

العلاقة بين الأتمتة والتحول الرقمي في كفاءة المؤسسة دراسة ميدانية في وزارة التجارة/ دائرة التخطيط والمتابعة/ فرع واسط

أ. د. سعد علي حمود

كلية الإسراء الجامعة

ستار جبار عباس

وكيل وزارة التجارة للشؤون الإدارية

تسعى هذه الدراسة إلى تطبيق نظام أتمتة البطاقة التموينية لقياس رضا المواطنين عن طريق تبسيط الإجراءات للمعاملات، ولغرض إيصال الحصة التموينية إلى مستحقيها، تتم الأتمتة والتحول الرقمي لنظام توزيع الحصص التموينية والبطاقة التموينية عن طريق تحويله من نظام وركبي تقليدي إلى نظام إلكتروني ذكي، ويتضمن ذلك تطوير موقع إلكتروني وتطبيق الهاتف المحمول للمواطنين، فضلاً عن مركز بيانات شامل ولوحات تحكم متخصصة لموظفي وزارة التجارة، كما وقد تشمل تقديم التدريب اللازم للموظفين، والدعم الفني، وخدمة المواطنين على مدار الساعة، وخدمة الرد الآلي السريع، ومن خلال الأتمتة، يتمكن المواطنون من إتمام الإجراءات التموينية جميعاً من دون الحاجة إلى زيارة المؤسسات الحكومية أو الوقوف في طوابير طويلة، وبدلاً من التعامل الورقي والتنقل بين المكاتب، يتيح النظام الإلكتروني تقديم الطلبات، وتحميل الوثائق بسهولة عبر الإنترنت ومن أي مكان، سواء أكان من المنزل أم من مكان العمل، وهذا التحول لا يسهم فقط في تحسين تجربة المستخدم، بل يعزز أيضاً كفاءة الخدمات المقدمة، ويساعد في تحقيق أهداف التنمية الرقمية.

الكلمات المفتاحية: الأتمتة، التحول الرقمي، تبسيط الإجراءات، رضا المواطنين.

The Relation between Automation and Digital Transformation in the Institution

Efficiency: Field Study in Ministry of Trade: Department of Planning and

Follow up- Wasit Office

Sattar Jabbar Abbas

Ministry of Trade's Undersecretary for
Administrative Affairs

Prof. Dr. Saad Ali Humood

Al-Esraa University College

This study seeks to implement the ration card automation system to measure citizens' satisfaction by simplifying procedures for citizens' transactions and for the purpose of delivering the ration share to those entitled to it, as automation and digital transformation of the ration and ration card distribution system are carried out by converting it from a traditional paper system to a smart electronic system. This includes developing a website and a mobile application for citizens, in addition to a comprehensive data center and specialized control panels for employees of the Ministry of Commerce. It also includes providing the necessary training for employees, technical support, citizen service around the clock, and a quick automated response service. Through automation, citizens can complete all ration procedures without the need to visit government institutions or stand in long queues. Instead of dealing with paper and moving among offices, the electronic system allows submitting applications and uploading

documents easily online and from anywhere, whether from home or workplace. This transformation not only contributes to improving the user experience, but also enhances the efficiency of the services provided and helps achieve digital development goals.

Keywords: Automation, Digital transformation, Simplification of procedures, Citizens satisfaction.

القبول

2025/8/28

الرجاء

2025/8/21

الاستلام

2025/8/16

المقدمة

في عصرنا الحالي، تشهد العديد من المجالات تغييرات جذرية بفضل الابتكارات التكنولوجية المتسارعة، ويعد كل من الأتمتة والتحول الرقمي من أبرز هذه التغييرات، التي تتوافق مع تطور الأدوات والأنظمة الرقمية في مختلف الصناعات.

فتعد الأتمتة والتحول الرقمي يمثلان حجر الزاوية في تحسين الأداء الحكومي والخدمات العامة، من خلال تبسيط الإجراءات، وتحسين الكفاءة، يمكن تقليل التحديات التي يواجهها المواطنون في الحصول على الخدمات، كما إن التحول الرقمي يسهم في تحسين سرعة الخدمة وجودتها، مما يؤدي إلى زيادة رضا المواطنين، وتعزيز ثقتهم في المؤسسات الحكومية.

كما يمكن القول إن تبني الأتمتة والتحول الرقمي ليس فقط ضرورة لتحقيق الكفاءة، ولكن أيضاً خطوة حيوية نحو تعزيز العلاقة بين الحكومة والمواطنين، بما يخدم التقدم والتطور في المجتمعات الحديثة.

أولاً: إشكالية البحث

إن الأتمتة والتحول الرقمي هما أحد الأصول المهمة في المؤسسات الحديثة، التي يمكن من تطويرها للوصول إلى رضا المواطنين، وتبسيط الإجراءات، وتسريع الإنجاز لمعاملات المواطنين، فالأتمتة والتحول الرقمي لهما تأثير مهم وإيجابي على رضا المواطنين، كما إن تطبيق الأتمتة يؤدي إلى زيادة كبيرة في أداء العاملين بالمؤسسة، وعليه، يجب أن تكون الإدارات العليا للمؤسسات تلبية رغبات واحتياجات المواطنين في تبسيط وتسهيل وسرعة إنجاز المعاملات، ومن هنا ظهرت أهمية العلاقة بين الأتمتة والتحول الرقمي، وتبسيط الإجراءات من جهة، ورضا المواطنين من جهة أخرى، فضلاً عن جودة الأداء وسرعة الإنجاز من ناحية

أخرى، فيمكن للأتمتة والتحول الرقمي أن يكونا الدافع، ويعززان معنويات ثقة المواطنين ورضاهم عن طريق توفير أنظمة إلكترونية، وتطبيقات برمجية مدعومة بالدفع الإلكتروني تحول دون مراجعة المواطن إلى مؤسسات الدولة من أجل تحقيق أعلى مستوى في تقديم الخدمات. تكمن إشكالية البحث بوجود تحديات تواجه المؤسسة (دائرة التخطيط والمتابعة في وزارة التجارة) من خلال التغييرات التي تطرأ على العاملين، مما يستلزم تدريب العاملين من أجل رفع مستوى أدائهم، فكلما كانت الموارد البشرية في المؤسسة عناصر ذات أداء عالٍ مع وجود إدارة قادرة على بناء ثقافة التميز، والعمل على وتدريب العاملين للحصول على رأس مال بشري ذي خصائص متميزة.

ثانياً: أهمية البحث

يُعد الاهتمام بالأتمتة والتحول الرقمي مفتاح الإدارة الاستراتيجية في أي مؤسسة تسعى للنمو والتطور وتعزيز وجودها، وينصب الاهتمام على تطوير المورد البشري من تدريب ودعم القدرات الفنية والإدارية، لذلك، فإن المؤسسة الناشطة في مجال التنمية تضع أمامها هدفاً استراتيجياً يتمثل بتطوير الموارد البشرية.

لقد تم اختيار فرع تموين واسط في دائرة التخطيط والمتابعة لوزارة التجارة بوصفه مجالاً لإجراء الجانب الميداني للبحث، ومن خلاله يمكن تلخيص أهمية البحث، بما يأتي:

1. تقلل من فرص التلاعب والتزوير، مما يجعلها أكثر شفافية، وتقلل من فرص الفساد المتاحة والمتوقعة.
2. يصبح تحديث البيانات ومتابعة الحالات أسهل وأسرع بكثير في تطبيق النظام الإلكتروني.
3. يمكن للمستخدمين الوصول إلى بياناتهم والتحقق من حالتهم بسهولة عبر الإنترنت أو الهاتف المحمول.
4. يمكن حماية البيانات الإلكترونية بشكل أفضل من البيانات الورقية، مما يقلل من فرص السرقة والتلاعب.
5. يقلل النظام الإلكتروني من الإهدار الناتج عن فقد البطاقات أو تدميرها أو الأخطاء في التوزيع، إذ يتم الاستغناء عن البطاقات الورقية القديمة.

6. يمكن للمواطنين مراقبة ومتابعة النظام، مما يزيد من الثقة في الحكومة والمؤسسات المعنية.

ثالثاً: أهداف البحث

يتمثل الهدف الرئيس لهذا البحث في توضيح الأتمتة والتحول الرقمي بالوصول إلى رضا المواطنين، ودورها في التأثير على أداء دائرة التخطيط والمتابعة، والتعرف إلى دورها في تطوير القدرات الإبداعية للعاملين، ومن ثم محاولة تفسير علاقة الارتباط بين الأتمتة والتحول الرقمي بأبعادها المختلفة وبين رضا المواطنين، وتبسيط الإجراءات لتنفيذ المعاملات للمواطنين، وينبثق عن الهدف الرئيس بعض الأهداف الفرعية الآتية:

1. التعرف إلى طبيعة الأتمتة والتحول الرقمي في دائرة التخطيط والمتابعة لمحافظة واسط.
2. التعرف على درجة الاهتمام بالأتمتة والتحول الرقمي في دائرة التخطيط والمتابعة لمحافظة واسط.
3. التعرف على العوامل المؤثرة في رضا المواطنين.
4. الكشف عن ارتباط الأتمتة والتحول الرقمي في تبسيط الإجراءات.

رابعاً: تساؤلات البحث

- يتمثل التساؤل الرئيس للبحث بتحديد ما هو دور الأتمتة والتحول الرقمي في تبسيط الإجراءات وزيادة رضا المواطنين؟ وقد انبثقت عنه التساؤلات الفرعية الآتية:
1. ما متطلبات الأتمتة والتحول الرقمي في دائرة التخطيط والمتابعة؟
 2. ما مؤشرات تحقيق رضا المواطنين على دائرة التخطيط والمتابعة؟
 3. ما العلاقة الرابطة بين الأتمتة والتحول الرقمي وزيادة رضا المواطنين في دائرة التخطيط والمتابعة؟
 4. ما العلاقة الرابطة بين الأتمتة والتحول الرقمي وتبسيط الإجراءات في دائرة التخطيط والمتابعة؟

خامساً: فرضيات البحث

تمثلت الفرضية الرئيسية للبحث بوجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة معنوية بين الأتمتة والتحول الرقمي وتبسيط الإجراءات من جهة وزيادة رضا المواطنين من جهة أخرى، وقد انبثقت عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

1. توجد علاقة ارتباط بين بعد تحسين الكفاءة وزيادة رضا المواطنين.
2. توجد علاقة ارتباط بين بعد تقليل الأخطاء البشرية وزيادة رضا المواطنين.
3. توجد علاقة ارتباط بين تسريع العمليات وتبسيط الإجراءات.

سادساً: منهج البحث

اعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك من خلال وصف الأتمتة والتحول الرقمي، ورضا المواطنين، وتبسيط الإجراءات، ورصد الدراسات التي كتبت عن هذين الموضوعين، للوصول إلى مدى علاقة الأتمتة والتحول الرقمي في تحسين رضا المواطنين، وتحديد المؤشرات الإيجابية والسلبية في رضا المواطنين، وأما بالنسبة للدراسة التطبيقية فقد بحثت في وزارة التجارة/ دائرة التخطيط والمتابعة في فرع تموين واسط. ولغرض إنجاز هذا البحث لكلا جانبيه النظري والتطبيقي، وذلك من خلال الحصول على البيانات المطلوبة، فقد تم الاعتماد على:

1. الجانب النظري: من خلال مجموعة من الكتب العربية فضلاً عن مجموعة من البحوث المنشورة في المجالات العلمية الرصينة.
2. الجانب التطبيقي: ويتم ذلك من خلال تحديد أهم نقاط الضعف والقوة عند دراسة بيئة دائرة التخطيط والمتابعة عن طريق المقابلات الشخصية مع الإدارات العليا وإدارات الأقسام والعاملين في وزارة التجارة/ فرع تموين واسط، فضلاً عن المقابلات الشخصية مع وكلاء المواد الغذائية والطحين والمواطنين.

سابعاً: حدود البحث

تتضمن حدود البحث ثلاثة حدود وهي:

1. الحدود المكانية: تمثلت الحدود المكانية لهذه الدراسة في الفرع التمويني بدائرة التخطيط والمتابعة في وزارة التجارة/ محافظة واسط.

2. **الحدود الزمانية:** تمثلت في المدة الزمنية في أثناء الدراسة، التي بدأت من اختيار عنوان البحث مروراً بالجانب النظري، وتزامناً مع مدة الزيارات الأولية لغرض تشخيص إشكالية البحث، فضلاً عن مدة جمع البيانات والمعلومات الأولية عن مجتمع البحث، ومدة توزيع الاستبانة واسترجاعها، فضلاً عن الإجراءات المتبعة في المقابلات الشخصية للحصول على البيانات الكمية، التي عبر عنها في المبحث الخاص بتشخيص الواقع العملي وامتداداً لمدة الدورة من 2024/9/18 ولغاية 2024/12/12.

3. **الحدود البشرية:** تمثل عينة من المواطنين التي أجابت عن أسئلة الاستبانة والمتمثلة بوكلاء المواد الغذائية، والطحين، والمواطنين المستفيدين من البطاقة التموينية في محافظة واسط، الذي بلغ عددهم (50) فرداً.

المبحث الأول: مدخل نظري في الأتمتة والتحول الرقمي أولاً: الأتمتة

تشير الأتمتة إلى استخدام الأنظمة التكنولوجية، مثل الروبوتات، والبرمجيات الذكية، وأدوات التحكم الآلي لأداء مهام محددة من دون تدخل بشري مستمر، ويهدف ذلك إلى تحسين الكفاءة، وتقليل الأخطاء البشرية، وتسريع العمليات، ويمكن تطبيق الأتمتة في العديد من الصناعات مثل التصنيع، والرعاية الصحية، والخدمات المالية، وحتى في حياتنا اليومية من خلال التطبيقات التكنولوجية، ومن الأمثلة على ذلك، ما يأتي⁽¹⁾:

1. في المصانع، يمكن للروبوتات القيام بمهام التجميع واللحام.
2. في مجال تكنولوجيا المعلومات، يمكن للبرمجيات إجراء عمليات صيانة أو تحديثات تلقائية.
3. في الأعمال اليومية، يمكن للأتمتة أن تشمل إرسال رسائل إلكترونية تلقائياً أو جدولة المواعيد.

ثانياً: التحول الرقمي

يشمل التحول الرقمي بتحول شامل في طريقة أداء الأعمال والخدمات باستخدام التكنولوجيا الرقمية، ويشمل تحديث الأنظمة القديمة، وتطبيق تقنيات جديدة، وإعادة تصميم

العمليات لتكون أكثر مرونة وسرعة باستخدام أدوات مثل الحوسبة السحابية، والبيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي، وغيرها من التقنيات الحديثة، كما يعدّ التحول الرقمي أداة أساسية لتحسين الخدمات العامة والخاصة، ويشمل تبسيط الإجراءات الإدارية، وتحسين تقديم الخدمات، وتقليل البيروقراطية⁽²⁾.

ثالثاً: العلاقة بين الأتمتة والتحول الرقمي

الأتمتة والتحول الرقمي غالباً ما يسيران جنباً إلى جنب، إذ إن الأتمتة تشكل جزءاً أساسياً من التحول الرقمي، وحينما تعتمد المؤسسات على التقنيات الحديثة لأتمتة العمليات؛ فإنها تكون في طريقها لتحقيق تحول رقمي شامل، وبالعكس، فإن التحول الرقمي يُمكن الأتمتة من أن تكون أكثر فاعلية، إذ توفر البيانات والتحليلات الرقمية، التي يمكن استخدامها لتحسين الأداء وتوجيه الأتمتة بطرائق أكثر دقة وفاعلية⁽³⁾.

رابعاً: أهمية الأتمتة والتحول الرقمي

وتتمثل الأهمية المرجوة من العمل بالأتمتة والتحول الرقمي بما يأتي:

1. يساعد التحول الرقمي في تحسين الأداء وتبسيط العمليات، بينما تسهم الأتمتة في تنفيذ المهام بشكل أسرع وأكثر دقة.
2. التخلص من الحاجة إلى تدخل بشري في المهام المتكررة، يمكن توفير الكثير من الموارد المالية.
3. يفتح التحول الرقمي أمام المؤسسات فرصاً جديدة للابتكار في المنتجات والخدمات.
4. تقديم خدمات أسرع وأكثر دقة، كما يمكن للمؤسسات تحسين تجربتهم للزبائن، وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.
5. الأتمتة والتحول الرقمي يمثلان محركين أساسيين للنمو والتطور في العالم الرقمي المعاصر، ويساعدان الشركات والمؤسسات على مواكبة التغيرات السريعة في السوق وتحقيق مزايا تنافسية قوية.

خامساً: أهمية الأتمتة والتحول الرقمي في تبسيط الإجراءات

يُعدّ تبسيط الإجراءات من الأهداف الرئيسية التي يسعى التحول الرقمي والأتمتة لتحقيقها، ولا سيما في القطاع العام، فعند تطبيق هذه التقنيات، يمكن للمؤسسات تبسيط العمليات الحكومية،

والحد من تعقيد الإجراءات، مما يسهم في جعل الخدمات أكثر سهولة ويسراً للمواطنين، ومن الأمتة على تبسيط الإجراءات ما يأتي:

1. إجراءات المعاملات الحكومية: من خلال استخدام الأنظمة الإلكترونية والأتمتة، يمكن للمواطنين إجراء المعاملات مثل دفع الضرائب، وتجديد الرخص، أو طلب الخدمات من دون الحاجة إلى زيارة المكاتب الحكومية، يساعد هذا في تقليل الوقت الذي يستغرقه إتمام المعاملات، وتقليل الازدحام في المؤسسات.

2. التحويل إلى الأنظمة الرقمية: من خلال التحول الرقمي، يتم استبدال الإجراءات اليدوية والورقية بأنظمة إلكترونية تتمتع بكفاءة عالية وسرعة في الإنجاز، ومثال على ذلك هو استخدام البوابات الإلكترونية أو التطبيقات الحكومية التي تتيح للمواطنين تقديم الطلبات، وتتبع حالتها بسهولة.

3. الرد الآلي والتفاعل الذكي: تساعد الأتمتة في استخدام الأنظمة الذكية مثل الدردشة الآلية (Chatbots) للرد على استفسارات المواطنين بشكل سريع وعلى مدار الساعة، مما يسهم في تقليل الضغط على الموظفين، وتوفير وقت المواطن.

سادساً: أهمية الأتمتة والتحول الرقمي في زيادة رضا المواطنين

من أهم النتائج التي يتم تحقيقها من خلال الأتمتة والتحول الرقمي هو زيادة رضا المواطنين، وذلك لأن هذه التقنيات تسهم في تقديم خدمات أكثر فاعلية وراحة لهم ووفق الآتي:

1. تحسين سرعة وجودة الخدمة: مع الأتمتة والتحول الرقمي، تصبح المعاملات أسرع وأقل عرضة للأخطاء البشرية، وهذا ينعكس إيجاباً على تجربة المواطنين الذين لا يضطرون للانتظار لفترات طويلة.

2. سهولة الوصول إلى الخدمات: مع توفر الخدمات الإلكترونية، يمكن للمواطنين الحصول على الخدمات في أي وقت ومن أي مكان، من دون الحاجة للذهاب إلى المؤسسات الحكومية أو الانتظار في طوابير، وهذا يسهم في تحسين مستوى الراحة والسهولة في التعامل مع الجهات الحكومية.

3. تقليل البيروقراطية: تسهم الأنظمة الرقمية في تقليل الإجراءات البيروقراطية المعقدة التي قد تعيق المواطنين من الحصول على الخدمات، ومن خلال الأتمتة والتحول

الرقمي، يتم تقليل الحاجة للتفاعل البشري في الخطوات الروتينية، مما يؤدي إلى تسريع العملية.

4. تعزيز الشفافية: توفر الأنظمة الرقمية سجلات دقيقة وواضحة للمعاملات، مما يعزز الشفافية، ويقلل من فرص الفساد أو الأخطاء غير المقصودة، وهذا يعزز الثقة بين المواطنين والجهات الحكومية⁽⁴⁾.

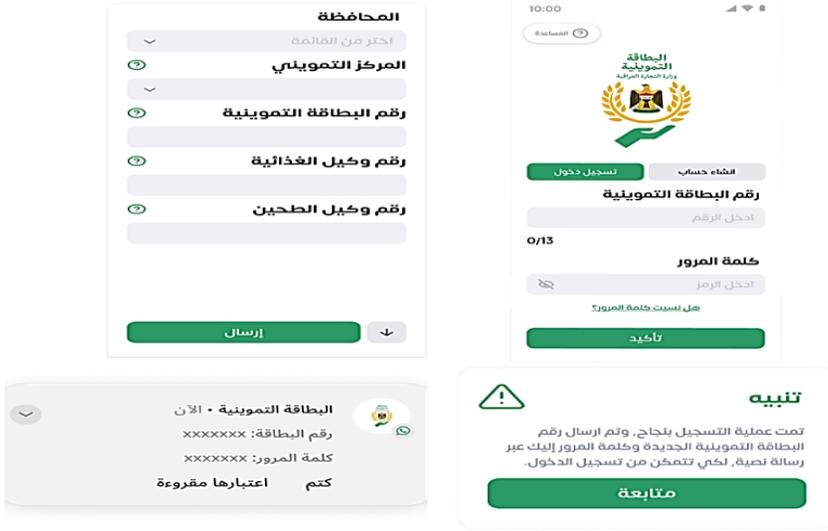
المبحث الثاني: دراسة تطبيقية في تطبيق الهاتف المحمول للمواطنين

يتمثل الهدف من تنفيذ المشروع هو إنشاء تطبيق ذكي لأجهزة الهاتف المحمول (IOS, Android) أو يتمكن المواطن من خلاله بالتسجيل، وتحديث بياناته، والقيام بعمليات البطاقة التموينية من (حذف، وتعديل، وشطر... إلخ)، وكذلك مراقبة الحصة التموينية، ومعرفة عدد مفرداتها، ومواعيد استلامها، والعديد من الخصائص الأخرى.

أولاً: عملية تسجيل الدخول

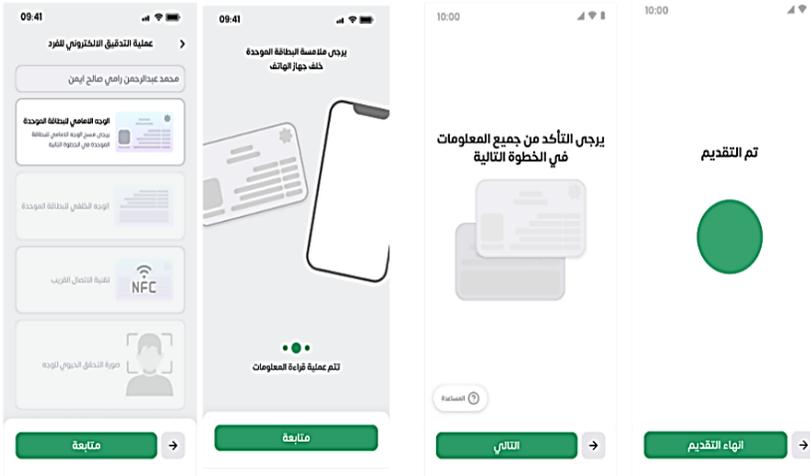
1. إنشاء حساب عن طريق اختيار المحافظة، ومعلومات البطاقة الورقية القديمة، ورقم الهاتف، إذ سيصل رقم البطاقة الجديد والرمز السري عبر رسالة نصية للمواطن ليتمكن من خلالها من تسجيل الدخول للتطبيق.

2. يتمكن المواطن من تسجيل الدخول عن طريق رقم البطاقة التموينية الجديد وكلمة المرور الذين تم إرسالهم مسبقاً في أثناء عملية إنشاء الحساب، ومن ثم رفع صورة البطاقة الورقية القديمة إن وجدت، وإدخال معلومات أفراد الأسرة جميعاً، والقيام بعملية التدقيق الإلكتروني عن طريق خاصية الصورة الحية البايومترية ومطابقتها مع البطاقة الموحدة لكل فرد وإكمال عملية التسجيل ووفقاً للشكل الآتي.



ثانياً: التدقيق الفوري

تم اعتماد ميزة جديدة للتدقيق من خلال التعرف على الوجه بيومترياً، ومطابقته مع الهوية الوطنية الموحدة للمواطن، إذ يقوم المواطن بالتقاط صورة حية لوجهه، ومن ثم رفع وجهي البطاقة الموحدة له، ومطابقتها لإكمال عملية التدقيق، ونتيح هذه الخاصية موثوقة عالية وعملية تدقيق أكثر دقة وفقاً للشكل في أدناه.



ثالثاً: التدقيق عن بعد

توفر هذه الخاصية إمكانية إكمال عملية التدقيق لأفراد الأسرة جميعاً، حتى في حال عدم تواجد أحد الأفراد في مكان التدقيق نفسه، إذ يمكن لرب الأسرة إنشاء رابط وإرساله إلى الشخص المعني، وسيقوم الشخص بدوره بتحميل التطبيق والضغط على الرابط، وإدخال الرمز السري، ليتمكن من إكمال التدقيق عن بعد، وسيتم رفض التدقيق في حال عدم مطابقة اسم الفرد الذي تم اختياره مع اسم الفرد المعني، أو تواجد الفرد في موقع العائلة الحالي نفسه، إذ يقوم التطبيق بالتأكد من موقع الشخص، ويمكن الجوع إلى الشكل في أدناه للاطلاع والتوضيح.

مشاركة رابط التدقيق

تم إنشاء رابط للفرد

محمد عبدالرحمن زاهي صالح ايمن

رمز التأكد

9 1 4 3

*يرجى مشاركة رمز التأكد مع الفرد الذي سيتم التدقيق معه، حيث لا يمكن اتمام العملية بخلاف ذلك.

ⓘ في حال كان الاسم المبين اعلاه لا يطابق اسم الفرد الذي سوف يتم ارسال الرابط له سيتم رفض التدقيق.

سيتم التأكد من موقع الفرد المرسل له الرابط، في حال تواجد الفرد في نفس موقع العائلة الحالي سوف يتم رفض التدقيق.

الرابط فعال لـ 15 دقيقة من وقت انشاءه.

العودة
مشاركة

10:00

المساعدة

نافذة التدقيق عن بعد



المطابقة
التمويلية
وزارة التجارة العراقية

رمز التأكد

* يمكن الحصول على رمز التأكد من الشخص الذي شارك رابط التحقق معك

متابعة
الغاء

رابعاً: حجب الفرد

توفر هذه الخاصية إمكانية حجب فرد من البطاقة التموينية للأسرة في حال كان الشخص (متوفياً، مفقوداً، مسجوناً، مسافراً، أو غيرها) من خلال الضغط على اسم الفرد المعني، وتحديد

صلة القرابة، وسبب الحجب، مع الإشارة إلى إمكانية استعادة الفرد البطاقة التموينية لاحقاً عند عودته أو تواجده مرة أخرى.

خامساً: الابتعارات

يحيوي تطبيق المواطن على نظام الابتعارات، إذ سيتلقى المواطن إشعاراً في حال وصول الحصة التموينية الخاصة به مع مواعيد استلامها، وعدد مفرداتها، كما سيتلقى إشعاراً بتغيير حالة طلبه من المراجعة، وثم القبول أو الرفض عند قيامه بعملية حذف أو شطر أو إضافة فرد.

سادساً: الموقع الإلكتروني (صفحة الويب)

يحيوي الموقع الإلكتروني (صفحة الويب) على ما يلي:

1. دليل المستخدم لمعرفة طريقة إنشاء الحساب والتسجيل في تطبيق البطاقة التموينية الإلكترونية.
2. واجهة الدعم الفني للمواطنين والمتوفرة على مدار 7/24.
3. واجهات لآخر الأخبار.
4. رابط الموقع الإلكتروني: <https://ht.iq>



تحميل التطبيق

الأسئلة الشائعة

دليل الاستخدام

نبذة عنا

الرئيسية



ابدأ بمعاملتك الآن وبسهولة باستخدام هاتفك المحمول،
وقم بمتابعة حالة معاملتك مباشرة.

ابدأ بمعاملتك الآن

مرحباً بك في مركز دعم البطاقة التموينية



سابعاً: الدعم الفني

تتوافر خدمة الدعم الفني لتقديم المساعدة والدعم اللازمين في أي وقت وعلى مدار 24 ساعة، لضمان تلبية احتياجات ومتطلبات المواطنين المتعلقة بالبطاقة التموينية، كما تهدف هذه الوسيلة إلى تسهيل التواصل وتلقي الاستفسارات بسرعة وكفاءة مما يوفر للمواطنين تجربة سلسلة ومرضية، وتوفر هذه الخدمة المساعدة بخصوص الحالات الآتية:

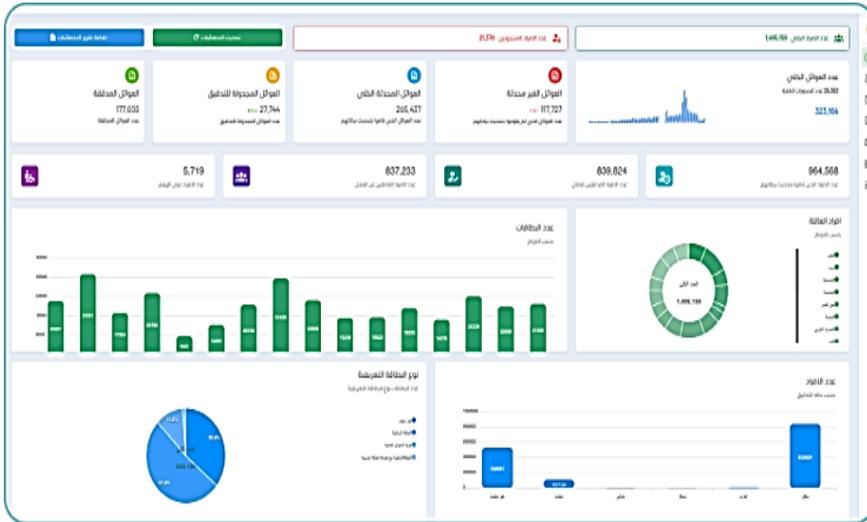
1. دعم فني للتطبيقات: تقديم مساعدة فيما يتعلق بتنزيل وتثبيت التطبيقات، وحل المشكلات التقنية التي يمكن أن تظهر في أثناء استخدام التطبيقات.
 2. توجيه المستخدمين: شرح كيفية استخدام التطبيقات، وتقديم دليل مستخدم شامل، وتوجيه المواطنين في كيفية إجراء المعاملات المختلفة داخل التطبيق.
 3. المساعدة في حالة الطوارئ: توفير دعم فني فوري في حالات الطوارئ أو المشكلات الحيوية.
 4. توفير معلومات بشأن الخدمات: شرح الخدمات المتاحة من خلال التطبيق، وتوفير معلومات عن أوقات العمل والإجراءات.
 5. تجاوز العقبات التقنية: مساعدة المستخدمين في تجاوز المشكلات التقنية، التي قد تواجههم في أثناء استخدام التطبيقات.
 6. تلقي ملاحظات المستخدمين: إنشاء آليات لتلقي ملاحظات المستخدمين عن تجربتهم مع التطبيقات، والتحسين المستمر.
- والشكل في أدناه يوضح الخطوات المذكورة آنفاً بشكل جلي.



ثامناً: لوحة التحكم

تحتوي لوحة التحكم على ما يلي:

1. مجموعة من الأدوار، وتقسم على حسب الوحدات الموجودة في دائرة التخطيط والمتابعة (كوحدة حجب، ووحدة الإضافة ... إلخ).
 2. مجموعة واسعة من الإحصاءات مثل أعداد العائلات الكلي، وعدد الأفراد الكلي، وإحصائيات بأنواع وأعداد الطلبات، كطلبات الشطر، والحذف، والإضافة ... إلخ.
 3. واجهة خاصة لطلبات المواطنين ليتسنى لموظفي الوزارة مراجعة الطلبات كافة، والموافقة عليها أو رفضها.
 4. إمكانية سحب تقارير يومية بأعداد العائلات والتغييرات التي تحدث عليهم.
 5. توافر حسابات لموظفي الوزارة على حسب الدور الخاص بهم.
- والشكل في أدناه يوضح الخطوات المذكورة آنفاً بشكل جلي.



المبحث الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية (تتخيص وتحليل وتقييم)

أولاً: مجتمع وحجم عينة البحث

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وخلال الدراسة تم وصف وتقييم الأتمتة والنحو الرقمي، ودوره في تحقيق رضا المواطنين، ومن ثم إجراء المقارنة والتفسير والتقييم على أمل الوصول إلى تعميمات ذات مغزى تزيد من توازن المعرفة بشأن الموضوع، جاء ذلك في سياق دراسة ميدانية للفرع التموييني لمحافظة واسط في دائرة التخطيط والمتابعة من خلال استخدام الاستبيان، الذي كان بمثابة أداة البحث الأولية، وقد تم توزيعه على المواطنين في محافظة واسط بعدد (50) فرداً كعينة، ومن ثم جمع المعلومات الميدانية، وبعد ذلك تم تحليله للوصول إلى المؤشرات المهمة التي تدعم موضوع البحث⁽⁵⁾.

ثانياً: خصائص عينة البحث

1. يوضح الجدول (1) أن ما نسبته (62%) من عينة الدراسة للإناث، وأن (19%) من عينة الدراسة للذكور، وهذا يؤكد أن نسبة الإناث للمواطنين أعلى من الذكور في تقبل التعامل مع التكنولوجيا الحديثة، وأن نسبة المشاركة للإناث في هذا الاستبيان أعلى من نسبة الذكور.

الجدول (1) توزيع المشاركين من العينة حسب الجنس.

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
أنثى	31	62
ذكر	19	38
مجموع العينة الكلي	50	100

2. يبين الجدول (2) بوضوح أن (1%) من أفراد عينة الدراسة حاصلون على دبلوم عالٍ، و (32%) من أفراد عينة الدراسة حاصلون على شهادة البكالوريوس، و (8%) من أفراد عينة الدراسة حاصلون على شهادات دراسات عليا، و (59%) من أفراد عينة الدراسة حاصلون على شهادات دون درجة بكالوريوس⁽⁶⁾.

الجدول (2) توزيع المشاركين من العينة بحسب مستوى تحصيلهم العلمي.

التحصيل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
دون البكالوريوس	29	59
البكالوريوس	16	32
الدبلوم العالي	1	1
المؤهلات العليا	4	8
مجموع العينة الكلي	50	100

3. توزيع المشاركين من العينة حسب العمر: يبين الجدول (3) بوضوح أن 46% من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين (20-30) سنة، و (38%) من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين (31-45) سنة، و (8%) من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم أكثر من (45) سنة.

جدول (3) توزيع المشاركين من العينة حسب العمر.

العمر	العدد	النسبة المئوية %
من 20-30 سنة	23	46
من 31-45 سنة	19	38
أكثر من 45	8	16
مجموع العينة الكلي	50	100

ثالثاً: أداة البحث: يتم استخدام استبانة كأداة للبحث، وعلى النحو الآتي:

1. تجميع استبيان يستخدم في عملية جمع البيانات والمعلومات.
2. تزويد المشرف بالاستبيان، وبيان رأيه بشأن مدى ملاءمة الطريقة لجمع البيانات.
3. إرسال المسح إلى أفراد عينة المجتمع من أجل جمع المعلومات المطلوبة للتحقيق من تاريخ 5-12-2023 حتى 11-12-2024.
4. المكونات الأساسية لاستبيان البحث هي كما يلي:
أ. يتعلق الجزء الأول من الاستبيان بالمعلومات الشخصية للمشاركين، ويتضمن أسئلة عن العمر، والجنس، ومستوى التعليم.

ب. الجزء الثاني يدور عن العديد من مجالات البحث، ويحوي الاستبيان على إجمالي 17 سؤالاً مقسمة على ثلاثة محاور رئيسة، المحور الأول يقدم القضايا المرتبطة بتحسين الكفاءة، وزيادة رضا المواطنين، ويتكون من 5 أسئلة، بينما يحوي المحور الثاني على أسئلة تتعلق بتقليل الأخطاء البشرية، وزيادة رضا المواطنين، ومقسمة على 3 أسئلة، وأما المحور الثالث والأخير فتتعلق بتسريع العمليات، وتبسيط الإجراءات، ويتكون من 9 أسئلة.

رابعاً: صدق وثبات الاستبيان

فيما يلي ملخص لعملية التوحيد القياسي التي تم إجراؤها على أقسام الاستبيان الفردية من أجل ضمان صحة واتساق أقسامه في صدق البحث، إذ يشير صدق الاستبيان إلى أنه يقيس ما كان المقصود تقييمه من خلال أسئلة الاستبانة، وقد تأكد الباحث منه، كما استخدم طريقتين للتحقق من صحة الاستبيان، ويتم ذلك من خلال دقة التوافق الداخلي للاستبيان، إذ يشير الاتساق الداخلي إلى مدى توافق كل فقرة استبيان مع المجال الذي تنتمي إليه، من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من مجالات الاستبيان والنتيجة الإجمالية للمجال، وحدد الباحث الاتساق الداخلي للاستبيان للمحاور الثلاثة الآتية:

1. صحة الترابط الداخلي لل فقرات في تحسين الكفاءة وزيادة رضا المواطنين: يظهر معامل الارتباط بين كل من فقرات المجال الأول -تحسين الكفاءة وزيادة رضا المواطنين- والدرجة الإجمالية للمجال والتي يشار إليها من خلال الجدول (4)، إذ تشير البيانات إلى أن معاملات الارتباط الموضحة هي دالة عند مستوى $\alpha=0.05$ ، وبالتالي فإن الفقرات تعدّ قياساً لما كان من المفترض قياسه.

الجدول (4) صحة الترابط الداخلي لل فقرات في تحسين الكفاءة وزيادة رضا المواطنين.

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	مدى استجابة الدعم في الرد عن استفساراتكم	0.723	0.000
2	سرعة الرد عن استفساراتكم من الدعم الفني	0.663	0.000
3	سهولة التواصل والاتصال مع الدعم الفني	0.561	0.000
4	مدى تبسيط عملية التحديث	0.468	0.002
5	القدرة على استخدام النظام في بيئة الإنترنت ضعيفة	0.773	0.001

2. مدى صحة الترابط الداخلي لفقرات مجال تقليل الأخطاء البشرية، وزيادة رضا المواطنين، إذ يعرض الجدول (5) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال تقليل الأخطاء البشرية، وزيادة رضا المواطنين، ودرجة المجال الإجمالية، ومعاملات الارتباط هذه هي دوال إحصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ ، مما يشير إلى أن المجال يعدّ صحيحاً لما كان من المفترض قياسه.

3. صحة الترابط الداخلي للفقرات في مجال تسريع العمليات وتبسيط الإجراءات، إذ توضح معاملات الارتباط في الجدول (6) بين كل من تسريع العمليات، وتبسيط الإجراءات لفقرات المجال الثاني، والنتيجة الإجمالية للمجال، أن معاملات الارتباط هي وظائف إحصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ ؛ لذا فإن الفقرات هي تعدّ قياساً لما كان من المفترض قياسه(7).

الجدول (5) صحة الترابط الداخلي للفقرات في مجال تقليل الأخطاء البشرية وزيادة رضا المواطنين

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	مدى سرعة معالجة اقتراحاتكم وشكاويكم والاستجابة لها	0.723	0.000
2	القدرة على إنجاز معاملتك من دون مساعدة	0.568	0.001
3	مدى رضاك عن الخدمة المقدمة خلال الأربع وعشرين ساعة باليوم	0.562	0.000

الجدول (6) صحة الترابط الداخلي للفقرات في مجال تسريع العمليات وتبسيط الإجراءات.

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	مدى سهولة استخدام البرنامج	0.623	0.001
2	سهولة الإجراءات المتبعة في النظام البرمجي	0.563	0.000
3	قدرة النظام البرمجي على التعامل مع أنواع الهواتف الخلوية المختلفة	0.768	0.000
4	القدرة على التحديث للبيانات من دون الرجوع للمركز التمويني	0.623	0.001
5	قدرة النظام البرمجي على رفع الملفات	0.661	0.002
6	قدرة النظام على إرسال الرسائل إلى الهواتف الخلوية	0.768	0.000
7	سهولة النظام على التوافق للصورة بسرعة	0.573	0.001
8	توفر التطبيق في أبل ستور وجوجل بلي	0.734	0.000
9	مدى سهولة رفع المستمسكات	0.413	0.000

خامساً: اختبار فرضيات البحث

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين الأتمتة والتحول الرقمي، وتحقيق مدى زيادة رضا المواطنين، وتبسيط الإجراءات عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ وتتفرع منها الفرضيات الآتية:

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين تحسين الكفاءة، وزيادة رضا المواطنين عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ ، ويبين الجدول (7) قيمة الاحتمالية التي تساوي (0.00)، التي هي أقل من (0.05)، وهذا دليل على وجود علاقة ذات دلالة عند المستوى $(\alpha = 0.05)$ بين مدى توفر متطلبات تحسين الكفاءة الذي تملكه دائرة التخطيط والمتابعة في تحقيق زيادة رضا المواطنين.

2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ذات تأثير بين تحسين الكفاءة وزيادة رضا المواطنين عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ ، ويبين الجدول (7) قيمة الاحتمالية التي تساوي (0.00)، التي هي أقل من (0.05)، وهذا دليل على وجود علاقة ذات دلالة عند المستوى $(\alpha = 0.05)$ ، بين مدى توفر متطلبات تقليل الأخطاء البشرية الذي تملكه دائرة التخطيط والمتابعة في تحقيق زيادة رضا المواطنين.

3. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين تسريع العمليات، وتبسيط الإجراءات عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ ، ويبين الجدول (7) قيمة الاحتمالية التي تساوي (0.000)، التي هي أقل من (0.50)، وهذا دليل على وجود علاقة ذات دلالة عند المستوى $(\alpha = 0.05)$ ، بين مدى توفر متطلبات تسريع العمليات الذي تملكه دائرة التخطيط والمتابعة في تحقيق بسيط الإجراءات.

الجدول (7) معامل الارتباط بين مجالات الأتمتة والتحول الرقمي وزيادة رضا العاملين.

المحور	الإحصائيات	تحسين الكفاءة وزيادة رضا المواطنين	تقليل الأخطاء البشرية وزيادة رضا المواطنين	تسريع العمليات وتبسيط الإجراءات
الأتمتة	معامل الارتباط	0.617	0.673	0.636
والتحول	القيمة الاحتمالية	0.000	0.000	0.000
الرقمي	حجم العينة	50	50	50

خاتمة البحث أولاً: الاستنتاجات

من خلال الدراسة الميدانية ومناقشة متغيرات الدراسة وتحليلها يمكن الاستنتاج الآتي:

1. أتمتة نظام توزيع الحصص التموينية والبطاقة التموينية كمشروع وطني يتم عن طريق تحويله من نظام ورقي تقليدي إلى نظام إلكتروني ذكي، ويتضمن ذلك تطوير موقع إلكتروني، وتطبيقاً للهاتف المحمول للمواطنين، فضلاً عن مركز بيانات شامل، ولوحات تحكم متخصصة لموظفي وزارة التجارة، كما اشتمل المشروع على تقديم التدريب اللازم للموظفين، والدعم الفني، وخدمة العملاء على مدار الساعة، وخدمة الرد الآلي السريع.
2. يتمكن المواطنون عبر الأتمتة في وزارة التجارة من إتمام الإجراءات التموينية من دون الحاجة إلى زيارة المؤسسات الحكومية أو الوقوف في طوابير طويلة، إذ يتيح النظام الإلكتروني تقديم الطلبات، وتحميل الوثائق بسهولة عبر الإنترنت ومن أي مكان، سواء كان من المنزل أو مكان العمل، وهذا التحول لا يسهم فقط في تحسين تجربة المستخدم، بل يعزز أيضاً من كفاءة الخدمات المقدمة، ويساعد في تحقيق أهداف التنمية الرقمية.
3. تتوفر لدى دائرة التخطيط والمتابعة في وزارة التجارة/ فرع واسط، المتطلبات لتنفيذ الأتمتة، من خلال تطوير البرامج، والهيكل التنظيمي، وتحديث نظم المعلومات، وقواعد البيانات، التي تعدّ من أهم المكونات للتحول الرقمي.
4. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين توفر متطلبات مكونات الأتمتة والتحول الرقمي الثلاثة (تحسين الكفاءة، وزيادة رضا المواطنين، وتقليل الأخطاء البشرية، وزيادة رضا المواطنين، وتقليل الأخطاء البشرية، وزيادة رضا المواطنين) في دائرة التخطيط والمتابعة، إذ إن الأبعاد الثلاثة تسهم في امتلاك الدائرة مورداً أساساً ومهماً واستراتيجياً، وبدوره يلعب دوراً مهماً في تنفيذ الأتمتة والتحول الرقمي.
5. يوجد تفاوت بين الأتمتة والتحول الرقمي في تحقيق زيادة لرضا المواطنين، ويعدّ تقليل الأخطاء البشرية هو المجال الأكثر تأثيراً في تحقيق زيادة رضا المواطنين.

6. يوجد تفاوت بين الأتمتة والتحول الرقمي في تحقيق زيادة لرضا المواطنين، ويعدّ تحسين الكفاءة هو المجال الأقل تأثيراً في تحقيق زيادة رضا المواطنين.

ثانياً: التوصيات

في ضوء النتائج والاستنتاجات المتحققة، يوصي الباحث، بالآتي:

1. يجب التعامل مع الأتمتة والتحول الرقمي على أنه أحد الأمور الرئيسية التي يجب أن تمتلكها أي مؤسسة، التي يجب الحفاظ عليها، وتطويرها بشكل مستمر، والتأكيد على تنفيذ الأتمتة والتحول الرقمي ودوره المهم في نجاح المؤسسات، الذي من خلاله يزيد رضا المواطنين.
2. التأكيد على الاهتمام بمجال المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، وأهمية تطوير الموارد البشرية لضمان انتقال المعرفة من خلال مشاركة العاملين في دورات متقدمة، الذي يسهم بدوره في تطوير الأتمتة والتحول الرقمي في المؤسسة، وزيادة رضا المواطنين.
3. من الضروري إعطاء العمليات الإدارية والسياسات والإجراءات دوراً أكبر من إدارة المؤسسة للتعرف على حاجات المواطنين وتلبيتها، وهذا بدوره يطور الأتمتة والتحول الرقمي مما يزيد رضا المواطنين.
4. العمل على تطوير التعاون، وإقامة علاقات استراتيجية مع شركات القطاع الخاص مما يسهم في تعزيز الأتمتة والتحول الرقمي في المؤسسات.

المصادر

- (1) العنقري، دور الأتمتة في وظائف إدارة الموارد البشرية، المجلة العربية للإدارة، 2023.
- (2) العنقري، المصدر نفسه.
- (3) نبيلة قشطي، حوكمة التحول الرقمي، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، 2021، ص 224_415.
- (4) د. أسماء بلعج، 2024، دور التكنولوجيا الرقمية والذكاء الاصطناعي في تحسين التعليم/ استعراض التحديات والفرص المتاحة في عصر التحول الرقمي. Journal of Scientific Development for Studies and Research (JSD)، 18(5)، 282-268pp.
- (5) عصام إبراهيم محمد، الذكاء الاصطناعي في الأتمتة والتصميم الجرافيكي، 2024.
- (6) نبيلة قشطي، حوكمة التحول الرقمي، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، 2021.
- (7) العنبي، ناصر منيف بن رزان، الأتمتة ودورها في تحسين أداء إدارات الموارد البشرية في الأجهزة الأمنية، 2007.