

التحول الرقمي وأثره على تحسين رضا المواطن عن جودة الخدمات الحكومية

**Digital transformation and its impact on improving citizen satisfaction with
the quality of government services**

أسم الطالب

حامد عبدالله حامد الشمراني

مشروع تخرج

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول- 2024

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

قالى تعالى ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا

ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين (النمل 19)

الحمد لله على فضله العظيم علينا بنعمة العلم، ولذي وهبنا الصبر والقوة والنعمة، وأصلي

وأسلم على خاتم الأنبياء والمرسلين صلوات ربي وسلامه عليه

وإنه ليطيب لي أن أتوجه بالشكر إلى من رعاني مشرفا على في هذه الدراسة

أستاذتي الدكتور :

على حسن قبولها الإشراف على هذا العمل، وتقديمها النصح والتوجيه طيلة فترة البحث

فبارك الله فيما جزاها خيرا

كل التقدير والإحترام للجنة المناقشة الذين بإقتراحاتهم سيتم عملنا، الشكر والعرفان إلى كل

أساتذة جامعة ميدأوشن

وفي الأخير نتوجه بالشكر إلى كل من ساهم من بعيد أو من قريب في إنجاز هذا العمل وتأدية

هذه الأمانة .

الإهداء

الحمد لله الذي أنار دربي بنور العلم وثبت خطاي وأهدني بالصبر لإكمال هذا المشوار
الحمد لله ربي العالمين سيد الخلق والمرسلين الذي أنار قلوب العارفين بنور معرفته
إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى خير المرسلين ونور العالمين سيدنا محمد –
صلى الله عليه وسلم –

أهدي ثمرة جهدي وتعبي هذا إلى من قال فيها المرسلين وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه
وبالوالدين إحسان وإلى من أوصاني بهما ربي في دربهما والديا الكريمين أُمي العزيزة وأبي
العزيز

إلى من علمني الحب والحنان وغرس في قلبي حب الإيمان إلى من حملني بكل حب وإفتخار
إلى نور بصري وبصيرتي ونبراس عقلي إلى من هام به قلبي إلى رمز الأبوة ومثلي الأعلى
وقلب الأسرة إلى من أدين له بحياتي وإلى من ساندني وكان شمعة تحترق وتنير طريقي إلى
من أكن له كل الإحترام وإفتخار والتقدير إليك أبي الحنون والغالي أطال الله عمره
إلى من حملتني وهي على وهن تسعة أشهر وغمرتني بحنانها وكانت سنداً لي في دربي وإلى
من ربنتني فأحسنّت تربيتي إلى من كانت تشجعني إلى تحقيق حلمي حتى أوصلتني أُمي الغالية
إلى النجوم التي تناثرت من حولي وأنارت بحياتها كوني إلى الورود الجميلة والصدور الحنونة
إلى من رسمت بحبهم وعونهم دربي، إلى من حفز حبهم في صميم قلبي إلى من بهم أكبر وبهم
أفتخر وعيهم أعتمد إلى من تقاسموا معي فرحتي وحزني إخوتي

إلى كل زملائي وزميلاتي في قسم التخرج إدارة المشاريع

إلى كل من حملهم قلبي ولم تحملهم سطور

المحتويات

6	ملخص الدراسة:
8	Abstract
10	الفصل التمهيدي
11	المقدمة
12	إشكالية الدراسة
13	أهداف الدراسة
14	أهمية الدراسة
14	فرضيات الدراسة
16	منهجية الدراسة
18	الفصل الأول (الإطار النظري)
19	1- مفهوم التحول الرقمي
21	مميزات التحول الرقمي:
22	تقنيات التحول الرقمي:
23	أهمية التحول الرقمي
24	فوائد التحول الرقمي
25	متطلبات التحول الرقمي
26	أثر التحول الرقمي على الخدمات الحكومية
27	التحول من الإلكتروني إلى الرقمي
30	أثر التحول الرقمي على الخدمات الحكومية
42	الفصل الثاني
42	الدراسات السابقة
43	الدراسات السابقة
43	دراسة طواهرير الهواري (2012) "
44	دراسة (المصدر نصر الله (2020)
45	دراسة رمضان وآخرون 2021

47	Mahmood, 2018)دراسة
50	ملخص الدراسات السابقة
51	ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:
52	الفصل الثالث
52	منهجية الدراسة
53	متغيرات الدراسة:
53	التحليل الإحصائي المستخدم:
54	صدق وثبات أداة الدراسة:
56	الفصل الرابع
56	الدراسة الميدانية
57	مجتمع وعينة البحث:
57	أداة الدراسة:
61	متغيرات الدراسة:
61	المعالجة الإحصائية المستخدمة:
66	وصف أفراد عينة الدراسة:
70	الفصل الخامس
70	النتائج والتوصيات
71	نتائج الدراسة
73	التوصيات
74	ملاحق الدراسة
77	المراجع
79	المراجع الأجنبية

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من وجود علاقة بين أثر التحول الرقمي ممثلاً بالخدمات الإلكترونية من خلال أربعة وهي (توفير الوقت، تخفيض البيروقراطية والروتين، الحد من الفساد والعامل الصحي)

المقدمة عبر مركز خدمة المواطن وبين تحسين رضا المواطن عن جودة هذه الخدمات، كما تهدف إلى التحقق من وجود فروق ذات دلالات بين متوسط أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بمدى الرضا عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن ونوع العمل.

العلمي الإلكتروني تعزى لمتغيرات العمر، الجنس، التحصيل

يتألف مجتمع الدراسة من المواطنين المستفيدين والحاصلين على الخدمات الحكومية عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني، حيث تم توزيع 104 استبيانات تنوعت بين الإلكترونية والمقابلات الشخصية الهاتفية بالتعاون مع المشرفين على مركز الخدمة الإلكتروني، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المتعددة عبر برنامج

spss25

حيث خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات أثر إيجابي بين أثر التحول الرقمي بأبعاده الأربعة قيد الدراسة، وبين تحسين رضا المواطن عن جودة الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني.

كما أنه لا يوجد فروق حقيقية ذات دلالة إحصائية في رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية بين الجنسين وبين الفئات العمرية ونوع العمل (عام وخاص)، بينما بالمقابل يوجد فروق حقيقية ذات دلالة إحصائية في رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية بين المواطنين الذين وصلوا للتعليم الثانوي والذين وصلوا للشهادة الجامعية أو معهد متوسط وعالي لصالح المواطنين الذين وصلوا للتعليم الثانوي.

Abstract

This study aim to verify the existence of a relationship between the impact of digital transformation on citizen satisfaction and he quality of these services, the services are represented by the electronic ones through time saving, reducing bureaucracy and red tape, reducing corruption and the health factor. These services are provided through the Citizen Service Center. Furthermore, the study tries to verify the existence of significant differences between the average of the study sample with regard to the extent of satisfaction with the services provided through the e-citizen service center due to the variables of age, gender, educational attainment, and type of work.

The population of the study consists of citizens who are beneficiaries and those who obtain government services through the e-citizen service center, a 104 questionnaires were distributed, varied between electronic and personal telephone interviews in cooperation with the supervisors of

the electronic service center. The data was analyzed using multiple statistical methods through the SPSS25 program

Finally, the study concluded that there is a proportional positive relationship between the impact of digital transformation in its four dimensions of the study, and the improvement of citizen satisfaction with the quality of services provided through the e-citizen service center.

الفصل التمهيدي

المقدمة

أصبحت التكنولوجيا جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية، مما أحدث تغييرات سريعة وثورة في عالم الأعمال، وتغيير الآليات والقواعد، والانتقال من الاقتصادات الصناعية إلى مجتمعات المعرفة.

يُعد الاقتصاد الرقمي من أهم الموارد التي تساهم في خلق قيمة مضافة وتغيير المفاهيم الاقتصادية التقليدية حول تعريف الموارد وكيفية استخدامها.

على عكس الموارد التقليدية التي تتسم بالندرة، يعتمد الاقتصاد الرقمي على المعرفة الإنسانية التي تعتبر محور الثورة المعلوماتية والتكنولوجية الحالية.

هذا الأمر لا ينطبق على قطاع الأعمال فحسب، بل يمتد إلى القطاع الحكومي أيضاً.

يصف التحول الرقمي الانتقال من جهود الرقمنة إلى مراجعة شاملة للسياسات والعمليات والخدمات بهدف خلق تجارب استخدام أبسط للمواطنين والعاملين في الخطوط الأمامية.

بينما ركزت موجات الرقمنة السابقة على الانتقال من الخدمات التناظرية إلى الخدمات الرقمية لزيادة كفاءة وفعالية الخدمات الحكومية، يهدف التحول الرقمي إلى إعادة تصميم الخدمات

الحكومية وإعادة هندستها من الألف إلى الياء لتلبية احتياجات المستخدمين المتغيرة.

كما أن للتحول الرقمي تأثيراً إيجابياً كبيراً على ثقة المواطنين بالحكومة ورضاهم عن الخدمات

المقدمة، من خلال توفير الوقت، والحد من الروتين والبيروقراطية، وتقليل الفساد، وتحسين

الصحة العامة.

إشكالية الدراسة

يعزز التحول الرقمي قدرة الحكومات على تقديم خدمات عامة بجودة أعلى، متاحة للمواطنين في كل مكان وعلى مدار الساعة.

هذا التحول يحسن مستوى التفاعل بين المواطنين وحكوماتهم، ويحقق تأثيرات إيجابية تشمل تخفيض الروتين والبيروقراطية، توفير الوقت، والحد من الفساد، وهي قضايا لطالما كانت مصدرًا للانتقاد فيما يخص الخدمات الحكومية.

بالإضافة إلى ذلك، يساعد التحول الرقمي في تحقيق إجراءات التباعد الاجتماعي التي فرضتها أزمة كورونا في السنوات الأخيرة.

عند تحقيق هذه التأثيرات، يتحسن رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة.

بناءً على ما سبق، تطرح الدراسة الإشكالية التالية:

"هل لآثار التحول الرقمي، بما في ذلك توفير الوقت، تخفيض الروتين والبيروقراطية، الحد من الفساد، والعامل الصحي، دور في تحسين رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية؟"

أهداف الدراسة

1. دراسة العلاقة بين أثر التحول الرقمي، المتمثلاً في الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني، وبين تحسين رضا المواطن عن جودة هذه الخدمات.
2. دراسة تأثير مجموعة من المتغيرات مثل العمر، الجنس، التحصيل العلمي، ونوع العمل على مدى رضا أفراد العينة عن الخدمات المقدمة في مركز خدمة المواطن الإلكتروني.

أهمية الدراسة

وتنقسم أهمية الدراسة إلى قسمين أساسيين علمية و عملية

أهمية علمية:

تتجلى الأهمية العلمية لهذه الدراسة في تناولها موضوعاً حديثاً نسبياً، وكونها من الدراسات القليلة التي تستكشف أثر التحول الرقمي على تحسين رضا المواطن عن الخدمات المقدمة.

أهمية عملية:

ستسهم نتائج الدراسة في تحسين عمل مركز خدمة المواطن الإلكتروني، مما يساعد في تحقيق أفضل النتائج وتقديم أفضل الخدمات.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة بين أثر التحول الرقمي ورضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة، وتتفرع عنها أربع فرضيات فرعية:

1. توجد علاقة ذات دلالة بين توفير الوقت كأحد آثار التحول الرقمي ورضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني.

2. توجد علاقة ذات دلالة بين الحد من الفساد كأحد آثار التحول الرقمي ورضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني.

3. توجد علاقة ذات دلالة بين تقليل الروتين والبيروقراطية كأحد آثار التحول الرقمي ورضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني.

4. توجد علاقة ذات دلالة بين العامل الصحي كأحد آثار التحول الرقمي ورضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة بين متوسط أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بمدى الرضا عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني تعزى لمتغيرات العمر، الجنس، التحصيل العلمي، ونوع العمل:

1. توجد فروق ذات دلالة بين آراء أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس.

2. توجد فروق ذات دلالة بين آراء أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير العمر.

3. توجد فروق ذات دلالة بين آراء أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير التحصيل العلمي.

4. توجد فروق ذات دلالة بين آراء أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير نوع العمل.

منهجية الدراسة

ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي لوصف الجوانب النظرية، بالإضافة إلى المنهج التحليلي لتحليل البيانات المستخلصة من الاستبيانات المصممة لهذا الغرض.

المنهج الوصفي:

يتم تطبيق المنهج الوصفي من خلال القسم النظري للدراسة، الذي يعتمد على جميع المصادر الثانوية ذات الصلة مثل الكتب، المقالات، المجلات، والرسائل العلمية التي تناولت نفس مجال الدراسة أو أحد أبعادها.

المنهج التحليلي:

يتم تطبيق المنهج التحليلي من خلال الدراسة الميدانية التي قامت بها الباحثة، حيث يشمل ذلك الشقين الوصفي واختبار الفرضيات الموضوعية، انتهاءً بتحليل النتائج وتقديم التوصيات والمقترحات بناءً على تلك النتائج.

لتحقيق أهداف البحث، سيتم اتباع الخطوات المنهجية التالية:

1. مراجعة الأدبيات: دراسة الأدبيات والدراسات الحديثة المرتبطة بموضوع البحث.
2. تحديد الإطار النظري: تحديد الإطار النظري للبحث بشكل يتوافق مع مشكلة البحث وأهدافه وفرضياته، وذلك بعد الاطلاع على ما كتب في هذا السياق على المستويات العالمية والعربية والمحلية.

3. الدراسة العملية:

- تحديد فرضيات البحث التي تعتبر حلولاً مقترحة للمشكلة وتحدد العلاقة بين متغيرات البحث.
- تحديد مجتمع الدراسة وعينتها.
- جمع بيانات المجيبين باستخدام الاستبيانات.
- التحقق من صحة الفرضيات من خلال القيام بالاختبارات والتحليلات المناسبة باستخدام برنامج SPSS25.

الفصل الأول (الإطار النظري)

1- مفهوم التحول الرقمي

يشير مصطلح "الرقمي" إلى التغيرات المتسارعة في العالم اليوم، التي تحركها التكنولوجيا الرقمية الحديثة. أما "التحول" فيتعلق بقدرة المنظمة على التكيف واعتماد الإبداع والابتكار الناتج عن استخدام التكنولوجيا الرقمية بدلاً من الأساليب التقليدية (الهادي، 2021، ص 166).

وعلى الرغم من حداثة هذا المفهوم، فقد تعددت التعريفات له، ومن أبرزها:

الاستثمار في تغيير الفكر والسلوك لإحداث تحول جذري في أساليب العمل عبر الاستفادة من التطور التقني الكبير.

يهدف التحول الرقمي إلى تقديم خدمات أفضل وأسرع للمستخدمين، ويمنح إمكانيات هائلة لبناء مجتمعات فعالة وتنافسية ومستدامة.

يتم ذلك من خلال إحداث تغيير جذري في الخدمات المقدمة للأطراف المختلفة، سواء كانوا مستهلكين، موظفين أو مستفيدين، مع تحسين تجاربهم وإنتاجيتهم من خلال سلسلة من العمليات المتكاملة.

يتطلب التحول الرقمي تعزيز ثقافة الإبداع في بيئة العمل، ويشمل تغيير المكونات الأساسية للعمل، بدءاً من البنية التحتية ونماذج التشغيل وصولاً إلى تسويق الخدمات والمنتجات (حاج، 2020، ص 5).

يعني التحول الرقمي نقل المؤسسة من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي، أي الانتقال من المعاملات الورقية إلى المعاملات الرقمية من خلال تطبيق التكنولوجيا الحديثة في مختلف مجالات العمل، لتحقيق أهداف المؤسسة في الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة (حصنية، 2020، ص 4).

2- قواعد التحول الرقمي في المنظمات العامة الخدمية:

يمكن تلخيص قواعد التحول الرقمي في المنظمات العامة الخدمية على النحو التالي (شديد، 2021، ص 205):

- تنسيق الخدمات وتسهيل الوصول إليها، مع تعزيز الوعي بكيفية الاستفادة منها.
- الفصل بين مقدم الخدمة وملتقيها، والترويج للخدمات الإلكترونية.
- تقديم عمليات أقل، أسرع وأكثر أماناً، مع ضمان الخصوصية في المعلومات.
- تقليل الاعتماد على التدخل البشري لتوحيد مستوى أداء الخدمات والحد من الأخطاء.
- تعزيز القابلية للتحديث عبر المشاركة لزيادة كفاءة الخدمة.
- تطبيق معايير الحوكمة، بما في ذلك الشفافية والإفصاح والنزاهة.

التحول الرقمي يعني الاستثمار في الفكر وتغيير السلوك لإحداث تحول جوهري في أساليب العمل، من خلال استغلال التطور التقني الكبير لتحسين سرعة وكفاءة الخدمات المقدمة للمستخدمين.

يتيح التحول الرقمي إمكانيات هائلة لبناء مجتمعات فعالة، تنافسية، ومستدامة، وذلك عبر إحداث تغييرات جوهريّة في الخدمات المقدمة لمختلف الأطراف كالمستهلكين، والموظفين، والمستخدمين، مع تحسين تجاربهم وزيادة إنتاجيتهم من خلال عمليات متكاملة، مترافقة مع إعادة تصميم الإجراءات الضرورية للتنفيذ والمراقبة (بن شمس، 2017، ص 252).

مميزات التحول الرقمي:

- إعادة تشكيل أسلوب حياة الناس وطريقة عملهم وتفكيرهم وتفاعلهم، بالاعتماد على التقنيات المتاحة مع التخطيط المستمر لتجديد الخبرات العملية.
- إحداث تغيير جذري في الخدمات المقدمة للأفراد في مجالات مثل الصحة، التعليم، السلامة، والأمن، مع تحسين تجاربهم وزيادة إنتاجيتهم.
- الاستفادة من التقنيات الحديثة لتعزيز الوعي والمرونة في العمل، مع القدرة على التنبؤ والتخطيط للمستقبل.

- تسريع وتيرة الابتكار لتحقيق النتائج المرجوة ودفع عجلة النجاح.

- تقديم استراتيجيات تهدف إلى تحقيق قيمة تنافسية أعلى، تطوير فرق عمل متقدمة، وتعزيز ثقافة

الإبداع المستدامة (حاج، 2020، ص 6).

تقنيات التحول الرقمي:

تتعدد التقنيات المستخدمة في التحول الرقمي، وتختلف باختلاف الرؤية والاستراتيجية المتبناة. وفقاً

لمنظمة التعاون الاقتصادي، فإن أبرز هذه التقنيات تشمل:

1. البلوك تشين

2. الحوسبة السحابية

3. تحليل البيانات الضخمة

4. شبكات الجيل الخامس

5. الذكاء الاصطناعي

6. القدرة الحاسوبية

7. إنترنت الأشياء

أهمية التحول الرقمي

أصبح التحول الرقمي ضرورة ملحة لجميع المؤسسات والهيئات التي تسعى للتطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها إلى المستفيدين.

التحول الرقمي لا يقتصر على مجرد تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة، بل هو برنامج شامل يمس كافة جوانب المؤسسة، بما في ذلك طرق وأساليب العمل الداخلي والخارجي، وكذلك تقديم الخدمات للجمهور المستهدف بطرق أسهل وأسرع. كما يسهم التحول الرقمي في تعزيز الترابط بين القطاعات الحكومية والخاصة، مما يتيح إنجاز الأعمال المشتركة بمرونة أكبر.

مع التطور السريع في استخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع جوانب الحياة، سواء في التعاملات مع القطاعين الحكومي والخاص أو على مستوى الأفراد، تزداد الحاجة الملحة لتحول المؤسسات رقمياً. لذلك، هناك ضغوط متزايدة من مختلف شرائح المجتمع على المؤسسات والهيئات والشركات لتحسين خدماتها وإتاحتها عبر جميع القنوات الرقمية.

فوائد التحول الرقمي

يوفر التحول الرقمي العديد من الفوائد للأفراد والمنظمات، ومن أبرزها (الهادي، 2021، ص 167):

- استبدال العمليات التقليدية بالرقمية.
- زيادة الوقت المتاح للتفكير في التطوير والابتكار.
- تغيير نماذج العمل وتبني عقلية جديدة.
- رفع كفاءة سير العمل وتقليل الأخطاء.
- تسريع الإجراءات اليومية.
- تقديم خدمات جديدة بسرعة ومرونة.
- تحسين جودة العمل وتطوير الأداء.
- زيادة رضا المستفيدين.
- تقديم خدمات بسرعة أكبر وبجودة أعلى.

متطلبات التحول الرقمي

حل المشكلات الموجودة في الواقع التقليدي قبل الانتقال إلى البيئة الرقمية، مثل مشاكل التوثيق والتوقيع الإلكتروني.

معالجة القضايا القانونية المتعلقة بالتبادلات التجارية وتوفير الأدوات التقنية والتنظيمية اللازمة.

يتطلب ذلك وضع كافة المبادلات النقدية على الإنترنت، مثل إتاحة دفع الفواتير والرسوم الحكومية مباشرة عبر الإنترنت، وضمان شمول هذه العمليات لجميع الأطراف التي تتعامل مع المؤسسات الحكومية.

توفير البنية التحتية والاستراتيجيات المناسبة لبناء المنصات الإلكترونية. يتطلب بناء هذه المنصات إنشاء وسيط تفاعلي على الإنترنت يسهل التواصل بين المؤسسات الحكومية بعضها مع بعض، وبينها وبين المواطنين، وكذلك مع مزودي الخدمات.

أثر التحول الرقمي على الخدمات الحكومية

تبذل الحكومات جهوداً متواصلة لتحسين كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة لمواطنيها، حيث أدت التطورات السريعة في تكنولوجيا المعلومات إلى تغييرات جذرية في طريقة تعامل الحكومات مع الجمهور.

وبرز مفهوم الحكومة الإلكترونية كأداة رئيسية لتقديم الخدمات في القطاع العام.

ومع ذلك، وبعد أكثر من عقد على تنفيذ العديد من مشاريع الحكومة الإلكترونية، واجهت

الحكومات حول العالم تحديات كبيرة، كان من أبرزها قلة تبني المواطنين لهذه الخدمات.

وقد أظهرت الدراسات أن هذا يعود بشكل رئيسي إلى تراجع الثقة في الحكومات وممارساتها

(Aljazzaf et al., 2010; Colesca, 2009; Teo et al., 2008).

واجهت جهود الرقمنة السابقة للإدارات العامة مشاكل متعددة، بما في ذلك عدم تبني المواطنين

أو حتى رفضهم لهذه الخدمات، والاعتماد على الأساليب التقليدية في طلب الخدمات.

وغالبًا ما كانت الخدمات الرقمية مجرد تكرار للعمليات القائمة بالفعل، ولكن بطريقة رقمية،

دون إعادة تصميمها أو دعمها بما يجعلها أكثر قبولاً من قبل المواطنين كبديل موثوق يمكن

الاعتماد عليه للحصول على الخدمات دون الحاجة إلى التعامل المباشر مع الموظفين أو

الحضور الفعلي إلى المكاتب (Mergel et al., 2018).

من هنا، ظهر مفهوم التحول الرقمي لوصف الانتقال من جهود الرقمنة إلى مراجعة شاملة للسياسات، العمليات، والخدمات، بهدف خلق تجارب أبسط وأكثر سهولة للمواطنين والعاملين في الخطوط الأمامية.

ففي حين ركزت موجات الرقمنة السابقة على تحويل الخدمات التناظرية إلى خدمات رقمية موازية لتحسين الكفاءة والفعالية، يهدف التحول الرقمي إلى إعادة تصميم وإعادة هندسة الخدمات الحكومية بالكامل لتلبية احتياجات المستخدمين المتغيرة (Mergel et al., 2018).

التحول من الإلكتروني إلى الرقمي

تستخدم الدراسات مجموعة من المصطلحات لوصف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحديث الإدارة الحكومية، مثل "الحكومة الإلكترونية"، "الإدارة الإلكترونية"، "تقديم الخدمات الإلكترونية"، "الرقمنة"، "الحكومة الرقمية"، و"التحول الرقمي". وقد ظهر مصطلح الحكومة الإلكترونية في بداية التسعينيات من القرن الماضي، عندما بدأت الحكومات باستخدام الإنترنت كأداة أساسية في إدارة خدماتها.

بشكل عام، تشير الحكومة الإلكترونية إلى الجهود المبذولة لجعل تقديم الخدمات أكثر كفاءة وسهولة في الوصول إليها من قبل المواطنين من خلال استخدام الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تُفهم نماذج الحكومة الإلكترونية على أنها عملية خطية وتدرجية تبدأ من التواجد البسيط على شبكة الإنترنت إلى توفير المعلومات، التفاعل، وتقديم خدمات المعاملات. مع تطور مستويات النضج في الحكومة الإلكترونية، تتحول من مجرد مشكلة تتعلق بالواجهة الأمامية (معلومات موجودة على الموقع الإلكتروني) إلى مزيج من حلول الواجهة الأمامية والخلفية (Fischer et al., 2021).

أما الرقمنة، فتُفهم على أنها عملية تحويل البيانات التناظرية إلى أشكال رقمية، حيث يتم تكرار الهياكل والعمليات التناظرية الحالية بشكل إلكتروني دون إحداث تغييرات في الهياكل الإدارية والتنظيمية (Mergel et al., 2019).

ورغم أن هذه الجهود قد حققت بالفعل نتائج مهمة وتحسينات في المؤسسات العامة، مثل توفير الوقت عند تحويل المعلومات، إلا أنه غالباً ما يتم التغاضي عن عدم كفاءة سير العمليات الرقمية، ويُركز أكثر على التقدم التكنولوجي المتاح.

في هذا السياق، يظهر دور التحول الرقمي الذي لا يقتصر على التغيير التنظيمي والعملياتي فقط، بل يمتد إلى تغييرات مؤسسية أعمق تشمل التحولات الثقافية، والهياكل الإدارية، والمؤهلات، وأساليب التفاعل مع المواطنين، وتأثيرات طويلة الأجل على طريقة تقديم الخدمات العامة.

لذلك، يركز التحول الرقمي على الطبيعة الاجتماعية التقنية لهذه التغييرات، بدلاً من مجرد التفكير في الجوانب الفنية التقنية. ومع ذلك، لا يوجد حد فاصل واضح بين الرقمنة والتحول الرقمي نظراً لنسبية ما يمكن اعتباره تغييراً شاملاً (Fischer et al., 2021).

أثر التحول الرقمي على الخدمات الحكومية

لا يوجد نموذج مقبول بشكل عام لتحديد آثار التحول الرقمي، وغالباً ما يشار إلى التأثيرات قصيرة أو متوسطة الأجل بالنتائج أو المخرجات، بينما يشار إلى التأثيرات طويلة الأمد بالآثار (OECD) (2013).

علاوة على ذلك ترتبط النتائج أو المخرجات إلى التأثيرات على المنظمة داخلياً أو على أصحاب المصلحة بينما يرتبط الأثر عموماً بالتأثيرات على المجتمع، وهذا الأمر بالتحديد تقييم أثر التحول الرقمي والأساليب لقياس هذا Fischer et al,2021 الأثر تعتبر تحدياً

سنقوم في هذا البحث بدراسة أثر التحول الرقمي على الخدمات الحكومية من أربعة أبعاد توفير الوقت

أولاً: توفير الوقت

من أكثر العوامل التي تواجه المواطنين التواجد الفيزيائي في أماكن الحصول على الخدمات ضمن أوقات العمل الرسمية، مما يضطر البعض إلى الاضطرار إلى ترك أعمالهم وأشغالهم لإتمام معاملاتهم الحكومية، بالإضافة إلى الوقت الطويل الذي يستهلكه في الحصول على هذه الخدمات.

كما أن فكرة التحول الرقمي داخل المؤسسات الحكومية تعتمد على توفير الوقت والجهد للأشخاص من خلال جعل الخدمات أكثر كفاءة، وتعزيز التكامل والترابط بين الجهات الحكومية المختلفة على المستوى الوطني، بهدف الانتقال من مفهوم الوحدات المنعزلة إلى نهج الحكومة الرقمية الشاملة والمتكاملة (المصدر، نصر الله 2020-12) هنا يأتي دور التحول الرقمي في توفير الوقت والجهد فبحسب المجلس الوطني الألماني للرقابة التنظيمية يحقق التحول الرقمي الفوائد الآتية:

ثانياً: التخفيض من الفساد

تعد ظاهرة الفساد المالي والإداري ظاهرة عالمية واسعة الانتشار ذات آثار مدمرة، وتختلف درجة شموليتها من مجتمع إلى آخر، لم تسلم منه أي دولة في العالم متقدمة كانت أو متخلفة. ويتجلى ذلك من خلال الأوجه العديدة للفساد المالي والإداري والتي منها الرشوة، تحويل وتبييض الأموال والتهرب الضريبي والجمركي، التعسف وسوء استخدام الوظيفة وتفشي المحسوبية والوساطة في تنفيذ المعاملات (مراد ، 2019).

وقد أظهرت العديد من الدراسات أن للتحويل الرقمي أثراً إيجابياً في تخفيض معدلات الفساد، فالرقمنة تتيح تبادل المعلومات بين الحكومات والشعوب مما يشجع الانفتاح والمواطنة والشفافية (Chene 2012)، وذلك من خلال الحد من عدم تناسق المعلومات، وأتمتة الإجراءات، تقييد حرية التصرف للموظفين العموميين وتقليل الوسطاء

Grönlund et al 2010 والبيروقراطية كما جاء في نتائج دراسة heikh et al 201 أن للتحويل الرقمي تأثيراً إيجابياً وهاماً في مكافحة الفساد، ممن خلال تحسين المسائلة والشفافية في مؤسسات القطاع العام قد يساعد الاختراق الرقمي في التقليل من إساءة استخدام الرقابة الإدارية بتكاليف منخفضة، وتعمل على تحسين التتبع الرقمي للفساد، وبناء جو شفاف للمعلومات العامة وتنمية رأس المال الاجتماعي. نجح استخدام التكنولوجيا الرقمية في البلدان محط الدراسة في القضاء على الفساد في القطاع العام من خلال تغيير كل من طريقة عملها الداخلية وطريقة تفاعلها مع شعبها. كما أظهرت دراسة (Haast 2017) التي تمت على 171 دولة حيث تمت دراسة الفساد على عدة مستويات وأثر الرقمنة على الفساد، وكانت النتيجة أن الرقمنة تؤثر بشكل كبير على الفساد وأن ارتفاع مستوى الرقمنة من شأنه أن يؤدي إلى حكومات أقل فساداً.

ثالثاً: الروتين والبيروقراطية

ربما يكون إتمام الخدمات العامة أمراً محيراً، وفي أغلب الأحيان تعرض المعلومات الخاصة بكيفية الوصول إلى الخدمات بلغة بيروقراطية يصعب فهمها، ويجب على المستخدمين زيارة العديد من المكاتب أو المواقع الإلكترونية المختلفة الخاصة بكل خدمة. وعادة ما تقتضي الطلبات المقدمة أيضاً إرفاق نسخ من الوثائق الثبوتية المطبوعة والممهوره بعدد من التوقيعات، والعديد من النماذج عبر الإنترنت لا تقل تعقيداً عن النسخ الورقية. هذا بالإضافة إلى تفاوت تجربة المستخدم عبر المواقع الإلكترونية الحكومية، وغالباً ما يحتاج المستخدمون إلى حسابات وهويات رقمية متعددة لإتمام طلباتهم، يقف كل ذلك في تناقض صارخ مع التوقعات، ففي كثير من الأحيان، يعجز الأفراد عن إدراك سبب زيادة تعقيد الخدمات العامة مقارنة بالتسوق عبر الإنترنت، ويطمحون للوصول للخدمات المطلوبة على وجه السرعة، ويرغبون في توافر المعلومات بلغة واضحة وبسيطة ويتوقعون إتمام جميع المعاملات عبر القنوات الرقمية بصورة مثالية من خلال خوض جولة رقمية واحدة

بحسب الرؤية العربية للاقتصاد الرقمي الطبعة الثانية 2020 فإن للتحول الرقمي أثراً واسعاً واسعة النطاق على كافة مناحي الأنشطة الاجتماعية فهو ممكن أساسي في أتمتة العمليات والإجراءات مما يعزز الكفاءة التشغيلية، التي تتضمن تقليل تكاليف المعاملات وتخفيض أعباء الموازنات بشكل عام وهذا بدوره يؤثر إيجابياً على الإنتاجية. بعد التحول الرقمي من أبرز وأهم الملفات التي طرحتها الحكومة، حيث يسهم هذا التحول في القضاء على الفساد والبيروقراطية، وذلك من خلال إتاحة الخدمات الرقمية لجميع المؤسسات والمواطنين بطرق بسيطة وتكلفة ملائمة في أي وقت وأي مكان (محمدين، 2020)

كما ذكر الشيشي (2020) أن من أهداف التحول الرقمي هو القضاء على البيروقراطية والروتين، حيث إن الانتقال من المعاملات الورقية إلى الإلكترونية يساهم في شكل كبير في تطور النظام السياسي والقبول الشعبي، فهو سيوفر الوقت والجهد لأن الخدمة سستم بدون عواقب أو صعوبات تذكر.

لا تقل حاجة القطاع العام إلى التقنية عن حاجة القطاع الخاص إليها، فلدى القطاع العام من المشكلات الإدارية ما يدفعه دائماً إلى البحث عن حلول لهذه المشكلات، ومن حلول تغيير أسلوب الإدارة من التقليدي الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني المرن، فالإدارة الإلكترونية حسب دراسة (القيسي 2012) تساهم في القضاء على البيروقراطية والأخذ بالإدارة الإلكترونية يحقق للعمل الإداري المزايا التالية

رفع كفاءة الأداء الإداري، ويتم ذلك أساسا عن طريق توفير أحدث وأشمل المعلومات المطلوبة، مع تيسير الحصول على أي منها بعد تصنيفها إلكترونيا، وكذلك تسهيل تبادل المعلومات وسبل الاتصالات الإلكترونية بين الإدارات المعنية، كما أن تدوير المعلومات يتم إلكترونيا من مرحلة التقديم إلى الحصول على الموافقة بين الإدارات المختلفة والمتعاملين معها، بمعنى أن الإجراءات يمكن أن تنجز خلال دقائق

زيادة دقة البيانات نظرا لتوفر إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة من جهة الإدخال الأولية، أي أن الثقة بصحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها ستكون مرتفعة، وسيغيب القلق من عدم دقة المعلومات والأخطاء الناجمة عن الإدخال اليدوي.

تقليص الإجراءات الإدارية، فمع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تنتقل الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدويا، كما تنعدم الحاجة إلى تقديم نسخ من المستندات الورقية طالما أن إمكانية تقديمها تقنيا متاحة ويطرافق مع هذا الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية، فإذا ما تم احتواء المعلومات بشكل رقمي فإن ذلك سيؤدي إلى سهولة تحريكها وإعادة استخدامها إلكترونيا من مكان لآخر، وسيصبح من الممكن توجيه الطاقات البشرية للعمل على مهام وأعمال أكثر إنتاجية

(القيسي (2012)

رابعاً: العامل الصحي

في السنوات القليلة الماضية، كان التحول الرقمي من بين الموضوعات الأكثر مناقشة لقادة الأعمال ومعلمي الإدارة. فالعديد من المنظمات، مع فهم أهمية التحول الرقمي والتفكير في هذا الاتجاه الجديد، كان بطينة في استيعاب تغيير الوضع الراهن، والسبب في ذلك الخوف من الممانعة وعدم التبني لهذا التحول الحتمي، لذلك تركزت الجهود على تم بذل الجهود في المشاريع الصغيرة، التي تحمل تغييرات طفيفة، والتعلم من الآخرين وانتظار وقت أكثر ملاءمة لإجراء تغيير جذري ولكن مع بداية عام 2020 وتفشي COVID-19، وجدت المنظمات نفسها على حين غرة غير مهيا للظروف الطبيعية الجديدة التي أحدثها واقع فيروس كورونا. حيث لجأ الملايين من الناس إلى عالم الإنترنت الأمان من أجل الأخبار والترفيه والتعليم والتواصل والعمل عن بعد تحولت ضرورة التحول الرقمي من مهمة إلى حرجة للغاية (2020 Scott).

لم يعد قطاع الاتصالات في زمن فايروس كورونا (كوفيد 19) يقتصر على التواصل التقليدي والبحث عن المعلومات، بل بات يشكل العمود الفقري لاستخدام البيانات والمحتويات والتطبيقات الرقمية من قبل الأفراد والحكومات والشركات لضمان استمرارية النشاط الاقتصادي والاجتماعي في ظل التباعد الاجتماعي الإغلاق الكامل في معظم دول العالم (الجورماني 2020)

جودة الخدمة

- تعريف الخدمة:

الخدمة "أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف الى طرف آخر دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما فتقديم

((Alwadi,. & Mohamed, H 2009,213) الخدمة قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون كما تعرف الخدمة بأنها فعل وأداء يقدمه طرف لطرف آخر، رغم أنها يمكن أن تكون مرتبطة بمنتج مادي وتكون بالضرورة غير ملموسة ولا ينتج عنها ملكية أحد عوامل الإنتاج ثم عرفها (Vargo and Lusch) سنة 2004 بأنها استعمال (تطبيق) قدرات متخصصة (مهارات ومعرفة عبر أفعال وعمليات وأداءات لفائدة كيان آخر أو الكيان نفسه (خدمة ذاتية). وفي العام 2006 عرفها (Gronroos) بأنها عمليات تتألف من مجموعة أنشطة، والتي تحدث عن طريق التفاعل بين الزبون الأفراد السلع والموارد المادية الأخرى، الأنظمة والهياكل الأساسية ممثلة بمورد الخدمة، والتي من الممكن أن تحوي (تشارك عملاء آخرين، هدفها حل مشاكل العميل وقد عرفها (Kotler, et al., 2006) بأنها نشاط أو أداء يخضع للتبادل، بالضرورة غير ملموس، ولا يسمح بأي تحويل للملكية، والخدمة يمكن أن تكون مرتبطة أو لا بمنتج مادي

انواع الخدمة

الخدمة المرفقة بمنتج مادي: يمكن للمؤسسة تقديم خدمة أساسية لكنها تكتمل ببعض المنتجات أو الخدمات مثل خدمات المواصلات الجوية، خدمات الجرائد المجلات المشروبات كالطبيب الذي يحتاج إلى تجهيزات أو أدوية لتقديم خدمات التمريض.

المنتج المرافق لعدة خدمات في هذه الحالة تعرض المؤسسة منتجاتها مرفقة بخدمات عدة ، مثل بيع أجهزة التلفزيون وآلات الغسيل مرفقة بالضمان لمدة معينة أو مع خدمة التوصيل، فكلما كان المنتج متطوراً تكنولوجياً مثل السيارات وأجهزة الإعلام الآلي، كان بيعه يتطلب خدمات مرفقة مثل النقل الصيانة الضمان

مفهوم جودة الخدمة

يقصد بجودة الخدمات الإشباع التام لاحتياجات المستهلك بأقل كلفة داخلية" (2007) Sudma, M. . فهي المحدد الأول لرضا الزبون وتتمثل في تقييم السوق المقدم إليه الخدمة (لتجربة الاستهلاك الأخيرة، ويتوقع أن يكون لها

تأثير مباشر و ايجابي على رضا الزبون (أبو عكر، 2016 (17). وحسب Lovelock et wright فإن جودة الخدمات هي تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستخدمين والزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم المصري 2019 (29). فإن تعريف جودة الخدمة يعني خلو الخدمة من أي عيب في أثناء انجازها، وهذا الحكم يصدره الزبون بعد إدراكه الأداء الفعلي للخدمة، كما أنها قدرة الإدارة على الوفاء بمطالب الزبون بالشكل الذي يتفق مع توقعاته ويحقق رضاه التام

عن الخدمة المقدمة له (عباس؛ حافظ 2015 (41)

ويمكن تعريف جودة الخدمة من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات، وهي:

البعد التقني والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا المشكلة معينة.

البعد الوظيفي أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستعمل وتمثل ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والزبون الذي يستخدم الخدمة. الإمكانيات المادية وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة، فجودة الخدمات تتعلق بالتفاعل بين المستعمل ومقدم الخدمة حيث يرى الزبون جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة)

غضبان، 2020

مستويات جودة الخدمة

وقد تم تحديد خمس مستويات الجودة الخدمة وهي:

الجودة التي يتوقعها الزبائن وتتمثل بالجودة التي يرى الزبائن وجوب توافرها.

الجودة المدركة من المنظمة وترى أنها مناسبة.

الجودة القياسية هي التي تحدد بالموصفات النوعية للخدمة.

الجودة الفعلية هي التي تؤدي بها الخدمة فعلاً الجودة المروجة للزبائن هي التي وعد بها الزبائن

من خلال الحملات الترويجية (عباس؛ حافظ 2015 (41)

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

الدراسات السابقة

دراسة طواهرير الهواري (2012) "

محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال

مقياس NetQual دراسة حالة موقع مؤسسة البريد الجزائرية".

تناولت الدراسة معرفة جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة عبر موقع مؤسسة بريد الجزائر باعتبارها من بين المؤسسات العمومية الرائدة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالجزائر خاصة في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية وفي تحقيق رضا الزبون وذلك باستعمال أبعاد مقياس Netqual المعدل لقياس جودة الخدمة الإلكترونية، وشمل مجتمع الدراسة جميع مستعملي خدمات مؤسسة بريد الجزائر المالكين للحسابات بريدية جارية في ولاية ورقلة ، حيث بلغ حجم العينة 250 ، تم الاعتماد على أسلوب الاستقصاء من خلال تصميم استمارة أسئلة موجهة للزبان المالكين لحسابات بريدية جارية للإجابة عليها، حيث هدفت الاستمارة إلى تقييم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني لمؤسسة بريد الجزائر ودراسة علاقة الارتباط بين الجودة المدركة ورضا الزبون، وذلك باستخدام النموذج الفرنسي NetQual لقياس جودة الخدمة

الإلكترونية باستعمال أربعة أبعاد رئيسية وهي المعلومات الاستعمال التصميم، والأمن والسرية

دراسة (المصدر نصر الله (2020)

دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الحكومية في فلسطين"

أصبح التحول الرقمي ضروري للمؤسسات والهيئات التي تسعى إلى تطوير وتحسين خدماتها للمستفيدين ويهدف هذا البحث للتعرف على مفهوم ومتطلبات التحول الرقمي، إضافة لاستعراض مفهوم الحكومة الإلكترونية وعرض أهم المكاسب المترتبة على تعزيز التحول الرقمي في المؤسسات، ودور التحول الرقمي في تحسين أداء الخدمات الحكومية

ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث أنه رغم معوقات الاحتلال الإسرائيلي المتراكمة أمام تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلا أن هذا القطاع له دور إيجابي في تعزيز التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية والخاصة، وأن التغلب على معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين يسهم في تعزيز دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية. وقد توصل البحث المجموعة من التوصيات من أهمها، ضرورة العمل على استكمال تطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية في كافة المؤسسات الحكومية الفلسطينية، وذلك من خلال تأسيس هيئات رسمية معنية بالعمل على إنشاء ومتابعة وصيانة ورقابة المواقع الإلكترونية الحكومية وإقرار التشريعات الكفيلة بحماية التخطيط والتطبيق ورقابة الحكومة الإلكترونية الفلسطينية

دراسة رمضان وآخرون 2021

معوقات التحول الرقمي في المؤسسات الصحفية العامة للدراسة " استخدام الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة المؤسسات الطباعية "

هدف البحث إلى التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحفية العامة من خلال الدراسة استخدام الادارة الإلكترونية ونظم المعلومات الادارية في رفع كفاءة المؤسسات الطباعية "، مشكلة البحث في دراسة الواقع ومشكلاته قبل إجراء عملية التحول الرقمي والتغلب على المشكلات والمعوقات التي تعترض تطبيقها في المؤسسات الصحفية العامة ، و التي تحول دون تنفيذ هذا النظام الجديد والاستفادة منه وذلك في ضوء التقدم المتزايد في استخدام التكنولوجيا الحديثة وتطبيقات الحاسب الآلي الذي أصبح استخدام النظم الإلكترونية مطلب وضرورة لا غنى عنها لما تحققة من نتائج إيجابية نحو تحسين الأداء فيها ورفع كفاءتها. وبرزت أهمية البحث في أن عملية التحول الرقمي باتت ضرورة ملحة وأنها توجه للدولة بعد تحويل محافظة بورسعيد إلى محافظة رقمية.

وتعميم تطبيق تلك التجربة على باقي أنحاء الجمهورية، حل إشكالية تخطيط وتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية بكفاءة وفعالية، ووضع الحلول اللازمة للتغلب عليها لتجاوز المعوقات التي تواجه مشروع الإدارة الإلكترونية، وضع الباحث فرضية وجود معوقات تحول دون إتمام عملية التحول الرقمي التام

دراسة

"The impact of digitalization in the public sector a systematic "

"literature review

تضمنت هذه الدراسة مراجعة منهجية الدراسات سابقة تناولت أثر مشاريع التحول الرقمي في القطاع العام حيث بلغ عدد هذه الدراسات 93، كما بينت الدراسة الفرق بين التحول الرقمي والرقمنة والحكومة الإلكترونية وخلصت الدراسة إلى أن أغلب الدراسات تناولت أثر التحول الرقمي من بعد الكفاءة والأداء فقط، لذلك نحن بحاجة موضوع أثر التحول الرقمي على الخدمات الحكومية من أبعاد مختلفة هناك حاجة إلى مزيد من التعاون متعدد التخصصات للبحث في تأثير الرقمنة في القطاع العام ودارسة الأبعاد المختلفة بشكل أوثق ويجب ربط التأثير بالإضافة إلى ذلك ، يجب أن يركز البحث بشكل أكبر على تأثيرات الرقمنة داخل الإدارة.

(دراسة 2018, Mahmood:)

Does the digital transformation of government lead to enhanced "
citizens' trust

"and lead to confidence in government

على مر السنين استمرت ثقة المواطنين في حكوماتهم في التدهور ومن المتوقع أن تعكس
الحكومة الرقمية هذا الاتجاه فقد تم إنفاق مبالغ هائلة في جميع أنحاء العالم، على مبادرات
الحكومة الإلكترونية التي تركز على تحسين الأداء، خفض التكاليف وتعزيز ثقة المواطنين
وثقتهم في الحكومات.

ومع ذلك حقق القليل من المبادرات التي تم تنفيذها تحولاً حقيقياً للحكومة أي تغييرات جوهرية
في الطريقة التي يتم بها أداء الوظائف الأساسية للحكومة لتحقيق مكاسب ملحوظة في الأداء
والكفاءة.

لذلك، هناك حاجة لفهم كيف يؤثر تحول الحكومة كبناء على ثقة المواطنين في الحكومة في ظل وجود عوامل مثل الأداء الحكومي ورضا المواطن يدرس البحث بشكل تجريبي تأثير التحول الرقمي للحكومة على ثقة المواطنين والأمان في مملكة البحرين فهي الدولة الأولى من حيث الترتيب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منطقة دول مجلس التعاون الخليجي.

تم تطوير نموذج مفاهيمي والتحقق من صحته باستخدام استطلاع عبر الإنترنت يستهدف بشكل عشوائي مواطني.

مملكة البحرين بناء على ردود 313 تشير نتائج هذا البحث أن ثقة المواطنين وحكومتهم تتأثر بشكل إيجابي بالتحول الرقمي للحكومة، باعتبار الأداء الحكومي ورضا المواطنين متغيرات وسيطة كما وجدت الدراسة أن الحكومة الإلكترونية والتكنولوجيا ليسا كافيين لتحقيق تحول حقيقي في الحكومة لذلك تواجه معدلات منخفضة في الأمان وتراجع ثقة المواطنين في الحكومة.

تم العثور على عوامل أخرى لتكون مهمة في هذه المعادلة، بما في ذلك الشفافية والمساءلة عن وظائف وأنشطة الحكومة في تلبية توقعات المواطنين، ومن السياق النظري تعتبر هذه الدراسة هي الأولى التي تبحث في العلاقة بين التحول الرقمي للحكومة وثقة المواطنين والأمان في الحكومة.

The Effect Of Digital Transformation On Corruption- An Inter Country "

"Analysis

في كثير من الأحيان ينظر إلى التحول الرقمي والرقمنة ونشر التكنولوجيا على أنها تحفز قفزات كبيرة إلى الأمام في الازدهار الاقتصادي من ناحية أخرى، غالبا ما ينظر إلى الفساد على أنه عامل مثبط للنمو الاقتصادي على الرغم من أن العلاقة بين التوافر التكنولوجي والفساد تمت دراستها بالتفصيل إلا أن التبني الفعلي للتكنولوجيا المتاحة لم يكن على مستوى كبير، لذلك تقوم الدراسة بإجراء تحليلًا طويلًا داخل البلد، مما يوضح آثار التحول الرقمي على الفساد. حيث كانت فرضيات الدراسة تدل أن البلدان ذات المستوى العالي من التحول الرقمي لديها مستوى منخفض من الفساد، ويرجع ذلك أساسًا إلى زيادة ويرجع ذلك أسامنا إلى أن انتشار التكنولوجيا والتحول الرقمي يزيدان من وعي الجمهور ويزيدان توفر المعلومات وبالتالي زيادة القدرة للكشف عن الفساد.

ونتيجة لذلك تبحث هذه الدراسة في تضمين متغيرين مركبين متميزين، أحدهما يلتقط التحول الرقمي جانب المواطن والآخر هو الجانب المؤسسي.

ملخص الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة موضوع الحكومة الإلكترونية ودراسة رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعلى الرغم من أن بعضها استخدم مصطلح التحول الرقمي كعنوان إلا أن المتغيرات في متن الدراسة كانت متمحورة حول الحكومة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهذا الخلط التي تحاول بعض الدراسات التنويه إليه حيث هنالك فرق بين التحول الرقمي والحكومة الإلكترونية كما تناول بعضها الآخر موضوع التحول الرقمي ودوره في رفع كفاءة المؤسسات من جانب ومعوقات التحول الرقمي في المؤسسات العامة من جانب آخر، كما تناولت بعض الدراسات أثر التحول الرقمي في الخدمات الحكومية على الثقة والأمان لدى المواطنين في الخدمات الحكومية وعلى تخفيض الفساد المالي والإداري، وكيف كان لأزمة كورونا دور في تبني الكثير من الحكومات لإجراءات تسرع من وتيرة التحول الرقمي للخدمات الحكومية وتحقيق قفزات نوعية في هذا المجال ضمن فترات زمنية قصيرة.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

تتناول هذه الدراسة أثر التحول الرقمي من أربعة أبعاد في ان واحد والتي تتمثل في توفير الوقت، الحد الفساد، تخفيض الروتين والبيروقراطية، العامل الصحي)، ودور هذه العوامل على تحسين رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني في سورية، حيث تعتبر من الدراسات الحديثة التي تتناول هذا العنوان وانعكاسه على الخدمة الحكومية.

في حين تناولت الدراسة السابقة أثر التحول الرقمي من بعد واحد أو بعدين كحد أقصى، كما تناولت التمييز بين الحكومة الإلكترونية والرقمنة والتحول الرقمي ضمن الإطار النظري والاستفادة من عدم الوقوع في اللغظ الموجود في بعض الدراسات السابقة التي خلطت بين المفاهيم السابقة.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

متغيرات الدراسة:

المتغير التابع: رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية.

المتغير المستقل: تأثير التحول الرقمي، والذي يشمل أربعة أبعاد:

1. توفير الوقت.

2. تقليل البيروقراطية والروتين.

3. الحد من الفساد.

4. العامل الصحي.

التحليل الإحصائي المستخدم:

اعتمدت الطالبة في تحليل البيانات على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار 25،

واستخدمت الأساليب الإحصائية التالية:

قياس صدق وثبات الدراسة: تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، حيث يجب أن تتجاوز قيمته 0.60، كما تم استخدام الجذر لمعرفة صدق الأداة ودراسة صدق الاتساق الداخلي لكل محور.

الإحصاءات الوصفية: تم استخدامها لوصف العينة وخصائصها، بالإضافة إلى حساب النسب المئوية والتكرارات للمتغيرات الديموغرافية، وحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغيرات الداخلة في الاختبارات.

الارتباط والانحدار: تم تحليل العلاقة بين المتغيرات من خلال اختبار بيرسون لقياس قوة ونوع الارتباط،
والتحضير لاختبار الانحدار الخطي البسيط للتحقق من معنوية العلاقة

دراسة الفروقات: تم استخدام اختبار ستودنت للعينات المستقلة (Independent T-test) لدراسة الفروقات
بين مجموعتين، واختبار مان ويتني (Mann-Whitney) كبديل لاوسيطي.
كما تم استخدام اختبار One Way ANOVA للتحقق من وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في مستويات
متغير معين ضمن المجموعة الواحدة، واختبار كروسكال-واليس (Kruskal-Wallis) كبديل لاوسيطي.

صدق وثبات أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على الصدق الظاهري للتأكد من صحة الاستبانة وجدواها. ولقياس ثبات الاستبانة، تم
استخدام معامل الاتساق الداخلي للتحقق من ثبات الأداة بناءً على معامل ألفا كرونباخ، حيث تم استخدام جذر
معامل ألفا كمؤشر على الصدق. الجدول (1) يوضح معاملات ثبات الاتساق الداخلي لكل بُعد من أبعاد
الاستبانة بشكل منفصل، بالإضافة إلى معاملات الثبات والصدق للاستبانة ككل.

جدول 1 معامل ألفا كرونباخ الدراسة ثبات الاستبيان ومحاوره

معامل ألفا كرونباخ لدراسة ثبات الاستبيان ومحاوره				
معامل الصدق	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المحور والمتغيرات	التسلسل
0.919	0.845	6	رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية	1
0.944	0.892	19	التحول الرقمي (الخدمة الالكترونية)	2
0.902	0.814	5	الوقت	2.1
0.918	0.842	5	البيروقراطية والروتين	2.2
0.904	0.817	5	الفساد	2.3
0.921	0.848	4	العامل الصحي	2.4
0.956	0.913	25	الاستبيان الكلي	3

•

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

أثر التحول الرقمي (الخدمات الإلكترونية) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية

مجتمع وعينة البحث:

تألفت عينة البحث من عينة عشوائية تألفت من 104 مواطناً تراوحت أعمارهم بين 18 و60 سنة، من خلال استبانة حيث تم جمع البيانات خلال 7 أيام في الفترة بين 2024/8/1 و 2024/8/9، عبر المقابلات

الشخصية والهاتفية ممن استفاد فعلياً من الخدمات المقدمة عبر المركز قيد الدراسة.

أداة الدراسة:

استبانة مكونة من ستة محاور حيث تمت الاستفادة من الدراسات السابقة المذكورة في بداية البحث بالإضافة إلى الاستفادة من الاستبيانات التي أجرتها نيابة دبي عن الخدمات الإلكترونية وحذلك الأمر بالنسبة للاستبيان الذي أجرته الحكومة السعودية، واستبيان رضا المواطن عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة السياحة السعودية، كما تم عرضها على المشرفين على مركز الخدمة والأخذ بملاحظاتهم على الاستبيان.

المحور	العبارات
المحور الأول: تقييم رضا المواطن	1. أنا راض عن سهولة الوصول إلى الموقع الإلكتروني وتحميل التطبيق
	2. المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني وتطبيق الهاتف المحمول سهلة وواضحة
	3. أنا راض عن سهولة الخطوات الواجب تنفيذها للحصول على الخدمة
	4. أنا راض عن سهولة تنفيذ عمليات الدفع
	5. أعتقد أن البيانات التي قمت بتقديمها للحصول على الخدمات الإلكترونية تتمتع بالسرية
	6. أنا راض عن تلبية الخدمات المقدمة لتوقعاتي
المحور الثاني: قياس أثر الخدمة	1. مركز الخدمة الإلكتروني بديل عملي عن التعاملات التقليدية/ الزيارات الميدانية
	2.

يساهم مركز الخدمة الإلكترونية في التقليل من الاضطرار إلى ترك العمل لاستكمال المعاملات الحكومية		الإلكترونية(توفير الوقت)
يساهم مركز الخدمة الإلكترونية في توفير الوقت والجهد	3.	
سرعة الاستجابة للطلبات المقدمة عبر مركز الخدمة الإلكتروني(الالتزام بالوقت المحدد لتسليم الخدمة)	4.	

5	. يوفر مركز الخدمة الإلكتروني تقديم الطلبات خارج أوقات العمل الرسمية	
1.	يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في تحسين أداء العاملين من خلال نظام سير	المحور الثالث: قياس أثر الخدمة الإلكترونية (التخفيض من البيروقراطية والروتين)
2.	تتبع المعاملات والرقابة الدائمة لتحديد المسؤولين عن التقصير	
3.	يتيح نظام العمل المؤتمت تقييم أفضل للعاملين من خلال زمن انجاز المعاملات	
4.	يساهم مركز الخدمة الإلكتروني بتحسين جودة العمل	
5.	يضمن توثيق الطلبات إلكترونياً عدم ضياعها من قبل العاملين والاضطرار إلى إعادة طلبها مجدداً	
1.	تقليص عدد المراجعين للجهة مقدمة الخدمة يساهم في زيادة كفاءة العاملين وتحسين أدائهم	المحور الرابع: قياس أثر الخدمة الإلكترونية الفساد
2.	يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في تحقيق العدالة بين طالبي الخدمات وتجنب الدوافع الشخصية من قبل العاملين	
3.	يساهم مركز الخدمة الإلكتروني بتخفيض نسبة الفساد	
4.	يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في التخفيف من الرشاوي	
5.	تقديم الخدمة عبر برنامج منظم سلفاً دون تدخل من قبل الموظفين يساهم في التخفيض من المحسوبيات والوساطات	
5.	أعتقد أن مركز الخدمة الإلكتروني يساهم بتخفيض الهدر في استخدام المال العام	

1. لجائحة كورونا دور كبير في تحولك نحو طلب المعاملات الحكومية عن طريق مركز الخدمة الإلكتروني 2. يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في تحقيق إجراءات التباعد المكاني والإجراءات الصحية 3. 4. يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في مراعاة إيصال الخدمات لكبار السن وبعض الحالات الصحية الخاصة يساهم مركز الخدمة الإلكتروني عن طريق فصل مقدم الخدمة عن طالبيها بالحفاظ على سلامة العاملين وعدم تعريضهم للأمراض	المحور الخامس: قياس أثر الخدمة الإلكترونية العامل الصحي
• المؤهل العلمي • العمر • الوضع الوظيفي • نوع العمل • هل تملك حساب مصرفي • هل ترغب في الاستمرار في الحصول على الخدمات الحكومية عبر مركز الخدمة الإلكتروني • هل تفضل الحصول على الخدمات عبر مركز مركز المواطن التقليدي- الإلكتروني-الجهة الأساسية المقدمة للخدمة	المحور السادس: معلومات ديموغرافية مكون من 8 عبارات.

متغيرات الدراسة:

المتغير التابع: رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية.

المتغير المستقل: أثر التحول الرقمي ويتألف من أربعة أبعاد:

- توفير الوقت.
- تخفيض البيروقراطية والروتين.
- الحد من الفساد.
- العامل الصحي.

المعالجة الإحصائية المستخدمة:

قامت الطالبة باستخدام الأساليب الإحصائية التالية، بالاعتماد على الحزمة

الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة 25 لتحليل البيانات:

- **قياس صدق وثبات الدراسة:** وذلك عن طريق معامل ألفا كرومباخ لمعرفة ثبات أداة الدراسة (التأكد من أن قيمته فوق 60 %) وجذره لمعرفة صدق أداة الدراسة ودراسة صدق الاتساق الداخلي لعبارات كل محور.
- **الاحصاءات الوصفية:** لوصف العينة وخصائصها ومعرفة النسب المئوية والتكرارات للمتغيرات الديموغرافية ومعرفة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغيرات الداخلة في الاختبارات.
- **الارتباط والانحدار:** دراسة علاقة الارتباط وقوتها ونوعها عن طريق اختبار بيرسون وذلك تمهيداً لدراسة الانحدار لمعرفة معنوية العلاقة، واختبار الانحدار الخطي البسيط.
- **دراسة الفروق:** باستخدام اختبار ستودنت للعينات المستقلة Independent T-test لدراسة الفرق بين مجموعتين وبديله اللاوسيطي Mann-Whitney، واختبار One Way ANOVA للتحقق من وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في مستويات متغير ما ضمن المجموعة الواحدة وبديله اللاوسيطي Kruskal-Wallis.

صدق أداة الدراسة وثباتها:

اعتمدت الدراسة في أداة القياس على الصدق الظاهري للتأكد من صدق الاستبانة وجدواها وبما يتعلق بثبات استبانة الدراسة تم استخدام معامل الاتساق الداخلي للتحقق من ثبات الأداة حسب معامل كرونباخ ألفا، وجذر معامل ألفا الذي يمثل معامل الصدق والجدول (1) يوضح معاملات ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة كل واحد منها بشكل منفصل إضافة الى معامل الثبات والص دق للاستبانة ككل:

جدول 1 معامل ألفا كرونباخ لدراسة ثبات الاستبيان ومحاوره

معامل ألفا كرونباخ لدراسة ثبات الاستبيان ومحاوره				
التسلسل	المحور والمتغيرات	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
1	رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية	6	0.845	0.919
2	التحول الرقمي (الخدمة الالكترونية)	19	0.892	0.944
2.1	الوقت	5	0.814	0.902
2.2	البيروقراطية والروتين	5	0.842	0.918
2.3	الفساد	5	0.817	0.904
2.4	العامل الصحي	4	0.848	0.921
3	الاستبيان الكلي	25	0.913	0.956

يبين الجدول (1-1) قيم معامل ألفا كرونباخ للاستبيان وبينت النتائج قيم المعامل تراوحت بين 0.814 و 0.956 لمحاور الاستبيان وأبعاده وكانت جميعها أكبر من 0.60، وبلغت قيمة المعامل للاستبيان ككل 0.913 أي أنه يمكن القول بأن الاستبيان ذو درجة ثبات ممتازة أما بالنسبة لقيم معامل الصدق (جذر معامل الثبات) فنلاحظ أن القيم أيضا مرتفعة و قيمته للاستبيان ككل كانت 0.956 مما يعني أن الاستبيان صادق وممثل للمجتمع الذي سحبت منه العينة ويدلنا ذلك على التصميم المدروس والجيد لأسئلة الاستبانة والتوزيع الصحيح لها على أفراد عينة ممثلة للمجتمع بشكل صادق.

توضيح مقياس ليكرت الخماسي لعبارات الاستبيان:

مقياس ليكرت الخماسي مقياس ترتيبى ويتم التعامل معه أثناء التحليل مع أوزان كمية تقابل كل حالة من حالته، ويتم تفسير النتائج التي نحصل عليها بمختلف أنواعها كوسط أو وسيط وغيره وفق الجدول التالي: حيث أن :

طول الفترة = 8.0 وتم حسابه بقسمة 5 على 4.

4 = عدد المسافات بين الاختيارات (من 1 إلى 2 مسافة ومن 2 إلى 3 مسافة وهكذا)..

والعدد 5 = عدد الخيارات.

جدول 2 مقياس ليكرت الخماس

المستوى	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
القيمة الناتجة	1 - 1.79	1.80 - 2.59	2.60 - 3.39	3.40 - 4.19	4.20 - 5

يبين الجدول التالي نتائج محور تقييم رضا المواطن:

جدول 3 نتائج عبارات تقييم رضا المواطن

نتائج عبارات تقييم رضا المواطن

الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
1	أنا راض عن سهولة الوصول إلى الموقع الإلكتروني وتحميل التطبيق	4.22	0.81	موافق بشدة
2	المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني وتطبيق الهاتف المحمول سهلة وواضحة	4.37	0.67	موافق بشدة
3	أنا راض عن سهولة الخطوات الواجب تنفيذها للحصول على الخدمة	4.31	0.73	موافق بشدة
4	أنا راض عن سهولة تنفيذ عمليات الدفع	4.14	0.82	موافق
5	أعتقد أن البيانات التي قمت بتقديمها للحصول على الخدمات الإلكترونية تتمتع بالسرية	3.92	0.87	موافق
6	أنا راض عن تلبية الخدمات المقدمة لتوقعاتي	4.03	0.86	موافق
نتيجة محور تقييم رضا المواطن		4.17	0.597	موافق

يبين الجدول السابق نتائج عبارات محور تقييم رضا المواطن، حيث تراوحت الإجابات بين 37.4 و 92.3 وهي تقابل الموافقة والموافقة بشدة وبلغ متوسط الإجابات على محور تقييم رضا المواطن 4.14 وهو يقابل الموافقة من مقياس ليكرت الخماسي أي أن المواطنين راضون عن سهولة الوصول للموقع الإلكتروني وتحميل تطبيقه ووضوح المعلومات وسهولة عملية الدفع والخطوات الواجب تنفيذها للوصول للخدمة وراضون عن تلبية الخدمات لتوقعاتهم وعن سرية معلوماتهم لقاء الخدمة.

تبين الجداول التالية نتائج أبعاد محور الخدمات الإلكترونية حيث يبين الجدول التالي نتائج بعد الوقت:

جدول 4 نتائج بعد توفير الوقت من محور أثر الخدمات الالكترونية

نتائج بعد توفير الوقت من محور أثر الخدمات الالكترونية				
الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
1	مركز الخدمة الالكتروني بديل عملي عن التعاملات التقليدية/ الزيارات الميدانية	4.46	0.74	موافق بشدة
2	يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في التقليل من الاضطرار إلى ترك العمل لاستكمال المعاملات الحكومية	4.35	0.75	موافق بشدة
3	يساهم مركز الخدمة الإلكترونية في توفير الوقت والجهد	4.49	0.68	موافق بشدة
4	سرعة الاستجابة للطلبات المقدمة عبر مركز الخدمة الإلكتروني (الالتزام بالوقت المحدد لتسليم الخدمة)	3.87	1.05	موافق
5	يوفر مركز الخدمة الإلكتروني تقديم الطلبات خارج أوقات العمل الرسمية	4.24	0.77	موافق بشدة
نتيجة بعد الوقت		4.28	0.612	موافق بشدة

يبين الجدول السابق نتائج عبارات بعد الوقت من محور الخدمات الالكترونية، حيث تراوحت الإجابات بين 87.3 و 49.4 وهي تقابل الموافقة والموافقة بشدة وبلغ متوسط الإجابات على بعد الوقت 28.4 وهو يقابل الموافقة بشدة من مقياس ليكرت الخماسي أي أن المواطنين موافقون على أن الخدمة الالكترونية بديل عملي عن التعاملات الثقلي دية وتساهم في التقليل من الاضطرار لترك العمل وفي توفير الجهد والوقت وتوفر تقديم الطلبات خارج أوقات العمل الرسمية والسرعة في استجابة الطلبات.

وصف أفراد عينة الدراسة:

شملت العينة 104 مواطن، وسيتم عرَم النتائج المتعلقة بالمتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة وهي: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوضع الوظيفي، نوع العمل، امتلاك حساب مصرفي، الطريقة الأفضل للحصول على الخدمات)، ويبين الجدول التالي توزيع المواطنين حسب الجنس والعمر والمؤهل العلمي:

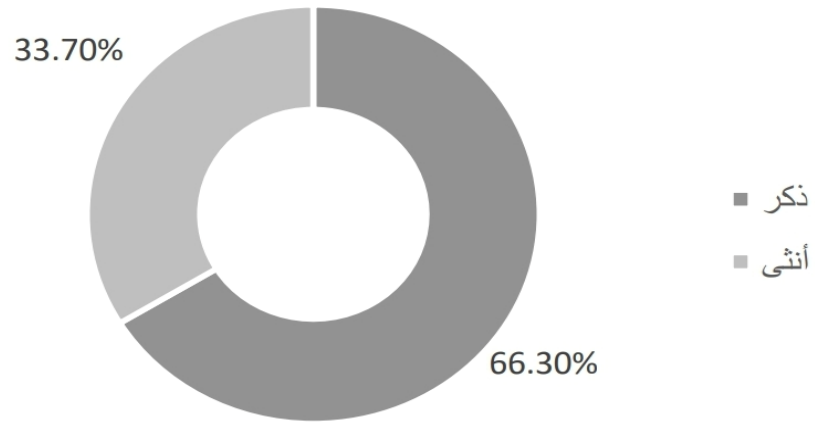
جدول 5 وصف المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة

وصف المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة			
المتغير	الفئة	عدد المواطنين	النسبة %
الجنس	ذكر	69	66.3
	أنثى	35	33.7
	المجموع	104	100.0
العمر	18 – 28	30	29.1
	29 – 43	62	60.2
	44 – 59	10	9.7
	60 وما فوق	1	1.0
	المجموع	103	100.0
المؤهل العلمي	شهادة تعليم أساسي	3	2.9
	شهادة تعليم ثانوي	23	22.1
	شهادة جامعية أو معهد متوسط	61	58.7
	دراسات عليا	17	16.3
	المجموع	104	100.0

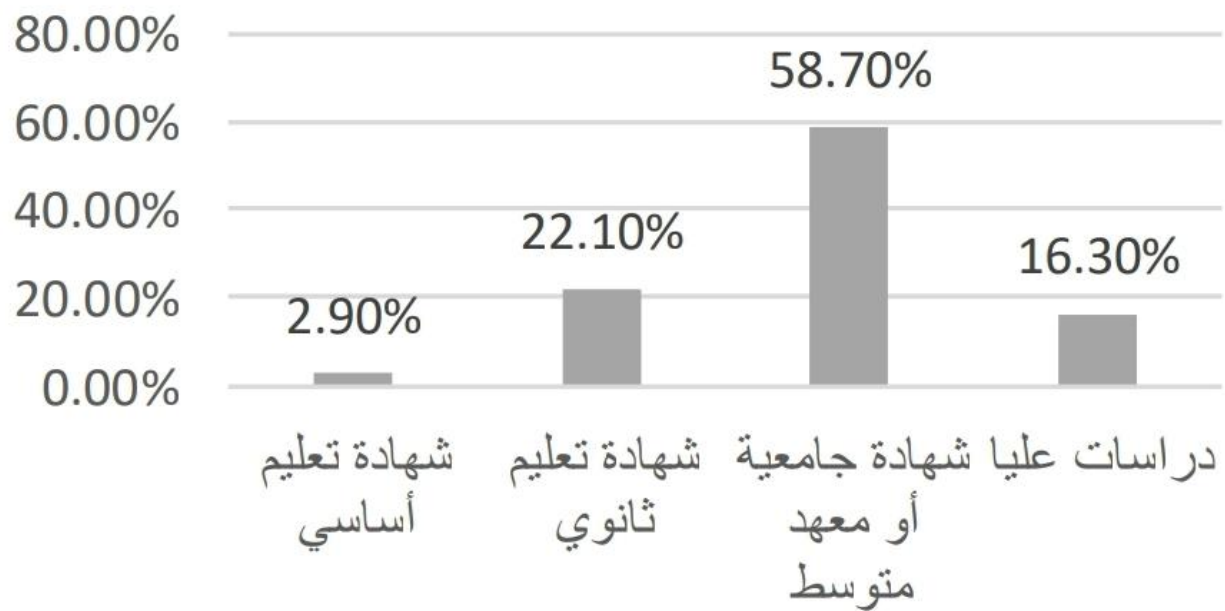
تبين نتائج الجدول السابق أن 66.3% من أفراد العينة ذكور، كما تبين أن 2.60% من المجيبين ينتمون إلى الفئة العمرية من 29 إلى 43، و 7.58% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي شهادة جامعية أو معهد متوسط.

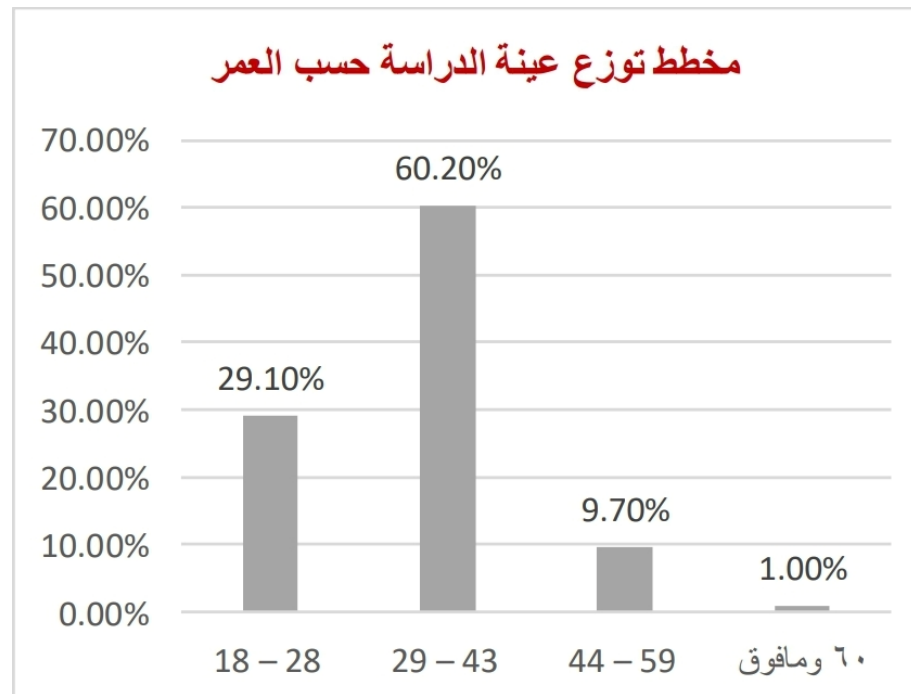
تبين المخططات البيانية التالية توزيع العينة حسب المتغيرات الديموغرافية

مخطط توزيع العينة حسب الجنس



مخطط توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي





الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

نتائج الدراسة

بعد دراسة بحث أثر التحول الرقمي (الخدمات الالكترونية) في تحسين رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية تبين مايلي:

- استطاع مركز خدمة المواطن الإلكتروني تحقيق ارتفاع في جودة الخدمات الحكومية المقدمة عبره، مما انعكس بشكل إيجابي كبير جداً على تحسين رضا المواطنين المستخدمين له،
- إن لأثر التحول الرقمي من الأبعاد الأربعة قيد الدراسة دور في تحسين رضا المواطنين. حيث تبين أن توفير الوقت هو العامل الأكثر تأثيراً على تحسين رضا المواطنين، يليه العامل الصحي ثم الحد من الفساد، وأخيراً بعد التخفيض من الروتين والبيروقراطية.
- تؤثر الخدمات الالكترونية على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية، حيث استطاع المتغير المستقل أن يفسر %1.31 من تغيرات رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية.

- لا يوجد تفاوت بين رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية بين الجنسين.
- لا يوجد تفاوت بين رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية بين فئات العمر.
- يوجد تفاوت بين رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية بين المواطنين الذين وصلوا للتعليم الثانوي والذين وصلوا للشهادة الجامعية أو معهد متوسط وعالي لصالح المواطنين الذين وصلوا للتعليم الثانوي.
- يوجد تفاوت في رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية بين المواطنين الذين وصلوا للتعليم الثانوي والذين وصلوا للدراسات العليا لصالح المواطنين الذين وصلوا للتعليم الثانوي.
- لا يوجد تفاوت في رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية بين نوعي العاملين في القطاع العام والخاص

التوصيات

- تكثيف حملات الترويج لهذه الخدمات لأن هناك عدم دراية كبيرة بهذه المراكز من قبل المواطنين.
- توسيع مروحة الخدمات التي يقدمها المركز.
- ضرورة إيجاد آليات جديدة لتسليم الوثائق لأن تقديم الطلب وإن كان غير خاضع لأوقات الدوام الرسمية، إلا أن تسليمها يتم في هذه الأوقات.
- ضرورة العمل على خلق ثقافة مجتمعية رقمية لتغطية الفجوة الرقمية بين المستخدمين.
- التوعية والتشجيع لاستخدام تطبيقات الدفع الإلكتروني لأنها أحد الأدوات والشروط الأساسية للاستفادة من خدمات المركز.
- إيجاد آليات جديدة كالتوقيع الإلكتروني لتتخلص من الأوراق بشكل نهائي وبالتالي تحقيق الهدف المرجو من المركز.

ملاحق الدراسة

الاستبيان

محور تقييم رضا المواطن						
المقياس	غير موافق على الإطلاع	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
1						أنا راض عن سهولة الوصول إلى الموقع الإلكتروني وتحميل التطبيق الخاص به
2						المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني وتطبيق الهاتف المحمول سهلة وواضحة
3						أنا راض عن سهولة الخطوات الواجب تنفيذها للحصول على الخدمة
4						أنا راض عن سهولة تنفيذ عمليات الدفع
5						أعتقد أن البيانات التي قمت بتقديمها للحصول على الخدمات الإلكترونية تتمتع بالسرية
6						أنا راض عن تلبية الخدمات المقدمة لتوقعاتي

محور قياس أثر الخدمات الإلكترونية (الوقت)

المقياس	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1 مركز الخدمة الإلكتروني بديل عملي عن التعاملات التقليدية/ الزيارات الميدانية					
2 يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في التقليل من الاضطرار إلى ترك العمل لاستكمال المعاملات الحكومية					
3 يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في توفير الوقت والجهد					
4 سرعة الاستجابة للطلبات المقدمة عبر مركز الخدمة الإلكتروني (الالتزام بالوقت المحدد لتسليم الخدمة)					
5 يوفر مركز الخدمة الإلكتروني تقديم الطلبات خارج أوقات العمل الرسمية					

المراجع

- المراجع العربية

إبراهيم نصر الله عبد الفتاح (2020) " دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، ص ص 1-27

أبو عكر، فوزي فايز عودة (2016) دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين دراسة حالة الغرفة التجارية الصناعية بغزة رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الإسلامية غزة.

أبو ميزره دياب ماهر (2019) جودة الخدمات المصرفية في البنوك الفلسطينية العاملة في مدينة الخليل دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التجارية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، فلسطين

حسنية صيفي (2020) الإدارة الإلكترونية للخدمات الصحية وتحديات التحول الرقمي في الدول العربية دراسة حالة مملكة البحرين مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية المجلد الأول، العدد السادس، عدد خاص

حنان محمد القيسي، الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمات العامة، مجلة الحقوق الجامعة المستنصرية، المجلد: 4
26 الاصدار 16,17، العراق، 2012

خبره محمد، ومرايمي، أسماء (2017) العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة الاقتصادية الأعمال المجلد 03، العدد 4، الجزائر .

رشوان عبد الرحمن محمد سليمان قاسم زينب عبد الحفيظ أحمد (2020). دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنود وجذب الاستثمارات المؤتمر الدولي الأول لتكنولوجيا المعلومات والأعمال

جبرين على (2006). " إدارة العمليات . ط دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن

جبرين على (2008). " الاتجاهات الكمية في الادارة". ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن

كشواي باري (2006). " إدارة الموارد البشرية". ط2، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة

موردن توني (2004) أساسيات علم الإدارة" الترجمة باعتماد خالد العامري، ط1، دار الفاروق للنشر ومؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم القاهرة.

ميريديت جاك صمويل فانتل (1999). " إدارة المشروعات ترجمة دار المريخ ط1، المترجم سرور على سرور الرياض السعودية.

Aljazzaf, Zainab,, Perry, Mark., Capretz, Miriam. (2010, September)" Online trust: Definitio and principles", ICCG, Fifth International Multi-Conference on Computing in the Global Information Technology. (pp. 163-168)

Alwadi, M. H. & Mohamed Samhan, H. (2009). The extent of total quality management in Jordanian banks. Arab Journal of Economic and Administrative Sciences, (3).

Amatulli, C., Peluso, A. M., Sestino, A., Guido, G. New consumption orientations in the COVID-19 era: Preliminary findings from a qualitative investigation, Proceedings of the Marketing Trend Conference 2021: 1-8

Chène, M. (2012). Use of Mobile Phones to Detect and Deter Corruption.
[https://www.gov.uk/dfid-research-](https://www.gov.uk/dfid-research-outputs/use-of-mobile-phones-to-detect-anddeter-corruption)

[Outputs/use-of-mobile-phones-to-detect-anddeter-corruption.](https://www.gov.uk/dfid-research-outputs/use-of-mobile-phones-to-detect-anddeter-corruption)

Choi, H., Park, M. J., Rho, J. J., & Zo, H. (2016). Rething the assessment of e government implementation in developing countries from the perspective of the design-reality gap: Applications in the Indonesian e-procurement system.

A.P. Van Der Merwe, (2002)" Project Management and business development:

integration strategy, structure, processes, and projects. International Journal of

Project Management. South Africa.p. 1.

.Albert Porter. (2009): "Operation Management" second ed. Published by Ventus Publishing, Aps.

.Ashley S. Johnson, (2006)." Project Management and Business Processes A look at strategy, structure, processes and projects". published in PM world today - January 2007(Vol. IV. Issue 1)