

# The role of electronic transactions in enhancing Government performance in the Municipality of Makkah

Mohammed Altowairqi

Department of Information Science - King Abdulaziz University - Jeddah-Saudi  
Arabia

**Abstract:** Using electronic transactions within the context of government services can unveil new horizons for enhancing government services, improving governmental performance, and increasing citizen participation in the decision-making process. Technologies, data analysis, and artificial intelligence applications can contribute to shaping government policies and better analyzing community needs. Additionally, electronic applications can play a pivotal role in achieving the goals of e-government by working to improve service quality, accelerate business processes, and ensure accuracy in the context of e-government, thus facilitating potential improvements and developments through the use of modern technology.

Through a review of previous studies, whether in Arabic or English, the research reaffirms the importance of technological infrastructure in governmental organizations, which is essential for facilitating the success of electronic government transactions and developing them in alignment with the strategic plans of governmental agencies. Furthermore, it is crucial to establish mechanisms and legislation that contribute to the governance of electronic government transactions.

**Keywords:** E-Government, E-Administration, Smart Government, Mobile Government.

# دور التعاملات الإلكترونية في رفع الأداء الحكومي في أمانة العاصمة المقدسة

محمد بن صالح الطويرقي

قسم علم المعلومات - جامعة الملك عبد العزيز - جدة - المملكة العربية السعودية

## المستخلص:

إن استخدام التعاملات الإلكترونية في سياق الخدمات الحكومية يمكن أن يكشف عن آفاق جديدة لتحسين الخدمات الحكومية ورفع الأداء الحكومي وزيادة مشاركة المواطنين في عملية اتخاذ القرار، إذ يمكن أن تسهم التقنيات والتكنولوجيا وتحليل البيانات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في توجيه السياسات الحكومية وتحليل احتياجات المجتمع بشكل أفضل وأيضاً يمكن أن تلعب التطبيقات الإلكترونية دوراً محورياً في تحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية من خلال العمل على تحسين جودة الخدمات وتسريع وتيرة الأعمال ودقتها في سياق الحكومة الإلكترونية للعمل على نقل آفاق التحسين والتطوير الممكنة باستخدام التكنولوجيا الحديثة.

من خلال مراجعة الدراسات السابقة سواء كانت باللغة العربية أو الإنجليزية اتضح تأكيد الدراسات على أهمية البنية التحتية التقنية في المنظمات الحكومية التي من شأنها تيسير نجاح دور التعاملات الإلكترونية الحكومية والعمل على تطويرها بما يتوافق مع الخطط الإستراتيجية للأجهزة الحكومية وإيضاً وضع الآليات والتشريعات التي تساهم في حوكمة عمل التعاملات الإلكترونية الحكومية.

**المفردات:** الحكومة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، الحكومة الذكية، الحكومة المتنقلة.

## المقدمة:

يقودنا التطور المستمر في المجالات التكنولوجية والمعلوماتية والاتصالات والتطور الهائل لشبكات الإنترنت وآلية استخدامها إلى دخول المجتمعات بقوة إلى عصر المعلومات، حيث أصبحت الأساليب الرقمية في هذا العصر أداة أساسية للاتصال والتواصل بين الأفراد والمنظمات الحكومية والخاصة مما ساهم في تشكيل أسلوب وطرق حديثة للحياة، ولم تكن الحكومات تقف متفرجة لما يحدث من تطور وتغيير في العالم من حولها ولكن بادر الكثير من الحكومات لتبني ما يعرف بالحكومة الإلكترونية وخصصت لها ميزانيات ضخمة لتطبيقها ومنحتها الأولوية حيث تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية أول من بادر بتفعيل برامجها سنة ١٩٩٣ ومن ثم حدث وطُور هذا النموذج من قبل حكومات أخرى كالمملكة المتحدة، والنمسا، وكندا، وغيرها الكثير من دول العالم.

حيث شاع في الآونة الأخيرة استخدام مصطلح الحكومة الإلكترونية بديلاً لمصطلح الحكومة التقليدية في المؤلفات والرسائل العلمية والأوساط العملية تعبيرا عن مرحلة جديدة من مراحل التطور التاريخي للتعاملات الإلكترونية الحكومية في ظل ما تعرفه المجتمعات من تطور في مجال استخدام التكنولوجيا التقنية والتوجه إلى المجتمعات الرقمية، وتعدّ الحكومة الإلكترونية وتعاملاتها الإلكترونية واحدة من التطورات الرئيسية في مجال الإدارة الحكومية وتقديم الخدمات العامة في العصر الحديث. فقد شهدت الحكومات حول العالم تحولات هائلة في كيفية توفير الخدمات والتفاعل مع المواطنين بفضل الاستفادة من التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي.

حيث نهدف في هذه الورقة العلمية إلى توضيح ماهية الحكومة الإلكترونية في الدول ومجالات تطبيقها وبرز خصائصها وأهدافها وآلية التحول إلى التعاملات الإلكترونية، وسوف نتطرق أيضاً لأسباب اختيار الدول التحول إلى الحكومة الإلكترونية واعتمادها في خططهم الإستراتيجية، وسوف نوضح بهذه الورقة العلمية المعايير والأدوات البرمجية المستخدمة في الحكومة الإلكترونية أخيراً نتطرق للحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية بشكل عام وأمانة العاصمة المقدسة بشكل خاص.

## مشكلة الدراسة:

تتمحور مشكلة الدراسة حول التحديات الحاصلة في تطبيق التعاملات الإلكترونية في أمانة العاصمة المقدسة وتأثيرها على مستوى الأداء الحكومي، فبالرغم من التوجه الحكومي نحو أتمتة الخدمات لا تزال هنالك تحديات تواجه تطبيق التعاملات الإلكترونية بشكل فعال ومتكامل مما يؤثر على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين وكفاءة الأداء الحكومي بأمانة العاصمة المقدسة.

## أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في عدد من النقاط التي من ضمنها المساهمة في فهم العلاقة بين التحول الرقمي وأتمتة الإجراءات وجودة الأداء الحكومي، وأيضا مساعدة صناع القرار في عمل استراتيجيات تساهم في التحول الرقمي للخدمات الحكومية، وايضاً تحديد العوامل التي تؤثر في نجاح تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية، تقديم توصيات عملية لتحسين طبيعة الخدمات الإلكترونية المقدمة في أمانة العاصمة المقدسة.

## أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى عدد من الأهداف التالية:

1. التعرف على واقع التعاملات الإلكترونية في أمانة العاصمة المقدسة.
2. التعرف على العقبات التي تحول دون تطبيق التعاملات الإلكترونية في أمانة العاصمة المقدسة.

## أسئلة الدراسة:

- ما هو واقع التعاملات الإلكترونية في أمانة العاصمة المقدسة؟
- ماهي العقبات التي تحول دون تطبيق التعاملات الإلكترونية في أمانة العاصمة المقدسة؟

## منهج الدراسة:

سوف تعتمد الدراسة على استخدام المنهج الوصفي باستخدام أسلوب دراسة الحالة لأنه سوف يساعد الدراسة في إعطاء صورة واضحة وشاملة لدور التعاملات الإلكترونية في رفع الأداء الحكومي في أمانة العاصمة المقدسة.

### مصطلحات الدراسة:

تسعى المنظمات في نجاحها واستمرارها والحصول على رضا العملاء والمستفيدين من خلال البحث عن المعلومات و في تفعيل التعاملات الإلكترونية بإعتبارها احد الركائز الأساسية التي يتم استخدامها للحصول على رفع الأداء الحكومي وجودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.

### مفهوم الحكومة الإلكترونية:

يظن العديد من المستخدمين أن نشأت مفهوم الحكومة الإلكترونية وبدايته كانت مع انتشار الانترنت في بداية ومنتصف التسعينات الميلادية، ولكن الحقيقة أن التطبيقات الحكومية استهلكت بدايتها قبل ذلك بسنوات. حيث كانت التطبيقات الحكومية تهدف لأتمتة الإجراءات الداخلية لها وتسريع وتيرة الأعمال ورفع الكفاءة الداخلية للمنظمة، أما منظومة الحكومة الإلكترونية تهدف في المقام الأول لخدمة المواطنين وتسهيل إجراءاتهم وتقديمها لهم بالسرعة والدقة المطلوبة، لذلك سعت كثير من دول العالم سواء كانت متقدمة او نامية إلى الاعتماد وتفعيل منظومة الحكومة الإلكترونية والعمل على تقديم الخدمات والحكومية والتجارية عن طريق شبكة الإنترنت والتطبيقات الحديثة.

عرفها (العواجي، ٢٠٢٢) على أنها "التطبيق المباشر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت في تقديم الخدمات الرقمية للمستخدمين بصرف النظر عن أي حواجز مكانية".

وترى عيد ان مفهوم الحكومة الإلكترونية يكمن في كونها أداة لتطوير وزيادة جودة الخدمات الحكومية المتطورة بهدف تقديم الأفضل للمواطنين وتمكينهم من إنجاز أعمالهم بعيداً عن الروتين والبيروقراطية وتعدد الإجراءات. (عيد، ٢٠٢٠)

ونرى ان الحكومة الالكترونية أحد الأساليب الحديثة لتقديم الخدمات للمواطنين بهدف رفع كفاءة وجودة الأداء الحكومي وخفض الإجراءات والتكاليف وتوفير المعلومات والبيانات مستفيدين من الثورة الرقمية ونظم الذكاء الاصطناعي وتطويرها المستمر.

### مفهوم الإدارة الإلكترونية:

وقد عرفها الهوش على أنها "مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية وإنجاز الأعمال التنفيذية والاعتماد على الانترنت والشبكات الأخرى في تقديم الخدمات بصورة إلكترونية بالإضافة لتبادل المعلومات بين العاملين في المنظمة وبينها وبين الأطراف الخارجية بما يساعد على إتخاذ القرارات ورفع كفاءة الأداء وفعاليتها". (الهوش، ٢٠٢٠: ٤٠٩)

ويرى شاهين أن الإدارة الإلكترونية " استثمار إمكانات تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها لدعم الوظائف الإدارية المختلفة على مستوى المؤسسة ككل من الداخل وتيسير علاقتها الخارجية بالمؤسسات الأخرى والمستفيدين من خدماتها". (شاهين، ٢٠١٤: ٩)

### مفهوم الحكومة الذكية:

وقد عرفها (عيسوي، ٢٠١٧) " بأنها التطور الطبيعي لنموذج الحكومة الإلكترونية الذي عايناه خلال العقد الماضي وفي الوقت الذي كانت الحكومة الإلكترونية تسعى بشكل عام إلى إظهار الخدمات العامة الحكومية على الإنترنت من خلال تطبيقات الويب والبوابات الإلكترونية وصياغتها بطريقة عادة ما كانت تعكس الأحداث الحياتية للمواطن وسله من خدمات الأعمال" حيث تعتبر الحكومة الذكية نتاج ارتباط تم بناؤه بين المواطنين والتفاعل المباشر مع التطبيقات الحكومية التي تقدم الخدمات الاقتصادية والاجتماعية والأمنية من خلال التكامل بين القطاعات الحكومية.

وترى لونيس أن الحكومة الذكية هي مرحلة متطورة من مراحل التعاملات الإلكترونية الحكومية التي تعتمد على استخدام الأجهزة الذكية لتسهيل الوصول للخدمات الحكومية لأكثر عدد من المستفيدين في أي وقت لزيادة الكفاءة وقيادة المجتمع والعمل عن بعد والتحسين المستمر عبر الإبداع. (لونيس، ٢٠١٧)

ونرى أن الحكومة الذكية هي التي تعتمد على استخدام التقنيات الحديثة وأدوات الذكاء الاصطناعي والتحليل البياني لتعزيز كفاءة الإدارة الحكومية وتوفير خدمات أفضل للمواطنين وتعزيز الشفافية والمشاركة في العمليات الحكومية وصولاً لتحقيق التنمية المستدامة وأهداف حكومية بأحدث الطرق الرقمية.

### الحكومة المتنقلة:

ترى يوسف أن الحكومة المتنقلة هي امتداد للحكومة الإلكترونية بحيث يجري توفير الخدمات الحكومية من أي مكان وفي أي وقت عبر أدوات ذكية مثل تطبيقات الهاتف المحمول وأجهزة الكمبيوتر المحمولة وأجهزة المساعد الرقمي الشخصي وذلك لخدمة المتعامل بكفاءة وفاعلية. (يوسف، ٢٠٢١)

ونرى أن الحكومة المتنقلة استراتيجية حديثة من الحكومات لتنفيذ وتطوير استخدام أحدث أنواع التقنية اللاسلكية والمتنقلة لتحسين الخدمات ورفع كفاءة الأداء لجميع المستخدمين من الحكومة الإلكترونية بما في ذلك المواطنين والشركات وجميع الأجهزة الحكومية.

### بداية ظهور الحكومة الإلكترونية:

اطلع الباحث على الإنتاج الفكري بشقيه المطبوع والإلكتروني باللغتين العربية والانجليزية واتضح قلة الدراسة العربية التي استهدفت موضوع الحكومة الإلكترونية على الرغم من أهميتها في المنظمات الحكومية ، ومن خلال مراجعة الإنتاج الفكري توصلت المراجعة إلى تطور أجيال الحكومة الإلكترونية والتعاملات الإلكترونية حيث بدأ (الإصدار الأول) وهو النموذج القديم التقليدي الذي كان يركز على إدارة المعلومات في الحكومة منذ عام ١٩٨٠م واستمر حتى عام ٢٠٠٠ م ، وحينئذ عرفت الإدارة الإلكترونية» بأنها هي: الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد». و بمعنى آخر فالإدارة الإلكترونية هي: إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة : عبر شبكة الانترنت أو الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى تلك الإدارات بنفسه لإنجاز معاملاته، وما يترتب على ذلك من إهدار للوقت والجهد والمال.

والتعريف الأشمل للحكومة الإلكترونية أنهما: استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات و لزيائنها مع الاستغلال الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد، وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة مع دعم مفهوم التحول الرقمي والحكومة الإلكترونية.(يوسف، ٢٠٢١)

وفي الفترة من عام ٢٠٠٠م إلى عام ٢٠١٣م ظهرت مفاهيم جديدة تناولت عمليات الأرشفة الإلكترونية - والتحويل الإلكتروني - ثم إدارة الوثائق الإلكترونية - ثم إدارة الوثائق والمعلومات الإلكترونية - وأخيرا استخدامات البيانات المفتوحة في الحكومة الإلكترونية، وهي المرحلة التي بدأت في الظهور منذ خطاب تولي الرئيس أوباما رئاسة الولايات المتحدة الأمريكية، حيث بدأ انطلاق مبادرة البيانات الحكومية المفتوحة منذ عام ٢٠٠٩م من خلال موقع data.gov، وهذه المرحلة مثلت الإصدار الثاني من عمليات التحول نحو الحكومة الإلكترونية. ومنذ عام ٢٠١٣م وحتى الآن أصبح النموذج الحديث لتطبيقات الحكومة الإلكترونية هو الأكثر انتشارًا في أنحاء العالم، وهو ما يمثل المرحلة الثالثة أو الإصدار الثالث.(الصبيحي، ٢٠١٤)

أما المرحلة الرابعة والأخيرة التي بدأت عام ٢٠١٦م فهي التي انطلقت نحو ما يعرف الحكومة الإلكترونية الذكية التي تمكن من إجراء العمليات من خلال تطبيقات الهواتف الذكية لمعظم المعاملات التي يجريها الأفراد في الدولة. (العواجي، ٢٠٢٢)

#### نبذة تاريخية عن التعاملات الإلكترونية الحكومية:

نشأت فكرة الحكومة الإلكترونية نتيجة للبيروقراطية التي لاحظها المواطنون وأصحاب الأعمال في التعامل مع الجهات الحكومية، فضلاً عن رغبة الحكومات في الاستفادة من التطور التقني وتميز قطاع الاتصالات والعمل على رقمته خدماتها، لذا سعت معظم دول العالم إلى تبنيه ووصل تنفيذه إلى مستويات متقدمة ففي عام ١٩٩٣ كانت حكومة الولايات المتحدة الأمريكية أول من بادر وطرق هذا المجال وتميز فيه،

وتولت بعد ذلك الدول في اعتماد البرامج التي تساعد في تطبيقه كالمملكة المتحدة، والنمسا، وكندا، وهولندا، ببرامج مماثلة للذي اعتمده الولايات المتحدة الأمريكية (حسن والقصيمي، ٢٠١٣).

وقد تناولت المنظمات الدولية برامج الحكومة الإلكترونية حيث أطلق المجلس الأوروبي مبادرة أطلق عليها اسم مبادرة أوروبا الإلكترونية وكانت من أوائل المحاولات الإقليمية التي نظم أكثر من دولة في مشروع للحكومة الإلكترونية، والتي ركزت على مفهوم الحكومة المباشرة (Direct Government) أي الحكومة الإلكترونية المتاحة علي الشبكة العالمية للإنترنت (الكتبي، ٢٠١٥)، ثم بعد ذلك تسابقت دول العالم في إقامة الحكومة الإلكترونية إذ بدأت من الكثير من الدول تبني سياسات وتشريعات وخطط دقيقة وواضحة للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات واستخدام الإنترنت في تنفيذ العمليات الحكومية وبالتالي أيا كان الأمر فإن الميلاد الرسمي والسياسي لهذا المفهوم كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا في شهر مارس من سنة ٢٠٠١ (حسن والقصيمي، ٢٠١٣).

### أهداف الحكومة الإلكترونية

تسعى الجهات الحكومية من خلال تطبيق التعاملات الإلكترونية وتبني إجراءاتها إلى تحقيق العديد من الأهداف، مما ينعكس إيجاباً على الخدمات المقدمة للمستخدمين وبالتالي رفع الأداء الحكومي وهي على النحو التالي:

(Collin, 2016)(٢٠٢١) (باقبص، ٢٠٢١)

- أتمتة الإجراءات والابتعاد عن البيروقراطية.
- الحفاظ على سرية المعلومات والبيانات والعمل على حمايتها.
- تحقيق مبدأ الشفافية والمساواة.
- زيادة الوعي المعلوماتي والتقني للمواطنين والمستفيدين.
- تقديم الخدمات بالسرعة والدقة المطلوبة.
- تقديم خدمات رقمية عبر الشبكة العنكبوتية على مدار الساعة.

- تحسين جودة الخدمات ينعكس إيجابياً على النمو الاقتصادي والاجتماعي.
- تحسين الخدمات التعليمية.
- تقليل التكلفة التشغيلية للخدمات الحكومية.
- ضمان سرعة ودقة اتخاذ القرارات.

### تحديات تطبيق الحكومة الإلكترونية في أمانة العاصمة المقدسة

تواجه العديد من الحكومات بعض العقبات التي تحول دون تطبيق منظومة الحكومة الإلكترونية وتفعيلها في كافة الخدمات التي تقدم للمواطنين أو لقطاعات الأعمال الأخرى ومن هذه العقبات ما يلي (يوسف،

(2021)(العواجي، 2022):(Alsayegh,2022)

- وجود فجوة رقمية لدى بعض الموظفين والقياديين.
- محاربة التغيير من داخل الأجهزة الحكومية وعدم تقبلهم للتغيير.
- ضعف شبكة الأنترنت والاتصالات في بعض المناطق النائية والقرى.
- جهل فئة عمرية بالية استخدام تطبيقات وأنظمة الحكومة الإلكترونية.
- ضعف البنية التحتية للأجهزة الحكومية وقلة الموارد المالية.
- عدم وجود تكامل وترابط في الأنظمة والخدمات بين الأجهزة الحكومية.
- نقص الكوادر البشرية المتميزة القادرة على تطبيق منظومة الحكومة الإلكترونية.
- ضعف أنظمة التخزين والحماية للبيانات الرقمية.
- عدم حوكمة العمليات وبالتالي صعوبة أتمتتها.
- عدم وجود إدارة للمخاطر تساعد في تدارك حدوث المشاكل والاختراقات السيبرانية.

## متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في أمانة العاصمة المقدسة

ان التحول نحو التعاملات الإلكترونية وأتمتة الإجراءات يتطلب توفير عدد من المتطلبات الرئيسية التي تساعد في تطبيق الحكومة الإلكترونية وتعمل على بلورة خدماتها وتساهم في نجاح أهدافها ومن هذه المتطلبات الجوهرية ما يلي (الهوش، ٢٠٢٠) (باقبص، ٢٠٢١):

### أولاً: المتطلبات المالية

لتطبيق منظومة الحكومة الإلكترونية احتياجات مادية واستثمارية مالية تساهم في تأسيسها وتشغيلها بشكل فاعل، حيث تعتبر المتطلبات المالية من أهم الاحتياجات التي قد تعيق تأسيس الحكومة الإلكترونية ومشاريعها نظراً لارتفاع المالى الكبير ومتطلبات الصيانة والتطوير المستمرة وتأسيس البنية التحتية وقواعد بيانات وربط الشبكات والأنظمة الحكومية فيما بينها، ولكن من ناحية أخرى فإن المردود المالى على المدى الطويل لمشاريع الحكومة الإلكترونية سوف يغطي التكاليف ويدر أرباح واستثمارات على الحكومات ويضمن ديمومتها واستمرارها (عبدالقادر، ٢٠١٩).

### ثانياً: المتطلبات البشرية

يعتبر العنصر البشري من أهم الركائز لنجاح المشروعات فهو المفكر والمقرر والمنظم والمشرع والداعم لأي فكرة أو مشروع، لذلك يتطلب اختيار العنصر البشري الفعال القادر على التغيير والمتمكن في المجالات التقنية والإدارة الإلكترونية والذي يساهم في حوكمة الإجراءات ومن ثم أتمتتها للقضاء على المحسوبية وإظهاراً للشفافية، كما ينبغي أيضاً انتقاء الموظفين المتميزين والعمل على تطويرها تقنياً وتحفيزهم لدعم مشروع الحكومة الإلكترونية. (القرني، ٢٠١٩)

### ثالثاً: المتطلبات التقنية

التقنية هي الأداة الأساسية التي تسهل العمليات والإجراءات وتقلص الوقت المخصص لها وتقتصر المسافات لذلك تسعى الحكومات لاقتناء أفضلها وأحدثها وتوسعى لتطويرها بشكل مستمر حتى تكون

مواكبة للتطوير التقني وأنظمة الذكاء الاصطناعي ومن هذه المتطلبات التقنية الرئيسية التي تساهم نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية ما يلي (الموش، ٢٠٢٠)(الهزاني، ٢٠٢٠):

- الأجهزة المادية: وتشمل جميع أجهزة الحاسب الآلي وملحقاتها من مساحات ضوئية وطابعة بكافة الأحجام، وأجهزة التخزين (السيرفرات - وسائط التخزين المتنقلة) وأجهزة توزيع الشبكة وغيرها.
- الأنظمة والتطبيقات: وهي جميع البرامج المستخدمة في مشروع الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها سواء كانت تهتم بإدارة الشبكات أو قواعد البيانات أو نظم اتخاذ القرارات وإدارة البيانات والمعلومات والأنظمة التي تساعد في تقديم الخدمات للمواطنين والإجراءات الأخرى.
- شبكات الاتصالات: هي من العناصر الأساسية في تطبيق الحكومة الإلكترونية، وهي التي تساهم بشكل كبير في إدارة وتنظيم البيانات الضخمة المراد نقلها من وحدة لأخرى أو من نظام إلى آخر، وبفضل التطور المستمر لتقنية الاتصالات أصبح من السهل نقل المعلومات المخزنة من حاسوب لآخر بشكل آمن ومنع اختراقها أو الاطلاع عليها، وأصبحت المشاركة في المعلومات والمعرفة أمر أكثر سهولة، لذا فالشبكات تشكل من دوائر وخطوط اتصالات مترابطة فيما بينها من خلال أجهزة مادية ذات مواصفات محددة يتم اختياره وفقاً للخدمات والاحتياجات المراد تقديمها، وقد تكون هذه الشبكة داخلية يستخدمها العاملون في المنظمة ويمكن ان تكون شبكة داخلية ومرتبطة مع شبكة الأنترنت الخارجية (القرني، ٢٠١٩).

#### رابعاً: المتطلبات الإدارية

تعتبر التغيرات التنظيمية والإدارية ضرورة حتمية تصاحب التغيير في منظومة الأعمال وتطبيق الحكومة الإلكترونية، لذا ينبغي إعادة هندسة العمليات والإجراءات وتغيير الهيكل التنظيمي ووضع خارطة معلنة

ومعتمدة توضح التقسيمات الإدارية وتحدد العلاقات الرأسية والأفقية لها، ونتيجة لوتيرة الإجراءات السريعة التي ستحدثها الحكومة الإلكترونية والتطور النوعي في الأعمال ينبغي إعادة تنظيم المهام والصلاحيات في المنظمات بما يسهل عمل اتخاذ القرار ويدعم تنفيذ الأعمال (حامد، ٢٠١٢).

### أسباب اختيار الدول الاعتماد على الحكومة الإلكترونية:

لكل مشروع مميزات تدفع الحكومات إلى الاقتناع به ويجعلها تضعه ضمن أولوياتها وتخصص لها ميزانيات ضخمة لذا فإن من أسباب اختيار الدول لمنظومة الحكومة الإلكترونية الذكية مايلي:

- ينجز المواطن كل معاملاته الحكومية عبر الهواتف المحمولة والأجهزة الذكية.
- تدعم الحكومة الإلكترونية وتبسط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية: الحكومة، المواطنين، ومنشآت الأعمال.
- تهدف الحكومة الإلكترونية الاستفادة من الثورة التكنولوجية العالمية من أجل خدمة التنمية المستدامة.
- تركز الحكومة الإلكترونية على كفاءة وفعالية ونتائج الأعمال والأنشطة بأقل التكاليف.
- تساعد الحكومة الإلكترونية في أن تكون المنظمات أكثر صراحة وتركز على الشفافية والمساءلة.
- تساعد الحكومة الإلكترونية في الاستفادة بالتركيز على الاستفادة الاجتماعية والسياسية والإدارية والمالية والبيئية.
- الحكومة الإلكترونية أكثر اماناً بالنظر الى الامن السبراني.
- تهدف لتقديم خدمات حكومية للمواطنين بطرق سهلة وميسرة واسرع في الوقت.

(Rawajbeh,2018)

## مجالات استخدام الحكومة الإلكترونية:

تتعدد مجالات استخدام الحكومة الإلكترونية في الدول المختلفة وفي جميع القطاعات التي تستهدفها التنمية المستدامة والخطط الاستراتيجية لهذه الدول، ومن هذه المجالات:

- ١- الخدمات الحكومية الإلكترونية: التوصيل الإلكتروني للمعلومات والخدمات الحكومية الإدارية والمالية والصحية والأمنية لجميع المواطنين عبر الإنترنت.
- ٢- الديمقراطية والمشاركة الإلكترونية: حيث تساعد الحكومة الإلكترونية في استخدام الاتصالات الإلكترونية لزيادة مشاركة المواطنين في عملية صنع القرار العام.
- ٣- التجارة الإلكترونية: التبادل الإلكتروني للأموال على السلع والخدمات.
- ٤- المشتريات تمكن الحكومة لشراء و / أو العطاء
- ٥- إيصالات: تمكن الحكومة لتلقي الأموال من الجمهور العام نحو الضرائب والخدمات والغرامات وغيرها من المستحقات
- ٦- المدفوعات: تمكن الحكومة أن تولى المستفيدين (الموردون المواطنين للمعاشات، والمبالغ المستردة، وما إلى ذلك.
- ٧- الإدارة الحكومية الإلكترونية: استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين الإدارة الحكومية، من تبسيط الإجراءات والعمليات الإدارية للحفاظ على السجلات الإلكترونية لتحسين تدفق ودمج المعلومات وتداولها، وصولاً إلى التميز الإداري المنشود. (الهزاني، ٢٠٢٠)

## متطلبات إنشاء الحكومة الإلكترونية للوصول إلى التنمية المستدامة :

نظراً لما تمثله الحكومة الإلكترونية من أهمية بالغة فإن متطلبات ومرتكبات بنائها ستكون متعددة ومتنوعة لتشمل العديد من المتطلبات الفنية والتقنية والبشرية والقانونية والمعلوماتية، كما يلي:

- ١- وضع الأطر القانونية والتشريعات مثل قانون العقود الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني.
- ٢- توثيق المعلومات والوثائق والنماذج.
- ٣- توفير المحتوى سواء كان معلوماتي - أو خدمي - أو اتصالي.
- ٤- أتمتة نظم العمل بالحكومة والتحويل الإلكتروني للوثائق.
- ٥- إعداد وتجهيز البنية التحتية المعلوماتية والتقنية.
- ٦- ترويج استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل كل شرائح المجتمع من خلال التدريب المستمر على استخدام هذه التطبيقات.
- ٧- إعداد دورات تدريبية تكوينية لكل الموظفين بالدولة على تسيير وتقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً.
- ٨- جعل عملية الاستفادة من الخدمات الإلكترونية أقل تكلفة وأسرع وأيسر مقارنة بخدمات الحكومة العادية وذلك لتحفيز جمهور المتعاملين مع الحكومة الإلكترونية، وهو ما يجبرهم على الاتجاه نحو هذا الخيار الإلكتروني.
- ٩- تأسيس هيئة وطنية تُعنى بشؤون الحكومة الإلكترونية، وتتابع تنفيذها وحل مشكلاتها.
- ١٠- اتخاذ التدابير اللازمة نحو إعداد البنية التحتية الشاملة للإدارات الحكومية للعمل على تطوير نظم المعلومات المناسبة.
- ١١- وضع مواصفات قياسية لأمن المعلومات، وذلك بأن تعتمد الحكومة الوسائل الآمنة لإدخال البيانات في جميع تطبيقات الحكومة الإلكترونية الذكية.
- ١٢- إشراك القطاع الخاص والمؤسسات الأكاديمية والهيئات غير الحكومية في منظومة تكنولوجيا المعلومات بالدولة.

١٣- يجب أن يعتمد القطاع الخاص التجارة الإلكترونية بالدولة، على أن تقدم الدولة المبادرة نحو

التوريد الإلكتروني. (يوسف، ٢٠٢١)

### المعايير والأدوات البرمجية المستخدمة في الحكومة الإلكترونية:

يمكن تحديد المعايير والأدوات البرمجية المتعلقة بتطبيقات الحكومة الإلكترونية والتي تعالج الرزمة التوجيهية ومنها:

١. المحتوى العام للتطبيق: وهو المحتوى الذي يظهر في جميع التطبيقات الحكومية الجواله من نسخة

اصدار التطبيق ومعلومات عنه ومعلومات الجهة المقدمة للخدمة وكيفية الاتصال بها وبيان خصوصية المشترك مع الدوائر الأخرى وبيان اخلاء المسؤولية.

٢. المحتوى الخاص للتطبيق: وهي معلومات الخدمة المقدمة ومتطلباتها وعملية تنفيذها الفعلي والحقول المطلوبة للتعبئة قبل ارسال طلب الخدمة إلكترونياً.

٣. معايير التصميم والألوان: وهي مجموعة المعايير الجرافيكية والجمالية التي يجب على مختلف الدوائر الالتزام بها عند بناء تطبيقات الحكومة الإلكترونية الذكية.

٤. معايير أمن الخدمة : سواء كانت الخدمات تحتاج إلى عملية تشفير اثناء نقل الداتا من التطبيق الى الخوادم الخاصة بالدولة او إلى السحابة الإلكترونية وأيضاً معرفة حساسية الداتا المحفوظة في الجهاز وإذا ماكانت تستوجب تشفيراً داخل الجهاز حتى لا يتم كشف الداتا الحساسة في حال حصل اختراق امني للجهاز او سرقة.

٥. شكل القوائم: ينبغي بناء الصفحات الترويجية ومحتويات التطبيق وقائمة الاعدادات بطرق ميسرة تسهل استخدامها من قبل جميع افراد المجتمع.

٦. ضرورة دعم أحجام الشاشات المختلفة والمقاسات المفضلة كيفية إظهار التطبيق في مختلف الأوضاع.

٧. ضرورة وجود إطار ونموذج يساهم في إدخال تحديثات مناسبة على الاطار التوافقي لداتا الحكومة الالكترونية حتى تتلاءم مع مصادر ونسق الداتا الجديدة وأنظمة الحكومة الذكية.(الهروط، ٢٠١٨)

### خصائص الحكومة الإلكترونية:

تأتي الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها لكي تكمل ما تم بناؤه والاستثمار فيه عبر الاقتراب من المواطن من جهة، والتفاعل المباشر والمتزامن مع البيانات المنتشرة في المجتمع بمختلف مكوناته من جهة أخرى. ويميز الحكومة الالكترونية أربعة خصائص رئيسية وهي:

١- مطاطة: تستوعب الطلب المتزايد على الطاقة الحاسوبية ومتطلبات التخزين بطريقة ديناميكية.

٢- جواله: تنشر خدماتها على الأجهزة الجواله والهواتف الذكية بطريقة فعالة وآمنة.

٣- اجتماعية: تتفاعل مع جمهورها بشفافية وتشارك في الحراك الإلكتروني الاجتماعي.

٤- حساسة: تلتقط البيانات المنتشرة حولها من مختلف القطاعات كالصحة، والطاقة، والبيئة وغيرها عبر

أجهزة الاستشعار الذكية المرتبطة بشبكة إنترنت الحكومة.(العواجي، ٢٠٢٢)

### أهداف الحكومة الإلكترونية:

التحول إلى اقتصاد المعرفة ومجتمع المعرفة والمساهمة في تعزيز القدرة التنافسية للدولة، سواء في

المجال الاقتصادي أو مجالات العمل المختلفة.

رفع كفاءة العمل في القطاعين العام والخاص مما يساهم في تقليل الأخطاء البشرية ورفع مستوى

الأداء في العمل.

تخفيض التكاليف المادية وتكاليف التشغيل والوقت والجهد من خلال توحيد الأنظمة الآلية

وإجراءات العمل والتنسيق بين أجهزة الحكومة المختلفة وتعزيز التعاون بينها.

تكمال الخدمات الإلكترونية بين جميع الجهات الحكومية وتقديم خدمات إلكترونية شاملة من منصة إلكترونية واحدة.

تعزيز مفهوم التعاملات الإلكترونية بين جميع الجهات الحكومية ليكون شعاعاً يطبق من قبل الجميع وتحويله إلى أسلوب حياة.

- دعم الابتكار في مجال تكنولوجيا المعلومات لتقديم الأفضل والأفضل للمستفيدين وقطاع الأعمال والاقتصاد.
- وزيادة المشاركة المجتمعية في جميع الأنشطة والفعاليات الاقتصادية والاجتماعية وغيرها، والمساهمة في التحول الى مجتمع المعلومات. (الشمري، ٢٠٢٢)

### الحكومة الالكترونية الذكية في المملكة العربية السعودية:

تهدف المملكة العربية السعودية إلى النهوض والتقدم في شتى المجالات ليتواءم ذلك مع ثقلها السياسي والإقتصادي في المنطقة بشكل خاص وبين دول العالم بشكل عام، لذلك هدفت المملكة لمواكبة التطور التقني المتسارع والمعتمد على الأدوات الحديثة وأنظمة الذكاء الاصطناعي التي أصبحت هيا السلاح الأقوى سواء في تقديم الخدمات أو العمليات الإقتصادية والتعليمية، وبناء عليه تبنت المملكة العربية السعودية إستراتيجية التحول للحكومة الذكية والتي بدأت في عام ٢٠٢٠ وتمتد إلى ٢٠٢٤ لتحقيق أهدافها ومبادراتها وخططها للوصول إلى تنمية مستدامة متوافقة مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ورؤية المملكة ٢٠٣٠. حيث تسعى المملكة إلى التحول رقمياً وتجهيز وتأسيس حكومة ذكية قوية ذات إمكانات علمية مرنة ومؤهلة وابتكارية بحلول عام ٢٠٢٤ لتقديم خدمات حكومية ميسرة وسلسلة للمواطنين والمقيمين والسياح والشركات على حدٍ سواء لذا تشتمل تطلعات الحكومة الالكترونية إلى مايلي:

١. الاستفادة من الإمكانيات والموارد التقنية المتاحة المشتركة لتقديم المزيد من الخدمات بتكلفة أقل.

٢. الوصول إلى المستقبل والتقدم من خلال قوة عاملة شاملة وقادرة رقمياً.
٣. تقديم تجارب خدمية موحدة وعلى مستويات عالية من الذكاء.
٤. تزويد جميع الموظفين الحكوميين بقدرات ذكية ورائدة.
٥. تزويد القياديين برؤية مستقبلية لإيجاد حلول لتحديات المستقبلية قبل حدوثها.
٦. تدشين المسار الرقمي السريع من خلال منظومة متكاملة للشركاء. (المنصة الوطنية الموحدة، ١٤٤٤هـ)

#### نبذة عن أمانة العاصمة المقدسة:

يعود تاريخ إنشاء أمانة العاصمة المقدسة إلى عام ١٣٤٥ هـ في عهد جلالة الملك عبد العزيز طيب الله ثراه بعد صدور أمر منه يرحمه الله بضم الهيئات البلدية في مكة المكرمة إلى إدارة واحدة ذات صلاحيات ومسؤوليات محددة بمسمى (أمانة العاصمة) وأطلق على رئيسها مسمى (أمين العاصمة) وفي عام ١٣٩٧ هـ أضيفت كلمة (المقدسة) إلى التسميتين.

تتبع أمانة العاصمة المقدسة إدارياً و مالياً لوزارة البلديات والإسكان , حيث تتكون الأمانة من خمس مراكز بلدية منتشرة في أنحاء مدينة مكة المكرمة الجغرافية حيث تقدم هذه المراكز خدماتها للمناطق المحددة لها مسبقاً ممثلة بذلك الأمانة , لذا تعتبر الأمانة كيان مركزي يعود إليه المراجع أو المستفيد في بعض الحالات الخاصة , حيث يعمل تحت مظلة كادر أمانة العاصمة المقدسة نحو ٣٥٠٠ موظف في مختلف التخصصات العلمية و الفنية بما يمكنها من تقديم خدماتها البلدية و التطويرية للعاصمة المقدسة و ساكنيها و قاصديها من مختلف أنحاء العالم.

كما تتكون الأمانة ككيان مركزي من عدة وكالات (٨ وكالات) حيث يتفرع من هذه الوكالات عدد ٢٥٦ إدارة عامة وفرعية تزيد أو تنقص حسب ما تقتضي مصلحة العمل.

تقوم أمانة العاصمة المقدسة بمجموعة كبيرة ومتكاملة من العمليات والإجراءات التي تهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة وتطوير أساليب حديثة تساهم في كفاءة جودة الحياة لزوار بيت الله الحرام وساكني العاصمة المقدسة، والتي تشتمل على التخطيط الحضري الذي يتضمن إعداد المخططات للمدن والتخطيط الشامل للطرق المحورية، وحوكمة استعمال الأراضي وآلية تقسيمها، وإصدار رخص البناء والتشييد والرخص التجارية وفقاً للتشريعات والأنظمة الصادرة من وزارة البلديات والأسكان. كما تقوم أمانة العاصمة المقدسة وبلدياتها الفرعية بمهمة الاشراف والمتابعة في مكة المكرمة وضواحيها والمشاعر المقدسة كالنظافة العامة وتدوير النفايات والمخلفات سواء كانت صلبة أو سائلة، وتشارك الأمانة أيضاً مع الجهات المختصة في الرقابة على الصحة العامة صحة البيئة من خلال المراقبة الميدانية في الأسواق والمجازر والمعارض التجارية ومكافحة الآفات والحشرات، وتمتد مسؤوليات الأمانة ووكالاتها وبلدياتها الفرعية والمرتبطة لتشمل تنفيذ وصيانة وتطوير البنية التحتية وفقاً للخطة الخمسية للعاصمة المقدسة من قبل مهندسين وإداريين وفنيين متخصصين بالتعاون مع الشركات المتخصصة الضالعة في هذه المجالات، وتنفيذ المشاريع التي تساهم في تحسين المشهد الحضري كإنشاء الحدائق والميادين والمرافق الترفيهية.

وتمتد عمل الأمانة في دور تنظيمي من خلال العمل على توحيد لوحات المحلات التجارية لتشكيل رؤية حضارية متناسقة مع طبيعة العاصمة المقدسة، ويعتبر الدور الرقابي الذي تقوم به الأمانة من خلال مراقبة المخالفات البلدية والتعديات على الأراضي الحكومية من أهم الأدوار التي تساهم في تناسق المخطط الحضري المرسوم لمكة المكرمة، كما تقوم الأمانة وإداراتها المتخصصة في التواصل الاجتماعي والتنمية الاقتصادية من خلال تنظيم الاحتفالات والمهرجانات في المناسبة الوطنية والتشجيع في عمل الأسواق الموسمية وعرض الفرص الاستثمارية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.

وتقوم وكالة الخدمات البلدية والجهات ذات العلاقة في الأمانة بمسؤولية إدارة الطوارئ والأزمات ووضع خطط مدروسة للطوارئ والأزمات والتنسيق المستمر مع الجهات الحكومية الأخرى على مدار الساعة بما يكفل حياة حجاج بيت الله الحرام وساكني العاصمة المقدسة، وتسعى الأمانة من خلال وكالة التحول

الرقمي إلى التحول المؤسسي المبني على التحول الرقمي في كافة المجالات من خلال تطوير الخدمات الإلكترونية وتحسين تجربة المستفيد وتطوير الأنظمة التقنية وأتمتة الإجراءات.

## الدراسات السابقة:

### الدراسة الأولى

دراسة (الدرسي والطلحي، ٢٠١٢) بعنوان " معوقات تطبيق التعاملات الإلكترونية في القطاعات الخدمية "

هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدمين في قطاعي البريد والاتصالات في الجبل الأخضر، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة لجمع المعلومات من عينة الدراسة والبالغ عددهم ٣٣ مشرفاً ومشغلاً للخدمة تم اختيارهم بعناية. وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج كان أهمها ضعف شبكة الأنترنت لدى العاملين في قطاع الاتصالات، وقلة الدعم المادي والتجهيزات التقنية المقدمة لفروع الأجهزة الحكومية في القرى والهجر، ووجود فجوة رقمية لدى بعض العاملين في القطاع الحكومي أدى لإيقاف التحول نحو الحكومة الإلكترونية والتعاملات الرقمية.

وقد أوصت الدراسة بعدد من التوصيات كان أهمها تخصيص ميزانية لبناء وتأسيس قاعدة تقنية قوية تقوم على أساسها الأنظمة والتعاملات الإلكترونية، ونشر الوعي التقني بين العاملين والقياديين والمستفيدين، إعداد دورات تقنية متخصصة للعاملين في مجال الاتصالات والبريد لمواكبة التغيير التكنولوجي ورفع الكفاءة التقنية لديهم.

### الدراسة الثانية

وقد قامت (المشاعلة، ٢٠١٢) بدراسة أخرى بعنوان " جاهزية برامج الحكومة الإلكترونية وأثرها في نقل المعرفة: دراسة ميدانية في أمانة عمان الكبرى "

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جاهزية برامج الحكومة الإلكترونية في عملية نقل المعرفة بأمانة عمان في المملكة الأردنية الهاشمية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي (دراسة الحالة) وانحصرت عينة الدراسة على القياديين البالغ عددهم ستمائة فرد عاملين في أمانة عمان وتم اختيار عينة مكونة من ثلاثمائة فرداً لتوزيع الاستبانات عليهم لجمع المعلومات، وبعد تحليل البيانات توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها عدم الاستفادة من الإمكانيات المتوفرة المتواضعة لبرامج الحكومة الإلكترونية أثر بشكل سلبي على تقدم عملية نقل المعرفة في أمانة عمان الكبرى وفي عملية تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة.

وقد أوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها ضرورة إعداد ورش عمل وحملات توعوية تأهيلية في المجالات التقنية لتطوير القياديين والعاملين وحثهم على استخدام التقنيات في عملية نقل المعرفة، رفع كفاءة البرامج التقنية والقوانين والتشريعات الخاصة بمشروع الحكومة الإلكترونية لتلبي متطلبات تطبيق عملية نقل المعرفة في أمانة عمان الكبرى.

### التعليق على الدراسة

امتازت دراسة المشاعلة باستعراضها لأهمية نقل المعرفة في المنظمات الحكومية من خلال مشروع الحكومة الإلكترونية وتطرت للعقبات التي تحول دون تحقيق الأهداف المرجوة من إدارة المعرفة ولكن يعيب عليها عدم استعراضها للأنظمة التقنية المستخدمة في أمانة عمان التي تساعد في عمليات نقل المعرفة او البرامج التي يمكن تطبيقها وفقاً للإمكانيات المتاحة لديهم للمساهمة في نقل المعرفة وتحقيق الهدف المرجو منها.

### الدراسة الثالثة

وفي دراسة أخرى قام بها (أبوأبيحة، ٢٠١٤) بعنوان " إدارة المعرفة وأثرها الاستراتيجي في جودة خدمات الحكومة الإلكترونية: بالتطبيق على إدارة تراخيص السواقين والمركبات بالأردن في الفترة من ٢٠٠٥ -

"٢٠١٤"

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على نوعية الخدمات الإلكترونية ودور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات الحكومة الإلكترونية التي تقدمها إدارة تراخيص السواقين والمركبات في الأردن وتوصلت لعدد من النتائج كان من أهمها :

أن تطبيق إدارة المعرفة يؤدي إلى تجنب الأخطاء البشرية وأن التعاملات الإلكترونية ساعدت الدولة في تنفيذ استراتيجيتها الخدمية بشكل دقيق وأيضاً من أهم النتائج الدور الإيجابي والفعال لاكتساب وتخزين ونقل وتطبيق إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات الحكومة الإلكترونية .

وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات كان أهمها ضرورة تنمية العلاقة بين إستراتيجية إدارة المعرفة وجودة خدمات الحكومة الإلكترونية في إدارة تراخيص السواقين والمركبات في المملكة الأردنية.

#### التعليق على الدراسة

امتازت الدراسة السابقة بإيضاح أهمية ربط الخطة الاستراتيجية لخدمات الحكومة الإلكترونية بإدارة المعرفة والاثار الإيجابية المتحقق من خلال عملية نقل ومشاركة المعرفة وتخزين وتوليد المعرفة من خلال تحديث وتطوير الأدوات والأساليب التقنية المتطورة التي تساعد في دعم عمليات إدارة المعرفة.

وأوضحت الدراسة أيضاً ان ضعف استشعار أهمية المعرفة ومشاركتها بين عينة الدراسة يخضع لعدد من العوامل أهمها: العمر، والمسمى الوظيفي، والمؤهل، وسنوات الخبرة .

وقد امتازت الدراسة أيضاً بإيضاح ان الربط الإلكتروني الحكومي وإدارة المعرفة ساهم بشكل كبير في تحقيق العدالة والشفافية والسرعة في اتخاذ القرارات.

#### الدراسة الرابعة

دراسة أخرى قام بها (الصبيحي، ٢٠١٤) بعنوان " إدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية "

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على كفاءة آليات إدارة المعرفة في دعم إتاحة الوصول إلى المعرفة وإنتاجها وتداولها في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية وقد استخدمت الدراسة ثلاث مناهج بحثية للتعرف على مشكلة الدراسة وتحليلها هم منهج المسح الميداني الوصفي التحليلي والمنهج المقارن ومنهج دراسة الحالة وقد اعتمدت الدراسة لجمع البيانات الملاحظة والتجريب لبوابات الحكومات الإلكترونية لدول مجلس التعاون لفترة زمنية نحو تسعة أشهر وتوصلت إلى عدد من النتائج كان أهمها ضرورة صياغة خطة استراتيجية تسعى لتصميم نموذج حديث ومتطور لتطوير إدارة المعرفة في الحكومة الإلكترونية وتعتمد على جهود الخبراء المتخصصين في مجال الحاسب الآلي ومجال إدارة المعرفة وأخصائي المعلومات ومستخدمي البوابات الحكومية.

### التعليق على الدراسة

قامت الدراسة باستعراض نقاط القوة والضعف الموجودة بمواقع الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون الخليجي وأوضحت التفاوت الموجود بينها نتيجة لذلك التفاوت أوضحت الدراسة بضرورة عمل خطط استراتيجية لإدارة تلك المواقع الإلكترونية معتمدة على إدارة المعرفة ويشرف على هذه إعداد الخطط وتنفيذها متخصصين في مجال الحاسب الآلي وإدارة المعرفة والمستخدمين الفعليين للمواقع، ولكن كان ينبغي للدراسة الخروج بنموذج مقترح لإدارة المعرفة في مواقع الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون الخليجي للتشابه والتقارب في الإمكانيات والأنظمة التشريعات التي من شأنها ان تكون لبنة قوية لبناء النموذج وإمكانية وضع آلية واحدة ومحددة يمكن الاستفادة منها والعمل على تطويرها بشكل منفرد.

### الدراسة الخامسة

وفي دراسة أخرى — (عبدالله، ٢٠١٧) بعنوان " نموذج مقترح لتطبيق إدارة المعرفة في زيادة كفاءة الأداء الحكومي في مصر "

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى أهمية تطبيق إدارة المعرفة في المنظمات الحكومية ودورها في زيادة كفاءة الأداء الحكومي وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى أهدافها واستخدمت

الدراسة المقابلات الشخصية وقوائم الاستقصاء لجمع البيانات من عينة الدراسة والبالغ عددهم ٢٤٧ فرداً من القياديين العاملين بالإدارة العامة للتنظيم والإدارة، وأيضاً عدد ١٧٥٣ فرداً من القطاعات الحكومية المتعاملة مع الإدارة العامة للتنظيم والإدارة وقد حددت الدراسة عدد ٤٦٥ فرداً هم العينة العشوائية التي سوف تطبق عليها الدراسة، وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج كان أهمها أن استخدام إدارة المعرفة في المنظمات يساعد في رفع كفاءة الأعمال وتكامل المعلومات وأيضاً أن إدارة المعرفة تساعد في تبسيط الإجراءات الإدارية وسرعة تنفيذها، وأوصت الدراسة بضرورة توفير مستلزمات البنية التحتية لإدارة المعرفة (تقنيات المعلومات والاتصالات - الموارد البشرية - الثقافة التنظيمية) لتفعيلها في الأجهزة الحكومية.

### التعليق على الدراسة

ركزت الدراسة بشكل كبير على دور التكنولوجيا في إدارة المعرفة وكيف أن إدارة المعرفة تعتمد اعتماداً كبيراً على التكنولوجيا من (أجهزة ومعدات - برمجيات - قواعد بيانات - شبكات). وفيما يخص تحويل المعرفة من ضمنية إلى صريحة فوضحت الدراسة أن الأجهزة الحكومية بإختلاف مهامها وخدماتها تقوم بتخزين معارفها الضمنية في قواعد بيانات ومن ثم مشاركتها مع زملائهم من الموظفين باستخدام الشبكات، واستنتجت الباحثة أنه مهما تطورت تكنولوجيا المعلومات فلا غنى عن العنصر البشري الذي يلعب دور كبيراً في إدارة المعرفة لأنه المحرك الرئيسي لكل هذه العمليات.

### نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها ما يلي:

١. تلعب التقنية والاجراءات دورًا هامًا في رفع كفاءة الأداء الحكومي.
٢. تعتبر الإدارة الإلكترونية وأنظمتها أحد أهم النماذج المستخدمة في الحكومة الإلكترونية.
٣. لتفاعل وتكامل عناصر وعمليات الإدارة الإلكترونية أثر كبير على رفع الأداء الحكومي.

٤. اكتمال منظومة الحكومة الالكترونية يعتمد على استخدام التقنيات الحديثة وذكاء الأعمال في المنظمات الحكومية.

### توصيات الدراسة:

توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات والمقترحات نستعرضها فيما يلي:

١. ضرورة أن تدعم الإدارة العليا تفعيل التعاملات الإلكترونية في كافة العمليات والإجراءات بأمانة العاصمة المقدسة.
٢. ضرورة إعداد خطة إستراتيجية لتفعيل التعاملات الإلكترونية في كافة الخدمات سواء كانت موجهة للعميل الخارجي او العميل الداخلي وبالتنسيق مع وزارة البلديات والإسكان.
٣. تخصيص ميزانية مالية لتطوير البنية التحتية التقنية بما يتوافق مع الخطط الإستراتيجية للتحويل الرقمي.
٤. عقد ورش عمل ودورات تدريبية مكثفة تساهم في رفع الوعي بأهمية تطبيق التعاملات الإلكترونية وتوسع مدارك القياديين في العمل على أتمتة الإجراءات والعمليات وإدخال الذكاء الاصطناعي في العمليات.

### المراجع:

#### أولاً: المراجع العربية:

- أبوأرييحة، علي أحمد عبدالله، ونجيت، عادل سعد حبيب الله. (٢٠١٤). إدارة المعرفة وأثرها الاستراتيجي في جودة خدمات الحكومة الإلكترونية: بالتطبيق على إدارة تراخيص السواقين والمركبات بالأردن في الفترة من ٢٠٠٥-٢٠١٤. (رسالة ماجستير). جامعة أم درمان الإسلامية، أم درمان.
- بن ساسي، خالد. (٢٠١٤). أنظمة المعلومات ومجالات تطبيقاتها في سلاسل الامداد في المؤسسة الاقتصادية: حالة مشروع الغاز عين صالح. مجلة الاستراتيجية والتنمية، ٤٧٧ع-٧٢.

البوابة الإلكترونية للمنصة الوطنية الموحدة. ١٤٤٤هـ. إستراتيجية الحكومة الذكية. متاح على الرابط  
<https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/smartstrategy>. تاريخ المشاهدة

٢٤-١٠-٢٠٢٣م.

حمدي، أبو القاسم. (٢٠١٨). إدارة المعرفة التسويقية وانعكاساتها على إدارة سلسلة الامداد المتكاملة في  
منظمات الاعمال. أعمال الملتقى الدولي: التحديات الحديثة للتسويق تكنولوجيا المعلومات والاتصال:  
جامعة زين عاشور.

السلمي، عادل بن صالح ، والقربي، عبدالرحمن بن عبيد. (٢٠٢١) . نموذج مقترح لدور إدارة المعرفة في  
دعم الابتكار بأمانة محافظة جدة . أعلم مجلة علمية محكمة ، ٣٠ ، ٣١١، ٣٣٤ .

الشيباوي، حامد كاظم متعب. (٢٠٢١). تأثير المكونات البرمجية على أنشطة سلسلة الامداد الالكترونية  
في شركة الاتحاد للصناعات الغذائية. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية،  
مج ١٣، ١٤، ٣٥٩-٣٧٦.

الشرفاء، سلوى محمد. (٢٠٠٨). دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في  
المصارف العامة في قطاع غزة. الجامعة الإسلامية غزة: كلية التجارة. (رسالة ماجستير). غزة.

الشمري، عبير إبراهيم. (٢٠٢٢). دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق التكامل بين مؤسسات المعلومات  
الوطنية: المكتبات والمتاحف والأرشيف. المؤتمر الثالث والثلاثون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.  
أبوظبي: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، ٤٠١-٤١٦ .

الصبحي، محمد إبراهيم. (٢٠١٤). إدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون لدول  
الخليج العربية. مجلة دراسات إستراتيجية. مركز الإمارات للدراسات والبحوث. ١٨٩ع .

الضمران، فالح عبدالله. (٢٠١١). مشروع الحكومة الإلكترونية في إمارتي منطقة مكة المكرمة ومنطقة  
الباحة. مجلة مكتبة الملك فهد. مج ١٨. ١٤ .

ضليمي، سوسن طه حسن ، ومحمد، مها أحمد . (٢٠٢٢). إدارة المعرفة : المفاهيم والوظائف (ط.٢) .  
دار تكوين للنشر والتوزيع .

عبدالقادر، حسين خليل . (٢٠١٩). الإدارة الالكترونية وعلاقتها بإدارة المعرفة من وجهة نظر موظفي  
مؤسسات الأعمال في شرق القدس. مجلة العلوم الإدارية والمالية. مج ٣. ع ٢٤ . ص ٠٩-٢٨ .

العواجي، وائل عمران. (٢٠٢٢). دور الحكومة الإلكترونية في تفعيل إدارة المعرفة لرفع كفاءة الأداء  
الحكومي في مصر. المجلة العربية للإدارة، مج ٤٢، ع ١٤ .

العواجي، وائل عمران. (٢٠٢٢). دور الحكومة الإلكترونية في تفعيل إدارة المعرفة لرفع كفاءة الأداء  
الحكومي في مصر. المجلة العربية للإدارة، مج ٤٢، ع ١٤ .

عيد، سماح محمد. (٢٠٢٠). دور التحول الرقمي في تحسين كفاءة إتخاذ القرارات الاستثمارية للمشروعات  
الصغيرة.

عيد، سماح محمد. (٢٠٢٠). دور التحول الرقمي في تحسين كفاءة إتخاذ القرارات الاستثمارية للمشروعات  
الصغيرة.

عيسوي، عصام أحمد. (٢٠١٧). تطبيقات الحكومة الذكية في مجتمع إدارة المعرفة ودورها في التنمية  
المستدامة: رؤية استشرافية. المؤتمر الثامن: مؤسسات المعلومات في المملكة العربية السعودية ودورها في دعم  
اقتصاد ومجتمع المعرفة. مج ١. الرياض: جمعية المكتبات والمعلومات السعودية. ١٧٥-٢١١ .

الغرابلي، زينب. (٢٠٢١). دور الإدارة الالكترونية في تعزيز إدارة المعرفة: دراسة تطبيقية على العاملين في  
الجامعات بدولة الامارات العربية المتحدة. المجلة العربية للإدارة. مج ٤٣. ع ١٤ .

مهيوب، أحمد عبدالله فرحان ، السنفي، عبدالله عبد الله ، و غلاب، عبد اللطيف صالح. (٢٠٢١). أثر

تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة اليمنية دراسة ميدانية في البنوك . Journal of Social

Studies ، ٢٧ (١) ، ٩٥ - ١٢٣ .

- نور الدين، عصام. (٢٠١٠). إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة. الأردن. دار أسامة للنشر والتوزيع.
- الهروط، العنود. (٢٠١٨). الإتجاهات نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجامعات الأردنية وأثرها في تميز الأداء الجامعي: دراسة ميدانية. درجة الماجستير. جامعة الشرق الأوسط.
- الهنزاني، نورة. (٢٠٢٠). الإتجاهات الحديثة في توظيف تقنيات إدارة المعرفة في مؤسسات التعلم العالي السعودية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، مج٧. ٤٤. ص٢٦٣-٢٨٧.
- الهزايمة، أحمد صالح، و السفياي، فاطمة بنت عبدالله. (٢٠٢٠). دور المعرفة في عملية اتخاذ القرار: دراسة ميدانية على موظفي أمانة محافظة جدة. المجلة العربية للعلوم الاجتماعية، ع١٧٤، ج٣، ٤٢ - ٧٠.
- الهزايمة، أحمد صالح، و السفياي، فاطمة بنت عبدالله. (٢٠٢٠). دور المعرفة في عملية اتخاذ القرار: دراسة ميدانية على موظفي أمانة محافظة جدة. المجلة العربية للعلوم الاجتماعية، ع١٧٤، ج٣، ٤٢ - ٧٠.
- الهوش، أبوبكر محمود. (٢٠٢٠). الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق. ط٩. مجموعة النيل العربية. القاهرة.
- يوسف، عواطف أمين. (٢٠٢١). الحكومة الإلكترونية: إعادة هندسة خدمات الحكومة الإلكترونية والمتنقلة (النشأة، الواقع والمستقبل). ط٢. خوارزم العلمية للنشر والتوزيع. جدة.
- يوسف، عواطف أمين. (٢٠٢١). الحكومة الإلكترونية: إعادة هندسة خدمة الحكومة الإلكترونية والمتنقلة (النشأة والواقع والمستقبل). الطبعة الثانية. جدة: خوارزم العلمية.
- المراجع الأجنبية:

Abu-Shanab, E., & Shehabat, I. (2018). The influence of knowledge management practices on e-government success: A proposed framework tested. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 12(3/4), 286–308. <https://doi.org/10.1108/TG-02-2018-0016>

Alaroud, Tahani Ali.(2014). The Impact of citizens engagement on E-government applications through the knowledge management the Jordanian from the perspective of employees in financial sector. Mutah University.

Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research .issues. *MIS quarterly*, 107-136

Al-marabeh, Tamare. (2011). Knowledge Management of E-govrenment in Jordan. *International Journal of Advanced Corporate Learning: Nov. 2011, Vol. 4ISSUE 4, P4-9, 6P.*

Al-mulhim, Abdullah.(2022). The impact of administrative management and information technology on e-government success: The mediating role of knowledge management practices. *Cogent Business and management*. Journal article. 10-2023.

<https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2202030>.

Al-Sayegh, A. J., Ahmad, S. Z., AlFaqeeh, K. M., & Singh, S. K. (2022). Factors affecting e-government adoption in the UAE public sector organisations: The knowledge management perspective. *Journal of Knowledge Management*, 27(3), 717–737. <https://doi.org/10.1108/JKM-09-2021-0681>.

Alvarenga, A., Matos, F., Godina, R., & CO Matias, J. (2020). Digital transformation and knowledge management in the public sector. *Sustainability*, 12(14), 5824. <https://doi.org/10.3390/su12145824>.

Ambira, C. M., Kemoni, H. N., & Ngulube, P. (2019). A framework for electronic records management in support of e-government in Kenya. *Records Management Journal*, 29(3), 305–319. <https://doi.org/10.1108/RMJ-03-2018-0006>.

Antunes, H. D. J. G., & Pinheiro, P. G. (2020). Linking knowledge management, organizational learning and memory. *Journal of Innovation & Knowledge*, 5 (2), 140–149. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2019.04.002>.

Ariana, S., Azim, C., Antoni, D., & Molnar, A. (2020). Clustering of ICT human resources capacity in the implementation of e-government in

expansion area: A case study from paliregency. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1754103. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1754103>.

Ayatollahi, H., & Zeraatkar, K. (2020). Factors influencing the success of knowledge management process in health care organizations: a literature review. *Health Information & Libraries Journal*, 37(2), 98-117.

Bamufleh, D., Alshamari, A. S., Alsobhi, A. S., Ezzi, H. H., & Alruhaili, W. S. (2021). Exploring public attitudes toward e-government health applications used during the COVID-19 pandemic: Evidence from Saudi Arabia. *Computer and Information Science*, 14(3), 1. <https://doi.org/10.5539/cis.v14n3p1>

Basahel, A., & Yamin, M. (2017). Measuring success of e-government of Saudi Arabia. *International Journal of Information Technology*, 9(3), 287–293. <https://doi.org/10.1007/s41870-017-0029-4>.

Bhatt, G. D. (2001). Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques, and people", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 5 No. 1, pp. 68-75

Chun, Soon Ae. (2010). Government 2.0 making connections between citizenz, data and government. *Information policy*. Vol.15, (2010) pp 1-9.

Collins, Jamie D. (2016). Information technology integration on knowledge management and supply chain performance in government companies. *Management Research Review*. Vol. 45No.

Costa, V., & Monteiro, S. (2016). Key knowledge management processes for innovation: a systematic literature review. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*.

Griffith, D. Schoenherr, T. and Chandra, A. (2017): Knowledge Management in Supply Chains: The Role of Explicit and Tacit Knowledge, *Journal of Business Logistics*, Vol. 35: 121-135.

Gunjal, B. (2005). Knowledge management: Why do we need it for corporates. Gunjal, Bhojaraju (2005). Knowledge Management: Why Do .We Need it for Corporates. *Malaysian Journal of Library & Amp*, 37-50.

Ikhsan, Sayed. (Loughbrough University UK). Journal vo18. Isc,2.

Knowledge Management in the General Organization. 2004.

Jimenez-Jimenez, D., & Sanz-Valle, R. (2013). Studying the effect of HRM practices on the knowledge management process. Personnel Review.

Lin, H. F. (2007). A stage model of knowledge management: an empirical investigation of process and effectiveness. Journal of information Science, .33(6), 643-659.

Panahi, S., Ghalavand, H., & Sedghi, S. (2021). How social media Facilitates the Knowledge Management Process: A Systematic Review. Journal of Information & Knowledge Management, 20(04), 2150042.

Van Beveren, J. (2002). A model of knowledge acquisition that refocuses knowledge management. Journal of knowledge management.

Yahya, S., & Goh, W. K. (2002). Managing human resources toward achieving knowledge management. Journal of knowledge management.