

استخدام تقنية المعلومات في تحسين كفاءة الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة/

ابرار عبدالله على الاحمري

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

د. هدى متولي رمضان

العام الدراسي:

2024



فهرس المحتويات

5	قائمة الجداول
7	المستخلص
8	الفصل الأول
9	المقدمة
11	مشكلة الدراسة:
14	أهمية الدراسة:
18	أهداف الدراسة:
20	تساؤلات الدراسة:
21	فروض الدراسة:
22	النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث
24	الفصل الثاني
24	الدراسات السابقة
25	المقدمة
26	الدراسات السابقة
31	الإطار النظري
33	الفصل الثالث
33	منهجية الدراسة
34	المقدمة
35	المنهجية وطرق البحث
37	مجتمع البحث
38	محددات حجم العينة
40	حدود البحث
41	الفصل الرابع
41	نتائج الدراسة
42	المقدمة
43	تحليل البيانات
74	التوصيات
76	المراجع
77	المراجع الأجنبية
82	الملاحق
83	الاستبانة

قائمة الجداول

45	جدول 1: الوصف الإحصائي للبيانات.....
45	جدول 2: الوصف الاحصائي للسن
46	جدول 3: الوصف الاحصائي للجنس
47	جدول 4: الوصف الاحصائي للدرجة العلمية
48	جدول 5: الوصف الاحصائي لانجاز المعاملات الحكومية
49	جدول 6: الوصف الاحصائي ليساعد استخدام تقنية المعلومات في تعزيز الشفافية في الإدارة العامة
50	جدول 7: الوصف الاحصائي ليساعد استخدام تقنية المعلومات في تعزيز الشفافية في الإدارة العامة
51	جدول 8: الوصف الاحصائي لتسهم تقنية المعلومات في تعزيز التعاون بين الجهات الحكومية المختلفة
52	جدول 9: الوصف الاحصائي ليساعد استخدام الأنظمة الإلكترونية في تسهيل الوصول إلى المعلومات الحكومية
53	جدول 10: الوصف الاحصائي لتساهم تقنية المعلومات في تقليل الوقت المستغرق لإنجاز الإجراءات الإدارية
54	جدول 11: الوصف الاحصائي ليعزز استخدام تقنية المعلومات من قدرة الإدارة العامة على اتخاذ قرارات مستنيرة
55	جدول 12: الوصف الاحصائي لتطبيق تقنيات المعلومات إلى تحسين فعالية الاتصال بين الإدارة العامة والمواطنين
56	جدول 13: الوصف الاحصائي لتسهم تقنية المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في الجهات الحكومية
57	جدول 14: الوصف الاحصائي لتقنية المعلومات في تعزيز قدرة الإدارة العامة على التعامل مع الأزمات
58	جدول 15: الوصف الاحصائي لتساهم تقنية المعلومات في زيادة رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية
59	جدول 16: الوصف الاحصائي ليؤدي تطبيق تقنية المعلومات إلى تحسين تخطيط وتنفيذ المشاريع الحكومية
60	جدول 17: الوصف الاحصائي لتسهم تقنية المعلومات في تعزيز ثقافة الابتكار داخل الإدارة العامة
61	جدول 18: الوصف الاحصائي ليساعد استخدام الأنظمة الإلكترونية في تقليل الأخطاء الإدارية
62	جدول 19: الوصف الاحصائي لتعزيز تقنية المعلومات من قدرة الإدارة العامة على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة
63	جدول 20: الوصف الاحصائي لتساهم تقنية المعلومات في تحسين فعالية التدريب والتطوير للموظفين الحكوميين
64	جدول 21: الوصف الاحصائي ليؤدي استخدام تقنية المعلومات إلى تسريع عملية اتخاذ القرارات في الجهات الحكومية
66	جدول 22: ملخص معالجة القضية
66	جدول 23: تحليل المصادقية والموثوقية
69	جدول 24: دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الشفافية لدى أصحاب المصالح في الشركات الصناعية
72	جدول 25: دور إدارة الجودة الشاملة في تقليل الوقت المهدر للعمليات التشغيلية في الشركات الصناعية

فهرس الأشكال

رسم توضيحي 1: الإطار النظري	31
رسم توضيحي 2: التمثيل البياني للسن	46
رسم توضيحي 3: التمثيل البياني للجنس	47
رسم توضيحي 4: التمثيل البياني للدرجة العلمية	48
رسم توضيحي 5: التمثيل البياني لانجاز المعاملات الحكومية	49
رسم توضيحي 6: التمثيل البياني ليساعد استخدام تقنية المعلومات في تعزيز الشفافية في الإدارة العامة	50
رسم توضيحي 7: التمثيل البياني ليساعد استخدام تقنية المعلومات في تعزيز الشفافية في الإدارة العامة	51
رسم توضيحي 8: التمثيل البياني لتسهم تقنية المعلومات في تعزيز التعاون بين الجهات الحكومية المختلفة	52
رسم توضيحي 9: التمثيل البياني ليساعد استخدام الأنظمة الإلكترونية في تسهيل الوصول إلى المعلومات الحكومية	53
رسم توضيحي 10: التمثيل البياني لتساهم تقنية المعلومات في تقليل الوقت المستغرق لإنجاز الإجراءات الإدارية	54
رسم توضيحي 11 : التمثيل البياني ليعزز استخدام تقنية المعلومات من قدرة الإدارة العامة على اتخاذ قرارات مستنيرة	55
رسم توضيحي 12: التمثيل البياني لتطبيق تقنيات المعلومات إلى تحسين فعالية الاتصال بين الإدارة العامة والمواطنين	56
رسم توضيحي 13: التمثيل البياني لتسهم تقنية المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في الجهات الحكومية	57
رسم توضيحي 14: التمثيل البياني لتقنية المعلومات في تعزيز قدرة الإدارة العامة على التعامل مع الأزمات	58
رسم توضيحي 15: التمثيل البياني لتساهم تقنية المعلومات في زيادة رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية	59
رسم توضيحي 16: التمثيل البياني ليؤدي تطبيق تقنية المعلومات إلى تحسين تخطيط وتنفيذ المشاريع الحكومية	60
رسم توضيحي 17: التمثيل البياني لتسهم تقنية المعلومات في تعزيز ثقافة الابتكار داخل الإدارة العام	61
رسم توضيحي 18: التمثيل البساني ليساعد استخدام الأنظمة الإلكترونية في تقليل الأخطاء الإدارية	62
رسم توضيحي 19: التمثيل البياني لتعزز تقنية المعلومات من قدرة الإدارة العامة على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة	63
رسم توضيحي 20: التمثيل البياني لتساهم تقنية المعلومات في تحسين فعالية التدريب والتطوير للموظفين الحكوميين	64
رسم توضيحي 21: التمثيل البياني ليؤدي استخدام تقنية المعلومات إلى تسريع عملية اتخاذ القرارات في الجهات الحكومية	65
رسم توضيحي 22: متغيرات الدراسة	67
رسم توضيحي 23 : دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الشفافية لدى أصحاب المصالح في الشركات الصناعية	69
رسم توضيحي 24: دور إدارة الجودة الشاملة في تقليل الوقت المهدر للعمليات التشغيلية في الشركات الصناعية	73

المستخلص

وقد تناولت دراسة "استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين كفاءة الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية" أهمية التكنولوجيا في تعزيز كفاءة الإدارة العامة وحل العديد من التحديات التي تواجهها. وكانت الأهداف الأساسية للدراسة هي تحديد المشاكل الأكثر أهمية، مثل الافتقار إلى الخبرة الفنية، وضعف التواصل بين الفريق، وتأخير إنجاز العمل، والتحقيق في كيفية مساعدة تكنولوجيا المعلومات في إزالة هذه العقبات. وقد تم استخدام استبيان إلكتروني لجمع البيانات، وأجاب عليه 144 مدير مشروع ومتخصص في الإدارة العامة. ومن أجل جمع آراء المشاركين حول الاستخدامات الواقعية لتكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة، تضمن الاستبيان أسئلة مغلقة ومفتوحة. ومن أجل الحصول على فهم شامل للإمكانيات والصعوبات المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات، أتاح نهج الدراسة هذا جمع البيانات الكمية والنوعية التي تعكس الخبرات التكنولوجية للمشاركين. وأظهرت النتائج أن التقنيات الذكية وحلول إدارة المعلومات المستندة إلى السحابة تزيد بشكل كبير من الإنتاجية، وتسرع عملية اتخاذ القرار، وتعزز التواصل بين الفريق. كما أكد التقرير على ضرورة عقد دورات تدريبية مستمرة لضمان استخدام الفرق لهذه الأدوات التقنية بشكل مناسب. وأكدت نتائج الدراسة على ضرورة دمج تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة، مما يساعد المملكة العربية السعودية على تعزيز كفاءة الأداء الحكومي والتغلب على التحديات بشكل أكثر فعالية. وقد تتمكن الحكومة من تحسين إدارتها وتقديم خدمات أفضل للسكان من خلال استخدام التكنولوجيا بشكل أكثر فعالية وشفافية.

الفصل الأول

المقدمة

تُعد الإدارة العامة حجر الزاوية في حوكمة كل دولة، وهي المسؤولة عن تنفيذ السياسات الحكومية، وإدارة البرامج العامة، وتقديم الخدمات العامة. وفي المملكة العربية السعودية، يلعب قطاع الإدارة العامة دورًا حيويًا في دعم رؤية البلاد الطموحة 2030، والتي تسعى إلى تنويع الاقتصاد، وتقليل الاعتماد على النفط، ورفع جودة حياة سكانها. ومع ارتفاع عدد السكان بسرعة والحاجة المتزايدة إلى خدمات عامة فعالة، أدركت المملكة الضرورة الحيوية لتحديث نظام الإدارة العامة لديها (Rasmal، 2023).

كان دمج تكنولوجيا المعلومات أحد أهم محركات التحديث في الإدارة العامة على المستوى الدولي. لقد أدى إدخال تكنولوجيا المعلومات إلى تغيير طريقة عمل الحكومات، وإعطاء حلول جديدة للصعوبات الإدارية التقليدية والسماح بإدارة أكثر كفاءة وشفافية واستجابة. في المملكة العربية السعودية، أصبح إدراج تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة أكثر أهمية في تحقيق الأهداف الموصوفة في رؤية 2030. ويشمل هذا التحول تنفيذ العديد من أدوات وأنظمة التكنولوجيا، مثل خدمات الحكومة الإلكترونية، وتحليلات البيانات الضخمة، والحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي، لتسريع العمليات، وزيادة تقديم الخدمات، وتحسين عملية اتخاذ القرار (Sayabek، 2020).

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية ليس مجرد اتجاه، بل هو مطلب مدفوع باعتبارات مختلفة. أولاً، أدت التحسينات التكنولوجية السريعة على المستوى الدولي إلى إرساء معيار جديد لأداء القطاع العام، مما يتطلب من المملكة العربية السعودية تبني تقنيات مماثلة للبقاء قادرة على المنافسة والنجاح. ثانياً، تتطلب التعقيدات المتزايدة وحجم واجبات الإدارة العامة تقنيات متطورة وفعالة بشكل متزايد لمعالجتها. الإجراءات اليدوية التقليدية بطيئة عمومًا، وعرضة للخطأ، وغير فعالة، مما يؤدي إلى التأخير، وارتفاع النفقات، وانخفاض رضا المواطنين. من ناحية أخرى، تتمتع حلول تكنولوجيا المعلومات بالقدر على أتمتة الأنشطة العادية، وتقليل الأخطاء البشرية، وتسريع تقديم الخدمات (Amin، 2022).

وعلاوة على ذلك، فإن دمج تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة يزيد من الانفتاح والمساءلة. من خلال رقمته البيانات والإجراءات، قد تتمكن الحكومات من الحد من احتمالات الفساد، وضمان الامتثال للتشريعات بشكل أكبر، وتزويد الناس بمعلومات أكثر سهولة في الوصول إليها وموثوقية. هذا الانفتاح أمر حيوي في تطوير الثقة بين الحكومة والشعب، وهو جزء أساسي من الحكم الفعال. في المملكة العربية السعودية، سلطت جهود مثل برنامج التحول الوطني الضوء على

أهمية الانفتاح والمساءلة، حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات دورًا حيويًا في تحقيق هذه الأهداف (Androniceanu، 2022).

تمتد مزايا تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة إلى ما هو أبعد من الكفاءة والانفتاح. كما تعمل تكنولوجيا المعلومات على تعزيز إدارة البيانات واستخدامها بشكل أفضل، مما يسمح باتخاذ القرارات القائمة على البيانات. مع الكميات الكبيرة من البيانات التي تنتجها العمليات الحكومية، قد تساعد حلول تكنولوجيا المعلومات مثل تحليلات البيانات الضخمة في تحليل هذه البيانات لاستخراج الأفكار، واكتشاف الأنماط، والتأثير على خيارات السياسة. هذه الكفاءة حاسمة بشكل خاص في حل التحديات الاجتماعية والاقتصادية المعقدة، لأن الأحكام المستنيرة قد تؤدي إلى استجابات أكثر فعالية وتركيزًا. في المملكة العربية السعودية، قد يساعد استخدام تحليلات البيانات في الإدارة العامة في تحسين تخصيص الموارد، وتحسين الخدمات العامة، وفي نهاية المطاف زيادة جودة الحياة لسكانها (Hossin، 2023).

إن أحد المكونات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة هو دورها في تعزيز مشاركة المواطنين. توفر المنصات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي طرقًا جديدة للتواصل بين الحكومة والشعب، مما يتيح حوكمة أكثر مشاركة وشمولاً. تسمح هذه المنصات للأفراد بالتعبير عن أفكارهم وتقديم الملاحظات والمشاركة في عمليات صنع القرار، وبناء مواطنين أكثر انخراطًا وتعليمًا. في المملكة العربية السعودية، كانت الحكومة عدوانية في الاستفادة من القنوات الرقمية للتواصل مع الناس، والحصول على آرائهم، وإشراكهم في تنفيذ برامج رؤية (Lin، 2021) 2030.

على الرغم من الإمكانيات الكبيرة لتكنولوجيا المعلومات في تعزيز الإدارة العامة، فإن الطريق نحو التحول الرقمي الشامل في المملكة العربية السعودية ليس خاليًا من العقبات. تتمثل إحدى المشاكل الرئيسية في ضرورة وجود بنية تحتية كافية للتعامل مع أنظمة تكنولوجيا المعلومات المتطورة. ويشمل ذلك الوصول إلى الإنترنت عالي السرعة ومراكز البيانات وإجراءات الأمن السيبراني لتأمين المعلومات الحساسة. لقد أنفقت الحكومة بشكل كبير في تطوير البنية التحتية، ولكن لا يزال هناك عمل يتعين القيام به لضمان حصول جميع أنحاء المملكة على خدمات تكنولوجيا المعلومات الموثوقة والأمنة (Hasan، 2024).

إن الصعوبة الأخرى تكمن في ضرورة وجود موظفين أكفاء لإدارة وتشغيل أنظمة تكنولوجيا المعلومات. وتعتمد فعالية تكامل تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة على توافر خبراء مدربين قادرين على تطوير وتنفيذ وإدارة هذه الأنظمة. وهذا يتطلب جهدًا منسقًا لزيادة القدرة من خلال برامج التعليم والتدريب والتطوير المهني. لقد ركزت المملكة العربية

السعودية على تحسين مواردها البشرية، وخاصة في تخصصات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات، لإنتاج قوة عاملة قادرة على قيادة الثورة الرقمية.

بالإضافة إلى ذلك، قد تكون التعديلات الثقافية والتنظيمية اللازمة لتبني تكنولوجيا المعلومات بالكامل هائلة. قد تحتاج منظمات الإدارة العامة إلى تغيير هياكلها وأساليبها ومواقفها لدمج تكنولوجيا المعلومات بكفاءة. وهذا ينطوي على التغلب على معارضة التغيير، وإرساء ثقافة الابتكار، وضمان توافق جميع أصحاب المصلحة مع رؤية وأهداف جهود تكنولوجيا المعلومات. تعد تكتيكات إدارة التغيير والتزام القيادة أمرًا مهمًا لتجاوز هذه القضايا بشكل فعال.

تلعب البيئة القانونية والتنظيمية أيضًا دورًا حيويًا في تمكين تكامل تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة. هناك حاجة إلى قوانين ولوائح واضحة للسيطرة على خصوصية البيانات والأمن السيبراني والمعاملات الرقمية والعناصر الأخرى لاستخدام تكنولوجيا المعلومات. لقد كانت المملكة العربية السعودية عدوانية في بناء مثل هذه الأطر، ولكن التحديات والتعديلات المستمرة ضرورية لمواكبة التطورات التكنولوجية والصعوبات المتزايدة.

وفي الختام، فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية يوفر إمكانات كبيرة. ومن خلال تسخير التقدم التكنولوجي، قد تزيد المملكة من قدراتها في مجال الحوكمة، وتقدم خدمات عامة أفضل، وتحقق الأهداف النبيلة لرؤية 2030. ومع ذلك، فإن تعظيم هذا الوعد ينطوي على حل العديد من العقبات، بما في ذلك تطوير البنية التحتية، وتدريب القدرات، والتحول التنظيمي، والمساعدة التنظيمية. ومن خلال جهد هادف ومنسق، يمكن للمملكة العربية السعودية الاستفادة من إمكانات تكنولوجيا المعلومات لبناء نظام إدارة عامة أكثر كفاءة وشفافية واستجابة يلبي مطالب سكانها ويعزز التنمية المستدامة.

مشكلة الدراسة:

لقد فرضت الاختراقات التقنية السريعة والثورات الرقمية العالمية مشاكل كبيرة على الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية. لا تزال العديد من المنظمات الحكومية تعتمد على الإجراءات والأساليب القديمة، مما قد يؤدي إلى عدم الكفاءة، وارتفاع التكاليف، وتأخير تقديم الخدمات. إن الحاجة إلى انفتاح أفضل، وتحسين جودة الخدمات العامة، والاستخدام الفعال للموارد لم تكن أكثر حيوية من أي وقت مضى. وعلى الرغم من رؤية المملكة الطموحة 2030، والتي تؤكد على التحديث والتنوع الاقتصادي، فإن دمج تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة يواجه عقبات مختلفة.

1. البنية التحتية غير الكافية لتكنولوجيا المعلومات:

تتمثل إحدى الصعوبات الرئيسية في غياب البنية التحتية المناسبة لتكنولوجيا المعلومات. في حين أن الحكومة أنفقت مبالغ هائلة على التكنولوجيا، لا تزال هناك مجالات وإدارات تفتقر إلى المعدات والبرامج والاتصال اللازمين لاستغلال تكنولوجيا المعلومات بشكل صحيح. هذا النقص يعيق القدرة على نشر حلول تكنولوجيا المعلومات المبتكرة التي قد تسرع العمليات الإدارية وتعزز تقديم الخدمات (Zeebaree، 2020).

2. نقص الموظفين الأكفاء:

يتطلب التكامل الفعال لتكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة موظفين أكفاء في مجالات تقنية متنوعة. ومع ذلك، هناك ندرة ملحوظة في الأفراد المدربين القادرين على تطوير وتنفيذ وإدارة أنظمة تكنولوجيا المعلومات داخل القطاع العام. وتشكل فجوة المهارات هذه عقبة كبيرة أمام تحقيق الكفاءة والتحديث المطلوبين في الإدارة العامة (Brunello، 2021).

3. مقاومة التغيير في الشركة:

يتطلب تنفيذ حلول تكنولوجيا المعلومات في كثير من الأحيان تغييرات كبيرة في ثقافة الشركة وإجراءاتها وهيكلها. وقد تؤدي مقاومة التغيير من جانب العمال والإدارة إلى تأخير تبني التكنولوجيا الجديدة. والتغلب على هذه المعارضة يتطلب تكتيكات فعالة لإدارة التغيير وقيادة قوية لتعزيز ثقافة الابتكار والتكيف (Bozkus، 2023).

4. إدارة البيانات والاستفادة منها:

تعتمد الإدارة العامة الفعالة بشكل كبير على البيانات الدقيقة وفي الوقت المناسب. ومع ذلك، تعاني العديد من المنظمات الحكومية من صعوبات في إدارة البيانات، بما في ذلك صوامع البيانات، وجودة البيانات الرديئة، والافتقار إلى تكامل البيانات. وتعيق هذه العقبات الاستخدام الفعال لتحليلات البيانات وتقنيات صنع القرار التي قد تعزز الكفاءة الإدارية وتقديم الخدمات (Tzavaras، 2024).

5. مخاوف الأمن السيبراني:

مع اعتماد الإدارة العامة بشكل متزايد على التقنيات الرقمية، أصبح خطر الهجمات السيبرانية أكثر وضوحًا. ويعد ضمان أمن وخصوصية البيانات الحكومية الحساسة مشكلة رئيسية. إن غياب الضمانات الكافية للأمن السيبراني قد يؤدي إلى خروقات البيانات، وإضعاف ثقة الجمهور وتعريض سلامة الخدمات العامة للخطر (Hlatshwayo، 2023).

6. الإطار التنظيمي والقانوني:

إن الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة يحتاج إلى إطار تنظيمي وقانوني داعم. ومع ذلك، قد لا تكون القواعد واللوائح الحالية مناسبة لمواجهة تحديات التغيير الرقمي. هناك حاجة إلى تحديثات وتحسينات منتظمة للإطار القانوني لضمان تلبية لعالم التكنولوجيا المتنامي (Koshova، 2022).

7. تكامل خدمات الحكومة الإلكترونية:

في حين أن خدمات الحكومة الإلكترونية لديها القدرة على تعزيز الكفاءة الإدارية والرضا العام، فإن دمجها في الأنظمة الحالية قد يكون صعبًا. إن ضمان التشغيل البيئي عبر مختلف الوكالات الحكومية والإجراءات الموحدة أمر بالغ الأهمية لتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية بسلاسة (Malodia، 2021).

8. اعتبارات التكلفة:

قد يكون تنفيذ وصيانة أنظمة تكنولوجيا المعلومات المعقدة مكلفًا. قد تشكل القيود الميزانية والاستثمار الأولي الكبير اللازم للبنية الأساسية الرقمية تحديات رئيسية للإدارة العامة. من الأهمية بمكان فحص نسبة التكلفة إلى الفائدة واختيار المبادرات التي توفر أكبر قدر من الإمكانيات لتحقيق فوائد الكفاءة (Gracias، 2023).

9. المشاركة المدنية والوعي الرقمي:

لكي تنجح حلول تكنولوجيا المعلومات، يجب أن يشارك الناس ويتمتعوا بالوعي الرقمي. إن الافتقار إلى المعرفة والفهم للخدمات الرقمية بين عامة الناس قد يعيق تبني واستخدام مشاريع تكنولوجيا المعلومات. إن الجهود المبذولة لتطوير الوعي الرقمي وتعزيز مشاركة المواطنين أمر حيوي لنجاح دمج تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة.

10. قياس التأثير والفعالية:

إن تقييم تأثير تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الإدارة العامة يتطلب إنشاء مقاييس وأطر تقييم ذات صلة. وبدون مؤشرات ومعايير محددة، من الصعب تقييم فعالية مشاريع تكنولوجيا المعلومات وإيجاد مجالات للتطوير. إن إنشاء أساليب تقييم صارمة أمر حيوي لضمان أن تسفر استثمارات تكنولوجيا المعلومات عن فوائد ذات مغزى.

أهمية الدراسة:

إن دراسة استخدام تكنولوجيا المعلومات لتعزيز كفاءة الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية لها أهمية كبيرة في كل من العالمين العلمي والعملية. وتتجلى هذه الأهمية في قدرة الدراسة على إضافة المعرفة العلمية وقوتها في تقديم إجابات عملية للصعوبات الحالية في الإدارة العامة. وفيما يلي، يتم تعريف قيمة البحث بعمق، مقسمة إلى أهمية علمية وعملية.

الأهمية العلمية

1. تقدم المعرفة في الحكومة الإلكترونية والإدارة العامة

يضيف البحث إلى مجموعة متزايدة من الأدبيات حول الحكومة الإلكترونية والإدارة العامة من خلال تحليل كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات تعزيز الكفاءة في إطار البيئة الخاصة بالمملكة العربية السعودية. وستقدم هذه الدراسة رؤى جديدة حول دمج التقنيات المتطورة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات الضخمة والحوسبة السحابية في إجراءات القطاع العام. وقد تعالج النتائج الفجوات الحالية في المعرفة فيما يتعلق بالمشاكل والإمكانيات الفريدة المرتبطة بدمج تكنولوجيا المعلومات في القطاع العام في دولة ناشئة بسرعة مثل المملكة العربية السعودية (Molobela, 2023).

2. تطوير الأطر النظرية

من خلال تحليل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الإدارة العامة، قد يساعد البحث في إنشاء أطر نظرية جديدة أو تحسين الأطر الحالية. يمكن استخدام هذه الأطر لشرح كيفية تأثير التكنولوجيا على العديد من عناصر الإدارة العامة، بما في ذلك صنع القرار وتقديم الخدمات ومشاركة المواطنين. قد تساعد المساهمات النظرية لهذه الدراسة في توجيه الدراسات المستقبلية والاستفادة من الباحثين في تقييم الأحداث المماثلة في مواقف مختلفة (Hendrickse, 2022).

3. تعزيز الأساليب المنهجية

قد يعمل هذا العمل على توسيع الأساليب المنهجية في أبحاث الإدارة العامة من خلال اقتراح منهجيات فريدة لقياس تأثير تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة. قد تطبق الدراسة منهجيات نوعية وكمية لقياس كفاءة أدوات وتكتيكات تكنولوجيا المعلومات المختلفة، وبالتالي تقديم نظرة عامة شاملة. قد تلهم الرؤى المنهجية المستمدة من هذه الدراسة تصميمات بحثية مستقبلية وتزيد من قوة التحقيقات التجريبية في هذا المجال (Reed, 2021).

4. المساهمة في علم السياسة

إن نتائج هذا البحث لديها القدرة على تطوير علم السياسة، وخاصة في مجال الحوكمة الرقمية. من خلال دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الإدارة العامة، قد يقدم البحث اقتراحات قائمة على الأدلة لصناع السياسات. هذه المساهمة ضرورية بشكل خاص حيث تواصل المملكة العربية السعودية متابعة طموحاتها في رؤية 2030، والتي تنطوي على تغييرات كبيرة في إدارة القطاع العام واحتضان التكنولوجيا الرقمية (Aldegheishem, 2024).

5. رؤى عبر الثقافات ودراسات مقارنة

نظرًا لأن المملكة العربية السعودية تشهد تنمية اجتماعية واقتصادية كبيرة، فقد تقدم نتائج الدراسة رؤى عبر الثقافات مفيدة حول كيفية نشر تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة في بيئة غير غربية. يمكن استخدام هذه الدراسة كمنصة للدراسات المقارنة بين المملكة العربية السعودية ودول أخرى، مما يزيد من المعرفة العالمية بوظيفة تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة عبر مواقف ثقافية وسياسية متنوعة.

6. التأثير التعليمي وتطوير المناهج الدراسية

يمكن تطبيق استنتاجات الدراسة في المؤسسات الأكاديمية لتحسين المناهج الدراسية في الإدارة العامة والعلوم السياسية وأقسام تكنولوجيا المعلومات. من خلال دمج النتائج في المواد التعليمية، قد تساعد الدراسة في تعليم المسؤولين الحكوميين المستقبليين ومحترفي تكنولوجيا المعلومات لفهم وتنفيذ التكنولوجيا بشكل أفضل في القطاع العام. ويضمن هذا التأثير التعليمي مشاركة المساهمات العلمية للدراسة والاستفادة منها في ظروف العالم الحقيقي (Timotheou, 2022).

الأهمية العملية

1. تحسين تقديم الخدمات العامة

على المستوى العملي، قد يساعد البحث بشكل مباشر في تطوير تقديم الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية من خلال تحديد أدوات وتكتيكات تكنولوجيا المعلومات الأكثر نجاحًا. ومن خلال تحديد دراسات الحالة الناجحة وأفضل الممارسات، قد تساعد الدراسة منظمات القطاع العام في تبسيط إجراءاتها، وتقليل التكاليف الإدارية، وتعزيز جودة الخدمات وإمكانية الوصول إليها للناس (Alajmi, 2023).

2. دعم رؤية المملكة العربية السعودية 2030

تتوافق الدراسة مع أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030 وتدعمها، والتي تؤكد على أهمية التحديث والتقدم التكنولوجي في القطاع العام. من خلال توفير بيانات تجريبية حول مزايا تبني تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة، قد يساعد البحث صناع السياسات والمسؤولين على اتخاذ خيارات مدروسة تتوافق مع الأهداف الاستراتيجية للأمة، وبالتالي المساعدة في تنفيذ رؤية (Asem, 2024) 2030.

3. حل المشكلات وتعزيز الكفاءة

يتناول البحث القضية العملية المتمثلة في عدم الكفاءة في الإدارة العامة من خلال دراسة كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات تحسين العمليات وتقليل التأخيرات البيروقراطية وتعزيز الانفتاح والمساءلة. من خلال اقتراح إجابة عملية، قد تساعد الدراسة الهيئات الحكومية في حل قضايا معينة مرتبطة بإدارة سير العمل ومعالجة البيانات وتنسيق الخدمات. قد يؤدي تطبيق هذه الحلول إلى تحسينات كبيرة في الأداء العام للقطاع العام (Vavrek, 2018).

4. تعزيز مشاركة المواطنين ورضاهم

قد يكون للبحث تأثير مباشر على مشاركة المواطنين من خلال دراسة كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات لتعزيز التواصل بين الحكومة والشعب. قد تجد الدراسة استراتيجيات لتسخير وسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهاتف المحمول والمنصات عبر الإنترنت لتعزيز المشاركة العامة في العمليات الحكومية. قد تؤدي مشاركة المواطنين المحسنة إلى زيادة رضا الجمهور والثقة في المؤسسات الحكومية، وهو أمر حيوي لاستقرار وشرعية نظام الإدارة العامة (Adnan, 2022).

5. تعزيز الشفافية والمساءلة الحكومية

الشفافية والمساءلة عنصران مهمان للإدارة الحكومية الناجحة. قد يقدم البحث رؤى عملية حول كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات لمراقبة الإجراءات الحكومية والإبلاغ عنها، وبالتالي تعزيز الشفافية وتقليل احتمالات الفساد. من خلال تحديد تقنيات وتقنيات تكنولوجيا المعلومات المحددة، قد تساعد الدراسة في إنشاء عمليات حكومية أكثر شفافية ومساءلة، وهو أمر حيوي للثقة العامة والحكم الرشيد (Alessandro, 2021).

6. بناء القدرات وتنمية الموارد البشرية

قد تساهم الدراسة في تنمية الموارد البشرية في القطاع العام من خلال تحديد المهارات والكفاءات اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بكفاءة في الإدارة العامة. ومن خلال التأكيد على أهمية التدريب وبناء القدرات، قد يلهم البحث

منظمات القطاع العام للمشاركة في برامج التنمية المهنية. وهذا التركيز على تنمية الموارد البشرية أمر حيوي لضمان قدرة المسؤولين الحكوميين على استغلال التكنولوجيا بأفضل إمكاناتها.

7. تحسين تخصيص الموارد

من خلال توضيح كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين تخصيص الموارد داخل الإدارة العامة، يمكن للبحث أن يقدم إرشادات عملية لميزانية أكثر فعالية، وتوظيف الموظفين، وإدارة المشاريع. يعد تخصيص الموارد الفعال أمرًا بالغ الأهمية لتحقيق وفورات في التكاليف وتعزيز الكفاءة الإجمالية للعمليات الحكومية. قد تساعد النصائح العملية المكتسبة من هذه الدراسة المديرين العموميين في اتخاذ خيارات تعتمد على البيانات لتحسين استخدام الموارد المتاحة (Waldron, 2024).

8. إدارة المخاطر وتعزيز الأمن

قد يقدم البحث رؤى عملية في معالجة المخاطر المرتبطة بتبني تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة، بما في ذلك مخاطر الأمن السيبراني وقضايا خصوصية البيانات. من خلال البحث في أفضل الممارسات في حوكمة تكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر، قد يساعد البحث شركات القطاع العام في وضع خطط لتأمين المعلومات الحساسة وضمان أمن خدمات الحكومة الرقمية. هذه المساهمة العملية ضرورية لضمان سلامة وموثوقية أنظمة تكنولوجيا المعلومات في القطاع العام (Ph.D, 2020).

9. تسهيل التغيير التنظيمي والابتكار

قد يقدم التقرير نظرة عملية حول كيفية تمكن منظمات القطاع العام من تنفيذ التحول التنظيمي القائم على تكنولوجيا المعلومات بنجاح وتعزيز ثقافة الابتكار. من خلال التحقيق في العناصر التي تحدد التبني الفعال لتكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة، قد يقدم البحث نصائح للتغلب على مقاومة التغيير وتشجيع مناخ تنظيمي أكثر إبداعًا ومرونة. هذه المساهمة حيوية لضمان بقاء الإدارة العامة متجاوبة ومرنة في مواجهة التحسينات التكنولوجية (Garrido-Moreno, 2024).

10. الاستدامة طويلة الأمد للإدارة العامة

أخيرًا، قد يساعد البحث في الاستدامة طويلة الأمد للإدارة العامة في المملكة العربية السعودية من خلال دعم استخدام حلول تكنولوجيا المعلومات التي ليست فعالة فحسب، بل ومستدامة بيئيًا واقتصاديًا أيضًا. ومن خلال دراسة دور

تكنولوجيا المعلومات في دعم أهداف التنمية المستدامة، قد يساعد البحث منظمات القطاع العام على التوفيق بين الكفاءة والاستدامة، وضمان مساهمة ممارسات الإدارة العامة في الرفاهية العامة للمجتمع (Madkhali, 2023).

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي من هذا البحث هو تحليل وتقييم وظيفة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز كفاءة الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية. يمكن تقسيم الهدف الرئيسي إلى العديد من الأهداف المنفصلة، كل منها يستهدف مجالاً حيويًا من مجالات تكامل تكنولوجيا المعلومات داخل القطاع العام.

- تحديد أدوات و أنظمة تكنولوجيا المعلومات الفعّالة: تحاول هذه الدراسة الكشف عن أكثر أدوات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات فعالية والتي يمكن تطبيقها في الإدارة العامة لتعزيز الكفاءة وتبسيط الإجراءات. وهذا يستلزم تقييم العديد من الحلول التقنية مثل الحوسبة السحابية وتحليلات البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي ومنصات الحكومة الإلكترونية. من خلال تحديد التكنولوجيا الأكثر صلة، تحاول الدراسة وضع خارطة طريق للمؤسسات العامة لتبنيها للحلول المتطورة التي قد تعزز بشكل كبير واجباتها الإدارية. يتضمن هذا الهدف فحصًا عميقًا لقدرات وحدود أنظمة تكنولوجيا المعلومات المختلفة وكيف يمكن تكييفها لتناسب الاحتياجات الخاصة للإدارة العامة في المملكة العربية السعودية (Attaran, 2018).
- تقييم البنية التحتية الحالية لتكنولوجيا المعلومات: يعد فحص المستوى الحالي للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات داخل الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية وتحديد مجالات التوسع غرضًا رئيسيًا آخر. إن البنية الأساسية المتينة لتكنولوجيا المعلومات تشكل أهمية بالغة للنشر الفعال للحلول التكنولوجية. وسوف يستلزم هذا التقييم فحص مدى توفر وجودة الأجهزة والبرامج وقدرات الشبكات عبر العديد من الكيانات الحكومية. والهدف من ذلك هو الكشف عن أوجه القصور وتقديم إصلاحات محددة من شأنها تمكين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المتطورة. ويتضمن ذلك تحليل سياسات تكنولوجيا المعلومات الحالية والإجراءات والاستعداد العام للبنية الأساسية لاحتضان التكنولوجيا الجديدة (Khan K., 2023).
- تقييم التأثير على تقديم الخدمات: ستقوم الدراسة بتقييم تأثير تكامل تكنولوجيا المعلومات على جودة وسرعة تقديم الخدمات العامة. ويشمل ذلك جمع البيانات حول رضا المواطنين وتوقعات تقديم الخدمات

ومعدلات الأخطاء قبل وبعد نشر تكنولوجيا المعلومات. ومن خلال تحديد هذه المزايا، تحاول الدراسة توضيح كيف يمكن للتكنولوجيا أن تعزز أداء الخدمات العامة. ويتضمن هذا النظر في دراسات الحالة الفردية حيث تم تبني تكنولوجيا المعلومات بنجاح ومقارنتها بالمناطق حيث لا تزال التقنيات القديمة قيد الاستخدام (Brown، 2021).

- **التحقيق في الحواجز والتحديات:** إن تحديد العوائق والصعوبات الرئيسية أمام تنفيذ تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة هو هدف مهم آخر. وقد تشمل هذه الصعوبات قيود البنية الأساسية ونقص المواهب والإحجام التنظيمي عن التغيير والقيود المالية. إن فهم هذه العقبات قد يساعد في تصميم أساليب للتغلب عليها والسماح بتكامل تكنولوجيا المعلومات بشكل أسهل. يتضمن هذا الغرض أيضاً تقييم البيئة التشريعية والسياسية لتحديد أي عوائق قانونية أو إدارية يمكن أن تحد من تبني تكنولوجيا المعلومات (Abdulmohsen، 2018).

- **فحص ممارسات إدارة البيانات:** إن إدارة البيانات الفعالة أمر حيوي لاستغلال تكنولوجيا المعلومات إلى أقصى إمكاناتها. سيقوم هذا المشروع أساليب إدارة البيانات الحالية داخل الإدارة العامة ويستكشف كيف يمكن لتحليلات البيانات المتطورة واستراتيجيات الإدارة أن تعزز عمليات صنع القرار. يتضمن هذا تحليل كيفية جمع البيانات وتخزينها ومعالجتها واستخدامها عبر مختلف الكيانات الحكومية. والهدف هو اكتشاف أفضل الممارسات وتقديم التعديلات التي قد تؤدي إلى اتخاذ قرارات أفضل وأسرع (Bassey، 2019).

- **استكشاف تدابير الأمن السيبراني:** مع الاعتماد المتزايد على الأنظمة الرقمية، يصبح الأمن السيبراني مصدر قلق بالغ الأهمية. يتضمن هذا الهدف فحص الحماية الحالية للأمن السيبراني لحماية البيانات الحكومية الحساسة والتوصية بالبدائل للحد من أي مخاطر. يتضمن هذا فحص الوضع الحالي للمعرفة بالأمن السيبراني والتدريب وقدرات الاستجابة للحوادث داخل الإدارة العامة. يعد ضمان تدابير الأمن السيبراني القوية أمراً بالغ الأهمية للحفاظ على ثقة الجمهور وسلامة عمليات الحكومة (Li، 2021).

- **تحليل نسبة التكلفة إلى الفائدة:** قد يكون تنفيذ وصيانة أنظمة تكنولوجيا المعلومات المتطورة مكلفاً. لذلك، ستقوم هذه الدراسة بتقييم تكاليف وفوائد نفقات تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة لضمان أن الفوائد تتجاوز التكاليف وأن الموارد يتم نشرها بشكل صحيح. وهذا يستلزم تقييم كل من النفقات المباشرة (مثل

مشتريات الأجهزة والبرامج) والتكاليف غير المباشرة (مثل التدريب والصيانة). والغرض من ذلك هو تقديم معرفة كاملة بالعواقب المالية لتبني تكنولوجيا المعلومات والتوصية باستراتيجيات لتعزيز العائد على الاستثمار (HAYES، 2024).

تساؤلات الدراسة:

سؤال الدراسة الرئيسي:

- ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز كفاءة الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما هي أدوات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات الأكثر فعالية لتحسين كفاءة الإدارة العامة؟
2. ما هي التقنيات المحددة التي يمكن أن تساعد في تحسين العمليات الإدارية؟
3. ما هي المساهمات التي يمكن أن تقدمها تقنيات مثل الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي لتعزيز الأداء الإداري؟
4. ما هي الحالة الحالية للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية؟
5. ما هي نقاط القوة والضعف في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الحالية؟
6. ما هي المجالات التي تحتاج إلى تطوير لدعم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المتقدمة؟
7. ما هو تأثير تكامل تكنولوجيا المعلومات على جودة وسرعة تقديم الخدمة العامة؟
8. كيف يؤثر تبني تكنولوجيا المعلومات على رضا المواطنين وجدول تقديم الخدمات؟
9. ما هي الاختلافات في معدلات الخطأ قبل وبعد تبني تكنولوجيا المعلومات؟
10. ما هي الحواجز والتحديات الأساسية لنشر تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة؟
11. ما هي القيود البنيوية الموجودة؟
12. ما هي ممارسات إدارة البيانات الحالية داخل الإدارة العامة؟
13. ما هي التحسينات التي يمكن أن تجلبها تحليلات البيانات المتقدمة وتقنيات الإدارة لعمليات صنع القرار؟

فروض الدراسة:

في إطار دراسة تأثير استخدام تقنية المعلومات على تحسين كفاءة الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية، تم صياغة الفرضيات التالية استنادًا إلى الشكل العلمي القياسي، حيث يكون الفرض الرئيسي مدعومًا بعدد من الفرضيات الفرعية التي تستهدف جوانب محددة من العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة.

- الفرض الرئيسي:

✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنية المعلومات وكفاءة الإدارة العامة في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

- الفروض الفرعية:

✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية وكفاءة العمليات الإدارية في المؤسسات الحكومية.

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنية المعلومات في تحسين سرعة الإنجاز الوظيفي وكفاءة الأداء الإداري في المؤسسات الحكومية.

✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنية المعلومات في تعزيز دقة وجودة التقارير الإدارية وكفاءة اتخاذ القرار في المؤسسات الحكومية.

✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى انتشار استخدام تقنية المعلومات بين الموظفين وكفاءة التواصل الداخلي في المؤسسات الحكومية.

✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنية المعلومات في تبسيط الإجراءات الحكومية وكفاءة تقديم الخدمات العامة.

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

- **نظرية الابتكار التكنولوجي**

وفقًا لهذه النظرية، فإن تقدم تكنولوجيا المعلومات أمر ضروري لرفع الفعالية الإدارية للمؤسسات العامة، حيث تعمل على تبسيط العمليات وتسريع تنفيذها. وقد توفر تطبيقات التكنولوجيا الرقمية نفقات مادية وزمنية، مما يزيد من كفاءة الإدارة العامة.

- **نظرية تبني التكنولوجيا**

وفقًا لهذه الفكرة، فإن تبني تكنولوجيا المعلومات يتوقف على الفوائد المتوقعة وسهولة الاستخدام. وبعبارة أخرى، فإن تبني الوكالات الحكومية للتكنولوجيا يتوقف على فهم موظفيها لفوائد سهولة استخدام هذه الأدوات. ويؤدي الاستخدام الأكثر انتشارًا للتكنولوجيا إلى نتائج أفضل من حيث زيادة الكفاءة الإدارية.

- **نظرية النضج الرقمي**

وفقًا لهذه النظرية، تصبح المنظمات الحكومية التي تحقق درجة عالية من النضج الرقمي - والتي تشمل البنية التحتية المتطورة والمعرفة التكنولوجية - مجهزة بشكل أفضل للاستخدام الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات من أجل تزويد المواطنين بخدمات أكثر فعالية والتعامل مع الصعوبات الإدارية.

- **نظرية إدارة التغيير**

تؤكد هذه الفكرة على مدى أهمية إدارة التغيير لعملية التحول الرقمي. إن الموظفين الذين تم إعدادهم وتدريبهم على التعامل مع التقنيات الجديدة هم أكثر عرضة للتكيف وإظهار معارضة أقل، مما يجعل التحول إلى الإدارة العامة القائمة على تكنولوجيا المعلومات أكثر جدوى ونجاحًا.

- **نظرية الأنظمة**

تفترض هذه الفكرة أن الإدارة العامة يمكن اعتبارها نظامًا متكاملًا يتكون من العديد من الأجزاء المترابطة. من خلال تعزيز التخطيط والتنفيذ والمتابعة، يعمل استخدام تكنولوجيا المعلومات على تعزيز التكامل بين هذه العناصر ويرفع الكفاءة الإجمالية.

- **نظرية القدرات الديناميكية**

عند استخدام تكنولوجيا المعلومات، يسلط هذا المفهوم الضوء على مدى قدرة المؤسسات العامة على التكيف وكيف يمكن أن تتطور مع العصر. يمكن تحقيق كفاءة إدارية أعلى من قبل المنظمات الحكومية ذات القدرات الديناميكية، والتي تمكنها من الاستجابة بسرعة للمتطلبات والعقبات المتغيرة.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

يركز الفصل الثاني من هذه الدراسة على مواضيع مهمة، بما في ذلك فهم وتقييم آثار توظيف تكنولوجيا المعلومات لمعالجة العقبات التي تواجهها المملكة العربية السعودية في تحسين الإدارة العامة بشكل أكثر فعالية وكفاءة. من خلال مراجعة الأبحاث السابقة والإطار النظري الذي يوفر الأساس الأكاديمي للدراسة، يهدف هذا الفصل إلى توفير إطار معرفي شامل مدعوم بأبحاث تقدم الدراسات القائمة. الغرض من هذا الفصل هو توضيح كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تساعد إجراءات الإدارة العامة وتحسين فعاليتها وكفاءتها.

إن فحص الدراسات السابقة في هذا الفصل هو خطوة أولى أساسية لأنه يعطي فهمًا أساسيًا لكيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على فعالية الإدارة العامة في بيئات العمل المتنوعة. ستركز الدراسة على الدراسات التي توضح كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تزيد من الإنتاجية، وتخفض التكاليف، وتعزز رضا الجمهور عن الخدمات - وكل ذلك يساعد في تعزيز فعالية الإدارة العامة وجعلها أكثر تنافسية واستجابة للمطالب. لإلقاء الضوء على كيفية تأثير تطبيقات التكنولوجيا المعاصرة على الأداء التنظيمي، سيتم أيضًا فحص الأبحاث التي أجريت في بيئات مماثلة داخل وخارج المملكة.

يتناول هذا البحث كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على نمو كفاءة الإدارة العامة في المؤسسات الحكومية السعودية، مع التركيز على المكونات التنظيمية والفنية التي تساعد على زيادة تلك الكفاءة. وستعزز هذه الدراسات المعرفة بالمشاكل التي تواجهها الإدارة العامة وكيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تساعد في حل القضايا بما في ذلك تخصيص الموارد وتنسيق الفريق وضمان تقديم خدمات عالية الجودة.

وللتوضيح كيف ترتبط تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بتحسين فعالية الإدارة العامة، سيتم أيضًا تغطية عدد من المفاهيم والنظريات ذات الصلة، بما في ذلك "نظرية الابتكار" و"نظرية النظم". ووفقًا لهذه المعتقدات، قد تساعد التكنولوجيا فرق الحكومة على التفاعل بشكل أكثر نجاحًا والتوصل إلى استنتاجات أفضل. وباستخدام هذه الأفكار، قد نفهم كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات على ديناميكيات العمل الداخلي للإدارة العامة وكيف يمكن للتطبيقات المعاصرة التي تعزز التعاون وتبادل المعلومات أن تعمل على تحسين إنتاجية الفريق.

يحاول هذا الفصل أيضًا التحقيق في كيفية تسهيل تكنولوجيا المعلومات لمساءلة الفريق والانفتاح في العمل الحكومي، مما يحسن الاتصال الداخلي ويضمن تحقيق النتائج التي تتوافق مع أهداف المنظمة. بالإضافة إلى ذلك، سوف ننظر في

كيفية تعزيز التكنولوجيا لإدارة المخاطر والتخطيط والمراقبة، مما يقلل من فرصة الفشل ويعزز فعالية استخدام الموارد المتاحة.

يهدف هذا الفصل إلى تقديم فحص متكامل لكيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات لزيادة كفاءة الإدارة العامة، مع التركيز بشكل خاص على السياق السعودي. من أجل فهم أفضل للعمليات التي يمكن استخدامها لحل الصعوبات الشائعة، سيتم دراسة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مجموعة من السياقات، مما يؤدي إلى معرفة عملية مفيدة ومفيدة.

الدراسات السابقة

تواجه المملكة العربية السعودية صعوبة في التحول من اقتصاد ريعي إلى اقتصاد قائم على المعرفة في سعيها إلى تنويع الاقتصاد. ولتحقيق هذه الغاية، تبنت الحكومة العديد من الأهداف الاستراتيجية لإنشاء نظام قوي لإدارة المعرفة يستفيد من الاستثمارات الأجنبية ونتائج البحث والتطوير المحلي. ويتناول هذا المقال المشاكل التي تمنع الأمة من تحقيق درجة التنوع الاقتصادي التي كانت الخطط السابقة تهدف إليها. ثم يتم تقديم نتائج التحليلات الكمية والنوعية من أجل تحديد جوانب الحوكمة التي قد تساعد المملكة العربية السعودية في إنشاء نظام ناجح لإدارة المعرفة كوسيلة لتحقيق التنمية المستدامة. وتؤكد استنتاجات الدراسة على أن تطوير نظام عالي الجودة لإدارة المعرفة في المملكة العربية السعودية يتطلب تعزيز كفاءة القطاع العام، ومكافحة الفساد، وتسهيل أنظمة سيادة القانون (Albassam, 2019).

في هذه الأيام، يتم الاعتراف بتقنيات الحكومة الإلكترونية (E-Gov) كأداة استراتيجية مشروعة لتقديم الخدمات الإلكترونية. لطالما كانت الحكومة الإلكترونية مكوناً رئيسياً لتقديم الخدمات الحكومية، خاصة في ضوء نمو التطبيقات القائمة على الإنترنت وتطوير أنظمة المعلومات (IS) في المملكة العربية السعودية. بالإضافة إلى اعتماد نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) مع عوامل الأمن السيبراني، اعتمدت هذه الدراسة أيضاً نموذج نجاح أنظمة المعلومات الذي طوره DeLone and McLean (D&M). تم استخدام كلا النموذجين لتحديد الحالة الحالية لنجاح أنظمة المعلومات ثم النظر في عوامل الأمن السيبراني التي تؤثر على فعالية وكفاءة الخدمات في المملكة العربية السعودية. لذلك، فإن الغرض من هذه الدراسة هو تطوير نموذج لفحص نموذج نجاح أنظمة المعلومات وعناصر الأمن السيبراني التي تؤثر على فعالية واستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية. ونتيجة لذلك، كانت الطريقة الأساسية لجمع البيانات هي المسح، الذي تم

تسليمه بانتظام إلى 211 مستخدمًا لخدمات الحكومة الإلكترونية. علاوة على ذلك، تم استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM)، وهو نهج كمي، للوصول إلى نتائج الدراسة. وبحسب النتائج، فإن المكونات الأساسية لنموذج نجاح نظم المعلومات لها تأثير كبير على رضا المستخدمين (الولايات المتحدة) عن خدمات الحكومة الإلكترونية؛ وعلى نحو مماثل، يبدو أن المكونات الأساسية للأمن السيبراني مع إدارة المخاطر لها تأثير كبير على المخاطر المتصورة (PR)، مما يؤثر بدوره على فعالية واستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية (Al-Zahrani, 2022).

يتأثر اقتصاد الدولة ونموها وتطورها بشكل كبير بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. يُشار إلى أي نظام أو أداة أو منتج يخزن البيانات الرقمية ويعالجها ويستقبلها وينقلها بكفاءة باسم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. تغير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير اقتصادات الدول التي تُستخدم فيها بشكل فعال. من خلال منح المستخدمين خدمة سريعة وأفضل وبسيطة على مدار الساعة، فإنها تساهم في العمليات في الوقت المناسب والدقيقة والفعالة بالإضافة إلى سعادة العملاء. تتنافس العديد من الدول الصناعية بالفعل في مجال التحول الرقمي لأن الوصول السريع إلى المعلومات والاتصالات ضروري لنجاح أي شركة، سواء كانت عامة أو خاصة. بالإضافة إلى كونها مريحة، فهي عنصر أساسي في الحياة المعاصرة والمكون الرئيسي للإدارة الفعالة. الهدف الأساسي لرؤية المملكة العربية السعودية 2030 هو إنشاء مجتمع حيوي، ويتناول هذا الفصل كيفية تنفيذ البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بنجاح في إطار الحكم الرشيد (Muzafar, 2020).

من أجل توفير خدمات الحكومة الإلكترونية للشركات، أصبحت تقنيات الحكومة الإلكترونية أداة إستراتيجية بالغة الأهمية بشكل متزايد. والهدف من هذه الدراسة هو التحقيق في التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لثقة الخدمة عبر الإنترنت على رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية، فضلاً عن وجهات نظر أخرى مثل الأداء التشغيلي للمؤسسات وفعالية أنظمة الحكومة الإلكترونية للشركات. تشير نتائجنا الأولى، التي تستند إلى عينة من مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية للشركات في المملكة العربية السعودية، إلى أن الفعالية التشغيلية ومقاييس فعالية نظام الحكومة الإلكترونية للشركات (مثل جودة النظام وجودة الخدمة وجودة المعلومات) تعمل كوسيط بين تأثيرات الثقة وسعادة المستخدم. وعلاوة على ذلك، اكتشفنا أن العاملين الأكثر أهمية المؤثرين على رضا المستخدم هما الفعالية التشغيلية وجودة المعلومات. تشير نتائجنا، التي تتناقض مع دراسات أخرى، إلى وجود علاقة سلبية بين جودة الخدمة عبر الإنترنت والثقة، وقد يكون لها تداعيات نظرية وعملية كبيرة (Santa, 2019).

تجذب البيانات الحكومية المفتوحة مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة. وقد شهدت السنوات الست أو السبع الماضية دفعة قوية بشكل خاص للبيانات الحكومية المفتوحة. فبعد افتتاح بوابة مبادرة البيانات الحكومية المفتوحة في الولايات المتحدة في عام 2009 والمملكة المتحدة في عام 2010، زاد الطلب على البيانات الحكومية المفتوحة. وقبل ذلك، لم يكن لدى سوى مجموعة مختارة من المسؤولين والمديرين التنفيذيين الحكوميين إمكانية الوصول إلى البيانات الحكومية، في حين كان لدى آخرين إمكانية جزئية أو معدومة للوصول إليها على الإطلاق. وقد يكون نشر البيانات الحكومية مفيداً بعدة طرق، بما في ذلك تعزيز المساءلة والانفتاح في الحكومة، وتحسين الأداء والكفاءة بشكل عام، وتعزيز المشاركة العامة، وبناء السمعة والثقة. تحلل هذه المقالة أنظمة التقارير المالية والتدقيق المختلفة في القطاع العام في المملكة العربية السعودية والبرازيل كمثال للدور المحتمل الذي قد تلعبه البيانات الحكومية المفتوحة. بالإضافة إلى ذلك، تنظر الدراسة في مشاريع البيانات الحكومية المفتوحة عبر الدول، مع التركيز على بوابات البيانات المفتوحة في المملكة العربية السعودية وجمهورية البرازيل. والأهم من ذلك، تقدم المقالة وجهات نظر جديدة حول فكرة البيانات المفتوحة عند استخدامها من قبل الحكومات. كما تقيم درجة انفتاح البيانات باستخدام تعريف نموذج البيانات المفتوحة. وعلاوة على ذلك، فإن هذا البحث يزعم أن مشروع إدارة المصروفات العامة في المملكة العربية السعودية، وهو مشروع جديد في دولة ذات سلطة مركزية، قد يتم تعزيزه بشكل كبير. ونوضح إمكانية تتبع أو تدقيق الإنفاق العام من خلال استخدام عينة من بيانات عقود المشتريات من موقع مجلس الغرف السعودية على شبكة الإنترنت، والتي يمكن للجمهور العام الوصول إليها (Alzamil, 2019).

لقد أشعلت خطة التحول الوطني و"رؤية 2030" التي أطلقتها المملكة العربية السعودية مؤخراً النقاش حول فعالية الإنفاق العام. ولهذه الورقة هدفان. الأول هو استخدام أسلوب غير معياري لتقييم الفعالية النسبية للإنفاق الحكومي السعودي من عام 1988 إلى عام 2013. والخطوة الثانية هي استخدام تحليل DEA-Bootstrap لتضمين العوامل البيئية من أجل تفسير تصنيفات عدم الكفاءة. وتشير النتائج التجريبية إلى أن الإنفاق العام غير فعال بشكل عام، مما يشير إلى أن المملكة العربية السعودية قد تعمل على تعزيز بنيتها التحتية وصحتها وتعليمها دون زيادة الإنفاق. ويكشف تحليل DEA-Bootstrap المستخدم لتفسير درجات عدم الكفاءة تجريبياً أن البطالة والمال الواسع لهما تأثير سلبي على الإنفاق الحكومي، وخاصة عندما يتعلق الأمر بالبنية التحتية والصحة. وقد يستخدم صناع السياسات نتائجنا لتطوير خطة للتكيف الهيكلي من شأنها أن تزيد من كفاءة الإنفاق على البنية التحتية والرعاية الصحية والتعليم (Ouertani, 2018).

وتدعم هذه الدراسة حوكمة تكنولوجيا المعلومات وارتباطها بنجاح الأعمال في الاقتصادات النامية. وتتمثل أهدافها الرئيسية في التأكد من درجة حوكمة تكنولوجيا المعلومات في الشركات السعودية والتحقيق في كيفية تأثير حوكمة تكنولوجيا المعلومات على تشغيل الشركة. وقد تم اختيار 131 شركة من 20 قطاعًا في السوق المالية السعودية في عام 2017 كعينة مستهدفة للدراسة. وكقياس لحوكمة تكنولوجيا المعلومات، نظر الباحثون في خلفيات مجلس الإدارة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات. وإلى جانب مجموعة من متغيرات التحكم، استخدم الباحثون أيضًا مجموعة أخرى من مقاييس حوكمة الشركات. ويمثل العائد على حقوق الملكية النجاح المالي للشركة، في حين ينعكس الأداء التشغيلي في العائد على الأصول. وكانت النتائج الوصفية مذهلة. ووفقًا للدراسة، فقد انخفضت حوكمة تكنولوجيا المعلومات في الشركات السعودية بشكل كبير؛ حيث إن 15% فقط من المنظمات لديها أعضاء مجلس إدارة لديهم مؤهلات مرتبطة بتكنولوجيا المعلومات، والعديد من الصناعات المهمة لا تستخدم أو تتبنى حوكمة تكنولوجيا المعلومات. ومع ذلك، يوضح بحث الانحدار أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات تعمل فقط على تحسين الأداء التشغيلي للشركات السعودية. توفر نتائج الدراسة مقياسًا مفيدًا لحوكمة تكنولوجيا المعلومات في الشركات السعودية. ويمكن تطوير قانون حوكمة الشركات باستخدام هذه النتائج للتأكيد على حوكمة تكنولوجيا المعلومات (Hamdan, 2019).

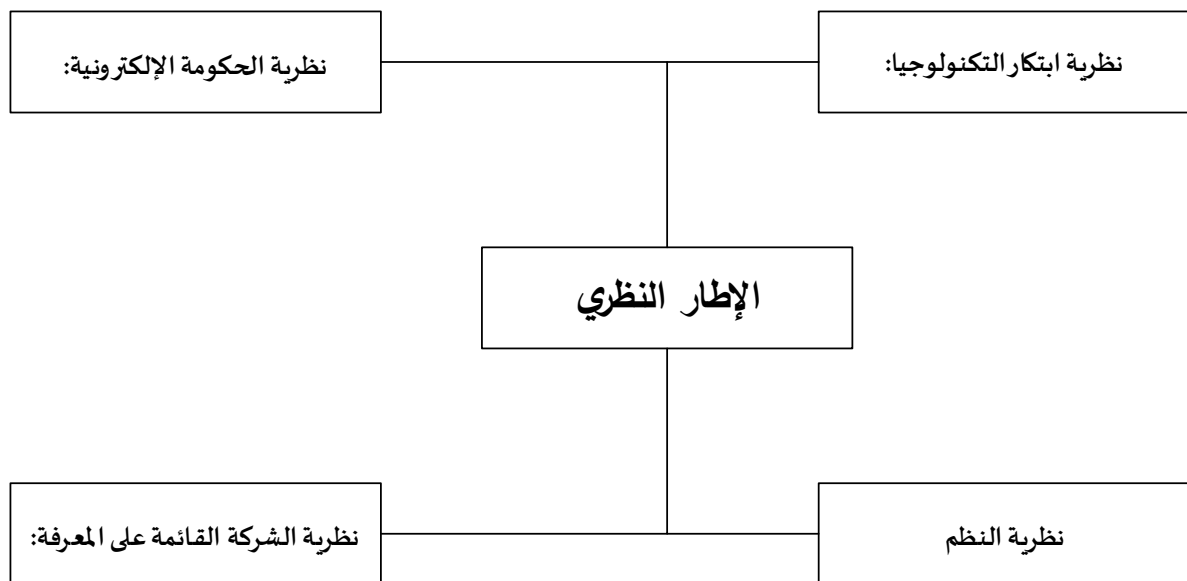
قد يكون للشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم تأثير كبير على الاقتصاد الوطني. وقد تتمكن الشركات الصغيرة والمتوسطة المحلية الآن من المنافسة في السوق العالمية بفضل تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومع ذلك، لم تحظ القضايا المحيطة بتبني الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصة في المناطق الريفية في الدول النامية في الشرق الأوسط مثل المملكة العربية السعودية، باهتمام كبير في الدراسات. وقد بحث هذا البحث في المتغيرات التي تؤثر على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم في المناطق الريفية في المملكة العربية السعودية باستخدام إطار عمل التكنولوجيا والمنظمة والبيئة الموسع مع الإبداع البشري. واكتشفت الدراسة أنه في حين لم يكن للتوافق والتعقيد والبيئة التنافسية علاقة كبيرة بتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإن المزايا النسبية ودعم الإدارة العليا والثقافة والبيئة التنظيمية وإبداع المالك/المدير ومعرفة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كانت لها علاقة. وقد تساعد نتائج هذا البحث الحكومة السعودية ومديري/ملاك الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم في التبني الفعال ونشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم في المملكة العربية السعودية الواقعة في المناطق الريفية (AlBar, 2017).

تتغير الطريقة التي تقدم بها الحكومات المعلومات والخدمات لشعبها نتيجة للنمو الهائل لتكنولوجيا الهواتف المحمولة الذكية. للوصول إلى المعلومات ومجموعة متنوعة من الخدمات من مواقع الويب الحكومية، نعتمد جميعاً بشكل متزايد على أدواتنا - سواء كانت أجهزة كمبيوتر سطح المكتب أو أجهزة الكمبيوتر المحمولة أو الهواتف المحمولة. نظراً لأن العديد من الأشخاص يستخدمون مواقع الويب الحكومية، فهناك طلب أكبر على تقديم الخدمات الحكومية بفعالية وكفاءة. وبالتالي، فإن قابلية استخدام مواقع الويب الحكومية المحمولة وإمكانية الوصول إليها من العوامل الحاسمة التي تؤثر على جودة وتوافر الحكومة الإلكترونية المحمولة. الهدف الأساسي لهذه الدراسة هو تقييم قابلية استخدام وإمكانية الوصول إلى عدد قليل من مواقع الويب التابعة للقطاع العام السعودي. يبحث هذا البحث في مدى التزام مواقع الويب الحكومية المحمولة السعودية بمتطلبات إمكانية الوصول والاستخدام المقترحة من إرشادات إمكانية الوصول إلى محتوى الويب (WCAG). تم إجراء تقييمات المواقع يدوياً واستكملت بأساليب تحليلية آلية مختلفة. يستخدم هذا البحث مجموعة متنوعة من أساليب التقييم، بما في ذلك مراقبة المحتوى واختبار سهولة الاستخدام على الأجهزة المحمولة واختبار المواقع الآلية، لتقييم مواقع الويب الحكومية السعودية التي يتم عرضها على أجهزة سطح المكتب أو الأجهزة المحمولة. تم إجراء فحص الموقع باستخدام مجموعة متنوعة من التقنيات، بما في ذلك Dareboost لمواقع الويب المحمولة، واختبار Google للجوال، وWAVE، وGTmetrix (PageSpeed Score)، وYSlow Score. يحدد التقرير المشكلات المتعلقة بعدم الالتزام بإرشادات معايير الويب الدولية. أظهرت النتائج وجود مشكلات في إمكانية الوصول والاستخدام والتي تؤثر على مدى جودة عمل مواقع الويب الحكومية. تم تقديم العديد من الاقتراحات لتعزيز قابلية الاستخدام وإمكانية الوصول إلى مواقع الويب في المملكة العربية السعودية من أجل تحسين هذه العناصر وضمان رضا مجموعات المواطنين المختلفة عن الميزات والخدمات التي تقدمها مواقع الويب (Al-Sakran, 2018).

تهدف دراسة (AlMindeel, 2020) إلى تسليط الضوء على التحديات التي تواجهها منظمات القطاع العام في البلدان النامية عند محاولة تنفيذ برنامج للتوعية بأمن المعلومات وتحسين معرفة الموظفين بأمن المعلومات في بيئة القطاع الحكومي. لتوفير معرفة معززة تجريبياً لمعتقدات وطموحات ومشاكل وعوامل التوعية بأمن المعلومات في سياق المملكة العربية السعودية كدولة نامية، تم استخدام نهج الدراسة التفسيرية. يستخدم البحث منهجية دراسة الحالة الفردية التي تتضمن تحليل المستندات والمقابلات الشخصية مع كبار الموظفين. التخصيص لاحتياجات الموظفين والمنظمة، والتفاعل، والابتكار، والتردد، وتكامل كل من موارد التعلم الإلكترونية والمادية، ومكافأة اكتساب المعرفة العملية المتعلقة

بالأمن المتعمق هي بعض الشروط الميسرة التي تم تحديدها في الورقة، والتي تنظر لأهمية وعي الفرد بأمن المعلومات والمعرفة والسلوك. في دولة نامية، يعد هذا البحث من بين أول من نظر في التوعية بأمن المعلومات كعملية اجتماعية تقنية في منظمة تابعة للقطاع الحكومي.

الإطار النظري



رسم توضيحي 1: الإطار النظري

• نظرية النظم:

تقوم هذه النظرية على فكرة مفادها أن المنظمات عبارة عن أنظمة مترابطة تتعاون لتحقيق أهداف مشتركة. وتقدم هذه النظرية فهماً شاملاً لكيفية عمل المكونات المختلفة معاً لتحقيق التكامل وتحسين الأداء داخل النظام الإداري. ويسهل استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة التنسيق بين الإدارات بشكل أفضل من خلال تحسين تدفق المعلومات وتبسيط الإجراءات، مما يساعد على زيادة فعالية وكفاءة تقديم الخدمات الحكومية.

• نظرية ابتكار التكنولوجيا:

تركز هذه النظرية على كيفية تنفيذ الشركات للتقنيات الجديدة وكيفية انتشارها في مكان العمل. ويمكن استخدام هذه الفكرة في الإدارة العامة لشرح كيف يساعد ظهور تكنولوجيا المعلومات باعتبارها ابتكارًا تقنيًا الإدارات الحكومية على العمل بشكل أفضل من خلال أتمتة العمليات وتبسيط الإجراءات القياسية. وتحسن فعالية المنظمات الحكومية وقدرتها على الاستجابة السريعة للتغيرات من خلال الحلول الإبداعية التي تساعد تكنولوجيا المعلومات في تقديمها، مثل الأنظمة الإلكترونية التي تجعل العمليات أسرع وأكثر دقة.

• نظرية الشركة القائمة على المعرفة:

وفقًا لهذه الفكرة، فإن معرفة المنظمة هي أصولها الأكثر قيمة للحصول على ميزة تنافسية وتعزيز الأداء. إن تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة تسهل تبادل المعرفة بين أعضاء هيئة التدريس والمنظمات المختلفة، مما يحسن عملية اتخاذ القرار والكفاءة التشغيلية. وتزداد فعالية الإدارة العامة في نهاية المطاف بفضل القدرات التي توفرها الأنظمة الرقمية لتنظيم المعلومات وتسهيل الوصول إليها. كما تساعد هذه التقنيات الإدارات على توحيد وجهات نظرها وإصدار أحكام أفضل.

• نظرية الحكومة الإلكترونية:

تؤكد هذه النظرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين الخدمات العامة، وتعزيز التفاعل بين المواطنين والحكومة، وزيادة الشفافية. ومن خلال استخدام التكنولوجيا لتبسيط العمليات الحكومية، تسهل الحكومة الإلكترونية على الناس الحصول على الخدمات وتقليص العمليات العادية التي تستغرق وقتًا طويلاً. وتجعل هذه التكنولوجيا عمليات الحكومة أكثر شفافية وكفاءة، مما يحسن ثقة الجمهور في الحكومة ويعزز فعالية المؤسسات الحكومية من خلال خفض التكاليف وتبسيط إجراءات تقديم الخدمات.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

المقدمة

سوف يتم مناقشة التقنيات البحثية الأساسية لجمع البيانات وتحليلها من أجل فهم "استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين كفاءة الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية". يقدم هذا الفصل إطاراً شاملاً يساعد في تصميم الدراسة من خلال تحديد أكثر الأساليب والأدوات فعالية لاستخدام التقنيات الرقمية وتقييم الدرجة التي تساهم بها في تحسين كفاءة الإدارة العامة. من خلال التركيز على اختيار أكثر الأدوات والأساليب فعالية لجمع البيانات وتحليلها، يسعى هذا الفصل إلى توضيح الإجراءات الأساسية المستخدمة لمعالجة أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها.

يدرس هذا الفصل عددًا من الأفكار ومنهجيات البحث المتعلقة باستخدام التكنولوجيا الرقمية في الإدارة العامة. سيتم تقييم قدرة الحلول التكنولوجية على تحسين فعالية الأداء الإداري باستخدام تقنية التحليل الكمي والنوعي. يتضمن ذلك فحص الطرق التي تُستخدم بها تكنولوجيا المعلومات لتعزيز الاتصال بين الناس والهيئات الحكومية، وتعزيز الانفتاح، وتحسين كفاءة الإجراءات الإدارية. علاوة على ذلك، سيتم اختيار الأدوات المناسبة لتصوير البيانات بشكل صحيح، مما يمكن الباحث من إنشاء تصميم دراسة متكامل يتضمن اختيار أدوات تحليل البيانات واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وكلاهما يساعد في شرح وتفسير النتائج بشكل واضح.

لجمع معلومات مفصلة حول تجاربهم في استخدام التكنولوجيا، سيتم إرسال الاستبيانات إلى فرق العمل في الهيئات الحكومية التي تستخدمها للمهام الإدارية والإدارية. نظرًا لأن المقابلات النوعية تُظهر التأثيرات الواقعية لتكنولوجيا المعلومات على الإدارة العامة من وجهة نظر الموظفين المعنيين، فإنها ستكون أيضًا مكونًا أساسيًا للطرق المستخدمة لدعم أهداف الدراسة. من أجل ضمان قياس التأثير بشكل فعال ودقيق وتحسين صحة وموثوقية الدراسة، يتم اختيار أدوات البحث بناءً على قدرتها على تقديم تحليل علمي جدير بالثقة، سواء كان كميًا أو نوعيًا.

تشكل فرق الإدارة في المؤسسات العامة في المملكة العربية السعودية التي تستخدم التكنولوجيا لتعزيز عملياتها الإدارية عينة الدراسة. ولضمان تنوع البيانات التي يتم جمعها، سيتم اختيار المشاركين على أساس عدد من المعايير، مثل نوع التوظيف ومدى الاعتماد على حلول تكنولوجيا المعلومات. ويتم اختيار العينة بعناية لتعكس الفئات المستهدفة، مع الأخذ في الاعتبار حجم وتنوع المؤسسات داخل المملكة، وذلك لضمان إمكانية تعميم النتائج وتقدير فعالية هذه التقنيات في العديد من المواقف.

نظرًا لأن الدراسة ستتركز على البرامج الحكومية التي تم فيها تنفيذ التكنولوجيا بشكل فعال واعتمادها على نطاق واسع، فإن معايير معينة تحدد النطاق التاريخي والجغرافي للبحث. ولضمان أن تكون النتائج ذات صلة واسعة النطاق، سيتم

وصف هذه المعايير وكيفية تأثيرها على النتائج بدقة. ولضمان نتائج دقيقة وجديرة بالثقة، سيتم أيضًا تخصيص وقت كافٍ لجمع البيانات وتحليلها. ومن أجل دراسة كيفية تأثير البيئة المحلية على نجاح تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، ستركز الدراسة على الأنشطة الحكومية التي يتم الإشراف عليها في المملكة العربية السعودية.

ستخضع البيانات لتحليل إحصائي متطور، مما يسمح للباحث بالتحقق من صحة العلاقة بين فعالية الإدارة العامة واستخدام أدوات التكنولوجيا. وللحصول على فهم شامل لكيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على تعزيز فعالية الإدارة العامة، سيجتمع البحث بين تحليل البيانات الكمية والنوعية. ويتم رسم صورة حية لكيفية معالجة التكنولوجيا بنجاح لصعوبات الإدارة العامة في البيئة السعودية من خلال هذا النهج المتكامل.

بالإضافة إلى ذلك، ستصبح الاقتراحات القائمة على البيانات حول كيفية تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة ممكنة من خلال نتائج الدراسة، مما سيساعد المؤسسات الحكومية على أن تصبح أكثر كفاءة وأكثر قدرة على تلبية متطلبات الجمهور. يمكن تطوير تكتيكات جديدة تعمل على تحسين استخدام التكنولوجيا في الخدمات الحكومية من خلال دراسة النتائج، وهذا سيساعد في تحقيق رؤية المملكة 2030.

المنهجية وطرق البحث

يهدف هذا البحث إلى دراسة كيفية تأثير استخدام التكنولوجيا على صعوبات الإدارة العامة من خلال دراسة مثال استخدام تكنولوجيا المعلومات لزيادة فعالية الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية. الغرض من البحث هو التأكد من مدى تأثير حلول تكنولوجيا المعلومات على خفض التكاليف والإنتاجية وأداء العمليات الإدارية. لتحقيق هذه الأهداف، يستخدم البحث منهجية كمية، مع التركيز على تحديد العوامل التي تساهم في النشر الفعال لنظام التكنولوجيا وكيف تؤثر هذه العوامل على كفاءة الإدارة العامة.

• استخدام الاستبيانات لجمع البيانات

كان من المقرر جمع البيانات حول توظيف المملكة للتقنيات التكنولوجية الحديثة في الإدارة العامة من خلال المسوحات. يحتوي الاستبيان على العديد من المحاور لتغطية مواضيع مختلفة، مثل:

- كمية التكنولوجيا: فحص مقدار التكنولوجيا الرقمية المستخدمة في عمليات الإدارة العامة المختلفة.
- فعالية الحلول الرقمية: تقييم مدى نجاح الحلول الرقمية في تسهيل إجراءات التخطيط والتنفيذ وتحسين

كفاءة الإدارة العامة.

تتضمن تأثيرات استخدام هذه التقنيات البحث في كيفية توفير تكنولوجيا المعلومات للوقت وتوفير نفقات التشغيل.

○ التحديات المؤسسية: دراسة العقبات التي تواجه المنظمات الحكومية أثناء دمج التكنولوجيا وكيفية تجاوزها.

● اختيار العينات

لضمان تمثيل نتائج الدراسة بدقة، تم اختيار عينة من الهيئات الحكومية التي تعتمد على التكنولوجيا الرقمية للدراسة. تم استخدام أسلوب العينة العشوائية لضمان التغطية الشاملة للعديد من الأنظمة الرقمية والتقدم التكنولوجي الذي شوهد في بيئة الحكومة. تم استخدام المعايير الإحصائية التي تضمن صحة النتائج وتعميمها لتحديد حجم العينة المناسب. تم إعطاء مديري المشاريع ومتخصصي تكنولوجيا المعلومات استبيانات، وتم جمع البيانات عن طريق البريد الإلكتروني والميدان. لضمان جودة البيانات التي تم جمعها، تم تغطية أهداف الدراسة وأهمية المشاركة وسرية البيانات.

● تحليل البيانات

لتحديد الأنماط الأساسية في البيانات، سيتم إجراء دراسة وصفية كمرحلة أولى من تحليل البيانات. يتم تضمين ما يلي

في هذا التحليل

○ تحليل توزيع التردد: للتأكد من مدى تكرار استخدام أنظمة التكنولوجيا في الإدارة العامة.

○ إيجاد المتوسطات والانحرافات المعيارية: لتقييم مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على فعالية الإدارة العامة.

○ اختبار T: لفحص كيفية عمل المؤسسات التي تستخدم النظام الرقمي والمؤسسات التي لا تستخدمه بشكل

مختلف.

○ تحليل التباين (ANOVA): للتأكد من كيفية تأثير نوع المشروع أو المنظمة على فعالية استخدام التكنولوجيا

لزيادة الكفاءة الإدارية.

○ تحليل الانحدار المتعدد: لتحديد العوامل التي تؤثر على مدى دعم تكنولوجيا المعلومات لإجراءات الإدارة

العامة.

● دراسة الارتباط

سيتم إجراء بحث ارتباط لتحديد مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية الإدارة العامة. سيتم استخدام

معامل ارتباط بيرسون لتقييم قوة واتجاه العلاقة بين مختلف المعايير الفنية وتأثيرها على فعالية الإدارة العامة. سيساهم

هذا البحث في تحسين الكفاءة والشفافية والخدمات المقدمة للمواطنين من خلال تقديم رؤى مهمة حول كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية بشكل فعال في الإدارة العامة.

مجتمع البحث

يهدف هذا البحث إلى دراسة كافة المشاريع الرقمية التي تنفذها الشركات السعودية التي تستخدم تقنيات إدارة المشاريع الحديثة. ومن خلال إدراج مشاريع من مجموعة متنوعة من القطاعات، بما في ذلك الشركات الناشئة، والقطاع الخاص، والقطاع الحكومي، يوضح هذا البحث تنوع بيئات العمل والاحتياجات. وتشكل مجموعة من المشاريع الرقمية التي تستخدم التكنولوجيا المعاصرة، بما في ذلك الحوسبة السحابية، وتحليلات البيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي، عينة البحث. وقد تم اختيار هذه الحالات بعناية لتوفير نظرة شاملة على تجارب التكنولوجيا المختلفة وتأثيراتها على إدارة مشاريع القطاع العام.

إن الاستفادة من أحدث تقنيات إدارة العمليات هو أحد معايير اختيار المشاريع، مما يدل على مدى قدرة تكنولوجيا المعلومات على زيادة فعالية الإدارة. ويتم تمثيل مجموعة متنوعة من التطبيقات والآثار الفنية من خلال إدراج المبادرات الكبيرة والصغيرة والمتوسطة الحجم. ولا يمكن الحصول على معلومات دقيقة إلا عندما تكون الفرق المشاركة حريصة بشكل واضح على العمل معًا وتوفير البيانات للبحث. كما يتم إعطاء المبادرات التي تدمج التكنولوجيا المتطورة مع الأساليب الصديقة للبيئة اعتبارًا خاصًا، لأن هذا يحسن من كفاءة الأداء الإداري.

إن تحديد واضح لمجتمع البحث أمر ضروري لفهم كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة المشاريع الرقمية. وسوف يتمكن الباحثون من تعلم دروس حاسمة حول كيفية استخدام الحلول التكنولوجية لتحسين الأداء والكفاءة من خلال تقديم وصف شامل للمبادرات المختلفة. بالإضافة إلى ذلك، سيساعد هذا في تحديد التحديات المشتركة التي تواجهها الوكالات الحكومية أثناء دمج التكنولوجيا، وربما يؤدي ذلك إلى اقتراحات مفيدة لتعزيز فعالية الإدارة العامة.

ستركز الدراسة على الجهود الرقمية التي تبذلها الشركات السعودية من أجل الحصول على فهم أعمق للعناصر التنظيمية والثقافية لنشر التكنولوجيا في مكان العمل المحلي. وسوف يصبح فحص كيفية تأثير البيئة المحلية على فعالية النشر التكنولوجي أسهل مع هذا النهج.

إن المحترفين في إدارة التكنولوجيا وإدارة المشاريع الذين يريدون تعزيز الأداء الإداري، وأعضاء الفريق الذين يعملون على المشاريع الرقمية والذين يمكنهم تقديم وجهات نظر وخبرة في العالم الحقيقي، وخبراء التكنولوجيا والتحليلات الذين

يريدون تعلم كيفية استخدام التكنولوجيا بكفاءة، ومحترفي الأعمال الذين يبحثون عن طرق لزيادة الإنتاجية والشفافية هم جميعاً جزء من الجمهور المستهدف.

وتتضمن أهداف مجتمع البحث تحديد الفجوات في تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع العامة، والتحقيق في العوامل التي تؤثر على نجاح أو فشل تنفيذ نظام التكنولوجيا، وتقديم استراتيجيات لتعزيز الفعالية التكنولوجية للإدارة العامة. بالإضافة إلى ذلك، يهدف البحث إلى توفير تحقيق شامل يستند إلى بيانات دقيقة من المشاريع الرقمية في المملكة العربية السعودية والتي تمثل تجارب فعلية.

من خلال استخدام هذا النهج البحثي، تهدف الدراسة إلى تعزيز المعرفة بشكل كبير حول كيفية تحسين تكنولوجيا المعلومات لفعالية الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية، وبالتالي تشجيع الابتكار والنمو المستدام في هذا المجال الحيوي.

محددات حجم العينة

• عدد المشاركين

عند حساب حجم العينة للدراسة، فإن عدد المشاركين هو عامل حاسم. للحصول على تنوع كافٍ من الخبرة والقدرة على جمع بيانات جديرة بالثقة، سيتم اختيار مجموعة من المشاريع الرقمية، مما يساعد على تقديم نتائج دقيقة وشاملة.

• تنوع المشاريع

يجب تضمين المشاريع من مجموعة من القطاعات في العينة لتوفير رؤية كاملة لمزايا وصعوبات استخدام التكنولوجيا. وتشمل القطاعات التالية:

✓ القطاع الحكومي: لزيادة فعالية الإدارة العامة والبحث في كيفية تأثير التكنولوجيا على برامج الحكومة.

✓ القطاع الخاص: لفهم الصعوبات التي تواجهها الشركات الكبيرة والصغيرة أثناء وضع الحلول الرقمية موضع التنفيذ.

✓ الشركات الناشئة: لتسليط الضوء على التطورات الحديثة والأفكار المبتكرة.

✓ مؤسسات التعليم العالي: لفهم كيفية استخدام التكنولوجيا لتحسين الإجراءات الإدارية والتعليمية.

• معايير الإدراج

يجب أن يُظهر كل مشروع في العينة استخدام التكنولوجيا المتطورة، مثل الذكاء الاصطناعي وأنظمة إدارة المشاريع الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تكون المشاريع جارية لمدة ستة أشهر على الأقل لضمان توفر بيانات كافية لفهم العقبات والنجاحات.

• طريقة اختيار العينة

إن استخدام نهج العينة العشوائية المباشرة، حيث يتمتع كل مشروع بفرصة متساوية للاختيار، سيوفر نتائج أكثر موثوقية. يمكن أيضًا استخدام أخذ العينات الهادفة للتركيز على مشاريع معينة ذات سمات مميزة، مثل الصعوبات أو الإنجازات، والتي قد تضيف إلى عمق الدراسة.

• الجدول الزمني لجمع البيانات

إن تحديد جدول زمني دقيق لجمع البيانات أمر ضروري. من أجل ضمان معدل استجابة مرتفع وإجراء تحليل شامل للبيانات المستلمة، سيتم جمع معلومات المشاركين على مدى فترة تتراوح من أربعة إلى ستة أسابيع.

• معايير الاستبعاد

لحفاظ على جودة الدراسة وموثوقيتها، سيتم استبعاد المشاريع غير المكتملة أو تلك التي تحتوي على تقنيات متكاملة بشكل غير كافٍ. سيتم أيضًا استبعاد المشاريع التي تحتوي على بيانات غير دقيقة أو غير موثوقة لأن هذا قد يعرض دقة النتائج للخطر.

• هدف حجم العينة

يهدف الباحث إلى تقديم نتائج دقيقة وموثوقة تصور بدقة الأنشطة الرقمية الفعلية في المملكة. ويمكن للباحث مقارنة مشاريع مختلفة والحصول على معلومات ثاقبة تدعم تقدم إدارة المشاريع بمساعدة التكنولوجيا، مما يعزز كفاءة الإدارة العامة، من خلال اختيار حجم العينة المناسب.

حدود البحث

• القيود البشرية

يتم تحديد المشاركين في إدارة المشاريع الرقمية في المملكة العربية السعودية من خلال هذا البحث وفقاً للحدود البشرية. سيركز البحث على الأشخاص الذين يعملون في مناصب معينة داخل المنظمات، مثل مديري المشاريع، وقادة الفرق، ومتخصصي تكنولوجيا المعلومات، والذين لديهم خبرة مباشرة في التكنولوجيا الرقمية. من خلال التركيز على هذه الفئات، يأمل البحث في جمع وجهات نظر وخبرات متنوعة من خبراء مختلفين في مجال إدارة المشاريع الرقمية، مما سيساعد في فهم أفضل للفرص والصعوبات التي يقدمها هذا الموضوع.

• القيود الزمنية

يعد طول الوقت اللازم لجمع البيانات ومعالجتها أحد القيود الزمنية للدراسة. ستركز الدراسة على جمع وتحليل البيانات لفترة زمنية معينة للتأكد من أن الاستنتاجات قابلة للتطبيق على التطبيقات الحالية للتكنولوجيا الرقمية في إدارة المشاريع. سيتم تضمين تحليل تاريخي لتوسع استخدام التكنولوجيا الرقمية في إدارة المشاريع في المملكة في هذه الفترة الزمنية، مما يوفر فهماً شاملاً لكيفية تأثير هذه التطورات على الأداء التشغيلي وحل الصعوبات.

• القيود المكانية

يقتصر البحث على المواقع السعودية التي تنفذ المبادرات الرقمية. ستُجرى الدراسة في مجموعة من أماكن العمل التي تُدار فيها الجهود الرقمية، مثل مكاتب الشركات الخاصة ومواقع تنفيذ المشاريع. ودون الامتداد إلى شركات أو صناعات أخرى، يهدف البحث إلى التحقيق في فوائد وصعوبات تبني التكنولوجيا الرقمية في إدارة المشاريع ضمن البيئة السعودية المعينة من خلال التركيز على هذا الإطار المحلي. تقدم هذه الطريقة فحصاً شاملاً لتجارب الشركات السعودية في التغلب على الصعوبات التي تنطوي عليها إدارة المشاريع الرقمية.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

المقدمة

من أجل تقييم البيانات الخاصة بهذه الدراسة بشكل متسق وموثوق به حول دور التكنولوجيا في التغلب على التحديات التي تواجه إدارة المشاريع الرقمية في المملكة العربية السعودية، والتي تتطلب قدرات تحليلية وفكرية قوية، يبدأ هذا الفصل بمراجعة وتحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام مجموعة متنوعة من تقنيات البحث. يستخدم البحث تحليل البيانات الكمية والنوعية للتحقيق في آثار تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي على أنشطة إدارة المشاريع المختلفة. سيتم استخدام أساليب التحليل الإحصائي المتقدمة للبيانات، مع التركيز على الاتجاهات والأنماط الجديدة. تستفيد هذه الدراسة من برنامج SPSS، وهو أداة تحليل بيانات قوية تمكن الباحثين من تقييم الأفكار حول تأثيرات الذكاء الاصطناعي على أداء إدارة المشاريع باستخدام مجموعة من الدراسات، بما في ذلك تحليل التباين (ANOVA) وتحليل الانحدار.

لإظهار مدى تقليص تقنيات الذكاء الاصطناعي لوقت إدارة المشاريع وجودة العملية، سيتم تحليل البيانات عن كثب مع مراعاة مجموعة متنوعة من العوامل التي قد يكون لها تأثير على النتائج. كما سيتم إجراء مقارنة واضحة بين الأفراد الذين استفادوا سابقًا من هذه التقنيات وأولئك الذين لم يستفيدوا من خلال مقارنة نتائج المبادرات التي تستخدم أنظمة الذكاء الاصطناعي مع تلك التي تعتمد على الأساليب التقليدية.

وسيتبع تحليل البيانات عرض النتائج المبكرة للدراسة، والتي توضح الطرق العديدة التي قد يعمل بها استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين مبادرات إدارة المشاريع. مع التركيز على كيفية تعزيز تقنيات الذكاء الاصطناعي، بما في ذلك تحليلات البيانات الضخمة والتعلم الآلي، لأسعار المشاريع والجودة وأوقات الإنجاز، سيتم استخدام هذه النتائج لتحليل العلاقة بين استخدام التقنيات الذكية وفعالية العمليات الإدارية.

ولفهم النتائج بشكل أكبر، سيتم مقارنة الأداء الحقيقي للمشاريع التي تدمج أنظمة الذكاء الاصطناعي بمقاييس الكفاءة التقليدية التي تمت تغطيتها في الفصول السابقة. سيكون لدى الباحثين فهم أفضل لكيفية تفاعل التقنيات مع بيئات العمل المختلفة بفضل التحليل الذي يركز على الاختلافات بين أنواع المشاريع المختلفة ويعرض النتائج بطريقة تأخذ في الاعتبار الاختلافات في كيفية تأثير هذه الأنظمة على الإجراءات الإدارية.

يعد هذا الفصل أحد المكونات الأساسية للبحث، فهو يجمع بين البيانات والتحليل النظري والتطبيق العملي لإظهار كيف يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي تعزيز إدارة المشاريع الرقمية. من خلال توفير نظرة ثاقبة للتطورات المحتملة في تقنيات

إدارة المشاريع القائمة على التكنولوجيا، ستساعد هذه التقييمات في إنشاء استراتيجيات قابلة للتنفيذ من شأنها مساعدة الشركات السعودية في التغلب على الصعوبات التي تفرضها إدارة المشاريع الرقمية. بدلاً من تقديم تقييمات محدثة فقط، فإن الهدف النهائي لهذا البحث هو تعميق معرفتنا بكيفية تسهيل التكنولوجيا لإدارة المشاريع بكفاءة في المستقبل. سيكون من الأهمية بمكان مراقبة التطورات في التكنولوجيا الرقمية والذكاء الاصطناعي والتكيف معها من أجل ضمان تحسين الأداء وزيادة الكفاءة في إدارة المشاريع.

تحليل البيانات

• الوصف الإحصائي للبيانات

يلعب الإحصاء الوصفي دوراً رئيسياً في مجال تحليل البيانات من خلال توفير وصف واضح وموجز للبيانات. وهو جوهر كل عملية تحليل بيانات لأنه يساعد الباحثين والمحللين على تنظيم وتبسيط وتفسير مجموعات البيانات الضخمة. وبدلاً من تقييم البيانات الخام بشكل مباشر، تقدم الإحصاء الوصفي رؤى حول البنية العامة للبيانات، مما يجعل تحليلها أسهل (Cooksey، 2020).

تتمثل إحدى الفوائد الأساسية للإحصاء الوصفي في أنه يوفر مقاييس الاتجاه المركزي، مثل المتوسط والوسيط والمنوال. تساعد هذه القياسات في تحديد النقطة الأساسية لمجموعة البيانات، وتقديم صورة سريعة لمكان وجود معظم نقاط البيانات. بالإضافة إلى ذلك، تساعد مقاييس التشتت، مثل النطاق والتباين والانحراف المعياري، المحللين على فهم الانتشار والتباين داخل مجموعة البيانات. يساعد هذا في تحديد مدى اختلاف نقاط البيانات عن القيمة المركزية، وهو أمر حيوي لتحليل اتساق البيانات (Hayes، 2024).

تعتبر الإحصاءات الوصفية ضرورية أيضاً لتحديد القيم المتطرفة أو نقاط البيانات غير المتوقعة التي يمكن أن تغير النتائج الإجمالية للبحث. يتيح تحديد هذه التشوهات في وقت مبكر للمحللين إصدار أحكام مستنيرة حول ما إذا كان ينبغي تضمين أو رفض قطع بيانات محددة في دراستهم. علاوة على ذلك، يتم استخدام الأدوات المرئية مثل الرسوم البيانية والمخططات البيانية على نطاق واسع في الإحصاءات الوصفية لتصوير البيانات بصرياً، مما يجعل مجموعات البيانات المعقدة أسهل في التفسير في لمحة.

بشكل عام، تكمن أهمية الإحصاءات الوصفية في قدرتها على إنتاج ملخص يبسط البيانات المعقدة. لا يساعد هذا الملخص في استكشاف البيانات في وقت مبكر فحسب، بل يضع أيضًا الأساس للدراسات الإحصائية الأكثر تعقيدًا. من خلال تقديم فهم أساسي للبيانات، تساعد الإحصاءات الوصفية الباحثين وصناع القرار على استخلاص استنتاجات ذات مغزى واتخاذ إجراءات مستنيرة بناءً على النتائج.

Statistics						
Std. Error of Kurtosis	Kurtosis	Std. Error of Skewness	Skewness	Std. Deviation	N	
					Valid	
0.401	-0.597	0.202	0.587	1.084	144	
0.401	-1.558	0.202	0.681	0.475	144	ما هو عمرك
0.401	-1.628	0.202	-0.016	1.611	144	تسهم تقنية المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في الجهات الحكومية".
0.401	-0.731	0.202	0.394	1.292	144	يساعد استخدام تقنية المعلومات في تعزيز قدرة الإدارة العامة على التعامل مع الأزمات".
0.401	-1.095	0.202	0.501	1.482	144	تساهم تقنية المعلومات في زيادة رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية".
0.401	-0.957	0.202	0.414	1.394	144	يؤدي تطبيق تقنية المعلومات إلى تحسين تخطيط وتنفيذ المشاريع الحكومية".
0.401	-1.060	0.202	0.550	1.465	144	تسهم تقنية المعلومات في تعزيز ثقافة الابتكار داخل الإدارة العامة".
0.401	-0.847	0.202	0.530	1.394	144	يساعد استخدام الأنظمة الإلكترونية في تقليل الأخطاء الإدارية".
0.401	-1.175	0.202	0.434	1.482	144	تعزز تقنية المعلومات من قدرة الإدارة العامة على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة".
0.401	-0.471	0.202	0.771	1.340	144	
0.401	-1.155	0.202	0.384	1.472	144	تساهم تقنية المعلومات في تحسين فعالية التدريب والتطوير للموظفين الحكوميين".
0.401	-0.910	0.202	0.598	1.432	144	يؤدي استخدام تقنية المعلومات إلى تسريع عملية اتخاذ القرارات في الجهات الحكومية".
0.401	-1.034	0.202	0.498	1.453	144	ما هو عمرك
0.401	-1.081	0.202	0.441	1.461	144	تسهم تقنية المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في الجهات الحكومية".

0.401	-1.125	0.202	0.502	1.490	144	يساعد استخدام تقنية المعلومات في تعزيز قدرة الإدارة العامة على التعامل مع الأزمات".
0.401	-1.173	0.202	0.354	1.466	144	تساهم تقنية المعلومات في زيادة رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية".
0.401	-0.939	0.202	0.571	1.439	144	يؤدي تطبيق تقنية المعلومات إلى تحسين تخطيط وتنفيذ المشاريع الحكومية".
0.401	-1.359	0.202	0.250	1.528	144	تساهم تقنية المعلومات في تعزيز ثقافة الابتكار داخل الإدارة العامة".
0.401	-1.170	0.202	0.363	1.460	144	يساعد استخدام الأنظمة الإلكترونية في تقليل الأخطاء الإدارية".
0.401	-1.286	0.202	0.287	1.510	144	تعزز تقنية المعلومات من قدرة الإدارة العامة على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة".

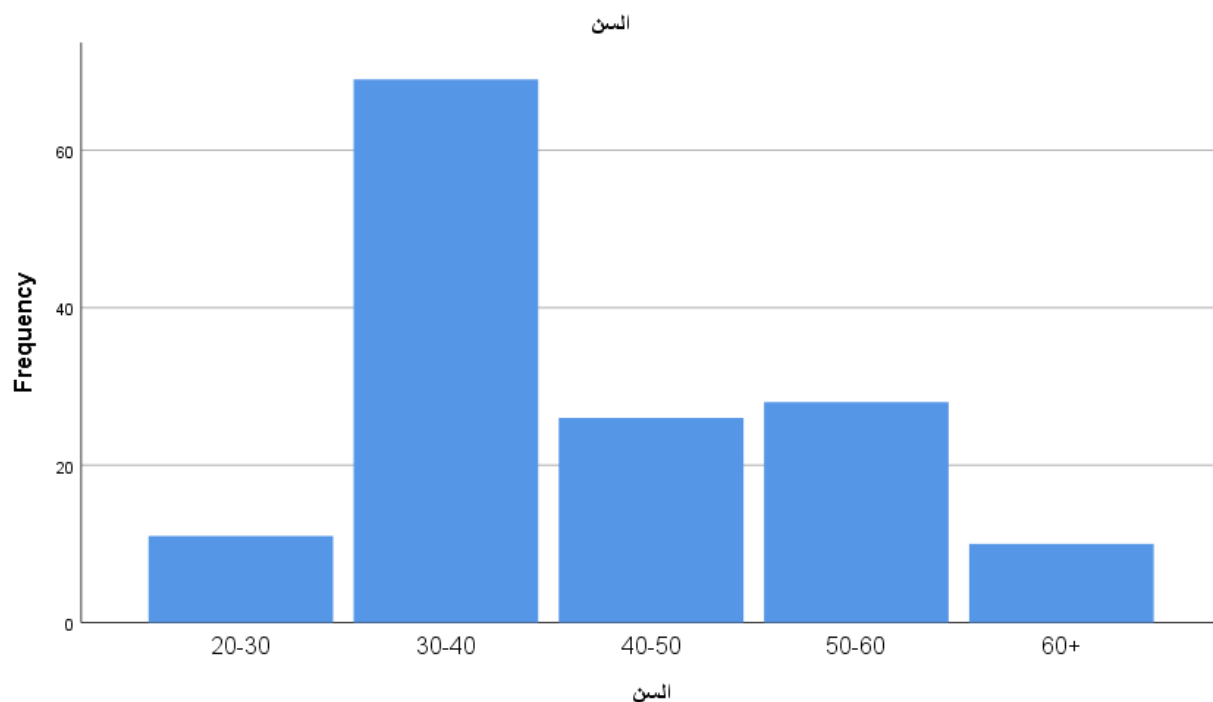
جدول 1: الوصف الإحصائي للبيانات

• السن

من الواضح زيادة نسبة المشاركين التي تتراوح اعمارهم بين 30-40 عاما مما يدل على انهم أكبر نسبة مشاركته في الاستبانة.

		السن			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	11	7.6	7.6	7.6
	30-40	69	47.9	47.9	55.6
	40-50	26	18.1	18.1	73.6
	50-60	28	19.4	19.4	93.1
	60+	10	6.9	6.9	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

جدول 2: الوصف الإحصائي للسن



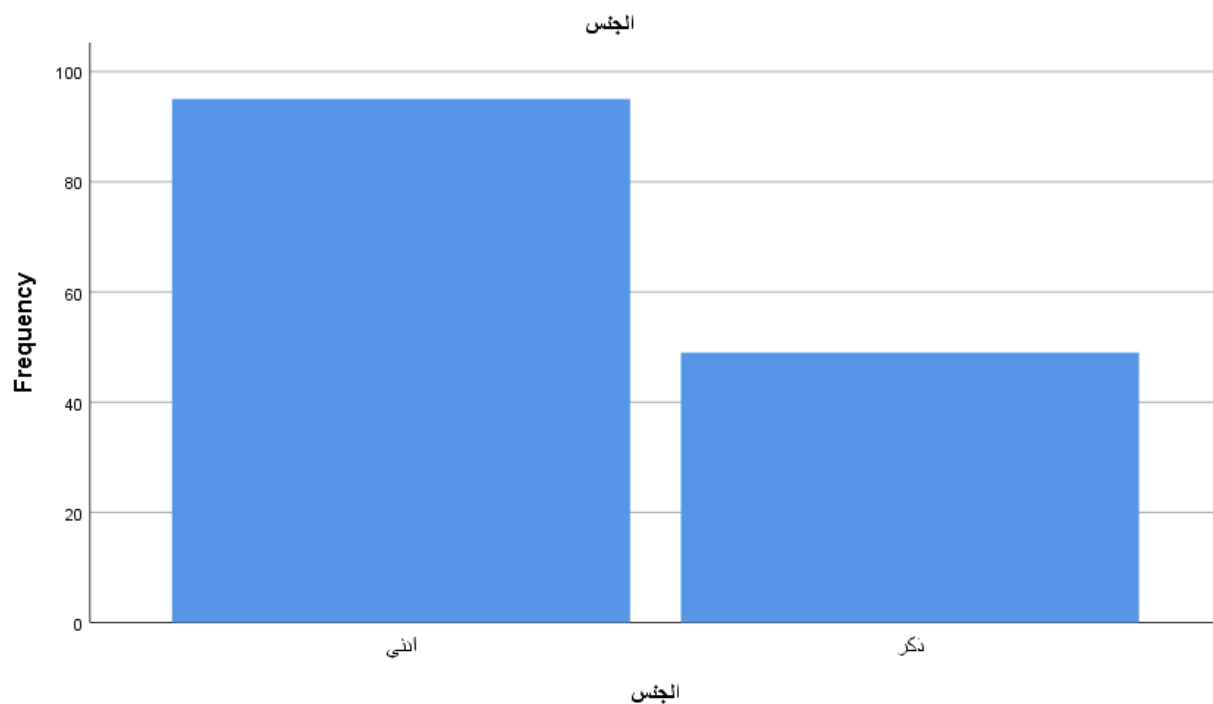
رسم توضيحي 2: التمثيل البياني للسن

• الجنس

من الواضح زياده نسبه النساء عن الذكور مما يدل علي ان الاستبيان وصل الي فئة اكبر من النساء .

الجنس					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	انثي	95	66.0	66.0	66.0
	ذكر	49	34.0	34.0	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

جدول 3: الوصف الاحصائي للجنس



رسم توضيحي 3: التمثيل البياني للجنس

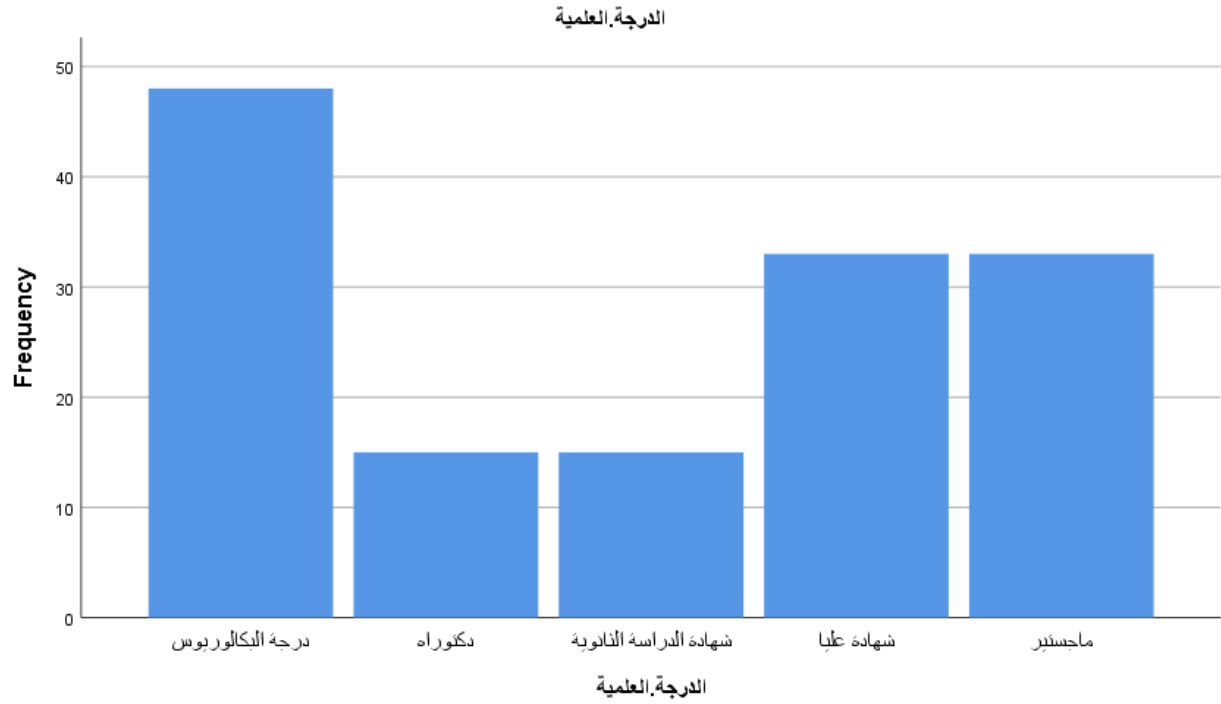
• الدرجة العلمية

من الواضح تقارب بعض النسب من بعضها مما يعطينا عشوائية أكبر في الاجابات مع ارتفاع نسبه الحاصلين علي

البكالوريوس بنسبه 48%

الدرجة العلمية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	درجة البكالوريوس	48	33.3	33.3	33.3
	دكتوراه	15	10.4	10.4	43.8
	شهادة الدراسة الثانوية	15	10.4	10.4	54.2
	شهادة عليا	33	22.9	22.9	77.1
	ماجستير	33	22.9	22.9	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

جدول 4: الوصف الاحصائي للدرجة العلمية



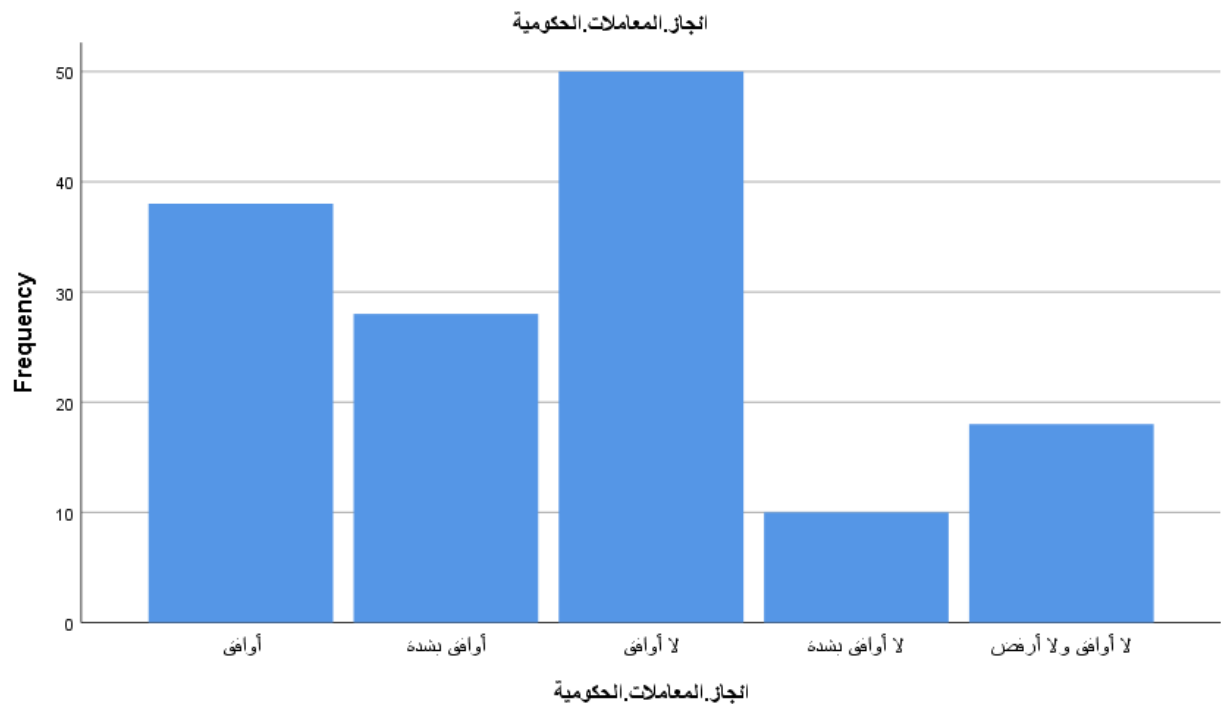
رسم توضيحي 4: التمثيل البياني للدرجة العلمية

- تساهم تقنية المعلومات في تحسين سرعة إنجاز المعاملات الحكومية.

من الواضح التقارب في نتائج السؤال مما يدل على عدم الوعي بأهمية تقنية المعلومات في تحسين سرعة إنجاز المعاملات الحكومية.

إنجاز المعاملات الحكومية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	38	26.4	26.4	26.4
	أوافق بشدة	28	19.4	19.4	45.8
	لا أوافق	50	34.7	34.7	80.6
	لا أوافق بشدة	10	6.9	6.9	87.5
	لا أوافق ولا أرفض	18	12.5	12.5	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

جدول 5: الوصف الاحصائي لإنجاز المعاملات الحكومية



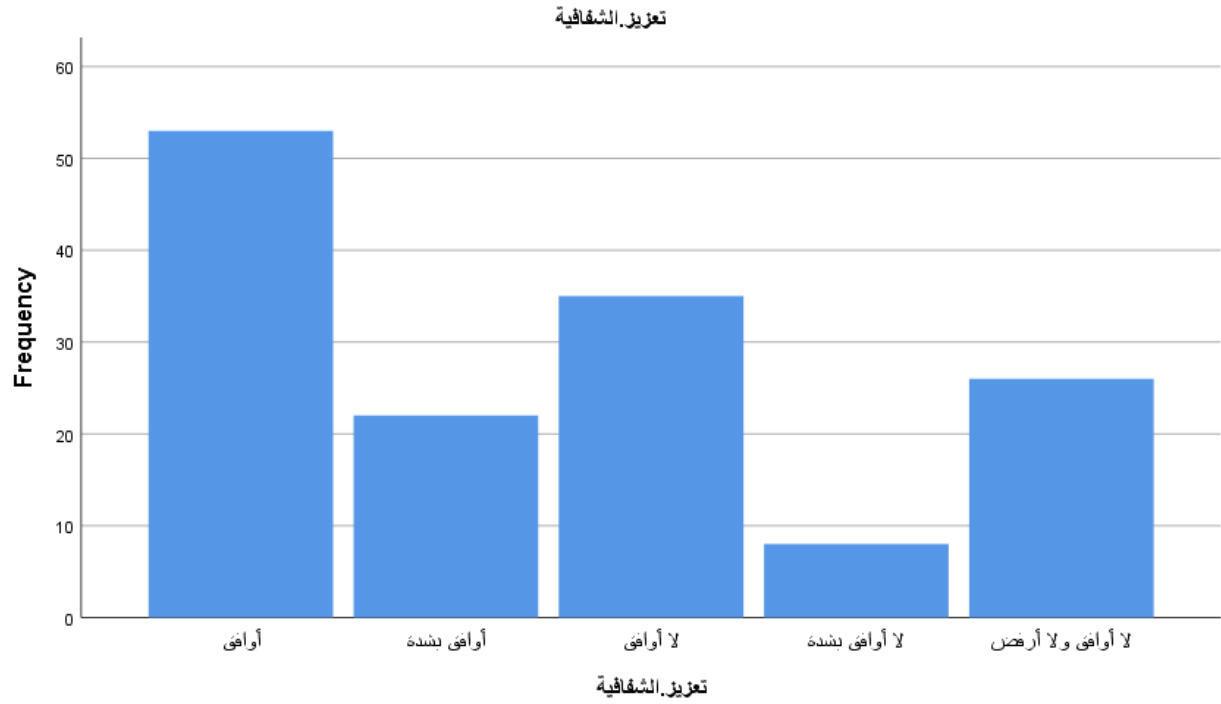
رسم توضيحي 5: التمثيل البياني لانجاز المعاملات الحكومية

- يساعد استخدام تقنية المعلومات في تعزيز الشفافية في الإدارة العامة.

من الواضح ان اكبر نسبه هي الموافقه بنسبه 36% ويدل علي اهميه استخدام تقنية المعلومات في تعزيز الشفافية في الإدارة العامة.

يساعد استخدام تقنية المعلومات في تعزيز الشفافية في الإدارة العامة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	53	36.8	36.8	36.8
	أوافق بشدة	22	15.3	15.3	52.1
	لا أوافق	35	24.3	24.3	76.4
	لا أوافق بشدة	8	5.6	5.6	81.9
	لا أوافق ولا أرفض	26	18.1	18.1	100.0
Total		144	100.0	100.0	

جدول 6: الوصف الاحصائي لیساعد استخدام تقنية المعلومات في تعزيز الشفافية في الإدارة العامة



رسم توضيحي 6: التمثيل البياني ليساعد استخدام تقنية المعلومات في تعزيز الشفافية في الإدارة العامة

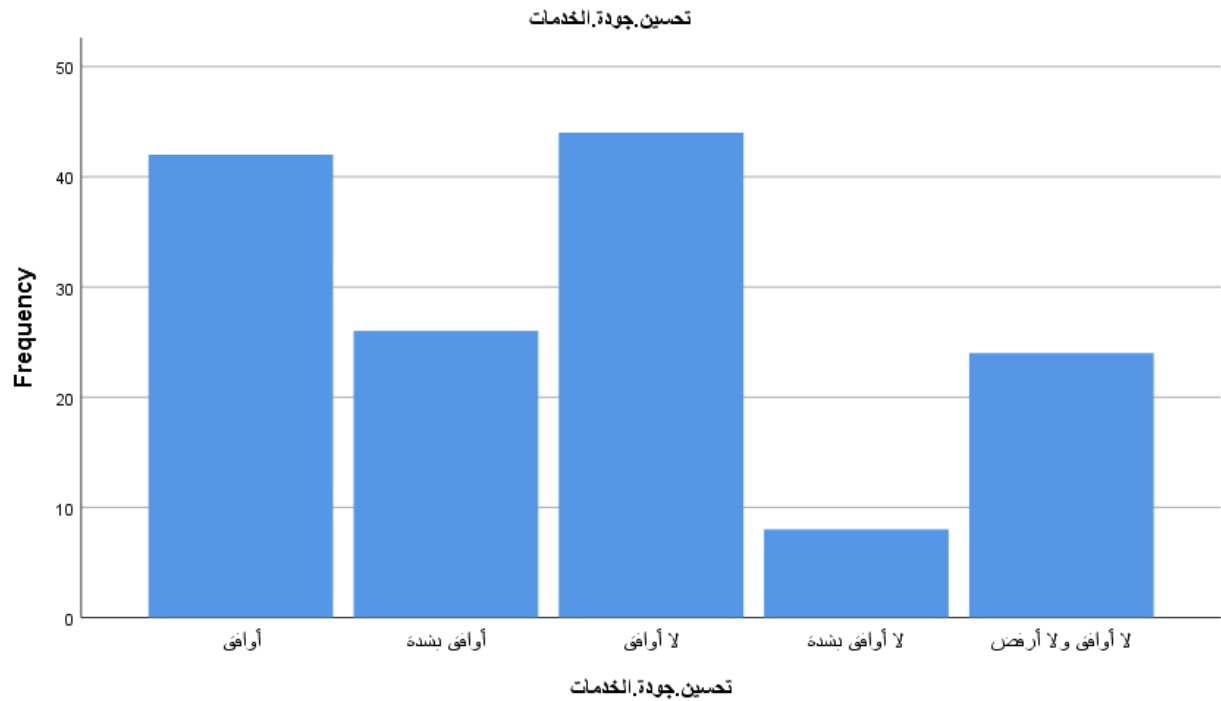
- يؤدي تطبيق تقنيات المعلومات إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

حصلت نسبة عدم موافقه علي اعلي نسبه حيث كانت 30% مما يدل على غياب الوعي بتطبيق تقنيات المعلومات إلى

تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

يؤدي تطبيق تقنيات المعلومات إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	42	29.2	29.2	29.2
	أوافق بشدة	26	18.1	18.1	47.2
	لا أوافق	44	30.6	30.6	77.8
	لا أوافق بشدة	8	5.6	5.6	83.3
	لا أوافق ولا أرفض	24	16.7	16.7	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

جدول 7: الوصف الاحصائي ليساعد استخدام تقنية المعلومات في تعزيز الشفافية في الإدارة العامة



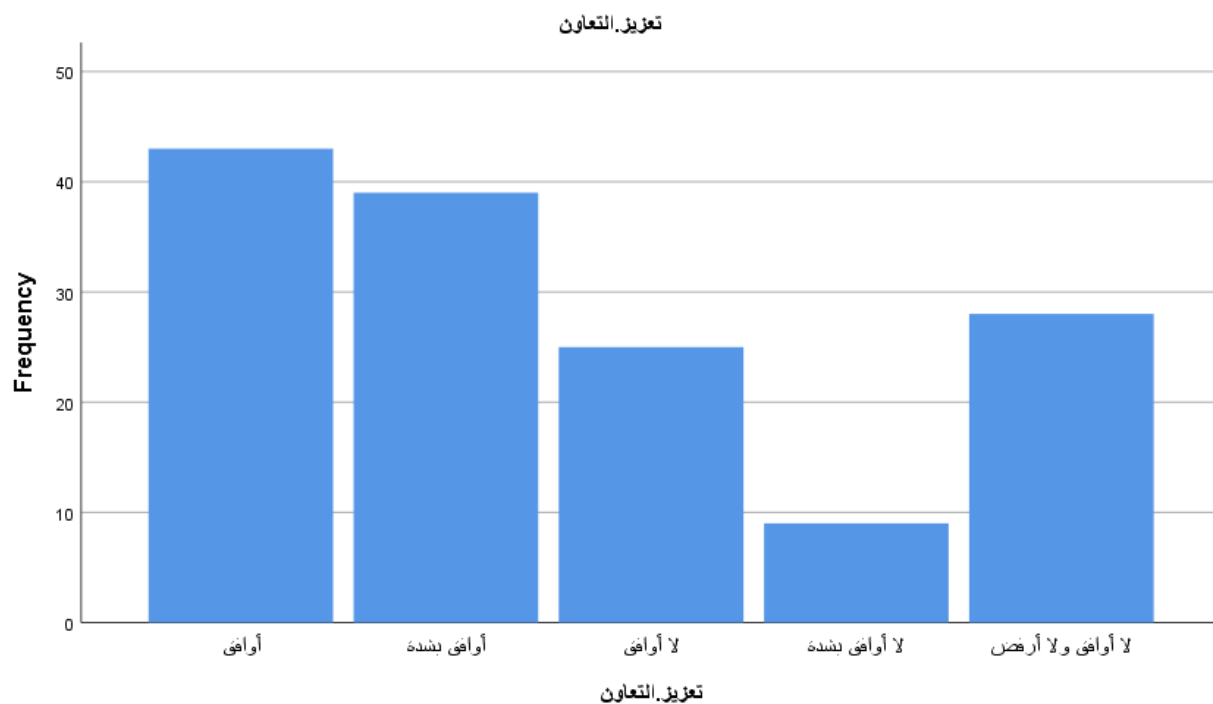
رسم توضيحي 7: التمثيل البياني ليساعد استخدام تقنية المعلومات في تعزيز الشفافية في الإدارة العامة

• تسهم تقنية المعلومات في تعزيز التعاون بين الجهات الحكومية المختلفة.

وصول نسبه الموافقه الي اعلي قيمه يدل علي تسهم تقنية المعلومات في تعزيز التعاون بين الجهات الحكومية المختلفة.

تسهم تقنية المعلومات في تعزيز التعاون بين الجهات الحكومية المختلفة.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	43	29.9	29.9	29.9
	أوافق بشدة	39	27.1	27.1	56.9
	لا أوافق	25	17.4	17.4	74.3
	لا أوافق بشدة	9	6.3	6.3	80.6
	لا أوافق ولا أرفض	28	19.4	19.4	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

جدول 8: الوصف الاحصائي لتسهم تقنية المعلومات في تعزيز التعاون بين الجهات الحكومية المختلفة.



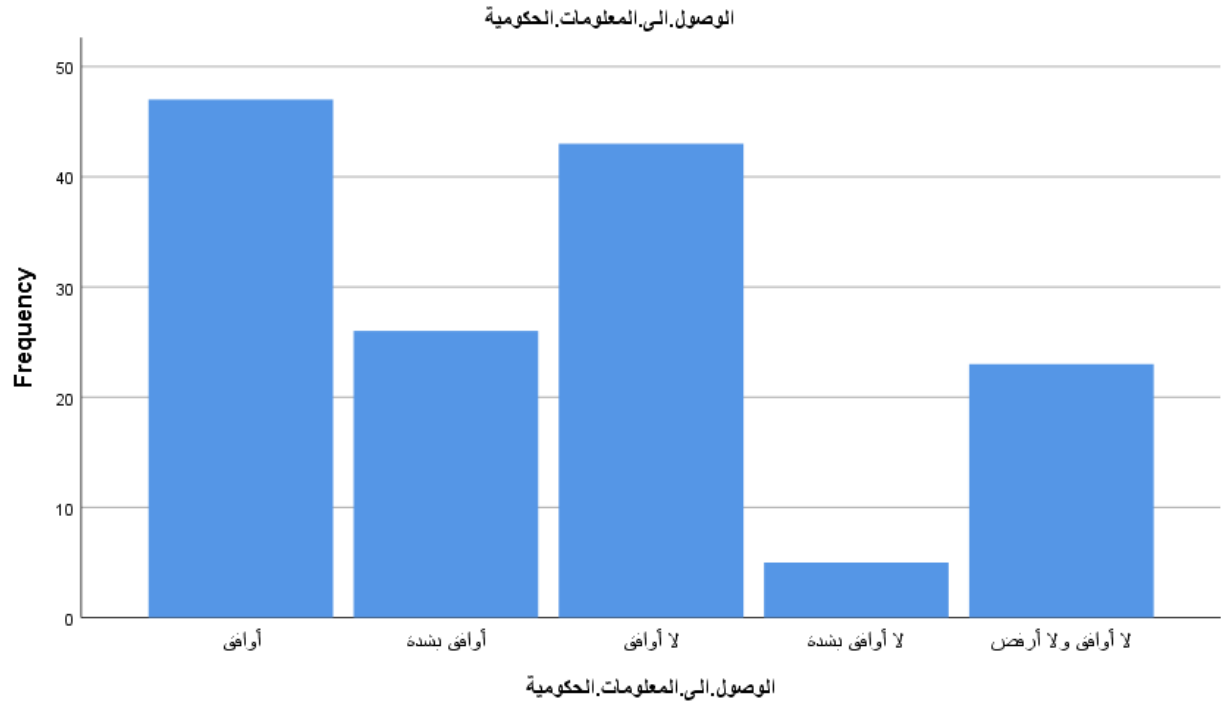
رسم توضيحي 8: التمثيل البياني لتسهم تقنية المعلومات في تعزيز التعاون بين الجهات الحكومية المختلفة

- يساعد استخدام الأنظمة الإلكترونية في تسهيل الوصول إلى المعلومات الحكومية.

من الواضح ان اكبر قيمه كانت الموافقه وهي ما يقارب 32% .

يساعد استخدام الأنظمة الإلكترونية في تسهيل الوصول إلى المعلومات الحكومية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	47	32.6	32.6	32.6
	أوافق بشدة	26	18.1	18.1	50.7
	لا أوافق	43	29.9	29.9	80.6
	لا أوافق بشدة	5	3.5	3.5	84.0
	لا أوافق ولا أرفض	23	16.0	16.0	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

جدول 9: الوصف الاحصائي لمساعد استخدام الأنظمة الإلكترونية في تسهيل الوصول إلى المعلومات الحكومية.



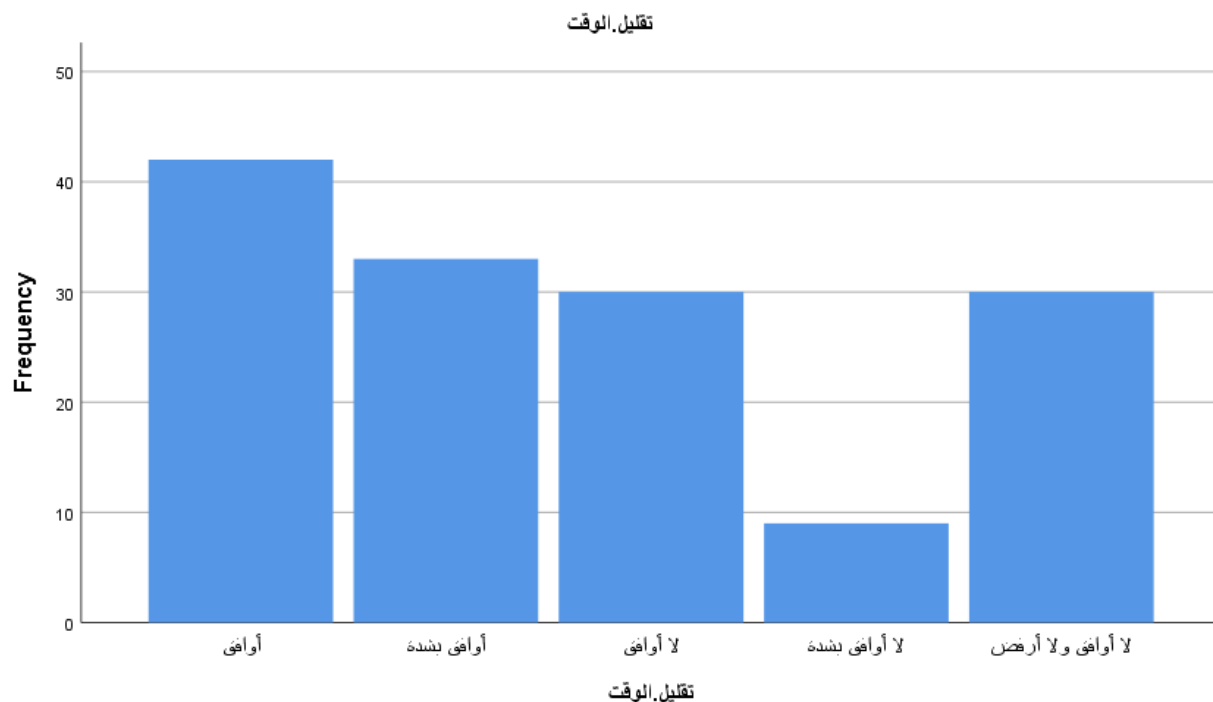
رسم توضيحي 9: التمثيل البياني يساعد استخدام الأنظمة الإلكترونية في تسهيل الوصول إلى المعلومات الحكومية

• تساهم تقنية المعلومات في تقليل الوقت المستغرق لإنجاز الإجراءات الإدارية.

وصلت نسبة الموافقة الي 51% من مجموع الموافقة و الموافقة بشده مما يدل دور تقنية المعلومات في تقليل الوقت المستغرق لإنجاز الإجراءات الإدارية.

تساهم تقنية المعلومات في تقليل الوقت المستغرق لإنجاز الإجراءات الإدارية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	42	29.2	29.2	29.2
	أوافق بشدة	33	22.9	22.9	52.1
	لا أوافق	30	20.8	20.8	72.9
	لا أوافق بشدة	9	6.3	6.3	79.2
	لا أوافق ولا أرفض	30	20.8	20.8	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

جدول 10: الوصف الاحصائي لتساهم تقنية المعلومات في تقليل الوقت المستغرق لإنجاز الإجراءات الإدارية.



رسم توضيحي 10: التمثيل البياني لتساهم تقنية المعلومات في تقليل الوقت المستغرق لإنجاز الإجراءات الإدارية

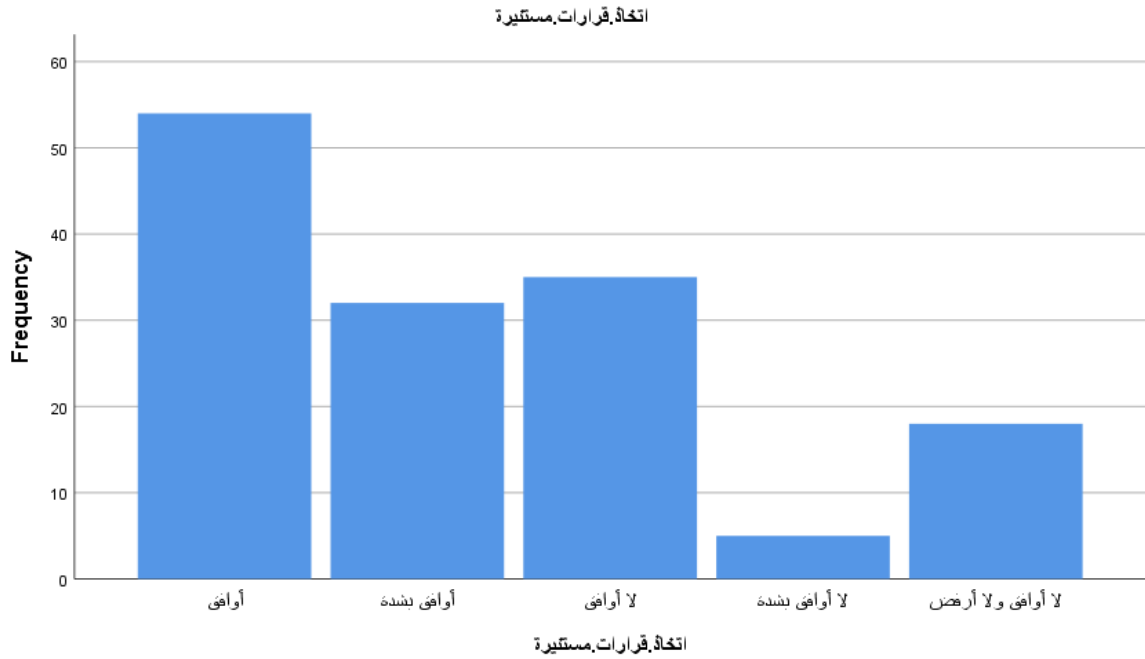
- يعزز استخدام تقنية المعلومات من قدرة الإدارة العامة على اتخاذ قرارات مستنيرة.

من الواضح ان أكبر نسبه هي الموافقه حيث كانت 37% مما يدل على ترحيب المشاركين باستخدام تقنية المعلومات من

قدرة الإدارة العامة على اتخاذ قرارات مستنيرة.

يعزز استخدام تقنية المعلومات من قدرة الإدارة العامة على اتخاذ قرارات مستنيرة.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	54	37.5	37.5	37.5
	أوافق بشدة	32	22.2	22.2	59.7
	لا أوافق	35	24.3	24.3	84.0
	لا أوافق بشدة	5	3.5	3.5	87.5
	لا أوافق ولا أرفض	18	12.5	12.5	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

جدول 11: الوصف الاحصائي ليعزز استخدام تقنية المعلومات من قدرة الإدارة العامة على اتخاذ قرارات مستنيرة.



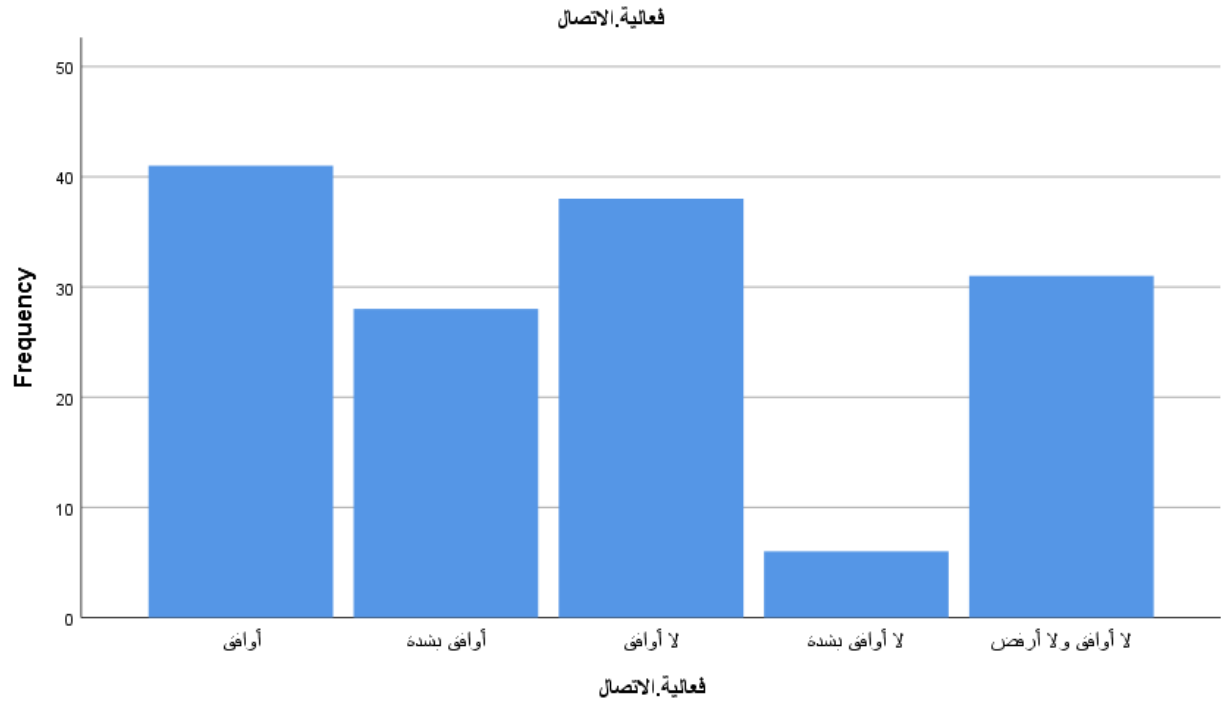
رسم توضيحي 11 : التمثيل البياني ليعزز استخدام تقنية المعلومات من قدرة الإدارة العامة على اتخاذ قرارات مستنيرة

- يؤدي تطبيق تقنيات المعلومات إلى تحسين فعالية الاتصال بين الإدارة العامة والمواطنين.

من الواضح موافقه المشاركون على تطبيق تقنيات المعلومات إلى تحسين فعالية الاتصال بين الإدارة العامة والمواطنين حيث كانت النسبه ما يقارب 29%.

يؤدي تطبيق تقنيات المعلومات إلى تحسين فعالية الاتصال بين الإدارة العامة والمواطنين.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	41	28.5	28.5	28.5
	أوافق بشدة	28	19.4	19.4	47.9
	لا أوافق	38	26.4	26.4	74.3
	لا أوافق بشدة	6	4.2	4.2	78.5
	لا أوافق ولا أرفض	31	21.5	21.5	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

جدول 12: الوصف الاحصائي لتطبيق تقنيات المعلومات إلى تحسين فعالية الاتصال بين الإدارة العامة والمواطنين.



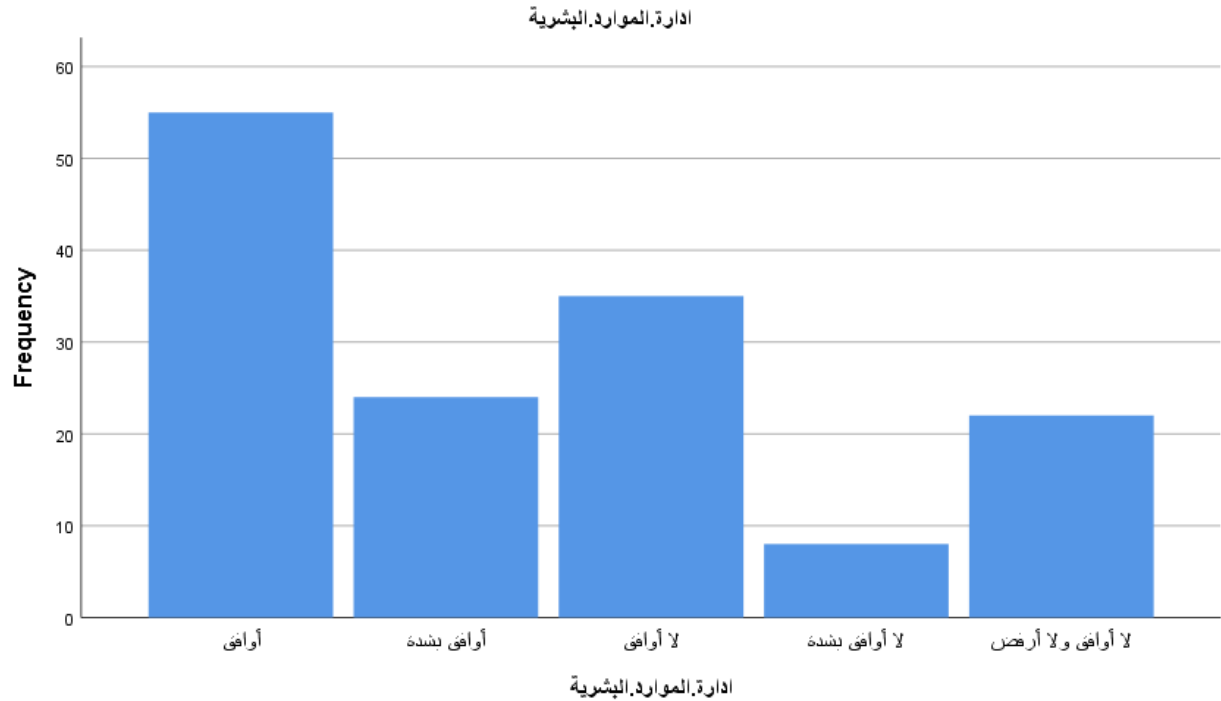
رسم توضيحي 12: التمثيل البياني لتطبيق تقنيات المعلومات إلى تحسين فعالية الاتصال بين الإدارة العامة والمواطنين

• تسهم تقنية المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في الجهات الحكومية.

من الواضح ان أكبر نسبه هي الموافقه حيث كانت ما يقارب 39%.

تسهم تقنية المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في الجهات الحكومية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	55	38.2	38.2	38.2
	أوافق بشدة	24	16.7	16.7	54.9
	لا أوافق	35	24.3	24.3	79.2
	لا أوافق بشدة	8	5.6	5.6	84.7
	لا أوافق ولا أرفض	22	15.3	15.3	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

جدول 13: الوصف الاحصائي لتسهم تقنية المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في الجهات الحكومية.



رسم توضيحي 13: التمثيل البياني لتسهم تقنية المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في الجهات الحكومية

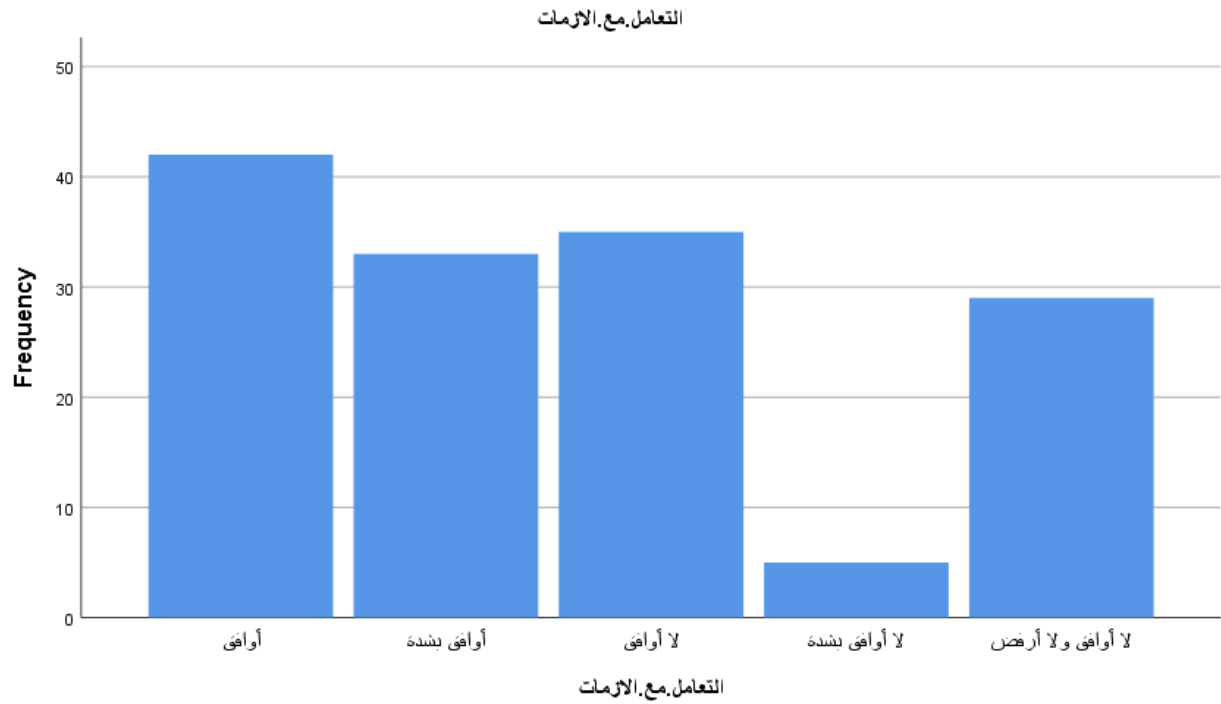
- يساعد استخدام تقنية المعلومات في تعزيز قدرة الإدارة العامة على التعامل مع الأزمات.

من الواضح ان أكبر نسبه الموافقه حيث كانت ما يقارب 30% مما يدل علي دور استخدام تقنية المعلومات في تعزيز قدرة

الإدارة العامة على التعامل مع الأزمات.

يساعد استخدام تقنية المعلومات في تعزيز قدرة الإدارة العامة على التعامل مع الأزمات.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	42	29.2	29.2	29.2
	أوافق بشدة	33	22.9	22.9	52.1
	لا أوافق	35	24.3	24.3	76.4
	لا أوافق بشدة	5	3.5	3.5	79.9
	لا أوافق ولا أرفض	29	20.1	20.1	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

جدول 14: الوصف الاحصائي لتقنية المعلومات في تعزيز قدرة الإدارة العامة على التعامل مع الأزمات.



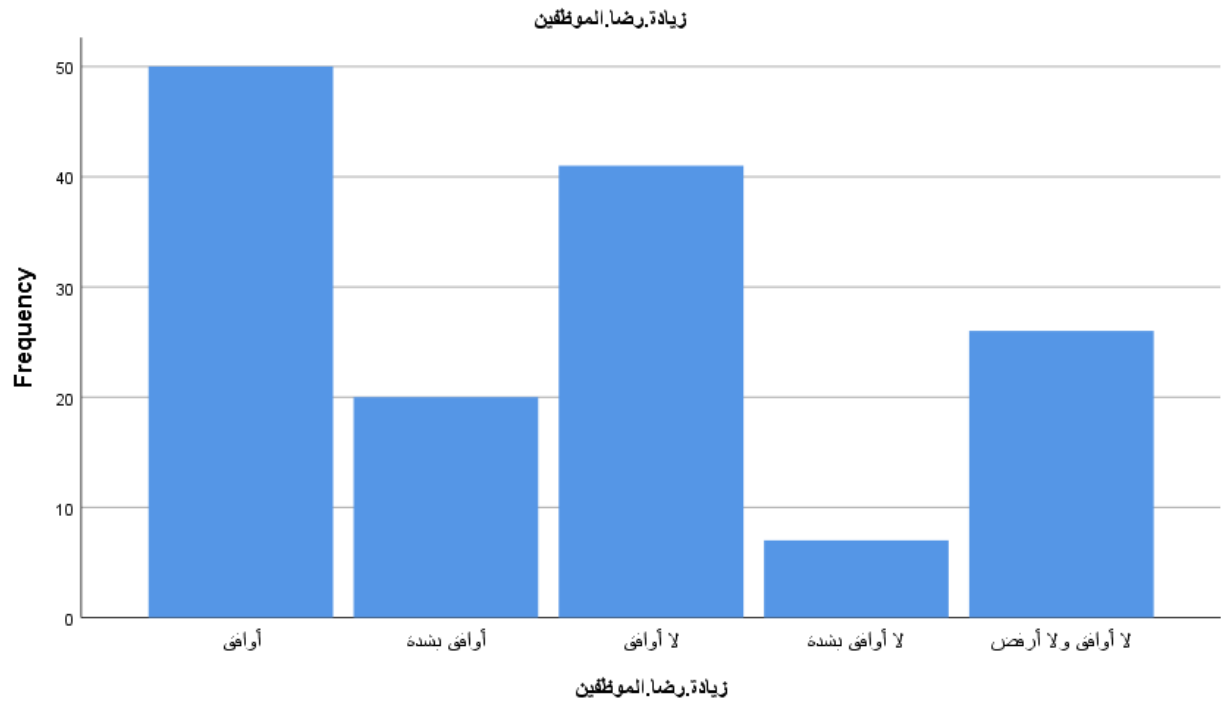
رسم توضيحي 14: التمثيل البياني لتقنية المعلومات في تعزيز قدرة الإدارة العامة على التعامل مع الأزمات

- تساهم تقنية المعلومات في زيادة رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية.

من الواضح ان اكبر نسبة كانت الموافقه حيث كانت ما يقارب 34%.

تساهم تقنية المعلومات في زيادة رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	50	34.7	34.7	34.7
	أوافق بشدة	20	13.9	13.9	48.6
	لا أوافق	41	28.5	28.5	77.1
	لا أوافق بشدة	7	4.9	4.9	81.9
	لا أوافق ولا أرفض	26	18.1	18.1	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

جدول 15: الوصف الاحصائي لتساهم تقنية المعلومات في زيادة رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية.



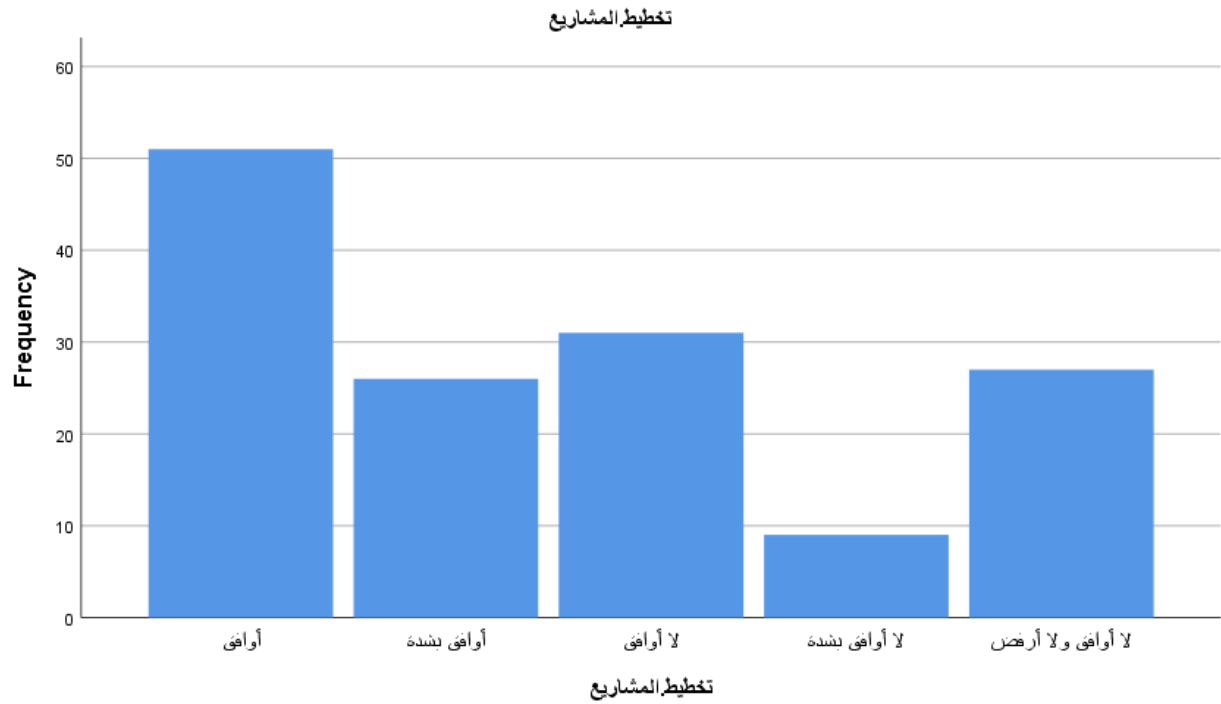
رسم توضيحي 15: التمثيل البياني لتساهم تقنية المعلومات في زيادة رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية

- يؤدي تطبيق تقنية المعلومات إلى تحسين تخطيط وتنفيذ المشاريع الحكومية.

الواضح ان اكبر قيمه هي الموافقه حيث كانت النسبه ما يقارب 35% .

يؤدي تطبيق تقنية المعلومات إلى تحسين تخطيط وتنفيذ المشاريع الحكومية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	51	35.4	35.4	35.4
	أوافق بشدة	26	18.1	18.1	53.5
	لا أوافق	31	21.5	21.5	75.0
	لا أوافق بشدة	9	6.3	6.3	81.3
	لا أوافق ولا أرفض	27	18.8	18.8	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

جدول 16: الوصف الاحصائي ليؤدي تطبيق تقنية المعلومات إلى تحسين تخطيط وتنفيذ المشاريع الحكومية.



رسم توضيحي 16: التمثيل البياني ليؤدي تطبيق تقنية المعلومات إلى تحسين تخطيط وتنفيذ المشاريع الحكومية

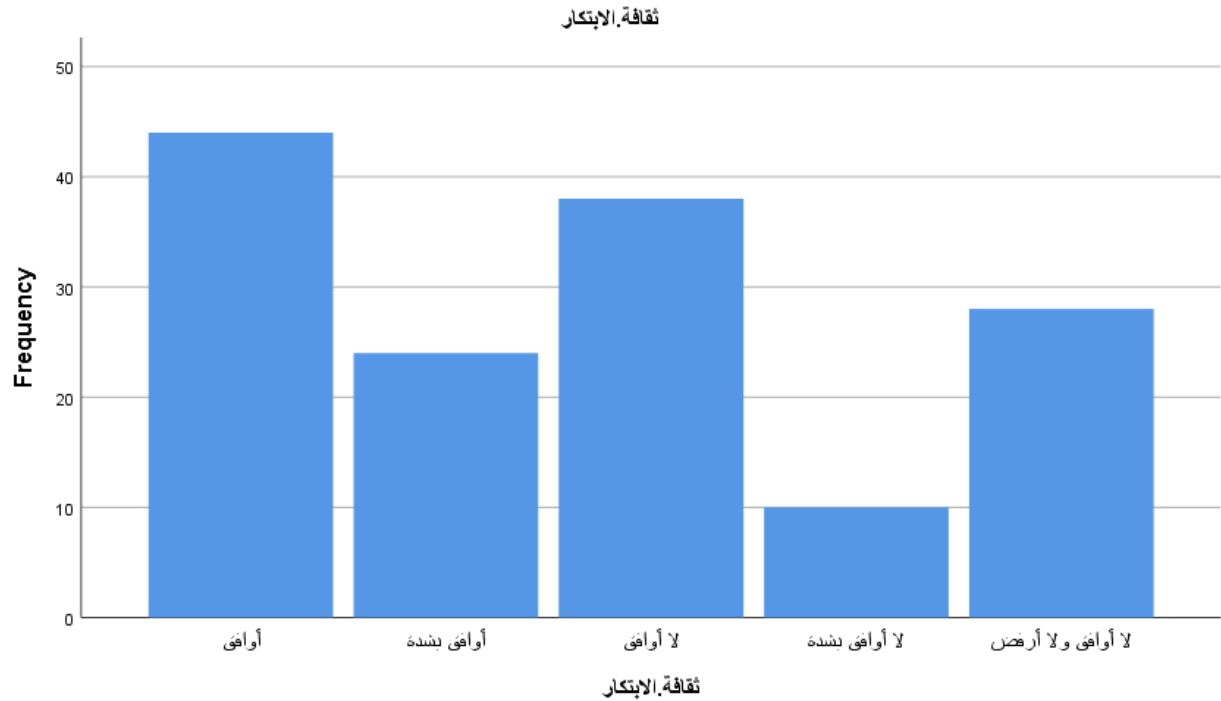
- تسهم تقنية المعلومات في تعزيز ثقافة الابتكار داخل الإدارة العامة.

نلاحظ ان أكبر قيمه هي الموافقه حيث وصلت الي 30% مما يدل علي تسهم تقنية المعلومات في تعزيز ثقافة الابتكار

داخل الإدارة العامة.

تسهم تقنية المعلومات في تعزيز ثقافة الابتكار داخل الإدارة العامة.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	44	30.6	30.6	30.6
	أوافق بشدة	24	16.7	16.7	47.2
	لا أوافق	38	26.4	26.4	73.6
	لا أوافق بشدة	10	6.9	6.9	80.6
	لا أوافق ولا أرفض	28	19.4	19.4	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

جدول 17: الوصف الاحصائي لتسهم تقنية المعلومات في تعزيز ثقافة الابتكار داخل الإدارة العامة.



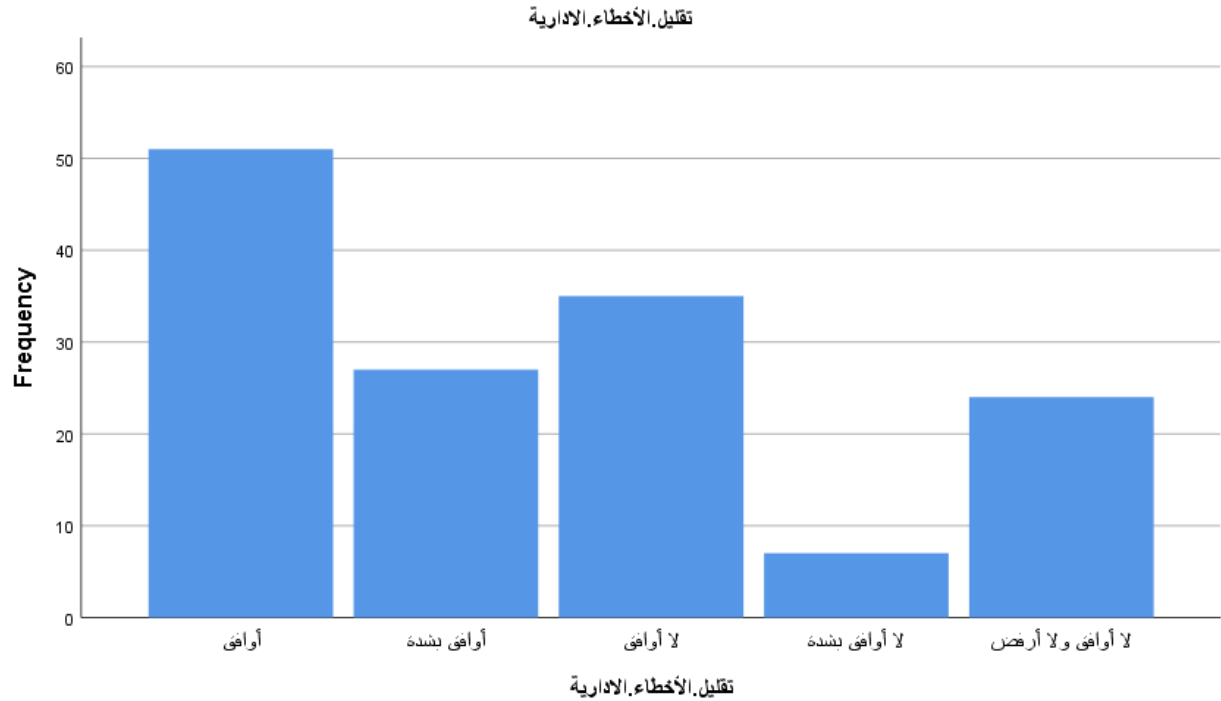
رسم توضيحي 17: التمثيل البياني لتسهم تقنية المعلومات في تعزيز ثقافة الابتكار داخل الإدارة العام

• يساعد استخدام الأنظمة الإلكترونية في تقليل الأخطاء الإدارية.

من الواضح ان أكبر قيمه هي موافقه حيث كانت 35% مما يدل علي يساعد استخدام الأنظمة الإلكترونية في تقليل الأخطاء الإدارية.

يساعد استخدام الأنظمة الإلكترونية في تقليل الأخطاء الإدارية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	51	35.4	35.4	35.4
	أوافق بشدة	27	18.8	18.8	54.2
	لا أوافق	35	24.3	24.3	78.5
	لا أوافق بشدة	7	4.9	4.9	83.3
	لا أوافق ولا أرفض	24	16.7	16.7	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

جدول 18: الوصف الاحصائي لیساعد استخدام الأنظمة الإلكترونية في تقليل الأخطاء الإدارية.



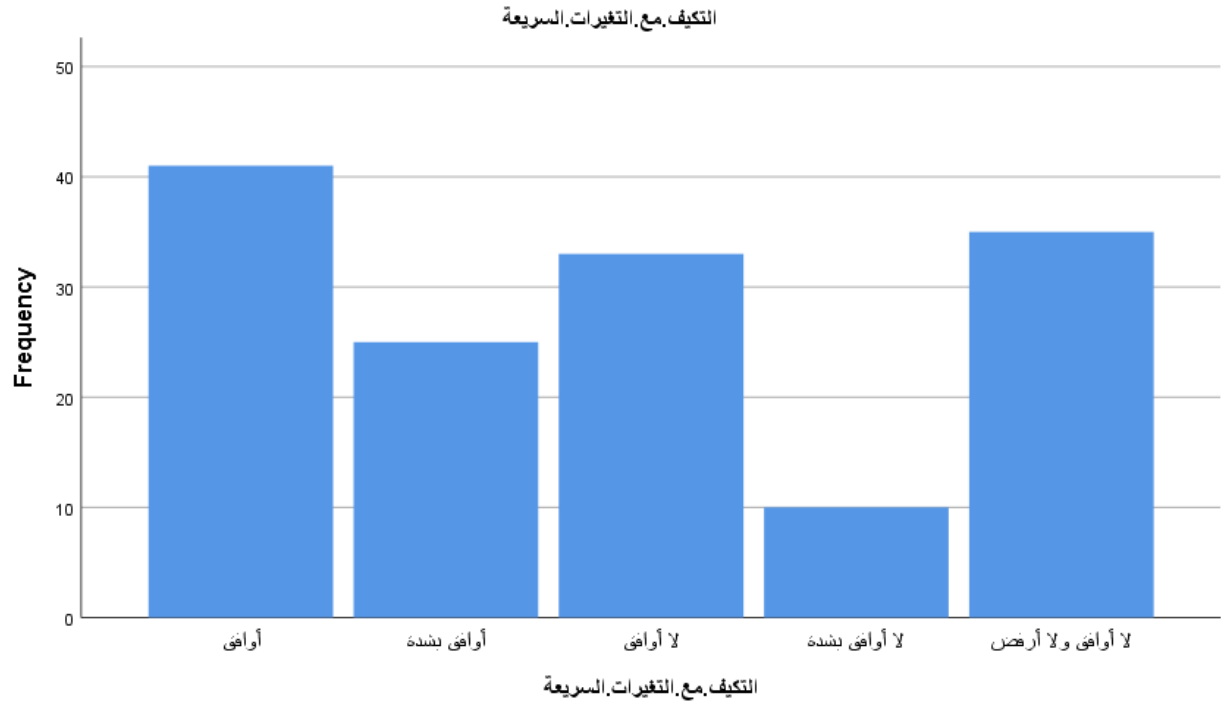
رسم توضيحي 18: التمثيل البياني ليساعد استخدام الأنظمة الإلكترونية في تقليل الأخطاء الإدارية

- تعزز تقنية المعلومات من قدرة الإدارة العامة على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة.

وصول نسبه الموافقه الي ما يقارب 29% يدل على تعزز تقنية المعلومات من قدرة الإدارة العامة على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة.

تعزز تقنية المعلومات من قدرة الإدارة العامة على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	41	28.5	28.5	28.5
	أوافق بشدة	25	17.4	17.4	45.8
	لا أوافق	33	22.9	22.9	68.8
	لا أوافق بشدة	10	6.9	6.9	75.7
	لا أوافق ولا أرفض	35	24.3	24.3	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

جدول 19: الوصف الاحصائي لتعزز تقنية المعلومات من قدرة الإدارة العامة على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة.



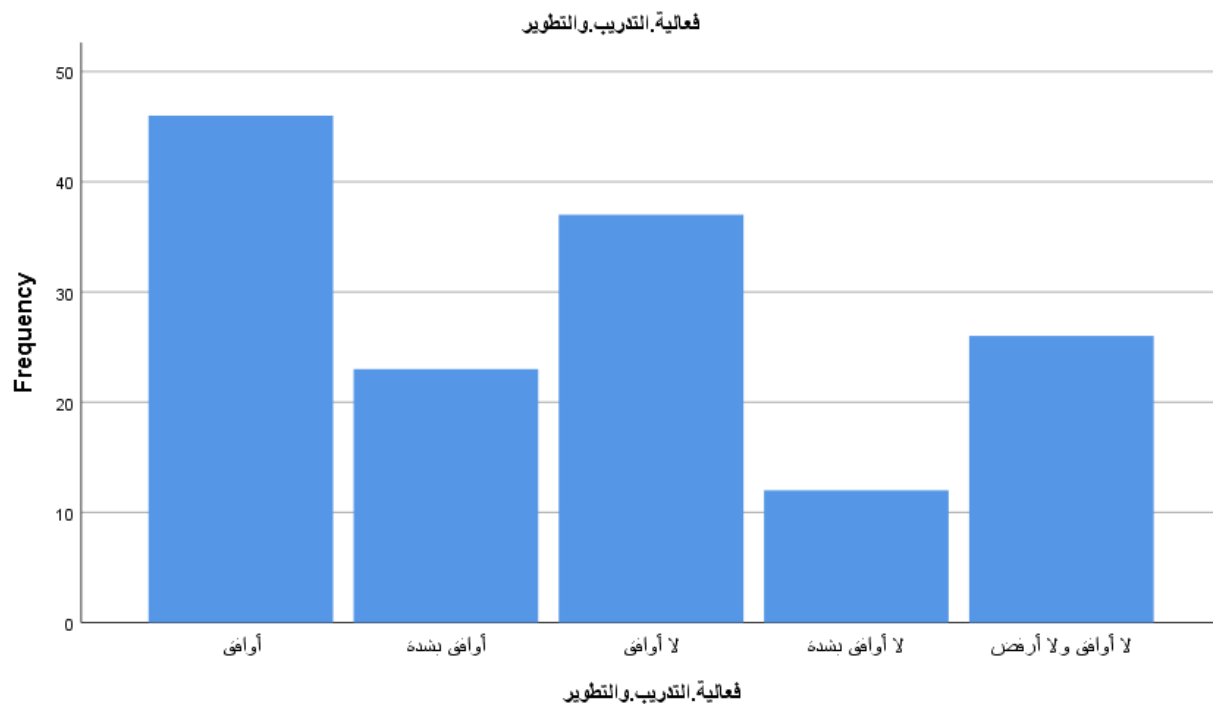
رسم توضيحي 19: التمثيل البياني لتعزز تقنية المعلومات من قدرة الإدارة العامة على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة

- تساهم تقنية المعلومات في تحسين فعالية التدريب والتطوير للموظفين الحكوميين.

من الواضح ان أكبر قيمه هي الموافقة حيث كانت 31%.

تساهم تقنية المعلومات في تحسين فعالية التدريب والتطوير للموظفين الحكوميين.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	46	31.9	31.9	31.9
	أوافق بشدة	23	16.0	16.0	47.9
	لا أوافق	37	25.7	25.7	73.6
	لا أوافق بشدة	12	8.3	8.3	81.9
	لا أوافق ولا أرفض	26	18.1	18.1	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

جدول 20: الوصف الاحصائي لتساهم تقنية المعلومات في تحسين فعالية التدريب والتطوير للموظفين الحكوميين.

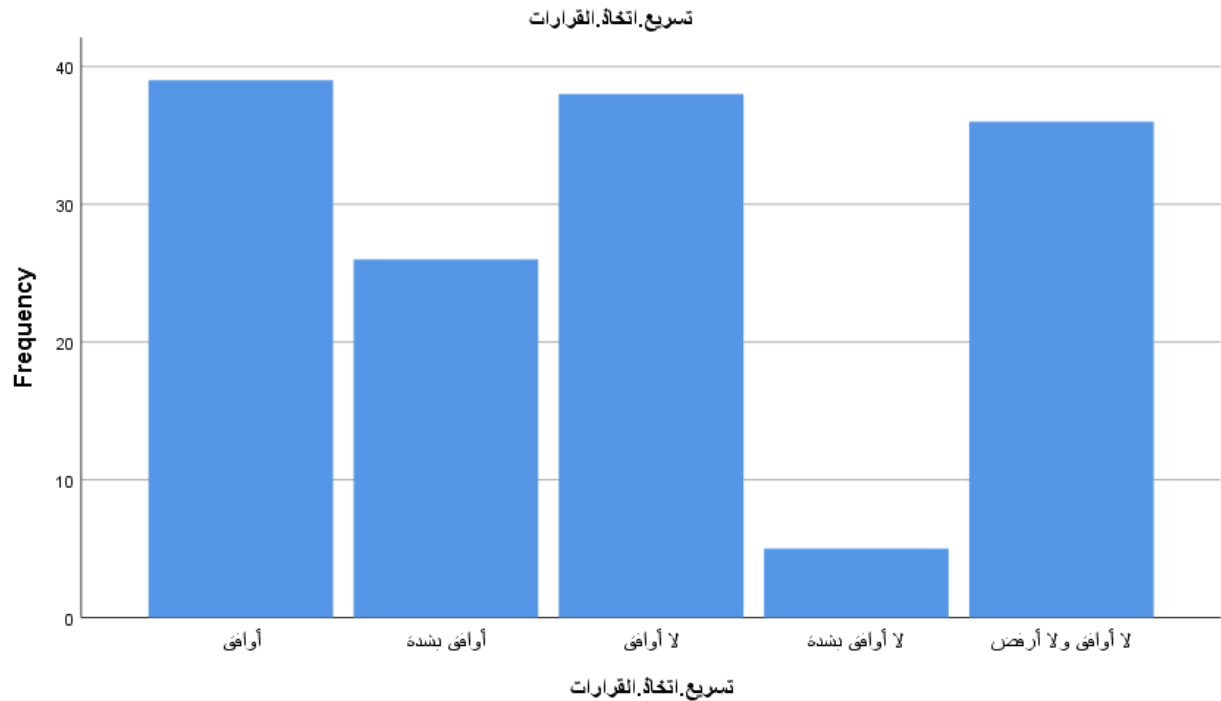


رسم توضيحي 20: التمثيل البياني لتساهم تقنية المعلومات في تحسين فعالية التدريب والتطوير للموظفين الحكوميين

- يؤدي استخدام تقنية المعلومات إلى تسريع عملية اتخاذ القرارات في الجهات الحكومية.
- وصول نسبه موافقه الي اعلي قيمه وهي 27% يدل علي استخدام تقنية المعلومات إلى تسريع عملية اتخاذ القرارات في الجهات الحكومية.

يؤدي استخدام تقنية المعلومات إلى تسريع عملية اتخاذ القرارات في الجهات الحكومية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	39	27.1	27.1	27.1
	أوافق بشدة	26	18.1	18.1	45.1
	لا أوافق	38	26.4	26.4	71.5
	لا أوافق بشدة	5	3.5	3.5	75.0
	لا أوافق ولا أرفض	36	25.0	25.0	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

جدول 21: الوصف الاحصائي ليؤدي استخدام تقنية المعلومات إلى تسريع عملية اتخاذ القرارات في الجهات الحكومية.



رسم توضيحي 21: التمثيل البياني ليؤدي استخدام تقنية المعلومات إلى تسريع عملية اتخاذ القرارات في الجهات الحكومية

• تحليل المصدقية والموثوقية

ألفا كرونباخ هي تقنية مهمة لقياس الاتساق الداخلي أو الموثوقية لمجموعة من أسئلة الاستبيان. يساعد هذا المقياس في تقييم ما إذا كانت العناصر المختلفة تقيس نفس الخاصية باستمرار. يتم قياس ألفا كرونباخ على مقياس من 0 إلى 1، حيث تشير القيم الأعلى إلى اتفاق أفضل بين العناصر.

تشير قيم ألفا كرونباخ العالية إلى أن استجابات المشاركين متسقة عبر الاستفسارات المختلفة. على سبيل المثال، إذا سجل المشاركون درجة عالية لشيء ما، فمن المرجح أن يصنفوا عناصر أخرى بدرجة عالية أيضًا. يوضح هذا الاتفاق أن القياسات موثوقة وأن العناصر تقيس نفس الخاصية.

في المقابل، تشير الدرجات المنخفضة إلى أن مجموعة العناصر لا تقيس نفس المفهوم بدقة. قد لا تضمن الإجابات العالية على سؤال واحد أن المشاركين سيقومون العناصر المتبقية بنفس الطريقة. وبالتالي، فمن المحتمل أن الأسئلة لا تقيس نفس الخاصية بدقة، مما يشير إلى أن المقاييس ليست دقيقة (Schrepp, 2020).

وبتطبيق تحليل ألفا كرونباخ للتأكد من موثوقية وصلاحية إجابات المتغيرات في التجربة نجد أن صحة البيانات 100% مما يدل على أن البيانات التي لدينا صالحة وقابلة للتحليل كما أن معامل ألفا كرونباخ 0.837 وهو قريب جداً من الصحيح مما يدل على ارتفاع مستوى الموثوقية والصلاحية في البيانات التجريبية.

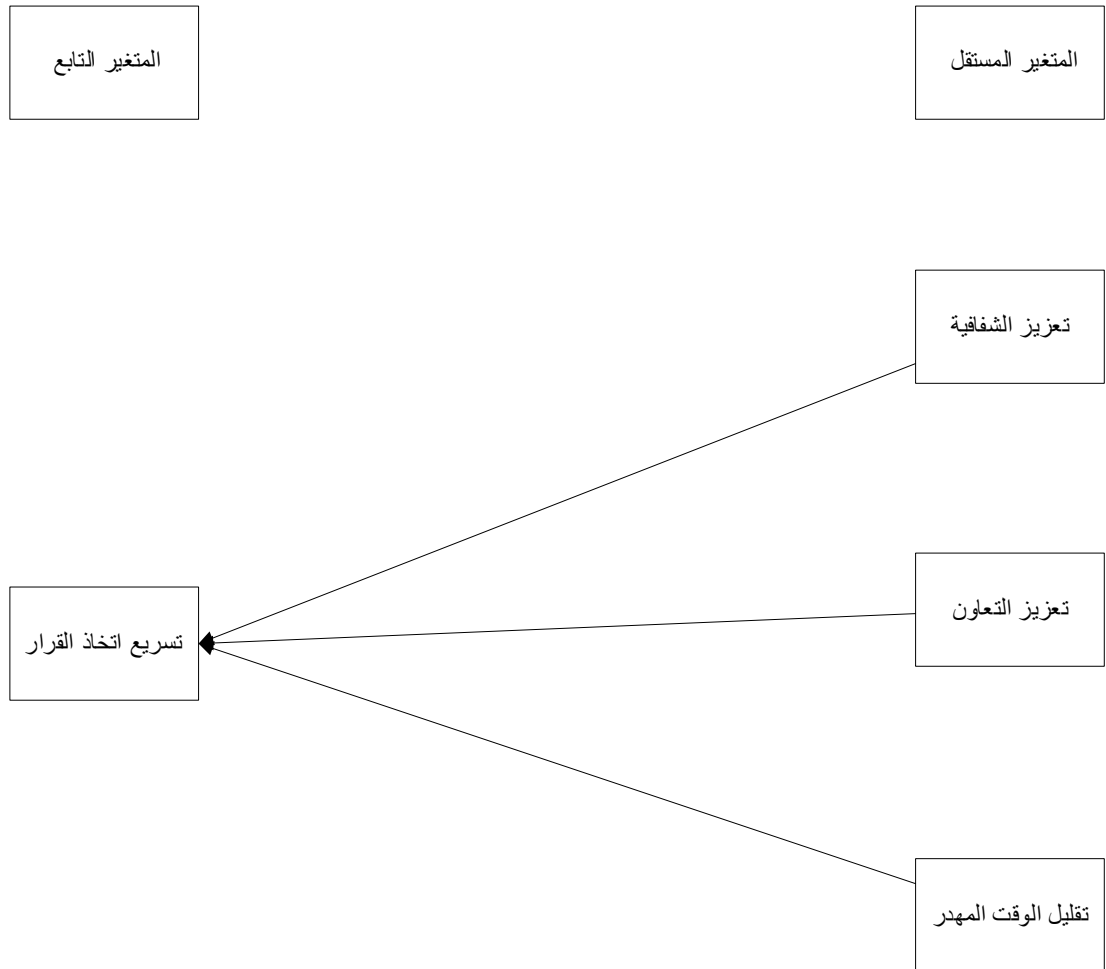
Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	144	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	144	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

جدول 22: ملخص معالجة القضية

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.837	.826	20

جدول 23: تحليل المصداقية والموثوقية

• متغيرات الدراسة



رسم توضيحي 22: متغيرات الدراسة

- دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الشفافية لدى أصحاب المصالح في الشركات الصناعية

تعد إدارة الجودة الشاملة واحدة من التقنيات الأساسية التي تسعى المنظمات الصناعية إلى اتباعها من أجل تحسين أدائها وتعزيز رضا العملاء. ومن أهم فوائد إدارة الجودة الشاملة تعزيز الشفافية بين أصحاب المصلحة، بما في ذلك المستهلكين، والموردين، والموظفين والمستثمرين.

تساهم إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الشفافية من خلال تطوير ثقافة الاتصال والمشاركة المفتوحة. عندما تطبق الشركات مبادئ إدارة الجودة الشاملة، فإنها تحفز تبادل المعلومات المتعلقة بالعمليات والإجراءات والسياسات. هذا النوع من الشفافية يعزز الثقة بين المنظمة وأصحاب المصلحة، حيث يصبحون على دراية بكيفية اتخاذ القرارات ومراجعة الأداء.

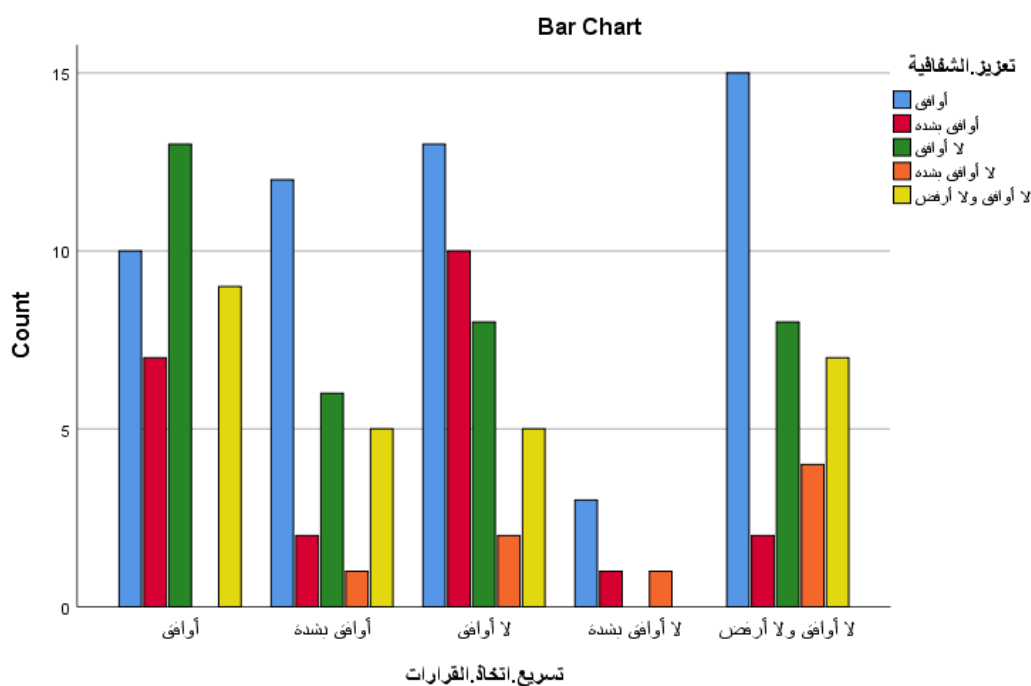
وعلاوة على ذلك، من خلال استخدام مقاييس أداء واضحة وموضوعية، مثل مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)، يمكن للمنظمات الصناعية قياس نتائجها وإبلاغ أصحاب المصلحة بتطورها. وهذا يساعد في خلق مناخ من المساءلة، حيث يهتم جميع أصحاب المصلحة بإنجاز أهداف مماثلة.

كما تساهم إدارة الجودة الشاملة في تعزيز العلاقة مع العملاء، حيث يتم تعزيز الشفافية من خلال تزويدهم بالمعلومات الصحيحة عن المنتجات والخدمات، مما يساهم في خلق الثقة وتنمية الولاء.

وفي الختام، لا تعمل إدارة الجودة الشاملة على تعزيز جودة المنتجات والخدمات فحسب، بل تساهم أيضاً في بناء بيئة من الشفافية والمساءلة تعود بالنفع على جميع أصحاب المصلحة في المؤسسات الصناعية، وبالتالي دعم الاستدامة والنمو على المدى الطويل (Snongtaweeporn, 2023).

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.428 ^a	3	.202
Likelihood Ratio	23.767	3	.095
Linear-by-Linear Association	.264	1	.607
N of Valid Cases	144		
a. 11 cells (44.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .28.			

جدول 24: دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الشفافية لدى أصحاب المصالح في الشركات الصناعية



رسم توضيحي 23: دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الشفافية لدى أصحاب المصالح في الشركات الصناعية

• دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز التعاون لدى أصحاب المصالح في الشركات الصناعية

تلعب إدارة الجودة الشاملة دورًا مهمًا في تعزيز التعاون بين أصحاب المصلحة في الشركات الصناعية، مما يساهم في تحقيق الأهداف المشتركة وتحسين الأداء العام. من خلال تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة، يمكن للشركات تطوير بيئة عمل تشجع التعاون بين جميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك الموظفين والموردين والعملاء.

أولاً، تشجع إدارة الجودة الشاملة التواصل الجيد بين أصحاب المصلحة. من خلال إنشاء قنوات اتصال مفتوحة، تمكن الشركات جميع الأطراف من المساهمة بالأفكار والنقد والاقتراحات. يضيف هذا الشكل من الاتصال إلى معرفة أفضل بالمتطلبات والتوقعات، مما يعزز احتمالات التعاون الفعال.

ثانيًا، تجد إدارة الجودة الشاملة أهدافًا مماثلة بين أصحاب المصلحة المختلفين، مما يضيف إلى بناء رؤية متماسكة للمنظمة. من خلال دمج الموظفين والموردين والمستهلكين في عملية التخطيط والتنفيذ، يشعر الجميع بأنهم جزء من النجاح، مما يحسن التزامهم ودافعهم للتعاون في تحقيق هذه الأهداف.

ثالثًا، تحفز إدارة الجودة الشاملة تحسين العمليات والابتكار، مما يعزز التعاون بين الفرق المتنوعة. من خلال الاستفادة من أدوات مثل الفرق متعددة التخصصات، يمكن للشركات الاستفادة من المهارات والمعارف المتنوعة لتحفيز الابتكار وتعزيز الكفاءة.

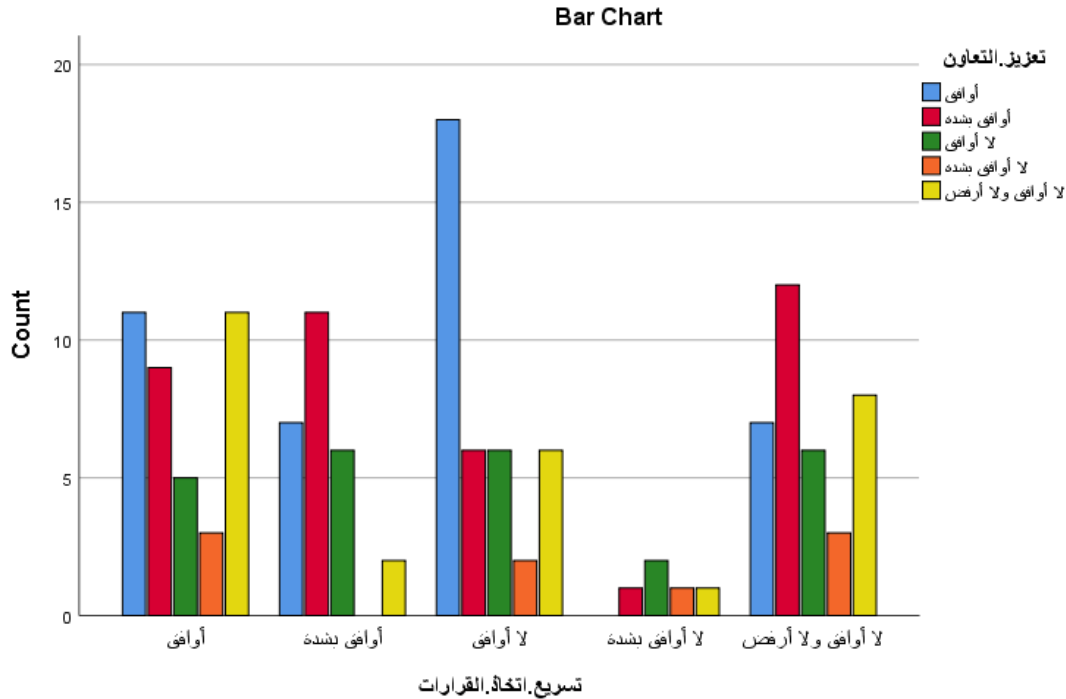
وأخيرًا، تساهم إدارة الجودة الشاملة في خلق شراكات طويلة الأمد مع الموردين والمستهلكين، حيث يتم بناء الثقة والتفاهم المتبادل. وتساهم هذه العلاقات القوية في تعزيز التعاون، مما يؤدي إلى جودة أعلى وزيادة رضا العملاء.

وفي الختام، تساهم إدارة الجودة الشاملة بشكل كبير في تعزيز التعاون بين أصحاب المصلحة في الشركات الصناعية، مما يحقق تأثيرات إيجابية طويلة الأمد. ومن خلال تطوير بيئة تعاونية، تتمكن الشركات من تحقيق التحسين المستمر وزيادة الكفاءة والابتكار (Khan R., 2020).

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	21.530 ^a	4	.159
Likelihood Ratio	23.605	4	.099
Linear-by-Linear Association	.136	1	.712
N of Valid Cases	144		

a. 10 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .31.

جدول 25: دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز التعاون لدى أصحاب المصالح في الشركات الصناعية.



رسم توضيحي 24: دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز التعاون لدى أصحاب المصالح في الشركات الصناعية

• دور إدارة الجودة الشاملة في تقليل الوقت المهدر للعمليات التشغيلية في الشركات الصناعية

تلعب إدارة الجودة الشاملة دورًا حاسمًا في تعزيز كفاءة العمليات التشغيلية وتقليل الوقت الضائع في الشركات الصناعية. من خلال تبني مفاهيم الجودة الشاملة، يمكن للشركات تحقيق تحسينات كبيرة في الإنتاجية والجودة، مما يؤدي إلى تقليل الهدر وتعزيز الأداء العام.

أولاً، تحدد إدارة الجودة الشاملة العمليات البطيئة أو المهدرة. من خلال فحص العمليات بشكل منهجي، يمكن للشركات اكتشاف المواقع التي تسبب التأخير، سواء كانت مرتبطة بتصميم العملية أو سلوكيات العمل. تساعد هذه الدراسة في تنفيذ إجراءات تصحيحية فعالة توفر الوقت الضائع.

ثانيًا، تعزز إدارة الجودة الشاملة تحسين عمليات العمل وتعزز الكفاءة. من خلال تنفيذ منهجيات مثل إدارة العمليات القائمة على البيانات وتحليل السبب الجذري، يمكن اكتشاف مشكلات الأداء ومعالجتها بشكل مباشر. تساهم هذه الأفعال في تبسيط الإجراءات وتقليل الحاجة إلى النشاط غير الضروري.

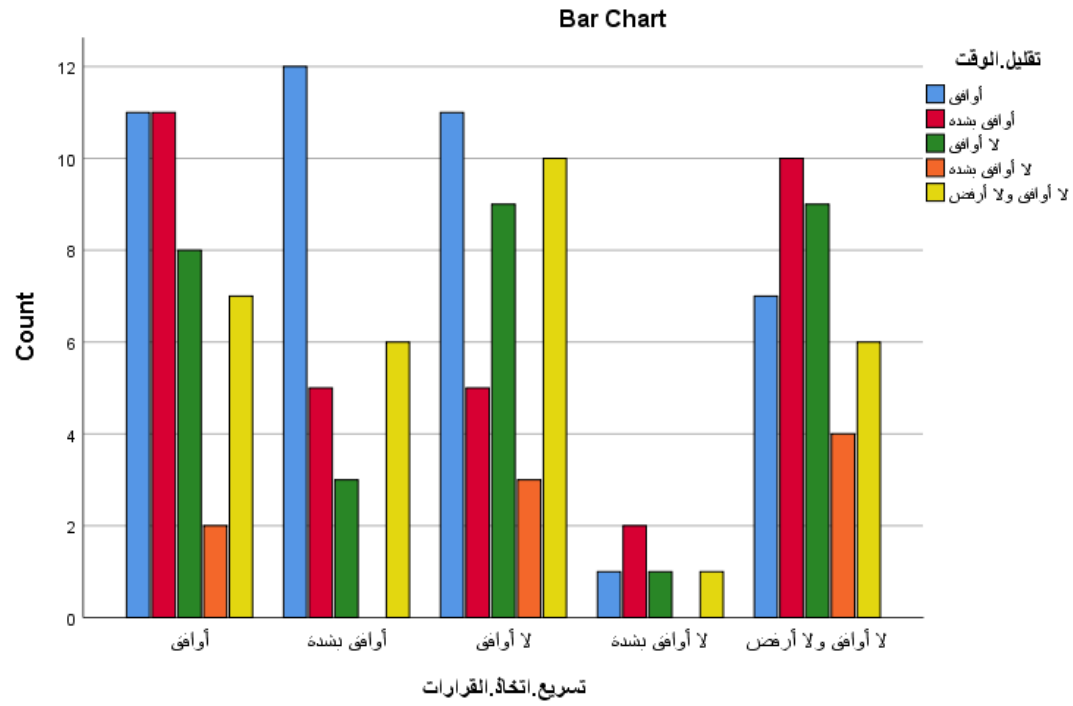
ثالثًا، تطور إدارة الجودة الشاملة ثقافة العمل الجماعي والتعاون بين الفرق المتنوعة. من خلال تبادل المعرفة والخبرة، يتمكن الأفراد من العمل بكفاءة أكبر. تساعد الفرق متعددة التخصصات أيضًا في تبادل الأفكار حول كيفية تحسين العمليات وتقليل الوقت الضائع.

رابعًا، تساعد إدارة الجودة الشاملة في بناء نظام تحسين مستمر، حيث يتم تحليل الأداء بشكل روتيني وتعديل العمليات وفقًا لذلك. من خلال التركيز على التحسين المستمر، يمكن للشركات تقليل الوقت الضائع بشكل منتظم، مما يؤدي إلى نتائج أكبر في الأمد البعيد.

وفي الختام، تعد إدارة الجودة الشاملة طريقة فعالة لتقليل الوقت الضائع في العمليات التشغيلية في الشركات الصناعية. من خلال التعرف على المشكلات وتغيير الإجراءات وتعزيز العمل الجماعي، يمكن للشركات تحقيق كفاءة أعلى وزيادة القدرة التنافسية في السوق (Shinde، 2020).

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.253 ^a	4	.654
Likelihood Ratio	15.004	4	.524
Linear-by-Linear Association	.805	1	.370
N of Valid Cases	144		
a. 9 cells (36.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .31.			

جدول 26: دور إدارة الجودة الشاملة في تقليل الوقت المهدر للعمليات التشغيلية في الشركات الصناعية



رسم توضيحي 25: دور إدارة الجودة الشاملة في تقليل الوقت المهدر للعمليات التشغيلية في الشركات الصناعية

التوصيات

• تشجيع استخدام الذكاء الاصطناعي

إن إحدى التقنيات الأساسية التي لديها القدرة على تغيير كيفية إدارة العمليات الحكومية بشكل جذري هي الذكاء الاصطناعي. يجب استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي في كل مستوى من مستويات العمليات الحكومية، من الاستراتيجية إلى التنفيذ. يتضمن ذلك تحليل مجموعات البيانات الكبيرة وأنماط التنبؤ باستخدام تقنيات مثل التعلم الآلي، مما يساعد في اتخاذ القرار. من خلال دمج هذه الأدوات، يمكن للموظفين التركيز على الأنشطة الاستراتيجية بدلاً من الأنشطة الدنيوية، مما يقلل من الخطأ البشري ويزيد الإنتاجية.

• إنشاء مبادرات تدريبية مستمرة

يجب على الحكومة توفير برامج تدريبية متخصصة تركز على تزويد أعضاء الموظفين بالمعرفة والقدرات المطلوبة من أجل تحسين فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات المعاصرة. يجب أن يكون التدريب على تقنيات مثل تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي جزءاً من هذه البرامج حتى يتمكن أعضاء الموظفين من الاستفادة منها بكفاءة. نظراً لأن الموظفين قد يظلون على اطلاع بأحدث التطورات التقنية ودمجها في عملهم اليومي، فإن التدريب المستمر يساهم أيضاً في خلق ثقافة مبتكرة داخل المنظمات الحكومية.

• تشجيع التعاون عبر القطاعات

ينصح بتعزيز التعاون بين المنظمات الحكومية والمؤسسات الأكاديمية والقطاع الخاص. إن مثل هذه التعاونات تسهل تبادل الموارد والخبرات وتشجع الابتكار في قطاع تكنولوجيا المعلومات. على سبيل المثال، قد يوفر قطاع الأعمال التكنولوجيا والموارد البشرية اللازمة لوضع الأفكار المبتكرة موضع التنفيذ، في حين يمكن للمؤسسات الأكاديمية توفير البحوث والدراسات اللازمة لإنشائها. ومن خلال العمل معاً، قد تعمل هذه الأطراف على زيادة كفاءة الخدمات الحكومية وضمان تلبية المطالب المجتمعية بشكل أفضل.

• تحديد مقاييس الأداء بوضوح

إن وضع مؤشرات الأداء الرئيسية أمر بالغ الأهمية لتقييم مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل جيد. ويجب تضمين مقاييس دقيقة لأشياء مثل رضا المستفيدين وجودة الخدمة ضمن هذه المؤشرات. وقد تحدد الحكومة نقاط

القوة والضعف في أداء خدماتها وتتخذ الإجراءات اللازمة لتعزيزها من خلال مراقبة هذه المقاييس. ولأن الأفراد يمكنهم رؤية التعديلات والتحسينات التي طرأت على الخدمات، فإن هذا النهج يساعد في زيادة المساءلة والانفتاح.

- شراء التكنولوجيا المعاصرة
- تحتاج الحكومة إلى الاستثمار في أدوات تكنولوجيا المعلومات المتطورة مثل تحليل البيانات الضخمة والسحابة. وبسبب هذه التقنيات، قد تزيد المنظمات الحكومية من كفاءة الأداء من خلال تحليل كميات هائلة من البيانات بشكل صحيح وسريع. وقد يؤدي استخدام السحابة أيضاً إلى توفير نفقات التشغيل وتوفير المزيد من الموارد لتحسين الخدمات المقدمة.

المراجع

- Abdulaziz Aldegheishem .(2024) .*Assessing progress towards smart governance in Saudi Arabia* تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/381432253_Assessing_progress_towards_smart_governance_in_Saudi_Arabia
- Abdulmajeed Alahmari Ph.D .(2020) .*Cybersecurity Risk Management in Small and Medium-Sized Enterprises: A Systematic Review of Recent Evidence* تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/342933159_Cybersecurity_Risk_Management_in_Small_and_Medium-Sized_Enterprises_A_Systematic_Review_of_Recent_Evidence
- ADAM HAYES .(2024) .Cost-Benefit Analysis: How It's Used, Pros and Cons تم الاسترداد من
<https://www.investopedia.com/terms/c/cost-benefitanalysis.asp>
- Adam Hayes .(2024) .Descriptive Statistics: Definition, Overview, Types, and Examples تم الاسترداد من
https://www.investopedia.com/terms/d/descriptive_statistics.asp
- Adnan Mustafa AlBar .(2017) .Factors affecting the adoption of information and communication technology in small and medium enterprises: a perspective from rural Saudi Arabia تم الاسترداد من
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02681102.2017.1390437>
- Allam Hamdan .(2019) .IT Governance and Firm Performance: Empirical Study From Saudi Arabia . تم الاسترداد من
<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2158244019843721>
- Alnasser Asem .(2024) .*Navigating Digital Transformation in Alignment with Vision 2030: A Review of Organizational Strategies, Innovations, and Implications in Saudi Arabia* تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/378544191_Navigating_Digital_Transformation_in_Alignment_with_Vision_2030_A_Review_of_Organizational_Strategies_Innovations_and_Implications_in_Saudi_Arabia
- Armenia Androniceanu .(2022) .Public Administration Digitalization and Corruption in the EU Member States. A Comparative and Correlative Research Analysis تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/358882720_Public_Administration_Digitalization_and_Corruption_in_the_EU_Member_States_A_Comparative_and_Correlative_Research_Analysis
- Ashwag Madkhali .(2023) .*Ashwag Exploring the Role of Information Technology in Supporting Sustainability Efforts in Saudi Arabia* تم الاسترداد من
<https://www.mdpi.com/2071-1050/15/16/12375>
- Asif Hasan .(2024) .Examining the drivers and barriers to adoption of e-government services in Saudi Arabia تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/380340030_Examining_the_drivers_and_barriers_to_adoption_of_e-government_services_in_Saudi_Arabia
- Aurora Garrido-Moreno .(2024) .*The key role of innovation and organizational resilience in improving business performance: A mixed-methods approach* تم الاسترداد من
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401224000252>

- Bassam A. Albassam .(2019) .Building an effective knowledge management system in Saudi Arabia using the principles of good governance من الاسترداد .
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0301420719304593>
- Bassey Asuquo Bassey .(2019) .Data Management Practices in Educational Research من الاسترداد .
https://www.researchgate.net/publication/337648720_Data_Management_Practices_in_Educational_Research
- Giorgio Brunello .(2021) .Skill shortages and skill mismatch: A review of the literature من الاسترداد .
https://www.researchgate.net/publication/351126192_Skill_shortages_and_skill_mismatch_A_review_of_the_literature
- Hasan O. Al-Sakran .(2018) .Usability and Accessibility Assessment of Saudi Arabia Mobile E-Government Websites من الاسترداد .
<https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9386057>
- Jose Sanchez Gracias .(2023) .Smart Cities—A Structured Literature Review من الاسترداد .
<https://www.mdpi.com/2624-6511/6/4/80>
- Khalid A. Khan .(2023) .Smart grid infrastructure and renewable energy deployment: A conceptual review of Saudi Arabia من الاسترداد .
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2211467X23001979>
- Kivanc Bozkus .(2023) .Organizational Culture Change and Technology: Navigating the Digital Transformation من الاسترداد .
<https://www.intechopen.com/chapters/88132>
- M.S. Reed .(2021) .*Evaluating impact from research: A methodological framework* من الاسترداد .
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0048733320302225>
- Martin Alessandro .(2021) .*Transparency and Trust in Government. Evidence from a Survey Experiment* من الاسترداد .
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0305750X20303508>
- Martin Schrepp .(2020) .On the Usage of Cronbach's Alpha .*journal of usability studies*—247 ، 15 (4) ، 258
https://uxpajournal.org/wp-content/uploads/sites/7/pdf/JUS_Schrepp_Aug2020.pdf
- Md Altab Hossin .(2023) .Big Data-Driven Public Policy Decisions: Transformation Toward Smart Governance من الاسترداد .
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/21582440231215123>
- Mohamed Nejib Ouertani .(2018) .Assessing government spending efficiency and explaining inefficiency scores: DEA-bootstrap analysis in the case of Saudi Arabia من الاسترداد .
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23322039.2018.1493666#abstract>
- Mohammed Adnan .(2022) .*E-participation within the context of e-government initiatives: A comprehensive systematic review* من الاسترداد .
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2772503022000135>
- Mohammed Alajmi .(2023) .*The determinants of smart government systems adoption by public sector organizations in Saudi Arabia* من الاسترداد .
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844023076028>
- Mohammed Saeed Al-Zahrani .(2022) .Integrating IS success model with cybersecurity factors for e-government implementation in the Kingdom of Saudi Arabia من الاسترداد .

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64082530/53_22057_ED_22mar_29feb_29jan_Li-libre.pdf?1596436148&=response-content-disposition=inline%3B+filename%3DIntegrating_IS_success_model_with_cybers.pdf&Expires=1730054245&Signature=Ru1vdJujM-0IS6VyuyZkkErndi6GW

- Mohsen Attaran .(2018) .Cloud computing technology: improving small business performance using the Internet . تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/325637399_Cloud_computing_technology_improving_small_business_performance_using_the_Internet
- Mosleh Zeebaree .(2020) .Impact Of Infrastructure Barriers On Electronic Government Implementation . تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/348008792_Impact_Of_Infrastructure_Barriers_On_Electronic_Government_Implementation
- Mthokozisi Hlatshwayo .(2023) .CYBERSECURITY IN THE DIGITAL SPACE . تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/375115830_CYBERSECURITY_IN_THE_DIGITAL_SPACE
- Muna Abdulmohsen .(2018) .Investigating the Barriers to Change Management in Public Sector Educational Institutions . تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/329827664_Investigating_the_Barriers_to_Change_Management_in_Public_Sector_Educational_Institutions
- Muzafar .(2020) .Success Stories of ICT Implementation in Saudi Arabia . تم الاسترداد من
<https://www.igi-global.com/chapter/success-stories-of-ict-implementation-in-saudi-arabia/245980>
- Panagiotis Tzavaras .(2024) .Optimizing Data Governance: Policies and Processes for Data Management in Public Administration and Large Organizations . تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/378334214_Optimizing_Data_Governance_Policies_and_Processes_for_Data_Management_in_Public_Administration_and_Large_Organizations
- Raneem AlMindeel .(2020) .Information security awareness in a developing country context: insights from the government sector in Saudi Arabia . تم الاسترداد من
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ITP-06-2019-0269/full/html>
- Rao Aamir Khan .(2020) .The Role of Total Quality Management Practices on Operational Performance of the Service Industry . *International Journal for Quality Research* ، 14 (2) . تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/341934542_The_Role_of_Total_Quality_Management_Practices_on_Operational_Performance_of_the_Service_Industry
- Ray W. Cooksey .(2020) .Descriptive Statistics for Summarising Data . *Springer Nature - PMC COVID-19 Collection* ، 61–139 . تم الاسترداد من
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7221239/>
- Ray Waldron .(2024) .How to Improve Budgeting and Resource Allocation . تم الاسترداد من
<https://www.quickbase.com/blog/how-to-improve-budgeting-and-resource-allocation>

- Ricardo Santa .(2019) .The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B من الاسترداد .
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X18300960>
- Roman Vavrek .(2018) .*Efficiency and inefficiency of public administration* من الاسترداد .
https://www.researchgate.net/publication/324567412_Efficiency_and_inefficiency_of_public_administration
- Rozenda Hendrickse .(2022) .*The use of theoretical frameworks by Master of Public Administration (MPA) graduates at a selected South African university of technology* من الاسترداد .
https://www.researchgate.net/publication/366582528_The_use_of_theoretical_frameworks_by_Master_of_Public_Administration_MPA_graduates_at_a_selected_South_African_university_of_technology
- Stella Timotheou .(2022) .*Impacts of digital technologies on education and factors influencing schools' digital capacity and transformation: A literature review* من الاسترداد .
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9684747/>
- Suresh Malodia .(2021) .Future of e-Government: An integrated conceptual framework من الاسترداد .
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0040162521005357>
- Susan A. Brown .(2021) .Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective من الاسترداد .
https://www.researchgate.net/publication/346393056_Service_Design_and_Citizen_Satisfaction_with_E-Government_Services_A_Multidimensional_Perspective
- Svitlana Koshova .(2022) .Regulatory and Legal Aspects of Information Support for the Provision of Administrative Services in the Field of Public Administration as a Communicative Culture of a Public Servant من الاسترداد .
https://www.researchgate.net/publication/372521237_Regulatory_and_Legal_Aspects_of_Information_Support_for_the_Provision_of_Administrative_Services_in_the_Field_of_Public_Administration_as_a_Communicative_Culture_of_a_Public_Servant
- Syed Farrukh Amin .(2022) .Technology Acceptance Factors for Implementing the E-Government Systems in Saudi Arabia من الاسترداد .
<https://www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=120885>
- Team Rasmal .(2023) .Saudi Vision 2030: Analyzing the Pillars and Mega Projects من الاسترداد .
<https://www.rasmal.com/saudi-vision-2030/>
- Teeradej Snongtaweepon .(2023) .Total Quality Management in Modern Organizations by Using Participation and Teamwork *Journal of Arts Management* من الاسترداد ، 4 .
https://www.researchgate.net/publication/367155856_Total_Quality_Management_in_Modern_Organizations_by_Using_Participation_and_Teamwork
- Terrance Molobela .(2023) .*E-Government and Public Administration: Navigating through the Public Administration Paradigm of Governance to make sense of E-Governance* من الاسترداد .
https://www.researchgate.net/publication/378018015_E-Government_and_Public_Administration_Navigating_through_the_Public_Administration_Paradigm_of_Governance_to_make_sense_of_E-Governance
- Venkat Shinde .(2020) .The Role of Total Quality Management (TQM) من الاسترداد .
<https://veeprho.com/the-role-of-total-quality-management-tqm/>

Yanliu Lin .(2021) .Using Social Media for Citizen Participation: Contexts, Empowerment, and Inclusion .تم الاسترداد من Yanliu Lin

Yuchong Li .(2021) .A comprehensive review study of cyber-attacks and cyber security; Emerging trends and recent developments .تم الاسترداد من
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352484721007289>

Zamil S. Alzamil .(2019) .A new model for effective and efficient open government data .تم الاسترداد من
<https://link.springer.com/article/10.1057/s41310-019-00066-w>

Ziyadin Sayabek .(2020) .Digital Modernization of the System of Public Administration: Prerogatives and Barriers .تم الاسترداد من
https://www.researchgate.net/publication/340122506_Digital_Modernization_of_the_System_of_Public_Administration_Prerogatives_and_Barriers

الملاحق

الاستبانة

- الاسئلة العامة

- العمر

- الجنس

- الدرجة

- أسئلة الاستبانة

- تسهم تقنية المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في الجهات الحكومية.
- يساعد استخدام تقنية المعلومات في تعزيز قدرة الإدارة العامة على التعامل مع الأزمات.
- تساهم تقنية المعلومات في زيادة رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية.
- يؤدي تطبيق تقنية المعلومات إلى تحسين تخطيط وتنفيذ المشاريع الحكومية.
- تسهم تقنية المعلومات في تعزيز ثقافة الابتكار داخل الإدارة العامة.
- يساعد استخدام الأنظمة الإلكترونية في تقليل الأخطاء الإدارية.
- تعزز تقنية المعلومات من قدرة الإدارة العامة على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة.
- تساهم تقنية المعلومات في تحسين فعالية التدريب والتطوير للموظفين الحكوميين.
- يؤدي استخدام تقنية المعلومات إلى تسريع عملية اتخاذ القرارات في الجهات الحكومية.
- ما هو عمرك
- تسهم تقنية المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في الجهات الحكومية.
- يساعد استخدام تقنية المعلومات في تعزيز قدرة الإدارة العامة على التعامل مع الأزمات.
- تساهم تقنية المعلومات في زيادة رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية.
- يؤدي تطبيق تقنية المعلومات إلى تحسين تخطيط وتنفيذ المشاريع الحكومية.
- تسهم تقنية المعلومات في تعزيز ثقافة الابتكار داخل الإدارة العامة.
- يساعد استخدام الأنظمة الإلكترونية في تقليل الأخطاء الإدارية.
- تعزز تقنية المعلومات من قدرة الإدارة العامة على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة.

- https://docs.google.com/forms/d/1BCbqGcjSpCb4-2rMLPedUcDO0_iOWcRKeqdO8-yZSLY/edit

Abstract

The study “Using Information Technology to Improve Public Administration Efficiency in the Kingdom of Saudi Arabia” addressed the importance of technology in enhancing the efficiency of public administration and solving many of the challenges it faces. The main objectives of the study were to identify the most significant problems, such as lack of technical expertise, poor communication between teams, and delays in completing work, and to investigate how information technology can help remove these obstacles. An electronic questionnaire was used to collect data, which was answered by 144 project managers and public administration professionals. In order to collect the participants’ opinions on the real uses of information technology in public administration, the questionnaire included closed and open questions. In order to gain a comprehensive understanding of the possibilities and challenges related to the use of information technology, this study approach allowed for the collection of quantitative and qualitative data that reflects the technological expertise of the participants. The results showed that smart technologies and cloud-based information management solutions significantly increase productivity, speed up the decision-making process, and enhance communication between teams. The report also stressed the need to hold ongoing training courses to ensure that teams use these technical tools appropriately. The results of the study emphasized the need to integrate information technology into public administration, which helps the Kingdom of Saudi Arabia enhance the efficiency of government performance and overcome challenges more effectively. The government may be able to improve its management and provide better services to the population by using technology more effectively and transparently.

Midocean University

Management college

Specialization: Master of Project Managementt



**Using Information Technology to Improve the Efficiency of Public Administration in the Kingdom
of Saudi Arabia**

Student preparation/

Abrar abdullah alahmari

Supervisor/

Dr. Asmaa Abu Anza

Dr. Hoda Metwally Ramadan

Year:

2024