

الحكومة الإلكترونية ودورها في حل المشكلات الإدارية بالتطبيق على الدوائر  
الحكومية بمحافظة الرياض

فيصل عبد الله العتيبي \*

---

(\* فيصل عبد الله العتيبي :

## ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأنظمة الحكومية التي قامت بتطبيق الحكومة الإلكترونية، وإلقاء الضوء على التوجهات الحديثة في مجال الأعمال الإلكترونية والتحديات التي تواجهها، والتعرف على المفاهيم الحديثة والمتطلبات المطلوبة لتحقيق إدارة الحكومة الإلكترونية، وأيضاً التعرف على إيجابيات وسلبيات الحكومة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية، التعرف على معوقات الحكومة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية، كما يهدف البحث إلى بناء مفهوم شامل عن الحكومة الإلكترونية وإمكانية توظيفها لأدوات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية. استخدمت الدراسة المنهج المسحي الوصفي الميداني لتحقيق أهداف الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (٤٢٨) من الذين هم على رأس العمل خلال الفصل الدراسي الثاني (١٤٣٥هـ - ١٤٣٦هـ)، وقد شملت الدراسة كامل مجتمع الدراسة (حصر شامل)، كما استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات في الدراسة.

توصلت نتائج الدراسة أن الموافقة على درجة الآثار المترتبة على تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للجوازات الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (موافق بشدة) حيث بلغ المتوسط العام (٤.٣٣)، كما أظهرت نتائج الدراسة أن الموافقة على التحديات التي تواجه في تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (موافق بشدة) حيث بلغ المتوسط العام (٤.٥٥) كما توصلت نتائج الدراسة أن الموافقة على التحديات التي تواجه في تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (موافق) حيث بلغ المتوسط العام (٣.٩٦) كما بينت نتائج الدراسة أن الموافقة على التحديات التي تواجه في تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (موافق) حيث بلغ المتوسط العام (٤.٥٥).

كما توصي الدراسة بأن تقوم الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض بتوفير الشبكة العنكبوتية للانترنت وكافة وسائل الاتصال المختلفة لكافة الإدارات والأقسام والفروع، والبدء بالتخطيط من قبل إدارة التخطيط بالإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض لإعداد الموظفين وتهيئتهم نحو التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية من خلال عقد الدورات والندوات التدريبية اللازمة لتطويرهم.

### Study summary

This study aimed to identify the governmental systems that have implemented e-government, shed light on recent trends in the field of e-business and the challenges it faces, and to identify modern concepts and requirements required to achieve e-government management, as well as to identify the pros and cons of e-government in the General Directorate of Passports in Riyadh region, Kingdom of Saudi Arabia, to identify the obstacles of e-government in the General Directorate of Passports in the Riyadh region in the Kingdom of Saudi Arabia, and the research aims to build a comprehensive concept of e-government and the possibility of employing information technology tools in government institutions.

The study used the descriptive field survey approach to achieve the objectives of the study, and the study sample consisted of (428) of those who were in charge of work during the second semester (1435 AH-1436 AH). Data in the study.

The results of the study found that the approval of the degree of the effects of the application of electronic management in the general management of passports included in the tool of this study was the degree of (strongly agree), where the overall average of the challenges was 3, and the overall average was (4). The electronic government in the General Department of Passports in Riyadh, mentioned in the tool of this study, was to a degree (strongly agree), where the general average was (4.55) The results of the study also found that the approval of the challenges encountered in the application of e-government in the General Department of Passports in the city of Riyadh included in the tool of this study was to the degree of (agree), where the overall average of the challenges was (3.96). The application of e-government in the General Department of Passports in Riyadh, mentioned in the tool of this study, was to the degree of (agree), where the general average was (4.55).

The study also recommends that the General Administration of Passports in the city of Riyadh provide the Internet for the Internet and all the various means of communication for all departments, divisions and branches, and start planning by the Planning Department in the Department of Passports and Entrepreneurship in the General Administration of Passports in Riyadh to prepare the staff and to prepare the staff. The training needed to develop them.

## مقدمة الدراسة:

يشهد عالم اليوم تحولاً جذرياً في مختلف النواحي الاجتماعية، والسياسية، والاقتصادية بفضل الله ، ثم بقدرة الإنسان على ابتكار تكنولوجيا المعلومات التي ساقطت الإنسان إلى أرقى مستويات الحضارة الإنسانية العلمية، حتى تسمى هذا العصر عصر ثورة المعلومات و الاتصالات، أو ثورة الرقمية، حيث تشكل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات القوة الدافعة الرئيسة لرسم ملامح القرن الواحد والعشرين ، وسينعكس تأثيرها على النمو في الاقتصاد العالمي ، وعلى حياة الناس بصفة خاصة والمجتمعات المدنية والحكومات بصفة عامة .

وفي اواخر القرن العشرين شهد العالم ظهور مفهوم جديد أطلق عليها لفظ العولمة ومع مرور الأيام تزايدت الحاجة الية بشكل ملح حيث بدأت سمات وخصائص هذه الظاهرة تتبلور لتشكل المدخل الاقتصادي الجديدة في القرن الحادي والعشرين ، ولعل أكثر مقومات ودعائم تلك العولمة ذلك التطور الملحوظ والمتسارع في تقنية المعلومات، مضاف إليها الأبعاد السياسية ، والاجتماعية ، والاقتصادية، حتى أصبح للعولمة تأثير كبير داخل المجتمعات حيث أدت إلى ظهور عملية تبادل المنافع والخبرات والمعارف بين دول العالم ومجتمعاتها .

فمجال عمل الإدارة الإلكترونية تتعلق بتنفيذ الأعمال على المستوى الداخلي لكل مؤسسة ، في حين أن التجارة الإلكترونية تتضمن عمليات بيع وشراء المنتجات والخدمات بين المنتجين والمستهلكين ، في حين أن المعرفة الإلكترونية هي مجموعة من التطبيقات بين المؤسسات التعليمية والطلاب أو التفاعل بين الأفراد بعضهم البعض من أجل نشر المعرفة ، أما الحكومة الإلكترونية فهي تسهيل تقديم الخدمات العامة للمواطنين أو قطاعات الأعمال ، كما إنها تمتد لمجالات عديدة أخرى منها استخدامها كوسيلة لإرساء الديمقراطية من خلال التصويت الإلكتروني في الانتخابات .

تبادل المعلومات بين القطاعات الحكومية والمواطن في أسرع وقت ممكن مع ضمان السرية التامة للمعلومات.

أساليب وإجراءات العمل تعتمد على تخزين قدر كبير من المعلومات وعلى وسائط صغيرة ومن ثم القيام بالمعالجة على هذه المعلومات. وتبادل المعلومات مع الحكومة أو المواطن أو قطاع الأعمال من خلال الانفتاح والتكامل والترابط (العولمة).

الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية كنقطة تحول من الأعمال التقليدية الروتينية إلى الأعمال الإلكترونية التي توفر الدقة في العمل والسرعة والكفاءة في أداء البرمجيات. وسوف نتناول في هذه الدراسة الحكومة الإلكترونية وإيجابياتها وسلبياتها والتحديات التي تواجهها باعتبارها أحد التوجهات الحديثة في المجال الإداري ، ولا اعتمادها على التقنية التكنولوجية والوسائط المتعدد والاتصالات التي هي ميزة هذا العصر ، إضافة إلى حرص الحكومة السعودية على السعي قدماً نحو الاستفادة من تلك التقنيات في إدارة فروعها وتقديم خدماتها بأسرع وأدق الوسائل وأفضلها على الإطلاق بأهمية مواكبة التطورات العالمية في شتى مختلف المجالات. أصبح تقدم الحكومة الإلكترونية ضرورة ملحة وقد توجه أنظار العالم لهذا التطبيق من خلال استغلال التكنولوجيا ومن هذه الدول المملكة العربية السعودية.

### مشكلة الدراسة:

لقد أدى الاتساع غير المسبوق في تقنية المعلومات مع بداية القرن الحادي والعشرين إلى نقل العالم، من عصر الصناعة إلى عصر المعلومات ، وبرزت مفاهيم ومصطلحات أصبحت جزء من الحياة اليومية ومنها على سبيل المثال مصطلح الحكومة الإلكترونية ، وكان من فوائد ظهور تلك المصطلحات زيادة الكفاءة والفعالية الاقتصادية ، وتحسين مستويات العدالة في المجتمع ومحاصرة الروتين ، وتقصير الإجراءات التي تهدر الوقت والمقدرات ، مما جعلها فرصة ذهبية للتغلب على تلك المشكلات بشرط اتباع رؤية جديدة للإدارة تتغلب على كافة المعوقات الروتينية وتتواءم مع طبيعة العصر ، الأمر الذي دفع الحكومات إلى تبني سياسات آلية تتمثل 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 . كما أدت الثورة التكنولوجية المتراكمة بتسارع هندسي إلى تحولات مجتمعية شملت حياة الأفراد ، ومنظمات الأعمال ، والحكومة على حد سواء ، مما أدى إلى ظهور مصطلحات للتعبير عن تلك التحولات في مفاهيم الحكومات ، وهياكلها ، وأساليب عملها ومن أشهرها مفهوم الحكومة الإلكترونية .

من خلال التطور التقني الذي يشهده العالم وانتقال النظرة العالمية والتحول من الإدارة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية حيث أصبحت منهجاً يحتذى به في التطبيق وسهولة التعامل ونقل وتبادل المعلومات من خلال شبكة الانترنت ووسائل الاتصال بما لا يتعارض مع السياسات الدولية

والمملكة العربية السعودية أحد الدول الطامحة والساعية لتطبيق الحكومة الإلكترونية ويتضح ذلك من خلال قيام الحكومة السعودية بعدد من الندوات والمؤتمرات.

أن العمل على تطبيق الحكومة الإلكترونية ، وإدخال ما يستجد في مجال التقنية إلى بيئة العمل ، يهدف إلى رفع مستوى الأداء وهو جانب التطور الإداري ، كما أن التطور الإداري يهدف إلى رفع كفاءة الأداء من خلال التغيير والتحديث في الجوانب الإدارية المختلفة.

من هنا فإن المشكلة البحثية تركزت حول كيفية إدخال وتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في إدارة خدمات الجوازات لبرنامج ابشر، وما يتطلبه هذا النظام من تهيئة إدارية وتشريعية وتقنية بالإضافة إلى التهيئة المجتمعية بالمملكة العربية السعودية . وتتركز مشكلة الدراسة حول الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من حيث مدى وضوح مفهوما ، ونقر متطلبات تطبيقها ، وإلى أي مدى يتم تطبيقها والمعوقات التي تحد من تطبيقها في الأجهزة الحكومية .

وإن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدى الى استخدام التكنولوجيا في المعاملات الداخلية والخارجية ولكنها شديدة الارتباط بوجود نسبة متكاملة من التكنولوجيا ونظام الحكومة الإلكترونية يجب تطبيقه على المؤسسات الحكومية بغض النظر عن اختلاف نشاطاتها (ما مدى تطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية وما الأثر المترتب عليه. وما هي الآثار المترتبة على تطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية. وما هي التحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية في تطبيق الحكومة الإلكترونية. وماهي المتطلبات التي يجب توفرها في الحكومة الإلكترونية للمؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية).

بسبب تطابق الحكومة الإلكترونية في العديد من الأجهزة الحكومية والوزارات في العديد من الدول إذا برزت مشكلة مهمة هي قلة الاستيعاب الفكري والمنهجي لمفهوم الحكومة الإلكترونية من قبل العاملين في الأجهزة الحكومية والمواطنين وعدم إصدار تشريعات وقوانين ولوائح تنظيم المعاملات الإلكترونية وعدم وجود توقيع الكتروني ينظم التعاملات الإلكترونية.

**أهمية الدراسة:**

**أولاً: الأهمية التقنية:**

نتيجة التطور الإلكتروني والحاجة الماسة إلى تنفيذ الأعمال بشكل إلكتروني والتطورات المتلاحقة لمجال الخدمة الإلكترونية والتي توفر للمجتمع واجباته وورغباته.

**وتأتي الأهمية العلمية :**

للداسة للتعرف على مفاهيم الحكومة الالكترونية وأهميتها وإيجابياتها وسلبياتها ومتطلبات تطبيقها والآثار المترتبة على تطبيقها والاطلاع على تجارب بعض الدول والتعرف على كيفية تطبيق الحكومة الالكترونية في هذه الدول .

**أهداف الدراسة:**

- ١- التعرف على الأنظمة الحكومية التي قامت بتطبيق الحكومة الإلكترونية.
- ٢- إلقاء الضوء على التوجهات الحديثة في مجال الأعمال الإلكترونية والتحديات التي تواجهها.
- ٣- التعرف على المفاهيم الحديثة للحكومة الإلكترونية.
- ٤- التعرف على المتطلبات المطلوبة لتحقيق إدارة الحكومة الإلكترونية.
- ٥- التعرف على إيجابيات وسلبيات الحكومة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية .
- ٦- التعرف على معوقات الحكومة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية.
- ٧- يهدف البحث إلى بناء مفهوم شامل عن الحكومة الالكترونية وإمكانية توظيفها لأدوات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية.

**مصطلحات الدراسة:****أ. الحكومة التقليدية:**

هي تقديم الخدمات العامة بشكل يدوي وبأسلوب روتيني وبطيء في موقع المؤسسات الحكومية.

**ب. الخدمات الإلكترونية:**

تبادل المعلومات والخدمات بين المواطن والمؤسسة الحكومية بسرعة ودقة عالية وسرية تامة وبأقل التكاليف عبر الإنترنت.

**ج. الشبكة:**

استخدام البرمجيات في نقل البيانات والمعلومات في ما بين أجهزة الحاسب والأجهزة الأخرى المختصة.

#### د. التبادلات الإلكترونية:

هي التبادلات التي يتم انجازها باستخدام التكنولوجيا من خلال الشبكة العنكبوتية العالمية الانترنت.

#### هـ. الثروة الرقمية:

هي عملية إلتقاء كل من الاتصالات والالكترونيات الدقيقة وقواعد البيانات مع الحاسب الآلي مما يشكل انفجار معلوماتي.

#### و. التوقيع القانوني الإلكتروني:

هي عبارة عن رموز واشارات وحروف مرتبطة ارتباط وثيق في التصرف القانوني وتسمح بتمييز صاحبه وتتم دون غموض ورضا بهذا التصرف.

#### ز. الحماية الإلكترونية:

هي الوسائل والطرق التي تحقق الحماية القانونية من أحداث مستقبلية وحالية وهذه الأحداث تسمى تهديدات وقيود والتي تؤدي عادة إلى اضرار في مكونات النظام.

#### تساؤلات الدراسة :

١- ما هي الآثار المترتبة على تطبيق الحكومة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية ؟

٢- ما هي التحديات التي تواجه في المديرية العامة للجوازات في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية في تطبيق الحكومة الإلكترونية ؟

٣- ما هي الإيجابيات من مدى تطبيق الحكومة الإلكترونية ف في المديرية العامة للجوازات في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية ؟

٤- ما هي متطلبات توفر الحكومة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية ؟

#### حدود الدراسة:

أ. المجال البشري: اقتصرت الدراسة على الموظفين في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض وعلى الأخص المديرية العامة للجوازات.

ب. المجال الجغرافي: اقتصرت الدراسة على منطقة الرياض وبالأخص المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض.

ج. المجال الموضوعي: دراسة تطبيقية تحليلية على تطبيق الحكومة الإلكترونية في المديرية العامة في الجوازات في مدينة الرياض.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### المبحث الأول: الإطار النظري:

- مقدمة
- مفاهيم الحكومة الإلكترونية وبيدائها.
- كيف نصل إلى المفهوم الحديث للحكومة الإلكترونية.
- فرضيات ونظريات الحكومة الإلكترونية والنتائج المتحققة.
- إيجابيات تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- مزايا الحكومة الإلكترونية بالبيئة السعودية.
- أخطاء وسلبيات الحكومة الإلكترونية.
- العقبات والموانع والضغوط التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة.
- مميزات وأضرار تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية من جهة المستفيدين.
- مراحل العمرية لتطور الحكومة الإلكترونية.
- الآثار المترتبة على تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- -علاقة الحكومة الإلكترونية بالاقتصاد .
- علاقة الحكومة الإلكترونية بالاقتصاد .
- أهداف وغايات الحكومة الإلكترونية.
- خصائص وسمات الحكومة الإلكترونية.
- الاستفادة من الحكومة الإلكترونية.

#### المبحث الثاني: الدراسات السابقة:

- الدراسات الأجنبية
- الدراسات الأجنبية

## المبحث الأول: الإطار النظري:

### مقدمة:

لقد أدت التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصال إلى أحداث تطورات هائلة في الحياة العامة سواء على مستوى تطلعات الأفراد ورغبتهم في الحصول على خدمات أكثر رقياً ويسر ، أو على مستوى المؤسسات والهيئات القائمة على تقديم تلك الخدمات ، فلقد فرضت تكنولوجيا المعلومات ضرورة تطوير الأجهزة الحكومية بما يتوافق مع المستجدات العالمية في استخدام النظم التقنية في تطوير إدارة الخدمات وأصبح ما تملكه الدول من تكنولوجيا هو مرادفاً لنهضة الدولة أو تخلفها ، أصبح إدخال تكنولوجيا المعلومات في كافة الأعمال الحكومية هو هدف العديد من الدول التي تسعى للتقدم والرقى ولقد ارتبط استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأجهزة الحكومية بظهور مفهوم جديد أطلق عليه الحكومة الإلكترونية E-Government هذا المفهوم من شأنه إعادة تطوير الجهاز الحكومي وتبني أسلوب عمل جديد داخل الأجهزة الخدمية للدولة يضمن للأفراد السرعة و الكفاءة في أداء أعمالهم وإجراءاتهم الحكومية ، وترنو الفكرة نحو تغيير جملة من المفاهيم المتعلقة بالأداء الحكومي ووضع الشفافية والسرعة في مقدمة الأهداف الحكومية مع جعل المواطن(العميل ) على قمة سلم أولويات الأجهزة الخدمية للدولة ، ويأتي هذا المفهوم مجسداً لمعاني العدالة في التعامل مع جميع فئات المجتمع من خلال تقديم خدمات متكافئة في زمن قياسي وجهد وتكلفة ووقت محدودين بما يحقق سرعة الإنجاز ورضاء المواطن .

وفي هذا الإطار يناقش هذا البحث مفهوم الحكومة الإلكترونية ومجالات تطبيقاتها وذلك من خلال دراسة النقاط التالية:

- مفاهيم الحكومة الإلكترونية و بداياتها .
- كيف نصل إلى المفهوم الحديث للحكومة الإلكترونية.
- فرضيات ونظريات الحكومة الإلكترونية والنتائج المتحققة.
- إيجابيات تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- مزايا الحكومة الإلكترونية بالبيئة السعودية.
- أخطاء وسلبيات الحكومة الإلكترونية.
- العقبات والموانع والضغوط التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة.
- مميزات واضرار تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية من جهة المستفيدين.

- مراحل العمرية لتطور الحكومة الإلكترونية.
- الآثار المترتبة على تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- علاقة الحكومة الإلكترونية بالاقتصاد .
- اهداف وغايات الحكومة الإلكترونية.
- خصائص وسمات الحكومة الإلكترونية.
- الاستفادة من الحكومة الإلكترونية.

### أولاً : مفاهيم الحكومة الإلكترونية وبداياتها:

تقديم الخدمات الحكومية إلى المواطنين ومجتمعات الأعمال من خلال تكنولوجيا الإنترنت وشبكات الاتصالات وذلك من أجل رفع وكفاءة الأداء في الأجهزة الحكومية وتوجد العديد من المفاهيم للحكومة الإلكترونية منه ما هو بسيط ومنه وما هو أكثر عمقاً ومجموعة من التطبيقات التكنولوجية التي تقدم الخدمات العامة عبر شبكات الاتصالات الحديثة الانترنت، وأسلوب جديد في العمل يستخدم التقنية في ادارة الأمن العام للمواطن والوطن وتعريف البنك للحكومة الإلكترونية هو استخدام تكنولوجيا المعلومات وتقنية الاتصال من اجل زيادة الكفاءة والفعالية والشفافية في تقديم خدمات للمواطن والمجتمع، وتبادل المعلومات والخدمات بين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة وموضوعية وتكلفة أقل وسرية تامة.

ونقصد بأكثر عمقاً وشمولاً احتوائها على عدة عناصر هي التنفيذ في استخدام التقنيات المتطورة ووسائل الاتصالات والشبكات الالكترونية والحفاظ على سرية تداول المعلومات متجاوزاً لمغبرين الزمن والمكان. إن الحكومة الإلكترونية قد حققت تقدماً كبيراً في الطريقة التي كانت تعولها البيانات الحاسوبية والاحصائية في العقود الماضية في السبعينات، كانت يتم اعدادها في الأنظمة المركزية في الشركة وفي الثمانينات حدث تطور كبير في هذا المجال حيث بدأت في اعداد الموازنات على أجهزة حاسوب صغير هذه الأدوات تمكن من صنع القرار من خلال عملية المسح والاستكشاف ومن ثم تقديم الاقتراحات والتوصيات والبدائل التي أحدثت تطوراً في الحكومة الإلكترونية.

وأهم مميزات الجداول الإلكترونية تتيح صناعة القرار بطرق أفضل من التقليدية واليت كانت تقوم على الأعمال الورقية وفي الوقت الحاضر يوجد نموذج الخزانة البريطانية الخاصة بالاقتصاد الانجليزي حيث تمكنها من الحصول على النتائج المتوقعة مستقبلاً في التسعينيات وما

بعدها، وأصبحت عملية التحليل تتم عن طريق البيانات التي تساعد في صناعة القرار حسب التوجيهات والتغيرات في المجتمع وتسهيل عملية الاتصال المستمر بين صناعة القرار حيث تتم التعامل مع البريد الإلكتروني في كثير من الإدارات في بداية الثمانينات وأما أجهزة الفيديو فقد كانت مستوياتها باستخدامات متوسطة في عدد من الإدارات الحكومية وفي السنوات الأولى من التسعينات كانت عملها محصور في خواص معينة بالرقم من التكلفة المرتفعة. وللتبسيط والتسهيل سوف أشير إلى وسائل وأدوات الحكومة الإلكترونية في مراحل تطورها الأخيرة - أي من أواخر التسعينات حتى الوقت الحاضر ، وذلك لأن التمييز بين مراحل تطور وسائل الحكومة الإلكترونية وأدواتها في الثمانينات وما قبلها يعتبر في الأساس تمييزاً زمنياً.

في عام ١٩٩٣م كانت حكومة الولايات المتحدة أول من بادر وطرق هذا المجال ، وفيما بعد تم إعداد البرامج الخاصة بهذا المجال ( الحكومة الإلكترونية ) بواسطة آخرين كالمملكة المتحدة، والنمسا، وكندا ، وهولندا ، ببرامج مماثلة ، وقد تناولت المنظمات الدولية والمجلس الأوروبي أيضاً هذا الموضوع فقام المجلس الأوروبي بإطلاق المبادرة التي سماها مبادرة أوروبا الإلكترونية ، التي ركزت ضمن أشياء أخرى على مفهوم الحكومة المباشرة أي الحكومة الإلكترونية المتاحة على الشبكة العالمية للإنترنت وهدف المجلس الأوروبي الأساسي هو إتاحة فرص الوصول السهل ، لكل المواطنين للمعلومات والخدمات وإجراءات صنع القرارات الحكومية على الشبكة العنكبوتية العالمية للمعلومات وهذه المبادرة تبناها المجلس الأوروبي خلال اجتماعه الذي عقد في لشبونة في مارس ٢٠٠٠م وفي ذلك العام تم وضع قانون الخدمات الإلكترونية في مجال الإدارة موضع التنفيذ ، والهدف الرئيسي لهذا القانون هو تحقيق سهولة وسرعة الحصول على الخدمات الإلكترونية في مجالات الإدارة العامة مع تأمين حفظ البيانات.

### ثانياً: كيف نصل إلى المفهوم الحديث للحكومة الإلكترونية:

تعمل الحكومة الإلكترونية على أساسين مهمين حيث تقوم بإجراء عملية تبادل ونقل المعلومات بين الحكومة وكافة المستفيدين وهما:

١- التمثيل الصحيح للمعلومات ونقلها عبر الإنترنت.

٢- إتمام إجراءات المعاملات الحكومية عن بعد.

ويمكن البدء في خطوات الحكومة الإلكترونية بالخطوات التالية:

١- التزام جميع المواطنين بالبريد الإلكتروني.

٢-التقليل من الأعمال الورقية.

٣-وضع سياسات واضحة لاستخدام التقنية الرقمية الكودية في المعاملات الحكومية.

٤-رفع درجة التنسيق والتنظيم والاتصال المستمر بين المنظمات الحكومية.

٥-إعادة النظر في بعض الأنظمة والإجراءات التقليدية في مجال الخدمات والاستفادة من تجارب الدول في مجال الحكومات الإلكترونية.

٦-الحرص على أمن المعلومات وخصوصياتها.

٧-الأمن والحماية للبيانات أثناء تبادلها بالشبكات.

### ثالثاً : فرضيات ونظريات الحكومة الإلكترونية والنتائج المتحققة منها:

هناك أربعة نظريات يتم تطبيقها في الحكومة الإلكترونية:

١-العقلانية: هناك بعض الأشخاص يقولون أن استخدام هذه التقنية يمثل تحسناً كبيراً في الخدمات اعتماداً على العقل عند اتخاذ القرار .

٢-التمن: بعض النظريات تعد باستفادة وتكلفة بما يتعلق بالخصوصية والحرية للمواطن .

٣-النظرية الثالثة: وهي الأكثر تشتتاً وتقوم على أن الحكومة الإلكترونية سوف تقضي على العقلانية وضعف القطاع الحكومي على ادارة المعلومات .

٤-التقنية: تقوم على ان هناك دور تقنية في عملية اتخاذ القرار .

### رابعاً : ايجابيات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

١-التقنية زادة من الجودة في تقديم الخدمات .

٢-خدمات مترابطة وتقنية ف متطلبات الجمهور .

٣-سهولة الوصول الى المعلومات .

٤-تكاليف ادارية أقل .

٥-كسر الحواجز الجغرافية وارتباط أكبر واستجابة أسرع .

### خامساً: مزايا الحكومة الإلكترونية بالبيئة السعودية:

أ/ نظراً للعادات والتقاليد والثقافة الاجتماعية في المملكة العربية السعودية والتي تحد من مراجعة المرأة السعودية في الدوائر الحكومية فإن الحكومة الإلكترونية توفر للنساء انجاز أعمالهم عن طريق الشبكة .

ب/ نظراً لبعد وكبر المساحة الشاسعة للمملكة العربية السعودية فإن الحكومة الإلكترونية توفر المواصلات لمتابعة الأعمال عن طريق الشبكة مما يوفر الجهد والمال.

### سادساً: أخطاء وسلبيات الحكومة الإلكترونية:

- ١/ سهولة الاختراق وعدم توفر الخصوصية وأمن المعلومات.
- ٢/ ذهاب مبالغ مالية ليست بالقليلة من ميزانية الدولة يذهب لها مما يعيق تنفيذ الخدمات العامة الأخرى.
- ٣/ انخفاض وارتفاع معدلات التوظيف ونسبة البطالة.
- ٤/ الشعور بالعزلة وافتقاد الجانب الإنساني للموظفين.

### سابعاً: العقبات والموانع والضغوط التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة:

تواجه المملكة العربية السعودية عدداً من العقبات والموانع والضغوط أمام تطبيق الحكومة الإلكترونية :

- أ - انخفاض استخدام الإنترنت : نظراً لمحدودية سرعة الانترنت في مناطق معينة.
- ب- ضعف البنية التحتية لشبكة الاتصالات والتنسيق بين الاقسام، وعدم قدرتها على تغطية كافة المستفيدين في مختلف المناطق والمحافظات وإمكانيات الوصول والنفاد محدودة.
- ج - عدم شعور المستفيد بالخصوصية والسرية المعلوماتية والخوف من تهكر المعلومات التي لا يرغب في اطلاع الآخرين عليها.
- د - القوانين واللوائح والقواعد الصارمة التي تصعب من التعامل مع التطبيقات الإلكترونية بشكل عام .
- هـ - قلت الوعي الاجتماعي والثقافي والسياسي بمفاهيم وتطبيقات الحكومة الإلكترونية وعدم توفر صفات مجتمع المعلومات.
- و - قلة الموارد المالية الكافية.
- ز - عدم الثقة والموضوعية والمصادقية في التبادلات الإلكترونية من جميع النواحي .
- ح - عدم توفر الخطط المستقبلية طويلة المدى للمعلومات على مستوى الحكومة.
- ي - قلة تنمية الموارد البشرية بسبب قلة دورات تدريبية في التعامل مع التطبيقات الإلكترونية. وهناك ضغوطات وموانع وعقبات أخرى منها قلة البرامج والدورات المتعلقة بتطبيق الحكومة الإلكترونية ومقاومة التغيير والتطوير من البيئة الداخلية للمنظمة وعلى الاخص الادارة العليا ، وقلة

الدعم من الإدارة العليا الموجه لتقنية المعلومات عدم وعي بعض المستخدمين للبرامج التي يتم استخدامها بتطبيقات الحكومة الإلكترونية، ، ووجود بعض الأنشطة والخدمات المتشابهة التي تقدمها أكثر من جهة حكومية، قلة البحوث والدراسات المرتبطة بالحكومة الإلكترونية ، وعدم جدوى نظم المعلومات الحالية لتوفير متطلبات الحكومة الإلكترونية ، وارتفاع تكاليف الاستعانة بطرف خارجي في تقنية المعلومات ، وعدم وجود قيادة عليا فعالة على مستوى الحكومة تحث على التطبيقات الإلكترونية والاستغناء عن بعض الوظائف الحكومية التقليدية.

في حين أن المملكة العربية السعودية تسير بنفس خطى من سبقها نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية ، بداية بالعمل على إعداد خطة شاملة للمعلومات تحوي أهم المحاور المتعلقة بجودة حياة الفرد لتكون الانطلاقة الحقيقية نحو العالم الرقمي المعلوماتي ، وإضافة إلى تكليف عدد من الجهات الرسمية الحكومية ذات الخبرة السابقة بإعداد الأنظمة واللوائح والتشريعات والقواعد والسياسات الخاصة بمناخ وبيئة العمل على تطوير البنية التحتية للاتصالات والمعلومات اللازمة للسير في هذا الاتجاه ، كما تقوم الحكومة حالياً بأعداد دراسات وخطط حالية لعدد من التشريعات المشجعة نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية، وخلق البنية التحتية المناسبة لدعم دور القطاع الخاص والعام نحو خلق مجتمع معلوماتي إلكتروني .

### ثامناً: مميزات وأضرار تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية من جهة نظر المستفيدين :

على الرغم من عدم إدراك معنى الحكومة الإلكترونية بشكل موسع إلا إن الكثير من الأدبيات توضح العديد من المميزات التي تحققها للحكومة الإلكترونية حيث أهم تلك الأضرار والمميزات :

١-عدم وجود علاقة اتصال حقيقي مباشر بين الموظف الحكومي والمستفيد من الخدمة، مع وجود درجة عالية من التفاعلية بينهما من خلال شبكات الاتصالات.

٢-انخفاض عدد الوثائق والتبادلات الورقية في إجراء وتنفيذ التعاملات بحيث تصبح الرسالة الإلكترونية هي الاداء الوحيدة المتاحة أمام كلا الطرفين وهو أمر ينطوي على عدة مزايا أهمها سرعة الإجراءات وقلة عدد المستندات الورقية ، وعلى عدة عيوب أهمها قضية السندات القانونية المتاحة لحدوث أي نزاع قانوني.

٣-التفاعل المتوازي بين الحكومة كمقدم للخدمة ومن المستفيدين من الخدمة في ذات الوقت وهو ما يوفر وقت وجهد كبير.

- ٤- تحقيق ثورة هائلة في انسياب وتدفق البيانات والمعلومات بين الحكومة والمستفيدين من الخدمة وبالعكس بأقل تكلفة وأعلى كفاءة وأسرع وقت.
  - ٥- الشفافية المطلقة في الأداء : حيث تؤدي الى انخفاض الاداء في العمليات التي يشوبها الفساد الإداري وتصبح كافة الأعمال قابلة للمساءلة وللمراجعة من قبل المستفيدين تجاه الحكومة.
  - ٦- سرعة انجاز المعاملات: حيث يتيح هذا المصطلح تقديم الخدمات ٢٤ ساعة يومياً و ٧ أيام أسبوعياً.
  - ٧- العدالة في تقييم الخدمة من حيث التكلفة والدقة والجودة وفي توقيت موحد إلى جانب المساواة في المعاملة والتقدير والاحترام.
  - ٨- السرعة في الوصول إلى الخدمة : حيث لا يحتاج المستفيد إلى الذهاب إلى أماكن الجهات والمؤسسات الحكومية بل يمكن الوصول إلى الخدمة من خلال شبكات الاتصالات من أي مكان وفي أي وقت.
  - ٩- أن تطبيق مفهوم ومصطلحات الحكومة الإلكترونية في إدارة الخدمات يمكن أن يعطي فرصة جيدة للمكفوفين لإنجاز أعمالهم وخاصة إذا قدمت الخدمة بالصوت أيضاً(خدمة خاصة بالمكفوفين ذوى الاحتياجات الخاصة).
- وفيما يخص المملكة العربية السعودية فأن تطبيق الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات يوفر عدة مزايا خاصة ترتبط بالبيئة المحلية وهي:
- أ. نظراً للبيئة الثقافية والاجتماعية والعادات والتقاليد والمور والطقوس الخاصة بالمملكة العربية السعودية والتي تحد من مراجعة النساء للدوائر الحكومية لإنجاز ومتابعة أعمالهن في الجهات الحكومية مباشرة فأن الحكومة الإلكترونية توفر قابلية تعامل النساء مع تلك الجهات التي لا يتوفر بها قسم خاص للنساء وإنجازهن لأعمالهن بشكل لا يؤثر على القيم والعادات السائدة وخصوصية وسرية المجتمع .
  - ب. نظراً لكبر حجم المملكة وبعد المسافات بين المناطق التي يوجد بها كثافة سكانية، فإن تطبيق الحكومة الإلكترونية سوف يوفر مشقة الذهاب والعودة بصفة دائمة لمتابعة الأعمال بما يوفر الجهد والمال والوقت على المستفيدين وبخاصة كبار السن وذوى الاحتياجات الخاصة .
- وبالرغم من المميزات العديدة إلا أن هناك بعض الاضرار في الحكومة الإلكترونية والتي من أهمها

- ١-سهولة الاختراق وعدم ضمان سرية وخصوصية المعلومات.
  - ٢-ذهاب جزء كبير من ميزانية الحكومة مما قد يؤثر على أولويات تنفيذ الخدمات العامة وخاصة في الدول العالم الثالث.
  - ٣-ارتفاع معدل البطالة وايضا انخفاض معدلات التوظيف في بعض القطاعات والتخصصات.
  - ٤-شعور الموظفين بالعزلة عن العالم الخارجي وافتقادهم إلى العلاقات الإنسانية والاجتماعية
- تاسعاً: مراحل العمرية لتطور الحكومة الإلكترونية:  
مشروع الحكومة الإلكترونية يمر بعدة خطوات خلال فترة زمنية معينة لكل مرحلة خصائصها وأهدافها:

#### ١/ مرحلة البدء أو الوجود أو الإعلان الإلكتروني:

وهي نقطة البداية تنطلق من تهيئة موقع إلكتروني على الشبكة وهدفها الرئيسي إعلامي حسب الإمكانيات.

#### ٢/ مرحلة استعراض المعلومات أو التدوير:

أي نشر كافة المعلومات والخدمات التي يمكن تقديمها على الموقع ويتم تحقق هذه المرحلة على عدة خطوات.

أ. البنية الأساسية لنظم الاتصالات.

ب. انخفاض سعر الاتصالات.

ج. دعم سعر أجهزة الحاسب الآلي.

د. زيادة المنافسة وانخفاض أسعار الاشتراك.

هـ. تهيئة منفذ إلكتروني للأجهزة الحكومية.

و لا يكون هناك أي اتصال في هذه المرحلة وتوفر الخدمات من خلال وسائل الاعلام والندوات المتخصصة ويمكن ان تحقق عدة أهداف منها:

١/ توسع في التعرف على الموقع الإلكتروني.

٢/ إعطاء الأجهزة الحكومية فرصة من الزمن لمراجعة ما سبق عمله.

٣/ أسس وقواعد إعلان لخدمة جديدة منتظرة.

### ٣/ مرحلة التفاعل التبادلي:

وهي مرحلة تكمل للتي قبلها حيث يتم فيها تبادل المعلومات بين المستفيد والأجهزة الحكومية ويمكن تفعيل مرحلة التفاعل بعدة خطوات:

- ١- توفير المعلومات واعتبارها ملكية عامة.
- ٢- ادخال التطبيقات المعلوماتية.
- ٣- التمويل لكافة العمليات والتدريب.
- ٤- تهيئة الخدمات الصوتية.
- ٥- التركيز على التدريب التقني.
- ٦- التوقيت الزمني لإنهاء الخدمة.
- ٧- ملائمة النماذج المجانية بعد طباعتها.

ومرحلة تنفيذ العمليات تمثل هذه المرحلة نقلة نوعية في تبادل المنفذ والقيمة. ويمكن اتباع الخطوات بهذه المرحلة:

أ/ ثبات المواقع الإلكترونية من خلال اساليب وطرق ادارية.  
ب/ السرية والأمن للعمليات.

ج/ عدم الاعتماد على وسيلة واحدة بل يتم الاعتماد على التقنيات الرقمية.  
طرق تنفيذ العمليات الإلكترونية:

شبكة الانترنت بشكل كلي أو جزئي.  
الشبكة الهاتفية ذات نظام التشغيل الرقمي.

### ٤/ مراحل التكامل :

وهي تمثل النقطة الأخيرة لاكتمال وتطوير المشروع الإلكتروني حيث تمثل كل الخدمات على اختلاف أنواعها من خلال منفذ على شبكة المعلومات وقد تتغلب هذه المرحلة عدة خطوات منها:

أ/ نظام أمني بسرية خاصة وشخصية للمعلومات.

ب/ الربط الإلكتروني لكافة قواعد البيانات.

لتطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب عدة نقاط لتوسيع نطاق هذه التقنية:

١/ تأهيل القدرة والكفاءة الوطنية ذات المهارة.

٢/ نشر الوعي لأهمية الحكومة الإلكترونية.

٣/ إجراء البحوث والدراسات الخاصة للاستفادة من الحكومة الإلكترونية.

٤/ إيجاد البنية التحتية الأمنية.

٥/ توفير خدمات نقل البيانات.

وتطبيق الحكومة الإلكترونية في المجالات المختلفة يحقق مزايا للمواطن والجهة الحكومية على سبيل الحصر:

١/ سرعة اتمام الأعمال والمعلومات وتقديم المعلومات والخدمات وتوفير الجهد.

٢/ المساعدة في التسويق الإلكتروني للمنتجات والخدمات.

٣/ الحصول على سلعة جديدة من الصعب الحصول عليها في السوق التقليدي.

٤/ ظهور أسواق جديدة ذات درجة عالية بالكفاءة.

٥/ الحصول على الخدمة من المنزل.

### معوقات وموانع تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية:

١/ قلة الكوادر والقيادات المؤهلة.

٢/ عدم وجود اللوائح والأنظمة لتوفير الحكومة الإلكترونية.

٣/ تمسك بعض المواطنين بالأسلوب التقليدي وتمام المعاملات.

### عاشراً: الآثار المترتبة على تطبيق الحكومة الإلكترونية:

أي أي تغيير لا بد أن يلحق به آثار مختلفة والتحول والتغير إلى الحكومة الإلكترونية سوف يعكس آثار إيجابية وسلبية على السواء في مختلف نواحي الحياة وهناك محددات لمعرفة الآثار وهي:

أ/ العنصر الإداري يبين تطوير وتعمق الفكر الإداري في المجتمع.

ب/ العنصر التقني أي وجود الحكومة الإلكترونية على نطاق واسع.

والآثار المترتبة على تطبيق الحكومة الإلكترونية وهي:

١/ آثار سياسية واجتماعية وتمثل الانعكاس المتوقع نتيجة استخدام الأساليب الحكومية الإلكترونية من المجتمع.

٢/ آثار اقتصادية ومالية وقد تساعد على خفض التكلفة الثابتة على مدى بعيد على الرغم من ارتفاع التكلفة على المدى القريب.

٣/ آثار تكنولوجية ويؤدي هذا التغيير في الحكومة الإلكترونية إلى زيادة الطلب على المنتجات الإلكترونية.

٤/ آثار بيئية ويؤثر هذا التغيير التكنولوجي على كثير من الجوانب الإنسانية كالعادات والتقاليد والقيم الاجتماعية.

### متطلبات بناء الحكومة الإلكترونية:

من المتطلبات التي ينبغي توفيرها في بناء الحكومة الإلكترونية:

١/ حل كافة المشكلات التقليدية قبل الذهاب إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية.

٢/ حل كافة المشاكل القانونية للتبادل التجاري والمعلوماتي وتوفر وسائل التقنية التنظيمية.

٣/ انشاء وسيط تفاعلي على الشبكة ويقوم بتفاعل والتواصل بين الحكومة الإلكترونية والمواطنين.

### إحدى عشر : علاقة الحكومة الإلكترونية بالاقتصاد :

اتجهت كثير من الدول المتقدمة نحو أساليب الحكومة الإلكترونية في كثير من مجالاتها خاصة المجال الاقتصادي والتجاري لما يحققه استخدام هذه الأساليب من سرعة في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات والمعلومات لمواطنيها فهذه الأساليب تتميز بالبساطة والدقة والسرعة في نفس الوقت مما يسهل على المواطنين الحصول على الخدمة ويخفف الأعباء عن المرافق والجهات الحكومية ونتيجة للمميزات التي يتميز بها استخدام هذه الأساليب بات تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية استجابة للتطورات العالمية .

إن خيار الحكومة الإلكترونية هو خيار حضاري يتمشى مع التغيرات الاقتصادية العالمية حيث حظي موضوع الحكومة الإلكترونية باهتمام الجهات الرسمية لما يمثله تفعيل تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية من أهمية كبرى للمواطنين حيث تقدم الخدمة إليهم بأسلوب سريع ويسير مما يوفر عليهم الجهد والوقت وفي نفس الوقت يخفف الضغط عن مرافق الدولة وعن الموظفين في الجهات المختلفة.

لذا جاءت رعاية خادم الحرمين الشريفين الملك عبد الله بن عبد العزيز آل سعود للمؤتمر السعودي الثالث للتجارة الإلكترونية حول مفهوم التجارة الإلكترونية لتبين مدى أهمية هذا الموضوع وما يمكن أن يقدمه من خدمات أفضل للمواطنين ورفع مستوى التفاعل مع قطاع الأعمال وتعزيز قدرة المستفيدين على الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب مما يعود على مختلف القطاعات المستفيدة من هذه التقنية من فوائد في اختصار الوقت اللازم لإنهاء المعاملات الرسمية ورفع مستوى الكفاءة والأداء في إنجاز العمل وانخفاض التكاليف التشغيل للجهات الحكومية نظراً لتيسير الحصول المستفيدين على الخدمات الحكومية دون تكبد عناء المراجعة الشخصية للأجهزة الحكومية.

ومما يساهم في تفعيل تطبيق مفهوم الحكومة إلكترونية توفر البنية الأساسية وانتشار تقنية المعلومات والاتصالات والتي تمهد الطريق لتقديم الخدمات لحكومة إلكترونية في مواقع أقرب للمستفيدين عن طريق أجاد مراكز خدمات حكومية مصغرة في المجمعات السكنية والصناعية في مختلف مناطق المملكة. تعتبر المملكة من أكبر الدول العالمية في معدلات نمو إعداد أجهزة الحاسب الآلي المستخدمة حيث وصول النمو السنوي إلى ٣٢% في عام ٢٠٠٠م وتعد المملكة أكبر أسواق الشرق الأوسط في إعداد أجهزة الحاسب الآلي المباعة حيث وصل عددها إلى ٢٢٣،١٨٦ جهازاً في عام ٢٠٠٠ م كما زادت نسبة إعداد المشتركين في الانترنت لتصل إلى ١٢٢% في عام ٢٠٠٠ م.

### الثاني عشر : أهداف وغايات الحكومة الإلكترونية

ان للحكومة الالكترونية عدة أهداف وغايات منها:

- تقديم الخدمات لكافة المواطنين وتقديم الخدمة السريعة وغير المكلفة ، وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية والمشاركة في جميع القضايا التي تمهه، كما تعمل على زيادة وكفاءة الوحدات الإدارية مما يترتب عليها توفير الوقت وخفض الزمن اللازم لانجاز المعاملات ( عبدالوهاب :٧٠ :٢٠٠٨) .
- تحقيق الفعالية في الاتصال المستمر ، وتقليل من التعقيدات الإدارية ( حجازي : ١٠٠ :٢٠٠٤).
- خلق بيئة ومناخ عمل أفضل باستخدام تقنيات المعلومات و الاتصالات في المؤسسات وتأسيس بنية تحتية متكاملة للحكومة الالكترونية تساعد على العمل بكل يسر وسهولة من خلال تحقيق الإنسانية والتفاعل والتحسين المستمر للخدمات وواجهة للتواصل بين المؤسسات الحكومية والمواطنين.(محمود :١١٨ :٢٠٠٦).

### الثالث عشر : خصائص وسمات الحكومة الإلكترونية:

استخدام الحكومة الالكترونية لها سمات وخصائص وهي:

- ١ - تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية وكل ما يتعلق بأمر المواطن ف موضوع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على الانترنت.
- ٢ - تحقيق السرعة والفعالية والربط والتنسيق والأداء والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل دائرة حكومية على حدة والمواطنين على حدة أخرى .

- ٣ - اتصال دائم بالمواطنين على مدار الساعة.
- ٤ - القدرة على تأمين كل الاحتياجات والرغبات الاستعلامية والخدمية الساعية لراحة المواطن
- ٥ - تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر، مع تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات العائد التجاري
- ٦ - تقليل العمل الورقي الروتيني الممل.
- ٧ - الشفافية في التعامل والمصادقية .
- ٨ - كسر الحواجز للبعد الجغرافي وتلك المتعلقة بالسكان ، والمهارة والمعرفة.

#### الرابع عشر: الاستفادة من الحكومة الإلكترونية :

- ١/ كفاءة إجراءات العمل وترشيد التكاليف .
- ٢/ رفع مستوى الأداء .
- ٣/ زيادة الدقة وقلّة الخطاء في البيانات.
- ٤/ تخفيض وتقليص الإجراءات الإدارية.
- ٥/ الاستخدام الأمثل للموارد البشرية.
- ٦/ تميز الخدمات من خلال تقدم خدمات عالية الجودة.
- ٧/ نمو الأعمال التجارية للحكومة الإلكترونية.

#### المبحث الثاني: الدراسات السابقة

##### أولاً: الدراسات الأجنبية:

أجرى هارت و تيتير (Hart and Teeter, ٢٠٠٠) دراسة تكونت من ثلاثة أجزاء حول موضوع الحكومة الإلكترونية، أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية لصالح مجلس التميز في الحكومة، وتتمثل الدراسة في عدد من المسوحات البحثية شملت الجمهور ، وموظفي الحكومة، والشركات الخاصة، والمنظمات غير الربحية، وتضمنت الدراسة آراء المبحوثين حول التجربة المباشرة والخبرة العملية في أساليب الحكومة الإلكترونية والتوقعات والأهداف المستقبلية المرجوة منها. وأظهرت النتائج دعماً قوياً لإدخال مفاهيم وأساليب عمل الحكومة الإلكترونية ، لأنها تمثل نقلة نوعية وتحولاً إيجابياً في الإدارة العامة وارتقاء بمستوى مشاركة المواطنين في الشؤون العامة ، إضافة إلى تعزيز الرقابة والمسؤولية في أجهزة الدولة. وأظهرت أيضاً قلق المبحوثين حول مشكلة

الأمان في شبكة الإنترنت، وأوصت الدراسة بوضع خطة إستراتيجية للتحويل نحو الحكومة الإلكترونية وفقاً للمبادئ التالية:

- ١- المستهلك هو محور اهتمام الحكومة الإلكترونية.
- ٢- التركيز على النتائج.
- ٣- المشاركة والعمل الجماعي.
- ٤- تشجيع الإبداع.
- ٥- الفعالية وضبط الكلفة.
- ٦- إمكانية الدخول المتاحة عمومًا للخدمات العامة.
- ٧- الحفاظ على الخصوصية وأمن شبكة المعلومات.

كذلك أجرى كلٌّ من (Al-Kibsi and Alan ٢٠٠١) دراسة حول إدخال المواطنين في الشبكة الإلكترونية ، لا تركهم في صفوف الانتظار ، حيث تناولت الدراسة المبادرات الرئيسة للحكومة الإلكترونية حول العالم ، من أجل فهم إمكانية توفير الخدمات الحكومية على شبكة الإنترنت ، والاستفادة من الحلول التقنية وانسيابية توصيل الخدمات ، وأوضحت الدراسة أن الخمس سنوات الماضية شهدت انفجارًا هائلًا لتقديم الخدمات الحكومية عبر الشبكة ، حيث وصلت المبادرات في مختلف بقاع العالم إلى خمسمائة ( ٥٠٠ ) مبادرة مقارنة بثلاث مبادرات في عام ( ١٩٩٦ م ) ، ودلت النتائج على أن القيمة الحقيقية للحكومة الإلكترونية ليست مجرد وضع الخدمات على الشبكة وإنما قيمتها في إجبار الهيئات والمؤسسات الحكومية على إعادة النظر في خدماتها ، وإعادة التنظيم وتفعيلها قبل وضعها على الشبكة ، وأثبتت الدراسة أن نسبة ( ١٥% ) فقط من فوائد الحكومة الإلكترونية تتبع من الحلول التقنية ، في حين تتبع النسبة المتبقية وهي ( ٨٥ % ) من انسيابية تقديم الخدمات ، كما أثبتت أن التحول إلى الشبكة الإلكترونية يعزز من فرص صنع القرارات الجماهيرية ، وتوصلت الدراسة أيضًا إلى ثلاثة دروس مستفادة :

أولها : عدم التقليل من شأن مقاومة موظفي الحكومة للتغيير .

وثانيهما : أن مبادرات الحكومة الإلكترونية يجب أن تتضمن جهودًا لزيادة انتشار

واستخدام الإنترنت . وأخرها : أن الحكومة الإلكترونية يمكن أن تصبح محركًا لجلب الأرباح إذا تضمنت الإستراتيجية إدخال المواطنين في الشبكة الإلكترونية ، وأخيرًا بينت الدراسة أن تكلفة

الحكومة الإلكترونية ثلاثين ( ٣٠ ) مليون دولار لجهود الإدارات الفردية ، أو منافذ الخدمات الفردية ومائة ( ١٠٠ ) مليون دولار لمنافذ الخدمات المتكاملة.

وأجرت هدستار وبل (Head star and Bull ، ٢٠٠١) وهما شركتان عالميتان ، دراسة عالمية بالتعاون مع البنك الدولي والأمم المتحدة وبعض الحكومات ومنظمات الأعمال الدولية ، وبعض الأكاديميين والمنظمات غير الربحية وبعض الاتحادات التجارية ، شملت أربعين دولة ، حيث أوضحت الدراسة أهمية مواكبة التحولات الإلكترونية الرقمية في مختلف المجالات . وتوصلت إلى بعض النتائج . أهمها : أن الإنترنت عامل قوي في عولمة السوق ونمو الدخل العالمي ، وستؤثر على العرض والتكلفة وعلاقات المستهلكين والبناء الهيكلي ، الأمر الذي يتطلب إجراء تغييرات جذرية في أساليب العمل الحكومية وشركات الأعمال من الشكل التقليدي اليدوي إلى الشكل الآلي الإلكتروني ، بل ويجب تطوير المهارات والمعارف للأفراد بما يتناسب مع التطورات والمستجدات التقنية ، وأكدت الدراسة على ضرورة تطوير مؤسسات الرقابة بشكل يعزز الانفتاح والديمقراطية في المنظمات ، وعرضت الدراسة أخيراً لمشكلة هجرة الأدمغة ، وضرورة البحث عن حلول لهذه المشكلة ، واقترحت آليات لحلها تتمثل في بقائهم في أوطانهم ، والاستفادة من خبراتهم عن بعد باستخدام التقنية الحديثة والوسائل الإلكترونية الملائمة.

### ثانياً: الدراسات العربية:

وأجرى (شعيب ، ١٤١٧) دراسة حول معوقات استخدام الحاسبات الآلية في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية ، وتكون مجتمع الدراسة من الفروع الرئيسية الممثلة لكافة الدوائر والمصالح والمؤسسات الحكومية في مدينة جدة ، واستخدم الباحث المنهج المسحي الوصفي على عينة مقدارها ( ٢٧٨ ) موظفاً يعملون في مجال الحاسبات الآلية في تلك الأجهزة الحكومية بهدف التعرف على تطور استخدام الحاسب الآلي في الأجهزة الإدارية في المملكة العربية السعودية ومزاياه وأثره على رفع كفاءة الأداء ، والكشف عن المعوقات في هذا المجال وسبل علاجها وتوصلت الدراسة إلى أن هناك معوقات لاستخدام الحاسب الآلي في الأجهزة الحكومية بالمملكة، منها إداري كعدم توافق مسميات معظم الوظائف مع طبيعة وخبرة العاملين في مجال الحاسبات، كذلك عدم وجود جهة رسمية مركزية تتولى وضع سياسات عامة لاستخدام واقتناء الأجهزة مع قصور إدراك الإدارة العليا لأهمية الحاسب وضعف اهتمامها بالتقييم والمتابعة لاستخدامه ومنها ما يتعلق بالجانب البشري كعزوف المتخصصين في مجال الحاسب الآلي عن العمل في الأجهزة الحكومية ، ونقص

وتفاوت خبراتهم ، وكذلك عدم تفهم طبيعة وقدرات الحاسب من قبل رجال الإدارة ، ومنها ما يتعلق بالجانب الفني كضعف برامج الصيانة وعدم الاستخدام الأمثل للحاسبات ، ومنها ما يتعلق بالجانب المالي كعدم كفاية الميزانية المخصصة للتدريب في مجال الحاسب الآلي فضلا عن تصميم وتطوير البرامج ونظم الحاسبات وكذلك الصيانة التي تعاني من نقص مالي أيضاً ، وخرجت الدراسة بعدة توصيات لمحاولة علاج تلك المعوقات، ومنها ضرورة وضع الخطط والسياسات والبرامج المناسبة لنظام الخدمة المدنية لتعديل مسميات الوظائف وما يتعلق بذلك من إجراءات ، وتنسيق الجهود بين المؤسسات التدريبية والتعليمية من جهة والأجهزة الحكومية من جهة أخرى وفي مجال التدريب على الحاسب الآلي مع الاهتمام بالعاملين في مجال الحاسب الآلي بتهيئة كافة الظروف لرفع الكفاءة والأداء ، ضرورة تكثيف دورات تعليم اللغة الإنجليزية وكذلك الندوات والمؤتمرات المتخصصة في مجال الحاسب وتنمية الوعي لدى العاملين على الحاسب ، والاهتمام بدراسة ما يواجه أجهزة الحاسب من أعطال وذلك بتوفير برامج صيانة فعالة وتحديد الجهة المسؤولة عن التنفيذ والمتابعة ، مع تهيئة الموقع الملائم لأجهزة الحاسب الآلي داخل الإدارات ، وضرورة توفير المخصصات المالية اللازمة لكل ما يخص استخدامات الحاسب الآلي في الأجهزة الحكومية .

وأجرى ( الشريف،١٤٢٣) دراسة بعنوان (الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية ،دراسة تطبيقية على الأجهزة الحكومية المركزية في مدينة الرياض) وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى مسؤولي وموظفي إدارات الحاسب الآلي في الأجهزة الحكومية المركزية ، ومدى توفر متطلباتها ، ومدى تطبيقها ، وما هي المعوقات التي تحد من التطبيق ، ولتحقيق هذه الأهداف فقد تم جمع المعلومات من خلال استبانة أعدها الباحث لأغراض البحث ، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج والتوصيات يمكن ذكر أهمها كما يلي:

- أن هناك مؤشرًا إيجابيًا لمدى إدراك مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى مسؤولي وموظفي إدارات الحاسب الآلي في الأجهزة الحكومية المركزية.
- بينت الدراسة أن أهم المتطلبات المتوفرة في أجهزة الحكومة المركزية لتطبيق الحكومة الإلكترونية منها : دعم الإدارة العليا ونظم الحاسب الآلي حيث تتوافق هذه النظم ومتطلبات الحكومة الإلكترونية بنسبة قدرها ( ٥٠,٦٢ %) ، وهناك عدم توفر لبعض المتطلبات منها الخطة اللازمة لتقديم الخدمات العامة إلكترونياً والتشريعات اللازمة لطبيعة الحكومة الإلكترونية.

- أظهرت الدراسة أن تطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية في مراحلها الأربع ( الوجود والتعامل ، والتبادل ، والتكامل ) يتم بدرجة قليلة ، وهذا يتفق مع معظم تجارب الدول المتقدمة فيما يتعلق بالمرحل التي يمر بها مشروع تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- بينت الدراسة أن هناك عدداً من المعوقات التي تؤثر على تطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية ، من أهمها ضعف الوعي الاجتماعي بمفاهيم وتطبيقات الحكومة الإلكترونية.
- وأجرى (أبو مغايز ، ١٤٢٤) دراسة هدفت إلى التعرف على مدى توفر القدرات البشرية والإدارية والتقنية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية لتتمكن من تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية ، واتباع الباحث في دراسته الأسلوب المكتبي والأسلوب الميداني للتوصل إلى النتائج وقد تمثلت عينة الدراسة في العاملين في الوحدات الإدارية ذات الاختصاص التقني في المؤسسات العامة بمدينة الرياض والتي يزيد عدد موظفيها عن (١٥) موظفاً ، حيث بلغ عدد المؤسسات ( ١١ ) ثم تم اختيار عينة بالطريقة العشوائية بلغ عددها ( ٢٦٥ ) موظفاً وقد استخدم الباحث لغرض جمع البيانات والنتائج الاستبانة المعدة من قبل الباحث والتي تم حساب صدقها وثباتها بالطرق الإحصائية المناسبة وقد كشفت الدراسة عن عدد من النتائج نذكر أهمها فيما يلي:
- أظهرت الدراسة أن الوعي بجوانب الحكومة الإلكترونية يقع في المستوى المتوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (٣،١٨).
- كشفت الدراسة عن تمكن المبحوثين من المهارات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وبنسبة عالية حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (٣،٧٧).
- أوضحت الدراسة أن أفراد العينة قد تلقوا برامج ودورات تدريبية وتعليمية لفترات زمنية مناسبة في مجال الحاسب الآلي وتقنية المعلومات وبنسب عالية تجاوزت النصف لك الأفراد العينة ، مع تميز بعض البرامج التدريبية بنسب عالية جداً وصلت إلى (٨٦%).
- بينت الدراسة أن المؤسسات العامة تمتلك آليات تناسب تطبيقات الحكومة الإلكترونية.
- أوضحت الدراسة أن المؤسسات العامة تستخدم الربط الشبكي ، حيث بلغت نسبة استخدام شبكة الإنترنت ( ٥،٧٢ % ) ، وبلغت نسبة استخدام شبكة الإنترنت ( ١،٥٢ % ) ، وشبكة الاكسترنترنت فقد بلغت ( ٦ % ).
- يوافق أفراد عينة الدراسة على أن هياكل المؤسسات العامة الحالية تناسب تطبيقات الحكومة الإلكترونية ، وتلتهم يرون ضرورة إجراء بعض التغييرات الطفيفة على الهيكل التنظيمي.

- ضرورة إحداث تغيير طفيف في الأنظمة اللوائح ليتمكن التوافق مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية ، وضرورة إصدار لوائح جديدة لضمان السرية والخصوصية في حال تطبيق الحكومة الإلكترونية.
  - إن المؤسسات العامة تسعى إلى الاستفادة من إمكانيات القطاع الخاص في مجال العمل الإلكتروني ، وتتبنى خطة لتأهيل منسوبيها على استخدام تقنيات المعلومات .  
وقد أوصى الباحث في دراسته جملة من التوصيات نذكر منها ما يلي:
  - يجب على المؤسسات العامة أن تسعى إلى نشر الثقافة الإلكترونية بين موظفيها ، مما يعزز الوعي بجوانب التقنيات المعلوماتية عموماً والحكومة الإلكترونية خصوصاً.
  - يجب على المؤسسات العامة أن تستفيد من أنظمة التقنيات المعلوماتية المتاحة ، وهي نظم تشغيل البيانات ، آلية المكاتب ، قواعد البيانات ، نظم المعلومات الإدارية ، نظم دعم القرارات ، نظم الخبرة.
  - حيث أن التقنيات المعلوماتية الحديثة تشكل العمود الفقري الذي تقوم عليه تطبيقات الحكومة الإلكترونية فإنه يجب أن تكون معرفتنا بهذه التقنيات في درجة متقدمة.
  - تحتاج تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة إلى لوائح وأنظمة تحكم عمليات التبادل المعلوماتي ذات الكثافة والاستمرارية العالية
  - وجود التخطيط في كل الأمور أمر ضمني ، ولكن تحول المؤسسات العامة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية عبر تخطيط دقيق ومتكامل مع بقية أجهزة الدولة أمر في غاية الأهمية.
  - كما توصي الدراسة بأهمية إجراءات دراسات مستقبلية حول الجوانب المتعددة لمفهوم الحكومة الإلكترونية بشكل عام لجدية الموضوع وحدائته على الصعيدين النظري والتطبيقي.
  - وبناء على النتائج السابقة فقد أوصى الباحث جملة من التوصيات نذكر منها:
  - ضرورة اهتمام حكومة السعودية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية والخطط الإستراتيجية وكذلك الخطط التنفيذية المتعلقة بهذا التوجه.
  - اختيار وتدريب الكوادر واستقطاب المؤهلين للقيام بدور فعال في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.
  - الدقة والموضوعية في وضع اللوائح والقوانين المتعلقة بالتعاملات المالية الإلكترونية.
- من هنا تأتي هذه الدراسة استجابة إلى تلك الأبحاث التي نادى بضرورة إجراء هذا النوع من الدراسات لإثراء المكتبات المحلية العربية ، وكذلك لتدعيم ومساعدة القيادات الإدارية في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات وبالتالي تطويرها وتحسين إجراءات الأعمال الإدارية فيها.

### الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها:

يتناول هذا الفصل دراسة ميدانية تحليلية قام بها الباحث لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تضمنت الدراسة مجتمع الدراسة، وأداة الدراسة والتحقق من صدقها وثباتها، والمعالجة الإحصائية المتبعة في تحليل هذه النتائج .

#### أولاً: منهج الدراسة:

تم أتباع المنهج المسحي الوصفي الميداني لتحقيق أهداف الدراسة ، والذي اتضح مناسبتة لمعرفة اتجاهات وأراء الموظفين والمواطنين في المديرية العامة للجوازات بالرياض والبالغ عددهم (٤٢٨)، الذين هم على رأس العمل خلال الفصل الدراسي الثاني (١٤٣٥ هـ - ١٤٣٦ هـ) وقد شملت الدراسة كامل مجتمع الدراسة (حصر شامل) والتعرف على مدى تطبيق الحكومة الإلكترونية على تلك المؤسسات فضلاً عن كونه من أكثر المناهج المستخدمة في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية ، وقد عرف المنهج المسحي " بأنه المنهج الذي يهدف لوصف الظاهرة المدروسة، أو تقييم والمقارنة ، أو التعرف على ما يعمله الآخرون في التعامل مع الحالات المماثلة لوضع الخطط المستقبلية " إلى أنه " يتم من خلال جمع معلومات وبيانات عن ظاهرة ما أو واقع ما بهدف التعرف على نقاط القوة والضعف فيه من أجل معرفة مدى سلامة وصحة هذا الوضع أو مدى الحاجة لإحداث تغييرات كلية أو جزئية .

#### ثانياً: حدود البحث:

- أ. المجال البشري: اقتصرت الدراسة على الموظفين في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض وعلى الأخص المديرية العامة للجوازات.
- ب. المجال الجغرافي: اقتصرت الدراسة على منطقة الرياض وبالأخص المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض.
- ج. المجال الموضوعي: دراسة تطبيقية تحليلية على تطبيق الحكومة الإلكترونية في المديرية العامة في الجوازات في مدينة الرياض.

#### ثالثاً : مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين بالوحدات الإدارية ذات الاختصاص بشكل مباشر بإدخال التقنيات المعلوماتية في المديرية العامة للجوازات ، والتي يفترض أن يمتلك الموظفين فيها المعرفة النظرية والتطبيقية حول تلك التقنيات ، وكذلك مدى قدرتها على مواكبة متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية ، وبهذا يمثلون العينة التي يمكن من خلالها تحقيق أهداف الدراسة.

**رابعاً: أداة الدراسة:**

حيث أن هذه الدراسة قد اتبعت المنهج الوصفي المسحي وهدفت إلى التعرف على متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة بالجوازات بالرياض والآثار المترتبة على تطبيقها وإيجابياتها والتحديات التي تواجهها، لذلك فقد اختار الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وهي أكثر أدوات البحث استخداماً في مثل هذه البحوث، وقد تم بناء الاستبانة وفق الإجراءات التالية:

- ١-مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة والاستفادة منها في بناء أداة الدراسة.
- ٢-عرض الأداة بصفاتها الأولية على المشرف البحث على هذه الدراسة وكان لتوجيهاته دور كبير في بناء الاستبانة وتعديل صياغتها .

**(أ) وصف الأداة:**

صيغت الاستبانة في صورتها الأولية في ثلاثة محاور، وبعد إجراء التعديلات على فقراتها تضمنت الاستبانة في صيغتها النهائية ما يلي:

- ١-معلومات شخصية عن المجيب تمثلت في: المؤهل العلمي، العمل الحالي،سنوات الخبرة في العمل الحالي، دورات الحاسب الآلي.
- ٢- كما اشتملت الأداة النهائية على أربع محاور تضمنت (٢٩) فقرة :
  - المحور الأول: ماهي الآثار المترتبة على تطبيق الحكومة الالكترونية في المؤسسات الحكومية.
  - المحور الثاني: ماهي التحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية في تطبيق الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية.
  - المحور الثالث: ماهي الايجابيات من مدى تطبيق الحكومة الالكترونية في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
  - المحور الرابع : ماهي متطلبات توفرالحكومة الالكترونية في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

٣-أعطى الباحث لكل فقرة قياساً مدرجا وفق مقياس ليكبرت الخماسي، واستخدم العبارات (موافق بشدة، موافق، موافق إلى حد ما، غير موافق،غير موافق بشدة) وتمثل رقمياً ( ١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ ، ٥) على التوالي.

**(ب) صدق الأداة:**

يعد الصدق من الأمور التي ينبغي توافرها في الأداة لبيان مدى قدرة كل عبارة من عباراتها لقياس الأربع المحاور السابق ذكرها، وللتحقق من صدق الأداة ومعرفة مدى صلاحية استخدامها

في التعرف على مدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة للجوازات تم الاعتماد على الصدق الظاهري وعرضت الأداة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين لإصدار حكمهم على مدى صلاحية الفقرات وسلامة صياغتها وملائمتها لموضوع الدراسة.

### (ج) ثبات الأداة :

يعد الثبات من أساسيات أداة الدراسة، والثبات يعطي جودة في النتائج عندما تطبق الاداة مرات متكررة (الغريب، ١٩٨٥م، ص ٥٦١).

ولحساب قيم معامل ثبات الأداة قام الباحث بتطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية بلغت (٢٠) مفردة، وتم حساب قيم معامل الثبات بطريقة التناسق الداخلي باستخدام معامل ألفا كرونباخ

### Alpha – Cornpach

جدول رقم (١) قيم معامل الثبات لعينة الدراسة الاستطلاعية (ن=٢٠)

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
المحور الأول	٧	٠,٨٩
المحور الثاني	٨	٠,٩١
المحور الثالث	٧	٠,٨٦
المحور الرابع	٧	٠,٨٩
المجموع العام	٢٩	٠,٨٩

يوضح الجدول رقم (١) أن أداة الدراسة تتمتع بقيمة ثبات عالية حيث بلغ الثابت العام للأداة (٠.٨٩).

(د) تطبيق أداة الدراسة:

تم تطبيق أداة الدراسة خلال الفصل الثاني من العام الدراسي ١٤٣٥هـ على جميع مجتمع الدراسة (حصر شامل) وعددهم (٤٢٨) من الموظفين بالجوازات بالرياض.

رابعاً: مجتمع الدراسة بعد التطبيق:

جدول رقم (٢) توزيع أداة الدراسة

البيان	مجتمع الدراسة	الاستبانات المسترجعة		الاستبانات المستبعدة		الاستبانات المستوفاة	
		%	ت	%	ت	%	ت
الموظفين بالإدارة العامة للجوازات	٤٢٨	٣٠,١	٧٠,٣	٤٧	١٥٠,٦	٢٥٤	٨٤,٤

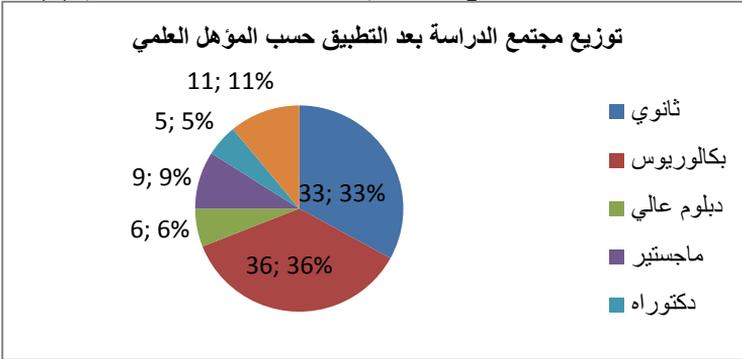
يوضح الجدول رقم (٢) أن عدد الاستبانات التي تم استرجاعها بلغت (٣٠١) تمثل نسبة (٧٠.٣٣٪) من الاستبانات التي تم توزيعها، وبلغ عدد الاستبانات المفقودة (١٢٧) تمثل نسبة (٢٩.٧٪) من الاستبانات التي تم توزيعها. وبعد مراجعة الاستبانات المسترجعة وجد الباحث أن عدد الاستبانات المستوفاة منها بلغ (٢٥٤) استبانة تمثل نسبة (٨٤.٤٪) من الاستبانات المسترجعة، وبلغ عدد الاستبانات المستبعدة (٤٧) استبانة تمثل نسبة (١٥.٦٪) من الاستبانات المسترجعة.

### جدول رقم (٣) توزيع مجتمع الدراسة بعد التطبيق حسب المؤهل العلمي

البيان	التكرار	النسبة
ثانوي	٨٣	٣٢,٧
بكالوريوس	٩٢	٣٦,٢
دبلوم عالي	١٦	٦,٣
ماجستير	٢٣	٩,١
دكتوراه	١٢	٤,٧
اخرى	٢٨	١١,٠
المجموع	٢٥٤	١٠٠

يوضح الجدول رقم (٣) و شكل رقم (٢) توزيع مجتمع الدراسة بعد التطبيق حسب المؤهل العلمي، حيث جث في المرتبة الحاصلون على البكالوريوس بنسبة (٣٦.٢٪)، تلاهم الحاصلون على مؤهل ثانوي بنسبة (٣٢.٧٪)، ثم الحاصلون على مؤهلات أخرى بنسبة (١١.٠٪)، ثم الحاصلون على الماجستير بنسبة (٩.١٪)، ثم الحاصلون على الدبلوم العالي بنسبة (٦.٣٪)، ثم الحاصلون على الدكتوراه بنسبة (٤.٧٪).

التوضيح باستخدام القطاعات الدائرية شكل رقم (٢)



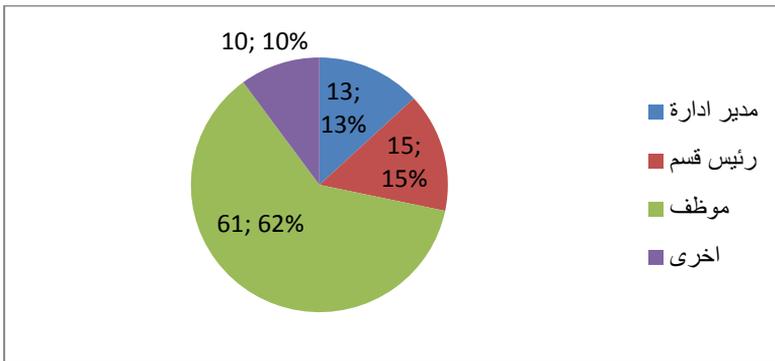
جدول رقم (٤) توزيع مجتمع الدراسة بعد التطبيق حسب المسمى الوظيفي

البيان	التكرار	النسبة
مدير ادارة	٣٣	١٣،٠
رئيس قسم	٣٩	١٥،٠
موظف	١٥٥	٦١،٠
اخرى	٢٧	١٠،٦
المجموع	٢٥٤	١٠٠

يوضح الجدول رقم (٤) و شكل رقم (٣) توزيع مجتمع الدراسة بعد التطبيق حسب

المسمى الوظيفي، حيث جاز في المرتبة الموظفون بنسبة (٦١.٠٪)، تلاهم رؤساء الأقسام بنسبة (١٥.٤٪)، ثم مديري الإدارات بنسبة (١٣.٠٪)، ثم العاملون بوظائف أخرى بنسبة (١٠.٦٪).

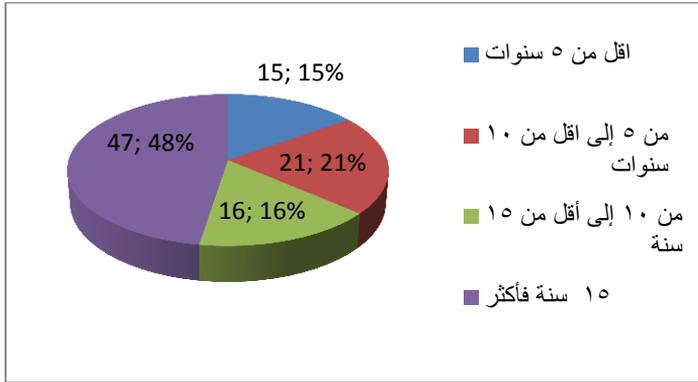
توضيح بالقطاعات الدائرية شكل رقم (٣)



## جدول رقم (٥) توزيع مجتمع الدراسة بعد التطبيق حسب سنوات الخبرة

البيان	التكرار	النسبة
اقل من ٥ سنوات	٤٠	١٥,٧
من ٥ إلى اقل من ١٠ سنوات	٥٣	٢٠,٩
من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة	٤٠	١٥,٧
١٥ سنة فأكثر	١٢١	٤٧,٦
المجموع	٢٥٤	١٠٠

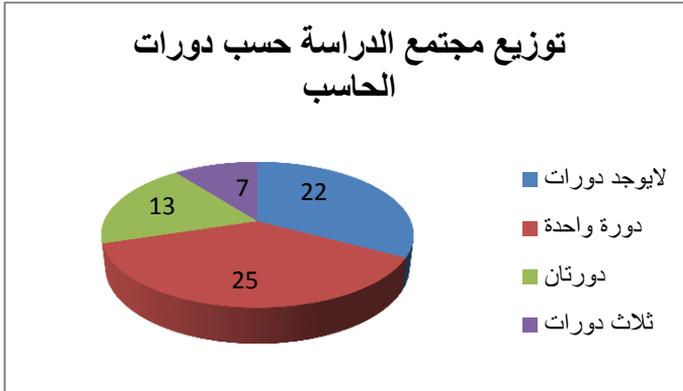
يوضح الجدول رقم (٥) والشكل رقم (٤) توزيع مجتمع الدراسة بعد التطبيق حسب سنوات الخبرة، حيث جط في المرتبة ذوي الخبرة ١٥ سنة فأكثر بنسبة (٤٧.٦٪)، تلاهم ذوي الخبرة من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات بنسبة (٢٠.٩٪)، ثم ذوي الخبرة أقل من ٥ سنوات، وكذلك من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة بنفس النسبة (١٥.٧٪).  
توضيح باستخدام القطاعات الدائرية بشكل رقم (٤)



## جدول رقم (٦) توزيع مجتمع الدراسة بعد التطبيق حسب دورات الحاسب الآلي

البيان	التكرار	النسبة
لا يوجد دورات.	٥٧	٢٢,٤
دورة واحدة.	٦٤	٢٥,٢
دورتان	٣٣	١٣,٠
ثلاث دورات.	١٩	٧,٥
أكثر من ثلاث دورات.	٨١	٣١,٩
المجموع	٢٥٤	١٠٠

توضيح باستخدام القطاعات الدائرية شكل رقم (٥)



يوضح الجدول رقم (٦) و شكل رقم (٥) توزيع مجتمع الدراسة بعد التطبيق حسب دورات الحاسب الآلي، حيث ج في المرتبة الذين حصلوا على أكثر من ثلاث دورات بنسبة (٣١.٩%)، تلاهم الذين حصلوا على دورة واحدة بنسبة (٢٥.٢%)، ثم الذين لم يحصلوا على دورات بنسبة (٢٢.٤%)، ثم الذين حصلوا على دورتان بنسبة (١٣.٠%)، ثم الذين حصلوا على ثلاث دورات بنسبة (٧.٥%).

#### خامساً: المعالجة الإحصائية:

تم إدخال البيانات في الحاسب الآلي على البرنامج الإحصائي (SPSS) مع استخدام المعالجات الإحصائية التالية :

- ١- طريقة ألفا كرونباخ لحساب قيم معامل الثبات لمجتمع الدراسة الاستطلاعية.
- ٢- التوزيعات التكرارية والنسب المئوية التي تهدف إلى التعرف على تكرار الإجابات لدى أفراد مجتمع الدراسة.
- ٣- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات الاستبانة وذلك للتعرف على مدى تشتت إجابات أفراد مجتمع الدراسة.

## الفصل الرابع: نتائج الدراسة

### إجابة أسئلة الدراسة:

لقد قام الباحث بالإجابة على تساؤلات الدراسة ومن ثم قام بعرض النتائج الإحصائية ، وبالتالي قدم تفسيراً لتلك النتائج من خلال آراء ومقترحات مجتمع الدراسة ، وقد تم عرض ومناقشة النتائج حسب ما تنص عليه أسئلة الدراسة وفق المعيار الآتي: لحساب طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) ومن ثم نحسب المدى ( $5-1=4$ ) ومن ثم نقوم بعملية القسمة على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي ( $4 \div 5 = 0.8$ ) وبعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي العدد الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت الخماسي

المتوسط الحسابي (طول الخلية)	درجة الموافقة
من ١،٨ وأقل	غير موافق بشدة .
من ٢،٦ وأقل	غير موافق.
من ٣،٤ وأقل	موافق إلى حد ما.
من ٤،٢ وأقل	موافق.
من ٥ وأقل	موافق بشدة.

للإجابة على السؤال الرئيسي : ما مدى تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للجوازات بالرياض.

فقد قام الباحث بالإجابة على الأسئلة الفرعية الأربعة كما يلي :

**إجابة السؤال الأول الذي نصه: ما هي الآثار المترتبة على تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للجوازات بالرياض.**

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مجتمع الدراسة حول درجة الآثار المترتبة على تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للجوازات بالرياض، وقد رتبنا تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

جدول رقم (٧)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياريه لإجابات مجتمع الدراسة حول درجة الآثار المترتبة على تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للجوازات بالرياض.

الانحراف	المتوسط	العبارة	رقم الفقرة	ترتيبها
٠،٤٠	٤،٨٠	العنصر الإداري.	٥	١
٠،٤٨	٤،٧١	الأثر السياسي.	٣	٢
٠،٥٨	٤،٦٤	الأثر الاجتماعي.	١٤	٣
٠،٥٦	٤،٦٤	الأثر الاقتصادي والمالي.	١	٤
٠،٦٦	٤،٦٢	الأثر التنظيمي.	١٣	٥
٠،٧٧	٤،٤٣	العنصر التقني والتكنولوجي.	١٥	٦
٠،٧١	٤،٢٤	المخاطر الإلكترونية.	١٢	٧
٤،٥٥	المتوسط الحسابي			

يوضح الجدول رقم (٧) المتوسطات والانحرافات المعيارية الخاصة بوجهات نظر مجتمع الدراسة حول درجة الآثار المترتبة على تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض، وقد تراوحت المتوسطات من (٤.٨٠) إلى (٤.٢٤).

ويوضح الجدول أن الموافقة على درجة الآثار المترتبة على تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض كانت بدرجة (موافق بشدة) في عدد (٧) من العبارات التي شملتها أداة الدراسة ، كما يوضح الجدول أن الموافقة على درجة الآثار المترتبة على تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للجوازات بالرياض كانت بدرجة (موافق) في عدد (٣) من العبارات التي شملتها أداة الدراسة.

إجابة السؤال الثاني الذي نصه: ماهي التحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية في تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض؟

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة حول التحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية في تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض، وقد رتبت تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

جدول (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مجتمع الدراسة حول التحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية (المديرية العامة للجوازات) على تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض

الانحراف	المتوسط	العبرة	رقم الفقرة	ترتيبها
٠,٥٨	٤,٦٤	مقاومة التغيير .	٢	١
٠,٥٩	٤,٥٩	الثقافة التقليدية.	٣	٢
٠,٧٠	٤,٥١	التحديات التقنية.	٧	٣
٠,٥٩	٤,٤٩	قلة الموارد المالية والبشرية.	٥	٤
٠,٦٨	٤,٤٤	البنية التحتية للاتصالات.	٩	٥
٠,٧٧	٤,٤٣	خصوصية المعلومات.	١٢	٦
٠,٧١	٤,٢٤	التحديات الإدارية.	٦	٧
٤,٥٥		المتوسط الحسابي		

الجدول رقم (٨) يوضح المتوسطات والانحرافات المعيارية الخاصة بوجهات نظر أفراد مجتمع الدراسة حول التحديات التي تواجه على إمكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض، وقد تراوحت (٤,٦٤) إلى (٤,٢٤) من المتوسطات ويوضح الجدول أن الموافقة على التحديات التي تواجه إمكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض كانت بدرجة (موافق بشدة) في جميع العبارات التي شملتها أداة الدراسة. ويدل تحليل بيانات الدراسة أن الموافقة على التحديات التي تواجه إمكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة للجوازات بالرياض الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (موافق بشدة) حيث بلغ المتوسط العام (٤,٥٥).

إجابة السؤال الثالث الذي نصه: ماهي الايجابيات من مدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض.

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة حول الإيجابيات من مدى تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض، وقد رتبت تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

جدول (٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مجتمع الدراسة حول الإيجابيات من مدى تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض

ترتيبها	رقم الفقرة	العبرة	المتوسط	الانحراف
١	٣	انخفاض الأعمال الورقية.	٤،٢٥	٠،٩٥
٢	١٥	التبادل التفاعلي بين المواطن والحكومة.	٤،٢٤	٠،٨٣
٣	٢٠	توفير كم هائل من المعلومات.	٤،١٨	٠،٩٨
٤	٥	الشفافية في الأداء.	٤،١٧	٠،٨١
٥	١٢	سرعة الانجاز.	٣،٩٩	٠،٩٤
٦	٩	العدالة في الخدمة والتكلفة المنخفضة.	٣،٨٩	١،٠١
٧	١٧	السهولة في الاستخدام.	٣،٦٢	١،٠٤
٨	٢٢	القضاء على الفساد الاداري.	٣،٦١	١،٠٥
المتوسط الحسابي			٤،٥٥	

يوضح الجدول رقم (٩) المتوسطات والانحرافات المعيارية الخاصة بوجهات نظر مجتمع الدراسة حول التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض، وقد تراوحت المتوسطات من (٤،٢٥) إلى (٣،٦١) ويوضح الجدول رقم (٩) أن الموافقة على التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض كانت بدرجة (موافق بشدة) في الفقرتين الأولى والثانية حسب الترتيب الإحصائي بين متوسط (٤،٢٤ - ٤،٢٥) من العبارات التي شملتها أداة الدراسة.

ويوضح الجدول رقم (٩) أيضاً أن الموافقة على التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض سجلت بدرجة (موافق) في عدد (٢٠) من العبارات التي شملتها أداة الدراسة والتي حط ترتيبها من رقم (٣) إلى رقم (٢٢) في العمود الأول والتي كانت بين متوسط (٤،٢٥) ، (٤،٢٥).

إجابة السؤال الرابع الذي نصه: ماهي متطلبات توفر الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض.

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة حول متطلبات توفر الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض، وقد رتبنا تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

جدول (١٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مجتمع الدراسة حول متطلبات توفر الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض

ترتيبها	رقم الفقرة	العبارة	المتوسط	الانحراف
١	٣	رؤية إستراتيجية واضحة.	٤,٢٥	٠,٩٥
٢	٥	توفر المعلومات من مصادرها.	٤,٢٤	٠,٨٣
٣	٨	التحديث للمعلومات والتعديل المستمر.	٤,١٨	٠,٩٨
٤	١٣	الارتباط بالانترنت.	٤,١٧	٠,٨١
٥	٧	التفاعل بين الأجهزة والمستخدم.	٣,٩٩	٠,٩٤
٦	٢٠	توفير الكوادر البشرية ذات المهارة.	٣,٨٩	١,٠١
٧	٢	توفر الإمكانيات المادية.	٣,٦٢	١,٠٤
المتوسط الحسابي			٤,٥٥	

ويوضح الجدول رقم (١٠) أيضاً أن الموافقة على متطلبات توفر الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض سجلت بدرجة (موافق) في عدد (٢٠) من العبارات التي شملتها أداة الدراسة والتي جرت ترتيبها من رقم (٣) الى رقم (٢٢) في العمود الأول والتي كانت بين متوسط (٤,١٨) ، (٣,٦٢).

ويدل تحليل بيانات الدراسة أن الموافقة متطلبات توفر تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (موافق) حيث بلغ المتوسط العام (٤,٥٥).

ما سبق من عرض النتائج وتفسيرها ومن خلال السؤال الرئيسي للدراسة :

ما مدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض

يرى الباحث بأن إجابات الأسئلة الفرعية للدراسة قد وضحت درجة الآثار المترتبة على تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض وأن تحديات تواجه في التطبيق ووجود ايجابيات من مدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض،

ومن خلال توصيات الدراسة الحالية والأخذ بها يمكن تحقيق الإجابة على السؤال الرئيس للدراسة وذلك بإمكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض.

### النتائج :

على ضوء ما قام به الباحث في الدراسة السابق من عرض للنتائج وتحليلها وتفسيرها تمكن من التوصل للنتائج التالية :

فيما يتعلق: بدرجة الأثار المترتبة على تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض:

لقد دل تحليل بيانات الدراسة أن الموافقة على درجة الأثار المترتبة على تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للجوازات الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (موافق بشدة) حيث بلغ المتوسط العام (٤.٣٣).

فيما يتعلق: بأهم التحديات التي تواجه في تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض:

لقد دل تحليل بيانات الدراسة أن الموافقة على التحديات التي تواجه في تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (موافق بشدة) حيث بلغ المتوسط العام (٤.٥٥).

فيما يتعلق: الايجابيات من مدى تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض:

لقد دل تحليل بيانات الدراسة أن الموافقة على التحديات التي تواجه في تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (موافق) حيث بلغ المتوسط العام (٣.٩٦).

فيما يتعلق: مدى توفر متطلبات الحكومة الالكترونية في في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض:

لقد دل تحليل بيانات الدراسة أن الموافقة على التحديات التي تواجه في تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (موافق) حيث بلغ المتوسط العام (٤,٥٥).

## أهم التوصيات:

من خلال نتائج الدراسة السابقة يرى الباحث ضرورة إبداء العديد من التوصيات التي يعتقد أن لها أثرها الإيجابي نحو تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض. موضعا آليات العمل اللازمة والتي تتمثل في التوصيات التالية :

١- أن تقوم الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض بتوفير الشبكة العنكبوتية لانترنت وكافة وسائل الاتصال المختلفة لكافة الإدارات والأقسام والفروع.

٢- البدء بالتخطيط من قبل إدارة التخطيط بالإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض لإعداد

٣- الموظفين وتهيئتهم نحو التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية من خلال عقد الدورات والندوات التدريبية اللازمة لتطويرهم.

٤- أن تقوم الإدارة العامة للجوازات بمدينة الرياض بعقد الندوات واللقاءات والدورات التدريبية اللازمة لإزالة الغموض والضبابية من المقصود بمفهوم الحكومة الالكترونية.

٥- أن تقوم الإدارة العليا للجوازات بتشجيع الموظفين وتهيئتهم على التحول نحو الحكومة الالكترونية من خلال وضع برامج تدريبية وإعطاء مزايا إضافية من الحوافز والمكافآت للتغلب على مقاومة التغيير التي يبديها البعض لعملية التغيير.

٦- على الإدارة العليا للجوازات بمدينة الرياض القيام بإحداث إدارة تختص بالصيانة التقنية لمكونات البيئة الحكومية الالكترونية لإمكان استدامة حسن الأبطال الفعال والكفاءة العالية.

٧- إتباع مبدأ الإدارة بالتفويض والإدارة بالمشاركة من قبل الإدارة العليا للجوازات بمدينة الرياض لتشجيع الموظفين على الاندماج والتفاعل مع التغييرات التي تطرأ على بيئة ومناخ العمل للتطبيق على الحكومة الالكترونية.

٨- أن تقوم الإدارة العليا للجوازات بمدينة الرياض بتوفير الكوادر البشرية ذات المهارة والتدريب العالي من الإداريين والفنيين اللازمين لتطبيق الحكومة الالكترونية والاستمرار بنفس درجة الكفاءة والفعالية .

٩- من الضروري قيام الإدارة العليا للجوازات بمدينة الرياض بتعميق الثقة في نفوس الموظفين للتغلب على المخاوف التي يبديها البعض من تطبيق الحكومة الالكترونية (تعميق ثقافة الحكومة الإلكترونية)، أو مقاومة بعض المدراء خوفاً على مراكزهم القيادية نتيجة التغييرات التي تطرأ لتطبيق الحكومة الالكترونية. (مقاومة التغيير والتطوير)، حيث إن طبيعة

الحكومة الإلكترونية هو قتل النظام التقليدي الروتيني في الألف والتحول نحو شفافية ومصداقية الألف.

١٠- تكثيف الندوات والمؤتمرات والمعارض وورش العمل الدولية المتعلقة بالتكنولوجيا الرقمية.

١١- الاهتمام بالبرامج التدريبية التي تجعل المجتمع مجتمع معلوماتي بالدرجة الأولى.

١٢- إعداد موازنات مالية كافية لأداء وعمل الحكومة الإلكترونية بكفاءة وفعالية عالية.

### المقترحات :

في ضوء ما سبق من نتائج وتوصيات يقترح الباحث الدراسات التالية:

- ١- إجراء مقارنة حول الحكومة الإلكترونية وإمكانية تطبيقها بإدارة الجوازات بمدينة الرياض للاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجوازات بمدينة الرياض.
- ٢- دراسة مدى نجاح إمكانية ربط الإدارة العامة العليا بأدارات الجوازات التابعة لها إلكترونياً.
- ٣- إجراء دراسة حول التحديات التي قد تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في مختلف الإدارات العامة للجوازات بالمملكة العربية السعودية .
- ٤- الاطلاع على التجارب السابقة للدول المستخدمة لتقنية الحكومة الإلكترونية والاستفادة منها.

## قائمة المراجع :

- ١- المراجع العربية:
- ١- الشريف ( ١٤٢٣ هـ ) الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية.دراسة تطبيقية على الأجهزة الحكومية.الرياض.المملكة العربية السعودية
- ٢-بخش، فوزية حبيب (١٤٢٧هـ) الإدارة الالكترونية في كليات التربية بالمملكة العربية السعودية.في ضوء التحولات المعاصرة. أم القرى مكة المكرمة.
- ٣-الحازمي، عبدالله بن عبدالمعين(١٤٢٣هـ)معوقات استخدام الحاسب الآلي في العمل الإداري،أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.الرياض.
- ٤-الحمادي، بسام عبدالعزيز(١٤٢٢هـ) مفاهيم ومتطلبات الحكومة الالكترونية. لقاء الحكومة الالكترونية. الرياض.
- ٥-بكري، سعد علي الحاج(١٤٢٢هـ) العمل الكتروني وأفاق المستقبل. الفيصل. الرياض. دار الفيصل. (ع ٢٩٦).
- ٦-الإدرسي، زهراء محمد سعيد(١٤٢٢هـ)التكنولوجيا الرقمية والتنمية البشرية. الفيصل (ع ٢٩٦). الرياض. دار الفيصل.
- ٧-أبو مغايش، يحي محمد(١٤٢٥هـ)الحكومة الالكترونية ثورة في العمل الإداري التقليدي.مكتبة الملك فهد الوطنية.
- ٨-شعيب (١٤١٧هـ)دراسة حول معوقات وموانع استخدام الحاسبات الآلية في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
- ٩-الطعامنة، محمد محمود، والعلوش، طارق شريف(٢٠٠٤م)الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة. المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- ١٠-ياسمين، سعد غالب(٢٠٠٥)الإدارة الالكترونية وأفاق وتطبيقاتها العربية. الرياض.

ب- المراجع الأجنبية :

1. Alan Harbitter,Recent Trends in E-Government Technologies Chief Technology Officer. Nortel Government Solution,2007.
2. Garmo,Tom,De&Adhair,Ayman,Addawha The e-government evolution symposium e-government experiences and application,2001.
3. Chebib Soubhy,Addawha The Government Imperatives for success symposium e- government experiences and applications.2000
4. Hart-Teeter E-Government The Next American Revloution,The Council for excellence in government,2000.
5. Subhash,Alan E-Government, Understanding the challenge public manager p33,2002.

## الاستبيان :

أولاً : البيانات الأولى:

اختر ما يناسبك بوضع علامة (√) أمام المربع الذي يتناسب مع معلوماتك الشخصية:

١/ العمر : ( ) سنة

٢/ المستوى التعليمي:

- ١/ ثانوية عامة  ٢/ بكالوريوس
- ٣/ ماجستير  ٤/ دكتوراه  ٥/ أخرى

٣/ المسمى الوظيفي العسكري :

- ١/ ملازم  ٢/ ملازم أول  ٣/ نقيب  ٤/ رائد
- ٥/ مقدم  ٦/ عقيد  ٧/ عميد

٤/ عدد سنوات الخبرة: (مدة الخبرة) في مجال العمل: ( ) سنة.

٥/ مسمى الوظيفة:

- ١/ مدير إدارة عامة  ٢/ مدير إدارة  ٣/ مدير شعبة
- ٤/ رئيس قسم  ٥/ رئيس وحدة  ٦/ أخرى

٦/ عدد الدورات التدريبية التي حصل عليها في مجال التطوير الإداري:

- ١/ لم احصل على دورة  ٢/ دورة واحدة  ٣/ دورتين
- ٤/ ثلاث دورات فأكثر

٧/ عدد الدورات التدريبية التي حصلت عليها في مجال الحكومة الإلكترونية:

- ١/ لم احصل على دورة  ٢/ دورة واحدة  ٣/ دورتين
- ٤/ ثلاث دورات فأكثر

## ثانياً: محاور الاستبانة:

### المحور الأول:

ما هي الآثار المترتبة على تطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

وفيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين الأثر المترتب على تطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية. الرجاء تحديد درجة موافقتكم عليها وذلك بوضع علامة (√) أمام العبارة التي تناسب اختياريك.

م	عبارات المحور	موافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	العنصر الإداري.					
٢	الأثر السياسي.					
٣	الأثر الاجتماعي					
٤	الأثر الاقتصادي والمالي.					
٥	الأثر التنظيمي					
٦	العنصر التقني والتكنولوجي.					
٧	المخاطر الإلكترونية.					

### المحور الثاني:

ما هي التحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

وفيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين التحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية في تطبيق الحكومة الإلكترونية:

الرجاء تحديد درجة موافقتكم عليها وذلك بوضع علامة (√) أمام العبارة التي تناسب اختياريك

م	عبارات المحور	موافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	مقاومة التغيير.					
٢	الثقافة التقليدية.					
٣	التحديات التقنية					
٤	قلة الموارد المالية والبشرية.					
٥	البنية التحتية للاتصالات.					
٦	خصوصية المعلومات.					
٧	التحديات الإدارية.					

## المحور الثالث:

ما هي الايجابيات من مدى تطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

وفيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين الايجابيات من مدى تطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية:

الرجاء تحديد درجة موافقتكم عليها وذلك بوضع علامة ( √ ) أمام العبارة التي تناسب اختيارك

م	عبارات المحور	موافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	انخفاض الأعمال الورقية					
٢	التبادل التفاعلي بين المواطن والحكومة					
٣	توفير كم هائل من المعلومات					
٤	الشفافية في الأداء.					
٥	سرعة الانجاز					
٦	العدالة في الخدمة والتكلفة المنخفضة.					
٧	السهولة في الاستخدام.					
٨	القضاء على الفساد الإداري.					

### المحور الرابع:

ما هي متطلبات توفر الحكومة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية. وفيما يلي مجموعة من العبارات التي تبين توفر الحكومة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية الرجاء تحديد درجة موافقتكم عليها وذلك بوضع علامة ( √ ) أمام العبارة التي تناسب اختيارك

م	عبارات المحور	موافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	رؤية إستراتيجية واضحة					
٢	توفر المعلومات من مصادرها					
٣	التحديث للمعلومات والتعديل المستمر					
٤	الارتباط بالانترنت.					
٥	التفاعل بين الأجهزة والمستخدم					
٦	توفير الكوادر البشرية ذات المهارة.					
٧	توفر الإمكانيات المادية.					