Journal of Business Economics for Applied Research, Vol. (7), No. (Conference): 363-382
Doi: https://dx.doi.org/10.37940/BEJAR.2025.7.1.23

Journal of Business Economics for Applied Research
مجلة اقتصاديات الاعمال للبحوث التطبيقية
ISSN 2709-6475

Digital Transformation Strategy in Organizations Using Artificial Intelligence Survey for Sample Users of Our Government Services Portal

Nargis Aqeel Abdulwahid[(1)], Afrah Oudah Subeih[(2)], Arafat Nasser Jasem[(3)]
University of Basrah[(1),(3)], Southern Technical University[(2)]
(1) nargs.akeel@uobasrah.edu.iq (2) Afrah.almalki@stu.edu.iq
(3) arafat.alyousuf@uobasrah.edu.iq

Key words:
Digital Transformation Strategy, Artificial Intelligence, Data Handling, Fault Monitoring and Correction, Quick Response.

ARTICLE INFO
Article history:
Avaliabble online | 25 ***May***. 2025

©2025 College of Administration and Economy, University of Fallujah. THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE UNDER THE CC BY LICENSE.

e.mail cae.jabe@uofallujah.edu.iq

*Corresponding author:
Nargis Aqeel Abdulwahid
University of Basrah

Abstract:

The research aims to demonstrate the importance of the digital transformation strategy using artificial intelligence as an application case that needs to be studied and researched on the (government e-portal or) which was established in 2024 and which included all ministries and government institutions affiliated with it, to provide services to beneficiary citizens remotely, as it is divided into tabulations representing each type of service provided with guidance, Quick answers to queries are done via AI for repeated questions, and as researchers we were able to take the assessment identification in the portal and get (600) respondents from beneficiaries from different parts of Iraq, both sexes and ages, during a month of follow-up and responses directed towards statistical analysis (descriptive conversion and proof of hypothesis in the way of simple regression) The research concluded that the state portal of Ur represents a major strategic project for the government's direction towards digital transformation, There are more than 5 million registered Iraqis, but not only from Iraq but from all over the world. The research also recommends the need to increase the educational media of the portal, since enrolment constitutes only 25% of service applicants, training and development for the employees of the ministries to deal very flexibly with service applicants through the portal.

Journal of Business Economics for Applied Research, Vol. (7), No. (Conference): 363-382
Doi: https://dx.doi.org/10.37940/BEJAR.2025.7.1.23

استراتيجية التحول الرقمي في المنظمات باستخدام الذكاء الاصطناعي دراسة استطلاعية لآراء عينة من مستخدمي موقع بوابة اور الالكترونية للخدمات الحكومية

م.م. نرجس عقيل عبدالواحد
جامعة البصرة
nargs.akeel@uobasrah.edu.iq

م. افراح عودة صبيح
الجامعة التقنية الجنوبية
Afrah.almalki@stu.edu.iq

أ.م.د. عرفات ناصر جاسم
جامعة البصرة
arafat.alyousuf@uobasrah.edu.iq

المستخلص

يهدف البحث إلى بيان أهمية استراتيجية التحول الرقمي باستخدام الذكاء الاصطناعي كحالة تطبيقية تحتاج الدراسة والبحث على (بوابة أور الإلكترونية الحكومية) التي أنشُئت في سنة 2024 وضمت اليها كافة الوزارات والمؤسسات الحكومية التابعة لها ، لتقديم الخدمات للمواطنين المستفيدين عن بعد ، اذ تقسم الى تبويبات تمثل كل تبويبة نوع من الخدمات المقدمة مع الارشادات ،وتتم الاجابة السريعة على الاستفسارات عبر الذكاء الاصطناعي للاسئلة المكررة ، وتمكنا كباحثات من اخذ استبانة التقييم في البوابة وحصلنا على (600) مستجيب من المستفيدين من مختلف انحاء العراق ومن كلا الجنسين والاعمار المختلفة ، خلال فترة شهر من المتابعة والإجابات وجهت نحو التحليل الاحصائي (التحيل الوصفي واثبات الفرضية بطريقة الانحدار البسيط) وتوصل البحث الى ان بوابة اور الالكترونية الحكومية تمثل مشروع استراتيجي كبير للتوجه الحكومي نحو التحول الرقمي ، وان هناك اكثر من 5 مليون مواطن مسجلين بها ، وطالبو الخدمة عراقيون ، لكن ليس من العراق فقط بل من جميع انحاء العالم . كما يوصي البحث بضرورة زيادة الاعلام التثقيفي للبوابة كون المسجلين لايشكلون الا نسبة 25% من طالبي الخدمات، التدريب والتطوير لموظفي الوزارات للتعامل بمرونة كبيرة مع طالبي الخدمة من خلال البوابة.

الكلمات المفتاحية: استراتيجية التحول الرقمي، الذكاء الاصطناعي، معالجة البيانات، مراقبة الأخطاء، الاستجابة السريعة.

المقدمة:

إن التطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدى الى ظهور نماذج أعمال جديدة في مواجهة المنافسة الكبيرة بين المؤسسات الخدمية الحكومية ، وتعزيز الابتكار والأبداع في الأعمال والخدمات ، ومواجهة الزخم الكبير للطلبات ، وتغير النظام البيروقراطي الإداري الى نظام أداري مرن سريع ذو ميزة وكفاءة بالاستجابة (Kitsios&Kamariotou,2021)، واطلق عليه باسم استراتيجيات التحول الرقمي كاحد الظواهر الهامة التي الهمت الباحثين الإداريين للكتابة به ودراسته معمقا في بيئات عمل مختلفة (Lollia,2021,Furtado et al.,2023) ومنها بيئة العمل الحكومية التي كان لابد لها من التكيف مع هذا التغير التكنولوجي لتواكب التطورات وتندمج بها ولا تتخلف عنها .ومما زاد من أهمية التحول الرقمي هو دخول الذكاء الاصطناعي كاستراتيجية عميقة في التغير الرقمي بالمؤسسات الخدمية Reier Forradellas & Garay Gallastegui, (2021)، من خلال التبني له ودمجه بالعمليات والخدمات والمنتجات لتعزيز الابتكار والابداع والكفاءة وخلق ميزة تنافسية قوية والاستجابة السريعة للطلبات الكثيرة والمتعددة والمتنوعة (Stefan,2023,Kulkov, 2021,Holmström, 2022). اذ يعزز استخدام الذكاء الاصطناعي سير العمل في المؤسسات الخدمية ،ويسهم مع التقنيات الأخرى لانشاء اعمال خدمية متطورة مرنة بصورة مستمرة تتناسب مع حجم الطلب عليها Sarwar et al.,2023,Klochan et

al.,2021,Najem et al.,2024. اذ من السهل إتمام المهام الروتينية المتكررة بكل سهولة وتقليل الضغط على الموظفين ،وانشاء تعليمات برمجية للإجابة على الأسئلة المتكررة بشكل تقني يفرزها ويسهل الإجابة والارسال للمستفيد(Okunlaya et al.,2022,Ciancarini et al.,2024) ، كما يوفر الرؤى الصحيحة لتحليل البيانات الضخمة المتنوعة ودعم اتخاذ القرارات باستخدم التحليل المتقدم للبيانات ،التعلم من التغذية الراجعة لتحسين الدقة والأداء بمرور الوقت ، وأخيرا تحسين تجربة المستفيدين من الخدمات باستخدام التخصص بالخدمة و ربورتات الدردشة (Mohsen et al.,2024).

إن التقدم الكبير في مجال التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي دعا المؤسسات الحكومية العراقية الى تغيير مسار العمل ليكون اكثر تطورا وتقدما من خلال فتح بوابة اور الإلكترونية كتجربة حكومية أصيلة تنبع من اختيار الاسم التاريخي الحضاري ونحو تقسيم هذه البوابة على الوزارات العراقية والمؤسسات الحكومية التابعة للدولة للاستجابة لطلبات المواطنين والخدمات والاستجابة للاستفسارات وتقليل الزخم وصفوف الانتظار وتحسين الخدمات لتكون بشكل افضل وتسجيل ذاك عبر استبانة موجودة داخل البوابة.

1- منهجية البحث:

1-1 :- مشكلة البحث:

مع تزايد التطورات حاليا في مجال الذكاء الاصطناعي اصبح التحول الى استخدامه في الأعمال عاملا حاسما لتطور الأعمال ونجاحها على المدى الطويل، بتعزيز الأعمال، وزيادتها القائمة على الذكاء الاصطناعي وفق استراتيجيات رقمية متطورة (Vărzaru,2022,Ogunleye,2024,Malik et al.,2022,Furtado et al.,2023).

إن التحول نحو استخدام الذكاء الاصطناعي ، يعد هدفا شموليا واسعا في عالم الأعمال اليوم، من مجرد تكرار الأعمال اليومية الروتينية (Oyekunle & Boohene,2024). بل أنشاء طرق أعمال جديدة مصممة جيدا ولها القدرة على زيادة الإنتاج وتسهيل النمو المستدام ومن خلالها تستطيع المؤسسات منافسة مع نظيراتها وتحقيق ميزة تنافسية وفعالية بالمخرجات وكفاءة بالعمليات (Van Noordt & Misuraca, 2022,Rathore,2023).أن التحدي الأول للمؤسسات الحكومية اليوم هو التحرك بخطط مدروسة نحو التحسن والتميز ووضع المؤسسات باتجاه تغير الدور الحالي، نحو أدوار حاسمة قوية تحقق الأهداف الاستراتيجية في ظل التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي (Subramaniam,2023,Holmström, 2022) .انها تجربة التفاعل الكبير بين المؤسسات والمستفيد بشكل إيجابي من خلال تسخير هذه القوة التكنولوجية نحو تقديم اعمال وخدمات ذت جودة عالية لاكبر عدد ممكن من الطلبات باقل وقت واكثر كفاءة وتحقيق الأهداف Sairete et al.,2021,Kitsios& Kamariotou,2021).ان مشكلة البحث الحالي تكمن في استعراض نتائج استخدام بوابة اور الالكترونية من وجهة نظر المستخدمين من المواطنين خلال فترة سنة من انشائها وانطلاق الخدمة من 2024/1/1 ولغاية 2024/12/13 فسؤال البحث الرئيسي الاتي :

" ما هو دور استراتيجيات التحول الرقمي باستخدام الذكاء الاصطناعي في تحقيق رضا المستفيدين من بوابة اور الالكترونية الحكومية " وتتفرع منها الأسئلة الاتية :-

1- هل تحقق بوابة أور الإلكترونية سرعة في إنجاز المعاملات للمواطنين كوسيط بينه وبين وزارات ومؤسسات الدولة ؟
2- هل توفر بوابة أور الإلكترونية استجابة سريعة للتسجيل للولوج بها من قبل المواطن عبر الحاسوب او الهاتف ؟
3- هل انجرت بوابة أور الإلكترونية خلال فترة سنة ما مطلوب منها من الكفاءة والفعالية بتقديم الخدمات للمواطنين من خلال الوساطة بينهم والوزارات والمؤسسات الحكومية العراقية ؟

4- هل استطاع الذكاء الاصطناعي ان يحقق المرونة العالية بالاعمال وسرعة الاستجابة والفعالية بالعمليات وتحليل البيانات الضخمة من طلبات المواطنين المستفيدين في بوابة اور الالكترونية ؟

2-1 اهداف البحث:

1- دراسة تأثير التحول الرقمي في تحسين الخدمات في مجال انجاز المعاملات الحكومية بوابة اور الالكترونية الحكومية نموذجا تطبيقيا
2- بيان دور الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات الحكومة في مجال الإجابة على استفسارات المواطنين المتكررة عبر بوابة اور الالكترونية الحكومية
3- توضيح أهمية الاستراتيجية الرقمية والذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء وحل المشكلات والسرعة في الإنجاز عبر خدمات بوابة اور الالكترونية الحكومية.

3-1 أهمية البحث:

1- بيان الهدف من انشاء بوابة اور الالكترونية الحكومية في مجال الخدمات وسرعة انجاز الاعمال للمواطنين
2- توضيح نسبة استقبال المواطنين للتحول الرقمي في انجاز الخدمات الحكومية عبر بوابة اور الالكترونية الحكومية
3- تأكيد أهمية الذكاء الاصطناعي في مجال الإجابة على أسئلة المواطنين المتكررة من بوابة اور الالكترونية بسرعة الاستجابة ورصد الأخطاء والتصحيح
4- تقليل الازدحامات وصفوف الانتظار في مؤسسات الحكومة والمراسلة عن بعد عبر تطبيق بوابة اور الالكترونية الحكومية من قبل المواطنين ومن جميع انحاء العالم.

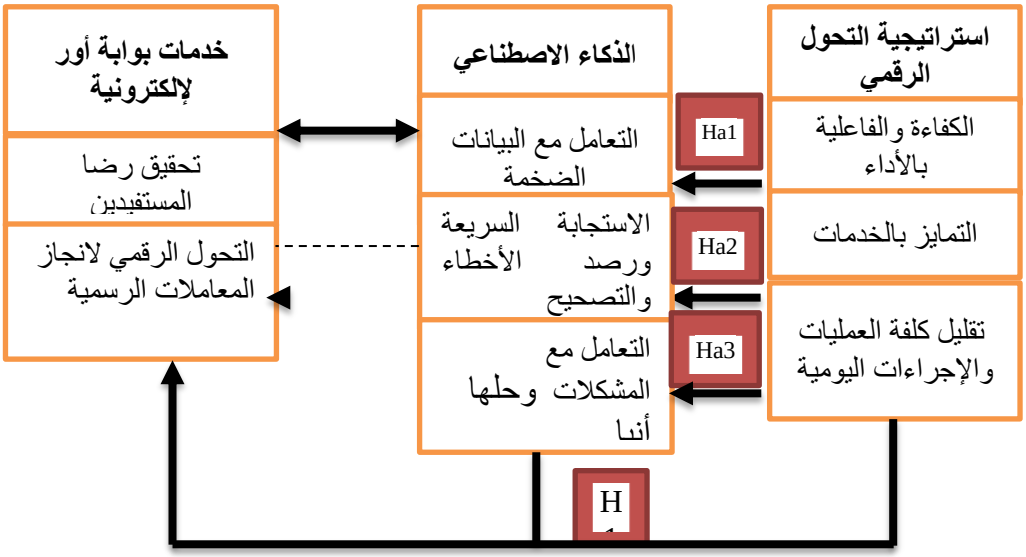
2-1 : تصميم منهجية البحث:

ان هذا البحث يستعرض مجال نظري ومفاهيمي ، ويقدم الاثار العلمية لمجموعة من العلماء والممارسين في مجال اسراتيجية التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي من خلال استخدام البحوث العلمية الحديثة في إغناء الجانب النظري منه وتحليل مشكلة البحث

1- **الفترة الزمنية:** بدأ البحث من تاريخ 2024/10/1 ولغاية 2025/3/1
2- **المجتمع والعينة:** كان المجتمع هو المستفيدين من خدمات بوابة أور الإلكترونية للخدمات الحكومية، واللذين سجلوا بها، ستكون العينة مجموعة عشوائية من المستخدمين بلغ عددهم (600) مستفيد من البوابة اللذين استجابوا لنا
3- **المنهجية** :- اعتمادنا أسلوب المنهج التطبيقي و استخدمنا متغيرين أساسين الأول (المستقل) استراتيجية التحول الرقمي المكون من الأبعاد الأتية (الكفاءة والفاعلية بالأداء ،التمايز بالخدمات، تقليل كلفة العمليات والإجراءات اليومية) أما الذكاء الاصطناعي فكان المتغير الثاني المستقل (التعامل مع البيانات، الاستجابة السريعة ، رصد الأخطاء والتصحيح ، التعامل مع المشكلات وحلها أنيا) ،التطبيق سيكون على بوابة أور الإلكترونية الحكومية العراقية ، أما الاستبانة فاعتمدنا على استبانة الأسئلة المحددة داخل البوابة ، لأنها استبانة معتمدة مفتوحة للإجابة وحصلنا منها على (600) مستجيب سوف نحلل آرائهم وإجاباتهم التي اعتمدت على نطاق (نعم ، كلا) . فقط قمنا بتنظيم الأسئلة بشكل استبانة منظمة حسب ما يتوافق مع الجانب الاحصائي ، فالأكثر منطقا وصحة للحصول على آرائهم عن البوابة كونهم مستخدمين لها ، علما أن عدد (600) الاستجابة من (569761) المسجلين لغاية إكمال البحث .فسوف نستخدم الطرق الإحصائية المعتمدة لتحليل الاستجابة للإجابات من (الإحصاء الوصفي ، الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية) مضاف الى معامل الفاكرونباخ لقياس الثبات والاتساق الداخلي لإجابة العينة ومن ثم اختبار فرضية البحث باستخدام معامل الانحدار البسيط لقياس التأثير الارتباط بين المتغيرات البحث.

Journal of Business Economics for Applied Research, Vol. (7), No. (Conference): 363-382
Doi: https://dx.doi.org/10.37940/BEJAR.2025.7.1.23

3-1: فرضية البحث والمخطط الفرضي



شكل (1) يوضح الشكل الفرضي للعلاقة بين المتغيرات في البحث

الفرضية الرئيسية: هناك علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة معنوية إحصائية بين استراتيجية التحول الرقمي باستخدام الذكاء الاصطناعي وخدمات بوابة أور الإلكترونية الحكومية وتتفرع منها :-

H1a: هناك علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية إحصائية بين الكفاءة والفعالية بالأداء والذكاء الاصطناعي وخدمات بوابة أور الإلكترونية الحكومية

H1b: هناك علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية إحصائية بين **التمايز بالخدمات** والذكاء الاصطناعي وخدمات بوابة أور الإلكترونية الحكومية

H1c: هناك علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية إحصائية بين **تقليل كلف العمليات والإجراءات اليومية**، والذكاء الاصطناعي وخدمات بوابة أور الإلكترونية الحكومية

2-الجانب النظري

2-1 استراتيجية التحول الرقمي للمنظمات باستخدام الذكاء الاصطناعي

استراتيجية التحول الرقمي تمثل احدى الطرق المعتمدة لتغير الأعمال الحالية (Van Noordt & Misuraca, 2022) ، من خلال إعادة الهيكلية الإدارية بتقليص المسارات للمعاملات اليومية المؤسساتية بشكل يجعلها اسرع واكثر كفاءة أي لا تفقد جودتها والقبول من قبل المستفيدين منها (Ruvalcaba-Gomez & Cifuentes-Faura,2022)،أي أنها زيادة في تحقيق الأهداف المؤسساتية بتغير الأعمال من التقليدية الكتابية الى استخدام الاتمتة الإلكترونية الحديثة ،وتغير الثقافة المؤسساتية نحو التطور الرقمي التكنولوجي (Gupta et al.,2024).وفي إشارة أخرى الى مفهوم استراتيجية التحول الرقمي بانه خطة شاملة لتطوير العمليات وإدخال تقنيات مادية وتقنية عالية تحقق رضا المستفيدين منها (Furtado et al.,2023)،وتقلل الكلف وتجعل الخدمة اكثر تمايز من غيرها وتزداد معها وتبرز الأهمية للتحول الرقمي ضمن استراتيجيات مدوسة Kollmann et al.,2023,Sarwar et al.,2023,Stefan,2023,Sarker et al.,2023,Oyekunle & Boohene,2024:3
Sairete et al.,2021,Ahmad & Mustafa,2022,Ayoko,2021 (Subramaniam,2023,Şahnagil et al.,2022, الى:

1- القدرة على مواكبة التغيرات والتطورات المستمرة في مجال التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي .
2- زيادة الجودة والتحسين المستمر في الخدمات المقدمة للمستفيدين منها
3- التعامل بمرونة مع زيادة الطلبات من قبل المستفيدين التي تزاد معها البيانات الداخلة للمؤسسة
4- التعاون الكبير بين اقسام المؤسسة لإنجاز المهام المطلوبة منهم بسلاسة وسرعة
5- مواجهة مخاطر الاعمال والمنافسة بقوة

وتتكون من الابعاد الاتية:

1- **الكفاءة والفاعلية بالاداء** :- يمكن تعريف الكفاءة بانها قدرة المؤسسة على انجاز الاعمال باقل كلفة ممكنة ، بشرط ان تكون هذا التقليل غير مضرة بجودة الخدمات المقدمة للمستفيد (Hujran et al.,2023)، وتحقق الفاعلية من خلال انجاز الخدمات بالوقت المناسب وبكامل المواصفات المطلوبة من قبل المستفيد Ciancarini et al.,2024)) ، وتحافظ على سمعة المؤسسة ومكانتها السوقية التنافسية ومن ابرز متطلباتها يجب ان تكون هناك رؤية للقيادة حول هذا التغيير الرقمي Reier (Forradellas & Garay Gallastegui, 2021) ، وقيادة منفتحة مرنة للتعامل مع التغير الرقمي وتمتلك الخبرة والكفاءة الكبيرة بهذا المجال Zuiderwijk et al.,2021)

2- **التمايز بالخدمات:** أي إعطاء الأولوية للمستفيدين بتقديم افضل الخدمات لهم ، تشبع رغباتهم وتحقق رضائهم عنها (Sarker et al.,2023)،لهذا يتم التركيز على احتياجات ومتطلبات المستفيدين انفسهم ، باستخدام التغذية الراجعة عبر استبانة توضع داخل الموقع لتلقي المقترحات لتحسين مواصفات الخدمة بشكل يحقق لهم القبول لها وتقليل التذمر منها(Sarwar et al.,2023,Klochan et al.,2021) .

3- **تقليل كلفة العمليات والإجراءات اليومية**: يعتمد تقليل الكلف على ثقافة الابتكار والأبداع التي لابد للمؤسسة من التعامل معها بشكل جدي للغاية(Ogunleye,2024) ، بما يوفر لها ميزة تقليل الكلف التي تساهم في تغير رؤى القيادة والموظفين بجعل سلوكياتهم اليومية في العمل جديدة معتمدة على سرعة الاستجابة والتدريب على التعامل مع الحالات الحرجة باستخدام التقنيات الحديثة (Sharma et al.,2024)

2-2: الذكاء الاصطناعي: في عملية الشركات وسلسلة القيمة من خلال تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي عامل أساسي لتزويد الشركات به من خلال استثمار الاتحاد الأوروبي بشكل مكثف 20٪ من صندوق الانتعاش الاقتصادي للاتحاد الأوروبي (750 مليار يورو) في التحول الرقمي في جميع الصناعات القائمة على الذكاء الاصطناعي والحوسبة الفائقة لمدة ثلاث سنوات ابتداء من عام 2021 (Chen et al.,2024)،سجل سوق الذكاء الاصطناعي العالمي نموًا مرتفعًا بأكثر من 40٪ بمتوسط سنوي من 20 مليار دولار أمريكي في عام 2018، وحجم السوق(Cantú-Ortiz,2020,Rathore,2023).

ان بدء الاهتمام بالذكاء الاصطناعي في فترة الخمسينات من القرن الماضي على يد الان تورنيج وجون مكارثي ، فكانت النظرية الأساسية وكانت رؤيت للالات تحاكي البشر (Najem et al.,2024) . واستكملت في سبعينات القرن نفسه واعتبر اول شتاء للذكاء الاصطناعي ، رغم تضاؤل الحماس وقلة التمويل بسبب توقعات مبالغ فيها آنذاك. كما صاغ مكارثي McCarthyمصطلح الذكاء الاصطناعي لأول مرة لوصف علم وهندسة صناعة الآلات الذكية اليوم، يصف الذكاء الاصطناعي استخدام أجهزة الكمبيوتر الرقمية أو الروبوتات التي يتم التحكم فيها بواسطة الكمبيوتر لأداء الأنشطة المرتبطة عادة بالبشر الأذكياء مثل اللغة والتعلم والإدراك والتفكير وحل المشكلات (Ayoko,2021,Şahnagil et al.,2022,Malik et al.,2022,)

يمثل الذكاء الاصطناعي الاتمتة للعمليات، من خلال الالات والبرامج المخصصة لها، بدرجة قليلة من التدخل البشري او ينعدم معها هذا التدخل (Okunlaya et al.,2022)، ويتم استخدامها في الاعمال في حالة الإجابة على الأسئلة المتكررة او التعامل مع المشكلات المعقدة لتحسين الأداء(Sairete et al.,2021) . وكثيرا ما يتم التعامل بواسطة الذكاء الاصطناعي مع الكم الهائل من البيانات التي يستحال التعامل معها من قبل البشر(Oyekunle & Boohene,2024:3)،مع اشتراطه قلة الوقت والدقة بالعمل وسرعة الإنجاز(Klochan et al.,2021)، ويستخدم الذكاء الاصطناعي التوليدي في مجال برمجة الصور والفيديو في المكاتب والأعمال لغرض أنشاء أعمال اكثر إبداعا، وتغير ثقافة المؤسسة نحو الأفضل (Lichtenthaler, 2021)

تستفيد أنظمة الصيانة التنبؤية من التعلم الآلي الخوارزميات لتحليل بيانات المعدات وتوقع الإخفاقات المحتملة، وبالتالي تقليل وتقليل تكاليف الصيانة (Luo et al., 2020,Ahmad & Mustafa,2022). كما ان قطاع البيع بالتجزئة والتجارة الالكترونية اخذت مكانة كبيرة من الذكاء الاصطناعي في تعزيز تجربة العملاء وتقديم التفضيلات وتنظيم سلوك التصفح وتقديم تصفية للمنتجات والمواقع المشابهة مع مقترحات(Reier Forradellas & Garay Gallastegui, 2021)، كما يمكن الاستفادة من ألانظمة المدعومة بالذكاء الاصطناعي من معالجة اللغة الطبيعية والالة وتعلم الخوارزميات لتقديم الملاحظات وارشادات للمستخدم (Otia & Bracci, 2022,Okunlaya et al.,2022,)

ويتكون من الأبعاد الاتية:

1- **التعامل مع البيانات**: نقصد بها هنا البيانات الكبيرة والضخمة والمعقدة والمتداخلة ، التي تحتاج الى أساليب تحليل متقدمة للتعامل معها (Chen et al.,2024)،مثل التعلم الألي والتنقيب في البيانات، لغرض استخراج قيمة ذات معنى مغزى Malik et al.,2022) .تستخدم البيانات الكبيرة لغرض تدريب الذكاء الاصطناعي بالتعامل معها من خلال المعالجة في مستودع البيانات والتنقيح واستخراج النتائج (Kulkov, 2021) .

2- **الاستجابة السريعة ورصد الأخطاء والتصحيح**: في ظل الكم الهائل من البيانات والتعامل البشري تحصل الأخطاء (Subramaniam,2023)، والتي تؤثر على سير الأعمال اليومية مما يسبب أرباك داخل المؤسسة ، والأكثر إزعاجا هو تذمر المستفيدين من خدمات المؤسسة البطيئة والاخطاء المتكررة (Lollia,2021)، فالاسهل للمؤسسة تنظيم سجلاتها وترتيبها بشكل يعطي تنسيق للعمل وارسال الطلبات للجهة المسؤولة عن الاستجابة . مع الحفاظ على امنية السجلات الالكترونية ومعلومات المستفيد(Stefan,2023). وتسهم هذه الاستجابة الى بناء نظام خطي للبيانات المرتبة والمنظمة يحسن بيئة المنظمة الداخلية الورقية(Vărzaru,2022)، ويخلق مستودعات رقمية واستجابات للاسئلة المكررة بشكل مراقب ومسيطر عليه منعا لارباك الاعمال(Palanivelu&Vasanthi,2020) ، أي توفير المعلومات للشخص المناسب وبالوقت المناسب بدون تأخير .ويسجل ضمن سجلات التعاملات اليومية لانجاز الاعمال.

3- **التعامل مع المشكلات وحلها آنيا:** إن التعامل مع المشكلات الانية وحلها يسهم في زيادة سرعة الاستجابة (Otia & Bracci, 2022)، وهو ابرز خصائص وميزات الذكاء الاصطناعي بإضافة قيمة لأعمال المؤسسة وخدماتها المقدمة للمستفيدين (Sharma et al.,2024)، والكشف عن المشكلات التي تحدد مسبقا نتيجة التغذية بالمعلومات المطلوبة (Kim & Kim,2022). وتحدد على أساسها المشكلة والقصور بالخدمة ، ويتم التعامل معه بطرق علمية صحيحة متناسبة مع اهداف المؤسسة وقيمة اعمالها بتقديم خدمة للمستفيد متكاملة ومميزة (Ciancarini et

(al.,2024 . ويمكن قياس استجابة المستفيد على ما تقدمه المؤسسة من خدمات له باستبانة التغذية الراجعة ومعرفة سلوكياتهم وردت الفعل (Kim & Kim,2022) .

ان رقمنة الاعمال بداخل المؤسسات تحتاج بقوة الى الذكاء الاصطناعي لما يتميز به من مرونة كبيرة بالتعامل مع الاعمال المعقدة التي يصعب للبشر التعامل معها (Cantú-Ortiz,2020)، مما يكسب المؤسسات ميزة تنافسية قوية في نظام الاعمال ، وبناءها اسرع بكثير من الرقمنة فقط ،في ظل عالم متغير سريع التغير (Lichtenthaler, 2021) . ويمكن التعامل مع موردين للذكاء الاصطناعي لديهم خبرة كبيرة بهذا المجال وهم محل للثقة ، حتى يتم تدريب العاملين لديها لهذا الغرض (Gupta et al.,2024). ونلاحظ ان رقمنة الأعمال باستخدام الذكاء الاصطناعي تسهم بفوائد كبيرة للمؤسسات وموظفيها(Hujran et al.,2023) ، اذ تقلل من وقت قضاء الموظف في الاعمال الروتينية اليومية المكررة ، مع وجود مساعد غير بشري يحفز الموظفين على الأبداع والتغير بشكل كبير من خلال التدريب والتعلم (Mohsen et al.,2024).

3- الجانب العملي:

3-1:- نبذة عن منصة بوابة اور الالكترونية:

تعد بوابة أور للخدمات الإلكترونية الحكومية، اول منصة عراقية للخدمات الرقمية الحكومية الرسمية، تظهر باسم (جمهورية العراق) ، وتعد محطة للوصول لكافة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية الرسمية وشبه رسمية .اذ تشكل نواه انطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية من خلالها يمكن للمواطن العراقي والمُقيم اكمال معاملته بكل سهولة ويُسر، وذلك من خلال جمع وتوحيد الخدمات وجمعها في نافذة واحدة. **المهمة الأساسية للبوابة هو** توفير أفضل الخدمات الحكومية للمواطنين، وبناء وتعزيز الوعي الأمني والمعلوماتي في استخدامها.اما الرؤيا فتكون في بيان قدرات الدولة العالية في تقديم الخدمات، وتوفير غطاء أمن للمعلومات بمقاييس عالمية، تجعل كل مستخدم للخدمات الحكومية يشعر بالاطمئنان لسلامة بياناته ومعلوماته، حتى يتمكن من انجاز أي طلب بدون عوائق للوصول الى حكومة خدمات إلكترونية شاملة.**واهمية البوابة في** انجاز دائرة مركز البيانات الوطني في الأمانة العامة لمجلس الوزراء العراقي، بوابة جمهورية العراق للخدمات الحكومية لتكون منصة متعددة الاستخدام، بجاهزية عالية لكافة المؤسسات الحكومية لاستضافة الخدمات التي تقدمها تلك المؤسسات والوصول إليها من خلال نقطة واحدة متمثلة بالرابط التالي:ur.gov.iq اما **الخدمة الارشادية** ،فتكون بالتواصل مع المسؤولين في البوابة لغرض الإجابة على الشكاوى والمقترحات على الرقم المجاني (5599)،من الثامنة صباحا ولغاية 12 ليلا ، انها الخدمات الارشادية التي تقدمها البوابة وبتوصية واهتمام ورعاية من الأمانة العامة لمجلس الوزراء .ان الغرض من البوابة هو تقديم خدمات للمواطنين لانجاز طلباتهم بكل انسيابية ويسر ويتم فرزها وتحويلها الى الجهات ذات العلاقة باي وزارة والمؤسسات ، ويمكن التواصل مع المواطن لابلاغهم بمتطلبات الجهة المعنية وتحقيق رضا المواطنين وهي خدمة مهمة الكترونية.

وفي ما يلي اشكال توضح محتوى البوابة مع شرح مبسط

Journal of Business Economics for Applied Research, Vol. (7), No. (Conference): 363-382
Doi: https://dx.doi.org/10.37940/BEJAR.2025.7.1.23

شكل (2) الواجهة الرئيسية لبوابة أور للخدمات الإلكترونية الحكومية	**شكل (3) يوضح الخدمات الرئيسية لبوابة أور للخدمات الإلكترونية الحكومية**	شكل (4) واجهة الخدمات **لبوابة أور للخدمات الإلكترونية الحكومية**
المصدر الموقع الرسمي لبوابة أور الإلكترونية الحكومية	**المصدر موقع لبوابة أور للخدمات الحكومية الإلكترونية https://ur.gov.iq/index/charts**	المصدر الموقع الرسمي **لبوابة أور الإلكترونية للخدمات الحكومية https://ur.gov.iq/index/charts**

الشكل الأول للبوابة وهو يوضح في تنسيق وتصميم لحضارة العراق الكبيرة والعظيمة والتي تعد جزء مهم من التراث والثقافة والتي تعكس الراحة النفسية والانتماء للوطن وما يقدمه من خدمات انها انسجام كبير بين المواطن والدولة ، التي تعطي رسالة واضحة من الموقع. انها شعار كبير للخدمات الحكومية المحلية للمواطن وعالميا لكل عراقي ، انها جزء من التحول الرقمي وبناء الخدمات بتنسيق مع أدوات الذكاء الاصطناعي المؤمنة .والامن المعلوماتي لمعلومات طالب الخدمة المواطن العراقي.

جدول(1) الخدمات الرئيسية بالبوابة شكل (3)

&الغاء صحة صدور الوثائق الرسمية	&الخدمة الإرشادية 5599	&الاستعلامات الإلكترونية
& دليل الخدمات العامة العرضحالجي	& منصة أنشاء الخدمات	& نظام إدارة الوثائق الوطني
& منصة المواقع الحكومية	الخدمات السحابية	تصميم الأنظمة

بين الجدول (1) ما موجود في الشكل (3) الخدمات الرئيسية للبوابة التصنيف الأساسي وتمثل صحة صدور الوثائق الرسمية وإلغاءها ، والخدمات الإرشادية عبر رقم هاتف 5599 ، والاستعلامات الإلكترونية ، وهناك دليل الخدمات العامة العرايض ، كما ان هناك منصة مهمة لأنشاء خدمات جديدة لفائدة المواطن ، وتسهل سير العمليات والإجراءات لإتمام طلب الخدمة الحكومية ومتابعة مسيرتها منذ الدخول للبوابة حتى إتمامها .

اما شكل (4) يوضح الفئات الخدمية التي يمكن الوصول اليها . اذ نلاحظ تقسيمات البوابة في اعلى البوابة (الفرز حسب الوزارات) ..... ومن ثم يتم التقسيم الأخر الى فئات اقل منها كما واضح بالجدول أدناه.

Journal of Business Economics for Applied Research, Vol. (7), No. (Conference): 363-382
Doi: https://dx.doi.org/10.37940/BEJAR.2025.7.1.23

جدول (2) عن الشكل (4) يوضح الفئات الخدمية التي يمكن الوصول اليها عبر بوابة أور الإلكترونية الحكومية

العمل والعاملون لحسابهم الخاص	العدل والقانون والمنظمات	التعليم والتعلم	القروض والمال والضرائب
النقل والبنى التحتية والسكن	الاستعلامات الإلكترونية	الزراعة والري	والشباب والرياضية والثقافة
الأفراد والأحوال الشخصية	الكهرباء والماء والخدمات المحلية	الوظائف والتقاعد	اكتشاف المزيد في حالة الضغط

يبين الجدول (3) أعلاه تنوع التخصص ونوع المشكلة التي يرغب المواطن بحلها ، وبالتالي نختصر الوقت والإجراءات وكسب رضا المستفيد المواطن العراقي ، وهو الغاية من وجود بوابة أور الإلكترونية الحكومية ، التي تعد مشروع خدمي حكومي . تسهل البوابات السابقة سرعة الدخول الى نوعية الخدمة المطلوبة وتحقيق رغبات المواطنين الخدمية . أنها ثورة رقمية للخدمات الحكومية المحلية وعلى مستوى العالم لكل العراقيين .

شكل(5) اور الجديدة تتحدث الكترونيا	شكل (6) طريقة التسجيل لمنصة اور للولوج لطلب الخدمات

المصدر: https://ur.gov.iq/index/

كما يوجد إحصائية عدد الخدمات الإلكترونية تنزل يوميا لعدد الزوار وكما موضح ادناه.

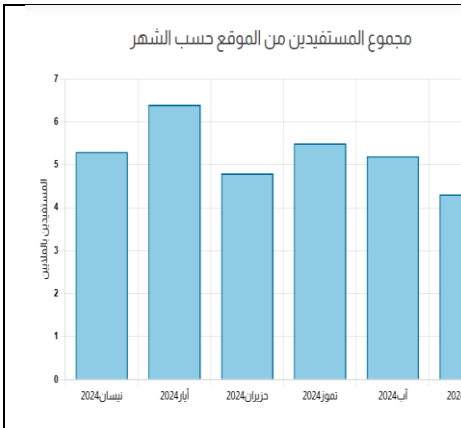
جدول (3) يوضح مكونات شكل (5) لبوابة أور للخدمات الحكومية		المميزات التي يوفرها الموقع
عدد الخدمات الإلكترونية	466	سرعة الانجاز
عدد الخدمات الورقية	406	كفاءة مميزة
عدد الخدمات الكلي	874	شفافية عالية
المسجلين خلال البوابة	569761	تطوير الأداء

أن جدول (3) أعلاه يوضح إحصائية الخدمات والمعاملات التي تم الولوج بها وإنجازها من خلال بوابة أور الحكومية، كما تبين أن البوابة يوجد فيها تفاعل كبير لعدد مستقبلي الخدمات ويزاد يوما بعد أخر ، اذ أن الأساس من نشر عدد الزائرين هو لبيان جودة الموقع الإلكتروني، أي المواصفات القياسية التي يمتلكها ،ولها أهمية كبيرة في زيادة عدد المسجلين للموقع ، اذ سوف يشعر المستفيدون بالثقة الكبيرة بالموقع كونه يحقق الغرض من أنشائه .

ومن الشكل (6) يوضح لنا الصفحة الرئيسية لبوابة أور الإلكترونية الحكومية التي توضح الية الولوج للموقع والتسجيل الرسمي لحفظ المعلومات والتواصل ، وتثقيف الجمهور لتوجهات الحكومة

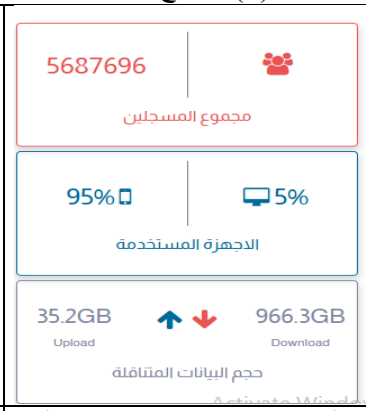
Journal of Business Economics for Applied Research, Vol. (7), No. (Conference): 363-382
Doi: https://dx.doi.org/10.37940/BEJAR.2025.7.1.23

المحلية والمركزية حول تنظيم تقديم الخدمات عبر سلسلة من الإجراءات الإلكترونية من المنزل او الشارع او العمل باستخدام الهاتف المحمول او الحاسوب.

	
شكل (7) يوضح أخر الأخبار لبوابة وللخدمات الإلكترونية الحكومية	شكل (8) يوضح عدد المستفيدين من بوابة وللخدمات الحكومية الإلكترونية
المصدر: بوابة أور للخدمات الإلكترونية الحكومية https://ur.gov.iq/index/charts	المصدر:- https://ur.gov.iq/index/charts

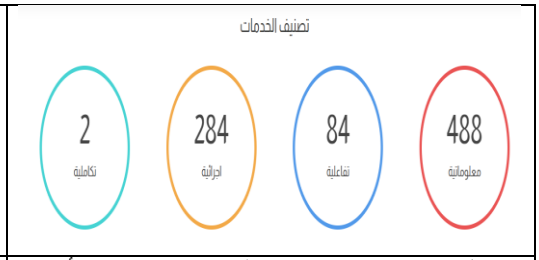
يوضح الشكل (7) احد خدمات بوابة أور الإلكترونية (السكن الجامعي لطلبة الجامعات العراقية) ، انها خدمة عامة تقدم لطلبة المحافظات الذين يرمون الحصول على سكن جامعي يستقرون به ، بعد ظهور قبولهم في الجامعات والمعاهد خارج محافظات سكنهم او في الأقضية البعيدة عنهم التي تكلفهم أجور نقل عالية ، انها طريقة تقليل الكلف عن كاهل الطالب وعائلته ، والحجز المسبق والوصول السلس والاستقرار النفسي له والاطمئنان بالحجز للسكن .

اما شكل (8) يوضح عدد المستفيدين المسجلين حسب اشهر سنة 2024 سنة ولادة البوابة الخدمية

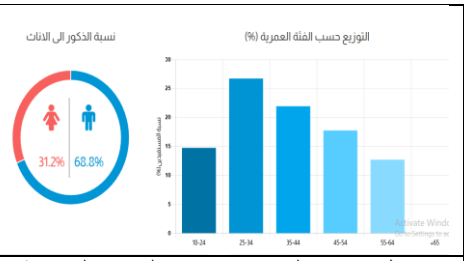
	
شكل (9) يعطينا إحصائية متكاملة لعدد المسجلين اذ يقدم الجدول الاتي التفصيل	شكل (8) يحاكي إحصائية الاستخدام وشكله لبوابة أور للخدمات الإلكترونية الحكومية //المصدر: https://ur.gov.iq/index/charts

جدول (4) يوضح مكونات شكل (8) وشكل (9) حول توزيع المستفيدين من خدمات البوابة		
مجموع المسجلين بالبوابة	5687696	عدد المسجلين خلال ثلاثة اشهر من اطلاق البوابة من داخل وخارج العراق للعراقيين

الأجهزة المستخدمة	5% حاسوب 95% هاتف محمل	توضح هذه الإحصائية ان البوابة تستخدم لانها ضمن برامج الهاتف وتطبيقاته وتسهل هذه الخاصية لجذب اكبر نسبة من المسجلين لصغر حجم الهاتف وحمله بسهولة وتوفر خدمة الانترنت عبر الشبكات المحلية والتواصل من أي مكان يتواجد فيه المواطن طالب الخدمة
حجم البيانات المتناقلة	تنزيل 966.3GB التحميل 35.2GB	انها البيانات المتناقلة بين مستخدمي الخدمات الحكومية ،من مختلف الفئات ونوعية الخدمات ومن مختلف الأماكن حول العالم الذين سجلوا وتواصلوا وطلبوا الخدمات وتم إنجازها او المباشرة بها
الدول	العراق /الأمارات العربية المتحدة /تركيا /جورجيا /الولايات المتحدة الأمريكية	هذا مؤشر جيد لاستقبال المواطنين العراقيين لبوابة أور الإلكترونية للخدمات الحكومية ، أنها انطلاقة واضحة للنجاح ، وبوادرها بالرغم من بداية انطلاقها الوقت القليل لكن حققت اسبقيه كبيرة في تنافس على خدماتها من قبل المواطنين داخل وخارج العراق



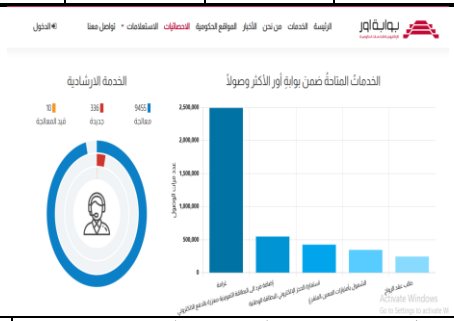
شكل (10) يبين تصنيف الخدمات في بوابة أور الإلكترونية الحكومية



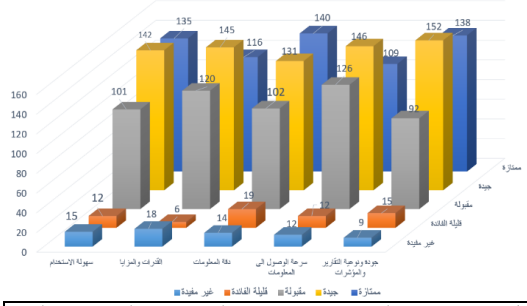
شكل (11) التوزيع حسب الفئات العمرية ونوع الجنس

شكل (10) و(11) يوضحان تصنيف الخدمات وكالاتي.

جدول (4) مكونات شكل (10) وشكل (11)					
تصنيف الخدمات في بوابة أور 2024 شكل (10)					نسبة الذكور الى الإناث شكل (11)
معلوماتية	تفاعلية	إجرائية	تكاملية	ذكور	إناث
488	84	284	2	%68.8	31.2%



شكل (12) يبين الخدمات المتاحة في بوابة أور الإلكترونية الحكومية



شكل 13 رضا المستخدمين عن الخدمات المتاحة على بوابة أور الإلكترونية الحكومية

Journal of Business Economics for Applied Research, Vol. (7), No. (Conference): 363-382
Doi: https://dx.doi.org/10.37940/BEJAR.2025.7.1.23

2-3 :الجانب الإحصائي

1- عينة البحث:

يوضح الجدول أدناه عدد المستجيبين للاستمارة بمحلق البحث المعتمدة داخل بوابة أور الإلكترونية

جدول (5) عينة البحث

عدد الاستبانات	عدد المستجيبين	عدد الاستبانات المستردة	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي	عدد الذكور	عدد الإناث	عدد المستجيبين داخل العراق	عدد المستجيبين خارج العراق
650	600	650	600	450	150	500	100

المصدر :- اعتمدت الباحثات على بوابة أور الإلكترونية الحكومية وما حصلت عليه من تقييمات على أعمالها

أن عدد الاستجابات خلال فترة شهر كان 650 مستجيب بصورة عشوائية ومن كلا الجنسين ،هو ما استخدمناه كعينة للبحث لان عدد الكلي للمسجلين يصل الى اكثر من 5 مليون مسجل من داخل وخارج العراق لحين كتابة البحث والجانب العملي. لهذا اعتمدنا على الاستجابات العشوائية للاستبانة المخصصة لبيان الراي حول الخدمات الحكومية كوجهة نظر حول هذه التجربة الجديدة في الخدمات الحكومية العراقية . وتوجد الاستبانة في نهاية البحث ضمن الملحق كونها رسمية بالموقع

2- لقياس الثبات معامل ألفا لكرونباخ(Cronbach's Alpha)

وهو مقياس لثبات الاتساق الداخلي لمجموعة من العناصر أو الأسئلة في أداة قياس (الاستبانة). ويشير إلى مدى ارتباط العناصر ببعضها البعض ومدى قياسها لنفس المفهوم الكامن ، وتتراوح القيمة بين(1,0) .بما أن عدد أفراد العينة اكثر من 100 فرد والعينة عشوائية سوف نستخرج معامل الفا كورنباخ لأثبات الاتساق بالإجابة لعينة البحث كما موضح بالجدول(6) أدناه.

جدول (6) يوضح قيمة معامل الفا كورنباخ مدى الاتساق والثبات بالاستجابة لعينة البحث

المتغير	معامل ألفا لكرونباخ(Cronbach's Alpha
استراتيجية التحول الرقمي	0.988
الكفاءة والفاعلية بالأداء	0.790
التمايز الخدمات	0.888
تقليل كلف العمليات والإجراءات اليومية	0.911
الذكاء الاصطناعي	0.981
التعامل مع البيانات الضخمة	0.789
لاستجابة السريعة ورصد الأخطاء والتصحيح	0.771
الاستجابة السريعة للمشكلات وحلها أنيا	0.873
خدمات بوابة أور الإلكترونية الحكومية	0.865
تحقيق رضا المستفيدين	0.912
التحول الرقمي لإنجاز المعاملات الرسمية	0.931

المصدر: من أعداد الباحثات بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.26

يوضح جدول (6) أن معامل الفاكورنباخ اكبر من (1) مما يدل على أن هناك اتساق كبير في الإجابات وان الاستبانة تقيس ما بنيت لأجله ،وان جميع الأبعاد من خلال الأسئلة الموضحة في الاستبانة صحيحة ومفهومة وخالية من الغموض من قبل العينة وتحقق الغرض منها في الحصول على معلومات صحيحة حول الأداء للمؤسسات الحكومية عبر بوابة خدمات أور الإلكترونية الحكومية، وان الإجابات للان ترد للبوابة حول أعمالها الخدمية وخدماتها للمواطنين المستفيدين منها.

3- الإحصاء الوصفي لعينة البحث

جدول (7) الإحصاء الوصفي			
المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
استراتيجية التحول الرقمي	**3.400**	0.70	%69
الكفاءة والفاعلية بالأداء	3.300	1.00	%60
التمايز الخدمات	3.000	0.90	%61
تقليل كلف العمليات والإجراءات اليومية	2.990	1.91	%65
الذكاء الاصطناعي	2.120	0.99	%42
التعامل مع البيانات الضخمة	2.000	0.98	%50
رصد الأخطاء	2.100	0.97	%51
الاستجابة السريعة	2.990	0.99	%49
خدمات بوابة أور الإلكترونية الحكومية	3.000	1.90	%50
تحقيق رضا المستفيدين	3.010	1.80	%48
التحول الرقمي لإنجاز المعاملات الرسمية	2.130	1.00	49%
المصدر: من أعداد الباحثات بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.26			

مناقشة النتائج:

من خلال الجدول أعلاه (7) الإحصاء الوصفي لعينة البحث توضح لنا أن الوسط الحسابي لمتغير (استراتيجية التحول الرقمي وأبعاده) سجلت اعلى نسب لها تقع ما بين (3.400-2.990) . والأعلى كانت لتوجهات الحكومة نحو التحول الرقمي في الخدمات للمنظمات والمؤسسات الحكومية العراقية ، التي تعاني من زيادة في طلبات المواطنين وقلة الاستجابة نتيجة العمل الروتيني ، قبل أنشاء بوابة أور الإلكترونية الحكومية ، التي سجلت اعلى نسبة رضا المواطنين طالبي الخدمات ، إذ سجل في استبانة بيان الراي اسفل البحث من الموقع نفسه ، أن غالبية المسجلين بينوا بإجابتهم أن هناك استجابة سريعة للطلبات ،كما سجل متغير (الذكاء الاصطناعي) نسبة تقع بين (2,000-2,990) ، أي أن هناك إجابات سريعة على بعض الأسئلة المكررة ، وإمكانية استخدام الهاتف والولوج للبوابة بسهولة وان عملية التسجيل لأتأخذ وقت كبير، وقدرات الإجابة لكل طلب منسقة ومنظمة وحل المشكلات اذا حدث خطا يكون اني دليل واضح من عينة البحث البسيطة العشوائية الغير مقصودة .أما خدمات بوابة أور الإلكترونية الحكومية (3.010-2.130) إذ تحقق اكبر رضا للمستفيدين ولهم رؤية كبيرة للمستفيدين للتحول الرقمي .

4- أثبات الفرضيات باستخدام

جدول (8) تحليل المسار لأثبات الفرضية للعلاقة والارتباط بين متغيرات البحث					
المتغيرات	معامل المسار beta	R	معامل التحديد R2	قيمة F	Pمستوى الدلالة
استراتيجية التحول الرقمي	0.61584	0.70	0.48748	212.1134	3.2590
تطبيق الذكاء الاصطناعي	0.71464	0.77	0.50415	213.2234	3.25078
المصدر :- اعتمدت الباحثات على مخرجات برنامج Spss.v.26					

مناقشة النتائج:

يوضح الجدول (8) أن العلاقة قوية وإيجابية بين استراتيجية التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي والتعاملات الإلكترونية ، إذ بين عينة البحث المسجلين والمتعاملين ، وطالبي الخدمة من بوابة أور الإلكترونية ،أن التحولات الإلكترونية لأجراء المعاملات الحكومية ،وظهر هذا إحصائيا بقيمة Beta،إذ نسبتها 48% من التباين في النجاح والتطور في الخدمات الإلكترونية الحكومية باستخدام الذكاء الاصطناعي ، ويبلغ معامل الارتباط 0.70، ويمكن تفسيره باستخدام استراتيجية التحول الرقمي R^2 معامل التحديد اقل من 0.05،مما يؤكد هذا معنوية العلاقة P أي قبول الفرضية للعلاقة والارتباط القوي بين المتغيرات.

نتائج تحليل الارتباط بين متغيرات البحث

جدول(9) نتائج مصفوفة الارتباط بين استراتيجية التحول الرقمي باستخدام الذكاء الاصطناعي وخدمات بوابة اور الإلكترونية الحكومية		
0.677**	Pearson correlation	استراتيجية التحول الرقمي
0.000	Sig.(2-tailed)	
0.650**	Pearson correlation	الذكاء الاصطناعي
0.000	Sig.(2-tailed)	
0.740**	Pearson correlation	خدمات بوابة أور الإلكترونية الحكومية
0.000	Sig.(2-tailed)	
المصدر :- من اعداد الباحثات بالاعتماد على برنامج Spss.V.26		

من نتائج جدول (9) يمكن الاستنتاج بالاتي:

1- بلغت قيمة معامل الارتباط (0.677) ،وهي تدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرات الثلاثة (استراتيجية التحول الرقمي ، الذكاء الاصطناعي ، خدمات بوابة أور الإلكترونية الحكومية) ،وقيمة مستوى المعنوية اقل من (0.01)، مما يدل على ان العلاقة بين المتغيرات معنوية وإيجابية وذات دلالة إحصائية .

2- بلغت قيمة معامل الارتباط (0.650) ،وهي تدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرات الثلاثة (استراتيجية التحول الرقمي ، الذكاء الاصطناعي ، خدمات بوابة أور الإلكترونية الحكومية) ،وقيمة مستوى المعنوية اقل من (0.01)، مما يدل على ان العلاقة بين المتغيرات معنوية وإيجابية وذات دلالة إحصائية .

3- بلغت قيمة معامل الارتباط (0.740) ،وهي تدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرات الثلاثة (استراتيجية التحول الرقمي ، الذكاء الاصطناعي ، خدمات بوابة أور الإلكترونية الحكومية) ،وقيمة مستوى المعنوية اقل من (0.01)، مما يدل على ان العلاقة بين المتغيرات معنوية وإيجابية وذات دلالة إحصائية .

4-الاستنتاجات والتوصيات

4-1: الاستنتاجات

1- توصلت الباحثات أن هناك أقبال كبير على التسجيل في بوابة أور الإلكترونية للفترة من تاريخ انطلاقها 2024/1/1 ولغاية أعداد البحث في 2025/3/1 دليل واضح لان المواطن بحاجة ماسة للاستفادة من الخدمات الإلكترونية

2- وجدت الباحثات من خلال ملاحظة مؤشرات التسجيل للبوابة ، أن نسبة 98% استخدموا الهاتف المحمول بينما 2% استخدموا أجهزة الحاسوب ، مما يوضح سهولة الولوج للبوابة باستخدام الأجهزة الأكثر توفرا بكل وقت ومكان ولكل الأعمار والاختلاف الجنس .

3- كما توصل البحث أن هناك مسجلين على بوابة أور الإلكترونية من خارج العراق من دول متعددة من أمريكا وأروبا وتركيا ، أي الجاليات العراقية المتواجدة هناك ، لمتابعة المعاملات عن بعد في الوزارات العراقية كخطوة مباركة لهم ، لتقليل كلف السفر للعراق والوقت .

4- وتوصل البحث الى أن راي العينة يبين أن هناك اهتمام كبير للطلبات من قبل القائمين على البوابة بالمتابعة للطلب والرد على الاستفسارات خلال أوقات مختلفة من اليوم ، مما يسهم في تلقي الكثير من طالبي الخدمة الاستفادة من البوابة بشكل سريع .

5- لاحظنا من خلال الاستجابات أن هناك تعاون كبير بين المؤسسات والموظفين في إنجاح هذه التجربة ، لتوفير الاستجابة لأغلب الوزرات الخدمية والانتماء وتدريب موظفيها على التعلم والتعامل مع التقنيات الحديثة

6- كما بينت بوابة أور الإلكترونية، أن الوزارات الخدمية لها خطط استراتيجية مسبقة للولوج الى التحول الرقمي بأعمالها لتقليل الزخم بطلبات المواطنين على الخدمات والتعامل مع المشكلات عن بعد .

7- وجدنا اغلب الإجابات كانت إيجابية على فكرة وجود هذه البوابة الإلكترونية الحكومية ، اختصار للوقت والكلفة ، وتقليل صفوف الانتظار والزخم الحضوري للوزارات والمؤسسات التابعة لها

8- وجدنا ان اغلب الاستفسارات والاسئلة المكررة كانت الإجابات عليها مختصرة للوقت ، والسرعة بالاستجابة وعن طريق التطبيق باستخدام الهاتف فقط ومن المنزل او العمل بدون قضاء وقت كبير حتى الوصول الى الموظف المختص المسؤول .

التوصيات:

1- نوصي بضرورة زيادة الإعلان عن بوابة أور الإلكترونية ،لزيادة الأقبال عليها ،والانتماء الها من قبل المواطنين من داخل وخارج العراق كون العدد لايمثل الا 25% من البالغين المتعاملين مع دوائر الدولة

2- نوصي بضرورة الاهتمام بتدريب الموظفين في الوزرات والمؤسسات ،على الرد على استفسارات المواطنين من خلال بوابة أور الإلكترونية والتعامل معها بسلاسة اكثر .

3- نوصي بزيادة التعاون بين العاملين داخل المؤسسات الحكومية ، لغرض إكمال معاملات المواطنين بسرعة ودقة وتقليل نسبة الأخطاء باندماج المعلومات وسير المعاملات حسب التخصص وخزن البيانات في المستودع الرقمي

4- كما نوصي بضرورة انزال نتائج الاستبانة ،واهم الشكاوى المقدمة والمقترحات ،حتى تتوضح للمتابعين ويحصلون على معلومات اكثر حول طريقة التقديم على طلباتهم ، وعدم تكرار الأسئلة نفسها ومتابعة مسير طلباتهم بسهولة

5- نوصي بوضع تقييم للموقع وأهميته للمواطن العراقي في داخل العراق وخارج العراق في تقديم الخدمات للمواطنين، مع اكثر المواطنين المستفيدين من البوابة من أي محافظة يشجع هذا على الأقبال على التعاملات الإلكترونية.

6- كما نوصي ببيان إحصائية حول اكثر الوزرات التي تصلها الطلبات للخدمات ، ومقدار الاستجابة لها كتقييم لعمل الوزارة وأقسامها التابعة لها وماهي الإخفاقات الواجب التعديل عليها ومتابعتها

7- بالإمكان ترك مقترحات وتعديلات من قبل المواطنين المستفيدين من البوابة يساهم في تطورها تقنيا وزيادة استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات مع الانتباه لأمنية المعلومات والحفاظ على معلومات المواطن بعيد عن السرقة

8- نوصي بضرورة الانتباه للشخاص المسجلين والتركيز على الأمور الاحتيالية أو استخدام برامج الذكاء الاصطناعي لمتابعة سير العمل الذي يسبب عمليات الاختراق لأمن المعلومات بالوزرات.

المصدر:

1. Ahmad, H., & Mustafa, H. (2022). The impact of artificial intelligence, big data analytics and business intelligence on transforming capability and digital transformation in Jordanian telecommunication firms. International Journal of Data and Network Science, 6(3), 727-732.
2. Ayoko, O. B. (2021). Digital transformation, robotics, artificial intelligence, and innovation. Journal of Management & Organization, 27(5), 831-835.

3. Cantú-Ortiz, F. J., Galeano Sánchez, N., Garrido, L., Terashima-Marin, H., & Brena, R. F. (2020). An artificial intelligence educational strategy for the digital transformation. *International Journal on Interactive Design and Manufacturing (IJIDeM)*, *14*, 1195-1209.

4. Chen, T., Gascó-Hernandez, M., & Esteve, M. (2024). The Adoption and Implementation of Artificial Intelligence Chatbots in Public Organizations: Evidence from US State Governments. *The American Review of Public Administration*, *54*(3), 255-270.

5. Ciancarini, P., Giancarlo, R., & Grimaudo, G. (2024). Digital transformation in the public administrations: A guided tour for computer scientists. *IEEE Access*.

6. Furtado, L. S., da Silva, T. L. C., Ferreira, M. G. F., de Macedo, J. A. F., & Cavalcanti, J. K. D. M. L. (2023). A framework for Digital Transformation towards Smart Governance: using big data tools to target SDGs in Ceará, Brazil. *Journal of Urban Management*, *12*(1), 74-87.

7. Gupta, R., Biswas, D. K., Ronty, A. P., Kapali, S., & Khan, M. S. (2024). Empowering Digital Transformation: The Strategic Role of Artificial Intelligence in Enterprise Innovation. European Journal of Theoretical and Applied Sciences, 2(6), 210–218. https://doi.org/10.59324/ejtas.2024.2(6).16

8. Holmström, J. (2022). From AI to digital transformation: The AI readiness framework. *Business Horizons*, *65*(3), 329-339.

9. Hujran, O., Alarabiat, A., Al-Adwan, A. S., & Al-Debei, M. (2023). Digitally transforming electronic governments into smart governments: SMARTGOV, an extended maturity model. *Information Development*, *39*(4), 811-834.

10. Kim, K., & Kim, B. (2022). Decision-making model for reinforcing digital transformation strategies based on artificial intelligence technology. *Information*, *13*(5), 253.

11. Kitsios, F., & Kamariotou, M. (2021). Artificial intelligence and business strategy towards digital transformation: A research agenda. *Sustainability*, *13*(4), 2025.

12. Klochan, V., Piliaiev, I., Sydorenko, T., Khomutenko, V., Solomko, A., & Tkachuk, A. (2021). Digital Platforms as a tool for the transformation of strategic Consulting in Public Administration. *Journal of Information Technology Management*, *13*(Special Issue: Role of ICT in Advancing Business and Management), 42-61.

13. Kollmann, T., Kollmann, K., & Kollmann, N. (2023). Artificial leadership: Digital transformation as a leadership task between the chief digital officer and artificial intelligence. International Journal of Business Science and Applied Management, 18(1), 76-95.

14. Kulkov, I. (2021). The role of artificial intelligence in business transformation: A case of pharmaceutical companies. *Technology in Society*, *66*, 101629.
15. Kumar, S., Verma, A. K., & Mirza, A. (2024). Digital Transformation, Artificial Intelligence and Society.
16. Lichtenthaler, U. (2021). Profiting from digital transformation?: Combining data management and artificial intelligence. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology (IJSSMET)*, *12*(5), 68-79.
17. Lollia, F. (2021). Digital transformation: A literature review of the integration of artificial intelligence into the company's organisational strategy. In *International Workshop. An International and Interdisciplinary Perspective on Digital Transformation: The Case of Developing and Emerging Economies.*.
18. Malik, H., Chaudhary, G., & Srivastava, S. (2022). Digital transformation through advances in artificial intelligence and machine learning. *Journal of Intelligent & Fuzzy Systems*, *42*(2), 615-622.
19. Mohsen, S. E., Hamdan, A., & Shoaib, H. M. (2024). Digital transformation and integration of artificial intelligence in financial institutions. *Journal of Financial Reporting and Accounting*.
20. Najem, N. R., Salman, M. K., Mohammed, M., & Madhi, Z. J. (2024). Navigating Digital Transformation Strategies for Sustaining Competitive Advantage in the AI Era. *Journal of Ecohumanism*, *3*(5), 927-948.
21. Ogunleye, O. S. (2024). Using Artificial Intelligence to Enhance E-Government Services Delivery Through Data Science and Machine Learning. In *Machine Learning and Data Science Techniques for Effective Government Service Delivery* (pp. 1-28). IGI Global.
22. Okunlaya, R. O., Syed Abdullah, N., & Alias, R. A. (2022). Artificial intelligence (AI) library services innovative conceptual framework for the digital transformation of university education. *Library Hi Tech*, *40*(6), 1869-1892.
23. Otia, J. E., & Bracci, E. (2022). Digital transformation and the public sector auditing: The SAI's perspective. *Financial Accountability & Management*, *38*(2), 252-280.
24. Oyekunle, D., & Boohene, D. (2024). Digital transformation potential: The role of artificial intelligence in business. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev.*, *9*(3), 1.
25. Palanivelu, V. R., & Vasanthi, B. (2020). Role of artificial intelligence in business transformation. *International journal of advanced science and technology*, *29*(4), 392-400

26. Rathore, B. (2023). Digital transformation 4.0: integration of artificial intelligence & metaverse in marketing. *Eduzone: International Peer Reviewed/Refereed Multidisciplinary Journal*, *12*(1), 42-48.
27. Reier Forradellas, R. F., & Garay Gallastegui, L. M. (2021). Digital transformation and artificial intelligence applied to business: Legal regulations, economic impact and perspective. *Laws*, *10*(3), 70.
28. Ruvalcaba-Gomez, E. A., & Cifuentes-Faura, J. (2023). Analysis of the perception of digital government and artificial intelligence in the public sector in Jalisco, Mexico. *International Review of Administrative Sciences*, *89*(4), 1203-1222.
29. Şahnagil, S., Salahaddin Gezici, H., & Kocaoğlu, M. (2022). Evaluation of digital transformation process through the Presidential Government System: Digital transformation office. *Journal of Information and Optimization Sciences*, *43*(7), 1693-1707.
30. Sairete, A., Balfagih, Z., Brahimi, T., Mousa, M. E. A., Lytras, M., & Visvizi, A. (2021). Artificial intelligence: Towards digital transformation of life, work, and education. *Procedia Computer Science*, *194*, 1-8.
31. Sarker, A. E., Rahman, M. H., & Islam, M. R. (2023). An Analysis of Digital Transformation in Public Organizations: The Case of the United Arab Emirates. In *Open Government and Freedom of Information: Policy and Practice in Asia and the Middle East* (pp. 331-351). Cham: Springer International Publishing.
32. Sarwar, M. I., Abbas, Q., Alyas, T., Alzahrani, A., Alghamdi, T., & Alsaawy, Y. (2023). Digital transformation of public sector governance with IT service management–A pilot study. *IEEE Access*, *11*, 6490-6512.
33. Sharma, A., Sharma, A., Agarwal, A., Parween, S., Shrivastava, A., & Hajra, V. (2024). Artificial Intelligence and Business Strategy Towards Digital Transformation: A Research Agenda. *Nanotechnology Perceptions*, 46-58.
34. Stefan, M. (2023). The Use of Intelligent Technologies in the Development of Digital Transformation as a Government Strategy. In *International Conference on Business Excellence* (pp. 311-330). Cham: Springer Nature Switzerland.
35. Subramaniam, N. (2023). Digital transformation and artificial intelligence in organizations. *Journal of Financial Transformation*, *58*, 90-97.
36. Tang, D. (2021). What is digital transformation?. Edpacs, 64(1), 9-13.
37. Van Noordt, C., & Misuraca, G. (2022). Artificial intelligence for the public sector: results of landscaping the use of AI in government across the European Union. *Government information quarterly*, *39*(3), 101714.

38. Vărzaru, A. A. (2022). Assessing Digital Transformation Acceptance in Public Organizations' Marketing. *Sustainability*, *15*(1), 265.

39. Zuiderwijk, A., Chen, Y. C., & Salem, F. (2021). Implications of the use of artificial intelligence in public governance: A systematic literature review and a research agenda. *Government information quarterly*, *38*(3), 101577.

الاستبانة			
ت	السؤال	نعم	كلا
1	تعرفت عن بوابة أور الإلكترونية للخدمات الحكومية عن طريق المعارف والأصدقاء		
2	تعرفت عن بوابة أور الإلكترونية للخدمات الحكومية عن طريق التعاميم الرسمية		
3	تعرفت عن بوابة أور الإلكترونية للخدمات الحكومية عن طريق وسائل الاعلام ومواقع التواصل الاجتماعي		
4	اعتقد انه من المفيد وصف الخدمات الحكومية الورقية وذكر متطلباتها ومراحل تنفيذها على بوابة اور		
5	لااعتقد انه من المفيد وصف الخدمات الحكومية الورقية وذكر متطلباتها ومراحل تنفيذها على بوابة اور		
6	هذه اول مرة (1-5) التكرار على التقديم على خدمات بوابة اور الالكترونية الحكومية		
7	اكثر من (5) التكرار على التقديم على خدمات بوابة اور الالكترونية الحكومية		
8	استخدمت خدمة المواقع الجغرافية الحكومية للمؤسسات القريبة على سكني واكملت معاملتي الحكومية		
9	استخدمت خدمة وكانت مفيدة جدا من قبل المسؤولين وسرعة الاستجابة لي		
10	كانت تجربتي مفيدة واكملت المعاملة خلال وقت سريع وقصير وباقل خطا		
11	كان هناك تأخير كبير في إجراءات البوابة واجابة المسؤولين متاخرة		
12	اشعر بالرضا عن بوابة اور الالكترونية الحكومية لسهولة الاستخدام		
13	اشعر بالرضا عن بوابة اور الالكترونية الحكومية لدقة المعلومات		
14	اشعر بالرضا عن بوابة اور الالكترونية الحكومية لسهولة الاستخدام		
15	اشعر بالرضا عن بوابة اور الالكترونية الحكومية للقدرات والمزايا		
16	اشعر بالرضا عن بوابة اور الالكترونية الحكومية سرعة الوصول للمعلومات		
17	استخدم بوابة اور الالكترونية للخدمات الحكومية لانها امنة من ناحية المعلومات		
18	تتمتع الخدمات المقدمة من قبل بوابة اور الالكترونية الحكومية بكفاءة عالية وسرعة في الإنجاز للمعاملات		
19	هناك رصد سريع للاخطاء وسرعة الاستجابة للتصيح والتعامل مع المشكلات بسلاسة وحلها انيا وبوقت قياسي		
20	يتمتع الموظفين القائمين على البوابة بقدرات كبيرة للاستجابة والتعاون والرد عن الاستفسارات واتجاه سير المعاملات والخطوات وهناك تحديث كامل للخدمات دوريا		