

دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية على ضوء تطبيق الحكومة الالكترونية The role of digital transformation in improving government services in light of the implementation of e-government

أسية شرفي^{1*}، ليلي معمري²
Assia CHERFI¹, Layla MAMMERI²,

¹ مخبر السياسات التنموية والدراسات الاستشرافية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، البويرة، 10000
a.cherfi@univ-bouira.dz

² مخبر السياسات التنموية والدراسات الاستشرافية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، البويرة، 10000
l.mammeri@univ-bouira.dz

تاريخ الاستلام : 2025/01/07 ؛ تاريخ القبول : 2025/02/22 ؛ تاريخ النشر : 2025/03/01

ملخص: نهدف من خلال هذه الدراسة معرفة دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية على ضوء الحكومة الالكترونية، بإعداد إطار نظري خاص بهذه الدراسة، من خلال الاطلاع على الأدبيات المعاصرة والتعرف على محتوياتها الفكرية، ومحاولة عرض واقع الحكومة الالكترونية عالميا كأحد أوجه عملية التحول الرقمي، حيث تم استخدام المنهج الوصفي الذي يقوم على جمع البيانات والمعلومات، بهدف سرد الأفكار والمفاهيم الأساسية المتعلقة بالموضوع، وتوصلت الدراسة أن التحول الرقمي أصبح خيارا ضروريا في انجاز المعاملات الحكومية في ظل التطورات التقنية والمعرفية العالمية وفي ظل التوسع في تطبيق واستخدام التكنولوجيا المتطورة، حيث تعمل الحكومات على إطلاق خدمات رقمية وتبني الحكومة الالكترونية كجزء من التحول الرقمي للحياة اليومية، كما يسهم التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية في تحسين الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين بكفاءة من حيث التوقيت والتكلفة والجودة.

كلمات مفتاحية: التحول الرقمي ؛ الخدمات الحكومية ؛ الحكومة الالكترونية.

تصنيفات JE: O33 ؛ L97 ؛ O38

Abstract: Through this study we aim to know the role of digital transformation in improving government services in light of e-government to prepare a theoretical framework for this study, through access to contemporary literature and knowledge of its intellectual contents and trying to present the reality of e-government globally as one aspect of the digital transformation process, A descriptive approach based on data and information collection was used with a view to listing key ideas and concepts on the topic, the study found that digital transformation has become a necessary option in the delivery of government transactions in the light of global technical and knowledge developments and in the wider application and use of advanced technology in which Governments are launching digital services and building e-government as part of the digital transformation of everyday life, Digital transformation in government institutions also contributes to improving the timeliness, cost and quality of government services provided to citizens.

Keywords: Digital transformation; Government services; e-government.

JEL Classification Codes : O33 ; L97 ; O38.

*-المؤلف المرسل: أسية شرفي، البريد الإلكتروني: a.cherfi@univ-bouira.dz

تمهيد

أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة هائلة في نظم المعلوماتية والرقمنة، التي أصبحت ملحة وحجر الأساس لنجاح الحكومات في تقديم أفضل الخدمات، ومن ثم تحقيق مستويات تنمية عالية الجودة والفعالية، وفي ذات السياق سارعت الحكومات إلى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والعمل على أتمتة الخدمات الحكومية، حيث أصبح التحول الرقمي من الضروريات للحكومات التي تسعى إلى تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين من جهة، وربط القطاعات الحكومية من جهة أخرى، ولم يقتصر الهدف من هذا التحول على توفير الجهد والمال وتحسين جودة الخدمات فقط، ولكن أيضا لتحقيق رضا المستخدمين من خلال توفير خدمات الكترونية فاعلة تؤدي إلى تبسيط الإجراءات وتعزيز النزاهة والشفافية من خلال تعزيز دور الحكومة في دعم استدامة التنمية والحوكمة والإدارة الرشيدة، وذلك من خلال تحول الحكومات التقليدية في الدول إلى حكومات الكترونية، تقدم خدمات حكومية بشكل الكتروني، ومع تصاعد أدوار التقنيات الناشئة من خلال البيانات الضخمة، الذكاء الاصطناعي، وتقنيات الأمن السيبراني، توجهت العديد من الحكومات إلى إستراتيجية للتحول إلى الخدمات الذكية، وهذا هذا التحول الذكي لا يقوم فقط على توفير خدمات الكترونية ولكن يمتد إلى توفير خدمات حكومية ذكية متكاملة، التي أصبحت تلعب دورا حيويا في تعزيز الاقتصاد الرقمي في المؤسسات الحكومية، وبالتالي تأخر الدول في اتخاذ تطبيق ممارسات التحول الرقمي الشامل يقلل من كفاءة الخدمات المقدمة.

وعلى هذا الأساس تم صياغة الإشكالية التالية: ما دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية على ضوء تطبيق الحكومة الالكترونية؟

وبناء على هذا التساؤل تبرز مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي:

- ما المقصود بالتحول الرقمي والحكومة الالكترونية؟
- ما هو واقع وما هي حقائق الحكومة الالكترونية عالميا؟
- ما أهمية التحول الرقمي في تحسين أداء الخدمات الحكومية؟

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة في ضوء الدور الهام الذي تلعبه الحكومة في تحقيق العديد من الفوائد والمزايا للاقتصاد والمجتمع، الذي يظهر جليا من خلال تبني برنامج الحكومة الالكترونية والتحول الرقمي كأحد روافع تحسين كفاءة الجهاز الإداري للحكومة من جهة، ومن جهة أخرى تساهم في تطوير وتحسين الخدمات الحكومية الالكترونية على أساس اقتصاد رقمي قائم على المعرفة.

أهداف الدراسة: نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إعداد إطار نظري خاص بهذه الدراسة، من خلال الاطلاع على الأدبيات المعاصرة والتعرف على محتوياتها الفكرية.
- محاولة التعرف على أهمية ومتطلبات التحول الرقمي في تحسين أداء الخدمات الحكومية.

- عرض واقع الحكومة الالكترونية عالميا كأحد أوجه عملية التحول الرقمي.

منهج الدراسة والأساليب المراد اعتمادها في جمع البيانات:

تماشيا مع متطلبات الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي الذي يقوم على جمع البيانات والمعلومات، بهدف سرد الأفكار والمفاهيم الأساسية المتعلقة بالموضوع، بالاعتماد على الأدبيات المنشورة في الكتب والمجلات العلمية ومواقع الانترنت.

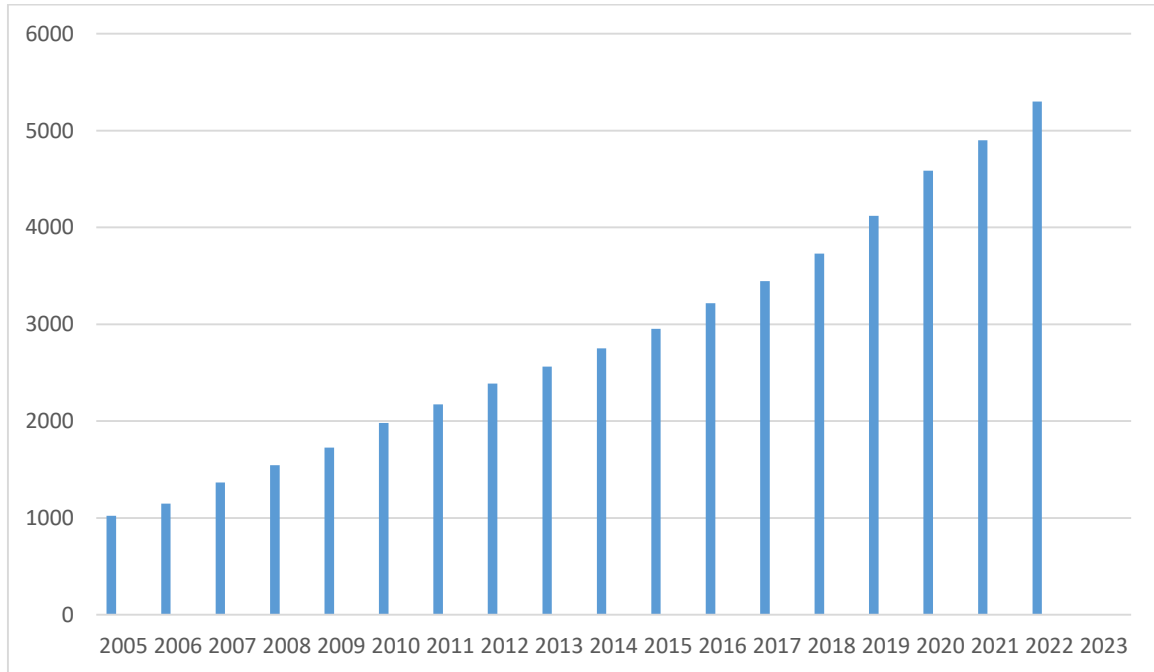
I - التحول الرقمي

يعد التحول الرقمي من أهم سمات العصر الحالي ، حيث لجأت إليه غالبية الدول بما فيها الدول العربية، ويقتضي هذا التحول جعل كافة المعاملات تتم من خلال الشبكة العنكبوتية.

I - 1 مفهوم التحول الرقمي

يعرف على أنه دمج التكنولوجيا الرقمية في عالم الأعمال، وتغيير أساسي في كيفية تشغيل وتقديم القيمة للزبائن، كما أنه تغير ثقافي يتطلب من المؤسسات أن تتحدى باستمرار الوضع الراهن وتزيح الفشل (شاوشي و خلوف، 2023، صفحة 19). كما يشترك التحول الرقمي والشركة الرقمية والتجارة الالكترونية والانترنت في أنها تعتمد على تقنيات المعلومات ووسائل الاتصال والانترنت خاصة، حيث وبفضل الرقمنة المستمرة للحياة الحديثة، يستفيد المستهلكون في جميع أنحاء العالم الآن بفوائد المعاملات عبر الإنترنت. مع التزايد السريع في الوصول إلى الإنترنت واعتماده على مستوى العالم، مع وجود أكثر من خمسة مليارات مستخدم للإنترنت في جميع أنحاء العالم. كما هو موضح في الشكل التالي عدد مستخدمي الإنترنت في جميع أنحاء العالم من 2005 إلى 2023:

الشكل (1): عدد مستخدمي الإنترنت في جميع أنحاء العالم من 2005 إلى 2023 (بالملايين)



Source : statista 2024, Number of internet users worldwide from 2005 to 2023, <https://www.statista.com/statistics/273018/number-of-internet-users-worldwide/>.

I - 2- مرتكزات التحول الرقمي

إن عملية التحول الرقمي عملية كبيرة ومعقدة ومكلفة بحاجة إلى مجموعة من المرتكزات والمكونات الأساسية التي تساهم في نجاح تطبيقها ومنها - :التوجه الاستراتيجي الرقمي: والذي يتحدد من خلال رؤية المؤسسة ورسالتها وفرصها وتحدياتها وغاياتها المتعلقة بعملية التحول الرقمي، وكافة التوجهات المستقبلية نحو الرقمنة، عبر الفهم الدقيق لبيئة عمل الوزارة داخليا وخارجيا؛ -القيادة الرقمية: تتمثل بقدرات مهارات القيادة الرقمية للوزارة والمحفظات والأدوات التي يمكنها استخدامها لنشر واستخدام التحول الرقمي؛

-القيم التنظيمية الرقمية: وهي مجموعة القيم والمعتقدات والتصرفات والسلوكيات التنظيمية الرقمية لعملية التحول الرقمي؛ - الكفاءات والمواهب الرقمية: وهي الكفاءات والتخصصات البشرية الممكنة رقميا والتي تمتلك قدرات فنية وتخصصية مهنية رقمية جيدة في هذا المجال؛ -البنية التحتية التقنية اللوجستية الرقمية: هي كافة متطلبات التحول الرقمي سواء تكنولوجية، برامج وتطبيقات، وموارد ومعدات لوجستية، وإمكانات مالية كافية (نمارا، 2022، صفحة 13).

I - 3- التقنيات التي تدعم التحول المالي

اكتسب مصطلح التحول الرقمي اهتمامًا كبيرًا خلال جائحة فيروس كورونا (COVID-19) وأصبح يمثل تحولًا واسعًا نحو طرق أكثر مرونة وذكاءً لممارسة الأعمال. ويعتبر الذكاء الاصطناعي (AI)، والبيانات الضخمة، والسحابة من التقنيات التحويلية الأساسية ذات التطبيقات الواسعة عبر العديد من الصناعات، في حين أن قطاعات مثل التصنيع تبني الروبوتات المتخصصة (PETROC, 2024).

حيث يشير الذكاء الاصطناعي إلى قدرة الكمبيوتر أو الآلة على تقليد مهارات العقل البشري، الذي غالبا ما يتعلم من التجارب السابقة فهم اللغة والقرارات والمشكلات والاستجابة لها. إن سوق تقنيات الذكاء الاصطناعي واسع النطاق، حيث يصل إلى حوالي 200 مليار دولار أمريكي في عام 2023، ومن المتوقع أن ينمو إلى ما هو أبعد من ذلك إلى أكثر من 1.8 تريليون دولار أمريكي بحلول عام 2030 (BERGURTHOR, 2024).

كما أن الحوسبة السحابية أصبحت جزءا أساسيا من صناعة تكنولوجيا المعلومات، حيث تصف الحوسبة السحابية استخدام شبكات الخوادم البعيدة - التي يتم الوصول إليها عادةً عبر الإنترنت - لتخزين البيانات وإدارتها ومعالجتها. باعتبارها جزءًا من خدمات تكنولوجيا المعلومات، كان من المتوقع أن تحقق الحوسبة السحابية إيرادات تزيد عن نصف تريليون دولار أمريكي في عام 2023. (SUJAY VAILSHERY, 2024).

كما توجد تقنيات الناشئة المتاحة للجهات الحكومية، تتمثل فيما يلي:

- إنترنت الأشياء : حيث ارتفعت النفقات العالمية على إنترنت الأشياء سنويًا وبلغت 40 مليار دولار أمريكي على أقل تقدير في عام 2018. بينما بلغت النفقات في عام 2020 مبلغاً قدره 749 مليار دولار أمريكي، ويُتوقع أن تزداد لتصل إلى 1.1 تريليون دولار أمريكي عام 2023. ولا تزال العديد من القطاعات الصناعية في مرحلة مبكرة من تبني حلول إنترنت الأشياء القائمة على التقنيات المتقدمة، إضافة إلى المبادرات الحكومية، مثل: **برنامج تطوير الصناعة الوطنية والخدمات اللوجستية**، والتي تركز على الثورة الصناعية الرابعة والتحول نحو المدينة الذكية بفضل مشاريع التعمير الضخمة وحلول القياس الذكي التي يضطلع بها مقدمو خدمات المرافق. ويُتوقع أن يشكل تبني حالات الاستخدام الصناعية المُحرك الأكبر لنمو إنترنت الأشياء بالمملكة على مدى السنوات المقبلة (المملكة العربية السعودية)، والشكل التالي يوضح إيرادات إنترنت الأشياء (IoT) السنوية في جميع أنحاء العالم من 2020 إلى 2026، حسب حالة الاستخدام:

الشكل (2): إيرادات إنترنت الأشياء (IoT) السنوية في جميع أنحاء العالم من 2020 إلى 2026، حسب حالة الاستخدام (بملايين الدولار الأمريكي)



Source : statista 2024, Internet of Things (IoT) annual revenue worldwide from 2020 to 2033, by use case, <https://www.statista.com/statistics/1194719/iot-revenue-worldwide-use-case>

وحسب احصائيات statista، من عام 2020 إلى عام 2026، من المتوقع أن تحقق الإيرادات السنوية لأجهزة الإنترنت والوسائط الاستهلاكية قفزة من 2.7 مليار إلى 13.8 مليار دولار أمريكي. ومن المتوقع أيضاً أن تشهد إيرادات إنترنت الأشياء للسيارات المتصلة زيادة كبيرة على مدار السنوات القادمة.

ويوضح الشكل التالي تقنيات التحول الرقمي:

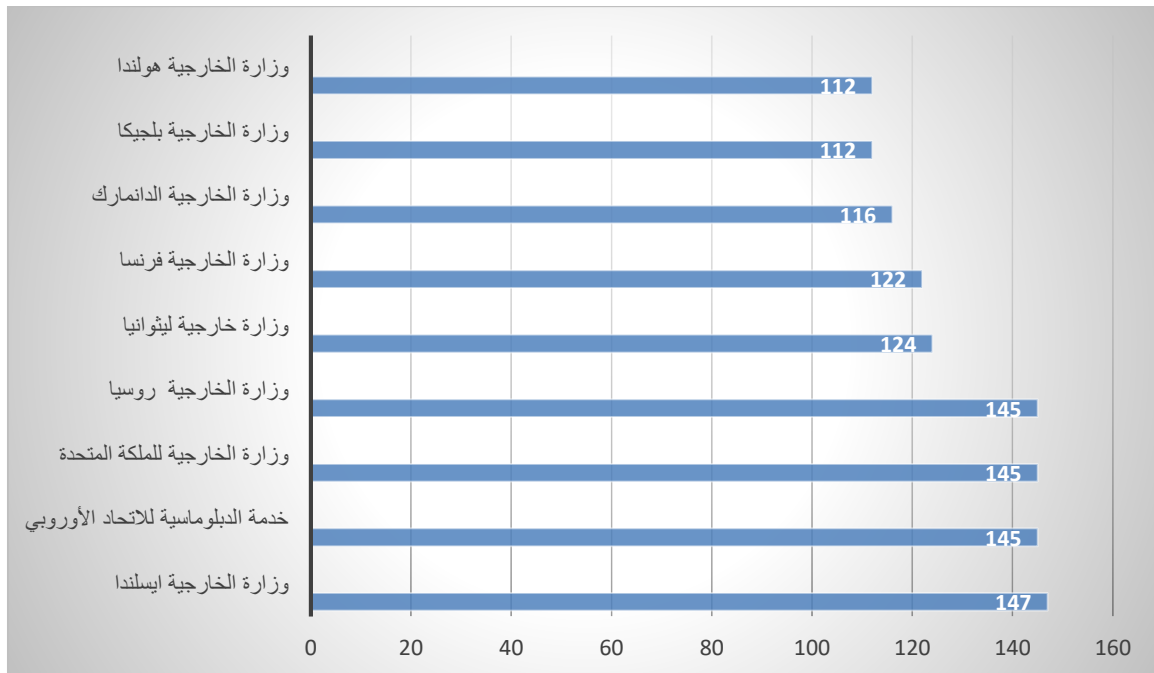
الشكل (3): تقنيات التحول الرقمي



المصدر: هيثم إبراهيم ، عبد الفتاح أحمد نصر الله ، 2020، ص 12.

كما تعتبر من أكثر القنوات الرقمية استخدامًا هي منصات التواصل الاجتماعي، حيث تتيح للمستخدمين مشاركة المعلومات والتواصل مع القنوات الحكومية الرسمية (PETROSYAN, 2024). والشكل الموالي يوضح عدد الاتصالات المتبادلة بين الوزارات الخارجية على تويتر في جوان 2020:

الشكل (4): عدد الاتصالات المتبادلة بين الوزارات الخارجية على تويتر في جوان 2020



Source : statista 2024, Les dirigeants mondiaux et les ministères des Affaires étrangères ayant le plus de connexions mutuelles sur Twitter en juin 2020, <https://www.statista.com/statistics/348469/world-leaders-with-the-most-twitter-mutual-connections/>

وحسب تقرير Stacy في 28 جوان 2022، في جوان 2020، كانت وزارة الخارجية الأيسلندية هي الوزارة الأكثر تواصلًا، حيث يوجد 147 وزارة خارجية وقادة عالميين متصلين على تويتر، كما احتلت خدمة العمل الخارجي الأوروبية (EEAS) المرتبة الثانية، مع 145 اتصالًا متبادلًا على تويتر (JO DIXON, 2022).

I -4- أهمية ومتطلبات التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية

سنحاول فيما يلي التطرق لأهمية التحول الرقمي وكذا متطلباته

I -4- 1 أهمية التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية

يساعد انتشار مجتمع المعلومات والمعرفة، على تشجيع بناء الحكومة الالكترونية، وتوطين الخدمات الالكترونية، لدى الجمهور والقطاع العام والخاص على حد سواء، وتتمثل أهمية التحول الرقمي فيما يلي (بسام، 2022، الصفحات 768-769):

- كفاءة المعاملات والخدمات الحكومية، حيث تستعين الحكومات بالأدوات الرقمية، لتحسين تعاملاتها مع الجمهور والقطاع الخاص، خلافا للطرق التقليدية وتقليص الجهد والمال.
- يساهم في القضاء على الفساد وتقليل مدة إجراءات الحكومية، ووجود بيئة معلوماتية تتسم بالكفاءة والفعالية.
- تسهيل تبادل البيانات، يساهم في تعزيز الشفافية وثقة المواطنين في مؤسساتهم الحكومية، في ظل إتاحة فرص متساوية للمواطنين للحصول على المعلومات المتعلقة بالأعمال والفرص المتاحة.
- تحسين اتخاذ القرارات: تستفيد المؤسسات الحكومية من تحليلات البيانات الخمة في مجالات مختلفة كالصحة والاقتصاد، كما تستطيع توظيف خوارزميات وأنظمة معقدة للتحليلات تستقي البيانات من مصادر متعددة وتستجيب للتغيرات في الوقت الحقيقي.

I -4- 2 متطلبات التحول الرقمي

يمكن تلخيص أهم متطلبات التحول الرقمي في النقاط التالية (المصدر و أحمد نصر الله، 2020، الصفحات 12-13):

- إن استخدام الوسائل التقنية الحديثة في تقديم الخدمات الحكومية بحاجة لتكلفة مرتفعة في البداية، تتمثل في استحداث البنية التحتية اللازمة، بما يشمل شبكات الاتصال والأجهزة والتأهيل والتدريب للكوادر الحكومية، ولكن هذه التكلفة تتضاءل أمام المنافع الكبيرة التي ستحصل عليها الحكومات على المدى المتوسط والطويل.
- يتطلب التحول إلى الحكومة الرقمية تغييرا جذريا في التنظيم، حيث يجب أن يبدأ من الإدارة العليا، حيث يمكن تحسين العمليات الداخلية ذات المستويات العليا وهياكل الأعمال عن طريق إتباع منهج رقمي.
- تبسيط الإجراءات الحكومية وتوفير المعلومات الضرورية للتعامل معها.
- صلابة البنية التحتية لاتصالات بتكلفة منافسة، وتعزيز انتشار الحاسب الآلي واستخدام الانترنت.
- توفير تشريعات مناسبة لتنظيم التعامل الالكتروني.

II - الحكومة الالكترونية كأحد أوجه عملية التحول الرقمي

تشمل الحكومة الإلكترونية جميع أدوار وأنشطة الإدارة التي تقوم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أصبحت تمثل أهم أدوات الإصلاح التي تساعد الحكومات على كشف الفساد المالي والإداري وترسيخ مفاهيم الشفافية والوضوح.

II-1 مفهوم الحكومة الإلكترونية

تعددت التعاريف الواردة بشأن الحكومة الإلكترونية نذكر منها:

حسب مفهوم الأمم المتحدة الذي يعرف الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام الانترنت والويب لتقديم الخدمات والمعلومات الحكومية للمواطنين (PONAGHAN, 2022, p. 1).

كما تعرف الحكومة الإلكترونية على أنها كافة المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو قطاعات الأعمال، من خلال شبكات المعلومات وقواعد البيانات واستخدام وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت والهواتف، بما يدعم كفاية وفعالية الأداء الحكومي، في إطار من التفاعل بين طالبي الخدمة ومقدمها، مع ضمان السرية والأمن المعلوماتي (مولاي مصطفى، 2017، صفحة 4).

أما منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية فتعرفها بأنها استخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة وتطبيقها على جميع الوظائف الحكومية وعلى نحو أكثر دقة يمكن لتكنولوجيا الانترنت وما يرتبط بها أن تقدم إمكانات التشبيك التي تدعم التحول في الهيكليات والعمليات الحكومية (OECD, 2001, p. 2).

II-2 واقع الحكومة الإلكترونية عالميا

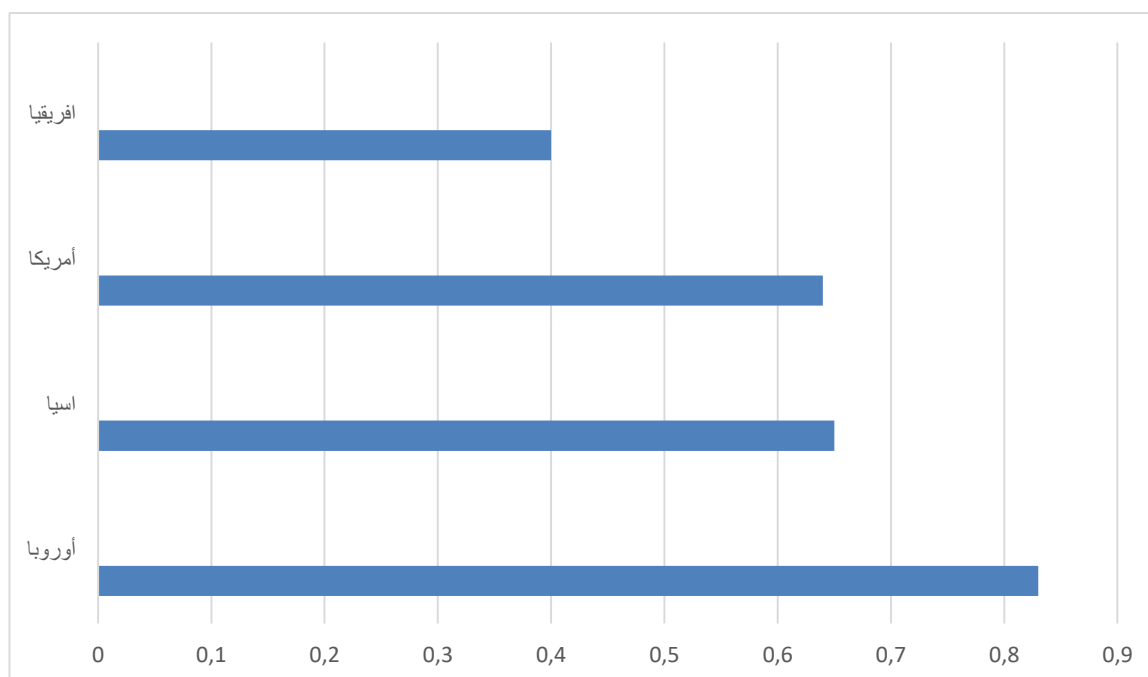
سوف نحاول تحليل واقع الحكومة الإلكترونية في العالم من خلال مجموعة من المؤشرات كما يلي:

II-2-1 مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية EGDI

يعرض مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية حالة تطوير الحكومة الإلكترونية للدول الأعضاء في الأمم المتحدة، جنبا إلى جنب مع تقييم أنماط تطوير الموقع في بلد ما، بحيث يستخدم هذا المؤشر لقياس استعدادية وقدرة الإدارات الوطنية لاستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات العامة، ولهذا المعيار نفعه للموظفين الحكوميين وصناع السياسات والباحثين وممثلي المجتمع المدني والقطاع الخاص لاكتساب فهم أعمق للمعايير المقارنة للوضع النسبي للدولة عند الاستفادة من الحكومة الإلكترونية لتوفير الخدمات الشاملة والمسؤولة والمركزة على المواطن (بصاشي، 2019-2020، صفحة 151).

والشكل الموالي يوضح مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية حسب المنطقة لسنة 2022 :

الشكل (5): مؤشر تطور الحكومة الالكترونية حسب المنطقة لسنة 2022



Source: statista 2024, E-Government Development Index (EGDI) of global regions in 2022, <https://www.statista.com/statistics/421584/egdi-e-government-development-index-region/>

وفقاً لمسح أجرته الأمم المتحدة في عام 2022 للدول الأعضاء، احتلت أوروبا المرتبة الأعلى بتصنيف 0.8305 على مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية. حيث يستند مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية إلى ثلاثة مكونات: مؤشر الخدمة عبر الإنترنت، ومؤشر البنية التحتية للاتصالات، ومؤشر رأس المال البشري.

II - 2- 1- الحكومة الالكترونية من خلال خدمات الهاتف المحمول

وفقاً لدراسة أجريت عام 2022 للدول الأعضاء في الأمم المتحدة، فإن حوالي 53% منها قدمت خدمات صحية لمواطنيها عبر الهاتف المحمول. كما استخدم 66% تطبيقات الهاتف المحمول أو الرسائل النصية القصيرة لتوفير تحديثات المعلومات العامة فيما يتعلق بالتعليم، بينما استخدم 70% خدمات الهاتف المحمول لإعلام السكان بالمواضيع البيئية، كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول (1): النسبة المئوية للدول أعضاء الأمم المتحدة التي تقدم تطبيقات الهاتف المحمول أو الرسائل النصية القصيرة لتحديثات المعلومات العامة من عام 2014 إلى عام 2022، حسب القطاع

البيان	التعليم	التشغيل	الصحة	البيئة	الضمان الاجتماعي	العدالة

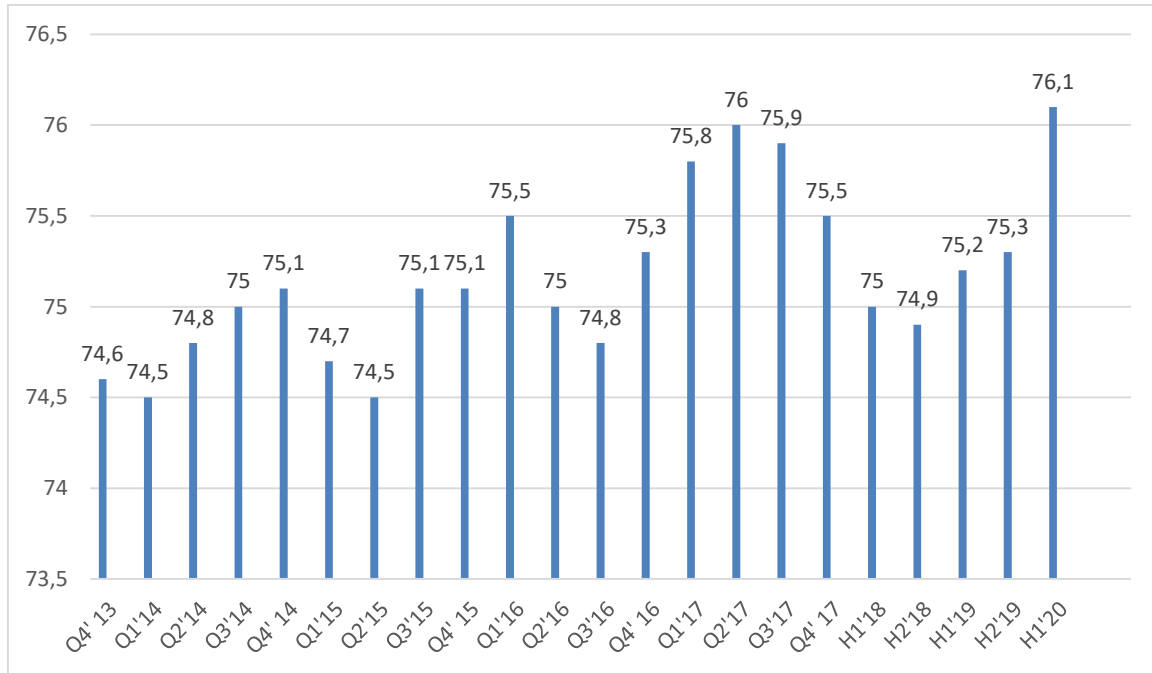
2014	14	11	11	7	8	-
2016	30	25	34	24	23	-
2018	46	38	36	36	33	-
2020	54	54	54	52	47	41
2022	66	59	53	70	56	52

Source : statista 2024, Pourcentage de pays proposant des applications mobiles ou des SMS pour les mises à jour d'informations publiques de 2014 à 2022, par secteur, <https://www.statista.com/statistics/421693/e-government-availability-mobile-services>

II - 2- 1 رضا العملاء في الولايات المتحدة الأمريكية عن الخدمات الحكومية الالكترونية

حيث جرت دراسة حول مدى رضا العملاء في الولايات المتحدة الأمريكية عن الخدمات الحكومية الالكترونية في عام 2020، شملت الدراسة 500.000 مجيب خلال فترة الفصل الرابع من سنة 2013 الى غاية الفصل الأول لسنة 2020، حيث يتم قياس الرضا على مقياس من 0 إلى 100، حيث تشير الدرجات من 80 فما فوق إلى عتبة التميز (الزائرون الراضون جدًا) والدرجات الأقل من 70 تشير إلى وجود مجال كبير للتحسين (الزائرون غير الراضين). حول مدى رضا العملاء في الولايات والشكل الموالي يوضح عن مدى رضا المواطنين في الولايات المتحدة عن الخدمات الحكومية الالكترونية في عام 2020

الشكل (6): رضا العملاء في الولايات المتحدة عن الخدمات الحكومية الالكترونية في عام 2020



Source : statista 2024, Satisfaction globale des clients américains vis-à-vis des sites de gouvernement électronique au 1er semestre 2020, <https://www.statista.com/statistics/184361/us-consumer-satisfaction-egovernment/>

من الشكل المبين أعلاه، يوضح أنه في النصف الأول من عام 2020 وصل رضا العملاء عن مواقع وخدمات الحكومة الإلكترونية إلى 76.1 نقطة.

الخلاصة

يعزز التحول الرقمي قدرة الحكومات على تقديم الخدمات العامة وتوفيرها للمواطنين بجودة أعلى وقدرة على الوصول في كل مكان وعلى مدار الساعة، هذا بدوره يحسن مستوى التفاعل بين المواطنين وحكوماتهم، كما يحقق تأثيرات إيجابية على مستوى الأفراد والحكومات، وبعد دراسة دور التحول الرقمي في الخدمات الحكومية على ضوء الحكومة الإلكترونية تبين ما يلي:

- أصبح التحول الرقمي خياراً ضرورياً في انجاز المعاملات الحكومية في ظل التطورات التقنية والمعرفية العالمية وفي ظل التوسع في تطبيق واستخدام التكنولوجيا المتطورة.
- نظراً للعدد المتزايد باستمرار لمستخدمي الانترنت على مستوى العالم، والذي بلغ العدد المقدر لمستخدمي الانترنت في جميع أنحاء العالم 5.4 مليار في سنة 2023، وبالتالي أصبحت الحكومة المعتمدة على التكنولوجيا أمراً لا غنى عنه في السنوات الأخيرة، حيث تعمل الحكومات على إطلاق خدمات رقمية وتبني الحكومة الإلكترونية كجزء من التحول الرقمي للحياة اليومية.
- يساهم التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية في تحسين الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين بكفاءة من حيث التوقيت والتكلفة والجودة.

الإحالات والمراجع :

BERGURTHOR, M. (2024, juin 19). *l'intelligence artificielle (AI) dans le monde- statistiques et faits*.

Consulté le octobre 28, 2024, sur <https://www.statista.com/topics/3104/artificial-intelligence-ai-worldwide/#topicOverview>, 19 juin 2024.

JO DIXON, S. (2022, avril 22). *Les dirigeants mondiaux ayant le plus de connexions mutuelles sur Twitter en 2020*. Consulté le octobre 29 2024, sur <https://www.statista.com/statistics/348469/world-leaders-with-the-most-twitter-mutual-connections/>

OECD, O. (2001). *e-Government Analysis Framework and Methodology*. public mangement commitee.

PETROC, T. (2024, juin). *Digital transformation – statistics&faits*. Retrieved october 28, 2024, from <https://www.statista.com/topics/6778/digital-transformation/#topicOverview>

PETROSYAN, A. (2024, juin 27). *gouvernement électronique –statistiques et faits*. Consulté le octobre 28, 2024, sur <https://www.statista.com/topics/2420/e-government/#topicOverview>

PONAGHAN, S. A. (2022). *Benchmarking E-government: A Global Perspective --- Assessing the UN Member States*. New York: United Nations.

SUJAY VAILSHERY, L. (2024, aout 08). *could computing -statistics & facts*. Retrieved october 28, 2024, from <https://www.statista.com/topics/1695/cloud-computing/#topicOverview>

أحمد أشقر تمارا. (2022). مركّزات التحول الرقمي وعلاقتها في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية - المحافظات الشمالي- غدارّة ، 29 (1).

أحمد شريف بسام. (2022). واقع التحول الرقمي الحكومي في الجزائر من خلال مؤشرات جازية الدول للحكومة الالكترونية. *مجلة التنمية البشرية* ، 17 (3).

:المنصة الوطنية للمعلومات الاحكومية للمملكة العربية السعودية (s.d.). ا. ا. المملكة العربية السعودية
<https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/digitaltransformation>

خيرة شاوشي، و زهرة خلوف. (2023). التحول الرقمي في الجزائر. *مجلة المحاسبة والتدقيق والمالية* ، 5 (1).

سارة مولاي مصطفى. (2017). مقومات واستراتيجيات التحول الناجح للحكومة الالكترونية. *مجلة الدراسات القانونية* ، 3 (2).

هدى بصاشي. (2019-2020). الادارة الالكترونية ودورها في أداء المؤسسات الجزائرية " دراسة حالة جامعات الجزائر وسط " (أطروحة دكتوراه). (جامعة المدية، المحرر) المدية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، المدية : أطروحة دكتوراه في.

هيثم ابراهيم المصدر، و عبد الفتاح أحمد نصر الله. (2020). دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين. *المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال*.