

أثر توظيف استراتيجيات الحكومة الذكية على تحقيق أهداف التنمية المستدامة من وجهة نظر موظفي وزارة الحج والعمرة بمدينة مكة المكرمة

حسن بن عبدالقادر طيبه^١، وود بنت طلال عبد العزيز الجهني^٢

^١ استاذ مشارك، قسم الإدارة العامة، و^٢ معيد بقسم الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك

عبدالعزيز، جدة، المملكة العربية السعودية

hataibah@kau.edu.sa

المستخلص: هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر توظيف استراتيجيات الحكومة الذكية بأبعادها: (التواصل الذكي، الإدارة الذكية، الخدمات الذكية) على تحقيق التنمية المستدامة، ولتحقيق أهداف الدراسة، اعتمد الباحثين على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال تطوير استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة مكونة من (٣٢٣) موظف وموظفة بوزارة الحج والعمرة بمدينة مكة المكرمة بموسم حج عام ١٤٤٤ هـ. أشارت نتائج الدراسة إلى أن: واقع مستوى ممارسة استراتيجيات الحكومة الذكية في الوزارة مرتفع جدًا، بينما يعتبر واقع ممارسة التنمية المستدامة مرتفع. كما أوضحت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات الحكومة الذكية ببعديها (الخدمات الذكية، الإدارة الذكية) على تحقيق التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة، بمعامل ارتباط قدره (٠,٩٩٢). وعلى ضوء ذلك قدمت الدراسة عدة توصيات، ومن أبرزها: تعزيز مفاهيم الحكومة الذكية بأبعادها، ومفاهيم التنمية المستدامة وبناء ثقافة تنظيمية تدعم العلاقة بين المتغيرين.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الذكية، التنمية المستدامة، وزارة الحج والعمرة، مكة المكرمة.

١. المقدمة

إن التغير الكبير الذي يشهده العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات يزيد الضغط بشكل مستمر على المنظمات ويحتم عليها سرعة مواكبتها. ولا شك أن المملكة العربية السعودية تعيش مرحلة استثنائية، مما جعلها حريصة على رسم خارطة طريق واضحة وجوهرية لجهاتها الحكومية، وقامت بتحديد مؤشرات ومستهدفات ومعايير أداء عالية. لذلك، أصبحت جميع الجهات تسعى لتحقيق أهدافها باتخاذ القرارات التحسينية والتطويرية، وبتطبيق النماذج الرائدة في تطوير أداء القطاع العام، وبتوفير التقنيات المتكاملة. وفي سبيل تحقيق أداء حكومي أفضل فقد برز نموذج الحكومة الذكية كأحد أهم النماذج التي تتميز بالإجراءات والأساليب المبتكرة التي تتوافق مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة وأهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠.

إن الحكومات الذكية تقوم اليوم بدور رئيسي في جميع مجالات الحياة، ويزداد هذا الدور وضوحًا وفعالية مع تقدم الابتكارات في تكنولوجيا المعلومات وزيادة تأثيرها على العلاقة بين الحكومات والشعوب (Shamsi، 2018). ويذكر (Al Khouri، 2012) أن تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بطرق أكثر كفاءة وفعالية من حيث التكلفة يعد أحد القيم والمبادئ الرئيسية لتنفيذ الحكومة الذكية، كما أنه سيؤدي إلى تحقيق فوائد مثل الكفاءة وتحسين الخدمات وتحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات الحكومية وزيادة الشفافية والمساءلة.

تعتبر الحكومة الذكية مفهوم أوسع للحكومة الإلكترونية من خلال الاستفادة من المعلومات والتكنولوجيات لتحسين الخدمات الحكومية. وتطبيق استراتيجياتها يتم تعزيز التعاون بين الكيانات الحكومية ومواطنيها بهدف جعل الحكومة أكثر تعاونًا وتوفير خدماتها بشكل أسرع وبأسعار معقولة وقابلة للقياس ومستدامة (Vujković، 2022). ومن القضايا المهمة التي تسعى كثير من المنظمات والدول متمثلة في حكوماتها إلى تحقيقها هي التنمية المستدامة، من خلال استثمار التقنيات الرقمية واتباع أفضل الممارسات في مجالات تقديم الخدمات العامة.

وتشير دراسة (العبيدي، ٢٠٢٢) إلى أن التنمية المستدامة تعد عملية شاملة، ومتعددة الأبعاد فهي تهتم بجميع فئات المجتمع، وجميع المجالات والقطاعات، والقوانين والأنظمة. ويشار إلى التنمية المستدامة على أنها عملية لتلبية احتياجات الجيل الحالي دون تعريض قدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها الخاصة للخطر. وحيث أن الحكومات تسعى إلى تعزيز الرفاهية من خلال تحديد احتياجات المواطنين وجمع المعلومات والمؤشرات حول نوعية الحياة والرفاهية فإن نموذج الحكومة الذكية يقوم بتحقيق ذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين جودة وأداء الخدمات، للحد من التكاليف واستهلاك الموارد والمشاركة مع مواطنيها بشكل أكثر فعالية ونشاط (Fioroni et al، 2014؛ Reforgiato Recupero et al، 2016)، وبذلك يتم تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال توظيف استراتيجيات الحكومة الذكية.

ويتضح مما سبق أن سبب اختيار موضوع البحث لما لاستخدام التطبيقات الذكية في عصرنا الحديث من تأثير واضح على الجمهور المستفيد من الخدمات التي تؤديها الحكومات والمنظمات ولما لها من دور في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. ومن هذا المنطلق فإن الدراسة الحالية تصب اهتمامها للتركيز على التعرف على أثر توظيف استراتيجيات الحكومة الذكية في تحقيق التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة.

٢. مشكلة الدراسة:

تواجه منظمات اليوم (ومنها منظمات القطاع العام) تحديات إدارية كبيرة نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة. وتزداد صعوبة هذا التحدي وتعقده في ظل البيئة المتطورة والتغيرات المتسارعة في جميع المجالات،

تحديداً التقنية. مما يحتم على الحكومات انتهاز نموذج حكومي يحقق لها الكفاءة والفعالية ويمكنها من التعامل مع المتغيرات.

قدم (Anthopoulos et al., 2022) دراسة الحكومة الذكية كحل مثالي في دراسات الحكومة الإلكترونية والمدن الذكية. إلا أن الباحثين أوضحوا بأن الموضوع لا يزال ناشئاً ويجذب بشكل تدريجي اهتمام الخبراء في مجالات أنظمة المعلومات والإدارة العامة والعلوم السياسية، ويعتبر مجال جديد نسبياً من مجالات البحث، حيث قدمت عنه المنشورات الأولى في عام 2012.

وتشمل الحكومة الذكية مجموعات متعددة من أصحاب المصلحة مع توقعات واحتياجات متفاوتة مطلوب تلبيتها لضمان فعالية الخدمة الإلكترونية الحكومية. من بين جميع أصحاب المصلحة، يعتبر المواطنون والمقيمون هم مستخدمي الخدمة المنتظمون، ويحدد رضاهم نجاح الحكومة الذكية من فشلها أو ضعفها (Anwer et al., 2016)، كما أشارت الدراسات (Sarabdeen, Baazeem et al., 2014; Kamoun & Almourad, 2014) إلى أن تصور المستخدمين حول سهولة الخدمة وإمكانية الوصول لها يحددان فعاليتها، وتشير هذه الأبعاد إلى العوامل التي تؤثر على فعالية الخدمات الحكومية الذكية، لذلك؛ يجب النظر في هذه الجوانب ومعالجتها للسماح لخدمات الحكومة الذكية بأن تكون أكثر فعالية ونقي بمتطلبات المستخدمين.

من بين هذه الخدمات، يعد برنامج خدمة ضيوف الرحمن من أولويات رؤية المملكة العربية السعودية للعام 2030. وحرصت وزارة الحج والعمرة على استثمار طاقاتها ومواردها لتحقيق أهداف الرؤية وبرنامج خدمة ضيوف الرحمن. لذلك، فإن الحاجة إلى توظيف استراتيجيات الحكومة الذكية أمر لا بد منه لتطوير وفعالية البرنامج.

إضافة إلى ذلك، وفرت الدراسات السابقة مفاهيم للحكومة الذكية، إلا أنها عكست بيانات أخرى غير المملكة العربية السعودية وأولت اهتماماً في قطاعات وأنشطة حكومية مختلفة (Alkouwaiti, 2020; Al-Obaithani et al., 2018; Anthopoulos & Reddick, 2016; Isaac et al., 2018; Yaghi & Al-Jenaibi, 2017, 2018). عليه، فإن مشكلة الدراسة تتمثل في السؤال الرئيسي التالي: ما هو أثر توظيف استراتيجيات الحكومة الذكية على تحقيق التنمية المستدامة من وجهة نظر موظفي وزارة الحج والعمرة بمدينة مكة المكرمة؟

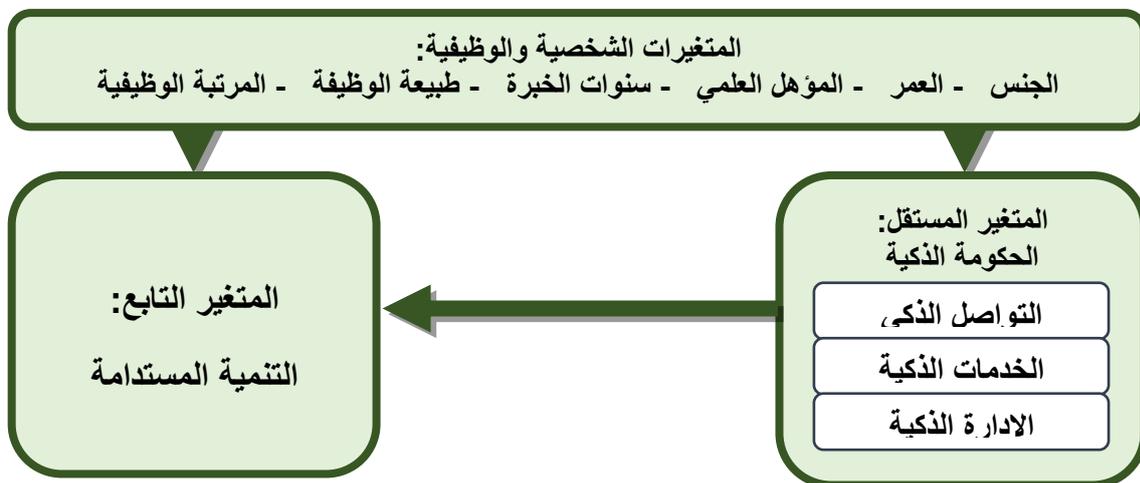
٣. أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تستمد هذه الدراسة أهميتها من تمكينها لمنظمات الخدمات العامة من الحصول على فهم أفضل لكيفية تقديم خدمات عالية الجودة بالاستفادة من استراتيجيات الحكومة الذكية. ويؤمل أن تساهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة الأكاديمية من خلال مخاطبة باحثي الحكومة الذكية من منظور جديد، لندرة الدراسات حول الحكومة الذكية وآثارها على تحقيق التنمية المستدامة. لذا يأمل الباحثان في إثراء المكتبة العربية والدراسات

الإدارية المتعلقة بالحكومة الذكية والتنمية المستدامة، وسد الفجوة البحثية في هذا المجال، وأن تسهم في إعداد المزيد من الدراسات والأبحاث حول فاعلية استراتيجيات الحكومة الذكية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

الأهمية التطبيقية: يأمل الباحثان توفير توصيات ومبادئ توجيهية للجهات الحكومية التي تسعى لتطبيق نموذج الحكومة الذكية بكفاءة من حيث التكلفة حيث أن بناء حكومة ذكية حديثة وفعالة يتمحور حول الاستراتيجيات والممارسات التي تتيح للجهات الحكومية أن تتناسب مع التوقعات العالية. كما يأمل الباحثان أن توفر الدراسة أساسًا علميًا تتطرق منه المنظمات الراغبة في تطبيق وتبني نموذج الحكومة الذكية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، والذي تسعى إلى تحقيقه كهدف أساسي لمواكبة البيئة المتغيرة والمتطورة وخاصة في المجال الرقمي.

٤. نموذج الدراسة:



شكل (١) نموذج متغيرات الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الدراسات المذكورة.

تم تصميم نموذج الدراسة لتوضيح متغيرات الدراسة وبحث طبيعة العلاقة التي تجمع بين هذه المتغيرات، وتم الاعتماد على دراسة (Kiki & Lawrence، 2006؛ Zamzami، 2014؛ الشامسي وآخرون، 2020) لتحديد أبعاد المتغير المستقل.

٥. فرضيات الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة والسؤال الرئيس الذي ورد فيها وبالاعتماد على الدراسات السابقة فقد اعتمدت الدراسة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات الحكومة الذكية على تحقيق التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتواصل الذكي على تحقيق التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الذكية على تحقيق التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الذكية على تحقيق التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول استراتيجيات الحكومة الذكية في وزارة الحج والعمرة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، طبيعة الوظيفة، المرتبة الوظيفية).

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، طبيعة الوظيفة، المرتبة الوظيفية).

٦. أهداف الدراسة:

١. تحديد أثر توظيف استراتيجيات الحكومة الذكية في تحقيق التنمية المستدامة بوزارة الحج والعمرة.
٢. التعرف على مستوى تطبيق استراتيجيات الحكومة الذكية بوزارة الحج والعمرة.
٣. تحديد مدى جاهزية وزارة الحج والعمرة بمكة المكرمة لتطبيق الحكومة الذكية في إدارتها.
٤. التعرف على مستوى تحقيق أهداف التنمية المستدامة بوزارة الحج والعمرة.
٥. التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول استراتيجيات الحكومة الذكية في وزارة الحج والعمرة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.
٦. التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

٧. منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، نظرًا لكونه المنهج الأنسب لطبيعة الدراسة وللمعلومات المراد الحصول عليها، حيث تقدم الدراسة وصفًا لتحديد أثر استراتيجيات الحكومة الذكية في تحقيق التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة، وتم جمع البيانات وتحليلها بالطرق الإحصائية المناسبة لإيجاد العلاقة بين

متغيرات الدراسة، وتحويل المتغيرات غير الكمية إلى متغيرات كمية قابلة للقياس بهدف استخدامها لاختبار الفرضيات وتوضيح نتائج الدراسة.

٨. مصطلحات الدراسة:

الحكومة الذكية: "الحكومة المتقدمة حيث يستخدم المواطن الخدمات العامة بحرية بغض النظر عن نوع الوسيلة من خلال الجمع بين تكنولوجيا المعلومات المتقدمة والخدمات الحكومية والتي يتم تحسينها من خلال مشاركة المواطنين والتواصل معهم" (Chung, 2015:114).

وتعرف إجرائياً بأنها: مجموعة من الخدمات الحكومية الإلكترونية المعتمدة على التطبيقات والأجهزة الذكية المستخدمة في تحقيق التنمية المستدامة.

التواصل الذكي: "إيجاد معلومات تساعد المستخدمين على الاستفادة من خدمات الحكومة الذكية للدولة للوصول إلى معلومات وبيانات تعزز من قدرتهم على المتابعة لكل ما له صلة وعلاقة بتحسين جودة حياة الناس" (الشامسي وآخرون، 2020:115).

ويعرف إجرائياً بأنه: أحد استراتيجيات الحكومة الذكية التي تقوم على إيجاد وسائل إلكترونية لتوفير المعلومات التي تساهم في تحسين جودة حياة المستفيد من الخدمة وتمنحه القدرة على المتابعة المستمرة.

الخدمات الذكية: " إيجاد القنوات الاتصالية بين مستخدمي تطبيقات الحكومة الذكية للدولة وبين الحكومة نفسها من خلال استخدام الرسائل القصيرة والتمكن من متابعة معاملات الناس" (الشامسي وآخرون، 2020:115).

وتعرف إجرائياً بأنها: أحد استراتيجيات الحكومة الذكية التي تتمثل في وجود طريقة اتصال مناسبة بين المستفيدين والدولة للتمكن من الاطلاع على المعلومات والقدرة على إنجاز المعاملات.

الإدارة الذكية: " استخدام التكنولوجيا ووسائل الاتصال في أداء الأعمال الإدارية، وجمع المعلومات المطلوبة عن العمليات لتحقيق أعلى كفاءة" (العريشي والقحطاني، ٢٠١٩:٨).

وتعرف إجرائياً بأنها: أحد استراتيجيات الحكومة الذكية المستخدمة والتي تعمل على تحسين تنفيذ الأعمال التي تقوم بها الحكومة الذكية للدولة.

التنمية المستدامة: "العمل على تحقيق زيادة سريعة تراكمية ودائمة عبر الزمن والقدرة على تلبية حاجات العالم دون إلحاق الضرر بقدرة الأجيال المستقبلية واحتياجاتها" (حماد والعكر، ٢٠٢٠:٣٤٦).

وتعرف إجرائياً بأنها: الارتقاء بوضع المجتمع وتحسين معيشته من خلال تلبية احتياجاته دون المساس بقدرة الأجيال المستقبلية على تلبية احتياجاتها، والمتمثلة في البعد البيئي، والبعد الاقتصادي، والبعد الاجتماعي.

٩. حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تركز الدراسة الحالية على تحديد أثر توظيف استراتيجيات الحكومة الذكية في تحقيق التنمية المستدامة بوزارة الحج والعمرة.

الحدود المكانية: تطبيق الدراسة في وزارة الحج والعمرة بمدينة مكة المكرمة.

الحدود البشرية: تطبيق الدراسة على موظفي وزارة الحج والعمرة.

الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة في موسم حج عام 1444هـ.

١٠. أدبيات الدراسة:

١٠,١ الحكومة الذكية:

١٠,١,١ مفهوم الحكومة الذكية:

تم إدخال عدد كبير من التقنيات الناشئة في العقد الماضي، مما سمح للحكومات والشركات والمجتمعات بتغيير ممارساتها وقيمتها (Liu & Kim, 2018). ويشير مفهوم الحكومة الذكية إلى استخدام أحدث موجة من تقنيات المعلومات والتواصل (ICTs) مثل الذكاء الاصطناعي (AI) والتعلم الآلي (ML) وإنترنت الأشياء (إنترنت الأشياء) والهواتف الذكية والإنترنت المحمول والبيانات المفتوحة والحوسبة السحابية ووسائل التواصل الاجتماعي و Blockchain والبيانات الضخمة من قبل المنظمات العامة والحكومات لتقديم خدمات ذكية للمواطنين وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة (Hujran et al. , 2021).

بالمقارنة مع الحكومة الإلكترونية والحكومة M-government، لا تهدف الحكومة الذكية فقط إلى رقمنة العمليات العامة، ولكنها تسعى أيضًا إلى إعادة التفكير في الطريقة التي تعمل بها الحكومة، وبالتالي تشير إلى كيفية تحول العلاقات بين المواطنين والحكومة، حيث أن الحكومة الذكية تعمل على تحديث القطاع العام من خلال تمكين الحكومات من تقديم خدمات عامة ذكية ومتكاملة وشخصية وتفاعلية لأصحاب المصلحة (Schedler et al., 2019).

ينظر (Chatfield & Reddick, 2019) إلى مفهوم الحكومة الذكية على أنه أعلى مرحلة لتحديث الأجهزة العامة، بهدف إحداث ثورة في الطريقة التي تتمكن بها الحكومة من تحسين مشاركة المواطنين ومساءلتهم، كما يذكر (Garcia et al., 2016) أنها مزيج إبداعي من مختلف التكنولوجيات الجديدة التي تساعد في تعزيز ابتكار القطاع العام. إن الحكومة الذكية تنبثق من الحكومة الإلكترونية، ولكنها تشكل مرحلة أكثر تقدمًا من الحكومة الإلكترونية (Sameti et al., 2021)، ويؤكد (Schedler et al., 2019) إلى أن الحكومة الإلكترونية هي شرط ومتطلب رئيسي لتحقيق الحكومة الذكية.

بينما تطلب الحكومة الإلكترونية من المستخدمين الذهاب إلى مساحتها الرقمية (مواقع الويب أو تطبيقات الهاتف المحمول) لاستخدام الخدمات، تهدف الحكومة الذكية إلى إنشاء نماذج جديدة لتقديم الخدمات من خلال ربط ودمج البيانات المادية والرقمية والعامّة، وتختلف الحكومة الذكية ليس فقط فيما تقدمه، ولكن أيضًا في كيفية ومتى تستجيب بشكل فعال لاحتياجات المواطنين المتغيرة بسرعة، حيث تصل إليهم في جميع الأوقات في العالم المادي (في الشارع، في العمل، إلخ) والرقمي (مواقع الويب وتطبيقات الهاتف المحمول) في جوانب مختلفة من حياتهم (Gil-Garcia et al., 2016; Scholl & Scholl, 2014). وعلى الرغم من تدخل الحكومة الذكية بالإلكترونية والرقمية إلا أن النظرة الأكاديمية الحديثة للحكومة الذكية تنظر إليها على أنها أكثر بكثير من مجرد تقديم خدمات عامة رقمية فعالة ومفيدة وأفضل. تهتم الحكومة الذكية أيضًا بجعل الحكومة أكثر انفتاحًا وشفافية، وابتكارًا وتشاركية وتعاونية (Anthopoulos et al., 2022; Gil-Garcia et al., 2016).

عرف (Cellary، 2013؛ Mellouli et al.، 2014) الحكومة الذكية بأنها الاستخدام المكثف للتكنولوجيا الذكية بهدف أداء المهام الحكومية، وعرفت أيضًا بأنها قابلية تنفيذ مجموعة من العمليات الإدارية والقدرات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تمكن من تدفق المعلومات بسلاسة عبر الجهات والبرامج الحكومية، لتصبح بديهية في تقديم خدمات مواطنة عالية الجودة عبر جميع البرامج الحكومية ومجالات النشاط (Netten et al.، 2016). واتفق (Casares، 2018؛ Chatfield & Reddick، 2018؛ Ojo & Mellouli، 2018) على كونها مزيج إبداعي من التكنولوجيا الناشئة والابتكارات في القطاع العام، والمبادئ والعوامل والقدرات التي تشكل شكلاً من أشكال الحكومات القادرة على مواجهة ظروف ومقتضيات مجتمع المعرفة.

١،١،٢ أبعاد الحكومة الذكية:

اعتمدت الدراسة على ثلاث أبعاد تمثل الحكومة الذكية وهي:

١. التواصل الذكي: "وتعني إيجاد معلومات تساعد المستخدمين على الاستفادة من خدمات الحكومة الذكية للدولة للوصول إلى معلومات وبيانات تعزز من قدرتهم على المتابعة لكل ما له صلة وعلاقة بتحسين جودة حياة الناس" (الشامسي وآخرون، 2020:115)، ويشير (alfalasi et al.، 2020) إلى أن التواصل الذكي يعمل على تحسين الاتصالات بين الموظفين والعملاء، تحسين تواصل الموظفين مما يؤدي إلى تحسين تسليم الخدمة.

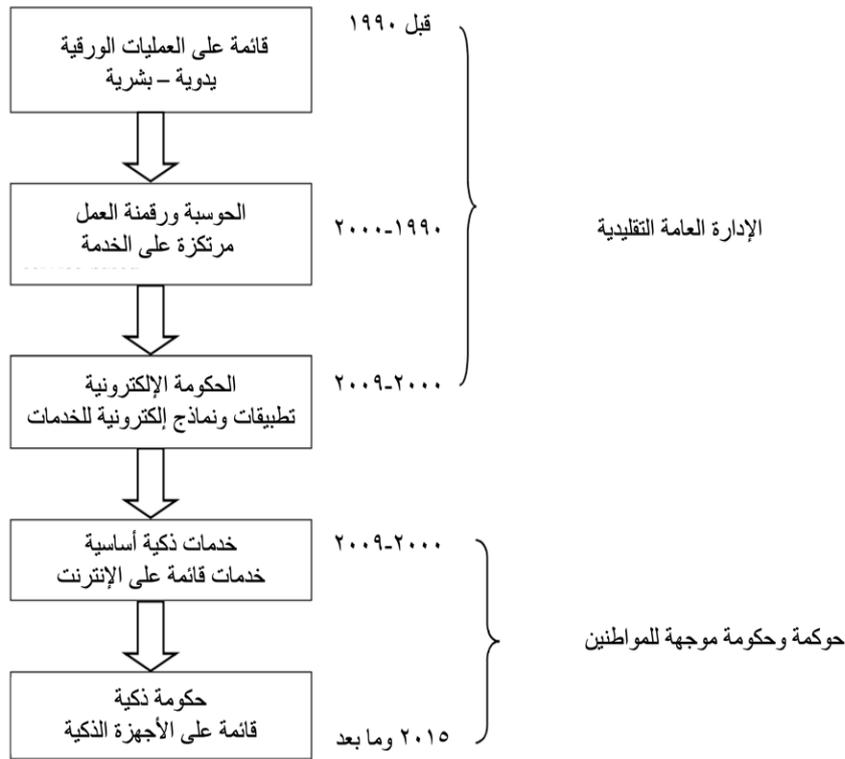
٢. الخدمات الذكية: "وتعني إيجاد القنوات الاتصالية بين مستخدمي تطبيقات الحكومة الذكية للدولة وبين الحكومة نفسها من خلال استخدام الرسائل القصيرة والتمكن من متابعة معاملات الناس" (الشامسي وآخرون، 2020:115)، ويذكر (Taghva، 2017) أنها وجود خدمة تفاعلية وآلية كاملة، وخدمات ذات عمليات شفافة ومتكاملة ومستقرة إلى أقصى حد، من خلال تطوير هيكل تنظيمي وطني.

٣. الإدارة الذكية: وتشمل جميع استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة تحقق تكامل الرؤية، ومن ثم أداء الأعمال والخدمات إلكترونياً وفي كل مكان وزمان، بالتالي يؤدي إلى رفع مستوى الجودة وتبسيط الإجراءات، وتطوير التنظيمات الإدارية، وتسهيل اتخاذ القرارات بناء على معلومات دقيقة ومباشرة (العياشي، ٢٠١٥)، وتعرفها (عبد العزيز، ٢٠٢٢: ٨٧٥) بأنها "الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة كافة العمليات الإدارية وتقديم الخدمات، بهدف زيادة كفاءة وفعالية الأداء". ويفسرها (Taghva، 2017) بوجود هياكل وشبكات واستجابات متعددة الأوجه في نظام بيئي شفاف بأقصى قدر من الإنتاجية، مع إدارة ذكية، ومرونة عالية، وابتكار ونهج يركز على المواطن.

١٠,١,٣ مراحل تطور الحكومة الذكية:

يوضح الشكل التالي مراحل تطور الحكومة الذكية من خلال المراحل التي تطور وتحول فيها القطاع

العام بشكل مستمر ومطرد:



شكل (٢) مراحل تطور الحكومة الذكية

المصدر: (Yaghi & Al Jenaibi، 2017)

١٠,١,٤ فوائد تطبيق الحكومة الذكية

أن الاستخدام المكثف للتكنولوجيات الناشئة من قبل المؤسسات العامة يحسن تدفق المعلومات ويسمح باتخاذ القرارات باستخدام نهج يعتمد على البيانات بشكل أسرع حيث تصبح عمليات صنع القرار أكثر منهجية مع خدمات الحكومة الذكية (Schedler et al., 2019). يمكن للتقنيات الذكية أن تساعد الحكومات على مواجهة التحديات المالية والبيئية والخدمية، والمشاركة في تطوير السياسات وتنفيذ الحلول لرفاهية المجتمع وتسهيل الابتكار والاستدامة والقدرة التنافسية. بالإضافة إلى ذلك، فإن استخدام القطاع العام للتقنيات الذكية يساهم في تطوير الخدمات القيمة للعملاء، ويعزز أداء القطاع العام.

ويمكن القول إن مفهوم الحكومة الذكية أوسع من مفهوم الحكومة الرقمية (أو الحكومة الإلكترونية) لأنها تعالج التحديات السياسية والاجتماعية والاقتصادية التي تواجه المجتمعات بشكل يتجاوز الأساليب الإلكترونية التقليدية والتي يجب حلها بطريقة ذكية (Anthopoulos et al., 2022).

ويضيف (Lv et al., 2018; Gil-Garcia et al., 2014) أن قيمة وفائدة الحكومة الذكية تظهر في تحسين العمليات والخدمات الحكومية، زيادة الشفافية والانفتاح، زيادة ممارسات إدارة الطوارئ، وحماية البيئة، تحسين نوعية الحياة، وزيادة معدلات السعادة لدى الأفراد.

كما يذكر (Dwivedi et al., 2017) أن الحكومة الذكية يمكن أن تقلل من العبء الإداري وتقلل بشكل كبير من الفساد وتجعل الخدمات العامة أكثر شفافية وخضوعاً للمساءلة ويسهل الوصول إليها مما يجعل الخدمات الحكومية الذكية أكثر فعالية.

١٠,١,٥ خصائص الحكومة الذكية:

يذكر (بلبل وبوقرة، 2022) أن الحكومة الذكية تتميز بعدة خصائص يمكن تلخيصها في أربع خصائص رئيسية وهي أن الحكومة الذكية:

جدول (١) خصائص الحكومة الذكية

اجتماعية	حساسة
-تتفاعل مع المواطنين بشفافية.	- تجمع البيانات بخصوص جميع القطاعات عبر أجهزة الاستشعار الذكية المرتبطة بالشبكة الحكومية.
- تشارك في الوسائل التواصل الاجتماعية.	جولة
- تساهم في تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات.	- تعمل على نشر خدماتها عبر الأجهزة الذكية بطريقة فعالة وأمنة.
- لها وسائل تخزين مضمونة.	

المصدر: (بلبل وبوقرة، 2022).

١٠,١,٦ متطلبات تطبيق الحكومة الذكية:

وحيث أن الحكومة الذكية تعتبر التطور الطبيعي لنموذج الحكومة الإلكترونية التي يتم التعايش معه في السابق، وتأتي بتطبيقاتها لتكمل ما تم بناؤه والاستثمار فيه عبر الاقتراب من المواطن من جهة، والتفاعل المباشر والمتزامن مع البيانات المنتشرة في المجتمع بمختلف مكوناته من جهة أخرى (لونيس، ٢٠١٧)، ولتحقيق نموذج الحكومة الذكية يجب تحقيق الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها من بنية تحتية، ووجود قوانين وأنظمة وتشريعات، وتبسيط للإجراءات، وتوفير موارد بشرية وطبيعية ومادية وتقنية، ودعم من القادة والسياسيين، ووجود تعاون وتكامل وربط بين جميع الجهات الحكومية، كما يتطلب وجود جاهزية واستعداد من المواطنين، وكون الحكومة الذكية تعتمد على الأجهزة الذكية فيجب الاهتمام بتوفير قدر كافٍ من الخصوصية وأمن المعلومات.

١٠,١,٧ شروط التحول من حكومة إلكترونية إلى حكومة ذكية:

- في سبيل تحول الحكومة من حكومة إلكترونية إلى حكومة ذكية، يتم العمل على عدة جوانب تقنية، وإدارية، وتشريعية، ويذكر (نوى وآخرون، 2018) منها:
- بناء إطار عمل لخدمات حكومية ذكية على الأجهزة الذكية.
 - تطوير قوالب خاصة بالأجهزة والتطبيقات الذكية.
 - العمل على البيانات الحكومية الضخمة والمفتوحة.
 - إنشاء شبكات استشعار لتحصيل المعلومات بسرعة بخصوص القطاعات سريعة التغير.
 - تطوير واعتماد وسائل الدفع الإلكتروني عبر الأجهزة الذكية.
 - الاستفادة من خدمات السحابة الإلكترونية.

١٠,١,٨ معوقات تطبيق الحكومة الذكية:

أشار (Schedler et al., 2019) إلى أن من الحواجز والعوامل الرئيسية التي تحكم تطبيق نموذج حكومة ذكية فعال في المنظمات يمكن أن يتمثل في عدم كفاية البنية التحتية التقنية، الموارد المالية المحدودة، ونقص المعرفة والمهارات، والافتقار إلى استراتيجية واضحة للحكومة الذكية، وعدم الوضوح فيما يتعلق بتكاليف وفوائد الحكومة الذكية، وانخفاض مستوى الاستعداد للابتكار، ومختلف القضايا القانونية، قلة دعم القيادات والجهات العليا أو وجود معارضة من قبلهم، مقاومة التغيير من قبل العملاء.

١٠،٢ التنمية المستدامة:

١٠،٢،١ مفهوم التنمية المستدامة:

مع تنامي الوعي لدى الدول والمنظمات والأفراد بقضايا البيئة والمجتمع، ظهر مفهوم للتنمية أطلق عليه التنمية المستدامة والذي تم تحديده في مؤتمر ستوكهولم سنة ١٩٧٢، ومع نشر تقرير اللجنة العالمية المعنية بالبيئة والتنمية المستدامة بلجنة بورنتلاند سنة ١٩٨٧ تم تبني مصطلح التنمية المستدامة بشكل رسمي ودائم (شديد، ٢٠٢٢)، وعلى الرغم من ذلك فقد واجه مفهوم التنمية المستدامة تفسيرات وتعريفات متعددة فقد عرفها (جلال، ٢٠١٩:٣٤) بأنها " العملية التي يتم بواسطتها استغلال الموارد المتاحة في الدولة من أجل تحقيق التنمية، وتحسين الظروف المعيشية للأفراد، وتلبية حاجاتهم مع مراعاة الجوانب البيئية وضمان حق الأجيال القادمة في تلك الموارد"، وذكر (عبد التواب وآخرون، ٢٠٢٠:٩٤) أن التنمية المستدامة هي " التنمية التي تحقق احتياجات المجتمع الحاضر بدون إضعاف قدرة الأجيال القادمة على تحقيق احتياجاتهم ومعيار نجاح العملية التنموية في جميع مجالاته وتكامل جميع غاياته لتحقيق النمو المنشود".

إن التنمية المستدامة هي " التنمية الشاملة التي تهدف إلى تحسين نوعية الحياة للأجيال المعاصرة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والتكنولوجية وبما يضمن حقوق الأجيال القادمة في تلبية احتياجاتها، والتي يمكن تضمين متطلباتها وأبعادها بمناهج التعليم المختلفة" (الطنطاوي، ٢٠٢١:١٩). وتذكر (العبيدي، ٢٠٢٢) أن التنمية المستدامة تتضمن نظامًا اجتماعيًا، واقتصاديًا، يضمن استدامة الأهداف في شكل تحقيق دخل حقيقي وتحسين المعايير التعليمية والرعاية الصحية ونوعية الحياة بشكل عام، وكذلك يمكن اعتبارها برنامج يغير عملية التنمية الاقتصادية لضمان الجودة الأساسية للحياة، وحماية النظم البيئية القيمة والمجتمعات الأخرى في نفس الوقت.

كما يعرفها (شديد، ٢٠٢٢:١٨٣) بأنها " تنمية حقيقية مستمرة ومتواصلة هدفها وغايتها الإنسان تؤكد على التوازن بين البيئة بأبعادها الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، بما يساهم في تنمية الموارد الطبيعية وتمكين وتنمية الموارد البشرية وإحداث تحولات في القاعدة الصناعية والتنمية، على أساس علمي مخطط وفق استراتيجية محددة".

١٠،٢،٢ خصائص التنمية المستدامة:

تشير (العبيدي، ٢٠٢٢) إلى أن من خصائص التنمية المستدامة أنها:

- تنمية طويلة المدى وتضمن حق الأجيال القادمة في الموارد المتاحة.

- تنمية شاملة، وعادلة، ومتكاملة تعظم قيمة المشاركة المجتمعية.

- تعمل على تحقيق التوافق بين الأهداف الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.
 - تضمن التحسين المستمر للجودة الشاملة للحياة.
 - تعمل على حماية البيئة والتنوع البيولوجي والنظم البيئية والحفاظ عليها.
 - تعزز الاستخدام الرشيد للموارد المتجددة وتقليل استنفاد الموارد غير المتجددة.
 - تحفز استخدام الطاقة المتجددة والتقنيات المبتكرة للحد من التأثير السلبي على البيئة.
- ٣, ٢, ١ أبعاد التنمية المستدامة:

تشير الدراسات إلى أن الاستدامة الاجتماعية والاقتصادية والبيئية تشكل عناصر النظام الديناميكي، حيث لا يمكن فصلها أو تناول أحدها بمعزل عن الآخر لتحقيق التنمية المستدامة، (Fuldauer et al., 2022) ولذلك فإن التنمية المستدامة تقوم على ثلاث أبعاد (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي)، وتعتمد على الاستخدام الرشيد لثلاث حزم من الأدوات (الأدوات التقنية، الاقتصادية، الاجتماعية):

جدول (٢) أبعاد التنمية المستدامة

البعد الاقتصادي	البعد الاجتماعي	البعد البيئي
يشير هذا البعد إلى الإدارة المثلى للموارد الطبيعية من خلال التركيز على الحصول على الحد الأقصى من المنافع بشرط المحافظة على الموارد الطبيعية ونوعيتها، ويتبنى هذا البعد تحسين الأحوال المعيشية للأفراد بتلبية احتياجاتهم من السلع والخدمات، كما يشمل حصة الاستهلاك الفردي من الموارد الطبيعية، والحرص على إيقاف تبديد الموارد الطبيعية بتغيير أنماط الاستهلاك واستغلالها الاستغلال الأمثل، تقليص تبعية الدول النامية، المساواة في توزيع الموارد، الحد من التفاوت في مستوى الدخل.	يعبر البعد الاجتماعي عن السعي إلى تحقيق الاستقرار في النمو السكاني، من خلال تطوير مستوى الخدمات الصحية والتعليمية وتحقيق أكبر قدر ممكن من المشاركة الشعبية في التخطيط للتنمية، حيث يركز على العمل على تحقيق تقدم في تحسين النمو السكاني، إعطاء أهمية للتوزيع السكاني، الاستخدام الكامل للموارد البشرية بتحسين التعليم والخدمات الصحية ومحاربة الجوع، إيلاء أهمية للصحة، اتباع الحكم الرشيد والسياسات الرشيدة.	ويعد هذا البعد ركيزة أساسية للتنمية المستدامة ويرتكز على مبدأ تحقيق رفاهية الأجيال القادمة مع الحفاظ على البيئة، ويضم هذا البعد حماية التربة والغطاء النباتي والتقليل من استعمال المبيدات، حماية الموارد الطبيعية والحفاظ على المياه، حماية المناخ من الاحتباس الحراري، تفعيل القوانين البيئية، استثمار تكنولوجيا أكثر حفاظاً على البيئة، إيجاد وسائل بديلة للطاقة صديقة للبيئة.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (الشحي، ٢٠١٧؛ قالحيل، ٢٠١٨؛ الخلف وفاضل، ٢٠٢١؛ مصطفى، ٢٠٢٢؛ الاعرجي والسلمان، ٢٠٢١).

١٠,٢,٤ المبادئ الرئيسية للتنمية المستدامة:

يذكر (شديد، 2022؛ صحراوي وعبد الرزاق، 2021) المبادئ الرئيسية التي تحكم تحقيق أهداف التنمية المستدامة وهي:

- التخطيط التنموي الشامل للأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في مختلف القطاعات.
- تعزيز التعاون بين الدول القطاعات المختلفة وتكامل السياسات بما يضمن تحقيق الاستدامة.
- التحول إلى اقتصاد المعرفة لضمان استمرارية التحديث لدعم عملية اتخاذ القرار.
- توفير نظام مؤسسي يضمن تحقيق الحوكمة، الشفافية، والمشاركة المجتمعية.
- الوصول للعدالة بتحقيق تكافؤ الفرص لجميع الأفراد.
- إشراك أفراد المجتمع والمعنيين بصنع القرارات في عمليات اتخاذ القرارات.
- الحد من الأنماط غير المستدامة بتوعية الأفراد حول الاستهلاك والإنتاج.
- الحفاظ على البيئة واعتبار حمايتها جزء مهم من عملية التنمية الشاملة والمستدامة، وأخذ الحيطة وتطبيق الإجراءات الوقائية.
- تبادل المعرفة العلمية التي تتعلق بالتنمية المستدامة.

١٠,٢,٥ متطلبات وأسس التنمية المستدامة:

أكدت الدراسات على أن ضمان تحقيق التنمية المستدامة وتحقيق أهدافها، يرتبط بتوفر متطلبات رئيسية أشار إليها (صوفي، 2021؛ غريب وحلمي، 2018) وتتمثل في: وجود نظام سياسي فعال، نظام اقتصادي متكامل، نظام اجتماعي مترابط ومنسجم، نظام إداري مرن، نظام تكنولوجي متطور باستمرار، نظام دولي يعتمد على التعاون وتبادل الخبرات، نظام تعليمي يؤصل أهداف التنمية المستدامة. ولتعمل هذه النظم بشكل مترابط ومتزامن لتحقيق التنمية المستدامة، يجب النهوض بتحسين جودة التعليم والتعلم في مجال التنمية المستدامة، وتشجيع جميع الأطراف، وتوفير وإتاحة جميع الإمكانيات، وإقامة الشراكات، وتشريع الأنظمة والسياسات، وتوثيق الروابط بالدول المتقدمة.

١٠,٢,٦ معوقات التنمية المستدامة:

تعد معوقات التنمية المستدامة كثيرة ومعقدة، كون التنمية المستدامة تشمل عدة جوانب بيئية واقتصادية واجتماعية ذات طبيعة ديناميكية متغيرة يصعب السيطرة عليها، ومن هذه المعوقات:

١. التلوث البيئي: بكل مصادره الطبيعية والتي تنتج عن الاستهلاك الإنساني.

٢. الحروب واستخدام الأسلحة المحرمة دولياً: مما يؤثر على الموارد الطبيعية ويسبب اختلال التوازن البيئي بالعالم.

٣. آثار العولمة السلبية: التي تتحقق بتصدير الصناعات الملوثة للبيئة، وسيطرة الشركات التي تعيق تطبيق مفهوم التنمية (الشحي، 2017).

١٠,٢,٧ الحكومة الذكية والتنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية:

تولي حكومة المملكة العربية السعودية وقياداتها خدمة الحجاج والمعتمرين اهتماماً كبيراً وتعدّها من أسمى الخدمات التي تعترز بتقديمها، وتعمل على بذل كافة الجهود لضمان جودة الخدمات المقدمة للحجاج وتقديم التسهيلات لهم، وقد عملت على تبني استراتيجية الحكومة الذكية التي تهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة وذلك من خلال اتخاذ الإجراءات والأساليب المبتكرة المتوافقة مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ورؤية المملكة ٢٠٣٠. كما تهدف إلى تحديد كيف ستعمل المملكة العربية السعودية على تحقيق رؤيتها لتحويل الحكومة رقمياً وبناء قدرات حكومية ذكية على مستوى عالمي.

لتحقيق تطلعات المملكة ورؤيتها، فقد حددت للاستراتيجية أربعة أهداف رئيسية وتتفرع منها الأهداف الاستراتيجية، وتمثلت الأهداف الرئيسية في:

١. المستفيدين (حكومة متمحورة): ويتحقق باستهداف تقديم الخدمات لأصحاب المصلحة من خلال قنواتهم المفضلة، في كل وقت ومكان، ويتحقق ذلك من خلال تحسين تجربة المستفيد من خلال تحسين الخدمات الحكومية الذكية، وإشراك المواطنين، وتمكينهم، وتوعيتهم.

٢. الإدارة العامة الذكية: التي تتحقق بإنشاء قدرات الإدارة الذكية بين الجهات الحكومية للمساهمة في اتخاذ القرارات بشكل أفضل، وتصميم بنية تحتية وأنظمة تلبي احتياجات حكومة ذكية رائدة، وزيادة الكفاءات، وأتمتة الخدمات وتبسيطها، وتقليل العمل اليدوي المتكرر.

٣. الاستثمار والفرص المستدامة: وهذا يتحقق بإنشاء منظومة رقمية تقود التحول الرقمي وتعيد تعريف تقديم الخدمات من خلال تعزيز التعاون بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص.

٤. منظومة ممكنة رقمياً: تتحقق من خلال إنشاء إطار استثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والاستفادة من القدرات والموارد المشتركة لتخفيض التكاليف والنفقات العامة.

كون استراتيجية الحكومة الذكية التي وضعتها المملكة موضع التنفيذ منذ ٢٠٢٠ وكذلك جميع برامج وأهداف رؤية ٢٠٣٠ تسترشد بأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، فقد تم ربط محاور وتطلعات الاستراتيجية

بأربعة أهداف للتنمية المستدامة وهي: القضاء على الفقر، وجودة التعليم، المساواة بين الجنسين، الشراكة لتحقيق الأهداف.

وتظهر جهود وزارة الحج والعمرة في تحقيق الاستراتيجية وأهداف رؤية المملكة وأهداف التنمية المستدامة، بعملها على تطوير الأنظمة الذكية وتوظيف التقنية بكفاءة ورفع مستوى أداء العاملين، حيث قامت الوزارة بتطوير أنظمة ذكية ومسارات إلكترونية للحجاج من الداخل والخارج، وعملت على تطوير تطبيقات الأجهزة الذكية، كما عملت على بناء الشراكات والتعاون الاستراتيجي مع شركات محلية وعالمية مثل شركة (هواوي) الصينية لرفع مستوى الخدمات الرقمية وتبسيط الإجراءات، وتمكين المرأة بالوزارة (موقع المنصة الوطنية الموحدة).

١١. الدراسات السابقة:

١١,١ الدراسات التي تناولت موضوع الحكومة الذكية:

١١,١,١ دراسة (Hujran et al., 2023) بعنوان: اختبار سوابق ونتائج استخدام الحكومة الذكية: نموذج متكامل. هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج متكامل لاستخدام الحكومة الذكية والتحقق من صحته تجريبيًا من خلال توسيع النظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا واستخدامها (UTAUT) من خلال دمج مجموعة من المحددات ونتائج استخدام الحكومة الذكية بعد مراجعة شاملة الأدب الموجود. تم الحصول على البيانات من ٤١٤ مفردة، من خلال استبانة إلكترونية تم تحليلها باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM). وأشارت نتائج هذه الدراسة إلى أنه من بين جميع السوابق المهمة لتطبيق الحكومة الذكية، فإن متوسط الأداء المتوقع له التأثير الأقوى، في حين أن تسهيل الظروف له التأثير الأضعف. كما أشارت إلى أن التخصيص ليس له تأثير كبير على استخدام الحكومة الذكية. وأن التأثير الأقوى لاستخدام الحكومة الذكية هو على شفافية المعلومات.

١١,١,٢ دراسة (Alkuwaiti, 2020) بعنوان: فعالية الحكومة الذكية في بلدية أبو ظبي: دراسة آراء العملاء.

هدفت الدراسة إلى التعرف على فعالية الحكومة الذكية وخدماتها الذكية، اعتمدت الدراسة المنهجية المختلطة واستخدمت الاستبانة والمقابلة شبه منظمة لجمع البيانات الكمية والنوعية، وقد تم استخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة في الاستبانة، وطريقة العينة القصدية في المقابلة الشخصية، وتمثلت عينة الدراسة في (154) مفردة، وكشفت النتائج أن غالبية العملاء يعتقدون أن خدمات البلدية فعالة، وقد أظهرت جميع العوامل درجة عالية في حساب المتوسط مما يثبت فعالية الخدمة ومع ذلك فقد وجد أن غالبية العملاء هم من فئة الشباب، مما يشير إلى عدم وصول الخدمات الذكية التابعة للبلدية لجميع العملاء، وأوصت الدراسة بالاهتمام بإيصال الخدمات لجميع فئات العملاء واتباع نهج يتناسب مع احتياجات جميع فئات عملاء البلدية.

١١,١,٣ دراسة (الشامسي وآخرون، 2020) بعنوان: أثر تطبيق مبادرة الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة على سعادة المستخدمين: جودة الخدمة متغيراً وسيطاً.

هدفت الدراسة لمعرفة أثر مبادرة الحكومة الذكية في دولة الإمارات على سعادة المستخدمين بوجود جودة الخدمة متغيراً وسيطاً، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي واعتمدت الاستبانة كأداة لتحقيق هدف الدراسة وتكونت عينة الدراسة من (400) مفردة، وأظهرت نتائج الدراسة أن استجابات العينة كانت إيجابية وبدرجة موافقة مرتفعة على توافر متغيرات الدراسة (الحكومة الذكية، سعادة المستخدمين، جودة الخدمة). وأوصت الدراسة بضرورة الاستمرار بتعزيز التوجهات نحو الانتقال إلى التطبيق الكامل للحكومة الذكية للدولة القادرة على تسهيل عملية تقديم الخدمات إلى المستفيدين منها ووفقاً للخطة الزمنية المعدة لذلك.

١١,٢ الدراسات التي تناولت موضوع التنمية المستدامة:

١١,٢,١ دراسة (مصطفى، 2022) بعنوان: أثر تطبيق بطاقة الأداء المتوازن على استراتيجية التنمية المستدامة بالتطبيق على مستشفيات جامعة عين شمس.

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن (BSC) كأداة لقياس أداء مستشفى جامعة عين شمس التخصصي وأثرها على تطبيق ممارسات التنمية المستدامة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق هدف الدراسة فقد تم استخدام الاستبانة على عينة تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية البسيطة وتتكون من (280) مفردة، وأظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المستشفى، وكذلك قوة توجه الجهة محل الدراسة نحو تحقيق التنمية المستدامة، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد بطاقة الأداء المتوازن (البعد المالي، خدمة العملاء، العمليات الداخلية) وبين التنمية المستدامة، كما أثبتت عدم وجود دلالة إحصائية بين تطبيق بعد التعلم والنمو لبطاقة الأداء المتوازن وبين التنمية المستدامة بالجهة محل الدراسة، وأوصت الدراسة بضرورة استخدام نموذج بطاقة الأداء المتوازن (CBS) كأداة قياس أداء فعالة لتحقيق الأهداف وتحقيق التنمية المستدامة.

١١,٢,٢ دراسة (الشواربي وآخرون، 2021) بعنوان: دور الإدارة الذكية في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة تطبيقية على الشركات المقيدة في البورصة المصرية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الذكية بأبعادها الثلاثة (القيادة التشاركية، الحوار الثقافي التنظيمية) على أبعاد التنمية المستدامة لمنشآت الأعمال (البعد لاقصادي، البعد البيئي، البعد الاجتماعي)، واستخدمت الدراسة المنهج الاستنباطي، من خلال الاطلاع على المراجع العلمية، بالإضافة إلى تطبيق الاستبانة كأداة لتحقيق أهداف الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (270) مفردة بطريقة العينة الطبقيّة العشوائية، وأسفرت

نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباط موجبة بين الإدارة الذكية والتنمية المستدامة، وأوصت الدراسة بتعزيز مفهومي الإدارة الذكية والتنمية المستدامة بمنشآت الأعمال.

١١,٢,٣ دراسة (حماد والعكر، 2020) بعنوان: دور القيادة الخادمة في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة ميدانية على جامعة الأقصى في قطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور القيادة الخادمة في تحقيق التنمية المستدامة في جامعة الأقصى، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي واعتمدت الاستبانة كأداة للكشف عن دور القيادة الخادمة في تحقيق التنمية المستدامة و تكونت عينة الدراسة من (٢٥٥) مفردة بطريقة العينة العشوائية البسيطة، و أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى ممارسة القيادة الخادمة في الجامعة جاء بنسبة بلغت (60.2%) وهو مستوى متوسط وأن مستوى تطبيق التنمية المستدامة في الجامعة جاء بنسبة بلغت (65.2%) وهو مستوى متوسط وأن معامل الارتباط بيرسون بين القيادة الخادمة و التنمية المستدامة يساوي (0.74) وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة القيادة الخادمة تبعاً لمتغير العمر وكذلك متغير المؤهل العلمي، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التنمية المستدامة تبعاً لمتغير العمر و متغير المؤهل العلمي، وتوصي الدراسة ببناء قاعدة معرفية وبيانات ومعلومات حول خصائص العاملين في الجامعة، ليتسنى للإدارة والقيادة تعزيز هذه القدرات والاستعدادات والمهارات واستغلالها بشكل أمثل.

١٢. التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والتي تناولت متغيري الدراسة (الحكومة الذكية والتنمية المستدامة) فقد استفادت الدراسة من هذه الدراسات في تناول الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة، وفي اختيار المنهج المناسب للدراسة، وكيفية بناء أداة الدراسة متمثلة في بناء الاستبانة وصياغة عباراتها، وفي تحليل وتفسير النتائج. بعد اطلاع الباحثان على الدراسات السابقة تبين أن الفجوة البحثية بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة تتمثل في عدة نقاط ومنها:

جدول (٣) الفجوة البحثية

وجه المقارنة	الدراسات السابقة	الفجوة البحثية	الدراسة الحالية
مكان التطبيق	ندرة الدراسات التي جمعت بين المتغيرين، حيث لا توجد دراسات محلية أو عربية أو عالمية تتناول أثر توظيف استراتيجيات الحكومة الذكية (التواصل الذكي، الخدمات الذكية، الإدارة الذكية) على تحقيق التنمية	تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في مكان التطبيق حيث أنه لا توجد دراسة جمعت بين الحكومة الذكية، والتنمية المستدامة في	اهتمت الدراسة الحالية بدراسة أثر توظيف استراتيجيات الحكومة الذكية في تحقيق التنمية المستدامة في

المملكة العربية السعودية.	المملكة العربية السعودية.	المستدامة.	
المملكة العربية السعودية.	المملكة العربية السعودية.	المستدامة.	
طبقت على موظفي وزارة الحج والعمرة بمدينة مكة المكرمة. وتم أخذ العينة بالطريقة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة.	تختلف الدراسة الحالية مع جميع الدراسات في مجتمع الدراسة حيث أنها طبقت على وزارة الحج والعمرة، كما اختلفت عن بعضها في طريقة اختيار عينة الدراسة.	تم تطبيق الدراسات السابقة على مجتمعات مختلفة ومتعددة، منها: التعليم، الشركات الخاصة، البنوك. كما اختلفت أساليب اختيار العينات المطبقة فتم اخيار العينة في بعضها بالطريقة العشوائية وغيرها.	مجتمع وعينة الدراسة
استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي.	تختلف الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في منهج الدراسة.	تعددت وتنوعت المناهج التي تم استخدامها للتوصل لنتائج الدراسات السابقة فاستخدمت بعض الدراسات منهج دراسة الحالة واستخدمت بعضها المنهج الاستنباطي.	منهج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين.

ويظهر من خلال استعراض الدراسات السابقة أنها ركزت على أحد المتغيرين بمفرده كدراسة (Hujran et al., 2023؛ Alkuwaiti، 2020) أو دراسة علاقته بمتغيرات أخرى كأنماط القيادة وسعادة المستخدمين، وبطاقة الأداء المتوازن كدراسة (حماد والعر، ٢٠٢٠؛ مصطفى، ٢٠٢٢؛ الشامسي وآخرون، ٢٠٢٠) أو دراسة العلاقة بين أحد أبعاد الحكومة الذكية على تحقيق التنمية المستدامة كدراسة (الشواربي وآخرون، 2021) التي هدفت للتعرف على دور الإدارة الذكية في تحقيق التنمية المستدامة.

وعليه فإن نتائج الدراسات السابقة التي تم استعراضها آنفاً تؤكد على وجود حاجة إلى توضيح لمفاهيم متغيرات الدراسة الحالية، والتعرف على أثر الحكومة الذكية في تحقيق التنمية المستدامة، مما يعزز من أهمية الدراسة الحالية ويكشف ما تتميز به الدراسة الحالية وما أضافته من حيث شموليتها بدراسة العلاقات بين المتغيرات وأبعادها، واستخدام أداة دراسة أعدها الباحثان وتطبيقها على مجال حيوي تتميز به المملكة العربية السعودية.

١٣. مجتمع وعينة الدراسة:

تم اختيار مجتمع الدراسة في قطاع الحج والعمرة لما له من أولوية، حيث تسعى قيادة المملكة إلى إحداث نقلة نوعية في تجربة الحاج والمعتمر. وتجدر الإشارة إلى جهود وزارة الحج والعمرة، حيث تعد من المؤسسات الحكومية السباقة في مجال تقديم الخدمات باستخدام التقنية الرقمية وتوظيفها. وقد حصلت الوزارة على جائزة الشرق الأوسط للتميز في دبي للتطور والتوسع التقني الإلكتروني للأنظمة الذكية لعام ٢٠١٧ (صحيفة مكة،

(٢٠١٧)، كما أن تطبيق الدراسة الحالية على موظفي الوزارة يعزز لرؤية المملكة في الجمع بين تحقيق أهداف التنمية المستدامة وخدمة ضيوف الرحمن.

ويقدر عدد مجتمع الدراسة بـ(١٥٠٠) موظفين وموظفات رسميين في الوزارة بمدينة مكة المكرمة خلال فترة إجراء الدراسة الميدانية، حيث قام الباحثان بالاعتماد على أسلوب العينة العشوائية البسيطة لقياس المتغيرات من وجهة نظر الموظفين، وتم حساب حجم العينة بالاعتماد على معادلة (Thompson، 2012):

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{[[N-1 \times (d^2 \div z^2)] + p(1-p)]}$$

حيث أن:

نسبة الخطأ وتساوي $d: ٠,٠٥$ حجم عينة الدراسة $n:$

القيمة الاحتمالية وتساوي $p: ٠,٥٠$ حجم مجتمع الدراسة $N:$

$Z:$ الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الثقة ٩٥% وتساوي $١,٩٦$

وبناءً على المعادلة فإن حجم العينة $\approx (٣٠٦)$ ، وقد تم توزيع رابط الاستبانة على عدد (٤٠٠) موظفًا وموظفة، وتم الحصول على (٣٢٣) استجابة صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة (٢١,٥٣%) من كامل أفراد مجتمع الدراسة.

١٤. مصادر جمع البيانات:

اعتمد الباحثان على مصدرين أساسيين للحصول على البيانات اللازمة للدراسة، هما:

١٤,١ المصادر الأولية:

وتتمثل في الدراسة الميدانية، حيث قام الباحثان بتصميم الاستبانة الإلكترونية وتوزيعها في مقر وزارة الحج والعمرة بمدينة مكة المكرمة لجمع البيانات اللازمة حول موضوع الدراسة، وقد تم الحصول على عدد (323) استجابة تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS.

١٤,٢ المصادر الثانوية:

وتتمثل في الدراسة النظرية، لجمع البيانات من الكتب، والمجلات العلمية، والدراسات والأبحاث، والبحث الإلكتروني في قواعد البيانات التي تناولت موضوع الدراسة، بغرض توضيح مفاهيم الدراسة ومتغيراتها، ووضع الفرضيات الخاصة بالدراسة، واعتمد الباحثان طريقة APA لتوثيق المراجع التي تم الرجوع إليها.

١٥. أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثان الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة، حيث قام الباحثان ببناء فقرات الاستبانة وصياغتها لقياس المتغيرات وأبعادها بالاستفادة من الأدب النظري والدراسات السابقة المرتبطة بمتغيرات الدراسة (الحكومة الذكية، والتنمية المستدامة)، ومن ثم تحكيمها قبل استخدامها، وتصميم استبانة إلكترونية ثم اختبارها على عينة استطلاعية على عدد ٣٠ موظف وموظفة بالوزارة، وعند التأكد من صدق الأداة وثباتها تم نشرها على عينة الدراسة لجمع الاستجابات وتم ذلك بعد فترة موسم حج عام 1444هـ ويعد ذلك بعد تقديم الخدمة مباشرة، وتكونت الاستبانة من فقرات موزعة على ثلاثة أجزاء رئيسية، وهي:

الجزء الأول: تضمن جمع بيانات شخصية ووظيفية عن أفراد العينة، واحتوى على (٦) فقرات وهي: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، طبيعة الوظيفة، المرتبة الوظيفية) وبالوصول على هذه المتغيرات تم التأكد من حصر العينة على الموظفين الرسميين بالوزارة.

الجزء الثاني: اشتمل على فقرات لقياس المتغير المستقل (الحكومة الذكية)، ويحتوي على (٩) فقرات، وهي مقسمة على (٣) محاور تمثل أبعاد الحكومة الذكية، وهي كالتالي:

- بعد التواصل الذكي: ويتكون من (٣) فقرات.

- بعد الخدمات الذكية: ويتكون من (٣) فقرات.

- بعد الإدارة الذكية: ويتكون من (٣) فقرات.

الجزء الثالث: يحتوي على (٦) فقرات لقياس المتغير التابع (التنمية المستدامة).

واعتمدت الدراسة مقياس Likert لتحويل الإجابات إلى بيانات كمية يمكن قياسها إحصائياً، وللتعرف على مدى الموافقة على فقرات الاستبانة فقد تم استخدام مقياس Likert الرباعي (موافق بشدة - موافق - غير موافق - غير موافق بشدة) لقياس استجابات العينة.

جدول (٤) فئات مقياس ليكرت الرباعي

الفئة	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	٤	٣	٢	١

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (Navigar, 2021).

وتم تقسيم الأوساط الحسابية إلى خمس مستويات؛ لتحديد درجة موافقة وتطبيق أفراد العينة لعبارات الأبعاد والمتغيرات، وكذلك وزنها النسبي لتفسير نتائج الدراسة، من خلال تطبيق المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = (\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}) / \text{عدد الفئات} = 5 / (4 - 1) = 1.67$$

جدول (٥) الأوزان النسبية لدرجات موافقة العينة

الوزن النسبي	درجة الموافقة	المتوسط الحسابي
من ٢٥ إلى ٣٩,٩%	منخفضة جدًا	من ١,٥٩ إلى ١,٠٠
من ٤٠ إلى ٥٤,٩%	منخفضة	من ٢,١٩ إلى ١,٦٠
من ٥٥ إلى ٦٩,٩%	متوسطة	من ٢,٢٠ إلى ٢,٧٩
من ٧٠ إلى ٨٤,٩%	مرتفعة	من ٣,٣٩ إلى ٢,٨٠
من ٨٥ إلى ١٠٠%	مرتفعة جدًا	من ٤,٠٠ إلى ٣,٤٠

المصدر: من إعداد الباحثين.

١٦. صدق أداة الدراسة:

تحقق الباحثان من صدق أداة الدراسة من خلال:

الصدق الظاهري: تأكد الباحثان من صدق الأداة الظاهري بعرض الاستبانة بصورتها الأولية على عدد من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة، حول مدى ملائمة العبارات لقياس ما صممت لأجله.

صدق المحتوى: مدى قياس استبانة الدراسة للمتغيرات والأبعاد المراد قياسها، وذلك بالاعتماد على معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) عند مستوى دلالة $(P \leq 0,05)$.

١٦,١ صدق الاتساق البنائي: لقياس الارتباط بين أبعاد الحكومة الذكية والتنمية المستدامة بالدرجة الكلية للأداة بالاعتماد على معامل الارتباط بيرسون.

جدول (٦) صدق الاتساق البنائي لأبعاد الدراسة

العلاقة	التواصل الذكي	الخدمات الذكية	الإدارة الذكية	التنمية المستدامة
التواصل الذكي	١			
الخدمات الذكية	0.901**	١		
الإدارة الذكية	0.779**	0.0.832**	١	
التنمية المستدامة	0.698**	0.741**	0.736**	١

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (SPSS)

تُشير القيم الإحصائية في الجدول السابق لوجود علاقة ارتباطية طردية بين أبعاد استراتيجيات الحكومة الذكية والتنمية المستدامة مع الدرجة الكلية للأداة، فقد تراوحت القيم الكلية بين (0.736 و 0.901)، وهي قيم دالة إحصائية عند مستوى دلالة $(P \leq 0,05)$ ، أي أن الأداة تتمتع بدرجة مرتفعة من الصدق البنائي، وتقيس ما صممت لقياسه.

١٦,٢ صدق الاتساق الداخلي:

جدول (٧) صدق الاتساق الداخلي لفقرات أبعاد الدراسة

الأبعاد	العبارة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
المتغير المستقل: استراتيجيات الحكومة الذكية			
التواصل الذكي	تتيح الوزارة المعلومات الكافية للحجاج والمعتمرين عبر الوسائل الرسمية.	0.908**	1٠,٠٠٠
	تحسن الوزارة جودة حياة المستفيد عبر الوسائل الإلكترونية.	0.927**	1٠,٠٠٠
	تمنح الوزارة الحجاج والمعتمرين القدرة على المتابعة المستمرة للمعلومات.	0.926**	1٠,٠٠٠
الخدمات الذكية	تعمل الوزارة على تحسين جودة خدمات الحكومة الذكية.	0.936**	1٠,٠٠٠
	يمكن الوصول إلى خدمات الوزارة عن طريق جميع الأجهزة الحديثة.	0.912**	1٠,٠٠٠
	توفر الوزارة قنوات التواصل المناسبة للحجاج والمعتمرين لإنجاز المعاملات.	0.944**	1٠,٠٠٠
الإدارة الذكية	تستخدم الوزارة أحدث الوسائل التكنولوجية لأداء الأعمال الإدارية.	0.871**	1٠,٠٠٠
	تدخل الوزارة التقنيات اللازمة لتحقيق الكفاءة والفاعلية.	0.897**	1٠,٠٠٠
	تنفذ الوزارة وظائفها الإدارية بالاعتماد على قواعد البيانات والمعلومات.	0.866**	1٠,٠٠٠
المتغير التابع: التنمية المستدامة			
التنمية المستدامة	تقدم الوزارة خدماتها بما يتناسب مع احتياجات الحجاج والمعتمرين.	0.797**	1٠,٠٠٠
	تستخدم الوزارة مواردها المتاحة الاستخدام الأمثل.	0.816**	1٠,٠٠٠
	تطبق الوزارة معايير الجودة الشاملة في خدماتها.	0.844**	1٠,٠٠٠
	تستخدم الوزارة التقنيات الحديثة الصديقة للبيئة.	0.818**	1٠,٠٠٠
	تعتمد الوزارة على نظم للإدارة البيئية مطابقة لمواصفات الأيزو.	0.910**	1٠,٠٠٠
	تتبع الوزارة نظام عادل لتقييم أداء موظفيها.	0.910**	1٠,٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير القيم الإحصائية في الجدول السابق لوجود علاقة ارتباطية طردية بين جميع عبارات أبعاد استراتيجيات الحكومة الذكية والتنمية المستدامة مع الدرجة الكلية للبعد أو المتغير الذي تنتمي إليه، حيث تراوحت القيم الكلية لعبارات أبعاد استراتيجيات الحكومة الذكية بين (0.866 و 0.944)، بينما تراوحت القيم الكلية لعبارات التنمية المستدامة بين (0.797 و 0.910)، وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (P ≤ ٠,٠٥)، أي أن الاستبانة تتمتع بدرجة مرتفعة من الصدق الداخلي، وهي صادقة لما وضعت لقياسه، ويمكن الوثوق بها في التطبيق الميداني للدراسة.

١٧. ثبات أداة الدراسة:

جدول (٨) قيم معامل ألفا كرونباخ لثبات أداة الدراسة

أبعاد الدراسة	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
بعد التواصل الذكي	٣	0.909
بعد الخدمات الذكية	3	0.921
بعد الإدارة الذكية	3	0.850
المتغير المستقل (استراتيجيات الحكومة الذكية)	9	0.956

0.914	6	المتغير التابع (التممية المستدامة)
0.971	15	ثبات مقياس الدراسة ككل

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

أظهرت القيم الإحصائية في الجدول إلى ارتفاع ثبات أداة الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل ثبات مقياس الدراسة الكلي (0.971)، وتراوحت قيم متغيري الدراسة بين (0.914 و 0.965)، وهي قيم كبيرة وقريبة من الواحد الصحيح، أي أن الاستبانة تتمتع بثبات مرتفع، وستعطي نتائج متقاربة عند تكرار تطبيقها على مجتمعات أخرى في أوقات زمنية مختلفة، مما يجعل نتائج الأداة مستقرة عند التحقق واختبار صحة الفرضيات.

وبناء على ما سبق فإن جميع القيم قريبة من الواحد الصحيح وأكبر من (0.70) وهذا مؤشر على ثبات عالي للاستبانة، مما يجعلها مناسبة لأغراض التحليل الإحصائي ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني. حيث يعتبر معامل الثبات كرونباخ ألفا ضعيف إذا كان أقل من (0.60)، بينما يعتبر مقبول عند (0.70) وما زاد عن ذلك مرتفع (Sekaran & Bougie، ٢٠١٠).

١٨. الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

تم تحليل بيانات الدراسة عن طريق استخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) حيث تم معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من أداة الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

١. معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation)؛ للتحقق من صدق أداة الدراسة.
٢. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)؛ للتحقق من ثبات أداة الدراسة (الاستبانة).
٣. التكرارات (Frequencies) والنسب المئوية (Percentages)؛ لوصف بيانات أفراد عينة الدراسة الشخصية والوظيفية، وهي: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، طبيعة الوظيفة، المرتبة الوظيفية).
٤. المتوسط الحسابي (Mean) والانحراف المعياري (Standard Deviation)؛ لمعرفة آراء ومستوى تطبيق أفراد العينة المشاركة لمتغيرات وأبعاد الدراسة، ومدى التباين في استجاباتهم.
٥. تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد (Simple & Multiple Linear Regression Analysis)؛ لمعرفة أثر استراتيجيات الحكومة الذكية بأبعادها على تحقيق التتمية المستدامة.
٦. اختبار "ت" للعينات المستقلة (Independent Sample T. Test)؛ لمعرفة الفروق لاستجابات مجتمع الدراسة حول ممارسة متغيري الدراسة من حيث الجنس.
٧. اختبار التباين الأحادي "أنوفا" (One Way A nova)؛ لمعرفة الفروق لاستجابات مجتمع الدراسة حول ممارسة متغيري الدراسة من حيث العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، طبيعة الوظيفة، المرتبة الوظيفية.

٨. اختبار المقارنات البعدية "شيفيه" (Post Hoc Comparisons- Scheffe Test)؛ للكشف عن مصادر الفروق ذات الدلالة الإحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول ممارسة متغيري الدراسة من حيث البيانات الشخصية والوظيفية.

١٩. نتائج الدراسة ومناقشتها:

١٩,١ الإحصاءات الوصفية لبيانات عينة الدراسة:

يتضح من الجدول البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة المشاركة من موظفي وزارة الحج والعمرة بمدينة مكة المكرمة، والبالغ عددهم (323) موظف وموظفة، حيث تتضمن هذه البيانات الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، طبيعة الوظيفة، والمرتبة الوظيفية:

جدول (٩) الإحصائيات الوصفية لبيانات عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الفئة	البيانات الشخصية والوظيفية
76.2%	246	ذكر	الجنس
23.8%	77	أنثى	
16.4%	53	أقل من ٣٠ سنة	العمر
43.7%	141	من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة	
29.1%	94	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	
10.8%	35	من ٥٠ إلى أقل من ٦٠ سنة	
1.9%	٦	متوسطة	المؤهل العلمي
٩,٠%	29	ثانوية عامة	
5.0%	١6	دبلوم	
58.8%	190	بكالوريوس	
25.4%	82	ماجستير	
35.0%	113	أقل من ٥ سنوات	عدد سنوات الخبرة
18.6%	60	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات	
16.4%	53	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة	
16.7%	54	من ١٥ لأقل من ٢٠ سنة	
13.3%	43	٢٠ سنة فأكثر	
61.6%	199	موظف إداري	طبيعة الوظيفة
22.9%	74	أخصائي - فني	
15.5%	50	إشراف وقيادة إدارية	المرتبة الوظيفية
10.5%	٣٤	الخامسة فما دون	
85.4%	276	من السادسة إلى التاسعة	
4.0%	13	العاشرة فما فوق	
١٠٠%	323	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (SPSS).

يظهر من الجدول السابق أن عينة الدراسة من موظفي وزارة الحج والعمرة بمدينة مكة المكرمة قد توزعت بين الذكور والإناث، وبلغت نسبة الذكور (76.2%)، بينما بلغت نسبة الإناث (23.8%) من عينة الدراسة. وأن

غالبية عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين فئة (من 30 إلى أقل من 40 سنة) بنسبة 43.7%، تليها فئة (من 40 إلى أقل من 50 سنة) بنسبة 29.1%، بينما 16.4% من العينة أعمارهم (أقل من 30 سنة)، في حين تبلغ فئة (من 50 إلى أقل من 60 سنة) الأقل بنسبة 10.8%.

وأن غالبية عينة الدراسة من الحاصلين على درجة البكالوريوس بنسبة 58.8%، بينما حملة شهادة المتوسطة هم الأقل بنسبة 1.9%. كما يتبين أن غالبية عينة الدراسة هم من سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات بنسبة 35%، وأن من سنوات خبرتهم 20 فأكثر يعدون الأقل بنسبة 13.3%.

ومن ناحية طبيعة الوظيفة فإن غالبية عينة الدراسة من الموظفين الإداريين بنسبة 61.6%، ويمثل 15.5% من العينة فئة المشرفين والقادة الإداريين. كما يمثل الموظفون من المرتبة السادسة إلى التاسعة غالبية العينة بنسبة 85.4%، بينما يمثل ذوو المرتبة العاشرة فما فوق نسبة 4.0% من عينة الدراسة وهي الأقل.

١٩,٢ تحليل بيانات متغيرات الدراسة:

١٩,٢,١ الإحصاءات الوصفية للمتغير المستقل (الحكومة الذكية):

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لاستجابات عينة الدراسة لكل بعد من أبعاد الحكومة الذكية وللمتغير ككل في وزارة الحج والعمرة بمدينة مكة المكرمة:

جدول (١٠) واقع ممارسة استراتيجيات الحكومة الذكية في وزارة الحج والعمرة

الأهمية النسبية	الرتبة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
مرتفعة جدًا	1	88%	0.55	3.52	الإدارة الذكية
مرتفعة جدًا	2	87.25%	0.62	3.49	الخدمات الذكية
مرتفعة جدًا	3	86.75%	0.60	3.47	التواصل الذكي
مرتفعة جدًا	-	87.25%	0.56	3.49	الحكومة الذكية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (SPSS).

يشير الجدول إلى أن المتوسطات الحسابية لموافقة أفراد العينة تراوحت بين (3.52 و 3.49)، وكان بعد الإدارة الذكية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.52) وأهمية نسبية مرتفعة جدًا، يليه في المرتبة الثانية بعد الخدمات الذكية بمتوسط حسابي (3.49)، ويأتي بعد التواصل الحكومي في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.47) وكذلك فإن الأهمية النسبية للبعد تعد مرتفعة جدًا، واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (الشامسي وآخرون، 2020) في ارتفاع مستوى تطبيق استراتيجيات الحكومة الذكية.

جدول (١١) واقع ممارسة الإدارة الذكية في وزارة الحج والعمرة

الأهمية النسبية	الرتبة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
مرتفعة جدًا	1	%88.25	0.64	3.53	تستخدم الوزارة أحدث الوسائل التكنولوجية لأداء الأعمال الإدارية.
مرتفعة جدًا	2	%88.25	0.64	3.53	تدخل الوزارة التقنيات اللازمة لتحقيق الكفاءة والفاعلية.
مرتفعة جدًا	3	%87	0.60	3.48	تنفذ الوزارة وظائفها الإدارية بالاعتماد على قواعد البيانات والمعلومات.
مرتفعة جدًا	-	%88	0.55	3.52	المجموع الكلي لبعد (الإدارة الذكية)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (SPSS).

يشير الجدول إلى أن هناك موافقة مرتفعة جدًا لمعظم أفراد العينة على فقرات بعد الإدارة الذكية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.53 و 3.48)، حيث حصلت الفقرة "تستخدم الوزارة أحدث الوسائل التكنولوجية لأداء الأعمال الإدارية" على متوسط حسابي بلغ (3.53) وبأهمية نسبية مرتفعة جدًا، ويفسر الباحثان ذلك بكون الإدارة الذكية هي أساس الحكومة الذكية حيث تقوم الحكومة الذكية بأداء أعمالها ومهامها الإدارية بالتطبيق الفعال للإدارة الذكية.

جدول (١٢) واقع ممارسة الخدمات الذكية في وزارة الحج والعمرة

الأهمية النسبية	الرتبة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
مرتفعة جدًا	1	%88.75	0.60	3.55	تعمل الوزارة على تحسين جودة خدمات الحكومة الذكية.
مرتفعة جدًا	2	%87.50	0.68	3.50	يمكن الوصول إلى خدمات الوزارة عن طريق جميع الأجهزة الحديثة.
مرتفعة	3	%84.75	0.70	3.39	توفر الوزارة قنوات التواصل المناسبة للحجاج والمعتمرين لإنجاز المعاملات.
مرتفعة جدًا	-	%87.25	0.62	3.49	المجموع الكلي لبعد (الخدمات الذكية)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (SPSS).

يشير الجدول إلى أن هناك موافقة مرتفعة جدًا لمعظم أفراد العينة على فقرات بعد الخدمات الذكية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.55 و 3.39)، حيث حصلت الفقرة "تعمل الوزارة على تحسين جودة خدمات الحكومة الذكية." على متوسط حسابي بلغ (3.55) وبأهمية نسبية مرتفعة جدًا، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن وزارة الحج والعمرة هي الوزارة المعنية بالعمل على ارتقاء الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين باستخدام التقنيات الحديثة.

جدول (١٣) واقع ممارسة التواصل الذكي في وزارة الحج والعمرة

الأهمية النسبية	الرتبة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
مرتفعة جدًا	1	%88.25	0.62	3.53	تتيح الوزارة المعلومات الكافية للحجاج والمعتمرين عبر الوسائل الرسمية.
مرتفعة جدًا	2	%87.75	0.65	3.51	تحسن الوزارة جودة حياة المستفيد عبر الوسائل الإلكترونية.
مرتفعة	3	%83.75	0.69	3.35	تمنح الوزارة الحجاج والمعتمرين القدرة على المتابعة المستمرة للمعلومات.
مرتفعة جدًا	-	%86.75	0.60	3.47	المجموع الكلي لبعده (التواصل الذكي)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (SPSS).

يشير الجدول إلى أن هناك موافقة مرتفعة جدًا لمعظم أفراد العينة على فقرات بعد الخدمات الذكية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.53 و 3.35)، حيث حصلت الفقرة " تتيح الوزارة المعلومات الكافية للحجاج والمعتمرين عبر الوسائل الرسمية." على متوسط حسابي بلغ (3.53) وبأهمية نسبية مرتفعة جدًا، ويفسر الباحثان ذلك بأهمية اعتماد وزارة الحج والعمرة على وسائل التواصل التي تتناسب مع احتياجات الحجاج والمعتمرين، والتي تتيح لهم الوصول للخدمات التي تقدمها والاستفادة منها، وتسهم في تحسين جودة حياتهم.

١٩,٢,٢ المتغير التابع: التنمية المستدامة

جدول (١٤) واقع تطبيق التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة

الأهمية النسبية	الرتبة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
مرتفعة جدًا	1	%87.25	0.58	3.49	تقدم الوزارة خدماتها بما يتناسب مع احتياجات الحجاج والمعتمرين.
مرتفعة	2	%84.5	0.70	3.38	تستخدم الوزارة مواردها المتاحة الاستخدام الأمثل.
مرتفعة	3	%84.5	0.65	3.38	تطبق الوزارة معايير الجودة الشاملة في خدماتها.
مرتفعة	4	%83	0.94	3.32	تستخدم الوزارة التقنيات الحديثة الصديقة للبيئة.
مرتفعة	5	%83	0.94	3.32	تعتمد الوزارة على نظم للإدارة البيئية مطابقة لمواصفات الأيزو.
مرتفعة	6	%77.5	1.03	3.10	تتبع الوزارة نظام عادل لتقييم أداء موظفيها.
مرتفعة	-	%83.25	0.69	3.33	المجموع الكلي للمتغير

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (SPSS).

يشير الجدول إلى أن هناك موافقة مرتفعة لمعظم أفراد العينة على فقرات متغير التنمية المستدامة حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.49 و3.10)، حيث حصلت الفقرة " تقدم الوزارة خدماتها بما يتناسب مع احتياجات الحجاج والمعتمرين." على متوسط حسابي بلغ (3.49) وبأهمية نسبية مرتفعة جدًا، ويعزو الباحثان ذلك إلى جهود وزارة الحج والعمرة في مجال تحقيق التنمية المستدامة الاجتماعية وسعيها لخدمة المجتمع، بالإضافة إلى جهودها في تطوير الأعمال وتقديم الخدمات بشكل إلكتروني سهل وميسر يدعم التنمية الاقتصادية، والحفاظ على البيئة من خلال الاعتماد على التقنية. واختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (حماد والعر، 2020)، حيث أثبتت الدراسة الحالية ارتفاع مستوى تطبيق التنمية المستدامة بوزارة الحج والعمرة بمدينة مكة المكرمة، في حين أظهرت نتائج دراسة (حماد والعر، 2020) أن مستوى تطبيق التنمية المستدامة في جامعة الأقصى جاء بنسبة متوسطة.

١٩,٣ اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات الحكومة الذكية على تحقيق التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة.

جدول (١٥) اختبار الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر الحكومة الذكية على تحقيق التنمية المستدامة

المعاملات					المتغير المستقل	تحليل التباين		ملخص النموذج		المتغير التابع
القرار الإحصائي	Sig. T	T المحسوبة	Beta	معامل الانحدار B		Sig. F	F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	
غير دال إحصائيًا	0.241	1.174	0.113	0.109	0.001	36.217	0.983	0.992	التنمية المستدامة	
دال إحصائيًا	0.001	3.649	0.394	0.379						
دال إحصائيًا	0.001	6.416	0.486	0.465						

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (SPSS).

يتبين من الجدول السابق عدد من النقاط، وهي:

- توجد علاقة إيجابية بين الحكومة الذكية والتنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة بمدينة مكة المكرمة، ويشير إلى ذلك معامل الارتباط (R) والبالغ (0.992)، حيث أنه كلما زاد الاهتمام بالحكومة الذكية في وزارة الحج والعمرة زاد تحقيق التنمية المستدامة فيها.

- تقسر الحكومة الذكية حوالي (98.3%) من التغيير والتباين الذي يتحقق في التنمية المستدامة لدى الوزارة، وذلك وفقاً لقيمة معامل التحديد (R^2)، في حين تؤكد قيمة (F) والبالغة (36.217) بمستوى دلالة (0.001) وهو أقل من (0.05) على وجود أثر دال إحصائياً لأبعاد الحكومة الذكية على التنمية المستدامة.
 - يوجد أثر لبعدين من أبعاد الحكومة الذكية والمتمثلة في (الخدمات الذكية، الإدارة الذكية) على تحقيق التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة بمدينة مكة المكرمة، وأشار إلى ذلك قيمة (T) المحسوبة لهذه الأبعاد والبالغة (3.649) و(6.416) على التوالي، وبدلالة إحصائية قدرها (0.001) لهذه الأبعاد، وهي قيم مقبولة؛ كونها أقل من (0,05).
 - تُظهر قيمة (Beta) نسبة التأثير المعنوي للأبعاد السابقة ذات الأثر، بحيث كلما زادت نسبة تأثير بعد منها بمقدار وحدة واحدة تزيد التنمية المستدامة بمقدار (Beta)؛ أي كلما زادت نسبة تأثير بعد الخدمات الذكية بمقدار وحدة واحدة تزيد التنمية المستدامة بمقدار (0.394)، وهكذا لبقية الأبعاد.
 - لا يوجد أثر لبعد من أبعاد الحكومة الذكية والمتمثل في (التواصل الذكي) على تحقيق التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة بمدينة مكة المكرمة، وأشار إلى ذلك قيمة (T) المحسوبة لهذا البعد والبالغة (1.174)، وبدلالة إحصائية قدرها (0,241)، وهي قيمة مرفوضة؛ كونها أكبر من (0,05).
- وبناءً على ما سبق تُقبل فرضية الدراسة؛ حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحكومة الذكية بأبعادها (الخدمات الذكية، الإدارة الذكية) على تحقيق التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة.
- الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحكومة الذكية (التواصل الذكي) على تحقيق التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة.

جدول (١٦) اختبار الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر الحكومة الذكية (التواصل الذكي) على تحقيق التنمية المستدامة

المعاملات					المتغير المستقل	تحليل التباين		ملخص النموذج		المتغير التابع
القرار الإحصائي	Sig. T	T المحسوبة	Beta	معامل الانحدار B		Sig. F	F المحسوبة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	
دال إحصائياً	0.001	119.740	0.989	0.956	التواصل الذكي	0.001	14337.763	0.978	0.989	التنمية المستدامة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (SPSS).

يتبين من الجدول عدد من النقاط، وهي:

- توجد علاقة إيجابية بين التواصل الذكي والتنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة بمدينة مكة المكرمة، وتشير إلى ذلك قيمة معامل الارتباط (R) والبالغة (0,989).
 - يفسر التواصل الذكي حوالي (97.8%) من التغيير والتباين الذي يتحقق في التنمية المستدامة لدى الوزارة، وذلك وفقاً لقيمة معامل التحديد (R^2)، وتؤكد قيمة (F) والبالغة (14337,763) على وجود أثر دال إحصائياً لبعد التواصل الذكي من أبعاد الحكومة الذكية على التنمية المستدامة.
 - يوجد أثر لبعد التواصل الذكي على تحقيق التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة بمدينة مكة المكرمة، وأشار إلى ذلك قيمة (T) المحسوبة والبالغة (119,740)، بدلالة إحصائية قدرها (0.001)، وهي قيمة مقبولة؛ كونها أقل من (0,05).
 - فيما يتعلق بأثر بعد التواصل الذكي فهو يؤثر بشكل منفرد على تحقيق التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة، في حين عند قياس أثره على تحقيق التنمية المستدامة من خلال اختبار الانحدار الخطي المتعدد ظهر عدم دلالاته إحصائياً وعدم وجود تأثير له على تحقيق التنمية المستدامة، وقد يرجع ذلك إلى وجود تداخل أو تأثير متبادل بين أبعاد الحكومة الذكية، كما قد يكون هنالك عامل آخر يؤثر على العلاقة بين بعد التواصل الذكي وتحقيق التنمية المستدامة لم يتم ضمه في نموذج الدراسة الحالية (Frost, 2019).
- وبناءً على ما سبق تُقبل فرضية الدراسة؛ حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحكومة الذكية (التواصل الذكي) على تحقيق التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة.
- الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحكومة الذكية (الخدمات الذكية) على تحقيق التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة.

جدول (١٧) اختبار الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر الحكومة الذكية (الخدمات الذكية) على تحقيق التنمية المستدامة

المعاملات					المتغير المستقل	تحليل التباين		ملخص النموذج		المتغير التابع
القرار الإحصائي	Sig. T	T المحسوبة	Beta	معامل الانحدار B		Sig. F	F المحسوبة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	
دال إحصائياً	0.001	128.615	0.990	0.953	الخدمات الذكية	0.001	16541.769	0.981	0.990	التنمية المستدامة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (SPSS).

يتبين من الجدول عدد من النقاط، وهي:

- توجد علاقة إيجابية بين الخدمات الذكية والتنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة بمدينة مكة المكرمة، وتشير إلى ذلك قيمة معامل الارتباط (R) والبالغة (0.990).
 - تفسر الخدمات الذكية حوالي (98.1%) من التغيير والتباين الذي يتحقق في التنمية المستدامة لدى الوزارة، وذلك وفقاً لقيمة معامل التحديد (R^2)، وتؤكد قيمة (F) والبالغة (16541.769) على وجود أثر دال إحصائياً لبعد الخدمات الذكية من أبعاد الحكومة الذكية على التنمية المستدامة.
 - يوجد أثر لبعد الخدمات الذكية على تحقيق التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة بمدينة مكة المكرمة، وأشار إلى ذلك قيمة (T) المحسوبة والبالغة (128.615)، بدلالة إحصائية قدرها (0.001)، وهي قيمة مقبولة؛ كونها أقل من (0,05).
- وبناءً على ما سبق تُقبل فرضية الدراسة؛ حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحكومة الذكية (الخدمات الذكية) على تحقيق التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة.
- الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحكومة الذكية (الإدارة الذكية) على تحقيق التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة.

جدول (١٨) اختبار الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر الحكومة الذكية (الإدارة الذكية) على تحقيق التنمية المستدامة

المعاملات					المتغير المستقل	تحليل التباين		ملخص النموذج		المتغير التابع
القرار الإحصائي	Sig. T	T المحسوبة	Beta	معامل الانحدار B		Sig. F	F المحسوبة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	
دال إحصائياً	0.001	129.239	0.990	0.947	الإدارة الذكية	0.001	16702.817	0.981	0.990	التنمية المستدامة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (SPSS).

يتبين من الجدول عدد من النقاط، وهي:

- توجد علاقة إيجابية بين الإدارة الذكية والتنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة بمدينة مكة المكرمة، وتشير إلى ذلك قيمة معامل الارتباط (R) والبالغة (0.990).

• تفسر الإدارة الذكية حوالي (98.1%) من التغيير والتباين الذي يتحقق في التنمية المستدامة لدى الوزارة، وذلك وفقاً لقيمة معامل التحديد (R^2)، وتؤكد قيمة (F) والبالغة (16702.817) على وجود أثر دال إحصائياً لبعيد الإدارة الذكية من أبعاد الحكومة الذكية على التنمية المستدامة.

• يوجد أثر لبعيد الإدارة الذكية على تحقيق التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة بمدينة مكة المكرمة، وأشار إلى ذلك قيمة (T) المحسوبة والبالغة (129.239)، بدلالة إحصائية قدرها (0.001)، وهي قيمة مقبولة؛ كونها أقل من (0,05).

وبناءً على ما سبق تُقبل فرضية الدراسة؛ حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحكومة الذكية (الإدارة الذكية) على تحقيق التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول استراتيجيات الحكومة الذكية في وزارة الحج والعمرة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، طبيعة الوظيفة، المرتبة الوظيفية).

جدول (١٩) اختبار "ت" لإيجاد الفروق ذات الدلالة الإحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول ممارسة الحكومة الذكية في وزارة الحج والعمرة تعزى للجنس

القرار الإحصائي	Sig.	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس
توجد فروق	0.001	2.888	0.596	3.45	246	ذكر
			0.405	3.62	77	أنثى

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (SPSS).

تشير القيم الإحصائية السابقة في الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول ممارسة الحكومة الذكية في وزارة الحج والعمرة تعزى للجنس؛ حيث جاءت قيمة اختبار (T) (2.888)، عند مستوى دلالة إحصائية (0.001) وهي قيمة دالة إحصائياً لأنها أقل من (0,050)، أي أن إدراك الموظفين في وزارة الحج والعمرة لممارسات الحكومة الذكية يختلف باختلاف الجنس، وتشير قيمة المتوسط الحسابي الأعلى بين الجنسين إلى مصدر هذا الفرق، والذي يميل إلى فئة الإناث، ويظهر ذلك أن الموظفات الإناث في وزارة الحج والعمرة موافقات بدرجة أكبر من الذكور على ممارسة الحكومة الذكية.

جدول (٢٠) اختبار "أنوفا" لإيجاد الفروق ذات الدلالة الإحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول ممارسة استراتيجيات الحكومة الذكية في وزارة الحج والعمرة تعزى للعمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، طبيعة الوظيفة، والمرتبة الوظيفية

القرار الإحصائي	Sig.	F	متوسط المربعات	df	مجموع المربعات	مصدر التباين	المتغير
توجد فروق	0.001	3.575	2.467	15	37.007	بين المجموعات	العمر
			0.690	307	211.847	داخل المجموعات	
			-	322	248.854	التباين الكلي	
لا توجد فروق	0.083	1.562	1.265	15	18.980	بين المجموعات	المؤهل العلمي
			0.810	307	248.711	داخل المجموعات	
			-	322	267.690	التباين الكلي	
توجد فروق	0.001	3.670	6.812	15	102.182	بين المجموعات	عدد سنوات الخبرة
			1.856	307	569.824	داخل المجموعات	
			-	322	672.006	التباين الكلي	
توجد فروق	0.001	3.441	1.730	15	25.945	بين المجموعات	طبيعة الوظيفة
			0.503	307	154.322	داخل المجموعات	
			-	322	180.266	التباين الكلي	
لا توجد فروق	0.187	1.688	0.529	2	1.057	بين المجموعات	المرتبة الوظيفية
			0.313	230	100.222	داخل المجموعات	
			-	322	101.279	التباين الكلي	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (SPSS).

يظهر الجدول عددًا من النقاط، وهي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول ممارسة الحكومة الذكية في وزارة الحج والعمرة تعزى للمؤهل العلمي والمرتبة الوظيفية؛ حيث جاءت قيمة اختبار (F) لهما (1.562) (1.688) عند مستوى دلالة إحصائية (0.083) و(0.187) على التوالي، وهي قيم غير دالة إحصائيًا لأنها أكبر من (٠,٠٥٠).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول ممارسة الحكومة الذكية في وزارة الحج والعمرة تعزى للعمر، وعدد سنوات الخبرة وطبيعة الوظيفة؛ حيث جاءت قيمة اختبار (F) لهم (3.575)، (3.670) و(3.441) عند مستوى دلالة إحصائية (0.001) وهي قيم دالة إحصائيًا لأنها أقل من (٠,٠٥٠)، وبالانتقال إلى مصادر هذه الفروق والتي تعزى للعمر، وعدد سنوات الخبرة وطبيعة الوظيفة فقد استخدم الباحثان اختبار المقارنات البعدية "شيفيه" (Post Hoc Comparisons- Scheffe Test)، وتظهر مصادر الفروق في الجداول الآتية:

جدول (٢١) اختبار "شيفيه" لإيجاد مصادر الفروق ذات الدلالة الإحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول ممارسة الحكومة الذكية في وزارة الحج والعمرة والتي تعزى للعمر

من ٥٠ إلى أقل من ٦٠ سنة		من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة		من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة		أقل من ٣٠ سنة		العمر
Si g.	المتوسط	Sig.	المتوسط	Si g.	المتوسط	Si g.	المتوسط	
0.003	-	٠,٠١٤	-	0.003	-			أقل من ٣٠ سنة
	0.453*		0.309*		0.332*			
0.711	-	0.992	0.022			0.003	0.332*	من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة
0.622	-			٠,٨٨٤	-	٠,٠١٤	0.309*	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة
		0.622	0.144	٠,٨٥٩	0.1	0.003	0.453*	من ٥٠ إلى أقل من ٦٠ سنة
			0.144		0.1		0.453*	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (SPSS).

تكشف القيم الإحصائية في الجدول أن مصدر الفروق لاستجابات مجتمع الدراسة حول ممارسة الحكومة الذكية في وزارة الحج والعمرة والتي تعزى للعمر يظهر بين فئة (أقل من ٣٠ سنة) وبقية الفئات الثلاث، وذلك لصالح الفئات (من ٣٠ سنة إلى 60 سنة)، وقد يعود ذلك إلى أن هذه الفئات تمثل الأعمار الأكبر من منسوبي الوزارة وهي الأكثر خبرة ومعرفة من الفئة الأصغر عمراً.

جدول (٢٢) اختبار "شيفيه" لإيجاد مصادر الفروق ذات الدلالة الإحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول ممارسة الحكومة الذكية في وزارة الحج والعمرة والتي تعزى لعدد سنوات الخبرة

٢٠ سنة فأكثر		من ١٥ لأقل من ٢٠ سنة		من ١٠ لأقل من ١٥ سنة		من ٥ لأقل من ١٠ سنوات		أقل من ٥ سنوات		عدد سنوات الخبرة
Sig.	المتوسط	Sig.	المتوسط	Sig.	المتوسط	Sig.	المتوسط	Sig.	المتوسط	
0.001	0.469*	0.188	-	0.533	-	0.085	-			أقل من ٥ سنوات
			0.223		0.160		0.249			
0.391	0.220	0.999	0.025	0.945	0.885			0.085	0.249	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات
0.106	0.308	0.986	-			0.945	-	0.533	0.160	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة
			0.628				0.088			
0.110	0.246			0.986	0.628	0.999	-	0.188	0.220	من ١٥ لأقل من ٢٠ سنة
							0.025			
		0.110	0.246	0.106	0.308	0.391	0.220	0.001	0.469*	٢٠ سنة فأكثر

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (SPSS).

تكشف القيم الإحصائية في الجدول أن مصدر الفروق لاستجابات مجتمع الدراسة حول ممارسة الحكومة الذكية في وزارة الحج والعمرة والتي تعزى لعدد سنوات الخبرة يظهر بين فئتي (أقل من ٥ سنوات) وفئة (٢٠ سنة فأكثر)، وذلك لصالح فئة (أقل من ٥ سنوات)، وقد يعود ذلك إلى أن فئة فئتي (أقل من ٥ سنوات) قد تكون الأكثر متابعة لممارسات الوزارة في المجالات التقنية ومجال الحكومة الذكية واستراتيجياتها.

جدول (٢٣) اختبار "شيفيه" لإيجاد مصادر الفروق ذات الدلالة الإحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول ممارسة الحكومة الذكية في وزارة الحج والعمرة والتي تعزى لطبيعة الوظيفة

إشراف وقيادة إدارية		موظف إداري		أخصائي - فني		طبيعة الوظيفة
Sig.	فرق المتوسط	Sig.	فرق المتوسط	Sig.	فرق المتوسط	
0.001	-0.387*	0.033	-0.196*			أخصائي - فني
0.091	0.191			0.033	0.196*	موظف إداري
		0.091	0.191	0.001	0.387*	إشراف وقيادة إدارية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (SPSS).

تكشف القيم الإحصائية في الجدول أن مصدر الفروق لاستجابات مجتمع الدراسة حول ممارسة استراتيجيات الحكومة الذكية في وزارة الحج والعمرة والتي تعزى لطبيعة الوظيفة يظهر بين فئتي (أخصائي - فني) و(موظف إداري)، وذلك لصالح فئة (موظف إداري)، وكذلك بين فئتي (أخصائي - فني) و(إشراف وقيادة إدارية)، وذلك لصالح فئة (إشراف وقيادة إدارية)، وقد يعود ذلك إلى أن فئتي الموظف الإداري والإشراف والقيادة الإدارية هما الأقرب للأعمال الحكومية والإدارية التي تتعلق بممارسات الحكومة الذكية وخدمات الوزارة.

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة تعزى للبيانات الشخصية والوظيفية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، طبيعة الوظيفة، المرتبة الوظيفية).

للإجابة على الفرضية السابقة والتأكد من مدى صحتها فقد استخدم الباحثان اختبار "ت" للعينات المستقلة (Independent Sample T. Test)؛ لإيجاد الفروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة تعزى للجنس، ثم استخدم الباحث اختبار التباين الأحادي "أنوفا" (One Way A nova)؛ لإيجاد الفروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة تعزى للعمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، طبيعة الوظيفة، والمرتبة الوظيفية، وتظهر الإجابات في الجداول الآتية:

جدول (٢٤) اختبار "ت" لإيجاد الفروق ذات الدلالة الإحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة تعزى للجنس

القرار الإحصائي	Sig.	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس
توجد فروق	0.001	4.096	0.739	3.268	246	ذكر
			0.451	3.554	77	أنثى

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (SPSS).

تشير القيم الإحصائية السابقة في الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول ممارسة الحكومة الذكية في وزارة الحج والعمرة تعزى للجنس؛ حيث جاءت قيمة اختبار (T) (4.096)، عند مستوى دلالة إحصائية (0.001) وهي قيمة دالة إحصائياً لأنها أقل من (0,05)، أي أن إدراك الموظفين في وزارة الحج والعمرة لممارسات التنمية المستدامة يختلف باختلاف الجنس، وتشير قيمة المتوسط الحسابي الأعلى بين الجنسين إلى مصدر هذا الفرق، والذي يميل إلى فئة الإناث، ويظهر ذلك أن الموظفات الإناث في وزارة الحج والعمرة موافقات بدرجة أكبر من الذكور على ممارسة التنمية المستدامة بالوزارة.

جدول (٢٥) اختبار التباين الأحادي "أنوفا" (One Way A nova)؛ لإيجاد الفروق ذات الدلالة الإحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة تعزى للعمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، طبيعة الوظيفة، والمرتبة الوظيفية

القرار الإحصائي	Sig.	F	متوسط المربعات	df	مجموع المربعات	مصدر التباين	المتغير
توجد فروق	0,001	9.207	4.101	٣	12.303	بين المجموعات	العمر
			0.445	319	142.083	داخل المجموعات	
			-	322	154.386	التباين الكلي	
لا توجد فروق	0.198	1.514	0.721	٤	2.886	بين المجموعات	المؤهل العلمي
			0.476	318	151.500	داخل المجموعات	
			-	322	154.386	التباين الكلي	
توجد فروق	0.001	12.150	5.117	٤	20.466	بين المجموعات	عدد سنوات الخبرة
			0.421	318	133.919	داخل المجموعات	

القرار الإحصائي	Sig.	F	متوسط المربعات	df	مجموع المربعات	مصدر التباين	المتغير
			-	322	154.386	التباين الكلي	
توجد فروق	0.005	5.450	2.543	2	5.086	بين المجموعات	طبيعة الوظيفة
			0.467	320	149.300	داخل المجموعات	
			-	322	154.386	التباين الكلي	
لا توجد فروق	0.094	2.382	1.133	٢	2.265	بين المجموعات	المرتبة الوظيفية
			0.475	320	152.121	داخل المجموعات	
			-	322	154.386	التباين الكلي	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (SPSS).

يظهر من القيم الإحصائية السابقة في الجدول أعلاه عدد من النقاط، وهي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة تعزى للمؤهل العلمي وللمرتبة الوظيفية؛ حيث جاءت قيمة اختبار (F) (١,٥١٤) و(٢,٣٨٢) عند مستوى دلالة إحصائية (0.198) و(0.094) وهي قيم غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من (٠,٠٥٠).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة تعزى للعمر، عدد سنوات الخبرة وطبيعة الوظيفة؛ حيث جاءت قيمة اختبار (F) لهم (9.207) و(12.150) و(5.450) على التوالي عند مستوى دلالة إحصائية (٠,٠٠١)، (٠,٠٠١)، (0.005) وهي قيم دالة إحصائياً لأنها أقل من (٠,٠٥٠)، وبالانتقال إلى مصادر هذه الفروق والتي تعزى للعمر، عدد سنوات الخبرة وطبيعة الوظيفة فقد استخدم الباحثان اختبار المقارنات البعدية "شيفيه" (Post Hoc Comparisons- Scheffe Test)، وتظهر مصادر الفروق في الجداول الآتية:

جدول (٢٦) اختبار "شيفيه" لإيجاد مصادر الفروق ذات الدلالة الإحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة والتي تعزى للعمر

العمر	أقل من ٣٠ سنة		من ٣٠ لـ ٤٠ سنة		من ٤٠ لـ ٥٠ سنة		من ٥٠ إلى أقل من ٦٠ سنة	
	فرق المتوسط	Sig.	فرق المتوسط	Sig.	فرق المتوسط	Sig.	فرق المتوسط	Sig.
أقل من ٣٠ سنة								
من ٣٠ لـ ٤٠ سنة	0.523*	0.001						
من ٤٠ لـ ٥٠ سنة	0.524*	0.001						
من ٥٠ إلى أقل من ٦٠ سنة	0.543*	0.003						

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (SPSS).

تكشف القيم الإحصائية في الجدول السابق أن مصدر الفروق لاستجابات مجتمع الدراسة حول التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة والتي تعزى للعمر يظهر بين فئتي (أقل من ٣٠ سنة) والفئات الثلاث الأخرى وهي: (من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة)، (من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة) و(من ٥٠ لأقل من ٦٠ سنة)، وذلك لصالح الفئات الثلاث أي (من ٣٠ لأقل من ٦٠ سنة)، وقد يعود ذلك إلى أن هذه الفئات الثلاث قد شهدت التطورات في هذا المجال والاهتمام الذي أولته الوزارة للتنمية المستدامة.

جدول (٢٧) اختبار "شيفيه" لإيجاد مصادر الفروق ذات الدلالة الإحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة والتي تعزى لعدد سنوات الخبرة

٢٠ سنة فأكثر		من ١٥ لأقل من ٢٠ سنة		من ١٠ لأقل من ١٥ سنة		من ٥ لأقل من ١٠ سنوات		أقل من ٥ سنوات		عدد سنوات الخبرة
Sig.	فرق المتوسط	Sig.	فرق المتوسط	Sig.	فرق المتوسط	Sig.	فرق المتوسط	Sig.	فرق المتوسط	
0.001	-0.648*	0.001	-0.581*	0.198	-0.266	0.004	-0.412*			أقل من ٥ سنوات
0.510	-0.236	0.748	-0.169	0.838	0.146			0.004	0.412*	من ٥ لأقل من ١٠ سنوات
0.086	-0.382	0.179	-0.316			0.838	-0.146	0.198	0.266	من ١٠ لأقل من ١٥ سنة
0.993	-0.066			0.179	0.316	0.748	0.169	0.001	0.581*	من ١٥ لأقل من ٢٠ سنة
		0.993	0.066	0.086	0.382	0.510	0.236	0.001	0.648*	٢٠ سنة فأكثر

تكشف القيم الإحصائية في الجدول أن مصدر الفروق لاستجابات مجتمع الدراسة حول التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة والتي تعزى لعدد سنوات الخبرة يظهر بين الفئات (أقل من ٥ سنوات) و(من ٥ لأقل من ١٠ سنوات)، و(من ١٥ لأقل من ٢٠ سنة) و(٢٠ سنة فأكثر)، وذلك لصالح فئة (من ٥ لأقل من ١٠ سنوات)، و(من ١٥ لأقل من ٢٠ سنة) و(٢٠ سنة فأكثر)، وقد يعود ذلك إلى أن الفئات الأكثر خبرة تدرك أهمية ربط ممارسات الوزارة وأعمالها بتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

جدول (٢٨) اختبار "شيفيه" لإيجاد مصادر الفروق ذات الدلالة الإحصائية لاستجابات مجتمع الدراسة حول التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة والتي تعزى لطبيعة الوظيفة

إشراف وقيادة إدارية		موظف إداري		أخصائي - فني		طبيعة الوظيفة
Sig.	فرق المتوسط	Sig.	فرق المتوسط	Sig.	فرق المتوسط	
0.020	-0.353*	0.996	-0.008			أخصائي - فني
0.007	-0.344*			0.996	0.008	موظف إداري
		0.007	0.344*	0.020	0.353*	إشراف وقيادة إدارية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (SPSS).

تكشف القيم الإحصائية في الجدول أن مصدر الفروق لاستجابات مجتمع الدراسة حول التنمية المستدامة في وزارة الحج والعمرة والتي تعزى لطبيعة الوظيفة يظهر بين فئتي (إشراف وقيادة إدارية) و(موظف إداري)، وذلك لصالح فئة (موظف إداري)، وكذلك بين فئتي (إشراف وقيادة إدارية) و(أخصائي - فني) وذلك لصالح فئة (أخصائي وفني)، وقد يعود ذلك إلى أن فئة الموظفين الإداريين والأخصائيين الفنيين هم الأقرب للأعمال التي تحقق الرؤى والخطط الاستراتيجية المتكاملة والموجهة نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

١٩,٤ توصيات الدراسة:

١. ضرورة توجه الجهات الحكومية نحو استثمار التقنية وإدماجها بالمعايير الاقتصادية، والبيئية والاجتماعية.
٢. تعزيز مفاهيم الحكومة الذكية بأبعادها، ومفاهيم التنمية المستدامة وبناء ثقافة تنظيمية تدعم العلاقة بين المتغيرين.
٣. تطوير التشريعات واللوائح والقوانين التي تتعلق بالخدمات الذكية، واستحداث بيئة قانونية وربطها بتحقيق أهداف التنمية المستدامة.
٤. العمل على تطوير نموذج الحكومة الإلكترونية إلى نموذج الحكومة الذكية بالتركيز على القطاعات الاستراتيجية ذات الخدمات المتنوعة والمستفيدين الأكثر.
٥. تعزيز البنية التحتية الرقمية من خلال توفير الخصوصية وأمن المعلومات لمواجهة التهديدات الأمنية وانتهاكات الخصوصية ولتحقيق درجة عالية من الرضا والأمان في التعاملات الإلكترونية من قبل المستفيدين من خدمات الحكومة الذكية، وتوفير البيانات المفتوحة.
٦. العمل على استثمار تكنولوجيا وتقنيات صديقة للبيئة.
٧. ضرورة توفر سبل العدالة التنظيمية، والتعامل بنزاهة مع العاملين وعدم التمييز بينهم.
٨. الحرص على تلبية احتياجات المستفيدين من خلال تقديم الخدمات الذكية التي تتناسب مع هذه الاحتياجات.

١٩,٥ اشكر وتقدير:

تم تمويل هذا العمل البحثي من قبل جامعة الملك عبد العزيز بموجب المنحة رقم (IFPAS-040-120-2020). لذلك، يعترف المؤلفان بامتنان بالدعم الفني والمالي من وزارة التعليم وجامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- الاعرجي، عبد الله هاشم، والسمان، ثائر احمد (٢٠٢١). انعكاسات أبعاد جاهزية الحكومة الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة - دراسة حالة في ديوان محافظة نينوى، مجلة تنمية الريفين، 40، (131).
- الشامسي، عبد الله، الحوامدة، منال، وأبو جليل، محمد. (2020). أثر تطبيق مبادرة الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة على سعادة المستخدمين: جودة الخدمة متغيراً وسيطاً. *المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال*، 9، (1)، 112-121.
- الشحي، هشام بن عيسى. (2017). *حق التنمية المستدامة في قواعد القانون الدولي لحقوق الإنسان* [رسالة ماجستير منشورة]. جامعة الشرق الأوسط.
- الشواربي، ريم محمد عبد المنعم محمد، الحريري، بسمة محمد إدريس، وعطية، طاهر مرسي. (٢٠٢١). دور الإدارة الذكية في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة تطبيقية على الشركات المقيدة في البورصة المصرية. *مجلة البحوث المالية والتجارية*، (٣)، 1373 - 1414.
- الطنطاوي، رمضان عبد الحميد محمد. (2021)، *مناهج التعليم العام ومتطلبات التنمية المستدامة، مجلة كلية التربية، جامعة بور سعيد*، (٣٣).
- العبيدي، نور علي. (2022). دور التخطيط الاستراتيجي في تحقيق التنمية المستدامة دراسة تحليلية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة الموصل. *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*، 18، (57)، 510-533.
- العريشي، جبريل حسن، القحطاني، سارة حمد. (٢٠١٩). دور إنترنت الأشياء في الإدارة الذكية لحشود الحجيج. *البوابة العربية للمكتبات والمعلومات*. (٥٦)، 1-39.
- المنصة الوطنية الموحدة. تاريخ الاطلاع [27 يوليو، ٢٠٢3]. متاح على: <https://www.my.gov.sa>
- بلبل، رياض؛ بوقرة، مبروك. (٢٠٢٢). تقنيات معالجة البيانات الضخمة بين الواقع الرقمي وجدلية تفعيل الحكومة الذكية في الجزائر. *كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي*.
- جلال، أبو بكر أحمد صديق. (2019)، دور شيوخ المعاهد الأزهرية في تفعيل أهداف التنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بنين بالقاهرة جامعة الأزهر. *مجلة كلية التربية*، 38، (182)، 49-157.
- حماد، رشاد حماد علي؛ والعكر، محمد عاطف محمد. (٢٠٢٠). دور القيادة الخادمة في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة ميدانية على جامعة الأقصى في قطاع غزة. *مجلة الباحث الاقتصادي*، 1، (١٣)، 339 - 363.
- شديد، مصطفى محمد علي. (٢٠٢٢). دور منظمات المجتمع المدني في تحسين مستوى العملية التعليمية لتحقيق التنمية المستدامة في ضوء رؤية الدولة ٢٠٣٠ دراسة تطبيقية على الجمعيات الأهلية. *المجلة العربية للإدارة*، ٤٢، (٤)، 183-214.
- صحراوي، عبد الرزاق؛ شافعة، عباس. (2021). *مبادئ التنمية المستدامة في القانون الدولي للبيئة* [أطروحة دكتوراه منشورة]. جامعة باتنة.

- صحيفة مكة. (2017). الحج والعمرة تحصد جائزة الشرق الأوسط للتميز في الحكومة الالكترونية. تاريخ الاطلاع [27 يوليو، 2023]. متاح على <https://makkahnewspaper.com>
- صوفي، نجم الدين. (2021). أثر المالية العامة في التنمية المستدامة بين الاقتصاد الإسلامي والاقتصاد الوضعي. المركز العربي للنشر والتوزيع.
- عبد العزيز، جيهان عبد العزيز رجب. (٢٠٢٢). ممارسات تطبيق الإدارة الذكية في بعض مدارس التعليم العام بمنطقة عسير في ضوء التحول الرقمي. المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج، ١٠٤ (١٠٤)، ٨٦٥-٩٠٥.
- غريب، محمد، حلمي، وجدي. (2018). الإعلام والتنمية المستدامة رؤية ٢٠٣٠ المملكة العربية السعودية أنموذجاً. الدار المصرية اللبنانية.
- فاضل، أنسام أحمد، الخلف، نضال محمد رضا. (٢٠٢١). دور تكنولوجيا النانو في تحقيق ابعاد التنمية المستدامة. مجلة الإدارة والاقتصاد، (129)، 406-419.
- قائل، نورالدين. (2018). حوكمة المدن والتنمية المستدامة [أطروحة دكتوراه منشورة]، جامعة بائنة ١.
- لونيس، نادية. (٢٠١٧). الحكومة الذكية كاتجاه حديث لتطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية. مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، ٦ (٣)، ١٠٦١-١٠٧٨.
- مصطفى، أمل. (٢٠٢٢). أثر تطبيق بطاقة الأداء المتوازن على استراتيجية التنمية المستدامة بالتطبيق على مستشفيات جامعة عين شمس. المجلة العربية للإدارة، ٤٢ (٤)، ٩٣-١١٢.
- نوى، طه حسين وبودوشن، ياقوتة وغربي، يسين سي لاخضر. (٢٠١٨). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية: الحكومة الذكية في الإمارات العربية المتحدة نموذجاً. مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، ٢٠١٨ (٥)، ١٣٠-١٤٧.

المراجع الأجنبية:

- Al-Khouri, A. M. (2012). eGovernment Strategies: The Case of the United Arab Emirates. European Journal of ePractice, 17(September 2012), 126-150.
- Al-Obaithani, F. S., Ameen, A., Nusari, M. S., & Alrajawy, I. (2018). Proposing SMART-government model: Theoretical framework. International Journal of Management and Human Science, 2(2), 27-38.
- Alfalasi, K., Ameen, A., Isaac, O., Khalifa, G. S., & Midhunchakkaravarthy, D. (2020). Impact of actual usage of smart government on the net benefits (knowledge acquisition, communication quality, competence, productivity, decision quality). Test Engineering and Management, 82, 14770-14782.
- Alkuwaiti, H. S. A. (2020). Effectiveness of the Smart Government in Abu Dhabi Municipality: A Study of the Customers' Opinion.
- Anthopoulos, L. G., & Reddick, C. G. (2016). Smart City and Smart Government: Synonymous or Complementary? In Proceedings of the 25th International Conference Companion on World Wide Web, Canada.
- Anthopoulos, L., Sirakoulis, K., & Reddick, C. G. (2022). Conceptualizing smart government: interrelations and reciprocities with Smart City. Digital Government: Research and Practice, 2(4), 1-28.
- Anwer, M., Esichaikul, V., Rehman, M., & Anjum, M. (2016). E-government services evaluation from citizen satisfaction perspective: A case of Afghanistan. Transforming Government: People, Process and Policy, 10(1), 139-167.
- Baazeem, I., Al-Khalifa, H. S., & Alamer, R. (2017). Revisiting the accessibility of Saudi Arabia government websites. Universal Access in the Information Society, 16(4), 1027-1039.

- Casares, A. P. (2018). The brain of the future and the viability of democratic governance: The role of artificial intelligence, cognitive machines, and viable systems. *Futures*, 103, 5-16.
- Cellary, W. (2013, October). Smart governance for smart industries. In *Proceedings of the 7th International Conference on theory and practice of electronic governance* (pp. 91-93).
- Chatfield, A. T., & Reddick, C. G. (2019). A framework for Internet of Things-enabled smart government: A case of IoT cybersecurity policies and use cases in US federal government. *Government Information Quarterly*, 36(2), 346-357.
- Chatfield, A. T., & Reddick, C. G. (2019). A framework for Internet of Things-enabled smart government: A case of IoT cybersecurity policies and use cases in US federal government. *Government Information Quarterly*, 36(2), 346-357.
- Chung 2, C. S. (2015). The Introduction of e-Government in Korea: Development Journey, Outcomes and Future 1. *Gestion et management public*, (2), 107-122.
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Janssen, M., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA). *Government Information Quarterly*, 34(2), 211-230.
- Fioroni, G., Pistore, M., Ranise, S., Sciascia, G., Fondazione, M. T., Kessler, B., ... Maffei, A. (2014). Smart Government Toward an Innovative Concept of a "One- Stop Shop" for Interactive Online Services. *IEEE- TN SMART CITIES WHITE PAPER*.
- Frost, J. (2019). Regression analysis: An intuitive guide for using and interpreting linear models. *Statistics By Jim Publishing*.
- Fuldauer, L. I., Thacker, S., Haggis, R. A., Fuso-Nerini, F., Nicholls, R. J., & Hall, J. W. (2022). Targeting climate adaptation to safeguard and advance the Sustainable Development Goals. *nature communications*, 13(1), 3579.
- Gil-Garcia, J. R., Helbig, N., & Ojo, A. (2014). Being smart: Emerging technologies and innovation in the public sector. *Government Information Quarterly*, 31, 11-18.
- Hujran, O., Alsuwaidi, M., Alarabiat, A., & Al-Debei, M. (2021). Embracing Smart government during the COVID-19 pandemic: Evidence from the United Arab Emirates. *PACIS 2021 Proceedings*, 205.
- Isaac, O., Al-Shibami, A. H., Khalifa, G. S., Shamsi, R. S. H. A., & Ameen, A. A. (2018). The impact of innovation and smart government on happiness: Proposing conceptual framework. *International Journal of Management and Human Science*, 2(2), 10-26.
- Kamoun, F., & Almourad, M. B. (2014). Accessibility as an integral factor in E- government web site evaluation. *Information Technology & People*, 27(2) 208- 228.
- Kiki, T. E., & Lawrence, E. (2006, April). Government as a mobile enterprise: real-time, ubiquitous government. In *Third International Conference on Information Technology: New Generations (ITNG'06)* (pp. 320-327). IEEE.
- Liu, S. M., & Kim, Y. (2018). Special issue on internet plus government: new opportunities to solve public problems?. *Government information quarterly*, 35(1), 88-97.
- Lv, Z., Li, X., Wang, W., Zhang, B., Hu, J., & Feng, S. (2018). Government affairs service platform for smart city. *Future Generation Computer Systems*, 81, 443-451.
- Mellouli, S., Luna-Reyes, L. F., & Zhang, J. (2014). Smart government, citizen participation and open data. *Inf. Polity*, 19(1-2), 1-4.
- Netten, N., Bargh, M. S., van den Braak, S., Choenni, S., & Leeuw, F. (2016, June). On enabling smart government: A legal logistics framework for future criminal justice systems. In *Proceedings of the 17th International Digital Government Research Conference on Digital Government Research* (pp. 293-302).
- Ojo, A., & Mellouli, S. (2018). Deploying governance networks for societal challenges. *Government Information Quarterly*, 35(4), S106-S112.
- Reforgiato Recupero, D., Castronovo, M., Consoli, S., Costanzo, T., Gangemi, A., Grasso, L., ... & Spampinato, E. (2016). An innovative, open, interoperable citizen engagement cloud platform for smart government and users' interaction. *Journal of the Knowledge Economy*, 7, 388-412.
- Sameti, M., Redzepagić, S., & Mirmahboub, F. (2021). Movement from E-government to Smart government. *Contemporary Economic and Business Issues*, 139.
- Sarabdeen, J., Rodrigues, G., & Balasubramanian, S. (2014). E-Government users' privacy and security concerns and availability of laws in Dubai. *International Review of Law, Computers & Technology*, 28(3), 261-276.
- Schedler, K., Guenduez, A. A., & Frischknecht, R. (2019). How smart can government be? Exploring barriers to the adoption of smart government. *Information Polity*, 24(1), 3-20.
- Scholl, H. J., & Scholl, M. C. (2014). Smart governance: A roadmap for research and practice. *ICConference 2014 proceedings*.

- Shamsi, R. S. H. A., Ameen, A. A., Isaac, O., Al-Shibami, A. H., & Khalifa, G. S. (2018). The impact of innovation and smart government on happiness: Proposing conceptual framework. *International Journal of Management and Human Science (IJMHS)*, 2(2), 10-26.
- Taghva, M. R., Taghi TaghaviFard, M., Moeini, A., & Zynoddini, M. R. (2017). A Smart Government Model: Dimensions of Smart Government Using Meta-Synthesis Method. *Business Intelligence Management Studies*, 6(21), 131-168.
- Vujković, P., Ravšelj, D., Umek, L., & Aristovnik, A. (2022). Bibliometric analysis of smart public governance research: Smart city and smart government in comparative perspective. *Social Sciences*, 11(7), 293.
- Yaghi, A., & Al-Jenaibi, B. (2017). Organizational Readiness for E-governance: A Study of Public Agencies in the United Arab Emirates. *South Asian Journal of Management*, 24(1).
- Zamzami, I., & Mahmud, M. (2014). User satisfaction with m-government sites: An empirical investigation. Available at SSRN 2386555.
- Thompson, Steven K. (2012). *Sampling*. Third Edition, 59-60.

The Impact of Smart Government Strategies on Achieving Sustainable Development Goals from the Perspective of the Ministry of Hajj and Umrah Employees in Makkah City

Hassan Abdul Qadir Taibah and Wed Talal Abdulaziz AlJohani

¹ Associate Professor, Department of Public Administration, and ² Teaching Assistants, Department of Public Administration, Faculty of Economics and Administration, King Abdulaziz University, Jeddah, Saudi Arabia

hataibah@kau.edu.sa

Abstract. This study aims to reveal the impact of smart government strategies dimensions (Smart Communication, Smart Management, Smart Services) on achieving sustainable development. The researchers used an analytical descriptive method and relied on a questionnaire as a main tool for data collection. Using a systematic random sampling technique during the Hajj of 1444 in Makkah city, (323) employees at the Ministry of Hajj and Umrah participated. The results of the study indicated that the reality of the practice of smart government strategies in the ministry is very high, and the practice of sustainable development is considered high, and there is a statistically significant impact of smart government strategies on the achievement of sustainable development in the ministry with a correlation factor of (0.992). In this light, the study made several recommendations, most notably promoting the concepts of smart government and sustainable development and establishing an organizational culture that supports the relationship between the two variables.

Keywords: smart government, sustainable development, Ministry of Hajj and Umrah, Makkah City.

