

نموذج

مشروع خطة أطروحة للتسجيل لدرجة الدكتوراه

العنوان باللغة العربية:

تأثير الحوكمة على جودة خدمة التراخيص البلدية
دراسة تطبيقية على أمانة محافظة جدة

ب. العنوان باللغة الإنجليزية:

THE IMPACT OF GOVERNANCE ON THE QUALITY OF MUNICIPAL LICENSING
SERVICES: AN APPLIED STUDY ON THE JEDDAH GOVERNORATE
MUNICIPALITY

اسم الباحث : أحمد عيد القادر السقاف

الرقم الأكاديمي : 233001796

الكلية : الإدارة

1446 هـ - 2024 م

مقدمة الدراسة

في ظلّ التطور الهائل في عالم الأعمال والتوجهات العالمية نحو تطبيق مبادئ الحوكمة في مختلف القطاعات سواء العام أو الخاص، أصبحت الحوكمة من الضرورات الملحة نظراً لتزايد اهتمام الحكومات والمستثمرين وأصحاب القرار على المستوى الدولي بتطبيق مبادئ الحوكمة وأبعادها على جميع القطاعات وذلك لتحقيق مستهدفات التنمية بهدف بناء اقتصاد مستدام متنوع في إطار أهداف رؤية 2023.

قامت المملكة العربية السعودية بدعم تطبيق الحوكمة في جميع المؤسسات والمنظمات لضمان نمو الأعمال وتحسين جودة الخدمات الذي بدوره ينعكس على التنمية الاقتصادية، وتسعى الدولة إلى تحقيق حوكمة شاملة لجميع القطاع الحكومية والخاصة، فالمنظمات والمؤسسات الخدمية خاصة البلدية منها هي مؤسسات حكومية تعمل الدولة من خلالها على تقديم خدماتها للمواطنين وتسعى لتحقيق الصالح العام المواطن والدولة معاً، وتعزز تحقيق أهداف التنمية المستدامة بجميع مجالاتها، إضافة إلى تحسين مستوى الحياة وتوفير بيئة أعمال تواكب التطورات العالمية وتحقق خدمات تتسم بالجودة من منطلق تحقيق الجودة الشاملة.

مؤخراً، تم إجراء العديد من التحديثات للوائح التنفيذية في الكثير من القطاعات وخاصة في القطاع البلدي حيث تم تعديل نظام إجراءات التراخيص البلدية بهدف مراعاة التطور والنشاط العمراني والاقتصادي في المملكة العربية السعودية، ومواكبة تنوع احتياجات المستفيدين في قطاع التشييد والبناء، بالإضافة إلى تلبية تطلعات المستثمرين والمنشآت التجارية. وجاءت هذه التحديثات انطلاقاً من أهداف التنمية الشاملة والمستدامة، لتحقيق مزيداً من الشفافية والحوكمة في إجراءات التراخيص ورفع جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، بما ينعكس على تحسين بيئة الأعمال وتعزيز جاذبية الاستثمار في المملكة العربية السعودية.

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

ونظراً لأن القطاع البلدي أحد القطاعات الهامة التي تقدم خدماتها للمواطنين وترتكز على الأنشطة الديناميكية والمستمرة باستمرار الحركة التنموية، كان من الأهمية بمكان تناول موضوع تأثير الحوكمة على جودة خدمات التراخيص البلدية التي تقدمها أمانة مدينة جدة باعتبارها أحد مؤسسات القطاع البلدي والتي بدورها تدعم عجلة التنمية والاستثمار في المملكة العربية السعودية.

سوف تتناول هذه الدراسة موضوع تأثير الحوكمة على جودة خدمة التراخيص البلدية التي تقدمها أمانة حافظة جدة، ومعرفة مدى تطبيق مبادئ الحوكمة لتحسين جودة أحد الخدمات البلدية والمتمثلة في التراخيص البلدية.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

في ظلّ التطورات الاقتصادية والإدارية التي تشهدها المملكة العربية السعودية، أصبح تحسين جودة الخدمات العامة أحد الأولويات الوطنية لضمان استمرارية النمو وتحقيق أهداف رؤية 2023، وقد شهدت المملكة العربية السعودية تطوراً هائلاً بعد برنامج التحول البلدي الرقمي في مختلف المؤسسات الحكومية لتقديم خدماتها للمواطنين والمستفيدين بسهولة ويسر، وحيث أن التراخيص البلدية أحد الخدمات التي تقدمها أمانة محافظة جدة، وتعتبر جزءاً حيوياً من هذه الجهود حيث تسهم في تيسير الأعمال التجارية والبناء والتطوير الحضري، ولكن بالرغم من هذا التقدم لاتزال بعض الخدمات تواجه تحديات تتعلق بالفعالية والشفافية والكفاءة في تقديمها مما يبرز الحاجة إلى تطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة التي تلعب دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمة من خلال تعزيز الشفافية والمساءلة والعدالة، وهي عناصر أساسية في مواجهة التحديات التي تتعلق بتأخير إصدار التراخيص أو وجود بعض الإجراءات المعقدة التي قد تفتح مجالاً للتلاعب أو تعطيل المشاريع.

ووفقاً لتقرير أمانة محافظة جدة تم تبني أنظمة رقمية لتحسين جودة خدمات التراخيص البلدية، وقد أثبتت هذه الأنظمة فعاليتها في تسريع الإجراءات وتقليل التكاليف الإدارية، ففي عام 2020 أصدرت أمانة محافظة جدة أكثر من 111.000 رخصة تجارية عبر بوابتها الإلكترونية، مما يؤكد على أن الرقمنة المرتبطة بالحوكمة تعمل على تحسين الكفاءة. (تقرير أمانة محافظة جدة، 2021)

وتؤكد تقارير هيئة الرقابة ومكافحة الفساد (نزاهة) على أن تطبيق الحوكمة الرشيدة في الخدمات الحكومية يقلل من فرص الفساد ويزيد من ثقة المستفيدين، كما أن الإجراءات التي تتسم بالشفافية والمسؤولية تجعل الخدمات أكثر كفاءة وتقلل من الشكاوى المتعلقة بتأخير التراخيص أو تعقيداتها. (نزاهة، 2023)

وحيث أن رؤية المملكة 2030 تركز على تحسين الكفاءة والشفافية في القطاعات الحكومية بما في ذلك البلديات، فإن تطبيق مبادئ الحوكمة يعتبر أحد العناصر الأساسية في تحقيق هذا الهدف، وزيادة فعالية العمليات وتبني التحول الرقمي في الخدمات الحكومية مثل

التراخيص التجارية وتراخيص البناء تمثل خطوة رئيسية نحو تحسين جودة الخدمة وتقليل البيروقراطية (أمانة محافظة جدة، 2023)

تؤكد العديد من الدراسات والتقارير الصادرة عن جهات حكومية أن تطبيق الحوكمة على خدمات التراخيص البلدية لا يُحسن فقط من الكفاءة وسرعة الأداء؛ بل يرفع أيضاً من جودة الخدمات ويقلل من احتمالات الفساد ويسهم في تحسين التجربة العامة للمستفيدين وهو ما يتماشى مع تطلعات التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية.

لذا كان من الأهمية تناول موضوع تطبيق الحوكمة في القطاع البلدي على إجراءات التراخيص البلدية وتأثير ذلك على تحسين جودة الخدمة في أمانة محافظة جدة، وتتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس: ما تأثير الحوكمة على جودة خدمة التراخيص البلدية في أمانة محافظة جدة؟

أهمية الدراسة (النظرية والتطبيقية):

تكمن أهمية الدراسة كونها تسهم في تعزيز المعرفة حول الحوكمة وتطبيق مبادئها في القطاع البلدي باعتباره من القطاعات الحيوية التي تتسم بالديناميكية والحركة المستمرة، إضافة إلى أهمية تأثير الحوكمة على جودة الخدمات وخصوصاً خدمة التراخيص البلدية التي تقدمها أمانة محافظة جدة للمواطنين والمستفيدين، حيث أن التطورات الإدارية الهائلة في القطاعات الحكومية بعد برنامج التحول البلدي الرقمي جعل ذلك أمراً ضرورياً لتحسين كفاءة المؤسسات الحكومية في القطاع البلدي بهدف تطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة، كما أنه على الرغم من التقدم الذي أحرزته المؤسسات الحكومية إلا أن هناك بعض القطاعات أو المؤسسات تواجه مشكلات متعددة في سرعة إنجاز الإجراءات وكفاءة الخدمات التي تقدمها، ومع تزايد متطلبات عملية التنمية واحتياجات المواطنين للحصول على خدمات حكومية أكثر كفاءة وسرعة وشفافية، كان لزاماً على المؤسسات الحكومية مثل أمانة محافظة جدة العمل على توفير خدمات تتسم بالجودة والسرعة والشفافية، وحيث أن التراخيص البلدية تمر بعدة مراحل وتحتاج إلى متطلبات وإجراءات وآليات لإصدارها، وفترات زمنية لكل إجراء يتعلق بها، واستجابة لنماذج الأعمال الحديثة، فقد اشتملت التغييرات التي طرأت مؤخراً على القطاع البلدي على الكثير من الإجراءات والتي بدورها تساهم في حوكمة إجراءات التراخيص التجارية والإنشائية، وتحسين البيئة الاستثمارية.

ونظراً لقلّة الدراسات التطبيقية التي تركز على خدمة التراخيص البلدية وحوكمتها في أمانة محافظة جدة تحديداً، فإن هناك حاجة ماسة لتناول هذا الموضوع بالبحث والدراسة، وتتمثل أهمية الدراسة الحالية فيما يلي:

- الأهمية العلمية (النظرية):

- بشكل عام في أهمية موضوع الحوكمة كونه توجّه عالمي هام ومتطلب لتحقيق الشفافية والمساءلة في القطاع الحكومي الخدمي.
- وتبرز أهمية الدراسة في أهمية موضوع تأثير الحوكمة على تحسين جودة خدمة التراخيص البلدية في أمانة مدينة جدة.
- تعتبر مثل هذه الدراسات قيمة مضافة للدراسات التي تدعم أهداف رؤية 2030، وأيضاً للباحثين في هذا المجال، حيث أنها تساهم في ملائمة المؤسسات الحكومية الخدمية وبشكل خاص الأمانات والمؤسسات البلدية العصر الجديد للأعمال.
- قلة الدراسات التي تناولت موضوع الحوكمة في المؤسسات الحكومية البلدية والتي لها علاقة بخدمات التراخيص البلدية؛ حيث أن الحوكمة من المصطلحات الحديثة وهي ضرورة ملحة لتحسين جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية وخاصة القطاع البلدي، باعتبارها المسئولة عن التطور العمراني والاقتصادي والاستثماري.

- الأهمية العملية (التطبيقية):

- ترتبط الأهمية العلمية لهذه الدراسة بمحاور مختلفة وهي على النحو التالي:
- انعكاسات تطبيق مبادئ الحوكمة على تحسين جودة خدمة التراخيص البلدية باعتبار أن الحوكمة ضرورة لتحقيق أهداف رؤية 2023 وأهداف التنمية المستدامة.
- يكتسب مفهوم حوكمة خدمة التراخيص البلدية وتطبيق مبادئها في هذا المجال أهمية كبيرة حيث تنعكس الحوكمة كقيمة مضافة وركيزة أساسية لتطوير وتحسين الخدمات الحكومية البلدية المقدمة للمواطنين بما يخدم منفعة الصالح العام والاقتصاد الوطني.

- الاستفادة من تأثير الحوكمة على جودة الخدمات ذات العلاقة بالتراخيص البلدية لتحقيق العدالة والشفافية في إجراءات وآليات التراخيص البلدية مما يعزز بيئة الأعمال التي تلاءم تطورات العصر في شتى المجالات.
- أهمية موضوع التراخيص البلدية باعتبارها خدمة تُقدّم للمواطنين وتضمن توفير احتياجات المجتمع من الخدمات وفرص العمل وجذب المستثمرين.
- كذلك تتضح أهمية الدراسة عملياً في النتائج التي سوف تتوصل إليها الدراسة الحالية حول تأثير تطبيق الحوكمة على جودة خدمة التراخيص البلدية واستفادة الجهات الحكومية الأخرى من هذه النتائج.

أهداف الدراسة:

سوف تتناول هذه الدراسة موضوع تأثير الحوكمة على جودة خدمة التراخيص البلدية، وتتلخص أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

1. معرفة مستوى جودة خدمة التراخيص البلدية والمعوقات التي تواجه تحسين مستوى الجودة للخدمات في أمانة محافظة جدة.
2. معرفة مدى تطبيق الحوكمة على إجراءات التراخيص البلدية في أمانة محافظة جدة.
3. معرفة تأثير مبادئ الحوكمة على جودة خدمة التراخيص البلدية في أمانة محافظة جدة.

تساؤلات الدراسة:

- سوف يتم الإجابة على التساؤل الرئيس من خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:
1. ماهو مستوى جودة خدمة التراخيص البلدية في أمانة محافظة جدة؟ وما هي المعوقات التي تواجه تحسين جودة الخدمات في امانة محافظة جدة؟
 2. ما مدى تطبيق مبادئ الحوكمة على إجراءات التراخيص البلدية في أمانة محافظة جدة؟
 3. ما هو تأثير مبادئ الحوكمة على تحسين جودة خدمة التراخيص البلدية في أمانة محافظة جدة؟

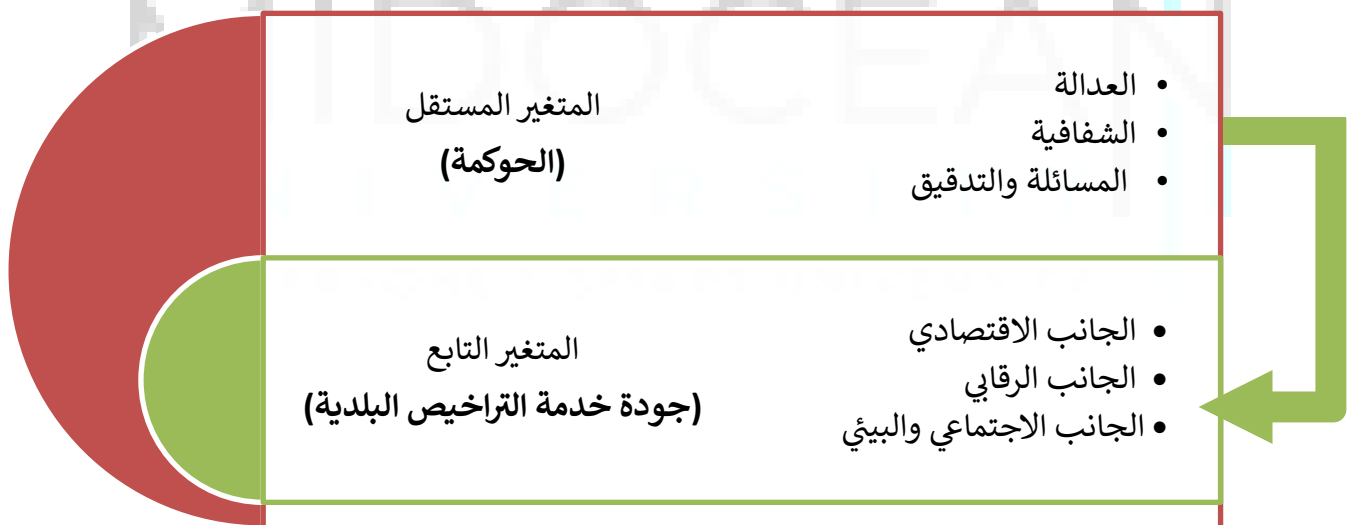
فرضيات الدراسة:

بناءً على العلاقة بين متغيرات الدراسة وتساؤلاتها فقد تم صياغة فرضيات الدراسة الرئيسية التالية للإجابة على تساؤلات الدراسة وهي:

1. الفرضية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة خدمة التراخيص البلدية في أمانة محافظة جدة.
2. الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مدى تطبيق الحوكمة على إجراءات خدمة التراخيص البلدية من وجهة نظر موظفي أمانة محافظة جدة.
3. الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تأثير تطبيق الحوكمة على جودة خدمة التراخيص البلدية في أمانة محافظة جدة.
4. الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة نحو متغيرات الدراسة: (الحوكمة ، جودة خدمة التراخيص البلدية) تُعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

نموذج الدراسة

تقوم هذه الدراسة على معرفة تأثير الحوكمة ومبادئها (متغير مستقل) على جودة خدمة التراخيص البلدية وأبعادها (متغير تابع) في أمانة محافظة جدة بالمملكة العربية السعودية، واستناداً لمتغيرات الدراسة فإن نموذج الدراسة يمكن تمثيله بالشكل التالي:



الإطار النظري للدراسة

لفهم وتحليل تأثير الحوكمة على جودة خدمة التراخيص البلدية في أمانة محافظة جدة سوف تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من النظريات التي تفسر العلاقة بين الحوكمة وجودة الخدمات العامة. أبرز هذه النظريات (Abdallah, 2009) هي:

1. نظرية الحوكمة الجيدة (Good Governance Theory) التي تؤكد على أن تطبيق المبادئ الأساسية للحوكمة مثل الشفافية، المساءلة، الفعالية، المشاركة، والعدالة يعزز مستوى جودة الخدمات العامة، بما في ذلك خدمات التراخيص البلدية، حيث أنها تضمن إدارة فعالة ومشاركة أصحاب المصلحة.

2. نظرية الوكالة (Agency Theory) التي تركز على العلاقة بين أصحاب المصالح (الموكلين) والموظفين الحكوميين (الوكلاء)، فمن خلال تطبيق الحوكمة وزيادة المساءلة والشفافية، يمكن تقليل فرص الانحراف الإداري والفساد، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

3. نظرية الإدارة العامة الجديدة (New Public Management Theory) والتي تؤكد على اعتماد أساليب الإدارة من القطاع الخاص لرفع كفاءة وفعالية المؤسسات العامة، وتتوقع النظرية أن اعتماد الحوكمة القوية يساعد في تبني تقنيات إدارة حديثة تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة، بما في ذلك تسريع وتسهيل عمليات التراخيص البلدية.

4. نظرية الشبكات (Network Theory) في سياق الحوكمة، تركز هذه النظرية على كيفية إدارة العلاقات بين مختلف الجهات الحكومية والمؤسسات الخاصة والمجتمع المدني، عندما تكون هناك حوكمة قوية، فإن التعاون بين هذه الجهات يتحسن، مما يؤدي إلى تقديم خدمات أكثر فعالية وذات جودة أعلى.

5. نظرية النظم (Systems Theory) تنظر إلى المؤسسات الحكومية كنظم مترابطة، حيث تؤثر كل عملية على الأخرى، وتطبيق الحوكمة يضمن أن يكون كل جزء من النظام الإداري يعمل بكفاءة، مما ينعكس على تحسين جودة خدمة التراخيص البلدية.

وسوف يقوم الباحث بعرض الأدبيات المتعلقة بهذه النظريات من خلال تناول موضوع الحوكمة ومبادئها، وخدمة التراخيص البلدية، إضافة إلى التعرف على مستوى جودة خدمة التراخيص البلدية في أمانة محافظة جدة، والكشف عن تأثير الحوكمة على مستوى جودة الخدمات وجودة خدمة التراخيص البلدية بشكل خاص، وأيضاً سوف يستعرض الباحث الدراسات السابقة المرتبطة بموضوعها، وسيتم تفسير النتائج في إطارها من منطلق النظريات السابقة (الحمدي، 2020) حيث تتناول هذه النظريات كيفية تنظيم العلاقات بين جميع الأطراف مع التركيز على تحقيق الشفافية والإفصاح، المساءلة والتدقيق، وحماية حقوق أصحاب المصالح، وسيادة القانون. (البسام، 2022)

الدراسات المرجعية:

سوف تعرض هذه الدراسة عدداً من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الحوكمة، وجودة الخدمات الحكومية، وما يتعلق بأبعاد متغيرات الدراسة، وذلك لتحديد مكانة هذه الدراسة بالنسبة للدراسات السابقة، ومدى الاستفادة منها في الإجراءات، وتصميم الأدوات، واختيار عينة الدراسة، والاستفادة من نتائجها. كما سيتم ترتيب الدراسات زمنياً من الأحدث إلى الأقدم، وسوف يقوم الباحث بالتعقيب عليها لتحديد الفجوة البحثية؛ لتوضيح أوجه الاتفاق والاختلاف مع الدراسات السابقة.

الدراسات العربية:

دراسة (يحياوي وحدمر، 2022)، بعنوان: "الحوكمة الإلكترونية مدخل نحو جودة الخدمة العمومية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الحوكمة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية بالجزائر، إضافة إلى التعرف على سبل ترقية وتحسين جودة الخدمات العمومية من خلال وسائل التواصل الإلكتروني بين مقدمي الخدمة والمستفيدين منها، وإلقاء الضوء على المعوقات التي تحد من تحقيق رفع مستوى الجودة في الخدمات العمومية بالجزائر، اعتمد الباحثين على المنهج الوصفي النظري.

دراسة (إبراهيم، 2022)، بعنوان: "الحوكمة الإلكترونية وأرشفة الملفات ودورها في تحسين خدمات البلديات".

هدف هذا البحث الى توضيح دور أرشفة الملفات ودورها في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن، ويوضح البحث مفهوم الحوكمة الإلكترونية والمركبات التي تستند عليها، كما يبين أبرز خصائصها ومستوياتها وأدواتها ومقوماتها، إضافة إلى ذلك أوضحت الدراسة مؤشرات ومُدلولات الحوكمة الإلكترونية ودورها في تطوير البلديات لتقديم الخدمات الأفضل والأسرع بطرق آمنة وسهلة.

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

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

دراسة (العتيبي وآخرون، 2022)، بعنوان: "تأثير معايير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية الحكومية بمستشفيات مدينة الرياض".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر معايير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية الحكومية بالمملكة العربية السعودية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض، حيث تكونت عينة الدراسة من العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض والبالغ عددهم (78) فرداً، واستخدم الباحثين الاستبيان لجمع البيانات، وقد تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل بيانات الدراسة، وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن هناك تباين كلي في استجابات أفراد الدراسة حول أبعاد واقع معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض لدى المبحوثين من العاملين في المؤسسات الصحية بمدينة الرياض. وبناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة أوصت بضرورة العمل على تحسين واقع معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي، وتعزيز الرقابة الداخلية من خلال تطوير استراتيجية لإدارتها تهدف إلى نقل المخاطر الجوهرية التي تهدد القطاع، والعمل على تقليلها من خلال تطوير أساليب وأدوات احتياطية لتجنب القطاع الصحي الحكومي آثارها السلبية، والتنسيق المستمر ما بين إدارة الحوكمة والقائمين على واقع معايير الحوكمة في القطاع الصحي الحكومي بما يساهم في تحقيق أهداف القطاع الصحي وإضافة قيمة لها.

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

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

دراسة (جوغي وعطية، 2020)، بعنوان: "أثر تطبيق نظام الحوكمة الإلكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي الجزائري

هدفت هذه الورقة البحثية إلى الكشف عن مدى تأثير نظام الحوكمة الإلكترونية بأبعادها على أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي الجزائري، ومن أجل هذا اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي، حيث تم توزيع استبيان على عينة عشوائية حجمها 360 من موظفي بلديات الجنوب الشرقي. وقد بينت نتائج التحليل الإحصائي باستعمال برنامج SPSS مجموعة من النتائج أهمها: يستلزم تطبيق الحوكمة الإلكترونية بنية تحتية رقمية متطورة وذات

كفاءة عالية، كما أن العديد من المؤسسات العمومية في الجزائر تقدّم خدمات إلكترونية لكنها ليست بالجودة المطلوبة، إضافة إلى أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام الحوكمة الالكترونية بأبعادها وأداء قطاع الخدمات الحكومية تعزى للمتغيرات الديمغرافية و الوظيفية

دراسة (السمان والجبوري، 2016)، بعنوان: "متطلبات حوكمة تقنية المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات: دراسة حالة في المديرية العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية صلاح الدين"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى اعتماد تقنية المعلومات في تحسين جودة الخدمات، إضافة إلى مناقشة قرارات المديرية العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية في صلاح الدين، لتحسين مفاهيم حوكمة تقنية المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمة في المنظمة المبحوثة، مع تقديم معالم نظرية وميدانية عن حوكمة تقنية المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات من خلال دراسة الوضع القائم في الشركة ومحاولة استقراء المشكلات التي تواجهها من ناحية، وتقديم حلول تخص موضوع الدراسة واتجاهها من ناحية ثانية، والمساهمة في بلورة إطار نظري ومعرفي لحوكمة تقنية المعلومات متضمناً المفاهيم والتطبيقات، تم تصميم نموذج افتراضي لتحديد العلاقة بين متغيرات حوكمة تقنية المعلومات وجودة الخدمات، واستخدم الباحثان الاستبانة كأداة للدراسة، تمثلت عينة الدراسة في عدد 70 موظف من العاملين في الشركة محل الدراسة، وقد تم تحليل النتائج واختبار الفرضيات باستخدام برنامج SPSS، كانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن تقنية المعلومات تُعدّ من الأدوات الضرورية لتحسين جودة الخدمات، وأن تقنية المعلومات في المديرية العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية (صلاح الدين) تتطلب نموذج حوكمة إلكترونية فاعلة للعمل يتوافق مع نموذج حوكمة الشركات (المنظمات). كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوي بين حوكمة تقنية المعلومات وجودة الخدمة وقدم البحث مجموعة من التوصيات تمثلت في ترسيخ ودعم حوكمة تقنية المعلومات، على نحو يؤشر تواصلها ويعزز من جودة الخدمات.

التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية:

على حدّ علم الباحث فإن الدراسة الحالية من الدراسات القليلة جداً التي تناولت الحوكمة وتأثيرها على جودة خدمة التراخيص البلدية في أمانة محافظة جدة، ولم تقتصر هذه الدراسة على جانب واحد من جوانب جودة خدمة التراخيص البلدية بل أنها تناولت عدة جوانب كالجانب الرقابي والاقتصادي والاجتماعي والبيئي، في حين أن الدراسات السابقة أبدت اهتماماً واضحاً بدراسة الحوكمة وأهمية تطبيقها في القطاع الحكومي لتحسين جودة الخدمات وخاصة في القطاع الصحي والتعليمي والخدمات البلدية بشكل عام وقطاع الاتصالات. ومن الملاحظ أن الدراسات السابقة تناولت موضوع الحوكمة وتأثيرها على تحسين مستوى جودة الخدمات

الحكومية في قطاعات متنوعة بالبحث والدراسة بشكل جيد مثل دراسة (يحياوي وحدمر، 2022)، (إبراهيم، 2022)، (أبو عواد وآخرون، 2022)، (العتيبي، 2022)، (صبري وحسينة، 2022)، (جوفي وعطية، 2020)، (السمان والجبوري، 2016).

وأيضاً بعض الدراسات السابقة اهتمت بموضوع تأثير الحوكمة على تحسين مستوى جودة الخدمات البلدية بشكل عام دون تحديد خدمة بعينها، مثل دراسة (إبراهيم، 2022) في الأردن، (جوفي وعطية، 2020) بالجزائر. أما دراسة (يحياوي وحدمر، 2022) فقد تناولت موضوع تأثير الحوكمة على تحسين الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، كما تناولت دراسة (صبري وحسينة، 2022) موضوع الحوكمة وتأثيرها على جودة الخدمات التعليمية الجامعية بالجزائر. أما دراسة (أبو عواد وآخرون، 2022)، (السمان والجبوري، 2016) فقد تناولت موضوع الحوكمة وتأثيرها على جودة الخدمات في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.

وقد أظهرت نتائج هذه الدراسات أهمية البحث في موضوع ممارسة الحوكمة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمات في القطاعات الحكومية باعتبارها أحد أهداف التنمية المستدامة. وسيتم في الدراسة الحالية تناول موضوع تأثير الحوكمة على جودة خدمة التراخيص البلدية من جوانب متعددة وتطبيقه على أمانة محافظة جدة باعتبارها أحد المؤسسات الحكومية التي تقدم خدمات ذات أهمية للمواطنين وتسعى لتحقيق الأهداف المنشودة منها في ظل أهداف رؤية 2030، وفي إطار التنمية المستدامة. وهذا ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

وسوف تقوم هذه الدراسة على عدد من الجوانب أهمها (العلاقة بين المتغيرات، شمولية الأبعاد، مجال التطبيق والبيئة المختارة)، والتعرف على مدى تطبيق مبادئ الحوكمة في القطاع البلدي والذي يتمثل في أمانة مدينة جدة، حيث أن أمانة جدة لها دور كبير في التطور العمراني والسكاني الذي يعزز حركة الاستثمار والاقتصاد في المنطقة، والكشف عن مستوى جودة خدمات التراخيص البلدية المقدمة، وتحديد تأثير مبادئ الحوكمة على جودة الخدمة.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

يشير عنوان الدراسة وموضوعها إلى عدة متغيرات تمثل مضمونها وتعتبر من المصطلحات الهامة التي سيتم استخدامها في الإطار النظري للدراسة وهي: الحوكمة، الجودة، التراخيص البلدية.

- الحوكمة Governance Corporate

الحوكمة عبارة عن عمليات يتم ربطها وترتيبها كأساس للإدارة الجيدة، ويتم من خلالها توظيف الموارد المتاحة، وإدارتها بصورة سليمة وفق معايير معينة تؤدي إلى إضفاء المزيد من السرعة

والكفاءة، والشفافية، والمراقبة المالية والإدارية على أداء أنشطة وخدمات التراخيص البلدية في أمانة محافظة جدة. (APM, 2022)

كما تعرف الحوكمة بأنها: الإطار الذي يحدد السلطات والمسؤوليات لتحقيق الأهداف وتنظيم العلاقة بين الأطراف المعنية، حيث تضمن توزيع الموارد والمساءلة لتحقيق الأهداف التنظيمي، وكذلك، تشير الحوكمة إلى العمليات والهيكل المؤسسية التي تهدف إلى تحقيق الشفافية والعدالة والمساءلة من أجل تعزيز الثقة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. (UN, 2007)

ويمكن تعريف الحوكمة إجرائياً بأنها: عبارة عن عمليات يتم ربطها وترتيبها كأساس للإدارة الجيدة، ويتم من خلالها توظيف الموارد المتاحة، وإدارتها بصورة سليمة وفق معايير معينة تؤدي إلى إضفاء المزيد من السرعة والكفاءة، والشفافية، والمراقبة المالية والإدارية على أداء أنشطة وخدمات التراخيص البلدية في أمانة محافظة جدة .

- الجودة Quality:

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

وأيضاً تعرّف الجودة: بأنها الدرجة التي تفي بها المنتجات أو الخدمات بتوقعات العملاء وتتوافق مع المعايير والمتطلبات المحددة. (Juran, 1988)

تعرف الجودة أيضاً بأنها الالتزام بعملية التحسين المستمر لتلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم بشكل متسق. (Crosby, 1979)

- جودة الخدمات:

تُعرّف جودة الخدمات على أنها قدرة المؤسسة على تقديم خدمة تحقق رضا العملاء عن طريق توفير أداء يتجاوز توقعاتهم (Parasuraman et al., 1988)

وتُعتبر جودة الخدمات مؤشراً لفعالية المنظمة في تقديم خدمات تتوافق مع توقعات العملاء وتزيد عن متطلباتهم. (Grönroos, 1984)

- التراخيص البلدية

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

وهي تصاريح رسمية تصدرها البلديات للأنشطة التجارية أو العقارية لضمان الامتثال للقوانين واللوائح المحلية (World Bank, 2017)

كما يمكن تعريفها أيضاً على أنها: أذونات تُمنح للأفراد والشركات لممارسة أنشطة معينة، تهدف للحفاظ على النظام العام وتلبية معايير السلامة (International Finance Corporation, 2021)

جودة التراخيص البلدية: تُشير جودة التراخيص البلدية إلى معايير الكفاءة والشفافية والسرعة في عملية إصدار التراخيص، حيث تساهم في تحسين بيئة الأعمال وجذب الاستثمارات. (World Bank, 2021)

وتعرف بأنها: درجة الالتزام بتقديم خدمات الترخيص بكفاءة وفاعلية لتحقيق رضا المواطنين والمستثمرين وتحفيز التنمية الاقتصادية (OECD, 2019)

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

MIDOCEAN
UNIVERSITY
BE YOUR OWN SMART UNIVERSITY

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

سوف تستخدم هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة، أو تحديد المشكلة، أو تبرير الظروف والممارسات، أو التقييم والمقارنة، أو التعرف على ما يفعله الآخرون في التعامل مع الحالات المماثلة لوضع الخطط المستقبلية، ولا يقتصر هذا المنهج على وصف الظاهرة فقط، وإنما يتعداه إلى التفسير والتحليل للوصول إلى حقائق عن الظروف القائمة من أجل تطويرها وتحسينها (المزجاجي، 2018).

مجتمع وعينة الدراسة:

- مجتمع الدراسة: سوف يتمثل في الأقسام الإدارية والإدارات المسئولة عن إصدار وإجراءات التراخيص البلدية في أمانة محافظة جدة
- عينة الدراسة: وسوف تتمثل في عينة عشوائية بسيطة من المدراء ورؤساء الأقسام والموظفين المسئولين عن التراخيص البلدية في أمانة محافظة جدة.

حدود الدراسة: (المكانية ، الزمانية ، البشرية)

1. الحدود المكانية: سوف تقتصر الحدود المكانية للدراسة الحالية على الأقسام الإدارية والإدارات ذات العلاقة بالتراخيص البلدية في أمانة محافظة جدة بالمملكة العربية السعودية.
2. الحدود البشرية: سوف تقتصر الحدود البشرية للدراسة الحالية على المدراء ورؤساء الأقسام والموظفين المسئولين عن التراخيص البلدية في أمانة محافظة جدة.
3. الحدود الزمنية: تتمثل الحدود الزمنية للدراسة في العام الجامعي 1446/2024 هـ

وسائل جمع بيانات الدراسة:

سوف يعتمد الباحث في الإطار النظري لهذه الدراسة على جمع البيانات من المصادر الثانوية من مصادر المعلومات من الكتب، والأطروحات العلمية، والمجلات والدوريات وغيرها، التي تناولت موضوع الدراسة الحالية، ومن منطلق طبيعة الدراسة وأهدافها ومنهجها ومجتمعها سوف يتم استخدام أساليب البحث العلمي لجمع المعلومات والبيانات الأولية المتعلقة بهذه الدراسة، والتي تعدّ من أكثر أدوات البحث شيوعاً واستخداماً في هذا النوع من الدراسات، أما الجانب التطبيقي فسوف يقوم الباحث بتصميم استبانة بصورة أولية كأداة للدراسة، بعد

الإطلاع على الدراسات السابقة والاستفادة من أدواتها، ومن ثم تحليل البيانات تحليلًا إحصائيًا بهدف الإجابة على تساؤلات الدراسة وإثبات فرضياتها أو نفيها.

المعالجات الإحصائية المقترحة:

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

- التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسط الحسابي (Mean)؛ لمعرفة مدى ارتفاع استجابات أفراد عينة الدراسة أو انخفاضها عن المحاور الرئيسة (متوسطات العبارات)، وذلك يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.
- مُعامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's)؛ لحساب مُعامل ثبات المحاور المختلفة لأداة الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون (onPearson correlati)؛ لحساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.
- الانحراف المعياري (Standard Deviation)؛ للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي.
- اختبار تحليل التباين احادي الاتجاه (ANOVA) وذلك لقياس التباين بين فئات العينة الداخلية حول محاور الاستبانة.

خطوات تنفيذ خطة الدراسة:

سوف يقوم الباحث بدراسة موضوع تأثير الحوكمة على جودة خدمة التراخيص البلدية في أمانة محافظة جدة ، وتناوله بالدراسة والتحليل، كما سوف يتم تقسيم هذه الدراسة إلى خمسة فصول، وهي كما يلي:

- الفصل الأول: التعريف بمشكلة الدراسة ويتضمن:

- المقدمة.
- مشكلة الدراسة.
- تساؤلات الدراسة.
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة.
- فرضيات الدراسة.
- مفاهيم ومصطلحات الدراسة.

- الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة ويتضمن:

- أولاً: الإطار النظري ويتضمن:
 - الحوكمة.
 - خدمة التراخيص البلدية
 - تأثير تطبيق الحوكمة على جودة خدمة التراخيص البلدية.
- ثانياً: الدراسات السابقة والتعقيب عليها

- الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

- منهج الدراسة.
- مجتمع الدراسة والعينة
- أداة الدراسة
- إجراءات تطبيق الدراسة

- الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة

- الفصل الخامس: ملخص الدراسة والاستنتاجات والتوصيات

- قائمة المصادر والمراجع

- قائمة الملاحق

أَسْأَلُ اللَّهَ الْعَلِيِّ الْقَدِيرَ التَّوْفِيقَ وَالسَّدَادَ

والحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد خاتم الأنبياء والمرسلين

المراجع:

المراجع العربية:

- إبراهيم، سميرة. (2022). *الحوكمة الإلكترونية وأرشفة الملفات ودورها في تحسين خدمات البلديات*. المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 50.
- جوفي، خديجة. عطية، العربي. (2020)، بعنوان: "أثر تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على أداء قطاع الخدمات الحكومية في بلديات الجنوب الشرقي الجزائري". المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية.
- الحيزان، فهد. (2008). *تطوير أداء وظيفة المراجعة الداخلية لتفعيل متطلبات الحوكمة: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السعودية*، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة جامعة القاهرة.
- خضر، أحمد علي. (2012). *حوكمة الشركات: الإفصاح والشفافية كأحد مبادئ الحوكمة في قانون الشركات*، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- الخطيب، خالد (2009). *مفاهيم الحوكمة وتطبيقاتها: حالة الأردن ومصر*، المؤتمر العلمي الأول حول حوكمة الشركات ودورها في الإصلاح الاقتصادي، دمشق، 16-15 تشرين أول/أكتوبر.
- خليل، عطا الله وارد. الدور المتوقع للمدقق الداخلي عند تقديم خدمات التأكيد في البنوك التجارية الأردنية في ظل الحاكمية المؤسسية، المؤتمر العلمي الأول حول التدقيق الداخلي في إطار حوكمة الشركات (تدقيق الشركات، تدقيق المصارف والمؤسسات المالية، تدقيق الشركات الصناعية)، مركز المشروعات الدولية الخاصة، 24-26 سبتمبر 2005.
- رزق، عادل رزق. الحوكمة والإصلاح المالي والإداري مع عرض التجربة المصرية، ورقة عمل مقدمة في ملتقى: "الحوكمة والإصلاح المالي والإداري في المؤسسات الحكومية". القاهرة. ٢ سبتمبر ٢٠٠٧ م، منشورات المنظمة العربية للتنمية.
- رمضاني، لعلا والبرود. أم الخير وعبد القادر، شارف. (2017). *إرساء دعائم الحوكمة المؤسسية لمواجهة الأزمات - دراسة لأهم الأزمات والفضائح المالية لكبريات الشركات العالمية، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد (3) العدد (3)، ص 267-282.*
- سليمان، محمد مصطفى. دور حوكمة الشركات في معالجة الفساد المالي والإداري (دراسة مقارنة)، الطبعة الثانية، الدار الجامعية-الإسكندرية، 2009.
- السَّمان، نائر أحمد سعدون. الجبوري، مراد عبد. (2016). *متطلبات حوكمة تقنية المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات: دراسة حالة في المديرية العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية صلاح الدين*، جامعة الموصل- العراق، رسالة ماجستير منشورة، المجلة العربية للإدارة، العدد 1، مج 36.
- السيد، دعاء عادل إبراهيم (2023). *تأثير تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات الحكومية المقدمة: دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية*. الدوريات المصرية، العدد 1، مج 14.
- عبد الوهاب، ياسر. (2011). *مبادئ وآليات الحوكمة ودورها في تحسين أداء العمل بالتطبيق على الغرف الصناعية المصرية: دراسة ميدانية*، مجلة النهضة، العدد (12).

العتيبي، عبد ان شاهر. النفيعي، مشاري مجهز. العتيبي، نواف ماجد. وآخرون. (2022). تأثير معايير الحوكمة على جودة الخدمات الصحية الحكومية بمستشفيات مدينة الرياض. المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، العدد 26

عثمان، عبد الرازق ومحمد، المطارنة (2016). الحاكمية المؤسسية وأثرها على الأداء المؤسسي في الشركات الصناعية الأردنية، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة واسط، العدد (21)، العراق، ص 315-331.

علوان، قاسم نايف. (2005). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001 و 200، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان – الأردن.

العمرى، أحمد عبد الله. أبو منصور، حسين يوسف (2018). التعاملات الإلكترونية ودورها في التنمية الادارية من وجهة نظر العاملين بإمارة منطقة الباحة، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، مج 6، ع 11، 79-98.

غريب، سمى. (2021). دور مجالس الإدارة في تحسين الأداء المؤسسي في الغرف التجارية الصناعية في الضفة الغربية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الخليل، فلسطين.

غياد، كريمة. زرزار، العياشي. وريدة، حمزة (2022). أثر الإدارة الإلكترونية في إرساء مبادئ الحوكمة : دراسة حالة المؤسسة المينائية سكيكدة، مجلة اقتصاديات الاعمال والتجارة، مج 7، ع 1، 679-689.

فرحان، طالب علاء. المشهداني، إيمان. الحوكمة المؤسسية الأداء المالي الاستراتيجي للمصارف، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان- الأردن. 2010.

الكردى، أحمد. (2011). حوكمة الحكومة الإلكترونية، موقع كنانة للدراسات: <http://www.kenanaonline.com>.

مخيمر، عبد العزيز. (1999). قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، ط1، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.

مرعي، محمد. (2016). العوامل المؤثرة على المخاطر عبر النظامية وفقاً لمبادئ الحاكمية المؤسسية (دراسة ميدانية على البنوك التجارية الأردنية)، رسالة ماجستير، جامعة ال البيت، المفرق، الأردن.

المزجاجي، أحمد بن داوود (2018). المنارة في شرح بعض مفردات الإدارة، مكتبة خوارزم العلمية، جدة.

المناصير، عمر فلاح. (2013). أثر تطبيق قواعد حوكمة الشركات على أداء شركات الخدمات المساهمة العامة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الهاشمية، عمان، الأردن.

- Abdallah, H. and Valentine ,H.,(2009), Fundamentals and Ethics Theories of Corporate Governance , Middle Eastern Finance and Economics,4,pp. 88- 96.
- Aggarwal, p. (2013). *Impact of sustainability performance of company on its financial performance: a study of listed Indian companies*. Global Journal of Management and business research (C: Finance) Volume, 13.
- Alareeni, Bahaeddin & Hamdan, Allam. (2020). ESG impact on performance of US S&P 500- listed firms. Corporate Governance: The International Journal of Business in Society, 20, 1409-1428. 10.1108/CG-06-2020-0258.
- Amacha and Dastane.(2017). Sustainability Practice as Determinants of Financial Performance: A Case of Malaysian Corporation, Journal of Asian Finance Economic and Business, Vol. (4), No.(2) 25 -22 .
- Amel-Zadeh, A., and G. Serafeim. (2018). why and how investors use ESG information: Evidence from a global survey. Financial Analysts Journal 74 (3): 87–103.
- Aouadi, A. & Marsat, S. (2018). Do ESG controversies matter for firm value? Evidence from international data. J Bus Ethics, 151, 1027–1047. <https://doi.org/10.1007/s10551-016-3213-8>.
- Balatbat Maria.(2012).ESG scores and its influence on firm performance: Australian evidence, School of Accounting Seminar Series. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/260907931_ESG_Scores_and_its_Influence_on_firm_performance_Australian_Evidence#fullTextFileContent
- Bernow, S., J. Godsall, B. Klempner, and C. Merten. (2019). More than values: The value based sustainability reporting that investors want. McKinsey & Company. Available at: <https://www.mckinsey.com/business-functions/sustainability/our-insights/more-than-values-the-value-based-sustainability-reporting-that-investors-want>.
- Boffo, R., and R. Patalano (2020), “ESG Investing: Practices, Progress and Challenges”, The Organization for Economic Co-operation and Development(OECD) Paris, www.oecd.org/finance/ESG-Investing-Practices-Progress-and-Challenges.pdf
- Chen Meng-tao, Yang Da-peng, Zhang Wei-qi, Wang Qi-jun, (2022). How does ESG disclosure improve stock liquidity for enterprises — Empirical evidence from China, Journal of Environmental Impact Assessment Review, Vol (98), <https://doi.org/10.1016/j.eiar.2022.106926>
- Cohen, J. R., and R. Simnett. (2015). CSR and assurance services: A research agenda. Auditing: A Journal of Practice & Theory 34 (1): 59–74.
- Collie Andrea (2003). “*The history of family business*”. Cambridge university Pg.: 2000-1850.
- EFQM (2013). *EFQM Excellence Model 2013*. European Foundation for Quality Management.
- Enterprise and industry directorate-general European commission- overview of family business relevant issues: Networks, Research, Policy Measures*, Report Final of expert group, (2009), pg.:10.
- Fitzgerald, M., Kruschwitz, N., Bonnet, D., & Welch, M. (2013). *Embracing Digital Technology: A New Strategic Imperative*. MIT Sloan Management Review
- IFC (2014). “*Family business governance*”. Pg:12.
- Naseer, s. Khawaja, k. F., Qazi, S., Syed, F., & Shamim, F. (2021). *How and when information proactiveness leads to operational firm performance in the banking sector of Pakistan? The roles of open innovation*. International journal of information management, 56, 102260.
- Naseer, s. Khawaja, k. F., Qazi, S., Syed, F., & Shamim, F. (2021). *How and when information proactiveness leads to operational firm performance in the banking sector of Pakistan? The roles of open innovation*. International journal of information management, 56, 102260.

- Nitesh Pandey (2022). “*Mapping the corporate governance scholarship: Current state and future directions*”. Department of Management Studies. Malaya National Institute of Technology, Jaipur, India.
- Nitesh Pandey (2022). “*Mapping the corporate governance scholarship: Current state and future directions*”. Department of Management Studies. Malaya National Institute of Technology, Jaipur, India.
- Oakland, J. S. (2014). *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases*. Routledge.
- Rogers, D. L. (2016). *The Digital Transformation Playbook: Rethink Your Business for the Digital Age*. Columbia Business School Publishing.
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation*. Harvard Business Review Press.

