

قضايا بحثية 2

المحاضرة السادسة: إعداد خطة بحثية مفصلة تتضمن مشكلة البحث وأهميته وأهدافه والمنهجية المقترحة.

إعداد الباحث: عبدالاله سعيد ال محيا

الرقم الجامعي: 222001144

تحت إشراف

د. دعاء محمد

المراجعة النقدية للبحث المقدم:

البحث المقترح

“دور الحوكمة الرقمية على إعادة الهيكلة الإدارية
التنظيمية ومدى تأثيرها على إدارة جودة علاقات المتعاملين
في الخدمات الحكومية”

إعداد خطة بحثية مفصلة تتضمن مشكلة البحث وأهميته وأهدافه والمنهجية المقترحة

المقدمة:

تعد الحوكمة الرقمية في الآونة الأخيرة أحد أهم الظواهر التكنولوجية التي احتلت مساحة بحثية كبيرة في مجال نظم المعلومات، وهو ما يشكل خطراً حقيقياً علي الوظائف الإدارية لما لها من قدرة على أتمتة الأحداث الاقتصادية بشكل واضح، وفي الحقيقة لم يقف الباحثون في علم إدارة الأعمال مكتوفي الأيدي أمام هذه الظاهرة التكنولوجية، حيث ساهم وجود التحول الرقمي في تطوير نموذج الأعمال الإدارية بما يستدعي ضرورة تطوير الوظائف الإدارية بما يتفق مع هذا التطور الواضح بنماذج الأعمال، وبالتالي حاول الباحثون في دمج العلوم الأخرى وتطوير المنهج البحثي بما يتوافق مع التكنولوجيات المستحدثة.

إعداد خطة بحثية مفصلة تتضمن مشكلة البحث وأهميته وأهدافه والمنهجية المقترحة

تابع المقدمة:

حيث يُعنى الحوكمة الرقمية بأساليب واجراءات تطبيق التقنيات بكافة اشكالها في المنشآت الحكومية والخاصة لأغراض تطوير الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات التي تقدمها المنشأة لجميع الجهات المستفيدة. ويقوم التحول الرقمي على اساس توظيف الموارد التقنية والبشرية بالطرق الأفضل مما يطور من إجراءات العمل في كافة المجالات، وخصوصا في اساليب التواصل مع العملاء، لتسهيل تقديم الخدمات بالشكل الملائم وبالجودة المطلوبة. ولتحقيق متطلبات التحول الرقمي فإن ذلك يستوجب ملائمة الهيكل الإداري للمنشأة مع متطلبات البيئة الرقمية. وهذا الامر يُعد من الأمور الحيوية الذي يحدد مدى نجاح المنشأة في تقديم الخدمات التقنية بشكل أفضل والمنافسة مع الشركات والمؤسسات الأخرى للوصول للأسواق المحلية والعالمية لإيجاد أفضل الفرص الاستثمارية وتحقيق أكبر العائدات

إعداد خطة بحثية مفصلة تتضمن مشكلة البحث وأهميته وأهدافه والمنهجية المقترحة

مشكلة الدراسة:

يعتمد التنظيم الناجح في بيئة الإنتاج الرقمي على استخدام طرق علمية ومنهجية لتحديد العلاقات الإدارية بوضع العناصر والأقسام الإدارية في مكانها الصحيح والتنظيم الأمثل للموارد مع الأخذ بعين الاعتبار الارتباط مع الجزئيات الأخرى (داخل وخارج المنشأة) والتي تكون في النهاية الوحدة الإدارية المتكاملة. من المتطلبات المهمة للتطوير في البيئة الرقمية هو إيجاد نمط وأسلوب من التنظيم الإداري يعتمد على النموذج التنفيذي يتم فيه التحول من الهياكل التنظيمية الثابتة إلى هياكل أكثر ديناميكية ومرونة حتى يتم متابعة التطور السريع للتقنيات. ويمكن تحقيق هذا الهدف عن طريق الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر (القيادة الإدارية المركزية) إلى التنظيم الشبكي القائم على مجموعات وفرق العمل (القيادة الإدارية اللامركزية). ولتحقيق هذا الهدف، فنحن أمام حالتين: إما بناء هيكل تنظيمي لمنشأة جديدة متوافق مع متطلبات البيئة الرقمية أو إعادة هيكلة منشأة قائمة بالفعل لتحقيق هذه المتطلبات. في كلا الحالتين فلا بد من إعداد خطة تحويل تفصيلية تهدف في المقام الأول إلى تأسيس بنية معلوماتية تحتية تتضمن التكاليف المادية والوقت المحدد للتنفيذ زمنية وتهدف إلى تخفيض هذه التكاليف (تكلفة إعادة الهيكلة قد تكون مكلفة أكثر من البداية من الصفر).

إعداد خطة بحثية مفصلة تتضمن مشكلة البحث وأهميته وأهدافه والمنهجية المقترحة

ثانياً: أهمية الدراسة:

يعد موضوع التحول الرقمي موضوعاً ساخناً ومتداولاً بكثرة في هذه الأيام، وفي الحقيقة هي أن العالم يجري رقمياً وحتى تستطيع أي منظمة البقاء في المنافسة يجب عليها أن تتحول رقمياً، لما للتحول الرقمي من إيجابيات عديدة فالتحول الرقمي يساعد المنظمات والأفراد على:

- تقليل وتوفير الجهد والطاقة والتكاليف، وأيضاً تنظيم وتحسين الكفاءات التشغيلية.
- سرعة أداء الإجراءات الرقمية تفوق الإجراءات بالطرق التقليدية، وبالتالي سوف تكون هذه الإجراءات سهلة وسريعة على المستفيدين.
- فتح مجال للإبداع في كيفية تقديم الخدمات التي يتم تقديمها للعملاء.
- تسهيل كيفية مراقبة المسؤولين لسير العمل.
- يساهم التحول الرقمي أيضاً في سرعة الانتشار والتوسع للمنظمات والمؤسسات ووصولهم إلى أعداد كبيرة من العملاء.
- التحول الرقمي يسمح للعملاء المحتملين بالتعرف على أنشطة المنظمة متابعة الأخبار والنشرات والأحداث التي تقوم بها المنظمة وإجراء عمليات الإدارية في أي وقت ومكان.
- إمكانية تتبع ومراقبة وتحليل المقاييس والبيانات التي سوف تحصل عليها من خلال التحول الرقمي سوف تمكن المنظمة من استخدام هذه البيانات في تحسين وتطوير جودة العمل للحصول على نتائج أفضل.

إعداد خطة بحثية مفصلة تتضمن مشكلة البحث وأهميته وأهدافه والمنهجية المقترحة

أهداف الدراسة:

1. التعرف على مدى وعي العاملين بمفهوم التحول الرقمي التطوير المؤسسي.
2. تحديد أهم أنماط وإجراءات التحول الرقمي والتطوير المؤسسي التي يتعرض لها العاملين.
3. رصد أبرز التهديدات المتعلقة بالتحول الرقمي التي يتعرض لها العاملين.
4. الكشف عن مدى الوعي بالآليات الحديثة والتقنية والقانونية للحد من تلك التهديدات والمعوقات التحول الرقمي لدى العاملين.
5. التعرف على أهم العوامل التي تساعد على تزايد الطلب على التحول الرقمي.
6. تحديد ما هي مميزات التحول ومدى تأثيرها على إعادة الهيكلة.

حيث أصبح التحول الرقمي ضرورة وذلك لأهمية التحول الرقمي في الوقت الراهن حيث يعد من أحد أهم التحولات المذكورة، ونظراً لذلك أعلنت العديد من الجهات أنها ستلتزم في هذا التحول والعمل على تحويل المجتمع بأكمله إلى مجتمع رقمي ذكي ومتطور، سعياً لأن تكون مصر أحد أفضل النماذج العالمية في مجال التحول الرقمي.

إعداد خطة بحثية مفصلة تتضمن مشكلة البحث وأهميته وأهدافه والمنهجية المقترحة

التساؤلات البحثية (الفروض):

1. يوجد علاقة جوهرية بين التحول الرقمي (متغير مستقل) وبين إعادة الهيكلة التنظيمية (متغير تابع).
2. يوجد علاقة جوهرية بين التحول الرقمي والتدريب على تطوير المهارات اللازمة لمتطلبات التحول "الموارد البشرية".
3. يوجد علاقة جوهرية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للعملاء "رضا العميل الخارجي".
4. يوجد علاقة جوهرية بين التحول الرقمي ومدي تقبل الموظفين للتغيير "رضا العميل الداخلي".
5. يوجد علاقة جوهرية بين التحول الرقمي وبناء هكيل إداري حديث يتماشى مع التطور "هيكمل أفقي".
6. يوجد علاقة جوهرية بين التحول الرقمي والعلاقة البينية بين الأفراد الوحدات الإدارية "العمل عن بعد، فرق العمل ذاتية الإدارة".
7. يوجد علاقة جوهرية بين التحول الرقمي وكفاءة الأداء الوظيفي والرقابي.

إعداد خطة بحثية مفصلة تتضمن مشكلة البحث وأهميته وأهدافه والمنهجية المقترحة

منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على منهجين رئيسين وهما:

المنهج الاستنباطي:

وذلك بدراسة وتحليل ما ورد بالدراسات العربية والأجنبية المرتبطة بمتغيرات البحث وكذا التقارير والاصدارات المتعلقة بالمؤسسات الدولية والمحلية المعنية بتعزيز تطبيق آليات التحول الرقمي وأثرها على الهيكلة التنظيمية والإدارية بوزارة المالية، حيث يعد من المناهج المفضل استخدامها في دراسات الجمهور حيث انه يوفر كثيراً من البيانات والمعلومات عن موضوع الدراسة وذلك بالتطبيق على عينه من العاملين.

المنهج الاستقرائي:

وذلك سعياً من الباحث لاستخلاص أهم الآثار المترتبة على العلاقة ما بين التحول الرقمي وإعادة الهيكلة الإدارية، مع تقديم توصيات لتعزيز تطبيق التحول الرقمي بما ينعكس إيجابياً على متغيرات الهيكلة الإدارية.

إعداد خطة بحثية مفصلة تتضمن مشكلة البحث وأهميته وأهدافه والمنهجية المقترحة

أدوات جمع البيانات والمعلومات: ينقسم أسلوب جمع البيانات والمعلومات في الدراسة البحثية إلى نوعين:

البيانات النوعية (النوعية / الوصفية)

وهي البيانات التي تعبر عن الظاهرة (المشكلة البحثية) بطريقة وصفية دون مراعاة الجزء العددي أما النوع الثاني فهو البيانات الكمية (العددية) وهي البيانات التي تعبر عن الظاهرة (المشكلة البحثية) بالأرقام والنسب وتعتمد على الظروف المختلفة لبيئة الدراسة.

تعتبر عملية جمع البيانات والمعلومات نهجاً مهماً في الدراسة البحثية ومن أهم الخطوات التي يجب الإلمام بها ، فجميع المفاهيم والمعلومات المتعلقة بظاهرة التحول الرقمي ومدى التأثير على إعادة الهيكلة الإدارية هي خطوة هامة جداً في فهم هذه الظاهرة بالدراسة البحثية، حيث تتطلب هذه المرحلة معرفة واسعة بأساليب جمع البيانات المختلفة والتأكد من اختيار الطريقة المثلى والملائمة لجمع البيانات والمعلومات حيث لا يمكن إكمالها دون بيانات وجمع المعلومات الكافية حول منهج الدراسة البحثية لذلك سوف يلجأ الباحث إلى اتباع عدد من الأساليب لجذب البيانات من مصادرها.

إعداد خطة بحثية مفصلة تتضمن مشكلة البحث وأهميته وأهدافه والمنهجية المقترحة

انواع هذه المصادر:-

تشمل المصادر سواء كانت مطبوعة او سمعية او بصرية وتعتبر هذه المصادر مرجعاً مهماً جداً في جمع واستخراج البيانات من مصادرها في المكتبات أو شبكات المعلومات (الأنترنت) والحواسيب ، والتي تنقسم بدورها إلى:

المصادر الأولية:

وهي المصادر التي تلجأ إليها الباحث ويتم الحصول على البيانات لاستخدام هذا النوع لجمع المعلومات عن أعداد العاملين وتصنيفاتهم والهيكل الوظيفي وآليات التحول الرقمي وكل ما يتعلق بذلك كما يمكن تعريفها بأنها المصادر التي تزود بالمعلومات المنشورة والتي غالباً ما تعتبر أقرب إلى الحقيقة وتتميز بمصداقية عالية.

المصادر الثانوية:

هي المصادر التي تلجأ إليها الباحثة في حالة عدم تمكن المصادر الأولية من توفير المعلومات اللازمة.

شكراً جزيلاً