترونية :

مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية :

هناك مراحل متعاقبة لتحول الحكومة التقليدية إلى حكومة الكترونية وطبقا لهذه المراحل ترتقي الحكومات شيئاً فشيئاً حتى تصل إلى مرحلة الحكومة الإلكترونية التي تعتبر تطوير للحكومة التقليدية ولا يمكن للحكومات التقليدية القفز عبر هذه المراحل واختزالها دون المرور بها المرحلة تلو الأخرى:

المرحلة الأولى:

وفيها تقتصر المؤسسة الحكومية على حفظ البيانات وتحديثها وعرضها بوسيلة ملائمة على المواطن الذي يطلبها ، ولكن دور الحكومة يتوقف عند هذا الحد فهي تعجز عن تقديم أية خدمات تتجاوز عرض المعلومات فلا توجد خدمات تفاعلية وإخراج نتيجة جديدة بل تكتفي المؤسسة الحكومية بعرض مالدیه من بيانات والحكومات في هذه المرحلة تقدم للمواطنين خدمات من قبيل الاستعلام عن فواتير الهاتف أو مخالقات السيارات عبر الإنترنت.

المرحلة الثانية:

تنتقل هذه الحكومة في هذه المرحلة إلى تقديم خدمات وتعاملات بسيطة للمستخدم هنا يكون في اتجاه واحد فقط فالخدمات تتضمن استقبال بيانات خاصة من المستخدم واعتمادها وتسجيلها لدى أُرشيف المؤسسة الحكومية وهذا يعني السماح للمستخدم بتطوير بياناته بذاته وليس بيد الموظفين الحكوميين الذين كانوا يقومون بكل العمل في المرحلة السابقة ففي المرحلة الثانية يبدأ تمكين المواطن ليحل محل الموظف الحكومي.

تقدم الحكومات في هذه المرحلة للمواطنين خدمات من قبل استقبال أقرارات الضرائب أو طلبات الترخيص والدفع عن طريق الإنترنت بواسطة كروت الائتمان .

المرحلة الثالثة :

ترتقي الحكومة خطوة أخرى حيث تتخذ الخدمات والتعاملات التفاعلية بين المؤسسة الحكومية والمستخدم شكلا ثنائيا في الاتصال فيتم السماح للمستخدم بإدخال البيانات محددة ثم تقوم المؤسسة العامة بتشغيل هذه البيانات الكترونيا ثم تزعطي المستخدم نتيجة جديدة في هذه المرة يتم اتصال من المواطن يتبعه رد من الحكومة عبر الموقع الالكتروني وتقدم الحجومات في هذه المرحلة خدمات من قبيل تجديد التراخيص واستخراج شهادات رسمية عبر الانترنت وتكمن درجة الصعوبات في هذا المستوى في عملية التعرف على المستخدم وتوكيد شخصية ومكافحة عمليات التزوير وامن المعلومات.

المرحلة الرابعة:

وفيها تقدم الحكومة على المراحل السابقة بوجود ربط شبكي بين المؤسسات الحكومية، والمختلفة، بحيث يتمكن المواطن من الحصول على الخدمات العامة من مختلف الجهات الحكومية بشكل تفاعلي ومن موقع إلكتروني واحد، وهنا تتميز الحكومة الإلكترونية بإمكانية تقديم خدمات حكومية مفصلة طبقا لاحتياجات المواطن عبر منفذ إلكتروني واحد يستطيع المستخدم من خلاله أن يستخرج مثلا شهادات ميلاده، تحديد رخصة سيارته وسداد جميع التزاماته دون أن يضطر إلى مفارقتها الموقع الإلكتروني ليدخل إلى موقع

جديد هذا يعني أن هناك ربطا شبكيا بين المؤسسات الحكومية المختلفة التي يقدم خدمات عامة المتنوعة للمواطنين المستخدمين مع الجمع بينها في منفذ إلكتروني متكامل.

المرحلة الخامسة :

تتجاوزا لا الحكومة الالكترونية في هذه المرحلة ما سبق في الربط بين قنوات الاتصال المختلفة بين المؤسسات الحكومية والمستخدم فهدا تبادل المؤسسات الحكومية بالاتصال بالمواطن عبر وسائل الاتصال التي تلائمهم دون أن تنتظر أن يبادروهم بالاتصال فتقوم مثلا بإرسال رسالة للمواطن عبر الهاتف الخليوي لتذكيره بميعاد تجديده رخصة السيارة أو دفع فاتورة الهاتف حتى يدخل بعض البيانات التي تمكنه من الحصول على الخدمة العامة في الوقت المناسب ففي هذه المرحلة تكون الحكومة قد ربطت نفسها بالعملاء والشركات الداخلية والخارجية وببدا الجميع بالعمل في منظومة موحدة متكاملة بحيث يتلاشى دور الموظفين الحكوميين الوسطاء تماما ويصبح الأداء مائة بالمائة. إن التحول من الحكومة التقليدية إلى حكومة الكترونية ليس بالأمر الهين - بما كان - فعلى المؤطرين لهذا الانتقال أن يراعي صحة وتسلسل عملية الانتقال عبر هذه المراحل الخمسة لكي يضمن تحقيق العملية بمستوى عال.

الانتشار:

الحكومة الإلكترونية تحقق انتشارا واسعا بين حكومات العالم كما ورد في تقرير الأمم المتحدة في عام Benchmarking E-government: A Global Perspective 2001 والتي قامت بتلخيص سريع لنشاطات الحكومة الإلكترونية حول العالم وأستنتجت بأن هناك مواقع إلكترونية تستخدم لتوفير المعلومات والخدمات تخص 190 دولة مما يشكل 89,8% من الدول الأعضاء. وفي تقرير أحدث ل الأمم المتحدة (Global E-Government Readiness Survey) 2005، تناول في أكثر من 50000 صفحة الكترونية ل 191 دولة تم دراسة جاهزية الحكومات الإلكترونية جاءت الولايات المتحدة في المركز الأول تليها الدنمارك ثم المملكة المتحدة. وتحتل مصر المركز الـ 28 فيما يتعلق ببرنامج الحكومة الإلكترونية طبقا لتقرير صادر عن الأمم المتحدة في يناير 2008 وتعتبر حكومة دبي سبابة في تطبيق هذا النظام وكثير من حكومات العالم الأخرى، كما بدأ تطبيقه على مستوى دولة الإمارات العربية المتحدة ككل.

وتعتبر ماليزيا من الدول التي تمكنت من تحقيق مفهوم الحكومة الإلكترونية.

أما الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة فهما من أوائل الدول التي طبقت هذا النظام ، وهناك إجراءات حثيثة لتطبيق هذا النظام في السعودية والأردن ومصر وغيرها.

مساوي الحكومة الإلكترونية :

- يصبح المراجع الذي يتعامل مع الحكومة خادماً لها بدون أجرة فهو الذي يُدخل البيانات ويصلح الأخطاء ويصغرويكبر أحجام المستندات المرفقة وفقاً لما تريده الحكومة، ثم هو يدفع للحكومة رسوم الخدمة التي صنعها بنفسه !.
- تفاوت العملاء والمراجعين في قدراتهم الحاسوبية وتمكنهم من استعمال الإنترنت السريع فيُغبن كثير من الأميين ، انه يوجد فجوة بين الأغنياء والفقراء ف قدره وصولهم للانترنت وع الرغم من انتشار الإنترنت الا ان هناك العديد من الناس غير متصل بالانترنت وايضا الكبار اقل استخداما للانترنت من الصغار والتعليم حيث ان المتعلمين أكثر استخداما للانترنت عن الغير متعلمين وبذلك فان ذلك من مساوي الحكومة الالكترونيه فهذا ليس عدل بين جميع المستويات ف قدره وصولهم للانترنت.

إيجابيات وسلبيات الحكومة الإلكترونية :

أحدثت الإنترنت وأجهزة الكمبيوتر الشخصية والهواتف المحمولة ثورة في حياة الإنسان، وتؤثر هذه الثورة أيضاً على الحكومات من خلال الحكومة الإلكترونية، حيث تدرك الحكومات في جميع أنحاء العالم أهمية الحكومة الإلكترونية وفوائدها، وتبحث عن حلول ذات صلة لتحسين خدماتها للمواطنين، ويمكن تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل الوكالات الحكومية المسؤولة عن تحويل المعلومات بين الأفراد والشركات

وجميع أصحاب المصلحة الحكوميين الآخرين، كما أن للحكومة الإلكترونية مجموعة من الأهداف أهمها تقديم أفضل خدمات إلكترونية للأفراد، وتعزيز التعاون التجاري والصناعي، وتمكين المواطنين من خلال الوصول إلى المعلومات.

أهم إيجابيات الحكومة الإلكترونية :

النقاط الآتية تلخص أهم إيجابيات الحكومة الإلكترونية:

- السرعة، حيث تجعل التكنولوجيا الاتصالات أسرع، أيضاً لقد أتاحت الهواتف الذكية عبر الإنترنت إمكانية النقل الفوري لكميات كبيرة من البيانات في جميع أنحاء العالم.
- توفير التكاليف على الحكومات، حيث يذهب جزء كبير من الإنفاق الحكومي إلى تكلفة شراء القرطاسية للأغراض الرسمية، إذ تستهلك الرسائل والسجلات المكتوبة الكثير من القرطاسية، وبالتالي فإن استبدالها بالهواتف الذكية والإنترنت يمكن أن يوفر من النفقات كل عام.
- الشفافية، حيث يساعد استخدام الحكومة الإلكترونية على تعزيز الشفافية، وذلك من خلال إمكانية تحميل جميع المعلومات الحكومية على الإنترنت، ومنها يصل المواطنون إلى المعلومات التي يريدونها على وجه التحديد، فهي في متناولهم وقت ما يريدون، ولكن لكي ينجح هذا، يتعين على الحكومة التأكد من أن جميع البيانات التي يتم نشرها وتحميلها على منصات ومواقع المعلومات الحكومية على الإنترنت.
- المساءلة، إذ إن الشفافية ترتبط ارتباطاً مباشراً بالمساءلة، بمجرد أن تصبح الخدمات الحكومية متاحة، يمكن تحميلهم المسؤولية عن أفعالهم.

سلبات الحكومة الإلكترونية :

فيما يلي أهم سلبات الحكومة الإلكترونية:

- العيب الرئيسي للحكومة الإلكترونية هو فقدان التواصل بين الأشخاص، حيث يعد التواصل بين الأشخاص هو جانب من جوانب الاتصال الحيوي.

- يعد نقل البيانات الورقية والبيانات الموثقة سواء كانت القديمة أو الجديدة في جميع أنحاء البلاد إلى وسائل الإعلام الإلكترونية مهمة شاقة بحد ذاتها، لا سيما في دولة كبيرة مثل الهند والصين، بالإضافة إلى أن الاحتفاظ الحكومي بالبيانات واسترجاع سجل المعاملات سيتطلب موارد ضخمة.
- في دولة نامية مثل الهند والصين، يتضمن إنشاء نظام فعال للحكومة الإلكترونية استثمار ضخيم في البنية التحتية المكلفة، أي أنه ستحتاج جميع وكالات القطاع العام على جميع المستويات إلى أنظمة كمبيوتر وخواص تدعم الإنترنت للتعامل مع كميات هائلة من المعلومات والتهديدات السيبرانية.
- مواقع الحكومة الإلكترونية عرضة للهجمات الضارة من المتسللين والبرامج الضارة، كما أنها تعرض البيانات الشخصية للمواطنين للخطر مثل الاسم والعمر والعنوان والتفاصيل المصرفية وما إلى ذلك، ولحماية هذه المعلومات تحتاج الدوائر الحكومية إلى حماية أنظمتها من التهديدات الإلكترونية المعقدة.
- تعتبر الحكومة الإلكترونية، مثل العديد من الخدمات القائمة على التكنولوجيا، عرضة لمشاكل تقنية من تعطل الأجهزة، وانقطاع التيار الكهربائي، وبطء الاتصال أو انعدامه، وما إلى ذلك.

الحكومة الإلكترونية في السعودية :

بدأت المملكة العربية السعودية بالتحويل للتعاملات الإلكترونية الحكومية حيث خصصت عدة برامج ومبادرات لتحويل الحكومة إلى إلكترونية، وذلك بهدف رفع كفاءة الاقتصاد الوطني، وفي مطلع عام 1424هـ، الموافق 2003م صدر أمر سامي يوافق على تولي وزارة المالية (السعودية) مهمة إنشاء برنامج للحكومة الإلكترونية، وإيصال وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (السعودية) لوضع الخطط التطويرية وتنفيذها.

وفي عام 1426هـ، الموافق 2005م، أنشئ برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) الذي يهدف إلى رفع كفاءة وإنتاجية القطاع الحكومي عن طريق تقديم خدمات إلكترونية سهلة وميسرة لجمهور المستفيدين من المواطنين والمقيمين والزوار وقطاع الأعمال. وبحسب المؤشرات العالمية فإن المملكة نجحت في التقدم في مجال التعاملات الإلكترونية الحكومية حيث يذكر مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2016م أن السعودية حصلت على المرتبة 39 ، فيما حصلت السعودية على المرتبة الخامسة حسب ما يشير إليه تقرير أكسنشر الاستشارية الصادر في عام 2014م.

وفي مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2018م احتلت المملكة العربية السعودية المرتبة الخامسة عربياً و 52 عالمياً، وحققت الرياض المركز الـ 30 عالمياً في مؤشر تقييم بوابات البلدية للمدن . وواصلت المملكة تقدمها حيث احتلت في العام 2020 المركز 43 عالمياً، وتقدمت إلى المرتبة الـ 27 عالمياً في مؤشر البنية الرقمية والثامنة ضمن مجموعة العشرين، وفي مؤشر القدرات ورأس المال البشري تقدمت إلى المرتبة 35 عالمياً، والعاشر ضمن دول مجموعة العشرين، فيما حلت مدينة الرياض في المرتبة العاشرة عالمياً في مؤشر التقنية الفرعي والمركز الـ 31 عالمياً في التنافسية بين المدن.

برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر):

برنامج يسر هو برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية، وقد أنشأ هذا البرنامج تفعيلاً للتوجه الحكومي في المملكة للتحويل إلى التعاملات الإلكترونية بدلاً من التعاملات الورقية التقليدية مما له بالغ الأثر في تقدم اقتصاد المملكة.

نشأة البرنامج:

حيث تمت الموافقة على قيام وزارة المالية بالعمل على إنشاء برنامج للحكومة الإلكترونية بناءً على الأمر السامي الكريم رقم (7/ب/2427) وتاريخ 1424/1/16هـ، ثم تم تكليف وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بناءً على الأمر السامي الكريم رقم (133) وتاريخ 1424/05/21هـ بالإشراف على قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، ووضع الخطط التطويرية لهذا القطاع وتنفيذها، ومن ضمنها ما يتعلق بتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية.

ثم صدر الأمر السامي الكريم رقم (7/ب/33181) وتاريخ 1424/07/10هـ القاضي بإحالة ما يتعلق بوضع خطة لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً، وتوفير الموارد اللازمة لتنفيذها، إلى وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. ومن ثم أنشأت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات في عام 1426هـ (2005م) برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) بمشاركة كل من وزارة المالية، وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، وشكلت لجنة إشرافية عليا مكونة من أصحاب

المعالي وزير المالية، ووزير الاتصالات وتقنية المعلومات، ومحافظ هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، وقد انبثق عن هذه اللجنة، لجنة توجيهية للبرنامج تتكون من عدد من المختصين في كل من هذه الهيئات والوزارات بالإضافة إلى المدير العام للبرنامج.

أهداف البرنامج :

- رفع إنتاجية و كفاءة القطاع العام.
- تقديم خدمات أفضل للأفراد وقطاع الأعمال بشكل أيسر.
- زيادة عائدات الاستثمار.
- توفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية في الوقت المناسب.

قواعد عمل البرنامج :

يعتمد البرنامج في تفعيله للتعاملات الإلكترونية الحكومية على أربعة قواعد أساسية هي:

1. رؤية وأولويات ومواصفات وأطر موحدة.
2. ليست تقنية فقط، أكثر من ذلك بكثير.
3. تقليل المركزية بأكبر قدر ممكن.
4. طور مرة، واستخدم مرات،

المبادرات والمنتجات :

يقدم يسر العديد من المبادرات والمنتجات مثل:

إطار تمكين الخدمات الإلكترونية، آلية تمويل المشاريع بتخصيص ما يلزم لتغطية تكاليف تنفيذ الخدمات، والتعاملات الإلكترونية الحكومية المتنقلة (معاك)، والسحابة الإلكترونية الحكومية للقطاعات الحكومية، وخدمة النفاذ الإلكتروني الموحد (SSO) للمنشآت والأفراد، وبوابة سعودي التي يستطيع من خلالها المستخدمون الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية، وقناة التكامل الحكومية (تكامل GS) الهادفة إلى توفير البنية التحتية المشتركة لتمكين تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية، وشهادات التصديق الرقمي، ومبادرة مرصد الخدمات الحكومية لتحديد وحصر خدمات الجهات الحكومية وتحويلها من خدمات تقليدية إلى إلكترونية، مركز الاتصال الوطني (أمر)، نظام المراسلات الحكومية الإلكتروني (مراسلات)، ومركز بيانات التعاملات الإلكترونية الحكومية الذي يعد حلقة وصل بين مراكز الحاسب الآلي في الجهات الحكومية المختلفة، وغيرها من المبادرات.

الهيكل التنظيمي:

يتضمن الهيكل الإداري لبرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة المكونات الرئيسية التالية:

- اللجنة العليا الإشرافية لبرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية، مكونة من وزير المالية، ووزير الاتصالات وتقنية المعلومات، ومحافظ هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- اللجنة التوجيهية لبرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية، برئاسة محافظ هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، وينوب عنه مدير عام الإدارة العامة لتقنية المعلومات بوزارة المالية، وعضوية عدد من المسؤولين ذوي العلاقة في وزارة المالية، ووزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، ومدير برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية.
- لجنة للتعاملات الإلكترونية الحكومية في كل جهة حكومية، ترتبط بالمسئول الأول في تلك الجهة، للإشراف على تنفيذ خطة التعاملات الإلكترونية الحكومية الخاصة بها (جاري العمل على إيجاد وتكوين هذه اللجان).
- برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية ووحدات إدارية تشمل متخصصين ذوي كفاءات مناسبة للقيام بأعمال البرنامج.

البوابة الوطنية – سعودي :

هي بوابة إلكترونية تمكن المواطنين والمقيمين والشركات والزوار من أي مكان الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية وتنفيذ التعاملات بها بسرعة وكفاءة عالية، حيث تعتبر المدخل إلى الخدمات الإلكترونية الحكومية. كما تعد البوابة الوطنية منصة لنشر الأخبار والفعاليات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية وبالجهات المقدمة لها، وهي بمثابة دليل للجهات الحكومية، بالإضافة لذلك هي توفر البوابة عددًا كبيرًا من روابط الأنظمة واللوائح والقوانين والخطط والمبادرات السعودية، ويستطيع مستخدم البوابة أن يجد قسم «عن المملكة» والذي تحتوي صفحاته على معلومات متكاملة عن المملكة العربية السعودية.

وحدة التحول الرقمي :

هي مركز امتياز أنشئت عام 2017م كجهة مستقلة تعمل على قيادة وتمكين عملية التحول الرقمي في السعودية، وتحقيق أهداف رؤية السعودية 2030 من خلال التوجيه الاستراتيجي وتقديم الخبرة والإشراف عبر التعاون المشترك مع القطاعين العام والخاص.

هيئة الحكومة الرقمية :

هي هيئة حكومية سعودية أنشئت بقرار مجلس الوزراء بتاريخ 9 مارس 2021 الموافق 25 رجب 1442هـ. تهدف إلى إثراء تجربة العميل عن طريق تحسين تجربة التعامل مع الخدمات الحكومية لتكون رقمية واستباقية، وكذلك رفع كفاءة العمل الحكومي عن طريق تبني نماذج فعالة ومبتكرة للتحول الرقمي في مجالات متنوعة كالصحة الرقمية والتعليم عن بعد والاقتصاد الرقمي وغيرها، وأيضًا زيادة الإنتاجية وتطويع الاستخدام الأمثل للموارد والاستثمارات التقنية الحكومية وتبني التقنيات الحديثة وتطوير القدرات الرقمية والمواهب.

والمشاركة في إعداد الاستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية والإشراف على تنفيذها بعد الاعتماد، وإقرار السياسات المتعلقة بأنشطة الهيئة والخطط والبرامج اللازمة لتنفيذها، ووضع المعايير الفنية لنماذج التحول الرقمي الحكومي

ومتابعة الالتزام بها. وتنظيم أعمال ومنصات وشبكات الخدمات الحكومية الرقمية، وحوكمة أعمال السحابة الحكومية الرقمية والسحابات ذات العلاقة بها.

الأهداف :

تهدف الهيئة إلى إثراء تجربة العميل عن طريق تحسين تجربة التعامل مع الخدمات الحكومية لتكون رقمية واستباقية، وكذلك رفع كفاءة العمل الحكومي عن طريق تبني نماذج فعالة ومبتكرة للتحويل الرقمي في مجالات متنوعة كالصحة الرقمية والتعليم عن بعد والاقتصاد الرقمي وغيرها، وأيضاً زيادة الإنتاجية وتطويع الاستخدام الأمثل للموارد والاستثمارات التقنية الحكومية وتبني التقنيات الحديثة وتطوير القدرات الرقمية والمواهب.

الاختصاصات :

المشاركة في إعداد الاستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية والإشراف على تنفيذها بعد الاعتماد، وإقرار السياسات المتعلقة بأنشطة الهيئة والخطط والبرامج اللازمة لتنفيذها، ووضع المعايير الفنية لنماذج التحويل الرقمي الحكومي ومتابعة الالتزام بها. تنظيم أعمال ومنصات وشبكات الخدمات الحكومية الرقمية، وحوكمة أعمال السحابة الحكومية الرقمية والسحابات ذات العلاقة بها.

برنامج الحكومة الشاملة :

في 01 يونيو 2022 م، أطلقت هيئة الحكومة الرقمية «برنامج الحكومة الشاملة»؛ والذي يهدف إلى تقديم خدمات رقمية متكاملة للقطاع الحكومي في المملكة، وتشجيع استخدام البنية التحتية والتطبيقات المشتركة، إضافة إلى رفع مستوى مشاركة البيانات بين الجهات الحكومية، وتحقيق التكامل بينها، بغرض تمكين وتسريع التحويل الحكومي الرقمي المستدام، وتقديم خدمات حكومية رقمية أكثر كفاءةً وفعاليةً، بالمواءمة مع التوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية.

وحدة التحويل الرقمي :

هي أحد البرامج الأساسية المحققة لرؤية السعودية 2030 والتي تقدم الخبرة والإشراف عبر التعاون المشترك مع الجهات الحكومية والخاصة؛ والتي تعمل على التنمية الاقتصادية المستدامة التي تعتمد على تعزيز قيم ومفاهيم الابتكار والاستثمار في المواهب الشابة، لتسريع التحول الرقمي من خلال التوجيه الاستراتيجي من أجل رفع مؤشر المملكة عالميًا كأعلى الدول المتطورة رقمياً.

التوجهات الإستراتيجية :

- وضع المملكة ضمن أفضل عشر حكومات رقمية رائدة على مستوى العالم.
- اعتماد التقنيات الرقمية المتقدمة في الجهات الحكومية لتحسين الإجراءات وطريقة تقديم الخدمات.
- توفير خدمات تتمحور حول المستفيد لتحسين مستوى الرضى.

أبرز الخدمات الحكومية الإلكترونية :

منصة أبشر :

وهي منصة تجمع كافة الخدمات المتعلقة بوزارة الداخلية السعودية، مثل خدمات الجوازات، والأمن العام، والمرور، والأحوال المدنية، وغيرها.

منصة إيجار :

وهي منصة إلكترونية تابعة لوزارة الإسكان السعودية، ومتخصصة بخدمات الإيجار تقدم حلولاً تكاملية لقطاع الإسكان التجاري.

تطبيق كلنا أمن :

وهو تطبيق إلكتروني تابع لوزارة الداخلية السعودية، ويختص بالبلاغات الأمنية والمرورية باستعمال الموقع والصور أو الفيديو أو الصوت.

السجل التجاري الإلكتروني :

مكّنت وزارة التجارة والاستثمار (السعودية) الأفراد من استخراج سجلات تجارية إلكترونياً، دون الحاجة لمراجعة فروع الوزارة.

السحابة الإلكترونية الحكومية :

وهي سحابة تقدم للقطاعات الحكومية خدمات جاهزة، من ناحية البنية التحتية أو منصات التكامل والربط البيئي أو التطبيقات الوطنية المشتركة.

رؤية 2030 وتطوير الحكومة الإلكترونية :

قدمت رؤية السعودية 2030 وعداً بتوسيع نطاق الخدمات الإلكترونية المقدمة، لتشمل الخدمات الصحية والتعليمية. كما وعدت بتحسين جودة الخدمات الإلكترونية المتوافرة حالياً.

المبادرات :

- سهلت المملكة طرق إدارة الاموال وتداولها باستخدام عدة أنظمة إلكترونية وهي:
- مدى: هي خدمة تم تفعيلها لتبسيط مهمات الدفع الإلكتروني عن طريق منح أنظمة الصراف الآلي ونقاط البيع المتصلة بشبكة الإنترنت.
- سريع: هي خدمة تابعة «للنظام السعودي للتحويلات المالية السريعة» تمكن المستخدم من إجراء تحويلات مالية فورية.
- سداد: يجمع النظام بين تقديم الخدمات الخاصة بالمدفوعات والضرائب للأفراد والأعمال والقطاع الحكومي، ويمكّن الأفراد من دفع الفواتير إلكترونياً.

الخدمات الإلكترونية :

إن التطوير السريع للثقافة التكنولوجية والاستخدام المكثف للمعاملات الإلكترونية يحتاج إلى مواكبة هذه التطورات ، حيث إن إدخال التقنيات الحديثة كالمعاملات الإلكترونية هو ثورة حقيقة في الإدارة الإلكترونية ، لما يحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري وفاعليته وأدائه ، لذلك كان لابد من بذل مجهودات كبيرة في سبيل إنجاز الأعمال ذات المتطلبات الكثيرة في وقت قصير وبدقة عالية .

وإذا كانت حاجات ومتطلبات هؤلاء المستفيدين متعددة ومتجددة باستمرار فإن التغيير والتطوير لابد وأن يوجد لإحداث التكيف مع المتغيرات الجديدة .

ومن هنا تبرز الحاجة إلى الخدمات الإلكترونية التي تعد جزءاً لا يتجزأ من الإدارة الإلكترونية أو الحكومة الإلكترونية باعتبارهم منظومة متكاملة وفضاء رقمي يعبر كل منهما فيه عن الآخر .

مفهوم الخدمات الإلكترونية :

تعد الخدمات الإلكترونية نتاجاً لثورة المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة ، حيث أصبحت تمثل الاتجاه الجديد في الإدارة المعاصرة ، كما ارتبط مفهوم الخدمات الإلكترونية بعدد من المفاهيم ذات العلاقة .

ومن ضمن هذه المفاهيم مفهوم الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية ، غير أن جل الدراسات قد خلصت إلى أن الخدمات الإلكترونية هو مفهوم يدخل ضمن إطار هذه المفاهيم ، وأن كلا من الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية تشتمل علي استخدام الخدمات الإلكترونية ، لذلك تم تعريف كل من هذه المصطلحات مع اعتبار أن كل مصطلح منهم يعبر عن الآخر .

تعريفات الخدمات الإلكترونية :

الخدمات الحكومية الإلكترونية

- إن مصطلح الخدمات الحكومية الإلكترونية هو مصطلح عام يقصد به تقديم الخدمات الحكومية عبر شبكة الانترنت يدعم من الأجهزة الحكومية ،ولذا فإن الحكومة تستخدم التكنولوجيا المعلومات والانترنت من أجل دعم الخدمات الحكومية،وتسهيل تفاعل المستخدمين(آل مذهب،2009)وقديكون هذا التفاعل على عدة أشكال ،مثل الحصول على المعلومات ،أو تسديد المستحقات المالية أو مجموعة من الأنشطة الاخرى عبر شبكة ويب العالمية (Sharma&Gopta.2003)
- ويشير البنك الدولي (W.W.W.Wrldbank.org)للتعاملات الالكترونية إلى استخدام الوكالات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات مثل:(الشبكات واسعة النطاق، والانترنت ،والمحمول، والحوسبة المتنقلة)التي لديها القدرة على تحويل نمط العلاقات مع المستفيدين والشركات، وغيرها من الأجهزة الحكومية.ويمكن لهذه التقنيات تطوير آليات تقديم الخدمات الحكومية للمستفيدين، والتفاعل معهم، وزيادة تمكين المستفيدين، وتنتج عن ذلك مزايا، مثل الحد من الفساد، وزيادة الشفافية ، وزيادة الرفاهية الاجتماعية ونمو الإيرادات مع خفض التكاليف.
- وتعرف كذلك بأنها وسيلة للحكومات لاستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات الأكثر ابتكاراً، وبخاصة تطبيقات الانترنت على الشبكة العالمية، لخدمة المستفيدين والمنظمات، مع ضمان سهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية، من أجل تحسين نوعية الخدمات وتوفير فرص أكبر للمشاركة والتفاعل (Fang2002).
- وتعرف (Organization For Economic Co-operation and Development) OECD) الحكومة الالكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة لتحقيق إنجاز حكومي أفضل وبالتالي، الحكومة الالكترونية لا ترتبط بتنفيذ العمل كالمعتاد ، وإنما يكون التركيز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل الهياكل والعمليات، والبيئة الحكومية بما يخدم تطبيقات الثورة التكنولوجية ، ويبرز تقرير (OECD) أهمية دور الحكومة الإلكترونية كأداة من أدوات الإصلاح الشامل (OECD.2003).

- ويمكن تعريف الخدمات الحكومية الإلكترونية على أنها الخدمات التي تقدم من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز الأداء الحكومي بطريقة أكثر فعالية وأكثر كفاءة في جميع الأوقات ومن مختلف الأماكن، وضمان التفاعل مع المستفيدين ، ورفع مستوى رضاهم من الخدمات المقدمة لهم.

أهداف تطبيق الخدمات الإلكترونية :

يعتبر تطبيق الخدمات الإلكترونية أسلوباً إلكترونياً حديثاً يهدف إلى توفير نظام عمل متكامل ، وتحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية تتلخص فيما يلي :

- 1- الاستخدام الأمثل للموارد واستغلالها بالشكل الذي يحقق العديد من الفوائد والمنافع في عدة مجالات .
- 2- تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين .
- 3- رفع مستوى الكفاءة للمعاملات الإلكترونية .
- 4- تقليل التكلفة علي المستفيدين من خلال توفير الوقت والجهد .
- 5- التخلص من حدة البيروقراطية ، واختصار الخطوات الكثيرة ، وتبسيط الإجراءات داخل الوزارات والمؤسسات ، وتقليل الجهد المبذول .
- 6- توفير الوقت المهدر في إدارة المعاملات ، واستثماره في تطوير الخدمات .
- 7- تطوير البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونية .
- 8- خلق بيئة عمل أفضل لتطبيق الخدمات الإلكترونية وذلك باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال الحديثة
- 9- التوافق مع بقية دول العالم التي تتجه إلى التطور التكنولوجي بقوة .
- 10- تحقيق مبدأ المساواة بين جمهور المستفيدين ، بإتباع أسلوب موحد في تقديم الخدمات .

11- تقليل التكاليف الناتجة عن استخدام الأوراق والملفات .

12- التعلم المستمر وبناء المعرفة المتعلقة بتطور الخدمات الإلكترونية .

أهمية تطبيق الخدمات الإلكترونية :

يمكن تحديد أهمية تطبيق الخدمات الإلكترونية فيما يلي :

1- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات واختصار الخطوات الكثيرة لتنفيذ المعاملات مما يؤدي إلى تقليل الجهد المبذول .

2- ربط المستخدمين من الخدمات مع الوزارات بوسائل إلكترونية تضمن سهولة التواصل فيما بينهم .

3- الحد من الاعتماد علي الورق واستخدامه ، وما يتعلق به من أعباء سواء في الحفظ أو التوثيق .

4- ضمان دقة البيانات وموثوقيتها مما يمنح المستخدم ثقة أكبر في استخدامها .

5- إمكانية أداء الأعمال عن بعد ، مما يقلل الإزدحام ويخفف الأعباء .

6- تسهيل الحصول على الخدمات والمعلومات في أي وقت .

7- توفير خدمات أفضل للمستخدمين مبنية على أساس من الشفافية والمصداقية .

8- التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني .

9- زيادة مستوى الجودة في الخدمات .

10- مواكبة التقدم الهائل في العلوم والتكنولوجيا ووسائل الإتصال .

11- القضاء عل تعقيدات المعاملات اليدوية وما يصاحب ذلك من تنقل إلى أماكن عدة لإنجازها .

12- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة والتخفيف منه إلى أقصى حد ممكن .

13- خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال تنمية المهارات التكنولوجية لدى المستخدمين .

14- استيعاب عدد أكبر من المستخدمين في وقت واحد ، وعدم الانتظار في صفوف طويلة لإنجاز المعاملات .

متطلبات تطبيق الخدمات الإلكترونية :

نجاح نظام تطبيق الخدمات الإلكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها :

1- البنية التحتية ، إذ أن تطبيق الخدمات الإلكترونية يتطلب وجود بيئة مناسبة وبنية تحتية جاهزة ومتطورة تتضمن شبكة حديثة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة علي تأمين التواصل ونقل المعلومات بين الوزارات من جهة والمستفيد من جهة أخرى .

2- توافر الوسائل اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية والتي منها أجهزة الحاسوب الشخصية ، والمحمولة ، وشبكات الهاتف وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو المحلية بأسعار معقولة يستطيع معظم الناس الحصول عليها .

3- انتشار مزودي خدمات الإنترنت بأسعار معقولة ومناسبة للجميع بحيث تسمح لأكثر عدد ممكن من المواطنين بالاشتراك من أجل الاستفادة من تطبيق الخدمات الإلكترونية في أقل جهد و أقصر وقت و أقل تكلفة ممكنة .

4- توفر الموارد البشرية المؤهلة والمتخصصة في مجال التكنولوجيا ، فمع تزايد تحول الحكومات نحو تقديم خدماتها إلكترونياً ، نمت الحاجة إلى كوادر بشرية متخصصة في جانب تكنولوجيا المعلومات ، مما وضع القطاع العام أمام تحديات تنافسية مع القطاع الخاص في الحصول علي هذه الموارد .

5- وجود الدعم الإداري ، حيث يمكن اعتبار اهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق الخدمات الإلكترونية في المؤسسات كافة أحد العوامل الأساسية والمساهمة في تحقيق نجاح تطبيق الخدمات الإلكترونية .

6- توفر الأمن والخصوصية ، فالأمن يعني اتخاذ بعض الإجراءات والسياسات لمنع الافراد غير المسموح لهم بالدخول إلى الشبكة من الدخول إليها والعبث بمحتوياتها ، وكذلك منعهم من تغيير وسرقة وتدمير المعلومات الموجودة علي نظامها ، أما الخصوصية فتعني المحافظة علي سرية المعلومات الخاصة بالأفراد والتي يتم جمعها وحفظها في أنظمة الحكومة الإلكترونية ، وعدم السماح لغير المعنيين بها بالإطلاع عليها .

7- توفر المستوي المناسب من التمويل الذي يسمح بإجراء صيانة دورية للأجهزة ، وتدريب كوادر الموظفين ، والحفاظ علي مستوي عال من تقديم الخدمات الإلكترونية ، ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا ، وتطبيق الخدمات الإلكترونية علي مستوي العالم .

8- سن القوانين والتشريعات التي تسهل تطبيق الخدمات الإلكترونية وتنظيم تعاملات الحكومة الإلكترونية مع المواطنين بما يضمن حماية حقوق ومصالح الطرفين وخاصة في ظل التحديات التي يواجهها تطبيق النظم الإلكترونية في أداء الخدمات .

9- الحفاظ علي توحيد الإجراءات لتجنب الإزدواجية والتعارض وذلك من خلال التنسيق والربط بين الهيئات والأعمال الحكومية المختلفة .

10- وضع عدة طرق ووسائل للدفع مقابل أداء الخدمات عبر الإنترنت مثل بطاقات الائتمان ، الاضافة علي قيمة بعض الفواتير كفاتورة الكهرباء والغاز .

إنشاء موجه للجهات الحكومية علي الإنترنت لتمكين المواطن من الوصول الإلكتروني المتكامل للمعلومات والخدمات الحكومية .

12- التعاون مع مراكز البحوث لتجربة التطبيقات المتطورة في استخدام الإنترنت .

13- وضع الخطط والاستراتيجيات اللازمة نحو التحول من العمل اليدوي (التقليدي) إلى العمل الإلكتروني .

14- توفير جميع المتطلبات التقنية اللازمة والفنية المناسبة لإنجاح تطبيق الخدمات الإلكترونية .

معايير جودة الخدمات الإلكترونية :

1-الاستخدامية : Usability

هي قابلية الخدمة للاستخدام بسهولة من أجل تحقيق هدف معين .

2- جودة المعلومات : Information Quality

يقصد بها مدى سهولة الخدمة من حيث توفر المعلومات الكاملة عنها بالإضافة لبساطتها وكمالها ، بحيث تكون متكاملة ومؤدية للغرض المطلوب منها بشكل كامل .

3- الأداء الموثوق : Reliability

يقصد به قدرة الخدمة علي القيام بمهمتها المنوطة بها ضمن شروط عمل محددة خلال فترة زمنية معينة .

4- الاستجابة : Responsiveness

هي قدرة الخدمة علي إكمال المهام المنوطة بها ضمن فترة زمنية محددة .

5- طمأنينة المتعامل : Assurance

قدرة الخدمة علي الحفاظ علي سرية البيانات وتقديم أفضل خدمات للدخول وتذكر البيانات والتي تبعث الطمأنينية في نفوس المستخدمين .

6- خدمة العملاء وأدوات التواصل الاجتماعي : Customer Service & Web 2.0

مجموعة الممارسات التي تهدف إلى تعزيز مستوي رضا العملاء ، أي الإحساس بأن الخدمة قد نالت رضا العميل ، بالإضافة إلى وجود سياسة استخدام أدوات التواصل الاجتماعي ، والاستفادة من هذه الأدوات في نشر الخدمة والتعريف بها .

وهناك معايير أخرى ذكرى في دراسات أخرى وتناسب واقع الخدمات الإلكترونية في القطاع الحكومي ، وهي كالتالي :

1- سهولة الاستخدام :

وهي تعني سهولة الدخول إلى الخدمة ، وتعبئة الطلبات ، واستكمال المعاملات ، والوصول للتعليمات .

2- وضوح المعلومات والتعليمات :

وتعني وضوح التعليمات الخاصة بكيفية إجراء الخدمات ، وتوفير الشاشات المساعدة بصورة واضحة وشاملة .

3- الخصوصية وأمن المعلومات :

بمعني هي يشعر المستخدم بالأمن علي المعلومات ، وهل ستبقي المعلومات الشخصية خاصة ؟ .

4- التوقيت :

وتعني تقديم الخدمة في الوقت الذي يتوقعه المستخدم .

5- الاستمرارية :

وتعني المقدرة علي أداء الخدمة بنفس الكفاءة والفاعلية طوال الوقت .

6- الأمان :

وهي تعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها ، أي ما يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي

الخدمة من الوزارات ، أو مقدمها أو كلاهما .

7- الملموسية :

ويشير إلى التسهيلات المادية المتاحة لدي الوزارات والمعدات ، ومظهر مقدمي الخدمة ، وأدوات ووسائل الاتصال .

8- الاتمام :

إنجاز جميع جوانب الخدمة بشكل كامل .

9- سهولة المنال :

إمكانية الحصول علي الخدمة بسهولة ويسر .

10- الدقة :

إنجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول لحظة .

أثر الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات في السعودية :

إستراتيجية الحكومة الذكية :

حددت إستراتيجية الحكومة الذكية (2020-2024) طموح المملكة ورؤيتها وأهدافها ومبادراتها وخططها. ومعظم المبادرات الإستراتيجية موجهة نحو تحقيق التنمية المستدامة وذلك من خلال اتخاذ الإجراءات والأساليب المبتكرة للتوافق مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ورؤية المملكة 2030. كما تتجه الإستراتيجية نحو رؤية المملكة 2030 وتتماشى مع أهدافها الاستراتيجية. فالهدف هو تحديد كيف ستعمل المملكة العربية السعودية على تحقيق رؤيتها لتحويل الحكومة رقميًا وبناء قدرات حكومية ذكية على مستوى عالمي. تحدد إستراتيجية الحكومة الذكية هدفًا طموحًا يتمثل في أن تكون الحكومة بحلول عام 2024 مرنة ومؤهلة وابتكارية، مما ينتج عنه تجارب الحكومة الذكية جديدة وسلسلة للمستفيدين تتمحور حول احتياجاتهم. تشمل تطلعات الحكومة ما يلي:

- تقديم تجربة خدمة موحدة وعلى مستوى عالمي من الذكاء.

- تزويد جميع الموظفين الحكوميين بقدرات ذكية ورائدة.

- تزويد القادة بالرؤى لإيجاد حلول لتحديات الغد قبل حدوثها.

- الوصول للمستقبل من خلال قوة عاملة شاملة وقادرة رقميًا.

- المسار الرقمي السريع من خلال منظومة للشركاء.

- الاستفادة من الموارد المشتركة لتقديم المزيد بتكلفة أقل.

لضمان توحيد الاعتبارات والفرص التي تم تحديدها، حددت المملكة تطلعاتها لبناء حكومة ذكية رائدة موحدة تتطور حول المستفيدين منها، المواطنين والمقيمين والسياح والشركات على حد سواء.

1- الرؤية

بناءً على طموحات وتطلعات المملكة، تحتوي الرؤية الإستراتيجية على أربع مكونات رئيسية توضح طموح الحكومة الذكية للمملكة العربية السعودية كما حددتها رؤية 2030.

Bringing Government together to act and be engaged as One, with a shared digital foundation and processes, and a common user experience

Place Saudi Arabia amongst the top five leading Smart Governments

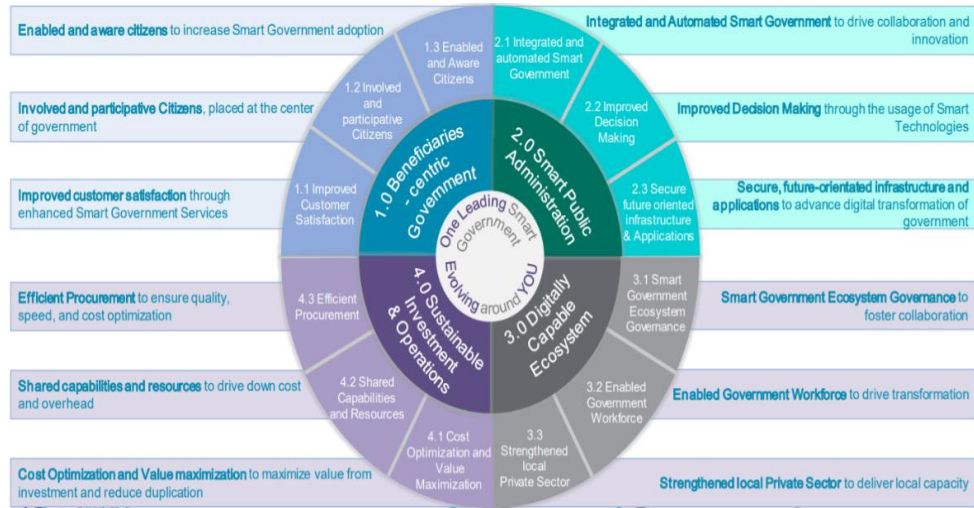
One Leading Smart Government,
evolving around YOU

Services that are, on an ongoing basis, validated and enhanced to ensure relevance and suitability

Placing beneficiaries' wants, needs, preferences, and expectations at the heart of Smart Government decision making

2- الأهداف الرئيسية والأهداف الإستراتيجية :

لتحقيق تطلعات المملكة ورؤيتها، حددت الإستراتيجية أربعة أهداف رئيسية واثني عشر هدفًا إستراتيجيًا.



A- الهدف: المستفيدين – حكومة متمحورة:

استهداف تقديم الخدمات للمواطنين والشركات من خلال قنواتهم المفضلة، في أي وقت وفي أي مكان، بهدف تقديم تجربة ثرية وشخصية تلبي احتياجات المستفيدين بأكثر الطرق سهولة بالنسبة لهم. الأهداف الإستراتيجية:

- 1.1 تحسين تجربة المستفيد من خلال تحسين الخدمات الحكومية الذكية.
- 1.2 إشراك المواطنين وتفعيل أدوارهم في مركز الحكومة.
- 1.3 تمكين وتوعية المواطنين لزيادة تنبي الخدمات الحكومية الذكية.

B- الهدف الإدارة العامة الذكية:

يفيد إنشاء قدرات الإدارة الذكية بين الجهات الحكومية في المساعدة في اتخاذ القرارات بشكل أفضل، وتصميم البنية التحتية والأنظمة التي تلبي احتياجات حكومة ذكية رائدة، وزيادة الكفاءات بناءً على رؤى البيانات، وأتمتة الخدمات وتبسيطها، وتقليل العمل اليدوي المتكرر. سيؤدي الهدف أيضاً إلى تقريب الحكومة من بعضها البعض من أجل التفكير والابتكار معاً على أساس القدرات التكنولوجية الرائدة. الأهداف الإستراتيجية:

- 2.1 حكومة ذكية متكاملة ومؤتمتة لدفع التعاون والابتكار.
- 2.2 تحسين اتخاذ القرار من خلال استخدام التقنيات الذكية.
- 2.3 تأمين البنية التحتية والتطبيقات الموجهة نحو المستقبل لتعزيز التحول الرقمي للحكومة.

C- الهدف الاستثمار والفرص المستدامة:

يقود إنشاء منظومة رقمية التحول الرقمي للحكومة ويعيد تعريف تقديم الخدمات من خلال التعاون عبر القطاع الحكومي والقطاع الخاص الرائد. ويتم تسهيل هذا المنظومة من خلال قوة عاملة ممكنة رقمياً، وعمليات قوية لجمع الجهات الحكومية سوياً وكسر أوجه الانغلاق وإيجاد سوق قوي مع معايير وضوابط حازمة مما يوفر وصولاً سريعاً إلى قدرات القطاع الخاص الرائدة. الأهداف الإستراتيجية:

- 3.1 حوكمة وتنظيم المنظومات الحكومية الذكية لتعزيز التعاون.
- 3.2 القوى العاملة الحكومية المؤهلة لدفع عجلة التحول.
- 3.3 تعزيز القطاع الخاص لتقديم القدرات المحلية.

E- الهدف منظومة ممكنة رقمياً:

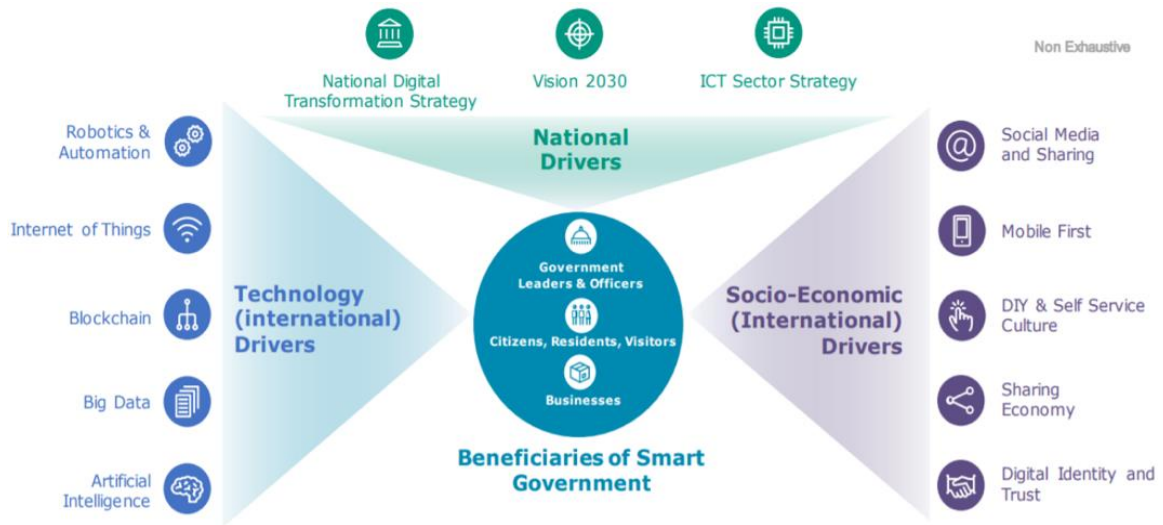
إنشاء إطار استثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لاختبار الميزانيات والمشاريع المطلوبة في العوائد الاستثمارية والقيمة واستدامة الحلول. وتماشياً مع ذلك يتم التركيز على إعادة استخدام القدرات المشتركة بين الجهات الحكومية بهدف الحد من ازدواجية الجهود. سيتم دعم هذا الإطار من خلال إرشادات قوية للمشتريات وبوابات مرحلة مراجعة المشروع، مما يضمن التحكم والتعلم المستمر والتحسين.

الأهداف الإستراتيجية:

- تحسين التكلفة وتعظيم القيمة لضمان الاستدامة.
 - القدرات والموارد المشتركة لخفض التكاليف والنفقات العامة.
 - مشتريات فعالة لضمان الجودة والسرعة وتحسين التكلفة.
- تحتوي الإستراتيجية على خطة تنفيذية لتفعيل المبادرات، والجدول الزمني للتنفيذ، وعوامل النجاح الحاسمة، والتخفيف من المخاطر المحتملة والخطوات التالية لتفعيل الإستراتيجية.

دوافع التحول الحكومي الذي

حددت الإستراتيجية ثلاثة محركات أساسية للتحول الحكومي الذي: المحركات الوطنية (رؤية 2030، والإستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي، وإستراتيجية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، ومحركات التكنولوجيا (الروبوتات والأتمتة، وإنترنت الأشياء، وسلاسل الكتل، والبيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي)، والدوافع الاجتماعية والاقتصادية (وسائل التواصل الاجتماعي والمشاركة، الجوال أولاً، ثقافة "افعلها بنفسك" والخدمة الذاتية، الاقتصاد التشاركي، الهوية الرقمية والثقة).



•التقنيات الحديثة:

تعتبر التقنيات الحديثة الدوافع الأساسية لإستراتيجية التحول الحكومي الذكي، حيث تنص الإستراتيجية على استخدام الروبوتات والأتمتة، وإنترنت الأشياء، وسلاسل الكتل، والبيانات الضخمة، والذكاء الصناعي لتحقيق أهداف وتطلعات رؤية المملكة 2030 وإستراتيجية الحكومة الذكية. وتعد الإستراتيجية مرجع لتبني التقنيات الحديثة في أربع أهداف إستراتيجية، كل منها مفعّل من خلال المبادرات والمشاريع.

1 الهدف الاستراتيجي:

استخدام التقنيات الحديثة لتحسين اتخاذ القرار

- المبادرة

- رؤى البيانات: تتطلع هذا المبادرة إلى إنشاء مركز تميز، مزود بفريق استشاري متخصص برؤى البيانات، ومنصة تقنية فعالة قابلة للتطوير، وأطر ذات صلة حول استخدام التحليلات الناشئة والتقنيات المعرفية لتوجيه رؤى البيانات التي يمكن أن تساعد الكيانات الحكومية تطوير سياسة الحكومة أو تحسين تقديم الخدمات.

• المشاريع:

- فريق استشاري لرؤى البيانات: إنشاء فريق من الخبراء يمكنه العمل مع الجهات الحكومية لتحليل مصادر البيانات الداخلية والخارجية للإجابة على أسئلة محددة. سيكون هذا الفريق مسؤولاً عن دفع إستراتيجيات البيانات الكبيرة والبيانات المفتوحة إلى الأمام، بالإضافة إلى إعداد إطار لقرار الرؤى وتطوير منصة تحليلات متقدمة.
- طاررؤى للقرار: وضع نهج وإطار عمل لإعادة تعريف ممارسات صنع القرار وزيادة استخدام البيانات لغرض اتخاذ قرارات أفضل بين الجهات الحكومية.
- منصة متقدمة للتحليلات: تصميم وتنفيذ منصة تحليلات متقدمة من شأنها تعزيز القدرات التحليلية لرؤى البيانات وتوفير التحليلات المتقدمة المطلوبة وقدرات الحوسبة لإنتاج رؤى ذات مغزى.

• الهدف الإستراتيجي:

- تصميم بنية تحتية وتطبيقات آمنة وموجهة نحو المستقبل لتعزيز التحول الرقمي للحكومة
- المبادرة :الابتكار المفتوح: تهدف هذه المبادرة إلى إنشاء مجتمعات ابتكارية للممارسات حول مختبر واحد أو أكثر لاحتضان مناهج جديدة لتقديم الخدمات الذكية، مدفوعة بثقافة الابتكار والمشاركة.

• المشاريع:

- الهاكثون: فعاليات الهاكثون المنتظمة لاستكشاف تقنيات جديدة والابتكار بين الجهات الحكومية. ستكون هذه الفعاليات جزءاً من منظومة الحكومة الرقمية، والجدول الزمني للتواصل، ومعالجة مجموعة من الموضوعات، بما في ذلك البيانات الضخمة، وسلاسل الكتل، والبيانات المفتوحة، والذكاء الاصطناعي، وغيرها من الموضوعات.
- إستراتيجية سلاسل الكتل: تطوير إستراتيجية وطنية لسلاسل الكتل.
- منصة مفتوحة للابتكار: تطوير منصة رقمية تربط وتتطابق مع تحديات الأعمال الحقيقية أو فرص الرقمنة للهيئات الحكومية أو الشركات (أصحاب المشكلات)، أو الشركات الناشئة أو شركات التكنولوجيا (مقدمي الحلول)، حيث يمكن أن تصاحب التحديات جوائز مالية مقابل أفضل الحلول التي يتم اختيارها بناءً على معايير أصحاب المشكلات.
- مختبر مفتوح للابتكار: إنشاء مختبر ابتكار مادي للتوسط في الفرص لمطابقة مشاكل الأعمال التي تواجهها الكيانات بحلول مبتكرة. سيركز هذا المعمل على تطوير حالات الاستخدام لموضوعات مثل سلاسل الكتل وإنترنت الأشياء والبيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي، وغيرها.

3- الهدف الإستراتيجي تمكين القوى العاملة الحكومية لدفع عجلة التحول

- المبادرة :

القوى العاملة الرقمية: تهدف هذه المبادرة إلى إنشاء رؤية واضحة للتخطيط للقوى العاملة الوطنية، وإطار عمل رقمي وطني، وإنشاء برنامج للمساواة بين الجنسين، مع الطموح بتزويد الحكومة بقوى عاملة متنوعة، لديها القدرة والإمكانية على تنفيذ التحول للحكومة الذكية. بالإضافة إلى ذلك، تتطلع هذه المبادرة إلى إنشاء منهج رقمي، وتوفير التدريب لجميع موظفي القطاع العام واختيار القطاع الخاص على الانضباط الرقمي الأساسي والمتقدم، لضمان وجود حد أدنى من المهارات الرقمية والمهارات المتقدمة ذات الصلة في جميع الكيانات.

• المشاريع:

- الأكاديمية الرقمية: تطوير الأكاديمية الرقمية الحالية لتقديم دورات تدريبية للأفراد المشاركين في مبادرات التحول، ويركز هذا التدريب على المهارات الفنية العميقة التي يحتاجها الموظفون الحكوميون للاضطلاع بأدوارهم في مشاريع التحول المحددة. وستقدم هذه الأكاديمية أيضاً دورات متعلقة بالتقنيات الحديثة، مثل البيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي، وإترنت الأشياء، وسلاسل الكتل، وما إلى ذلك.

- تطوير المناهج الدراسية: العمل مع مقدمي التعليم لضمان تعليم مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اللازمة للطلاب لرفع القدرات الرقمية للجمهور السعودي. وسيشمل ذلك وضع مناهج للبيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي، وسلاسل الكتل وغيرها من المواضيع ذات الصلة بالتقنيات الحديثة.

4- الهدف الإستراتيجي تعزيز القطاع الخاص لتقديم القدرات المحلية

- المبادرة : بناء القدرات المحلية: تهدف هذه المبادرة إلى تعزيز القطاع الخاص المحلي وتحسين قدرته على الابتكار، وذلك من خلال إنشاء مجتمعات من الموردين المفضلين الذين يتلقون نظرة ثاقبة استباقية حول الاستراتيجيات طويلة الأجل والمبادرات المستقبلية، وتعزيز الابتكار من خلال المنافسة والمشاريع الكبرى، وإنشاء منصة لمطابقة مشاكل القطاع العام مع المبتكرين.

• المشاريع: مجتمعات البائعين: إنشاء مجتمعات الموردين من أجل:

- إحاطة البائعين بالأهداف والنتائج والتقدم المحرز في تنفيذ إستراتيجية الحكومة الذكية.

- التأكد من أن البائعين على دراية بأحدث المعايير والسياسات وخرائط الطريق للمنتجات الحكومية، ليساهمون بها ويتبنونها.
- زيادة قدرة وإمكانيات البائعين المحليين في المناطق التي لا يلي فيها السوق حاليًا متطلبات الحكومة بالكامل، على سبيل المثال الذكاء الاصطناعي.
- وسيتم استخدام هذه المجتمعات لمناقشة التحديات وتقديم نظرة ثاقبة للمشتريات الحكومية المستقبلية، وتمكين البائعين المحليين من تحسين قدراتهم وقدراتهم قبل وصول الطلب إلى السوق.
- منح الابتكار: تقديم منح الابتكار لتحفيز السوق المحلي على تنمية القدرات والامكانيات في المجالات التي لا يزال يتعذر فيها تلبية الطلب الحكومي، ودعم الشركات المحلية لتطوير منتجات أو خدمات مبتكرة. وسيتم تقديم المنح من خلال عملية تنافسية لضمان أقصى قيمة للبلد.
- توحيد مراكز البيانات: تحسين مراكز البيانات الحكومية والانتقال إلى التقنيات السحابية.

المشاركة الرقمية والإدماج الرقمي :

تبدل المملكة جهودها اللازمة لضمان الإدماج الرقمي لكل مواطنيها والمقيمين فيها، بما في ذلك الفئات الأضعف مثل الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة والنساء وكبار السن واللاجئين وغيرهم. ولأجل ذلك، شاركت المملكة في العديد من الاتفاقيات الدولية. وتحتل مسألة الإدماج الرقمي وضمان وصولها للجميع أولوية في رؤية المملكة 2030، حيث إن الركيزة الثالثة من ركائز الرؤية هي "وطن طموح"، وهي تشير مباشرة لفائدة التحول الرقمي وضرورته لجميع السكان والمقيمين. ويحدد برنامج التحول الوطني العديد من الأهداف التي تركز على الإدماج الرقمي لجميع السكان بما فيهم الفئات الأضعف. هذه الأهداف هي:

- الهدف : تعزيز قيم العدالة والشفافية.

- الهدف : تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

- الهدف : تطوير الحكومة الإلكترونية.

- الهدف : تعزيز قنوات الاتصال مع المواطنين ومجتمع الأعمال.

توضح إستراتيجية هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات أهمية الإدماج الرقمي، حيث أن السمة الثانية للإستراتيجية هي "زيادة المحتوى المحلي"، وهو ما يشير مباشرة للحاجة لتطوير التقنية والمعرفة الرقمية ورفع الوعي بين السكان والمقيمين. كما تسلط الضوء على الحاجة لزيارة مشاركة المرأة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.

تتناول إستراتيجية الحكومة الذكية الإدماج الرقمي بشكل محدد في الهدف الاستراتيجي 1.3. المواطنون المتمكنون والواعيون لزيادة تبني الحكومة الذكية. وتهدف الإستراتيجية إلى زيادة وعي المواطنين وتمكينهم من الوصول إلى خدمات الحكومة الذكية واستخدامها من خلال المشاركة الرقمية والإدماج الرقمي من بين أهم الأولويات المحددة في رؤية 2030 وإستراتيجية الحكومة الذكية.

لتحسين البيئة العامة للمشاركة الرقمية، حددت الإستراتيجية الهدف الاستراتيجي 1.2. المواطنون الملتزمون والمشاركون. ولهذا تتطلع الإستراتيجية إلى زيادة مشاركة المواطنين من خلال وضعهم في مركز الحكومة من خلال إشراكهم في تصميم الخدمات وصنع السياسات من خلال:

- إشراك المواطنين من خلال الاستشارات الرقمية حول التشريعات واللوائح الحكومية المستقبلية.

- توسيع نطاق توفير البيانات المفتوحة، وإعلام الجمهور بشكل أفضل ودعم البحث وتطوير منتجات وخدمات مبتكرة جديدة تم تطويرها في القطاع الخاص.

تحدد الإستراتيجية مبادرات لتفعيل الهدف الاستراتيجي

- البيانات المفتوحة:

تتطلع هذه المبادرة إلى نقل المزيد من البيانات إلى Data.Gov.Sa، وإنشاء مجتمعات تمارس بناء الحلول باستخدام هذه البيانات، وزيادة توفر البيانات المفتوحة واعتماد المواطنين والشركات في استخدامهما في المبادرات المجتمعية والبحث والابتكار وتطوير منتجات وخدمات جديدة.

- المشاركة الإلكترونية للمواطنين الفاعلين:

بناءً على عمليات المسح والاقتراع الحالية، كما هو الحال في "وطني" و"معاً"، تتطلع هذه المبادرة إلى نشر وتعزيز عمل الاستشارة الإلكترونية بين الجهات الحكومية لزيادة المشاركة في صنع السياسات وتطوير الخدمات.

حوكمة البيانات :

تعد حوكمة البيانات الوطنية إحدى الأولويات المحددة في إستراتيجية الحكومة الذكية. خصوصاً في الهدف الإستراتيجي : تحسين اتخاذ القرار من خلال استخدام التقنيات الذكية تطلعاً بتمكين البيانات التي تحتفظ بها الحكومة لتغيير الطريقة التي تعمل بها الحكومة وزيادة جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. ولتحقيق ذلك تركز إستراتيجية الحكومة الذكية على:

- إنشاء إطار للرؤى وفريق مركزي لذلك مجهز بأحدث أدوات التحليل لتطوير رؤى البيانات التي تحتفظ بها الحكومة، والتي ستحسن من اتخاذ القرارات.

- تأسيس ونشر حوكمة البيانات لتحسين جودة البيانات ومشاركتها بين الجهات الحكومية.

تحدد الإستراتيجية مبادرة واحدة لتفعيل الهدف الإستراتيجي:

- إدارة البيانات الوطنية:

ويهدف إلى صياغة الأطر والاتفاقيات الإلزامية التي من شأنها توحيد نهج ممارسات إدارة البيانات وإضفاء الطابع الديمقراطي عليها، وضمان الحفاظ على البيانات بما يتماشى مع الممارسات الرائدة، وإنشاء وتسهيل مشاركة البيانات بين الكيانات الحكومية من خلال مشاركة بيانات حوكمة البيانات الوطنية، وأطر الإدارة.

يجب أن تمثل هذه البيانات جميعها للأمن الوطني السيبراني وسياسات حوكمة البيانات والدليل الوطني للتشغيل البيئي.

الهوية الرقمية :

أنشأت المملكة العربية السعودية الهوية الرقمية كأحد عوامل التمكين الرئيسية للحكومة الرقمية، ويمكن لجميع المواطنين والمقيمين السعوديين إنشاء هويتهم الرقمية (أو الهوية الإلكترونية) من خلال التسجيل في نظام الدخول الوطني الموحد الذي طوره مركز المعلومات الوطني، ووزارة الداخلية. كما يمكنهم الوصول إلى أكثر من 700 خدمة حكومية عبر الإنترنت متوفرة على MY.GOV.SA باستخدام الهوية الرقمية، والبوابات الحكومية الأخرى، والخدمات التي تقدمها أطراف ثالثة مثل البنوك ومشغلي الاتصالات وما إلى ذلك. لمزيد من المعلومات حول إنشاء واستخدام هوية المواطن الإلكترونية تفضل بزيارة مركز المعلومات الوطني.

وإدراكاً لأهمية الهوية الرقمية الوطنية وإمكانات، فإن إستراتيجية الحكومة الذكية تشير مباشرةً في الهدف الإستراتيجي تحسين رضا العملاء من خلال خدمات الحكومة الذكية المعززة.

فالهدف هو ضمان ثقة المواطنين في جميع الخدمات الحكومية وأن بياناتهم تُدار بشكل آمن من خلال خدمة هوية مشتركة واحدة، مما يجعل الخدمات الرقمية أكثر أماناً وسهولة في الاستخدام وإثراء وأتمتة هذه الخدمات من خلال ضم المعلومات التي يقدمها المواطنون من خلال هذه الهوية الرقمية القياسية بين الجهات الحكومية. تحدد الإستراتيجية مبادرتين لتفعيل الهدف الإستراتيجي :

• البوابة الوطنية:

تهدف هذه المبادرة إلى تحسين تجربة المستخدم، وعرض المحتوى وجودته على موقع MY.GOV.SA، وإثراء وظائفها، وطرح قنوات مختلفة تقترب من الطموح في إنشاء MY.GOV.SA. كمنصة رائدة ومكان واحد لجميع المعلومات الحكومية ومعظم المعاملات.

- الهوية الوطنية والموثوقية:

بالاستفادة من إمكانات بوابة الدخول الموحد لمنظومة الإعلام والنفذ الوطني الموحد، وكذلك نظام أبشر، تعمل الهوية الرقمية كما وضحت وزارة الداخلية مع جهود مركز المعلومات الوطني حول التوقيع الإلكتروني والهوية (الهوية على أساس غير البشري)، تتطلع هذه المبادرة إلى تعميم قدرات الهوية وموثوقيتها، وإدخال ضوابط للمواطنين لتولي ملكية بياناتهم وتوحيد نهج الهوية والوصول إلى الحكومة.

رقمياً بشكل افتراضي:

تتبع حكومة المملكة العربية السعودية نهجاً رقمياً افتراضياً وتهدف إلى إنشاء قناة الاتصال الرقمية كقناة أساسية بحلول عام 2024 مع استخدام القنوات التقليدية لأولئك الذين ليس لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت، أولاً يملكون المهارات المطلوبة، أو في وضع فريد يتطلب مساعدة ما. وهذا يعني أن التحديات البديلة ستظل قائمة لتقديم المساعدة بشكل خاص للمستخدمين المعرضين لخطر التهميش والاستبعاد الرقمي.

إن المستوى العالي لانتشار الإنترنت مع ما يقرب من 98٪ من السكان مغطاة بشبكة الجيل الرابع، مع وجود خطط لزيادة تغطية الإنترنت بحلول عام 2024 و افتراض نسبة عالية نسبياً من مستخدمي الإنترنت الافراد (83٪)، يسمح للحكومة بالتركيز على تنفيذ النهج الرقمي الافتراضي واستراتيجية الجوال أولاً. وتم تحديد كلاهما كأولويات رئيسية يمكن تنفيذها في تقديم الخدمات الحكومية بحلول عام 2024.

تنص إستراتيجية الحكومة الذكية -كأحد محركات التحول الذكي للحكومة- على تبني إستراتيجية الجوال أولاً. حيث يجب أن تكون الإستراتيجية شاملة، وتحدد السياسة المطلوبة والعمليات والتنظيم وتحديد القدرات والبنية التحتية،

والتطبيق، وجميع الجوانب المتعلقة بالبنية التحتية اللازمة لوضعها في مكانها الصحيح لإنشاء نهج الجوال أولاً، ليتبعه القطاع العام في المملكة. يجب أن يحتوي هذا النهج على السماح بتقديم المحتوى والخدمات عبر القنوات الأكثر استخداماً من قبل المواطنين السعوديين والمقيمين لأن الجوال خيار لا يتوفر لدى الجميع.

مبدأ المرة الواحدة :

يعتبر مبدأ المرة الواحدة من أبرز عناصر إستراتيجية الحكومة الذكية، حيث يهدف هذا المبدأ إلى ضمان تقديم المواطنين ورجال الأعمال بعض المعلومات للجهات الحكومية مرة واحدة فقط (وتعرف أيضاً بمبدأ "أخبرنا مرة واحد").

وهذا المبدأ هو جزء من الهدف الإستراتيجي :

تحسين تجربة المستخدم من خلال تحسين الخدمات الرقمية. فالهدف هو التأكد من ثقة المواطن من جميع الخدمات وأن بياناتهم تُدار بأمان من خلال خدمة هوية واحدة مشتركة، مما يجعل الخدمات الرقمية آمنة وسهلة الاستخدام وتُعزز هذه الخدمات وتُتأمت من خلال ربط المعلومات التي يقدمها المواطن مستخدماً الهوية الرقمية المعتمدة لجهة حكومية، وهذا ما نقصد بأن المواطن يخبر الحكومة مرة واحد عن المعلومة (مبدأ أخبرنا مرة واحدة).

ولتفعيل هذا الهدف الإستراتيجي، ترفع المبادرة . الهندسة الرقمية الإمكانيات المقدمة في MY.GOV.SA، وإطار تجارب الحياة، العمل المقدم أدوات تصميم الخدمات. وتنشئ هذه المبادرة مركزاً للتميز، وتطور كذلك رحلة المملكة المتمحورة حول المستفيدين وقيادة تقديم الخدمات من خلال تنفيذ عشر تجارب حياتية. وتحدد المبادرة على وجه الخصوص سبعة مشاريع، مثل أدوات تصميم الخدمة، ومركز الهندسة الرقمية، وإستراتيجية الجوال أولاً، ورضا المستفيد، وتطوير رحلة محورها المواطن، ومعمل تجربة المستخدم، وإطار اختبار الخدمة الرقمية.

الاتساق مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة :

تسترشد إستراتيجية الحكومة الذكية (2020-2024) وكذلك رؤية المملكة 2030 بأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، ومعظم مبادرات الإستراتيجية موجه نحو تحقيق هذه الأهداف من خلال اتخاذ الإجراءات والأساليب المبتكرة بما يتسق مع خطة عمل 2030 ورؤية المملكة. وتُربط محاور وتطلعات الإستراتيجية مباشرة بأربعة أهداف للتنمية المستدامة:

الهدف الأول: القضاء على الفقر :

- الهدف: بحلول عام 2030 ضمان حصول الجميع الرجال والنساء -وخصوصًا الفقراء والضعفاء- بحقوق متساوية في الموارد الاقتصادية، فضلاً عن الوصول إلى الخدمات الأساسية وتملك الأراضي والتحكم بها وغيرها من أشكال الملكية والميراث والموارد الطبيعية، والحصول على التكنولوجيا الجديدة المناسبة والخدمات المالية بما في ذلك التمويل البالغ الصغر.

- مؤشر الأداء الرئيسي: نسبة السكان الذين يعيشون في أسر متوفرة لها الخدمات الأساسية.

- موضوع مؤشر الأداء الرئيسي:

- حكومة محورها المواطن والأعمال التجارية.

- الإدارة العامة الذكية.

- تطلعات مؤشر الأداء الرئيسي:

- تزويد القادة بالرؤى اللازمة لحل تحديات الغد قبل حدوثها.

- تقديم تجربة خدمة ذكية موحدة ورائدة.

الهدف الرابع: جودة التعليم :

- الهدف: بحلول عام 2030 زيادة في عدد الشباب والبالغين الذين لديهم المهارات المطلوبة، بما في ذلك المهارات التقنية والمهنية للتوظيف في الوظائف اللائقة أو للعمل في ريادة الأعمال.

- مؤشر الأداء الرئيسي: نسبة الشباب والبالغين ذوي مهارات في تقنية المعلومات والاتصالات، حسب نوع المهارة.

- موضوع مؤشر الأداء الرئيسي:

- حكومة محورها المواطن والأعمال التجارية.

- منظومة ممكّنة رقميًا.

- تطلعات مؤشر الأداء الرئيسي:

- مسار رقمي سريع من خلال منظومة للشركاء.

- تزويد جميع الموظفين الحكوميين بالقدرات القيادية.

- الوصول للمستقبل عبر قوة عاملة شاملة وممكنة رقميًا.

الهدف الخامس: المساواة بين الجنسين:

- الهدف: تعزيز استخدام التقنية التمكينية، خصوصاً تقنية المعلومات والاتصالات لتعزيز تمكين المرأة.

- مؤشر الأداء الرئيسي: نسبة الأفراد الذين يمتلكون هاتفًا محمولاً حسب الجنس.

- موضوع مؤشر الأداء الرئيسي:

- حكومة محورها المواطن والأعمال التجارية.

- منظومة ممكّنة رقميًا.

- تطلعات مؤشر الأداء الرئيسي:

- الوصول للمستقبل عبر قوة عاملة شاملة وممكنة رقميًا.

الهدف: الشراكة لتحقيق الأهداف:

- الهدف: تعزيز التعاون الإقليمي والدولي بين الشمال والجنوب، والجنوب بين بعضه البعض، والتعاون الثلاثي

بشأن العلم والتكنولوجيا والابتكار، وتعزيز تبادل المعرفة بالشروط المتفق عليها، وكذلك من خلال تحسين

التنسيق بين الآليات القائمة، ولا سيما التي على مستوى الأمم المتحدة، ومن خلال آلية عالمية لتيسير التكنولوجيا.

- مؤشر الأداء الرئيسي:

- عدد اتفاقيات وبرامج التعاون العلمي/ أو التقني بين البلدان، حسب نوع التعاون.

- اشتراكات النطاق العريض للإنترنت الثابت لكل 100 نسمة، بالسرعة.

- موضوع مؤشر الأداء الرئيسي:

- منظومة ممكّنة رقميًا.

- تطلعات مؤشر الأداء الرئيسي:

- مسار رقمي سريع من خلال منظومة للشركاء.

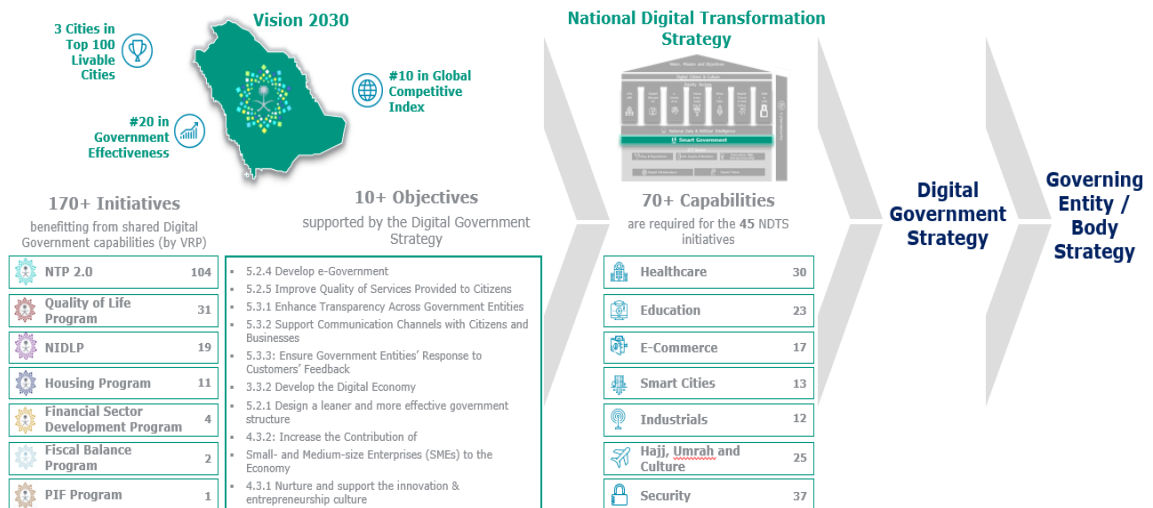
ومن أهداف التنمية المستدامة الأخرى التي تتناولها الإستراتيجية الهدف 9 (الصناعة والابتكارات والبنية التحتية)، والهدف 10 (الحد من أوجه عدم المساواة)، والهدف 11 (المدن والمجتمعات محلية المستدامة)، والهدف 16 (السلام والعدالة والمؤسسات القوية).

الاتساق مع خطط التنمية الوطنية :

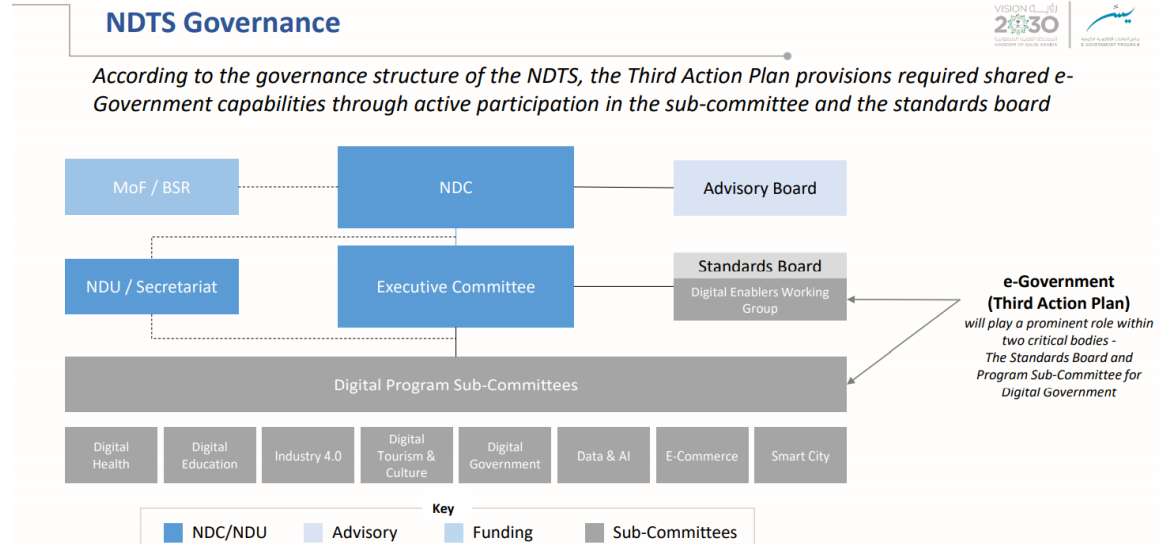
تسترشد إستراتيجية الحكومة الذكية الحالية وتتوافق مع أهداف رؤية المملكة 2030 وأهدافها الإستراتيجية. حيث إن الغرض من الاستراتيجية هو تحديد كيفية عمل المملكة العربية السعودية لتحقيق رؤيتها للتحويل إلى حكومة رقمية،

وبناء قدرات حكومية ذكية على مستوى عالمي. وتعد إستراتيجية الحكومة الذكية ضرورية لنجاح العديد من برامج تحقيق الرؤية، مثل برنامج التحول الوطني، وبرنامج جودة الحياة، وبرنامج تطوير الصناعة الوطنية والخدمات اللوجستية، وبرنامج الإسكان. فالمطالب لبرامج تحقيق الرؤية واسعة النطاق (هناك أكثر من 170 مبادرة مرتبطة بالحكومة الذكية)، ومن بين المطالب الرئيسية: الحاجة إلى تحسين الخدمات الحكومية، وتوفير منصات مشتركة، وتطوير المعايير واللوائح، وتحسين عملية صنع القرار.

وتهدف جميع برامج تحقيق الرؤية إلى تفعيل الأهداف الإستراتيجية لرؤية 2030.



التماشي مع إستراتيجيات قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات :



كما تتماشى إستراتيجية الحكومة الذكية تمامًا مع الإستراتيجيات الرئيسية لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، مثل إستراتيجية قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، والإستراتيجية الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي، والإستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني، وسياسة الحوسبة السحابية أولاً، وإستراتيجية الصحة الإلكترونية.

كما تلعب الإستراتيجية -ويشار إليها أيضاً باسم خطة العمل الثالثة للحكومة الإلكترونية- دوراً حيوياً في نظام التحول الرقمي الوطني في المملكة.

نموذج حوكمة التنفيذ :

سيتم تنفيذ إستراتيجية الحكومة الذكية من خلال نموذج حوكمة واضح يعزز هياكل المساهمات المحددة وطنياً ويتماشى مع أهداف إستراتيجية الحكومة الذكية.

تقارير عن الحكومات الإلكترونية؛

تصدرت الدول الخليجية الترتيب في مؤثر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة .

حيث جاءت قطر والمملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة في المراتب الثلاث الأولى ، في حين حققت الكويت أعلى نسبة تحسن في المؤثر مقارنة بالعالم السابق .هذه أبرز نتائج النسخة الثالثة لمؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة في المنطقة العربية. الذي تصدره لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والإجتماعية لغربي آسيا -(الأسكرا -سنوياً منذ عام 2019.

ويقيس مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة أداء الحكومة في تقديم 84 خدمة ضرورية للأفراد في مختلف مراحل حياتهم .وللشركات منذ تأسيسها وطيلة إدارة سير عملياتها وصولاً إلى معاملات إغلاقها .

ويتكون المؤشر من ثلاثة أبعاد هي: مدى توفر الخدمة وتطورها واستخدام الخدمة ورضا المستخدمين حيالها. والجهود الحكومية المبذولة لتعريف الجمهورها.

وقد احتلت السعودية المرتبة الأولى في البعد الأول المعنى يتوفر الخدمة وتطورها.

وتصدرت قطر نتائج بعدي الاستخدام والرضا .وتعريف الجمهور بالخدمات .

وتبرز النتائج النسخة الثالثة تحسناً ملحوظاً في أداء الدول العربية مقارنة بالعام السابق ، فقد حققت 11 دولة عربية من أصل 13 شاركت في قياس المؤشر نتائج أعلى من العالم السابق في بعد توفر الخدمة وتطورها ، ما يدل على زيادة الاهتمام بالتحول الرقمي عربياً.

ويشير التقرير الى ارتفاع استخدام الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومات في مجالات عديدة ، وبخاصة في قطاع الصحة الذي حل في المرتبة الأولى ، فيما لاتزال قطاعات أخرى بحاجة الى رقمنة المزيد من خدماتها ، ومنها العدل والسياحة والقطاع المالي .

إلا أنه في مايتعلق بالجهود الحكومية المبذولة للتعريف بالخدمات .يبين التقرير أن هناك تفاوتاً كبيراً بين الدول العربية مايعكس الحاجة الى التعريف بشكل أوسع بالخدمات التي يتم إطلاقها ، لاسيما في الدول التي حصلت على نتائج أدنى من المتوسط الإقليمي .

في هذا السياق ، أكد محمد نوار العواء المشرف على اعداد المؤشر في الإسكوا على أن الثورة الصناعية الرابعة تفرض تطوراً عميقاً يؤثر على كافة جوانب الحياة وأنه لم يعد بالإمكان تقديم الخدمات الحكومية بشكل ورقي ، فالحاجة باتت ملحة إلى توفير خدمات بأدوات تواكب متطلبات العصر ، وأضاف أن بعض الدول العربية باتت رائدة في التحول الرقمي عالمياً H. في حين لا يزال البعض الآخر في مرحلة مبكرة من التطبيق.

ويشدد التقرير على ضرورة التعاون الإقليمي لدعم الدول العربية التي لا يزال في التراحل الأولى من التحول الرقمي ، ويبرز أيضاً أهمية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة الى الخدمات الإلكترونية المقدمة كنجد ينبغي تركيز المزيد من الجهود عليه وأهمية إتاحة وسائل لجمع آراء المستخدمين للخدمات سواء عبر البوابات الإلكترونية أو التطبيقات النقالة ، تقرير الأمم المتحدة - الاسكوا-ESCWA/24 فبراير 2022.

تحرز جميع الأقاليم تقدماً في تنمية الحكومة الإلكترونية، كما يتضح من ارتفاع متوسط قيم مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية.

لا تزال أوروبا في المقدمة، مع الدول ذات النسب المرتفعة في مجموعة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً (58٪) تليها آسيا (26٪) والأمريكان (12٪) وأوقيانوسيا (4٪)، تقرير الأمم المتحدة مسح الحكومة الإلكترونية 2022". وبحسب تقرير الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية للعام 2020، وهو تقرير يصدر كل عامين عن منظمة الأمم المتحدة ويغطي التقرير (193) دولة عضو في الأمم المتحدة ويقاس مستوى التطور في تنمية الحكومة الإلكترونية عبر ثلاث مؤشرات رئيسية هي مؤشر الخدمات الحكومية الإلكتروني ومؤشر البنية التحتية لإتصالات ومؤشر رأس المال البشري، وبحسب التقرير فقد احتل الأردن الترتيب (117) على مستوى العالم من أصل (193) دولة متراجعا (19) مرتبة عن الترتيب السابق الصادر في العام 2018 فيم حل الأردن في المرتبة (10) عربيا من أصل (20) دولة عربية شملها التقرير متراجعا مرتبتين عن تقرير العام 2018، تقرير الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية للعام 2020 " .

التحول الإلكتروني في المملكة ... الخدمات الحكومية الإلكترونية في السعودية:

أصبح العالم قرية صغيرة بسبب تقدم التكنولوجيا وظهور الإنترنت، ومع وجود الخدمات الحكومية الإلكترونية في السعودية أصبح من السهل على المواطنين السعوديين إنجاز العديد من المعاملات التي لها تطبيقات مخصصة كلاً حسب هدفها، حيث خصصت عدة برامج ومبادرات التي من شأنها تحويل خدمات الحكومة التقليدية إلى إلكترونية.

الخدمات الحكومية الإلكترونية في السعودية :

التطبيقات الإلكترونية .

استطاعت المملكة العربية السعودية أن تحقق نجاحاً كبيراً في عملية التحول الإلكتروني

سعيًا إلى تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030، بدأت المملكة بعملية التحول الإلكتروني بكل عزيمة وإصرار، وبحسب المؤشرات العالمية فإن المملكة نجحت في التقدم في مجال الخدمات الحكومية الإلكترونية في السعودية، وزادت من حجم التطبيقات الإلكترونية بشكل ملحوظ، حيث يذكر مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2016 أن السعودية حصلت على المرتبة 39، وحصلت السعودية أيضاً على المرتبة الخامسة حسب ما يشير إليه تقرير أكسنشر الاستشاري الصادر في عام 2014.

ووفقاً لمؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2018 م، حصلت المملكة العربية السعودية على المرتبة الخامسة عربياً والـ 52 عالمياً، وبسبب التحول الإلكتروني في السعودية حققت الرياض المركز الـ 30 عالمياً في مؤشر تقييم بوابات البلدية للمدن، وفيما يلي سيتم ذكر دليل التطبيقات الحكومية بالإضافة إلى أمثلة على تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

برنامج التعاملات الإلكترونية يسر:

في عام 2005، أنشئ برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر)، وقد أنشأ هذا البرنامج تفعيلاً للتوجه الحكومي في المملكة حتى يتم التحول الإلكتروني في السعودية، أي التحول إلى الخدمات الإلكترونية والتعاملات الإلكترونية بدلاً من التعاملات الورقية التقليدية مما له بالغ الأثر في تقدم اقتصاد المملكة.

وتنقسم أهداف برنامج يسر إلى عدة نقاط، أهمها:

- رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام.
- تقديم خدمات أفضل وأيسر للأفراد وقطاع الأعمال.
- زيادة عائدات الاستثمار.
- توفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية في الوقت المناسب.
- البوابة الوطنية سعودي
- شعار البوابة الوطنية سعودي

تعتبر البوابة الوطنية المدخل إلى المعاملات الإلكترونية:

تعتبر البوابة الوطنية سعودي المدخل إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية، فمن خلال هذه البوابة الوطنية يستطيع كل من المواطنين والزوار والمقيمين والشركات الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية من أي مكان وتنفيذها بكفاءة عالية.

تضمن إمكانية الوصول لكافة الخدمات على البوابة الوطنية من خلال التكامل مع الجهات الحكومية الأخرى، أو من خلال توفير الروابط لكافة الخدمات

نفاذ المواطن الموحد :

النفاذ الوطني الموحد هو بوابة وطنية من ضمن خدمات حكومة الكترونية صادرة عن مركز المعلومات الوطني بالسعودية، تعمل بشكل أساسي على إصدار الهويات الرقمية للمواطنين والمقيمين (هوية إثبات إلكترونية).

تهدف نفاذ المواطن الموحد على إيجاد حل شامل لإدارة وحوكمة الهوية الرقمية، بحيث تعمل على تقديم خدمة النفاذ الإلكتروني الموحد على المستوى الوطني، كما تعمل البوابة الموحدة على توفير الآلية والأدوات اللازمة لحل المشكلة التي تواجه الكثير من الجهات الحكومية والخاصة، إذ تتمثل هذه المشكلة في إعاقة تقديم العديد من الخدمات التي من الممكن أن يستفيد منها المواطن أو المقيم، وذلك بسبب تدني مستوى المصادقية والثقة في الهوية الرقمية، ووجود احتمالية كبيرة لتعرضها للسرقة أو الاختراق من أحد الجهات أو الأفراد.

نظام أبشر الخدمات الالكترونية :

تطبيق أبشر

يربط تطبيق ومنصة أبشر الإلكترونية كافة الخدمات الحكومية في مكان واحد

أبشر هو نظام الكتروني أطلقته وزارة الداخلية السعودية، ويتيح للمواطنين السعوديين والمقيمين إجراء المعاملات الخاصة فيهم دون الحاجة إلى مراجعة الإدارات المختلفة.

يربط أبشر الخدمات الالكترونية بين جميع القطاعات الحكومية إلكترونياً، إذ يخدم التطبيق 11 مليون مشترك من المواطنين والمقيمين، كما يقدم 160 خدمة إلكترونية، حيث إن الخدمات يتم تقديمها مجاناً على مدار 24 ساعة.

وأكثر ما يشتهر به أبشر الخدمات الالكترونية هي خدمة "فرجت"، وهي عبارة عن خدمة تتيح عبر تطبيق أبشر الفرصة للمواطنين السعوديين المساهمة في الإفراج عن المسجونين بقضايا مالية غير جنائية، وتتم عبر تحويل مبلغ مالي إلى الجهات المعنية بشكل إلكتروني.

ويقدم التطبيق الخدمات لعدة قطاعات رئيسية هي: ديوان الوزارة، الجوازات، المرور، الأحوال المدنية وغيرها العديد من الدوائر الرسمية في المملكة التي تخدم عملية التحول إلى حكومة إلكترونية شاملة.

تطبيق كلنا أمن :

الخدمات الحكومية الإلكترونية في السعودية كلنا امن

من خلال تطبيق كلنا أمن يمكنك تقديم كافة أنواع البلاغات الأمنية مباشرة وبكل سهولة- حقوق الصورة محفوظة
لتطبيق كلنا أمن

تطبيق كلنا أمن عبارة عن أداة تم إنشاؤها العام الماضي على الهواتف المحمولة، بحيث تحول المواطن أو المقيم إلى رجل أمن لتسريع عمليات الإنقاذ وتقليل نسبة الأضرار والخسائر، بالإضافة إلى تقديم جميع أنواع البلاغات الأمنية مباشرة بكل سهولة، إذ يمكنك تقديم بلاغ بواسطة صورة أو فيديو أو تسجيل صوتي أو مشاركة الموقع، ومن البلاغات التي يمكن تقديمها على التطبيق هي المخالفات المرورية، والجرائم الإلكترونية.

تطبيق وزارة الخارجية :

يعد تطبيق وزارة الخارجية السعودية للأجهزة الذكية هو أحد قنوات الوصول لخدمات الوزارة، يمكن من خلاله تنفيذ مجموعة من الخدمات التي تستهدف شرائح مختلفة من المستخدمين (أفراد، أعمال، حكومة)، كما يتم تحديث التطبيق بشكل دوري بمجموعة من الخدمات الجديدة والتحسينات التي من شأنها رفع مستوى الرضا لدى المستخدمين من وجود خدمات حكومية إلكترونية لدى الوزارة.

تطبيق الخدمات الإلكترونية من وزارة الداخلية :

تم إنشاء تطبيق خاص لوزارة الداخلية وهو تطبيق الخدمات الإلكترونية من وزارة الداخلية أحد أبرز تطبيقات الخدمات الحكومية الإلكترونية في السعودية ، حيث إن هدف الحكومة الأساسي تسهيل الخدمات على المواطنين والسكان، وتسريع العملية الخدمية بشكل عام.

من أبرز الخدمات التي يقدمها تطبيق وزارة الداخلية:

ديوان الوزارة: للاستعلام العام عن رصيد مدفوعات الخدمات المتبقي، والاستعلام عن التعاميم، والاستعلام العام عن المعاملات.

الجوازات: لعدة خدمات أهمها: خدمات التأشيرات، تجديد الإقامة، إصدار الإقامة، تصاريح السفر لأحد أفراد الأسرة، تجديد الجواز.

المرور: ويشمل على خدمة المركبات، إضافة مستخدم المركبة، تجديد استمارة المركبة، تجديد رخصة القيادة، إلغاء مستخدم المركبة.

الأحوال المدنية: وتشمل الخدمات على خدمة بياناتي، الإبلاغ عن الوثائق المفقودة، خدمة طلب وثيقة بدل مفقود، حجز موعد، خدمة التعريف بأحد أفراد الأسرة.

تطبيق وزارة الصحة :

تطبيقات طبية

قدمت وزارة الصحة بإطلاق تطبيقات الرعاية الصحية بطريقة سهلة الاستخدام من قبل كافة الناس

تتيح المنصة الصحية والبوابة الإلكترونية لوزارة الصحة وتطبيق وزارة الصحة سهولة الوصول إلى جميع المعلومات المتوفرة بها لجميع زوارها ومستخدميها، بغض النظر عن المستوى التعليمي أو التقني لهم، حيث يعتبر التطبيق من أهم التطبيقات الإلكترونية الحكومية الصحية لخدمة الأفراد، وأتى ذلك نتيجة الرؤية الواضحة للوزارة، حيث تتمحور رؤية وزارة الصحة في تطوير الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية، من حيث الجودة، والمقاييس، والمساواة في تقديم خدمات الرعاية الصحية.

تم ابتكار تطبيق خدمة 937 من وزارة الصحة، حيث يعتبر تطبيق خدمة 937 من وزارة الصحة بمثابة أذن صاغية للمرضى لرصد متطلباتهم، وهو تحرك سريع نحو تلبية احتياجاتهم وفقاً لمعايير وحاجة المريض الطبية، ويعمل تطبيق خدمة 937 من وزارة الصحة على سرعة إنجاز متطلبات المرضى واحتياجاتهم في أسرع وقت وبجودة عالية في أي زمان ومكان.

بالإضافة إلى التطبيقات الرقمية، فإن المنصة الصحية تقدم استشارات طبية عن طريق المحادثات النصية أو الصوتية أو الفيديو، إلى جانب تطبيقات الصيدليات.

تطبيق وزارة التعليم العالي :

ولا ننسى أحد أهم الخدمات الحكومية الإلكترونية في السعودية وهو تطبيق وزارة التعليم العالي، حيث تسعى وزارة التعليم بالمملكة إلى تنمية مهارات عامة وأساسية لجميع طلابها لمواجهة متطلبات الحياة الحديثة، بالإضافة إلى المهارات التخصصية لكل مهنة والتي تغطي جميع المجالات المهنية لجيل الشباب، وقامت وزارة التعليم بإطلاق تطبيقات جديدة للخدمات الإلكترونية عبر الهواتف الذكية، لنظامي الأندرويد والآيفون، حيث تحتوي التطبيقات الجديدة على العديد من المعلومات المتعلقة بالوزارة والملحقيات الثقافية، وهذا هو الهدف من تطبيق وزارة التعليم العالي.

والجدير بالذكر أن الحكومة قد أطلقت من خلال مركز التواصل الحكومي في وزارة الإعلام "دليل التطبيقات الحكومية" بالتعاون مع الجهات الحكومية، والدليل الحكومي السعودي أطلق بهدف التعريف بأكثر من 70 تطبيق ذكي للخدمات المقدمة، وتوفيرها في دليل واحد، بحيث يساهم في انتشارها وتداولها بين المستفيدين.

ويتوفر في الدليل الحكومي السعودي QR Code الذي يساعد المستخدم من تنزيل التطبيق مباشرة إلى جهازه، والاستفادة من الخدمات العديدة التي تتضمنها التطبيقات الحكومية التي يشتمل عليها الدليل.

وهكذا تكون المملكة العربية السعودية تسير بخطى ثابتة نحو تحقيق أهدافها، حيث حققت المرتبة الـ 36 من بين 193 دولة عالمياً في مجال الخدمات الحكومية الإلكترونية في السعودية بعد أن كانت في المرتبة الـ 41 في عام 2012م، وفي المرتبة الـ 58 في عام 2010م، ولا تزال تعمل جاهدة لتسهيل وتلبية احتياجات المواطنين والسكان المتواجدين داخل المملكة، وبالتأكيد إن دل هذا على شيء فيدل على مدى الجهود التي تبذلها مختلف الجهات الحكومية في المملكة للتحويل إلى الخدمات الإلكترونية وتكون سهلة وميسرة يستفيد منها الملايين من المواطنين والمقيمين.

السعودية الأولى في مؤشر نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة لعام 2022 :

حققت المملكة العربية السعودية المركز (الأول) في مؤشر نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة لعام 2022 الصادر من لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) التابعة لمنظمة الأمم المتحدة، والذي يقيس مدى نضج الخدمات الحكومية المقدمة عبر البوابات الإلكترونية والتطبيقات الذكية وفق ثلاثة مؤشرات فرعية وهي: توفر الخدمة وتطورها، واستخدام الخدمة والرضا عنها، والوصول إلى الجمهور، حيث شمل القياس في تقرير المؤشر 18 دولة.

من جانبه أعرب معالي محافظ هيئة الحكومة الرقمية، المهندس أحمد بن محمد الصويان عن بالغ شكره وامتنانه لمقام خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود وولي عهده الأمين صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود ولي العهد رئيس مجلس الوزراء -حفظهما الله- على الدعم الكبير الذي تحظى به الحكومة الرقمية والذي مكّنها من التفوق في أبرز المؤشرات العالمية، مبيّناً أن هذا النجاح تتويج للتكامل والعمل المشترك بين الجهات الحكومية لتحقيق مستهدفات التحول الرقمي ضمن برامج رؤية المملكة 2030. وأكد معاليه أن تحقيق المركز (الأول) في مؤشر نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة، ينسجم مع ما تشهده السعودية من تقدم في مجال الحكومة الرقمية والذي ساهم بتطوير جودة الحياة للأفراد، وتحسين التنافسية، وسهولة ممارسة الأعمال

للشركات، وتعزيز كفاءة العمل الحكومي.

ويركّز المؤشر على (84) خدمة حكومية ضرورية للأفراد والأعمال في القطاعات ذات الأولوية، حيث تميزت السعودية في الثلاثة مؤشرات الفرعية، وحافظت على صدارتها في المؤشر الفرعي الأول والذي يختص بتوفر الخدمة وتطورها، حيث حصلت على المرتبة (الأولى) ونسبة بلغت (96.00%)، أما المؤشر الفرعي الثاني فيهتم باستخدام الخدمة والرضا عنها، وجاءت السعودية فيه على المرتبة (الأولى)، حيث استمرت بالارتفاع في هذا المجال وحقت تقدماً بنسبة زادت عن (37%) خلال النسختين الماضيتين لتصل لنسبة نضج بلغت (79.24%)، فيما يتعلق المؤشر الثالث بالوصول إلى الجمهور، وحقت السعودية ارتفاعاً على مستوى هذا المؤشر الفرعي لتصل لنسبة نضج قدرها (86.48%) ولتحتل بذلك المرتبة (الثالثة).

الجدير بالذكر أن المملكة حققت مؤخراً المرتبة (الثالثة) عالمياً ضمن (198) دولة، حسب بيانات مؤشر نضج الحكومة الرقمية لعام 2022 والصادر عن مجموعة البنك الدولي، كما حققت أعلى نتيجة تاريخية لها في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية الصادر عن منظمة الأمم المتحدة منذ إنطلاقه قبل أكثر من 20 عاماً، واحتلت مدينة الرياض المرتبة الرابعة عالمياً في استخدام التقنية وتطبيقاتها ضمن النطاق "المرتفع جداً" ضمن (193) مدينة حول العالم.

النتائج التاريخية للسعودية في مؤشر نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة

الصادر من الإسكوا:



مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية 2023:

بناءً على قرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ 25/07/1442هـ الصادر بالموافقة على تنظيم هيئة الحكومة الرقمية (الهيئة)، وإشارة لما نصت عليه المادة (الرابعة) في فقرتها (4) و(5)، أن من اختصاصات ومهام الهيئة "التنسيق مع الجهات المختصة للعمل على تنظيم أعمال الحكومة الرقمية، والمنصات والمواقع والخدمات الحكومية الرقمية، والشبكات الحكومية، والبوابة الوطنية الموحدة، ويشمل ذلك وضع الخطط والبرامج والمؤشرات والمقاييس ذات العلاقة بأعمال الحكومة الرقمية والخدمات الحكومية الرقمية المشتركة"، وكذلك "إصدار القياسات والمؤشرات والأدوات والتقارير؛ لقياس أداء الجهات الحكومية وقدراتها في مجال الحكومة الرقمية، ورضا المستفيد عنها".

وامتداداً لمسؤوليات هيئة الحكومة الرقمية في تعزيز أداء الجهات الحكومية وتسريع التحول الرقمي ورفع جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين عبر المنصات والارتقاء بتجربتهم الرقمية، بما يتوافق مع التوجهات الاستراتيجية

للحكومة الرقمية، فقد أطلقت الهيئة مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية لعام 2023، بهدف قياس مستوى نضج المنصات والخدمات الحكومية الرقمية.

02. نبذة عن مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية :

2.1 التجربة الرقمية :

التجربة الرقمية هي مُجمل تفاعلات المستفيد مع المنصات والخدمات الرقمية عبر جميع نقاط الاتصال طوال رحلة المستفيد مع الجهة، بدءاً من نقطة الاتصال الأولى عبر القنوات الرقمية للمنصة التي تقدم الخدمة، مروراً بمنظومات التعامل مع آراء وشكاوى المستفيدين، وانتهاءً بتحليل آراء ومدخلات المستفيدين لتحسين الخدمات والمنتجات والقنوات الرقمية للمنصة.

وتُعد التجربة الرقمية الناضجة تجربة سلسلة وبديية، وتكون مصممة لتلبي احتياجات المستفيد وتحقيق أهدافه عبر تفاعل يترك أثراً إيجابياً لديه.

ونظراً لأهمية التجربة الرقمية وأثرها؛ فقد تم إطلاق مؤشر سنوي لقياس مدى نضج التجربة الرقمية للمنصات والخدمات الحكومية الرقمية وفقاً لعدد من المناظير والمحاور الرئيسة، ليعمل هذا المؤشر كأحد الممكنات لتحقيق التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية من خلال تحليل النتائج وتحديد المحاور التي قد تتطلب رفع مستوى نضجها، وتقديم التوصيات لتحسينها، كما أن من شأن المؤشر السنوي لقياس مدى نضج التجربة الرقمية تسليط الضوء على المنصات والخدمات الحكومية الرقمية ذات النضج العالي، والتي من الممكن اعتبارها قصص نجاح وطنية للاستفادة من تجاربها ونماذج أعمالها.

يُعدّ توفير تجربة رقمية ناضجة أمراً بالغ الأهمية، حيث يؤدي ذلك إلى تسريع التحول الرقمي، وتحسين جودة حياة المستفيدين، ورفع رضاهم وولائهم، وتحفيزهم إلى استخدام قنوات المنصة الرقمية ومنتجاتها وخدماتها بفعالية.

تشكل التجربة الرقمية من عدة عناصر أساسية أبرزها:

- التصميم الذي يسهّل على المستخدمين التصفح والعثور على المعلومات التي يحتاجونها، وإتاحة وظائف المنصة أو الخدمة الرقمية بطريقة تُيسّر على المستخدمين إكمال مهامهم وتحقيق أهدافهم.
- تكييف التجربة الرقمية بناءً على تفضيلات المستخدمين واحتياجاتهم، وجعلها قابلة للاستخدام من قِبَل جميع فئات المستخدمين.
- الاستجابة الفعالة لشكاوى المستخدمين، والأخذ بأرائهم وتشجيعهم على المشاركة في مراحل التصميم والتحسين المستمر للتجربة الرقمية.

وتكمن هنا أهمية تحديد مستوى نضج التجربة الرقمية للمنصات، ولا سيما المنصات ذات الأولوية، حتى تتمكن الجهات المالكة لهذه المنصات من تحديد خط الأساس ورسم رؤية للوضع المستقبلي لها، ومن ثم تصميم خرائط طريق لتحسين نضج منصاتها الرقمية، وتحقيق أهدافها المأمولة.

2.2 مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية :

من منطلق دعم مسيرة التحول الرقمي، وتلبيةً لاحتياجات المستخدمين من الخدمات الحكومية الرقمية، ورفع جودتها ورضا المستخدمين عنها، وتسريع عملية تطوير المنصات والخدمات الحكومية الرقمية، وتحسين تجربة المستخدمين، فقد عملت الهيئة على تطوير مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية، لقياس نضج التجربة الرقمية للمنصات والخدمات الحكومية الرقمية.

ويُعد مؤشر نضج التجربة الرقمية مؤشراً سنوياً يهدف إلى قياس مدى نضج المنصات والخدمات الحكومية الرقمية وفقاً لعدد من المناظير القابلة للقياس كمّاً ونوعاً. ولضمان مواكبة التوجهات الحديثة للتجربة الرقمية واحتياجات المستخدمين وتطلعاتهم، يتم تحديث هذه المناظير في كل دورة قياس حسب ما تقتضيه الحاجة وتتطلبه أحدث التجارب والممارسات الدولية والتوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية؛ لتعزيز تبادل قصص النجاح، وتحقيق الفائدة المرجوة.

2.3 أهداف مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية :

تسعى الهيئة من خلال هذا المؤشر إلى تحقيق عدد من الأهداف، أبرزها:

- مواكبة التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية.
- رفع نضج التجربة الرقمية للمنصات والخدمات الحكومية الرقمية.
- تحسين التجربة الرقمية للمستخدمين وتحسين رضاهم.
- تأسيس ممارسات قياس نضج التجربة الرقمية بناءً على أفضل المعايير الدولية.
- تسريع التحول الرقمي للمنصات والخدمات الحكومية الرقمية.
- الاستفادة من المنصات والخدمات الحكومية الرقمية ذات النضج العالي كنماذج وطنية.

كما يدعم مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية عددًا من المستهدفات الوطنية التي تُعتبر جزءًا من التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية، وخلق آثار إيجابية في رحلة التحول الرقمي في المملكة، من خلال:

1. جودة الحياة
تحسين جودة حياة المستخدمين بتقديم خدمات حكومية رقمية فاعلة.
2. رضا المستفيد
رفع نسبة رضا المستخدمين عن خدمات الحكومة الرقمية.
3. ممارسة الأعمال
الإسهام في تعزيز التنافسية وتسهيل ممارسة الأعمال.
4. المشاركة المجتمعية
تحسين مشاركة المستخدمين في صنع القرار العام وتصميم الخدمات الحكومية الرقمية.
5. المؤشرات الدولية والتنافسية الرقمية
بلوغ مراكز متقدمة في أبرز المؤشرات الدولية في تطور الحكومة الرقمية.
6. التحول الرقمي الحكومي
تحسين أداء الجهات الحكومية ورفع نسبة التحول الرقمي للخدمات الحكومية وتحسين اتخاذ القرارات.

03. منهجية مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية لعام 2023 :

بدأ الإعداد لمؤشر نضج التجربة الرقمية في دورته "الثانية" من خلال تطوير المنهجية المتبعة في الدورة السابقة، لتشمل عدداً من المناظير الرئيسة والمحاور التي تغطي جوانب متعددة من التجربة الرقمية، إضافة إلى آليات قياسها، وتحديد المعايير التي تم من خلالها اختيار المنصات ذات الأولوية. حيث اشتمل المؤشر في دورته لعام 2023 على (24) منصة، وركز على (4) مناظير رئيسة يندرج تحتها (19) محوراً، من شأنها تعزيز التجربة الرقمية للمنصات والخدمات الحكومية، ورفع جودة الخدمات الحكومية الرقمية المقدمة، وتحسين تجربة المستفيدين، وزيادة رضاهم، وتحفيز استخدام التقنيات والأدوات الرقمية.

3.1 آلية تحسين وتطوير المؤشر:

بالمواءمة مع التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية وتحقيق مستهدفاتها بشكل تدريجي والتركيز على المعايير التي تمثل دوراً جوهرياً في المؤشرات الدولية وتصنيف المملكة فيها، حرصت الهيئة على تطوير مؤشر نضج التجربة الرقمية، والتوسع في مواضيعه، وتحسين مناظيره باتباع آلية علمية ومنظمة عبر مراحل من البحث والتحسين، تشمل:

1. دراسة المؤشرات الدولية
 2. مراجعة الأبحاث والممارسات
 3. المواءمة والمقارنة
 4. تحديد المعايير الجديدة
 5. تحسين منهجية المؤشر
- دراسة المناظير والمحاور والمعايير في أفضل الممارسات ونتائج الأبحاث المحلية والدولية.
- المواءمة بين معايير المؤشرات الدولية و أفضل الممارسات ونتائج الأبحاث ومقارنتها بالمعايير الحالية للمؤشر.
- تحديد قائمة المعايير الجديدة في المؤشرات الدولية و أفضل الممارسات ونتائج الأبحاث التي لم تشملها المعايير السابقة للمؤشر.
- تحسين وتحديث المناظير والمحاور والمعايير في منهجية مؤشر نضج التجربة الرقمية.

6. تطوير آلية عمل المؤشر

تطوير مكونات مؤشر نضج التجربة الرقمية بما يشمل آلية القياس.



3.1.1 أبرز التحسينات على المؤشر:

- إضافة منظور جديد يُعنى بـ (التقنيات والأدوات).
- إضافة محور (المشاركة) إلى منظور رضا المستفيد.
- إضافة محور (التخصيص) إلى منظور تجربة المستخدم.
- إضافة محور (التطوير والتحسين) إلى منظور التعامل مع الشكاوى.
- تطوير المعايير الفرعية لمختلف المحاور.
- تطوير آليات القياس لمختلف المناظير.

3.2 معايير اختيار المنصات المشمولة في المؤشر:

تم اختيار المنصات المشمولة في دورة المؤشر "الثانية" لعام 2023 بناءً على المعايير التالية:

- تنوع القطاعات التي تخدمها المنصة.
- تأثير المنصة في المؤشرات الدولية.
- أهمية المنصة في القطاع الذي تخدمه.
- حجم الخدمات والعمليات على المنصة.

- عدد المستفيدين من المنصة وتنوع شرائحهم.
- نضج الجهة الحكومية وجاهزيتها في التحول الرقمي.

3.3 المنصات المشمولة في المؤشر:

تشمل دورة المؤشر "الثانية" لعام 2023 على (24) منصة رقمية من المنصات ذات الأولوية، والتي تم اختيارها بناءً على المعايير السابق ذكرها، وهذه المنصات هي:

اقتصادي / المملكة تحقق أكبر قفزة تاريخية منذ 20 عاماً وتتقدم (39) مرتبة عالمياً في مؤشر

الأمم المتحدة للخدمات الإلكترونية:

الرياض 02 ربيع الأول 1444 هـ الموافق 28 سبتمبر 2022 م واس

حققت المملكة أعلى نتيجة تاريخية لها في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية الصادر عن الأمم المتحدة منذ إنطلاقه قبل أكثر من 20 عاماً، حيث حصلت على المرتبة 31 هذا العام 2022، مقارنة مع المرتبة 43 في عام 2020. وجاءت المملكة من أفضل الدول تقدماً على مستوى العالم في المؤشر الفرعي الأول للخدمات الإلكترونية ضمن 193 دولة، محققة المرتبة 32 بنسبة 82% هذا العام.

وقد أعلن عن نتائج المؤشر اليوم على هامش اجتماعات الجمعية العمومية للأمم المتحدة في نيويورك، ويُعد هذا المؤشر

أهم المؤشرات الدولية التي تقيس مدى تطور الحكومات الرقمية في مجالات الخدمات الإلكترونية والاتصالات والبنية التحتية ورأس المال البشري على مستوى العالم.

ومهذه المناسبة، رفع معالي وزير الاتصالات وتقنية المعلومات رئيس مجلس إدارة هيئة الحكومة الرقمية المهندس عبدالله بن عامر السواحه الشكر والامتنان لخدام الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود، ولسمو ولي عهده الأمين -حفظهما الله- نظيراً لما قدمته حكومة المملكة من دعم وتمكين لدفع مسيرة التحول الرقمي، مشيراً إلى أن القفزات التي حققتها المملكة في المؤشر جاءت نتيجة جهود الجهات الحكومية، وتبني الحلول الرقمية الحديثة من خلال إطلاق العديد من المبادرات والمنتجات لخدمة المستفيدين.

ومن جانبه أعرب معالي محافظ هيئة الحكومة الرقمية المهندس أحمد بن محمد الصويان عن فخره واعتازه بالإنجاز الذي حققته المملكة، مثنياً الحرص والمتابعة التي حظيت بها الحكومة الرقمية من خلال البرامج التنفيذية لرؤية المملكة 2030، والتي أسهمت في تحقيق التطور لجميع المجالات التنموية لخدمة الإنسان ومنها برامج ومشاريع التحول الرقمي، التي كان لها الأثر في ارتفاع ترتيب المملكة في المؤشر من خلال الكثير من الإصلاحات التي أسهمت بتطوير جودة الحياة للأفراد، وتحسين التنافسية وسهولة ممارسة الأعمال للشركات، وتعزيز كفاءة العمل الحكومي. وجاءت المملكة من أفضل دول العالم في مجالي توفير معلومات الخدمات الحكومية وإتاحة ومشاركة البيانات الحكومية المفتوحة للمواطنين وقطاعات الأعمال بنسبة 100%.

كما أشاد التقرير بنضج التنظيمات الرقمية الحكومية حيث وصلت إلى 96%، وتميزت جودة المواصفات الرقمية للخدمات الحكومية بنسبة 94%، فيما وصلت نسبة توفر وانتشار الخدمات الحكومية الرقمية إلى 81%. وتقدمت 23 مرتبة عالمياً في المشاركة والاستشارات الإلكترونية الموجهة للأفراد وقطاعات الأعمال لاستطلاع وجهات نظرهم في التشريعات والتنظيمات ذات الأثر الاقتصادي والاجتماعي. وقد أشاد التقرير بالأداء الاستثنائي للمملكة في كل مجالات تطور الحكومة الإلكترونية حيث جاءت الأكثر تقدماً ضمن نطاق الدول المماثلة لها اقتصادياً واجتماعياً، كما احتلت مدينة الرياض المرتبة الرابعة عالمياً في استخدام التقنية وتطبيقاتها ضمن "النطاق المرتفع جداً" بين 193 مدينة حول العالم.

الدراسة الميدانية :

أثر التحول الرقمي (الخدمات الإلكترونية) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية مجتمع وعينة البحث:

تألفت عينة البحث من عينة عشوائية تألفت من 104 مواطناً تراوحت أعمارهم بين 18 و 60 سنة، من خلال استبانة حيث تم جمع البيانات خلال 7 أيام في الفترة بين 2021/11/18 و 2021/11/24 ، عبر المقابلات الشخصية والهاتفية ممن استفاد فعلياً من الخدمات المقدمة عبر المركز قيد الدراسة .

أداة الدراسة:

استبانة مكونة من ستة محاور حيث تمت الاستفادة من الاستبانات المذكورة دراسات السابقة في بداية البحث بالإضافة إلى الاستفادة من استبيان رضا المواطن عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة السياحة السعودية ، كما تم عرضها على المشرفين على مركز الخدمة والأخذ بملاحظاتهم على الاستبيان .

المحور	العبارات
المحور الأول : تقييم رضا المواطنين	1- أنا راضٍ عن سهولة الوصول إلى الموقع الإلكتروني وتحميل التطبيق الخاص به . 2- المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني وتطبيق الهاتف المحمول سهلة وواضحة . 3- أنا راضٍ عن سهولة الخطوات الواجب تنفيذها للحصول على الخدمة . 4- أنا راضٍ عن سهولة تنفيذ عمليات الدفع . 5- أعتقد أن البيانات التي قمت بتقديمها للحصول على الخدمات الإلكترونية تتمتع بالسرية . 6- أنا راضٍ عن تلبية الخدمات المقدمة لتوقعاتي .
المحور الثاني: قياس أثر توفير الخدمة الإلكترونية (توفير الوقت) .	1- مركز الخدمة الإلكتروني بديل عملي عن التعاملات التقليدية/ الزيارات الميدانية 2- يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في التقليل من الاضطرار إلى ترك العمل لاستكمال المعاملات الحكومية . 3- يساهم مركز الخدمة الإلكترونية في توفير الوقت والجهد .

4- سرعة الاستجابة للطلبات المقدمة عبر مركز الخدمة الإلكتروني (الالتزام بالوقت المحدد لتسليم الخدمة) 5- يوفر مركز الخدمة الإلكتروني تقديم الطلبات خارج أوقات العمل الرسمية	
1. يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في تحسين أداء العاملين من خلال نظام سير تتبع المعاملات والرقابة الدائمة لتحديد المسؤولين عن التقصير. 2. يتيح نظام العمل المؤتمت تقييم أفضل للعاملين من خلال زمن انجاز المعاملات . 3. يساهم مركز الخدمة الإلكتروني بتحسين جودة العمل . 4. يضمن توثيق الطلبات إلكترونياً عدم ضياعها من قبل العاملين والاضطرار إلى إعادة طلبها مجدداً 5. تقليص عدد المراجعين للجهة مقدمة الخدمة يساهم في زيادة كفاءة العاملين وتحسين أدائهم .	المحور الثالث: قياس أثر الخدمة الإلكترونية (التخفيض من البيروقراطية والروتين)

متغيرات الدراسة:

المتغير التابع:

رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية.

المتغير المستقل:

التحوّل الرقمي ويتألف من أربعة أبعاد:

• توفير

الوقت.

• تخفيض

البيروقراطية والروتين.

• الحد من

الفساد.

• العامل الصحي.

المعالجة الإحصائية المستخدمة:

قاموا الطلاب باستخدام الأساليب الإحصائية التالية، بالاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)

النسخة 25 لتحليل البيانات:

• قياس صدق وثبات الدراسة:

وذلك عن طريق معامل ألفا كرومباخ لمعرفة ثبات أداة الدراسة (التأكد من أن قيمته فوق 60 %) وجذره لمعرفة صدق

أداة الدراسة ودراسة صدق الاتساق الداخلي لعبارات كل محور.

• الاحصاءات الوصفية :

لوصف العينة وخصائصها ومعرفة النسب المئوية والتكرارات للمتغيرات الديموغرافية ومعرفة المتوسط الحسابي

والانحراف المعياري للمتغيرات الداخلة في الاختبارات.

• الارتباط والانحدار:

دراسة علاقة الارتباط وقوتها ونوعها عن طريق اختبار وذللك تمهيداً يبرسون لدراسة الانحدار لمعرفة معنوية العلاقة،

واختبار الانحدار الخطي البسيط.

• دراسة الفرق :

باستخدام اختبار ستودنت للعينات المستقلة Independent T-test لدراسة الفرق بين مجموعتين وبديله اللاوسيطي

Mann-Whitney، واختبار One Way ANOVA للتحقق من وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في مستويات متغير

ما ضمن المجموعة الواحدة وبديله

اللاوسيطي Kruskal-Wallis.

صدق أداة الدراسة وثباتها:

اعتمدت الدراسة في أداة القياس على الصدق الظاهري للتأكد من صدق الاستبانة وجدواها وبما يتعلق بثبات

استبانة الدراسة تم استخدام معامل الاتساق الداخلي للتحقق من ثبات الأداة حسب معامل كرونباخ ألفا، وجذر

معامل ألفا الذي يمثل معامل الصدق والجدول (2) يوضح معاملات ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة ككل :

جدول 2 معامل ألفا كرونباخ لدراسة ثبات الاستبيان ومحاوره

التسلسل	المحور والمتغيرات	عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ	معامل الصدق
-1	رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية .	6	0.845	0.919
-2	التحول الرقمي (الخدمة الإلكترونية)	19	0.892	0.944
-3	الوقت	5	0.814	0.902
-4	البيروقراطية والروتين	5	0.842	0.918
-5	الاستبيان الكلي .	25	0.913	0.956

يبين الجدول (1- 1) قيم معامل ألفا كرونباخ للاستبيان وبينت النتائج قيم المعامل تراوحت بين

0.814 و 0.892 لمحاور الاستبيان وأبعاده وكانت جميعها أكبر من 0.60، وبلغت قيمة المعامل للاستبيان ككل 0.913 أي أنه يمكن القول بأن الاستبيان ذو درجة ثبات ممتازة أما بالنسبة لقيم معامل الصدق (جذر معامل الثبات) فنلاحظ أن القيم أيضا مرتفعة وقيمتها للاستبيان ككل كانت 0.956 مما يعني أن الاستبيان صادق وممثل للمجتمع الذي سحبت منه العينة ويدلنا ذلك على التصميم المدروس والجيد لأسئلة الاستبانة والتوزيع الصحيح لها على أفراد عينة ممثلة للمجتمع بشكل صادق.

توضيح مقياس ليكرت الخماسي لعبارات الاستبيان:

الخماسي مقياس ليكرت مقياس ترتيبي ويتم التعامل معه أثناء التحليل مع أوزان كمية تقابل كل حالة من حالته

ويتم تفسير

النتائج التي نحصل عليها بمختلف أنواعها كوسط أو وسيط وغيره وفق الجدول لتالي:

حيث أن طول الفترة 0.8 = وتم حسابه بقسمة 5 على 4 .

4 = عدد المسافات بين الاختيارات (من 1 إلى 2 مسافة

2 ومن إلى 3 مسافة وهكذا..)

والعدد 5 = عدد الخيارات.

جدول 3 مقياس ليكرت الخماسي

المستوى	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
القيمة الناتجة	1- 1.79	1.89 – 2.59	2.60 – 3.39	3.40 – 4.19	5 - 4.29

يبين الجدول التالي نتائج محور تقييم رضا المواطن:

جدول 4 نتائج عبارات تقييم رضا المواطن .

الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
1	أنا راضٍ عن سهولة الوصول إلى الموقع الإلكتروني وتحميل التطبيق الخاص به .	4.22	0.81	موافق بشدة
2	المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني وتطبيق الهاتف المحمول سهلة وواضحة .	4.37	0.67	موافق بشدة

3	أنا راضي عن سهولة الخطوات الواجب تنفيذها للحصول على الخدمة .	4.31	0.73	موافق بشدة
4	أنا راضي عن سهولة تنفيذ عمليات الدفع .	4.14	0.82	موافق
5	أعتقد أن البيانات التي قمت بتقديمها للحصول على الخدمات الإلكترونية تتمتع بالسرية .	4.92	0.87	موافق
6	أنا راضي عن تلبية الخدمات المقدمة لتوقعاتي .	4.03	0.86	موافق
	نتيجة تقييم محور رضا المواطنين	4.17	0.597	موافق

يبين الجدول السابق نتائج عبارات محور تقييم رضا المواطن، حيث تراوحت الإجابات بين 3.92 و 4.37 وهي تقابل الموافقة والموافقة بشدة وبلغ متوسط الإجابات على محور تقييم رضا المواطن 4.14 وهو يقابل الموافقة من مقياس ليكرت الخماسي أي أن المواطنين راضون عن سهولة الوصول للموقع الإلكتروني وتحميل تطبيقه ووضوح المعلومات وسهولة عملية الدفع والخطوات الواجب تنفيذها للوصول للخدمة وراضون عن تلبية الخدمات لتوقعاتهم وعن سرية معلوماتهم لقاء الخدمة.

تبين الجداول التالية نتائج أبعاد محور الخدمات الإلكترونية حيث يبين الجدول التالي نتائج بعد الوقت:

جدول 5- نتائج أبعاد محور الخدمات الإلكترونية بعد الوقت :

الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف	النتيجة المعيارية
-------	--------	---------	----------	-------------------

1	مركز الخدمة الالكترونية بديل عملي عن التعاملات التقليدية/ الزيارات الميدانية	4.46	0.74	موافق بشدة
2	يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في التقليل من الاضطرار إلى ترك العمل لاستكمال المعاملات الحكومية .	4.35	0.75	موافق بشدة
3	يساهم مركز الخدمة الإلكترونية في توفير الوقت والجهد .	4.49	0.68	موافق بشدة
4	سرعة الاستجابة للطلبات المقدمة عبر مركز الخدمة الإلكتروني (الالتزام بالوقت المحدد لتسليم الخدمة)	3.87	1.05	موافق
5	يوفر مركز الخدمة الإلكتروني تقديم الطلبات خارج أوقات العمل الرسمية	4.24	0.77	موافق بشدة
	نتيجة بعد الوقت	4.28	0.612	موافق بشدة

يبين الجدول السابق نتائج عبارات بعد الخدمات الالكترونية ، حيث تراوحت الإجابات بين 3.87 و 4.49 وهي تقابل الموافقة والموافقة بشدة وبلغ متوسط الإجابات على بعد 4.28 الوقت وهو يقابل الموافقة بشدة من مقياس ليكرت الخماسي أي أن المواطنين موافقون على أن الخدمة الالكترونية بديل عملي عن التعاملات التقليدية وتساهم في التقليل الاضطرار لترك العمل وفي توفير الجهد والوقت وتوفر تقديم الطلبات خارج أوقات العمل الرسمية والسرعة في استجابة الطلبات.

يبين الجدول التالي نتائج بعد البيروقراطية والروتين من محور الخدمات الالكترونية:

جدول (6) نتائج بعد تخفيض البيروقراطية والروتين من محور أثر الخدمات الالكترونية :

الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
1	يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في تحسين أداء العاملين من خلال نظام سير تتبع المعاملات والرقابة الدائمة لتحديد المسؤولين عن التقصير.	4.91	0.71	موافق
2	يتيح نظام العمل المؤتمت تقييم أفضل للعاملين من خلال زمن انجاز المعاملات .	3.96	0.72	موافق
3	يساهم مركز الخدمة الإلكتروني بتحسين جودة العمل .	4.01	0.65	موافق
4	يضمن توثيق الطلبات الكترونياً عدم ضياعها من قبل العاملين والاضطرار إلى إعادة طلبها مجدداً	4.05	0.74	موافق

موافق	0.76	4.13	تقليص عدد المراجعين للجهة مقدمة الخدمة يساهم في زيادة كفاءة العاملين وتحسين أدائهم .	5
موافق	0.562	4.01	نتيجة بعد البيروقراطية والروتين .	

يبين الجدول السابق نتائج عبارات بعد البيروقراطية والروتين من محور الخدمات الالكترونية ، حيث تراوحت الإجابات بين 3.91 و 4.13 وهي تقابل الموافقة وبلغ متوسط الإجابات على بعد البيروقراطية والروتين 4.01 وهو يقابل الموافقة من مقياس ليكرت الخماسي أي أن المواطنين موافقون على أن الخدمة الالكترونية تقلص عدد المراجعين للجهة المقدمة للخدمة مما يزيد كفاءة العاملين وتضمن الخدمة عدم ضياع الطلبات من قبل العاملين وتحسن جودة العمل كما وافق المواطنون على أن نظام العمل المؤتمت يتيح تقييم أفضل للعاملين وتحسين أداء العاملين.

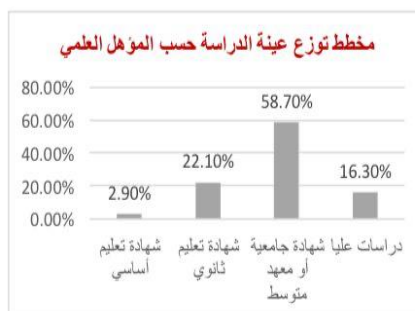
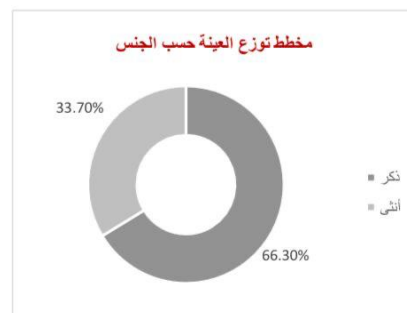
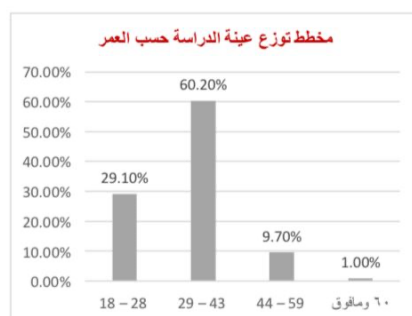
وصف أفراد عينة الدراسة:

شملت العينة 104 مواطن، وسيتم عRM النتائج المتعلقة بالمتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة وهي: (الجنس العمر، المؤهل العلمي، الوضع الوظيفي، نوع العمل، امتلاك حساب مصرفي، الطريقة الأفضل للحصول على الخدمات) ويبين الجدول التالي توزيع المواطنين حسب الجنس والعمر والمؤهل العلمي:

المتغير	الفئة	عدد المواطنين	النسبة
الجنس	ذكر	69	66.3
	أنثى	35	33.7
	المجموع:	104	100.0
العمر	18- 28	30	29.1
	29- 43	62	60.2

9.7	10	44- 59	
1.0	1	60 وما فوق	
2.9	3	شهادة التعليم الأساسي	المؤهل العلمي
22.1	23	شهادة التعليم الثانوي	
58.7	61	شهادة جامعية	
16.3	17	دراسات عليا	
100.0	104	المجموع	

تبين نتائج الجدول السابق أن 66.3% من أفراد العينة ذكور، كما تبين أن 60.2% من المجيبين ينتمون إلى الفئة العمرية من 29 إلى 43 ، و 58.7% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي شهادة جامعية أو معهد متوسط تبين المخططات البيانية التالية توزع العينة حسب المتغيرات الديموغرافية:



مناقشة النتائج والتوصيات:

النتائج:

تناولت الدراسة درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المستفيدين منها، وفيما يلي عرض لأهم ماتوصلت إليه الدراسة من نتائج:

1. استطاع مركز خدمة المواطن الإلكتروني تحقيق ارتفاع في جودة الخدمات الحكومية المقدمة عبره، إيجابي انعكس بشكل جداً كبير على تحسين رضا المواطنين المستخدمين له .
2. إن لأثراً لتحول الرقمي من الأبعاد الأربعة قيد الدراسة دور في تحسين رضا المواطنين حيث تبين أن توفير الوقت هو العامل الأكثر تأثيراً على تحسين رضا المواطنين يليه، التخفيض من الروتين والبيروقراطية
3. تؤثر الخدمات الالكترونية على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية، حيث استطاع المتغير المستقل أن يفسر 31.1 رضا المواطن عن من تغيرات الخدمات الحكومية المقدمة عبر تطبيقات الخدمات الالكترونية
4. لا يوجد تفاوت بين رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية بين الجنسين.
5. لا يوجد تفاوت بين رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية بين فئات العمر.
6. يوجد تفاوت بين رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية بين المواطنين الذين وصلوا للتعليم الثانوي والذين وصلوا للشهادة الجامعية أو معهد متوسط وعالي لصالح المواطنين الذين وصلوا للتعليم الثانوي.
7. يوجد في رضا تفاوت المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية بين مواطنين الذين وصلوا للتعليم الثانوي والذين وصلوا للدراسات العليا لصالح المواطنين الذين وصلوا للتعليم الثانوي.

8. إن درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية وفقاً لإجابات أفراد عينة الدراسة جاء بمستوى مرتفع، وتحليل أبعاد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، يتضح أن بعد التبادل المالي احتل الرتبة الأولى، يليه بعد الظهور وبعد التكامل في الخدمة، وفي الرتبة الأخيرة جاء بعد التفاعل، ويمكن تفسير ذلك أن بعض الجهات الحكومية في المملكة سعت إلى تقديم بعض الخدمات الخاصة بها أو المشتركة مع جهات أخرى إلكترونياً، وعلى سبيل المثال قامت مؤسسة النقد العربي السعودي بتشغيل نظام المدفوعات بشكل آمن وأطلق على هذا النظام "خدمة سداد" وغيرها من البرامج التي سهلت على المستفيدين حصولهم الخدمات الحكومية الإلكترونية التي يحتاجونها، مثل البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية.
9. متوسط درجة تقييم المستفيدين من تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل) بمنطقة الرياض أعلى من قيمة الوسط الفرضي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Welch et al., 2005) والتي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستراتيجيات الحكومة الإلكترونية المتمثلة في التبادل، والشفافية، والتفاعل الإلكتروني، وتؤثر بشكل مباشر على الرضا عن الحكومة الإلكترونية.
10. متوسط درجة تقييم المستفيدين من تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعدها الظهور بمنطقة الرياض مرتفعة، وهذا يتفق مع دراسة (Verdegem & Verl., 2009) التي بينت أهمية توفر المعلومات والخدمات في نقطة مركزية واحدة تتمثل من خلال موقع الحكومة الإلكترونية، بحيث يسهل الوصول إلى الخدمات والمعلومات الموثوق بها ويتفق هذا أيضاً مع دراسة (Welch et al., 2005) التي أشارت إلى أن المواطنين راضون بشكل عام عن ظهور المعلومات إلكترونياً (الشفافية) ويمكن تفسير ذلك لتعدد البرامج الإلكترونية الحكومية السعودية واختلاف طريقة ظهور وعرض المعلومات في المواقع الخاصة بها.
11. متوسط درجة تقييم المستفيدين من تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعدها التفاعل بمنطقة الرياض مرتفعة، وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة (Daniela & Abdullah, 2005) التي درست مدى تحسين مستوى مشاركة المواطنين بطريقة ديمقراطية، ويمكن تفسير ذلك لارتفاع معدلات الإلمام بالقراءة والكتابة، والرغبة من قبل الحكومة للاستثمار في تطوير البوابة الوطنية الإلكترونية ليسهل التفاعل معها دون مشقة. (تقرير الأمم المتحدة 2014) متوسط درجة تقييم المستفيدين من تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعدها التبادل المالي بمنطقة الرياض مرتفعة، وتتفق مع ما توصل إليه الباحثان في دراسة (الهواري

والطواهر.2014)ويمكن تفسير ذلك لتشابه غالبية الاجراءات المالية الإلكترونية في مختلف مواقع الحكومة الإلكترونية.

12. مما يدل على أن متوسط درجة تقييم المستفيدين من تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لبعد التكامل بمنطقة الرياض مرتفعة، ويمكن عزو ذلك أن التعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة يتم تطبيقها بمفهوم شامل من خلال بوابة موحدة "يسر" تتبنى التنسيق بين جميع الوحدات الحكومية لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية.

13. سمعت معظم الحكومات في العالم منذ أواخر التسعينات من القرن الماضي لاستخدام تطبيقات تقنية للمعلومات والاتصالات في جميع أو بعض المجالات المرتبطة بالأعمال والخدمات الحكومية واستطاعت معظمها خلال السنوات الماضية ان تنشئ الهياكل التنظيمية والجهات المسؤولة عن وضع الاستراتيجيات العامة والخطط التنفيذية للوصول الى الحكومة الالكترونية لكن قدرتها على تطبيق تلك الخطط يسير بدرجات متفاوتة من السرعة والجدية والنجاح.

14. يمكن للحكومة الالكترونية أن تعالج الكثير من المشاكل التي تعاني منها المؤسسات الحكومية البيروقراطية المعقدة التي أصبحت أرضاً خصبة للفساد الإداري والمالي ونقص الرقابة الداخلية والمراجعة يسمح للعاملين الحكوميين باستغلال سلطتهم في تقديم معاملة تفضيلية وقبول الرشاوي وتأخير تقديم الخدمات او عدم تقديمها على الإطلاق لبعض الناس والإجراءات المعقدة تجبر الناس على المشاركة في الفساد والتحايل على القوانين.

15. هناك العديد من العوامل التي يجب أخذها بنظر الاعتبار عند استحداث استراتيجيات الحكومة الالكترونية منها أن أحداث التغيير في الحكومة يختلف عن التغيير المؤسسي. وكذلك تعتبر الإرادة السياسية والدعم الذي يقدمه القادة الحكوميون عامل مهم جداً في عملية التغيير. وكذلك تستدعي التحديات الكبرى بناء قدرات العاملين الحكوميين للاستفادة من العمليات الجديدة وفهم أسباب التغيير وأدوارها في البيئة الحكومية الجديدة المستحدثة. فضلاً عن أهمية العمل على تعزيز الوعي عند المواطنين لبحثوا عن المعرفة ويطوروا مهاراتهم للدخول على نوقع الحكومة الالكترونية .

16. تستلزم برامج الحكومة الالكترونية توفير الكثير من الخدمات والمنتجات والقدرة البشرية والاجراءات . وقد تستهدف هذه البرامج المواطنين او قطاع الأعمال أو العاملين الحكوميين او كيانات حكومية أخرى. اما قنوات التواصل فقد تكون من خلال الهاتف أو الحاسوب الشخصي الموصول بالانترنت او مراكز توصيل الخدمات او أجهزة الاتصال والتراسل أو اي مجموعة مركبة من هذه القنوات.

التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، فإنه يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تساهم في تحسين درجة تقييم الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المستفيدين منها، وهذه التوصيات هي:

1. وضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب موظفي مقدمي الخدمة بما يتماشى ومتطلبات التغيير ويتلاءم مع تطبيقات مشروعات الحكومة الإلكترونية.
2. تحسين مستوى ظهور المعلومات لدعم التعلم الذاتي في مشروعات الحكومة الإلكترونية من خلال تطوير تطبيقات قادرة على استخدام الوسائط المتعددة (صوت وصورة وحركة). وتتلءم مع جميع الفئات المجتمعية ومع ذوي الاحتياجات الخاصة.
3. تحسين التفاعل الآلي في المواقع الإلكترونية الحكومية. وذلك باستخدام أحدث الوسائل التكنولوجية. بما يضمن سهولة الرد على الاستفسارات أو الشكاوي.
4. تفعيل تنسيق التبادل الإلكتروني للمعلومات بين المؤسسات والأجهزة الحكومية المختلفة باعتماد أساليب وإجراءات لتبسيط عمليات إدارة قواعد البيانات الإلكترونية لتسهيل عمليات التبادل المالي في الخدمات الحكومية.
5. بناء شركات فاعلة مع القطاعات المختلفة، للتحويل نحو مجتمع إلكتروني، وتأكيد الملكية المشتركة، والاعتماد على المعايير الدولية في الأنشطة الخاصة بالحكومة الإلكترونية.
6. ضرورة توفير برامج وتطبيقات إلكترونية تدعم مشاركة مختلف أنواع وشرائح المجتمع لضمان شمولية هذه الخدمات والاستخدام الفاعل لها ، مع زيادة التنسيق والتكامل بين وحدات الأجهزة الحكومية الإلكترونية في

جميع مراحل تصميم خدمات الحكومة الإلكترونية من أجل ضمان سهولة نقل المعلومات وتقديم الخدمات من خلال بوابة موحدة.

7. وضع برامج إرشادية وتثقيفية للمستفيدين والموظفين بمفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها، مع

ضرورة العمل على النهوض بالمستفيدين والسعي إلى تقليص الفجوة الرقمية.

8. التركيز على أمن المعلومات وسريتها، من خلال تطبيق أنظمة حماية ضد الاختراق الأمني على مستوى عالٍ من

الجودة، من أجل تحسين تفاعل المستفيدين.

9. استطلاع تقييم المستفيدين بشكل دوري عن خدمات الحكومة الإلكترونية من أجل عقد المقارنات، وتقديم

أفضل الخدمات .

10. ضرورة الاهتمام بإجراء دراسات مستقبلية على قطاعات الدولة المختلفة، ومقارنة نتائجها مع نتائج الدراسة

الحالية.

11. متابعة المؤتمرات الدولية والعالمية المتعلقة بالخدمات الحكومية الإلكترونية والمشاركة فيها وتفعيل توصياتها:

من أجل التحسين المستمر، وتقديم أفضل الخدمات الإلكترونية بأفضل الوسائل والأساليب .

الخاتمة :

جاء تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية لمواكبة التطورات التكنولوجية وثورة الاتصالات، من أجل تحسين أداء الحكومة ورفع إنجازاتها، من خلال خطط تنموية تم رصد ميزانيات ضخمة للإنفاق عليها والاستثمار فيها، ومن الأهمية معرفة مستوى تقييم المستفيدين من تلك الخدمات الإلكترونية. لذا جاءت هذه الدراسة من أجل توصيف درجة تقييم المستفيدين من تطبيقات الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة بمنطقة الرياض في المملكة العربية السعودية. والتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية والخصائص الديموغرافية للمبحوثين. ومن خلال الأساليب الإحصائية تم التوصل إلى درجة تقييم تطبيق الحكومة الإلكترونية جاءت بدرجة متوسطة من وجهة نظر المستفيدين منها.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

أخواتي وأخواني الأعزاء

يهدف هذا الاستبيان لمعرفة آرائكم حول أثر الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات في المملكة العربية السعودية ،
وحيث أن هذا البلد وتطويره مسؤوليتنا جميعاً ، فنرجو منك التكرم بدقائق بسيطة من وقتك الثمين في تعبئة هذا
الاستبيان .

شاكرين ومقدرين حسن تعاونكم

1. أنا راضي عن سهولة الوصول إلى الموقع الإلكتروني وتحميل التطبيق الخاص به :

(a) موافق .

(b) غير موافق على الإطلاق .

(c) موافق بشدة .

(d) محايد .

2. المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني وتطبيق الهاتف المحمول سهلة وواضحة :

a. موافق .

b. غير موافق على الإطلاق .

c. موافق بشدة .

d. محايد .

3. أنا راض عن سهولة الخطوات الواجب تنفيذها للحصول على الخدمة :

(a) موافق .

(b) غير موافق على الإطلاق .

(c) موافق بشدة .

(d) محايد .

4. أنا راضٍ عن سهولة تنفيذ عمليات الدفع :

(a) موافق .

(b) غير موافق على الإطلاق .

(c) موافق بشدة .

(d) محايد .

5. أعتقد ان البيانات التي قمت بتقديمها للحصول على الخدمات الالكترونية تتمتع بالسرية :

(a) موافق .

(b) غير موافق على الإطلاق .

(c) موافق بشدة .

(d) محايد .

6. أنا راضٍ عن تلبية الخدمات المقدمة لتوقعاتي :

(a) موافق .

(b) غير موافق على الإطلاق .

(c) موافق بشدة .

(d) محايد .

7. لأن كل فرد في هذه الأرض الطيبة محل تقدير واهتمام نتشرف بمعرفة الصفة الرسمية لوجودك في المملكة العربية السعودية:

(a) مواطن

(b) مقيم

(c) زائر

8. العمر:

(a) ٢٠-٤٠

(b) ٤٠-٦٠

(c) اكبر من ٦٠ سنة

9. باعتقادك .. ما سبب التحول الرقمي في المملكة :

(a) تحقيق لرؤية المملكة

(b) جائحة كورونا

(c) أخرى ...

10. ما مدى رضاك عن مستوى الرقمنة في المملكة :

(a) راضي جداً

(b) متوسط

(c) غير راضي

11. هل تشعر بحفظ وقتك عن طريق تنفيذ الأمور الحكومية بشكل إلكتروني :

(a) دائماً

(b) أحياناً

(c) نادراً

(d) أبداً

12. هل لديك حساب في أبشر تستخدمه بشكل مباشر أو عن طريق شخص آخر:

(a) مباشر

(b) عن طريق شخص

13. هل تستخدم التطبيقات الحكومية الالكترونية :

(a) دائماً

(b) أحياناً

(c) أبداً

14. هل تعدّ خدمة العملاء الذاتية سريعة ومنجزة لخدمتك :

(a) دائماً

(b) أحياناً

(c) نادراً

(d) أبداً

15. تواجه صعوبات مع الأنظمة الالكترونية (الرقمية) :

(a) دائماً

(b) أحياناً

(c) نادراً

(d) أبداً

16. خلال جائحة كورونا .. أصبح نظام العمرة لبيت الله الحرام أ زيارة الروضة الشريفة يتطلب حجز ... هل أنت :

(a) مؤيد

(b) معارض

17. هل تشعر بعدم الأمان الالكتروني حين أصبحت جميع معلوماتك الالكترونية :

(a) دائماً

(b) أحياناً

(c) نادراً

(d) أبداً

18. هل ترى أن السعوديه وصلت لمرحلة متقدمة من الحكومة الرقمية :

(a) نعم

(b) محايد

(c) لا .

ABSTRACT

This study aimed to verify the existence of a relationship between the impact of digital transformation, represented by electronic services through four aspects, namely (saving time, reducing bureaucracy and red tape, reducing corruption and the health worker) provided through electronic services applications, and improving citizen satisfaction with the quality of these services. It also aims to Verifying the presence of significant differences between the average members of the study sample with regard to the extent of satisfaction with the services provided through the e-Citizen Service Center due to the variables of age and gender. The study population consists of citizens who benefit from and obtain government services through the e-Citizen Service Center, where 104 questionnaires were distributed that varied between Electronic interviews and personal telephone interviews in cooperation with the supervisors of the electronic service center, The data was analyzed using multiple statistical methods via the SPSS25 program, where the study concluded that there is a relationship with a positive impact between the impact of digital transformation in its four dimensions under study, and improving citizen satisfaction with the quality of services provided through electronic services applications, and that there are no real significant differences. Statistics on citizen satisfaction with government services provided through electronic services applications, between genders, age groups, and type of work (public and private), While, on the other hand, there are real, statistically significant differences in citizen satisfaction with government services provided through electronic services applications between citizens who have reached secondary education and those who have achieved a university degree or an intermediate and higher institute, in favor of citizens who have reached secondary education.

Keywords: evaluation of services, electronic government services, dimensions of electronic service, Kingdom of Saudi Arabia.

أولاً_مراجع باللغة العربية :

- _ آل مذهب، معدي (2009). "توقعات المستفيدين والأبعاد المحددة لرضاهم عن جودة الخدمات" دورية الإدارة العامة، مجلد 49. عدد 2 الرياض .
- حسن ، عبد العزيز؛ ومى شلبي؛ وأميرة جعفر (2016) "أثر جودة خدمات الحكومة الالكترونية على رضا العميل بالتطبيق على عملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة الدقهلية" مجلة البحوث التجارية. مجلد 38، عدد 2 جامعة الزقايق .مصر.
- الذنيبات، معاذ؛ وباسم أحمد المبيضين (2009). "اختبار كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة في مديرية الجنسية وشئون الاجانب وأثرها في قبول المستفيدين من الخدمة الالكترونية". المؤتمر الدولي في التنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي. معهد الادارة العامة ،الرياض.
- -الرويان ، منال (2015). رضا المستخدمين عن تطبيقات الخدمات الالكترونية في المماكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة القصيم ،القصيم.
- سالم ، محمود معوض، (2013). تقييم جودة الخدمات الالكترونية في شركات السياحة المصرية من وجهة نظر العملاء. رسالة دكتوراة. جامعة الفيوم، كلية السياحة والفنادق. بالتبادلات الالكترونية من وجهة نظر الموظفين في الوزارات الأردنية .رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة مؤته. الاردن.
- يوسف ، عثمان (2014) "تقييم خدمات الحكومة الالكترونية من وجهة نظ المستفيدين منها": دراسة تطبيقية "" مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية .مج 14، ع1. حزيران .ص. 101-116.
- طواهرير، عبد الجليل : وجمال الهواري (2014). ""قياس أثر جودة الخدمات الحكومية الالكترونية على رضا الزبون دراسة ميدانية " Cybrarians journal. مؤسسة بريد الجزائر، ع35.
- الملاحييم .وفاء سالم (2011). تقييم جودة مواقع الحكومة الالكترونية وأثرها على الثقة .
- الهيئة العامة للاستعلامات المصرية تاريخ الوصول [27-52008 وصلة مكسورة [نسخة محفوظة 02 يوليو 2010 على موقع واي باك مشين.
- حكومة دبي الإليكترونية نسخة محفوظة 23 سبتمبر 2011 على موقع واي باك مشين.
- جريدة الصباح نسخة محفوظة 05 مارس 2016 على موقع واي باك مشين.
- الحكومة الإلكترونية .
- مركز المدينة المنورة للعلوم الهندسية نسخة محفوظة 28 سبتمبر 2017 على موقع واي باك مشين.

- The Advantages and Disadvantages of E-Government | E-SPIN Group نسخة محفوظة 06 يوليو 2018 على موقع واي باك مشين.
- "نبذة عامة" www.yesser.gov.sa .. مؤرشف من الأصل في 16-07-2019. اطلع عليه بتاريخ 2019-10-22.
- "المبادرات والمنتجات" www.yesser.gov.sa .. مؤرشف من الأصل في 20-04-2019. اطلع عليه بتاريخ 2019-05-25.
- "نبذة عامة" www.yesser.gov.sa .. مؤرشف من الأصل في 20-04-2019. اطلع عليه بتاريخ 2018-12-11.
- "عن حكومة المملكة العربية السعودية الالكترونية | مركز دراسات الحكومة الالكترونية". مؤرشف من الأصل في 02-10-2018. اطلع عليه بتاريخ 2019-03-04.
- UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2016 نسخة محفوظة 14 أبريل 2018 على موقع واي باك مشين.
- "تقرير اكسنشر الاستشارية" www.yesser.gov.sa .. مؤرشف من الأصل في 06-03-2019. اطلع عليه بتاريخ 2018-12-11.
- المكرمة، مكة _ مكة (26 يوليو 2018). "السعودية والرياض في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية" Makkah .. مؤرشف من الأصل في 11-12-2019. اطلع عليه بتاريخ 2019-03-04.
- (11 editor25 يوليو 2020). "السعودية تتقدم 9 مراكز في [RLI] مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية". صحيفة المواطن الإلكترونية. مؤرشف من الأصل في 12-07-2020. اطلع عليه بتاريخ 2020-07-12. استشهاد ويب: {{الأخير=باسم عام (مساعدة)}}
- "بوابة سعودي" www.yesser.gov.sa .. مؤرشف من الأصل في 20-04-2019. اطلع عليه بتاريخ 2019-03-04.
- "وحدة التحول الرقمي | من نحن" ndu.gov.sa .. مؤرشف من الأصل في 21-10-2019. اطلع عليه بتاريخ 2018-12-11.
- Editor 4. "أهداف عديدة لـ هيئة الحكومة الرقمية منها تقديم تجربة استباقية ورفع كفاءة العمل الحكومي | صحيفة المواطن الإلكترونية". مؤرشف من الأصل في 10-03-2021. اطلع عليه بتاريخ 2021-03-14. {{استشهاد ويب: {{الأخير=باسم عام (مساعدة)}}
- "عام / وزير الاتصالات يرفع شكره للقيادة على موافقة مجلس الوزراء على إنشاء هيئة الحكومة الرقمية وكالة الأنباء السعودية" www.spa.gov.sa .. مؤرشف من الأصل في 09-03-2021. اطلع عليه بتاريخ 2021-03-14.
- "حكومتُهُ فاعلة | رؤية المملكة العربية السعودية 2030" vision2030.gov.sa .. مؤرشف من الأصل في 2018-12-10. اطلع عليه بتاريخ 2018-12-11.
- "المبادرات". مؤرشف من الأصل في 18-08-2022.
- "سياسي / مجلس الوزراء يعقد جلسته . عبر الاتصال المرئي . برئاسة خادم الحرمين الشريفين وكالة الأنباء السعودية" www.spa.gov.sa .. مؤرشف من الأصل في 10-03-2021. اطلع عليه بتاريخ 2021-03-09.

- "هيئة الحكومة الرقمية تطلق برنامج الحكومة الشاملة". وكالة الأنباء السعودية. 01-06-2022. مؤرشف من الأصل في 12-11-2020. اطلع عليه بتاريخ 01-06-2022.
- Editor 4. "أهداف عديدة لـ هيئة الحكومة الرقمية منها تقديم تجربة استباقية ورفع كفاءة العمل الحكومي | صحيفة المواطن الإلكترونية". مؤرشف من الأصل في 10-03-2021. اطلع عليه بتاريخ 03-2021.
- {{14. استشهاد ويب:}}|الأخير= باسم عام (مساعدة)
- "عام / وزير الاتصالات يرفع شكره للقيادة على موافقة مجلس الوزراء على إنشاء هيئة الحكومة الرقمية وكالة الأنباء السعودية" www.spa.gov.sa .. مؤرشف من الأصل في 09-03-2021. اطلع عليه بتاريخ 03-2021.
- 14.
- "وحدة التحول الرقمي". مؤرشف من الأصل في 07-06-2022.
- "التوجهات الإستراتيجية". مؤرشف من الأصل في 14-07-2022.

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية:

- ↑ "About e-Government", www.portal.oas.org, Retrieved 02-10-2018. Edited.
- ↑ "Note on Introduction and Goals of E-Governance", www.kullabs.com, Retrieved 02-10-2018. Edited.
- ↑ "The benefits of e-governance for municipalities and citizens", www.emunicipality.com, 15-08-2016. Retrieved 04-10-2018. Edited.
- ↑ "Government", www.britannica.com, Retrieved 6-12-2017. Edited.
- ↑ Amy Troolin, "What is Government? - Definition, Role & Functions", www.study.com, Retrieved 6-12-2017. Edited.
- ^ "Functions of Government", dlc.dcccd.edu, Retrieved 6-12-2017. Edited.
- "What is e-Government and why it is important?", ao-itc, 2/10/2019, Retrieved 17/1/2022.
- "↑ Advantages and Disadvantages of E-Governance", legalwiz, Retrieved 17/1/2022.
- ↑ Ratnesh Shinde (4/8/2021), "What Is E-Governance? Advantages And Disadvantages", technotification, Retrieved 16/1/2022.
- http://www.yesser.gov.sa/ar/Pages/default.aspx

- Alshehri and Draw. (2010). "Challenges of E-Government Services Adoption in Saudi Arabic from an E-ready Citizen Perspective," *World Academy of Science Engineering and Technology*. Vol.66.
- Abdullah, Akilah&Raudah Danila. (2005). "User's Satisfaction E-government Services: An Integrated Model", *procedia-Social and Behavioral Sciences*, Vol 164.p.575-582.
- Al Khouri, A.M. (2012). "PKlin Government Digital Identity Management Systemis", *European Journal of ePractice' W.W.W.ePraticejournal.eu*, N"14 .January/February2012.ISSN:1988-625X.
- Colesca, Sofia Elena(2009). "Incresing E-turst A Soloution To Minimize Risk in E-government Adoption", *Journal of Applied Quantitativ Methods* , Vol (4),No (1).
- Chaushi Agron: Chaushi Blerta Abazi and Ismaili Florije.(2015). "Measuring E- government Matu .risty. A Meta-Synthesiis Approash, *SEEU Review*, Vol.11,Issue 2 DOI: 10.1515/seeur.2015-0028.
- Gartner Research.(2003).Traditional ROI Measures Will Fail in Government .Retrieved Octo. ber15, 2008, from http://W.W.W.gartner.com/resources/116100/116131/traditional_roi.Pdf
- fang.Z.(2002). "E_government in Digital Era: Concept,Practice.and Development" *Thailand Journal of E-practice*.
- McClure, D.L.(2000).Electronic Government Opportunities and challenges Facing The First . GOV web Gateway, Available at: <http://WWW.gao.gov/new .items/d0187t.pdf>
- Nunnally, J.and I.Bernstein.(1994).psychometric Thory .3 ed Ed.,New York :McGraw.Hil .
- Norris, D.F.and M.J.Moon.(2005) . "Advancing E-Government at the Grassroots:Tortoise or Hare" *Public Administration Review*.65.64-75doi 10.1111/j.1540-6210.2005.00431.
- OCED. (2003).OCED"E-Government Flagship Report the E-Government Imperative",Public Management Committee,paris:OCED

Midocean University

Management college.

Specialization: Master of Risk Management.



The impact of the electronic government system on Quality of services in the Kingdom of Saudi Arabia

Preparation of researchers:

Basma Abdullah Badghish. Fahad Abdullah Al-Johani. Widad Muhammad Al-Hawi.

The supervision of Dr:

Walid Soliman.

Academic year: 2023