

تصوّر مقترح لدراسة بحثية

أحمد عبد القادر السقاف



دراسات نقدية 3
Week 10

01

تمهيد



إنطلاقاً من أهداف التنمية الشاملة والمستدامة، فقد تم إجراء بعض التعديلات على اللوائح التنفيذية للتراخيص البلدية وذلك لتحقيق مزيداً من الشفافية والحوكمة في إجراءات التراخيص ورفع جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين، بما ينعكس على تحسين بيئة الأعمال وتعزيز جاذبية الاستثمار في المملكة العربية السعودية.

02

مقترح دراسة بحثية بعنوان:
تأثير الحوكمة على جودة خدمة التراخيص البلدية
دراسة تطبيقية على أمانة مدينة جدة

مقدمة

في ظلّ التطور الهائل في عالم الأعمال والتوجهات العالمية نحو تطبيق مبادئ الحوكمة في مختلف القطاعات سواء العام أو الخاص، وانطلاقاً من أهداف رؤية 2030 فقد قامت المملكة العربية السعودية بالاهتمام في تطبيق الحوكمة في جميع المؤسسات والمنظمات لضمان نمو الأعمال وتحسين جودة الخدمات والذي بدوره ينعكس على التنمية الاقتصادية، ومن أهم القطاعات التي اهتمت بها الدولة القطاع البلدي حيث أنه من القطاعات الخدمية الهامة ذات الأنشطة الديناميكية المستمرة باستمرار الحركة التنموية، لذلك فقد تم إجراء العديد من التحديثات الجديدة للوائح التنفيذية في الكثير من القطاعات وخاصة في القطاع البلدي حيث تم تعديل نظام إجراءات التراخيص البلدية بهدف مراعاة التطور والنشاط العمراني والاقتصادي في المملكة العربية السعودية، ومواكبة تنوّع احتياجات المستفيدين في قطاع التشييد والبناء، بالإضافة إلى تلبية تطلعات المستثمرين والمنشآت التجارية.

وحيث أن التراخيص البلدية تمر بعدة مراحل وتحتاج إلى متطلبات وإجراءات وآليات لإصدارها، وفترات زمنية لكل إجراء يتعلق بها، واستجابة لنماذج الأعمال الحديثة، فقد اشتملت التغييرات التي طرأت مؤخراً على القطاع البلدي على الكثير من الإجراءات والتي بدورها تساهم في حوكمة إجراءات التراخيص التجارية والإنشائية، وتحسين البيئة الاستثمارية.

مقدمة

سوف تتناول هذه الدراسة موضوع تأثير الحوكمة على جودة خدمة التراخيص البلدية التي تقدمها وزارة الشؤون القروية والبلدية والإسكان من خلال المؤسسات البلدية بالمملكة العربية السعودية، ومعرفة مدى تطبيق مبادئ الحوكمة لتحسين جودة بعض الخدمات البلدية والمتمثلة في التراخيص البلدية. حيث أصبحت الحوكمة من الضرورات الملحة نظراً لتزايد اهتمام الحكومات والمستثمرين وأصحاب القرار على المستوى الدولي بتطبيق مبادئ الحوكمة وأبعادها على جميع القطاعات وخاصة الحكومية والخدمية كأمانة مدينة جدة، وذلك لتحقيق مستهدفات التنمية بهدف بناء اقتصاد مستدام متنوع وهذا ما يتوافق مع أهداف رؤية 2030.

وحيث أن المنظمات والمؤسسات الخدمية وخاصة البلدية منها هي مؤسسات حكومية تعمل الدولة من خلالها على تقديم خدماتها للمواطنين والتي بدورها تسعى لتحقيق الصالح العام المواطن والدولة معاً، وتعزز تحقيق أهداف التنمية المستدامة بجميع مجالاتها، إضافة إلى تحسين مستوى الحياة وتوفير بيئة أعمال تواكب التطورات العالمية وتحقق خدمات تتسم بالجودة من منطلق تحقيق الجودة الشاملة. لذا كان من الأهمية بمكان تناول موضوع تأثير الحوكمة على جودة خدمات التراخيص البلدية التي تقدمها أمانة مدينة جدة والتي بدورها تدعم عجلة التنمية والاستثمار في المملكة العربية السعودية.

أهمية الدراسة

وتتمثل أهمية الدراسة الحالية فيما يلي:

الأهمية العلمية (النظرية):

- تتمثل أهمية هذه الدراسة بصفة عامة في أهمية موضوع الحوكمة وتأثيرها على خدمة التراخيص البلدية في أمانة مدينة جدة.
- تعتبر مثل هذه الدراسات قيمة مضافة للدراسات التي تدعم أهداف رؤية 2030، وللباحثين في هذا المجال، حيث أنها تساهم في موائمة المؤسسات الحكومية الخدمية وبشكل خاص الأمانات والمؤسسات البلدية للعصر الأعمال الجديد.
- قلة الدراسات التي تناولت موضوع تطبيق الحوكمة على المؤسسات الحكومية البلدية والتي لها علاقة بتقديم خدمات التراخيص البلدية؛ حيث أن الحوكمة من المصطلحات الحديثة وهي ضرورة ملحة لتحسين جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية وخاصة القطاع البلدي، باعتبارها المسؤولة عن التطور العمراني والاقتصادي والاستثماري.

أهمية الدراسة

- الأهمية العملية (التطبيقية):

- ترتبط الأهمية العلمية لهذه الدراسة بمحاور مختلفة وهي على النحو التالي:
- انعكاسات تطبيق مبادئ الحوكمة على تحسين جودة خدمة التراخيص البلدية باعتبار أن الحوكمة ضرورة لتحقيق أهداف رؤية 2030 وأهداف التنمية المستدامة.
- يكتسب مفهوم حوكمة خدمة التراخيص البلدية وتطبيق مبادئها في هذا المجال أهمية كبيرة حيث تنعكس الحوكمة كقيمة مضافة وركيزة أساسية لتطوير وتحسين الخدمات الحكومية البلدية المقدمة للمواطنين بما يخدم منفعة الصالح العام والاقتصاد الوطني.
- الاستفادة من تأثير الحوكمة على تحسين جودة الخدمات ذات العلاقة بالتراخيص البلدية لتحقيق العدالة والشفافية في إجراءات وآليات التراخيص البلدية مما يعزز بيئة الأعمال التي تلائم تطورات العصر في شتى المجالات.
- أهمية موضوع التراخيص البلدية باعتبارها خدمة تقدّم للمواطنين تضمن توفير احتياجات المجتمع من الخدمات وفرص العمل وجذب المستثمرين.
- كذلك تتضح أهمية الدراسة عملياً في النتائج التي سوف تتوصل إليها الدراسة الحالية حول تأثير تطبيق الحوكمة على جودة خدمة التراخيص البلدية واستفادة الجهات المعنية من هذه النتائج.

أهداف الدراسة

- سوف تتناول هذه الدراسة موضوع تأثير الحوكمة على جودة خدمة التراخيص البلدية، وتتلخص أهداف هذه الدراسة فيما يلي:
1. معرفة مدى تطبيق الحوكمة على الخدمات البلدية وإجراءات التراخيص البلدية في أمانة مدينة جدة.
 2. معرفة واقع جودة خدمة التراخيص البلدية والمعوقات التي تواجه تحسين مستوى جودة الخدمات في أمانة مدينة جدة.
 3. معرفة تأثير مبادئ الحوكمة على جودة خدمة التراخيص البلدية في أمانة مدينة جدة.

نموذج الدراسة ومتغيراتها



الدراسات السابقة

دراسة (يحيائي وحدمر، 2022)، بعنوان: "الحكومة الإلكترونية مدخل نحو جودة الخدمة العمومية".
هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية بالجزائر، إضافة إلى التعرف على سبل ترقية وتحسين جودة الخدمات العمومية من خلال وسائل التواصل الإلكتروني بين مقدمي الخدمة والمستفيدين منها، وإلقاء الضوء على المعوقات التي تحد من تحقيق رقع مستوى الجودة في الخدمات العمومية بالجزائر، اعتمد الباحثين على المنهج الوصفي النظري.

دراسة (أبو عواد وآخرون، 2022)، بعنوان: "أثر تطبيق مبادئ الحكومة على جودة الخدمات في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تطبيق مبادئ الحكومة على جودة الخدمات في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي لإجراء هذه الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 226 موظف وموظفة، توصلت الدراسة إلى أن تطبيق مبادئ الحكومة له تأثير مباشر وإيجابي على جودة الخدمات المقدمة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية.

الدراسات السابقة

دراسة (صبري وحسينة، 2022)، بعنوان: "أثر تطبيق مبادئ الحوكمة على تحسين جودة الخدمات التعليمية بجامعة سكيكدة بالجزائر".

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير تطبيق مبادئ الحوكمة على تحسين جودة الخدمات التعليمية بجامعة سكيكدة الحكومية، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي مع استخدام استبانة وزعت على عينة عشوائية عددها 328 مفردة من العاملين في الجامعة، توصلت الدراسة أن 36.2% من التغييرات في مستوى جودة الخدمات التعليمية ناتج عن التغيير في مستوى تطبيق مبادئ الحوكمة بالجامعة.

الفجوة البحثية

تعتبر الدراسة الحالية من الدراسات القليلة جداً التي اشتملت على قياس الحوكمة وجودة الخدمات البلدية وبشكل خاص التراخيص البلدية في أمانة مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية، ولم تقتصر على جانب واحد من جوانب الجودة حيث ستتناول الجانب الاقتصادي، والجانب الاجتماعي، والجانب الرقابي، في حين أن الدراسات السابقة أبدت اهتماماً واضحاً بالحوكمة وأهميتها في تحسين وتطوير جودة الخدمات في القطاع العام الصحي والتعليمي والخدمات العمومية. وسوف تقوم هذه الدراسة على عدد من الجوانب أهمها (العلاقة بين المتغيرات، شمولية الأبعاد، مجال التطبيق والبيئة المختارة)، والتعرف على مدى تطبيق مبادئ الحوكمة في القطاع البلدي والذي يتمثل في أمانة مدينة جدة، حيث إن أمانة جدة لها دور كبير في التطور العمراني والسكاني الذي يعزز حركة الاستثمار والاقتصاد في المنطقة، والكشف عن مستوى جودة خدمات التراخيص البلدية المقدمة، وتحديد تأثير مبادئ الحوكمة على جودة الخدمة.

مصطلحات الدراسة الإجرائية

الجودة Quality:

القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يحقق رضاه التام ويتطابق مع توقعاته عن خدمة التراخيص البلدية المقدمة من أمانة مدينة جدة ضمن إطار المعايير التي تحقق مستوى عالٍ من الكفاءة والسرعة والفاعلية.

الحوكمة Governance Corporate

والحوكمة عبارة عن عمليات يتم ربطها وترتيبها كأساس للإدارة الجيدة، ويتم من خلالها توظيف الموارد المتاحة، وإدارتها بصورة سليمة وفق معايير معينة تؤدي إلى إصفاء المزيد من السرعة والكفاءة، والشفافية، والمراقبة المالية والإدارية على أداء أنشطة وخدمات التراخيص البلدية في أمانة مدينة جدة .

مصطلحات الدراسة

التراخيص البلدية

وفقاً لنظام إجراءات التراخيص البلدية فإن الترخيص البلدي هو: الموافقة المكتوبة من الأمانات والبلديات التابعة لوزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان لشخص ذي صفة طبيعية أو معنوية ببناء أو فتح محل لأي نشاط على موقع معين، وفق الشروط المحددة في نظام البلديات والقرى اللوائح المتعلقة به.

منهجية وإجراءات الدراسة

منهج الدراسة:

سوف تعتمد الدراسة الحالية على استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي على أرض الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً (عبيدات وآخرون، 2003م، ص247)

مجتمع وعينة الدراسة:

- **مجتمع الدراسة:** سوف يتمثل في الأقسام الإدارية والإدارات المسؤولة عن إصدار وإجراءات التراخيص البلدية في أمانة جدة.
- **عينة الدراسة:** وسوف تتمثل في عينة عشوائية بسيطة من المدراء ورؤساء الأقسام والموظفين المسؤولين عن التراخيص البلدية في أمانة مدينة جدة.

حدود الدراسة: (المكانية ، الزمانية ، البشرية)

1. الحدود المكانية: سوف تقتصر الحدود المكانية للدراسة الحالية على الأقسام الإدارية والإدارات ذات العلاقة بالتراخيص البلدية في أمانة مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية.
2. الحدود البشرية: وسوف تقتصر الحدود البشرية للدراسة الحالية على المدراء ورؤساء الأقسام والموظفين المسؤولين عن التراخيص البلدية في أمانة جدة .
3. الحدود الزمنية : سوف تتمثل الحدود الزمنية للدراسة في العام الجامعي 1445/1446هـ.

منهجية الدراسة

وسائل جمع بيانات الدراسة:

سوف يعتمد الباحث في الإطار النظري لهذه الدراسة على جمع البيانات الثانوية من مصادر المعلومات من الكتب، والأطروحات العلمية، والمجلات والدوريات وغيرها، التي تناولت موضوع هذه الدراسة، وانطلاقاً من طبيعة الدراسة ومن حيث أهدافها ومنهجها ومجتمعها، وسوف يتم استخدام أساليب البحث العلمي لجمع المعلومات والبيانات الأولية المتعلقة بهذه الدراسة، والتي تعدّ من أكثر أدوات البحث شيوعاً واستخداماً في مثل هذا النوع من البحوث. أما في الجانب التطبيقي سيقوم الباحث بتصميم استبانة بصورة أولية كأداة للدراسة، وذلك بعد الإطلاع على الدراسات السابقة والاستفادة من أدواتها، ومن ثم تحليل البيانات تحليلاً إحصائياً للإجابة على تساؤلات الدراسة وإثبات فرضياتها أو نفيها.

المعالجات الإحصائية المقترحة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي سوف يتم جمعها، سوف تعتمد الدراسة على عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة، باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم (SPSS). ومن ثم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات للحصول على النتائج، وهي كما يلي:

- التكرارات والنسب المئوية. والمتوسط الحسابي (Mean).
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation)؛ لحساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.
- مُعامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's)؛ لحساب مُعامل ثبات المحاور المختلفة لأداة الدراسة
- الانحراف المعياري (Standard Deviation) ؛
- اختبار تحليل التباين احادي الاتجاه (ANOVA) وذلك لقياس التباين بين فئات العينة الداخلية حول محاور الاستبانة

المراجع والمصادر

- خضر، أحمد علي. الإفصاح والشفافية كأحد مبادئ الحوكمة في قانون الشركات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠١٢ م.
- رزق، عادل رزق. الحوكمة والإصلاح المالي والإداري مع عرض التجربة المصرية، ورقة عمل مقدمة في ملتقى: " الحوكمة والإصلاح المالي والإداري في المؤسسات الحكومية". القاهرة. ٢ سبتمبر ٢٠٠٧م، منشورات المنظمة العربية للتنمية.
- فرحان، طالب علاء. المشهداني، إيمان. الحوكمة المؤسسية الأداء المالي الاستراتيجي للمصارف، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان- الأردن. 2010.
- خليل، عطا الله وارد. الدور المتوقع للمدقق الداخلي عند تقديم خدمات التأكيد في البنوك التجارية الأردنية في ظل الحاكمية المؤسسية، المؤتمر العلمي الأول حول التدقيق الداخلي في إطار حوكمة الشركات (تدقيق الشركات، تدقيق المصارف والمؤسسات المالية، تدقيق الشركات الصناعية)، مركز المشروعات الدولية الخاصة، 24- 26 سبتمبر 2005.
- سليمان، محمد مصطفى. دور حوكمة الشركات في معالجة الفساد المالي والإداري (دراسة مقارنة)، الطبعة الثانية، الدار الجامعية- الإسكندرية، 2009.
- رمضاني، لعلا والبرود. أم الخير وعبد القادر، شارف. (2017). إرساء دعائم الحوكمة المؤسسية لمواجهة الأزمات -دراسة لأهم الأزمات والفضائح المالية لكبريات الشركات العالمية، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد (3) العدد (3)، ص 267-282.
- عبد الوهاب، ياسر. (2011). مبادئ وآليات الحوكمة ودورها في تحسين أداء العمل بالتطبيق على الغرف الصناعية المصرية: دراسة ميدانية، مجلة النهضة، العدد (12).
- عثمان، عبد الرازق ومحمد، المطارنة (2016). الحاكمية المؤسسية وأثرها على الأداء المؤسسي في الشركات الصناعية الأردنية، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة واسط، العدد (21)، العراق، ص 315-331.
- علوان، قاسم نايف، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001 و 200، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2005.
- غريب، سهى. (2021). دور مجالس الإدارة في تحسين الأداء المؤسسي في الغرف التجارية الصناعية في الضفة الغربية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الخليل، فلسطين.

المراجع والمصادر

- Aggarwal, p. (2013). *Impact of sustainability performance of company on its financial performance: a study of listed Indian companies*. Global Journal of Management and business research (C: Finance) Volume, 13.
- Collie Andrea (2003). “*The history of family business*”. Cambridge university Pg.: 2000-1850.
- Enterprise and industry directorate-general European commission- overview of family business relevant issues: *Networks, Research, Policy Measures*, Report Final of expert group, (2009), pg.:10.
- IFC (2014). “*Family business governance*”. Pg:12.
- Naseer, s. Khawaja, k. F., Qazi, S., Syed, F., & Shamim, F. (2021). *How and when information proactiveness leads to operational firm performance in the banking sector of Pakistan? The roles of open innovation*. International journal of information management, 56, 102260.
- Nitesh Pandey (2022). “*Mapping the corporate governance scholarship: Current state and future directions*”. Department of Management Studies. Malaya National Institute of Technology, Jaipur, India.
- Alareeni, Bahaeddin & Hamdan, Allam. (2020). ESG impact on performance of US S&P 500- listed firms. *Corporate Governance: The International Journal of Business in Society*, 20, 1409-1428. 10.1108/CG-06-2020-0258.
- Aouadi, A. & Marsat, S. (2018). Do ESG controversies matter for firm value? Evidence from international data. *J Bus Ethics*, 151, 1027–1047. <https://doi.org/10.1007/s10551-016-3213-8>.
- Amel-Zadeh, A., and G. Serafeim. (2018). why and how investors use ESG information: Evidence from a global survey. *Financial Analysts Journal* 74 (3): 87–103.
- Amacha and Dastane.(2017). Sustainability Practice as Determinants of Financial Performance: A Case of Malaysian Corporation, *Journal of Asian Finance Economic and Business*, Vol. (4), No.(2) 25 -22 .
- Balatbat Maria.(2012).ESG scores and its influence on firm performance: Australian evidence, School of Accounting Seminar Series. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/260907931_ESG_Scores_and_its_Influence_on_firm_performance_Australian_Evidence#fullTextFileContent
- Bernow, S., J. Godsall, B. Klempner, and C. Merten. (2019). More than values: The value based sustainability reporting that investors want. McKinsey & Company. Available at: <https://www.mckinsey.com/business-functions/sustainability/our-insights/more-than-values-the-value-based-sustainability-reporting-that-investors-want>.
- Boffo, R., and R. Patalano (2020), “ESG Investing: Practices, Progress and Challenges”, The Organization for Economic Co-operation and Development(OECD) Paris, www.oecd.org/finance/ESG-Investing-Practices-Progress-and-Challenges.pdf
- Chen Meng-tao, Yang Da-peng, Zhang Wei-qi, Wang Qi-jun, (2022). How does ESG disclosure improve stock liquidity for enterprises — Empirical evidence from China, *Journal of Environmental Impact Assessment Review*, Vol (98), <https://doi.org/10.1016/j.eiar.2022.106926>
- Cohen, J. R., and R. Simnett. (2015). CSR and assurance services: A research agenda. *Auditing: A Journal of Practice & Theory* 34 (1): 59–74.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

