

أثر القيادة الرقمية في تحقيق رضا الجمهور، دراسة ميدانية على الهيئات المحلية الكبرى في المحافظات الجنوبية الفلسطينية



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-
NonCommercial 4.0
International License.

أ. نائل عبد علي النعزي

المحاضر بقسم العلوم الإدارية والمالية بكلية مجتمع الأقصى

للدراستات المتوسطة بجامعة الأقصى.

نشر إلكترونياً بتاريخ: ٦ مارس ٢٠٢٥م

الملخص

(٥٠٠) موظف من العاملين بقلم الجمهور وقد تم استخدام طريقة العينة العشوائية، حيث تم توزيع (٢١٧) استبانة على أفراد مجتمع الدراسة وتم الحصول على (٢١٧) استبانة صالحة للتحليل بنسبة استرداد (١٠٠ ٪)، وبناء عليه فقد خرجت الدراسة بأهم النتائج حيث بلغ الوزن النسبي للبعد التنافسي (٦٠ ٪) وبدرجة تقدير متوسطة وذلك عند تحقيق رضا الجمهور فيما بلغ الوزن النسبي للبعد الاجتماعي (٦٥ ٪) وبدرجة تقدير متوسطة، وأوصت الدراسة على أنه يجب على القادة اعتماد عقلية تتمحور حول المواطن والتركيز على فهم احتياجات المواطنين ونقاط الضعف والتوقعات عند الوصول إلى الخدمات، إذ أنه يمكن أن تساعد حلقات البحث والتعليقات على المستخدم في تحسين التجارب الرقمية، وتحديد الفجوات في المهارات والتأكد من حصول جميع

هدفت الدراسة الحالية إلى تحديد دور القيادة الرقمية وما لها من تأثير إيجابي على رضا العملاء، وتقييم مدى جودة الخدمة الإلكترونية وما لها من تأثير إيجابي على الرضا الإلكتروني، وجودة الخدمة وما لها من تأثير إيجابي على الولاء، والرضا وما له من تأثير إيجابي على الولاء، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال إجراء مسح ميدانية على الهيئات المحلية الكبرى في المحافظات الجنوبية الفلسطينية " حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وكانت أداة الدراسة الاستبانة وعليه فقد استخدمت الدراسة المعالجات الإحصائية المناسبة واستخدمت برنامج (SPSS) ويتمثل مجتمع الدراسة في " مجالس الحكم المحلي " كبرى البلديات بالمحافظات الجنوبية " حيث تم اختيار مجتمع الدراسة)

population is represented by the “government councils.” The local “largest municipalities in the southern governorates” where the study population (500) employees were chosen by the public, The random sampling method was used, where (217) questionnaires were distributed to members of the study population, and (217) valid questionnaires were obtained for analysis with a recovery rate of (100%). Accordingly, the study came out with the following most important results:

The relative weight of the competitive dimension reached (60%), with a moderate rating when achieving public satisfaction.

The relative weight of the social dimension reached (65%), with a moderate rating, when achieving public satisfaction.

The relative weight of the overall impact of digital leadership reached (65%), with a medium rating, when achieving public satisfaction.

The relative weight of the technological dimension reached (63%), with a medium rating when achieving public satisfaction.

The study recommended that leaders should adopt a citizen-centered mindset and focus on understanding

العاملين على التدريب اللازم للتعاون الفعال وحل المشكلات والعمل في سياق رقمي. وهذا سوف يسهل التحول التنظيمي. الكلمات المفتاحية: القيادة الرقمية، الرضا، مجالس الحكم المحلي، القيادة والادارة.

Abstract

Strong digital leadership can positively impact audience satisfaction through several key mechanisms. Leaders who adopt a citizen-centric mindset and focus on understanding user needs can help improve digital experiences. Fostering a culture of experimentation allows for iterative improvement of offerings, The current study aimed to determine the role of digital leadership and its positive impact on customer satisfaction, and to evaluate the quality of electronic service and its positive impact on electronic satisfaction, the quality of service and its positive impact on loyalty, and satisfaction and its positive impact on loyalty. The study followed the descriptive analytical approach by conducting a field survey on the major local authorities in the southern Palestinian governorates. The study used the descriptive analytical approach, and the study tool was the questionnaire. Accordingly, the study used appropriate statistical treatments and the SPSS program. The study

citizens' needs, vulnerabilities, and expectations when accessing services, as user research and feedback loops can help improve digital experiences, identify skills gaps, and ensure that all workers have access to services. The training necessary for effective collaboration, problem solving and working in a digital context. This will facilitate organizational transformation.

Keywords: Digital Leadership, Satisfaction, Local Government Councils, Leadership and Management

* المقدمة

حظيت القيادة الرقمية في العصر الحديث اهتمام واسع من قبل الباحثين والكتاب فضلاً عن الإلمام بدور القيادة الرقمية من مسؤوليات وأدوار تتضمن بوابه حقيقية للتحويل الرقمي والتأثير على رضا المجتمع ولأن التقنيات الرقمية تبني ثقافة حوكمة تشاركية وشفافة قائمة على البيانات التي يمكن أن تساعد القادة الرقميين على فهم احتياجات المواطنين بشكل أفضل وتعزيز الخدمات العامة والسياسات التي تستجيب لهذه الاحتياجات، وهو ما يؤدي في نهاية المطاف إلى زيادة الرضا العام والثقة في الحكومة. (البدرى، حنان، ٢٠٢٢، ص١٣٩) وبناءً عليه استطاعت القيادة الرقمية تبني دور القيادة وتعزيزه من خلال التفريق بين نوعين من القيادة وهي التقليدية والرقمية، وتشير القيادة في المنظمة بجزء مباشر من التحولات الواسعة نحو مجتمع أكثر تطور ومعرفة، فضلاً عن أن دور

القادة مقيد نسبياً بسبب قلة المعرفة بعالم التكنولوجيا والشح الثقافي في توظيف استخدامات التكنولوجيا بفاعلية، ولعل القيادة الرقمية نشأت في المؤسسات لخلق روح الابتكار التكنولوجي للمعلومات والاتصالات وتعزيز دور القيادة بأكثر العوامل المنتشرة في العصر الحالي وأهمها.(فياض بيان، ٢٠٢٠) وتم تعريف القيادة الرقمية على أنها مساهمة القائد في التحول نحو مجتمع المعرفة، ومدى معرفته بمجال التقنية، إذ أن الاستخدام الاستراتيجي لأصول الشركة الرقمية يهدف لحل مشاكل العمل وسد احتياجاته، ومن الممكن التعامل مع هذا المستوى التنظيمي والفردى أثناء النظر إليه من منظور المستوى الفردي الذي غالباً ما يتم بتنفيذ ذلك من قبل المسؤولين عن الإشراف على الأصول الرقمية.

وتعرف القيادة الرقمية على أنها الاستخدام الاستراتيجي للأدوات الرقمية للمؤسسة لتحقيق أهداف العمل والحصول على رضا العملاء، فالقيادة الرقمية لها معنى واسع مبني على تحديد جملة من الطرائق والأساليب لجلب المهارات والمعرفة، ويستوجب على القائد الرقمي تسهيل وإحداث مرونة في إنجاز المهام وفق ثلاث مستويات تتمثل في تحفيز أعضاء المؤسسة لتعزيز المعرفة من خلال الأنشطة الفردية، ومشاركة المعرفة ضمن فريق أو مجموعته لتطوير عمق المفاهيم، والعمل كوسيط للمعرفة بين أعضاء المؤسسة مما يعزز من جلب المعرفة من خارج المؤسسة. (Ethem Topcuoglu, 2023, p124) وتعتمد القيادة الرقمية على أسلوب المرونة في التعامل مع المواقف بطرق أكثر مرونة ومناسبة

كما تمتلك القدرة على إعادة النظر في الأمور والأفكار والقرارات واختيار حلول وبدائل فعالة، الى جانب دور القائد في تيسير الأعمال، والتكيف والتجديد والتعامل مع المستجدات بكفاءة وفاعلية، وعامل المرونة يركز على تحويل طرق التعامل الذهني مع الأمور وفق طبيعتها، وتحليل صعوباتها لعوامل من الممكن الإحاطة بها والاستفادة منها مع إيجاد حلول تعزز من تنوع الأفكار، وتحويل مسار تفكير القائد الرقمي وفق متطلبات الموقف وتغيير استراتيجية العمل لتحديد الأهداف والتعلق بالكيف لا بالكَم وارتبط دور القيادة الرقمية بتحسين رضا العملاء من خلال تسخير التطور التكنولوجي لتيسير حياة الفرد، وتعزيز التطوير الخاص بالعمل الإداري واختصار الإجراءات وسرعة الإنجازات الخاصة بالمعاملات وتوفير الوقت لتيسير تطبيق هذه الأعمال، فضلاً عن دور التكنولوجيا في تقليل التكاليف وتعزيز التوظيف المالي وفق الهدف المرجو دون الوقوع في هدر للأموال، وينتج عنها إيصال للمعلومة التي يبحث عنها الفرد، مع خلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة، وهدفها الرئيسي هو الارتقاء بجودة الأداء فضلاً عن انكماش العمل الروتيني لاتساع دائرة العمل الالكتروني بحيث ينعكس في مجملته كفاءة الأداء المؤسسي، وزيارة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة لتحقيق الشفافية في العلاقة. (٢٠١٨ : ٢٥)

* مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

يعد الفهم الفعال للقيادة الرقمية من الأمور المهمة إذ يحقق تحول إيجابي ومباشر في الشركات ويعزز من رضا العملاء، ومن المعروف بأن نموذج القيادة الأنسب لتحقيق

رضا العملاء هو نموذج القيادة الرقمية، إذ لا يتطلب لتحول تكنولوجي في العمليات التنظيمية فقط بل يتطلب تحويل للثقافة التنظيمية القائمة على النطاق الاصلاحي، وتكمن إشكالية البحث في مواجهة القادة الرقميين والمؤسسات العاملين فيها على تحقيق تحول رقمي ناجح في إقناع وتعبئة الموارد البشرية للتغيير وتشكيل وعي جماعي حول هذا التحول، وفي هذه المرحلة يعد العامل الأكثر أهمية تستوجب مراعاته وفهم متطلبات وتوقعات الموظفين بالإضافة للمخاوف والاهتمامات التي يقابلها القيادي.

وبناء عليه تعد القيادة الرقمية من أهم السبل التي تساعد الإدارات المختلفة على تطوير الأداء المؤسسي إذا ما تم تطويعها على النحو الاستراتيجي الملائم، وتسعى حكومات العالم اليوم إلى الارتقاء بخدماها والتحول نحو الحكومة الإلكترونية في محاولة منها لمواكبة التطورات التقنية والاستفادة منها ، وقد أشارت العديد من الدراسات السابقة إلى أهمية القيادة الرقمية للمؤسسات وما يمكن أن يقدمه من منافع ومنها دراسة الحلبي وآخرون (٢٠١٧م) التي خلصت إلى وجود أثر كبير لجودة الخدمات الإلكترونية في رضا المستخدمين في قطاع غزة، وأظهرت دراسة (السوافيري، ٢٠٢٠م) ط

حيث أن أبعاد الإدارة الإلكترونية تؤثر جزئياً في التطوير التنظيمي من وجهة وكذلك بينت دراسة (العزب ٢٠١٨) أن توافر الموارد البشرية المؤهلة للحكومة الإلكترونية والمتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيقها تؤثر في تحسين نوع الخدمات ورضا الجمهور المقدمة في أجهزة الخدمات ورضا الجمهور المدنية وقد برزت إشكالية الدراسة في موضوع

القيادة الرقمية وتحسين أداء جودة الخدمات ورضا الجمهور وتحقيق الرضا لدى الجمهور في البلديات في المحافظات الجنوبية الفلسطينية منها حيث لم تعد البلديات خارج منظومة القيادة الرقمية بل ان البلديات هي ابرز المؤسسات الخدمانية وعلى تماس مباشر مع المجتمعات المحلية، فالبلديات ذات الإدارة التقليدية ستبقى في مكانها دون تقدم او تطور بالمقابل البلديات التي تواكب التحديث والتطبيقات التكنولوجية هي التي تكون أكثر شفافية وسهولة في تقديم الخدمات من خلال تطبيق المهارات والانتقال الى مراحل الابتكار والإبداع، حيث تسعى وزارة الحكم المحلي العمل على تمكين البلديات والإدارات المحلية من مواكبة القيادة الرقمية الذي يتمثل بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقنيات القيادة الرقمية لتلبية الاحتياجات المحلية ومواكبة المتغيرات العالمية والتغلب على التحديات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية التي تواجه الإدارات المحلية. من خلال تبني أدوات تهدف إلى تسريع رحلة القيادة الرقمية في جميع بلديات مجالس الحكم المحلي وذلك للبناء على نقاط القوة في المجتمع المحافظات الجنوبية الفلسطينية ونظراً لوجود قرابة (٢٥) بلدية و(١٣) مجلس قروي (٦) مخيمات لأجواء وعليه فإن الخدمات التي تقدمها البلديات مهمة جداً ومن هنا جاء دور المجلس المحلي الذي تنبع منها دور البلدية وعليه تعد تقدم خدماتها لما يقارب ١.٥ مليون نسمة وذلك حسب ما أشارت له دائرة الإحصاء الفلسطينية المركزية ومع انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فإن الاعتماد على الطرق التقليدية للعمل في البلديات سيؤثر سلباً في الأداء لأنه يعزل البلدية عن مواطنيها،

لذلك فإن التحول إلى بلديات إلكترونية يمكن أن يوفر للبلديات قاعدة لإضفاء الطابع المؤسسي على عملها ويضمن استدامة تقديم خدماتها.

تجلت المشكلة في اثر القيادة الرقمية في تحقيق رضا الجمهور لدى الهيئات المحلية الكبرى في المحافظات الجنوبية؟ وقد انبثقت الأسئلة الفرعية من السؤال الرئيس وهي على النحو الآتي: -

- ١- ما مفهوم أثر القيادة الرقمية؟ وما الاثار الناجمة عليها لدى مجالس الحكم المحلي؟
- ٢- ما أهمية القيادة الرقمية في تحسين أداء جودة الخدمات المقدمة لدى مجالس الحكم المحلي؟
- ٣- ما هو الأثر المباشر للقيادة الرقمية في تحقيق رضا الجمهور لدى مجالس الحكم المحلي؟
- ٤- ما ابرز التحديات التي تشكل عائق أمام القيادة الرقمية وبين رضا الجمهور لدى مجالس الحكم المحلي؟

* متغيرات الدراسة

- ١- المتغير المستقل: (البعد التكنولوجي، البعد الإداري، البعد الاجتماعي، البعد التنافسي)
- ٢- المتغير التابع: (خدمة الجمهور، رضا الجمهور، مراجعة الجمهور، استجابة الجمهور)
- ٣- المتغير الضابط " العوامل الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، النوع الاجتماعي، سنوات الخدمة، السكن) وتم تحديدها في الشكل الآتي: (البدرى، حنان، ٢٠٢٢، ص١٩٦)

- ٤- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) $\alpha \leq$ القيادة الرقمية لها تأثير إيجابي على الرضا.

* أهداف الدراسة

تناولت الدراسة الهدف الرئيس وهو بيان اثر القيادة الرقمية في تحقيق رضا الجمهور لدى مجالس الحكم المحلي بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية" وقد تفرعت الأهداف الآتية من الهدف الرئيسي: -

- ١- تحديد دور القيادة الرقمية وما لها من تأثير إيجابي على رضا العملاء.
- ٢- مدى جودة الخدمة الإلكترونية وما لها من تأثير إيجابي على الرضا الإلكتروني.
- ٣- تقييم جودة الخدمة وما لها من تأثير إيجابي على الولاء.
- ٤- تقييم الرضا وما له من تأثير إيجابي على الولاء.

* أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة في إطار نموذجين نظري وتطبيقي.

* الأهمية النظرية

تبرز الأهمية النظرية لما تقدمت من قيمة وإضافة علمية لدور الثقافة والمكتبات ومراكز الأبحاث والمكتبات الفلسطينية والعربية لبيان أهمية القيادة الرقمية وتحسين أداء جودة الخدمات ورضا الجمهور ورضا الجمهور في البلديات بالمحافظات الجنوبية على وجه الخصوص منها.

* الأهمية العملية

تكمن الأهمية العملية للدراسة وفق النقاط التالية:-



شكل (١/١) نموذج الدراسة

المصدر: من اعداد الباحث بعد الرجوع إلى الدراسات السابقة ومع ما يتلائم مع البيئة الفلسطينية.

* فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) $\alpha \leq$ لدى القيادة الرقمية في تحقيق رضا الجمهور لدى الهيئات المحلية الكبرى في المحافظات الجنوبية الفلسطينية".

وينبثق من الفرضية الرئيسة الثانية الفرضيات الفرعية الآتية: -

- ١- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) $\alpha \leq$ على سلوكيات العمل وزيادة الرضا الوظيفي.
- ٢- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) $\alpha \leq$ جودة الخدمة الإلكترونية والتأثير إيجابي على الرضا الإلكتروني.
- ٣- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) $\alpha \leq$ لدى البعد الاجتماعي في تحقيق رضا الجمهور لدى الهيئات المحلية الكبرى في المحافظات الجنوبية الفلسطينية.

١- يعزز البحث الاستفادة من العديد من الجهات كإدارة التخطيط والتطوير للهيئات المحلية الكبرى، فضلاً عن رفع الكفاءة والفاعلية الإدارية، وتنقيف القادة في كيفية تعزيز رضا العملاء من خلال القيادة الرقمية في كافة المجالات.

٢- يفيد البحث صناع القرار في مواجهة الإشكاليات التي ترتبت على تغيرات بيئية محيطة بالبلدية.

٣- تشخيص نقاط الضعف في بيئة عمل الهيئات المحلية الكبرى وفق ما يتعلق بأبعاد القيادة الرقمية ومدى انعكاسها على رضا الجمهور.

* محددات الدراسة

١- الحد الموضوعي: أثر القيادة الرقمية في تحقيق رضا الجمهور لدى الهيئات المحلية الكبرى في المحافظات الجنوبية الفلسطينية.

٢- المحدد المكاني: المحافظات الجنوبية " مجالس الحكم المحلي: كبرى البلديات بقطاع غزة.

٣- المحدد الزمني: من ٢٠٢١/١ إلى ٢٠٢٣/١

* الإطار النظري

* التمهيد

إن من السمات الأساسية التي يتصف بها علم الإدارة وتطبيقاته المختلفة في كافة ميادين الحياة الديناميكية والحركية وسرعة الاستجابة للتطور والتقدم العلمي والتقني وما يتماشى مع التغيرات الحاصلة في البيئات السياسية والاجتماعية والثقافية وغيرها، ولذلك كانت ولا تزال تظهر اتجاهات جديدة في مختلف دول العالم وخاصة المتقدمة منها تؤكد ضرورة تحديث الأنظمة والهياكل الإدارية وأساليبها وأدوات

وتقنيات عملها وذلك من أجل رفع وتحسين مستوى كفاءة الأجهزة العامة للإدارة وتعد القيادة التي ظهرت كنتاج للعديد من المتغيرات والتطورات الحديثة هو قدرتها على قيادة المنظمة في مواجهة هذه التحديات، وذلك من خلال التأثير في سلوكيات الرؤوسين وتنمية قدراتهم الإبداعية ومبادراتهم الابتكارية وفتح المجال لهم وتشجيعهم على مواجهة المشاكل والصعوبات التي تواجه منظماتهم. أضف إلى ذلك، أنها تركز على مبدأ التغيير الجذري في فكر وثقافة المنظمة عن طريق إقناع الأفراد وتوجيه اهتمامهم إلى ما هو أبعد من مصالحهم الذاتية وهو تعميق مستوى إدراكهم ووعيهم بضرورة تحويل اهتماماتهم الذاتية لتكون جزءاً مكوناً أساسياً من الرسالة العليا للمنظمة (الضمور وآخرون، ٢٠١٠).

وعليه فإنه يعد التحول الرقمي أساس تقدم الأعمال والخدمات وادائها بفاعلية وكفاءة، فهو من الضروريات اللازمة للمؤسسات كافة التي تسعى إلى تحسين خدماتها وتحقيق الحكومة والتواصل الفعال، سواء داخلياً ما بين اداراتها وهيكلها والتنظيمية مختلف عملائها الذين تربطها معهم علاقات؛ بل أصبح عملية طبيعية للمنظمات التي تدعي أنها من قادة أو خارجياً مع. التغيير وتمتع بقدرة تنافسية عالية في مجالها.

* القيادة الرقمية بين المفهوم والتطبيق

إن الانسان كائن طموح ويطلع للتطور والتقدم بصورة مستمرة، وقد اجتهدت البشرية على مر العصور على استحداث طرق جديدة لتسيير أمور الحياة وتنظيمها في سبيل تحقيق متطلباته المتجددة باستمرار، والمجتمعات التي تطلع

للتقدم والتطور غالبا ما تستحدث استراتيجيات وأساليب مبتكرة لإدارة مؤسساتها وعلى رأسها المؤسسات التعليمية، وتعتبر القيادة الرقمية أحدث النماط القيادية التي أفرزتها ثورة التكنولوجيا والتقنيات الرقمية التي سيطرة على هذا العصر حيث يشهد القرن الحادي والعشرين ثورة تكنولوجية كبيرة جعلت الحياة أكثر تعقيدا واتصالا من أي وقت مضى، حيث ساهمت التكنولوجيا وأدواتها في إحداث تغيرات جذرية في مختلف مجالات الحياة بهدف تحقيق الرفاهية والرخاء، وهو الامر الذي فرض على المؤسسات، وخصوصا المؤسسات التعليمية تغيير نمط أعمالها نحو التحول الرقمي لكي تواكب هذه التغيرات المتسارعة بحيث تركز على الأداء الإبداعي للأفراد العاملين فيها، حيث أن التحول الرقمي يشير إلى التغيرات المتعلقة بتطبيق التقنيات الرقمية في الجوانب (الذهلي وآخرون، ٢٠٢١).

* أهمية القيادة الرقمية

تمارس القيادة دورا محوريا في نشر التقنية في مجتمع المؤسسات، وتعتمد عملية تطوير التعليم على مقدرتها على الاندماج ومواكبة التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومن أبرز مظاهر الاندماج ومواكبة التطورات هي القيادة الرقمية وهي القيادة التي توظف تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتقنيات الرقمية لتنفيذ الأنشطة الإدارية بشكل إلكتروني باستخدام الانترنت وشبكات الحاسب، حيث يتم تقديم الخدمات بشكل آلي دون وجود حواجز مكانية أو زمانية، مما يؤدي إلى توحيد الإجراءات وسرعة التنفيذ وخفض التكلفة وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة

بهدف تحقيق أهداف المؤسسة بأقل وقت وجهد وتكلفة وتطوير جودة العمليات الإدارية (العشماوي العصيمي، ٢٠٢١)، ومن هنا يتضح الدور الكبير الذي يمكن أن يحققه تطبيق نمط القيادة الرقمية في المؤسسات فهي تمثل وسيلة لتلبية متطلبات القادرة التربويين، وكذلك تعينهم على مواجهة الصعوبات والعقبات وتخفف من كمية الجهد المبذولة لتخطيها ويشير زيادة (٢٠٢١) إلى أن تطبيق القيادة الرقمية يساهم في الدعم والمساندة للإدارة من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل عملية صنع القرار، وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة وفاعلية للاستفادة من متطلبات العمل، وتقديم الجودة وفق معايير فنية تقنية عالية تواكب العصر، كما أنها تعمل على فتح قنوات اتصال جديدة بين القائمين على إدارة المؤسسات والأفراد العاملين مما ييسر الأعمال وتدعيم إدارة المعرفة، وتحقيق التكامل بين وظائف القيادة مما يساهم في تقديم خدمات إبداعية، وهذه النتيجة توضح الإيجابيات والمميزات التي يمكن أن يقدمها نمط القيادة الرقمية في المؤسسات التعليمية، لمساعدتها على مواكبة التغيرات والتطورات تحقيق الأهداف المنوطة بها لاوما يراه الباحث أن الخدمات التي تقدمها تلك المجالس من توفير رقمنة الكترونية متمثلة بالخدمات الالكترونية وتقديم باب التظلمات للجمهور والعمل على تقسيط تلك الرسوم المالية لدى الجمهور وكذلك توفير الحزم الالكترونية والرسائل السريعة التي توفر الوقت والجهد على المواطنين وتسهيل الاذونات بجميعها وتوفير الخدمات بشكل رقمي الكتروني عبر صفحات مجانية او رسوم رمزية لهُو يساعد

بشكل كبير جداً على تطبيق عملي للقيادة الرقمية في تحقيق رضا الجمهور.

* أبعاد القيادة الرقمية

تحددت أبعاد القيادة الرقمية وفق إطار العمل الذي حدده الباحثون وتم تلخيصه وفق التالي: -

١- القيادة الحكيمة: ولها القدرة على قيادة الآخرين لتحقيق إنجازات متميزة، وهذا النمط من القيادة له السبق في فهم الوضع الحالي والمؤثرات الخارجية عليه، كما أنها لها القدرة على فهم ما سوف يكون عليه المستقبل من حيث ما نظرت إليه بطريقة ذكية، فضلاً على عملها بشكل تطوعي لخدمة أهدافها. (علي ميا، عامر شمه، ٢٠١٩، ص ١٢١)

وتتسم القيادة الحكيمة بقدرتها على الإبداع والابتكار واستقطاب الأفراد القادرين على المساعدة والإسهام في الوصول لما تصبو إليه للوصول للأهداف الموضوعية وتوفير القيادة الحكيمة والفرص المرجوة لتعزيز قدرة المنظمة على تلبية احتياجات مكوناتها، بحيث يأتي أحداث هذه الطرق بنمط ابتكاري عن طريق توفير إطار يمكن أن يصبح محكاً لتحديد الأهداف والأولويات وموائمة الهياكل والسياسات والمعتقدات مع مبادئ وتقييم التقدم المحرز، ولأن القادة الحكماء هم القادة على خلق وبلورة رؤية واضحة ذات معنى وهدف لعمل المنظمة.

٢- التعلم الرقمي: المقصود من التعلم الرقمي هو تعزيز الاستخدام المتكرر والفعال لتكنولوجيا التعليم والتعلم، فضلاً عن تعزيز وتوفير بيئة يركز عليها المتعلم لتزويده بالأدوات التقنية والتعليمية المشاركة في المجتمعات العالمية بحيث تحفزه

على الإبداع في العصر الرقمي. (الشمراني، مها، ٢٠٢٣، ص ٥٠٢)

وتشتمل المهام الرئيسية للقيادة على جملة من المهام المتمثلة في الإسهام في نشر الثقافة الرقمية في دور النشر والتعليم، تحفيز الأفراد على الابتكار والتعاون بغرض تحسين وتطوير التعلم الرقمي، تعزيز آليات الاستخدام المؤثر والفعال لتكنولوجيا التعليم، الى جانب توفير بيئة مزودة بالتكنولوجيا وموارد التعلم لتلبية الاحتياجات المتنوعة للعملاء، فضلاً عن تعزيز المشاركات في المجتمعات المحلية والعالمية، والتحفيز على الإبداع والابتكار في العصر الرقمي.

٣- المواطنة الرقمية: المواطن الرقمي هو كل فرد نشأ في عصر التكنولوجيا ولديه القدرة على استيعابها والتعامل معها وفق متطلباته واحتياجاته منها، وللقائد الرقمي دور كبير في تسيير وتحقيق الأهداف الاستراتيجية المعززة لرضا الجمهور عن طريق الدور الذي يمارسه، جاذ يعمل كقائد وموجه وغيرها من الأعمال الإدارية التي تحقق له دور فعال في تحقيق المواطنة الالكترونية.

ويقوم القائد الرقمي في توجيه العاملين للمواطنة الرقمية ومعرفة الأهداف المرجوة مع توجيه العاملين والجمهور لما يتفق مع خصائص نموهم العقلي والنفسي والانفعالي والوجداني، فضلاً عن متطلبات المجتمع فيما يحتاجه من الاستخدام الرقمي، وتنمية القيم الاخلاقية في عمليات التجارة الرقمية التي أصبح استخدامها شائع في الفترات الأخيرة، وتوفير موارد تقنية وتعليمية لازمة تمكن القادة الرقميين من

الوصول لأفضل المفاهيم الرقمية، وسبل الاستفادة منها في عملية الرضا الجماهيري، وزرع وتنمية قيم المواطنة لديهم.

* الدراسات السابقة

* التمهيد

هنالك العديد من الدراسات التي تناولت لموضوع الدراسة الحالية، ولكنها تناولته من زوايا مختلفة، فيما تناولت الدراسات السابقة الإشارة الى اهم ملاحظاتها والتعرف على أوجه الاختلاف والاتفاق فيما بينها والتعرف على الفجوة البحثية فيما بينها مع ما تميزت به الدراسة: -

١- دراسة (إسحاق، ٢٠٢١) حيث تناولت الدراسة القيادة الرقمية وأثره على تحسين رضا المواطن عن جودة الخدمات الحكومية - دراسة ميدانية مركز خدمة المواطن الإلكتروني) وخرجت الدراسة بوجود علاقة بين أثر القيادة الرقمية ممثلاً بالخدمات الإلكترونية من خلال أربعة وهي توفير الوقت، تخفيض البيروقراطية والروتين، الحد من الفساد والعامل الصحي) المقدمة عبر مركز خدمة المواطن وبين تحسين رضا المواطن عن جودة هذه الخدمات، كما تهدف إلى التحقق من وجود فروق ذات دلالات بين متوسط أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بمدى الرضا عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن ونوع العمل العلمي الإلكتروني تعزى لمتغيرات العمر، الجنس، التحصيل يتألف مجتمع الدراسة من المواطنين المستفيدين والحاصلين على الخدمات الحكومية عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني، حيث تم توزيع ١٠٤ استبيانات تنوعت بين الإلكترونية والمقابلات الشخصية الهاتفية بالتعاون مع المشرفين على مركز الخدمة الإلكتروني، وتم تحليل البيانات

باستخدام الأساليب الإحصائية المتعددة عبر برنامج spss25 حيث خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات أثر إيجابي بين أثر القيادة الرقمية بأبعاده الأربعة قيد الدراسة، وبين تحسين رضا المواطن عن جودة الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني كما أنه لا يوجد فروق حقيقية ذات دلالة إحصائية في رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية بين الجنسين وبين الفئات العمرية ونوع العمل (عام وخاص)، بينما بالمقابل يوجد فروق حقيقية ذات دلالة إحصائية في رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية بين المواطنين الذين وصلوا للتعليم الثانوي والذين وصلوا للشهادة الجامعية أو معهد متوسط وعالي الصالح المواطنين الذين وصلوا للتعليم الثانوي وانتهت الدراسة بتقديم بعض المقترحات كتنكثيف حملات الترويج لهذه الخدمات لأن هناك عدم دراية كبير بهذا المركز من قبل المواطنين، توسيع مروحة الخدمات التي يقدمها المركز، ضرورة إيجاد آليات جديدة لتسليم الوثائق لأن تقديم الطلب وإن كان غير خاضع لأوقات الدوام الرسمية، إلا أن تسليمها يتم في هذه الأوقات، ضرورة العمل على خلق ثقافة مجتمعية رقمية لتغطية الفجوة الرقمية بين المستخدمين إيجاد آليات جديدة كالتوقيع الإلكتروني لتتخلص من الورقيات بشكل نهائي وبالتالي تحقيق الهدف المرجو من المركز، وهذا فعلاً ما تقوم به وزارة. تنشيط الاتصالات السورية على أن يتم طرح هذا المقترح في الربع الثاني من العام القادم.

٢- دراسة الحربي (٢٠٢٠) سعت الدراسة التعرف على واقع توظيف القيادة الرقمية في التعليم عن بعد وإدارة الأزمات لدى قادة المدارس الابتدائية في مدينة مكة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة وتم توزيعها على عينة عددهم (٥٠) مديراً. وقد توصلت الدراسة إلى أن واقع توظيف القيادة الرقمية في التعليم عن بعد وإدارة الأزمات لدى قادة المدارس الابتدائية في مدينة مكة جاء بدرجة مرتفعة.

٣- دراسة زيادة (٢٠٢١)، سعت الدراسة التحقق من مدى توافر مقومات الإدارة الرقمية بالجامعات الحكومية السعودية، وأثر ذلك في المهارات القيادية للقيادات الجامعية، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، وقد تكون مجتمع الدراسة من كافة القيادات الجامعية بجامعة الملك خالد في المملكة العربية السعودية والبالغ عددهم (٥٠) قائد. وقد توصلت الدراسة توافر مقومات تطبيق الإدارة الرقمية جاءت بدرجة متوسطة، وأن درجة ممارسة القيادة الرقمية جاء بدرجة متوسطة، وتوجد علاقة معنوية بين الإدارة الرقمية في تنمية مهارات القيادات الإبداعية.

٤- دراسة Antonopoulou, et.al, (2021)، هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة مشاركة قادة الجامعات للقيادة الرقمية في تطبيق نمط القيادة التحويلية، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت المقابلة كأداة رئيسية للدراسة، وكان مجتمع الدراسة عبارة عن قادة الجامعات في اليونان، وكانت عينة الدراسة عبارة عن ثلاثة جامعات، ومن أهم النتائج التي

توصلت إليها الدراسة أن المشاركين أظهروا مستوى عالٍ من القيادة الرقمية، في تطبيق نمط القيادة لتحويلية وأن للقيادة الرقمية ارتباط إيجابي نسبياً بنتائج القيادة، وهو ترجح على أنه مستوى عالٍ من الأداء والرضا يتعايشان مع مستوى عالٍ من التكنولوجيا الرقمية في تطبيق القيادة.

٥- دراسة Van Ee. Et. al, (٢٠٢٠)، هدفت الدراسة إلى استكشاف الكفاءات والمهارات اللازمة لتطبيق القيادة الإلكترونية في شركات الاتصالات في هولندا، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت المقابلة كأداة رئيسية للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من خمسة خبراء يعملون في شركات الاتصالات الهولندية. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الكفاءات الرقمية اللازمة لتطبيق القيادة الرقمية تتمثل في التعاون والتوجيه الذاتي التعلم المستمر مدى الحياة المرونة، وأن هناك العديد من الأساليب لاكتساب نظرة ثاقبة للعمليات داخل المنظمات، يعد استخدام النماذج ضرورياً لإنشاء قيمة مضافة، للمساعدة في تنسيق توفير المعلومات بين العمليات والأشخاص الذين يعملون في المنظمة

٦- دراسة (الطهمازي، ٢٠١٧) حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور القيادة التحويلية والمعرفة وتكنولوجيا المعلومات في بناء وتعزيز اقتصاد المعرفة حيث يشهد العالم في هذه الايام واقعاً جديداً يمتاز بالديناميكية وسرعة التغيير نتيجة التطورات والتغيرات السريعة التي مر بها الاقتصاد على مستوى العالم ، ولا سيما التطورات في تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واساليبها التي ادت الى زيادة الاهتمام

بإنتاج المعلومات، وتخزينها والتعامل معها ثم معالجتها ونقلها إلى متخذي القرارات في الوقت والصيغة المناسبة لاتخاذ قرارات سليمة كي تساهم في دفع عجلة التنمية الاقتصادية إلى الأمام. لقد ولدت التطورات التكنولوجية الجديدة أفكار ومفاهيم اقتصادية جديدة جعلت المعرفة تلعب دوراً أساسياً في توليد الثروة وتعزيزها وتنميتها من خلال تحسين وتطوير الأداء، وزيادة الإنتاجية، وتخفيض الكلف، مما يساعد في ظهور اقتصاد جديد هو اقتصاد المعرفة، الذي أخذ ينمو ويتطور بسرعة وعلى نطاق واسع، وبدأت خصائصه ومفاهيمه تتجذر ومبادئه تتوسع في مقابل الاقتصاد التقليدي. لقد أصبحت المعرفة في اقتصاد المعرفة تمثل المحور الأساسي للمنافسة الاقتصادية وعوامل النجاح. ويهدف هذا البحث إلى بيان دور القيادة التحويلية والمعرفة الناتجة من البيانات والمعلومات باستخدام تقنيات ووسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين، وتطوير جودة القرارات وانعكاساتها على الأفق الاستثمارية التي تحقق التنمية الاقتصادية الناجحة في ظل اقتصاد المعرفة وعصر المعلومات الرقمية.

* الفجوة البحثية

لقد غيرت التقنيات الرقمية طريقة عمل الحكومات وتفاعلها مع المواطنين على مدى العقد الماضي. فقد انتقلت الخدمات والمعلومات إلى الإنترنت، وتعمل المنصات الجديدة على تمكين الاتصال المتبادل، وتعمل البيانات والتحليلات على تحسين عملية صنع السياسات وتقديم الخدمات ومع ذلك، فإن النجاح في تحقيق الإمكانيات الرقمية يتطلب قيادة فعالة يمكنها التنقل في هذا المشهد الجديد على الرغم من أن التحول

الرقمي يحتل مكانة عالية في جدول أعمال العديد من مؤسسات القطاع العام، إلا أنه لا تزال هناك فجوة بحثية كبيرة حول تأثير مناهج القيادة على تحقيق النتائج الرئيسية، مثل تعزيز رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية واستجابتها، وقد قدمت الدراسات الحالية رؤى مهمة حول الكفاءات والعقليات اللازمة للقيادة الرقمية، ولكن لا تزال هناك حاجة إلى المزيد من الأدلة حول كيفية ترجمة القيادة إلى نتائج فعلية لكل من الحكومات والمواطنين وبينما تسعى الحكومات على مستوى العالم إلى التحديث وتلبية توقعات المواطنين المتزايدة في العصر الرقمي، فإن فهم مسارات التأثير بين القيادة ورضا الجمهور سيكون أمراً أساسياً لتصميم جهود التحول الناجحة والمستدامة على المدى الطويل. ومن شأن سد هذه الفجوة البحثية أن يقدم قيمة عملية كبيرة للمسؤولين العموميين في جميع أنحاء العالم.

* الطريقة الإجراءات

* منهج الدراسة

تعد منهجية الدراسة وإجراءاتها محورياً رئيساً في الدراسة، لذلك سوف يتم جمع البيانات المطلوبة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي تحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها، وذلك للوصول إلى النتائج التي سوف يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوعها تحقيقاً لأهداف الدراسة.

* مجتمع الدراسة وعينتها

يتمثل مجتمع الدراسة في " مجالس الحكم المحلي " كبرى البلديات بالمحافظات الجنوبية" بلدية رفح، بلدية خانينونس، بلدية دير البلح، بلدية غزة، بلدية جباليا، بلدية بيت لاهيا، بلدية بيت حانون" وهم (٥٠٠) موظف من العاملين في قلم الجمهور، وقد تم استخدام طريقة العينة العشوائية، حيث تم توزيع (٢١٧) استبانة على أفراد مجتمع الدراسة وتم الحصول على (٢١٧) استبانة صالحة للتحليل بنسبة استرداد (١٠٠٪) ويتضح فيما يلي توزيع أفراد عينة الدارسة حسب البيانات الديموغرافية للأفراد فيها.

جدول (١): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الديموغرافية (ن

= ٢١٧)

الفئة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	162 % 74.6
	أنثى	55 % 25.3
	ديلم	41 % 18.8
المستوى العلمي	بكالوريوس	155 % 71.4
	ماجستير فأكثر	21 % 9.6
	مدير	14 % 6.4
طبيعة العمل	رئيس قلم	16 % 7.3
	رئيس قسم	21 % 9.6
	موظف	166 % 76.5
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	50 % 23
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	125 % 57.7
	من 10 سنوات فما فوق	42 % 19.2

يوضح الجدول السالف بأن نسب الذكور المشاركين في العينة أعلى من الإناث إذ شكل عدد الذكور (٧٤.٦ %) بينما بلغ عدد الاناث (٢٥.٣ %)، وشكل الأغلبية من عينة الدراسة حملة البكالوريوس بنسبة (٧١.٤ %)، وكانت عدد الموظفين هو النسبة السائدة إذ بلغ (٧٦.٥ %)، وبلغ عدد سنوات الخبرة لمن هم اقل من عشر سنوات النسبة السائدة (٥٧.٧ %).

* أداة الدراسة

تم تطوير استبانة اعتماداً على الأدب النظري والدراسات السابقة. وتكونت من ٤٠ عبارة تناولت الاستبانة عل متغيرين المستقل ويتمثل في ٤ أبعاد والتابع ويتضمن ٤ أبعاد بواقع (٢٠) فقرة لكل متغير. وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين على عبارات الاستبيان.

١- الصدق الظاهري " صدق المحكمين": تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من ٦ محكمين من المتخصصين في علم الادارة، وقد تم الاستجابة لأراء المحكمين في ضوء المقترحات المقدمة. وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية. ولم يطرأ أي حذف على عبارات الاستبيان بعد التحكيم، ولكن كانت أغلبية التعديلات التي طلبها ذات علاقة بصياغة العبارة.

٢- صدق الاتساق الداخلي Internal Validity: تم عمل الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة على عينة الدراسة الاستطلاعية والبالغ حجمها (٢٠) مفردة، كما في الجدول (٢).

* صدق الاتساق الداخلي للمحور الاول القيادة الرقمية وأبعادها

جدول (٢) يوضح صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول: القيادة الرقمية وأبعادها

٠٢	البعد التكنولوجي	معامل الارتباط	قيمه المعنوية sig
1	هل يوجد استخدام لتقنيات حديثة في العمل؟	0.614	0.000
2	هل تستخدم تطبيقات الويب أو الأنظمة الالكترونية للعمل؟	0.383	0.000
3	هل يتم توظيف تقنيات الكفاءة الصناعي أو تقنيات تحليل البيانات في العمل؟	0.708	0.000
4	هل يتم توظيف الخدمات الالكترونية وعدم صياغها من قبل العاملين؟	0.677	0.000
5	هل يتم استخدام التكنولوجيا لتحسين كفاءة العمل وتغيير الوقت والجهد؟	0.752	0.000
٠٣	البعد الإداري	معامل الارتباط	قيمه المعنوية sig
1	هل يتم إدارة العمل بشكل فعال عبر التقنيات الرقمية؟	0.741	0.000
2	هل يتم تحديث المهارات والمعرفة الرقمية عند الحاجة للعاملين؟	0.754	0.000
3	هل يتم توزيع المهام بشكل مناسب لتسهيل العمل من خلال التقنيات الرقمية؟	0.699	0.000
4	هل يتم تحليل وتقييم الأداء بشكل دوري لوضع خطط استراتيجيات باستخدام التقنيات الرقمية؟	0.731	0.000
5	هل يتم توظيف التقنيات الرقمية في التواصل مع العاملين لضمان سير العمل؟	0.707	0.000
٠٤	البعد الاجتماعي	معامل الارتباط	قيمه المعنوية sig
1	هل تتمتع القيادة بالانتماء لموظفيها ولفاعل معهم باستخدام وسائل الرقمية؟	0.767	0.001
2	هل يشجع الرؤساء الموظفين على الإبداع والتفكير الخلاق باستخدام التقنيات الرقمية؟	0.708	0.001
3	هل تعمل القيادة بدافعية ومسند مستغلة التقنيات الرقمية في ذلك؟	0.723	0.001
4	هل تساهم القيادة في تعزيز الرفاهية الاجتماعية للموظفين باستخدام الوسائل الرقمية؟	0.732	0.001
5	هل يشارك الرؤساء العاملين في اتخاذ القرارات عبر التطبيقات الرقمية؟	0.727	0.001
٠٥	البعد التنافسي	معامل الارتباط	قيمه المعنوية sig
1	هل تتمتع الخدمات الرقمية بميزة تنافسية لتسهيل العمل؟	0.720	0.01
2	هل تتم مراعاة التطور المستمر في تحديث التقنيات الجيدة لتطوير العمل؟	0.659	0.01
3	هل يتم مواجهة فاعلية التقنيات الرقمية في البدليات وتحليل الأداء بشكل دوري؟	0.676	0.01
4	هل يتم معالجة المشكلات الرقمية بشكل موع؟	0.674	0.01
5	هل يوجد خطط استراتيجيات لتتبع العاملين من استخدام التقنيات الرقمية بشكل دوري؟	0.628	0.01

تشير معاملات الارتباط في جدول (٢) صلاحية جميع العناصر الخاصة بالمحور الأول وأبعادها (التكنولوجي، والإداري، الاجتماعي، التنافسي) حيث أكدت على ذلك قيم معاملات الارتباط والتي تراوحت بين (٠.٦١٤ : ٠.٧٦٧) وقد جاءت جميعها معنوية عند مستوى ٠.٠٥ ومن نتائج الجدول أعلاه يتبين ان جميع العناصر صالحة لقياس جميع أبعاد المحور الأول، بمعنى أن هذه القائمة صادقة فيما صممت من أجل قياسه.

* ثبات الاستبانة Reliability

وقد تم التحقق من ثبات الاستبانة من خلاله عينة استطلاعية حجمها ٤٠ مفردة وقد تم ذلك من خلال معامل ألفا كرونباخ وطريقة التجزئة النصفية

جدول (٣) يوضح معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية) وكرونباخ ألفا

المجالات	كرونباخ ألفا	التجزئة النصفية بالمعدل
البعد التكنولوجي	0.827	0.822
البعد الإداري	0.814	0.810
البعد الاجتماعي	0.843	0.856
البعد التنافسي	0.892	0.885

ويستخلص الباحث من نتائج جدول (٣) اختباري الصدق والثبات أن أداة الدراسة (الاستبانة) صادقة في قياس لما وضعت لقياسه، كما أنها ثابتة بدرجة عالية جداً؛ مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفاعله لهذه الدراسة، ويمكن تطبيقها بثقة، وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية.

المحك المعتمد في الدراسة (مركز الاحصاء-أبو ظبي، ٢٠١٧: ٢٧)

تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (٥-١ = ٤) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (٤/٥ = ٠.٨) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة الى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (٤): يوضح المحك المعتمد في الدراسة

المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	درجة الموافقة
1 - 1.80	20% - 36%	قليلة جداً
1.80 - 2.60	36% - 52%	قليلة
2.60 - 3.40	52% - 68%	متوسطة
3.40 - 4.20	68% - 84%	كبيرة
4.20 - 5	84% - 100%	كبيرة جداً

ولتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة، اعتمد الباحث على ترتيب المتوسطات الحسابية

على مستوى المجالات للاستبيان ومستوى الفقرات في كل مجال، وقد حدد الباحث درجة الموافقة حسب المحك المعتمد للدراسة

* الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم تفريغ وتحليل البيانات من خلال برنامج التحليل الإحصائي statistical package for the social sciences (SPSS 26) حيث تم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية: -

١- النسب المئوية والتكرارات (frequencies and percentage)

٢- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)

٣- اختبار ألفا كرونباخ وكذلك طريقة التجزئة النصفية

٤- المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري

٥- اختبار T في حالة عينيتين مستقلتين

٦- اختبار تحليل التباين الأحادي

* تفسير ومناقشة النتائج

الإجابة عن الفرضية الرئيسية الأولى: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للقيادة الرقمية في تحقيق رضا الجمهور لدى الهيئات المحلية الكبرى في المحافظات الجنوبية الفلسطينية. "

جدول (٥): نتائج تحليل المحورين الرئيسيين بالاستبانة

محور الاستبانة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الاختبار T-test	مستوى دلالة Sig.	درجة الموافقة
المحور الأول القيادة الرقمية	3.09	0.748	61.80%	4.170	0.016	محايد
المحور الثاني رضا الجمهور	2.965	0.80	59.30%	2.341	0.04	محايد
جميع بنود الاستبانة	3.027	0.7768	60.55%	2.727	0.007	محايد

بين لجدول (٥) أن المتوسط الحسابي لجميع استجابات الأفراد لعبارات الاستبانة يساوي ٣.٠٢٧ ووزن نسبي (٦٠.٥٥٪) وهذا يعني أن الموافقة على عبارات الاستبانة بشكل عام كان بدرجة متوسطة (محايدة) أي أن نسبة الموافقة على وجود أثر للقيادة الرقمية على رضا الجمهور جاء بدرجة متوسطة.

ويعزو الباحث هذه النتيجة الى أن ادخال مفهوم القيادة الرقمية الى ميدان العمل ضمن البلديات جاء حديثاً نسبياً بالإضافة وجود الكثير من المعوقات لتطبيق هذه القيادة بشكل أكثر فاعلية منها عدم وجود بنية تحتية لهذا النوع من القيادة بالإضافة الى ضعف الإمكانيات التقنية والمادية للبلديات وأيضاً عدم جهوزية الموظفين وجمهور المراجعين من الناحية المعرفية بتلك التقنيات.

وقد اتفقت هذه الدراسة في النتائج مع دراسة (الدرايع، ٢٠٢١) ودراسة (عمارية، ٢٠٢١) حيث جاءت نتائج الدراستين بموافقة بدرجة متوسطة على وجود أثر للقيادة الرقمية على رضا الجمهور بينما اختلف النتائج مع دراسة (رضا، ٢٠٢٢) حيث كانت النتائج بمساهمة كبيرة للقيادة الرقمية في تحقيق رضا المواطن والتقليل من الأعباء وهو يختلف مع الدراسة بأن الأثر جاء بدرجة متوسطة وليس كبيرة.

الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) جودة الخدمة الإلكترونية والتأثير إيجابي على الرضا الإلكتروني

وينبثق من الفرضية الرئيسية الثانية الفرضيات

الفرعية الآتية: -

١- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) $\alpha \leq$ لدى البعد التكنولوجي في تحقيق رضا الجمهور لدى الهيئات المحلية الكبرى في المحافظات الجنوبية .

للإجابة عن هذه الفرضية من خلال نتائج جدول (٦)

جدول (٦): نتائج تحليل البعد التكنولوجي وأثره على رضا الجمهور

الفرقة	المتوسط	المتوسط	الوزن النسبي	درجة الموافقة
هل يوجد استخدام لتقنيات حديثة في العمل؟	3.19	0.771	63.80%	محايد
هل تستخدم تطبيقات الويب أو الأنظمة الإلكترونية للعمل؟	3.37	0.655	67.40%	محايد
هل يتم توظيف تقنيات التكاء الصناعي أو تقنيات تحليل البيانات في العمل؟	2.8	0.762	57.00%	محايد
هل يتم توثيق الخدمات إلكترونياً وعدم ضياعها من قبل العاملين؟	3.13	0.712	62.60%	محايد
هل يتم استخدام التكنولوجيا لتحسين كفاءة العمل وتوفير الوقت والجهود؟	3.25	0.768	65.00%	محايد
البعد التكنولوجي	3.158	0.7336	63.16%	محايد

تبين النتائج في جدول (٦) بأن البعد التكنولوجي جاء بمتوسط حسابي ٣.١٥ ووزن نسبي ٦٣.١٦٪ أي أن نسبة الموافقة جاءت محايدة لهذا البعد وبالتالي يمكن القول بأن وجود أثر للبعد التكنولوجي للقيادة الرقمية على رضا الجمهور جاء بدرجة متوسطة.

ويعزو الباحث هذه النتيجة لوجود الكثير من المعوقات التقنية في طريق تطبيق القيادة الرقمية وملاحظة أثرها على تحقيق رضا الجمهور

وتتفق الدراسة مع دراسة (عمارية، ٢٠٢١) في ضرورة وضع الآليات والتدابير التي تساهم في تحقيق رضا الجمهور

١- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) $\alpha \leq$ للبعد الإداري في تحقيق رضا الجمهور لدى الهيئات المحلية الكبرى في المحافظات الجنوبية الفلسطينية .

للإجابة عن هذا الفرض من خلال نتائج التحليل في

جدول (٧)

جدول (٧): نتائج تحليل البعد الثاني: البعد الإداري وأثره على رضا

الجمهور

الفرقة	المتوسط	المتوسط	الوزن النسبي	درجة الموافقة
هل تتم إدارة العمل بشكل فعال عبر التقنيات الرقمية؟	3.08	0.91	61.60%	محايد
هل يتم تحديث المهارات والمعرفة الرقمية عند الحاجة للعاملين؟	2.63	0.666	52.60%	محايد
هل يتم توزيع المهام بشكل مناسب لتسهيل العمل من خلال التقنيات الرقمية؟	2.73	0.808	54.60%	محايد
هل يتم تحليل وتقييم الأداء بشكل دوري لوضع خطط استراتيجيات باستخدام التقنيات الرقمية؟	3.02	0.675	60.40%	محايد
هل يتم توظيف التقنيات الرقمية في التواصل مع العاملين لضمان سير العمل؟	3.1	0.696	62.00%	محايد
البعد الإداري	2.912	0.751	58.24%	محايد

تبين النتائج في جدول (٧) بأن البعد الإداري جاء بمتوسط حسابي ٢.٩١٢ ووزن نسبي ٥٨.٢٤٪ أي أن نسبة الموافقة جاءت محايدة لهذا البعد وبالتالي يمكن القول بأن وجود أثر للبعد الإداري للقيادة الرقمية على رضا الجمهور جاء بدرجة متوسطة

ويعزو الباحث هذه النتيجة لعدم وجود بنية تحتية للقيادة الرقمية داخل البلديات التي من الممكن أن تساهم بشكل فعال وكبير في كسب رضا الجمهور وملاحظة أثرها على تحقيق رضا الجمهور

وتتفق الدراسة مع دراسة (الجعافرة، ٢٠٢٣) وكذلك دراسة (عمارية، ٢٠٢١) ودراسة (الدرايع، ٢٠٢١) في ضرورة وضع الآليات والتدابير التي تساهم في تحقيق رضا الجمهور

١- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥ $\leq \alpha$) لدى البعد الاجتماعي في تحقيق رضا الجمهور لدى الهيئات المحلية الكبرى في المحافظات الجنوبية الفلسطينية للإجابة على هذه الفرضية من خلال نتائج تحليل البعد في جدول (٨)

جدول (٨): تحليل البعد الاجتماعي

الفرقة الوافقة	الوزن النسبي	القيمة الوسطية	القيمة	الفئة
محايد	56.00%	0.853	2.8	هل تتمتع القيادة بالاستماع لموظفيها والفاعل معهم باستخدام الوسائل الرقمية؟
محايد	57.40%	0.787	2.87	هل يشجع الرؤساء الموظفين على الابتاع والفكر الخلاق باستخدام التقنيات الرقمية؟
محايد	52.80%	0.815	2.64	هل تعمل القيادة بشفافية وصنق مستقلة التقنيات الرقمية في ذلك؟
محايد	64.80%	0.943	3.24	هل تساهم القيادة في تعزيز الرافهة الاجتماعية للموظفين باستخدام الوسائل الرقمية؟
محايد	63.00%	0.714	3.15	هل يشارك الرؤساء العفليين في اتخاذ القرارات عبر التطبيقات الرقمية؟
محايد	65%	0.781	3.25	البعد الاجتماعي

تبين النتائج في جدول (٨) بأن البعد الاجتماعي جاء بمتوسط حسابي ٣.٢٥ ووزن نسبي ٦٥٪ أي أن نسبة

الموافقة على وجود أثر للبعد الاجتماعي على تحقيق رضا الجمهور جاءت محايدة لهذا البعد ويعزو الباحث هذه النتيجة لضعف العلاقات الاجتماعية بحكم التعامل اليومي بين الموظفين بالبلدية للقيادة الرقمية داخل البلديات والجمهور والتي من الممكن أن تساهم بشكل فعال وكبير في كسب رضا الجمهور وملاحظة أثرها على تحقيقه

وتتفق الدراسة مع دراسة (الجعافرة، ٢٠٢٣) وكذلك دراسة (عمارية، ٢٠٢١) ودراسة (الدرايع، ٢٠٢١) في ضرورة وضع الآليات والتدابير التي تساهم في تحقيق رضا الجمهور

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥ $\leq \alpha$) لدى البعد التنافسي في تحقيق رضا الجمهور لدى الهيئات المحلية الكبرى في المحافظات الجنوبية الفلسطينية.

للإجابة على هذه الفرضية من خلال نتائج تحليل البعد التنافسي في جدول (٩) التالي.

جدول (٩): تحليل نتائج البعد التنافسي

الفرقة	الوزن النسبي	المتوسط	الانحراف المعياري	الفئة
محايد	67.40%	0.721	3.37	هل تتمتع الخدمات الرقمية بميزة تنافسية لتسهيل العمل؟
محايد	54.60%	0.654	2.73	هل تتم مراعاة التطور المتسلع في تحديد التقنيات الجيدة لتطوير العمل؟
محايد	55.00%	0.768	2.75	هل يتم مراجعة فاعلية التقنيات الرقمية في البلديات وتحليل الأداء بشكل دوري؟
محايد	62.00%	0.654	3.1	هل يتم معالجة المشكلات الرقمية بشكل سريع؟
محايد	65.00%	0.838	3.25	هل يوجد خلط اسؤاتيجية لتمكين العاملين من استخدام التقنيات الرقمية بشكل دوري؟
محايد	60.80%	0.727	3.04	البعد التنافسي

* النتائج والتوصيات

أولاً: أهم نتائج الدراسة

١- أكدت نتائج الدراسة بأن البعد التكنولوجي جاء بمتوسط حسابي ٣.١٥ وبوزن نسبي ٦٣.١٦٪ وبالتالي يمكن القول بأن وجود اثر للبعد التكنولوجي للقيادة الرقمية على رضا الجمهور جاء بدرجة متوسطة

٢- اكدت نتائج الدراسة بأن البعد الاداري جاء بمتوسط حسابي ٢.٩١٢ وبوزن نسبي ٥٨.٢٤٪ وبدرجة متدنية

٣- اكدت نتائج الدراسة بأن البعد الاجتماعي جاء بمتوسط حسابي ٣.٢٥ وبوزن نسبي ٦٥٪ وبدرجة متوسطة

٤- اكدت نتائج الدراسة بأن البعد التنافسي جاء بمتوسط حسابي ٣.٠٤ وبوزن نسبي ٦٠.٨٪ وبدرجة متوسطة

٥- أكدت نتائج الدراسة بان اثر القيادة الرقمية جاء بمتوسط ٣.٨ وبوزن نسبي ٦٥٪ وبدرجة متوسطة.

ثانياً: أهم توصيات الدراسة

١- يجب على القادة اعتماد عقلية تتمحور حول المواطن والتركيز على فهم احتياجات المواطنين ونقاط الضعف والتوقعات عند الوصول إلى الخدمات، إذ أنه يمكن أن تساعد حلقات البحث والتعليقات على المستخدم في تحسين التجارب الرقمية.

٢- يجب على القادة تمكين الموظفين من تجربة التقنيات والتطبيقات ونماذج تقديم الخدمات الجديدة. يمكن لبيئة التعلم التكراري والمخاطرة أن تساعد في تحسين العروض بسرعة أكبر.

تبين النتائج في جدول (٩) بأن البعد التنافسي جاء بمتوسط حسابي ٣.٠٤ وبوزن نسبي ٦٠.٨٪ أي أن نسبة الموافقة على وجود أثر للبعد التنافسي على تحقيق رضا الجمهور جاءت محايده لهذا البعد

ويعزو الباحث هذه النتيجة لضعف الاهتمام بروح المنافسة وتطبيق القيادة الرقمية بين البلديات في كسب رضا الجمهور بحكم التعامل اليومي بين الموظفين بالبلدية للقيادة الرقمية داخل البلديات والجمهور والتي من الممكن أن تساهم بشكل فعال وكبير في كسب رضا الجمهور وملاحظة أثرها على تحقيقه

وتتفق الدراسة مع دراسة (Gao et al . ٢٠٢٠) وكذلك دراسة (عمارية، ٢٠٢١) ودراسة (الدرايع، ٢٠٢١) في ضرورة وضع الاليات والتدابير التي تساهم في تحقيق رضا الجمهور.

٣- يجب على القادة تحديد الفجوات في المهارات والتأكد من حصول جميع العاملين على التدريب اللازم للتعاون الفعال وحل المشكلات والعمل في سياق رقمي. وهذا سوف يسهل التحول التنظيمي.

٤- إن توفير وصول الجمهور إلى بيانات أداء الخدمة والميزانيات والخطط والعمليات يمكن أن يعزز المساءلة وبناء الثقة. الشفافية تعزز تصورات الاستجابة.

٥- إقامة شراكات بين القطاعات إذ أن التعاون مع الشركات الناشئة والمنظمات غير الربحية والمؤسسات البحثية بشأن التحديات المشتركة يسمح للحكومات بالوصول إلى مهارات جديدة ومواكبة التقنيات الناشئة.

٦- اعتماد ممارسات التصميم التي تركز على المستخدم بحيث يساعد على دمج الباحثين المستخدمين والمصممين والنماذج الأولية في عملية التطوير على ضمان تلبية الخدمات للاحتياجات الحقيقية من خلال نهج تصميم تعاطفي ومتكرر.

٧- قياس ما يهم من خلال بطاقة الأداء المتوازن بحيث يوفر تتبع المقاييس التقليدية مثل التكلفة والوقت جنباً إلى جنب مع مقاييس الخبرة مثل سهولة الاستخدام والرضا والثقة رؤية أكثر شمولية للنجاح وفرص التحسين.

* المراجع

أولاً- المراجع العربية

حايك، هيام (٢٠٢٢). كيف يساعد القادة الأذكياء عاطفياً على إنجاح القيادة الرقمية في مؤسساتهم، أكاديمية نسيج، ٥، تموز، الاردن.

ميلودة، حمدو (٢٠٢٢) دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بلدية أنقوسة والية ورقلة مذكرة تخرج الاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في ميدان الحقوق و العلوم السياسية، كلية الحقوق العلوم السياسية

جمعة، سلمى محمود (٢٠٠٠). طريقة العمل مع الجماعات- المكتبة الجامعية، الإسكندرية، مصر

الجبور، غازي (٢٠٢٢). القيادة الرقمية. هل لدينا التكنولوجيا؟ صحيفة الغد، ١١، نيسان، الاردن. الحفناوي، بلال خالد (٢٠٢١) كيف نواكب القيادة الرقمية، صحيفة الراي، ١٢، ايلول، الاردن.

ال سرور، نوره هادي (٢٠١٨). الحوسبة السحابية مستقبل التعليم الإلكتروني، الأهمية والتحديات، موقع تعليم جديد، ٥، تموز، مصر.

الذهلي، ربيع بن المر؛ والخروصي، حسنين بن علي؛ والشعيلي، صالح بن خليفة (٢٠٢١). درجة توظيف مديري المدارس في سلطنة عمان للقيادة الرقمية من وجهة نظر المديرين أنفسهم. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، ١٢ (٣٣)، ٧٩-٩٣.

ابو يد، عبدالله أمجد (٢٠٢١) البلديات واللامركزية، موقع عمون الإخباري , ٢٧, كانون اول , الأردن.

ابو عون، محمد عبدالله (٢٠١٠م) تكنولوجيا المعلومات كأساس ومتطلب للتحديث: الإدارة التعليمية: أفاق وتطوير، بحث مقدم إلى ملتقى

(مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في الدول العربية: الاستراتيجيات - السياسات - الآليات)، البحرين.

بونماني، حمزة (٢٠٢١) دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بريد الجزائر بولاية المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، سنة ٢٠٢٠-٢٠٢١

بوخيرة، فتحية (٢٠١٩)، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية دراسة ميدانية بمكتب الوثائق البيومترية في بلدية سيدي خويلد، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية جامعة قاصدي مرباح ورقلة (،/ليلي العربي، بلدية أنقوسة مصلحة التنظيم.

الحلي، محمود سمير، أبو عودة، صالح، الحايك، عمر عبد الحليم (٢٠٢٢) القيادة التحويمية ودورها في إدارة التحول الرقمي بوزارة الداخلية والأمن الوطني الفلسطيني حلي، مؤمن (٢٠١٧) "جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها في رضا المستخدمين: دراسة حالة على برنامج برق بلس- غزة (رسالة ماجستير غير منشورة).الجامعة الإسلامية،غزة.

الدهشان، جمال علي (٢٠١٩). نحو أدوار جديدة لمؤسساتنا الجامعية في ضوء تحديات ومتطلبات العصر الرقمي. المؤتمر العلمي الحادي عشر الدولي الثاني، بعنوان (تطوير التعليم وبناء الإنسان المعاصر)، كلية

التربية، جامعة المنيا، مركز تكنولوجيا المعلومات، المجلد الأول، ٢٤، نيسان، مصر،

ديلواني، طارق (٢٠٢٢). لماذا تفوق الأردن عربيا في تكنولوجيا المعلومات؟ موقع عمون الاخباري، ٢٦، نيسان، الاردن.

زيادات، زياد عايد (٢٠٢١). تحول البلديات من دور إدارة الخدمات إلى قيادة التنمية المستدامة وإدارة المشاريع من خلال الخطط التطويرية"، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد ٣٥، ٨، أيلول، الاردن.

زيادة، رانيا محمد (٢٠٢١). دور الإدارة الرقمية في تنمية مهارات القيادات الداعمة. مجلة تطوير الأداء الجامعي، ١٤(٢)، ٨٩-١١٦.

زيدان، رهام (٢٠٢٢). "التحديث الاقتصادي" .. تسريع القيادة الرقمية يرتقي بالخدمات الحكومية، صحيفة الغد، ٧، أيلول، الأردن.

السوافيري، محمد صالح (٢٠٢٠) "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي من وجهة نظر العاملين في بلدية غزة رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الأقصى،قطاع غزة.

الضمور، ابتسام أبو صالح محمد، والعلي، عبد الستار (٢٠١٠) اثر القيادتين التبادلية والتحويلية في اكساب مهارات التفكير الناقد للعاملين في المستشفيات الأردنية، دراسات (٢)٣٧، ص٥٢١: ٥٤٣.

والادب وعلوم الانسانيات والاجتماع، مجلة

جلسة، الجزائر، ص ١٣٨.

لعزب، حسين (٢٠١٨) "المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق

الحكومة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات

المقدمة من أجهزة الخدمات ورضا الجمهور المدنية

المحافظات الجنوبية الفلسطينية من وجهة نظر

العاملين"، جامعة آل البيت، مجلة المنارة للبحوث

والدراسات، ٢٤(١)، ٢٩١-٣٤٥

الطهمازي، حذيفة حسين محي (٢٠١٧) دور القيادة

التحويلية والمعرفة وتكنولوجيا المعلومات في بناء

وتعزيز اقتصاد المعرفة مجلة كلية التربية الاساسية،

٢٠١٧، المجلد ٢٣، العدد ٩٩ / انساني،

الصفحات ٦٠٧-٦٢٥

ثانياً- المراجع الأجنبية

Ethem Topcuoglu, THE MEDIATING
ROLE OF JOB SECURITY IN
THE IMPACT OF DIGITAL
LEADERSHIP ON JOB
SATISFACTION AND LIFE
SATISFAC, Marketing and
Management of Innovations,
2023

Al-Tanayeeb, Nesreen, (2020). The
Impact of Strategic Vigilance in
Crisis Management (A case
study in Housing Bank for Trade
and Finance" HPTF") Jordan,
master thises, Faculty of

العزب، حسين (٢٠١٨م). المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق

الحكومة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات

المقدمة من أجهزة الخدمة المدنية الأردنية من وجهة

نظر العاملين"، جامعة آل البيت، مجلة المنارة

للبحوث والدراسات، ٢٤ (١) ٣٠٥-٣٢٠

العشماوي، عبد الله بن طاهر، والعصيمي، خالد بن محمد

(٢٠٢١). القيادة الإلكترونية وعلاقتها بالوعي

الرقمي لدى قادة مدارس المرحلة الثانوية بمدينة

الطائف من وجهة نظر المعلمين. مجلة شباب

الباحثين، (٩)، ٥٢٦-٥٦٦.

حنان البدري كمال، القيادة الرقمية كمدخل لتعزيز المرونة

التنظيمية لدى القيادات الأكاديمية بجامعة أسوان،

العدد (١٠٠)، الجزء (١)، ٢٠٢٢

فياض بيان، القيادة الرقمية لعملية التحول الرقمي، ٢٠٢٠

علي ميا، عامر شمه، دور أبعاد إدارة المعرفة في تحسين الميزة

التنافسية (دراسة ميدانية في جامعة نشرين)، العلوم

الاقتصادية والقانونية، المجلد ٤١ عدد ٢، ٢٠١٩

مها فهد الشمراني، اثر القيادة الرقمية على تحقيق التميز

المؤسسي دراسة ميدانية على الموظفين الاداريين في

هيئة الهلال الاحمر السعودي بفرع جده، المحلة

العربية للنشر العلمي، الاصدار السادس، العدد

الثمانية وخمسون، ٢٠٢٣

الغويرية، رسمي (٢٠٢٢) القيادة الرقمية ومدى تقبل موظفي

البلديات لهذا التحول، ع (٨٥)، مجلة الفنون

Performance of the Banking Sector: Field Research in a Sample of Private Banks. European Journal of Business and Manageme.

Graduate Studies Zarqa University.

Al-Yasiri, Habib & Al-Yasiry, Ahmed & Nehme, Asmaa, (2020). The Role of Strategic Vigilance in Applying the Porter Model of The Five Forces in A Sample of Private Hospitals, International Journal of Research in Social Sciences and Humanities, Vol. No. 10, Issue No. IV, Oct-Dec, e-ISSN: 2249-4642, p-ISSN: 2454-4671.

Beraha, A., Bingol, D., Ozkan-Canbolat, E., & Szczygiel, N. (2018). The Effect of Strategic Vigilance Configurations on Product Innovation. European Journal of Management and Business Economics, 27(2), 129-140.

World Bank, Doing Business, 2019

Cohen, C. (2004). veille et intelligence stratégique. ed l'avosier, France.

Davidson, etlomy, (2001). Anew tool for Assessing the presence of total quality. The TQM magazine, vol 13, No1, Pp. 12-24.

Dawood, Fadhiela & Abbas, Ali, (2018). The Role of Strategic Vigilance in the Operational