

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية. الحالة الدراسية (call center)

د. حنان أبو دية

وزارة الداخلية - رام الله، دولة فلسطين

hanan.abudayeh@moi.pna.ps

الملخص

هدفت هذه الدراسة للتعرف على كيفية استثمار واستخدام الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية. الحالة الدراسية (call center)، والكشف عن وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المؤهل العلمي)، ومعرفة أن الرقمنة وفرت متطلبات الدعم اللوجستي (الأدوات، التدريب)، وأن الرقمنة ساهمت في تحسين الاستجابة بين الموظف والمواطن، إضافة إلى أن الرقمنة ساهمت في تعزيز الثقة بين الموظف ومتلقي الخدمة (الأمان).

ولتحقيق هدف الدراسة فقد أجريت على عينة قوامها (144) من متلقي الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية، وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة والمقابلة كأدوات للدراسة، وتم تحليل ومعالجة البيانات باستخدام برنامج (SPSS).

وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) في دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية الحالة الدراسية (call center) تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المؤهل العلمي). منظومة (call center) وفرت خدمة الاتصال والتواصل للمواطن داخل الوطن والشتات بين الوزارة ومتلقي الخدمة، وساهمت الرقمنة في تحقيق المساواة والعدل في تقديم الخدمة لكافة الافراد، إضافة أن الرقمنة ساهمت في تحسين جودة الخدمة وتحقيق رضى المواطن بدرجة مرتفعة جداً من خلال منظومة (call center).

وأوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها: ضرورة تطوير وتحديث بوابة الخدمات الإلكترونية في وزارة الداخلية الفلسطينية ومواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة. توفير الوصول إلى الخدمات الإلكترونية من خلال البوابة الإلكترونية لوزارة الداخلية الفلسطينية (www.moi.pna.ps). توفير بيئة إعلامية مناسبة للجمهور من خلال العلاقات العامة والإرشادات الإعلامية بوزارة الداخلية من خلال القنوات الإذاعية والتلفزيونية والمنصات الاجتماعية لإعلام الجمهور بالخدمات المقدمة إلكترونياً.

الكلمات المفتاحية

الرقمنة، الجودة، الخدمة، جودة الخدمة.

Abstract

This study aimed to identify how to invest and use digitization in improving service quality in the Palestinian Ministry of Interior, the case study (call center), and to reveal the presence of statistically significant differences in the role of digitization in improving service quality due to demographic variables (gender, educational qualification), and knowing that digitization provided the requirements for logistical support (tools, training), and that digitization contributed to improving the response between the employee and the citizen, in addition to that digitization contributed to enhancing trust between the employee and the service recipient (security).

To achieve the objective of the study, it was conducted on a sample of (144) of service recipients in the Palestinian Ministry of Interior, and they were selected by simple random method.

The most important findings of the study are the following: There are no statistically significant differences at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) in the role of digitization in improving service quality in the Palestinian Ministry of Interior, academic status (call center) according to demographic variables (sex, educational qualification). The (call center) system provided the service of communication and communication for the citizen inside the country and the diaspora between the ministry and the recipients of the service. Digitization contributed to achieving equality and justice in providing the service

to all individuals. In addition, digitization contributed to improving the quality of service and achieving citizen satisfaction in a very high degree through the system (call center).

The study recommended several recommendations: The necessity of developing and updating the electronic services portal in the Palestinian Ministry of Interior and keeping pace with modern technological developments. Providing access to electronic services through the electronic portal of the Palestinian Ministry of Interior (www.moi.pna.ps). Providing an appropriate media environment for the public through public relations and media guidelines in the Ministry of Interior through radio and television channels and social platforms to inform the public of the services provided electronically.

Keywords

Digitization, quality, service, quality of service.

1.1. المقدمة

أصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال الرقمي ضرورة ملحة للمؤسسات، ولم يعد استخدامها أمر اختياري بل أصبح واقعا رقميا للسير بركب التطورات التي أفرزتها الثورة التكنولوجية، وفي ظل عصر العولمة وما يشهده العالم من تغيرات وتطورات على كافة الأصعدة، كان للثورة التكنولوجية المتسارعة، وتطور وسائل الاتصال وتقنية المعلومات دور فعال في هذه التطورات، ومنها شبكة الإنترنت وشبكات الاتصال واستخدامها في كافة المجالات، كان لها الأثر البارز في التحول من الأسلوب التقليدي في إنجاز العمل إلى استحداث الأساليب التكنولوجية الحديثة.

تعد الرقمنة من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات إلى ابتكار تقنيات اتصال متطورة والتفكير بصورة جديّة من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التكنولوجية، باستخدام الحاسوب وشبكات الإنترنت في إنجاز مختلف الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية، تسهم في حل العديد من المشكلات بفاعلية، ومن أهمها التزامم والوقوف بطوابير طويلة وساعات طويلة أمام الموظفين ولفترات طويلة في

المؤسسات الحكومية (نجم، 2004، ص. 35). وفلسطين تساهم في ذلك بصورة كبيرة لكن وجود معوقات من ضمنها الاحتلال إضافة إلى معوقات مالية تتعلق بالحصار المالي المفروض على المؤسسات الفلسطينية والسلطة الفلسطينية.

توظيف الرقمنة في المؤسسات يساهم في تقديم الخدمة بجودة عالية، إذ تركز العديد من المؤسسات جل اهتمامها بكيفية الارتقاء بمستوى خدماتها المقدمة وصولاً إلى تحقيق التميز في الأداء سواء على المستوى المحلي أو الدولي، وذلك باستخدام عدة استراتيجيات بهدف تحسين مستوى أدائها، ومن أهمها الاهتمام بتقديم خدمات بجودة عالية تلبي حاجة المواطن وتحقق رضاه وهذا ما تسعى إليه المؤسسات، ويمثل محور اهتمامها بالتعرف على احتياجات المواطن وتقديم خدمات تحقق رضاه، علماً بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، استطاعت من تمكين متلقي الخدمة بالقدرة على المفاضلة بين الخدمات حسب رغباته واختياراته، مما ينعكس بصورة إيجابية بزيادة الرغبة لدى معظم المؤسسات في الاهتمام بجودة الخدمة المقدمة للمواطن (الآغا، 2012، ص. 3-4). وفلسطين من الدول التي سعت للارتقاء محلياً ودولياً بمستوى جودة خدماتها الرقمية، ومن الدول الرائدة في تطبيق استخدام جواز السفر الفلسطيني «البيومتري» منذ تاريخ (1 سبتمبر 2022).

ازداد الاهتمام لدى المؤسسات الفلسطينية التركيز على الجودة وكيفية تطبيق مجالاتها وأنشطتها على الخدمات التي تقدمها للمواطنين بالتعرف على احتياجاتهم وطلباتهم والعمل على تلبيتها ضمن معايير الجودة، وأصبح لجودة الخدمات أهمية متزايدة لدى المؤسسات وعلى سلم أولوياتها وضمن خططها تقديم خدمة بجودة متميزة، ومن الضرورة ترجمة هذه الخطط إلى شيء ملموس وواقع، ويقع على كاهل الإدارة العمل على دراسة احتياجات وشكاوى المواطنين ومتطلباتهم من الخدمات المقدمة، والعمل على تلبيتها بتطوير معايير جودة الخدمة والارتقاء والتميز لتحقيق الخدمة رغبة الأفراد المستفيدين منها (إدريس، 2006، ص. 37).

وفي ظل هذه الثورة الرقمية زاد اهتمام المؤسسات الفلسطينية بأهمية توظيف الرقمنة في انجاز الخدمات المؤسسية التي عليها اقبال من قبل الجمهور، بحيث تركز جل اهتمامها بتحسين وتطوير أدائها وتسخير كافة الإمكانيات المادية والوجستية لتحقيق الجودة في الخدمة، فالرقمنة كما عرفها معجم (Webster) بأنها لغة تقنية وعلم تطبيقي وهي بمثابة الطريقة الفنية المستخدمة لتحقيق هدف عملي من خلال استخدام مجموعة من الوسائل لتحقيق الرفاهية للناس وتلبية احتياجاتهم

(اللامي، 2007، ص. 22).

إذ تعد الرقمنة وعلاقتها بجودة الخدمات من ضمن الموضوعات المهمة لتسليط الضوء عليها وعلاقتها بجودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية، في ظل التحول نحو الخدمات الإلكترونية، وأصبحت هناك حاجة ملحة لمواكبة التطورات التكنولوجية في عصر العولمة، وفي ظل التطور الرقمي ونظرا لتسهيل إجراءات العمل وضمان وصول الخدمة بأقل جهد ووقت للمواطن، حيث ركزت وزارة الداخلية الفلسطينية جل اهتمامها على مفهوم الرقمنة وبذلت جهود في سبيل تحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة وجعلها في متناول يد الجمهور. حيث ارتأت وزارة الداخلية الفلسطينية إلى تسهيل عملية الاتصال والتواصل بين المواطن والوزارة باستحداث أنظمة وتطبيقات رقمية لضمان تقديم خدمات إلكترونية ذات جودة عالية للمواطن.

ومن بين الإدارات التي سارعت بتقديم خدمات رقمية في وزارة الداخلية التي وفرت خدمة الاتصال عن بعد (call center) والرد على استفسارات المواطنين في كل ما يخص معاملاتهم ومتابعتها مع الجهات المسؤولة بأقل جهد ووقت، بهدف التخفيف عن المواطن من عناء التنقل والانتظار للحصول عليها من وزارة الداخلية الفلسطينية لما تمتلكه من خدمات متعلقة بكافة المواطنين الفلسطينيين المتواجدين داخل الأراضي الفلسطينية وخارجها من أحوال مدنية وإصدار جوازات سفر وشهادات ميلاد ووفاة.

مشكلة الدراسة: نظرا للأهمية التي تحظى بها الرقمنة على صعيد المؤسسات ولما لها من اثار ألفت بظلالها من خلال المنظومات المستخدمة، من هنا تقودنا معالم إشكالية بحثنا الأساسية والتي ستعالجها في:

2.1. أسئلة الدراسة: السؤال الرئيسي:

كيف ستساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية (call center)؟

الأسئلة الفرعية:

- هل وفرت الرقمنة متطلبات الدعم اللوجستي (الأدوات، التدريب)؟
- هل ساهمت الرقمنة في تحسين الاستجابة بين الموظف والمواطن؟

- هل ساهمت الرقمنة في تعزيز الثقة بين الموظف ومتلقي الخدمة (الأمان)؟

3.1. أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي: التحقق من دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة (call cen-ter).

الأهداف الفرعية:

- التحقق من دور الرقمنة في توفير متطلبات الدعم اللوجستي (الأدوات، التدريب)؛

- التحقق من دور الرقمنة في تحسين الاستجابة بين الموظف والمواطن؛

- التحقق من دور الرقمنة في تعزيز الثقة بين الموظف ومتلقي الخدمة نسبياً (الأمان).

4.1. أهمية الدراسة

- اهتمام وزارة الداخلية الفلسطينية بالخدمات المقدمة للجمهور من خلال استثمار الثورة التكنولوجية والرقمنة المتاحة حسب المحافظات والسيطرة الفعلية للوزارة محاولة منها في سرعة إنجاز الخدمات التي تقدم للجمهور من خلال (call center)؛

- اهتمام واسع بالرقمنة على الصعيد المحلي والإقليمي والدولي في ظل الثورة التكنولوجية والتطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنجاز مختلف الاعمال بأقل وقت وجهد وتكلفة.

5.1. الفرضيات

الفرضية الرئيسية

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) في دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية الحالة الدراسية (call center) تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المؤهل العلمي).

الفرضيات الفرعية

- الرقمنة وفرت متطلبات الدعم اللوجستي (الأدوات التدريب)؛
- الرقمنة ساهمت في تحسين الاستجابة بين الموظف والمواطن؛
- ساهمت الرقمنة في تعزيز الثقة بين الموظف ومتلقي الخدمة (الامان).

6.1. الدراسات السابقة

دراسة (يحيوي، 2022، ص. 63)

تهدف الدراسة للتعرف على الدور الذي تلعبه الرقمنة في الخدمات العمومية من خلال استخدام نظام البطاقة الذهبية ودوره في تطوير الخدمة، وكيفية مواجهة التحديات التكنولوجية الرقمية لتطوير الخدمة العمومية، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير للرقمنة على تطوير وترشيد الخدمة العمومية من خلال المعدات التقنية والتكنولوجية إضافة إلى شبكة الإنترنت.

دراسة (زقلوي وبن عומר، 2021)

هدفت الدراسة لإبراز مدى تأثير الرقمنة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات المقدمة للمتعاملين بالمركز الوطني السجل التجاري. وركزت على الفرع المحلي لولاية ادرار باعتباره أحد فروع المركز الوطني السجل التجاري، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- السرعة في انجاز الاعمال وتوفير الوقت والجهد، وضمان جودة أداء الخدمة؛
- ساهمت الرقمنة في تسهيل التعاملات والحصول على الخدمات الإلكترونية؛
- تقريب الإدارة من المتعاملين وتحسين أداء الخدمات المقدمة؛
- ساهمت الإدارة الإلكترونية في حل للمشكلات المتزايدة في النظام البيروقراطي والاستجابة للتطورات التقنية الحديثة.

دراسة (للباحثون فريديكسن وآخرون)

هدفت الدراسة لاستكشاف القضايا الاستراتيجية في استخدام الرقمنة بالتعاون مع المتطوعين في خدمات الرعاية الصحية والبلدية، حيث وضحت الرقمنة للرعاية الصحية تعاون البلدية مع المتطوعين كدراسة حالة تطبق نظرية عملية للتحقق من

وجود تحديات، واستخدمت الدراسة المقابلة والملاحظة كأدوات للدراسة، ومجتمع الدراسة موظفي الرعاية الصحية والمتطوعين من وحدات الرعاية في ثلاث بلديات، واستخدم المنهج الاستقرائي، وأهم النتائج: النظام الجديد يلبي احتياجات الموظفين ويزيد من الكفاءة، ويفيد النظام في استراتيجيات التوظيف إلى جانب عمليات المطابقة والمشاركة المعرفية، وتطوير مهارات وقدرات الموظفين .

التعقيب على الدراسات السابقة

ما يميز هذه الدراسة أنها مكملت للدراسات السابقة وذلك من خلال تسليط الضوء على مؤسسة خدماتية (قطاع عام) والخدمات المقدمة من وزارة الداخلية الفلسطينية وهذه الخدمة منظومة (call center)، وتركز هذه الدراسة على المواطنين ووجهة نظرهم حول الخدمات المقدمة وتحسين جودة الخدمات من خلال الرقمنة، والمنهج المستخدم الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة والمقابلة كأدوات للدراسة.

منظومة (call center)

نظام إلكتروني متطور مغذى بقاعدة بيانات تضم دليل إجراءات محدث لعدد من الإدارات العامة ذات العلاقة في الوزارة ومزودة بمنظومة استعلام لهذه الإدارات، وهذه المنظومة للاتصال والتواصل بين الوزارة والمواطنين (متلقي الخدمة)، بالإضافة إلى معالجة ومتابعة للمعاملات العالقة للمواطنين بسبب نقص في الأوراق الثبوتية، أو تأخير في إصدار معاملاتهم، حيث يتم استقبال مكالماتهم من خلال المنظومة والرد على استفساراتهم ومتابعة معاملاتهم بالأحوال المدنية وتشمل (شهادات ميلاد و وفاة ، تغيير عنوان، تغيير حالة اجتماعية)، إضافة إلى جوازات السفر، بحيث يتم تسجيل المعلومات الخاصة بالمتصل وهي (رقم الهوية، الاسم الرباعي ، المشكلة المتعلقة بالمعاملة) على المنظومة ويتم إرسال رساله له عبر الموبايل تتضمن رقم للمتابعة لمعاودة الاتصال مرة أخرى، ومن ثم يتم إدخال رقم المعاملة لمتابعتها إلكترونيا مع الجهات ذات العلاقة في الوزارة وإرسال رسالة أخرى للمواطن بأن (المهمة) أنجزت، ويتم عمل تقارير وإحصائيات عن المكالمات التي تم الرد عليها وتلك التي لم يرد عليها، إضافة إلى إحصائيات عن عدد المكالمات في كل شهر ومقارنتها مع الأشهر السابقة، ومؤشر ارتفاع أو انخفاض إقبال المواطنين على استخدام المنظومة (call center).

7.1. منهجية الدراسة

أصبح استخدام المنهج المقارن ضرورة علمية للدراسة في تقريب المعلومات التي تم جمعها من دراسات ومراجع ومصادر مع ما توصلت إليه الباحثة من مخرجات الدراسة وهي بعنوان "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الحالة الدراسية (call center)" وربط النتائج العملية الموجودة في الدراسة مع المفهوم الذي توفر لدى الباحثة بعد جمع المعلومات ذات العلاقة بموضوع الدراسة وعناصرها (الرقمنة وجودة الخدمة).

الإطار النظري

1.2. الرقمنة

هناك من يرى الرقمنة بأنها الانتقال من العمل التقليدي إلى العمل الرقمي الإداري الإلكتروني وهو الحصول على خدمات إلكترونية بأسرع وقت في عصر الإنترنت وعصر السرعة، حيث أحدثت تحول في طبيعة العمل الإداري، إضافة إلى حفظ البيانات والمعلومات والرجوع إليها وقت الحاجة مع سرعة الانجاز من خلال الآلة والاستعانة بكل ما هو يدوي إلى إلكتروني، فمجرد كبسة زر تحصل على الخدمة وتكون بين يديك، وعند اتصالك للاستفسار عن المعاملة يتم الرد عليك وإبلاغك بأن المعاملة انجزت بأقل وقت وتكلفة وجهد، فالرقمنة أحدثت تحول في طبيعة العمل الإداري، وهذا ما ينطبق فعلياً على مفهوم الرقمنة من خلال البرنامج المستخدم في رقمنة البيانات في وزارة الداخلية. الحالة الدراسية (call center).

تعريف الرقمنة

يوجد عدة تعريفات تتعلق بالرقمنة وهي كالتالي:

ويرى شارلوت بيرسي (charlotte buresi) أن الرقمنة نهج يقوم بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي (أحمد، 2009، ص.11)، إضافة إلى ذلك فالرقمنة كما عرفها معجم (Webster) بأنها لغة تقنية وعلم تطبيقي وهي بمثابة الطريقة الفنية المستخدمة لتحقيق هدف عملي من خلال استخدام مجموعة من الوسائل لتحقيق الرفاهية للمواطن وتلبية احتياجاتهم (اللامي، 2007،

ص. 22). وهي بمثابة العملية التي يتم من خلالها تحويل المعلومات بشكلها التقليدي الحالي (بيانات نصية أو صورة أو أي شكل آخر) إلى شكل رقمي. (باشيوة، 2008، ص. 70)، وتعرف أيضا بأنها تغيرات تطرأ على طريقة أداء الأعمال كافة، نتيجة عن التغيرات التقنية الرقمية التي تم ادخالها عليها (Maarit & others, 2017, p. 64)، والرقمنة عملية تحويل الوثيقة مهما كان نوعها إلى سلسلة رقمية، ويواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من اجل فهرسة وجدولة النص المرقمن (الحمزة، 2011، ص. 72-73).

2.2. أهداف الرقمنة

يوجد العديد من الأهداف التي تسعى الرقمنة إلى تحقيقها على صعيد المؤسسة، وقد تكون أهداف مباشرة وأخرى غير مباشرة كما يراها الباحثين وهي كالآتي.

أهداف مباشرة تحقق مكاسب مادية:

- انجاز العمل بسرعة بأقل وقت وتكلفة؛

- اختصار ساعات العمل داخل المنظمة؛

- أداء الأعمال عن بعد؛

- الحد من استخدام الأوراق في العمل الإداري.

أهداف عامة غير مباشرة يصعب ترجمتها إلى مكاسب مادية ملموسة:

- تقليل الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني؛

- زيادة وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمة؛

- السرعة في توفير البيانات والمعلومات (بدير، 2008، ص. 213).

3.2. فوائد الرقمنة

في ظل التطورات التقنية اليومية والتوجه نحو الرقمنة بهدف انجاز الخدمات بأقل وقت وتكلفة وسرعه، فلم يعد فرصة أمام الإدارة للتأخر في انجاز الأعمال في ظل التسارع المستمر في عصر التكنولوجيا والمعرفة، مما يتطلب منها السير بركب التطور والتحول نحو الرقمنة نظرا للفائدة التي ستنعكس على المؤسسة والمواطن.

التحول الرقمي له العديد من الفوائد بهدف تحسين الأداء وإنجاز خدمات بجودة كما يراها (حسين، 2013، ص. 446) وهي كالتالي:

على الصعيد الاقتصادي:

- توفير المال والوقت والجهد لكافة الأطراف المتعاملة إلكترونياً؛
- تسهيل كافة التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص مع زيادة العائد الربحي؛
- إتاحة فرص لوظائف جديدة (تشغيل وصيانة وأمن المعلومات ومدخل بيانات)؛
- تعزيز العمل ضمن منظومة واحدة والبعد عن الازدواجية في العمل.

على الصعيد الإداري:

- القضاء على البيروقراطية في العمل؛
- تعزيز الشفافية في العمل بإلغاء الوساطة والمحسوبية؛
- العمل بروح الفريق؛
- اختصار إجراءات العمل.

على الصعيد الاجتماعي:

- مجتمع معلوماتي يمتلك القدرة على مواكبة تقنية المعلومات؛
- سرعة التواصل الاجتماعي من خلال استخدام التطبيقات الإلكترونية (البريد الإلكتروني). (حسين، 2013، ص. 446)

على الصعيد الدولي: مواكبة التطورات الدولية في الخدمة المقدمة من وزارة الداخلية الفلسطينية.

4.2. متطلبات الرقمنة وأبعادها

في ظل التطورات التكنولوجية تسعى المؤسسات إلى تطوير خدماتها وإداراتها والتحول إلى الشكل الرقمي بهدف إنجاز الخدمات بأقل جهد وتكلفة، ومن أجل ذلك فهي بحاجة إلى إمكانيات ومتطلبات للتحول الرقمي وهي ما يلي:

- القوى البشرية المؤهلة: كوادر مؤهلة لديهم مهارات وقدرات لتقديم خدمات بجودة؛

- الموارد المالية: توفير كافة المعدات واللوجستيات اللازمة لعملية الرقمنة. (الخشعي، 2011، ص. 26)؛

- الأجهزة والمعدات: المكونات المادية (Hardware) الأجهزة والمعدات اللازمة لعملية الرقمنة (الماسحات الضوئية Scanners، أجهزة حاسوب) (السامرائي والزعبي، 2004، ص. 128)؛

- البرمجيات: تحتاج عملية الرقمنة إلى البرامج والتعليمات التي يحتاجها الحاسوب لتشغيله وضرورة توفيرها واستخدامها لتتم عملية الرقمنة. (السامرائي والزعبي، ص. 154)؛

- شبكات الاتصالات: تطوير البنية التحتية للاتصالات وتوفير كافة الأجهزة والمعدات اللازمة لعملية الرقمنة؛

- تطوير وتنظيم العمل الإداري والخدمات وكافة المعاملات الحكومية وذلك بإعادة تنظيم العمليات الإدارية والوظائف بصورة تنسجم مع الإدارة الإلكترونية؛

- وجود التشريعات والقوانين اللازمة لتطبيق الرقمنة، وقوانين تنظم وتضمن الأمن لكافة المعاملات الإلكترونية وحمايتها من الاختراق (معمر، 2003، ص. 18).

ومما تقدم من أهداف وفوائد وخصائص للرقمنة نرى من الضروري استخدام الرقمنة في جميع المؤسسات الحكومية والخاصة، حيث ما توفر من نقاط لمسته كباحثة من تتبع وتسلسل العمل حسب النقاط المذكورة من فوائد وأهمية (call center)، وأي نظام يستخدم يحتاج إلى كادر بشري مؤهل للتعامل مع أي برنامج ومنظومة رقمية في المؤسسات.

5.2. الخدمة

تزداد أهمية الخدمة بمدى الحاجة لها سواء أفراد ومؤسسات نظرا للتطورات والتغيرات المتسارعة على كافة الصعد، وفيما يلي عرض لمفهوم الخدمة:

مفهوم الخدمة

الخدمة اصطلاحاً: هي بمثابة العمليات والإجراءات بهدف تحقيق الرضا للفرد مقابل ثمن دون حدوث أي أخطاء. وعرفها فيليب كتلر (Philip Kotler) بأنها كل نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها طرف لآخر، وهي أساساً غير ملموسة ولا يمكن نقل ملكيتها، وإنتاجها يمكن أن يرتبط أحياناً بسلعة (Kotler & Dubois, 2003, p. 452). ويرى كل من فوس ونورمان وزملاؤه أن الخدمة هي تفاعل اجتماعي بين مجهز الخدمة والزبون بهدف تحقيق الكفاءة لكليهما (حدمرو ويحيوي، 2018، ص. 474). في حين عرفها (Armstrong & Kotler) بأنها نشاط أو منفعة يتم تقديمها من شخص لآخر فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو العكس (كورتل، 2009، ص. 64).

بينما يعرف (Schroeder, 1898) مصطلح الخدمة من خلال مفهوم مثلث الخدمة، الذي يتكون من أربعة عناصر وهي:

1. الاستراتيجية: تمثل رؤية المنظمة وتعمل بمثابة موجه للإدارة تتعلق بتنفيذ الخدمة وتقديمها إلى الزبون؛
2. النظام: ويمثل النظام المادي والإجراءات المستخدمة لإنتاج الخدمة؛
3. العاملون: الموظفون المسؤولون عن إنتاج الخدمة وتقديمها إلى الزبون في المؤسسة الخدمية؛
4. الزبون أو العميل: يمثل محور العمل التسويقي في المنظمة الخدمية مع تكاتف كل الجهود لتحقيق حاجاته لإشباعها (المجني، 2020، ص. 5).

يتبين من خلال التعريفات السابقة أن الخدمة تعني عملية أو نشاط تكون بين طرفين مقدم الخدمة ومتلقي الخدمة من خلال تفاعل فيما بينهم وتكون الخدمة غير محسوسة، والخدمة تعتمد على الاستراتيجية من خلال توفير كافة اللوجستيات اللازمة (الأجهزة والمعدات، الموارد المالية، الموارد البشرية)، إضافة إلى الاعتمادية ومدى انسجام الخدمة مع رسالة المؤسسة والاستراتيجية القائمة عليها الخدمة في المؤسسة (call center). والتباين في الخدمة يختلف باختلاف طبيعة الخدمة ويدعم في تحليل المخرجات لكل خدمة على حده.

6.2. خصائص الخدمة

لكل خدمة لها خصائص تميزها عن السلعة وأهم هذه الخصائص كما يراها كل من (G.Armstrong, P.Kotler, 2010, 215-216).

1. اللاملموسية: حيث أن الخدمة لا يمكن رؤيتها وتذوقها، ويتم تقييمها بناء على العناصر المادية الملموسة المرتبطة بها؛

2. التلازمة: الخدمة مرتبطة بمقدمها، فعملية إنتاجها واستهلاكها تحدث في آن واحد؛

3. عدم التجانس: تتباين جودة الخدمة باختلاف مقدمها، من حيث مكان ووقت وطريقة تقديم الخدمة؛

4. الفنائية: الخدمة لا تخزن بهدف بيعها أو استخدامها لاحقاً؛

5. عدم انتقال الملكية: المستهلك له الحق في استعمال الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها.

7.2. الجودة Quality

قدرة المؤسسة على الالتزام بالمعايير والمقاييس اللازمة ضمن مواصفات محددة مسبقاً وقابلة للإنجاز والتحقق بهدف تحقيق رضى الزبون، وفيما يلي عرض لمفهوم الجودة وأهميتها:

الجودة لغة، الأصل من الجود والجيد نقيض الرديء في حين الجودة اصطلاحاً مشتقة من الكلمة اليونانية (Qualities) تعني طبيعة الشيء ودرجة صلاحه (السمرائي، 2007، ص. 27). وعرفت الجمعية الأمريكية والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة بأنها كافة المزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات المستهلكين (هارون وحوشين، 2014، ص. 13). بينما يرى (Josph Juran) أن الجودة تقوم في البداية على أسس، حيث يتم تحديد الأفراد المعنيين بالخدمة وتحديد احتياجاتهم، ومن ثم ترجمة الحاجات إلى صفات وخصائص الخدمة (Juran, 1987, p. 12).

جودة الخدمة

جودة الخدمة تعرف من منظور (مقدم الخدمة، المستفيد منها) فهي من وجهة نظر مقدم الخدمة مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقا للخدمة، في حين يراها المستفيد موافقة هذه الخدمة لاستخداماته واستعلاماته (شاكر والزيادات، 2007، 15-16). في حين يعرف كل من (Parasuraman, Zeithaml, Berry) جودة الخدمة بأنها الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها (panagiotis & santouridis, 2019, p. 333)، ويرى (Gronroos) جودة الخدمة بأنها نتيجة عملية تقييم يقارن فيها الزبون توقعاته بالخدمة المقدمة له (Gronroos, 2021, p. 37).

من خلال التعريفات السابقة تعرف جودة الخدمة بأنها مدى التطابق بين الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون، أي بمعنى مدى تتطابق توقعات المواطن نسبيا مع قدرة الموظف على ادخال البيانات بدقة نسبية.

أبعاد جودة الخدمة

- لتقديم خدمة بجودة يوجد عدة محددات يجب أخذها بعين الاعتبار وهي:
- الوقت: الوقت اللازم لحصول المستخدم على الخدمة وانجاز الخدمة في الوقت المحدد؛
 - الاكتمال: توفير احتياجات الزبون؛
 - سهولة الحصول على الخدمة: مدى استجابة مقدم الخدمة بسرعة عند تقديم الخدمة؛
 - الدقة: انجاز الخدمة بالشكل الصحيح؛
 - الاستجابة: مدى قدرة المؤسسة الاستجابة لأي ظرف مع الاستمرار في تقديم الخدمة (احمد، 2013).

معايير جودة الخدمة

تشير معظم الدراسات بأنه يوجد عدة معايير أساسية يحكم من خلالها الزبون على جودة الخدمة المقدمة إليه من خلال العناصر التالية:

- الملموسية: مظهر مقدم الخدمة والوسائل والأدوات التي يستعملها (قارطي ومداوي، 2017، ص. 240)؛

- الاستجابة: توفر الاستعداد لدى مقدمي الخدمة بتقديم خدمات ذات جودة بأقل وقت وجهد وتكلفة (Obeidat, Dmour, 2005, p. 392-393)؛

- الاعتمادية: تقديم خدمة تنسجم مع رسالة المؤسسة من حيث الصدق في الأداء، والقدرة على الوفاء بالوعود والاعتماد على مؤهلات وكفاءات مقدمي الخدمة؛

- الأمان: شعور المواطن بالأمان والاطمئنان في الخدمة المقدمة وبمن يقدمها، وكفاءة العاملين في تقديم الخدمة. (بربار وبلجيلالي، 2019، ص. 46-47)؛

- التعاطف: مدى الاهتمام والرعاية الشخصية اتجاه متلقي الخدمة (نجم، 2010، ص. 278).

يتبين مما سبق من أن معايير جودة الخدمة يدخل بها العنصر البشري، لذا لا بد أن يشعر المواطن بالأمن والأمان واهتمام الموظف والاجابة على استفساراته عن الخدمة المقدمة له، وازدياد عدد السكان واحتياجاتهم يؤدي إلى ضرورة وجود عدة أفرع للمؤسسة لتقديم الخدمات، إضافة إلى وجود المنافسة مما يتطلب تأهيل كادر بشري بتخصصات ذات صلة بتقديم الخدمة.

سيتم التعرف إلى العلاقة التفاعلية بين الرقمنة وجودة الخدمة من خلال الجانب العملي في البحث المتعلق بتحليل الاستبيان والمقابلة للفئة المستهدفة من الدراسة المواطنين (متلقي الخدمة) لمنظومة (call center)، وبعد التحليل سيتبين لنا ما هي العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمة وأثرها.

الإطار التطبيقي

1.3. إجراءات الدراسة الميدانية:

تم اتباع الإجراءات في مجتمع الدراسة ويتكون من جميع المواطنين متلقي

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية.

الحالة الدراسية (call center)

الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية (الضفة الغربية)، وعينة الدراسة تشمل متلقي الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية وعددهم (144)، بهدف الوصول إلى العلاقة بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمة المقدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية (call center).

2.3. منهج الدراسة

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لأغراض الدراسة بحيث يوفر بيانات مفصلة عن متغيرات الدراسة، كما يقدم تفسيراً واقعياً للعوامل المرتبطة بموضوع الدراسة، حيث يصف هذا المنهج ما هو كائن ويفسره ويحدد الظروف والعلاقات بين الوقائع، إضافة إلى تفسيراً للبيانات والمعلومات المتحصل عليها بهدف استخلاص النتائج (النعيمي والبياتي وخليفة، 2009).

3.3. حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة في:

ما درجة توفير الرقمنة متطلبات الدعم اللوجستي (الأدوات، التدريب) في وزارة الداخلية الفلسطينية؟

الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة في وزارة الداخلية الفلسطينية-رام الله (المحافظات الشمالية) لصعوبة الوصول إلى غزة بسبب الحصار وحوازر الاحتلال. الحدود الزمانية: فترة جمع البيانات وتوزيع الاستبيان على المواطنين الذين يتلقون الخدمة من مركز الخدمة رام الله من تاريخ 15 سبتمبر 2022 ولغاية 15 أكتوبر 2022.

الحدود البشرية: متلقي الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية.

4.3. مجتمع الدراسة والعينة

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع المواطنين متلقي الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية (الضفة الغربية)، وتكونت عينة الدراسة الفعلية من (144) من متلقي الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية، وتعدّ هذه النسبة مناسبة وفقاً لقواعد البحث العلمي، إذ ورد في فرانكيل ووالين (Wallen: 2003& Fraenkel) بأن الحد

الأدنى الذي يمكن القبول به في الدراسات الوصفية هو (100) فرد من مجتمع الدراسة ، وعينة الدراسة المستخدمة العينة العشوائية المنتظمة.

والجدول (1) يُبيِّن خصائص عينة الدراسة والتكرارات والنسب المئوية حسب متغيراتها.

الجدول (1): توزيع عينة الدراسة تبعا لمتغيراتها المستقلة (ن=144)

المتغيرات المستقلة	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	84	58.3
	انثى	60	41.7
	المجموع	144	% 100
المؤهل العلمي	دبلوم فأقل	52	36.1
	بكالوريوس	74	51.4
	دبلوم عالي	5	3.5
	ماجستير فأعلى	13	9.0
	المجموع	144	% 100

يتم تفسير نتائج الجدول رقم (1) على النحو الآتي:

- الجنس: بلغت نسبة الذكور في عينة الدراسة (58.3 %) أما نسبة الإناث (41.7 %)، وهي نسب متقاربة؛

- المؤهل العلمي: بلغت نسبة بكالوريوس (51.4 %) وهي الأعلى يليها دبلوم فأقل (36.1 %) ومن ثم ماجستير فأعلى (9.0 %) وأخيرا دبلوم عالي (3.5 %) نلاحظ أن كلا الجنسين وكافة المؤهلات العلمية يهمن الحصول على الخدمة المقدمة (call center).

معامل كرونباخ ألفا

تحققت الباحثة من ثبات استبانة الدراسة باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) ويعتمد هذا الأسلوب على مدى توافق الاتساق في استجابة الأفراد من فقرة إلى أخرى لكل بعد ونتائج الجدول (2) توضح ذلك:

جدول (2) نتائج اختبار معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا على أبعاد الأداة

المحور	قيمة كرونباخ ألفا
الرقمنة وفرت متطلبات الدعم اللوجستي (الأدوات، التدريب)	0.934
الرقمنة ساهمت في تحسين الاستجابة بين الموظف والمواطن	0.906
ساهمت الرقمنة في تعزيز الثقة بين الموظف ومتلقي الخدمة (الأمان)	0.935

يتضح من النتائج السابقة في جدول (2) أن قيمة معامل كرونباخ ألفا كانت مقبولة على جميع محاور أداة القياس وقد بلغت على التوالي (0.934، 0.906، 0.935) وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات، فقد أشار (Sekaran & Bougie, 2010) بأن قيمة معامل ألفا كرونباخ تعد مقبولة من الناحية التطبيقية إذا كانت ($\leq \text{Alpha } 0.60$).

ومن أجل تفسير النتائج ولتحديد دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية الحالة الدراسية (call center) استخدم مقياس ليكرت الخماسي وفق الجدول (3)

العبارات	موافق بشدة	موافق	لا أعرف	غير موافق بشدة
الأوزان	5	4	3	2

يتضح من الجدول رقم (3) بحيث تم تصنيف المستوى إلى خمس فترات للفصل بين الدرجات المرتفعة والمنخفضة، إذ تم حساب طول المدى وهو (5-1=4)، ثم قسمت على (5) فترات (5/4=0.8)، وعليه فإن طول الفترة هو (0.8)، فاعتمد التقدير الآتي للفصل ما بين الدرجات، وبيان ذلك فيما يلي:

- المتوسط الحسابي (4.21 فأكثر ويعادل 84.2 % فأعلى) درجة مرتفعة جداً.
- المتوسط الحسابي (3.41 - 4.20 ويعادل 68.2 % - 84.0 %) درجة مرتفعة.
- المتوسط الحسابي (2.61 - 3.40 ويعادل 52.2 % - 68.0 %) درجة متوسطة.
- المتوسط الحسابي (1.81 - 2.60 ويعادل 36.2 % - 52.0 %) درجة منخفضة.
- المتوسط الحسابي (أقل من 1.81 ويعادل، 36.2 % فأقل) درجة منخفضة جداً.

5.3. الإجابة عن أسئلة الدراسة

- الإجابة عن السؤال الأول

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية لدرجة توفير الرقمنة متطلبات الدعم اللوجستي (الأدوات، التدريب) في وزارة الداخلية الفلسطينية مرتبة تنازليا حسب الدرجة .

الدرجة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
مرتفعة	80.69	1.23703	4.0347	استخدام التكنولوجيا (هاتف، حاسوب، ماكينة الدور، الخ...) ساهم في سرعة الحصول على المعلومة.	1
مرتفعة	79.86	1.15569	3.9931	ساهم مركز خدمات الجمهور (call center) في تعزيز ثقة المواطن بالخدمة المقدمة .	2
مرتفعة	78.19	1.26775	3.9097	يساهم مركز خدمات الجمهور (call center) في تقليل تكلفة ووقت الانتظار للاستعلام عن المعاملة.	3
مرتفعة	76.94	1.23084	3.8472	الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في الوزارة ذات كفاءة عالية.	4
مرتفعة	75.42	1.26114	3.7708	تساعد الأنظمة المستخدمة في الحصول على المعلومات السابقة بسهولة.	5
مرتفعة	78.22	1.09488	3.9111	الدرجة الكلية لدرجة توفير الرقمنة متطلبات الدعم اللوجستي (الأدوات، التدريب) في وزارة الداخلية الفلسطينية	

يتضح من خلال الجدول السابق (4) أن درجة توفير الرقمنة متطلبات الدعم اللوجستي (الأدوات، التدريب) في وزارة الداخلية الفلسطينية كانت مرتفعة حيث بلغت قيمة متوسط النسبة المئوية الكلية لاستجابة المبحوثين على جميع فقرات هذا المجال (78.22 %).

نلاحظ أن الرقمنة ساهمت في سهولة وصول الخدمة إلى المواطن من خلال الأجهزة والمعدات والانظمة التكنولوجية المتطورة وشبكات الاتصال التي تمثل متطلبات الرقمنة، إضافة إلى تأهيل وتدريب الكادر بهدف تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطن، وهذا ما تسعى إليه الوزارة بتقديم خدمات تلبي حاجة المواطن بهدف تعزيز وجوده وصموده على أرضه. وتتفق دراسة (كحل الراس وشوايدية، 2021) أن عصرنة الإدارات المحلية كان لها دور في سبيل تحسين أداء الخدمة العمومية وساهم بشكل ملحوظ في تطوير الخدمة المقدمة للمواطنين، ويعزز هذه النتيجة أيضا دراسة (شديد، 2021) بوجود علاقة ارتباط قوية بين متطلبات تطبيق التحول الرقمي وتحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة، إضافة إلى دراسة (يحياوي، 2022) بأنه يوجد تأثير للرقمنة على تطوير وترشيد الخدمة العمومية من خلال المعدات التقنية والتكنولوجية إضافة إلى شبكة الإنترنت.

يعزز ذلك نتيجة المقابلة بالسؤال " هل توفر الرقمنة متطلبات الدعم اللوجستي (الأدوات، التدريب) "حيث كانت درجة الموافقة ما نسبته (95 %) مما يؤكد أن للرقمنة تأثير في تحسين جودة الخدمة من وجهة نظر المواطن.

لاحظت الباحثة أن المواطن تَعَوَّدَ على النظام التقليدي بمراجعة الوزارة بشكل شخصي وليس عبر منظومة (call center)، مما يتطلب من الوزارة عملية ربط إلكتروني من خلال (call center) لتعويد المواطن على استخدام الرقمنة بشكل تدريجي وتلقائي.

- الإجابة عن سؤال الدراسة الثاني

ما درجة مساهمة الرقمنة في تحسين الاستجابة بين الموظف والمواطن في وزارة الداخلية الفلسطينية؟

جدول(5): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية لدرجة مساهمة الرقمنة في تحسين الاستجابة بين الموظفين والمواطنين مُرتبة تنازليا حسب الدرجة.

الدرجة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
مرتفعة جدا	87.08	1.896530	4.3542	تقديم الخدمة بجودة عالية يعزز الثقة بين المواطن والوزارة.	1
مرتفعة جدا	85.56	1.880590	4.2778	قدرة الموظفين على تقدير احتياجات المواطن والتعامل معه.	2
مرتفعة	82.64	1.05278	4.1319	تعمل الوزارة على تطوير قدرات الكادر البشري لديها وفق التطورات التكنولوجية	3
مرتفعة	80.83	1.04363	4.0417	قدرة للرد على استفسارات call (center) لدى موظفي منظومة المواطنين	4
مرتفعة	80.28	1.06427	4.0139	توفر الوزارة أنظمة متطورة تلبي حاجة المواطن	5
مرتفعة	83.28	1.84511	4.1639	الدرجة الكلية لدرجة مساهمة الرقمنة في تحسين الاستجابة بين الموظف والمواطن في وزارة الداخلية الفلسطينية	

يتضح من الجدول السابق (5) أن درجة مساهمة الرقمنة في الاتصال والتواصل الجيد بين المواطنين والموظفين في الاستجابة لاستفساراتهم كانت مرتفعة حيث بلغت قيمة متوسط النسبة المئوية الكلية لاستجابة المبحوثين على جميع الفقرات هذا المجال (83.28%).

تظهر النتائج بوجود تقييم مرتفع لدرجة الاستجابة بمساهمة الرقمنة في الاتصال والتواصل الجيد بين المواطنين والموظفين وبلغت النسبة (83.28 %) وتظهر النتيجة بأن الرقمنة لها دور في تسهيل الاتصال والتواصل بين المواطن والوزارة من خلال شبكات الاتصال التكنولوجية والأنظمة الإلكترونية بهدف تقديم الخدمة للمواطن وتلبية احتياجاته عبر منظومة (call center)، ويعزز هذه النتيجة معدل إجابات الأشخاص الذين أجريت معهم المقابلة حيث كانت النسبة (94 %) باعتبارها خدمة إلكترونية جديدة تواكب تطورات العصر التقنية.

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية. الحالة الدراسية (call center)

تتفق مع هذه النتيجة دراسة (يحيوي، 2022) بأن الرقمنة تساهم في تطوير وترشيد الخدمة العمومية من خلال المعدات التقنية والتكنولوجية إضافة إلى شبكة الإنترنت، إضافة إلى دراسة (عبيد، 2021) وتبين النتيجة ارتفاع في مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل هيئة التقاعد الفلسطينية باستخدام الإدارة الإلكترونية، وتتفق مع النتيجة دراسة (ماريوس ميهاليسكو ودانيلا ميهاليسكو) وتظهر النتيجة أن رقمنة السجلات ساهمت بمشاركة البيانات وتبسيط العمليات، وآليات الاتصال، إضافة إلى نتيجة دراسة (زقوي و بن عومر، 2021) أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في حل المشكلات المتزايدة في النظام البيروقراطي والاستجابة للتطورات التقنية الحديثة.

- الإجابة عن سؤال الدراسة الثالث

ما درجة مساهمة الرقمنة في تعزيز الثقة بين الموظف ومتلقي الخدمة (الأمان) في وزارة الداخلية الفلسطينية؟

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية لدرجة مساهمة الرقمنة في تعزيز الثقة بين الموظف ومتلقي الخدمة (الأمان) مُرتبة تنازليا حسب الدرجة.

الدرجة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
مرتفعة جدا	86.25	0.88079	4.3125	ضمان المعاملة الحسنة للمواطن من قبل الموظف.	1
مرتفعة جدا	84.58	0.98747	4.2292	الشعور بالأمان والاطمئنان أثناء تعامله مع المؤسسة.	2
مرتفعة جدا	84.44	0.99259	4.2222	تزويد المواطنين بالمعلومات اللازمة عن إجراءات عمل كل معاملة.	3
مرتفعة	83.33	1.02418	4.1667	تتم متابعة الموظف لإجراءات المعاملة الخاصة بالمواطن	4
مرتفعة	82.92	1.09013	4.1458	الالتزام في تقديم الخدمة في مواعيدها.	5
مرتفعة جدا	84.31	1.889120	4.2153	الدرجة الكلية لدرجة مساهمة الرقمنة في تعزيز الثقة بين الموظف ومتلقي الخدمة (الأمان) في وزارة الداخلية الفلسطينية	

يتضح من الجدول السابق (6) أن درجة مساهمة الرقمنة في تعزيز الثقة بين الموظف ومتلقي الخدمة كانت مرتفعة جدا حيث بلغت قيمة متوسط النسبة المئوية الكلية لاستجابة المبحوثين على جميع الفقرات هذا المجال (84.31 %).

تظهر النتيجة أن الرقمنة تعزز الثقة بين الموظف والمواطن وتبني جسور من الأمان وذلك من خلال المعاملة الحسنة التي يتلقاها المواطن أثناء تلقيه الخدمة والرد على استفساراته وتزويده بالمعلومات المطلوبة، إضافة إلى متابعة معاملته إذا تطلب ذلك مع الجهات المختصة في الوزارة وإبلاغه بذلك رقميا سواء (اتصال، رسالة SMS)، وهذا يظهر مدى حرص الموظف على متابعة كافة العقبات التي تعترض المواطن أثناء حصوله على الخدمة بإيجاد الحل المطلوب لإنجاز معاملته، ويعزز هذه النتيجة إجابات المواطنين الذين تم مقابلتهم ما نسبته (94 %).

تبين من خلال المقابلات التي أجريت مع عينة من المواطنين من متلقي الخدمة أن المعاملات التي انجزت ما نسبته (60 %)، وتم اعلام المواطنين برسائل (SMS) بإنجاز معاملاتهم، في حين أن نسبة المعاملات التي لم تنجز لسبب ما كانت حوالي (40 %) ويعود ذلك بسبب إجراءات الاحتلال التي تعيق إنجاز هذه المعاملات كعادتها وخاصة معاملات (تغيير عنوان، إدخال مولود جديد، الحالة الاجتماعية) وأحيانا تعطل النظام.

يتضح من نتائج التحليل للجدول (4، 5، 6) أن النسبة مرتفعة جدا لهذه الحالة، وهذا العدد للمبحوثين والخدمات التي تقدمها وزارة الداخلية هي خدمات تهم كافة المواطنين خاصة فيما يتعلق بالأحوال المدنية والجوازات وإصدار كافة المعاملات التي تخص المواطن الفلسطيني سواء في الداخل أو الخارج، إلا أن المواطنين اعتادوا على زيارة مديريات ومكاتب وزارة الداخلية كمراجعين حول ما يتعلق بالأحوال المدنية، ولكن وزارة الداخلية سعت وتسعى إلى تطوير ومواكبة التطورات التكنولوجية بما يتلائم مع المجتمع الدولي والمجتمع المحلي من خلال مواكبة هذه التطورات لتوفير بيئة إلكترونية آمنة للمواطنين دون عناء وجهد وتكلفة مالية، حيث أصبحت وزارة الداخلية من الوزارات المواكبة في عملية تطور الرقمنة من خلال مواقعها وتقديم خدماتها خاصة (call center) التي تعمل على توفير ومتابعة الخدمات المقدمة للجمهور في كيفية وصولها، ولكن هناك صعوبات كافة تواجهها في عملية الرقمنة بسبب الاتفاقيات الموقعة مع الاحتلال، خاصة المتعلقة بالأحوال المدنية والمواليد وإصدار شهادات الوفاة ثم تغذيتها من قبل الإسرائيليين،

وهذا مما يعطي دافعية لتأخير الخدمات المقدمة نوعاً ما وكان ذلك في السابق، إلا أن اليوم أصبح هناك بعض التفاهات حول هذا الشأن ونحاول جاهدين بسرعة الإنجاز في الخدمات المقدمة من وزارة الداخلية الفلسطينية، وفيما يتعلق بالجمهور العمل جاري نحو الخدمات الإلكترونية المقدمة بكافة أشكالها سواء بمتابعة (call center).

سعت وزارة الداخلية من قبل الرقمنة بربط السيرفرات الخاصة بعمل الوزارة المتعلقة بمهام الموظفين وربطت هذه الأجهزة باستخدام (call center) التي تتابع الحالة المدنية مما يفتح عملية ربط السيرفر بكافة الخدمات المتعلقة لمعرفة الخدمات بأي مرحلة من المراحل وذلك بناء على دليل إجراءات الخدمة المتعلق بكيفية تقديمها وسرعة إنجازها، بهدف حصول المواطن على أفضل خدمة ذات جودة عالية من وزارة الداخلية الفلسطينية. وتنسجم مع هذه النتيجة دراسة (زقلوي وبن عומר، 2021) بأن الرقمنة ساهمت في تسهيل التعاملات والحصول على الخدمات الإلكترونية، إضافة إلى السرعة في إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد وضمان جودة أداء الخدمة.

6.3. النتائج المتعلقة بالفرضيات

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) في دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية. الحالة الدراسية (call center) تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي).

ولاختبار هذه الفرضية فقد استخدمت الباحثة أسلوب تحليل التباين المتعدد (Multiple variance analysis) ويبين الجدول رقم (7) نتائج تحليل التباين لدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية. الحالة الدراسية (call center) تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي).

جدول (7) يُبين نتائج تحليل التباين لدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية. الحالة الدراسية (call center) تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي).

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحرافات	درجات الحرية	متوسط مجموع مربعات الانحرافات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
	SS	DF	MS		
الجنس	1.289	1	1.289	2.005	0.15
المؤهل العلمي	1.128	3	0.376	0.585	0.62
الخطأ (البواقي)	89.375	139	0.643		
الكلية	2508.484	144			

يتضح من الجدول السابق (7) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب من العينة على المتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي) قد بلغت على التوالي (0.15، 0.62) وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($a \leq 0.05$) أي أننا نقبل الفرضية الصفرية على هذه المتغيرات، ويعني ذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) في دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية. الحالة الدراسية (call center) تبعاً لمتغير (الجنس).

يتضح من النتائج السابقة جدول (7) أن جميع المواطنين يتلقون الخدمة بتساوي سواء المواطن ذكر وانثى لأن الخدمة موجهة لجميع الأفراد دون أي استثناء فهي للمواطن، وهذا ما تسعى إليه الوزارة دائماً أن المواطن أولاً وعلى سلم أولوياتها وتلبية احتياجاته بتقديم خدمة سريعة وبأقل تكلفة وجهد، إضافة إلى أن نظام (call center) يتلقى التعليمات من مقدمي الخدمة وأن جميع المواطنين يتلقون الخدمة بحيادية وعدالة دون أي تمييز، بينما كان سابقاً يتدخل بتلقي الخدمة عامل الشخصية والمحسوبية. ويعزز هذه النتيجة دراسة (زقروي وبن عומר، 2021) أن الرقمنة ساهمت في تقريب الإدارة من المتعاملين من خلال تحسين أداء الخدمات المقدمة.

يُبين من النتائج السابقة جدول (7) بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) في دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية. الحالة الدراسية (call center) تبعاً لمتغير (المؤهل العلمي) وهذا يظهر بأن متلقي الخدمة (المواطن) يهتم بالحصول على الخدمة التي يسعى

إليها بغض النظر عن مؤهله العلمي.

ويتضح مما سبق أن الرقمنة وما تمتاز به من سرية المعلومات والتوثيق وأهمية توصيل الخدمة لكل فرد من الجمهور بغض النظر عن درجته العلمية، وتتعارض هذه النتيجة مع دراسة (شديد، 2021) التي تُبيّن وجود علاقة ارتباط قوية بين متطلبات تطبيق التحول الرقمي وتحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة داخل وحدات المرور.

حيث أن الرقمنة عبارة عن نظام إلكتروني يتلقى البيانات ويتم إدخالها بواسطة الموظف أي أن النظام صمم لتقديم الخدمة لعامة الشعب بغض النظر عن مسمياته العلمية، ويعزز هذه النتيجة إجابات المقابلات التي أجريت مع المواطنين ما نسبته (97 %) أن النظام الإلكتروني (call center) يحقق المساواة والعدل في تقديم الخدمات لكافة المواطنين.

7.3. الاستنتاجات

- نلاحظ مما سبق أن منظومة (call center) وفرت خدمة تلبي حاجة المواطن في ظل ظروف يعيشها الشعب الفلسطيني داخل الوطن والشتات وذلك من خلال توفير الاتصال والتواصل مع السفارات في الخارج والمواطنين في الداخل؛

- اعتماد سرعة تلقي المعلومة بناء على سرعة الموظف في ادخال المعلومة؛

- تبيّن بعد تحليل المقابلات والاستبيان أن الرقمنة ضرورية لمواكبة تسريع تقديم الخدمة حيث أن العالم تحول إلى قرية صغيرة عن طريق الشبكة العنكبوتية، فبالعودة إلى الإجابات على الفقرات ومحاور الاستبانة كانت الدرجات عالية جدا بين مدى تحسن جودة الخدمة ورضى المواطن؛

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) في دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية. الحالة الدراسية (call center) تبعا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المؤهل العلمي) للمواطن، وهذا يؤكد أن نظام (call center) ساوى بين جميع شرائح المجتمع في تلقي الخدمة لأن النظام قائم على قاعدة بيانات؛

- نظام الرقمنة لأي مؤسسة أو دولة يعتمد بالدرجة الأولى على العنصر البشري وأن أي خطأ ممكن أن ينتج عنه هو من عمل الانسان؛

- بعدما تقدم من استنتاجات نستطيع أن نقول أن الرقمنة لها أثر في تحسين جودة الخدمة وما يؤكد هذه الإجابات للفئة المستهدفة عن طريق المقابلة بنسبة (97 %) على جودة الخدمة المقدمة من خلال النظام الإلكتروني (call center)؛
- ساهمت الرقمنة بتحقيق المساواة في الحصول على الخدمة دون تمييز، في حين النظام السابق (التقليدي) يتدخل فيه عامل الشخصية والمحسوبية؛
- لاحظت الباحثة أن المواطنين يفضلون التعامل بالطريقة التقليدية بمراجعة معاملاتهم لذا يفضل أن يقوم موظفو (Call center) بمباشرة المراسلات الإلكترونية مع المواطنين (SMS) أو عبر الصفحة الإلكترونية للوزارة (www.moi.pna.ps).

8.3. التوصيات

- ضرورة تطوير وتحديث بوابة الخدمات الإلكترونية في وزارة الداخلية الفلسطينية ومواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة؛
- توفير الحصول على الخدمات الإلكترونية من خلال البوابة الإلكترونية لوزارة الداخلية الفلسطينية (www.moi.pna.ps)؛
- توفير بيئة إعلامية مناسبة للجمهور من خلال إرشادات العلاقات العامة والإعلام في وزارة الداخلية عبر قنوات الإذاعة والتلفزة والمنصات الاجتماعية لإعلام الجمهور بالخدمات المقدمة إلكترونياً.

أهم معيقات الدراسة

- وعلى صعيد الحالة الفلسطينية فإن وجود الاحتلال الإسرائيلي يعتبر معوق من خلال السيطرة التامة على مجال تكنولوجيا الاتصال والإنترنت في مجال تبادل المعلومات بين شقي الوطن (الضفة الغربية وقطاع غزة) لوجود حالة الإنقسام.

المراجع

المراجع العربية

1. أحمد حنان. أثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على رضى العملاء في البنوك التجارية الاردنية . رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان

- العربية، عمان، الاردن، 2013.
2. أحمد فرج أحمد. الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات ام خارجها: دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختبار. قسم دراسات المعلومات، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، السعودية، العدد 4، 2009.
3. إدريس، ثابت عبد الرحمن. كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية – مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم. القاهرة، الدار الجامعية، مصر، 2006.
4. الآغا، محمد أحمد. درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2012.
5. بدير جمال يوسف. المكتبات الإلكترونية والرقمية. ط1. المكتبة الوطنية، عمان، الأردن، 2008.
6. بربار نور الدين، وبلجيلي فتيحة. أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة خدمات مصالح الضرائب في الجزائر. مجلة دراسات جبائية، المجلد الثامن، العدد الأول، 2019.
7. حسين مريم خالص. الحكومة الإلكترونية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، وزارة المالية، العراق، 2013.
8. حدمرو زينب، يحيوي مريم. جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية. مجلة الإحياء، مجلد 18، عدد 21، 2018.
9. الحمزة منير. المكتبات الرقمية. ط 1، دار الألمعية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011.
10. الخثعمي مسفرة بنت دخيل الله. مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات. مجلة مراجعة المعلومات العلمية والتقنية RIST، المجلد 19، العدد 01، 2011.
11. زقلوي أسماء، بن عומר أسماء. أهمية الرقمنة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات المقدمة للمتعاملين في المركز الوطني السجل التجاري، 2021.
12. سالم باشيوة. الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة. رسالة ماجستير، الجزائر، 2008.

13. السامرائي ايمان فاضل، والزعبي هيثم محمد. نظم المعلومات الإدارية، عمان : دار الصفاء، 2004.
14. السمرائي مهدي. إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي. ط1، دار جرير، عمان، الاردن، 2007.
15. شاكر سوسن، الزيادات محمد عواد. إدارة الجودة الشاملة. ط 1، عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
16. شديد مصطفى علي. تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور محافظة القاهرة. مجلد 22، عدد 4، القاهرة، 2021. الرابط : https://jpsa.journals.ekb.eg/article_200080.html
17. قارطي حورية، ومداوي ايمان. دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية-دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر اليومي. مجلة مجاميع المعرفة، المجلد3، العدد1، 2017.
18. كحل الراس سماح وشوايدية منية. دور رقمنة البلدية في تحسين الخدمة العمومية الإلكترونية. مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية. المجلد 4، العدد الأول، 2021.
19. كورتل فريد. تسويق الخدمات. ط 1. دار كنوز المعرفة العلمية، 2009.
20. اللامي، غسان قاسم. إدارة التكنولوجيا مفاهيم ومداخل وتقنيات علمية. عمان : دار المناهج، 2007.
21. المجني رانيا، تسويق الخدمات. منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020.
22. معمري سعيد بن معلا. المتطلبات الإدارية الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة عن المؤسسة العامة للموانئ. رسالة ماجستير غير منشورة، اكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003.
23. نجم عبود نجم. إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت، ط 1. دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.

24. نجم، عبود. *الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات*. الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع، 2004.
25. النعيمي محمد عبد العال النعيمي، البياتي عبد الجبار، خليفة غازي جمال. *طرق ومناهج البحث العلمي*. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2009.
26. هارون سميرة، وحوشين كمال. *بور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية*. "الملتقى العلمي الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، يومي 29 و30 أكتوبر 2014.
27. يحيوي الهام. دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر: البطاقة الذهبية نموذجا. *مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي*، المجلد3، العدد1، 2022.

المراجع الأجنبية

1. Fredericls and others .-BMC , *Health services*. research 2021 . 21.410 <http://doi.org/10.1186/s12913-021-w-BMC-Health-services-research-aRTICLE-Open-Access-06429> . Digitalization of health care Municipal cooperation with volunteers A case study that applies the theory of the normalization process to check for challenges.
2. Fraenkel, J. R. & Wallen, N. E. *How to Design and Evaluate Research in Education* (5th ed.). Boston: McGraw-Hill, 2003.
3. G.Armstrong, P.Kotler, *Principes de marketing*. 10ème éd. Pearson éducation, France, 2010, p. p. 215-216.
4. GRÔNROOS, C, A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing* . vol. 18, NO 4, 2001.
5. JOSEPH Juran, "la qualité dans les services". Traduit de l'américain par opera traduction (Monique speedy), AFNOR gestion, paris, 1987.
6. Mohammed Obeidat, Hani Al Dmour. *Principles of marketing*. 1st édition, Dar Wael, Amman, Jordan, 2005.
7. P.Kotler, B.Dubois. *Marketing management*, 11ème éd. Pearson éducation, France, 2003.
8. Santouridis, I & Panagiotis. T. Investigating the impact of service quality and customer satisfaction on consumer loyalty in mobile telephony in Greece. *The TQM journal*. vol. 22, NO 3, 2010.

9. Tihinen Maarit and others. Tackling the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice. *International journal of information systems and project management*, n°1, vol. 5, 2017.