شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

بسم الله الرحمن الرحيم

HANAA ALY

شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الالكتروني والميكروفيلم

HANAA ALY

شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
علي هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات

يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار

HANAA ALY

اطار مقترح لقياس أثر البيئة الرقمية الذكية على تطوير الأداء ودعم اتخاذ القرار بالقطاع الحكومي

(دراسة تطبيقية على الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة)

رسالة مقدمة من الطالبة

سمية حفني حمدان أحمد

بكالوريوس تجارة (محاسبة) ــ كلية التجارة ــ جامعة حلوان ــ ١٩٨٨

ماجستير في العلوم البيئية ــ معهد الدراسات والبحوث البيئية ــ جامعة عين شمس ــ ٢٠١٧

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

٢٠٢١

صفحة الموافقة علي الرسالة

اطار مقترح لقياس أثر البيئة الرقمية الذكية على تطوير الأداء ودعم اتخاذ القرار بالقطاع الحكومي

(دراسة تطبيقية على الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة)

رسالة مقدمة من الطالبة

سمية حفني حمدان أحمد

بكالوريوس تجارة (محاسبة) ــ كلية التجارة ــ جامعة حلوان ــ ١٩٨٨

ماجستير في العلوم البيئية ــ معهد الدراسات والبحوث البيئية ــ جامعة عين شمس ــ ٢٠١٧

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة
في العلوم البيئية
قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

اللجنة: التوقيع

١- ا.د/ طارق عبد العال حماد

أستاذ المحاسبة والمراجعة ـ كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢- ا.د/سامي معروف عبد الرحيم

أستاذ المحاسبة وعميد كلية التجارة الأسبق

جامعة قناة السويس

٣- ا.د/ممدوح عبد العزيز رفاعي

أستاذ إدارة الأعمال ـ كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢٠٢١

اطار مقترح لقياس أثر البيئة الرقمية الذكية على تطوير الأداء ودعم اتخاذ القرار بالقطاع الحكومي

(دراسة تطبيقية على الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة)

رسالة مقدمة من الطالبة

سمية حفني حمدان أحمد

بكالوريوس تجارة (محاسبة) ــ كلية التجارة ــ جامعة حلوان ــ ١٩٨٨

ماجستير في العلوم البيئية ــ معهد الدراسات والبحوث البيئية ــ جامعة عين شمس ــ ٢٠١٧

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف:

١- ا.د/طارق عبد العال حماد

أستاذ المحاسبة والمراجعة ـ كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢- د./ناهد محمود عرنوس

دكتوراه الفلسفة في العلوم البيئية

مدير عام ـ الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة

ختم الإجازة

أجيزت الرسالة بتاريخ / /٢٠٢١

موافقة مجلس المعهد / /٢٠٢١ موافقة الجامعة / /٢٠٢١

٢٠٢١

وقل رب زدني علما

إهـــــــداء

إلى: روح أبى وأمي الأحباء رحمهما الله

إلى: زوجي الحبيب كرمه الله لصبره علينا

إلي: أبنائي الثلاثة الأحباء حفظهما الله

إلى: إخوتي الأعزاء سندي في الحيـــاة

إلي: أصدقائي وزملائي وأبنائي في العمل الغاليين

إلي: كل من له الفضل علىَ

أهدى هذا العمل المتواضع

شـكـــــــــر وعرفـــــــان

أتوجه بالشكر والحمد لله رب العالمين لتوفيقي ومنحى القدرة على إنهاء هذه الدراسة، كما أتوجه بالشكر والعرفان إلى:

الأستاذ الدكتور/ طارق عبد العال حماد

أستاذ المحاسبة والمراجعة بكلية التجارة جامعة عين شمس

لتفضله مشكورا بالإشراف على هذه الدراسة، وما أبداه من ملاحظات وتوجيهات قيمة مما هيأ لي استكمال البحث على النحو المراد، وأرجو له دوام المعرفة والعلم والصحة والعافية.

الدكتورة/ ناهد محمود عرنوس،

على ما بذلته من جهد في توجيهي لاستكمال الدراسة وما أفاضته عليها من علمها الغزير جزاها الله كل الخير.

وأحب أن أسجل شكري العميق لأساتذتي:

الأستاذ الدكتور/ سامي معروف عبد الرحيم

أستاذ المحاسبة والعميد الأسبق لكلية التجارة، جامعة قناة السويس.

الأستاذ الدكتور/ ممدوح عبد العزيز رفاعي

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة، جامعة عين شمس.

لتفضلهم بقبول المشاركة في مناقشة هذا البحث، وملاحظاتهما القيمة أثناء المناقشة.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر لزوجي العزيز ولأسرتي الأعزاء على مساندتهم لي وما أتاحوه لي من وقت لاستكمال هذا البحث، كما أتقدم بالشكر إلى جميع الزملاء والأساتذة وكل من قدم العون لإتمام هذا البحث.

والله الموفق،

المستخلص

يشكل القطاع الحكومي نسبة كبيرة من إجمالي القطاعات الاقتصادية في أغلب دول العالم، ويتعامل مع كافة فئات المواطنين والمقيمين والمنظمات ، لذا فإن هذا التعامل يتسم بالتعدد في نوعيته ووسائله وكيفيته ونماذجه باختلاف إجراءاته وخطوات تنفيذه وأماكنه، وبالرغم من ذلك فإن وحدات القطاع الحكومي لازالت تتعامل بأساليب الإدارة التقليدية أو الإدارة الإلكترونية البسيطة ، مما لا يتناسب مع أهمية الدور المنوط بذلك القطاع و التطور الكبير الحادث في الدول العربية والأجنبية في ذلك المجال ومدى قدرته على التعامل مع المشاكل الإدارية والبيئية و توظيف الحلول الذكية لحلها.

هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية تفعيل البيئة الرقمية الذكية بالقطاع الحكومي وخاصة الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة واللحاق بالتطور الحادث في إدارة الأعمال من أجل تطور الأداء الحكومي وزيادة الإنتاج والدخل القومي ودعم اتخاذ القرارات السليمة باستخدام التكنولوجيات المتطورة وتقديم الخدمات الحكومية بأقصى كفاءة وأسرع وقت مع توفير كافة البيانات اللازمة بعدالة وشفافية.

تقوم الدراسة على تساؤل عن مدى حاجة القطاع الحكومي لاستخدام تقنيات البيئة الرقمية الذكية في إدارة أنشطة عمل الجهاز الإداري للدولة بصفة عامة والجهاز المركزي للتنظيم والإدارة بصفة خاصة واستخدام التكنولوجيات المتطورة في الإدارة وأثرها على تطوير الأداء ودعم اتخاذ القرارات بالوحدات الحكومية، لذا تتطرق الدراسة إلى عدة تساؤلات توضح مشكلة البحث عن أثر تطبيق البيئة الرقمية الذكية على تطوير أداء الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة و تطوير أداء العاملين بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة ، وكذلك على دعم اتخاذ القرارات بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة.

من أهم نتائج الدراسة، أن هناك تطوير حادث في أداء الجهاز متمثلا 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 للتنويه والتوعية عن الخدمات الإلكترونية والتعريف بها لشرائح المتعاملين المستهدفة، كما أنه توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين توافر البيئة الرقمية بالجهاز وكل من تطوير أداء الجهاز، و دعم اتخاذ القرار ، فكلما تحسنت البيئة الرقمية الذكية يتحسن أداء الجهاز وتزيد القدرة على دعم اتخاذ القرار.

من أهم المقترحات التي قدمتها الدراسة على مستوى القطاع الحكومي ضرورة اتباع المنظمات الحكومية مفهوم الجودة الشاملة (من خلال تطوير الخدمات – تحسين الإجراءات – زمن الخدمة – رضا المستفيد)، وكذلك العمل على متابعة التقنيات الحديثة وأمن المعلومات من خلال (البنية التحتية التكنولوجية– العامل البشرى المدرب تكنولوجياً)، وأيضاً زيادة الاعتماد على البرامج الذكية في عملية اتخاذ القرار حتى يمكن زيادة القدرة على التنبؤ بالأحداث والتكاليف وترشيد تلك القرارات، كذلك قدمت الدراسة مقترح من الباحثة بتقنيات رقمية ذكية تساعد على تطوير أداء الجهاز والعاملين به وتعمل على دعم متخذي القرار بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، وأيضاً استراتيجية مقترحة لتطبيق المنظمة الرقمية على الوحدات الحكومية، وكذلك عدد من المؤشرات التي يمكن الاعتماد عليها مستقبلا لتحديد مدى تقدم الوحدات الحكومية في استخدام التقنيات الحديثة.

كما توصى الدراسة بأنه على الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، زيادة العمل على توفير الإمكانات المادية للبيئة الرقمية الذكية بالجهاز (استخدام التطبيقات والاتصالات التكنولوجية الذكية) والإمكانات الفنية (بنية تكنولوجية تحتية جيدة) والإمكانات البشرية (عمالة وقيادات مدربة تكنولوجيا)، وذلك عن طريق الاتجاه نحو توفير التقنيات الحديثة مثل الحوسبة السحابية وإنترنت الأشياء ووسائل الاتصال الملائمة وأيضا تدريب العاملين على استخدامها وتوعية طالبي الخدمات بها.

كلمات مفتاحية:

البيئة الرقمية، البيئة الذكية، التحول الرقمي، تطوير الأداء، دعم اتخاذ القرار

الملخـــــص

المقدمة:

تزايدت أهمية التكنولوجيا الرقمية والإدارة الذكية للمنظمات بكافة أنواعها ونشاطاتها في العصر الحالي، وأصبح لزاما على المنظمات لمسايرة الركب والمنافسة والبقاء، أن تستخدم التقنيات الحديثة في كافة مجالات العمل بما يمكنها من تطوير الأداء في أعمالها والقدرة على اتخاذ القرارات الرشيدة، وبما يساهم في توفير الوقت والجهد والاستغلال الرشيد للموارد المتاحة للمنظمات الحكومية، وخاصة الموارد الطبيعية وإيجاد أساليب ذكية بديلة.

وحيث أن القطاع الحكومي يشكل نسبة كبيرة من إجمالي القطاعات الاقتصادية في أغلب دول العالم، ويتعامل مع كافة فئات المواطنين والمقيمين والمنظمات ، لذا فإن هذا التعامل يتسم بالتعدد في نوعيته ووسائله وكيفيته ونماذجه باختلاف إجراءاته وخطوات تنفيذه وأماكنه ، و بالرغم من ذلك فإن وحدات القطاع الحكومي لازالت تتعامل بأساليب الإدارة التقليدية أو الإدارة الإلكترونية البسيطة ، مما لا يتناسب مع أهمية الدور المنوط بذلك القطاع و التطور الكبير الحادث في الدول العربية والأجنبية في ذلك المجال ومدى قدرته على التعامل مع المشاكل الإدارية والبيئية و توظيف الحلول الذكية لحلها.

مشكلة الدراسة:

تقوم الدراسة على تساؤل رئيسي عن مدى حاجة القطاع الحكومي لاستخدام تقنيات البيئة الرقمية الذكية في إدارة أنشطة عمل القطاع الحكومي بالدولة المصرية بصفة عامة والجهاز المركزي للتنظيم والإدارة بصفة خاصة واستخدام التكنولوجيات المتطورة في الإدارة وأثرها على تطوير الأداء ودعم اتخاذ القرارات.
وتركز الدراسة على تساؤلات فرعية توضح مشكلة البحث وهي:

١. ما أثر تطبيق البيئة الرقمية الذكية على تطوير أداء العاملين بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة؟

٢. ما أثر تطبيق البيئة الرقمية الذكية على تطوير أداء الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة؟

٣. ما أثر تطبيق البيئة الرقمية الذكية على دعم اتخاذ القرارات بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة؟

أهمية الدراسة:

تتضح أهمية الدراسة من خلال الآتي:

١- رفع كفاءة الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة. باستخدام الأساليب والتقنيات الذكية والإدارة الإلكترونية وصولا إلى الإدارة الذكية واستخدام السحابات الإلكترونية وإنترنت الأشياء، بما يحسن الأداء من خلال تحسين وتطوير أساليب تقديم الخدمات.
٢- تحقيق الجودة في تقديم الخدمات للمواطنين ورفع درجة الرضا عن الأداء الحكومي من خلال تحقيق الشفافية والعدالة الاجتماعية مما يساعد على تحقيق المسئولية المجتمعية للوحدات الحكومية ومنها الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة.
٣- تمكين الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة من اتخاذ قرارات سليمة ودقيقة باستخدام الأساليب الإحصائية والنماذج الحديثة لدعم اتخاذ القرارات، اعتمادا على قواعد بيانات ضخمة، واستخدام تقنيات الذكاء الصناعي ونماذج المحاكاة والتنبؤ بالأزمات، من خلال بيئة العمل الرقمية الذكية.
٤- تعد الدراسة من الدراسات الحديثة التي تربط بين العمليات الإدارية والفكر الإداري الحديث والأساليب التكنولوجية الذكية في إدارة الأعمال الحكومية، لإيجاد نموذج حديث يمزج بين الاثنين معا، بغرض تطوير أداء المؤسسات الحكومية وتعزيز قدرتها على اتخاذ قرارات سليمة.

الهدف من الدراسة:

١. تهدف الدراسة إلى إبراز أهمية تفعيل البيئة الرقمية الذكية بالقطاع الحكومي والجهاز المركزي للتنظيم والإدارة من أجل اللحاق بالتطور الحادث في إدارة الأعمال وتطور الأداء الحكومي وزيادة الإنتاج والدخل القومي ودعم اتخاذ القرارات السليمة باستخدام التكنولوجيات المتطورة وتقديم الخدمات الحكومية بأقصى كفاءة وأسرع وقت مع توفير كافة البيانات اللازمة بعدالة وشفافية لتمكين الإدارة العليا باتخاذ قرارات سليمة.

٢. كما تهدف إلى وضع إطار مقترح لكيفية قياس أثر البيئة الرقمية الذكية على تطوير الأداء ودعم اتخاذ القرار بالتطبيق على الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة كوحدة حكومية.

هيكل الدراسة:

تتناول الدراسة موضوعاتها في خمسة فصول، يتناول الفصل الأول الإطار العام للدراسة كل من المقدمة والمصطلحات والمشكلة والأهداف والفروض وأداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة ومنهج وحدود الدراسة، كما يتناول الدراسات السابقة وارتباطها بالدراسة الحالية.

يتناول الفصل الثاني أثر البيئة الرقمية الذكية على تطوير الأداء ودعم اتخاذ القرار بالقطاع الحكومي من حيث تناول تاريخ بداية التعامل الإلكتروني من خلال الإدارة الإلكترونية والتحول لبيئة العمل الرقمية الذكية وأسبابه والإمكانات الواجب توافرها للتحول لبيئة الأعمال الرقمية الذكية ومراحل التحول ثم تناول تطوير الأداء الحكومي والعوامل المؤثرة به والعوامل التي تساعد على تطوير أداء العاملين والتقنيات الحديثة المستخدمة في تطوير الأداء الحكومي، كما يتناول أيضاً مفهوم اتخاذ القرار الحكومي والعوامل المؤثرة على دعم اتخاذ القرار الحكومي والمعوقات التي تواجهه والتقنيات الحديثة المستخدمة في دعم اتخاذ القرار.

يتناول الفصل الثالث جهود الدولة المصرية للتحول الرقمي من خلال البيئة الرقمية الذكية بالوحدات الحكومية، ومنها البيئة الرقمية الذكية بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة والتطبيقات المقترحة، من خلال عرض الهيكل التنظيمي للجهاز وقرار الإنشاء والاختصاصات العامة وكذلك الرؤية – الرسالة – الأهداف ثم الغايات والقيم للجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، وكذلك الخدمات الحكومية التي يقدمها الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة والبيئة الرقمية للجهاز من حيث الإمكانات الفنية التكنولوجية والإمكانات البشرية المدربة تكنولوجيا والإمكانات المادية التكنولوجية بالجهاز وكذلك التطبيقات والتقنيات الجاري تطبيقها والمقترح تطبيقها لتطوير أداء الجهاز والعاملين به ودعم اتخاذ القرار، وأيضاً إطار مقترح لتطبيق المنظمة الرقمية على الوحدات الحكومية، ويتضمن لعدد من المؤشرات التي يمكن الاعتماد عليها مستقبلا لتحديد مدى تقدم الوحدات الحكومية في استخدام التقنيات الحديثة.

يتناول الفصل الرابع الدراسة التطبيقية على الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، كما يتناول الفصل الخامس نتائج الدراسة التطبيقية على الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة.

منهج الدراسة:

في ضوء أهداف الدراسة، والأسئلة التي تحاول الإجابة عليها يتم استخدام كل من:

١. المنهج الاستقرائي المكتبي بالاطلاع على أحدث الكتب والمراجع العربية والأجنبية حول موضوع الدراسة للوصول إلى أحدث التقنيات الرقمية الذكية ومتطلبات تطبيقها.
٢. المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الأسلوب المسحي للتعبير عن الظاهرة المراد دراستها وتحديد الوضع الحالي لها والتعرف على جوانب القوة والضعف فيها، من أجل التوصل لمدى توافر متطلبات تنفيذ التقنيات الحديثة المقترحة في إدارة العمل بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، وتحليل النتائج للتوصل إلى إطار مقترح لقياس أثر البيئة الرقمية الذكية على تطوير الأداء ودعم اتخاذ القرار بالجهاز.

بناءً على أهداف الدراسة تم تحديد المجتمع المستهدف من العاملين بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، كما استخدمت طريقة العينة العشوائية البسيطة، حيث تم توزيع ٣٢٠ استبانة على مجتمع الدراسة المكون من العاملين القائمين بالعمل فيما عدا الخدمات المعاونة بالجهاز البالغ عددهم ١٤٠٢ موظف، وتم استرداد عدد ٣٠٠ بنسبة ٩٣,٧٥% وبعد فحص الاستبيانات لم يستبعد أي منها نظرا لتحقق الشروط المطلوبة للإجابة.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية:

١. للبيئة الرقمية الذكية هي الإمكانات (المادية– الفنية– البشرية).
٢. لتطوير أداء العاملين بالجهاز هي المتابعة وتقييم الأداء بالجهاز والاتصال التنظيمي بالجهاز وتدريب العاملين على وسائل التقدم التكنولوجي بالجهاز.
٣. لتطوير أداء الجهاز هي تحسين إجراءات تقديم الخدمات وثقافة تقديم الخدمات بالجهاز والاتصال مع متلقى خدمات الجهاز.
٤. لدعم اتخاذ القرار هي دعم الإمكانات الفنية والبشرية والمادية لعملية اتخاذ القرارات.
٥. للدراسة التطبيقية بتصميم الاستبيان للعاملين بالجهاز (مقدم الخدمة) فقط وليس طالبها.

الحدود المكانية: الفرع الرئيسي بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة.