

مشروع الحكومة الإلكترونية في إمارتي منطقة مكة المكرمة ومنطقة الباحة : بحث في آراء واتجاهات عينة من الموظفين*

فالح عبدالله آل ضرمان**

التمهيد:

يركز البحث بصفة أساس على تحديد مدى مشاركة الموظفين في التخطيط لمشروع الحكومة الإلكترونية في كل من إمارتي منطقة مكة المكرمة ومنطقة الباحة، والغرض من استخدام بوابة المشروع على الإنترنت، وخدمات المشروع، وإيجابياته، وسلبياته، والمشكلات والمعوقات التي تواجهه، بالإضافة إلى تحديد التقنيات والأجهزة الحاسوبية وتقنيات الاتصالات التي يعتمد عليها المشروع في تقديم الخدمات.. ومن أجل جمع المعلومات المطلوبة ذات الصلة بأهداف البحث قام الباحث بإعداد استبانة تغطي المحاور الرئيسة للبحث، وبعد اختبارها وتحكيمها والتثبت من صلاحيتها للاستخدام، قام بتوزيعها على عينة مختارة من الموظفين بالتعاون مع إدارة العلاقات العامة في كل إمارة، كما قام الباحث بإجراء مسح شامل للإنتاج الفكري حول موضوع البحث، واطلع على ما لدى الإماراتين قيد الدراسة من أجهزة وإمكانات ذات علاقة بمشروع الحكومة الإلكترونية، وأجرى مقابلة مع المسؤول عن المشروع في كل إمارة للتعرف إلى الخطط القائمة والخطط المستقبلية للمشروع، واستخدم حزمة المجموعة الإحصائية لتحليل البيانات، وبناء على النتائج المتحصل عليها، قدم عددًا من التوصيات والمقترحات.

* يتقدم الباحث بالشكر والعرفان لجامعة الملك عبدالعزيز ممثلة بعمادة البحث العلمي لما قدمته من دعم خلال تنفيذ هذا البحث.

** بكالوريوس من جامعة الإمام محمد بن سعود ١٩٧٩م.
- ماجستير من جامعة إنديانا ١٩٨٤م.
- دكتورة من جامعة ولاية فلوريدا الحكومية بالولايات المتحدة الأمريكية ١٩٨٨م.
- يعمل حاليًا في قسم علم المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز

المقدمة:

كثير من الدوائر الحكومية. وفي المقابل قد نجد مفهوم الحكومة الإلكترونية لا يقتصر على الجهات الحكومية وما يخصها من خدمات، بل يتعدى ذلك إلى التعاملات التجارية التي تتم بين جهات القطاع الخاص مثل عمليات البيع والشراء التي لا تزال تستأثر بالنصيب الأكبر من الاهتمام والتطبيق ضمن مفهوم التعاملات الإلكترونية.

وفي أغلب البلدان نجد أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية تشمل كثيراً من الخدمات في مجالات متنوعة مثل التعليم والصحة والقضاء والضمان الاجتماعي والأحوال المدنية والتوظيف والتعاملات البنكية والاستثمار... إلخ، وتتمركز الخدمات حول توفير المعلومات التي تجيب عن استفسارات المواطنين، وتأمين حلقة اتصال إلكترونية مع الجهات الرسمية، وتنفيذ طلباتهم إلكترونياً.

ومن المتطلبات الأساسية التي تساعد على إنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية تشخيص المشكلات التي تعاني منها الأنظمة التقليدية ومن ثم العمل على إيجاد الحلول المناسبة لها قبل نقلها إلى الواقع الإلكتروني،

تقوم فكرة الحكومة الإلكترونية على تجميع الخدمات في موقع واحد وإتاحتها للجمهور العام عبر الاتصالات الإلكترونية باستخدام الإنترنت والاتصالات عن بعد. ويعود تاريخها إلى ما نادى به نائب الرئيس الأمريكي الأسبق (آل جور) من ضرورة ربط المواطن الأمريكي بالإدارات والمؤسسات الحكومية عبر الإنترنت بغرض تسهيل الإجراءات الخدمية التي تقدمها الحكومة للمواطن الأمريكي وخفض التكاليف الإدارية الناتجة عن الأنظمة التقليدية، والرفع من كفاءة الأجهزة الحكومية. ويشير فهد العبود إلى وجود تعريفات كثيرة للحكومة الإلكترونية، تشمل: التجارة الإلكترونية، وإدارة علاقات العميل، وإدارة سلسلة التموين، وإدارة المعرفة، وذكاء العميل، والتقنيات المساعدة.^(١)

ومما لاشك فيه أن الحكومات تسعى إلى استثمار التقنيات والاتصالات الحديثة بما يخدم مشروعاتها وخدماتها تجاه مواطنيها، ويسهل على دوائرها ومؤسساتها الرسمية التواصل والتفاعل فيما بينها بطرق سريعة وفعالة بعيداً عن البيروقراطية التي يمارسها

٧- رصد تصرف العميل وذلك بإجراء دراسات للتنبؤ بما يريده المواطن وما يمكن إضافته أو تغييره في الخدمات. (٢)

مشكلة البحث:

لاحظ الباحث من خلال تعامله مع المواقع الإلكترونية في المملكة العربية السعودية أن هناك اندفاعاً لدى المؤسسات الحكومية بمختلف أنواعها نحو الرغبة في إنشاء حلقة اتصال إلكتروني مع المواطنين من خلال مواقعها الخاصة، الأمر الذي أدى إلى تكرار المعلومات وتشتت كثير من الخدمات في أكثر من موقع، كما اتضح أن خطأ كثيرة لدى هذه المؤسسات على مستوى الوطن ترمي إلى زيادة التواصل مع أفراد المجتمع عبر البوابات الإلكترونية، وهناك أيضاً ندوات ومؤتمرات تعقد من حين إلى آخر لتعزيز وتجسيد مفهوم الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع، وعلى الرغم من كل ذلك فإن رأي الموظف السعودي فيما يقدم إليه من خدمات عبر مواقع الحكومة الإلكترونية التابعة لإمارات المناطق لا يزال غائباً عن تلك الخطط والمشروعات، ولم يستوف حقه من البحث العلمي الجاد، في حين أننا نعلم بأن تقبل الموظف لأي مشروع

وإيجاد أنظمة وقوانين ولوائح تناسب هذه البيئة الإلكترونية، وتوفير المعلومات الشاملة والكافية من مصادرها الموثوقة، وتهيئة المواطن وتزويده بالمهارات اللازمة للتعامل مع الأنظمة الآلية، وإنشاء البنية التحتية السليمة لمشروع الحكومة الإلكترونية. ومع أن فكرة الحكومة الإلكترونية أصبحت واقعاً ملموساً وناجحاً في بعض الدول إلا أن هناك معوقات تحول دون تطبيقها بشكل سليم ومتكامل في دول أخرى مثل: سرية المعلومات، والخصوصية، وانتهاك القوانين، واختراق الأنظمة، والتزوير، والاختلاس... ويذكر العبود أن نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية يعتمد على مدى توافر العوامل الآتية:

- ١- إتاحة الوصول إلى الشبكة.
- ٢- توافر الخدمات.
- ٣- التكاليف المنخفضة مقارنة بتكاليف التعاملات التقليدية.
- ٤- الثقة في المعلومات المقدمة من خلال البوابات الإلكترونية.
- ٥- سرية المعلومات الخاصة بالمواطنين.
- ٦- الشفافية في كشف المعلومات بطرق متوازنة بين المواطن والدولة.

والمساهمة في مراحل إعدادة وتطويره يعد عاملاً مهماً في نجاح ذلك المشروع.

ومن المتوقع أن المشروعات التي تقدم لمصلحة الموظفين المعنيين بتقديم الخدمات ستواجه صعوبات في التطبيق والتنفيذ إذا لم يتم التخطيط لها بشكل جيد. وأبرز عوامل فشل هذه المشروعات هو غياب التفاعل المطلوب بين الموظف والمسئول، وعدم إجراء دراسات علمية لتحديد أولويات وحاجات وطلبات الموظفين المعنيين بهذه المشروعات. والموظف الذي لا يتقبل هذه المشروعات، وليس له وعي بأهميتها، وفوائدها قد يعزف عن استخدامها أو الاستفادة منها، أو التفاعل معها، ومتى ما يحصل ذلك سيؤدي إلى إضعاف مبررات وجود هذه المشروعات، وهذا بالتأكيد ينطبق على فكرة الحكومة الإلكترونية.

يضاف إلى ما سبق وجود قضايا كثيرة لا تزال تحتاج إلى مزيد من البحث والدراسة مثل : حجم إقبال الموظفين على خدمات المعلومات المتاحة عبر البوابات الإلكترونية التابعة لإمارات المناطق السعودية، وفئات ومستويات ومؤهلات المستفيدين من هذه الخدمات، ومدى إدراكهم ووعيهم بهذه

الخدمات، ومستوى مشاركتهم في إعدادها وتطويرها، ومدى رضاهم عنها، وطرق استخدامهم لها، وما يواجهه كل ذلك من عوائق ومشكلات.

أهداف البحث :

الهدف الأساس من هذا البحث هو التعرف إلى الواقع الفعلي لاستخدام بوابات الحكومة الإلكترونية التابعة لإمارتي منطقة مكة المكرمة، ومنطقة الباحة في المملكة العربية السعودية من قبل الموظفين في هاتين الإمارتين وتحديد اتجاهاتهم نحو الخدمات المقدمة لهم عبر هذه البوابات. وعلى وجه التحديد سوف يحاول البحث تحقيق الأهداف الآتية :

أولاً: الأهداف الخاصة بمجتمع البحث (الموظفون):

١- التعرف إلى الخصائص الديموجرافية لأفراد مجتمع البحث واتجاهاتهم نحو مشروع الحكومة الإلكترونية التابع لكل من إمارتي منطقة مكة المكرمة ومنطقة الباحة.

٢- التعرف إلى مدى مشاركة الموظفين في التخطيط لمشروع الحكومة الإلكترونية في كل إمارة.

٣- تحديد الأغراض من استخدام أفراد مجتمع البحث لمواقع مشروع الحكومة الإلكترونية قيد البحث.

٤- التعرف إلى الخدمات التي يقدمها مشروع الحكومة الإلكترونية لأفراد مجتمع البحث.

٥- التعرف إلى إيجابيات وسلبيات مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر أفراد مجتمع البحث.

٦- التعرف إلى مشكلات ومعوقات استخدام أفراد مجتمع البحث لموقع الحكومة الإلكترونية.

٧- تحديد مدى رضى أفراد مجتمع البحث عن مشروع الحكومة الإلكترونية.

ثانيًا: الأهداف الخاصة بالمسؤولين عن مشروع الحكومة الإلكترونية:

١- التعرف على طرق إنشاء وإدارة مواقع الحكومة الإلكترونية الخاصة بكل إمارة.

٢- التعرف إلى ما لدى الجهات المسؤولة عن مشروع الحكومة الإلكترونية من خطط ولوائح وأنظمة معمول بها في الوقت الحالي.

٣- التعرف إلى البنى التحتية والتجهيزات الخاصة بمشروع الحكومة الإلكترونية في كل إمارة.

٤- التعرف إلى المشكلات والعوائق التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية في كل إمارة والخطط والطموحات المستقبلية للمشروع.

فروض البحث: يسعى الباحث من خلال هذا البحث إلى التحقق من القبول بصحة الفروض الآتية:

الفرض الأول: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية في اتجاهات موظفي إمارة منطقة مكة المكرمة وإمارة منطقة الباحة نحو مشروع الحكومة الإلكترونية وفقاً لمتغير "العمر". الفرض الثاني: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية في اتجاهات موظفي إمارة منطقة مكة المكرمة وإمارة منطقة الباحة نحو مشروع الحكومة الإلكترونية وفقاً لمتغير "المرتبة الوظيفية".

الفرض الثالث: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية في اتجاهات موظفي إمارة منطقة مكة المكرمة وإمارة منطقة الباحة نحو مشروع الحكومة الإلكترونية وفقاً لمتغير "سنوات الخبرة".

الفرض الرابع: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية في اتجاهات موظفي إمارة منطقة مكة المكرمة وإمارة منطقة الباحة نحو

والعمل على توحيدها فيما يخدم الموظفين ويسهل عليهم استخدام البوابات الإلكترونية.

٤- إعادة النظر في نوع ومستوى الخدمات المقدمة للموظفين وفقاً لرغباتهم وحاجاتهم الفعلية التي سوف تكشف عنها نتائج هذا البحث.

٥- استحداث قوانين وتشريعات جديدة تضمن خصوصية المواطن السعودي، وسرية المعلومات التي يقدمها، وحرية الوصول إلى كافة المعلومات التي يحتاج إليها، وتزيد من نسبة الثقة بينه وبين الجهات الحكومية.

٦- إعداد خطة منظمة لتأهيل المواطنين إلكترونياً، والرفع من وعيهم بأهمية مشروع الحكومة الإلكترونية، وإتاحة الفرصة أمامهم للمشاركة في الإعداد والتطوير للخدمات التي تقدم لهم من خلال هذا المشروع.

٧- يمكن للجهات الحكومية الأخرى الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تطوير مواقعها وخدماتها الإلكترونية.

حدود البحث:

اقتصر هذا البحث في تطبيقاته الميدانية على الموظفين في المقار الرئيسية لإمارة منطقة مكة المكرمة، وإمارة منطقة الباحة من فئة الذكور، وتم استثناء العنصر النسائي

مشروع الحكومة الإلكترونية وفقاً لمتغير "المؤهل التعليمي".

أهمية وجدوى البحث:

من فوائد الحكومة الإلكترونية: أنها تساعد على تحقيق ما يسمى بمجتمع المعلومات الإلكتروني، وتقدم خدمات في مكان واحد لجميع أفراد المجتمع بدلاً من زيارة المباني الحكومية، وتدعم التواصل مع الجمهور على مدار الساعة، وإنجاز المعاملات بسرعة وكفاءة، ومراقبة ومتابعة الأعمال والخدمات بكل سهولة. ومن المتوقع أن تسهم نتائج هذا البحث بشكل إيجابي في المجالات الآتية:

١- المساهمة في زيادة الإنتاج الفكري في مجال خدمات المعلومات الإلكترونية نظراً لوجود محدودية في عدد ونوع هذه الدراسات المعنية بآراء واتجاهات أفراد المجتمع السعودي نحو خدمات الحكومة الإلكترونية.

٢- من المتوقع أن تستخدم النتائج في إعداد خطة لتوعية الموظفين بأهمية وجدوى مشروع الحكومة الإلكترونية، وفي هذا تعزيز ودعم لنجاح هذا المشروع.

٣- إعادة النظر في كثير من الإجراءات الإلكترونية المشتتة في أكثر من موقع

لعدم وجود موظفات في قطاع الإمارة المعني بالدراسة. واختار الباحث إمارة مكة المكرمة كونها تمثل المدن الكبيرة والمتطورة في المملكة، بينما تمثل إمارة منطقة الباحة الإمارات النائية والأقل كثافة في السكان، وبهذا التمثيل يستطيع الباحث الحصول على وجهات نظر تمثل المجتمع السعودي بشقيه المدني والقروي.

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من الفئات الآتية:
١- عينة من الموظفين الموجودين على رأس العمل في المقار الرئيسية لإمارة منطقة مكة المكرمة وإمارة منطقة الباحة من فئة الذكور، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية عن طريق إدارة العلاقات العامة التابعة لإمارات المناطق قيد البحث بغرض تسليمهم الاستبانات ومتابعة ما يتأخر منها بالتعاون مع مساعدي الباحث.

٢- المسؤولون عن الأنظمة الآلية ومشروع الحكومة الإلكترونية في كل إمارة بغرض الحصول منهم على ما يتعلق بالمشروع من معلومات وإنجازات... الخ.

منهج وأدوات البحث:

يعتبر المنهج المسحي والوصفي هو أنسب المناهج في تطبيق هذا البحث، وقد استخدم

الباحث الأدوات الآتية لجمع المعلومات المطلوبة:

أ- المسح الميداني للإنتاج الفكري المتوافر حول موضوع الدراسة وذلك باستخدام الفهارس، والكشافات، والمستخلصات، وقواعد المعلومات المدمجة، ومحركات البحث، والأدلة والقوائم الموضوعية على شبكة الإنترنت. وشمل الإنتاج الفكري كل مصادر المعلومات المتوافرة في شكل كتاب أو دورية علمية مطبوعة أو إلكترونية.

ب- استبانة مكونة من أسئلة مفتوحة وأسئلة مقفلة موجهة إلى الموظفين في إمارة منطقة مكة المكرمة وإمارة منطقة الباحة، ومقياس مكون من خمس قيم وخمسة أوزان لتحديد آرائهم واتجاهاتهم نحو مشروع الحكومة الإلكترونية، والغرض من استخدام بوابات المشروع على الإنترنت، والخدمات المقدمة، وإيجابيات وسلبيات المشروع، ومدى رضاهم عن المشروع، وما يواجه المشروع من مشكلات ومعوقات.

ج- مقابلة شخصية مع المسؤولين عن مشروع الحكومة الإلكترونية في الإمارات قيد الدراسة، للتعرف إلى مبررات المشروع والخطط المعدة له، ومراحل التخطيط والتنفيذ والتشغيل، والأجهزة المستخدمة، والمشكلات القائمة، والتطلعات المستقبلية.

ومن أجل التثبت من صدق وثبات أدوات البحث قام الباحث بإعداد الاستبانة ثم عرضها على بعض الاختصاصيين في قسم علم المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز لمراجعتها ونقدها والتأكد من سلامتها وصحتها اللغوية والتركييبية. وبعد ذلك أجرى الباحث اختباراً مبدئياً للاستبانة على مجموعة من الموظفين المتوقع استخدامهم لخدمات الحكومة الإلكترونية؛ لتحديد مدى ثبات الاستبانات. وقد أسهم مساعدو الباحث في توزيع الاستبانات وجمعها بإشراف وتوجيه من الباحث.

استعراض الدراسات السابقة:

من الملاحظ أن مشروعات الحكومة الإلكترونية قد حظيت باهتمام الدول والمواطنين والباحثين على حد سواء. فعلى سبيل المثال قامت وزارة الاتصالات وتقنيات المعلومات، ووزارة المالية، وهيئة الاتصالات

العامة بالملكة العربية السعودية بتنظيم مؤتمر حول التعاملات الإلكترونية بغرض استعراض التطورات في هذا المجال وتعزيز التواصل بين القطاع العام والقطاع الخاص، ونقل التجارب العالمية إلى المملكة، وقد تضمن البرنامج العلمي للمؤتمر كثيراً من الجلسات العلمية وحلقات النقاش، وجاء في مقدمتها الأبعاد الاستراتيجية للتعاملات الإلكترونية الحكومية، ومرتكزات التعاملات الإلكترونية في المملكة، ومشروعات وخبرات القطاعات التنظيمية والقضائية، والأثر الاقتصادي والإستراتيجي للخدمات الإلكترونية، والتجارب الدولية، والبنية التحتية، والتنظيم الإداري، وأمن المعلومات، ومشروعات وخبرات القطاعات الحكومية. وقد توصل المؤتمر إلى عدد من التوصيات من بينها:

- ١- تخصيص مناصب إدارية عليا لتقنية المعلومات في الأجهزة الحكومية.
- ٢- حث الجهات الحكومية على تطبيق ما ورد في وثيقة تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية.
- ٣- إلزام الجهات الحكومية بتوفير ما لديها من بيانات ذات فائدة للجهات الحكومية الأخرى.

التنوع في استخدام التقنيات الحديثة والرفع من مستوى الأمان وسرية المعلومات^(٤).

ويقدم إيبرز (Ebbers) في دراسته إستراتيجية إدارية متعددة القنوات كبديل لتطوير طرق التفاعل بين الحكومة والمواطنين على اعتبار أن التطوير مطلوب لوجود فجوة، حسبما كشفتته بعض الدراسات التجريبية، بين قنوات الاتصال المفضلة لدى الحكومات والقنوات المفضلة لدى المواطنين. ويعود السبب المحتمل لتلك الفجوة إلى ميل الحكومات نحو استخدام قنوات أقل تكلفة، بينما يميل المواطنون إلى استخدام القنوات التي تلائم أوضاعهم وسماتهم الشخصية. ومن أجل إغلاق تلك الفجوة وزيادة الوعي حول دمج عدد من قنوات الاتصال في إدارة موحدة، اقترح الباحث نموذجاً بديلاً يحتوي كلاً من مرئيات المواطنين ومرئيات الحكومة في نموذج اتصال موحد؛ لتسهيل عملية التفاعل بين الطرفين^(٥).

ويؤكد بلانجر (Belanger) أن ثقة المواطنين في الحكومة والتقنيات تعد أمراً حيوياً في قبول فكرة الحكومة الإلكترونية، وعلى هذا الأساس أجرى

٤- تطوير قدرات شركات القطاع الخاص في مجال تقنية المعلومات.

٥- تنفيذ مشروعات التعاملات الإلكترونية الحكومية بطريقة مشتركة بين القطاعين العام والخاص.

٦- توفير خطوط اتصالات النطاق العريض لكافة المستفيدين، وتوفير خدمات الاتصال للمناطق النائية.

٧- وضع السياسات المناسبة لدعم المحتوى العربي (نصاً وصوتاً وصورة)^(٣).

وقام محمد المرغلاني بإجراء دراسة مسحية على عينة من موظفي مؤسسة التأمينات الاجتماعية بلغت (٨٣) موظفاً للتعرف إلى اتجاهاتهم نحو أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية في رفع مستوى العمل وخفض التكاليف، وقد ركزت أهداف الدراسة على الجوانب التنظيمية للمؤسسة واتجاهات الموظفين نحو التعاملات الإلكترونية في المجال الإداري، ومجال أمن المعلومات، ومجال معالجة بث المعلومات، والأداء الوظيفي. وقد توصل المرغلاني إلى نتائج كثيرة من بينها وجود تزايد في الطلب على المنتجات التقنية في ظل تطبيقات التعاملات الإلكترونية، وأوصى بضرورة

دراسة ميدانية لتحديد أثر الثقة والمخاطرة في مدى رغبة المواطن في استخدام الحكومة الإلكترونية، ووضع نموذج للثقة، وتبين من النتائج أن هناك أثراً إيجابياً للميل نحو الثقة يؤثر على استخدام الإنترنت، ويؤثر في الميل نحو الثقة في الحكومة، وبالتالي يؤدي إلى ظهور رغبة في استخدام الحكومة الإلكترونية^(٦).

وتشير دراسة أخرى إلى وجود دراسات تجريبية سابقة كشفت عن أن هناك أثرين مهمين وراء انتشار ما يسمى بالحكومة الإلكترونية أولهما: أن الحكومة الإلكترونية بشكل عام تحولت من شكلها الأولي على الإنترنت إلى تطبيقات انتقالية متداخلة، وثانيهما: أن الحكومات الوطنية بدأت بإضافة تقنيات وتطبيقات تنظيمية معقدة، وتبعتها في ذلك الحكومات المحلية، وناقشا في دراستهما أن الضغوط التي مارسها المسؤولون والمواطنون كانت سبباً وراء ظهور هذين العاملين وساعدت على إحداث تغييرات في الطريقة المتبعة لتصميم وتنفيذ واستخدام مشروعات الحكومة الإلكترونية^(٧).

وفي سويسرا أجرى (Schedle) و (Summermatter) دراسة مسحية للإجابة

عن أسئلة لها علاقة بواقع الحكومة الإلكترونية وأنشطتها الإدارية في سويسرا، حيث تم توزيع (٢٨٥٦) استبانة على جميع موظفي الحكومات المحلية، وقد كشفت النتائج أن ما نسبته (١٠٪) من المشاركين في الدراسة أفادوا بأنهم أجروا دراسات مسحية لرغبات الجماهير، و (١٨٪) أتاحوا للمواطنين المشاركة في مشروعات الحكومة الإلكترونية، وعمليات التطوير اللاحقة، كما تبين من النتائج وجود تأثير لمرئيات الجماهير على إتاحة مواصفات الاستخدام في المواقع، وعلى عملية اختيار الموضوعات ومحتويات هذه المواقع^(٨).

وأجرى (Reddick) و (Frank) دراسة للتعرف إلى آراء واتجاهات مديري المدن في كل من ولاية فلوريدا و ولاية تكساس الأمريكيتين حول الآثار المتوقعة للحكومة الإلكترونية على حكومات مدنها، وقد أسفرت النتائج عن وجود أثر إيجابي للحكومة الإلكترونية في المجالات الآتية: الإدارة، وأسواق المال، والطلبات، والتعاون، والتوظيف، ولكن في المقابل هناك مشكلات حول الرسائل البريدية غير المرغوبة، وعدم قدرة الحكومة الإلكترونية

على خفض حجم العمالة، وكانت المحصلة النهائية من الدراسة أن الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المديرين، كان لها أثر إيجابي في المؤسسات الحكومية والمجتمع^(٩).

وناقش (King) في دراسته فكرة حرية الاختيار في الخدمات العامة في بريطانيا حيث يرى أن هذه الحرية تعد قضية جوهرية بالنسبة للمواطن والمسؤول البريطاني، ويعتقد أن الحرية في بيئة الحكومة الإلكترونية تركز على حرية اختيار قناة الاتصال مثل: مراكز الاتصال الهاتفي، والحضور الشخصي وجهاً لوجه، والإنترنت، إلا أن الخدمات التي تقدم من خلال قنوات الاتصال لا تزال محدودة وغير كافية. ويذكر أن القطاع الخاص استفاد من نظام إدارة علاقة الجماهير الذي يركز على جمع المعلومات عن الأفراد ومن ثم إخضاعها للتحليل من أجل التعرف إلى سلوكيات المواطنين وحاجاتهم المستقبلية، ووجد من خلال دراسته التي اعتمد في تنفيذها على نتائج برامج علاقة الجماهير الخاصة بالحكومة الإلكترونية في بريطانيا، أن التركيز لكثير من المسؤولين الحكوميين ينصب

على تكامل الأنظمة، ومراكز الاتصال، والتعاملات الروتينية عبر الخط المباشر، وبدلاً من ذلك قدم نموذجاً بديلاً عن نظام إدارة علاقة الجماهير بحيث يشمل تشجيع المواطنين على الإنتاج المشترك للخدمات العامة التي يحتاجون إليها^(١٠).

ويشير (Shi) إلى أن التطور السريع في تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الصين شجع على الدخول إلى خدمات الحكومة الإلكترونية في الأوقات التي يفضلونها، إلا أن قضية الوصول إلى مواقع الحكومة الإلكترونية الصينية لم تأخذ حقها من الاهتمام، وعليه قام بإجراء دراسة على (٣٢٤) موقعاً حكومياً للتعرف إلى إمكانية الدخول إلى هذه المواقع حسب معايير الوصول التي أصدرها اتحاد شبكة الإنترنت العنكبوتية، وقد كشفت النتائج عن فشل مواقع الحكومة الصينية في تحقيق واحد أو أكثر من المعايير، وبالتالي هناك مشكلات متوقعة تواجه المعاقين الصينيين عند استخدامهم لتلك المواقع، وبناء على النتائج اقترح إنشاء أسس قانونية، ومعايير لدخول المواقع، وتهيئة البيئة الاجتماعية بشكل مناسب للوصول إلى المواقع الحكومية^(١١).

المواطنين في بريطانيا باستخدام استبانة حول قرار المنظمات الحكومية البريطانية بتعزيز مبدأ الشفافية في إتاحة المعلومات، والتواصل مع المواطنين، والتفاعل معهم عبر الإنترنت، وبناء على النتائج المتحصل عليها قاما بإعداد نموذج لتوقعات وآراء مستخدمي موقع الحكومة الإلكتروني^(١٣).

وتناول محمد الهادي قضية أمن المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية، حيث بدأ في دراسته بمقدمة عن تكنولوجيا المعلومات، ثم أعقبها بشرح عن خدمات نظم المعلومات وأمن المعلومات في البيئة الرقمية، وطرق تنفيذ أمن المعلومات، وأوصى بإعداد سياسات وقوانين تحمي من مخاطر أمن المعلومات، وتطوير هذه السياسات بحيث تكون قابلة للتطبيق على برامج وسجلات الحكومة الإلكترونية، ونشر الوعي بين المواطنين حول أهمية أمن المعلومات، وتلافي الفجوات الموجودة في التشريعات والقوانين الوطنية^(١٤)، وتناول في مقال آخر التحول إلى الحكومة الإلكترونية باعتبارها وسيلة للإصلاح الإداري وفقاً لعدد من المقومات مثل: إصلاح العملية الإدارية، وتوفير القيادات الإدارية المناسبة، ووضوح الاستراتيجيات، والتعاون مع المجتمع،

ويؤكد (Ren-Ruej) أن فهم المواطنين للخدمات الإلكترونية وتقبلهم لها يعد عاملاً مهماً في حسن استثمار التقنية وخفض تكاليف الخدمات. وفي هذا السياق قام بإجراء دراسة حول إجراءات تسجيل الضرائب في تاوان كخدمة من خدمات الحكومة الإلكترونية، وناقش العوامل المؤثرة في ميل المواطنين نحو طرق تسجيل الضرائب مثل الطريقة اليدوية، وطريقة الباركود، وطريقة الإنترنت، بناء على بيانات تم جمعها من دراسة مسحية شاملة في تاوان، كما تم فحص السمات الشخصية للمشاركين في الدراسة. وكشفت النتائج أن تركيز المواطنين كان منصباً على مدى سهولة الطرق المستخدمة في تسجيل الضرائب، كما تبين أن سهولة استخدام طريقة التسجيل، والعادات الشخصية، والكفاية الذاتية، قد أحدثت أثراً متباينة بالنسبة لطريقة تسجيل الضرائب بالطريقة اليدوية والطريقة الإلكترونية، وتوقع الباحث أن تؤدي هذه النتائج إلى تخطيط جيد لخدمات الحكومة الإلكترونية^(١٢).

وقام كل من (Stuart) و(Richard) بالتركيز في دراستهما على تقييم آراء

ومشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات الخاصة بالحكومة الإلكترونية.^(١٥)

ويشير (Acerete and others) أن مواقع الإنترنت قد أصبحت عناصر أساسية في الإدارة العامة المعاصرة، إلا أن فاعليتها لا تزال غير معلومة بشكل كاف. وعلى هذا الأساس قام بإجراء دراسة لتحديد جودة واستخدامات الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين في الدول الأوروبية، ووجد أن مشروعات الحكومة الإلكترونية قد سارت في مراحل إنشائها على النهج المتوقع المتمثل في حصر التفاعل حول ما هو موجود على شاشات الحاسوبات، ثم تطور الوضع إلى المرحلة التي تم فيها التفاعل والتواصل المتبادل بين مقدمي الخدمة والمستلمين لها، كما أن الحكومة الإلكترونية في أغلب المدن الأوروبية التي خضعت للدراسة هي عبارة عن فرع من الحكومات الوطنية مع وجود اهتمام متزايد بتأمين السرعة في الأداء والوصول إلى المعلومات.^(١٦)

وبخصوص العوائق التي قد تواجه مشروعات الحكومة الإلكترونية من المنظور الديمقراطي، يذكر (Jaeger) أن

الحكومة الإلكترونية أصبحت عاملاً مهماً في إيصال المعلومات إلى المواطنين، إلا أنها قد تعمل على تقويض مبدأ الديمقراطية بسبب ما يجري على الإنترنت من تشكيل مجموعات ضغط أو مجموعات ذات مصالح مشتركة، ويعتقد أن قيام مواقع الحكومة الإلكترونية بتشجيع النقاش والحوارات ذات الآراء المتباينة، وتمكين مجموعات من المواطنين من التجمع من خلال قنوات الاتصال الإلكتروني حول قضايا سياسية واجتماعية قد يثير كثيراً من التساؤلات حول مفاهيم الحكومة الإلكترونية.^(١٧)

وفي تركيا قام كل من (Akman) و (Mishra) بمراجعة ومناقشة قضايا الحكومة الإلكترونية بشكل عام، والرؤية العالمية لها، وأجريا دراسة مسحية لتحديد أثر الجنس والمستوى التعليمي في اتجاهات بعض الموظفين تجاه الحكومة الإلكترونية، وقد توصلا إلى وجود نقص كبير في المعلومات عن المواطنين في القطاعات المختلفة في الدولة، وعدم وجود معرفة كافية عن توقعاتهم واحتياجاتهم. كما كشفت النتائج عن وجود استخدام مكثف لخدمات الحكومة الإلكترونية مع وجود علاقة تربط

بين الجنس ومستوى التعليم للمشاركين في الدراسة^(١٨).

ويشير (Parent) إلى وجود تراجع في ثقة الشعوب في حكوماتهم في الآونة الأخيرة، وأن الحل المناسب لاستعادة هذه الثقة هو الحكومة الإلكترونية. وعلى هذا الأساس أجرى دراسة لتحديد مدى نجاح المشروعات الإلكترونية المتاحة على الخط المباشر في زيادة الثقة والكفاية السياسية للناخبين، وتبين من نتائج الدراسة التي شملت (١٨٢) ناخباً كندياً أن استخدام الإنترنت في التعاملات الإلكترونية رفع بشكل إيجابي معدلات الثقة في الحكومة والكفاية السياسية للناخبين، ورأى أن الكفاية السياسية هي العامل الأهم في الثقة كونها تتناسب مع واقع الحكومة الإلكترونية^(١٩).

مما سبق يتضح لنا أن هناك اهتماماً متزايداً من قبل الحكومات والأفراد والمؤسسات بمشروعات الحكومة الإلكترونية. وتسعى كثير من الدول لاستحداث خطط جديدة للتحويل من النظام الإداري التقليدي إلى النظام الإلكتروني مع تشجيع القطاع الخاص على المشاركة في مراحل إعداد وتنفيذ وتطوير هذه المشروعات، كما يلاحظ أيضاً وجود تركيز

على قضايا التفاعل والاتصال المتبادل بين المواطن والمسؤول من خلال بوابات الحكومة الإلكترونية، والاهتمام بالسرية وأمن المعلومات، وإتاحة الوصول إلى المواقع لكافة أفراد المجتمع، ولكن لم تحظ سلوكيات وتصرفات واتجاهات أفراد المجتمع بتغطية كافية في الأبحاث المنشورة، وهذا ما جعل بعض الدراسات توصي بالاهتمام بهذه الجوانب. واتضح جلياً من خلال الدراسات السابقة أن آراء واتجاهات مستخدمي المواقع الإلكترونية تعد عاملاً حاسماً في نجاح وتقبل وتطوير مشروعات الحكومة الإلكترونية، وعلى هذا الأساس يصبح البحث العلمي عملاً مطلوباً بشكل متواصل للمساهمة مع الجهات الرسمية في تحقيق هذا النجاح، وهذا ما يحاول البحث الراهن إنجازه من خلال رصد وتحليل اتجاهات العاملين في بعض إمارات المناطق السعودية تجاه مشروع الحكومة الإلكترونية، خاصة وأن هذه الفئة من المواطنين العاملين في قطاع الإمارات لم تحظ بدراسة مستقلة على حد علم الباحث.

جمع وتحليل البيانات:

قام الباحث ومساعدوه بجمع الاستبانات من أفراد مجتمع البحث بالتنسيق مع إدارة العلاقات

الباحث المجموعة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لعرض وتحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها. وكان في مقدمة هذه الأدوات الإحصائية التوزيعات التكرارية، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين، واختبارات.

العامة التابعة لكل إمارة، وبلغ عدد الاستبانات المسترجعة بعد استبعاد غير الصالح منها ستاً وستين استبانة تمثل كافة الموظفين البالغ عددهم حسب إفادة المشرفين على العلاقات العامة ٢٨٠ موظفاً منهم ١٩٠ موظفاً في إمارة مكة و٩٠ موظفاً في إمارة الباحة، واستخدم

عرض وتفسير النتائج:

الجدول رقم (١)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لأفراد مجتمع البحث وفقاً لمتغير "العمر"

النسبة (١٠٠٪)	التكرارات	الفئات العمرية
٣١,٨	٢١	من ٢٠ - ٣٠ سنة
٣٦,٤	٢٤	من ٣١ - ٤٠ سنة
٢٤,٢	١٦	من ٤١ - ٥٠ سنة
٧,٦	٥	أكثر من ٥٠ سنة
١٠٠	٦٦	المجموع

من فئة الشباب التي تمتلك القدرة على العمل والعطاء بالقدر الذي يسمح بتبني التحسينات الإدارية في مشروع الحكومة الإلكترونية في كل من إمارة منطقة مكة المكرمة وإمارة منطقة الباحة، خاصة وأن فئة الشباب هم الأكثر تقبلاً للمشروعات التطويرية المعتمدة على التقنيات والشبكات، وبإمكانهم الإسهام في عملية تطبيقها والاستفادة منها بما يخدم وظائفهم والمهام الموكلة إليهم في حين أن الشباب

بالنظر إلى البيانات المدرجة في الجدول رقم (١) نجد أن الفئة العمرية (٣٠ - ٤٠ سنة) قد حظيت بأعلى نسبة وقدرها (٣٦,٤٪)، يليها في الترتيب بفارق بسيط الفئة العمرية (٢٠ - ٣٠ سنة) بنسبة وقدرها (٣١,٨٪)، ثم الفئة العمرية (٤١ - ٥٠ سنة) بنسبة وقدرها (٢٤,٢٪)، بينما حظيت الفئة العمرية (من أكثر من ٥٠ سنة) بأدنى نسبة وقدرها (٧,٦٪)، وفي هذه النتائج ما يدل على أن النسبة الغالبة من الموظفين هي

الأصغر سنًا والكبار في السن قد يكونون مع التقنية، وإما لخوفهم من تغيير أكثر سلبية تجاه المشروعات الإلكترونية، الإجراءات التي تعودوا عليها في البيئة إما لعدم امتلاكهم خبرات كافية للتعامل الإدارية التقليدية.

الجدول رقم (٢)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لأفراد مجتمع البحث وفقاً لمتغير "المرتبة الوظيفية"

المرتبة الوظيفية	التكرارات	النسبة(١٠٠٪)
من مرتبة ١ - ٣	١٣	١٩,٧
من مرتبة ٤ - ٦	٢٥	٣٧,٩
من مرتبة ٧ - ٩	١٨	٢٧,٣
من مرتبة ١٠ - ١٢	٩	١٣,٦
أعلى من مرتبة ١٢	١	١,٥
المجموع	٦٦	١٠٠ ٪

وتشير النتائج في الجدول رقم (٢) إلى أن النسبة الغالبة من الموظفين وقدرها (٣٧,٩٪) يشغلون المراتب (المستويات) ما بين الرابعة والسادسة، يليها في الترتيب من يشغلون المراتب السابعة والثامنة والتاسعة بنسبة (٢٧,٣٪)، في حين تسجل النتائج نسباً متواضعة لمن يشغل المراتب الدنيا والعالية. وقد كان متوقعاً أن يتم إشغال المراتب الرابعة إلى التاسعة في غضون خدمة لا تزيد على عشرين سنة، ويرى الباحث وجود توازن مقبول في توزيع المراتب على الموظفين، مع ملاحظة أن النسبة الغالبة من الموظفين تشغل المراتب الرابعة إلى التاسعة بنسبة مجتمعة قدرها (٦٥,٢٠ ٪)، وهذا ما يجعل هذه النتيجة تتوافق مع الفئات العمرية في الجدول رقم (١) التي أشارت إلى أن غالبية الموظفين هم من فئة الشباب ممن تتراوح أعمارهم ما بين العشرين والأربعين سنة، وعادة ما تتوزع المراتب الرابعة إلى التاسعة خلال هذه الفئة العمرية للموظفين.

الجدول رقم (٣)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لأفراد مجتمع البحث وفقاً لمتغير "سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية"

سنوات الخدمة	التكرارات	النسبة (١٠٠٪)
أقل من ١٠ سنوات	٢٤	٣٦,٤
من ١١ - ٢٠ سنة	٢٢	٣٣,٣
من ٢١ - ٣٠ سنة	١٥	٢٢,٧
من ٣١ - ٤٠ سنة	٥	٧,٦
المجموع	٦٦	٪ ١٠٠

تتجاوز سنوات خدماتهم ٢٠ سنة بنسبة مجتمعة قدرها (٦٩,٧ ٪) مما يعني أن لديهم وقتاً أطول للاستمرار في وظائفهم قبل بلوغ السن النظامية للتقاعد (خدمة ٤٠ سنة)، الأمر الذي سيقبل من فرص الإحلال الوظيفي لدى الجهات المشاركة في هذه الدراسة، بالرغم من أن الحاجة ستزداد إلى موظفين لديهم خبرة مكتسبة عن طريق المؤهلات الدراسية والتدريب في مجال الإدارة الإلكترونية.

يتضح لنا من الجدول رقم (٣) أن الموظفين الذين تقل سنوات خدمتهم عن ١٠ سنوات يشكلون النسبة الغالبة بين الموظفين بنسبة قدرها (٣٦,٤)، يليهم في الترتيب من تتراوح سنوات خدمتهم من ١١-٢٠ سنة بنسبة قدرها (٣٣,٣)، ثم من تقع سنوات خدمتهم بين ٢١-٣٠ سنة، بينما تشير النتائج إلى تدني نسبة من تقع خدماتهم بين ٣١-٤٠ سنة. وفي هذه النتائج ما يشير إلى أن النسبة الغالبة من الموظفين لم

الجدول رقم (٤)

التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لأفراد مجتمع البحث وفقاً لمتغير "المؤهل التعليمي"

المؤهل	التكرارات	النسبة (١٠٠٪)
ابتدائي	١	١,٥
إعدادي	٥	٧,٦
ثانوي	٣٠	٤٥,٥
جامعي (بكالوريوس)	٢٤	٣٦,٤
ماجستير	٤	٦,١
دكتوراة	٢	٣,٠٠
المجموع	٦٦	٪ ١٠٠

وفي الجدول رقم (٤) نجد أن النسبة الغالبة من الموظفين تحمل الشهادة الثانوية بنسبة (٤٥,٥٠٪)، يليها في الترتيب نسبة الحاصلين على الشهادة الجامعية وقدرها (٣٦,٤٠٪)، بينما تحصلت المؤهلات الأخرى على نسب متدنية بشكل واضح، وقد تفسر هذه النتيجة في إطار ضوابط التوظيف التي

تحددها الجهات المعنية ، بمعنى أن تكون الوظائف سواء كانت شاغرة أو مستحدثة متاحة لخريجي الثانوية وخريجي الجامعات أكثر من حاملي المؤهلات الأخرى مثل الماجستير والدكتوراة التي تناسب المؤسسات التعليمية أكثر من الجهات الخدمية مثل إمارات المناطق.

الجدول رقم (٥)

اتجاهات أفراد مجتمع البحث نحو مشروع الحكومة الإلكترونية

الرقم	العبارات	غير موافق إطلاقاً التكرار/النسبة	غير موافق التكرار/النسبة	لا أعلم التكرار/النسبة	موافق التكرار/النسبة	موافق جداً التكرار/النسبة
١	مشاركة الموظفين في التخطيط للمشروع يساعد على نجاح المشروع	(١,٥)١	(١,٥)١	(٤,٥)٣	(٢٤,٢)١٦	(٦٨,٢)٤٥
٢	أهداف المشروع قابلة للتحقيق	(١,٥)١	((١,٥)١)	(٢٤,٢)١٦	(٤٧)٣١	(٢٥,٥)١٧
٣	يعزز مشروع الحكومة الإلكترونية مفهوم الأمن الوظيفي للموظف	(١,٥)١	(١٥,٢)١٠	(١٥,٢)١٠	(٣٤,٨)٢٣	(٣٣,٣) ٢٢
٤	يتيح فرصاً أكبر للتطوير الإداري	(١,٥)١	(٤,٥)٣	(٧,٦)٥	(٤٨,٥)٣٢	(٣٧,٩)٢٥
٥	يعزز فكرة العمل الجماعي لدى الموظفين	(٣)٢	(٤,٥)٣	(١٢,١)٨	(٤٧)٣١	(٣٣,٣)٢٢
٦	يحظى المشروع باهتمام خاص لدى الإدارة التي أعمل بها	(٧,٦)٥	(٩,١٠)٦	(١٦,٧)١١	(٢٨,٨)١٩	(٣٧,٩)٢٥

٧	يساعد على كسب مزيد من رضا الموظفين عن خدمات الإمارة	٣(٤,٥)٪	٤(٦,١)٪	١٢(١٨,٢٥)٪	٢٢(٣٣,٣)٪	٢٥(٣٧,٩)٪
٨	يدفع إلى المشاركة بفاعلية لتطوير العمل الإداري	١(١,٥)٪	٥(٧,٦)٪	٥(٧,٦)٪	٣٠(٤٥,٥)٪	٢٥(٣٧,٩)٪
٩	يزيد من فاعلية إدارة الخدمات في الإمارة	٢(٣)٪	٣(٤,٥)٪	٨(١٢,١)٪	٢٦(٣٩,٤)٪	٢٧(٤٠,٩)٪
١٠	يرفع من معدلات أداء العمل لدى الموظفين	٤(٦,١)٪	٣(٤,٥)٪	١٩(٢٨,٨)٪	٢٢(٣٣,٣)٪	٢١(٣١,٨)٪
١١	أشعر بتقدير الآخرين لعملهم بسبب مشروع الحكومة الإلكترونية	٣(٤,٥)٪	٢٢(٤٢,٣)٪	٩(١٧,٣)٪	٨(١٥,٤)٪	١٩(٢٨,٨)٪
١٢	يتلاءم المشروع مع تطلعاتي المستقبلية نحو الإدارة الإلكترونية	٢(٣,٠)٪	٦(٩,١)٪	٦(٩,١)٪	٢٨(٤٢,٤)٪	٢٤(٣٦,٤)٪
١٣	يتناسب مع بيئة العمل التي أعمل بها	٤(٦,١)٪	٦(٩,١)٪	٦(٩,١)٪	٣٢(٤٨,٥)٪	١٨(٢٧,٣)٪
١٤	يحد من الأسلوب التقليدي في الإدارة	٤(٦,١)٪	٣(٤,٥)٪	٧(١٠,٦)٪	٣٥(٥٣,٠)٪	١٧(٢٥,٨)٪
١٥	يحفز على أداء العمل	٢(٣,٠)٪	٣(٤,٥)٪	٧(١٦,٤)٪	٢٧(٤٠,٩)٪	٢٣(٣٤,٨)٪
١٦	يعزز أمن المعلومات (سرية المعلومات والمعاملات)	٢(٣,٠)٪	٤(٦,١)٪	١١(١٦,٧)٪	٢١(٣١,٨)٪	٢٨(٤٢,٤)٪

١- أعلى ثلاث نسب مئوية لإجابة "موافق

جداً" حظيت بها عبارات المقياس الآتية:

أ- مشاركة الموظفين في التخطيط

للمشروع يساعد على نجاح المشروع

٢(٦٨,٢)٪.

يكشف لنا الجدول رقم (٥) عن نتائج

مهمة لها علاقة باتجاهات الموظفين قيد

البحث نحو مشروع الحكومة الإلكترونية

في إمارتي منطقة مكة المكرمة ومنطقة

الباحة من أبرزها ما يأتي:

- ب- يعزز أمن المعلومات (سرية المعلومات والمعاملات (٤٢,٤)٪
- ت- يزيد من فاعلية إدارة الخدمات في الإمارة (٤٠,٩)٪
- ٢- أعلى ثلاث نسب مئوية لإجابة " موافق حظيت بها عبارات المقياس الآتية:
- أ- يحد من الأسلوب التقليدي في الإدارة (٥٣,٠)٪
- ب- يتيح فرصاً أكبر للتطوير الإداري (٤٨,٥)٪
- ت- يتناسب مع بيئة العمل التي تعمل بها (٤٨,٥)٪
- ٣- أعلى ثلاث نسب مئوية لإجابة " لا أعلم حظيت بها عبارات المقياس الآتية:
- أ- يرفع من معدلات أداء العمل لدى الموظفين (٢٨,٨)٪
- ب- أهداف المشروع قابلة للتحقيق ١٦ (٢٤,٢)٪
- ت- يساعد على كسب مزيد من رضى الموظفين عن خدمات الإمارة (١٨,٢٥)٪
- ٤- أعلى ثلاث نسب مئوية لإجابة " غير موافق " حظيت بها عبارات المقياس الآتية:
- أ- أشعر بتقدير الآخرين لعملي بسبب مشروع الحكومة الإلكترونية (٤٢,٣)٪
- ب- يحظى المشروع باهتمام خاص لدى الإدارة التي تعمل بها (٩,١٠)٪
- ت- يتلاءم المشروع مع تطلعاتي المستقبلية نحو الإدارة الإلكترونية (٩,١)٪
- ٥- أعلى ثلاث نسب مئوية لإجابة " غير موافق إطلاقاً " حظيت بها عبارات المقياس الآتية:
- أ- يحظى المشروع باهتمام خاص لدى الإدارة التي تعمل بها (٧,٦)٪
- ب- يرفع من معدلات أداء العمل لدى الموظفين (٦,١)٪
- ت- يحد من الأسلوب التقليدي في الإدارة (٦,١)٪
- وبالنظر مرة أخرى إلى النتائج السابقة يمكن أن نستنتج أن غالبية الموظفين تطالب بالمشاركة في التخطيط لمشروع الحكومة الإلكترونية، وهذا يدل على رغبتهم في أن يكون لهم دور في التخطيط والتنفيذ للمشروعات التطويرية في كل إمارة، ولديهم قناعة بأهمية المشاركة في اتخاذ القرار، يضاف إلى ذلك موافقتهم بأن المشروع يحد من الأسلوب التقليدي في الإدارة، ويتيح فرصاً أكبر للتطوير الإداري، ويتناسب مع بيئة العمل التي يعملون بها. أما ما يتعلق

للموظفين نحو مشروع الحكومة الإلكترونية باستثناء العبارة الخاصة بتقدير الآخرين لعمل الموظف بسبب المشروع حيث حظيت بنسبة (٤٢,٣)، ربما لأن الشعور بالتقدير لا يتأتى عن طريق تبني نظام إلكتروني معين، بل عن طريق الإنجازات التي يحققها الموظف. ولو جمعنا النسب التي تحصلت عليها كل من إجابة " موافق " و " موافق جداً " لاتضح لنا وجود اتجاه إيجابي لغالبية الموظفين تجاه مشروع الحكومة الإلكترونية.

بإجابة " لا أعلم " فقد جاءت حسب توقعات الباحث بأن الرفع من معدلات أداء العمل لدى الموظفين، وقابلية الأهداف للتحقيق، وكسب مزيد من رضى الموظفين عن خدمات الإمارة في ظل مشروع الحكومة الإلكترونية لا يتحقق إلا باكتمال المشروع، ومن ثم إخضاعه للتقييم، لتحديد مدى الرضى ومعدلات الأداء. أما ما يتعلق بإجابة " غير موافق " و " غير موافق إطلاقاً " فقد حظيت بنسب متدنية لا يمكن عن طريقها تشكيل اتجاه يعتمد عليه

الجدول رقم (٦)

مدى مشاركة أفراد مجتمع البحث في التخطيط لمشروع الحكومة الإلكترونية

مشاركة عالية التكرار/النسبة	مشاركة معتدلة التكرار/النسبة	بدون مشاركة التكرار/النسبة	مشاركة محدودة التكرار/النسبة	مشاركة ضعيفة التكرار/النسبة
٨(١٢,١)٪	١٢(١٨,٢)٪	٣٠(٤٥,٥)٪	٧(١٠,٦)٪	٩(١٣,٦)٪

الموظفين في التخطيط للمشروعات التطويرية التي تمس مهامهم اليومية في أثناء العمل لا تدعمه نظريات الإدارة الحديثة التي تنادي بمنح الموظفين فرصة المشاركة في صنع القرار، فضلاً عما ينتج عنه ذلك التجاهل من ضعف في ولاء الموظفين للمشروع، وعدم الحرص على إنجاحه، أو التعامل معه بإيجابية.

وبالنظر إلى الجدول رقم (٦) يتضح لنا أن النسبة الغالبة من الموظفين لم يكن لهم مشاركة في التخطيط لمشروع الحكومة الإلكترونية حيث بلغت نسبتهم (٤٥,٥) أي ما يقارب من نصف أفراد مجتمع البحث المشارك في الدراسة، وهذه النسبة تعد من وجهة نظر الباحث عالية، وتستحق الانتباه، فتجاهل

الجدول رقم (٧)

الغرض من استخدام موقع الإمارة الإلكتروني على الإنترنت

الرقم	الأغراض	التكرارات	النسبة المئوية
١	التعقيب على المعاملات.	٤٠	%١٦,٤٦
٢	الاطلاع على الدورات التدريبية المتاحة.	٣٧	%١٥,٢٢
٣	الاطلاع على اللوائح / الأنظمة.	٣٥	%١٤,٤٠
٤	إنجاز المعاملات.	٣٢	%١٣,١٦
٥	الاطلاع على سجلي الوظيفي.	٣١	%١٢,٧٥
٦	إعداد التقارير (الإحصاءات).	١٨	%٧,٤٠
٧	تبادل المعلومات مع الموظفين.	١٨	%٧,٤٠
٨	الاطلاع على أهم الأخبار.	١٨	%٧,٤٠
٩	المراسلة بالبريد الإلكتروني.	١٤	%٥,٧٦
المجموع		٢٤٣	%١٠٠

وتبادل المعلومات مع الموظفين، والاطلاع على أهم الأخبار، والمراسلة بالبريد الإلكتروني. وفي هذه النتائج مؤشر إيجابي على نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في مراحله الأولى وحسن استخدام الموظفين لموقع الإمارة، حيث تشير النتائج إلى أن غالبية الموظفين يستخدمون الموقع على الإنترنت بما له علاقة بأداء مهامهم الوظيفية، حيث تصدرها المعاملات واللوائح والأنظمة والدورات التدريبية.

تم في الجدول رقم (٧) عرض الأغراض من استخدام موقع الإمارة الإلكتروني في ترتيب تنازلي حسب التكرارات والنسب المئوية، حيث يتضح أن التعقيب على المعاملات حظي بأعلى نسبة وقدرها (١٦,٤٦)، كما سجلت النتائج نسباً متقاربة لكل من: الاطلاع على الدورات التدريبية، والاطلاع على اللوائح والأنظمة، وإنجاز المعاملات، والاطلاع على السجل الوظيفي، ونسباً معتدلة لكل من: إعداد التقارير،

الجدول رقم (٨)

الخدمات التي يقدمها موقع الإمارة للموظفين على الإنترنت

الرقم	الخدمات	التكرارات	النسبة المئوية
١	أخبار الإمارة و المحافظات.	٣٩	٥٩,١
٢	الترشيح للدورات التدريبية..	٢٧	٤٠,٩
٣	دليل الإجراءات (مثل إجراءات الزواج من أجنبية ، وتصاريح الأسلحة	١٨	٢٧,٣
٤	المراسلة الإلكترونية	١٨	٢٧,٣
٥	خدمات الجوال التفاعلية	١٨	٢٧,٣
٦	أهم الأخبار العامة (اقتصادية ، سياسية ، تعليمية...).	١٥	٢٢,٧
٧	طلب الخدمات.	١٥	٢٢,٧
٨	فاعليات المنطقة.	١٥	٢٢,٧
٩	روابط مهمة.	٨	١٢,١٠
١٠	أحوال الطقس.	٨	١٢,١٠
١١	التقارير الإعلامية.	٧	١٠,٦
١٢	المناقصات.	٦	٩,١٠
المجموع		١٩٤	%١٠٠

النتائج حسبما توقعها الباحث فالخدمات الثلاث الأولى لها علاقة وثيقة بعمل الموظفين واهتماماتهم الوظيفية ، أما خدمة المناقصات فهي ليست موجهة إلى الموظفين بالدرجة الأولى ، بل إلى المستثمرين ورجال الأعمال ممن لا يشغلون وظائف حكومية ، يضاف إلى ذلك خدمة الروابط ، وخدمة أحوال الطقس ، وخدمة التقارير الإعلامية التي يرى الباحث أنها لم تكن في صلب عمل الموظفين ، ولهذا حظيت بنسب متدنية. أما

في الجدول رقم (٨) عرض للخدمات التي يقدمها موقع الإمارة للموظفين ، حيث يتضح من النتائج بعد أن قام الباحث بترتيبها تنازلياً أن أخبار الإمارة والمحافظات حظيت بأعلى نسبة وقدرها (٥٩,١) ، تليها في الترتيب خدمة الترشيح للدورات التدريبية بنسبة قدرها (٤٠,٩) ، ثم دليل الإجراءات مثل طلبات الزواج وتصاريح الأسلحة... بنسبة قدرها (٢٧,٣) ، بينما حظيت المناقصات بأدنى نسبة وقدرها (٩,١٠) ، وقد جاءت

بقية الخدمات المدرجة في الجدول فيتساوى مثل المراسلة الإلكترونية وخدمات الجوال،
 فيها كثير من الناس خارج أوقات العمل والأخبار العامة (اقتصادية وسياسية...)،
 الرسمية، ولهذا تحصلت على نسب معتدلة وطلب الخدمات، وفاعليات المنطقة.

الجدول رقم (٩)

إيجابيات مشروع الحكومة الإلكترونية

الرقم	الإيجابيات	التكرارات	النسبة المئوية
١	يقلص من حجم العمل الورقي..	٥١	٢٣,٨٣
٢	يسهل التعقيب على المعاملات.	٤١	١٩,١٥
٣	يساعد على تنظيم المعلومات.	٣٢	١٤,٩٥
٤	يسهل ربط المحافظات مع بعضها لتبادل المعلومات..	٣١	١٤,٤٨
٥	يوفر روابط مفيدة تساعد على إنجاز العمل.	٣٠	١٤
٦	يساعد على إعداد التقارير والإحصاءات.	٢٩	١٣,٥٥
المجموع		٢١٤	٪١٠٠

يكشف لنا الجدول رقم (٩) أن أبرز إيجابيات مشروع الحكومة الإلكترونية من منظور الموظفين هو تقليص حجم العمل الورقي (٢٣,٨٣)، ثم سهولة التعقيب على المعاملات (١٩,١٥)، إلا أن تقارب النسب للإيجابيات التي يدعمها المشروع في إمارات المناطق.

الجدول رقم (١٠)

سلبيات مشروع الحكومة الإلكترونية

الرقم	السلبات	التكرارات	النسبة المئوية
١	عرضة للاختراقات الأمنية.	١٩	٢٨,٣٥
٢	يصعب معه حفظ واسترجاع المعلومات.	١٦	٢٣,٨٨
٣	يزيد من ضغط العمل اليومي.	١٣	١٩,٤٠
٤	يزيد من الأخطاء في المعاملات.	١٢	١٧,٩٠
٥	يؤدي إلى وجود خلافات إدارية بين الموظفين، .	٧	١٠,٤٤
المجموع		٦٧	٪١٠٠

الإدارية بين الموظفين. وإذا قارنا النسب التي سجلتها النتائج للسلبيات بالنسب المسجلة للإيجابيات في الجدول رقم (٩) سنستنتج أن إيجابيات المشروع تتفوق على السلبيات، مما يدل على أن المشروع يحظى باتجاه إيجابي لدى غالبية الموظفين، وهذا الاتجاه الإيجابي سيسهم في تقبل المشروع ونجاحه في مرحلته التشغيلية الحالية ومراحله التطويرية اللاحقة.

وبالنظر إلى النتائج في الجدول رقم (١٠) نجد أن معظم السلبيات تحصلت على نسب متقاربة مما يدل على تساويها من حيث الأهمية بالنسبة لأفراد مجتمع البحث مع ملاحظة أن أبرز السلبيات يتمثل في تعرض الأجهزة للاختراقات الأمنية، ثم صعوبة حفظ واسترجاع المعلومات، ثم زيادة الضغط في العمل اليومي، ثم زيادة الأخطاء في المعاملات، وأخيراً الخلافات

الجدول رقم (١١)

المشكلات والمعوقات التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية

الرقم	المشكلات والمعوقات	التكرارات	النسبة المئوية
١	انقطاع الاتصال بالإنترنت.	٤٣	٢٠,٨٧
٢	ضعف الدعم الفني لإصلاح الأعطال.	٣٦	١٧,٤٧
٣	عدم اكتمال التجهيزات التقنية في مكاتب الموظفين.	٣٥	١٦,٩٩
٤	عدم المعرفة باستخدام الحاسوب.	٣٤	١٦,٥٠
٥	عدم وجود عدد كاف من الموظفين المؤهلين في مجال التعاملات الإلكترونية.	٢٧	١٣,١٠
٦	ضعف الدعم المالي للمشروع.	١٤	٦,٧٩
٧	عدم وضوح أهداف المشروع.	١٤	٦,٧٩
٨	مشكلات ومعوقات أخرى	٣	١,٤٥
المجموع		٢٠٦	١٠٠٪

من : ضعف الدعم الفني لإصلاح الأعطال، وعدم اكتمال التجهيزات التقنية في المكاتب، وعدم المعرفة باستخدام الحاسوب، وعدم وجود عدد كاف من الموظفين المؤهلين في مجال التعاملات الإلكترونية، بينما سجلت النتائج نسباً

وتشير النتائج في الجدول رقم (١١) إلى المشكلات والمعوقات التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية، حيث ترى النسبة الغالبة من الموظفين وقدرها (٢٠,٨٧) بأن انقطاع الاتصال بالإنترنت يمثل المشكلة الأبرز، يلها في الترتيب بنسب متقاربة كل

الأولى حول التقنيات ووسائل الاتصال وليس الموارد المالية خلافاً لتوقعات الباحث، ربما لارتباط الموظفين بشكل مباشر بالحاسوبات المتاحة في مكاتبهم، وتعرضهم لمشكلات الاتصال بالإنترنت، أكثر من ارتباطهم بالقضايا المالية. وبالنسبة لمشكلة عدم وضوح أهداف المشروع فقد وردت في ذيل القائمة وتحصلت على نسبة (٦,٧٩) مما يدل على أنها ليست مشكلة رئيسة بالنسبة لغالبية الموظفين.

متواضعة لكل من : ضعف الدعم المالي للمشروع، وعدم وضوح أهداف المشروع. كما قدم ثلاثة من أفراد مجتمع البحث مشكلات أخرى تتمثل في وجود موظفين قدامى ليس لديهم خبرة في الحاسوب وتقنيات المعلومات، وتجاهل الموظفين من ذوي الخبرة وأصحاب المؤهلات العالية في التخطيط للمشروع، وعدم وجود برامج تدريبية. وبالنظر مرة أخرى إلى النتائج سنجد أن مشكلات ومعوقات مشروع الحكومة الإلكترونية تتمركز بالدرجة

الجدول رقم (١٢)

مدى رضى أفراد مجتمع البحث عن مشروع الحكومة الإلكترونية

راض جداً	راض	ليس لي رأي	غير راض	غير راض إطلاقاً
التكرار/النسبة	التكرار/النسبة	التكرار/النسبة	التكرار/النسبة	التكرار/النسبة
١٧ (٢٥,٨٪)	٢٦ (٣٩,٤٪)	٨ (١٢,١٠٪)	١٢ (١٨,٢٠٪)	٣ (٤,٥٪)

سنستنتج أن المشروع يحظى بالقبول لدى معظم الموظفين، ومن المتوقع أن يسهم هذا المستوى من الرضى في نجاح المشروع، خاصة إذا أتاحت الفرصة أمامهم للمشاركة بفاعلية في عملية التخطيط للمشروع والمشاركة في اتخاذ القرار.

نتائج اختبار فروض البحث:

لاختبار صحة فروض البحث قام الباحث باستخدام تحليل التباين البسيط للتحقق من

يكشف لنا الجدول رقم (١٢) عن مدى رضى أفراد مجتمع الدراسة عن مشروع الحكومة الإلكترونية، حيث يتضح أن النسبة الغالبة منهم وقدرها (٣٩,٤) راضون عن المشروع، وإذا أضفنا إليها نسبة " راض جداً " وقدرها (٢٥,٨) أي بمجموع قدره (٦٥,٢٠) ثم قارناها بمجموع نسبتي " غير راض " و " غير راض إطلاقاً " وقدرهما مجتمعين (٢٢,٧)

صحة الفرض الأول، والفرض الثاني،
والفرض الثالث، كما استخدم اختبار (ت)
للتحقق من صحة الفرض الرابع، وفيما يأتي
عرض لنتائج اختبار الفروض:

١- اختبار صحة الفرض الأول: لا يوجد
فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد
مجتمع البحث نحو مشروع الحكومة
الإلكترونية وفقاً لمتغير "العمر".

الجدول رقم (١٣)

نتائج تحليل التباين لأثر متغير "العمر" في اتجاه أفراد مجتمع البحث نحو مشروع الحكومة الإلكترونية

العمر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية
بين المجموعات	٠,٤٢٢	٣	٠,١٤١	٠,٢٣٩	٠,٨٦٩	٠,٠٥
داخل المجموعات	٣٦,٤٥٦	٦٢	٠,٥٨٨			
المجموع الكلي	٣٦,٨٧٨	٦٥				

نستطيع من النتائج المدرجة في الجدول رقم (١٣) أن نستنتج عدم وجود دلالة إحصائية لمتغير "العمر" في اتجاه أفراد مجتمع البحث "الموظفين" نحو مشروع الحكومة الإلكترونية حيث بلغت قيمة (ف ٠,٢٣٩) ومستوى الدلالة (٠,٨٦٩)، وعلى هذا الأساس فهي غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠,٠٥) وبناء على ذلك يمكن القبول بصحة الفرض الأول، بمعنى أنه لا يوجد أثر لمتغير "العمر" في اتجاهات الموظفين نحو مشروع الحكومة الإلكترونية، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى عدم وجود تباين كبير

بين الأفراد المشاركين في البحث، حيث اتضح أن غالبيتهم من فئة الشباب التي تقع أعمارها ما بين العشرين والأربعين سنة، مما قد يكون سبباً في عدم وجود تفاوت ملحوظ في اتجاهاتهم نحو المشروع، يضاف إلى ذلك أن المشروع لا يركز على فئة بعينها، بل يخدم الجميع بغض النظر عن أعمارهم.

٢- اختبار صحة الفرض الثاني: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد مجتمع البحث نحو مشروع الحكومة الإلكترونية وفقاً لمتغير "المرتبة الوظيفية".

الجدول رقم (١٤)

نتائج تحليل التباين لأثر متغير " المرتبة الوظيفية " في اتجاه أفراد مجتمع البحث نحو مشروع الحكومة الإلكترونية

المرتبة الوظيفية	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية
بين المجموعات	٦٣٢	٤	٠,١٥٨	٠,٢٦٦	٠,٨٩٩	٠,٠٥
داخل المجموعات	٣٦,٢٤٦	٦١	٠,٥٩٤			
المجموع الكلي	٣٦,٨٧٨	٦٥				

استخدام الخدمات التي يقدمها المشروع مثل: الاطلاع على الأخبار، واللوائح، والأنظمة، والدورات التدريبية، وغيرها من الخدمات، وعلى هذا الأساس يصبح الاهتمام بجميع الموظفين بغض النظر عن تباين مراتبهم أمراً مهماً في تطوير مشروع الحكومة الإلكترونية، ويدعو إلى التخلي عن فكرة أن الأعلى مرتبة هو الأكثر أثراً في نجاح وتطوير المشروع.

٣- اختبار صحة الفرض الثالث : " لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد مجتمع البحث نحو مشروع الحكومة الإلكترونية وفقاً لمتغير " سنوات الخدمة ".

تشير النتائج المدرجة في الجدول رقم (١٤) إلى عدم وجود دلالة إحصائية لمتغير "المرتبة الوظيفية" في اتجاه أفراد مجتمع البحث نحو مشروع الحكومة الإلكترونية، حيث بلغت قيمة (ف) (٠,٢٦٦) ومستوى الدلالة (٠,٨٩٩)، لذلك فإن النتيجة غير دالة إحصائياً، وهي بالتالي تؤيد قبول صحة الفرض الثاني، بمعنى أنه لا يوجد أثر لتباين المراتب الوظيفية لأفراد مجتمع البحث في اتجاهاتهم نحو المشروع، وقد يكون التفسير المحتمل لهذه النتيجة هو أن جميع الموظفين بإمكانهم الاستفادة من المشروع بغض النظر عن تباين مراتبهم، فهم يتساوون في

الجدول رقم (١٥)

نتائج تحليل التباين لأثر متغير " سنوات الخدمة " في اتجاه أفراد مجتمع البحث نحو مشروع الحكومة الإلكترونية

سنوات الخدمة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية
بين المجموعات	٦,٩٣٥	٣	٢,٣١٢	٤,٧٨٦	٠,٠٠٥	٠,٠٥
داخل المجموعات	٢٩,٩٤٤	٦٢	٠,٤٨٣			
المجموع الكلي	٣٦,٨٧٨	٦٥				

تطويره، وتحديد مستوى التأثير الذي يمكن أن يحدث في عمله ومهامه سواء كان ذلك التأثير إيجابياً أو سلبياً. وهذه النتيجة تعزز المطالبة بالاستفادة من خبرات وتجارب الموظفين، وتشجيعهم على توظيفها بشكل إيجابي بما يساعد على التخطيط الجيد لمشروع الحكومة الإلكترونية، وإشراكهم بشكل أكثر فاعلية في المرحل التطويرية للمشروع، فكثيراً ما تساعد الخبرات السابقة في تفادي الأخطاء وتجنب تكرارها.

٤- اختبار صحة الفرض الرابع: "لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد مجتمع البحث نحو مشروع الحكومة الإلكترونية وفقاً لمتغير "المؤهل التعليمي".

الجدول رقم (١٦)

نتائج اختبار (ت) لأثر متغير "المؤهل التعليمي" في اتجاهات أفراد مجتمع البحث نحو مشروع الحكومة الإلكترونية.

المؤهل التعليمي	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية
دون الجامعي	٣٧	٤,٠٦٢٥	٠,٧٥٥٩١	٠,٧٢٤	٠,٤٧٢	٠,٠٥
الجامعي فما فوق	٢٩	٣,٩٢٦٧	٠,٧٥٦١٣			

ومستوى الدلالة (٠,٤٧٢)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠,٠٥)، وبالتالي فإن النتيجة تؤيد قبول الفرض الرابع، بمعنى أنه لا توجد فروق في اتجاهات

يتضح من النتائج المدرجة في الجدول رقم (١٥) وجود أثر له دلالة إحصائية لمتغير "سنوات الخدمة" في اتجاهات أفراد مجتمع البحث نحو المشروع، فقد بلغت قيمة ف(٤,٧٨٦)، ومستوى الدلالة (٠,٠٠٥)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠,٠٥)، وبالتالي فإن النتيجة لا تؤيد القبول بصحة الفرض الثالث، بل إنها تشير إلى وجود تباين في اتجاهات الموظفين نحو المشروع نتيجة لتباين سنوات الخدمة، وقد توقع الباحث هذه النتيجة بسبب أن الخبرة لها دور في الحكم على الأشياء واتخاذ مواقف محددة حيالها، فصاحب الخبرة الأطول يستطيع أن يقيم مستوى ما لديه من خبرات ويقارنها بما يتم استحدثه أو

تشير النتائج المدرجة في الجدول رقم (١٦) إلى عدم وجود دلالة إحصائية لمتغير "المؤهل التعليمي" للموظفين نحو مشروع الحكومة الإلكترونية، حيث بلغت قيمة ت (٠,٧٢٤)،

نتائج المقابلة مع المسؤول عن مشروع الحكومة الإلكترونية:

قدم الباحث محاور المقابلة إلى المسؤولين عن مشروع الحكومة الإلكترونية في كل من إمارة منطقة مكة المكرمة وإمارة منطقة الباحة، وقد تفضل كل منهما بطريق مباشر وغير مباشر بتوفير معلومات وافية عن المشروع والإنجازات التي تمت، وبعد مراجعتها من قبل الباحث تم تحريرها واختصارها على النحو الآتي:

أ) مشروع إمارة منطقة مكة المكرمة: (٢٠)

الخطة الإستراتيجية لنظم المعلومات بإمارة منطقة مكة المكرمة:

تهدف هذه الخطة إلى تحقيق تكامل نظم المعلومات وتزامن تطويرها بما يضمن تحقيق أهداف الإمارة، ويتضمن ذلك: خطة إستراتيجية لتنمية القوى البشرية، وخطة إستراتيجية للتطوير الإداري، وخطة إستراتيجية للتدريب، وغيرها من الخطط الإستراتيجية. وإدراكاً لدور التقنيات المعلوماتية المتعاظم في المنشآت الحديثة، قامت إدارة الحاسب الآلي بالإمارة بوضع خطة معلوماتية إستراتيجية للإمارة تضمنت العمليات والمهام التالية:

الموظفين نحو المشروع وفقاً للمؤهل التعليمي. وهنا تجدر الإشارة إلى أن الباحث قام بتوزيع مؤهلات أفراد مجتمع البحث إلى فئة ما دون الجامعة وفئة الجامعة فما فوق للتغلب على التطرف في نوع المؤهلات التي كشفت عنها التكرارات والنسب المئوية، فجاءت النتائج متوافقة مع توقعات الباحث حيث رأى أن التباين في المؤهلات لا يؤثر بالضرورة في الاتجاه نحو المشروع على اعتبار أن تأثير المؤهلات يظهر في المجالات التخصصية للمؤهل، بينما مشروع الحكومة الإلكترونية ليس تخصصياً بحد ذاته، ولكنه خدمة يقصد بها تسهيل مهام وأعمال الموظفين بشكل إلكتروني بغض النظر عن مؤهلاتهم التعليمية. ولكن عندما ننظر إلى المتوسطات الحسابية نجد أن فئة أصحاب المؤهلات الثانوية وما دونها هي أكثر إيجابية من فئة أصحاب المؤهلات الجامعة فما فوق نحو المشروع، ربما لأن الفئة الأولى أكثر ارتباطاً بالمهام الخدمية، وتقوم بأداء كثير من الأعمال الروتينية والكتابية مثل التقارير والخطابات والمحاضر وتسجيل المعاملات خاصة في بيئة العمل الإلكترونية التي يهدف المشروع إلى توفيرها لجميع الموظفين.

مرحلية للوصول بالإمارة من الحكومة الاعتيادية إلى الحكومة الإلكترونية مروراً بكل مستويات التطور: التواجد، التفاعلية، التشغيل العملي ووصولاً إلى التحول الكامل. كان الهدف العام المحدد لنظام الإمارة الإلكترونية e-IMARAH هو توفير وسيلة سريعة وأكثر سهولة للوصول عبر شبكة الإنترنت إلى معلومات وخدمات منطقة مكة المكرمة من خلال استخدام بنية وتطبيقات تقنية المعلومات الحديثة، وقد حدد هذا النظام مزيداً من الأهداف منها ما يلي:

- خدمات المواطنين الذاتية بحيث تشجع الخدمة الذاتية للمواطنين والمنشآت من خلال توفير قناة متكاملة لتقديم الخدمات لجمع المعلومات ومعالجة العمليات عند الطلب وإيجاد عميل موحد (بوابة الإمارة الإلكترونية) على الإنترنت؛ ليقوم بالعمليات والخدمات ويتعرف إلى المستفيدين (أي يدرك هوياتهم الشخصية) من خلال واجهة واحدة متكاملة.
- تشجيع التطوير التعاوني والشاركة مع القطاع الخاص من خلال تسهيل وتنفيذ الأعمال المعتادة مع الإمارة باستخدام تقنية الإنترنت.

- دراسة الهيكل التنظيمي للإمارة ومهام الإدارات والأقسام المختلفة.
- دراسة الإستراتيجيات العامة للإمارة وخطط التطوير المختلفة.
- دراسة وضع نظم المعلومات وتقنيات الحاسب في الإمارة.
- تحديد نظم المعلومات المطلوبة للإمارة والجهات التابعة لها.
- تحديد أولويات تطوير نظم المعلومات.
- دراسة خيارات وبدائل التقنية المختلفة.
- دراسة المتطلبات من الميزانيات لتنفيذ مشروعات الخطة.
- دراسة متطلبات القوى البشرية وخطط التوظيف والتدريب.

تطبيق الإدارة الإلكترونية في إمارة

منطقة مكة المكرمة:

قامت إمارة منطقة مكة المكرمة بإعداد دراسة خاصة للارتقاء بالخدمات المقدمة إلى المواطنين في الإمارة بما يشمل التحول إلى ما أُطلقت عليه مصطلح الإمارة الإلكترونية e-IMARAH وهذا المصطلح هو مفهوم محور من مصطلح الحكومة الإلكترونية بما يختص بخدمات الإمارة حسب نظام المملكة العربية السعودية. وضعت هذه الدراسة خطاً

يمكنه التعقيب إلكترونياً عليها، مما يعني وصول رسالة إلكترونية إلى الموظف المختص ومديره المباشر لمتابعتها (وكذلك عن طريق القنوات الأخرى - الجوال، وأجهزة الخدمة الذاتية).

٣- متابعة المعاملات:

وصف الخدمة: إمكانية استخدام البريد الإلكتروني والهاتف الجوال لمتابعة صدور المعاملات آلياً، حيث يقوم النظام بإرسال تلقائي حال صدور المعاملة لإخبار المراجع بنتيجة معاملته إما عن طريق البريد الإلكتروني أو رسائل الجوال القصيرة.

٤- دليل الإجراء:

وصف الخدمة: دليل مفهرس للإجراءات الرسمية التي ينبغي تنفيذها للحالات المختلفة في معاملات المراجعين.

٥- الاستدعاء الإلكتروني:

وصف الخدمة: إمكانية الإرسال لطلب الخدمات عن بعد؛ لتتم إحالة هذه الطلبات إلى الجهات المختصة في الإمارة.

التطوير: تم عمل آلية لتحويل الطلبات الواردة إلى نظام الاتصالات الإدارية، وعند حصولها على رقم قيد يتم الإرسال بالجوال

• الحصول على منافع اقتصادية ملموسة من خلال التوفير في التكاليف أو تفادي التكاليف وتوليد الإيرادات.

• تحسين الإجراءات الحكومية بما فيها إجراءات العمل الداخلية للتخفيف من تكلفة الحكومة وزيادة إنتاجية موظفي الإمارة.

من خلال هذا المشروع، تقدم إمارة منطقة مكة المكرمة ما يربو على ٥٢ خدمة إلكترونية من أهمها:

١- الاستعلام عن المعاملات:

وصف الخدمة: الاستفسار حول معاملات المراجعين المحالة أو الصادرة من وإلى الإمارة بدلالة رقم قيد المعاملة أو رقم خطاب الصدور.

التطوير: تم تحسين هذه الخدمة وذلك بعد ربط كل من محافظتي الطائف وجدة، بحيث يشمل الاستعلام نتيجة المعاملة في هذه الجهات وكذلك إمكانية متابعة حركتها من جهة إلى أخرى حتى خارج ديوان الإمارة.

٢- التعقيب الإلكتروني:

وصف الخدمة: من خلال موقع الإمارة على الإنترنت يمكن للمستفيد الدخول إلى الموقع لمعرفة ما تم حيال معاملته ومن ثم

بدأ فيه هذه المهمة وعند إنهاؤها يسجل الانتهاء والوقت الذي تم فيه الانتهاء وهناك حالات أخرى مثل توقفه عن المهمة وذكر السبب، ويأتي السجل بشكل منسق وموضح فيه تسلسل العمل.

٩- برنامج إدارة المشروعات:

وصف البرنامج: برنامج يسمح للمستخدمين بتنظيم مشروعاتهم وتحديد المهام الموكولة إلى كل فرد من فريق العمل مع تحديد الفترة الزمنية لإنجاز المهمة...

١٠- برنامج مجلس المنطقة:

وصف البرنامج: يمكن هذا البرنامج المستخدمين من إعداد وإرسال خطابات وجدول الأعمال لأعضاء مجلس المنطقة ويمكنهم من تحميلها من موقع الإمارة على الإنترنت.

التطوير: تم تحسين البرنامج بالإضافة إلى توفير هذه الخدمة لكل من مجلس محافظة جدة ولجنة التنمية الاجتماعية.

١١- برنامج إدارة الاستقبال:

وصف البرنامج: يمكن برنامج الاستقبال من تنظيم عملية الصعود إلى موظفي الإمارة، وذلك بطلب إذن صعود يتم إرساله على جوال الموظف، يقوم على أثره الموظف بقبول الطلب أو رفضه.

والبريد الإلكتروني، كما يمكن متابعتها من خلال الموقع حتى قبل حصولها على رقم القيد.

٦- مشروع الإمارة الإلكترونية -

الخدمات الإلكترونية على شبكة الإنترنت: من خلال هذه الخدمة يمكن للموظفين والمديرين الاتصال ببعضهم البعض إلكترونياً عن طريق توجيه رسائل إلكترونية من موظف إلى موظف آخر وكذلك من الإدارة إلى الموظفين التابعين لها كإرسال التعاميم عبر الشبكة، وكذلك الوصول إلى عدد من التطبيقات القابلة للتنفيذ عبر متصفح الإنترنت الاعتيادي حسب الصلاحيات المتاحة وذلك لإتمام عدد من الأعمال الخاصة بالموظف (المراسلات، الاتصالات الإدارية، الدعم الفني والصيانة، متابعة العمل، إحصاءات الإنجاز والتراكم ... الخ)

٧- خدمات المديرين (متابعة الدوام):

وصف البرنامج: وهو تقرير يوضح عدد أيام التأخير والساعات والدقائق لموظفي أي إدارة بالإضافة إلى إمكانية إرسال رسالة SMS أو رسالة عبر نظام المراسلات تنبه على التأخير.

٨- سجل المتابعة:

وصف البرنامج: وهو سجل يقوم الموظف بتسجيل المهمة الموكلة إليه فيه والوقت الذي

وسيط، وذلك بالاختيار على شاشة الجهاز أو باستخدام مذكرة المعاملة التي تحوي على رقم الباركود الذي يقرأه الجهاز تلقائياً. أجهزة الخدمة الذاتية المرتبطة بنظام الإمارة الإلكترونية e-IMARAH هي حاسبات آلية متينة مدمجة داخل بنية خاصة بحيث توضع في الأماكن العامة، وتعتبر بالتالي محطات معلومات طرفية يستطيع العامة استخدامها للبحث عن معلومات وإجراء التعاملات الرقمية وهي مصممة لسهولة الاستخدام من قبل المستخدم العادي غير ذي الخبرة في التعامل مع الحاسبات المعلوماتية.

وتعتبر الخدمة الذاتية المرتبطة بنظام الإمارة الإلكترونية أحد منافذ الاتصال المعلوماتي ما بين الإمارة والمستفيد (المواطن) وهي أحد المحاور المهمة لإنجاح مشروع الإمارة الإلكترونية، فبعد توفير الخدمات الآلية عن طريق الهاتف والإنترنت، فإن الخدمة الذاتية عبر أكشاك المعلومات تغطي الفئة الأكبر من المستفيدين الذين لا يتمكنون من استخدام الخدمات الأخرى. الأنظمة الحالية توفر عدداً من الخدمات مثل التعقيب الإلكتروني ودليل الإجراءات وتصفح موقع الإمارة.

يمكن برنامج الاستقبال كذلك من الاستعلام عن المعاملات، وإصدار بطاقة مراجعة تطبع للمستعلم، وكذلك إرسال نتيجة المعاملة إلى جوال المستعلم.

١٢- تقارير وإحصاءات حول الاتصالات الإدارية:

وصف البرنامج: يقوم هذا البرنامج بإعداد تقارير عن: العمل المتراكم على الباحثين، المعاملات الواردة والصادرة، معاملات الإدارة المتراكمة، الإدارات المصدرة للوارد، وارد الجهات الخارجية وذلك للمديرين؛ ليتمكنوا من متابعة موظفيهم وسير العمل فيما يتعلق بالاتصالات الإدارية.

١٣- مشروع الإجازة الإلكترونية:

وصف البرنامج: يتيح هذا البرنامج لمنسوبي الإمارة تقديم الإجازة الخاصة بهم بشكل إلكتروني ويتم الموافقة عليها من قبل صاحب الصلاحية بشكل إلكتروني أيضاً كما يتم استعراض رصيد الإجازات وحالة كل إجازة الخاصة بالموظف.

١٤- مشروع الإمارة الإلكترونية - الخدمات الذاتية:

توفر الإمارة الإلكترونية خدمة الاستعلام عن طريق أكشاك المعلومات بدون أي

١٥- مشروع الإمارة الإلكترونية -

خدمات الجوال التفاعلية:

توفر هذه الخدمة رقماً خاصاً (٧١١١١) يسمح للمستفيد بالحصول على المعلومات عبر رسالة جوال قصيرة بحيث تستجيب أنظمة المعلومات بالإمارة بإرسال الرد إلى جوال المرسل.

وتنقسم الخدمة إلى قسمين، أحدهما خاص بالمعاملات حيث يمكن إرسال رقم المعاملة بالجوال لمعرفة حالة المعاملة في الوقت نفسه، أو التعقيب عليها. والقسم الثاني خاص بموظفي الإمارة، حيث يمكنهم معرفة رصيد الإجازات والراتب وكذلك معدل الغياب والتأخير المسجل عليهم.

١٦- مشروع التبادل الإلكتروني للبيانات:

تم تنفيذ بعض مراحل من هذا المشروع، ونتج عنها الربط بين إمارة منطقة مكة المكرمة وشرطة العاصمة المقدسة ضمن خطة ستمتد لاحقاً؛ لتشمل بقية الجهات الأمنية في المنطقة، بالإضافة إلى الجهات الحكومية الأخرى على مستوى المنطقة. كما تم الربط بين إمارة منطقة مكة المكرمة وإمارة المنطقة الشرقية في إطار تعاون مشترك لإنجاح هذا المشروع.

١٧- البوابة الإلكترونية لمنطقة مكة

المكرمة e-Makkah:

بعد نجاح المرحلة الأولى من نظام الإمارة الإلكترونية في إعداد البوابة الإلكترونية لإمارة منطقة مكة المكرمة فالمقترح الآن أن تتناول المرحلة الثانية توسيع مفهوم البوابة الإلكترونية؛ ليشمل كافة الجهات الحكومية بمنطقة مكة المكرمة، مما يجعل المواطن يجد كل الخدمات الإلكترونية للمنطقة انطلاقاً من مكان واحد كما يلي:

- تكوين مواقع إنترنت فرعية متكاملة للمحافظات:
- تطوير صفحات الموقع الخاصة بالمحافظات ضمن موقع الإمارة على الإنترنت بحيث تصبح مواقع فرعية متكاملة مع إضافة الخدمات الخاصة بها ودليل المعلومات الإرشادي لكل مراقفها.
- ربط مواقع الإنترنت للجهات الحكومية في المنطقة بموقع الإمارة:
- تشجيع الجهات الحكومية في المنطقة لتطوير مواقع خاصة بها وربطها بموقع الإمارة، وتمكين الجهات التي لا

تبادل البيانات الإلكترونية لربط أنظمة البيانات في الجهات الحكومية في المنطقة بمواقعها على الإنترنت وبالتالي السماح للمواطنين بمتابعة معاملاتهم تماماً كما هو الحال في موقع الإمارة.

١٨- مشروع رقم القيد الموحد:

يقوم مشروع رقم القيد الموحد على ركيزتين أساسيتين:

أولاً: السجل المدني للمواطنين والمقيمين
ثانياً: القيد الموحد للمعاملة، وهو رقم فريد لكل معاملة منذ إنشائها وحتى انتهائها

١٩- مشروع النماذج الإلكترونية:

دراسة الإجراءات على مستوى الإدارة بالإمارة ومدى إمكانية تحويلها إلى نموذج. حصر النماذج لكل إدارة بالإمارة. عقد اجتماعات ثنائية بين إدارتي التطوير الإداري والحاسب الآلي والإدارة المعنية لتطوير تلك النماذج وتبسيطها ومن ثم تصنيفها. بعد اعتماد تلك النماذج تأتي مرحلة ميكنة تلك النماذج على النحو التالي: ربط نظام النماذج بالأنظمة الأخرى وخاصة " نظام الاتصالات الإدارية " ونظام الاستقبال.

- تستطيع تطوير مواقع لها على الشبكة ببناء مواقعها ضمن موقع الإمارة الرسمي.
- وضع الدليل الإلكتروني الموحد لخدمات وإجراءات الجهات الحكومية في المنطقة:
- وضع آلية الدليل الإلكتروني الموحد على بوابة الإمارة والذي يحوي كل الإجراءات والخدمات التي يحتاجها المواطن والمستفيد من هذه الخدمات مع الإرشادات اللازمة لتنفيذ هذه الإجراءات مفهرسة بطريقة سهلة وحسب الموقع الجغرافي، ونوع الخدمة، والجهة المقدمة لها.
- وضع خدمات إلكترونية من الجهات الأخرى للمواطنين عبر البوابة:
- التنسيق مع الجهات الحكومية في المنطقة لتوفير خدماتهم للمواطنين عبر مواقعها الفرعية، بحيث يحصل المواطن على كل الخدمات الإلكترونية انطلاقاً من موقع الإمارة وبالتالي تحقيق مفهوم البوابة الإلكترونية الموحدة.
- ربط أنظمة البيانات في الجهات الحكومية بالبوابة: استخدام تقنية

- مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية = مج ١٨، ١ع، المحرم - جمادى الآخرة ١٤٣٣هـ / نوفمبر ٢٠١١م - أبريل ٢٠١٢م

العمليات على شبكة الإنترنت إلى تمكين المواطنين من تنفيذ المعاملات وبالتالي يتم تقليص احتياجات الإمارة إلى الموظفين الإداريين، وبالإشارة إلى الخدمات التفاعلية للجوال؛ فإن تحقيق السهولة والمرونة في الوصول إلى الخدمات أصبحت حقيقة في متناول كل المواطنين.

أبرز معوقات تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية:

لعل أبرز معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإمارة هو قلة الاعتمادات المالية وعدم قبول بعض قدامى الموظفين والمواطنين العمل على أجهزة الحاسب الآلي وبالتالي مقاومتهم للتغيير التي تتمثل في عدم الحماس للعمل وكذلك التطبيق، لذا فإن الإمارة وضعت خطة شاملة لتدريب الموظفين القدامى والجدد على استخدام أجهزة الحاسب الآلي في إنهاء المعاملات وذلك من خلال اتفاقية التدريب التي أبرمتها مع أحد المعاهد الرائدة والمتخصصة في مجال الحاسب الآلي. وفيما يلي ملخص لأبرز معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في إمارة منطقة مكة المكرمة.

• الخوف من التغيير.

الرد الآلي؛ لكي يسهل على المراجعين الاستفسار عن معاملاتهم عبر الهاتف المجاني.

نتائج أعمال مشروع الإمارة الإلكترونية:

أحد أهم فوائد الإمارة الإلكترونية هي تمكين استخدام الإنترنت؛ لتنفيذ عمليات كانت تنفذ تقليدياً في مكاتب الإمارة، في إدارة الاستقبال ومكاتب شئون الموظفين، وبالتالي تخفيف جزء كبير من الضغط والعبء على هذه الجهات، وتوفير الخدمة بشكل أكثر سهولة للمستخدمين.

أما من منظور المواطن/ المستفيد، فتعتبر إحدى المنافع الأساسية لنموذج بوابة الإمارة الإلكترونية هي القدرة على العثور على المعلومات أو الخدمات دون الاضطرار إلى معرفة الهيئة أو الإدارة المسؤولة عن تقديمها، ومن منظور الإمارة فقد اعتبرت فائدة نموذج البوابة القدرة على التحسين الجذري لكفاية العمليات الخلفية والتي تتراوح ما بين إدارة محتوى الإنترنت وتقديم المساندة الإدارية. والشئ المشترك بين كثير من هذه التحسينات هو استخدام تقنية الإنترنت لإتاحة لامركزية المسؤوليات. كذلك يمكن أن تؤدي بيئة

الخارجية، كما أن المشرفين على المشروع حضروا ندوات وورشاً كثيرة وللتعرف إلى الأنظمة المعمول بها في المملكة.

٤- البنى التحتية والتجهيزات الخاصة بالمشروع: تمثل البنية التحتية نقطة ضعف لتنفيذ المشروع؛ لأن كل التجهيزات القديمة أو أغلبها لا تلبى الحاجة لتنفيذ المشروع وقد بدأنا منذ السنة الفارطة في دراسة حاجيات الإمارة الأساسية لتنفيذ المشروع.

٥- المشكلات والعوائق التي تواجه المشروع: - مادي؛ فنجاح المشروع يتطلب ميزانية معقولة.

- تدريب الموظفين.
- التعاقد مع موظفين ومتخصصين في الحاسب ونظم المعلومات.

٦- الخطط والطموحات المستقبلية للمشروع: ربط جميع المحافظات بالإمارة واستعمال الفيديو كـونفيرانس وربطه بمكتب سمو الأمير وتركيب أجهزة في مختلف الأماكن الشعبية بالمنطقة.

المقترحات والتوصيات:

بناء على النتائج المتحصل عليها من هذا البحث يتقدم الباحث بالمقترحات والتوصيات الآتية:

- تداخل المسؤوليات وضعف التنسيق.
- غياب التشريعات المناسبة.
- نقص الاعتمادات المالية.
- قلة وعي الجمهور بالمميزات المرجوة.
- عدم توافر وسائل الاتصالات المناسبة.
- معوقات التعامل مع الإنترنت من قبل معظم المواطنين.

ب) نتائج المقابلة مع المسؤول عن مشروع إمارة منطقة الباحة^(٢١):

تفضل منسق مشروع إمارة منطقة الباحة بتقديم معلومات مختصرة عن المشروع على النحو الآتي:

١- الطرق المتبعة لإعداد وإنشاء المشروع: تمت دراسة مشروعات كثيرة داخل المملكة وخارجها من خلال الزيارات والمراسلات والإنترنت ثم تم تكوين لجنة لدراسة جميع هذه المشروعات واختيار الأفكار المناسبة لتطبيقها على إمارة الباحة.

٢- الطرق المتبعة لإدارة موقع المشروع على الإنترنت: تم تكليف المشرف العام على تنفيذ المشروع ومنسق المشروع والتنسيق مع مركز الحاسب بالإمارة لتنفيذه.

٣- الخطط واللوائح والأنظمة المعمول بها حالياً: تطبيق جميع لوائح وأنظمة وزارة

٤- تشكيل فريق عمل فني لمعالجة المشكلات التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية والمتمثلة في : انقطاع الاتصال بالإنترنت، وإصلاح الأعطال، وعدم اكتمال التجهيزات التقنية في مكاتب الموظفين، وعدم المعرفة باستخدام الحاسوب.

٥- إعداد سياسات تنفيذية مكتوبة للمشروع تتحدد بموجبها الصلاحيات والمسؤوليات لكل من له علاقة بالمشروع، وكيفية تنفيذ الأعمال الإلكترونية، وآليات المتابعة والمحاسبة، وطرق التنسيق مع الإدارات الأخرى في كل إمارة.

٦- ضرورة التنسيق بين الإمارات عند الرغبة في التحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية، لتبادل الخبرات والتجارب وتفادي تكرار الأخطاء التي تنشأ عادة من خلال المشروعات الفردية، ويمكن في هذا المجال إنشاء لجنة إشرافية عليا للتخطيط والتنفيذ والمتابعة للمشروعات الإلكترونية للإمارات طالما أنها تتبع لجهة واحدة هي وزارة الداخلية، الأمر الذي سيسهل على اللجنة تأمين المستلزمات، وتبادل الموظفين والخبراء، وتوفير مصادر الدعم المطلوبة.

٧- تقديم دورات تدريبية وورش عمل لجميع الموظفين حول الإدارة الإلكترونية

١- إعداد خطة وطنية لتوعية المواطنين وخاصة موظفي الجهات الحكومية بأهمية مشروعات الحكومة الإلكترونية ودورها الإيجابي في تقديم الخدمات إلى المواطنين كافة، حيث إن تقبلهم لهذه المشروعات سيسهم في نجاحها وتحقيق الأهداف المرجوة منها، ويمكن تشكيل لجنة متعددة الأقطاب تعمل تحت مظلة وزارة الداخلية لتحقيق هذا المطلب.

٢- الاستفادة من مبادئ ونظريات المدارس الإدارية الحديثة التي تركز على فرق العمل، والإدارة بالمشاركة، وإدارة الجودة الشاملة، والتخطيط الاستراتيجي في إعداد وتنفيذ مشروعات الإدارة الإلكترونية بدلاً من الاعتماد على نموذج الإدارة المركزية الذي يقيد مشاركة الموظفين في التخطيط للمشروعات ويحد من مشاركتهم في صنع القرار.

٣- إعطاء مزيد من التركيز على الخدمات الإلكترونية التي لها ارتباط مباشر بمهام الموظفين مثل: التعقيب على المعاملات، والاطلاع على الدورات التدريبية، والاطلاع على اللوائح والأنظمة، وإنجاز المعاملات، ، وأخبار الإمارة والمحافظات التابعة لها، وأدلة إجراءات العمل.

٩- إتاحة الفرصة أمام الموظفين، خاصة أصحاب الخبرة وحاملي الشهادات العليا المتخصصة في المعلومات والحاسوبات والإدارة، للمشاركة بفاعلية في عملية التخطيط والتنفيذ للمشروع.

١٠- ضرورة إجراء دراسات تقييمية بشكل متكرر للتعرف إلى نواحي الضعف والقوة في مشروع الحكومة الإلكترونية في كل إمارة، وتبادل النتائج والتوصيات لهذه الدراسات بين الإمارات، مع التركيز على مدى كفاية التجهيزات التقنية، ونوعية وفاعلية الخدمات المقدمة للموظفين من خلال المشروع.

وتطبيقاتها في بيئة العمل وما يواجهها من معوقات ومشكلات، بحيث تتنوع وتتكرر هذه الدورات والورش بالتزامن مع مراحل تنفيذ المشروع، على أن تكون الأولوية لقضايا الموظفين، ممن ليس لديهم خبرة سابقة في الحاسوبات والشبكات التي تعتبر الأساس لأي إدارة إلكترونية.

٨- إعداد نشرات داخلية في كل إمارة حول المشروع؛ ليتم توزيعها على الموظفين بغرض شرح أهداف المشروع، ومراحل تنفيذه، ومتطلبات إنجازه، وكيف يمكن للموظف أن يساهم في نجاح المشروع.

هوامش ومصادر البحث

- (١) العبود، فهد. الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ. - الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٤٢٦هـ. ص ٤٨.
- (٢) المرجع السابق، ص ٥٧.
- (٣) <http://www.etransactions.gov.sa>
- (٤) المرغلاني، محمد أمين. " اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمدينة جدة: نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية"، Cybrarians Journal، ١٦، ع ٤ (يونيو ٢٠٠٨) Aug.2008. متاح في: (<http://www.cybrarians.info/>)
- (5) Ebbers, W. E. , W. Pieterse, and H. Noordman, " Electronic Government: Rethinking Channel Management Strategies," Government Information Quarterly, v.25, Issue 2, (April 2008) p.181-201.
- (6) Belanger, F. and L. Carter , " Trust and Risk in E-Government Adoption" , The Journal of Strategic Information Systems , V. 17 , Issue 2(June 2007) p. 165-176.
- (7) Gil-Garcia , R. and Ignocia M. , " Understanding the Evolution of E-Government : The Influence of Systems of Rules on Public Sector Dynamics" , Government Information Quarterly, v.24 , No 2, (April 2007) p.266-90.
- (8) Schedle, K. and L. Summermatter, " Customer Orientation in Electronic

- Journal، ع ٩ (يونيو ٢٠٠٦) Aug.2008 متاح في :
(<http://www.cybrarians.info/>)
- (١٥) الهادي، محمد. "الحكومة الإلكترونية وسيلة للتنمية والإصلاح"، Cybrarians Journal، ع ١١ (ديسمبر ٢٠٠٦) Aug.2008 متاح في :
(<http://www.cybrarians.info/>)
- (16) Acerete , B. ; P. Vincente ; and L. Torres , " E-Government Development on EU Cities ", Government Information Quartly,v.22, No 2 (2005) p.217-38.
- (17) Jaeger, Paul , " Deliberative Democracy and the Conceptual Foundations of Electronic Government" , Government Information Quartly,v.22, No 4 (2005) p702-19
- (18) Akman, I. ; A. Mishra ; and Ali Y. , " E-government : An Empirical Evaluation of Some Attributes of Citizens " , Government Information Quartly,v.22 , No 2, (2005) p.239-57
- (19) Parent, M. ; C. Vandebek; and A. Gemino, " Building Citizens Trust Through e-Government" , Government Information Quartly, V.22, No 4 (2005) p.720-36
- (٢٠) مقابلة مع المسئول عن مشروع إمارة منطقة مكة المكرمة، وتقرير غير منشور.
- (٢١) مقابلة مع منسق مشروع إمارة منطقة الباحة، وتقرير غير منشور.
- Government: Motives and Benefits" , Government Information Quartly,v.24 , No 2, (April 2007) p.291-311
- (9) Reddick, C. and H. Frank, " The Perceived Impacts of e-Government on U.S. Cities: A Survey of Florida and Texas City Managers" , Government Information Quartly,v.24 , No 3, (2007) p.576-94.
- (10) King , Steve , " Citizens as Customers: Exploring the Future of CRP in UK Local Government" , Government Information Quartly,v.24 , No 1, (January 2007) p.47-63.
- (11) Shi, Yuquan , " The Accessibility of Chinese Local Government Web-sites : An Exploratory Study" , Government Information Quartly,v.24 , No 2, (April 2007) p.377-403
- (12) Jen-Ruej ,Fu , Cheng- , and Wen- , " Acceptance of Taxpayer Intentions" , Information and Management v.43 , No1 (January 2006) p.109-26
- (13) Barnes, Stuart J. , and R. Vidqen , " Data Triangulation and Web-Quality Metrics: A Case Study in E-Government , Information and Management, V.43 , No.6 (Sep. 2006) p.767-77.
- (١٤) الهادي، محمد. "توجهات أمن وشفافية المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية"، Cybrarians