

قضايا بحثية 2 – الأسبوع السادس

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

إعداد الطالب/

2025



أولاً: تقييم الأساليب الإحصائية أو النوعية المستخدمة في الدراسة

المنهجية العامة للدراسة

استندت الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي، وهو منهج يجمع بين الطابع النظري التفسيري والطابع التطبيقي التحليلي. في الجزء النظري، وظّف الباحث مراجع ودراسات سابقة لتأصيل المفاهيم المتعلقة بالتحول الرقمي وأداء الخدمة، بينما في الجزء العملي، اعتمد الباحث على أداة كمية (الاستبانة) لجمع بيانات ميدانية من موظفي الإدارة العامة للمرور.

هذا الدمج بين المنهجين يُعد مناسباً لطبيعة الموضوع، خصوصاً وأن التحول الرقمي موضوع يتداخل فيه الجانب المفاهيمي (التقني والإداري) مع التطبيق الواقعي في المؤسسات.

أولاً: تقييم الأساليب الإحصائية أو النوعية المستخدمة في الدراسة

أداة جمع البيانات (الاستبانة)

اعتمد الباحث على استبانة مُعدة وفق مقياس ليكرت الخماسي، لقياس أبعاد متطلبات التحول الرقمي من جهة، وأبعاد جودة أداء الخدمة من جهة أخرى. تضمنت الاستبانة عددًا من الأسئلة المرتبطة بمحاور مثل:

- الاستراتيجية الثقافية التنظيمية
- القيادة التحويلية
- تنمية وتدريب الرقمية للمؤسسة
- الموارد البشرية

أولاً: تقييم الأساليب الإحصائية أو النوعية المستخدمة في الدراسة

أداة جمع البيانات (الاستبانة)

وفي المقابل، قاست الاستبانة أبعاد جودة الخدمة بناءً على نموذج SERVQUAL المعروف، والذي يشمل:

- الاستجابة
- الاعتمادية
- الملموسية
- الضمان
- التعاطف

الاستبانة وُزعت على 861 موظفًا بالإدارة العامة للمرور، وقد تم تحليل 831 استبانة صالحة إحصائيًا، وهي نسبة ممتازة وتعكس قدرة الباحث على ضبط الأداة وجمع البيانات بشكل فعال.

أولاً: تقييم الأساليب الإحصائية أو النوعية المستخدمة في الدراسة

الأساليب الإحصائية المستخدمة

رغم أن الدراسة لا تدخل في تفصيل شديد للطرق الإحصائية المستخدمة، إلا أن ما تم عرضه يشير إلى استخدام أدوات التحليل الإحصائي الأساسية عبر برنامج SPSS، حيث شمل التحليل ما يلي:

- **التحليل الوصفي (Descriptive Analysis):** لعرض خصائص العينة، مثل النوع، السن، الخبرة، المستوى الإداري.
- **تحليل التكرارات والمتوسطات والانحراف المعياري:** لفهم الاتجاهات العامة لإجابات الموظفين على أسئلة الاستبانة.
- **تحليل العلاقات (Correlation Analysis):** لقياس العلاقة بين متغيرات التحول الرقمي وأداء الخدمة.

ومع ذلك، لم يوضح الباحث بجلاء إن كان استخدم اختبارات دلالة مثل Pearson أو Spearman، ولا أظهر نتائج قياسية مثل مستوى الدلالة (p-value أو معامل الارتباط (r))، وهذا يشكل نقطة نقص واضحة.

أولاً: تقييم الأساليب الإحصائية أو النوعية المستخدمة في الدراسة

غياب أدوات التحليل النوعي

رغم أن الموضوع يرتبط بالتحول المؤسسي والسلوك التنظيمي، إلا أن الباحث لم يستخدم أي أدوات نوعية (مثل المقابلات، تحليل المحتوى، الملاحظة)، وهي أدوات من شأنها أن توضح السياق التنظيمي، أو تُفسّر المقاومة الداخلية أو التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي. إن الاعتماد الكامل على الأداة الكمية قد حد من إمكانيات الفهم الأعمق للأسباب الكامنة خلف النتائج الرقمية.

ثانياً: جوانب القوة والضعف في الدراسة

جوانب القوة

تناول موضوع التحول الرقمي في مؤسسة شرطية خدمية بحجم المرور له أهمية كبيرة، لا سيما في ظل التوجه العام في مصر نحو رقمنة الخدمات الحكومية وتحسين تجربة المواطن. بذلك تكون الدراسة في قلب التحول المؤسسي والرقمي، وتعكس همًا وطنيًا وتنمويًا.

اعتمد الباحث على نموذج SERVQUAL، وهو أحد أشهر النماذج العالمية لقياس جودة الخدمة. كما أن محاور التحول الرقمي التي تناولها (الاستراتيجية، القيادة، الثقافة، الموارد البشرية) تعكس الفهم المتكامل للعوامل التنظيمية المؤثرة في نجاح الرقمنة.

ثانياً: جوانب القوة والضعف في الدراسة

جوانب القوة

تم تطبيق الدراسة على عدد كبير من الموظفين داخل مؤسسة حكومية، مما يمنح البحث طابعاً واقعياً، ويزيد من قوة نتائج التحليل الإحصائي، ويجعل التوصيات قابلة للتنفيذ في بيئة مماثلة.

عرض الباحث نموذجاً فرضياً يربط بين متطلبات التحول الرقمي وجودة الخدمة، وعبر عنه بشكل بياني في "المخطط الفرضي للدراسة"، وهو ما يعكس تنظيمًا واضحًا في التفكير والمنهجية.

لم يكتفِ الباحث بالتحليل بل قدم في نهاية الدراسة إطاراً عملياً مقترحاً لتنفيذ التحول الرقمي وتحسين الخدمة، مما يعزز من قيمة الدراسة التطبيقية ويجعلها مرجعاً مفيداً لصناع القرار.

ثانياً: جوانب القوة والضعف في الدراسة

جوانب الضعف

لم تُوضح الدراسة نوعية الاختبارات الإحصائية بالتفصيل، مثل اختبار T، ANOVA، الانحدار المتعدد، أو معامل الارتباط المستخدم، ولا القيم المرتبطة بها، مما يجعل التحقق من صحة الفرضيات العلمية محدوداً.

لم يُشر الباحث إلى ما إذا كانت العلاقات المستنتجة دالة إحصائياً عند مستوى 0.05 أو 0.01، وهو أمر ضروري لأي دراسة كمية تُبنى على الفرضيات.

ثانياً: جوانب القوة والضعف في الدراسة

جوانب الضعف

بالرغم من أن الدراسة تتعلق بسلوك تنظيمي وتغيير إداري، إلا أنها لم تستخدم أدوات نوعية لفهم التفاعل الإنساني مع التحول الرقمي. وكان من الأفضل دمج مقابلات مع مديري الإدارات أو المسؤولين عن تطوير الخدمة للحصول على رؤى نوعية أكثر عمقاً.

رغم أن الدراسة توصلت إلى وجود علاقة قوية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة، إلا أن التفاصيل الدقيقة لهذه العلاقة – مثل أي متطلب للتحول الرقمي كان الأكثر تأثيراً؟ وأي بعد من أبعاد جودة الخدمة تأثر أكثر؟ – لم تُعرض بالشكل الكافي.

لم تُناقش الفروقات في آراء الموظفين بناءً على عوامل كالجنس، السن، عدد سنوات الخبرة، أو التخصص، وهو ما يُفقد الدراسة فرصة لفهم التباينات الداخلية التي تؤثر على نجاح التحول الرقمي.

الخاتمة

تعتبر الدراسة مساهمة بحثية جيدة في ميدان الإدارة العامة والخدمات الحكومية. فهي تسلط الضوء على العلاقة الوثيقة بين التحول الرقمي ومؤشرات الأداء داخل مؤسسة شرطية مركزية مثل إدارة المرور، باستخدام إطار علمي جيد، وأداة كمية فعّالة، وعينة كبيرة ذات صلة مباشرة.

لكن في المقابل، افتقرت الدراسة إلى استخدام أدوات تحليل متقدمة، سواء إحصائية أو نوعية، لتفسير الظواهر بعمق، كما لم توضح بشكل كافٍ كيفية اختبار الفرضيات بشكل رقمي، ما يُضعف الدقة العلمية والاستنتاجات النهائية. وكان من الأفضل أن يدعم الباحث النتائج الرقمية بتفسير نظري وسياقي مستمد من البيئة الواقعية للمؤسسة محل الدراسة.

ورغم هذه الملاحظات، فإن الدراسة تفتح المجال أمام الباحثين لاستكمال العمل عليها بتوسيعها على مؤسسات أخرى، أو باستخدام منهجيات نوعية، أو بالمقارنة بين محافظات مختلفة، وهو ما يعزز من ثراء المجال البحثي في الإدارة الرقمية.

المرجع

شديد, م. ع. (2021). تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء
الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور
بمحافظة القاهرة. Retrieved from

https://jpsa.journals.ekb.eg/article_200080.html



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

