

## (٣) نقدية دراسات

*Prepared by*

ادريس عبدالرحيم عثمان محمد  
٢٠٢٢٠٠٥٦٧٠

Task (4)



تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في منطقة الرياض بالمملكة العربية  
السعودية من وجهة نظر المستخدمين منها

1

## تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستخدمين منها

الكتبان:

د. سلوى عبد الله صالح الحمودي (أستاذ مساعد الإدارة العامة)

د. سري إبراهيم العايد (أستاذ مساعد إدارة الأعمال)

الناشر: المجلة العربية للإدارة، المجلد 39، العدد 4 (ديسمبر 2019).



## الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية بأبعادها المختلفة (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل) في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين منها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستعراض أهم الأدبيات ذات العلاقة بتقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، ومناقشة أهم العوامل المرتبطة بالحكومة الإلكترونية... وبناء عليه، تم إجراء دراسة ميدانية للتعرف على درجة تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال الاعتماد على استبانة تم تصميمها لأغراض هذه الدراسة وفقاً لمنهجية البحث العلمية المتعارف عليها. ومن ثم توزيعها على عينة عشوائية عنقودية بلغ حجمها (386) مستفيداً من الخدمات الحكومية الإلكترونية، وتم التوصل إلى العديد من النتائج، كان أبرزها أن تقييم تطبيق الحكومة الإلكترونية وفقاً لإجابات أفراد عينة الدراسة جاء بمستوى مرتفع. وتحليل أبعاد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، يتضح أن بُعد التبادل المالي احتل الرتبة الأولى، يليه بُعد الظهور وبُعد التكامل في الخدمة، وفي الرتبة الأخيرة جاء بُعد التفاعل. كما خلصت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في درجة تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية تعزى إلى متغير جنس المبحوثين وعلى جميع الأبعاد (الظهور، التفاعل، التبادل المالي، التكامل). وتقدمت الدراسة بمجموعه من التوصيات لتحسين تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، ومن أهمها ضرورة وضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب موظفي مقدمي الخدمة، بما يتماشى ومتطلبات التغيير، ويتلاءم مع تطبيقات مشروعات الحكومة الإلكترونية.

## تقييم نتائج الدراسة:

1

1. أظهرت النتائج أن تقييم تطبيق الحكومة الإلكترونية من قبل أفراد عينة الدراسة جاء بمستوى مرتفع، مما يشير إلى رضا المستخدمين عن تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية.

2. بتحليل أبعاد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، تبين أن بُعد التبادل المالي احتل المرتبة الأولى، يليه بُعد الظهور وبعد التكامل في الخدمة، وفي المرتبة الأخيرة جاء بُعد التفاعل. هذه النتائج تتماشى مع فرضيات الدراسة والتي سعت إلى تقييم مستوى تطبيق هذه الأبعاد.

3. تشير النتائج إلى أن هناك اهتمام من قبل الحكومة السعودية بتطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية وتحسين جودتها، مما انعكس على رضا المستخدمين عنها. ومع ذلك، هناك بعض الجوانب التي تحتاج إلى مزيد من التحسين مثل تعزيز التفاعل بين الحكومة والمستخدمين من خلال تحسين قنوات الاتصال والمشاركة.

بشكل عام، تتماشى نتائج الدراسة مع فرضياتها وتؤكد على مستوى التطبيق والتقييم الإيجابي للخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستخدمين.



مجموعة جامعة  
الجميع الذكية  
للتعليم القابضة

MIDOCEAN  
UNIVERSITY



# Thank You

