



تجربة التحول الرقمي في مديرية الجوازات وتأثيرها في سرعة انجاز المعاملات : دراسة تحليلية في مديرية جوازات بابل

د. مروه حسن علي الشمري¹ ، م.م. عادل نشأت محمد الحسني²

المستخلص

هدف هذا البحث إلى تحليل تجربة التحول الرقمي في مديرية جوازات بابل وبيان أثرها في تسريع إنجاز المعاملات وتحسين كفاءة الأداء الإداري. جاءت هذه الدراسة في إطار توجه الدولة نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية وتعزيز استخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات العامة للمواطنين. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة الظاهرة، مستعيناً بأداة الاستبانة لجمع البيانات من عينة بلغت (176) مفردة من موظفي المديرية والمراجعين المستفيدين من خدماتها الإلكترونية، وذلك بهدف التعرف على مدى فاعلية التحول الرقمي في رفع كفاءة العمل الإداري وتبسيط الإجراءات.

أظهرت نتائج البحث أن التحول الرقمي أسهم بشكل واضح في تقليص الوقت اللازم لإنجاز المعاملات، ورفع مستوى الدقة في إدخال ومعالجة البيانات، مما انعكس إيجاباً على رضا الموظفين والمواطنين على حد سواء. كما تبين أن استخدام الأنظمة الإلكترونية أدى إلى تقليل الأخطاء الإدارية وتحسين مستوى الشفافية في العمل. ومع ذلك، واجهت عملية التحول الرقمي بعض التحديات، أبرزها ضعف البنية التحتية التقنية في بعض الأقسام، والحاجة إلى تدريب مستمر للكوادر العاملة لضمان الاستخدام الأمثل للأنظمة الحديثة.

خلص البحث إلى أن نجاح تجربة التحول الرقمي في مديرية جوازات بابل يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى جاهزية البنية التكنولوجية وتوفر الدعم الإداري والمالي المستمر، إضافة إلى تنمية القدرات البشرية في المجال التقني. وقد أكد الباحث أن استمرار عملية التحول الرقمي وتطويرها يمثل خطوة أساسية نحو تحقيق إدارة أكثر كفاءة وفاعلية، تسهم في رفع جودة الخدمات الحكومية وتعزيز ثقة المواطنين بالمؤسسات العامة.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، سرعة انجاز المعاملات، إعادة هندسة العمليات

The Experience of Digital Transformation in the Passport Directorate and its Impact on the Speed of Completing Transactions: An Analytical Study in the Babylon Passport Directorate

Dr. Marwa Hassan Ali Al-Shammari¹ , Adil Nashat Muhammed Al-Hasani²

Abstract

This research aims to analyze the digital transformation experience in the Babylon Passport Directorate and demonstrate its impact on expediting transactions and improving administrative efficiency. This study comes within the framework of the state's direction towards implementing e-government and promoting the use of modern technologies in providing public services to citizens. The researcher adopted the descriptive-analytical approach to study the phenomenon, using a questionnaire to collect data from a sample of (176) individuals from the directorate's employees and clients benefiting from its electronic services, in order to identify the effectiveness of digital transformation in raising the efficiency of administrative work and simplifying procedures.

The research results showed that digital transformation clearly contributed to reducing the time required to complete transactions and raising the level of accuracy in data entry and processing, which positively impacted the satisfaction of both employees and citizens. It was also found that the use of electronic systems led to a reduction in administrative errors and improved the level of transparency in work. However, the digital transformation process faced some challenges, most notably the weak technological infrastructure in some departments and the need for ongoing staff training to ensure optimal use of modern systems.

The research concluded that the success of the digital transformation experience in the Babylon Passport Directorate is closely linked to the readiness of the technological

انتساب الباحثين

¹ جامعة الفرات الأوسط التقنية، المعهد التقني المسيب، العراق، بابل، 51001

² دائرة البعثات والعلاقات الثقافية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، العراق، بغداد، 10001

¹ Marwa.eubayd@atu.edu.iq

² adelnashat1977@gmail.com

المؤلف المراسل

معلومات البحث

تاريخ النشر: آب 2026

Affiliation of Authors

¹ Middle Euphrates Technical University, Al-Musayyib Technical Institute, Iraq, Babylon, 51001

² Department of Scholarships and Cultural Relations, Ministry of Higher Education and Scientific Research, Iraq, Baghdad, 10001

¹ Marwa.eubayd@atu.edu.iq

² adelnashat1977@gmail.com

¹ Corresponding Author

Paper Info.

Published: Aug. 2026

infrastructure, the availability of continuous administrative and financial support, and the development of human resources in the technical field. The researcher emphasized that the continuation and development of the digital transformation process is a fundamental step towards achieving more efficient and effective management, which contributes to improving the quality of government services and enhancing citizens' trust in public institutions.

Keywords: Digital transformation, transaction processing speed, business process reengineering

المقدمة

وكيف يمكن لمؤسسات أخرى أن تستفيد من هذا التحول لبناء إدارة أكثر ذكاءً وفعالية في زمن يتسابق فيه العالم نحو الرقمنة.

المبحث الأول: منهجية البحث والدراسات السابقة:

المحور الأول: منهجية البحث:

أولاً: مشكلة الدراسة

في ظل التوجه المتزايد نحو التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية، تسعى مديرية الجوازات إلى اعتماد التقنيات الرقمية بهدف تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين وتسريع إنجاز المعاملات الإدارية. وقد شرعت مديرية جوازات بابل في تطبيق عدد من الأنظمة الرقمية لتطوير إجراءات إصدار الجوازات وتقليل الوقت والجهد المبذولين في إنجاز المعاملات. إلا أن مدى فاعلية تجربة التحول الرقمي في المديرية، وأثرها الحقيقي في سرعة إنجاز المعاملات، ما زال غير واضح بشكل دقيق، خاصة في ظل وجود تحديات تنظيمية وتقنية وبشرية قد تحد من تحقيق الأهداف المرجوة. ومن هنا تبرز مشكلة البحث في الحاجة إلى دراسة تحليلية تقيس أثر التحول الرقمي في مديرية جوازات بابل على سرعة إنجاز المعاملات، وتحديد جوانب القوة والضعف في هذه التجربة.

ويثير ذلك تساؤلاً حول مدى نجاح التحول الرقمي في تحسين سرعة تنفيذ المعاملات مقارنة بالأساليب التقليدية، وهل ساهم فعلاً في رفع كفاءة الخدمات وتقليل الوقت والإجراءات أم لا يزال هناك فجوات في التطبيق. وللإجابة عن التساؤل الرئيسي لابد من الإجابة عن التساؤلات الفرعية

1. إلى أي مدى أسهم التحول الرقمي في مديرية الجوازات في تسريع إنجاز المعاملات؟
2. ما تأثير الأنظمة الإلكترونية على تقليل الوقت المستغرق مقارنة بالمعاملات الورقية؟
3. ما مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الرقمية المقدمة من مديرية الجوازات؟

في عالم يتحرك مثل نهر سريع لا يعترف بالانتظار، أصبحت السرعة في إنجاز المعاملات الإدارية مطلباً أساسياً وليست ميزة إضافية. ومع التوسع في استخدام التقنيات الرقمية، اتجهت المؤسسات الحكومية نحو التحول الرقمي كخيار استراتيجي لتحسين جودة خدماتها وتعزيز الكفاءة والشفافية. وتعد مديريات الجوازات من الجهات التي تمس حياة المواطن بشكل مباشر، إذ ترتبط معاملاتها بالسفر والتنقل والهوية الشخصية، ما يجعلها في مقدمة الجهات التي تستدعي حلولاً عصرية تضمن خدمة فعالة وسريعة.

شهدت مديريات الجوازات خلال السنوات الأخيرة جهوداً واضحة نحو التحول الرقمي، من خلال إدخال منصات إلكترونية وأنظمة ذكية تهدف إلى تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية، وتسهيل الإجراءات، وتقديم خدمات يمكن الوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان. لم يعد المواطن مضطراً للوقوف في طوابير طويلة تحمل رائحة التعب وصوت الانتظار، بل أصبح بإمكانه إتمام جزء كبير من معاملاته عبر بوابات إلكترونية وتطبيقات حكومية تُدار بخوارزميات تنبض وتنظم مثل ساعة دقيقة.

تكمُن أهمية دراسة هذه التجربة في فهم مدى نجاح التحول الرقمي في مديرية الجوازات وقدرته على تحقيق الهدف الأكثر حساسية لدى المواطن والمؤسسة على السواء، وهو سرعة إنجاز المعاملات. كما تسعى هذه الدراسة إلى تحليل مدى تأثير التقنيات الحديثة على بيئة العمل الداخلية، ومستوى رضا المستفيدين، وآليات المتابعة والتنسيق بين الأنظمة التقليدية والرقمية خلال مرحلة التغيير.

هذه الدراسة لا تكتفي بوصف التحول الرقمي بوصفه انتقالاً تقنياً، بل تتعمق في كونه عملية تغيير ثقافي وإداري وتقني متداخل، حيث تلقي خبرة الموظف مع قدرات النظام، ويتاح للمراجع تجربة خدمة أكثر انسيابية ووضوحاً. إن استكشاف هذه التجربة وتحليل نتائجها يساعد في رسم صورة أدق لمستقبل الخدمات الحكومية،

4. ما أبرز التحديات التقنية والبشرية والتنظيمية التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في المديرية؟
5. كيف أثرت التقنيات الرقمية على أداء الموظفين وكفاءة سير العمل الداخلي؟

ثانياً: أهمية البحث

- تتبع أهمية هذه البحث من ارتباط خدمات الجوازات مباشرة بالمواطنين والمقيمين، مما يجعل تحسينها ضرورة وليس ترفاً. يساهم هذا البحث في:
1. توضيح أثر التحول الرقمي على سرعة وكفاءة الإجراءات الحكومية
 2. دعم صانعي القرار بمعلومات تساعد على تطوير الأنظمة الإلكترونية
 3. فهم مستوى رضا المستفيدين وتعزيز جودة الخدمات المقدمة لهم
 4. تحديد التحديات العملية التي قد تعيق نجاح التحول الرقمي واقتراح حلول لها
 5. إن هذه الدراسة تسلط الضوء على تجربة حكومية مهمة، وتقدم نموذجاً يمكن أن تستفيد منه مؤسسات أخرى في مسيرة التحول نحو الإدارة الرقمية.

ثالثاً: أهداف الدراسة

- يهدف البحث إلى:
- التعرف على مفهوم التحول الرقمي وأبعاده في المؤسسات الحكومية.
- قياس مستوى تطبيق التحول الرقمي في مديرية جوازات بابل.
- تحليل أثر التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات.

مقارنة زمن إنجاز المعاملات قبل وبعد تطبيق التحول الرقمي.

تشخيص التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في المديرية.

تقديم مقترحات وتوصيات تساهم في تحسين سرعة وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

رابعاً: فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الاولى: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (1%) بين التحول الرقمي وسرعة انجاز المعاملات.

لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (1%) بين التحول الرقمي وسرعة انجاز المعاملات.

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (1%) بين التحول الرقمي وسرعة انجاز المعاملات.

الفرضية الرئيسية الثانية: هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (1%) بين التحول الرقمي وسرعة انجاز المعاملات.

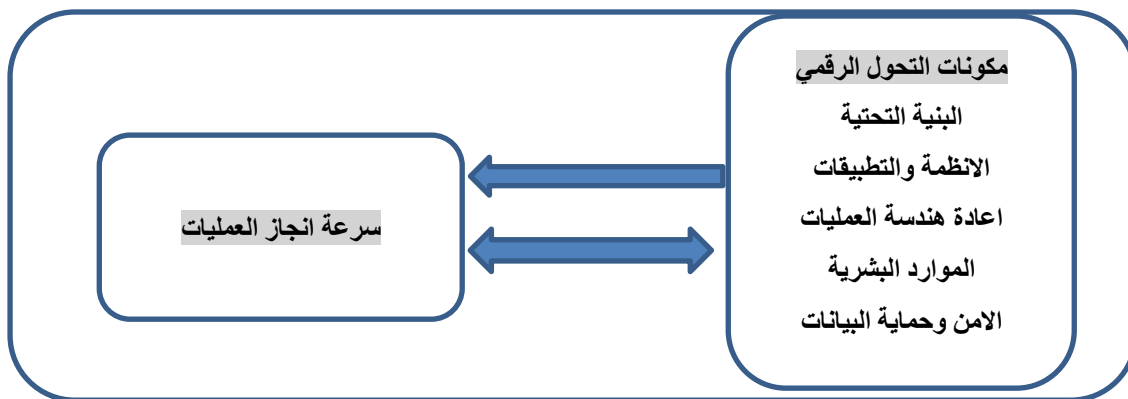
لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (1%) بين التحول الرقمي وسرعة انجاز المعاملات.

توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (1%) بين التحول الرقمي وسرعة انجاز المعاملات.

خامساً: المخطط الفرضي للبحث:

المخطط الفرضي للبحث هو تمثيل بصري ومنطقي للعلاقات المتوقعة بين متغيرات الدراسة، بناءً على مراجعة الأدبيات والأهداف العلمية للبحث.

بمعنى أبسط، هو صورة توضح ماذا نتوقع الدراسة أن يحدث ومن يؤثر على ماذا.



الشكل (1) يوضح المخطط الفرضي للبحث

المصدر: اعداد الباحثين

سادساً: حدود البحث

مدرسة. تُمكن القدرة على الوصول إلى بيانات المعاملات في الوقت الفعلي صانعي القرار من تحديد الاتجاهات والأنماط والاختناقات المحتملة، مما يؤدي إلى إجراء تعديلات في الوقت المناسب وتحسين الأداء. يُلقي هذا البحث الضوء على الدور الحيوي لأنظمة المستوى التشغيلي، وخاصة أنظمة معالجة المعاملات، في مشهد الأعمال اليوم. من خلال معالجة المعاملات بكفاءة وتوفير المعلومات في الوقت المناسب لاتخاذ القرارات، تُثبت أنظمة إدارة العمليات (OLS) أنها أداة لا غنى عنها لتعزيز الفعالية التشغيلية وتحقيق الميزة التنافسية. وتُقدم نتائج هذه الدراسة رؤى قيمة للمؤسسات التي تسعى إلى تسخير إمكانات أنظمة إدارة العمليات (OLS) لتبسيط العمليات وتحسين عمليات اتخاذ القرار على المستوى التشغيلي.

الدراسة الثانية: [2] التحول الرقمي: المفهوم الأساسي لتحويل

أنشطة الأعمال

تهدف هذه الورقة إلى تحديد المفهوم الأساسي لعملية التحول الرقمي للمؤسسة. تبدأ عملية التحول برقمنة أنشطة الأعمال الفردية، ويهدف الهدف النهائي إلى التحول الرقمي للعملية التجارية بأكملها. عملية رقمنة أنشطة الأعمال هي عملية مستمرة تُؤتم عمليات الأعمال في المؤسسة مع التغيرات في البيئة. ويعني التحول الرقمي الكامل رقمنة أنشطة الأعمال على جميع المستويات وبجميع أشكالها. ويُعد التحول الرقمي دائماً جزءاً من الاستراتيجية الإدارية، وتقع مسؤولية جميع التغييرات حصرياً على إدارة المؤسسة. وبمجرد بلوغ المؤسسة مستوى التحول الرقمي، يُصبح أساساً لمزيد من التعديلات لمواكبة التغيرات في البيئة. ويعتمد التحول الرقمي على التحسين الرقمي لعمليات الأعمال، ويهدف هذا التحسين إلى بناء مزايا تنافسية للمؤسسة.

المبحث الثاني: الإطار الفكري والمعرفي للبحث

المحور الأول: الإطار الفكري للتحول الرقمي:

يُعد التحول الرقمي أحد أهم ملامح التطور الإداري في العصر الحديث، فهو لا يقتصر على إدخال الحاسوب في العمل أو تحويل الملفات إلى ملفات PDF، بل هو تغيير جذري في طريقة تقديم الخدمات وبناء العمليات واتخاذ القرار داخل المؤسسات. وهنا تظهر أهميته في الجهات الحكومية ذات الصلة المباشرة بالمواطنين، حيث يُتوقع أن تُترجم التكنولوجيا إلى سرعة، شفافية، وجودة خدمة. [3]

1. الحدود الموضوعية (الموضوعية/المحتوى) تركز هذه الدراسة على تحليل تجربة التحول الرقمي في مديرية الجوازات، مع التركيز على تأثير هذا التحول في سرعة إنجاز المعاملات الإدارية وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. وتتضمن الدراسة تقييم الأداء الإلكتروني، ورضا المراجعين، وتغيرات بيئة العمل الداخلية.

2. الحدود المكانية (المكان) تطبق الدراسة على مديرية الجوازات (بابل)، ممثلة باعتبارها نموذجاً لجهات حكومية تبنت التحول الرقمي في الخدمات.

3. الحدود الزمانية (الزمان) تمتد الحدود الزمنية لهذه الدراسة عبر الفترة التي استغرقها إعداد البحث منذ اختيار العنوان وبدء مرحله المختلفة من جمع المعلومات والتحليل والكتابة، وحتى اكتماله بصورته النهائية، وذلك خلال المدة من 2025/9/10 حتى 2025/11/5.

4. الحدود البشرية (العينة) يشمل البحث عينة من: موظفي مديرية الجوازات العاملين في تقديم الخدمات الإلكترونية

المحور الثاني: الاسهامات المعرفية السابقة:

الدراسة: [1]: نظام المستوى التشغيلي: نظام معالجة المعاملات واتخاذ القرارات.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وظائف أنظمة معالجة المعاملات (TPS) وترباطاتها كمكونات أساسية لها، ومساهمتها في اتخاذ قرارات مستنيرة على المستوى التشغيلي. ولتحقيق ذلك، أُجريت مراجعة شاملة للأدبيات لفهم الأسس النظرية والتطبيقية لأنظمة المستوى التشغيلي (OLS) وأنظمة المستوى التشغيلي (TPS). بالإضافة إلى ذلك، تُجمع البيانات التجريبية من خلال الاستبيانات والمقابلات ودراسات الحالة من مختلف القطاعات لاكتساب رؤى ثاقبة حول التطبيق العملي لأنظمة المستوى التشغيلي وفوائدها وتأثيرها على عمليات صنع القرار. تكشف النتائج أن أنظمة المستوى التشغيلي، بفضل نظام معالجة المعاملات (TPS) القوي، توفر للمؤسسات قدرات معالجة بيانات مبسطة، مما يتيح معالجة سلسلة للمعاملات اليومية، مثل المبيعات وإدارة المخزون والمعاملات المالية. علاوة على ذلك، تُسهّل هذه الأنظمة التخزين والاسترجاع الفعالين لكميات هائلة من بيانات المعاملات، مما يضع الأساس لاتخاذ قرارات قائمة على البيانات. علاوة على ذلك، يُسلط البحث الضوء على أهمية التكامل بين أنظمة المستوى التشغيلي وأنظمة صنع القرار، مؤكداً على الدور المحوري لأنظمة المستوى التشغيلي في دعم المديرين التنفيذيين في اتخاذ قرارات

يُعرّف التحول الرقمي بأنه عملية تحويل شاملة تعتمد على توظيف التقنيات الرقمية الحديثة لإعادة تصميم العمليات والخدمات والعلاقات مع المستفيدين وتحسين الأداء المؤسسي. [4]

وهو يتجاوز مفهوم الأتمتة Automation (أتمتة العمليات التقليدية) إلى إعادة اختراع طريقة التفكير والعمل وتقديم الخدمة. [5]

تعريف عام: التحول الرقمي هو عملية دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب العمل أو الحياة اليومية، مما يؤدي إلى تغيير جذري في طريقة تقديم الخدمات، وإدارة العمليات، والتفاعل مع المستخدمين. [6]

تعريف إداري: التحول الرقمي هو إعادة تصميم شاملة للعمليات الإدارية والتشغيلية في المؤسسات بالاعتماد على التقنيات الحديثة (كالذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، والحوسبة السحابية) بهدف رفع الكفاءة وتحسين الأداء واتخاذ قرارات مبنية على البيانات. [7]

تعريف تقني: هو انتقال الأنظمة التقليدية إلى أنظمة رقمية متكاملة تعتمد على أدوات وتقنيات متقدمة مثل إنترنت الأشياء (IoT)، والذكاء الاصطناعي (AI)، والبلوك تشين، مما يسمح بتبادل المعلومات بشكل أسرع وأكثر أماناً وفعالية. [8]

تعريف اقتصادي: التحول الرقمي هو محرك للنمو الاقتصادي يعتمد على توظيف التكنولوجيا الرقمية لتحسين الإنتاجية، وخلق نماذج أعمال جديدة، وتعزيز التنافسية في الأسواق المحلية والعالمية. [9]

تعريف في القطاع الحكومي: هو عملية تطوير الخدمات الحكومية وتحويلها إلى خدمات إلكترونية وذكية تسهل على المواطنين الوصول إلى المعلومات والخدمات بسرعة وشفافية، مع تحسين الكفاءة التشغيلية للقطاع العام. [10]

تعريف أكاديمي (وفقاً لبعض الأدبيات): التحول الرقمي هو "عملية تبني واستغلال التقنيات الرقمية بهدف إحداث تغييرات استراتيجية وثقافية وتنظيمية عميقة تمكن المؤسسة من تقديم قيمة مضافة جديدة للعملاء وأصحاب المصلحة. [11]

وترى الباحثة بان التحول الرقمي ليس نقل الورق إلى شاشة... بل نقل طريقة التفكير إلى عصر مختلف.

ثانياً: مكونات التحول الرقمي

يتكون التحول الرقمي من عناصر رئيسية، من أهمها:

1. البنية التكنولوجية: شبكات، خوادم، قواعد بيانات، أمن سيبراني
2. الأنظمة والتطبيقات: منصات إلكترونية، تطبيقات ذكية،

أنظمة هوية رقمية

3. إعادة هندسة العمليات: تبسيط خطوات الخدمة، إزالة الإجراءات المكررة.
4. الموارد البشرية: تدريب الموظفين وتطوير مهارات رقمية
5. الأمن وحماية البيانات: السرية، النزاهة، والخصوصية. [12]

ثالثاً: أهداف التحول الرقمي

التحول الرقمي يسعى إلى:

1. تسريع تقديم الخدمات
2. رفع كفاءة الأجهزة الحكومية
3. تعزيز الشفافية والمساءلة
4. تقليل الهدر الإداري والمالي
5. تحسين تجربة المستفيد
6. دعم اتخاذ القرار عبر البيانات. [13]

رابعاً: مجالات التحول الرقمي

يمتد التحول الرقمي إلى مجالات متنوعة، منها:

1. الخدمات الحكومية الإلكترونية
2. إدارة الموارد البشرية الرقمية
3. الهوية الرقمية ومعالجة البيانات
4. الذكاء الاصطناعي والتحليلات المتقدمة
5. أنظمة الدفع الإلكتروني. [14]

خامساً: التحديات التي تواجه التحول الرقمي

رغم فوائده، يواجه التحول الرقمي عدة تحديات، أهمها:

1. مقاومة التغيير لدى الموظفين
2. نقص المهارات الرقمية
3. ضعف البنية التقنية في بعض المؤسسات
4. مخاطر الأمن السيبراني
5. الحاجة لتطوير التشريعات والسياسات. [15]

المحور الثاني: الإطار الفكري لسرعة إنجاز المعاملات:

أولاً: مفهوم سرعة إنجاز المعاملات

تعد سرعة إنجاز المعاملات من أهم مؤشرات كفاءة المؤسسات الحكومية، خاصة الجهات الخدمية ذات الارتباط المباشر بالمواطنين والمقيمين مثل مديريات الجوازات. فكلما زادت قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة في وقت أقل وبجودة أعلى، انعكس ذلك

- تقليل الروتين الورقي
- وجود مسارات واضحة لاعتماد المعاملات

4. عدد المستفيدين

زيادة الأعداد دون تطوير أدوات العمل تؤدي إلى بطء الإنجاز وزيادة الضغط على النظام والموظفين. [20]

رابعاً: معايير قياس سرعة إنجاز المعاملات

تُقاس سرعة الإنجاز عادة عبر مؤشرات مثل:

1. متوسط الزمن لإتمام المعاملة
 2. نسبة المعاملات المنجزة خلال الوقت المحدد
 3. عدد المعاملات المنجزة يومياً
 4. مستوى رضا المستفيدين عن سرعة الخدمة
- هذه المؤشرات تساعد الإدارات في تقييم الأداء واتخاذ قرارات لتحسينه. [21]

خامساً: العلاقة بين التحول الرقمي وسرعة الإنجاز

التحول الرقمي يعد أحد أهم أسباب تسريع إنجاز المعاملات في العصر الحديث، لأنه:

1. يقلل التدخل البشري والأخطاء
2. يسمح بالعمل الإلكتروني على مدار الساعة
3. يختصر الخطوات التقليدية
4. يوفر إمكانية تتبع الطلبات إلكترونياً
5. يقلل الازدحام في المكاتب الحكومية. [22]

سادساً: تحديات تحسين سرعة إنجاز المعاملات

على الرغم من أهمية سرعة الإنجاز، قد تواجه المؤسسات تحديات مثل:

1. مقاومة التغيير لدى بعض الموظفين
2. ضعف البنية التقنية أو الأعطال التقنية
3. الحاجة للتدريب المستمر
4. التحقق الأمني والبيانات الحساسة التي تتطلب دقة عالية.

[23]

المبحث الثالث: الجانب العملي للبحث

أولاً: مجتمع وعينة البحث

مديرية جوازات بابل: هي إحدى الدوائر التابعة لوزارة الداخلية العراقية، ومسؤولة عن إصدار جوازات السفر وبطاقات الهوية الموحدة وبطاقات السكن للمواطنين في محافظة بابل. بدأت

إيجاباً على رضا المستفيدين وفعالية العمل المؤسسي. [16]

سرعة إنجاز المعاملات هي المدة الزمنية المطلوبة لإتمام خدمة أو معاملة من لحظة تقديمها حتى استلام النتيجة النهائية. وتتضمن ذلك جميع العمليات المرتبطة بها مثل الإدخال والمراجعة والموافقة والمتابعة. [17]

سرعة إنجاز المعاملات هي المدة الزمنية التي تستغرقها المؤسسة لإتمام طلب أو خدمة معينة منذ لحظة تقديمها حتى حصول المستفيد على النتيجة النهائية، وتشمل كل خطوات الإجراء مثل الاستقبال، الإدخال، المراجعة، الموافقة، والمتابعة. وتُعد سرعة الإنجاز مؤشراً أساسياً لقياس كفاءة الأداء، وجودة الخدمة، وفعالية العمليات داخل المؤسسات، خاصة الجهات الحكومية والخدمية التي تتعامل مع أعداد كبيرة من المراجعين. [18]

وترى الباحث بان سرعة انجاز المعاملات: هي كم يستغرق الوقت لإنهاء معاملة من البداية للنهاية؟ وكلما كان الزمن أقصر وجودة الخدمة ثابتة، اعتُبرت المؤسسة أكثر كفاءة.

ثانياً: أهمية سرعة إنجاز المعاملات

تكتسب سرعة الإنجاز أهمية كبيرة لأنها:

1. تقلل الوقت والجهد المبذول من المستفيدين
2. تعزز الثقة بين المؤسسة والجمهور
3. تسهم في تحسين سمعة المؤسسة ورفع مستوى الرضا العام
4. تمنع تراكم الطلبات والازدحام الإداري
5. تزيد من إنتاجية الموظفين. [19]

ثالثاً: العوامل المؤثرة في سرعة إنجاز المعاملات

تتأثر سرعة الإنجاز بعدة عوامل أهمها:

1. البنية التقنية

- توفر أنظمة إلكترونية فعالة
- استقرار الشبكات وسرعة الاتصال
- دمج الأنظمة الحكومية وتبادل البيانات

2. العامل البشري

- مستوى تدريب الموظفين
- القدرة على استخدام التكنولوجيا
- الدقة وسرعة اتخاذ القرار

3. الإجراءات الإدارية

- وضوح الإجراءات

عينة البحث: تم اختيار مجموعة من الموظفين العاملين في مديرية جوازات بابل ممن يتولون تقديم الخدمات للمستفيدين، وقد جرى توزيع استمارة إلكترونية تحتوي على أسئلة تتعلق بمتغيرات البحث عليهم. وحصلت الباحثة على 176 إجابة مكتملة، لتمثل هذه الإجابات عينة الدراسة المعتمدة.

ثانياً: اختبار الصدق والثبات

للتأكد من صلاحية أداة القياس المستخدمة في البحث، تم إجراء اختبارات الصدق والثبات على العينة البالغة (176) مفردة من موظفي مديرية جوازات بابل.

وفيما يتعلق **بالصدق (Validity)**، فقد تم عرض الاستبانة على مجموعة من الأساتذة المتخصصين للتحقق من سلامة الصياغة ودقة ارتباط الفقرات بمتغيرات الدراسة، وبذلك تحقق الصدق الظاهري والمحتوى للأداة.

أما **الثبات (Reliability)**، فقد تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس درجة الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، وأظهرت النتائج أن قيم معامل كرونباخ ألفا تجاوزت الحد المقبول إحصائياً البالغ (0.70)، مما يدل على أن الأداة تمتلك مستوى جيداً من الثبات وقادرة على تحقيق نتائج مستقرة وموثوقة. ويتضح ذلك من خلال الجدول (1).

الجدول (1) يوضح معامل الثبات كرونباخ ألفا لمتغيرات البحث

ت	متغيرات البحث	قيمة كرونباخ ألفا	مستوى الثبات
1	التحول الرقمي	0.89	مرتفع
2	سرعة انجاز المعاملات	0.87	مرتفع

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

ارتباط ذات دلالة معنوية بين مكونات التحول الرقمي والسرعة في انجاز المعاملات على المستوى الكلي في المنظمة المبحوثة) نستخدم معامل ارتباط بيرسون الحصول على النتائج كما في الجدول (2).

الجدول (2) معامل ارتباط بيرسون

المؤشر	سرعة انجاز المعاملات	المتغير التابع المتغير المستقل
		مكونات التحول الرقمي
R	*0.724	
P(sig)	0.000	

المصدر: من اعداد الباحثين (في ضوء نتائج البرمجة الإحصائية SPSS V.22) N=176

المديرية العمل في موقعها الجديد، بالإضافة إلى مكتب في قضاء الهاشمية لتقديم خدماتها للمواطنين في مناطق مختلفة من المحافظة.

المهام والمسؤوليات

1. إصدار جوازات السفر للمواطنين العراقيين.
2. إصدار البطاقة الوطنية الموحدة.
3. إصدار بطاقة السكن.

الخدمات

1. تتعامل مع معاملات إصدار وتجديد الجوازات وغيرها من الوثائق الثبوتية.
2. تقدم خدماتها للمواطنين في المحافظة من خلال بنائها الجديدة والمكاتب الفرعية التابعة لها.

الهدف

1. تسهيل الإجراءات على المواطنين وتقديم خدمات سهلة وميسرة لهم.
2. توفير خدمات الأحوال المدنية والجوازات والإقامة في المحافظة.

المحور الثاني: اختبار فرضيات البحث:

اولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الاولى: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة بين التحول الرقمي وسرعة انجاز المعاملات

لاختبار الفرضية الرئيسية الاولى والتي تنص على (لا توجد علاقة

نتائج الوردية في الجدول ان قيمة 0.000 وهي اصغر من (1%) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية معنوية بين مكونات التحول الرقمي مجتمعه التي تمثلت ب(البنية التحتية، الانظمة والتطبيقات ، اعادة هندسة العمليات، الموارد البشرية، الامن وحماية البيانات) وبين سرعة انجاز المعاملات وقيمة معامل الارتباط تساوي ($r=0.724$) وعند مستوى معنوي (1%) وهذا القيمة تشير الى معنوية وقوة العلاقة الارتباط بين المتغيرين وهذا يدل على انه كلما زاد التحول الرقمي كلما زادت سرعة انجاز المعاملات مما يدل على رفض الفرضية الرئيسية الاولى وتقبل الفرضية البديلة الا توضح ان التحول الرقمي لها دور في سرعة انجاز المعاملات.

ثانيا: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة بين التحول الرقمي وسرعة انجاز المعاملات.

يعبر مضمون هذه العلاقة عن اختبار فرضية الدراسة الرئيسية الثانية والتي تنص على : (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمكونات التحول الرقمي (مجتمعه) في سرعة انجاز المعاملات وعلى مستوى الكلي في المنظمة المبحوثة) يتبين من الجدول ان قيمة

مستوى دلالة تساوي (0.000) وهي اقل من مستوى المعنى والاقتراضي للدراسة (1%) مما يدل على وجود تأثير معنوي مكونات التحول الرقمي في سرعة انجاز المعاملات وفسرت هذه الابعاد مجتمعه بدلالة معامل التحليل (R^2) ما نسبته (58%) من الاختلافات الكلية في سرعة انجاز المعاملات في المنظمة المبحوثة ويجعل معنويات قيمة F المحسوبة (153.80) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (6.964) عند درجتى حرية (1.110) ومستوى معنوية (1%) ونسبه المتبقية البالغ (42%) تعود الى متغيرات اخرى لا يمكن السيطرة عليها او لم يتضمنها مخطط الدراسة وبلغت قيمة معامل الانحدار (Beta) (0.935) وتعد قيمة معنوية بدلالة المحسوبة (12.4) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (2.37) عنده مستوى معنوية (1%) ولا تشير ان التغير في مكونات التحول الرقمي مجتمعه بمقدار وحده واحد تغيير سرعة انجاز المعاملات في المنظمة المبحوثة بمقدار (0.935) نستدل من النتائج رافض الفرضية العدم وقبول الفرضية البديلة الرئيسية الثانية للبحث لتنص على (وجود تأثير ذو دلالة احصائية معنوية بين مكونات التحول الرقمي (مجتمعه) في سرعة انجاز المعاملات (مجتمعه) في المنظمة المبحوثة). يتضح ذلك في جدول (3).

الجدول (3) يوضح نتائج علاقة التأثير بين التحول الرقمي وسرعة انجاز المعاملات

سرعة انجاز المعاملات					R ²	Sig	المتغير المعتمد
T		Beta	F				المتغير المستقل
الجدولية	المحسوبة		الجدولية	المحسوبة			التحول الرقمي
2.37	12.4	0.935	6.964	153.80	0.58	0.00	

المصدر: من اعداد الباحثين (في ضوء نتائج البرمجة الإحصائية SPSS V.22) N=176

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

المحور الاول: الاستنتاجات

1. للتحول الرقمي تأثير إيجابي واضح على سرعة إنجاز المعاملات في مديرية الجوازات، حيث ساهمت الأنظمة الإلكترونية في تقليل وقت الانتظار وتقليص الإجراءات التقليدية.
2. أثبتت النتائج أن تطوير الأنظمة الرقمية وتحديث البنية التكنولوجية كان له دور محوري في تسهيل تقديم الخدمات وتحقيق انسيابية أكبر في سير العمل.
3. أظهرت الدراسة أن الموظفين لديهم وعي مقبول بأهمية التحول الرقمي، مع الحاجة إلى تعزيز مهاراتهم وتقنياتهم

لمواكبة الأنظمة المتقدمة.

4. ساهمت الخدمات الإلكترونية في تخفيف الضغط على موظفي الاستقبال والخدمات المباشرة، مما انعكس على جودة الخدمة.
5. رغم التقدم الرقمي، ما زالت هناك تحديات تقنية وإدارية مثل الحاجة إلى دعم فني مستمر، تحسين سرعة الشبكات في بعض الأوقات، وضمان استمرارية الأنظمة دون توقف.
6. كشفت النتائج أن رضا المستفيدين ارتفع نتيجة سرعة الإنجاز وتبسيط الإجراءات، مما يعزز ثقة الجمهور بالخدمات الحكومية الرقمية.
7. التدريب المستمر والدعم الإداري كانا عاملين مهمين في نجاح التحول الرقمي وتحقيق أهدافه التشغيلية.

Computer Science and Emerging Technologies (CSET.)

- [2] Lozić, J. (2024). DIGITAL TRANSFORMATION: THE FUNDAMENTAL CONCEPT OF TRANSFORMATION OF BUSINESS ACTIVITIES. 107th International Scientific Conference on Economic and Social Development – Economic and Social Survival in Global Changes, Zagreb, pp. 326-337. ISSN 1849-7535.
- [3] Abiodun, T. R. (2022). Driving Industrial Digital Transformation. Journal of Computer Information Systems. DOI: 10.1080/08874417.2022.2151526.
- [4] Demlehner, Q. &. (2023). Why context matters: Explaining the digital transformation of the manufacturing industry and the role of the industry's characteristics in it. Pacific Asia Journal of the Association for Information Systems, 12(3), 57–81.
- [5] Bohnsack, R. H. (2025). Same, same, but different!? A systematic review of the literature on digital transformation. Academy of Management Proceedings 2025(1):16262.
- [6] Marr, B. (2025). The Impact of Digital Transformation on Business Models: Opportunities and Challenges. Forbes. Journal of Change Management, 19(3), 167–182. .
- [7] Seth, H. T. (2022). onsumer Resistance and Inertia of Retail Investors: Development of the Resistance Adoption Inertia Continuance (RAIC) Framework. Journal of Retailing and Consumer Services 55: 102071. .
- [8] Verhoef, P. C. (2025). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. Journal of Business Research, 122, 889–901.

المحور الثاني: التوصيات

1. الاستمرار في تطوير الأنظمة الإلكترونية وربطها بمنصات حكومية موحدة لتعزيز التكامل بين الجهات الرسمية وتسهيل الخدمات المتبادلة.
2. زيادة البرامج التدريبية المتخصصة للموظفين لرفع الكفاءة الرقمية وتعزيز قدرتهم على التعامل مع الأنظمة المتقدمة.
3. تحسين البنية التحتية التقنية بما يشمل شبكات الاتصال، الخوادم، وأجهزة الحاسوب لضمان سرعة واستقرار الأنظمة.
4. توفير دعم فني حاضر على مدار الساعة للحد من أي توقف أو خلل قد يؤثر على سير المعاملات.
5. إطلاق حملات توعية للمواطنين حول استخدام الخدمات الإلكترونية وتوفير أدلة مبسطة تشرح آليات التقديم والمتابعة.
6. تعزيز سياسات الأمن السيبراني وحماية البيانات لضمان سرية المعلومات وثقة المستفيدين في الأنظمة الرقمية.
7. تشجيع ثقافة الابتكار والتحسين داخل المؤسسة عبر تحفيز الموظفين على تقديم مقترحات تطويرية تخص التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية.

المحور الثالث: الآفاق المستقبلية:

1. إجراء دراسات مقارنة بين إدارات الجوازات في محافظات مختلفة، لمعرفة مدى تباين مستويات التحول الرقمي وتأثيره على الخدمات، واستخلاص أفضل الممارسات.
2. التوسع في البحث حول دور الذكاء الاصطناعي في تحسين إجراءات الجوازات، مثل تحليل البيانات، التحقق الآلي من المستندات، وجنولة تدفقات المراجعين.
3. دراسة أثر التحول الرقمي على الموظفين نفسياً ومهنيًا، وقياس مستوى الرضا، ضغوط العمل، ومهارات التكيف في بيئة إلكترونية متجددة.
4. بحث العلاقة بين التحول الرقمي والأمن المعلوماتي، وتقييم مدى وعي العاملين بالجوانب الأمنية وطرق حماية البيانات في المؤسسات الحكومية.

المصادر

- [1] Wahsheh, F. R. (2025). Operational Level System: Transaction Processing System and Decision Making. International Conference on

- [17] Muslihah, I. &. (2025). Transaction Processing System Analysis Using The Distribution Management System (DMS) Nexsoft. International Journal of Computer and Information System (IJCIS), 1(2), 31-34.
- [18] Bertaqwa, A. G. (2024). Development a Generic Transaction Processing System Based on Business Process Metadata. Jurnal Sistem Informasi, 16(1), 1-15.
- [19] Faris, A. (2023). TA: Penerapan Transaction Processing System Administrasi Akademik Berbasis Website pada PG TK Al Zaitun. Institut Bisnis dan Informatika tikom Surabaya.(
- [20] Setiawan, R. D. (2025). TA: Penerapan Transaction Processing System untuk Mengurangi Resiko Penggunaan Dokumen (Paper) pada Sirkulasi Perpustakaan SMA Dr. Soetomo Surabaya (Doctoral dissertation,. Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.(
- [21] Ristyawan, M. R. (2023). Pengaruh Transaction Processing System Aplikasi Android Book Keeper Accounting Terhadap Decision Support System pada UMKM di Kota Pontianak. Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis, 11(2), 47-56.
- [22] Ariana, I. M. (2024). Development of spreadsheetbased integrated transaction processing systems and financial reporting systems. In Journal of Physics: Conference Series (Vol. 953, No. 1, p.
- [23] Rumambi, H. K. (2025). Development of Souvenir Production Transaction Processing System. In Journal of Physics: Conference Series (Vol. 953, No. 1, p. 012034). IOP Publishing.
- [9] Wessel, L. B.-T.-J. (2024). Unpacking the difference between digital transformation and IT-enabled organizational transformation. Journal of the Association for Information Systems, 22(1), 102–129.
- [10] Surender, K. &. (2022). A Perspective on Digital Transformation Among Indian Exporting Firms. FIIB Business Review 1–11. Fortune Institute of International Business. DOI: 10.1177/23197145221093499.
- [11] Lozić, J. (2025). Digital transformation in dating industry: OnlyFans Platform. 97th International Scientific Conference on Economic and Social Development – "Modern. pp., 162-175. ISSN 1849-7535.
- [12] Boratyńska, K. (n.d.). Impact of Digital Transformation on Value Creation in Fintech Services: An Innovative Approach. Journal of Promotion Management 25 (5): 631– 639.
- [13] Gilli, K. N. (2023). Leadership competencies for digital transformation: An exploratory content analysis of job advertisements. Journal of Human Resource Management Vol. 37(1) 50–75.
- [14] Kryvinska, N. &. (2022). Scenario-based analysis of it enterprises servitization as a part of digital transformation of modern economy. Appl Sci.; 10(3):1076. doi:10.3390/app10031076.
- [15] Imran, F. S. (2024). Digital Transformation of Industrial Organizations: Toward an Integrated Framework. Journal of Change Management, 21:4, 451-479.
- [16] Mahar, F. (2022). Role of Information Technology in Transaction Processing System. Pakistan Journal of Information and Technology. 2 (2): 128-134.

الملحق: الاستبانة

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
الفقرات الخاصة بابعاد التحول الرقمي						
البنية التحتية						
	تمتلك مديرية جوازات بابل أجهزة وتقنيات حديثة تدعم العمل الإلكتروني بكفاءة					
	تتوفر شبكة إنترنت ثابتة وسريعة في أغلب أقسام المديرية					
	البنية التكنولوجية في المديرية كافية لاستيعاب حجم المعاملات اليومية.					
	يتم صيانة الأجهزة والشبكات بشكل دوري لضمان استمرارية الخدمة الرقمية					
الأنظمة والتطبيقات						
	تعتمد المديرية على أنظمة إلكترونية فعالة في تقديم خدمات الجوازات					
	الأنظمة المستخدمة في المديرية سهلة الاستخدام ومفهومة للموظفين					
	يوجد تكامل بين الأنظمة الإلكترونية داخل المديرية لضمان سرعة إنجاز المعاملات					
	توفر الأنظمة الإلكترونية تحديثات مستمرة لتحسين الأداء الوظيفي					
اعادة هندسة العمليات						
	تم تبسيط خطوات إنجاز المعاملات لتقليل الوقت والجهد على المستفيدين					
	تم استبدال الإجراءات الورقية بإجراءات إلكترونية في أغلب المعاملات					
	تتبع المديرية مسارًا واضحًا ومرتبًا لتنفيذ المعاملات دون تأخير					
	تعمل المديرية على تحسين إجراءاتها بشكل مستمر لتسريع تقديم الخدمات					
الموارد البشرية						
	يملك الموظفون مهارات تقنية كافية للتعامل مع الأنظمة الرقمية في المديرية					
	يحصل الموظفون على تدريبات دورية لتعزيز قدراتهم في العمل الإلكتروني					
	يتعاون الموظفون فيما بينهم لضمان سرعة إنجاز العمل الرقمي					

					يظهر الموظفون رغبة حقيقية في استخدام التكنولوجيا وتطوير مهاراتهم	
الامن وحماية البيانات						
					تُطبق المديرية سياسات واضحة لحماية بيانات المستفيدين من أي اختراق أو سوء استخدام	
					الأنظمة المستخدمة توفر مستويات عالية من الأمن والسرية للبيانات	
					يتم توعية الموظفين بأهمية حماية المعلومات والالتزام بإجراءات الأمن الرقمي	
					توجد آليات فعالة للتعامل مع أي مخاطر أو تهديدات تقنية محتملة	
الفقرات الخاصة بسرعة إنجاز المعاملات						
					يتم إنجاز معاملاتي في مديرية الجوازات خلال وقت مناسب	1
					إجراءات إنجاز المعاملات في المديرية واضحة وغير معقدة.	2
					مدة الانتظار للحصول على الخدمة داخل المديرية قليلة	3
					تعتمد المديرية على أنظمة إلكترونية تساهم في تسريع إنجاز المعاملات	4
					عملية التحقق من المستندات تتم بسرعة وكفاءة	5
					عدد الموظفين كافٍ لإتمام المعاملات دون تأخير	6
					يعمل الموظفون على إنجاز المعاملات بشكل سريع ومنظم	7
					فترة الانتظار في الطوابير قبل الحصول على الخدمة قصيرة	8
					توفر المديرية خدمات إلكترونية ساعدت في تقليل مدة إنجاز المعاملات	9
					في حال وجود مشكلة في الطلب، يتم حلها بسرعة	10
					لا توجد أعطال متكررة في الأنظمة تعطل سير المعاملات	11
					توفر المديرية معلومات واضحة حول خطوات إنجاز المعاملات مما يسرع العملية.	12
					يتم الرد على استفساراتي المتعلقة بالمعاملة بسرعة.	13
					سرعة إنجاز المعاملات في المديرية أفضل مقارنة بالمؤسسات الأخرى	14
					أشعر بالرضا عن المدة التي تستغرقها معاملاتي في مديرية الجوازات	15