

التحول الرقمي وتأثيره في رضا المواطنين دراسة تطبيقية البطاقة التموينية انموذجاً

م.د. احمد كامل الوائلي¹ ، م.د. طالب لهماود مجيد² ، م.م. كرار خزل مجور³

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الحكومية ورفع مستوى رضا المواطنين، من خلال دراسة تطبيقية على نظام البطاقة التموينية. اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبيانات والبالغ عددها (98) على عينة من المستفيدين من الخدمة لقياس آرائهم حول التحول الرقمي ومدى تأثيره في تجربتهم. وقد أظهرت النتائج أن التحول الرقمي ساهم في تسهيل إجراءات الحصول على البطاقة التموينية، وتقليل التلاعب، وتحقيق قدر أكبر من الشفافية، مما انعكس إيجاباً على رضا المواطنين. كما أظهرت الدراسة وجود تحديات تتعلق بالبنية التحتية التكنولوجية وضعف الوعي الرقمي لدى بعض الفئات. ويوصي البحث بضرورة تطوير الأنظمة التقنية وتكثيف حملات التوعية لضمان استفادة أوسع من مزايا التحول الرقمي، وتعزيز ثقة المواطنين في الخدمات الحكومية.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، رضا المواطنين، البطاقة التموينية

Digital Transformation and its Impact on Citizen Satisfaction A Case Study of the Ration Card as a Model

Lec. Dr. Ahmed Kamel Al-Waeli¹ , Lec. Dr. Talib Lahmoud Majeed² ,
Assis. Lec. Karar Khazal Muger³

Abstract

This research aims to examine the impact of digital transformation on improving the quality of government services and raising citizen satisfaction, through an applied study of the ration card system. The research relied on a descriptive analytical approach, where (98) questionnaires were distributed to a sample of service beneficiaries to measure their opinions on digital transformation and its impact on their experience. The results showed that digital transformation contributed to facilitating the procedures for obtaining ration cards, reducing manipulation, and achieving a greater degree of transparency, which positively impacted citizen satisfaction. The study also revealed challenges related to technological infrastructure and weak digital awareness among some groups. The research recommends the need to develop technical systems and intensify awareness campaigns to ensure wider access to the benefits of digital transformation and enhance citizens' confidence in government services.

Keywords: Digital transformation, citizen satisfaction, ration card

المقدمة

في ظل الثورة الرقمية المتسارعة، أصبح التحول الرقمي ضرورة ملحة في مختلف القطاعات الحكومية، بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وتقليل التعقيدات البيروقراطية. تُعد البطاقة التموينية أحد أهم برامج الدعم الحكومي التي تهدف إلى

توفير الاحتياجات الأساسية للفئات المستحقة، وقد شهدت في السنوات الأخيرة تحولاً رقمياً يهدف إلى تحسين كفاءتها وشفافيتها. يُعرف التحول الرقمي بأنه "عملية دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات العمل، مما يؤدي إلى تغييرات جوهرية في كيفية تشغيل المؤسسات وتقديم الخدمات"[1]. من هذا المنطلق، سعت

انتساب الباحثين

¹ دائرة صحة النجف الاشرف، وزارة الصحة، العراق، النجف الاشرف، 54001

² دائرة العلاقات الاقتصادية الخارجية، وزارة التجارة، العراق، بغداد، 10011

³ المديرية العامة للتربية في محافظة بغداد الرصافة الثالثة، وزارة التربية، العراق، بغداد، 10055

¹ahmedk.alwaeli@student.uokufa.edu.iq

²alzamlb34@gmail.com

³karar.muger@uomustansiriyah.edu.iq

¹ المؤلف المراسل

معلومات البحث

تاريخ النشر: آب 2025

Affiliation of Authors

¹ Najaf Health Department, Ministry of Health, Iraq, Najaf, 54001

² Department of Foreign Economic Relations, Ministry of Trade, Iraq, Baghdad, 10011

³ General Directorate of Education in Baghdad Governorate, Third Rusafa, Ministry of Education, Iraq, Baghdad, 10055

¹ahmedk.alwaeli@student.uokufa.edu.iq

²alzamlb34@gmail.com

³karar.muger@uomustansiriyah.edu.iq

¹ Corresponding Author

Paper Info.

Published: Aug. 2025

2. سيتمكن صناع القرار من تقييم النجاح أو الفشل في تطبيق النظام الرقمي للبطاقة التموينية، مما يوفر أساساً علمياً لتعديل السياسات والتطوير المستمر للخدمات الرقمية الحكومية.
3. يساهم البحث في قياس رضا المواطنين بشكل دقيق عن التغيرات التي طرأت على نظام البطاقة التموينية، مما يساعد في تحديد المناطق التي تحتاج إلى تحسين ويساهم في تعزيز الثقة بين المواطن والحكومة.
4. يساعد البحث في فهم التحديات التي قد يواجهها المواطنون أثناء استخدام النظام الرقمي، مثل نقص الوعي الرقمي، صعوبة الوصول إلى المنصات الإلكترونية، أو المشكلات التقنية. هذا التحليل يمكن أن يساهم في تحسين البنية التحتية الرقمية والتقنيات المستخدمة.

ثالثاً: أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير التحول الرقمي على نظام البطاقة التموينية ومدى انعكاسه على رضا المواطنين، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. تقييم تأثير التحول الرقمي على كفاءة نظام البطاقة التموينية.
2. قياس مستوى رضا المواطنين عن الخدمات الرقمية الجديدة.
3. تقديم توصيات لتحسين تجربة المستخدمين وضمان نجاح التحول الرقمي في الخدمات التموينية.
4. المساهمة في تطوير السياسات الحكومية المتعلقة بالتحول الرقمي.

رابعاً: فرضيات البحث

للبحث الحالي فرضيتان رئيسيتان وهما
الفرضية الرئيسة الأولى "هناك علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي ورضا المواطنين"
الفرضية الرئيسة الثانية "هناك تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي ورضا المواطنين".

خامساً: المخطط الفرضي للبحث

يمثل المخطط الفرضي ادناه توضيح بالرسم لاتجاه العلاقة بين متغيرات البحث وهي التحول الرقمي ورضا المواطنين. وكما موضح في الشكل (1).

الحكومات إلى رقمنة أنظمة الدعم الاجتماعي، ومنها نظام البطاقة التموينية، لضمان وصول الدعم إلى مستحقيه بفاعلية أكبر. ومع ذلك، يطرح هذا التحول الرقمي عدة تساؤلات حول مدى تأثيره على رضا المواطنين، حيث يرتبط نجاح أي نظام رقمي بمدى سهولة استخدامه، وشفافيته، وقدرته على تقليل الأخطاء الإدارية. تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أثر التحول الرقمي في نظام البطاقة التموينية على رضا المواطنين، من خلال تحليل تجربة المستخدمين ومدى استفادتهم من التحسينات التي تم إدخالها على النظام.

المحور الأول: المنهجية العلمية للبحث

أولاً: مشكلة البحث

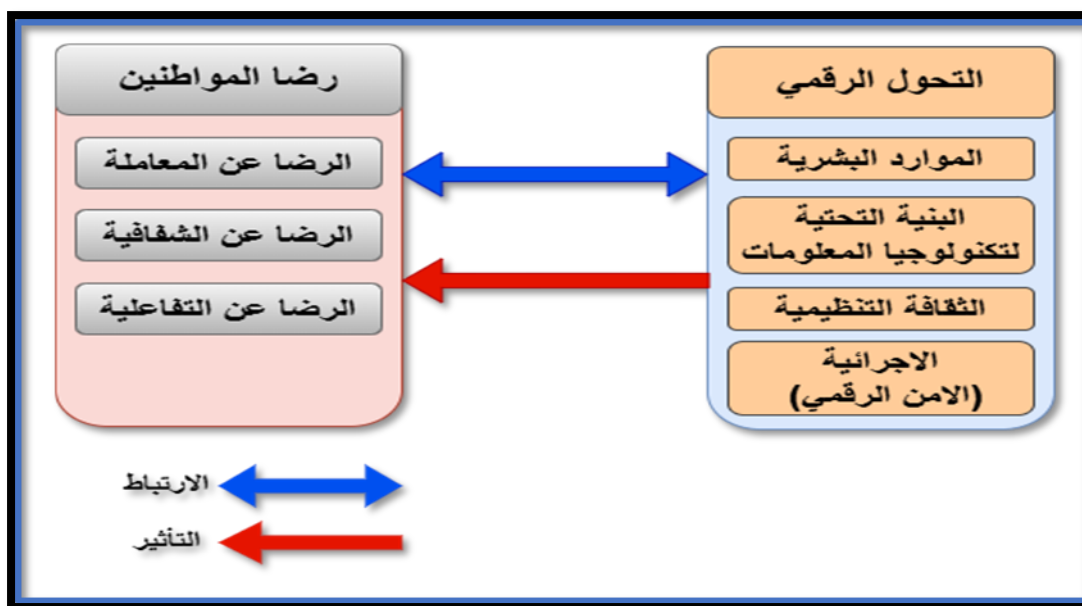
يُعد نظام البطاقة التموينية أحد الأدوات الأساسية التي تعتمد عليها الحكومات لتقديم الدعم الاجتماعي للفئات المستحقة، إلا أن النظام التقليدي كان يعاني من مشكلات عديدة مثل البيروقراطية، التأخير في صرف المستحقات، الأخطاء في البيانات، وانتشار الفساد الإداري. ومع تزايد الاعتماد على التحول الرقمي في تقديم الخدمات الحكومية، تم إدخال تقنيات رقمية جديدة في نظام البطاقة التموينية بهدف تحسين كفاءته وتعزيز الشفافية.

لكن على الرغم من هذه الجهود، لا يزال هناك تساؤل رئيسي حول مدى نجاح هذا التحول الرقمي في تحقيق أهدافه، خاصة فيما يتعلق برضا المواطنين. فقد يواجه المستخدمون مشكلات تتعلق بصعوبة الوصول إلى الخدمات الإلكترونية، الأخطاء التقنية، وضعف الوعي الرقمي، مما قد يؤثر على مدى استفادتهم من النظام الجديد. لذلك، تتمثل مشكلة البحث في: ما مدى تأثير التحول الرقمي في نظام البطاقة التموينية على رضا المواطنين؟ وما هي التحديات التي تواجه المستفيدين في التعامل مع النظام الرقمي؟

ثانياً: أهمية البحث

تكمن أهمية هذا البحث في عدة جوانب تتعلق بتقييم تأثير التحول الرقمي على نظام البطاقة التموينية وكيفية تأثير ذلك على رضا المواطنين. وفيما يلي أبرز الأبعاد التي تجعل من هذا البحث ذا أهمية كبيرة:

1. يساهم البحث في تحليل مدى فعالية التحول الرقمي في تحسين كفاءة وشفافية النظام، وهو ما يعزز من تقديم خدمات أكثر سرعة ودقة، ويقلل من الفوارق في توزيع الدعم بين المواطنين.



الشكل (1) : يوضح المخطط الفرضي للبحث

وابتكار نماذج أعمال جديدة. في ظل المنافسة الشديدة، يصبح بقاء المنظمات في سوق الأعمال مرهوناً بقدرتها على التحول إلى منظمات رقمية تواكب التطور السريع في التكنولوجيا الرقمية، مع استغلال فرص التحول المستمر لتقييم الوضع الحالي لرقمنة المنظمة، ووضع إرشادات واضحة للاستثمارات المستقبلية [6]. وأصبحت التقنيات الرقمية عاملاً أساسياً في تحفيز التغيير داخل العديد من المنظمات، حيث تؤثر في مختلف مستوياتها، بما يشمل أطر نماذج الأعمال، وواجهات العملاء، وتجاربهم، والعمليات الداخلية. وبناءً على هذه الأهمية، يتعين على المنظمات تطوير قدراتها الرقمية لضمان إدارة ناجحة لعملية التحول الرقمي [7]. وبحسب [8] أهمية التحول الرقمي بالنقاط الآتية:

1. تُعد الرقمنة وسيلة فاعلة تمكّن المنظمات من مواجهة المخاطر والتعامل معها بكفاءة.
2. تُعزز الرقمنة قدرة المنظمة على فهم السياقات البيئية المتغيرة والتكيف معها، فعلى سبيل المثال، توفر البيانات الضخمة أساساً قوياً لتحليل ومعالجة المعلومات.
3. يمكن للذكاء الاصطناعي والتقنيات الرقمية الأخرى أن تساهم في مساعدة المنظمات على اتخاذ قرارات استراتيجية خلال الأزمات، وتعزيز مرونة سلسلة التوريد لديها.
4. يمكن لتكنولوجيا وسائل التواصل الاجتماعي أن تساهم في تمكين المجتمعات من تعزيز قدرتها على مقاومة الأحداث السلبية والتعامل معها بشكل أفضل.

المحور الثاني: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

المبحث الأول: التحول الرقمي

أولاً: مفهوم التحول الرقمي

لا شك أن التحول الرقمي للاقتصاد يستلزم إعادة النظر في قواعد ممارسة الأعمال داخل المنظمات، ما يؤدي إلى ظهور نماذج إدارية جديدة تعزز الكفاءة، والابتكار، والمرونة، والقدرة على التكيف. ويعد تحول الموارد البشرية محوراً أساسياً في هذا التغيير، إذ يمثل الانتقال نحو الرقمنة مرحلة متقدمة في تطوير أساليب إدارة شؤون الموظفين، ويرتقي بعمل الموارد البشرية إلى مستوى جديد من الإدارة، حيث يصبح توظيف الأدوات الحديثة ضرورة ملحة [2]. وبحسب [3] أن التحول الرقمي بأنه عملية تحول عميقة تتم من خلال دمج تقنيات متعددة، وإعادة صياغة القيمة التنظيمية والهوية بشكل جوهري. وأضاف [4] أن التحول الرقمي هو تحول في طريقة توظيف الشركة للتقنيات الرقمية، بهدف تطوير نموذج عمل رقمي جديد يساهم في خلق قيمة أكبر تتناسب مع تطلعات الشركة. وبحسب [5] أن التحول الرقمي بأنه ثورة الاتصالات والتكنولوجيا من أبرز الوسائل لنقل المعرفة وتطويرها، وتسخيرها بما يتوافق مع متطلبات البنى التحتية، وتنمية القدرات البشرية، وحشد الموارد والإمكانات المادية.

ثانياً: أهمية التحول الرقمي

يمكن لتحول الرقمي الناجح يحقق العديد من الفوائد، من بينها تعزيز رؤية الزبائن ومدى الوصول إليهم، وزيادة الإنتاجية،

ثالثاً: اهداف التحول الرقمي

تتضمن عملية التحول الرقمي العديد من الأهداف التي تخدم المنظمات بشكل أساسي في توليد القيمة عبر التفكير الرقمي، وكيفية عرض منتجاتها وخدماتها من خلال تقديم نماذج أعمال مبتكرة بطريقة أسرع وأكثر حداثة، باستخدام التقنيات والابتكارات المتوافقة مع متطلبات وسلوكيات المجتمع المعاصر. إن تغيير هياكل المنتجات من خلال دمج الأجهزة الرقمية والخدمات والشبكات يسهم بشكل كبير في تسريع نمو المنظمات [9]. وبحسب [10] أن الأهداف الرقمية بشكل عام هي كالتالي:

1. دفع المنظمات إلى تبني نهج يتم من خلاله وضع استراتيجيات تحول واضحة، وتوفير رؤية واضحة بشأن التزام جميع أصحاب المصلحة.
2. تحقيق التطور الشامل من خلال تعزيز سرعة وكفاءة العمليات والخدمات المالية، ومن ثم تقديم هذه الخدمات بأسعار معقولة للعملاء وبطريقة سهلة.
3. ممارسة الأعمال بشكل أكثر شفافية من خلال تبسيط المعلومات وعرضها بوضوح للزبائن، والمواطنين، والموردين.
4. تعظيم الكفاءة والشفافية في العمليات الحكومية، مما يساعد في الحد من الفساد.
5. الهدف من التكنولوجيا الرقمية الجديدة هو توضيح طريقة أداء العمليات التنظيمية للوصول إلى مستويات مبتكرة، والعمل على تطوير نماذج الأعمال وخدمات الإنتاج.

رابعاً: ابعاد التحول الرقمي

يتطلب التحول الرقمي توفير مجموعة من المستلزمات الضرورية والبنية الأساسية اللازمة لهذا التحول، حيث تتمثل هذه المستلزمات في الظروف الناتجة عن التوافق بين هذه الأبعاد التي يُعد العديد منها أساسياً لتحقيق النجاح في التحول الرقمي [11].

1. **الموارد البشرية:** يتكوّن فريق العمل في المنظمة من جميع الأفراد، سواء كانوا في مناصب قيادية أو تنفيذية، والذين يُوظّفون لأداء مجموعة متنوعة من الوظائف والمهام. كما تُسهم هذه المجموعة في تنظيم وتوحيد سلوكيات الأفراد عبر اعتماد ثقافة تنظيمية موحّدة. وقد تشمل أيضاً مجموعة من الخطط والسياسات والأنظمة والإجراءات التي تُنظّم أداء العاملين في تنفيذ مهامهم، وذلك لتحقيق رسالة وأهداف المنظمة [12].

2. **البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:** تعد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الأساس الذي يدعم نظام المنظمة في مجال

الحوسبة. تتكون هذه البنية من الموارد المادية والبرمجيات التي تدعم تدفق البيانات وتخزينها ومعالجتها وتحليلها. يمكن وصف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بأنها تشمل جميع الأجهزة، والبرامج، والشبكات، والمرافق الضرورية لتطوير خدمات تكنولوجيا المعلومات واختبارها، بالإضافة إلى تقديمها ومراقبتها والتحكم فيها ودعمها [13].

3. **الثقافة التنظيمية:** يعد وجود ثقافة تنظيمية قوية وإيجابية أمراً بالغ الأهمية لتعزيز مشاركة المهارات والموارد والمعرفة، بالإضافة إلى دعم التعلم والتنمية وتكييف المنظمة ككل مع الممارسات الجديدة. كما تلعب دوراً هاماً في تشجيع أعضاء المنظمة والمتعاملين معها على تبني هذه الممارسات [14].

4. **الإجرائية (الأمن الرقمي):** أصبحت المخاطر الإلكترونية، مثل سرقة بيانات الزبائن والملكية الفكرية، وهجمات رفض الخدمة، والتجسس الإلكتروني، تهديداً واضحاً لمنظومة إدارة الأعمال العالمية. يعد الأمن السيبراني هو حماية الأنظمة المتصلة بالإنترنت، بما في ذلك الأجهزة، والبرامج، والبيانات، من التهديدات السيبرانية. يتم تبني هذه الممارسة من قبل الأفراد والمؤسسات لحماية مراكز البيانات والأنظمة المحوسبة الأخرى من الوصول غير المصرح به. الهدف من تنفيذ الأمن السيبراني هو ضمان وضع أمني جيد للأجهزة مثل الحواسيب، والخوادم، والشبكات، والأجهزة المحمولة، وكذلك البيانات المخزنة على هذه الأجهزة من المهاجمين ذوي النوايا الخبيثة. يمكن تصميم الهجمات الإلكترونية للوصول إلى البيانات الحساسة للمؤسسة أو المستخدم، أو حذفها، أو ابتزازها [15].

المبحث الثاني: رضا المواطنين**أولاً: مفهوم رضا المواطنين**

تُعدّ الأدبيات المتعلقة برضا المواطنين عن الخدمات الحكومية واسعة، وتصف كيفية تقييم المواطنين، بصفتهم مستهلكين للخدمات العامة، لأداء الحكومة. وقد طرح باحثون في الإدارة العامة والسياسات عدة مناهج لشرح كيفية تشكيل المواطنين لتقييماتهم [16]. النهج الأول، يستكشف المنظور المؤسسي الرضا كتقييم مباشر للأداء الفعلي للخدمات العامة. ويركز هذا النهج على قياس آراء المواطنين حول خدمات مثل التعليم والرعاية الصحية والسلامة العامة، وحتى الخدمات الروتينية كمنظومة الشوارع [17]. والنهج الثاني يعتمد على النموذج المؤسسي ويدمج عنصراً أساسياً في تحليل تقييمات المواطنين - توقعاتهم من الخدمات. يأخذ نموذج التوقعات-عدم التأكيد في الاعتبار التوقعات السابقة عند تقييم الخدمات. وباعتماد المنطق الذي اقترحه أوليفر (1980)، فإن

5.الاهتمام: يتطلب من الجهة المقدمة للخدمة أن تكون على دراية كاملة بجميع احتياجات الزبون، وأن تمتلك القدرة على تلبية مصالحه ومتطلباته بكفاءة.

ثالثاً: ابعاد رضا المواطنين

تبنى الباحث مقياس [23] لقياس رضا المواطنين، نظراً لملاءمته مع عينة البحث وبيئتها، إضافةً إلى كونه من أكثر المقاييس استخداماً في الدراسات السابقة [24]. يتضمن هذا المقياس الأبعاد الآتية:

1.الرضا عن المعاملة: يعبر الرضا عن المعاملة عن مدى رضا المواطن تجاه اهتمام الحكومة بتقديم خدماتها عبر الإنترنت، وتوفيرها بطريقة ميسرة وآمنة وعلى نطاق واسع [25]. كما يرتبط هذا الرضا بإدراك المواطن لمستوى الراحة التي يشعر بها عند حصوله على الخدمات إلكترونياً [26].

2.الرضا عن الشفافية: يشير الرضا عن الشفافية إلى مدى رضا المواطن عن دقة ووفرة المعلومات التي تقدمها الحكومة عبر منصاتها الخدمية الإلكترونية [25]. كما يعكس هذا الرضا مستوى المصادقية في تقديم المعلومات، مما يعزز ثقة المواطن في موقع الخدمات الإلكترونية [26].

3.الرضا عن التفاعلية: يعد الرضا عن التفاعلية بمدى رضا المواطن عن سهولة وسرعة تواصله مع الجهات الحكومية المعنية لتقديم المقترحات أو الإبلاغ عن الشكاوى التي تخصه [25]. أما الرضا عن التفاعل فيعبر عن قدرة المواطن على التواصل إلكترونياً مع مسؤولي الدعم الفني عند مواجهة معوقات أو مشكلات أثناء الحصول على الخدمة إلكترونياً [26].

المحور الثالث: الجانب العملي

أولاً: التحليل الوصفي لبيانات الدراسة

باستخدام برنامج (SPSS v.26)، تم التوصل إلى نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات البحث (التحول الرقمي، ورضا المواطنين)، وقد بينت نتائج المتوسطات الحسابية أن جميع فقرات المقياس قد تجاوزت الوسط الفرضي البالغ (3)، وفقاً لتدرج مقياس ليكرت الخماسي، مما يدل على انتشار هذه الفقرات داخل المنظمة المبحوثة. إضافة إلى ذلك، أظهرت نتائج الانحراف المعياري قيمة منخفضة نسبياً، وهو ما يعكس درجة عالية من الاتساق في استجابات المشاركين كما هو موضح في الجدول (1).

الفكرة هي أن المواطنين لديهم مستوى معين من التوقعات من الخدمات الحكومية، وأن مقياس الرضا هو دالة للفجوة بين هذه التوقعات المبكرة والأداء الفعلي. بعبارة أخرى، فإن درجة الملاءمة، أي ما إذا كانت التوقعات مؤكدة أم لا، هي الجانب المركزي في استخلاص الاختلافات في رضا المواطنين. وقد اكتسب هذا النموذج دعماً كبيراً من دراسات متعددة في العديد من مجالات السياسة [18]. وظهر مؤخرًا نهج ثالث يُسمى النموذج المعرفي النفسي، وهو يتضمن جوانب نفسية مُحددة، ضمنية في كثير من الحالات، يُمكن أن تؤثر على تقييمات الأفراد [19]. يُعرّف رضا المواطن ويُدرك بطرقٍ مُتنوعة في الأدبيات. والرضا ظاهرة مُعقّدة تجمع بين التوقعات والتجارب والمواقف السابقة [20]. يعتمد رضا المواطنين عن الخدمات العامة على تقييم تجاربهم مع الخدمات العامة [21].

ثانياً: جودة الخدمات المقدمة للمواطنين

يعتقد البعض أن الجودة تُقاس بمدى تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع التوقعات المرتبطة بها. وتُقيم الجودة من منظور المستفيد وليس من وجهة نظر الإدارة. وبشكل عام، هناك مجموعة من الأبعاد التي يجب أن تتوفر في الخدمة لتُعتبر ذات جودة للمواطن، وأهمها ما يلي [22]:

1. العناصر الملموسة: تشمل حادثة أجهزة المنظمة، والمظهر الأنيق للموظفين، بالإضافة إلى الشكل العام للمنظمة، مثل تصميم الصالات، واللوحات الإرشادية، وأماكن الانتظار، والتصميم الداخلي لموقع تقديم الخدمة.

2. الاعتمادية: تعني وفاء المنظمة بالتزاماتها والوعود التي تقطعها، مع الاهتمام بالمشكلات، والدقة في أداء الخدمة، وتقديمها في الوقت المحدد، بالإضافة إلى ضمان صدق المعلومات المقدمة للزبائن.

3.الاستجابة: تتمثل في تقديم الخدمة بأسرع وقت ممكن، إلى جانب السعي لحل المشكلات بسرعة قصوى وبشكل فوري.

4.الأمان والموثوقية: تعكس شعور المواطن بأن الخدمة المقدمة صحيحة، خالية من الأخطاء، وتلبي احتياجاته كما طلبها من مقدم الخدمة.

جدول (1) الوصف الإحصائي لمتغير التحول الرقمي وابعاده ورضا المواطنين وابعاده

الرمز	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	مستوى الأهمية	ترتيب الأهمية النسبية
التحول الرقمي بعد الموارد البشرية					
H_R1	3.84	0.981	25.55	76.80	2
H_R2	3.89	0.918	23.60	77.80	1
H_R3	3.80	1.025	26.97	76.00	4
H_R4	3.67	0.883	24.06	73.40	5
H_R5	3.81	1.002	26.30	76.20	3
المجموع	3.80	0.962	25.30	76.04	
التحول الرقمي بعد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات					
IT_i1	3.77	0.950	25.20	75.40	1
IT_i2	3.67	1.003	27.33	73.40	2
IT_i3	3.64	1.008	27.69	72.80	3
IT_i4	3.63	1.049	28.90	72.60	5
IT_i5	3.65	1.026	28.11	73.00	4
المجموع	3.67	1.007	27.45	73.44	
التحول الرقمي بعد الثقافة التنظيمية					
O_c1	3.93	0.911	23.18	78.60	1
O_c2	3.77	1.013	26.87	75.40	4
O_c3	3.74	0.967	25.86	74.80	5
O_c4	3.79	1.058	27.92	75.80	3
O_c5	3.84	1.072	27.92	76.80	2
المجموع	3.81	1.004	26.35	76.28	
التحول الرقمي بعد الإجرائية (الامن الرقمي)					
P_s1	4.18	0.765	18.30	83.60	1
P_s2	3.73	0.926	24.83	74.60	2
P_s3	3.67	0.917	24.99	73.40	3
P_s4	3.62	1.031	28.48	72.40	4
P_s5	3.51	1.212	34.53	70.20	5
المجموع	3.74	0.970	26.22	74.84	
رضا المواطنين بعد الرضا عن المعاملة					
s_w_t1	3.55	1.027	28.93	71.00	4
s_w_t2	3.48	0.976	28.05	69.60	5
s_w_t3	3.72	1.110	29.84	74.40	2

1	74.60	27.10	1.011	3.73	s_w_t4
3	71.00	29.49	1.047	3.55	s_w_t5
	72.12	28.68	1.034	3.61	المجموع
رضا المواطنين بعد الرضا عن الشفافية					
1	69.00	30.61	1.056	3.45	S_t1
3	65.40	32.72	1.070	3.27	S_t2
2	68.00	32.65	1.110	3.40	S_t3
4	62.00	38.90	1.206	3.10	S_t4
	66.10	33.72	1.111	3.31	المجموع
رضا المواطنين بعد الرضا عن التفاعلية					
1	79.00	23.09	0.912	3.95	S_i1
2	78.80	22.72	0.895	3.94	S_i2
3	71.60	28.63	1.025	3.58	S_i3
4	70.60	27.96	0.987	3.53	S_i4
	75.00	25.60	0.955	3.75	المجموع

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي SPSS V. 26

الفرضية الرئيسة الأولى "هناك علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي ورضا المواطنين" وتم اختبار هذه من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS v.26) كما هو موضح في الجدول (2) وكالاتي:

ثانياً: اختبار فرضيات الارتباط

سيتم اختبار فرضيات الارتباط بين متغيرات الدراسة الرئيسة والفرعية وكالاتي:

جدول (2) اختبار علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة

التحول الرقمي	
رضا المواطنين	Pearson Correlation
	Sig. (2-tailed)
	N
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).	

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي SPSS V. 26

الجدول (2) إلى قبول جميع فرضيات الارتباط الفرعية، وذلك نظراً لأن قيمها كانت أدنى من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

ثالثاً: تقييم الانموذج الهيكلي واختبار الفرضيات

بعد التأكد من ثبات وصدق مقاييس الدراسة، تأتي الخطوة التالية والمتمثلة في بناء النموذج الهيكلي، الذي يُعنى بتحليل المسارات

تُظهر النتائج الواردة في الجدول (2) وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (رضا المواطنين) على المستوى الكلي لمتغيرات الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (**0.606) عند مستوى دلالة (0.002). وبناءً على هذه النتائج، يتم قبول الفرضية الرئيسة الأولى المتعلقة بالارتباط بين متغيرات الدراسة. كما تشير نتائج

أولاً: معايير تقييم الانموذج الهيكلي
يتضمن تقييم النموذج الهيكلي باستخدام أسلوب نمذجة المربعات الصغرى (PLS-SEM) أربعة معايير أساسية، وفيما يلي توضيح لكل من هذه المعايير كما هو موضح في الجدول (3):

(العلاقات) بين المتغيرات من خلال حساب معاملات المسار، والتي تُستخدم لقياس التأثير المباشر للمتغير المستقل في المتغير التابع. بالإضافة إلى ذلك، يتضمن النموذج الهيكلي أيضاً حساب معامل التحديد (R^2) بهدف تحديد مدى قدرة المتغير المستقل على تفسير التباين في المتغير التابع.

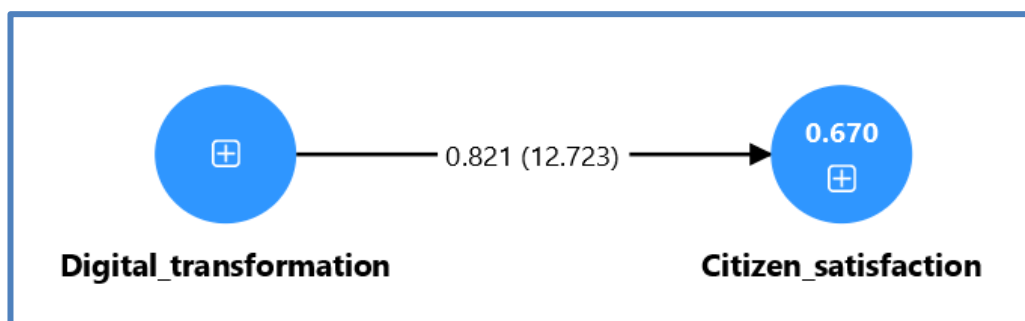
جدول (3) معايير نمذجة المربعات الصغرى PLS-SEM

المعيار	الحد المقبول
جودة مطابقة الانموذج	$0.08 > SRMR$
تقييم الارتباط الخطي	عامل تضخم التباين $5 > VIF$
معنوية معاملات المسار	قيمة $t < 1.96$ ؛ قيمة $p > 0.05$
معامل التحديد R^2	0.25، 0.50، 0.75 تشير الى تأثير صغير، متوسط، كبير
حجم التأثير f^2	0.02، 0.15، 0.35 تشير الى تأثير صغير، متوسط، كبير

Hair, J., Hult, T., Ringle, C. & Sarstedt, M. (2017). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). Los Angeles: Sage.

إحصائية بين التحول الرقمي ورضا المواطنين". ولاختبار هذه الفرضية، تم بناء النموذج الهيكلي كما هو موضح في الشكل (2).

ثانياً: اختبار الفرضية التأثير الرئيسية الثانية
نصّت الفرضية الرئيسية الثانية "هناك تأثير إيجابية ذات دلالة



الشكل (2) الانموذج الهيكلي لاختبار للفرضية الرئيسية الثانية

المصدر: مخرجات برنامج SmartPLS

هذا الجزء من التباين. وللتأكد من معنوية معامل المسار، تشير نتائج الجدول (4) إلى أن قيمتي (t) و (p) تقعان ضمن الحدود المقبولة، مما يدل على معنوية العلاقة، وبالتالي يتم قبول الفرضية الرئيسية الثانية كما يوضح الجدول (4):

أظهرت نتائج التحليل أن قيمة معيار الجذر التربيعي المتوسط الموحد (SRMR) للنموذج الهيكلي بلغت (0.061)، وهي ضمن الحدود المقبولة مما يشير إلى جودة المطابقة للنموذج. وأن معامل المسار (التأثير المباشر) بلغ (0.821)، في حين بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة قدرها (0.670)، مما يعكس قدرة النموذج على تفسير

جدول (4) نتائج تقييم الانموذج الهيكلي الخاص بالفرضية الرئيسية الثانية

جودة المطابقة	الفرضية	المسار	معامل المسار	t Value	p Value	النتيجة	معامل التحديد R^2
---------------	---------	--------	--------------	---------	---------	---------	---------------------

						SRMR
0.670	قبول	0	12.723	0.821	Digital Transformation→Citizen satsfaction	H2 0.061

المصدر: مخرجات برنامج SmartPLS

الحوار الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

1. أظهرت نتائج الدراسة أن التحول الرقمي في نظام البطاقة التموينية ساهم بشكل ملحوظ في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين من حيث سرعة الإجراءات، وسهولة الوصول إلى المعلومات، وتقليل الاعتماد على الوسائل الورقية التقليدية.
2. أشارت بيانات الاستبيان إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق الأنظمة الرقمية وارتفاع مستوى رضا المواطنين، حيث عبّر غالبية المستفيدين عن رضاهم تجاه الخدمات الإلكترونية مقارنة بالنظام القديم.
3. أسهم التحول الرقمي في تقليل التلاعب والفساد الإداري من خلال تتبع الإجراءات الإلكترونية للعمليات التموينية، مما عزز ثقة المواطنين في عدالة توزيع السلع التموينية.
4. تبين أن جزءاً كبيراً من فعالية النظام الرقمي يعتمد على وعي المواطن بكيفية استخدامه، مما يؤكد ضرورة تنفيذ حملات توعية وتدريب لتأهيل المستفيدين لاستخدام الأنظمة بشكل صحيح.

ثانياً: التوصيات

1. يجب على الجهات المعنية تطوير البنية التحتية التكنولوجية، خاصة في المناطق الريفية والنائية، لضمان وصول جميع المواطنين إلى خدمات البطاقة التموينية الرقمية بسهولة وكفاءة.
2. تنظيم حملات توعية مستمرة لشرح كيفية استخدام الأنظمة الرقمية، مع التركيز على الفئات الأقل معرفة بالتكنولوجيا، مثل كبار السن والأميين تقنياً.
3. إنشاء مراكز أو خطوط ساخنة للدعم الفني لمساعدة المواطنين عند مواجهة أي أعطال أو صعوبات أثناء استخدام النظام الرقمي، بما يعزز الثقة ويقلل من حالات الانقطاع أو التذمر.

4. تصميم واجهات الاستخدام بلغة مبسطة وواضحة، تراعي مختلف مستويات التعليم، وتكون متاحة بلغات ولهجات محلية إذا لزم الأمر.
5. دمج أنظمة الرقابة الإلكترونية والتحقق من الهوية في نظام البطاقة التموينية، للحد من التلاعب والتكرار، وضمان عدالة التوزيع.
6. ربط نظام البطاقة التموينية بمنصات حكومية رقمية أخرى (مثل الأحوال المدنية أو الضمان الاجتماعي) لتسهيل التحقق من البيانات وتقديم خدمات أكثر دقة وكفاءة.

المصادر

- [1] Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation. Harvard Business Review Press.
- [2] Bannikov, S.A, & Abzeldinova. K.T., (2020), Digital Transformation of HR Management System, Advances in Economics, Business and Management Research, Vol (164), Pp 54-58.
- [3] Trenerry, B., Chng, S., Wang, Y., (2021), Preparing Workplaces for Digital Transformation: An Integrative Review and Framework of Multi-Level Factors, Frontiers in Psychology, Vol. (12), Pp. 1-24.
- [4] Verhoef, p., C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., (2021), Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda, Journal of Business Research, Vol. (122), Pp. 889-901.
- [5] رفاعي، عادل محمود، (2022)، متطلبات التحول الرقمي بالمعاهد العليا للخدمة الاجتماعية في ضوء التحديات المجتمعية المعاصرة: دراسة ميدانية، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، المجلد (1)، العدد (19).

- sector: evolution or revolution", AMCIS 2018 Proceedings.
- [14] Horlacher, A. (2016). Co-creating value- the dyadic Cdo-CIO relationship during the digital transformation Twenty-Fourth European Conference on Information Systems (ECIS), İstanbul, Turkey.
- [15] المرعي، محمد طلق محمد. الرشيد، موسى فائز مدوس، (2023)، تأثير التحول الرقمي في جودة المراجعة الداخلية، (1). المجلة العربية للإدارة، المجلد (43)، العدد
- [16] Jilke, S., & Baekgaard, M. (2020). The political psychology of citizen satisfaction: Does functional responsibility matter?. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(1), 130-143.
- [17] Cheon, O., Song, M., Mccrea, A. M., & Meier, K. J. (2021). Health care in America: The relationship between subjective and objective assessments of hospitals. *International Public Management Journal*, 24(5), 596-622.
- [18] Filtenborg, A. F., Gaardboe, F., & Sigsgaard-Rasmussen, J. (2017). Experimental replication: an experimental test of the expectancy disconfirmation theory of citizen satisfaction. *Public Management Review*, 19(9), 1235-1250.
- [19] Andersen, S. C., & Hjortskov, M. (2016). Cognitive biases in performance evaluations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 26(4), 647-662.
- [20] VAN DE WALLE, Steven. Explaining citizen satisfaction and dissatisfaction with public services. *The Palgrave handbook of public administration and management in Europe*, 2018, p. 227-241.
- [21] BRADFORD, Ben, JACKSON, Jonathan, et STANKO, Elizabeth A. Contact and confidence: Revisiting the impact of public
- [6] Chanas, S., Hess, T. (2016), "How digital are we? Maturity models for the assessment of a company's status in the digital transformation", *Manag. Rep./Institut für Wirtschaftsinformatik und Neue Medien* 2, 1–14.
- [7] Mettler, T., and Pinto, R. (2018), "Evolutionary Paths and Influencing Factors towards Digital Maturity: An Analysis of the Status Quo in Swiss Hospitals", *Technological Forecasting and Social Change* (133), Pp. 104–117.
- [8] Zhang. J., Long, J., Martina, A., (2021), How Does Digital Transformation Improve Organizational Resilience? —Findings from PLS-SEM and fsQCA, *Sustainability*, Vol. (13). Pp. 1-22.
- [9] Berghaus, S. (2018) " The Fuzzy Froht End Of Digital Transformation : Activities And Approaches For Initiating Organizational Change Strategies " *Dissertation Of The University Of ST , Germany .*
- [10] Goerziga, David; Bauernhansl, Thomas (2018), Enterprise architectures for the digital transformation in small and medium-sized enterprises, 11th CIRP Conference on Intelligent Computation in Manufacturing Engineering – CIRP ICME '17, Pp 540 – 545.
- [11] العاني، معاذ غسان إسماعيل، (2024)، تأثير التحول الرقمي والمهارات الناعمة للموارد البشرية في الأداء المتفوق – دراسة تحليلية في كليات الجامعة العراقية، أطروحة إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد /جامعة المستنصرية، غير منشورة.
- [12] شديد، مصطفى محمد علي، (2021)، تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة، مجلة دراسات، (4). المجلد (22)، العدد
- [13] U. Demirbas, H. Gewald & B. Moos, (2018), "The impact of digital transformation on sourcing strategies in the financial services

- [26] Saha, P., Nath, A., & Salehi-Sangari, E. (2010). Success of government e-service delivery: does satisfaction matter?. In Electronic Government: 9th IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2010, Lausanne, Switzerland, August 29-September 2, 2010. Proceedings 9 (pp. 204-215). Springer Berlin Heidelberg.
- [27] Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Mena, J. A. (2012). An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research. *Journal of the academy of marketing science*, 40, 414-433.
- [28] Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research methods for business: A skill building approach. John Wiley & sons.
- [28] Hair, J., Hult, T., Ringle, C. & Sarstedt, M. (2017). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM. Los Angeles: Sage.
- encounters with the police. *Policing & society*, 2009, vol. 19, no 1, p. 20-46.
- [22] بركات، حيان، باسل خيربك. (2020)، دور تبسيط الإجراءات في تحسين رضا المواطن دراسة ميدانية في مركز خدمة المواطن في مدينة اللاذقية، مجلة جامعة تشرين. (6) العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (42) العدد
- [23] Mbaidin, H., Alomari, K. M. & Al Jbour, R. S. (2021). The Impact of E-Services Quality on Citizens' Satisfaction: an Applied Study ay El Ain Municipality UAE. *International Journal of Entrepreneurship*, Vol. 25, Special Issue, pp. 1- 13.
- [24] أسعد عبد الحميد، طلعت، كمال جعفر، أميرة، قادر عبد الله خوشناو، & فيصل. (2024). توسيط رضا المواطنين في علاقة جودة الخدمات الإلكترونية بالثقة في الأداء الحكومي بالتطبيق على الدوائر الحكومية بإقليم كردستان العراق. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*، 48(3)، 858-892.
- [25] Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. (2005). Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government. *Journal of public administration research and theory*, 15(3), 371-391.

م/ تحكيم استبانة

تحية طيبة....

نضع بين ايديكم استبانة البحث الموسومة (التحول الرقمي وتأثيره في رضا المواطنين / دراسة تطبيقية البطاقة التموينية انموذجاً)، لذا يرجى منكم إعطاء الموافقة والاهتمام المناسب للمشاركة، اذ من المؤمل ان يكون لنتائج هذا البحث مساهمة فاعلة في معالجة العقبات التي تواجه المنظمات.

م.م كرار خزعل موجر
المديرية العامة للتربية في
البحرين

م.د طالب لهماود مجيد
دائرة العلاقات الاقتصادية الخارجية

م.د أحمد كامل الوائلي
دائرة صحة النجف الاشرف

معلومات عامة تخص مجيب الاستبانة

انثى

ذكر

1. النوع الاجتماعي:

☐☐☐

30 - أقل من 40 سنة

☐

2. الفئة العمرية : أقل من 30 عام

☐

50 سنة فأكثر

☐

40 - أقل من 50 سنة

☐

بكالوريوس

☐

دبلوم

☐

3. المؤهل العلمي: اعدادية

☐

دكتوراه

☐

ماجستير

☐

دبلوم عالي

☐

10- أقل من 20 سنة

☐

4. سنوات الخدمة الوظيفية: أقل من 10 سنوات

☐

30 سنة فما فوق

☐

20- أقل من 30 سنة

5. التخصص:

متغيرات الدراسة

1. التحول الرقمي: تغيير في كيفية استخدام إدارة البطاقة التموينية للتقنيات الرقمية، لتطوير نموذج عمل رقمي جديد يساعد على خلق قيمة أكبر ومناسبة للبطاقة التموينية.

يرجى وضع علامة (√) أمام الفقرة التي تعبر عن رأيك.

ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
المتطلب الأول: الموارد البشرية: توفير موظفين متخصصين ومدربين وإعادة التأهيل المهني والتدريب المستمر. وهي تطوير إمكانات الأفراد العاملين ومهاراتهم التكنولوجية واتجاهاتهم ومعارفهم لتحقيق النجاح للتحول الرقمي.						
1	يوجد لدى إدارة البطاقة التموينية قيادات تتعامل بكفاءة مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.					
2	تعاني إدارة البطاقة التموينية من نقص في الموارد البشرية المتخصصة والمؤهلة للتعامل مع التحول الرقمي					
3	يتم تطوير مهارات الإداريين لتناسب التحول الرقمي في البطاقة التموينية.					
4	يجري استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإدارة التحول الرقمي في البطاقة التموينية.					
5	يتم تطوير مهارات الموظفين للتحول الرقمي عن طريق تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية لهم في نظم المعلومات والبرمجيات.					
المتطلب الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات: " التكنولوجيا الأساسية التي تدعم تطبيقات إدارة الأعمال الرئيسية، مثل أنظمة التشغيل وأنظمة إدارة قواعد البيانات والشبكات ومراكز البيانات والبنية التحتية الأمنية.						
6	يتم التطوير الجذري للبنية التحتية لتكنولوجيات المعلومات داخل مديرية البطاقة التموينية.					
7	يتوفر نظام إدارة تكنولوجيا المعلومات في الجامعة بشكل مستمر.					
8	تعمل إدارة البطاقة التموينية على الحد من الأمية التكنولوجية.					
9	يتم توظيف التكنولوجيا المختلفة في نقل المعلومات وتوصيلها لجميع العاملين في البطاقة التموينية.					
10	يوجد ضعف في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في البطاقة التموينية بسبب تأخر في تحديد احتياجات التحول الرقمي.					
ت	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
المتطلب الثالث: الثقافة التنظيمية: "مجموعة المعاني المشتركة والتي تشمل القيم والاتجاهات والمشاعر التي تحكم سلوك أفرادها، وتوفر الإطار الذي يبين أسلوب العمل في المنظمات وتميزه عن غيره من المنظمات الأخرى، ولها دوراً أساسياً في التأثير على سلوك العاملين في المنظمات، وذلك طبقاً لطبيعة وقوة ثقافة التحول الرقمي التي تتمتع بها المنظمات.						

11	ساهم بناء شراكات واسعة داخل البطاقة التموينية وخارجها، في نشر ثقافة التحول الرقمي.				
12	يوجد ضعف بثقافة الموظفين بالخدمات التي تقدمها إدارة البطاقة التموينية من خلال مواقعها الإلكترونية.				
13	تحتاج إدارة البطاقة التموينية إلى انشاء وحدة لإدارة المعرفة .				
14	تعمل إدارة البطاقة التموينية على مشاركة جميع أعضاء والهيئة الإدارية في برامج التحول الرقمي.				
15	تقوم إدارة البطاقة التموينية بنشر ثقافة التحول الرقمي والتدريب المستمر لها.				
المتطلب الرابع: الإجرائية (الأمن الرقمي): توفير أساليب وإجراءات أمنية بالغة الأهمية التي تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق في ضوء الثورة التكنولوجية وازدياد شبكات الإتصالات والمعلومات، خاصة بعد انتشار عديد من محاولات اختراق منظومات الحواسيب بغرض سرقة أو تدمير المعلومات.					
16	تعمل إدارة البطاقة التموينية على وضع إستراتيجية لأمن المعلومات، لكي تضمن التعاون بين القطاع العام والقطاع الخاص.				
17	تقوم إدارة البطاقة التموينية بوضع نظام للتحكم في خصوصية البيانات والمعلومات وجودتها وتكاملها.				
18	تعمل إدارة البطاقة التموينية على وضع القواعد المنظمة والتي تحد من السرقات او السطو الإلكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في التحول الرقمي.				
19	تقوم إدارة البطاقة التموينية بوضع آلية الرقابة والمتابعة لنظم المعلومات والشبكات والأجهزة.				
20	تعمل إدارة البطاقة التموينية على وضع قوانين لتخزين واستخدام البيانات والمعلومات بشكل كامل.				

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
1.	العبد الأول: الرضا عن المعاملة: يعبر الرضا عن المعاملة عن مدى رضا المواطن تجاه اهتمام الحكومة بتقديم خدماتها عبر الإنترنت، وتوفيرها بطريقة ميسرة وآمنة وعلى نطاق واسع.					
1	تسعى ادره البطاقة التموينية لخدمة المواطنين بشكل عادل.					
2	يجد المواطن سهولة في الحصول على الخدمة.					
3	تنتشر دوائر البطاقة التموينية في جميع المحافظات.					
4	يوجد للدائرة صفحة إلكترونية، وبريد الكتروني لتسهيل الاتصال بها.					
5	يستطيع المواطن الوصول الى الدائرة بغداد وباقي المحافظات بسهولة.					
2.	البعد الثاني: الرضا عن الشفافية: يشير الرضا عن الشفافية إلى مدى رضا المواطن عن دقة ووفرة المعلومات التي تقدمها الحكومة					

عبر منصاتها الخدمية الإلكترونية					
6	يوجد موظف استقبال على مدخل الدائرة.				
7	توجد صالة انتظار مناسبة للمواطن.				
8	يستطيع المواطن مقابلة المسؤول بسهولة.				
9	يوجد صندوق للشكاوى للمواطنين.				
3. البعد الثالث: الرضا عن التفاعلية: يعد الرضا عن التفاعلية بمدى رضا المواطن عن سهولة وسرعة تواصله مع الجهات الحكومية المعنية لتقديم المقترحات أو الإبلاغ عن الشكاوى التي تخصه					
10	تعمل الدائرة على التعرف على آراء المواطن وتقييم خدماتها.				
11	تستجيب الدائرة لشكاوى المواطنين وتعمل على حلها.				
12	تسعى الدائرة لتقديم الخدمات الأفضل للمواطن.				
13	يتم الرد على شكاوى وملاحظات المواطنين بالتواصل المباشر معهم.				