

دور التكنولوجيا في تحسين الإدارة المحلية: تحليل لآثار التحول الرقمي على الأداء الحكومي المحلي

The Role of Technology in Enhancing Local Governance: An Analysis of the Impact of Digital Transformation on Local Government Performance

م.م. خولة إبراهيم حسين

كلية العلوم السياسية - جامعة بغداد

kola888a@gmail.com

تاريخ قبول النشر: ٢٠٢٥/٤/١٥

تاريخ استلام البحث: ٢٠٢٥/١/٥

الملخص:

استهدف البحث دراسة دور التكنولوجيا في تحسين الإدارة المحلية من خلال تحليل تأثير التحول الرقمي على الأداء الحكومي المحلي وقد تمحورت الأهداف حول فهم العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة الخدمات العامة، تأثير إدارة التكنولوجيا وتطوير البنية التحتية الرقمية على تحسين العمليات الحكومية، وتقييم دور الابتكار في تعزيز التميز والاستدامة في الأداء الحكومي، تتبع أهمية البحث من دوره في تقديم حلول عملية لدعم الإدارة المحلية وتعزيز الكفاءة والشفافية، ما يساعد صانعي القرار على تبني سياسات تكنولوجية فعالة لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال جمع البيانات عبر استمارات استبيان وزعت على عينة عشوائية من ١٢٩ موظفًا في الهيئات الحكومية المحلية في العراق. وقد أُستخدم برنامج SPSS لتحليل البيانات باستخدام معامل فاكورنباخ، معامل ارتباط بيرسون، والانحدار الخطي البسيط لتقييم العلاقة بين المتغيرات، ثم أظهرت النتائج أن التحول الرقمي أدى إلى تحسين ملموس في كفاءة وفعالية الأداء الحكومي المحلي، وتقليل البيروقراطية، وزيادة مستوى الشفافية. كما أن تطوير البنية التحتية الرقمية وتطبيق تقنيات الإدارة الحديثة ساهم في تسريع العمليات وتقديم خدمات أكثر مرونة وابتكارًا، خلص البحث إلى توصيات تدعو إلى تعزيز الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، وتدريب الكوادر الحكومية على أحدث التقنيات، مع ضرورة تشجيع الابتكار واستمرار تحديث المعاملات الحكومية. وقد تحقق الهدف الأساسي للبحث المتمثل في فهم دور التحول الرقمي في تحسين الأداء الحكومي المحلي، حيث أظهرت النتائج تأثيرًا إيجابيًا على مختلف الجوانب المدروسة.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الأداء الحكومي المحلي، إدارة التكنولوجيا، البنية التحتية الرقمية، الابتكار.

Abstract:

The research aimed to study the role of technology in improving local governance by analyzing the impact of digital transformation on local government performance. The objectives focused on understanding the relationship between digital transformation and the efficiency of public services, the impact of technology management and the development of digital infrastructure on enhancing governmental



operations, and evaluating the role of innovation in promoting excellence and sustainability in government performance. The importance of the research stems from its role in providing practical solutions to support local governance, enhance efficiency and transparency, and assist decision-makers in adopting effective technological policies to improve citizen services. The descriptive-analytical methodology employed, with data collected through questionnaires distributed to a random sample of 129 employees in local government agencies in Iraq. SPSS software was utilized to analyze the data, applying Cronbach's Alpha, Pearson correlation, and simple linear regression to assess the relationships between variables. The results showed that digital transformation significantly improved the efficiency and effectiveness of local government performance, reduced bureaucracy, and increased transparency. Additionally, the development of digital infrastructure and the application of modern management techniques contributed to speeding up processes and providing more flexible and innovative services. The research concluded with recommendations to strengthen investment in digital infrastructure, train government staff in the latest technologies, and encourage innovation while continuing to modernize government processes. The main objective of the research—understanding the role of digital transformation in improving local government performance is achieved, as the results demonstrated a positive impact on various aspects studied.

Keywords: Digital transformation, local government performance, technology management, digital infrastructure, innovation.

مقدمة:

في وجود عصر التطور التكنولوجي والتحول الرقمي على مستوى العالم، باتت الإدارة المحلية أمام تواجه تحديات جديدة لتحسين أدائها وتقديم خدمات أكثر كفاءة للمجتمع، حيث إن التحول الرقمي هو عملية شاملة تتطلب إعادة هيكلة العمليات وتطوير البنى التحتية وتعزيز الابتكار لتحقيق تحسين ملموس في الأداء الحكومي، إذ إن إدارة التكنولوجيا بفعالية أصبحت ضرورة لتحسين مستويات الجودة في الخدمات العامة، وتقليل البيروقراطية، وزيادة الشفافية، وعلى ذلك تحاول هذه الدراسة البحث في إطار سعي الحكومة المحلية لمواكبة ذلك التحول والاستفادة من تقنياته لتحسين الأداء وتلبية احتياجات المواطنين

إشكالية الدراسة: شهدت العديد من الحكومات المحلية التحديات في التكيف مع متطلبات التحول الرقمي، من حيث تطوير البنى التحتية التكنولوجية أو تحسين وتحديث المعاملات الحكومية. وعلى الرغم من المبادرات الحكومية في ذلك المجال، لكن يبقى السؤال حول مدى تأثير هذه التحولات على الأداء الحكومي المحلي. هل يساهم التحول الرقمي فعلاً في تحسين الكفاءة والشفافية والابتكار في الخدمات المحلية؟ وهل تلعب إدارة التكنولوجيا دوراً محورياً في تحقيق هذه التحسينات؟ تأتي هذه الدراسة للإجابة على هذه التساؤلات وتحليل أثر التحول الرقمي على الأداء الحكومي المحلي.

السؤال الرئيسي: ما أثر التحول الرقمي على الأداء الحكومي المحلي؟

الأسئلة الفرعية: ما أثر إدارة التكنولوجيا والبنية التحتية على الأداء الحكومي المحلي؟

ما أثر تحسين وتحديث المعاملات على الأداء الحكومي المحلي؟ ما أثر الابتكار والتطوير على

الأداء الحكومي المحلي؟

أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة في تحليل دور التكنولوجيا والتحول الرقمي في تحسين الأداء الحكومي المحلي، مما يساعد في تقديم حلول عملية تعزز من كفاءة الخدمات العامة. كما تساهم في توجيه صناع القرار نحو تبني سياسات تكنولوجية أكثر فعالية، وذلك من خلال تقديم رؤية عن استخدام التكنولوجيا لتعزيز الابتكار وتطوير البنية التحتية لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

أهداف الدراسة:

١. تحليل العلاقة بين تبني تقنيات التحول الرقمي ومدى انعكاس ذلك على كفاءة وفعالية الخدمات الحكومية المحلية.

٢. استكشاف كيفية تأثير إدارة التكنولوجيا وتطوير البنية التحتية الرقمية على تحسين عمليات الحكومة المحلية.

٣. دراسة مدى تأثير تحديث العمليات والإجراءات الحكومية على تقديم خدمات أسرع وأكثر كفاءة للمواطنين.

٤. تحليل دور الابتكار في تعزيز التميز والتطوير المستدام للأداء الحكومي المحلي

المبحث الأول: الإطار النظري

المطلب الأول: مصطلحات الدراسة:

أولاً مفهوم التحول الرقمي: يعد من المفاهيم الحديثة التي تتطور بشكل مستمر في عصر التكنولوجيا المتقدمة الذي نعيشه اليوم، حيث يمثل التحول الرقمي عملية دمج التقنيات الرقمية في جميع جوانب الأعمال، مما يؤدي إلى تغيير جذري في كيفية العمل وتقديم الخدمات، وتعتبر هذه العملية ضرورية لمواكبة التغيرات السريعة في السوق واحتياجات العملاء المتزايدة، ويشتمل التحول الرقمي على استخدام مجموعة متنوعة من التقنيات الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وبلوك تشين، وكل هذه التقنيات تعمل بشكل متزامن لتحقيق أهداف التحول الرقمي^١

إن التحول الرقمي لا يقتصر فقط على إدخال التكنولوجيا في العمليات، بل يمتد إلى إعادة التفكير في كيفية تقديم القيمة للعملاء فعلى سبيل المثال، يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد الشركات في تحليل كميات ضخمة من البيانات لاستخراج رؤى قيمة تساهم في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، مما يعزز القدرات التنافسية ورفع الكفاءة التشغيلية^٢ وعلاوة على ذلك، تعمل الحوسبة السحابية على تسهيل الوصول إلى البيانات والتطبيقات من أي مكان وفي أي وقت، مما يوفر مرونة أكبر للشركات ويساعدها في التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة الأعمال، كما أن تقنيات مثل بلوك تشين توفر مستوى أعلى من الأمان والشفافية في المعاملات، مما يعزز الثقة بين الأطراف المعنية.



لذلك يمكن تعريف التحول الرقمي كما يلي: يمكن تعريف التحول الرقمي بأنه عملية إعادة تصميم الأنشطة والعمليات والخدمات، وتحويلها إلى عمليات رقمية إلكترونية، وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الاستفادة من الواقع الرقمي في جميع جوانب الأعمال، فهذا التحول يتطلب من المؤسسات التفكير بشكل جديد حول كيفية تنظيم عملياتها وطريقة تقديم خدماتها، كما أنه يسعى إلى تحسين الكفاءة والفعالية من خلال اعتماد الحلول الرقمية، حيث يساهم استخدام التقنيات المتقدمة في زيادة سرعة استجابة المؤسسات لاحتياجات العملاء وتوفير تجارب أكثر سلاسة، مما يؤدي في النهاية إلى تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة في سوق العمل.^٣ ويمكن أيضًا تعريف التحول الرقمي بأنه عملية تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل استراتيجي، لتصبح نماذج رقمية تعتمد على بيانات وتقنيات وشبكات الاتصال، وهذا التحول يتجاوز مجرد إدخال التكنولوجيا إلى العمليات اليومية، بل يشمل إعادة التفكير في استخدام البيانات بشكل فعال لتحقيق أهداف المؤسسة، فعندما يتم تحليل البيانات وتوظيفها بشكل مناسب، يمكن للمؤسسات اتخاذ قرارات مدروسة تستند إلى رؤى مستندة على الحقائق، مما يسهل الابتكار وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء.^٤

وعلاوة على ذلك، يُعرّف التحول الرقمي بأنه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تطوير الأداء المؤسسي وزيادة الفاعلية والكفاءة في مستوى تقديم الخدمات، وذلك من خلال توظيف التقنيات الحديثة والمتطورة التي تساعد في تحسين الإجراءات والعمليات، فبتطبيق الحلول الرقمية، يمكن توفير الوقت والجهد، كما أن التحول الرقمي ينعكس إيجابًا على تجربة العملاء، حيث يساهم في تقديم خدمات أسرع وأكثر دقة، وبالتالي يعزز ولاء العملاء ويؤسس لعلاقة مستدامة معهم.^٥

ويمكن تعريفه في سياق الأعمال الحكومية بأنه إجراء تغييرات جذرية في نموذج العمل والإجراءات والعمليات، حيث يشمل هذا التحول إعادة تصميم كيفية عمل المؤسسات الحكومية وتقديم خدماتها بشكل يتناسب مع متطلبات العصر الرقمي، فمن خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة، تسعى المؤسسات الحكومية إلى تحسين كفاءة عملياتها وتعزيز شفافية الإجراءات، كما قد يطل هذا التحول عملية تغيير المنتج أو طريقة تقديم الخدمة بشكل كامل، مما يسمح بتقديم خدمات أسرع وأكثر كفاءة للمواطنين.^٦

ويتفق الكثيرون على أن التحول الرقمي يتضمن استخدام التقنيات الرقمية لإحداث تغييرات هامة في العمليات الإدارية الحكومية والتجارية، إذ يظهر أن المصطلح يستخدم بشكل واسع في مؤسسات القطاع العام للإشارة إلى مجموعة من المبادرات، سواء كانت متواضعة مثل وضع الخدمات على الإنترنت أو أكثر تطوراً مثل تحديث الأنظمة التقليدية.^٧

ثانياً: إدارة التكنولوجيا: تُعرّف التكنولوجيا من قبل بعض الباحثين بأنها المعرفة والخبرات والمهارات الضرورية لصناعة منتج معين، حيث تظهر أهمية التجربة العملية في تطوير الابتكارات والمنتجات الجديدة، كما عرّفها سمية القيليوي على أنها التطبيق العملي للأبحاث العلمية، حيث تعتبر وسيلة للوصول إلى أفضل التطبيقات لهذه الأبحاث، مما يُبرز دور البحث العلمي في تحسين الأداء وإنتاجية المؤسسات.^٨

وعرفها آخرون بأنها كم المعرفة والخبرات والمهارات المتعلقة بالآلات والأدوات والوسائل والنظم المرتبطة بالإنتاج والخدمات الموجهة لتحقيق أغراض محددة للإنسان والمجتمع ويتضح من هذه التعريفات أن التكنولوجيا هي ظاهرة جماعية واجتماعية تنشأ من الظروف الاجتماعية والاقتصادية لمجتمع ما، حيث تتوفر لديه سبل التطور العلمي والتكنولوجي^٩.

ثالثاً: تعريف الإدارة: فيما يتعلق بالإدارة، تتعدد الكتابات العلمية التي اهتمت بتعريفها، حيث عرّفها إدريس بأنها ذلك الجهد الإنساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة الموارد البشرية والمادية بهدف تحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية، مما يشير إلى أهمية الموارد في نجاح الإدارة.

كما عرّفها السالمي والسليطي بأنها فن وإنجاز المهام من خلال القوى البشرية العاملة في المنظمة؛ بغية الوصول إلى الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة، حيث تكون عمليات التخطيط والتنظيم والسيطرة واتخاذ القرارات هي الوظائف الأساسية^{١٠}.

رابعاً: مفهوم الإدارة الحديثة (الإلكترونية): وتُعرف بأنها عدد من الأنشطة المتميزة الموجهة نحو الاستخدام الكفؤ والفعال للموارد، وذلك لغرض تحقيق هدف ما أو مجموعة من الأهداف وتعتمد الإدارة الإلكترونية على استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين العملية الإدارية وتسهيل التواصل بين جميع الأطراف المعنية، مما يسهم في تعزيز الكفاءة والشفافية في العمل^{١١}.

خامساً: إدارة التكنولوجيا: أما مصطلح إدارة التكنولوجيا، فهو يشير إلى الأنشطة والعمليات التي تتم بها توظيف التكنولوجيا لتحقيق الأهداف وتشمل إدارة التكنولوجيا مجموعة متنوعة من المهام مثل البحث والتطوير، وتقييم وتبني التقنيات الحديثة، وإدارة الابتكارات، وضمان تكامل التكنولوجيا في استراتيجية الأعمال، وتتطلب إدارة التكنولوجيا قدرة على تحليل البيئة التكنولوجية وفهم الاتجاهات الحالية والمستقبلية في السوق، بالإضافة إلى القدرة على اتخاذ قرارات استراتيجية تتعلق بتطوير المنتجات والخدمات ويُعتبر استخدامها جزء من إدارة التكنولوجيا، لتعزيز القدرات التنافسية ورفع الإنتاجية للمنظمات^{١٢}.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة:

عوامل تحسين الأداء الحكومي المحلي: يُعتبر الأداء المؤسسي منظومة كاملة حيث يتأثر أدائها بالعديد من العوامل تتضمن الأبعاد التنظيمية والفردية والبيئية ويتمثل الأداء المؤسسي في ثلاثة أبعاد رئيسية: أولاً، أداء الأفراد داخل وحداتهم التنظيمية؛ حيث يُقيم أداء كل فرد بناءً على مجموعة من المقاييس والمعايير التي تحدد مدى كفاءته وإنتاجيته، من حيث تحقيق أقصى إنتاج بأقل تكلفة وفي أقصر وقت وبجودة عالية. ثانياً، أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمنظمة؛ والذي يتم تقييمه استناداً إلى معايير مختلفة تهدف إلى تحسين الكفاءة والفعالية، ثالثاً، أداء المؤسسة ككل في ظل تأثير البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية؛ حيث يتم تقييم مدى تأثير هذه البيئة على الأداء المؤسسي، فالأداء المؤسسي، إذًا، هو محصلة الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية، مع أخذ تأثيرات البيئة المحيطة بعين الاعتبار و لهذا السبب، تلجأ المؤسسات إلى استخدام مقاييس شاملة، مثل مقاييس الفعالية



الاقتصادية والسياسية والبيئية، لتحديد مدى تحقيق الأهداف التنظيمية، هذه المقاييس تساعد في معرفة مدى فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها وتوجيه الموارد بطريقة تسهم في تحسين الإنتاجية العامة وضمان جودة الخدمات أو المنتجات المقدمة.^{١٣}

من خلال دراسة الربيعي التي تناولت قياس كفاءة الأداء الحكومي في العالم العربي بالاعتماد على التحليل الكمي، حيث ذكر أن من خلال مفهوم الأداء الذي يعني إيصال الشيء إلى المرسل إليه و الذي تلائم مع ممارسة السلطة السياسية لإدارة شؤون الدولة وبالتطبيق على حالة البنك الدولي فكان الأداء هو ممارسة القوة في إدارة الموارد الاقتصادية والاجتماعية للدولة لتحقيق التنمية^{١٤}، في حين ترى منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي (OECD) بأن أسلوب الحكم إنما هو استخدام السلطة السياسية وممارسة السيطرة على المجتمع لإدارة الموارد بهدف تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، أما عثمان محمد غنيم، فقد ذكر في كتابه (مقدمة في التخطيط التنموي الإقليمي) أن الإدارة الحكومية ما هي إلا مجموعة النظم والأساليب التي يتم بواسطتها تنفيذ السياسة التنموية^{١٥}.

من ناحية أخرى، أشار الريماوي في دراسته إلى أن الدولة الضعيفة وبسبب ضعف المؤسسات وعدم كفاءة استخدام الموارد فإن ذلك يؤدي إلى تخلف وسائل الإنتاج وانحطاط قدرتها والعكس صحيح مستدلاً على ذلك بتجربة اليابان التي حققت تقدماً كبيراً على الرغم من كونها دولة جزرية جبلية بركانية تقتصر إلى المعادن^{١٦}، بينما أظهرت دراسة زائري وعنوانها إدارة الحكم ومحاربة الفساد شرطاً للتنمية المستدامة في الوطن العربي أن الحوكمة في (بنغلاديش) وما لحقها من فشل في إدارة الحكم كانت سبباً أساسياً في استمرار الفقر في البلاد إلى جانب المشاكل التي تتعلق بنقص الموارد^{١٧}.

لذا فإن تحسين الأداء الحكومي المحلي يُعتبر من أبرز التحديات التي تواجه الدول في سعيها لتحقيق الاستدامة، حيث يعتمد بشكل كبير على تطوير كفاءة المؤسسات المحلية لإدارة الموارد وتقديم الخدمات. يشمل تحسين الأداء الحكومي المحلي تعزيز الشفافية والمساءلة، وزيادة فعالية المؤسسات الحكومية، وتبني استراتيجيات تعتمد على التكنولوجيا الحديثة مثل الحكومة الإلكترونية.

وعلى الصعيد التكنولوجي، فقد تسهم رقمنة العمليات الحكومية بتطبيق التحول الرقمي في الإدارة المحلية يسهم في تحسين كفاءة الأداء، من خلال تقليل البيروقراطية، وتسريع الإجراءات، وتحسين جودة الخدمات العامة مثلاً، يمكن أن تسهم نظم المعلومات الإدارية في تتبع الأداء وتحسين اتخاذ القرار على المستوى المحلي من خلال تقديم بيانات دقيقة وموثوقة^{١٨}.

من خلال دراسة الباحثة للعوامل المؤثرة في تحسين الأداء الحكومي المحلي يتضح أن الأداء المؤسسي يتأثر بعدة أبعاد تشمل الأبعاد التنظيمية، الفردية، والبيئية. وتتجلى أهمية الأداء المؤسسي في ثلاث مستويات رئيسية: أداء الأفراد داخل المؤسسات، وأداء الوحدات التنظيمية ضمن إطار السياسات العامة، وأداء المؤسسة بشكل عام تحت تأثير العوامل البيئية. يُعد الأداء المؤسسي بمثابة ناتج تراكمي لهذه العناصر مجتمعة، وتظهر الدراسات أن تحسين الأداء الحكومي المحلي يعتمد على تطوير كفاءة المؤسسات المحلية في إدارة الموارد وتقديم

الخدمات. تتطلب هذه العملية تعزيز الشفافية والمساءلة، وزيادة فعالية المؤسسات، مع الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة، ولا سيما عبر تطبيقات التحول الرقمي. الرقمنة تساعد في تقليل البيروقراطية، وتسريع العمليات، وتحسين جودة الخدمات، كما تتيح نظم المعلومات الإدارية إمكانية مراقبة الأداء واتخاذ قرارات مستنيرة مبنية على بيانات دقيقة كما تشير التجارب الدولية، مثل تجربة اليابان، إلى أن كفاءة المؤسسات وإدارة الموارد بشكل فعال، حتى في ظل التحديات الطبيعية والجغرافية، يمكن أن تقود إلى تحقيق تقدم ملحوظ. في المقابل، تفشل الدول ذات الحوكمة الضعيفة، كما في حالة بنغلاديش، في تحقيق التنمية بسبب ضعف المؤسسات وإدارة الموارد، ما يؤدي إلى استمرار الفقر والمشكلات الاجتماعية. لذلك، فإن تحسين الأداء الحكومي المحلي يمثل ركيزة أساسية لتحقيق التنمية المستدامة وضمان جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

البنية التحتية التكنولوجية: في دراسة قدمتها قواسمي (٢٠١٥) تناول فيها موضوع البنية التحتية وتأثير مرونتها في تحسين جودة أداء العاملين وقد ذكرت الدراسة أن البنية التحتية التكنولوجية هي بنى تدار بالوسائل التقنية من خلال منظمة مركزية للمعلومات تشتمل على أنظمة تسهم في تسهيل سير العمليات المختلفة داخل المؤسسة، تعتبر البنية التحتية التكنولوجية عنصراً أساسياً في أي منظمة حديثة كونها تدعم العديد من الأنشطة والعمليات الحيوية التي تسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية^{١٩}.

وفي دراسة قدمها العجري وآخرين (٢٠٢٣) والتي تناولت دراسة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بإدارة المواهب، حيث استخلصت الدراسة أما البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات فهي مجموعة مشتركة من الموارد الفنية والبشرية المتاحة داخل المنظمة، حيث تشتمل هذه المجموعة على عناصر فنية مثل الحواسيب والشبكات وأنظمة التشغيل والبرمجيات، بالإضافة إلى الموارد البشرية كالموظفين المدربين ومختصي تكنولوجيا المعلومات^{٢٠}، وتعتبر هذه الموارد ضرورية لتيسير العمليات اليومية وتعزيز الكفاءة التنظيمية، كما إنها تساهم في تحسين القدرة التنافسية للمنظمة في السوق، فتكنولوجيا المعلومات ليست مجرد أدوات تقنية بل هي نظام متكامل يعكس التفاعل بين التقنية والبشر في سياق العمل المؤسسي لذا يجب الاهتمام بالاستفادة من هذه الموارد لتعزيز الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة، وتتكون البنية التحتية التكنولوجية من عدة عناصر مترابطة، تشمل الأجهزة المادية مثل الخوادم والحواسيب وأجهزة الشبكات وأجهزة التخزين، والتي تلعب دوراً أساسياً في معالجة البيانات وتخزينها وتوزيعها. بالإضافة إلى ذلك، تتضمن البرمجيات الداعمة للأعمال مثل نظم إدارة قواعد البيانات ونظم إدارة الموارد وتطبيقات الأعمال، التي تسهم في تحسين كفاءة العمليات وتيسيرها. وتعتبر الشبكات من المكونات الحيوية التي تشمل الشبكات المحلية (LAN) والشبكات الواسعة (WAN)، حيث تتيح الاتصال وتبادل المعلومات داخل المؤسسة وخارجها بسرعة وفعالية. كما تشمل الأنظمة السحابية التي توفر خدمات تخزين ومعالجة البيانات عبر الإنترنت، مما يعزز من المرونة ويخفض التكاليف من خلال تمكين الوصول إلى الموارد من أي مكان وفي أي وقت. وأخيراً، يأتي الأمان السيبراني كعنصر ضروري يضم التدابير والبرمجيات المصممة لحماية المعلومات والأنظمة من التهديدات المختلفة، لضمان سلامة البيانات وسريتها^{٢١}.



في دراسة قدمها كلاً من عمارية، وسبتي (٢٠٢١) عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآليات تحسين الخدمة العمومية في الإدارة المحلية، وقد ذكرت الدراسة أن الإدارة المحلية والمؤسسات العمومية الأخرى شهدت تطوراً ملحوظاً في تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات خلال الفترة الأخيرة، مما أحدث تحولاً جوهرياً في أساليب العمل، خصوصاً في جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. وضمن هذا السياق، اعتمدت الحكومة منذ سنوات برنامجاً جديداً تحت اسم الجوائر الإلكترونية، بهدف نشر استخدام التكنولوجيا الحديثة في مختلف الإدارات والمؤسسات. يهدف هذا المشروع إلى تعزيز كفاءة الإدارة العمومية الجزائرية وتحويلها إلى نموذج حديث يعتمد على التكنولوجيا الرقمية لتقديم الخدمات وإدارة العمليات الإدارية بفعالية وكفاءة عالية. تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف الآليات والإجراءات المعتمدة على أرض الواقع لتحسين الخدمات العمومية في الإدارة المحلية، مع التركيز على البلديات، وتسليط الضوء على التحديات التي تواجهها في ظل التحول الرقمي والتطور التكنولوجي. ويُنظر إلى هذا التحول على أنه السبيل الأمثل لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين وعصرنة الإدارة المحلية بما يتماشى مع متطلبات البيئة الرقمية الحديثة، التي أصبحت ضرورة لا غنى عنها^{٢٢}.

وخلاصة القول فإن البنية التحتية التكنولوجية تمثل حجر الزاوية في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمات الحديثة. من خلال دراسات متعددة، يتضح أن البنية التحتية التكنولوجية تشمل مجموعة متكاملة من الموارد الفنية والبشرية التي تتفاعل لدعم العمليات اليومية وتعزيز الكفاءة التنظيمية. تشمل هذه الموارد الأجهزة المادية مثل الخوادم والحواسيب، والبرمجيات مثل نظم إدارة الموارد، بالإضافة إلى الشبكات والأنظمة السحابية التي تسهم في تحسين الاتصال وسرعة تبادل المعلومات. كما يلعب الأمن السيبراني دوراً حيوياً في حماية هذه البنية وضمان سلامة البيانات، من جهة أخرى، تُبرز الدراسات أهمية دور البنية التحتية التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات المقدمة، سواء في إطار المؤسسات العامة أو الإدارة المحلية. على سبيل المثال، يبرز مشروع الجوائر الإلكترونية كإحدى المبادرات الهادفة إلى تحويل الإدارة المحلية إلى نموذج رقمي متقدم، مما يعزز من كفاءة العمليات الإدارية ويسهم في تطوير الخدمات المقدمة للمواطنين. هذا التحول الرقمي لا يُعد مجرد اختيار، بل ضرورة تفرضها البيئة الرقمية الحديثة والتحديات المرتبطة بها، وبناءً على ذلك، فإن تطوير البنية التحتية التكنولوجية يُعد ضرورة استراتيجية لتحقيق المرونة، تحسين الكفاءة، وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمات والمؤسسات الحكومية على حد سواء.

المبحث الثاني: علاقة التكنولوجيا والتحول الرقمي بالأداء الحكومي المحلي

المطلب الأول: التحول الرقمي وتأثيره على الأداء الحكومي المحلي

تسعى الحكومات اليوم إلى مواكبة التطورات العالمية المتسارعة باستخدام مختلف الأدوات والوسائل المتاحة لمواجهة التحديات التي يفرضها العصر الحديث. وباعتبار أن القطاع الحكومي مسؤول عن تقديم خدمات متنوعة للجمهور، فقد أدركت الحكومات أهمية التحسين المستمر لتقديم خدمات أفضل وتحقيق تطورات ملموسة في مختلف المجالات، مع التركيز على الاستفادة من التقنيات الحديثة، لا سيما المتعلقة

بتكنولوجيا المعلومات، وقد أسهمت تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة في إحداث نقلة نوعية على المستويين الفردي والمؤسسي، حيث أصبحت تطلعات الأفراد نحو خدمات أكثر تطوراً تتماشى مع جهود المؤسسات لتلبية تلك التطلعات بكفاءة. تبني تكنولوجيا المعلومات ضمن العمليات الحكومية بات هدفاً تسعى إليه العديد من الدول الراغبة في تحقيق التقدم والازدهار، وفي ظل الثورة التكنولوجية والتحول الرقمي الذي يميز القرن الحادي والعشرين، أصبحت الإدارة الإلكترونية ركيزة أساسية لتحسين العمل الحكومي. دفعت التطورات في مجال الاتصالات الدول إلى الاستفادة من إنجازات التكنولوجيا، مثل استخدام الحواسيب وشبكات الإنترنت لإنجاز المهام وتقديم الخدمات إلكترونياً. تسهم الإدارة الإلكترونية في معالجة العديد من المشكلات الإدارية، وتحد من الروتين والوساطة التي تعوق تطور النظم الإدارية التقليدية، كما تتميز بالسرعة والكفاءة في إنجاز المهام، ما يوفر الوقت والجهد ويعزز من فعالية الأداء الحكومي^{٢٣}.

قام الباحث (مصطفى شديد، ٢٠٢١) بالتعرف على مدى تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات في وحدات المرور والتراخيص بمحافظة القاهرة بالتركيز على الاستراتيجية والثقافة التنظيمية والقيادة والموارد البشرية وأثرها على أداء الخدمة، وتوصل إلى وجود علاقة قوية بين متطلبات التحول الرقمي وتحسين الأداء من خلال تعزيز سرعة الاستجابة وزيادة الاعتمادية وتطوير البنية التحتية التكنولوجية، مما يضمن تقديم خدمات موثوقة وزيادة التعاطف مع المواطنين، ثم قدم الباحث في دراسته تصوراً لتنفيذ التحول الرقمي كجزء من استراتيجية طويلة الأمد لتحقيق التنمية المستدامة^{٢٤}.

ويمكن أن يكون لدى التحول الرقمي تأثيراً محورياً على كفاءة الأداء الأكاديمي في المؤسسات التعليمية، من خلال التعرف على هذا الأثر وتحديد متطلباته التي تساهم في تحسين الأداء الأكاديمي، واستكشاف المعوقات التي قد تحد من فعالية هذا التحول وتحديد المعايير الضرورية التي يجب توافرها لدى أعضاء هيئة التدريس لتحقيق الكفاءة المطلوبة في ظل التحول الرقمي من خلال ما قدمه (ياسر الحربي، ٢٠٢٢)^{٢٥} في دراسته وقد اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات والاستبانة كأداة للدراسة حيث شارك فيها ٥٩٩ عضواً من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز، لتظهر النتائج وجود تأثير واضح للتحول الرقمي في تحسين الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس، كما تم إثبات أن التحول الرقمي له دور كبير في تلبية متطلبات الكفاءة الأكاديمية. وأشارت النتائج أيضاً إلى وجود فرق عمل من الإداريين مخصصة للتخطيط والتعلم الرقمي كما ظهرت بعض المعوقات التي تعيق فعالية التحول الرقمي ثم أوصى الباحث بضرورة توفير متطلبات التحول الرقمي لضمان كفاءة الأداء الأكاديمي مع الالتزام بالمعايير التي تساهم في تحقيق هذا الأداء، كما أكدت على أهمية تشجيع التحول الرقمي في التعامل مع البرمجيات والدعم الفني، مع العمل على إزالة المعوقات التي تحول دون تحقيق الفعالية الكاملة للتحول الرقمي في المجال الأكاديمي.

١. أما (دارين أبو سالم، ٢٠٢٣)^{٢٦} فقد سعى إلى تحليل تأثير أبعاد التحول الرقمي على أداء الموظفين في الإدارة العامة للتعليم بمدينة تبوك، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ومراجعة الأدبيات المتعلقة بالتحول الرقمي، التطوير الوظيفي، والبنية التحتية التكنولوجية، ثم توصلت النتائج إلى أن الإدارة اعتمدت



استراتيجية التحول الرقمي بهدف تحسين الأداء الوظيفي العام، مع تحديد ثلاثة أبعاد رئيسية تشمل الإدارة العلائقية، الإدارة التحويلية، والإدارة التشغيلية. وتم إثبات وجود علاقة إيجابية قوية بين هذه الأبعاد وأداء الموظفين، مما يشير إلى أن تطبيق هذه الأبعاد يساهم في تعزيز الكفاءة الوظيفية، كما ذكر أن العوامل الخارجية، مثل التعليم والخبرة إلى جانب العوامل الداخلية المرتبطة بالتحول الرقمي قد أظهرت فروقاً ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بناءً على هذه المتغيرات، وفي النهاية أشار إلى أن التحول الرقمي لديه دوراً محورياً في تحسين الأداء وتطوير البنية التحتية التكنولوجية مع ضرورة توفير التدريب اللازم لتحقيق الأهداف المرجوة.

٢. ركز (اسلام إبراهيم، ٢٠٢٢) على استعراض مشروع التحول الرقمي في مصر، مع تسليط الضوء على الخطط التنفيذية لهذا المشروع بشكل خاص. وهدفت أيضاً إلى إجراء تحليل متكامل لثنائية التحول الرقمي من خلال منصة مصر الرقمية حيث توصلت النتائج إلى الحاجة إلى ترتيب الخدمات المتوفرة على منصة مصر الرقمية وفق مبدأ الحفاظ على الأصل الوثائقي ثم قدمت توصيات بضرورة إشراك المختصين والخبراء في إدارة الوثائق لضمان تجنب الأخطاء في العمليات الفنية، لا سيما في تصنيف وإعداد بطاقات وصف الوثائق والخدمات، وذلك لضمان نجاح المشروع وتحقيق الأهداف المرتبطة بمنصة مصر الرقمية ٢٧.

وفي رأي الباحثة فإن التحول الرقمي يمثل أحد الأعمدة الرئيسية لتحقيق تطور ملموس في الأداء الحكومي المحلي، حيث يساهم في تعزيز الكفاءة التنظيمية وتقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطنين. وقد أشارت الدراسات إلى أن تبني التقنيات الرقمية مثل الإدارة الإلكترونية ومنصات الخدمات الرقمية يعكس تحولاً نوعياً في أساليب العمل الحكومي، مما يقلل من الروتين ويزيد من سرعة الاستجابة والدقة في تقديم الخدمات. كما يتجلى أثر التحول الرقمي في تحسين البنية التحتية التكنولوجية، تعزيز الاعتمادية، ودعم القيادة التنظيمية والتطوير الوظيفي.

وفي وجود التحديات والمعوقات التي قد تواجه تنفيذ استراتيجيات التحول الرقمي، تتجلى أهمية وضع خطط مستدامة وتوفير التدريب اللازم للعاملين لضمان تحقيق الأهداف المرجوة، ومن خلال هذا التحول، يمكن تعزيز مرونة الأداء الحكومي بما يتماشى مع متطلبات البيئة الرقمية الحديثة، مما يساهم في تحقيق التنمية المستدامة وتحسين العلاقة بين المؤسسات الحكومية والمجتمع.

المطلب الثاني: الابتكار والتطوير التكنولوجي وتأثيره في تحسين إدارة البنى التحتية والمعاملات الحكومية:

هدف (كامل، ٢٠٢٤) إلى معرفة تأثير قدرات البنية التحتية السحابية على الرقابة التنظيمية في شركات تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات بالقاهرة، مع التركيز على براءة تكنولوجيا المعلومات كمتغير وسيط، ومن خلال جمع البيانات باستخدام استبيان وزع على ١٤٣ مديراً تنفيذياً في هذه الشركات واستخدمت الدراسة منهجية نمذجة المعادلة البنائية باستخدام طريقة (PLS-SEM) من خلال برنامج PLS Smart 3.2.9، فأظهرت النتائج تأثيراً إيجابياً كبيراً لقدرات البنية التحتية السحابية، مثل المرونة

والتكامل، على الرقابة التنظيمية (العمليات والشراكات والعلاء) وتبين أن براعة تكنولوجيا المعلومات تؤدي دوراً وسيطاً ومحورياً في تعزيز العلاقة بين قدرة البنية التحتية السحابية والرقابة التنظيمية، وأوضحت نتائج تحليل خريطة الأهمية و الأداء أن مرونة البنية التحتية السحابية واستغلال التكنولوجيا المعلوماتية كانا من بين العوامل الأكثر تأثيراً على الرقابة التنظيمية في الشركات محل الدراسة^{٢٨}.

سلطت دراسة (عدنان، ٢٠٢١) الضوء على مستويات الابتكار والتطوير التكنولوجي في البنوك الجزائرية، حيث تم التطرق إلى الجانبين النظري والميداني وتكونت عينة الدراسة من مدراء تلك البنوك، بما في ذلك المدير العام ومعاونيه ورؤساء الأقسام وبعض مدراء المديريات. وتم جمع البيانات من خلال استبانة والأساليب الإحصائية فأظهرت النتائج أن الإدارة الإستراتيجية تلعب دوراً حيوياً في وضع الخطط المستقبلية ونجاحها، التنبؤ بالتحويلات المطلوبة للتطور والتنمية وأن التكنولوجيا تعد من العوامل الرئيسية التي تستوجب اهتماماً كبيراً نظراً لدورها الجوهري في تلبيتها لاحتياجات المستقبل، وبشكل عام تم التأكيد على أن الابتكار هو الوسيلة الفعالة لاستيعاب التكنولوجيا الجديدة كعنصر أساسي لتحقيق تحسينات في إدارة المنظمات المالية.^{٢٩}

استهدف الباحثون (قرشي & بياضي، ٢٠١٧) إلى توضيح الإطار العام للابتكار التكنولوجي من حيث المفهوم والأهمية، وتحديد أنواعه والعوامل المؤثرة فيه ومصادره الأساسية بالإضافة إلى درجات المخاطرة المرتبطة بالابتكار التكنولوجي على اعتباره عملية تستهدف تحقيق التنسيق والتكامل بين أنشطة المؤسسة المختلفة لخلق أفكار وأساليب عمل جديدة ثم تجسيدها في شكل منتجات جديدة أو تطوير المنتجات الحالية، وكانت العوامل الرئيسية التي تؤثر على الابتكار التكنولوجي هي البحث والتطوير، واستراتيجية الابتكار المتبعة، بالإضافة إلى المصادر الأساسية التي يعتمد عليها الابتكار، كاللتنبؤ بالأحداث غير المتوقعة، ومتطلبات عمليات الإنتاج، والتغيرات في الصناعة أو السوق، والتغيرات السكانية، وفي النهاية ثم توصل الباحثون إلى أن الابتكار يُعتبر عملية جديدة أو تحسيناً للعملية الحالية، وأن له دوراً كبيراً في تعزيز القدرات التنافسية من خلال تحفيز الطلب في الأسواق المشبعة، وزيادة العرض، وخلق موارد جديدة للدخل كما أن لديه أهمية في جذب الزبائن وتحقيق رضاهم بتقديم منتجات متطورة وفعالة وذلك ما يسهم في الحفاظ على استمرارية واستدامتها المؤسسة الصناعية.^{٣٠}

ركز (عيسوي، ٢٠٢٣) على استكشاف الوثائق والنماذج المستخدمة في منظومة الحكومة الإلكترونية المصرية، مع تحليل أنواعها وخصائصها وتحديد أبرز التحديات التي تواجهها. تمحورت الدراسة حول الإجراءات المرتبطة بهذه الوثائق عبر بوابة الحكومة الإلكترونية بهدف تقييم مدى توافقها مع الرؤية العامة للحكومة الإلكترونية وتحقيق أهدافها المعلنة. أظهرت النتائج أن نجاح الحكومة الإلكترونية يتطلب وجود نظام أرشفة إلكترونية متكامل يمكّن المواطنين من الوصول بسهولة إلى المعلومات اللازمة لإنجاز معاملاتهم. كما أوضحت أن تقديم الخدمات الحكومية يستلزم وثائق إلكترونية تفاعلية، حيث لا تكفي الوثائق الثابتة وحدها لضمان الكفاءة والفعالية المطلوبة للتطبيق الإلكتروني. وأبرزت الدراسة أن غياب الترابط بين مسارات الخدمات



المقدمة عبر المنظومة الإلكترونية المصرية يشكل عائقاً أمام تحقيق فعاليتها ثم أوصت الدراسة بتطوير نظام أرشفة إلكترونية شامل يعزز من تفاعل المواطنين مع الخدمات الحكومية، مع التركيز على استبدال الوثائق الثابتة بوثائق تفاعلية تساهم في تحسين الأداء. كما دعت إلى ضرورة ربط الخدمات الإلكترونية المختلفة لتيسير الوصول إليها، إضافة إلى تعزيز التعاون بين الوزارات في تقديم الوثائق والمعلومات المطلوبة بشكل تفاعلي وشفاف. هذه التوصيات تهدف إلى تحسين تجربة المستخدم، وزيادة كفاءة الحكومة الإلكترونية، وتحقيق أهدافها في تقديم خدمات عصرية تلبي احتياجات المواطنين في مصر^{٣١}.

وترى الباحثة أن الابتكار والتطوير التكنولوجي لديهما دوراً محورياً في تحسين إدارة البنى التحتية والمعاملات الحكومية، حيث تشير الدراسات إلى أن الابتكار ليس فقط محركاً للتغيير، ولكنه أيضاً أداة استراتيجية لتعزيز الكفاءة والتكامل بين الأنظمة. تبرز أهمية الابتكار التكنولوجي من خلال تأثيره الإيجابي على الرقابة التنظيمية، كما هو موضح في استخدام البنية التحتية السحابية والمرونة في العمليات والشراكات.

إضافةً إلى ذلك فإن الابتكار يعد وسيلةً لاستيعاب التكنولوجيا الجديدة وتطوير المنتجات والخدمات بما يلبي تطلعات الأفراد ويزيد من رضاهم. ومع ذلك، يتطلب تحقيق الفعالية المنشودة وضع أنظمة إلكترونية متكاملة تعزز التفاعل بين المواطنين والحكومة، مثل الأرشفة الإلكترونية التفاعلية وربط الخدمات الحكومية لتحقيق الشفافية وتيسير الإجراءات. لذا، يمكن القول إن الابتكار التكنولوجي يعد أساساً لتحقيق الاستدامة وتحسين الأداء الحكومي بما يلبي احتياجات العصر الحديث.

المبحث الثالث: الإطار التطبيقي

منهجية البحث: وقد استندت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي الذي يعمل على وصف الظاهرة المراد دراستها والمفاهيم والمصطلحات المتعلقة بهذه الظاهرة، ثم توظيف المنهج التحليلي والذي يتم من خلاله استخدام الأساليب والطرق الإحصائية لتحليل البيانات من خلال: استمارة الاستبيان الموزعة على العينة للوصول إلى نتائج وتوصيات تساهم في تحقيق الأهداف المرجوة من البحث.

مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين ب الهيئات الحكومية المحلية في العراق ونظراً لصعوبة عملية الحصر الشامل لكافة أفراد مجتمع الدراسة، لجأت الدراسة لاستخدام أسلوب العينات العشوائية البسيطة وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة ١٢٩ فرد وهم الذين قاموا بالإجابة على استمارة الاستبيان

الأساليب الإحصائية: استخدمت الدراسة البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل بيانات الدراسة كما يلي:

- معامل الفاكورنباخ لحساب مستوى ثبات أداة الدراسة
- معامل ارتباط بيرسون لتحديد مستوى صدق أداة الدراسة وللتعرف على العلاقة بين متغيرات الدراسة
- النسب والتكرارات لوصف خصائص عينة الدراسة
- الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف مستوى استجابة افراد عينة الدراسة لعبارات أداة الدراسة
- معادلة الانحدار الخطي البسيط لقياس الأثر بين متغيرات الدراسة

أداة الدراسة: قام البحث باستخدام استمارة استبيان كأداة للدراسة الميدانية وتكونت استمارة الاستبيان من ثلاث اقسام يتضمن القسم الأول البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة الوظيفية) ويتناول القسم الثاني العبارات المتعلقة بمحور التحول الرقمي ويتضمن ثلاث أبعاد: (إدارة التكنولوجيا والبنية التحتية، تحسين وتحديث المعاملات، الابتكار والتطوير) ويشتمل على ١٥ عبارة ويتكون القسم الثالث من العبارات المتعلقة بمحور الأداء الحكومي المحلي ويشتمل على ١٠ عبارات وتم استخدام مقياس ليكرت ذو الخمس درجات في الإجابة على عبارات الدراسة

جدول (١) طريقة تصحيح مقياس ليكرت

التدريج	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	٥	٤	٣	٢	١
الوسط الحسابي	٥-٤,٢١	٤,١٨- ٣,٤٣	٣,٣٨ - ٢,٦٢	٢,٥٨ - ١,٨١	١,٨١ - ١
مستوى درجات التأثير	مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا

صدق أداة الدراسة

صدق الاتساق الداخلي: تم حساب صدق عبارات استمارة الاستبيان عن طريق تحديد مستوى التجانس الداخلي من خلال التعرف على الدلالة الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون بين درجة العبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة وجاءت النتائج كما يلي:

المحور الأول: التحول الرقمي

جدول (٢) معامل بيرسون محور التحول الرقمي

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
إدارة التكنولوجيا والبنية التحتية			
١	تهتم الهيئات الحكومية المحلية بتوفير البنية التحتية التكنولوجية اللازمة للتحول الرقمي	0.684**	٠,٠٠٠
٢	تعمل الهيئات الحكومية المحلية على توفير أحدث الأساليب التكنولوجية الحديثة في مجال العمل	0.345**	٠,٠٠٠
٣	تساهم الهيئات الحكومية المحلية في زيادة قدرة المنشآت الصحية الحكومية على تنفيذ التحول الرقمي	0.686**	٠,٠٠٠



٤	يسهم التحول الرقمي في تحديث البيانات والمعلومات بشكل دوري	0.360**	٠,٠٠٠
٥	يقوم التحول الرقمي بتوفير التغذية العكسية للكشف عن نقاط وتعزيزها ونقاط الضعف لعلاجها	0.553**	٠,٠٠٠
تحسين وتحديث المعاملات			
٦	يعمل التحول الرقمي على توفير الاتصال المستمر في جميع الاتجاهات بين المسؤولين في الهيئات الحكومية المحلية	0.679**	٠,٠٠٠
٧	يعمل التحول الرقمي على تطوير ودعم العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين في الهيئات الحكومية المحلية	0.305**	٠,٠٠٠
٨	يعمل التحول الرقمي على تحقيق مبدأ الشفافية والحد من تأثير العلاقات الشخصية في إنهاء المعاملات في الهيئات الحكومية المحلية	0.617**	٠,٠٠٠
٩	يعمل التحول الرقمي على إنهاء عملية الانتقال عبر الإدارات في الهيئات الحكومية المحلية لإنجاز المعاملات المختلفة	0.385**	٠,٠٠٢
١٠	يعمل التحول الرقمي على توفير مبدأ الخصوصية وتأمين التواصل بين الإدارات المختلفة في الهيئات الحكومية المحلية	0.577**	٠,٠٠٠
الابتكار والتطوير			
١١	يساهم التحول الرقمي في: تشجيع العاملين في الهيئات الحكومية المحلية على الابتكار في تقديم الخدمة للمواطنين	0.739**	٠,٠٠٠
١٢	توظف الهيئات الحكومية المحلية خبرات مميزة للاعتماد عليهم في تقديم الخدمات الرقمية بجودة عالية	0.352**	٠,٠٠٤
١٣	يساعد التحول الرقمي على تشجيع العاملين في الهيئات الحكومية المحلية على الإبداع المستمر والعمل بروح الفريق الواحد	0.689**	٠,٠٠٠
١٤	يشجع التحول الرقمي العاملين في الهيئات الحكومية المحلية على إنجاز العمل بأساليب متجددة ومبتكرة ومتميزة	0.317**	0.000
١٥	تستخدم الهيئات الحكومية المحلية الابتكار كنظام فعال لتحقيق الاستغلال الأمثل للإمكانات المادية والبشرية	0.548**	0.004

** ذات دلالة إحصائية عند ٠,٠١

وتبين أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات محور التحول الرقمي كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) وهذا يعني أن عبارات محور التحول الرقمي تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.

المحور الثاني: الأداء الحكومي المحلي

جدول (٣) معامل بيرسون لمحور الأداء الحكومي المحلي

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
١	تقوم الهيئات الحكومية المحلية بتطوير الخدمات التي تقدمها بما يتلاءم مع رؤيتها ورسالتها	0.713**	٠,٠٠٠
٢	تقوم الهيئات الحكومية المحلية ببناء القيمة التي تقدمها بفعالية وكفاءة لزيادة قدرتها على تحسين مستويات الاداء	0.448**	٠,٠٠٠
٣	تستهدف الهيئات الحكومية المحلية إقامة علاقات دائمة ومستدامة مع المواطنين بما يحقق رؤيتها ورسالتها	0.678**	٠,٠٠٠
٤	تعمل الهيئات الحكومية المحلية على استقطاب وجذب الخبرات المتميزة بما يساهم في زيادة مستويات الاداء	0.409**	٠,٠٠١
٥	تهتم الهيئات الحكومية المحلية بإقامة علاقات قوية مع كافة الشركاء بما يساهم في زيادة مستويات الاداء	0.528**	٠,٠٠٠
٦	تعمل الهيئات الحكومية المحلية على تقديم الخدمات المجتمعية بكفاءة وفاعلية بما يتفق مع رؤيتها ورسالتها	0.407**	٠,٠٠٠
٧	تتبع الهيئات الحكومية المحلية معايير جودة عالية في تقديم خدماتها بناء على إمكانياتها	0.598**	٠,٠٠٠
٨	تعلن الهيئات الحكومية المحلية عن تقييم المواطنين لمستويات الاداء بشكل واضح في موقعها الرسمي	0.554**	٠,٠٠٠
٩	تتبع الهيئات الحكومية المحلية سياسات وإجراءات تساعد في تحقيق رسالتها	0.514**	٠,٠٠٢
١٠	تعطي الهيئات الحكومية المحلية الأولوية لزيادة مستويات الاداء في كافة أنشطتها وقراراتها	0.480**	٠,٠٠٠

** ذات دلالة إحصائية عند ٠,٠١

وتبين أن معاملات الارتباط لكل عبارات محور الأداء الحكومي المحلي كانت لها دلالة إحصائية لدى مستوى معنوية (٠,٠١) ما يعني: أن عبارات محور رؤية المؤسسة ورسالتها تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.



ثبات أداة الدراسة:

جدول (٤) معامل الثبات لمحاور استمارة الاستبيان

المحاور	معامل الفا	عدد العبارات
التحول الرقمي	0.820	15
الأداء الحكومي المحلي	0.727	10
إجمالي الاستبانة	0.879	25

يتبين أن قيمة معامل الثبات ألفا هو أكبر من ٠,٧ في محاور الاستبيان مما يؤكد على صلاحيتها وارتباط العبارات في محاور الاستبانة، كما تبين ارتفاع مستوى الثبات لأداة الدراسة وهو ما يسمح باستخدامها لغرض الدراسة.

خصائص عينة الدراسة

جدول (٥) توزيع عينة الدراسة وفقا للخصائص

الخصائص	الفئات	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	62	48.1
	أنثى	67	51.9
العمر	أقل من ٢٥ سنة	11	8.5
	من ٢٥ إلى: أقل من ٣٥	37	28.7
	من ٣٥ إلى: أقل من ٤٥	53	41.1
	٤٥ سنة فأكثر	28	21.7
المؤهل العلمي	متوسط	36	27.9
	بكالوريوس	68	52.7
	ماجستير	18	14.0
	دكتوراه	7	5.4
المسمى الوظيفي	مدير	24	18.6
	نائب مدير	26	20.2
	رئيس قسم	32	24.8
	موظف	47	36.4

17.1	22	أدنى من ٥ سنوات	عدد سنوات الخبرة
24.0	31	من ٥ إلى أدنى من ١٠ سنوات	
34.9	45	من ١٠ إلى أدنى من ١٥ سنة	
24.0	31	١٥ سنة فأكثر	

تحليل محاور الدراسة

المحور الأول: التحول الرقمي

١- إدارة التكنولوجيا والبنية التحتية

جدول (٦) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات إدارة التكنولوجيا والبنية التحتية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
تهتم الهيئات الحكومية المحلية بتوفير البنية التحتية التكنولوجية اللازمة للتحول الرقمي	3.349	1.350	5	متوسط
تعمل الهيئات الحكومية المحلية على توفير أحدث الأساليب التكنولوجية الحديثة في مجال العمل	4.178	0.956	1	مرتفع
تساهم الهيئات الحكومية المحلية في زيادة قدرة المنشآت الصحية الحكومية على تنفيذ التحول الرقمي	3.543	1.436	4	مرتفع
يعمل التحول الرقمي على تحديث البيانات والمعلومات بشكل دوري	4.070	1.213	2	مرتفع
يعمل التحول الرقمي على توفير التغذية العكسية للكشف عن نقاط وتعزيزها ونقاط الضعف لعلاجها	3.752	1.173	3	مرتفع
المتوسط	3.778	1.226		مرتفع

تم ترتيب عبارات التحول الرقمي الخاصة بإدارة التكنولوجيا والبنية التحتية بحسب (درجة الأهمية النسبية: قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن العبارة (تعمل الهيئات الحكومية المحلية على توفير أحدث الأساليب التكنولوجية الحديثة في مجال العمل) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة ٤,١٧٨ وانحراف معياري ٠,٩٥٦ وبدرجة موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة (تهتم الهيئات الحكومية المحلية بتوفير البنية التحتية التكنولوجية اللازمة للتحول الرقمي)، وهي أقل العبارات أهمية بقيمة ٣,٣٤٩ وانحراف معياري ١,٣٥٠ وبدرجة موافقة متوسطة وعند دراسة عبارات التحول الرقمي المتعلقة بإدارة التكنولوجيا والبنية التحتية تبين أن أربع عبارات في مستوى الموافقة المرتفع وعبارة واحدة



في مستوى الموافقة المتوسط مما يوضح ارتفاع مستوى توافر إدارة التكنولوجيا والبنية التحتية كأحد أبعاد التحول الرقمي ب الهيئات الحكومية المحلية في العراق حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٣,٧٧٨ بانحراف معياري ١,٢٢٦

تحسين وتحديث المعاملات

جدول (٧) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستويات الموافقة لعبارات تحسين وتحديث المعاملات

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
يعمل التحول الرقمي على توفير الاتصال المستمر في جميع الاتجاهات بين المسؤولين في الهيئات الحكومية المحلية	3.101	1.648	٥	متوسط
يعمل التحول الرقمي على تطوير ودعم العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين في الهيئات الحكومية المحلية	4.124	1.125	١	مرتفع
يعمل التحول الرقمي على تحقيق مبدأ الشفافية والحد من تأثير العلاقات الشخصية في إنهاء المعاملات في الهيئات الحكومية المحلية	3.496	1.404	٤	مرتفع
يعمل التحول الرقمي على إنهاء عملية الانتقال عبر الإدارات في الهيئات الحكومية المحلية لإنجاز المعاملات المختلفة	4.085	1.061	٢	مرتفع
يعمل التحول الرقمي على توفير مبدأ الخصوصية وتأمين التواصل بين الإدارات المختلفة في الهيئات الحكومية المحلية	3.829	1.126	٣	مرتفع
المتوسط	3.727	1.273	مرتفع	

تم تصنيف عبارات التحول الرقمي المتعلقة بتحسين وتحديث المعاملات بناءً على (درجة الأهمية النسبية: قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة. وقد أظهرت النتائج أن العبارة الأكثر أهمية هي (يعمل التحول الرقمي على تطوير ودعم العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين في الهيئات الحكومية المحلية)، حيث حصلت على قيمة ٤,١٢٤ وانحراف معياري قدره ١,١٢٥، مما يدل على درجة موافقة مرتفعة. في حين أن العبارة (يعمل التحول الرقمي على توفير الاتصال المستمر في جميع الاتجاهات بين المسؤولين في الهيئات الحكومية المحلية) كانت الأقل أهمية، حيث سجلت قيمة ٣,١٠١ وانحراف معياري ١,٦٤٨ مع درجة موافقة متوسطة. وعند تحليل العبارات المتعلقة بتحسين وتحديث المعاملات، لوحظ أن هناك أربع عبارات بمستوى موافقة مرتفع وعبارة واحدة بمستوى موافقة متوسط، مما يشير إلى ارتفاع مستوى توافر تحسين وتحديث المعاملات كأحد أبعاد التحول الرقمي في الهيئات الحكومية المحلية بالعراق، حيث بلغ المتوسط الحسابي ٣,٧٢٧ بانحراف معياري ١,٢٧٣.

٢- الابتكار والتطوير

جدول (٨) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات الابتكار والتطوير

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
يساهم التحول الرقمي على تشجيع العاملين في الهيئات الحكومية المحلية على الابتكار في تقديم الخدمة للمواطنين	2.961	1.641	5	متوسط
توظف الهيئات الحكومية المحلية خبرات مميزة للاعتماد عليهم في تقديم الخدمات الرقمية بجودة عالية	4.155	0.843	2	مرتفع
يساعد التحول الرقمي على تشجيع العاملين في الهيئات الحكومية المحلية على الابداع المستمر والعمل بروح الفريق الواحد	3.419	1.401	4	مرتفع
يشجع التحول الرقمي العاملين في الهيئات الحكومية المحلية على انجاز العمل بأساليب متجددة ومبتكرة ومتميزة	4.202	1.003	1	مرتفع جدا
تستخدم الهيئات الحكومية المحلية الابتكار كنظام فعال لتحقيق الاستغلال الأمثل للإمكانات المادية والبشرية	3.783	1.250	3	مرتفع
المتوسط	3.704	1.228		مرتفع

تم تنظيم عبارات التحول الرقمي المرتبطة بالابتكار والتطوير استناداً إلى (درجة الأهمية النسبية: قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة. وقد أظهرت النتائج أن العبارة الأكثر أهمية هي (يشجع التحول الرقمي العاملين في الهيئات الحكومية المحلية على إنجاز العمل بطرق مبتكرة ومتجددة ومتميزة)، حيث حصلت على قيمة ٤,٢٠٢ وانحراف معياري يبلغ ١,٠٠٣، مما يعكس درجة موافقة مرتفعة جداً. في المقابل، كانت العبارة (يساهم التحول الرقمي في تشجيع العاملين في الهيئات الحكومية المحلية على الابتكار في تقديم الخدمات للمواطنين) الأقل أهمية، حيث سجلت قيمة ٢,٩٦١ وانحرافاً معيارياً قدره ١,٦٤١، مما يدل على درجة موافقة متوسطة. عند تحليل العبارات المتعلقة بالابتكار والتطوير، وُجد أن هناك عبارة واحدة بمستوى موافقة مرتفع جداً، وثلاث عبارات بمستوى موافقة مرتفع، وعبارة واحدة بمستوى موافقة متوسط، مما يشير إلى وجود مستوى جيد من تطبيق الابتكار والتطوير كأحد أبعاد التحول الرقمي في الهيئات الحكومية المحلية بالعراق، حيث بلغ المتوسط الحسابي ٣,٧٠٤ وانحراف معياري ١,٢٢٨، بشكل عام، يُظهر مستوى التحول الرقمي في الهيئات الحكومية المحلية في العراق ارتفاعاً ملحوظاً، حيث بلغ قيمة المتوسط الحسابي ٣,٧٣٦ وانحراف معياري ١,٢٤٢. وقد تصدرت إدارة التكنولوجيا والبنية التحتية المرتبة الأولى، تلتها تحسين وتحديث المعاملات في المرتبة الثانية، ثم الابتكار والتطوير في المرتبة الثالثة.



المحور الثاني: الأداء الحكومي المحلي

جدول (٩) الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والترتيب، ومستوي الموافقة على عبارات الأداء الحكومي المحلي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
تقوم الهيئات الحكومية المحلية بتطوير الخدمات التي تقدمها بما يتلاءم مع رؤيتها ورسالتها	2.845	1.688	10	متوسط
تقوم الهيئات الحكومية المحلية ببناء القيمة التي تقدمها بفعالية وكفاءة لزيادة قدرتها على تحسين مستويات الاداء	4.078	1.065	1	مرتفع
تستهدف الهيئات الحكومية المحلية إقامة علاقات دائمة ومستدامة مع المواطنين بما يحقق رؤيتها ورسالتها	3.442	1.310	9	مرتفع
تعمل الهيئات الحكومية المحلية على استقطاب وجذب الخبرات المتميزة بما يساهم في زيادة مستويات الاداء	3.752	1.287	4	مرتفع
تهتم الهيئات الحكومية المحلية بإقامة علاقات قوية مع كافة الشركاء بما يساهم في زيادة مستويات الاداء	3.705	1.215	6	مرتفع
تعمل الهيئات الحكومية المحلية على تقديم الخدمات المجتمعية بكفاءة وفاعلية بما يتفق مع رؤيتها ورسالتها	3.915	1.166	2	مرتفع
تتبع الهيئات الحكومية المحلية معايير جودة عالية في تقديم خدماتها بناء على إمكانياتها	3.574	1.357	8	مرتفع
تعلن الهيئات الحكومية المحلية عن تقييم المواطنين لمستويات الاداء بشكل واضح في موقعها الرسمي	3.806	1.250	3	مرتفع
تتبع الهيئات الحكومية المحلية سياسات وإجراءات تساعد في تحقيق رسالتها	3.667	1.289	7	مرتفع
تعطي الهيئات الحكومية المحلية الأولوية لزيادة مستويات الاداء في كافة أنشطتها وقراراتها	3.729	1.315	5	مرتفع
المتوسط	3.651	1.294		مرتفع

تم ترتيب العبارات المتعلقة بالأداء الحكومي المحلي استناداً إلى (درجة الأهمية النسبية: قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) وفقاً لوجهة نظر المشاركين. وقد أظهرت النتائج أن العبارة الأكثر أهمية هي (تقوم الهيئات الحكومية المحلية ببناء القيمة التي تقدمها بفعالية وكفاءة لزيادة قدرتها على تحسين مستويات الأداء)، حيث حصلت على قيمة ٤,٠٧٨ وانحراف معياري قدره ١,٠٦٥، مما يشير إلى درجة موافقة مرتفعة جداً. في المقابل، كانت العبارة (تقوم الهيئات الحكومية المحلية بتطوير الخدمات التي تقدمها بما يتلاءم مع رؤيتها ورسالتها) الأقل أهمية، حيث سجلت قيمة ٢,٨٤٥ وانحرافاً معيارياً يبلغ ١,٦٨٨، مما يدل على درجة موافقة متوسطة، عند تحليل العبارات الخاصة بالأداء الحكومي المحلي، تبين أن تسع عبارات سجلت مستوى موافقة

مرتفع، بينما كانت هناك عبارة واحدة بمستوى موافقة متوسط. وهذا يعكس ارتفاع مستوى الأداء في الهيئات الحكومية المحلية في العراق، حيث بلغ متوسط الحساب ٣,٦٥١ وانحراف معياري ١,٢٩٤.

اختبار فروض الدراسة

الفرض الرئيسي: يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على أداء الهيئات الحكومية المحلية في العراق.

جدول (١٠) أثر التحويل الرقمي على أداء الهيئات الحكومية المحلية

Sig	r	R ²	F	t	b
0.000	0.805	0.648	233.708**	15.288**	0.433

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

**** ذات دلالة إحصائية عند ٠,٠١**

يتبين ان المتغير المستقل (التحويل الرقمي) يفسر ٦٤,٨ % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (أداء الهيئات الحكومية المحلية) وتبين وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التحويل الرقمي وأداء الهيئات الحكومية المحلية عند مستوى ٠,٠١ وبلغت قيمة معامل الارتباط ٠,٨٠٥ وكذلك تبين وجود تأثير ب دلالة إحصائية لتطبيق التحويل الرقمي على أداء الهيئات الحكومية المحلية عند مستوى ٠,٠١ وتبين أن كلما ازداد مستوى تطبيق التحويل الرقمي بمقدار ١ % ازداد مستوى أداء الهيئات الحكومية المحلية في العراق بمقدار ٠,٤٣٣ % مما يبين صحة الفرضية الرئيسية للدراسة

الفروض الفرعية

١. يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية لإدارة التكنولوجيا والبنية التحتية على أداء الهيئات الحكومية المحلية في العراق.

جدول (١١) أثر إدارة التكنولوجيا والبنية التحتية على أداء الهيئات الحكومية المحلية

Sig	r	R ²	F	t	b
0.000	0.723	0.523	139.157**	11.796**	1.342

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

**** ذات دلالة إحصائية عند ٠,٠١**

يتبين ان المتغير المستقل (إدارة التكنولوجيا والبنية التحتية) يفسر ٥٢,٣ % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (أداء الهيئات الحكومية المحلية) وتبين وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين توافر إدارة التكنولوجيا والبنية التحتية وأداء الهيئات الحكومية المحلية عند مستوى ٠,٠١ وبلغت قيمة معامل الارتباط ٠,٧٢٣ وكذلك تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتوافر إدارة التكنولوجيا والبنية التحتية على أداء الهيئات الحكومية المحلية عند مستوى ٠,٠١ وتبين أن كلما ازداد مستوى توافر إدارة التكنولوجيا والبنية التحتية بمقدار ١ % ازداد مستوى أداء الهيئات الحكومية المحلية في العراق بمقدار ١,٣٤٢ % مما يبين صحة الفرضية الفرعية الاولى للدراسة

٢. يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية لتحسين وتحديث المعاملات على أداء الهيئات الحكومية المحلية في العراق.



٣. جدول (١٢) أثر تحسين وتحديث المعاملات على أداء الهيئات الحكومية المحلية

Sig	r	R ²	F	t	b
0.000	0.688	0.474	114.422**	10.697**	1.292

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

** ذات دلالة إحصائية عند ٠,٠١

يتبين ان المتغير المستقل (تحسين وتحديث المعاملات) يفسر ٤٧,٤ % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (أداء الهيئات الحكومية المحلية) وتبين وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين توافر تحسين وتحديث المعاملات وأداء الهيئات الحكومية المحلية عند مستوى ٠,٠١ وبلغت قيمة معامل الارتباط ٠,٦٨٨ وكذلك تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتوافر تحسين وتحديث المعاملات على أداء الهيئات الحكومية المحلية عند مستوى ٠,٠١ وتبين أن كلما ازداد مستوى توافر تحسين وتحديث المعاملات بمقدار ١ % ازداد مستوى أداء الهيئات الحكومية المحلية في العراق بمقدار ١,٢٩٢ % مما يبين صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة

١. يوجد تأثير ذي دلالة إحصائية للابتكار والتطوير على أداء الهيئات الحكومية المحلية في العراق.

٤. جدول (١٣) أثر الابتكار والتطوير على أداء الهيئات الحكومية المحلية

Sig	r	R ²	F	t	b
0.000	0.678	0.459	107.800**	10.383**	1.226

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

** ذات دلالة إحصائية عند ٠,٠١

يتبين ان المتغير المستقل (الابتكار والتطوير) يفسر ٤٥,٩ % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (أداء الهيئات الحكومية المحلية) وتبين وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين توافر الابتكار والتطوير وأداء الهيئات الحكومية المحلية عند مستوى ٠,٠١ وبلغت قيمة معامل الارتباط ٠,٦٧٨ وكذلك تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لتوافر الابتكار والتطوير على أداء الهيئات الحكومية المحلية عند مستوى ٠,٠١ وتبين أن كلما ازداد مستوى توافر الابتكار والتطوير بمقدار ١ % ازداد مستوى أداء الهيئات الحكومية المحلية في العراق بمقدار ١,٢٢٦ % مما يبين صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة

استنتاجات الدراسة

- يُظهر التحليل ارتفاع مستوى إدارة التكنولوجيا والبنية التحتية كأحد أبعاد التحول الرقمي في الهيئات الحكومية المحلية بالعراق، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٣,٧٧٨ مع انحراف معياري قدره ١,٢٢٦.
- كما يُلاحظ ارتفاع مستوى تحسين وتحديث المعاملات كأحد أبعاد التحول الرقمي في الهيئات الحكومية المحلية بالعراق، حيث سجلت قيمة المتوسط الحسابي ٣,٧٢٧ مع انحراف معياري ١,٢٧٣.

- كذلك، يبرز مستوى تطبيق الابتكار والتطوير كأحد أبعاد التحول الرقمي في الهيئات الحكومية المحلية بالعراق، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٣,٧٠٤ مع انحراف معياري ١,٢٢٨.
- وتبين أن مستوى التحول الرقمي في الهيئات الحكومية المحلية بالعراق بلغ متوسطاً قدره ٣,٧٣٦ مع انحراف معياري ١,٢٤٢، حيث احتلت إدارة التكنولوجيا والبنية التحتية المرتبة الأولى، تليها تحسين وتحديث المعاملات في المرتبة الثانية، ثم الابتكار والتطوير في المرتبة الثالثة.
- كما يشير التحليل إلى ارتفاع مستوى الأداء في الهيئات الحكومية المحلية بالعراق، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٣,٦٥١ مع انحراف معياري ١,٢٩٤.
- يُظهر وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التحول الرقمي وأداء الهيئات الحكومية المحلية عند مستوى ٠,٠١، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ٠,٨٠٥. كذلك، يُلاحظ أن زيادة مستوى تطبيق التحول الرقمي بنسبة ١% يؤدي إلى زيادة مستوى أداء الهيئات الحكومية المحلية في العراق بنسبة ٠,٤٣٣%، مما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية للدراسة.
- كما تُظهر البيانات وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين توافر إدارة التكنولوجيا والبنية التحتية وأداء الهيئات الحكومية المحلية عند مستوى ٠,٠١، حيث سجل معامل الارتباط ٠,٧٢٣. ويشير التحليل إلى أن زيادة مستوى توافر إدارة التكنولوجيا والبنية التحتية بنسبة ١% تؤدي إلى زيادة مستوى أداء الهيئات الحكومية المحلية في العراق بنسبة ١,٣٤٢%، مما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة.
- كما تظهر النتائج وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين توافر تحسين وتحديث المعاملات وأداء الهيئات الحكومية المحلية عند مستوى ٠,٠١، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ٠,٦٨٨. كما يُلاحظ أن زيادة مستوى توافر تحسين وتحديث المعاملات بنسبة ١% تؤدي إلى زيادة مستوى أداء الهيئات الحكومية المحلية في العراق بنسبة ١,٢٩٢%، مما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة.
- وأخيراً، تُبين النتائج وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين توافر الابتكار والتطوير وأداء الهيئات الحكومية المحلية عند مستوى ٠,٠١، حيث سجل معامل الارتباط ٠,٦٧٨. ويشير التحليل إلى أن زيادة مستوى توافر الابتكار والتطوير بنسبة ١% تؤدي إلى زيادة مستوى أداء الهيئات الحكومية المحلية في العراق بنسبة ١,٢٢٦%، مما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة.

الخاتمة

استخلصت الدراسة أن التحول الرقمي يمثل ركيزة أساسية في تحسين الأداء الحكومي المحلي، من خلال تعزيز الكفاءة، الشفافية، والابتكار في تقديم الخدمات. أظهرت النتائج أن تبني التقنيات الرقمية وإدارة التكنولوجيا بشكل فعال يسهمان في تقليل الإجراءات البيروقراطية، وتحسين جودة الخدمات العامة، مما يعكس الحاجة الملحة لمزيد من التطوير في البنية التحتية الرقمية وتعزيز الابتكار في الحكومة المحلية. وعليه، يتضح أن التكنولوجيا تلعب دوراً محورياً في تحقيق التغيير الإيجابي في الأداء الحكومي، بما يتماشى مع احتياجات المواطنين وتطلعاتهم.



النتائج:

١. أثر التحول الرقمي على الأداء الحكومي المحلي: ظهر بأن التحول الرقمي ساهم بشكل كبير في تحسين كفاءة العمليات الحكومية المحلية، مما أدى إلى تحسين سرعة وجودة تقديم الخدمات.
٢. دور إدارة التكنولوجيا والبنية التحتية: تبين أن وجود بنية تحتية تكنولوجية متينة يعد من المتطلبات الأساسية لتحسين الأداء الحكومي المحلي، إذ يساهم ذلك في تسهيل العمليات وتبسيط المعاملات.
٣. الابتكار والتطوير: لوحظ أن الابتكار التكنولوجي يمثل عاملاً حاسماً في تعزيز التميز وتحقيق التحسين المستدام للأداء الحكومي، من خلال تقديم حلول مبتكرة للتحديات الحكومية.
٤. تحديث المعاملات الحكومية: كشفت النتائج عن أن تحديث الإجراءات والمعاملات الحكومية يؤدي إلى تقديم خدمات أسرع وأكثر كفاءة، مما يعزز رضا المواطنين ويقلل من تكاليف التشغيل.

التوصيات:

١. الاستثمار في البنية التحتية الرقمية: توصي الدراسة بزيادة الاستثمار في تطوير البنية التحتية التكنولوجية المحلية لتحسين أداء الحكومة المحلية ومواكبة التحولات الرقمية العالمية.
٢. تعزيز الابتكار في الحكومة المحلية: من الضروري تبني ثقافة الابتكار داخل الهيئات الحكومية لتطوير حلول جديدة ومستدامة لتحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة.
٣. تدريب الموظفين على التكنولوجيا الحديثة: توصي الدراسة بتنظيم دورات تدريبية مكثفة للعاملين في الهيئات الحكومية المحلية، وذلك لضمان استخدام التكنولوجيا بشكل فعال وتحقيق أقصى استفادة من التحول الرقمي.
٤. توسيع نطاق التحول الرقمي ليشمل جميع القطاعات: يجب أن يشمل التحول الرقمي جميع المجالات الحكومية، لضمان التكامل والشمولية في تحسين الأداء الحكومي المحلي.
٥. تحسين آليات تقييم الأداء: توصي الدراسة بإنشاء أنظمة تقييم دورية تعتمد على التكنولوجيا لقياس تأثير التحول الرقمي على الأداء وتحسين العمليات الإدارية.

الهوامش:

- (١) إبراهيم، د. إسلام جمال صابر. (٢٠٢٣). التحول الرقمي بجمهورية مصر العربية: دراسة تحليلية لمنصة مصر الرقمية. كلية الآداب، جامعة بني سويف، ص ٦
- (٢) إبراهيم، د. إسلام جمال صابر. (٢٠٢٣). التحول الرقمي بجمهورية مصر العربية: دراسة تحليلية لمنصة مصر الرقمية. المرجع السابق ص ٧
- (٣) وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (٢٠٢١) مصر ضمن أسرع ١٠ دول نمواً في الشمول الرقمي عام ٢٠٢٠، المجلة المصرية للمعلومات (كيبونت)، ع (٢٦)، أكتوبر، ص ٢٣
- (٤) هيئة الحكومة الرقمية، قياس التحول الرقمي، الموقع الرسمي لهيئة الحكومة الرقمية السعودية، متاح على:

تاريخ الزيارة ٢٠٢٤/٩/١٥. <https://etransformation.gov.sa/About/FAQ>

- (٥) البلوشية، نوال بنت علي والحراصي، نبهان بن حارث والعوفي، علي بن سيف (٢٠٢٠) واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية، مجلة دراسات المعامات والتكنولوجيا، ع(١)، ص ١٢
- (٦) لسلاي، جميلة، وبوشي، يوسف (٢٠١٩) التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، ج ١٠، ع(٢)، سبتمبر، ص ٤٥
- (٧) إبراهيم، د. إسلام جمال صابر. (٢٠٢٣). التحول الرقمي بجمهورية مصر العربية: دراسة تحليلية لمنصة مصر الرقمية. المرجع السابق ص ٨
- (٨) قشطي، نبيله عبد الفتاح. (٢٠١٧)، التكنولوجيا ولظُر الإدارة والحكر في الدولة، بحث مقدم للمؤتمر العلمي لكلية الحقوق، جامعة عين شمس. تحت عنوان القوانين والتكنولوجيا، ص ٦
- (٩) قشطي، نبيله عبد الفتاح. (٢٠١٧)، التكنولوجيا ونظام الإدارة والحكم في الدولة، المرجع السابق، ص ٧
- (١٠) إدريس ثابت عبد الرحمن. (٢٠٠٥). الإدارة الإلكترونية، الأسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ١٦١
- (١١) علاء عبد الزاق السالسي وخالد إبراهيم السليطي. (٢٠٠٨)، الإدارة الإلكترونية. عمان: دار وائل، ص ١
- (١٢) علي شريف. (١٩٩٧)، الإدارة المعاصرة. الأسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع. (الطبعة الثانية)، ص ١٧
- (١٣) مجلس الشعب السوري، <http://www.parliament.gov.sy/SD08/msf/1432224557.pdf>
- (١٤) الربيعي، م. فراس عبد الجبار عبد الله. (٢٠١٢). قياس كفاءة الأداء الحكومي في العالم العربي بالاعتماد على التحليل الكمي. مجلة ديالى، ٢٠(٢٥)، ص ١٢
- (١٥) عثمان محمد غنيم (٢٠٠٩)، مقدمة في التخطيط التنموي الإقليمي، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ص ٤٠-٤١.
- (١٦) الريماوي، حسن (١٩٩٨) مقدمة في الجغرافية السياسية، عمان، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، ص ١٠٥.
- (١٧) زايري بلقاسم (٢٠٠٨) إدارة الحكم ومحاربة الفساد شرطاً للتنمية المستدامة في الوطن العربي، مجلة المستقبل العربي، العدد ٢٥٨، كانون الأول، ص ٥٠.
- (١٨) الربيعي، م. فراس عبد الجبار عبد الله. (٢٠١٢). المرجع السابق، ص ١٤
- (١٩) قواسمي، سوزان عوني عبد الله. (٢٠١٥). أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين: دراسة حالة البنك التجاري الأردني (رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال)، ص ١٦
- (٢٠) العجري، د. دينا فاروق، شكر، أ. د ليلي حسام الدين، وسيد، أمنية حمدي. (٢٠٢٤)، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بإدارة المواهب: بالتطبيق على الهيئة العامة للأرصاد الجوية المصرية. المجلة العربية للإدارة، ٤٤(١)، فبراير، ص ١٠٨
- (٢١) قواسمي، سوزان عوني عبد الله. (٢٠١٥). أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين: دراسة حالة البنك التجاري الأردني، المرجع السابق، ص ١٧



- (^{٢٢}) عمارية. عبد الحكيم، سبتي. رشيدة (٢٠٢١) تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآليات تحسين الخدمة العمومية في الإدارة المحلية- البلدية نموذجاً، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، مج ١١، ع ٢، ص ١٨٩.
- (^{٢٣}) عيسى، محمود محمد عبد الغني (٢٠٢٣)، دور التكنولوجيا في منع الفساد ومكافحته في الإدارة المحلية، مجلة روح القوانين، كلية الحقوق جامعة طنطا، عدد خاص، المؤتمر العالمي الدولي الثامن، التكنولوجيا والقانون، مج ١٠٢، عدد ٣٥، ص ١٦٨١.
- (^{٢٤}) شديد، مصطفى علي. (٢٠٢١)، تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.
- (^{٢٥}) السواط، طلق عوض الله، والحري، ياسر ساير. (٢٠٢٢)، أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي: حالة دراسية لهيئة أعضاء التدريس بجامعة الملك عبد العزيز. المجلة العربية للنشر العلمي، العدد ٤٣.
- (^{٢٦}) أبوسالم، دارين عبدالله. (٢٠٢٣)، أبعاد التحول الرقمي وأثره على التطوير الوظيفي: تقييم الدور الوسيط للبنية التحتية التكنولوجية في الإدارة العامة للتعليم بمدينة تبوك. المجلة العلمية لنشر البحوث.
- (^{٢٧}) إبراهيم، د. إسلام جمال صابر. (٢٠٢٣). التحول الرقمي بجمهورية مصر العربية: دراسة تحليلية لمنصة مصر الرقمية.
- (^{٢٨}) كامل، م. ع. (٢٠٢٤). توسيط براءة تكنولوجيا المعلومات في العلاقة بين قدرات البنية التحتية السحابية والرشاقة التنظيمية: بالتطبيق على شركات تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات. المجلة العربية للإدارة، ٤٤ (١)، جمهورية مصر العربية، كلية التجارة، جامعة بنها.
- (^{٢٩}) عدنان، أ. (٢٠٢١). الابتكار والتطوير التكنولوجي في البنوك الجزائرية، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية جامعة معسكر، الجزائر .
- (^{٣٠}) قريشي، د.، وبياضي، أ. صفاء. (٢٠١٧)، الابتكار التكنولوجي في المؤسسات: أنواعه، مصادره، والعوامل المؤثرة فيه. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي ٣٤ (٠١). جامعة بسكرة وجامعة زيان عاشور بالجلفة.
- (^{٣١}) عيسوي، عصام أحمد. (٢٠٢١). وثائق المعاملات والخدمات الإلكترونية الحكومية على بوابة الحكومة المصرية: دراسة استكشافية. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، تونس.

المراجع:

- (١) إبراهيم، إسلام جمال صابر. (٢٠٢٣). التحول الرقمي بجمهورية مصر العربية: دراسة تحليلية لمنصة مصر الرقمية.
- (٢) أبو سالم، دارين عبدالله. (٢٠٢٣)، أبعاد التحول الرقمي وأثره على التطوير الوظيفي: تقييم الدور الوسيط للبنية التحتية التكنولوجية في الإدارة العامة للتعليم بمدينة تبوك. المجلة العلمية لنشر البحوث.
- (٣) إدريس ثابت عبد الرحمن. (٢٠٠٥). الإدارة الإلكترونية، الأسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- (٤) البلوشية، نوال بنت علي والحرصي، نبهان بن حارث والعوفي، علي بن سيف (٢٠٢٠) واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية، مجلة دارسات المعلومات والتكنولوجيا، ع(١).

- ٥) جزر، ولاء حسين محمد، وقرني، أسامة محمود. (٢٠٢٣). تصور مقترح لتفعيل دور الحكومة المحلية في تطوير الأداء الإداري لمدن التعلم في مصر في ضوء تجربة جمهورية الصين الشعبية. مجلة كلية التربية، جامعة بني سويف.
- ٦) الربيعي، م. فراس عبد الجبار عبد الله. (٢٠١٢). قياس كفاءة الأداء الحكومي في العالم العربي بالاعتماد على التحليل الكمي. مجلة ديالى، ٢٠ (٢٥).
- ٧) الريماوي، حسن (١٩٩٨) مقدمة في الجغرافية السياسية، عمان، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، ص ١٠٥.
- ٨) زايري بلقاسم (٢٠٠٨) إدارة الحكم ومحاربة الفساد شرطا للتنمية المستدامة في الوطن العربي، مجلة المستقبل العربي، العدد ٢٥٨، كانون الأول، ص ٥٠.
- ٩) السلاوي، جميلة، وبوشي، يوسف (٢٠١٩) التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، ج ١٠، ع (٢)، سبتمبر .
- ١٠) السواط، طلق عوض الله، والحري، ياسر ساير. (٢٠٢٢)، أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي: حالة دراسية لهيئة أعضاء التدريس بجامعة الملك عبد العزيز. المجلة العربية للنشر العلمي. العدد ٤٣. أبوسالم، دارين عبدالله. (٢٠٢٣)، أبعاد التحول الرقمي وأثره على التطوير الوظيفي: تقييم الدور الوسيط للبنية التحتية التكنولوجية في الإدارة العامة للتعليم بمدينة تبوك. المجلة العلمية لنشر البحوث.
- ١١) شديد، مصطفى علي. (٢٠٢١)، تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.
- ١٢) عثمان محمد غنيم (٢٠٠٩)، مقدمة في التخطيط التنموي الإقليمي، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ص ٤٠-٤١.
- ١٣) العجري، د. دينا فاروق، شكر، أ. د ليلي حسام الدين، وسيد، أمنية حمدي. (٢٠٢٤)، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بإدارة المواهب: بالتطبيق على الهيئة العامة للأرصاء الجوية المصرية. المجلة العربية للإدارة، ٤٤ (١)، فبراير.
- ١٤) عدنان، ابراهيم (٢٠٢١). الابتكار والتطوير التكنولوجي في البنوك الجزائرية، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية جامعة معسكر، الجزائر.
- ١٥) علاء عبد الزاق السالمي وخالد إبراهيم السليطي. (٢٠٠٨)، الإدارة الإلكترونية. عمان: دار وائل.
- ١٦) علي شريف. (١٩٩٧)، الإدارة المعاصرة. الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع. (الطبعة الثانية).
- ١٧) عمارية. عبد الحكيم، سبتي. رشيدة (٢٠٢١) تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآليات تحسين الخدمة العمومية في الإدارة المحلية-البلدية نموذجا، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، مج ١١، ع ٢٤، ص ١٨٩.
- ١٨) عيسوي، عصام أحمد. (٢٠٢١). وثائق المعاملات والخدمات الإلكترونية الحكومية على بوابة الحكومة المصرية: دراسة استكشافية. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، تونس.



- ١٩) عيسى، محمود محمد عبد الغني (٢٠٢٣)، دور التكنولوجيا في منع الفساد ومكافحته في الإدارة المحلية، مجلة روح القوانين، كلية الحقوق جامعة طنطا، عدد خاص، المؤتمر العالمي الدولي الثامن، التكنولوجيا والقانون، مج ١٠٢، عدد ٣٥، ص ١٦٨١
- ٢٠) قرشي، د.، وبياضي، أ. صفاء. (٢٠١٧)، الابتكار التكنولوجي في المؤسسات: أنواعه، مصادره، والعوامل المؤثرة فيه. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي ٣٤ (٠١). جامعة بسكرة وجامعة زيان عاشور بالجلفة.
- ٢١) قشطي، نبيله عبد الفتاح. (٢٠١٧)، التكنولوجيا ونظام الإدارة والحكم في الدولة، بحث مقدم للمؤتمر العلمي لكلية الحقوق، جامعة عين شمس. تحت عنوان القوانين والتكنولوجيا.
- ٢٢) قواسمي، سوزان عوني عبد الله. (٢٠١٥)، أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين: دراسة حالة البنك التجاري الأردني (رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال).
- ٢٣) كامل، عبد الله (٢٠٢٤). توسط براءة تكنولوجيا المعلومات في العلاقة بين قدرات البنية التحتية السحابية والرقمية: بالتطبيق على شركات تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات. المجلة العربية للإدارة، ٤٤ (١)، جمهورية مصر العربية، كلية التجارة، جامعة بنها.
- ٢٤) مجلس الشعب السوري <http://www.parliament.gov.sy/SD08/msf/1432224557.pdf>
- ٢٥) هيئة الحكومة الرقمية، قياس التحول الرقمي، الموقع الرسمي لهيئة الحكومة الرقمية السعودية، متاح على: <https://etransformation.gov.sa/About/FAQ> تاريخ الزيارة ١٥/٩/٢٠٢٤.
- ٢٦) وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (٢٠٢١) مصر ضمن أسرع ١٠ دول نموا في الشمول الرقمي عام ٢٠٢٠، المجلة المصرية للمعلومات (كبيونت)، ع (٢٦)، أكتوبر.