

دكتوراه تقنية المعلومات

قضايا بحثية ١

إعداد الباحث / محمد أحمد مني
2024

الأسبوع ٦





المهمة المطلوبة لهذا الأسبوع:

تناول ورقة بحثية متعلقة بمجال التخصص (تقنية المعلومات) وتحليلها:
على أن يتم عرض الإجابة في شكل فيديو قصير تتراوح مدته من خمس الى عشر دقائق، ومرفقا به
ملف PDF للإجابة المطلوبة.

تم اختيار هذا البحث لأنه يبحث في التحول الرقمي وأثره على تطوير الخدمات.



عنوان الدراسة:

البحث بعنوان : «تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة»

الباحث: مصطفى علي شديد والمنشور في مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، المجلد ٤، العدد ٢٢، أكتوبر ٢٠٢١.



رابط الدراسة:

[تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة
بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة
القاهرة](#)

تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة
القاهرة

مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية

Article 8, Volume 22, Issue 4 - Serial Number 89, October 2021, Page 193-226 [XML](#) [PDF](#)
(7.29 MB)

Document Type: المقالة الأصلية

DOI: [10.21608/ipsa.2021.200080](https://doi.org/10.21608/ipsa.2021.200080)

[View on SCINITO](#)

Author

[مصطفى على شند](#)

مدرس الإدارة العامة والمحلية بكلية العلوم الإدارية - أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

Abstract

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور عملية التحول الرقمي بمتطلبات تطبيقه المختلفة (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحولية، الموارد البشرية) في تحسين أبعاد مستوى أداء الخدمات المقدمة من قبل وحدات المرور والتراخيص بمحافظة القاهرة، وهذه الأبعاد تمثلت في (بعد الاستجابة، بعد الاعتمادية، بعد المعلوماتية، بعد الضمان، بعد التعاطف)، وقد اعتمد الباحث في تناول الدراسة وعرضها على المنهج الوصفي لتناول الجانب المفاهيمي والمنهج التحليلي في تناول الجانب التطبيقي للدراسة، واستخدام استمارة الاستقصاء كأداة لجميع البيانات الأولية، فقد تم توزيع عدد (110) استمارة، ويهدف جمعها ولحصنها تبين أن عدد (133) استمارة فقط صالحة للتحليل الإحصائي، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة ارتباط قوية بين متطلبات تطبيق التحول الرقمي معجدة، وتحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة داخل وحدات المرور، بالإضافة إلى تقديم تصور مقترح لمخططات التحول الرقمي في المنظمات العامة الخدمية، كما أوصت الدراسة في نهايتها بضرورة الإسراع في المشروع القومي للتحول الرقمي الذي يعد من أهم أدوات تحقيق التنمية المستدامة، وتطوير بيئة العمل الحكومي وتقديم خدمات إلكترونية، والاتفاق نحو الاقتصاد الرقمي.

كلمات مفتاحية

التحول الرقمي، مستوى أداء الخدمة، إدارة المرور.

Abstract

This study aims to identify the



العنوان:

عنوان الدراسة: "تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة".

- يتسم العنوان بالوضوح والشمولية، حيث يحدد موضوع الدراسة بشكل مباشر وهو "تأثير التحول الرقمي" ويشير إلى السياق التطبيقي "موظفي الإدارة العامة للمرور" وموقع التطبيق "محافظة القاهرة". العنوان يعبر بدقة عن محتوى الدراسة وأبعادها، ويستهدف جمهوراً معنياً بتحسين الأداء في المؤسسات الحكومية من خلال التحول الرقمي.



مقدمة الدراسة:

- تبدأ المقدمة بمناقشة التحولات العالمية نحو الرقمنة، خاصة في تقديم الخدمات العامة، وتركز على الحاجة المتزايدة لمواكبة هذه التحولات في الدول النامية مثل مصر. تتناول المقدمة التطورات في بيئة العمل الدولية، والاتجاهات العالمية للتحول الرقمي كوسيلة لتحسين جودة الخدمات، وضرورة التحول الرقمي في القطاعات الحكومية.
- كما تهدف المقدمة إلى توضيح الأهمية المتزايدة للتحول الرقمي وأثره على جودة الخدمات المقدمة، وتبرز الدافع الرئيسي لإجراء هذه الدراسة في السياق المصري، حيث تتجه الحكومة المصرية إلى رقمنة الخدمات لمواجهة التحديات المتمثلة في الاستجابة السريعة وجودة الأداء.



الدراسات السابقة:

- تضمنت الورقة مجموعة من الدراسات حول التحول الرقمي وجودة الخدمات، حيث شملت دراسات محلية ودولية. هذه الدراسات تناولت تطبيقات التحول الرقمي في قطاعات مختلفة مثل التعليم والرعاية الصحية والمؤسسات الحكومية، مما يوفر سياقاً أوسع لأهمية التحول الرقمي.
- أوجه التشابه والاختلاف: الدراسة تستفيد من أبحاث تناولت التحول الرقمي في سياقات مشابهة، مما يوفر أرضية لمقارنة تأثيرات التحول الرقمي في قطاع المرور. وعلى الرغم من أن الدراسات السابقة لم تتناول المرور بشكل خاص، إلا أن بعض النتائج حول جودة الخدمة والاستجابة تتطابق مع أبعاد جودة الخدمة التي تدرسها الورقة.
- الفجوة البحثية: على الرغم من شمولية الدراسات السابقة، إلا أن الدراسة توضح نقصاً في الأبحاث المتعلقة بتطبيق التحول الرقمي في قطاع المرور تحديداً، مما يعزز أهمية هذا البحث في سد هذه الفجوة.



المشكلة البحثية:

- تركز المشكلة البحثية على الصعوبات التي تواجهها الإدارة العامة للمرور في مصر في تقديم خدمات عالية الجودة بسرعة ودقة. وتبرز الورقة تأثير التحول الرقمي على رفع مستوى أداء الخدمة، وتحدد الحاجة إلى دراسة العلاقة بين متطلبات التحول الرقمي وجودة الأداء.
- صياغة سؤال المشكلة: "ما مدى دور التحول الرقمي بمتطلباته المختلفة في تحسين مستوى أداء الخدمات المقدمة من وحدات المرور؟" هذا السؤال البحثي يعكس المشكلة بشكل واضح، ويعبر عن هدف الدراسة في التحقق من دور التحول الرقمي في تحسين الأداء.



أهداف الدراسة:

- حددت الدراسة أربعة أهداف رئيسية:
 - (١) التعرف على واقع التحول الرقمي ومتطلباته في وحدات المرور.
 - (٢) تقييم مستوى أداء الخدمات في وحدات المرور وتحديد معوقات تحسين الأداء.
 - (٣) قياس العلاقة بين متطلبات التحول الرقمي ومستوى أداء الخدمات.
 - (٤) وضع إطار مقترح يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة لتحسين جودة الخدمة في وحدات المرور.إذا الأهداف واضحة وتتناسب مع المشكلة البحثية، وهي شاملة لكل مراحل التحليل المطلوبة، بدءًا من تحليل الوضع الحالي وحتى اقتراح حلول مستقبلية.



منهجية الدراسة:

- اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدم الوصف لتحليل الجوانب المفاهيمية للتحول الرقمي وأداء الخدمات، والتحليل الإحصائي لدراسة العلاقة بين المتغيرات. وقد صُممت استمارة استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات.
- حيث تم توزيع ١٦٨ استبيانًا، وبعد فحصها، تبين أن ١٣٩ استبيانًا صالحة للتحليل الإحصائي. ويعكس هذا الالتزام بعملية جمع بيانات موثوقة لأغراض التحليل.
- وقد اشتملت العينة على العاملين في وحدات المرور في القاهرة، مما يتيح للمسح تمثيلًا دقيقًا للفئة المستهدفة من الدراسة.
- وقد تم استخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي، مع اختبارات مثل "معامل ألفا كرونباخ" لقياس الثبات، واختبارات الارتباط لتحليل العلاقة بين المتغيرات.



نتائج الدراسة:

- أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين متطلبات التحول الرقمي (كالاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية) ومستوى أداء الخدمات. وأوضحت الدراسة أن التحول الرقمي ساهم بشكل كبير في تحسين أبعاد جودة الخدمة مثل الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، والضمان.
- وتعزز النتائج الفرضية القائلة بأن التحول الرقمي يمكن أن يرفع من جودة الخدمات الحكومية المقدمة. وتُعد هذه النتيجة دعمًا عمليًا للجهود التي تبذلها الحكومة المصرية في رقمنة الخدمات، حيث يمكن استنتاج أن التحول الرقمي قد يقلل من وقت الانتظار ويحسن موثوقية الخدمات.



التوصيات:

- أوصت الدراسة بعدة خطوات لتعزيز عملية التحول الرقمي، ومنها:
- الإسراع في تنفيذ التحول الرقمي كجزء من الاستراتيجية الوطنية للتنمية المستدامة.
- تطوير مهارات الموارد البشرية وتوفير التدريب اللازم لموظفي المرور على التقنيات الرقمية.
- إنشاء نظم حديثة وفعالة لإدارة البيانات والأرشفة الإلكترونية للمعلومات لتقليل الوقت المطلوب لتقديم الخدمة.
- التوصيات واقعية وقابلة للتطبيق في السياق المصري. وهي تتماشى مع أهداف الدراسة ونتائجها، حيث أن التركيز على التدريب والدعم التكنولوجي يسهم مباشرة في تعزيز قدرة وحدات المرور على تقديم خدمات ذات جودة أعلى وبكفاءة أكبر.



Thank You