

جمهورية مصر العربية



تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في

التحول الرقمي للخدمات في إطار استراتيجية التنمية المستدامة مصر 2030

**Information and communication technology and its role in
Digital transformation of services within the framework of the sustainable
development strategy Egypt 2030**

إعداد

سمير إبراهيم محمود

الدارسة بالماجستير المهني للتنمية المستدامة

إشراف

الأستاذ الدكتور: فريد أحمد عبدالعال

أستاذ بمعهد التخطيط القومي

بحث لإستكمال متطلبات

الحصول علي درجة الماجستير المهني "التخطيط للتنمية المهنية المستدامة"

(2020م)

مستخلص البحث

استهدف هذا البحث التعرف على تطبيق المدخل المقترح (إجراءات المراجعة التحليلية) لزيادة فاعلية أدلة الإثبات في المراجعة والتحقق من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها علي التحول الرقمي للخدمات في إطار استراتيجية التنمية المستدامة مصر 2030 باستخدام المنهج الوصفي، وكانت أدوات جمع البيانات بالملاحظة والمقابلات الشخصية مع الخبراء والعملاء تم اختيارها بالطريقة العمدية العشوائية من موظفي (مديرين - مراجعين داخليين) البالغ عددهم (30) موظف بنسبة مئوية (5.09%) بالاطلاع علي الخطة الاستراتيجية لوزارة الاوقاف بجمهورية مصر العربية وتقرير تعزيز الحكومة المفتوحة في المنطقة العربية ESCWA الاسكوا 2018\2019 من مجتمع البحث وكانت اهم النتائج وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودرجة تطبيق دورها علي التحول الرقمي للخدمات في إطار استراتيجية التنمية المستدامة مصر 2030.

ABSTRACT

This research aimed at identifying between the application of the specific entrance (analytical review procedures) to increase the effectiveness of evidence in the audit and verification of information and communication technology and its role on the digital transformation of services in the framework of the sustainable development strategy Egypt 2030 ,using the descriptive approach, data collection tools by observation and personal interviews with Experts and clients: The random, intentional, random method of 30 employees (managers - internal auditors) was applied at a percentage of (5.09%) by reviewing the strategic plan of the Ministry of Endowments in the Arab Republic of Egypt and THE government promotion report Open ESCWA 2018/2019 from the research community The most important results were a statistically significant relationship between the level of information and communication technology and the degree of application of its role to the digital transformation of services in the framework of the sustainable development strategy Egypt 2030.

الفهرس

الصفحة	المحتوى
	القسم الأول: الإطار النظري للبحث
2	1/1 مقدمة الدراسة
2	2/1 مشكلة الدراسة
3	3/1 هدف الدراسة
3	4/1 تساؤلات الدراسة
4	5/1 متغيرات الدراسة
4	6/1 أهمية الدراسة
4	7/1 حدود الدراسة
6-4	8/1 مصطلحات الدراسة
8-6	9/1 الدراسات السابقة
10-8	10/1 التعليق على الدراسات السابقة وتحديد الفجوة البحثية
	القسم الثاني: الدراسة التطبيقية
12-11	1/2 تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:
12	2/2 التحول الرقمي للخدمات في اطار استراتيجية التنمية المستدامة مصر 2030:
	القسم الثالث: الدراسة الميدانية
15-14	1/3 الإجراءات الميدانية
16	2/3 عرض ومناقشة النتائج
17	1/2/3 محاور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
18	2/2/3 محاور التحول الرقمي للخدمات في اطار استراتيجية التنمية المستدامة 2030:
19	3/2/3 آليات تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اطار استراتيجية التنمية المستدامة 2030:
20	3/3 الخلاصة
20	4/3 التوصيات
22-21	الملاحق

القسم الأول: الإطار النظري للبحث

1/1 مقدمة الدراسة:

أحدثت التكنولوجيا الرقمية تحولات في الاقتصاد العالمي إلا أن الكثير من البلدان لم يحقق بعد كل الاستفادة الفعالة التي تحقق الاهداف المستدامة للتكنولوجيا الرقمية، كالنمو الشامل والمستدام، وتحسين الإدارة العامة، والاستجابة في تقديم الخدمات الرقمية، ونظرا لضخامة حجم التغيير في الميزة التنافسية التي يمكن أن تضيفها التكنولوجيا الرقمية على مستخدميها، فإن مخاطر البطء في الأخذ بها أو ضعف استخدامها يمكن أن تكون هائلة على الصناعات والحكومات والأفراد والشعوب. التحول الرقمي للحكومة الالكترونية هو من الادوات التي يتم استخدامها في تحسين اداء المؤسسات الحكومية يستند الي كونه تحول مباشر في اتجاهين هما الجوانب التقنية والجوانب الادارية واحداث تناغم فيما بينهما بما يحقق التطوير والتحسين. دراسة (Torres& Royo, 2004: P.11)

والتنمية المستدامة هي تلك التنمية المتوازنة التي تشمل مختلف الأنشطة باستخدام أفضل الوسائل لتحقيق الاستثمار الأمثل للموارد المادية والبشرية في التنمية، و توزيع الموارد لتحقيق الرفاهية لجميع أفراد المجتمع دون إلحاق أضرار بالطبيعة أو بمصالح الأجيال القادمة، حيث تعمل التنمية المستدامة علي ربط تكنولوجيا المعلومات بأهداف المجتمع وتوظيفها وفق لأهداف الحاضر والمستقبل حيث ان التنمية المستدامة لها ثلاثة محاور رئيسية محور اقتصادي , محور اجتماعي, محور بيئي. (سنوسي أ , الرحمانى ب , 2008 : ص: 1).

2/1 مشكلة الدراسة:

تم تحديد مشكلة البحث من خلال:

1/2/1 الاطلاع علي استراتيجية مصر 2030 وكذلك تقرير الاسكوا ESCWA 2019/2018 تعزيز الحكومة المفتوحة في المنطقة العربية، والذي جاء فيه ضرورة اهتمام جمهورية مصر العربية ومؤسساتها بمؤشرات الاعمال وتضمين الحكومة الالكترونية كافة الاعمال والخدمات للجمهور والمواطنين.

2/2/1 تم عمل مقابلات شخصية مع السادة رؤساء القطاعات المركزية والسيد مدير عام الموارد البشرية بوزارة الأوقاف، مدير عام مركز المعلومات ومدير عام خدمة المواطنين للتعرف علي مستوى تطبيق الخدمات الالكترونية ومستوي جودة استخدامها وتطبيقها الفعلي؛ وكانت النتائج عدم توافر الموارد المادية (أجهزة آلي حديثة وسيرفرات)، وكذلك عدم وجود الكوادر البشرية المدربة علي تقديم الخدمات الالكترونية. مما دفع الدارس من اجراء هذه الدراسة التي قد توضح معوقات التحول الرقمي واستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات الالكترونية للمواطن لرفع درجة الرضا لدي المواطن المصري والمساهمة في النمو الاقتصادي وزيادة الاستثمار.

3/2/1 قيام الدارس بإجراء دراسة استطلاعية أولى للسادة الخبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات والاعمال الادارية والخدمية استهدفت التعرف على أهم المشكلات التي تواجه قطاع الخدمات المركزية بالتطبيق على منظومة الشكاوي الموحدة بوزارة الأوقاف باعتبارها أحد المؤسسات الحكومية الوطنية المؤثرة فى التنمية الاقتصادية والاجتماعية بجمهورية مصر العربية على عينة عددها (11) خبيراً ادارياً و توصلت نتائجها إلى:

- عدم توافر البنية التكنولوجية الاساسية من ادوات مادية كأجهزة حاسب آلي حديثة وسيرفرات

- عدم تنمية قدرة العاملين تكنولوجيا باستخدام الحاسب الالى وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- ضعف مستوى القدرة للأدوات والاداء الفني والخبرات الفنية في المؤسسة
- عدم إلمام بعض العاملين بالتحول الرقمي ونتائجه ومدي الدور المؤثر له في استراتيجية التنمية المستدامة 2030

4/2/1 تم التوصل إلى تحديد مشكلة البحث من خلال الملاحظة والمقابلات الشخصية مع العملاء بوزارة الاوقاف المصرية (دراسة استطلاعية ثانية)، حيث استهدفت التعرف على أهم المشكلات التي تواجه المتلقين للخدمات بالتحول الرقمي من وجهة نظرهم؛ وكان عددهم (30) عميل تم اختيارهم بالطريقة العشوائية وقد راعى الدارس عند اختيار العينة أن تكون متنوعة من حيث العمر والمستوى التعليمي و مدة التعامل، وقد جاءت النتائج:

- تأخر وقت أداء الخدمة بسبب عدم المام الكثير من العملاء بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ضعف التواصل مع مقدمي الخدمة .
- عدم توافر وسائل الاتصال المباشرة سوي حضور العميل لمقر الخدمة للحصول علي متطلباته.
- تأخر عمليات الرد او تقديم الخدمات المقدمة للعملاء
- والموارد البشرية الغير مدربة

وبناءً على ما سبق أمكن تحديد مشكلة البحث، والتي تمثلت في عدم توافر الموارد المادية من أجهزة حديثة وسيرفرات وكذلك عدم وجود الكوادر البشرية المدربة علي تقديم الخدمات الالكترونية، مما أوجد الدافع إلى إجراء البحث الحالي لدراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في التحول الرقمي للخدمات بطريقة علمية نحو التغلب على تلك المشكلات، وذلك في اطار مستهدفات استراتيجية التنمية المستدامة مصر 2030.

3/1 هدف الدراسة:

التعرف على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في التحول الرقمي للخدمات، والالمام بمحاور التحول الرقمي للخدمات الالكترونية.

4/1 تساؤلات الدراسة:

1/4/1 التساؤل الرئيسي:

ما هي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في التحول الرقمي للخدمات، وذلك في اطار استراتيجية التنمية المستدامة مصر 2030 ؟

2/4/1 التساؤلات الفرعية:

- ما هي استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات علي تقديم الخدمات الالكترونية ؟
- ما هي محاور التحول الرقمي للخدمات الالكترونية ؟

ومما سبق يمكن تلخيص مشكلة الدراسة فيما يلي:

"يوجد قصور في تطبيق منهجية الميكنة الالكترونية في الخدمات الحكومية الذي قد يؤدي الي انخفاض مستوى تقديم الخدمة الحكومية محل الدراسة"

5/1 متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات علي تقديم الخدمات الالكترونية
- المتغير التابع: محاور التحول الرقمي للخدمات الالكترونية في اطار مستهدفات استراتيجية التنمية المستدامة- مصر 2030

وفي ضوء ما سبق يمكن توضيح متغيرات الدراسة والتي تتمثل في المتغير المستقل وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأبعادها (تقنية، فنية ، مادية ، لوجستية)، والمتغير التابع التحول الرقمي للخدمات وأبعادها (ثقافية - اجتماعية- اقتصادية- سياسية).

6/1 أهمية الدراسة:

- تحسين ممارسات العاملين بالإدارات المختلفة بوزارة الاوقاف كأحد المؤسسات الحكومية المصرية بتطبيق أبعاد المنظمة المتعلمة
- تعظيم دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التحول الرقمي للخدمات
- تحسين مؤشر أنشطة الأعمال المختلفة قيد الدراسة علي مستوى الجهات المحلية والعالمية ورفع ترتيب مصر لممارسة أنشطة الأعمال على المستوى الدولي فى مؤشرات استراتيجية التنمية المستدامة
- تقديم مساهمة علمية للمكتبة العربية فى مجال التخطيط للتنمية المهنية المستدامة

7/1 حدود الدراسة:

- الحدود المكانية:** قطاع الخدمات المركزية بوزارة الاوقاف بجمهورية مصر المصرية.
- الحدود الزمانية:** سوف يتم تطبيق البحث خلال العام (2019 / 2020 م).
- الحدود الموضوعية:** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها علي التحول الرقمي للخدمات في اطار استراتيجية التنمية المستدامة مصر 2030.

8/1 مصطلحات الدراسة:

- مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** ولمعرفة مفهوم تكنولوجيا المعلومات لغة واصطلاحا، كان لابد من دراسة مصطلحين أساسيين يكونان المفهوم، هما التكنولوجيا والمعلومات، ولكل منهما مفهومه الخاص به:
- **التكنولوجيا Technology:** تعود كلمة تكنولوجيا إلى أصل لاتيني مكونة من مقطعين هما (tekne) أو (techne) وتعني "مهارة فنية" أو "الفن والحرفة"، و (logiu) أو (logy) وتعني "دراسة" أو "حقل معرفي"، إشارة إلى وصف عملية تنظيم المهارة الفنية، وباجتماع اللفظين يتكون المعنى النصي للتكنولوجيا "علم الحرفة"، وتعرف لغة فني أو تقني أو علوم تطبيقية". (Oxford, 1995: p 716).

ولهذا يسمى المفهوم كاملاً لدى كثير من الكتاب والباحثين (ثقانة المعلومات)، رغبة منهم في تعريب المصطلح، إذ تستخدم اللغة العربية مصطلح (تقن أو أنقن) وتعني إحكام الأمر"، أما الثقانة فهي صفة "الأمر المحكم الصنع (الرازي، زين الدين محمد بن أبي بكر، مختار الصحاح، 1998: ص ٧٨).

وكذلك تشير التكنولوجيا إلى المهارات والمعرفة والخبرة وهيأة المعرفة العلمية والأدوات والمكانن والمعدات التي تستعمل في التصميم، والإنتاج والتوزيع... الخ"، أو : أنها عملية تحويل المواد الأولية إلى منتجات وخدمات جاهزة من خلال الطرق والأساليب والأدوات والمعدات وكل ما له علاقة بهذا التحويل"، وبمعنى أبسط فإن التكنولوجيا تعنى " محاولة تطويع أقوى لمصلحة وخدمة البشر. (Jones, G, 1999:p:530).

- **المعلومات Information:** مصطلح مأخوذ من الكلمة اللاتينية (Informatio) وتعني إبلاغ أو إعطاء صورة للعقل يستطيع فهمها، وتعني المعلومات لغة "معلومة أو حقيقة أو نبأ مفيد"، أما اصطلاحاً فتعرف بأنها "مجموعة بيانات منظمة ومرتبطة بموضوع وتشكل حقائق ومفاهيم وآراء واستنتاجات ومعتقدات والتي تشكل خبرة ومعرفة محسوسة ذات قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع"، ونحصل على المعلومات نتيجة معالجة البيانات من خلال عمليات التوبيخ والتصنيف والتحليل والتنظيم بطريقة مخصصة تخدم هدف معين (Oxford , 1995: p:34).

- **عرض لبعض تعريفات تكنولوجيا المعلومات:** برز مصطلح تكنولوجيا المعلومات بداية الخمسينات إشارة إلى استخدام حاسبات إلكترونية في ميدان الأعمال الحكومية والخاصة على حد سواء. (الدليمي، إحسان علاوي حسين، 2009: ٣٠)

وينظر لتكنولوجيا المعلومات بأنها مجموعة الأدوات التي تساعد بالعمل مع المعلومات في إنجاز المهام المتعلقة بمعالجة المعلومات، وهذه الأدوات تتضمن المفردات ذات الصلة بالحاسوب، والتطبيقات ذات الأوساط المتعددة التي تساعد في رؤية، وسماع، وقراءة موضوعات مختلفة، والإنترنت الذي يساعد في إيجاد المعلومات عبر العالم، والاتصال بالآخرين في كل مكان (عجام، إبراهيم حسن ، 2007: 43)

- **تكنولوجيا المعلومات والاتصال ICT:** عرفت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها أدوات تقنية ومصادر وبرمجيات متنوعة تستخدم لتوصيل وخلق ونشر وتخزين وإدارة المعلومات وتشتمل على الحواسيب والشبكة العالمية والاذاعات السمعية والمرئية كالتلفزيون والراديو والتلفونات (Jillian، Dellit ، 2002)

- **التنمية المستدامة SDG:** ظهر مفهوم التنمية المستدامة sustainable development لأول مرة في تقرير اللجنة العالمية للبيئة والتنمية عام 1987 والتي عرفت التنمية بأنها: (تلك التنمية التي تلبي حاجات الحاضر دون المساومة على قدرة الأجيال المقبلة في تلبية حاجياتهم). (ناجي، أحمد عبدالفتاح ، 2013 : 72-73)

أما البنك الدولي فإنه يعرف التنمية المستدامة بأنها: تلك العملية التي تهتم بتحقيق التكافؤ المتصل الذي يضمن إتاحة الفرص التنموية الحالية للأجيال القادمة، وذلك بضمان ثبات رأس المال الشامل، أو زيادته المستمرة عبر الزمن، إذ أن رأس المال الشامل يتضمن رأس مال صناعياً (معدات وطرق...)، وبشرياً (معرفة ومهارات)، واجتماعياً (علاقات ومؤسسات)، وبيئياً، غابات مرجانيات).

(سلام، منى جميل، مصطفى محمد علي، 2015: 155)، (الهيبي، نوزاد عبدالرحمن، 2009: 15-17).

9/1 الدراسات السابقة:

أولاً- دراسات تناولت أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

- أ- علي أحمد إبراهيم الذيابات رسالة ماجستير (2019) الأردن حجم العينة 70 مدير ومديرة , مجال التطبيق بمدارس مديرية التربية والتعليم اللواء الرمثا حيث كان هدف الدراسة التعرف إلى دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإداري لمديري مدارس مديرية التربية والتعليم و أظهرت نتائج الدراسة أن دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإداري لمديري مدارس تربية لواء الرمثا جاء بدرجة مرتفعة، وجاءت المجالات مرتبة تنازلياً على التوالي (مجال الطالب، مجال المعلم، مجال المجتمع المحلي، مجال البيئة المدرسية).
- ب- عبدالرزاق الدليمي رسالة دكتوراه (2019) الأردن حجم العينة 200 مدرس داخل بعض الجامعات الأردنية، استهدفت الدراسة إبراز الجوانب الجديدة والمهمة لاستخدامات تكنولوجيا الاتصال الرقمية في تدريس اللغات المختلفة من وجهة نظر اساتذة اللغات أن النسبة متوسطة في مستوى تأهيل الاكاديمي لاستخدام تطبيقات العالم الرقمي في التدريس من وجهة نظر اساتذة اللغات في الجامعات الأردنية التدريس في الجامعات الأردنية، كما أظهرت النتائج أن تقييم أعضاء هيئة تدريس اللغات في الجامعات الأردنية نحو توظيف تطبيقات الاتصال الرقمي في التدريس داخل المؤسسة التعليمية جاء بدرجة مرتفعة.
- ت- زممل محمد احمد وراق رسالة دكتوراه (2017) السودان حجم العينة 600 موظف، مجال التطبيق شركة سوداني للاتصالات هدف الدراسة التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في شركة سوداني للاتصالات، استهدفت الدراسة التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في شركة سوداني للاتصالات، كانت اهم النتائج اهتمام الشركة بدرجة كبيرة بعمليات الصيانة الدورية للأجهزة المستخدمة وفق جداول موضوعية مسبقا وتحرص الشركة على عقد الدورات التدريبية والإرشادات اللازمة حول كيفية التعامل مع البرمجيات واستخدامها بدرجة عالية وأن عملية تقييم الإدارة العليا لأداء العاملين من العمليات المهمة في الشركة وأن عنصر شبكات الاتصال جاء في المرتبة الأولى من حيث الأثر على أداء العاملين.
- ث- Ogbuozobe & Okeke (2014)، نيجيريا، حجم العينة 1500 مفردة، حيث كان مجال التطبيق هو مجال التعليم , استهدفت الدراسة معرفة مدى توافر واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظام التعليم العالي النيجيري وآثاره على التنمية الوطنية، وكشفت نتائج الدراسة عن عدم كفاية التمويل؛ وعدم كفاية الموارد البشرية الماهرة، وضعف إمدادات الطاقة، وعدم كفاية الهياكل الأساسية هي القيود الرئيسية التي تحول دون تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها في نظام التعليم العالي النيجيري.

ج- بيرري وسيليبي وتايسون (Parry & Tyson, Selbie, 2007) الولايات المتحدة الأمريكية , تم استخدام منهج دراسة الحالة وتكونت عينة الدراسة من (10) منظمات في مختلف القطاعات الخدمية في التعليم والصناعة، مجال التطبيق قطاع التعليم والصناعة بإدارة الموارد البشرية، هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تنمية الموارد البشرية وإدارة الأفراد، وقد أظهرت النتائج أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات له أثر واضح على تنفيذ كفاءة الموارد البشرية وأن عملية التحويل إلى إدارة الموارد البشرية إلكترونية تحتاج إلى تغيير في المهارات المطلوبة من موظفي الموارد البشرية وتغيير في الإدارة والمدراء.

ح- Akbaba-Altun انتاج علمي (2006) تركيا، تكونت عينة الدراسة من (17) مدير مدرسة، و(15) منسق حاسوب، (151) مشرف تربوي، حيث كان مجال التطبيق المدارس التركية، هدف الدراسة التعرف إلى القضايا المتصلة بتوظيف تكنولوجيا الحاسوب في نظام تعليم مركزي , وقد أظهرت نتائج الدراسة أن توظيف تكنولوجيا الحاسوب في التعليم يتطلب التطوير الناجح لكل من: البنية التحتية في المدارس، العاملين، المناهج، الإدارة، والإشراف، وأن هذه الأمور لا يمكن فصلها عن مشاكل التعليم العام، كما أظهرت النتائج قلة عدد أجهزة الحاسوب وملحقاتها، وندرة البرمجيات المتوفرة باللغة المحلية، وكذلك ضعف خطوط الانترنت في المدارس.

ثانياً- دراسات تناولت التحول الرقمي:

أ- محمد عبادي، (2019) الجزائر، حجم العينة 66 وحدة فندقية، حيث كان مجال التطبيق شركة اتصالات الجزائر، هدفت الدراسة إبراز أهمية إدخال تقنيات الرقمنة ومعلومات الاتصال لتنشيط قطاع السياحة في الجزائر، وخلص البحث إلى حقيقة أن نظم التكنولوجيا والرقمنة لها دور فعال ومحوري للنهوض بالقطاع السياحي في الجزائر.

ب- سعاد اغانيم (2019) المغرب، موقع وزارة العدل على شبكات التواصل الاجتماعي وموقع محاكم والبوابة القضائية والقانونية لوزارة العدل , حيث كان مجال التطبيق الإدارة القضائية بالمغرب، هدفت الدراسة التركيز في المرتكزات التقنية وتحليلها بشكل مفصل بالإدارة القضائية على العمل رفع كفاءة ومهارات الموارد البشرية بالإدارة القضائية بما يهيئ لها تقبل والتأقلم مع استغلال المعلومات في تصريف العمل اليومي، ودعم التغيرات الجديدة بما يضمن الحفاظ على مستوى عال من الانتاجية وتحمل المسؤولية والاستمرارية في تحسين الأداء والخدمات المقدمة لمختلف المترددين.

ت- استقلال السيد سعيد علي محمد، رسالة ماجستير (2019) بدولة البحرين، عينة الدراسة عدد 12 من المدارس الاعدادية، استهدفت الدراسة نقصي فاعلية التدريب الإلكتروني في تنمية كفايات التمكين الرقمي في التعليم لمعلمي المرحلة الإعدادية، وقد أظهرت نتائج هذا البحث وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعملية بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة لصالح التطبيق البعدي للمجموعة التجريبية وبدرجة تمكن عالية تجاوزت 80% وبناء على النتائج التي تم التوصل إليها، قدمت الباحثة عددا من التوصيات والمقترحات البحثية الهامة. الكلمات الدالة: التدريب الإلكتروني، كائنات التعلم، الكفايات، التمكين الرقمي، المرحلة الإعدادية بمملكة البحرين.

ث- Benjamin Grap (2019)، رسالة دكتوراه في مركز أبحاث إدارة الأعمال، جامعة بوخارست للدراسات الاقتصادية، رومانيا، استهدفت الدراسة تحديد وعرض الدوافع الرئيسية لتطوير إدارة الأعمال الاستراتيجية في ضوء موجات التحول الرقمي الأخيرة التي واجهتها الشركات في جميع أنحاء العالم، وأكدت النتائج أن التحول الرقمي هو ظاهرة في جميع أنحاء العالم، والتأثير الإقليمي يختلف اختلافاً كبيراً، اعتماداً على البيئة التنظيمية ومستوى التطور الاقتصادي، مما

يتطلب من الشركات تغيير جذري في نهج الإدارة الاستراتيجي، يهدف إدخال إطار استراتيجية التحول الرقمي إلى معالجة هذه التحديات ويهدف إلى تعزيز البحوث الإضافية في هذا المجال.

ج- Fery, C,B (2017) الولايات المتحدة الأمريكية، عدد العينة 702 مهنه منفصلة، مجال التطبيق دراسة حالة لمشروع NEOM ؛ مؤتمر IBIMA يهدف إلى معرفة مستقبل التوظيف: وما مدى تأثير الوظائف بالحوسبة ؟، التوقع التكنولوجي والتغيير الاجتماعي وجاءت النتائج لتثبت أهمية التحول الرقمي والحوسبة في مجال الأعمال وذلك من خلال نتائج الدراسة حيث انه يؤدي توظيف الحوسبة إلى تسهيل العمليات والمتوقع ان هناك طفرة في استخدام الحوسبة والتحول الرقمي وبناء الدول على النظام الجديد من التقنية التي لا نستطيع ان نحكمها حالياً.

10/1 التعليق على الدراسات السابقة وتحديد الفجوة البحثية:

باستعراض الدراسات السابقة نجد أنه قد تحدثت بعض الدراسات في معرفة تحديات ومعوقات تطبيق نظم وأساليب الإدارة اللوجستية، والعوامل المؤثرة فيها، كما ركزت بعض الدراسات على إثبات أهمية دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظم وأساليب الإدارة اللوجستية، وتمحورت بعض الدراسات حول تحديد الجوانب الهامة والعوامل المهمة في نظم وأساليب الإدارة اللوجستية.

وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة فيما يلي:

- من خلال جمع الإطار النظري وبناء أداة الدراسة "الاستبانة"، وتحديد المتغيرات واختيار منهج الدراسة وإجراءاتها والأساليب الإحصائية، والتعرف على كيفية تحليل الأبعاد الخاصة بمحاور ومتغيرات الدراسة.
- قد افادت الدراسات السابقة إلى ابراز أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات واتصالات في كافة الأنظمة والمؤسسات حيث كان لها الأثر الأكبر في إنجاز معظم الأعمال في زمن أقل من سابقه، وبالتالي أفادت الدارس على أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المرتبطة بالعمل الخدمي وسرعة انجاز مؤشر الاعمال، ومع ذلك قد بينت دراسات أخرى أنه على الرغم من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل مرتفع لبناء القدرات المعلوماتية للمؤسسات المختلفة إلا أنه لم توظف بالشكل المطلوب وذلك بسبب بعض المعوقات التي تواجهها.
- الاستفادة في إعداد اهداف الدراسة وأهميتها والمناهج المستخدمة في تطبيقها كما افادت الدراسات السابقة الدراسة الحالية في صياغة الأسئلة البحثية، خاصة مع ندرة الأبحاث والدراسات التي تناولت محاور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها علي التحول الرقمي للخدمات في اطار استراتيجية التنمية المستدامة مصر 2030 .

كما أنه بالرغم من الإسهامات القيمة التي أضافتها البحوث والدراسات السابقة إلى التراث الأدبي في مجال نظم وأساليب الإدارة اللوجستية، إلا أنه ما زال هناك خلاف بين الباحثين حول المتغيرات التي تعكس محاور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها علي التحول الرقمي للخدمات في اطار استراتيجية التنمية المستدامة مصر 2030، وكذلك تحقيق الجودة الإدارية وبالتالي تحقيق الأمان الفني، ويشير إلى أن باب البحث ما زال مفتوحاً أمام العديد من الباحثين لمحاولة الوقوف على المتغيرات الأكثر قدرة على التعبير عن مدى ممارسة هذه المنظمات لمفهوم ونظم وأساليب الإدارة اللوجستية وقدرته على تحقيق جودة الأداء في المشروعات الخدمية الالكترونية.

كما أن أسلوب نظم وأساليب الإدارة اللوجستية في عملية التغيير وتحسين مستوى الرقابة والأداء والأمان من المخاطر وتنافسية المؤسسة من خلال المزايا التالية:

- قياس كفاءة الأنشطة اللوجستية غير المباشرة لأنشطة المشروعات الخدمية الالكترونية.
- رشادة الحفاظ على استمرارية الأنشطة خاصة عند حدوث تغيرات على العمليات واستخدام الموارد بكثرة مثل: إضافة أنشطة جديدة وزيادة تنوع أوامر التشغيل والعملاء وسهولة قياس الزمن المستنفذ لكل نشاط.

1/10/1 الفجوة البحثية:

لتحديد الفجوة البحثية سوف يقوم الدارس بعرض أهداف الدراسات السابقة ونتائجها بالمقارنة مع أهداف الدراسة الحالية وتحديد الفجوة بينهما، على النحو التالي:

أولاً- اهداف الدراسات السابقة:

- بيان العلاقة بين تطبيق دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء الوظيفي للعاملين بوزارة الأوقاف محل الدراسة.
- التعرف علي أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأبعادها في التحول الرقمي للخدمات.
- معرفة مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومعوقاتها كما يراها العاملون في المؤسسات العامة.
- بيان أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا عملاء وزارة الأوقاف بالتطبيق على منظومة الشكاوي الموحدة .
- التعرف على أبرز العوامل التي تساهم في تحسين جودة التحول الرقمي للخدمات والقضاء على جميع المشكلات بما يؤمن تحسين الأداء بهذه المنظمات.

وقد اتفقت هذه الدراسات في نتائجها وكانت كالتالي:

- قوة البعد الإداري تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في التحول الرقمي للخدمات محل الدراسة بسبب تبني الأداء مبدأ تفويض السلطات ومنح حرية التصرف واتخاذ القرارات.
- قوة البعد التعليمي والتقني والثقافي لدي المنظمة محل الدراسة.
- يوجد تأثير لأبعاد المنظمة علي الجدارات الوظيفية يتمثل بين (تفكير النظم – التمكن الشخصي – النماذج الذهنية- الرؤية المشتركة التعلم الجماعي) والجدارات الوظيفية.
- توجد علاقة ترابط موجبة معنوية بين العوامل التنظيمية (دعم الإدارة ، حرية التصرف، الحوافز، الوقت المتاح، القيود الوظيفية) و سلوك ريادة الأعمال إجمالاً و أبعاده (الابتكارية، المبادرة، تحمل المخاطرة).
- أن تعلم الثقافة التكنولوجية له تأثير مباشر وغير مباشر على سلوكيات العمل الابتكاري للعاملين.
- تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات التي تقدمها وزارة الاوقاف مما يؤدي إلى تحقيق رضا العملاء . كما تؤثر جودة التحول الرقمي للخدمات من خلال المتغيرات المستقلة تأثيراً بالغاً على مستوي رضا المواطنين وتحقيق استراتيجية التنمية المستدامة مصر 2030.

ثانياً- الفجوة البحثية:

- لم يتوصل الدارس إلي وجود دراسات سابقة تناولت أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها علي التحول الرقمي للخدمات في اطار استراتيجية التنمية المستدامة مصر 2030.
- لم تحقق الدراسات السابقة قيد البحث في الاهداف ولم تتوصل الي نفس النتائج .
- لم تتعرض الدراسات السابقة قيد البحث في الاهداف ولم تتوصل الي نفس النتائج لوضع برامج مقترحة لتحسين التحول الرقمي للخدمات وجودة تقديم الخدمة .

ثالثاً- أهداف الدراسة الحالية:

- التعرف على أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في التحول الرقمي للخدمات في اطار استراتيجية التنمية المستدامة مصر 2030.
- التعرف علي مستوي التحول الرقمي للخدمات.
- التعرف أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها علي التحول الرقمي للخدمات في اطار استراتيجية التنمية المستدامة مصر 2030.

القسم الثاني: الدراسة التطبيقية

1/2 تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

باطلاع الدارس علي الادبيات والدراسات المرتبطة مثل دراسة العمر، بدر عمر: (2019)، تبين الآتي:

- محاور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي تحديث للبنية التحتية: موارد مادية وبشرية وزيادة تدريب العاملين. وأن التطور السريع الذي يشهده عالمنا اليوم هو حصيلة تراكم وتبادل معرفي بين الأطراف المشاركة في هذا التطور، إن التطور في مفهومه الحديث لا يقف عند تغير في الحياة أو استبدال نظام قديم بآخر جديد، بل هو الحياة نفسها، ويبدو أن العالم قد اختار التطور سنة لا حياته، ومن أجل تحقيق التطور لابد أن يتم البدء بالتنمية المستدامة، فالتنمية هي النهوض والتأهب للدخول في حالة التطور، أما التطور فهو استقرار في ارتفاع نسق الحياة. ووفق هذه المسلمة لا يمكن اعتبار التطور حالة ذات بداية ونهاية، بل إن التطور هو خط مستقيم تصاعدي لا يجب أن نهتم في كيفية بداياته، ولن نتمكن من معرفة نهاياته، وهو في حقيقته نزعة إنسانية تهدف إلى تحسين الحياة والرفاه، كما تهدف إلى احتلال القمم قبل الآخر.
- أهم ما يميز حالة التطور هو قصر الفترة الزمنية للانتقال من حال إلى آخر، فلقد تم تصنيف حالات التطور الى أربع ثورات بحسب رؤية كلاوس شواب Klaus Schwab، الثورة الأولى تمثلت في استخدام البخار لتشغيل آلات الإنتاج Mechanize Production، والثورة الثانية هي استخدام الكهرباء من أجل الإنتاج الجماعي Mass Production، أما الثورة الثالثة تتمثل في استخدام تكنولوجيا المعلومات للإنتاج التقني Production Automate، أما الثورة الصناعية الرابعة التي نعيشها في وقتنا الحاضر فهي استمرار للثورة الصناعية الثالثة، هي الثورة الرقمية التي أزلت الفروق بين الحياة والجوانب الحيوية Biological، والرقمية Digital، والمادية (Physical). العمر، بدر عمر، (2019).
- لقد نالت تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات Communication Technology & Information نصيبها من هذه الثورات الأربع، ولا نبالغ إن قلنا إنها تعد زاوية رئيسة من زواياه، فيكفي أن نستذكر وسيلة الاتصال في بداية القرن السابق وأوسطه ونهايته، وما وصلنا إليه في هذه اللحظات من القرن الجديد التي غدت فيها تكنولوجيا تعليم الاتصال والمعلومات هي المظهر الرئيسي للتطور الحالي.
- لقد أدركت كثير من الدول والأنظمة والمنظمات إمكانات هذه التقنية الحديثة ووظفتها للارتقاء في مجالات الحياة المختلفة، كما أن المنظمات الدولية كمنظمة اليونسيف أن أحد مهامها هي استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تحت مسمى تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأجل النمو Information and Communication Technology for Development (ICT4D).
- تشير الدراسات إلى أن الدول الأفريقية كانت الأكثر استفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إطار قواعد منظمة اليونسيف، وقد وظفت هذه التقنية في المجالات التي تحتاجها Multi Country Independent (ESARO Review of Technological Innovation in

- تبذل الحكومات العربية جهداً منظماً في استثمار تقنية المعلومات من أجل الاستفادة منها في كافة المجالات وخاصة في ظل سعيها للتحويل الرقمي للدولة والتعامل مع مصالح الجمهور كما وضعت الحكومات رؤيتها وفرضت التحويل الرقمي كأحد أركان الرؤية المستقبلية للدولة والاستفادة الكاملة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها، وذلك لأنه بالرغم من الصفات البراقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال فإن الدول أجمعت على أنه لا يوجد استغلال جيد لها، وهناك الاستخدام غير الواعي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- وفي الوقت الحالي تعاظم اعتماد المنظمات على التكنولوجيا بكل أنواعها حتى أضحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر خاصة بالمقارنة مع دورها الفاعل في مختلف الميادين الاجتماعية، الاقتصادية، الثقافية، السياسة... وكلما زادت حاجة المنظمات للتكنولوجيا كلما زادت استمراريته واستحداثها وبالتالي تطورها، ومع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستغلالها في أداء وظائف المنظمة زادت أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى صارت إلى ما هي عليه الآن فتزايد بذلك تسابق المنظمات على اختلافها من أجل مسايرة واقتناء أحدث ما توصل إليه التقدم في هذا المجال، باعتبار حيابة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حالياً يمثل سرعة التكيف مع متطورات البيئة وسرعة الاستجابة لمتغيرات السوق والوفاء لطلبات المجتمعات.
- كان لتطور النظم التكنولوجية الحديثة دور هام في تقدم البشرية في جميع المجالات فهي تعيش في القرن الحالي في عصر يطلق عليه عصر المعلومات، وقد حدث انتقال نوعي في تقنية المعلومات خاصة تقنية الألياف الضوئية والأقمار الصناعية وتقنيات الاستشعار عن بعد والنظم الحاسوبية المتعددة ولقد فرضت التكنولوجيا الحديثة نفسها على مختلف مجالات الحياة، وشهد القرن العشرين وبداية هذا القرن تطوراً هائلاً في أنواع التكنولوجيا المختلفة وقد اقترب العالم من بعضه عن طريق الشبكات الالكترونية. مصطفى عبد العظيم الطيب ، (2009). ويرى بيل جيتس (bill, gates, 1998) ان الأساليب السائدة الآن في الدوائر والمؤسسات المختلفة هي من النوع التقليدي ومن ثم يتطلب الأمر قدراً كبيراً من الوقت ويشير إلى إمكانية استخدام التكنولوجيا بدلاً من الطرق التقليدية في كافة مجالات الحياة (دليل لقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم معهد اليونسكو للإحصاء ، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة ، وثيقة تقنية رقم (2) ، (2009)
- وفي الوقت الراهن تحرص الدولة المصرية على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث تولي كافة الجهات المسؤولة في الدولة اهتماماً متصاعداً نحو اتخاذ كافة الاجراءات للتنويه على أهمية التحويل الرقمي وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، عبد الوهاب غنيم مستشار دولي، وضرورة العمل على مواكبة التطور التكنولوجي، (https://www.youm7.com/story/2019/9/7)، وتأتي عملية التحويل الرقمي في إطار دعم عملية الإصلاح الإداري للدولة، والسعي إلى تقديم خدمات للمواطن تتميز بسهولة ويسر مع العمل على توفير الوقت والنفقات، كما أن القطاع الخاص، والمجتمع المدني شركاء في عملية التحويل الرقمي، وأن هذه العملية تحتاج إلى بنية معلوماتية وإلى آلية للوصول إليها.

2/2 التحول الرقمي للخدمات في اطار استراتيجية التنمية المستدامة مصر 2030:

بالمسح المرجعي والدراسات المرتبطة مثل دراسة: ياسين، نجلاء احمد، (2015) يعرف التحول

الرقمي DIGITAL TRNSFORMATION بأنه:

- تحول المنظمة تدريجيا من الاستغراق في التعامل مع الماديات فقط إلى الاهتمام بالمعلومات والمعرفة واستثمار ما تكشف عنه من فرص وامكانيات وذلك للوصول إلى اعلى مستويات الانجاز والكفاءة، على السلمي، (2005).
- ويعرف أيضا بأنه انتقال من التعامل مع الموارد المادية فقط إلى الاهتمام بموارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الاعمال، حيث تميل اكثر من اي وقت مضى إلى تجريد واخفاء الاشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي، المعرفي والفكري هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق اهدافها وفي استخدام مواردها.
- Eri Brynjolfsson and Lorin Hitt Digital Organization Preliminary Results from an MIT Study of Internet Organization Culture and Productivity Executive Summary April , 19, 2002 P1.
- وبناء على ما سبق يتضح أن مفهوم التحول الرقمي قد ارتبط بالاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة ومن جهة أخرى ارتبط بزيادة الانتاجية والقدرة على المنافسة وذلك من اجل الاستجابة لمتغيرات البيئة والسوق العالميين ومن ثم فإن الامر بالنسبة إلى المنظمات الحكومية أصبح أكثر إلحاحاً في اهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك في تعزيز الخدمات الحكومية كأحد محاور خطة الإصلاح الإداري للدولة وان التوسع في ميكنة وتطوير الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين، مثل خدمة التنسيق الإلكتروني للجامعات، خدمات مكتب التأمينات، مشروع انفاذ القانون، المحليات، مكاتب الشهر العقاري، وحدات المرور، الأقسام، المحاكم، ميكنة مكاتب الصحة، المراكز التكنولوجية بمحافظة بورسعيد أول محافظة رقمية، مؤكدة أنه سوف يتم تطبيقها كنموذج على المحافظات كافة.
- تعد ميكنة الخدمات الحكومية أحد محاور خطة الإصلاح الإداري للدولة وان التوسع في ميكنة وتطوير الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين، مثل خدمة التنسيق الإلكتروني للجامعات، خدمات مكتب التأمينات، مشروع انفاذ القانون، المحليات، مكاتب الشهر العقاري، وحدات المرور، الأقسام، المحاكم، ميكنة مكاتب الصحة، المراكز التكنولوجية بمحافظة بورسعيد أول محافظة رقمية، مؤكدة أنه سوف يتم تطبيقها كنموذج على المحافظات كافة.
- التوسع في قنوات تقديم الخدمات الحكومية من خلال بوابة الحكومة المصرية التي تعد نموذج للتحول الرقمي، وتقدم العديد من الخدمات مثل حجز تذاكر الطيران، إلى جانب تطبيقات المحمول، بالإضافة إلى الهيئة القومية للبريد المصري بمكاتبها المنتشرة على مستوى المحافظات حيث تقدم الهيئة حاليًا خدمات المرور، تجديد الرخصة، استخراج بدل تالف أو فاقد الرقم القومي ، وسيتم إضافة خدمات أخرى جديدة، بالإضافة إلى خدمة الاتصال بالخط الساخن 16528 لمتابعة الشكاوى والمتاحة على مدار 24 ساعة.
- التحول الرقمي في مصر يهدف إلى الارتقاء بمستوي تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين والمؤسسات وتوفير النفقات من خلال تحسين كفاءة وفاعلية الأداء الحكومي وفق المؤشرات التنافسية العالمية مع تطبيق المساواة في الحصول على الخدمات والقضاء على مسببات الرشوة والفساد والمحسوبية.
- هناك أهمية في التوعية بمفهوم التحول الرقمي كأحد الأدوات المهمة في الإصلاح الإداري، الذي يساعد علي دعم عمليات التنمية الشاملة في جميع أنحاء العالم، مع مضاعفة العائد علي الاستثمار، تطبيق معايير الجودة والحوكمة الحكومية، كما أن المواطن هو محور التحول الرقمي والتنمية المستدامة.

ثالثاً: الدراسة الميدانية

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى إلقاء الضوء على الإجراءات المنهجية المتبعة في الحصول على البيانات اللازمة وفقاً لأهداف الدراسة، وإجابة لتساؤلاتها ، ولذلك بتوصيف مجتمعها ، وتقنين أدواتها، والأسلوب الإحصائي المتبع في تحليل هذه البيانات وعرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية وسوف يتناول هذا الجزء ما يلي :

1/3 الإجراءات الميدانية:

يتناول هذا الجزء وصفاً للإجراءات المنهجية المتبعة، وخصائص المجتمع واسلوب جمع البيانات وتحليلها، وأدوات جمع البيانات (ملاحظة - مقابلة) المستخدمة قيد الدراسة، على النحو التالي:

1/1/3 منهجية الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة، وهو يقوم على وصف الحقائق المتعلقة بطبيعة الظاهرة أو المادة موضوع البحث مع محاولة تفسير هذه الحقائق وفقاً للمعايير والأسس العلمية، وذلك لتحديد المفاهيم النظرية الأساسية المرتبطة بموضوع الدراسة، وللمنهج الوصفي أساليب محددة، منها الدراسات المسحية وتضم مسح الرأي العام والمسح الاجتماعي وتحليل الوثائق، ودراسة العلاقات التبادلية والارتباطية والاتجاهات، وكذلك دراسات الحالة والدراسات العلمية المقارنة. (أحمد محمد عوين، ابراهيم عبد العزيز زيد 2013م، ص 28، 29). كما أنه يعتمد على دراسة المتغيرات محل البحث، كما توجد في الواقع ووصفها وصفاً دقيقاً والتعبير عنها كيفياً بتوضيح خصائصها، وكمياً بإعطائها وصفاً يوضح مقدارها أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى، ولا يكتفى بجمع المعلومات المتعلقة بها فقط، بل يتعدى ذلك بتحليلها وتفسيرها وربطها للتوصل إلى نتائج تسهم في تطوير الواقع وتحسينه. حيث جمع الباحث البيانات الخاصة بمتغيري بحثه وهما: المنظمة المتعلمة، و جودة الخدمات المصرفية وتحليلها، وعرضها في صورة رقمية بما يسهل معرفة الاتجاهات الخاصة بها وعلاقتها بعضها ببعض، والإجابة عن تساؤلاتها (زيدن، 2013م: ص 29).

وطبقاً لهذا المنهج تم استخدام مصدرين أساسيين للحصول على المعلومات وهما:

أولاً- المصادر الثانوية:

تتمثل في المراجع العلمية العربية والأجنبية، والدوريات والمقالات والتقارير والدراسات والأبحاث والأدبيات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة.

ثانياً- المصادر الأولية :

لمعالجة الجانب التحليلي للدراسة تم جمع البيانات المطلوبة عن طريق المقابلات الشخصية المنظمة من خلال استمارة الاستقصاء باعتبارهما أداة رئيسية صممت بهدف تحقيق هذا الغرض.

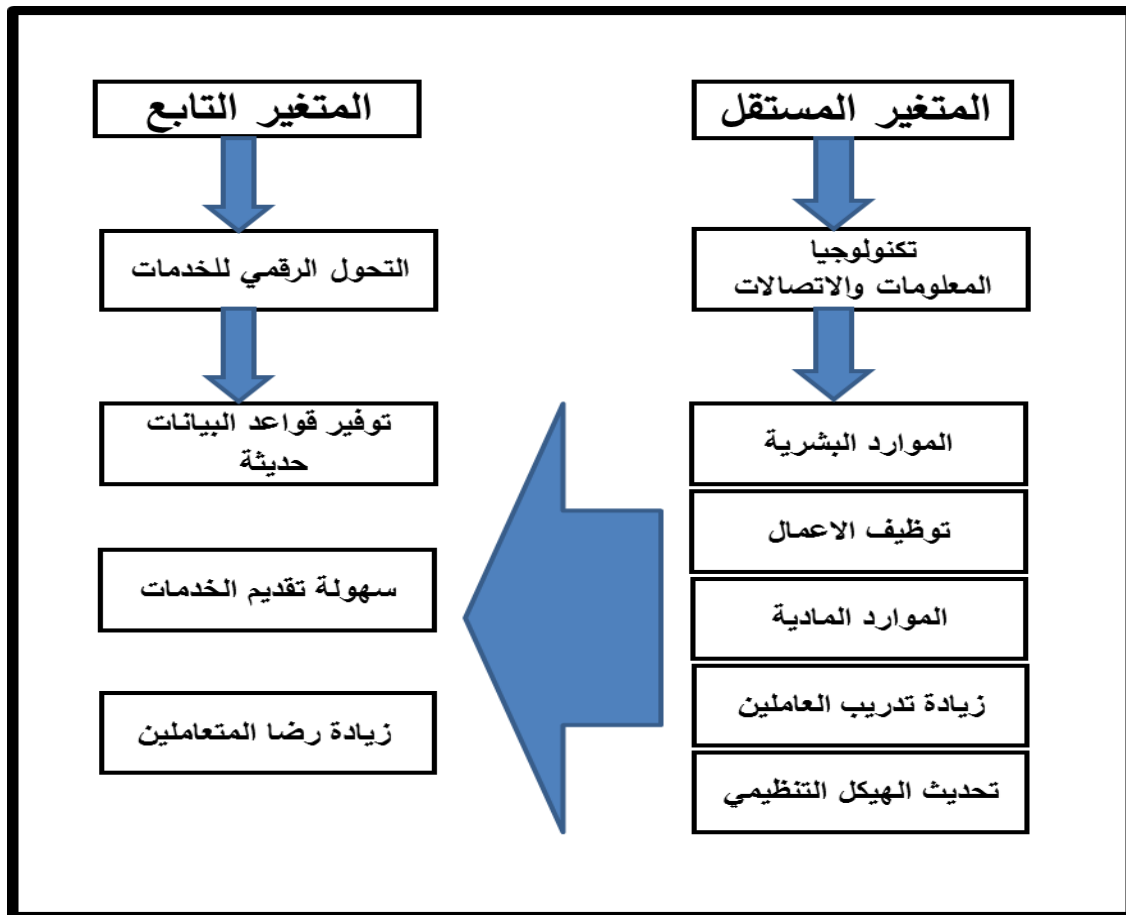
2/1/3 مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في إدارات الخدمات المركزية (عدد 50 مراجع - عدد 20 مدير) البالغ عددهم (120) عامل، والمتعاملين البالغ عددهم (300) متعامل مع الإدارات المركزية لوزارة الاوقاف بجمهورية مصر العربية خلال العام المالي (2020/2019م).

3/1/3 متغيرات الدراسة:

- أ- المتغير المستقل: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها .
- ب- المتغير التابع: التحول الرقمي للخدمات في اطار استراتيجية التنمية المستدامة مصر 2030.

وفي ضوء ما سبق يمكن توضيح متغيرات الدراسة والتي تتمثل في المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأبعادها (تحديث البنية التحتية ، زيادة تدريب العاملين، الموارد المادية ، الموارد البشرية) والمتغير التابع التحول الرقمي للخدمات وأبعادها (توفير قواعد بيانات صحيحة - سهولة تقديم الخدمات -زيادة رضا المتعاملين) في الشكل التالي :



4/1/3 ادوات جمع البيانات:

استخدم الدارس أداة جمع البيانات، وتتمثل في المقابلة المقننة مع العينة الاساسية قيد الدراسة وذلك من خلال تصميم استمارة تحتوي على اسئلة ذات الاستجابات المفتوحة أو المقيدة وبعد عرضها علي هيئة الإشراف وتقنين الادوات استهدفت التعرف علي اهم محاور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها للتحويل الرقمي للخدمات في اطار استراتيجية التنمية المستدامة مصر 2030. وقام الدارس بتحليل مضمون البيانات التي توصل اليها من خلال الدراسات الاستطلاعية بعد الاطلاع على محاور الخطة الاستراتيجية لوزارة الاوقاف بجمهورية مصر العربية(2019\2020).

2/3 عرض ومناقشة النتائج:

قام الدارس بالاطلاع علي التقارير التي توصل اليها من خلال الدراسة الاستطلاعية وبعد الاطلاع علي استراتيجية وزارة الاوقاف بجمهورية مصر العربية للعام (2019/2020)، وكذلك اطلع الدارس علي تقرير الاسكوا ESCWA " تعزيز الحكومة المفتوحة في المنطقة العربية (2018/2019)", حيث أوضح التقرير أن أهم متطلبات التنمية المستدامة التي تضمنت اهمية جهازية الاعمال.

وتوصل الدارس بالبحث المرجعي للأدبيات العلمية والمصادر الثانوية والاولية وتحليل التقارير من حيث المحتوي كمياً ووصفياً ونقاط القوة ونقاط الضعف إلي أن اهم محاور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي(زيادة تدريب العاملين ,الموارد البشرية, الموارد المادية, توظيف الاعمال, تحديث الهيكل التنظيمي التي تعمل علي تحسين اداء محاور التحويل الرقمي للخدمات من (توفير قواعد بيانات حديثة, سهولة تقديم الخدمات ,زيادة رضا المتعاملين)، وقام الدارس بعمل دراسة استطلاعية استهدفت التعرف علي اهم المحاور التي يمكن تطبيقها في وزارة الاوقاف بجمهورية مصر العربية.

وهذا ما يتفق مع نتائج التحليل الكمي للبيانات التي تمكن الدارس من الحصول عليها عن طريق الملاحظة والمقابلات للرؤساء ومقدمي الخدمة حيث كان من اهم نتائج التحليل للبيانات بعد الدراسة مايلي:

يرى الدارس أن أهم نقاط القوة التي شملها التحليل ترجع الي:

- توافر الموارد المادية، حيث تمتلك (وزارة الاوقاف بجمهورية مصر العربية) رؤية ورسالة يقتنع بها جميع العاملين ويعملون علي تحقيقها والمؤسسة، تسمح بالاعتراف بالأخطاء والعمل علي علاجها دون تعرض العاملين الي عقوبات.
- العاملين بوزارة الاوقاف يتلقون دعماً معرفياً ومهارياً من رؤسائهم.
- ويرى الدارس ان النقاط التي تحتاج الي تحسين ترجع إلي أن الخطة الاستراتيجية لم تشمل الموارد البشرية والموارد المادية، ولم تتوفر التدريبات المطلوبة بالشكل المطلوب للوصول الي التحويل الي الحكومة الالكترونية والغاء العمل اليدوي.
- ويرى الدارس ان نقاط الضعف ترجع الي عدم ادراج وتفعيل محور التكنولوجيا الحديثة في استراتيجية الوزارة، التي تتوافر فيها محاور رئيسية متصلة ومكتملة ومرتبطة بعضها ببعض مثل محاور تفعيل العمل الالكتروني, تفعيل دور تقديم الخدمات الكترونيا, عدم توافر قواعد بيانات متكاملة تحتوي علي بيانات صحيحة لإجراء عمليات تقديم الخدمات للعملاء علي اساس سليم.

1/2/3 محاور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

ويتضح من الجدول رقم (1) الأهمية النسبية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتحول الرقمي للخدمات التي يمكن تطبيقها في وزارة الاوقاف بجمهورية مصر العربية وفقاً لرأي الخبراء (محاور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، والتي تتفق مع أهم توصيات (وثيقة تقنية رقم (2) . 2009 ص 11)، (مصطفى عبد العظيم الطيب ، 2009، ص 1).

جدول رقم (1)

الأهمية النسبية لمحاور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يمكن تطبيقها في وزارة الاوقاف
(وفقاً لرأي العاملين من الخبراء)

ن = (70) عامل

م	المحاور	التكرارات	الأهمية النسبية %	الترتيب
1	توظيف الاعمال	64	%91.43	3
2	تحسين اعداد الكوادر البشرية	65	%92.86	2
3	الموارد المادية	58	%82.86	5
4	التنمية المستدامة	60	%85.71	4
5	التدريب المستمر	53	%75.71	7
6	تحديث البنية التحتية للمعلومات	55	%78.57	5
7	اعادة الهيكلة	67	%95.71	1

* ارتضى الدراس أهمية نسبية (70%) كحد ادنى لقبول التوصية وفقاً لرأي الخبراء .

يتبين من دراسة الجدول السابق الأهمية النسبية لمحاور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات علي تقديم الخدمات الالكترونية، والتي يتضح منها مايلي:

- حصل محور إعادة الهيكلة علي الترتيب الاول من حيث درجة اهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات علي تقديم الخدمات الالكترونية بأهمية نسبية 95.7%.
- جاء محور تحسين اعداد الكوادر البشرية فى الترتيب الثاني من حيث درجة أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات علي تقديم الخدمات الالكترونية، بأهمية نسبية 92.9%.

2/2/3 محاور التحول الرقمي للخدمات في اطار استراتيجية التنمية المستدامة 2030:

يوضح الجدول رقم (2) محاور التحول الرقمي للخدمات في اطار استراتيجية التنمية المستدامة 2030 التي يمكن تطبيقها في وزارة الاوقاف وفقاً لرأي الخبراء ، والتي تتفق مع أهم توصيات: على السلمي (2005) ، ياسين، نجلاء احمد(2015) .

جدول رقم (2)

الاهمية النسبية لمحاور التحول الرقمي للخدمات في اطار
استراتيجية التنمية المستدامة مصر 2030 التي يمكن تطبيقها في وزارة الاوقاف
(وفقاً لرأي العاملين من الخبراء)

ن = (70) عامل

م	المحاور	التكرارات	الاهمية النسبية %	الترتيب
1	سهولة تقديم الخدمات	64	91.43%	3
2	توفير قواعد بيانات حديثة	65	92.86%	2
3	رضا المتعاملين	58	82.86%	5
4	التنمية المستدامة	60	85.71%	4
5	التدريب	53	75.71%	6
6	تحديث البنية التحتية للمعلومات	55	78.57%	7
7	اعادة الهيكلة	67	95.71%	1

* ارتضى الدراس أهمية نسبية (70%) كحد ادنى لقبول التوصية وفقاً لرأي الخبراء .

يتبين من دراسة الجدول السابق الأهمية النسبية لمحاور التحول الرقمي للخدمات الالكترونية وفقاً لرأي الخبراء ، والتي يتضح منها ما يلي:

- حصل محور اعادة الهيكلة علي الترتيب الاول، بأهمية نسبية تصل إلى نحو 95.7% من حيث درجة الأهمية للتحول الرقمي للخدمات في اطار استراتيجية التنمية المستدامة 2030.
- حصل محور توفير قواعد بيانات حديثة علي الترتيب الثاني من حيث درجة الأهمية للتحول الرقمي للخدمات في اطار استراتيجية التنمية المستدامة 2030، بأهمية نسبية تصل إلى نحو 92.9% .

3/2/3 آليات تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اطار استراتيجية التنمية المستدامة 2030

يوضح الجدول رقم (3) آليات تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اطار استراتيجية التنمية المستدامة 2030 التي يمكن تطبيقها في وزارة الاوقاف وفقاً لرأي الخبراء.

جدول رقم (3)

آليات تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اطار استراتيجية التنمية المستدامة مصر 2030
(وفقاً لرأي الخبراء)

ن = (19) خبيراً

م	اليات	التكرارات	النسبة المئوية	الترتيب
1	تحديث البنية التحتية للمعلومات			
2	رؤية ورسالة لكافة العاملين	15	78.95 %	11م
3	حل المشكلات	16	84.21 %	6
4	زيادة التطبيقات التكنولوجية	16	84.21 %	6م
5	اعادة هيكلة المؤسسة	17	89.47 %	4
6	أبعاد إدارية (التمكين، رؤية مشتركة، قيادة استراتيجية، البيئة التنظيمية)	18	94.74 %	1
التدريب				
7	أبعاد ثقافية (قيم ثقافية، بيئة داعمة للتعليم وللتدريب، تعاون الفرق)	18	94.74 %	1م
8	يتقبل العاملون أفكار وتجارب الآخرين	14	73.68 %	13
9	نظم ممارسات الأفراد و فريق العمل	15	78.95 %	11م
10	التعلم الفردي والجماعي للعاملين.	16	84.21 %	6م
11	تشجيع الحوار	16	84.21 %	6م
12	تبادل المعارف	16	84.21 %	6م
14	مشاركة المعارف	17	89.47 %	4م

يتبين من دراسة الجدول السابق آليات تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقاً لرأي الخبراء، والتي يتضح أن أهم محاورها ما يلي:

- الجوانب الإدارية (التمكين، رؤية مشتركة، قيادة استراتيجية، البيئة التنظيمية)، والذي جاء في الترتيب الأول، بأهمية نسبية تصل إلى نحو 94.7%، ويتساوى معه في الترتيب البعد الثقافي (قيم ثقافية، بيئة داعمة للتعليم وللتدريب، تعاون الفرق)، حيث تبرز أهميتهما ودورهما في التحول الرقمي للخدمات في إطار استراتيجية التنمية المستدامة مصر 2030.

3/3 الخلاصة :

كشفت الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي عن الآتي :

- محاور وآليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشمل: (الموارد البشرية، الموارد المادية، زيادة فاعلية التدريب، إعادة الهيكلة وتوظيف الأعمال).
- محاور وآليات التحول الرقمي للخدمات تشمل (توفير قواعد بيانات حديثة، تحديث الأعمال، سرعة تقديم الخدمات وزيادة رضا المتعاملين).

4/3 التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة يوصى الدارس بتطبيق عدد من التوصيات، حيث ان التفكير في المستقبل مسألة ضرورية وبفعل التغيرات السريعة في عالم التكنولوجيا والاتصالات فإن الأمر يتطلب المتابعة السريعة والمستمرة للتطور الحادث به، والذي يعد أمراً حتمياً، وهي الدافع المباشر للتحول الرقمي للخدمات وللوصول الي الحكومة الالكترونية الحديثة والمتطورة يجب العمل علي تحقيق ثقافة الكترونية متقدمة للأفراد، ونشر برامج توعية تكنولوجية بقطاع الخدمات المركزية لوزارة الاوقاف بجمهورية مصر العربية من خلال:

- توفير تدريبات مستمرة للعاملين والاستفادة القصوى من الموارد البشرية للوزارة.
- تطبيق برامج الحكومة الالكترونية ورفع مؤشرات تحسين الاداء التي ترفع تصنيف جمهورية مصر العربية في مؤشرات الاعمال والاداء.
- تفعيل آليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق تطوير نظام كفؤ للخدمات الالكترونية.
- إعادة هيكلة الاطار المؤسسي لوزارة الأوقاف، كي يستوعب التطورات التكنولوجية الحديثة، وبما يتفق مع المستهدف باستراتيجية تنمية مصر بحلول عام 2030 (التنظيم القديم مع تكنولوجيا حديثة يكون نتيجته مكلفة وحتى نتجاوز ذلك لابد من تنظيم الهيكل الداخلي للأعمال وترتيبها وإعادة هيكلة الوزارة) .

الملاحق

ملحق رقم (1)

استمارة استطلاع رأى الخبراء عن

تكنولوجيا المعلومات ودورها علي التحول الرقمي للخدمات في اطار

استراتيجية التنمية المستدامة مصر 2030

السيد الخبير/

تحية طيبة،،،

تقوم السيدة / سمر ابراهيم محمود - الدارسة بمرحلة الماجستير المهني للتخطيط والتنمية المستدامة بمعهد التخطيط القومي (MBA) بإجراء دراسة متممة لإجراء الحصول على درجة الماجستير، تحت عنوان:

" تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها علي التحول الرقمي للخدمات في اطار استراتيجية التنمية المستدامة مصر 2030 - دراسة ميدانية على الخبراء بوزارة الاوقاف بجمهورية مصر العربية "

ولا يسعنا سوى تقديم خالص الشكر وعظيم التقدير لمساهمة سيادتكم الإيجابية ولرأيكم القويم والرشيد الذي سيثرى هذه الدراسة ويدعمها.

الدارس

سمر ابراهيم محمود

الماجستير المهني

للتخطيط والتنمية المستدامة

ملحق رقم (1)

نضع أمام سيادتكم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها علي التحول الرقمي للخدمات في اطار استراتيجية التنمية المستدامة مصر 2030 التي توصل إليها الدارس بالمسح المرجعي للأهم الدراسات الحديثة ونرجو من سيادتكم تحديد الأهمية النسبية لهذه الأبعاد.

م	الإجراء	هام	غير هام
	مستوى الفرد		
	مستوى الفريق او الجماعة		
	مستوى المنظمة		
	مشاركة المعارف-		
	التطبيقات تكنولوجية		
	تبادل المعارف		
	الإيمان بالتعلم		
	حل المشكلات		
	تكامل مصادر التعلم		
	بناء ذاكرة تنظيمية		
	الاتصال و تدفق المعلومات		
	نظم ممارسات الأفراد و فريق العمل		
	طرق العمل و أساليبه		
	القيادة الخادمة		
	المكافأة و القبول		
	تشجيع الحوار والاستفسار		
	تمكين الأفراد		
	إنشاء أنظمة لمشاركة المعرفة والتعلم.		
	التعلم المستمر (تعليم – تعلم – تدريب)		

المراجع

أولاً- المراجع العربية :

1. الدليمي، إحسان علاوي حسين، تحليل علاقة تقانة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية، بغداد : جامعة بغداد، دراسة ميدانية في عينة مختارة من كليات جامعة بغداد، رسالة دكتوراه مقدمة لكلية الإدارة والاقتصاد، ٢٠٠٩ م.
2. الذيابات، علي أحمد إبراهيم ، (2019)، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإداري لمديري مدارس، رسالة ماجستير، كلية العلوم التربوية، جامعة آل البيت، الأردن.
3. الرازي، زين الدين محمد بن أبي بكر، مختار الصحاح(1998)، ط٧، ترتيب محمود خاطر، تحقيق وضبط حمزة فتح الله، مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر والتوزيع.
4. عبادي، محمد (2019) بعنوان تجليات التحول الرقمي ودوره في تفعيل السياحة الداخلية ، اتصالات الجزائر نموذجاً، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي أمين العقال الحاج موسى أق أخموك، معهد الحقوق والعلوم السياسية، مج 8، ع3.
5. عبدالرزاق الدليمي (2019)، استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمية في التعليم من وجهة نظر لتدريسين في الجامعات الأردنية، لمجلة العربية للإعلام وثقافة الطفل، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، ع 6 .
6. عجام، إبراهيم حسن ،تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الاستراتيجي بغداد : دراسة تحليلية مقارنة الآراء عينة من مديري المصارف العراقية، رسالة دكتوراه مقدمة الى الجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد ، (٢٠٠٧) .
7. مزمل محمد أحمد وراق(2017) بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين دراسة حالة على شركة سوداني للاتصالات، رسالة دكتوراه ، معهد البحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية.
8. سلام، منى جميل ،علي، مصطفى محمد (2015)، التنمية المستدامة للمجتمعات الحلية، القاهرة، المكتب المصري الحديث.
9. سنوسي أ ، الرحماني ب ، 2008 : البعد البيئي لاستراتيجية التنمية المستدامة، المؤتمر العلمي الدولي: التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد،: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، ص: 1 جامعة فرحات عباس الاردن.
10. ناجي، أحمد عبدالفتاح(2013)، التنمية المستدامة في المجتمع النامي في ضوء المتغيرات العالمي والمحلية الحديثة، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، الطبعة الأولى.
11. ياسين، نجلاء احمد(2015)، نحو التحول الرقمي للدوريات، دراسة لواقع مبادرات المكتبات ومؤسسات المعلومات العربية، مجلة المكتبات والمعلومات، دار النخلة للنشر.
12. الهيتي، نوزاد عبدالرحمن (2009)، التنمية المستدامة الإطار العام والتطبيقات دولة الإمارات العربية المتحدة نموذجاً، أبو ظبي: مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، ط1.
13. الرازي، زين الدين محمد بن أبي بكر، مختار الصحاح(1998)، ط٧، ترتيب محمود خاطر، تحقيق وضبط حمزة فتح الله، مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر والتوزيع.

14. الدكتور عبد الوهاب غنيم مستشار دولي، نائب رئيس الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي المعهد القومي للإدارة الزراع التدريبي لوزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري ندوة بعنوان "التحول الرقمي في ضوء رؤية مصر 2030" بالتعاون مع مؤسسة هانس زايدل.
15. أحمد محمد عوين، إبراهيم عبد العزيز زيد (2013م) : جودة البحث العلمي الأخلاقيات - المنهجية - الإشراف - كتابة الرسائل والبحوث العلمية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية.
16. على السلمي نموذج الادارة الجديد في عصر الاتصالات والمعلومات في رحلتي مع الادارة كتابات إدارية في قضايا وطنية الجزء الثاني ، القاهرة ، دار غريب للنشر ، 2005.
17. مصطفى عبد العظيم الطيب، انعكاسات تقنية المعلومات على العملية التعليمية من وجهة نظر أساتذة الجامعات، كلية الآداب، جامعة المرقب، 2009.
18. دليل لقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم معهد اليونسكو للإحصاء، منظمة الأمم المتحدة للتربية والتعليم والثقافة، وثيقة تقنية رقم (2) . 2009.
19. العمر، بدر عمر، 2019، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والطفولة، مجلة الطفولة العربية، الجمعية الكويتية لتقديم الطفولة العربية، مج20، ع78.
20. الهيتي، نوزاد عبدالرحمن 2009، التنمية المستدامة الإطار العام والتطبيقات دولة الإمارات العربية المتحدة نموذجاً، أبو ظبي: مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، ط1.

ثانيا: المراجع الاجنبية

1. Afshari, Mojgan et.al(2008): School Leadership and Information and Communication Technology, The Turkish Online, Journal For Educational Technology-TOJET: 7(4).
2. Akbaba-Altun, Sadegul,2006), Complexity of Integrating Computer Technologies into Education in Turkey, Educational Technology & Society, 91).
3. Barbara Chmielewska. "Providing access to historical documents through digitization". Library Management, 34, No. 4/5,2013): 324-334. Retrieved From Emerald Group Publishing Limited
4. Dalia Mendelsson , Edith Falk ,and Amalya L. Oliver ,”The Albert Einstein archives digitization project: opening hidden treasures”. Library Hi Tech, 32, No. 2 .(2014) :318 – 335. Retrieved From Emerald Group Publishing Limited
5. Dellit, Jillian ,2002 Using ICT for Quality in Teaching Learning Evaluation Processes Report of the Seventh UNESCO A Education of Conference.
6. jones, G, organization Theory ,Text and Cases, 2ed ,(Wesley, publishing Co,1999),p:530.
7. Oxford, paperback dictionary, oxford University press, 1995).
8. Tony Tremblay, and Ellen Rose. "The Canadian Little. Magazine Past and Present. Can Digitizing A Literary Subculture Make A Movement?" Canadian Literature, No. 200, Spring 2009).
9. 16-35.Retrieved From EBESCO Host. (1) Eric Brynjolfsson and Lorin Hitt Digital Organization Preliminary Results from an MIT Study of Internet Organization Culture and Productivity Executive Summary April , 19, 2002 .