

التحول الرقوى لتحسين جودة الأداء الوظيفى للعاملين

بشركات قطاع الأعمال العام

**Digital transformation to improve the quality of job performance
for employees in public business sector companies**

٢٠٢٤/٤/٢٥ تاريخ التسليم

٢٠٢٤/٥/١٠ تاريخ الفحص

٢٠٢٤/٥/٢٥ تاريخ القبول

إعداد

مصطفى محمد السيد أحمد

Mostafa Mohamed alsayed ahmed

mostafa_mohamed_18@social.aun.edu.eg

التحول الرقمي لتحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين بشركات قطاع الأعمال العام

اعداد وتنفيذ

مصطفى محمد السيد أحمد

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحديد مستوى إدراك العاملين بشركات قطاع الأعمال العام لدور التحول الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي ، تحديد مقترحات تفعيل التحول الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي بشركات قطاع الأعمال العام و الفرض الرئيسي للدراسة هو من المتوقع أن يكون مستوى إدراك العاملين بشركات قطاع الأعمال العام لدور التحول الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي متوسطاً و تعدّ هذه الدراسة من الوصفية التحليلية و اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي للعيينة العشوائية البسيطة على العاملين بشركة المقاولات المصرية فرع سوهاج من شركات قطاع الأعمال العام و عددهم ٢٤٩ و حصر شامل لجميع المسؤولين بالشركة و عددهم ٦٩ مسؤول و استخدم الباحث استمارة استبيان للعاملين و كذلك استمارة استبيان للمسؤولين و تم تطبيقها على عينة الدراسة لتحقيق أهدافها و اعتمد الباحث في حساب صدق الأنساق الداخلية لاستبيان العاملين على معامل الارتباط كل متغير في الأداء بالدرجة الكلية و ذلك لعينة قوامها عشرة مفردات من المسؤولين لمجتمع الدراسة و قد تبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها و أن معامل الصدق مقبول و تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا - كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستبيان المسؤولين و ذلك لتطبيقها على عينة قوامها عشرة مفردات من العاملين لمجتمع الدراسة وهذه المستويات مقبولة و يمكن الاعتماد على النتائج التي تتوصل إليها الأداة .

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي ، جودة الأداء الوظيفي ، شركات قطاع الأعمال العام.

Digital transformation to improve the quality of job performance for employees in public business sector companies

Abstract

The study aims to determine the level of awareness of employees in public business sector companies of the role of digital transformation in improving the quality of job performance, and to identify proposals for activating digital transformation in improving the quality of job performance in public business sector companies. The main hypothesis of the study is that the level of awareness of employees in public business sector companies is expected to be The role of digital transformation in improving the quality of job performance on average. This study is considered descriptive and analytical. The study relied on the social survey approach for a simple random sample of employees of the Egyptian Contracting Company, Sohag branch, from public business sector companies, their number is 249, and a comprehensive inventory of all the company's officials, their number is 69. Responsible The researcher used a questionnaire form for employees, as well as a questionnaire form for officials, and it was applied to the study sample to achieve its objectives. In calculating the validity of the internal consistency patterns of the employees' questionnaire, the researcher relied on the correlation coefficient for each variable in performance to the overall score, for a sample of ten members of the officials for the study population. It was found to be significant at the recognized levels of significance, and the validity coefficient was acceptable. The reliability of the tool was calculated using the reliability coefficient (Cronbach's alpha) for the estimated reliability values of the officials' questionnaire, in order to apply it to a sample of ten members of the workers in the study population, and these levels are acceptable and can be relied upon. on the results reached by the tool.

Keywords: digital transformation, quality of job performance, public business sector companies

أولاً: مشكلة الدراسة:

تعتبر تطورات التقنية المتسارعة في العصر الحديث وفي مقدماتها تقنيات المعلومات والاتصالات من أهم التحديات التي تواجه قطاع الأعمال العام، والتي أحدثت تغييرات شتى في مراكزها وأوضاعها وعلاقاتها، الأمر الذي يؤدي إلى ضرورة سد الفجوة الرقمية في مجال استخدام التكنولوجيا، وحتمية التحول إلى نموذج تنظيمي رقمي يساهم في رفع كفاءة العاملين بهذا القطاع الحيوي وتحسين جودة العاملين به (رضا، ٢٠٠٦، ٣٠٢)

وفي عصر العولمة، تحتاج المؤسسة إلى إدارة فاعلة ورشيقة تستطيع أن تتوقع الأحداث والمتغيرات المستقبلية، وحتى يتسنى لإدارة المنظمة القدرة على التعامل مع المتغيرات والتكيف معها لا بد من وجود معلومات حديثة تحاكي الواقع، ونظم للحصول على هذه المعلومات وكيفية التعامل، وأفراد مهرة يستطيعون التعامل مع الثورة المعلوماتية والوسائل التكنولوجية الحديثة (سعدون، ٢٠١٥، ٢٨)

حيث أن الثورة المعلوماتية التي تضمنت استخدام التكنولوجيا والحاسوب وشبكة الإنترنت أدت إلى إحداث تغييرات متسارعة في العالم شملت جميع الجوانب الإدارية التي تعتمد على نظم المعلومات الحديثة والمطورة، مما أدى إلى ظهور نظم معلومات متخصصة في كل مجال من مجالات الإدارة ومن ضمنها نظم معلومات تسعى إلى تطوير وبناء الموارد البشرية وتحسين جودة أدائها للأعمال المكلفة بها (Diomidis, 2016, 35)

ومن ثم فإن التغيير في عالم اليوم نحو التحول الرقمي في كافة مؤسسات المجتمع بات ضرورة ملحة تفرضها تحديات العولمة واقتصاديات السوق المفتوحة، لذا يجب أن يتحول قطاع الأعمال العام إلى ما يسمى بمجتمع المعرفة استجابة لديناميات وتحديات المجتمع حيث ينظر إلى قطاع الأعمال

العام على أنه قاطرة التقدم والتنمية وأداة المجتمع للتحديث

(عبدالرؤوف، ٢٠١٨، ١٦٣)

ويري الباحث أنه من الضروري امتلاك قطاع الأعمال العام الرقمية للإمكانيات المعرفية والتقنية العالية ولاسيما ما يعتمد فيها على تكنولوجيا المعلومات، إلا أن التكنولوجيا بمفردها لا يمكن أن تكون وحدها العامل الأساسي في زيادة إنتاجية قطاع الأعمال العام، بل ما يعول عليه في ذلك أيضاً هو تفعيل مجموعة من الممارسات التنظيمية والثقافية المشتركة بين العاملين داخل قطاع الأعمال العام بما يمكنهم من أن يصبحوا مستخدمين جيدين لتكنولوجيا المعلومات بصورة أكثر فعالية تساعدهم على تحسين جودة الأداء الوظيفي لهم.

ولذا فإن تحقيق التحول الرقمي بالشكل الصحيح والمتدرج؛ له أثر إيجابي على قطاع الأعمال العام ويشمل هذا الأثر سرعة الإنجاز للأعمال والأنشطة، وتوحيد وتبسيط إجراءات العمل، والمساهمة في أمن المعلومات بحفظها وسهولة تخزينها واسترجاعها وإتاحة الاطلاع عليها للجميع بدلاً مما كان يتم من حفظ الوثائق والبيانات في أرشيفات ورقية تأخذ حيزاً مكانياً

كبيراً، وتتطلب وقتاً كبيراً في البحث عن الوثائق المطلوبة، كما أن التحول الرقمي لقطاع الأعمال العام قد ينشأ عنه اختلاف في أنماط التفاعل الاجتماعي بين الأفراد، إضافة إلى ضمان جودة أداء العمل ومواكبة التطور (١).

(OCED science, 2017, 51)

كما يتطلب التحول الرقمي أيضاً التحول من الهيكلية التقليدية المعقدة إلى هيكلية واضحة المعالم شاملة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات؛ التي تيسر الأداء وتوفر في الوقت والجهد والمال، كما يستدعي ضرورة إحداث تغييرات في القوانين واللوائح المعمول بها، والممارسات الإدارية وفي

أنماط التفاعلات الاجتماعية داخل قطاع الأعمال العام، كما يتطلب أيضاً التحول في القوى البشرية من حفظة للمعارف ومنفذين للوائح فقط إلى مبدعين في إطار المعلوماتية ومطورين في إطار الثقافة الرقمية^(٢).

(عبدالرؤوف ، ٢٠١٨ ، ١٦٩)

ثانياً : الدراسات السابقة

١ - دراسة مولر، إيغون، هوبف، هندريك (Müller, Egon, Hopf, Hendrik (2017)) مركز الكفاءة للتحول الرقمي في الشركات الصغيرة والمتوسطة)، هدفت الدراسة إلي التعرف علي دور مركز الكفاءة للتحول الرقمي في الشركات الصغيرة والمتوسطة، وطبقت الدراسة علي عينة من الشركات الصغيرة والمتوسطة بألمانيا، وتوصلت الدراسة إلي قيام مركز الكفاءة للتحول الرقمي بدور كبير لدي الشركات الصغيرة والمتوسطة الألمانية، حيث يوفر معلومات ودورات تدريبية عملية وبيئات اختبار ومشاريع تطبيقية للشركات الصغيرة والمتوسطة في المنطقة .

(هندريك ، ٢٠١٧)

٢ - دراسة (عفاف بنت محمد) (٢٠١٨)

(دور اختصاصيي المعلومات كمدراء للمعرفة لتحقيق التحول الرقمي والإبداعي وانعكاسه على الرضا الوظيفي في عصر المعرفة: دراسة مقارنة على جامعتي الأميرة نورة بنت عبدالرحمن والإمام محمد بن سعود الإسلامية)، هدفت الدراسة إلي التعرف علي دور اختصاصيي المعلومات كمدراء للمعرفة لتحقيق التحول الرقمي والإبداعي وانعكاسه على الرضا الوظيفي في عصر المعرفة، وطبقت الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي المقارن وكانت عينة الدراسة تتركز على جامعتي الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وتوصلت الدراسة إلي عدد من النتائج من أهمها ما يلي: يتضمن محور (مفاهيم المعرفة الضمنية والظاهرة) حيث تشير النتيجة إلى وجود

تقارب في استجابات عينة أفراد الدراسة حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح ما بين (٣.٥٣ إلى ٤.٢٠)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات محور (مفاهيم المعرفة "الضمنية والظاهرة") قد بلغ (٣.٩٠) درجة من (٥) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، في حين بلغ المتوسط العام لهذا المحور (٣.٨٩) درجة من (٥) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، والتي تشير إلى خيار (موافق) على أداة الدراسة .

(بنت محمد ، ٢٠١٨)

٣ - دراسة (مصطفى عبدالرحمن طه (٢٠١٨)) (أنماط إدارة المناقشة الإلكترونية القائمة على استراتيجية توليد الأفكار سكامبر وأثرها في تنمية مفاهيم دراسة الجدوى لمشروعات التحول الرقمي والتفكير الاستدلالي لدى طلاب تكنولوجيا التعليم)، هدفت الدراسة إلي تحديد أنسب نمط لإدارة المناقشة الإلكترونية القائمة على استراتيجية توليد الأفكار (سكامبر) لطلاب تكنولوجيا التعليم بكلية التربية، فيما يتعلق بتأثيرهما على كل من الجانب المعرفي لمفاهيم دراسة الجدوى لمشروعات الحول الرقمي، والتفكير الاستدلالي، وطبقت الدراسة علي عينة من طلاب كلية التربية جامعة عين شمس بلغت ٣٤٠ طالب من طلاب الفرقة الرابعة، وتوصلت الدراسة إلي وجود فروق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي درجات طلاب المجموعتين التجريبيتين في اختبار التحصيل المعرفي لمفاهيم خدمات المعلومات، والتفكير الاستدلالي عند الدراسة باستخدام المناقشات الإلكترونية . (طه ، ٢٠١٨)

٤ - دراسة دينجلر، كاترينا، ماتيس، بريتا (Dengler, Katharina, Matthes, Britta) (2018)

(آثار التحول الرقمي على سوق العمل: إحلال إمكانات المهن في ألمانيا), هدفت الدراسة إلي التعرف علي آثار التحول الرقمي على سوق العمل: إحلال إمكانات المهن في ألمانيا, وطبقت الدراسة باستخدام البيانات المهنية الألمانية من قاعدة بيانات الخبراء, لإلى ما يقرب من ٨٠٠٠ مهمة, وتوصلت الدراسة إلي أنه يعمل حوالي ٤٧٪ من الموظفين الألمان في مهنة قابلة للاستبدال في عام ٢٠١٣, وبافتراض أنه يمكن استبدال مهام معينة فقط, نجد أن ١٥٪ فقط من الموظفون الألمان في خطر. (Dengler , 2018)

٥ - دراسة ليماني، يلبر، وآخرون (Limani, Ylber, et al (2018)

(تحديات التحول الرقمي في مناطق انتقال ما بعد الصراع: اعتماد التكنولوجيا الرقمية في كوسوفو), هدفت الدراسة إلي استكشاف التحديات والعقبات في تنفيذ التكنولوجيا الرقمية مع التركيز بشكل خاص على تنفيذ التبادل الإلكتروني للبيانات في بيئة أقل موثوقية في منطقة ما بعد الصراع والانتقال, وطبقت الدراسة علي عينة من الشركات الناشئة في كوسوفو, وتوصلت الدراسة إلي أن تنفيذ التبادل الإلكتروني للبيانات في المناطق الانتقالية النامية يمثل تحدياً كبيراً حيث يتم التركيز بهذه المناطق نحو تحقيق الاستقرار الاقتصادي. (limani , 2018)

٦ - دراسة (غادة على عبدالمعطي (٢٠١٩)) (التحول الرقمي في السياحة المصرية: المفهوم-التحديات- المتطلبات), هدفت الدراسة إلي التعرف علي مفهوم وتحديات ومتطلبات التحول الرقمي في السياحة المصرية, وطبقت الدراسة علي عينة من شركات السياحة المصرية بلغت ٧ شركات, وتوصلت الدراسة إلي وجود عديد من التحديات التي تواجه التحول الرقمي في السياحة المصرية أهمها نقص التمويل اللازم لعمليات التحول الرقمي ووجود

عجز في الكوادر البشرية القائمة بعملية التحول الرقمي في السياحة المصرية .
(عبدالمعطي , ٢٠١٩)

٧ - دراسة شانياس، سيمون (Chanias, Simon, et al (2019)

(صنع استراتيجية التحول الرقمي في المنظمات ما قبل الرقمية: حالة مقدم الخدمات المالية), هدفت الدراسة إلي التعرف علي كيفية صنع استراتيجية التحول الرقمي في المنظمات ما قبل الرقمية, وطبقت الدراسة باستخدام دراسة الحالة التفسيري المعق لدراسة كيفية قيام مزود خدمات مالية أوروبي بصياغة وتنفيذ استراتيجية التحول الرقمي وتوصلت الدراسة إلي أن استراتيجية التحول الرقمي في طور التكوين باستمرار, من خلال البناء على النظرية من استراتيجيات نظم المعلومات وأدبيات الاستراتيجية كممارسة, حيث نقوم بوضع نظرية لنموذج نشاط متكامل يميز صياغة استراتيجية التحول الرقمي وتنفيذها في المنظمات ما قبل الرقمية, حيث يوضح نموذجنا أن صياغة استراتيجية التحول الرقمي هي عملية ديناميكية للغاية تتضمن التكرار بين التعلم والتنفيذ .

(chantias , 2019)

٨ - دراسة جينزوروفافا، تاتيانا، وآخرون (Genzorova, Tatiana, et al (2019))

(كيف يمكن للتحول الرقمي أن يؤثر على نموذج الأعمال, دراسة حالة لصناعة النقل), هدفت الدراسة إلي التعرف علي تأثير التحول الرقمي علي نموذج الأعمال, وطبقت الدراسة علي عينة من شركات النقل البولندية بلغت خمس شركات, وتوصلت الدراسة إلي تصميم الأداة الجديدة لتسجيل الساعات التي يقضيها الموظفون في الأنشطة أو المشاريع المختلفة النموذجية لصناعة النقل أو القيمة أو سلسلة التوريد لخدمات النقل .

(Genzerova , 2019)

٩ - دراسة مارتين، ميغيل أنجيل، وآخرون (Martín, Miguel-Ángel, et al (2019)) (التحول الرقمي والأرباح الرقمية وريادة الأعمال: تحليل كمي)، هدفت الدراسة إلى تحليل الآثار النظرية والكمية للتحول الرقمي والأرباح الرقمية على نشاط ريادة الأعمال، وطبقت الدراسة على عينة تجريبية لحالة ٢٩ دولة أوروبية، وتوصلت الدراسة إلى وجود تقديرات كمية تشير إلى زيادة الأرباح لشركات ريادة الأعمال المطبقة للتحول الرقمي. (Martin , 2019)

١٠ - دراسة برامانيك، هيمادري سخار وآخرون (Pramanik, Himadri Sikhar, et al) ((2019))

(جوهر التحول الرقمي- المظاهر في المؤسسات المالية الكبيرة من أمريكا الشمالية)، هدفت الدراسة إلى التعرف على جوهر التحول الرقمي- المظاهر في المؤسسات المالية الكبيرة من أمريكا الشمالية، وطبقت الدراسة على أربعة بنوك كبيرة في أمريكا الشمالية على مدار خمس سنوات (السنة المالية ٢٠١٣ - السنة المالية ٢٠١٧)، وتوصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي المؤسسات المالية الكبيرة من أمريكا الشمالية يؤدي إلى ممارسات تفاضلية معيارية وأكثر تقدماً في الخدمات المصرفية المقدمة. (Parmanik , 2019) .

١١ - دراسة وارنر، كارل إس آر، وإيجر، ماكسيميليان (Warner, Karl S. R, Wäger,) (Maximilian (2019))

(بناء قدرات ديناميكية للتحول الرقمي: عملية مستمرة للتجديد الاستراتيجي)، هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية بناء الشركات القائمة في الصناعات التقليدية قدرات ديناميكية للتحول الرقمي، وطبقت الدراسة على تسعة مؤسسات صغيرة للكشف عن عوامل الطوارئ العامة التي تؤدي إلى بناء القدرات الديناميكية للتحول الرقمي وتمكينه وإعاقته، وتوصلت الدراسة إلى أن التحول

الرقمي هو عملية مستمرة لاستخدام التقنيات الرقمية الجديدة في الحياة التنظيمية اليومية، والتي تعترف بالرشاقة باعتبارها الآلية الأساسية للتجديد الاستراتيجي لنموذج أعمال المنظمة، والنهج التعاوني، وفي النهاية الثقافة. (Warner , 2019)

١٢ - دراسة بللونة، فهمي (Bellalouna, Fahmi (2020))

(دراسات الحالة الصناعية للتحول الرقمي للعمليات الهندسية باستخدام تقنية الواقع الافتراضي)، هدفت الدراسة إلى تنفيذ تطبيقات الواقع الافتراضي وتقييمها من حيث استخدامها في العمليات التجارية للشريك الصناعي المعني، وطبقت الدراسة على مشروع تعاون بين جامعة العلوم التطبيقية في كارلسروه والمصنعين الألمان لشاحنات الإطفاء وأنظمة مكافحة الحرائق والحماية من الكوارث، وتوصلت الدراسة إلى أنه لا تزال إمكانات الواقع الافتراضي في رقمنة وتحسين العملية الهندسية للشركات الصناعية خاصة للشركات الصغيرة والمتوسطة ضعيفة. (فهمي ، ٢٠٢٠)

١٣ - دراسة هندرسون، ديLAN (Henderson, Dylan (2020))

(سياسة النطاق العريض من جانب الطلب في سياق التحول الرقمي: دراسة للسياسات الاستشارية الرقمية للشركات الصغيرة والمتوسطة في ويلز)، هدفت الدراسة إلى تأثير التحول نحو الرقمية على سياسات جانب الطلب التي تدعم تبني الشركات الصغيرة والمتوسطة النطاق العريض والتقنيات الرقمية، وطبقت الدراسة باستخدام دراسة حالة ويلز في المملكة المتحدة على مدى عشرة أعوام على عينة من الشركات الصغيرة والمتوسطة، وتوصلت الدراسة إلى أن الرقمنة قد شهدت تطور آليات السياسات والرسائل حيث أنشأ صانعو السياسات نهجاً أكثر تكاملاً ومتعدد القنوات لتقديم الدعم الاستشاري للشركات الصغيرة والمتوسطة، ولكن

تدريبية عملية وبيئات اختبار ومشاريع تطبيقية للشركات الصغيرة والمتوسطة في المنطقة.

٢ - ركزت دراسة (عفاف بنت محمد (٢٠١٨)) على التعرف علي دور اختصاصيي المعلومات كمدرء للمعرفة لتحقيق التحول الرقمي والإبداعي وانعكاسه على الرضا الوظيفي في عصر المعرفة.

٣ - هدفت دراسة (مصطفى عبدالرحمن طه (٢٠١٨)) إلي تحديد أنسب نمط لإدارة المناقشة الإلكترونية القائمة على استراتيجية توليد الأفكار (سكامبر) لطلاب تكنولوجيا التعليم بكلية التربية.

٤ - توصلت دراسة (Dengler, Katharina,) (Matthes, Britta (2018)) إلي أنه يعمل حوالي ٤٧٪ من الموظفين الألمان في مهنة قابلة للاستبدال في عام ٢٠١٣، وبافتراض أنه يمكن استبدال مهام معينة فقط، نجد أن ١٥٪ فقط من الموظفين الألمان في خطر.

٥ - أكدت دراسة (Limani, Ylber, et al (2018)) أن تنفيذ التبادل الإلكتروني للبيانات في المناطق الانتقالية النامية يمثل تحدياً كبيراً حيث يتم التركيز بهذه المناطق نحو تحقيق الاستقرار الاقتصادي .

٦ - أشارت دراسة (غادة على عبدالمعطي (٢٠١٩)) إلي وجود عديد من التحديات التي تواجه التحول الرقمي في السياحة المصرية أهمها نقص التمويل اللازم لعمليات التحول الرقمي ووجود عجز في الكوادر البشرية القائمة بعملية التحول الرقمي في السياحة المصرية.

٧ - هدفت دراسة (Chanias, Simon, et al (2019)) إلي التعرف علي كيفية صنع استراتيجية التحول الرقمي في المنظمات ما قبل الرقمية.

٨ - هدفت دراسة (Genzorova, Tatiana, et al (2019)) إلي التعرف علي تأثير التحول الرقمي علي نموذج الأعمال.

ظهور أنواع متعددة من الجهات الفاعلة (شركات منصات رقمية كبيرة) ومستمرة تضيف الرقمنة تعقيداً إلى السياسات وتفاعلها مع أشكال أخرى من دعم الأعمال العامة والخاصة (Henderson , 2020)

١٤ - دراسة مانيتا، رياض وآخرون (Manita, (2020) Riadh, et al)

(التحول الرقمي للتدقيق الخارجي وأثره على حوكمة الشركات)، هدفت الدراسة إلي تأثير الرقمنة على أعمال التدقيق وفهم كيف يمكنها تحسين دور التدقيق كآلية للحوكمة، وطبقت الدراسة من خلال إجراء مقابلات مع مدققين من أكبر خمس شركات تدقيق في فرنسا، وتوصلت الدراسة إلي أن الرقمنة ستسمح لشركات التدقيق بإعادة التفكير في عملية التدقيق وتحسينها، والتشجيع على ظهور عروض تدقيق جديدة، وتحسين جودة التدقيق، وأخيراً إعادة تحديد ملف المدقق المستقبلي وتجسد ثقافة جديدة للابتكار . (رياض ، ٢٠٢٠)

١٥ - دراسة ماركوس ديبلر وآخرون (Markus (2020) Diller, et al)

(آثار سمات الشخصية على التحول الرقمي: دليل من الاستشارات الضريبية الألمانية)، هدفت الدراسة إلي دراسة العوامل النفسية واستكشاف العلاقة بين شخصية الخمسة الكبار لمستشاري الضرائب ومستوى الرقمنة لديهم، وطبقت الدراسة باستخدام الدراسة الاستقصائية شملت ٩٦٨ عضواً في غرفة مستشاري الضرائب في ميونيخ، ألمانيا، وتوصلت الدراسة إلي تطوير مؤشرين لتحويل نموذج الأعمال بالإضافة إلي مؤشر رقمي شامل . (Markus , 2020)

تحليل الدراسات السابقة :

١ - أشارت دراسة (Müller, Egon, Hopf, (2017) Hendrik) إلي قيام مركز الكفاءة للتحول الرقمي بدور كبير لدي الشركات الصغيرة والمتوسطة الألمانية، حيث يوفر معلومات ودورات

موقف الدراسة الحالية من الدراسات السابقة :

١ - أوجه الاتفاق:

- أ. اتفقت علي أهمية تبني التحول الرقمي في المؤسسات والشركات المختلفة.
- ب. اتفقت علي أهمية دور التخطيط في إدارة وتظيم الاستفادة من التحول الرقمي.
- ج. اتفقت علي ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري بالشركات والمؤسسات المختلفة.
- د. اتفقت علي أهمية تحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين وانعكاسه علي سير العمل بالمؤسسات.

٢ - أوجه الاختلاف

- أ. تركز الدراسة الحالية علي ربط التخطيط بالتحول الرقمي في شركات قطاع الأعمال.
- ب. ركزت الدراسات السابقة على دور اختصاصيي المعلومات كمدراء للمعرفة لتحقيق التحول الرقمي والإبداعي وانعكاسه على الرضا الوظيفي في عصر المعرفة.
- ج. ركزت الدراسات السابقة علي التحديات التي تواجه التحول الرقمي في السياحة المصرية.
- د. ركزت الدراسات السابقة علي تأثير التحول الرقمي علي نموذج الأعمال.

ثالثاً : أهمية الدراسة

- أ. الأهمية المجتمعية
- ١ - التقدم الكبير في مجال التحول الرقمي سواء ظهور معلومات جديدة رقمية أو تحويل ما هو تقليدي إلى رقمي .
- ٢ - يعتبر التحول الرقمي من أبرز الاتجاهات الحديثة التي ظهرت في حل مشكلات شركات قطاع الأعمال العام .

٩ - أشارت دراسة (Martín, Miguel-Ángel,)

(et al (2019) إلي زيادة الأرباح لشركات ريادة الأعمال المطبقة للتحول الرقمي.

١٠ - أكدت دراسة (Pramanik, Himadri)

(Sikhar, et al (2019) علي أن التحول الرقمي المؤسسات المالية الكبيرة من أمريكا الشمالية يؤدي إلي ممارسات تفاضلية معيارية وأكثر تقدماً في الخدمات المصرفية المقدمة.

١١ - أشارت دراسة (Warner, Karl S. R,)

(Wäger, Maximilian (2019) إلي أن التحول الرقمي هو عملية مستمرة لاستخدام التقنيات الرقمية الجديدة في الحياة التنظيمية اليومية، والتي تعترف بالرشاقة باعتبارها الآلية الأساسية للتجديد الاستراتيجي لنموذج أعمال المنظمة، والنهج التعاوني، وفي النهاية الثقافة.

١٢ - أكدت دراسة (Bellalouna, Fahmi)

(2020)) علي أنه لا تزال إمكانات الواقع الافتراضي في رقمنة وتحسين العملية الهندسية للشركات الصناعية خاصة للشركات الصغيرة والمتوسطة ضعيفة.

١٣ - استهدفت دراسة (Henderson, Dylan)

(2020)) التعرف علي تأثير التحول نحو الرقمية على سياسات جانب الطلب التي تدعم تبني الشركات الصغيرة والمتوسطة النطاق العريض والتقنيات الرقمية.

١٤ - أكدت دراسة (Manita, Riadh,et al)

(2020)) أن الرقمنة ستسمح لشركات التدقيق بإعادة التفكير في عملية التدقيق وتحسينها، والتشجيع على ظهور عروض تدقيق جديدة، وتحسين جودة التدقيق، وأخيراً إعادة تحديد ملف المدقق المستقبلي وتجسد ثقافة جديدة للابتكار.

١٥ - ركزت دراسة (Markus Diller, et al)

(2020)) علي دراسة العوامل النفسية واستكشاف العلاقة بين شخصية الخمسة الكبار لمستشاري الضرائب ومستوى الرقمنة لديهم.

الخاصة بالتحول الرقمي في تحسين جودة
الأداء الوظيفي.

(٤) تحديد مستوي إدراك العاملين بشركات
قطاع الأعمال العام لدور عمليات التحول
الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي.

خامساً : فروض الدراسة

الفرض الرئيسي: من المتوقع أن يكون مستوي
إدراك العاملين بشركات قطاع الأعمال العام لدور
التحول الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي
متوسطاً: وينبثق منه فروض فرعية وهي:

(١) من المتوقع أن يكون مستوي إدراك
العاملين بشركات قطاع الأعمال العام لدور
تقنيات التحول الرقمي في تحسين جودة
الأداء الوظيفي متوسطاً .

(٢) من المتوقع أن يكون مستوي إدراك
العاملين بشركات قطاع الأعمال العام لدور
بيانات التحول الرقمي في تحسين جودة
الأداء الوظيفي متوسطاً.

(٣) من المتوقع أن يكون مستوي إدراك
العاملين بشركات قطاع الأعمال العام لدور
الموارد البشرية الخاصة بالتحول الرقمي
في تحسين جودة الأداء الوظيفي متوسطاً.

(٤) من المتوقع أن يكون مستوي إدراك
العاملين بشركات قطاع الأعمال العام لدور
عمليات التحول الرقمي في تحسين جودة
الأداء الوظيفي متوسطاً.

سادساً : مفاهيم الدراسة

(١) التحول الرقمي:
يعرف التحول الرقمي بأنه عملية انتقال
القطاعات الحكومية أو الشركات إلى نموذج عمل
يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات
والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي
تزيد من قيمة منتجاتها . (ريم ، ٢٠١٧ ، ٢٣)

٣ - اهتمام شركات قطاع الأعمال العام المصري
بتنمية العنصر البشري من خلال تحقيق جودة
الأداء الوظيفي للعاملين بها .
ب. الأهمية المهنية

١ - الاهتمام الحكومي بعمليات التحول الرقمي و
تقليل الاعتماد على طرق العمل التقليدية تماشياً
مع المستجدات التكنولوجية العالمية .

٢ - الاهتمام الحكومي بتعظيم الاستفادة من
العاملين من خلال الاعتماد على نظم الجودة و
الاعتماد في كافة القطاعات .

٣ - تبنى شركات قطاع الأعمال العام عمليات
التطوير و التحديث للاستفادة من الوسائل
التكنولوجية المتاحة .
ج. الأهمية التخصصية

١ - اهتمام الخدمة الاجتماعية بالقضايا القومية و
خاصة عمليات التحول الرقمي في كافة المجالات .

٢ - اهتمام التخطيط الاجتماعي بتبنى القضايا
المجتمعية و التي تحتاج إلى تدخل علمي لمواجهة
المشكلات المجتمعية المحتملة .

٣ - تقديم المادة الإحصائية و البيانات التي يمكن
الاستفادة منها في التوصل إلى مؤشرات تخطيطية
لتنمية برامج الرعاية الاجتماعية .

رابعاً : أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي : تحديد مستوي إدراك العاملين
بشركات قطاع الأعمال العام لدور التحول الرقمي
في تحسين جودة الأداء الوظيفي: وينبثق منه
أهداف فرعية وهي:

(١) تحديد مستوي إدراك العاملين بشركات
قطاع الأعمال العام لدور تقنيات التحول
الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي.

(٢) تحديد مستوي إدراك العاملين بشركات
قطاع الأعمال العام لدور بيانات التحول
الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي.

(٣) تحديد مستوي إدراك العاملين بشركات
قطاع الأعمال العام لدور الموارد البشرية

كما يقصد بالتحول الرقمي السعي إلى تحقيق استراتيجيات المنظمات وتطوير نماذج الأعمال والتشغيل المبتكرة والمرنة من خلال الاستثمار في التقنيات وتطوير المواهب وإعادة تنظيم العمليات وإدارة التغيير لخلق قيمة وخبرات جديدة للعملاء والموظفين . (ضرار ٢٠٢٢ ، ١٧)
(٢) الجودة:

يقصد بالجودة لغوياً كون الشيء جيداً وهو نقيض الرديء، وهي من جاد الشيء جوده أي صار جيداً، سواء أكان هذا الشيء مادياً من الأدوات أو غير مادي من الأقوال والأفعال . (محمد بن مكرم ، ٢٠١٠ ، ٢٧٠ ،

وتعرف الجودة بأنها معيار محسوس يمكن أن يحكم به على مدى إتقان العمل، ويقيس به العملاء كفاءة المنتج والخدمة، فهي جهد مستمر متواصل من أجل التطوير وليس درجة محددة للامتياز فقط، حيث تدل على الاستفادة القصوى من جميع موارد المؤسسة في تحقيق أدق تفاصيل أهدافها وكذا في تحقيق توقعات المستفيد من منتجاتها وخدماتها .
(محمد الخطيب ٢٠٠٣ ، ٥)

وتعرف أيضاً بأنها إنتاج المؤسسة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عال من الكفاءة المميزة ، تكون قادرة من خلال الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها أو زبائنها وبالشكل الذي يتفق مع رغباتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم .(عمر عقلى ٢٠٠١ ، ١٧)
والجودة بمعناها العام إنتاج المؤسسة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة ، يتفق مع رغبات عملائها وتوقعاتهم وتحقيق الرضا لديهم (بيان هانى حرب ، ٢٠٠٠ ، ١٨٠)

والجودة لا معنى لها إلا إذا عرف الغرض الذي تستعمل فيه السلعة أو الخدمة .(صلاح الشنواني ٢٠٠٠ ، ٣٠٧)

(٣) الأداء الوظيفي :

ويعرف الأداء الوظيفي على أنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسئوليته التي تكلفه بها المنظمة أو

الجهة التي ترتبط وظيفتها بها . (محمد هلال ٢٠٠٣ ، ١١)
ويعرف أيضاً بأنه "النتائج الفعلية للجهود المبذولة من قبل الفرد، ويتأثر هذا الأداء بمقدار استغلال الفرد لطاقاته وإمكاناته وفي نفس الوقت بمقدار الرغبة لدى الفرد في تأدية العمل . (سالم الغايدى ٢٠٠٨ ، ٨١)

ويعبر مفهوم الأداء الوظيفي عن "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي يشير بالتالي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد .(محمد سعيد ، ٢٠٠٤ ، ٢١٩ ،

(٤) قطاع الأعمال العام :

قطاع الأعمال هي شركات تعمل في مجالات استثمارية عدة وتضخ أرباحها في خزانة الدولة وتتبع وزارة قطاع الأعمال العام، وتتمتع شركات القطاع بتاريخ طويل وبعضها تحمل علامات تجارية محفورة في ذاكرة المصريين على مدى عقود مثل باتا وقها .

ويعرف قطاع الأعمال العام بأنها شركات مساهمة مصرية تختص بالعديد من مجالات العمل المختلفة، والتي تخضع لقانون شركات قطاع الأعمال العام رقم (٢٠٣) لسنة ١٩٩١ م(قانون شركات قطاع الأعمال العام ١٩٩١ مادة ١)
وبعد استقراء التعريفات السابقة يمكن تعريف قطاع الأعمال العام إجرائياً وفقاً للدراسة الراهنة:

١. قطاع الأعمال العام هي شركات مساهمة مصرية.
٢. تخضع لقانون شركات قطاع الأعمال العام رقم (٢٠٣) لسنة ١٩٩١ م.
٣. تتبع وزارة قطاع الأعمال العام.
٤. هي شركات تعمل في مجالات استثمارية عدة وتضخ أرباحها في خزانة الدولة.

(١) المدخلات: تتضمن كافة المصادر التي تتجمع لدي النسق سواء كان ينتجها بنفسه أو يحصل عليها من الخارج.

(٢) العمليات التحويلية: وهي جزء مختص بأداء العمليات والأنشطة الهادفة إلي تحويل المدخلات إلي شكل آخر مغاير تماماً لما كانت عليه قبل دخولها للنسق.

(٣) المخرجات: وهي تعني تصدير الأنساق المفتوحة من (خدمات وبيع) إلي البيئة المحيطة.

(٤) التغذية العكسية: تمر المعلومات والطاقة إلي النسق الناتجة عن مخرجاتها حيث تؤثر علي البيئة.

(٥) الأنتروبي: العناصر الفوضوية أو الجهد الضائع الذي يعيق استمرار النسق أو هي العناصر التي لا يستطيع النسق استغلالها لصالحه.

• أوجه الاستفادة من نظرية النسق في الدراسة الحالية:

(١) يمكن الاستفادة من نظرية النسق في توضيح وتحديد أنساق التحول الرقمي لتحسين جودة الأداء الوظيفي.

(٢) التعامل مع خطوات وعمليات التحول الرقمي باعتبارها المدخلات المراد معرفة مدى تأثيرها في تحسين جودة الأداء الوظيفي.

(٣) يعتبر التخطيط للتحول الرقمي هو العمليات التحويلية بعد تحديد الخطوات اللازمة لذلك (المدخلات).

(٤) تسهم نظرية النسق في تحقيق التغذية الراجعة من التخطيط للتحول الرقمي حول تحسين جودة الأداء الوظيفي.

(٥) ينظر إلي مدى تحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين بقطاع الأعمال العام

سابعاً : المواجهات النظرية

(١) نظرية الأنساق العامة:

تعد نظرية الأنساق العامة **General Systems Theory** أكثر النظريات استخداماً في حقل الخدمة الاجتماعية، فمعظم نماذج الممارسة في الخدمة الاجتماعية تستخدم مفاهيم مستمدة من نظرية الأنساق العامة، فلقد أصبحت "التغذية العكسية" **Feedback** ونسق العميل **Client System** ونسق المساعدة **Helping System**، على سبيل المثال، من المفاهيم الثابتة والمسيطرة في حقل الخدمة الاجتماعية، بالإضافة إلى ذلك، فإن نظرية الأنساق العامة خدمت كإطار نظري في العديد من نماذج الممارسة المستخدمة حالياً في الخدمة الاجتماعية . (Rodway 1986)

(23 -)

مفهوم النسق:

يعرف النسق علي أنه مجموعة من الوحدات المترابطة المتفاعلة التي تتكامل لتحقيق هدف مشترك في إطار وحدة اجتماعية معينة . (عبدالفتاح عثمان ٢٠٠١ ، ٢٣٢)

حيث أن النسق عبارة عن ذلك الكل الذي يتضمن مجموعة من الأجزاء أو المكونات وهناك تفاعلات بين هذه الأجزاء والكل لكي يتم فهم أي جزء داخل النسق يجب دراسته داخل النسق الكلي والذي هو جزء منه، كما أن نظرية الأنساق تصنف طبيعة العلاقات والتفاعلات بين أجزاء النسق الواحد ومن نسق لآخر وأن كل نسق يتكون من مجموعة من الأجزاء المترابطة، وهذه الأنساق قد تكون فرد، أسرة، مؤسسة، مجتمع محلي، مجتمع قومي (scott p 57).

وترتكز نظرية الأنساق علي عدد من العناصر التي يتكون منها النسق والتي قد تسهم في تغيير النسق واستمراره، وهذه العناصر كما يلي (julia p 33) :

المسح الاجتماعي (الوصفي) منهجاً لجمع وتحليل البيانات الاجتماعية من خلال مقابلات مقننة أو من خلال استبيانات (استمارات البحث) وذلك بغرض الحصول على معلومات من أعداد كبيرة من المبحوثين الذين يعيشون في مجتمع معين (أحمد عبدالفتاح ٢٠٠٩ ، ١٧٠)
حدود الدراسة :

(أ) المجال المكاني :

طبقت الدراسة في فرع شركة المقاولات المصرية فرع سوهاج .

** اسباب اختيار الباحث لشركة المقاولات المصرية فرع سوهاج .

تعاون المسئولين في شركة المقاولات المصرية مع الباحث .

عمل الباحث كأخصائي موارد بشرية في الشركة مما يسهل عليه عملية جمع البيانات وتعاون العاملين بالشركة معه .

توفير الشركة للبيانات مما يسهل علي الباحث عملية البحث .

(ب) المجال البشري :

(أ) وحدة المعاينة:

١- العاملين بعمليات شركة المقاولات المصرية فرع سوهاج.

٢- المسئولين بشركة المقاولات المصرية فرع سوهاج.

(ب) إطار المعاينة:

• بلغ إطار المعاينة للعاملين بعمليات شركة المقاولات المصرية فرع سوهاج بمجتمع الدراسة (٧٠٩) وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية التطبيقية النسبية، حيث اشتملت العينة على (٢٤٩) كما هو مبين في:

باعتبارها هي المخرجات المستهدفة من تلك العملية طبقاً لنظرة الأنساق.

ومما سبق يستخلص الباحث أن نظرية الأنساق العامة تعمل علي توجيه الدراسة الحالية من خلال تحديد الأنساق وأدوارها ومدى تأثيرها في تحقيق الهدف العام للدراسة، حيث تحدد أنساق خطوات التخطيط للتحول الرقمي "مداخلات"، وتحدد توافر المتطلبات الخاصة بتحقيق التحول الرقمي "كعمليات تحويلية"، كما يتحدد تحقيق تحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين بشركات قطاع الأعمال "مخرجات"، ويتحدد أيضاً مردود جودة الأداء الوظيفي "كغذوية عكسية"، وأخيراً يمكن تحديد العناصر التي قد تؤثر بالسلب علي عمليات التخطيط للتحول الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين بشركات قطاع الأعمال "بالأنتروبي".

ثامناً : الإجراءات المنهجية للدراسة

أولاً : نوع الدراسة :

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التحليلية في الخدمة الاجتماعية باعتبارها من أنسب الدراسات التي تتناسب مع موضوع الدراسة لأنها تمكنا من الحصول على معلومات تصور الواقع وتعمل على تحليل الظواهر، فالدراسة الوصفية تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة من خلال جميع البيانات عنها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى النتائج ومن ثم إمكانية إصدار التعميمات بشأن الموقف أو الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها وذلك عن طريق الملاحظة العلمية الدقيقة (146 – 2007 pobbie)

ثانياً : المنهج المستخدم :

اتساقاً مع نوع الدراسة وأهدافها سوف يستخدم الباحث المسح الاجتماعي بنوعيه ، بالعينة للعاملين في قطاع الأعمال الحكومي والشامل للمسؤولين في قطاع الأعمال الحكومي . ويعتبر

جدول رقم (١) يوضح أعداد العاملين بعمليات شركة المقاولات المصرية فرع سوهاج

م	الكلية	المسؤولين	العمالين	العينة
١	الإدارة بسوهاج	١٤	٣١	١١
٢	الكوامل	٣	٤٩	١٧
٣	المنشأة	٤	٥٥	١٩
٤	سوهاج الشورانية	٣	١٩	٧
٥	مركز صيانة سوهاج	٥	٢٨	١٠
٦	البلينا	٦	٧١	٢٥
٧	ظما	٩	١١٤	٤٠
٨	طهطا	٦	٧٢	٢٥
٩	ساقلته	٥	٩٧	٣٤
١٠	أولاد نصير	٣	٢٧	٩
١١	سوهاج الجديدة	٤	٦٢	٢٢
١٢	جرجا	٤	٤٨	١٧
١٣	حى الكوثر	٣	٣٦	١٣
	الإجمالى	٦٩	٧٠٩	٢٤٩

وبتطبيق القانون بلغ حجم العينة (٢٤٩) عامل وذلك عند مستوى معنوية ٠.٠٥ أي عند مستوى ثقة ٩٥% وتحدد نوع العينة فى العينة العشوائية الطبقيّة النسبية.

حجم العينة الطبقيّة = (حجم الطبقة ÷ حجم المجتمع) × حجم العينة
(ج) المجال الزمني :

استغرقت فترة جمع البيانات من الميدان حوالي شهرين ابتداءً من ٢٠٢٣/١١/٢م الي ٢٠٢٤/١/٢م تقريباً .

(د) أساليب التحليل الإحصائي:

تم معالجة وتفريغ البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS .V. 17.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية:

١- التكرارات والنسب المئوية.

٢- المتوسط الحسابي:

وتم حسابه للمقياس الثلاثي عن طريق:

١-

الحصر الشامل لجميع العاملين المسؤولين بشركة المقاولات بسوهاج والبالغ عددهم (٦٩) مسئول.

(ج) حجم العينة ونوعها: لتحديد الحجم المناسب للعينة تم تطبيق القانون التالي وبتطبيق القانون قام الباحث بتطبيق قانون الحجم الأمثل للعينة:

$$N \times P (1 - P)$$

$$n = \frac{N \times P (1 - P)}{d^2 (N - 1) + x^2 P (1 - P)}$$

$$d^2 (N - 1) + x^2 P (1 - P)$$

حيث أن:

N = حجم مجتمع الدراسة.

x² = قيمة كـا² تربيع عند مستوى معنوية ٠.٠٥

ودرجة حرية واحدة = ٣,٨٤١.

P = نسبة السكان = ٠,٥

d = مستوى الخطأ الذى لا يمكن تجاوزه لإعطاء

أكبر حجم للعينة = ٠.٠٥

١- الأساليب الإحصائية المستخدمة:-

بعد عملية جمع البيانات، ثم تفرغ البيانات آلياً من خلال استخدام الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية وقد

طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي
كيفية الحكم على المستوي باستخدام المتوسط
كما يلي :

مستوي منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ١ - ١.٦٧
مستوي متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ١.٦٧ - ٢.٣٥
مستوي مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ٢.٣٥ - ٣

تاسعاً : نتائج الدراسة فى ضوء أهداف
الدراسة

دور التحول الرقمي في تحسين جودة الأداء
الوظيفي:
اختبار فرض الدراسة من المتوقع أن يكون مستوى إدراك العاملين بشركات قطاع الأعمال العام لدور التحول الرقمي فى تحسين جودة الأداء الوظيفي متوسطاً .

• الانحراف المعياري : ويفيد في معرفة مدى تشتت أو عدم تشتت استجابات المبحوثين, كما يساعد في ترتيب العبارات مع المتوسط, حيث أنه في حالة تساوي العبارات في المتوسط المرجح فإن العبارة التي انحرافها المعياري أقل تأخذ الترتيب الأول .
• معامل ألفا كرو نباخ_معامل ارتباط بيرسون.

يوضح مستوى دور التحول الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين بشركات قطاع الأعمال العام ن=٢٤٩

م	دور التحول الرقمي	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
١	دور تقنيات التحول الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي	١.٨٥	٠.٤٤	متوسط	٤
٢	دور بيانات التحول الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي	٢.٠٨	٠.٥٣	متوسط	٣
٣	دور الموارد البشرية الخاصة بالتحول الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي	٢.٣١	٠.٥	متوسط	٢
٤	دور عمليات التحول الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي	٢.٦٦	٠.٣٤	مرتفع	١
	المؤشرات ككل	٢.٢٢	٠.٤٥	مستوى متوسط	

البشرية الخاصة بالتحول الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي بمتوسط حسابي (٢,٣١) وانحراف معياري (٠,٥) وجاء في الترتيب الثالث دور بيانات التحول الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي بمتوسط حسابي (٢,٠٨) وانحراف معياري (٠,٥٣) وجاء في الترتيب الاخير دور تقنيات

جدول رقم (١٢) يوضح مستوى دور التحول الرقمي في تحسين جودة الاداء الوظيفي للعاملين بشركات القطاع العام وجاء في الترتيب الاول دور عمليات التحول الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي بمتوسط (٢.٦٦) وانحراف معياري (٠.٣٠) وجاء في الترتيب الثاني دور الموارد

وبالنظر الي الجدول نجد ان مستوي دور التحول
الرقمي في تحسين جودة الاداء الوظيفي للعاملين
بشركات قطاع الاعمال العام (٢,٢٢) مستوي
متوسط .

التحول الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي
بمتوسط حسابي (١,٨٥) وانحراف معياري (٠,٤٤)
(٠

جدول يوضح مستوى دور التحول الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي للمسؤولين بشركات قطاع الأعمال العام

م	دور التحول الرقمي	المتوسط	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
١	دور تقنيات التحول الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي	١.٨٥	٠.٤٤	متوسط	٤
٢	دور بيانات التحول الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي	١.٨٧	٠.٢٦	متوسط	٣
٣	دور الموارد البشرية الخاصة بالتحول الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي	٢.٣١	٠.٥	متوسط	١
٤	دور عمليات التحول الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي	٢.٠٨	٠.٥٣	متوسط	٢
	المؤشرات ككل	٢.١	٠.٤٤	متوسط	

جودة الاداء الوظيفي كما حددها المسؤولين بلغ (١,١) وهو مستوي متوسط .

- فيما يتعلق باختبار صحة الفرض الرئيسي للدراسة : " من المتوقع أن يكون مستوى ادراك العاملين بشركات قطاع الأعمال العام لدور التحول الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي متوسطاً " :-

أ- أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض للدراسة كما حدده العاملون ؛ حيث أن مستوى ادراك العاملين بشركات قطاع الأعمال العام لدور التحول الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي بلغ (٢,٢٢)% ، وهو مستوى متوسط .

ب- فيما يتعلق باختبار صحة الفرض الرئيسي للدراسة : " من المتوقع أن يكون مستوى ادراك المسؤولين بشركات قطاع الأعمال العام لدور التحول الرقمي في تحسين جودة الأداء الوظيفي متوسطة " .

يوضح مستوي دور التحول الرقمي في تحسين جودة الاداء الوظيفي للمسؤولين بشركات قطاع الاعمال العام وجاء في الترتيب الاول دور الموارد البشرية الخاصة بالتحول الرقمي في تحسين جودة الاداء الوظيفي بمتوسط حسابي (٢,٣١) وانحراف معياري (٠,٥) وجاء في الترتيب الثاني دور عمليات التحول الرقمي في تحسين جودة الاداء الوظيفي بمتوسط حسابي (٢,٠٨) وانحراف معياري (٠,٥٣) وجاء في الترتيب الثالث دور بيانات التحول الرقمي في تحسين جودة الاداء الوظيفي بمتوسط حسابي (١,٨٧) وانحراف معياري (٠,٢٦) وجاء في الترتيب الرابع دور تقنيات التحول الرقمي في تحسين جودة الاداء الوظيفي بمتوسط حسابي (١,٨٥) وانحراف معياري (٠,٤٤) .

وبالنظر الي الجدول نجد ان نتائجه تشير الي أن المتوسط العام لدور التحول الرقمي في تحسين

ج- كما أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض للدراسة
كما حدده المسئولين ؛ حيث أن مستوى ادراك
المسئولين بشركات قطاع الأعمال العام لدور
التحول الرقمي فى تحسين جودة الأداء الوظيفي
بلغ (٢,١%) ، وهو مستوى متوسط .

المراجع

أولاً : المراجع العربي

- ١ - احمد عبد الفتاح ناجي : تصميم البحوث في الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، دار السحاب للنشر والتوزيع . ٢٠٠٩ ، ص ١٧٠
- ٢ - بيان هاني حرب: مدخل إلى إدارة الأعمال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، ٢٠٠٠، ص ١٨٠ .
- ٣ - ريم عمر شريطح: الإعلان الإلكتروني: مفاهيم واستراتيجيات معاصرة، دار التربية الحديثة، القاهرة، ٢٠١٧، ص ٢٣.
- ٤ - رضا مثنائي: مجتمع المعلومات والتنمية، أية علاقة؟، مركز النشر الجامعي، ٢٠٠٦، ص ٣٠٢.
- ٥ - سالم الغايدي: فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية - ودراسة مقارنة بين بعض الأجهزة بمدينة الرياض، رسالة دكتوراه، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، ٢٠٠٨، ص ٨١.
- ٦ - سعدون حمود جثير الربيعاوي، حسين وليد حسين عباس: رأس المال الفكري، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، ٢٠١٥، ص ٢٨
- ٧ - صلاح الشنوناني: إدارة الإنتاج، مركز الاسكندرية للكتاب، الإسكندرية، ٢٠٠٠، ص ٣٠٧.
- ٨ - ضرار العتيبي: العملية الإدارية مبادئ وأصول وعلم وفن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، ٢٠٢٠، ص ١٧.
- ٩ - عبد الرؤوف إسماعيل: (المدينة الذكية) استراتيجية دعم التحول الرقمي، دار روابط للنشر وتقنية المعلومات ودار الشقري للنشر، القاهرة ، ٢٠١٨، ص ١٦٣.
- ١٠ - عبد الفتاح عثمان: نظريات خدمة الفرد، رؤية نقدية معاصرة، برلنت للطباعة، القاهرة، ٢٠٠١، ص ٢٣٢ .
- ١١ - عفاف بنت محمد: دور اختصاصيي المعلومات كمدراء للمعرفة لتحقيق التحول الرقمي والإبداعي وانعكاسه على الرضا الوظيفي في عصر المعرفة: دراسة مقارنة على جامعتي الأميرة نورة بنت عبدالرحمن والإمام محمد بن سعود الإسلامية، جامعة المجمعة - معهد الملك سلمان للدراسات والخدمات الاستشارية، المجلة العربية للدراسات المعلوماتية، مج ٨ع، يناير، السعودية، ٢٠١٨، ص ١٢٧.
- ١٢ - عمر عقلي: المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، ٢٠٠١، ص ١٧ .
- ١٣ - غادة على عبدالمعطي: التحول الرقمي في السياحة المصرية: المفهوم- التحديات- المتطلبات، جامعة الفيوم - كلية السياحة والفنادق، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، مج ١٣ع، ٢٠١٩، ص ٤٩١.
- ١٧ - قانون شركات قطاع الأعمال العام رقم (٢٠٣) لسنة ١٩٩١ م ، المادة (١).
- ١٤ - مصطفى عبدالرحمن طه: أنماط إدارة المناقشة الإلكترونية القائمة على استراتيجية توليد الأفكار سكامبر وأثرها في تنمية مفاهيم دراسة الجدوى لمشروعات التحول الرقمي والتفكير الاستدلالي لدى طلاب تكنولوجيا التعليم، جامعة عين شمس- كلية التربية- الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس، دراسات في المناهج وطرق التدريس، ع ٢٣٤، يونيو، ٢٠١٨، ص ٤٦.
- ١٥ - محمد بن مكرم بن منظور : لسان العرب، دار صادر، بيروت، ٢٠١٠، ص ٢٧٠.
- ١٦ - محمد الخطيب: الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم، دار الخريجي للنشر والتوزيع، الرياض- السعودية، ٢٠٠٣، ص ٥
- ١٧ - محمد هلال: مهارات التفكير الابتكاري- كيف تكون مبدعاً: مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة، ٢٠٠٣، ص ١١.

- Research Procedia, Volume 40, 2019, P 1053.
- 7- Henderson, Dylan: *Demand-side broadband policy in the context of digital transformation: An examination of SME digital advisory policies in Wales*, Telecommunications Policy, Volume 44, Issue 9, October 2020, P 157.
- 8- Julia , M. , et al: *Human Behavior and the Social Environment Social System Theory* , Fourth edition , New York , Pearson Education , P 33 .
- 9- Limani, Ylber,et al: *The Challenges of Digital Transformation in Post-Conflict Transition Regions: Digital Technology Adoption in Kosovo*, IFAC-Papers On Line, Volume 51, Issue 30, 2018, 2018,P 186.
- 10- Manita, Riadh,et al: *The digital transformation of external audit and its impact on corporate governance*, Technological Forecasting and Social Change, Volume 150, January 2020, P311.
- 11- Markus Diller, et al: *The effects of personality traits on digital transformation: Evidence from German tax consulting*, International Journal of Accounting Information Systems, Volume 37, June 2020, P 217.

- ١٨ - محمد سعيد سلطان: *إدارة الموارد البشرية*، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٤، ص ٢١٩.
المراجع الأجنبية :
- 1- Bellalouna, Fahmi: *Industrial Case Studies for Digital Transformation of Engineering Processes using the Virtual Reality Technology*, Procedia CIRP, Volume 90, 2020, P 636.
- 2 - Bobbie , Early : practice of social research , (11th ed). new york , Thomson , 2007 , p . 146
- 3- Chanias, Simon, et al: *Digital transformation strategy making in pre-digital organizations: The case of a financial services provider*, The Journal of Strategic Information Systems, Volume 28, Issue 1, March 2019, P 17.
- 4- Dengler, Katharina, Matthes, Britta: *The impacts of digital transformation on the labour market: Substitution potentials of occupations in Germany*, Technological Forecasting and Social Change, Volume 137, December 2018, 2018, P 304.
- 5- Diomidis H. Stamatis: *10 Essentials for High Performance Quality in the 21st Century*, CRC Press , 2016, P 35.
- 6- Genzorova, Tatiana, et al: *How digital transformation can influence business model, Case study for transport industry*, Transportation

- 12- Müller, Egon, Hopf, Hendrik: *Competence Center for the Digital Transformation in Small and Medium-Sized Enterprises*, Procedia Manufacturing, Volume 11, 2017, P 1495.
- 13- Martín, Miguel-Ángel, et al: *Digital transformation, digital dividends and entrepreneurship: A quantitative analysis*, Journal of Business Research, Volume 101, August 2019, P 522.
- 14- OECD: *OECD Science, Technology and Industry Scoreboard 2017 The digital transformation: The digital transformation*, OECD Publishing ,2017, P51.
- 15- Pramanik, Himadri Sikhar, et al: *Essence of digital transformation—Manifestations at large financial institutions from North America*, Future Generation Computer Systems, Volume 95, June 2019, P 323.
- 16- Rodway, M. R: *Systems Theory. In F. J. Turner (Ed.). Social work Treatment*, New York, The Free Press , 1986 , P 23 .
- 17- Scott , W , et al: *Direct Practice in Social Work* , Boston, Pearson Education , Inc , P 57 .

