

جمهورية مصر العربية
معهد التخطيط القومي



أثر التحول الرقمي علي مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق علي العاملين بمحكمة
الأسرة بمحافظة الجيزة

**The impact of digital transformation on the level of service
performance provided by application on family court workers in
Giza Governorate**

اعداد

سيد ابوالعلا سيد ابوالعلا

اشراف

د. عصام الجوهري

لاستكمال متطلبات

الحصول علي الماجستير المهني "التخطيط للتنمية المستدامة"

عام 2022

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية ومدى أثر أبعاد التحول الرقمي المتمثلة في (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، الأجهزة والتكنولوجيا المستخدمة، الموارد البشرية) على تحسين مستوى أداء الخدمات المقدمة بمحكمة الأسرة بالجيزة من وجهة نظر العاملين، وقد أعتمد الباحث في تناول الدراسة وعرضها على المنهج الوصفي لتناول الجانب النظري، والمنهج التحليلي في تناول الجانب التطبيقي للدراسة، وذلك بتحليل النتائج واختبار الفرضيات باستخدام برنامج SPSS، كما استخدمت الدراسة استمارة الاستبيان لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من 232 وهم العاملين بمحكمة الأسرة بالجيزة، وتم اختيار عينة وهم الموظفين الذين يرتبط عملهم بالحاسب الآلي أو يمكن أن يتحول عملهم إلى الحاسب الآلي، وبلغ عددهم 137 موظف وموظفه، وتم تجميع عدد 108 استمارة فقط صالحة للتحليل الإحصائي. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن التحول الرقمي أصبح وجوده ضروري في جميع المؤسسات الحكومية ولاسيما محكمة الأسرة بالجيزة، كما تبين وجود علاقة طردية قوية بين التحول الرقمي ومستوى أداء الخدمات المقدمة داخل محكمة الأسرة بالجيزة، كما أوصت الدراسة في نهايتها بضرورة الاهتمام بالبنية التحتية الالكترونية ومتابعة وتطوير عملية التحول الرقمي داخل المحكمة، وتدريب العاملين بالشكل المناسب للوصول إلى القدرة على تقديم أفضل مستوى لأداء الخدمات بالمحكمة.

الكلمات المفتاحية:

التحول الرقمي، الحكومة الالكترونية، مستوى أداء الخدمة.

Abstract:

The study aimed to identify the reality of digital transformation in government institutions and the extent of the impact of the dimensions of digital transformation represented in (strategy, organizational culture, devices and technology used, human resources) on improving the level of performance of services provided at the Family Court in Giza from the point of view of workers. The study and its presentation on the descriptive approach to deal with the theoretical aspect, and the analytical approach in dealing with the applied aspect of the study, by analyzing the results and testing hypotheses using the SPSS program, the study also used a questionnaire form to collect data, and the study population consisted of 232 who are employees of the Family Court in Giza. Valid for statistical analysis. The study reached a set of results, the most important of which is that digital transformation has become a necessary presence in all government institutions, especially the Family Court in Giza. It was also found that there is a strong direct relationship between digital transformation and the level of performance of services provided within the Family Court in Giza, at the end of the study, the study recommended the need to pay attention to the electronic infrastructure, follow up and develop the digital transformation process within the court, and train workers in an appropriate manner to reach the ability to provide the best level of service performance in the court.

Key Words

Digital transformation, e-government, service performance level.

مقدمة:

أصبح التحول الرقمي ضروري بالنسبة للمؤسسات والأفراد، وأصبحت جميع المؤسسات الآن تسعى لتطوير نفسها وخدماتها ولاسيما المؤسسات الحكومية التي تهدف الي التطوير من نفسها وكذلك التسهيل على المواطنين المستفيدين من خدمات تلك المؤسسات. ومن ثم ظهر مفهوم الحكومة الالكترونية والذي تم تعريفه على انه:

استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل عام، والانترنت بشكل خاص عبر شبكة الانترنت، لتوفير المعلومات والخدمات الحكومية الملائمة للمواطنين والشركات وتمكينهم من الوصول للمعلومات، وتحسين جودة ونوعية الخدمات المقدمة، وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات (Fang, 2002).

وقد أدرك القطاع العام الأهمية المحتملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونماذج الأعمال الإلكترونية كوسيلة لتحسين جودة واستجابة الخدمات التي يقدمونها لمواطنيهم، وتوسيع نطاق الوصول إلى خدماتهم، والبنية التحتية العامة وإمكانية الوصول إليها، والسماح للمواطن لتجربة شكل أسرع وأكثر شفافية للوصول إلى الخدمات الحكومية (EJISDC, 2004)، ويعتبر التحول الرقمي من اهم ما تسعى اليه المؤسسات الحكومية بمصر في الوقت الحالي، نتيجة لارتباطه مع توجه الدولة للقضاء على الفساد والبيروقراطية داخل المؤسسات الحكومية، مما يساعد علي نجاح ادارة تلك المؤسسات.

وتشير الحكومة الالكترونية الي استغلال السرعة والتقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز وصول الجمهور بشكل أكبر والتفاعل مع الخدمات والادارة الوطنية (Barouqa, 2015)، كما انه أصبح تطبيق التحول الرقمي للمؤسسات الحكومية ضرورة ومقياس لمستوي اداء الدولة وتقييمها، وهذا لارتباط معظم الدول الان ومن بينها مصر بأهداف الامم المتحدة للتنمية المستدامة وخصوصا الهدف الثامن الذي يهدف الي عمل لائق ونمو اقتصادي، وللوصول لتحقيق ذلك الهدف فيجب ان نسعى لتحقيق الارتقاء وتحسين مستوي اداء الخدمات الحكومية المقدمة، ولعل التحول الرقمي يكون سببا في تحسين مستوي الخدمات الحكومية.

ولنجاح منظومة التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية لابد من نشر الثقافة الرقمية. حيث تتجاوز الثقافة الرقمية الاعمال اليومية في العمل الرقمي فهي تصف شيئا أوسع وأدق من ذلك. وهو يشمل التقدير والاستكشاف والتمتع المشترك لمختلف الأدوات والبيئات والحقائق الرقمية التي توفر المعلومات عن العمل وتسهل القيام به (Rowles, et al, 2017). كما يعمل التحول الرقمي علي زيادة معدل تحويل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الي أنشطة اقتصادية مما يؤدي الي انخفاض التكاليف وزيادة الإنتاجية، حيث تتبنى القيادة السياسية السياسات وخطط التحول الرقمي لأهميتها في تحقيق النهضة الاقتصادية والتنمية المستدامة (الحداد، 2020). ونجد انه من اهم فوائد التحول الرقمي هو الاسهام في زيادة فاعلية مهام التنسيق بين الوظائف والمهام والأنشطة مما ينعكس علي تحسين كفاءتها، ويرفع من رضا الاطراف المعنية بفعاليتها، ويؤدي ذلك الي تطوير الانماط القيادية والادارية من خلال ظهور الادارة المعلوماتية التي تتيح تحقيق مبادئ التمكين والمساءلة والنزاهة والشفافية (صالح، 2007).

مشكلة البحث:

في ظل التحول الرقمي والتطور التكنولوجي في تقديم الخدمات ووصول هذا التطور الي الخدمات الحكومية، واجهت المؤسسات الحكومية تحديات كثيرة في مستوي التقدم الرقمي، وانخفاض سرعة تقديم الخدمات الرقمية. لذا قامت محكمة الاسرة بالبدا في التحول الرقمي في محاولة لمواكبة العصر والعمل على تطبيق استراتيجية الدولة في التحول الرقمي. سعيا للحفاظ على قواعد البيانات من التلف او الفقدان، حيث تم تطوير محكمة الاسرة بإدخال اجهزة حاسب الي الا انه لم يتم التطبيق الفعلي للتحول الرقمي نظرا لبعض المشاكل التي واجهت التطبيق من ضعف امكانيات اجهزة الحاسب الالي الموجودة الي عدم تدريب العاملين على كيفية التعامل مع تلك الاجهزة وعدم توضيح استراتيجية التحول الرقمي المطلوب تقديمها بالمحكمة للعاملين. والهدف من تطبيق التحول الرقمي داخل المحكمة بالإضافة الي التطور الطبيعي هو العمل على سرعة الإجراءات وتسهيلها على العاملين والمتعاملين بالمحكمة وتطبيق الشفافية والحد من الفساد.

لذا تمت هذه الدراسة لتوضيح دور التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية، وكيف يمكن الاستفادة من تطبيق التحول الرقمي داخل المحكمة لتحسين مستوي اداء الخدمات المقدمة داخل المحكمة، وكيف يمكن انشاء خدمات مبتكرة، وهذا يتطلب البحث عن التأثير الحالي للتحول الرقمي والمتوقع علي مستوي أداء الخدمات وكيفية الاستفادة منه، مع تسليط الضوء علي المعوقات التي قد تواجه تطبيق التحول الرقمي بالشكل الامثل، ومحاولة الوصول الي بعض التوصيات التي قد تساعد في تحسين وضع التحول الرقمي والوصول الي تقديم افضل خدمة ممكنة من قبل العاملين بالمحكمة.

تساؤلات البحث:

- 1- ما هو مفهوم التحول الرقمي وما أهميته؟
- 2- كيف لعب التحول الرقمي دورا هاما في المؤسسات الحكومية؟
- 3- ما هو مستوى أداء الخدمات المقدمة من العاملين بمحكمة الاسرة محل الدراسة، في ظل التحول الرقمي؟
- 4- ما هي متطلبات التحول الرقمي من اجل تطوير مستوي اداء الخدمات المقدمة بالمحكمة؟ وما هي المقترحات التي يمكن ان نوصي بها للوصول الي تعزيز مستوي الخدمة؟

اهداف البحث:

يهدف البحث الي توضيح أثر التحول الرقمي على مستوي أداء الخدمة المقدمة من وجهة نظر العاملين بمحكمة الاسرة بمحاولة الجيزة وكيفية الوصول الي أقصى استفادة من تفعيل التحول الرقمي وذلك من خلال:

- 1- معرفة مفهوم التحول الرقمي وأهميته.
- 2- التعرف على أدوار التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية.
- 3- معرفة مستوى أداء الخدمات المقدمة من مكاتب العاملين بمحكمة الاسرة محل الدراسة، في ظل التحول الرقمي.
- 4- تسليط الضوء على متطلبات التحول الرقمي من اجل تطوير مستوي اداء الخدمات المقدمة بالمحكمة. مع اقتراح بعض التوصيات التي تعزز مستوي الخدمة.

أهمية البحث:

تتمثل أهمية الدراسة في كونها تتناول موضوع حيوي ومعاصر، وذو أهمية كبرى للمؤسسات الحكومية، وهو التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية وما ينتج عنه من تحديات تنعكس على تلك المؤسسات من حيث الأدوار الجديدة التي ينبغي على العاملين بالمؤسسات الحكومية القيام بها، والتغيرات التكنولوجية الكبيرة والمتطورة التي تؤثر بشكل مباشر على مستوى أداء المؤسسات والانتقال من تقديم الخدمات بالطرق التقليدية إلى الوصول إلى الخدمات الإلكترونية الرقمية.

كما تكمن أهمية الدراسة في كونها محاولة لدراسة أثر التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على العاملين بمحكمة الأسرة بمحافظة الجيزة، بهدف تحقيق العديد من الفوائد والمزايا للمؤسسة والمجتمع، إضافة لتقديم بعض المقترحات التي تسهم في التوصل للمقومات والإجراءات اللازمة لنجاح تطبيق التحول الرقمي داخل المؤسسة، والإسهام في تحفيز العاملين لتطوير وتحسين الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة.

فرضيات البحث:

- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي وتحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة بالمحكمة. ويتفرع من هذا الفرض عدة فروض فرعية وهي:
 - 1- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين استراتيجية التحول الرقمي وتحسين مستوى أداء الخدمة من وجهة نظر العاملين بمحكمة الأسرة بالجيزة.
 - 2- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الثقافة التنظيمية وتحسين مستوى أداء الخدمة من وجهة نظر العاملين بمحكمة الأسرة بالجيزة.
 - 3- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الأجهزة والتكنولوجيا المستخدمة وتحسين مستوى أداء الخدمة من وجهة نظر العاملين بمحكمة الأسرة بالجيزة.
 - 4- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الموارد البشرية وتحسين مستوى أداء الخدمة من وجهة نظر العاملين بمحكمة الأسرة بالجيزة.

حدود البحث:

حدود موضوعية: اقتصرَت الدراسة الميدانية على دراسة تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة وذلك من خلال استطلاع الرأي لعينة من موظفي ومقدمي الخدمة بمحكمة أسرة الجيزة لتقييم مستوى أداء الخدمة المقدمة خلال السنتين الماضيتين، والصعوبات التي واجهتهم في التعامل مع الجمهور مستقبل الخدمة.

حدود مكانية: محكمة الأسرة بالكيث كات بمحافظة الجيزة.

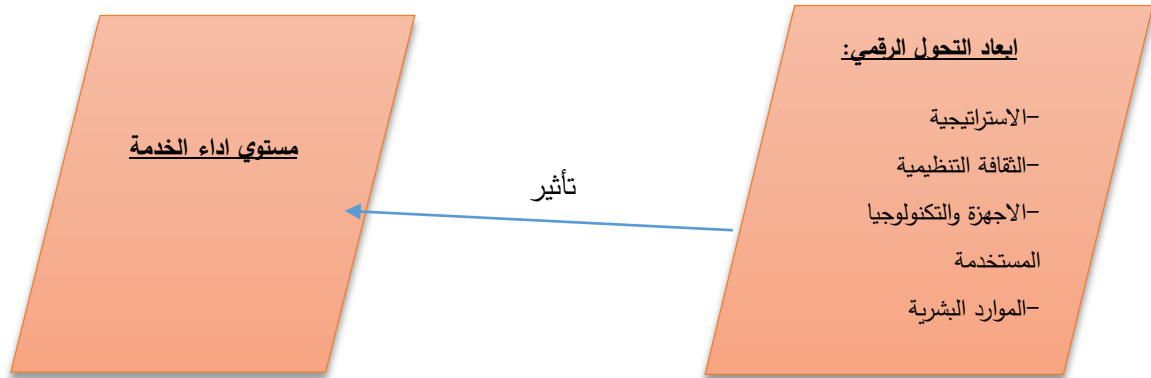
حدود زمنية: تم توزيع استمارات الاستبيان خلال الفترة من شهر ديسمبر 2021 وحتى شهر فبراير 2022.

متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: التحول الرقمي والتي تتمثل ابعاده في: الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، الاجهزة والتكنولوجيا المستخدمة، الموارد البشرية.

المتغير التابع: مستوى اداء الخدمة.

الشكل يوضح تأثير ابعاد التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة



المتغير التابع: مستوى اداء الخدمة

المتغير المستقل: التحول الرقمي

المصدر: الشكل من اعداد الباحث

الدراسات السابقة:

الدراسات الخاصة بالتحول الرقمي:

دراسة (الرزي، 2012) هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، ثم معرفة الاسباب والمعيقات التي تحد من تطبيق النظام وطرق علاجها، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن معظم أفراد العينة في المؤسسات الحكومية أكدوا على توفر البنية التحتية الكفيلة بضمان الخصوصية والامان لمن يستخدم الحكومة الالكترونية، وقدرة المؤسسات على كشف التجاوزات، وعالجها بنسبة (72.4) وهي نسبة جيدة لقدرة المؤسسات في توفير الامان للمواطنين والخصوصية لمعلوماتهم.

دراسة (Bolivar, 2013) هدفت الدراسة إلى الكشف عن المعلومات الالكترونية لتعزيز الشفافية في الادارات العامة في الشركات الاسبانية، وتوصلت نتائج الدراسة أن استخدام الحكومة الالكترونية ساهم بشكل كبير في تحسين فعالية وجودة المعلومات التي تحتوي عليها التقارير المالية، وتوفير هذه المعلومات بشكل شامل لتقييم الاداء داخل المؤسسات الحكومية،

كما اضطرت المنشآت الحكومية القيام بتطوير استراتيجيات جديدة لتطوير نظم المعلومات المحاسبية التقليدية للتكيف مع التغيرات التكنولوجية لتسحين الممارسات المحاسبية وتلبية احتياجات المستخدمين من التقارير المالية المنشورة إلكترونياً وتحقيق التنمية المستدامة للمجتمع المستفيد من التقارير المالية.

دراسة (Alhyari, et al, 2013) الهدف من هذه الدراسة هو التأكيد على التوازن بين المقاييس الكمية والنوعية، ودراسة استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقييم وتقدير أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في تقديم خدمات حكومية إلكترونية قيمة عبر الإنترنت. تختبر هذه الدراسة فرضيات فعالية الحكومة الإلكترونية باستخدام تقنية بطاقة الأداء المتوازن من خلال دمج المقاييس النوعية في منهجية البحث الكمي مع البيانات التي تم جمعها عن طريق استبيان المسح. تشمل عينة المسح المكونة من 383 من أصحاب المصلحة عملاء مشتركين وموظفي الحكومة الإلكترونية وموظفين من قطاع تكنولوجيا المعلومات. تم تحليل بيانات المسح لاختبار الفرضية في قياس فعالية الحكومة الإلكترونية من الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن: منظور العميل، المنظور المالي، منظور عملية الأعمال الداخلية، منظور الابتكار والتعلم. مراقبة وقياس أداء الحكومة الإلكترونية في الأردن، وكذلك في تقييم نجاحها في استثمارات مشروع تكنولوجيا المعلومات. وتحاول هذه الدراسة معالجة هذه الفجوة في الأدبيات وستفيد الدراسات المستقبلية في تطبيق بطاقة الأداء المتوازن لتقييم أداء مشاريع تكنولوجيا المعلومات المختلفة التي تكتسب استثمارات ضخمة من الحكومات والمؤسسات.

دراسة (مطر، 2015) هدفت الدراسة الي تسليط الضوء على تبعات التحول الرقمي وتأثير الثورة التي أحدثها الاندماج الرقمي "التقارب الرقمي" ولم تترك جانباً من جوانب حياتنا العملية، ولا حتى أبسط ممارساتنا اليومية، دون أن تمسها في الصميم، وتحدث تغييراً عليها حتى وصلت الي السلوك والممارسات اليومية وتوصلت الدراسة الى ان التحول الرقمي يساهم في تطوير المحطات والشبكات الداخلية من خلال استغلال المكاسب الرقمية وسن القوانين والتشريعات لتنظيم المستجدات في الاتصالات التي ستتج عن التحول الرقمي في كافة المجالات.

دراسة (يس، 2015) هدفت الدراسة الي التعرف على التقنيات (الاجهزة والبرمجيات) الراهنة المستخدمة في عملية التحول الرقمي، ورصد المحاولات المختلفة لبرمجيات التعرف الضوئي على الحروف "OCR" بالنسبة للتعامل مع النص العربي، والنسبة التي وصلت اليها حالياً بالفعل، بالإضافة الي ترميز "تكويد" النصوص بغرض التعرف على ترميز او تكويد الحروف العربية. وتوصلت الدراسة الي عدة توصيات اهمها انه لا يمكن الوصول الي نشر الثقافة العربية عالمياً بدون اتاحة التراث المحول رقمياً منها في شكل سهل التداول يمكن البحث والتعديل فيه، كما ان ضبط الجودة هو الاجراءات والممارسات التي يتم وضعها لضمان الاتساق والسلامة والاعتمادية لعملية التحول الرقمي.

دراسة (Elliot, et al, 2016) هدفت الدراسة إلى تحديد آليات استفادة المؤسسات من المحتوى الرقمي والتقنيات والممارسات، لإشراك المستفيدين الطلاب وأسرهم في الجامعات والتفاعل معهم ، وتوصلت الدراسة إلى أن رؤساء الجامعات سيكون لديهم القدرة على اتخاذ القرارات بشأن الاستثمارات في الموارد البشرية والتكنولوجيا المختلفة؛ لتعزيز القدرة التنافسية الرقمية للجامعات، وبناء كفاءات من شأنها تحسين العمليات، وبناء قدرات إدارة الخبرات experience capabilities build وتوفير أساس للحوار حول التحول الرقمي لخدمة الصناعة بين المستفيدين من مخرجات الجامعات.

دراسة (Khan, 2016) هدفت هذه الدراسة إلى فهم كيفية تأثير الرقمنة على قيادة الإدارة العليا. لتحقيق ذلك، تتخذ الدراسة نهجاً مزدوجاً من خلال (1) تحديد ست خصائص للرقمنة و (2) تحليل كيفية تأثير هذه الخصائص على ثلاثة أشكال معاصرة للقيادة: القيادة القائمة على القيم، والقيادة التحويلية والحقيقية. من خلال دراسة استقصائية واسعة النطاق و 13 مقابلة معمقة مع المديرين التنفيذيين والقادة التنظيميين، وجدت الدراسة أن الخصائص الست المحددة للرقمنة أثرت جميعها على الأشكال الثلاثة للقيادة المعاصرة.

دراسة (Marten, et al, 2017) اوضحت الدراسة ضرورة التحول الرقمي لكافة المؤسسات التي تسعى الي التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين وتوصلت الدراسة الي ان التحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسات بل هو برنامج شامل، ويتناول طريقة واسلوب العمل ليتم بطريقة أسهل وأسرع ويحقق مستوى الانجاز المطلوب.

دراسة (يونس، واخرون، 2017) اشارت الدراسة إلى التحول الرقمي في ضوء الاستثمار في الفكر وتغيير السلوك لإحداث تحول جذري في طريقة العمل، عن طريق الاستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل وتوصلت الدراسة الي ان التحول الرقمي يوفر إمكانات ضخمة لبناء مجتمعات فعالة، وتنافسية مستدامة، عبر تحقيق تغيير جذري في خدمات مختلف الاطراف من مستهلكين وموظفين ومستفيدين، مع تحسين تجاربهم وإنتاجيتهم عبر سلسلة من العمليات المتناسبة، مع إعادة صياغة الاجراءات اللازمة للتنفيذ.

دراسة (دهليز، واخرون، 2017) هدفت الدراسة الي التعرف علي مقومات نجاح الحكومة الالكترونية في فلسطين ، وقد اوضحت الدراسة مقومات نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية بالإضافة للمعوقات التي تواجه التطبيق في فلسطين، وكان من ابرز مقومات نجاح التطبيق: توفر الرؤية والبنية الادارية والتقنية بالإضافة للكادر البشري والقوانين والتشريعات الكافية والتوعية بالحكومة الالكترونية وخدماتها واشراك مؤسسات المجتمع المدني، ومن المعوقات التي تواجه التطبيق عدم وحدة الجهود المبذولة بين الضفة الغربية وقطاع غزة، وضعف اشراك الادارة العليا في الوزارات وايضا مؤسسات المجتمع المدني بشكل كافي في عملية التخطيط والتنفيذ، اضافة لوجود ضعف في الجانب الاداري والتقني، وعدم توفر قوانين وتشريعات كافية تغطي كافة مجالات الحكومة الالكترونية، والحاجة لكوادر بشرية متخصصة، وقصور في التوعية حول خدمات الحكومة الالكترونية.

دراسة (Warner, et al, 2019) استهدفت الدراسة التعرف على كيفية بناء الشركات القائمة في الصناعات التقليدية قدرات ديناميكية للتحول الرقمي، وطبقت الدراسة على تسعة مؤسسات صغيرة للكشف عن عوامل الطوارئ العامة التي تؤدي إلى بناء القدرات الديناميكية للتحول الرقمي وتمكينه وإعاقته، وتوصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي هو عملية مستمرة لاستخدام التقنيات الرقمية الجديدة في الحياة التنظيمية اليومية، والتي تعترف بالمرونة باعتبارها الآلية الأساسية للتجديد الاستراتيجي لنموذج أعمال المنظمة.

دراسة (Tsekhovoy, 2019) هدفت الدراسة الي تحديد نظم المعلومات والتحول الرقمي من حيث المداخل المنهجية والهيكلية وتوصلت الدراسة الي ان تدخل تقنية التحول الرقمي للمعلومات إلى السوق سوف تساعد على تعزيز البحث العلمي والتطوير و سيكون لتطوير أدوات الادارة الشاملة تأثير مضاعف على جميع فروع الاقتصاد الوطني خاصة لرؤساء المؤسسات

الصغيرة والمتوسطة الحجم، والمديرون ذوو الرتبة المتوسطة ، ورؤساء الشركات الكبيرة ومكاتب تمثيل الشركات الأجنبية، والعلماء، والمعلمين، وطلاب الدكتوراه وطلاب الماجستير الذين يجرون دراسات في مجال إدارة المشاريع ونظم المعلومات.

دراسة (Limani, et al, 2019) هدفت إلى دراسة مدى استعداد مؤسسات التعليم العالي بكوسوفو للتحول الرقمي في عملياتها ووظائفها، وتحليل التحديات التي تواجهها، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المقارن بين المؤسسات الجامعية الحكومية والخاصة، عن طريق مسح التكنولوجيات الموجودة والمستخدمة في تلك المؤسسات، وتكونت عينة الدراسة من موظفي تكنولوجيا المعلومات ومديري تكنولوجيا المعلومات وأعضاء هيئة التدريس بلغ قوامها (168) موظفًا ومديرا وعضوا، وظهرت النتائج تفاوت مهم في الاهتمام باستخدام التقنيات الرقمية بين مؤسسات التعليم العالي الحكومي والخاص، وبيان ترتيب تقنيات التحول الرقمي الرئيسية المستخدمة، وأهمها: الذكاء الاصطناعي، وتقنيات السحابة، وإنترنت الأشياء.

دراسة (Sebaaly, 2019) هدفت الدراسة إلى تعرف أثر التحول الرقمي على مؤسسات التعليم العالي العربية، وهل سيعزز هذا التأثير أو يعطل النماذج والصيغ الحالية للجامعات؟ وهل سيؤدي إلى جودة ومرونة وكفاءة أفضل في الوظائف الرئيسية الثلاث للجامعات: التدريس، والبحث العلمي، وتطوير الخدمات الادارية والمجتمعية في عالم سريع التغير؟، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى أن التحول الرقمي يساعد في تحسين الميزة التنافسية للجامعة عالميا، وله نتائج مباشرة على تحسين تجربة التعليم والتعلم، وأنماط إدارية وبحثية جيدة، وجودة الخدمة مع خفض التكاليف، ولا يحدث ذلك دون وجود استراتيجية مناسبة لإدارة التغيير والتحول الرقمي، وتنمية الثقافة والمهارات الرقمية الجديدة.

دراسة (حامد، 2020) هدفت الدراسة الي معرفة مدي امكانية استفادة مصر من التجربة الكورية في انشاء وتطوير الحكومة الالكترونية، وكيفية الاستفادة منها. وتوصلت الدراسة الي ان هناك اهتمام كبير من مختلف الدول بتطوير حكوماتها الالكترونية في السنوات الاخيرة، بالإضافة الي ان تحقيق مصر لقيمة اعلي في المؤشر لم يعد كافيا في ظل التنافس الشديد على ذلك بين كافة الدول ما يستوجب على مصر ان تتطلع للتفوق على غيرها من الدول لتكون في صدارة الترتيب. كما اوصت الدراسة بضرورة استفادة مصر من العوامل التي ادت الي نجاح التجربة الكورية فيما يخص الحكومة الالكترونية، ووضع استراتيجية موحدة لأنشاء وتطوير الحكومة الالكترونية في مصر.

دراسة (دربالة، 2020) هدفت الدراسة إلى تقديم نموذج موحد كامل لعملية التحول الرقمي بهدف دعم الجهود الحكومية المصرية في التحول الرقمي، وبناء معيار موحد مشترك بين جميع الهيئات والجمعيات الحكومية المسؤولة عن التحول الرقمي، وبالتالي توحيد المفاهيم المشتركة والمستخدمة في عملية التحول الرقمي، وتوحيد منهج دراسة وتخطيط وتنفيذ هذه المبادرات لضمان تحقيقها للأهداف الموضوعية من أجلها.

دراسة (المطرف، 2020) هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء مدى إمكانية التحول الرقمي في الجامعات الحكومية والخاصة في المملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى رصد واقع التحول الرقمي بينهما في ظل الأزمات العالمية والكوارث. وقد توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في مدى توافر العناصر المادية اللازمة للتحول الرقمي لصالح الجامعات الحكومية، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في مدى توافر الكفاءات الرقمية لدى أعضاء هيئة التدريس لصالح العاملين في القطاع الخاص، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في إمكانية التحول الرقمي للتعليم في ظل الأزمات لصالح

الجامعات الخاصة، ويتضح من ذلك أنه يوجد تأثير معنوي لاختلاف قطاع التعليم الجامعي على مدى إمكانية التحول الرقمي للتعليم في ظل الأزمات الحالية.

دراسة (البلوشية، وآخرون، 2020) هدفت الدراسة الي استكشاف واقع التحول الرقمي بسلطنة عمان عن طريق التعرف على الادوار التي تقوم بها مؤسسات السلطنة في مجال التحول الرقمي والحكومة الالكترونية، وتقييم مستوي التحول بالسلطنة ومؤسساتها المختلفة والتعرف على المتحقق حاليا من المشاريع والخدمات الالكترونية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي النوعي، والمقابلة شبة المقننة كأداة رئيسية لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة الي التوصية بضرورة التعريف بالخدمات الالكترونية المتاحة وتشكيل فرق تحول دائمة في المؤسسات والعمل علي زيادة المشاريع التي تخدم مشروع التحول الرقمي.

دراسة (القمحاوي، 2020) هدفت الدراسة الي التعرف علي متطلبات التحول الرقمي في تحقيق اهداف مديرية الشباب والرياضة بمحافظة الاسكندرية من خلال تحديد المتطلبات الادارية والبشرية ومتطلبات البنية التحتية للتحول الرقمي ، وتوصلت الدراسة الي انه يجب تطوير اهداف المديرية لمواكبة التحول الرقمي كما يجب تطوير خطط الانشطة المختلفة وتبني استراتيجية التحول الرقمي وتطوير الهيكل التنظيمي بمديرية الشباب والرياضة ، واوصي الدارس بتوفير تنمية وتدريب الكوادر البشرية علي التحول الرقمي وتوفير مخصصات مالية وتشجيع وتحفيز العاملين لدعم التحول الرقمي.

دراسة (الظفيري، 2021) هدفت الدراسة الي تقديم نموذج علمي جديد من شأنه ان يساعد النظام التعليمي على تطبيق عملية التحول الرقمي التعليمي وتحقيق اندماج للتكنولوجيا الرقمية مع عمليات التعليم والتعلم التي تتم ممارستها في الوقت الحاضر، وذلك بناء علي اسس علمية موثوقة. وتوصلت الدراسة الي انه يجب تحديد العناصر الاساسية للتعليم الرقمي الناجح والمستدام وتحقيق التكامل التكنولوجي لدي الاساتذة وتطبيق كل عناصر التحول الرقمي التعليمي التفصيلية في جميع الركائز، وعمل تقييم مستمر لتطبيق التحول الرقمي في كل مؤسسة تعليمية على حدي وعبر المؤسسات، كما اوصت بشمولية الجمعيات والهيئات ومؤسسات المجتمع المعرفي عند تطبيق استراتيجية التحول الرقمي.

دراسة (حسن، 2021) هدفت الدراسة الي تحديد مستوي ابعاد التحول الرقمي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، وتحديد مستوي ابعاد تحقيق الاصلاح الاداري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، في محاولة للتوصل الي خطة مستقبلية مقترحة لتفعيل استخدام التحول الرقمي في تحقيق الاصلاح الاداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، واستخدمت الدراسة استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة الي انه من المتوقع ان يكون مستوي ابعاد التحول الرقمي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية مرتفعاً، حيث ان مستوي ابعاد التحول الرقمي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ككل كما يحددها المسؤولون 2.45 وهو مستوي مرتفع، كما تبين وجود علاقة طردية تأثيرية دالة احصائيا بين التحول الرقمي وتحقيق الاصلاح الاداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

دراسة (خميس، 2021) استهدفت الدراسة قياس وتحليل اثر التحول الرقمي علي الاداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية المصرية، ولتحقيق اهداف الدراسة واختبار فروضها تم اعداد قائمة استقصاء استخدمت كأداة رئيسية لجمع البيانات، واجريت الدراسة الميدانية علي عينة قوامها 280 مفردة، وكانت عدد القوائم الصالحة للتحليل 251 قائمة، وقد انتهت الدراسة الي وجود علاقة ارتباط ايجابية معنوية بين التحول الرقمي وابعاد الاداء الوظيفي للعاملين بالبنوك التجارية المصرية، وفي ضوء هذه النتائج اوصت الدراسة بإنشاء وحدة

تنظيمية للتحويل الرقمي في البنوك التجارية المصرية تختص بالتنسيق مع ادارات البنك بإدارة مشروعات الرقمنة المصرفية وتشجيع الابتكار، وايضا تقديم الدعم النفسي للحد من التوتر الرقمي للموظفين.

الدراسات الخاصة بمستوى أداء الخدمة:

دراسة (احمد، 2018) استهدفت الدراسة تحليل طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية وتعزيز رضا الطلبة في جامعة اب. ولتحقيق ذلك فقد تم اختيار عينة عشوائية من الطلبة يدرسون في كليات اب، واعتمد البحث علي المنهج الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام مقياس SERVPERF. وبينت النتائج وجود ضعف في كافة ابعاد جودة الخدمة التعليمية (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف) المقدمة من الجامعة محل الدراسة وعدم ملاءمتها لرغبات الطلاب وتوقعاتهم اضافة الي وجود ضعف في مستوى رضا الطلاب، كما بينت النتائج وجود علاقة معنوية بين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة وتعزيز رضا الطلاب عن تلك الخدمات.

دراسة (بوفاس، 2018) تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على نموذج الفجوات الخمس باعتباره سلسلة من المقاييس المتكاملة والمتراصة لمعرفة رأس المستهلك بما يتوقعه من أداء في الخدمة المقدمة له من منتجها وفقاً لعدد من الخصائص، وتوصلت الدراسة إلى أن قياس مدى توافر أبعاد مستوى أداء الخدمات الصحية من وجهات نظر مختلف المتعاملين يسمح بالإجابة عن التساؤلات المتعلقة بمدى توافر المستويات المطلوبة لجودة الخدمات الصحية في مؤسسات الصحة الجزائرية.

دراسة (درة، 2018) تُقيم الدراسة مستوى أداء الخدمات في المنظمات الصحية، وذلك من خلال المقارنة بين الخدمات المقدمة في المستشفيات الخاصة والحكومية، واستخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي لإظهار نتائج توضح عدم وجود اختلافات معنوية في مستوى إدراك أداء الخدمات للمنظمات الصحية بدولة عمان، وأوصت الدراسة بوجوب العمل على تحسين مستوى أداء الخدمات المقدمة من قطاع الصحة.

دراسة (اوسو، واخرون، 2018) تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى أداء جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف في مدينة دهوك من وجه نظر العملاء، تكونت عينة الدراسة من 300 من العملاء المتعاملين مع بنك الرشيد والرافدين تم اختيارها بشكل عشوائي وتوصلت إلى مجموعة من النتائج بالتقييم الإيجابي لمستوى أداء الخدمة المصرفية الفعلية والمتوقعة، فضلاً عن وجود تباين في الأهمية النسبية التي يوليها العملاء عند تقييمهم لمستوى جودة الخدمات المصرفية، وخلصت الدراسة إلى ضرورة قيام الإدارة المصرفية بإعداد برامج عملية لتطوير خبرات ومهارات الموظفين من أجل تقديم أفضل الخدمات إلى العملاء.

دراسة (ادريس، 2019) استهدفت الدراسة التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية العلوم الادارية من وجهة نظر الطلاب، وقد قام الباحث بتصميم مقياس خاص بقياس جودة الخدمة مكون من خمسة ابعاد (الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف، الملموسية) ويشتمل على عشرين فقرة بغرض التعرف على جوانب القوة والضعف في جودة الخدمات التعليمية المقدمة. وقد توصلت الدراسة الي ان مستوى جودة الخدمات تبعا لأبعاد (الملموسية، الامان، التعاطف) جاء بدرجة متوسطة، اما بالنسبة للاعتمادية والاستجابة فقد جاء بدرجة ضعيفة.

دراسات حول التحول الرقمي وعلاقتها بمستوى أداء الخدمة:

دراسة (حسن، 2010) هدفت الدراسة الي تحديد أثر تكنولوجيا المعلومات بمستوي اداء الخدمة الفندقية، وقد طبق البحث على عينة مكونة من 50 شخص من الافراد العاملين في فندق السدير. وقد استخدم الباحث الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات اللازمة فضلا عن المقابلات الشخصية. وتوصلت الدراسة الي عدم اثبات صحة الفرضية التي تشير ال وجود علاقة الاثر بين المتغيرين واشارات الدراسة الي انخفاض مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في الفندق المبحوث، وانخفاض كفاءة مهارات الموارد البشرية لديها، وضعف الاعتماد على الشبكات الداخلية، وعدم وجود تعاون بين العاملين والمنظمة المبحوثة في بناء قواعد البيانات، كما توصلت الي جملة من الاستنتاجات والتوصيات.

دراسة (النوافلة، 2015) هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة، كما تهدف إلى التعرف على الفروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى للمتغيرات (جنس الطلبة، والكلية، والعمر، والمستوى الدراسي). ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام مقياس جودة الخدمة الإلكترونية الذي طوره كل من (Griffiths & Brophy, 2002) وزع على عينة من طلبة الجامعة الأردنية بطريقة عشوائية بلغ عددهم (170) طالبا وطالبة، وقد استخدمت الأساليب الإحصائية المناسبة وتشمل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار (t. test) وتحليل التباين الأحادي (One Way Anova) وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها قد جاء بدرجة متوسطة. واحتل بعد الاستجابة المرتبة الأولى، تلاه بعد سهولة الاستخدام، وجاء في المرتبة الثالثة بعد التعاطف، وفي المرتبة الرابعة بعد الميزات الإضافية والشكل العام، تلاه بعد المصادقية، ثم بعد الأداء، وأخيرا بعد المواكبة. وعدم وجود فروق في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها تعزى لمتغيرات (الجنس، الكلية، العمر، المستوى الدراسي). وتوصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها: أن تقوم إدارة مكتبة الجامعة الأردنية بالعمل على تحديث الخدمات الإلكترونية والمواقع الإلكترونية بشكل مستمر ومواكبة التطور الحاصل في نظام أتمته المكتبات في العالم، وإعادة النظر في الخدمات الإلكترونية والموقع الإلكتروني لتلبي حاجات المستفيدين بفعالية وبدقة وسرعة كافية.

دراسة (Nugraha, et al, 2018) قام الباحث بدراسة سلوك الاتصال في المجتمع مع التكنولوجيا الرقمية، حيث اصبح وجود حالة الاتصال في الوقت الحاضر بالنسبة لمنظمة ما هو الرائد في تلبية خدمات المعلومات العامة التي تتطلب الانفتاح والمساواة والشفافية في عملية الاداء التنظيمي. وفي هذا الإطار اجرت حكومة مدينة باندونغ العديد من الاختراقات التي كانت مكثفة للغاية في عملية رقمنة الخدمات العامة الصديقة للبيئة منذ عام 2012. وتشمل تطبيقات الخدمة العامة القائمة على الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في حكومة مدينة باندونغ وهي تطبيقات مثل e-Punten والتي هي تطبيقات من وزارة السكان والسجل المدني، وتطبيقات الحكومة الالكترونية مثل تطبيق الخدمة العامة e-RK وهو تطبيق يمكنه تحسين مستوى الخدمة في الحكومة بشكل كبير والشفافية في ادائها. ويعتمد اسلوب البحث على تحليل المعلومات الواردة في وسائل الاعلام المطبوعة لصحيفة Pikiran Rakyat في عام 2017. وتظهر النتائج ان الاتصال الرقمي هو وسيلة اتصال والتزام من حكومة مدينة باندونغ في تحسين الخدمات العامة لتكون سهلة وسريعة وخاضعة للمساءلة للمجتمع والاطراف ذات

الصلة. كما تظهر الاستنتاجات ان الخدمات العامة وايصال المعلومات تم تطويرها من خلال الاتصالات الرقمية من قبل حكومة مدينة باندونغ اصبحت أكثر متكامل ومراقب وفعال للمجتمع.

دراسة (الجوهري، وآخرون، 2020) هدفت الدراسة الي التعرف على تأثير مقاومة العاملين للتغيير عند تطبيق انظمة الحكومة الالكترونية في المؤسسات الحكومية المصرية، ودراسة تأثير مقاومة العاملين للتغيير بما في ذلك مقاومة التكنولوجيا الحديثة، والخوف من فقدان السيطرة، والشعور بعدم الامان، والخوف من عدم القدرة على تنفيذ التغيير، والخوف من زيادة عبء العمل، على تطبيق نظام الحكومة الالكترونية المتمثلة في ابعاد الاداء (الكفاءة والفاعلية) في مصر. وتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في المؤسسات الحكومية في مصر، وتم استخدام كل من المصادر الاولى والثانوية عند جمع بيانات البحث. وتوصلت الدراسة الي عدة نتائج اهمها: اظهر البحث الاثر السلبى لمقاومة الموظفين للتغيير عند تطبيق نظام الحكومة الالكترونية والدور الذي يلعبه هذا السلوك في فوائد تطبيق مثل هذا النظام. لذلك من المهم للمديرين التعامل مع هذه المقاومة ومحاولة التغلب عليها من خلال تحديد اسبابها واستخدام الاستراتيجيات اللازمة لأحداث التغيير والتغلب على مقاومة الموظفين. كما اوصت الدراسة بعدة توصيات من بينها: انه يجب على المؤسسات ادخال عمليات تنفيذ الحكومة الالكترونية واقناع الموظفين بأن هذا التغيير سيعود بالنفع عليهم وعلى المنظمة، كما يجب علي واضعي سياسات الحكومة الالكترونية تنظيم اجتماعات منتظمة مع الموظفين الرئيسيين لضمان مشاركة الموظفين في عملية ادارة اي تغيير في سير عملهم.

دراسة (المصدر وآخرون، 2020) هدفت الدراسة الي التعرف على مفهوم ومتطلبات التحول الرقمي، اضافة لاستعراض مفهوم الحكومة الالكترونية وعرض اهم المكاسب المترتبة على تعزيز التحول الرقمي في المؤسسات، ودور التحول الرقمي في تحسين اداء الخدمات الحكومية. وقد توصل البحث لمجموعة من التوصيات من اهمها، ضرورة العمل على استكمال تطبيق خدمات الحكومة الالكترونية في كافة المؤسسات الحكومية الفلسطينية، وذلك من خلال تأسيس هيئات رسمية معنية بالعمل على انشاء ومتابعة وصيانة ورقابة المواقع الالكترونية الحكومية.

دراسة (الدرايع، 2021) هدفت الدراسة إلى تعريف واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة، ولتحقيق ذلك، قام الباحث بتصميم استبانة لجمع البيانات. تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الحكوميين في كل من الوزارات التالية: (المالية، التنمية الاجتماعية، الداخلية، التعليم العالي، والبحث العلمي) في محافظة رام الله والبيرة خلال العام (2021) والبالغ عددهم (3200) موظف، وتم اختيار عينة بالطريقة الطبقية العشوائية، حيث تكونت العينة من (296) موظفًا وموظفة موزعين على الوزارات سابقة الذكر. وتوصلت الدراسة إلي: إن تطبيق الحكومة الإلكترونية في الوزارات المبحوثة كانت بدرجة متوسطة بكافة أبعادها (البنية التحتية، البنية التشريعية، أنظمة الحكومة الإلكترونية)، كما أظهرت النتائج أن جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية كانت بدرجة متوسطة للأبعاد (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الاعتمادية)، في حين أظهرت الضمان بدرجة مرتفعة. وأظهرت أيضًا وجود علاقة ارتباط بين تطبيق الحكومة الإلكترونية بأبعادها (البنية التحتية، البنية التشريعية، أنظمة الحكومة الإلكترونية) وجودة الخدمات المقدمة (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الاعتمادية) من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة. وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات، أهمها: العمل على بناء قاعدة بيانات شاملة لربط الوزارات والدوائر الحكومية بعضها ببعض، بما يسهل على المواطنين الاستفادة من خدماتها بشكل أسرع وأسهل، والعمل

على إيجاد نظام حكومي إلكتروني يضمن التحقق من شخصية المواطنين وتقديم الخدمات الإلكترونية لهم دون الحاجة إلى وجودهم في المقرات الحكومية، والاهتمام بتطوير الموقع الإلكتروني، وإصلاح الأعطال التي تواجه المستخدمين، بما يعزز موثوقية المواطنين بالخدمات الإلكترونية، وضرورة الاهتمام بتطبيق الحكومة الإلكترونية لما له من دور في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة.

دراسة (عسليّة، 2021) هدفت الدراسة الي معرفة التحول الرقمي وتوضيح اهم الفوائد والمكاسب التي يمكن تحقيقها من تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية والخاصة كما سعت لإبراز الدور الحقيقي لملاح قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فلسطين مع توضيح الدور الرقمي في تحسين اداء الخدمات الحكومية. وقد توصل الباحث الي عدة نتائج من اهمها ان التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية يسهم في تحسين الخدمات الحكومية المقدمة، وان التغلب على معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في فلسطين يسهم في تعزيز دور التحول الرقمي في تحسين وكفاءة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين، كما توصل الي ان التحول الرقمي في انجاز المعاملات الحكومية خيارا ضروريا في ظل التطورات التقنية والمعرفية العالمية وفي ظل التوسع في تطبيق واستخدام التكنولوجيا المتطورة في فلسطين. كما قامت الدراسة بتوضيح عدة توصيات من اهمها الاهتمام بتصميم برامج توعية لأفراد المجتمع حول مفهوم واهمية انشاء الحكومة الالكترونية في فلسطين وتحديد فوائد الخدمات الالكترونية المزمع تقديمها وكيفية الحصول عليها.

دراسة (شديد، 2021) هدفت الدراسة الي التعرف على الواقع الفعلي لتواجد متطلبات عملية التحول الرقمي في وحدات تراخيص المرور محل الدراسة ومستوي اداء الخدمات المقدمة من وحدات تراخيص المرور وتحديد العلاقة بين متطلبات عملية التحول الرقمي ومستوي اداء الخدمات بوحدة تراخيص المرور. وقد استخدم الباحث استمارة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات الاولى، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الوحدات المرورية الذين لهم علاقة مباشرة بعملية التحول الرقمي وكان عددهم 168 وتم جمع 139 استمارة لعملية التحليل الاحصائي. وتوصل الباحث الي مجموعة من التوصيات اهمها زيادة الدعم المادي لعملية التحول الرقمي والاهتمام بالمناخ التنظيمي لتهيئة العاملين بإدارة المرور لاستخدام التكنولوجيا والاهتمام بصياغة إطار تشريعي يسمح بعمل شراكات في تقديم الخدمات المرورية وعمل حملات اعلامية تمكن المواطنين من معرفة كيفية الاستفادة من التحول الرقمي في الخدمات المرورية المقدمة والاستعانة بالخبرات الفنية في اختيار الوسائل التكنولوجية الخاصة بالخدمات المرورية، كما اوصي ببناء نظم امان وحماية من سطو واتلاف وسرقة الملفات الكترونيا.

الإطار النظري للبحث

المحور الاول: التحول الرقمي:

1- مفهوم التحول الرقمي وأهميته:

التحول الرقمي هو التغير المرتبط بتطبيق التكنولوجيا الرقمية في جميع الجوانب الاجتماعية واستخدام الحاسب الالي والإنترنت في عملية إنشاء قيمة اقتصادية أكثر كفاءة وفاعلية (Stolterman, 2004). وقد تعددت التعريفات الخاصة بالتحول الرقمي في دراسات سابقة وتم تعريف التحول الرقمي بأنه عملية انتقال القطاعات الحكومية أو الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها (الباز، 2019). كما عرف (Kane, 2018) التحول الرقمي على أنه ببساطة الانتقال من عالم تناظري إلى عالم متصل رقميًا. كما اعتبر (Khan, 2016) التحول الرقمي هو العملية المؤسسية أو دورة العمل للتغيير المحفز تقنيًا في الصناعات والمؤسسات بالإضافة إلى خدمات الحكومة الإلكترونية، والدفع الإلكتروني. كما قدّم (Vial, 2019) التحول الرقمي على أنه عملية تهدف إلى تحسين الكيانات والمؤسسات من خلال إطلاق تغييرات كبيرة على خصائصها باستخدام مجموعات من تقنيات المعلومات والحوسبة والاتصالات.

نستنتج من هذه التعاريف، بأن التحول الرقمي هو عملية مهمة وضرورية في المؤسسات الحكومية، حيث يتم الاستغناء عن المستندات الورقية وإتمام العمليات باستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يجعل العمل أسهل في المجهود وموفر ماديًا ويحسن من بيئة العمل داخل المؤسسات الحكومية للعاملين داخل المؤسسة والمتعاملين معها.

إن التحول الرقمي له فوائد كثيرة ومتنوعة على المؤسسات الحكومية ومن أهمها، تسهيل الإجراءات، والتخلص من الروتين والبيروقراطية بشكل عام. وكما أكد (المصدر، 2020) أن أهمية التحول الرقمي في إنجاز المعاملات الحكومية وتحسين الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين بكفاءة من حيث الوقت والكلفة والجودة، ونشر ثقافة استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين الافراد والمؤسسات عبر تنظيم ندوات تثقيفية حول مدي أهمية توظيف أدوات التكنولوجيا ومدي تأثيرها على المؤسسات الاقتصادية، وزيادة قدرات الكوادر البشرية العاملة في المؤسسات الحكومية من خلال تدريبهم وتطويرهم على تحقيق الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في إتمام المعاملات الحكومية، كذلك ضرورة توفير تجهيزات للشبكات والانظمة السائدة لتفادي حدوث أعطال تهز أمن الشبكات واستقرارها.

2- دور التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية:

وأصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، والتحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة بل هو برنامج شامل

كامل يمس المؤسسة ويمس طريقة وأسلوب عملها داخليًا بشكل رئيسي وخارجيًا وأيضًا من خلال تقديم الخدمات للجمهور المُستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسهل وأسرع (الباز ، 2019).

ويمكن إيضاح دور التحول الرقمي أو أهدافه في المؤسسات الحكومية في عدة نقاط من أهمها:

- تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة سهلة وسريعة وبتكاليف أقل.
- خفض نسبة الاحتكاك بين موظفي الحكومة و المواطنين.
- إتاحة المعلومات عن كافة القوانين واللوائح الحكومية للمواطنين علي شبكة الإنترنت لمعرفة اللوائح التي تحكم موضوع أو قضية معينة.
- تحديد متطلبات الحصول علي الخدمة والنماذج المطلوبة بما يمكن من استكمالها قبل الذهاب لمكان اداء الخدمة ومن ثم تخفيض الوقت والجهد اللازم لأداء الخدمة.
- رفع كفاءة الاداء الحكومي لمواكبة نظم المعلومات الحديثة العالمية.
- ترشيد الانفاق الحكومي حيث يتم تخفيض عدد الموظفين بالإضافة لاستبدال استخدام الاوراق بالتحول لاستخدام الحاسب الالى.
- تحقيق الشفافية بصورة متكافئة لكافة المؤسسات والمواطنين والتخلص من بعض صور الفساد.
- تحسين الكفاءة التشغيلية وتنظيمها والعمل علي تحسين جودتها.

3- متطلبات التحول الرقمي:

من واقع الدراسات السابقة تبين أن متطلبات التحول الرقمي الاكثر طلبًا وتأثيرًا هي الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، الاجهزة والتكنولوجيا المستخدمة، الموارد البشرية (امين، 2018 ومحمد، 2019). ويمكن ايضاحها تفصيلًا كما يلي:

- الاستراتيجية: وهي القرارات التي تهتم بعلاقة المنظمة بالبيئة الخارجية، حيثُ تتسم الظروف التي يتم فيها اتخاذ القرارات بجزء من عدم المعرفة أو عدم التأكد، لذا يقع على عاتق الإدارة عبء تحقيق تكيف المنظمة مع التغيرات البيئية (Ansoff, 1998).
- الثقافة التنظيمية: وهي مجموعة من الأسس والقيم والمفاهيم المشتركة بين قادة المنظمة والعاملين القدامى ويتم نقلها وتعليمها للأفراد الجدد، أي تتكون من القيم السائدة والمسيطرة التي تساعد في خلق التكامل بين أجزاء المنظمة (الفراج، 2011).
- الاجهزة والتكنولوجيا المستخدمة: مع تطور شبكة الانترنت والتكنولوجيا والبرمجيات والمعدات الحاسوبية تبذل الحكومات جهوداً للحصول على تكنولوجيا جديدة لتقديم الخدمات الي المواطنين وتيسير الاعمال وتحسين الاتصال بين المؤسسات الحكومية والمواطنين ومنذ منتصف الثمانينيات كانت الحكومات تمر بعملية اعادة تقييم للخدمات المقدمة حيثما ظهرت التوقعات بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومن اجل استغلال هذه التكنولوجيا هناك حاجة للحصول على خدمات القطاع العام بكفاءة (عسلي، 2021).

- الموارد البشرية: هي جميع الأفراد الذين يعملون في المنظمة رؤساء ومرووسين، والذين جرى توظيفهم فيها لأداء كافة وظائفها وأعمالها، كما أنها تصيغ الثقافة التنظيمية التي توضح وتضبط وتوحد أنماط السلوك، أو أنها مجموعة من الخطط والأنظمة والسياسات والإجراءات التي تنظم أداء العاملين لمهامهم وكيفية تنفيذ وظائفهم في سبيل تحقيق رسالة وأهداف المنظمة (عقيلي، 2005).

المحور الثاني: مستوى أداء الخدمة:

1- تعريف الخدمة:

الخدمة مشتقة من الفعل خدم أي قام بحاجته. والخدمة هي منتجات غير ملموسة تهدف أساساً إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك التي تحقق له المنفعة (ساعد، 2003). وقد عرفت الخدمة بأنها نشاط يؤدي إلى إشباع حاجة أو حاجات معينة لدى العميل (عبدالعزیز، 2013). وعرف (ابوالنجا، 2008) الخدمة على أنها أي نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساساً غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية وأن إنتاجها أو تقديمها يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو لا يكون.

2- جودة الخدمة:

جودة الخدمة هي عملية تحقيق رغبة العميل بالشكل الصحيح ووفق ما يراه من وجهة نظره (الحوري، 2012). وقد عرّف (الدراكة، 2008) مستوى أداء الخدمات المقدمة بأنها هي التي تحقق مستوى الرضا للمواطن، العميل، حيث أن ما يتوقعه من مستوى أداء خدمة هو ما أدركه لنفس الخدمة. ويتضح من هذه التعريفات أنها تتفق على أن الخدمة منفعة تلبي احتياجات وطلبات المستفيدين، وأن مستوى أداء الخدمة هو الذي يحدد مدى رضا المستفيد من هذه الخدمة.

3- ابعاد جودة الخدمة:

وتتمثل ابعاد جودة الخدمات بناءً على مقياس جودة الخدمة (ServPerf) ، للباحثين

(Cronin and Taylor, 1992) وهي:

الوثوقية: ويشير هذا البعد إلى قدرة المنظمة على أداء الخدمة بدقة، كما يتضمن أيضاً قدرة المؤسسة على إكمال الخدمة في الوقت المحدد وبصورة ثابتة وخالية من الأخطاء في كل مرة.

الاستجابة: وهذا البعد ينظر إلى قدرة المؤسسة على الاستجابة لأحتياجات العميل على الفور، عندما تفشل المؤسسات في الاستجابة للعميل وخاصة عندما لا يكون هناك سبب أو تفسير واضح ، يخلق تصوراً سلبياً في أذهان العملاء .

الاعتمادية: وهي تُعبر عن قدرة المؤسسة من وجهة نظر العملاء على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها العميل وبدقة تُرضي طموحه، وكذلك تُعبر عن مدى وفاء هذه المؤسسات بالتزامها تجاه العميل.

التعاطف: وهو قدرة الموظف علي اظهار الاهتمام الحقيقي بالعملاء، يجب ان يُظهر التعاطف باستمرار من قبل الموظف حتي يكون فعالاً، لتحديد ما إذا كان شخص ما يظهر القدر المناسب من التعاطف.

الملموسية: تمثل الجوانب الملموسة والمتعلقة بالخدمة مثل: المباني، والتقنيات الحديثة المستخدمة، والتسهيلات الداخلية للأبنية، والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، ومظهر الموظفين.

4- الخدمات الحكومية الالكترونية:

الخدمة الحكومية يُمكن القول انها خدمة إلزامية لا تهدف الي الربح ويتم تقديمها لصالح الجمهور سواء كان شخص او مؤسسة. وتم تحديث الخدمات الحكومية الي خدمات حكومية الكترونية لتقوم بنفس الغرض.

وعرفت **الخدمات الحكومية الالكترونية** بأنها إنجاز الأعمال الإدارية والحكومية الكترونياً وقيام أجهزة الحكومة بإنجاز أعمالها وتقديم خدماتها للجمهور الكترونياً دون الذهاب إلى الجهات الحكومية وتنفيذ الخدمة بالمنزل أو من أي مكان في العالم عبر الانترنت، وذلك بهدف استثمار الوقت والجهد والمال (مطر، 2015).

كما تم تعريف الخدمات الحكومية الإلكترونية بأنها إنجاز الخدمات الحكومية بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنت ووفق ضروريات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة ويتمثل ذلك في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وتدبير شؤون العامة (حماد، 2013).

المحور الثالث: مستوى خدمات التحول الرقمي المقدمة بمحكمة الأسرة:

في ظل التحول الرقمي والتطور التكنولوجي في تقديم الخدمات و وصول هذا التطور الي الخدمات الحكومية، قامت محكمة الاسرة بخطوة في هذا المجال عن طريق دخول الحاسب الالى ليحل مكان الدفاتر الورقية في بعض المكاتب كما أن دخول الحاسب الالى سهل من عمل الموظفين ولكن لم يؤثر دخول الحاسب في هذا التوقيت علي متلقي الخدمة، حيث أن الخدمة ظلت كما هي، ثم تم تطوير الأمر بعمل برامج تخصصية لبعض أجهزة الحاسب فمثلا أصبح يتم تحديد بعض الجلسات بالمحكمة عن طريق الحاسب فعند تقديم الأوراق المطلوبة من طالب الخدمة يتم تحديد ميعاد جلسة محدد مراعي مواعيد الجلسات الأخرى، حيثُ كان قبل ذلك يتم التحديد من خلال الموظف فكان في اوقات كثيرة يتم إعطاء طالب الخدمة ميعاد خاطئ وفي بعض من الاوقات كان يتم تحديد اكثر من جلسة في وقت واحد مما كان يحدث اضطراب بين المواطنين والمحامين والهيئة القضائية، كما أنه كان يتم تحديد بعض مواعيد الجلسات طبقاً لأهواء الموظف المسئول.

وتطور الوضع داخل المحكمة مع الوقت في محاولة لمواكبة العصر، والعمل على تطبيق استراتيجية الدولة في التحول الرقمي، والوصول الي الغرض الرئيسي من استخدام التكنولوجيا ودخول الحاسب الالى، وهو العمل على سرعة الإجراءات وتسهيلها على العاملين والمتعاملين بالمحكمة، وتطبيق الشفافية والحد من الفساد، ليشعر مُتلقى الخدمة بتحسن في تقديم الخدمات داخل المحكمة.

حيث أصبح الآن يتم تقديم الخدمات بطريقة اسهل واسرع، وذلك تسبب في خفض الازدحام والحد من المشاكل والمجاملات وشعور متلقي الخدمة بالعدالة والمساواة. وهذه بعض الخدمات التي اصبحت تُقدّم الكترونياً من داخل المحكمة:

- تحديد مواعيد الجلسات.
- معرفة القضايا المرفوعة ضد شخص ما عن طريق الرقم القومي.
- استخراج الإعلام الشرعي.
- استخراج صورة رسمية من الحكم.
- الاستعلام عن موقف الدعوي.

إلا أنه مازال هناك مشاكل في التطبيق تواجه العاملين بمحكمة الاسرة يجب وجود حلول لها، حيث أن العاملين لم يحصلوا علي التدريبات الكافية لاستخدام تلك التكنولوجيا، كما أنه لم يتم تطبيق التحول الرقمي في كل مجالات المحكمة، فيوجد بعض الاجراءات مازالت تتم بالطرق التقليدية، وذلك مع عدم تحديث البرمجيات الخاص بالأجهزة بشكل مستمر مما يحدث أعطالاً في بعض الأوقات وتأخذ وقتاً كبيراً في حلها لعدم وجود مختص بصفة مستمرة في ديوان المحكمة.

كما أنه من أهم ما يجب توفيره لتطبيق التحول الرقمي بالشكل المتكامل، هو توفير خدمات الكترونية عن بُعد حيث أن كل الخدمات التي تم ذكرها والتي توفرت يجب أن تذهب للمحكمة لأجرائها. فبالرغم من أن التطور التي حدث أثر بشكل كبير على مستوى أداء الخدمة داخل المحكمة، إلا أنه ما زال هناك ما هو أفضل والذي سيؤثر بشكل أكبر علي مستوي الخدمة.

المحور الرابع: الإطار العملي للبحث (الدراسة الميدانية):

منهجية البحث:

اعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها وجمع البيانات حول أثر التحول الرقمي علي مستوي أداء الخدمة في المؤسسات الحكومية، ومن أجل إعطاء صورة أوضح قمنا بدراسة حالة التحول الرقمي بمحكمة الاسرة بالجيزة، وتم استخدام المنهج الاحصائي في محاولة لمعالجة وتصنيف البيانات والوصول الي نتائج بالنسبة للمشكلة المطروحة للبحث، أما بالنسبة لأدوات البحث فتم استخدام استمارة الاستبيان وتناولت ثلاث اقسام: القسم الأول البيانات الديموغرافية (الجنس، طبيعة الوظيفة، سنوات الخبرة)، القسم الثاني المتغيرات الخاصة بالدراسة (المتغير الاول المستقل التحول الرقمي – المتغير الثاني التابع مستوي اداء الخدمة) وقد تضمن 30 فقرة تتعلق بموضوع الدراسة، القسم الثالث سؤال مفتوح حول المقترحات، كما تم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS لتحليل الاستبيان، واختبار فرضيات الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع العينة من موظفي محكمة الأسرة بالجيزة والبالغ عددهم 232 موظف حسب دفتر الحضور والانصراف، وتم اختيار عينة وهم الموظفين الذين يرتبط عملهم بالحاسب الالي او يمكن ان يتحول عملهم الي الحاسب الالي، وبلغ عددهم 137 موظف وموظفه، وتم توزيع استمارة الاستبيان عليهم، وبفحص الاستمارات تبين ان هناك عدد 108 استمارة فقط صالحة لعملية التحليل الاحصائي، وذلك بنسبة 78.8% من اجمالي عدد الاستمارات الموزعة.

ادوات الدراسة المستخدمة:

لتحقيق اهداف الدراسة تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، وتكونت الاستمارة من ثلاث اقسام.

القسم الاول: البيانات الشخصية عن المستجيبين (الجنس، طبيعة الوظيفة، سنوات الخبرة).

القسم الثاني: وينقسم الي محورين الاول: التحول الرقمي وتمثل في ابعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، الاجهزة والتكنولوجيا المستخدمة، الموارد البشرية)، والمحور الثاني: مستوى اداء الخدمة.

القسم الثالث: سؤال مفتوح حول الاقتراحات.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتقدير استجابة الموظفين علي فقرات المقياس، طبق للجدول التالي:

جدول رقم (1) درجات مقياس ليكرت

التصنيف	موافق تماما	موافق	احيانا	غير موافق	غير موافق تماما
درجة الموافقة	5	4	3	2	1

الادوات الاحصائية المستخدمة

- 1- ثبات المتغيرات المكونة لأستمارة الاستبيان (معامل ألفا كرونباخ).
- 2- الوصف الإحصائي لعينة الدراسة حسب متغير (الجنس، طبيعة الوظيفة، سنوات الخبرة).
- 3- التحليل العاملي للعبارات المكونة لمتغيرات الدراسة (معامل التحميل، اختبار مدي كفاية العينة، اختبار كا²).
- 4- التحليل الوصفي للعبارات المكونة لكل متغير من متغيرات الدراسة (المتوسط، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف).
- 5- اختبار الفروض: معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والتابعة.

ثبات عبارات استمارة الاستبيان:

يقصد بثبات استمارة الاستبيان هو الاستقرار في نتائج الاستمارة وعدم تغيرها بشكل كبير، وقد تحقق الباحث من ثبات استمارة الاستبيان من خلال معاملي الثبات والصدق (الفا كرونباخ) لعبارات الاستمارة، وذلك لبحث مدي إمكانية الاعتماد علي نتائج الدراسة، كما هو في الجدول الاتي:

جدول رقم (2) معاملي الثبات والصدق

المتغير	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل الصدق
المتغير المستقل: التحول الرقمي			
الاستراتيجية	4	0.923	0.961
الثقافة التنظيمية	4	0.900	0.949
الأجهزة والتكنولوجيا المستخدمة	6	0.951	0.975
الموارد البشرية	4	0.937	0.968
المتغير التابع: مستوى الخدمات المقدمة	12	0.975	0.987
الاجمالي	30	0.986	0.993

بالنظر للجدول السابق يتبين ان قيمة معاملي الثبات والصدق مرتفعة لكل متغير من متغيرات الدراسة، حيث يتراوح في معامل الثبات بين (0.900- 0.986)، وفي معامل الصدق بين (0.949- 0.993)، وهذا يدل علي ان الثبات مرتفع ودال إحصائيا، وأن الدراسة (استمارة الاستبيان) ثابتة وصادقة في القياس، ويمكن الاعتماد عليها وتطبيقها بثقة عالية.

تحليل واختبار البيانات:

القسم الاول: البيانات الديموغرافية

جدول (3) خصائص افراد العينة

م	المعلومات الشخصية	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
1	الجنس	ذكر	48	% 44.4
		انثي	60	% 55.6
		المجموع	108	% 100
2	طبيعة الوظيفة	ادارية / قيادية	20	% 18.5
		غير ادارية / غير قيادية	88	% 81.5
		المجموع	108	% 100
3	سنوات الخبرة	اقل من سنة	0	0
		من سنة الي خمس سنوات	4	% 3.7
		من خمس الي عشر سنوات	28	% 25.9
		اكثر من عشر سنوات	76	% 70.4
		المجموع	108	% 100

باستقراء الجدول السابق رقم (3) يتضح لنا ما يلي:

- 1- ان نسبة 44.4% من مجتمع العينة من الذكور ونسبة 55.6% من الاناث وهذا يشير الي ان النسبة الاكبر من المتعاملون مع التحول الرقمي بالمحكمة من الاناث.
- 2- ان نسبة المديرين 18.5% من مجتمع العينة بينما النسبة الاكبر هو عدد الموظفين غير الاداريين بنسبة 81.5% وهذا امر طبيعي , اي ان من كل 5 موظفين 1 مدير .
- 3- ان نسبة 70.4% من مجتمع العينة لديهم سنوات خبرة اكثر من عشر سنوات بينما لا يوجد في مجتمع العينة موظف لديه خبرة اقل من سنة , وهذا يشير الي شئ جيد وهو ان معظم مجتمع العينة لديهم خبرة ولكن يشير ايضا الي ان معظم مجتمع العينة من كبير السن والذي من الصعب ان يتعاملو مع التحول الرقمي بالشكل الامثل.

القسم الثاني: التحليل الاحصائي لمتغيرات الدراسة

المتغير المستقل: التحول الرقمي

1- متغير الاستراتيجية

جدول رقم (4) التحليل العاملي لبعد الاستراتيجية

العبارات	معامل التحميل
لدي المؤسسة خطة استراتيجية واضحة للتحويل الرقمي	0.875
قامت جهة العمل بتوضيح استراتيجية التحويل الرقمي للعاملين	0.914
يوجد ارتباط وثيق بين استراتيجية التحويل الرقمي بالمؤسسة وبين رؤية ورسالة واهداف المنظمة	0.901
يتم تحديث استراتيجية التحويل الرقمي بالمؤسسة وفقا للمستجدات القانونية والتنظيمية	0.920
اختبار مدى كفاية العينة KMO	0.781
اختبار باريتليت (كا)	358.793**
درجة الحرية	6
المعنوية	0.000
متوسط التباين المفسر AVE	81.493

** معنوي عند مستوى 1%

وبدراسة التحليل العاملي لتلك الفقرات ومدى تمثيلها لمحور الاستراتيجية فقد أظهرت النتائج أن معامل اختبار مدى كفاية العينة قد بلغت 0.781 وهي أكبر من 0.50 ، كما أظهرت النتائج معنوية اختبار كا2 عند مستوى ثقة 99%، حيث بلغت قيمة الاختبار 358.79، وهو ما يشير إلى وجود ارتباط بين العبارات وبعضها البعض وبالتالي وجب اجراء اختبار التحليل العاملي. كما أكدت النتائج على أن معامل التحميل لكل فقرة من فقرات المحور قد تراوحت بين 0.875 و 0.920 وكانت جميعها أكبر من 0.50، وقد بلغ متوسط التباين المفسرة 81.49% وهي أكبر من 50%، ومن ثم فإن العبارات المتاحة تعبر وبشكل قوى عن محور الاستراتيجية وأنه لا يمكن حذف أيا من هذه الفقرات.

جدول (5) التحليل الوصفي لبعد الاستراتيجية

العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	اختبار ت لعينة واحدة	الوزن النسبي
لدي المؤسسة خطة استراتيجية واضحة للتحويل الرقمي	3.556	1.179	33.15	-3.918	71.1
قامت جهة العمل بتوضيح استراتيجية التحويل الرقمي للعاملين	3.583	1.177	32.85	-3.679	71.6
يوجد ارتباط وثيق بين استراتيجية التحويل الرقمي بالمؤسسة وبين رؤية ورسالة واهداف المنظمة	3.750	1.069	28.50	-2.431	75
يتم تحديث استراتيجية التحويل الرقمي بالمؤسسة وفقا للمستجدات القانونية والتنظيمية	3.759	1.058	28.14	-2.365	75.2
الاستراتيجية	3.662	1.12	27.61	-3.473	73.2

يتضح من جدول رقم (5) أن عينة الدراسة قد اتجهت نحو الموافقة تجاه محور الاستراتيجية وذلك بإنحراف معياري 1.12 ومعامل اختلاف 27.61%، حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير 3,662 وهي تختلف بشكل سلبي وبشدة عن نقطة الاختبار لمقياس ليكرت الخماسي (4)، ومن ثم فإن هناك فرق معنوي بين متوسط استجابات المستقصى منهم (المتوسط الفعلي) وبين ما هو متوقع حيث بلغت القيمة المطلقة لاختبار ت المحسوبة 3.473 وهي أكبر من القيمة الجدولية 2.658 عند مستوى ثقة 99%، وتشير النتائج إلى وجود تجانس بين آراء عينة البحث والدراسة بالموافقة على محور الاستراتيجية بنسبة 72.39% .

كما يتضح أيضاً أن الاستجابة نحو الفقرة (يتم تحديث استراتيجية التحول الرقمي بالمؤسسة وفقاً للمستجدات القانونية والتنظيمية)، تعد في رأي عينة الدراسة من النقاط الهامة والتي تؤكد المؤسسة على الاهتمام بها كأحد فقرات محور الاستراتيجية حيث جاءت في المرتبة الأولى بوسط حسابي والتي بلغت لمقياس ليكرت الخماسي بمقدار 3,759 بمعامل اختلاف 28.14%، وهي تختلف عن نقطة الاختبار لمقياس ليكرت الخماسي (4)، وهو ما يشير إلى اتفاق وتجانس بين الآراء بنسبة 71.86% نحو تحديث استراتيجية التحول الرقمي بالمؤسسة وفقاً للمستجدات القانونية والتنظيمية.

2- متغير الثقافة التنظيمية

جدول رقم (6) التحليل العاملي لبعد الثقافة التنظيمية

العبارة	معامل التحميل
تحرص المؤسسة علي تحسين مستوى الثقافة التنظيمية لدي العاملين	0.873
جهة العمل وفرت التكنولوجيا اللازمة للعمل على تطبيق التحول الرقمي	0.896
قامت جهة العمل بتقديم توجيهات لمشاركة العاملين في عملية التحول الرقمي	0.875
تسعي المؤسسة الي توسيع دائرة العاملين بالتحول الرقمي بداخله	0.868
اختبار مدى كفاية العينة KMO	0.728
اختبار باريتليت (كا)	320.696**
درجة الحرية	6
المعنوية	0.000
متوسط التباين المفسر AVE	77.069

** معنوي عند مستوى 1%

وبدراسة التحليل العاملي لتلك الفقرات ومدى تمثيلها لمحور الثقافة التنظيمية فقد أظهرت النتائج أن معامل اختبار مدى كفاية العينة قد بلغت 0.728 وهي أكبر من 0.50 ، كما أظهرت النتائج معنوية اختبار كا2 عند مستوى ثقة 99%، حيث بلغت قيمة الاختبار 320.696، وهو ما يشير إلى وجود ارتباط بين العبارات وبعضها البعض وبالتالي وجب اجراء اختبار التحليل العاملي. كما أكدت النتائج على أن معامل التحميل لكل فقرة من فقرات المحور قد تراوحت بين 0.868 و 0.896 وكانت جميعها أكبر من 0.50، وقد بلغ متوسط التباين المفسر 77.069% وهي أكبر من 50%، ومن ثم فإن العبارات المتاحة تعبر وبشكل قوى عن محور الثقافة التنظيمية وأنه لا يمكن حذف أي من هذه الفقرات.

جدول (7) التحليل الوصفي لبعد الثقافة التنظيمية

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	اختبار ت لعينة واحدة	الوزن النسبي
تحرص المؤسسة علي تحسين مستوى الثقافة التنظيمية لدي العاملين	3.685	1.181	32.05	2.770-	73.7
جهة العمل وفرت التكنولوجيا اللازمة للعمل على تطبيق التحول الرقمي	3.731	1.090	29.22	2.559-	74.62
قامت جهة العمل بتقديم توجيهات لمشاركة العاملين في عملية التحول الرقمي	3.917	1.185	30.26	0.731-	78.34
تسعي المؤسسة الي توسيع دائرة العاملين بالتحول الرقمي بداخله	3.898	1.119	28.70	0.946-	77.96
الثقافة التنظيمية	3.808	1.144	26.36	1.989-	76.155

يتضح من جدول رقم (7) أن عينة الدراسة قد اتجهت نحو الموافقة تجاه محور الثقافة التنظيمية وذلك بإنحراف معياري 1.14 ومعامل اختلاف 26,36%، حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير 3,808 وهي تختلف بشكل سلبي وبشدة عن نقطة الاختبار لمقياس ليكرت الخماسي (4)، ومن ثم فإن هناك فرق معنوي بين متوسط استجابات المستقصى منهم (المتوسط الفعلي) وبين ما هو متوقع حيث بلغت القيمة المطلقة لاختبار ت المحسوبة 1.989 وهي أكبر من القيمة الجدولية 0.937 عند مستوى ثقة 99%، وتشير النتائج إلى وجود تجانس بين آراء عينة البحث والدراسة بالموافقة على محور الثقافة التنظيمية بنسبة 73.64 .

3- الأجهزة و التكنولوجيا المستخدمة

جدول رقم (8) التحليل العاملي لبعد الأجهزة والتكنولوجيا المستخدمة

معامل التحميل	العبارات
0.892	يوجد جهاز حاسب الي خاص بعملي في المكتب
0.923	تستطيع التعامل بسهولة مع تكنولوجيا المعلومات في عملك
0.905	تستطيع انجاز عملك بالكامل باستخدام الحاسب الالي
0.870	جميع البيانات التي تحتاج اليها موجودة في قواعد البيانات علي الحاسب الالي
0.873	ترتبط اجهزة الحاسب الالي في المؤسسة بشبكة داخلية
0.913	تتصل اجهزة الحاسب الالي في المؤسسة بالانترنت
0.882	اختبار مدى كفاية العينة KMO
657.742**	اختبار باريتليت (كا)
15	درجة الحرية
0.000	المعنوية
80.325	متوسط التباين المفسر AVE

** معنوي عند مستوى 1%

وبدراسة التحليل العاملي لتلك الفقرات ومدى تمثيلها لمحور الأجهزة والتكنولوجيا المستخدمة فقد أظهرت النتائج أن معامل اختبار مدى كفاية العينة قد بلغت 0.882 وهي أكبر من 0.50 ، كما أظهرت النتائج معنوية اختبار كا2 عند مستوى ثقة 99%، حيث بلغت قيمة الاختبار 657.742، وهو ما يشير إلى وجود ارتباط بين العبارات وبعضها البعض وبالتالي وجب اجراء اختبار التحليل العاملي. كما أكدت النتائج على أن معامل التحميل لكل فقرة من فقرات المحور قد تراوحت بين 0.870 و 0.923 وكانت جميعها أكبر من 0.50، وقد بلغ متوسط التباين المفسرة 80.325% وهي أكبر من 50%، ومن ثم فإن العبارات المتاحة تعبر وبشكل قوى عن هذا المحور وأنه لا يمكن حذف أيا من هذه الفقرات.

جدول (9) التحليل الوصفي لبعد الأجهزة والتكنولوجيا المستخدمة

الوزن النسبي	اختبار ت لعينة واحدة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات
75.9	1.723-	32.36	1.229	3.796	يوجد جهاز حاسب الي خاص بعملي في المكتب
75	2.207-	31.39	1.177	3.750	تستطيع التعامل بسهولة مع تكنولوجيا المعلومات في عملك
74.8	2.270-	31.73	1.187	3.741	تستطيع انجاز عملك بالكامل باستخدام الحاسب الالي
75.7	1.992-	29.34	1.111	3.787	جميع البيانات التي تحتاج اليها موجودة في قواعد البيانات علي الحاسب الالي

73.8	2.849-	30.17	1.115	3.694	ترتبط اجهزة الحاسب الالي في المؤسسة بشبكة داخلية
72.9	2.626-	32.09	1.171	3.648	تتصل اجهزة الحاسب الالي في المؤسسة بالانترنت
74.7	2.626-	27.95	1.278	3.736	الأجهزة والتكنولوجيا المستخدمة

يتضح من جدول رقم (9) أن عينة الدراسة قد اتجهت نحو الموافقة تجاه محور الاجهزة والتكنولوجيا المستخدمة وذلك بإنحراف معياري 1.27 ومعامل اختلاف 27,95%، حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير 3,736 وهي تختلف بشكل سلبي وبشدة عن نقطة الاختبار لمقياس ليكرت الخماسي (4)، ومن ثم فإن هناك فرق معنوي بين متوسط استجابات المستقصى منهم (المتوسط الفعلي) وبين ماهو متوقع حيث بلغت القيمة المطلقة لاختبار ت المحسوبة 2.626 وهي أكبر من القيمة الجدولية 0.783 عند مستوى ثقة 99%، وتشير النتائج إلى وجود تجانس بين آراء عينة البحث والدراسة بالموافقة على محور الاجهزة والتكنولوجيا المستخدمة بنسبة 72.05 .

4- الموارد البشرية

5- جدول رقم (10) التحليل العاملي لبعدها الموارد البشرية

معامل التحميل	العبارات
0.947	قامت جهة العمل بتقديم توجيهات لكيفية العمل باستخدام الحاسب الالي
0.921	قامت جهة العمل بعقد تدريب للعاملين على التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في عملية التحول الرقمي
0.905	تشجع الادارة العاملين على المشاركة في عملية التحول الرقمي
0.896	تقوم المؤسسة بتقييم المهارات التكنولوجية للعاملين بشكل مستمر
0.850	اختبار مدى كفاية العينة KMO
378.501**	اختبار باريتليت (كا)
6	درجة الحرية
0.000	المعنوية
84.206	متوسط التباين المفسر AVE

** معنوي عند مستوى 1%

وبدراسة التحليل العاملي لتلك الفقرات ومدى تمثيلها لمحور الموارد البشرية فقد أظهرت النتائج أن معامل اختبار مدى كفاية العينة قد بلغت 0.850 وهي أكبر من 0.50 ، كما أظهرت النتائج معنوية اختبار كا2 عند مستوى ثقة 99%، حيث بلغت قيمة الاختبار 378.501، وهو ما يشير إلى وجود ارتباط بين العبارات وبعضها البعض وبالتالي يجب اجراء اختبار التحليل العاملي. كما أكدت النتائج على أن معامل التحميل لكل فقرة من فقرات المحور قد تراوحت بين 0.850 و 0.947 وكانت جميعها أكبر من 0.50، وقد بلغ متوسط التباين المفسرة 84.206% وهي أكبر من 50%، ومن ثم فإن العبارات المتاحة تعبر وبشكل قوى عن محور الموارد البشرية وأنه لا يمكن حذف أي من هذه الفقرات.

جدول (11) التحليل الوصفي لبعدها الموارد البشرية

الوزن النسبي	اختبار ت لعينة واحدة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات
73.5	-2.775	33.02	1.214	3.676	قامت جهة العمل بتقديم توجيهات لكيفية العمل باستخدام الحاسب الالي
74.3	-2.607	30.82	1.144	3.713	قامت جهة العمل بعقد تدريب للعاملين على التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في عملية التحول الرقمي

72	-3.343	34.36	1.238	3.602	تشجع الادارة العاملين علي المشاركة في عملية التحول الرقمي
77	-1.399	28.58	1.101	3.852	تقوم المؤسسة بتقييم المهارات التكنولوجية للعاملين بشكل مستمر
74.2	-2.790	29.04	1.174	3.711	الموارد البشرية

يتضح من جدول رقم (11) أن عينة الدراسة قد اتجهت نحو الموافقة تجاه محور الموارد البشرية وذلك بإنحراف معياري 1.17 ومعامل اختلاف 29,04%، حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير 3,711 وهي تختلف بشكل سلبي وبشدة عن نقطة الاختبار لمقياس ليكرت الخماسي (4)، ومن ثم فإن هناك فرق معنوي بين متوسط استجابات المستقصى منهم (المتوسط الفعلي) وبين ماهو متوقع حيث بلغت القيمة المطلقة لاختبار ت المحسوبة 2.790 وهي أكبر من القيمة الجدولية 0.292 عند مستوى ثقة 99%، وتشير النتائج إلى وجود تجانس بين آراء عينة البحث والدراسة بالموافقة على محور الموارد البشرية المستخدمة بنسبة 70.96 .

المتغير التابع: مستوى الخدمات المقدمة

جدول رقم (12) التحليل العاملي لمتغير مستوى الخدمات المقدمة

معامل التحميل	العبارات
0.872	اسهم استخدام الحاسب الالى داخل المؤسسة في تجنب البطئ اثناء تقديم الخدمات
0.879	يوفر استخدام الحاسب الالى الشفافية داخل العمل
0.884	تطبيق التحول الرقمي ساعد في تقديم خدمات افضل لمتلقي الخدمة
0.908	يشعر المواطن بما تم من تغير في استخدام التكنولوجيا داخل المحكمة
0.873	اعطي استخدام الحاسب الالى داخل المؤسسة حالة من الثقة بين الموظف وملتقي الخدمة
0.910	تسهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسة بشكل كبير في تحسين الخدمات المقدمة وزيادة كفاءتها
0.845	ساعد التحول الرقمي في التواصل الودي مع متلقي الخدمة
0.887	يعطيك متلقي الخدمة ردود افعال ايجابية عند استخدام التكنولوجيا في انهاء طلبه
0.906	التحول الرقمي يعمل علي ضمان تلبية حاجات المواطن بشكل متواصل
0.858	تطبيق التحول الرقمي ادي الي تطور المؤسسة
0.882	اختلف مستوي اداء الخدمات المقدمة من قبل المحكمة بعد البدء في التحول الرقمي
0.908	راضي عن مستوي تطبيق التحول الرقمي داخل المحكمة
0.945	اختبار مدى كفاية العينة KMO
1610.685**	اختبار باريتليت (كا)
66	درجة الحرية
0.000	المعنوية
78.258	متوسط التباين المفسر AVE

** معنوي عند مستوى 1%

وبدراسة التحليل العاملي لتلك الفقرات ومدى تمثيلها لمتغير مستوى الخدمات المقدمة فقد أظهرت النتائج أن معامل اختبار مدى كفاية العينة قد بلغت 0.945 وهي أكبر من 0.50 ، كما أظهرت النتائج معنوية اختبار كا2 عند مستوى ثقة 99%، حيث بلغت قيمة الاختبار 1610.685، وهو ما يشير إلى وجود ارتباط بين العبارات وبعضها البعض وبالتالي وجب اجراء اختبار التحليل العاملي. كما أكدت النتائج على أن معامل التحميل لكل فقرة من فقرات المحور قد تراوحت بين

0.845 و 0.910 وكانت جميعها أكبر من 0.50، وقد بلغ متوسط التباين المفسرة 78.258% وهي أكبر من 50%، ومن ثم فإن العبارات المتاحة تعبر وبشكل قوى عن متغير مستوى الخدمات المقدمة وأنه لا يمكن حذف أي من هذه الفقرات.

جدول (13) التحليل الوصفي لمتغير مستوى الخدمات المقدمة

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	اختبار ت لعينة واحدة	الوزن النسبي
اسهم استخدام الحاسب الآلي داخل المؤسسة في تجنب البطئ اثناء تقديم الخدمات	3.676	1.142	31.08	-2.948	73.5
يوفر استخدام الحاسب الآلي الشفافية داخل العمل	3.519	1.219	34.64	-4.105	70.4
تطبيق التحول الرقمي ساعد في تقديم خدمات افضل لمتلقي الخدمة	3.685	1.235	33.52	-2.648	73.7
يشعر المواطن بما تم من تغير في استخدام التكنولوجيا داخل المحكمة	3.676	1.151	31.30	-2.927	73.5
اعطي استخدام الحاسب الآلي داخل المؤسسة حالة من الثقة بين الموظف ومتلقي الخدمة	3.481	1.219	35.01	-4.421	69.6
تسهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسة بشكل كبير في تحسين الخدمات المقدمة وزيادة كفاءتها	3.620	1.150	31.76	-3.432	72.4
ساعد التحول الرقمي في التواصل الودي مع متلقي الخدمة	3.704	1.162	31.38	-2.650	74
يعطيك متلقي الخدمة ردود افعال ايجابية عند استخدام التكنولوجيا في انهاء طلبه	3.500	1.257	35.91	-4.135	70
التحول الرقمي يعمل علي ضمان تلبية حاجات المواطن بشكل متواصل	3.602	1.207	33.51	-3.428	72
تطبيق التحول الرقمي ادي الي تطور المؤسسة	3.611	1.252	34.66	-3.229	72.2
اختلف مستوى اداء الخدمات المقدمة من قبل المحكمة بعد البدء في التحول الرقمي	3.630	1.220	33.60	-3.156	72.6
راضي عن مستوى تطبيق التحول الرقمي داخل المحكمة	3.593	1.238	34.47	-3.419	71.9
مستوي الخدمات المقدمة	3.608	1.065	29.52	-3.825	72.2

يتضح من جدول رقم (13) أن عينة الدراسة قد اتجهت نحو الموافقة تجاه متغير مستوى الخدمات المقدمة وذلك بإنحراف معياري 1.06 ومعامل اختلاف 29.52%، حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المتغير 3,608 وهي تختلف بشكل سلبي وبشدة عن نقطة الاختبار لمقياس ليكرت الخماسي (4)، ومن ثم فإن هناك فرق معنوي بين متوسط استجابات المستقصى منهم (المتوسط الفعلي) وبين ما هو متوقع حيث بلغت القيمة المطلقة لاختبار ت المحسوبة 3.825 وهي أكبر من القيمة الجدولية 2.658 عند مستوى ثقة 99%، وتشير النتائج إلى وجود تجانس بين آراء عينة البحث والدراسة بالموافقة على محور الاستراتيجية بنسبة 70.48% .

كما يتضح أيضاً أن الاستجابة نحو الفقرة (ساعد التحول الرقمي في التواصل الودي مع متلقي الخدمة)، تعد في رأي عينة الدراسة من النقاط الهامة والتي تؤكد المؤسسة على الاهتمام بها كأحد فقرات متغير مستوى الخدمة حيث جاءت في المرتبة الأولى بوسط حسابي والتي بلغت لمقياس ليكرت الخماسي بمقدار 3,704 بمعامل اختلاف 31.38%، وهي تختلف عن نقطة الاختبار لمقياس ليكرت الخماسي (4)، وهو ما يشير إلى اتفاق وتجانس بين الآراء بنسبة 68.62% نحو مساعدة التحول الرقمي في التواصل الودي مع متلقي الخدمة.

القسم الثالث: تحليل الاسئلة المفتوحة حول مقترحات المستجيبين

جدول (14) مقترحات افراد العينة

الوزن النسبي المرجح	نعم		لا		هل لديك أفكار تساعد الجهة الحكومية في تقديم خدمات رقمية مبتكرة ترغب في مشاركتها؟
	48.1%	52	51.9%	56	
%	نسبة	عدد	نسبة	عدد	ما نوع الابتكار والتطوير الذي تود أن يتم العمل عليه في الخدمات الحكومية الرقمية بالمحكمة؟
38.24	0	0	51.9	56	لا يوجد
35.29	44.4	48	0	0	خدمات رقمية فورية
20.59	25.9	28	0	0	اجراءات عمل سهله ومتكاملة مع جهات حكومية متعددة
2.94	3.7	4	0	0	تطبيق التقنيات الناشئة
2.94	3.7	4	0	0	اخرى
100.00	136		اجمالي المقترحات		
			هل لديك أي مقترحات أخرى ترغب في اضافتها؟		
%	عدد				
3.7	4		زيادة قدرات وامكانيات الحاسب الالى الموجودة بالمحكمة		
3.7	4		توفير العمل من المنزل		
3.7	4		عمل تطوير شامل لأجهزة الحاسب الالى داخل المحكمة مع تحسين شبكة الانترنت		
88.9	96		لا يوجد		
100.0	108		اجمالي		

باستقراء الجدول السابق رقم (14) يتضح لنا ما يلي:

- 1- ان نسبة 51.9% من مجتمع العينة لا يرغب في المشاركة بإبداء اي اقتراحات، بينما تبين وجود نسبة 48.15% من مجتمع العينة يريد إبداء رأيه.
- 2- ان نسبة 44.4% من المشاركين في المقترحات يريد خدمات رقمية فورية، ونسبة 25.9% يريد عمل اجراءات سهله ومتكاملة مع جهات حكومية اخرى، ونسبة 3.7% يريد تطبيق التقنيات الناشئة.
- 3- ان هناك 11.1% من مجتمع العينة رغبوا في إبداء مقترحات اخرى وهي زيادة قدرات وإمكانات الحاسب الالى الموجود بالمحكمة وذلك بنسبة 3.7%، وتوفير العمل من المنزل بنسبة 3.7%، وعمل تطوير شامل لأجهزة الحاسب الالى داخل المحكمة مع تحسين شبكة الأنترنت بنسبة 3.7% .

اختبارات الفروض:

جدول رقم (15)

المعنوية	اختبارات	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		
		Beta	الخطأ المعياري	B	
0.009	2.658		0.252	0.669	الثابت
0.000	12.116	0.762	0.066	0.803	الاستراتيجية
	.762 ^a			R	معامل الارتباط
	0.581			R Square	معامل التحديد
	0.577			Adjusted R Square	معامل التحديد المعدل
	1 / 106			DF	درجة الحرية
	146.801			F	اختبار ف
	.000 ^b			Sig.	المعنوية

جدول رقم (16)

المعنوية	اختبار ت	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		
		Beta	الخطأ المعياري	B	
0.351	0.937		0.219	0.205	الثابت
0.000	16.092	0.842	0.056	0.894	الثقافة التنظيمية
.842 ^a			R		معامل الارتباط
0.710			R Square		معامل التحديد
0.707			Adjusted R Square		معامل التحديد المعدل
1 / 106			DF		درجة الحرية
258.960			F		اختبار ف
.000 ^b			Sig.		المعنوية

جدول رقم (17)

المعنوية	اختبار ت	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		
		Beta	الخطأ المعياري	B	
0.436	0.783		0.155	0.121	الثابت
0.000	23.345	0.915	0.040	0.933	الأجهزة والتكنولوجيا المستخدمة
.915 ^a			R		معامل الارتباط
0.837			R Square		معامل التحديد
0.836			Adjusted R Square		معامل التحديد المعدل
1 / 106			DF		درجة الحرية
544.999			F		اختبار ف
.000 ^b			Sig.		المعنوية

جدول رقم (18)

معامل تضخم التباين	المعنوية	اختبار ت	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		
			Beta	الخطأ المعياري	B	
	0.771	-0.292		0.149	-0.044	الثابت
9.999	0.001	3.352	0.375	0.114	0.383	الأجهزة والتكنولوجيا المستخدمة
7.912	0.000	4.675	0.466	0.098	0.460	الموارد البشرية
2.620	0.022	2.323	0.133	0.060	0.140	الاستراتيجية
.933 ^c			R			معامل الارتباط
0.870			R Square			معامل التحديد
0.866			Adjusted R Square			معامل التحديد المعدل
3 / 104			DF			درجة الحرية
231.119			F			اختبار ف
.000 ^d			Sig.			المعنوية

جدول رقم (19)

المعنوية	اختبارات	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		
		Beta	الخطأ المعياري	B	
0.352	-0.935		0.164	-0.153	الثابت
0.000	23.720	0.917	0.043	1.009	التحول الرقمي داخل المؤسسة
.917 ^a			R		معامل الارتباط
0.841			R Square		معامل التحديد
0.840			Adjusted R Square		معامل التحديد المعدل
			DF		درجة الحرية
562.653			F		اختبار ف
.000 ^b			Sig.		المعنوية

اختبار الفرض الفرعي الاول: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين استراتيجية التحول الرقمي وتحسين مستوى اداء الخدمة من وجهة نظر العاملين بمحكمة الاسرة بالجيزة. ويتضح من الجدول رقم (15) أن هناك علاقة ارتباط طردية قوية، إذ بلغت قيمة الارتباط البسيط بينهما (0.762). وتؤكد هذه النتيجة صحة الفرضية البديلة التي تنص علي: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استراتيجية التحول الرقمي وتحسين مستوى اداء الخدمة.

اختبار الفرض الفرعي الثاني: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الثقافة التنظيمية وتحسين مستوى اداء الخدمة من وجهة نظر العاملين بمحكمة الاسرة بالجيزة. ويتضح من الجدول رقم (16) أن هناك علاقة ارتباط طردية قوية، إذ بلغت قيمة الارتباط البسيط بينهما (0.842). وتؤكد هذه النتيجة صحة الفرضية البديلة التي تنص علي: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الثقافة التنظيمية وتحسين مستوى اداء الخدمة.

اختبار الفرض الفرعي الثالث: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الاجهزة والتكنولوجيا المستخدمة وتحسين مستوى اداء الخدمة من وجهة نظر العاملين بمحكمة الاسرة بالجيزة. ويتضح من الجدول رقم (17) أن هناك علاقة ارتباط طردية قوية جدا، إذ بلغت قيمة الارتباط البسيط بينهما (0.915). وتؤكد هذه النتيجة صحة الفرضية البديلة التي تنص علي: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاجهزة والتكنولوجيا المستخدمة وتحسين مستوى اداء الخدمة.

اختبار الفرض الفرعي الرابع: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الموارد البشرية وتحسين مستوى اداء الخدمة من وجهة نظر العاملين بمحكمة الاسرة بالجيزة. ويتضح من الجدول رقم (18) أن هناك علاقة ارتباط طردية قوية جدا، إذ بلغت قيمة الارتباط البسيط بينهما (0.933). وتؤكد هذه النتيجة صحة الفرضية البديلة التي تنص علي: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الموارد البشرية وتحسين مستوى اداء الخدمة.

وفي النهاية يتم اختبار الفرض الرئيسي: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي وتحسين مستوى اداء الخدمة المقدمة بالمحكمة. بناءً علي نتيجة الفروع الفرعية، حيث يتضح من الجدول رقم (19) أن هناك علاقة ارتباط

طردية قوية بين التحول الرقمي ومستوي اداء الخدمة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.917). وتؤكد هذه النتيجة صحة الفرضية البديلة التي تنص علي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين مستوى اداء الخدمة.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

- 1- ان التحول الرقمي اصبح وجوده ضروري في جميع المؤسسات الحكومية.
- 2- التحول الرقمي في انجاز المعاملات الحكومية خيارا ضروريا في ظل التطورات التقنية والمعرفة العالمية وفي ظل التوسع في تطبيق واستخدام التكنولوجيا المتطورة في مصر.
- 3- لنجاح منظومة التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية لابد من نشر الثقافة الرقمية بين المديرين والموظفين.
- 4- الافتقار الي بنية تحتية قائمة علي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وموظفين ذوي مهارات كافية لأستخدام التكنولوجيا والاتصال والانترنت.
- 5- توصلت الدراسة الي ان هناك تحديات تكنولوجياية فير مسبقة في عملية التحول الرقمي داخل محكمة الاسرة.
- 6- ان التحول الرقمي يساعد في التنسيق بين الوظائف والمهام والانشطة المختلفة داخل العمل.
- 7- ان التحول الرقمي له دور هام في خفض البيروقراطية في المؤسسات الحكومية.
- 8- توصلت الدراسة الي ان نسبة 70.4% من مجتمع العينة لديهم خبرة اكثر من عشر سنوات وهذا مؤشر علي وجود الخبرات بكثرة داخل المحكمة ولكن في نفس الوقت يشير الي ارتفاع اعمار العاملين بالمحكمة مما يصعب من التطوير وتحقيق اقصى استفادة من التحول الرقمي.
- 9- ان ضعف بنية قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات يؤدي الي انخفاض سرعة الانترنت وارتفاع تكلفة اضافة لمشاكل الامن والحماية والجودة مما يؤثر سلبا علي اداء الحكومة الالكترونية.
- 10- عدم مشاركة العاملين في برنامج التحول الرقمي .
- 11- ضعف الموارد المادية لعقد دورات وورش عمل للتدريب علي التحول الرقمي.
- 12- توجد فروق ذات دلالة احصائية لدي عينة البحث بضرورة تطبيق التحول الرقمي، وكانت الاستجابة متوسطة، وكانت نتائج الترتيب النسبي لمتغيرات التحول الرقمي هي الثقافة التنظيمية بمتوسط عام (3.8)، تليها الاجهزة والتكنولوجيا المستخدمة بمتوسط عام (3.7)، تليها الموارد البشرية بمتوسط عام (3.7)، وتأتي الاستراتيجية في المرتبة الاخيرة بمتوسط عام (3.6).
- 13- جميع قيم المتوسطات الحسابية لمتطلبات التحول الرقمي مقاربة.
- 14- هناك علاقة طردية قوية بين جميع ابعاد التحول الرقمي ومستوي اداء الخدمة وهو ما يؤكد ان وجود التحول الرقمي بالمحكمة والاهتمام به يؤدي الي تحسين مستوى اداء الخدمات داخل المحكمة حيث بلغ معامل الارتباط بين المحورين قيمة (9.17).
- 15- يسهم التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية في تحسين الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين بكفاءة من حيث الوقت والتكلفة والجودة.

توصيات الدراسة:

- 1- ضرورة تنمية وتدريب الكوادر البشرية الكافية والمؤهلة لأدارة الأنشطة في ضوء التحول الرقمي.
- 2- زيادة الدعم المادي لتطوير عملية التحول الرقمي بمحكمة الاسرة بالجيزة وتوفير الامكانيات المادية والمالية لتحسين بيئة العمل الالكترونية.
- 3- وضع قواعد نظم امان وحماية لتخزين واستخدام البيانات والمعلومات بشكل امن .
- 4- تفعيل شبكات الكترونية بين الجهات ذات العلاقة و الصلة بمحكمة الاسرة .
- 5- الاهتمام بالمناخ التنظيمي الذي يعمل علي تهيئة المحكمة للاستفادة من خدمات التحول الرقمي.
- 6- توفير الية لتشجيع وتحفيز العاملين لدعم التحول الرقمي.
- 7- استقطاب وجذب الخبراء لنقل المعرفة وخبرات التنفيذ الصحيح، وتطوير وبناء قدرات العاملين والكوادر التي تقدم الخدمات الرقمية داخل المحكمة.
- 8- يجب استيفاء كافة المكونات التقنية التي تدعم تطبيقات الحكومة الالكترونية.
- 9- ضرورة الارتقاء بمستوي اداء التحول الرقمي وتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة داخل المحكمة .
- 10- العمل علي ربط المحكمة بالجهات الحكومية الاخرى التي ترتبط بها بشكل رئيسي مثل محاكم الاستئناف والازهر والطب الشرعي.
- 11- العمل علي تعزيز وتطوير منظومة الاتصالات الحكومية، بما يسهل علي المواطنين والموظفين الحكوميين تقديم الخدمات الالكترونية.
- 12- ضرورة عمل موقع الكتروني خاص بالمحكمة يسهل عملية تقديم الخدمات الخاصة بالمحكمة عن طريق شبكة الانترنت دون الاضطرار الي الذهاب الي المحكمة.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

البحوث والدراسات:

- 1- احمد، عبدالله، (2018). " قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس SERFPERF وأثرها في رضا الطلبة: دراسة ميدانية في جامعة اب اليمنية"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، مج 11 ع 37، ص125.
- 2- ادريس، عبد الرحمن محمد، (2019). "مستوي جودة الخدمات التعليمية بجامعة ام درمان الاسلامية من وجهة نظر الطلاب بكلية العلوم الادارية في الفترة 2016-2018"، مجلة الثقافة والتنمية، ع 137، ص71-ص114.
- 3- البلوشية، نوال بنت علي، وآخرون، (2020). " واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية"، جامعة السلطان قابوس، عمان.
- 4- الحوري، امال، (2012). " قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في كلية إدارة المال والأعمال: دراسة ميدانية علي جامعات إقليم الشمال"، المنارة، المجلد18، العدد1.
- 5- الرزي، ديانا جميل، (2012). " الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها- دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة"، الجامعة الاسلامية، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية، المجلد 20 العدد 1، غزة، فلسطين.
- 6- الظفيري، فايز منشور، (2021). " التحول الرقمي التعليمي نموذج تربوي جديد"، الجمعية الدولية للتعليم الالكتروني، المجلد الاول، العدد الثالث، كلية تربية جامعة الكويت.
- 7- الفراج، اسامة، (2011). " نموذج مقترح لخصائص الثقافة التنظيمية الملائمة في مؤسسات القطاع العام في سوريا"، المعهد العالي للتنمية الادارية، جامعة دمشق، سوريا.
- 8- القمحوي، نوره فايز عبد العاطي، (2020). " متطلبات تطبيق التحول الرقمي في تحقيق اهداف مديرية الشباب والرياضة بمحافظة الاسكندرية"، مجلة اسيوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، اسيوط.
- 9- المصدر، هيثم ابراهيم، عبدالفتاح احمد نصرالله، (2020). " دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين"، المؤتمر الدولي الاول في تكنولوجيا المعلومات والاعمال (ICITB2020)، فلسطين.
- 10- المطرف، عبد الرحمن بن فهد، (2020). " التحول الرقمي للتعليم الجامعي في ظل الازمات بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس"، المجلة العلمية لكلية التربية، المجلد السادس والثلاثون، العدد السابع، جامعة الملك سعود.
- 11- النوافلة، ايناس، (2015). " تقييم مستوى جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الاردنية من وجهة نظر الطلبة"، مجلة التربية، كلية التربية، جامعة الازهر، العدد 164، ج 1، مصر.

- 12- امين، مصطفى احمد، (2018). " التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلبات لتحقيق مجتمع المعرفة "، مجلة الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة دمنهور، مصر.
- 13- اوسو، خيرى علي، لؤي بطرس، (2018). " تقييم مستوي جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن دراسة استطلاعية لآراء عينة من زبائن مصارف مدينة دهوك"، مجلة تنمية الرافدين، العدد 30، العراق.
- 14- حامد، احمد سامي، (2020). " امكانية استفادة مصر من التجربة الكورية في انشاء وتطوير الحكومة الالكترونية"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، كلية التجارة، مصر.
- 15- حسن، محمد عبدالرحمن، (2021). " التحول الرقمي كمؤشر تخطيطي لتحقيق الاصلاح الاداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية "، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد الثاني والعشرون، مصر.
- 16- حسن، يسري محمد، (2010). " تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوي اداء الخدمة الفندقية: دراسة تطبيقية في فندق السدير "، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد الخامس والثمانون، مصر.
- 17- خميس، اسر احمد، (2021). " اثر التحول الرقمي علي الاداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية "، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، المجلد الثاني، العدد الثاني، الجزء الثالث، مصر.
- 18- درباله، خالد، (2020). " النموذج الموحد للتحول الرقمي: نحو تطبيق موحد للتحول الرقمي الأمثل لتحقيق التخطيط الاستراتيجي "، ورقة عمل رقم 208، المركز المصري للدراسات الاقتصادية، مصر.
- 19- درة، عمر، (2018). "تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى: دراسة مقارنة بين المستشفيات الحكومية والخاصة "، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، العدد 105، المجلد 24، ص 352-367، عمان.
- 20- دهليز، خالد، خالد لبد، (2017). " مقومات نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية في فلسطين: دراسة استكشافية"، مجلة جامعة النجاح الوطنية لأبحاث العلوم الانسانية، المجلد 31، العدد 7 ، نابلس، فلسطين.
- 21- شديد، مصطفى علي، (2021). " تأثير التحول الرقمي علي مستوي اداء الخدمة المقدمة بالتطبيق علي موظفي الادارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة "، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، المقالة 8 المجلد 22 العدد 4 .
- 22- عبدالعزيز، احمد محمد، (2013). " استراتيجية مقترحة لتحقيق التميز في جودة الخدمات المقدمة لطلاب كليات التربية بالجامعات المصرية باستخدام نموذج SERVQUAL"، مجلة كلية التربية، ع 37، ج1، ص 524:635.
- 23- عسلي، علي حسن، (2021). " اثر التحول الرقمي في تطوير أداء الحكومة الفلسطينية "، جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، المؤتمر العلمي الدولي الثاني لكلية الادارة والاقتصاد ونظم المعلومات، مصر.
- 24- محمد، عبادي، (2019). " تجليات التحول الرقمي ودوره في تفعيل السياحة الداخلية: اتصالات الجزائر نموذجاً"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 8 ، العدد 3، الجزائر.
- 25- مطر، مأمون، (2015). " تأثير التحول الرقمي على المحطات الاذاعية والتلفزيونية الفلسطينية "، وحدة البحوث والسياسات بمركز تطوير الاعلام، رام الله، جامعة بيرزيت، فلسطين.
- 26- يس، نجلاء احمد، (2015). " متطلبات التحول الرقمي لمؤسسات المعلومات العربية "، مجلة المكتبات والمعلومات ، العدد الثالث عشر ، دار النخلة للنشر ، ليبيا.

الكتب:

- 1- صالح، ايمان، (2007). " التخطيط الاستراتيجي في المنظمات الرقمية "، ايبس كوم للنشر، القاهرة.
- 2- ساعد، زكي خليل، (2003). " تسويق الخدمات وتطبيقاته "، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.
- 3- عقيلي، عمر وصفي، (2005). "إدارة الموارد البشرية المعاصرة (بعد استراتيجي)"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- 4- يونس، فراس رحيم، عثمان إبراهيم، (2017). "تقنيات المعلومات ونظم المعلومات الادارية في ظل المعرفة"، الطبعة الاولى، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- 5- الدراكه، مأمون سليمان، (2008). "ادارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء"، الطبعة الاولى، جامعة ام القرى، السعودية.
- 6- الحداد، محرم، (2020). "التغيير الهيكلي لقطاع المعلومات في مصر بالتركيز علي الاستثمارات"، سلسلة قضايا التخطيط والتنمية، معهد التخطيط القومي، القاهرة، مصر.
- 7- ابوالنجا، محمد عبدالعظيم، (2008). "التسويق المتقدم"، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر.

الرسائل الاكاديمية:

- 1- الدرابيع، محمود، (2021). " الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الموظفين الحكوميين في محافظة رام الله والبيرة"، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، فلسطين.
- 2- حماد، احمد سميح، (2013). " تقييم مدي نجاح الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم:قطاع غزة من وجهة نظر العاملين "، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
- 3- بوفاس، الشريف، (2018). " استخدام نموذج (SERVQUAL) لقياس وتقييم جودة الخدمات الصحية . دراسة تحليلية "، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

الدوريات:

- 1- الباز، عدنان مصطفى، (2019). " التحول الرقمي كيف ولماذا، جامعة الملك عبدالعزيز، جامعة أم القرى، السعودية.

المراجع الاجنبية:

- 1- Alhyari, Salah, et al, (2013). "Performance evaluation of e-government services using balanced scorecard an empirical study in Jordan", The World Islamic Sciences & Education University, Amman, Jordan.
- 2- Ansoff , H., (1998). "Corporate Strategy", Hammond, Sworth, Penguin.
- 3- Barouqa, Hussam, (2015). "Protection of E-government Document Images Using Digital Watermarking", Princess Sumaya University for Technology, King Abdulla I School for Graduate Studies and Scientific Research, Amman, Jordan.

- 4- Bolivar, Manuel, (2013). "E-Information Disclosure for Enhancing Transparency in Public Administrations", Department of Accounting and Finance Faculty of Business Studies University of Granada, Spain, 1-45.
- 5- El-Gohary, Essam and Reham Abdel-Aziz, (2020). "Resistance to Increasing the Number of Governmental Programs: An Empirical Study in Egypt", Volume 86, Number 6, Electronic Journal of Information Systems in Countries.
- 6- Elliot, Tiffany, et al, (2016). "Digital Transformation in Higher Education. How Content Management Technologies and Practices Are Evolving in the Era of Experience Management", DIGITAL CLARITY GROUP.
- 7- Fang, Zhiyuan, (2002). "E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development", School of Public Administration, National Institute of Development Administration (NIDA), Thailand
- 8- Heward Marten, Deved (2017). "Digital transformation in the age of technology in international organizations", dell public or private, Washington, united states.
- 9- Kane, G.C., et al, (2018). "Coming of age digitally", MIT Slon Management Review and Deloitte Insights.
- 10- Khan, Shahyan, (2016). "Leadership in the digital age –A study on the effects of digitalization on top management leadership". Stockholm Business School, Stockholm University, Sweden.
- 11- Limani, Yohamen, et al, (2019). "Digital Transformation Readiness Higher Education Institutions (HEI): The Case of Kosovo". IFAC (International Federation of Automatic Control), IFAC Papers On Line 52-25 (2019), Hosting by Elsevier Ltd. 52–57.
- 12- Nugraha, Aat Ruchiat, et al. (2018). "Public services optimizing through the communication and information technology application of local governments as an effort to form environmentally friendly smart city branding", Journal of Physics: Conference Series, Faculty of Communication Science, Padjadjaran University.
- 13- Rowles, Daniel and Thomas Brown, (2017). "Building Digital Culture: A Practical Guide to Successful Digital Transformation", (London: Kogan Page Limited) , London.
- 14- – Sebaaly, Milad, (2019). "Digital Transformation and Quality, Efficiency, and Flexibility in Arab Universities", in: Badran, A. (Chief Editor). et al, Major Challenges Facing Higher Education in the Arab World: Quality Assurance and Relevance. Springer Nature Switzerland AG 2019, 167- 177.
- 15- Stolterman, Erik, and et al, (2004). "Information Technology and the Good Life" , Information systems research: relevant theory and informed practice, P 689.
- 16- Tsekhovoy, A. P & Stepanov, A. V. (2019). "The role of knowledge management in organizational development". Revista, Volume 40, Number25, Espacios, Spain.
- 17- Vial ,Gregory, (2019). "Understanding digital transformation: A review and a research agenda", The Journal of Strategic Information Systems.
- 18- Warner, Karl S.R. and Maximilian Wäger, (2019). "Building dynamic capabilities for digital transformation: An ongoing process of strategic renewal", Long Range Planning, Volume 52, Issue 3, June 2019.
- 19- The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries. EJISDC (2004).