

التحول الرقمي في الخدمات الحكومية: تعزيز الكفاءة وإمكانية الوصول وتجربة المواطن (دراسة حالة: دولة الإمارات العربية المتحدة)

المتطلب الخامس لمادة مهارات بحثيه ١

تقييم البحث : رانيا ال هادي



## أولاً: أهمية الدراسة

Chapter

تكمّن الأهمية العلمية للدراسة في أنها تتناول أحد أهم الموضوعات الحديثة، وهو التحول الرقمي في الخدمات الحكومية، وتوضح مراحل الانتقال من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الرقمية، كما تثرى الأدبيات العربية من خلال عرض تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة والاستفادة منها في الدراسات المستقبلية.

## ثانياً: أهداف الدراسة

### الهدف الرئيس

التعرف على دور التحول الرقمي في تعزيز كفاءة الخدمات الحكومية وتحسين تجربة المواطن في دولة الإمارات العربية المتحدة.

### الأهداف الفرعية

1. التعرف على مفهوم التحول الرقمي والحكومة الرقمية.
2. استعراض مراحل تطور الخدمات الحكومية الرقمية.
3. بيان أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الحكومية.
4. التعرف على أثر التحول الرقمي في رفع رضا المواطنين والمقيمين.
5. تحديد أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي.
6. عرض تجربة دولة الإمارات في مجال الحكومة الرقمية والاستفادة منها.

## Chapter

**ثالثاً: فروض الدراسة**

بما أن الدراسة نظرية ولا تذكر فروضاً بشكل صريح، فيمكن صياغة فروض بحثية متوافقة مع موضوعها كما تسمح المحاضرة:

1. توجد علاقة ذات دلالة بين التحول الرقمي وتحسين كفاءة الخدمات الحكومية.
2. توجد علاقة ذات دلالة بين التحول الرقمي ورفع مستوى رضا المواطنين.
3. يسهم التحول الرقمي في تقليل الوقت والجهد والتكاليف الحكومية.
4. تؤثر جودة البنية التحتية الرقمية في نجاح تطبيق الحكومة الرقمية.
5. يسهم التحول الرقمي في تعزيز الشفافية والثقة بين الحكومة والمجتمع.

**رابعاً: خلاصة البحث**

خلصت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يمثل نقلة نوعية في تطوير الخدمات الحكومية، حيث يؤدي إلى تحسين الكفاءة، وتسريع إنجاز الخدمات، وخفض النفقات الحكومية، وتعزيز رضا المتعاملين، إلا أن نجاحه يتطلب بنية تحتية تقنية قوية وأنظمة آمنة وتوفير وسائل الوصول الرقمي لجميع المستخدمين.

**رأبي: الباحثه:**

أرى أن البحث كان مفيداً وموakbاً للتطورات الحالية، لأنه أوضح كيف يمكن للتحول الرقمي أن يحسن الخدمات الحكومية ويجعلها أسرع وأسهل للمستخدمين. وأكثر ما أعجبني هو عرض تجربة دولة الإمارات، لأنها تعد من التجارب الرائدة في هذا المجال، وأعتقد أن الاستفادة من هذه التجربة ستساعد كثيراً في تطوير الخدمات الحكومية في الدول الأخرى.



Thank You