

جامعة عين شمس
معهد الدراسات والبحوث البيئية
قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

قياس أثر البيئة الرقمية الذكية على تطوير الأداء بالقطاع الحكومي
(دراسة تطبيقية على الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة)

الباحثة

سمية حفنى حمدان

تحت اشراف

د. طارق عبد العال حماد
استاذ غير متفرغ بقسم المحاسبة والمراجعة
كلية التجارة - جامعة عين شمس

د. ناهد محمود عرنوس
دكتورة فى العلوم الادارية البيئية
مدير عام بالجهاز المركزى للتنظيم والادارة

الوظيفة: مدير عام التطبيقات والدعم الفنى بالجهاز المركزى للتنظيم والإدارة

Somaya.hefny.h@gmail.com

٠١٠٠٩٥٥٥٣٠٩/٠١٠٠٩٥٥٥٣١٤

٢٠٢٠

٤٢٣

المستخلص

تزايدت أهمية التكنولوجيا الرقمية والإدارة الذكية للمنظمات بكافة أنواعها ونشاطاتها في العصر الحالي، وأصبح من معايير التميز للمنظمات أن تبني على التقنيات الحديثة في كافة مجالات العمل بها لتتمكن من تطوير الأداء ، وتوفير الوقت والجهد والاستخدام الرشيد للموارد المتاحة للمنظمات الحكومية . وفي هذا البحث تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الأسلوب المسحي للتعبير عن واقع البيئة الرقمية في الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة ومدى تطور أداء الجهاز . جاءت نتائج البحث مؤكدة أن بيئة العمل بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة ، بيئة رقمية ذكية بدرجة جيدة حيث تتوفر الإمكانيات المادية للبيئة الرقمية الذكية بالجهاز (المتتملة في استخدام التطبيقات والاتصالات التكنولوجية الذكية) كذلك تتوفر الإمكانيات الفنية للبيئة الرقمية الذكية بالجهاز (المتتملة في توفر بنية تكنولوجية تحتية جيدة) وتوافر الإمكانيات البشرية للبيئة الرقمية الذكية بالجهاز (المتتملة في توفر عمالة وقيادات مدربة تكنولوجيا). أظهرت نتائج البحث حدوث تطور في أداء الجهاز متمثلاً في تحسين إجراءات تقديم الخدمات بالجهاز وثقافة تقديم الخدمات بالجهاز والاتصال مع متلقى خدمات الجهاز بصورة مقبولة ولكن ليست جيدة، لذا يجب مراعاة ضرورة العمل على أن يتم تقديم استبانات استطلاع إلكترونية للتتويه والتوعية عن الخدمات الإلكترونية والتعريف بها لشرائح المتعاملين المستهدفة ، وذلك لأن تطوير الأداء ليس بدرجة الإمكانيات الرقمية المتاحة في بيئة عمل الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة.

كلمات مفتاحية: البيئة الرقمية ، البيئة الذكية، التحول الرقمي ، تطوير الأداء الحكومي.

ABSTRACT

The importance of digital technology and smart management of organizations has increased , and it has become one of the criteria of excellence to build on modern technologies in all areas of work to be able to develop performance, and save time , effort and rational use of resources available to major governmental organizations.

The study followed the descriptive analytical method using the survey method to express the reality of the digital environment in the Central Agency of Organization and Administration and the Performance development of it.

The results of the study were that there is a smart digital environment in the Central Agency of Organization and Administration represented in the availability of the physical capabilities of the smart digital environment (represented by the use of the applications and smart technological communications) and the availability of technical capabilities of the smart digital environment in (represented by the availability of good technological infrastructure) also, the availability of human capabilities in the smart digital

environment (represented by the availability of workers and technically trained leaders).

There is also an actual development in the performance represented in improving procedures for providing services in, the culture of providing services and communicating with the recipient of the services are acceptable but not so good, so governmental agencies must make electronic survey questionnaires to inform about electronic services and introduce them to the target customer segments, This is where performance development is not the degree of digital capabilities available.

Keywords:

Digital environment, smart environment, digital transformation, development of government performance.

المقدمة

يرتكز العصر الحالي على دعامة أساسية وهي المعلوماتية ، ونظرا للتدفق الهائل للمعلومات في جميع المجالات، والتطورات العلمية والتقنيات الحديثة التي يشهدها العصر، يجب على المنظمات والأجهزة الحكومية بمختلف أنشطتها ، أن تضع الخطط والسياسات لتطوير بيئتها الداخلية للعمل لتصبح بيئة عمل رقمية. من الأفضل أن تكون بيئة عمل رقمية ذكية ، يتم ذلك من خلال تطوير بنيتها التكنولوجية والمعلوماتية الداخلية ووسائل الاتصال ، والإهتمام بإعداد وتنمية الكوادر الفنية المتخصصة في تقنية المعلومات الذكية ، والشبكات، ونظم الاتصالات والاتجاه إلى الإدارة الذكية باستخدام وتفعيل إمكانات البيئة الرقمية الذكية في كافة نشاطاتها.

لذا أجريت هذه الدراسة لقياس أثر التكنولوجيات الحديثة في البيئة الرقمية الذكية للمنظمات الحكومية والتقنيات المتطورة مثل استخدام السحابات الإلكترونية وإنترنت الأشياء لتطوير أداء المنظمات الحكومية والعاملين بها ، وتحقيق أقصى استفادة ممكنة للمواطنين من الخدمات الحكومية التي تقدم إليهم.

مشكلة البحث

يتعامل القطاع الحكومي مع كافة فئات المواطنين ، لذا فإن هذا التعامل يتم بالتنوع وتعدد وسائله واختلاف إجراءاته وخطوات التنفيذ ، وبالرغم من ذلك فإن أجهزة القطاع الحكومي لازالت تتعامل بأساليب الإدارة التقليدية أو الإدارة الإلكترونية البسيطة ، مما لا يتناسب مع أهمية ذلك القطاع والتطور الحادث في الدول العربية والأجنبية في ذلك المجال.

لذا يتطرق البحث إلى تساؤل:

ما أثر تفعيل البيئة الرقمية الذكية (المادية - الفنية - البشرية) على تطوير أداء الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة ؟

أهمية البحث

- ١- رفع كفاءة الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة. باستخدام الأساليب والتقنيات الذكية بما يخدم الأداء المجتمعي.
- ٢- زيادة جودة تقديم الخدمات للمواطنين ورفع درجة الرضا عن أداء الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة من خلال تحقيق الشفافية والعدالة الاجتماعية .
- ٣- تعزيز القدرة على الاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية المتاحة وتحسين الأداء بتفعيل دور البيئة الرقمية الذكية للجهاز المركزي للتنظيم والإدارة.
- ٤- تعد التقنية الرقمية الذكية أحد الضرورات الأساسية في إدارة بيئة المنظمات الداخلية والتعامل مع البيئة الخارجية لها لمواجهة التحديات والتغيرات والتطورات العالمية.

أهداف البحث

١. التركيز على أهمية تفعيل البيئة الرقمية الذكية بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة. وللحاق بالتطور الحادث في بيئة إدارة الأعمال باستخدام التكنولوجيات المتطورة وتقديم الخدمات الحكومية بأقصى كفاءة وأسرع وقت مع توفير البيانات اللازمة بشفافية، بهدف تطوير الأداء ورضا المواطنين.
٢. قياس أثر البيئة الرقمية الذكية على تطوير الأداء من خلال دراسة تطبيقية على الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، وتعريف قادة ومتخذي القرار بالجهاز بالنتائج التي توصلت إليها الدراسة.

مفاهيم البحث

البيئة الرقمية:

هي البيئة التي تتم بها الأعمال بصورة رقمية من خلال الوسائل الرقمية ، التي تعتمد على تقنية المعلومات وتشمل الشبكات الإلكترونية، وتتميز بكافة ميزات استخدام الإنترنت واستخدام التطبيقات التكنولوجية والأجهزة الحديثة، وهي عبارة عن مزيج من الأنشطة والخدمات التي لها طابع رقمي وتتفاعل فيها العديد من التقنيات التي تساهم في تغيير أساليب تقديم الخدمات وترتكز على شبكات وتكنولوجيا المعلومات (جمال عبد ناموس، ٢٠٢٠).

البيئة الرقمية الذكية:

هي بيئة الأعمال الإلكترونية التي تعتمد على الوسائل الرقمية بأساليب ذكية مثل إنترنت الأشياء وأجهزة الاستشعار وكاميرات المراقبة وغيرها من الأساليب التفاعلية التي توفر بيانات عن كل ما يوجد داخل محيط بيئة العمل ، حيث تعتمد تطبيقات الشبكة الذكية على التقدم في الاتصالات التكنولوجية والاتصالات عن طريق الأقمار والإلكترونيات الرقمية وإدارة قواعد البيانات (Mak, Sioe T, Sioe T Mak، ٢٠١٥).

كما اتجهت العديد من المؤسسات إلى إتاحة تطبيقاتها للاستخدام من خلال الحوسبة السحابية ، حيث أتاحت هذه التقنية لمستخدميها مميزات إضافية مثل إتاحة الخدمات المعلوماتية لقطاع أكبر من المستفيدين كما توفر إمكانات عالية للخدمات وإمكانية تخزين المعلومات ومعالجتها ونقلها والتشارك بها من أي مكان وفي أي وقت ، مع ضمان أمن المعلومات.

التحول الرقمي:

التحول الرقمي هو عملية إنتقال المؤسسات إلى نماذج أعمال Business Models ، التي تعتمد علي التقنيات الرقمية والبنية التحتية التكنولوجية الذكية ، حيث أصبحت المنظمات الحكومية تعمل بشكل متزايد بصورة رقمية (Wichmann, J., Wißotzki, M., Sandkuhl, K., ٢٠٢٠، ص ٨٩).

تطوير الأداء الحكومي:

هو الجهود المبذولة لرفع مستوى الأداء بالوحدات والمنظمات الحكومية عن طريق مراقبة المسؤوليات والواجبات وتحليل الطرق والإجراءات ومراقبتها ، مما يساهم في انجاز الأعمال بكفاءة وفاعلية ويحقق الاهداف المرجوة لتلك المنظمات الحكومية (مجدى عبد الرحمن عبد الله، ٢٠١٩).

الدراسات السابقة

١. دراسة أحلام محمد شواي (٢٠١٦) بعنوان استراتيجيات مقترحة لتطوير الأداء المؤسسي

جامعة اليرموك في ضوء التكامل بين مدخلي التعلم التنظيمي والإدارة بالنتائج

تهدف الدراسة إلى التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها وقدرتها على التأثير الإيجابي في وظائف الإدارة ومقومات التطبيق والمعوقات، وكذلك التعرف على العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي وتحسينه. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي وذلك من خلال الكتب والأدبيات المتوافرة في الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي وتحسينه.

أهم نتائج الدراسة أن الإدارة الإلكترونية نمط جديد أحدث تغيرات في بيئة الإدارة وأحدث تحولاً في وظائف الإدارة من حيث التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة، ومن فوائده خدمات أفضل للمستفيدين، وأداء أفضل للعاملين.

٢. دراسة بودي عبد القادر (٢٠١٠) بعنوان الإدارة الرقمية كإبداع في تسير وتميز منظمات

الأعمال

تهدف الدراسة إلى استعراض مفهوم ومكونات وأهمية توظيف الإدارة الرقمية في منظمات الأعمال ، وإبراز واقعها وأهم تحدياتها في منظمات الأعمال العربية مع التركيز على نموذج لتبني مدخل الإدارة الرقمية في تطوير وتحديث أساليب عمل وجعلها أكثر تميز وإبداع في تقديم منتجاتها وخدماتها المختلفة

ولكي تكون أكثر استجابة ومرنة لمختلف التطورات والتغيرات المتلاحقة في بيئة الأعمال وإبراز واقعها وأهم تحدياتها في منظمات الأعمال العربية مع محاولة التركيز على نموذج من أجل منظمات الأعمال العربية لتبني مدخل الإدارة الرقمية في تطوير أساليب عملها وجعلها أكثر تميز في تقديم منتجاتها .

نتائج الدراسة: أن الإدارة الرقمية أصبحت وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الإستغناء عنها في عالم مفتوح على عنصر التغيير والابتكار ، وأن الإدارة الرقمية قد أحدثت تغييرات جذرية في ممارساتها وتدفق المعلومات وأساليب تصميم المنتجات وتقديم الخدمات ، ووفرت طرق وإمكانيات جديدة لمساعدة المنظمات على الأداء والعمل على رفع الكفاءة والفعالية والسرعة في أداء الأعمال .

٣. دراسة ، Obaid shamsi & others " The Impact of Smart Government on the Performance and Citizens' Satisfaction Factor "(٢٠١٧)

الهدف من الدراسة: قياس الحكومة الذكية التي هي تحولات نموذجية من التكنولوجيا التقليدية إلى العلامة التجارية الجديدة والتي يمكن أن توفر وسائل الخدمات الحكومية ، والإستفادة من خدماتها عبر الهواتف الذكية في أي وقت. والتي تم تعريفها مؤخرا على أنها الابتكار بشكل من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي تعزز الحياة الحضرية للمجتمع والإقتصاد. مع مراجعة المؤشرات الإحصائية على المستويين الدولي والوطني .

نتائج الدراسة : تقدم تأثر الحكومة الذكية على أداء أحد المنظمات الموجودة في دبي وهي إدارة شرطة دبي من حيث رضا المواطنين وكان الاداء مرتفع جدا مع تحديد المستوى الذي يشعر فيه المواطنون في دبي بالرضا عن فكرة الحكومة الذكية القائمة بأنها تتال رضا بدرجة كبيرة.

٤. دراسة Sehl Melloulia & others " Smart government, citizen participation and open data "(٢٠١٤)

تهدف الدراسة إلى إستعراض تطور استخدام تقنيات المعلومات في الحكومة لإجراء التفاعلات بين الحكومة والمواطنين (G٢C) والحكومة والشركات (G٢B)، والعلاقات بين الوحدات (G٢G) وجعلها أكثر فعالية وديمقراطية وشفافية .

حيث قامت الحكومات في جميع أنحاء العالم بفتح البيانات مع تراخيص مفتوحة مما ساهم في الانتشار التكنولوجي لإنتاج كميات هائلة من البيانات لديها القدرة على تحسين العلاقات الحكومية مع المواطنين والمنظمات الخاصة، والاستخدام الواسع للتكنولوجيا من الحكومات الذكية ، والاستخدام المكثف للتكنولوجيا من قبل المواطنين للتفاعل مع الحكومات .

نتائج الدراسة: ضرورة تمكين إنشاء نظام بيئي مفتوح البيانات ، من خلال نشر البيانات المفتوحة على الإنترنت وعرض البيانات وما يتصل بها من تراخيص وتحليل وترجمة ومناقشة البيانات وتوفير التغذية المرتدة.

٥. دراسة Kuno Schedler & others (٢٠١٧) , HOW SMART CAN GOVERNMENT BE? – DISCUSSING THE BARRIERS TO SMART GOVERNMENT ADOPTION

الهدف من الدراسة: توضيح الحواجز والقيود على الحكومة الذكية، من حيث المتطلبات كالحواجز التنظيمية والمؤسسية كما تحقق الدراسة في كيف يمكن للحكومة أن تكون ذكية؟ من حيث مرحلة التنفيذ، كاستخدام تقنيات المعلومات المتطورة لتقديم خدمة أفضل للمواطنين والمجتمعات. ومن التباطؤ وعدم الشفافية مع انعدام الثقة والتمكين والزام المسؤولين بتنفيذ حلول الحكومة الذكية .

نتائج الدراسة: ان التحول الرقمي ضروري لتحديث القطاع العام وفرض تقنيات وتطبيقات جديدة مثل إنترنت الأشياء ، وأجهزة الاستشعار ونظم تحليلات البيانات الكبيرة والذكاء الاصطناعي والمعلومات والاتصالات الجديدة ونماذج لفتوات مشاركة المواطنين ولجعل أهداف تكنولوجيا المعلومات تفي بالظروف التنظيمية والمؤسسية المحلية وتحديد معوقات انتشار التقنية على نطاق واسع، منها عدم وجود الخصوصية والأمن، ونقص المهارات وغياب الثقة والشفافية .

الإطار النظري

نظرا للمميزات التي تميز عصر المعرفة والمعلومات الذي نعيشه حاليا ، من حيث الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات ، تغيرت بيئة الأعمال التقليدية إلى بيئة الأعمال الرقمية . يعد الاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات الذكية هو مفتاح نجاح تنفيذ الحكومة الإلكترونية. وفي هذا السياق ، أكدت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (الإسكوا) على أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات لغرض الوصول للمواطنين وتقديم خدمات حكومية أسرع وأفضل وأكثر فعالية من حيث التكلفة. كما تسمح التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والتطبيقات الذكية للحكومات بأن تصبح أكثر شفافية وتعزز مفهوم المساءلة والإجراءات الواجبة في تقديم الخدمات العامة. وذلك باعتباره وسيلة لتعزيز مشاركة المواطنين وطريقة أفضل لإدارة العلاقات بين الدولة والمجتمع ، يجب أن تمكن التطبيقات الذكية لتكنولوجيا المعلومات المواطنين من المشاركة في تصميم الخدمات العامة والتعبير عن آرائهم حول جودة الخدمات الحكومية (Badran A. ، ٢٠١٩ ، ص ٥٩).

يرتكز محور الشفافية والمؤسسات في رؤية مصر ٢٠٣٠ على أنه بحلول عام ٢٠٣٠ يكون هناك جهاز إداري كفاء وفعال، يحسن إدارة موارد الدولة، ويتسم بالشفافية والنزاهة والمرونة، ويخضع للمساءلة ويعلي من رضا المواطن ويتفاعل معه ويستجيب له وذلك من خلال:

- بناء جهاز إداري يقوم على إدارة الحكم الرشيد لموارد الدولة عن طريق بنية معلوماتية بالإضافة إلى تطوير وتغيير ثقافة العمل داخل الجهاز الإداري.
- تقديم خدمات متميزة مرفعة الجودة تطبق الأساليب الحديثة .
- تحقيق معايير جودة أفضل واستخدام أساليب حديثة في الخدمات المقدمة.
- نظام يتسم بالشفافية، يتفاعل مع المواطن، ويستجيب لمطالبه.

مفهوم البيئة الرقمية ومجتمع المعلومات

زاد الإتجاه نحو إنجاز الأنشطة المختلفة رقمياً، أى مجتمع يعيش بلا ورق مطبوع فهو المجتمع اللاورقي (Paperless Society) ، أو المجتمع الرقمي (Digitations Society) (محمد محمود مكاوي، ٢٠٠٤).

كما عُرف مجتمع المعلومات بأنه " المجتمع الذي يعتمد في تطوره بصورة أساسية علي المعلومات وشبكات الاتصال والحواسيب "أي أنه يعتمد علي ما يسميه البعض " بالتقنية الفكرية "التي تضم خدمات جديدة مع تزايد القوة العاملة المعلوماتية" (العقل الإنساني والاتصال والذكاء الاصطناعي (Expert Sys.)

مزايا تطبيق البيئة الرقمية الذكية:

- ١- سرعة وتحسين مستوى أداء الخدمات: يقل زمن تقديم الخدمة للجمهور ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات بخصوص الخدمة المطلوبة.
 - ٢- تخفيض التكاليف: أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية، وتعد إمدار للموارد.
 - ٣- تبسيط الإجراءات الإدارية وعدم تعقيدها يحقق رضا العاملين والمتعاملين وابتعاد بيئة عمل ايجابية.
 - ٤- تحقيق الإستفادة والشفافية لعلاء الحكومة الذكية: حيث هناك أسلوب موحدا للتعامل مع طالبي الخدمات الحكومية، مما يبرز الشفافية والعدالة (شلالبي عبد القادر وقاشي علال، ٢٠١٤).
 - ٥- رضا متلقى خدمات القطاع الحكومي عن جودة الخدمات من خلال وضوح المعلومات والامان والاستمرارية والخدمات التفاعلية (Jing Fan, Wenting Yang ، ٢٠١٥، ص ٦٩٣).
- لذا فإن تفعيل البيئة الرقمية الذكية بالقطاع الحكومي واستخدام التقنيات المتطورة سيؤدي بشكل كبير إلى تطوير الأداء الحكومي (Drigas, Athanasios & Koukianakis, Lefteris ، ٢٠١٣)، ص (٧٥٨).

الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة

تم إنشاء الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة بالقانون رقم (١١٨) لسنة ١٩٦٤ ، يهدف الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة إلى إصلاح نظم الإدارة الحكومية وتحقيق أهداف الإصلاح الإداري وتطوير مستوى الخدمة المدنية وتطوير الأداء بمختلف وحدات الجهاز الإداري للدولة، وتحقيق العدالة بين العاملين، والتأكد من مدى تنفيذ الإجهز الحكومية لمسئولياتها في مجال الإنتاج والخدمات.

إجراءات وطرق البحث

تم إنجاز الجانب التطبيقي من البحث عن طريق الحصول على البيانات من خلال الاستبانات وتحليل بياناتها للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء ما يتعلق بموضوع البحث، حيث تتناول منهجية البحث وصفا للمنهج المتبع ومجتمع وعينة البحث، وكذلك أداة البحث المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها، وتنتهي بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج .

منهج البحث

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الأسلوب المسحي للتعبير عن البيئة الرقمية في الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة ومدى تطور أداء الجهاز .
وأيضاً استخدام المنهج الاستقرائي المكتبي بالاطلاع على المراجع حول موضوع البحث للتوصل إلى واقع البيئة الرقمية الذكية بالقطاع الحكومي بمصر.

متغيرات وفروض البحث

المتغيرات

- أ. البيئة الرقمية الذكية (متغير مستقل) : أبعاده وفق حدود البحث الإمكانيات (المادية - الفنية - البشرية).
- ب. تطوير أداء الجهاز (متغير تابع): أبعاده وفق حدود البحث (إجراءات تقديم الخدمات بالجهاز - ثقافة تقديم الخدمات بالجهاز - الاتصال مع متلقى خدمات الجهاز).

الفروض

- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البيئة الرقمية الذكية وتطوير أداء الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة. وينتفع إلى ثلاثة فروض فرعية:
١. لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البيئة الرقمية الذكية وتحسين إجراءات تقديم الخدمات بالجهاز.
 ٢. لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البيئة الرقمية الذكية وثقافة تقديم الخدمات بالجهاز.
 ٣. لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البيئة الرقمية الذكية والاتصال مع متلقى خدمات الجهاز.

حدود البحث

الحدود الموضوعية: - البيئة الرقمية الذكية من خلال الإمكانيات (المادية - الفنية - البشرية) للجهاز المركزي للتنظيم والإدارة ، تطوير أداء الجهاز من خلال إجراءات تقديم الخدمات وثقافة تقديم الخدمات بالجهاز والاتصال مع متلقى خدمات الجهاز (فيما عدا الخدمات المعاونة)
الحدود المكانية: الفرع الرئيسي بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة.

محتجم البحث والعينة

بناءً على أهداف البحث تم تحديد المجتمع المستهدف من العاملين بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، استخدمت الباحثة طريقة العينة العشوائية ، حيث تم توزيع ٣٠٠ استبانة على العاملين بالجهاز وذلك حيث أن العدد الاجمالي للعاملين بالفرع الرئيسي بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة ١٥٢٠.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث

- اختبار ألفا كرونباخ **Cronbach's Alpha**، لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة
- الأساليب الإحصائية الوصفية مثل النسب المئوية والتكرارات في وصف عينة البحث وتحديد استجاباتهم والوسط الحسابي ليعكس متوسط إجابات عبارات الاستبيان ، كما استخدم الانحراف المعياري تجاه محاور وابعاد البحث ، لقياس تجانس الإجابات ولقياس أهميتها.
- تحليل الانحدار: لاختبار فروض البحث، وإستخراج معادلة الانحدار.

أولاً: اختبار صدق وثبات أداة البحث :

تم استخدام معامل "الفاكرونباخ . Cronbach s Alpha" ، وقد تم التحقق من الثبات.

جدول رقم (١) لبيان درجة ثبات الاستبانة

الصدق	الفاكرونباخ	عدد العبارات	المحاور
٠,٩٣٠	٠,٨٦٦	٩	١- واقع البيئة الرقمية الذكية بالجهاز
٠,٩٥٩	٠,٩٢٠	٩	٢- تطوير أداء الجهاز

المصدر : من اعداد الباحث من واقع مخرجات برنامج SPSS

- المحور الأول: واقع البيئة الرقمية الذكية بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة ، معامل ألفا كرونباخ ٠,٨٦٦ مرتفع وموجب الإشارة ، أي ارتفاع الثبات.
 - المحور الثاني: تطوير أداء الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، معامل ألفا كرونباخ ٠,٩٢٠ وهو مرتفع وموجب الإشارة اي ارتفاع معامل الثبات .
- مما سبق يتضح أن الصدق مرتفع للمحورين لاقترابه من الواحد الصحيح ، وهذا يدل ان الثبات مرتفع ودال إحصائياً.

ثانيا: الاختبارات الإحصائية لمحاور البحث

أ. اختبارات للمحور الأول " واقع السنة الرقمية الذكية بالجهاز

جدول رقم (٢) يوضح نتائج اختبارات لاستجابات المحور الأول

م	عبارات المحور الأول	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T test	Sig.
١.	يتوافر الدعم التقني لاعداد التطبيقات اللازمة لأداء الأعمال ولخدمة الاتصالات الداخلية والخارجية مع الجهات المستفيدة.	٣٠٠	٣,٦١	١,٠٤٣	١٠,١٢٨	٠,٠٠٠
٢.	نعتمد على الأرشيف الإلكتروني أكثر من التقليدي	٣٠٠	٤,١٨	٠,٩٢١	٢٢,١٢٨	٠,٠٠٠
٣.	تتوافر شبكة داخلية جيدة تسهل إرسال المعلومات أو إستقبالها	٣٠٠	٣,٥٠	١,٠٦٢	٨,١٠٣	٠,٠٠٠
٤.	تقدم دورات تدريبية وورش عمل للموظفين بصورة مستمرة في كيفية استخدام أجهزة الحاسب والتواصل الإلكتروني وكيفية العمل على التطبيقات الحديثة	٣٠٠	٣,٨٢	٠,٩٣٤	١٥,١٤٢	٠,٠٠٠
٥.	هناك وعي لدى العاملين بمزايا تطبيقات الإدارة الرقمية الذكية	٣٠٠	٣,٥٠	١,٠٨٧	٧,٩٧٠	٠,٠٠٠
٦.	توجد قناعة من المسؤولين بأهمية الإدارة الرقمية الذكية	٣٠٠	٤,١٤	٠,٧٩٠	٢٥,٠٥٢	٠,٠٠٠
٧.	توفر الإدارة الدعم المادي اللازم لإستمرارية تدريب المتخصصين على التطبيقات الحديثة	٣٠٠	٣,٥٤	١,٠٣٩	٩,٠٠٦	٠,٠٠٠
	تتوافر الاجهزة والمعدات وشبكات الاتصال اللازمة لتفعيل الإدارة الرقمية بالجهاز	٣٠٠	٣,٨٣	٠,٩٥١	١٥,١١٩	٠,٠٠٠
٨.	تقدم الإدارة الدعم المادي اللازم لاعداد التطبيقات اللازمة لتفعيل الإدارة الرقمية بالجهاز	٣٠٠	٣,٤٩	١,٠٣٩	٨,١١١	٠,٠٠٠

المصدر : من اعداد الباحث من واقع مخرجات برنامج SPSS

بدراسة نتائج اختبارات السابقة لاجابات المبحوثين من عينة البحث على عبارات المحور الأول الخاص بواقع البيئة الرقمية الذكية بالجهاز يتبين أن الإجابات اكثر من الموافقة على أن هناك بيئة رقمية ذكية بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة متمثلة في توافر الإمكانيات المادية للبيئة الرقمية الذكية بالجهاز (التمثلة في استخدام التطبيقات والاتصالات التكنولوجية الذكية) وتوافر الإمكانيات الفنية للبيئة الرقمية الذكية بالجهاز (التمثلة في توافر بنية تكنولوجية تحتية جيدة) وتوافر الإمكانيات البشرية للبيئة الرقمية الذكية بالجهاز (التمثلة في توافر عمالة وقيادات مدربة تكنولوجيا).

ب. اختبارات للمحور الثاني " تطوير أداء الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة

جدول رقم (٣) يوضح نتائج اختبارات لاستجابات المحور الثاني

م	عبارات المحور الثاني	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T test	Sig.
٩	يتم تحسين إجراءات الخدمات من خلال التغذية المرتدة من المستفيدين بوجود أفكار جديدة لتحسين الخدمات لتقليل زمن انجاز الخدمة	٣٠٠	٣,٣٧	٠,٩٦٨	٦,٦٨٠	٠,٠٠٠
١٠	تساهم النظم الإلكترونية المستخدمة في الجهاز في تطوير مهارات العاملين	٣٠٠	٣,٧٤	٠,٨٢٤	١٥,٦١٦	٠,٠٠٠
١١	يتم تحسين إجراءات الخدمات من خلال نتائج تحليل البيانات المرتبطة بالخدمات الإلكترونية	٣٠٠	٣,٤٥	٠,٨٣٨	٩,٢٢٨	٠,٠٠٠
١٢	يقوم الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة بتدريب العاملين على استخدام التطبيقات الذكية المتوفرة لتقديم الخدمات للمتعاملين مع الجهاز.	٣٠٠	٣,٦٧	٠,٩٨٣	١١,٧٥٢	٠,٠٠٠
١٣	تسعى ادارات الدعم الفني لتقديم المعونة من أجل تحقيق أعلى مستوى من الجودة في تقديم الخدمات	٣٠٠	٣,٧٥	٠,٨٠٧	١٦,٠٢٥	٠,٠٠٠
١٤	يتم دراسة وتحديد الاحتياجات التدريبية التكنولوجية للعاملين في الجهاز وفق	٣٠٠	٣,٥١	١,٠١٦	٨,٧٤٧	٠,٠٠٠

م	عبارات المحور الثاني	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T test	Sig.
	الانشطة والخدمات التي يقدموها.					
١٥	يتم تقديم استبانات استطلاع إلكترونية للتوعية والتوعية عن الخدمات الإلكترونية والتعريف بها لشرائح المتعاملين المستهدفة.	٣٠٠	٢,٩٨	١,٠٧٦	-٠,٣٢٢	٠,٧٤٨
١٦	تتوافر أنظمة إستعلامات جيدة عن نتائج فحص شكاوى المتعاملين مع الجهاز	٣٠٠	٣,٤٥	١,٠٣٢	٧,٥٠٠	٠,٠٠٠
١٧	تتوافر أنظمة ربط جيدة مع المتعاملين مع الجهاز	٣٠٠	٣,٢٨	١,٠٠٨	٤,٧٥٢	٠,٠٠٠

المصدر : من اعداد الباحث من واقع مخرجات برنامج SPSS

بدراسة نتائج اختبار ت السابقة لاجابات المبحوثين من عينة البحث على عبارات المحور الثاني الخاص بتطوير أداء الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة ، التي تبين أنها كلها موجبة لكافة العبارات بالمحور - مايعنى أن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (٣) ، فيما عدا عبارة وحيدة وهي " يتم تقديم استبانات استطلاع إلكترونية للتوعية والتوعية عن الخدمات الإلكترونية والتعريف بها لشرائح المتعاملين المستهدفة" ، لذا يتبين أن الإجابات موافقة على أن هناك فعليا تطوير في أداء الجهاز ممثلا في تحسين إجراءات تقديم الخدمات بالجهاز وثقافة تقديم الخدمات بالجهاز والاتصال مع متلقى خدمات الجهاز مع مراعاة ضرورة العمل على أن يتم تقديم استبانات استطلاع إلكترونية للتوعية والتوعية عن الخدمات الإلكترونية والتعريف بها.

اختبارالتباين (AnovaTest) للكشف عن دلالة الفروق بين أفراد العينة

١ - المؤهل : جدول (٤) لبيان الفروق لاستجابات أفراد العينة وفقا للمؤهل

المؤهل	العدد	متوسط حسابي	انحراف معياري	قيمة F	المعنوية Sig
المحور الأول : واقع البيئة الرقمية الذكية بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة					
دراسات عليا	١٤٥	٣,٥٨٠٨	٠,٧٥٦٠٦	٧,٣٤٣	٠,٠٠١
مؤهل عالي	١٢٨	٣,٨٦٢٨	٠,٥٥٦٢٥		
مؤهل متوسط وفوق المتوسط	٢٧	٣,٩٣٨٣	٠,٧٠٤٩٨		
إحصائيا					دال

المحور الثاني: تطوير أداء الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة					
دراسات عليا	١٤٥	٣,٢٦١٣	٠,٧٧٩٦٠	٠,٠٠٠	
مؤهل عالي	١٢٨	٣,٦٢٤١	٠,٦٥٥٦٦	٢,١٤٣	دال
مؤهل متوسط وفوق المتوسط	٢٧	٣,٨١٤٨	٠,٦٦٥٢٤		إحصائيا

المصدر : من اعداد الباحث من واقع مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول نتائج تحليل التباين أحادي الإتجاه ومنه نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة لعبارات المحاور تبعا للمؤهل ، حيث جاءت قيم (F) تتراوح بين ٧,٣٤٣ و ١٢,١٤٣ ، بقيم احتمالية تتراوح بين ٠,٠٠١ و ٠,٠٠٠ أصغر من ٠,٠٥ أي دالة إحصائية .
- بمعنى أنه يوجد اختلاف مع اختلاف المؤهل الخاص بأفراد العينة.

ج-المستوى الوظيفي:

جدول (٥) فروق استجابات العينة وفقا للمستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	العدد	المتوسط الحسابي	انحراف معياري	قيمة F	المعنوية sig
المحور الأول : واقع البيئة الرقمية الذكية بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة					
إدارة عليا	١٥٨	٣,٧٣٢١	٠,٧٥١٢٠	٠,٣٦٦	٠,٦٩٤
إدارة وسطى	٥٣	٣,٧٩٨٧	٠,٦٦٦٣٣		
إدارة تنفيذية	٨٩	٣,٦٩٦٦	٠,٥٧٥٥٩		
المحور الثاني: تطوير أداء الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة					
إدارة عليا	١٥٨	٣,٣٦٢٩	٠,٧٥٥٨٢	٤,٢٥٧	٠,٠١٥
إدارة وسطى	٥٣	٣,٦٩٣٩	٠,٦٦٤٤٩		
إدارة تنفيذية	٨٩	٣,٥١٣١	٠,٧٤٥٤٥		

المصدر : من اعداد الباحث من واقع مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول نتائج تحليل التباين أحادي الإتجاه ومنه نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة لعبارات المحورين تبعا للمستوى الوظيفي التابعين لها ، حيث جاءت قيم (F) ٠,٣٦٦ بقيمة احتمالية ٠,٦٩٤ أكبر من ٠,٠٥ أي غير دال إحصائيا للمحور الأول وجاءت قيمة (F) ٤,٢٥٧ بقيمة احتمالية ٠,٠١٥ أصغر من ٠,٠٥ أي دال إحصائيا للمحور الثاني .
- بمعنى أنه لا يوجد اختلاف في الاستجابات لمحور البحث الأول واقع البيئة الرقمية بالجهاز باختلاف المستوى الوظيفي ، كما تبين ان استجابات أفراد العينة على محور البحث الثاني تطوير الأداء باختلاف

المستوى الوظيفي ، معنوية ودالة إحصائية - بمعنى أنه يوجد اختلاف في الاستجابات للمحورين مع اختلاف المستوى الوظيفي التابع له أفراد العينة.

رابعاً: اختبار الفروض الإحصائية

اختبار معنوية وقوة العلاقة بين البيئة الرقمية الذكية وتطوير أداء الجهاز

جدول (٦) لبيان معنوية العلاقة بين المتغيرين التابع والمستقل ودرجة قوتها

الفروض	قيمة F	دلالة F Sig	قيمة T	دلالة T Sig	B	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R
لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البيئة الرقمية الذكية وتطوير أداء الجهاز							
١	٣٧٠,٩٥٥ ^b	١٩,٢٦٠	٠,٠٠٠	٠,٨٠٨	٠,٥٥٥	٠,٧٤٥ ^b
لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البيئة الرقمية الذكية وإجراءات تقديم الخدمات							
أ	٢٤٥,٩٦٥ ^b	١٥,٦٨٣	٠,٠٠٠	٠,٧٥٦	٠,٤٥٢	٠,٦٧٣ ^a
لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البيئة الرقمية الذكية وثقافة تقديم الخدمات							
ب	٣٢٨,٩٣٥ ^b	١٨,١٣٧	٠,٠٠٠	٠,٨٦٤	٠,٥٢٥	٠,٧٢٤ ^a
لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البيئة الرقمية الذكية والاتصال مع متلقى الخدمات							
ج	١٧٩,٣٩٤ ^b	١٣,٣٩٤	٠,٠٠٠	٠,٨٠٤	٠,٣٧٦	٠,٦١٣ ^a

المصدر: من اعداد الباحث من واقع مخرجات برنامج SPSS

أظهرت النتائج باستخدام نموذج الانحدار الخطى البسيط ، أن نموذج الانحدار معنوي وذلك من خلال قيمة F البالغة (٣٧٠,٩٥٥) بدلالة (٠,٠٠٠) أصغر من مستوى المعنوية (٠,٠١) ، وهناك ارتباط قوى بين البيئة الرقمية الذكية بالجهاز وتطوير أداء الجهاز ويتضح ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط R بقيمة (٠,٧٤٥) ، كما تفسر النتائج أن المتغير المستقل "البيئة الرقمية الذكية بالجهاز" تفسر ٥٥,٥ % من التباين الحاصل في تطوير أداء الجهاز" وذلك بالنظر إلى معامل التحديد R² ، وبالرجوع لقيمة معامل الانحدار - قيمة B - التي توضح العلاقة بين المتغيرين بقيمة (٠,٨٠٨) ذات دلالة إحصائية مما يدل على وجود علاقة طردية موجبة ، كما يمكن إستنتاج ذلك من قيمة T (١٩,٢٦٠) والدلالة المرتبطة بها (٠,٠٠٠) وعليه يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين- ويعنى ذلك انه كلما تحسنت البيئة الرقمية الذكية بمقدار وحدة يتحسن تطوير أداء الجهاز بمقدار (٠,٨٠٨) وحدة، كما نستطيع كتابة معادلة الانحدار كالتالي:

تطوير أداء الجهاز(المتوقع) = ٠,٨٠٨ * البيئة الرقمية الذكية بالجهاز + ٠,٤٥٠

أ. الفرضية الفرعية الأولى

أظهرت النتائج باستخدام نموذج الانحدار الخطى البسيط ، أن نموذج الانحدار معنوي وذلك من خلال قيمة F البالغة (245,965) بدلالة (0,00) أصغر من مستوى المعنوية (0,01) ، هنالك ارتباط قوى بين البيئة الرقمية الذكية بالجهاز وإجراءات تقديم الخدمات بالجهاز ويتضح ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط R بقيمة (0,672) ، كما تفسر النتائج أن المتغير المستقل "البيئة الرقمية الذكية بالجهاز" تفسر 45,2 % من التباين الحاصل في " إجراءات تقديم الخدمات بالجهاز " وذلك بالنظر إلى معامل التحديد R^2 ، وبالرجوع لقيمة معامل الانحدار - قيمة B - التي توضح العلاقة بين المتغيرين بقيمة (0,756) ذات دلالة إحصائية مما يدل على وجود علاقة طردية موجبة ، كما يمكن إستنتاج ذلك من قيمة T (15,683) والدلالة المرتبطة بها (0,00) وعليه يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين ، ويعنى ذلك انه كلما تحسنت البيئة الرقمية الذكية بمقدار وحدة يتحسن إجراءات تقديم الخدمات بالجهاز بمقدار (0,756) وحدة وتكون معادلة الانحدار : إجراءات تقديم الخدمات بالجهاز(المتوقع) = 0,756 + 0,699 * البيئة الرقمية الذكية.

ب. الفرضية الفرعية الثانية

أظهرت النتائج أن نموذج الانحدار معنوي، وذلك من خلال قيمة F البالغة (328,935) بدلالة (0,00) ، وهنالك ارتباط قوى بين البيئة الرقمية الذكية بالجهاز و ثقافة تقديم الخدمات بالجهاز ويتضح ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط R بقيمة (0,724) ، كما تفسر النتائج أن المتغير المستقل "البيئة الرقمية الذكية بالجهاز" تفسر 52,5 % من التباين الحاصل في " ثقافة تقديم الخدمات بالجهاز " وذلك بالنظر إلى معامل التحديد R^2 ، وبالرجوع لقيمة معامل الانحدار - قيمة B - التي توضح العلاقة بين المتغيرين بقيمة (0,864) ذات دلالة إحصائية مما يدل على وجود علاقة طردية موجبة ، وقيمة T (18,137) والدلالة المرتبطة بها (0,00) وعليه يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين ، ويعنى ذلك انه كلما تحسنت البيئة الرقمية الذكية بمقدار وحدة تتحسن ثقافة تقديم الخدمات بالجهاز بمقدار (0,864) وحدة، وتكون معادلة الانحدار : ثقافة تقديم الخدمات بالجهاز(المتوقع) = 0,418 + 0,864 * البيئة الرقمية الذكية.

ج. الفرضية الفرعية الثالثة

أظهرت النتائج باستخدام نموذج الانحدار الخطى البسيط ، نموذج الانحدار معنوي حيث قيمة F البالغة (179,394) بدلالة (0,00) ، وهنالك ارتباط قوى بين البيئة الرقمية الذكية بالجهاز والاتصال مع متلقى

الخدمات ويتضح ذلك من قيمة معامل الارتباط R بقيمة (٠,٦١٣) ، كما تفسر النتائج أن المتغير المستقل "البيئة الرقمية الذكية بالجهاز" تفسر ٣٧,٦% من التباين الحاصل في "الاتصال مع متلقى خدمات الجهاز" وذلك بالنظر إلى معامل التحديد R^2 ، وبالرجوع لقيمة معامل الانحدار - قيمة B - التي توضح العلاقة بين المتغيرين بقيمة (٠,٨٠٤) ذات دلالة إحصائية مما يدل على وجود علاقة طردية موجبة ، وقيمة T (١٣,٣٩٤) والدلالة المرتبطة بها (٠,٠٠٠) وعليه يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين ، ويعنى ذلك انه كلما تحسنت البيئة الرقمية الذكية بمقدار وحدة يتحسن الاتصال مع متلقى خدمات الجهاز بمقدار (٠,٨٠٤) وحدة، وتكون معادلة الانحدار :
الاتصال مع متلقى الخدمات(المتوقع) = $٠,٨٠٤ * \text{البيئة الرقمية الذكية} + ٠,٢٣٢$.

نتائج البحث

- ١- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر البيئة الرقمية بالجهاز وتطوير أداء الجهاز ، فكلما تحسنت البيئة الرقمية الذكية بالجهاز بمقدار وحدة يتحسن تطوير أداء الجهاز بمقدار (٠,٨٠٨) بسبب تحسن كل من إجراءات وثقافة تقديم الخدمات بالجهاز والاتصال مع متلقى خدمات الجهاز.
- ٢- تختلف الآراء على توافر البيئة الرقمية بالجهاز وتطوير أداء الجهاز باختلاف الفئة العمرية والمؤهل الدراسي والمستوى الوظيفي التابع لها أفراد العينة وهذا طبيعي لاختلاف ادراك كل فرد باختلاف عمره ومستوى مؤهله الدراسي معين لمدى توافر البيئة الرقمية الذكية ولمدى التطوير بأداء الجهاز، فيما عدا أن الآراء تتفق على توافر البيئة الرقمية بالجهاز بالرغم من اختلاف المستوى الوظيفي ، ما يعنى ادراك المستويات الوظيفية للبيئة الرقمية الذكية وأهميتها.

التوصيات

على مستوى القطاع الحكومي:

- ١- على الجهات الحكومية قياس التحول إلى التعاملات الرقمية الحك.ومية وفق مؤشرات لقياس تحولها خلال العام، وتدرج ضمن التقرير السنوي للجهة.
- ٢- اتباع المنظمات الحكومية مفهوم الجودة الشاملة : من خلال تطوير الخدمات - تحسين الإجراءات - زمن الخدمة - رضا المستفيد.
- ٣- تنمية مهارات رأس المال البشرى التقنية ومواكبة بيئة الأعمال الذكية.
- ٤- العمل على متابعة التقنيات الحديثة وامن المعلومات من خلال : البنية التحتية - العامل البشرى - السياسات - إدارة المشروعات.

على مستوى الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة:

- ١- زيادة العمل على توفير الإمكانيات المادية للبيئة الرقمية الذكية بالجهاز (استخدام التطبيقات والاتصالات التكنولوجية الذكية) والإمكانيات الفنية (بنية تكنولوجية تحتية جيدة) والإمكانيات البشرية (عمالة وقيادات مدربة تكنولوجيا)، وذلك عن طريق الإتجاه نحو توفير التقنيات الحديثة مثل الحوسبة السحابية وإنترنت الأشياء ووسائل الاتصال الملائمة وأيضاً تدريب العاملين على استخدامها وتوعية طالبى الخدمات بها.
- ٢- تطوير أداء الجهاز متمثلاً فى تحسين إجراءات تقديم الخدمات عن طريق استخدام التطبيقات التفاعلية للخدمات ، وتعزيز ثقافة تقديم الخدمات بأساليب تكنولوجية ذكية ، واستخدام أساليب الاتصال الذكية مع متلقى خدمات الجهاز.

المراجع العربية

١. احلام محمد شواى: "الإدارة الإلكترونية وتأثيرها فى تطوير الأداء الوظيفى وتحسينه"، مجلة جامعة بابل العلوم الانسانية، مجلد ٢٤، عدد ٤، عام ٢٠١٦.
٢. بودي عبد القادر: "الإدارة الرقمية كإبداع فى تسيير وتميز منظمات الأعمال" مع الإشارة لنموذج الإدارة الرقمية فى المنظمات العربية، الملتقى الدولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي فى المنظمات الحديثة، ١٢-١٣ مايو ٢٠١٠.
٣. جمال عبد ناموس: "انعكاسات البيئة الرقمية وتأثيراتها على الصحفيين العاملين فى الصحافة العراقية"، المجلة الدولية للعلوم الانسانية والاجتماعية ، عدد ١٣، يونيو ٢٠٢٠.
٤. شلالى عبد القادر، قاشى علال: "الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات"، جامعة البليدة ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، مداخلة مقامة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول: مستقبل الحكومة الإلكترونية فى الجزائر، ٢٠١٤.
٥. محمد محمود مكاوي: "البيئة الرقمية بين سلبيات الواقع وآمال المستقبل" - cybrarians journal ، ع ٣ ، سبتمبر ٢٠٠٤.
٦. مجدى عبد الرحمن عبد الله: "إستراتيجية مقترحة لتطوير الأداء المؤسسى لجامعة الوادى الجديد فى ضوء التكامل بين مدخلى التعلم التنظيمى والإدارة بالنتائج"، المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج، عدد ٥٨، ٢٠١٩.

المراجع الأجنبية

1. Badran A. , Smart-Governments for Smart Cities: "The Case of Dubai Smart-Government". In: Samad W., Azar E. (eds) Smart Cities in the Gulf. Palgrave Macmillan, Singapore, 2019.
2. Drigas, Athanasios & Koukianakis, Lefteris. (2013). E-Government Applications for the Information Society. IJCSI International Journal of Computer Science Issues. 10. 753-758.
3. Drigas, Athanasios & Koukianakis, Lefteris. (2009). Government Online: An E-Government Platform to Improve Public Administration Operations and Services Delivery to the Citizen. 523-532.
4. Fan, Jing & Yang, Wenting. (2015). Study on E-Government services quality: The integration of online and offline services. Journal of Industrial Engineering and Management.
5. Jing Fan, Wenting Yang 'Study on E-Government Services Quality: The Integration of Online and Offline Services" Journal of Industrial Engineering and Management,JIEM, 2015 – 8(3) : 693-718
6. Kuno Schedler, Ali Asker Guenduez, and Ruth Frischknecht ."HOW SMART CAN GOVERNMENT BE? – DISCUSSING THE BARRIERS TO SMART GOVERNMENT ADOPTION", Paper presented at the IPMN Conference 2017 Shanghai Jiaotong University, China.
7. Mak, Sioe T, Sioe T Mak," New Technologies for Smart Grid Operation" : IOP Publishing, Bristol, UK, January 2015.
8. Obaid Ashamsi, bHassan Al-Dhaafri, c Ali Abdulbaqi Ameen :The Impact of Smart Government on the Performance and Citizens' Satisfaction Factor , 1 st International Conference on Management and Human Science (ICMHS), Kuala 15th – 17th July 2017, Lumpur – Malaysi,
9. Sehi Melloulia,, Luis F. Luna-Reyesb and Jing Zhangc:"Smart government, citizen participation and open data", Information Polity ,vol 19, 2014.
10. Wichmann, J., Wißotzki, M., Sandkuhl, K," Toward a smart town: Digital innovation and transformation process in a public sector environment", Smart Innovation, Systems and Technologies, vol 189, (2020).