

دكتوراه تقنية المعلومات

مهارات بحثية ١

إعداد الباحث / محمد أحمد مني
2024

الأسبوع ٦





المهمة المطلوبة لهذا الأسبوع:

التكليف السادس : في ضوء دراستك لمتغيرات الدراسة، اعرض لفروض وأهداف البحث العلمي لإحدى الدراسات. ثم حدد بتلك الفروض أي المتغيرات كان مستقلا وأيها كان تابعا وأيها كان وسيطا إن وجد. 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](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 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 (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



أهداف البحث:

- تهدف الدراسة إلى تحقيق أربعة أهداف رئيسية، وهي:
- ١- التعرف على الواقع الفعلي لتواجد متطلبات التحول الرقمي في وحدات تراخيص المرور قيد الدراسة، بهدف فهم مدى جاهزية هذه الوحدات لتحسين الخدمات باستخدام تقنيات التحول الرقمي.
 - ٢- معرفة مستوى أداء الخدمات المقدمة من وحدات تراخيص المرور، مع استكشاف المعوقات التي تحول دون تحقيق مستويات أداء أعلى من وجهة نظر مقدمي الخدمة.



تابع أهداف البحث:

- ٣- تحديد العلاقة بين متطلبات التحول الرقمي ومستوى أداء الخدمات داخل وحدات تراخيص المرور، للتعرف على مدى تأثير التحول الرقمي على جودة الأداء.
- ٤- وضع إطار مقترح يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة، بحيث يُمكن الاستفادة من نتائج هذا الإطار في تحسين الخدمات العامة في مجال المرور.



فروض البحث:

تستند الدراسة إلى فرض رئيسي بالإضافة إلى مجموعة من الفروض الفرعية، وهي كالتالي:
الفرض الرئيسي: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ بين متطلبات تطبيق التحول الرقمي (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية) ومستوى أداء الخدمات المرورية في المؤسسات قيد الدراسة.



تابع فروض البحث:

ويندرج تحت هذا الفرض الرئيسي الفروض الفرعية الآتية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق التحول الرقمي وبعْد الاستجابة.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق التحول الرقمي وبعْد الاعتمادية.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق التحول الرقمي وبعْد الملموسية.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق التحول الرقمي وبعْد التعاطف.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق التحول الرقمي وبعْد الضمان.



تصنيف المتغيرات:

المتغير المستقل: "التحول الرقمي"

المتغير التابع: "أداء الخدمة المقدمة"

كما أن الباحث حدد مكونات هذه المتغيرات ولو أردنا تفصيلها فسوف نقول:

١- المتغيرات المستقلة (متطلبات التحول الرقمي) وهي:

- الاستراتيجية: تحديد رؤية واضحة للتحول الرقمي.
- الثقافة التنظيمية: مدى وعي ومشاركة العاملين.
- القيادة التحويلية: دعم وتحفيز القادة لتحقيق التحول الرقمي.
- الموارد البشرية: كفاءة وتدريب الموظفين.



تابع تصنيف المتغيرات:

٢- المتغيرات التابعة (أبعاد مستوى أداء الخدمة)، وتشمل:

- الاستجابة: سرعة الاستجابة لطلبات المستخدمين.
- الاعتمادية: دقة الخدمة وموثوقيتها.
- الملموسية: جودة التسهيلات المادية المستخدمة في تقديم الخدمة.
- التعاطف: تعامل الموظفين اللطيف والمراعي لاحتياجات المستخدمين.
- الضمان: الشعور بالأمان والثقة لدى المستخدمين أثناء تلقي الخدمة.

٣- المتغيرات الوسيطة: لم تذكر الدراسة وجود متغيرات وسيطة بين المتغيرات المستقلة والتابعة، وتركزت على العلاقة المباشرة بين متطلبات التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمة.



Thank You