



**تأثير القيادة الرقمية علي جوده الخدمه المقدمه الدور الوسيط
لاداره المعرفه دراسة تطبيقية علي العاملين
بديوان عام محافظة المنيا**

إعداد

د/نزار محمد فكري محمد

الأستاذ المساعد بالمعهد العالي للعلوم الإدارية ببني سويف

المجلة الدولية للعلوم الإدارية والاقتصادية والهالية

دورية علمية محكمة

المجلد (٣) - العدد (١١) - أكتوبر ٢٠٢٤

[https:// ijaefss.ekb.eg](https://ijaefss.ekb.eg)

الناشر

جمعية تكنولوجيا البحث العلمي والفنون

الهشمة رقم ٢٧١١ لسنة ٢٠٢٠، جمهورية مصر العربية

<https://srtaeg.org/>

تأثير القيادة الرقمية علي جودة الخدمة المقدمة الدور الوسيط لاداره المعرفة دراسة تطبيقية علي العاملين بديوان عام محافظة المنيا

إعداد

د/نزار محمد فكري محمد

الأستاذ المساعد بالمعهد العالي للعلوم الإدارية ببني سويف

تهدف الدراسة الحالية إلى قياس تأثير القيادة الرقمية على جودة الخدمة المقدمة للعاملين في ديوان عام محافظة المنيا، مع دراسة الدور الوسيط لإدارة المعرفة.

المستخلص

اعتمدت الدراسة على استبيان موجّه لعينة مكونة من (٣٧٦) من العاملين بديوان عام محافظة المنيا، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامجي (SPSS V26) و (AMOS V26) لاختبار فروض البحث.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن القيادة الرقمية تساهم بشكل إيجابي في تعزيز جودة الخدمة المقدمة من خلال تحسين إدارة المعرفة. كما أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي بين القيادة الرقمية وجوده الخدمة المقدمه وتوصلت أيضا الى وجود تأثير معنوي ايجابي بين القيادة الرقمية وادارة المعرفة وكذلك كشفت عن ، وجود تأثير معنوي لإدارة المعرفة كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الرقمية. وجودة الخدمة المقدمة للعاملين بديوان عام محافظة المنيا وقد أكدت النتائج أن تطبيق مبادئ القيادة الرقمية وإدارة المعرفة يساهم في تحسين أداء الموظفين ورفع مستوى الخدمة المقدمة.

في ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة توفير تدريب متخصص للقيادات حول أدوات القيادة الرقمية وتطوير نظم إدارة المعرفة الرقمية لتعزيز التعاون وتسهيل الوصول إلى المعلومات. كما اقترحت إنشاء نظام لتقييم جودة الخدمة بشكل دوري لضمان التحسين المستمر في الأداء والجودة.

الكلمات المفتاحية: القيادة الرقمية - جودة الخدمة المقدمة- ادارة المعرفة

Abstract

The current study aims to measure the impact of digital leadership on the quality of service provided to employees at the General Office of Minya Governorate, while examining the mediating role of knowledge management.

The study relied on a questionnaire directed to a sample of 376 employees at the General Office of Minya Governorate. Data were analyzed using SPSS V26 and AMOS V26 to test the research hypotheses.

The study findings revealed that digital leadership positively contributes to enhancing the quality of service provided by improving knowledge management. The results also indicated a significant positive impact of digital leadership on both the quality of service provided and knowledge management. Moreover, the findings demonstrated a significant mediating role of knowledge management in the relationship between digital leadership and the quality of service provided to employees at the General Office of Minya Governorate.

The results confirmed that applying the principles of digital leadership and knowledge management contributes to improving employee performance and enhancing the level of service provided.

In light of these findings, the study recommended providing specialized training for leaders on digital leadership tools and developing digital knowledge management systems to enhance collaboration and facilitate access to information. It also suggested establishing a system for periodic evaluation of service quality to ensure continuous improvement in performance and quality..

Keywords: Digital Leadership - Service Quality - Knowledge Management

تمهيد:

تعتمد الثورة الرقمية بشكل أساسي على دمج العلوم الفيزيائية والبيولوجية والرقمية، إذ تستند إلى الاستخدام المكثف لتقنيات المعلومات والاتصالات، حيث يتم تحويل جميع المعلومات إلى صيغة رقمية، مما يتيح نقلها وتداولها بسرعة فائقة عبر الوسائل الحديثة. هذا التحول دفع المؤسسات والحكومات إلى تبني التحول الرقمي، الذي يتجسد في تطبيق تغييرات شاملة في مختلف القطاعات بهدف الاستفادة من هذه التقنيات الجديدة، والاستثمار في مميزات لتحقيق ميزة تنافسية، أو على الأقل تجاوز التحديات المرتبطة بها والتكيف مع متطلباتها. (الرئيس والعيان، ٢٠٢٢).

تعتبر القيادة الرقمية نهجًا حديثًا لتطوير وتحديث القيادة في المنظمات والتغلب على التحديات التقليدية التي تواجهها، مما يساهم في تحسين جودة الأداء في المنظمات من خلال استخدام أساليب رقمية جديدة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة. ولا تقتصر آثار القيادة الرقمية على الجانب التكنولوجي فحسب، بل تمتد إلى الجانب الإداري، حيث تُساهم في تطوير المفاهيم والوظائف الإدارية، إلى جانب تعزيز مستوى عالٍ من الشفافية والوضوح، مما يعزز ثقة العاملين في منظماتهم. (سدران، ٢٠٢١).

تواجه المنظمات تحديًا فيما يتعلق بالمعرفة يتمثل إما في قلة المعلومات المتاحة أو صعوبة الوصول إليها. في السابق، كانت التقارير والأرشيفات والموسوعات والمكتبات من أهم مصادر الحصول على المعلومات. ومع تطور النظم الإدارية واتساع نطاق المنظمات، إلى جانب التقدم التكنولوجي والثورة المعلوماتية، أصبح التحدي الأساسي هو اختيار المعلومات المناسبة والدقيقة من بين الكم الهائل من المراجع والوثائق، وخاصة تلك المتاحة عبر الإنترنت. وقد أدى هذا إلى ظهور مصطلحات جديدة مثل "إدارة المعرفة" و"اقتصاد المعرفة"، مما جعل نجاح الفرد أو المنظمة مرهونًا بمدى القدرة على تطبيق إدارة المعرفة بكفاءة وفعالية. (مهموب وآخرون، ٢٠٢١)

أصبحت إدارة المعرفة في العقود الأخيرة قوة أساسية في عملية الإنتاج. وبناءً على هذا المبدأ، تم تفعيل دور إدارة المعرفة من خلال تطويرها ك ممارسة تهدف إلى تعزيز التطورات المرتبطة بتأثيرات مختلفة. يُنظر إلى تكوين ونشر المعرفة كأنشطة واضحة ومباشرة إلى حد كبير، تشمل تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة، بالإضافة إلى نقل المعرفة إلى الأماكن التي تحتاج إليها. ويتطلب من المختصين في إدارة المعرفة العمل على تحديث وتطوير المعرفة بشكل شامل وواضح، لضمان تحقيق أقصى استفادة منها. (عبد المجيد، ٢٠٢٠).

من المعروف أن جودة الخدمة التي يدركها العاملون، وقيمتهم، ورضاهم، تعد من العوامل الرئيسية لتحقيق النجاح المؤسسي لكل من الجهات الحكومية والمنظمات الخدمية. أصبحت هذه العوامل أولوية للإدارة في ظل التنافس المتزايد على تحسين بيئة العمل وتعزيز الأداء في عصر يركز بشكل متزايد على احتياجات العاملين اليوم وفي المستقبل (Marcos & Coelho, 2022).

تشير الجودة إلى مدى قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات العاملين وتوقعاتهم، وتلعب دورًا محوريًا في نجاح المؤسسات بسبب الطبيعة غير الملموسة للخدمات التي تقدمها لهم (Demir et al., 2021). وقد تم تعريف جودة الخدمة على أنها التقييم العام للعاملين تجاه الخدمات

المقدمة أو انطباعهم العام عن تفوق المؤسسة وفعاليتها. وأصبح رضا العاملين هدفًا استراتيجيًا متزايد الأهمية، حيث تسعى العديد من المؤسسات لتحسين جودة بيئة العمل والخدمات المقدمة لهم .

وفي هذا السياق، تتضح أهمية كل من القيادة الرقمية، وجودة الخدمة المقدمة، وإدارة المعرفة. حيث تنبع أهمية هذا البحث من تناوله لمتغيرات ذات صلة مباشرة بتحسين أداء العاملين، مثل القيادة الرقمية، وجودة الخدمة المقدمة، وإدارة المعرفة. ونظرًا لندرة الدراسات - في حدود علم الباحث- التي تناولت هذه المفاهيم بالتحليل في نموذج واحد، يأتي هذا البحث كمحاولة لفهم طبيعة العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين القيادة الرقمية وجودة الخدمة المقدمة عند توسيط إدارة المعرفة، بالتطبيق على العاملين في ديوان عام محافظة المنيا.

أولاً: مصطلحات البحث

١- المتغير المستقل: القيادة الرقمية:

أ- تعريف القيادة الرقمية:

يرى (Persson&Manas(2021 أنها تتعلق بتحديد الفرص والتهديدات من خلال البيانات والموارد الرقمية ، وجمع واعتماد وإعداد المنظمة للتغيرات الرقمية. في حين عرفها Brett(2019,21 بأنها الاستخدام الاستراتيجي للأدوات الرقمية للشركة لتحقيق أهداف العمل.

وعرفت بأنها مجموعة من الاستراتيجيات والأساليب التي يحتاجها قادة التعليم ، ليتمكن من التعامل مع توظيف التكنولوجيا وتفعيلها لخدمة العملية التعليمية (الشрман وخطاب ،٢٠١٨).

ويعرف الباحث القيادة الرقمية بأنها استغلال القادة للبيئة الرقمية والتكنولوجية بهدف تعزيز التعاون بين القادة والعاملين، وتسهيل الوصول إلى المعلومات والتواصل فيما بينهم لتحقيق الأهداف المنشودة.

ب- أبعاد القيادة الرقمية:

يمكن توضيح أبعاد القيادة الرقمية كما في الجدول رقم (١)

جدول (١) أبعاد القيادة الرقمية

المعرفة	الابتكار	الاقتناع	الكفاءة القيادية الرقمية	الثقافة الرقمية	الاستراتيجية الرقمية	المواطنة الرقمية	التميز في الممارسة المهنية	ثقافة التعلم في العصر الرقمي	القيادة الحكيمة	الأبعاد الباحث والسنة
✓	✓	✓								Taie& Al- Haidrawi,2019
						✓	✓	✓	✓	الحري، ٢٠٢٠
						✓	✓	✓	✓	Lim & Teoh,2021
						✓	✓	✓	✓	كمال ومحمود، ٢٠٢٢
				✓		✓	✓	✓		Wangetal.,2022
						✓	✓	✓	✓	Lin,2024
				✓		✓	✓	✓		Tigre,2024
✓	✓	✓								Ahmedetal.,2024

المصدر: إعداد الباحث في ضوء الدراسات السابقة

ومن خلال الجدول (١) يلاحظ أنه يوجد اختلاف بين الباحثين على أبعاد القيادة الرقمية وتعتمد الباحثة على دراسة (الحري، ٢٠٢٠) ، ودراسة (كمال ومحمود، ٢٠٢٢) لأنها ترى أنها مناسبة لمجال الدراسة يمكن ايضاحها من خلال الآتي :

١- القيادة الحكيمة "الرشيدة"

تعد الحكمة سمة تنسب إلى أشخاص الذين يتخذون قرارات حكيمة أو ينتهجون أساليب فعالة في اتخاذ القرارات. ويعد " Boll Hoajbery " أول من ربط مصطلح القيادة بالحكمة، فالقائد الحكيم هو من يرسم الصورة المستقبلية برؤيته الخاصة، إذ تشير الأبحاث والدراسات

ذات الصلة إلى وجود ارتباط إيجابي بين القيادة والحكمة وذلك من خلال النتائج المتحققة عبر الكفاءة في التنظيم الإداري وتحقيق الأهداف (Ozerogly&koeyigit,2020)

٢- ثقافة التعلم في العصر الرقمي :

للقائد الرقمي دورا جوهريًا في نشر الثقافة الرقمية بالمنظمة وذلك من خلال قدرته على التأثير في سلوك وقيم واتجاهات العاملين نحو تعزيز الاستخدام المتكرر والفاعل لتقنيات التحول الرقمي، بجانب توفير بيئة رقمية مزودة بكافة الأدوات التقنية الداعمة للإبداع والابتكار مما يساهم في نمو المنظمة وقدرتها على مواجهة تحديات العصر الرقمي. (Ozerogly&koeyigit,2020).

٣- التميز في الممارسة المهنية :

ويتحقق ذلك من خلال قيام القادة بتعزيز الابتكار والإبداع داخل فرقهم ومنظمتهم، و توظيف التكنولوجيا في أداء المهام اليومية، وتشجيع الموظفين على تبني التقنيات الحديثة والموارد الرقمية. كما تساهم القيادة الرقمية في دعم ومساندة الموظفين من أجل تبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين عمليات اتخاذ القرار، فضلا عن تمكين القادة والإدارات من اتباع المعايير التقنية والفنية التي تواكب متطلبات العصر الرقمي من أجل تحقيق التميز في الأداء المهني (أبو حية، ٢٠٢١).

٤- المواطنة الرقمية:

تعد المواطنة الرقمية نموذجًا للممارسة الإلكترونية المثالية في العالم الرقمي، ويمكن تعريفها على أنها مجموعة من المبادئ التوجيهية التي تساعد على التحلي بروح المسؤولية والوعي والحكمة عند استخدام التقنيات وتفعيلها من خلال وضع سياسات ضابطة تضمن حماية الأفراد من أخطار التكنولوجيا الرقمية وفي الوقت نفسه تمكنهم من التمتع بفوائدها (مجاهد، ٢٠١٩).

٢- المتغير الوسيط: إدارة المعرفة:

أ- تعريف إدارة المعرفة:

وتُعرف بأنها قدرة المؤسسات على اكتساب المعارف والخبرات وتوزيعها وتطبيقها والتي يمتلكها العاملون؛ في سبيل تطوير العمل والأداء بهذه المؤسسات وتحسين عملية اتخاذ القرار بها (إبراهيم & عرفان ٢٠٢٢).

كما تُعرف بأنها عبارة عن نشاط ديناميكي مستمر يقوم به الفرد لاكتساب المعرفة وتخزينها ونقلها إلى الآخرين للاستفادة منها وتطبيقها في كافة مجالات الحياة؛ وذلك في سبيل تحسين أداء العمل وتعزيز مهاراتهم وقدراتهم وتحقيق أهدافهم (Farooq, 2019 & معروف & الكردي، ٢٠٢١)

وكذلك بأنها عبارة عن سياسة لمنح المعرفة الصحيحة للأفراد المناسبين في أنسب وقت لمساعدة الآخرين على مشاركة تلك المعرفة، ووضعها محل التنفيذ بوسائل تحاول توسيع أداء المنظمة (أبو دليوح، ٢٠٢١).

ويري الباحث العمليات التي تهدف لإدارة رصيد المؤسسة الفكري عبر تطوير المعرفة وتخزينها وتقاسمها واستخدامها، مما يعني أن إدارة المعرفة تتضمن تحديد الأصول المعرفة المتاحة للمؤسسة وتحليلها وهو من شأنه المساهمة في تحقيق أهدافها.

ب- أبعاد إدارة المعرفة:

يمكن توضيح أبعاد إدارة المعرفة كما في الجدول (٢)

جدول (٢) أبعاد إدارة المعرفة

الباحث/ السنة	خلق وتوليد المعرفة	تخزين المعرفة	مشاركة المعرفة	تطبيق المعرفة	تكنولوجيا المعلومات	ثقافة المؤسسة	الموارد البشرية	توزيع المعرفة	تشخيص المعرفة
(Park., 2007)	√	√	√	√					
(Massa & Testa.,2009)	√	√	√	√					
Zaima et al., (2013)	√	√	√	√					
(عبيد، ٢٠١٥)			√						
(Mracek & Mucha .,2015)	√	√	√	√	√	√	√		
(صلهوب ٢٠١٨، (الحسنى، ٢٠١٩)	√	√	√	√					
(Antunes & Pinheiro., 2020)	√	√						√	√

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على الدراسات السابقة

يتضح من جدول(٢) أن أكثر الباحثين قد تناولوا إدارة المعرفة في اربع ابعاد وهم (توليد واكتساب المعرفة ، تخزين المعرفة ، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) وبناء على ما سبق فإن الباحث سوف يعتمد على الأبعاد الأكثر تناولاً من جانب الباحثين لإدارة المعرفة (توليد واكتساب المعرفة ، تخزين المعرفة ، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة)

وتوافق هذه الأبعاد مع أهداف الدراسة الحالية وكذلك إمكانية تطبيقها في الكلية محل الدراسة ، وهي على النحو التالي:

١- خلق وتوليد واكتساب المعرفة:

تشير إلى قدرة المنظمة على تطوير الأفكار والحلول الجديدة والمفيدة، من خلال إعادة التكوين وتجميع المعرفة من خلال مجموعة من التفاعلات ومن ثم يمكن للمنظمة خلق الحقائق الجديدة والمعاني (Park, 2007).

وتتطلب الحصول عليها من أكثر من مصدر سواء داخل المنظمة أو خارجها، ومعرفة آراء الخبراء والمتخصصين بها، وجمع المعلومات بكل الطرق بحضور المؤتمرات وورش العمل لاكتساب المعارف والخبرات التي تساهم في سير العمل (الحسنى، ٢٠١٩).

٢- تخزين المعرفة:

هي خطوة تالية لتوليد واكتساب المعرفة، حيث يقوم العاملون بتدوين كل ما يحدث وتسجيل أي معلومات يسمعون عنها في ملفات مخصصة لذلك واتاحتها لجميع العاملين بالمنظمة للاستفادة منها في أي وقت. (الحسنى، ٢٠١٩).

ويرتبط تخزين المعرفة بالذاكرة التنظيمية للمنظمة والتي تتضمن وثائق وقواعد بيانات إلكترونية وإجراءات تنظيمية ومعارف بشرية مدونة (Zaima et al., 2013).

فينبغي تنظيم المعرفة وتخزينها بحيث يمكن للنظام العثور عليها وتسليمها بسرعة وبشكل صحيح. فعندما يتم هيكلة المعرفة فإنه من المهم أن يتم النظر إلى كيفية استرجاع المعلومات من قبل العاملين (Park, 2007).

٣- نقل ومشاركة المعرفة:

وتعتمد على وجود أساليب معتمدة وتتمثل بالتقارير والرسائل والمؤتمرات لنقل المعلومات والمعارف التي تم التوصل إليها أو نقلها بصورة غير مباشرة عبر العلاقات الشخصية بين العاملين وفرق العمل المتخصصة (الحسنى، ٢٠١٩).

٤- تطبيق المعرفة:

تُمثل أهم أنشطة إدارة المعرفة حيث تحقق المنظمة مزايا من تطبيق ما لديها من معرفة Zaima (et al., 2013). وهو الهدف الرئيسي من إدارة المعرفة إذ يتطلب تنسيق المعرفة وتنظيمها مع القدرة على استرجاعها وجعلها متاحة لجميع العاملين للاستخدام الأمثل لها (الحسنى، ٢٠١٩).

٣- المتغير التابع: جوده الخدمه المقدمه:

أ- تعريف جوده الخدمه المقدمه :

ويعد مفهوم جودة الخدمات من المفاهيم النسبية التي يصعب تعريفها أو قياسها بدقة باعتبارها شكلاً من أشكال الاتجاهات، وبالتالي يخضع هذا المفهوم للحكم والتقدير الشخصي للعميل (Alam & Islam, 2023).

وأشار (Marcos & Coelho, 2022) إلى أن جودة الخدمة هي أحد المتغيرات المهمة التي تؤثر على تصورات العملاء للقيمة. أي أنها "أي فعل أو أداء أو نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدم من قبل طرف إلى آخر، وهي ليست ملموسة ولا ينتج عنها أي تملك لشيء وأن إنتاجها قد يرتبط أو لا يرتبط بسلعة مادية،

ويرى الباحث أن جودة الخدمة هي أحد المتغيرات المهمة التي تؤثر على تصورات العملاء للقيمة وتعتبر شرط أساسي لولاء العملاء.

ب- أبعاد جودة الخدمة:

يمكن توضيح أبعاد جودة الخدمة كما في جدول (٣)

جدول (٣) أبعاد جودة الخدمة

التعاطف مع العملاء	الأمان/الثقة (الضمان)	الإستجابة للعملاء	ملموسية الخدمة	الثقة (اعتمادية الخدمة)	الباحث/ السنة
✓	✓	✓	✓	✓	(Alam & Islam, 2023)
✓	✓			✓	(Marcos & Coelho, 2022)
✓	✓	✓	✓	✓	(Lai et al., 2020)
✓				✓	(الطنطاوي، ٢٠١٥)
	✓		✓	✓	(Shaik, 2005)
✓		✓		✓	(Partap, 2019)
	✓		✓	✓	(Kotler & Keller, 2014)

المصدر: إعداد الباحث في ضوء الدراسات السابقة.

وبناء على الجدول رقم (٣) فإن الباحث سوف يعتمد على الأبعاد الأكثر تناولاً من جانب الباحثين، لتتوافق هذه الأبعاد مع أهداف الدراسة الحالية؛ وذلك لرؤية الباحثة أنها أكثر التصاقاً بمجال تطبيق الدراسة الحالية وهي دراسة (Alam & Islam, 2023) (Lai et al., 2020) وتتكون من (الثقة (اعتمادية الخدمة)- ملموسية الخدمة - الإستجابة للعملاء- (الأمان/الثقة (الضمان)- التعاطف مع العملاء) وفيما يلي توضيح لهذه الأبعاد:

١- الثقة (اعتمادية الخدمة):

يشير (Shaik, 2005) إلى أن الثقة في الخدمة تُعبّر عن قدرة المنظمة على حل المشاكل المتوقعة وتقديم الحلول بدقة، مع الحفاظ على دقة السجلات والالتزام بالمواعيد في تقديم الخدمة، مما يجعل المستفيد يشعر بتلبية توقعاته وتلقيه الخدمة المطلوبة.

أما الاعتمادية: يوضح (الطنطاوي، ٢٠١٥) أن الاعتمادية تتعلق بقدرة المنظمة على تقديم الخدمة بموثوقية ودقة، من خلال التزام العاملين بتقديم الخدمة في الموعد وبالجودة المتوقعة، مما يعزز رضا طالب الخدمة.

٢- ملموسية الخدمة: وفقاً (Zeithmal & Britner, 2003) و (Shaik, 2005)، تشير ملموسية الخدمة إلى المظهر المادي للمنشآت، والمعدات، والمرافق المستخدمة، بالإضافة إلى مظهر العاملين. ويتم تقييم جودة الخدمة بناءً على التسهيلات المادية مثل نظافة المكاتب، واستخدام الأجهزة الحديثة، وجاذبية المباني.

٣- الاستجابة للعملاء: يرى (Ming & Douglas, 2002) أن الاستجابة تعني سرعة تلبية احتياجات المستفيدين، مع توفير حسن المعاملة والاهتمام المناسب من قبل العاملين. وتتضمن معايير الاستجابة تقديم خدمات سريعة، والتفاعل الفوري مع احتياجات العملاء، والاستعداد الدائم للتعاون معهم.

٤- الأمان/الثقة (الضمان): يشير (Shahril et al., 2004) و (Shaik, 2005) إلى أن الضمان يعكس الثقة في كفاءة العاملين ومعرفتهم، وضمان الأمان والسرية للمستفيدين، مما يعزز الشعور بالجودة ويضمن الحفاظ على خصوصياتهم وأرواحهم وممتلكاتهم.

٥- التعاطف مع العملاء: يُعد التعاطف أحد الأبعاد التي تظهر اهتمام المنظمة الشخصي بالعملاء، حيث يهتم العاملون بمراعاة احتياجات العملاء والاستماع إلى شكواهم بروح ودية، مما يساهم في تلبية حاجاتهم بفعالية واهتمام. (Shaik, 2005).

ثانياً: الدراسات السابقة

١- الدراسات التي تناولت العلاقة بين القيادة الرقمية وجودة الخدمة المقدمة
هدفت دراسة (Purwanto (2022) إلى تحديد تأثير جودة الخدمة الإلكترونية والقيادة الرقمية على الولاء الإلكتروني، وتأثير جودة الخدمة الإلكترونية على الرضا الإلكتروني، وكذلك تأثير الولاء الإلكتروني على الرضا الإلكتروني في متاجر التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت. استُخدم في البحث المنهج الكمي واعتمد على عينة غير احتمالية شملت ١٩٠ مستهلكاً في متاجر

التسوق الإلكترونية. أظهرت نتائج الدراسة أن كل من القيادة الرقمية، وجودة الخدمة الإلكترونية، والرضا الإلكتروني، والولاء الإلكتروني كانت ضمن تصنيف جيد، وأثبتت وجود تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية للقيادة الرقمية على الولاء الإلكتروني، وكذلك على الرضا الإلكتروني. كما أثبتت أن جودة الخدمة الإلكترونية تؤثر إيجابياً وبشكل ملحوظ على الولاء الإلكتروني والرضا الإلكتروني في متاجر التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت.

وفي سياق مختلف، هدفت دراسة (Desmaryani et al. (2022 إلى تحليل تأثير القيادة الرقمية ونماذج نجاح نظام المعلومات (جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمة) على رضا مستخدمي التعليم الإلكتروني بين طلاب الزراعة. استخدمت الدراسة المنهج الكمي مع عينة عشوائية من ٣٢٣ طالباً، وتطبيق أسلوب تحليل SEM بمساعدة برنامج SmartPLS 3.0. وأظهرت النتائج أن القيادة الرقمية كان لها تأثير إيجابي وذو دلالة على المتغيرات الثلاثة لنموذج نجاح نظام المعلومات، كما أن جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة كانت لها تأثير إيجابي وملحوظ على رضا المستخدمين، مما يعزز قدرة الطلاب على استكشاف المعلومات الزراعية.

أما دراسة (Muhammad & Nasution (2023، فقد هدفت إلى تحليل تطبيق القيادة الرقمية من قبل رئيس شرطة Gresik لتحسين جودة الخدمة. استخدمت الدراسة منهجاً نوعياً مع جمع البيانات عن طريق الملاحظة والمقابلات، وأظهرت النتائج أن القيادة الرقمية التي يتم تطبيقها تشمل إلهام الآخرين، واستخدام التكنولوجيا، وتشجيع التعاون، والابتكار، وإدارة المخاطر.

من جهة أخرى، استهدفت دراسة (Susilawati (2021 تقييم تأثير القيادة الرقمية على أداء الخدمات العامة من قبل رؤساء البلديات في Pandalungan خلال جائحة COVID19. وتوصلت إلى أن القيادة الرقمية أصبحت نموذجاً ناجحاً خلال فترة الجائحة، مشيرة إلى أن القيادة التحويلية تركز على رؤية المنظمة وأهدافها والتي تُترجم إلى أفعال ملموسة.

وأخيراً، استعرضت دراسة (Beto (2024) أهمية تحسين جودة الخدمة لزيادة رضا وولاء العملاء، مشيرة إلى أن تقديم خدمات ذات جودة يتطلب وجود أفراد مؤهلين وعمليات فعالة، حيث تُعتبر الخدمة نشاطاً غير ملموس يقدمه فرد لآخر ولا يحقق ملكية مادية.

٢- الدراسات التي تناولت العلاقة بين القيادة الرقمية وإدارة المعرفة

هدفت دراسة (Wesly et al. (2021 إلى تحديد تأثير القيادة الرقمية وإدارة الجودة الشاملة وإدارة المعرفة على إدارة الاستدامة في الشركات بمنطقة DKI Jakarta. استخدمت الدراسة تقنية العينة الميسرة، وتم جمع البيانات الأولية من خلال توزيع استبيان شمل ٣٨٩ موظفاً يعملون في المنطقة. أظهرت النتائج أن القيادة الرقمية وإدارة المعرفة لهما تأثير كبير على إدارة الاستدامة في الشركات، في حين أن إدارة الجودة الشاملة لم يكن لها تأثير كبير على إدارة الاستدامة.

هدفت دراسة (Iliescu & Paiuc (2022 إلى تقديم مراجعة منهجية للأدبيات حول ديناميكيات المعرفة والذكاء الثقافي كعوامل رئيسية للقيادة الرقمية. واستعرضت الدراسة كيفية تحقيق التحول الرقمي ليصبح جزءاً أساسياً من الثقافة التنظيمية للحفاظ على القدرة التنافسية. واستخدمت الدراسة برامج Nvivo و VOSviewer لإجراء تحليل بليوغرافي يربط بوضوح بين ديناميكيات المعرفة والذكاء الثقافي وأبعاد القيادة الرقمية.

أما دراسة (Lin (2023، فقد ركزت على كيفية تحسين القيادة المستقبلية في ظل التقنيات الرقمية الجديدة، ودمج هذه القيادة مع عمليات إدارة المعرفة للحفاظ على تنافسية المؤسسات. وخلصت الدراسة إلى أن العلاقة بين القيادة الرقمية وإدارة المعرفة ستزداد قوة وعمقاً مع استمرار تطور التكنولوجيا الرقمية، مؤكدةً على ضرورة تعزيز القيادة الرقمية واستكشاف تطبيقات إدارة المعرفة لدعم الابتكار والتنمية المستدامة.

كما هدفت دراسة (Suharto et al. (2023 إلى تحليل تأثير القيادة الرقمية على إدارة الاستدامة وإدارة الجودة الشاملة وإدارة المعرفة، بالإضافة إلى تأثيرات إدارة الجودة الشاملة وإدارة المعرفة على إدارة الاستدامة. اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي واستخدمت أسلوب

النمذجة بالمعادلات الهيكلية لتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال استبيان شارك فيه ٣٢٠ من معلمي المدارس المهنية. أظهرت النتائج أن القيادة الرقمية وإدارة المعرفة لهما تأثير كبير على إدارة الاستدامة والجودة الشاملة في المؤسسات.

٣- الدراسات التي تناولت العلاقة بين ادارة المعرفه وجودة الخدمة المقدمة

هدفت دراسة (Sonmez Cakir et al. (2024) إلى دراسة مفاهيم استراتيجيات إدارة المعرفة، الابتكار، وجودة الخدمة في شركات تكنولوجيا المعلومات التي تضم أقساماً للبحث والتطوير (R&D) ضمن حدائق التكنولوجيا التابعة للجامعات البحثية. استُخدم منهج كمي، حيث تم اختيار ٣٠٢ مهندس من شركات تكنولوجيا المعلومات عن طريق العينة العشوائية، وأُجري تحليل مسار وتحليل التأثير الوسيط باستخدام برنامج SmartPLS. توصلت الدراسة إلى أن استراتيجيات إدارة المعرفة والابتكار التنظيمي لهما تأثير إيجابي على نجاح جودة الخدمة وابتكار المنتجات في تلك الشركات، وأن القدرة على الابتكار لها تأثير كمغير مستقل ووسيط.

كما هدفت دراسة (Bazargan et al. (2021) إلى اقتراح نهج متعدد الوكلاء كنظام لإدارة المعرفة في بيئة مقدمي خدمات التكنولوجيا (TSP) لضمان توفير خدمات موثوقة وقادرة على المنافسة في السوق. ونظراً لأهمية رأس المال الفكري وارتفاع معدل التنقل الوظيفي للموظفين، يشكل الاحتفاظ بالموارد المعرفية تحدياً كبيراً لمقدمي هذه الخدمات. أوضحت الدراسة أهمية تطوير آليات لحفظ وإدارة المعرفة التنظيمية لمواجهة مشكلة تنقل القوى العاملة، مع اقتراح خطة تنفيذية لمعالجة هذه التحديات.

التعليق على الدراسات السابقة :

أوجه الشبه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية :

١. موضوع القيادة الرقمية وجودة الخدمة المقدمة:

- تتفق الدراسة الحالية مع دراسة Purwanto (2022) ودراسة Desmaryani et al. (2022) في الاهتمام بتأثير القيادة الرقمية على جودة الخدمة المقدمة.
- تتشابه أيضاً مع دراسة Susilawati (2021) التي ركزت على تأثير القيادة الرقمية في تحسين أداء الخدمات العامة.

٢. العلاقة بين القيادة الرقمية وإدارة المعرفة:

- تشترك الدراسة الحالية مع دراسات مثل Wesly et al. (2021) و Lin (2023) و Suharto et al. (2023) في تناول العلاقة بين القيادة الرقمية وإدارة المعرفة كأداة لتحسين الأداء المؤسسي والاستدامة.

٣. العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة الخدمة:

- تتفق الدراسة الحالية مع دراسة Sonmez Cakir et al. (2024) التي تناولت تأثير إدارة المعرفة على جودة الخدمة.
- تتشابه مع دراسة Bazargan et al. (2021) التي ناقشت دور إدارة المعرفة في تحسين خدمات مقدمي التكنولوجيا.

٤. المنهجية الكمية وتحليل SEM:

- معظم الدراسات السابقة، مثل Desmaryani et al. (2022) و Suharto et al. (2023) و Sonmez Cakir et al. (2024)، اعتمدت على المنهجية الكمية واستخدام أساليب تحليل البيانات الحديثة (مثل SEM)، وهو مشابه لمنهجية الدراسة الحالية.

أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية :

١. المجال التطبيقي:

- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث المجال التطبيقي، حيث تركز على ديوان عام محافظة المنيا، بينما ركزت الدراسات الأخرى على قطاعات مثل التجارة الإلكترونية (Purwanto, 2022) والتعليم الإلكتروني (Desmaryani et al., 2022) والشركات الصناعية (Wesly et al., 2021).

٢. الربط بين المتغيرات الثلاثة في نموذج واحد:

- تتفرد الدراسة الحالية بدمج العلاقة بين القيادة الرقمية، وجودة الخدمة المقدمة، وإدارة المعرفة في نموذج واحد. الدراسات السابقة تناولت العلاقة بين متغيرين فقط (مثل القيادة الرقمية وجودة الخدمة، أو القيادة الرقمية وإدارة المعرفة).

٣. الفئة المستهدفة:

- الدراسة الحالية تستهدف العاملين في قطاع حكومي، في حين أن الدراسات الأخرى ركزت على عملاء (Purwanto, 2022)، طلاب (Desmaryani et al., 2022)، أو موظفي شركات خاصة (Wesly et al., 2021).

٤. الدور الوسيط لإدارة المعرفة:

- معظم الدراسات السابقة، مثل (Lin (2023) و (Suharto et al. (2023)، ركزت على تأثيرات القيادة الرقمية أو إدارة المعرفة بشكل مباشر. بينما الدراسة الحالية تضيف قيمة من خلال تحليل الدور الوسيط لإدارة المعرفة بين القيادة الرقمية وجودة الخدمة المقدمة.

٥. السياق الجغرافي والثقافي:

- الدراسة الحالية تنفرد بالسياق المصري وتطبيقها في قطاع حكومي محلي (محافظة المنيا)، بينما الدراسات السابقة غطت سياقات مختلفة مثل إندونيسيا (Suharto et al., 2023) وأوروبا (Iliescu & Paiuc, 2022).

ثالثاً: مشكلة وتساؤلات البحث

للتأكد من مشكلة الدراسة من الناحية التطبيقية، قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية على عينة ميسرة من العاملين بديوان عام محافظه المنيا^١ للتوصل إلى مشكلة الدراسة من الناحية التطبيقية، وبلغت ٣٥ مفردة، وذلك بهدف تحديد وصياغة مشكلة وتساؤلات البحث، في حين تمت الدراسة الاستطلاعية من خلال استطلاع رأى العينة. وقد أظهرت نتائج الدراسة الاستطلاعية مجموعة من المظاهر التي تشكل مشكلة بحثية وهي كما يلي:

- ٧٠٪ من العاملين لا يعرفون مفهوم القيادة الرقمية.
- أكثر من ٦٠٪ من أفراد العينة المشاركة في الدراسة الاستطلاعية لا يعرفون اهمية القيادة الرقمية.
- ٨٠٪ من المشاركين في الدراسة الاستطلاعية لا يدركون أهمية ادارة المعرفة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة.

وفي ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية، يُمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

- ١- ما طبيعية علاقة الارتباط بين أبعاد القيادة الرقمية و أبعاد جودة الخدمة المقدمة وأبعاد إدارة المعرفة؟

^١ تمت المقابلة والملاحظة في الفترة ما بين ٢٠٢٤/٩/١٥ إلى ٢٠٢٤/١٠/١٥ وذلك على عينة ميسرة مكونة من (٣٥) مفردة من العاملين بديوان عام محافظه المنيا

- ٢- ما تأثير القيادة الرقمية على أبعاد جودة الخدمة المقدمة ؟
- ٣- ما تأثير القيادة الرقمية على أبعاد إدارة المعرفة؟
- ٤- ما تأثير إدارة المعرفة على أبعاد جودة الخدمة المقدمة ؟
- ٥- ما التأثير غير المباشر لإدارة المعرفة في العلاقة بين القيادة الرقمية وجودة الخدمة المقدمة ؟
- ٦- ما طبيعة الاختلاف في آراء العاملين بديوان عام محافظة المينا تجاه متغيرات الدراسة طبقاً للإختلاف في المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية (النوع – العمر- المؤهل الدراسي - الحالة الاجتماعية .

رابعاً: أهداف البحث

وللإجابة عن تساؤلات البحث السابق ذكرها، يتبنى البحث الحالي الأهداف التالية:

- ١- تحديد طبيعة علاقة الارتباط بين أبعاد القيادة الرقمية وأبعاد جودة الخدمة المقدمة وأبعاد إدارة المعرفة .
- ٢- قياس تأثير القيادة الرقمية على أبعاد جودة الخدمة المقدمة .
- ٣- قياس تأثير القيادة الرقمية على أبعاد إدارة المعرفة .
- ٤- التحديد الدقيق لتأثير أبعاد إدارة المعرفة على أبعاد جودة الخدمة المقدمة .
- ٥- التحديد الدقيق للتأثير غير المباشر لإدارة المعرفة في العلاقة بين القيادة الرقمية وجودة الخدمة المقدمة.
- ٦- الوقوف على طبيعة الاختلاف في آراء العاملين بديوان عام محافظة المينا تجاه متغيرات الدراسة طبقاً للإختلاف في المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية (النوع – العمر- المؤهل الدراسي - الحالة الاجتماعية .

خامساً: فروض البحث والاطار المفاهيمي لمتغيرات البحث .

أ- فروض البحث

H1 : توجد علاقة ارتباط معنوى بين أبعاد القيادة الرقمية و أبعاد جودة الخدمة المقدمة و أبعاد إدارة المعرفة.

H2: يوجد تأثير معنوى للقيادة الرقمية على أبعاد جودة الخدمة المقدمة (الثقة (اعتمادية الخدمة)- ملموسية الخدمة - الإستجابة للعملاء- (الأمان/الثقة (الضمان)- التعاطف مع العملاء)، وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

H2/1: يوجد تأثير معنوى للقيادة الرقمية على الثقة (اعتمادية الخدمة).

H2/2: يوجد تأثير معنوى للقيادة الرقمية على ملموسية الخدمة.

H2/3: يوجد تأثير معنوى للقيادة الرقمية على الإستجابة للعملاء.

H2/4: يوجد تأثير معنوى للقيادة الرقمية على (الأمان/الثقة (الضمان).

H2/5: يوجد تأثير معنوى للقيادة الرقمية على التعاطف مع العملاء.

H3: يوجد تأثير معنوى للقيادة الرقمية على أبعاد إدارة المعرفة (توليد واكتساب المعرفة ، تخزين المعرفة ، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة) وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

H3/1: يوجد تأثير معنوى للقيادة الرقمية على توليد واكتساب المعرفة.

H3/2: يوجد تأثير معنوى للقيادة الرقمية على تخزين المعرفة.

H3/3: يوجد تأثير معنوى للقيادة الرقمية على مشاركة المعرفة.

H3/4: يوجد تأثير معنوى للقيادة الرقمية على تطبيق المعرفة.

H4: يوجد تأثير معنوى لأبعاد إدارة المعرفة على أبعاد جودة الخدمة المقدمة (الثقة (اعتمادية الخدمة)- ملموسية الخدمة - الإستجابة للعملاء- (الأمان/الثقة (الضمان)- التعاطف مع العملاء)، وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

H4/1: يوجد تأثير معنوى لأبعاد إدارة المعرفة على الثقة (اعتمادية الخدمة).

H4/2: يوجد تأثير معنوي لأبعاد إدارة المعرفة على ملموسية الخدمة.

H4/3: يوجد تأثير معنوي لأبعاد إدارة المعرفة على الإستجابة للعملاء

H4/4: يوجد تأثير معنوي لأبعاد إدارة المعرفة على الأمان/الثقة (الضمان).

H4/5: يوجد تأثير معنوي لأبعاد إدارة المعرفة على التعاطف مع العملاء.

H5: يوجد تأثير غير المباشر لإدارة المعرفة في العلاقة بين القيادة الرقمية وجودة الخدمة المقدمة.

H6: يوجد اختلاف معنوي بين آراء العاملين بديوان عام محافظة المينا تجاه متغيرات الدراسة طبقاً للإختلاف في المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية (النوع – العمر- المؤهل الدراسي - .الحالة الاجتماعية

H6/1: يوجد اختلاف معنوي بين آراء العاملين بديوان عام محافظة المينا تجاه متغيرات الدراسة طبقاً للإختلاف في المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية وفقاً للنوع.

H6/2: يوجد اختلاف معنوي بين آراء العاملين بديوان عام محافظة المينا تجاه متغيرات الدراسة طبقاً للإختلاف في المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية وفقاً للعمر.

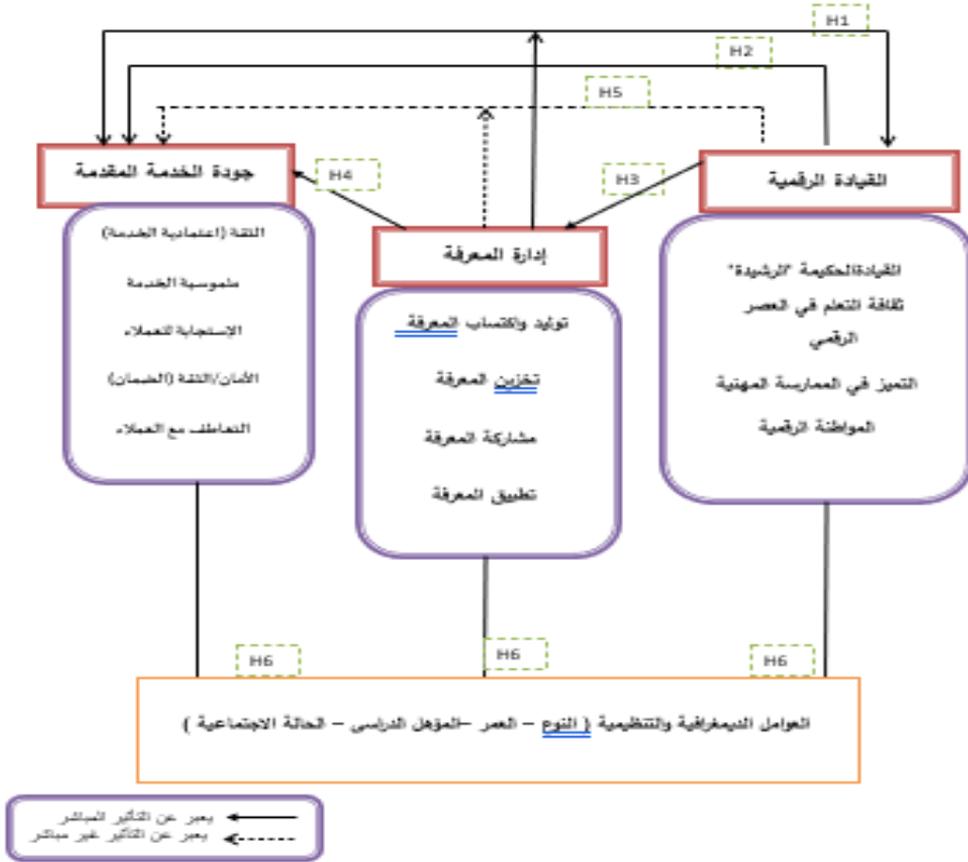
H6/3: يوجد اختلاف معنوي بين آراء العاملين بديوان عام محافظة المينا تجاه متغيرات الدراسة طبقاً للإختلاف في المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية وفقاً للمؤهل الدراسي.

H6/4: يوجد اختلاف معنوي بين آراء العاملين بديوان عام محافظة المينا تجاه متغيرات الدراسة طبقاً للإختلاف في المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية وفقاً للحالة الاجتماعية .

وبناء على ما تقدم عرضه للعلاقات بين متغيرات البحث، وفي ضوء مشكلة وتساؤلات البحث، تمكن الباحث من وضع نموذج للبحث يوضح العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات وذلك كما هو موضح بالشكل (١) على النحو التالي:

ب- الاطار المفاهيمي للعلاقة بين المتغيرات البحث

يعرض الشكل رقم (١) الاطار المفاهيمي للعلاقة بين متغيرات البحث



شكل (١): الإطار المفاهيمي للعلاقة بين متغيرات البحث

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء الدراسات السابقة

سادسًا: أهمية البحث

تتمثل أهمية البحث على الصعيدين العلمي والتطبيقي وذلك على النحو التالي:

١. المستوى العلمي:

١/١ تنبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة في تناولها لمتغيرات حديثة نسبيًا مثل: القيادة الرقمية وجوده الخدمه المقدمه والاداره المعرفه

٢/١ ندرة الدراسات السابقة؛ حيث لم يتوصل الباحث إلى دراسة فحصت التأثير المباشر وغير المباشر أيضاً لاستخدام القيادة الرقمية علي جوده الخدمه المقدمه بتوسيط إداره المعرفه في حدود علم الباحث، وعبر تحقيق أهداف البحث فإنه سيسهم في إضافة جديدة للمجال المعرفي المرتبط باستخدام القيادة الرقمية وجوده الخدمه المقدمه وإداره المعرفه
٣/١ يعد البحث الحالي بمثابة استكمال للبحوث السابقة التي تناولت متغيرات البحث.

٢. المستوى التطبيقي:

تستمد الأهمية التطبيقية للبحث من مجال التطبيق وهو ديوان عام محافظة المنيا تكمن الأهمية التطبيقية في كونه الجهة المركزية للإدارة المحلية على مستوى المحافظة، حيث يؤدي دوراً رئيسياً في تنفيذ السياسات الحكومية. وتقديم الخدمات الأساسية للمواطنين، وتعزيز التنمية المحلية. من أهم النقاط التي تبرز أهمية هذا الديوان:

- ١- تنفيذ السياسات الحكومية: يسهم ديوان عام المحافظة في تطبيق الخطط والبرامج التنموية التي تقرها الحكومة، مما يساعد على تحقيق التنمية المستدامة على مستوى المحافظة، سواء في البنية التحتية، أو التعليم، أو الصحة، أو غيرها من المجالات.
- ٢- تقديم الخدمات العامة: يعمل الديوان على ضمان وصول الخدمات الأساسية مثل التعليم، والصحة، والنقل، والإسكان إلى المواطنين بشكل فعال، ويسعى إلى تحسين جودتها لتلبية احتياجات سكان المحافظة.
- ٣- تحقيق التنمية الاقتصادية: يلعب الديوان دوراً مهماً في دعم المشاريع الاقتصادية المحلية، وجذب الاستثمارات، وتشجيع المشاريع الصغيرة والمتوسطة، مما يسهم في خلق فرص العمل، وتحسين المستوى المعيشي للسكان.
- ٤- التواصل مع المجتمع المحلي: يتيح الديوان للمواطنين التواصل المباشر مع الجهات الحكومية عبر اللقاءات الدورية والخدمات الرقمية، مما يسهم في تعزيز الثقة المتبادلة ويعكس اهتمام الحكومة بأراء المواطنين ومقترحاتهم.

٥- إدارة الأزمات والكوارث: يتحمل الديوان مسؤولية التنسيق مع الأجهزة المختصة لإدارة الأزمات، سواء الطبيعية أو الطارئة، لضمان سلامة المواطنين وتوفير الموارد اللازمة للتعامل مع أي تحديات طارئة.

٦- تعزيز التحول الرقمي: في إطار التوجه الحكومي نحو التحول الرقمي، يلعب الديوان دوراً مهماً في تطوير البنية التحتية الرقمية وتحسين الخدمات الإلكترونية للمواطنين، مما يعزز من كفاءة العمل الحكومي وسهولة الوصول إلى الخدمات.

هذه النقاط توضح كيف يساهم ديوان عام محافظة المنيا في تطوير الخدمات الحكومية، وتحقيق التنمية، ودعم جودة الحياة لسكان المحافظة.

سابعاً: منهج البحث

اعتمد الباحث على المنهج الاستنباطي، حيث اتجهت الدراسة من العام إلى الخاص، وذلك من خلال مراجعة الدراسات السابقة، وتحديد الأبعاد المختلفة وصياغة الفروض، ثم جمع البيانات وتحليلها لاختبار مدى صحة الفروض ويعد المنهج الاستنباطي هو الأنسب للبحث الحالي (Robson, 2002 : Saunders et al., 2009).

ثامناً: أسلوب الدراسة

يشمل أسلوب البحث على ما يلي:

أ. أنواع البيانات المطلوبة ومصادر الحصول عليها.

١) بيانات الثانوية: حيث تم معالجة الإطار النظري للبحث ومصادر البيانات الثانوية التي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، وكذلك الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات البحث، والبحث زيارة مواقع الإنترنت المختلفة ذات العلاقة.

٢) بيانات أولية: وتتمثل في البيانات التي تم تجميعها من خلال قائمة الاستقصاء من العاملين في الشركات محل البحث، وتفريغها، وتحليلها، بما تمكن الباحثة من اختبار صحة أو خطأ فروض البحث، والتوصل إلى النتائج.

تاسعاً: مجتمع وعينة الدراسة

١- مجتمع الدراسة :

يمكن تعريف المجتمع بأنه مجموعة من المفردات أو العناصر التي يتوافر فيها خصائص ظاهرة معينة، ونظراً لصعوبة تجميع البيانات من جميع أفراد المجتمع يمكن اختيار عينة ممثلة له (Saunders, et al., 2009). ويتمثل مجتمع هذه الدراسة في العاملين بديوان عام محافظة المنيا.

٢- عينة الدراسة :

ويعرض الباحث في النقاط التالية :

• نوع العينة :

اعتمد البحث على استخدام عينة عشوائية ميسرة من العاملين بديوان عام محافظة المنيا، وتم الاعتماد على عينة عشوائية بسيطة بسبب توافر شروط استخدامها الذي يتمثل في وجود درجة كبيرة من التجانس بين مفردات المجتمع فيما يتعلق بالخصائص المفروض دراستها.

حجم العينة :

تم تحديد حجم العينة باستخدام برنامج sample size calculator ، وذلك عند مستوى ثقة ٩٥٪ وحدود خطأ ± 0.05 ، ونظراً لتوافر إطار محدد لمفردات مجتمع البحث ، ١٥٧٨٩ من العاملين بالديوان، ومن ثم يصبح الحد الأدنى لعينة الدراسة ٣٧٦ مفردة .

عاشراً: حدود البحث

الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة خلال مدة زمنية محددة في الفترة ما بين ٢٠٢٤/٩/١٥

إلى ٢٠٢٤/١٠/١٥

الحادي عشر: متغيرات الدراسة وأساليب القياس

يشمل أسلوب البحث المتغيرات التي يحتويها البحث الحالي علاوة على أساليب قياسها، إلى جانب مجتمع وعينة البحث، أسلوب جمع البيانات، البيانات المطلوبة للبحث ومصادر

الحصول عليها، والأساليب الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات واختبار الفروض، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (٤) متغيرات البحث وقياسها

عدد العبارات	المقياس	الابعاد الفرعية	المتغير
٣٠	Altaie& Suhail,2019	القيادة الحكيمة	القيادة الرقمية
		ثقافة التعلم في العصر الرقمي	
		التميز في الممارسة الرقمية	
		المواطنة الرقمية	
٢٠	الحسنى، ٢٠١٩	خلق وتوليد واكتساب المعرفة	إدارة المعرفة
		تخزين المعرفة	
		نقل ومشاركة المعرفة	
		تطبيق المعرفة	
٢٣	Alam & Islam, 2023;Omotunde & Alegbeleye, 2021	اعتمادية الخدمة	جودة الخدمة المقدمة
		لموسية الخدمة	
		الإستجابة للمواطنين	
		الأمان/الثقة (الضمان	
		التعاطف مع المواطنين	

المصدر: إعداد الباحث في ضوء الدراسات السابقة .

الثاني عشر: تحليل البيانات واختبار الفروض

١/١٠ الأساليب الإحصائية المستخدمة:

استخدمت الدراسة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS الإصدار ٢٦ في تحليل البيانات، وبرنامج أموس الإصدار ٢٦، وقد تم استخدام أساليب إحصائية عديدة في هذه الدراسة منها:

* الأساليب الإحصائية الوصفية: حيث تم الاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لقياس مدى التشتت والاختلاف بين إجابات مفردات العينة حول متغيرات الدراسة.

* الأساليب الإحصائية الاستدلالية: حيث اعتمدت الباحثة في اختبار فروض الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تتمثل في:

* مقاييس الصدق: حيث تم الاعتماد على معاملات الصدق والثبات مستخدمة في ذلك معامل ألفا كرونباخ للتأكد من صدق العبارات المعروضة على أفراد العينة فيما يتعلق بقوائم الاستبيان.

* استخدام معاملات الارتباط: وذلك للتعرف على مدى وجود علاقات بين المتغيرات الخاضعة للاختبار.

* استخدام معاملات الانحدار: وذلك للتعرف على مدى وجود تأثير بين المتغيرات الخاضعة للاختبار.

* استخدام مجموعة من معادلات التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis (CFA)

* استخدام أسلوب تحليل المسار: بغرض تحليل العلاقة بين المتغير المستقل والتابع والوسيط من خلال بناء النموذج الهيكلي وقياس دليل الصلاحية لمعاملات GFI, AGFI & RMSEA.

الثالث عشر- الإحصاء الوصفي:

يحتوي البحث على ثلاث متغيرات أساسية وهم القيادة الرقمية والذي يمثل المتغير المستقل ويتضمن أربعة أبعاد تتمثل في (القيادة الحكيمة، وثقافة التعلم في العصر الرقمي، والتميز في الممارسة الرقمية، والمواطنة الرقمية)، إلى جانب ادارة المعرفة الذي يمثل المتغير الوسيط للدراسة ويتضمن أربعة أبعاد تتمثل في (خلق وتوليد واكتساب المعرفة، وتخزين المعرفة، ومشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة)، وأخيراً جودة الخدمة المقدمة والذي يمثل المتغير التابع ويتضمن خمسة أبعاد تتمثل في (اعتمادية الخدمة، ولموسية الخدمة، والاستجابة للمواطنين، والأمان، والتعاطف مع المواطنين)، ويمكن عرض نتائج التحليل الوصفي لهذه المتغيرات كما في الجدول رقم (٥) وذلك كما يلي:

جدول رقم (٥): التحليل الوصفي لمتغيرات وأبعاد البحث (ن = ٣٧٦)

المتغير	الرمز	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الالتواء	معامل التفرطح
القيادة الحكيمة	X1	٣,٩٨٩	٠,٧١٩	١,٨٦٩-	٣,٨٦٠
ثقافة التعلم في العصر الرقمي	X2	٤,٠١٥	٠,٧١٤	١,٩٦٧-	٤,٣٥٩
التميز في الممارسة الرقمية	X3	٤,٠١٣	٠,٦٩٦	١,٨١٤-	٣,٨٤٥
المواطنة الرقمية	X4	٤,٠٢٣	٠,٧١٧	١,٨٣٦-	٣,٨٣٢
المتغير المستقل: القيادة الرقمية	X	٤,٠١٠	٠,٦٨٠	٢,١٣١-	٤,٩٧٠
توليد واكتساب المعرفة	M1	٤,٠٠٣	٠,٨١٩	١,٦٩٣-	٢,٦١٠

تأثير القيادة الرقمية علي جودة الخدمه المقدمه الدور الوسيط للاداره المعرفه

تابع جدول رقم (٥): التحليل الوصفي لمتغيرات و أبعاد البحث (ن = ٣٧٦)

المتغير	الرمز	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الالتواء	معامل التفرطح
تخزين المعرفة	M2	٤,٠١٦	٠,٨٠١	١,٧٠٢-	٢,٦٣٧
مشاركة المعرفة	M3	٤,٠٣٠	٠,٨١٧	١,٧١٥-	٢,٧٢١
تطبيق المعرفة	M4	٤,٠٢٥	٠,٧٩٢	١,٦٨٣-	٢,٧٠٤
المتغير الوسيط: ادارة المعرفة	M	٤,٠١٨	٠,٧٧٤	١,٩١٦-	٣,٣٢٣
اعتمادية الخدمة	Y1	٤,٠١٩	٠,٩٠٧	١,٦٠٢-	١,٨٢٧
ملموسية الخدمة	Y2	٤,٠١٠	٠,٩٠٠	١,٦٣٩-	١,٩٦٥
الاستجابة للمواطنين	Y3	٤,٠٠٧	٠,٩٠٢	١,٥٧٣-	١,٦٣٩
الأمان	Y4	٤,٠٢٤	٠,٨٩١	١,٤٨٧-	١,٤١٤
التعاطف مع المواطنين	Y5	٤,٠٢٤	٠,٩٢٥	١,٥٤٢-	١,٧٣٨
المتغير التابع: جودة الخدمة المقدمة	Y	٤,٠١٧	٠,٨٨٠	١,٧٠٨-	١,٩٣٤

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من الجدول (٥) ما يلي:

- حصلت أبعاد القيادة الرقمية على متوسطات تراوحت ما بين (٣,٩٨٩:٤,٠٢٣)، حيث حصلت القيادة الحكيمة على القيمة الأدنى للوسط الحسابي وبلغت ٣,٩٨٩ فيما حصلت المواطنة الرقمية على القيمة الأعلى للوسط الحسابي وقد بلغت ٤,٠٢٣، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد القيادة الرقمية بدرجة عالية بين مفردات العينة.
- حصلت أبعاد ادارة المعرفة على متوسطات تراوحت ما بين (٤,٠٠٣:٤,٠٣٠)، حيث حصلت توليد واكتساب المعرفة على القيمة الأدنى للوسط الحسابي وبلغت ٤,٠٠٣ فيما حصلت مشاركة المعرفة على القيمة الأعلى للوسط الحسابي

وقد بلغت ٤,٠٣٠، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد ادارة المعرفة بدرجة عالية بين مفردات العينة.

- حصلت أبعاد جودة الخدمة المقدمة على متوسطات تراوحت ما بين (٤,٠٠٧): (٤,٠٢٤)، حيث حصلت الاستجابة للمواطنين على القيمة الأدنى للوسط الحسابي وبلغت ٤,٠٠٧ فيما حصل بعدي الأمان والتعاطف مع المواطنين على القيمة الأعلى للوسط الحسابي وقد بلغت ٤,٠٢٣، وهو ما يشير إلى توافر أبعاد جودة الخدمة المقدمة بدرجة عالية بين مفردات العينة.
- كما يتبين من نتائج الجدول السابق أن جميع المقاييس تميل الى التوزيع الطبيعي حيث تراوحت قيم معامل الالتواء ما بين (٣ ±)، كما كانت قيم معامل التفرطح تتراوح ما بين (١٠ ±).

١٣-١: اختبارات الصدق والثبات:

ويستخدم هذا الاختبار لمعرفة مدى إمكانية الاعتماد على قائمة الاستقصاء في جمع بيانات تسم بالثبات، ويقصد به إمكانية الحصول على نفس البيانات عند إعادة الدراسة في نفس الظروف باستخدام نفس الأداة ونفس الأفراد (Adams, et al., 2007). ومعامل الثبات ألفا كرونباخ هي الطريقة التي استخدمها الباحث لحساب ثبات المقاييس وذلك باستخدام برنامج SPSS (V. 26)، وفي معظم الحالات يمكن اعتبار ألفا كرونباخ مؤشراً ملائماً وممتازاً لقياس ثبات المقياس ويعتبر من المعاملات التي من خلالها يمكن قياس مدي ثبات المقياس من خلال الاتساق الداخلي، حيث يرى (Hair, et al. (2014 أن قيم ألفا المقبولة هي التي تتراوح من ٠,٦ الى ٠,٧ في حين أن القيم أكبر من ٠,٧ تشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقاييس المستخدمة. بينما يستخدم اختبار الصدق الذاتي لبيان مدى صدق عبارات قائمة الاستقصاء في قياس ما صُممت من أجله وهو الجذر التربيعي لقيمة معامل ألفا، والتأكيد على أن عبارات القائمة تعطي للمستقصي منه نفس المعنى والمفهوم الذي يقصده الباحث (Adams, et al., 2007). وبالتالي، قام الباحث بإختبار الصدق والثبات لقائمة الاستقصاء باستخدام عينة الدراسة المكونة من ٣٧٦ مفردة، وأظهرت نتائج التحليل الجدول التالي رقم (٦):

تأثير القيادة الرقمي علي جوده الخدمه المقده الدور الوسيط لاداره المعرفه

جدول رقم (٦): قيم معاملات الثبات والصدق الذاتي للاستبيان

معامل الصدق	معامل ألفا كرونباخ	الرمز	المتغير
٠,٩٣٨	٠,٨٨٠	X1	القيادة الحكيمه
٠,٩٤٥	٠,٨٩٣	X2	ثقافة التعلم في العصر الرقمي
٠,٩٣٤	٠,٨٧٣	X3	التميز في الممارسة الرقمية
٠,٩٤٨	٠,٨٩٨	X4	المواطنة الرقمية
٠,٩٨٤	٠,٩٦٩	X	المتغير المستقل: القيادة الرقمية
٠,٩٤٧	٠,٨٩٧	M1	توليد واكتساب المعرفة
٠,٩٤٥	٠,٨٩٣	M2	تخزين المعرفة
٠,٩٤٦	٠,٨٩٤	M3	مشاركة المعرفة
٠,٩٤٠	٠,٨٨٣	M4	تطبيق المعرفة
٠,٩٨٥	٠,٩٧١	M	المتغير الوسيط: ادارة المعرفة
٠,٩٦٩	٠,٩٣٩	Y1	اعتمادية الخدمة
٠,٩٦٨	٠,٩٣٧	Y2	لمسوسية الخدمة
٠,٩٦٩	٠,٩٣٩	Y3	الاستجابة للمواطنين
٠,٩٧٠	٠,٩٤٠	Y4	الأمان
٠,٩٤٩	٠,٩٠٠	Y5	التعاطف مع المواطنين
٠,٩٩٣	٠,٩٨٦	Y	المتغير التابع: جودة الخدمة المقدمة

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من الجدول رقم (٦) ما يلي:

- فيما يخص مقياس المتغير المستقل (القيادة الرقمية) فقد تخطت قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع أبعاد المتغير ٠,٦٠ وهي القيمة الأدنى لقبول واعتماد ثبات المقياس، حيث تراوحت قيم معامل الثبات لجميع الأبعاد ما بين (٠,٨٧٣): (٠,٨٩٨)، وهو ما يوضح وجود درجة مرتفعة من الاعتمادية على المقياس.

- فيما يخص مقياس المتغير الوسيط (ادارة المعرفة) فقد تخطت قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع أبعاد المتغير ٠,٦٠، وهي القيمة الأدنى لقبول واعتماد ثبات المقياس، حيث تراوحت قيم معامل الثبات لجميع الأبعاد ما بين (٠,٨٨٣ : ٠,٨٩٧) وهو ما يوضح وجود درجة مرتفعة من الاعتمادية على المقياس.
- وأخيراً بالنسبة للمتغير التابع (جودة الخدمة المقدمة) فقد تخطت قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع أبعاد المتغير ٠,٦٠، وهي القيمة الأدنى لقبول واعتماد ثبات المقياس، حيث تراوحت قيم معامل الثبات لجميع الأبعاد ما بين (٠,٩٠٠ : ٠,٩٤٠) وهو ما يوضح وجود درجة مرتفعة من الاعتمادية على المقياس.

١٣-٢: معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة:

تم اجراء اختبار الارتباط الثنائي لبيرسون، وذلك لتحديد معنوية الارتباط بين متغيرات الدراسة ويعرض الجدول رقم (٣) قيم تلك الارتباطات:

جدول رقم (٧): معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة (ن = ٣٧٦)

أبعاد المتغير التابع					ابعاد المتغير الوسيط				ابعاد المتغير المستقل				الرمز		
Y5	Y4	Y3	Y2	Y1	M4	M3	M2	M1	X4	X3	X2	X1			
												1	X1	القيادة الحكيمة	
											1	.895**	X2	ثقافة التعلم في العصر الرقمي	
										1	.892**	.880**	X3	التميز في الممارسة الرقمية	
									1	.889**	.883**	.876**	X4	المواطنة الرقمية	
								1	.781**	.786**	.795**	.814**	M1	توليد واكتساب المعرفة	
							1	.899**	.772**	.766**	.776**	.812**	M2	تخزين المعرفة	
							1	.877**	.885**	.792**	.768**	.790**	.796**	M3	مشاركة المعرفة
						1	.903**	.891**	.904**	.788**	.766**	.796**	.812**	M4	تطبيق المعرفة
				1	.820**	.818**	.814**	.818**	.702**	.716**	.709**	.718**	Y1	اعتمادية الخدمة	
			1	.944**	.825**	.830**	.815**	.817**	.719**	.727**	.718**	.739**	Y2	ملموسية الخدمة	
		1	.944**	.938**	.809**	.824**	.802**	.807**	.697**	.697**	.694**	.713**	Y3	الاستجابة للمواطنين	
	1	.937**	.936**	.935**	.794**	.801**	.790**	.794**	.696**	.703**	.697**	.707**	Y4	الأمان	
1	.914**	.920**	.925**	.927**	.812**	.822**	.805**	.803**	.708**	.709**	.708**	.724**	Y5	التعاطف مع المواطنين	

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

يتضح من نتائج الجدول رقم (٧) وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية وقوية بين معظم متغيرات الدراسة، وكانت جميع معاملات الارتباط عالية بشكل عام على النحو المبين بالجدول أعلاه، كما تشير نتائج الارتباط الى الاتفاق مع اتجاهات العلاقة المفترضة بصورة أولية. وبالتالي، يمكن للباحث توضيح بعض الملاحظات على النحو التالي:

- تبلغ أقوى علاقة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير الوسيط في العلاقة بين القيادة الحكيمة وتوليد واكتساب المعرفة حيث يبلغ معامل الارتباط بينهما (ر = ٠,٨١٤)، بينما تبلغ أضعف علاقة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير الوسيط في العلاقة بين التميز في الممارسة الرقمية وتخزين المعرفة حيث يبلغ معامل الارتباط بينهما (ر = ٠,٧٦٦).
- تبلغ أقوى علاقة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع في العلاقة بين القيادة الحكيمة وملموسية الخدمة حيث يبلغ معامل الارتباط بينهما (ر = ٠,٧٣٩)، بينما تبلغ أضعف علاقة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع في العلاقة بين ثقافة التعلم في العصر الرقمي والاستجابة للمواطنين حيث يبلغ معامل الارتباط بينهما (ر = ٠,٦٩٤).
- تبلغ أقوى علاقة بين المتغير الوسيط وأبعاد المتغير التابع في العلاقة بين تطبيق المعرفة وملموسية الخدمة حيث يبلغ معامل الارتباط بينهما (ر = ٠,٨٢٥)، بينما تبلغ أضعف علاقة بين أبعاد المتغير الوسيط والمتغير التابع في العلاقة بين تخزين المعرفة والأمان حيث يبلغ معامل الارتباط بينهما (ر = ٠,٧٩٠).
- وبناء على النتائج السابق عرضها يمكن للباحث قبول الفرض الاحصائي الأول للدراسة على الشكل البديل التالي: توجد علاقة ارتباط معنوى بين أبعاد القيادة الرقمية وأبعاد جودة الخدمة المقدمة وأبعاد ادارة المعرفة.

٣-١٣: نتائج اختبار فروض الدراسة باستخدام نموذج المعادلة الهيكلية SEM: وقد تم استخدام نموذج المعادلة الهيكلية لاختبار الفروض، حيث يتم أولاً تقدير نموذج القياس، ثم يتبعه تقدير للنموذج الهيكلي لاختبار نموذج الدراسة وفروضها.

أ- التحليل العاملي الاستكشافي:

تم استخدام التحليل العاملي الاستكشافي لتحديد العوامل الرئيسية التي حددت متغيرات الدراسة والتباين الذي تفسره العوامل المحددة، وذلك بالاعتماد على تحليل المكونات الأساسية والذي يعتمد على بناء نموذج تستند فيه العوامل الى التباين الكلي ومقياس KMO Kaiser-Meyer-Olkin والذي يسعى الى قياس كفاية العينة وملاءمتها، وحتى تكون البيانات صالحة للاستخدام يجب ألا تقل قيمته عن ٠,٥. وباستخدام التحليل العاملي الاستكشافي برنامج SPSS ٧.26 لعينة قوامها (٣٧٦ مفردة) وكانت نتائج التحليل العاملي وفقاً للجدول رقم (٨) التالي:

جدول رقم (٨): نتائج مقياس KMO & Bartlett's Test لمتغيرات الدراسة

Bartlett's Test		معامل KMO	الأبعاد	المتغير
مستوى المعنوية	مربع كاي			
٠,٠٠٠	١٠٩٧,٤٨٨	٠,٩١٩	القيادة الحكيمة	المتغير المستقل: القيادة الرقمية
٠,٠٠٠	١٣١٦,٦١٧	٠,٩٣٥	ثقافة التعلم في العصر الرقمي	
٠,٠٠٠	١٠٣٢,٥٧٧	٠,٩١٤	التميز في الممارسة الرقمية	
٠,٠٠٠	١٣٨٥,٨٣٠	٠,٩٣٦	المواطنة الرقمية	المتغير الوسيط: ادارة المعرفة
٠,٠٠٠	١٠٤٩,٦٢٣	٠,٨٨٦	توليد واكتساب المعرفة	
٠,٠٠٠	١٠١٤,٤٤٩	٠,٨٨١	تخزين المعرفة	المتغير التابع: جودة الخدمة المقدمة
٠,٠٠٠	١٠٠٨,٢٥٨	٠,٨٩١	مشاركة المعرفة	
٠,٠٠٠	٩٣٩,٣٤٧	٠,٨٧٠	تطبيق المعرفة	
٠,٠٠٠	١٥٩٠,١٩٥	٠,٩١٢	اعتمادية الخدمة	المتغير التابع: جودة الخدمة المقدمة
٠,٠٠٠	١٥٥٢,٧٣٩	٠,٩٠٩	لموسوية الخدمة	
٠,٠٠٠	١٥٨٢,٣٠٩	٠,٩١٣	الاستجابة للمواطنين	المتغير التابع: جودة الخدمة المقدمة
٠,٠٠٠	١٦٠٤,٣٠١	٠,٩١٢	الأمان	
٠,٠٠٠	٦٩٤,٧٤٣	٠,٧٥٤	التعاطف مع المواطنين	المتغير التابع: جودة الخدمة المقدمة

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

يوضح الجدول رقم (٨) أن مقياس KMO (هو إحصاء يشير إلى نسبة التباين في المتغيرات التي قد تكون ناجمة عن عوامل أساسية، وتشير القيم العالية (القريبة من ١,٠) بشكل عام إلى أن تحليل العوامل قد يكون مفيداً مع البيانات) لكافة المتغيرات المدرجة بالدراسة أكبر من ٠,٥. بالإضافة الى أن نتائج اختبار Bartlett's Test (يعتمد إجراء هذا الاختبار على الإحصاء الذي يكون توزيع عيناته عبارة عن توزيع مربع كاي تقريباً بدرجات حرية $(k-1)$ ، حيث k هو عدد العينات العشوائية، والتي قد تختلف في الحجم ويتم سحب كل منها من توزيعات طبيعية مستقلة) لكافة أبعاد ومتغيرات الدراسة معنوية، وبالتالي فإن البيانات ذات جودة عالية وصالحة لإجراء اختبار التحليل العاملي الاستكشافي.

ب- تحليل نموذج القياس الكلي لمتغيرات الدراسة Measurement Model:

تم تحليل نموذج القياس الكلي لمتغيرات الدراسة، وتم استخدام أبعاد المتغير المستقل (القيادة الرقمية)، والمتغير الوسيط (ادارة المعرفة) والمتغير التابع (جودة الخدمة المقدمة)، وتم استخدام هذه الأبعاد كمتغيرات ملاحظة، وذلك لتعقد نموذج القياس، وقد تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي للتأكد من الصدق البنائي لمقياس الدراسة ومن صحة النموذج وصلاحيته، والتأكد من مطابقته لبيانات الدراسة قبل اجراء اختبار الفروض وذلك من خلال صياغة النموذج النظري للدراسة وتقييمه ثم محاولة تعديله، عن طريق حذف العبارات التي تكون معاملات تحميلها على المتغيرات ضعيفة. وقد أسفرت نتائج التحليل الاحصائي عن النتائج التالية:

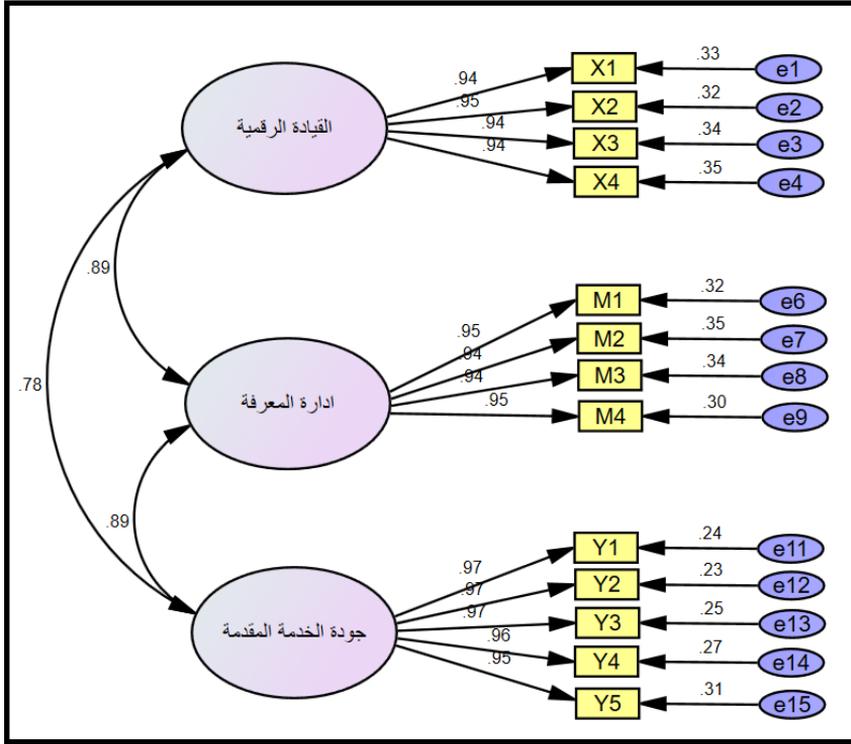
- مؤشرات جودة التوافق لنموذج القياس الكلي للدراسة:
جدول رقم (٩): مؤشرات جودة التوافق لنموذج القياس الكلي للدراسة

المؤشر	الرمز الاحصائي	القيمة	مدى القبول	معياري القبول
جودة المطابقة	GFI	٠,٩٧٦	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
جذر متوسط مربعات البواقي	RMR	٠,٠٣٣	مقبول	كلما اقترب من الصفر
المطابقة المقارنة	CFI	٠,٩٧٥	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
تاكر لوييس	TLI	٠,٩٧٤	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
الجذر التربيعي لمتوسط مربع الخطأ التقاربي	RMSEA	٠,٠٣٤	مقبول	أقل من ٠,٠٨

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

تظهر النتائج المعروضة في الجدول رقم (٩) أن مؤشرات جودة التوافق لنموذج القياس الأساسي جيدة ولا تحتاج إلى إجراء أي تعديل، حيث تظهر النتائج ما يلي:

- ارتفاع مؤشرات جودة التطابق، حيث بلغت قيمة $GFI = 97.6\%$ & $CFI = 97.5\%$ وهي أعلى من ٠,٩٠، كذلك انخفضت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط مربعات الخطأ حيث أن $RMSEA = 0.034$
 - ارتفاع مؤشر تاكر لوييس ($TL = 0.974$) وهي أعلى من ٠,٩
- هذا ويوضح الشكل رقم (١) النموذج النهائي للقياس الكلي لمتغيرات الدراسة



شكل رقم (١): النموذج النهائي للقياس الكلي لمتغيرات الدراسة

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

لحساب الصدق والثبات لمتغيرات الدراسة وفقاً لنموذج القياس وبعد اثبات التوافق الجيد لنموذج القياس الكلي لمتغيرات الدراسة، تم حساب الثبات المركب، والصدق المشترك للمتغيرات، كما تم حساب الصدق التمييزي من خلال نتائج التحليل العاملي التوكيدي، وذلك كما يظهر في الجدولين رقم (١٠، ١١) التاليين:

جدول رقم (١٠): نتائج التحليل العاملي التوكيدي لنموذج القياس الكلي للدراسة

الثبات المركب CR	التباين المستخلص AVE	قيمة ت (CR)	معاملات التحميل المعيارية	المتغير
٠,٩٦٥	٠,٩٤١			المتغير المستقل: القيادة الرقمية
		ثابت	٠,٩٤٣	القيادة الحكيمة
		**١٢,٨٠٤	٠,٩٤٧	ثقافة التعلم في العصر الرقمي
		**١٦,٠١٩	٠,٩٣٩	التميز في الممارسة الرقمية
		**١٦,٠٣٦	٠,٩٣٦	المواطنة الرقمية
٠,٩٦٨	٠,٩٤٥			المتغير الوسيط: ادارة المعرفة

تأثير القيادة الرقمي علي جوده الخدمه المقدمه الدور الوسيط للداره المعرفه

تابع جدول رقم (١٠): نتائج التحليل العاملي التوكيدي لنموذج القياس الكلي للدراسة

المتغير	معاملات التحميل المعيارية	قيمة ت (CR)	التباين المستخلص AVE	الثبات المركب CR
توليد واكتساب المعرفة	٠,٩٤٩	ثابت		
تخزين المعرفة	٠,٩٣٨	**١٣,٠٤٦		
مشاركة المعرفة	٠,٩٤١	**١٣,٤٦٣		
تطبيق المعرفة	٠,٩٥٣	**١٥,٧٨٦		
المتغير التابع: جودة الخدمة المقدمة			٠,٩٦٥	٠,٩٨٤
اعتمادية الخدمة	٠,٩٧٠	ثابت		
لمسوية الخدمة	٠,٩٧٣	**١٣,٠٤٣		
الاستجابة للمواطنين	٠,٩٦٩	**١٢,٩٥١		
الأمان	٠,٩٦٢	**١٥,٧٩٧		
التعاطف مع المواطنين	٠,٩٥٢	**١٣,٧٠٥		

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

تظهر النتائج المعروضه من الجدول رقم (١٠)

- جميع المعاملات المعيارية مقبولة حيث يرى (Hair, et al., 2014) أن قيم المعاملات المعيارية المقبولة لا بد وأن تكون مساوية أو أكبر من ٠,٥، ومن ثم لن يتم حذف أي عبارة من عبارات قائمة الاستقصاء.
- تظهر قيم ت (CR) أن جميع التحويلات المعيارية معنوية احصائياً عند (٠,٠٠١)، كما أن قيم الصدق التقاربي المعبر عنه بمتوسط التباين المستخلص (AVE) والثبات المركب (CR)

ذات قيم كبيرة، حيث كانت قيم الثبات المركب أكبر من ٠,٦، ومن ثم قبول الصدق التقاربي للنموذج وذلك لارتفاع متوسط التباين عن ٠,٥ حيث أن قيم AVE المقبولة لابد وأن تكون مساوية أو أكبر من ٠,٥. وهذا يعني أن المتغير الضمني قادر على تفسير ٥٠٪ فأكثر من التباين في المتغيرات الظاهرة وأن الباقي يرجع الى خطأ في القياس مما يعتبر دليلاً على أن جميع الأبعاد تقيس المتغيرات المرتبطة بها وتؤكد صدق المشترك

• الصدق التمييزي لمتغيرات الدراسة:

يشير الصدق التمييزي الى مدى تميز أو تباين المتغيرات الضمنية، ويتم حسابه من خلال مقارنة قيم الارتباط بين المتغير مع غيره من المتغيرات بمتوسط التباين المستخلص AVE لهذا المتغير، ويتوفر الصدق التمييزي عندما يكون متوسط التباين المستخلص للمتغير أكبر من أي قيمة من متوسط قيم الارتباط بين هذا المتغير وغيره من المتغيرات. وتم حساب الصدق التمييزي بين متغيرات الدراسة من خلال حساب التباين المشترك بين المتغيرات والتأكد من أن هذه التباينات أقل من متوسط التباين المحسوب لكل متغير، ويعرض الجدول رقم (١١) مصفوفة التباين المشترك بين متغيرات الدراسة.

جدول رقم (١١): مصفوفة التباين المشترك بين متغيرات الدراسة

المتغير التابع: جودة الخدمة المقدمة	المتغير الوسيط: ادارة المعرفة	المتغير المستقل: القيادة الرقمية	
		٠,٩٧٠	المتغير المستقل: القيادة الرقمية
	٠,٩٧٢	٠,٨٥٩	المتغير الوسيط: ادارة المعرفة
٠,٩٨٢	٠,٨٧٠	٠,٧٦٤	المتغير التابع: جودة الخدمة المقدمة

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

تأثير القيادة الرقمي علي جوده الخدمه المقدمه الدور الوسيط لاداره المعرفة

وفقاً للنتائج المعروضة في الجدول رقم (١١) يتضح أن قيم متوسط التباين المحسوب لكل متغير أكبر من قيم التباين المشترك بين هذا المتغير وغيره من المتغيرات الأخرى، أن قيم التباين المستخلص $\leq 0,5$ ، وهذا يعني أن المتغير الضمني قادر على تفسير ٥٠٪ من التباين في المتغيرات الظاهرة والباقي يرجع الى الخطأ في القياس

ج- اختبار النموذج الهيكلي للدراسة (فروض الدراسة):

بناء على مؤشرات جودة التوافق المقبولة لنموذج القياس، بالإضافة الى تمام التأكد من صلاحية جميع المتغيرات في نموذج القياس من حيث الثبات، والصدق المشترك (متوسط التباين المشترك)، والصدق التمييزي. تأتي مرحلة اختبار النموذج الهيكلي. وتعتبر المرحلة الأساسية والثانية للتحليل، ويهدف النموذج الهيكلي أو البنائي الى اختبار فروض الدراسة، حيث يتكون من المتغيرات الخارجية Exogenous، وهي متغيرات القيادة الرقمية، والمتغيرات التابعة Endogenous وتتمثل في متغير جودة الخدمة المقدمة، والمتغير الوسيط التداخلي Mediator وهو ادارة المعرفة. ولتقييم النموذج الهيكلي تم تقييم جودة التوافق لهذا النموذج وذلك لتحديد ما اذا كان النموذج المفترض يوافق البيانات أم لا. وذلك كما يعرضها الجدول رقم (١٢) التالي:

جدول رقم (١٢): مؤشرات جودة النموذج الهيكلي للدراسة

المؤشر	الرمز الاحصائي	القيمة	مدى القبول	معيار القبول
جودة المطابقة	GFI	٠,٩٦٧	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
جذر متوسط مربعات البواقي	RMR	٠,٠٣٣	مقبول	كلما اقترب من الصفر
المطابقة المقارنة	CFI	٠,٩٧١	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
تاكر لويس	TLI	٠,٩٧٤	مقبول	كلما اقترب من الواحد الصحيح
الجذر التربيعي لمتوسط مربع الخطأ التقاربي	RMSEA	٠,٠٣٢	مقبول	أقل من ٠,٠٨

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

تظهر النتائج المعروضة في الجدول رقم (١٢) أن مؤشرات جودة التوافق للنموذج الهيكلي جيدة ولا تحتاج الى اجراء أي تعديل، حيث تظهر النتائج ارتفاع مؤشرات جودة التطابق، حيث بلغت قيمة (GFI = 96.7% & CFI = 97.1%) وهي أعلى من ٠,٩٠، كذلك انخفضت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط مربعات الخطأ حيث أن (RMSEA = 0.032) بالاضافة الى ارتفاع مؤشر تاكر لويس (TL = 0.974) حيث أنها أعلى من ٠,٩.

وفيما يتعلق باختبارات فروض الدراسة وفقاً للنتائج الاحصائية وذلك في ضوء النموذج الهيكلي، ويمكن توضيحها في الجدول رقم (١٣)، (١٤، ١٥) للتأثيرات المباشرة والجدول رقم (١٦) للتأثيرات غير المباشرة وذلك على النحو التالي:

- نتائج التأثيرات المباشرة:
تحتوي الدراسة على أربعة فروض رئيسية لقياس الأثر المباشر ينبثق منها فروض فرعية، ويبين الجدول رقم (١٣) قيم معاملات المسار لهذه الفروض في النموذج الهيكلي للدراسة كما يلي:
- نتيجة اختبار الفرض الاحصائي الرئيسي الثاني للدراسة:
جدول رقم (١٣): نتائج اختبارات التأثيرات المباشرة في النموذج الهيكلي للدراسة (الفرض الثاني)

Sig	CR	الخطأ المعياري	قيم المعاملات المعيارية Beta	أبعاد المتغير التابع	أبعاد المتغير المستقل
٠,٠٠٣	٢,٩٨١	٠,١١١	٠,٢٦٣	اعتمادية الخدمة	القيادة الحكيمة
٠,١٢٠	١,٥٦٠	٠,١١٨	٠,١٤٥		ثقافة التعلم في العصر الرقمي
٠,٠٠٩	٢,٦١٢	٠,١١٧	٠,٢٣٦		التميز في الممارسة الرقمية
٠,١٢٥	١,٥٣٩	٠,١١٠	٠,١٣٤		المواطنة الرقمية
٠,٠٠٠	٣,٨٠٢	٠,١٠٨	٠,٣٢٦	ملموسية	القيادة الحكيمة

تأثير القيادة الرقمية علي جودة الخدمه المقدمه الدور الوسيط لاداره المعرفة

Sig	CR	الخطأ المعياري	قيم المعاملات المعيارية	أبعاد المتغير التابع	أبعاد المتغير المستقل
.٠٣١٢	١,٠١٢	.٠,١١٤	.٠,٠٩٢	الخدمة	ثقافة التعلم في العصر الرقمي
.٠,٠١٤	٢,٤٨٢	.٠,١١٣	.٠,٢١٨		التميز في الممارسة الرقمية
.٠,٠٦٣	١,٨٦٤	.٠,١٠٧	.٠,١٥٨		المواطنة الرقمية
.٠,٠٠٠	٣,٥١٨	.٠,١١٣	.٠,٣١٦	الاستجابة للمواطنين	القيادة الحكيمة
.٠,٢٩٨	١,٠٤٣	.٠,١٢٠	.٠,٠٩٩		ثقافة التعلم في العصر الرقمي
.٠,٠٧٢	١,٨٠٤	.٠,١١٩	.٠,١٦٦		التميز في الممارسة الرقمية
.٠,٠٣٧	٢,٠٩٠	.٠,١١٢	.٠,١٨٦		المواطنة الرقمية
.٠,٠٠٤	٢,٨٧٥	.٠,١١١	.٠,٢٥٨	الأمان	القيادة الحكيمة
.٠,١٧٢	١,٣٧٠	.٠,١١٨	.٠,١٣٠		ثقافة التعلم في العصر الرقمي
.٠,٠٢٣	٢,٢٩٠	.٠,١١٨	.٠,٢١٠		التميز في الممارسة الرقمية
.٠,٠٦٠	١,٨٨٩	.٠,١١٠	.٠,١٦٨		المواطنة الرقمية
.٠,٠٠١	٣,٥١٠	.٠,١١٣	.٠,٣٠٩	التعاطف مع المواطنين	القيادة الحكيمة
.٠,١٨٤	١,٣٣١	.٠,١٢٠	.٠,١٢٤		ثقافة التعلم في العصر الرقمي
.٠,٠٦٥	١,٨٤٩	.٠,١١٩	.٠,١٦٦		التميز في الممارسة الرقمية
.٠,٠٣٩	٢,٠٧٤	.٠,١١٢	.٠,١٨١		المواطنة الرقمية

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من الجدول رقم (١٣) ما يلي:

- ينص الفرض الثاني على أنه "يوجد تأثير معنوي ايجابي للقيادة الرقمية بأبعاده (القيادة الحكيمة، وثقافة التعلم في العصر الرقمي، والتميز في الممارسة الرقمية، والمواطنة الرقمية) كمتغيرات مستقلة على جودة الخدمة المقدمة بأبعادهما (اعتمادية الخدمة، وملموسية الخدمة، والاستجابة للمواطنين، والأمان، والتعاطف مع المواطنين) كمتغير تابع". وينبثق من هذا الفرض خمسة فروض فرعية تبعاً للمتغير التابع:

- الفرض الفرعي الأول فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة للقيادة الرقمية، حيث يشير الجدول رقم (٩) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (القيادة الحكيمة، والتميز في الممارسة الرقمية) والمتغير التابع اعتمادية الخدمة حيث أن $(\beta = 0.263, 0.236; CR = 2.981, 2.612)$.
- الفرض الفرعي الثاني فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة للقيادة الرقمية، حيث يشير الجدول رقم (٩) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (القيادة الحكيمة، والتميز في الممارسة الرقمية) والمتغير التابع ملموسية الخدمة حيث أن $(\beta = 0.326, 0.218; CR = 3.802, 2.482)$.
- الفرض الفرعي الثالث فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة للقيادة الرقمية، حيث يشير الجدول رقم (٩) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (القيادة الحكيمة، والمواطنة الرقمية) والمتغير التابع الاستجابة للمواطنين حيث أن $(\beta = 0.316, 0.186; CR = 3.518, 2.090)$.
- الفرض الفرعي الرابع فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة للقيادة الرقمية، حيث يشير الجدول رقم (٩) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (القيادة الحكيمة، والتميز في الممارسة الرقمية) والمتغير التابع الأمان حيث أن $(\beta = 0.258, 0.210; CR = 2.875, 2.290)$.
- الفرض الفرعي الخامس فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة للقيادة الرقمية، حيث يشير الجدول رقم (٩) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (القيادة الحكيمة، والمواطنة الرقمية) والمتغير التابع التعاطف مع المواطنين حيث أن $(\beta = 0.309, 0.181; CR = 3.510, 2.074)$.
- وبناء على النتائج السابقة يمكن للباحث قبول الفرض الاحصائي الرئيسي الثاني للدراسة جزئياً على الشكل البديل التالي: يوجد تأثير معنوي ايجابي للقيادة الرقمية بأبعاده (القيادة الحكيمة، وثقافة التعلم في العصر الرقمي، والتميز في الممارسة الرقمية، والمواطنة الرقمية) كمتغيرات مستقلة على جودة الخدمة المقدمة بأبعادها (اعتمادية الخدمة، وملموسية الخدمة، والاستجابة للمواطنين، والأمان، والتعاطف مع المواطنين) كمتغير تابع.

تأثير القيادة الرقمي علي جوده الخدمه المقدمه الدور الوسيط لاداره المعرفة

• نتيجة اختبار الفرض الاحصائي الرئيسي الثالث للدراسة:

جدول رقم (١٤): نتائج اختبارات التأثيرات المباشرة في النموذج الهيكلي للدراسة (الفرض الثالث)

Sig	CR	الخطأ المعياري	قيم المعاملات المعياري Beta	أبعاد المتغير التابع	أبعاد المتغير المستقل
٠,٠٠٠	٥,٤٢٠	٠,٠٨٣	٠,٣٩٦	توليد واكتساب المعرفة	القيادة الحكيمة
٠,٠١٥	٢,٤٣٣	٠,٠٨٨	٠,١٨٧		ثقافة التعلم في العصر الرقمي
٠,٠٤٥	٢,٠١٣	٠,٠٨٨	٠,١٥٠		التميز في الممارسة الرقمية
٠,٠٦٢	١,٨٧٠	٠,٠٨٢	٠,١٣٥		المواطنة الرقمية
٠,٠٠٠	٦,٤٧٧	٠,٠٨٣	٠,٤٨٥	تخزين المعرفة	القيادة الحكيمة
٠,١٣٨	١,٤٨٧	٠,٠٨٩	٠,١١٧		ثقافة التعلم في العصر الرقمي
٠,٢٥٨	١,١٣٤	٠,٠٨٨	٠,٠٨٧		التميز في الممارسة الرقمية
٠,٠٢٦	٢,٢٤٠	٠,٠٨٣	٠,١٦٦		المواطنة الرقمية
٠,٠٠٠	٤,٠٧٠	٠,٠٨٥	٠,٣٠٤	مشاركة المعرفة	القيادة الحكيمة
٠,٠٠٥	٢,٧٩٣	٠,٠٩٠	٠,٢٢٠		ثقافة التعلم في العصر الرقمي
٠,٥٢٨	٠,٦٣١	٠,٠٩٠	٠,٠٤٨		التميز في الممارسة الرقمية
٠,٠٠٠	٣,٨٩١	٠,٠٨٤	٠,٢٨٨		المواطنة الرقمية
٠,٠٠٠	٥,٤٧٢	٠,٠٨١	٠,٤٠١	تطبيق المعرفة	القيادة الحكيمة
٠,٠٠٢	٣,٠٤٥	٠,٠٨٦	٠,٢٣٥		ثقافة التعلم في العصر الرقمي
٠,٩٩٨	٠,٠٠٣-	٠,٠٨٥	٠,٠٠٠		التميز في الممارسة الرقمية
٠,٠٠٢	٣,١٦٥	٠,٠٨٠	٠,٢٢٩		المواطنة الرقمية

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من الجدول رقم (١٤) ما يلي:

• ينص الفرض الثالث على أنه "يوجد تأثير معنوي ايجابي للقيادة الرقمية بأبعادها (القيادة الحكيمة، وثقافة التعلم في العصر الرقمي، والتميز في الممارسة الرقمية، والمواطنة الرقمية) كمتغيرات مستقلة على ادارة المعرفة بأبعادها (توليد واكتساب المعرفة، وتخزين المعرفة، ومشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة) كمتغير تابع". وينبثق من هذا الفرض خمسة فروض فرعية تبعاً للمتغير التابع:

- الفرض الفرعي الأول فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة للقيادة الرقمية، حيث يشير الجدول رقم (١٤) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (القيادة الحكيمة، وثقافة التعلم في العصر الرقمي، والتميز في الممارسة الرقمية) والمتغير التابع توليد واكتساب المعرفة حيث أن $(\beta = 0.396, 0.187, 0.150; CR = 5.420, 2.433, 2.013)$.

- الفرض الفرعي الثاني فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة للقيادة الرقمية، حيث يشير الجدول رقم (١٤) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (القيادة الحكيمة، والمواطنة الرقمية) والمتغير التابع تخزين المعرفة حيث أن $(\beta = 0.485, 0.166; CR = 6.477, 2.240)$.

- الفرض الفرعي الثالث فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة للقيادة الرقمية، حيث يشير الجدول رقم (١٤) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (القيادة الحكيمة، وثقافة التعلم في العصر الرقمي، والمواطنة الرقمية) والمتغير التابع مشاركة المعرفة حيث أن $(\beta = 0.304, 0.220, 0.288; CR = 4.070, 2.793, 3.891)$.

- الفرض الفرعي الرابع فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة للقيادة الرقمية، حيث يشير الجدول رقم (١٤) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (القيادة

تأثير القيادة الرقمي علي جودة الخدمه المقدمه الدور الوسيط لاداره المعرفه

الحكيمة، وثقافة التعلم في العصر الرقمي، والمواطنة الرقمية) والمتغير التابع تطبيق المعرفة حيث أن ($\beta = 0.401, 0.235, 0.229$; CR = 5.472, 3.045, 3.165).

وبناء على النتائج السابقة يمكن للباحث قبول الفرض الاحصائي الرئيسي الثالث للدراسة جزئياً على الشكل البديل التالي: يوجد تأثير معنوي ايجابي للقيادة الرقمية بأبعادها (القيادة الحكيمة، وثقافة التعلم في العصر الرقمي، والتميز في الممارسة الرقمية، والمواطنة الرقمية) كمتغيرات مستقلة على ادارة المعرفة بأبعادها (توليد واكتساب المعرفة، وتخزين المعرفة، ومشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة) كمتغير تابع.

• نتيجة اختبار الفرض الاحصائي الرئيسي الرابع للدراسة:

جدول رقم (١٥): نتائج اختبارات التأثيرات المباشرة في النموذج الهيكلي للدراسة (الفرض الرابع)

Sig	CR	الخطأ المعياري	قيم المعاملات المعيارية Beta	أبعاد المتغير التابع	أبعاد المتغير المستقل
٠,٠٠٤	٢,٨٨٤	٠,٠٨٣	٠,٢١٥	اعتمادية الخدمة	توليد واكتساب المعرفة
٠,٠٠٢	٣,٠٥٧	٠,٠٧٩	٠,٢١٥		تخزين المعرفة
٠,٠٠٠	٣,٦٠٠	٠,٠٧٨	٠,٢٥٢		مشاركة المعرفة
٠,٠٠٨	٢,٦٨٠	٠,٠٨٨	٠,٢٠٧		تطبيق المعرفة
٠,٠٢١	٢,٣١٨	٠,٠٨١	٠,١٧٠	ملموسية الخدمة	توليد واكتساب المعرفة
٠,٠٠٥	٢,٨٤٨	٠,٠٧٨	٠,١٩٧		تخزين المعرفة
٠,٠٠٠	٤,٦٦٣	٠,٠٧٦	٠,٣٢٢		مشاركة المعرفة
٠,٠٠٧	٢,٧١٠	٠,٠٨٦	٠,٢٠٥		تطبيق المعرفة
٠,٠١٨	٢,٣٨٤	٠,٠٨٤	٠,١٨١	الاستجابة للمواطنين	توليد واكتساب المعرفة
٠,٠١٢	٢,٥٣٧	٠,٠٨٠	٠,١٨١		تخزين المعرفة

Sig	CR	الخطأ المعياري	قيم المعاملات المعيارية	أبعاد المتغير	أبعاد المتغير المستقل
٠,٠٠٠	٥,١٧٠	٠,٠٧٩	٠,٣٦٩		مشاركة المعرفة
٠,٠٥٥	١,٩٢٥	٠,٠٨٩	٠,١٥١		تطبيق المعرفة
٠,٠١٣	٢,٤٨٨	٠,٠٨٧	٠,١٩٨	الأمان	توليد واكتساب المعرفة
٠,٠٠٧	٢,٧٣١	٠,٠٨٤	٠,٢٠٥		تخزين المعرفة
٠,٠٠٠	٣,٩٩٨	٠,٠٨٢	٠,٣٠٠		مشاركة المعرفة
٠,٠٤٩	٢,٠٦٨	٠,٠٩٣	٠,١٦٢		تطبيق المعرفة
٠,٠٦٨	١,٨٢٧	٠,٠٨٦	٠,١٣٩	التعاطف مع المواطنين	توليد واكتساب المعرفة
٠,٠٠٣	٢,٩٩٧	٠,٠٨٣	٠,٢١٤		تخزين المعرفة
٠,٠٠٠	٤,٨٣١	٠,٠٨١	٠,٣٤٥		مشاركة المعرفة
٠,٠٢٠	٢,٣٤٢	٠,٠٩٢	٠,١٨٤		تطبيق المعرفة

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من الجدول رقم (١٥) ما يلي:

• ينص الفرض الرابع على أنه "يوجد تأثير معنوي ايجابي لادارة المعرفة بأبعادها (توليد واكتساب المعرفة، وتخزين المعرفة، ومشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة) كمتغيرات مستقلة على جودة الخدمة المقدمة بأبعادها (اعتمادية الخدمة، وملموسية الخدمة، والاستجابة للمواطنين، والأمان، والتعاطف مع المواطنين) كمتغير تابع". وينبثق من هذا الفرض خمسة فروض فرعية تبعاً للمتغير التابع:

- الفرض الفرعي الأول فقد تم اثبات صحته كلياً بالنسبة لادارة المعرفة، حيث يشير الجدول رقم (١٥) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (توليد واكتساب المعرفة، وتخزين المعرفة، ومشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة) والمتغير التابع اعتمادية الخدمة حيث أن ($\beta = 0.215, 0.215, 0.252, 0.207; CR = 2.884, 3.057, 3.600, 2.680$).

- الفرض الفرعي الثاني فقد تم اثبات صحته كلياً بالنسبة لادارة المعرفة، حيث يشير الجدول رقم (١٥) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (توليد واكتساب المعرفة، وتخزين المعرفة، ومشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة) والمتغير التابع ملموسية الخدمة حيث أن $(\beta = 0.170, 0.197, 0.322, 0.205; CR = 2.318, 2.848, 4.663, 2.710)$.

- الفرض الفرعي الثالث فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة لادارة المعرفة، حيث يشير الجدول رقم (١٥) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (توليد واكتساب المعرفة، وتخزين المعرفة، ومشاركة المعرفة) والمتغير التابع الاستجابة للمواطنين حيث أن $(\beta = 0.181, 0.181, 0.369; CR = 2.384, 2.537, 5.170)$.

- الفرض الفرعي الرابع فقد تم اثبات صحته كلياً بالنسبة لادارة المعرفة، حيث يشير الجدول رقم (١٥) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (توليد واكتساب المعرفة، وتخزين المعرفة، ومشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة) والمتغير التابع الأمان حيث أن $(\beta = 0.198, 0.205, 0.300, 0.162; CR = 2.488, 2.731, 3.998, 2.068)$.

- الفرض الفرعي الخامس فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة لادارة المعرفة، حيث يشير الجدول رقم (١٥) الى قيم معامل المسار ومستوى معنويته بين المتغيرات المستقلة (تخزين المعرفة، ومشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة) والمتغير التابع التعاطف مع المواطنين حيث أن $(\beta = 0.214, 0.345, 0.184; CR = 2.997, 4.831, 2.342)$.

وبناء على النتائج السابقة يمكن للباحث قبول الفرض الاحصائي الرئيسي الرابع للدراسة جزئياً على الشكل البديل التالي: يوجد تأثير معنوي ايجابي لادارة المعرفة بأبعادها (توليد واكتساب المعرفة، وتخزين المعرفة، ومشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة) كمتغيرات مستقلة على جودة الخدمة المقدمة بأبعادها (اعتمادية الخدمة، وملموسية الخدمة، والاستجابة للمواطنين، والأمان، والتعاطف مع المواطنين) كمتغير تابع.

• نتيجة اختبار الفرض الاحصائي الرئيسي الخامس للدراسة (نتائج الأثر غير المباشر):

يهدف الفرض الخامس للدراسة الى اختبار التأثير غير المباشر من خلال توسيط ادارة المعرفة بأبعادها بين القيادة الرقمية بأبعادها وجودة الخدمة المقدمة، وقد أسفرت نتائج التحليل الاحصائي عن الجدول رقم (١٢) التالي:

جدول رقم (١٦): نتائج اختبارات التأثيرات غير المباشرة في النموذج الهيكلي للدراسة (توسيط ادارة المعرفة بأبعاده)

Sig	CR	قيم المعاملات المعيارية	أبعاد المتغير التابع	أبعاد المتغير الوسيط	أبعاد المتغير المستقل
		Beta			
***	٣,٧٣٨	٠,٢٥٢	جودة الخدمة المقدمة	توليد واكتساب المعرفة	القيادة الحكيمة
***	٤,١٣٩	٠,١١٩			ثقافة التعلم في العصر الرقمي
***	٤,٠٤٢	٠,٠٩٦			التميز في الممارسة الرقمية
***	٤,١٠٧	٠,٠٨٦			المواطنة الرقمية
***	٣,٩٣٩	٠,٣٠٣		تخزين المعرفة	القيادة الحكيمة
***	٣,٧٤٧	٠,٠٧٣			ثقافة التعلم في العصر الرقمي
NS	٠,٠٦٨	٠,٠٥٤			التميز في الممارسة الرقمية
***	٤,٠٨٨	٠,١٠٤			المواطنة الرقمية
***	٣,٩٩٦	٠,٢٠٣		مشاركة المعرفة	القيادة الحكيمة
***	٤,٠٠٣	٠,١٤٧			ثقافة التعلم في العصر الرقمي
NS	٠,٧٧٢	٠,٠٣٢			التميز في الممارسة الرقمية
***	٣,٨٣٦	٠,١٩٢			المواطنة الرقمية
***	٤,١٣١	٠,٢٦٤		تطبيق المعرفة	القيادة الحكيمة
***	٣,٦٨٨	٠,١٥٥			ثقافة التعلم في العصر الرقمي
NS	٠,٨٥٤	٠,٠٠٠			التميز في الممارسة الرقمية
***	٤,٠٤٥	٠,١٥١			المواطنة الرقمية

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من الجدول رقم (١٦) ما يلي:

● ينص الفرض الخامس على أنه "يوجد تأثير معنوي ايجابي غير مباشر لادارة المعرفة بأبعادها (توليد واكتساب المعرفة، وتخزين المعرفة، ومشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة) كمتغير وسيط على العلاقة بين القيادة الرقمية بأبعادها (القيادة الحكيمة، وثقافة التعلم في العصر الرقمي، والتميز في الممارسة الرقمية، والمواطنة الرقمية) كمتغيرات مستقلة على جودة الخدمة الرقمية كمتغير تابع". وينبثق من هذا الفرض أربعة فروض فرعية تبعاً للمتغير الوسيط:

- الفرض الفرعي الأول فقد تم اثبات صحته كلياً بالنسبة للقيادة الرقمية المتمثلة في (القيادة الحكيمة، وثقافة التعلم في العصر الرقمي، والتميز في الممارسة الرقمية، والمواطنة الرقمية)، حيث أن $(\beta = 0.252, 0.119, 0.096, 0.086)$ ، في ظل وساطة توليد واكتساب المعرفة، حيث يشير الجدول رقم (١٦) الى أن هناك تأثيراً ايجابياً غير مباشراً للقيادة الرقمية عبر متغير الوسيط التداخلي (توليد واكتساب المعرفة كأحد أبعاد ادارة المعرفة) على جودة الخدمة المقدمة.

- الفرض الفرعي الثاني فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة للقيادة الرقمية المتمثلة في (القيادة الحكيمة، وثقافة التعلم في العصر الرقمي، والمواطنة الرقمية)، حيث أن $(\beta = 0.303, 0.073, 0.104)$ ، في ظل وساطة تخزين المعرفة، حيث يشير الجدول رقم (١٦) الى أن هناك تأثيراً ايجابياً غير مباشراً للقيادة الرقمية عبر متغير الوسيط التداخلي (تخزين المعرفة كأحد أبعاد ادارة المعرفة) على جودة الخدمة المقدمة.

- الفرض الفرعي الثالث فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة للقيادة الرقمية المتمثلة في (القيادة الحكيمة، وثقافة التعلم في العصر الرقمي، والمواطنة الرقمية)، حيث أن $\beta = 0.203$, $(0.147, 0.192)$ ، في ظل وساطة مشاركة المعرفة، حيث يشير الجدول رقم (١٦) الى أن هناك تأثيراً ايجابياً غير مباشراً للقيادة الرقمية عبر متغير الوسيط التداخلي (مشاركة المعرفة كأحد أبعاد ادارة المعرفة) على جودة الخدمة المقدمة.

- الفرض الفرعي الرابع فقد تم اثبات صحته جزئياً بالنسبة للقيادة الرقمية المتمثلة في (القيادة الحكيمة، وثقافة التعلم في العصر الرقمي، والمواطنة الرقمية)، حيث أن $\beta = 0.264$, $(0.151, 0.155)$ ، في ظل وساطة تطبيق المعرفة، حيث يشير الجدول رقم (١٦) الى أن هناك تأثيراً ايجابياً غير مباشراً للقيادة الرقمية عبر متغير الوسيط التداخلي (تطبيق المعرفة كأحد أبعاد ادارة المعرفة) على جودة الخدمة المقدمة.

وبناء على النتائج السابقة للفروض الفرعية يمكن للباحث قبول الفرض الاحصائي الرئيسي الخامس للدراسة جزئياً على الشكل البديل التالي: يوجد تأثير معنوي ايجابي غير مباشر لادارة المعرفة بأبعادها (توليد واكتساب المعرفة، وتخزين المعرفة، ومشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة) كمتغير وسيط على العلاقة بين القيادة الرقمية بأبعادها (القيادة الحكيمة، وثقافة التعلم في العصر الرقمي، والتميز في الممارسة الرقمية، والمواطنة الرقمية) كمتغيرات مستقلة على جودة الخدمة الرقمية كمتغير تابع.

١٣-٤: نتائج اختبارات الفروق الجوهرية:

ينص الفرض الاحصائي السادس على " يوجد اختلافات معنوية بين آراء العاملين اتجاه متغيرات الدراسة تبعاً لاختلاف العوامل الديمغرافية والتنظيمية الخاصه بهم (النوع - العمر - المؤهل الدراسي - الحالة الاجتماعية)" ولغرض اختبار الفرض الاحصائي السابق اعتمد الباحث على اجراء اختبار الفروق الجوهرية One Way ANOVA وقد أسفرت نتائج التحليل الاحصائي عن الجدول رقم (١٧) التالي:

تأثير القيادة الرقمي علي جوده الخدمه المقدمه الدور الوسيط لاداره المعرفة

جدول رقم (١٧): نتائج اختبارات الفروق الجوهرية

الحالة الاجتماعية		المؤهل الدراسي		العمر		النوع		المتغير
Sig.	F-Value	Sig.	F-Value	Sig.	F-Value	Sig.	F-Value	
٠,٨٧٤	٠,٢٣٢	٠,٩٦٤	٠,٠٣٧	٠,٠٧٦	٢,٣١٤	٠,١٠٩	٢,٥٧٥	القيادة الحكيمة
٠,٦٠٣	٠,٦١٨	٠,٨٥٠	٠,١٦٣	٠,١٢٨	١,٩٠٥	٠,٢٣٠	١,٤٤٥	ثقافة التعلم في العصر الرقمي
٠,٥٣٤	٠,٧٣١	٠,٩٧٤	٠,٠٢٦	٠,٥٤٩	٠,٧٠٥	٠,٠٧٠	١,٧٧٠	التميز في الممارسة الرقمية
٠,٨٢٩	٠,٢٩٥	٠,٩٣٦	٠,٠٦٦	٠,١٨٩	١,٦٠٠	٠,١٢٢	٢,٣٩٧	المواطنة الرقمية
٠,٧٥٨	٠,٣٩٤	٠,٩٤٤	٠,٠٥٨	٠,١٧٩	١,٦٤٣	٠,٠٨٩	٢,٩٠٩	المتغير المستقل: القيادة الرقمية
٠,٩٠٨	٠,١٨٣	٠,٨٧٧	٠,١٣١	٠,٢١١	١,٥١٢	٠,٦٠٢	٠,٢٧٣	توليد واكتساب المعرفة
٠,٩٨١	٠,٠٥٩	٠,٤٥٣	٠,٧٩٤	٠,١٥٧	١,٧٤٩	٠,٩٦٣	٠,٠٠٢	تخزين المعرفة
٠,٩٩١	٠,٠٣٧	٠,٧٦٩	٠,٢٦٣	٠,١٩٩	١,٥٥٩	٠,٧١٩	٠,١٣٠	مشاركة المعرفة
٠,٩٢٤	٠,١٥٩	٠,٤٣٥	٠,٨٣٤	٠,٣٥٣	١,٠٩١	٠,٦٨٨	٠,١٦١	تطبيق المعرفة
٠,٩٧٥	٠,٠٧١	٠,٧٩٤	٠,٢٣١	٠,١٩٩	١,٥٥٨	٠,٨٩٤	٠,٠١٨	المتغير الوسيط: ادارة المعرفة
٠,٦١٤	٠,٦٠٢	٠,٩٤٥	٠,٠٥٧	٠,٢٨١	١,٢٨١	٠,٩٦٦	٠,٠٠٢	اعتمادية الخدمة
٠,٦٣٧	٠,٥٦٧	٠,٨٥٥	٠,١٥٧	٠,٤٩٨	٠,٧٩٤	٠,٨٥٠	٠,٠٣٦	لموسية الخدمة
٠,٥٠٠	٠,٧٨٩	٠,٩٥٩	٠,٠٤٢	٠,٢٠٥	١,٥٣٦	٠,٨٢٧	٠,٠٤٨	الاستجابة للمواطنين
٠,٧١٤	٠,٤٥٥	٠,٩٦٠	٠,٠٤١	٠,٣٦٠	١,٠٧٤	٠,٩٤٨	٠,٠٠٤	الأمان
٠,٨٨١	٠,٢٢٣	٠,٩٧٧	٠,٠٢٣	٠,٣٤٣	١,١١٥	٠,٨٤٠	٠,٠٤١	التعاطف مع المواطنين
٠,٦٨٢	٠,٥٠١	٠,٩٦٥	٠,٠٣٦	٠,٣١٢	١,١٩٤	٠,٩٤٩	٠,٠٠٤	المتغير التابع: جودة الخدمة المقدمة

المصدر: من إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح للباحث من خلال العرض السابق لنتائج اختبارات الفروق الجوهرية الموضحة بالجدول رقم (١٧) مجموعة من الملاحظات التي يمكن توضيحها فيما يلي:

- عدم معنوية قيمة F وفقاً للنوع لكافة المتغيرات الرئيسية والأبعاد الفرعية للبحث (القيادة الرقمية بأبعادها، وإدارة المعرفة بأبعادها، وجودة الخدمة المقدمة بأبعادها) حيث أن قيمة

المعنوية لكافة المتغيرات أكبر من ٥٪، وبالتالي لا يوجد تأثير معنوي لاختلاف النوع على كافة متغيرات البحث أي أن مفردات العينة باختلاف نوعها تتفق على متغيرات البحث وأبعادها. أي أنه لا توجد فروق معنوية بين آراء مفردات العينة حول متغيرات الدراسة (القيادة الرقمية بأبعادها، وإدارة المعرفة بأبعادها، وجودة الخدمة المقدمة بأبعادها) وفق المتغير الديموغرافي الخاص بالنوع.

● عدم معنوية قيمة F وفقاً للعمر لكافة المتغيرات الرئيسية والأبعاد الفرعية للبحث (القيادة الرقمية بأبعادها، وإدارة المعرفة بأبعادها، وجودة الخدمة المقدمة بأبعادها) حيث أن قيمة المعنوية لكافة المتغيرات أكبر من ٥٪، وبالتالي لا يوجد تأثير معنوي لاختلاف العمر على كافة متغيرات البحث أي أن مفردات العينة باختلاف نوعها تتفق على متغيرات البحث وأبعاده. أي أنه لا توجد فروق معنوية بين آراء مفردات العينة حول متغيرات الدراسة (القيادة الرقمية بأبعادها، وإدارة المعرفة بأبعادها، وجودة الخدمة المقدمة بأبعادها) وفق المتغير الديموغرافي الخاص بالعمر.

● عدم معنوية قيمة F وفقاً للمؤهل الدراسي لكافة المتغيرات الرئيسية والأبعاد الفرعية للبحث (القيادة الرقمية بأبعادها، وإدارة المعرفة بأبعادها، وجودة الخدمة المقدمة بأبعادها) حيث أن قيمة المعنوية لكافة المتغيرات أكبر من ٥٪، وبالتالي لا يوجد تأثير معنوي لاختلاف المؤهل الدراسي على كافة متغيرات البحث أي أن مفردات العينة باختلاف نوعها تتفق على متغيرات البحث وأبعاده. أي أنه لا توجد فروق معنوية بين آراء مفردات العينة حول متغيرات الدراسة (القيادة الرقمية بأبعادها، وإدارة المعرفة بأبعادها، وجودة الخدمة المقدمة بأبعادها) وفق المتغير الديموغرافي الخاص بالمؤهل الدراسي.

● عدم معنوية قيمة F وفقاً للحالة الاجتماعية لكافة المتغيرات الرئيسية والأبعاد الفرعية للبحث (القيادة الرقمية بأبعادها، وإدارة المعرفة بأبعادها، وجودة الخدمة المقدمة بأبعادها) حيث أن قيمة المعنوية لكافة المتغيرات أكبر من ٥٪، وبالتالي لا يوجد تأثير معنوي لاختلاف الحالة الاجتماعية على كافة متغيرات البحث أي أن مفردات العينة باختلاف نوعها تتفق على

متغيرات البحث وأبعاده. أي أنه لا توجد فروق معنوية بين آراء مفردات العينة حول متغيرات الدراسة (القيادة الرقمية بأبعادها، وإدارة المعرفة بأبعادها، وجودة الخدمة المقدمة بأبعادها) وفق المتغير الديموغرافي الخاص بالحالة الاجتماعية. وتأسيساً على النتائج السابق عرضها يمكن للباحث رفض الفرض الاحصائي السادس للدراسة وقبوله جزئياً على الشكل العدم التالي: لا توجد فروق معنوية بين آراء مفردات العينة حول متغيرات الدراسة (القيادة الرقمية بأبعادها، وإدارة المعرفة بأبعادها، وجودة الخدمة المقدمة بأبعادها) وفق المتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، والمؤهل الدراسي، والحالة الاجتماعية).

أخيراً: مناقشة النتائج والتوصيات :

أ- مناقشة النتائج :

فيما يخص الفرض الإحصائي الأول الذي ينص على أن توجد علاقة ارتباط معنوي بين أبعاد القيادة الرقمية وأبعاد جودة الخدمة المقدمة وأبعاد إدارة المعرفة.

وبناء على نتائج التحليل الإحصائي يمكن للباحث قبول الفرض الاحصائي الأول للدراسة على الشكل البديل التالي: توجد علاقة ارتباط معنوي بين أبعاد القيادة الرقمية وأبعاد جودة الخدمة المقدمة وأبعاد إدارة المعرفة. وتم اثبات النتيجة من خلال الفرض الثاني والثالث والرابع .

فيما يخص الفرض الإحصائي الثاني الذي ينص على أن يوجد تأثير معنوي للقيادة الرقمية على أبعاد جودة الخدمة المقدمة (الثقة) اعتمادية الخدمة)- ملموسية الخدمة - الإستجابة للعملاء- (الأمان/الثقة (الضمان)- التعاطف مع العملاء)

وبناء على نتائج التحليل الإحصائي يمكن للباحث قبول الفرض الاحصائي الرئيسي الثاني للدراسة جزئياً على الشكل البديل التالي: يوجد تأثير معنوي ايجابي للقيادة الرقمية بأبعاده (القيادة الحكيمة، وثقافة التعلم في العصر الرقمي، والتميز في الممارسة الرقمية، والمواطنة الرقمية) كمتغيرات مستقلة على جودة الخدمة المقدمة بأبعاده (اعتمادية الخدمة، ولموسية الخدمة، والاستجابة للمواطنين، والأمان، والتعاطف مع المواطنين) كمتغير تابع. وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع

(Purwanto,2022; Desmaryani et al.,2022; Muhammad & Nasution ,2023)

التي أكدت على وجود تأثير ايجابي معنوي بين كلاً من القيادة الرقمية وجودة الخدمة المقدمة بل ويعمل على تعزيزها ويكسبه ارتباط وولاء للمؤسسة .

فيما يخص الفرض الإحصائي الثالث الذي ينص على أن

يوجد تأثير معنوي للقيادة الرقمية على أبعاد إدارة المعرفة (توليد واكتساب المعرفة ، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة)

وبناء على نتائج التحليل الإحصائي يمكن للباحث قبول الفرض الاحصائي الرئيسي الثالث للدراسة جزئياً على الشكل البديل التالي: يوجد تأثير معنوي ايجابي للقيادة الرقمية بأبعاده (القيادة الحكيمة، وثقافة التعلم في العصر الرقمي، والتميز في الممارسة الرقمية، والمواطنة الرقمية) كمتغيرات مستقلة على ادارة المعرفة بأبعاده (توليد واكتساب المعرفة، وتخزين المعرفة، ومشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة) كمتغير تابع. وتتفق نتائج الدراسة مع

(Wesly et al. 2021; Iliescu & Paiuc, 2022; Lin, 2023; Suharto et al., 2023)

وخلصت الدراسات إلى أن العلاقة بين القيادة الرقمية وإدارة المعرفة ستزداد قوة وعمقاً مع استمرار تطور التكنولوجيا الرقمية، مؤكدةً على ضرورة تعزيز القيادة الرقمية واستكشاف تطبيقات إدارة المعرفة لدعم الابتكار والتنمية المستدامة.

فيما يخص الفرض الإحصائي الرابع الذي ينص على أن

يوجد تأثير معنوي لأبعاد إدارة المعرفة على أبعاد جودة الخدمة المقدمة (الثقة (اعتمادية الخدمة)- ملموسية الخدمة - الإستجابة للعملاء- (الأمان/الثقة (الضمان)- التعاطف مع العملاء)

وبناء على نتائج التحليل الإحصائي يمكن للباحث قبول الفرض الاحصائي الرئيسي الرابع للدراسة جزئياً على الشكل البديل التالي: يوجد تأثير معنوي ايجابي لاداره المعرفة بأبعادها (توليد واكتساب المعرفة، وتخزين المعرفة، ومشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة) كمتغيرات مستقلة على جودة الخدمة المقدمة بأبعادها (اعتمادية الخدمة، وملموسية الخدمة، والاستجابة للمواطنين، والأمان، والتعاطف مع المواطنين) كمتغير تابع. ونتفق نتائج الدراسة مع داسة كلاً (Sonmez Cakir et al. 2024; Bazargan et al. 2021) التي أدت على تأثير ادارة المعرفة ايجابيا على جودة الخدمة المقدمة وتعمل على توفير كل مايلزم لاتخاذ القرارات التي من شأنها تحسن من الخدمة المقدمة .

فيما يخص الفرض الإحصائي الخامس الذي ينص على أن

يوجد تأثير غير المباشر لإدارة المعرفة في العلاقة بين القيادة الرقمية وجودة الخدمة المقدمة. وبناء على نتائج التحليل الإحصائي يمكن للباحث قبول الفرض الاحصائي الرئيسي الخامس للدراسة جزئياً على الشكل البديل التالي: يوجد تأثير معنوي ايجابي غير مباشر لاداره المعرفة بأبعادها (توليد واكتساب المعرفة، وتخزين المعرفة، ومشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة) كمتغير وسيط على العلاقة بين القيادة الرقمية بأبعادها (القيادة الحكيمة، وثقافة التعلم في العصر الرقمي، والتميز في الممارسة الرقمية، والمواطنة الرقمية) كمتغيرات مستقلة على جودة الخدمة الرقمية كمتغير تابع.

فيما يخص الفرض الإحصائي السادس الذي ينص على أن

يوجد اختلافات معنوية بين آراء العاملين اتجاه متغيرات الدراسة تبعاً لاختلاف العوامل الديمغرافية والتنظيمية الخاصه بهم (النوع - العمر - المؤهل الدراسي - الحالة الاجتماعية).

وبناء على نتائج التحليل الإحصائي يمكن للباحث رفض الفرض الاحصائي السادس للدراسة وقبوله جزئياً على الشكل العدم التالي: لا توجد فروق معنوية بين آراء مفردات العينة حول متغيرات الدراسة (القيادة الرقمية بأبعادها، وإدارة المعرفة بأبعادها، وجودة الخدمة المقدمة بأبعادها) وفق المتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، المؤهل الدراسي، والحالة الاجتماعية).

جدول (١٨) تساؤلات وأهداف وفروض ونتائج اختبار فروض الدراسة

النتيجة	الأسلوب الإحصائي	الفروض	الأهداف	التساؤلات
قبول الفرض الأول	أسلوب تحليل الانحدار	H1: توجد علاقة ارتباط معنوى بين أبعاد القيادة الرقمية و أبعاد جودة الخدمة المقدمة وأبعاد إدارة المعرفة.	تحديد طبيعية علاقة الارتباط بين أبعاد القيادة الرقمية وأبعاد جودة الخدمة المقدمة وأبعاد إدارة المعرفة.	ما طبيعية علاقة الارتباط بين أبعاد القيادة الرقمية و أبعاد جودة الخدمة المقدمة وأبعاد إدارة المعرفة؟
قبول الفرض الثاني	أسلوب تحليل الانحدار	H2: يوجد تأثير معنوى للقيادة الرقمية على أبعاد جودة الخدمة المقدمة (الثقة (اعتمادية الخدمة) - ملموسية الخدمة - الإستجابة للعملاء - (الأمان/الثقة (الضمان) - التعاطف مع العملاء)،	قياس تأثير القيادة الرقمية على أبعاد جودة الخدمة المقدمة.	ما تأثير القيادة الرقمية على أبعاد جودة الخدمة المقدمة؟

تأثير القيادة الرقمية علي جوده الخدمه المقده الدور الوسيط لاداره المعرفة

تابع جدول (١٨) تساؤلات وأهداف وفروض ونتائج اختبار فروض الدراسة

النتيجة	الأسلوب الإحصائي	الفروض	الأهداف	التساؤلات
قبول الفرض الثالث	أسلوب تحليل الانحدار	H3: يوجد تأثير معنوي للقيادة الرقمية على أبعاد إدارة المعرفة (توليد واكتساب المعرفة ، تخزين المعرفة، مشاركة المعرفة، تطبيق المعرفة)	التحديد الدقيق لتأثير القيادة الرقمية على أبعاد إدارة المعرفة .	ما تأثير القيادة الرقمية على أبعاد إدارة المعرفة؟
قبول الفرض الرابع	أسلوب تحليل الانحدار	H4: يوجد تأثير معنوي لأبعاد إدارة المعرفة على أبعاد جودة الخدمة المقدمة (الثقة (اعتمادية الخدمة-) - ملموسية الخدمة - الإستجابة للعملاء- (الأمان/الثقة (الضمان)- التعاطف مع العملاء)	قياس تأثير إدارة المعرفة على أبعاد جودة الخدمة المقدمة .	ما تأثير أبعاد إدارة المعرفة على أبعاد جودة الخدمة المقدمة ؟
قبول الفرض الخامس	أسلوب تحليل الانحدار	H5: يوجد تأثير غير المباشر لإدارة المعرفة في العلاقة بين القيادة الرقمية وجودة الخدمة المقدمة.	التحديد الدقيق للتأثير غير المباشر لإدارة المعرفة في العلاقة بين القيادة الرقمية وجودة الخدمة المقدمة.	ما التأثير غير المباشر لإدارة المعرفة في العلاقة بين القيادة الرقمية وجودة الخدمة المقدمة ؟
رفض الفرض السادس	أسلوب تحليل المسار	H6: يوجد اختلافات معنوية بين آراء العاملين اتجاه متغيرات الدراسة تبعاً لاختلاف العوامل الديمغرافية والتنظيمية الخاصة بهم (النوع - العمر - المؤهل الدراسي - الحالة الاجتماعية).	التحديد الدقيق للاختلافات الادراكية المؤثرة على آراء العاملين اتجاه المتغيرات تبعاً لاختلاف العوامل الديمغرافية والتنظيمية الخاصة بهم.	ما الاختلافات الادراكية المؤثرة على آراء العاملين اتجاه المتغيرات تبعاً لاختلاف العوامل الديمغرافية والتنظيمية الخاصة بهم .

المصدر: إعداد الباحث في ضوء نتائج البحث

ب: التوصيات واليات التنفيذ:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة، يمكن للباحث تقديم التوصيات التالية وألية تنفيذها على النحو التالي:

جدول (١٩) توصيات الدراسة

الإطار الزمني	المسؤول	آلية التنفيذ	التوصية
3-4 أشهر	قسم تكنولوجيا المعلومات ومديرو الإدارات	اعتماد أدوات القيادة الرقمية) مثل أنظمة الاتصال عبر الفيديو والبريد الإلكتروني الداخلي (لتعزيز التواصل بين المديرين والموظفين وتسهيل توجيه المهام بفعالية.	تعزيز استخدام التكنولوجيا الرقمية في القيادة
6-8 أشهر	فريق إدارة المعرفة وقسم تكنولوجيا المعلومات	تطوير منصة إدارة معرفة رقمية تتيح مشاركة المعرفة وتخزين الوثائق والتعلم الجماعي، مما يسهل الوصول إلى المعلومات المتعلقة بجودة الخدمة المقدمة.	تحسين نظم إدارة المعرفة
4-5 أشهر	قسم الموارد البشرية ووحدة التدريب	تصميم برنامج تدريبي موجه للمديرين حول كيفية استخدام الأدوات الرقمية لرفع جودة الخدمة وتعزيز إدارة المعرفة.	تدريب القادة على استخدام التكنولوجيا لتحسين الأداء
5-6 أشهر	قسم تكنولوجيا المعلومات ووحدة التقييم الداخلي	اعتماد أدوات تحليل بيانات الأداء لتحليل جودة الخدمات المقدمة بشكل دوري، مما يسمح باتخاذ قرارات مستندة إلى بيانات دقيقة.	تنفيذ أدوات التحليل الرقمي لتقييم جودة الخدمة
كل 3 أشهر بشكل مستمر	قسم الموارد البشرية وإدارة المعرفة	إنشاء ورش عمل وحلقات نقاش لتشجيع الموظفين على مشاركة المعرفة والخبرات، وذلك لتعزيز التعاون وتحسين جودة الخدمة.	تشجيع بيئة عمل قائمة على المعرفة
2-3 أشهر	القسم القانوني وفريق تكنولوجيا المعلومات	تطوير سياسات جديدة لحماية البيانات والمعلومات الرقمية لضمان أمن البيانات ضمن منصات إدارة المعرفة.	تحديث سياسات حماية البيانات
مراجعة كل نصف سنة	قسم التقييم الداخلي وإدارة المعرفة	إنشاء آلية دورية لتقييم مدى استخدام القيادة الرقمية وأثرها على جودة الخدمة من خلال استبيانات ومراجعات داخلية.	مراقبة وتقييم مستوى تطبيق القيادة الرقمية
3-4 أشهر	قسم تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة	تطبيق آلية للوصول السريع للمعلومات اللازمة لتحسين جودة الخدمة عبر منصات رقمية تدعم عمل الموظفين بشكل فعال وسريع.	تحسين الوصول إلى المعلومات لرفع كفاءة الخدمة

المصدر : من اعداد الباحث في ضوء الدراسات السابقة ونتائج التحليل الإحصائي

ج) مقترحات لبحوث مستقبلية

تناول الباحث تأثير القيادة الرقمية علي جوده الخدمه المقدمه الدور الوسيط لاداره المعرفه

بالتطبيق علي العاملين بديوان عام محافظه المنيا

واقترح الباحث بإجراء المزيد من الدراسات التي من شأنها أن تثرى المكتبات العربية فيما يخص

متغيرات البحث باعتبارها متغيرات لها أهمية بالنسبة لمجال التطبيق الديوان العام لمحافظة

المنيا وكذلك لأي مجال تطبيقي آخر، ويمكن للباحث اقتراح مجموعة من العناوين والتي

يمكن أن تفيد الباحثين المهمتين بالبحث في هذا المجال البحثي:

١. تأثير القيادة الرقمية على أداء الموظفين الدور الوسيط لتمكين الموظفين

٢. دور القيادة الرقمية في تعزيز الابتكار المؤسسي الدور الوسيط الثقافة التنظيمية

٣. أثر القيادة الرقمية على الرضا الوظيفي الدور الوسيط لبيئة العمل

٤. تأثير القيادة الرقمية على تجربة العملاء بتوسيط جودة الخدمة

٥. دور القيادة الرقمية في تحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية بتوسيط الالتزام التنظيمي

٦. أثر القيادة الرقمية على مرونة التكيف التنظيمي الدور الوسيط إدارة التغيير

٧. تأثير القيادة الرقمية على جودة اتخاذ القرارات الدور المعدل نظم المعلومات الإدارية

٨. دور القيادة الرقمية في تحسين سمعة المؤسسة من الدور الوسيط لإدارة العلاقات العامة

٩. أثر القيادة الرقمية على تحقيق الأداء المستدام من خلال المسؤولية الاجتماعية للشركات

كمتغير وسيط

١٠. تأثير القيادة الرقمية على الولاء الوظيفي من خلال التوازن بين العمل والحياة

١١ - إجراء دراسة مقارنة بين الهيئات الحكومية والقطاع الخاص لاختبار متغيرات الدراسة

الحالية.

١٢ - إجراء دراسة مقارنة بين الداوين في المحافظات المختلفة لاختبار متغيرات الدراسة

الحالية

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- إبراهيم، محمد & عرفان، سارة (٢٠٢٢): نموذج مقترح لتطبيق إدارة المعرفة بمديرية الشباب والرياضة بمحافظة سوهاج، مجلة سوهاج لعلوم وفنون التربية البدنية والرياضية، جامعة سوهاج: كلية التربية الرياضية، ٥(١).
- أبو حية، نجاه. (٢٠٢١). درجة ممارسة القيادة الرقمية لدى مديري مدارس الأونروا بالمحافظات الجنوبية لفلسطين وسبل تحسينها. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الأقصى.
- أبو دليوح، رحاب (٢٠٢١): أثر إدارة المعرفة على إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة الأردنية في إقليم الشمال، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة آل البيت: كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية)، ١٢.
- الحربي، حمدان بن محمد. (٢٠٢٠). واقع توظيف القيادة الرقمية في التعليم عن بعد وإدارة الأزمات الطارئة لدى قادة المدارس الابتدائية في مدينة مكة المكرمة " تصور مقترح". مجلة كلية التربية. جامعة المنصورة، (١١٢)، ١٧٨-١٤٧.
- الحسنى، زيد إياد على، (٢٠١٩). أثر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات في الأردن، رسالة ماجستير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة آل البيت، الأردن.
- الرئيس، إيمان بنت إبراهيم بن حماد والعيقان، مي بنت محمد. (٢٠٢٢). احتياجات التطوير المهني للقيادات المدرسية في المملكة العربية السعودية في ضوء القيادة الرقمية. مجلة رسالة الخليج العربي، ٤٢(١٦٤)، ٣٨-١٣.
- سدران، وجدان هادي (٢٠٢١). واقع القيادة الرقمية لمعلمات اللغة الانجليزية في المرحلة الثانوية بنجران، إثراء المعرفة للمؤتمرات والأبحاث.
- الشرمان، عاطف ؛ وخطاب، إيفيت. (٢٠١٨). درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية للقيادة التكنولوجية وعلاقتها بدرجة قيادة التغيير في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين في العاصمة عمان، دراسات - العلوم التربوية، ٤٥(٤)، ٥٩-٥٥٧.

صلهوب ، فيصل حسن محمد (٢٠١٨) ، توسيط الصورة الذهنية في العلاقة بين إدارة المعرفة التسويقية والأداء التسويقي ، دراسة ميدانية على الفنادق العامة الليبية ،رسالة دكتوراه ،كلية التجارة ، جامعة المنصورة .

الطنطاوي، هبة الله (٢٠١٥)، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات دراسة تطبيقية على مراكز التنمية الإدارية بمحافظة الدقهلية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة- جامعة المنصورة.

عبد المجيد، سعد (٢٠٢٠): أثر الارتجال الاستراتيجي على إدراك اللاتأكد البيئي: استراتيجية إدارة المعرفة متغير معدل، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة الشرق الأوسط: كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال)، ٢٧.

عبيد، غادة (٢٠١٥): أبعاد إدارة المعرفة وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة الأزهر – غزة: عمادة الدراسات العليا، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال)، ١٤.

كمال، حنان البديري ، ومحمود، حنان عبد الستار. (٢٠٢٢). القيادة الرقمية كمدخل لتعزيز المرونة التنظيمية لدى القيادات الأكاديمية بجامعة أسوان. المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج، ١٠٠(١٠٠)، ١٣٥-٢٢٨.

مجاهد ،فايزة أحمد الحسيني (٢٠٢٠). المواطنة الرقمية في المؤسسات التعليمية رؤية مقترحة في ضوء بعض التجارب العالمية. المجلة الدولية للبحوث والدراسات التربوية والنفسية، ٤(٨)، ١٢٦-١٥٣.

معروف، وثام & الكردي، أسماء (٢٠٢١): استراتيجية مقترحة قائمة على إدارة المعرفة الرقمية لتعزيز القدرات التنافسية لدى الشباب الجامعي، المجلة المصرية للاقتصاد المنزلي، جامعة حلوان: كلية الاقتصاد المنزلي، الجمعية المصرية للاقتصاد المنزلي، ٣٧، (٢)، ٤٢١.

ميهوب، أحمد عبد الله فرحان؛ السنفي، عبد الله عبد الله عبد الله؛ غلاب، عبد اللطيف صالح ناصر، (٢٠٢١). أثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة: دراسة ميدانية في البنوك اليمنية، مجلة الدراسات الاجتماعية - جامعة العلوم والتكنولوجيا باليمن، المجلد ٢٧، العدد ١، ص ٩٥-١٢٣.

ثانياً: المرجع الانجليزية:

Ahmed, T. I., Ibrahim, A. R., Ahmed, N. F., & Abdullah, D. A. (2024). Faculty Members' Perspectives on Organisational Identity: Digital Leadership of Universities of Nineveh Governorate. *Indonesian Journal of Physical Education and Sport Science*, 4(2), 127-139.

Alam, Md. Jahangir & Islam, Muhammad Mezbah-ul (2023), Impact of service quality on user satisfaction in public university libraries of Bangladesh using structural equation modeling, *Performance Measurement and Metrics*, 24(1), 12-30.

Antunes, H. D. J. G., & Pinheiro, P. G (2020): Linking knowledge management, organizational learning and memory. *Journal of Innovation & Knowledge*,5(2), 140-149.

Bazargan, F. A., Salloum, S. A., & Shaalan, K. (2021, April). Use of multi agent knowledge management system in technology service providers. In *International Conference on Emerging Technologies and Intelligent Systems* (pp. 10191033). Cham: Springer International Publishing.

Beto, R. (2024). Service Excellent and Digital Leadership in Education Institution. *Journal of Current Research in Business and Economics*, 3(1), 32363252.

Brett, J. (2019). *Evolving digital leadership*. Ascent Audio.

- Demir, Ahmet., Maroof, Lubna., Khan, Noor Us Sabbah and Ali, Bayad Jamal (2021), The role of E-service quality in shaping online meeting platforms: a case study from higher education sector, *Journal of Applied Research in Higher Education*, 13. (5), 1436-1463.
- Desmaryani, S., Kusriani, N., Lestari, W., Septiyarini, D., Harkeni, A., Burhansyah, R., ... & Andriany, E. (2022). The role of digital leadership, system of information, and service quality on elearning satisfaction. *International Journal of Data and Network Science*, 6(4), 12151222.
- Farooq, R. (2019). Developing a conceptual framework of knowledge management. *International Journal of Innovation Science*, 11(1), 139-160.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin (2014), "Marketing Management" (15 Edition), Pearson Education.
- Lai, Kim Piew., Yuen, Yee Yen and Chong, Siong Choy (2020), *The effects of service quality and perceived price on revisit intention of patients: the Malaysian context*, *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12.(4). 541-558.
- Lim, C. H., & Teoh, A. P. (2021). Predicting the influence of digital leadership on performance of private higher education institutions: Evidence from Malaysia. *Journal of Entrepreneurship, Business and Economics*, 10(1), 1-38.
- Lin, F. (2023). Executive Digital Leadership and Knowledge Management under the Digital Transformation of Enterprises. *Journal of Innovation and Development*, 4(3), 2326.

- Lin, Q. (2024). Digital leadership: a systematic literature review and future research agenda. *European Journal of Innovation Management*.
- Marcos, Anabela & Coelho, Arnaldo (2022), Service quality, customer satisfaction and customer value: holistic determinants of loyalty and word-of-mouth in services, *The TQM Journal*,. 34 (5). 957-978.
- Marcos, Anabela and Coelho, Arnaldo (2022), Service quality, customer satisfaction and customer value: holistic determinants of loyalty and word-of-mouth in services, *The TQM Journal*,. 34. 5, 957-978.
- Massa, S., & Testa, S., (2009). "A knowledge Management Approach to Organizational Competitive Advantage": Evidence From The Food Sector. *European Management Journal*, 27(2), 129-141.
- Ming, davis & Douglas, G (2002), Managing relationship with customers a differentiation philosophy of mangement, *Journal of Service Marketing*,.3, (1).213-217.
- Mracek, P., & Mucha, M., (2015). " The Use of Knowledge Management in Marketing Communication of Small and Medium-Sized Companies" . *Procedia-Social and Behavioral Science*,175, 185 – 192.
- Nasution, R., & Muhammad, A. (2023). Analysis of the Application of Digital Leadership to Improve Service Quality at Gresik Police Station. *Journal of Social Research*, 2(7).
- Ozerogly, E., & Kocyigit, Y. (2020). Organizational agility in health organizations: the role of visionary leadership. *Research Journal of Business and Management (RJBM)*, 7(1), 13-22.

- Paiuc, D., & Iliescu, A. N. (2022). Digital Leadership in the postCOVID new Knowledge Management environment. In Conference: STRATEGICA International Conference 2022 at Bucharest, Romania.
- Park, S., (2007), "The Comparison of Knowledge Management Practices Between Public and Private Organizations": An Exploratory Study, (PhD) dissertation , The Pennsylvania State University.
- Partap, Bhanu (2019), "A review of service quality assessment of library and information centres", *Library Philosophy and Practice (e-Journal)*, 2333, 1-17.
- Persson, J., & Manas, K. (2021). Towards the new normal: digital transformation through digital leadership and digital transformation strategies.
- Purwanto, A. (2022). The Role of Digital Leadership, eoyalty, eservice Quality and esatisfaction of Indonesian Ecommerce Online Shop. *International Journal of Social and Management Studies*, 3(5), 5157.
- Robson, C. (2002). *Real World Research: A Resource for Social Scientists and Practitioner-Researchers* Oxford: Blackwell Publishers Ltd.
- Saunders, M., Thornhill, A. & Lewis, P. (2009). *Research methods for business students*. London: Financial Times Prentice Hall.
- Shahril, Athen (2004), The synthesized service quality model with managerial implications, *International Journal of Service Industry Mangement*, 3, (5)27-46.
- Shaik, Rabbani (2005), Alternative perspective on service quality and customer satisfaction, the role of BPM ,*International Journal of Service Industry Management*, 19, (2)176-178.

- Sonmez Cakir, F., Kalaycioglu, O., & Adiguzel, Z. (2024). Examination the effects of organizational innovation and knowledge management strategy in information technology companies in R&D departments on service quality and product innovation. *Information Technology & People*, 37(4), 15401559.
- Suharto, S., Siswanto, E., Prasetyo, T., & Sarana, S. (2023). The Role of Digital Leadership, Total Quality Management, and Knowledge Management on Sustainability Management of Vocational Schools. *Journal of Research and Educational Research Evaluation*, 12(1), 5966.
- Susilawati, D. M. (2021). Transforming the digital leadership to improve public service performance in the COVID19 outbreak. *Economic AnnalsXXI*, 188(34), 3138.
- Taie, Y. H. S., & Al-Haidrawi, B. K. (2019). The effect of digital leadership in adopting organizational culture among employees working in the Directorate of Education of Najaf Governorate in Iraq. *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, 6.
- Tigre, F. B., Henriques, P. L., & Curado, C. (2024). The digital leadership emerging construct: a multi-method approach. *Management Review Quarterly*, 1-48.
- Wang, T., Lin, X., & Sheng, F. (2022). Digital leadership and exploratory innovation: From the dual perspectives of strategic orientation and organizational culture. *Frontiers in Psychology*, 13, 902693.
- Wesly, J., Kristiana, V., Bong, T., & Saputra, N. (2021). Pengaruh digital leadership, total quality management, dan knowledge management terhadap sustainability management pada perusahaan di DKI Jakarta. *Studi Ilmu Manajemen dan Organisasi*, 2(2), 97124.

- Zaima, S., Bayyurtb, N., Tarimc, M ., Zaimd, H and Guce. Y.,(2013). " System dynamics modeling of a knowledge management process: A case study in Turkish Airlines" *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 99(3), 545-552.
- Zeithmal, Britner (2003), Research on service quality evaluation, evolution and methodological issues ,*journal of Retailing and Consumer services*,. 2,(4), 91-98.

قائمة استقصاء

الأخ الفاضل/ الأخت الفاضلة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان:

تأثير القيادة الرقمية علي جودة الخدمة المقدمة الدور الوسيط لاداره المعرفه

بالتطبيق علي العاملين بديوان عام محافظة المنيا

لذلك فإن الباحث يطمع في تعاونكم ومساعدتكم في إتمام دراسته من خلال هذه الدراسة الاستطلاعية، وذلك عبر الإجابة على الأسئلة الواردة بهذه القائمة، مع العلم أن هذه البيانات لن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين سلفاً حسن تعاونكم واهتمامكم

الباحث

تأثير القيادة الرقمية علي جوده الخدمه المقدهه الدور الوسيط لاداره المعرفه

القسم الأول: (المتغير المستقل): القيادة الرقمية يهدف هذا القسم إلى التعرف على القيادة

الرقمية من خلال قياس العبارات التالية:

فيما يلي بعض العبارات، من فضلك ضع علامة (√) أمام الإجابة التي تتفق مع رأيك، بحيث

تحصل العبارة الأعلى موافقة على موافق تمامًا (٥)، والأقل موافقة على غير موافق تمامًا (١)

القيادة الرقمية:

م	العبارة	موافق تماماً (٥)	موافق (٤)	محايد (٣)	غير موافق (٢)	غير موافق تماماً (١)
القيادة الحكيمة						
١	يستثمر الديوان مواردها البشرية والتقنية بشكل فعال لتنفيذ العمليات المصرفية المعقدة وإدارة الأزمات بكفاءة					
٢	توجه القيادة في الديوان العاملين بشكل واضح لتحديد المسؤوليات والمهام أثناء الأزمات والظروف الاستثنائية					
٣	يعتمد الديوان نظامًا رقابية فعالة لإدارة وتطوير أداء العاملين بناءً على الاحتياجات السوقية والتغيرات الاقتصادية					
٤	يخطط الديوان مهام العاملين بما يتوافق مع الأهداف الاستراتيجية للبنك، مع الاستفادة من التحليلات الرقمية والبيانات المتاحة					
٥	يتيح الديوان نظامًا مركزيًا يمكن العاملين من الاطلاع على الموارد الرقمية والملفات الضرورية لتسهيل اتخاذ القرارات اليومية والمستقبلية					
٦	يعتمد الديوان على مراكز رقمية لتوسيع نطاق					

م	العبارة	موافق تماماً (٥)	موافق (٤)	محايد (٣)	غير موافق (٢)	غير موافق تماماً (١)
	الأعمال وتسهيل الوصول إلى المعلومات عبر الشبكات الذكية للعاملين في مختلف المواقع					
٧	يضع الديوان استراتيجيات واضحة لإدارة العاملين والقوانين الداخلية اللازمة للتعامل مع الأزمات بكفاءة، مع الحرص على تعزيز الابتكار وحل المشكلات بشكل فعال					
ثقافة التعلم في العصر الرقمي						
٨	يتمتع العاملون في الديوان بخبرة كافية في استخدام أنظمة التعاملات الرقمية لتسهيل العمليات المصرفية اليومية.					
٩	يهتم العاملون بتطوير مهاراتهم الذاتية باستمرار لابتكار حلول إبداعية تعزز من الأداء المصرفي.					
١٠	يتعاون الديوان مع الجامعات المحلية والدولية لتبادل المعرفة والخبرات بهدف تحسين كفاءة العاملين.					
١١	يستقطب الديوان الكفاءات المؤهلة في مختلف المجالات المصرفية لتطوير استراتيجيات فعالة.					
١٢	يقدم الديوان بيئة عمل ذكية تشجع على تطوير المهارات المهنية وتعزيز الابتكار الوظيفي.					
١٣	يستفيد الديوان من الذكاء الاصطناعي لابتكار حلول متقدمة تسهم في تحسين العمليات المصرفية والخدمات المقدمة للعملاء.					
١٤	يقدم الديوان الدعم الفني والتقني اللازم للعاملين لضمان أداء فعال في بيئة العمل الرقمية.					

تأثير القيادة الرقمية علي جوده الخدمه المقدهه الدور الوسيط لاداره المعرفه

م	العبارة	موافق تماماً (٥)	موافق (٤)	محايد (٣)	غير موافق (٢)	غير موافق تماماً (١)
التميز في الممارسة الرقمية						
١٥	يتعامل الديوان مع المعاملات الخاصة بالعملاء بشكل رقمي بالكامل من خلال التطبيقات الذكية لتسهيل الوصول إلى المعلومات وتحسين الخدمة					
١٦	يعتمد الديوان على أنظمة إحصائية رقمية لتحديث بيانات العملاء والعاملين بشكل مستمر					
١٧	يوفر الديوان نظم اتصالات إدارية فعالة تسهل التعاون بين مختلف الأقسام داخل البنك					
١٨	يستفيد الديوان من الاجتماعات الرقمية عبر تقنيات البث المباشر، مما يوفر الوقت والجهد للعاملين في مختلف الفروع					
١٩	يقدم الديوان بوابات إلكترونية للعاملين والعملاء تتيح لهم الوصول السهل إلى الخدمات والموارد المختلفة					
٢٠	يعتمد الديوان على شبكات السلكي واللاسلكي لتسريع عمليات الاتصال الداخلي والإدارة بشكل فعال					
٢١	يدير الديوان العمليات الفنية المتعلقة بالخدمات المصرفية بواسطة فرق متخصصة لضمان الكفاءة العالية					
٢٢	يوفر الديوان تطبيقات ذكية للوصول السريع إلى المعلومات الحساسة والمهمة التي يحتاجها العاملون					

م	العبارة	موافق تماماً (٥)	موافق (٤)	محايد (٣)	غير موافق (٢)	غير موافق تماماً (١)
	في أداء مهامهم اليومية					
٢٣	يقدم الديوان حلولاً رقمية لتبادل الملفات بين العاملين بشكل آمن وفعال، مما يسهل العمل الجماعي					
٢٤	يعتمد الديوان على أنظمة رقمية لتخزين الملفات الكبيرة بشكل مركزي يسهل الوصول إليها عند الحاجة من قبل العاملين					
المواطنة الرقمية						
٢٥	تتم جميع الإجراءات الخاصة بالعملاء والعاملين في الديوان في ظل نظام أمن معلوماتي عالي، لضمان حماية البيانات والعمليات المصرفية.					
٢٦	يشترط الديوان على جميع العاملين الحصول على دورات مكثفة تتعلق بالأمن السيبراني للحفاظ على سلامة المعلومات وحماية الأنظمة.					
٢٧	يتم تخزين ومعالجة المعلومات المتعلقة بالعملاء والعمليات المصرفية بطريقة رقمية ذكية، مما يعزز السرعة والكفاءة.					
٢٨	يعتمد الديوان على شبكة خاصة تربط الفروع والمقرات الإدارية ببعضها البعض بشكل آمن، لضمان التدفق الآمن للمعلومات.					
٢٩	يوجد تعاون بين الديوان ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لضمان تطبيق أفضل الممارسات التقنية في العمليات المصرفية.					

تأثير القيادة الرقمي علي جوده الخدمه المقدمه الدور الوسيط لاداره المعرفه

م	العبارة	موافق تماماً (٥)	موافق (٤)	محايد (٣)	غير موافق (٢)	غير موافق تماماً (١)
٣٠	يستخدم الديوان تطبيقات شبكة المعلومات الدولية فيما يخدم تطوير الخدمات المصرفية، وتحسين الأداء العملي والإداري للعاملين.					

ثانياً: إدارة المعرفة

فيما يلي مجموعة من العبارات المتعلقة بجودة الخدمة المقدمة ، ضع علامة (√) أمام الاختيار الذي يعبر عن رأيك:

إدارة المعرفة

م	العبارة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
١- خلق وتوليد واكتساب المعرفة						
١	يشجع الديوان العاملين على البحث عن المعرفة المرتبطة بأنشطته من خلال متابعة النشرات العلمية والتقارير					
٢	يتيح الديوان للعاملين فرصاً للبحث عن المعرفة المتصلة بأدوارهم من مصادر متنوعة					
٣	يولي الديوان اهتماماً بتوليد المعرفة واستمرارية الحصول عليها من مصادرها المختلفة لدعم الأداء المؤسسي					
٤	يسعى الديوان إلى استخراج المعرفة الكامنة في أذهان موظفيه للاستفادة منها في تحسين الخدمات المقدمة					
٥	يظهر العاملون في الديوان تفاعلاً إيجابياً لتحويل المعرفة الكامنة إلى معرفة واضحة تدعم الأداء الوظيفي					

م	العبارة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
٢: تخزين المعرفة						
٦	يستخدم الديوان قاعدة بيانات مركزية لتسهيل الوصول السريع إلى المعلومات الضرورية					
٧	يعتمد الديوان على تكنولوجيا المعلومات لمعالجة وتخزين المعرفة بفعالية					
٨	يعمل الديوان على حفظ المعرفة بشكل يضمن سهولة الوصول إليها في المستقبل					
٩	يستخدم الديوان أساليب رقمية لحفظ المعرفة وتسهيل استرجاعها					
١٠	يحرص الديوان على توثيق الأفكار والمقترحات الجديدة المقدمة من العاملين					
١١	يقوم الديوان بتصنيف المعرفة المتاحة لديه حسب المجالات المختلفة لتسهيل الوصول إليها					
٣: نقل ومشاركة المعرفة						
١٢	يعتمد الديوان سياسة تشجيع الموظفين على عرض أفكارهم الجديدة المتعلقة بتحسين الخدمات					
١٣	يولي الديوان اهتمامًا خاصًا بنقل المعرفة المتاحة من المصادر المختلفة إلى جميع وحداته التنظيمية					
١٤	يتبنى الديوان سياسة واضحة تهدف إلى تطوير قدرات العاملين وتنمية مهاراتهم					
١٥	يوفر الديوان مواقع إلكترونية تحتوي على منشورات ودراسات تتعلق بأعماله، مما يتيح					

تأثير القيادة الرقمية علي جوده الخدمه المقدهه الدور الوسيط لاداره المعرفه

م	العبارة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
	للجمهور والموظفين الاطلاع عليها باستمرار					
٤: تطبيق المعرفة						
١٦	يعمل الديوان على تحويل المعرفة المكتسبة إلى خطط تنفيذية واضحة تسهم في تحسين الأداء					
١٧	يسعى الديوان إلى توظيف المعرفة المتاحة من خلال تقديم خدمات جديدة تلبى احتياجات المواطنين					
١٨	يستخدم الديوان المعرفة المتاحة لدعم الأداء المستمر وتحقيق أهدافه					
١٩	يقوم الديوان بمتابعة جميع الأنشطة المتعلقة بتطبيق الأفكار المعرفية الجديدة لضمان تحقيق الأهداف المرجوة					
٢٠	يعالج الديوان الانحرافات في الأداء الفعلي عن المخطط من خلال تطبيق خطط العمل التصحيحية					

ثالثاً: جودة الخدمة المقدمة

فيما يلي مجموعة من العبارات المتعلقة بخبرة العملاء بالمواقع ، ضع علامة (√) أمام

الاختيار الذي يعبر عن رأيك:

جودة الخدمة المقدمة:

م	العبارات	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
	١-اعتمادية الخدمة					
١	يتم تنفيذ العمليات الإدارية والخدمات المقدمة للمواطنين في الأوقات المحددة دون تأخير					
٢	تُحل مشكلات المواطنين ويتم الرد على استفساراتهم					

م	العبارات	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
	بسرعة وفعالية					
٣	تُقدم الخدمات بشكل صحيح من المرة الأولى، مما يعزز ثقة المواطنين في الديوان					
٤	يتم الاحتفاظ بسجلات دقيقة لبيانات المواطنين لضمان تحسين جودة الخدمة					
٥	يسعى الديوان لتبسيط الإجراءات لتوفير تجربة خدمة مريحة للمواطنين					
	٢- ملموسية الخدمة					
٦	يوفر الديوان أجهزة ومعدات متطورة تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة					
٧	يحرص الديوان على أن تكون واجهات النظام الإلكترونية سهلة الاستخدام وجذابة					
٨	يلتزم موظفو الديوان بالمظهر المهني اللائق أثناء التعامل مع المواطنين					
٩	يتمكن المواطنون من الوصول إلى خدمات الديوان بسهولة وسرعة عبر القنوات المتاحة					
١٠	يتواجد موظفو الدعم الإداري في المكاتب خلال أوقات العمل الرسمية لتقديم المساعدة للمواطنين					
	٣- الاستجابة للمواطنين					
١١	يقدم موظفو الديوان المساعدة للمواطنين بكفاءة					
١٢	يتم الرد على شكاوى المواطنين بشكل فوري لضمان رضاهم عن الخدمات					
١٣	يكون موظفو الدعم مستعدين دائماً لمساعدة المواطنين على تيسير معاملاتهم					
١٤	يتم التواصل مع المواطنين فور حدوث أي تغييرات في مواعيد إنجاز المعاملات المطلوبة					
	٤- الأمان/الثقة					

تأثير القيادة الرقمية علي جوده الخدمه المقدهه الدور الوسيط لاداره المعرفه

م	العبارات	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
١٥	يملك موظفو الديوان المعلومات اللازمة للرد على استفسارات المواطنين بدقة					
١٦	يعزز سلوك الموظفين شعور المواطنين بالثقة في التعامل مع الديوان					
١٧	يُظهر الموظفون التقدير عند التعامل مع المواطنين					
١٨	يحرص المسؤولون في الديوان على التدخل لحل المشكلات بشفافية تامة					
٥-التعاطف مع المواطنين						
١٩	يوفر الديوان مواعيد مرنة تلي احتياجات مختلف فئات المواطنين					
٢٠	يظهر الديوان اهتمامًا شخصيًا بتلبية احتياجات المواطنين وتحقيق رغباتهم					
٢١	يتفهم موظفو الديوان احتياجات ورغبات المواطنين بعمق ويعملون على تلبيتها					
٢٢	يظهر الموظفون كياسة عند التعامل مع المواطنين الذين قد يواجهون مشكلات أو لديهم استفسارات					
٢٣	يسعى الديوان لتطوير خدماته الإلكترونية، مما يسهل على المواطنين إجراء المعاملات ويوفر عليهم الوقت والجهد					

رابعاً: المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية :

النوع: () ذكر () أنثي

العمر: () من ٢٠ سنة إلى أقل من ٣٠ سنة. () من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة.

() من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة. () من ٥٠ سنة إلى ٦٠ سنة.

المؤهل الدراسي: () دراسات عليا () مؤهل جامعي () مؤهل ما قبل الجامعي

الحالة الاجتماعية: () أعزب. () متزوج. () مطلق. () أرمل.