



دور التحول الرقمي في تحسين أداء الوظيفة العامة

دراسة ميدانية على القيادات الإدارية بصندوق الضمان الاجتماعي فرع الزاوية

مصطفى الصادق الغضبان عبدالصادق

mutafa.abdulsaiq@sabu.edu.ly

تاريخ الاستلام: 2025/08/14 - تاريخ المراجعة: 2025/09/13 - تاريخ القبول: 2025/09/20 - تاريخ النشر: 2025/09/27

الملخص

هذه الدراسة هدفت لفحص واستكشاف دور التحول الرقمي في تحسين أداء الوظيفة العامة. بالتطبيق في صندوق الضمان الاجتماعي فرع الزاوية والمكاتب التابعة له، ولتحقيق هذا الهدف تم اشتقاق فرضية رئيسية تتفرع إلى ثلاثة فرعية، تمهدًا للتعرف على هذا الدور في تحسين أداء الوظيفة العامة، أجري البحث بطريقة المسح الشامل للمجتمع المكون من (34) عضواً من الإدارة والأقسام والوحدات الرئيسية والفرعية، حيث تم استخدام الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات الميدانية، وتم إجراء التحليل باستخدام البرنامج الإحصائي (Spss) وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين أبعاد التحول الرقمي وتحسين أداء الوظيفة، وأن العلاقة طردية (موجبة) بين أبعاد التحول الرقمي وتحسين أداء الوظيفة العامة، وانعكاسات هذه النتائج في صندوق الضمان الاجتماعي كانت لامتلاكه يمتلك أجهزة وأنظمة تقنية حديثة، وتساهم في تنمية المهارات الضرورية لأداء المهام الوظيفية، وأن استخدامها يسهم في اختصار الخطوات الإجرائية لسير العمل، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير وتعزيز قنوات إلكترونية متكاملة لتقديم الخدمات للمستفيدين، بالاستفادة من خلال الأجهزة والأنظمة التقنية الحديثة المتوفرة وذلك لتعزيز كفاءة الأداء، وتحسين تجربة المستفيدين، ومواكبة التحول الرقمي في تقديم الخدمات الحكومية.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، أداء الوظيفة العامة.

Abstract:

This study aimed to examine and explore the role of digital transformation in improving public job performance, with application at the Social Security Fund – Al-Zawiya Branch and its affiliated offices. To achieve this objective, a main hypothesis was formulated, branching into three sub-hypotheses, in preparation for identifying this role in enhancing public job performance. The research was conducted through a comprehensive survey of the entire population, consisting of 34 members from the administration, departments, and main and sub-units. A questionnaire was used as the primary tool for collecting field data and information, and statistical analysis was performed using the SPSS statistical software. The study found a significant relationship between the dimensions of digital transformation and improved job performance, as well as a positive (direct) correlation between these dimensions and enhanced public job performance. These findings highlight that the Social Security Fund possesses modern technical devices and systems that contribute to developing the necessary skills for performing job tasks effectively, and that their utilization helps streamline

and shorten procedural steps in workflow processes. The study recommended the need to develop and activate integrated electronic channels for delivering services to beneficiaries, leveraging the available modern technical devices and systems to enhance performance efficiency, improve beneficiaries' experience, and keep pace with digital transformation in the delivery of government services.

Keywords: Digital Transformation, Public service performance.

المقدمة.

مع ظهور التكنولوجيا الحديثة وتطور استعمالاتها وظهور الانترنت كرست وضعًا جديداً فرض على المؤسسات تحديات جديدة شكلاً ومحلياً، إذ أصبح لهذه التكنولوجيا أهمية بالغة ودوراً كبيراً في المنظمات عموماً وتحسين أداء الموارد البشرية خصوصاً، حيث أصبحت التكنولوجيا الحديثة عنواناً للمؤسسات المعاصرة وجزءاً لا يتجزأ من نسيج إدارتها وأساسياً ومورداً يعتمد عليه في تعزيز العملية الإدارية ودعم القرارات والاستغلال للمعلومة الأفضل ، بما يساعد في زيادة سرعة تأدية المهام وتوفير الوقت، لذلك فإن التحديات أصبحت مضاعفة بالنظر للدور المنوط الذي يجب أن تؤديه التحول الرقمي المنشود في المؤسسات. وفي إطار كل هذه المستجدات جاء الدور على المهتمين في تسليط الضوء على الأهمية والدور الذي يلعبه التحول الرقمي في واحد من أهم جوانب الأعمال التي تعتبر الركيزة الأساسية للمؤسسات وهو جانب إدارة الأداء ، وتسليط الضوء أيضاً على تجربة التحول الرقمي في صندوق الضمان الاجتماعي.

مشكلة الدراسة.

رغم الجهد الكبير التي تبذلته العديد من المؤسسات الحكومية لتبني التحول الرقمي، إلا أن النتائج العملية ما زالت متباعدة، حيث لم يتم تحقيق التأثير المتوقع على الأداء، بمعنى عدم وضوح العلاقة النظرية بين عناصر التحول الرقمي (مثل البنية التحتية الرقمية، القافة الرقمية، القيادة الرقمية) وتحسين الأداء وغياب مؤشرات قياس واضحة لتحديد مدى تأثير التحول الرقمي. ومع أهمية الموضوع الذي يتتناول جانب جديد متتحول ومتتطور مع جانب آخر مهم في حياة المؤسسات العامة ووظائفها؛ وتظهر مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما دور التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بـ صندوق الضمان الاجتماعي فرع الزاوية؟

وأنبيقت عنه الأسئلة الفرعية التالية:

مادر البنية التحتية الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي بـ صندوق الضمان الاجتماعي فرع الزاوية؟

ما دور إعادة هندسة الإجراءات في تحسين الأداء الوظيفي بـ صندوق الضمان الاجتماعي فرع الزاوية؟

ما دور المورد البشري في تحسين الأداء الوظيفي بـ صندوق الضمان الاجتماعي فرع الزاوية؟

الفرضيات.

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة بين أبعاد التحول الرقمي وتحسين الأداء الوظيفي بـ صندوق الضمان الاجتماعي فرع الزاوية

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة بين بعد البنية التحتية الرقمية وتحسين الأداء الوظيفي بـ صندوق الضمان الاجتماعي فرع الزاوية.

- توجد علاقة بين بعد إعادة هندسة الإجراءات وتحسين الأداء الوظيفي بـ صندوق الضمان الاجتماعي فرع الزاوية.

توجد علاقة بين بعد المورد البشري وتحسين الأداء الوظيفي بـ صندوق الضمان الاجتماعي فرع الزاوية.

الأهداف.

تسعى الدراسة لتحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

1. تحليل دور التحول الرقمي في تحسين أداء الوظيفي.

2. بناء إطار نظري شامل يوضح كيف يؤثر التحول الرقمي على أداء الوظيفة العامة.
3. التعرف على العوامل المؤثرة في نجاح التحول الرقمي في القطاع الحكومي.
4. تقديم مقتراحات وتوصيات أساسية وإستراتيجية لدعم عملية التحول الرقمي الفعّال.

الأهمية

تظهر أهمية الدراسة في أنها:

1. بناء لمعرفة جديدة في مجال التحول الرقمي في القطاع العام.
2. تقدم إطاراً نظرياً يربط بين التحول الرقمي والأداء.
3. تساعد صانعي القرار في وضع استراتيجيات رقمية فعالة لتحسين أداء المؤسسات.
4. تساهم في رفع رضا المواطنين وتعزز الشفافية والعدالة في تقديم الخدمات عبر استخدام أدوات التحول الرقمي، وتحقيق آفاقاً جديدة لمشاركة المجتمع المدني في تقييم وتطوير الخدمات العامة.

حدود الدراسة.

الحدود المكانية: صندوق الضمان الاجتماعي والمكاتب التابعة له / فرع الزاوية.

الحدود الموضوعية: تناولت دور التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي بـ صندوق الضمان الاجتماعي والمكاتب التابعة له.

الحدود الزمنية: امتدت فترة الدراسة بين الفترة 2025/3/1 إلى 2025/7/31

مفهوم التحول الرقمي

ويعرف بأنه استخدم التقنيات الرقمية الحديثة وهي وسائل التواصل الاجتماعي الأجهزة المنقولة والتطبيقات المختلفة، والمدمج منها، وذلك لتحسينات الأعمال كتحسين تجربة العميل وتبسيط المهام وإنشاء نماذج عمل جديدة (LiereNetheler, et.al: 2018)، في حين آخر عرف التحول الرقمي بأنه "التغير في أعمال المؤسسات ونمطها بحيث يضمن تحقيق الأهداف المنشودة وفق الاستراتيجيات المرسومة بأقل تكلفة وأكثر دقة وبجودة عالية، بتسخير التكنولوجيا الرقمية بما يتماشى وأعمال المؤسسات، وبما يحد من الفساد ومظاهره في أعمال التحول (Mushiburger, et.al:2019). ويوجد مجموعة من الأهداف الخاصة المرتبطة بتطبيق التحول الرقمي، ويتمثل في بناء نظام رقمي متكامل، ورفع كفاءة العمل بما يضمن حصر مجتمع العمل بشكل أكثر دقة وإرساء دعائم العدالة وضمان استدامة المصادر وزيادة الموارد المحصلة، وسد نوافذ الفساد ومحاربته وتعزيز الشفافية (خليفة، 2024).

أبعاد التحول الرقمي.

ينظر للتحول الرقمي على أنه متعدد الأبعاد في ظاهره مرفوع بتقنيات وتأثيرها يسري على المجتمع ومؤسساته. وهناك من يرى أن استخدام التكنولوجيا وتغيير الهيكل التنظيمي يلتحقها تغير التكاليف المالية أبعاداً تحويلية رقمية، وآخرون يرون أنه وسيلة بناء القدرات وخلق القيمة من خلال منظومة رقمية هي أبعاداً للتحول الرقمي(جافو، الحربي:2025)، وهنا يسرد الباحث أبعاد التحول الرقمي والتي يرى أنها تتناسب والبيئة والتحول الرقمي فيها وهذه الأبعاد هي:

البعد الأول: البنية التحتية وتشكل واحدة من أهم الاحتياجات الأساسية للمبادرات الرقمية (أجهزة الكمبيوتر، والبرمجيات، والإنترنت) حيث أن النمو المتتسارع في اقتصاديات الأمم يحتاج تكنولوجيا الاتصالات ويتطلب ذلك تأسيس البنية التحتية الفكرية والتي تشمل كفاءة اجتماعية تشجع وتدعم استخدام الأصول الرقمية، وتتوفر الأجهزة وشراء المعدات وأجراء الصيانة، لتجنب أعطالها والعمل على استيعاب التقدم الهائل في وسائل الاتصال (بوهزاوي، الجهمي:2024).

البعد الثاني: إعادة هندسة الإجراءات وهي إحدى مناهج تطوير النظم وستستخدم لتطوير إجراءات العمل، تتضمن تحليل وإعادة تصميم إجراءات العمل ونظم المعلومات لتحقيق تحسينات جوهرية في الأداء، وتهدف إعادة الهندسة إلى استعادة خطوات العمل الأساسية، وإعادة تعريف تطبيقات العمل التنظيمية وتتفق المعلومات للاستفادة من التقدم التكنولوجي (Steinbar &Romney:2006) وإذ تسعى استراتيجيات التحول الرقمي إلى تحديد أولويات التحول وتنسيقها، وتوفير مؤشرات حول جاهزية المنظمة لهذا، وتقسم إلى قسمين: التخطيط الاستراتيجي الممثل في وضع خطة وسياسات والرؤية والأهداف الواضحة والمحددة، وتشترك في تحقيقها عناصر

مختلفة ، والقسم الآخر هو تقييم الأداء الذي لابد من متابعته من خلال متابعة سير العمل، وتحديد الإمكانيات والقدرات المطلوبة والمتوفرة (et alPardo., 2012). والبعد الأخير المورد البشري وهي الأداء الحقيقة والقدرة الحادة في تقديم المؤسسة وتحقيق أهدافها، ولذلك لابد من أن يحظى العاملين جميعاً باهتمام الإدارة، والتركيز على كافة العوامل المتعلقة بهم، وتوفير البرامج التدريبية الهدف لإكسابهم المهارات اللازمة للعمل واستثمار قدراتهم الفكرية والمعرفية في تطوير وتنمية المهارات والعمل على تمكينهم من أجل تحقيق رسالة وأهداف المؤسسة (بوهزاوي، الجهمي: 2024).

مفهوم الأداء الوظيفي.

أن الأداء الوظيفي يشير إلى درجة إتمام وتحقيق المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو إنعكاس للكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، غالباً ما يحدث التبُّس والتداخل بين الأداء والجهد، إذ الجهد يشير إلى المبذولة من الطاقة، أما الأداء فيحدد على أساس النتائج التي حققها الفرد (حسني، 2001). وكما يعرف على أنه "النتيجة المتحصل عليها ميدانياً في أي عمل، كنتائج تم تحقيقها من ممارسة عمل ويعبر عنها بوحدة قياس معينة". وأيضاً أنه الانجاز الذي يحقق نتيجة ما يبذلمن قبل الفرد في عمله من مجهد مادي ومعنوي (السلمي، 1998).

ويوضح أن الأداء يشمل على أربعة أبعاد أساسية هي: النتائج: والمتمثلة في الهدف التنظيمي المراد تحقيقه بواسطة العمال. والواجب: وهي وسائل تحقيق هذه النتيجة. والجهد: أذ أن القيام بالواجب لتحقيق نتائج يتطلب بذل مستوى من الجهد من قبل العاملين. والزمن: أن القيام بالواجبات معينة ومحددة ، للوصول لنتائج وتحقيق أهداف المنظمة يجب أن يتم خلال فترة زمنية يتم تحديدها من قبل الإدارة(الغضبان، 2025).

الدراسات السابقة.

دراسة(العزب، 2023) وتهدف للتعرف على اثر التحول الرقمي (إستراتيجيات التحول الرقمي، تطبيق التحول الرقمي، تفعيل المواطن والرقمنة) على تمكين المورد البشري (تفويض السلطة، بناء فرق العمل، والتدريب)، وذلك لتحقيق التمايز المؤسسي لوزارة الصحة والإسكان، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والاستبانة كأداة رئيسية لجميع البيانات من المستهدفين بديوان وزارة الصحة والإسكان كمجتمع للدراسة وأظهرت وجود علاقة دلالية إحصائية بين التحول الرقمي وتمكين الموارد البشرية، كما ظهرت النتائج إن أبعاد التحول الرقمي كالحاسب الآلي إكسابه العاملين مهارات الاستخدام الأمثل للتقنية الرقمية كما كشفت النتائج على إن أبعاد التحول الرقمي (نشر آليات التحول الرقمي، وتطبيق التحول الرقمي، وتفعيل المواطن والرقمنة) تهدف جميراً إلى الارتفاع بالخدمات المقدمة للعاملين بوزارة الصحة والسكان، وقد أوصت الدراسة بضرورة التوجه بزيادة إعداد الدورات التدريبية الخاصة بالتحول الرقمي، كذلك نقل إستراتيجية التحول الرقمي من كونها مطلب ومىعى للحكومة بثقافة لجميع طبقات المجتمع.

دراسة (فاروق، 2023) وتهدف إلى بيان دور التحول الرقمي بأبعاده الأربع(البنية التحتية الرقمية، ثقافة التحول، الاتصالات الفعالة، الابتكار) في تحسين وظيفة إدارة الموارد البشرية داخل البنوك الحكومية وقد اعتمدا الباحث المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من (120) موظف من الجنسين في البنوك الحكومية وكانت من نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة دلالية معنويةً بين استراتيجية التحول وتحسين ممارسات إدارة المورد البشري وفق التطبيقات في توظيف، والتدريب وإدارة المرتبات والأجور كما ساهمت في رفع دقة العمليات وزادت المعلومات عن المورد البشري ، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام ببني خطة استراتيجية واضحة لإدماج تكنولوجيا المعلومات مع منظومة إدارة الموارد البشرية بالبنوك الحكومية لمواكب التطورات والتغيرات التكنولوجية السريعة التي يشهدها العصر الحالي.

دراسة (القطاونة، 2023) والتي تهدف إلى تحليل اثر استراتيجية التحول الرقمي بأبعاده(البنية التحتية التكنولوجية، الموارد البشرية، الأمن والخصوصية، جودة الموقع الإلكتروني) على جودة الخدمات (الاستجابة، الاعتمادية الملموسة، التعاطف) في مديرية الأمن بالملكة الأردنية، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة والاستبانة كأداة للحصول على البيانات وجمعها من عينة عشوائية بلغت (271) مفردة من موظفي المستوى الإداري العليا في مديريات الأمن العام وقد ظهرت نتائج الدراسة وجود اثر دلال إحصائيًّا لاستراتيجية التحول الرقمي على جودة الخدمة بوجود مقارنات مرجعية متغير وسيط في المديرية كما بينت النتائج الأثر جاء بدرجة

مرتفعة وإن مستوى تطبيق المقارنة المرجعية جاءت متوسطة في المديرية الامن قد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز استراتيجية التحول الرقمي من خلال تطوير نظم وتقنيات المعلومات وذلك للحفاظ على جودة الخدمات وتحسينها في المديرية.

دراسة (القعود، الاشلم: 2024)، تهدف للتعرف على التحول الرقمي بإبعاده (الاستراتيجية الرقمية، القيادة)، وأنثره على ممارسات إدارة الموارد البشرية على شركة الاتصالات في البيئة الليبية، واستخدمت المنهج الوصفي والتحليلي وكان مجتمع الدراسة من جميع المدراء العاملون ومدراء الإدارات ورؤساء الأقسام، والعاملين بشركة الاتصالات بالبيئة المحلية، وتوصلت إلى أن أبعاد التحول الرقمي جاءت كلها بدرجة متوسطة من حيث توافرها حيث جاء أولاً بعد استراتيجية التحول الرقمي بالمرتبة وجاء بعد القيادة في المرتبة الأخيرة. وتوصلت النتائج أيضاً إلى وجود علاقة ارتباط قوية موجبة بين التحول وممارسات إدارة الموارد.

دراسة (حامد، 2020) هدفت إلى التعرف على دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين ولتحقيق الهدف تم تصميم إستبانه وزعت على عينة الدراسة المتمثلة في أداء العاملين بالشركة جعل الدراسة ومن أهم نتائجها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتطوير أداء العاملين ووجود مصور في أبعاد التحول الرقمي المتمثلة في تحضير الاستراتيجي للتحول الرقمي، أدوار القادة في مجال التحول الرقمي و قدمت توصيل المقترن في شكل برنامج عمل تم تطبيقه وفق خطوات معينة .

دراسة (جاب الله 2024) تهدف الدراسة لمعرفة دور التحول الرقمي في رفع الكفاءة الأدائية المستدامة بالتطبيق على الشركة البريدية الدولية للخدمات (إيجي سيرف) واعتمدا في جمع البيانات على الحصر الشامل لجميع مفردات مجتمع البحث، استخدمت الدراسة عمليات التحليل الإحصائي باستخدام برامج (SPSS)، وجاءت نتائج الدراسة بأن هناك تأثير مباشر معنوي للتحول الرقمي على أبعاد أداء المستخدم في قطاع الخدمات البريدية .

دراسة (castagna,2020) تهدف الدراسة إلى الكشف عن التقنيات الرقمية الداعمة للشركات الصغيرة والمتوسطة sims والعاملة الصناعات الإبداعية في استراتيجية إدارة معرفة العملاء في تلك الشركات التي تواجه عملية التحول الرقمي، تم إجراء دراسة استقصائية شملت 73 شركة دولية و إشارات نتائج إلى أنه في غضون سنوات قليلة قد تغير السيناريو إلى أن الشركات التي شملتها الدراسة تستخدم بشكل مكثف التقنيات التقليدية الداعمة لعمليات إدارة معرفة العملاء بدلاً من التقنيات الرقمية الأكثر ابتكاراً والتي تتسم بخصائص بانخفاض تكلفتها وسهولة الاستخدام، كم ظهرت الصعوبات التي تواجه الشركات لتلقي مستحبية التغيرات التكنولوجية السريعة التي تأثر على إدارة المعرفة العملات.

دراسة (yusoffe, et al) وتهدف الدراسة إلى فحص العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء التوظيف والتدريب والتطوير وتقدير الأداء والتوعيض والاداء البيئي في صناعة الفنادق في ماليزيا حيث تم استخدام مجموعة من القياسات التي تم التحقق منها أجرى هذا البحث مقابلة متعمقة مع الثالثة من مديرى الموارد البشرية في الفنادق في ماليزيا، ويكون المجتمع المستهدف من هذه الدراسة من الفنادق 3'4'5 نجوم وكان المشاركون مدراء الموارد البشرية، وتوصلت الدراسة إلى أن التوظيف والاختيار والتعيين والتدريب والتطوير والتوعيض لها علاقة إيجابية بالأداء البيئي.

تعليق على الدراسات السابقة: باستعراض السابقة من الدراسات يتضح أن التحول الرقمي أصبح محوراً رئيسياً لتطوير الأداء في المؤسسات العامة، حيث أجمعت نسبة كبيرة من الدراسات على أن تبني التقنيات الرقمية يسهم في رفع كفاءة الأداء الوظيفي، وتبسيط الإجراءات، وتقليل الهدر في الوقت والموارد. كما أشارت بعض الدراسات إلى أن نجاح التحول الرقمي يعتمد على مدى الجاهزية للبنية التحتية والتقنية، والكوادر البشرية وتأهيلها، وتبني الثقافة التنظيمية الداعمة للتغيير، إلا أن هناك تفاوتاً بين نتائج الدراسات تبعاً لاختلاف البيئات والمستويات الإدارية والتنظيمية، حيث ركزت بعض الدراسات على الجوانب التقنية فقط، في حين تناولت أخرى الأبعاد الإدارية والبشرية، وهذا ما يؤكد الحاجة إلى دراسات شاملة تجمع بين البعد التقني والإداري لقياس الأثر الحقيقي للتحول الرقمي على تحسين أداء الوظيفة العامة.

الدراسة الميدانية

أولاً: منهجية الدراسة.

من أجل تحقق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لوصف الظاهرة وتحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، كما تم جمع البيانات اللازمة باستخدام المصادر الثانوية التي تمثل في الكتب والمراجع والدوريات، بالإضافة إلى المصادر الأولية من خلال أداة الأستبيان الذي طور لهذا الغرض لجمع البيانات، واستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) لتحليل البيانات وتفسيرها للوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة.

يتكون مجتمع الدراسة من القيادات الإدارية بصناديق الضمان الاجتماعي فرع الزاوية، والبالغ عددهم (34)، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة فقد تم إجراء دراسة المسح الشامل لجميع أفراد المجتمع وتم توزيع الأستبيان على جميع أفراد العينة، استرجع منها (31)، وعند فحصها أتضح وجود (2) منها غير صالحة للتحليل لعدم استكمال بياناتها، وبذلك أصبح عدد الاستبيانات التي تم استخدامها في تحليل البيانات (29) استبيان.

ثالثاً: مصادر وأداة جمع البيانات.

1. المصادر الأولية.

استخدم الباحث الأستبيان كأداة لقياس متغيرات الدراسة التي تتعلق بقادس دور التحول الرقمي في تحسين أداء الوظيفة العامة، ولقد تم تحديد الأوزان لإجابات أفراد العينة وفق مقياس ليكرت الخمسي وتكون الأوزان على النحو التالي.

جدول (1) مقياس الدراسة المعتمد الخمسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الإجابة
1	2	3	4	5	الوزن

إن أداة القياس المستخدمة في الدراسة قسمت إلى جزأين على النحو التالي.

أ- التحول الرقمي. ويتضمن 3 أبعاد وكل بعد يتكون من (5) عبارات.

ب- أداء الوظيفية العامة. وتتضمن (10) عبارات.

2. المصادر الثانوية. جمعت المصادر الثانوية من خلال مراجعة الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة، والتي تمثلت في المراجع والكتب ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والأبحاث والدراسات السابقة.

رابعاً: صدق وثبات أداة الدراسة.

◀ صدق أداة الدراسة. قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال.

1- الصدق الظاهري. حيث تم عرض الأستبيان على عدد من المحكمين المختصين في المجال، وتم إجراء التعديلات وتصميمها بصورةها النهائية الحالية وفق ملاحظاتهم بما يحقق الصدق الظاهري.

2- صدق المقياس (الاتساق الداخلي). صدق الاتساق الداخلي والمقصود به مدى اتساق كل عبارة من عبارات الأستبيان مع المتغير الذي تنتهي إليه العبارة، فقد تم حساب الاتساق الداخلي للأستبيان من خلال حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المتغير والدرجة الكلية للمتغير نفسه، والموضحة في الجداول التالية.

جدول رقم (2) صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي لبعد البنية التحتية والتقنية.

معامل الارتباط بين كل عبارات بعد البنية التحتية والتقنية والدرجة الكلية لها.		
ت	معامل الارتباط	العبارات
1	.000 .788**	تتوفر أجهزة وأنظمة تقنية حديثة في صندوق الضمان الاجتماعي.
2	.000 .792**	سرعة الشبكة والأنظمة تمكّن من إنجاز المعاملات بسهولة.
3	.000 .797**	تتوفر أنظمة اللازمة لحماية البيانات وسريرتها.
4	.000 .767**	تتوفر قنوات إلكترونية لتقديم الخدمة للمستفيدين.
5	.000 .777**	مستوى الأخطاء التقنية منخفض ولا يعرقل العمل

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

يوضح الجدول رقم (2) معامل الارتباط بين كل عبارات بعد البنية التحتية والتقنية والدرجة الكلية لها، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة ذات دلالة إحصائية.

جدول رقم (3) صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي لبعد إعادة هندسة الإجراءات.

معامل الارتباط بين كل عبارات بعد إعادة هندسة الإجراءات والدرجة الكلية لها.		
ت	معامل الارتباط	العبارات
1	.000 .797**	يساعد التحول الرقمي في تبسيط الإجراءات وتقليل الروتين
2	.000 .781**	يمكن التحول الرقمي من تتبع المعاملات إلكترونياً وبسهولة.
3	.000 .773**	يقلل التحول الرقمي الاعتماد على المعاملات الورقية بفضل الأنظمة الرقمية.
4	.000 .785**	أصبح إنجاز المعاملة أسرع بعد إدخال التحول الرقمي.
5	.000 .764**	يتم تحديث النظم والإجراءات بما يتواافق مع احتياجات العمل

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

يوضح الجدول رقم (3) معامل الارتباط بين كل عبارات بعد إعادة هندسة الإجراءات والدرجة الكلية لها، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة ذات دلالة إحصائية.

جدول رقم (4) صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي لبعد العنصر البشري.

معامل الارتباط بين كل عبارات بعد العنصر البشري والدرجة الكلية لها.		
ت	معامل الارتباط	العبارات
1	.000 .784**	يحصل الموظفون على التدريب الكافي لاستخدام الأنظمة الرقمية
2	.000 .798**	وجود الدعم الفني المستمر لحل المشكلات التقنية
3	.000 .773**	لدى الموظفين وعي بأهمية التحول الرقمي في تحسين الأداء
4	.000 .792**	التحول الرقمي ساهم في رفع دافعية الموظفين للعمل
5	.000 .785**	ثقافة الابتكار واستخدام التكنولوجيا محفزة في بيئة العمل

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

يوضح الجدول رقم (4) معامل الارتباط بين كل عبارات بعد العنصر البشري والدرجة الكلية لها، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة ذات دلالة إحصائية.

جدول رقم (5) صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي لمحور تحسين أداء الوظيفة العامة.

معامل الأرتباط بين كل عبارات محور تحسين أداء الوظيفة العامة والدرجة الكلية لها.			
T	العبارات	معامل الأرتباط	Sig.
1	يساعد التحول الرقمي في تقليل زمن إنجاز المعاملات، و تقليل أخطاء العمل الإداري.	.787**	.000
2	التنسيق بين الإدارات أصبح أسرع وأكثر فاعلية بعد التحول الإلكتروني.	.797**	.000
3	القرار الإداري أصبح يعتمد على بيانات دقيقة ومحدثة باستخدام الأنظمة الإلكترونية.	.772**	.000
4	يساعد التحول الرقمي الوصول إلى المعلومات بسهولة، التي تساعده في أداء المهام وتحقيق الأهداف الوظيفية بفاعلية.	.789**	.000
5	تساعد الأنظمة الرقمية على تحسين جودة القرارات وزيادة إنتاجية الموظفين.	.786**	.000
6	يساعد التحول الرقمي في رفع مستوى الالتزام بالمهام ومتابعة إنجاز الأهداف أصبحت أكثر دقة.	.782**	.000
7	دقة المعلومات المقدمة للمستفيدين ترقى لما يطلبه المستفيدين.	.773**	.000
8	الخدمات الرقمية المتاحة تلبي توقعات وطموحات المستفيدين.	.778**	.000
9	رضا المستفيدين ارتفع بفضل استخدام الأنظمة الرقمية.	.764**	.000
10	الخدمات أصبحت متوافرة في أي وقت عبر القنوات الإلكترونية مع وضوح الإجراءات التي أصبحت أفضل بعد التحول الرقمي.	.774**	.000

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

يبين الجدول رقم(5) معامل الأرتباط بين كل عبارات تحسين أداء الوظيفة العامة والدرجة الكلية لها، والذي يبين أن معاملات الأرتباط المبينة ذات دلالة إحصائية.

3- الصدق البنائي. يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقيق الأهداف التي تزيد الأداة الوصول إليها، وبين مدى ارتباط كل متغير من متغيرات الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الأستبيان والمبنية بالجداول رقم (2,3,4,5) أي أن جميع معاملات الأرتباط لجميع متغيرات الأستبيان دالة احصائية وبذلك يعتبر جميع المتغيرات صادقة لما وضعت لقياسه.

◀ ثبات أداة القياس. يقصد بثبات أداة القياس هي أن يعطي الأستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، لقد تحقق من ثبات أداة القياس من خلال اختبار مقياس (الفا كرو نباخ) وتعتبر النسبة الموضحة الجدول رقم (6) عالية ومقبولة لأغراض الدراسة.

جدول رقم (6) نتائج اختبار الفا كرو نباخ لقياس ثبات الأستبيان

المتغيرات	عدد العبارات	الثبات
القيمة الكلية بعد البنية التحتية والتقويم.	5	.788
القيمة الكلية بعد إعادة هندسة الإجراءات.	5	.782
القيمة الكلية بعد العنصر البشري.	5	.785
القيمة الكلية لمحور أداء الوظيفية العامة.	10	.800
القيمة الكلية للاستبيان.	25	.798

يتراوح معامل ألفا كرونباخ من 0 إلى 1. وكلما اقترب من (1) الصحيح، كلما كانت العبارات متسقة مع بعضها البعض (والعكس صحيح).

خامساً: الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة.

استخدم الباحث نظام SPSS V25 لاستخراج النتائج الاحصائية لتحليل البيانات وهي:

- معامل ارتباط بيرسون.

- معامل الثبات (الفاکروفباخ) .
 - استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية .
 - اختبار الانحدار الخطى البسيط .
- سادساً: عرض وتحليل البيانات .

ولتتعرف على دور التحول الرقمي في تحسين أداء الوظيفة العامة، تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية لإجابات العينة، ليكون مؤشراً على ذلك، وتم تحديد خمسة مستويات لدرجة الممارسة المبنية بالجدول رقم (7)، بناء على المعادة التالية.

$$\text{الدرجة في الأعلى المقياس} - \text{الدرجة الأدنى في المقياس} = \frac{\text{طول الفئة}}{\text{عدد المستويات}}$$

جدول رقم (7) مستويات درجة الأهمية لمتغيرات التحول الرقمي في تحسين أداء الوظيفة العامة

درجة الأهمية	المستويات	ت
منخفضة جداً	من 1 إلى 1.79	1
منخفضة	من 1.80 إلى 2.59	2
متوسطة	من 2.60 إلى 3.39	3
مرتفعة	من 3.40 إلى 4.19	4
مرتفعة جداً	من 4.20 إلى 5	5

جدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات بعد البنية التحتية والتقنية

ترتيب الأهمية	درجة الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط	عبارات بعد البنية التحتية والتقنية	ت
4	متوسط	1.105	2.88	توفر أجهزة وأنظمة تقنية حديثة في صندوق الضمان الاجتماعي.	1
1	مرتفعة	1.017	3.87	سرعة الشبكة والأنظمة تمكن من إنجاز المعاملات بسهولة.	2
2	مرتفعة	1.017	3.79	توفر أنظمة اللازمة لحماية البيانات وسريتها.	3
5	ضعيف	1.041	2.20	توفر قنوات إلكترونية لتقديم الخدمة للمستفيدين.	4
3	مرتفع	1.028	3.67	مستوى الأخطال التقنية منخفض ولا يعرقل العمل.	5
المتوسط والانحراف المعياري العام					
	مرتفعة	1.101	3.28		

يتضح من الجدول رقم (8) نتائج التحليل الإحصائي المتعلقة ببعد البنية التحتية والتقنية فقد جاء بدرجة ممارسة متوسطة، فقد بلغ المتوسط الحسابي العام لجميع العبارات (3.25) وبانحراف معياري قدرة (1.101)، أي أن اتجاهات عينة الدراسة تكون إيجابية نحو الفقرات أعلى، وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من الوسط الافتراضي لأداة القياس وهو (3). ويتبين من الجدول السابق أن صندوق الضمان الاجتماعي يمتلك أجهزة وأنظمة تقنية حديثة، مع انخفاضٍ في مستوى الأخطال التي لا تعطل سير العمل، رغم غياب القنوات الإلكترونية المخصصة لتقديم الخدمة للمستفيدين.

جدول (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات بعد إعادة هندسة الإجراءات

رتبة الأهمية	درجة الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط	عبارات بعد إعادة هندسة الإجراءات	ت
1	مرتفعة	1.030	3.88	الاعتماد على الحواسيب الحديثة تساعد في تطوير المهارات المطلوبة لأداء مهام الوظيفة.	1
3	مرتفعة	1.004	3.80	تحضر الخطوات الإجرائية لسير العمل عند استخدام تكنولوجيا المعلومات.	2
4	مرتفعة	1.012	3.74	يتم تصميم برنامج التطوير بناءً على تحليل وتقدير متطلبات أداء الوظيفة.	3
2	مرتفعة	1.014	3.86	الشعور بالتحسين في مستوى الأداء الوظيفي بعد المشاركة في برامج التدريب	4
5	مرتفعة	1.010	3.21	يتم تحديث برامج التطوير بشكل منتظم لتواكب المتغيرات في طبيعة العمل والوظيفة.	5
المتوسط والانحراف المعياري العام					

يتضح من الجدول رقم (9) نتائج التحليل الإحصائي المتعلقة ببعد إعادة هندسة الإجراءات فقد جاء بدرجة ممارسة مرتفعة، فقد بلغ المتوسط الحسابي العام لجميع العبارات (3.69) وبانحراف معياري قدره (1.003)، أي أن اتجاهات عينة الدراسة تكون إيجابية نحو الفقرات أعلى، وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من الوسط الافتراضي لأداء القياس وهو (3). ويتبين من الجدول أعلى أن الحواسيب الحديثة تساهُم في تنمية المهارات الضرورية لأداء المهام الوظيفية، وقد لوحظ شعور ملحوظ بالتحسين في الأداء الوظيفي بعد المشاركة في برامج التدريب، كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يُسهم في اختصار الخطوات الإجرائية لسير العمل.

جدول (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات بعد العنصر البشري

رتبة الأهمية	درجة الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط	عبارات بعد العنصر البشري	ت
3	مرتفعة	1.112	3.78	يحصل الموظفون على التدريب الكافي لاستخدام الأنظمة الرقمية.	1
4	مرتفعة	1.014	3.76	وجود الدعم الفني المستمر لحل المشكلات التقنية.	2
1	مرتفعة	1.002	3.94	لدى الموظفين وعي بأهمية التحول الرقمي في تحسين الأداء.	3
2	مرتفعة	1.104	3.90	التحول الرقمي ساهم في رفع دافعية الموظفين للعمل.	4
5	مرتفعة	1.011	3.66	ثقافة الابتكار واستخدام التكنولوجيا محفزة في بيئة العمل.	5
المتوسط والانحراف المعياري العام					

يتضح من الجدول رقم (10) نتائج التحليل الإحصائي المتعلقة ببعد العنصر البشري فقد جاء بدرجة ممارسة مرتفعة، فقد بلغ المتوسط الحسابي العام لجميع العبارات (3.80) وبانحراف معياري قدره (1.021)، أي أن اتجاهات عينة الدراسة تكون إيجابية نحو الفقرات أعلى، وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من الوسط الافتراضي لأداء القياس وهو (3). ويتبين من الجدول أعلى أن الموظفون يتمتعون بوعي بأهمية التحول الرقمي في تحسين الأداء، وقد ساهم هذا التحول في رفع دافعيتهم للعمل، كما أنهم يتلقون التدريب الكافي لاستخدام الأنظمة الرقمية بكفاءة.

جدول (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لعبارات محور تحسين أداء الوظيفة العامة.

رتبة الأهمية	درجة الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط	عبارات محور أداء الوظيفة العامة	ن
6	مرتفعة	1.001	3.76	أستطيع إنجاز المهام بالكيفية المطلوبة في الوقت المحدد.	1
1	مرتفعة	1.016	3.93	يساهم التدريب في التقليل من الأخطاء عند أداء مهام الوظيفية.	2
2	مرتفعة	1.108	3.91	يمكن الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة من تحقيق أفضل النتائج وتحقيق الكفاءة الوظيفية.	3
3	مرتفعة	1.000	3.89	يساهم التدريب والتطوير بشكل إيجابي في تحقيق جودة الخدمات التي تؤديها الوظيفة.	4
4	مرتفعة	1.019	3.86	يساعد التدريب والتطوير في القيام بالمهام الوظيفية بكفاءة وفعالية.	5
7	مرتفعة	1.004	3.71	يساعد التدريب والتطوير في الحصول على تقييمات إيجابية من المشرفين على أدائي الوظيفي ويوصف بالكفاءة.	6
5	مرتفعة	1.002	3.80	الشعور بالرضا عن العمل الحالي الموكل لوظيفتي بعد عمليتي التدريب والتطوير.	7
10	مرتفعة	1.101	3.64	أشعر بالانتماء والولاء تجاه المنظمة التي أعمل بها نتيجة لوصفي بالكافؤ.	8
9	مرتفعة	1.022	3.65	أستمتع بتادية مهام عملي اليومية باستخدام الأجهزة المطورة في أداء مهام وظيفي.	9
8	مرتفعة	1.015	3.70	أستطيع إنجاز المهام بالكيفية المطلوبة في الوقت المحدد.	10
المتوسط والانحراف المعياري العام		1.048	3.45		

بين الجدول رقم(11) نتائج التحليل الإحصائي المتعلقة بمحور تحسين أداء الوظيفة العامة، فقد جاء بدرجة ممارسة منخفضة، فقد بلغ المتوسط الحسابي العام لجميع العبارات (3.45) وبانحراف معياري قدره (1.048)، أي أن اتجاهات عينة الدراسة تكون إيجابية نحو الفقرات أعلى، وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من الوسط الافتراضي لأداء القياس وهو (3). ويتبيّن من الجدول السابق أن التدريب يُسهم في تقليل الأخطاء أثناء أداء المهام الوظيفية، ويدعم ويساعد بشكل إيجابي في تحقيق جودة الخدمات المقدمة، كما أن الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة يساعد على تحقيق أفضل النتائج ويعزز الكفاءة الوظيفية.

سابعاً: اختبار فرضيات الدراسة.

◀ اختبار الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة بين بعد البنية التحتية الرقمية وتحسين الأداء الوظيفي. وقد تم إعادة الصياغة في الصور الإحصائية بحيث تكون:

الفرضية الصفرية: H_0 : لا توجد علاقة بين بعد البنية التحتية الرقمية وتحسين الأداء الوظيفي.

الفرضية البديلة: H_1 : توجد علاقة بين بعد البنية التحتية الرقمية وتحسين الأداء الوظيفي.

جدول رقم (12) تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين بعد البنية التحتية الرقمية وتحسين الأداء الوظيفي.

مستوى الدلالة	قيمة المحسوبة T	معامل الانحدار B	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	البيان
0.000	20.854	1.202	.394	.628	اختبار العلاقة بين بعد البنية التحتية الرقمية وتحسين الأداء الوظيفي.

دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

يوضح الجدول رقم (12) دراسة اختبار العلاقة بين بعد البنية التحتية الرقمية وتحسين الأداء الوظيفي، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيم (T) المحسوبة والتي بلغت (20.854) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة: H_1 (توجد علاقة بين بعد البنية التحتية الرقمية وتحسين الأداء الوظيفي)، وهذا يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة احصائية بين بعد البنية التحتية الرقمية وتحسين الأداء

دور التحول الرقمي في تحسين أداء الوظيفة العامة

مصطفى الصادق

الوظيفي، أي أن كلما تحسنت البنية التحتية الرقمية فيبيئة العمل (من حيث الجودة، التوافر، الحداثة، والموثوقية)، ارتفع مستوى الأداء الوظيفي للوظيفة.

◀ اختبار الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة بين بعد إعادة هندسة الاجراءات وتحسين الأداء الوظيفي. وقد تم إعادة الصياغة في الصور الاحصائية بحيث تكون:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة بين بعد إعادة هندسة الاجراءات وتحسين الأداء الوظيفي.

الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة بين بعد إعادة هندسة الاجراءات وتحسين الأداء الوظيفي.

جدول رقم(13) تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين بعد إعادة هندسة الاجراءات وتحسين الأداء الوظيفي.

مستوى الدلالة	قيمة المحسوبة T	معامل الانحدار B	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	البيان
0.000	21.521	1.212	.431	.657	اختبار العلاقة بين بعد إعادة هندسة الاجراءات وتحسين الأداء الوظيفي.

دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

يوضح الجدول رقم (13) دراسة اختبار العلاقة بين بعد إعادة هندسة الاجراءات وتحسين الأداء الوظيفي، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (21.521) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (%) 0.05 لذا نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة H_1 توجد علاقة بين بعد إعادة هندسة الاجراءات وتحسين الأداء الوظيفي، وهذا يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة احصائية بين إعادة هندسة الاجراءات، وتحسين الأداء الوظيفي، أي أنه كلما زادت درجة تطبيق أو فعالية إعادة هندسة الإجراءات (مثل إعادة تصميم العمليات، تبسيط الإجراءات، إزالة الخطوات غير الضرورية، استخدام التكنولوجيا لتحسين الكفاءة)، زاد ذلك من ارتفاع الأداء الوظيفي (مثل الإنتاجية، جودة المخرجات، سرعة الإنجاز، رضا العملاء، أو الكفاءة التشغيلية).

◀ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة بين بعد المورد البشري وتحسين الأداء الوظيفي. وقد تم إعادة الصياغة في الصور الاحصائية بحيث تكون:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة بين بعد المورد البشري وتحسين الأداء الوظيفي.

الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة بين بعد المورد البشري وتحسين الأداء الوظيفي.

جدول رقم (14) تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين بعد المورد البشري وتحسين الأداء الوظيفي.

مستوى الدلالة	قيمة T المحسوبة	معامل الانحدار B	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	البيان
0.000	18.754	1.018	.357	.598	اختبار العلاقة بين بعد المورد البشري وتحسين الأداء الوظيفي.

دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

يوضح الجدول رقم (14) دراسة اختبار العلاقة بين بعد المورد البشري وتحسين الأداء الوظيفي، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (18.754) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (%) 0.05 لذا نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة H_1 توجد علاقة بين بعد المورد البشري وتحسين الأداء الوظيفي، وهذا يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة احصائية بين بعد المورد البشري وتحسين الأداء الوظيفي، أي أنه كلما تحسن أو ازداد فعالية بعد المورد البشري (مثل: تطوير المهارات، التدريب، الحوافز، بيئة العمل الداعمة، القيادة الفعالة، الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي)، زاد الأداء الوظيفي (مثل: الإنتاجية، جودة الأداء، الابتكار، الانضباط، رضا العملاء).

◀ اختبار الفرضية الرئيسية. توجد علاقة بين أبعاد التحول الرقمي وتحسين الأداء الوظيفي. وقد تم إعادة الصياغة في الصورة الاحصائية بحيث تكون:

الفرضية الصفرية: H_0 توجد علاقة بين أبعاد التحول الرقمي وتحسين الأداء الوظيفي.

الفرضية البديلة: H_1 توجد علاقة بين أبعاد التحول الرقمي وتحسين الأداء الوظيفي.

جدول رقم (15) تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي وتحسين الأداء الوظيفي.

مستوى الدلالة	قيمة T المحسوبة	معامل الانحدار B	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	البيان
0.000	22.584	127.1	.361	.601	اختبار العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي وتحسين الأداء الوظيفي.

دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)

يوضح الجدول رقم (15) دراسة اختبار العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي وتحسين الأداء الوظيفي، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول أن قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (22.584) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة: توجد علاقة بين أبعاد التحول الرقمي وتحسين الأداء الوظيفي، وهذا يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) بين أبعاد التحول الرقمي وتحسين الأداء الوظيفي، كلما زادت بني المؤسسة أو تحسن أداؤها في أبعاد التحول الرقمي (مثل: استخدام التقنيات الحديثة، تحليل البيانات، الرقمنة في التواصل والخدمات، الذكاء الاصطناعي، الحوسنة السحابية، إنترنت الأشياء)، زاد ذلك من تحسين جودة الأداء الوظيفي (مثل: الكفاءة، السرعة، دقة المخرجات، جودة الخدمة، الابتكار، ورضا العملاء).

ثاماً: النتائج والتوصيات:

◀ النتائج.

بعد استخدام الأساليب الإحصائية توصلت الدراسة للنتائج التالية.

1. يمتلك صندوق الضمان الاجتماعي أجهزة وأنظمة تقنية حديثة، مع انخفاضٍ في مستوى الأعطال التي لا تعطل سير العمل، رغم غياب القنوات الإلكترونية المخصصة لتقديم الخدمة للمستفيدين.
2. تساهم الحواسيب الحديثة في تنمية المهارات الضرورية لأداء المهام الوظيفية، وقد لوحظ شعور ملحوظ بالتحسين في الأداء الوظيفي بعد المشاركة في برامج التدريب، كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهم في اختصار الخطوات الإجرائية لسير العمل.
3. يتمتع الموظفون بوعيٍ بأهمية التحول الرقمي في تحسين الأداء، وقد ساهم هذا التحول في رفع دافعيتهم للعمل، كما أنهم يتلقون التدريب الكافي لاستخدام الأنظمة الرقمية بكفاءة.
4. يسهم التدريب في تقليل الأخطاء أثناء أداء المهام الوظيفية، ويدعم ويساعد بشكلٍ إيجابي في تحقيق جودة الخدمات المقدمة، كما أن استخدام الأمثل للموارد المتاحة يساعد على تحقيق أفضل النتائج ويعزز الكفاءة الوظيفية.

◀ التوصيات.

بعد عرض وسرد وتحليل أهم نتائج الدراسة، فإن الدراسة توصى بعدد من التوصيات أهمها:

- 1- ضرورة تطوير وتنقیل قنوات إلكترونية متكاملة لتقديم الخدمات للمستفيدين، بالاستفادة من خال الأجهزة وأنظمة التقنية الحديثة المتوفرة وذلك لتعزيز كفاءة الأداء، وتحسين تجربة المستفيدين، ومواكبة التحول الرقمي في تقديم الخدمات الحكومية.

دور التحول الرقمي في تحسين أداء الوظيفة العامة

- 2- ضرورة تعزيز الاستفادة من الحواسيب الحديثة وتكنولوجيا المعلومات في بيئة العمل من خلال دعم برامج التدريب المستمرة، وتوظيف هذه التقنيات لتبسيط الإجراءات وتطوير المهارات الوظيفية، بما يُسهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
- 3- استمرار تعزيز وعي الموظفين بأهمية التحول الرقمي، ودعم جهودهم عبر توفير برنامج تدريبي فعالة ومتعددة، بما يُسهم في الحفاظ على دافعيتهم العالية، وتمكينهم من استخدام الأنظمة الرقمية بكفاءة، وبالتالي تحقيق تحسين مستدام في الأداء المؤسسي.
- 4- يجب تعزيز برامج التدريب والتطوير المهني باستمرار، باعتبارها ركيزة أساسية لقليل الأخطاء وتحسين جودة الخدمات، مع التركيز على ترشيد استخدام الموارد المتاحة وتقعيلها بأفضل شكل ممكن لضمان تحقيق الكفاءة الوظيفية ورفع مستوى الأداء المؤسسي.

المراجع:

خليفة، سندس علي، (2024)، إعادة هندسة العمليات المحاسبية المصرافية في ضوء التحول الرقمي لدعم الميزة التنافسية، دراسة حالة مصرف بغداد، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد(20)، العدد(3).

بوهزاوي، حليمة سعد والجهمي، نسرين فرج، دور التحول الرقمي في تحسن الأداء الوظيفي للموظفين - دراسة ميدانية على شركة المار الجديد بنغازي ، مجلة الدراسات الاقتصادية . كلية الاقتصاد . جامعة سرت ، المجلد السابع ، العدد الثاني ، 2024 .
حسني، راوية (2001) إدارة الموارد البشرية-رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، مصر .

السلمي، علي، إدارة الموارد البشرية، دار غريب، مصر ، 1998 .

الغضبان، مصطفى الصادق، (2025)، الدور الوسيط للثقافة التنظيمية في العلاقة بين تطبيق التعليم الإلكتروني وكفاءة الأداء من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس جامعة صبراته، أطروحة دكتوراه، جامعة صفاقس

العزب: عبد المقصود محمد (2023) أثر تطبيق التحول الرقمي على تمكين الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على العاملين بديوان عام الوزارة الصحة والسكان المصرية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، 14(1).

الفاروق، طارق عمر (2023)، دور استراتيجية التحول الرقمي في تطوير منظومة وظائف إدارة الموارد البشرية: بالتطبيق على البنوك الحكومية المصرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، جامعة مدينة السادات، 15(1).

القطاونة، جعفر سليمان خلف(2023) أثر استراتيجية التحول الرقمي على جودة الخدمات، المقارنة المرجعية متغيراً وسطاً (رسالة دكتوراه . جامعة مؤتة، كلية الدراسات العليا، الأردن).

حمد، محمد محمد محمود(2020)، دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية، المجلد السابع، العدد الثاني، ديسمبر .

القعود، معتيقه أحمد والاشم، مصطفى مفتاح (2024)، التحول الرقمي وأثره على ممارسات إدارة الموارد البشرية في منظمات الأعمال دراسة ميدانية على شركات الاتصالات العاملة في البيئة الليبية، مجلة الاصالة، المجلد الثالث ، العدد التاسع، يونيو.

جاب الله، عاطف مصطفى حسن(2024)، رفع كفاءة الأداء المستدام عن طريق تطبيق التحول الإلكتروني - بالتطبيق على الشركة المصرية للخدمات البريدية إيجي سيرف، مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد 25، العدد الأول، يناير .

Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2006). *Accounting information systems* (10th ed.). United States: Pearson.

Muehlburger, M., Rückel, D., & Koch, S. (2019). A framework of factors enabling digital transformation. In Proceedings of the 25th Americas Conference on Information Systems (AMCIS 2019). Cancun, Mexico: Association for Information Systems (AIS).

Liere-Netheler, K., Packmohr, S., & Vogelsang, K. (2018). Drivers of digital transformation in manufacturing. In Proceedings of the 51st Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS) Waikoloa Beach, HI: University of Hawai‘i at Mānoa.

Pardo, T. A., Nam, T., & Burke, G. B. (2012). E-government interoperability: Interaction of policy, management, and technology dimensions. *Social Science Computer Review*, 30(1)

Yusoff, Y. M., Nejati, M., Kee, D. M. H., & Amran, A. (2020). Linking green human resource management practices to environmental performance in hotel industry. *Global Business Review*, 21(3)

Castagno, Centobell, p, Cerchione, p, Esposito, Oropallo, E,&Passaro, R,(2020),Customer knowledge Management in SMEs Facing Digital Transformation Sustainability12(9).