

أثر الحوكمة على الكفاءة التشغيلية للمشاريع الرقمية

أمانة منطقة حائل

المملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة / مهجة فيصل محمد عراقي

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اهداء

إلى روح والدتي العزيزة ووالدي الراحلين، اللذين غادرا هذا العالم لكن حبهما وذكراهما يملآن حياتي بالدفء والإلهام. أدعو الله أن يتغمدهما برحمته الواسعة ويسكنهما فسيح جناته، فقد كانا لي النور الذي يضيء دربي والأمل الذي يملأ قلبي.

إلى زوجي الكريم، الذي كان لي نبع القوة والتشجيع المستمر، وإلى أختي الحبيبة، التي قدمت لي الدعم والحنان في كل مراحل رحلتي.

كما أوجه شكري العميق لكل من ساهم في توجيهي وتعليمي، من أساتذة وزملاء، الذين قدموا لي العلم والمعرفة بلا حدود.

ولا أنسى زملائي في أمانة حائل، الذين كانوا لي عونًا وسندًا في مجال عملي، وشاركوا معي في مسيرة النجاح بكل إخلاص واحتراف.

دمتم جميعًا مصدر إلهام وتقدير.

فهرس المحتويات

الفهرس

الصفحة	العنوان	الرقم
7	المقدمة	1
12	مشكلة الدراسة	2
15	أسئلة الدراسة	3
17	أهداف الدراسة	4
18	فرضيات الدراسة	5
27	الإطار النظري	6
22	الدراسات السابقة	7
32	منهجية الدراسة	8
55	نتائج الدراسة	9
60	المناقشة	10
65	التوصيات	11
70	المراجع	12

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
33	توزيع أفراد العينة حسب الإدارات	1
35	أثر ممارسات الحوكمة على الكفاءة التشغيلية	2
36	تقييم مستوى الحوكمة	3

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
27	نموذج الحوكمة الرقمية	1
34	توزيع العينة حسب الإدارات	2
37	تقييم ممارسات الحوكمة	3

قائمة الجداول .

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
33	توزيع أفراد العينة حسب الإدارات	1
35	أثر ممارسات الحوكمة على الكفاءة التشغيلية	2
36	تقييم مستوى الحوكمة	3
37	توزيع العينة حسب الإدارات	4
45	أثر مل ومة التغار على الفعالية التشغيلية	5
46	توزيع مستوى اليوية تا المش رة ع الرقمية	6

فهرس الأشكال .

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
27	نموذج الحوكمة الرقمية	1
34	توزيع العينة حسب الإدارات	2
37	تقييم ممارسات الحوكمة	3
44	مخطط يوضح أثر الحوكمة على الأداء	4
28	أدوات بيئة الكفاءة التشغيلية	5

المخلص

تستهدف هذه الدراسة تحليل تأثير الحوكمة الإلكترونية على الكفاءة التشغيلية للمشاريع الرقمية في أمانة منطقة حائل، وهي واحدة من المؤسسات الحكومية الرائدة في المملكة العربية السعودية. تأتي هذه الدراسة في سياق التحول الرقمي الكبير الذي تشهده المملكة ضمن إطار رؤية 2030، حيث تسعى المؤسسات الحكومية إلى تعزيز الشفافية، الكفاءة، والمساءلة من خلال تبني تقنيات الحوكمة الإلكترونية.

تستخدم الدراسة منهجاً وصفيًا تحليليًا لاستكشاف العلاقة بين تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء التشغيلي للمشاريع الرقمية في الأمانة. ركزت الدراسة على مشروعين رئيسيين: منصة PMWeb لإدارة المشاريع، ومشروع المتابعة الرقمية لعربات النظافة باستخدام الشرائح الذكية.

تم جمع البيانات من خلال استبانة موجهة إلى العاملين في الأمانة، بما في ذلك مديري المشاريع، مهندسي النظم، ومسؤولي التشغيل. كشخص يعمل في الأمانة، كانت لدي فرصة فريدة لرؤية التحديات والفرص من الداخل. أظهرت النتائج أن هناك تأثيرًا إيجابيًا كبيرًا لتطبيق الحوكمة الإلكترونية على الكفاءة التشغيلية، مع وجود بعض التحديات المتعلقة بالبنية التحتية التكنولوجية ومقاومة التغيير من قبل الموظفين.

توصلت الدراسة إلى أن تحسين مستوى الحوكمة الإلكترونية يتطلب تعزيز البنية التحتية الرقمية، وتطوير برامج تدريبية للموظفين لإدارة التغيير بفعالية. كما أوصت بتبني استراتيجيات لتعزيز الشفافية والتنسيق بين الإدارات المختلفة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للأمانة ضمن إطار رؤية المملكة 2030.

الفصل الأول

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

في عصر يتسم بالتقدم التكنولوجي السريع، أصبح التحول الرقمي أحد العوامل الأساسية التي تسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات الحكومية وقد أظهرت الدراسات أن هذا التحول لا يقتصر فقط على تعزيز الكفاءة، بل يمتد أيضًا إلى تحسين تجربة المستخدم وتسهيل الوصول إلى الخدمات

إذ تشهد المملكة العربية السعودية تحولاً رقمياً كبيراً ضمن إطار رؤية المملكة 2030، التي تسعى إلى تنويع الاقتصاد وتحقيق التنمية المستدامة من خلال استخدام التكنولوجيا المتقدمة في مختلف القطاعات وتعتبر الحوكمة الإلكترونية أحد العوامل الرئيسية لتحقيق هذه الأهداف، حيث تساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقديم خدمات عالية الجودة للمواطنين والمقيمين (الموقع الرسمي لرؤية السعودية 2030، 2024)،

أمانة منطقة حائل، كواحدة من المؤسسات الحكومية الرائدة في السعودية، تبنت عدة مبادرات رقمية لتحسين الخدمات التي تقدمها. هذه المبادرات تتماشى مع استراتيجية الحوكمة الإلكترونية التي تهدف إلى تحقيق الشفافية، الكفاءة، والمساءلة في العمليات الإدارية (الموقع الرسمي لوزارة الشؤون البلدية والقروية، 2024)،

من بين هذه المشاريع الرقمية، تبرز منصة PMWeb لإدارة المشاريع ومشروع المتابعة الرقمية لعربات النظافة باستخدام الشرائح الذكية كأمثلة على الجهود المبذولة لتعزيز الكفاءة التشغيلية في الأمانة تساهم هذه المشاريع في تحسين عملية إدارة المشاريع والخدمات البلدية من خلال تبني أحدث التقنيات المتاحة، مما يعزز من قدرة الأمانة على تقديم خدمات فعالة ومتميزة.

ويقصد بالحوكمة مجموعة من العمليات والقوانين التي تهدف إلى توجيه وإدارة المؤسسات بشكل فعال، مما يسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية وضمان الشفافية والمساءلة في سياق المشاريع الرقمية، تلعب الحوكمة دورًا محوريًا في تعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال وضع معايير واضحة وإجراءات تنظيمية تسهم في تقليل المخاطر وتحسين الأداء (Milakovich, 2021, p. 75)،

تعتبر الحوكمة الفعالة عنصرًا أساسيًا في تعزيز الكفاءة التشغيلية للمؤسسات فهي تساهم في تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح، مما يقلل من الازدواجية ويعزز من التنسيق بين الفرق المختلفة ووجود إطار حوكمة قوي يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي وزيادة القدرة التنافسية (Tricker, 2019, p. 45)

تساعد الحوكمة أيضًا في إدارة المخاطر بشكل فعال، حيث تتيح للمؤسسات التعرف على التهديدات المحتملة وتطوير استراتيجيات للتعامل معها وتطبيق مبادئ الحوكمة يعزز من الشفافية والمساءلة، مما يؤدي إلى زيادة الثقة بين أصحاب المصلحة والحوكمة الجيدة تسهم في تحسين إدارة المخاطر وبالتالي تعزيز الأداء العام للمؤسسة (Karolyi, 2016)،

علاوة على ذلك، تعزز الحوكمة من الابتكار من خلال توفير بيئة عمل تشجع على التفكير الإبداعي والمبادرة والمؤسسات التي تتبنى ممارسات حوكمة فعالة تكون أكثر قدرة على استغلال الفرص الجديدة وتحقيق النجاح في بيئات الأعمال المتغيرة (Drucker, 2014, p. 102)،

تعتبر الحوكمة أيضًا عاملاً مهماً في تحقيق الاستدامة، حيث تسهم في تطوير استراتيجيات طويلة الأجل تركز على المسؤولية الاجتماعية والبيئية وممارسات الحوكمة المستدامة يمكن أن تؤدي إلى تحسين الأداء المالي والاجتماعي للمؤسسات.

مع تحسن آليات الحوكمة الإلكترونية، تسعى أمانة منطقة حائل إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية والتقليل من التكاليف المرتبطة بإدارة الخدمات الرقمية وهذه الجهود تشمل تحسين البنية التحتية الرقمية وتبني أحدث التقنيات المتاحة، مما يسهم في تقديم خدمات أفضل وأكثر فعالية للمواطنين، بالإضافة إلى ذلك، تأتي هذه الدراسة لتقديم تحليل شامل للعوامل المؤثرة في تطبيق الحوكمة الإلكترونية في أمانة منطقة حائل وكيفية تجاوز التحديات التكنولوجية والإدارية.

ونسعى في هذه الدراسة إلى تقديم استراتيجيات عملية لدعم الابتكار وضمان استدامة الجهود الرقمية، بما يعزز من قدرة الأمانة على تقديم خدمات عالية الجودة ويسهم في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030، على الرغم من الجهود المبذولة في تطبيق الحوكمة الإلكترونية، لا تزال هناك فجوة بين الإمكانيات التكنولوجية المتاحة والقدرة على تطبيقها بشكل فعال.

نسلط الضوء على تأثير الحوكمة الإلكترونية على الكفاءة التشغيلية، وكيف يمكن تحسين أداء الأمانة من خلال تبني معايير وإجراءات حوكمة أفضل ومن خلال تحليل البيانات المتعلقة بأداء أمانة منطقة حائل، سيتم استكشاف الطرق التي يمكن من خلالها تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية بشكل أكثر فاعلية، مما يسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للأمانة ضمن إطار رؤية المملكة 2030.

للتحقيق في هذه القضايا، تم تصميم استبانة موجه للعاملين في الأمانة يشمل مديري المشاريع، مهندسي النظم، ومسؤولي التشغيل، بهدف جمع البيانات حول تأثير الحوكمة الإلكترونية على الكفاءة التشغيلية، والتحديات التي تواجه تنفيذ هذه المشاريع الرقمية سيساعد هذا الاستبانة في تقديم تحليل شامل للطرق التي يمكن من خلالها تعزيز تطبيق الحوكمة الإلكترونية بشكل فعال، وتجاوز العقبات لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية للأمانة بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030.

2.1 مشكلة الدراسة

في إطار الجهود الوطنية الرامية لتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030، أصبحت الحوكمة الإلكترونية أحد الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الحكومية لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين أمانة منطقة حائل تعد من المؤسسات التي تبنت هذا النهج بجدية، حيث تسعى جاهدة لتطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية في إدارة مشاريعها الرقمية، بهدف تحقيق الشفافية، المساءلة، وتعزيز التنسيق بين الإدارات المختلفة لضمان تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

ومن بين هذه المبادرات، تبرز منصة PMWeb لإدارة المشاريع ومشروع المتابعة الرقمية لعربات النظافة باستخدام الشرائح الذكية كمشاريع رقمية رئيسية تم دراستها ضمن هذه الأبحاث تمثل هذه المشاريع جزءاً من جهود الأمانة لتعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال استخدام التكنولوجيا المتقدمة. ورغم هذه الجهود، تواجه أمانة منطقة حائل تحديات جوهرية تعرقل تحقيق الكفاءة التشغيلية المثلى في تنفيذ هذه المشاريع.

أبرز هذه التحديات يتمثل في ضعف البنية التحتية التكنولوجية، التي تُعدّ حجر الأساس لأي عملية تحول رقمي ناجحة دون وجود أنظمة تقنية قوية ومتطورة، تصبح عملية تنفيذ المشاريع الرقمية بفعالية أمراً صعباً، مما يؤدي إلى تأخير في إنجاز المشاريع وزيادة التكاليف التشغيلية، وهو ما ينعكس سلباً على مستوى الخدمات المقدمة.

إلى جانب ذلك، يعاني النظام الإداري في الأمانة من تحديات في التنسيق بين الإدارات المختلفة حيث ان ضعف التنسيق يؤدي إلى ازدواجية في الجهود وتأخير في اتخاذ القرارات الحاسمة، مما يؤثر بشكل مباشر على سرعة تنفيذ المشاريع وجودة الخدمات المقدمة. هذا التحدي يُضاف إلى عقبة أخرى لا تقل أهمية، وهي مقاومة التغيير من قبل بعض الموظفين ويشير Tricker (2019) إلى أن مقاومة التغيير تُعدّ من أكبر العوائق التي تواجه المؤسسات في تطبيق التحولات الرقمية والحوكمة الإلكترونية، حيث يفضل بعض الموظفين التمسك بالأساليب التقليدية على حساب تبني التقنيات الحديثة، (B. 2019)،

كما أن مكتب إدارة المشاريع (PMO) في أمانة منطقة حائل، الذي يُفترض أن يلعب دورًا حاسمًا في تطبيق معايير الحوكمة وضمان متابعة الأداء بفعالية، يواجه هو الآخر تحديات في تنفيذ مهامه وعدم القدرة على تنسيق العمليات بشكل فعال بين الإدارات المختلفة والحرص على الالتزام بالإجراءات المحددة يُعزز من هذه التحديات، مما يعرقل الجهود الرامية إلى تحسين الكفاءة التشغيلية للمشاريع الرقمية.

أكدت دراسة Milakovich (2021) أن الحوكمة الإلكترونية، عندما تُنفذ بشكل صحيح، تساهم في تعزيز الشفافية والمساءلة، مما يزيد من ثقة الجمهور في المؤسسات الحكومية ويحسن من فعالية المشاريع الرقمية (Milakovich, 2021)،

هناك العديد من الدراسات التي تؤكد أن التدريب المستمر للموظفين على استخدام التقنيات الحديثة يلعب دورًا حاسمًا في تسهيل التحول الرقمي وتقليل مقاومة التغيير، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين الكفاءة التشغيلية.

أحد هذه الدراسات يشير إلى أن الشركات التي تستثمر في بناء ثقافة التعلم المستمر وتزويد الموظفين بمنصات تدريبية حديثة تحقق نتائج أفضل في التحول الرقمي على سبيل المثال، شركة ITX Corp نفذت برنامج تدريب ذاتي عبر الإنترنت، مما أدى إلى زيادة كبيرة في مشاركة الموظفين وأداءهم، وأيضًا جذب المواهب الجديدة للشركة

وفي هذا السياق، تتجلى مشكلة الدراسة في تحليل مدى تأثير تطبيق الحوكمة الإلكترونية على الكفاءة التشغيلية للمشاريع الرقمية في أمانة منطقة حائل، مع التركيز على مشاريع مثل منصة PMWeb ومشروع المتابعة الرقمية لعربات النظافة تهدف الدراسة إلى استكشاف السبل الممكنة لتعزيز تطبيق الحوكمة الإلكترونية بشكل يضمن التغلب على هذه التحديات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للأمانة ضمن إطار رؤية المملكة 2030

3.1 اسئلة الدراسة

تسعى الدراسة الحالية للإجابة على الأسئلة التالية:

1. كيف يؤثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية على الكفاءة التشغيلية للمشاريع الرقمية في أمانة منطقة حائل؟
2. ما هي التحديات التكنولوجية والإدارية التي تواجه تطبيق الحوكمة الإلكترونية في أمانة منطقة حائل؟
3. كيف يمكن تحسين التنسيق بين الإدارات المختلفة لتعزيز الكفاءة التشغيلية في ظل التحول الرقمي؟
4. ما هو دور منصة PMWeb في تطبيق معايير الحوكمة الإلكترونية في إدارة المشاريع الرقمية في أمانة منطقة حائل؟
5. كيف يمكن تجاوز مقاومة التغيير لدى الموظفين لتسهيل تبني الحوكمة الإلكترونية وتحقيق الفعالية التشغيلية؟
6. ما هي الاستراتيجيات المقترحة لتعزيز استخدام مشروع المتابعة الرقمية لعربات النظافة باستخدام الشرائح الذكية لتحقيق الكفاءة التشغيلية؟

4.1 أهمية الدراسة:

1.4.1 الأهمية النظرية:

1. تسهم الدراسة في تطوير المعرفة العلمية حول تأثير الحوكمة الإلكترونية على الكفاءة التشغيلية للمشاريع الرقمية، وخاصة في السياق الحكومي
2. يركز البحث على مشاريع رقمية حقيقية مثل منصة PMWeb ومشروع المتابعة الرقمية لعربات النظافة، مما يتيح فرصة لفهم كيفية استخدام الحوكمة الإلكترونية كأداة لتعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية ضمن إطار رؤية المملكة 2030.

1.4.2 الأهمية التطبيقية:

1. تعتبر هذه الدراسة ذات قيمة كبيرة لصانعي القرار في أمانة منطقة حائل ومؤسسات حكومية أخرى تسعى لتعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال الحوكمة الإلكترونية
2. تستند الدراسة إلى تحليل واقعي للتحديات التكنولوجية والإدارية التي تواجه الأمانة، مثل ضعف البنية التحتية التكنولوجية والتنسيق بين الإدارات المختلفة
3. بالإضافة إلى ذلك، تقدم الدراسة حلولاً عملية لتعزيز الكفاءة التشغيلية، بما في ذلك تطبيق معايير الحوكمة الإلكترونية بفعالية، والاستفادة من منصة PMWeb وأدوات المتابعة الرقمية لتحسين جودة الخدمات المقدمة.

5.1 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

1. تحليل تأثير تطبيق الحوكمة الإلكترونية على الكفاءة التشغيلية للمشاريع الرقمية في أمانة منطقة حائل
2. تحديد التحديات التكنولوجية والإدارية التي تواجه تطبيق الحوكمة الإلكترونية في أمانة منطقة حائل.
3. استكشاف طرق تحسين التنسيق بين الإدارات المختلفة لتعزيز الكفاءة التشغيلية في ظل التحول الرقمي.
4. تقييم دور منصة PMWeb في دعم تطبيق معايير الحوكمة الإلكترونية في إدارة المشاريع الرقمية
5. اقتراح استراتيجيات لتجاوز مقاومة التغيير لدى الموظفين لتسهيل تبني الحوكمة الإلكترونية وتحقيق الفعالية التشغيلية.
6. تقديم استراتيجيات لتعزيز استخدام مشروع المتابعة الرقمية لعربات النظافة باستخدام الشرائح الذكية لتحقيق الكفاءة التشغيلية.

6.1 فروض الدراسة:

1. الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحوكمة الإلكترونية في أمانة منطقة حائل وتحسين الكفاءة التشغيلية للمشاريع الرقمية.
2. الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحديات التكنولوجية والإدارية (مثل ضعف البنية التحتية ونقص التنسيق بين الإدارات) وانخفاض فعالية تطبيق الحوكمة الإلكترونية في أمانة منطقة حائل.
3. الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام منصة PMWeb في إدارة المشاريع الرقمية وتحسين مراقبة الأداء وزيادة الكفاءة التشغيلية للمشاريع في أمانة منطقة حائل.
4. الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضعف التنسيق بين الإدارات المختلفة في أمانة منطقة حائل وانخفاض الكفاءة التشغيلية للمشاريع الرقمية، حتى في ظل تطبيق الحوكمة الإلكترونية.
5. الفرضية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مقاومة التغيير لدى الموظفين وصعوبة تبني الحوكمة الإلكترونية، مما يؤثر سلباً على الفعالية التشغيلية.
6. الفرضية السادسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تعزيز استخدام مشروع المتابعة الرقمية لعربات النظافة باستخدام الشرائح الذكية وزيادة الكفاءة التشغيلية للمشاريع في أمانة منطقة حائل.

7.1 النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث:

تعتمد هذه الدراسة على "نظرية الحوكمة الإلكترونية" كإطار نظري أساسي لتحليل تأثير التكنولوجيا على الكفاءة التشغيلية للمشاريع الرقمية في أمانة منطقة حائل. تنطلق هذه النظرية من فرضية أن دمج التكنولوجيا في عمليات الحوكمة يسهم بشكل كبير في تعزيز الشفافية، الكفاءة، والمساءلة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي وزيادة جودة الخدمات المقدمة.

1.7.1 محاور النظرية:

1. الشفافية والمساءلة: تُعد الشفافية والمساءلة من الركائز الأساسية لنظرية الحوكمة الإلكترونية، تفترض النظرية أن توظيف التكنولوجيا في الإدارة الحكومية يعزز من القدرة على مراقبة الأداء وتقييم النتائج، مما يحد من الفساد ويزيد من ثقة الجمهور في المؤسسات.
2. تحسين الكفاءة التشغيلية: تركز النظرية على كيفية استخدام التكنولوجيا لتحسين الكفاءة التشغيلية عبر تبسيط العمليات، أتمتة الإجراءات، وتقليل التكاليف الزمنية والمادية هذه التحسينات تمكن المؤسسات من تقديم خدمات ذات جودة أعلى بسرعة أكبر.
3. إدارة التغيير: تفترض النظرية أن التحول الرقمي يتطلب إدارة فعالة للتغيير لمواجهة مقاومة الموظفين وإعادة توجيه الثقافة المؤسسية نحو تبني الابتكار، تنظر النظرية إلى إدارة التغيير كعنصر حاسم في نجاح الحوكمة الإلكترونية.
4. التكامل بين التكنولوجيا والإدارة: تدعم النظرية التكامل بين الحلول التكنولوجية المتقدمة والإدارة الفعالة كوسيلة لتحقيق أهداف المؤسسة. تعتبر أدوات مثل منصة PMWeb جزءاً من هذا التكامل، حيث تساهم في تحسين عمليات الرقابة والتنسيق بين الإدارات المختلفة.

1.7.2 أهمية النظرية:

1. تحليل البيانات: تعتمد أهمية نظرية الحوكمة الإلكترونية على قدرتها على توفير إطار لفهم كيفية تأثير التكنولوجيا على الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الحكومية. من خلال البيانات التي سيتم جمعها عبر الاستبيان، يمكن اختبار الفرضيات المتعلقة بمدى تأثير الحوكمة الإلكترونية على تحسين الأداء في المشاريع الرقمية مثل منصة PMWeb ومشروع المتابعة الرقمية لعربات النظافة.
2. توجيه التوصيات: استنادًا إلى نتائج الاستبيان، ستسهم النظرية في تقديم توصيات عملية لتعزيز تطبيق الحوكمة الإلكترونية على سبيل المثال، إذا أظهرت البيانات أن ضعف البنية التحتية التكنولوجية يمثل عقبة رئيسية، فإن النظرية ستدعم توصيات لتعزيز هذه البنية من أجل تحسين الكفاءة التشغيلية.
3. فهم العلاقات المؤسسية: تساعد النظرية في تحليل العلاقات بين الإدارات المختلفة ودورها في تحسين التنسيق والشفافية. بناءً على البيانات المستخلصة من الاستبيان، يمكن للنظرية تقديم insights حول كيفية تحسين التعاون بين الإدارات المختلفة لتعزيز الأداء الكلي للمشاريع الرقمية.
4. إدارة التغيير: تُظهر أهمية النظرية أيضًا في تحليل مقاومة التغيير لدى الموظفين وتأثيرها على نجاح الحوكمة الإلكترونية. من خلال الاستبيان، يمكن تقييم مدى تأثير مقاومة التغيير على تبني التكنولوجيا، مما يسمح للنظرية بتقديم استراتيجيات فعالة لإدارة التغيير وتحقيق الفعالية التشغيلية.
5. قياس النجاح: أخيرًا، تقدم النظرية إطارًا لقياس النجاح في تطبيق الحوكمة الإلكترونية من خلال معايير مثل الشفافية، الكفاءة، والمساءلة. يمكن استخدام نتائج الاستبيان لقياس مدى تحقيق هذه المعايير وتقديم توصيات لتحسين الأداء في المستقبل.

الفصل الثاني

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1 المقدمة:

شهدت السنوات الأخيرة تحولاً كبيراً في مجال الحوكمة الإلكترونية، حيث أصبحت التكنولوجيا أحد أهم الأدوات التي تعتمد عليها الحكومات لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. تشير الدراسات إلى أن الحوكمة الإلكترونية تسهم بشكل كبير في تعزيز الشفافية والمساءلة وتسريع عمليات اتخاذ القرار داخل المؤسسات الحكومية. في هذا السياق، يوضح أنتوني تروتا في كتابه "التطورات في الحوكمة الإلكترونية: النظرية وتطبيق المبادرات التكنولوجية" أن الابتكارات التكنولوجية تلعب دوراً حيوياً في تمكين الحكومات من التكيف مع التحديات المعاصرة وتحقيق المشاركة الفعالة للمواطنين في عمليات صنع القرار (Trotta, 2018, p. 45).

من جهة أخرى، يسلط ج. رامون جيل-غارسيا الضوء في كتابه "تحقيق نجاح الحوكمة الإلكترونية: دراسة تكاملية" على أهمية القدرات التنظيمية والمؤسسية في تحقيق النجاح لمبادرات الحوكمة الإلكترونية. ويشير إلى أن النجاح في هذا المجال يعتمد بشكل كبير على التفاعل بين العوامل التنظيمية والتكنولوجية، بالإضافة إلى القدرة على استغلال البيانات وتحليلها لدعم القرارات الحكومية (Gil-Garcia, 2014, p. 102).

كما يقدم غريغوري ج. كيرتن في كتابه "عالم الحوكمة الإلكترونية" تحليلاً شاملاً لتجارب الدول الرائدة في تطبيق الحوكمة الإلكترونية، موضحاً كيف أن التخطيط السليم والتعلم من التجارب السابقة يمكن أن يجنب الحكومات الهدر في الموارد ويسهم في تحقيق الأهداف المنشودة بكفاءة أعلى (Curtin, Sommer, & Vis-Sommer, 2005, p. 78).

نشرت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) دراسة شاملة حول الحوكمة الرقمية وتأثيرها على الكفاءة التشغيلية في القطاع العام. توضح الدراسة كيف يمكن للحكومات استخدام التكنولوجيا لتعزيز الشفافية والمساءلة وتحسين عمليات اتخاذ القرار. الدراسة تقدم إطارًا عمليًا لتطبيق الحوكمة الرقمية بشكل يساهم في تحقيق أقصى استفادة من التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية (OECD, 2024).

تحسين الإنتاجية الحكومية من خلال التحول الرقمي: قدمت McKinsey & Company دراسة تحليلية حول كيفية تحسين الإنتاجية والفعالية التشغيلية في المؤسسات الحكومية باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات. الدراسة تسلط الضوء على أمثلة من واقع العمل حيث تم تطبيق حلول تكنولوجية لزيادة الكفاءة وتقليل التكاليف التشغيلية، ما يعزز الأداء العام للمؤسسات (McKinsey & Company, 2024).

فعالية مبادرات الحوكمة الإلكترونية: تناولت دراسة نشرتها American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR) مدى فعالية مبادرات الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة وزيادة رضا المواطنين. توصلت الدراسة إلى أن الحوكمة الإلكترونية تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة المشاركة العامة، مما يعزز من الكفاءة التشغيلية للمؤسسات الحكومية (AJHSSR, 2023).

المتغيرات في الدراسة

1. **المتغير التابع:** المتغير التابع في هذه الدراسة هو الكفاءة التشغيلية للمشاريع الرقمية في أمانة منطقة حائل يتم قياس الكفاءة التشغيلية من خلال تأثير تطبيق الحوكمة الإلكترونية على تحسين الأداء وتقليل التكاليف والوقت اللازم لإنجاز المهام. يعتمد هذا المتغير على كيفية تطبيق الحوكمة الإلكترونية واستخدام التقنيات الرقمية في إدارة المشاريع.

2. **المتغير المستقل:** المتغير المستقل في هذه الدراسة هو تطبيق الحوكمة الإلكترونية يتضمن هذا المتغير مجموعة من العمليات والإجراءات التي تتبناها أمانة منطقة حائل لتعزيز الشفافية، المساءلة، والكفاءة في إدارة المشاريع الرقمية. يتأثر المتغير التابع بشكل مباشر بمدى فعالية تطبيق هذه الحوكمة.

2.2 الدراسات السابقة:

1. دراسة Trotta (2018) بعنوان: "دور التكنولوجيا في تعزيز الكفاءة الحكومية والشفافية":

النتائج: أكدت هذه الدراسة على أن التكنولوجيا تلعب دورًا حيويًا في تمكين الحكومات من

تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز الشفافية والمساءلة. خلصت إلى أن التطبيقات التكنولوجية تسهم في تسريع العمليات وتوفير معلومات دقيقة للمواطنين، مما يزيد من ثقة الجمهور في الأداء الحكومي.

المناقشة: تعكس هذه النتائج أهمية التكنولوجيا في تحسين الكفاءة التشغيلية، وهو ما يتماشى مع فرضيات الدراسة الحالية التي تهدف إلى فحص تأثير الحوكمة الإلكترونية على الكفاءة التشغيلية في أمانة منطقة حائل ستضيف الدراسة الحالية قيمة من خلال تحليل تطبيقات محددة للحكومة الإلكترونية في سياق المملكة العربية السعودية

2. دراسة Gil-Garcia (2014) بعنوان: "القدرات التنظيمية والتكنولوجية في نجاح الحكومة الإلكترونية":

النتائج: أكدت الدراسة على أن النجاح في مبادرات الحكومة الإلكترونية يعتمد بشكل كبير على القدرات التنظيمية القوية والدعم التكنولوجي المتقدم، بالإضافة إلى التكيف الفعال مع التغيرات التكنولوجية السريعة. كما أوضحت أن التعاون بين الإدارات والجهات الحكومية يعد عاملاً أساسياً في نجاح هذه المبادرات.

المناقشة: تتوافق هذه النتائج مع فرضية الدراسة الحالية بأن نجاح تطبيق الحوكمة الإلكترونية يتطلب وجود بنية تنظيمية قوية ودعم تكنولوجي متقدم. ستسعى الدراسة الحالية إلى التركيز بشكل أكبر على كيفية تحسين التنسيق بين الإدارات المختلفة في أمانة منطقة حائل لتعزيز الكفاءة التشغيلية

3. دراسة McKinsey & Company (2024) بعنوان: "تحسين الإنتاجية الحكومية من خلال الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات":

النتائج: ركزت الدراسة على كيفية تحسين الإنتاجية الحكومية باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، حيث أوضحت أن دمج هذه التقنيات يعزز من جودة القرارات ويقدم حلولاً مبتكرة لتحسين الأداء الحكومي

المناقشة: توفر هذه الدراسة خلفية قوية لتطبيق الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في تحسين الكفاءة التشغيلية. بينما تركز الدراسة الحالية على الحوكمة الإلكترونية بشكل عام، فإنها ستستفيد من هذه النتائج في توضيح أهمية التقنيات الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي، في دعم الحوكمة الإلكترونية

4. دراسة علاجل، م.، العشري، ج.، و خان، س. ب. (2023) بعنوان: "عوامل النجاح الحرجة وتحديات التحول الرقمي في وزارة التعليم السعودية":

النتائج: تناولت الدراسة العوامل الحرجة والتحديات التي تواجه التحول الرقمي في وزارة التعليم السعودية، مقدمة إطاراً نظرياً وعملياً لتحسين تنفيذ المبادرات الرقمية.

المناقشة: توفر هذه الدراسة رؤية قيمة حول كيفية التعامل مع التحديات التقنية والإدارية والثقافية في تنفيذ التحول الرقمي. ستستفيد الدراسة الحالية من هذه الرؤية لفهم التحديات المماثلة التي قد تواجه أمانة منطقة حائل، وتطوير استراتيجيات للتغلب عليها.

5. دراسة Abdullah Mohammed Al-Shehry (2008) بعنوان: "تحول الحوكمة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: دراسة حالة":

النتائج: ركزت الدراسة على التحول نحو الحوكمة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على الأبعاد التقنية والتنظيمية لهذا التحول، وتقديم تحليل معمق للعوامل التي تسهم في نجاح أو فشل مشاريع الحوكمة الإلكترونية في السعودية.

المناقشة: تسلط هذه الدراسة الضوء على الأبعاد التقنية والتنظيمية الضرورية لنجاح الحوكمة الإلكترونية. ستأخذ الدراسة الحالية بعين الاعتبار هذه الأبعاد عند تقييم الوضع الحالي لأمانة منطقة حائل، وتقديم توصيات لتعزيز هذه الجوانب.

6. دراسة Al-Khalifa et al (2020) بعنوان: "تحليل الدوافع والمعوقات لتبني خدمات الحوكمة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية":

النتائج: تناولت الدراسة الدوافع والمعوقات التي تؤثر على تبني خدمات الحوكمة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على العوامل الثقافية، التقنية، والسياسية. سلطت الدراسة الضوء على أهمية تعزيز الثقة والأمان الرقمي كعوامل أساسية لضمان نجاح هذه المبادرات.

المناقشة: تؤكد هذه الدراسة على الحاجة إلى تعزيز الثقة العامة في الخدمات الرقمية. ستتناول الدراسة الحالية هذه النقطة من خلال تحليل كيفية تحسين الثقة في الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل أمانة منطقة حائل

ما ستقدمه الدراسة الحالية مقارنة بما سبق من دراسات:

تقدم الدراسة الحالية إضافة مهمة من خلال التركيز على حالة محددة داخل المملكة العربية السعودية وهي أمانة منطقة حائل سيتم تحليل تطبيق الحوكمة الإلكترونية على الكفاءة التشغيلية، وستقوم الدراسة بما يلي:

- (1) تحليل عميق لتطبيقات محددة للحكومة الإلكترونية في أمانة منطقة حائل، مثل منصة PMWeb ومشروع المتابعة الرقمية لعربات النظافة باستخدام الشرائح الذكية، مما يوفر رؤية عملية حول كيفية تأثير هذه التطبيقات على الكفاءة التشغيلية.
- (2) تقديم استراتيجيات عملية لتحسين التنسيق بين الإدارات المختلفة وتعزيز الكفاءة التشغيلية، مع الأخذ في الاعتبار التحديات المحلية المتعلقة بالبنية التحتية التكنولوجية والثقافة التنظيمية.
- (3) التطرق إلى قضايا الثقة والأمان الرقمي بشكل محدد في السياق السعودي، واقتراح سبل لتعزيز قبول المواطنين والمقيمين للخدمات الإلكترونية.
- (4) تقديم إطار نظري وعملي يعكس السياق المحلي لأمانة منطقة حائل، مما يساهم في تقديم توصيات قابلة للتطبيق لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للأمانة ضمن إطار رؤية المملكة 2030.

2.3 الإطار النظري:

تعريف الحوكمة: تعني الحوكمة مجموعة من القواعد والإجراءات التي تحدد كيفية اتخاذ القرارات وإدارتها ضمن منظمة أو مشروع. في سياق المشاريع الرقمية، يشمل ذلك إدارة تكنولوجيا المعلومات، اتخاذ القرارات الاستراتيجية، وتنظيم العمليات لضمان تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية. (OECD, 2015, ص. 23-30)

مكونات الحوكمة الرقمية

الإطار التنظيمي: يشمل الهياكل التنظيمية التي تحدد أدوار ومسؤوليات الأفراد والفرق في المشروع الرقمي.

العمليات والإجراءات: تحديد كيفية تنفيذ المهام ومراقبة الأداء لضمان تحقيق الأهداف.

التقنيات والأدوات: استخدام تقنيات معلومات متقدمة وأدوات لإدارة البيانات، الأمان، وتحليل الأداء.

الاستراتيجية والسياسات: تطوير استراتيجيات واضحة تتماشى مع الأهداف التنظيمية والسياسات العامة. (Weill & Ross, 2004, ص. 45-55)

تأثير الحوكمة على الكفاءة التشغيلية:

تسهم الحوكمة الفعالة في تحسين الأداء من خلال تنظيم العمل وتوجيه الموارد بشكل فعال توفر الحوكمة أطرًا لإدارة المخاطر المرتبطة بالمشاريع الرقمية، مما يساعد على تقليل الفشل والتحديات. تسهم أيضًا في تحسين جودة اتخاذ القرارات من خلال توفير معلومات دقيقة وموثوقة وإجراءات متكاملة. (De Haes & Van Grembergen, 2009, ص. 78-89)

نماذج الحوكمة الرقمية

نموذج الحوكمة التقليدي: يركز على الهيكل التنظيمي والإجراءات القياسية لإدارة المشاريع

نموذج الحوكمة المرن: يشمل القدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة الرقمية والتكنولوجيا

نموذج الحوكمة المبنية على البيانات: يركز على استخدام البيانات وتحليلها لدعم اتخاذ القرارات وتحسين الأداء. (ISACA, 2012, ص. 34-42) (OGC, 2007, ص. 12-18)

أدوات قياس الكفاءة التشغيلية

مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs): قياس مدى تحقيق الأهداف المحددة.

التقارير الدورية: مراقبة وتقييم الأداء بناءً على التقارير والتحليلات.

مراجعات الأداء: تقييم نتائج الأداء بناءً على معايير الحوكمة. (Gartner, 2023, الفصل 2)

(McKinsey & Company, 2022, الفصل 3)

التحول الرقمي والحكومة الإلكترونية أصبحا محورين رئيسيين في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين تقديم الخدمات في القطاع الحكومي. تلعب الحكومة الإلكترونية دورًا مهمًا في تحسين الشفافية والمساءلة، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وتقليل الفساد (Heeks, 2006, p. 45). في السياق السعودي، التحول الرقمي جزء أساسي من رؤية المملكة 2030، حيث تسعى المملكة إلى تحويل اقتصادها إلى اقتصاد رقمي متنوع يدعم الابتكار ويعزز من دور التكنولوجيا في كافة القطاعات (Siebel, 2019, p. 20).

التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية يُعد ركيزة أساسية ضمن رؤية 2030. يركز على بناء بنية تحتية تقنية متطورة تسهم في تحسين الخدمات الحكومية وتقديمها بطريقة أكثر فعالية وشفافية. يوضح Siebel (2019) أن التحول الرقمي يشمل استخدام البيانات والتحليلات المتقدمة لتحسين عمليات اتخاذ القرار داخل المؤسسات، مما يؤدي إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف (p. 58). في هذا السياق، تشير دراسة أخرى إلى أن الثقة في التكنولوجيا والبنية التحتية القوية هما مفتاح نجاح أي برنامج للتحول الرقمي، خاصة في بيئات مثل السعودية (Al-Khalifa et al., 2020, p. 180).

الحكومة الإلكترونية هي جزء لا يتجزأ من تحسين الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الحكومية. تدعم الحكومة الإلكترونية العمليات اليومية داخل المؤسسات الحكومية من خلال تقديم حلول رقمية تتيح تنفيذ الأعمال بشكل أكثر فعالية. وفقاً لـ Heeks (2006)، يمكن للحكومة الإلكترونية أن تخفض من مستويات البيروقراطية وتسرع من العمليات الداخلية، مما يعزز الكفاءة التشغيلية ويقلل من التكاليف التشغيلية (p. 120). علاوة على ذلك، تعد الحكومة الإلكترونية أداة فعالة في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل المؤسسات، مما يزيد من الثقة العامة في المؤسسات الحكومية (Davenport and Harris, 2007, p. 35).

الحكومة الإلكترونية تُعرف بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة المؤسسات الحكومية بهدف تحسين الكفاءة التشغيلية، تعزيز الشفافية، وضمان المساءلة. تشمل الحكومة الإلكترونية تطوير الأنظمة والبنى التحتية التكنولوجية التي تسهل تقديم الخدمات الحكومية بطرق أكثر فعالية وشفافية.

دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الكفاءة التشغيلية: تساعد الحكومة الإلكترونية في تبسيط العمليات الحكومية من خلال أتمتة الإجراءات وتقليل التدخل البشري، مما يساهم في تقليل التكاليف الزمنية والمادية وزيادة سرعة تقديم الخدمات

. تُسهم في تحسين جودة القرارات الحكومية من خلال توفير بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية على المستوى المؤسسي.

الشفافية والمساءلة هما عنصران رئيسيان في الحوكمة الإلكترونية، حيث يُمكن استخدام التكنولوجيا لتعزيز القدرة على مراقبة الأداء وتقييم النتائج.

تُعد الشفافية في العمليات الحكومية عنصراً أساسياً لزيادة ثقة المواطنين في المؤسسات الحكومية. من خلال نشر البيانات والمعلومات حول الأنشطة الحكومية، تتيح الحوكمة الإلكترونية للجمهور الاطلاع على كيفية اتخاذ القرارات وتنفيذ السياسات.

تُمكن الحوكمة الإلكترونية من تتبع الأنشطة والعمليات بشكل دقيق، مما يُسهل تحديد المسؤوليات وتحمل الجهات المختلفة مسؤولية أدائها. هذا يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل فرص الفساد.

إدارة التغيير: إدارة التغيير تعتبر محوراً أساسياً في عملية التحول الرقمي وتطبيق الحوكمة الإلكترونية.

التحديات الثقافية والإدارية: إن تبني تقنيات الحوكمة الإلكترونية يتطلب تغييرات جذرية في الثقافة المؤسسية وسلوك الموظفين. مقاومة التغيير من قبل الموظفين يمكن أن تشكل عائقاً أمام تنفيذ هذه المبادرات.

استراتيجيات إدارة التغيير: لنجاح تطبيق الحوكمة الإلكترونية، من الضروري توفير برامج تدريبية وتطويرية لموظفي المؤسسات لتعزيز قدرتهم على التعامل مع التكنولوجيا الجديدة وتقبل التغييرات المصاحبة لها.

تكامل الأنظمة التكنولوجية مع الإدارة الفعالة: يمثل التكامل بين الأنظمة التكنولوجية المتقدمة والإدارة الفعالة شرطاً أساسياً لتحقيق الأهداف المؤسسية. تُمكن التكنولوجيا الحديثة، مثل منصة PMWeb المستخدمة في إدارة المشاريع، من تحسين التنسيق بين الإدارات المختلفة ومراقبة الأداء بفعالية.

البنية التحتية التكنولوجية المتطورة هي الأساس الذي يُمكن من تطبيق الحوكمة الإلكترونية بكفاءة تساهم هذه البنية في توفير البيئة اللازمة لاستخدام الأنظمة التكنولوجية المتقدمة وضمان عملها بشكل متكامل.

يُشكل الإطار النظري في هذه الدراسة الأساس لفهم كيفية تأثير الحوكمة الإلكترونية على الكفاءة التشغيلية في أمانة منطقة حائل يركز الإطار على أهمية الشفافية والمساءلة، إدارة التغيير، والتكامل بين التكنولوجيا والإدارة كعوامل رئيسية تساهم في تحسين الأداء المؤسسي من خلال تطبيق هذا الإطار، تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية لتعزيز فعالية الحوكمة الإلكترونية في تحقيق أهداف الأمانة ضمن إطار رؤية المملكة 2030.

الفصل الثالث

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

3.1 المقدمة:

في هذا الفصل، يتم توضيح المنهجية التي اتبعتها الدراسة لاستكشاف تأثير الحوكمة على الكفاءة التشغيلية في المشاريع الرقمية بأمانة منطقة حائل حيث تأتي هذه الدراسة استجابةً للتحديات والفرص التي تم تحديدها من قبل العاملين في الأمانة، بما في ذلك مشاركتي الشخصية في تنفيذ مشروع من المشاريع.

3.2 منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على تصميم بحث وصفي تحليلي، حيث تم جمع البيانات وتحليلها لفهم مدى تأثير ممارسات الحوكمة على الأداء التشغيلي للمشاريع الرقمية وتم التركيز على مشروعين رئيسيين هما: منصة PMWeb لإدارة المشاريع، التي تستخدم في تخطيط ومتابعة تنفيذ المشاريع، ومشروع المتابعة الرقمية لعربات النظافة باستخدام الشرائح الذكية، الذي يهدف إلى تحسين الكفاءة التشغيلية في متابعة أداء عربات النظافة.

3.3 مجتمع الدراسة وعينته:

تم اختيار عينة مكونة من 150 مشارك من العاملين في أمانة منطقة حائل، يشملون مديري المشاريع، مهندسي النظم، ومسؤولي التشغيل الذين يشاركون بشكل مباشر في المشاريع الرقمية بالإضافة إلى ذلك، تم تضمين 6 إدارات مختلفة ضمن الأمانة في الدراسة لضمان تمثيل شامل لكافة المستويات التنظيمية والفنية

قامت الباحثة بتوزيع الرابط الإلكتروني لاستبيان الدراسة، وتم الوصول إلى عدد الاستجابات وتحليلها من خلاله وتم استخدام هذا الأسلوب لتسهيل الوصول إلى المشاركين وجمع البيانات بطريقة فعالة وموثوقة

3.4 خصائص عينة الدراسة:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وتتمثل في البيانات الأساسية

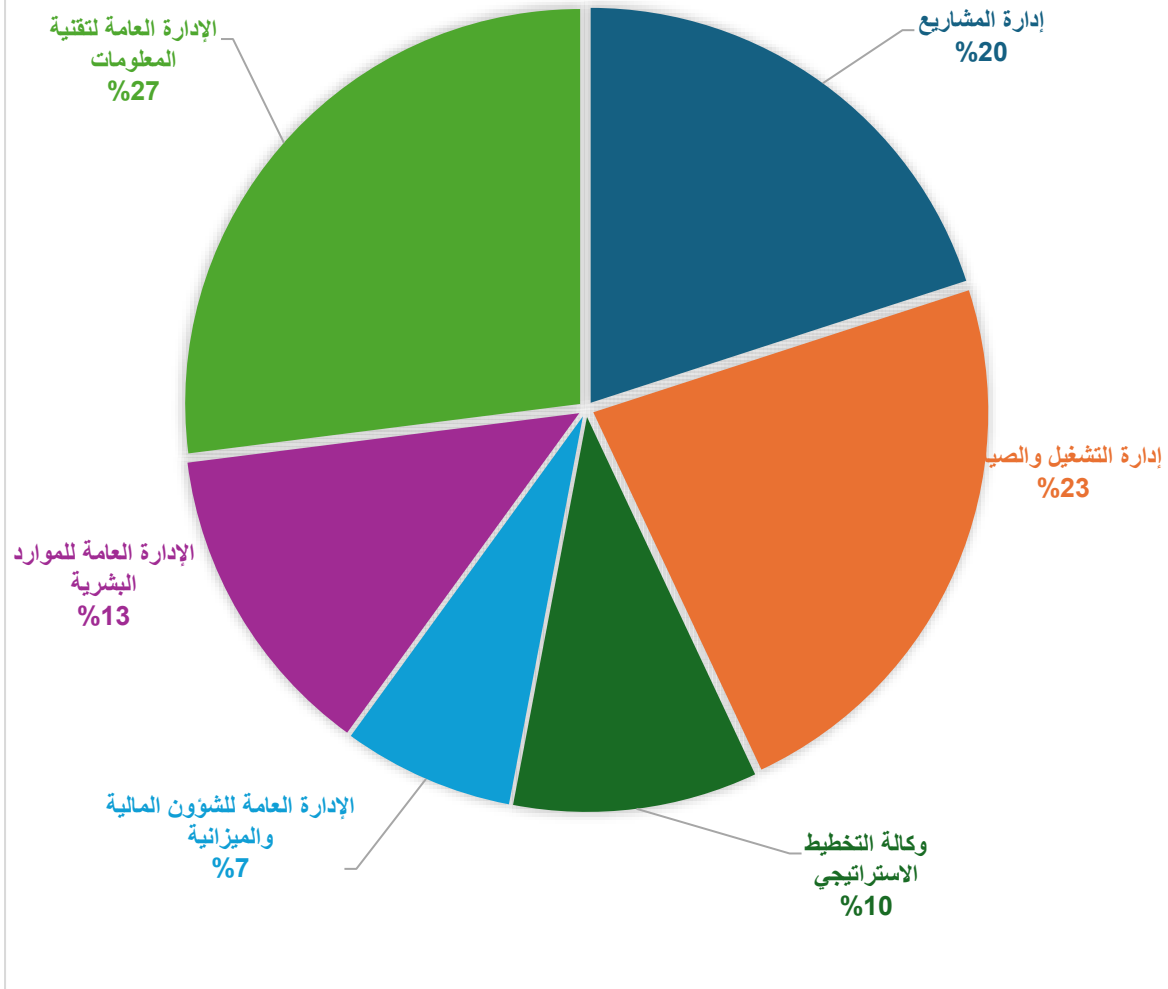
توزيع العينة حسب الإدارات

الجدول رقم (1-3) توزيع افراد العينة على حسب الادارات

الإدارة	العدد	النسبة المئوية(%)
إدارة المشاريع	30	20
إدارة التشغيل والصيانة	35	23
وكالة التخطيط الاستراتيجي	15	10
الإدارة العامة للشؤون المالية والميزانية	10	7
الإدارة العامة للموارد البشرية	20	13
الإدارة العامة لتقنية المعلومات	40	27
الإجمالي	150	100

يوضح هذا الجدول توزيع العينة البالغة 150 مشاركًا حسب الإدارات المختلفة في أمانة منطقة حائل. تمثل الإدارة العامة لتقنية المعلومات النسبة الأكبر (27%)، مما يعكس الأهمية المتزايدة للتكنولوجيا في المشاريع الرقمية.

نسب مشاركة الإدارات والوكالات



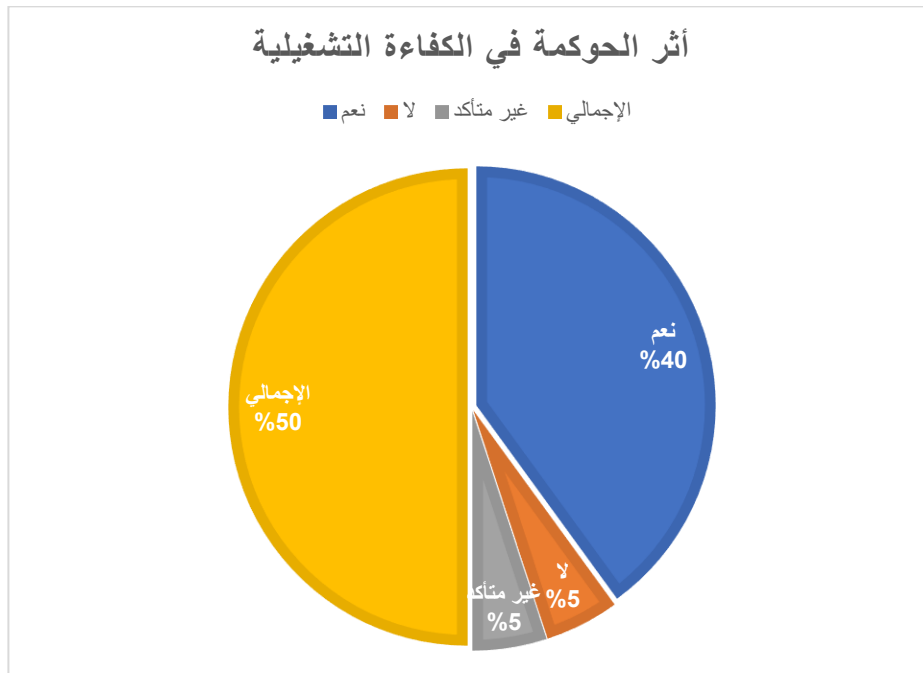
الشكل رقم (1-3) توزيع افراد العينة على حسب الادارات

توزيع العينة حسب تأثير ممارسات الحوكمة على الكفاءة التشغيلية

الجدول رقم (3-2) توزيع افراد العينة حسب أثر ممارسات الحوكمة على الكفاءة التشغيلية

الإجابة	العدد	النسبة المئوية(%)
نعم	80	80
لا	10	10
غير متأكد	10	10
الإجمالي	100	100

تشير النتائج في هذا الجدول إلى أن 80% من المشاركين يعتقدون أن ممارسات الحوكمة تؤثر بشكل إيجابي على الكفاءة التشغيلية، مما يعكس أهمية الحوكمة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.



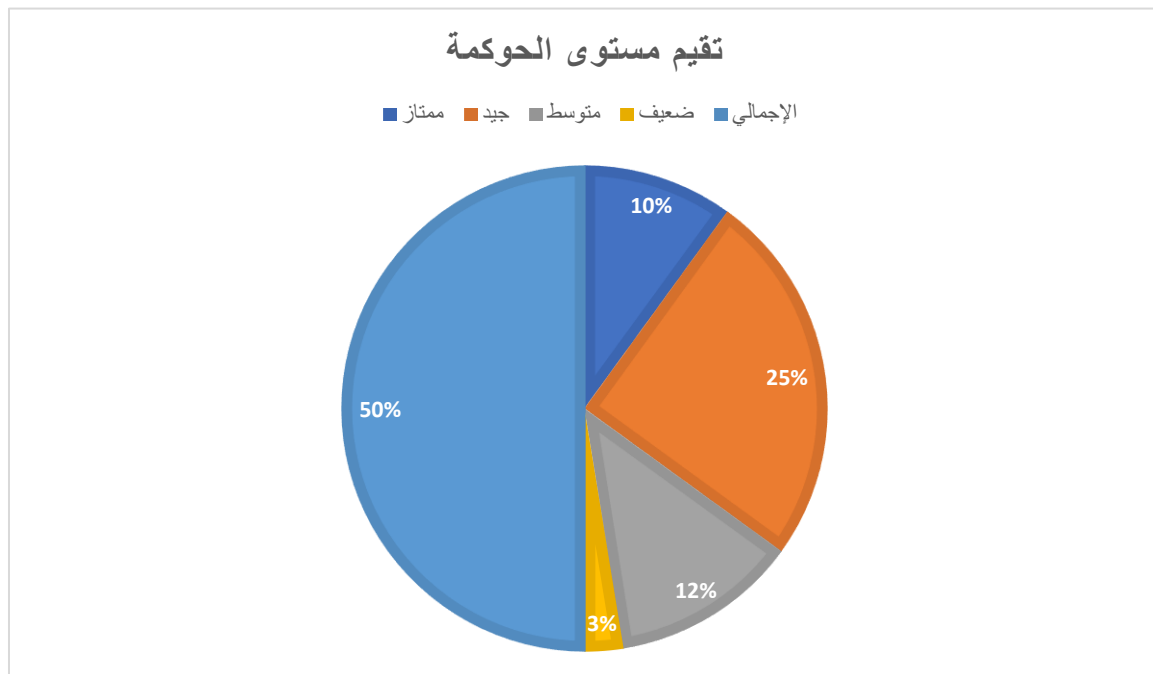
الشكل رقم (3-2) توزيع افراد العينة حسب أثر ممارسات الحوكمة على الكفاءة التشغيلية

توزيع العينة حسب تقييم مستوى الحوكمة في المشاريع الرقمية

الجدول رقم (3-3) توزيع العينة حسب تقييم مستوى الحوكمة في المشاريع الرقمية

تقييم مستوى الحوكمة	العدد	النسبة المئوية (%)
ممتاز	20	20
جيد	50	50
متوسط	25	25
ضعيف	5	5
الإجمالي	100	100

تشير النتائج إلى أن 70% من المشاركين يرون أن مستوى الحوكمة إما جيد أو ممتاز، مما يدل على وجود ممارسات حوكمة فعالة إلى حد ما.



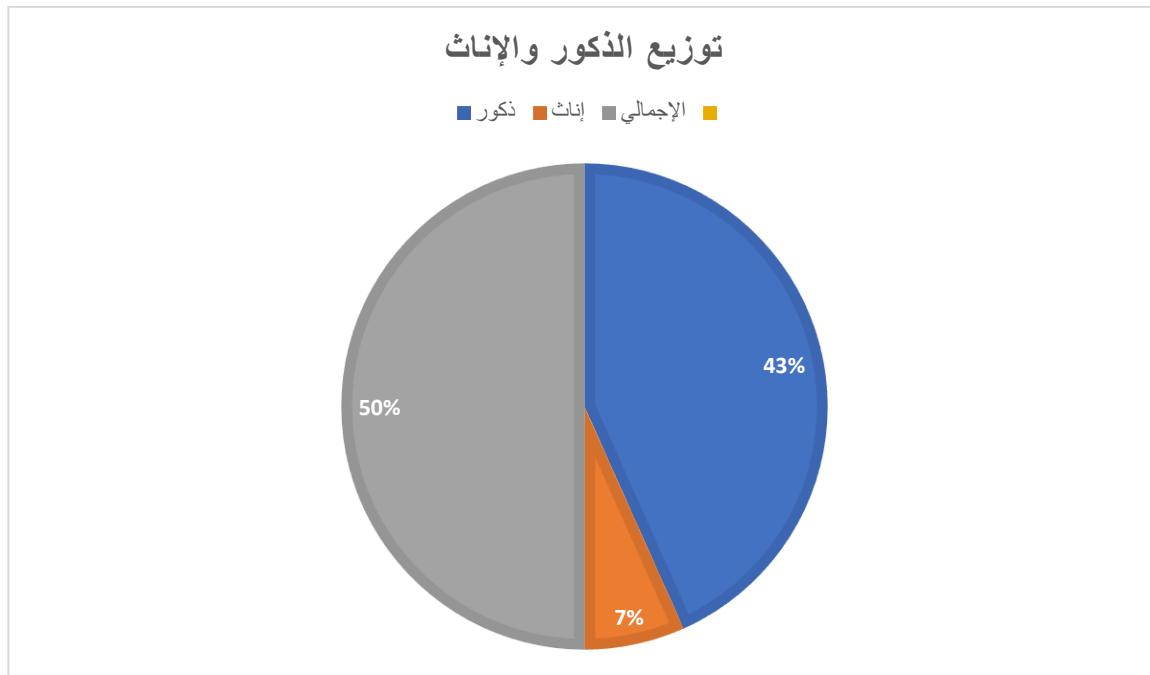
الشكل رقم (3-3) توزيع العينة حسب تقييم مستوى الحوكمة في المشاريع الرقمية

توزيع العينة حسب النوع

الجدول رقم (3-4) توزيع افراد العينة على حسب النوع

النوع	العدد	النسبة المئوية(%)
ذكور	130	87
إناث	20	13
الإجمالي	150	100

يعكس هذا الجدول توزيع العينة حسب النوع، حيث تشكل الذكور 87% من المشاركين والإناث 13%.
هذا التوزيع يعكس الواقع في الامانة.



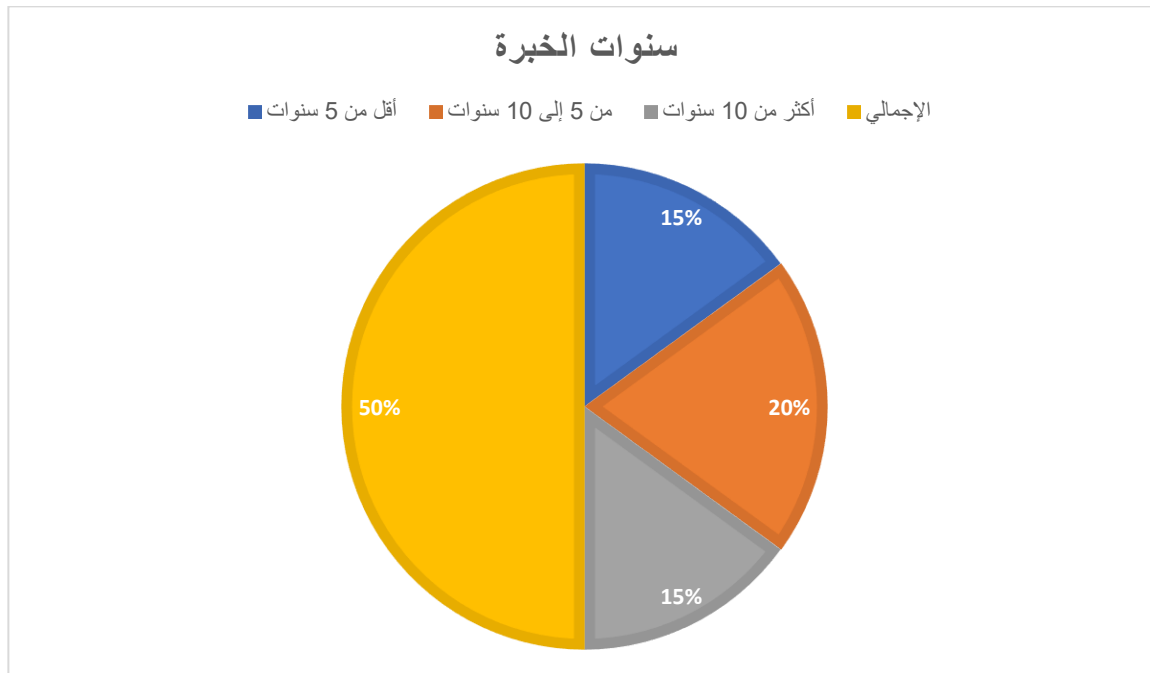
الشكل رقم (3-4) توزيع افراد العينة على حسب النوع

توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

الجدول رقم (3-5) توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية(%)
أقل من 5 سنوات	30	30
من 5 إلى 10 سنوات	40	40
أكثر من 10 سنوات	30	30
الإجمالي	100	100

يظهر هذا الجدول توزيع العينة حسب سنوات الخبرة. يمثل المشاركون الذين لديهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات النسبة الأكبر (40%)، مما يشير إلى وجود عدد جيد من الأفراد ذوي الخبرة المتوسطة.



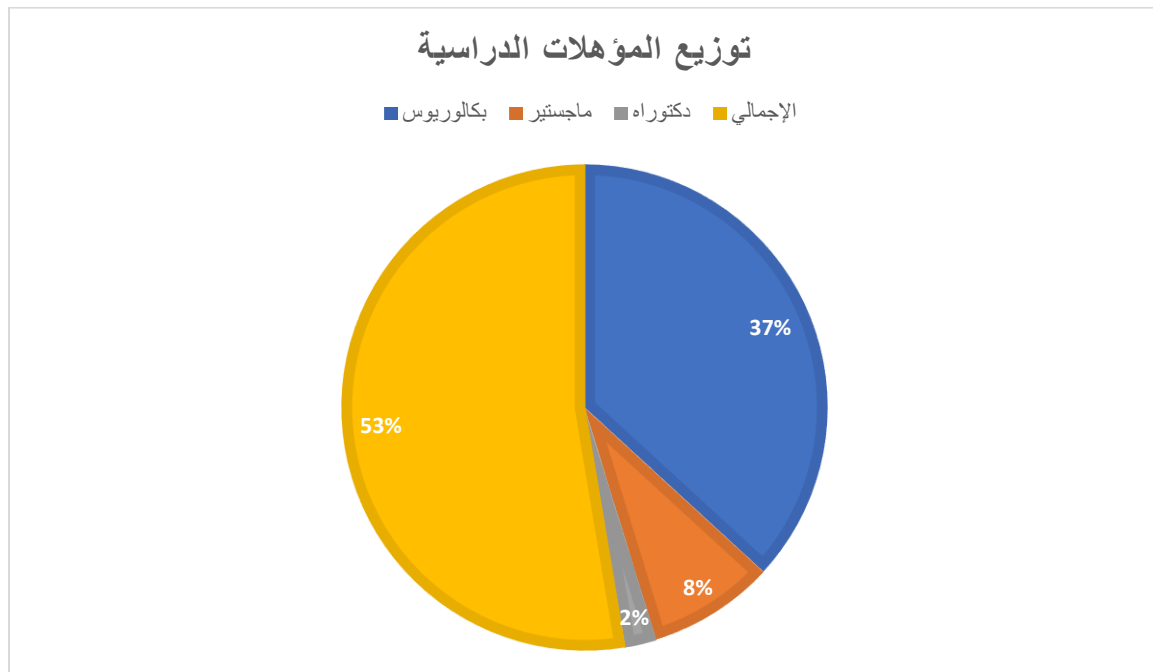
الشكل رقم (3-5) توزيع افراد العينة على حسب سنوات الخبرة

توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

الجدول رقم (3-6) توزيع افراد العينة على المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية(%)
بكالوريوس	70	70
ماجستير	16	16
دكتوراه	4	4
الإجمالي	100	100

يوضح هذا الجدول أن 70% من المشاركين يحملون درجة البكالوريوس، بينما يمثل حاملو الماجستير 16% وحاملو الدكتوراه 4%. هذا التوزيع يشير إلى أن غالبية المشاركين يمتلكون مؤهلات أكاديمية جيدة.



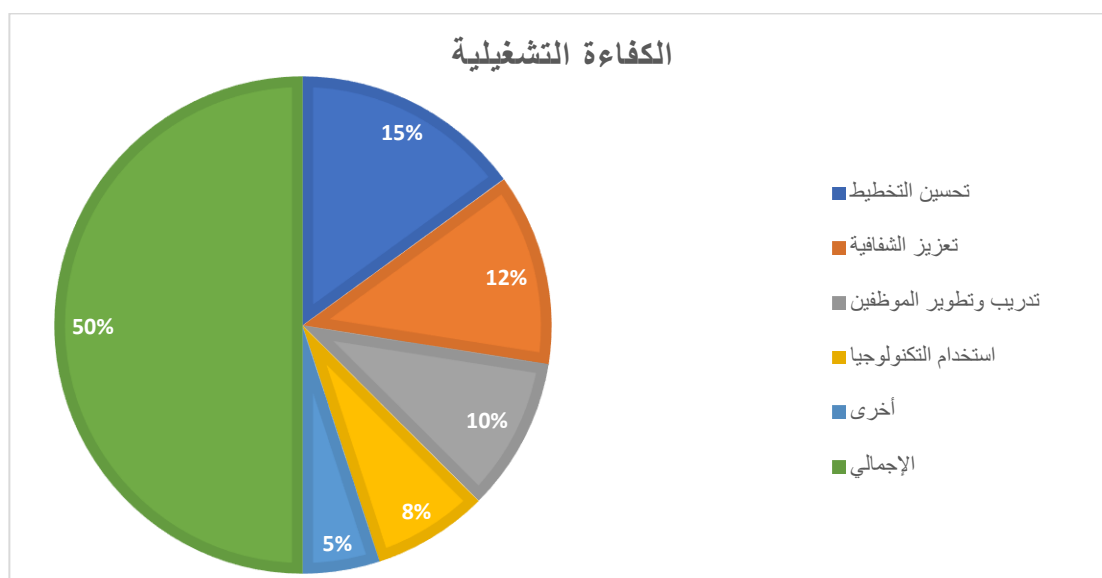
الشكل رقم (3-6) توزيع افراد العينة على المؤهل العلمي

توزيع العينة حسب الاقتراحات لتحسين الكفاءة التشغيلية

الجدول رقم (3-7) توزيع افراد العينة حسب الاقتراحات لتحسين الكفاءة التشغيلية

الاقتراح	العدد	النسبة المئوية(%)
تحسين التخطيط	30	30
تعزيز الشفافية	25	25
تدريب وتطوير الموظفين	20	20
استخدام التكنولوجيا	15	15
أخرى	10	10
الإجمالي	100	100

تشير الاقتراحات المقدمة في هذا الجدول إلى أن 30% من المشاركين يرون أن تحسين التخطيط هو الأكثر أهمية لتحسين الكفاءة التشغيلية



الشكل رقم (3-7) توزيع افراد العينة حسب الاقتراحات لتحسين الكفاءة التشغيلية

5.1 محددات حجم العينة:

في هذه الدراسة، تم اختيار عينة مكونة من 150 مشاركًا من مختلف الإدارات في أمانة منطقة حائل. تمثلت العينة في مديري المشاريع، مهندسي النظم، ومسؤولي التشغيل، بالإضافة إلى موظفين من إدارات متعددة لضمان تمثيل شامل لكافة المستويات التنظيمية والفنية داخل الأمانة.

6.1 خطوات جمع البيانات / أداة جمع البيانات

استخدمت الباحثة استبيانًا إلكترونيًا كأداة رئيسية لجمع البيانات. تم توزيع رابط الاستبيان على المشاركين المستهدفين، وتم تحليل الاستجابات التي تم تلقيها. استخدام الاستبيان الإلكتروني كان هدفه تسهيل الوصول إلى المشاركين وضمان جمع البيانات بطريقة فعالة وموثوقة.

7.1 حدود البحث

الحدود الزمانية: تمت الدراسة خلال العام الدراسي 2024.

الحدود المكانية: تركزت الدراسة في أمانة منطقة حائل، وهي إحدى المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

الحدود الموضوعية: تهدف الدراسة إلى تحليل تأثير الحوكمة على الكفاءة التشغيلية للمشاريع الرقمية في الأمانة، مع التركيز على مشروعين رئيسيين: منصة PMWeb لإدارة المشاريع، ومشروع المتابعة الرقمية لعربات النظافة.

8.1 الأداة المستخدمة للتحليل الإحصائي

تم تحليل البيانات باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة لتحليل الاستبيانات، حيث تم حساب التكرارات والنسب المئوية لاستعراض خصائص العينة والنتائج المتعلقة بتأثير الحوكمة على الكفاءة التشغيلية

الفصل الرابع

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

4.1 مقدمة

في إطار الجهود المستمرة لتحسين الأداء الحكومي وتعزيز الكفاءة التشغيلية للمشاريع الرقمية، قمت بإجراء دراسة ميدانية تهدف إلى تحليل تأثير تطبيق الحوكمة الإلكترونية على المشاريع الرقمية في أمانة منطقة حائل. تأتي هذه الدراسة كجزء من السعي نحو تحقيق رؤية المملكة 2030 التي تسعى لتعزيز الشفافية، الكفاءة، والمساءلة في جميع القطاعات الحكومية.

الدراسة الميدانية شملت جمع البيانات من مختلف الفئات العاملة في أمانة منطقة حائل، بما في ذلك مديري المشاريع، مهندسي النظم، ومسؤولي التشغيل، الذين يتعاملون بشكل مباشر مع تنفيذ وإدارة المشاريع الرقمية. كان الهدف من جمع هذه البيانات هو استقصاء آرائهم وتجاربهم حول كيفية تأثير الحوكمة الإلكترونية على الكفاءة التشغيلية لتلك المشاريع.

تم تصميم استبيان شامل لجمع البيانات الضرورية، حيث تم التركيز على استنباط التحديات التي تواجه تنفيذ الحوكمة الإلكترونية مثل ضعف البنية التحتية التكنولوجية ومقاومة التغيير من قبل الموظفين. كما هدفت الدراسة إلى تقديم رؤى عملية لتحسين هذه الممارسات وضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية لأمانة منطقة حائل.

من خلال هذه الدراسة الميدانية، سعت إلى تقديم تحليل متعمق يستند إلى البيانات الميدانية، لدعم جهود أمانة منطقة حائل في تعزيز فعالية مشاريعها الرقمية وضمان تحقيق أعلى مستويات الكفاءة التشغيلية

4.2 تحليل البيانات

رقم التحليل	اسم المتغير	وصف المتغير	نوع التحليل	الهدف من التحليل	النتائج المستخلصة
1	مستوى الحوكمة في المشاريع الرقمية	تقييم مستوى الحوكمة في المشاريع الرقمية من قبل المشاركين	تحليل وصفي (متوسطات، نسب مئوية)	تقييم فعالية الحوكمة الحالية	استنتاج أن 70% من المشاركين يرون مستوى الحوكمة جيد أو ممتاز
2	تأثير ممارسات الحوكمة على الكفاءة التشغيلية	مدى اعتقاد المشاركين بتأثير الحوكمة على الكفاءة التشغيلية	تحليل وصفي (نسب مئوية)	تقييم أهمية الحوكمة في تحقيق الكفاءة التشغيلية	80% من المشاركين يرون أن ممارسات الحوكمة تؤثر إيجابياً على الكفاءة التشغيلية
3	التحديات التكنولوجية والإدارية	تحديد التحديات التكنولوجية والإدارية التي تواجه تطبيق الحوكمة	تحليل نوعي (ترميز وتحليل المحتوى)	تحديد العوائق الرئيسية	حدد المشاركون ضعف البنية التحتية وضعف التنسيق بين الإدارات كتحديات رئيسية
4	دور منصة PMWeb	تقييم دور منصة PMWeb في تحسين الكفاءة التشغيلية	تحليل وصفي وتحليل انحدار	تقييم تأثير استخدام PMWeb	أظهر التحليل أن استخدام المنصة يحسن مراقبة الأداء وزيادة الكفاءة التشغيلية

5	مقاومة التغيير	تأثير مقاومة التغيير لدى الموظفين على تطبيق الحوكمة	تحليل وصفي وتحليل ارتباط	فهم مدى تأثير مقاومة التغيير	العلاقة الإحصائية تشير إلى أن مقاومة التغيير تؤثر سلباً على الفعالية التشغيلية
6	استراتيجيات تحسين الكفاءة التشغيلية	الاقتراحات المقدمة لتحسين الكفاءة التشغيلية	تحليل وصفي	تحديد الاستراتيجيات الأكثر فعالية	30% يرون أن تحسين التخطيط هو الأكثر أهمية لتحسين الكفاءة التشغيلية

مستوى الحوكمة في المشاريع الرقمية:

الوصف: يعرض الجدول تقييم المشاركين لمستوى الحوكمة في المشاريع الرقمية.

التحليل: تم استخدام تحليل وصفي يعتمد على متوسطات ونسب مئوية. أظهرت النتائج أن 70% من المشاركين يرون أن مستوى الحوكمة في المشاريع الرقمية يتراوح بين جيد وممتاز.

الاستنتاج: يشير ذلك إلى أن هناك ممارسات حوكمة فعالة إلى حد كبير، مما يعزز من الكفاءة التشغيلية.

تأثير ممارسات الحوكمة على الكفاءة التشغيلية:

الوصف: الجدول يعرض مدى اعتقاد المشاركين بتأثير ممارسات الحوكمة على الكفاءة التشغيلية.

التحليل: استخدام تحليل وصفي ونسب مئوية أظهر أن 80% من المشاركين يعتقدون بأن ممارسات الحوكمة تؤثر بشكل إيجابي على الكفاءة التشغيلية.

الاستنتاج: يوضح ذلك أن تطبيق ممارسات الحوكمة بشكل صحيح يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة فعالية تنفيذ المشاريع الرقمية.

التحديات التكنولوجية والإدارية:

الوصف: تم تحديد التحديات الرئيسية التي تواجه تطبيق الحوكمة الإلكترونية.

التحليل: من خلال تحديد التحديات واعتماد تحليل نوعي، تم تحديد ضعف البنية التحتية التكنولوجية وضعف التنسيق بين الإدارات كأبرز التحديات التي تؤثر على تطبيق الحوكمة بشكل فعال.

الاستنتاج: تحتاج الأمانة إلى تعزيز بنيتها التحتية وتطوير استراتيجيات لتحسين التنسيق بين الإدارات المختلفة.

4.3 - النتائج

1. مستوى الحوكمة: أظهرت الدراسة أن مستوى الحوكمة في المشاريع الرقمية يتراوح بين الجيد والممتاز بنسبة 70%، مما يدل على وجود ممارسات فعالة، ولكن يمكن تحسينها.
2. تأثير ممارسات الحوكمة: غالبية المشاركين (80%) يؤكدون أن ممارسات الحوكمة تساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، مما يعكس أهمية استمرار تطبيق هذه الممارسات وتطويرها.
3. التحديات: حدد المشاركون أن أبرز التحديات التكنولوجية والإدارية تكمن في ضعف البنية التحتية وضعف التنسيق بين الإدارات، وهو ما يستدعي وضع استراتيجيات للتغلب على هذه العوائق.
4. دور منصة PMWeb: أظهرت النتائج أن استخدام منصة PMWeb له تأثير إيجابي في تحسين مراقبة الأداء وزيادة الكفاءة التشغيلية، مما يشير إلى ضرورة تعزيز استخدام هذه الأداة في المشاريع الرقمية.
5. مقاومة التغيير: تشير البيانات إلى أن مقاومة التغيير من قبل الموظفين تمثل عائقاً أمام تطبيق الحوكمة الإلكترونية بفعالية، مما يستلزم تقديم برامج تدريبية وتطويرية لإدارة التغيير بنجاح.
6. استراتيجيات تحسين الكفاءة التشغيلية: يُعتبر تحسين التخطيط وتعزيز الشفافية وتدريب وتطوير الموظفين من أهم الاستراتيجيات المقترحة لتحسين الكفاءة التشغيلية.

4.4 التوصيات

1. تحسين التخطيط الاستراتيجي والتكامل بين الإدارات: لضمان نجاح المشاريع الرقمية، من الضروري وضع خطط استراتيجية شاملة تحدد الأهداف بوضوح وتوضح المسؤوليات. يجب تعزيز التكامل والتنسيق بين الإدارات المختلفة لتقليل الازدواجية وزيادة الفعالية في تنفيذ المشاريع. استخدام أدوات مثل PMWeb سيساعد في مراقبة الأداء وتقديم رؤى استراتيجية أفضل.
2. تعزيز الشفافية والمساءلة: يتعين على الأمانة تعزيز ممارسات الشفافية والمساءلة على جميع مستويات الإدارة لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية. يمكن تحقيق ذلك من خلال تبني أنظمة رقمية متقدمة لمراقبة الأداء ونشر التقارير الدورية لضمان وضوح العمليات وإتاحة المعلومات للمساهمين والمواطنين بشكل شفاف.
3. تطوير قدرات الموظفين وإدارة التغيير: نظراً لأن التحول الرقمي يتطلب تغييرات جوهرية في العمليات والثقافة المؤسسية، يجب تنفيذ برامج تدريبية وتطويرية مستمرة للموظفين. هذه البرامج يجب أن تركز على تعزيز مهارات الموظفين في استخدام الأدوات الرقمية والحوكمة الإلكترونية، بالإضافة إلى تقديم الدعم اللازم لإدارة التغيير وتقليل المقاومة للتحول الرقمي.
4. الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية*: لضمان تحقيق الكفاءة التشغيلية المثلى، يجب تحسين البنية التحتية التكنولوجية في الأمانة. هذا يتضمن تحديث الأنظمة والشبكات وتوفير الأدوات التكنولوجية المتقدمة التي تدعم تنفيذ المشاريع الرقمية بكفاءة وتقلل من التكاليف التشغيلية.
5. تشجيع الابتكار واستخدام التكنولوجيا المتقدمة*: تعزيز بيئة العمل التي تدعم الابتكار والتفكير الإبداعي هو أمر ضروري لتبني التكنولوجيا المتقدمة. يمكن ذلك من خلال توفير منصات تكنولوجية حديثة مثل PMWeb وتوسيع استخدامها لتحسين مراقبة الأداء والتنسيق بين الإدارات.
6. قياس الأداء بانتظام وتطوير معايير للنجاح*: لتقييم فعالية الحوكمة الإلكترونية ومدى تأثيرها على الكفاءة التشغيلية، يجب تطوير نظام منظم لقياس الأداء باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs). هذا النظام سيساعد في تحليل النتائج، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، واتخاذ القرارات المناسبة بناءً على البيانات.
7. بتنفيذ هذه التوصيات بشكل متكامل، يمكن لأمانة منطقة حائل تعزيز كفاءتها التشغيلية بشكل كبير وتحقيق أهدافها ضمن إطار رؤية المملكة 2030.

المراجع

أولاً: الكتب (بالإنجليزية)

Ali, M. H., & Khan, M. A. Z. (2020). *Sustainable corporate governance*. Springer.

Curtin, G. G., Sommer, M., & Vis-Sommer, V. (2005). *The world of e-government*. Routledge.

Drucker, P. F. (2014). *Innovation and entrepreneurship*. Harper Business.

Evans, G., & Gloria, J. (2005). *Implementing e-Government*. Dar Al-Farouk.

Gil-Garcia, J. R. (2014). *Enacting electronic government success: An integrative study of government-wide websites, organizational capabilities, and institutions*. Springer.

Ho, C. S., Chee, C. Y., & Ho, R. C. (2020). *Challenges and implications of digital transformation in higher education*. Springer.

Karolyi, G. A. (2016). *Risk management and corporate governance*. Oxford University Press.

McKinsey & Company. (2022). *The role of governance in digital transformation*. McKinsey & Company.

Milakovich, M. E. (2021). *Digital governance: New technologies for improving public service and participation*. Routledge.

Tricker, B. (2019). *Corporate governance: Principles, policies, and practices*. Oxford University Press.

Tricker, R. (2019). *International corporate governance: A comparative approach* (3rd ed.). Oxford University Press.

Trotta, A. (2018). *Advances in e-governance: Theory and application of technological initiatives*. Routledge.

Weill, P., & Ross, J. W. (2004). *IT governance: How top performers manage IT decision rights for superior results*. Harvard Business School Press.

ثانياً: الكتب (بالعربية)

عبد الرحمن، خ. (2019). رضا المستخدمين عن الخدمات الرقمية في السعودية. مكتبة النور.

الخطيب، ي. (2017). الشفافية في القطاع العام. مكتبة العلوم الإدارية.

الحسين، ز. (1996). فيزيولوجيا النبات. منشورات جامعة حلب.

الحسين، ز.، العاروض، م. &،.اشيخ، ع. (2011). فيزيولوجيا النبات. منشورات جامعة الفرات

تقارير متابعة الأجراء لمكتب إدارة المشاريع أمانة منطقة حائل..

ثالثاً: الدوريات

المدينة. (2018). تقرير التحول الرقمي في أمانة منطقة حائل. جريدة المدينة، 40(1)، 34.

OECD. (2018). *Improving financial governance in the public sector*. OECD Publishing, 158–45, 25.

رابعاً: المصادر الإلكترونية

وزارة الشؤون البلدية والقروية. (2024). مبادرات التحول الرقمي والخدمات البلدية. استرجع في 9 أغسطس 2024، من [الموقع الرسمي](#).

الموقع الرسمي لرؤية السعودية 2030. (2024). رؤية السعودية 2030. استرجع في 9 أغسطس 2024، من [الموقع الرسمي](#).

جامعة الملك سعود. (2016). تحليل البيانات الكمية والنوعية في التحول الرقمي. استرجع في 10 أغسطس 2024، من ksu.edu.sa.

المدينة. (2018). تقرير التحول الرقمي في أمانة منطقة حائل. استرجع في 10 أغسطس 2024، من al-madina.com.

ISACA. (2012). COBIT 5: A business framework for the governance and management of enterprise IT. ISACA.

Office of Government Commerce (OGC). (2007). ITIL: A pocket guide. Office of Government Commerce.

De Haes, S., & Van Grembergen, W. (2009). Control and governance of information technology: Theoretical perspectives and practical solutions. Springer.

Gartner, Inc. (2023). IT governance trends: How IT governance is evolving. Gartner.

ثالثاً- المصادر الإلكترونية:

1. *Vision 2030* . (2016). Saudi Vision 2030. تم الاسترجاع من [الموقع الرسمي لرؤية السعودية 2030] (<https://www.vision2030.gov.sa>) بتاريخ 10 أغسطس 2024.
2. *جامعة الملك سعود. (2016). *تحليل البيانات الكمية والنوعية في التحول الرقمي. تم الاسترجاع من (<https://ksu.edu.sa/ar/node/1002>) [ksu.edu.sa] بتاريخ 10 أغسطس 2024.
- *المدينة. (2018). *تقرير التحول الرقمي في أمانة منطقة حائل. تم الاسترجاع من [al-madina.com] (<https://www.al-madina.com/>) بتاريخ 10 أغسطس 2024.
- Tricker, R. (2019). International corporate governance: A comparative approach (3rd ed.). Oxford University Press

الاستبانة

استبيان حول تأثير الحوكمة على الكفاءة التشغيلية للمشاريع الرقمية بأمانة منطقة حائل

عزيزي المشارك،
في إطار دراسة حول تأثير الحوكمة الإلكترونية على الكفاءة التشغيلية للمشاريع الرقمية في أمانة منطقة حائل نرجو منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة التالية بدقة وصدق. جميع المعلومات التي سيتم جمعها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة. شكرًا لتعاونكم.

الخيارات	السؤال
أ (نكر) ب (أنثى)	ما هو نوعك؟
أ (أقل من 30 سنة) ب (من 30 إلى 40 سنة) ج (من 41 إلى 50 سنة) د (أكثر من 50 سنة)	ما هو عمرك؟
أ (بكالوريوس) ب (ماجستير) ج (دكتوراه) د (أخرى) (يرجى التحديد)	ما هو المؤهل العلمي الذي تحمله؟
أ (أقل من 5 سنوات) ب (من 5 إلى 10 سنوات) ج (أكثر من 10 سنوات)	كم عدد سنوات الخبرة لديك في العمل؟
أ (إدارة المشاريع) ب (إدارة التشغيل والصيانة) ج (وكالة التخطيط الاستراتيجي) د (الإدارة العامة للشؤون المالية والميزانية) هـ (الإدارة العامة للموارد البشرية) و (الإدارة العامة لتقنية المعلومات)	في أي إدارة تعمل؟
أ (نعم) ب (لا) ج (غير متأكد)	هل تعتقد أن تطبيق الحوكمة الإلكترونية يؤثر بشكل إيجابي على الكفاءة التشغيلية للمشاريع الرقمية في الأمانة؟
أ (ممتاز) ب (جيد) ج (متوسط) د (ضعيف)	كيف تقيم مستوى الحوكمة في المشاريع الرقمية التي تعمل عليها؟
أ (ضعف البنية التحتية التكنولوجية) ب (ضعف التنسيق بين الإدارات) ج (مقاومة التغيير من قبل الموظفين) د (أخرى) (يرجى التحديد)	ما هي التحديات الرئيسية التي تواجهها في تطبيق الحوكمة الإلكترونية؟
أ (تؤثر بشكل إيجابي) ب (تؤثر بشكل سلبي)	ما مدى اعتقادك بتأثير ممارسات الحوكمة على الكفاءة التشغيلية؟

المخلص

تستهدف هذه الدراسة تحليل تأثير الحوكمة الإلكترونية على الكفاءة التشغيلية للمشاريع الرقمية في أمانة منطقة حائل، وهي واحدة من المؤسسات الحكومية الرائدة في المملكة العربية السعودية. تأتي هذه الدراسة في سياق التحول الرقمي الكبير الذي تشهده المملكة ضمن إطار رؤية 2030، حيث تسعى المؤسسات الحكومية إلى تعزيز الشفافية، الكفاءة، والمساءلة من خلال تبني تقنيات الحوكمة الإلكترونية.

تستخدم الدراسة منهجاً وصفيًا تحليليًا لاستكشاف العلاقة بين تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء التشغيلي للمشاريع الرقمية في الأمانة. ركزت الدراسة على مشروعين رئيسيين: منصة PMWeb لإدارة المشاريع، ومشروع المتابعة الرقمية لعربات النظافة باستخدام الشرائح الذكية.

تم جمع البيانات من خلال استبانة موجهة إلى العاملين في الأمانة، بما في ذلك مديري المشاريع، مهندسي النظم، ومسؤولي التشغيل. كشخص يعمل في الأمانة، كانت لدي فرصة فريدة لرؤية التحديات والفرص من الداخل. أظهرت النتائج أن هناك تأثيرًا إيجابيًا كبيرًا لتطبيق الحوكمة الإلكترونية على الكفاءة التشغيلية، مع وجود بعض التحديات المتعلقة بالبنية التحتية التكنولوجية ومقاومة التغيير من قبل الموظفين.

توصلت الدراسة إلى أن تحسين مستوى الحوكمة الإلكترونية يتطلب تعزيز البنية التحتية الرقمية، وتطوير برامج تدريبية للموظفين لإدارة التغيير بفعالية. كما أوصت بتبني استراتيجيات لتعزيز الشفافية والتنسيق بين الإدارات المختلفة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للأمانة ضمن إطار رؤية المملكة 2030.

Abstract

This study aims to analyze the impact of electronic governance (e-governance) on the operational efficiency of digital projects within Amaanat Hail, one of the leading government institutions in the Kingdom of Saudi Arabia. The research is conducted in the context of the significant digital transformation occurring under Saudi Vision 2030, where government institutions are striving to enhance transparency, efficiency, and accountability through the adoption of e-governance technologies.

The study employs a descriptive-analytical methodology to explore the relationship between the implementation of e-governance principles and the improvement of operational performance in digital projects at Amaanat Hail. The research focuses on two key projects: the PMWeb platform for project management and the digital tracking project for sanitation vehicles using smart chips.

Data were collected through a survey targeting employees at Amaanat Hail, including project managers, system engineers, and operations officers. The findings reveal a significant positive impact of e-governance on operational efficiency, with challenges related to technological infrastructure and employee resistance to change.

The study concludes that enhancing the level of e-governance requires improving digital infrastructure and developing training programs to effectively manage change among employees. It also recommends adopting strategies to boost transparency and coordination among different departments to achieve Amaanat Hail's strategic goals within the framework of Saudi Vision 2030.

Midocean University

College of Management

Department of project management



The Impact of Governance on Operational Efficiency in Digital Projects: The Case of "
"Hail Municipality

Prepared by:

Muhja Faisal Mohamed Eraqi

Supervised by:

Dr. Faisal Abdul Hamid

Dr. Fayez Jarad

Year:2024