

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education		وزارة التعليم العالي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

التحول الرقمي وأثره على تحسين رضا المواطن عن جودة الخدمات الحكومية

دراسة ميدانية مركز خدمة المواطن الإلكتروني

إعداد الطالبة:

راما حسين اسحق rama_135681

إشراف الدكتور:

شادي بيطار

الفصل الدراسي s21

فهرس المحتويات	
رقم الصفحة	العنوان
II-III	فهرس المحتويات
IV-V	فهرس الجداول
VI	فهرس الأشكال
VII	ملخص الدراسة باللغة العربية
11-1	الفصل التمهيدي
2	مقدمة
2	مشكلة الدراسة
3	أهداف الدراسة
3	فرضيات الدراسة
4	متغيرات الدراسة
5	أهمية الدراسة
5	مجتمع وعينة الدراسة
6-5	منهجية الدراسة
11-6	الدراسات السابقة
20-12	الفصل الأول التحول الرقمي
13	مفهوم التحول الرقمي
13	قواعد التحول الرقمي في المنظمات الخدمية
14	مميزات التحول الرقمي
14	تقنيات التحول الرقمي
15	ضرورة التحول الرقمي
16	فوائد التحول الرقمي
19-17	متطلبات التحول الرقمي
20-19	معوقات التحول الرقمي
30-21	الفصل الثاني أثر التحول الرقمي على الخدمات الحكومية
22	مقدمة
25-22	من التحول الإلكتروني إلى الرقمي
30-25	أثر التحول الرقمي على الخدمات الحكومية
30	الخلاصة
41-31	الفصل الثالث جودة الخدمة
32	تعريف الخدمة
33-32	أنواع الخدمة
34	مفهوم جودة الخدمة
34	مستويات جودة الخدمة
35	أهمية جودة الخدمة
35	السمات الأساسية المرتبطة بتقديم الخدمة
38-36	أبعاد جودة الخدمة
38	خطوات تحقيق جودة الخدمة

39	مراقبة جودة الخدمة
40	أهمية قياس جودة الخدمة
41-40	جودة الخدمات الإلكترونية
75-42	الفصل الرابع الدراسة الميدانية
45-43	مجتمع وأداة وعينة الدراسة
45	المعالجة الإحصائية المستخدمة
46-45	صدق أداة الدراسة وثباتها
59-52	التحليل الوصفي
75-59	تحليل فرضيات الدراسة
77-76	الفصل الخامس النتائج والتوصيات
76	نتائج الدراسة
77	التوصيات
82-78	المراجع
88-83	ملاحق الدراسة
90-89	ملخص الدراسة باللغة الإنكليزية

فهرس الجداول		
رقم الجدول	الموضوع	الصفحة
1/3	بعض المشاكل الناتجة عن خصائص الخدمات وأساليب معالجتها المصدر (الضمور، 2005، 33)	33
2/4	معامل ألفا كرونباخ لدراسة ثبات الاستبيان ومحاوره	46
3/4	مقياس ليكرت الخماسي إعداد الطالبة	47
4/4	نتائج عبارات تقييم رضا المواطن من إعداد الطالبة	47
5/4	نتائج بعد توفير الوقت من محور أثر الخدمات الالكترونية	48
6/4	نتائج بعد تخفيض البيروقراطية والروتين من محور أثر الخدمات الالكترونية	49
7/4	نتائج بعد الحد من الفساد من محور أثر الخدمات الالكترونية	50
8/4	نتائج بعد العامل الصحي من محور الخدمات الالكترونية ومحور الخدمات الالكترونية	51
9/4	وصف المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة	52
10/4	وصف الوضع الوظيفي ونوع العمل وامتلاك حساب مصرفي والطريقة الأفضل للحصول على الخدمات لعينة الدراسة	53
11/4	وصف الإجابات على عبارات محور رضا المواطن	55
12/4	وصف الإجابات على عبارات بُعد الوقت من محور الخدمات الالكترونية	56
13/4	وصف الإجابات على عبارات بُعد البيروقراطية والروتين من محور الخدمات الالكترونية	57
14/4	وصف الإجابات على عبارات بُعد البيروقراطية والروتين من محور الخدمات الالكترونية	57
15/4	وصف الإجابات على عبارات بُعد العامل الصحي من محور الخدمات الالكترونية	58
16/4	مصفوفة الارتباط بين المتغيرات	59
17/4	ملخص نموذج أثر الخدمة الالكترونية (توفير الوقت) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية ومعنويته ومعاملاته	61
18/4	ملخص نموذج أثر الخدمة الالكترونية (البيروقراطية والروتين) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية ومعنويته ومعاملاته	62

64	ملخص نموذج أثر الخدمة الالكترونية (الفساد) على رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية ومعنويته ومعاملاته	19/4
65	ملخص نموذج أثر الخدمة الالكترونية (العامل الصحي) على رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية ومعنويته ومعاملاته	20/4
67	ملخص نموذج أثر الخدمة الالكترونية على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية ومعنويته ومعاملاته	21/4
69	وصف المتغير رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن حسب الجنس	22/4
69	نتائج دراسة الفرق في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين الجنسين	23/4
70	وصف المتغير رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن حسب فئات العمر	24/4
70	نتائج دراسة الفرق في متوسط رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين فئات العمر	25/4
72	وصف المتغير رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن حسب مستويات التحصيل العلمي	26/4
72	دراسة الفرق في متوسط رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين مستويات التحصيل العلمي	27/4
74	وصف المتغير رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن حسب نوع العمل	28/4
74	نتائج دراسة الفرق في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين نوعي العمل	29/4

فهرس الأشكال		
رقم الشكل	الموضوع	رقم الصفحة
1/0	متغيرات الدراسة المصدر من إعداد الطالبة	4
2/1	تقنيات التحول الرقمي المصدر منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية	15
3/2	مراحل التحول الرقمي المصدر منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية	23
4/2	الإمكانات الهائلة للتحول الرقمي	26
5/3	مفهوم جودة الخدمة المصدر (المحيوي، 2000، 90)	32
6/4	مخطط توزيع العينة حسب الجنس من اعداد الطالبة	53
7/4	مخطط توزيع عينة الدراسة حسب العمر من اعداد الطالبة	53
8/4	مخطط توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي من اعداد الطالبة	53
9/4	مخطط توزيع العينة حسب الوضع الوظيفي	54
10/4	مخطط توزيع العينة حسب الوضع الوظيفي	54
11/4	المخطط توزيع العينة حسب امتلاك حساب مصرفي	55
12/4	اخطط توزيع العينة حسب الطريقة الأفضل للحصول على الخدمات	55
13/4	العلاقة بين أثر الخدمة الإلكترونية (توفير الوقت) ورضا المواطن عن الخدمات الحكومية	62
14/4	العلاقة بين أثر الخدمة الإلكترونية (تخفيض الروتين والبيروقراطية) ورضا المواطن عن الخدمات الحكومية	63
15/4	العلاقة بين أثر الخدمة الإلكترونية (الحد من الفساد) ورضا المواطن عن الخدمات الحكومية	65
16/4	العلاقة بين أثر الخدمة الإلكترونية (العامل الصحي) ورضا المواطن عن الخدمات الحكومية	66
17/4	العلاقة بين أثر الخدمة الإلكترونية ورضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية	68
18/4	المتوسط الحسابي لرضا المواطن حسب الجنس	70
19/4	المتوسط الحسابي لرضا المواطن حسب فئات العمر	71
20/4	المتوسط الحسابي لرضا المواطن حسب مستويات التحصيل العلمي	73
21/4	المتوسط الحسابي لرضا المواطن حسب نوع العمل	75

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.

وانتهت الدراسة بتقديم بعض المقترحات: كتكثيف حملات الترويج لهذه الخدمات لأن هناك عدم دراية كبير بهذا المركز من قبل المواطنين، توسيع مروحة الخدمات التي يقدمها المركز، ضرورة إيجاد آليات جديدة لتسليم الوثائق لأن تقديم الطلب وإن كان غير خاضع لأوقات الدوام الرسمية، إلا أن تسليمها يتم في هذه الأوقات، ضرورة العمل على خلق ثقافة مجتمعية رقمية لتغطية الفجوة الرقمية بين المستخدمين، إيجاد آليات جديدة كالتوقيع الإلكتروني لتتخلص من الورقيات بشكل نهائي وبالتالي تحقيق الهدف المرجو من المركز، وهذا فعلاً ما تقوم به وزارة الاتصالات السورية على أن يتم طرح هذا المقترح في الربع الثاني من العام القادم.

الفصل التمهيدي

المقدمة

أصبحت التكنولوجيا جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية، وفرضت التغييرات السريعة على كل ما حولنا، وإحداث ثورة في عالم الأعمال وتغيير آليات وقواعد العمل والانتقال من الاقتصادات القائمة على الصناعة إلى المجتمعات القائمة على المعرفة، ويعد الاقتصاد الرقمي من أهم الموارد التي تساهم في خلق قيمة مضافة، والمساهمة بشكل جذري في تغيير المفاهيم الاقتصادية التقليدية حول تعريف الموارد وكيفية استخدامها، وبعكس الموارد التقليدية التي تنسم بالندرة فهو يعتمد على المعرفة الإنسانية التي تعتبر محور الثورة المعلوماتية والتكنولوجية الحالية.

هذا الأمر لا ينطبق على قطاع الأعمال فحسب وإنما ينسحب على القطاع الحكومي فالتحول الرقمي يصف الانتقال من جهود الرقمنة إلى مراجعة شاملة للسياسات والعمليات والخدمات من أجل خلق تجارب استخدم أبسط للمواطنين والعاملين في الخطوط الأمامية، في حين ركزت موجات الرقمنة السابقة على الانتقال من الخدمات الرقمية التناظرية إلى الخدمات الرقمية (الموازية) لزيادة كفاءة وفعالية الخدمات الحكومية، بينما يهدف التحول الرقمي إلى إعادة تصميم الخدمات الحكومية وإعادة هندستها من الألف إلى الياء لتلبية احتياجات المستخدمين المتغيرة.

كما أن للتحول الرقمي تأثير إيجابي كبير على ثقة وإيمان المواطنين بالحكومة ورضا المواطنين عن الخدمات المقدمة، من خلال الآثار المترتبة على (توفير الوقت، التخفيض من الروتين والبيروقراطية، الحد من الفساد والعامل الصحي).

إشكالية الدراسة

يعزز التحول الرقمي قدرة الحكومات على تقديم الخدمات العامة وتوفيرها للمواطنين بجودة أعلى وقدرة على الوصول في كل مكان وعلى مدار الساعة، هذا بدوره يحسن مستوى التفاعل بين المواطنين وحكوماتهم، كما يحقق تأثيرات إيجابية على مستوى الأفراد والحكومات، مثل: تخفيض الروتين والبيروقراطية، توفير الوقت، الحد من الفساد. حيث تعتبر هذه القضايا من أبرز القضايا ذات السمعة السيئة فيما يتعلق بالخدمات الحكومية بالإضافة إلى تحقيق إجراءات التباعد الاجتماعي التي فرضتها أزمة كورونا في السنوات القليلة المنصرمة، بالتالي عند تحقق هذه الآثار سينعكس هذا الأمر بتحسين رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة.

بناء على ما سبق فإن مشكلة الدراسة تتمثل بالتساؤل التالي: "هل لآثار التحول الرقمي (توفير الوقت، التخفيض من الروتين والبيروقراطية، الحد من الفساد والعامل الصحي) دور في تحسين رضا المواطنين عن جودة الخدمات الحكومية؟"

أهداف الدراسة

- دراسة العلاقة بين أثر التحول الرقمي ممثلاً بالخدمات الإلكترونية المقدمة عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني وبين تحسين رضا المواطن عن جودة هذه الخدمات.
- دراسة أثر مجموعة من المتغيرات مثل: العمر، الجنس، التحصيل العلمي ونوع العمل بين متوسط أفراد عينة فيما يتعلق بمدى الرضا عن الخدمات المقدمة في مركز خدمة المواطن الإلكتروني.

فرضيات الدراسة

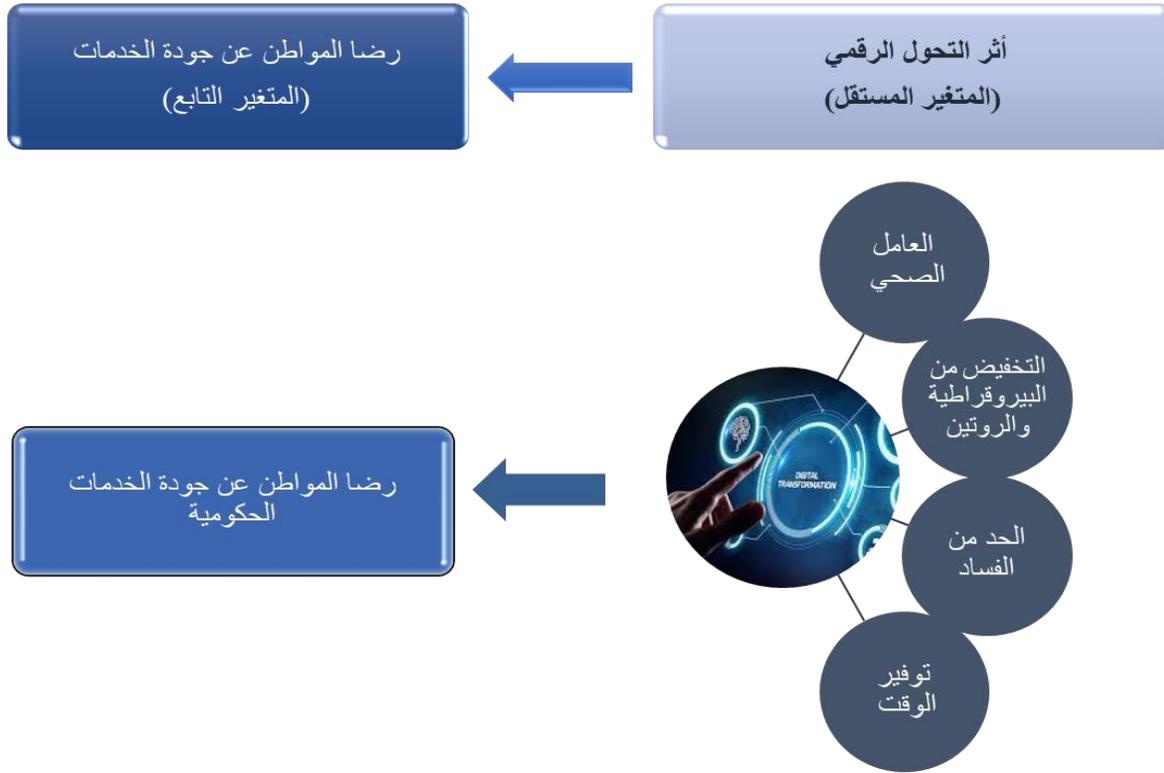
1. الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة بين كل من أثر التحول الرقمي ورضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة عبره لدى أفراد العينة، ويتفرع عنها أربعة فرضيات فرعية:
 - 1.1 توجد علاقة ذات دلالة بين توفير الوقت كأحد آثار التحول الرقمي ورضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني
 - 1.2 توجد علاقة ذات دلالة بين الحد من الفساد كأحد آثار التحول الرقمي ورضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني
 - 1.3 توجد علاقة ذات دلالة بين التخفيض من الروتين والبيروقراطية كأحد آثار التحول الرقمي ورضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني
 - 1.4 توجد علاقة ذات دلالة بين العامل الصحي كأحد آثار التحول الرقمي ورضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني
2. الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالات 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:
 - 2.1 يوجد فروق ذات دلالة بين آراء أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس.
 - 2.2 يوجد فروق ذات دلالة بين آراء أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير العمر
 - 2.3 يوجد فروق ذات دلالة بين آراء أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير التحصيل العلمي
 - 2.4 يوجد فروق ذات دلالة بين آراء أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير نوع العمل

متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل هو أثر التحول الرقمي من الأبعاد:

- توفير الوقت
- الحد من الفساد
- تخفيض البيروقراطية والروتين
- العامل الصحي (التباعد الاجتماعي)

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



الشكل (1) متغيرات الدراسة المصدر من إعداد الطالبة

أهمية الدراسة

تتجسد أهمية الدراسة كونها تتناول موضوعاً حديث نسبياً، كما أنها من الدراسات القليلة التي تتناول موضوع أثر التحول الرقمي وعلاقة بتحسين رضا المواطن عن الخدمات المقدمة.

كما أن نتائج الدراسة سوف يتم الاستفادة منها في تحسين عمل مركز خدمة المواطن الإلكتروني لتحقيق أفضل النتائج وتقديم أفضل الخدمات.

مجتمع وعينة الدراسة

المستفيدون من مراكز الخدمة الإلكترونية حيث بلغ عدد المستفيدين 1241، وتم تطبيق الاستبيان على 104 مواطنين ممن قاموا بالحصول على الخدمات الحكومية عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني.

استبانة الكترونية وعبر المقابلات مع مستخدمي مركز خدمة المواطن بالتعاون مع وزارة الاتصالات والمشرفين على المركز، مؤلفة من 33 عبارة مقسمة إلى ستة محاور:

المحور الأول: تقييم رضا المواطن مكون من 6 عبارات.

المحور الثاني: قياس أثر الخدمة الإلكترونية (الوقت) مكون من 5 عبارات.

المحور الثالث: قياس أثر الخدمة الإلكترونية (البيروقراطية والروتين) مكون من 5 عبارات.

المحور الرابع: قياس أثر الخدمة الإلكترونية (الفساد) مكون من 5 عبارات.

المحور الخامس: قياس أثر الخدمة الإلكترونية (العامل الصحي) مكون من 4 عبارات.

المحور السادس: معلومات ديموغرافية مكون من 8 عبارات

منهجية الدراسة

سيتم اعتماد المنهج الوصفي لوصف الدراسة نظرياً، إضافةً إلى المنهج التحليلي لتحليل البيانات الناتجة عن الاستبيان المُصنَّم.

● المنهج الوصفي: من خلال القسم النظري الذي تم إعداده بناءً على كافة المصادر الثانوية (كتب، مقالات، مجلات، رسائل....) التي كتبت في مجال الدراسة نفسها أو أحد أبعادها.

● المنهج التحليلي: من خلال الدراسة الميدانية التي قامت بها الباحثة بشقيها الوصفيّ واختبار الفرضيات التي تمّ وضعها انتهاءً بالنتائج التي خلصت إليها الدراسة ووضع التوصيات والمُقرحات

لتحقيق أهداف البحث فقد تم اعتماد الخطوات المنهجية التالية:

- مراجعة الأدبيات والدراسات الحديثة المرتبطة بموضوع البحث.
- تحديد الإطار النظري للبحث بشكل متوافق مع مشكلة البحث وأهدافه وفرضياته وذلك بعد الاطلاع على ما كتب في هذا السياق على المستوى العالمي والعربي والمحلي.

الدراسة العملية تضمنت القيام بما يلي:

- ❖ تحديد فرضيات البحث التي تعتبر حلول مقدمة للمشكلة وتحدد العلاقة بين متغيرات البحث.
- ❖ تحديد مجتمع الدراسة وعينتها.
- ❖ الاعتماد على الاستبيان لجمع بيانات المجيبين.
- ❖ التحقق من صحة الفرضيات من خلال القيام بالاختبارات والتحليلات المناسبة عبر برنامج SPSS25

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 لحسابات 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، نصرالله، 2020): "دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الحكومية في فلسطين"

أصبح التحول الرقمي ضروري للمؤسسات والهيئات التي تسعى إلى تطوير وتحسين خدماتها للمستخدمين، 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 المترجمة 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 لمجموعة 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، وقرار 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 الى 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 تحققه 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 الى 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

داخل المؤسسات الصحفية العامة، كما استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، كما تم الاستعانة بالاستبيان كأداة لجمع المعلومات وتحليلها إحصائياً التي أثبتت وجود معوقات تنوعت ما بين معوقات مالية، إدارية ومعوقات تتعلق بالعنصر البشري وبإجراء تحليل البيئة الداخلية (نقاط القوة، نقاط الضعف) من خلال النتائج وتحليل نسبة الانحراف المعياري وأوصى البحث بضرورة دعم المشروع من قبل القيادات العليا بالمؤسسات مالياً وإدارياً، ليؤمن له فرصة الاستمرار والتطور، بالإضافة إلى تحديد رؤية مستقبلية وضع خطة استراتيجية محددة الزمن لضمان نجاح عملية التحول الرقمي، والاستفادة من تجارب الدول الناجحة والمتميزة في مجال التقنية، مشاركة القطاع الخاص في الاستثمار والتمويل من تحسين للبنية التحتية للشبكات والاتصالات، تطوير مراكز المعلومات بالمؤسسات وانشاء معهد للتدريب على التقنيات الحديثة بكل مؤسسة.

دراسة (Fischer et al, 2021):

” The impact of digitalization in the public sector a systematic literature review”

تضمنت هذه الدراسة مراجعة منهجية لدراسات 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 لموضوع أثر التحول الرقمي على الخدمات الحكومية من أبعاد مختلفة هناك حاجة إلى مزيد من التعاون متعدد التخصصات للبحث في تأثير الرقمنة في القطاع العام ودراسة الأبعاد المختلفة بشكل أوثق ويجب ربط التأثير بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يركز البحث بشكل أكبر على تأثيرات الرقمنة داخل الإدارة.

دراسة (Mahmood, 2018):

“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.

دراسة (Haafst,2017):

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

في كثير من الأحيان يُنظر إلى التحول الرقمي والرقمنة ونشر التكنولوجيا على أنها تحفز قفزات كبيرة إلى الأمام في الازدهار الاقتصادي. من ناحية أخرى، غالبًا ما يُنظر إلى الفساد على أنه عامل مثبت 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 أساسًا 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.

دراسة (Mergel et al,2019)

" Defining digital transformation: Results from expert interviews"

تقدم الدراسة تعريفًا قائمًا على التجربة للتحول الرقمي مشتق من مقابلات الخبراء ووضع إطار عمل مفاهيمي مع الأسباب والعمليات والنتائج المتوقعة من التحول الرقمي في القطاع العام، حيث تهدف هذا المقالة إلى استخراج المعنى الحقيقي لما يعتبره المسؤولون الحكوميون تحولاً رقمياً، وتقديم رؤية حول تجاربهم الواقعية، حيث تمت مقابلة 40 خبيراً على دراية تامة بمشاريع التحول الرقمي بين شهري كانون الثاني وأيار عام 2018، وتنوعت

مناصب هؤلاء الخبراء بين مدراء عامين في المستويات الوطنية والبلدية والإقليمية، ومقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات والشركات التي تعمل فقط مع العملاء الحكوميين ، والموظفين شبه الحكوميين من المستشارين ، بالإضافة إلى ممثل من المفوضية الأوروبية.

دراسة (Gabryelczyk, 2020):

“Has Covid-19 Accelerated Digital Transformation Initial Lessons Learned For Public”

نظراً لأزمة وباء كورونا تطلب الأمر تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية والطرق الجديدة التي يؤدي بها الموظفون المدنيون عملهم، والتي ساهمت بشكل رئيسي في الآراء حول الرقمنة المتسارعة أو التحول الرقمي، تغييراً في العمليات التجارية. لا يتعلق الأمر فقط بالعمليات التي تهدف مباشرة إلى تقديم الخدمات للمواطنين، ولكن أيضاً العمليات الإستراتيجية والتكتيكية والتشغيلية التي يقوم بها المسؤولون يومياً داخل مكاتب الوزارات والوكالات الحكومية ومؤسسات الحكومة المحلية والعمليات داخل المؤسسات.

بسبب الوباء اضطر الموظفون الإداريون إلى العمل وفقاً للإجراءات الجديدة باستخدام التقنيات الجديدة. لذلك يمكن الافتراض أن العمليات التجارية أعيد تصميمها بطريقة غير مخططة وثرورية بسرعة غير مسبوقة، يُنظر إلى هذا النهج الآن على أنه تأثير إيجابي للوباء الذي أدى إلى ظهور سيل من التقارير المبهجة عن التبنى الرقمي السريع جداً، وهي المستويات التي كثيراً ما يستغرق تحقيقها عدة سنوات للوصول إليها في غضون أشهر، وأن القطاع العام أصبح مرناً بشكل عرضي (منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، 2020)، وأن الأزمة أثبتت أن الحكومات يمكن أن تكون مرنة وقادرة على التكيف.

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 التنبؤ به 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 آن 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 الأول

التحول الرقمي

1- مفهوم التحول الرقمي:

كلمة رقمي Digital هي مرادف لوتيرة التغيير الحادث في العالم اليوم، المدفوع بواسطة تبني التكنولوجيا الرقمية الحديثة، أما كلمة التحول Transformation فتتعلق بتكيف المنظمة بان تتبنى التغيير والإبداع والاختراع الحادث من استخدام التكنولوجيا الرقمية بدلاص من استخدام الطرق التقليدية في العمل (الهادي، 2021، ص 166).

وعلى الرغم من حداثة هذا المفهوم إلا انه وجد تعريفات عديدة له أبرزها:

- الاستثمار في الفكر وتغيير السلوك لإحداث تحول جذري في طريقة العمل، عن طريق الاستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل، ويوفر التحول الرقمي إمكانات ضخمة لبناء مجتمعات فعالة، تنافسية ومستدامة، عبر تحقيق تغيير جذري في خدمات مختلف الأطراف من مستهلكين وموظفين ومستفيدين، مع تحسين تجاربهم وإنتاجيتهم عبر سلسلة من العمليات المتناسبة، مت ا رفة مع إعادة صياغة الإجراءات اللازمة للتفعيل والتنفيذ، ويتطلب التحول الرقمي تمكين ثقافة الإبداع في بيئة العمل، ويشمل تغيير المكونات الأساسية للعمل، ابتداء من البنية التحتية، ونماذج التشغيل، وانتهاءً بتسويق الخدمات والمنتجات (حاج، 2020، ص5).

- عملية انتقال المؤسسة من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي، أي التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الرقمية، القائم على التغيير المرتبط بتطبيق التكنولوجيا الحديثة في مختلف مجالات العمل من اجل تحقيق أهداف المؤسسة في الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة (حسنية، 2020، ص 4).

2- قواعد التحول الرقمي في المنظمات العامة الخدمية:

يمكن تلخيص قواعد التحول الرقمي في المنظمات العامة الخدمية كما يلي (شديد، 2021، 205)

- تنسيق الخدمات، وسهولة الحصول عليها، والتعرف على كيفية الاستفادة منها .
- الفصل بين مقدم ومتلقي الخدمة، والترويج للخدمات الإلكترونية.
- عمليات أقل وأسرع وأمان - خصوصية - في المعلومات.
- تقليل الاعتماد على التدخل البشري لتوحيد مستوى أداء الخدمات وانعدام الأخطاء .
- القابلية للتحديث من خلال المشاركة لزيادة مستوى أداء الخدمة .
- تطبيق معايير الحوكمة من شفافية وإفصاح ونزاهة .

مما يعني أن التحول الرقمي هو الاستثمار في الفكر وتغيير السلوك لإحداث تحول جذري في طريقة العمل عن طريق الاستفادة من التطور التقني الكبير الحاصل لخدمة المستفيدين بشكل أسرع وأفضل، بحيث يوفر التحول الرقمي إمكانيات ضخمة لبناء مجتمعات فعالة، تنافسية، ومستدامة، عبر تحقيق تغيير جذري في خدمات مختلف الأطراف من مستهلكين وموظفين ومستفيدين، مع تحسين تجاربهم وإنتاجيتهم عبر سلسلة من العمليات المتناسبة، مترافقة مع إعادة صياغة الإجراءات اللازمة للتفعيل والتنفيذ والمراقبة (بن شمس، 2017، ص 25).

3- مميزات التحول الرقمي:

- إعادة تشكيل الطريقة التي يعيش ويعمل ويفكر ويتفاعل ويتواصل بها الناس، اعتماداً على التقنيات المتاحة، مع التخطيط المستمر والسعي الدائم لإعادة صياغة الخبرات العملية.
- تحقيق تغيير جذري في الخدمات المقدمة للأفراد في مجالات الصحة والتعليم والسلامة والأمن، وتحسين تجاربهم وإنتاجيتهم.
- الاستفادة من التقنيات الحديثة لتكون أكثر إدراكاً ومرونة في العمل وقدرة على التنبؤ والتخطيط للمستقبل.
- تمكين الابتكار بشكل أسرع لتحقيق النتائج المرجوة والسير نحو النجاح.
- توفير استراتيجية لإيجاد قيمة تنافسية أعلى، وفرق عمل متطورة، واستدامة ثقافة الإبداع (حاج، 2020، ص 6).

4- تقنيات التحول الرقمي:

تعددت التقنيات التي يمكن الاعتماد عليها في التحول الرقمي وتختلف هذه التقنيات كل حسب الرؤية والاستراتيجية التي وضعها، وبناء على منظمة التعاون الاقتصادي فإن أهم هذه التقنيات هي:

1. البلوك تشين
2. الحوسبة السحابية
3. تحليل البيانات الضخمة
4. شبكات الجيل الخامس
5. الذكاء الاصطناعي
6. القدرة الحاسوبية
7. انترنت الأشياء

يمثل الشكل الآتي أهم تقنيات التحول الرقمي التي يمكن استخدامها في تقديم الخدمات الرقمية:



الشكل (2) تقنيات التحول الرقمي المصدر منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية

5- ضرورة التحول الرقمي:

أصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، والتحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة بل هو برنامج شامل كامل يمس المؤسسة ويمس طريقة وأسلوب عملها داخلياً من خلال تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لتسهيل وتسريع، كما يسهم التحول الرقمي في ربط القطاعات الحكومية أو الخاصة ببعضها بحيث يمكن إنجاز الأعمال المشتركة بمرونة، وقد أصبحت الضرورة أكثر إلحاحاً لتحول المؤسسة رقمياً، ويرجع ذلك إلى التطور المتسارع في استخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات في كافة مناحي الحياة سواء كانت متعلقة بالمعاملات مع القطاع الحكومي أو القطاع الخاص أو كانت تخص الأفراد. لذلك فهناك ضغوط من كافة شرائح المجتمع على المؤسسات والهيئات والشركات لتحسين خدماتها وإتاحتها على كافة القنوات الرقمية (حسنية، 2020، ص4).

وتتجلى أهمية التحول الرقمي حسب (رشوان وقاسم، 2020، ص 7) في النقاط الآتية:

- يحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها، ويوفر التكلفة والجهد بشكل كبير.

- يتيح فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيداً عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات.
- يعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- يساعد المؤسسات والشركات على التوسع والانتشار للوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والمستفيدين من الخدمات.

وبالنسبة للحكومات، يمكن للتحويل الرقمي من زيادة كفاءة وفعالية الوظائف والخدمات الأساسية وتقليل الازدواجية غير الضرورية لأنظمة و مكافحة الاحتيال والفساد عن طريق زيادة الأمن و إمكانية تتبع المعاملات و تحسين المشاركة و المساءلة المدنية ، وبالنسبة للمنشآت التجارية، تعد المنصات التجارية آلية فعالة لمساعدة الشركات وخاصة الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم، على توسيع الوصول إلى الأسواق، وتبادل السلع والخدمات والاستفادة من الأصول والموارد البشرية غير المستغلة، والتي يمكن أن تؤدي إلى وظائف أكثر وأفضل في الاقتصاد.

6- فوائد التحويل الرقمي:

يقدم التحويل الرقمي فوائد عديدة بالنسبة للأفراد وللمنظمات أبرزها (الهادي، 2021، ص 167):.

- استبدال العمليات الرقمية بالتقليدية.
 - زيادة وقت التفكير في التطوير.
 - تغيير نماذج العمل وتغيير العقلية.
 - زيادة كفاءة سير العمل وتقليل الأخطاء.
 - تسريع طريقة العمل اليومية.
 - تطبيق خدمات جديدة بسرعة ومرونة.
 - تحسين الجودة وتطوير الأداء.
 - زيادة رضا المستفيدين.
 - تقديم خدمات بوقت أقصر وجودة أفضل.
- وبمجرد تطبيق هذه المفاهيم ستكون كم هائل من البيانات والمعلومات التي ستساعد بدورها متخذي القرار في هذه المؤسسات على مراقبة الأداء وتحسين جودة خدماتها بالإضافة إلى تحليل هذه البيانات والمعلومات التي ستسهل اتخاذ القرار وتحديد الأهداف والاستراتيجيات.

7- متطلبات التحول الرقمي:

- حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الرقمية، ومنها مشاكل التوثيق القائمة والتوقيع الإلكتروني.
- حل مشكلات قانونية التبادلات التجارية وتوفير وسائلها التقنية والتنظيمية، ذلك إن جميع المبادلات التي تتعامل بالنقود يجب وضعها على الإنترنت مثل إمكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة مباشرة على الإنترنت، وجعل هذه العملية بينية بمعنى إنها تردد لتشمل كل من يقوم لأداء التعاملات التجارية مع المؤسسات الحكومية.
- توفير البنى والاستراتيجيات المناسبة الكفيلة ببناء المنصات الإلكترونية، فبناء المنصات يتطلب إنشاء وسيط تفاعلي على الإنترنت يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية وبينها وبين المواطنين وبينها وبين مزوديها.

وبشكل عام تتطلب عملية التحول الرقمي توفر:

أولاً: الخطط والاستراتيجيات

تعد السياسات والخطط والاستراتيجيات أدوات أساسية في تنفيذ التحول الرقمي واستدامته، وكلما تمت صياغتها بوضوح ودقة عادت بنتائج إيجابية في تحول الدولة رقمياً، وتسعى استراتيجيات التحول الرقمي إلى تحديد أولويات التحول وتنسيقها، وتوفير مؤشرات حول جاهزية الدولة لهذا التحول ويمكن تقسيم هذه وأهداف واضحة ومحددة، تتشارك عناصر مختلفة في تحقيقها. والقسم الآخر هو تقييم الأداء الذي لا بد من القيام به لمتابعة سير العمل، وتحديد الإمكانيات والقدرات المتوافرة والمطلوبة، بالإضافة إلى معرفة مقدار التكاليف التي تم صرفها، والتي بحاجة إليها لإكمال العمل ونجاحه (Matt, Hess & Benlian, 2015, p 340)، إذ إن آلية التحول الرقمي بالمؤسسة تعتمد في الأساس على وضع استراتيجية واضحة من قبل مجموعة من الخبراء في المجال بالأولويات والأهداف المراد تحقيقها، مع ضرورة متابعة تنفيذ هذه الاستراتيجية من قبل الإدارة العليا بالمؤسسة لضمان سير العمل بالطريقة الصحيحة ونجاحه، وعند صياغة الاستراتيجية لا بد من الأخذ في الاعتبار أن تكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والموارد البشرية مضمنة فيها، كما يؤخذ في الاعتبار مرونة هذه الاستراتيجية وقابليتها للتطوير والتغيير، كونها ترتبط بالتكنولوجيا المتغيرة، وتتأثر بالعوامل الأخرى المحيطة، واستعدادها للتعامل مع كل تغيير يتطلبه هذا التحول، وجاهزيتها من حيث الإمكانيات الإدارية والبشرية والمادية، إذ أن تطبيق استراتيجيات التحول وخططه يتأثر سلباً بالمشاكل المالية، سواء على مستوى الحكومة أو الشركات الخاصة. لذا لا بد من تعيين جهة مسؤولة عن الإشراف على عملية التحول ومتابعتها، وأن لا يتوقف دورها ودور

أصحاب القرار كذلك على وضع الاستراتيجيات والإشراف عليها فحسب؛ بل المشاركة في تنفيذها أنه يساهم في تقبلها من جانب الأفراد، والمؤسسات المختلفة بالدولة ويمنع مقاومته (Sousa & Rocha, 2018 , p 331).

ثانياً: الموارد البشرية

تُعد الموارد البشرية الأساس في التحوّل الرقمي، ومن أهم مؤشرات جاهزية الدولة له، إذ أن فاعلية الحكومات الإلكترونية ونجاحها تقاس عن طريق قياس مدى التفاعل والاستخدام من قبل الأطراف الأخرى التي تخدمها الحكومة الإلكترونية كالأفراد ومهما كانت إمكانات بنية الحكومة الإلكترونية، فإنها ستبقى بدون فائدة إذا لم يتم استخدامها والاستفادة منها من قبل الأفراد سواء في التعاملات الشخصية، أو التي ترتبط بالعمل المهني في المؤسسات المختلفة، (Alghamdi., 2016, p 53).

ويحتاج الفرد المستخدم لهذه البنية إلى ثقافة مهارات أساسية في استخدام التقنية إذ إن البنية الأساسية لأكثر الحكومات الرقمية تقدماً ستصبح ذات قيمة ضعيفة إذا لم يملك المواطنون المهارات اللازمة للحصول عليها واستخدامها. كما تلعب العوامل البشرية دوراً رئيساً في العديد من الإخفاقات الأمنية، وقد يكون ذلك نتيجة لقلة المعرفة والخبرة التقنية لديها ولا بد لجميع متخذي القرار والمسؤولين المشاركة والتعاون في هذا الجانب لما لهم من إمكانية للتأثير والتأكيد، وزيادة التقبل للخدمات الحكومية في صورتها الرقمية على أهمية وجود متخصصين في تقنية المعلومات، وإسناد المهام إليهم حسب مجالات العمل المناسبة لمهاراتهم ومؤهلاتهم، (2016, 647, Choi).

يعد هذا العنصر من أهم عناصر النظام حيث هم المورد الأساسي لتشغيل المكونات الأخرى والسيطرة عليها، يقوم بتحليل المعلومات ووضع البرامج وإدارة نظم المعلومات (عليان، 2008، ص 282-283).

وتشمل الموارد البشرية الآتي:

- المستخدم النهائي: هو ذلك الفرد الذي يستفيد من مخرجات عملية التحوّل الرقمي.
- متخصصي النظم: هم الأفراد الذين يقومون بتطوير وتشغيل نظم المعلومات والبرمجيات والتقنيات، أي إنهم المتخصصون في تحميل نظم المعلومات وتصميمها، ويشمل المتخصصون على:
- محلي النظم: هم أفراد متخصصون يدرسون مشاكل الأعمال، ومتطلبات المعلومات والنظم، ويعملون مع المستخدم في تطوير نظم التحوّل الرقمي.
- المبرمجين: هم متخصصو المعلومات والبرمجيات الذين يستخدمون الوثائق التي يقدمها محلو النظم لترزيمها وتخزينها على برامج الحاسوب.
- المشغلين: هم الأفراد الذين يقومون بإدخال البيانات والمعلومات إلى الحاسوب ويعملون على تشغيل النظام (عليان، 2008، ص 282-283).

ثالثاً: الأمن والتشريعات:

إذ لا بد من توافر تشريعات تنظم عمليات الإتاحة والاستخدام للخدمات الحكومية، تكمن أهمية وجود قوانين وتشريعات خاصة بالتعاملات الإلكترونية في البيئة الرقمية في الاختلاف بين طبيعة الخدمات التقليدية عن الإلكترونية ما يجعل إيجاد تشريعات تنظم هذا الاستخدام، وتغطي كافة جوانبه مطلباً أساسياً، إذ إن من أهم الأمور الواجب القيام بها عند تطبيق عملية التحول الرقمي هي تحديث القوانين والتشريعات لتجنب المشاكل التي قد تطرأ في حال عدم تناسب النظام القانوني المتبع، مع ما تتطلبه الحكومة الإلكترونية Choi, et al, (2016,649)

يُعد أمن المعلومات أحد العوامل المهمة للتنبؤ بتقبل استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية من قبل الأفراد والمؤسسات، لأنها تتعامل مع بياناتهم الخاصة، لذا فإن المصادقية والموثوقية تدخلان في هذا الجانب أيضاً، وبذلك يتعين على كل حكومة اتخاذ التدابير الأمنية المناسبة لضمان استمرار العمل وجودته، مع وضع استراتيجية للاستجابة للحالات الطارئة والمفاجئة التي تتطلب حلولاً سريعة للتعامل معها (Kumar et el, (2018, p12

رابعاً: البنية التحتية:

عند اتخاذ دولة ما قرار تحويل حكومتها التقليدية إلى حكومة إلكترونية لا بد من أخذها في الاعتبار الجانب التقني، من حيث جاهزيتها لهذا التحول كونه يعتمد في الأساس على التكنولوجيا والإنترنت في تقديم الخدمات، ومدى كفاءة هذه التقنيات ومهارات الأفراد في استخدامها

8- معوقات التحول الرقمي:

يمكن أن تواجه عملية التحول الرقمي معوقات ومخاطر عديدة أبرزها:

- مخاطر أمن المعلومات في وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خصوصاً فيما يخص عمليات القرصنة الإلكترونية.
- ضعف ونقص الكفاءة في استخدام التكنولوجيا داخل المؤسسات بالإضافة إلى عامل البيروقراطية.
- ضعف شبكة الأنترنت ونقص الخبرة للموظفين في حسن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (رشوان وقاسم، 2019، ص 7).
- يتطلب التحول الرقمي سن تشريعات وتغييرات قانونية تمكن الإدارة من الاستثمار الأمثل لكافة موارد المؤسسة، إلا أنه هناك احتمالات من الإبطاء والتأخير بسبب الإجراءات الروتينية في سن تلك التشريعات.

- غموض المفهوم: فما زال الكثير من القيادات الإدارية يجهل هذه المصطلح، لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له.
- مقاومة التغيير: إن إقامة مثل هذه المشروع تحمل في طياته الكثير من التغييرات على صعيد المنظمات والأقسام والشعب وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييراً في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية ، لذا فإنه سيكون هناك مقاومة تغيير على كثير من المستويات الإدارية للتحويل الرقمي.
- الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل، كما أن هذه التقنية في تطور مستمر، الأمر الذي يجعل اللحاق بهذه التطورات صعباً، وأن هذه التقنية متشابكة ومتكاملة الأمر الذي يجعل من الصعب التدرج في توفيرها (رمضان وآخرون، 2021، ص 841)

الفصل الثاني

أثر التحول الرقمي على الخدمات الحكومية

مقدمة

تبذل الحكومات جهوداً لتحسن عملياتها في تقديم خدمة أكثر كفاءة وفعالية للخدمات المقدمة لمواطنيها، حيث قدمت التطورات السريعة في تكنولوجيا المعلومات تغييرات في طريقة تعامل الحكومات مع مواطنيها، مما أدى إلى ادخال مفهوم الحكومة الالكترونية كطريقة رئيسية في لتقديم الخدمات في القطاع العام، ولكن بعد أكثر من عشرة أعوام على تنفيذ العديد من مشاريع الحكومة الإلكترونية واجهت الحكومات في شتى أنحاء العالم تحديات عديدة، وكان أبرزها عدم التبني والاستخدام من قبل المواطنين، وقد بينت الدراسات أن السبب في عدم التبني إنما يعود إلى تراجع الثقة في الحكومات وممارساتها. (Aljazzaf et al., 2010; Colesca, 2009; Teo et al., 2008).

فقد واجهت الجهود السابقة للإدارات العامة في الرقمنة العديد من المشاكل منها عدم التبني أو حتى الرفض والاعتماد على الطرق التقليدية في طلب الخدمات، لأنها تكون في كثير من الأحيان تكرر للعمليات الموجودة فعلاً ولكن بطريقة رقمية، دون التفكير في دعم هذه العمليات وإعادة تصميمها بحيث يكون المواطن أكثر قدرة على قبولها باعتبارها بديل موثوق للحصول على الخدمات دون الحاجة إلى طلبها عن طريق الموظفين والوجود المادي في المكاتب الأمامية. (Mergel et al,2018)

لذلك ظهر التحول الرقمي كمصطلح يصف الانتقال من جهود الرقمنة إلى مراجعة شاملة للسياسات والعمليات والخدمات من أجل خلق تجارب استخدم أبسط للمواطنين والعاملين في الخطوط الأمامية، في حين ركزت موجات الرقمنة السابقة على الانتقال من الخدمات الرقمية التناظرية إلى الخدمات الرقمية (الموازية) لزيادة كفاءة وفعالية الخدمات الحكومية، بينما يهدف التحول الرقمي إلى إعادة تصميم الخدمات الحكومية وإعادة هندستها من الألف إلى الياء لتلبية احتياجات المستخدمين المتغيرة (Mergel et al,2018).

التحول من الإلكتروني إلى الرقمي:

تستخدم الدراسات عدة مصطلحات لوصف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتحديث طريقة عمل الإدارة الحكومية مثل الحكومة الإلكترونية- الإدارة الإلكترونية- تقديم الخدمات الإلكترونية – الرقمنة -الحكومة الرقمية والتحول الرقمي)، حيث ظهر مطلق الحومة الإلكترونية في بداية التسعينات من العقد القرن المنصرم، عندما بدأت الحكومات بدخول عالم الويب واستخدامه كأداة أساسية في الإدارة.

بشكل عام، تشير الحكومة الإلكترونية إلى الجهود المبذولة لجعل تقديم الخدمات أكثر كفاءة ويمكن للمواطنين الوصول إليها باستخدام الويب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث تصف النماذج في الحكومة الإلكترونية هذا البناء بأنه عملية خطية وتدرجية من التواجد الأولي على شبكة الإنترنت إلى توفير المعلومات والتفاعل وتقديم خدمة المعاملات مع هذه المستويات الأعلى نضجاً من الحكومة الإلكترونية تتطور من مشكلة مكتب أمامي (معلومات موجودة على الموقع الإلكتروني) إلى مزيج من الواجهة وحلول المكتب الخلفي (Fischer et al, 2021).

بينما تُفهم الرقمنة على أنها تحويل نقي للبيانات التناظرية للتخزين الرقمي، من خلال النسخ المتماثل الإلكتروني للهياكل والعمليات التناظرية الحالية بدون التغييرات في الهياكل الإدارية والتنظيمية (Mergel et al, 2019). في الواقع، أدت هذه الجهود بالفعل إلى نتائج مهمة وتحسينات في المؤسسات العامة، على سبيل المثال من خلال توفير الوقت عند التحويل المعلومات ومع ذلك في هذه المرحلة ، غالباً ما يتم التغاضي عن كون سير العمليات غير فعالة رقمياً أي أن سير العمليات غير فعال، ويتم التركيز أكثر على التقدم الحاصل في ظل هذا الإمكانيات التكنولوجية المتاحة.

وهنا يظهر دور التحول الرقمي الذي لا ينطوي على التغيير التنظيمي والعملي فحسب بل يتعداه إلى تغيير مؤسسي أكثر شمولاً ليضم التغييرات الثقافية وفي الهياكل الإدارية والمؤهلات وفي طريقة التفاعل مع المواطنين والتأثيرات طويلة الأجل في طريقة تقديم الخدمات العامة، لذلك يركز التحول الرقمي على الطبيعة الاجتماعية التقنية لهذه التغييرات بدلاً من مجرد التفكير في الأمور التقنية الفنية، ومع ذلك لا يوجد حد فاصل بين الرقمنة والتحول الرقمي نظراً لنسبية ما يمكن اعتباره تغييراً شاملاً (Fischer et al, 2021).

التحول الرقمي في القطاع الحكومي

الحكومات الرقمية بهدف خلق اقتصاديات ومجتمعات رقمية



الشكل (3) مراحل التحول الرقمي المصدر منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية

كما يحقق التحول التكنولوجي الناجح للحكومات بنقل الحكومة من التقليدية إلى المبتكرة، إلى حكومة رقمية وشفافة وخاضعة للمساءلة تلبي توقعات المواطنين ومطالبهم (Mahmood, 2018).

بات توافر الخدمات العامة الرقمية ضرورة ملحة بعد أن أسهم القطاع الخاص في الارتقاء بمستوى تجربة العملاء، وبات متوقعاً من الحكومات مواكبة هذا التطور، إلا أن هذه المسألة ترتبط في كثير من الأحيان بثقة الأفراد في حكوماتهم، وقد تبين أن المواطنين الذين يشعرون بالرضا عن الخدمات العامة أكثر ميلاً إلى الثقة في أداء الحكومات إجمالاً بمقدار 9 أضعاف مقارنة بغيرهم، وبالحديث عن الفوائد الأخرى التي يمكننا إدراك أهميتها، يُلاحظ أن المكاتب الرقمية مفتوحة للجمهور على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، وتستمر في تقديم خدماتها حتى في أثناء أزمات الصحة العامة، مثل جائحة "كوفيد - 19"، على عكس المكاتب التقليدية، كما أن المعاملات الرقمية لا تستهلك وقتاً طويلاً وتقلل من العبء الإداري على الشركات، ما يسهم في دعم قطاع الأعمال في ظل تعافي الاقتصادات من تداعيات جائحة "كوفيد - 19" علاوة على ذلك، فإن أتمتة معالجة الحالات تعمل على تعزيز الإنتاجية بدرجة كبيرة، وتقليل الأعمال المتراكمة وتحرير الموارد وتوجيهها للأولويات الأخرى، وهي ميزة أخرى شهدناها في أعقاب جائحة "كوفيد - 19" حينما كانت السرعة والمرونة لتقديم الخدمات الحيوية (مثل إعانات البطالة والخدمات الطبية) أمراً بالغ الأهمية، كما يستفيد موظفو القطاع العام من الرقمنة، حيث تقل المهمات المتكررة الموكلة إليهم ويزداد رضا المواطنين، وهو ما يفسح المجال لمستويات أعلى من الرضا الوظيفي. (دوب وآخرون، 2020).

وتشير دراسة Mahmood (2018) أن للتحول الرقمي تأثير إيجابي كبير على ثقة وإيمان المواطنين بالحكومة ورضا المواطنين عن الخدمات المقدمة، ويعتبر هذا تأثير طبيعي مع الأخذ في الاعتبار أن أداء الحكومة يتحسن إذا كان هناك تحول حقيقي.

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 بالأثر (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 الأثر تعتبر تحدياً (Fischer et al,2021). سنقوم في هذا البحث بدراسة أثر التحول الرقمي على الخدمات الحكومية من أربعة أبعاد (توفير الوقت، التخفيض من الروتين والبيروقراطية، الحد من الفساد والعامل الصحي)

أولاً: توفير الوقت

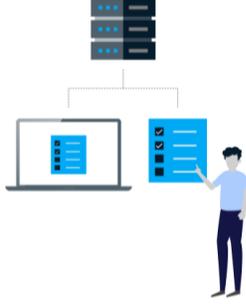
من أكثر العوامل التي تواجه المواطنين التواجد الفيزيائي في أماكن الحصول على الخدمات ضمن أوقات العمل الرسمية، مما يضطر البعض إلى الاضطرار إلى ترك أعمالهم وأشغالهم لإتمام معاملاتهم الحكومية، بالإضافة إلى الوقت الطويل الذي يستهلكه في الحصول على هذه الخدمات. كما أن فكرة التحول الرقمي داخل المؤسسات الحكومية 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، نصرالله، 2020، 12).

هنا يأتي دور التحول الرقمي في توفير الوقت والجهد فبحسب المجلس الوطني الألماني للرقابة التنظيمية يحقق التحول الرقمي الفوائد الآتية:

الإمكانات الهائلة للخدمات العامة الرقمية.

توفير حوالي 60% من
الجهد المبذول

في التعامل مع الحالات
من خلال المعالجة الآلية



توفير أكثر من 50%
من التكاليف

التي تنفقها الشركات
في التعامل مع الإدارة
العامة



توفير حوالي 50% من
الوقت الضائع

في التعامل مع الإدارة
العامة



متاحة على مدار الساعة
وطوال أيام الأسبوع

حتى في ظل الجائحة



الشكل (4) الإمكانات الهائلة للتحويل الرقمي المصدر المجلس الوطني الألماني للرقابة التنظيمية

بحسب الرؤية العربية للاقتصاد الرقمي الطبعة الثانية 2020 فإن التحويل الرقمي يعزز قدرة الحكومات على تقديم الخدمات العامة وتوفيرها للمواطنين بجودة أعلى وقدرة على الوصول في كل مكان وعلى مدار الساعة، وهذا بدوره يحسن مستوى التفاعل بين المواطنين وحكوماتهم.

كما أن تشجيع المواطنين على استخدام التكنولوجيا والخدمات الرقمية أي القدرة على إيصال الجوانب الإيجابية لهذه الخدمات، انهم يميلون أكثر لتقدير النتائج مثل توفير الوقت وسهولة الاستخدام، (Faulkner et al., 2019).

كما تبين من خلال التقرير الوطني للتحويل الرقمي الصادر عن هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية لعام 2020 أن تحول الحكومة نحو التعاملات الرقمية البلوك تشين 2018-2021 يوفر ما يقارب 11 مليار درهم، 77 مليون ساعة عمل، 389 مليون وثيقة حكومية، 1.6 مليار كم من السير على الطرقات، وبالتالي التخفيف من استهلاك الطاقة واهتلاك البنية التحتية.

كما كان لمشروع الفيد الرقمي- الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية الآثار الآتية:

- تخفيض 80 % من نسبة المراجعين
- تخفيض زمن انجاز المعاملة من 3 أيام إلى دقائق
- من 29 ورقة لإنجاز كل معاملة إلى صفر في كل معاملة
- تخفيض تكلفة المعاملة من 75 درهم إلى صفر
- تخفيض الزيارات من 3 إلى صفر لإنجاز كل معاملة.

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 الاموال والتهرب الضريبي والجمركي، التعسف وسوء استخدام الوظيفة ونقشي المحسوبة والوساطة في تنفيذ المعاملات (مراد، 2019).

وقد أظهرت العديد من الدراسات أن للتحوّل الرقمي أثراً إيجابياً في تخفيض معدلات الفساد، فالرقمنة تتيح تبادل المعلومات بين الحكومات والشعوب مما يشجع الانفتاح والمواطنة والشفافية (Chêne 2012)، وذلك من خلال الحد من عدم تناسق المعلومات، وأتمّة الإجراءات، تقييد حرية التصرف للموظفين العموميين وتقليل الوسطاء والبيروقراطية (Grönlun et al، 2010).

كما جاء في نتائج دراسة (Sheikh et al، 2021) أن للتحوّل 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 (Haafst، 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 و أن ارتفاع مستوى الرقمنة من شأنه أن يؤدي إلى حكومات أقل فساداً.

ثالثاً: الروتين والبيروقراطية:

ربما يكون إتمام الخدمات العامة أمراً محيراً، وفي أغلب الأحيان تُعرض 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 والممهورة بعدد من التوقعات، 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 (دوب وآخرون، 2020).

بحسب الرؤية العربية للاقتصاد الرقمي الطبعة الثانية 2020 فإن للتحويل الرقمي آثاراً 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. يعد التحويل الرقمي من أبرز وأهم الملفات التي طرحتها الحكومة، حيث يسهم هذا التحويل في القضاء على الفساد والبيروقراطية، وذلك من خلال إتاحة الخدمات الرقمية لجميع المؤسسات والمواطنين بطرق بسيطة وتكلفة ملائمة في أي وقت وأي مكان (محمد، 2020).

- كما ذكر (الشيشي، 2020) أن من أهداف التحويل 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 أساساً عن طريق توفير أحدث وأشمل المعلومات المطلوبة، مع تيسير الحصول على أي منها بعد تصنيفها إلكترونياً، وكذلك تسهيل تبادل المعلومات وسبل الاتصالات الإلكترونية بين الإدارات المعنية، كما أن تدوير المعلومات يتم إلكترونياً من مرحلة التقديم إلى الحصول على الموافقة بين الإدارات المختلفة والمتعاملين معها، بمعنى أن الإجراءات يمكن أن تنجز خلال دقائق أو ثوان بدل ساعات أو أيام.
- زيادة دقة البيانات نظراً لتوفر إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة من جهة الإدخال الأولية، أي أنّ 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 تنقلص الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدوياً، كما تنعدم الحاجة إلى تقديم نسخ من المستندات الورقية طالما أنّ إمكانية تقديمها تقنياً متاحة، ويترافق مع هذا الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية، فإذا ما تم احتواء المعلومات بشكل رقمي فإن ذلك سيؤدي إلى سهولة تحريكها وإعادة استخدامها إلكترونياً 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 بطيئاً 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 مهياً للظروف الطبيعية الجديدة التي أحدثتها واقع فيروس كورونا. حيث لجأ الملايين من الناس إلى عالم الإنترنت الآمن من أجل الأخبار والترفيه والتعليم والتواصل والعمل عن بعد - تحولت ضرورة التحول الرقمي من مهمة إلى حرجة للغاية (Scott, 2020).

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 والإغلاق الكامل في معظم دول العالم (الجورماني، 2020)

أحدثت جائحة كورونا ثورة في اقتصاديات العامل و حياة أفراد بسبب التسارع الكبير في التحول الرقمي (Gabryelczyk, 2020)، وتمثل الأدوات الرقمية الآن أداة مركزية للحفاظ على نمط الحياة والعادات ونمط الاستهلاك في ظل إجراءات التباعد المفروضة لاحتواء فيروس كورونا (Amatulli et al., 2021)، وبالتالي قامت الشركات بتسريع التحول الرقمي بالاستفادة من هذه الأدوات الرقمية التي يمكن للمواطنين استخدامها وذلك لتقديم خدمات أكثر بساطة للحصول على الخدمات الرقمية ، ولم يقتصر هذا الأمر على القطاع الخاص وإنما القطاع العام أيضاً (Sestino, 2021).

الخلاصة:

الآن قد أصبحت الضرورة ملحة أكثر مما مضى لتحول المؤسسة رقمياً، ويعود ذلك وبشكل أساسي إلى التطور المتسارع في استخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات في كافة مناحي الحياة سواء كانت متعلقة بالمعاملات مع القطاع الحكومي أو القطاع الخاص أو كانت تخص الأفراد. لذلك هناك ضغط واضح من كافة شرائح المجتمع على المؤسسات والهيئات والشركات لتحسين خدماتها و إتاحتها على كافة القنوات الرقمية، وعلى الرغم من أن التحول الرقمي ممكن أن يترافق بداية مع زيادة في التكاليف نتيجة لاستخدام التقنيات الحديثة، وعدم تقبل ن قبل الموظفين والمواطنين، إلا أن الآثار التي سيتم تحقيقها على المدى البعيد ستعكس بشكل إيجابي على كافة الأطراف.

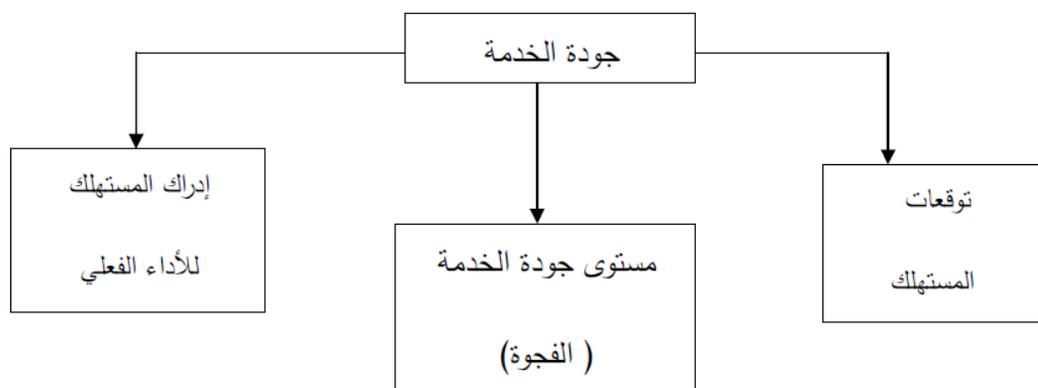
الفصل الثالث

جودة الخدمة

1- تعريف الخدمة:

الخدمة "أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف الى طرف آخر دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما, فتقديم الخدمة قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون. (Alwadi, & Mohamed, H 2009,213)). كما تعرّف 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 (Grönroos) بأنها عمليات تتألف من مجموعة أنشطة، والتي تحدث عن طريق التفاعل بين الزبون، الأفراد، السلع والموارد المادية الأخرى، الأنظمة والهيكل 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 (أبو ميزر، 2019، 11).

والشكل التالي يوضح مفهوم جودة الخدمة



الشكل (5) مفهوم جودة الخدمة المصدر (المحياوي، 2000، 90)

2- أنواع الخدمة:

يمكن تصنيف الخدمة إلى ثلاثة أصناف حسب طبيعة الخدمة وهي:

- الخدمة الخالصة: وهنا تقوم المؤسسة بتقديم خدمة وحيدة دون أن يكون ذلك مرتبط بمنتج مادي، أو خدمات أخرى مرفقة مثل خدمات التأمين، التعليم، دور الحضانة، كما تتطلب هذه الخدمات الحضور الشخصي للزبون.

- 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(العجامة،2005، 21).
- ويبين الجدول (1) بعض المشاكل الناتجة عن خصائص الخدمات وأساليب معالجتها:

جدول (1) بعض المشاكل الناتجة عن خصائص الخدمات وأساليب معالجتها المصدر (الضمور،2005، 33).

الخصائص	بعض التطبيقات	بعض طرق المعالجة
عدم الملموسية	- صعوبة توفير عينات.	- التركيز على الفائدة.
	- وجود قيود كثيرة على عنصر الترويج في المزيج التسويقي.	- زيادة الملموسية للخدمة.
	- صعوبة وجود تحديد السعر والنوعية مقدماً.	- استخدام الأسماء التجارية.
	- استخدام السعر كمؤشر للجودة.	- استخدام التوصية الشخصية كمدخل لبيع الخدمة.
	- صعوبة تقييم الخدمات المتنافسة.	- تطوير الشهرة.
		- تخفيض تعقيدات الخدمة.
التلازم	- تتطلب تواجد مقدم الخدمة	- تعلم الكل في مجموعات كبيرة.
	- البيع المباشر	- العمل بسرعة .
	- محدودية نطاق العمليات	- تحسين أنظمة تسليم الخدمات.
الاختلاف وعدم التجانس	- تعتمد المعايير على من هو مقدمها.	تدريب أكبر عدد من الموظفين
	- صعوبة التأكد من النوعية.	الأكفاء.
		- الحرص على اختبار وتدريب الموظفين.
		- توفير مراقبة مستمرة ومؤسسة.
الزوال والفاء	- لا يمكن تخزينها.	- اتمام العمليات قدر المستطاع.

- المحاولة المستمرة لإيجاد توافق بين العرض والطلب.	- مشاكل التذبذب.	
--	------------------	--

المصدر (الضمور، 2005، 33).

3- مفهوم جودة الخدمة:

يقصد بجودة الخدمات الإشباع التام لاحتياجات المستهلك بأقل كلفة داخلية" (Sudma, M. (2007). فهي المحدد الأول لرضا الزبون وتتمثل في تقييم السوق (المقدم إليه الخدمة) لتجربة الاستهلاك الأخيرة، ويتوقع أن يكون لها تأثير مباشر وإيجابي على رضا الزبون (أبو بكر، 2016، 17).

وحسب Lovelock et wright فإن جودة الخدمات هي "تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين والزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم و رغباتهم 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 لمشكلة 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.

الإمكانات 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، 80).

4- مستويات جودة الخدمة:

وقد تم تحديد خمس مستويات لجودة 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).

5- أهمية جودة الخدمة:

يمكن تحديد أربعة أسباب أساسية لأهمية جودة الخدمة:

• نمو مجال الخدمة:

لقد ازداد أعداد المنظمات التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى فعلى سبيل المثال نصف منظمات الأعمال يتعلق نشاطها بالخدمات اضافة إلى نمو المنظمات المتصلة بالخدمات مازال مستمراً بالتوسع .

• ازدياد المنافسة:

إن تزايد عدد المنظمات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها، لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المنظمات مزايا تنافسية عديدة.

• فهم العملاء:

إن العملاء يريدون معاملة جيدة، ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

• المدلول الاقتصادي لجودة خدمة المستفيد:

أصبحت المنظمات تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملائها ، وهذا يعني أن المنظمات يجب أن لا تسعى فقط إلى اجتذاب زبائن وعملاء جدد ، ولكنه يجب عليها أن تحافظ على العملاء المحليين ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء من أجل ضمان ذلك(نوري وجمعة، 2015، 31).

6- السمات الأساسية المرتبطة بتقديم الخدمة:

• اللاملموسية: تتصف الخدمات بعدم الملموسية، فبكونها نشاط فهي غير ملموسة ولكنها في الأغلب تلجأ لبعض الأشياء الملموسة لإظهار بعض الجوانب في الخدمة، الأغلب تلجأ لبعض الأشياء لإظهار بعض الجوانب في الخدمة.

• التنوع أو تغير الخواص: الخدمة في الغالب تقدم من قبل الأفراد، والأفراد لا يمكنهم أن يقدموا الخدمة على مدار الساعة بنفس المستوى، بسبب تعرضهم لمحددات سيكولوجية وفيزيولوجية قد تحد أو تزيد من الأداء، فالخدمة غير معيارية ومن الصعب تقديمها إلى جميع المستفيدين بنفس المستوى.

التلازم: تتطلب تواجد مقدم الخدمة، البيع المباشر، ومحدودية نطاق العمليات.

عدم التملك: بما أن الخدمة على الأغلب نشاط وليست شيء ملموس فهذا يعني عدم التملك(علاء الدين، 2020، 71).

7- أبعاد جودة الخدمات:

❖ الاعتمادية:

تشير الاعتمادية إلى قدرة مزود الخدمة على إنجاز الخدمة المطلوبة باعتمادية ودقة وثبات أي تشير إلى قدرة المؤسسة على إنجاز الخدمة بشكل دقيق يعتمد عليه، وبما أن العميل يريد أن يجري معاملاته مع المؤسسة التي تحافظ على وعودها خصوصاً تلك المرتبطة بالميزات الجوهرية للخدمة، ولذا يجب على المؤسسات أن تكون على دراية بتوقعات العميل وذلك بالبحث عنها كما تعني الالتزام بتقديم الخدمة حسب الموعد، أي درجة التزام المؤسسة بالموعد تجاه العميل، وهذا البعد من الأبعاد الخمسة الأكثر ثباتاً والأكثر أهمية في تحديد إدراكات جودة الخدمة لدى العملاء (خثير، 2017، ص 32).

❖ الاستجابة:

يتأثر العميل بطريقة تقديم الخدمة والوقت الذي ينتظره للحصول على الخدمة، مما يتوجب على مقدم الخدمة القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء والاستجابة لشكاويهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة فالاستجابة تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل العاملين بصدور ربح (خثير، 2017، ص 32)، وهي قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة بسرعة ومساعدة العملاء باستمرار ويركز هذا البعد على المجاملة واللفظ أي التعامل مع طلبات العملاء من استفسارات وشكاوي ومشاكل بسرعة (فضيلة، 2010، ص 30). كما يقصد بالاستجابة الرغبة في المساعدة والاستجابة هي وجود الإرادة لمساعدة العملاء وتزويدهم فوراً بالخدمة، وتصل الاستجابة للزبون من خلال طول الوقت الذي ينتظره لتلقي المساعدة (الإجابة على الأسئلة، الاهتمام بالمشاكل وكذلك المرونة والقدرة على تقديم الخدمة الجيدة لاحتياجات العميل) (شيع

2017، ص 95) ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات تقيس اهتمام المنظمة بإعلام زبائننا بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم الخدمات الفورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم (شيع، 2017 ص 95)

❖ سرعة الأداء:

وهي القدرة على تلبية احتياجات العملاء من خلال السرعة والمرونة في إجراءات ووسائل تقديم الخدمة، فمثلاً ما هو مدى استعداد ورغبات المؤسسات المالية في تقديم المساعدة للعملاء أو حل مشاكل محددة، هل الإدارة مثلاً قادرة ومستعدة وراغبة في لقاء العميل الذي لديه مشكلة عاجلة تتطلب مساعدتها وتدخلها لتذليل هذه المشكلة (زقاي، 2016، ص 105).

❖ الثقة والأمان:

تسعى المؤسسات المالية جاهدة للوفاء بالوعد وإيلاء الاهتمام للنتائج، وضمان السرية في المعاملات مع العميل والخلو من الخطورة والشك، حيث أن المؤسسات جميعها تسعى لكسب قناعة العميل عبر لطف القائمين

على تقديم الخدمة، وكذلك المصدقية والأمانة المميزة التي يعتقد بها الزبون في المؤسسة، وتعد كسب الثقة عنصراً أساسياً ومهماً للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة والاستعداد واعتماد الطرف الآخر في تبادل تجاري معين يضع العميل فيه ثقته الكاملة (خثير، 2017، ص 32).

❖ الاهتمام والتعاطف:

يعني التعاطف والاهتمام الشخصي في تقديم الخدمات للعملاء، ونقل الشعور بأن العميل خاص وفريد من نوعه، تشكل المشاعر المتبادلة بين مقدم الخدمة والعملاء ظواهر أساسية في كل علاقة بالآخرين، وترتبط هذه المشاعر التي يحملها مقدم الخدمة اتجاه العملاء ارتباطاً وثيقاً بخبراته الشخصية ويصعب في بعض الأحيان أن يعبر عنها تعبيراً صحيحاً، بالرغم من أن هذه المشاعر تلعب دوراً مؤثراً للغاية ومن بين تلك المشاعر الموجهة نحو العملاء مشاعر التعاطف والأمان، وتعني توافر صفات اللياقة والتأدب في شخص مقدم الخدمة وكذلك الكياسة والمودة والصدقة مع العملاء، حتى يبني علاقات جيدة معهم يسودها الاحترام مما يؤدي إلى سهولة الاتصال وتفهم العملاء والعناية بهم (فضيلة، 2010، ص 30).

❖ العناصر الملموسة:

يتأثر العملاء بالعديد من العوامل عند اتخاذهم لقرار استخدام خدمة معينة ومن بين تلك العوامل التي أعطيت لها أهمية كبيرة البيئة المادية أو ما يسمى بالعناصر الملموسة التي تساعد على خلق البيئة أو الجو النفسي عند شراء الخدمة أو إنجازها، كما تساعد على تكوين الانطباعات لدى العملاء عن المؤسسة والخدمات التي تقدمها، وهي مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى الشركة وهي الأجهزة والمعدات ووسائل الاتصال التابعة للشركة ومستلزمات الراحة للعملاء، وتعني الدليل المادي للخدمة يتم التعرف عليها من خلال توفير المكان المناسب للموظفين حتى يتمكنوا من تقديم الخدمة للعميل في الوقت اللازم (شيع، والموسوي، رحيم، 2017، ص 96).

❖ الجانب المالي:

حيث يشير إلى سياسة التسعير المعتمدة للخدمة، من حيث تقدير سعر تنافسي ومقارنة رسوم المؤسسات المالية الأخرى، وبالتالي فإن الجوانب المالية لها تأثير إيجابي على سلوك العملاء وإقبالهم على خدمات مؤسسة معينة دون أخرى (زقاي، 2016، ص 104).

❖ الجدارة:

تعكس مستوى الجدارة التي يتمتع به القائمون على تقديم الخدمة من حيث المهارات والقدرات التحليلية والاستنتاجية والمعارف التي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل أمثل، ففي حالة التعامل مع مقدم الخدمة لأول مرة فإن المستفيد غالباً ما يلجأ إلى معايير مثل الكفاءات العلمية أو العضوية لجمعيات معينة لتقييم جدارة مقدم الخدمة وجودة الخدمة (فضيلة، 2010، ص 30).

❖ التوافق:

يشير هذا البعد إلى المدى الذي يستجيب فيه أو كيف يتوافق المنتج أو الخدمة مع توقعات العميل والأداء الصحيح وما له من أثر على فعالية العملية التسويقية عبد الحسين (2017، ص 14).

❖ الوصول إلى الخدمة:

أي قابلية وسهولة الاتصال والوصول إلى الخدمة، ووقت الانتظار لتلقي الخدمة، والراحة التي يمكن من خلالها استخدام الخدمات من قبل العملاء (Pakurár, 2019, p 7)

8- خطوات تحقيق جودة الخدمة:

لتحقيق جودة الخدمة يجب اتباع الخطوات التالية(بلاك،2016):

- جذب الانتباه وإثارة الاهتمام بالعملاء: إن جذب العملاء وإظهار الاهتمام بهم من خلال المواقف الإيجابية التي يبديها مقدم الخدمة أمر أساسي لتقديم خدمة ذات جودة عالية، بالإضافة إلى أن الاستعداد النفسي والذهني من قبل مقدم الخدمة يؤدي إلى إيقاظ الرغبة لدى العملاء من أجل الحصول على الخدمة وتكرار الحصول عليها.
- بعث الرغبة لدى العملاء وتحديد حاجاتهم: وذلك يعتمد على المهارات البيعية والتسويقية لمقدم الخدمة.
- إقناع المستفيد ومعالجة الاعتراضات لديه: إن عملية اقتناع المستفيد باقتناء الخدمة ليست بالأمر السهل وإنما تتطلب من مقدم الخدمة العديد من الجهود السلوكية القادرة على إقناع العملاء عند تقديم الخدمات، وكذلك معالجة الاعتراضات التي يبديها المستفيد عند الشراء، فالمستفيد يضع العراقيل أمام إتمام ذلك رغم اقتناعه بجودة الخدمة والسعر المعقول في بعض الأحيان، فيرى البعض أن عملية البيع لن تتم دون وجود اعتراض من قبل المستفيد، لذلك فطريقة الرد على الاعتراض تختلف من موقف لآخر.
- التأكد من استمرارية العملاء بالتعامل مع المؤسسة: إن عملية التأكد من استمرارية التعامل مع المؤسسة وخلق الولاء لدى العملاء يأتي من خلال الخدمات البيعية والتسويقية التي تشكل ضماناً لولاء العملاء للمنظمة.

9- مراقبة جودة الخدمة:

هناك العديد من التقنيات التي يمكن استخدامها في مراقبة جودة الخدمات، وهذه التقنيات يمكن حصرها بثلاثة أنواع:

أولاً: تحليل الأداء الداخلي:

إن تحليل الأداء الداخلي يجب أن يشمل جميع العاملين بالمنظمة من أجل قياس نجاح التخطيط المعد من قبل المنظمة الخدمية، ولكن ليس من الضروري أن يرتبط ذلك بالجودة فقط. إن جودة الخدمة يجب أن تستخدم تحليل الأداء الداخلي من أجل قياس الجودة القياسية (المعيارية) المنجزة على الواقع. إن هذه الخطوة يجب أن تأخذ وبسرعة لرد الفعل اتجاه جودة الخدمة المقدمة، فإن الزبون يحتفظ بمعايير أو مستويات تمثل مفتاح الحكم على جودة الأداء، فجميع العاملين في مختلف المستويات داخل المنظمة الخدمية يجب أن يشملوا في جميع اجراءات المراقبة على جودة الخدمة.

ثانياً: تحليل اشباع الزبون:

إن الإشباع يمثل الحالة التي يحصل فيها المستهلك على ما يريد من منافع أو فوائد لدى شرائه سلع أو خدمة، وهذا يتم من خلال الحكم على هذه السلع أو الخدمة بأنها تقدم مستوى مرضي من العائد(المنافع) التي ينتظرها هذا المستهلك من خلال إدراكه وتوقعاته، فإن الزبائن يتجهون بالنهاية إلى الجودة (الإشباع والرضا)، فمستوى إدراك وتجربة خبرة الزبائن تعتبر مفصل مهم وأداة لمسألة تقييم جودة الخدمة، لذلك فإن الخدمة إذا لم تحقق توقعات الزبون فإن الخدمة ليست ذات جودة عالية، فالأساس في التقييم يستند إلى الفرق بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة، فإذا الفرق لصالح الجودة المدركة فهذه الخدمة ترضي الزبون، أما إذا كانت النتيجة لصالح الجودة المتوقعة فإنها تعكس عدم الإشباع و ثم عدم الرضا.(عتيق، 2016، 94)

ثالثاً: بحوث السوق الخاصة:

يتضمن العديد من التقنيات أكثرها شيوعاً طريقة المتسوق السري أو المخفي، وفقاً لهذه الطريقة فإن القائم بالبحث يقوم بزيادة فروع مقدم الخدمة باعتباره زبون اعتيادي، بذلك فإنه يستطيع أن يرى جميع العاملين في الموقع الذي يتواجد فيه وكذلك الزبائن، وكيف يقوم هؤلاء العاملين بأعمالهم وكيف يقدمون خدماتهم وأسلوب التقديم، ومستوى التفاعل مع الزبائن، طريقة الاتصال، الاهتمام بالزبون ما يرد والعناية به، من المعايير التي من خلالها قياس جودة الخدمة المقدمة، والطريقة الأخرى طريقة الملاحظة أو المشاهدة، وهي تستخدم لمعرفة مدى تطبيق العاملين لمعايير الجودة القياسية (المعيارية) وهذا ما يتم من خلال ملاحظة سلوك القائمين على تقديم الخدمة من ناحية تطبيق المعايير الموضوعية بجودة الخدمة(عتيق، 2016، 97).

10- أهمية قياس جودة الخدمة:

تهدف عملية قياس جودة الخدمات إلى مساعدة المنظمات على الكشف عن الأسباب المحددة التي تقف وراء القصور في جودة خدماتها، فينبغي قياس جودة الخدمة من أجل تحديد أوجه الاختلافات والتنبؤ بمقدار جودة الخدمة الشاملة، فينظر إلى أهمية قياس الجودة لمساعدة الإدارة في الكشف عن المشاكل الكامنة وأماكن التحسين المطلوبة في الخدمة من خلال توفير المعلومات خاصة المتعلقة بالتدابير الطويلة من جودة الخدمات والعلاقات بين المتغيرات المتعددة بالإضافة إلى مستويات رضا العملاء والسلوكيات الشاذة في أنظمة الخدمة، ويمكن النظر إلى الهدف من قياس الجودة لا يقتصر على تقييم الوضع الحالي للعناصر المختلفة في الخدمة بل يساهم في تحديد اتجاه التغيير في مستوى جودة الخدمة المقدمة (أبو بكر، 2016، 19).

إلا أن ما يجعل تقييم جودة الخدمة أمراً صعباً هي الاختلافات بين المؤسسات الخدمية أي أنه لا يوجد هناك مجموعة واحدة من العوامل التي يمكن اعتبارها كمعايير محددة لتقييم جودة الخدمة، وينظر عادة إلى تقييم جودة الخدمة من وجهتي نظر إحداهما داخلية تعبر عن موقف الإدارة ومدى التزامها بالموصفات التي صممت الخدمة على أساسها، أما وجهة النظر الخارجية فتركز على جودة الخدمة المدركة من طرف المستهلك (المحياوي، 2006، 143)

- الفجوة الثالثة: التباين بين إدراك الإدارة لموصفات جودة الخدمة والخدمة المصرفية المقدمة فعلياً أو ما يطلق عليها بفجوة الأداء، وتنشأ بسبب صعوبة وضع معايير محددة لتوحيد الأداء وتقديم الخدمة، وصعوبة تقدير مدى التزام الموظفين بتقديم الخدمة بمستوى معين.
- الفجوة الرابعة: التباين بين الوعود التي يقدمها المصرف حول مستوى الخدمة من خلال الاتصال بالزبائن ومستوى الخدمة المصرفية المقدمة ومواصفاتها.
- الفجوة الخامسة: التباين بين توقعات الزبائن والخدمة المصرفية المقدمة فعلياً فالخدمة ذات الجودة العالية هي التي تتوافق أو تفوق توقعات الزبائن (البرزنجي، 2007، 200-202).

11- جودة الخدمات الإلكترونية:

يمكن القول بأن الخدمات الإلكترونية هي التي تقدم بشكل إلكتروني عبر الإنترنت خاصة، ويرى (Rust, Lemon, 2001) الخدمات الإلكترونية تعرف في إطارها الواسع على أنها تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الانترنت.

وإن أهم ما يميز الخدمات الإلكترونية القدرة على الوصول والتحديث، تسهيل التعاملات عن بعد بين مختلف الأطراف، مع تجاوز الكثير من العوائق في الحصول على الخدمات وفي أي وقت، بأقل التكاليف والجهد، مع إمكانية مراعاة خصوصية العملاء.

ما يمكن استخلاصه من الدراسات السابقة حول قياس جودة الخدمة الإلكترونية انه لا يمكن دراسته بعيدا عن دراسة سلوك الزبون لموقع الويب هذا من جهة ومن جهة أخرى مقياس جودة الخدمة التقليدية المعروف SERVQUAL حاول الكثير من الباحثين تكيفه مع مواقع الويب إلا أن اختلاف البيئة وأبعادها الافتراضية والتفاعلية وسرية المعلومات يحول دون ذلك (طواهير، الهواري، 2012، 99).

حدد بروسيل، صاحب مقياس جودة الخدمة الإلكترونية Netqual هو السلم الذي نحاول تطبيقه في الدراسة الميدانية، فهذا السلم يتضمن خمس أبعاد هي سهولة الاستخدام (الاستكشاف، البحث عن المعلومات) ، جدوى البائع (احترام الالتزامات) ، تصميم الموقع (القدرة على الإبداع، التفاعلية) ، الأمن والسرية، الثقة واحترام الحياة الشخصية، وجودة المعلومة الدقيقة، الجدوى، التفصيل، (طواهير، الهواري، 2012، 99).

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 18/11/2021 و 24/11/2021، 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 الأردنية، 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	<ol style="list-style-type: none"> 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
المحور الثاني: قياس أثر الخدمة الإلكترونية (توفير الوقت)	<ol style="list-style-type: none"> 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 الإلكترونية في توفير الوقت والجهد 4. سرعة الاستجابة للطلبات المقدمة عبر مركز الخدمة الإلكتروني (الالتزام بالوقت المحدد لتسليم الخدمة)

<p>5. يوفر مركز الخدمة الإلكتروني تقديم الطلبات خارج أوقات العمل الرسمية</p>	
<p>1. يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في تحسين أداء العاملين من خلال نظام سير تتبع المعاملات والرقابة الدائمة لتحديد المسؤولين عن التقصير</p> <p>2. يتيح نظام العمل المؤتمت تقييم أفضل للعاملين من خلال زمن انجاز المعاملات</p> <p>3. يساهم مركز الخدمة الإلكتروني بتحسين جودة العمل</p> <p>4. يضمن توثيق الطلبات الكترونياً عدم ضياعها من قبل العاملين والاضطرار إلى إعادة طلبها مجدداً</p> <p>5. تقليص عدد المراجعين للجهة مقدمة الخدمة يساهم في زيادة كفاءة العاملين وتحسين أدائهم</p>	<p>المحور الثالث: قياس أثر الخدمة الالكترونية (التخفيض من البيروقراطية والروتين)</p>
<p>1. يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في تحقيق العدالة بين طالبي الخدمات وتجنب الدوافع الشخصية من قبل العاملين</p> <p>2. يساهم مركز الخدمة الإلكتروني بتخفيض نسبة الفساد</p> <p>3. يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في التخفيف من الرشاوي</p> <p>4. تقديم الخدمة عبر برنامج منظم سلفاً دون تدخل من قبل الموظفين يساهم في التخفيض من المحسوبيات والوساطات</p> <p>5. أعتقد أن مركز الخدمة الإلكتروني يساهم بتخفيض الهدر في استخدام المال العام</p>	<p>المحور الرابع: قياس أثر الخدمة الالكترونية (الفساد)</p>
<p>1. لجائحة كورونا دور كبير في تحولك نحو طلب المعاملات الحكومية عن طريق مركز الخدمة الإلكتروني</p> <p>2. يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في تحقيق إجراءات التباعد المكاني والإجراءات الصحية</p> <p>3. يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في مراعاة إيصال الخدمات لكبار السن وبعض الحالات الصحية الخاصة</p> <p>4. يساهم مركز الخدمة الإلكتروني عن طريق فصل مقدم الخدمة عن طالبيها بالحفاظ على سلامة العاملين وعدم تعريضهم للأمراض</p>	<p>المحور الخامس: قياس أثر الخدمة الالكترونية (العامل الصحي)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<p>المحور السادس: معلومات ديموغرافية مكون من 8 عبارات.</p>

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 الفرق:** 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 (2) يوضح معاملات ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة كل واحد منها بشكل منفصل إضافة الى معامل الثبات والصدق للاستبانة ككل:

جدول 2 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 0.892 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 = 0.8 وتم حسابه بقسمة 5 على 4. عدد المسافات بين الاختيارات (من 1 إلى 2 مسافة ومن 2 إلى 3 مسافة وهكذا..) والعدد = 5 عدد الخيارات.

جدول 3 مقياس ليكرت الخماسي إعداد الطالبة

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 4 نتائج عبارات تقييم رضا المواطن من إعداد الطالبة

نتائج عبارات تقييم رضا المواطن				
الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
1	أنا راض عن سهولة الوصول إلى الموقع الإلكتروني وتحميل التطبيق الخاص به	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 3.92 و 4.37 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 5 نتائج بعد توفير الوقت من محور أثر الخدمات الإلكترونية

نتائج بعد توفير الوقت من محور أثر الخدمات الإلكترونية				
الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
1	مركز الخدمة الإلكتروني 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 الإلكترونية، حيث تراوحت الإجابات بين 3.87 و 4.49 وهي تقابل الموافقة والموافقة بشدة وبلغ متوسط الإجابات على بعد الوقت 4.28 وهو يقابل الموافقة بشدة من مقياس ليكرت الخماسي أي أن المواطنين موافقون على أن الخدمة الإلكترونية بديل عملي عن التعاملات التقليدية وتساهم في التقليل من الاضطرار لترك العمل وفي توفير الجهد والوقت وتوفير تقديم الطلبات خارج أوقات العمل الرسمية والسرعة في استجابة الطلبات.

يبين الجدول التالي نتائج بعد البيروقراطية والروتين من محور الخدمات الالكترونية:

جدول (6) نتائج بعد تخفيض البيروقراطية والروتين من محور أثر الخدمات الالكترونية

الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
1	يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في تحسين أداء العاملين من خلال نظام سير تتبع المعاملات والرقابة الدائمة لتحديد المسؤولين عن التقصير	3.91	0.71	موافق
2	يتيح نظام العمل المؤتمت تقييم أفضل للعاملين من خلال زمن انجاز المعاملات	3.96	0.72	موافق
3	يساهم مركز الخدمة الإلكتروني بتحسين جودة العمل	4.01	0.65	موافق
4	يضمن توثيق الطلبات الكترونياً عدم ضياعها من قبل العاملين والاضطرار إلى إعادة طلبها مجدداً	4.05	0.74	موافق
5	تقليل عدد المراجعين للجهة مقدمة الخدمة يساهم في زيادة كفاءة العاملين وتحسين أدائهم	4.13	0.76	موافق
نتيجة بعد البيروقراطية والروتين				موافق
		4.01	0.562	

يبين الجدول السابق نتائج عبارات بعد البيروقراطية والروتين من محور الخدمات الالكترونية، حيث تراوحت الإجابات بين 3.91 و 4.13 وهي تقابل الموافقة وبلغ متوسط الإجابات على بعد البيروقراطية والروتين 4.01 وهو يقابل الموافقة من مقياس ليكرت الخماسي أي أن المواطنين موافقون على أن الخدمة الالكترونية تقلص عدد المراجعين للجهة المقدمة للخدمة مما يزيد كفاءة العاملين وتضمن الخدمة عدم ضياع الطلبات من قبل العاملين وتحسن جودة العمل كما وافق المواطنون على أن نظام العمل المؤتمت يتيح تقييم أفضل للعاملين وتحسين أداء العاملين.

يبين الجدول التالي نتائج بعد الفساد من محور الخدمات الالكترونية:

جدول (7) نتائج بعد الحد من الفساد من محور أثر الخدمات الالكترونية

نتائج بعد الحد من الفساد من محور أثر الخدمات الالكترونية				
الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
1	يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في تحقيق العدالة بين طالبي الخدمات وتجنب الدوافع الشخصية من قبل العاملين	4.42	0.63	موافق بشدة
2	يساهم مركز الخدمة الإلكتروني بتخفيض نسبة الفساد	4.56	0.59	موافق بشدة
3	يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في التخفيف من الرشاي	4.59	0.58	موافق بشدة
4	تقديم الخدمة عبر برنامج منظم سلفاً دون تدخل من قبل الموظفين يساهم في التخفيض من المحسوبيات والوساطات	4.55	0.56	موافق بشدة
5	أعتقد أن مركز الخدمة الإلكتروني يساهم بتخفيض الهدر في استخدام المال العام	4.13	0.76	موافق
	نتيجة بعد الفساد	4.45	0.478	موافق بشدة

يبين الجدول السابق نتائج عبارات بعد الحد من الفساد من محور الخدمات الالكترونية، حيث تراوحت الإجابات بين 4.13 و 4.59 وهي تقابل الموافقة والموافقة بشدة وبلغ متوسط الإجابات على بعد الفساد 4.45 وهو يقابل الموافقة بشدة من مقياس ليكرت الخماسي أي أن المواطنين موافقون بشدة على أن الخدمة الالكترونية خففت من الرشاي ونسبة الفساد والمحسوبيات والوساطات كما حققت العدالة بين طالبي الخدمة وخفضت الهدر في استخدام المال العام.

يبين الجدول التالي نتائج بعد العامل الصحي ونتائج محور الخدمات الالكترونية:

جدول (8) نتائج بعد العامل الصحي من محور الخدمات الالكترونية ومحور الخدمات الالكترونية

نتائج بعد العامل الصحي من محور الخدمات الالكترونية			
الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري
1	لجائحة كورونا دور كبير في تحولك نحو طلب المعاملات الحكومية عن طريق مركز الخدمة الإلكتروني	3.93	1.10
2	يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في تحقيق إجراءات التباعد المكاني والإجراءات الصحية	4.24	0.81
3	يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في مراعاة إيصال الخدمات لكبار السن وبعض الحالات الصحية الخاصة	4.20	0.74
4	يساهم مركز الخدمة الإلكتروني عن طريق فصل مقدم الخدمة عن طالبها بالحفاظ على سلامة العاملين وعدم تعريضهم للأمراض	4.31	0.67
نتيجة بعد العامل الصحي			
		4.17	0.700
نتيجة محور الخدمات الالكترونية			
		4.23	0.437

يبين الجدول السابق نتائج عبارات بعد العامل الصحي من محور الخدمات الالكترونية، حيث تراوحت الإجابات بين 3.93 و 4.31 وهي تقابل الموافقة والموافقة بشدة وبلغ متوسط الإجابات على بعد الفساد 4.17 وهو يقابل الموافقة من مقياس ليكرت الخماسي أي أن المواطنين موافقون على أن الخدمة الالكترونية تحافظ على سلامة العاملين من الأمراض بفصلهم عن طالبي الخدمة، وتساهم في تحقيق التباعد المكاني ومراعاة كبار السن كما أنهم موافقون على أن لجائحة كورونا دور للتحويل لمركز الخدمة الالكترونية.

وبلغ متوسط محور الخدمة الالكترونية 4.23 وهو يقابل الموافقة بشدة من مقياس ليكرت الخماسي أي أن المواطنين موافقون على أن الخدمة الالكترونية بديل عملي عن التعاملات التقليدية وتساهم في التقليل من الاضطراب لترك العمل وفي توفير الجهد والوقت وتوفير تقديم الطلبات خارج أوقات العمل الرسمية والسرعة في استجابة الطلبات، وموافقون أيضاً على أن الخدمة الالكترونية تقلص عدد المراجعين للجهة المقدمة للخدمة مما يزيد كفاءة العاملين وتضمن الخدمة عدم ضياع الطلبات من قبل العاملين وتحسن جودة العمل كما وافق المواطنون على أن نظام العمل المؤتمت يتيح تقييم أفضل للعاملين وتحسين أداء العاملين، وموافقون بشدة على أن الخدمة الالكترونية خففت من الرشاي ونسبة الفساد والمحسوبيات والواسطات كما حققت العدالة بين طالبي الخدمة وخفضت الهدر في استخدام المال العام، وموافقون على أن الخدمة الالكترونية تحافظ على سلامة

العاملين من الأمراض بفصلهم عن طالبي الخدمة، وتساهم في تحقيق التباعد المكاني ومراعاة كبار السن كما أنهم موافقون على أن لجائحة كورونا دور للتحويل لمركز الخدمة الالكترونية.

وصف أفراد عينة الدراسة:

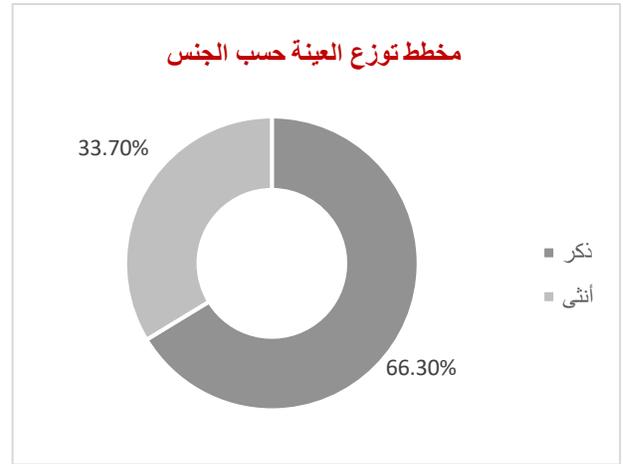
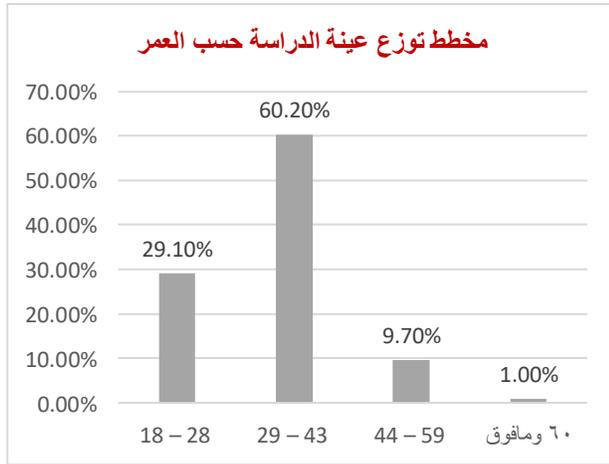
شملت العينة 104 مواطن، وسيتم عرض النتائج المتعلقة بالمتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة وهي: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوضع الوظيفي، نوع العمل، امتلاك حساب مصرفي، الطريقة الأفضل للحصول على الخدمات)، ويبين الجدول التالي توزيع المواطنين حسب الجنس والعمر والمؤهل العلمي:

جدول 9 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

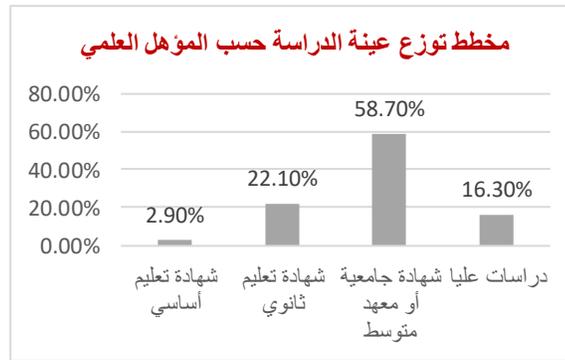
تبين نتائج الجدول السابق أن 66.3% من أفراد العينة ذكور، كما تبين أن 60.2% من المجيبين ينتمون إلى الفئة العمرية من 29 إلى 43، و 58.7% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي شهادة جامعية أو معهد متوسط.

تبين المخططات البيانية التالية توزيع العينة حسب المتغيرات الديموغرافية:



الشكل (7) مخطط توزيع عينة الدراسة حسب العمر من اعداد الطالبة

الشكل (6) مخطط توزيع العينة حسب الجنس من اعداد الطالبة



الشكل (8) مخطط توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي من اعداد الطالبة

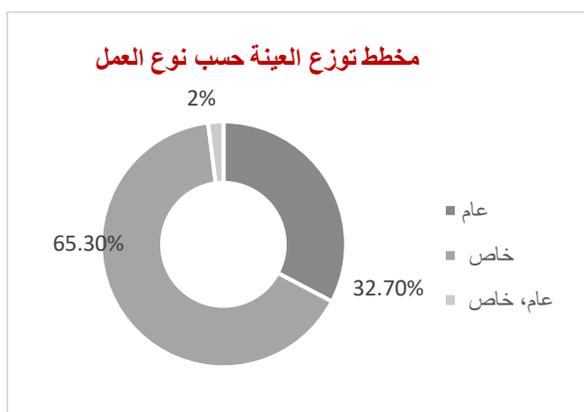
يبين الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب الوضع الوظيفي ونوع العمل وامتلاك حساب مصرفي والطريقة الأفضل للحصول على الخدمات:

جدول (10) وصف الوضع الوظيفي ونوع العمل وامتلاك حساب مصرفي والطريقة الأفضل للحصول على الخدمات لعينة الدراسة

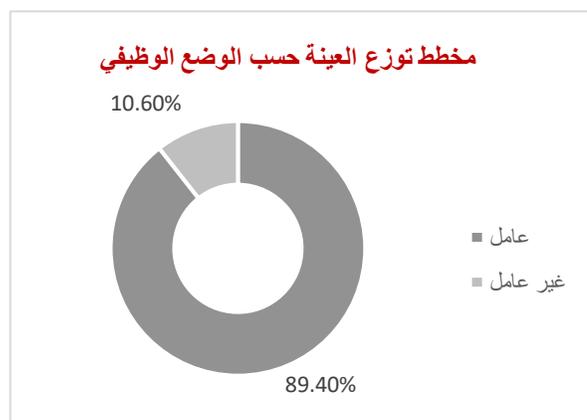
وصف الوضع الوظيفي ونوع العمل وامتلاك حساب مصرفي والطريقة الأفضل للحصول على الخدمات لعينة الدراسة			
المتغير	الفئة	عدد المواطنين	النسبة %
الوضع الوظيفي	عامل	93	89.4
	غير عامل	11	10.6
	المجموع	104	100.0
نوع العمل	عام	32	32.7
	خاص	64	65.3

2.0	2	عام، خاص	
100.0	98	المجموع	
85.6	89	نعم	هل تمتلك حساب مصرفي
14.1	15	لا	
100.0	104	المجموع	
97.1	101	خدمة مركز المواطن الالكتروني	هل تفضل الحصول على الخدمات الالكترونية عبر
1.0	1	مركز خدمة المواطن التقليدي	
1.9	2	الجهة الأساسية المقدمة للخدمة	
100.0	104	المجموع	

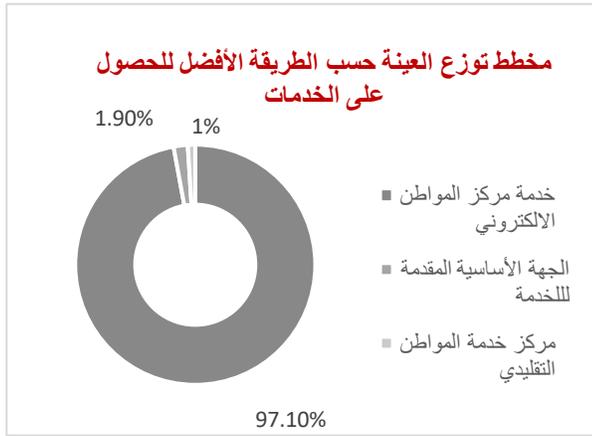
تبين نتائج الجدول السابق أن 89.4% من عينة الدراسة عاملين، و 65.3% يعملون في القطاع الخاص، و 85.6% يملكون حساباً مصرفياً، وجميعهم يرغبون في الحصول على الخدمات الحكومية عبر مركز خدمة المواطن، و 97.1% يفضلون الحصول على الخدمات الالكترونية عبر خدمة مركز المواطن الالكتروني. تبين المخططات البيانية التالية توزيع العينة حسب الوضع الوظيفي ونوع العمل وامتلاك حساب مصرفي والطريقة الأفضل للحصول على الخدمات:



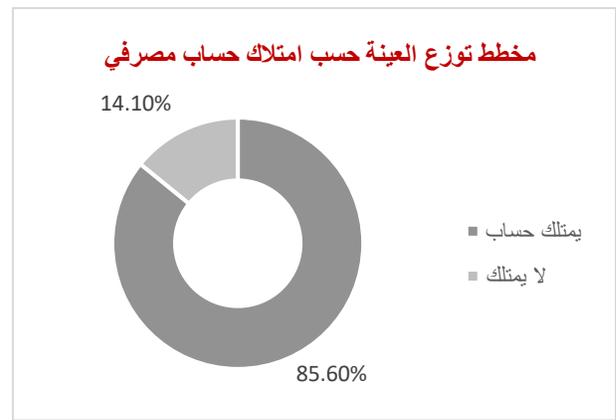
الشكل (9) مخطط توزيع العينة حسب الوضع الوظيفي



الشكل (10) مخطط توزيع العينة حسب الوضع الوظيفي



الشكل (12) مخطط توزيع العينة حسب الطريقة الأفضل للحصول على الخدمات



الشكل (11) مخطط توزيع العينة حسب امتلاك حساب مصرفي

يبين الجدول التالي توزيع إجابات المبحوثين على عبارات محور رضا المواطن:

جدول (11) وصف الإجابات على عبارات محور رضا المواطن

وصف الإجابات على عبارات محور رضا المواطن

المجموع	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق إطلاقاً		العبرة
	(%)	Freq	(%)	Freq	(%)	Freq	(%)	Freq	(%)	Freq	
100.0	40.4	42	47.1	49	6.7	7	5.8	6	0.0	0	1
100.0	45.2	47	48.1	50	4.8	5	1.9	2	0.0	0	2
100.0	41.3	43	51.9	54	3.8	4	1.9	2	1.0	1	3
100.0	35.6	37	49.0	51	9.6	10	5.8	6	0.0	0	4
100.0	28.8	30	38.5	40	29.8	31	1.9	2	1.0	1	5
100.0	26.9	28	58.7	61	6.7	7	5.8	6	1.9	2	6

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.

يبين الجدول السابق النسب المئوية لإجابات المبحوثين على عبارات محور رضا المواطن وبينت النتائج أن النسب الأعلى للإجابات على عبارات المحور كانت للإجابة موافق وأعلى نسبة كانت للعبرة السادسة " أنا راض عن تلبية الخدمات المقدمة لتوقعاتي" وبلغت النسبة 58.7%.

يبين الجدول التالي توزيع إجابات المبحوثين على عبارات بُعد الوقت من محور الخدمات الإلكترونية:

جدول (12) وصف الإجابات على عبارات بُعد الوقت من محور الخدمات الإلكترونية

وصف الإجابات على عبارات بُعد الوقت من محور الخدمات الإلكترونية												
المجموع	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق إطلاقاً		العبارة	
	(%)	Freq	(%)	Freq	(%)	Freq	(%)	Freq	(%)	Freq		
100.0	104	54.8	57	40.4	42	2.9	3	0.0	0	1.9	2	1
100.0	104	45.2	47	49.0	51	1.9	2	2.9	3	1.0	1	2
100.0	104	55.8	58	40.4	42	1.9	2	1.0	1	1.0	1	3
100.0	104	27.9	29	49.0	51	7.7	8	12.5	13	2.9	3	4
100.0	104	39.4	41	49.0	51	8.7	9	1.9	2	1.0	1	5

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 الإلكترونية 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.

يبين الجدول السابق النسب المئوية لإجابات المبحوثين على عبارات بُعد الوقت من محور الخدمات الإلكترونية وبينت النتائج أن النسب الأعلى للإجابات على عبارات المحور كانت للإجابة موافق وموافق بشدة، وأعلى نسبة للإجابة موافق كانت للعبارتين الرابعة والخامسة "سرعة الاستجابة للطلبات المقدمة عبر مركز الخدمة الإلكتروني (الالتزام بالوقت المحدد لتسليم الخدمة)" و "يوفر مركز الخدمة الإلكتروني تقديم الطلبات خارج أوقات العمل الرسمية" بنسبة 49%، وأعلى نسبة للإجابة موافق بشدة كانت للعبارة الثالثة "يساهم مركز الخدمة الإلكترونية في توفير الوقت والجهد" وبلغت النسبة 55.8%.

يبين الجدول التالي توزيع إجابات المبحوثين على عبارات بُعد البيروقراطية والروتين من محور الخدمات الإلكترونية:

جدول (13) وصف الإجابات على عبارات بُعد البيروقراطية والروتين من محور الخدمات الإلكترونية

وصف الإجابات على عبارات بُعد البيروقراطية والروتين من محور الخدمات الإلكترونية												
المجموع	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق إطلاقاً		العبرة	
	(%)	Freq	(%)	Freq	(%)	Freq	(%)	Freq	(%)	Freq		
100.0	104	20.2	21	51.9	54	26.9	28	1.0	1	0.0	0	1
100.0	104	21.2	22	55.8	58	22.1	23	0.0	0	1.0	1	2
100.0	104	21.2	22	58.7	61	20.2	21	0.0	0	0.0	0	3
100.0	104	26.9	28	53.8	56	16.3	17	2.9	3	0.0	0	4
100.0	104	36.5	38	40.4	42	23.1	24	0.0	0	0.0	0	5

1: يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في تحسين أداء العاملين من خلال نظام سير تتبع المعاملات والرقابة الدائمة لتحديد المسؤولين عن التصير، **2:** يتيح نظام العمل المؤتمت تقييم أفضل للعاملين من خلال زمن انجاز المعاملات، **3:** يساهم مركز الخدمة الإلكتروني بتحسين جودة العمل، **4:** يضمن توثيق الطلبات الكترونياً عدم ضياعها من قبل العاملين والاضطرار إلى إعادة طلبها مجدداً، **5:** تقليص عدد المراجعين للجهة مقدمة الخدمة يساهم في زيادة كفاءة العاملين وتحسين أدائهم.

يبين الجدول السابق النسب المئوية لإجابات المبحوثين على عبارات بُعد البيروقراطية والروتين من محور الخدمات الإلكترونية وبينت النتائج أن النسب الأعلى للإجابات على عبارات المحور كانت للإجابة موافق، وأعلى نسبة للإجابة موافق كانت للعبارة الثالثة " يساهم مركز الخدمة الإلكتروني بتحسين جودة العمل" بنسبة 58.7%.

يبين الجدول التالي توزع إجابات المبحوثين على عبارات بُعد الفساد من محور الخدمات الإلكترونية:

جدول (14) وصف الإجابات على عبارات بُعد البيروقراطية والروتين من محور الخدمات الإلكترونية

وصف الإجابات على عبارات بُعد البيروقراطية والروتين من محور الخدمات الإلكترونية												
المجموع	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق إطلاقاً		العبرة	
	(%)	Freq	(%)	Freq	(%)	Freq	(%)	Freq	(%)	Freq		
100.0	104	49.0	51	45.2	47	4.8	5	1.0	1	0.0	0	1
100.0	104	60.6	63	34.6	36	4.8	5	0.0	0	0.0	0	2
100.0	104	63.5	66	31.7	33	4.8	5	0.0	0	0.0	0	3
100.0	104	57.7	60	39.4	41	2.9	3	0.0	0	0.0	0	4
100.0	104	35.6	37	43.3	45	20.2	21	1.0	1	0.0	0	5

1: يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في تحقيق العدالة بين طالبي الخدمات وتجنب الدوافع الشخصية من قبل العاملين، **2:** يساهم مركز الخدمة الإلكتروني بتخفيض نسبة الفساد، **3:** يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في التخفيف من الرشاوي، **4:** 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.

يبين الجدول السابق النسب المئوية لإجابات المبحوثين على عبارات بُعد الفساد من محور الخدمات الإلكترونية وبينت النتائج أن النسب الأعلى للإجابات على عبارات المحور كانت للإجابة موافق وموافق بشدة، وأعلى نسبة للإجابة موافق كانت للعبارة الأولى "يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في تحقيق العدالة بين طالبي الخدمات وتجنب الدوافع الشخصية من قبل العاملين" بنسبة 45.2%، وأعلى نسبة للإجابة موافق بشدة كانت للعبارة الثالثة "يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في التخفيف من الرشاوي" وبلغت النسبة 63.5%.

يبين الجدول التالي توزيع إجابات المبحوثين على عبارات بُعد العامل الصحي من محور الخدمات الإلكترونية:

جدول (15) وصف الإجابات على عبارات بُعد العامل الصحي من محور الخدمات الإلكترونية

وصف الإجابات على عبارات بُعد العامل الصحي من محور الخدمات الإلكترونية												
المجموع	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق إطلاقاً		العبارة	
	(%)	Freq	(%)	Freq	(%)	Freq	(%)	Freq	(%)	Freq		
100.0	104	37.5	39	34.6	36	14.4	15	10.6	11	2.9	3	1
100.0	104	39.4	41	51.0	53	5.8	6	1.9	2	1.9	2	2
100.0	104	35.6	37	51.9	54	10.6	11	1.0	1	1.0	1	3
100.0	104	41.3	43	49.0	51	8.7	9	1.0	1	0.0	0	4

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:** يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في مراعاة إيصال الخدمات لكبار السن وبعض الحالات الصحية الخاصة، **4:** يساهم مركز الخدمة الإلكتروني عن طريق فصل مقدم الخدمة عن طالبيها بالحفاظ على سلامة العاملين وعدم تعريضهم للأمراض.

يبين الجدول السابق النسب المئوية لإجابات المبحوثين على عبارات بُعد العامل الصحي من محور الخدمات الإلكترونية وبينت النتائج أن النسب الأعلى للإجابات على عبارات المحور كانت للإجابة موافق وموافق بشدة، وأعلى نسبة للإجابة موافق بشدة كانت للعبارة الرابعة "يساهم مركز الخدمة الإلكتروني عن طريق فصل مقدم

الخدمة عن طالبها بالحفاظ على سلامة العاملين وعدم تعريضهم للأمراض" بنسبة 41.3%، وأعلى نسبة للإجابة موافق كانت للعبارة الثالثة "يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في مراعاة إيصال الخدمات لكبار السن وبعض الحالات الصحية الخاصة" وبلغت النسبة 51.9%.

دراسة العلاقة بين رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية والتحول الرقمي (الخدمة الإلكترونية):

للتحقق من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية والتحول الرقمي (الخدمة الإلكترونية) ولمعرفة قوة وجهة هذه العلاقة إن وجدت، تم في هذا البحث استخدام معامل ارتباط بيرسون وبيّن الجدول التالي مصفوفة الارتباط لدراسة العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي ورضا المواطن مع التنويه إلى أنه تم حذف حالة وحيدة شاذة أثناء دراسة الارتباط والانحدار:

جدول (16) مصفوفة الارتباط بين المتغيرات

مصفوفة الارتباط لدراسة علاقة رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية مع التحول الرقمي (الخدمة الإلكترونية) وأبعاده							
		رضا المواطن	الوقت	البيروقراطية والروتين	الفساد	العامل الصحي	الخدمة الإلكترونية
رضا المواطن	Pearson Correlation	1	.579**	.292**	.378**	.389**	.557**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.000	.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103
الوقت	Pearson Correlation		1	.468**	.411**	.375**	.772**
	Sig. (2-tailed)			.000	.000	.000	.000
	N		103	103	103	103	103
البيروقراطية والروتين	Pearson Correlation			1	.408**	.302**	.761**
	Sig. (2-tailed)				.000	.002	.000
	N			103	103	103	103
الفساد	Pearson Correlation				1	.311**	.706**
	Sig. (2-tailed)					.001	.000
	N				103	103	103
العامل الصحي	Pearson Correlation					1	.684**
	Sig. (2-tailed)						.000
	N					103	103

الخدمة الإلكترونية	Pearson Correlation						1
	Sig. (2-tailed)						
	N						103
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

تبين نتائج الجدول السابق أن معنوية الاختبار لدراسة العلاقة بين رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية والتحول الرقمي (الخدمة الإلكترونية) وأبعاده أصغر من مستوى الدلالة 0.05، أي أنه بثقة 95% يوجد علاقات حقيقية ذات دلالة إحصائية بين رضا المواطن والتحول الرقمي (الخدمة الإلكترونية) وأبعاده حيث تبين أن:

- العلاقة بين رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية والخدمة الإلكترونية علاقة قوية طردية بلغت شدتها 0.557.
 - العلاقة بين رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية والبعد الأول من الخدمة الإلكترونية (الوقت) علاقة قوية طردية بلغت شدتها 0.579.
 - العلاقة بين رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية والبعد الثاني من الخدمة الإلكترونية (البيروقراطية والروتين) علاقة ضعيفة طردية بلغت شدتها 0.292.
 - العلاقة بين رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية والبعد الثالث من الخدمة الإلكترونية (الفساد) علاقة متوسطة طردية بلغت شدتها 0.378.
 - العلاقة بين رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية والبعد الثالث من الخدمة الإلكترونية (العامل الصحي) علاقة متوسطة طردية بلغت شدتها 0.389.
- كما تبين وجود علاقات حقيقية ذات دلالة إحصائية بين الخدمة الإلكترونية وأبعاده الأربعة وكانت علاقات طردية قوية تراوحت شدتها بين 0.684 و 0.772.
- وكانت العلاقات بين الأبعاد الأربعة فيما بينها دالة إحصائياً وجميعها علاقات طردية متوسطة تراوحت شدتها بين 0.302 و 0.468.

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

بعد التحقق من وجود علاقات حقيقية ذات دلالة إحصائية بين رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية وكل من الخدمة الإلكترونية وأبعاده الأربعة، سيتم دراسة أثر التحول الرقمي

(الخدمة الإلكترونية) وأبعاده على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية.

دراسة أثر الخدمة الإلكترونية (توفير الوقت) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية:

يبين الجدول التالي نتائج دراسة أثر الخدمة الإلكترونية (الوقت) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط:

جدول (17) ملخص نموذج أثر الخدمة الإلكترونية (توفير الوقت) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية ومعنويته ومعاملاته

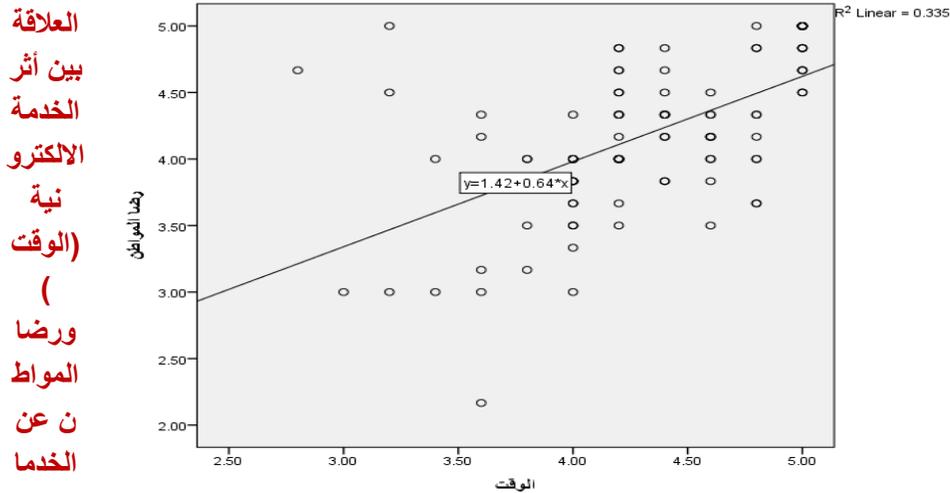
Model Summary				Parameter Estimates			
R	R Square	F	Sig		B	T	Sig
0.579	0.335	50.916	0.000	Constant	1.419	3.639	0.000
				b1	0.641	7.136	0.000

Dependent Variable: رضا المواطن
The independent variable is: الوقت.

يبين الجدول السابق أن قيمة معامل التحديد $R\text{ Square} = 0.335$ وتعني أن المتغير المستقل الخدمة الإلكترونية (الوقت) استطاع أن يفسر 33.5% من تغيرات المتغير التابع رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية. كما تبين أن النموذج دال إحصائياً حيث كانت إحصائية الاختبار أصغر من مستوى الدلالة $P\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$ ، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للخدمة الإلكترونية (الوقت) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية.

كما بينت النتائج أن ثابت نموذج الانحدار موجب ومعنوي لأن $P\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$ وقيمته 1.419 أما قيمة المعامل $b1 = 0.641$ وهو موجب ومعنوي لأن $P\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$ ، وبناءً على ما سبق فإن معادلة الانحدار من الشكل: $Y = 0.614 X + 1.419$ ، وتعني أنه كلما تحسنت الخدمة الإلكترونية من ناحية توفير الوقت وازداد التوفير بمقدار وحدة واحدة ازداد رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر

مراكز خدمة المواطن الالكترونية بمقدار 0.614، ويبين المخطط البياني التالي شكل العلاقة بين المتغيرين والذي يعبر عن تغير رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية بأثر الخدمة الالكترونية (توفير الوقت):



الشكل (13) العلاقة أثر الخدمة الإلكترونية (توفير الوقت) ورضا المواطن عن الخدمات الحكومية

دراسة أثر الخدمة الالكترونية (تخفيض البيروقراطية والروتين) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية:

يبين الجدول التالي نتائج دراسة تأثير الخدمة الالكترونية (البيروقراطية والروتين) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط:

جدول (18) ملخص نموذج أثر الخدمة الالكترونية (البيروقراطية والروتين) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية ومعنويته ومعاملاته

ملخص نموذج أثر الخدمة الالكترونية (البيروقراطية والروتين) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية ومعنويته ومعاملاته				ملخص نموذج أثر الخدمة الالكترونية (البيروقراطية والروتين) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية ومعنويته ومعاملاته			
Model Summary				Parameter Estimates			
R	R Square	F	Sig	B	T	Sig	
0.292	0.085	9.389	0.003	Constant	2.982	7.546	0.000
				b1	0.298	3.064	0.003

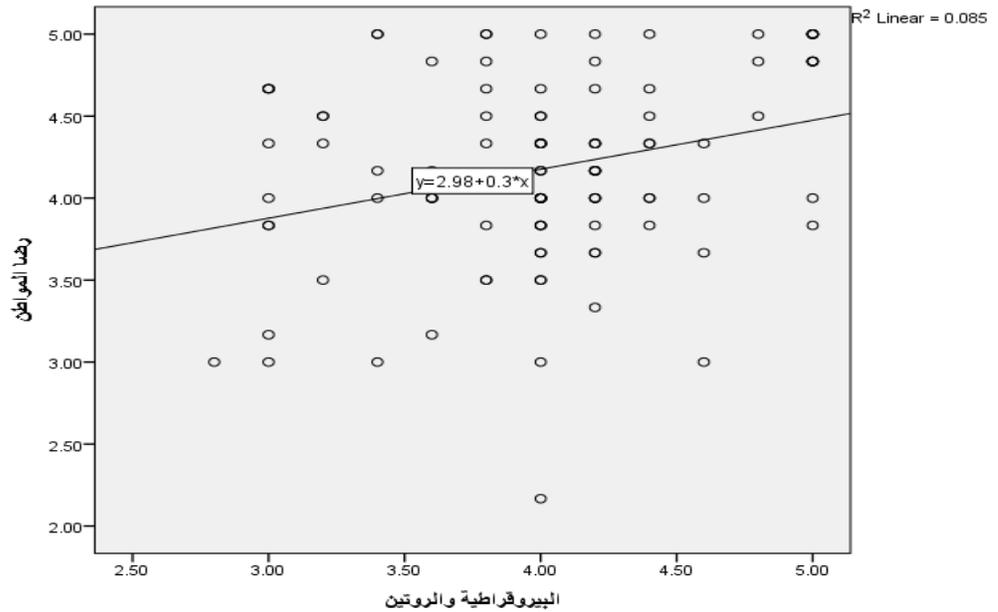
Dependent Variable: رضا المواطن
The independent variable is: البيروقراطية والروتين.

يبين الجدول السابق أن قيمة معامل التحديد $R\text{ Square} = 0.085$ وتعني أن المتغير المستقل الخدمة الإلكترونية (البيروقراطية والروتين) استطاع أن يفسر 8.5% من تغيرات المتغير التابع رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية. كما تبين أن النموذج دال إحصائياً حيث كانت إحصائية الاختبار أصغر من مستوى الدلالة $P\text{-value} = 0.003 < \alpha = 0.05$ ، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للخدمة الإلكترونية (البيروقراطية والروتين) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية.

كما بينت النتائج أن ثابت نموذج الانحدار موجب ومعنوي لأن $P\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$ وقيمته 2.982 أما قيمة المعامل $b_1 = 0.298$ وهو موجب ومعنوي لأن $P\text{-value} = 0.003 < \alpha = 0.05$ ، وبناءً على ما سبق فإن معادلة الانحدار من الشكل: $Y = 0.298 X + 2.982$ ، وتعني أنه كلما تحسنت الخدمة الإلكترونية من ناحية (البيروقراطية والروتين) وازداد تحسنها بمقدار وحدة واحدة ازداد رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية بمقدار 0.298.

ويبين المخطط البياني التالي شكل العلاقة بين المتغيرين والذي يعبر عن تغير رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية بتأثير الخدمة الإلكترونية (البيروقراطية والروتين):

العلاقة بين
أثر الخدمة
الإلكترونية
(تخفيض
البيروقراطية
والروتين)
ورضا
المواطن عن
الخدمات
الحكومية



الشكل (14) العلاقة بين أثر الخدمة الإلكترونية (تخفيض الروتين والبيروقراطية) ورضا المواطن

دراسة أثر الخدمة الالكترونية (الحد من الفساد) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية:

يبين الجدول التالي نتائج دراسة تأثير الخدمة الالكترونية (الفساد) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط:

جدول (19) ملخص نموذج أثر الخدمة الالكترونية (الفساد) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية ومعنويته ومعاملته

Model Summary				Parameter Estimates			
R	R Square	F	Sig		B	T	Sig
0.378	0.143	16.871	0.000	Constant	2.084	4.061	0.000
				b1	0.470	4.107	0.000

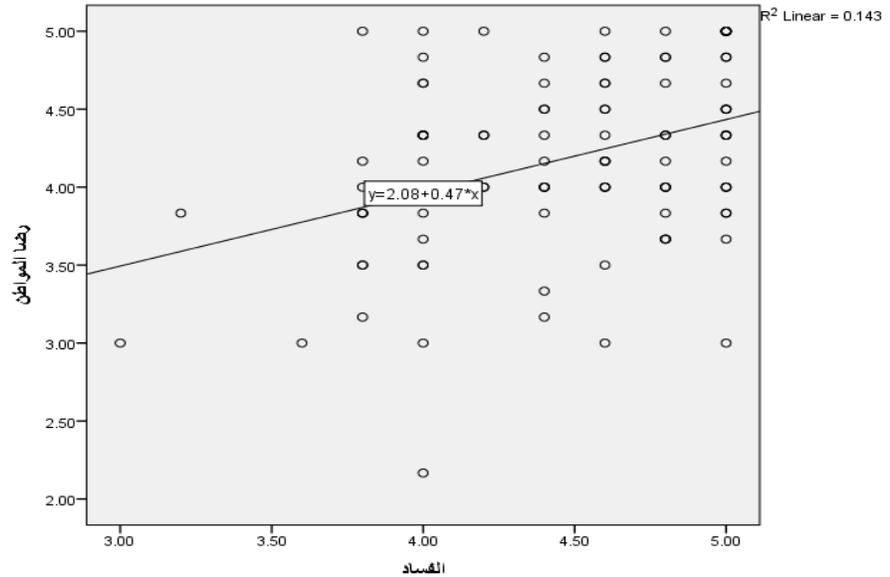
Dependent Variable: رضا المواطن
The independent variable is: الفساد.

يبين الجدول السابق أن قيمة معامل التحديد R Square = 0.143 وتعني أن المتغير المستقل الخدمة الالكترونية (الفساد) استطاع أن يفسر 14.3% من تغيرات المتغير التابع رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية. كما تبين أن النموذج دال إحصائياً حيث كانت إحصائية الاختبار أصغر من مستوى الدلالة $P\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$ ، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للخدمة الالكترونية (الفساد) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية.

كما بينت النتائج أن ثابت نموذج الانحدار موجب ومعنوي لأن $P\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$ وقيمته 2.084 أما قيمة المعامل $b1 = 0.470$ وهو موجب ومعنوي لأن $P\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$ ، وبناءً على ما سبق فإن معادلة الانحدار من الشكل: $Y = 0.470 X + 2.084$ ، وتعني أنه كلما تحسنت الخدمة الالكترونية من ناحية (الفساد) وازداد تحسنها بمقدار وحدة واحدة ازداد رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية بمقدار 0.470.

ويبين المخطط البياني التالي شكل العلاقة بين المتغيرين والذي يعبر عن تغير رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية بتأثير الخدمة الالكترونية (الحد من الفساد):

العلاقة بين أثر
الخدمة
الإلكترونية
(الحد من
الفساد) ورضا
المواطن عن
الخدمات
الحكومية
المقدمة عبر
مراكز خدمة
المواطن
الالكترونية



الشكل (15) العلاقة بين أثر الخدمة الإلكترونية (الحد من الفساد) ورضا المواطن عن الخدمات

دراسة أثر الخدمة الالكترونية (العامل الصحي) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية:

يبين الجدول التالي نتائج دراسة تأثير الخدمة الالكترونية (العامل الصحي) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط:

جدول (20) ملخص نموذج أثر الخدمة الالكترونية (العامل الصحي) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية ومعنويته ومعاملاته

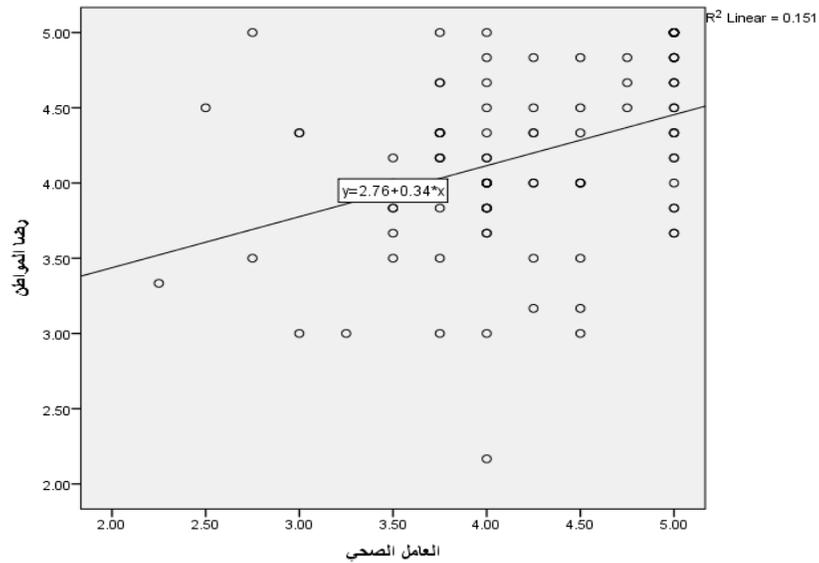
ملخص نموذج أثر الخدمة الالكترونية (العامل الصحي) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية ومعنويته ومعاملاته				ملخص نموذج أثر الخدمة الالكترونية (العامل الصحي) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية ومعنويته ومعاملاته		
Model Summary				Parameter Estimates		
R	R Square	F	Sig	B	T	Sig

0.389	0.151	17.968	0.000	Constant	2.759	8.127	0.000
				b1	0.339	4.239	0.000
Dependent Variable: رضا المواطن							
The independent variable is: العامل الصحي.							

يبين الجدول السابق أن قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.151$ وتعني أن المتغير المستقل الخدمة الإلكترونية (العامل الصحي) استطاع أن يفسر 15.1% من تغيرات المتغير التابع رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية. كما تبين أن النموذج دال إحصائياً حيث كانت إحصائية الاختبار أصغر من مستوى الدلالة $P\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$ ، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للخدمة الإلكترونية (العامل الصحي) على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية.

كما بينت النتائج أن ثابت نموذج الانحدار موجب ومعنوي لأن $P\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$ وقيمته 2.759 أما قيمة المعامل $b1 = 0.339$ وهو موجب ومعنوي لأن $P\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$ ، وبناءً على ما سبق فإن معادلة الانحدار من الشكل: $Y = 0.339 X + 2.759$ ، وتعني أنه كلما تحسنت الخدمة الإلكترونية من ناحية (العامل الصحي) وازداد تحسنها بمقدار وحدة واحدة ازداد رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية بمقدار 0.339.

العلاقة بين
أثر الخدمة
الإلكترونية
(العامل
الصحي)
ورضا
المواطن عن
الخدمات
الحكومية
المقدمة عبر
مراكز خدمة



الشكل (16) العلاقة بين أثر الخدمة الإلكترونية (العامل الصحي) ورضا المواطن

دراسة أثر الخدمة الالكترونية على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية:

يبين الجدول التالي نتائج دراسة تأثير الخدمة الالكترونية على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط:

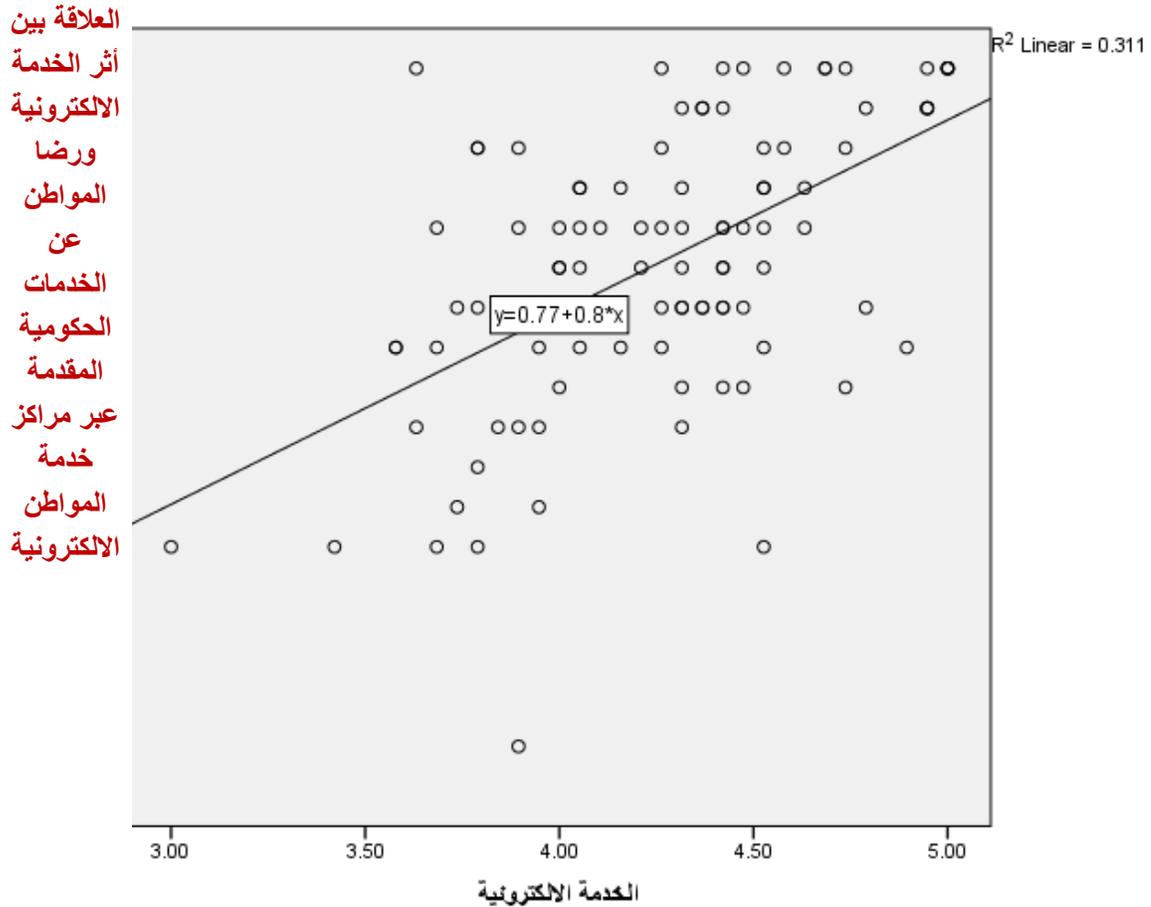
جدول (21) ملخص نموذج أثر الخدمة الالكترونية على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية ومعنويته ومعاملاته

ملخص نموذج أثر الخدمة الالكترونية على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية ومعنويته ومعاملاته				Parameter Estimates			
Model Summary							
R	R Square	F	Sig		B	T	Sig
0.557	0.311	45.485	0.000	Constant	0.768	1.512	0.134
				b1	0.803	6.744	0.000
Dependent Variable: رضا المواطن							
The independent variable is: الخدمة الالكترونية.							

يبين الجدول السابق أن قيمة معامل التحديد $R\text{ Square} = 0.311$ وتعني أن المتغير المستقل الخدمة الالكترونية استطاع أن يفسر 31.1% من تغيرات المتغير التابع رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية. كما تبين أن النموذج دال إحصائياً حيث كانت إحصائية الاختبار أصغر من مستوى الدلالة $P\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$ ، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للخدمة الالكترونية على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية.

كما بينت النتائج أن ثابت نموذج الانحدار موجب وغير معنوي لأن $P\text{-value} = 0.134 > \alpha = 0.05$ وقيمه 0.768 أما قيمة المعامل $b1 = 0.803$ وهو موجب ومعنوي لأن $P\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$ ، وبناءً على ماسبق فإن معادلة الانحدار من الشكل: $Y = 0.803 X + 0.768$ ، وتعني أنه كلما ازدادت الخدمة الالكترونية بمقدار وحدة واحدة ازداد رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية بمقدار 0.803.

ويبين المخطط البياني التالي شكل العلاقة بين المتغيرين والذي يعبر عن تغير رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية بتأثير الخدمة الالكترونية:



الشكل (17) العلاقة بين أثر الخدمة الالكترونية ورضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الالكترونية

دراسة الفرق في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن حسب العمر والجنس والتحصيل العلمي ونوع العمل:

بعد التحري من توزع رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن حسب مستويات العمر والجنس والتحصيل العلمي ونوع العمل، سيتم دراسة الفرق بين المستويات المختلفة لكل متغير في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز الخدمة.

دراسة الفرق في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين الجنسين:

يبين الجدول التالي وصف المتغير رضا المواطن حسب الجنس:

جدول (22) وصف المتغير رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن حسب الجنس

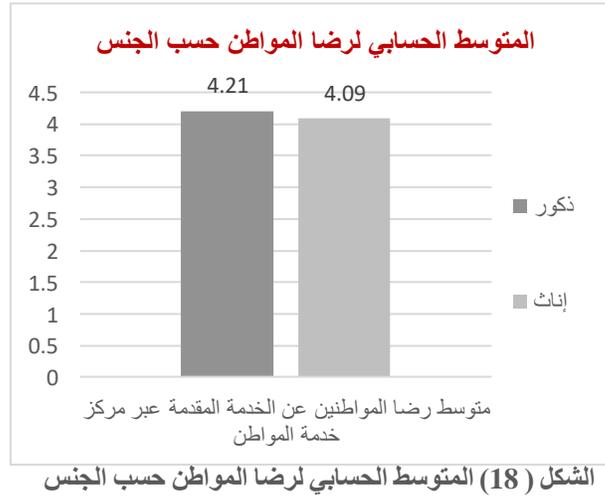
وصف المتغير رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن حسب الجنس						
المتغير المدروس: رضا المواطن	N	الحد الأدنى	الحد الأعلى	الوسيط	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ذكر	69	2.50	5.0	4.33	4.21	0.593
أنثى	35	2.17	5.0	4.0	4.09	0.607

يبين الجدول التالي نتائج اختبار Mann-Whitney لدراسة الفرق في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين الجنسين:

جدول (23) نتائج دراسة الفرق في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين الجنسين

نتائج دراسة الفرق في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين الجنسين					
المتغير المدروس رضا المواطن	عدد المواطنين	متوسط الرتب	إحصائية Z	P-value	جوهرية الفرق
ذكر	69	54.42	-0.917	0.359	NS
أنثى	35	48.71			
الاختبار المستخدم: Mann-Whitney، (NS): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية، (*): جوهرية عند $P < 0.05$					

بلغ متوسط رضا المواطنين عن الخدمة المقدمة عبر مركز خدمة المواطن 4.21 مقابل 4.09 لمتوسط رضا المواطنين، وبلغت قيمة الوسيط لرضا المواطنين عن الخدمة المقدمة عبر مركز خدمة المواطن 4.33 مقابل 4.09 لوسيط رضا المواطنين، وعند دراسة الفرق في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين الذكور والإناث تبين أن معنوية الاختبار 0.359 أكبر من مستوى الدلالة 0.05، أي أنه بثقة 95% لا يوجد فرق حقيقي ذو دلالة إحصائية بين الجنسين في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن. ويبين المخطط البياني التالي المتوسط الحسابي لرضا المواطنين عن الخدمة المقدمة عبر مركز خدمة المواطن حسب الجنس:



دراسة الفرق في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين فئات العمر:

يبين الجدول التالي وصف المتغير رضا المواطن حسب فئات العمر:

جدول (24) وصف المتغير رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن حسب فئات العمر

وصف المتغير رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن حسب فئات العمر						
المتغير المدروس: رضا المواطن	N	الحد الأدنى	الحد الأعلى	الوسيط	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
18 – 28	30	3.00	5.00	4.17	4.21	0.485
29 – 43	62	2.17	5.00	4.08	4.14	0.649
44 – 59	10	4.00	4.83	4.33	4.30	0.281

يبين الجدول التالي نتائج اختبار One Way ANOVA لدراسة الفرق في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين فئات العمر:

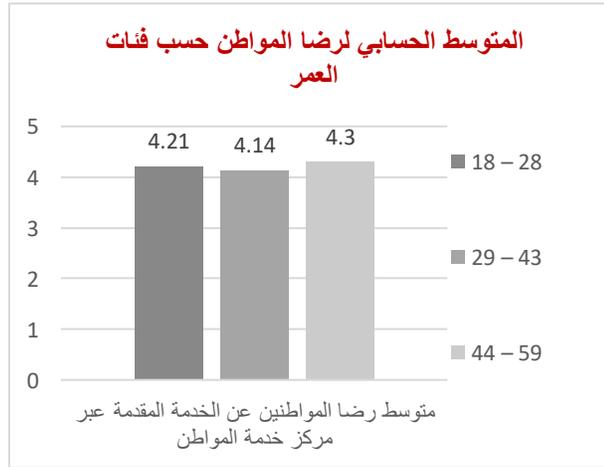
جدول (25) نتائج دراسة الفرق في متوسط رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين فئات العمر

نتائج دراسة الفرق في متوسط رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين فئات العمر					
رضا المواطن					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

Between Groups	.714	3	.238	.709	.549
Within Groups	33.237	99	.336		
Total	33.950	102			

بلغ متوسط رضا المواطنين عن الخدمة المقدمة عبر مركز خدمة المواطن الذين تتراوح أعمارهم بين (18 - 28) 4.17 فيما بلغ متوسط رضا المواطنين الذين تراوحت أعمارهم بين (29 - 43) 4.14 أما متوسط رضا المواطنين الذين تراوحت أعمارهم بين (44 - 59) بلغ 4.3، وعند دراسة الفرق في متوسط رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين الفئات العمرية الثلاث تبين أن معنوية الاختبار 0.549 أكبر من مستوى الدلالة 0.05، أي أنه بثقة 95% لا يوجد فرق حقيقي ذو دلالة إحصائية بين الفئات العمرية الثلاث في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن.

وبين المخطط البياني التالي المتوسط الحسابي لرضا المواطنين عن الخدمة المقدمة عبر مركز خدمة المواطن حسب فئات العمر:



الشكل (19) المتوسط الحسابي لرضا المواطن حسب فئات العمر

دراسة الفرق في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين مستويات التحصيل العلمي:

يبين الجدول التالي وصف المتغير رضا المواطن حسب التحصيل العلمي:

جدول (26) وصف المتغير رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن حسب مستويات التحصيل العلمي

وصف المتغير رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن حسب مستويات التحصيل العلمي						
المتغير المدروس: رضا المواطن	N	الحد الأدنى	الحد الأعلى	الوسيط	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
شهادة تعليم أساسي	3	4.0	4.67	4.0	4.22	0.385
شهادة تعليم ثانوي	23	3.67	5.00	4.33	4.47	0.391
شهادة جامعية أو معهد متوسط وعالي	61	2.17	5.00	4.17	4.12	0.627
دراسات عليا	17	3.0	5.0	3.83	3.91	0.618

يبين الجدول التالي نتائج اختبار Kruskal-Wallis لدراسة الفرق في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين مستويات التحصيل العلمي:

جدول (27) دراسة الفرق في متوسط رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين مستويات التحصيل العلمي

دراسة الفرق في متوسط رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين مستويات التحصيل العلمي							
المتغير المدروس	زمن القياس	متوسط الرتب	قيمة كاي مربع	قيمة الاحتمالية	الجوهرية	Post hoc test ^a	
						الزمن	قيمة الاحتمالية
رضا المواطن	الأساسي	52.67	10.608	0.014	*	الثانوي-الأساسي	0.236
	الثانوي	68.65				الجامعي-الأساسي	0.873
						الدراسات-الأساسي	0.284
						الجامعي-الثانوي	0.012
	الجامعي	50.24				الدراسات-الثانوي	0.003
						الدراسات-الجامعي	0.160
الدراسات العليا	38.74	NS					

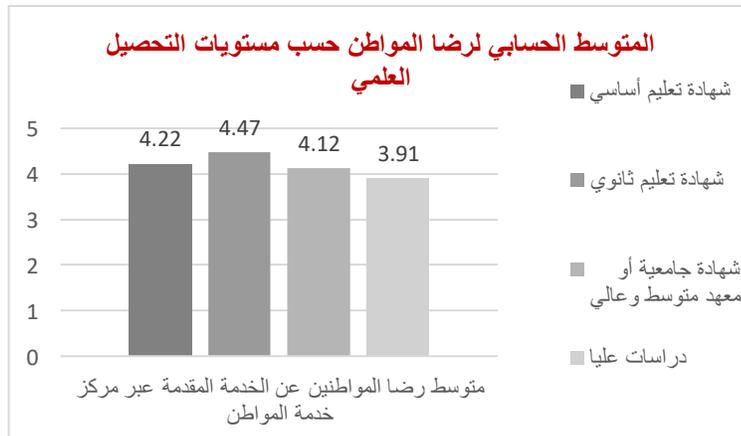
الاختبار المستخدم: Kruskal-Wallis، (NS): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية، (*): جوهرية عند $P < 0.05$

a: Mann-Whitney.

بلغ متوسط رضا المواطنين عن الخدمة المقدمة عبر مركز خدمة المواطن الذين وصلوا إلى شهادة التعليم الأساسي 4.22 فيما بلغ متوسط رضا المواطنين الذين وصلوا إلى شهادة التعليم الثانوي 4.47 أما متوسط رضا المواطنين الذين وصلوا إلى الشهادة الجامعية أو معهد متوسط وعالي 4.12 ومتوسط رضا المواطنين الذين

وصلوا إلى الدراسات العليا 3.91، فيما بلغ وسيط رضا المواطنين عن الخدمة المقدمة عبر مركز خدمة المواطن الذين وصلوا إلى شهادة التعليم الأساسي 4 فيما بلغ وسيط رضا المواطنين الذين وصلوا إلى شهادة التعليم الثانوي 4.33 أما وسيط رضا المواطنين الذين وصلوا إلى الشهادة الجامعية أو معهد متوسط وعالي 4.17 ووسيط رضا المواطنين الذين وصلوا إلى الدراسات العليا 3.83. وعند دراسة الفرق في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين مستويات التحصيل العلمي تبين أن معنوية الاختبار 0.014 أصغر من مستوى الدلالة 0.05، أي أنه بثقة 95% يوجد فرق حقيقي ذو دلالة إحصائية بين مستويات التحصيل العلمي في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن، ولمعرفة مكمّن الفرق بين مستويات التحصيل العلمي تم استخدام اختبار Mann-Whitney لدراسة الفرق بين مستويات التحصيل العلمي مثنى مثنى حيث بينت النتائج وجود فروق حقيقية ذات دلالة إحصائية في رضا المواطنين عن الخدمة المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين المواطنين الذين وصلوا إلى شهادة التعليم الثانوي والذين وصلوا إلى الشهادة الجامعية أو معهد متوسط وعالي لصالح المواطنين الذين وصلوا إلى شهادة التعليم الثانوي أي أن المواطنين الذين وصلوا إلى شهادة التعليم الثانوي راضون عن الخدمة المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بشكل أكبر مقارنة مع المواطنين الذين وصلوا إلى الشهادة الجامعية أو معهد متوسط وعالي، كما بينت النتائج وجود فروق حقيقية ذات دلالة إحصائية في رضا المواطنين عن الخدمة المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين المواطنين الذين وصلوا إلى شهادة التعليم الثانوي والذين وصلوا إلى الدراسات العليا لصالح المواطنين الذين وصلوا إلى شهادة التعليم الثانوي أي أن المواطنين الذين وصلوا إلى شهادة التعليم الثانوي راضون عن الخدمة المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بشكل أكبر مقارنة مع المواطنين الذين وصلوا إلى الدراسات العليا.

ولا يوجد فروق حقيقية ذات دلالة إحصائية في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين المواطنين الذين وصلوا إلى شهادة التعليم الأساسي والجامعي والدراسات العليا، كما لا يوجد فروق حقيقية ذات دلالة إحصائية في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين المواطنين الذين وصلوا إلى شهادة التعليم الأساسي والذين وصلوا إلى شهادة التعليم الثانوي وبين المخطط البياني التالي المتوسط الحسابي لرضا المواطنين عن الخدمة المقدمة عبر مركز خدمة المواطن حسب مستويات التحصيل العلمي:



الشكل (20) المتوسط الحسابي لرضا المواطن حسب مستويات التحصيل العلمي

دراسة الفرق في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين نوعي العمل:

يبين الجدول التالي وصف المتغير رضا المواطن حسب نوع العمل:

جدول (28) وصف المتغير رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن حسب نوع العمل

وصف المتغير رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن حسب نوع العمل						
المتغير المدروس: رضا المواطن	N	الحد الأدنى	الحد الأعلى	الوسيط	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عام	32	2.5	5.00	4.25	4.156	0.641
خاص	64	2.17	5.00	4.17	4.159	0.565

يبين الجدول التالي نتائج اختبار Mann-Whitney لدراسة الفرق في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين نوعي العمل:

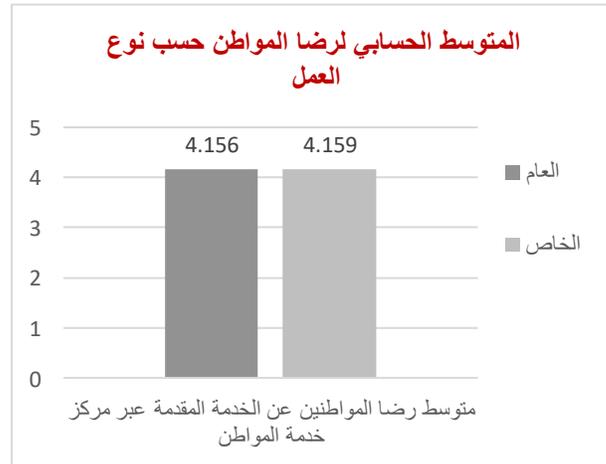
جدول (29) نتائج دراسة الفرق في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين نوعي العمل

نتائج دراسة الفرق في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن بين نوعي العمل					
المتغير المدروس رضا المواطن	عدد المواطنين	متوسط الرتب	إحصائية Z	P-value	جوهرية الفرق
ذكر	32	49.52	-0.254	0.799	NS
أنثى	64	47.99			

الاختبار المستخدم: Mann-Whitney، (NS): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية، (*): جوهرية عند $P < 0.05$

بلغ متوسط رضا المواطنين عن الخدمة المقدمة عبر مركز خدمة المواطن الذين يعملون في القطاع العام 4.156 مقابل 4.159 لمتوسط رضا المواطنين الذين يعملون في القطاع الخاص، وبلغت قيمة الوسيط لرضا المواطنين الذين يعملون في القطاع العام عن الخدمة المقدمة عبر مركز خدمة المواطن 4.25 مقابل 4.17 لوسيط رضا المواطنين الذين يعملون في القطاع الخاص، وعند دراسة الفرق في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن حسب نوع العمل تبين أن معنوية الاختبار 0.799 أكبر من مستوى الدلالة 0.05، أي أنه بثقة 95% لا يوجد فرق حقيقي ذو دلالة إحصائية بين القطاعين العام والخاص في رضا المواطن عن الخدمات المقدمة عبر مركز خدمة المواطن.

ويبين المخطط البياني التالي المتوسط الحسابي لرضا المواطنين عن الخدمة المقدمة عبر مركز خدمة المواطن حسب نوع العمل:



الشكل (21) المتوسط الحسابي لرضا المواطنين حسب نوع العمل

نتائج الدراسة

بعد دراسة بحث أثر التحول الرقمي (الخدمات الإلكترونية) في تحسين رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية 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 الإلكترونية على رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية، حيث استطاع المتغير المستقل أن يفسر %31.1 من تغيرات رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية.
- لا يوجد تفاوت بين رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية بين الجنسين.
- لا يوجد تفاوت بين رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية بين فئات العمر.
- يوجد تفاوت بين رضا المواطنين 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.
- يوجد تفاوت في رضا المواطن عن الخدمات الحكومية المقدمة عبر مراكز خدمة المواطن الإلكترونية 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 الإلكترونية 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 الورقيات بشكل نهائي وبالتالي تحقيق الهدف المرجو من المركز.

المراجع

- المراجع العربية

- إبراهيم، نصر الله، عبدالفتاح، (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 ميزر، 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.
- أثر التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة
- جمعة، محمود حسن؛ نوري، حيدر شاكر.(2015). دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 97
- حاج، قاسم علي.(2020). إسهامات الاتحاد الإفريقي في عملية التحول الرقمي في إفريقيا قراءة في مشروع استراتيجية التحول الرقمي لإفريقية 2020-2030. مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المجلد الأول، العدد السادس، عدد خاص.
- 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 الاصدار: 16,17، العراق، 2012، ص 26.
- خير، محمد، ومرامي، أسماء (2017) العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 03، العدد4، 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
- رمضان، رمضان عبد الرحمن؛ الفرحاتي، محمد عطية؛ متواضع، كميل إدوارد.(2021). معوقات التحول الرقمي واستخدام الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة في المؤسسات الصحفية العامة. مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية - المجلد السادس - العدد الثامن والعشرون.
- شياح، عبد الأمير، والموسوي، رحيم (2017) أبعاد جودة الخدمة المصرفية على سلوك الزبائن في اختيار المصارف التجارية، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد الثالث، العدد العاشر، العراق.
- الضمور، هاني حامد.(2005). تسويق الخدمات ، ط 1، عمان : دار وائل للنشر، الأردن.

- عتيق، خديجة. (2016). واقع التسويق المصرفي في البنوك وأثرها على رضا العملاء: دراسة ميدانية للبنوك التجارية الجزائرية. عمان، الأردن: دار خالد اللحاني للنشر والتوزيع.
- العجارمة، تيسير. (2005). التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن.
- علاء الدين، رسلان. (2020). استراتيجيات الاصلاح الاداري: دراسة تطبيقية، سوريا: دار رسلان للنشر والتوزيع.
- عليان، ربحي مصطفى. (2008). إدارة المعرفة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- غضبان، فؤاد. (2020). جغرافيا الخدمات، الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- فضيلة، شيروف (2010) أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة منتوري- قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.
- مراد، سوكاك، (2019)، الفساد المالي و الإداري وأليات مكافحته مع الإشارة الى حالة الجزائر، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 04 العدد 02، ص 42-55
- المقالة 8، المجلد 22، العدد 4 - الرقم المسلسل للعدد 89، الخريف (2021)، الصفحة 193-226 (7.29 PDF MB)
- نوع المستند: المقالة الأصلية معرف الوثيقة الرقمي: jpsa.2021.200080/10.21608 المؤلف مصطفى على شديد* مدرس الإدارة العامة والمحلية بكلية العلوم الإدارية - أكاديمية السادات للعلوم الإدارية (شديد، مصطفى، 2021)
- الهادي، محمد محمد. (2020). الذكاء الاصطناعي معالمه وتطبيقاته وتأثيراته التنموية والمجتمعية. القاهرة، مصر: الدار المصرية اللبنانية.

- المراجع الأجنبية:

- Alghamdi, S. A. (2016). Key Factors Influencing the Adoption and Utilisation of E Government
- Aljazzaf, Zainab., Perry, Mark., Capretz, Miriam. (2010, September)" Online trust: Definition 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.

- Chêne, M. (2012). Use of Mobile Phones to Detect and Deter 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). Rethinking the assessment of e government implementation in developing countries from the perspective of the design-reality gap: Applications in the Indonesian e-procurement system. *Telecommunications Policy*, 40, 644-660.
- Colesca, Sofia. (2009) " Understanding trust in e-government", *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics*, Vol.3., pp. 7-15. P7
- Faulkner, N., Jorgensen, B., & Koufariotis, G. (2019). Can behavioural interventions increase citizens' use of e-government? Evidence from a quasi-experimental trial. *Government Information Quarterly*, 36(1)
- Fischer, Caroline, Heuberger, Moritz & Heine, Moreen (2021). Impact of Digitalization in Public Administration. Dataset and Code. Available at: <https://osf.io/kpz78/>
- Gabryelczyk, R. (2020). Has COVID-19 Accelerated Digital Transformation? Initial Lessons Learned for Public Administrations. *Information Systems Management*, 37: 303-309.
- Grönlund, Å., Heacock, R., Sasaki, D., Hellström, J., Al-Saqaf Editor, W., Strand, C., Berggren, D. (2010). Increasing transparency and fighting corruption through ICT empowering people and communities-The Swedish Program for ICT in Developing Regions. <https://spidercenter.org/files/2017/01/Spider-ICT4D-series-6-ICT-for-anticorruption.pdf>
- Haafst, Robert. (2017), The Effect Of Digital Transformation On Corruption An Inter Country Analysis, Faculty Of Economics And Business, Kuleuven University
- <https://blogs.worldbank.org/ar/arabvoices/digital-transformation-time-covid-19-case-mena>
- <https://mt.gov.sa/surveyform/Pages/default.aspx>, last visited on 6 October
- https://portal.jordan.gov.jo/wps/proxy/https/jordan.gov.jo/forms/landing/org/app/be8da8ac-7cef-4a8e-8df5-e0eef3f1b7c3/launch/index.html?form=F_Form1&nl=ar&detachId=ar5C3RZgb

[rXbST2CKwPSnrt F Form1 &detachContextId=ns Z7 59DIGCK0MOCLB0 AFAI58RC2EP1 &ns=ns Z7 59DIGCK0MOCLB0AFAI58RC2EP1 &prefSec Mode=anon](https://www.awforum.org/index.php/ar/%D9%85%D9%82%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA-%D9%88%D8%A8%D8%AD%D9%88%D8%AB-2018/item/191%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AD%D9%88%D9%84%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%89-%D9%83%D9%8A%D9%81-%D9%88%D9%84%D9%85%D8%A7%D8%B0%D8%A7%D8%9F%20-digital-transformation), last visited on 2nd December 2021

- <https://www.awforum.org/index.php/ar/%D9%85%D9%82%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA-%D9%88%D8%A8%D8%AD%D9%88%D8%AB-2018/item/191%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AD%D9%88%D9%84%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%89-%D9%83%D9%8A%D9%81-%D9%88%D9%84%D9%85%D8%A7%D8%B0%D8%A7%D8%9F%20-digital-transformation>
last visited on 13 November
- <https://www.dxbpp.gov.ae/Survey.aspx?SID=77>, **last visited on 20 October**
- <https://www.mckinsey.com/industries/public-and-social-sector/our-insights/digital-public-services-how-to-achieve-fast-transformation-at-scale/ar-AE>, **last visited on 12 October**
- Kumar, R., Sachan, A., Mukherjee, A., & Kumar, R. (2018). Factors influencing e-government adoption in India: a qualitative approach. Digital Policy, Regulation and Governance, 1-21. Ity Of Economics And Business, Kuleuven University
- Mahmoud, H. H. (2010). E-Government in Iraq, Journal of Engineering and Development, 144, 183-198.
- Matt, Ch., Hess, Th., & Benlian, A. (2015). Digital Transformation Strategies, Business & Information Systems Engineering, 57(5), 339–343.
- Mergel, I .Kattel, R . Lember, V and McBride, K.(2018) "citizen-Oriented Digital Transformation in the Public Sector" , 19th Annual International Conference On Digital Government Research: Governance In The Data Age, Delft, association for computing machinery, no 122, pp. 1-3.
- Mergel, Ines., Edelman, Noella., Haug, Nathalie. (2019)" Defining digital transformation: Results from expert interviews". Government Information Quarterly, Vol.36, No.4, pp. 1-12.

- OECD, 2013. Development Results. An Overview of Results Measurement and Management. Available at: <https://www.oecd.org/dac/peer-reviews/Development-Results-Note.pdf>.
- Pakurár, Miklós, Haddad, Hossam, Nagy, János, Popp, József, Oláh, Judit (2019) op, cit, p 6.
- Sasha Scott. EDU Blog. 31 March (2020). Retrieved from <https://bit.ly/3aAZUIb> The Coronavirus and Public Service Media: Why digital transformation matters now more than ever. <https://blogs.worldbank.org/ar/arabvoices/digital-transformation-time-covid-19-case-mena>
- Sestino A., Simonetti A., Gastaldi L.: COVID-19 and digital acceleration: An investigation about citizens, 4th UNICART INTERDISCIPLINARY INTERNATIONAL CONFERENCE, Valletta (Malta), pp (137-146) 144-145
- Sheikh, M. R.,Rehman, Ijaz., Batool, sumaira., Tariq, Muhammad., khalid, shazia., (2021), Digital Transformation Corruption and Economic Growth Nexus in Asian Countries, International Transaction Journal of Engineering, Management, & Applied Sciences & Technologies, 12(6), 12A6N, 1-12. <http://TUENGR.COM/V12/12A6N.pdf> DOI: 10.14456/ITJEMAST.2021.119.
- Sousa, M. J., & Rocha, A. (2018). Digital Learning: Developing skills for digital transformation of organizations. Future Generation Computer Systems, 91, 327-334.
- Systems and Services in Saudi Arabia. Ph.D, University of Sussex, United Kingdom.
- Teo, T. S., Srivastava, S. C., & Jiang, L. (2008) "Trust and electronic government success: An empirical study" Journal of Management Information Systems, Vol.25, No.3, pp. 99–132.

ملاحق الدراسة

الاستبيان

محور تقييم رضا المواطن						
المقياس	غير موافق على الإطلاق	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

					أنا راض عن تلبية الخدمات المقدمة لتوقعاتي	6
--	--	--	--	--	---	---

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 الإلكترونية 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

محور قياس أثر الخدمات الإلكترونية (الفساد)

المقياس	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1					
يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في تحقيق العدالة بين طالبي الخدمات وتجنب الدوافع الشخصية من قبل العاملين					
2					
يساهم مركز الخدمة الإلكتروني بتخفيض نسبة الفساد					
3					
يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في التخفيف من الرشاوي					
4					
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					

محور قياس أثر الخدمات الإلكترونية (العامل الصحي)

المقياس	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
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	يساهم مركز الخدمة الإلكتروني في مراعاة إيصال الخدمات لكبار السن وبعض الحالات الصحية الخاصة				
4	يساهم مركز الخدمة الإلكتروني عن طريق فصل مقدم الخدمة عن طالها بالحفاظ على سلامة العاملين وعدم تعريضهم للأمراض				

القسم الثاني				
		<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> انثى	الجنس
<input type="checkbox"/> دراسات عليا	<input type="checkbox"/> شهادة جامعية أو معهد متوسط وعالي	<input type="checkbox"/> شهادة تعليم ثانوي	<input type="checkbox"/> شهادة تعليم أساسي	المؤهل العلمي
<input type="checkbox"/> 60 وأكثر	<input type="checkbox"/> 59-44	<input type="checkbox"/> 43-29	<input type="checkbox"/> 28-18	العمر
<input type="checkbox"/> غير عامل		<input type="checkbox"/> عامل		الوضع الوظيفي
<input type="checkbox"/> خاص		<input type="checkbox"/> عام		نوع العمل
<input type="checkbox"/> لا		<input type="checkbox"/> نعم		هل تملك حساب مصرفي
<input type="checkbox"/> لا		<input type="checkbox"/> نعم		هل ترغب في الاستمرار في الحصول على الخدمات الحكومية عبر مركز الخدمة الإلكتروني
<input type="checkbox"/> عن طريق الجهة الأساسية صاحبة الخدمة	<input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن التقليدي	<input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن الإلكتروني		هل تفضل الحصول على الخدمات عبر

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.

Also, there are no real statistically significant differences in the citizen's satisfaction with the government services provided through the e-citizen service centers between: gender, group ages and the type of work (public and private), while on the other hand, there are real statistically significant differences in the citizen's satisfaction with the

government services provided through the centers. The electronic citizen service between citizens who have attained secondary education and those who have attained a university degree or an intermediate and higher institute for the benefit of citizens who have attained secondary education.

The study ended with some proposals: such as intensifying campaigns to promote these services because there is a great lack of awareness of this center by citizens, expanding the range of services provided by the center, the need to find new mechanisms for the delivery of documents because submitting the application, although it is not subject to official working hours, is delivered. In these times, the need to work on creating a digital societal culture to cover the digital divide between users, finding new mechanisms such as electronic signature to get rid of papers permanently and thus achieving the desired goal of the center