

مرتكزات التحول الرقمي وعلاقتها في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية - المحافظات الشمالية

أ. تمارا أحمد أشقر

المدرسة الوطنية للإدارة، دولة فلسطين

tamaraashqar@gmail.com

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مرتكزات التحول الرقمي وعلاقتها في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية، وقد اعتمد لإجراء الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: (وجود موافقة بدرجة كبيرة على التحول الرقمي، جودة الخدمة المقدمة في وزارة الداخلية، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية، و عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تحسين جودة الخدمات تعزى إلى الجنس، العمر، سنوات الخدمة في مجال العمل، المسمى الوظيفي و أوصت الدراسة على العمل باستمرار نحو وضع سياسات وتوجهات استراتيجية محددة مستندة على التحليل البيئي داخليا وخارجيا بحيث تمكنها من تبني التحول الرقمي وممارسته عمليا على الأرض، وتطوير رؤية ورسالة وأهداف الوزارة، خاصة فيما يخص التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المقدمة، استحداث وحدة إدارية ضمن الهيكل التنظيمي مهمتها إجراء كافة عمليات التحول الرقمي في الوزارة ومتابعة مستويات جودة الخدمات فيها.

الكلمات المفتاحية

التحول الرقمي، الجودة، جودة الخدمة، وزارة الداخلية الفلسطينية.

Abstract

The study aimed to identify the foundations of digital transformation and its relationship to improving the quality of government services provided in the Palestinian Ministry of Interior . The researcher used the descriptive-analytical approach The most important findings of the study: There is a high degree of approval for digital transformation and service quality in the Ministry of Interior There is a statistically significant relationship between the digital transformation and service quality in the Ministry of Interior. There were no statistically significant differences between the responses of the respondents on service quality about improving the quality of services due to (gender, age, years of service in The current field of work, job title). The study recommended to work continuously towards setting specific policies and strategic directions based on environmental analysis internally and externally so as to enable it to adopt digital transformation and practice it practically on the ground, and to develop the ministry's vision, mission and objectives, especially with regard to digital transformation and improving The quality of the services provided, the creation of an administrative unit within the organizational structure of the ministry, whose mission is to carry out all digital transformation processes in the ministry and to follow up the levels of quality of services..

Keywords

Digital transformation, quality, quality of service, Palestinian ministry of Interior

1. مقدمة

يشهد العالم العربي اليوم تحولات جذرية في كافة مجالات التنمية المختلفة، لعل أهمها التحولات التكنولوجية والرقمية والتي أصبحت ضرورة ملحة وحجر أساس لنجاح المؤسسات العربية في تقديم أفضل الخدمات للمجتمعات العربية، ومن ثم تحقيق مستويات تنمية عالية الجودة والفاعلية.

كما تزايدت أهمية الجودة بشكل عام وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين على وجه الخصوص، لضمان تميز وتفوق المنظمات. فأجهزة القطاع الحكومي تتولى توفير أوسع الخدمات للمجتمع، لذا غداً لزاماً عليها أن تتبنى وضع استراتيجيات تضمن تقديم خدمات متميزة وذات جودة عالية في عصر أصبح فيه المواطن على درجة عالية من الوعي بأهمية ما تقدمه أجهزة الدولة من خدمات، والتي يرغب بالمزيد منها وبأفضل صورها (السامرائي، 2007، ص. 299). وفي ظل الانفجار المعلوماتي الهائل دفع الكثير من المؤسسات الوطنية نحو الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للمواطن العربي الفلسطيني، عبر تحقيق نقلة نوعية في موثوقية ودقة ومرونة الخدمات المقدمة وفي الوقت المناسب.

وتعدُّ المؤسسات الحكومية لا سيما وزارة الداخلية الفلسطينية هي من أكثر المؤسسات حاجة إلى التحول الرقمي، لتتمكن من مواكبة التحولات التكنولوجية وتقديم أفضل الخدمات بطريقة رقمية لكافة أبناء الشعب الفلسطيني إيماناً منها بدورها الطبيعي في تقديم كافة الخدمات المنوط بها وتحت مسؤوليتها وإيمانها بدورها المهم نحو المساهمة في تحقيق مستويات متميزة من التنمية المجتمعية المستدامة.

لذا فإن الدراسة الحالية تسعى إلى البحث ودراسة مرتكزات التحول الرقمي وعلاقتها في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية - المحافظات الشمالية.

مشكلة الدراسة وتساولاتها

إن وزارة الداخلية هي واحدة من أهم تلك الأجهزة المكونة للدولة وبنيتها الهيكلية في السلطة الوطنية الفلسطينية. والتي يقع على عاتقها وضع وتنفيذ الخطط والاستراتيجيات اللازمة في سبيل تقديم أفضل الخدمات والتسهيلات للجمهور الفلسطيني، وفي إطار تحديد مشكلة الدراسة فقد أوصت دراسة كل من (مطور، العيسة، 2020) على ضرورة تعزيز اهتمام مؤسسات الخدمة العامة الفلسطينية بوقت متلقي الخدمات وجودة الخدمات و إنجاز معاملته، أو تجميع العمليات في مساحة متقاربة من خلال الدراسة و البحث عن أدوات تقلل العمليات التي يحتاجها المستفيد وتلبي حاجاته بالوقت المطلوب، كما لم تكن الجهود كافية لإجراء منظومة رقمية متماسكة وشاملة في جميع الوزارات الفلسطينية، وهناك حاجة إلى تحقيق

ممكنات التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية (مركز مسارات، 2020)، وعليه جاء هذا البحث ليدرس مرتكزات التحول الرقمي وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة لدى وزارة الداخلية/ الشق المدني في محافظات شمال الضفة الغربية في فلسطين.

وعليه يكون السؤال الرئيس للبحث:

ما علاقة مرتكزات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية - المحافظات الشمالية؟ وينبثق منه عدة أسئلة فرعية وهي:

1. ما مدى توافر مرتكزات التحول الرقمي (التوجه الاستراتيجي الرقمي، القيادة الرقمية، القيم التنظيمية الرقمية، الكفاءات والمواهب الرقمية، البنية التحتية التقنية اللوجستية الرقمية) في الوزارة؟

2. ما مستوى جودة الخدمات المقدمة في الوزارة؟

3. هل يوجد علاقة بين مرتكزات التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية - المحافظات الشمالية؟

4. هل يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط استجابات المبحوثين حول موضوعات الدراسة (التحول الرقمي، جودة الخدمات) تعزى لمتغيرات (الجنس، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)؟

أهداف الدراسة

1. التعرف إلى مدى توافر كل من عناصر ومرتكزات التحول الرقمي (التوجه الاستراتيجي الرقمي، القيادة الرقمية، القيم التنظيمية الرقمية، الكفاءات والمواهب الرقمية، البنية التحتية التقنية اللوجستية الرقمية) في وزارة الداخلية.

2. بيان مستوى جودة الخدمات الحكومية المقدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية.

3. الكشف عن علاقة بين مرتكزات التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية - المحافظات الشمالية.

4. تحديد الفروق بين متوسط استجابة المبحوثين حول موضوعات الدراسة (التحول الرقمي، جودة الخدمات) تعزى لمتغيرات (الجنس، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لعناصر التحول الرقمي (التوجه الاستراتيجي الرقمي، القيادة الرقمية، القيم التنظيمية الرقمية، الكفاءات والمواهب الرقمية، البنية التحتية التكنولوجية للوجستية الرقمية) في تحسين جودة الخدمات.

الفرضية الرئيسية الثانية

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابة الباحثين حول (التحول الرقمي، وتحسين جودة الخدمات) تعزى لمتغيرات (الجنس، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية

- حداثة وأصالة الموضوعات خاصة التحول الرقمي، إضافة إلى أهمية جودة الخدمة في مجالات تنمية المجتمع الفلسطيني ومؤسساته؛
- ندرة الدراسات السابقة حول التحول الرقمي ومدى مساهمته في تحسين جودة الخدمة؛
- تزويد المكتبة العربية بدراسة نوعية حديثة تواكب التطورات المعاصرة .

الأهمية التطبيقية

- تقديم نموذج علمي وعملي لقيادات الوزارة لتتمكن باستمرار من تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال مرتكزات التحول الرقمي.

حدود الدراسة

- **الحد الموضوعي** : اقتصرت الدراسة على البحث في مرتكزات التحول الرقمي وعلاقتها في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة

• **الحد المكاني** : طُبقت الدراسة على وزارة الداخلية الفلسطينية – شمال محافظات الضفة الفلسطينية.

• **الحد البشري** : تقتصر الدراسة على العاملين في وزارة الداخلية الفلسطينية – الشق المدني.

• **الحد الزمني** : الفترة الخاصة بالدراسة 2022م.

2. الاطار الفلسفي والمفاهيمي والدراسات السابقة

1.2 التحول الرقمي: أصبح التحول الرقمي من المواضيع الهامة جدا تشترك فيه الحكومات والشركات في دول العالم المختلفة، نتيجة للانفجار المعلوماتي الهائل، مما أدى إلى تغيير طريقة التفكير و تقديم الخدمات بشكل جذري سواء للمواطنين أو العاملين.

1.1.2 مفهوم التحول الرقمي

تنوعت المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بالتحول الرقمي وفقا لطبيعة كل دراسة وأهدافها، وتخصصات الباحثين في هذا المجال.

- يعرف (Iuppacini, 2020) التحول الرقمي أنه العملية التي من خلالها يمكن توفير ديناميكيات ملائمة، للابتكار في المؤسسات لإيجاد حالة من التكيف وإعادة تشكيل العمليات بما يتناسب مع التطورات التقنية، بهدف توفير قيمة مضافة للمستفيدين .

- كما تم تعريفه على أنه "التدخلات الاستراتيجية التي تعزز القدرة الرقمية التنظيمية بهدف تحسين عمليات المنظمة ومنتجاتها وخدماتها ونماذج أعمالها لإرضاء عملائها". (Mhlungu, 2019).

- في حين عرفه كل من الحدراوي، وشاكر(2022) أنه "محاولة احداث تحول جذري في أسلوب وطريقة العمل بالاعتماد على الأساليب التقنية الحديثة والمتطورة وتوظيف الابتكار من أجل تحسين أداء المؤسسة وتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين وبشكل أسرع وأقل جهد وكلفة".

وفي ضوء ما تقدم يمكن تعريف التحول الرقمي بأنه "مجموعة من التحولات الاستراتيجية والتكتيكية لأنظمة وإجراءات العمل من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الإلكترونية المعتمدة على التكنولوجيا والاتصالات الرقمية عبر أدوات ووسائل تقنية متطورة نسبيا في سبيل الوصول إلى الهدف بكفاءة وفاعلية".

2.2 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 والمحافظات 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، وامكانيات مالية كافية.

3.2 جودة الخدمات المقدمة

أصبحت الجودة أهم وأفضل المقاييس للحكم على المنظمات بصورة عامة (نصور، 2016)، كما بين علوان (2010) أن الاهتمام بالجودة بصيغ ومفاهيم متعددة، صاحبه تغير في مفاهيم الجودة كل عقدين من الزمن، خلال القرن العشرين المنصرم، وذكر أن تطور مفهوم الجودة كان على شكل مراحل زمنية كما يظهر في الشكل التالي:



التطور التاريخي لمفهوم الجودة، بالاعتماد على (علوان، 2010). كما ورد في (غانم، 2019).

كما يمكن تعريف جودة الخدمة بأنها: هي تلك التي تتعلق بمنظور المستفيد وتوقعاته من خلال مقارنة الأداء الفعلي للخدمة المقدمة مع التوقعات المرجوة من هذه الخدمة (كامل، 2020).

1.3.2. أبعاد جودة الخدمات

قدم (Parasuraman et al. 1985) أنموذجا عالميا لقياس وتوضيح أبعاد جودة الخدمات من خلال عدد كبير من هذه الأبعاد وصلت لعشرة، ومن ثم تم تقنينها لتصبح خمسة، و بالتالي فإن أهم أبعاد جودة الخدمات التي تم اعتمادها في هذه الدراسة هي:

1. الملموسية (Tangibility): الشكل والمظهر العام لمباني المؤسسة، والمعدات والمظهر العام للعاملين؛
2. الاعتمادية (Reliability): القدرة على أداء الخدمة، في الموعد المحدد بشكل مؤكد؛
3. الاستجابة (Responsiveness): القدرة على مساعدة المستفيدين على الفور؛
4. الأمان أو الضمان (Assurance): عدم الخوف من فقدان الخدمة، أو سوء تقديمها للمستفيد؛
5. التعاطف (Empathy): الاهتمام الشخصي بالمستفيدين، وفهم احتياجاتهم.

4.2. الدراسات السابقة التي تناولت التحول الرقمي، وجودة الخدمات المقدمة

دراسة (Hung,2022):

إطار تحليلي يأخذ في الاعتبار العوامل التي تؤثر على تغيير طرق التعلم في جامعات فيتنام في سياق التحول الرقمي

تهدف هذه الدراسة إلى مراجعة العوامل المؤثرة في تغيير أساليب التعلم في جامعات فيتنام في سياق التحول الرقمي. من خلال تطبيق نموذج TAM ونموذج TRA لتوضيح العوامل التي تؤثر على تغيير أساليب التعلم في الجامعات في فيتنام في سياق التحول، يمكن توقع تحسين أساليب التعلم في الجامعات في فيتنام. وأوضحت أن التحول الرقمي هو عملية يمكن أن تعطي نتائجها مظهرًا جديدًا تمامًا للتعليم بأساليب وطرق وتقنيات وأدوات ووسائل إعلام جديدة.

دراسة (Zhang , 2021): "كيف يحقق التحول الرقمي صمود المؤسسات"

هدفت إلى دراسة التحول الرقمي ودوره في تعزيز الصمود المؤسسي، وتم اعتماد تحليل وثنائى دراسات أجرتها مؤسسة البيانات الدولية، وأوضحت النتائج أن الانفاق على التحول الرقمي بين 2020،2030 سيفوق 6.8 تريليون دولار، كما أوضحت أن أهمية التحول الرقمي ازدادت مع ظهور جائحة كوفيد 19، وأنه كان وسيلة فعالة في تحقيق المرونة التنظيمية وتطوير الاستجابة الفورية.

دراسة (الشرافي، 2021):

دور وزارة الخارجية الفلسطينية في إدارة الأزمات لتحسين جودة الخدمات المقدمة خلال جائحة كورونا (كوفيد 19)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور وزارة الخارجية الفلسطينية في إدارة الأزمات لتحسين جودة الخدمات المقدمة خلال جائحة كورونا (كوفيد 19)، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من الموظفين في خلية الأزمة في وزارة الخارجية حيث تكوّن المجتمع من (250) موظفًا وموظفة، حيث استخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن وزارة الخارجية والمغتربين على مستوى مرتفع من إدارة الأزمات، كما حققت وزارة الخارجية والمغتربين وسفاراتها

مستوى مرتفع من جودة الخدمة المقدمة، إضافة لوجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الأزمات بأبعادها (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط) وجودة الخدمة المقدمة بوزارة الخارجية والمغتربين الفلسطينية، وعدم وجود فروق لمتوسط استجابات عينة الدراسة حول إدارة الأزمات وجودة الخدمة المقدمة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية .

دراسة (مطور، والعيسة، 2020):

واقع جودة الخدمات العامة في فلسطين باستخدام مقياس PPSQM الخماسي

جاءت هذه الدراسة لسد الفجوة البحثية ولتسليط الضوء على هذا الموضوع الهام بغرض محاولة تصحيح الوضع القائم ومساعدة صانعي القرار في القطاع العام على تحسين جودة الخدمات. و استخدمت الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات، وتكونت من خمسة محاور مبنية على المقياس الخماسي المصمم لقياس اهتمام مؤسسات القطاع العام الفلسطيني بجودة الخدمات. و تم توزيع 066 استمارة على المؤسسات. واختيرت عينة الدراسة بناء على معايير محددة وهي: معيار الوقت الإلزامي لإنجاز الخدمة، و معيار حفظ كرامة المستفيد، و معيار وضوح عملية الاتصال والتواصل وسهولتها، و معيار المعاملة الحسنة والتعاطف مع المستفيد وإدراك حاجته، و معيار تقديم خدمة عامة خالية من الفساد والمحسوبية. وتوصلت إلى عدم اهتمام موظفي القطاع العام بنوعية الخدمة المقدمة وتذمر المستفيدين من ترددي نوعية الخدمة المقدمة لهم، مثل عدم وضوح المعلومات التي يقدمها مقدمو الخدمة، ما استدعى عودتهم لمركز الخدمة غير مرة لإنجاز ما يريدون إلى جانب عدم معاملة بعض موظفي الخدمة المدنية للمستفيدين معاملة الثقة تحفظ كرامتهم.

دراسة (غانم، 2019): الخصائص الريادية ودورها في جودة الخدمات في المنظمات الأهلية الفلسطينية بالمحافظات الجنوبية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الخصائص الريادية ودورها في جودة الخدمات في المنظمات الأهلية الفلسطينية بالمحافظات الجنوبية، وكذلك استخدام المنهج الوصفي التحليلي، و تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية والبالغ عددهم (2,330) عاملاً، موزعين على (981) منظمة أهلية، وقد استخدم الباحث طريقة العينة العشوائية الطبقية حسب المحافظة، حيث بلغ حجم عينة الدراسة

(350) مفردة، وتم استرداد (330) استبانة صالحة للتحليل، ما نسبته (94.28%)، وتوصلت إلى عدة نتائج كان من أهمها: أن مستوى الخصائص الريادية في المنظمات الأهلية الفلسطينية كان مرتفعا بدرجة كبيرة. وأن مستوى جودة الخدمات في المنظمات الأهلية الفلسطينية كان مرتفعا بدرجة كبيرة.

دراسة (العزب، 2017) بعنوان: "المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات المقدمة من أجهزة الخدمة المدنية الأردنية من وجهة نظر العاملين"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات المقدمة من أجهزة الخدمة المدنية الأردنية من وجهة نظر العاملين، وكان المنهج الوصفي التحليلي المستخدم، وكان مجتمع الدراسة (46) جهازاً، وبلغت عينة الدراسة (582) موظفاً وموظفة، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات. والنتائج كان أهمها: أن مستوى إدراك العاملين في أجهزة الدولة لجودة الخدمات جاء بدرجة كبيرة، كان ترتيب أبعاد جودة الخدمات على النحو التالي: الثقة، الاعتمادية، الاستجابة.

3. النتائج والتوصيات

النتائج:

- أظهرت نتائج الدراسة وجود موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد عينة الدراسة على مجال التحول الرقمي بأبعاده المختلفة لدى العاملين في الوزارة؛

- أظهرت نتائج الدراسة وجود موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد عينة الدراسة على مجال تحسين جودة الخدمات المقدمة في الوزارة؛

- وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات في وزارة الداخلية. مما يعني أن الاهتمام بأبعاد التحول الرقمي المختلفة كونها أحد مداخل التفوق التنظيمي والإداري في بيئة عمل وزارة الداخلية الفلسطينية من شأنه أن يكون ذات علاقة وثيقة وقوية في تحسين مستويات جودة الخدمات المقدمة؛

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الباحثين حول مرتكزات التحول الرقمي تعزى إلى (الجنس، العمر، سنوات الخدمة في مجال العمل الحالي، المسمى الوظيفي)؛

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول تحسين جودة الخدمات تعزى إلى (الجنس، العمر، سنوات الخدمة في مجال العمل الحالي، المسمى الوظيفي).

التوصيات:

- العمل باستمرار نحو وضع سياسات وتوجهات استراتيجية محددة مستندة على التحليل البيئي داخليا وخارجيا بحيث تمكنها من تبني التحول الرقمي وممارسته عمليا على الأرض؛

- تطوير رؤية ورسالة وأهداف الوزارة، خاصة فيما يخص التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المقدمة؛

- استحداث وحدة إدارية ضمن الهيكل التنظيمي للوزارة مهمتها إجراء كافة عمليات التحول الرقمي في الوزارة ومتابعة مستويات جودة الخدمات فيها؛

- توفير قيم تنظيمية مشتركة تعزز من المشاركة والمساهمة في تحديد آليات التحول الرقمي في الوزارة وتقديم الخدمات بكفاءة وفاعلية؛

- البحث الدائم والمستمر عن الكفاءات والمواهب المتخصصة في المجالات الرقمية وجودة الخدمات، واستقطابهم في سبيل تحسين جودة الخدمات لدى الوزارة؛

- هناك حاجة مستمرة لمواكبة كل ما هو جديد في مجال التكنولوجيا والتحول الرقمي، مع وجود ضرورة ملحة ومستمرة نحو البحث عن الأفضل في تقديم الخدمات للمواطنين، ومن ثم تحقيق استدامة في الخدمات والتنمية المستدامة في هذا المجال؛

- استقدام كل ما هو جديد في التكنولوجيا والتحول الرقمي، مع الحرص على موائمة لطبيعة عمل الوزارة؛

- استمرار تقديم برامج التدريب المناسبة داخليا وخارجيا في مجال التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات.

4 . المراجع

المؤلفات

- السامرائي، مهدي .(2007). *إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي*. عمان : دار جرير للنشر والتوزيع.

المقالات

- أمين، مصطفى.(2020). "التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة، المجلد 19، العدد 19 .

- الحدراوي. رافد، شاكر. عمار .(2022). انعكاس تطبيق استراتيجية التحول الرقمي على الرشاقة التنظيمية لوزارة الاتصالات العراقية، *مجلة كلية التراث الجامعة، المجلد 1، العدد 34* .

- كامل، ليث .(2020). دور مزيج الاتصالات التسويقية في تعزيز جودة الخدمة: دراسة حالة في شركة للاتصالات في كردستان العراق. *العراق : مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية* .

- مطور، نور . العيسة، جهاد .(2020). واقع جودة الخدمات العامة في فلسطين باستخدام مقياس PPSQM الخماسي . *فلسطين مجلة الجامعة الأمريكية* .

الأطروحات :

- الشرافي، عبد .(2021). *نور وزارة الخارجية الفلسطينية في إدارة الأزمات لتحسين جودة الخدمات المقدمة خلال جائحة كورونا (كوفيد 19)*، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، فلسطين.

- العزب، حسين .(2017). *المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات المقدمة من أجهزة الخدمة المدنية الأردنية من وجهة نظر العاملين*، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، فلسطين.

- غانم، بكر .(2019). *الخصائص الريادية ودورها في جودة الخدمات في المنظمات الأهلية الفلسطينية بالمحافظات الجنوبية*، رسالة ماجستير، جامعة

الأقصى، فلسطين.

- Hung. L,(2022). An Analytical Framework Considering Factors Affecting the Change of Learning Methods at Universities in Vietnam in the Context of Digital Transformation, *European Journal of Business and Management* .Vol.14, No.5, 2022.
- Luppicini, R. (2020). Digital transformation and innovation explained: A scoping review of an evolving interdisciplinary field. In *Interdisciplinary Approaches to Digital Transformation and Innovation* (pp. 1–21). *IGI*.
- Parasuraman, A., Zeithaml Valarie A., & Berry, Leonard L. (1985) "A Conceptual Model of Service Quality and its implication for Future Research", *journal of marketing*, 49: (pp.44-50).