

تأثير الخدمات الرقمية الحكومية في رضا المواطن: دراسة تطبيقية على بوابة

أور الإلكترونية

م.م علي محمد صالح زبون

جامعة النهدين

Ali.m.saleh@nahrainuniv.edu.iq

ARTICLE INFO

المخلص

Received: 12 Jun
Accepted: 14 Aug
Volume:4
Issue: 3

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار تأثير جودة الخدمات الرقمية الحكومية بوصفها متغيراً مستقلاً بأبعاده الأساسية والمتمثلة بـ (الكفاءة، سهولة التعامل، الثقة، الاعتمادية، الدعم، الشفافية) في رضا المواطن باعتباره متغيراً تابعاً من مستخدمي بوابة أور للخدمات الرقمية الحكومية، وانطلقت مشكلة الدراسة من تساؤل جوهري مفاده هل تسهم الخدمات الرقمية الحكومية ممثلة ببوابة أور في رضا المواطن، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وشملت عينتها المواطنين المستخدمين للبوابة، إذ وزع الباحث استمارة الكترونية بشكل عشوائي على أكبر عدد من المواطنين، وقد أدى ذلك إلى حصول الباحث على (130) رداً صالحاً للتحليل الإحصائي، وجرى تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS,26) عبر الإحصاءات الوصفية والانحدار الخطي لاختبار الفرضيات، وأظهرت النتائج وجود علاقة تأثير معنوية للخدمات الرقمية الحكومية في رضا المواطن، فضلاً عن تأثير كل بعد من أبعاد جودة الخدمات الرقمية بصورة فردية في رضا المواطن، وأوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير بوابة أور الإلكترونية وتحديث خدماتها بصورة دورية بما ينسجم مع احتياجات المواطنين والتطورات التقنية الحديثة، لضمان تقديم خدمات أكثر كفاءة وفاعلية.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الرقمية الحكومية، رضا المواطن، بوابة أور.

Abstract:

This study aims to test the impact of the quality of government digital services, as an independent variable, with its basic dimensions (efficiency, ease of use, trust, reliability, support, and transparency), on citizen satisfaction, as a dependent variable, among users of the Ur government digital services portal. The study problem stemmed from a fundamental question: Do government digital services, represented by the Ur portal, contribute to citizen satisfaction? The study adopted the descriptive analytical method, and its sample included citizens using the portal. The researcher randomly distributed an electronic questionnaire to the largest possible number of citizens, which resulted in the researcher obtaining (130) responses valid for statistical analysis. The data were analyzed using SPSS, version 26, through descriptive statistics and linear regression to test the hypotheses. The results showed a significant impact of government digital services on citizen satisfaction, as well as the impact of each dimension of the quality of government digital services individually on citizen satisfaction. The study recommended the necessity of continuing to develop the Ur electronic portal and updating its services periodically in line with citizens' needs and modern technological developments, to ensure the provision of more efficient and effective services.

Keywords : Government digital services, citizen satisfaction, Ur portal

مقدمة:

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تحولات متسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما انعكس بصورة مباشرة على طبيعة عمل المنظمات الحكومية، وأساليب تقديمها للخدمات العامة، إذ أسهمت الثورة الرقمية في ظهور مفهوم الحكومة

الإلكترونية بوصفه أحد أهم الاتجاهات الحديثة التي تهدف إلى توظيف التقنيات الرقمية في تحسين الأداء الحكومي، وتبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل الوصول إلى الخدمات العامة، وفي ظل التطورات المتلاحقة في البيئة الرقمية، اتجهت الحكومات إلى تطوير منصات إلكترونية متكاملة تتيح للمواطنين الحصول على الخدمات الحكومية بصورة أكثر سرعة وكفاءة وشفافية، بما يسهم في تعزيز جودة الخدمات المقدمة وتحقيق رضا المستفيدين، وتعد الخدمات الرقمية الحكومية من أبرز الأدوات التي تعتمد عليها الحكومات الحديثة لتحقيق التحول الرقمي، فهي توفر بيئة رقمية متكاملة تمكن المواطنين من إنجاز معاملاتهم المختلفة دون الحاجة إلى المراجعة الحضورية للمنظمات الحكومية، وتسهم هذه الخدمات في تقليل الوقت والجهد والتكاليف المرتبطة بالحصول على الخدمة، مع تعزيز الشفافية والحد من الإجراءات البيروقراطية، ومن هذا المنطلق أصبح رضا المواطن أحد المؤشرات الرئيسية المستخدمة لتقييم نجاح مبادرات التحول الرقمي ومدى فاعلية الخدمات الحكومية الرقمية، وفي العراق، شهدت السنوات الأخيرة اهتماماً متزايداً ببنية مشاريع التحول الرقمي، وتطوير البنية التحتية الرقمية للخدمات الحكومية، وكان من أبرز هذه المبادرات إطلاق بوابة أور الإلكترونية، التي تمثل منصة وطنية موحدة تهدف إلى توفير مجموعة واسعة من الخدمات الحكومية للمواطنين، عبر نافذة إلكترونية واحدة، وتسعى البوابة إلى تحسين تجربة المواطن من خلال تبسيط الإجراءات، وتوفير الخدمات بصورة رقمية متكاملة، بما ينسجم مع التوجهات الحديثة في مجال الحكومة الإلكترونية، وعلى الرغم من الجهود المبذولة في تطوير بوابة أور الإلكترونية، فإن نجاحها لا يقاس فقط بعدد الخدمات المتاحة أو حجم الاستخدام، وإنما بمدى قدرتها على تلبية احتياجات المواطنين وتحقيق مستويات مرتفعة من الرضا لديهم، ويعتمد ذلك على مجموعة من العوامل المرتبطة بجودة الخدمات الرقمية المقدمة، مثل الكفاءة وسهولة التعامل والثقة والاعتمادية والدعم والشفافية، لذلك تبرز أهمية دراسة تأثير هذه الخدمات في رضا المواطن، لما لذلك من دور في تقديم مؤشرات علمية تساعد الجهات الحكومية على تطوير الخدمات الرقمية وتحسين جودة الأداء الحكومي وتعزيز ثقة المواطنين بالمنظمات العامة، ومن هذا المنطلق قام الباحث بالربط بين هذه المتغيرات كمحاولة جادة في تجسيد معطياتها عملياً في بيئة عراقية، وتضمن البحث أربعة مباحث، خصص الأول للمنهجية العلمية، والثاني للجانب النظري، والثالث للجانب العملي، واختتم بالرباع المتضمن الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

تسعى الحكومات في مختلف دول العالم إلى تعزيز التحول الرقمي وتوسيع نطاق الخدمات الرقمية، بهدف تحسين جودة الخدمات العامة ورفع كفاءة الأداء الحكومي وتحقيق رضا المواطنين، وقد شهد العراق خلال السنوات الأخيرة خطوات متقدمة في هذا المجال من خلال إطلاق عدد من المبادرات الرقمية الحكومية، ومن أبرز هذه المبادرات هي بوابة أور الإلكترونية التي تمثل منصة موحدة لتقديم الخدمات الحكومية عبر الوسائل الرقمية، ورغم أهمية هذه المبادرات، فإن نجاحها يرتبط بمدى قبول المواطنين لها واستفادتهم منها وتحقيقها لمستويات مناسبة من الرضا، وتتمثل مشكلة البحث في أن توفير الخدمات الرقمية الحكومية لا يعني بالضرورة تحقيق رضا المواطنين عنها، إذ قد تواجه هذه الخدمات مجموعة من التحديات المتعلقة بسهولة الاستخدام أو مستوى الثقة أو الاعتمادية أو الدعم الفني أو درجة الشفافية في تقديم المعلومات والخدمات، كما أن اختلاف توقعات المواطنين ومستويات خبراتهم الرقمية قد يؤدي إلى تباين تقييماتهم للخدمات المقدمة عبر بوابة أور الإلكترونية، الأمر الذي يجعل من الضروري دراسة العوامل المؤثرة في رضاهم بصورة علمية ومنهجية. وعليه يمكن التعبير عن مشكلة البحث من خلال التساؤل الرئيس الآتي: ما تأثير الخدمات الرقمية الحكومية بأبعادها المتمثلة بالكفاءة وسهولة التعامل والثقة والاعتمادية والدعم والشفافية في رضا المواطن المستخدم لبوابة أور الإلكترونية؟

ثانياً: أهداف البحث

في ضوء مشكلة البحث فإن الهدف الرئيس لهذا البحث يتمثل في التحقق من تأثير الخدمات الرقمية الحكومية في رضا المواطن، أذ توضيح الأهداف التي يسعى البحث الى تحقيقها بالآتي:

1. التعرف على مفاهيم كل متغير من متغيري البحث المتمثلة بالخدمات الرقمية الحكومية، ورضا المواطن.
2. الكشف عن مدى تأثير الخدمات الرقمية الحكومية المتمثلة بمنصة اور في رضا المواطن.
3. تقديم مجموعة من التوصيات التي يأمل الباحث من ذوي العلاقة الاستفادة منها.

ثالثاً: أهمية البحث

تتبع أهمية البحث من أهمية الخدمات الرقمية الحكومية بوصفه أحد المرتكزات الأساسية لبرامج التحول الرقمي التي تتبناها الحكومات الحديثة بهدف تحسين جودة الخدمات العامة وتعزيز كفاءة الأداء التنظيمي، وتزداد أهمية هذا الموضوع في ظل التوجه المتنامي نحو رقمنة الخدمات الحكومية وتوسيع نطاق الاستفادة من التقنيات الحديثة لتلبية احتياجات المواطنين بصورة أكثر سرعة وفعالية، كما يسهم في إثراء الأدبيات المتعلقة بالخدمات الرقمية الحكومية ورضا المواطن، من خلال دراسة العلاقة بين مجموعة من الأبعاد الرئيسة المتمثلة بالكفاءة وسهولة التعامل والثقة والاعتمادية والدعم والشفافية وبين مستوى رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة عبر بوابة أور الإلكترونية، فضلاً عن توفير إطار نظري وتطبيقي يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية ذات الصلة بالحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي، مع تقديم نتائج ومؤشرات عملية للجهات الحكومية المسؤولة عن إدارة وتطوير بوابة أور الإلكترونية، بما يساعدها على تحديد نقاط القوة والجوانب التي تحتاج إلى تحسين في الخدمات المقدمة، وأخيراً يمكن أن تسهم نتائج البحث في دعم صانعي القرار عند وضع السياسات والخطط المتعلقة بتطوير الخدمات الرقمية الحكومية وتعزيز مستوى رضا المواطنين عنها.

رابعاً: فرضيات البحث

لغرض استكمال مجريات البحث، وفي ضوء مشكلته وأهدافه، تم وضع الفرضية الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد تأثير معنوي إيجابي للخدمات الرقمية الحكومية بأبعادها (الكفاءة، سهولة التعامل، الثقة، الاعتمادية، الدعم، الشفافية) في رضا المواطن على بوابة أور الإلكترونية.

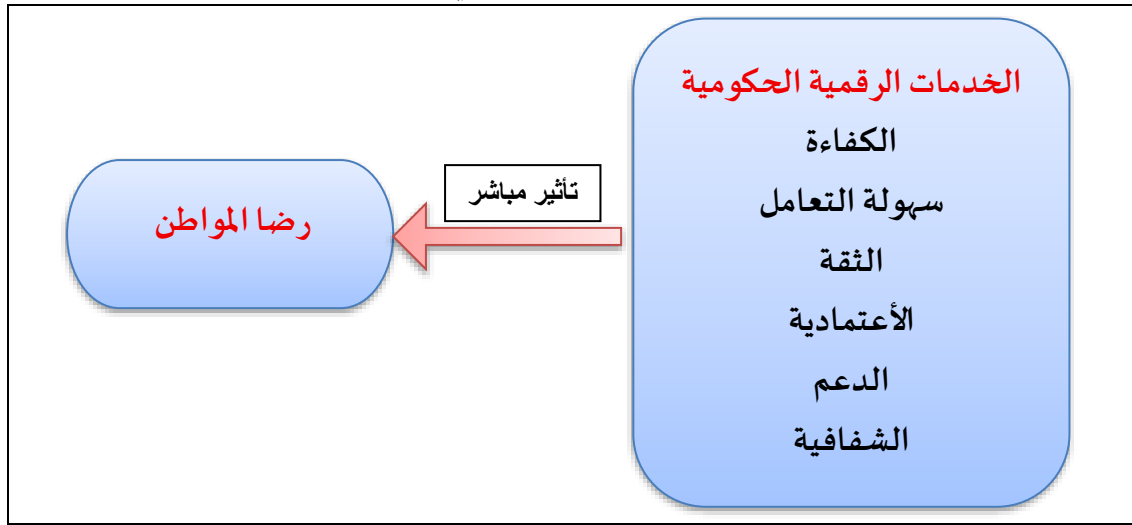
وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير معنوي إيجابي للكفاءة في رضا المواطن.
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير معنوي إيجابي لسهولة التعامل في رضا المواطن.
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير معنوي إيجابي للثقة في رضا المواطن.
- الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير معنوي إيجابي للاعتمادية في رضا المواطن.
- الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد تأثير معنوي إيجابي للدعم في رضا المواطن.
- الفرضية الفرعية السادسة: يوجد تأثير معنوي إيجابي للشفافية في رضا المواطن.

خامساً: النموذج الفرضي للبحث

تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث في ضوء الافتراضات التي يفترضه تصميم المخطط الفرضي والذي يوضح علاقة التأثير بين متغيرات البحث.

الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث



المصدر: من اعداد الباحث

سادسا: منهج البحث

ارتكز الباحث على اسلوب المنهج (الوصفي التحليلي) في اعداد البحث، بأعتبره الأسلوب الذي يناسب الدراسات الاجتماعية والإدارية، للبحث والتحليل والحصول على النتائج المبنية على اراء المستجيبين، من خلال استخدام مجموعة من ادوات التحليل العلمي (الاحصائي) وتفسير النتائج المستحصلة من ذلك .

سابعا: أساليب جمع المعلومات والبيانات

فيما يخص الجانب النظري فقد اعتمد الباحث على ما توفر من المجالات واطاريج، والبحوث العلمية ذات العلاقة بموضوع البحث، فضلاً عن ما تم الحصول عليه من الشبكة الدولية للمعلومات (Internet)، اما الجانب العملي فقد تم الارتكاز على الاستبانة الالكترونية (غوغل فورم) كوسيلة رئيسة في جمع البيانات، من أفراد عينة البحث، اذ تضمنت الاستبانة ثلاث اقسام رئيسة. القسم الأول: يشير الى بيانات عامة عن افراد العينة (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الحالة الوظيفية، عدد مرات استخدام البوابة، معدل استخدام البوابة، نوع الجهاز المستخدم). اما القسم الثاني: يمثل الخدمات الرقمية الحكومية. والقسم الثالث: تمثل برضا المواطن.

سابعا: عينة البحث

تتمثل عينة البحث بالمواطنين المستخدمين لبوابة أور الإلكترونية، وذلك لكونهم الفئة الأكثر قدرة على تقييم مستوى الخدمات الرقمية الحكومية المقدمة لهم عبر البوابة وابداء ارائهم بشأنها، وقد اعتمد الباحث أسلوب العينة القصدية لاختيار المبحوثين من المستخدمين الذين سبق لهم التعامل مع البوابة والاستفادة من خدماتها الإلكترونية، بهدف الحصول على بيانات اكثر دقة وارتباطا بموضوع الدراسة، وتم توزيع استمارة الاستبانة الكترونيا بشكل عشوائي، واسفر ذلك عن الحصول على ردود من مواطنين بعدد (130) مواطنا من مستخدمي بوابة أور الإلكترونية، وقد سعى الباحث إلى تحقيق قدر مناسب من التنوع

في خصائص أفراد العينة بما يعزز من إمكانية تعميم النتائج والاستفادة منها في تطوير الخدمات الرقمية الحكومية وتحسين مستوى رضا المواطنين عنها، والجدول (1) يوضح خصائص عينة البحث، إذ أظهرت النتائج أن الذكور شكلوا النسبة الأكبر من أفراد العينة بنسبة (60%) مقابل (40%) للإناث، كما تبين أن الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) جاءت بالمرتبة الأولى بنسبة (44.6%)، في حين شكل حملة شهادة البكالوريوس النسبة الأعلى من أفراد العينة بواقع (47.7%). أما من حيث الحالة الوظيفية فقد مثل الموظفون الحكوميون النسبة الأكبر (43.8%). كذلك أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة سبق لهم استخدام بوابة أور من (2-5) مرات بنسبة (36.9%)، مما يشير إلى امتلاك المبحوثين خبرة مناسبة في التعامل مع خدمات البوابة الإلكترونية.

الجدول (1) خصائص عينة البحث

النوع الاجتماعي	ذكر		78		انثى		52	
			%60				%40	
الفئة العمرية	اقل من 30	58	40-30	38	50-41	22	51 واكثر	
				29.2		16.9		
الحالة الوظيفية	موظف حكومي	57	موظف قطاع خاص	29	أعمال حرة	27	أخرى	
				22.3		20.7		
المؤهل العلمي	دبلوم واقل	42	بكالوريوس	62	ماجستير	18	دكتوراه	
				47.7		13.8		
عدد مرات الاستخدام	مرة	14	5-2 مرة	48	10-6 مرة	38	10 فأكثر	
				36.9		29.2		
نوع الجهاز المستخدم	هاتف ذكي	44	حاسوب محمول	38	جهاز لوحي	26	لدى الغير	
				29.2		20.1		

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على بيانات الاستبانة

المبحث الثاني: الجانب النظري

أولاً: الخدمات الرقمية الحكومية

أصبحت الخدمات الرقمية الحكومية إحدى الركائز الأساسية لبرامج التحول الرقمي التي تتبناها الحكومات المعاصرة بهدف تحسين كفاءة الأداء الحكومي وتطوير جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين. وقد أسهم التطور المتسارع في تقنيات المعلومات والاتصالات في إحداث تغييرات جوهرية في أساليب تقديم الخدمات الحكومية، إذ انتقلت العديد من المؤسسات العامة من النظم التقليدية إلى النظم الرقمية التي تعتمد على المنصات الإلكترونية والتطبيقات الذكية لتقديم الخدمات بصورة أكثر سرعة وفعالية (Twizeyimana&Andersson,2019:169). وإن أحد المفاهيم الإدارية المعاصرة التي تعنى بالمبادئ المتاحة لأي منظمة لتصل للأداء المتفوق هو الجودة الخدمية، فالجودة موضع اهتمام وغاية كل فرد وكل منظمة،

ويندرج في إطارها جودة المنتجات والخدمات جودة العناصر، جودة الأداء، وجودة العمل وهي كلها تسعى لكسب رضا الزبون وتأمين المتطلبات المجتمعية بصورة قياسية (Siswoyo&Susilawati,2020:6). ومن هذا المنطلق كان هناك ترابط كبير بين الخدمة services والجودة Quality فدائماً ما تتوافق إحداها مع الأخرى، وأدى ذلك لنشوء مصطلح يربطهما معاً (SERVQUAL) والمكون من Services+Quality، هناك عدة مقاييس متسلسلة وتكمل بعضها البعض لاستطلاع وجهات نظر الزبائن حول توقعاتهم من الخدمة المقدمة واستنتجت بعض الأبحاث توافر صلة إيجابية بين معدل الرضا عند الزبائن وبين مستوى الجودة الخدمية التي تلقاها، مما يعكس أن رضا الزبون يتنامى نتيجة توافر مستويات إدراك عالية تجاه الجودة الخدمية مما يرفع من مستوى الولاء عنده ومعاودة اقتتاه للخدمة مراراً وتكراراً (Al-Sudani,2024:33). ويتوقع الزبائن الرقميون، سواء كانوا داخليين أو خارجيين، منتجات وخدمات مخصصة تتناسب مع احتياجاتهم وظروفهم الراهنة، لذلك، يلزم تطوير حلول أعمال محددة، أي حلول تلبي احتياجات المستخدمين الرقمييين وتراعي الجوانب الاقتصادية لتحقيق أقصى فائدة ممكنة لجميع الأطراف المعنية (Leimeister et al,2014:257). ويقصد بالخدمات الرقمية الحكومية مجموعة الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات عبر المنصات الإلكترونية، بما يتيح للمواطنين إنجاز معاملاتهم والحصول على المعلومات والخدمات العامة دون الحاجة إلى الحضور الشخصي إلى المؤسسات الحكومية (Alruwaie et al,2020:6). وتمثل هذه الخدمات أحد المكونات الرئيسة للحكومة الإلكترونية التي تسعى إلى تعزيز التواصل بين المؤسسات الحكومية والمواطنين وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والشفافية والفاعلية. وتتبع أهمية الخدمات الرقمية الحكومية من قدرتها على تحسين جودة الخدمات العامة وتبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل الوقت والجهد اللازمين للحصول على الخدمة. كما تسهم في تقليل التكاليف التشغيلية للمؤسسات الحكومية وتحسين إدارة الموارد المتاحة، فضلاً عن تعزيز قدرة الجهات الحكومية على تقديم خدمات أكثر استجابة لاحتياجات المواطنين، فنجاح برامج الحكومة الإلكترونية يعتمد بدرجة كبيرة على جودة الخدمات الرقمية المقدمة ومدى قدرتها على تحقيق توقعات المستخدمين وتلبية احتياجاتهم (Janita& Miranda,2018:460). وفي ظل التوسع المتزايد في استخدام الخدمات الرقمية الحكومية، أصبح رضا المواطنين مؤشراً مهماً لقياس نجاح مبادرات التحول الرقمي. إذ إن توفير الخدمة إلكترونياً لا يكفي بحد ذاته لتحقيق النجاح ما لم تكن الخدمة قادرة على توفير تجربة استخدام إيجابية للمواطنين. ولهذا السبب ركزت العديد من الدراسات على تحديد العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الرقمية الحكومية وعلاقتها برضا المواطنين واستمرارهم في استخدام هذه الخدمات (Wang&Liao,2018).

ثانياً: ابعاد جودة بالخدمات الرقمية الحكومية

سيعتمد الباحث على قياس جودة الخدمات الحكومية الرقمية على وفق ما ذكره (Nguyen et al,2020:522)

1. الكفاءة: يشير ذلك إلى جودة المعلومات وسهولة استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية، فبينما تشمل سهولة الاستخدام فكرة أن يكون موقع الحكومة الإلكترونية سهل الاستخدام ولا يتطلب جهداً كبيراً لاستخدام النظام، فإن جودة المعلومات تغطي دقة المعلومات المقدمة من الحكومة وحداثتها، وكلاهما من العوامل المحفزة لرضا المستخدمين عن تقنية الخدمة الذاتية. (Nguyen et al,2020:522). وتسهم الكفاءة في تعزيز القيمة المدركة



للخدمة الرقمية من خلال تمكين المواطنين من الوصول إلى الخدمات الحكومية بصورة أكثر مرونة وسرعة مقارنة بالطرق التقليدية. كما تساعد على رفع مستوى الإنتاجية الحكومية وتقليل التكاليف التشغيلية المرتبطة بتقديم الخدمات العامة. وقد أكدت العديد من الدراسات أن ارتفاع مستوى الكفاءة في الخدمات الرقمية الحكومية يؤدي إلى زيادة ثقة المواطنين بالخدمات المقدمة وتعزيز مستوى رضاهم واستمرارهم في استخدامها (Hidayah et al,2020:107).

2. **سهولة التعامل:** يكمن الأساس المنطقي في أن المستخدمين، فيما يتعلق بسهولة الاستخدام، يعربون عن قلق بالغ بشأن التعقيد والجهد المبذول عند استخدام الخدمات الإلكترونية، وأن الموقع الإلكتروني سيئ التصميم والذي يصعب استخدامه قد يسبب لهم الإحباط، وبالتالي، عندما يدرك المستخدمون مستوى أعلى من سهولة الاستخدام، تزداد احتمالية رضاهم. (Nguyen et al,2020:522). كما أن الأنظمة التي تتميز بسهولة الاستخدام تساعد على تقليل الأخطاء الناتجة عن سوء الفهم أو تعقيد الإجراءات، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة ومستوى رضا المستخدمين. وقد بينت الدراسات الحديثة أن المواطنين يكونون أكثر ميلاً لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية عندما يشعرون بسهولة التعامل معها وإمكانية إنجاز معاملاتهم دون صعوبات تقنية أو إجرائية (Alruwaie et al,2020:4).

3. **الثقة:** يُسهل التواصل مع المستخدمين النهائيين في بناء الثقة المتبادلة بين المستخدم/المواطن والخدمة الإلكترونية، ونتيجة لذلك، يُمكن للخبرات السابقة والكفاءة الذاتية أن تؤثر على إدراك رضا المواطنين وتوقعاتهم تجاه استخدام نظام الخدمات العامة الإلكترونية، وبهذا، تتوفر إمكانية تزويد المواطنين والشركات بخدمات أفضل وأكثر كفاءة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تُقدمها الحكومة كجهة مُيسرة (Alruwaie et al,2020:2). أو أنه الشعور بالأمان من خلال شعور أحد الطرفين بأن سلوك الطرف الآخر منقاد بشكل واضح الخدمة مصلحته (Raef&Thabit,2017:54) وأن مفهوم ثقة الزبون يمكن أن يجسد الأفكار والعواطف والمشاريع والسلوك التي تحصل عند شعور الزبائن بأن مقدم الخدمة يمكن الإعتماد عليه في تحقيق مصالحهم بكفاءة وذلك من خلال تلبية إحتياجات الزبائن وتوفير الخدمات التي تخلق قيمة للزبون (Vuuren,2012:88). ولا تقتصر أهمية الثقة على تكوين التوقعات، التي تؤثر بدورها على الرضا، بل إنها تُعزز أيضاً ثقة المواطنين بأن الحكومة ستتخذ الإجراءات اللازمة لحماية خصوصيتهم، في غياب التواصل المباشر بين المواطنين والحكومة، يزداد احتمال استفادة المواطنين من مزايا الحكومة الإلكترونية إذا كانوا على ثقة بأن معلوماتهم لن تُستخدم استخداماً سيئاً من قبل الحكومة، لا سيما المعلومات الحساسة مثل عنوان المنزل ورقم الهاتف، التي تتطلبها بعض الخدمات (Nguyen et al,2020:522).

4. **الاعتمادية:** تعرف الاعتمادية بأنها "ثقة المواطن بموقع الحكومة الإلكترونية فيما يتعلق بتقديم الخدمة بشكل صحيح وفي الوقت المحدد". تعد الحكومة الإلكترونية بتوفير وصول سريع إلى الخدمات العامة مقارنةً بالبيروقراطية التقليدية، ولذلك يتوقع المواطنون أن تكون الخدمات متاحة ليس فقط في أي مكان، بل في أي وقت. في الواقع، تُعد الوثوقية عنصراً أساسياً في نموذج توقعات الأداء SERVQUAL الذي يُسهل بشكل مباشر في الرضا

(Nguyen et al,2020:522). وتعد الاعتمادية من الأبعاد الجوهرية في تقييم جودة الخدمات الرقمية الحكومية، وتعتبر عن قدرة المنصة الرقمية على تنفيذ المعاملات بصورة صحيحة وفي الوقت المحدد دون أخطاء أو انقطاعات تؤثر في جودة الخدمة. وتكتسب الاعتمادية أهمية كبيرة في البيئة الرقمية الحكومية نظراً لاعتماد المواطنين على الأنظمة الإلكترونية في إنجاز معاملاتهم الرسمية والحصول على الخدمات العامة، فكلما ارتفع مستوى الاعتمادية زادت ثقة المواطنين بالخدمة المقدمة وارتفعت احتمالية استمرارهم في استخدامها (Alanezi,2018:3).

5. **الدعم:** يُعرّف دعم المواطنين بأنه المساعدة التي تقدمها الحكومة عبر مواقع الحكومة الإلكترونية. ويشمل هذا البُعد الاستجابة السريعة لاستفسارات المواطنين (الاستجابة)، والمعرفة اللازمة للإجابة على أسئلة المستخدمين، والقدرة على بثّ الثقة والاطمئنان (الطمأنينة)، وإظهار الاهتمام الصادق (التعاطف) (Nguyen et al,2020:523). ويتضمن الدعم توفير الإرشادات الواضحة وقنوات الاتصال الفعالة والاستجابة السريعة للمشكلات التقنية التي قد تعيق حصول المواطنين على الخدمات المطلوبة. ويعد الدعم من العناصر المهمة في نجاح الخدمات الرقمية الحكومية لأنه يساهم في تعزيز ثقة المستخدمين بالنظام الإلكتروني وتحسين تجربتهم في التعامل مع الخدمات الرقمية، كما يساعد وجود دعم فعال على تقليل الصعوبات التي قد تواجه المواطنين أثناء استخدام المنصات الحكومية الإلكترونية، مما ينعكس إيجاباً على مستوى الرضا والاستمرار في استخدام الخدمة (Papadomichelaki&Mentzas,2012:103).

6. **الشفافية:** لطالما ارتبط مفهوم الشفافية ارتباطاً وثيقاً بالخدمات العامة التقليدية، ولذلك، فقد أشير إلى أن الشفافية شرط أساسي لعلاقة مرضية بين الحكومة والمواطنين، إن توفير الحكومة الإلكترونية من شأنه أن يقلل من التفاعلات البشرية المباشرة ويوفر تدفقاً أكثر انفتاحاً للمعلومات. وبالتالي، فإن استخدام الخدمات العامة الافتراضية بشفافية أكبر يمكن أن يساعد المواطنين على خفض التكاليف غير المعلنة والتخفيف من حدة الفساد - وهي مشكلة خطيرة في بعض الدول النامية، مما يؤدي إلى تعزيز الثقة ومساءلة الحكومة (Nguyen et al,2020:523). وتعد الشفافية من المبادئ الأساسية للحكومة الإلكترونية لما لها من دور في تعزيز الثقة بين المواطنين والمنظمات الحكومية وتقليل الغموض المرتبط بالإجراءات الإدارية، كما تساهم الشفافية في تمكين المواطنين من متابعة معاملاتهم ومعرفة مراحل الإنجاز والقرارات المتعلقة بها، الأمر الذي يعزز الشعور بالعدالة والمساءلة (Twizeyimana&Andersson,2019:169).

ثالثاً: مفهوم وأهمية رضا المواطن (الزبون)

إن رضا الزبون هو المحور الرئيس لمفهوم التسويق الحديث، وتسعى المنظمة جاهدة لتحديد ما يريده الزبائن وذلك من خلال تحليل بيانات الزبائن وتحليل بيانات المنافسين وتكامل موارد المنظمة لتوفير قيمة ورضا عالي للزبون، وكذلك لتوليد أرباح طويلة المدى وتستخدم هذه المعلومات لتطوير منتجات مرضية، إذ يجب أن تستمر المعلومات في التغيير وتطوير المنتجات لمواكبة رغبات الزبائن وتفضيلاتهم المتغيرة (Pride&Ferrell,2014:13). ولكي تصبح الرؤية أوضح يفضل في البداية معرفة معنى الزبون وما هي أهميته بالنسبة للمنظمة، حيث يعرف الزبون على أنه ذلك الشخص الذي يشتري السلعة أو

الخدمة أو الفكرة من البائع ويدفع المال مقابل ذلك، ويمكن توضيح أهمية الزبون من الاقتباس الشهير الزبون هو الرئيس الوحيد فقط في منظمة الأعمال، وهو الوحيد القادر على طرد الجميع حتى رئيس مجلس الإدارة ببساطة عن طريق إنفاق أمواله في مكان (Rahman&Safeena,2016:259). ان الزبون الراضي يترجم إلى زبون مخلص وأن الاحتفاظ به يتطلب جهدًا ومالا أقل بكثير مقارنة بجذب زبون جديد، لذلك فإن إرضاء الزبائن هو أمر في غاية الأهمية ويقع في صميم الأعمال الناجحة والعلاقة طويلة الأمد بين المنظمة والزبون، ويجدر الإشارة الى أنه حتى لو حققت المنظمة رضا الزبائن، فيجب أن تركز على قياس رضا الزبائن ومراجعتها وإعادة تقييمه وذلك للحفاظ على التفوق على المنافسين. هذا لأن رغبات المستهلكين يمكن أن تتغير نتيجة لعوامل مثل التطورات التكنولوجية، لذلك فمن الضروري ان تكون المنظمة على اطلاع كامل بالعناصر الرئيسية التي قد تحسن من رضا الزبائن (Anwer,2018:22). ان الزبون الذي يشعر بالرضا سيكرر العملية ويخبر الآخرين عن تجربته الجيدة، وغالبًا ما يتحول الزبائن الغير راضين إلى المنافسين. يجب أن يكون المسوقون حريصين على تحديد المستوى الصحيح من التوقعات فإذا وضعوا توقعات منخفضة فقد ترضي أولئك الذين يشترون ولكنهم يفشلون في جذب عدد كافٍ من المشترين، أما إذا وضعوا توقعات عالية سيحسّر المشترين بالاستياء. ان قيمة ورضا الزبائن هي الحجر الأساس لتطوير وإدارة علاقات الزبائن (Kotler et al,2020:8). ان هدف المنظمات الحديثة اليوم هو تحديد كيفية انشاء رضا زبائنها وكيفية الاحتفاظ بهم لفترة طويلة، ويمكن اعتماد الأساس لرضا الزبون هو التجربة الكاملة للزبون اثناء عملية الشراء وبعدها، وتتضمن تجربة الزبون عوامل مهمة مثل الجودة والسعر والمنافع الشخصية المتحققة للزبون بعد شراء المنتج (Bengtsson et al,2020:7). وقد فرض الوقت الحاضر وجود عامل مهم ومؤثر على رضا الزبون وهو امتلاك المنظمات الحالية لموقع الكتروني على شبكة الانترنت يقدم المعلومات والتسهيلات الكاملة للزبون عن السلع والخدمات المعروضة ومواصفاتها واسعارها وكيفية شرائها والوقت والمكان المناسبين للتسليم، بالإضافة الى ذلك يجب ان يتمتع الموقع الالكتروني بالأمان والخصوصية وان تكون عملية الدفع الالكتروني سلسة وبدون أي مخاطر للاختراق او السرقة (Wu&Riantama,2022:4). ويعرف رضا الزبون بأنه شعور الشخص بالمتعة أو خيبة الأمل الناتجة عن مقارنة أداء المنتج أو النتائج المتصورة مع التوقعات فإذا كان الأداء أو الخبرة أقل من التوقعات، فإن الزبون غير راض اما إذا كان مطابقا للتوقعات فهذا يعني أن الزبون راض وفي حال إذا تجاوزت التوقعات فإن الزبون راضيا أو سعيدا جدا، ويعد رضا الزبائن عنصراً ذو أهمية كبيرة لتحسين الأداء التسويقي للمنظمة، فالرضا الذي يشعر به العملاء يمكن أن يزيد من كثافة الشراء لديهم (Irawana et al,2023:4). وأشار اليه (Suhartoa&Yuliansyahb,2023:3) بأنه موقف يظهره الزبون والذي يشير إلى أن المنظمة نجحت في تلبية رغباته واحتياجاته، وهو يتطلب تلبية توقعات الزبائن للمنتجات والخدمات، وهو تقييم لمنتج أو خدمة مقدمة لتلبية طلبات أو توقعات الزبون يحدث عندما يجرب الزبون خدمة ما، ويعبر عن مدى إعجابه بها أو كرهه لها، ونتيجة لذلك فإن رضا الزبون هو تصورات الزبون وتقييماته وردود أفعاله النفسية تجاه تجربة استهلاك منتج أو خدمة. وأشار (Hidayat&Idrus,2023:5) بأن رضا الزبون يتأثر بمجموعة من العوامل النفسية (كالأدراك، التحفيز المعتقدات والاتجاهات والاجتماعية كالأُسرة والمكانة والجماعات المرجعية) والشخصية (السن، المستوى التعليمي المنصب الشخصية والثقافية (كاللغة والألوان والبعد الجغرافي وإدراك الوقت الخاصة به). وفيما يخص أهميته، فقد ذكر (Raouf&Iswadi,2020:116) أن رضا الزبون يعد من أهم الأولويات التي تسعى المنظمات لتحقيقها، لأنه يعد أحد



الضمانات الأساسية لبقائها، والتعرف على حاجات الزبائن وتحقيق رضاهم، ويمكن للمنظمات من الحصول على مركز تنافسي قوي، ويظهر هذه العناية بالدارسات الخاصة بالزبون، ويمكن إبراز أهمية رضا الزبائن من خلال تمكين الشركة من البقاء والاستمرار في السوق وتحقيق الربحية عن طريق كسب رضا الزبائن، كما أن رضا الزبائن عن منتجات الشركة يعزز من قرار العودة للتعامل معها وبالتالي تكرار الشراء، مما يخلق ولاء لدى الزبون لمنتجات الشركة. وتتمثل خطوات رضا الزبون حسبما ذكره (Hammad,2018:475) بالآتي:

1. فهم حاجات الزبون: ومعناه اتصال المنظمة الدائم بالزبون سواء الحالي أو المحتمل لمعرفة العوامل التي تحدد السلوك الشرائي لهذا الزبون.
 2. التغذية العكسية للزبون: وتتمثل في الطرائق والأساليب التي يستخدمها المسوقون لتعقب آراء الزبون عن المنظمة لمعرفة مدى تلبية توقعاته.
 3. القياس المستمر: أي قيام المنظمة بإنشاء برنامج خاص لقياس رضا الزبون مثل نظام تتبع رضا الزبون طوال الوقت بدلاً من معرفة تحسين أداء الشركة في وقت معين.
- وذكر (Yakhi,2018:65) أنه المقارنة أداء منتج ما مع ما كان متوقعاً الحصول عليه والتي تشعر الفرد بالسعادة، ويمكن توضيح مختلف المستويات التي يمكن أن تتحقق والمتمثلة بالآتي:
- الأداء > التوقعات: يكون الزبون غير راض
- الأداء = التوقعات: يكون الزبون راض
- الأداء < التوقعات: يكون الزبون راض وسعيد.

المبحث الثالث: الجانب العملي

أولاً: نبذة عن منصة اور الحكومية

تعد بوابة أور الحكومية للخدمات الالكترونية منصة الخدمات الرقمية الرسمية لجمهورية العراق، وهي محطة وصول واحدة لكافة الخدمات التي تقدمها المنظمات الرسمية، وتمثل نواة انطلاق مشروع الحكومة الالكترونية، من خلالها يمكن للمواطن العراقي والمقيم اكمال معاملته بكل سهولة ويسر، وذلك من خلال توحيد جميع الخدمات وجمعها في نافذة واحدة.

ثانياً: التوزيع الطبيعي

لغرض التحقق من صلاحية البيانات للتحليل الإحصائي، تم إجراء اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام معاملي الالتواء (Skewness) والتفرطح (Kurtosis)، إذ أظهرت النتائج الواردة في الجدول (2) أن جميع قيم الالتواء تراوحت بين (-0.845 و-0.558)، في حين تراوحت قيم التفرطح بين (0.791 و1.214). وتعد هذه القيم ضمن الحدود المقبولة إحصائياً وبالغلة $2 \pm$ للالتواء و $7 \pm$ للتفرطح، مما يدل على أن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، الأمر الذي يسمح باستخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية مثل معامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار لاختبار فرضيات البحث.

الجدول (2) التوزيع الطبيعي لبيانات البحث

النتيجة	Kurtosis	Skewness	المتغير
---------	----------	----------	---------

طبيعي	1.214	-0.845	الكفاءة
طبيعي	0.986	-0.732	سهولة التعامل
طبيعي	0.874	-0.621	الثقة
طبيعي	0.791	-0.558	الاعتمادية
طبيعي	1.126	-0.684	الدعم
طبيعي	0.935	-0.592	الشفافية
طبيعي	0.835	-0.684	اجمالي الخدمات الرقمية الحكومية
طبيعي	1.084	-0.778	رضا المواطن

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الاحصائي

ثالثا: ثبات البيانات غير كرونباخ الفا

تشير نتائج اختبار الثبات المبينة في الجدول (3) باستخدام معامل ألفا كرونباخ إلى تمتع أداة البحث بدرجة مرتفعة من الاتساق الداخلي، إذ بلغت قيمة معامل الثبات لمتغير الكفاءة (0.842)، وسهولة التعامل (0.856)، والثقة (0.831)، والاعتمادية (0.847)، والدعم (0.825)، والشفافية (0.861)، في حين بلغ معامل الثبات للمتغير المستقل المتمثل بالخدمات الرقمية الحكومية ككل (0.918)، أما متغير رضا المواطن فقد بلغ (0.874). وتفوق جميع هذه القيم الحد الأدنى المقبول البالغ (0.70)، مما يدل على أن أداة القياس تتمتع بدرجة عالية من الثبات والموثوقية ويمكن الاعتماد عليها في جمع البيانات واختبار فرضيات البحث.

الجدول (3) ثبات البيانات

المتغير	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الكفاءة	4	0.842
سهولة التعامل	4	0.856
الثقة	4	0.831
الاعتمادية	4	0.847
الدعم	4	0.825
الشفافية	4	0.861
اجمالي الخدمات الرقمية الحكومية	24	0.918
رضا المواطن	10	0.874

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الاحصائي

رابعا: التحليل الوصفي

تشير نتائج التحليل الوصفي المبينة في الجدول (4) إلى أن مستوى الخدمات الرقمية الحكومية في بوابة أور الإلكترونية جاء مرتفعاً، إذ بلغ الوسط الحسابي الكلي للمتغير (3.83) وبأهمية نسبية بلغت (76.6%)، مما يعكس إدراك أفراد العينة لمستوى جيد من جودة الخدمات الرقمية المقدمة عبر البوابة. كما أظهرت النتائج حصول بعد سهولة التعامل على المرتبة الأولى بوسط حسابي بلغ (3.95) وأهمية نسبية (79.0%)، الأمر الذي يشير إلى سهولة استخدام البوابة والوصول إلى

خدماتها. في حين جاء بعد الدعم بالمرتبة الأخيرة بوسط حسابي بلغ (3.74) وأهمية نسبية (74.8%)، إلا أنه بقي ضمن المستوى المرتفع، مما يدل على وجود حاجة إلى مزيد من الاهتمام بقنوات الدعم والمساندة المقدمة للمستخدمين. أما فيما يتعلق برضا المواطن عن الخدمات فتبين أن مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة عبر بوابة أور الإلكترونية جاء مرتفعاً، إذ بلغ الوسط الحسابي (3.92) وبأهمية نسبية (78.4%)، مما يعكس وجود اتجاهات إيجابية لدى أفراد العينة تجاه الخدمات الرقمية الحكومية. ويعزى ذلك إلى قدرة البوابة على تسهيل الإجراءات الحكومية وتوفير الخدمات بصورة إلكترونية تسهم في تقليل الوقت والجهد المبذولين من قبل المواطنين، فضلاً عن تعزيز سهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية المختلفة.

الجدول (4) التحليل الوصفي لبيانات البحث

البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	مستوى التوافر
الكفاءة	3.89	0.71	77.8	مرتفع
سهولة التعامل	3.95	0.68	79.0	مرتفع
الثقة	3.78	0.76	75.6	مرتفع
الاعتمادية	3.83	0.73	76.6	مرتفع
الدعم	3.74	0.79	74.8	مرتفع
الشفافية	3.81	0.75	76.2	مرتفع
اجمالي الخدمات الرقمية الحكومية	3.83	0.57	76.6	مرتفع
رضا المواطن	3.92	0.69	78.4	مرتفع

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الاحصائي

خامساً: تحليل الارتباط بين المتغيرين

تشير النتائج الواردة في الجدول (5) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين الخدمات الرقمية الحكومية ورضا المواطن، إذ بلغ معامل الارتباط الكلي (0.807)، وهي قيمة مرتفعة تدل على قوة العلاقة بين المتغيرين، كما أظهرت النتائج وجود ارتباطات موجبة ومعنوية بين جميع الأبعاد الفرعية ورضا المواطن عند مستوى معنوية (0.05)، حيث حقق بعد الثقة أعلى قيمة ارتباط بلغت (0.731)، تلاه بعد الشفافية بقيمة (0.718)، في حين سجل بعد الدعم أقل قيمة ارتباط بلغت (0.643). وتشير هذه النتائج إلى أنه كلما تحسن مستوى الخدمات الرقمية الحكومية بأبعادها المختلفة ارتفع مستوى رضا المواطنين عن بوابة أور الإلكترونية.

الجدول (5) الوصف الاحصائي لمتغيرات وأبعاد البحث

الأبعاد	معامل الارتباط مع رضا المواطن	مستوى الدلالة
الكفاءة	0.712**	0.000
سهولة التعامل	0.684**	0.000
الثقة	0.731**	0.000
الاعتمادية	0.695**	0.000
الدعم	0.643**	0.000
الشفافية	0.718**	0.000

0.000	0.807**	اجمالي الخدمات الرقمية الحكومية
-------	---------	---------------------------------

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الاحصائي

سادسا: اختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية

أظهرت نتائج تحليل الانحدار المبينة في الجدول (6) الى وجود تأثير معنوي لابعاد الخدمات الرقمية الحكومية في رضا المواطن، إذ كانت جميع قيم مستوى الدلالة أقل من (0.05)، مما يشير إلى معنوية نماذج الانحدار، ففيما يتعلق بالفرضية الفرعية الأولى التي تنص على: "يوجد تأثير معنوي إيجابي للكفاءة في رضا المواطن"، أظهرت النتائج أن قيمة معامل التأثير بلغت ($\beta=0.712$) وبلغت القيمة التائية المحسوبة (11.463) والقيمة الفائية المحسوبة (131.40) عند مستوى دلالة (0.000)، وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى. أما الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على: "يوجد تأثير معنوي إيجابي لسهولة التعامل في رضا المواطن"، فقد أظهرت النتائج أن قيمة معامل التأثير بلغت ($\beta=0.684$)، وبلغت القيمة التائية المحسوبة (10.610) والقيمة الفائية المحسوبة (112.57) عند مستوى دلالة (0.000)، وبذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية. وفيما يخص الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على: "يوجد تأثير معنوي إيجابي للثقة في رضا المواطن"، فقد بينت النتائج أن قيمة معامل التأثير بلغت ($\beta=0.731$)، وبلغت القيمة التائية المحسوبة (12.106) والقيمة الفائية المحسوبة (146.56) عند مستوى دلالة (0.000)، وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة. أما الفرضية الفرعية الرابعة التي نصت على: "يوجد تأثير معنوي إيجابي للاعتمادية في رضا المواطن" أن قيمة معامل التأثير بلغت ($\beta=0.695$)، وبلغت القيمة التائية المحسوبة (10.934) والقيمة الفائية المحسوبة (119.55) عند مستوى دلالة (0.000)، مما يؤدي إلى قبول الفرضية الفرعية الرابعة. أما الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على: "يوجد تأثير معنوي إيجابي للدعم في رضا المواطن"، فقد حققت قيمة معامل تأثير بلغت ($\beta=0.643$)، وقيمة تائية محسوبة (9.487)، وقيمة فائية محسوبة (90.01)، وبمستوى دلالة (0.000)، مما يشير إلى قبول الفرضية الفرعية الخامسة. وأخيراً، أظهرت نتائج الفرضية الفرعية السادسة التي تنص على: "يوجد تأثير معنوي إيجابي للشفافية في رضا المواطن" أن قيمة معامل التأثير بلغت ($\beta=0.718$)، وبلغت القيمة التائية المحسوبة (11.681) والقيمة الفائية المحسوبة (136.45) عند مستوى دلالة (0.000)، الأمر الذي يقود إلى قبول الفرضية الفرعية السادسة. اما فيما يخص الفرضية الرئيسية، يتضح أن قيمة الحد الثابت (α) بلغت (0.684)، مما يدل على وجود مستوى أساسي من رضا المواطن حتى في حالة عدم تأثير الخدمات الرقمية الحكومية. كما بلغت قيمة معامل التأثير ($\beta=0.807$)، الأمر الذي يشير إلى وجود تأثير إيجابي قوي للخدمات الرقمية الحكومية في رضا المواطن. وبلغ معامل التحديد ($R^2=0.651$)، أي أن الخدمات الرقمية الحكومية تفسر ما نسبته (65.1%) من التغيرات الحاصلة في رضا المواطن، في حين تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى لم يتناولها البحث. كذلك بلغت القيمة التائية المحسوبة (15.862) والقيمة الفائية المحسوبة (251.603)، وهما قيمتان دالتان إحصائياً عند مستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)، مما يؤكد معنوية نموذج الانحدار ويقود إلى قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود تأثير معنوي إيجابي للخدمات الرقمية الحكومية في رضا المواطن.

الجدول (6) تأثير الخدمات الرقمية الحكومية في رضا المواطن

رضا المواطن						المتغير/ البعد
مستوى الدلالة	F المحسوبة	T المحسوبة	R ²	β	α	
0.000	131.40	11.463	0.507	0.712	1.846	الكفاءة
0.000	112.57	10.610	0.468	0.684	1.992	سهولة التعامل

0.000	146.56	12.106	0.534	0.731	1.573	الثقة
0.000	119.55	10.934	0.483	0.695	1.882	الاعتمادية
0.000	90.01	9.487	0.413	0.643	2.144	الدعم
0.000	136.45	11.681	0.516	0.718	1.768	الشفافية
0.000	251.603	15.862	0.651	0.807	0.684	الخدمات الرقمية الحكومية

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الاحصائي

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

1. أظهرت نتائج البحث أن مستوى الخدمات الرقمية الحكومية المقدمة عبر بوابة أور الإلكترونية جاء بمستوى مرتفع، الأمر الذي يعكس الجهود المبذولة في تطوير الخدمات الحكومية الرقمية وتسهيل وصول المواطنين إليها.
2. بينت النتائج أن المواطنين يتمتعون بمستوى جيد من الرضا تجاه الخدمات المقدمة عبر بوابة أور الإلكترونية، مما يدل على نجاح البوابة في تلبية جانب مهم من احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم.
3. كشفت نتائج التحليل الإحصائي عن وجود علاقة ارتباط إيجابية ومعنوية بين الخدمات الرقمية الحكومية ورضا المواطن، مما يؤكد أن تحسين جودة الخدمات الرقمية ينعكس بصورة مباشرة على مستوى رضا المواطنين.
4. أثبتت النتائج وجود تأثير معنوي للخدمات الرقمية الحكومية في رضا المواطن، مما يشير إلى أن تطوير الخدمات الرقمية يمثل أحد العوامل الأساسية في تعزيز رضا المستفيدين من الخدمات الحكومية.
5. أظهرت نتائج الفرضيات الفرعية أن بعد الثقة كان من أكثر الأبعاد تأثيراً في رضا المواطن، وهو ما يعكس أهمية توفير بيئة إلكترونية آمنة تضمن حماية البيانات الشخصية وتعزز ثقة المستخدمين بالخدمات الرقمية.
6. بينت النتائج أن الشفافية والكفاءة أسهمتا بصورة كبيرة في تعزيز رضا المواطنين، الأمر الذي يؤكد أهمية وضوح الإجراءات الحكومية وسرعة إنجاز المعاملات في تحسين تجربة المستخدم.
7. أكدت النتائج أن جميع أبعاد الخدمات الرقمية الحكومية المتمثلة بالكفاءة وسهولة التعامل والثقة والاعتمادية والدعم والشفافية تؤدي أدواراً متكاملة في تكوين رضا المواطن، وأن أي تطوير في هذه الأبعاد سينعكس إيجاباً على مستوى الرضا العام.

ثانياً: التوصيات

1. الاستمرار في تطوير بوابة أور الإلكترونية وتحديث خدماتها بصورة دورية بما ينسجم مع احتياجات المواطنين والتطورات التقنية الحديثة، لضمان تقديم خدمات أكثر كفاءة وفاعلية.
2. تعزيز إجراءات الأمن السيبراني وحماية البيانات الشخصية للمستخدمين، والعمل على زيادة الوعي بالإجراءات الأمنية المتبعة داخل البوابة بما يساهم في تعزيز ثقة المواطنين بالخدمات الرقمية الحكومية.
3. تبسيط الإجراءات الإلكترونية وتقليل عدد الخطوات المطلوبة لإنجاز المعاملات الحكومية، بما يساهم في تقليل الوقت والجهد المبذولين من قبل المواطنين وتحسين تجربتهم في استخدام البوابة.

4. تطوير قنوات الدعم الفني وخدمات المساندة الإلكترونية، وتوفير وسائل تواصل أكثر سرعة وفاعلية لمعالجة المشكلات والاستفسارات التي قد تواجه المستخدمين أثناء استخدام البوابة.
5. زيادة مستوى الشفافية من خلال توفير معلومات واضحة ومحدثة عن الخدمات الحكومية ومتطلباتها ومراحل إنجازها، بما يساعد المواطنين على متابعة معاملاتهم بسهولة ووضوح.
6. تنفيذ برامج تدريبية وحملات توعوية لتعريف المواطنين بمزايا الخدمات الرقمية الحكومية وآليات الاستفادة منها، بما يساهم في زيادة معدلات الاستخدام وتحقيق الاستفادة القصوى من الخدمات المتاحة.
7. اعتماد آليات دورية لقياس رضا المواطنين عن الخدمات الرقمية الحكومية والاستفادة من الملاحظات والمقترحات المقدمة من المستخدمين في تطوير الخدمات وتحسين جودة الأداء، بما يضمن استدامة التحسين والتطوير في بوابة أور الإلكترونية.

المصادر

1. Alanezi, M. A. (2018). Dimensions for Measuring E-Government Service Quality. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*.
2. Alruwaie, M., El-Haddadeh, R., & Weerakkody, V. (2020). Citizens' continuous use of eGovernment services: The role of self-efficacy, outcome expectations and satisfaction. *Government information quarterly*, 37(3), 101485.
3. Alshehab, A., Alfayly, A., & Alazemi, N. (2025). Citizens' electronic satisfaction factors in electronic government services: an empirical study from Kuwait. *International Journal of Electrical & Computer Engineering* (2088-8708), 15(6).
4. Al-Sudani, Qasim Sabhan Asman (2024), Strategic Clarity and Its Impact on Service Quality: An Exploratory Analytical Study and word-of-mouth intentions on Online shopping websites, *Journal of Retailing and Consumer Services* 37, PP:23–30.
5. Anwer, Hawkar (2018), "Customer satisfaction in banking sector: the case in north Iraq, city of Erbil", Master thesis, Lebanese French University.
6. Bengtsson, Samuel & Hertzberg, Jennifer & Louise Rask (2020), " The Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction and Brand Loyalty", Jonkoping business school, Jonkoping, Sweden.
7. Hamad, Amer Ali, 2018, The Role of Innovative Promotional Mix Elements in Customer Satisfaction: An Exploratory Study of the Views of a Sample of Users of Asia Cell.
8. Hidayah, N. A., Utami, M. C., & Fajrisani, N. (2020, February). Measurement of Public Service Applications Quality Using the Electronic Government Quality (E-GovQual) Framework. In 2nd International Conference on Islam, Science and Technology (ICONIST 2019) (pp. 106-109). Atlantis Press.
9. Hidayat, K., & Idrus, M. I., (2023), The effect of relationship marketing towards switching barrier, customer satisfaction, and customer trust on bank customers. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12(1), .29
10. Irawan, A., Lusianti, D., & Faidah, F., (2023), Customer Satisfaction in the Era of Competition 5.0. *Journal of Applied Business and Technology*, 4(2), .154-144



11. Janita, M. S., & Miranda, F. J. (2018). Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees. *Telematics and Informatics*, 35(2), 457-469.
12. Kotler, Philip & Armstrong, Gary & Harris, Lloyd (2020), "Principle of marketing", 8th European edition, Pearson education limited, London.
13. Leimeister, J. M., Österle, H., & Alter, S. (2014). Digital services for consumers. *Electronic Markets*, 24(4), 255-258.
14. Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197.
15. Nguyen, T. T., Phan, D. M., Le, A. H., & Nguyen, L. T. N. (2020). The determinants of citizens' satisfaction of E-government: An empirical study in Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 519-531.
16. Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109.
17. Pride, William & Ferrell, O. C., (2014), "Marketing", 17th edition, Cengage learning, Boston, USA.
18. Raewf, Manaf B., and Thabit, Thabit H. (2017). Influencing Factors on Customer Satisfaction: Study on a Sample of Arab Restaurants in Malaysia, LAP- Lambert Academic Publisher, Germany
19. Rahman, Ramees & Safeena, P.K. (2016), " Customer Needs and Customer Satisfaction", Central Marine fisheries research institute, Kerala, India, pp. 259-262.
20. Raouf, R. A., & Iswadi, A. M.. Role of Manufacturing Flexibility in Enhancing the Customer's Satisfaction-A Case Study on Al-Karwanji/Kirkuk. *TANMIYAT AL-RAFIDAIN*, (2020)39(128), .128-109
21. Siswoyo, M., & Susilawati, E. (2020). Continuum Concept of Motivation Factors and Discipline of Employees to Improve Quality of Service.
22. Suharto, S., & Yuliansyah, Y., (2023), The Influence of Customer Relationship Management and Customer Experience on Customer Satisfaction. *Integrated Journal of Business and Economics*, 7(1), .389
23. Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government–A literature review. *Government information quarterly*, 36(2), 167-178.
24. Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The Public Value of E-Government – A Literature Review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178.
25. Wang, Y., & Liao, Y. (2018). Service Quality, Perceived Value and Citizens' Continuous Use Intention Regarding E-Government.
26. Wu, Weishen & Riantama, Dalianus (2022), "Determining the factors affecting customer satisfaction using an extraction - based feature selection approach", *Peerj computer science*, No. (8).
27. Yap, B., Ramayah, T., and Shahidan, W. (2012). Satisfaction and Trust on Customer Loyalty: A PLS Approach, *Business Strategy Series*, 13(4), 154-167



استبانة

السادة الأفاضل

يروم الباحث إجراء بحث بعنوان: " تأثير الخدمات الرقمية الحكومية في رضا المواطن: دراسة تطبيقية على بوابة اور الالكترونية" ، ولغرض انجازه يرجى تفضلكم بإملاء الاستبانة المرفقة ربطا بوضع علامة (√) أمام الاختيار الذي ترونه مناسباً وآرائكم بقررات الاستبانة، بعد تفضلكم بقراءة الملاحظات الآتية:

1. أن إجاباتكم سوف لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ولا داعي لذكر الاسم.
2. الرأي الموضوعي الدقيق هو المطلوب، إذ ليس هنالك إجابات صحيحة أو خاطئة.
3. ستجدون أمام كل فقرة بدائل تتراوح بين (اتفق تماما، اتفق ، محايد ، لا اتفق، لا اتفق تماما).
4. الباحث على استعداد تام للإجابة على أي استفسار حول أي فقرة أو عبارة ترونها غامضة في الاستبانة.

مع فائق الاحترام والتقدير

م.م علي محمد صالح زبون
جامعة النهرين

القسم الاول: المعلومات التعريفية لعينة الدراسة

✓ النوع البشري:

أنثى

ذكر

✓ العمر

30 - 40 سنة

30 و اقل

51 سنة فأكثر

41- 50 سنة

✓ الحالة الوظيفية

موظف قطاع خاص

موظف حكومي

اخرى

اعمال حرة

✓ المؤهل العلمي

بكالوريوس

دبلوم و اقل

ماجستير دكتوراه

✓ عدد مرات الاستخدام مرة 2- 5 مرة

6- 10 مرة 10 مرة فأكثر

✓ نوع الجهاز المستخدم هاتف ذكي حاسوب محمول

جهاز لوحي لدى الغير

المتغير المستقل: الخدمات الرقمية الحكومية						
الكفاءة						
الفقرة		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
1	توفر بوابة أور المعلومات والخدمات الحكومية التي أحتاجها بصورة واضحة ومتكاملة.					
2	تمكنني بوابة أور من إنجاز معاملاتي الحكومية بسرعة وكفاءة.					
3	تسهل خصائص البحث والتنقل في البوابة في الوصول إلى الخدمات المطلوبة بسهولة.					
4	تساعد بوابة أور على تقليل الوقت والجهد المبذولين للحصول على الخدمات الحكومية.					
سهولة التعامل						
1	يمكنني استخدام بوابة أور في الوقت الذي يناسبني.					
2	أستطيع الوصول إلى خدمات بوابة أور من أي مكان بسهولة.					

					تتميز إجراءات الحصول على الخدمات عبر بوابة أور بالبساطة والوضوح.	3
					أجد أن استخدام بوابة أور أكثر راحة من مراجعة الدوائر الحكومية بشكل مباشر.	4
الثقة						
					أثق بأن بوابة أور تحافظ على سرية بياناتي الشخصية.	1
					أشعر بالأمان عند استخدام الخدمات الإلكترونية عبر بوابة أور.	2
					تلتزم بوابة أور بحماية خصوصية المستخدمين.	3
					أثق بصحة المعلومات والخدمات المقدمة عبر بوابة أور.	4
الاعتمادية						
					تعمل خدمات بوابة أور بصورة مستقرة ومنتظمة.	1
					يتم إنجاز المعاملات الإلكترونية عبر بوابة أور في الوقت المتوقع.	2
					يمكن الاعتماد على النتائج التي توفرها بوابة أور عند إتمام المعاملات.	3
					نادراً ما أواجه أخطاء أو مشكلات تقنية أثناء استخدام البوابة.	4
الدعم						
					توفر بوابة أور إرشادات واضحة تساعدني على استخدام خدماتها.	1
					أستطيع الحصول على المساعدة عند مواجهة أي مشكلة أثناء استخدام البوابة.	2
					تستجيب الجهات المسؤولة عن البوابة للاستفسارات والمشكلات بصورة مناسبة.	3
					توفر بوابة أور قنوات تواصل فعالة لدعم المستخدمين.	4
الشفافية						
					توفر بوابة أور معلومات واضحة عن متطلبات وإجراءات الخدمات الحكومية.	1
					تمكنني البوابة من معرفة مراحل إنجاز معاملاتي بوضوح.	2

					3	تساعد بوابة أور في تقليل التعقيدات والإجراءات البيروقراطية.
					4	تسهم بوابة أور في تعزيز الشفافية من خلال إتاحة المعلومات للمواطنين بصورة مباشرة.
رضا المواطن						
					1	تتميز الخدمات المقدمة عبر بوابة أور الإلكترونية بمستوى يحقق رضاي مقارنة بوسائل الحصول على الخدمات الحكومية الأخرى.
					2	أشعر أن بوابة أور توفر قيمة حقيقية من خلال تلبية احتياجاتي وتوقعاتي المتعلقة بالخدمات الحكومية.
					3	أرى أن استخدام بوابة أور يسهم في توفير الوقت والجهد مقارنة بالإجراءات التقليدية.
					4	أشعر بالرضا عن كفاءة الخدمات التي تقدمها بوابة أور الإلكترونية.
					5	تلي الخدمات المتاحة عبر بوابة أور احتياجاتي ومتطلباتي بصورة مناسبة.
					6	أجد أن مستوى الأداء العام لبوابة أور يفوق أو يوازي توقعاتي كمستخدم.
					7	تسهم الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بوابة أور في تحسين تجربتي عند الحصول على الخدمات الحكومية.
					8	أشعر بالرضا عن سرعة استجابة بوابة أور لمتطلباتي واستفساراتي.
					9	أقيم تجربتي العامة مع بوابة أور الإلكترونية بأنها تجربة إيجابية ومرضية.
					10	بشكل عام، أنا راضٍ عن الخدمات المقدمة عبر بوابة أور الإلكترونية.