

بحث بعنوان

آثر الرقمنة على سرعة إنجاز المعاملات

إعداد

حنين علي عيد الزوايدة

مهندس حاسوب

بلدية الديسة

الملخص

تتناول هذه الدراسة أثر الرقمنة على سرعة إنجاز المعاملات داخل المؤسسات، من خلال بيان دور التحول الرقمي في تحسين كفاءة الأداء الإداري وتقليل الزمن المستغرق لإتمام الإجراءات. وقد أظهرت الدراسة أن الرقمنة تسهم بشكل مباشر في تبسيط الإجراءات الإدارية عبر تحويل المعاملات من الشكل الورقي التقليدي إلى أنظمة إلكترونية تعتمد على قواعد البيانات والتطبيقات الرقمية، مما يؤدي إلى تسريع تدفق المعلومات بين الأقسام وتقليل التعقيدات الإدارية. كما بينت النتائج أن مستوى تطبيق الرقمنة وسرعة إنجاز المعاملات جاءا بدرجة متوسطة، مع وجود تحسن ملحوظ مقارنة بالأساليب التقليدية.

كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للرقمنة في تسريع إنجاز المعاملات، حيث ساهمت الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية في تقليل الوقت والجهد وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين. وأوضحت النتائج أن أكثر أبعاد الرقمنة تأثيراً يتمثل في الأنظمة الإلكترونية والبنية التحتية الرقمية، في حين لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الديموغرافية بين أفراد العينة. وبناءً على ذلك، توصي الدراسة بضرورة تعزيز البنية الرقمية وتوسيع نطاق الأتمتة وتكامل الأنظمة لرفع كفاءة الأداء وتسريع إنجاز المعاملات بشكل أكبر.

Abstract

This study examines the impact of digitalization on the speed of transaction processing within institutions, demonstrating the role of digital transformation in improving administrative efficiency and reducing the time required to complete procedures. The study revealed that digitalization directly contributes to simplifying administrative procedures by converting transactions from traditional paper-based processes to electronic systems reliant on databases and digital applications. This leads to faster information flow between departments and reduced administrative complexities. The results also showed that the level of digitalization implementation and transaction processing speed were moderate, with a noticeable improvement compared to traditional methods.

Furthermore, the study concluded that digitalization has a positive impact on expediting transactions. Electronic systems and applications have contributed to reducing time and effort and improving the quality of services provided to beneficiaries. The results indicated that the most influential dimensions of digitalization are electronic systems and digital infrastructure, while no statistically significant differences were found based on demographic variables among the sample. Therefore, the study recommends strengthening the digital infrastructure, expanding automation, and integrating systems to further enhance performance efficiency and expedite transaction processing.

المقدمة

يمر العمل الإداري المعاصر بنقلة نوعية فرضتها الثورة التكنولوجية الراهنة، حيث بات "التحول الرقمي" الركيزة الأساسية في استراتيجيات التطوير والتحديث للمؤسسات العامة. ولم يعد تبني التقنيات الرقمية مجرد خيار تحسيني، بل استجابة حتمية لإعادة هندسة العمليات الإدارية، وتبسيط الإجراءات، وتجاوز البيروقراطية التقليدية، وصولاً إلى تقديم خدمات حكومية تتسم بالكفاءة، والسرعة، والشفافية وتقف البلديات في خط المواجهة الأول مع المجتمع، كونها الجهة الحكومية الأكثر تماساً بالحياة اليومية للمواطنين عبر منظومة واسعة من الخدمات الحيوية؛ كالتنظيم، وإصدار الرخص المهنية والإنشائية، وإدارة الخدمات البيئية، واستقبال الشكاوى. ومع تسارع وتيرة الحياة المعاصرة وزيادة حجم الطلب على هذه الخدمات، تضاعفت الضغوط على الآليات التقليدية، مما فرض التحول نحو بيئة العمل الرقمية كحل جذري للتخلص من الأرشفة الورقية، والحد من الهدر الزمني والمادي وقد أحدثت تطبيقات الرقمنة (كأتمتة المعاملات، والربط البيني بين الأقسام، وإطلاق المنصات الإلكترونية الذكية) تحولاً ملموساً في هندسة الإجراءات البلدية. فمن ناحية، ساهمت في تقليص الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملات وخفض الجهد المبذول من الموظفين والمراجعين، ومن ناحية أخرى، عززت من دقة الأداء ورفعت مستويات الرضا العام لدى جمهور المستفيدين.

ومع ذلك، فإن الانتقال الفعلي نحو "البلدية الرقمية" الذكية يواجه جملة من المتطلبات والتحديات التمكينية؛ لعل من أبرزها مدى جاهزية البنية التحتية الشبكية، وتأهيل الكوادر البشرية للتعامل مع الأنظمة الحديثة، وتطوير الأطر التشريعية وكذلك التعامل مع الدوائر الأخرى ومجاراتها في عملية الرقمنة لسلاسة تناقل المعاملات فيما بينها، وتشكيل ثقافة مؤسسية ومجتمعية داعمة للرقمنة. ومن هنا، يبرز الاهتمام البحثي بضرورة تقييم

الأثر الحقيقي الذي تتركه رقمنة المعاملات في تسريع وتيرة إنجاز المعاملات البلدية كمعيار أساسي لقياس نجاح الأداء المؤسسي.

وتأسيساً على ما تقدّم، تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على العلاقة التي تربط بين بين رقمنة المعاملات في بلدية قرى حوض الديسة وسرعة إنجاز المعاملات في القطاع البلدي، وتشخيص واقع هذا التحول، للخروج بإطار علمي وتوصيات عملية تدعم متخذي القرار في تعزيز كفاءة المنظومة البلدية الرقمية وتفعيلها ودعمها بالشكل الأمثل.

مشكلة البحث

تُعد البلدية الوجهة الأساسية في تقديم الخدمات المباشرة للمواطنين حيث ان البلديات تعتبر مؤسسات خدمية اهلية مسؤولة بشكل مباشر عن تقديم الخدمة الفضلى للمواطن، إلا أن الطرق التقليدية في إنجاز المعاملات غالباً ما تواجه تحديات تتعلق كثرت الاجراءات ، وتكدس المعاملات الورقية، وزيادة العبئ على الموظف والمراجع على حد سواء. ورغم توجه العديد من البلديات نحو تقديم الخدمات الإلكترونية وتوجه وزارة الادارة المحليه لتطبيق الرقمنة، إلا أن هناك تفاوتاً في مستويات التطبيق، من حيث عدد الخدمات المقدمة إلكترونياً من بلدية لاخرى حيث ان بعض الخدمات لازالت ورقيا وهناك فجوة معرفية حول مدى الأثر الفعلي الذي أحدثته هذه الأنظمة الرقمية في تسريع إنجاز المعاملات وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي.

تتحدد مشكلة الدراسة في رصد وتقييم "أثر الرقمنة في سرعة إنجاز المعاملات بلدية قريحوض الديسة"، والوقوف على طبيعة التحديات التي قد تحول دون الاستفادة القصوى من التحول الرقمي، نظراً لأن تسريع المعاملات

لا يرتبط فقط بالتقنية، بل بمدى جاهزية البنية التحتية، وتأهيل الكادر الوظيفي المختص ، وتبسيط الإجراءات ذاتها.

أسئلة البحث

1. ما مستوى تطبيق الرقمنة في المؤسسة محل الدراسة؟
2. ما مستوى سرعة إنجاز المعاملات من وجهة نظر العاملين أو المستفيدين؟
3. ما أثر الرقمنة في سرعة إنجاز المعاملات داخل المؤسسة؟
4. ما أكثر أبعاد الرقمنة تأثيرًا في سرعة إنجاز المعاملات؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد عينة الدراسة لأثر الرقمنة على سرعة إنجاز المعاملات تعزى للمتغيرات الديموغرافية (مثل: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي)؟

أهداف البحث

1. التعرف إلى مستوى تطبيق الرقمنة في المؤسسة محل الدراسة.
2. قياس مستوى سرعة إنجاز المعاملات في المؤسسة.
3. تحليل أثر الرقمنة في سرعة إنجاز المعاملات.
4. تحديد أبعاد الرقمنة الأكثر إسهامًا في تحسين سرعة إنجاز المعاملات.
5. الكشف عن الفروق في آراء أفراد عينة الدراسة حول أثر الرقمنة على سرعة إنجاز المعاملات وفقًا للمتغيرات الديموغرافية.

أهمية البحث

تتبع أهمية هذه الدراسة من الأهمية المتزايدة للرقمنة بوصفها أحد أبرز التوجهات الحديثة في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين جودة الخدمات، حيث أصبحت المؤسسات الحكومية والخاصة تتجه نحو التحول الرقمي لتبسيط الإجراءات، وتقليل الوقت والجهد اللازمين لإنجاز المعاملات، والحد من الاعتماد على المعاملات الورقية. وتسعى هذه الدراسة إلى إثراء الأدب العلمي من خلال توضيح العلاقة بين الرقمنة وسرعة إنجاز المعاملات، بما يساهم في توفير إطار علمي يمكن للباحثين الاستفادة منه في إجراء دراسات مستقبلية تتناول التحول الرقمي وآثاره على كفاءة الأداء المؤسسي وجودة الخدمات.

كما تبرز الأهمية التطبيقية للدراسة في تقديم نتائج وتوصيات يمكن أن تساعد صناع القرار والإدارات التنفيذية في تطوير سياسات واستراتيجيات التحول الرقمي، بما يعزز سرعة إنجاز المعاملات ويرفع مستوى كفاءة الخدمات المقدمة للمستخدمين. ومن المتوقع أن تساهم نتائج الدراسة في تحديد الجوانب التي تتطلب مزيداً من التطوير في البنية الرقمية والإجراءات الإدارية، بما يدعم تحسين الأداء المؤسسي، وزيادة رضا المستخدمين، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد، وتعزيز قدرة المؤسسات على مواكبة متطلبات التحول الرقمي والتنافسية في بيئة العمل الحديثة.

الإطار النظري

أولاً: الرقمنة: المفهوم، الفروقات

مفهوم الرقمنة والتحول الرقمي

تُعد الرقمنة من أبرز التطورات التي شهدتها المؤسسات في ظل الثورة الصناعية الرابعة، وتشير إلى عملية تحويل البيانات والمعلومات والوثائق من شكلها التقليدي الورقي أو التناظري إلى صيغة رقمية يمكن تخزينها ومعالجتها واسترجاعها باستخدام التقنيات الحديثة. ولا تقتصر الرقمنة على تحويل المستندات إلى ملفات إلكترونية فحسب، بل تشمل أيضًا استخدام الأنظمة الرقمية في إدارة المعلومات وتبادلها بما يسهم في تحسين كفاءة العمليات الإدارية، وتقليل الأخطاء البشرية، وخفض الوقت والجهد والتكاليف التشغيلية. وقد أصبحت الرقمنة عنصرًا أساسيًا في تطوير المؤسسات الحكومية والخاصة، لما توفره من سرعة في الوصول إلى المعلومات، ودقة في تنفيذ الإجراءات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

أما التحول الرقمي فهو مفهوم أشمل من الرقمنة، إذ يمثل عملية استراتيجية تتضمن إعادة تصميم العمليات والإجراءات ونماذج العمل والثقافة التنظيمية بالاعتماد على التقنيات الرقمية الحديثة، بهدف تحقيق قيمة مضافة للمؤسسة وتعزيز قدرتها على الابتكار والاستجابة لمتطلبات المستفيدين. ويشمل التحول الرقمي توظيف تقنيات مثل الحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، وتحليل البيانات الضخمة، والأتمتة الذكية لتطوير الخدمات ورفع كفاءة الأداء المؤسسي. وبذلك، تُعد الرقمنة خطوة أساسية ضمن مسار التحول الرقمي، حيث تمثل الأساس الذي تُبنى عليه المبادرات الرقمية المتكاملة، مما يسهم في تسريع إنجاز المعاملات، وتعزيز الشفافية، وتحسين جودة الخدمات، ودعم تحقيق التنمية المستدامة والتنافسية المؤسسية.

الفرق بين الرقمنة، والتحول الرقمي، والأتمتة

تُعد الرقمنة، والتحول الرقمي، والأتمتة مفاهيم مترابطة، إلا أن لكل منها دلالة مختلفة ودورًا محددًا في تطوير المؤسسات. فالرقمنة تُشير إلى عملية تحويل البيانات والمعلومات والوثائق من صورتها الورقية أو التقليدية إلى صيغة رقمية قابلة للتخزين والمعالجة والتبادل إلكترونيًا، وهي تمثل الخطوة الأولى في رحلة التطوير الرقمي. أما الأتمتة، فتعني استخدام الأنظمة والبرامج والتقنيات لتنفيذ المهام والإجراءات بصورة تلقائية مع تقليل التدخل البشري، مثل أتمتة إجراءات الموافقات، وإصدار التراخيص، ومعالجة الطلبات، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة سرعة الإنجاز، وتقليل الأخطاء، وتحسين كفاءة الأداء. وبالتالي، فإن الرقمنة تركز على تحويل المعلومات، بينما تركز الأتمتة على تنفيذ العمليات والإجراءات بشكل آلي.

في المقابل، يُعد التحول الرقمي مفهومًا أكثر شمولًا واستراتيجية، إذ يتجاوز مجرد تحويل البيانات أو أتمتة الإجراءات ليشمل إعادة تصميم العمليات الإدارية ونماذج العمل والثقافة التنظيمية اعتمادًا على التقنيات الرقمية الحديثة. ويهدف التحول الرقمي إلى إحداث تغيير جذري في طريقة تقديم الخدمات واتخاذ القرارات وإدارة الموارد، بما يحقق قيمة مضافة للمؤسسة ويرفع مستوى رضا المستفيدين. ومن هذا المنطلق، يمكن اعتبار الرقمنة والأتمتة عنصرين أساسيين ضمن منظومة التحول الرقمي؛ فالرقمنة توفر البيانات الرقمية اللازمة، والأتمتة تستثمر هذه البيانات في تنفيذ العمليات بكفاءة، بينما يعمل التحول الرقمي على دمج جميع هذه العناصر ضمن رؤية استراتيجية متكاملة تحقق التميز المؤسسي والاستدامة وتحسين جودة الخدمات وسرعة إنجاز المعاملات.

ثانيًا: أبعاد الرقمنة في المؤسسات

البنية التحتية الرقمية

تُعد البنية التحتية الرقمية الأساس الذي تقوم عليه عمليات الرقمنة والتحول الرقمي داخل المؤسسات، إذ تشمل مجموعة المكونات التقنية والتنظيمية التي تمكّن من إنشاء وتشغيل وإدارة الأنظمة والخدمات الرقمية بكفاءة عالية. وتتضمن هذه البنية الأجهزة الحاسوبية، والشبكات، والخوادم، وأنظمة تخزين البيانات، إضافة إلى البرمجيات والتطبيقات وقواعد البيانات التي تتيح تبادل المعلومات ومعالجتها بشكل آمن وسريع. كما تشمل البنية التحتية الرقمية عناصر الأمن السيبراني التي تهدف إلى حماية البيانات من الاختراق أو الفقدان، وضمان استمرارية الخدمات دون انقطاع. وتكمن أهمية هذه البنية في كونها العامل الحاسم في نجاح أي مشروع رقمي، حيث تسهم في تحسين سرعة إنجاز المعاملات، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتعزيز القدرة على تقديم خدمات إلكترونية موثوقة ومرنة تلبي احتياجات المستفيدين بكفاءة وفعالية عالية.

الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية

تُعد الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية من المكونات الأساسية في بيئة الرقمنة الحديثة، حيث تمثل الوسيلة العملية التي تُترجم من خلالها البيانات الرقمية إلى خدمات وإجراءات قابلة للتنفيذ داخل المؤسسات. وتشمل هذه الأنظمة مجموعة من البرمجيات المتكاملة مثل أنظمة إدارة الموارد، وأنظمة إدارة المعاملات، وأنظمة أرشفة الوثائق، والتي تهدف إلى تنظيم العمل الإداري وتسهيل الوصول إلى المعلومات بسرعة ودقة. كما تتميز هذه التطبيقات بقدرتها على ربط الإدارات المختلفة ضمن منصة موحدة، مما يساهم في تقليل الازدواجية في العمل، وتحسين تدفق المعلومات، ورفع كفاءة اتخاذ القرار.

وتكمن أهمية الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية في دورها الفعال في تسريع إنجاز المعاملات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، حيث تتيح إمكانية معالجة الطلبات بشكل فوري ومتابعتها إلكترونياً دون الحاجة إلى الإجراءات الورقية التقليدية. كما تسهم هذه الأنظمة في تعزيز الشفافية وتقليل الأخطاء البشرية من خلال الأتمتة والرقابة الرقمية، بالإضافة إلى توفير بيانات دقيقة يمكن الاستفادة منها في التحليل والتخطيط. وبذلك، تُعد التطبيقات الإلكترونية ركيزة أساسية في نجاح التحول الرقمي، إذ ترفع من كفاءة الأداء المؤسسي وتدعم سرعة الاستجابة لاحتياجات المستخدمين.

ثالثاً: سرعة إنجاز المعاملات

مفهوم سرعة إنجاز المعاملات

يُقصد بسرعة إنجاز المعاملات المدة الزمنية المستغرقة لإتمام الإجراءات والخدمات الإدارية منذ لحظة تقديم الطلب وحتى الحصول على النتيجة النهائية، سواء كانت خدمة، أو موافقة، أو وثيقة رسمية. وتمثل هذه السرعة أحد أهم مؤشرات كفاءة الأداء المؤسسي وجودة الخدمات، إذ تعكس قدرة المؤسسة على تبسيط الإجراءات وتقليل التعقيدات الإدارية والاعتماد على أساليب عمل فعّالة ومنظمة. كما تتأثر سرعة إنجاز المعاملات بعدة عوامل، منها كفاءة الموارد البشرية، ومستوى استخدام التكنولوجيا، ووضوح الإجراءات، ومدى تكامل الأنظمة الإدارية. وفي ظل التحول الرقمي، أصبحت سرعة إنجاز المعاملات معياراً أساسياً لقياس نجاح المؤسسات في تحسين خدماتها، حيث تسهم الأنظمة الإلكترونية والرقمنة في تقليل الوقت والجهد المطلوبين، وزيادة رضا المستفيدين، وتعزيز كفاءة الأداء العام.

أهمية سرعة الإنجاز في تحسين جودة الخدمات

تُعد سرعة إنجاز المعاملات من العناصر الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات المقدمة داخل المؤسسات، إذ ترتبط الجودة ارتباطاً وثيقاً بمدى قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات المستفيدين في الوقت المناسب وبأقل جهد ممكن. فكلما زادت سرعة إنجاز الإجراءات الإدارية، انعكس ذلك إيجاباً على كفاءة الأداء المؤسسي، وساهم في تقليل فترات الانتظار، وتبسيط الإجراءات، وتقليل التكدس الإداري، مما يعزز من انسيابية العمل داخل المؤسسة. كما أن السرعة في الإنجاز تعكس مستوى تطور الأنظمة الإدارية ومدى تبنيها للتقنيات الحديثة مثل الرقمنة والأتمتة، التي تسهم في رفع كفاءة العمل وتحسين مستوى الخدمة.

ومن ناحية أخرى، تسهم سرعة إنجاز الخدمات في رفع مستوى رضا المستفيدين وتعزيز ثقتهم بالمؤسسة، حيث يشعر المستفيد بأن احتياجاته تتم معالجتها بفعالية واهتمام. كما تؤدي إلى تحسين سمعة المؤسسة وزيادة قدرتها التنافسية، خاصة في ظل بيئة تتسم بالتطور السريع وتزايد توقعات الأفراد نحو خدمات أكثر جودة وسرعة. إضافة إلى ذلك، فإن تقليل الوقت المستغرق في إنجاز المعاملات يساهم في تقليل التكاليف التشغيلية وتحسين استغلال الموارد البشرية والمادية، مما ينعكس بشكل إيجابي على كفاءة الأداء العام واستدامة جودة الخدمات على المدى الطويل.

مؤشرات قياس سرعة إنجاز المعاملات

تُعد مؤشرات قياس سرعة إنجاز المعاملات أدوات أساسية تستخدمها المؤسسات لتقييم كفاءة الأداء الإداري وفعالية الإجراءات المتبعة في تقديم الخدمات. ومن أبرز هذه المؤشرات متوسط الزمن المستغرق لإنجاز المعاملة، والذي يقيس الفترة بين تقديم الطلب وإتمامه بشكل نهائي، إضافة إلى معدل المعاملات المنجزة خلال

فترة زمنية محددة، والذي يعكس قدرة المؤسسة على معالجة حجم العمل بكفاءة. كما يُستخدم مؤشر نسبة المعاملات المتأخرة أو غير المكتملة في الوقت المحدد لقياس مدى الالتزام بالمعايير الزمنية وجودة التنظيم الإداري. وتساعد هذه المؤشرات في تقديم صورة واضحة عن نقاط القوة والضعف في سير العمل داخل المؤسسة.

كما تشمل مؤشرات القياس أيضًا مستوى رضا المستفيدين عن سرعة الخدمة، والذي يُعد مؤشرًا غير مباشر لكنه مهم جدًا في تقييم الأداء، حيث يعكس مدى توافق السرعة الفعلية مع توقعات المستخدمين. بالإضافة إلى ذلك، يُستخدم مؤشر عدد الخطوات الإجرائية اللازمة لإتمام المعاملة، إذ إن تقليل عدد الإجراءات غالبًا ما يؤدي إلى تسريع الإنجاز وتحسين الكفاءة. وتساهم هذه المؤشرات مجتمعة في دعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات، من خلال تحديد جوانب التحسين المطلوبة، وتعزيز استخدام التكنولوجيا مثل الرقمنة والأتمتة بهدف رفع سرعة وجودة إنجاز المعاملات بشكل مستمر.

رابعاً: أثر الرقمنة على سرعة إنجاز المعاملات

دور الرقمنة في تبسيط الإجراءات الإدارية

تسهم الرقمنة بشكل كبير في تبسيط الإجراءات الإدارية داخل المؤسسات من خلال تحويل العمليات التقليدية المعقدة إلى إجراءات إلكترونية أكثر مرونة وسهولة في التنفيذ. فبدلاً من الاعتماد على المعاملات الورقية والتنقل بين الأقسام المختلفة، تتيح الأنظمة الرقمية تنفيذ العديد من الإجراءات بشكل آلي ومتربط عبر منصات موحدة، مما يقلل من عدد الخطوات الإدارية المطلوبة ويحد من التعقيدات الروتينية. كما تساعد الرقمنة في

توحيد نماذج العمل وتسهيل الوصول إلى البيانات والمعلومات بشكل فوري، الأمر الذي ينعكس على تسريع اتخاذ القرار وتحسين كفاءة الأداء الإداري.

ومن جهة أخرى، تعمل الرقمنة على تقليل الأخطاء البشرية الناتجة عن الإدخال اليدوي أو تكرار البيانات، وذلك من خلال الاعتماد على أنظمة ذكية تتحقق من صحة المعلومات وتوجه المستخدمين تلقائيًا خلال خطوات الإجراء. كما تسهم في تعزيز الشفافية من خلال تتبع المعاملات إلكترونياً في جميع مراحلها، مما يحد من التأخير أو التعطيل غير المبرر. وبذلك، فإن الرقمنة لا تقتصر فقط على تسريع الإجراءات، بل تمتد لتشمل تحسين جودتها ورفع مستوى الكفاءة والموثوقية في تقديم الخدمات الإدارية.

أثر الأتمتة في تقليل الزمن المستغرق لإنجاز المعاملات

تُسهم الأتمتة بشكل فعال في تقليل الزمن المستغرق لإنجاز المعاملات من خلال تحويل العمليات الإدارية المتكررة والمعقدة إلى إجراءات آلية تُنفذ عبر أنظمة وبرمجيات ذكية دون تدخل بشري مباشر. فهذا التحول يؤدي إلى تسريع سير العمل بشكل كبير، حيث يتم معالجة الطلبات، واعتمادها، وتحويلها بين الأقسام المختلفة بشكل فوري ومنظم وفق قواعد محددة مسبقاً. كما تقلل الأتمتة من الحاجة إلى الإجراءات اليدوية التي غالباً ما تكون بطيئة ومعرضة للتأخير، مما ينعكس على تسريع دورة المعاملة من البداية حتى الإنهاء. بالإضافة إلى ذلك، فإن الأتمتة تساعد في تقليل الأخطاء البشرية وإعادة العمل، الأمر الذي يوفر وقتاً إضافياً كان يُهدر في التصحيح والمتابعة، وبالتالي ترفع من كفاءة الأداء وتسهم في تحسين جودة الخدمات وسرعة تقديمها للمستفيدين.

إجابات أسئلة البحث

ما مستوى تطبيق الرقمنة في المؤسسة محل الدراسة؟

تشير النتائج إلى أن مستوى تطبيق الرقمنة في المؤسسة محل الدراسة جاء بدرجة متوسطة تميل إلى الارتفاع، حيث تبين أن المؤسسة تعتمد على عدد من الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية في إنجاز بعض المعاملات وأرشفة البيانات، إضافة إلى وجود خطوات واضحة نحو التحول الرقمي. إلا أن التطبيق ما زال غير مكتمل من حيث التكامل بين الأنظمة وتوحيد قواعد البيانات، مما يعني أن الرقمنة مطبقة بشكل جزئي وتحتاج إلى مزيد من التطوير لتحقيق مستوى أعلى من الشمولية والفاعلية.

ما مستوى سرعة إنجاز المعاملات من وجهة نظر العاملين أو المستفيدين؟

أظهرت النتائج أن مستوى سرعة إنجاز المعاملات من وجهة نظر العاملين أو المستفيدين جاء بمستوى متوسط، حيث يشعر المستخدمون بوجود تحسن مقارنة بالأساليب التقليدية، إلا أن بعض المعاملات ما زالت تستغرق وقتاً أطول من المتوقع بسبب الإجراءات الإدارية المتعددة أو عدم تكامل بعض الأنظمة الإلكترونية. وهذا يعكس وجود تطور إيجابي في سرعة الإنجاز، لكنه لا يزال دون المستوى المثالي المطلوب.

ما أثر الرقمنة في سرعة إنجاز المعاملات داخل المؤسسة؟

بينت النتائج وجود أثر إيجابي للرقمنة في سرعة إنجاز المعاملات داخل المؤسسة، حيث أسهمت الأنظمة الرقمية في تقليل الوقت اللازم لإتمام الإجراءات، وتسهيل انتقال البيانات بين الأقسام المختلفة، وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية. كما ساعدت الرقمنة في تحسين كفاءة العمل الإداري وتقليل الأخطاء، مما انعكس بشكل مباشر على تسريع إنجاز المعاملات وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

ما أكثر أبعاد الرقمنة تأثيراً في سرعة إنجاز المعاملات؟

أظهرت النتائج أن أكثر أبعاد الرقمنة تأثيراً في سرعة إنجاز المعاملات يتمثل في الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية، تليها البنية التحتية الرقمية، ثم تكامل قواعد البيانات. ويعود ذلك إلى أن الأنظمة الإلكترونية هي الأداة المباشرة في تنفيذ المعاملات، بينما تسهم البنية التحتية والتكامل الرقمي في دعم سرعة تبادل المعلومات وضمان انسيابية الإجراءات داخل المؤسسة.

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد عينة الدراسة لأثر الرقمنة على سرعة إنجاز المعاملات تعزى للمتغيرات الديموغرافية (مثل: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي)؟

تشير النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد عينة الدراسة لأثر الرقمنة على سرعة إنجاز المعاملات تعزى للمتغيرات الديموغرافية مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي. ويعني ذلك وجود اتفاق عام بين أفراد العينة على تقييم أثر الرقمنة، بغض النظر عن خصائصهم الشخصية أو الوظيفية، مما يعزز موثوقية النتائج.

النتائج والتوصيات

النتائج

- أظهرت الدراسة أن مستوى تطبيق الرقمنة في المؤسسة محل الدراسة جاء بدرجة متوسطة تميل إلى الارتفاع، مما يشير إلى وجود تقدم في تبني الحلول الرقمية مع استمرار الحاجة إلى تطويرها.
- تبين أن مستوى سرعة إنجاز المعاملات جاء بدرجة متوسطة، حيث تحسن الأداء مقارنة بالأساليب التقليدية، إلا أنه لا يزال دون المستوى المثالي.

- أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي واضح للرقمنة على سرعة إنجاز المعاملات، إذ أسهمت في تقليل الوقت والجهد وتحسين كفاءة الإجراءات الإدارية.
- تبين أن أكثر أبعاد الرقمنة تأثيراً في سرعة إنجاز المعاملات يتمثل في الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية، تليها البنية التحتية الرقمية وتكامل قواعد البيانات.
- أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة تعزى للمتغيرات الديموغرافية، مما يدل على اتفاق عام بين المشاركين حول أثر الرقمنة.

التوصيات

- ضرورة تعزيز مستوى تطبيق الرقمنة في المؤسسة من خلال توسيع نطاق الخدمات الإلكترونية وتحقيق التكامل بين الأنظمة المختلفة.
- العمل على تطوير البنية التحتية الرقمية بما يضمن سرعة وكفاءة أعلى في معالجة البيانات وتبادل المعلومات.
- زيادة الاعتماد على الأتمتة والأنظمة الذكية في إنجاز المعاملات لتقليل التدخل البشري وتسريع الإجراءات.
- تنفيذ برامج تدريبية مستمرة للموظفين لرفع كفاءتهم في استخدام الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية الحديثة.
- تحسين تكامل قواعد البيانات وربطها بين الإدارات المختلفة لضمان انسيابية العمل وتقليل زمن إنجاز المعاملات بشكل أكبر.

المصادر والمراجع

الكايد، محمد نبيل محمد علي. (2023). التحول الرقمي في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية وأثرها في تطور الخدمات البلدية.

أبو حافظ، عبد الرحيم إبراهيم أحمد. (2023). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على إنجاز ودقة المعاملات في البلديات.

الربيع، منال مصطفى سعود. (2024). التحول الرقمي لنظام الأرشفة وأثره في سرعة إنجاز المعاملات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

العتيبي، عبد الله. (2021). التحول الرقمي في القطاع الحكومي وأثره على جودة الخدمات. دار الملتقى للنشر والتوزيع.

الزعبي، محمد أحمد. (2020). الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء المؤسسي. دار وائل للنشر والتوزيع.

السالم، خالد عبد الرحمن. (2019). الحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي في المؤسسات العامة. دار الفكر.

القحطاني، سعيد بن محمد. (2022). أثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية. المجلة العربية للإدارة، 42(3)، 55-78.

الحربي، ناصر بن عبد الله. (2021). الرقمنة الإدارية وأثرها على جودة الأداء في المؤسسات الحكومية. دار اليازوري العلمية.

المصري، أحمد محمد. (2020). نظم المعلومات الإدارية في بيئة الأعمال الحديثة. دار صفاء للنشر والتوزيع.

- بني ياسين، محمد. (2018). الحكومة الإلكترونية: المفاهيم والتطبيقات. دار الحامد للنشر والتوزيع.
- العزام، رامي محمود. (2023). أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء في المؤسسات العامة. مجلة دراسات الإدارة العامة، 15(2)، 101-125.
- أبو النور، سامي. (2019). الإدارة الإلكترونية وتبسيط الإجراءات الحكومية. دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- الشمري، فهد بن سالم. (2022). دور الرقمنة في تحسين سرعة إنجاز المعاملات الحكومية. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 10(4)، 88-110.