

دور الحوكمة الالكترونية في تقييم اداء المنشآت الصحية "

"بالقطاع الصحي السعودي

"دراسة تطبيقية: المستشفيات الحكومية بمدينة مكة المكرمة"

**"The Role of E-Governance in Evaluating the
Performance of Healthcare Organizations in the Saudi
Healthcare Sector"**

"An Applied Study: Government Hospitals in Makkah City"

إعداد الطالب

يزيد بن عادل القصيمي

اشراف

د/ فايز جراد

د/ محمد عبد السلام

العام الدراس

تعد المنشآت الصحية من بين القطاعات التي تتعامل مع كميات هائلة من البيانات والمعلومات الحساسة، وتتميز الحوكمة الإلكترونية بقدرتها على تنظيم وإدارة هذه المعلومات بشكل فعال وآمن، مما يؤدي إلى تحسين الإدارة واتخاذ القرارات الاستراتيجية الصحيحة، وبفضل الحوكمة الإلكترونية، يمكن تحليل البيانات واستخراج الإحصائيات الهامة وتوليد التقارير المفصلة التي تساعد في تقييم أداء المنشآت الصحية بشكل شامل (El Khatib, et al, 2022, p 99).

كما تعتمد الحوكمة الإلكترونية على استخدام أنظمة المعلومات الصحية الإلكترونية والتطبيقات المرتبطة بها لجمع وتخزين البيانات الصحية للمرضى والمؤسسات الصحية، ويتم تحليل هذه البيانات باستخدام تقنيات تعلم الآلة والذكاء الاصطناعي لتحديد النماذج والاتجاهات والعوامل المؤثرة في أداء المنشآت الصحية، وبهذا يمكن تحسين العمليات الداخلية والتخطيط والتنبؤ بالتوجهات المستقبلية واتخاذ القرارات الاستراتيجية. (Ullah, et al, 2021, p 88).

بالإضافة إلى ذلك تعد الحوكمة الإلكترونية حلاً مبتكراً لمشاكل قطاع الرعاية الصحية، فهي تمكن الإدارة من تحقيق الشفافية والمساءلة والمشاركة الفعالة لجميع الأطراف المعنية، بما في ذلك المرضى والموظفين والشركاء الاستراتيجيين، وتعزز الحوكمة الإلكترونية أيضاً التواصل والتعاون بين الأقسام المختلفة داخل المؤسسة الصحية، مما يؤدي إلى تحسين كفاءة العمل وتحقيق التكامل بين الأنظمة الرعاية الصحية (التوبية، وآخرون، 2023، ص، 114)

ويعد تقييم أداء المنشآت الصحية جزءاً حيوياً في تطوير وتحسين جودة الرعاية الصحية، حيث يسعى التقييم إلى قياس أداء المنشأة الصحية بناءً على مجموعة من المعايير والمؤشرات المحددة، مثل حجم الإنتاجية، وجودة الخدمات المقدمة، وتجربة المرضى، وكفاءة العمليات الداخلية، ويتيح التقييم للمنشآت الصحية تحديد نقاط القوة والضعف وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، وذلك لتحقيق أهدافها وتلبية احتياجات المرضى والمجتمع المحلي. (Rumenya, & Kisimbi, 2020, p 178).

ومن ضمن فوائد الحوكمة الإلكترونية في تقييم أداء المنشآت الصحية تحسين جودة الرعاية الصحية وتخفيض المخاطر الطبية وتحسين كفاءة العمليات الداخلية، كما يمكن استخدام البيانات المجمعة وتحليلها لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتعزيز الأداء، مثل زمن الانتظار، ونسبة العودة للمرضى، والتكاليف المالية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام الحوكمة الإلكترونية لتقديم تقارير شاملة تساعد في اتخاذ القرارات الاستراتيجية وتحديد الأولويات وتحقيق التحسين المستمر في الأداء (اللوذي، والشلبي، 2021، ص، 64)

ومن الجوانب الأخرى التي يجب أخذها في الاعتبار في دور الحوكمة الإلكترونية في تقييم أداء المنشآت الصحية هو حماية خصوصية المرضى وسرية المعلومات الصحية، ويجب توفير إجراءات أمنية قوية لضمان سلامة وحماية البيانات الحساسة. يجب أيضًا توفير التدريب والتوعية للموظفين بشأن أهمية حفظ السرية والتعامل الآمن مع المعلومات الصحية (98.El Khatib,.etal, 2022, p)).

بالإضافة إلى ذلك تلعب الحوكمة الإلكترونية دورًا حاسمًا في تحقيق تقييم فعال لأداء المنشآت الصحية. بواسطة تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية، يتم تحسين إدارة وتنظيم البيانات الصحية واستخدامها بشكل فعال لتحليل الأداء وتقديم الإحصائيات والتقارير المفصلة، ويمكن للحوكمة الإلكترونية توفير الشفافية والمساءلة والتعاون بين جميع الأطراف المعنية، مما يؤدي إلى تحسين العمليات الداخلية واتخاذ القرارات الاستراتيجية بناءً على أدلة موثوقة (115.Ullah,. etal, 2021, p)).

وتهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل دور الحوكمة الإلكترونية في تقييم أداء المنشآت الصحية، حيث سيتم دراسة كيفية تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية في جمع وتحليل البيانات الصحية وتقديم التقارير والإحصائيات المتعلقة بأداء المنشآت الصحية، كما سيتم أيضًا تحليل الفوائد والتحديات المرتبطة بتبني الحوكمة الإلكترونية في قطاع الرعاية الصحية، وكيف يمكن تحسين الجودة والكفاءة واتخاذ القرارات الاستراتيجية بناءً على نتائج التقييم، ويهدف هذا البحث أيضًا إلى توفير إطار مفهومي وعملي يساعد في تعزيز تقييم أداء المنشآت الصحية وتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.

ثانياً: مشكلة الدراسة:

تُعدّ الحوكمة الإلكترونية أداة حديثة تُستخدم من قبل الحكومات لتحسين كفاءة وفعالية العمليات الحكومية وتقديم خدمات أفضل للمواطنين، وتساهم الحوكمة الإلكترونية في تقييم الأداء المؤسسي من خلال توفير أدوات وبيانات تُمكن من تحليل أداء المؤسسات وتحديد نقاط القوة والضعف، وقد اشارت التقرير الصادر عن الأمم المتحدة إلى أنّ أكثر من نصف الدول في العالم تُطبّق نظام الحوكمة الإلكترونية بشكل جزئي أو كامل، كما تُبيّن دراسة للبنك الدولي أنّ الحوكمة الإلكترونية قد تُؤدّي إلى زيادة الإنتاجية بمقدار 20% وتقليل التكاليف بمقدار 15%، وتُشير دراسة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية إلى أنّ الحوكمة الإلكترونية قد تُحسّن من جودة الخدمات الحكومية بمقدار 30%.

وتسعى المملكة العربية السعودية الى النهوض بمنظومة القطاع الصحي طبقاً لرؤية المملكة 2030، وذلك عبر تطبيق الحوكمة الالكترونية بالقطاع الصحي، الا ان هناك عدد من التحديات التي تواجه المملكة للنهوض بمنظومة الحوكمة الالكترونية، حيث أظهرت دراسة أجرتها جامعة الملك سعود عام 2021 أن هناك نقصاً في الوعي بين موظفي المنشآت الصحية بأهمية الحوكمة الإلكترونية وفوائدها في تقييم الأداء المؤسسي، كما أشارت دراسة أجرتها الهيئة العامة لتطوير الخدمات الإلكترونية عام 2022 إلى أن هناك نقصاً في البنية التحتية الرقمية اللازمة لتطبيق الحوكمة الإلكترونية في بعض المنشآت الصحية، مما يعيق عملية تقييم الأداء المؤسسي، كما أظهرت دراسة أجرتها وزارة الصحة عام 2023 أن هناك نقصاً في المهارات اللازمة لدى بعض موظفي المنشآت الصحية لاستخدام أدوات الحوكمة الإلكترونية لتحليل بيانات الأداء المؤسسي، كما اظهرت دراسة أجرتها جامعة الفيصل عام 2022 إلى أن هناك مقاومة من قبل بعض موظفي المنشآت الصحية لتطبيق الحوكمة الإلكترونية، مما يعيق عملية تبني هذه الأداة الحديثة.

Al-Mugaibel, et al (2021)

على الرغم من الجهود المبذولة لتطبيق الحوكمة الإلكترونية في القطاع الصحي السعودي، إلا أن هناك فجوة واضحة بين الإمكانيات المتاحة والتطبيق الفعلي، ففي حين تشير التقارير الدولية إلى الفوائد الكبيرة للحوكمة الإلكترونية في تحسين الأداء وتقليل التكاليف، إلا أن الدراسات المحلية تكشف عن تحديات كبيرة تواجه تطبيق هذه الأداة الحديثة في المنشآت الصحية السعودية، وتظهر هذه الفجوة في نقص الوعي والمهارات لدى الموظفين، وضعف البنية التحتية الرقمية، ومقاومة التغيير، مما يعيق تحقيق الأهداف المرجوة من تطبيق الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية وتقييم

الأداء المؤسسي، وفي ضوء ما سبق، تُعد هذه الدراسة مهمة للغاية لرفع مستوى الأداء وتقييمه في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية وذلك عن طريق الاستفادة من تطبيق الحوكمة الإلكترونية بالمملكة.

ثالثاً: أهمية الدراسة :

يمكن توضيح اهمية البحث من الناحيتين العلمية والتطبيقية على النحو التالي :

▪ الأهمية العلمية:

- 1) المساهمة في الثقافة العلمية: توفر الدراسة إضافة علمية جديدة في مجال الحوكمة الإلكترونية وتقييم أداء المنشآت الصحية، وتعزز الثقافة العلمية والمعرفية في هذا المجال المتطور.
- 2) البحث الأكاديمي: تقدم الدراسة إطاراً نظرياً ومنهجياً يمكن استخدامه كأساس للدراسات المستقبلية في مجال الحوكمة الإلكترونية وتقييم أداء المنشآت الصحية.
- 3) تطوير المعرفة: تعزز الدراسة فهمنا لأهمية الحوكمة الإلكترونية في تحسين أداء المنشآت الصحية وتساهم في تطوير المعرفة والمفاهيم المتعلقة بهذا النوع من الحوكمة.

▪ الأهمية التطبيقية:

- 1) تحسين الرعاية الصحية: يمكن أن تساهم الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الرعاية الصحية وتعزيز سلامة المرضى وتحسين تجربة المرضى.
- 2) زيادة الكفاءة والفعالية: يمكن للحوكمة الإلكترونية أن تساعد في تحسين كفاءة المنشآت الصحية وزيادة فعالية عملياتها، مما يؤدي إلى تحسين إدارة الموارد وتقليل التكاليف.
- 3) تحقيق الشفافية والمساءلة: تساهم الحوكمة الإلكترونية في تعزيز الشفافية والمساءلة في المنشآت الصحية من خلال توفير وسائل رقابة وتقييم موضوعية لأداء المنشآت الصحية.
- 4) تعزيز التكنولوجيا الصحية: تساهم الدراسة في تعزيز استخدام التكنولوجيا الحديثة والحلول الإلكترونية في المنشآت الصحية، مما يعزز التحول الرقمي في القطاع الصحي ويدعم تطوره.

رابعاً: أهداف الدراسة:

يسعى الباحث لتحقيق الهدف الرئيسي التالي:

"تقييم دور الحوكمة الإلكترونية في تقييم أداء المنشآت الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة مكة بالمملكة العربية السعودية.

بالإضافة إلى ذلك سيتم تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- 1) التعرف على دور الحوكمة الإلكترونية في المستشفيات الحكومية بمدينة مكة بالمملكة العربية السعودية.
- 2) تحديد آليات وأدوات الحوكمة الإلكترونية المستخدمة في المستشفيات الحكومية بمدينة مكة بالمملكة العربية السعودية وتقييم فعاليتها وتأثيرها على أداء المنشآت الصحية.
- 3) تحديد التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الحوكمة الإلكترونية في المستشفيات الحكومية بمدينة مكة المكرمة وتحديد استراتيجيات للتغلب عليها.

خامساً: تساؤلات الدراسة:

تتمحور اسئلة الدراسة حول عدم وجود دراسات كافية تكشف دور الحوكمة الإلكترونية في تقييم أداء المنشآت الصحية في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، وتتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي:

هل يوجد دور للحوكمة الإلكترونية في تقييم أداء المنشآت الصحية في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.

وفيما يلي الفرضيات الفرعية كالتالي :

- 1) هل يوجد دور للحوكمة الإلكترونية للبيئة الادارية في تقييم أداء المنشآت الصحية في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.
- 2) هل يوجد دور للحوكمة الإلكترونية للبيئة التنظيمية في تقييم أداء المنشآت الصحية في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.
- 3) هل يوجد دور للحوكمة الإلكترونية للبيئة التكنولوجية في تقييم أداء المنشآت الصحية في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.
- 4) هل يوجد دور للحوكمة الإلكترونية للبيئة البشرية في تقييم أداء المنشآت الصحية في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.

سادسا : فروض الدراسة:

يمكن للباحث صياغة فروض البحث فيما يلي :

الفرض الرئيسي الأول :

يوجد علاقة معنوية ذو دلالة إحصائية بين الحوكمة الالكترونية وتقييم أداء المنشآت الصحية في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية..

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي الأول الفروض الفرعية التالية :

1) توجد علاقة معنوية ذو دلالة إحصائية بين الحوكمة الالكترونية للبيئة الادارية وتقييم أداء المنشآت الصحية في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.

2) توجد علاقة معنوية ذو دلالة إحصائية بين الحوكمة الالكترونية للبيئة التنظيمية وتقييم أداء المنشآت الصحية في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.

3) توجد علاقة معنوية ذو دلالة إحصائية بين الحوكمة الالكترونية للبيئة التكنولوجية وتقييم أداء المنشآت الصحية في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.

4) توجد علاقة معنوية ذو دلالة بين الحوكمة الالكترونية للبيئة البشرية وتقييم أداء المنشآت الصحية في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.

الفرض الرئيسي الثاني:

يوجد اختلاف معنوى بين اجابات عينة البحث حول دور الحوكمة الالكترونية فى تقييم أداء المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية تعزى الى الخصائص الديموجرافية (النوع – العمر – المستوى التعليمي – المستوى الادارى – مدة الخبرة) .

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي الثاني الفروض الفرعية التالية :

1- يوجد اختلاف معنوى بين اجابات عينة البحث حول دور الحوكمة الالكترونية فى تقييم أداء المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية تعزى الى النوع .

- 2- يوجد اختلاف معنوى بين اجابات عينة البحث حول دور الحوكمة الالكترونية فى تقييم أداء المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية تعزى الى العمر .
- 3- يوجد اختلاف معنوى بين اجابات عينة البحث حول دور الحوكمة الالكترونية فى تقييم أداء المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية تعزى الى المستوى التعليمي .
- 4- يوجد اختلاف معنوى بين اجابات عينة البحث حول دور الحوكمة الالكترونية فى تقييم أداء المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية تعزى الى المستوى الوظيفي .
- 5- يوجد اختلاف معنوى بين اجابات عينة البحث حول دور الحوكمة الالكترونية فى تقييم أداء المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية تعزى الى عدد سنوات الخبرة .
- 6- يوجد اختلاف معنوى بين اجابات عينة البحث حول دور الحوكمة الالكترونية فى تقييم أداء المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية تعزى الى عدد الدورات التدريبية .

سابعاً: متغيرات ونموذج البحث:

وتشتمل المتغيرات على متغيرات البحث وأبعادها المختلفة :

بناء على الفروض التى سيتناولها البحث فان متغيرات البحث تتمثل فيما يلى :

▪ متغير مستقل:

الحوكمة الالكترونية وسيعتمد الباحث على الابعاد التالية للمتغير المستقل :

- البيئة الادارية

- البيئة التنظيمية

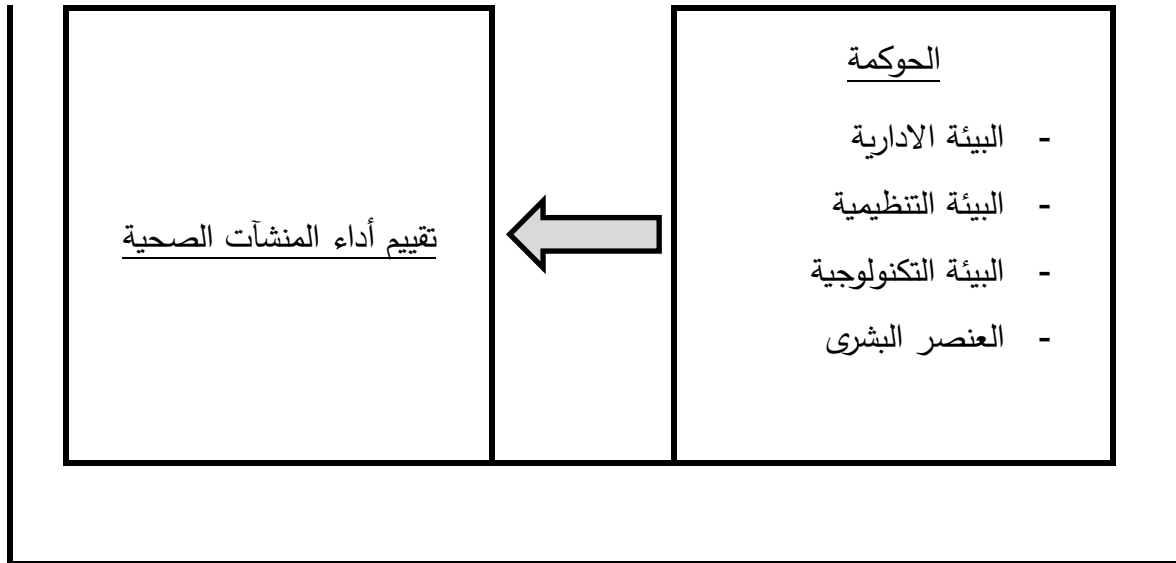
- البيئة التكنولوجية

- العنصر البشرى

▪ المتغير التابع: تقييم أداء المنشآت الصحية

ويمكن عرض نموذج البحث كالتالى :





المصدر: من اعداد الباحث
(2) شكل رقم
نموذج متغيرات الدراسة

ثامنا: الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة من أهم الركائز العلمية التي يعتمد عليها الباحث عند تحديد واختيار مشكلة الدراسة لتجعلها أكثر وضوحًا، ووضع الدراسة الحالية علي الطريق الصحيح، وتحديد النقاط البحثية تحديدا دقيقا، وتحديد النقاط التي لم يلتفت إليها الباحثون مع تجنب أخطائهم، وسيتم عرض بعض الدراسات ذات الصلة بدور الحوكمة الالكترونية في تقييم اداء المنشآت الصحية وفيما يلي عرض لهذه الدراسات:

8/1: الدراسات المتعلقة بالمتغير الاول: الحوكمة الالكترونية:

دراسة الشجيري، والبطاينة، (2018)، تحت عنوان "تقييم واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الإدارات المحلية لمحافظة بغداد "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تقييم واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الإدارات المحلية لمحافظة بغداد، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة، وتم توزيعها على عينة الدراسة، حيث تكون مجتمع الدراسة من كافة الإدارات المحلية في محافظة بغداد، وتمثلت عينة الدراسة في جميع الأفراد العاملين في تلك الإدارات المحلية، فقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة (150) استبانة، خضع منها للتحليل الإحصائي (111) استبانة فقط، أي أن نسبة الاستجابة بلغت (74%)، حيث تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الميدانية التي اتبع فيها

الأسلوب الوصفي، وتم الاعتماد على نوعين من مصادر المعلومات هما البيانات الثانوية والأولية، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يتم تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية (الاستشارة الإلكترونية، الرقابة الإلكترونية، الارتباط الإلكتروني) في الإدارات المحلية لمحافظة بغداد.
- بناء على نتائج الدراسة تم صياغة عدد من التوصيات يورد الباحث منها: الإيعاز للإدارات المحلية لتوفير البنية التحتية اللازمة للتعاملات الإلكترونية باستخدام أجهزة ومعدات متطورة وذات تقنية عالية للاستفادة منها في العمل، مع حث تلك الإدارات لاستخدام منتديات مفتوحة على شبكة الإنترنت لمناقشة أي موضوع من الموضوعات المهمة، بالإضافة إلى التوصية لمن يلزم بالعمل على عقد دورات تدريبية لجميع العاملين في الإدارات المحلية في مدينة بغداد على استخدام الأجهزة والمعدات والبرمجيات المتطورة وذات التقنية العالية للاستفادة منها في تقديم خدمات الحوكمة الإلكترونية.

دراسة الشويات، وعباد، (2019)، تحت عنوان "أثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية على الميزة التنافسية المستدامة للبنوك الأردنية"

هدفت هذه الدراسة الى توضيح أثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك الأردنية، وتكون مجتمع الدراسة من (16) بنكاً أردنياً، منها (13) بنكاً أردنياً تجارياً و(3) مصارف أردنية إسلامية، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم جمع بيانات هذه الدراسة من خلال تطوير استبانة وتوزيعها على البنوك الأردنية، وبناءاً على اختبار فرضيات الدراسة، توصلت الى النتائج التالية:

- أن هناك أثر لتطبيق الحوكمة الإلكترونية على الميزة التنافسية المستدامة للبنوك الأردنية، وبالتالي يتم رفض الفرضية العدمية الرئيسية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوكمة الإلكترونية على الميزة التنافسية المستدامة في البنوك الأردنية، وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للحوكمة الإلكترونية على الميزة التنافسية المستدامة في البنوك الأردنية.

- توصلت الدراسة أيضا الى عدم وجود تأثير معنوي (للشفافية، والعدالة، والمساءلة، والمسؤولية، والمسؤولية الاجتماعية) على الميزة التنافسية المستدامة في البنوك الأردنية، وكذلك وجود تأثير معنوي (للائضباط، والاستقلالية) على الميزة التنافسية المستدامة في البنوك الأردنية.
- أوصت الدراسة على ضرورة رفع مستوى الشفافية في البنوك الأردنية وتقديم المعلومات الصادقة والموضوعية ونشرها إلكترونيا لما لها أهمية كبيرة على اتخاذ القرارات السليمة، وإدارة المخاطر بالشكل الأمثل مما يزيد من ثقة المستثمرين والمتعاملين بأعمال البنك والمساهمة في اكتساب ميزة تنافسية مستدامة للبنوك الأردنية.

دراسة اللوزي، والشليبي، (2021)، تحت عنوان "أثر متطلبات تطوير أنظمة الحوكمة الإلكترونية في تعزيز ممارسات الحوكمة في مؤسسات القطاع العام الأردنية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على "أثر متطلبات تطوير أنظمة الحوكمة الإلكترونية في تعزيز ممارسات الحوكمة في مؤسسات القطاع العام الأردنية"، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير أداة لجمع البيانات، وتم التأكد من صدقها وثباتها، هذا وتمثل مجتمع الدراسة بجميع العاملين لدى وزارة التنمية الاجتماعية، قامت الباحثة بتوزيع (337)، تم استرداد (315) استبانة بنسبة مقدارها (93.5%)، هذا وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لأجل الوصول إلى غايات وأهداف هذه الدراسة، وبعد تحليل الأداة توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها:

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين متطلبات تطوير أنظمة الحوكمة الإلكترونية بأبعادها (التكنولوجيا اللازمة لتطبيق الحوكمة الإلكترونية و"تحديث القوانين والتشريعات" و"تدريب الموظفين على تطبيقات الحوكمة الإلكترونية و"الموارد البشرية) في تعزيز ممارسات الحوكمة في مؤسسات القطاع العام الأردنية.

- أوصت الدراسة إلى ضرورة وضع سياسات واستراتيجيات على تحسين وتطوير أنظمة الحكومة الإلكترونية، لما لها من كبير الأثر في تعزيز ممارسات الحوكمة، وكذلك القيام بإجراء دراسات مرتبطة بموضوع الدراسة على أن تشمل عينات وقطاعات أعمال مختلفة.

دراسة التوبية، وآخرون، (2023)، تحت عنوان "متطلبات تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية في المدارس الحكومية بسلطنة عمان من وجهة نظر الخبراء"

هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية في المدارس الحكومية بسلطنة عمان من وجهة نظر الخبراء في مجالات الشفافية الإلكترونية، والمساءلة الإلكترونية، والمشاركة الإلكترونية، والاستقلالية الإلكترونية، وإلى تحديد مدى أهمية الحوكمة الإلكترونية في المدارس الحكومية بسلطنة عمان وتطبيق مبادئها من وجهة نظر الخبراء في المجالات الأربعة سابقة الذكر، ولتحقيق أهداف الدراسة أجريت مقابلة مع مجموعة من الخبراء لتحديد متطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية في المدارس الحكومية بسلطنة عمان، ومن ثم القيام ببناء استبانة مكونة من أربعة محاور، تمثل مجالات تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية الشفافية الإلكترونية، والمساءلة الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية، والاستقلالية الإلكترونية، وقد اتبعت الدراسة أسلوب دلفي في جولتين، إضافة إلى الجولة الصفريّة، وطبقت الاستبانة على مجموعة من الخبراء بلغ عددهم 28 خبيراً من الأكاديميين بالجامعات الحكومية والخاصة بسلطنة عمان، والمتخصصين في الحوكمة والمهتمين بهذا المجال والقيادات الممارسة لهذا الدور من داخل سلطنة عمان وخارجها، وحددت نتائج الدراسة مجموعة من متطلبات تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية في مجالات الشفافية الإلكترونية، والمساءلة الإلكترونية، والمشاركة الإلكترونية، والاستقلالية الإلكترونية وجاءت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة من حيث درجة الأهمية لكل محور من المحاور الأربعة

على النحو التالي:

- محور متطلبات تطبيق مبدأ المشاركة الإلكترونية، جاء في المرتبة الأولى، يليه محور متطلبات تطبيق مبدأ الاستقلالية الإلكترونية، ومن ثم محور متطلبات تطبيق مبدأ المساءلة الإلكترونية، وجاء في المرتبة الرابعة الأخيرة محور متطلبات تطبيق مبدأ الشفافية الإلكترونية.

- كما أشارت نتائج الجولة الثانية إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق الأداة في الجولتين الأولى والثانية في جميع المحاور باستثناء محور متطلبات تطبيق مبدأ الشفافية الإلكترونية.

- وفي ضوء نتائج الدراسة حددت متطلبات تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية في المدارس الحكومية بسلطنة عمان.
- أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أبرزها تبني متطلبات مبادئ الحوكمة الإلكترونية التي توصلت إليها الدراسة، وجعلها نهجا مطبقاً في الميدان التربوي، وكذلك تطوير البوابة التعليمية بوزارة التربية والتعليم من خلال توسيع وزيادة الصلاحيات الإلكترونية الممنوحة للمدارس الحكومية لتسهيل ممارسة الحوكمة الإلكترونية مع ضرورة الاهتمام بالبنى الأساسية للمدارس الحكومية بما يدعم تطبيقها.

دراسة Khanra, and Joseph (2019) تحت عنوان "Adoption of e-Governance: The mediating role of language proficiency and digital divide in an emerging market context"

هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في الأداء الضعيف للهند في التنفيذ الشامل للحوكمة الإلكترونية على الرغم من التحسينات الكبيرة في جودة ونطاق خدمات الحوكمة الإلكترونية في البلاد، وتقدم الدراسة نموذجاً مفاهيمياً يعتمد على أربع فرضيات يتم اختبارها باستخدام تقنية النمذجة بالمعادلات الهيكلية. بناءً على النتائج التي تم الحصول عليها، يتم تعديل النموذج المفاهيمي بشكل مناسب، وتستند الدراسة إلى بيانات استطلاع رأي أجري على عينة ممثلة لأكثر من 500 من مطبقي الحوكمة الإلكترونية في الهند، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تلعب "كفاءة اللغة الإنجليزية" و "الفجوة الرقمية" دوراً وسيطاً في العلاقة بين "جودة الخدمة" و "الرغبة في اعتماد الحوكمة الإلكترونية" في الهند.
- تشير النتائج إلى أن تحسين كفاءة اللغة الإنجليزية وتقليل الفجوة الرقمية يمكن أن يؤدي إلى زيادة اعتماد الحوكمة الإلكترونية في الهند.
- أوصت الدراسة بأنه يجب على صانعي السياسات تنفيذ مبادرات لتحسين كفاءة اللغة الإنجليزية وتقليل الفجوة الرقمية في الهند، ويجب على وكالات الحكومة الإلكترونية تطوير خدمات حوكمة إلكترونية أكثر وضوحاً وسهولة الاستخدام، ويجب على شركات "البيانات الكبيرة" تطوير طرق لجمع البيانات من مستخدمي الحوكمة الإلكترونية في الهند بطريقة أخلاقية ومسؤولة.

دراسة Ullah, et al (2021) تحت عنوان "The role of e-governance in combating COVID-19 and promoting sustainable development: a comparative study of China and Pakistan"

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور الحوكمة الإلكترونية في مكافحة COVID-19 من خلال دمج آثار الممر الاقتصادي الصيني الباكستاني (CPEC)، واستخدم الباحثون تقنيات التحليل الكمي لدراسة وتحليل تقارير وتصنيفات مؤشر تطوير الحوكمة الإلكترونية (EGDI) الصادرة عن الأمم المتحدة وتأثيرات البيانات الضخمة خلال جائحة COVID-19، وتستند الدراسة إلى تحليل وتقييم البيانات من تقارير وتصنيفات مؤشر تطوير الحوكمة الإلكترونية (EGDI) الصادرة عن الأمم المتحدة، بالإضافة إلى تحليل البيانات الضخمة المتعلقة بتأثير الحوكمة الإلكترونية على مكافحة COVID-19 في الصين وباكستان، وتساهم الدراسة في مجموعة المعارف الحالية من خلال توضيح دور الحوكمة الإلكترونية في مكافحة COVID-19 وتعزيز التنمية المستدامة في الصين وباكستان، تعد الدراسة فريدة من نوعها لأنها تركز على مقارنة بين الصين وباكستان، حيث يوجد بحث سابق محدود حول هذا الموضوع، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- تحسن ترتيب الصين في مؤشر EGDI من 74 إلى 65 من بين 193 دولة، بينما تراجع ترتيب باكستان تدريجياً من 137 إلى 148.
- ساعدت تقنية الجيل الخامس (5G) وتقنيات البيانات الضخمة الأخرى وتطبيقات الحوكمة الإلكترونية في مكافحة جائحة COVID-19.
- تحتاج التنمية الاجتماعية والاقتصادية المستدامة في باكستان إلى تحسين كبير في سيناريو الجائحة هذا، على غرار ما قامت به الصين.
- واوصت الدراسة الى ان يمكن الممر الاقتصادي الصيني الباكستاني (CPEC) المساعدة في مكافحة جائحة COVID-19 لأن كلا البلدين يعملان معاً لتخفيف المشاكل الاجتماعية والاقتصادية، ويجب على باكستان أن تتكيف وتتعلم من تجربة الحوكمة الصين في نموذج الحوكمة الإلكترونية الناجح والكفاء للتقدم التكنولوجي.

دراسة El Khatib, et al (2022) تحت عنوان "The Role of Blockchain in E-Governance and Decision-Making in Project and Program Management"

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف الممارسات والتحديات في تقييم حوكمة الخدمات الحكومية العامة، واستخدم الباحثون نهجاً تجميعياً مقارناً للنظر في مجموعة متنوعة من الحالات الدراسية من جميع أنحاء العالم. كما قاموا بتحليل الأدب الأكاديمي الحالي حول تقييم الحوكمة الإلكترونية، وتستند الدراسة إلى تحليل مجموعة واسعة من الحالات الدراسية من جميع أنحاء العالم، بما في ذلك حالات من أوروبا وأمريكا الشمالية وآسيا وأفريقيا، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك مجموعة متنوعة من الممارسات التي يتم استخدامها لتقييم حوكمة الخدمات الحكومية العامة.
- تختلف الممارسات المستخدمة لتقييم الحوكمة الإلكترونية اعتماداً على السياق الوطني والأهداف المحددة للتقييم.
- هناك عدد من التحديات التي تجعل من الصعب تقييم حوكمة الخدمات الحكومية العامة بشكل فعال.
- أوصت الدراسة بأنه يجب على الحكومات تطوير إطار عمل تقييم مشترك لتقييم حوكمة الخدمات الحكومية العامة، كما يجب على الحكومات الاستثمار في تطوير مهارات موظفيها في مجال تقييم الحوكمة الإلكترونية، ويجب على الحكومات بذل المزيد من الجهد لتبادل أفضل الممارسات في مجال تقييم الحوكمة الإلكترونية.

8/2: الدراسات المتعلقة بالمتغير الثاني (تقييم الاداء) .

دراسة الدبوبي، والصرايرة، (2023)، تحت عنوان "التحول الرقمي في تقييم الأداء المؤسسي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن: دراسة تطبيقية على شركات التأمين الأردنية "

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر التحول الرقمي بأبعاده العمليات الرقمية، نموذج العمل التأثير على الأفراد، أنشطة العملاء الرقمية في الأداء المؤسسي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها مجتمعة (الأداء المالي ورضا العملاء والعلميات الداخلية، والتعلم والنمو)، وظهرت مشكلة الدراسة من تحديات وتهديدات تواجه شركات التأمين في الأونة الاخيرة تمثلت بمخاطر محتملة على انشطتها التشغيلية المالية والاقتصادية وتقييم الاداء لهذه الشركات من حيث توفير التكاليف وتحسين الكفاءة التشغيلية، وعليه فإن مجتمع الدراسة تكون من جميع الموظفين ضمن الإدارة العليا والوسطى في شركات التأمين الأردنية وبحسب الاتحاد الأردني لشركات التأمين فإن عدد شركات التأمين الأردنية (23) شركة كما وأن عينة الدراسة تكونت من (11) شركة تأمين

مصنفة عالمياً ويقدر عدد الموظفين في الإدارة العليا والوسطى (335) موظف وموظفة استناداً لدائرة الموارد البشرية، كما واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المناسب لأغراض الدراسة، واستخدمت الدراسة برنامج SPSS الاحصائي للإجابة عن اسئلة وفرضيات الدراسة واستخدمت الدراسة العديد من الاختبارات والمعاملات مثل : الانحدار المتعدد معامل كرونباخ الفاء اختبار مشكلة الارتباط الذاتي، اختبار KMO لكفاية حجم العينة ، واختبار التوزيع الطبيعي، كما وتوصلت الدراسة الى العديد من النتائج أهمها:

- وجود أثر للتحويل الرقمي بأبعاده العمليات الرقمية، ونموذج العمل والتأثير على الأفراد وأنشطة العملاء الرقمية في تقييم الأداء المؤسسي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها مجتمعة في شركات التأمين الأردنية.

- كما توصلت للعديد من التوصيات أهمها: نشر ثقافة التحويل الرقمي بين موظفين شركات التأمين الأردنية لبقاء الأداء المؤسسي بالنمو والتزايد.

دراسة البلوشي، و البلوشي، (2020)، تحت عنوان "أثر نظام تقييم الأداء على الأداء الإداري المقدم من موظفي مجلس الدولة - سلطنة عمان "

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر نظام تقييم الأداء على الأداء الإداري لموظفي مجلس الدولة بسلطنة عمان، وذلك من خلال التثبت من مدى فعالية نظام التقييم، والتعرف على الوسائل والطرق المستخدمة في عملية تقييم أداء العاملين، ويتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين بمجلس الدولة العماني، مستخدماً المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم جمع البيانات من خلال تصميم استبانة مكونة من (45) فقرة، تم توزيعها على عينة الدراسة، حيث بلغ مجتمع الدراسة (156) موظفاً وموظفة، وتم أخذ عينة مكونة من (100) موظف، وبالتالي تم إخضاع عدد (75) للدراسة والتحليل الإحصائي، وطبق الباحث في هذه الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية لإظهار خصائص الأفراد المبحوثين واختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية، وتم استخدام برنامج (SPSS) لتحليل التكرار والنسب المئوية للخصائص الشخصية لعينة الدراسة، واحتساب الاتساق الداخلي بالاعتماد على معامل (Cronbach Alpha)، وتحليل الانحدار البسيط لإثبات صحة الفرضيات المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى، واستخدام اختبار (T-Test) وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) لإثبات صحة الفرضية الرئيسية الثانية. وفيما يلي أبرز الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة بناءً على تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة:

- توصلت الدراسة الى ان نظام تقييم الأداء بأبعاده الخمسة تقييم الأداء التحليل الوظيفي، المعايير المستخدمة مهنية نظام التقييم التغذية الراجعة لها تأثير إيجابي متوسط في تحسين الأداء الإداري المقدم من موظفي مجلس الدولة بسلطنة عمان.
- إن العلاقة الخطية بين نظام تقييم الأداء بأبعاده الخمسة كانت علاقة خطية موجبة وطردية، أي كلما زاد مستوى تطبيق نظام تقييم الأداء بشكل جيد زاد مستوى تحسين الأداء الإداري.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي المسمى الوظيفي، في جميع الأبعاد ومحور نظام تقييم الأداء ككل.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير سنوات الخبرة في الأبعاد المتمثلة بتقييم الأداء مهنية نظام التقييم ومحور نظام تقييم الأداء ككل، في حين لم تظهر فروق إحصائية في الأبعاد المتمثلة بـ التحليل الوظيفي المعايير المستخدمة، التغذية الراجعة).
- أن نظام تقييم الأداء بأبعاده الخمسة تقييم الأداء التحليل الوظيفي، المعايير المستخدمة، مهنية نظام التقييم التغذية الراجعة ودرجة تأثيره المتوسطة في تحسين مهما اختلفت سماتها الشخصية ومتغيراتها الديموغرافية فيما عدا متغير سنوات التقدير إلى أنهم يخضعون جميعهم إلى نظام موحد في تقييم الأداء بغض النظر عن الأداء الإداري في مجلس الدولة ، هو على مستوى واحد عند جميع عينة الدراسة الخبرة في بعدي تقييم الأداء ، ومهنية نظام التقييم، وقد يرجع سبب عدم اختلافهم في جنسهم، ومؤهلاتهم العلمية، ومسمياتهم الوظيفية، وخبراتهم، ولعل هنالك حاجة المراجعة النظام بشكل أفضل لمراعاة فئات عينة الدراسة وفق سماتهم الشخصية.
- بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يوصي الباحث بما يأتي: العمل على مراجعة نظام تقييم الأداء في المجلس، مراجعة شاملة، بمجالاته الخمسة تقييم الأداء التحليل الوظيفي المعايير المستخدمة مهنية نظام التقييم التغذية الراجعة)، وبما يتواءم مع رؤية عمان الحديثة 2040، والاستفادة من أنظمة تقييم الأداء العالمية في اللجان والمجالس البرلمانية والدولية، العربية منها والأجنبية. الاستعانة بخبرات محلية وعالمية رائدة في مجال تقييم الأداء، بهدف تطوير النظام وتعزيز دوره في تحسين الأداء الإداري، وتدريب الموظفين وتأهيلهم بصورة أفضل حول ماهية تقييم الأداء، وما يتضمنه من

أبعاد ومجالات وعقد مزيد من الدورات الخاصة بالتوعية والتثقيف الموجهة للموظفين حول مالهم وما عليهم من واجبات ومسؤوليات مرتبطة بالنظام.

دراسة سلفاوي، بدره، و بركة، محمد. (2018). محاولة تقييم الأداء الشامل للمؤسسة:
دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية العاملة بالجزائر خلال الفترة 2011-2015

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تقييم الأداء الشامل لعينة مكونة من 6 مؤسسات تنشط في مجالات بترولية (HALLIBURTON, HESP, ENSP, ENTP, ENAGEO, ENAFOR) مختلفة في الجزائر وذلك خلال الفترة الممتدة من 2011 إلى غاية 2015، وقد تم ذلك انطلاقاً من تحليل للأبعاد المكونة للأداء الشامل لهذه المؤسسات المتمثلة في البعد المالي الذي تم تحليله من خلال مؤشرات (ROE) (ROA) (ROS) المحسوبة خلال فترة الدراسة، البعد الاجتماعي ويرتكز على تقييم البعض ممارسات المؤسسات في المجال الاجتماعي البعد البيئي الذي يركز على تحليل علاقة المؤسسة بالبيئة الطبيعية ومدى اهتمامها بالحفاظ عليها وحمايتها، ومن ثم استخدام طريقة التحليل العاملي بهدف الكشف عن العوامل الأساسية المفسرة للأداء الشامل للمؤسسات محل الدراسة، وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- بينت نتائج الدراسة أن هناك خمسة عوامل أساسية يمكن من خلالها تفسير الأداء الشامل لهذه المؤسسات؛ وقد صنفت هذه العوامل وفقاً لمستويات الرضا أو الإشباع المحقق المجموعة من احتياجات ومتطلبات كل من العملاء والموردين أولاً، المجتمع المحلي ثانياً، البيئة الطبيعية ثالثاً، العمال رابعاً، وأخيراً المساهمين.

دراسة Gupta, et al (2021) تحت عنوان "Industry 4.0, cleaner production and circular economy: An integrative framework for evaluating ethical and sustainable business performance of manufacturing organizations"

هدفت هذه الدراسة الى تطوير إطار عمل قائم على مفاهيم الاقتصاد الدائري، والإنتاج الأنظف المستدام، ومعايير الصناعة 4.0 لتقييم أداء الاستدامة لشركات التصنيع وتوجيهها في تحديد أولويات الاستثمار في الحلول المحتملة لتحسين أدائها في مجال الاستدامة، وقد استخدمت الدراسة مزيجاً من أساليب البحث الكمي والكيفي، وتم إجراء مراجعة شاملة للأدبيات ذات الصلة، تلتها عدة جولات من المناقشات (طريقة دلفي) مع الخبراء لتحديد وإنهاء الممارسات المتعلقة بالصناعة 4.0 والإنتاج الأنظف والاقتصاد الدائري، ثم تم استخدام

طريقة "الأفضل والأسوأ" (BWM) لتحديد أولويات الممارسات التي تم تحديدها، وتم تحليل صحة غالبية الأطر المرجعية للاستدامة في الأدبيات الحالية باستخدام نهج دراسة الحالة، كما قامت الدراسة الحالية بدمج نهج دراسة الحالة مع أدوات صنع القرار متعدد المعايير (MCDM)، مما عزز قابلية تطبيق الإطار المقترح، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- تشير النتائج إلى أن ممارسات الاقتصاد الدائري هي الأكثر أهمية لزيادة أداء الاستدامة في التصنيع، تليها ممارسات الإنتاج الأنظف والصناعة 4.0.
- "تتبع/معلومات سلسلة التوريد"، "بنية إعادة الاستخدام وإعادة التدوير"، "البيئة الطبيعية النظيفة" هي الممارسات الثلاثة الأولى التي تم تحديدها لمؤسسات التصنيع التي تهدف إلى تعزيز الاستدامة.
- توفر النتائج دعمًا تجريبيًا لتبني ممارسات الاقتصاد الدائري، والإنتاج الأنظف، والصناعة 4.0 من قبل مؤسسات التصنيع لتحسين أداء الاستدامة.
- وقد اوصت الدراسة بأنه يمكن للمديرين استخدام الإطار الذي تم تطويره بسهولة لتقييم أداء الاستدامة الخاص بهم، بالإضافة إلى أداء شركائهم في الاتجاهين الصعودي والنزولي لسلسلة التوريد، ويوفر الإطار أيضًا توجيهًا للسياسات لتعزيز نهج الاستدامة في التصنيع.

دراسة Rumanya, and Kisimbi (2020) تحت عنوان "Influence of Monitoring and Evaluation Systems on Performance of Projects in Non-Governmental Organizations: A Case of Education Projects in Mombasa County, Kenya"

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تقييم تأثير أنظمة المتابعة والتقييم على أداء المشاريع في المنظمات غير الحكومية، وذلك من خلال التركيز على مشاريع التعليم في مقاطعة مومباسا بكينيا، وهدفت الدراسة بشكل خاص إلى تقييم كيف تؤثر الهياكل التنظيمية والقدرات البشرية الخاصة بالمتابعة والتقييم على أداء المشاريع في هذه المنظمات، وقد استخدمت الدراسة تصميمًا بحثيًا وصفيًا، وتم جمع البيانات باستخدام استبيانات منهجية، وشملت عينة الدراسة موظفي المشاريع والمديرين وطاقم المتابعة والتقييم في 22 منظمة غير حكومية مسجلة تعمل في قطاع التعليم بمقاطعة مومباسا، وقد استخدمت صيغة Yamane (1967) لتحديد حجم العينة مع هامش خطأ 1%، وبناءً على الصيغة، تم اختيار 69 مشاركًا بشكل عشوائي ذاتي من خلال استبيان إلكتروني. قبل جمع البيانات، تم اختبار أدوات البحث على عينة من 15 فردًا يعملون في قطاع التعليم.

لمعالجة حالات عدم الاستجابة في العينة العشوائية، تم إضافة 30 مشاركًا إضافيًا بحيث وصل إجمالي العينة إلى 99 مشاركًا. تم تحليل موثوقية البيانات الأولية باستخدام معامل كرونباخ ألفا الذي أظهر قيمة عالية (0.890) تدل على ثبات داخلي قوي، وتم جمع البيانات من 70 مستجيبًا من 10 منظمات غير حكومية مع مراعاة المعايير الأخلاقية والصحية. تم تحميل البيانات من منصة Kobo-Collect وتحويلها إلى Excel و SPSS للمعالجة الإحصائية. تم استخدام الإحصاء الوصفي والاستدلالي لفهم العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الهياكل التنظيمية، القدرات البشرية، خطة المتابعة والتقييم، خطة عمل المتابعة والتقييم) والمتغير التابع (أداء المشاريع)، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أظهرت الدراسة ارتباطًا إيجابيًا قويًا بين أداء مشاريع التعليم وكل من:
 - الهياكل التنظيمية للمتابعة والتقييم (معامل الارتباط $r = 0.639$ ، $p > 0.05$).
 - القدرات البشرية للمتابعة والتقييم (معامل الارتباط $r = 0.412$ ، $p > 0.05$).
 - خطة المتابعة والتقييم للمشاريع (معامل الارتباط $r = 0.273$ ، $p > 0.05$).
- ومع ذلك، وجدت الدراسة أيضًا ارتباطًا إيجابيًا ضعيفًا بين أداء مشاريع التعليم وخطط عمل المتابعة والتقييم (معامل الارتباط $r = 0.015$ ، $p < 0.05$). أظهر نموذج الانحدار أن المتغيرات الأربعة التي تمت دراستها تفسر 74.1% من تباين المتغير التابع (أداء المشاريع)، مما يؤكد على تأثيرها مجتمعة على أداء المشاريع التعليمية.
- توصي الدراسة بإدارة المنظمات غير الحكومية، بالتعاون مع طاقم المتابعة والتقييم، بتعزيز أنظمة المتابعة والتقييم الحالية. كما تقترح الدراسة إجراء المزيد من الأبحاث حول تأثير خطط عمل المتابعة والتقييم على أداء المشاريع مع الأخذ بعين الاعتبار استخدام نهج البحث المختلط لفهم أسباب العلاقات الكامنة.

8/3:الدراسات التي تناولت العلاقة بين المتغيرين " الحوكمة الالكترونية وتقييم الأداء:

دراسة Gamayuni, Hendrawaty (2020) بعنوان " E-Planning, E-Budgeting and the Quality of Government Institution Performance Accountability System in Indonesia"

هدفت هذه الدراسة الى تحديد تأثير الحكومة الإلكترونية (بالتحديد التخطيط الإلكتروني والموازنة الإلكترونية) على جودة نظام محاسبة أداء مؤسسات الحكومة (جكيباس)، وقد تناولت الدراسة جودة نظام محاسبة أداء مؤسسات الحكومة (جكيباس) وتم قياس جودة جكيباس في هذه الدراسة من خلال نتائج تقييم النظام، كما شملت أبعاد التقييم جوانب مثل فعالية النظام في قياس الأداء، وشفافية عملية التقييم، وتحقيق المساءلة عن الأداء، وقد استخدمت الدراسة أسلوب الانحدار الخطي المتعدد لتحليل البيانات، وشمل المجتمع جميع الحكومات المحلية في إندونيسيا (المستوى الإقليمي والمقاطعات والمدن)، وتكونت العينة من 249 حكومة محلية خضعت لتقييم نظام جكيباس، وقد أظهرت الدراسة أن تطبيق التخطيط الإلكتروني والموازنة الإلكترونية له تأثير إيجابي على جودة نظام جكيباس، ويؤدي تنفيذ التخطيط الإلكتروني والموازنة الإلكترونية إلى تحسين مستوى مساءلة الحكومات المحلية، كما أشارت الدراسة إلى أن أداء نظام جكيباس في معظم الحكومات المحلية لا يزال في مستوى كافٍ، ولم تطبق العديد من هذه الحكومات بعد نظام الموازنة الإلكترونية/ وقد أوصت الدراسة بضرورة دمج التخطيط الإلكتروني والموازنة الإلكترونية مع إدارة المالية العامة على المستوى الإقليمي لتحسين تطبيق الحكومة الإلكترونية وتعزيز المساءلة الحكومية في نهاية المطاف.

دراسة Evaluating Public Sector Employees' (2022) Congo, and Choi بعنوان "Adoption of E-Governance and Its Impact on Organizational Performance in Angola".

هدفت هذه الدراسة الى تقييم اعتماد موظفي القطاع العام في أنجولا للحكومة الإلكترونية وتأثير ذلك على الأداء المؤسسي، وقد تناولت الدراسة اعتماد الإدارة الإلكترونية من خلال قياس مدى استعداد الموظفين واستخدامهم لأنظمة وتقنيات الإدارة الإلكترونية، وكذلك قياس فعالية وكفاءة المؤسسات الحكومية في تحقيق أهدافها باستخدام ابعاد (الإنتاجية، جودة الخدمات المقدمة، والوفاء بالمعايير)، واتبعت الدراسة منهجية البحث الكمي، حيث تم استخدام نموذج UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) لدراسة العوامل المؤثرة على اعتماد الموظفين للإدارة الإلكترونية، وشمل المجتمع جميع موظفي القطاع العام في أنجولا، وتكونت العينة من 273 موظفًا حكوميًا تم اختيارهم عشوائيًا، واستخدمت الدراسة استبيانًا إلكترونيًا تم توزيعه عبر برنامج SurveyMonkey لجمع البيانات من عينة الدراسة، واستغرق استكمال الاستبيان حوالي 45 دقيقة لكل مشارك، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج إحصائيين: SPSS و AMOS، وقد أكدت النتائج انه لم يؤثر توقع الجهد (أي سهولة استخدام الإدارة الإلكترونية) بشكل مباشر على

نية الموظفين لاعتمادها أو على الأداء المؤسسي، كما أثبتت النتائج أن توقع الأداء (أي الفائدة المتوقعة من استخدام الإدارة الإلكترونية)، والتأثير الاجتماعي (أي مدى تشجيع الزملاء والمسؤولين على استخدامها)، والظروف المساعدة (مثل توفر البنية التحتية والتدريب اللازمين) لها تأثيرات إيجابية مباشرة على الأداء المؤسسي، كما أظهرت هذه العوامل الثلاثة تأثيراً غير مباشر على نية الموظفين لاعتماد الإدارة الإلكترونية، حيث تؤدي تحسين هذه العوامل إلى زيادة استعداد الموظفين لاستخدام أنظمة وتقنيات الإدارة الإلكترونية، وبناء على هذه النتائج أوصت الدراسة بضرورة التركيز على توعية الموظفين بالفوائد المتوقعة من استخدام الإدارة الإلكترونية (توقع الأداء)، وتشجيع الزملاء والمسؤولين على استخدام الإدارة الإلكترونية لتعزيز التأثير الاجتماعي، وتوفير البنية التحتية اللازمة وتدريب الموظفين على استخدام أنظمة وتقنيات الإدارة الإلكترونية (الظروف المساعدة).

دراسة Kurniawan, . et al (2023) بعنوان "The Role of e-Governance in Improving Local Governments Performance (Case Study: Sumbawa Regency)"

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن كيفية مساهمة التكنولوجيا في تحسين أداء الحكومات المحلية، وقد تناولت أبعاد قياس تكنولوجيا المعلومات الحكومية (قدرة المعلومات) والتي شملت (الالتزام المؤسسي ويعنى مدى استعداد المنظمة لتبني وتطبيق مبادرات الحكومة الإلكترونية، والدعم التشريعي ويعنى وجود قوانين ولوائح تدعم وتسهل تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية، والدعم المالي ويعنى توفير الموارد المالية اللازمة لتطوير وتشغيل البنية التحتية والأنظمة الحكومية الإلكترونية، والأمن المعلوماتي ويعنى اتخاذ إجراءات وقائية لحماية البيانات والأنظمة الحكومية الإلكترونية من المخاطر والاختراقات، كما استخدمت الدراسة تحليل الانحدار باستخدام برنامج SEM-PLS لتحليل البيانات، وشمل المجتمع جميع وحدات العمل المسؤولة عن أداء الحكومة المحلية في منطقة سومبوا bawabawa، إقليم نوسا تينجارا الغربية، إندونيسيا، وتم اختيار عينة عشوائية من وحدات العمل لتقييم تأثير الحكومة الإلكترونية على تحسين أداء الحكومة المحلية، وقد أظهرت الدراسة تأثيراً إيجابياً لخمس عوامل على قدرة المعلومات (الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات) (كفاءة القيادات التنفيذية، الدعم المالي، أمن المعلومات، الدعم التشريعي، الالتزام المؤسسي)، حيث فسرت هذه العوامل مجتمعة ما نسبته 59.4% من قدرة المعلومات، كما أكدت الدراسة على أهمية إدراك دور الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء الحكومات المحلية، وبناء على هذه النتائج أوصت الدراسة بضرورة قيام الحكومات المركزية/الإقليمية بتوعية الحكومات المحلية حول استخدامات الحكومة الإلكترونية لتحسين أدائها.

8/4: التعليق على الدراسات السابقة

تشير الدراسات السابقة إلى أن الحوكمة الإلكترونية يمكن أن تلعب دوراً مهماً في تقييم الأداء في القطاع الصحي، ويمكن أن تساعد الحوكمة الإلكترونية في تحسين كفاءة العمليات، وزيادة الوصول إلى المعلومات، وتحسين التواصل بين الجهات المعنية، ومع ذلك، فإن نجاح الحوكمة الإلكترونية في القطاع الصحي يعتمد على عدد من العوامل، بما في ذلك الكفاءة اللغوية والتفاوت الرقمي، ومستوى التكنولوجيا المتاحة، والإطار التنظيمي، وسنستعرض ما توصلت إليه الدراسات السابقة من خلال التالي:

توصلت دراسة (Khanra, and Joseph, (2019 إلى أن تقييم أداء مستوى الكفاءة اللغوية والتفاوت الرقمي يلعبان دوراً وسيطاً في تبني الحوكمة الإلكترونية في الأسواق الناشئة، واتفقت هذه الدراسة مع دراسة (Rumenya, and & Kisimbi, (2020 في أن أنظمة الرصد والتقييم لها تأثير إيجابي على أداء المشاريع في المنظمات غير الحكومية، كما توصلت دراسة (El Khatib, et al, (2022 إلى أن تقنية البلوك تشين يمكن أن تلعب دوراً مهماً في الحوكمة الإلكترونية وصنع القرار في إدارة المشاريع والبرامج، واتفقت هذه الدراسة مع دراسة (Gupta, et al, (2021 في أن تقييم أداء تقنيات الصناعة 4.0 يمكن أن تساهم في تحسين وتقييم الأداء الأخلاقي والاستدامة للأعمال التجارية.

كما توصلت دراسة (Ullah, et al, (2021 إلى أن الحوكمة الإلكترونية لعبت دوراً مهماً في تقييم مستوى مكافحة جائحة COVID-19 وتعزيز التنمية المستدامة في الصين وباكستان، بينما اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (Khanra, and Joseph, (2019 في أن الكفاءة اللغوية والتفاوت الرقمي يلعبان دوراً مهماً في تبني الحوكمة الإلكترونية، إلا أنها اختلفت معها في أن هذه العوامل قد لا تكون مهمة بنفس القدر في البلدان المتقدمة.

بالإضافة إلى ذلك فقد توصلت كما توصلت دراسة سلفاوي، وبركة (2018) في أن تقييم الأداء الشامل للمؤسسة يتطلب مراعاة عدة جوانب، منها: الأداء المالي. الأداء التشغيلي. الأداء الاجتماعي، كما توصلت دراسة التوبية، وآخرون (2023) إلى أن متطلبات تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية في المدارس الحكومية بسلطنة عمان تتمثل في: تطوير أنظمة معلوماتية متكاملة تغطي كافة العمليات الإدارية والأكاديمية، وتوفير البنية

التحتية اللازمة لتطبيق الحوكمة الإلكترونية، بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر وشبكة الإنترنت، وتدريب العاملين على استخدام أنظمة الحوكمة الإلكترونية. واتفقت هذه الدراسة مع دراسة الشجيري، والبطاينة (2018) في أن الكفاءة اللغوية والتفاوت الرقمي يلعبان دوراً وسيطاً في تبني الحوكمة الإلكترونية، بينما توصلت دراسة الشويات، وعباد (2019) إلى أن أثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية على الميزة التنافسية المستدامة للبنوك الأردنية يتمثل في: تحسين الكفاءة التشغيلية.زيادة رضا العملاء، و تعزيز الشفافية والمساءلة، واتفقت هذه الدراسة مع دراسة البلوشي والبلوكشي، (2020) في أن أثر نظام تقييم الأداء على الأداء الإداري المقدم من موظفي مجلس الدولة - سلطنة عمان يتمثل في: تحسين الكفاءة التشغيلية.زيادة رضا العملاء، و تعزيز الشفافية والمساءلة.

تاسعا: مصطلحات الدراسة:

وفيما يلي يتناول الباحث المصطلحات التي يتم استخدامها في هذا البحث وهي :

- 1) الحوكمة الالكترونية: عرف (Shrivastava, . etal, (2020) الحوكمة الالكترونية على انها "تعني استخدام التكنولوجيا والأدوات الإلكترونية لتحقيق الشفافية والمساءلة واتخاذ القرارات الفعالة في البيئة الإلكترونية، وتعتبر الحوكمة الإلكترونية جزءاً من مفهوم الحوكمة الرقمية وتهدف إلى تحقيق التحكم والمراقبة والإدارة الفعالة للعمليات الإلكترونية والمعلوماتية.
- 2) البيئة الإدارية: اشار (Daft, (2016 الى البيئة الإدارية على انها "العوامل والظروف التي تحيط بالمنظمة وتؤثر على أدائها وسلوكها. تشمل هذه العوامل العديد من العوامل الخارجية والداخلية مثل الاقتصاد والسياسة والتكنولوجيا والثقافة والقوانين وغيرها، وتتأثر المنظمة بالبيئة الإدارية وتتكيف معها من خلال اتخاذ القرارات وتطوير استراتيجيات لتحقيق أهدافها".
- 3) البيئة التنظيمية: ووفقاً ل (Scott, and Davis (2007) فقد عرف "البيئة التنظيمية على انها" البنية والثقافة والعمليات الداخلية للمنظمة، وتتأثر المنظمة بالبيئة التنظيمية من خلال القيم والمبادئ التوجيهية والسياسات والإجراءات التي تحكم سلوك الموظفين وتنظيم العمل. تؤثر البيئة التنظيمية على القدرة التنظيمية للمنظمة وقدرتها على تحقيق أهدافها".
- 4) البيئة التكنولوجية: عرف " (Tuomi, (2002 البيئة التكنولوجية على انها " المجموعة من التكنولوجيا والأنظمة والأدوات المستخدمة في المنظمة. تشمل البيئة التكنولوجية أجهزة الكمبيوتر والبرمجيات والشبكات والتطبيقات والأجهزة الإلكترونية الأخرى التي يعتمد عليها الموظفون لأداء مهامهم وتحقيق

أهداف المنظمة، وتتطور البيئة التكنولوجية باستمرار وتؤثر على كيفية عمل المنظمة وتفاعلها مع العوامل الأخرى في البيئة.

(5) **العنصر البشري** : يشار الى العنصر البشري على انه "الموظفين والعاملين في المنظمة، ويعد العنصر البشري أحد العوامل الرئيسية في نجاح المنظمة وأدائها، حيث يؤثر الموظفون على الابتكار والإنتاجية والجودة". (Noe, . Etal, (2017)

(6) **تقييم أداء المنشآت الصحية**: اشار (Al-Omari & Al-Hawari, 2021) ان "تقييم الأداء للمنشآت الصحية هو عملية مستمرة لقياس وتحليل وتحسين أداء المنشأة الصحية، بهدف ضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنشأة، وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، وتعزيز الكفاءة التشغيلية للمنشأة، وحسب (World Health Organization, 2018) فقد عرفت تقييم الأداء للمنشآت الصحية على انه "هو عملية منظمة لجمع وتحليل البيانات حول أداء المنشأة الصحية، بهدف تحديد نقاط القوة والضعف، وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها.

عاشرا: المنهجية وطرق البحث:

10/1: **المنهجية المستخدمة:**

سوف يعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يقوم على الجمع بين الدراسة المكتبية والدراسة الميدانية لتحليل المشكلة وعلاجها " أسلوب دراسة الحالات "، وذلك كما يلي:

(1) **المنهج الوصفي**: يتضمن مراجعة الكتب والدوريات والنشرات والدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع محل الدراسة.

(2) **المنهج التحليلي**: يتضمن جميع البيانات الميدانية عن طريق قائمة الاستقصاء التي تم الاعتماد عليها والمقابلات الشخصية مع العاملين في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية محل الدراسة.

2/10: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

سيشمل مجتمع البحث جميع العاملين في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية وسيتم اختيار العينة التي سيطبق عليها بطريقة عشوائية.

10/3: أنواع البيانات وأساليب جمعها:

سوف يعتمد الباحث على ما يلي :

1/3/9: أنواع البيانات:

يتم جمع البيانات من المصادر التالية:

1- البيانات الأولية:

وهي البيانات التي يتم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية المتعلقة بالدراسة والتي سيتم الحصول عليها باستخدام الاستبيان، ومنها، المسوحات واستبيانات الموظفين المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية حيث سيتم تصميم استبيانات لقياس دور الحوكمة الالكترونية في تقييم اداء المنشآت الصحية بالقطاع الصحى السعودى، كما سيتم توزيع الاستبيانات على عينة عشوائية من العاملين بالمستشفيات محل الدراسة وتحليل البيانات المستخلصة من الاستبيانات.

2- البيانات الثانوية:

وهي البيانات التي يتم الحصول عليها من خلال البحث في الكتب والدوريات والأبحاث والمؤتمرات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، والتي تشمل:

- التقارير والدراسات المنشورة: سيتم الاطلاع على التقارير والدراسات السابقة التي تناقش دور الحوكمة الالكترونية في تقييم اداء المنشآت الصحية، كما سيتم البحث في قواعد البيانات الأكاديمية والمجلات العلمية للعثور على الأبحاث ذات الصلة.
- البيانات الإحصائية: سيتم الاستعانة بالبيانات الإحصائية المتاحة من مصادر رسمية مثل وزارة الصحة أو الهيئات الحكومية المعنية بالرعاية الصحية، حيث ستوفر هذه المصادر بيانات حول آليات الحوكمة الالكترونية ومؤشرات تقييم اداء المنشآت الصحية بالمستشفيات الحكومية بمكة المكرمة محل الدراسة.

- التقارير الداخلية: سيتم الحصول على بعض البيانات من التقارير الداخلية للمستشفيات الحكومية بمكة المكرمة ، وتشمل هذه التقارير تقييمات الأداء والتقارير السنوية، والتي قد تحتوي على معلومات حول نسب تحسين الاداء واليات الحوكمة الالكترونية.. الخ.

حادى عشر: أدوات الدراسة:

سيتم جمع البيانات باستخدام " استمارات الاستبيان" والتي سيتم توزيعها على عينة البحث في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة ، بالإضافة الى المقابلات الشخصية، والرجوع الى التقارير الرسمية الصادرة عن مستشفيات مكة المكرمة ، بغرض جمع البيانات حول دور الحوكمة الالكترونية في تقييم اداء المنشآت الصحية.

11/1: أساليب تحليل البيانات:

سوف يقوم الباحث بتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS وذلك بالاعتماد على الاساليب التالية :

- تحليل الانحدار المتعدد
- اختبار T.test لعينة واحدة
- حساب المتوسطات والانحرافات المعياري

ثانى عشر: حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية للدراسة: ستركز موضوع البحث حول دور الحوكمة الالكترونية في تقييم اداء المنشآت الصحية بالمستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.

الحدود الزمنية للدراسة: خلال الفترة الزمنية من عام 2024 الى عام 2026.

الحدود المكانية للدراسة: المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.

الحدود البشرية للدراسة: وتشمل العاملين في المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.

حادى عشر: الهيكل المقترح للبحث (خطة البحث):

- الفصل الأول: الإطار العام للبحث.
- الفصل الثاني: الإطار الفكري للبحث ويشمل:
 - المبحث الاول: الحوكمة الالكترونية

- المبحث الثاني: تقييم الأداء.
- المبحث الثالث: العلاقة الحوكمة الالكترونية وتقييم الأداء.
- الفصل الثالث: الدراسة الميدانية للبحث:
 - المبحث الأول: المجال التطبيقي : المستشفيات الحكومية بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.
 - المبحث الثاني: اختبار فروض البحث.
- الفصل الرابع: النتائج والتوصيات .
- المراجع .
- الملاحق .
- ملخص البحث باللغة العربية.
- ملخص البحث باللغة الانجليزية.

قائمة المراجع

▪ مراجع باللغة العربية

الأمم المتحدة (2023). تقرير حالة الحوكمة الإلكترونية العالمية 2023. <https://fcsc.gov.ae/ar-ae/Pages/Competitiveness/Reports/E-government-Survey-by-United-Nations.aspx?rid=11>

البلوشي، فهد بن سالم بن محمد، و البلوشي، عادل بن خميس. (2020). أثر نظام تقييم الأداء على الأداء الإداري المقدم من موظفي مجلس الدولة - سلطنة عمان (رسالة ماجستير غير منشورة). بدون جامعة، مسقط. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1240993>

البنك الدولي (2022). تأثير الحوكمة الإلكترونية على الإنتاجية والتكاليف. https://www.researchgate.net/publication/341107027_tathyr_alhwkm_t_alalktrwnyt_fy_jwdt_altdqyq_bhth_ttbyqy_fy_almnzmat_alaqtsadyt

التوبية، شيخة بنت شيخان بن سعود، الحارثي، عائشة بنت سالم بن علي، و أبو ناصر، فتحي محمد علي. (2023). متطلبات تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية في المدارس الحكومية بسلطنة

عمان من وجهة نظر الخبراء (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة السلطان قابوس، مسقط.
مسترجع من [1413161/http://search.mandumah.com/Record](http://search.mandumah.com/Record/1413161)

الدبوبي، هبة عطية خليل، و الصرايرة، شادي ارشيد مسلم. (2023). التحول الرقمي في تقييم الأداء المؤسسي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن: دراسة تطبيقية على شركات التأمين الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط. مسترجع من
[1417912/http://search.mandumah.com/Record](http://search.mandumah.com/Record/1417912)

سلفاوي، بدر، و بركة، محمد. (2018). محاولة تقييم الأداء الشامل للمؤسسة: دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية العاملة بالجزائر خلال الفترة 2011-2015 (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة. مسترجع من
[1350769/http://search.mandumah.com/Record](http://search.mandumah.com/Record/1350769)

الشجيري، مصطفى محمد ابراهيم، و البطاينة، إبراهيم محمد أحمد. (2018). تقييم واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الإدارات المحلية لمحافظة بغداد (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من [902624/http://search.mandumah.com/Record](http://search.mandumah.com/Record/902624)

الشويات، سوسن إبراهيم محمد، و عباد، جمعة محمود مصطفى. (2019). أثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية على الميزة التنافسية المستدامة للبنوك الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من [1094474/http://search.mandumah.com/Record](http://search.mandumah.com/Record/1094474)

عبد الله، خالد حامد عبد الرحيم، موسى أحمد آدم خوجلي-مشرف، & رضوان الأمين عبد الرحمن محمد- مشرف معاون. (2015). دور الإدارة الإلكترونية في الأداء المؤسسي بالسودان 2003-2013 (Doctoral dissertation), جامعة الزعيم الأزهري.

اللوزي، نايفة يوسف سليمان، و الشلبي، مطيع بن أسعد. (2021). أثر متطلبات تطوير أنظمة الحوكمة الإلكترونية في تعزيز ممارسات الحوكمة في مؤسسات القطاع العام الأردنية: دراسة حالة وزارة التنمية الاجتماعية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان.
مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1257024>

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (2021). دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية. [99648/2/https://platform.almanhal.com/Files](https://platform.almanhal.com/Files/99648/2)

الهيئة العامة لتطوير الخدمات الإلكترونية (2022). تأثير الحوكمة الإلكترونية على أداء المنشآت الصحية في الرياض، المملكة العربية السعودية.

وزارة الصحة (2023). تحديات وفرص تطبيق الحوكمة الإلكترونية في المنشآت الصحية في الرياض، المملكة العربية السعودية.

▪ مراجع باللغة الاجنبية:

Al-Mugaibel, A., Al-Sulami, M., & Al-Qahtani, A. (2021). The Awareness of Healthcare Facilities Employees about the Importance of E-Governance and Its Impact on Organizational Performance in Riyadh, Saudi Arabia. Middle East Journal of Research, 10(2).

Al-Omari, M. A., & Al-Hawari, A. M. (2021). Performance evaluation of healthcare organizations: A review of literature. Journal of Health Administration, 16(2), 49-66.

Congo, S., & Choi, S. O. (2022). Evaluating Public Sector Employees' Adoption of E-Governance and Its Impact on Organizational Performance in Angola. Sustainability, 14(23), 15605.

Daft, R. L. (2016). Organization theory and design (12th ed.). Cengage learning. pp. 85-120.

- El Khatib, M., Al Mulla, A., & Al Ketbi, W. (2022). The Role of Blockchain in E-Governance and Decision-Making in Project and Program Management. *Advances in Internet of Things*, 12(3), 88-109.
- Gamayuni, R. R., & Hendrawaty, E. (2020). E-Planning, E-Budgeting and the Quality of Government Institution Performance Accountability System in Indonesia. *Talent Development & Excellence*, 12(1s), 218-225.
- Gupta, H., Kumar, A., & Wasan, P. (2021). Industry 4.0, cleaner production and circular economy: An integrative framework for evaluating ethical and sustainable business performance of manufacturing organizations. *Journal of Cleaner Production*, 295, 126253.
- Khanra, S. and Joseph, R.P. (2019), "Adoption of e-Governance: The mediating role of language proficiency and digital divide in an emerging market context", *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 13 No. 2, pp. 122-142. <https://0710b869u-1106-y-https-doi-org.mplbci.ekb.eg/10.1108/TG-12-2018-0076>
- Kurniawan, C., Pribadi, U., & Iqbal, M. (2023). The Role of e-Governance in Improving Local Governments Performance (Case Study: Sumbawa Regency). *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 11(3), 1139-1154.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2017). *Human resource management: Gaining a competitive advantage* (9th ed.). McGraw-Hill Education. Chapter 2, pp. 35-65.
- Rumenya, H., & Kisimbi, J. M. (2020). Influence of Monitoring and Evaluation Systems on Performance of Projects in Non-Governmental

Organizations: A Case of Education Projects in Mombasa County, Kenya. *Journal of Entrepreneurship and Project Management*, 5(2), 46-66.

Scott, W. R., & Davis, G. F. (2007). *Organizations and organizing: Rational, natural, and open system perspectives*. Pearson Prentice Hall. pp. 45-89.

Shrivastava, S., Srikanth, T. K., & VS, D. (2020, September). e-Governance for healthcare service delivery in India: challenges and opportunities in security and privacy. In *Proceedings of the 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 180-183).

Tuomi, I. (2002). *Networks of innovation*. Oxford University Press. Chapter 3, pp. 50-80.

Ullah, A., Pinglu, C., Ullah, S., Abbas, H. S. M., & Khan, S. (2021). The role of e-governance in combating COVID-19 and promoting sustainable development: a comparative study of China and Pakistan. *Chinese Political Science Review*, 6(1), 86-118.

World Health Organization. (2018). *Performance assessment of health systems: A framework for action*. Geneva, Switzerland: World Health Organization.