

The extent of application of digital transformation standards to the management of the services of the Ministry of Justice, Madinah branch, from the staff viewpoint

Dr. Majed Attia Al-Sulami¹, Dr. Dana Munther Rajkhan², Ms. Hadeel Khalaf Al-Mutairi^{*2}

¹Jeddah Education Department | Ministry of Education | KSA

²Jeddah International College | KSA

Received:

01/09/2024

Revised:

15/09/2024

Accepted:

30/09/2024

Published:

30/03/2025

* Corresponding author:

had.aa@icloud.com

Citation: Al-Sulami, M. A., Rajkhan, D. M., & Al-Mutairi, H. KH. (2025). The extent of application of digital transformation standards to the management of the services of the Ministry of Justice, Madinah branch, from the staff viewpoint. *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, 9(3), 38 – 69. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.L040924>

2025 © AISRP • Arab Institute of Sciences & Research Publishing (AISRP), Palestine, all rights reserved.

• Open Access



This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) [license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Abstract: The Kingdom of Saudi Arabia aims to enhance digital transformation across its governmental services to improve the quality and efficiency of services provided to citizens and residents. The Ministry of Justice in the Madinah branch faces significant challenges in integrating digital technologies into its service management, highlighting a gap in current research evaluating the impact of digital transformation on the ministry's service management. This study aims to assess the extent to which digital transformation criteria are applied in the Ministry of Justice's service management in the Madinah branch and analyze the impact of these criteria on service performance from the perspectives of employees and administrators.

Accordingly, the study hypothesizes that there is a statistically significant relationship between the application of digital transformation criteria and the improvement in service quality and efficiency. It also anticipates statistically significant differences in the impact of digital transformation on service performance based on different administrative specialties and believes that there is a statistically significant relationship between the technical and administrative challenges in implementing digital transformation and the level of performance improvement and work efficiency.

The study employed a descriptive survey method, distributing a questionnaire to Ministry employees and analyzing the data using SPSS software. The results indicated a noticeable improvement in service performance due to digital transformation, with increased efficiency, reduced costs, and enhanced service quality. The study recommends strengthening digital transformation efforts, investing more in employee training, improving quality management, and focusing on change management and periodic reporting to monitor administrative reforms.

Keywords: Digital Transformation Standards - Service Management - Ministry of Justice.

مدى تطبيق معايير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة من وجهة نظر الموظفين

الدكتور/ ماجد عطية السلي¹، الدكتورة/ دانا منذر راجحان²، أ. هديل خلف المطيري^{*2}

¹ إدارة تعليم جدة | وزارة التعليم | المملكة العربية السعودية

² كلية جدة العالمية الأهلية | المملكة العربية السعودية

المستخلص: تسعى المملكة العربية السعودية إلى تعزيز التحول الرقمي في خدماتها الحكومية لتحسين جودة وكفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين. تواجه وزارة العدل في فرع المدينة المنورة تحديات كبيرة في دمج التقنيات الرقمية ضمن إدارتها، مما يبرز نقص الدراسات التي تقيم تأثير هذا التحول الرقمي على إدارة الخدمات. تهدف الدراسة إلى تقييم مدى تطبيق معايير التحول الرقمي في إدارة خدمات الوزارة وتحليل تأثير هذه المعايير على الأداء من وجهة نظر الموظفين والإداريين. بناءً على ذلك، تفترض الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق معايير التحول الرقمي وتحسين جودة وكفاءة الخدمات. كما تتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير التحول الرقمي على أداء الخدمات بناءً على التخصصات الإدارية المختلفة، وتعتقد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحديات التقنية والإدارية في تطبيق التحول الرقمي ومستوى تحسين الأداء وكفاءة العمل.

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، حيث تم توزيع استبيان على موظفي الوزارة وتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. أظهرت النتائج تحسناً ملحوظاً في أداء الخدمات بفضل التحول الرقمي، مع زيادة في الكفاءة وتقليل التكاليف وتحسين جودة الخدمات. توصي الدراسة بتعزيز التحول الرقمي، واستثمار المزيد في تدريب الموظفين، وتحسين إدارة الجودة، مع التركيز على إدارة التغيير وإعداد تقارير دورية لمتابعة الإصلاحات الإدارية.

الكلمات المفتاحية: معايير التحول الرقمي - إدارة الخدمات - وزارة العدل.

الإطار العام

1-1 المقدمة

تشير الثورة الصناعية إلى تحول كبير في كيفية استخدام التكنولوجيا لتحسين أداء الخدمات الحكومية، حيث شجعت على استخدام الابتكارات مثل الإنترنت، البيانات الضخمة، الذكاء الاصطناعي، والتقنيات الروبوتية، وقد أحدثت هذه الابتكارات تغييرات واسعة في الصناعات والقطاعات المختلفة، بما في ذلك الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية، وقد أدى التحول الرقمي إلى ظهور نماذج أعمال جديدة وأعاد تشكيل أنظمة الإنتاج، الاستهلاك، النقل، والاتصال.

كما غير طريقة عمل الناس وتواصلهم، بالإضافة إلى تأثيره على وسائل الإعلام والترفيه. في هذا السياق، أصبحت الحكومات والمؤسسات التعليمية والصحية وأنظمة النقل في حالة إعادة تشكيل مستمرة لتحسين جودة الحياة وتعزيز الأداء، وقد أصبحت التكنولوجيا أداة حيوية في تحسين الخدمات العامة من خلال جعلها أكثر كفاءة وشفافية، وعليه تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تعزيز العلاقة بين المواطنين والحكومة وجعل تقديم الخدمات العامة أكثر فعالية وسهولة، وزيادة المشاركة في صنع القرار، وتعزيز الشفافية والمساءلة.

وتعزز هذه الحاجة إلى التحول الرقمي في الحكومات من خلال تحسين جودة الخدمات العامة والإدارة الحكومية وبناء استعداد الحكومة للتغييرات المستمرة، ووفقاً لكو (2019) فإن التحول من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الرقمية يتطلب استراتيجيات مبتكرة لمواكبة التغييرات في المجتمع الرقمي، وهذا التحول يتطلب إدخال التكنولوجيا الحديثة في كل جوانب العمل الحكومي لضمان تحقيق الفعالية والشفافية المطلوبة.

وفي المملكة العربية السعودية وتحت قيادة سمو الأمير محمد بن سلمان في رؤيته 2030، اتجهت وزارة العدل إلى تبني التحول الرقمي بشكل شامل، حيث قامت الوزارة بدمج التكنولوجيا في عملياتها لتحسين الأداء وتبسيط الإجراءات مما يعكس التزامها بتحقيق الأهداف الاستراتيجية الوطنية، وهذا التوجه سمح بتفاعل الأفراد مع الوزارة عن بُعد، وتقديم المستندات إلكترونياً، والحصول على خدمات قانونية بكفاءة أكبر، وتم استثمار الوزارة في برامج التدريب لتطوير مهارات الموظفين في التقنيات الرقمية، مما ساعد على تحسين الكفاءة التشغيلية وضمان الامتثال للمعايير الرقمية.

وعلى الرغم من هذه الإنجازات، تظل هناك تحديات قائمة في تطبيق معايير التحول الرقمي بشكل فعال، وتشمل هذه التحديات نقص الدراسات الحديثة التي تقيم تأثير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل في فرع المدينة المنورة بناءً على ذلك تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال تقييم أثر التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل في فرع المدينة المنورة بناءً على وجهة نظر الموظفين، ولذلك ستبحث الدراسة في تأثير التحول الرقمي على كفاءة الأداء، إدارة الجودة، وإدارة المعرفة، وتحديد مدى تحسين إدارة الخدمات بفضل استخدام الأدوات الرقمية. وفي النهاية، تهدف الدراسة إلى تقديم رؤى عملية وعلمية حول كيفية تحسين الأداء الحكومي من خلال تبني تقنيات التحول الرقمي، مما يساعد على تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين جودة الخدمات العامة وتعزيز فعالية الإدارة في الوزارة.

2-1 مشكلة البحث

تكمن في التحديات التي تواجه وزارة العدل السعودية في تبني التحول الرقمي لتحسين جودة وكفاءة خدماتها المقدمة للمواطنين، وعلى الرغم من التقدم في استخدام التكنولوجيا لا تزال هناك فجوة في الدراسات التي تقيم تأثير هذا التحول الرقمي على إدارة الخدمات في فرع المدينة المنورة، وعليه تسعى الدراسة إلى تقييم فعال مدى تطبيق معايير التحول الرقمي وكيفية تأثيرها على إدارة الخدمات من وجهة نظر الموظفين بهدف تحسين الأداء وتقليل الجهد والوقت والتكلفة على المواطنين.

3-1 التساؤلات البحثية

قامت الباحثة بصياغة سؤال البحث في ضوء مشكلة الدراسة الحالية كما ستحاول الباحثة من خلال نتائج البحث الإجابة على السؤال التالي: مدى تطبيق معايير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة من وجهة نظر الموظفين؟ وتندرج تحت هذه الاشكالية التساؤلات التالية:

- 1- مدى تطبيق معايير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة من وجهة نظر المرؤوسين؟
- 2- مدى تطبيق معايير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة من وجهة نظر المدراء؟

4-1 أهداف البحث

- الهدف الأساسي من هذه الدراسة بشكل عام التعرف على مدى تطبيق معايير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة من وجهة نظر الموظفين والذي يتفرع من الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية أخرى وهي كما يلي:
1. تحليل مدى تطبيق معايير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة من وجهة نظر المرؤوسين؟
 2. تحليل مدى تطبيق معايير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة من وجهة نظر المدراء؟

5-1 أهمية البحث

- أولاً: الأهمية النظرية للدراسة
 - تعتبر هذه الدراسة خطوة نحو القيام بمزيد من الدراسات التي توضح معايير التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية على إدارة الخدمات، فضلاً عن ربط المفاهيم النظرية للدراسة بالجانب العملي لمعايير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل السعودية
 - تعتبر هذه الدراسة مكملية لأبحاث سابقة تناولت العلاقة بين معايير التحول الرقمي وإدارة الخدمات في وزارة العدل السعودية من وجهة نظر الموظفين في الإجابة على التساؤلات المطروحة.
- ثانياً: الأهمية العملية للدراسة
 - تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية الدور الذي يلعبه معايير التحول الرقمي في التأثير على إدارة خدمات وزارة العدل السعودية في فرع المدينة المنورة من وجهة نظر الموظفين
 - تأمل الباحثة أن تساعد الدراسة الإدارة العليا في وزارة العدل السعودية على معرفة أهمية دور معايير التحول الرقمي على الأداء.
 - تتيح الدراسة للموظفين المسؤولين في وزارة العدل السعودي على الاستفادة من التوصيات المناسبة في هذا المجال.

6-1 فرضيات الدراسة

- **الفرض الأول:** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مدى تطبيق معايير التحول الرقمي في إدارة خدمات وزارة العدل بفرع المدينة المنورة وتحسين جودة وكفاءة أداء الخدمات المقدمة. يشير ذلك إلى أن زيادة تطبيق التحول الرقمي يساهم بشكل إيجابي في تحسين جودة الخدمات وكفاءتها.
- **الفرض الثاني:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تدريب الموظفين على التقنيات الرقمية وزيادة فعالية الأداء المؤسسي في وزارة العدل بفرع المدينة المنورة. وهذا يدل على أن تحسين مهارات الموظفين الرقمية يؤثر إيجابياً على مستوى أداءهم وكفاءتهم في العمل.
- **الفرض الثالث:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدارة الجودة وإدارة المعرفة والمعلومات في وزارة العدل بفرع المدينة المنورة بناءً على مستوى تطبيق معايير التحول الرقمي. وهذا يعني أن تطبيق معايير التحول الرقمي يؤثر بشكل ملحوظ على تحسين إجراءات إدارة الجودة وإدارة المعرفة داخل المؤسسة.

7-1 منهج البحث

منهج البحث المتبع في إعداد هذه الدراسة هو المنهج الوصفي المسحي من خلال عملية مسحية على موظفي وزارة العدل السعودية فرع المدينة المنورة بتوزيع استبانة كأداة للدراسة.

8-1 مجتمع البحث

يتمثل مجتمع البحث في موظفي وزارة العدل فرع المدينة المنورة، ويتم اختيار عينة البحث من بين هؤلاء الموظفين، بطريقة عشوائية، وبحيث تكون العينة ممثلة لجميع فئات مجتمع الدراسة.

9-1 أداة البحث

هذا البحث يستخدم الاستبيان كأداة له في جمع المعلومات اللازمة من عينة الدراسة محل البحث، حيث يتم تصميم استبانة مكونة من قسمين:

- القسم الأول: البيانات الديموغرافية، والتي تتمثل في (الجنس، والعمر والمؤهل) للأفراد المشاركين في الإجابة على الاستبيان.
 - القسم الثاني: محاور الدراسة، وهي كما يلي:
1. المحور الأول: مدى تطبيق معايير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة من وجهة نظر المرؤوسين.

2. المحور الثاني: مدى تطبيق معايير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة من وجهة نظر المدراء.

10-1 حدود البحث

- تتكون الدراسة من مجموعة من المحددات تحد محتوياتها ومن أهم هذه المحددات ما يلي:
- الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة الحالية على توضيح مدى تطبيق معايير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل السعودية بفرع المدينة المنورة من وجهة نظر الموظفين.
- الحد البشري: تشكلت الدراسة الحالية لجميع العاملين بوزارة العدل السعودية فرع المدينة المنورة
- الحد المكاني: تم اختيار وزارة العدل السعودية فرع المدينة المنورة كنموذج لإتمام هذه الدراسة، واستكشاف ما تشهده وزارة العدل السعودية من تجسيد لتحول الرقمي ودوره في تحسين أداء خدماتها المقدمة للمستفيدين.
- الحد الزمني: تمت هذه الدراسة في عام الدراسي 2023 - 2024م.

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار النظري

1.1.2 مفهوم معايير التحول الرقمي

ان معايير التحول الرقمي أحد عناصر التكنولوجيا العصر الحديث، حيث أدى ظهورها الى تطور في مجال الاتصالات، وعملية ابتكار الاتصال المتطور الى التفكير الجدي من قبل الحكومات في مجال الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، من خلال استخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في انجاز الاعمال وتقديمها على شكل خدمات للمستفيدين بواسطة منصات رقمية، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات التي من اهمها الوقت، والتكلفة والانتظار والتراحم والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين في وزارة العدل السعودية فجاء التحول الرقمي ليساهم بسرعة في انجاز الاعمال وتوفير الوقت والجهد وتماشياً مع ما سبق، سيعرض هذا الفصل المفهوم الأساسي لكلاً من معايير التحول الرقمي وإدارة الخدمات، وملحة عامة عن وزارة العدل السعودية بالإضافة إلى الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة

2.1.2 أهمية معايير التحول الرقمي

- تلعب معايير التحول الرقمي دورًا حاسمًا في مواءمة المؤسسات مع التطورات التكنولوجية الحديثة والأدوات الرقمية، مما يحدث ثورة في طريقة عمل الشركات تكمن في أهمية ما يلي:
- يعزز القدرة التنافسية وتحقيق الأهداف وقدرت الابتكار من خلال خلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وابداعية بعيدا من الطرق التقليدية
 - التكيف مع البيئات المتغيرة وتعزيز المرونة وتلبية الاحتياجات تبعاً لتطورات التكنولوجيا.
 - يعزز التميز المؤسسي من خلال دمج التقنيات الرقمية في جميع الوظائف، وتبسيط العمليات، وتحسين العمليات بشكل مستمر. إن اعتماد التقنيات الحديثة يعزز دقة الأداء ويقلل الوقت والجهد ويرفع الكفاءة التنظيمية والجودة (Augustine et al., 2022, 33).
 - تسهيل وتطور أساليب القيادة والأساليب الإدارية والمبادئ الأساسية مثل التمكين والنزاهة والشفافية تعمل الاستفادة من التقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي والحوسبة السحابية على تعزيز فعالية الإدارة وتطوير كفاءات القائد ودفع التقدم التنظيمي (Bifulco & Spena, 2021, 58-60).
 - تعد الأدوات الرقمية الحديثة ضرورية لتحليل البيانات واستخلاص الأفكار واتخاذ قرارات مستنيرة لتعزيز الأداء التنظيمي (Saidanha, 2019, 78-80).
 - تساهم معايير التحول الرقمي في تحسين الإنتاجية من خلال الاستفادة من التقنيات الحديثة لتبسيط العمليات، وخفض التكاليف، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحويل المهام اليدوية إلى الأنظمة الآلية لمزيد من المراقبة الدقيقة (Maheshwari, 2019, 112-115).

3.1.2 أبعاد متطلبات التحول الرقمي

تمثل أبعاد معايير التحول الرقمي بوزارة العدل السعودية فرع المدينة المنورة في عشرة أبعاد أساسية وهي (الرؤية الاستراتيجية والتخطيط، المنظمة والثقافة، إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال، العمليات والتشغيل، تقنية المعلومات مركزية المستفيد، البيانات الحكومية، البحث والابتكار، الحوكمة الشاملة، القنوات والخدمات) وهنا تستعرض الباحثة هذه الأبعاد وهي كما يلي:

1. **الرؤية والتخطيط الاستراتيجي:** تعد جانبًا حاسمًا من الإدارة التنظيمية التي تتضمن تحديد أهداف طويلة المدى، وتحديد الإجراءات لتحقيق تلك الأهداف، وتخصيص الموارد لتنفيذ الخطة. (Ross, C, el at 2019, 22-24) يتعلق الأمر بإنشاء خارطة طريق لمستقبل المنظمة التي تتوافق مع رسالتها وقيمتها، تساعد المؤسسات على توقع التغيرات في السوق والتكيف معها، وتعزيز الابتكار، ودفع النمو والنجاح في بيئة تنافسية. فهو يمكّن المنظمة من اتخاذ قرارات مستنيرة، وتحديد أولويات المبادرات، وتخصيص الموارد بشكل استراتيجي لتحقيق أهدافها طويلة المدى.
2. **التنظيم والثقافة:** تشير ثقافة المنظمة إلى القيم والمعتقدات والمواقف والسلوكيات المشتركة التي تميز المنظمة وتوجه كيفية تفاعل أعضائها وعملهم معًا. (Westerman, G, el at, 2014, 45) إن الشخصية الجماعية للمنظمة هي التي تؤثر على طريقة تفكير الموظفين وتصرفاتهم واتخاذهم للقرارات، تلعب الثقافة التنظيمية دورًا مهمًا في تشكيل بيئة العمل الشاملة ومشاركة الموظفين والأداء. يمكن للثقافة القوية والإيجابية أن تعزز تحفيز الموظفين والعمل الجماعي والرضا الوظيفي، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والنجاح التنظيمي.
3. **إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال:** يتضمن ذلك تحديد المخاطر الرقمية وتحليلها والتخفيف من حدتها مع ضمان قدرة المؤسسة على مواصلة عملياتها دون انقطاع. تعد استراتيجيات استمرارية الأعمال ضرورية للحفاظ على العمليات أثناء الظروف المعاكسة (Kuttschreuter, M. & Gutteling, 2002, 88-90) وتعد عنصرين أساسيين للمرونة التنظيمية والاستعداد، مما يساعد الشركات على تحديد المخاطر المحتملة وتقييمها والتخفيف من حدتها وضمان عدم انقطاع العمليات في مواجهة الاضطرابات أو الأزمات والهدف من إدارة المخاطر هو تقليل الأثار السلبية للمخاطر مع تعظيم الفرص المتاحة للمنظمة. ويهدف تخطيط استمرارية الأعمال إلى ضمان إمكانية استمرار العمليات الحيوية بأقل قدر من الانقطاع وأن المنظمة يمكنها التعافي بسرعة من الأحداث السلبية. ومن خلال دمج ممارسات إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال، يمكن للمؤسسات تحديد التهديدات المحتملة ومعالجتها بشكل استباقي، وتعزيز قدرتها على مواجهة الاضطرابات، وتقليل وقت التوقف التشغيلي، وحماية أصولها وسمعتها، وضمان أداء الأعمال المستدام في مواجهة التحديات.
4. **العمليات والتشغيل:** التي تمكن المنظمة من إنتاج السلع أو تقديم الخدمات لعملائها. تعتبر العمليات ضرورية لعمل أي عمل تجاري وتتضمن تحويل المدخلات (مثل المواد الخام والعمالة ورأس المال) إلى مخرجات (منتجات أو خدمات تامة الصنع) بطريقة تتسم بالكفاءة والفعالية، ويشمل تخطيط وتنظيم وتنسيق ومراقبة الموارد والأنشطة المطلوبة لتحسين العمليات وتحقيق أهداف المنظمة (Westerman, G, el at. 2014, 47) وتعد الإدارة الفعالة للعمليات أمرًا بالغ الأهمية لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة، وتحسين استخدام الموارد، وتلبية متطلبات العملاء، وتحقيق الميزة التنافسية في السوق. وهو ينطوي على معالجة التحديات مثل التحكم في التكاليف، وتحسين العمليات، والابتكار، والاستدامة لدفع الأداء العام للأعمال والنجاح وفي هذه الدراسة يتعلق هذا بتحسين العمليات التشغيلية وتحويلها من خلال التقنيات الرقمية لتعزيز الكفاءة والإنتاجية وقابلية التوسع. ويشمل أتمتة العمليات ودمج الحلول الرقمية في العمليات اليومية.
5. **تكنولوجيا المعلومات:** تشير تكنولوجيا المعلومات (IT) إلى استخدام أجهزة الكمبيوتر والبرامج والشبكات وأدوات التكنولوجيا الأخرى لإنشاء البيانات والمعلومات الإلكترونية وتخزينها ومعالجتها وتأمينها وتبادلها. تلعب تكنولوجيا المعلومات دورًا حاسمًا في تمكين المؤسسات والأفراد من إدارة المعلومات واستخدامها بشكل فعال لأغراض مختلفة، (Bharadwaj, A., el at. 2013, 102-) مثل الاتصالات وصنع القرار وحل المشكلات وأتمتة العمليات، تشمل المكونات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات الأجهزة (مثل أجهزة الكمبيوتر والخوادم والأجهزة الطرفية)، والبرمجيات (التطبيقات وأنظمة التشغيل ولغات البرمجة)، وشبكات (الإنترنت وتقنيات الاتصالات)، وأنظمة تخزين البيانات وإدارتها (قواعد البيانات، التخزين السحابي وحلول النسخ الاحتياطي). ويمكن الاستفادة من الأدوات والأنظمة والبنية التحتية الرقمية لدعم جميع جوانب العمليات التجارية ودفع الابتكار. تعد الإدارة الفعالة لتكنولوجيا المعلومات أمرًا بالغ الأهمية للتحول الرقمي السلس.
6. **مركزية المستفيد:** يؤكد على أهمية التركيز على احتياجات ووجهات نظر وتجارب المستفيدين أو متلقي الخدمات أو البرامج أو المنتجات في أي منظمة أو مبادرة. وينطوي ذلك على وضع المستفيدين في قلب عمليات صنع القرار والتصميم والتنفيذ لضمان سماع أصواتهم ومعالجة مخاوفهم (Heinonen, K., el at 2010, 56-58) من خلال اعتماد نهج يركز على المستفيدين، يمكن

للمنظمات تعزيز أهمية وفعالية واستخدام مبادئها، وبناء الثقة والمصداقية مع أصحاب المصلحة، وتحقيق تأثير أكبر ونتائج إيجابية في نهاية المطاف للمستفيدين المستهدفين. فهو يساعد على تحويل التركيز من النهج التقليدية إلى ممارسات أكثر شمولاً وتشاركية وتتمحور حول الإنسان والتي تعطي الأولوية لرفاهية وتمكين أولئك الذين يتم خدمتهم وتؤكد على إعطاء الأولوية لاحتياجات وتجارب العملاء عند تصميم الخدمات والحلول الرقمية.

7. البيانات الحكومية: تعد البيانات الحكومية ضرورية لتحقيق الشفافية والمساءلة والمشاركة العامة في العملية الديمقراطية. وهي توفر نظرة ثاقبة لتفكير الحكومة وعمليات صنع القرار والتزاماتها، مما يساعد على بناء الثقة مع المواطنين وأصحاب المصلحة والشركاء الدوليين. كما تعمل هذه البيانات أيضاً كوسيلة اتصال لتوضيح مواقف الحكومة ومعالجة المخاوف وحشد الدعم لأهداف ومبادرات السياسة. عادةً إلى الإعلانات الرسمية أو الاتصالات أو الإعلانات الصادرة عن المسؤولين الحكوميين أو الوكالات الحكومية فيما يتعلق بالسياسات والبرامج والمبادرات والقوانين واللوائح وغيرها من الأمور ذات الاهتمام العام. (Janssen, M., et al., 2012, 74) تعمل هذه البيانات على إعلام الجمهور وأصحاب المصلحة والجهات الحكومية الأخرى بمواقف الحكومة وإجراءاتها وأهدافها وقراراتها بشأن مختلف القضايا.

8. البحث والابتكار: يتضمن ذلك أنشطة البحث والتطوير المستمرة لتعزيز الابتكار ودفع التحول الرقمي حيث انه أساسي لاكتشاف التقنيات والمنهجيات الجديدة التي يمكنها تحسين العمليات والخدمات التجارية ويهدف إلى تعميق الفهم واختبار الفرضيات وتوسيع حدود المعرفة في المجالات العلمية والأكاديمية والتقنية والعملية. يمكن أن يكون البحث أساسياً، مع التركيز على المبادئ والنظريات الأساسية، يهدف إلى حل المشكلات العملية أو إنشاء منتجات أو عمليات أو خدمات جديدة. (Chesbrough, 2003, 30) يتضمن الابتكار تحويل الأفكار والمعرفة المتولدة من خلال البحث إلى منتجات أو خدمات أو عمليات أو نماذج أعمال قيمة لإحداث تأثير اقتصادي أو مجتمعي. يمكن أن يتخذ الابتكار أشكالاً عديدة، بما في ذلك الابتكارات التكنولوجية والابتكارات التنظيمية والابتكارات الاجتماعية. كما ينطوي على الإبداع والتجريب والمجازفة لتقديم حلول جديدة للسوق أو تنفيذ أساليب جديدة لمواجهة التحديات. ويساهم البحث والابتكار معاً في النمو الاقتصادي والقدرة التنافسية والتقدم المجتمعي من خلال تعزيز الإبداع وحل المشكلات والتعلم المستمر. غالباً ما تستثمر الحكومات والشركات والمؤسسات الأكاديمية والمنظمات غير الربحية في البحث والابتكار لدفع التقدم التكنولوجي وتحفيز ريادة الأعمال ومواجهة التحديات الملحة في مجالات منها الرعاية الصحية والطاقة والبيئة والتنمية المستدامة.

9. القنوات والخدمات: وفقاً لـ (Ellis-Chadwick & Chaffey, 2019, 55) تشير إلى نقاط الاتصال والأساليب الرقمية والمادية المختلفة التي تستخدمها المؤسسة للتفاعل مع عملائها أو أصحاب المصلحة أو المستفيدين وخدمتهم وإشراكهم. تشمل القنوات مواقع الويب وتطبيقات الهاتف المحمول ومنصات الوسائط الاجتماعية والبريد الإلكتروني ومراكز الاتصال والمتاجر الفعلية. 10. أما الخدمات هي: العروض الفعلية المقدمة من خلال هذه القنوات، مثل دعم العملاء، والتسوق عبر الإنترنت، وتدقيق المحتوى، والمدفوعات الرقمية، وغيرها من الخدمات الوظيفية يؤكد هذا المفهوم على أهمية تقديم تجربة متكاملة وسلسلة عبر جميع هذه القنوات لتعزيز رضا المستخدمين وزيادة المشاركة وتحقيق أهداف العمل.

11. الحوكمة الشاملة: تشير إلى نهج شامل ومتكامل لإدارة جميع جوانب عمليات المنظمة والإشراف عليها وعمليات صنع القرار والعلاقات مع أصحاب المصلحة. ويتضمن إنشاء الهياكل والعمليات والممارسات التي تعزز المساءلة والشفافية والسلوك الأخلاقي في جميع أنحاء المنظمة (Ross & Weill, 2004, 18) تعد أمراً ضرورياً لتعزيز المرونة التنظيمية والاستدامة والنجاح على المدى الطويل. ومن خلال دمج ممارسات الحوكمة على جميع مستويات المنظمة وتعزيز ثقافة المساءلة والشفافية، يمكن للمؤسسات بناء الثقة مع أصحاب المصلحة، وتعزيز عمليات صنع القرار، وتقليل احتمالية المخاطر والصراعات. تساعد الحوكمة الفعالة المؤسسات على التغلب على التحديات المعقدة، واغتنام فرص النمو، والوفاء بمسؤولياتها تجاه أصحاب المصلحة والمجتمع.

المبحث الثاني: إدارة الخدمات في وزارة العدل السعودية بالمدينة المنورة

يمكن تعريف الخدمات على أنها مجموعة من الأنشطة التي يقوم بها كل من المنظمات والأفراد لتلبية احتياجات الآخرين، وتحسين نوعية حياتهم، وتعزيز التقدم الاجتماعي والاقتصادي. يمكن أن تختلف طبيعة الخدمات بناءً على الاحتياجات المحددة للمتلقين والأهداف المقصودة من الخدمة. يتطلب تقديم الخدمات خبرة متخصصة وخبرة عملية ومنهجيات فريدة لتلبية متطلبات المتلقي. وبعبارة أكثر وضوحاً، تشمل الخدمات الإجراءات والنتائج (Osterwalder et al., 2015, 67) وتعد الخدمات التي تقدمها المنظمات لمتلقيها والمستفيدين بمثابة أساس حاسم لاكتساب ميزة تنافسية عن المنافسين لتوسيع تواجدهم في السوق. في حين أن تقييم جودة المنتج هو بشكل عام أكثر وضوحاً من تقييم

جودة الخدمة، فقد زاد التركيز على قياس جودة الخدمة. ويتضمن تحديد جودة الخدمة وجهات نظر مختلفة، ولكن من الضروري أن تقوم المنظمات الخدمية بإجراء تقييم نقدي لعملياتها الخاصة في السعي لتحقيق الجودة (Ross, 2017, 11-13).

يحظى تعزيز إدارة الخدمات في وزارة العدل السعودية بفرع المدينة المنورة بأهمية كبيرة، لأنه يؤثر بشكل مباشر على رضا متلقي الخدمة وسمعة الوزارة ويعد تحسين أداء الخدمة أمراً ضرورياً لتعزيز الرضا العام وتعزيز الثقة والمصداقية والمشاركة الإيجابية للمواطنين والحفاظ على جودة الخدمة في الوزارة وتعتمد فعالية الخدمات الحكومية على عوامل مختلفة، مثل الإدارة الفعالة، والتخطيط الاستراتيجي، وتحسين العمليات، وتكامل الأنظمة الحديثة مثل الخدمات الإلكترونية، وتبسيط العمليات البيروقراطية لتقليل التكرار (تايلور، 2018، 41). ويعد تحديث الأنظمة والتقنيات في تقديم الخدمات الحكومية وتسخير الأدوات الرقمية خطوات أساسية لرفع جودة الخدمة لتلبية توقعات المواطنين. ويشمل ذلك تعزيز قنوات الاتصال الفعالة بين الحكومة والمواطنين، بالإضافة إلى إعطاء الأولوية للشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات الحكومية (مونتجومري، 2020، 89). وترى الباحثة أن تعزيز إدارة الخدمات الحكومية أمر بالغ الأهمية لتلبية احتياجات وتوقعات المواطنين ودفع عجلة التقدم المجتمعي. ولتحقيق هذا الهدف، ينبغي للحكومات ومؤسساتها تبسيط الإجراءات والعمليات الإدارية من أجل تقديم الخدمات بشكل أسرع وأكثر كفاءة

تعريف وزارة العدل السعودية ووظائفها:

وزارة العدل السعودية هي هيئة حكومية رئيسية تشرف على الشؤون القضائية والقانونية في المملكة العربية السعودية. تأسست عام 1962، وهي تدعم كفاءة النظام القانوني وعدالته، وتعزز استقلال القضاء، وتلتزم بالمبادئ الإسلامية تعود الجذور التاريخية للوزارة إلى عام 1926، وكان الشيخ محمد بن علي الحركان من أبرز قادتها. وقد اكتسبت المملكة شهرة دولية لتقدمها القضائي، حيث احتلت مرتبة عالية في مؤشر استقلال القضاء وتميزت في الإطار القانوني وحل النزاعات. وتشمل مهام الوزارة الإشراف على المحاكم، وتحسين إجراءات التقاضي، وتعزيز الوعي القانوني. وتشمل أهدافها تنفيذ الإطار القانوني بقوه، وحل النزاعات بسرعة، وتعزيز الضمان الاجتماعي وفقاً للمبادئ الإسلامية. (وزارة العدل السعودية، 2024، 7)

اختصاصات وزارة العدل ووزارة العدل السعودية

نص نظام القضاء الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/78 بتاريخ 1428/9/19 هـ على اختصاصات وزارة العدل في المادة الحادية والسبعين تشمل عدة أنشطة هي كما يلي:

1. تتولى وزارة العدل الإشراف الإداري والمالي على المحاكم وكتابات العدل.
2. ترفع وزارة العدل ما تراه من المقترحات أو المشروعات التي من شأنها رفع المستوى اللائق، بمرفق العدالة.
3. تنشأ في وزارة العدل مركزاً للبحوث ويؤلف عدد كاف من الأعضاء المتخصصين لا يقل مؤهل أي منهم عن الشهادة الجامعية، ويتولى نشر الأحكام القضائية المختارة بعد موافقة المجلس الأعلى للقضاء.

التحويل الرقمي في إدارة خدمات وزارة العدل السعودية بفرع المدينة المنورة ومزايا تطبيقه

يحقق التحول الرقمي العديد من المزايا للقطاع الحكومي بشكل عام ولوزارة العدل السعودية بشكل خاص التي تعمل على توسيع دائرة خدماتها بالطرق الإلكترونية، كما تركز الخدمات الإلكترونية على تعزيز تصنيف القضاء، وتحسين الوصول إلى المعلومات القانونية للمتخصصين، وتقديم خدمات علمية مباشرة في قضاء العدل، وتوفير منصة معلومات للباحثين ومراكز الأبحاث تحتوي على مجموعة متنوعة من المستندات القانونية، بما في ذلك العقود والأحكام القضائية وقرارات دائرة المحكمة العليا والتحديثات التنظيمية تهدف إلى توسيع مواردها وخدماتها لجميع المستفيدين.

تتطلع الوزارة إلى أن تصبح الخدمات الإلكترونية لاعباً رائداً في مجال الانضباط القانوني، حيث تتميز بالجودة والدقة والشمولية. والهدف هو تعزيز أداء العدالة، وضمان الشفافية، وتسهيل الوصول إلى المعلومات القانونية لأصحاب المصلحة، حيث قامت وزارة العدل السعودية من التقدم التكنولوجي لتعزيز خدماتها وتسهيل الوصول إلى المعلومات القضائية. حيث اطلقت منصتين (منصة ناجز، ومنصة تراضي)، ثورة في القطاع القانوني في المملكة العربية السعودية وابتات عمليات الخدمات الحكومية القانونية تعتمد بشكل كبير على الوسائل الإلكترونية، حيث يؤدي تنفيذ التحول الرقمي في قطاع وزارة العدل إلى العديد من النتائج المفيدة، بما يتماشى مع النقاط التي حددها لينوكس (2023):

1. تحديث الخدمات القانوني: من خلال الاستفادة من التقنيات الرقمية، يمكن لوزارة العدل تحويل نماذج تقديم الخدمات لتتوافق مع التطورات التكنولوجية الحديثة. ويمكن أن يؤدي هذا التحول إلى خدمات قانونية أكثر كفاءة يمكن الوصول للأفراد والشركات.

2. تعزيز الكفاءة التشغيلية: يمكن للتحويل الرقمي تبسيط إجراءات العمل داخل وزارة العدل، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية، وهذا يمكن أن يبسط عمليات إدارة القضايا ويعزز سرعة ودقة الإجراءات القانونية.
 3. تحسين إدارة الموارد: الاستخدام الفعال للموارد الرقمية يمكن أن يساعد وزارة العدل على إدارة مواردها بشكل أفضل لتتوافق مع أهدافها التنظيمية. ويشمل ذلك تخصيص الموظفين والوقت والميزانية بشكل أفضل لتعزيز فعالية الخدمات القانونية.
 4. ابتكار العمليات القانونية: يمكن أن يؤدي اعتماد التقنيات الحديثة إلى إحداث ثورة في أساليب الإنتاج ضمن العمليات القانونية، مما يؤدي إلى تعزيز الابتكار وتحسين جودة الخدمات القانونية. يمكن أن يشمل ذلك تنفيذ الأدوات الرقمية لإدارة الحالات ومعالجة المستندات وتحليل البيانات.
 5. خفض التكلفة: يمكن أن يساعد التحويل الرقمي في وزارة العدل على تقليل التكاليف من خلال تبسيط إجراءات العمل وتحسين استخدام الموارد.
 6. تعزيز الوصول إلى الخدمات الإلكترونية القانونية: من خلال رقمنة الخدمات، يمكن لوزارة العدل تعزيز رضا العملاء من خلال زيادة الوصول إلى الخدمات القانونية وتمكين الأفراد من الوصول إلى الموارد القانونية دون الحاجة لزيارة الفروع الفعلية. وهذا يمكن أن يفيد بشكل خاص الأفراد الذين يبحثون عن الخدمات القانونية في الوقت المناسب وبطريقة أكثر ملاءمة.
- ومن خلال الشروع في رحلة التحويل الرقمي، يمكن لوزارة العدل تحديث عملياتها وتعزيز الكفاءة وتحسين الموارد وابتكار العمليات القانونية وخفض التكاليف وتحسين رضا العملاء داخل القطاع القانوني. وفي الختام، فإن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة العدل السعودية تلعب دوراً محورياً في تحديث النظام القضائي، وتعزيز الوصول إلى المعلومات القانونية، وتحسين العمليات القانونية. ومن خلال التقنيات المبتكرة مثل "منصتي ناجز وتراضي"، تلتزم الوزارة بتعزيز كفاءة وفعالية الخدمات القانونية في المملكة العربية السعودية، مما يعود بالنفع على أصحاب المصلحة

الدراسات السابقة

- 1- دراسة (ماجد، 2019): بعنوان (العلاقة المتبادلة بين التحويل الرقمي والاستدامة)، وتهدف هذه الدراسة إلى تلخيص نتائج الأبحاث السابقة حول العلاقة المتبادلة بين التحويل الرقمي والاستدامة على مستوى الشركة تكشف النتائج أنه من الممكن اقتراح إطار بحثي يعتبر التحويل الرقمي محركاً وسابقاً للاستدامة. للبقاء على قيد الحياة في ظل الثورة الرقمية وتحتاج الشركات إلى تعزيز قدراتها الرقمية وتحقيق التوازن بين أثارها الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.
- 2- دراسة (الغامدي، 2020): بعنوان (أثر تطبيق معايير المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM2020 على تعزيز الابتكار الشامل)، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق معايير المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM2020 على تعزيز الابتكار الشامل، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أنه يوجد تأثير مباشر لمعايير المؤسسة الأوروبية مجتمعه ومنفردة التوجه الاستراتيجي، التنفيذ النتائج على معايير الابتكار الشامل بدلالة أبعاده مجتمعة ومنفردة الخدمات والمنتجات الابتكارية والعملية الابتكارية، وابتكار الموظفين والابتكار التسويقي، والابتكار التنظيمي والبيئي، وأن أهم معايير المؤسسة الأوروبية هي التوجه الاستراتيجي، ومن ثم النتائج، وأخيراً التنفيذ.
- 3- دراسة (دهب، 2021): بعنوان (أثر استراتيجية التحويل الرقمي على أداء المؤسسات)، وهدفت الدراسة إلى تقديم فهم أفضل لما تنطوي عليه استراتيجية التحويل الرقمي ومكونات هذه الاستراتيجية اعتمدت الدراسة على نهج البحث النوعي. كشفت نتائج الدراسة أن معظم المؤسسات قد تبنت خلال السنوات العشر الماضية استراتيجية التحويل الرقمي باستثناء عدد قليل علاوة على ذلك، تكشف النتائج أن استراتيجية التحويل الرقمي يجب أن تتضمن المكونات التالية، رقمته تجربة العملاء، ورقمته المنتجات والخدمات ورقمته طريقة عمل الموظفين، ورقمته العمليات التجارية. وكشفت النتائج التي توصلت إليها الدراسة أيضاً أن استراتيجية التحويل الرقمي تستفيد من التكنولوجيات الرقمية التي تمكن المؤسسة من المنافسة والابتكار والنمو وتحقيق استراتيجية أعمالها.
- 4- دراسة محمد، وغنام، وآخرون (2022): بعنوان (تأثير التحويل الرقمي على مستوى أداء جودة الخدمة المقدمة بالقطاع السياحي والفندقي وفقاً لرؤية مصر 2030م: يواجه قطاع السياحة والفندقة تحديات كبيرة بسبب التقدم السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصة التحويل الرقمي واعتماد التقنيات الرقمية). وتهدف دراسة تركز على قطاع السياحة في مصر إلى فهم تأثير التحويل الرقمي على تحسين جودة الخدمة، بما يتماشى مع رؤية 2030. ومن خلال استطلاع آراء المسؤولين والمخططين في وكالات السياحة الحكومية، سلط البحث الضوء على أهمية البنية التحتية والاستراتيجيات لتنفيذ التحويل الرقمي الناجح. وكشفت النتائج عن وجود علاقة قوية بين متطلبات التحويل الرقمي وتحسين أداء جودة الخدمة. وتوصي الدراسة بتسريع جهود التحويل الرقمي الوطنية بما يتماشى مع رؤية 2030 لدفع التنمية المستدامة وتبني الاقتصاد الرقمي لتحقيق النمو التنظيمي والقدرة التنافسية.

- 5- دراسة عبد الله، وأحمد، وعلي (2021): بعنوان "تقييم تطبيق معايير التحول الرقمي في إدارة خدمات وزارة العدل: دراسة حالة فرع المدينة المنورة"، وتشير هذه الدراسة إلى التحديات والفرص المرتبطة بتطبيق معايير التحول الرقمي في إدارة خدمات وزارة العدل في المدينة المنورة، في سياق التقدم التكنولوجي المتسارع. تهدف الدراسة إلى فهم كيفية تأثير التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات المقدمة من قبل الوزارة، وذلك من خلال استقصاء آراء الموظفين بشأن التغيرات التي طرأت نتيجة لهذا التحول، وترتكز الدراسة على تحليل مدى تطبيق معايير التحول الرقمي في فرع وزارة العدل في المدينة المنورة، وتقييم تأثير هذا التحول على أداء وجودة الخدمات الإدارية المقدمة، وشملت العينة 100 موظف من موظفي وزارة العدل في فرع المدينة المنورة، وقد تم اختيارهم عشوائيًا لضمان التمثيل الشامل لمختلف الأقسام، وتتضمن الدراسة جميع موظفي وزارة العدل في المدينة المنورة، والذين يصل عددهم إلى حوالي 300 موظف. وقد تم اختيار العينة من هذا المجتمع لضمان تنوع الآراء وتجارب الموظفين، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبانات موجهة للموظفين. استخدم الباحثون الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات واستخلاص النتائج، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنها كشفت عن تحسن ملحوظ في كفاءة تقديم الخدمات وسرعتها نتيجة لتطبيق معايير التحول الرقمي. ومع ذلك، أظهرت النتائج أن هناك تحديات تتعلق بالاحتياجات التدريبية للموظفين وصعوبات في التكيف مع الأنظمة الرقمية الجديدة، وبناء عليه فقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز برامج التدريب والتأهيل للموظفين لضمان قدرتهم على التعامل بكفاءة مع الأنظمة الرقمية الجديدة. كما دعت إلى تحسين الدعم الفني وتسهيل التكامل بين الأنظمة المختلفة لتحقيق أقصى استفادة من التحول الرقمي.
- 6- دراسة عبد الغني و صالح، وآخرون (2023): بعنوان (تحليل أثر التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي: تركيز الدراسة على تحليل آثار التحول الرقمي على الأداء التنظيمي داخل القطاع المصرفي المصري)، وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي، استخدم الباحث عينة عشوائية من العاملين في الصناعة المصرفية بمحافظة السويس لتحديد مفردات الدراسة. أكمل ما مجموعه 360 مشاركًا الاستبيان، مما أتاح التحليل الإحصائي، تكشف النتائج الرئيسية للدراسة عن تأثير كبير للتحول الرقمي على الأداء التنظيمي. أشار التحليل الديموغرافي إلى عدم وجود فروق جوهرية على أساس الجنس والعمر فيما يتعلق بالتحول الرقمي والفعالية التنظيمية. ومع ذلك، لوحظت اختلافات فيما يتعلق بسنوات الخبرة والمؤهلات الأكاديمية، مما أثر على تصورات التحول الرقمي والأداء التنظيمي تؤكد التوصيات المنبثقة عن الدراسة على الحاجة الماسة إلى استراتيجية واضحة للتحول الرقمي في جميع القطاعات المصرفية لتسريع التحول نحو المجتمع الرقمي. علاوة على ذلك، يعد تعزيز الكفاءات الرقمية للموارد البشرية أمرًا ضروريًا لسد الفجوة بين المهارات الحالية والمهارات الرقمية اللازمة لمشهد الصناعة المتطور.
- 7- دراسة يوسف، وسعيد، وفاطمة (2023): بعنوان "أثر التحول الرقمي على تحسين جودة خدمات إدارة وزارة العدل: دراسة ميدانية على فرع المدينة المنورة"، تتناول هذه الدراسة تأثير التحول الرقمي على جودة خدمات الإدارة في فرع وزارة العدل في المدينة المنورة. تسعى الدراسة إلى تقييم كيفية تأثير التحول الرقمي على جودة وكفاءة الخدمات من خلال جمع آراء الموظفين المعنيين في هذا السياق، وتستهدف الدراسة تحليل تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة وكفاءة الخدمات الإدارية المقدمة من وزارة العدل في المدينة المنورة، من خلال استقصاء آراء الموظفين حول هذا التحول، ولقد تضمنت العينة 85 موظفًا من مختلف أقسام فرع وزارة العدل في المدينة المنورة، وتم اختيارهم باستخدام أسلوب العينة الهادفة لضمان التمثيل المتنوع لمختلف الوظائف والمستويات الإدارية، ويتكون مجتمع الدراسة من كافة موظفي وزارة العدل في المدينة المنورة، والذين يقدر عددهم بحوالي 350 موظفًا. تم اختيار العينة لتكون ممثلة لمجتمع الدراسة الكلي، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبانات ومقابلات مع الموظفين. استخدم الباحثون التحليل الإحصائي لفهم التأثيرات الإيجابية والسلبية للتحول الرقمي على جودة الخدمات.
- 8- أظهرت النتائج أن التحول الرقمي قد ساهم في تحسين سرعة وكفاءة تقديم الخدمات، لكنه واجه تحديات مثل نقص الدعم الفني وضرورة تدريب إضافي للموظفين. كما تبين أن هناك حاجة لتحسين التكامل بين الأنظمة الرقمية القديمة والجديدة، ودعت الدراسة إلى تعزيز البنية التحتية التقنية وتوفير برامج تدريبية شاملة للموظفين. كما أوصت بتحسين التكامل بين الأنظمة الرقمية لتحقيق استفادة كاملة من التحول الرقمي، وبالتالي تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- 9- دراسة الفضلي (2023): سلطت هذه الدراسة الضوء على أهمية الضرائب في الاقتصاد الوطني، مع التركيز على التحول إلى البيئة الرقمية. تسلط الضوء على أهمية تمويل الإيرادات من خلال الضرائب في الموازنة العامة، وتستعرض التحديات والقضايا المتعلقة بفرض الضرائب على الأعمال الرقمية. تعتمد هذه الدراسة على منهج وصفي تحليلي لفهم التحول الرقمي ومكوناته، بالإضافة إلى استخدام منهج مقارنة لعرض تجارب دول أخرى في فرض الضرائب على الشركات الرقمية العالمية. تشير الدراسة إلى ضرورة تطوير الأنظمة الضريبية لمواجهة التحول الرقمي ومواكبة التحديات الجديدة.
- 10- دراسة (Arab & Mostefaoui, 2023): هدفت إلى استكشاف العلاقة بين التحول الرقمي وأداء الإدارة الضريبية وتحسين الالتزام الضريبي للمكلفين. يعتمد البحث على استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات من إدارة الضرائب في ولاية بشار. أظهر البحث أن

استخدام التقنيات الرقمية في جمع الضرائب يمكن أن يؤدي إلى تسريع العمليات، تقليل التكاليف، زيادة الإيرادات، وتقليل حالات الفساد المالي. كما أوضح البحث أن التحول الرقمي يمكن أن يسهم في ضمان احترام المكلفين للقوانين الضريبية. ومع ذلك، أظهرت الدراسة أن استخدام الإقرارات وطرق الدفع الإلكتروني لم يحقق الرضا المطلوب بين المكلفين بسبب نقص الوعي بهذه التقنيات. كما أظهرت النتائج أن إجراءات الدفع الإلكتروني وجمع الضرائب ما زالت معقدة وغير دقيقة بسبب نقص الكفاءات في الإدارة الضريبية.

11- دراسة (Santoso, 2019): كشفت هذه الدراسة أن تأثير عصر الابتكار أحدث اضطراباً، مما أدى إلى تطوير أنظمة إدارة الزكاة الرقمية. ومن المتوقع أن تعمل هذه الأنظمة على تعزيز ثقة الجمهور وتبسيط العملية بالنسبة للمزكّين للوفاء بالتزاماتهم الزكوية. ومن المتوقع أن تؤدي إدارة الزكاة الرقمية إلى تحسين كفاءة وفعالية خدمات الزكاة، وبالتالي زيادة الفوائد المستمدة من الزكاة للمساهمة في الرفاه العام والحد من الفقر. واستخدمت هذه الدراسة منهجاً وصفيّاً نوعياً، يتضمن تقنيات تحليل SWOT لفحص العوامل الاستراتيجية (نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات) داخل بيئة الشركة. وحددت الدراسة استراتيجية لتعزيز الاستغلال الأمثل للزكاة من خلال تحسين أنظمة الحوكمة ورقمته المعلومات المتعلقة بالزكاة داخل المؤسسات. علاوة على ذلك، شدد على ضرورة تعزيز نظام المعلومات لقواعد بيانات المستحقين والمزكّين لتحسين جمع الزكاة وتوزيعها.

12- دراسة (Soyombo & Joel, 2024): بعنوان (تأثير التحول الرقمي على استراتيجيات تطوير الأعمال لاتجاهات، التحديات، والفرص المحللة)، تستكشف هذه الدراسة التحليل الاتجاهات والتحديات والفرص الناشئة المرتبطة بهذا التحول التحويلي. تستفيد الشركات من الأدوات الرقمية مثل الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء وتحليلات البيانات الضخمة لتعزيز الكفاءة وتجارب العملاء وتشجيع الابتكار. يتم التركيز على التفاعلات الشخصية مع العملاء والجهود التسويقية المستهدفة، بما يتماشى مع متطلبات السوق المتطورة. لقد أدت جائحة كوفيد-19 إلى تسريع اعتماد أدوات العمل عن بعد والتعاون الرقمي.

منهج الدراسة والإجراءات المتبعة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة ومجتمعها وعينتها، والأدوات التي تستخدمها وطرق إعدادها وصدقها وثباته، كما يتضمن الفصل عرضاً للإجراءات التي تمت والمعالجة الإحصائية التي اعتمدت في الدراسة.

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وهو الذي يقوم على عملية مسحية من خلال استبيان يوزع على عينة من الموظفين بوزارة العدل فرع المدينة المنورة.

واستخدام هذا المنهج من شأنه أن يساعد على الوصول إلى أهداف الدراسة ويعبر عن الحالة تعبيراً كمياً وكيفياً. وقد تم استخدام هذا المنهج لاستقصاء عن مدى تطبيق معايير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة من وجهة نظر الموظفين "دراسة تطبيقية"

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من (المدرّاء) و (المرؤوسين) العاملين بوزارة العدل فرع المدينة المنورة.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (80) منسوباً من منسوبي وزارة العدل فرع المدينة المنورة ما بين الموظفين (50 مرؤوس) (30 مدرّاء) وبحكم سهولة الحصول على العينة من العاملين بوزارة العدل فرع المدينة المنورة طلب منهم التعاون في ملء استبيان الدراسة دون ذكر أسماء وكذلك تم إرسال (145) استبيان على عينة عشوائية من المرؤوسين والمدرّاء وبذلك تم التأكد أن عينة الدراسة تمثل منسوبي وزارة العدل فرع المدينة المنورة بمختلف قطاعاتها وتم احتساب حجم العينة ببلوغ الإجابات على الاستبيان وردودها (80) شخص من منسوبي وزارة العدل فرع المدينة المنورة الذين شاركوا في تعبئة الاستبيان.

حدود الدراسة:

• الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة الحالية على توضيح مدى تطبيق معايير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل السعودية بفرع المدينة المنورة من وجهة نظر الموظفين.

- الحد المكاني: تم اختيار وزارة العدل السعودي فرع المدينة المنورة كنموذج لإتمام هذه الدراسة، واستكشاف ما تشهده وزارة العدل السعودية من تجسيد لتحول الرقمي ودوره في تحسين إدارة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- الحد الزمني: تمت هذه الدراسة في عام الدراسي 2023 - 2024م.
- الحد البشري: تشكل الدراسة الحالية جميع العاملين بوزارة العدل السعودية.

أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات اللازمة من أفراد عينة الدراسة، وقد تم إعداد الاستبيان من خلال نماذج جوجل (Google Forms)، وتم إرسال الرابط الإلكتروني للاستبيان إلى منسوبي وزارة العدل فرع المدينة المنورة على الواتساب كما تم توضيحه في فقره (عينة الدراسة) وبعد ذلك تم تلقي الإجابات في نموذج جوجل (Google Forms) المشار إليه . وقد تكون الاستبيان في صورته النهائية (ملحق رقم 1) من (47) فقره (عبارة) وتم إعداد الفقرات لتكون شاملة لكل مبادئ وأبعاد مدى تطبيق معايير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة من وجهة نظر الموظفين التي تمت دراستها في المبحث الأول من الفصل الثاني وأعطيت لكل فقره خمسة اختيارات في الإجابة، مع إعطاء كل فقرة من الفقرات وزن مدرج وفق مقياس ليكرت الخماسي وكانت الاختيارات كالتالي: (موافق بشدة، موافق، لا أعلم، غير موافق، غير موافق بشدة) وصححت بإعطاء الفقرات الدرجات (1-2-3-4-5) .

نتائج الدراسة ومناقشتها

تمهيد :

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة التي أسفرت عنها الدراسة من خلال استعراض الباحثة لإجابات الاستبيان ومعالجة بياناته إحصائياً من خلال برنامج SPSS وذلك تحقيقاً لأهداف الدراسة.

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة

صدق أداة الدراسة :

تم احتساب معاملات ارتباط بيرسون لتحقق من صدق الاتساق الداخلي بين العبارات والدرجة الكلية للمحور كما يوضحه الجدول

التالي :

جدول رقم (1) معامل ارتباط بيرسون للعبارات مع الدرجة الكلية للمحور

معامل الارتباط بـ المحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بـ المحور	رقم العبارة
0.720	25	0.530	1
0.780	26	0.534	2
0.870	27	0.540	3
0.660	28	0.922	4
0.533	29	0.987	5
0.615	30	0.781	6
0.620	31	0.786	7
0.633	32	0.986	8
0.640	33	0.715	9
0.670	34	0.715	10
0.824	35	0.713	11
0.755	36	0.864	12
0.770	37	0.793	13
0.771	38	0.871	14
0.780	39	0.809	15
0.857	40	0.985	16

معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
0.747	41	0.953	17
0.971	42	0.481	18
0.536	43	0.988	19
0.784	44	0.980	20
0.822	45	0.890	21
0.830	46	0.833	22
0.840	47	0.897	23
		0.989	24

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور تتراوح بين (0.530) و(0.989)، جاءت في معظمها معاملات ارتباط مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) و(0.05). مما يعني توفر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.

ثبات أداة الدراسة :

لقياس ثبات الاستبانة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ، كما يلي في الجدول :

جدول رقم (2) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة (ن=80)

الثبات	عدد العبارات	الاستبيان
0.960	47	الثبات العام للدرجة الكلية للاستبيان

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ للمقياس هي قيمة عالية وبلغ معامل الثبات للمقياس (0.960) مما يدل على درجة عالية من الثبات للمقياس .

مقياس ليكرت الخماسي :

حيث تم استخدام هذه الأساليب الإحصائية من أجل تحقيق أهداف الدراسة، وتم إعطاء الوزن المناسب لأهمية كل عبارة من عبارات الاستبيان ذات الإجابات المغلقة باستخدام مقياس ليكرت المكون من خمس عبارات والتي تعادل خمس أوزان كما يلي:

جدول رقم (3) تدرج مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الاستبيان .

حدود الفئمة (المتوسط المرجح)		الوصف (درجة الموافقة)	التدرج
إلى	من		
1.79	1	غير موافق بشدة	1
2.59	1.80	غير موافق	2
3.39	2.60	لا أعلم	3
4.19	3.40	أو وافق	4
5	4.20	أو وافق بشدة	5

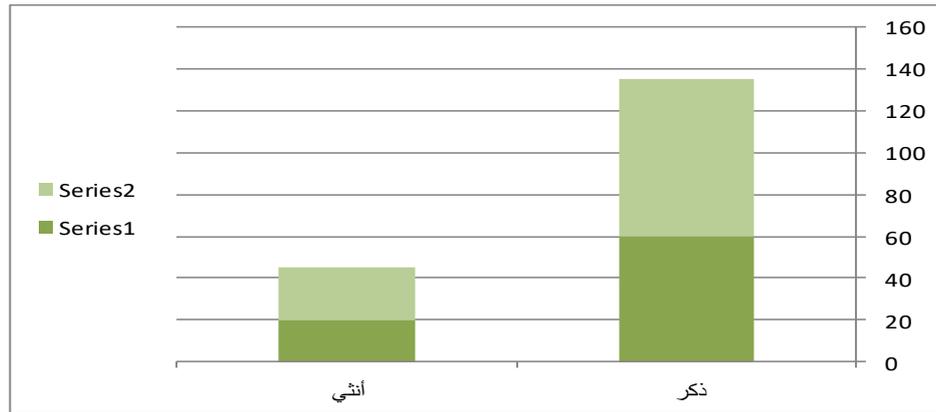
التوزيع التكراري والنسب المئوية لمتغيرات البيانات الأولية

جدول رقم (4): التوزيع التكراري والنسب المئوية لمتغير الجنس

متغير الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	60	75.00	75.00
	أنثى	20	25.00	100.00
	Total	80	100.0	100.0
Means	1.75	Std.Dev	0.430	N=80

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الذكور هم الفئة الأكثر مشاركة في الاستبيان بعدد 60 مشاركاً بنسبة 75.0% في حين أن الإناث الفئة الأقل مشاركة بعدد 20 مشاركة وبنسبة مشاركة بلغت 25.0% فقط.

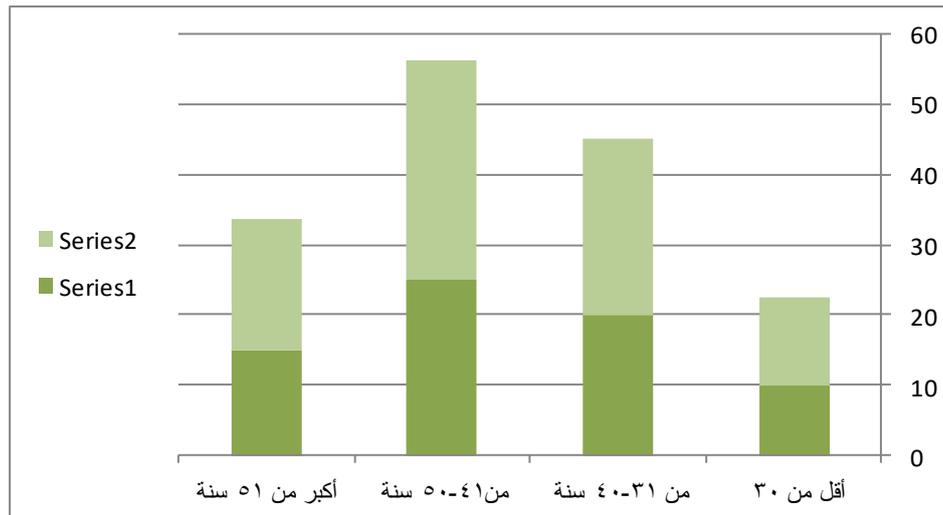


شكل رقم (1) يوضح جنس المشاركين
جدول رقم (5): التوزيع التكراري والنسب المئوية لمتغير العمر

العمر		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30	10	12.50	12.50	25.00
	من 31-40 سنة	20	25.00	25.00	31.25
	من 41-50 سنة	25	31.25	31.25	18.75
	أكبر من 51 سنة	15	18.75	18.75	100.00
	Total	80	100.00	100.00	
Means	2.36	Std.Dev	0.970	N=50	

يتضح من الجدول أعلاه أن أكثر الفئات العمرية المشاركة في الاستبيان هم الذين يبلغون من 41-50 سنة بعدد 25 مشارك ويمثلون نسبة 31.25% من المشاركين، في حين أن أقل نسبة مشاركة كانت من الفئة العمرية التي تبلغ أكبر أقل من 30 سنة بعدد 10 مشاركين يمثلون نسبة 12.50% من المشاركين.

وهذه البيانات مفيدة في مدى تفهم الموظفين لعبارات المقياس.



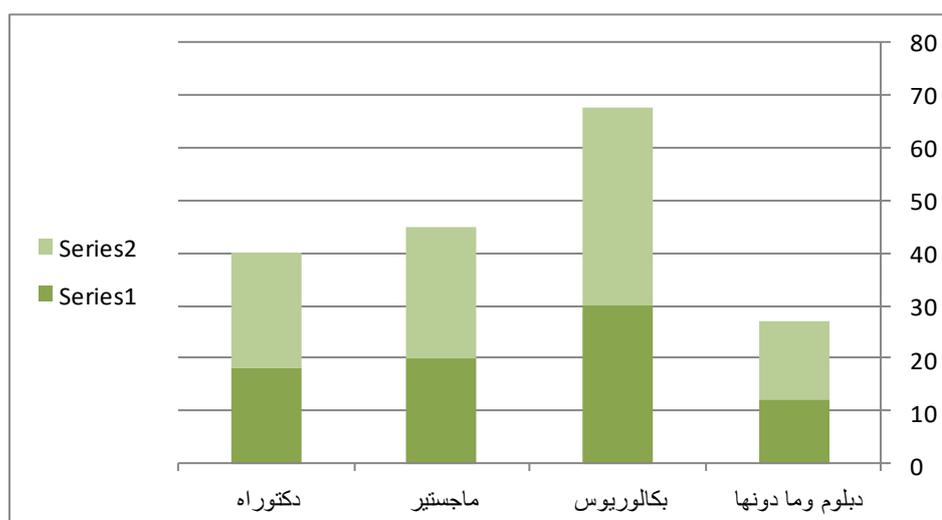
شكل رقم (2) يوضح الفئة العمرية
جدول رقم (6): التوزيع التكراري والنسب المئوية لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

المؤهل العلمي					
Valid	دبلوم وما دونها	12	15.00	15.00	37.50
	بكالوريوس	30	37.50	37.50	25.00
	ماجستير	20	25.00	25.00	22.050
	دكتوراه	18	22.050	22.050	100.00
	Total	80	100.0	100.0	
	Means	2.45	Std.Dev	0.990	N=80

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن حملة البكالوريوس هم أكثر الفئات المشاركة في الاستبيان بعدد 30 مشاركاً بنسبة 37.5% في حين أن أقل فئة شاركت في الاستبيان هم حملة الدبلوم وما دونها بعدد 12 مشاركاً وبنسبة مشاركة بلغت 15.00% فقط.



شكل رقم (3) يوضح المؤهل الدراسي

تحليل التباين الأحادي لتساؤلات الدراسة: A-nova one way:

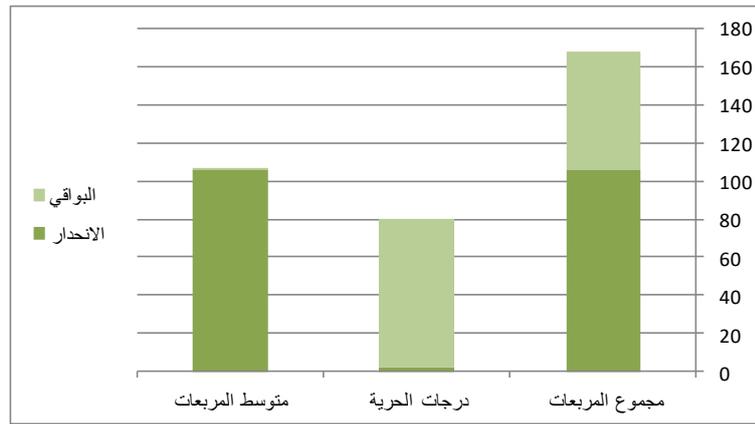
التساؤل الرئيسي:

يوجد أثر لتطبيق معايير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة من وجهة نظر الموظفين، لذا تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي الاتجاه One Way ANOVA.

جدول رقم (7) تحليل التباين الأحادي للتساؤل الرئيسي (ن=80)

المعنوية	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	البيان
0.05	0.590	1.873	2	0.501	الانحدار
		0.748	78	12.219	البواقي
			80	12.720	المجموع

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين أثر تطبيق معايير التحول الرقمي وتحسين أداء خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة، ويظهر ذلك من خلال قيمة "ف" وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوي 0.05 وتدلل على صحة وجوهية العلاقة بين المتغيرين وجودة الإطار وصحة الاعتماد على نتائج بدون أخطاء.



شكل رقم (4) يوضح تحليل التباين الأحادي للتساؤل الرئيسي

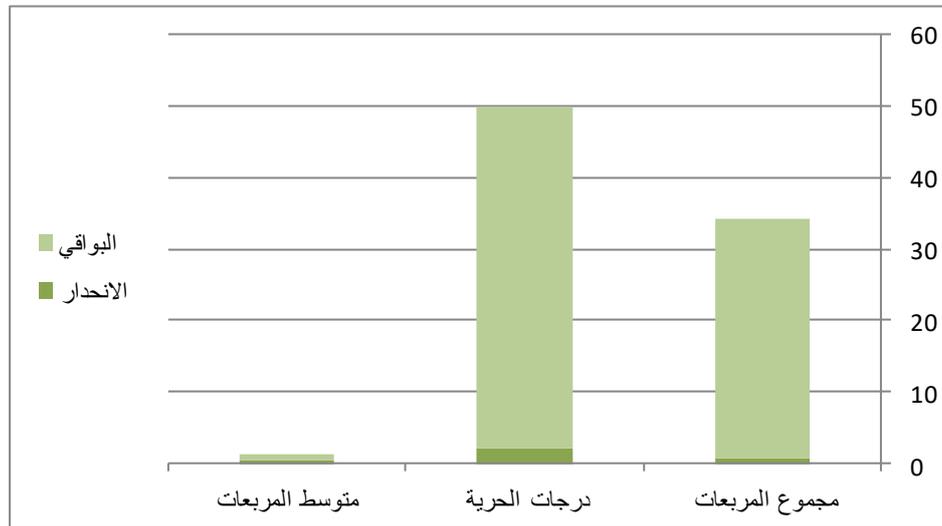
التساؤل الفرعي الأول :

يوجد أثر لتطبيق معايير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة من وجهة نظر المرؤوسين لذا تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي الاتجاه One Way ANOVA .

جدول رقم (8) تحليل التباين الأحادي للتساؤل الفرعي الأول (ن=50)

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	المعنوية
الانحدار	0.787	2	0.496	0.551	0.05
البواقي	33.533	48	0.713		
المجموع	34.320	50			

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين أثر تطبيق معايير التحول الرقمي وتحسين إدارة خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة من وجهة نظر المرؤوسين، ويظهر ذلك من خلال قيمة "ف" (0.551) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 وتدلل على صحة وجوهية العلاقة بين المتغيرين وجودة الإطار وصحة الاعتماد على النتائج بدون أخطاء من وجهة نظر المرؤوسين.



شكل رقم (5) يوضح تحليل التباين الأحادي للتساؤل الفرعي الأول

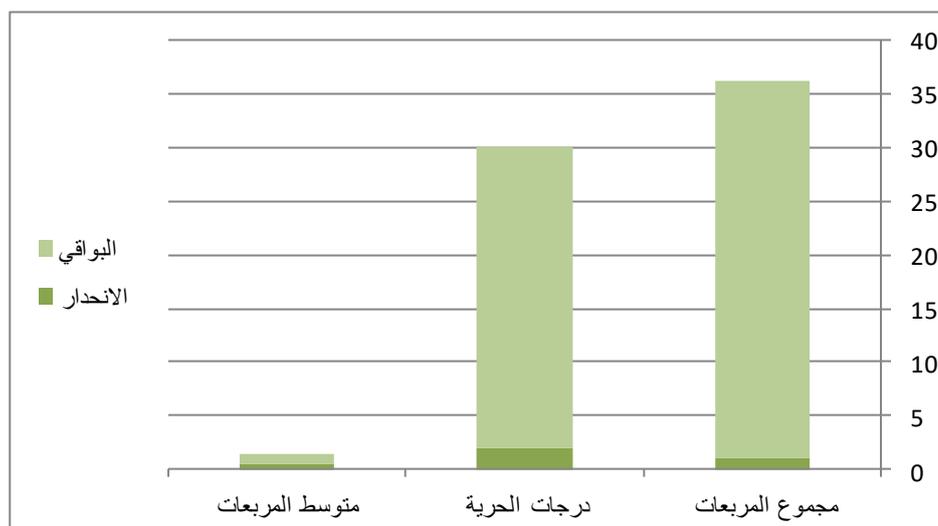
التساؤل الفرعي الثاني :

يوجد اثر تطبيق معايير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة من وجهة نظر المدراء لذا تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي الاتجاه One Way ANOVA .

جدول رقم (9) تحليل التباين الأحادي للتساؤل الفرعي الثاني (ن = 30)

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	المعنوية
الانحدار	سسس	2	0.520	0.530	0.05
البواقي	35.133	28	0.830		
المجموع	38.880	30			

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين أثر تطبيق معايير التحول الرقمي وتحسين أداء خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة من وجهة نظر الإداريين، ويظهر ذلك من خلال قيمة "ف" (0.530) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 وتدل على صحة وجوهية العلاقة بين المتغيرين وجود الإطار وصحة الاعتماد على النتائج بدون أخطاء من وجهة نظر المدراء.



شكل رقم (6) يوضح تحليل التباين الأحادي للتساؤل الفرعي الثاني

جدول رقم (10): الإحصاءات الوصفية وتحليل النتائج لإجابات (المؤسسين) على عبارات الاستبيان

رقم العبارة	ت/ %	موافق بشدة	موافق	لا أعلم	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام حسب مقياس ليكتر الخماسي
1	ت	15	17	8	4	6	50	3.62	1.75	أوافق
	%	30	34	16	8	12	100			
2	ت	23	13	6	2	6	50	3.90	1.85	أوافق
	%	26	26	12	4	12	100			
3	ت	21	12	12	3	2	50	3.94	1.28	أوافق
	%	42	24	24	6	4	100			
4	ت	15	17	8	4	6	50	3.62	1.75	أوافق
	%	30	34	16	8	12	100			
5	ت	21	12	12	3	2	50	3.94	1.28	أوافق
	%	42	24	24	6	4	100			
6	ت	19	15	10	4	2	50	3.09	1.27	لا أعلم
	%	38	30	20	8	4	100			
7	ت	19	15	10	4	2	50	3.09	1.27	لا أعلم
	%	38	30	20	8	4	100			
8	ت	25	16	4	3	2	50	4.18	1.17	أوافق

رقم العبارة	ت/ %	موافق بشدة	موافق	لا أعلم	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام حسب مقياس ليكتر الخماسي
	%	50	32	8	6	4	100			
9	ت	27	14	5	3	1	50	4.26	1.01	أوافق بشدة
	%	54	28	10	6	2	100			
10	ت	25	16	4	3	2	50	4.18	0.09	أوافق
	%	50	32	8	6	4	100			
11	ت	27	14	5	3	1	50	4.26	1.01	أوافق بشدة
	%	54	28	10	6	2	100			
12	ت	25	16	4	3	2	50	4.18	0.09	أوافق
	%	50	32	8	6	4	100			
13	ت	23	16	7	3	1	50	4.14	1.020	أوافق
	%	46	32	14	6	2	100			
14	ت	18	15	4	5	8	50	3.60	1.020	أوافق
	%	36	30	8	10	16	100			
15	ت	14	21	6	5	4	50	3.72	1.47	أوافق
	%	28	42	12	10	8	100			
19	ت	16	20	9	4	1	50	3.92	1.01	أوافق
	%	32	40	18	8	2	100			
17	ت	15	22	8	3	2	50	3.92	1.07	أوافق
	%	30	44	16	6	4	100			
18	ت	22	16	7	3	2	50	4.06	1.20	أوافق
	%	44	32	14	6	4	100			
19	ت	25	16	6	4	3	50	4.36	0.09	أوافق بشدة
	%	50	32	12	8	6	100			
20	ت	27	14	5	3	1	50	4.26	1.01	أوافق بشدة
	%	54	28	10	6	2	100			
21	ت	25	16	4	3	2	50	4.18	0.09	أوافق
	%	50	32	8	6	4	100			
22	ت	22	16	7	3	2	50	4.06	1.20	أوافق
	%	44	32	14	6	4	100			
23	ت	18	16	5	6	5	50	3.72	1.78	أوافق
	%	36	32	10	12	10	100			
24	ت	20	21	4	3	2	50	4.08	1.09	أوافق
	%	40	42	8	6	4	100			
25	ت	30	12	4	3	1	50	4.34	1.01	أوافق بشدة
	%	60	24	8	6	2	100			
26	ت	25	16	6	4	3	50	4.36	0.09	أوافق بشدة
	%	50	32	12	8	6	100			
27	ت	21	12	12	3	2	50	3.94	1.28	أوافق

رقم العبارة	ت/ %	موافق بشدة	موافق	لا أعلم	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام حسب مقياس ليكتر الخماسي
	%	42	24	24	6	4	100			
28	ت	22	15	8	4	1	50	4.06	1.11	أوافق
	%	44	30	16	8	2	100			
29	ت	23	14	8	3	2	50	4.07	1.12	أوافق
	%	46	28	16	6	4	100			
30	ت	23	14	8	3	2	50	4.07	1.12	أوافق
	%	46	28	16	6	4	100			
31	ت	20	15	6	5	4	50	3.83	1.64	أوافق
	%	40	30	12	10	8	100			
32	ت	18	16	5	6	5	50	3.72	1.78	أوافق
	%	36	32	10	12	10	100			
33	ت	20	21	4	3	2	50	4.08	1.09	أوافق
	%	40	42	8	6	4	100			
34	ت	30	12	4	3	1	50	4.34	1.01	أوافق بشدة
	%	60	24	8	6	2	100			
35	ت	16	20	9	4	1	50	3.92	1.01	أوافق
	%	32	40	18	8	2	100			
36	ت	15	22	8	3	2	50	3.92	1.07	أوافق
	%	30	44	16	6	4	100			
37	ت	23	16	7	3	1	50	4.14	1.020	أوافق
	%	26	32	14	6	2	100			
38	ت	18	15	4	5	8	50	3.60	1.020	أوافق
	%	36	30	8	10	16	100			
39	ت	14	21	6	5	4	50	3.72	1.47	أوافق
	%	28	42	12	10	8	100			
40	ت	18	15	4	5	8	50	3.60	1.020	أوافق
	%	36	30	8	10	16	100			
41	ت	21	12	12	3	2	50	3.94	1.28	أوافق
	%	42	24	24	6	4	100			
42	ت	15	22	8	3	2	50	3.92	1.07	أوافق
	%	30	44	16	6	4	100			
43	ت	23	16	7	3	1	50	4.14	1.020	أوافق
	%	26	32	14	6	2	100			
44	ت	18	15	4	5	8	50	3.60	1.020	أوافق
	%	36	30	8	10	16	100			
45	ت	14	21	6	5	4	50	3.72	1.47	أوافق
	%	28	42	12	10	8	100			
46	ت	18	15	4	5	8	50	3.60	1.020	أوافق

رقم العبارة	ت/ %	موافق بشدة	موافق	لا أعلم	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام حسب مقياس ليكر الخماسي	
	%	36	30	8	10	16	100				
47	ت	20	21	4	3	2	50	4.08	1.09	أوافق	
	%	40	42	8	6	4	100				
		المتوسط الكلي						3.62	1.26		موافق

تحليل جدول الإحصاءات الوصفية لإجابات المرؤوسين:

أظهر التحليل أن الموظفين أجابوا بالنسب التالية على ما يلي:

جدول رقم (11) إجابة الموظفين علي عبارات الاستبيان

العبارة	ت / %	موافق بشدة	موافق	لا أعلم	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
تعتقد أن هناك تخطيطاً فعالاً لتطبيق التحول الرقمي في وزارة العدل	ت %	15 30	17 34	8 16	4 8	6 12	50 100
هناك إطار قانوني واضح يسهل حوكمة التحول الرقمي في وزارة العدل	ت %	23 46	13 26	6 12	2 4	6 12	50 100
يمكن تعزيز الحوكمة لضمان نجاح التحول الرقمي في وزارة العدل	ت %	21 42	12 24	12 24	3 6	2 4	50 100
يمكن تعزيز عمليات التخطيط للتحول الرقمي في وزارة العدل	ت %	15 30	17 34	8 16	4 8	6 12	50 100
تعتقد أن البيئة المؤسسية تدعم عملية التحول الرقمي بشكل كاف	ت %	21 42	12 24	12 24	3 6	2 4	50 100
هناك ثقافة رقمية متطورة تدعم عمليات التحول الرقمي	ت %	19 38	15 30	10 20	4 8	2 4	50 100
هناك تركيز كافٍ لتطوير قادة التحول الرقمي في وزارة العدل	ت %	19 38	15 30	10 20	4 8	2 4	50 100
تعزيز تطوير قادة التحول الرقمي لضمان نجاح استراتيجية التحول	ت %	25 50	16 32	4 8	3 6	2 4	50 100
تعتقد أن هناك حاجة لبناء وتعزيز الكفاءات الرقمية للموظفين	ت %	27 54	14 28	5 10	3 6	1 2	50 100
هناك برامج تدريب فعالة يمكن تنفيذها لبناء الكفاءات الرقمية في وزارة العدل	ت %	25 50	16 32	4 8	3 6	2 4	50 100
هناك استراتيجية محددة لإدارة المخاطر المتعلقة بعمليات التحول الرقمي	ت %	27 54	14 28	5 10	3 6	1 2	50 100
يمكن تحسين عمليات إدارة المخاطر لضمان تنفيذ التحول الرقمي بنجاح	ت %	25 50	16 32	4 8	3 6	2 4	50 100
هناك خطط واضحة لضمان استمرارية الأعمال في حالات الطوارئ	ت %	23 46	16 32	7 14	3 6	1 2	50 100
	ت	18	15	4	5	8	50

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أعلم	موافق	موافق بشدة	ت / %	العبارة
100	16	10	8	30	36	%	تعزيز استمرارية الأعمال في الفرع لضمان تقديم الخدمات الرقمية بشكل مستمر
50	4	5	6	21	14	ت	تعتقد أن هناك اجراءات عمل فعالة تعزز تنفيذ
100	8	10	12	42	28	%	التحول الرقمي
50	1	4	9	20	16	ت	يمكن تحسين اجراءات العمل لضمان توفير بيئة
100	2	8	18	40	32	%	عمل ملائمة لتنفيذ الخدمات الرقمية
50	2	3	8	22	15	ت	توجد تحديات معينة تواجه اجراءات العمل في
100	4	6	16	44	30	%	تحقيق أهداف التحول الرقمي
50	2	3	7	16	22	ت	يمكن تطوير وتحديث اجراءات العمل لمواكبة
100	4	6	14	32	44	%	التطورات التكنولوجية وتحقيق أهداف التحول الرقمي
50	3	4	6	16	25	ت	تعتقد أن الأنظمة الحالية تدعم بشكل كافي تنفيذ
100	6	8	12	32	50	%	استراتيجية التحول الرقمي
50	1	3	5	14	27	ت	هناك معوقات يمكن حلها في الأنظمة الحالية لدعم
100	2	6	10	28	54	%	عمليات التحول الرقمي
50	2	3	4	16	25	ت	البنية التحتية الحالية كافية لدعم تقديم الخدمات
100	4	6	8	32	50	%	الرقمية بشكل فعال
50	2	3	7	16	22	ت	يمكن تعزيز البنية التحتية لضمان توافر البنية
100	4	6	14	32	44	%	اللازمة للتحول الرقمي
50	5	6	5	16	18	ت	تعتقد أن الاستخدام المحتمل للحوسبة السحابية
100	10	12	10	32	36	%	قد يساهم في تحسين الخدمات التقنية
50	2	3	4	21	20	ت	يمكن تبني البنية السحابية بشكل فعال لتعزيز
100	4	6	8	42	40	%	الكفاءة والمرونة في تقديم الخدمات الرقمية
50	1	3	4	12	30	ت	تعتقد أن هناك خطط محددة لمشاركة المستخدمين
100	2	6	8	24	60	%	في عملية التحول الرقمي في وزارة العدل
50	3	4	6	16	25	ت	يمكن تحسين مشاركة المستخدمين في تصميم وتنفيذ
100	6	8	12	32	50	%	الخدمات الرقمية
50	2	3	12	12	21	ت	تعتقد أن هناك استراتيجية واضحة لتعزيز العلاقة
100	4	6	24	24	42	%	مع المستخدمين في ظل التحول الرقمي
50	1	4	8	15	22	ت	يمكن تحسين التواصل والتفاعل مع المستخدمين في
100	2	8	16	30	44	%	البيئة الرقمية
50	2	3	8	14	23	ت	يمكن تقييم تجربة المستخدمين من الخدمات الرقمية
100	4	6	16	28	46	%	المقدمة في وزارة العدل
50	2	3	8	14	23	ت	توجد تحديات تواجه تجربة المستخدمين من الخدمات
100	4	6	16	28	46	%	الرقمية
50	4	5	6	15	20	ت	تعتقد أن هناك سياسات وإجراءات واضحة لحوكمة
100	8	10	12	30	40	%	وإدارة البيانات
50	5	6	5	16	18	ت	

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أعلم	موافق	موافق بشدة	ت / %	العبارة
100	10	12	10	32	36	%	يمكن تعزيز أنظمة الحكومة وإدارة البيانات لضمان سلامة وأمان البيانات الرقمية
50	2	3	4	21	20	ت	يتم استخدام البيانات في عمليات اتخاذ القرارات وتطوير الخدمات الرقمية في الفرع
100	4	6	8	42	40	%	
50	1	3	4	12	30	ت	هناك إجراءات يمكن اتباعها لتعزيز توافر البيانات وسهولة الوصول إليها لدعم عمليات التحول الرقمي
100	2	6	8	24	60	%	
50	1	4	9	20	16	ت	توجد مبادرات محددة لاستخدام وتوفير البيانات المفتوحة للجمهور
100	2	8	18	40	32	%	
50	2	3	8	22	15	ت	يمكن تعزيز استخدام البيانات المفتوحة كوسيلة لتعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية في العمل الرقمي
100	4	6	16	44	30	%	
50	1	3	7	16	23	ت	يتم تشجيع الابتكار والإبداع في بيئة العمل
100	2	6	14	32	46	%	
50	8	5	4	15	18	ت	يمكن تعزيز ثقافة الابتكار المؤسسي لدعم التحول الرقمي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية
100	16	10	8	30	36	%	
50	4	5	6	21	14	ت	يمكن تطبيق حلول ابتكارية لتحسين الخدمات الرقمية المقدمة
100	8	10	12	42	28	%	
50	8	5	4	15	18	ت	هناك نتائج ملحوظة تم تحقيقها من خلال تبني الحلول الابتكارية
100	16	10	8	30	36	%	
50	2	3	12	12	21	ت	هناك كفاءة وسهولة في الاستخدام القنوات الرقمية
100	4	6	24	24	42	%	
50	2	3	8	22	15	ت	توجد معايير يجب تحقيقها لضمان جودة الخدمات الرقمية
100	4	6	16	44	30	%	
50	1	3	7	16	23	ت	توفر القنوات الرقمية والخدمات المتاحة احتياجات المستفيدين بشكل فعال
100	2	6	14	32	46	%	
50	8	5	4	15	18	ت	هناك قنوات مفضلة لدى المستفيدين ويمكن تحسينها
100	16	10	8	30	36	%	
50	4	5	6	21	14	ت	ساعدت منصة الحكومة الشاملة على كفاءة التشغيل ورفع مستوى الخدمة
100	8	10	12	42	28	%	
50	8	5	4	15	18	ت	هل يتم توضيح مفهوم الحكومة الشاملة
100	16	10	8	30	36	%	
50	2	3	4	21	20	ت	هل يتم تعزيز الحكومة الشاملة
100	4	6	8	42	40	%	

جدول رقم (12): الإحصاءات الوصفية وتحليل النتائج لإجابات (المدراء) على عبارات الاستبيان

رقم العبارة	ت / %	موافق بشدة	موافق	لا أعلم	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام حسب مقياس ليكتر الخماسي
1	ت	10	14	3	2	1	30	4	1	أوافق

رقم العبارة	ت/ %	موافق بشدة	موافق	لا أعلم	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام حسب مقياس ليكتر الخماسي
	%	33.3	46.6	10	6.66	3.33	100			
2	ت	18	5	4	2	1	30	4.23	1.12	أوافق بشدة
	%	60	16.6	13.3	6.66	3.33	100			
3	ت	9	13	4	3	1	30	3.87	1.06	أوافق
	%	30	43.3	13.3	10	3.33	100			
4	ت	10	15	3	2	0	30	4.1	0.83	أوافق
	%	33.3	30	10	6.66	0	100			
5	ت	10	14	3	2	1	30	4	1	أوافق
	%	33.3	46.6	10	6.66	3.33	100			
6	ت	17	3	5	4	1	30	4.03	1.25	أوافق
	%	56.6		16.6	13.3	3.33	100			
7	ت	16	2	7	3	2	30	3.9	1.33	أوافق
	%	53.3	6.66	23.3	10	6.66	100			
8	ت	15	4	6	4	1	30	3.93	1.24	أوافق
	%	50	13.3	20	13.3	3.33	100			
9	ت	14	3	5	6	2	30	3.7	1.39	أوافق
	%	46.6	10	16.6	20	6.66	100			
10	ت	13	4	6	4	3	30	3.67	1.4	أوافق
	%	46.3	13.3	20	13.3	10	100			
11	ت	12	5	4	6	3	30	3.57	1.43	أوافق
	%	40	16.6	13.3	20	10	100			
12	ت	14	6	6	3	1	30	3.97	1.17	أوافق
	%	46.6	20	20	10	3.33	100			
13	ت	15	7	5	2	1	30	4.1	1.11	أوافق
	%	50	23.3	16.6	6.66	3.33	100			
14	ت	16	8	6	0	0	30	4.33	0.79	أوافق بشدة
	%	53.3	26.6	20	0	0	100			
15	ت	10	12	5	2	1	30	3.93	1.03	أوافق
	%	33.3	40	16.6	6.66	3.33	100			
19	ت	9	14	4	3	0	30	3.97	0.91	أوافق
	%	30	46.6	13.3	10	0	100			
17	ت	16	3	5	5	1	30	3.93	1.29	أوافق
	%	56.6		16.6	16.6	3.33	100			
18	ت	15	6	6	3	0	30	4.1	1.04	أوافق
	%	30	20	20	10	0	100			
19	ت	13	7	7	2	1	30	3.97	1.11	أوافق
	%	43.3	23.3	23.3	6.66	3.33	100			
20	ت	12	8	6	3	1	30	3.9	1.14	أوافق

رقم العبارة	ت/ %	موافق بشدة	موافق	لا أعلم	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام حسب مقياس ليكتر الخماسي
	%	40	26.6	20	10	3.33	100			
21	ت	10	8	5	6	1	30	3.67	1.22	أوافق
	%	33.3	26.6	16.6	20	3.33	100			
22	ت	14	6	5	3	2	30	3.9	1.27	أوافق
	%	46.6	20	16.6	10	6.66	100			
23	ت	15	5	4	4	2	30	3.9	1.33	أوافق
	%	30	16.6	13.3	13.3	6.66	100			
24	ت	17	6	5	2	0	30	4.27	0.96	أوافق بشدة
	%	56.6	20	16.6	6.66	0	100			
25	ت	19	4	4	2	1	30	4.27	1.12	أوافق بشدة
	%	63.3	13.3	13.3	6.66	3.33	100			
26	ت	16	5	5	3	1	30	4.07	1.18	أوافق
	%	53.3	16.6	16.6	10	3.33	100			
27	ت	14	5	3	6	2	30	3.77	1.38	أوافق
	%	46.6	16.6	10	20	6.66	100			
28	ت	15	6	6	2	1	30	4.07	1.12	أوافق
	%	30	20	20	6.66	3.33	100			
29	ت	16	4	8	1	1	30	4.1	1.11	أوافق
	%	53.3	13.3	26.6	3.33	3.33	100			
30	ت	16	5	7	1	1	30	4.13	1.09	أوافق
	%	53.3	16.6	23.3	3.33	3.33	100			
31	ت	15	5	5	3	2	30	3.93	1.29	أوافق
	%	30	16.6	16.6	10	6.66	100			
32	ت	19	5	4	1	1	30	4.33	1.04	أوافق بشدة
	%	63.3	16.6	13.3	3.33	3.33	100			
33	ت	16	3	6	3	2	30	3.93	1.31	أوافق
	%	53.3	10	20	10	6.66	100			
34	ت	17	2	7	3	1	30	4.03	1.22	أوافق
	%	56.6	6.66	23.3	10	3.33	100			
35	ت	14	5	5	3	3	30	3.8	1.38	أوافق
	%	46.6	16.6	16.6	10	10	100			
36	ت	10	12	4	3	1	30	3.9	1.08	أوافق
	%	33.3		13.3	10	3.33	100			
37	ت	8	15	5	2	0	30	3.97	0.84	أوافق
	%	26.6		16.6	6.66	0	100			
38	ت	9	15	6	0	0	30	4.1	0.7	أوافق
	%	30	50	20	0	0	100			
39	ت	6	15	8	1	0	30	3.87	0.76	أوافق

رقم العبارة	ت/ %	موافق بشدة	موافق	لا أعلم	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام حسب مقياس ليكتر الخماسي
	%	20	50	26.6	3.33	0	100			
40	ت	6	17	7	0	0	30	3.97	0.66	أوافق
	%	20	56.6	23.3	0	0	100			
41	ت	17	2	8	2	1	30	4.07	1.18	أوافق
	%	56.6	6.66	26.6	6.66	3.33	100			
42	ت	8	14	7	1	0	30	3.97	0.8	أوافق
	%	26.6	46.6	23.3	3.33	0	100			
43	ت	10	11	6	2	1	30	3.9	1.04	أوافق
	%	33.3	36.6	20	6.66	3.33	100			
44	ت	9	14	5	1	1	30	3.97	0.95	أوافق
	%	30	46.6	16.6	3.33	3.33	100			
45	ت	9	13	6	1	1	30	3.93	0.96	أوافق
	%	30	43.3	20	3.33	3.33	100			
46	ت	15	5	4	5	1	30	3.93	1.26	أوافق
	%	50	16.6	13.3	16.6	3.33	100			
47	ت	13	9	3	3	2	30	3.93	1.24	أوافق
	%	43.3	30	10	10	6.66	100			
							المتوسط الكلي			
								3.98	1.14	موافق

تحليل جدول الإحصاءات الوصفية لإجابات المدراء:

أظهر التحليل أن الموظفين أجابوا بالنسب التالية على ما يلي:

جدول رقم (13) إجابة المدراء على عبارات الاستبيان

رقم العبارة	ت/ %	موافق بشدة	موافق	لا أعلم	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
تعتقد أن هناك تخطيطاً فعالاً لتطبيق التحول الرقمي في وزارة العدل	ت	10	14	3	2	1	30
	%	33.3	46.6	10	6.66	3.33	100
هناك إطار قانوني واضح يسهل حوكمة التحول الرقمي في وزارة العدل	ت	18	5	4	2	1	30
	%	60	16.6	13.3	6.66	3.33	100
يمكن تعزيز الحوكمة لضمان نجاح التحول الرقمي في وزارة العدل	ت	9	13	4	3	1	30
	%	30	43.3	13.3	10	3.33	100
يمكن تعزيز عمليات التخطيط للتحول الرقمي في وزارة العدل	ت	10	15	3	2	0	30
	%	33.3	50	10	6.66	0	100
تعتقد أن البيئة المؤسسية تدعم عملية التحول الرقمي بشكل كاف	ت	10	14	3	2	1	30
	%	33.3	46.6	10	6.66	3.33	100
هناك ثقافة رقمية متطورة تدعم عمليات التحول الرقمي	ت	17	3	5	4	1	30
	%	56.6	10	16.6	13.3	3.33	100
هناك تركيز كافٍ لتطوير قادة التحول الرقمي في وزارة العدل	ت	16	2	7	3	2	30

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أعلم	موافق	موافق بشدة	ت/ %	رقم العبارة
100	6.66	10	23.3	6.66	53.3	%	
30	1	4	6	4	15	ت	تعزيز تطوير قيادة التحول الرقمي لضمان نجاح
100	3.33	13.3	20	13.3	50	%	استراتيجية التحول
30	2	6	5	3	14	ت	تعتقد أن هناك حاجة لبناء وتعزيز الكفاءات الرقمية
100	6.66	20	16.6	10	46.6	%	للموظفين
30	3	4	6	4	13	ت	هناك برامج تدريب فعالة يمكن تنفيذها لبناء الكفاءات
100	10	13.3	20	13.3	46.3	%	الرقمية في وزارة العدل
30	3	6	4	5	12	ت	هناك استراتيجية محددة لإدارة المخاطر المتعلقة بعمليات
100	10	20	13.3	16.6	40	%	التحول الرقمي
30	1	3	6	6	14	ت	يمكن تحسين عمليات إدارة المخاطر لضمان تنفيذ التحول
100	3.33	10	20	20	46.6	%	الرقمي بنجاح
30	1	2	5	7	15	ت	هناك خطط واضحة لضمان استمرارية الأعمال في حالات
100	3.33	6.66	16.6	23.3	50	%	الطوارئ
30	0	0	6	8	16	ت	تعزيز استمرارية الأعمال في الفرع لضمان تقديم الخدمات
100	0	0	20	26.6	53.3	%	الرقمية بشكل مستمر
30	1	2	5	12	10	ت	تعتقد أن هناك إجراءات عمل فعالة تعزز تنفيذ التحول
100	3.33	6.66	16.6	40	33.3	%	الرقمي
30	0	3	4	14	9	ت	يمكن تحسين إجراءات العمل لضمان توفير بيئة عمل
100	0	10	13.3	46.6	30	%	ملائمة لتنفيذ الخدمات الرقمية
30	1	5	5	3	16	ت	توجد تحديات معينة تواجه إجراءات العمل في تحقيق
100	3.33	16.6	16.6		56.6	%	أهداف التحول الرقمي
30	0	3	6	6	15	ت	يمكن تطوير وتحديث إجراءات العمل لمواكبة التطورات
100	0	10	20	20	30	%	التكنولوجية وتحقيق أهداف التحول الرقمي
30	1	2	7	7	13	ت	تعتقد أن الأنظمة الحالية تدعم بشكل كافٍ تنفيذ
100	3.33	6.66	23.3	23.3	43.3	%	استراتيجية التحول الرقمي
30	1	3	6	8	12	ت	هناك معوقات يمكن حلها في الأنظمة الحالية لدعم
100	3.33	10	20	26.6	40	%	عمليات التحول الرقمي
30	1	6	5	8	10	ت	البنية التحتية الحالية كافية لدعم تقديم الخدمات
100	3.33	20	16.6	26.6	33.3	%	الرقمية بشكل فعال
30	2	3	5	6	14	ت	يمكن تعزيز البنية التحتية لضمان توافر البنية اللازمة
100	6.66	10	16.6	20	46.6	%	للتحول الرقمي
30	2	4	4	5	15	ت	تعتقد أن الاستخدام المحتمل للحوسبة السحابية قد
100	6.66	13.3	13.3	16.6	30	%	يساهم في تحسين الخدمات التقنية
30	0	2	5	6	17	ت	يمكن تبني البنية السحابية بشكل فعال لتعزيز الكفاءة
100	0	6.66	16.6	20	56.6	%	والمرونة في تقديم الخدمات الرقمية
30	1	2	4	4	19	ت	تعتقد أن هناك خطط محددة لمشاركة المستفيدين في
100	3.33	6.66	13.3	13.3	63.3	%	عملية التحول الرقمي في وزارة العدل
30	1	3	5	5	16	ت	

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أعلم	موافق	موافق بشدة	ت/ %	رقم العبارة
100	3.33	10	16.6	16.6	53.3	%	يمكن تحسين مشاركة المستخدمين في تصميم وتنفيذ الخدمات الرقمية
30	2	6	3	5	14	ت	تعتقد أن هناك استراتيجية واضحة لتعزيز العلاقة مع المستخدمين في ظل التحول الرقمي
100	6.66	20	10	16.6	46.6	%	
30	1	2	6	6	15	ت	يمكن تحسين التواصل والتفاعل مع المستخدمين في البيئة الرقمية
100	3.33	6.66	20	20	30	%	
30	1	1	8	4	16	ت	يمكن تقييم تجربة المستخدم من الخدمات الرقمية المقدمة في وزارة العدل
100	3.33	3.33	26.6	13.3	53.3	%	
30	1	1	7	5	16	ت	توجد تحديات تواجه تجربة المستخدم من الخدمات الرقمية
100	3.33	3.33	23.3	16.6	53.3	%	
30	2	3	5	5	15	ت	تعتقد أن هناك سياسات وإجراءات واضحة لحوكمة وإدارة البيانات
100	6.66	10	16.6	16.6	30	%	
30	1	1	4	5	19	ت	يمكن تعزيز أنظمة الحوكمة وإدارة البيانات لضمان سلامة وأمان البيانات الرقمية
100	3.33	3.33	13.3	16.6	63.3	%	
30	2	3	6	3	16	ت	يتم استخدام البيانات في عمليات اتخاذ القرارات وتطوير الخدمات الرقمية في الفرع
100	6.66	10	20	10	53.3	%	
30	1	3	7	2	17	ت	هناك إجراءات يمكن اتباعها لتعزيز توافق البيانات وسهولة الوصول إليها لدعم عمليات التحول الرقمي
100	3.33	10	23.3	6.66	56.6	%	
30	3	3	5	5	14	ت	توجد مبادرات محددة لاستخدام وتوفير البيانات المفتوحة للجمهور
100	10	10	16.6	16.6	46.6	%	
30	1	3	4	12	10	ت	يمكن تعزيز استخدام البيانات المفتوحة كوسيلة لتعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية في العمل الرقمي
100	3.33	10	13.3	40	33.3	%	
30	0	2	5	15	8	ت	يتم تشجيع الابتكار والإبداع في بيئة العمل
100	0	6.66	16.6	30	26.6	%	
30	0	0	6	15	9	ت	يمكن تعزيز ثقافة الابتكار المؤسسي لدعم التحول الرقمي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية
100	0	0	20	50	30	%	
30	0	1	8	15	6	ت	يمكن تطبيق حلول ابتكارية لتحسين الخدمات الرقمية المقدمة
100	0	3.33	26.6	50	20	%	
30	0	0	7	17	6	ت	هناك نتائج ملحوظة تم تحقيقها من خلال تبني الحلول الابتكارية
100	0	0	23.3	56.6	20	%	
30	1	2	8	2	17	ت	هناك كفاءة وسهولة في الاستخدام القنوات الرقمية
100	3.33	6.66	26.6	6.66	56.6	%	
30	0	1	7	14	8	ت	توجد معايير يجب تحقيقها لضمان جودة الخدمات الرقمية
100	0	3.33	23.3	46.6	26.6	%	
30	1	2	6	11	10	ت	توفر القنوات الرقمية والخدمات المتاحة احتياجات المستخدمين بشكل فعال
100	3.33	6.66	20	36.6	33.3	%	
30	1	1	5	14	9	ت	هناك قنوات مفضلة لدى المستخدمين ويمكن تحسينها
100	3.33	3.33	16.6	46.6	30	%	

رقم العبارة	ت/ %	موافق بشدة	موافق	لا أعلم	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
ساعدت منصة الحكومة الشاملة على كفاءة التشغيل ورفع مستوى الخدمة	ت	9	13	6	1	1	30
	%	30	43.3	20	3.33	3.33	100
هل يتم توضيح مفهوم الحكومة الشاملة	ت	15	5	4	5	1	30
	%	50	16.6	13.3	16.6	3.33	100
هل يتم تعزيز الحكومة الشاملة	ت	13	9	3	2	3	30
	%	43.3	30	10	6.66	10	100

مقارنة نتائج التحليل بين المرؤوسين والمدراء لعبارات الاستبيان

جدول رقم (14) يوضح نتائج التحليل بين الموظفين والإداريين لعبارات الاستبيان

الإداريين	المرؤوسين	العبارة
أوافق	أوافق	تعتقد أن هناك تخطيطاً فعالاً لتطبيق التحول الرقمي في وزارة العدل
أوافق بشدة	أوافق	هناك إطار قانوني واضح يسهل حوكمة التحول الرقمي في وزارة العدل
أوافق	أوافق	يمكن تعزيز الحوكمة لضمان نجاح التحول الرقمي في وزارة العدل
أوافق	أوافق	يمكن تعزيز عمليات التخطيط للتحول الرقمي في وزارة العدل
أوافق	أوافق	تعتقد أن البيئة المؤسسية تدعم عملية التحول الرقمي بشكل كاف
أوافق	لا أعلم	هناك ثقافة رقمية متطورة تدعم عمليات التحول الرقمي
أوافق	لا أعلم	هناك تركيز كافٍ لتطوير قادة التحول الرقمي في وزارة العدل
أوافق	أوافق	تعزيز تطوير قادة التحول الرقمي لضمان نجاح استراتيجية التحول
أوافق	أوافق بشدة	تعتقد أن هناك حاجة لبناء وتعزيز الكفاءات الرقمية للموظفين
أوافق	أوافق	هناك برامج تدريب فعالة يمكن تنفيذها لبناء الكفاءات الرقمية في وزارة العدل
أوافق	أوافق بشدة	هناك استراتيجية محددة لإدارة المخاطر المتعلقة بعمليات التحول الرقمي
أوافق	أوافق	يمكن تحسين عمليات إدارة المخاطر لضمان تنفيذ التحول الرقمي بنجاح
أوافق	أوافق	هناك خطط واضحة لضمان استمرارية الأعمال في حالات الطوارئ
أوافق بشدة	أوافق	تعزيز استمرارية الأعمال في الفرع لضمان تقديم الخدمات الرقمية بشكل مستمر
أوافق	أوافق	تعتقد أن هناك اجراءات عمل فعالة تعزز تنفيذ التحول الرقمي
أوافق	أوافق	يمكن تحسين اجراءات العمل لضمان توفير بيئة عمل ملائمة لتنفيذ الخدمات الرقمية
أوافق	أوافق	توجد تحديات معينة تواجه اجراءات العمل في تحقيق أهداف التحول الرقمي
أوافق	أوافق	يمكن تطوير وتحديث اجراءات العمل لمواكبة التطورات التكنولوجية وتحقيق أهداف التحول الرقمي
أوافق	أوافق بشدة	تعتقد أن الأنظمة الحالية تدعم بشكل كافي تنفيذ استراتيجية التحول الرقمي
أوافق	أوافق بشدة	هناك معوقات يمكن حلها في الأنظمة الحالية لدعم عمليات التحول الرقمي
أوافق	أوافق	البنية التحتية الحالية كافية لدعم تقديم الخدمات الرقمية بشكل فعال
أوافق	أوافق	يمكن تعزيز البنية التحتية لضمان توافر البنية اللازمة للتحول الرقمي
أوافق	أوافق	تعتقد أن الاستخدام المحتمل للحوسبة السحابية قد يساهم في تحسين الخدمات التقنية
أوافق بشدة	أوافق	يمكن تبني البنية السحابية بشكل فعال لتعزيز الكفاءة والمرونة في تقديم الخدمات الرقمية
أوافق بشدة	أوافق بشدة	تعتقد أن هناك خطط محددة لمشاركة المستفيدين في عملية التحول الرقمي في وزارة العدل
أوافق	أوافق بشدة	يمكن تحسين مشاركة المستفيدين في تصميم وتنفيذ الخدمات الرقمية
أوافق	أوافق	تعتقد أن هناك استراتيجية واضحة لتعزيز العلاقة مع المستفيدين في ظل التحول الرقمي

الإداريين	المؤوسين	المعيار
أو افق	أو افق	يمكن تحسين التواصل والتفاعل مع المستفيدين في البيئة الرقمية
أو افق	أو افق	يمكن تقييم تجربة المستفيد من الخدمات الرقمية المقدمة في وزارة العدل
أو افق	أو افق	توجد تحديات تواجه تجربة المستفيد من الخدمات الرقمية
أو افق	أو افق	تعتقد أن هناك سياسات وإجراءات واضحة لحوكمة وإدارة البيانات
أو افق بشدة	أو افق	يمكن تعزيز أنظمة الحوكمة وإدارة البيانات لضمان سلامة وأمان البيانات الرقمية
أو افق	أو افق	يتم استخدام البيانات في عمليات اتخاذ القرارات وتطوير الخدمات الرقمية في الفرع
أو افق	أو افق بشدة	هناك إجراءات يمكن اتباعها لتعزيز توافر البيانات وسهولة الوصول إليها لدعم عمليات التحول الرقمي
أو افق	أو افق	توجد مبادرات محددة لاستخدام وتوفير البيانات المفتوحة للجمهور
أو افق	أو افق	يمكن تعزيز استخدام البيانات المفتوحة كوسيلة لتعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية في العمل الرقمي
أو افق	أو افق	يتم تشجيع الابتكار والإبداع في بيئة العمل
أو افق	أو افق	يمكن تعزيز ثقافة الابتكار المؤسسي لدعم التحول الرقمي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية
أو افق	أو افق	يمكن تطبيق حلول ابتكارية لتحسين الخدمات الرقمية المقدمة
أو افق	أو افق	هناك نتائج ملحوظة تم تحقيقها من خلال تبني الحلول الابتكارية
أو افق	أو افق	هناك كفاءة وسهولة في الاستخدام القنوات الرقمية
أو افق	أو افق	توجد معايير يجب تحقيقها لضمان جودة الخدمات الرقمية
أو افق	أو افق	توفر القنوات الرقمية والخدمات المتاحة احتياجات المستخدمين بشكل فعال
أو افق	أو افق	هناك قنوات مفضلة لدى المستخدمين ويمكن تحسينها
أو افق	أو افق	ساعدت منصة الحكومة الشاملة على كفاءة التشغيل ورفع مستوى الخدمة
أو افق	أو افق	هل يتم توضيح مفهوم الحكومة الشاملة
أو افق	أو افق	هل يتم تعزيز الحكومة الشاملة

مناقشة النتائج

- 1- اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (الموهوب، 2021) في أن هناك أثر لتطبيق معايير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة من وجهة نظر الموظفين والمدراء بها وهذا راجع إلى أن الرؤية والرسالة التي تم وضعها من قبل وزارة العدل واضحة وقد توافقت هذه النتيجة مع حيث كان هناك تخطيط فعال لتطبيق التحول الرقمي في وزارة العدل وهناك إطار قانوني واضح يسهل حوكمة التحول الرقمي وأن البنية المؤسسية تدعم عملية التحول الرقمي بشكل كاف .
- 2- واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (ذهب، 2021م) أيضا أن استراتيجية التحول الرقمي تستفيد من التكنولوجيات الرقمية التي تمكن المؤسسة من المنافسة والابتكار والنمو وتحقيق استراتيجية أعمالها.
- 3- اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (هلال، 2018) في أن مستوى متطلبات التحول الرقمي في المنظمات مرتفعاً وذلك لأن التحول الرقمي أصبح وسيلة وأداة فعالة في تحسين جودة الأداء والخدمات المقدمة للعملاء وتحسين وتطوير العاملين بالمنظمات الحكومية حيث أن هناك أثر لتطبيق معايير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة من وجهة نظر الموظفين والإداريين العاملين بها وهذا راجع إلى أن هناك ثقافة رقمية لدى العاملين بوزارة العدل من الموظفين والإداريين حيث هناك تركيز كاف لتطوير قادة التحول الرقمي بها وتعزيز وتطوير القادة من خلال إقامة الدورات والبرامج التدريبية التي يتم العمل عليها ويتم تعزيز وبناء الكفاءات الرقمية للموظفين والإداريين العاملين بوزارة العدل فرع المدينة المنورة كما تهتم وزارة العدل بإدارة المخاطر والاستمرارية في الأعمال حيث يتم وضع استراتيجية محددة لإدارة المخاطر وتحسينها لضمان تنفيذ التحول الرقمي بنجاح من خلال تعزيز استمرارية الأعمال في الفروع وتقديم الخدمات بشكل مستمر وميسر.
- 4- اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (عبد الله، 2019) في أن التحول الرقمي له أثر كبير على أداء المنظمات كما توافقت دراستي في أن هناك أثر لتطبيق معايير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة من وجهة نظر المسؤولين والمدراء العاملين بها

وهذا راجع إلى أن وزارة العدل فرع المدينة المنورة تهتم بإدارة العمليات والتشغيل حيث يتم وضع إجراءات عمل فعالة تعمل على تعزيز وتنفيذ التحول الرقمي وتوفير بيئة عمل ملائمة لتنفيذ الخدمات الرقمية وتحسين وتوجيه إجراءات العمل نحو تحقيق أهداف التحول الرقمي لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة، كما تهتم وزارة العدل بتقنيات المعلومات حيث يرجع ذلك إلى أن الأنظمة الحالية تدعم بشكل كافي استراتيجية التحول الرقمي وهناك معوقات يمكن حلها في الأنظمة لدعم عملية التحول الرقمي كما إنه يتم توفير البنية التحتية التي تعمل على تقديم الخدمات الرقمية بشكل فعال .

5- اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (دانيل، 2023) في أن هناك أثر لتطبيق معايير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة من وجهة نظر الموظفين وأن هناك قواسم مشتركة لفوائد التحول الرقمي للشركات مرتبطة بمصالحهم في تحسين استجابتهم وفي تقليل تكاليف الإنتاج عن طريق تمكين العاملين ودعم عمليات صنع القرار الخاصة بهم بالوسائل الرقمية (مثل مراقبة الإنتاج، وتحديد قضايا الجودة، والتعلم الإلكتروني). وهذا راجع إلى أن وزارة العدل تهتم بمركزية المستفيد حيث يتم وضع خطط محددة لمشاركة المستفيدين في عملية التحول الرقمي مما يعمل على تحسين وتصميم وتنفيذ الخدمات الرقمية بشكل فعال وتعمل وزارة العدل على التواصل الفعال مع المستفيدين في البيئة الرقمية وإزالة التحديات التي تواجه المستفيدين في تقديم الخدمات الرقمية التي تعمل عليها وزارة العدل .

6- اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة الفضلي (2023) في ضرورة تطوير الأنظمة والآليات الخاصة بالعمل لمواكبة التحول الرقمي حيث تشابهت مع دراستي في أن الأثر الفعال لتطبيق معايير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة يبرز من خلال البيانات الحكومية التي تهتم بها وزارة العدل من حيث أن هناك سياسات وإجراءات واضحة لحوكمة وإدارة البيانات بوزارة العدل وتعزيز أنظمة الحوكمة وإدارة البيانات لضمان سلامة وأمان البيانات ويتم استخدام البيانات في عمليات اتخاذ القرارات لتطوير الخدمات الرقمية في وزارة العدل كما إنه تتبع الوزارة دعم إجراءات تعمل على سهولة وصول البيانات للمستفيدين وتساعد على عملية التحول الرقمي الفعال، كما تشجع وزارة العدل فرع المدينة المنورة على البحث والابتكار حيث تعمل على تشجيع المبتكرين والمبدعين في بيئة العمل من خلال تعزيز ثقافة الابتكار المؤسسي لدعم عمليات التحول الرقمي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية وتحسين الخدمات الرقمية المقدمة من وزارة العدل فرع المدينة المنورة .

7- واختلفت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة حسن (2023) في وجود علاقة إيجابية معنوية بين التحول الرقمي في الأنظمة المحاسبية داخل مصلحة الضرائب بالقاهرة وزيادة حجم الإيرادات الضريبية. حيث تشير دراستي إلي أن هناك أثر فعال للتحول الرقمي على أداء خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة من خلال القنوات والخدمات التي تقدمها حيث تم تسهيل كفاءة وسهولة الاستخدام في القنوات الرقمية الخاصة بوزارة العدل وتوفير القنوات التي تتناسب مع احتياجات المستفيدين والعمل علي تطويرها والاهتمام بأراء المستفيدين عن تلك الخدمات .

8- واختلفت هذه النتيجة مع الدراسة أجراها Russell وآخرون (2018) في أن إلى أن التحول الرقمي داخل المنظمات يستهل بطموحات جريئة، ومع ذلك، يتم تأجيل العديد من القرارات بسبب التكلفة العالية المرتبطة بتحقيق التنسيق على مستوى المنظمة، وتطلب تبني مبدأ "إمكانية الوصول إلى ذكاء الأعمال" (B.I) وضرورة إدراك جماعي للمحافظة على التغييرات المعقدة المطلوبة. وبناء على ذلك، حاولت الدراسة وضع إطار مقترح يكون أكثر قابلية للتكيف، وذلك لدعم التعاون في العمل وضمان نجاح التحول الرقمي بشكل استباقي وأن دراستي الحالية تشير إلي أن التحول الرقمي يؤثر على أداء خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة من حيث آراء الموظفين العاملين بها والإداريين حيث الاهتمام بمفهوم الحكومة الشاملة من خلال المنصة الحكومية التي تعمل على رفع مستوى الخدمة وتقديمها للعملاء بشكل فعال .

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

أظهرت نتائج دراسة مدى تطبيق معايير التحول الرقمي على إدارة خدمات وزارة العدل فرع المدينة المنورة من وجهة نظر الموظفين كان له آثار جيدة عديدة، وانعكست على واقع العمل اليومي وعلى النتائج التي تم تحقيقها في وزارة العدل فرع المدينة المنورة من خلال إجابات المرؤوسين والمدراء ما يلي:

- أظهرت الدراسة أن تطبيق معايير التحول الرقمي أدى إلى تحسين ملحوظ في إدارة الخدمات بوزارة العدل فرع المدينة المنورة، مما يحقق هدف تقييم فعالية التحول الرقمي ويبرز أهمية الدراسة في تحسين أداء الخدمات.
- وجدت الدراسة أن تعزيز الثقافة الرقمية بين الموظفين وتقديم برامج تدريب فعالة ساهم بشكل كبير في دعم التحول الرقمي، مما يحقق هدف تحليل وجهة نظر الإداريين ويؤكد أهمية تطوير القادة الرقميين.

- أشارت النتائج إلى أن إدارة العمليات والإجراءات بكفاءة ساعدت في تنفيذ التحول الرقمي بفعالية، مما يحقق هدف دراسة تطبيق معايير التحول الرقمي ويبرز أهمية تحسين بيئة العمل لتحقيق الأهداف التكنولوجية.
- أظهرت الدراسة أن التركيز على مشاركة المستخدمين في التحول الرقمي ساعد في تحسين تصميم وتنفيذ الخدمات، مما يدعم هدف تحليل تأثير التحول الرقمي ويؤكد أهمية إشراك المستخدمين في تحسين جودة الخدمات.
- أكدت النتائج أن تحسين كفاءة وسهولة استخدام القنوات الرقمية وتطويرها وفقاً لاحتياجات المستخدمين ساعد في تعزيز فعالية الخدمات المقدمة، مما يحقق هدف تقييم تطبيق معايير التحول الرقمي ويبرز أهمية تطوير القنوات الرقمية.

ثانياً: التوصيات

- 1- ينبغي على وزارة العدل فرع المدينة المنورة تعزيز تطبيق معايير التحول الرقمي بشكل شامل، لتحسين مستوى الأداء الوظيفي والخدمات المقدمة، حيث يساهم التحول الرقمي في تحسين سرعة وأمان تخزين واسترجاع المعلومات ويعزز دقة العمل واستغلال الوقت بشكل أفضل.
- 2- يجب على الوزارة التركيز على تطوير الثقافة الرقمية من خلال تقديم برامج تدريب متقدمة، وذلك لدعم التحول الرقمي وتحقيق تحسين ملحوظ في إدارة الجودة الشاملة وتبادل المعلومات بين الأقسام بشكل أسرع وأكثر دقة.
- 3- يتعين على الوزارة استكمال التحول الرقمي لزيادة كفاءة إدارة المعرفة والمعلومات، من خلال تحسين دقة الإجراءات الإلكترونية وتخزين واسترجاع البيانات بفعالية، مما يسهل تقديم الخدمات عن بعد وإدارة المعاملات بشكل أسرع.
- 4- يجب على الوزارة تبني التحول الرقمي لتحسين إدارة التغيير، حيث يعزز من مرونة الإجراءات الإدارية ويوفر إمكانية إعداد تقارير دورية ومتابعة الإصلاحات بدقة، مما يساعد في تقديم خدمات بشكل أسرع وبكفاءة أعلى.
- 5- يتعين على وزارة العدل فرع المدينة المنورة تحسين كفاءة وسهولة استخدام القنوات الرقمية، وضمان تطويرها بما يتناسب مع احتياجات المستخدمين، لتعزيز فعالية الخدمات المقدمة وتحقيق الأهداف المرتبطة بالتحول الرقمي.

ثالثاً: الدراسات المستقبلية :

- 1- يجب إجراء دراسات تتناول متغير التحول الرقمي وأثره على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بوزارة العدل فرع المدينة المنورة .
- 2- يجب إجراء دراسات تختص بتناول متغير التحول الرقمي وأثره على سرعة إنجاز المعاملات في وزارة العدل فرع المدينة المنورة.
- 3- يجب إجراء العديد من الدراسات عن تحسين الأداء المؤسسي وعلاقته ببعض المتغيرات العلمية الأخرى

المراجع

- امجد، أحمد وهواري، معراج (2023). مساهمة نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في تحسين اتخاذ القرار بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك بالمملكة العربية السعودية. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، 19(2)، 255-266.
- بردان، عباس (2019)، ما هو التحول الرقمي وكيف تعرفه الشركات الرقمية ومحركات دفع التحول الرقمي والتكنولوجي، الجزء الأول
- حسن، سيدة (2023). التحول الرقمي للأنظمة المحاسبية وأثره على الإيرادات الضريبية: دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب بالقاهرة. المجلة العلمية للبحوث التجارية، 10(2)، 373-405.
- حسين عبد الجابر محمد، م. محمد، & محمد احمد غنام. (2022). تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء جودة الخدمة المقدمة بالقطاع السياحي والفندقي وفقاً لرؤية مصر 2030م. مجلة كلية السياحة والفنادق. جامعة المنصورة، 11(3)، 463-587.
- دانيال، روبرت (2023) استراتيجيات التحول الرقمي في تحقيق التميز الأداء التشغيلي للشركات)، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية 130-145 (11) 2.
- ذهب، عامر إبراهيم (2021): بعنوان (أثر استراتيجية التحول الرقمي على أداء المؤسسات)
- رجب، أ. م. & إسماعيل محمد أحمد محمد. (2022). التحول الرقمي في التعليم الجامعي: مفهومه وأهدافه وآلياته. مجلة العلوم التربوية-كلية التربية بقنا، 50(50)، 54-77.
- صبحي خالد علام، ن. (2020). تكنولوجيا التحول الرقمي وتنافسية الخدمات المصرفية الإلكترونية في مصر إقليمياً وعالمياً. Contemporaine L'Egypte، 11(538)، 5-74.
- صلاح الدين عبد السلام حسين زايد، ه. سعد محمد، م. محمد. (2023). أثر التحول الرقمي علي الأداء الوظيفي للموارد البشرية للعاملين بشركة الخدمات التجارية البترولية (بتروتريد). المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 14(1)، 522-548.

- عبد الغني، م. أ.، محمد أحمد، شمعة، رانية عبد المنعم، & صالح. (2023). تحليل أثر التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي (دراسة ميدانية). *مجلة البحوث الإدارية والمالية والكمية*, 3(4), 113-174.
- عبد الفتاح أيمن عادل (2021م) دور التحول الرقمي في تحسين عملية التغيير التنظيمي (المجلة العلمية للدراسات والبحوث العلمية والإداري، مج 13، ع 3
- عبد الله، نورهان أحمد شوقي أحمد (2022) الإدارة بالتحوّل وعلاقتها بالتميز المؤسسي وفق معايير النموذج الأوربي، دار مدارك للنشر والتوزيع، أبو ظبي، الامارات العربية المتحدة.
- عقيلي، عمر وصفي (2005)، إدارة الموارد البشرية المعاصرة (بعد استراتيجي)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- علي السلمي (2002). نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة. القاهرة: دار غريل للنشر
- الغامدي، عبد الرحمن (2020): أثر تطبيق معايير المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM2020 على تعزيز الابتكار الشامل) رسالة ماجستير غير منشورة، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، جامعة حلوان، كلية التجارة وإدارة الأعمال، مج 31، ع3، القاهرة.
- الفراج، أسامة (2011)، نموذج مقترح لخصائص الثقافة التنظيمية الملائمة في مؤسسات القطاع العام في سوريا، المعهد العالي للتنمية الإدارية: جامعة دمشق، سوريا.
- فضالي. (2023). دراسة تأثير التحول الرقمي على أعمال المراجع الخارجي للحسابات في السياق المصري. *مجلة الاسكندرية للبحوث المحاسبية*, 7(2), 103-140.
- الفضلي، علي (2023). أثر التحول الرقمي على تطوير النظم الضريبية: دراسة نظرية. *المجلة العلمية للبحوث التجارية*, 10(3), 983-1005.
- القاضي، & حازم ناصر حسين. (2024). توظيف الخدمات الرقمية في الوزارات المصرية وتأثيرها في رضا الجمهور: (في ضوء نموذج UTAUT ونموذج Modell Quality E-service). *مجلة البحوث الإعلامية*, 69(2), 1141-1212.
- ماجد، إبراهيم (2019): بعنوان (العلاقة المتبادلة بين التحول الرقمي والاستدامة) مجلة الإدارة العامة، مج 15، ع 52
- محمد محمد الهادي (2002). المنظمة الرقمية في عام متغير. المؤتمر العربي الأول لتكنولوجيا المعلومات والإدارة بعنوان: نحو منظمة رقمية، شرم الشيخ، 1-4 أكتوبر، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية
- محمود طلبة، ف. & فتحى. (2024). تأثير استخدام التكنولوجيا الرقمية على الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الحكومية (دراسة تطبيقية على جامعة الفيوم). *مجلة /اسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات*, 2(2), 32-54.
- مروان، سالم محمد (2023) دور استراتيجيات الأعمال الرقمية في توليد الإيرادات لصناعة الطيران)، رسالة ماجستير غيرمنشورة. المجلة العلمية للدراسات والبحوث العلمية والإداري، مج 13، ع 3
- الموهوب، عبدالله (2021): بعنوان (كفاية أحدث الإصدارات لثلاثة نماذج رئيسية للتميز في الأعمال للتعامل مع استدامة الشركات)، رسالة منشورة في مجلة جامعة الفيوم، مج 16، ع 5
- هلال، نجيب (2018) العلاقة بين التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي، رسالة ماجستير غيرمنشورة. المجلة العلمية للدراسات والبحوث العلمية والإداري، مج 13، ع 3
- Adama, H. E & Okeke, C. D. (2024). Digital transformation as a catalyst for business model innovation: A critical review of impact and implementation strategies. *Magna Scientia Advanced Research and Reviews* 264-256, (02)10,
- Adama, H. E. & Okeke, C. D. (2024). Digital transformation as a catalyst for business model innovation: A critical review of impact and implementation strategies. *Magna Scientia Advanced Research and Reviews*, 10(02), 256-264.
- Al-Taher, S. E & Al-Moussawi, M. A. K. (2022). "The Role of Digital Transformation in Enhancing the Quality of Banking Services in the Banking Sector: A Case Study in Egyptian and Iraqi Banks." *Al-Ghary Journal of Economic and Administrative Sciences*, 18(00), 1905-1922.
- Ansoff, H. I. "Corporate Strategy", Hammond, Sworth. Penguin. (1998,
- Arab, F. Z., & Mostefaoui, S. (2023). The Effect of Digitizing the Tax Administration on Both the Tax Collection Process and Taxpayers' Commitment: Empirical Evidence from the Tax Administration in Bechar – Algeria
- Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A & Venkatraman, N. (2013). "Digital Business Strategy: Toward a Next Generation of Insights".
- Bond, R. R., Mulvenna, M. D., Potts, C., O'Neill, S., Ennis, E & Torous, J. (2023). Digital transformation of mental health services. *npj Mental Health Research*, 2(1), 13.
- Chaffey, D & Ellis-Chadwick, F. (2019). "Digital Marketing: Strategy, Implementation and Practice".

- Chesbrough, H. (2003). "Open Innovation: The New Imperative for Creating and Profiting from Technology".
- Chin, H., Marasini, D. P. & Lee, D. (2023). Digital transformation trends in service industries. *Service Business*, 36-11, (1)17.
- Costa, A. C. F., Capelo Neto, F., Espuny, M., Rocha, A. B. T. D. & Oliveira, O. J. D. (2024). Digitalization of customer service in small and medium-sized enterprises: drivers for the development and improvement. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 341-305, (3/2)30.
- Fadaly, D. (2023). Investigating the Impact of Digital Transformation of External Audit-ing on their Business in the Egyptian Context. *Alexandria Journal of Accounting Research*, 140-103, (2)7.
- Gutteling, J. M. & Kuttschreuter, M. (2002). "Risk Management in a Digital World".
- Hammer, M. (2010). "Reengineering Work: Don't Automate, Obliterate".
- Heinonen, K., Strandvik, T. & Voima, P. (2013). "Customer Dominant Logic: Foundations and Implications".
- <https://cmt.ee.org/futuredirections/2019/03/07/digitaltransformationvs-continuous education>
- Janssen, M., Charalabidis, Y. & Zuiderwijk, A. (2012). "Benefits, Adoption Barriers and Myths of Open Data and Open Government".
- Joel, O. S., Oyewole, A. T., Odunaiya, O. G. & Soyombo, O. T. (2024). The impact of digital transformation on business development strategies: Trends, challenges, and opportunities analyzed. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 624-617, (3)21.
- Joel, O. S., Oyewole, A. T., Odunaiya, O. G. & Soyombo, O. T. (2024). The impact of digital transformation on business development strategies: Trends, challenges, and opportunities analyzed. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 624-617, (3)21.
- Krajčík, V., Novotný, O., Civelek, M. & Zvolánková, S. S. (2023). Digital literacy and digital transformation activities of service and manufacturing SMEs. *Journal of Tourism and Services*, 262-242, (26)14.
- Krajčík, V., Novotný, O., Civelek, M. & Zvolánková, S. S. (2023). Digital literacy and digital transformation activities of service and manufacturing SMEs. *Journal of Tourism and Services*, 14(26), 242-262.
- Ross, C., Beath, C. & Mocker, M. (2019). "Designed for Digital: How to Architect Your Business for Sustained Success".
- Russell, K., & Others. (2018). Business to digital transformation: a proposed framework for achieving business intelligence alignment. Paper presented at the 20th Irish Academy of Management Annual Conference, University College Cork.
- Santoso, I. R. (2023). Strategy for Optimizing Zakat Digitalization in Alleviation Poverty in the Era of Industrial Revolution 4.0. *IKONOMIKA*, 4(1), 35-521.
- Saracco, R., (2019). Digital Transformation VS Continuous Education. *IEEE Future Directions*. Retrieved Nov 20, 2019, Available at:
- van Meeteren, M., Trincado-Munoz, F., Rubin, T. H. & Vorley, T. (2022). Rethinking the digital transformation in knowledge-intensive services: A technology space analysis. *Technological Forecasting and Social Change*, 179, 121631.
- Voronenko, I., Bohush, A., Voronenko, O., Klymenko, N., Kostenko, I., Kudrina, O. & Bozhkova, V. (2024). DIGITAL TRANSFORMATION.
- Weill, P. & Ross, J. W. (2004). "IT Governance: How Top Performers Manage IT Decision Rights for Superior Results".
- Werth, O., Schwarzbach, C., Rodríguez Cardona, D., Breitner, M. H. & Graf von der Schulenburg, J. M. (2020). Influencing factors for the digital transformation in the financial services sector. *Zeitschrift für die gesamte Versicherungswissenschaft*, 179-155, 109.
- Westerman, G., Bonnet, D. & McAfee, A. (2014). "Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation".