

اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمدينة المنورة: دراسة ميدانية

فهد حمدان العبيري
باحث في الإدارة العامة
المملكة العربية السعودية
(قدم للنشر في ٢٥/٥/١٤٣١هـ؛ وقبل للنشر في ٢٧/٦/١٤٣١هـ)

علي محمد العضايله
أستاذ الإدارة العامة - كلية إدارة الأعمال
جامعة الملك سعود وجامعة مؤتة
(قدم للنشر في ٢٥/٥/١٤٣١هـ؛ وقبل للنشر في ٢٧/٦/١٤٣١هـ)

ملخص البحث. هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية بمنطقة المدينة المنورة. ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استبانة لغرض جمع البيانات وتوزيعها على عينة مكونة من (١٤٠) مشاركاً، وقد تم استخدام الرزمة الإحصائية (SPSS) لتحليل بيانات الاستبانة اعتماداً على مقياس الإحصاء الوصفي وتحليل التباين الأحادي. وتوصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات. حيث أشارت النتائج إلى وجود اتجاهات إيجابية لدى المديرين في الإدارات الحكومية بمنطقة المدينة المنورة نحو الوعي بمفهوم الحكومة الإلكترونية ودعم الإدارة العليا ومدى توافر وسائل التفعيل. في حين أظهرت النتائج وجود اتجاهات سلبية لدى الفئة المبحوثة نحو المعوقات التي تعترض التطبيق. كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المديرين نحو المفهوم ودعم الإدارة العليا وتوافر وسائل التفعيل ومعوقات التطبيق تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية. وقد أوصت الدراسة بضرورة نشر مفهوم الحكومة الإلكترونية وتوضيح دوره في دعم إيصال الخدمات للمواطنين.

خلفية الدراسة ومشكلتها

المقدمة

لم تكن الإدارة العامة الجديدة بمنأى عن ذلك التلاحم القوي بين الاقتصاد والإدارة والتكنولوجيا الحديثة؛ مما جعل من الصعوبة بمكان على المراقب أن يحدد دور كل منهما في صنع خيارات المستقبل، إلا أن النتيجة النهائية للنجاح تبقى بيد من يملك القدرة على توظيف عناصر ذلك المزيج المتشابك والمتفاعل، لتحقيق الإدارة المتميزة.

إن السباق التنامي الذي يجتاح الحكومات في العالم من أجل تطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية يبدو جلياً بالتزامن مع زيادة معدل (طلب) المواطن في مقابل (عرض) الخدمات الحكومية.

وفي ظل التقارب العالمي بين المجتمعات، وسهولة الوصول إلى المعلومات والمعرفة بفضل تقنية المعلومات، وشبكة الاتصالات. فإن الحكومات «النامية» أصبحت مثل غيرها مطالبة بدخول العالم الإلكتروني لتحسين خدماتها وطرق تقديم تلك الخدمات، وكيفية إيصالها للمواطنين أينما كانوا باعتبارها المساهم الرئيس في التغيير والتحول نحو نموذج الحكومة الإلكترونية.

ويدرك الفرد عموماً أن هنالك مشكلة في نوعية الخدمة المقدمة له من قبل تلك المنظمات وكميتها وطريقتها، وهو ما يضع أمامها تحدياً إدارياً ناجماً عن تدني مستوى الخدمات وأساليب تأديتها بفعل الروتين وتعقيد الإجراءات، وضعف الجانب الرقابي وأساليب العمل اليدوية (جبر، ٢٠٠٢).

وقد باشرت العديد من الحكومات العربية مثل (حكومة دبي والاردن ومصر) وفي وقت متقارب

مشاريع بناء الحكومة الإلكترونية، وبعضها شرع في التطبيق. وتعتبر الحكومة السعودية واحدة من تلك الدول التي تولي مشروع الحكومة الإلكترونية اهتماماً بارزاً من خلال العمل على تطبيقها. ولعل التطورات المتسارعة والمثيرة التي تمت في السعودية خلال السنوات القليلة الماضية، كالانفتاح الاقتصادي والانضمام لمنظمة التجارة العالمية والنمو الثابت على مدى العشر سنوات الأخيرة في القطاع الخاص، قد أظهرت أن قطاع تقنية المعلومات والاتصالات في هذا البلد قد بلغ من النضج حداً جعله قادراً على المنافسة العالمية، ودعم اقتصاد السعودية بشكل فعال. وفي ضوء ذلك أصبح من الضروري إعادة النظر في واقع المنظمات الحكومية بما فيه من تقادم ونظرة تقليدية تجاه العمل الإداري، والحاجة إلى التأقلم مع خصائص عصر المعلومات للتحويل نحو العمل الإلكتروني.

ومن هنا فإن هذه الدراسة ستتناول اتجاهات المديرين في المنظمات الحكومية تجاه تطبيق الحكومة الإلكترونية في منطقة المدينة المنورة باعتبارها إحدى المناطق الرائدة محلياً في تبني هذا المفهوم.

مشكلة الدراسة

يتطلب مشروع الحكومة الإلكترونية في السعودية العديد من المقومات الأساسية التي تشكل القاعدة لبناء التطبيقات الإلكترونية على مستوى الدولة. ويتمثل ذلك في مدى وضوح الرؤية لدى صانعي القرار في المنظمات الحكومية في تبني أساليب عمل عمل حديثة ودفع كفاءة العمل الحكومي وزيادة مرونته بما يتناسب ومتطلبات العمل الإلكتروني. وتبلور مشكلة الدراسة من خلال الإجابة عن السؤال التالي:

أسئلة الدراسة

تحاول الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

١- ما اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية بمنطقة المدينة المنورة؟

٢- ما هي اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو دعم الإدارة العليا لمشروع الحكومة الإلكترونية بمنطقة المدينة المنورة؟

٣- ما هي اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو توافر وسائل التفعيل لمشروع الحكومة الإلكترونية بمنطقة المدينة المنورة؟

٤- ما هي اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو المعوقات التي تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية بمنطقة المدينة المنورة؟

فرضيات الدراسة

١- الفرضية الأولى: «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الفئة المبحوثة نحو (مفهوم الحكومة الإلكترونية) تُعزى إلى العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة).

٢- الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الفئة المبحوثة نحو (دعم الإدارة العليا) تُعزى إلى العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة).

٣- الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الفئة المبحوثة نحو (مدى توافر وسائل التفعيل) تُعزى إلى العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة).

٤- الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الفئة المبحوثة نحو (المعوقات

ما هي اتجاهات المديرين في الإدارات الحكومية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية بمنطقة المدينة المنورة؟

أهمية الدراسة

تتجسد أهمية الدراسة في كونها تلقي الضوء على تحديد أهم مقومات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية والقوى الدافعة لنجاحها وتحديد معوقات تطبيقها، وذلك من وجهة نظر المديرين في المؤسسات الحكومية بمنطقة المدينة المنورة. حيث تسعى الحكومة السعودية حالياً إلى تبني مشروع الحكومة الإلكترونية وتطبيقه. وقد رصدت الحكومة السعودية لهذا البرنامج الكثير من الإمكانيات المالية والبشرية والدعم الإداري على أعلى المستويات. كما تنبع أهمية هذه الدراسة أيضاً أنها الأولى - على حد علم الباحثين - في منطقة المدينة المنورة تحديداً. وأن نتائج هذه الدراسة قد يستفيد منها متخذي القرارات في موضوع تطبيق الحكومة الإلكترونية.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى مايلي:

١- تحديد مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المديرين في الإدارات الحكومية بمنطقة المدينة المنورة.

٢- التعرف على اتجاهات المديرين في الإدارات الحكومية بمنطقة المدينة المنورة حول الإمكانيات المتاحة للتطبيق ووسائل التفعيل والمحددات الراهنة التي يمكن أن يواجهها تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.

٣- محاولة الخروج بنتائج وتوصيات قد تسهم في إنجاح عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية في منطقة المدينة المنورة.

للتعاون والتطوير (OECD, 2003) بأنها "استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وخاصة الإنترنت وسيلة لإنجاز حكومة أفضل"، وأما الهيئة الأوروبية (European Commission) فترى أنها "...استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في الإدارة العامة وربطها بالتغيير التنظيمي والمهارات الجديدة من أجل تحسين الخدمات العامة، والعملية الديمقراطية، ودعم قوي للسياسات العامة" (Moussli, 2005).

ويتضح من خلال التعاريف السابقة أن الحكومة الإلكترونية قد تعود إلى مواضيع ضيقة تنحصر في التركيز على إيصال الخدمات عبر الشبكة، أو قد ترتبط بمفهوم أوسع في القدرة على تحويل الإدارة العامة إلى مفهوم اشمل من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

ويقدم تعريف البنك الدولي مفهوماً شاملاً للحكومة الإلكترونية؛ فيرى أنها «عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات» مثل (شبكة المعلومات الواسعة والإنترنت وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول)، والتي لديها القدرة على تغيير العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومي (WorldBank.org).

ويذهب بعضهم إلى تعريف مبسطة فيراها تهدف إلى «تقديم الخدمات الحكومية على اختلافها عبر الوسائط الإلكترونية وأدوات التكنولوجيا؛ وأهمها الإنترنت والاتصالات» (بدران، ٢٠٠٤).

وخلاصة تلك التعاريف أن الحكومة الإلكترونية مشروع عملاق يعيد رسم أسلوب تقديم الخدمات، باتباع وسائل مبتكرة لأداء الأعمال عن طريق تطويع

التي تعترض التطبيق) تُعزى إلى العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة).

الإطار النظري والدراسات السابقة

فتحت الثورة المعلوماتية التي انطلقت شرارتها منذ العقد الأخير من القرن الماضي آفاقاً واسعة أمام تطوير العمل الإداري، وخاصة مع تلك التحولات العميقة والجدرية التي زادت من قدرة التبادل المعلوماتي وسرعته بالتزامن مع ظهور الشبكة المعلوماتية العالمية (الإنترنت). وقد أدت تلك التحولات إلى تبني مفهوم إداري حديث يعتبر تحولاً في الممارسة الإدارية تمثل في نظام الحكومة الإلكترونية، وأصبحت الحكومة الإلكترونية تمثل (مظلة) في مفهومها يغطي تقريباً جميع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعلى الرغم من أن مختلف الحكومات المتقدمة والنامية على السواء تتطلع للتحول إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية إلا أن ذلك يواجه غموضاً مفاهيمياً وتحديات عملية ومعطيات بيئية تحد من المعلومات في هذا المجال.

الحكومة الإلكترونية

تنوعت تسمية الحكومة الإلكترونية، وتم تداولها بتعابير مختلفة تدل تارة على علاقتها بالإلكترونيات (Electronic Government) أو بأسلوب الاتصال الفوري (On-Line-Gov) وأحياناً برمز المعالجة (Digital-Gov)، وربطها آخرون بالموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت؛ ولذا لم يكن الاختلاف في التعبير بعيداً عن تلك المفاهيم. فقد عرفتها الأمم المتحدة والمجتمع الأمريكي للإدارة العامة (ASPA) بأنها "الاستفادة من شبكة الإنترنت لإيصال الخدمات والمعلومات الحكومية للمواطنين" (UN & ASPA, 2002)، واعتبرتها المنظمة الأوروبية

٤- التحولات الديمقراطية ومارافقها من متغيرات؛ كمساهمات حركات التحرر العالمية التي طالبت بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة، واحترام حقوق الإنسان، بما في ذلك نشوء رؤية جديدة للقطاع العام بأبعاده كافة؛ من أهمها ضرورة تحسين مستوى أداء هذا القطاع، وتفعيل الرقابة الشعبية على أعمال الحكومة، وترسيخ مبدأ الثقافة والمساءلة والعدالة وغيرها.

الحكومة الإلكترونية والإدارة العامة الجديدة

لا تزال العلاقة بين الحكومة والمواطنين في العالم المتقدم وفي الدول الغربية تحديداً في تطور مستمر، وقد مثل إيصال الخدمات من قبل القطاع العام قضية رئيسة في إعادة بناء تشريعات الحكومة من خلال تعزيز الشفافية والانفتاح والمحاسبة، إلا أن التغيرات في هذا الحقل لا تدعم التغيير الجذري أو التحولات في هيكلية القطاع العام أو جزء منه، بل إن التطور في تكنولوجيا المعلومات لم يكن جزءاً متصلاً في عقيدة الإدارة العامة الجديدة (New Public Management) (NPM) ولكنه قد يكون مؤشراً لطريقة حديثة في علاقة الإدارة العامة بالمواطن، ويضيف مفهوم الإدارة العامة الجديدة (NPM) النزعة العالمية نحو نوع مؤكد من الإصلاح الإداري، ويعرفها (Schedler & Proeller, 2000) بأنها "ذلك المصطلح العالمي الشامل، الذي يعكس الحركة الكلية للإصلاحات الحكومية". ولعل السمة الرئيسة لإصلاحاتها هي التحول من المدخلات إلى التركيز على المخرجات.

ويمكن القول إنه ولأكثر من ١٠ سنوات مضت لم يكن مصطلح «الحكومة الإلكترونية» معروفاً في الدوائر العلمية، واليوم لا يمكن التفكير في تحديث الدولة دون

التقنية وتسخيرها لتنفيذ مهام الأجهزة الحكومية تجاه المستفيدين النهائيين في أي وقت، وفي أي مكان. وبالتالي فهي تعتبر عاملاً مؤثراً وحاسماً في تطوير الأداء الحكومي وإنعاش الديمقراطية والنمو الاقتصادي للدولة.

أهمية التحول نحو الحكومة الإلكترونية

هنالك جملة من العوامل التي تكاملت بعضها مع بعض؛ كالثورة الرقمية التي تمثلت في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوجهات العولمة والديمقراطية وغيرها أدت إلى توجيه اهتمام رسمي وأكاديمي إلى محاولة تطبيق الحكومة الإلكترونية، والتركيز على ضرورة تحول قطاع مهم من الإدارة، وهو الإدارة العامة (الحكومية) وممارستها، والوصول إلى طموحات، ووضع خطط إستراتيجية تتواءم مع هذا التقدم التكنولوجي.

إن هذا التحول امتد ليشمل الدول النامية الفقيرة، فضلاً عن المتقدمة الغنية أيضاً، إلا أن هذا التحول لا يمكن إنجازه إلا من خلال توافر جملة عوامل؛ منها التمويل، وخطط طويلة الأمد، وعملية تدريجية وفقاً للمتغيرات الخاصة بكل مجتمع (Dean, 2000).

ويمكن تلخيص أبرز دواعي التحول نحو الحكومة الإلكترونية إلى ما يلي (رزوقي، ٢٠٠١) و (Dean, 2000):

- ١- الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة، وتجنب العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات الملائمة.

- ٢- توجهات العولمة التي تمثلت بفلسفة جديدة للعلاقات الكونية بأبعاده المختلفة.

- ٣- التسارع في الثورة التكنولوجية والمعرفية التي ساهمت في مختلف مجالات الحياة الإنسانية.

تلك الخدمات يجب التعامل معها باعتبارها بيانات تنظيمية تشكل الإطار المتكامل للحكومة الإلكترونية. ويمكن تقسيم تلك الخدمات على النحو التالي: (أحمد، ٢٠٠٩ بدران، ٢٠٠٤):

١- الإدارة الإلكترونية

وهي تمثل العمود الفقري للحكومة الإلكترونية، وتشكل العمليات الداخلية (Back Office Operation) للحكومة من خلال تطبيقها لأساليب العمل الجديدة التي تسمح لأجهزتها الداخلية وعملياتها بالاندماج بانسيابية مع العمليات والوحدات الإدارية في محيطها الخارجي.

٢- الخدمات الإلكترونية

وتشمل جميع الخدمات العامة الإلكترونية التي تقدمها الحكومة لجمهورها، ومن خلال طبيعة الحكومة الإلكترونية، فإن تلك الخدمات يمكن تقديمها على مدار الساعة، وعادة ما يتم بناء بوابة إلكترونية (e. service portal) تعكس حاجات المواطن ومؤسسات الأعمال، كما تستطيع الحكومة؛ أن تقدم جزءاً من تلك الخدمات -إضافة إلى الإنترنت - عبر قنوات أخرى، كالهاتف الخليوي (M.Government) وأكشاك المعلومات العامة (Kiosks Public Information) أو عبر مكاتب الخدمة (e. service Agent) في حالة المواطنين الذين لا يملكون ثقافة تكنولوجية.

٣- التجارة الحكومية الإلكترونية

تتضمن عمليات الحكومة الإلكترونية معاملات قد ينتج عنها عوائد مالية؛ مثل المزادات الحكومية والمشتريات واستيفاء الرسوم وجباية الضرائب. وقد تستفيد الحكومة الإلكترونية إلى حد كبير من الأسواق

الحكومة الإلكترونية في النظرية والتطبيق معاً؛ حيث أصبح تبني تكنولوجيا الموقع الإلكتروني لإيصال الخدمات الحكومية اتجاهًا عالمياً في الإدارة العامة. وبنفس الطريقة التي حدثت عام (١٩٩٥م)، والتي واجه خلالها القطاع العام ضغطاً عالمياً لإدخال إصلاحات الإدارة العامة الجديدة؛ فإن العولمة (Globalization) قد تخلق عرضاً لطلبات ومبادرات تفاعلية؛ مما يضع البيروقراطية العامة في العالم تحت الضغط للتغيير والإبداع في طريقة ارتباطها بالمواطنين. (Torres, 2005).

وتنفيذ الحكومة الإلكترونية ليس أمراً تقنياً فقط؛ لذا فإن الخبرات في إدارة التغيير في القطاع العام والتي أشتقت من نموذج الإدارة العامة الجديدة سوف يكون لها أهمية كبيرة في نجاح التنفيذ.

وبعكس الإدارة العامة الجديدة فإن الحكومة الإلكترونية لا يمكن دفعها من خلال الضغط المالي أو الأزمات السياسية والإدارية، أو بعدم رضى المديرين في القطاع العام، بل هي حركة إصلاح تقودها التقنية والتي بواسطتها تتبع إستراتيجية الإصلاح الإمكانيات التي تخلقها تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (TCI). (Schedler and Scharf (2000)).

وباختصار فإن الحكومة الإلكترونية يمكن تفسيرها بأنها عنصر إصلاح يدعم الفكرة التي خلف الإدارة العامة الجديدة بأدواتها التكنولوجية وتسهيل التحديث بشكل عام.

أقسام الحكومة الإلكترونية

تتطرق الحكومة الإلكترونية إلى تقديم خدماتها عبر الإنترنت وتحقيق الكفاءة الداخلية وتأمين البيئة الاقتصادية الآمنة لكافة الأطراف؛ لذا فإن مجموعة

ويحتل القطاع الخاص حيزاً كبيراً من اهتمام الأجهزة الحكومية؛ لكونه جهة مستفيدة من الخدمات الحكومية، ولذلك نجد أن التصور المستقبلي للخدمات الإلكترونية يضع قطاع الأعمال في المرتبة الثانية، من حيث إمكانية تقديم ما يحتاجه من خدمات إلكترونياً. (جلفار، ٢٠٠٢).

التقنيات الإدارية المرتبطة بالحكومة الإلكترونية

١- إعادة الهيكلة: لقد رافق التحول نحو المجتمع الرقمي تطور ملحوظ في هيكليات المؤسسات والشركات التجارية، وبدأ النموذج الكلاسيكي (البيروقراطي) لهيكلة المؤسسة المعتمد على الشكل الهرمي وقاعدته في التحول إلى ما يشبه الشبكة أكثر من الهرم (بدران، ٢٠٠٤).

٢- إعادة هندسة إجراءات العمل: وهو ما يعرف بإعادة هندسة إجراءات العمل. وتأتي كمرحلة تدرجية تسبقها اتمتة الاجراءات ثم مرحلة المعيارية في العمل (Rationalization).

لقد أثبتت الدراسات العلمية أن إعادة هندسة الأعمال الإدارية (BPR) هي إحدى الأسس الرئيسة التي تقوم عليها برامج الحكومة الإلكترونية، وهي تمثل مرتكزاً أساسياً لتعزيز فرص النجاح في تطبيقات أساليب الحكومة الإلكترونية وبرامجها، الأمر الذي سيساعد على التركيز على المهام الجوهرية ذات القيمة المضافة التي تعزز المنافسة بما يتلاءم والبيئة الرقمية الجديدة. (السلطان، ٢٠٠٤) (Hammer & Champy, 1993).

٣- نظم المعلومات الإداري: لقد خلق التطور الكبير الذي طرأ على مجالات الحياة المختلفة حاجة ملحة إلى تطوير نظم المعلومات، والتي تُعرّف بأنها

الإلكترونية (E. Market Place) الموجودة على شبكة الإنترنت.

٤- الديمقراطية الإلكترونية

وهي ترتبط بالنشاطات التي تساهم في زيادة مشاركة المواطن عبر اجتماعات المدن الافتراضية، والندوات المفتوحة والتغذية الراجعة لاستطلاعات الرأي العام والحملات الانتخابية، والمسوحات العامة والمنتديات المجتمعية.

وحسب (OECD, 2003) يمكن تقسيم الديمقراطية الإلكترونية إلى مجالين أحدهما يتناول المشاركة الإلكترونية (E.Participation)؛ وتعني استخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات في دعم وصول المواطنين إلى المعلومات والاستشارة والمشاركة، ويتناول الأخير التصويت الإلكتروني (E. Voting) الذي سيزيد من نسبة مشاركة المواطنين في التخطيط والقرار السياسي، وتخفيض كلفة النفقات المطلوبة لإدارة عمليات الاقتراع والتصويت (Banerjee & Chou, 2004).

علاقات الحكومة الإلكترونية

صُنفت علاقات الحكومة الإلكترونية إلى أربعة أنواع (أبو مفايض، ٢٠٠٤) وهي:

١- الخدمات من الحكومة إلى الحكومة (Government to Government).

٢- الخدمات من الحكومة إلى الموظفين (Government to Employee).

٣- الخدمات من الحكومة إلى قطاع الأعمال (Government To Business).

٤- الخدمات من الحكومة إلى المواطن (Government to Citizen).

تعليمات تهدف إلى تبني حكومة إلكترونية ودعمها مادياً ومعنوياً، مع الأخذ في الاعتبار الأبعاد السكانية والجغرافية. أما القيادة التنفيذية يقع على عاتقها توجيه جميع قطاعات الاختصاص في مجال الحكومة الإلكترونية نحو تحقيق الهدف. (الريامي، ٢٠٠٣).

٣- المواطن: الحكومة الإلكترونية قادرة على جعل الحكومات أكثر وصولاً لمواطنيها، وكذلك تستطيع الحكومات من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية أن تصبح أكثر فعالية وشفافية ومسؤولية في علاقتها بمواطنيها؛ مما يمكن الحكومة من نيل الثقة في سياساتها المتعلقة بمصالحهم.

ويكمن ذلك الترابط بين المواطن والحكومة في أفضل حالته في المستوى المحلي، أكثر منه على المستوى الوطن، حيث يمكن للحكومة التماس نتائج مشاركته، وأثرها على أداء الحكومة، وبالتالي الاستمرار في توسيع تلك المشاركة.

٤- البنية التقنية للحكومة الإلكترونية: تشكل البنية التقنية الرقمية الركيزة المحورية لمشروع الحكومة الإلكترونية التي تتمثل في العناصر ذات الطبيعة التقنية الرقمية. (احمد، ٢٠٠٩ النفيعي والحجاد، ٢٠٠٠):

٥- البوابة الواحدة: يعد مصطلح الخدمات على الشبكة (Online Services) من أفضل الجوانب وضوحاً في مفهوم الحكومة الإلكترونية؛ إذ يتعدى إلى ما وراء الخدمات الإلكترونية. إذ أن ظهور الشبكة العنكبوتية العالمية وفر ميزات متنوعة لنموذج (مركز خدمة البوابة الواحدة). الذي يهدف إلى زيادة رضا المواطن وخدمته من خلال الخدمات المتكاملة بين مقدم الخدمة والمستفيد منها (Tat-HO, 2002).

«ذلك العلم الحديث الذي يبحث في شكل المعلومة وخصائصها»، ويهدف إلى خلق وتطوير الأساليب والوسائل الحديثة، في جمع وتنظيم ومعالجة البيانات بعد تحليلها ومن ثم تخزينها، واسترجاعها، بطريقة سريعة ومثلى (Alkathery, 2004).

وتعتبر المعلومات بمحاورها الثلاثة، أنظمة المعلومات (IS) وتقنية المعلومات (IT) وأنظمة المعلومات الإدارية (MIS) جوهر العمل الاستراتيجي للمنظمات المختلفة في هذا القرن.

٤- إدارة المعرفة: إن التحول من منظور معالجة المعلومات إلى منظور خلق المعرفة أدى إلى وجود حاجة لتطوير أفضل، وفهم أدق لإدارة المعرفة باعتبارها عامل تمكين لإستراتيجية المعلومات للعالم الإلكتروني (Malhorra, 2000).

وإدارة المعرفة تعني «تطوير واستثمار مصادر المعرفة والأصول الملموسة وغير الملموسة»، فالملموسة مثل المعلومات المتعلقة بالعملاء والموردين والمنافسين وبراءات الاختراع وغيرها. أما الأصول غير الملموسة فهي تعني العلم المعرفي لدى العاملين في المنظمة، بما في ذلك خبراتهم ومهاراتهم (السلطان، ٢٠٠٤).

متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية

١- الرؤية: الرؤية الواضحة هامة للحكومة الإلكترونية، وهي تحدد الكيفية التي ستكون عليها الحكومة الإلكترونية في فترة زمنية قادمة.

٢- القيادة: تلعب القيادة دوراً مهماً في توجيه مشروع الحكومة الإلكترونية، ويمكن هنا تحديد نوعين من القيادة؛ هما القيادة السياسية والقيادة التنفيذية؛ فالقيادة السياسية يجب أن يكون لديها المبادرة في إصدار

المنورة، إضافة إلى الاستعلام وعرض النماذج الحكومية المختلفة، وتقديم الطلبات، والإعلان عن المناقصات للأجهزة الحكومية بالمدينة المنورة، إضافة إلى جوانب التوعية.

٣- يتوفر على شبكة الإنترنت أكثر من (١٢) موقعاً رسمياً لبعض الأجهزة الحكومية بالمدينة، فضلاً عن عشرات المواقع للأقسام والفروع الأخرى؛ مثل (المدارس والمستشفيات والمراكز العلمية والهيئات والفعاليات المختلفة)، إلا إن الملاحظ على أغلب تلك المواقع الرسمية على وجه الخصوص عدم تحديثها بصفة مستمرة.

٤- مشروع الصحة الإلكترونية بمنطقة المدينة المنورة (Eseha) الذي يتضمن إنشاء نظام إلكتروني شامل للمعلومات الصحية بمنطقة المدينة المنورة؛ بحيث يتيح النظام إمكانية حفظ السجلات الطبية وتخزينها لكافة الجهات المقدمة للخدمات الصحية بالمنطقة.

٥- نشر أكثر من (١٣) مركزاً للخدمات الإلكترونية تتوزع في كافة أحياء المدينة المنورة، بحيث يمكن للمواطنين والمقيمين والزائرين استخدامها، والاستفادة منها في إنجاز التعاملات الإلكترونية مقابل رسوم رمزية.

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

دراسة (مهدي ٢٠٠٨) والتي هدفت إلى التعرف على مستوى إدارة الخدمات الحكومية المقدمه إلكترونياً في شركة الاتصالات المصرية بمحافظة سوهاج، ودراسة المعوقات التي تواجه تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية. وقد تم اختيار هذه الشركة كوحدة تقدم خدمات الكترونية للمواطنين المتعاملين معها، وقد

واليوم فإن الحكومات تخطط لنقل الآلاف من خدمات الشبكة؛ ليصبح التحدي في كيفية تنظيم هذا التحول، وفي تجميع تلك الخدمات عبر الأقسام المختلفة وإيصالها من خلال بوابة واحدة (Caldow, 2000).

٥- المنظومة الأمنية: يعتمد نجاح الحكومة الإلكترونية اعتماداً كبيراً على مدى توافر تقنيات أمن المعلومات، والتي تعنى بتوفير ثلاثة متطلبات أساسية (السرية والخصوصية وصحة المعلومات) (الحمادي، ٢٠٠٥) إن توافر منظومة أمنية هي ضمانه لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية. ومن المتطلبات الأساسية لمثل هذه المنظومة وجود هيئة أو فريق أمني مكون من متخصصين في مجال أمن المعلومات يقوم بوضع التشريعات والسياسات الأمنية بالمشاركة مع القطاعات الحكومية ومتابعة عملية تطبيقها ودراسة المستجدات والمتغيرات الأمنية؛ لذا فإن الحكومات مطالبة بكسب ثقة مواطنيها عبر تأكيدها على أن أمن المعلومات في مقدمة أولوياتها في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

مبادرات ومشاريع العمل الإلكتروني في المدينة المنورة

١- تمثل المدينة المنورة نموذجاً على المستوى المحلي في جهودها نحو تطوير مشروعات العمل الإلكتروني، ومن حيث الحضور الإلكتروني، فهناك الكثير من الأنشطة والمبادرات مثل:

١- موقع (مدينتي) (www.almadinah.gov.sa)، ويعتبر الموقع الرسمي لمشروع الحكومة الإلكترونية، ويقدم خدماته للأفراد والأعمال وعرض الإجراءات المتعلقة بأعمالهم.

٢- موقع (خدماتك) (www.khadmatec.com)، ويتضمن وصلات إلكترونية لمعظم الخدمات في المدينة

ومعوقات التطبيق، وأهم وسائل التفعيل اللازمة لإنجاحها، وبيّنت نتائج الدراسة وجود وعي واضح بمفهوم الحكومة الإلكترونية، في حين مثّل عامل الكفاءة البشرية، ونقص المعلومات والتشريعات عائقاً أمام تطبيق الحكومة الإلكترونية.

دراسة (العتيبي، ٢٠٠٤) الموسومة بـ «معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في القطاع الحكومي الأردني» وتناولت الكشف عن معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية (التشريعية، والاجتماعية، والبشرية، والتقنية) من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي الأردني. وقد أظهرت النتائج وجود معوقات تشريعية وتقنية تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية، وأوصت الدراسة بضرورة إخراج تشريعات قانونية متكاملة وشاملة للتعاملات الإلكترونية، إضافة إلى إعداد البرامج التعليمية والتدريبية الكافية للكادر البشري، والتركيز على توعية المجتمع من خلال وسائل الإعلام المختلفة. تقرير مؤتمر الحكومة الإلكترونية الذي نُظّم برعاية المعهد العربي لإنهاء المدن بالتعاون مع البنك الدولي، ومعهد كاليفورنيا للمجتمعات الذكية (٢٠٠٣) والذي ناقش أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية، وخلص التقرير إلى ضرورة رفع كفاءة تقديم الخدمات والشفافية، والتقليل من البيروقراطية بمفهومها التقليدي، وتوسيع العمل عن بعد للمجتمع. وأوصى بالأخذ بالجوانب التشريعية والإدارية والفنية والإنسانية بعين الاعتبار.

كما أبرز التقرير بعض العقبات التي تعيق تطبيق الحكومة الإلكترونية، مثل: الأمية الإلكترونية، والحاجز الرقمي، وضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات، وعدم مواكبة التشريعات والنظم الإدارية للمستجدات،

توصلت الدراسة إلى وجود عقبات تعيق تقديم الخدمة الإلكترونية، ومنها عدم تطوير التشريعات والقوانين لتلائم تطبيق هذه الخدمات عبر بوابة الحكومة الإلكترونية، كما أشارت الدراسة إلى وجود ضعف في العناصر البشرية التي تطبق نظام الخدمات الحكومية، وأن قناعة المسؤولين في الإدارة العليا بأهمية نظام تقديم الخدمة الإلكترونية كانت متدنية، كما أشارت الدراسة إلى أن الشبكة تعاني من أعطال متكررة.

دراسة (إبراهيم، ٢٠٠٤) الموسومة بـ «الحكومة الإلكترونية وتأمين خدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة» وهدفت هذه الدراسة إلى بلورة مفهوم الحكومة الإلكترونية، ودواعي التحول نحو هذا النظام من خلال استخدام شبكة المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، من خلال استطلاع آراء عينة من مديري الإدارات العامة (الحكومية) في محافظة نينوى-العراق. وقد توصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات أبرزها أن هنالك العديد من المعوقات التشريعية والإدارية التي يجب دراستها، إضافة إلى وجود قصور في مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى القيادات الإدارية العليا. وأوصت الدراسة بضرورة نشر هذا المفهوم، ووضع خطط إستراتيجية شاملة مع ضرورة التحول بشكل تدريجي وبخطط تجريبية، والاستفادة من الحكومات والدول التي لها تجارب دولية في هذا المجال.

دراسة (الشوا، ٢٠٠٤) الموسومة بـ «اتجاهات العاملين في القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن» وتناولت واقع الحكومة الإلكترونية في الأردن من خلال آراء العاملين في القطاع العام الأردني نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية،

وهدفت هذه الدراسة إلى دراسة فعالية منظومة الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال مديري تكنولوجيا المعلومات في الحكومة الإلكترونية وفحص فعاليتها من خلال متغيرات القدرة الإدارية وأمن المعلومات والخصوصية والتعاون. وقد أشارت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات القدرة الإدارية والتعاون على فعالية الحكومة الإلكترونية، وعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيري الأمن والخصوصية على فعالية الحكومة الإلكترونية.

وفي دراسة (chan, et al, 2008) وهي بعنوان:
E-government implementation: A macro analysis of
Singapore's e-governmen initiatives

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على فعالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في سنغافورة، من خلال تحليل محتوى المعلومات والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهيكل الحكومة الإلكترونية وتطور الحكومة الإلكترونية. حيث وجدت الدراسة أن هذه العناصر كانت أساسية في تنفيذ وتنسيق جميع خطوات إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية ومرشد للممارسين فيها.

وفي دراسة (Millard, 2006) وهي بعنوان
(User Attitudes to E-Government
Citizen Services in Europe)

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف إلى اتجاهات مستخدمي الحكومة الإلكترونية في دول الاتحاد الأوروبي نحو الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية، وشملت عينة الدراسة عشرة آلاف من مواطني هذه الدول. وقد أشارت نتائج الدراسة أن حوالي ٥٠٪ من الأوروبيين استفادوا من خدمات الحكومة الإلكترونية في بلدانهم وأن النصف الآخر يفضلون التعامل وجهاً لوجه في الحصول على الخدمات الحكومية.

وضعف الوعي العام بأهمية تطبيقات الحكومة الإلكترونية ومزاياها.

دراسة (أحمد، ٢٠٠٢) الموسومة بـ«إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي القطاع الحكومي في الأردن» والتي تناولت إمكانية تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي القطاع العام في الأردن ضمن أربعة محاور؛ هي البنية التحتية والقانونية والتشريعية والإدارية، وهدفت الدراسة إلى اختبار أثر اختلاف المؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة، والنوع لدى الفئة المبحوثة من وجهة نظرهم نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين نحو تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية؛ تعزى إلى المؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة ونوع الموظفين.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة (Ionplump, 2009) وهي بعنوان
I mproving Urban Management Through E-Government
Services: the Romanian Experiance

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة الى ساكني المناطق الحضرية في رومانيا. وقد توصلت الدراسة إلى أن خدمات الحكومة الإلكترونية كانت وسيلة أساسية في تطوير الخدمات الحكومية المقدمة لمواطني المناطق الحضرية، وقد اعتمدت الدراسة على التقارير والأنظمة والخبرات الوطنية في مجال تطوير خدمات الحكومة المقدمة لمتلقي الخدمة.

وفي دراسة (Reddick, 2009) وهي بعنوان
(Factors that Explain the Perceived Effectiveness
of E-Government: Survey of United States City
Government Information Technology Directors)

وبينت الدراسة أنه على الرغم من أن أغلب الحكومات الداخلية قد أنجزت المرحلة الأولى من الحكومة الإلكترونية التي أطلق عليها مرحلة لوحة الإعلانات؛ (Billboard) أي مرحلة وضع الخدمات والحضور على الشبكة، إلا أن التحليل أظهر عدم تفوقها في مستوى الخدمات الإلكترونية، ولم تكن مدروسة في مستوى الديمقراطية الإلكترونية، كما أظهرت أهمية العامل السياسي في مشروع الحكومة الإلكترونية.

تقرير الدراسات السنوية للهيئة الأوروبية (European Communities, 2005) لخدمات الحكومة الإلكترونية من خلال دراسة (١٤,٠٠٠) موقع إلكتروني واختبارها في (٢٥) دولة أوروبية، حيث تضمنت نتائج الدراسة أن (٩٠٪) من مقدمي الخدمات العامة حالياً قد أنجزوا المرحلة الأولى من مراحل الحكومة الإلكترونية، في حين أن (٤٠٪) منهم في المرحلة الثانية، وبينت أن أبرز التحديات الحالية هي التأكد من كون خدمات الحكومة الإلكترونية مكثفة وواضحة؛ لتحقيق أقصى كفاءة ممكنة للأعمال والمواطنين. كما أشارت الدراسة إلى التقدم المطرد في التطوير وإيصال الخدمات في دول الاتحاد الأوروبي، وقد جاءت السويد أكثر الدول تقدماً في الخدمات العامة الإلكترونية، وتلتها النمسا ثانياً. وأوصت الدراسة بضرورة تعميق الاتصال بين الإدارة العليا، والمستويات الأخرى في التنظيم.

ودرس (West, 2004) اتجاهات المواطنين نحو الحكومة الإلكترونية وآراء المديرين نحو الحكومة الإلكترونية، إضافة إلى تحليل للمواقع الإلكترونية للحكومة الفدرالية بالولايات المتحدة الأمريكية. ووجد أن هناك زيادة ذات دلالة في الاتجاهات نحو

دراسة (Worrall and Cooper, 2005) حول استخدام نظم المعلومات والتكنولوجيا في الوكالات الحكومية البريطانية، وقد درس الباحثون خلالها فترة (٧) سنوات في ٢٠٠ وكالة حكومية لمتابعة كيفية إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ITC) بفعالية في القطاع الحكومي، وأظهرت نتائج الدراسة أن (٤٢٪) من المديرين في أقسام الوكالات الحكومية لم يتم تدريبهم على الإطلاق، وقد جاء المديرون في الإدارة العليا أقل معدل تدريب؛ بمعدل يوم واحد في كل عام.

دراسة مركز (Vanson Bourne Survey, 2005) التي قدمت لمعهد (ILOG) وتناولت الإستراتيجيات الرئيسة لنظم المعلومات في منظمات القطاع العام في المملكة المتحدة، والاتجاهات نحو الأهداف ذات الأولوية لإدارة نظم معلومات القطاع العام من خلال دراسة آراء (١٠٠) من متخذي القرار في أقسام نظم المعلومات، وبينت الدراسة أن (٧٠٪) من العينة المبحوثة يرون أن استكمال مشروع الحكومة الإلكترونية بنهاية عام ٢٠٠٥م، من ضمن أولوياتهم. كما أشارت الدراسة إلى بعض التحديات التي تواجه تلك المنظمات، وأوصت بضرورة الاهتمام بتحسين الخدمات قبل البدء بتحويلها إلكترونياً، والتنفيذ الفعال لإدارة عمليات الأعمال، وإدارة علاقات العمال إضافة إلى تقنية المعلومات.

وقدم (Torres and Pina, 2005) وآخرون دليلاً عملياً على طبيعة مبادرات الحكومة الإلكترونية والحكم الإلكتروني؛ من خلال دراسة اتجاهات المواطنين، وتحليل الحضور الإلكتروني على الشبكة في ٣٥ مدينة عبر ١٢ دولة أوروبية تمثل ما نسبته ٨٠٪ من عدد سكان أوروبا.

واختبرت دراسة (Moon, 2002) واقع تنفيذ الحكومة الإلكترونية على مستوى البلديات، وتقييم فاعليتها؛ بالاعتماد على دراسة بيانات (الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠٠٠) التي تم جمعها من قبل مؤسسة التكنولوجيا العامة، وجمعية إدارة المدينة الدولية (ICMA)، وقد شملت دراسة أداء الحكومة الإلكترونية في ١٤٧١ من البلديات الحكومية في الولايات المتحدة الأمريكية؛ من حيث (الموقع الإلكتروني وأقدميته والشبكة الداخلية (Intranet) والخطة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية، ومراحل تنفيذها). وكشفت الدراسة عن عاملين مؤسسين (حجم الحكومة ونوعها) يساهمان إيجاباً في تنفيذ الحكومة الإلكترونية؛ حيث إن المنظمات الكبيرة تميل إلى الإبداع وتبني تكنولوجيا حديثة؛ بسبب كثرة أعضائها؛ وبالتالي جعل الحكومة أكثر كفاءة. كما تساهم سياسة إدارة المجلس البلدي من حيث (النزعة الاحترافية والاستجابة للإصلاح) في نجاح التطبيق. وبشكل عام خلصت الدراسة إلى أن الحكومة الإلكترونية تم تطبيقها من قبل العديد من البلديات، إلا أنها ما زالت في المرحلة الأولى، ولم تحصل بعد على الكثير من النتائج المتوقعة، وأشارت الدراسة إلى وجود معوقات مشتركة تواجه تقدم الحكومة الإلكترونية؛ مثل: انعدام الدعم المالي، والقدرات البشرية والتقنية وقضايا تشريعية، مثل: الخصوصية.

منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ فعلى صعيد البحث الوصفي تم إجراء المسح المكتبي والاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية والوقوف عند أهم الدراسات السابقة التي تشكل روافد حيوية في الدراسة، أما على صعيد البحث

فعالية الحكومة، من خلال دخولهم للمواقع الإلكترونية الحكومية. وبينت الدراسة أن الحكومة الرقمية لديها القدرة على تحويل طريقة إيصال الخدمات، وبالتالي تحول في اتجاهات المواطنين.

دراسة (Dalziell, 2004) تناولت تزايد رغبة الحكومات في استخدام الانترنت للتواصل بطرق جديدة مع مواطنيها، من خلال دراسة دولية شملت (٣٧) دولة تم تكرارها على مدى ثلاث سنوات (٢٠٠٣-٢٠٠٢-٢٠٠١) من خلال تعاون ثلاثة مصادر بحوث مختلفة. اختبرت اتجاهات المواطنين وسلوكهم تجاه الحكومة الإلكترونية، وتناولت (٥) أنواع من السلوك: طلب المعلومات والتحميل والاستشارة وتوفير المعلومات والتحويل. كما درست وجهة نظر المستخدمين حول مدى ثقتهم في تزويد معلوماتهم الشخصية مثل (البطاقات التأمينية) للوكالات الحكومية.

وتوصلت الدراسة إلى أن الحكومات تواجه تحدياً كبيراً من أجل تعزيز الثقة في سرية المعلومات بين مواطنيها.

وأوصت دراسة (Banerjee & Chau, 2004) التي تضمنت دراسة تحليلية لمشاريع الحكومة الإلكترونية في بعض الدول النامية، بهدف الوصول إلى إطار عملي يمثل نقطة التقاء بين الدول المبحوثة، بأنه عند إطلاق برنامج الحكومة الإلكترونية يجب أن يكون البرنامج مخططاً له بدقة وشمولية، وترى الدراسة أن الحكومة الإلكترونية تحتاج إلى قيادة إلكترونية تتعامل ضمن إطار عملي واقعي، وتتجه نحو المواطن. وكشفت الدراسة عن صعوبة الوصول إلى المراحل المتقدمة في الحكومة الإلكترونية في الحكومات النامية في ظل الظروف البيئية الحالية (انعدام الشفافية وضعف المشاركة وقلة الدعم السياسي).

وحدة إدارية، والتي تم تطبيق الحكومة الإلكترونية فيها بمنطقة المدينة المنورة والبالغ عددهم (٤٢٠) مديراً، والجدول رقم (١) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الإدارات والمؤسسات الحكومية التي تطبق الحكومة الإلكترونية بمنطقة المدينة المنورة:

الميداني التحليلي، فقد تم جمع البيانات بواسطة أداة الدراسة (الاستبانة)، وتم تحليلها إحصائياً للإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار صحة فرضياتها. مجتمع الدراسة تكون مجتمع الدراسة من المديرين العاملين في الإدارات والمؤسسات الحكومية (العامة) وعددها (١٤)

الجدول رقم (١). توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الإدارات والمؤسسات الحكومية التي تطبق الحكومة الإلكترونية بمنطقة المدينة المنورة.

العدد	العينة	الإدارة (المؤسسة)
١٨	٦	فرع وزارة التجارة.
٣٢	١٤	فرع وزارة المالية.
١٨	١٣	فرع وزارة الحج
١٦	٦	فرع وزارة العمل.
٢٥	١٠	فرع ديوان الخدمة المدنية
٤٤	١٩	أمانة المدينة المنورة
٤١	٢٠	إدارة التربية والتعليم (بنين-بنات).
٢٥	٨	مديرية الشؤون الصحية.
١٨	٧	إدارة الأحوال المدنية
٢٧	١١	مصلحة الزكاة والدخل.
٣٤	١٨	مصلحة المياه.
١٨	١٢	أعضاء المجلس البلدي بالمدينة.
٨٥	٢١	إمارة منطقة المدينة المنورة
١٩	٩	.جامعة طيبة
٤٢٠	١٧٤	المجموع

عينة الدراسة والاجراءات

مغلقات مغلقة مدون عليها اسم المشارك في الدراسة، واستلامها بنفس الطريقة، وبما نسبته (٤، ٤١٪) من مجتمع الدراسة، وقد تم استرجاع (١٤٦) استبانته، وتم استبعاد (٦) استبانته لعدم صلاحيتها للتحليل؛ وبذلك خضعت للتحليل الإحصائي (١٤٠) استبانته.

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة، بلغ حجمها (١٧٤) مشاركاً، بعد الحصول على موافقة الجهات المسؤولة بمنطقة المدينة المنورة، وقد تم توزيع الاستبانته على جميع أفراد العينة باليد، ومن خلال

أداة الدراسة

تكونت الأداة من جزأين رئيسين:

- ١- الجزء الأول: يشمل معلومات المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة العملية).
- ٢- الجزء الثاني: طور الباحث استبانته بالاعتماد على الإطار النظري والدراسات السابقة، احتوت على (٣٠) فقرة لقياس الأبعاد التالية:

- ١- الاتجاهات نحو مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية، وقيست بالفقرات (٧-١).
- ٢- الاتجاهات نحو دعم الإدارة العليا، وقيست بالفقرات (٨-١٥).
- ٣- الاتجاهات نحو توافر وسائل التفعيل، وقيست بالفقرات (١٦-٢٢).

- ٤- الاتجاهات نحو المعوقات التي تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية، وقيست حسب نوع المعوقات بالفقرات كالتالي: (معوقات تقنية: ٢٣، ٢٤)، (معوقات تشريعية: ٢٥، ٢٦)، (معوقات تنظيمية: ٢٧، ٢٨)، (معوقات اجتماعية: ٢٩، ٣٠)، وذلك وفقاً لمقياس ليكرت، والذي يتكون من (٥) إجابات، تعطي كل واحدة وزناً معيناً كالتالي:

موافق بشدة ٥ درجات، وموافق ٤ درجات، و موافق إلى حد ما ٣ درجات وغير موافق درجتين، وغير موافق بشدة درجة واحدة.

واستناداً إلى ذلك، فإن قيم المتوسطات الحسابية سيتم التعامل معها كما يلي:

إذا كانت قيمة المتوسط من (١-٥، ٢) فهي تمثل اتجاهًا سلبياً. ومن (٢-٥، ٣) فهي تعني اتجاهًا

إيجابياً بدرجة متوسطة. ومن (٣-٥، ٥١) تمثل اتجاهًا إيجابياً بدرجة عالية.

صدق أداة الدراسة

بعد أن تم عرض الاستبانته على (٧) محكمين من أساتذة الإدارة المختصين. تم إعادة صياغة الأداة وتعديلها وفقاً لملاحظات المحكمين، وما اقترحوه من تعديلات لتتلاءم وأهداف الدراسة

ثبات أداة الدراسة

جرى استخراج قيمة معامل الثبات «كرويناخ ألفا» (Cronbach Alpha) للتأكد من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانته، وكانت النتيجة أن معامل الثبات لجميع متغيرات الدراسة وأبعادها مناسبة لأغراض الدراسة؛ حيث بلغت (٠,٨٣)؛ مما يدل على الاستقرار والثبات والاتساق.

المعالجة الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS):

١- مقياس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures) وذلك لوصف خصائص عينة الدراسة اعتماداً على التكرارات والنسب المئوية، كذلك تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للإجابة عن أسئلة الدراسة.

٢- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفروق بين تصورات الباحثين نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية، ودعم الإدارة العليا، ومدى توافر وسائل التفعيل، والمعوقات التي تعترض التطبيق تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (النوع، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية).

أقل من عشر المبحوثين، وهذا يعكس اعتماد المجتمع الوظيفي في المملكة العربية السعودية بشكل كبير على الذكور.

عرض نتائج الدراسة وتحليلها
أولاً: خصائص عينة الدراسة:
يظهر الجدول رقم (٢) أن نسبة الذكور في العينة قد بلغت النسبة الاعلى ٩٤٪، بينما بلغت نسبة الإناث

الجدول رقم (٢) خصائص عينة الدراسة.

المتغير	فئة المتغير	التكرارات	النسب المئوية %
النوع	ذكر	١٣٢	٩٤,٣
	أنثى	٨	٥,٧
العمر	٣٥-٢٦	٣٢	٢٢,٩
	٤٥-٣٦	٥١	٣٦,٤
	٤٦ سنة فأكثر	٥٦	٤٠,٠
المؤهل العلمي	ثانوية أو أقل	١٦	١١,٤
	دبلوم كلية متوسطة	٥	٣,٦
	بكالوريوس	٧٣	٥٢,١
	دراسات عليا	٤٦	٣٢,٩
	خمس سنوات فأقل	٥	٣,٦
	١٠-٦ سنوات	٢٨	٢٠,٠
الخبرة	١١-١٥ سنة	١٢	٨,٦
	١٦ سنة فأكثر	٩٥	٦٧,٨

الحاصلين علي شهادة جامعية (بكالوريوس-ليسانس) ٥٢٪ وهي النسبة الاعلى.

ثانياً: الإجابة عن أسئلة الدراسة:

السؤال الأول: ما اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية بمنطقة المدينة المنورة؟

تشير نتائج الجدول رقم (٣) إلى أن المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة قد جاء متوسطاً، وقد بلغ (٤, ٣)؛ مما يدل على وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية بشكل عام لدى أفراد العينة.

ويتضح من الجدول (٢) أن نسبة المديرين في فئة العمر من الشباب تكاد تكون منعدمة؛ حيث بلغ عدد هؤلاء (١) فقط، في حين بلغت نسبة المديرين في الفئة العمرية (٣٥-٢٦) ٢٢,٩٪، بينما بلغت نفس النسبة للمديرين في الفئة العمرية (٤٥-٣٦)، أما فئة العمر (٤٦) عاماً فأكثر فقد بلغت ٤٠٪ وهي النسبة النسبة الاعلى.

وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي لأفراد العينة من المديرين يوضح الجدول (٢) أن نسبة الحاصلين على الشهادة الثانوية أو أقل قد بلغت (٤, ١١٪)، بينما شكلت نسبة

الجدول رقم (٣). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة عن الفقرات التي تقيس مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية.

الرقم	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب وفق الأهمية	المستوى وفق للمتوسط
١	لدى العاملين رغبة واضحة في تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية.	٣,٣	١,٢	٦٦,٦	متوسط	٦
٢	ستقلل الحكومة الإلكترونية من التعقيد الإداري في المؤسسة.	٣,٤	١,١	٦٩,٦	متوسط	٣
٣	توجد معرفة لدى العاملين بأبعاد الحكومة الإلكترونية.	٣,٠	١,٠	٦١,٠	متوسط	٧
٤	يتخوف بعض العاملين من التحول نحو الحكومة الإلكترونية.	٣,٤	١,٢	٦٩,٢	متوسط	٤
٥	استجابة العاملين للمشاركة في تطبيق الحكومة الإلكترونية مشجعة.	٣,٥	١,١	٧٠,٢	مرتفع	٢
٦	أدرك مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها.	٣,٣	١,٠	٦٧,٠	متوسط	٥
٧	لا توجد مقاومة للتغيير في التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية بين العاملين.	٣,٦	١,٠	٧٢,٨	مرتفع	١
-	المتوسط الحسابي العام	٣,٤	٠,٧	٦٨,٠	متوسط	-

بمتوسط حسابي ٣,٣ ثم الفقرة رقم (١) (لدى العاملين رغبة واضحة في تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية)، بمتوسط حسابي (٣,٣)، وأخيراً جاءت الفقرة رقم (٣) (توجد معرفة لدى العاملين بأبعاد الحكومة الإلكترونية) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٣,٠).

السؤال الثاني: ما هي اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو دعم الإدارة العليا لمشروع الحكومة الإلكترونية بمنطقة المدينة المنورة؟

يشير الجدول رقم (٤) إلى أن المتوسط الحسابي العام لإجابات العينة عن مدى دعم الإدارة العليا لمشروع

وقد جاءت الفقرة رقم (٧) (لا توجد مقاومة للتغيير في التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية بين العاملين) في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (٣,٦) تلا ذلك الفقرة رقم (٥) (استجابة العاملين للمشاركة في تطبيق الحكومة الإلكترونية مشجعة) بمتوسط حسابي (٣,٥)، تلا ذلك الفقرة رقم (٢) (الحكومة الإلكترونية ستقلل من التعقيد الإداري في المؤسسة) بمتوسط حسابي (٣,٤٨) ثم الفقرة رقم (٤) (يتخوف بعض العاملين من التحول نحو الحكومة الإلكترونية)، بمتوسط حسابي (٣,٤)، تلا ذلك الفقرة رقم (٦) (أدرك مفهوم الحكومة الإلكترونية..)،

الحكومة الإلكترونية قد جاء متوسطاً، وقد بلغ (٣,٣) الفقرة رقم (١١) (تلتزم الإدارة العليا بعقد الندوات والدروس لتعريف المواطنين بأهمية الحكومة الإلكترونية وفوائدها) بمتوسط حسابي (٦,٣). وأخيراً جاءت الفقرة رقم (٩) (يستحوذ مفهوم الحكومة الإلكترونية على تفكير المديرين نظراً لأهمية دوره في رفع كفاءة المستويات) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٨,٢).

الجدول رقم (٤). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة عن الفقرات التي تقيس مدى دعم الإدارة العليا لمشروع الحكومة الإلكترونية.

الرقم	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب وفق الأهمية	المستوى وفق للمتوسط
٨	تحرص الإدارة العليا على تعريف العاملين لديها بمضمون الحكومة الإلكترونية وبيان مزاياها لهم وللمؤسسة.	٣,٢	١,٢٨	٦٤,٢	متوسط	٦
٩	يستحوذ مفهوم الحكومة الإلكترونية على تفكير المديرين نظراً لأهمية دوره في رفع كفاءة المستويات.	٢,٨	١,٢٠	٥٧,٢	متوسط	٨
١٠	تتبنى الإدارة العليا نشر مفهوم إدارة الحكومة الإلكترونية على كافة المستويات.	٣,٩	١,١٢	٧٧,٨	مرتفع	١
١١	تلتزم الإدارة العليا بعقد الندوات والدروس لتعريف المواطنين بأهمية الحكومة الإلكترونية وفوائدها.	٣,٦	١,٢٢	٧١,٢	مرتفع	٣
١٢	تلتزم الإدارة العليا بتقديم الدعم الكافي لتحسين البنية التحتية للحكومة الإلكترونية وتطويرها.	٣,٥	١,١٢	٦٩,٢	متوسط	٤
١٣	تشكل الإدارة العليا فرق عمل تتعاون وتنسق فيما بينها لتنفيذ برامج واستراتيجيات مشروع الحكومة الإلكترونية.	٢,٩	١,١٧	٥٧,٦	متوسط	٧
١٤	تشجع الإدارة العليا على تنفيذ برامج تدريبية تركز على تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية.	٣,٢	١,٣٦	٦٤,٦	متوسط	٥
١٥	توفر الإدارة العليا المعلومات اللازمة للعاملين لتسهيل مهمة تطبيق الحكومة الإلكترونية.	٣,٨	١,٠٩	٧٦,٠	مرتفع	٢
-	المتوسط الحسابي العام	٣,٣٦	٠,٧٥	٦٧,٢	متوسط	-

السؤال الثالث: ما هي اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو توافر وسائل التفعيل لمشروع الحكومة الإلكترونية بمنطقة المدينة المنورة؟

يشير الجدول رقم (٥) إلى أن المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة عن الفقرات التي تقيس وسائل تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية قد جاء مرتفعاً، وقد بلغ (٦, ٣) وقد جاءت الفقرة رقم (١٨) (يتوفر في المؤسسة متخصصون في إدارة مشروع الحكومة الإلكترونية) في المرتبة الأولى، تلاها الفقرة رقم (٢٢) (يوجد نظام للدفع الإلكتروني في المؤسسة) بمتوسط حسابي (٨, ٣)، تلاها الفقرة رقم (٢٠) ثم الفقرة (٢١) (ورقم (١٦) وأخيراً جاءت الفقرة رقم (١٧) (توجد استراتيجية واضحة لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في المؤسسة) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٣).

السؤال الرابع: ما هي اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو المعوقات التي تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية بمنطقة المدينة المنورة؟

يشير الجدول رقم (٦) إلى أن المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة عن الفقرات التي تقيس المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية قد جاء مرتفعاً، وقد بلغ (٦, ٣). وقد جاءت الفقرة رقم (٣٠) (لا تساهم الثقافة السائدة في المجتمع في نجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية). في المرتبة الأولى، تلاها الفقرة رقم (٢٤) (البنية التحتية للمعلوماتية غير جاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية) بمتوسط حسابي (٩, ٣) تلاها الفقرة رقم (٢٧) (يعيق الهيكل التنظيمي الحالي نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية) بمتوسط حسابي (٧, ٣).

الجدول رقم (٥). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة عن الفقرات التي تقيس وسائل تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية.

الرقم	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب وفق الأهمية	المستوى وفق للمتوسط
١٦	يتوفر موقع الكتروني خاص بالمؤسسة على شبكة الإنترنت.	٣,٤	١,١٢	٦٨,٤	متوسط	٥
١٧	توجد استراتيجية مكتوبة لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في المؤسسة.	٣,٠	١,٢٢	٦٠,٢	متوسط	٧
١٨	يتوفر في المؤسسة متخصصون في إدارة مشروع الحكومة الإلكترونية.	٣,٩	١,٠٩	٧٧,٤	مرتفع	١
١٩	يتوفر الاتصال بشبكة الإنترنت في مكان العمل.	٣,٤	١,١١	٦٧,٢	متوسط	٦
٢٠	تتوفر شبكة اتصال معلوماتية داخل المؤسسة (انترنت).	٣,٨	٠,٩٦	٧٥,٨	مرتفع	٣
٢١	يوجد تخطيط نحو التحول للعمل الإلكتروني في المؤسسة.	٣,٦	١,٠٢	٧٢,٨	مرتفع	٤
٢٢	يوجد نظام للدفع الإلكتروني في المؤسسة.	٣,٨	١,١٠	٧٦,٤	مرتفع	٢
-	المتوسط الحسابي العام	٣,٦	٠,٦٥	٧١,٢	مرتفع	-

وقد جاءت الفقرة رقم (٣٠) (لا تساهم الثقافة السائدة في المجتمع في نجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية). في المرتبة الأولى، تلاها الفقرة رقم (٢٤) (البنية التحتية المعلوماتية غير جاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية) بمتوسط حسابي (٣, ٩)، تلاها الفقرة رقم (٢٧) (يعيق الهيكل التنظيمي الحالي نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية) بمتوسط حسابي (٣, ٧)، تلاها الفقرة رقم (٢٥) (لا يوجد قانون متخصص للمعاملات الإلكترونية في المؤسسة) بمتوسط حسابي (٣, ٧)، تلاها الفقرة رقم (٢٣) (يمثل أمن المعلومات وسريتها عائقاً أمام مشروع الحكومة الإلكترونية) بمتوسط حسابي (٣, ٧)، تلاها الفقرة رقم (٢٩) (صعوبة وصول المستخدم إلى شبكة الإنترنت يؤثر سلباً على تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية) بمتوسط حسابي (٣, ٤)، تلاها الفقرة رقم (٢٨) (يصعب تطبيق الحكومة الإلكترونية في ظل بيئة العمل الحالية) بمتوسط حسابي (٣, ٢)، وأخيراً جاءت الفقرة رقم (٢٦) (لا يوجد تشريعات تقرر التوقيع الإلكتروني في المؤسسة) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٣, ٢).

الجدول رقم (٦). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة عن الفقرات التي تقيس المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية.

الرقم	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب وفق الأهمية	المستوى وفق المتوسط
٢٣	يمثل أمن المعلومات وسريتها عائقاً أمام مشروع الحكومة الإلكترونية.	٣,٧	١,١٨	٧٣,٨	مرتفع	٥
٢٤	البنية التحتية المعلوماتية غير جاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.	٣,٩	٠,٩٨	٧٧,٦	مرتفع	٢
٢٥	لا يوجد قانون متخصص للمعاملات الإلكترونية في المؤسسة.	٣,٧	١,٠٩	٧٤,٦	مرتفع	٤
٢٦	لا يوجد تشريعات تقرر التوقيع الإلكتروني في المؤسسة.	٣,٢	١,١٢	٦٣,٢	متوسط	٨
٢٧	يعيق الهيكل التنظيمي الحالي نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.	٣,٧	١,١٥	٧٤,٨	مرتفع	٣
٢٨	يصعب تطبيق الحكومة الإلكترونية في ظل بيئة العمل الحالية	٣,٢	١,٠٣	٦٤,٢	متوسط	٧
٢٩	صعوبة وصول المستخدم إلى شبكة الإنترنت تؤثر سلباً على تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية.	٣,٤	١,١٦	٦٧,٢	متوسط	٦
٣٠	لا تساهم الثقافة السائدة في المجتمع في نجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.	٣,٩	١,٠٧	٧٩,٠	مرتفع	١
-	المتوسط الحسابي العام	٣,٦	٠,٦٤	٧١,٨	مرتفع	-

ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة:

تشير النتائج الإحصائية في الجدول رقم (٧) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية تعزى لمتغيرات (النوع والعمر والمؤهل العلمي والخبرة العملية)؛ حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة لهذه المتغيرات (٦، ٣، ٠٢، ١، ٠، ٢، ٣١، ٢) على التوالي وبدلالة إحصائية (٠، ٠٦، ٠، ٣٨، ٠، ١٠، ٠، ٠٨، ٠، ٠٨) على التوالي وهي غير معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha = ٠,٠٥$)، مما يقتضي قبول الفرضية.

الفرضية الأولى: «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين نحو وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية تعزى لمتغيرات (النوع، والعمر، والمؤهل العلمي والخبرة العملية)». ولاختبار صحة هذا الفرض تم تحليل الفروق بين المتوسطات، باستخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لمعرفة الفروق في تصورات الباحثين تبعاً للمتغيرات الديموغرافية لهم، وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (٧). تحليل التباين (One Way ANOVA) لاتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية تبعاً لمتغيرات النوع، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية.

المتغيرات	فترة المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ف	مستوى الدلالة
النوع	ذكر	٣,٤٣	٠,٧١	(١٣٨,١)	٣,٦	٠,٠٦
	أنثى	٢,٩٣	٠,٨٤			
العمر	٢٦-٣٥ سنة	٣,٢٧	٠,٧٠	(١٣٦,٣)	١,٠	٠,٣٨
	٣٦-٤٥ سنة	٣,٤١	٠,٧٣			
	٤٦ سنة فأكثر	٣,٤٨	٠,٧٤			
المؤهل العلمي	ثانوية أو أقل	٣,٥٨	٠,٧٠	(١٣٦,٣)	٢,١	٠,١٠١
	بكالوريوس	٣,٤٥	٠,٦٩			
	دراسات عليا	٣,٣٤	٠,٧٢			
الخبرة العملية	٦-١٠ سنة	٣,٦٤	٠,٥٥	(١٣٦,٣)	٢,٣	٠,٠٨
	١١-١٥ سنة	٣,٠٧	١,٠٥			
	١٦ سنة فأكثر	٣,٣٩	٠,٧٠			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي والخبرة العملية». تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (٨) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات

الفرضية الثانية: «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين نحو دعم الإدارة العليا لمشروع الحكومة الإلكترونية تعزى لمتغيرات النوع

الجدول رقم (٩). تحليل التباين (One Way ANOVA) لاتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو توافر وسائل التفعيل تبعاً لمتغيرات النوع الاجتماعي، والعمر والمؤهل العلمي والخبرة العملية.

المتغير	فئة المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
النوع الاجتماعي	ذكر	٣,٥	٠,٦٣	(١٣٨,١)	٢,٦	٠,١٠٥
	أنثى	٣,١	٠,٩٣			
العمر	٢٦-٣٥ سنة	٣,٤	٠,٧٥	(١٣٦,٣)	١,٨	٠,١٤٠
	٣٦-٤٥ سنة	٣,٤	٠,٥٥			
	٤٦ سنة فأكثر	٣,٦	٠,٦٦			
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل	٣,٤	٠,٦٠	(١٣٦,٣)	٠,٩	٠,٣٩
	بكالوريوس	٣,٦	٠,٧٠			
	دراسات عليا	٣,٥	٠,٥٤			
الخبرة العملية	٦-١٠ سنوات	٣,٦٤	٠,٦٨	(١٣٦,٣)	١,٠٦٠	٠,٣٧
	١١-١٥ سنة	٣,٧٨	٠,٦٥			
	١٦ سنة فأكثر	٣,٥٢	٠,٦٤			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية الرابعة: «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين نحو المعوقات التي تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية)؛ حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة لهذه المتغيرات (٩, ١, ٦, ٤, ٠, ٦, ٠, ١) على التوالي وبدلالة إحصائية (١٦, ٠, ٥٧, ٠, ٦٩, ٠, ١٨, ٠, ٠) على التوالي وهي غير معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، مما يقتضي قبول الفرضية فيما يتعلق بهذه المتغيرات.

تشير نتائج الجدول رقم (١٠) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين نحو المعوقات

الجدول رقم (١٠). تحليل التباين (One Way ANOVA) لاتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية تبعاً لمتغيرات النوع الاجتماعي، والعمر والمؤهل العلمي، والخبرة العملية.

المتغير	فئة المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
النوع الاجتماعي	ذكر	٣,٦٠	٠,٦٣	(١٣٨,١)	١,٩	٠,١٦
	أنثى	٣,٢٨	٠,٨٣			
العمر	٢٦-٣٥ سنة	٣,٧٥	٠,٠	(١٣٦,٣)	٠,٦	٠,٥٧
	٣٦-٤٥ سنة	٣,٥٧	٠,٦٩			
	٤٦ سنة فأكثر	٣,٥٠	٠,٦٦			
		٣,٦٧	٠,٦٠			

تابع الجدول رقم (١٠).

المتغير	فئة المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	(قيمة ف)	مستوى الدلالة
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل	٣,٥٨	٠,٦٥	(١٣٦,٣)	٠,٤	٠,٦٩
	بكالوريوس	٣,٥٩	٠,٦٦			
	دراسات عليا	٣,٦١	٠,٦١			
الخبرة العملية	٦-١٠ سنوات	٣,٦٥	٠,٦٦	(١٣٦,٣)	١,٦	٠,١٨
	١١-١٥ سنة	٣,٩٣	٠,٦٨			
	١٦ سنة فأكثر	٣,٥٢	٠,٦٢			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 < ∞)

النتائج والمناقشة والتوصيات

توصلت الدراسة الى عدد من النتائج كان أبرزها وجود اتجاهات إيجابية لدى الفئة المبحوثة نحو الوعي بمفهوم الحكومة الالكترونية ودعم الإدارة العليا ومدى توافر وسائل التفعيل. في حين أظهرت النتائج وجود معوقات تعترض التطبيق. كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المديرين نحو المفهوم ودعم الإدارة العليا وتوافر وسائل التفعيل ومعوقات التطبيق تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية.

وفيما يلي أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

١- أشارت النتائج إلى أن مستوى إجابات المبحوثين فيما يتعلق بمدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية كان متوسطاً، وقد بلغ المتوسط الحسابي العام للفقرات التي تقيس مدى وضوح المفهوم (٣,٤)، وهذا يؤكد وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى الفئة المبحوثة، وقد يعود ذلك إلى الاهتمام الاعلامي المكثف، إضافة إلى المؤتمرات والندوات المتزايدة في الآونة الأخيرة، وهو ما يتفق مع دراسة (العوامل، ٢٠٠٢) ودراسة (الشوا، ٢٠٠٤) اللتين أشارت نتائجهما إلى وجود وعي واضح بمفهوم الحكومة الالكترونية لدى أفراد عينة دراستهما. وتختلف

نتائج الدراسة الحالية عن نتائج دراسة (إبراهيم، ٢٠٠٤) التي توصلت إلى أن هناك قصوراً في مفهوم الحكومة الالكترونية لدى أفراد عينة الدراسة.

٢- أشارت النتائج إلى أن إجابات المبحوثين فيما يتعلق بدعم الإدارة العليا لمشروع الحكومة الإلكترونية كان متوسطاً، وقد بلغ المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا البعد (٣,٨). وهذا يؤكد وجود دعم معقول من الإدارة العليا لمشروع الحكومة الإلكترونية في المملكة، وهو ما اتفق مع دراسة (Pardo, 2004) حول الإهتمام المتزايد من قبل الحكومات نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية.

٣- أظهرت النتائج أن هناك اتجاهات إيجابية من وجهة نظر مديري الإدارات الحكومية بمنطقة المدينة المنورة نحو توافر وسائل تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية. وقد بلغ المتوسط الحسابي العام (٣,٧)، ويمكن تفسير ذلك بالاهتمام والالتزام الذين توليها القيادة السياسية في السعودية لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية. وقد اتفقت مع دراسة، (West, 2004) حول الخطوات المكثفة التي تقوم بها الحكومات في العالم في هذا الاتجاه.

٤- أشارت النتائج إلى أن تصورات المبحوثين تؤكد وجود معوقات تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية، وقد

٧- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين نحو وسائل تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية). وهذا يمكن أن يعزى إلى اهتمام المديرين في توفير وسائل تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية من حيث بناء الموقع الإلكتروني للمؤسسة، وشبكات الاتصال المعلوماتية الداخلية وتوفير المتخصصين والمؤهلين أكاديمياً للإشراف على المشروع، وهذا ما يجعل أفراد العينة متفقين في الرأي حول توافر وسائل تفعيل مشروع الحكومة الإلكترونية في منطقة المدينة المنورة بالمملكة العربية السعودية.

٨- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين نحو معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية). وهذا يؤكد وجود المعوقات التي تواجه عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية، وهذه المعوقات يستشعرها أفراد العينة ويتفقون عليها سواء كانوا ذكوراً أو إناثاً، وبغض النظر عن تخصصاتهم العلمية، وأعمارهم، ومستوى خبراتهم الوظيفية، وقد يعزى ذلك إلى غياب التنسيق والرؤية المشتركة بين الجهات المعنية لمشروع الحكومة الإلكترونية، إضافة إلى عدم الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة، خاصة في ظل دعم الإدارة العليا الذي تؤكد تصورات الفئة الباحثة. التوصيات

بناءً على نتائج هذه الدراسة يمكن الإشارة إلى بعض التوصيات كما يلي:

١- على الرغم من أن اتجاهات أفراد العينة نحو وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية قد كان متوسطاً، فلا بد من توضيح مفهوم الحكومة الإلكترونية ونشره بين العاملين بصورة أفضل، كما أنه لا بد من التوعية

بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة عن المعوقات التي تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية (٣,٦)، وهذه المعوقات هي: المعوقات التقنية، والتشريعية، والتنظيمية، والاجتماعية. وتتفق نتائج الدراسة الحالية جزئياً مع نتائج دراسة (العتيبي، ٢٠٠٤) في كون المعوقات التشريعية والتقنية تمثل عائقاً واضحاً أمام نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية. ودراسة (إبراهيم، ٢٠٠٤) التي أشارت نتائجها إلى أن هناك معوقات تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية. ومن هذه المعوقات: المعوقات التشريعية والإدارية. ودراسة (الشوا، ٢٠٠٤) التي أشارت إلى أن معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية هي: نقص الكفاءة البشرية، ونقص المعلومات والتشريعات.

٥- توصلت نتائج الدراسة الحالية إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية). وهذا يمكن تفسيره بأن جميع أفراد العينة لديهم تصور واضح عن مفهوم الحكومة الإلكترونية، وعلى اختلاف نوعهم، ومن كافة الأعمار، وعلى مختلف التخصصات العلمية، وعلى مختلف خبراتهم العملية في الرأي حول مفهوم الحكومة الإلكترونية. وقد يعزى ذلك إلى تشابه البيئة الإدارية التي يعملون بها من حيث مركزية القرار.

٦- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين نحو دعم الإدارة العليا تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية). وهذا يمكن تفسيره بأن أفراد العينة يتلمسون -ومن واقع التطبيق العملي- دعم الإدارة العليا واهتمامها بمشروع الحكومة الإلكترونية في منطقة المدينة المنورة بالمملكة العربية السعودية.

الأردن، المؤتمر السنوي الثالث لكلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فيلادلفيا، الأردن.

بدران، عباس. (٢٠٠٤). الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان.

التكريتي، سعد غالب؛ والعلاق، بشير عباس. (٢٠٠٢). الأعمال الإلكترونية، عمان، الأردن: دار المناهج.

جبر، محمد صدام. (٢٠٠٢). «الموجه الإلكترونية القادمة: الحكومة الإلكترونية»، الإداري، مج ٢٤، ع ٩١، ص ص ١١٣-١١٦.

حجازي، عبد الفتاح. (٢٠٠٣). النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.

الحمادي، بسام عبد العزيز. (٢٠٠٤). المنظومة الأمنية للحكومة الإلكترونية، رسالة معهد الإدارة، العدد ٥١، ص ص ٧٧-١١٢.

رزوقي، نعيمة حسن. (٢٠٠١). اقتصاديات الأفكار في بيئة الفضاء الإلكتروني، آفاق اقتصادية، مج ٢٢، ع ٨٧، ص ص ١١١-١٣٢.

الريامي، محمود ناصر. (٢٠٠٣). متطلبات الحكومة الإلكترونية الفاعلة والعقبات التي تواجهها: مؤتمر الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات، سلطنة عمان، مسقط.

السبيل، عبدالله. (٢٠٠٣). التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية: مؤتمر الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات، سلطنة عمان، مسقط.

السلطان، فهد صالح. (٢٠٠٤). التحديات الإدارية في القرن الواحد والعشرين، الطبعة الأولى، مطابع الخالد، الرياض.

الشاملة للمواطنين بكيفية التفاعل مع مشروع الحكومة الإلكترونية من خلال التعليم في المدارس والجامعات ووسائل الإعلام المختلفة.

٢- محاولة تجاوز المعوقات التي تعترض عملية تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، من خلال توفير البنية التحتية المعلوماتية اللازمة للمشروع، وإصدار تشريع خاص بالحكومة الإلكترونية.

الدراسات المستقبلية

توصي الدراسة باجراء دراسات مستقبلا بمواضيع ومنها:

١- بحث كيفية تطوير استراتيجيات متنوعة لمشروع الحكومة الإلكترونية تأخذ في الاعتبار الموارد المتاحة للحكومات على اختلافها.

٢- تصميم الحقائق التدريبية الملائمة للعمل الإلكتروني.

المراجع

المراجع باللغة العربية

أحمد، محمد سمير (٢٠٠٩م) الادارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان - الاردن

إبراهيم، ليث سعد الله. (٢٠٠٤). «الحكومة الإلكترونية وتأمين خدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة، المجلة العربية للإدارة، مج ٢٤، ع ٢٤. ص ص ١٠٣ - ١٣٧

بوالمعاض، يحيى محمد. (٢٠٠٤). الحكومة الإلكترونية: ثورة على العمل الإلكتروني التقليدي، الطبعة الأولى، مكتبة العبيكان، الرياض.

أحمد، مروة. (٢٠٠٢). إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي القطاع الحكومي في

- convergence capability in developing countries”
Electronic Government، Vol.1، NO.1، PP.
- Caldow، J. (1999). **The Quest for Electronic Government: A Defining Vision**. <http://www.icg.ibm.com/egovcision.pd>
- Caldow، J. (2000). **E.Government: A Go-to-Market Strategy**: Institute for Electronic Government، IBM Corporation.
- Chan، C. Lau، Yg and Pan S.(2008) **E-government implementation: A macro analysis of Singapore’s e-governmen initiatives** ، Government Information Quarterly; Vol. 25 Issue: Number 2 p239-255
- Chevallerau، F.(2005). **The Impact of E-gov On Competitiveness، Growth، and Jobs**. European Communities.
- Dean، J. E. (2000). “government Creating Digital Democracy”**، Government Executive Magazine. European Communities. (2005). IDABC.**
- Finger، and Pecaud، G. (2003). **From e.Government to e.Governance**. In proceeding of the 3rd European conference on e.Government، Dublin.
- Hammer، M.، and Champy، J. (1993). **Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution**، New York: Harper Business.
- Kostopoulos، G. (2004). «E-government and in the Arabian gulf: a vision toward reality»**، Electronic Government، Vol.1، No.3، PP.293-299.**
- Lanwin، B. (2002). **A Project of Info. Dev. and The center for Democracy & Technology: The E.government handbook for developing countries.** Lazer.D.، Scharf، M.(2004). **Information sharing in.**
- Lonplump، A. z، (2009) **Improving Urban Management Through E-Government Experience** ، Romanian Services: The Theoretical and Empirical Researches in Urban Management.. ، Iss. 13; I
- Millard، J (2006) User Attitudes to E-Government Citizen Services in Europe) **International Journal of Electronic Government Research، vol. 2، Issue 2**
- Malhotra، Y. (2000). **Knowledge management for E.Business Performance**. CRC press، NewYork.
- الشوا، نسرین منیب. (٢٠٠٤). **اتجاهات العاملين في القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.**
- عبد الهادي، زين. (٢٠٠٣). **الحكومة الإلكترونية في العالم العربي، دراسة ميدانية: الملتقى العربي الثالث لتطوير العلاقة بين القانونيين والإداريين، مصر، المعهد العربي للتنمية الإدارية.**
- العبيسي. (٢٠٠٤). **معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في القطاع الحكومي الأردني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.**
- مجمع المعلومات في السعودية، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الاسكو)، ٢٠٠٤.
- مكاوي، محمد محمود. (٢٠٠٤). **البيئة الرقمية بين سلبيات الواقع وآمال المستقبل، متوفر عبر: See**
www.cybrarians.info/journal/no3
- مهدي، محمد حسن (٢٠٠٨)، **تقييم الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً في الشركة المصرية للاتصالات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة**
- النفيعي، يوسف؛ وراشد الحماد. (٢٠٠٠) **إدارة الأعمال الإلكترونية: نظرة فاحصة ورؤية مستقبلية. الطبعة الأولى، البحرين، مركز الدراسات والبحوث.**
- المراجع باللغة الاجنبية
- Alkathery، S. H. (2004). «Information Systems»**، Computer Time Magazine، Riyadh: Saudi computer society، available on: www.arabic.computer.org.sa، association of Research Professionals.**
- Banerjee، P. and Chau، P. Y. P. (2004). «An evaluative framework for analyzing e.government

- Government and The NPM.** Institute for Public services and Tourism. St. Gallen university, Switzerland. See: <http://europa.eu.in/lidabc/egovo>.
- Swedish Association of Local Authorities (SALA) and Swedish federation of County Council and Regions (2003): **E.democracy in Practice 2003.** Swedish experiences of a new political tool.
- Szeremetsa, J. K. R. (2005). **E.Government: providing Value to Citizens.** 6th. Global Forum on Reinventing Government. Seoul, Republic of Korea.
- Tat-Kei Ho, A. (2002). "Reinventing local government and E.government initiative" **Public Administration Review**:vol. P.P. 62.4.
- Today's Challenge Versus Tomorrows Transformation E.Government.** The centre of Governance. 2001. See: <http://www.netcaucus.org/books/egov2001/pdf>.
- Torres, L., and Pina, V. (2005). **E.Governance Development in EuCities: Reshaping Government Relation To Citizens.** Zaragoza University, Zaragoza, Spain.
- UN World Public sector reports (2003 & 2004 & 2005):** Global E.Government Readiness, UN/ ASPA, New York. Available on: See: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/aapcity/nupan.pdf>
- Vanson Bourne Survey,** (2005) See: www.ilog.co.uk/survey/vanson
- West, D. M. (2004). "**E.Government and the Transformation of Service delivery and Citizens Attitudes**". **Public Administration Review**, Vol.64, P P. 1.
- Worrall, and Cooper, (2005). **IT Strategies in UK Public Administration:** ILOG, Vanson Bourne Survey. Available on: www.ilog.co.uk
- Moon, M. J. (2002). «The evolution of E.government among municipalities: Rhetoric OR Reality?" **Public Administration Review**;Vol.62, 4.
- Moussalli, A. (2004). **European perspective and Present Statuse GovIndia.** India. See: <http://www.cibersocieded.net/congress2004/index-es.html>.
- Oakley. K. (2004). **What's e.governance?** e.Governance workshop, Strasbourg.
- OECD policy Brief; **Checklist for e.Government leader: main findings.** (2003). See: www.oecd.org/publication.
- OECD. (2003): **The e.government imperative; main findings.** Paris: Public Management Committee, OECD.
- Pardo, T.and Jonp, C. (2004). **Mini Track" e-gov. Management,** International onference, Hawaii.
- Reddic C, Gk.(2009) Factors that Explain the Perceived Effectiveness of E-Government: Survey of United States City Government Information Technology Directors International Journal of Electronic Government Research. **Vol. 5, Iss. 2.**
- Riley, T.B.(2001).**Electronic Governance in Context.** In Electronic Governance and Electronic Democracy :Living and Working in the Connected World . Canada: The Commonwealth Centre for Electronic Governance. See: <http://www.electronegov.net>.
- Riley, T. B.(2004). **Digital Divide** The Commonwealth SecretariatandGovernmentTelecommunications and Information Services Public Works and Government Services, Canada. See: <http://www.electronegov.net>
- Schedler, K. and Scharf, M. (2002). **Exploring the Interrelations Between Electronic**

Attitudes of Governmental Organizations Managers Towards E. Government Implementation in Medina Munwarah Province

Ali Mohammad Al-Adaileh

Professor in Public Administration at King Saud University and Mutah university

Fahad Hamdan Alabeere

Researcher in Public Administration

(Received 25\5\1431H; accepted for publication 27\6\1431H)

The aim of this study is to investigate the attitude of governmental organizations managers toward e.government implementation in Medina Munwarah Province.

To achieve this purpose, a questionnaire was developed to collect the data from (140) informants.

To answer the questions of the study and to test hypothesis various methods were used, such as Descriptive Statistics and One Way ANOVA.

The result of the study showed that there was a positive attitude toward the concept of e. government, support of top management, and availability of the activation means. Whereas the attitudes of respondents are negative toward legislative obstacles. Also, the results of the study indicated the That There was no differences of statistical significant in attitudes of managers toward applying e. government related to demographic differences.

Thus, the study suggested some recommendations to develop an understanding of how public service delivery can be supported by e. government.

