

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 النعيري

المحاضر بقسم العلوم الإدارية والمالية بكلية مجتمع الأقصى
للدراسات المتوسطة بجامعة الأقصى.

نشر إلكترونياً بتاريخ: ٦ مارس ٢٠٢٥

٥٠٠) موظف من العاملين بقلم الجمهور وقد تم استخدام طريقة العينة العشوائية، حيث تم توزيع (٢١٧) استبيان على أفراد مجتمع الدراسة وتم الحصول على (٢١٧) استبيان صالح للتحليل بنسبة استرداد (١٠٠ %)، وبناء عليه فقد خرجت الدراسة بأهم النتائج حيث بلغ الوزن النسبي للبعد التناصفي (٠.٦٠) وبدرجة تقدير متوسطة وذلك عند تحقيق رضا الجمهور فيما بلغ الوزن النسبي للبعد الاجتماعي (٠.٦٥) وبدرجة تقدير متوسطة، وأوصت الدراسة على أنه يجب على القادة اعتماد عقلية تتمحور حول المواطن والتركيز على فهم احتياجات المواطنين ونقطة الضعف والتوقعات عند الوصول إلى الخدمات، إذ أنه يمكن أن تساعد حلقات البحث والتعليق على المستخدم في تحسين التجارب الرقمية، وتحديد الفجوات في المهارات والتأكد من حصول جميع

الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى تحديد دور القيادة الرقمية وما لها من تأثير إيجابي على رضا العملاء، وتقدير 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 الاستبيان وقد 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

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 ب مجال التقانة، إذ أن الاستخدام الاستراتيجي لأصول الشركة الرقمية يهدف حل مشاكل العمل وسد احتياجاته، ومن الممكن التعامل مع هذا المستوى التنظيمي والفردي 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 ثلاثة مستويات تتمثل في تحفيز أعضاء المؤسسة لتعزيز المعرفة من خلال الأنشطة الفردية، ومشاركة المعرفة ضمن فريق أو مجموعة لتطوير عمق المفاهيم، والعمل ك وسيط 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 و المناسبة

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 الإمام بدور القيادة الرقمية من مسؤوليات وأدوار تتضمن بوابة حقيقة للتحول الرقمي والتأثير على رضا المجتمع وأن 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. (البدري، حنان، ٢٠٢٢، ص ١٣٩) 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 و معرفة، فضلاً عن أن دور

رضا العملاء هو نموذج القيادة الرقمية، إذ لا يتطلب تحول تكنولوجي في العمليات التنظيمية فقط بل يتطلب تحويل للثقافة التنظيمية القائمة على النطاق الاصلاحي، وتكمّن إشكالية البحث في مواجهة القادة الرقميين والمؤسسات العاملين فيها على تحقيق تحول رقمي ناجح في إقناع وتعينة 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 تطبيقها على النحو الاستراتيجي الملائم، وتسعي حكومات العالم اليوم إلى الارتقاء بخدماتها 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 الخلبي 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 الالزامية لتطبيقها تؤثر في تحسين نوع الخدمات ورضا الجمهور المقدمة في أجهزة الخدمات ورضا الجمهور المدنية وقد بربرت إشكالية الدراسة في موضوع

كما تمتلك القدرة على إعادة النظر في الأمور والأفكار والقرارات واحتياج حلول وبدائل فعالة، إلى جانب دور القائد في تيسير الأعمال، والتكييف والتجديف والتعامل مع المستجدات بكفاءة وفاعلية، وعامل المرونة يرتكز 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 لتجديف الأهداف والتعلق بالكيف لا بالكم وارتباط دور القيادة الرقمية بتحسين رضا العملاء من خلال تسخير التطور التكنولوجي لتيسير حياة الفرد، وتعزيز التطوير الخاص بالعمل الإداري واحتصار الإجراءات وسرعة الإنجازات الخاصة بالمعاملات وتوفير الوقت لتيسير تطبيق هذه الأعمال، فضلاً عن دور التكنولوجيا في تقليل التكاليف وتعزيز التوظيف المالي وفق المدف المرجو دون الوقوع في هدر للأموال، وينتج عنها إيصال للمعلومة التي يبحث عنها الفرد، مع خلق علاقة شفافية تتصف بالسرعة والدقة، وهدفها الرئيسي هو الارتقاء بجودة الأداء فضلاً عن انكماس العمل الروتيني لاتساع دائرة العمل الإلكتروني بحيث يعكس في جملة كفاءة الأداء المؤسسي، وزيارة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة لتحقيق الشفافية في العلاقة. (٢٠١٨ : ٢٥)

* مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

بعد الفهم الفعال للقيادة الرقمية من الأمور المهمة إذ يتحقق تحول ايجابي و مباشر في الشركات ويعزز من رضا العملاء، ومن المعروف بأن نموذج القيادة الأنسب لتحقيق

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 الجنوبيّة؟ وقد انبثقت الأسئلة الفرعية من السؤال الرئيس وهي على النحو الآتي:

١- ما مفهوم أثر القيادة الرقمية؟ وما الآثار 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 التناصفي)

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: (البدري، حنان، ٢٠٢٢، ص ١٩٦)

القيادة الرقمية وتحسين أداء جودة الخدمات ورضا الجمهور وتحقيق الرضا لدى الجمهور في البلديات في المحافظات الجنوبيّة الفلسطينيّة منها حيث لم تعد البلديات خارج منظومة القيادة الرقمية بل ان البلديات هي ابرز المؤسسات الخدمية وعلى تماّس مباشر مع المجتمعات المحلية، فالبلديات ذات الإدارات 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 إلى مراحل الابتكار والإبداع، حيث تسعى وزارة الحكم المحلي العمل على تكين البلديات والإدارات المحلية من مواكبة القيادة الرقمية الذي يتمثل بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقنيات القيادة الرقمية لتلبية الاحتياجات المحلية ومواكبة التغيرات 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 الجنوبيّة الفلسطينية ونظرًا لوجود قرابة (٢٥) بلدية و(١٣) مجلس قروي (٦) مخيمات لأجواء وعليه فإن الخدمات التي تقدمها البلديات مهمة جدًا ومن هنا جاء دور المجلس المحلي الذي تبع منها دور البلدية وعليه تعد تقديم خدماتها لما يقارب ١٠.٥ مليون نسمة وذلك حسب ما أشارت له دائرة الإحصاء الفلسطينيّة المركبة ومع انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فإن الاعتماد على الطرق التقليدية للعمل في البلديات سيؤثر سلبيًا في الأداء لأنّه يعزل البلدية عن مواطنيها،

٤- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠٠٥) للقيادة الرقمية لها تأثير إيجابي على الرضا.

* أهداف الدراسة

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

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

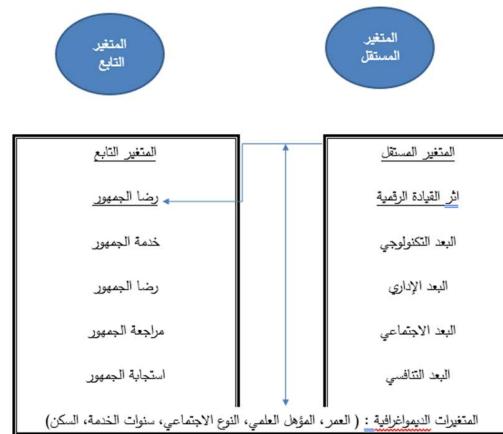
تبرز أهمية الدراسة في إطار غوذجين نظري وتطبيقي.

* الأهمية النظرية

تبرز الأهمية النظرية لما تقدمه من قيمة وإضافة علمية للدور الثقافية والمكتبات ومراسيم 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

تكمّن 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 الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠٠٥) للقيادة الرقمية في تحقيق رضا الجمهور لدى الميّارات المحلية الكبرى في المحافظات الجنوبية الفلسطينية".

وينتشر من الفرضية الرئيسية الثانية الفرضيات الفرعية الآتية: -

١- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠٠٥) على سلوكيات العمل وزيادة الرضا الوظيفي.
٢- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠٠٥) جودة الخدمة الإلكترونية والتأثير إيجابي على الرضا الإلكتروني.

٣- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠٠٥) لدى البعد الاجتماعي في تحقيق رضا الجمهور لدى الميّارات المحلية الكبرى في المحافظات الجنوبية الفلسطينية.

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

وعليه فإنه بعد التحول الرقمي أساس تقدم الأعمال والخدمات وادائها بفاعلية وكفاءة، فهو من الضروريات الالزامية للمؤسسات كافة التي تسعى إلى تحسين خدماتها وتحقيق الحكومة والتواصل الفعال، سواء داخلياً ما بين ادارتها وهياكلها والتنظيمية مختلف عمالاتها 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 الإنسان كائن طموح ويطلع للتطور والتقدم بصورة مستمرة، وقد اجتهدت البشرية على مر العصور على استحداث طرق جديدة لتسهيل أمور الحياة وتنظيمها في سبيل تحقيق متطلباته المتعددة باستمرار، والمجتمعات التي تطلع

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

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

٣- تشخيص نقاط الضعف في بيئه 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 المكان: المحافظات الجنوبية " مجالس الحكم المحلي": كبرى البلديات بقطاع غزة.

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

* الإطار النظري

* التمهيد

إن من السمات الأساسية التي يتتصف بها علم الإدارة وتطبيقاته المختلفة في كافة ميادين الحياة الديناميكية والحركة وسرعة الاستجابة للتطور والتقدم العلمي والتقني و بما 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 والهيكل الإدارية وأساليبها وأدوات

بهدف تحقيق أهداف المؤسسة بأقل وقت وجهد وتكلفة وتطوير جودة الخدمات الإدارية (العشماوي العصيمي، ٢٠٢١)، ومن هنا يتضح الدور الكبير الذي يمكن أن يتحققه تطبيق نمط القيادة الرقمية في المؤسسات فهي تمثل وسيلة لتلبية متطلبات القيادة التربويين، وكذلك تعينهم على مواجهة الصعوبات والعقبات وتحفف من كمية الجهد المبذولة لتحقيقها ويشير زيادة (٢٠٢١) إلى أن تطبيق القيادة الرقمية يسهم في الدعم والمساندة للإدارة من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل عملية صنع القرار، وتمكن الإدارات من التخطيط بكفاءة وفاعلية للاستفادة من متطلبات العمل، وتقدم 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 يسهم 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 لاما يراه الباحث أن الخدمات التي تقدمها تلك المجالس من توفير رقمنة الكترونية متمثلة بالخدمات الالكترونية وتقدم باب التظلمات للجمهور والعمل على تبسيط 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 لهو يساعد

للتقدم والتطور غالبا ما تستحدث استراتيجيات وأساليب مبتكرة لإدارة مؤسساتها وعلى رأسها المؤسسات التعليمية، وتعتبر القيادة الرقمية أحدث الماط القيادة 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 تغير 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 الاجراءات وسرعة التنفيذ وخفض التكلفة وتوفير البيانات والمعلومات الازمة

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 لتقنولوجيا التعليم، إلى جانب توفير بيئة مزودة بالتقنولوجيا وموارد التعلم لتلبية الاحتياجات المتعددة للعملاء، فضلاً عن تعزيز المشاركات في المجتمعات المحلية والعالمية، والتحفيز على الإبداع والابتكار في العصر الرقمية.

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

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

بشكل كبير جداً على تطبيق عملى 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 الحكيمية: 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 شه، ٢٠١٩، ص ١٢١)

وتتسم القيادة الحكيمية بقدرها على الإبداع والابتكار واستقطاب الأفراد القادرين على المساعدة والإسهام في الوصول لما تضبو إليه للوصول للأهداف الموضوعية وتوفير القيادة الحكيمية والفرص المرجوة لتعزيز قدرة المنظمة على تلبية احتياجات مكوناتها، بحيث يأني احداث لهذه الطرق بنمط ابتكاري عن طريق توفير إطار يمكن أن يصبح محاً لتحديد الأهداف والأولويات وموائمة الميكل والسياسات والمعتقدات مع مبادئ وتقسيم التقدم المحرز، ولأن القادة الحكماء لهم القدرة على خلق وبلورة رؤى واضحة ذات معنى وهدف لعمل المنظمة.

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

باستخدام الأساليب الإحصائية المتعددة عبر برنامج spss25 حيث خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات أثر إيجابي بين أثر القيادة الرقمية بأبعاده الأربع 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 وخاصة)، بينما بال مقابل 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 المقترنات للكشف 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 لتعطية الفجوة الرقمية بين المستخدمين إيجاد آليات جديدة كالتوقيع الإلكتروني لتخالص من الورقيات بشكل نهائى وبالتالي تحقيق المدف المرجو من المركز، وهذا فعلاً ما تقوم به وزارة. تشجيع الاتصالات السورية على أن يتم طرح هذا المقترن في الربع الثاني من العام القادم.

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

* الدراسات السابقة

* التمهيد

هناك العديد من الدراسات التي تناولت لموضوع الدراسة الحالية، ولكنها تناولته من زوايا مختلفة، فيما تناولت الدراسات السابقة الإشارة إلى أهم ملامحها 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 (وبالخدمات 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 التتحقق من وجود فروق ذات دلالات بين متوسط أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بعدي 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 ٤٠٤ استبيانات تنوّعت بين الإلكترونية والمقابلات الشخصية الهاشمية بالتعاون مع المشرفين على مركز الخدمة الإلكتروني، وتم تحليل البيانات

توصلت إليها الدراسة أن المشاركيين أظهروا مستوى عالٍ من القيادة الرقمية، في تطبيق نمط القيادة التحويلية وأن للقيادة الرقمية ارتباط إيجابي نسبياً بنتائج القيادة، وهو تُرجم على أنه مستوى عالٍ من الأداء والرضا يتعاشان مع مستوى عالٍ من التكنولوجيا الرقمية في تطبيق القيادة.

٥- دراسة Van Ee. Et. al (٢٠٢٠)، هدفت الدراسة إلى استكشاف الكفاءات والمهارات الالزمة 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 المولندية. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الكفاءات الرقمية الالزمة لتطبيق القيادة الرقمية تمثل في التعاون والتوجيه الذي 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 (الطهماري، ٢٠١٧) حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور القيادة التحويلية والمعرفة وتقنولوجيا المعلومات في بناء وتعزيز اقتصاد المعرفة حيث يشهد العالم في هذه الأيام واقعاً جديداً يمتاز بالдинاميكية وسرعة التغير نتيجة التطورات والتغيرات السريعة التي مر بها الاقتصاد على مستوى العالم ، ولا سيما التطورات في تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واساليبها التي ادت إلى زيادة الاهتمام

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) مدرباً. 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 التتحقق 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 وبالبالغ عددهم (٥٠) قائد. وقد توصلت الدراسة توافر مقومات تطبيق الإدارة الرقمية جاءت بدرجة متوسطة، وأن درجة ممارسة القيادة الرقمية جاءت بدرجة متوسطة، وتوجد علاقة معنوية بين الإدارة الرقمية في تنمية مهارات القيادات الإبداعية.

٤- Antonopoulou, et.al (٢٠٢١)، 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

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 الالزامية للقيادة الرقميين، 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 المستدامة 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 محوراً رئيسياً 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 والأثار التي تحدثها، وذلك للتوصل إلى النتائج التي سوف يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوعها تحقيقاً لأهداف الدراسة.

بإنتاج المعلومات، وتخزinya والتعامل معها ثم معالجتها ونقلها إلى متاحدي 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، زيادة الإنتاجية، وتحفيض الكلف، بما يساعد في ظهور اقتصاد جديد هو اقتصاد المعرفة، الذي أخذ ينمو ويتطور بسرعة وعلى نطاق واسع، وبدأت خصائصه ومفاهيمه تتجذر ومبادئه تتسع في مقابل الاقتصاد التقليدي. لقد أصبحت المعرفة في اقتصاد المعرفة تمثل المحور الأساسي للمنافسة الاقتصادية وعوامل النجاح. وبهدف هذا البحث إلى بيان دور القيادة التحويلية والمعرفة الناتجة من البيانات والمعلومات باستخدام تقنيات وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين، وتطوير جودة القرارات وانعكاسها على الافق 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 الإنترن特، وتعمل المنصات الجديدة على تكين 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

* أداة الدراسة

تم تطوير استبيانه اعتماداً على الأدب النظري والدراسات السابقة. وتكونت من ٤ عبارات تناولت الاستبيان على متغيرين المستقل ويتمثل في ٤ أبعاد وتابع ويتضمن ٤ أبعاد بواقع (٢٠) فقرة لكل متغير. وقد تم استخدام مقياس ليكيرت الخمسي لقياس استجابات المبحوثين على عبارات الاستبيان.

١- الصدق الظاهري "صدق المحكمين": تم عرض الاستبيان في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من ٦ محكمين من المتخصصين في علم الادارة، وقد تم الاستجابة لأراء المحكمين في ضوء المقترنات 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 الاستبيان من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية والبالغ حجمها (٢٠) مفردة، كما في الجدول (٢).

* مجتمع الدراسة وعيتها

يتمثل مجتمع الدراسة في " مجالس الحكم المحلي " كبرى البلديات بالمحافظات الجنوبية" بلدية رفح، بلدية خانيونس، 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) استبيان على أفراد مجتمع الدراسة وتم الحصول على (٢١٧) استبيان صالحة للتحليل بنسبة استرداد (٥٠٠٥) ويوضح فيما يلي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الديموغرافية للأفراد فيها.

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

(٢١٧ =

الفئة	الصنف	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	162	% 74.6
	أخرى	55	% 25.3
المستوى العلمي	دبلوم	41	%18.8
	بكالوريوس	155	%71.4
طبيعة العمل	ماسنتر فاكتر	21	%9.6
	مدير	14	%6.4
عدد سنوات الخوا	رئيس قلم	16	%7.3
	رئيس قسم	21	%9.6
	موظف	166	%76.5
	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 المشاركون في العينة أعلى من الإناث إذ شكل عدد الذكور (٧٤.٦٪) بينما بلغ عدد الإناث (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 أقل من عشر سنوات النسبة (٥٧.٧٪) السائدة.

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

ألفا

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

ويستخلص الباحث من نتائج جدول (٣) لاختباري الصدق والثبات أن أدلة الدراسة (الاستبانة) صادقة في قياس لما وضعت لقياسه، كما أنها ثابتة بدرجة عالية جداً؛ مما يؤهلها لتكون أدلة قياس مناسبة وفاعلة 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 الخمسيني من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (٤-١٥ =) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (٤/٥ = ٠.٨) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى 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

درجة الولافة	الوزن النسبي	المتوسط الصافي
قليلة جداً	٣٦-٣٦٪ من	١.٨٠-١ من
قليلة	٥٢٪ من	٢.٦٠-١.٨٠ أكثر من
متوسطة	٥٢٪ من	٣.٤٠-٢.٦٠ أكثر من
كثيرة	٦٨٪-٦٨٪ من	٤.٢٠-٣.٤٠ أكثر من
كثيرة جداً	٨٤٪ من	٥-٢.٢٠ أكثر من

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

* صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول القيادة الرقمية

وأبعادها

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

البعد التكنولوجي	معامل الارتباط	قيمة المعنوية sig
هل يوجد استخدام تقييمات حديثة في العمل؟	0.614	0.000
هل يتم توظيف طيفاً واسعاً من الأسلحة الالكترونية في العمل؟	0.583	0.000
هل يتم توظيف تقنيات الكتاب الصناعي أو تقنيات تحفيز البيانات في العمل؟	0.708	0.000
هل يتم توظيف الخدمات الكترونية وخدماتي بها من قبل العاملين؟	0.677	0.000
هل يتم استخدام التكنولوجيا لتحسين مكانة العمل و توفير الوقت والمجهود؟	0.752	0.000
البعد الإداري		
هل يتم تحديد أدء العمل بشكل فعال غير تقليديات الرقمية؟	0.741	0.000
هل يتم تحديد المهام والمسؤولية الرقمية عند تعيين العاملين؟	0.754	0.000
هل يتم توزيع المهام بشكل مناسب لتسلسل العمل من خلال التقنيات الرقمية؟	0.699	0.000
هل يتم تقليل وتغيير الأداء بشكل تدريجي لوضع خطط استراتيجية باستخدام التقنيات الرقمية؟	0.731	0.000
هل يتم توظيف التقنيات الرقمية في التواصل مع العاملين لضمان سير العمل؟	0.707	0.000
البعد الاجتماعي		
هل تمت القيادة بالاستماع لموظفيها والتفاعل معهم باستخدام الوسائل الرقمية؟	0.767	0.001
هل يधجى قيادة المؤسسة على الابتكار والابتكار الحاصل باستخدام التقنيات الرقمية؟	0.708	0.001
هل تتم القيادة بشفافية وصدق مستندة لتقنيات الرقمية في ذلك؟	0.723	0.001
هل تأسس القيادة في توزير القيادة الاجتماعية للموظفين باستخدام الوسائل الرقمية؟	0.732	0.001
هل يشارك الرؤساء العاملين في اختيار المؤشرات غير التقليدية؟	0.727	0.001
البعد التنافسي		
هل تمت الخدمات الرقمية بمقاييس تناهيل العمل؟	0.720	0.01
هل يتم وراثة المطور المتخصص في تحديد تقنيات الجودة للمطور العمل؟	0.659	0.01
هل يتم تطبيق تقنيات الرقمية في الميدان وتحليل الأداء بشكل تدريجي؟	0.676	0.01
هل يتم معالجة المشكلات الرقمية بشكل تدريجي؟	0.674	0.01
هل يوجد خطط استراتيجية لتنمية العاملين من استخدام التقنيات الرقمية؟	0.628	0.01

تشير معاملات الارتباط في جدول (٢) صلاحية

جميع العناصر الخاصة بالمحور الأول وأبعاده (التكنولوجي، والإداري، الاجتماعي، التنافسي) حيث أكدت على ذلك قيم معاملات الارتباط والتي تراوحت بين (٠٠٦١٤: ٠٠٧٦٧) وقد جاءت جميعها معنوية عند مستوى ٠٠٥ ومن نتائج الجدول أعلاه يتبين ان جميع العناصر صالحة لقياس جميع أبعاد المحور الأول، معنى أن هذه القائمة صادقة فيما صممت من أصل قياسه.

* ثبات الاستبانة Reliability

وقد تم التتحقق من ثبات الاستبانة من خلاله عينة استطلاعية حجمها ٤٠ مفردة وقد تم ذلك من خلال معامل

ألفا كرونباخ وطريقة التجزئة النصفية

بين جدول (٥) أن المتوسط الحسابي لجميع استجابات الأفراد لعبارات الاستبانة يساوي ٣٠٠ ٢٧ وبوزن نسي (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 إلى أن ادخال مفهوم القيادة الرقمية إلى 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 إلى ضعف الإمكانيات التقنية والمادية للبلديات وأيضاً عدم جهوزية الموظفين وجمهور المراجعين من الناحية المعرفية بتلك التقنيات.

وقد اتفقت هذه الدراسة في النتائج مع دراسة (الدرابيع، ٢٠٢١) ودراسة (عمارية، ٢٠٢١) حيث جاءت نتائج الدراستين موافقة 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 الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.005$) جودة الخدمة الإلكترونية والتأثير إيجابي على الرضا الإلكتروني

وينبع من الفرضية الرئيسية الثانية الفرضيات الفرعية الآتية: -

على مستوى الحالات 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 الاحصائي statistical package for the social sciences (SPSS 26) حيث تم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية: -

١- النسب المئوية والتكرارات (percentage frequencies and Pearson Correlation Coefficient

٣- اختبار ألفا كرونباخ وكذلك طريقة التجزئة النصفية

٤- المتوسط الحسابي والوزن النسيي والانحراف المعياري

٥- اختبار T في حالة عينتين مستقلتين

٦- اختبار تحليل التبيان الأحادي

* تفسير ومناقشة النتائج

الإجابة عن الفرضية الرئيسية الأولى: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.005$) للقيادة الرقمية في تحقيق رضا الجمهور لدى الهيئات المحلية الكبرى في المحافظات الجنوبية الفلسطينية. "

جدول (٥): نتائج تحليل المحورين الرئيسيين بالاستبانة

محور الاستبانة	قيمة	نوعية العواملة	مستوى	اختبار	أوزون	أوزون	أوزون	أوزون
المحور الأول القيادة الرقمية	0.016	محلية	دلالات	T-test	4.170	61.80%	0.748	3.09
المحور الثاني رضا الجمهور	0.04	محلية	دلالات	T-test	2.341	59.30%	0.80	2.965
جميع بقى الاستبانة	0.007	محلية	دلالات	T-test	2.727	%60.55	0.7768	3.027

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

١- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠٠٥) $\leq \alpha$) للبعد الإداري في تحقيق رضا الجمهور لدى الجهات المحلية الكبرى في المحافظات الجنوبية .

لإجابة عن هذا الفرض من خلال نتائج التحليل في جدول (٧)

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

النفقة					
نرجة الموافقة	الوزن النسبي				
محابي	%61.60	0.91	3.08		هل تم إدراة العمل بشكل فعال عبر التقنيات الرقمية؟
محابي	%52.60	0.666	2.63		هل يتم تحديث المهرات والمعرفة الرقمية عند الحاجة للعاملين؟
محابي	%54.60	0.808	2.73		هل يتم توزيع المهام بشكل مناسب لتسهيل العمل من خلال التقنيات الرقمية؟
محابي	%60.40	0.675	3.02		هل يتم تحليل وتقدير الأداء بشكل دوري لوضع خلط امتيازية باستخدام التقنيات الرقمية؟
محابي	%62.00	0.696	3.1		هل يتم توظيف التقنيات الرقمية في التواصل مع العاملين لضمان سير العمل؟
بعد الإداري	%58.24	0.751	2.912		

تبين النتائج في جدول (٧) بأن البعد الإداري جاء بمتوسط حسابي ٢٠.٩١٢ 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

١- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠٠٥) $\leq \alpha$) لدى البعد التكنولوجي في تحقيق رضا الجمهور لدى الجهات المحلية الكبرى في المحافظات الجنوبية .

لإجابة عن هذه الفرضية من خلال نتائج جدول

(٦)

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

النفقة	هل يوجد استخدام لتقنيات حديثة في العمل؟	هل تستخدم تطبيقات الويب أو الأنظمة الالكترونية للعمل؟	هل يتم توظيف تقنيات الذكاء الصناعي أو تقنيات تحليل البيانات في العمل؟	هل يتم توظيف الخدمات الكترونياً عدم ضياعها من قبل العاملين؟	هل يتم استخدام التكنولوجيا لتحسين كفاءة العمل وتوفير وقت والجهود؟	بعد التكنولوجي
نرجة الموافقة	الوزن النسبي	الوزن النسبي	الوزن النسبي	الوزن النسبي	الوزن النسبي	الوزن النسبي
محابي	%63.80	0.771	3.19			
محابي	%67.40	0.655	3.37			
محابي	%57.00	0.762	2.8			
محابي	%62.60	0.712	3.13			
محابي	%65.00	0.768	3.25			
محابي	%63.16	0.7336	3.158			

تبين النتائج في جدول (٦) بأن البعد التكنولوجي

جاء بمتوسط حسابي ٣٠.١٥ 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

الموافقة على وجود أثر للبعد الاجتماعي على تحقيق رضا الجمهور جاءت محايدة لهذا البعد

ويزعم الباحث هذه النتيجة لضعف العلاقات الاجتماعية بحكم التعامل اليومي بين الموظفين بالبلدية للقيادة الرقمية داخل البلديات والجمهور والتي من الممكن أن تساهمن بشكل فعال وكبير في كسب رضا الجمهور وملحوظة أثرها على تحقيقه

وتتفق الدراسة مع دراسة (الجعافرة، ٢٠٢٣) وكذلك دراسة (عمارية، ٢٠٢١) ودراسة (الدرابيع، ٢٠٢١) في ضرورة وضع الاليات والتدابير التي تساهمن في تحقيق رضا الجمهور

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.005 \leq \alpha$ لدى البعد التنافسي في تحقيق رضا الجمهور لدى الم هيئات المحلية الكبرى في المحافظات الجنوبية الفلسطينية.

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

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

وتتفق الدراسة مع دراسة (الجعافرة، ٢٠٢٣) وكذلك دراسة (عمارية، ٢٠٢١) ودراسة (الدرابيع، ٢٠٢١) في ضرورة وضع الاليات والتدابير التي تساهمن في تحقيق رضا الجمهور

١- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $0.005 \leq \alpha$ لدى البعد الاجتماعي في تحقيق رضا الجمهور لدى الم هيئات المحلية الكبرى في المحافظات الجنوبية الفلسطينية للإجابة على هذه الفرضية من خلال نتائج تحليل البعد في جدول (٨)

جدول (٨): تحليل البعد الاجتماعي

النقطة	مقدار التأثير	الوزن النسبي	مقدار التأثير				
هل تتمتع القيادة بالاستماع لموظفيها وتقابلهم معهم باستخدام الوسائل الرقمية؟	محلي	56.00%	0.853	2.8			
هل يشجع الرؤساء الموظفين على الإبداع والتفكير الخالي باستخدام التقنيات الرقمية؟	محلي	57.40%	0.787	2.87			
هل تعمل القيادة بشفافية وصدق مستطلة التقنيات الرقمية في ذلك؟	محلي	52.80%	0.815	2.64			
هل تساهم القيادة في تعزيز الرفاهية الاجتماعية للموظفين باستخدام الوسائل الرقمية؟	محلي	64.80%	0.943	3.24			
هل يشترك الرؤساء العاملين في اتخاذ القرارات عبر التقنيات الرقمية؟	محلي	63.00%	0.714	3.15			
البعد الاجتماعي	محلي	%65	0.781	3.25			

تبين النتائج في جدول (٨) بأن البعد الاجتماعي جاء بمتوسط حسابي ٣٠.٢٥ ويزن نسبي ٦٥٪ أي أن نسبة

* النتائج والتوصيات

أولاً: اهم نتائج الدراسة

- أكَدت نتائج الدراسة بأنَّ الْبَعْدُ التَّكْنُولُوْجِي جاءَ مُتَوْسِطَ حسَابِي ٣٠.١٥ وَبَوْزَنْ نَسْبِي ٦٣.١٦٪ وَبِالْتَّالِي يُمْكِنُ القُولُ بِأَنَّ وَجُودَ اَثْرٍ لِلْبَعْدِ التَّكْنُولُوْجِي لِلْقِيَادَةِ الرَّقْمِيَّةِ عَلَى رِضَا الجَمْهُورِ جَاءَ بِدَرْجَةِ مُتَوْسِطَةٍ
- أكَدت نتائج الدراسة بأنَّ الْبَعْدُ الْادَارِي جَاءَ مُتَوْسِطَ حسَابِي ٢٠.٩١٢ وَبَوْزَنْ نَسْبِي ٥٨.٢٤٪ وَبِدَرْجَةِ مُتَدْنِيَّةٍ
- أكَدت نتائج الدراسة بأنَّ الْبَعْدُ الْاجْتِمَاعِي جَاءَ مُتَوْسِطَ حسَابِي ٣٠.٢٥ وَبَوْزَنْ نَسْبِي ٦٥٪ وَبِدَرْجَةِ مُتَوْسِطَةٍ
- أكَدت نتائج الدراسة بأنَّ الْبَعْدُ التَّنَافِسِي جَاءَ مُتَوْسِطَ حسَابِي ٣٠.٠٤ وَبَوْزَنْ نَسْبِي ٦٠.٨٪ وَبِدَرْجَةِ مُتَوْسِطَةٍ
- أكَدت نتائج الدراسة بِأَنَّ اَثْرَ الْقِيَادَةِ الرَّقْمِيَّةِ جَاءَ مُتَوْسِطَ ٣٠.٨ وَبَوْزَنْ نَسْبِي ٦٥٪ وَبِدَرْجَةِ مُتَوْسِطَةٍ.

ثانياً: أهم توصيات الدراسة

- يُجَبُ عَلَى الْقَادِهِ اَعْتِمَادَ عَقْلِيَّهُ تَتَمَحَّرُ حَوْلَ الْمَوَاطِنِ وَالْتَّرْكِيزُ عَلَى فَهْمِ اِحْتِيَاجَاتِ الْمَوَاطِنِ وَنَقَاطِ الْعَسْفِ وَالْتَّوْقِعَاتِ عِنْدِ الْوُصُولِ إِلَى الْخَدْمَاتِ، إِذَ أَنَّهُ يُمْكِنُ أَنْ تَسَاعِدَ حَلَّقَاتِ الْبَحْثِ وَالْتَّعْلِيقَاتِ عَلَى الْمُسْتَخَدِمِ فِي تَحْسِينِ التَّجَارِبِ الرَّقْمِيَّةِ.
- يُجَبُ عَلَى الْقَادِهِ تَمْكِينِ الْمَوَظِفِينَ مِنْ تَجْرِيَةِ التَّقْنِيَاتِ وَالْتَّطَبِيقَاتِ وَنَمَادِجِ تَقْدِيمِ الْخَدْمَاتِ الْجَدِيدَةِ. يُمْكِنُ لِبَيْتَهُ التَّعْلِمِ التَّكَارِيِّ وَالْمَحَاطِرَهُ أَنْ تَسَاعِدَ فِي تَحْسِينِ الْعَرْوَضِ بِسُرْعَهُ أَكْبَرَ.

جدول (٩): تحليل نتائج الْبَعْدُ التَّنَافِسِي

النَّفَوَهُ	الْبَعْدُ التَّنَافِسِي	الوزن النسبي	نَسْبَهُ	نَسْبَهُ	نَسْبَهُ	نَسْبَهُ
هل تَنَمِّي الْخَدْمَاتِ الْإِقْمِيَّهُ بِمَهْمَهَةِ تَنَافِسِيَّهُ لِتَسْهِيلِ الْعَمَلِ؟	محايد	%67.40	0.721	3.37		
هل تَمْ تَوَاعِدَ النَّطُورِ الْمَشْرُعِ فِي تَحْدِيدِ التَّقْنِيَاتِ الْجَدِيدَهُ لِتَسْهِيلِ الْعَمَلِ؟	محايد	%54.60	0.654	2.73		
هي يَتَمْ مُراجِعَهُ فَاعِلَيَّهُ التَّقْنِيَاتِ الْإِقْمِيَّهُ فِي الْبَلَديَّاتِ وَتَطْبِيقِ الْأَدَاءِ بِشَكَلِ نَورِيِّ؟	محايد	%55.00	0.768	2.75		
هل يَتَمْ مُعَالِجَهُ الْمُشَكَّلَاتِ الْإِقْمِيَّهُ بِشَكَلِ مُوَيِّعِ؟	محايد	%62.00	0.654	3.1		
هل يَوْجِدُ خَطْلَهُ اِسْتَوَاجِيَّهُ لِتَمْكِينِ الْعَاملِيَّنَ مِنْ اِسْتَخَدَامِ التَّقْنِيَاتِ الْإِقْمِيَّهُ بِشَكَلِ نَورِيِّ؟	محايد	%65.00	0.838	3.25		
الْبَعْدُ التَّنَافِسِي	محايد	%60.80	0.727	3.04		

تبين النتائج في جدول (٩) بأنَّ الْبَعْدُ التَّنَافِسِي جَاءَ مُتَوْسِطَ حسَابِي ٣٠.٠٤ وَبَوْزَنْ نَسْبِي ٦٠.٨٪ أَيْ أَنَّ نَسْبَهُ الْمُوَافِقَهُ عَلَى وَجُودِ اَثْرٍ لِلْبَعْدِ التَّنَافِسِي عَلَى تَحْقِيقِ رِضَا الجَمْهُورِ جَاءَتْ مُحَايِدَهُ لِهَذَا الْبَعْدِ

وَيَعْزُوُ الْبَاحِثُ هَذِهِ النَّتِيَّجَهُ لِضَعْفِ الْاِهْتِمَامِ بِرُوحِ الْمَنَافِسَهُ وَتَطْبِيقِ الْقِيَادَهُ الرَّقْمِيَّهُ بَيْنِ الْبَلَديَّاتِ فِي كَسْبِ رِضَا الجَمْهُورِ بِحُكْمِ التَّعَالِمِ الْيَوْمِيِّ بَيْنِ الْمَوَظِفِينَ بِالْبَلَديَّهُ لِلْقِيَادَهُ الرَّقْمِيَّهُ دَاخِلِ الْبَلَديَّاتِ وَالْجَمْهُورِ وَالَّتِي مِنْ الْمُمْكِنَهُ أَنْ تَسَاهِمَ بِشَكَلِ فَعَالٍ وَكَبِيرٍ فِي كَسْبِ رِضَا الجَمْهُورِ وَمَلَاحِظَهُ أَثْرَهَا عَلَى تَحْقِيقِهِ

وَتَتَفَقَّدُ الْدَرْسَهُ مَعَ درَسَه (٢٠٢٠ . Gao et al .) وَكَذَلِكَ درَسَه (عَمَارِيَّه، ٢٠٢١) وَدرَسَه (الْدَرَابِيع، ٢٠٢١) فِي ضَرُورَهُ وَضَعِيَّهُ الْاِلَيَّاتِ وَالْتَّدَابِيرِ الَّتِي تَسَاهِمُ فِي تَحْقِيقِ رِضَا الجَمْهُورِ .

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

الحقوق العلوم السياسية

الجمعة، سلمى محمود (٢٠٠٠). طريقة العمل مع الجماعات- المكتبة الجامعية، الإسكندرية، مصر الجبور، غازي (٢٠٢٢). القيادة الرقمية. هل لدينا التكنولوجيا؟ صحيفة العد، ١١، نيسان، الأردن. الحفناوي، بلال خالد (٢٠٢١) كيف نواكب القيادة الرقمية، صحيفة الرأي، ١٢، أيلول، الأردن.

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

الذهلي، ربيع بن المر؛ والخروصي، حسنين بن علي؛ والشعيلي، صالح بن خليفة (٢٠٢١). درجة توظيف مدير 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 أبجد (٢٠٢١) البلديات واللامركزية، موقع عمون الإخباري ،٢٧, كانون اول ، الأردن.

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

٣- يجب على القيادة 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 المسائلة 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 والمنماذج الأولية في عملية التطوير على ضمان تلبية الخدمات للاحتياجات الحقيقية من خلال نجح تصميم تعاطفي ومتكرر.

٧- قياس ما يهم من خلال بطاقة الأداء المترافق 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، هيا (٢٠٢٢). كيف يساعد القيادة الأذكاء عاطفياً على إنجاح القيادة الرقمية في مؤسساتهم، أكاديمية نسيج، ٥، توز، الأردن.

التربيـة، جامـعة المـنيـا، مرـكـز تـكـنـوـلـوجـيا المـعـلـومـات،
المـحـلـدـ الأولـ، ٢٤ـ، نـيـسانـ، مـصـرـ،
دـيـلوـانـيـ، طـارـقـ (٢٠٢٢ـ). لـمـاـذا تـفـوقـ الـأـرـدـنـ عـرـبـاـ في
تـكـنـوـلـوجـياـ المـعـلـومـاتـ؟ مـوـقـعـ عـمـونـ الـاـخـبـارـيـ،
٢٦ـ، نـيـسانـ، الـأـرـدـنـ.
زيـادـاتـ، زـيـادـ عـاـيدـ (٢٠٢١ـ). تـحـولـ الـبـلـدـيـاتـ منـ دـورـ إـدـارـةـ
الـخـدـمـاتـ إـلـىـ قـيـادـةـ التـسـمـيـةـ الـمـسـتـدـامـةـ وـإـدـارـةـ الـمـشـارـيعـ
مـنـ خـلـالـ الـخـطـطـ الـتـطـوـيرـيـةـ"ـ، الـمـجـلـةـ الـعـرـبـيـةـ لـلـنـشـرـ
الـعـلـمـيـ، الـعـدـدـ ٣٥ـ، ٨ـ، أـيـلـولـ، الـأـرـدـنـ.
زيـادـةـ، رـانـيـ مـحـمـدـ (٢٠٢١ـ). دـورـ إـدـارـةـ الـرـقـمـيـةـ فيـ تـنـمـيـةـ
مـهـارـاتـ الـقـيـادـاتـ الـدـاعـمـةـ. مـجـلـةـ تـطـوـيرـ الـأـدـاءـ
الـجـامـعـيـ، ١٤ـ، ٢ـ (١٤ـ، ٨٩ـ-١١٦ـ).
زيـدانـ، رـهـامـ (٢٠٢٢ـ). "ـالـتـحـديثـ الـاـقـتـصـاديـ"ـ .. تـسـرـيعـ
الـقـيـادـةـ الـرـقـمـيـةـ يـرـتـقـيـ بـالـخـدـمـاتـ الـحـكـوـمـيـةـ، صـحـيـفـةـ
الـغـدـ، ٧ـ، أـيـلـولـ، الـأـرـدـنـ.
الـسـوـافـيـريـ، مـحـمـدـ صـالـحـ (٢٠٢٠ـ) "ـأـثـرـ تـطـيـقـ إـلـاـدـارـةـ
إـلـكـتـرـوـنـيـةـ فيـ تـطـوـيرـ الـتـنـظـيمـيـ منـ وـجـهـ نـظـرـ
الـعـامـلـيـنـ فيـ بـلـدـيـةـ غـزـةـ رـسـالـةـ مـاجـسـتـيرـ غـيـرـ مـنـشـوـرـةـ.
جـامـعـةـ الـأـقصـىـ، قـطـاعـ غـزـةـ.
الـضـمـورـ، اـبـسـامـ أـبـوـ صـالـحـ مـحـمـدـ، وـالـعـلـيـ، عـبـدـ الـسـتـارـ
(٢٠١٠ـ) أـثـرـ الـقـيـادـيـنـ الـتـبـادـلـيـةـ وـالـتـحـوـيـلـيـةـ فيـ
اـكـسـابـ مـهـارـاتـ التـفـكـيرـ النـاـقـدـ لـلـعـامـلـيـنـ فيـ
الـمـسـتـشـفـيـاتـ الـأـرـدـنـيـةـ، درـاسـاتـ (٣٧ـ، ٢ـ)، صـ ٥٢١ـ:
٥٤٣ـ.

(مـخـرـجـاتـ الـتـعـلـيمـ الـعـالـيـ وـسـوقـ الـعـمـلـ فـيـ
الـدـوـلـ الـعـرـبـيـةـ: الـاـسـتـرـاتـيـجـيـاتـ -ـ السـيـاسـاتـ -ـ
الـآـلـيـاتـ)، الـبـحـرـيـنـ.

بـوـقـمـانـيـ، حـمـزـةـ (٢٠٢١ـ) دـورـ الـرـقـمـنـةـ فيـ تـحـسـينـ جـوـدـةـ الـخـدـمـاتـ
فـيـ الـمـرـفـقـ الـعـمـومـيـ درـاسـةـ حـالـةـ بـرـيدـ الـجـزـائـرـ بـوـالـيـةـ
الـمـسـيـلـةـ، مـذـكـرـةـ لـنـيـلـ شـهـادـةـ الـمـاسـتـرـ فيـ عـلـومـ الـتـسـيـيرـ،
جـامـعـةـ مـحـمـدـ بـوـضـيـافـ بـالـمـسـيـلـةـ، سـنـةـ ٢٠٢٠ـ -ـ

٢٠٢١

بـوـخـيـرـةـ، فـتـحـيـةـ (٢٠١٩ـ)، دـورـ الـرـقـمـنـةـ فيـ تـحـسـينـ الـخـدـمـةـ
الـعـمـومـيـةـ عـلـىـ مـسـتـوـيـ الـجـمـاعـاتـ الـمـحـلـيـةـ درـاسـةـ
مـيـدـانـيـةـ بـمـكـتـبـ الـوـثـائـقـ الـبـيـوـمـتـرـيـةـ فيـ بـلـدـيـةـ سـيـدـيـ
خـوـيـلـدـ، مـذـكـرـةـ لـنـيـلـ شـهـادـةـ الـمـاسـتـرـ فيـ عـلـومـ الـعـلـمـيـةـ
الـسـيـاسـيـةـ جـامـعـةـ قـاصـدـيـ مـرـبـاحـ وـرـقـلـةـ (ـ، لـيـلـيـ
الـعـرـبـيـ، بـلـدـيـةـ أـنـقـوـسـةـ مـصـلـحـةـ تـنـظـيمـ).

الـحـلـيـ، مـحـمـودـ سـمـيرـ، أـبـوـ عـوـدـةـ، صـالـحـ، الـحـايـيـ، عـمـرـ عـبـدـ الـحـلـيـ
(٢٠٢٢ـ) الـقـيـادـةـ الـتـحـوـيـلـيـةـ وـدـورـهـاـ فيـ إـدـارـةـ التـحـوـلـ
الـرـقـمـيـ بـوـزـارـةـ الـدـاخـلـيـةـ وـالـأـمـنـ الـوـطـنـيـ الـفـلـسـطـيـنـيـ
حـلـبـيـ، مـؤـمـنـ (٢٠١٧ـ) "ـجـوـدـةـ الـخـدـمـاتـ إـلـكـتـرـوـنـيـةـ وـأـثـرـهـاـ
فـيـ رـضـاـ الـمـسـتـخـدـمـيـنـ: درـاسـةـ حـالـةـ عـلـىـ بـرـنـامـجـ بـرـقـ
بـلـســ غـزـةـ (ـرـسـالـةـ مـاـجـسـتـيـرـ غـيـرـ مـنـشـوـرـةـ).ـجـامـعـةـ
الـإـسـلـامـيـةـ، غـزـةـ.

الـدـهـشـانـ، جـمـالـ عـلـيـ (٢٠١٩ـ). نـحـوـ أـدـوارـ جـدـيـدةـ لـمـؤـسـسـاتـناـ
الـجـامـعـيـةـ فـيـ ضـوـءـ تـحـديـاتـ وـمـتـطـلـبـاتـ الـعـصـرـ
الـرـقـمـيـ.ـ الـمـؤـمـنـ الـعـلـمـيـ الـحـادـيـ عـشـرـ الدـوـلـيـ الثـانـيـ،
بعـنـوـانـ (ـتـطـوـيرـ الـتـعـلـيمـ وـبـنـاءـ الـإـنـسـانـ الـمـعـاـصـرـ)،ـ كـلـيـةـ

الادب وعلوم الانسانيات والاجتماع، مجلة جلسة، الجزائر، ص ١٣٨.

لعزب، حسين (٢٠١٨) "المطلبات الإدارية الالازمة لتطبيق
الحكومة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات
المقدمة من أجهزة الخدمات ورضا الجمهور المدنية
المحافظات الجنوبيّة الفلسطينيّة من وجهة نظر
العاملين"، جامعة آل البيت، مجلة المارة للبحوث
والدراسات، ٢٤(١)، ٢٩١-٣٤٥

اللهمازي، حذيفة حسين محي (٢٠١٧) دور القيادة التحويلية والمعرفة وتقنولوجيا المعلومات في بناء وتعزيز اقتصاد المعرفة مجلة كلية التربية الأساسية، ٢٠١٧، المجلد ٢٣، العدد ٩٩ /انساني، ٦٢٥-٦٠٧ الصفحات

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 theses, Faculty of

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

الحكومة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات

المقدمة من أجهزة الخدمة المدنية الأردنية من وجهة

نظر العاملين"، جامعة آل البيت، مجلة المنارة

البحوث والدراسات، ٣٢٠-٣٠٥ (٢٤)

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 البدرى كمال، القيادة الرقمية كمدخل لتعزيز المرونة

التنظيمية لدى القيادات الأكاديمية بجامعة أسوان،

العدد (١٠٠)، الجزء (١)، ٢٠٢٢

٢٠٢٠، بيان القيادة الرئاسية لعملية التحول الرقمي، فياض

علم ميا، عامر شمه، دور أبعاد إدارة المعرفة في تحسين المizza

التنافسة (دراسة ميدانية في جامعة نشيد)، العلوم

٢٠١٩ عدٰ٢، المجلد١، القانوٰنٰ، الاقتصادٰ

الكتابات المنشورة في المجلة العلمية لجامعة عجمان

جامعة العلوم الإنسانية والاجتماعية

الطبقة الثالثة: العمال والآلات والخدمات

• • • (c) 2013 by Pearson Education, Inc.

جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية

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

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'avoisier, 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