

دكتوراه تقنية المعلومات

دراسات نقدية ١

إعداد الباحث / محمد أحمد مني
2024

الأسبوع ٦





المهمة المطلوبة لهذا الأسبوع:

التكليف السادس : نقد ورقة بحثية من حيث فروض البحث، على أن يتم عرض الإجابة في شكل فيديو قصير تتراوح مدته من خمس الى عشر دقائق، ومرفقا به ملف PDF للإجابة المطلوبة.



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](#)

[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 الملموسية، 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 (١٢٠) استمارة، ويهدف جمعها ولخصها تبين أن عدد (١٣) 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



نقد فروض البحث:

تطرح الدراسة فرضاً رئيسياً يفيد بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات التحول الرقمي (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية) وبين مستوى أداء الخدمات المرورية، ويستند هذا الفرض الرئيسي إلى خمسة فروض فرعية تركز على أبعاد أداء الخدمة: الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، والضمان.



نقاط القوة في الفروض:

- ١- تغطية شاملة لمكونات التحول الرقمي: تستند الفروض إلى أبعاد رئيسية ومؤثرة في سياق التحول الرقمي وهي الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، والموارد البشرية، مما يجعل الفروض شاملة للمتغيرات التي قد تؤثر على نتائج الدراسة.
- ٢- التركيز على أبعاد جودة الخدمة: تغطي الفروض جميع أبعاد جودة الخدمة التي تُعد مهمة في تقييم الأداء، مثل الاستجابة والاعتمادية، والتي تتناسب مع طبيعة الخدمات المقدمة في وحدات المرور.



نقاط الضعف في الفروض:

- ١- التوجه السلبي للفرض الرئيسي: يمكن اعتبار الفرض الرئيسي الذي ينص على عدم وجود علاقة بين التحول الرقمي ومستوى الأداء موقفاً متحفظاً جداً. وبدلاً من صياغته بالنفي، قد يكون من الأفضل صياغته بطريقة إيجابية كأن يكون: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات التحول الرقمي ومستوى أداء الخدمات المرورية"، حيث يدعم هذا صياغة نتائج أكثر انفتاحاً على إمكانية وجود تأثيرات إيجابية للتحول الرقمي.
- ٢- عدم وجود فروض وسيطة أو تفاعلية: الفروض لم تتناول المتغيرات الوسيطة أو التأثيرات التفاعلية بين المتغيرات المستقلة والتابعة. مثلاً، قد يكون هناك تفاعل بين الثقافة التنظيمية والموارد البشرية يؤثر على أحد أبعاد جودة الخدمة، مما يثري التحليل ويقدم رؤى أكثر دقة.



مدى صلة الدراسات السابقة بموضوع البحث:

- التحول الرقمي: تضمنت الدراسات السابقة التي تناولتها الورقة أبحاثاً تتعلق بالتحول الرقمي في قطاعات خدمية متعددة مثل الجامعات، التعليم، والمؤسسات الصحية، مما يعكس فهماً عاماً حول التحول الرقمي في القطاعات الخدمية.
- جودة الخدمة: تناولت الدراسات السابقة أبعاد جودة الخدمة في مجالات مثل الرعاية الصحية، البنوك، والمؤسسات الحكومية، وتطرقت إلى عوامل مشابهة مثل الاستجابة، الاعتمادية، والتعاطف، وهي أبعاد تتوافق مع المعايير المستخدمة في هذه الدراسة.



مستوى تطابق الدراسات السابقة مع موضوع الدراسة:

- الدراسات السابقة تتوافق عموماً مع موضوع البحث من حيث دراسة التحول الرقمي وتأثيره على جودة الخدمة في قطاعات خدمية عامة. ومع أن بعض هذه الدراسات لا تتعلق مباشرة بقطاع المرور، إلا أن الدراسات التي تناولت قطاعات حكومية مثل التعليم والرعاية الصحية تسهم في تشكيل أساس نظري قوي لهذه الدراسة.
- ومن الملاحظ أن الورقة لم تقدم دراسات سابقة متعمقة أو متخصصة في مجال المرور، حيث تركزت غالبية الدراسات السابقة على قطاعات أخرى. وهذه فجوة قد تحتاج الدراسة إلى معالجتها، مثل تضمين دراسات تطبيقية في قطاع المرور إذا كانت متاحة.
- هناك تباين في حداثة الدراسات المستخدمة، حيث أن بعض الدراسات تعود لعدة سنوات، مما قد يؤثر على ملائمة النتائج في ظل التطور السريع للتكنولوجيا والتحول الرقمي، خاصة في مجالات مثل الخدمات الرقمية.



Thank You