

البحث الثانى عشر

مستوى تطبيق الإدارة الرقمية لدى الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفيين وأثرها على الحوكمة

إعداد

أ/ ابتهاج سليم الحربي

ماجستير إدارة أعمال الحج والعمرة
كلية إدارة الأعمال- جامعة أم القرى

د. أسامة محمد سالم

أستاذ تكنولوجيا التعليم المساعد
كلية التربية- جامعة أم القرى

المستخلص باللغة العربية:

هدف البحث إلى التعرف على مستوى تطبيق الإدارة الرقمية لدى الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين وأثرها على الحوكمة من وجهة نظر العاملين في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين. واتبع البحث المنهج الوصفي، وتمثلت الأداة في استبانة؛ تم توزيعها على عينة بلغ قوامها (68) من العاملين في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين. وخلصت أهم النتائج بتوفر الاحتياجات الضرورية من الأجهزة الإلكترونية التي تمكن من تنفيذ الأعمال بشكل فعال حيث أظهرت نتائج عالية بمتوسط (3.93). كذلك أظهر البحث نتائج مرتفعة جداً بمتوسط (4.18) من حيث الاهتمام بنشر الوعي للموظفين بخصوص الأنظمة المعلوماتية الجديدة. كما أظهر البحث نتائج مرتفعة جداً بأن حوكمة الإدارة الرقمية تدعم خطط تحقيق متطلبات الرؤية 2030 بمتوسط (4.16). وأوصى الباحثان بضرورة إشراك العاملين في عملية صناعة القرارات، والاستفادة من الأفكار التي يقدمونها لأنهم أكثر قدرة على الابتكار بما يخص عملهم والمشاكل التي تواجههم في العمل وطرح الحلول لتلك المشاكل. وضرورة زيادة الدورات التقنية للعاملين في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين. وضرورة زيادة الوعي بمفهوم الحوكمة وما يتبعه من مبادئ من خلال إقامة الدورات والاجتماعات التثقيفية. وتطوير اللوائح والأنظمة لتحقيق مبدأ الوضوح والشفافية.

الكلمات المفتاحية : الإدارة الرقمية - الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين - الحوكمة.

Abstract

The study aims to identify the level of the application of digital management at The General Presidency for the affairs of the Grand Mosque and the Prophet's Mosque and its impact on governance from the perspective of its employee. The study used the descriptive methodology, and the tool was a questionnaire; It was distributed to a sample of (68) employees of The General Presidency for the affairs of the Grand Mosque and the Prophet's Mosque. The results of the study showed that electronic devices that are needed for implementing effective work are provided, as it showed high results with an average of (3.93). In addition, the study showed very high results with an average of (4.18) in terms of interest in spreading awareness of employees regarding the new information systems. Moreover, the study showed very high results that the governance of digital management supports plans to achieve the requirements of Vision 2030 with an average of (4.16). The researchers recommended the necessity of involving employees in the decision-making process and benefiting from their experience because they can innovate solutions to problems they face in their working environment. The researchers also recommended to increase technical courses for employees of the General Presidency for the Affairs of the Two Holy Mosques. Moreover, the researchers, recommended to raise awareness of the concept of governance and the principles it follows through holding educational courses and meetings. another recommendation was to develop rules and regulations to achieve the principle of clarity and transparency.

Keywords: Digital Management - The General Presidency for the Affairs of the Two Holy Mosques - Governance.

المقدمة

شهد العالم تطورات وتغيرات تكنولوجية كبيرة أثرت على المستويات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والإدارية، بسبب ظهور شبكة الإنترنت والتوسع الكبير في استخدام الشبكات الإلكترونية في جميع المجالات، والانتقال من الأسلوب التقليدي في إنجاز الأعمال إلى الأسلوب الإلكتروني. وأن التحول الواضح للأعمال واعتماده الكبير على التكنولوجيا الرقمية وشبكة الإنترنت ووسائل متقدمة ساعدت في ظهور الأعمال الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية، والنقود الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية، والمدرسة الإلكترونية، والتعلم عن بعد، والمكتبة الرقمية وغيرها. فتأثرت المنظمة الحديثة وغيرت من أعمالها وتعاملاتها في البيئة والمجتمع لاعتمادها على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لرفع مستوى الأداء والجودة وسرعة تقديم الخدمات والتقليل من التكاليف التشغيلية. فأصبحت الإدارة الرقمية ذات أهمية كبيرة للمؤسسات الحكومية أو غير الحكومية لتقديم المعلومات وتزويدهم بالخدمات والتواصل مع المتعاملين والمستخدمين في أسرع وقت وأقل تكلفة، وتساهم في رفع الكفاءة وتزيد من الإنتاجية. وتعد مدخلا لتطوير وتحديث المنظمات.

ومع التطور السريع في عالم التقنية واتجاه الحكومات والمؤسسات نحو الرقمنة في كافة خدماتها حرصت المملكة العربية السعودية على تبني مفهوم التحول الرقمي باستبدال العمليات التقليدية بالرقمية ووضع خطط وإستراتيجيات لضمان تحقيق أهدافها بجودة وكفاءة. "وأطلقت المملكة برنامج التحول الوطني في عام 2017، سعياً لتحقيق التميز في الأداء الحكومي وتأسيس البنية التحتية اللازمة لتحسين عوامل التمكين الاقتصادي ورفع مستوى المعيشة من خلال أبعادها الاستراتيجية الثمانية: "لارتقاء بالرعاية الصحية، وتحسين مستويات المعيشة والسلامة، وضمان استدامة الموارد الحيوية، وتعزيز التنمية المجتمعية وتنمية القطاع غير الربحي، وتحقيق التميز في الأداء الحكومي، وتمكين فئات المجتمع من دخول سوق العمل ورفع جاذبيته والإسهام في تمكين القطاع الخاص، وتطوير القطاع السياحي والتراث الوطني" (<https://www.vision2030.gov.sa/ar/v2030/vrps/ntp/>، 2020).

وتتمتع المملكة ببنية رقمية قوية ساهمت في تسريع عملية التحول الرقمي فيها. وعملت هذه البنية على تمكين المملكة لمواجهة الأزمات المعطلة لكافة الخدمات في القطاعين العام والخاص، كما ساهمت في استمرارية الأعمال والعمليات التعليمية وكافة متطلبات الحياة اليومية للمواطن والمقيم خاصة في ظل جائحة كورونا وقد صنفت المملكة ضمن أفضل 10 دول متقدمة في العالم لما تمتلكه من متانة في البنية التحتية الرقمية" (<https://sdaia.gov.sa/ndmo/Files/PoliciesAr.pdf>، 2021).

مما أدى إلى ارتفاع معدل نضج الخدمات الحكومية الرقمية إلى 81.3% في عام 2020 بعد أن كانت 60% في عام 2017. وحصلت المملكة على جائزة "متساوون في مجال التقنية" (Equals in Tech) في مسار ريادة التقنية التي تمنحها وكالة الأمم المتحدة المعنية بقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات (الاتحاد الدولي للاتصالات" (<https://www.vision2030.gov.sa/ar/>، 2022).

وذكر (العايشي، 2021) أن الإدارة الرقمية هي المدرسة الأحدث في الإدارة التي تقوم على استخدام الأنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة التخطيط، التنظيم، القيادة، الرقابة الإلكترونية. ونتيجة التطور السريع أدت إلى تعقيد عملية التحكم والاستفادة من التطبيقات المنتشرة في جميع المجالات، ولتحقيق هذا التقدم والكفاءة والأداء الفعال قد يرافقها الكثير من المجازفة سواء أخطار أو فرص ومع الانتشار الكبير للرقمنة ظهرت ضرورة الترابط بين التقنية والحوكمة.

وأصبحت الإدارة الرقمية لها دوراً فعالاً في ترسيخ مفهوم الحوكمة وتطبيق قواعدها ومعاييرها في كافة المؤسسات ولها دور كبير في تطوير وتنمية هذه المؤسسات كما تساعد في تحقيق الأهداف والخطط الاستراتيجية بكفاءة وفعالية وأيضاً لها دور لحماية الحقوق للموظفين وأصحاب المصالح كافة، تعمل الحوكمة بمساعدة الإدارة الرقمية في تحقيق العدل والمساواة والشفافية والعدالة والمشاركة الفعالة.

وأصبح تطبيق الحوكمة أهمية كبيرة للمؤسسات والمنظمات لاستدامة ودعم نمو أعمالها وتحقيق الأهداف وتعظيم الأرباح ودعم الميزة التنافسية، وتتمثل بأنها أحد الاتجاهات الإدارية المعاصرة التي يمكن من خلالها أن توفر البيئة المناسبة للعمل، وتعزيز المسؤولية الاجتماعية من خلال تقديم الخدمات المتوقعة حسب النوع والجودة المطلوبة، وحماية أصحاب المصلحة وحماية البيئة وضمان حقوق المتعاملين للمساهمة لتعزيز العدالة والشفافية والمصادقية، وتطوير الأداء وترسيخ ثقافة قياس ومتابعة النتائج التي يتم قياسها وتقييمها بصورة مستمرة لتفعيل دور العاملين في دعم التوجهات العامة لتحسين الأداء.

وقد حرصت المملكة العربية السعودية في رؤيتها 2030 على إحداث نقلة تنموية في كافة القطاعات، والحصول على أفضل المخرجات، ومواجهة ما قد يطرأ من تغيرات وتطورات، ويتطلب منها تبني اتجاهات وأساليب إدارية حديثة؛ تجعل خططها محققة على أرض الواقع. وإدراك منها ووعي قامت بتطوير نظام حوكمة متكامل يضمن زيادة كفاءة إدارة الأعمال والتحسين من جودتها، وهذا النظام يطلب المشاركة الفعالة والجادة لتطبيقها من جميع مؤسسات الدولة وإخضاع نشاط المؤسسات إلى مجموعة من القوانين والنظم والقرارات. وأصبحت الحوكمة

من المفاهيم الحديثة وحظيت باهتمام كبير خلال السنوات الأخيرة لمحاولتها في تحقيق الجودة والتميز في جميع المستويات ومحاولة تحقيق المنافع الممكنة لجميع الأطراف وأصحاب المصالح والمجتمع. "قلابد من تعزيز مبدأ مشاركة البيانات لتحقيق التكامل بين الجهات الحكومية والحد من ازدواجية البيانات وتعارضها وتعدد مصادرها، وهذا يتطلب تصنيف البيانات إلى مستويات موحدة تساعد على تحقيق التوازن بين المزايا والمخاطر المترتبة على مشاركة البيانات بين الجهات في القطاعين العام والخاص وكذلك القطاع الثالث، حيث يعتبر تصنيف البيانات حجر الزاوية لتنظيم عملية نشر البيانات المفتوحة، وإتاحة المعلومات العامة وتبادل البيانات المحمية. وهذا بدوره يساعد على رفع مستوى معايير الرقابة المجتمعية على أداء الجهات العامة وزيادة مستوى الشفافية وتعزيز النزاهة وإزالة السرية غير الضرورية عن أنشطة الجهات العامة عن طريق تنظيم ممارسة حق الاطلاع على المعلومات العامة أو الحصول عليها" (<https://sdaia.gov.sa/>، 2022).

ويعد إتاحة هذه الوسائل التقنية الحديثة في تقديم المعلومات وسهولة الوصول إليها والإجابة على الاستفسارات مما يساعد في رفع مستوى الخدمة. وتسعى الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين زيادة الاعتماد على الإدارة الرقمية وتطويرها والوقوف ضد الخلل أو القصور الموجود بها لما يعود لها بالنفع ونجاح موسمي الحج والعمرة بتقديم أفضل الخدمات للحاج والمعتمر وتسهيل الإجراءات وتيسيرها لاستضافة المزيد من المعتمرين والحجاج وتحقيق التكامل بين الجهات كافة للارتقاء بمنظومة الخدمات المقدمة لتمكين 30 مليون معتمر وحاج من تجربة إيمانية تحويلية من الفكرة إلى الذكرى. وأن فكرة المواثمة بين الإدارة الرقمية والحوكمة تعطي بعداً كبيراً لأهمية هذا البحث باعتبارهما من أهم الوسائل لخلق ضمانات ضد سوء الإدارة وهدر الوقت، لذا يجب على المؤسسات التي تسعى لتحقيق الأداء المتميز والمتطور وميزة تنافسية مستدامة عليها الاهتمام بهذا العنصر الجوهري.

مشكلة البحث وأسئلته

أصبحت الإدارة التقليدية عبء وسبب في إتلاف القيمة وإعاقة تدفقها وارتفاع تكاليفها وتعرضها للتلغ والضياع وكثرة الأخطاء فهي غير قادرة على الاستجابة لمتغيرات العصر. وأصبح الاعتماد على الإدارة الرقمية والحوكمة لتحسين العمل والمخرجات. والعمل على تكافؤ الفرص والأبداع والتميز مما يساعد على تسهيل الإجراءات وذكر (الرشيدي ح.، 2018) أن الإدارة الرقمية تستحوذ على اهتمام مختلف المستويات الإدارية في المؤسسات والدول وذلك لأهميته في تطوير تلك المؤسسات حيث أصبحت الإدارة الحديثة تعتمد على استخدام التكنولوجيا الحديثة في إنجاز العمل الإداري من تخطيط، تنظيم، توجيه، ورقابة إلكترونية. وتطبيق مبدأ

تكافؤ الفرص الذي يظهر العدالة والشفافية ويؤدي إلى الأبداع والتميز. ومن هذا المنطلق تتلخص مشكلة البحث في الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما مستوى تطبيق الإدارة الرقمية لدى الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين وأثرها على الحوكمة؟

ويتفرع من السؤال الرئيس عدداً من الأسئلة الفرعية:

1. ما مدى معرفة العاملين في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين بالإدارة الرقمية؟
2. ما مدى تطبيق معايير الإدارة الرقمية للعاملين لدى الرئاسة العامة لشؤون الحرمين؟
3. ما مدى رضا مستخدمي الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين؟
4. ما مدى دعم الرئاسة العامة لشؤون الحرمين للإدارة الرقمية؟
5. ما مدى استفادة الرئاسة العامة لشؤون الحرمين من التكنولوجيا وأنظمة المعلومات؟
6. ما مدى المعوقات التي تحول دون توظيف الإدارة الرقمية؟
7. ما مدى معرفة العاملين في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين بالحوكمة؟
8. ما مدى تطبيق أدوات الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين؟
9. ما مدى مساهمة الحوكمة في تحسين الأداء؟

أهداف البحث

1. التعرف على مفهوم الإدارة الرقمية.
2. التعرف على أثر تطبيق الإدارة الرقمية على الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين.
3. التعرف على مدى رضا مستخدمي الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين.
4. التعرف على مدى دعم الرئاسة العامة لشؤون الحرمين للإدارة الرقمية.
5. التعرف على الواقع الفعلي لمدى الاستفادة من التكنولوجيا وأنظمة المعلومات في الرئاسة.
6. تحديد المعوقات التي تحول دون توظيف الإدارة الرقمية.
7. التعرف على الحوكمة.
8. التعرف على تطبيق أدوات الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين.
9. التعرف على الأنظمة والإجراءات التي يمكن أن تحسن من الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين.
10. استيضاح آراء عينة البحث حول مستوى وواقع تطبيق الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين وأثر ذلك على الحوكمة وفقاً لمتغيرات: المؤهل، الجنس، الخبرة العملية.

أهمية البحث

تكمّن أهمية البحث من الناحية العملية (التطبيقية) في التالي:

يساعد هذا البحث في تحقيق رؤية المملكة 2030 وخطة التحول الوطني 2020 التي تعتمد على حوكمة الأداء الحكومي، وإنجاز الأعمال الإدارية بكل دقة وسرعة واختصار الوقت وتبسيط الإجراءات. حيث يسعى هذا البحث في معرفة مستوى تطبيق الإدارة الرقمية لتحقيق الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين والاعتماد عليها لتيسير الإجراءات وخفض التكلفة، ومعرفة مفهوم الإدارة الرقمية والحوكمة، ويساهم في تحسين وضبط الإجراءات الإدارية وتنظيمها ومواكبة التغيرات.

من الناحية العلمية (النظرية) في التالي:

تكمّن أهمية هذا البحث في أهمية موضوعه المتعلق بتطوير الإدارة الإلكترونية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين. حيث يسعى هذا البحث إلى التعرف على مدى إمكانية تطبيق الإدارة الرقمية لدى الرئاسة العامة لشؤون الحرمين وأثرها على الحوكمة ولما لها من أثر للتحسين والتجديد ومواكبة التطور وتعزيز الميزة التنافسية من كفاءة وفعالية. وتفيد في تحقيق الكفاءة في الأداء وحفظ حقوق ومسؤوليات كافة الأفراد العاملين، وتقود إلى استمرارية العمل بشكل أكثر كفاءة وفاعلية.

حدود البحث

أ- الحدود الموضوعية: الكشف عن مستوى تطبيق الإدارة الرقمية لدى الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين وأثرها على الحوكمة.

ب- الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية، مكة المكرمة. الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين.

ج- الحدود الزمنية: العام 1443هـ.

د- الحدود البشرية: الموظفين والمدراء بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين.

مصطلحات البحث

الإدارة الرقمية: عبارة عن نظام يشير إلى قيام المنظمة باستخدام التقنية الحديثة في أداء الأعمال الإدارية المختلفة بغرض تحسين مستوى أدائها ورفع كفاءتها وتحقيق غاياتها المرجوة (المرزوقي، ابوالعنين، 2019).

وتعرف الإدارة الرقمية بأنها: منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة ألتقنيات الرقمية الحديثة (العياشي، 2021).

ويعرفها الباحثان (إجرائياً) بأنها: الإدارة الرقمية التي تعتمد على التكنولوجيا والتقنيات الحديثة لأداء الأعمال وتقديم الخدمات إلكترونياً وسرعة التنفيذ وتطوير الأداء الإداري وخفض التكاليف وسرعة اتخاذ القرارات.

الحوكمة: مجموعة الأنظمة والقوانين التي تحكم العمل في مكان ما وتؤدي بجميع العاملين إلى تحمل مسؤولية العمل وأدائه بشكل جيد وفعال (باعباد، 2020).

وتعرف أيضاً: بأنها مجموعة من القوانين والنظم والقرارات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء عن طريق اختيار الأساليب المناسبة والفعالة وتنظيم العلاقات بين مختلف الفاعلين لتحقيق خطط وأهداف الإدارة (مؤمن و رامي، 2019).

ويعرفها الباحثان (إجرائياً) بأنها: مجموعة من القوانين والأنظمة والمبادئ التي تساعد في تطبيق المساواة والمساواة والشفافية والعدالة والرقابة والمشاركة الفعالة.

الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين: تتولى الإشراف على الإدارات المتعلقة بالحرمين الشريفين في مكة المكرمة والمدينة المنورة مقرها الرئيسي في مكة المكرمة وبالمسجد الحرام توجد الإدارات الدينية، والفنية، والخدمية، والإدارية. ويوجد أيضاً معهد الحرم المكي ومكتبة الحرم المكي الشريف، ومجمع الملك عبد العزيز لكسوة الكعبة المشرفة، ومعرض عمارة الحرمين الشريفين.

الدراسات السابقة والإطار النظري

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات التي تناولت محور الإدارة الرقمية:

قام الباحثان باستعراض أحدث الدراسات السابقة المرتبطة بالإدارة الرقمية:

دراسة إلهام بوغليطة (2020) بعنوان "تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية" هدفت الدراسة إلى التعرف على تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الإدارية بولاية بسكيكدة بالجزائر، وتناولت الدراسة أبرز التحديات التي تحول دون الاستفادة من مزايا الإدارة الإلكترونية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي وتم اختيار عينة عشوائية من العاملين في المؤسسة وقد بلغ عدد أفراد العينة (60) عاملاً وقامت الباحثة باستخدام استبانة كوسيلة لجمع البيانات، وأهم النتائج وجود تحديات إدارية وتقنية وبشرية بدرجة مرتفعة تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الإدارية بولاية بسكيكدة بالجزائر، وتوجد تحديات مالية تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات. أهم التوصيات سرعة الاستجابة لمطالب التغيير المتعلقة بالتقنيات الإلكترونية وبرامج تدريبية تعمل على رفع كفاءة الإداريين وتأهيلهم للتعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

دراسة زرزار العياشي (2021) بعنوان "الإدارة الإلكترونية: نظرة جديدة لإدارة المنظمات" هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، وتناولت الدراسة فرضيتين (الأطروحة الفكرية والنظرية تبلور مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها، اختلاف جوهرية بين وظائف الإدارة الإلكترونية مقارنة بوظائف الإدارة التقليدية)، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن نظام الإدارة الإلكترونية يزيد من كفاءة العمليات وتقليص المصارف الإدارية، وأن المعوقات التي تعوق تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجالات الإدارية و الفنية بدرجة قوية هي: نقص الحوافز المادية اللازمة لتشجيع تطبيق برامج الإدارة الإلكترونية، وغياب الخبراء والمختصين. ومن أهم التوصيات العمل على نشر التقنية الإدارية الإلكترونية وتوفير البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

دراسة صالح محزر (2019) بعنوان "واقع الإدارة الإلكترونية والمعوقات التي تقلل من تطبيقها" هدفت الدراسة إلى معرفة واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات والمعوقات التي تؤدي إلى عدم تطبيقها، وتناولت هذه الدراسة التحول نحو الاتجاهات الإدارية الحديثة القائمة على التقدم التكنولوجي وثورة المعلومات والاتصالات، وقد استخدم المنهج المزجي وتم الاعتماد على الملاحظة واستخدام الاستبيان مكونة من (64) عينة، ومن أهم النتائج أن المؤسسة تملك بنية

تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من أبرزها: الحواسيب والبرمجيات المتنوعة وشبكات الأنترنت والأنترنت، وأنه يوجد افتقار إلى التخطيط السليم لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

دراسة نور طاهر الأقرع (2019) بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية" هدفت الدراسة إلى دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية، وتناولت الدراسة التعرف على كل من المتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)، استخدم الباحث المنهج التحليلي والاستبانة، وكانت عينة الدراسة (190) من العاملين في المؤسسات الحكومية في المحافظة، ومن أهم النتائج أن الإدارة الإلكترونية لها أثر هام في أداء العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية، وأن هناك تحول تجاه الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري في المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية. ومن أهم التوصيات ضرورة الانتقال نحو الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، لأهميتها في رفع مستويات الأداء وتعزيز كفاءة العمل الإداري.

دراسة آلاء عقلة المقابلة (2015) بعنوان "تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على نظم إدارة الموارد البشرية" هدفت الدراسة إلى التعرف على تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الأول، وتناولت الدراسة التعرف على مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على النظم الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وقامت الباحثة بتصميم استبانة تنقسم إلى جزأين وتكونت الاستبانة من 55 سؤال، ومن أهم النتائج أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك مرتفع، وأهم التوصيات زيادة مستوى تطبيق مجالات الإدارة الإلكترونية أكثر من المستويات المطبقة حالياً من خلال جعل جميع الأعمال في المستشفى إلكترونية.

التعليق على الدراسات السابقة التي تناولت محور الإدارة الرقمية:

اتفقت الدراسات السابقة على أهمية تطبيق الإدارة الرقمية بالقطاعات الحكومية والخاصة لتحقيق أهدافها. واتفقت دراسة بوغليطة (2021) ودراسة العياشي (2021) ودراسة الأقرع (2019) على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية له أثر مهم في زيادة كفاءة العمليات وتقليص المصاريف ورفع كفاءة أداء العاملين وأكدت دراسة العياشي (2021) بضرورة توفير بنية تحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وأكدت دراسة مقابلة (2015) برفع مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية أكثر من مستواها الحالي لجعل جميع الأعمال إلكترونية. واتفقت دراسة العياشي (2021) مع دراسة الأقرع (2019) على سلبيات الإدارة التقليدية الورقية التي تكلف الكثير من الوقت والجهد والمال. باستثناء دراسة محرز (2019) والتي أشارت إلى أن الإدارة الإلكترونية لا تكون بديلة

بشكل كامل عن الإدارة التقليدية الورقية. واتفقت الدراسات السابقة في استخدام المنهج النوعي باستثناء دراسة محرز (2019) التي استخدمت المنهج المزجي واختلفت عن الدراسة الحالية والتي استخدمت المنهج الوصفي. واتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في عينتها حيث قامت بتطبيق الدراسة على عينة من الموظفين والإداريين. واختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في معرفة مدى إدراك العاملين بأهمية الإدارة الرقمية وأثرها على الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين، ومدى دعم القيادة والوزارة للإدارة الرقمية.

ثانياً: الدراسات التي تناولت محور الحوكمة:

قام الباحثان باستعراض أحدث الدراسات السابقة المرتبطة بالحوكمة:

دراسة منال محمد الوكيل (2021) بعنوان "تأثير مبادئ الحوكمة على الأداء الوظيفي" هدفت الدراسة إلى استشراف علاقة مبادئ الحوكمة بالأداء الوظيفي والتعرف على علاقة وأثر تبني القيادات للحوكمة كمتغير وسيط للعلاقة بين مبادئ الحوكمة وتحسين الأداء الوظيفي واختبار ثلاث فرضيات للبحث وهي: لا توجد علاقة تأثيرية ذو دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ الحوكمة وتحسين الأداء الوظيفي ، لا توجد علاقة تأثيرية ذو دلالة إحصائية بين القيادات الإدارية وتطبيق مبادئ الحوكمة، لا توجد علاقة تأثيرية ذو دلالة إحصائية بين تبني القيادات الإدارية لتطبيق مبادئ الحوكمة وتحسين الأداء الوظيفي. واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي، وبلغت عينة الدراسة 246 من قيادات وموظفين، وقامت الباحثة باستخدام الاستبانة كوسيلة لجمع المعلومات. وأكدت النتائج على أن الحوكمة تساهم بشكل إيجابي في تحسين الأداء المؤسسي للأجهزة الإدارية، وأن تبني القيادات للحوكمة تساهم في تحسين الأداء الوظيفي. وقد أوصت الدراسة بالأخذ بمبادئ الحوكمة وتفعيلها في المنظمات العامة.

دراسة خلود الدويري وحسين عوض (2021) بعنوان "أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات في ممارسات الحوكمة في وزارة الزراعة الأردنية" هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر حوكمة المعلومات في ممارسات الحوكمة في وزارة الزراعة الأردنية. استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع (278) استبانة وكانت أهم نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) لحوكمة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الامتلاك والتنفيذ، الدعم والتوصيل، المتابعة والتقييم، التوجيه والمراقبة) على ممارسات الحوكمة بأبعادها (الشفافية، المسائلة، الرقابة، المشاركة). وكانت أهم التوصيات ضرورة وضع خطة إستراتيجية طويلة الأمد لنظم المعلومات بشكل أوضح وتوفير الأيدي العاملة والبنية التحتية التكنولوجية للخدمة المقدمة للعملاء.

دراسة بشيرة مقدادي وعدنان الإبراهيم (2020) بعنوان "الأداء الإداري لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية وعلاقته بتطبيق مبادئ الحوكمة" هدفت الدراسة إلى التعرف على الأداء الإداري لدى رؤساء الأقسام بالجامعات الأردنية وعلاقته بتطبيق مبادئ الحوكمة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي. وتم تحليل البيانات من خلال توزيع الاستبانة، وتكونت عينة الدراسة من (337) عضو هيئة التدريس. وكانت النتائج أن مستوى الأداء الإداري لدى رؤساء الأقسام جاء متوسطاً، كما تبين أن درجة تطبيق مبادئ الحوكمة في الجامعات الأردنية جاءت متوسطة، وأوصت الدراسة بضرورة إعداد وتنفيذ برامج تدريبية لرؤساء الأقسام التربوية في المهارات المتعلقة بمجالات الدراسة التي حصلت على درجة تقدير متوسطة لرفع كفاءتهم وحصولهم وامتلاكهم لهذه المهارات.

دراسة سليمان قاضي مؤمن ورامي عزالدين (2019) بعنوان "دور مبادئ الحوكمة في تطوير الأداء المتميز للعاملين بإدارة الرياضية من وجهة نظر موظفي مديرية الشباب والرياضة لولاية البويرة" هدفت الدراسة إلى التعريف بمفهوم الحوكمة ومكوناتها ومفهوم أداء العاملين بالإدارة الرياضية و توضيح دور مبادئ الحوكمة (الإفصاح، الشفافية، مسؤوليات مجلس الإدارة، حكم القانون والمساواة والعدالة) في تطوير أداء العاملين بالإدارة الرياضية، وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي وقام الباحث باستخدام الاستبانة كوسيلة لجمع المعلومات وتكونت عينة البحث من (40) إداري، وكانت نتائج هذا البحث التطبيق السليم لمبادئ الحوكمة إلى تطوير أداء العاملين بالإدارة الرياضية وأن مبدأ الإفصاح والشفافية يعتبر من أبرز مبادئ الحوكمة المطبق في المديرية.

دراسة عبد الله العتيبي (2018) بعنوان "واقع تطبيق الحوكمة في جامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية" هدفت الدراسة إلى استقصاء واقع تطبيق الحوكمة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها وتأثيرها بمتغيري الجنس والخبرة التدريسية، واعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وبلغت عينة الدراسة من (151) فرداً من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك سعود. وكانت النتائج أن واقع تطبيق الحوكمة كان متوسطاً في جامعة الملك سعود، وعدم وجود أنظمة واضحة ومكتوبة قابلة للتطبيق. وأوصت الدراسة في إصدار لوائح وأنظمة توضح آليات ومعايير لإجراءات التعيين والترقية داخل الجامعة.

التعليق على الدراسات السابقة التي تناولت محور الحوكمة:

اتفقت الدراسات السابقة على هدف مشترك وهو أن تطبيق الحوكمة يؤدي إلى تحسين العملية الإدارية وتحسين رضا الموظفين، وهذا ما أكدت عليه كلا من دراسة منال (2021)، خلود وحسن (2021)، وبشيرة وعدنان (2020) ودراسة عبدالله (2018). واتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات في استخدام المنهج الوصفي المسحي، باستثناء دراسة منال (2021)، خلود وحسن (2021)، التي استخدمت المنهج الوصفي التحليلي. واتفقت مع جميع الدراسات في مجتمع الدراسة وهم المدراء والموظفين. واختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في الحدود الزمانية حيث تم تطبيقها عام 2022م.

ولقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تدعيم الإطار النظري وبناء منهجية الدراسة، وإعداد الاستبانة، وتحديد الأسلوب الإحصائي المناسب لمعالجة البيانات الخاصة بموضوع البحث.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تناولها لاستخدام الإدارة الرقمية وأثرها على الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين.

الإطار النظري

أهمية الإدارة الرقمية:

أصبحت الإدارة الرقمية والتكنولوجيا في تقدم مستمر وأصبح لها تأثير كبير وفعال. فهي قادرة على وضع السياسات والإجراءات لتنظيم وتحديث العمل بكل شفافية وتقليص المعوقات التي تقابلهم في صنع واتخاذ القرار ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية في أي وقت ومن أي مكان. كما أنها ساعدت الرقمنة على خفض تكاليف التشغيل وترشيد النفقات والتقليل من الهدر المالي والتواصل مع الإدارة عن بعد بين فرق العمل محليا ودوليا وتقديم الخدمات ومعالجة المشكلات حين ظهورها وساهمت على مقدرة المؤسسات بالتميز في داخل مجتمعها وخارجه.

ويمكن القول إن الإدارة الرقمية استراتيجية إدارية تستخدم وسائل الاتصال ووسائل التقنية الرقمية وتسعى إلى الاستفادة منها في تحقيق العمليات الإدارية بهدف رفع كفاءة العمل الإداري وجودة المخرجات (البقعاوي، 2019).

ويرى الباحثان أن الإدارة الرقمية تساهم في تحسين الأداء ورفع كفاءة العاملين وإنتاجيتهم وتقديم أفضل الخدمات في أسرع وقت، وبأقل جهد وتكلفة.

مفهوم الحوكمة:

مفهوم الحوكمة هو مصطلح حديث عرف بأن الحوكمة مجموعة من القوانين والتنظيمات التي يجب اعتمادها وتطبيقها داخل المؤسسة لتحقيق الأهداف على أكمل وجه. بدأت الحاجة لتطبيق مفهوم الحوكمة منذ عدة سنوات حيث كانت الشركات المساهمة في أمس الحاجة إليه لتحديد المهام والاختصاصات ومراقبة سير العمل فوجد أن الحوكمة تتضمن عدة مبادئ أهمها الشفافية والإفصاح وتحديد المسؤوليات والمراقبة والمساءلة وجميعها تعزز من مستوى أداء المؤسسة وتحسن من سير العمل للوصول لأهدافها فمثلا الإفصاح والشفافية تتيح أكبر قدر من تداول المعلومات.

وتعد الحوكمة نظام للرقابة والتوجيه على المستوى المؤسسي والذي يحدد المسؤوليات والحقوق والعلاقات مع جميع الفئات المعنية ويوضح القواعد والإجراءات اللازمة لصنع القرارات الرشيدة المتعلقة بعمل المؤسسة الحكومية كما يعتبر نظام يدعم العدالة والشفافية والمساءلة المؤسسية ويعزز الثقة والمصداقية في بيئة العمل (محمد، و محمد، و اليازجي، 2021). ويمكن القول أن نظام الحوكمة يركز على تحمل المسؤولية و تحسين أداء العمل والتزام العاملين لتحقيق الواجبات والحفاظ على المصلحة العامة وتحمل المسؤولية. تحقق الحوكمة المحافظة على المصلحة العامة وتزيد من روح التعاون والثقة بالإدارة وتزيد من النشاطات الاجتماعية لتقديم خدمات للبيئة والمجتمع.

وتمثل الحوكمة إشراك جميع الأطراف في المؤسسة في عملية اتخاذ القرار، أي لا يكون القرار مقتصرًا على مجموعة معينة في المؤسسة الواحدة وكذلك أن تتوفر المعلومات لجميع الأطراف بشفافية ووضوح وتحديد مسؤولية وحقوق وواجبات جميع المسؤولين عن إدارة المؤسسة وذلك لتجنب حدوث الفساد الإداري، كما تهدف هذه العوامل إلى التأكد من أن المؤسسات تدار بطريقة سليمة وأنها تخضع للرقابة والمتابعة والمساءلة (رقية، 2019).

ويمكن القول بأن الحوكمة: هي أسلوب إداري يساهم بوضع مجموعة من القرارات والأنظمة والقوانين والمبادئ من بينها (المسؤولية والاستقلالية والمساءلة والمشاركة والتمكين والعدالة والتخطيط والرقابة والمتابعة) لتوضيح لكافة الأطراف ما عليهم من واجبات ومآلهم من حقوق لتحقيق الجودة والتميز وتقوية المؤسسة على المدى البعيد.

وأن غاية الحوكمة هو تعزيز الثقة ورضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة وتحقيق مبدأ المحاسبة والمساءلة من خلال الالتزام بالقوانين والأنظمة وتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص وتطوير الأداء المؤسسي والمتابعة والتقييم بشكل مستمر وإنشاء أنظمة فعالة لإدارة المخاطر.

وتتمثل المبادئ العامة للحوكمة في:

1. حماية حقوق المستفيدين.
2. ضمان المعاملة العادلة لجميع المستفيدين وأصحاب المصالح.
3. توفير الحماية للأدوار التي يقوم بها أصحاب المصالح.
4. السعي لتحقيق الإفصاح والشفافية الكاملة.
5. ضمان تحقيق وعدالة مسؤوليات المجالس العليا وعدم تضارب المصالح.
6. أهمية الحوكمة.
7. وجود إطار وقوانين تحكم تصميم وإطلاق الخدمات الإلكترونية.
8. المعايير والمقاييس التي يجب أن تعتمدها الدوائر الحكومية في حال قررت بناء أنظمة إلكترونية حكومية.
9. جودة الخدمة وكيفية قياس مدى استخدامها من قبل الجمهور المستهدف.

وتتمثل الأدوار التنظيمية والمسؤوليات في إطار إطلاق مشاريع الحكومة الإلكترونية وهكذا فقد يؤدي انتشار الخدمات الإلكترونية الحكومية بطريقة عشوائية إلى المزيد من الإرهاق الإداري في جسم الحكومة بدلاً من أن يضيفي عليها رونق الفعالية والشفافية ومن أجل الرد على هذا التحدي تأتي حوكمة الحكومة الإلكترونية كأداة فعالة من أجل التأكد من أن الخدمات الحكومية الإلكترونية المستهدفة سوف تدور في فلك التكامل والتجانس وترفع بأداء الحكومة إلى مستويات أفضل من المستوى الحالي (صافية و رانية، 2016).

دواعي اعتماد الحوكمة الإلكترونية من قبل الإدارات:

يعتبر التحول إلى الإدارة الإلكترونية حتمية تفرضها التغيرات العالمية ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي منظمة باختلاف أهدافها وملكيته وقد ساهمت تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقدم العلمي والتتقي والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات في الدعوة إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية ومن ثم الحكومة الإلكترونية وصولاً إلى الهدف الأسمى وهو الحوكمة الإلكترونية وتمثل عوامل الوقت والجهد والكلفة أحد أهم المجالات التي تلقي على الإدارات المحلية أعباء كبيرة وتعد معياراً مهماً لتقييم المواطنين لكفاءة تلك الإدارات في إدارة شؤون التقسيم المحلي المعني، ويمكن تلخيص أبرز الأسباب الداعية لاعتماد الحوكمة الإلكترونية في الإدارات المحلية فيما يلي :

الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة المعاملات.

1. القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
2. ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
3. صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
4. ضرورة توفير قاعدة بيانات موحدة متداولة بين مؤسسات الإدارة المحلية المختلفة لاختزال الوقت وتجنب الازدواجية في الإجراءات.
5. التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
6. حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين المواطنين بالرغم من تحديات اتساع نطاق أعداد المستفيدين (صافية و رانية، 2016).

التطبيقات الرقمية الخاصة في الرئاسة العامة لل الحرمين:

توفر الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي ممثلة في وكالة الترجمة والشؤون التقنية أكثر من (40) خدمة إلكترونية للراغبين في الاستفادة مما تقدمه من خدمات داخل المسجد الحرام وأروقته وساحاته خلال موسم شهر رمضان المبارك وعلى مدار العام إضافة إلى إنجاز الأمور الخدمية والإدارية لمنسوبيها.

وضمن جهود الرئاسة نحو تسريع التحول الرقمي بالرئاسة وتحقيق رؤية التحولات الرقمية والمبادرات المستقبلية (2024) فقد وفرت إدارة التحول الرقمي بالوكالة دليل الخدمات الرقمية الذي يوضح طريقة الاستفادة من الخدمات الرقمية عبر الضغط على الخدمة الرقمية مباشرة أو المسح بالباركود.

تطبيق الحرمين:

هو تطبيق من منصات تطبيقات الحرمين الشريفين يهدف إلى تحقيق رؤية واستراتيجية الرئاسة بناء على رؤية المملكة العربية السعودية في تسخير التقنية الحديثة لخدمة الحرمين الشريفين والقاصدين من الحجاج والعمار والزوار 2030 ويمكن المستفيد من مشاهدة خطبة الجمعة والبت اليومي للصلوات عبر البث المباشر وبأكثر من لغة عالمية ومعرفة مناسك وآداب الزيارة بشكل مبسط ومختصر يسهل التنقل في محتوياته كما تعرف خدمة ارشدي المستفيد بدلائل الأماكن المراد الذهاب إليها في المسجد الحرام والمسجد النبوي مع إمكانية البحث فيها وحفظ المكان والرجوع إليه بكل سهولة.

تطبيق معتمرون:

يحتوي التطبيق على المعلومات اللازمة لتوضيح نقاط التجمع والدخول ومسارات الحركة والمصليات وشرح ألوانها ومعانيها ومواقع العريبات وأكشاك الأهدأ حسب الأعداد والمواقع المخصصة خلال هذه الفترة كما يهدف إلى توضيح وتسهيل العملية التنظيمية لدخول وخروج المعتمرين والمصلين وإيجاد وعي لدى القاصدين بطرق التباعد الاجتماعي وأهمية التقويح المنتظم والأمن في تيسير وسلاسة أداء العبادات والنسك.

تطبيق زائرون :

يخدم تطبيق زائرون قاصدي المسجد النبوي ويستطيع الزائر من خلاله اختيار ما يرغب القيام به سواء الصلاة في الروضة الشريفة أو السلام على النبي صلى الله عليه وسلم. حتى يتم إعطاؤه موعد للذهاب إلى المسجد النبوي كما يوضح التطبيق لزائري المسجد النبوي آلية الزيارة لهم والمداخل والمخارج والأعمال التي يمكن أن يقوموا بها في الحرم النبوي الشريف تنظيم عمليات دخول وخروج الزائرين من وإلى المسجد النبوي بما يتوافق مع الطاقات الاستيعابية المخصصة خلال المواسم والإجراءات الاحترازية التي حددتها الجهات المعنية للحفاظ على صحة وسلامة القاصدين.

تطبيق تنقل:

يعمل التطبيق على تسهيل شراء التذاكر وحجز العريبات الكهربائية والعادية عبر هواتفهم الذكية لأداء الطواف والسعي داخل المسجد الحرام كما يتيح آلية الحجز المسبق ويقلل التزاحم على نقاط بيع التذاكر وتسليم العريبات مما يحقق التباعد الجسدي الأمن بين المعتمرين خلال موسم رمضان المبارك على مدار الساعة.

تطبيق المقصد:

التطبيق يتم من خلاله البحث عن أي موقع داخل المسجد الحرام عبر نظام الملاحة الإلكتروني وهو أول نظام من نوعه يخدم قاصدي المسجد الحرام يعتمد على تقنية عالية بواسطة البلوتوث والذي يحدد موقع حامل الهاتف النقال ويتم إرشاده إلى مقصده داخل المسجد وخارجه بالربط بنظام التحديد العالمي (GPS) كما يتيح الدليل مشاهدة البث المباشر للحرمين في جميع الأوقات والاطلاع على الإرشادات الخاصة بالحج والعمرة خطوة بخطوة ومجلة الحرمين الشريفين ومجلة منارة الحرمين وإصداراتها الدورية.

منصة منارة الحرمين:

تهدف المنصة بعرض الخطب والدروس والمحاضرات الشرعية وتقديم الإرشاد والوعظ الديني وتمكين الجمهور من الوصول إلى خدمات الحرمين الشريفين ذات الصلة عبر منصات رقمية سلسلة الاستخدام وفائقة الجودة يتم فيها بث الخطب والدروس مباشرة مع إتاحة إمكانية التواصل المباشر مع أهل العلم والاختصاص الشرعي كما تسهل الخدمات و البرامج الرقمية الوصول إلى الإجابة على فتاوي السائلين عن أحكام الشريعة الإسلامية من خلال الموقع الإلكتروني للرئاسة وخدمة القران المترجم بلغات متعددة والذي يخدم بدوره غير الناطقين باللغة العربية مباشرة ومن أي مكان بالعالم.

تطبيق منجز:

وفرت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي تطبيق(منجز) وهو تطبيق رقمي يساعد منسوبي ومنسوبات الرئاسة على إنجاز أمورهم الإدارية والخدمية والمالية والتشغيلية عبر هواتفهم الذكية. وأوضحت رئاسة الحرمين أن التطبيق يتيح العديد من الخدمات ومنها خدمات الإجازات والخدمات المالية وخدمة المعاملات وخدمات الدورات التدريبية وخدمات المعهد وخدمة راصد ولوحة معلوماتي. ويتيح الحصول على إحصائيات لبيانات الحضور بكل يسر وسهولة وكذلك على البيانات الوظيفية والمالية وتحديث الملف الشخصي. ويحتوي التطبيق في مرحلته الأولى على 23 خدمة و30 خدمة في المرحلة الثانية والثالثة وذلك سعياً من الرئاسة لتسهيل أعمال منسوبيها وتوفير المعلومات الخاصة بهم في أي وقت وإمكانية تقديم طلباتهم من خلال التطبيق.

ويرى الباحثان بأن التطبيقات قد سهلت الاتصال بين الموظفين وتسهيل الخدمات للمستفيدين ومساهمتها في اختصار الجهد والوقت، وتحقيق الفوائد وتقليل التكاليف.

منهجية البحث وإجراءاته:

منهجية البحث:

لتحقيق الهدف المرجو من البحث استخدم الباحثان المنهج الكمي المسحي (الوصفي) حيث يعتبر أكثر المناهج ملاءمة للبحوث الإنسانية، وهو منهج يقوم على وصف الظاهرة، وتحليلها بناء على المعلومات والبيانات التي تم جمعها، وتحليلها، وتفسيرها، ومناقشتها.

مجتمع البحث:

تكون مجتمع البحث من جميع منسوبي الرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين.

عينة البحث:

تكونت عينة البحث من بعض منسوبي الرئاسة العامة لشؤون الحرمين وبلغ عددهم (68) موظفاً وموظفة. تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة.

أداة البحث:

من أجل تحقيق أهداف البحث تم الاعتماد على الاستبانة كوسيلة أساسية لجمع البيانات الأولية للدراسة، بهدف تحليل البحث. وتم توزيع الاستبانة إلكترونياً على العاملين في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين، والاعتماد على الدراسات السابقة ذات العلاقة وتم تحليل نتائج البيانات باستخدام برنامج SPSS. وقد اشتملت الاستبانة في صورتها النهائية على قسمين:

القسم الأول:

يشمل البيانات الأولية عن المستجيب، وهي: الجنس، العمر، المؤهل، سنوات الخبرة.

القسم الثاني:

عبارة عن فقرات الاستبانة وتكونت من (23) فقرة موزعة على محورين:

المحور الأول: مستوى تطبيق الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين (11عبارة).

المحور الثاني: أثر تطبيق الإدارة الرقمية على الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين (12عبارة).

وقد اعطى الباحث لكل فقرة وزناً مدرجاً وفق مقياس ليكرت الخماسي، وقام الباحث باستخدام العبارات (أوافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة) وتمثل رقمياً بالأعداد (1,2,3,4,5) على التوالي، ويكون مدى المتوسط المرجح لهذه الفقرات كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (3-1) أوزان العبارات حسب مقياس ليكرت (Likert scale)

مدى المتوسط	الوزن	الإجابات
من 4.20 إلى 5	5	موافق بشدة
من 3.40 إلى أقل من 4.20	4	موافق
من 2.60 إلى أقل من 3.40	3	محايد
من 1.80 إلى أقل من 2.60	2	غير موافق
من 1 إلى أقل من 1.80	1	غير موافق بشدة

صدق وثبات أداة البحث:

(أ) الصدق الظاهري (الخارجي) للأداة:

يقصد به التحقق من قدرة الاستبانة على قياس ما وضعت لقياسه وتحقيق الأهداف التي وضعت لها قبل إعدادها حيث إن الأداة التي تتمتع بالصدق تقيس الوظيفة التي وضعت من أجلها ولا تقيس شيئاً آخر بدلاً منها أو بالإضافة إليها، وتحقيقاً لصدق أداة جمع بيانات البحث فقد تم عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين من ذوي الخبرة والكفاءة، للحكم على مدى صحة وشمولية الفقرات وسلامتها اللغوية، وانتمائها إلى المحور الذي صنفت فيه، ووفقاً لتوجيهاتهم وتصويباتهم فقد تم إخراج الاستبانة في صورتها النهائية.

(ب) صدق الاتساق الداخلي للأداة (الصدق البنائي):

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة البحث، من خلال حساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات الاستبانة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تندرج تحته، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (2-3) الاتساق الداخلي لأداة البحث (ارتباط كل فقرة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه)

المحور	م	الارتباط بالمحور	الدلالة الإحصائية	م	الارتباط بالمحور	الدلالة الإحصائية
مستوى تطبيق الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين	1	.768**	0.000	7	.815**	0.000
	2	.868**	0.000	8	.825**	0.000
	3	.761**	0.000	9	.878**	0.000
	4	.818**	0.000	10	.736**	0.000
	5	.725**	0.000	11	.818**	0.000
	6	.787**	0.000			
أثر تطبيق الإدارة الرقمية على الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين	1	.859**	0.000	7	.795**	0.000
	2	.688**	0.000	8	.850**	0.000
	3	.706**	0.000	9	.708**	0.000
	4	.783**	0.000	10	.762**	0.000
	5	.878**	0.000	11	.636**	0.000
	6	.798**	0.000	12	.619**	0.000

** معامل الارتباط دال عند (0.01)

من الجدول (2-3) نجد أن جميع قيم معاملات الارتباط بين كل فقرة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه جاءت جيدة ودالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)، وقد كانت جميع معاملات الارتباط في المدى (0.619 - 0.878) وجميعها (أكبر من 0.20)، وهي درجات موجبة ومقبولة وتشير إلى أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي في جميع محاورها.

ثبات أداة البحث:

يعد الثبات من الشروط السيكو مترية التي يجب توافرها في الاستبانة الجيدة، ويقصد به حصول الأفراد على نفس الدرجات إذا ما أعيد تطبيقها عليهم بنفس الظروف، وللتأكد من ثبات الاستبانة قام الباحث باستخدام (معادلة ألفا كرونباخ Cronbach'aAlpha)، والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول (3-3) معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لأداة البحث

معامل ألفا	عدد العبارات	محاور أداة البحث
0.943	11	المحور الأول: مستوى تطبيق الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين
0.932	12	المحور الثاني: أثر تطبيق الإدارة الرقمية على الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين
0.965	23	الدرجة الكلية

من الجدول (3-3) نجد أن معاملات الثبات المقدره بمعادلة ألفا كرونباخ " α " للمحور الأول بلغ (0.943)، وللمحور الثاني بلغ (0.932)، بينما بلغت قيمة الثبات حسب معامل ألفا كرونباخ للاستبانة ككل (0.965) وهي قيم مرتفعة ومقبولة لأغراض تطبيق البحث، وتشير إلى أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبالتالي يمكن الاعتماد على النتائج والوثوق بها.

الأساليب والمعالجات الإحصائية المستخدمة في البحث:

تم تفرغ المعلومات من الاستبانات المسترجعة باستخدام الحاسب الآلي وإجراء المعالجات الإحصائية باستخدام برنامج (SPSS) والمتمثلة كما يلي:

- معامل ارتباط بيرسون، لحساب لاتساق الداخلي.
- استخراج معامل الثبات، طبقاً لمعادلة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لحساب الثبات لعبارات الاستبانة.
- التكرارات والنسب المئوية في وصف عينة البحث.
- المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية؛ لحساب متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول متغيرات البحث للإجابة على التساؤلات.

- اختبار (ت) للعينات المستقلة وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في محاور الاستبانة وفقاً للمتغيرات الأولية.

نتائج البحث

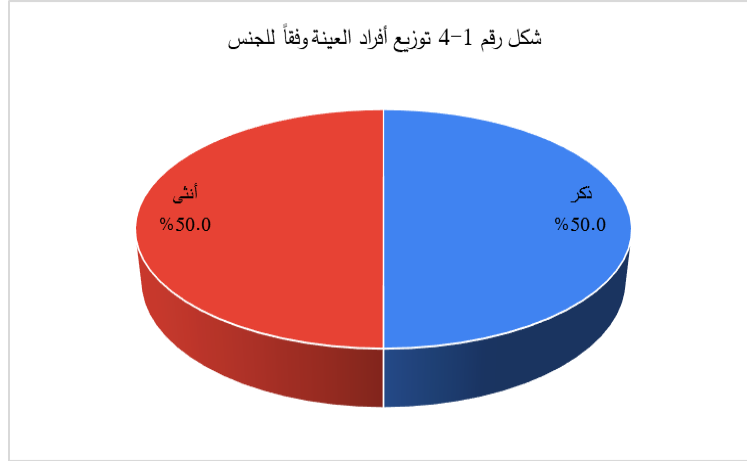
أولاً: النتائج المتعلقة بعينة البحث:

جدول (1-4) توزيع أفراد عينة البحث حسب المتغيرات الديموغرافية

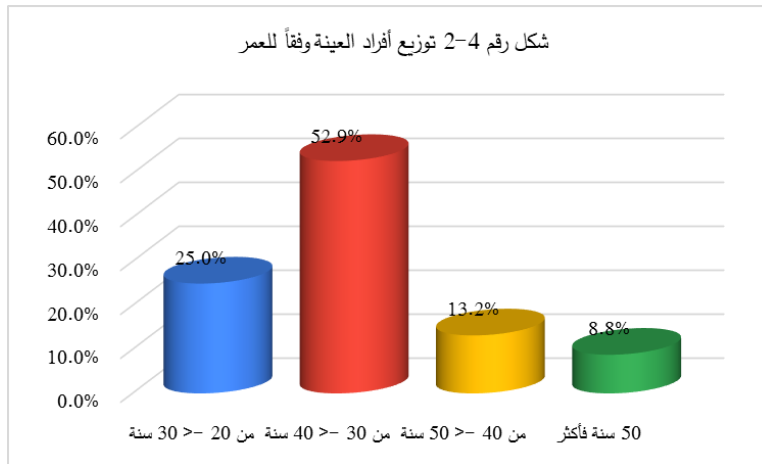
المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	34	% 50.0
	أنثى	34	% 50.0
العمر	من 20 - > 30 سنة	17	% 25.0
	من 30 - > 40 سنة	36	% 52.9
	من 40 - > 50 سنة	9	% 13.2
	50 سنة فأكثر	6	% 8.8
الدرجة العلمية	ثانوي عالي	15	% 22.1
	بكالوريوس	36	% 52.9
	دبلوم عالي	5	% 7.4
	ماجستير فأعلى	12	% 17.6
الخبرة العملية	أقل من 5 سنوات	12	% 17.6
	من 5 - > 10 سنوات	35	% 51.5
	من 10 - > 15 سنة	12	% 17.6
	من 15 سنة فأكثر	9	% 13.2
المجموع		68	% 100.0

يوضح الجدول (1-4) توزيع أفراد عينة البحث حسب المتغيرات الديموغرافية ومنه نجد الآتي:

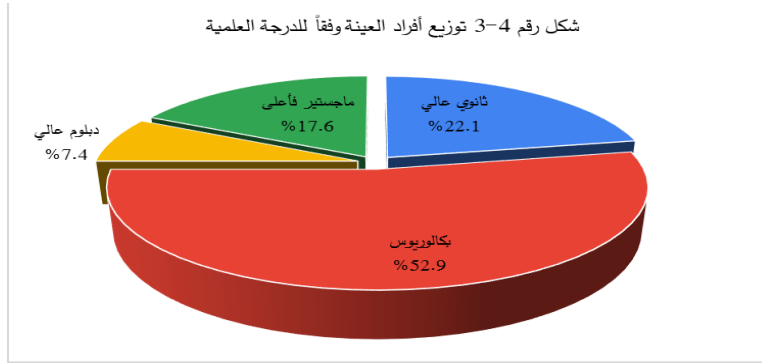
بالنسبة للجنس، فنجد أن العينة توزعت بنسب متساوية بين الجنسين، 50 % ذكور و50 % إناث - كما هو مبين في شكل القطاعات الدائرية التالي:



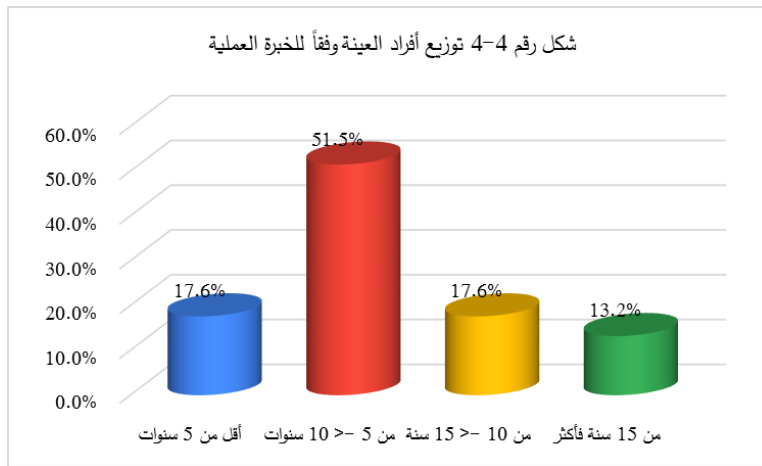
كذلك من الجدول (1-4) نجد أن نسبة 52.9 % من أفراد العينة في الفئة العمرية (من 30 -> 40 سنة)، وأن نسبة 25 % في الفئة العمرية (من 20 -> 30 سنة)، وأن نسبة 13.2 % في الفئة العمرية (من 40 -> 50 سنة)، وأن نسبة 8.8 % فقط في الفئة العمرية (من 50 سنة فأكثر) - كما هو مبين في شكل الأعمدة البيانية التالي:



أيضاً من الجدول (1-4) نجد أن نسبة 52.9 % من أفراد العينة يحملون درجة (البكالوريوس)، وأن نسبة 22.1 % درجتهم العلمية (ثانوي عالي)، وأن نسبة 17.6 % يحملون درجة (ماجستير فأعلى)، وأن نسبة 7.4 % يحملون درجة (الدبلوم العالي) - كما هو مبين في شكل القطاعات الدائرية التالي:



كما نجد أن نسبة 51.5% من أفراد العينة تبلغ خبرتهم العملية (من 5 >- 10 سنوات)، وأن نسبة 17.6% تبلغ خبرتهم (أقل من 5 سنوات)، وأن نسبة 17.6% تبلغ خبرتهم (من 10 >- 15 سنة)، وأن نسبة 13.2% تبلغ خبرتهم (من 15 سنة فأكثر) - كما هو مبين في شكل الأعمدة البيانية التالي:



ثانياً: النتائج المتعلقة بتساؤلات البحث:

نتائج السؤال الأول:

ينص السؤال الأول على: ما مستوى تطبيق الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين؟ وللإجابة على هذا التساؤل تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لاستجابات عينة البحث حول فقرات المحور الأول لأداة البحث، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (2-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لاستجابات عينة البحث حول مستوى تطبيق الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	الترتيب	الرأي السائد
1	تتوفر الاحتياجات الضرورية من الأجهزة الإلكترونية التي تمكن من تنفيذ الأعمال بشكل فعال.	3.93	1.06	78.6 %	3	أوافق
2	تمتاز قواعد البيانات المتوفرة بسهولة الوصول والحدثة.	3.71	1.01	74.2 %	8	أوافق
3	تتوفر شبكات اتصال سريعة وأمنة.	3.81	1.01	76.2 %	6	أوافق
4	تتوفر البنية التحتية اللازمة لتشغيل التقنيات الحديثة.	3.79	1.00	75.8 %	7	أوافق
5	يتم الاهتمام بنشر الوعي للموظفين بخصوص الأنظمة المعلوماتية الجديدة.	4.18	0.95	83.6 %	1	أوافق
6	يتم توفير وتسهيل وسائل الاتصال الإلكترونية اللازمة بين الإدارات المختلفة لتسهيل التفاعل والتواصل.	4.04	0.84	80.8 %	2	أوافق
7	يتم الاستعانة بمنظومات استطلاع الرأي لمشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات والتغذية العكسية.	3.65	1.19	73.0 %	10	أوافق
8	هنالك سهولة في الوصول للخدمات الإلكترونية.	3.87	0.98	77.4 %	5	أوافق
9	هنالك رضا تام عن الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر الرئاسة العامة لشؤون الحرمين.	3.71	1.08	74.2 %	9	أوافق
10	بفضل استخدام التقنيات الحديثة يتم العمل بكفاءة وفاعلية ويتم تطوير أليات تقديم الخدمة.	3.93	0.90	78.6 %	4	أوافق
11	تتوفر آلية لرفع ومعالجة الشكاوى والمقترحات وترفع بصورة دورية للمسؤولين والعمل على حل المشاكل.	3.65	1.05	73.0 %	11	أوافق
	المتوسط العام	3.84	1.01	76.9 %		أوافق

يتضح من الجدول (4-2) أن المتوسط العام لاستجابات أفراد العينة حول مستوى تطبيق الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين بلغ (3.84)، وبلغ الانحراف المعياري الكلي (1.01) كما بلغت نسبة الموافقة العامة على فقرات المحور (76.9%)، وحيث أن المتوسط يقع ضمن الفترة (من 3.40 - > 4.20) يشير إلى الخيار (أوافق) وفقاً لمقياس ليكرت للتدرج الخماسي، وبالتالي يشير إلى أن أفراد عينة البحث من منسوبي الرئاسة العامة لشؤون الحرمين يوافقون على مستوى تطبيق الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين بنسبة إجمالية بلغت 76.9%.

وبترتيب متوسطات استجابات عينة البحث على فقرات المحور تنازلياً من الأعلى إلى الأدنى، فنجد أن العبارة (يتم الاهتمام بنشر الوعي للموظفين بخصوص الأنظمة المعلوماتية الجديدة) حازت على الترتيب الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.18) ومستوى استجابة (أوافق)، تلتها في المرتبة الثانية العبارة (يتم توفير وتسهيل وسائل الاتصال الإلكترونية اللازمة بين الإدارات المختلفة لتسهيل التفاعل والتواصل) بمتوسط حسابي بلغ (4.04) ومستوى استجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (تتوفر الاحتياجات الضرورية من الأجهزة الإلكترونية التي تمكن من تنفيذ الأعمال بشكل فعال) و (بفضل استخدام التقنيات الحديثة يتم العمل بكفاءة وفاعلية ويتم تطوير أليات تقديم الخدمة) بمتوسط حسابي بلغ (3.93) ومستوى استجابة (أوافق).

جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (هنالك سهولة في الوصول للخدمات الإلكترونية) بمتوسط حسابي بلغ (3.87) ومستوى استجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة السادسة العبارة (تتوفر شبكات اتصال سريعة وأمنة) بمتوسط حسابي بلغ (3.81) ومستوى استجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة السابعة العبارة (تتوفر البنية التحتية اللازمة لتشغيل التقنيات الحديثة) بمتوسط حسابي بلغ (3.79) ومستوى استجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة الثامنة العبارتان (تمتاز قواعد البيانات المتوفرة بسهولة الوصول والحدثة) وأن (هنالك رضا تام عن الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر الرئاسة العامة لشؤون الحرمين) بمتوسط حسابي بلغ (3.71) ومستوى استجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة العاشرة العبارتان (يتم الاستعانة بمنظومات استطلاع الرأي لمشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات والتغذية العكسية) و (تتوفر آلية لرفع ومعالجة الشكاوى والمقترحات وترفع بصورة دوريه للمسؤولين والعمل على حل المشاكل) بمتوسط حسابي بلغ (3.65) ومستوى استجابة (أوافق).

نتائج السؤال الثاني:

ينص السؤال الثاني على: ما أثر تطبيق الإدارة الرقمية على الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين؟ وللإجابة على هذا التساؤل تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لاستجابات عينة البحث حول فقرات المحور الثاني لأداة البحث، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (3-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لاستجابات عينة البحث حول أثر تطبيق الإدارة الرقمية على الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	الترتيب	الرأي السائد
1	يتوفر هيكل تنظيمي واضح ودقيق يشجع على المشاركة في تحديد الأهداف واتخاذ القرارات.	3.79	1.02	75.8	11	أوافق
2	يتم اعتماد المرونة بين المستويات التنظيمية بما يتناسب مع العمليات الجديدة في العمل.	3.90	1.01	78.0	7	أوافق
3	يتم مشاركة الموظفين ببرامج تدريبية بهدف كسبهم للمهارات المتعلقة بطبيعة العمل.	4.01	0.92	80.2	4	أوافق
4	يتم تطوير وتنمية قدرات الموظفين لتلائم متطلبات المسار الوظيفي.	3.85	1.12	77.0	8	أوافق
5	يتم توفير فرص التطوير والتدريب الوظيفي للعاملين بعدالة ومساواة.	3.57	1.29	71.4	12	أوافق
6	يطور التدريب اتجاهات الموظفين نحو تحقيق الأهداف بشكل بناء.	4.01	0.99	80.0	5	أوافق
7	تتم عملية تقييم الأداء بصورة دورية مستمرة.	3.84	1.10	76.8	10	أوافق
8	تتوفر معلومات كافية للموظفين بشأن نظام تقييم الأداء.	3.85	1.04	77.0	9	أوافق
9	توجد استراتيجية للإدارة الرقمية تدعم مشاريع الحوكمة بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين.	3.97	0.86	79.4	6	أوافق
10	بدأت الجهات المختصة تهتم بالإدارة الرقمية مما يسهم في تحقيق خطط وأهداف الرئاسة العامة لشؤون الحرمين.	4.09	0.79	81.8	2	أوافق
11	حوكمة الإدارة الرقمية تدعم خطط تحقيق متطلبات الرؤية 2030.	4.16	0.78	83.2	1	أوافق
12	حوكمة الإدارة الرقمية تؤثر في الارتقاء بخدمات الرئاسة العامة لشؤون الحرمين.	4.07	0.94	81.4	3	أوافق
	المتوسط العام	3.93	0.99	78.5 %		أوافق

يتضح من الجدول (3-4) أن المتوسط العام لاستجابات أفراد العينة حول أثر تطبيق الإدارة الرقمية على الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين بلغ (3.93)، وبلغ الانحراف المعياري الكلي (0.99) كما بلغت نسبة الموافقة العامة على فقرات المحور (78.5%)، وحيث

أن المتوسط يقع ضمن الفترة (من 3.40 - > 4.20) يشير إلى الخيار (أوافق) وفقاً لمقياس ليكرت للتدرج الخماسي، وبالتالي يشير إلى أن أفراد عينة البحث من منسوبي الرئاسة العامة لشؤون الحرمين يوافقون على أثر تطبيق الإدارة الرقمية على الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين نسبة إجمالية بلغت 78.5%.

وبترتيب متوسطات استجابات عينة البحث على فقرات المحور تنازلياً من الأعلى إلى الأدنى، فنجد أن العبارة (حوكمة الإدارة الرقمية تدعم خطط تحقيق متطلبات الرؤية 2030) حازت على المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.16) ومستوى استجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارة (بدأت الجهات المختصة تهتم بالإدارة الرقمية مما يسهم في تحقيق خطط وأهداف الرئاسة العامة لشؤون الحرمين) بمتوسط حسابي بلغ (4.09) ومستوى استجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (حوكمة الإدارة الرقمية تؤثر في الارتقاء بخدمات الرئاسة العامة لشؤون الحرمين) بمتوسط حسابي بلغ (4.07) ومستوى استجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارتان (يتم مشاركة الموظفين ببرامج تدريبية بهدف كسبهم للمهارات المتعلقة بطبيعة العمل) و (يطور التدريب اتجاهات الموظفين نحو تحقيق الأهداف بشكل بناء) بنفس قيمة المتوسط الحسابي والذي بلغ (4.01) وبمستوى استجابة (أوافق).

جاءت في المرتبة السادسة العبارة (توجد استراتيجية للإدارة الرقمية تدعم مشاريع الحوكمة بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين) بمتوسط حسابي بلغ (3.97) ومستوى استجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة السابعة العبارة (يتم اعتماد المرونة بين المستويات التنظيمية بما يتناسب مع العمليات الجديدة في العمل) بمتوسط حسابي بلغ (3.90) ومستوى استجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة الثامنة العبارتان (يتم تطوير وتنمية قدرات الموظفين لتلائم متطلبات المسار الوظيفي) و (تتوفر معلومات كافية للموظفين بشأن نظام تقييم الأداء) بمتوسط حسابي بلغ (3.85) ومستوى استجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة العاشرة العبارة (تتم عملية تقييم الأداء بصورة دورية مستمرة) بمتوسط حسابي بلغ (3.84) ومستوى استجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة الحادية عشر العبارة (يتوفر هيكل تنظيمي واضح ودقيق يشجع على المشاركة في تحديد الأهداف واتخاذ القرارات) بمتوسط حسابي بلغ (3.79) ومستوى استجابة (أوافق)، ثم جاءت في المرتبة الثانية عشر والأخيرة العبارة (يتم توفير فرص التطوير والتدريب الوظيفي للعاملين بعدالة ومساواة) بمتوسط حسابي بلغ (3.57) ومستوى استجابة (أوافق).

ثالثاً: الفروق في محاور أداة البحث وفقاً للبيانات الأولية:

لدراسة الفروق في إجابات أفراد عينة البحث حول محاور أداة البحث فقد تم إجراء اختبار (ت) للعينات المستقلة وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في محاور البحث وفقاً للبيانات الديموغرافية، وذلك كما يلي:

جدول رقم (4-4). نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة للفروق في آراء أفراد العينة حول محاور أداة البحث وفقاً لمتغير النوع

المحاور	النوع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	درجات الحرية	مستوى الدلالة
مستوى تطبيق الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين	ذكر	4.05	0.68	2.18	66	0.032
	أنثى	3.63	0.87	5		
أثر تطبيق الإدارة الرقمية على الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين	ذكر	4.04	0.71	1.23	66	0.221
	أنثى	3.81	0.79	4		

يوضح الجدول (4-4) نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة للفروق في إجابات أفراد عينة البحث حول محاور أداة البحث وفقاً لمتغير الجنس (ذكر - أنثى)، ومن خلال مقارنة قيم الدلالة الإحصائية مع مستوى المعنوية (0.05) نجد الآتي:

بلغت قيمة الدلالة الإحصائية المقابلة للمحور الأول (0.032) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، مما يشير إلى معنوية الفروق في المحور الأول وفقاً لمتغير الجنس، وبالتالي فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في آراء أفراد العينة نحو مستوى تطبيق الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين وفقاً لمتغير الجنس، وهذه الفروق لصالح الذكور بالمتوسط الحسابي الأعلى.

بلغت قيمة الدلالة الإحصائية المقابلة للمحور الأول (0.221) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، مما يشير إلى عدم معنوية الفروق في المحور الثاني وفقاً لمتغير الجنس، وبالتالي فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة نحو أثر تطبيق الإدارة الرقمية على الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين وفقاً لمتغير الجنس.

جدول رقم (4-5). نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في إجابات أفراد عينة البحث حول محاور أداة البحث وفقاً لمتغير العمر

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
مستوى تطبيق الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين	بين المجموعات	0.9	3	0.28	0.43	0.735
	داخل المجموعات	42.7	64	0.67		
	الكلي	43.6	67			
أثر تطبيق الإدارة الرقمية على الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين	بين المجموعات	1.8	3	0.59	1.04	0.381
	داخل المجموعات	36.5	64	0.57		
	الكلي	38.2	67			

يوضح الجدول (4-5) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في إجابات أفراد عينة البحث حول محاور أداة البحث وفقاً لمتغير العمر، ومن خلال مقارنة قيم الدلالة الإحصائية نجد أنها جاءت أعلى من مستوى المعنوية (0.05) في جميع المحاور، وبالتالي فإنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة نحو (مستوى تطبيق الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين) و (أثر تطبيق الإدارة الرقمية على الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين) وفقاً لمتغير العمر - حيث أن قيم الدلالة الإحصائية المقابلة للمحاور جاءت أكبر من مستوى المعنوية (0.05).

جدول رقم (4-6). نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في إجابات أفراد عينة البحث حول محاور أداة البحث وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
مستوى تطبيق الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين	بين المجموعات	8.7	3	2.90	5.32	0.002
	داخل المجموعات	34.9	64	0.55		
	الكلي	43.6	67			
أثر تطبيق الإدارة الرقمية على الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين	بين المجموعات	5.5	3	1.83	3.57	0.019
	داخل المجموعات	32.8	64	0.51		
	الكلي	38.2	67			

يوضح الجدول (4-6) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في إجابات أفراد عينة البحث حول محاور أداة البحث وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، ومن خلال مقارنة قيم الدلالة الإحصائية نجد أنها جاءت أقل من مستوى المعنوية (0.05) في جميع المحاور، وبالتالي فإنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة نحو (مستوى تطبيق الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين) و (أثر تطبيق الإدارة الرقمية على الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين) وفقاً لمتغير المؤهل العلمي - حيث أن قيم الدلالة الإحصائية المقابلة للمحاور جاءت أقل من مستوى المعنوية (0.05). وبإجراء اختبار أقل فرق معنوي (LSD)، تبين أن الفروق بين فئتي (ثانوي) و (ماجستير فأعلى) لصالح (ثانوي) بالمتوسط الحسابي الأعلى.

جدول رقم (4-7). نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في إجابات أفراد عينة البحث حول محاور أداة البحث وفقاً لمتغير الخبرة العملية

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
مستوى تطبيق الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين	بين المجموعات	1.38	3	0.46	0.70	0.55 6
	داخل المجموعات	42.20	64	0.66		
	الكلية	43.58	67			
أثر تطبيق الإدارة الرقمية على الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين	بين المجموعات	2.50	3	0.83	1.49	0.22 5
	داخل المجموعات	35.74	64	0.56		
	الكلية	38.2	67			

يوضح الجدول (4-7) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في إجابات أفراد عينة البحث حول محاور أداة البحث وفقاً لمتغير الخبرة العملية، ومن خلال مقارنة قيم الدلالة الإحصائية نجد أنها جاءت أعلى من مستوى المعنوية (0.05) في جميع المحاور، وبالتالي فإنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة نحو (مستوى تطبيق الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين) و (أثر تطبيق الإدارة الرقمية على الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين) وفقاً لمتغير الخبرة العملية - حيث أن قيم الدلالة الإحصائية المقابلة للمحاور جاءت أكبر من مستوى المعنوية (0.05).

مناقشة النتائج والتوصيات

نتائج البحث:

تكونت العينة من 68 من منسوبي الرئاسة العامة لشؤون الحرمين بواقع 50 % ذكور و50 % إناث، وتم التوصل إلى أن نسبة 52.9 % من أفراد العينة في الفئة العمرية (من 30 - > 40 سنة)، وأن نسبة 52.9 % يحملون درجة (البكالوريوس)، وأن نسبة 51.5 % تبلغ خبرتهم العملية (من 5 - > 10 سنوات).

بينت النتائج أن أفراد عينة البحث من منسوبي الرئاسة العامة لشؤون الحرمين يوافقون على مستوى تطبيق الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين بنسبة إجمالية بلغت 76.9 %، والتي تتمثل في:

- الاهتمام بنشر الوعي للموظفين بخصوص الأنظمة المعلوماتية الجديدة.
- توفير وتسهيل وسائل الاتصال الإلكترونية اللازمة بين الإدارات المختلفة لتسهيل التفاعل والتواصل
- توفير الاحتياجات الضرورية من الأجهزة الإلكترونية التي تمكن من تنفيذ الأعمال بشكل فعال
- بفضل استخدام التقنيات الحديثة يتم العمل بكفاءة وفاعلية ويتم تطوير آليات تقديم الخدمة.

بينت النتائج أن أفراد عينة البحث من منسوبي الرئاسة العامة لشؤون الحرمين يوافقون على أثر تطبيق الإدارة الرقمية على الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين بنسبة إجمالية بلغت 78.5 %، والتي تتمثل في:

- حوكمة الإدارة الرقمية تدعم خطط تحقيق متطلبات الرؤية 2030
- بدأت الجهات المختصة تهتم بالإدارة الرقمية مما يسهم في تحقيق خطط وأهداف الرئاسة العامة لشؤون الحرمين
- حوكمة الإدارة الرقمية تؤثر في الارتقاء بخدمات الرئاسة العامة لشؤون الحرمين
- يتم مشاركة الموظفين ببرامج تدريبية بهدف كسبهم للمهارات المتعلقة بطبيعة العمل.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في آراء أفراد العينة نحو مستوى تطبيق الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين وفقاً لمتغير الجنس، وهذه الفروق لصالح الذكور بالمتوسط الحسابي الأعلى.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة نحو أثر تطبيق الإدارة الرقمية على الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين وفقاً لمتغير الجنس.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة نحو (مستوى تطبيق الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين) و (أثر تطبيق الإدارة الرقمية على الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين) وفقاً لمتغير العمر .
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة نحو (مستوى تطبيق الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين) و (أثر تطبيق الإدارة الرقمية على الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين) وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، وهذه الفروق بين فئتي (ثانوي) و (ماجستير فأعلى) لصالح (ثانوي) بالمتوسط الحسابي الأعلى.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة نحو (مستوى تطبيق الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين) و (أثر تطبيق الإدارة الرقمية على الحوكمة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين) وفقاً لمتغير الخبرة العملية.

التوصيات:

1. ضرورة إشراك العاملين في عملية صناعة القرارات، والاستفادة من الأفكار التي يقدمونها لأنهم أكثر قدرة على الابتكار بما يخص عملهم والمشاكل التي تواجههم في العمل وطرح الحلول لتلك المشاكل.
2. ضرورة توفير آلية لرفع ومعالجة الشكاوى بصورة دورية والمساعدة في حلها.
3. الاهتمام في آراء ومقترحات المواطنين وضيوف الرحمن المقدمة للخدمات الرقمية.
4. ضرورة زيادة الدورات التقنية للعاملين في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين.
5. ضرورة زيادة الوعي بمفهوم الحوكمة وما يتبعه من مبادئ من خلال إقامة الدورات والاجتماعات التثقيفية.
6. تطوير اللوائح والأنظمة لتحقيق مبدأ الوضوح والشفافية.

المقترحات:

1. إجراء دراسة حول مستوى تطبيق الإدارة الرقمية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين في المدينة المنور.
2. إجراء دراسة حول تطبيق الإدارة الرقمية وأثرها على الحوكمة في وزارة الحج والعمرة.

المراجع:

- اروى حسن باعباد. (2020). دور حوكمة الشركات في تحسين جودة المعلومات المحاسبية في الشركة السعودية للكهرباء.
- بشيرة حسن مقدادي، و عدنام بدري الابراهيم. (2020). الاداء الاداري لدى رؤساء الاقسام الاكاديمية في الجامعات الاردنية وعلاقته بتطبيق مبادئ الحوكمة.
- بومصباح صافية، و تتاح رانية. (2016). جاهزية الادارات المحلية لاعتماد الحوكمة الإلكترونية .
- حمد بن عايض الرشيدى. (اكتوبر، 2018). واقع استخدام الإدارة الإلكترونية بجامعة حائل من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس. الصفحات 190-251.
- خلود عبدالله الدويري، و حسين احمد عوض. (2021). أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات في ممارسات الحوكمة في وزارة الزراعة الاردنية.
- رقية الطيب. (2019). دور الحوكمة في الحد من ممارسات المحاسبة الابداعية وأثرها على جودة المعلومات المحاسبية.
- زرزار العياشي. (18 3، 2021). الإدارة الإلكترونية: نظرة جديدة لادارة المنظمات. الصفحات 1-13.
- سليمان قاضي مؤمن، و رامي عز الدين. (2019). دور مبادئ الحوكمة في تطوير الاداء المتميز للعاملين بالإدارة الرياضية من وجهة نظر موظفي مديريةية الشبابوالرياضة بولاية البويرة.
- سليمان قاضي مؤمن، و رامي عزالدين. (2019). دور مبادئ الحوكمة في تطوير الاداء المتميز للعاملين بالإدارة الرياضية.
- سليمان قاضي مؤمن، و رامي عزالدين. (2019). دور مبادئ الحوكمة في تطوير الاداء المتميز للعاملين بالإدارة الرياضية من وجهة نظر موظفي مديريةية الشباب والرياضة لولاية البويرة.
- عبدالله العتيبي. (2018). واقع تطبيق الحوكمة في جامعة الملك سعود من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية.
- محمد بن ابراهيم بن سويلم. (2020). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس التعليم العام الحكومية للبنين في محافظة الدلم بالمملكة العربية السعودية.
- محمد سعيد، محمد عماد، و احمد هاني اليازجي. (2021). دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الحوكمة في المؤسسات الحكومية.
- منال محمد الوكيل. (2021). تاثير مبادئ الحوكمة على الاداء الوظيفي.

----- **المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية IJEPS** -----

- مها،نجوى صالح،يونس المرزوقي،ابوالعنين. (30 اغسطس، 2019). واقع الإدارة الإلكترونية في جامعة جدة وأثرها على التطوير التنظيمي. الصفحات 40-57.
- موضي مشرف البقعاوي. (2019). دور الإدارة الرقمية في تفعيل الاتصال الاداري لدى الاداريات في المرحلة الثانوية .
- ./ <https://sdaia.gov.sa> (2022). تم الاسترداد من الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي.
- البيانات الوطنية. <https://sdaia.gov.sa/ndmo/Files/PoliciesAr.pdf> (2021). تم الاسترداد من سياسة حوكمة
- ./ <https://www.vision2030.gov.sa/ar> (2022). تم الاسترداد من رؤية السعودية 2030.
- ./ <https://www.vision2030.gov.sa/ar/v2030/vrps/ntp> (2020). تم الاسترداد من برنامج التحول الوطني.