

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر التغيير التنظيمي والتحول الرقمي على رضا العملاء والمستفيدين من الخدمات الجمركية بالمملكة

أسم الطالب
سعود حاكم سعود المطيري

232001099

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	4
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	6
1.4. أسئلة الدراسة	7
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	9
1.7. نموذج الدراسة	10
1.8. منهجية الدراسة	11
1.9. الدراسة الميدانية	12
1.10. مخطط المشروع المقترح	12
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	12
2.1. المقدمة:	16
2.2. المتغير المستقل	17
2.3. المتغير التابع	17

17	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
17	2.5. الخاتمة
18	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تواجه المؤسسات الحكومية في العصر الحديث ضغوطاً متزايدة لمواكبة المتغيرات البيئية والتكنولوجية السريعة، حيث أصبحت القدرة على التكيف مع التغيير أحد المقومات الرئيسة لاستمرار المنظمات وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، ويُعدّ التغيير التنظيمي عملية ضرورية لإعادة بناء الهياكل والإجراءات والثقافات المؤسسية بما يتلاءم مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، إذ تمكّن المؤسسة من تعزيز مرونتها وفعاليتها في الاستجابة لاحتياجات العملاء والمستفيدين من خدماتها. (جلاد والشعار، 2020)

ومع التطورات المتلاحقة في مجال التكنولوجيا، برز مفهوم التحول الرقمي كأحد أهم أدوات التغيير المؤسسي في القرن الحادي والعشرين، إذ لم يعد يقتصر على أتمتة العمليات فحسب، بل أصبح يشمل إعادة تصميم النماذج التشغيلية، وتطوير الخدمات المقدّمة للمواطنين، وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والشفافية والرضا، وقد تبنت العديد من الحكومات العربية استراتيجيات وطنية للتحول الرقمي باعتباره أداة لتحقيق التنمية المستدامة ورفع جودة الخدمات العامة. (Saad, 2022)

وفي هذا الإطار، أولت المملكة العربية السعودية اهتماماً كبيراً ببرامج التحول الرقمي في القطاع الحكومي من خلال مبادرات "رؤية 2030" وبرنامج "التحول الوطني"، بهدف بناء حكومة رقمية رائدة تُدار بكفاءة عالية، وتُقدّم خدمات متكاملة وذكية تُعزّز من تجربة العميل والمستفيد. ومن بين أبرز القطاعات التي شهدت نقلة نوعية في هذا المجال هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، التي تبنت العديد من المبادرات الرقمية لتسهيل الإجراءات الجمركية وتسريع عمليات التخليص وتحسين تجربة العملاء من شركات وأفراد. (Mizrak & Caylan, 2023)

ويُعد رضا العملاء والمستفيدين أحد المؤشرات الرئيسة لقياس نجاح التحول الرقمي والتغيير التنظيمي في المؤسسات الحكومية، إذ يعكس مدى فاعلية هذه التحولات في تلبية توقعات المستفيدين وتحسين جودة الخدمة وكفاءتها. فكلما كانت السياسات التنظيمية أكثر مرونة، والأنظمة الرقمية أكثر توافقاً مع احتياجات المستخدم، ارتفع مستوى الرضا والثقة بالخدمات الحكومية.

ومن هذا المنطلق، تتجسد أهمية دراسة أثر التغيير التنظيمي والتحول الرقمي على رضا العملاء والمستفيدين من الخدمات الجمركية في المملكة العربية السعودية، كونها تساهم في تقييم مدى نجاح جهود التطوير المؤسسي

والتحول الرقمي في تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتقديم خدمات جمركية أكثر سرعة وشفافية وجودة، بما يدعم تنافسية المملكة في بيئة الأعمال العالمية ويحقق أهداف التحول الوطني 2030.

1.2. مشكلة الدراسة

رغم التوجه المتسارع نحو التحول الرقمي والتطوير التنظيمي في مؤسسات القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية ضمن برامج رؤية 2030، وما نتج عن ذلك من تحسينات في الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات، إلا أن قياس مدى انعكاس هذه التغيرات التنظيمية والتحول الرقمي على رضا العملاء والمستفيدين لا يزال يمثل تحديًا بحثيًا يستوجب الدراسة والتحليل، فبعض الجهات قد تطبق استراتيجيات التحول التقني دون أن يصاحبها تغيير فعلي في الثقافة التنظيمية أو سلوك العاملين، مما يحدّ من تحقيق رضا فعلي لدى المستفيدين من الخدمات الجمركية الذين يتطلعون إلى تجربة إلكترونية متكاملة وسريعة وشفافة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

يتضح من مراجعة الأدبيات أن معظم الدراسات السابقة ركزت على أحد المتغيرين بصورة منفصلة، فهناك من تناول التغيير التنظيمي في علاقته بالأداء المؤسسي أو جودة الخدمة (جلاد والشعار، 2020؛ بن كران وآخرون، 2022؛ العمري والعزام، 2023)، بينما تناولت دراسات أخرى أثر التحول الرقمي في تحسين الكفاءة أو الشفافية الإدارية (Rammal et al., 2023؛ Jaleta, 2023)، غير أن الدراسات التي بحثت التكامل بين التغيير التنظيمي والتحول الرقمي كمدخل مشترك لتحقيق رضا المستفيدين ما تزال محدودة في الأدبيات العربية، خاصة في بيئة المؤسسات الحكومية التي تتطلب تناغمًا بين الأبعاد التقنية والتنظيمية لتحقيق القيمة المضافة للمستفيدين، كما أن معظم الدراسات ركزت على قطاعات الصحة أو التعليم أو الخدمات البلدية، دون تناول معمّق لقطاع الخدمات الجمركية الذي يمثل أحد ركائز التجارة الدولية والتفاعل المباشر مع الأفراد والشركات.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على الصعيد التطبيقي، ورغم الجهود الكبيرة التي تبذلها الهيئة العامة للجمارك السعودية في أتمتة الإجراءات الجمركية عبر أنظمة رقمية متقدمة مثل منصة "فسح" و"زاتكا"، إلا أن مدى إدراك المستفيدين لقيمة هذه

التحولات ومدى انعكاسها على رضاها العام لم يُدرس بشكل كافٍ، فلا تزال هناك فجوات في تقييم العلاقة بين إعادة الهيكلة التنظيمية داخل الجمارك وبين تبني الحلول الرقمية في تسهيل الخدمات، كما أن رضا العملاء والمستفيدين يتأثر بعوامل غير تقنية مثل سرعة الاستجابة، الكفاءة البشرية، ووضوح الإجراءات، وهي عناصر تحتاج إلى دراسة ميدانية تربط بين التحول التنظيمي والرقمي ونتائج رضا المستفيدين في الواقع العملي.

وبناءً على ما سبق، تتحدد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

ما أثر التغيير التنظيمي والتحول الرقمي على رضا العملاء والمستفيدين من الخدمات الجمركية في

المملكة العربية السعودية؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

- تُسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية العربية في مجال الإدارة العامة من خلال الربط بين مفهومين محوريين هما التغيير التنظيمي والتحول الرقمي، وبيان أثرهما التكاملي على رضا العملاء والمستفيدين، وهو جانب لم يحظَ بالاهتمام الكافي في الدراسات السابقة.
- تقدم الدراسة إطارًا نظريًا متكاملًا يوضح العلاقة بين الأبعاد التنظيمية (مثل الهيكل، الثقافة، القيادة) والأبعاد الرقمية (مثل الأنظمة الإلكترونية، البيانات، الأتمتة) وتأثيرها في متغير رضا المستفيدين، بما يعزز الفهم الأكاديمي للعوامل المفسرة لجودة الخدمات في المؤسسات الحكومية.
- تساهم الدراسة في سد فجوة بحثية تتعلق بندرة الدراسات التي تناولت قطاع الخدمات الجمركية كمجال تطبيقي للتحويل الرقمي، مقارنة بقطاعات أخرى كالصحة والتعليم، مما يضيف بعدًا جديدًا للأبحاث في مجال الإدارة الحكومية والتحول المؤسسي.

- تعزز النتائج المتوقعة من هذه الدراسة الجهود الأكاديمية الهادفة إلى تطوير نماذج تفسيرية عربية يمكن اعتمادها مستقبلاً في دراسات مشابهة حول العلاقة بين التحول التنظيمي والتقني ورضا المستفيدين في بيئات العمل الحكومية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- تساعد هذه الدراسة الجهات الحكومية، ولا سيما الهيئة العامة للجمارك السعودية، على تقييم مدى فاعلية سياسات التغيير التنظيمي والتحول الرقمي التي تم تطبيقها في السنوات الأخيرة، ومدى انعكاسها الفعلي على رضا المستفيدين.
- تمكّن النتائج المتوقعة صنّاع القرار من تحديد نقاط القوة والضعف في منظومة التحول الرقمي والإداري، مما يساهم في تحسين عمليات تطوير الخدمات الجمركية ورفع كفاءتها التشغيلية.
- تُعدّ الدراسة أداة دعم لاتخاذ القرار في تحسين تجربة العملاء عبر فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم من الخدمات الرقمية، مما يساهم في تعزيز الثقة والشفافية بين المواطنين والمؤسسات الحكومية.
- تُسهم الدراسة عملياً في دعم تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 فيما يتعلق بالتحول الرقمي الحكومي وتحسين جودة الحياة، من خلال توصيات قائمة على تحليل علمي للعلاقة بين التنظيم الرقمي ورضا المستفيدين..

1.4. أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس للدراسة : ما أثر التغيير التنظيمي والتحول الرقمي بأبعاده الثلاثة (الهيكلي، الإجرائي، التكنولوجي) على رضا العملاء والمستفيدين من الخدمات الجمركية في المملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية للدراسة

1. ما أثر البعد الهيكلي في التغيير التنظيمي والتحول الرقمي على رضا العملاء والمستفيدين من الخدمات الجمركية؟
2. ما أثر البعد الإجرائي على رضا العملاء، ولا سيما في ما يتعلق بتطوير الإجراءات، وإعادة هندسة العمليات الجمركية، وسرعة إنجاز الخدمة؟
3. ما أثر البعد التكنولوجي للتحويل الرقمي، بما يشمل الأنظمة الإلكترونية والأتمتة والتكامل التقني، على رضا المستفيدين من الخدمات الجمركية؟
4. ما مستوى رضا العملاء والمستفيدين عن جودة الخدمات الجمركية الإلكترونية في ضوء التطورات التنظيمية والرقمية في القطاع؟

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر التغيير التنظيمي والتحول الرقمي بأبعاده الثلاثة (البعد الهيكلي، البعد الإجرائي، البعد التكنولوجي) على رضا العملاء والمستفيدين من الخدمات الجمركية في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال فحص مدى إسهام كل بعد من هذه الأبعاد في تحسين جودة الخدمة، وتسهيل الإجراءات، وتعزيز تجربة المتعاملين مع الجهات الجمركية.

الأهداف الفرعية للدراسة

1. تحليل أثر البعد الهيكلي في عمليات التغيير التنظيمي والتحول الرقمي على رضا العملاء، من خلال دراسة مدى فاعلية التعديلات التنظيمية وإعادة تصميم الهياكل في تحسين تدفق الخدمة الجمركية.
2. تقييم أثر البعد الإجرائي على رضا المستفيدين، وذلك عبر قياس تأثير تطوير الإجراءات وإعادة هندسة العمليات الجمركية في تسريع الإنجاز وتقليل التعقيد الإداري.
3. دراسة أثر البعد التكنولوجي ممثلاً في التحول الرقمي وتطوير الأنظمة التقنية على رضا العملاء، من خلال تحليل دور الأنظمة الرقمية والخدمات الإلكترونية في رفع كفاءة وجودة الخدمات الجمركية.

4. اقتراح إطار تطبيقي لتعزيز رضا العملاء يعتمد على تفعيل التكامل بين البعد الهيكلي والإجرائي والتكنولوجي في عمليات التطوير الجمركي.

1.6. فرضيات الدراسة

فرضية الدراسة الرئيسة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتغيير التنظيمي والتحول الرقمي بأبعاده الثلاثة (الهيكلية، الإجرائية، التكنولوجية) على رضا العملاء والمستفيدين من الخدمات الجمركية في المملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الهيكلي في التغيير التنظيمي والتحول الرقمي على رضا العملاء والمستفيدين من الخدمات الجمركية.

2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الإجرائي في التغيير التنظيمي والتحول الرقمي على رضا العملاء والمستفيدين من الخدمات الجمركية.

3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد التكنولوجي في التحول الرقمي على رضا العملاء والمستفيدين من الخدمات الجمركية.

1.7. نموذج الدراسة

يرتكز نموذج الدراسة المقترح على بيان العلاقة بين التغيير التنظيمي والتحول الرقمي بوصفه متغيراً مستقلاً يتكوّن من ثلاثة أبعاد رئيسة، وبين رضا العملاء والمستفيدين من الخدمات الجمركية بوصفه المتغير التابع. ويوضح النموذج المسار الذي تؤثر من خلاله الأبعاد الهيكلية والإجرائية والتكنولوجية على مستويات الرضا.

****أولاً: المتغير المستقل (X) : التغيير التنظيمي والتحول الرقمي**

ويتضمن ثلاثة أبعاد:

1. البعد الهيكلي : يشمل التعديلات في الهيكل التنظيمي، توزيع المهام، مستويات السلطة، وإعادة

تصميم مسارات العمل.

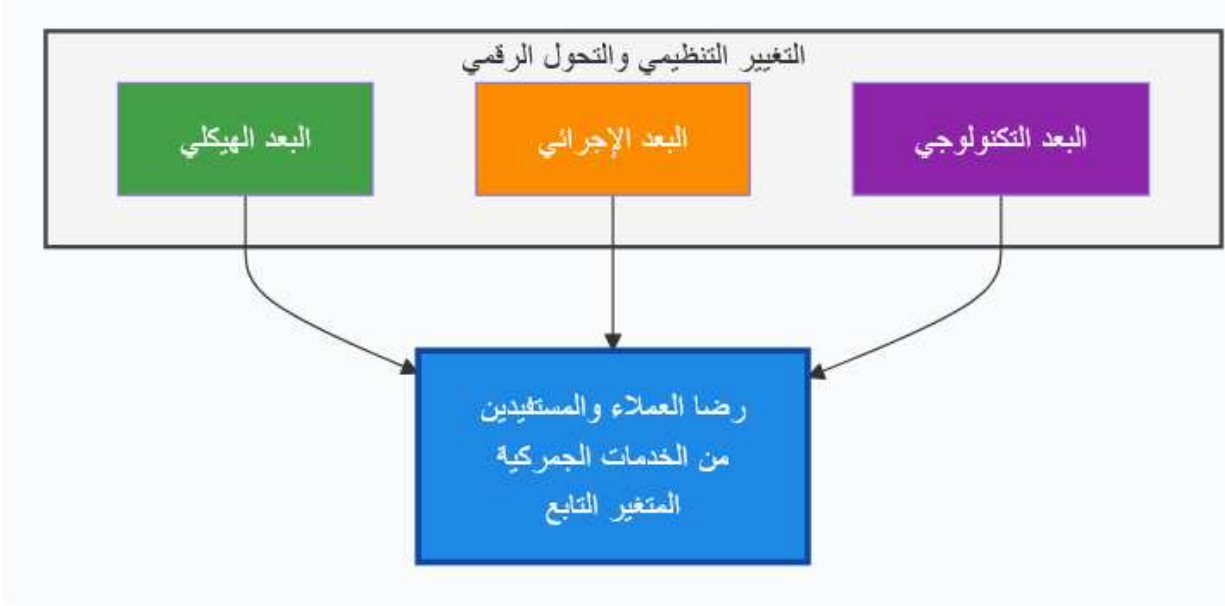
2. البعد الإجرائي : يتضمن تطوير الإجراءات، إعادة هندسة العمليات، تبسيط خطوات تقديم الخدمة،

وتحسين تدفق العمل الجمركي.

3. البعد التكنولوجي : يشمل الأنظمة الرقمية، المنصات الإلكترونية، أتمتة العمليات، التكامل التقني،

واستخدام التقنيات الذكية.

ثانياً: المتغير التابع (Y) : رضا العملاء والمستفيدين من الخدمات الجمركية



1.8. منهجية الدراسة

ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه الإطار المنهجي الأنسب لتحليل أثر التغيير التنظيمي والتحول الرقمي بأبعاده الثلاثة على رضا العملاء والمستفيدين من الخدمات الجمركية. وسوف تقوم الدراسة بجمع البيانات الأولية من خلال استبانة علمية مُحكمة سيتم تطويرها وفق معايير القياس المعتمدة في الدراسات الإدارية، مع التركيز على قياس مستوى تطبيق الأبعاد الهيكلية والإجرائية والتكنولوجية، ومستوى رضا المستفيدين. كما سيتم تحديد مجتمع الدراسة وعينتها بدقة، على أن تشمل شرائح مختلفة من المتعاملين مع القطاع الجمركي لضمان تمثيل واقعي وشامل. وسيتم اعتماد أساليب العينة المناسبة بما يضمن تمثيل المتعاملين في المنافذ والقطاعات الجمركية المختلفة.

وفي مرحلة التحليل، ستستخدم الدراسة أساليب التحليل الإحصائي المتقدمة المناسبة لطبيعة الفرضيات، ومن المتوقع توظيف أدوات مثل الإحصاء الوصفي، ومعاملات الارتباط، والانحدار المتعدد، وربما نمذجة المعادلات الهيكلية إذا تطلبت طبيعة البيانات ذلك. وسيتم التحقق من صدق الأدوات وثباتها، وتحليل العلاقات بين المتغيرات المستقلة بأبعادها الثلاثة والمتغير التابع. كما ستم مقارنة النتائج بالممارسات المعاصرة والمعايير الدولية في المجال الجمركي، بهدف تقديم تفسير علمي دقيق للنتائج المتحصل عليها وتطوير توصيات يمكن أن تسهم في تحسين الخدمات الجمركية والارتقاء برضا المستفيدين.

1.9. الدراسة الميدانية

ستجري الدراسة الميدانية في بيئة العمل الجمركي داخل المملكة العربية السعودية، وهي بيئة تتسم بتنوع مواقعها وتعدد مهامها الاستراتيجية المرتبطة بحركة التجارة والعبور. وتعد الجمارك أحد المكونات الرئيسية في بنية الاقتصاد الوطني، إذ تشكل نقطة التقاء بين الجهات التنظيمية من جهة والمتعاملين من مستوردين ومصدرين ومسافرين من جهة أخرى. كما تتميز المرافق الجمركية بطبيعة عملياتها التي تركز على الفحص، والتحقق، وإجراءات التخليص، وتقديم الخدمات الرقمية اللوجستية ذات الحساسية العالية من حيث الدقة والوقت.

ويمثل المنافذ الجمركية البرية والبحرية والجوية موقعاً مثالياً للدراسة نظراً لتنوع العمليات التي تجري فيها وتعدد الخدمات المقدمة فيها للمستفيدين. فالمنافذ البرية تمتاز بكثافة الحركة التجارية اليومية وارتباطها المباشر بخطوط النقل الإقليمية، بينما تتسم الموانئ البحرية بضخامة حجم الشحنات وتعقيد إجراءاتها اللوجستية، في حين تتطلب المطارات الدولية سرعة عالية في إنهاء الإجراءات الجمركية للمسافرين والشحن الجوي. وتجمع هذه المواقع بين العمل البشري المباشر والعمل التقني الرقمي، مما يعكس واقعاً ميدانياً غنياً لتحليل أثر الأبعاد التنظيمية والتكنولوجية.

كما يشمل مكان التطبيق الإدارات الجمركية الداخلية والمراكز المختصة بتنظيم العمليات وتطوير الأنظمة، وهي جهات تؤدي دوراً محورياً في التخطيط والتنسيق وإدارة قواعد البيانات والجودة. وتضم هذه الإدارات كوادراً متعددة التخصصات تشمل الجوانب الفنية، والرقابية، والأمنية، والتقنية، الأمر الذي يجعلها سياقاً مؤسسياً مناسباً لفهم البيئة التنظيمية التي تنعكس على جودة الخدمة ورضا المستفيدين. وتمثل هذه الإدارات الامتداد المؤسسي الذي يربط بين الاستراتيجية الوطنية للجمارك وبين ما يلمسه المتعاملون في المنافذ، مما يجعلها جزءاً جوهرياً من البيئة الميدانية للدراسة.

1.10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. مقدمة الدراسة

2. مشكلة الدراسة

3. أهداف الدراسة

4. أهمية الدراسة

5. أسئلة الدراسة

6. فرضيات الدراسة

7. نموذج الدراسة المفاهيمي

8. حدود الدراسة

9. مصطلحات الدراسة الإجرائية

10. منهجية الدراسة وأدواتها

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: المتغير المستقل – التغير التنظيمي والتحول الرقمي

هذا المبحث يتناول:

- مفهوم التغير التنظيمي
- أبعاد التغير التنظيمي والتحول الرقمي (الهيكلي، الإجرائي، التكنولوجي)
- الأسس النظرية المرتبطة ببرامج التغير والتحول الرقمي

- العوامل المؤثرة في نجاح التغيير والتحول في البيئة الجمركية
 - نماذج عالمية في تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية
- المبحث الثاني: المتغير التابع – رضا العملاء والمستفيدين من الخدمات الجمركية
- ويتضمن:

- مفهوم رضا العملاء
- محددات ومؤشرات الرضا في قطاع الخدمات الحكومية
- رضا المستفيدين في السياق الجمركي
- معايير قياس جودة الخدمة الجمركية
- اتجاهات الدراسات السابقة المتعلقة برضا العملاء في البيئات الرقمية

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

1. وصف مكان التطبيق وظروفه التشغيلية والتنظيمية
2. خصائص مجتمع الدراسة وعينتها
3. أداة الدراسة (الاستبانة) وخصائصها العلمية
4. أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة
5. تحليل البيانات واختبار الفرضيات

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

1. عرض نتائج الدراسة وتحليلها
2. مناقشة النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة
3. التوصيات العملية لتعزيز التغيير التنظيمي والتحول الرقمي بما يرفع رضا المستفيدين
4. مقترحات لدراسات مستقبلية

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- جلاد، لانا واصف محمد، و الشعار، حمزة يوسف صالح. (2020). أثر استراتيجيات التغيير التنظيمي على فاعلية إدارة الموارد البشرية في الشركات السياحية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1311549>
- بن کران، راضية، بن الشيخ، فاطمة، و كودية، يوسف. (2022). أثر التغيير التنظيمي على أداء العاملين: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA بورقلة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1504552>
- حمادو، عبدالله، و أحمد، أحمد بن عيشاوي. (2020). أثر التغيير التنظيمي على تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة عينة من المؤسسات الصحية الجزائرية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1350122>
- العمرى، محمود عبدالمجيد، و العزام، عبدالفتاح محمود. (2023). أثر التغيير التنظيمي على الأداء الوظيفي في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1444546>
- بني حسن، عبير تيسير ارشيد، و الزعبي، محمد عمر. (2023). أثر التغيير التنظيمي على تحقيق التنمية المستدامة في البلديات: دراسة حالة بلدية جرش الكبرى (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة جرش، جرش. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1405074>
- Jaleta, M. E. (2023). Logistics and Customs Digital Transformation: Digital Maturity Model as A Comprehensive Assessment Framework. *Ethiopian Journal of Business and Economics (The)*, 13(2), 191-220

- Rammal, B. H., Alkhaleefah, S. M., & Zaiter, R. K. (2023). The impact of digital transformation on financial reporting and financial performance in the public sector: a field study in the general commission for customs in Iraq. *Russian Law Journal*, 11(5), 14-32.
- Hajduk, I., Poliak, M., & Gašparík, J. (2022). Quality of transport services and customer satisfaction measurement. *Archiwum Motoryzacji*, 96(2), 51-76.
- Mızrak, F., & Caylan, S. (2023). Human resource training and its effect on the integration and success of organizational change. In *Managing Successful and Ethical Organizational Change* (pp. 120-143). IGI Global.
- Kolbergytė, A., & Dromantaitė, A. (2022). A theoretical analysis of managerial growth in the context of organizational change. *Sustainability*, 14(8), 4523.
- Nair, A. G. (2024). Service quality and beneficiary satisfaction: insights into employee performance at Kerala state minorities development finance corporation. *Innovatus: An Iranian Journal of Economics and Business Studies*, 59-66.
- Saad, B. H. (2022). Measuring the Determinant and results of Beneficiaries' Satisfaction in the Public Services to Build Effective Institutional Capacities in Rural Areas in Egypt (An Applied Study on Abu Hommos Health Units as an Example for Governmental Organizations in Rural Areas in Egypt). *The Egyptian Science Magazine*, 9(1), 1-22.
- Jamila, M. M., & De Castro, E. G. (2023). Satisfaction of beneficiaries on the assistance to individuals in crisis situation (AICS) program in one province in the Philippines. *United International Journal for Research & Technology*, 5(03).