

المهمة السادسة - مقرر مهارات بحثية 2

عمل الطالبة : مها حمد الحمودي
الرقم الجامعي: 252001816
إشراف الدكتورة: نيرمين موسى



6

المهمة المطلوبة



عمل عرض لرسالة ماجستير في مجال التخصص،
موضحاً الجزء الخاص بوصف وعرض البيانات الوصفية
المستخدمة، والطرق المتبعة في عرض البيانات.

6

عنوان رسالة الماجستير

“Exploring the Relationships between G2G, G2E and G2C E-Government Interactions and Organizational Readiness for Citizen Centricity in the UAE Government: Organizational Culture as a Moderator”

مؤلف الرسالة:

Esam Al Sayed Ahmed - عصام السيد أحمد

الجامعة:

United Arab Emirates University (UAEU)

سنة النشر:

2025

أولاً: طبيعة البيانات في الدراسة

اعتمد الباحث على بيانات كمية جُمعت من خلال استبانة إلكترونية صُممت في ثلاث صور مختلفة، بحيث تتناسب كل صورة مع فئة إدارية محددة، وهي:

- مديرو تقنية المعلومات لقياس بُعد G2G
- مديرو الموارد البشرية لقياس بُعد G2E
- مديرو خدمة المتعاملين أو العملاء لقياس بُعد G2C

وقد أوضحت الرسالة أن جميع فقرات الاستبانة استُجيب عنها باستخدام مقياس لا يكرت الخماسي (5- Point Likert scale)، وهو من أكثر المقاييس شيوعاً في البحوث الاجتماعية؛ لأنه يتيح تحويل التصورات والاتجاهات إلى قيم رقمية قابلة للتحليل الإحصائي. كما أن الاستبانة بُنيت على ثلاث متغيرات رئيسة:

1. المتغير المستقل: تفاعلات الحكومة الإلكترونية.
2. المتغير التابع: الاستعداد التنظيمي للتركيز على المواطن.
3. المتغير المعدل: الثقافة التنظيمية.

ثانيًا: حجم العينة وطريقة تنظيم البيانات

تشير الرسالة إلى أن جمع البيانات استهدف منظمات حكومية في دولة الإمارات، وبعد التنظيف الإحصائي للبيانات أصبحت العينة النهائية 258 استجابة صالحة للتحليل. كما بيّن الباحث أن البيانات جرى إدخالها إلى برنامج SPSS تمهيدًا لتحليلها. وقد بدأ التحليل بمراجعة البيانات وترميزها والتأكد من خلوها من الأخطاء والتكرار وعدم الاتساق.

ومن المهم هنا أن نلاحظ أن الباحث لم ينتقل مباشرة إلى اختبار الفرضيات، بل اتبع تسلسلاً منهجيًا يبدأ بـ:

- تنظيف البيانات.
- فحص القيم المفقودة.
- الكشف عن القيم الشاذة.
- إجراء التحليل الوصفي.
- ثم الانتقال بعد ذلك إلى الاختبارات الأكثر تقدمًا مثل الصدق والثبات وتحليل المسار.

ثالثًا: المقاييس الوصفية المستخدمة في الرسالة

عند الحديث عن المقاييس الوصفية المستخدمة في هذه الرسالة، نجد أن الباحث اعتمد على أكثر من نوع من المؤشرات الوصفية، ويمكن تلخيصها كما يلي:

(1) التكرارات والنسب المئوية والنسب التراكمية

استُخدمت هذه المقاييس بشكل واضح في عرض البيانات الديموغرافية والمؤسسية للمبحوثين. ففي الجداول الخاصة بمديري الموارد البشرية، ومديري تقنية المعلومات، ومديري خدمة العملاء، عرض الباحث:

- Frequency التكرار.
- Percentage النسبة المئوية.
- Valid Percentage النسبة المئوية الصحيحة.
- Cumulative Percentage النسبة التراكمية.

وهذه المقاييس مناسبة جدًا للمتغيرات الاسمية والترتيبية مثل: المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، مدة العمل في المنظمة، عدد الفروع، الإمارة التي تعمل فيها الجهة، نوع القطاع أو التصنيف المؤسسي.

ثالثًا: المقاييس الوصفية المستخدمة في الرسالة

(2) الانحراف المعياري

استخدم الباحث أيضًا الانحراف المعياري مع المتوسط الحسابي عند عرض خصائص التوزيع الإحصائي للمتغيرات المركبة. والانحراف المعياري هنا مهم لأنه يوضح مدى تشتت الاستجابات حول المتوسط، أي هل كانت الاستجابات متقاربة أم متباعدة. وقد ظهر ذلك بوضوح في جدول اختبارات الالتواء والتفرطح.

(3) Skewness and Kurtosis (الالتواء والتفرطح)

اعتمدت الرسالة على كل من:

Skewness (الالتواء) و Kurtosis (التفرطح).

وهما من المؤشرات الوصفية المهمة لفحص طبيعة التوزيع. وقد استخدمهما الباحث للتأكد من أن البيانات موزعة توزيعًا يقارب التوزيع الطبيعي، وهو شرط مهم قبل تنفيذ بعض الاختبارات الإحصائية اللاحقة. وقد ذكرت الرسالة أن قيم الالتواء كانت ضمن المدى المقبول، وكذلك قيم التفرطح، بما يدعم صلاحية البيانات للتحليل.

رابعًا: الطرق التي اتبعها الباحث في عرض البيانات

أما بالنسبة إلى طرق عرض البيانات، فقد اتبع الباحث أكثر من أسلوب منظم وواضح، ويمكن تلخيصها في الآتي:

(1) العرض الجدولي

الطريقة الأساسية في الرسالة كانت الجداول. فقد عرض الباحث البيانات في جداول مرتبة ومقسمة بحسب الفئات والمتغيرات، مثل:

- جدول الخصائص التنظيمية التي قدمها مديرو الموارد البشرية.
 - جدول الخصائص الديموغرافية لمديري الموارد البشرية.
 - جدول الخصائص الديموغرافية لمديري تقنية المعلومات.
 - جدول الخصائص الديموغرافية لمديري خدمة العملاء.
 - جداول اختبارات الطبيعية والالتواء والتفرطح.
 - ثم جداول الصدق والثبات واختبار الفرضيات لاحقًا
- يحقق هذا العرض الجدولي الوضوح، ويجعل القارئ قادرًا على تتبع كل فئة من البيانات على حدة.

رابعًا: الطرق التي اتبعها الباحث في عرض البيانات

(2) العرض التصنيفي بحسب الفئات

لم يخلط الباحث بين جميع أفراد العينة في جدول واحد، بل قسّم العرض حسب الفئات الوظيفية الثلاث. فجعل هناك قسمًا خاصًا بمديري الموارد البشرية، وآخر بمديري تقنية المعلومات، وثالثًا بمديري خدمة العملاء. وهذه الطريقة مناسبة جدًا لطبيعة الدراسة؛ لأن كل فئة ترتبط ببعد محدد من أبعاد الحكومة الإلكترونية.

(3) العرض التفسيري المصاحب للجدول

لم يكتف الباحث بوضع الجداول، بل أتبع كل جدول أو مجموعة جداول بوصف تفسيري مختصر يوضح أهم ما تكشفه الأرقام. فمثلاً، عند عرض بيانات الموارد البشرية، لم يذكر الأرقام فقط، بل أوضح أن أغلب الجهات تستهدف المجتمع، وأن نسبة كبيرة من الجهات تعمل في أبو ظبي، وأن قطاع الإدارة الحكومية كان الأكثر حضورًا، وأن غالبية المشاركين يحملون درجات عليا وخبرات وظيفية معتبرة. وهذا الأسلوب مهم لأنه يحول الجدول من أرقام صامتة إلى معنى تحليلي أولي، مع بقاء الباحث في إطار الوصف لا التفسير السببي.

رابعًا: الطرق التي اتبعها الباحث في عرض البيانات

(4) العرض المرحلي للبيانات

اتبعت الرسالة تسلسلاً مرحلياً في عرض البيانات:

- أولاً: بيانات أولية وتنظيف البيانات.
- ثانياً: القيم المفقودة.
- ثالثاً: القيم الشاذة.
- رابعاً: التحليل الوصفي.
- خامساً: اختبارات الصدق والثبات.
- سادساً: اختبار الفرضيات.

وهذا التنظيم يُعد من نقاط القوة في عرض البيانات؛ لأنه يعكس منطقاً منهجياً يبدأ بالتحقق من جودة البيانات قبل الانتقال إلى التحليلات الأعمق.

خامسًا: أمثلة مباشرة من الرسالة على عرض البيانات الوصفية

من خلال الجداول الواردة في الرسالة، نلاحظ أن الباحث عرض بيانات مثل:

- سنة تأسيس المنظمة، التصنيف الصناعي أو القطاعي للمنظمة،، الجمهور المستهدف.
- عدد الموظفين بدوام كامل، عدد العاملين بنظام التعهيد، وعدد الفروع.
- الإمارات التي تعمل فيها المنظمة.
- المستوى التعليمي للمستجيبين، سنوات الخبرة، مدة العمل في المنظمة.
- المسمى الوظيفي والفئة الوظيفية.

تعطي هذه المؤشرات صورة وصفية متكاملة عن العينة، وتساعد القارئ على فهم خلفية المشاركين والمؤسسات التي ينتمون إليها، وهو أمر مهم جدًا للحكم على مدى مناسبة العينة لموضوع الدراسة.

تقييم مختصر لأسلوب الباحث في وصف البيانات وعرضها

يمكن القول بأن الباحث كان منظمًا في هذا الجانب، لأن وصف البيانات لم يكن عشوائيًا، بل جاء مرتبطًا بأسئلة الدراسة وبنية المتغيرات. كما أن استخدامه للتكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية والالتواء والتفرطح جعل الوصف الإحصائي شاملاً نسبياً. كذلك فإن الفصل بين الفئات الثلاث في العرض منح النتائج مزيداً من الوضوح والمنهجية. ومع ذلك، يمكن الإشارة نقدياً إلى أن العرض كان سيكون أقوى لو دعمه الباحث ببعض الرسوم البيانية أو الأشكال التوضيحية، مثل الأعمدة أو الدوائر أو المدرجات التكرارية، لأن ذلك كان سيجعل استيعاب الفروق والاتجاهات أسرع بصرًا، خاصة في الجزء الديموغرافي. لكن رغم ذلك، ظل العرض الجدولي واضحًا وكافيًا من الناحية الأكاديمية.

وخلاصة القول، إن الرسالة استخدمت في (وصف البيانات) التكرارات، والنسب المئوية، والنسب الصحيحة، والنسب التراكمية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعاملات الالتواء والتفرطح.

أما في (عرض البيانات)، فقد اعتمدت على الجداول الإحصائية، والتقسيم حسب الفئات الوظيفية، والوصف النصي المصاحب للجداول، والتدرج المرحلي من تنظيف البيانات إلى التحليل الوصفي ثم التحليل الاستدلالي.

وهذا يدل على أن الباحث تعامل مع البيانات بطريقة منظمة ومتوافقة مع متطلبات البحث الكمي.

6

الخلاصة



United Arab Emirates University
Scholarworks@UAEU

Dissertations

Electronic Theses and Dissertations

4-2025

**EXPLORING THE RELATIONSHIPS BETWEEN G2G, G2E AND G2C
E-GOVERNMENT INTERACTIONS AND ORGANIZATIONAL
READINESS FOR CITIZEN CENTRICITY IN THE UAE
GOVERNMENT: ORGANIZATIONAL CULTURE AS A MODERATOR**

Esam Al Sayed Ahmed
United Arab Emirates University, 200450613@uaeu.ac.ae

Follow this and additional works at: https://scholarworks.uaeu.ac.ae/all_dissertations

Part of the Business Administration, Management, and Operations Commons

Recommended Citation

Ahmed, Esam Al Sayed, "EXPLORING THE RELATIONSHIPS BETWEEN G2G, G2E AND G2C E-GOVERNMENT INTERACTIONS AND ORGANIZATIONAL READINESS FOR CITIZEN CENTRICITY IN THE UAE GOVERNMENT: ORGANIZATIONAL CULTURE AS A MODERATOR" (2025). *Dissertations*. 343.
https://scholarworks.uaeu.ac.ae/all_dissertations/343

This Dissertation is brought to you for free and open access by the Electronic Theses and Dissertations at Scholarworks@UAEU. It has been accepted for inclusion in Dissertations by an authorized administrator of Scholarworks@UAEU. For more information, please contact mariam_aljaberi@uaeu.ac.ae.

6

رابط الرسالة





مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

