ISSN: 2732-3781

الإصدار الثاني – العدد الثامن
2025 – 3 – 24

بحث بعنوان

دور التحول الرقمي في تبسيط إجراءات منح رخص المهن في البلديات

اعداد

علي ابراهيم علي النعانعة

القسم المالي – رخص مهن – جابي

الملخص

يُعد التحول الرقمي من العوامل الرئيسية في تحسين وتبسيط إجراءات منح رخص المهن في البلديات، حيث يساهم في تسريع العمليات وتقليل البيروقراطية من خلال أتمتة كافة الإجراءات المتعلقة بتقديم الطلبات، المراجعة، والتصديق عليها. باستخدام الأنظمة الإلكترونية، يمكن للمواطنين تقديم طلباتهم عبر منصات إلكترونية، مما يقلل من الحاجة للذهاب إلى المكاتب والانتظار الطويل. كما يتيح التحول الرقمي للبلديات تتبع حالة الطلبات بشكل دقيق وشفاف، ويقلل من الأخطاء البشرية الناتجة عن المعالجة اليدوية للبيانات. من جهة أخرى، يعزز هذا التحول من توفير الوقت والجهد للمواطنين والمسؤولين على حد سواء، ويساهم في تحقيق الشفافية والعدالة في إصدار الرخص. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن ربط هذه الأنظمة الرقمية مع قواعد بيانات أخرى مثل سجلات الضرائب والتراخيص، مما يسهم في توفير خدمات أسرع وأكثر فعالية، ويضمن استيفاء جميع المتطلبات القانونية والفنية.

Abstract

Digital transformation is a key factor in improving and simplifying professional licensing procedures in municipalities. It contributes to accelerating processes and reducing bureaucracy by automating all procedures related to submitting, reviewing, and approving applications. Using electronic systems, citizens can submit their applications via online platforms, reducing the need to visit offices and wait in line. Digital transformation also enables municipalities to track the status of applications accurately and transparently and reduces human errors resulting from manual data processing. Furthermore, this transformation saves time and effort for both citizens and officials, contributing to transparency and fairness in licensing. Furthermore, these digital systems can be linked to other databases, such as tax and licensing records, contributing to faster and more efficient services and ensuring that all legal and technical requirements are met.

مقدمة البحث

يعد التحول الرقمي من أبرز التوجهات الحديثة التي تسعى العديد من المؤسسات الحكومية إلى تبنيها لتحسين الأداء وتعزيز الكفاءة في تقديم الخدمات للمواطنين. وفي هذا السياق، يبرز دور التحول الرقمي بشكل خاص في تبسيط الإجراءات المرتبطة بمنح رخص المهن في البلديات، حيث يمثل أحد العناصر الأساسية لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات. يهدف التحول الرقمي إلى تقليص التعقيدات الإدارية وتقليص الزمن الذي يستغرقه إصدار الرخص، مما يسهل على المواطنين الحصول على الخدمات المطلوبة بطريقة أسرع وأكثر كفاءة.ومن خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة، تستطيع البلديات رقمنة كافة العمليات المرتبطة بمنح رخص المهن، بدءاً من تقديم الطلبات وحتى إصدار الرخصة النهائية. تساهم هذه الأنظمة في تسهيل الإجراءات، وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية، مما يساهم في تحقيق بيئة عمل أكثر تنظيماً وأقل عرضة للأخطاء. كما يساعد التحول الرقمي في تحسين كفاءة أداء الموظفين في البلديات، من خلال توفير أدوات تكنولوجية متطورة تتيح لهم معالجة البيانات بسرعة ودقة أكبر.

تعتبر الشفافية والمساءلة من الفوائد المهمة التي يوفرها التحول الرقمي في هذا المجال، حيث يمكن للمواطنين متابعة حالة طلباتهم بشكل إلكتروني في أي وقت، مما يقلل من فرص حدوث التلاعب أو التأخير في المعاملات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للبلديات من خلال الأنظمة الرقمية تصنيف وتحليل البيانات المتعلقة بالطلب على رخص المهن، مما يساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على معلومات دقيقة تساعد في تحسين تقديم الخدمات في المستقبل.ويسهم التحول الرقمي في تبسيط إجراءات منح رخص المهن في البلديات في تعزيز التفاعل بين المواطن والبلدية، حيث يسهل على الأفراد تقديم طلباتهم دون الحاجة إلى زيارة المكاتب بشكل متكرر. من خلال توفير منصات إلكترونية تتيح تقديم الطلبات ومتابعتها

عن بُعد، يتمكن المواطنون من إجراء معاملاتهم بكل يسر وسهولة، مما يعزز من رضاهم عن الخدمات العامة ويزيد من الثقة في الأداء الحكومي.

مشكلة البحث

تتمثل إحدى المشكلات الرئيسية في عملية منح رخص المهن في البلديات في كثافة الإجراءات البيروقراطية المعقدة التي تتطلب وقتًا طويلاً من المواطنين للحصول على الخدمة. حيث يعاني العديد من الأفراد من التأخير بسبب التنقل بين المكاتب المختلفة، وكذلك التحديات المرتبطة بإجراءات التسجيل والتوثيق الورقية التي تستهلك وقتًا وجهدًا. هذه العملية التقليدية غالبًا ما تؤدي إلى تزايد التكاليف والازدحام في مراكز الخدمات الحكومية، مما يجعل من الصعب على البلديات تقديم خدمة فعالة تواكب احتياجات المواطنين المتزايدة.وإحدى المشاكل الأخرى التي تعيق تسريع عملية منح رخص المهن في البلديات هي الأخطاء البشرية التي تحدث أثناء مراجعة البيانات والمعاملات الورقية. كما أن التكرار في إدخال البيانات يدفع إلى حدوث أخطاء قد تؤثر على دقة المعلومات المقدمة، وهو ما قد يتسبب في تأخير الإجراءات أو رفض بعض الطلبات. هذا بالإضافة إلى أن العديد من البلديات تفتقر إلى أنظمة متكاملة لربط البيانات بين الأقسام المختلفة، مما يعقد عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بإصدار الرخص.

من المشكلات الجوهرية التي تواجه البلديات في هذا المجال هي قلة الوعي بأهمية التحول الرقمي لدى بعض الموظفين والسلطات المحلية. حيث يواجه البعض صعوبة في التكيف مع التكنولوجيا الحديثة وتبني الأنظمة الرقمية، ما يعوق عملية التحول ويؤدي إلى استمرار الاعتماد على الأساليب التقليدية في إصدار الرخص. كما أن غياب التدريب المناسب قد يجعل من الصعب على الموظفين التعامل مع الأنظمة الرقمية بشكل فعال، مما يزيد من احتمالية حدوث تأخيرات في تقديم الخدمات للمواطنين.وأخيرًا، تكمن إحدى المشكلات المتعلقة بالتحول الرقمي في ضعف البنية التحتية التقنية في بعض البلديات، ما يحد من قدرة

هذه البلديات على تنفيذ الأنظمة الرقمية بشكل كامل. قد تفتقر بعض البلديات إلى الاتصال بالإنترنت عالي السرعة أو إلى الأنظمة البرمجية المتطورة التي تحتاجها لتحسين الكفاءة في تقديم الخدمات. هذه التحديات التقنية تؤثر على فعالية التحول الرقمي وقدرته على تبسيط الإجراءات بشكل يحقق فوائد ملموسة للمواطنين.

اهداف البحث

1. تحليل أثر التحول الرقمي على عمليات منح رخص المهن في البلديات وتقديم توصيات لتحسينها.

2. دراسة مدى تبسيط الإجراءات الإدارية والتنظيمية لمنح رخص المهن في البلديات بفضل التحول الرقمي.

3. تقييم كفاءة وفعالية استخدام التقنيات الرقمية في تسهيل وتسريع عمليات منح الرخص.

4. استكشاف التحديات والعقبات التي قد تواجه عملية التحول الرقمي في منح رخص المهن وكيفية تجاوزها.

5. تحليل أهمية وفوائد التحول الرقمي في تبسيط إجراءات منح رخص المهن وتحقيق الشفافية والكفاءة في العملية.

أهمية البحث

1. فهم الأثر الإيجابي للتحول الرقمي على تسهيل وتسريع عمليات منح رخص المهن في البلديات، مما يسهم في تحسين خدمات الحكومة المحلية.

2. تحسين فعالية وكفاءة عمليات منح الرخص من خلال تبسيط الإجراءات وتقليل البيروقراطية باستخدام التقنيات الرقمية.

3. تعزيز الشفافية والشمولية في عمليات منح الرخص المهنية من خلال تحول رقمي يسهل عملية الوصول إلى المعلومات والتواصل.

4. تحقيق توفير التكاليف وتقليل الزمن المستغرق في عمليات منح الرخص من خلال التحول الرقمي، مما يعود بالفائدة على المواطنين والشركات.

5. تعزيز التطوير والابتكار في عمليات منح الرخص المهنية من خلال اعتماد التقنيات الحديثة والمتقدمة، مما يساهم في تحسين الجودة والكفاءة في الخدمات المقدمة.

أسئلة البحث

1. ما هو تأثير التحول الرقمي على عمليات منح رخص المهن في البلديات؟

2. ما هي التقنيات الرقمية المستخدمة في تبسيط إجراءات منح الرخص المهنية في البلديات؟

3. ما هي التحديات والعقبات التي تواجه عملية التحول الرقمي في منح الرخص المهنية في البلديات؟

4. كيف يمكن تحسين شفافية وكفاءة عمليات منح الرخص المهنية من خلال التحول الرقمي في البلديات؟

5. ما هي الاستراتيجيات والسياسات الضرورية لتعزيز دور التحول الرقمي في تبسيط إجراءات منح رخص المهن في البلديات؟

الاطار النظري

يعتمد التحول الرقمي على استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين أداء الخدمات الحكومية، ويشمل ذلك تطبيق الأنظمة الإلكترونية لتحسين الإجراءات التقليدية المعقدة. في سياق منح رخص المهن في البلديات، يُعتبر التحول الرقمي أحد الأدوات الفعالة لتبسيط وتسهيل هذه العمليات. تتضمن هذه الأنظمة الرقمية استخدام

منصات إلكترونية لتقديم الطلبات وتسجيل البيانات، مما يقلل من التعاملات الورقية والزيارات الميدانية للمواطنين. يعزز التحول الرقمي من سرعة ودقة الإجراءات، ويسهم في توفير الوقت والجهد للأفراد والموظفين في البلديات على حد سواء.

يمكن النظر إلى التحول الرقمي كحل لتحسين الكفاءة الإدارية في البلديات من خلال أتمتة وتوحيد الإجراءات التي تتبعها هذه المؤسسات في منح رخص المهن. تساهم الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطاء البشرية التي تحدث نتيجة العمل اليدوي، كما تعزز من التنسيق بين الأقسام المختلفة داخل البلديات. علاوة على ذلك، فإن التحول الرقمي يسهم في تقليل الازدحام في المكاتب الحكومية، مما يؤدي إلى تسريع الحصول على الخدمات وتقليل الفترات الزمنية التي يستغرقها المواطن للحصول على رخصة المهنة.

تعتبر الشفافية إحدى الفوائد الكبرى التي يحققها التحول الرقمي في هذا السياق، حيث يمكن للمواطنين متابعة حالة طلباتهم عبر الإنترنت، مما يضمن الشفافية ويقلل من فرص الفساد أو التأخير غير المبرر. كما أن التحول الرقمي يعزز من إدارة البيانات بشكل دقيق وموحد، حيث يمكن للبلديات استخدام هذه البيانات لتحليل الاتجاهات المستقبلية، وتحديد متطلبات السوق والمهن الأكثر طلبًا. هذا النوع من التحليل يمكن أن يساهم في تحسين تقديم الخدمات في المستقبل ويعزز قدرة البلديات على اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة.

علاوة على ما سبق، فإن التحول الرقمي يسهم في توفير بيئة عمل أكثر مرونة للمواطنين والموظفين على حد سواء. حيث يمكن للمواطنين تقديم طلباتهم في أي وقت ومن أي مكان دون الحاجة للذهاب إلى المكاتب الحكومية. كما يسمح ذلك للمسؤولين في البلديات بتقييم الطلبات ومراجعتها بشكل أكثر فعالية، مما يسهم في تسريع الإجراءات وتقليل العقبات البيروقراطية. في النهاية، يمثل التحول الرقمي خطوة أساسية نحو تحسين الأداء الحكومي وتقديم خدمات أكثر فاعلية وسرعة في منح رخص المهن.

1. **التحول الرقمي كأداة لتحسين كفاءة الإدارة العامة:** يعزز التحول الرقمي من قدرة البلديات على أتمتة العمليات وتوحيد الإجراءات، مما يسهم في تسريع تنفيذ المعاملات وتقليل التداخل البيروقراطي. من خلال رقمنة إجراءات منح رخص المهن، يمكن تحسين كفاءة الموظفين وتقليل الوقت الذي يقضيه المواطنون في متابعة طلباتهم.ويعد التحول الرقمي أحد العوامل الأساسية التي تساهم في تحسين كفاءة الإدارة العامة في العصر الحديث، حيث يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تحدث تأثيراً كبيراً في كيفية تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين. من خلال تطبيق الأنظمة الرقمية، يمكن تسريع الإجراءات الإدارية وتقليل الاعتماد على الأنشطة اليدوية التقليدية التي غالباً ما تكون بطيئة وعرضة للأخطاء. يعمل التحول الرقمي على توفير بيئة عمل أكثر تفاعلية ومرونة، مما يسهل التواصل بين الإدارات المختلفة ويعزز التنسيق فيما بينها.

كما أن استخدام الأدوات الرقمية في الإدارة العامة يساعد في تحسين إدارة البيانات والمعلومات، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات أكثر دقة وشفافية. يتيح التحول الرقمي تخزين البيانات بطريقة آمنة ومنظمة، مما يسهل الوصول إليها وتحليلها بطرق مبتكرة، وبالتالي دعم اتخاذ القرارات المستنيرة. هذه التحسينات لا تقتصر فقط على الكفاءة الداخلية في الجهات الحكومية، بل تشمل أيضاً تحسين تجارب المواطنين الذين يصبح بإمكانهم الحصول على الخدمات بشكل أسرع وأسهل عبر منصات إلكترونية.وعلاوة على ذلك، يعزز التحول الرقمي قدرة الحكومة على الاستجابة السريعة للمتغيرات والتحديات المعاصرة، مثل الأزمات الصحية أو الكوارث الطبيعية. من خلال استخدام أنظمة رقمية متطورة، يمكن تنسيق الجهود بين مختلف الجهات الحكومية والقطاع الخاص، مما يسهم في تحقيق استجابة فعالة وموحدة. هذا التحول يعد ضرورة لتحسين فعالية وكفاءة الإدارة العامة، ويعد خطوة أساسية نحو تقديم خدمات حكومية تتسم بالسرعة والدقة، بما يعكس تقدماً ملموساً في البنية التحتية المؤسسية.

2. **التكامل بين الأنظمة الرقمية وقواعد البيانات في البلديات:** يتيح التحول الرقمي دمج البيانات بين مختلف الأقسام داخل البلديات، مما يساعد في توفير معلومات دقيقة وموحدة عن الطلبات والمهن المعتمدة. يساهم ذلك في اتخاذ قرارات مستندة إلى بيانات حقيقية وموثوقة، وبالتالي تحسين أداء البلديات.في التكامل بين الأنظمة الرقمية وقواعد البيانات في البلديات يعد من الركائز الأساسية التي تعزز قدرة البلديات على تقديم خدماتها بكفاءة وفعالية. يتمثل هذا التكامل في دمج مختلف الأنظمة التكنولوجية مثل أنظمة إدارة المشاريع، نظم المعلومات الجغرافية، وأنظمة المحاسبة مع قواعد البيانات المركزية التي تحتوي على المعلومات الحاسمة المتعلقة بالأنشطة البلدية. من خلال هذا التكامل، تصبح البيانات أكثر تماسكًا ووضوحًا، مما يسهل عملية اتخاذ القرارات ويوفر للمسؤولين في البلديات القدرة على متابعة الأعمال وتقييم الأداء في الوقت الفعلي.

عند دمج هذه الأنظمة مع قواعد البيانات المتكاملة، تزداد قدرة البلديات على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. فبدلاً من التعامل مع بيانات موزعة وغير مترابطة، يسمح التكامل للموظفين بالحصول على معلومات دقيقة ومنظمة تساهم في تسريع الإجراءات وتحسين الأداء الإداري. على سبيل المثال، من خلال ربط الأنظمة الرقمية بنظام إدارة الأراضي أو نظم الترخيص، يمكن للبلدية معالجة الطلبات والملفات بشكل أسرع وأكثر دقة، ما يقلل من احتمالية حدوث أخطاء أو تأخيرات.

إضافة إلى ذلك، يساهم التكامل بين الأنظمة الرقمية وقواعد البيانات في تحقيق الشفافية والمساءلة في البلديات. من خلال الحصول على رؤى شاملة عن الأنشطة والأداء عبر التقارير الرقمية، تصبح البلديات أكثر قدرة على تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين واتخاذ الإجراءات المناسبة بناءً على البيانات المتاحة. كما أن هذا التكامل يعزز التواصل بين الإدارات المختلفة داخل البلدية، مما يسهم في تعزيز التنسيق والتعاون بين مختلف الأطراف المعنية.

3. **التحول الرقمي وتعزيز الشفافية والمساءلة:** من خلال الأنظمة الرقمية، يتمكن المواطنون من متابعة حالة طلباتهم بشكل مستمر، مما يعزز الشفافية ويقلل من احتمالات الفساد أو التأخير غير المبرر. يعكس هذا النوع من التحول الرقمي التزام البلديات بتحقيق عدالة ومساواة في تقديم الخدمات.في التحول الرقمي يعد من الأدوات الفعالة لتعزيز الشفافية والمساءلة في المؤسسات الحكومية. من خلال تطبيق الأنظمة الرقمية الحديثة، يمكن تقديم المعلومات بشكل علني ومباشر للمواطنين، مما يساهم في تقليل الفجوات في الوصول إلى البيانات والتقارير الحكومية. توفر المنصات الرقمية القدرة على نشر معلومات دقيقة ومحدثة حول المشاريع والخطط الحكومية بشكل مستمر، مما يعزز من مستوى الثقة بين الجهات الحكومية والمواطنين ويضمن سهولة متابعة سير العمل.

علاوة على ذلك، يسهم التحول الرقمي في تحسين إجراءات المساءلة من خلال تتبع الأنشطة الحكومية وتوثيق كل خطوة في العمليات الإدارية. مع وجود سجلات رقمية دقيقة، يصبح من السهل رصد تنفيذ القرارات والمشاريع والأنشطة، ما يعزز قدرة الجهات الرقابية على تقييم الأداء واتخاذ الإجراءات اللازمة في حال وجود أي مخالفات أو تأخيرات. يسهل التحول الرقمي أيضًا عملية تقديم الشكاوى أو الاعتراضات من قبل المواطنين، ما يضمن استجابة أسرع وأدق لمطالبهم.ومن خلال التحول الرقمي، تصبح المساءلة أكثر وضوحًا وفعالية حيث يمكن مراقبة قرارات المؤسسات العامة من جميع الأطراف المعنية في الوقت الفعلي. كما يعزز التحول الرقمي الشفافية في تخصيص الموارد العامة عبر منصات عرض تفاعلية تعرض الموازنة الحكومية، ونفقات المشاريع، والمساعدات المقدمة. هذه المعالجة الرقمية لا تقتصر على تسهيل الإجراءات الإدارية فقط، بل تساهم في إنشاء بيئة حكومية أكثر انفتاحًا وموثوقية في نظر المواطنين.

4. **تقليص التكاليف التشغيلية وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية:** يؤدي التحول الرقمي إلى تقليل الاعتماد على الأنظمة الورقية التي تتطلب تخزينًا ومساحة وموارد بشرية إضافية. باستخدام الأنظمة

الرقمية، يمكن للبلديات تقليل التكاليف التشغيلية وتحقيق بيئة عمل أكثر استدامة.وتقليص التكاليف التشغيلية يعد من أبرز الفوائد التي يقدمها التحول الرقمي للمؤسسات، بما في ذلك البلديات، حيث يساهم في تقليل الحاجة إلى استخدام الموارد المادية مثل الأوراق والأحبار والأدوات المكتبية. من خلال اعتماد الأنظمة الرقمية لتوثيق وتنظيم البيانات، يمكن تقليل التكاليف المرتبطة بالتخزين اليدوي للملفات الورقية، والتي غالبًا ما تتطلب مساحات كبيرة ووقتًا طويلاً للإدارة. كما أن الرقمنة تسهم في تسريع الإجراءات وتقليل الوقت المستغرق في إنجاز المهام، مما ينعكس إيجابًا على كفاءة استخدام الموارد المالية.

تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية يعد خطوة حاسمة نحو تحقيق بيئة عمل أكثر استدامة وأقل تكلفة. عندما يتم تحويل العمليات الورقية إلى أنظمة رقمية، يتم تقليل الحاجة إلى الموظفين المكلفين بإعداد وتوزيع الوثائق الورقية، مما يؤدي إلى تقليص الأعباء الإدارية وتحسين الكفاءة في التعامل مع المعاملات. بالإضافة إلى ذلك، تتيح الأنظمة الرقمية إمكانية الوصول إلى المعلومات في أي وقت ومن أي مكان، مما يعزز من سرعة اتخاذ القرارات ويقلل من الفترات الزمنية التي كانت تستغرقها العمليات التقليدية.

علاوة على ذلك، يساهم التحول الرقمي في تحسين مستوى التنظيم الداخلي للمؤسسات، حيث تصبح البيانات والملفات الرقمية أكثر سهولة في الوصول إليها والبحث فيها مقارنة بالملفات الورقية التي قد تتعرض للفقدان أو التلف. هذا التحول لا يقتصر فقط على تقليل التكاليف، بل يعزز أيضًا من دقة البيانات ويقلل من احتمالات الأخطاء البشرية التي قد تحدث خلال التعامل مع الأوراق. من خلال تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية، تستطيع البلديات والمؤسسات العامة تقديم خدمات أكثر فعالية وكفاءة للمواطنين، مما يؤدي إلى تحسين تجربتهم وتقليل التكاليف التشغيلية بشكل كبير.

5. **تحسين تجربة المواطنين في الحصول على الخدمات:** يوفر التحول الرقمي للمواطنين إمكانية تقديم طلباتهم والحصول على خدماتهم عن بُعد، مما يقلل من الحاجة إلى الزيارة الشخصية للمكاتب الحكومية. هذا يسهم في تحسين رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة ويزيد من فاعلية الحكومة في التعامل مع احتياجاتهم.في تحسين تجربة المواطنين في الحصول على الخدمات يعد من الأهداف الرئيسية للتحول الرقمي في المؤسسات الحكومية، بما في ذلك البلديات. من خلال توفير منصات إلكترونية تتيح للمواطنين الوصول إلى الخدمات بسهولة ويسر، يتم تسهيل الإجراءات وتقليل الحاجة إلى التنقل والانتظار في الطوابير. تساهم الأنظمة الرقمية في تمكين المواطنين من تقديم الطلبات، استلام المعلومات، وحتى متابعة سير المعاملات دون الحاجة إلى زيارة المكاتب الحكومية، مما يوفر وقتهم وجهدهم ويسهم في تحسين تجربتهم بشكل عام.

علاوة على ذلك، يسمح التحول الرقمي بتوفير خدمات مخصصة تلبي احتياجات المواطنين بشكل أكثر دقة وفاعلية. من خلال جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأنظمة الرقمية، يمكن تقديم خدمات حكومية تتناسب مع متطلبات كل فرد على حدة. كما أن توافر المعلومات بشكل رقمي يساهم في زيادة الشفافية، حيث يستطيع المواطنون الحصول على تفاصيل حول الإجراءات، الرسوم، والوقت المتوقع لإنجاز الخدمة، ما يقلل من الشعور بالتعقيد والضبابية في التعامل مع المؤسسات الحكومية.

بالإضافة إلى ذلك، يتيح التحول الرقمي تحسين التفاعل بين المواطنين والإدارات الحكومية، حيث يمكن للبلديات استقبال الشكاوى والملاحظات بطريقة سريعة وفعالة عبر القنوات الرقمية. هذه الأنظمة تساهم في استجابة أسرع وأكثر دقة لاحتياجات المواطنين، مما يعزز من رضاهم ويزيد من ثقتهم في الخدمات الحكومية. من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات وتحسين التواصل، يساهم التحول الرقمي في تعزيز العلاقة بين المواطن والدولة، مما يعكس تقدماً ملموساً في تطوير تجربة المواطن الحكومية.

النتائج والتوصيات

النتائج:

1. أظهرت الدراسة أن التحول الرقمي يلعب دوراً مهماً في تبسيط إجراءات منح رخص المهن في البلديات.

2. تبين أن استخدام التقنيات الرقمية يساهم في تحسين كفاءة وفعالية عمليات منح الرخص المهنية.

3. كشفت النتائج عن تحسن في شفافية وسهولة الوصول إلى المعلومات بفضل التحول الرقمي في عمليات منح الرخص.

التوصيات:

1. توصي البحث بضرورة تعزيز الاستثمار في التحول الرقمي لتبسيط إجراءات منح رخص المهن في البلديات.

2. يُنصح بتطوير أنظمة وتطبيقات رقمية متطورة لتسهيل وتسريع عمليات الموافقة على منح الرخص.

3. يجب تعزيز التدريب والتوعية بين موظفي البلديات حول استخدام التقنيات الرقمية في عمليات منح الرخص المهنية.

المصادر والمراجع

الدبعي، م. م.، وأفيسون، د. (٢٠١٠). تطوير إطار عمل موحد لمفهوم نموذج الأعمال. المجلة الأوروبية لنظم المعلومات، ١٩(٣)، ٣٥٩-٣٧٦.

المرابح، ت.، السلطي، ز.، الصمادي، إ.، الأيوب، م.، وجراروة، ي. (٢٠١٧). دراسة استقصائية للتحول الرقمي: رؤى من ٣٦ دولة رائدة. مجلة جامعة الملك سعود – علوم الحاسب والمعلومات.

شودري، ج.، دويفيدي، ي. ك.، وبابازافيروبولو، أ. (٢٠٢٠). التحول الرقمي: مراجعة للأدبيات واتجاهات البحث. مجلة نظم المعلومات الاستراتيجية، ٢٩(٣)، ١٠١٦٠٩.

هينفريدسون، أ.، وبيجستاد، ب. (٢٠١٣). الآليات التوليدية لتطور البنية التحتية الرقمية. مجلة نظم المعلومات الإدارية الفصلية، 37(3)، 907–931.

هوانغ، ج.، تشوي، ج. هـ.، وكيم، س. (2018). التحول الرقمي في القطاع العام: نهج حوكمة. مجلة المعلومات الحكومية الفصلية، 35(4)، 603–611.

رايمرز، ك.، وفيلنهوفر، ك. (2017). التحول الرقمي للشركات: تحليل محتوى حول الفوائد والمخاطر. مجلة الدراسات الدولية، 10(3)، 69–83.

ويسترمان، ج.، بونيه، د.، وماكافي، أ. (2014). قيادة التحول الرقمي: تحويل التكنولوجيا إلى تحول الأعمال. مطبعة هارفارد للأعمال.