جامعة النَّجاح الوطنيَّة
كليَّة الدّراسات العليا

أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر الفلسطيني (البيومتري) والهوية الرقمية أنموذجا

إعداد
شعبان صبري جمعة أبو مصطفى

إشراف
د. عبد الرحيم الشوبكي

قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التخطيط والتنمية السياسية، من كلية الدراسات العليا، في جامعة النجاح الوطنية، نابلس – فلسطين.

2025

أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر الفلسطيني (البيومتري) والهوية الرقمية أنموذجا

إعداد

شعبان صبري جمعة أبو مصطفى

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 2025/01/14م، وأجيزت:

د. عبد الرحيم الشوبكي	
المشرف الرئيسي	**التوقيع**
أ. د. سعيد أبو علي	
الممتحن الخارجي	**التوقيع**
د. عثمان عثمان	
الممتحن الداخلي	**التوقيع**

الإهداء

الحمد لله الذي وفقني وأعانني على إتمام هذا العمل، ورزقني القوّة والصّبر؛ لأواصل الطّريق رغْم كلّ التّحديات.

إلى توأم روحي: **أبي وأمي الغاليينْ**_ رحمهما الله وأسكنهما فسيح جناته_ لقد كنتم نور حياتي، وأساس نجاحي، وغرستم في قلبي حبّ العلم والإصرار على التّقدُّم. دعواتكما لي كانت مصدر راحتي وقوّتي. فإلى أرواحكما الطّاهرة أهدي هذا الإنجاز، داعياً الله أن يجعل ما تعلّمته، وقدّمته صدقةً جاريةً عنكما.

إلى **زوجتي الحبيبة**، رفيقة دربي وشريكة نجاحي. لقد كنتِ لي عوناً وسنداً في كل لحظة، تحملتِ معي ضغوط العمل والدّراسة، وكنتِ دائماً المصدر الأوّل لدعمي وتشجيعي. شكراً لوقوفك بجانبي وصبرك اللامحدود.

إلى **إخوتي وأخواتي الأعزاء**، أنتم العائلة التي أفتخر بها، ووجودكم حولي كان دائماً دافعاً للاستمرار. شكراً لكلّ كلمة دعْم أو لحظة اهتمام قدمتموها لي.

إلى **أبنائي الأحبّاء**، أنتم بهجة حياتي، وأكبر دافعٍ لي لتحقيق النجاح. أعتذر عن لحظات انشغالي عنكم، أهديكم هذا الإنجاز؛ لأنّه من أجلكم.

أسأل الله أنْ يبارك فيكم جميعاً، وأن يحفظكم لي، ويجعل هذا العمل المتواضع خطوةً في طريق الخير والعطاء.

الشكر والتقدير

انطلاقاً من قوله سبحانه وتعالى: "وَمَن شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ" صدق الله العظيم، فإنه لا يسعني إلّـــا أنْ أتقدم بالحمد والشكر لله رب العالمين الذي وفّقني وأعانني على إعداد هذه الرّسالة.

كما أتقدم بجزيل الشّكر وعظيم الامتنان إلى مشرفي **الدكتور عبد الرّحيم سليم الشّوبكي**

الذي لم يتوانَ عن تقديم النُّصح والإرشاد، ومدّ يد العون، فلهُ مني كلّ الشّكر والثّناء.

والشّكر موصولٌ_ أيضاً_ لأعضاء لجنة المناقشة على تشريفهم لي بمناقشة رسالتي، وبصمتهم القيّمـــة على المعلومات الواردة فيها.

وكذلك الشّكر موصولٌ لكلّ من قدّم لي يد العوْن والنُّصح في دراستي، فلكم منّي جزيل الشّكر، وكثيـــر الدّعاء بالخير، أدامكم الله ذخراً وسنداً.

الإقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل عنوان:

أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر الفلسطيني (البيومتري) والهوية الرقمية أنموذجا

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أية درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

اسم الطالب: _____

التوقيع: _____

التاريخ: ٢٠٢٥/١/٤

فهرس المحتويات

الإهداء ..... ج

الشكر والتقدير ..... د

الإقرار ..... ه

فهرس المحتويات ..... و

فهرس الجداول ..... ط

فهرس الملاحق ..... ك

الملخص ..... ل

الفصل الأوّل: الإطار العامّ للدّراسة والمدخل النظري 1

1.1 الإطار العامّ للدّراسة 1

1.1.1 مقدّمة الدّراسة 1

1.1.2 إشكاليّة الدّراسة وأسئلتها 3

1.1.3 فرضيّة الدّراسة 5

1.1.4 أهمية الدّراسة 5

1.1.5 أهداف الدّراسة 6

1.1.6 حدود الدّراسة 7

1.1.7 مصطلحات الدّراسة 7

1.1.8 الدّراسات السّابقة 8

1.1.9 التّعقيب على الدّراسات السّابقة 13

1.2 المدخل النظري: التّكنولوجيا الرّقْميّة والأداء المؤسّسيّ 13

1.2.1 التّكنولوجيا الرّقْميّة 13

1.2.1.1 تهميد 13

1.2.1.2 مفهوم التّكنولوجيا الرّقْميّة 14

1.2.1.3 مميّزات التّكنولوجيا الرّقْميّة 16
1.2.1.4 أهداف التّكنولوجيا الرّقْميّة 17
1.2.1.5 خصائص التّكنولوجيا الرّقْميّة 18
1.2.1.6 التّحديات المرتبطة بالتّكنولوجيا الرّقْميّة 18
1.2.2 الأداء المؤسّسيّ 19
1.2.2.1 مفهوم الأداء المؤسّسيّ 19
1.2.2.2 أهميّة الأداء المؤسّسيّ 21
1.2.2.3 أبعاد الأداء المؤسّسيّ 22
1.2.2.4 عناصر الأداء المؤسّسيّ 24
1.2.2.5 خصائص الأداء المؤسّسيّ 25
1.2.3 جواز السّفر البيومتري (Biometric Passport) 26
1.2.3.1 مفهوم جواز السّفر البيومتري (Biometric Passport) 26
1.2.3.2 تقنيّات النّظام البيومتري 27
1.2.3.3 أهميّة استخدام الجواز البيومتري، وفوائده 28
1.2.4 الهُوِيّة الرّقْميّة 29
1.2.4.1 تعريف الهُوِيّة الرّقْميّة 29
1.2.4.2 مكوّنات الهُوِيّة الرّقْميّة 30
1.2.4.3 مميّزات الهُوِيّة الرّقْميّة 30
1.2.4.4 استخدامات الهُوِيّة الرّقْميّة 31
1.2.4.5 الاحتياجات والمستلزمات لتطبيق النّظام البيومتري الذّكيّ 32
1.2.5 وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة 33
1.2.5.1 نشأة وزارة الدّاخليّة 33
1.2.5.2 تعريف وزارة الدّاخليّة 34

1.2.5.3 رسالة وزارة الدّاخليّة..... 34
1.2.5.4 قيم وزارة الدّاخليّة 34
الفصل الثاني: المنهجية والاجراءات 35
2.1 منهجية الدراسة..... 35
2.2 مجتمع الدراسة..... 35
2.3 عينة الدراسة 36
2.4 أداة الدراسة 38
2.5 صدق اداة الدراسة 39
2.6 ثبات أداة الدراسة 40
2.7 متغيّرات الدّراسة..... 42
2.8 إجراءات الدراسة..... 42
2.9 المعالجات الإحصائية..... 43
الفصل الثالث: نتائج الدراسة..... 45
3.1 النتائج المرتبطة بأسئلة الدراسة 45
الفصل الرابع: مناقشة النتائج والتوصيات 59
4.1 مناقشة نتائج الدراسة 59
4.2 النّتائج العامّة للدّراسة 68
4.3 التّوصيات..... 69
المراجع العلمية 71
الملاحق..... 76
Abstract ..... b

فهرس الجداول

جدول (1): نسبة استجابة عينة الدراسة 36

جدول (2): توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها الديمغرافية 37

جدول (3): محاور الدراسة وعدد فقراتها 39

جدول (4): نتائج معامل ثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لمحاور الدراسة..... 40

جدول (5): درجات احتساب مستوى الموافقة لمحاور الدراسة وفقراتها 41

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لمحاور أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية والدرجة الكلية مرتبة تنازلياً 46

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لفقرات المحور الأول المتعلقة بدرجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية 89

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لفقرات المحور الأول المتعلقة بدرجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية..... 49

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لفقرات المحور الثالث المتعلقة بدرجة توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة لتطبيق التكنولوجيا الرقمية 51

جدول (10): نتائج اختبار ت لعينة واحدة للفرق بين متوسط العينة ومتوسط المجتمع لمقياس محاور الاستبانة المتعلقة بأثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجاً 53

جدول (11): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر للتكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية..... 54

جدول (12): مصفوفة الارتباط لمتغيرات الدراسة (Pearson Correlation) لأثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية 91

جدول (13): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق المتعلقة بأثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير النوع الاجتماعي..... 91

جدول (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بأثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة 92

جدول (15): نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لأثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة 93

جدول (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بأثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير مكان السكن 94

جدول (17): نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لأثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير مكان السكن 95

جدول (18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بأثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير المؤهل العلمي 96

جدول (19): نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لأثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير المؤهل العلمي 97

فهرس الملاحق

ملحق (أ): محكمي الاستبانة 76

ملحق (ب): الاستبيان قبل التعديل 77

ملحق (ج): الاستبيان بعد التعديل 83

ملحق (د): الجداول 89

أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر الفلسطيني (البيومتري) والهوية الرقمية أنموذجا

إعداد

شعبان صبري جمعة أبو مصطفى

إشراف

د. عبد الرحيم الشوبكي

الملخص

هدفت الدّراسة إلى التّعرف على أثر التكنولوجية الرّقْميّة على الأداء المؤسّسيّ في وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة: جواز السّفر الفلسطيني (البيومتري) والهُوِيّة الرّقْميّة أنموذجا، حيث تمّ استخدام المنهج التّحليلي، وأداة الوصف من خلال أداة الاستبيان، وتكون مجتمع هذه الدّراسة من جميع موظفي وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة في الضّفّة الغربيّة، البالغ عددهم (200) موظف/ موظفة حسْب الإحصائيّات الرّسميّة لوزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة لعام(2023)، وتمّ اختيار عيّنة الدّراسة بالطّريقة العشوائيّة الطبقيّة، حيث بلغ عددها (132) من موظفي وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة في الضّفّة الغربيّة.

وتوصّلت الدّراسة إلى عدّة نتائج بارزة، منها: وجود تأثير ملموس للتكنولوجيا الرّقْميّة على الأداء المؤسّسيّ في وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة، مع التركيز على جواز السّفر البيومتري الفلسطيني والهُوِيّة الرّقْميّة كنموذجين رئيسيين. كما أظهرت النتائج ارتفاع مستوى تطبيق التكنولوجيا الرّقْميّة في الوزارة، وتحسن الأداء المؤسّسيّ بشكل عام. بالإضافة إلى ذلك، تبيّن توفّر بنية تحتيّة قوية ودعم فنّي كافٍ لدعم تطبيق هذه التكنولوجيا.

وفي ضوْء هذه النّتائج أوصت الدّراسة بعدّة توصيات، أهمّها: على الوزارة مواصلة تخصيص ميزانيّة كافية لدعم التّحوُّل الرّقْمي، مع التّركيز على توفير التّكنولوجيا الحديثة التي تتناسب مع احتياجات الخدَمات الرّقْميّة، مثل: الهُوِيّة الرّقْميّة، وجواز السّفر البيومتري، وتحسين البنية التحتية وتحديثها بشكل

مستمرّ؛ لضمان استدامة التّحوُّل الرقمي، من خلال توفير أجهزة ومعدّات متطــوّرة تواكــب متطلبــات التّكنولوجيا الحديثة، وتوفير برامج تدريبيّة منتظمة ومتخصّصة؛ لتطوير مهارات الموظّفين في استخدام التّقْنيات الرّقْميّة؛ ما يساعد في تحسين أداء الخدَمات الإلكترونيّة بشكلٍ عام.

الكلمات المفتاحيّة: التكنولوجية الرّقْميّة، الأداء المؤسّسيّ، وزارة الدّاخليّة الفلســطينيّة، جــواز السّــفر الفلسطيني (البيومتري)، الهُوِيّة الرّقْميّة.

الفصل الأوّل

الإطار العامّ للدّراسة والمدخل النظري

1.1 الإطار العامّ للدّراسة

1.1.1 مقدّمة الدّراسة

على مدار العَقْد الماضي، أعادت التطوّرات في التّقْنيات الرّقْميّة، والمِنصّات، والبنى التّحتيّة تشكيل جميع جوانب الحياة البشريّة، دون أن يكون أيّ قطاعٍ، أو منظّمةٍ مُحصّن من تلك التّطوّرات، إذ أدّت الثّورة الرّقْميّة في المؤسّسات العامّة إلى خلْق فُرص عملٍ جديدة، وتحويل نماذج الأعمال بشكلٍ جذريّ (Bresciani et al., 2021).

تُمكّن التّكنولوجيا الرّقْميّة المؤسّسات من تحسين كفاءتها وفعاليتها من خلال أتمتة العمليّات، وتحسين التّواصل، وتعزيز جمع البيانات وتحليلها، بحيث تُساهم التّكنولوجيا الرّقْميّة في تعزيز الابتكار من خلال توفير أدوات وأساليب جديدة؛ لتطوير المنتجات والخدَمات، بالتالي تُعزّز التّكنولوجيا الرّقْميّة المسؤوليّة الاجتماعيّة للمؤسّسات من خلال تحسين الشّفافيّة، وتعزيز المشاركة مع أصحاب المصلحة، ودعم المبادرات (Meng et al., 2022).

وتبرز أهميّة التّكنولوجيا الرّقْميّة من خلال تحسين كفاءة وفعاليّة العمليّات الحكوميّة؛ إذ تُمكّن التّكنولوجيا الرّقْميّة الحكومات من تقديم الخدَمات للمواطنين بشكلٍ أسرع، وأكثر كفاءةً، وأقلّ تكلفةً، وكذلك تُتيح التّكنولوجيا الرّقْميّة للمواطنين الوصول السّهل إلى المعلومات الحكوميّة، والمشاركة في صُنْع القرار، ومراقبة أداء الحكومة، وتقديم خدَمات مخصّصة تلبّي احتياجات المواطنين الفرديّة بشكلٍ أفضل، وتُحفّز التّكنولوجيا الرّقْميّة الابتكار في القطاع العامّ من خلال توفير أدوات، ومِنصّات جديدة لمشاركة الأفكار، وتطوير حلولٍ جديدةٍ للتّحدّيات، وبذلك تؤدّي هذه التطوّرات إلى تغييرات مؤسّسيّة،

مثل: إنشاء وَحَدات جديدة مخصّصة لإدارة المبادرات الرّقْميّة، وتتطلّب هذه التّغييرات_ أيضًا_ مهارات وقدرات جديدة من الموظّفين الحكوميّين (Luna-Reyes, 2014).

وحتى في ظلّ الحالات الطّارئة كالإغلاقات، وغيرها مكّنت التّكنولوجيا الرّقْميّة الحكومات من الاستمرار في تقديم الخدَمات الأساسيّة للمواطنين، ومن هذه الخدَمات: التّقديمات الاجتماعيّة، والتّعليم عن بُعد، والرّعاية الصّحيّة عن بُعد، وبالتالي أدّت التّكنولوجيا الرّقْميّة إلى تبسيط العمليّات، وتحسين كفاءة تقديم الخدَمات، فعلى سبيل المثال: سمحت مِنصّات التّقديمات الإلكترونيّة للمواطنين تقديم طلباتهم، ومتابعتها دون الحاجة إلى زيارة المكاتب الحكوميّة، وعليه وفّرت التّكنولوجيا الرّقْميّة قنوات جديدة للمواطنين؛ للتّفاعل مع حكوماتهم، والحصول على المعلومات، وشمل ذلك استخدام وسائل التّواصل الاجتماعي، ومِنصّات المشاركة الإلكترونيّة، ومن هنا حفّزت التّكنولوجيا الرّقْميّة تطوير حلول مبتكرة للتّحديات التي تواجهها الحكومات (Roseth, 2021).

ومن هنا يتّضح الدّوْر الكبير للتكنولوجيا الرّقْميّة في تحسين الأداء المؤسّسيّ في المؤسّسات العامّة، وغيرها.

حيث تُصبح الحكومة أكثر تركيزًا على تقديم الخدَمات للمواطنين بدلاً من تنظيمها، ويصبح المواطنون أكثر قدرةً على المشاركة في صُنْع القرارات التي تُؤثّر على حياتهم، ومن ثَمّ تُمكّن التّكنولوجيا الرّقْميّة من إنشاء مجتمعات ذكيّة تُقدّم خدَمات أفضل لمواطنيها، وعليه فالتّكنولوجيا الرّقْميّة أداة قوية يمكن أن تُستخدم لتحسين كفاءة الحكومات وفعاليّتها، وتعزيز الشّفافية والمشاركة، وتحفيز الابتكار. كذلك من المُهمّ استخدام هذه التّكنولوجيا بشكلٍ مسؤولٍ وأخلاقيّ؛ لضمان تحقيق الفوائد المرجوّة للجميع (Janowski, 2015).

من هنا يرى الباحث أنّ التّحوُّل الرّقْمي الذي نشهده اليوم ليس مجرّد تغيير في الأدوات والتقنيات، بل هو تحوّل جذريّ في الطريقة التي تعمل بها المؤسّسات، وتتعامل مع المواطنين، فإدخال التّكنولوجيا

الرّقْميّة في تقديم الخدَمات للمواطنين باتت ضرورةً ملحّةً في ظـلّ التطـوُّر الحاصـل فـي الثّـورة التكنولوجية، فمن خلال تطبيق تلك التطوّرات التكنولوجية بتقديم خدمات مدنيّة للمـواطنين، كإصـدار جواز السّفر البيومتري الفلسطيني والهُوِيّة الرّقْميّة، فإنّها تعكس قدرة الحكومة علـى تحسـين الكفـاءة والشّفافية، فهي لا تعزّز_ فقط _سرعة تقديم الخدمات وفعاليّتها، بل تساهم _أيضًا_ في تعزيز الثّقة بين المواطنين والمؤسّسات الحكوميّة؛ لذلكّ فإن هذا التّواصل المباشر والسّهل مع الحكومة يسهم في تحقيـق نتائج أفضل.

وعليه فإنّ الاستثمار في التّكنولوجيا الرّقْميّة هو استثمار في مستقبل الأداء المؤسّسيّ، وعليه ينبغـي أن تكون هناك استراتيجيّة واضحة؛ لتبنّي هذه التّقْنيّات، وضمان تزويـد المـوظّفين بالمهـارات اللازمـة للتكيُّف معها، ويجب أن تُعتبر هذه التّكنولوجيا ليست فقط أداةً للتحسين، بـل وسـيلةً لتغييـر الثقافـة التّنظيميّة نحو مزيد من الانفتاح، فالاستفادة الكاملة من التّكنولوجيا الرّقْميّة يمكن أن تسـاهم فـي بنـاء مؤسّسات أكثر قدرةً على الاستجابة لاحتياجات المواطنين؛ ما يُحسّن من جودة الحياة، ويعزّز من التّنمية المستدامة في المجتمع الفلسطيني.

ومن هنا تأتي الدّراسة الحاليّة للبحث في أثر التكنولوجية الرّقْميّة علـى الأداء المؤسّسـيّ فـي وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة: جواز السّفر البيومتري الفلسطيني والهُوِيّة الرّقْميّة أنموذجًا.

1.1.2 إشكاليّة الدّراسة وأسئلتها

لقد عزّزت تلك التّطوّرات المرتبطة بالتّكنولوجية الرّقْميّة من جهود البحث في مجـالاتٍ متعـدّدةٍ مـن أدبيّات الأعمال، مثل: التّسويق، والأداء المؤسّسيّ، والابتكار، وريادة الأعمال، وأخلاقيّـات الأعمـال، والاستدامة (Blanka et al., 2022; Fossen and Sorgner, 2022).

يرى الباحث أنّه في ظلّ التطوّرات التكنولوجية التي باتت تدخل في كلّ المجالات والقطاعات المختلفة، أصبح من الضروري توظيف تلك التّحوُّلات الرّقْميّة في خدمة المواطنين، تحديداً في الخـدمات التـي

تحتاج في بعض الأحيان السّرعة، وإنجازها على أكمل وجه؛ نظراً للحاجة لتلك الخدمات بشكلٍ طـــارئٍ في بعض الظّروف، ويبرز هنا الخدَمات التي تقدّمها وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة للمواطنين الفلســطينيّين، خاصّةً في الشّقّ المدني المتعلّق بالمعاملات والوثائق الشّخصيّة للمواطن.

من أهمّ الوثائق التي يحتاجها المواطن الهُوِيّة الشّخصيّة، وجواز السّفر البيومتري، إذ تُعدّ تلك الوثــائق بوّابة المواطن للوصول لجميع الخدَمات الأخرى على الصّعيد الدّاخلي، تحديدًا فيمــا يتعلّــق بالهُوِيّــة الشّخصيّة، وكذلك بوّابة المواطن للخارج، تحديداً فيما يتعلّق بجواز السّفر، وعليه أضحت تلــك الأوراق بحاجةٍ لتوفيرها وتجديدها للمواطنين بأسرع وقتٍ ممكن، وهنا لا بدّ من إدخال التّكنولوجيا الحديثة فــي سبيل تقديم تلك الخدمات للمواطنين بسرعةٍ، وسهولةٍ، ويُسر.

وعليه تنطلق مشكلة الدّراسة من خلال السّؤال الرّئيس التالي: ما **أثر التكنولوجية الرّقْميّة علــى الأداء المؤسّسيّ في وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة: جواز السّفر البيــومتري الفلســطيني والهُوِيّــة الرّقْميّــة أنموذجا؟**

وينبثق عن السؤال الرّئيس الأسئلة الفرعيّة الآتية:

- ما درجة تطبيق التكنولوجية الرّقْميّة في وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة؟
- ما درجة الأداء المؤسّسيّ في وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة؟
- ما درجة توافر البِنية التّحتيّة، والدّعم الفني في الوزارة لتطبيق التّكنولوجيا الرّقْميّة؟
- هل هناك تأثير للتكنولوجية الرّقْميّة على الأداء المؤسّسيّ في وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة؟
- هل هناك فروق ذات دِلالة إحصائيّة عند مستوى الدِلالة الإحصــائيّة ($\alpha \leq 0.05$) فــي اســتجابات المبحوثين حول أثر التكنولوجية الرّقْميّة على الأداء المؤسّسيّ في وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة: جواز السّفر البيومتري الفلسطيني والهُوِيّة الرّقْميّة أنموذجا التي تُعزى للمتغيّرات: النّــوع الاجتمــاعي، وعدد سنوات الخبرة، ومكان السّكن، والمؤهّل العلمي؟

1.1.3 فرضيّة الدّراسة

تفترض الدّراسة ما يلي:

1. درجة تطبيق التكنولوجية الرّقْميّة في وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة كبيرة.
2. لا يوجد أثر ذات دِلالة إحصائيّة عند مستوى الدِلالة الإحصائيّة ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجية الرّقْميّة على الأداء المؤسّسيّ في وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة: جواز السّفر البيومتري الفلسطيني والهُوِيّة الرّقْميّة أنموذجًا.
3. لا توجد فروق ذات دِلالة إحصائيّة عند مستوى الدِلالة الإحصائيّة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين أثر التكنولوجية الرّقْميّة على الأداء المؤسّسيّ في وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة: جواز السّفر البيومتري الفلسطيني والهُوِيّة الرّقْميّة أنموذجا تعزى للمتغيرات (النوع الاجتماعي، عدد سنوات الخبرة، مكان السكن، المؤهل العلمي).

1.1.4 أهمية الدّراسة

تنبع أهميّة الدّراسة من أهميّة التطوّرات التكنولوجية في مناحي الحياة كافةً: العلميّة، والعمليّة، والخدماتيّة، والإداريّة، والاستثماريّة، والتّسويقيّة...الخ، لذلك باتت تلك التّطوّرات تطرق كلّ مؤسّسةٍ_ سواءٌ كانت عامّةً أو خاصّةً_ فارضةً نفسها بقوّة على أجندات واستراتيجيّات مسؤولي تلك المؤسّسات بشكلٍ فوريّ، وكبير، وتكمن أهمية الدّراسة في النّواحي الآتية:

الأهميّة العلميّة: تكمن الأهميّة العلميّة في الإطار النّظري الذي يسلّط الضّوْء على متغيّرات الدّراسة: التّكنولوجيا الرّقْميّة، والأداء المؤسّسيّ، وأبعاد كلّ متغيّر منها، والعلاقة بين المتغيّرات، من خلال مراجعة الأدب التّربوي الذي تناول الموضوع، وتكمن الأهميّة العلميّة للبحث في أنّ الباحث لم يجد دراسات تعلّقت بموضوع البحث_ تحديداً في وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة_.

الأهميّة التّطبيقيّة: تكمن الأهميّة التطبيقية في النّتائج التي سوف تتوصل إليها الدّراسة، وتوصياتها فيما يتعلّق بتأثير التّكنولوجيا الرّقْميّة على الأداء المؤسّسيّ، والعلاقة بينها، ومن ثَمّ تطوير الأداء المؤسّسيّ في وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة، إذا ما أُخذت تلك النّتائج والتّوصيات من قِبَل القائمين على الوزارة بعين الاعتبار، وبالتّالي يؤمل أنْ تكون نتائج الدّراسة ذات أهمية لأصحاب الشّأن والأطراف ذات العلاقة، خاصّةً مسؤولي وزارة الدّاخليّة، حول الدّوْر الذي من الممكن أن تلعبه التّكنولوجيا الرّقْميّة في تحقيق الأداء المؤسّسيّ في وزارة الدّاخليّة.

1.1.5 أهداف الدّراسة

تنطلق الدّراسة للتّعرف بشكل رئيس على: أثر التكنولوجية الرّقْميّة على الأداء المؤسّسيّ في وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة: جواز السّفر البيومتري الفلسطيني والهُوِيّة الرّقْميّة أنموذجا.

وينبثق عن الهدف الرّئيس الأهداف الفرعيّة الآتية:

- التّعرف على درجة تطبيق التكنولوجية الرّقْميّة في وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة.
- توضيح مستوى الأداء المؤسّسيّ في وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة.
- التّعرف على درجة توافر البِنية التّحتيّة، والدّعم الفنّي في الوزارة؛ لتطبيق التّكنولوجيا الرّقْميّة.
- دراسة تأثير التكنولوجية الرّقْميّة على الأداء المؤسّسيّ في وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة.
- فحص مدى وجود فروق ذات دِلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة الإحصائيّة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين، وأثر التكنولوجية الرّقْميّة على الأداء المؤسّسيّ في وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة: جواز السّفر البيومتري الفلسطيني والهُوِيّة الرّقْميّة أنموذجًا تعزى للمتغيّرات: النوع الاجتماعي، وعدد سنوات الخبرة، ومكان السّكن، والمؤهّل العلمي.

1.1.6 حدود الدّراسة

حدود زمانيّة: (نشاة السلطة الفلسطينيّة) من عام (1993) حتى عام(2024)؛ وذلك لدراسة أثر التكنولوجية الرّقْميّة على الأداء المؤسّسيّ في وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة: جواز السّفر البيومتري الفلسطيني، والهُوِيّة الرّقْميّة أنموذجا.

حدود مكانيّة: وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة في الضّفّة الغربيّة.

حدود بشريّة: موظّفو وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة في الضّفّة الغربيّة.

1.1.7 مصطلحات الدّراسة

التّكنولوجيا الرّقْميّة: اختزال لمعلومات محدّدة خاصةً بشيءٍ محدّدٍ، مثل: الصّور، أو الصّوت، أو النّص إلى رموز ثُنائيّة، فهي مجمل المنجزات العلميّة المجسّدة في تطبيقات عمليّة للتغيُّر من النظام التقليدي إلى الرقْمي، وتشمل على أجهزة الحاسبات، وشبكة الإنترنت والهاتف المحمول، وأنظمة إدارة المبنى، وغيرها من التقنيّات الأخرى (لالوش ، 2023، صفحة 78).

الأداء المؤسّسيّ: هو السّبيل لتحقيق الأهداف المرسومة للمؤسّسة في المدى البعيد والقريب، من خلال تفاعل المؤسّسة ببيئتها الدّاخليّة والخارجيّة، كما أنّه يمثّل النتيجة النّهائيّة التي تهدف المؤسّسة للوصول إليها عبر توافر الكفاءة، والفعاليّة، والعدالة، والمشاركة في اتّخاذ القرارات، واللّوائح، والنُّظم. (جاد الله، 2023).

وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة: إحدى المؤسّسات الحكوميّة، أُنشئت مع قدوم السُّلطة الفلسطينيّة في عام (1994)، تقدّم خدماتها للمواطنين فيما يتعلّق بالأحوال الشّخصيّة، والجوازات، والجمعيّات، وغيرها من الخدمات، وصدر بتاريخ (2002/6/27) م. مرسوم رئاسي رقم (12) لسنة (2002) م، يقضي بإلحاق قوّات الشُّرطة، والأمن الوقائي، والدّفاع المدني بوزارة الدّاخليّة، وهي مؤسّسة وطنيّة سياديّة، ذات

مسؤوليّة أخلاقيّة، واجتماعيّة، وواجبات مدنيّة، وأمنيّة، تساهم في تطوير مجتمع حُرّ وديمقراطي في دولة فلسطينيّة مستقلّة ذات سيادة، عن طريق توفير الأمن والأمان، وفرض سيادة القانون، وإنشاء بِنية أمنيّة مستقرّة تحظى بالاحترام والدّعم على الصّعيد الوطني، والإقليمي، والدّولي (وزارة الداخلية الفلسطينية ، 2024).

الهُوِيّة الرّقْميّة: تشير الهُوِيّة الرّقْميّة إلى مجموعةٍ من السّمات، ووثائق الاعتماد التي يتمّ تسجيلها، وتخزينها إلكترونيًّا، حيث يمكن أن تحدّد هُوِيّة الشّخص بصورةٍ مميّزةٍ، ويمكن استخدامها إمّا كهُوِيّة تأسيسيّة: هُوِيّة قانونيّة، أو شخصيّة، مثل: شهادة الميلاد، وجواز السّفر البيومتري، أو هُوِيّة وظيفيّة (هُوِيّة تُستخدم للوصول إلى الخدمات)، فهي وثيقة هُوِيّة تقدّم إثباتًا على هُوِيّة المرء، ويؤدّي استخدام البيانات البيومترية_ أحيانًا_ إلى إلغاء الحاجة إلى بطاقة هُوِيّة ماديّة، عندما يرتبط تسجيل البيانات البيومترية مباشرة بالسّجلّات المخزّنة في قواعد البيانات المركزيّة، وليس ورقيّا (هولواي، 2021).

جواز السّفر البيومتري: عبارة عن وثيقة هُوِيّة وسفر مؤمنة، قابلة للقراءة آليًّا، وتحتوي بصفة خاصّة على صورة رقْميّة، وشريحة إلكترونيّة؛ وذلك للوصول إلى التّعميم الدّولي لاستخدام جواز السّفر البيومتري الإلكتروني (أسماء، 2017).

1.1.8 الدّراسات السّابقة

دراسة Semenov (2020) بعنوان تحسين النّشاط الإداري في وحدات وزارة الدّاخليّة الرّوسيّة باستخدام خدمة تدفُّق الوثائق الإلكترونية:يناقش هذا المقال القضايا الحاليّة المتعلّقة بتطوير إدارة الوثائق الإلكترونيّة في نظام وزارة الدّاخليّة الرّوسيّة، حيث يتمّ تسليط الضّوء على الجوانب الإيجابيّة، وأوجه إدخال النّظام في الأنشطة العمليّة للأجهزة الإقليميّة؛ ما يتيح تنظيم أفضل، وأكثر تمييزًا للوثائق، وتقليل وقت تبادل الوثائق بين الأقسام، وإجراء بحث سريع للوثائق؛ وفقًا للتّفاصيل المختلفة في قاعدة بيانات النّظام، وتمّ إجراء تحليل للمشاكل الحاليّة التي تنشأ في عمليّة إعادة تنظيم آليّات الإدارة القائمة فيما

يتعلّق باستخدام خدمة إدارة الوثائق الإلكترونيّة لوزارة الدّاخليّة الرّوسيّة، وتمّ تحديد أسباب التّكرار الفعلي لتداول الوثائق في شكل ورقي وإلكتروني. وتمّ التّحقيق في العوامل التي تعيق عمليّة تحويل تدفُّقات العمل بالكامل إلى شكل إلكتروني. وقد أظهرت نتائج الدّراسة أنّ تطبيق أنظمة إدارة المستندات الإلكترونيّة (EDM) في وزارة الدّاخليّة الرّوسيّة أدّى إلى تحسينات كبيرة في الأنشطة الإداريّة، وأدّت أنظمة إدارة المستندات الإلكترونيّة إلى تبسيط معالجة المستندات، وتقليل الوقت اللّازم لتبادل المستندات بين الإدارات، وتسهيل البحث عن المستندات بشكلٍ أسرع، وساهمت هذه التّحسينات في تنظيم أفضل للمهامّ، وتنفيذها في الوقت المناسب، وتعزيز الكفاءة، وتحسين الفعاليّة الإداريّة بشكلٍ عامّ داخل الوزارة.

دراسة Yaser (2020) بعنوان تطبيق نظام إدارة المعلومات (SMIS) في وزارة الدّاخليّة، الإمارات العربيّة المتّحدة: القضايا والتّحديات: هدف هذه الورقة هو تقديم وصف للتّحديات والمشاكل المتعلّقة بتنفيذ نظام إدارة المعلومات؛ بالإضافة إلى تحديد القضايا الرئيسة؛ لتحقيق تنفيذ ناجح، واستخدمت الدّراسة المنهجيّة الكميّة، وتمّ تطبيق استبيان منظّم، شارك في الدّراسة(150) مشاركًا، وأظهرت النّتائج أنّ القدرات المتعلّقة بالميزانيّة والبِنية التّحتيّة، والموارد البشريّة لها تأثير كبير على الأداء. ويُوصى بالاستثمار في تطوير التّكنولوجيا، واتّخاذ مبادرات لتعزيز مهارات الموظفين. وزيادة الوعي على جميع مستويات الإدارة، بدءًا من المستوى الأساسي؛ لتوضيح أنّ نظام إدارة المعلومات موجود في وزارة الدّاخليّة. كما يحتاج الأمر إلى تحسين المراقبة التنظيمية لمتابعة النظام المعلوماتي والامتثال للمتطلّبات، وهناك حاجة إلى توفير مرافق تدريب من قبل مدربين داخليّين وخارجيّين على أحدث البرمجيّات، وتطبيق نظام إدارة المعلومات.

دراسة Yator (2014) بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات في تقديم الخدمات في وزارة الدّاخليّة وتنسيق الحكومة الوطنية: استهدفت الدّراسة التّعرُّف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات في تقديم الخدمات في وزارة الدّاخليّة، وتنسيق الحكومة الوطنيّة في كينيا، واعتمدت هذه

الدّراسة نهجًا وصفيًا لدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات (ICT) على تقديم الخدمات في القطاع العام في كينيا؛ حيث كشفت الدّراسة أنّ تمكين الموظّفين يؤثّر بدرجةٍ كبيرةٍ على تقديم الخدمات في وزارة الدّاخليّة في كينيا، وأنّ الابتكار والتّكنولوجيا الرّقْميّة يؤثّر بدرجةٍ كبيرةٍ على تقديم الخدمات، وأنّ توفُّر الأنظمة الإلكترونيّة في الوزارة يؤثّر بشكلٍ إيجابيّ على الخدمة.

دراسة مبروك (2018) بعنوان واقع الإدارة الإلكترونيّة للموارد البشريّة، ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينيّة: هدفت الدّراسة إلى التّعرُّف إلى واقع الإدارة الإلكترونيّة للموارد البشريّة، ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينيّة، وكذلك معرفة واقع الإدارة الإلكترونيّة للموارد البشريّة في جامعة القدس المفتوحة، وعلاقة ذلك ببعض المتغيّرات، وتكوَّن مجتمع الدّراسة من موظّفي الجامعات الإداريّين وأعضاء هيئة التّدريس المتفرّغين والمكلّفين بالعمل الإداري البالغ عددهم (1545)، وذلك للعام الدّراسي(2017/2016)، أمّا عيّنة الدّراسة فقد تكوّنت من (542) من مجتمع الدّراسة، وتمّ اعتماد المنهج الوصفي التّحليلي، والمنهج الوصفي الارتباطي، وقد توصّلت الدّراسة إلى وجود تأثير كبير لتطبيق أبعاد الإدارة الإلكترونيّة للموارد البشريّة على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة القدس المفتوحة، ووجود ارتباط إيجابي بين تطبيق أبعاد الإدارة الإلكترونيّة للموارد البشريّة، والأداء الوظيفي للعاملين.

دراسة Atallah (2016) بعنوان أثر الإدارة الإلكترونيّة على التّطوير التّنظيمي للأونروا في قطاع غزّة: هدفت الدّراسة إلى التّعرف على أثر إدارة الموارد البشريّة الإلكترونيّة بأبعادها المختلفة (التوظيف الإلكتروني، التّعلم الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، والتَّعويض الإلكتروني) على التّطوير التّنظيمي في الأونروا بقطاع غزّة، من وجهة نظر موظفي مكتب غزة الميدانيّ. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التّحليلي، واستخدمت البيانات الأولية والثانوية لتحقيق أهدافها. كما تم تصميم استبيان منظّم لجمع البيانات بشكل منهجي. تكوّن مجتمع الدّراسة من (630) من الموظّفين الإداريّين الذين يعملون في مكتب الأونروا الإقليمي في غزّة. وتمّ استخدام عيّنة عشوائيّة

طبقيّة من عيّنة البحث، حيث تمّ توزيع (308) نسخة من الاستبيان، وتمّ استلام (308) نسخة. وتوصّلت الدّراسة إلى وجود علاقة إيجابيّة قويّة بين المكوّنات الإلكترونيّة لإدارة الموارد البشريّة، والتّطوير التّنظيمي للأونروا. كما استحوذ التّوظيف الإلكتروني على التّصنيف العالمي من حيث تأثيره على التّطوير التنظيمي، ثم الاختيار الإلكتروني، يليه التّدريب الإلكتروني، والتّطوير الإلكتروني، يليه التعويض الإلكتروني. إضافةً إلى أنّ التّوظيف الإلكتروني، والاختيار الإلكتروني لهما تأثيرٌ كبيرٌ على تنظيم التّنمية للأونروا.

دراسة Al-Hmouze (2016) بعنوان: تأثير تطبيق واستخدام إدارة الموارد البشريّة الإلكترونيّة، EHRM داخل المنظّمة: هدف البحث إلى التّحقُّق من تأثير تطبيق واستخدام إدارة الموارد البشريّة الإلكترونيّة(EHRM) داخل المنظّمة المتمثّلة بالأبعاد الآتية: التّوظيف، والاختيار، والتّدريب، والتّرقية، والتّسريح، وتكوَّن مجتمع الدّراسة من جميع العاملين في الشركة الملكيّة الأردنيّة، واستخدم الباحث أسلوب العيّنة العشوائيّة في تمثيل مجتمع الدّراسة الذي بلغ عددهم (120). حيث أظهرت نتائج الدّراسة الأثر الإيجابي لإدارة الموارد البشريّة الإلكترونيّة على أداء التّنظيم، وإدارة الموارد البشريّة الإلكترونيّة، حيث تقللّ من التّكاليف، وتحسّن الإجراءات؛ من أجل تشغيل عمليات ووظائف أسرع.

دراسة المعمري (2023) حول أثر استخدام التّكنولوجيا الحديثة على الأداء المؤسّسيّ في وزارة الثقافة والشباب والرياضة: يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير استخدام التّكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء المؤسّسيّ بوزارة الثقافة والشباب والرياضة العُمانيّة، كما يسعى إلى التأكيد على أهمية الاتّجاه نحو استخدام التّكنولوجيا الحديثة؛ لما لها من تأثير إيجابي على الأداء المؤسّسيّ، فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التّحليلي لملاءمته لطبيعة الدّراسة، وشملت مجتمع الدّراسة جميع العاملين في مختلف وظائف الوزارة. تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان الإلكتروني، وأظهرت النّتائج أنّ استخدام التّكنولوجيا الحديثة يلعب دوراً هامّاً في تحسين الأداء المؤسّسيّ للقيادة والعاملين، ويساهم في سرعة إنجاز المهامّ؛ ما يعزّز كفاءة الأداء المؤسّسيّ بشكلٍ عام.

دراسة التويجري (2022) حول حوكمة نُظُم تكنولوجيا المعلومات والأداء المؤسّسيّ في المدارس الثّانويّة: استهدفت هذه الدّراسة التّعرف على درجة ممارسة حوكمة نُظُم تكنولوجيا المعلومات، وعلاقتها بتفعيل الأداء المؤسّسيّ في المدارس الثّانويّة الحكوميّة من وجهة نظر المعلّمين. استخدم الباحث المنهج الوصفي، واختار عيّنة عشوائيّة من (277) معلّماً. وأظهرت النّتائج توفُّر حوْكمة نُظُم تكنولوجيا المعلومات بدرجةٍ موافقة، ووجود علاقة ارتباط إيجابيّة بين حوْكمة نُظُم تكنولوجيا المعلومات، وتفعيل الأداء المؤسّسيّ، خاصّةً في بُعْد تعظيم مبادئ الإفصاح والشّفافيّة لصالح القسم العلميّ.

دراسة نشاد (2023) حول الإدارة الإلكترونيّة للموارد البشريّة في ظلّ التّكنولوجيا الرّقْميّة: هدفت الدّراسة إلى استكشاف أهميّة الإدارة الإلكترونيّة للموارد البشريّة، ومتطلّبات التّحوُّل، وعوامل النّجاح. أظهرت النّتائج أنّ التّحوُّل نحو الإدارة الإلكترونيّة يتطلّب مجموعةً من المستلزمات البشريّة، والماديّة، والتّنظيميّة، والبرمجيّات. وأكّدت الدّراسة أنّ وضوح الرّؤية الاستراتيجيّة للمسؤولين، وفهْم شامل لمفهوم الإدارة الإلكترونيّة هما عاملان رئيسان لنجاح هذا التّحوُّل.

دراسة حمزة (2022) حول التّكنولوجيا الرّقْميّة وتحسين أداء الموارد البشرية: استهدفت الدّراسة معرفة العلاقة بين التّكنولوجيا الرّقْميّة وتحسين أداء الموارد البشرية في بلديّات ولاية(البليدة). شملت العيّنة(72) موظفاً، وجُمعت البيانات باستخدام استبانة تمّ تحليلها ببرنامج (SPSS). أظهرت النّتائج وجود علاقة إيجابيّة بين استخدام التّكنولوجيا الرّقْميّة وتحسين أداء الموارد البشرية من حيث تقليل الجهد، وزيادة المعرفة.

دراسة الوشاح (2015) حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الميّزة التّنافسيّة والأداء المؤسّسيّ: هدفت الدّراسة إلى معرفة مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات الصناعات التحويلية الصغيرة والمتوسطة في الأردن وتأثيرها على الأداء المؤسّسيّ بشكل مباشر وغير مباشر عبر الميزة التنافسية. تم جمع البيانات باستخدام استبيان وتحليلها باستخدام الإحصاء الوصفي ونموذج المعادلات

الهيكلية. أظهرت النّتائج أن تكنولوجيا المعلومات تسهم في تحسين الأداء المؤسّسيّ وتحقيق الميزة التنافسية، كما أوصت الدّراسة بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والابتكار المستمر لمواجهة شدة المنافسة في بيئة الأعمال.

1.1.9 التّعقيب على الدّراسات السّابقة

يتّضح من خلال نتائج الدّراسات السّابقة الدّوْر الكبير والفعّال للتّكنولوجيا الرّقْميّة في تطوير الأداء في المؤسّسات، ومجالاتها كافّةً، فقد أحدثت تلك الثّورة التّكنولوجيّة تطوّرات كبيرة على أداء العمل بشقّيه المؤسّسيّ والبشريّ.

تتميّز الدّراسة الحاليّة عن الدّراسات السّابقة في أنّها تُطبّق على وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة، تحديدًا في الخدَمات المقدّمة فيما يتعلّق بجواز السّفر البيومتري والهُوِيّة، وكذلك تتميّز في كوْنها تدرس الموضوع بأحدث صوره وتجلّياته في الوزارة.

سيستفيد الباحث من الدّراسات السّابقة في بناء الإطار النّظري للدّراسة، والأداة المستخدمة (الاستبيان).

1.2 المدخل النظري: التّكنولوجيا الرّقْميّة والأداء المؤسّسيّ

1.2.1 التّكنولوجيا الرّقْميّة

1.2.1.1 تهميد

تُحوّل التّقنيات الرّقْميّة_ بشكلٍ تدريجيّ_ المؤسّسات، فقد باتت تمتلك الآن مجموعة واسعة من الأنظمة الرّقْميّة القادرة على إدارة تفاعلاتها مع مختلف الأطراف كجمهور داخليّ أو خارجيّ، ومع ذلك لا يزال من غير الواضح كيف تعمل هذه الأنظمة على تغيير – أو غيّرت بالفعل – العلاقات التي تربط المؤسّسة بجمهورها؛ بسبب الطّبيعة المعقّدة للسّوق الرّقْمي، وعليه لا يمكن لأيّة جهةٍ فاعلةٍ واحدةٍ أن تقدّم خدمة شاملة للمواطنين بمفردها؛ لذلك هناك حاجة إلى إبقاء علاقات قويّة، وبناء شبكة قيّمة مع

الشّركاء المناسبين، كما أنّ التقنيات الرّقْميّة تعمل على تغيير بِنية العلاقات الاجتماعيّة_ سواءٌ على مستوى متلقّي الخدْمة أو المؤسّسة، علاوةً على ذلك يجب أن نأخذ في الاعتبار أنّ الخدمات تحتوي بشكلٍ متزايدٍ على تقنيّات رقْميّة مدمجة، مثل: جواز السّفر الالكتروني، والهُوِيّة الرّقْميّة، وأصبح من الصّعب فصْل العمليّات الخدماتيّة عن بِنيتها التّحتيّة التكنولوجيّة الأساسيّة.

1.2.1.2 مفهوم التّكنولوجيا الرّقْميّة

هناك من عرّف التّكنولوجيا الرّقْميّة أنّها تشير إلى مجموعةٍ واسعةٍ من الأدوات والأنظمة التي تعتمد على المعالجة الرّقْميّة للمعلومات، وهذه التّكنولوجيا تقوم بتحويل البيانات إلى رموز رقميّة (أصفار وآحاد) يمكن تخزينها، ومعالجتها، ونقلها بواسطة أجهزة الكمبيوتر (Wang et al., 2021).

وهي مجموعة الأدوات، والأنظمة، والبرامج التي تعتمد على المعالجة الرّقْميّة للمعلومات، التي تُستخدم لجمع البيانات، وتحليلها، وتخزينها، ونشرها؛ بهدف دعم اتّخاذ القرار، وتسهيل التّواصل والتّعاون (Whitelaw, 2020).

وأشار Vargo (2021) إلى التّكنولوجيا الرّقْميّة بأنّها مجموعة الأدوات، والأجهزة، والأنظمة التي تعتمد على الأرقام والمعلومات المشفرة رقميًا؛ لتسهيل التّواصل، وإدارة المعلومات، وتقديم الخدمات، وتحسين الحياة اليوميّة.

ويعرّفها Haleem (2022) "أنّها مجموعة الأدوات والأنظمة التي تعتمد على الأرقام، والمعلومات الرّقْميّة؛ لتسهيل العمليات المختلفة، بما في ذلك الخدمات الحكوميّة، وهذه الأدوات يمكن أن تشمل أجهزة الحاسوب، والهواتف الذّكيّة، والأجهزة اللّوحيّة، وتطبيقات الحاسوب، وبرامج التّصميم، والإنترنت، وشبكات الاتّصال الدّاخليّة، وغيرها".

ويشير Skare (2021) إلى أنّ التّكنولوجيا الرّقْميّة هي مجموعةٌ من الأدوات، والأنظمة التي تستخدم الأرقام والمعلومات الرّقْميّة؛ لمعالجة البيانات، وتخزينها، ونقلها، وتشمل مجموعةً واسعةً من التّقْنيّات، بدءًا من أجهزة الكمبيوتر، والهواتف الذكيّة، وحتى الإنترنت، وبرمجيات الحاسوب، وتلعب دورًا محوريًّا في تشكيل المجتمعات الحديثة، وتؤثّر على جميع جوانب الحياة تقريبًا.

وتطرّق زيد (2023) إلى مفهوم التّحوُّل الرّقْمي: أنّه الانتقال من نظامٍ تقليديّ إلى نظامٍ رقْميّ قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات في جميع مجالات العمل في ضوْء مجموعة من المتطلّبات المتمثّلة في وضْع استراتيجيّة للتّحوُّل الرّقْمي، ونشْر ثقافة التّحوُّل الرّقمي، وتصميم البرامج الرّقْميّة، وإدارة التّحوُّل الرقمي، وتحويله، بالإضافة إلى المتطلّبات البشريّة والتّقنيّة والتّشريعيّة، ويعبّر عن الاعتماد المتزايد داخل المؤسّسات على التّقنيات الرّقْميّة، وتحويل العمليّات الماديّة إلى عمليات رقْميّة، فهو عمليّة مستمرّة للتّجديد الاستراتيجي تعتمد على التّقدُّم في التّقنيّات الرّقْميّة؛ لخلْق القدرات التي تعمل على استبدال، أو تحديث نموذج أعمال المؤسّسة، والنّهج التّعاوني، والثقافة.

بناءً على ما سبق يرى الباحث أنّ التّكنولوجيا الرّقْميّة هي: مفهوم يشير إلى مجموعةٍ من الأدوات، والأنظمة، والبرامج التي تعتمد على معالجة البيانات والمعلومات في شكل رموز رقْميّة، بحيث تمثّل هذه التّكنولوجيا تحوُّلًا حيويًّا في كيفيّة جمْع البيانات، وتحليلها، وتخزينها، ونشرها؛ بهدف دعم اتّخاذ القرارات، وتسهيل التّواصل والتّعاون بين الأفراد والمؤسّسات، بحيث تُعدّ التّكنولوجيا الرّقْميّة أساسًا للعديد من التّطبيقات، والخدمات الحديثة، بما في ذلك أجهزة الحاسوب، والهواتف الذكيّة، والأجهزة اللّوحيّة، والبرامج، والتّطبيقات، والإنترنت، وشبكات الاتّصال.

1.2.1.3 مميّزات التّكنولوجيا الرّقْميّة

تتميز التّكنولوجيا الرّقْميّة بعدّة مميّزات، أبرزها (Wang et al., 2021):

- المرونة والسّرعة: تتميّز بقدرتها على معالجة كميّات هائلة من البيانات بسرعة فائقة؛ ما يتيح اتّخاذ قرارات أسرع، وأكثر دقّةً.
- التّواصل العالمي: تسهل التّواصل الفوري بين الأفراد والمؤسّسات في جميع أنحاء العالم؛ ما يساهم في العولمة.
- الأتمتة: يمكنها أتمتة العديد من المهامّ الرّوتينيّة؛ ما يزيد من الكفاءة، ويقلّل من الأخطاء البشريّة.
- الابتكار: تشجع على الابتكار المستمرّ، وتطوير تطبيقات جديدة في مختلف المجالات.

وتتميّز التّقنيّة الرّقْميّة بكونها ظاهرة اندماج وسائط، ووسائل الاتّصال والمعلومات كمرتكز للثّورة الرّقْميّة، حيث يتمّ تغيير الأساس التّقني للأجهزة الإلكترونيّة والكهربائيّة من الوضع التمثيلي، أو التماثلي إلى الوضع الرّقْمي، وتتميّز التقنيّة الرّقْميّة بما يلي (اسماعيل، 2024):

1. الوضوح.
2. لا يوجد امتداد للأخطاء، وإمكانية إرسال إشارات على مسافات بعيدة دون ضياع للبيانات.
3. سهولة الوصف الذي يسمح بسهولة التّصميم.
4. بساطة الاختيار.
5. التّكاليف المنخفضة لعناصر البناء؛ بفضل مستوى التّجميع المرتفع والتّطوير المبسط.

1.2.1.4 أهداف التّكنولوجيا الرّقْميّة

تهدف التّكنولوجيا الرّقْميّة إلى ما يلي:

1. تطوير عمليات الإدارة، وتعزيز فعاليّتها في خدمة الأهداف المؤسّسيّة، والتّقليل من التعقيدات الإدارية، حيث تدعم تقنيّة المعلومات والاتّصالات إلى تقليل نسبة التّعقيدات الإدارية التي يمرُّ بها القرار الإداري، أو المعاملات الخاصّة بالأفراد، من خلال تقليل البيروقراطيّة، واختصار مراحل إنجاز المعاملات (بدران، 2004).
2. ضمان تدفُّق المعلومات بدقّة، وكفاية، وتوقيت ملائم، وجاهزيّة مستمرّة (مطر، 2008).
3. تخفيض التّكاليف، حيث إنّ إنجاز الأعمال الإداريّة بالطّريقة التّقليديّة يحتاج إلى كميّاتٍ كبيرةٍ جدًّا من الأوراق والمستندات، كما يحتاج إلى العرْض على أكثر من موظّف؛ للاطّلاع عليه، وهذا يؤدّي إلى ارتفاع أداء الخدمة، إلّا أنّ اتّباع نظام التكنولوجيا الرّقْميّة سوف تقلّ كثيراً؛ نظراً لاستخدام الحاسب الآلي الذي يوفّر الأدوات، والأوراق الكتابيّة، بالإضافة إلى تقليل عدد الموظّفين المطلوبين في العمل (مطر، 2008).
4. خلْق البيئة والمُناخ التّنظيمي الملائم للبحث، والتّطوير الإداري الشامل المتواصل (القدوة، 2010).
5. تحسين مستوى الخدمات، وذلك من خلال رفع مستوى الكفاءة والفعاليّة للعمليّات، والإجراءات داخل القطاع الحكومي عن طريق تحسين مستوى الكفاءة في استخدام تقنيّات المعلومات، وتوظيفها، وتقليل الوقت المستغرق في أداء الإجراءات ضمن كلّ إدارة. والاستفادة من التّجارب المُثلى في أداء الأعمال، والدقّة في إنجاز الوظائف المختلفة، وتقديم خدمات أفضل للمواطنين على أساس من النّزاهة والمساواة (القدوة، 2010).

1.2.1.5 خصائص التّكنولوجيا الرّقْميّة

تتّصف التّكنولوجيا الرّقْميّة بجملةٍ من الخصائص، أوضحها (اوماحي و مصطفى، 2019):

1. التّكنولوجيا الرّقْميّة الأسلوب الأكثر فاعليّة وكفاءة؛ لتسيير العمل من حيث التّخطيط، والتّنفيذ، والرّقابة.
2. تساهم التّكنولوجيا الرّقْميّة في تعجيل الخُطى باتّجاه تحقيق استمرار الممارسات.
3. تتمتّع التّكنولوجيا بخاصيّة القدرة على تحسين الفاعليّة التّشغيليّة.
4. تقليص المكان، فالتّكنولوجيا الرّقْميّة تجعل كلّ الأماكن متجاورة، وتسمح لكلّ الحدود الجغرافيّة بتغيير مفهوم الزّمان والمكان.
5. تقليص الوقت، حيث تتيح وسائل التّخزين التي تستوعب حجمًا هائلًا من المعلومات المخزّنة، التي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
6. اقتسام المهامّ الفكريّة مع الآلة؛ نتيجة حدوث التّفاعل والحوار بين الباحث والنّظام.

1.2.1.6 التّحديات المرتبطة بالتّكنولوجيا الرّقْميّة

هناك العديد من التّحديات والعقبات التي تواجهها التّكنولوجيا الرّقْميّة داخل المؤسّسات التي تؤثّر على الأهداف المرجوّة، ومن أهمّ هذه العقبات (غازي، 2024):

1. عدم وجود الكفاءات، والقدرات المكتسبة، والقدرة على التّغيير، وقيادة البرامج التّكنولوجيّة داخل المؤسّسة.
2. نقص الميزانيّات المخصّصة لعمليّة إدخال التّكنولوجيا الرّقْميّة للمؤسّسة، والتي تحدّ من تحقيق النّتائج المرجوّة.

3. مخاطر أمن المعلومات في ظلّ استخدام الوسائل التكنولوجيّة، حيث تُعدّ من أهمّ العوامل؛ لضمان تحقيق هذا الاستخدام، وتعزيز النّظام الشّمولي للمؤسّسة، بالإضافة إلى أكبر المعوّقات، خاصّةً إذا كانت الأصول ذات قيمة عالية.
4. ضرورة رفع ثقافة المواطن التّكنولوجيّة، واستحداث منبر؛ لنشر ثقافة الأمن المعلوماتي، والتّعامل السّليم مع التّكنولوجيا الرّقْميّة.
5. تهديد الخصوصيّة، والجرائم التكنولوجيّة، التي تشترك فيها جميع الأعمال القائمة على التّكنولوجيا الرّقْميّة.

كما أنّ العديد من أهمّ التّحديات ليست تقنيّة، ويبدو أنّ اتّخاذ تدابير مباشرة للتّعامل مع هذه القضايا أمرٌ بالغ الأهميّة للتكنولوجيا الرّقْميّة في القطاع الخدْمي، سواء أكان ذلك عن طريق إزالة الحواجز الدّاخليّة بين إدارات المؤسّسة أم محاولة سدّ النّقص في الموارد والكفاءات الفنية، وتحتاج المؤسّسات اليوم إلى أن تكون على دراية بالإمكانيّات المستقبليّة للتكنولوجيا الرّقْميّة مع البدْء في اتّخاذ خطوات؛ لضمان الانتقال السّلس، من خلال فهْم التّحديات التي ستتعرّض لها أثناء عملية التّحوُّل، على رأسها نقْص الإدارة التنظيميّة، وغيرها، مع البدء في وضْع خطّة؛ للتّغلب على هذه التّحديات التي تستند إلى أنظمة المؤسّسة، كذلك القوانين واللّوائح الدّوْليّة، لا سيّما فيما يتعلق بحماية البيانات (النجار، 2023).

1.2.2 الأداء المؤسّسيّ

1.2.2.1 مفهوم الأداء المؤسّسيّ

الأداء المؤسّسيّ هو مفهوم واسع يشير إلى مدى قدرة المؤسّسة على تحقيق أهدافها من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها الماديّة والبشريّة. يشمل هذا الأداء ثلاثة أبعاد رئيسة:

أوّلاً: أداء الأفراد الذي يتناول كيفيّة تنفيذ الموظفين لمهامّهم داخل الوَحدة التّنظيميّة، ومدى إسهامهم في تحقيق الأهداف المؤسّسيّة.

ثانياً: أداء الوحدات التّنظيميّة الذي يتناول كفاءة الأقسام المختلفة في تطبيق السّياسات العامّة التي تحدّدها الإدارة العليا، ومدى تحقيق الأهداف المحدّدة لكلّ وحدة.

وأخيراً: الأداء الكلّي للمؤسّسة، الذي يعكس قدرتها على التّكيُّف مع محيطها الاقتصادي، والاجتماعي، والثّقافي، وتحقيق الأهداف الاستراتيجيّة على المدى الطّويل. يعكس الأداء المؤسّسيّ قدرة المنظّمة على إدارة مواردها بفاعليّة وكفاءة، سواء كانت ماديّة، مثل المعدات والتّكنولوجيا، أو بشريّة كالمهارات، والخبرات؛ بهدف الوصول إلى تحقيق النّتائج المستهدفة (الشمري، 2024).

ويشير الحجّاوي (2024) إلى أنّ مفهوم الأداء المؤسّسيّ يركّز على تحقيق انسجام وتكامل بين الأهداف والمتطلّبات المحدّدة للمؤسّسة، ويعتمد بشكلٍ كبيرٍ على أساليب إدارة، وقيادة الموارد البشريّة؛ لضمان الوصول إلى هذه الأهداف، ويعكس الأداء المؤسّسيّ الإدارة الفعّالة للموظّفين وفِرق العمل؛ لتحقيق مستويات عالية من الأداء التّنظيمي، من خلال التّركيز على الأهداف والتّوجُّهات الاستراتيجيّة المشتركة للمؤسّسة، ويعتمد هذا المفهوم على تحقيق النّتائج القصوى عبر استثمار قدرات الموظفين، وتحفيزهم على تحقيق تلك الأهداف، مع الالتزام بعملية تقييم وتطوير مستمرّة، كما يتعامل الأداء المؤسّسيّ مع سلوكيّات الأفراد عن طريق تحويل المهامّ الرّوتينيّة إلى أهداف واضحة ومحدّدة للموظّفين، مع توفير الدّعم اللّازم لتحقيقها.

ويُعرّف الأداء المؤسّسيّ أنّه نظام يهدف إلى مقارنة النّتائج المتوقّعة بالنّتائج الفعليّة، مع رصْد أيّة انحرافات عن الخطط والأهداف الموضوعة، ويشمل هذا النّظام اتّخاذ الإجراءات التّصحيحيّة؛ لمعالجة الانحرافات، أو الاستمرار في الأنشطة، وتحسين أدائها في حال عدم وجود انحرافات، ويُعتبر الأداء المؤسّسيّ القاسم المشترك بين جميع الجهود التي تبذلها الإدارة، والعاملون ضمن المؤسّسة؛ لتحقيق أهدافها (فرج، 2024).

ويُعرف الأداء المؤسّسيّ بأنّه مفهومٌ يساهم في تحويل الاستراتيجيّات إلى خطوات عمليّة ملموسة، ويُعدّ أحد أكثر الأساليب المعتمدة؛ لقياس كفاءة المؤسّسات، إذ يتميّز بكونه من الأدوات الأكثر استقراراً وتطوّراً عند اتّباع المؤسّسات نهج قياس أدائها، ويعبّر عن الأداء المؤسّسيّ بمزيج من الفاعليّة والكفاءة، حيث يعني تحقيق الأهداف والنّتائج المخطط لها مع الاستفادة المُثلى من الموارد المتاحة للمؤسّسة (المبيضين و العضايلة، 2024).

وعرّف (جاد الله، 2023) الأداء المؤسّسيّ:" إنّه قدرة المؤسّسة على استغلال الموارد وتوجيهها؛ لتحقيق أهدافها، وهو انعكاس لكيفيّة استخدام المؤسّسات لمواردها الماديّة، والبشريّة، واستغلالها بصورة تمكّنها من تحقيق أهدافها.

بناءً على ما سبق يشير الباحث إلى الأداء المؤسّسيّ على أنّه قدرة المؤسّسة على تحقيق أهدافها الاستراتيجيّة بكفاءة وفعاليّة، من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها الماديّة والبشريّة، بحيث يشمل هذا الأداء ثلاثة مستويات رئيسة: أداء الأفراد الذي يعكس مدى إسهام الموظفين في تحقيق الأهداف، وأداء الوحدات التنظيميّة الذي يتعلق بكفاءة الأقسام في تنفيذ السّياسات، وتحقيق أهدافها الخاصّة، والأداء الكلّي للمؤسّسة الذي يعبّر عن قدرتها على التكيُّف مع محيطها، وتحقيق أهدافها طويلة الأمد، إذ يعتمد الأداء المؤسّسيّ بشكلٍ أساسيّ على إدارة الموارد البشريّة بفعاليّة، وتوجيه الجهود نحو تحقيق الانسجام بين الأهداف التّنظيميّة والموارد المتاحة، مع الالتزام بعمليّة تقييم مستمرّة لتحسين الأداء وتصحيح الانحرافات.

1.2.2.2 أهميّة الأداء المؤسّسيّ

تتجلّى أهميّة الأداء المؤسّسيّ في دوره الأساسي في تحقيق أهداف المؤسّسة، وزيادة كفاءتها، وفعاليّتها؛ إذ يُعدّ الأداء المؤسّسيّ من العوامل الحاسمة؛ لضمان نجاح المؤسّسات، واستدامتها، حيث يسهم في تحسين العمليّات الدّاخليّة والخارجيّة، وتعزيز الابتكار، والتّنمية المستدامة، بالإضافة إلى تحسين القدرة

التنافسيّة للمؤسّسة في سوق العمل، كما يعزّز الأداء المؤسّسيّ من رضا المؤسّسة والجمهور، ومن هنا، يُعدّ الأداء المؤسّسيّ جزءًا أساسيًّا في مسار تطوُّر المؤسّسات، ونموّها، وهو مفتاح لتحقيق النّجاح والاستدامة على المدى البعيد (عبد الفتاح، 2016).

فالأداء المؤسّسيّ يمثّل عمليّة جوهريّة لنجاح أيّة مؤسّسة؛ كونه يعكس نتائج جهود جميع الموارد الماديّة والبشريّة داخل المنظّمة، فتحقيق الأداء المؤسّسيّ يتطلّب تنفيذ الأهداف الموضوعة التي ترتبط برؤية المؤسّسة ورسالتها، ويُظهر مدى قدرة الإدارة على تنفيذ المهامّ الموكلة إليها بكفاءة وفعاليّة، وبذلك يُعدّ الأداء المؤسّسيّ مرآة تعكس نجاح الموظّفين والقيادات في المؤسّسة في إنجاز المهامّ المكلّفين بها، وتسلّط الضّوْء على القدرات والمهارات التي يمتلكونها (سليم، 2020).

إضافةً الى ذلك تتمثّل أهميّة الأداء المؤسّسيّ من خلال تمثّل الأداء بالابتكار، أو البروز بشكلٍ مختلفٍ عن الآخرين، وهذا البروز يكون بشكلٍ أفضل، ومرتّب، ولائق، ولن يكون إلّا من خلال الإتيان بما هو مختلف عن المنافسين في واحد أو أكثر من الأداء الاستراتيجي، وتحقيق أقصى استفادة ممكنة من تكنولوجيا المعلومات، والتّوظيف الصّحيح لها؛ ما يجعلها عنصرًا مندمجًا في مُدخلات ومُخرجات العمليّة التّنظيميّة، حيث أوجدت الحاجة لسلوك المنهج المتميّز للضّرورات المتمثّلة في القدرة على قيادة المنظّمة، ورقابة أدائها، وما ينسجم من تكامل الجهود كافّةً (كامل، 2024).

1.2.2.3 أبعاد الأداء المؤسّسيّ

يمكن قياس الأداء المؤسّسيّ من خلال مؤشّرات متعدّدة، وتشمل (دياب، 2021):

- الفعاليّة: تُقاس الفعاليّة بناءً على مدى قدرة المؤسّسة على تحقيق الأهداف التي أُنشئت من أجلها، كما هو موضّح في نظامها الدّاخلي، ورسالتها، وأهدافها العامّة، والاستراتيجيّة.
- الكفاءة: تتعلّق الكفاءة بكيفيّة استخدام الموارد الماليّة، والبشريّة بشكلٍ فعّالٍ؛ لتحقيق الأهداف، إذ يتمّ تقييم الكفاءة من خلال التّحقُّق ما إذا كانت الأنشطة تنفّذ بتكاليف تتناسب مع النّتائج المتوقّعة،

وإذا كانت نتائج الأنشطة تتوافق مع حجم القوى العاملة في المؤسّسة، إضافةً إلى التّحقُّق من تنفيذ الأنشطة، والبرامج في الأوقات المحدّدة، والمدّة الكافية.

- الاستدامة: تشير الاستدامة إلى قدرة المؤسّسة على تأمين التّمويل اللّازم؛ لتنفيذ برامجها وأنشطتها، بالإضافة إلى توفُّر الموارد الماليّة والبشريّة التي تضمن استمراريّة عملها، كما تتعلّق الاستدامة بقدرة المؤسّسة على تقديم خدماتها بنفس مستوى الكفاءة والفعاليّة، ومدى توافق برامجها وأنشطتها مع السّياق الاجتماعي، والثّقافي.

وحدّد عبد السلام (2024) أبعادً للأداء على النحو الآتي:

سرعة الأداء

يمكن النّظر إلى سرعة إنجاز العاملين لمهامهم على أنّها القدرة على إتمام العمل بكفاءةٍ عاليةٍ، وفي الوقت المحدّد دون تعجُّل يؤثّر_ سلبًا _على الجودة، إذ تهدف السرعة هنا إلى تحقيق الكفاءة دون التّسبُّب في أخطاء قد تترتب عليها تكاليف باهظة يصعب على المنظّمة تحمُّلها، ومن هنا تظهر أهمية إدارة الوقت بشكلٍ فعّال، وتوزيع المهامّ وفقًا للأولويّات، مع الالتزام بإنجازها في مواعيد محدّدة؛ ما يسهم في تعزيز جودة العمل والمحافظة على رضا الجمهور.

جودة الأداء

تشير جودة الأداء إلى المستوى الذي يتمّ به إنجاز العمل، وهي تُعدّ استراتيجيّة محوريّة تهدف إلى تقديم منتجات وخدمات تلبّي احتياجات الجمهور، وتوقعاتهم، سواء أكانوا من الدّاخل أم الخارج، ويتحقّق هذا من خلال التزام المؤسّسات بمؤشرّات واقعيّة كالتّقليل من نسبة الهدر، وزيادة معدّلات الإنتاج، أمّا الجانب الحسّي للجودة فيتجسّد في مدى رضا الجمهور عن الخدَمات المقدّمة، وقدرتها على تلبية توقّعاتهم.

دقّة الأداء

تعني دقة الأداء تنفيذ المهامّ بطريقةٍ دقيقةٍ وَفق خطوات متّفق عليها مسبقًا، بحيث تكون هذه الخطـــوات مدوَّنة في وثائق المؤسّسة، ومتوافقة مع القوانين والتّعليمات المعمول بها، ومن أجل تحقيق توافق أكبـــر يُفضّل أن يتّفق القادة مع الموظّفين على كيفية تنفيذ الأعمال وتسليمها بوضوح؛ ما يضمن سير العمـــل بسلاسةٍ، حتى في حالة غياب أحد أعضاء الفريق.

حجم الأداء

يشير حجم الأداء إلى كميّة العمل التي يمكن إتمامها بما يتناسب مع إمكانيات الأفراد وقدراتهم، دون أن يقلّ عن مستوى معيّن يتسبّب في بطء الأداء أو تراخيه؛ ما قد يؤدي_ لاحقًا_ إلى صعوبات فـــي رفْـــع معدل الإنتاج، ولهذا، يكون من المفيد تحديد كمية العمل المتوقّعة؛ لتشجيع النّمـــو المطلـــوب، وتعزيـــز كفاءة الأداء بما يتماشى مع خبرات الموظّفين، والموارد المتاحة.

1.2.2.4 عناصر الأداء المؤسّسيّ

أشارت خلاف (2022) إلى أنّ الأداء المؤسّسيّ يتكوّن من مجموعة من العناصر التي تتكوّن من:

- نوعية العمل: وتتمثل بفهم الفرد وادراكه للعمل الذي يقوم فيه، وما يمتلكه من مهـــارات ورغبـــة وقدرة وبراعة على التنظيم، وتنفيذ الأعمال دون أخطاء.
- المثابرة والوثوق: وتعبر عن التفاني والجدية في العمل، ومقدرة الموظف على تحمل المســـؤولية، وإنجاز الأعمال الموكلة في الوقت المحدد، ومدى احتياج الموظف للتوجيه والإرشـــاد مـــن قبـــل المسؤولين.
- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المهارات الفنية والمهنية، المعارف العامة، والخلفية العامة عن الوظيفة، وما يرتبط بها من مجالات.

- كمية العمل المنجز: ويتمثل بمقدار العمل الذي يمكن انجازه من الموظف، في الظروف الاعتيادية للعمل، وقياس سرعة هذا الانجاز.

1.2.2.5 خصائص الأداء المؤسّسيّ

يُعدّ الأداء المؤسّسيّ حلقة متّصلة لدى القطاعات، والوحدات الإداريّة ضمن جسم المؤسّسة، والهدف من هذا الأداء هو تحقيق الأهداف بفعاليّة في ظلّ عصر المعلوماتيّة الذي يتطلّب من المؤسّسات العمل على ضمان تطوُّرها وبقائها. ولهذا فإنّ هذا التطوُّر يتزامن مع اتّباع خطوات تطويريّة تتعلّق باستخدام الأساليب الإداريّة الحديثة، لأنّ ديناميكيّة أيّة المؤسّسة تتطلّب البحث بشكلٍ مستمرّ على الاستجابة الفعّالة؛ لاستغلال الفُرص، لاسيّما أنّ التّكنولوجيا قد أفرزت طفرة إداريّة في الأداء المؤسّسيّ، الذي يتطلّب الكفاءة، والسُّرعة، والدّقّة في عمليّات الإنجاز، وهذا ما يعزّز أنّ التّحديث في الأنظمة الإداريّة في المؤسّسات يُعدّ من الأساسيّات لأيّ تطوُّر مجتمعي شامل، وأنّ هناك العديد من الخصائص التي تشكّل أساس الأداء المؤسّسيّ، من أهمّها يلي (علي ، 2022):

1. العمل في المحافظة على مستوى الأداء في ضوء الخبرات والتّجارب السّابقة، بحيث لا تتأثّر المؤسّسة بأيّة مشاكل في حالة غياب أيّ من القيادات أو تغييرها.
2. المشاركة الجماعيّة في اتّخاذ القرار من قِبل الخبراء وأصحاب الكفاءة في اتّخاذ القرارات المناسبة التي تضمن سير العمل نحو الأفضل، ويضمن الأداء والعمل المؤسّسيّ.
3. توظيف جهود الموظّفين كافّةً نحو تطوير الأداء المؤسّسيّ للمؤسّسة ضمن الواجبات والمسؤوليّات تُجاه المهامّ المطلوبة لغاية تحقيق الأهداف.
4. العمل على توظيف أفضل الإجراءات والأساليب التي تسهم في التّحسين في مستوى الأداء المؤسّسيّ على مستوى الخدمات، والبرامج التي تقدّمها للآخرين.

5. التّركيز على الكوادر البشريّة في عمليّة التّطوير، والتّحديث، والتّنمية عبر توفير أفضل البرامج التّدريبيّة التي تسهم في زيادة مستوى الأداء المؤسّسيّ.

6. رفع مستوى ولاء الكوادر البشرية وانتمائهم، من خلال العديد من الإجراءات التي تتّبعها المؤسّسة تجاههم، من حيث المكافأة، وتحسين ظروف العمل؛ بهدف المحافظة على مستوى الأداء والعمل على تطويره للأفضل.

7. ويتبيّن أنّ من أهمّ خصائص الأداء المؤسّسيّ التّعاون، والتّشارك، والتّكاتف بين الموظّفين داخل المؤسّسة، والاهتمام بتنمية الكوادر البشريّة؛ من أجل توفير أفضل الخدمات المقدّمة، وزيادة تمكين الموظّفين بالمؤسّسة بما يجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.

1.2.3 جواز السّفر البيومتري (Biometric Passport)

1.2.3.1 مفهوم جواز السّفر البيومتري (Biometric Passport)

حسْب الجمعيّة الفرنسيّة لتأمين الأنظمة المعلوماتية، فإنّ النظام البيومتري هو العلم الذي يدرس التغيّرات البيولوجيّة داخل مجموعة معيّنة باستخدام الرياضيّات، أي أنّ النّظام البيومتري يعني التّحليل الرّياضي للمواصفات البيولوجيّة لشخص أو فرد ما، حيث تسمح هذه التّقنيّة بالتّقليل من الغشّ، والتّدليس، وانتحال شخصيّة ما، كما يمكن تعريف النظام البيومتري: أنّه جميع الخصائص الفزيائية، أو المواصفات الفرديّة التي يمكن قياسها آليًّا، ويمكن استعمالها للتّعريف بفرد ما، أو شخص ما، أو التّحقق من هُوِيّته المفترضة (عبد الحكيم ، 2020).

جواز السّفر هو وثيقة رسميّة للسفر تقرّها الدّولة التي ينتمي إليها المواطن، من خلال حمله لجنسيّته وهُوِيته، وتسمح هذه الوثيقة لحاملها بالدّخول والمرور عبر الدّول الأخرى، وبالتالي فإنّ جواز السّفر البيومتري هو مزوّد بشريحة إلكترونيّة تحوي المعلومات الخاصّة بصاحب الجواز من اسم، ولقب، وتاريخ، ومكان الميلاد، وصورة رقميّة، وبصمات رقميّة، وكذا التّوقيع الإلكتروني للمعني، والتي لا

يمكن قراءتها إلّا عن طريق الماسحات الضّوئيّة المخصّصة لهذا الغرض، ولا يمكن الاطّلاع عليها حتى من طرف صاحب الجواز نفسه (قرفي، 2018).

وهو نظام يجمع بين تخزين البيانات الشّخصيّة للشخص، مثل: الاسم الرباعي، واسم الأم، وتاريخ الميلاد، ومكان الميلاد، ورقم الهُوِيّة، والجنس، ومكان الإقامة، وتاريخ الصّلاحيّة، وفصيلة الدّم، واسم الزوج والزوجة، والأولاد،...الخ) حسب متطلّبات ومعايير دوليّة، وتخزين البيانات الحيويّة (البيومترية) الخاصّة بكلّ إنسان، مثل: ملامح الوجه، وصورة بصمات الأصابع، وحدقة العين، حسب متطلبات ومعايير دوْليّة (وزارة الداخلية الفلسطينية ، 2023).

وهو عبارة عن جواز سفر مقروء آليًّا، مثل (الجواز الفلسطيني)_ حاليًّا_ مضافٌ إليه شريحة (رقاقة) ذكيّة تقوم بتخزين صورة وبيانات صاحب الجواز، بالإضافة إلى بعض الصفات البيومترية(الحيوية) لصاحب الجواز، مثل ملامح عظام الوجه، وبصمة الأصابع، وبصمة العين (قزحية العين) (وزارة الداخلية الفلسطينية ، 2023).

ويمكن القول: إنّ مشروع جواز السّفر البيومتري الإلكتروني عبارة عن وثيقة هُوِيّة وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آليًّا، وتحتوي بصفة خاصّة على صورة رقميّة، وشريحة إلكترونيّة؛ وذلك للوصول إلى التّعميم الدّولي لاستخدام جواز السّفر البيومتري الإلكتروني (عبد الله، 2017).

1.2.3.2 تقنيّات النّظام البيومتري

النّظام البيومتري يسمح بالتّحقق من أنّ الشخص (س) هو فعلا الشّخص المزعوم، وهذا انطلاقا من بعض المواصفات الفيزيولوجيّة، أو البيولوجيّة لهذا الشخص، وحتى السلوكيّة منها (الحريري، 2023):

- المواصفات الفيزيولوجيّة أو المورفولوجيّة: ويعني بها البصمات، وهي: شكل اليد، والكف، وتقاسيم الوجه، وقزحيّة العين، وشبكة العين.

- المواصفات البيولوجيّة: ويعني تحليل العناصر البيولوجيّة لجسم الإنسان، مثـل: الـدّم، واللّعـاب، والتّبول، وغيرها.
- المواصفات السّلوكية: وتتمثل في حركة التوقيع، والصّوت.

1.2.3.3 أهميّة استخدام الجواز البيومتري، وفوائده

تتبع أهميّة استخدام الجواز البيومتري فيما يأتي (وزارة الداخلية الفلسطينية ، 2023):

1. تطبيق مقاييس ومعايير (الإيكاو) منظّمة الطّيران المدني الدّوليّة، وهذا مطلب دوّلي، وعالمي.
2. منع شبْه مطلق لعمليّات التّزوير، والتّلاعب بالوثائق، وبالتّالي ارتفاع مستويات التأمين، والحماية.
3. سرعة الحركة على المعابر، ونقاط الحدود، والمطارات، بالتّالي تسريع عمليـة إنهـاء إجـراءات السّفر والتنقُّل.
4. زيادة هائلة كبيرة في مستويات الأمن.
5. إمكانيّة استخدام أنظمة البوّابات الآليّة.
6. إمكانيّة متابعة الجوازات المفقودة، والمسروقة، والتّعامل معها.
7. تعمل الشّريحة بدون طاقة كهربائيّة.
8. قابليّة التّعرف، والتّحقُّق من صاحب الوثيقة بكلّ سهولة ودقّة.

- لمواكبة التطوُّر العالمي، وحاجة عالميّة، حيث يستخدم هذا النّظام أكثر من(150) دولة.
- توفير مستوى عالمي من القدرة على مواجهة الجريمة، والتّزوير، وانتحال الشّخصـيّة، والهجـرة غير الشّرعيّة.
- المساهمة في بناء البِنية التّحتيّة للحكومة الإلكترونيّة في المستقبل.
- تعزيز ثقة الدّول بجواز السّفر الفلسطيني، بالتالي تسهيل حركة حامل الجـواز عبـر المطـارات، والحصول على التأشيرة.

9. توفير مستوى عالٍ من الأمان على بيانات المواطنين، بحيث لا يمكن تزويرها، أو سرقتها.

1.2.4 الهُوِيّة الرّقْميّة

1.2.4.1 تعريف الهُوِيّة الرّقْميّة

الهُوِيّة أو البطاقة الرّسميّة وثيقة قانونيّة للتّعريف بصاحبها، تصدّرها مديرية الأحوال المدنيّة، وتحوي بطاقة الهُوِيّة المعلومات الخاصّة بالحالة المدنيّة لصاحبها، كالاسم، واللّقب، وتاريخ، ومكان الميلاد، واسم الأبُ، والعنوان الشّخصي لحاملها، وتوقيعه، وصورة شخصيّة حديثة لصاحبها، وكذلك توقيع مسؤول الجهة المختصّة التي أصدرتها، وهي تُطْبَعُ على ورق خاصّ، يحمل رقمًا يميّزه مادة (1) من قانون رقم (2) لسنة 1999م بشأن الأحوال المدنيّة.

أما الهُوِيّة الرّقْميّة فهي: مجموعةٌ من الخصائص الفريدة من نوعها الملتقطة والمخزّنة إلكترونيًّا، تصف الفرد ضمن سياقٍ محدّد، وتستُخدم في المعاملات الإلكترونيّة، ويشير نظام الهُوِيّة الرّقْميّة إلى النُظُم والعمليّات التي تنظّم دورة حياة الهويّات الرّقْميّة الفردية، وقد تشمل الهُوِيّة الرّقْميّة بياناتٍ شخصيّة خاصّة بالفرد، على شكل بيانات السّيرة الذّاتيّة: كالاسم، والعمر، والنّوع الاجتماعي، والعنوان، واسم الوالدَيْن، وبياناتٍ بيومترية مُستخرجة من المعرّفات البيومتريّة الخاصة بكلّ فرد، حيث تُصنّف المعرّفات البيومتريّة على نوعَيْن: جسدية، وتشمل أمورا مثل بصمات الأصابع، والتعرُّف على القزحيّة والوجه، والحمض النّووي، وغيرها من الخصائص الجسديّة. أمّا المعرّفات السلوكيّة فهي تُعنى بالحركة، ومن أشهرها التّعرّف على الصّوت، وطريقة الضّغط على المفاتيح، والمِشية (أي طريقة مشي الشخص) (ربعمد، 2021).

وتمّ تعريفها_ أيضًا_ على أنّها: قاعدة بيانات علائقيّة، تتكوّن من صفوف وأعمدة، حيث تمثّل الصفوف (الكينونات) أو (التسجيلات) التي هي عبارة عن أشخاص، وحيث تمثّل الأعمدة، أو السّمات (الخصائص)، أو (فئات المعلومات) بشأن هؤلاء الأشخاص، وحيث تمثّل المُدخلات العموديّة، أو

الحقول، والتّفاصيل الخاصّة بكلّ شخص من هؤلاء. وتعمل سِمات معيّنة، وبشكل أساسي لتحديد هُوِيّة الشخص، بما يعني السّماح بالاستفسار، أو التّكشيف داخل قاعدة البيانات، واسترجاع بعض أو كلّ التّسجيلات المستفسر عنها، ومن ثَمَّ، فعند الاستفسار من قاعدة البيانات عن تسجيلة معينة لاسترجاعها، يجب أن تكون هناك سِمة واحدة على الأقلّ مميّزة وفريدة، تسمح بالتفرُّد والتميُّز بين باقي التّسجيلات المخزَّنة. وتُعرف هذه السّمة المميّزة التي تشير إلى سجلّ الهُوِيّة الرّقْميّة بالمُعرّف (أبو شنب، 2022).

1.2.4.2 مكوّنات الهُوِيّة الرّقْميّة

وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكيّة بحجم بطاقة الصّراف الآلي، أو بطاقة الائتمان، وتتكوّن من عدّة طبقات من البولي كربونات، مدمج فيها شريحة الكترونيّة، يتمّ تخزين البيانات الشخصيّة والحيويّة / البيومترية للشّخص، وتحتوي على علامات أمنيّة ظاهرة وغير ظاهرة للعيان، ويتم تحديدها_ لاحقًا_ حسْب المعايير الدّوليّة، وتصدر من خلال الدّولة لرعاياها، وهي أهمّ الوثائق الوطنيّة للشّخص، يليها في الأهميّة جواز السّفر، وسعة الشّريحة(72) كيلوبايت، تكفي بحيث يتمّ تخزين البصمات العشرة، والصّورة الشّخصيّة، والبيانات الشّخصيّة، ويتمّ تشفير البيانات المخزّنة في الشّريحة، حتى لا يتمكّن من قراءتها إلّا الأفراد المصرَّح لهم بذلك، علمًا أنّه يوجد ترابط تامّ بين البطاقة البيومترية الذّكيّة، وجواز السّفر البيومتري الذّكيّ، بحيث لا يمكن إصدار الجواز البيومتري الذّكيّ بدون وجود البطاقة البيومتريّة الذّكيّة (وزارة الداخلية الفلسطينية ، 2023).

1.2.4.3 مميّزات الهُوِيّة الرّقْميّة

- تحتوي على نظام تشفير خاصّ يمنع الوصول غير المصرّح به إلى المعلومات المخزّنة في الشّريحة.
- يمكن حماية المعلومات على الشّريحة بعدّة مستويات من السّرّيّة، ابتداءً من القراءة المباشرة إلى استخدام كلمة سرّ خاصّة بحاملها، أو استخدام برامج خاصّة تتحكّم فيها جهة الإصدار.

- تتميّز البطاقة بإمكانيّة تغيير البيانات المخزّنة على الشّريحة دون الحاجة إلى إصدار بطاقة جديدة.
- ما تحتويه البطاقة الذّكيّة من المواصفات، والبيانات الظّاهرة، وغير الظّاهرة، تحدّ من عمليّات التّزوير، فعلى سبيل المثال لو تمكّن شخص من تعديل البيانات الظّاهرة على البطاقة، فلن يتمكّن من تعديل نفس البيانات المخزّنة على الشّريحة.
- البطاقة الذّكيّة تعمل كجهاز تحكُّم، حيث أنّها تجعل المعلومات العمليّة، والشّخصيّة متاحة فقط لمستخدمين محدّدين.
- تمكين الأشخاص من الشّراء من خلال الإنترنت، وإمكانيّة نقل المعلومات الآمن.
- البطاقة مع القارئ تشكّلان نظام خدمة متكاملة لكثير من المتطلّبات المختلفة.
- المعلومات المخزنة في الشّريحة يمكن حمايتها بوضْع رقْم سرّي.
- كلّ بطاقة لها رقْم خاصّ بها يميّزها عن غيرها.
- البطاقة قابلة للتّشفير.
- لها القدرة على الاتّصال بأجهزة الحاسب الآلي المختلفة عن طريق القارئ.
- تتمتّع البطاقة ذات الشّريحة الذّكيّة بالقدرة على القيام بوظائف عديدة، فبالإضافة لكوْنها بطاقة تعريف، وهُوِيّة يمكن برمجة الشّريحة، لتضمّ مميّزات، وخدمات إضافيّة مشتركة بين قطاعات مختلفة من الدّولة، مثل تطبيقات التأمين الصّحّي، ورخصة القيادة، وقيد الأسرة، والانتخابات، وتذاكر لوسائل التنقُّل، والبنوك.... الخ.

1.2.4.4 استخدامات الهُوِيّة الرّقْميّة

- التّحقُّق من هُوِيّة الشّخص لدى الجهات الحكوميّة، وغير الحكوميّة، كما تستخدم لإثبات الهُوِيّة في فتح أنظمة الدّخول والخروج المختلفة (Access Control) في المباني والمنشآت، وجميع المنافذ، وتستخدم في البوابات الإلكترونيّة في المطارات، ويمكن استخدامها؛ لتسديد رسوم الخدمات الحكوميّة وغيرها.

- الدّفْع الآلي عن طريق أجهزة إلكترونيّة، خاصّةً في وسائل النّقل العامّ، ومواقف السّيارات، ومحطّات البترول، والمحلّات التّجاريّة، إضافةً إلى استخدام الخدمات الحكوميّة الإلكترونيّة عن طريق شبكة الإنترنت بأمان وسرّيّة
- تمكين الناخبين من استخدام بطاقة الهُوِيّة في التّصويت في الانتخابات، حيث تتيح البطاقة التأكُّد من هُوِيّة الشّخص، ومطابقتها مع بصمته المخزّنة في الشّريحة الإلكترونيّة للبطاقة.
- احتوائها على البيانات الطبيّة الرّئيسة، والضّروريّة الموجودة للشّخص في ملفّه الصّحّي، مع طبع فصيلة الدّم على البطاقة، وتسجيل تطعيمات الأطفال، ومواعيدها.
- تحتوي البطاقة على بيانات رخصة القيادة، ويمكن تجديد الرّخصة بتجديد التّاريخ داخل الشّريحة فقط دون الحاجة لاستبدال البطاقة.
- اختراق قاعدة البيانات البيومترية؛ ما يؤدّي إلى تسريب المعلومات الشّخصيّة مما يلحق أضرارًا جسيمة للمواطنين؛ إذ لا يوجد نظام محوسب في العالم لا يمكن اختراقه.
- وصول المعلومات إلى الجانب الإسرائيلي.
- يمكن التّغلب عليها باستخدام تقنيات برمجية متطورة، وتطبيق بنية تحتية آمنة للمفاتيح العامة (PKI) لضمان الحماية وتعزيز الأمان.

1.2.4.5 الاحتياجات والمستلزمات لتطبيق النّظام البيومتري الذّكيّ

- المكان المناسب لإنشاء قاعدة بيانات مركزيّة في وزارة الدّاخليّة.
- أجهزة مسح ضوئي للبصمات.
- أجهزة مسح ضوئي للصّور الفوتوغرافيّة / كاميرات رقْميّة خاصّة.
- حواسيب حديثة.
- سيرفرات حديثة.
- برمجيّات خاصّة.

- ماسح توقيع.
- طابعات ورقيّة.
- قارئ بطاقة ذكيّة.
- جوازات سفر ذكيّة فارغة.
- هُويّات ذكيّة فارغة.
- طابعات جوازات السّفر الذكيّة
- طابعات الهُويّات الذكيّة.
- مفتاح البِنية التّحتيّة العامّة الأمني(PKI) لحماية البيانات المخزّنة والشّريحة من التّلاعب، أو التزوير، وضمان الوصول إلى بيانات من قِبل الأشخاص المخوّلين بذلك.

1.2.5 وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة

1.2.5.1 نشأة وزارة الدّاخليّة

تأسّست وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة عام (1994) مع بداية قيام السُّلطة الوطنيّة الفلسطينيّة، وتُعدّ من أبرز الوزارات السّياديّة في البلاد؛ نظرًا لدورها الحيويّ في تأمين الأمن والاستقرار للمواطن الفلسطيني. تحرص الوزارة على تطوير قدراتها باستمرار؛ لتوفير خدَمات أمنيّة شاملة، وقد نجحت في دمج جميع الأجهزة الأمنيّة تحت إشرافها المباشر؛ ما يعزّز من قدرتها على حماية مؤسّسات الدّولة، وضمان حقوق المواطنين.

وركّزت الوزارة على بناء هيكل تنظيمي قادر على تقديم الخدمات الأمنيّة والمدنيّة بكفاءة عالية، من خلال تنظيم الحياة المدنيّة، ودعْم منظّمات المجتمع المدني، بالإضافة إلى اقتراح مشاريع قوانين تهدف إلى تنظيم شؤون المواطنين. أمّا في مجال الشرطة فقد عملت الوزارة على إنشاء جهاز شرطي متطوّر من خلال تأسيس مدارس، ومراكز تدريب، وتوفير المعدّات الحديثة، فضلاً عن إرسال ضبّاط الشُّرطة في دورات تدريبيّة خارجيّة (وزارة الداخلية الفلسطينية ، 2024).

أما في مجال الدفاع المدني، فقد تمّ إنشاء جهاز مختصّ؛ لضمان الاستجابة الفعّالة لحالات الطوارئ والكوارث، وقد تمّ تجهيز هذا الجهاز بالخطط والمعدّات اللّازمة لأداء مهامّه. كما أنشئ جهاز الأمن الوقائي كجزء من الخُطّة الأمنيّة الشّاملة للسُّلطة الوطنيّة؛ لضمان الأمن، وحماية المشروع الوطني الفلسطيني، وتسعى وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة إلى تعزيز سيادة القانون في دولة فلسطينيّة مستقلّة، وتسهم في بناء مجتمع حرّ وديمقراطي من خلال توفير الأمن، وحماية الحقوق، والحريّات العامّة؛ وفقًا لمبادئ القانون الدّولي. كما تعمل الوزارة على ترسيخ الهُوِيّة الوطنيّة الفلسطينيّة، وتكريس مبدأ المساواة أمام القانون_ بغض النّظر عن الدّين، أو العِرق، أو الجنس. (وزارة الداخلية الفلسطينية ، 2024).

1.2.5.2 تعريف وزارة الدّاخليّة

وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة مؤسّسة وطنيّة سياديّة، ذات مسؤوليّة أخلاقيّة، واجتماعيّة، وواجبات مدنيّة، وأمنيّة، تساهم في تطوير مجتمع حرّ، وديمقراطي في دولة فلسطينيّة مستقلّة ذات سيادة، عن طريق توفير الأمن، والأمان، وفرض سيادة القانون، وإنشاء بِنية أمنيّة مستقرّة تحظى بالاحترام والدّعم على الصّعيد الوطني، والإقليمي، والدّولي. (وزارة الداخلية الفلسطينية ، 2024).

1.2.5.3 رسالة وزارة الدّاخليّة

تعزيز البيئة الآمنة والمستقرة التي تسهم بتحقيق الأمن والأمان للمواطن، والنّهوض بعمليّة التّنمية المستدامة من خلال تقديم الخدمات المتميّزة التي تسهم في حماية الهُوِيّة الفلسطينيّة_ أينما وجدوا_ ضمن بيئة عمل عصريّة تحترم حقوق الإنسان، وتقوم على الشّراكة مع المجتمع ومؤسّساته (وزارة الداخلية الفلسطينية ، 2024).

1.2.5.4 قيم وزارة الدّاخليّة

تؤمن وزارة الدّاخليّة بجملة من القيم التي أصبحت جزء من ثقافتها، وسلوكيّات موظّفيها، وتتمثّل_ بالتالي_: العدالة، والمساواة، وتكافؤ الفرص، والمصداقيّة، والاحترام، والانضباط، والالتزام، والعمل بروح الفريق، والشّراكة، والشّفافيّة، والنّزاهة، وسيادة القانون (وزارة الداخلية الفلسطينية ، 2024).

الفصل الثاني

المنهجية والاجراءات

يتضمن هذا الفصل المنهجية المتبعة في الدراسة، وتحديد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك الأداة المستخدمة، وصدقها وثباتها والإجراءات المتبعة في الدراسة وأهم المعالجات الغحصائية المستخدمة.

2.1 منهجية الدراسة

استخدمت الدراسة المنهج التحليلي وأداة الوصف؛ اذ يساعد في تعميم النتائج كما هو الحال في معظم البحوث الكمية، ويساعد في فهم أعمق وأدق للظواهر ومواضيع الدراسة بطريقة تحليلية تظهر فيها نتائج الدراسة، وهذا المنهج يتلائم مع أغراض الدراسة الحالية التي هدفت إلى التعرف على أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية (جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجاً)، وتم استخدام أداة الدراسة (الاستبانة) لجمع المعلومات من عينة الدراسة المتعلقة بذوي الاختصاص بموضوع الدراسة.

2.2 مجتمع الدراسة

يشير مجتمع الدراسة الى مجموعة الأفراد الذين لديهم الخصائص نفسها، وهم مجموعة الأشخاص الذين يرغب الباحث في دراستهم، وتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع موظفي وزارة الداخلية الفلسطينية في الضفة الغربية والبالغ عددهم (200) موظف/ موظفة حسب الإحصائيات الرسمية لوزارة الداخلية الفلسطينية للعام 2023، وذلك بهدف استطلاع ارائهم حول أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية (جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجاً).

2.3 عينة الدراسة

وُزعت الاستبانة على عينة من موظفي وزارة الداخلية الفلسطينية في الضفة الغربية، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية الطبقية وعددها (132) من موظفي وزارة الداخلية الفلسطينية في الضفة الغربية، وزعت عليهم أداة الدارسة (الاستبانة)، واستردت جميع الاستبانات والتي تم فحصفها للتأكد من صحتها، والجدول التالي يوضح تفاصيل عينة الدراسة.

جدول (1)

نسبة استجابة عينة الدراسة

المستطلعين	عدد الاستبانات التي تم توزيعها	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل	نسبة الاستجابة
عينة الدراسة	132	132	100%

ولحساب حجم العينة استخدم الباحث معادلة كيرجسى ومورجان (Kergcie & Morgan)

$$N= x^2np(1-p)/d^2(n-1) +x^2 p(1-P) \quad \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots \quad (1)$$

حيث أن:

1. N: هو حجم المجتمع الكلي أو الحجم الإجمالي للعينة المراد دراستها.
2. x^2: هو قيمة مربع القيمة المعيارية (Z) المرتبطة بمستوى الثقة، وعادة ما يستخدم مستوى ثقة 95%.
3. p: هو النسبة المتوقعة للصفة الموجودة في المجتمع، وفي حال عدم وجود تقدير مسبق، يمكن استخدام قيمة 0.5 كقيمة احتياطية لأنها تعطي الحد الأقصى لحجم العينة.
4. d^2: هو مستوى الدقة المقبول (الهامش الخطأ المقبول)، ويعبر عنه عادة بمقدار الفرق المسموح به بين القيمة الحقيقية والقيمة المقدرة. مثلا، إذا كان الدقة المطلوبة هي ±5%، فإن (d^2) تساوي 0.05.

5. n: هو حجم العينة المطلوبة.

6. p−1: هو الجزء المتبقي من المجتمع الذي لا يحمل الصفة المعينة، وهو (p−1).

والجدول التالي يوضح توزيع أفراد العينة التي شملتها الدراسة حسب متغيراتها الديمغرافية.

جدول (2)

توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها الديمغرافية

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية %
النوع الاجتماعي	ذكر	58	43.9
	أنثى	74	56.1
	المجموع	132	100.0
عدد سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	35	26.5
	من 5− اقل من 10 سنوات	16	12.1
	من 10− اقل من 15 سنة	18	13.6
	15 سنة فأكثر	63	47.7
	المجموع	132	100.0
مكان السكن	مدينة	74	56.1
	بلدة	19	14.4
	قرية	30	22.7
	مخيم	9	6.8
	المجموع	132	100.0
المؤهل العلمي	دبلوم فأقل	17	12.9
	بكالوريوس	80	60.6
	دراسات عليا	35	26.5
	المجموع	132	100.0

يتضح من خلال نتائج الواردة في الجدول السابق النتائج التالية:

1. أشارت النتائج في الجدول السابق ان نسبة الإناث كانت أعلى من نسبة الذكور، فبلغت نسبة الإناث (43.9%)، بينما بلغت نسبة الذكور (56.1%) من العينة التي شملتها الدراسة.

2. أشارت النتائج الخاصة بمتغير سنوات الخبرة الى ان (47.7%) من عينة الدراسة كان لديهم سنوات خبرة ضمن الفئة (15 سنة فأكثر)، تلاها ما نسبته (26.5%) من عينة الدراسة لديهم سنوات خبرة ضمن الفئة (أقل كن 5 سنوات)، تلاها من لديهم سنوات خبرة ضمن الفئة (من 10 – اقل من 15 سنة) بنسبة (13.6%)، وأقلهم بنسبة (12.1%) لديهم سنوات خبرة ضمن الفئة (من 5- اقل من 10 سنوات).
3. كما أشارت النتائج المتعلقة بمتغير مكان السكن بأن النسبة الأعلى من العينة التي شملتها الدراسة كانوا من سكان (المدينة) حيث بلغت نسبتهم (56.1%)، تلاها سكان (القرية) بنسبة 22.7%، تلاها سكان (البلدة) بنسبة بلغت 14.4%، وأقلها كان لسكان (المخيم) بنسبة 6.8% من العينة التي شملتها الدراسة.
4. بينما أشارت النتائج الخاصة بمتغير المؤهل العلمي الى ان (60.6%) من أفراد العينة كان لديهم مؤهل علمي (بكالوريوس)، تلاها ما نسبته (26.5%) من أفراد العينة لديهم مؤهل علمي (دراسات عليا)، وأقلها ما نسبته (12.9%) كان لديهم مؤهلهم العلمي (دبلوم فأقل).

2.4 أداة الدراسة

استخدمت الدراسة أداة الاستبانة، وتعد الاستبانة أداة من أدوات جمع البيانات من عينة الدراسة، وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة أو الفقرات، يتم صياغتها وفق أسس منهجية، قابلة للتحليل واستخراج النتائج؛ لتحقيق هدف الدراسة، واستُخدمت الاستبانة لجمع المعلومات الكمية، حيث حُدِّد هدف الاستبانة وهو التعرف على أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجاً، ولإعداد هذه الاستبانة اطلع الباحث على الأدب النظري وبحث في متغيرات الدراسة، مع الاعتماد على العديد من الدراسات السابقة والتي عنيت بموضع الدراسة، وقد تم بناءها بالرجوع للأدب النظري حول موضوع البحث، ثم قام بصياغة فقرات الاستبانة وتكونت الاستبانة من قسمين:

القسم الأول عبارة عن معلومات أولية عن أفراد عينة الداسة الذين سيعبئون الاستبانة التي تتضمن بيانات ديمغرافية عامة مثل: (النوع الاجتماعي، سنوات الخبرة، مكان السكن، والمؤهل العلمي).

القسم الثاني تكون من أسئلة مختلفة وفيها يحاول الباحث جمع المعلومات المتعلقة بأثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجاً للإجابة عن اسئلة الدراسة وفرضياتها من خلال ثلاث محاور مختلفة، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (3)

محاور الدراسة وعدد فقراتها

الرقم	مجال/ المحور	عدد الفقرات
1	المحور الأول:درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية	14
2	المحور الثاني: درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية	12
3	المحور الثالث: توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة	10
	المجموع	36

أجيب عن مجالات الدراسة ومحاورها من خلال مقياس ليكرت الخماسي، حيث تبدأ ب(موافق بشدة) وتعطى (5) درجات، ثم (موافق) وتعطى (4) درجات، ومن ثم (لا رأي) وتعطى (3) درجات، (أعارض) وتعطى درجتين، وأخيراً (أعارض بشدة) وتعطى درجة واحدة فقط.

2.5 صدق اداة الدراسة

يعد الصدق أهم خاصية يجب أن تتوفر في أدوات الدراسة ويكتسي هذه الأهمية من كونه شاملاً لمفهوم الثبات، ورغم هذا يبقى مفهوم الصدق من أكثر المفاهيم في القياس إثارة للجدل، حيث يقصد بالصدق بشكل عام بأنه "مدى صلاحية الاختبار وصحته في قياس ما يعلن أنه يقيسه، فيدلنا صدق الاختبار إذن عن أمرين أساسيين هما: ما الذي يقيسه الاختبار؟ وكيف ينجح في قياسه؟ وليس لذلك علاقة باسم

الاختبار بل بمضمونه، وتم استخدام الصدق الظاهري للأداة، ويشير هذ النوع من الصدق الى مكان المقياس أو الاختبار يبدوا كما لو كان يقيس او لا يقيس ما وضع من أجل قياسه ويدل الصدق على المظهر العام كوسيلة من وسائل القياس.

ويقوم على فكرة مدى مناسبة العبارة الاستبيان لما يقيس ولمن يطبق عليهم ومدى علاقتها بالاستبيان ككل ومن هذا المنطلق تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين وهم من ذوي الخبرة والاختصاص (4 محكمين) لأخذ وجهة نظرهم والاستفادة من رأيهم في تعديل أداة الدراسة وفقراتها والتحقق من مدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى سلامة ودقة الصياغة اللغوية والعلمية لعبارات الاستبيان، ومدى شمول الاستبيان لمشكلة الدراسة وتحقيق أهدافها، وفى ضوء أرائهم تم إعادة صياغة بعض العبارات وإضافة عبارات أخرى لتحسين أداة الدراسة.

2.6 ثبات أداة الدراسة

بعد التأكد من صدق أداة الدراسة استخدم الباحث ثبات التجانس الداخلي (Consistency) من أجل فحص ثبات أداة الدراسة (الاستبانة)، وهذا النوع من الثبات يشير إلى قوة الارتباط بين الفقرات في أداة الدراسة، ومن أجل تقدير معامل التجانس استخدم الباحث معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لفحص ثبات أداة الدراسة، على جميع فقرات المقياس، وكل محور على حده كما في الجدول الآتي:

جدول (4)

نتائج معامل ثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لمحاور الدراسة

المحاور والأبعاد	معامل الثبات
المحور الأول: درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية	0.925
المحور الثاني: درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية	0.924
المحور الثالث: توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة	0.916
الدرجة الكلية	0.959

يتضح من الجدول (4) أن قيم معاملات ثبات كرونباخ ألفا لمحاور الدراسة قد بلغت على التوالي كما يلي: بالمرتبة الأولى المحور (درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية) بقيمة (0.925)، بينما جاء في المرتبة الثانية المحور (درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية) بقيمة (0.924)، تلاه بالمرتبة الثالثة المحور (توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة) بقيمة (0.916)، كما يلاحظ أن معامل ثبات كرونباخ ألفا لجميع الفقرات ككل قد بلغ (0.959) وتعتبر هذه القيمة مرتفعة وتجعل من الأداة المستخدمة مناسبة لأغراض الدراسة.

ولغايات تفسير المتوسطات الحسابية، ولتحديد مستوى موافقة عينة الدراسة واجاباتها عن الأسئلة التي شملتها استبانة الدراسة حولت العلامة وفق المدى الذي تتراوح ما بين (1-5) وتصنيف الدرجات إلى خمس فئات اعتماداً على متوسطها الحسابي وهي: درجة كبيرة جداً، درجة كبيرة، درجة متوسطة، درجة قليلة، درجة قليلة جداً، وذلك وفقاً للجدول (5) التالي:

جدول (5)

درجات احتساب مستوى الموافقة لمحاور الدراسة وفقراتها

الدرجة	القيمة
قليلة جداً	أقل من 1.81
قليلة	1.81 – 2.6
متوسطة	2.61 – 3.4
كبيرة	3.41 – 4.21
كبيرة جداً	أكثر من 4.21

2.7 متغيّرات الدّراسة

المتغيّرات الديمغرافية

- النوع الاجتماعي وله مستويان هما: (ذكر وأنثى).
- سنوات الخبرة وله اربع مستويات وهي: (أقل من 5 سنوات، من 5- اقل من 10 سنوات، من 10- اقل من 15 سنة، 15 سنة فأكثر).
- مكان السكن وله اربع مستويات وهي: (مدينة، بلدة، قرية، ومخيم).
- المؤهل العلمي وله ثلاث مستويات وهي: (دبلوم فأقل، بكالوروس، دراسات عليا).

المتغيّر المستقل

وتتمثل في الاستجابة على فقرات المحور الأول من الاستبانة والمتعلقة بدرجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية.

المتغيّر التَّابع

وتتمثل في الاستجابة على فقرات المحور الثاني من الاستبانة والمتعلقة بدرجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية.

2.8 إجراءات الدراسة

إتبع الباحث في تنفيذ الدراسة عدداً من الخطوات على النحو الآتي:

1. مراجعة الدراسات السابة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.
2. إعداد أداة الدراسة والتحقق من صدقها وثباتها.
3. تحديد مجتمع الدراسة وأفراد عينة الدراسة.
4. الحصول على موافقة الجهات ذات الاختصاص.

5. قام الباحث بتوزيع استبانة الدراسة على عينة الدراسة، واسترجاعها حيث جرى تعبئة (132) استبانة وزعت على مجموعة من موظفي وزارة الداخلية الفلسطينية في الضفة الغربية، وهذه الاستبانات شكلت عينة الدراسة.
6. إدخال البيانات إلى الحاسوب ومعالجتها إحصائيا باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).
7. استخراج النتائج وتحليلها ومناقشتها، ومقارنتها مع الدراسات السابقة، واقتراح التوصيات المناسبة.

2.9 المعالجات الإحصائية

من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة، قام الباحث بمعالجة البيانات الكمية بوساطة الحاسوب من خلال برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) الذي استخرج من خلاله ما يأتي:

1. التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتقدير الوزن النسبي لمجالات الاستبانة وفقراتها.
2. معادلة كرونباخ – ألفا (Alpha-Cronbach) لحساب الاتساق الداخلي لثبات لفقرات الاستبانة.
3. اختبار ت لعينة واحدة (One Sample T-Test) للمقارنة بين متوسط العينة عند كل محور من محاور أداة الدراسة ودرجتها الكلية ومتوسط المجتمع النظري.
4. تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple linear regression)، لمعرفة أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية.
5. اختبار (Pearson Correlation) لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة (التكنولوجية الرقمية والأداء المؤسسي).
6. استخدم اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test) لفحص الفرضيات المتعلقة بالمتغيرات الديمغرافية ذات المستويين مثل النوع الاجتماعي.

7. تحليل التباين الأحـــادي (One-Way ANOVA) لفحـــص الفرضـــيات المتعلقـــة بـــالمتغيرات الديمغرافية والتي تشمل أكثر من مستويين مثل المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، ومكان السكن.
8. اختبار (LSD) للمقارنات البعدية.

الفصل الثالث

نتائج الدراسة

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء أسئلتها وفرضيتها التي تم طرحها، وقد نظمت وفقاً لمنهجية محددة في العرض، حيث لجأ الباحث الى تحليل أداة الدراسة (الاستبانة) في ضوء أسئلتها وذلك من خلال عرض نص السؤال وتوضيح النتائج المرتبطة به، كما وعرضت في ضوء فرضيتها وذلك أيضاً من خلال عرض نص الفرضية يلي ذلك مباشرة الإشارة إلى نوع المعالجة الإحصائية المستخدمة، ثم جدولة البيانات، ووضعها تحت عناوين مناسبة، واضافة التعليقات على أبرز النتائج المستخلصة، وهكذا يتم عرض النتائج المرتبطة بكل سؤال وفرضية على حدة، وتوضيح أبرز النتائج المستخلصة منها.

3.1 النتائج المرتبطة بأسئلة الدراسة

وللإجابة عن أسئلة الدراسة لابد من توضيح النتائج المرتبطة بمحاور الدراسة، وبهدف التوصل الى النتائج الكلية المتعلقة بالإجابة على السؤال الرئيس حول أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية اعتماداً على اجابات عينة الدراسة حُسبت التكرارات والمتوسطات الحسابية ودرجة الموافقة المتعلقة بإجابات العينة التي شملتها الدراسة، وقام الباحث بتحديد خمس فترات للفصل بين الدرجات المرتفعة والمنخفضة؛ إذ حسبت طول المدى وهو (5−1 = 4) ثم قسمته على 5 فترات (5/4 = 0.8) وعليه فإن طول الفترة هو (0.8) وعليه اعتمد الباحث التقدير التَّالي، للفصل ما بين الدَّرجات، وبيان ذلك فيما يلي:

- المتوسط الحسابي (4.21 فأكثر ويعادل 84.2% فأعلى) درجة كبيرة جداً.
- المتوسط الحسابي (3.41− 4.20 ويعادل 68.2%− 84.0%) درجة كبيرة.
- 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 قليلة.
- المتوسط الحسابي (أقل من 1.81) درجة قليلة جداً.

أما الأساس الذي تم الاعتماد عليه في توزيع هذه الفئات فهو الوصف الإحصائي القائم على توزيع المتوسطات بين فئات التدريج على مقياس ليكرت الخماسي الذي يبدأ بالدرجة (أوافق بشدة) وتُعطى(5) درجات، ثم (أوافق) وتعطى (4) درجات، ثم (لا رأي) وتعطى (3) درجات، ثم (أعارض) وتعطى درجتين، وينتهي ب (أعارض بشدة) وتعطى درجة واحدة فقط بشكل متساوٍ.

سؤال الدراسة الرئيس: ما أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجاً؟

والجدول (6) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للاستجابات على مجالي ومحاور الدراسة ككل مرتبة تنازلياً.

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لمحاور أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية والدرجة الكلية مرتبة تنازلياً

الرقم	الرتبة	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	3	المحور الأول: درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية	3.73	.611	74.6	كبيرة
2	1	المحور الثاني: درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية	3.80	.633	76	كبيرة
3	2	المحور الثالث: توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة	3.79	.675	75.8	كبيرة
		الدرجة الكلية	3.77	560.0	75.4	كبيرة

يتضح من الجدول (6) أن أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجاً كان كبيراً، حيث جاء في المرتبة الأولى المحور (درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية) إذ بلغ المتوسط الحسابي عليها (3.80) وبنسبة مئوية (76%) وانحراف معياري بلغ (0.633)، وبدرجة موافقة كبيرة، بينما جاء في المرتبة الثانية المحور (توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة) إذ بلغ المتوسط الحسابي عليها (3.79) وبنسبة مئوية (75.8%) وانحراف معياري بلغ (0.675)، وبدرجة موافقة كبيرة، وأقلها كان للمحور الأول (درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية) بمتوسط حسابي بلغ (3.73) وبنسبة مئوية (74.6%) وانحراف معياري بلغ (0.611)، وبدرجة موافقة كبيرة.

وفيما يتعلق بالدرجة الكلية المتعلقة بأثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية فقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.77) وبنسبة مئوية (75.4%) وانحراف معياري بلغ (0.560)، وبدرجة موافقة كبيرة، مما يدل على أن أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجاً كبيراً.

وفيما يلي نوضح نتائج محاور الدراسة وأسئلة الدراسة الفرعية

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية؟

ويجيب هذا السؤال أيضاً عن الفرضية الأولى والتي تنص: درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية كبيرة.

اشتمل محور الدراسة الاول على (14) فقرة مختلفة لقياس درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية من وجهة نظر العينة التي شملتها الدراسة، وحُسبت التكرارات والمتوسطات الحسابية ودرجة الموافقة المتعلقة بإجابات العينة، وكانت النتائج كما في الجدول (7) في الملحق (د).

يتضح من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور (درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية) تراوحت ما بين (3.95 –3.45)، وكان مستوى الموافقة عليها جميعها كبيراً، وبالتالي تتفق هذه النتيجة مع ما جاءت به الفرضية الأولى من أن درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية كبيرة.

وجاءت فقرة "يوجد في الوزارة فريق مختص مختصة معنية بالتكنولوجيا الرقمية تعمل ضمن منهجية واضحة" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.95) وبنسبة مئوية (79%) وانحراف معياري بلغ (0.770)، وبدرجة موافقة كبيرة، تلاها فقرة "يوجد لدى الوزارة خطة طويلة الأمد للتحول للتكنولوجيا الرقمية في كافة المجالات ومن ضمنها الهوية الرقمية وجواز السفر البيومتري" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.92) وبنسبة مئوية (78.4%) وانحراف معياري بلغ (0.847)، وبدرجة موافقة كبيرة، تلاها الفقرة "يتوفر في الوزارة خطة عمل للتحول للخدمات التكنولوجية الرقمية " بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3.89) وبنسبة مئوية (77.8%) وانحراف معياري بلغ (0.691)، وبدرجة موافقة كبيرة، بينما جاءت فقرة "وزارة الداخلية توفر برامج تدريبية منتظمة لتطوير مهارات الموظفين في استخدام التقنيات الرقمية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.45) وبنسبة مئوية (69%) وانحراف معياري بلغ (0.968)، وبدرجة موافقة كبيرة.

وبلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور (درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية) (3.73) وبنسبة مئوية (74.6%) وانحراف معياري بلغ (0.611)، وبدرجة موافقة كبيرة، وهذا يدل على أن درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية كبيرة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية؟

اشتمل محور الدراسة الثاني على (12) فقرات مختلفة لقياس درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية من وجهة نظر العينة التي شملتها الدراسة، وحُسبت التكرارات والمتوسطات الحسابية ودرجة الموافقة المتعلقة بإجابات العينة، وكانت النتائج كما يلي:

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لفقرات المحور الأول المتعلقة بدرجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	هناك مستوى عالي من التميز في الخدمة الالكترونية المقدمة للجمهور في الوزارة.	3.91	.851	78.2	كبيرة
2	يتم إنجاز الأعمال في الوزارة وفقاً للمعايير المعتمدة في عالم التحول الرقمي.	3.76	.883	75.2	كبيرة
3	هناك مستوى عالي من انجاز المهام لدى العاملين في الوزارة نتيجة التحول الرقمي.	3.70	.871	74	كبيرة
4	هناك انخفاض في عدد الشكاوي حول أداء العاملين في الوزارة نتيجة التحول الرقمي.	3.69	.934	73.8	كبيرة
5	يتوفر لدى الوزارة المناخ التنظيمي الملائم نتيجة التحول الرقمي الخاص بالعمل.	3.53	.878	70.6	كبيرة
6	يتم انجاز العمل في الوزارة بكفاءة عالية رغم ثقل المهام المناطة بالعاملين نتيجة التحول الرقمي.	3.88	.829	77.6	كبيرة
7	تساعد التكنولوجيا الرقمية في إنجاز المهام في وقت أقل.	3.92	.847	78.4	كبيرة
8	هناك تحسن في جودة أداء العاملين نتيجة التحول الرقمي في الوزارة.	3.86	.884	77.2	كبيرة
9	هناك تراجع واضح في أخطاء العمل في الوزارة نتيجة التحول الرقمي.	3.89	.876	77.8	كبيرة
10	يتمتع العاملين في الوزارة بمستوى عالٍ من الرضا الوظيفي نتيجة التحول الرقمي.	3.59	.916	71.8	كبيرة
11	توفر الخدمات الالكترونية المتاحة للعاملين القدرة على انجاز المعاملات بوقت قصير جدا.	3.89	.816	77.8	كبيرة
12	يتم إنجاز الأعمال وفقاً للمواصفات او التعليمات او المتطلبات المتعمدة الكترونياً.	3.98	.688	79.6	كبيرة
	الدرجة الكلية لمحور درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية	3.80	.633	76	كبيرة

يتضح من الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور (درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية) تراوحت ما بين (3.98 –3.53)، وكان مستوى الموافقة عليها جميعها كبيراً.

وجاءت فقرة "يتم إنجاز الأعمال وفقاً للمواصفات او التعليمات او المتطلبات المتعمدة الكترونياً" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.98) وبنسبة مئوية (79.6%) وانحراف معياري بلغ (0.688)، وبدرجة موافقة كبيرة، تلاها فقرة "تساعد التكنولوجيا الرقمية في إنجاز المهام في وقت أقل" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.92) وبنسبة مئوية (78.4%) وانحراف معياري بلغ (0.847)، وبدرجة موافقة كبيرة، تلاها الفقرة "هناك مستوى عالي من التميز في الخدمة الالكترونية المقدمة للجمهور في الوزارة" بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3.91) وبنسبة مئوية (78.2%) وانحراف معياري بلغ (0.851)، وبدرجة موافقة كبيرة، بينما جاءت فقرة "يتوفر لدى الوزارة المناخ التنظيمي الملائم نتيجة التحول الرقمي الخاص بالعمل" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.53) وبنسبة مئوية (70.6%) وانحراف معياري بلغ (0.878)، وبدرجة موافقة كبيرة.

وبلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور (درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية) (3.80) وبنسبة مئوية (76%) وانحراف معياري بلغ (0.633)، وبدرجة موافقة كبيرة، وهذا يدل على أن درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية كبيرة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: ما درجة توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة لتطبيق التكنولوجيا الرقمية؟

اشتمل محور الدراسة الثالث على (10) فقرات مختلفة لقياس درجة توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة لتطبيق التكنولوجيا الرقمية من وجهة نظر العينة التي شملتها الدراسة، وحُسبت التكرارات والمتوسطات الحسابية ودرجة الموافقة المتعلقة بإجابات العينة، وكانت النتائج كما يلي:

جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لفقرات المحور الثالث المتعلقة بدرجة توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة لتطبيق التكنولوجيا الرقمية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	تتوافر التجهيزات والمعدات اللازمة لتشغيل التكنولوجية الرقمية ومراقبتها بصورة دقيقة.	3.75	.919	75	كبيرة
2	يتوفر البرمجيات المطلوبة لتشغيل التكنولوجية الرقمية في الوزارة.	3.67	.914	73.4	كبيرة
3	تستخدم البرامج الحاسوبية المناسبة في كافة عمليات ومعاملات الوزارة.	3.83	.945	76.6	كبيرة
4	تُستخدم التكنولوجية الرقمية بشكل شامل ومتخصص في كافة الأقسام والإدارات في الوزارة.	3.54	1.014	70.8	كبيرة
5	يتوفر في الوزارة شبكة اتصال داخلية مرتبطة مع الأقسام الأخرى داخل الوزارة.	3.92	.883	78.4	كبيرة
6	يتوفر لدى العاملين العدد الكافي من الأجهزة لتشغيل التكنولوجية الرقمية.	3.80	.889	76	كبيرة
7	يتوفر فريق فني في الوزارة للتعامل مع التحديات والمشكلات المتعلقة بالبرمجيات والالكترونيات.	3.98	.801	79.6	كبيرة
8	هناك صيانة دورية للأجهزة والتطبيقات والنظم ذات العلاقة بالتكنولوجية الرقمية لضمان كفاءتها وفاعليتها.	3.88	.847	77.6	كبيرة
9	هناك استجابة سريعة للتعامل مع أية خلل في التكنولوجية الرقمية لضمان كفاءتها وفاعليتها.	3.83	.858	76.6	كبيرة
10	تحرص الوزارة على تطوير مهارات مستخدمي التكنولوجية الرقمية لديها.	3.74	.870	74.8	كبيرة
	الدرجة الكلية لمحور درجة درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية	3.79	.675	74.8	كبيرة

يتضح من الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور (درجة توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة لتطبيق التكنولوجيا الرقمية) تراوحت ما بين (3.98 –3.53)، وكان مستوى الموافقة عليها جميعها كبيراً.

وجاءت فقرة "يتوفر فريق فني في الوزارة للتعامل مع التحديات والمشكلات المتعلقة بالبرمجيات والالكترونيات" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.98) وبنسبة مئوية (79.6%) وانحراف معياري بلغ (0.801)، وبدرجة موافقة كبيرة، تلاها فقرة "يتوفر في الوزارة شبكة اتصال داخلية مرتبطة مع الأقسام الأخرى داخل الوزارة" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.92) وبنسبة مئوية (78.4%) وانحراف معياري بلغ (0.883)، وبدرجة موافقة كبيرة، تلاها الفقرة "هناك صيانة دورية للأجهزة والتطبيقات والنظم ذات العلاقة بالتكنولوجية الرقمية لضمان كفاءتها وفاعليتها" بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3.88) وبنسبة مئوية (77.6%) وانحراف معياري بلغ (0.847)، وبدرجة موافقة كبيرة، بينما جاءت فقرة "تُستخدم التكنولوجية الرقمية بشكل شامل ومتخصص في كافة الأقسام والإدارات في الوزارة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.54) وبنسبة مئوية (70.8%) وانحراف معياري بلغ (1.014)، وبدرجة موافقة كبيرة.

وبلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور (درجة توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة لتطبيق التكنولوجيا الرقمية) (3.79) وبنسبة مئوية (74.8%) وانحراف معياري بلغ (0.675)، وبدرجة موافقة كبيرة، وهذا يدل على أن درجة توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة لتطبيق التكنولوجيا الرقمية كبيرة.

وفي الحقيقة لا يمكن إصدار حكم دقيق على مستويات مجالات ومحاور أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجاً إذا اعتمدنا فقط على المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية وللمحاور، فهذا الحكم لا يأخذ بعين

الاعتبار الانحرافات المعيارية، والكفيل بتقدير مستويات مجالات مقياس المحـــاور المـــذكورة جميعهـــا والدرجة الكلية بشكل دقيق اعتماداً على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية هو اختبار ت لعينة واحدة (One Sample T-Test) لعينة الدراسة؛ إذ يستخدم هذا الاختبار للمقارنة بين متوســـط العينـــة عند كل محور من محاور الأداة ودرجتها الكلية ومتوسط المجتمع النظري، وكون المقياس المتبع هـــو ليكرت الخماسي، فيمكن اعتبار متوسط المجتمع القيمة (3) لأنها تفصل ما بـــين التقـــديرات المرتفعـــة والمنخفضة، وعليه تمَّ مقارنة متوسط العينة مع القيمة المحكيّة (3)، والجدول التالي يبيِّن ذلك.

جدول (10)

نتائج اختبار ت لعينة واحدة للفرق بين متوسط العينة ومتوسط المجتمع لمقياس محاور الاستبانة المتعلقة بأثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز الســـفر البيـــومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجاً

الرقم	المحاور	العينة		قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
1	درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية	3.73	.611	70.094	131	*.000
2	درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية	3.80	.633	68.918	131	*.000
3	توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة	3.79	.675	64.543	131	*.000
	الدرجة الكلية	3.77	.560	77.478	131	*.000

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وقيمة اختبار (3)

يتضح من نتائج الجدول (10) وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدَّلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوســـط العيِّنة لمحاور أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجاً والدرجة الكلية ولصالح متوسطات العينة، فقـــد جـــاءت جميع قيم (ت) دالة إحصائية وموجبة وهذا يعني أنَّ أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي فـــي

وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجاً والدرجة الكلية لدى عينة الدراسة كانت مرتفعة وبشكلٍ دالٍ إحصائياً من المستوى المتوسط، وهذا يعبّر عن أهمية أو قيمة محاور أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجاً من وجهة نظر العينة التي شملتها الدراسة والتي كانت تقديراتها جميعها كبيرة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: هل هناك تأثير للتكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية؟

ويجيب هذا السؤال عن الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجاً.

وبهدف تحديد الأثر بين متغيرات الدراسة بتطبيق التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية، استخدم الانحدار الخطي البسيط (Simple linear regression)، ونتائج الجدول (11) تبين ذلك:

جدول (11)

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر للتكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية

المحور	المعاملات	قيمة F	مستوى الدلالة	قيمة R	قيمة R^2	قيمة Adjusted R
الأداء المؤسسي	0.669	92.704	*0.00	.645	.416	.412

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يتضح من الجدول (11) أن مستوى الدلالة هو (0.00) وهو أقل من (0.05) وبالتالي يتبين أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجاً، وكان المتغير المستقل (التكنولوجيا الرقمية) تؤثر بنسبة 41.6% في المتغير التابع (الأداء المؤسسي) والباقي يعود الى متغيرات أخرى لم تشملها الدراسة.

ولتوضيح مدى الارتباط بين متغيرات الدراسة والعلاقة فيما بينها تم استخدام اختبار (Pearson Correlation)، وكانت النتائج كما في الجدول (12) في الملحق (د).

يتضح من الجدول (12) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة لأثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية كانت أقل من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$) والتي بلغت (0.00)، وبالتالي نرفض صحة الفرضية الصفرية ونقول "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجاً".

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى للمتغيرات (النوع الاجتماعي، عدد سنوات الخبرة، مكان السكن، المؤهل العلمي)؟

ويجيب هذا السؤال عن الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى للمتغيرات (النوع الاجتماعي، عدد سنوات الخبرة، مكان السكن، المؤهل العلمي).

وللإجابة عن السؤال السابق نوضح نتائج ما يلي:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

استخدم اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test)، ونتائج الجدول (13) في الملحق (د) تبين ذلك.

يتضح من الجدول (13) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لأثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير النوع الاجتماعي كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$) والتي بلغت (0.408)، وبالتالي نقول بأنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) استجابات المبحوثين حول أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير النوع الاجتماعي"، كما أشارت النتائج الواردة بالجدول إلى عدم وجود فروق إحصائية في محاور الدراسة (درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية، درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية، وتوافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة) حيث بلغ مستوى الدلالة فيها (0.293)، (0.103)، (0.553) على التوالي.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة. والجدولان (14، 15) في الملحق (د) يبينان ذلك.

يتضح من الجدول (15) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لأثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$) والتي بلغت (0.260)، وبالتالي نقول بأنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة"، كما أشارت النتائج الواردة بالجدول إلى عدم وجود فروق إحصائية في محاور الدراسة (درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية، درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية، وتوافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة) حيث بلغ مستوى الدلالة فيها (0.214)، (0.364)، (0.288) على التوالي.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير مكان السكن.

استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً لمتغير مكان السكن. والجدولان (16) 17) في الملحق (د) يبينان ذلك.

يتضح من الجدول (17) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لأثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير مكان السكن كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$) والتي بلغت (0.304)، وبالتالي نقول بأنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة

الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير مكان السكن"، كما أشارت النتائج الواردة بالجدول إلى عدم وجود فروق إحصائية في محاور الدراسة (درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية، درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية، وتوافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة) حيث بلغ مستوى الدلالة فيها (0.183)، (0.530)، (0.218) على التوالي.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي. والجدولان (18، 19) في الملحق (د) يبينان ذلك.

يتضح من الجدول (19) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لأثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير المؤهل العلمي كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$) والتي بلغت (0.315)، وبالتالي نقول بأنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير المؤهل العلمي"، كما أشارت النتائج الواردة بالجدول إلى عدم وجود فروق إحصائية في محاور الدراسة (درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية، درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية، وتوافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة) حيث بلغ مستوى الدلالة فيها (0.058)، (0.265)، (0.931) على التوالي.

الفصل الرابع

مناقشة النتائج والتوصيات

يتضمن الفصل الحالي مناقشة لنتائج أسئلة الدراسة وفرضياتها، وكذلك أبرز التوصيات التي خرجت بها الدراسة بناءً على النتائج.

4.1 مناقشة نتائج الدراسة

مناقشة النتائج المرتبطة بسؤال الدراسة الرئيسي والذي نصه: ما أثر التكنولوجيا الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجاً؟

يتضح من الجدول (6) أن أثر التكنولوجيا الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجاً كان كبيراً، حيث جاء في المرتبة الأولى المحور (درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية) إذ بلغ المتوسط الحسابي عليها (3.80) وبنسبة مئوية (76%) وبدرجة موافقة كبيرة، بينما جاء في المرتبة الثانية المحور (توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة) إذ بلغ المتوسط الحسابي عليها (3.79) وبنسبة مئوية (75.8%) وبدرجة موافقة كبيرة، وأقلها كان للمحور الأول (درجة تطبيق التكنولوجيا الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية) بمتوسط حسابي بلغ (3.73) وبنسبة مئوية (74.6%) وبدرجة موافقة كبيرة، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية المتعلقة بأثر التكنولوجيا الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية فقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.77) وبنسبة مئوية (75.4%) وبدرجة موافقة كبيرة، مما يدل على أن أثر التكنولوجيا الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجاً كبيراً.

يعزو الباحث تلك النتيجة إلى عدة عوامل مرتبطة بآليات وأدوات الوزارة في إدارة التحول الرقمي، فالنتائج تُبرز أن الوزارة تعتمد آلية محددة لتحديد أولويات تحسين خدمات التحول الرقمي، مما يضمن

استهداف أهم الجوانب الحيوية المتعلقة بالهوية الرقمية وجواز السفر البيومتري، وهذا النهج المنظم يعزز من كفاءة التخطيط والتنفيذ ويقلل من الفجوات في التحول الرقمي، وهو ما يُمكّنها من تنفيذ العمليات بكفاءة وبما يتوافق مع الاحتياجات المؤسسية والخدمات المقدمة للمواطنين، فهذه الآليات لا تقتصر فقط على التخطيط، بل تشمل متابعة دقيقة لقياس وتقييم العمليات، ما يُعزز من الشفافية ويتيح فرصاً مستمرة للتحسين.

وكذلك فإن قيام الوزارة بتوفير البرمجيات وقواعد البيانات الإلكترونية الملائمة لسير الإجراءات والخدمات يعد من أبرز المكونات التي ساهمت في هذا الأداء المرتفع، فهذه البنية التحتية التقنية تدعم العمليات اليومية وتتيح إدارة فعالة للبيانات وتقديم خدمات دقيقة وسريعة، إلى جانب ذلك، يعكس توفر برامج تدريبية منتظمة وفعالة في الوزارة التزامها بتطوير كفاءة الموظفين في استخدام التقنيات الرقمية، فالتدريب المتواصل يُسهم في تمكين الموظفين من التعامل مع الأدوات الرقمية بشكل أفضل، ما ينعكس على جودة الخدمات التي يقدمونها، فهذا الجانب التدريبي يُظهر وعياً بأهمية العنصر البشري كعامل أساسي لنجاح التحول الرقمي.

مناقشة النتائج المرتبطة بسؤال الدراسة الأول والذي نصه: ما درجة تطبيق التكنولوجيا الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية؟

يتضح من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور (درجة تطبيق التكنولوجيا الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية) تراوحت ما بين (3.95 –3.45)، وكان مستوى الموافقة عليها جميعها كبيراً، وبالتالي تتفق هذه النتيجة مع ما جاءت به الفرضية الأولى من أن درجة تطبيق التكنولوجيا الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية كبيرة، فقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور (درجة تطبيق التكنولوجيا الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية) (3.73) وبنسبة مئوية (74.6%)

وبدرجة موافقة كبيرة، وهذا يدل على أن درجة تطبيق التكنولوجيا الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية كبيرة.

يعزو الباحث تلك النتيجة انعكاساً للجهود المبذولة لتحقيق تحول رقمي متكامل في الوزارة، فهناك إرشادات وإجراءات واضحة لتنفيذ التحول الرقمي وهذا يدل على أن الوزارة وضعت أسساً تنظيمية متينة لعملية التحول، مما يُسهل تنفيذ العمليات الرقمية بشكل منظم وفعال، فهذه الإرشادات تساعد الموظفين في فهم العمليات الرقمية الجديدة وتعزز من كفاءتهم في التعامل معها، ما ينعكس إيجابياً على مستوى التطبيق، وبالتالي تُبرز النتائج أن الوزارة تعتمد آلية محددة لتحديد أولويات تحسين الخدمات الرقمية، مثل الهوية الرقمية وجواز السفر البيومتري، وهذا التخطيط الممنهج يُسهم في توجيه الموارد والجهود نحو الخدمات ذات الأثر الأكبر على المستفيدين، مما يزيد من فاعلية تطبيق التكنولوجيا الرقمية، وتحديد الأولويات بناءً على الاحتياجات الفعلية يساعد أيضاً في تقليل الهدر وتعزيز رضا الجمهور.

وعليه يرى الباحث أن توفر البرمجيات وقواعد البيانات الإلكترونية التي تتناسب مع سير الإجراءات والخدمات يُعزز من قدرة الوزارة على تقديم خدماتها بكفاءة وسرعة، فهذه الأنظمة الرقمية تسهل إدارة العمليات الداخلية، تحسين دقة البيانات، وتوفير خدمات متميزة للمستفيدين، إذ أن وجود بنية تحتية رقمية قوية يُشكل حجر الزاوية في نجاح أي عملية تحول رقمي، وعليه يُعد الاستثمار في العنصر البشري من خلال برامج تدريبية منتظمة أحد أهم عوامل نجاح تطبيق التكنولوجيا الرقمية، وبالتالي يُمكن تفسير الدرجة الكبيرة لتطبيق التكنولوجيا الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية بأنها نتيجة لاستراتيجية شاملة ومتوازنة تشمل التخطيط المحكم، توفير البنية التحتية المناسبة، الاستثمار في الموارد البشرية، واعتماد آليات للقياس والتطوير المستمر، فهذه الجهود مجتمعة تُبرز التزام الوزارة بتحقيق تحول رقمي يخدم المواطنين بكفاءة وجودة عالية.

مناقشة النتائج المرتبطة بسؤال الدراسة الثاني والذي نصه: ما درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية؟

يتضح من الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور (درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية) تراوحت ما بين (3.98 –3.53)، وكان مستوى الموافقة عليها جميعها كبيراً، فقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور (درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية) (3.80) وبنسبة مئوية (76%) وبدرجة موافقة كبيرة، وهذا يدل على أن درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية كبيرة.

يفسر الباحث تلك النتيجة التي تشير إلى أن درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية كانت كبيرة تعكس واقعاً إيجابياً مرتبطاً بعدة عوامل مترابطة أسهمت في تعزيز هذا الأداء، ومن أبرز هذه العوامل التحول الرقمي الذي تبنته الوزارة في العديد من جوانب عملها، حيث أدت الخدمات الإلكترونية المقدمة إلى تحسين كبير في التفاعل مع الجمهور، فتوفر خدمات إلكترونية متميزة يعكس تركيز الوزارة على تلبية احتياجات المواطنين بكفاءة عالية، مما يعزز مستوى الثقة والرضا عن الأداء المؤسسي.

فالتحول الرقمي لم يسهم فقط في تحسين تجربة الجمهور، بل انعكس أيضاً بشكل واضح على أداء العاملين داخل الوزارة. فرغم حجم المهام الكبير الذي يواجه العاملين نتيجة تعدد المسؤوليات، إلا أن التكنولوجيا الرقمية وفرت أدوات فعالة أسهمت في تسهيل إنجاز هذه المهام بكفاءة وسرعة، وهذا الأمر يعكس قدرة الوزارة على تحقيق التوازن بين الثقل الوظيفي وتحقيق مستويات أداء مرتفعة، مما يدل على إدارة فعالة للموارد البشرية والتقنية، إضافة إلى ذلك، أسهم التحول الرقمي في تقليل الأخطاء الوظيفية بشكل ملحوظ، وهو ما يعكس تطور أنظمة العمل الإلكتروني التي تساعد على رفع مستوى الدقة والالتزام بالإجراءات المحددة، وهذا التحسن في جودة العمل لم يكن ليحدث لولا توظيف الأنظمة

الرقمية التي تدعم العاملين في الالتزام بالتعليمات والمواصفات المعتمدة، مـــا أدى إلـــى تحســـين الأداء المؤسسي بشكل عام.

وهناك جانب آخر لا يمكن إغفاله هو دور التكنولوجيا الرقمية في تسريع إنجاز المعاملات، فقد وفر هذا التحول القدرة على إتمام الإجراءات في أوقات قصيرة جداً مقارنة بالأنظمة التقليدية، ممـــا يقلـــل مـــن العبء على العاملين ويزيد من إنتاجيتهم، وهذه السرعة في الأداء، إلى جانب تحسين الجـــودة وتقليـــل الأخطاء، تعزز من صورة الوزارة كمؤسسة تتبنى أساليب عمل حديثة ومتطورة.

وعليه فإن هذا التكامل بين الكفاءة التشغيلية وجودة الأداء يعكس نهجاً استراتيجياً من قبل الوزارة يركز على تطوير الأداء المؤسسي من خلال التحول الرقمي، فالاعتماد على الأنظمة الإلكترونية ســـاعد فـــي توحيد الإجراءات وتحقيق الالتزام بمعايير العمل المطلوبة، مما أسهم في تحقيق نتائج إيجابيـــة تـــنعكس على جميع المستويات المؤسسية، وبالتالي يمكن القول إن هذه النتائج تعبر عن تطور واضح في نهـــج العمل المؤسسي داخل الوزارة، وهو ما يجعلها نموذجاً يحتذى به في تحقيق الكفاءة والفعالية من خـــلال الاستفادة المثلى من التكنولوجيا.

مناقشة النتائج المرتبطة بسؤال الدراسة الثالث والذي نصه: ما درجة توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة لتطبيق التكنولوجيا الرقمية؟

يتضح من الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محور (درجة تـــوافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة لتطبيق التكنولوجيا الرقمية) تراوحت مـــا بـــين (3.98 –3.53)، وكان مستوى الموافقة عليها جميعها كبيراً، فقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور (درجة توافر البنيـــة التحتية والدعم الفني في الوزارة لتطبيق التكنولوجيا الرقمية) (3.79) وبنسبة مئوية (74.8%) وبدرجة موافقة كبيرة، وهذا يدل على أن درجة توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة لتطبيق التكنولوجيا الرقمية كبيرة.

يمكن تفسير تلك النتيجة التي تشير إلى أن درجة توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة لتطبيق التكنولوجيا الرقمية كانت كبيرة بأنها تعكس مستوى عالياً من الاستعداد المؤسسي للتعامل مع متطلبات التحول الرقمي، وهذا يعكس رؤية استراتيجية واضحة لدى الوزارة تهدف إلى توفير كافة المقومات المادية والفنية التي تضمن تطبيق التكنولوجيا الرقمية بفعالية وكفاءة، فالنتائج تعبر عن وجود تجهيزات ومعدات ضرورية لتشغيل التكنولوجيا الرقمية ومراقبتها بدقة، مما يعكس التزام الوزارة بتوفير بنية تحتية قوية لدعم العمليات الرقمية، وهذه التجهيزات تشكل أساساً مهماً في تنفيذ العمليات بكفاءة وضمان استمرارية العمل دون انقطاع، كما أن استخدام البرامج الحاسوبية المناسبة في كافة العمليات والمعاملات يبرز قدرة الوزارة على اختيار وتطبيق الحلول التقنية التي تتلاءم مع احتياجاتها المؤسسية.

ويضيف الباحث هنا بأن وجود شبكة اتصال داخلية تربط بين مختلف أقسام الوزارة يمثل عاملاً مهماً في تعزيز التعاون والتنسيق الداخلي، فهذا الربط يتيح تدفق المعلومات بشكل سريع وفعال، مما يساهم في تحسين جودة العمل وتسريع إنجاز المعاملات، إلى جانب ذلك، فإن توافر العدد الكافي من الأجهزة اللازمة لتشغيل التكنولوجيا الرقمية يضمن تغطية شاملة لاحتياجات العاملين، ما يعزز من إنتاجيتهم ويقلل من أي عوائق قد تنجم عن نقص المعدات.

ومن هنا فإن الدعم الفني المتوفر في الوزارة يعد من أبرز المزايا التي تسهم في تحقيق الاستقرار والاعتمادية في استخدام التكنولوجيا الرقمية، فوجود فريق فني متخصص قادر على التعامل مع التحديات والمشكلات المرتبطة بالبرمجيات والإلكترونيات يعزز من قدرة الوزارة على مواجهة أي مشكلات تقنية بسرعة وفعالية، بالإضافة إلى ذلك، تعكس الصيانة الدورية للأجهزة والنظم اهتمام الوزارة بضمان استمرارية عمل هذه التكنولوجيا بأقصى كفاءة، ما يساهم في تقليل الأعطال المفاجئة، ومن هنا فإن الاستجابة السريعة للتعامل مع أي خلل في التكنولوجيا الرقمية تمثل عاملاً آخر يدعم موثوقية النظام التقني في الوزارة، فهذه المرونة في التعامل مع المشكلات تعكس نهجاً استباقياً يهدف إلى الحفاظ على استمرارية العمل وتقليل أي تأثيرات سلبية قد تنجم عن الأعطال، كما أن حرص

الوزارة على تطوير مهارات مستخدمي التكنولوجيا الرقمية يبرز اهتمامها بالعنصر البشري كعامل مكمل للبنية التحتية التقنية، فالتدريب المستمر للعاملين يسهم في تعزيز قدراتهم على استخدام التكنولوجيا بفعالية وتحقيق الاستفادة القصوى منها.

مناقشة النتائج المرتبطة بسؤال الدراسة الرابع والذي نصه: هل هناك تأثير للتكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية؟.

يتضح من الجدول (11) أن مستوى الدلالة هو (0.00) وهو أقل من (0.05) وبالتالي يتبين أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجاً.

يرى الباحث أن تلك النتيجة تعكس مدى تأثير التحول الرقمي في تعزيز كفاءة وفعالية العمليات المؤسسية، فهذا الأثر يمكن تفسيره بناءً على التحسينات التي أحدثتها التكنولوجيا الرقمية في مجالات متعددة من عمل الوزارة، خصوصاً من خلال نماذج مثل جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية، التي تمثل تطبيقات عملية للتكنولوجيا في تقديم خدمات متقدمة ومتكاملة، فأحد الأسباب الرئيسية لهذه النتيجة يتمثل في قدرة التكنولوجيا الرقمية على تحسين دقة وسرعة العمليات المؤسسية. فعلى سبيل المثال، اعتماد جواز السفر البيومتري يعكس تحولاً كبيراً في طريقة إدارة البيانات الشخصية وتوثيقها، حيث يتيح هذا النظام توثيقاً إلكترونياً موثوقاً وسريعاً يقلل من الأخطاء البشرية ويعزز الأمان في الإجراءات، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للجمهور، مما ينعكس إيجاباً على تقييم الأداء المؤسسي.

إضافة إلى ذلك، فالهوية الرقمية الفلسطينية تعد نموذجاً آخر يبرز تأثير التكنولوجيا الرقمية على تحسين الأداء المؤسسي، فمن خلال هذا النظام، يمكن للأفراد الوصول إلى الخدمات الحكومية بشكل إلكتروني وسلس دون الحاجة إلى إجراءات تقليدية معقدة، فهذا التحول لا يسهم فقط في تحسين تجربة

المواطنين، بل يقلل أيضاً من العبء على العاملين في الوزارة، مما يتيح لهم التركيز على مهام أكثر أهمية وتعقيداً.

ومن هنا فالتأثير الإيجابي للتكنولوجيا الرقمية يتجلى أيضاً في تعزيز التعاون بين الأقسام المختلفة داخل الوزارة، فالأنظمة الرقمية تسهم في تحقيق تكامل بين العمليات، مما يقلل من الازدواجية ويسرّع من تبادل المعلومات، وهذا التكامل يرفع من كفاءة العمل المؤسسي بشكل عام، ويبرز قيمة التكنولوجيا كعنصر محوري في تحقيق أهداف الوزارة، وبالتالي، يمكن القول إن النتائج التي أشارت إلى وجود تأثير للتكنولوجيا الرقمية على الأداء المؤسسي ليست مفاجئة، بل هي انعكاس طبيعي للاستثمار المتزايد في التحول الرقمي وتطوير الأنظمة الذكية داخل الوزارة، وأن التكنولوجيا ليست مجرد أداة دعم، بل هي عنصر استراتيجي أساسي يسهم في تحقيق تطورات ملموسة وملحوظة في الأداء المؤسسي.

مناقشة النتائج المرتبطة بسؤال الدراسة الخامس والذي نصه: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى للمتغيرات (النوع الاجتماعي، عدد سنوات الخبرة، مكان السكن، المؤهل العلمي)؟.

يتضح من النتائج ما يلي:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) استجابات المبحوثين حول أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير النوع الاجتماعي
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير مكان السكن
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول أثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير المؤهل العلمي

يفسر الباحث تلك النتائج التي تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول أثر التكنولوجيا الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، عدد سنوات الخبرة، مكان السكن، والمؤهل العلمي)، تعكس حالة من الاتساق والتوافق بين مختلف فئات المبحوثين، فهذه النتيجة تشير إلى أن تأثير التكنولوجيا الرقمية على الأداء المؤسسي يُنظر إليه بشكل متقارب بين الأفراد بغض النظر عن خصائصهم الشخصية أو المهنية، فتطبيق التكنولوجيا الرقمية في الوزارة شأناً مؤسسياً عاماً يؤثر على جميع العاملين والجمهور المستفيدين من خدمات الوزارة بشكل موحد، إذ أن التكنولوجيا الرقمية، مثل جواز السفر البيومتري والهوية الرقمية، تعتمد على أنظمة وإجراءات موحدة تُطبق على الجميع دون تمييز، وهذا التوحيد في التجربة يحد من وجود فروق في التصورات أو الآراء حول تأثيرها، بغض النظر عن العوامل الشخصية مثل النوع الاجتماعي أو المؤهل العلمي.

فالوزارة تعمل في إطار بيئة عمل رقمية متطورة تركز على تقديم خدمات متساوية لجميع العاملين والمستفيدين، وهذه البيئة تضمن أن التكنولوجيا الرقمية تؤثر بشكل شامل ومتجانس على جميع الفئات. فمثلاً، جواز السفر البيومتري يعتمد على معايير عالمية وإجراءات رقمية دقيقة، لا تتأثر بخصائص الأفراد وإنما بكفاءة الأنظمة المستخدمة، وبالتالي، فإن تجربة الموظفين مع هذه التكنولوجيا ستكون متقاربة إلى حد كبير.

ويظهر هذا الاتساق في الاستجابات بسبب الطابع الشمولي للتحول الرقمي في الوزارة، حيث يشمل كافة الأقسام والمجالات، فاستخدام التكنولوجيا الرقمية في وزارة الداخلية لا يقتصر على فئة معينة من الموظفين، بل يمتد ليشمل جميع العاملين في الوزارة بنفس الطريقة والمستوى، مما يخلق انطباعات متشابهة حول فعاليتها وتأثيرها على الأداء المؤسسي.

علاوة على ذلك، من الممكن أن يكون هناك وعي عام مشترك بأهمية التكنولوجيا الرقمية ودورها الإيجابي، وهو ما يفسر عدم وجود فروق بناءً على متغيرات مثل عدد سنوات الخبرة أو المؤهل العلمي، فقد يكون العاملون في الوزارة، بغض النظر عن خبرتهم أو مستواهم التعليمي، قد تلقوا تدريباً كافياً على استخدام التكنولوجيا الرقمية، ما جعلها جزءاً أساسياً من عملهم اليومي وساهم في توحيد تصوراتهم حول تأثيرها.

4.2 النّتائج العامّة للدّراسة

1. أثر التّكنولوجيا الرّقْميّة على الأداء المؤسّسيّ في وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة: جواز السّفر البيومتري الفلسطيني والهُوِيّة الرّقْميّة أنموذجاً كبيراً.
2. درجة تطبيق التّكنولوجيا الرّقْميّة في وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة كبيرة.
3. درجة الأداء المؤسّسيّ في وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة كبيرة.
4. درجة توافر البِنية التّحتيّة، والدّعم الفنّي في الوزارة لتطبيق التّكنولوجيا الرّقْميّة كبيرة.
5. يوجد أثر ذو دِلالة إحصائيّة للتكنولوجية الرّقْميّة على الأداء المؤسّسيّ في وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة: جواز السّفر البيومتري الفلسطيني والهُوِيّة الرّقْميّة أنموذجاً.
6. لا توجد فروق ذات دِلالة إحصائيّة عند مستوى الدِلالة الإحصائيّة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات المبحوثين حول أثر التكنولوجية الرّقْميّة على الأداء المؤسّسيّ في وزارة الدّاخليّة الفلسطينيّة: جواز السّفر البيومتري الفلسطيني والهُوِيّة الرّقْميّة أنموذجا تعزى للمتغيّرات: النوع الاجتماعي، وعدد سنوات الخبرة، ومكان السّكن، والمؤهل العلمي.

4.3 التّوصيات

بناءً على نتائج الدّراسة يوصي الباحث بما يلي:

1. على الوزارة مواصلة تخصيص ميزانيّة كافية؛ لدعم التّحوُّل الرّقْمي، مع التّركيز على توفير التّكنولوجيا الحديثة التي تتناسب مع احتياجات الخدمات الرّقْميّة، مثل: الهُوِيّة الرّقْميّة، وجواز السّفر البيومتري.
2. من الضروري_ أيضًا_ تحسين البِنية التّحتيّة وتحديثها بشكلٍ مستمرّ؛ لضمان استدامة التّحوُّل الرّقْمي، من خلال توفير أجهزة ومعدّات متطوّرة تواكب متطلبات التّكنولوجيا الحديثة.
3. على الوزارة توفير برامج تدريبية منتظمة، ومتخصّصة؛ لتطوير مهارات الموظّفين في استخدام التّقنيّات الرّقْميّة؛ ما يساعد في تحسين أداء الخدمات الإلكترونيّة بشكلٍ عام.
4. ينبغي أن تعتمد الوزارة آليات دقيقة؛ لقياس فعالية التّحوُّل الرّقْمي في تحسين أداء الخدمات المقدمة للجمهور، مثل تقارير دوريّة تتضمّن تحليلات حول تقدُّم الخدمات الرّقْميّة، خاصّةً فيما يتعلّق بجواز السّفر البيومتري، والهُوِيّة الرّقْميّة.
5. يجب أن تكون الأنظمة الرّقْميّة داخل الوزارة متكاملة مع بعضها؛ لضمان سهولة انتقال البيانات، وتبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة؛ ما يؤدّي إلى تحسين جودة الخدمات المقدّمة، وتيسير الإجراءات للمواطنين.
6. على الوزارة تحسين إدارة الموارد البشرية في مجال التّكنولوجيا الرّقْميّة، مع التأكيد على ضرورة توظيف كفاءات عالية في مجال التّحوُّل الرّقْمي، وتوفير الدّعم الفنّي المستمر.
7. يقترح الباحث بعض الدّراسات المستقبليّة التي تساهم في إثراء الموضوع، وتطويره بشكلٍ أكبر، كدراسة تأثير التّحوُّل الرّقْمي على جودة الخدمة العامّة في القطاع الحكومي الفلسطيني في وزارات أخرى، غير الوزارة المبحوثة (وزارة الدّاخليّة).

8. دراسة العلاقة بين برامج التدريب المِهْني، والقدرة على تطبيق التّكنولوجيا الرّقْميّة في القطاع الحكومي الفلسطيني.
9. دراسة التّحديات التي تواجه القطاع الحكومي الفلسطيني في تنفيذ التّكنولوجيا الرّقْميّة

المراجع العلمية

أولاً: المراجع العربية

أبو شنب، حنان. (2022). توظيف تكنولوجيا القياسات الحيوية في إدارة الوثائق وسجلات طلاب الجامعات الحكومية. *المجلة الدولية للمعلوماتية والإعلام وتكنولوجيا الاتصال، 4*(1)، 107-184.

إسماعيل، علي. (2024). أثر التكنولوجيا الرقمية على أنشطة المحاسبة الإلكترونية. *مجلة جامعة الصالحية الجديدة للعلوم الإدارية والاقتصادية، 1*(2024)، 107-140.

اوماحي، عائشة ، و بوادي مصطفى. (2019). دور التكنولوجيا الرقمية في تنمية الموارد البشرية. *مجلة دفاتر السياسية والقانون، 2*(16)، 22-48.

بدران، عباس. (2004). *الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق*. بيروت: دار الفارس للنشر والتوزيع.

التويجري، هيلة. (2022). درجة ممارسة حوكمة نظم تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بتفعيل الأداء المؤسسي بالمدارس الثانوية الحكومية من وجهة نظر المعلمين. *مجلة العلوم التربوية، 8*(2)، 329-383.

جاد الله،.سيد (2023). التحول الرقمي وتطوير الأداء المؤسسي بإدارات التضامن الاجتماعى. *مجلة الخدمة الاجتماعية*،، 72-114.

الحجاوي، إيهاب. (2024). الحوكمة الأمنية ودورها في جودة الأداء المؤسسي. *مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، 10*(3)، 2061-2089.

الحريري، أحمد سلامة. (2023). رفع المستويات التأمينية للوثائق الحكومية بتضمين رموز الاستجابة السريعة ذات المعلومات البيومترية لحاملي الوثائق رقمياً. *مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية*.

حمزة ،فركوس. (2022). التكنولوجيا الرقمية كمطلب استراتيجي لتحسين أداء الموارد البشرية: دراسة حالة عينة من بلديات ولاية البليدة. *مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، 11*(1)، 487-506.

حويجي، حسن مختار. (2020). تطوير الأداء المؤسسي بجامعة الأزهر في ضوء أبعاد الرشاقة الاستراتيجية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس: دراسة ميدانية . *مجلة كلية التربية بالعريش، 8*(21)، 133-197.

خلاف، وردة. (2022). دور الرقابة الالكترونية في مكافحة الفساد الاداري. *المجلة الجزائرية للدراسات التاريخية والقانونية، 6*(3)، 57-75.

دياب، غادة. (2021). أثر أبعاد الجدارات الوظيفية علي الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية على شركات إنتاج الدواء. *مجلة البحوث التجارية، 43*(3)، 251-277.

ربعمد، ساشا. (2021). *الهوية الرقمية والبيومترية والانتخابات في لبنان*. منظمة سمكس، بيروت، لبنان.

زيد، هلا. (2023). أثر التحول الرقمي علي المرونة الاستراتيجية دراسة تطبيقية علي العاملين بشركة الخدمات التجارية البترولية. *مجلة العلوم التجارية، 2*(2)، 331-348.

سليم، السيد. (2020). تطوير الأداء المؤسسي بجامعة الأزهر في ضوء أبعاد الرشاقة الاستراتيجية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس: دراسة ميدانية. *مجلة كلية التربية بالعريش، 8*(21)، 197-133.

الشمري، هدى. (2024). *تأثير القيادة الإبداعية على الأداء المؤسسي في ظل التحول الرقمي: دراسة تحليلية على جامعة قطر*. رسالة ماجستير غير منشورة، قطر.

عبد الحكيم ، معوج. (2020). *دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية سياسة الخدمة العمومية: -أنموذج الجزائر، من 2014 إلى غاية 2019*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر.

عبد السلام.،مصطفى (2024). *الدور الوسيط للبراعة التنظيمية في العلاقة بين حوكمة المؤسسات الصحية والأداء المؤسسي بالتطبيق على الهيئة العامة للتأمين الصحي بمحافظة بني سويف*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بني سويف، مصر.

عبد الفتاح، عيد. (2016). دور الأداء المؤسسي في تفعيل العلاقة بين أنماط الثقافة التنظيمية وجودة الخدمة التعليمية. *مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، 53*(1)، 92-137.

عبد الله، أسماء. (2017). استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسس ي كدافع للاستثمار). *مجلة وحدة البحث في تنمية وإدارة الموارد البشرية، 8*(2)، 174-200.

علي، أبو الفتوح. (2022). أثر ممارسات مشاركة وتمكين العاملين على مستوى الأداء المؤسسي للمنظمات العامة. *مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 23*(1)، 205-255.

غازي، محمد. (2024). *توظيف التكنولوجيا الرقمية في التعليم في وقت الأزمات*. الأردن: دار الوفاق للنشر والتوزيع.

فرج ، وفاء. (2024). القيادة الديناميكية مدخل لتجويد الأداء المؤسسي بمدارس التعليم الثانوي العام بمصر. *مجلة القراءة والمعرفة، 24*(275)، 199-254.

القدوة، محمود. (2010). *الحكومة الإلكترونية الإدارة المعاصرة* (الإصدار 1). عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

قرفي، أمين. (2018). *أثر أنظمة المعلومات الآلية على أداء الإدارة الإلكترونية) دراسة ميدانية في مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية سوق أهراس*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر.

كامل، أحمد. (2024). دور إدارة الأزمات في تحسين الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية على القطاع الصحي بمدينة جازان بالمملكة العربية السعودية. *مجلة البحوث التجارية، 46*(2)، 692-721.

لالوش، سميرة. (2023). تأثير آليات التكنولوجيا الرقمية في إرساء جودة البحث العلمي. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 7*(5)، 72-84.

مبروك، طارق. (2018). معيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية وسبل التغلب عليها: بلدية طولكرم أنموذجاً. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، 3*(9).

المبيضين ،لانا ، و علي العضايلة. (2024). أثر الثقافة التنظيمية على تحسين الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية على سلطة منطقة العقبة الاقتصادية بالأردن. *مجلة البلقاء للبحوث والدراسات، 3*(27)، 1-21.

مطر، عصام. (2008). *الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق*. عمان: دار الجامعة الجديدة.

المعمري، سالم. (2023). أثر إستخدام التكنولوجيا الحديثة علي الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على وزارة الثقافة والشباب والرياضة. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 14*(1)، 389-411.

النجار، فريد. (2023). *تطبيقات التكنولوجيا الرقمية في الإقتصاد الطبي، المستشفيات والعيادات، شركات الأدوية والصيدليات*. الدار الجامعية، مصر.

نشاد، عز الدين. (2023). الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية كأحد الاتجاهات الحديثة في ظل التكنولوجيا الرقمية: متطلبات التحول وعوامل النجاح. *مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية، 5*(1)، 97-104.

هولواي، كيري. (2021). *الهوية الرقمية والبيانات البيومترية والإدماج في الاستجابة الإنسانية لأزمات اللاجئين*. ورقة عمل مجموعة السياسات الإنسانية، معهد التنمية الخارجية، لندن.

وزارة الداخلية الفلسطينية . (2023). *دراسة أولية عن البطاقة (البيومترية) الذكية والجواز البيومتري الذكي*. وزارة الداخلية، رام الله، فلسطين.

وزارة الداخلية الفلسطينية . (2024). *عن الوزارة*. تم الاسترداد من https://tinyurl.com/4hf9knzu

الوشاح، رحمة. (2015). أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات في الميزة التنافسية والأداء المؤسسي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة ميدانية في قطاع الصناعات التحويلية بالاردن. *مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 8*(2)، 79-114.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Al-Hmouze, L. H. (2016). *The Impact of Electronic Human Resource Management (EHRM) Application on Organizational Performance An Applied Study in Royal Jordanian.* Middle East University, Jordan.

Atallah, A. (2016). *The Impact of Electronic Human Resource Management (E-HRM) on Organizational Development of UNRWA in Gaza Strip.* The Islamic University Ga.

Blanka, C., Krumay, B., & Rueckel, D. (2022). The interplay of digital transformation and employee competency: a design science approach. *Technol. Forecast. Soc. Change , 178*(121575). https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.121575

Bresciani, S., Huarng, K. H., & Malhotra, A., and Ferraris, . (2021). Digital transformation as a springboard for product, process and business model innovation. *J. Bus. Re, 128*, 204–210. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.02.003

Fossen, F. M., & Sorgner, A. (2022). New digital technologies and heterogeneous wage and employment dynamics in the United States: evidence from individual-level

data. *Technol. Forecast. Soc. Change, 175*, 121-381. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121381

Haleem, A. (2022). Understanding the role of digital technologies in education: A review. *Sustainable operations and computers, 3*, 275-285.

Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government information quarterly, 32*(3), 221-236.

Luna-Reyes, L. (2014). Digital government transformation and internet portals: The co-evolution of technology, organizations, and institutions. *Government information quarterly, 31*(545-555).

Meng, S., Su, H., & Yu, J. (2022). Digital transformation and corporate social performance: How do board independence and institutional ownership matter? *Frontiers in Psychology*, 13.

Roseth, B. (2021). Public Services and Digital Government during the Pandemic: Perspectives of Citizens, Civil Servants, and Government Institutions.

Semenov, E., & Yu. (2020). Improvement of the managerial activity in the Russian Interior Ministry units using the service of electronic document flow. *Scientific Portal of the Ministry of Internal Affairs of Russia, 3*, 120-124.

Shisong, J., Limin, G., & Hua,W., & Chris, K. (2016). Institution, strategy, and performance: A co-evolution model in transitional China. *Journal of Business Research, 69*(9), 3352-3360.

Skare, M. (2021). How globalization is changing digital technology adoption: An international perspective. *Journal of Innovation & Knowledge, 6*(4), 222-233.

Vargo, D. (2021). Digital technology use during COVID-19 pandemic: A rapid review. *Human Behavior and Emerging Technologies, 3*(1), 13-24.

Wang, L., Chen, Y., & Ramsey, T. S., & Hewings, G. J. (2021). Will researching digital technology really empower green development. *Technology in Society, 66*. https://doi.org/101638

Whitelaw, S. (2020). Applications of digital technology in COVID-19 pandemic planning and response. *The Lancet Digital Health, 2*(8), 435-440.

Yaser, A. (2020). Application of Strategic Management Information System (SMIS) in the Ministry of Interior, UAE: Issues and Challenges. *International Journal of Academic Research in Business and Social Science, 10*(2), 346-361.

Yator, R., & Shale, N. I. (2014). Role of information communication technology on service delivery at the ministry of interior and coordination of national government: A case of immigration service. *International Journal of Social Sciences and Entrepreneurship, 1*(12), 863-876.

الملاحق

ملحق (أ)

محكمي الاستبانة

الرقم	اسم الدكتور	الجامعة
1	د. عوض سليمية	مدير وحدة الابحاث والدراسات الدولية، ومستشاراً أكاديمياً لمدير معهد فلسطين لأبحاث الأمن القومي
2	د. ياسر أبو حامد	جامعة الاستقلال
3	د. عامر أبو هنية	معهد فلسطين لأبحاث الامن القومي الالكتروني
4	د. عبد الرحيم الشوبكي	جامعة النجاح الوطنية

ملحق (ب)

الاستبيان قبل التعديل

جامعه النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

الأخوة والأخوات

تحية طيبة وبعد،

تعد هذه الإستبانة جزء من رسالة الماجستير التي يقوم بها الباحث بعنوان" **أثر التكنولوجيـــة الرقميـــة على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيـــومتري الفلســـطيني والهويـــة الرقمية أنموذجا** " وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجســـتير فـــي برنـــامج التخطـــيط والتنمية السياسية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية.

يرجى من حضرتكم الإجابة على أسئلة هذه الإستبانة لما لها من أهمية لإنجاز هذه الرسالة، علماً بـــأن البيانات التي ستقدمونها سوف تستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

مع جزيل الشكر والاحترام لتعاونكم

الباحث: شعبان أبو مصطفى

المشرف: د. عبد الرحيم الشوبكي

القسم الأول: يرجى وضع إشارة (X) في المكان المناسب:

النوع الاجتماعي:

( ) ذكر ( ) أنثى

عدد سنوات الخبرة:

( ) أقل من 5 سنوات ( ) من 5_ أقل من 10 سنوات

( ) من 10 – أقل من 15 سنة ( ) 15 سنة فأكثر

المسمى الوظيفي:

( ) موظف ( ) مساعد إداري

( ) رئيس قسم ( ) نائب مدير

( ) مدير دائرة ( ) مساعد المدير العام

( ) مدير عام

المؤهل العلمي:

( ) دبلوم فأقل ( ) بكالوريوس

( ) دراسات عليا

القسم الثاني: يرجى وضع إشارة (X) في المربع الذي يتفق ورأيك، وذلك أمام كل فقرة من الفقــرات الآتية:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	أُعارض	أُعارض بشدة
المحور الأول: درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية						
1	يوجد في الــوزارة فرقــة مختصــة معنيــة بالتكنولوجيا الرقمية تعمل ضــمن منهجيــة واضحة.					
2	يتوفر في الــوزارة خطــة عمــل للتحــول للخدمات التكنولوجية الرقمية متوائمــة مــع رؤية واستراتيجية الوزارة.					
3	تخصص الوزارة موازنة كافية لدعم مبادرات التحول الرقمي الالكتروني فيما يتعلق بجواز السفر والهوية الرقمية.					
4	يتوفر لدى الوزارة خطة طويلة الأمد للتحول للتكنولوجيا الرقمية في كافة المجالات ومــن ضمنها الهويــة الرقميــة وجــواز الســفر البيومتري.					
5	يتوفر لدى الوزارة موارد بشرية ذات قدرات وخبرات عالية في مجال التحول للتكنولوجيا الرقمية ومن ضمنها الهوية الرقمية وجــواز السفر البيومتري.					
6	يتم تحديد الأدوار والمسؤوليات ضمن فريــق التحول للتكنولوجيا الرقمية في الوزارة حسب طبيعة عمل كل فريق ومن ضمنهم المختص بالهوية الرقمية وجواز السفر البيومتري.					
7	يوجد في الوزارة إجراءات واضــحة لتنفيــذ عملية التحول للتكنولوجيــا الرقميــة لتقــديم الخدمات ومن ضمنها الهوية الرقمية وجواز السفر البيومتري.					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	أُعارض	أُعارض بشدة
8	لدى الوزارة آلية محددة لتحديد أولويات تحسين خدمات التحول للتكنولوجيا الرقمية كالهوية الرقمية وجواز السفر البيومتري.					
9	يتوفر لدى الوزارة آلية واضحة لتحديد أولويات تحسين عمليات للتحول للتكنولوجيا الرقمية في مجال الخدمات ومن ضمنها الهوية الرقمية وجواز السفر البيومتري.					
10	يتوافر لدى الوزارة البرمجيات وقواعد البيانات الالكترونية تتناسب وسير الإجراءات والخدمات المقدمة ومن ضمنها الهوية الرقمية وجواز السفر البيومتري.					
11	لدى الوزارة آلية محددة لقياس ومتابعة عمليات التحول للخدمات الرقمية ومن ضمنها الهوية الرقمية وجواز السفر البيومتري.					
12	توفر الوزارة آلية محددة لإدارة الشكاوى والبلاغات عن الخدمات التكنولوجية الرقمية المقدمة ومن ضمنها الخدمات المرتبطة بالهوية الرقمية وجواز السفر البيومتري.					
المحور الثاني: درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية						
13	هناك مستوى عالي من التميز في الخدمة الالكترونية المقدمة للجمهور في الوزارة.					
14	يتم إنجاز الأعمال في الوزارة وفقاً للمعايير المعتمدة نتيجة التحول الرقمي.					
15	هناك مستوى عالي من معدلات الولاء لدى العاملين في الوزارة نتيجة التحول الرقمي.					
16	هناك انخفاض في عدد الشكاوي حول أداء العاملين في الوزارة نتيجة التحول الرقمي.					
17	يتوفر لدى الوزارة المناخ التنظيمي الملائم نتيجة التحول الرقمي الخاص بالعمل.					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	أُعارض	أُعارض بشدة
18	يتم انجاز العمل في الوزارة بكفاءة عالية رغم ثقل المهام المناطة بالعاملين نتيجة التحول الرقمي.					
19	تتم إدارة وقت العمل بالصورة التي تمكّن من أداء مهام العمل دون تأخير نتيجة التحول الرقمي.					
20	هناك تحسن في جودة أداء العاملين نتيجة التحول الرقمي في الوزارة.					
21	هناك تراجع واضح في أخطاء العمل في الوزارة نتيجة التحول الرقمي.					
22	يتمتع العاملين في الوزارة بمستوى عالٍ من الرضا نتيجة التحول الرقمي.					
23	توفر الخدمات الالكترونية المتاحة للعاملين القدرة على انجاز المعاملات بوقت قصير جدا.					
24	يتم إنجاز الأعمال وفقاً للمواصفات المتعمدة الكترونياً.					
المحور الثالث: توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة						
25	تتوافر التجهيزات والمعدات اللازمة لتشغيل التكنولوجية الرقمية بصورة دقيقة.					
26	يتوفر البرمجيات المناسبة لتشغيل التكنولوجية الرقمية في الوزارة.					
27	تستخدم البرامج الحاسوبية المناسبة في كافة عمليات ومعاملات الوزارة.					
28	تُستخدم التكنولوجية الرقمية بشكل شامل ومتخصص في كافة الأقسام والإدارات في الوزارة.					
29	يتوفر في الوزارة شبكة اتصال داخلية مرتبطة مع الأقسام الأخرى داخل الوزارة.					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	أُعارض	أُعارض بشدة
30	يتوفر لدى العاملين العدد الكافي من الأجهزة لتشغيل التكنولوجية الرقمية.					
31	يتوفر فريق فني في الوزارة للتعامل مع التحديات والمشكلات المتعلقة بالبرمجيات والالكترونيات.					
32	هناك صيانة دورية للأجهزة والتطبيقات والنظم ذات العلاقة بالتكنولوجية الرقمية لضمان كفاءتها وفاعليتها.					
33	هناك استجابة سريعة للتعامل مع أية خلل في التكنولوجية الرقمية لضمان كفاءتها وفاعليتها.					
34	تحرص الوزارة على تطوير مهارات مستخدمي التكنولوجية الرقمية لديها.					

ملحق (ج)

الاستبيان بعد التعديل

جامعه النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

الأخوة والأخوات

تحية طيبة وبعد،

تعد هذه الإستبانة جزء من رسالة الماجستير التي يقوم بها الباحث بعنوان" **أثر التكنولوجيـــة الرقميـــة على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيـــومتري الفلســـطيني والهويـــة الرقمية أنموذجا** " وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجســـتير فـــي برنـــامج التخطـــيط والتنمية السياسية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية.

يرجى من حضرتكم الإجابة على أسئلة هذه الإستبانة لما لها من أهمية لإنجاز هذه الرسالة، علماً بـــأن البيانات التي ستقدمونها سوف تستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

مع جزيل الشكر والاحترام لتعاونكم

الباحث: شعبان أبو مصطفى

المشرف: د. عبد الرحيم الشوبكي

القسم الأول: يرجى وضع إشارة (X) في المكان المناسب:

النوع الاجتماعي:

( ) ذكر ( ) أنثى

عدد سنوات الخبرة:

( ) أقل من 5 سنوات ( ) من 5_ أقل من 10 سنوات

( ) من 10 – أقل من 15 سنة ( ) 15 سنة فأكثر

مكان السكن:

( ) مدينة ( ) بلدة

( ) قرية ( ) مخيم

المؤهل العلمي:

( ) دبلوم فأقل ( ) بكالوريوس

( ) دراسات عليا

القسم الثاني: يرجى وضع إشارة (X) في المربع الذي يتفق ورأيك، وذلك أمام كل فقرة من الفقــرات الآتية:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	لا رأي	أُعارض	أُعارض بشدة
المحور الأول: درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية						
1	يوجد في الوزارة فريق مختص مختصة معنية بالتكنولوجيا الرقمية تعمــل ضــمن منهجيــة واضحة.					
2	يتوفر في الوزارة خطة عمل للتحول للخدمات التكنولوجية الرقمية.					
3	تخصص الوزارة موازنة كافية لدعم مبادرات التحول الرقمي الالكتروني فيما يتعلق بجــواز السفر والهوية الرقمية.					
4	يوجد لدى الوزارة خطة طويلة الأمد للتحــول للتكنولوجيا الرقمية في كافة المجــالات ومــن ضــمنها الهويــة الرقميــة وجــواز الســفر البيومتري.					
5	يتوفر لدى الوزارة موارد بشرية ذات قــدرات وخبرات عالية في مجال التحول للتكنولوجيــا الرقمية.					
6	يتم تحديد الأدوار والمسؤوليات ضمن فريــق التحول للتكنولوجيا الرقمية في الوزارة حسب اختصاص كل فريق.					
7	يوجد في الوزارة إرشادات وإجراءات واضحة لتنفيذ عملية التحول للتكنولوجيا الرقمية لتقــديم الخدمات.					
8	لــــدى الــــوزارة آليــــة محــــددة لتحديــــد أولويات تحسين خدمات التحــول للتكنولوجيــا الرقمية كالهويــة الرقميــة وجــواز الســفر البيومتري.					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	لا رأي	أُعارض	أُعارض بشدة
9	يتوفر لدى الوزارة آلية واضحة لتحديد أولويات تحسين عمليات للتحول للتكنولوجيا الرقمية في مجال الخدمات ومن ضمنها الهوية الرقمية وجواز السفر البيومتري.					
10	يتوافر لدى الوزارة البرمجيات وقواعد البيانات الالكترونية تتناسب وسير الإجراءات والخدمات المقدمة ومن ضمنها الهوية الرقمية وجواز السفر البيومتري.					
11	لدى الوزارة آلية محددة لقياس ومتابعة عمليات التحول للخدمات الرقمية ومن ضمنها الهوية الرقمية وجواز السفر البيومتري.					
12	توفر الوزارة آلية محددة لإدارة الشكاوى والبلاغات عن الخدمات التكنولوجية الرقمية المقدمة ومن ضمنها الخدمات المرتبطة بالهوية الرقمية وجواز السفر البيومتري.					
13	وزارة الداخلية توفر برامج تدريبية منتظمة لتطوير مهارات الموظفين في استخدام التقنيات الرقمية.					
14	البرامج التدريبية المقدمة في الوزارة فعّالة في تحسين قدراتي على استخدام التكنولوجيا الرقمية في مهامي اليومية.					
المحور الثاني: درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية						
15	هناك مستوى عالي من التميز في الخدمة الالكترونية المقدمة للجمهور في الوزارة.					
16	يتم إنجاز الأعمال في الوزارة وفقاً للمعايير المعتمدة في عالم التحول الرقمي.					
17	هناك مستوى عالي من انجاز المهام لدى العاملين في الوزارة نتيجة التحول الرقمي.					
18	هناك انخفاض في عدد الشكاوي حول أداء العاملين في الوزارة نتيجة التحول الرقمي.					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	لا رأي	أُعارض	أُعارض بشدة
19	يتوفر لدى الوزارة المناخ التنظيمي الملائم نتيجة التحول الرقمي الخاص بالعمل.					
20	يتم انجاز العمل في الوزارة بكفاءة عالية رغم ثقل المهام المناطة بالعاملين نتيجة التحول الرقمي.					
21	تساعد التكنولوجيا الرقمية في إنجاز المهام في وقت أقل.					
22	هناك تحسن في جودة أداء العاملين نتيجة التحول الرقمي في الوزارة.					
23	هناك تراجع واضح في أخطاء العمل في الوزارة نتيجة التحول الرقمي.					
24	يتمتع العاملين في الوزارة بمستوى عالٍ من الرضا الوظيفي نتيجة التحول الرقمي.					
25	توفر الخدمات الالكترونية المتاحة للعاملين القدرة على انجاز المعاملات بوقت قصير جدا.					
26	يتم إنجاز الأعمال وفقاً للمواصفات او التعليمات او المتطلبات المتعمدة الكترونياً.					
المحور الثالث: توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة						
27	تتوافر التجهيزات والمعدات اللازمة لتشغيل التكنولوجية الرقمية ومراقبتها بصورة دقيقة.					
28	يتوفر البرمجيات المطلوبة لتشغيل التكنولوجية الرقمية في الوزارة.					
29	تستخدم البرامج الحاسوبية المناسبة في كافة عمليات ومعاملات الوزارة.					
30	تُستخدم التكنولوجية الرقمية بشكل شامل ومتخصص في كافة الأقسام والإدارات في الوزارة.					
31	يتوفر في الوزارة شبكة اتصال داخلية مرتبطة مع الأقسام الأخرى داخل الوزارة.					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	لا رأي	أُعارض	أُعارض بشدة
32	يتوفر لدى العاملين العدد الكافي من الأجهـزة لتشغيل التكنولوجية الرقمية.					
33	يتوفر فريق فني في الـوزارة للتعامـل مـع التحديات والمشكلات المتعلقـة بالبرمجيـات والالكترونيات.					
34	هناك صيانة دوريـة للأجهـزة والتطبيقـات والنظم ذات العلاقـة بالتكنولوجيـة الرقميـة لضمان كفاءتها وفاعليتها.					
35	هناك استجابة سريعة للتعامل مع أية خلل فـي التكنولوجية الرقمية لضمان كفاءتها وفاعليتها.					
36	تحرص الـوزارة علـى تطـوير مهـارات مستخدمي التكنولوجية الرقمية لديها.					

ملحق (د)

الجداول

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لفقرات المحور الأول المتعلقة بدرجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	يوجد في الوزارة فريق مختص مختصة معنية بالتكنولوجيا الرقمية تعمل ضمن منهجية واضحة.	3.95	.770	79	كبيرة
2	يتوفر في الوزارة خطة عمل للتحول للخدمات التكنولوجية الرقمية.	3.89	.691	77.8	كبيرة
3	تخصص الوزارة موازنة كافية لدعم مبادرات التحول الرقمي الالكتروني فيما يتعلق بجواز السفر والهوية الرقمية.	3.73	.818	74.6	كبيرة
4	يوجد لدى الوزارة خطة طويلة الأمد للتحول للتكنولوجيا الرقمية في كافة المجالات ومن ضمنها الهوية الرقمية وجواز السفر البيومتري.	3.92	.847	78.4	كبيرة
5	يتوفر لدى الوزارة موارد بشرية ذات قدرات وخبرات عالية في مجال التحول للتكنولوجيا الرقمية.	3.75	.976	75	كبيرة
6	يتم تحديد الأدوار والمسؤوليات ضمن فريق التحول للتكنولوجيا الرقمية في الوزارة حسب اختصاص كل فريق.	3.67	.914	73.4	كبيرة
7	يوجد في الوزارة إرشادات وإجراءات واضحة لتنفيذ عملية التحول للتكنولوجيا الرقمية لتقديم الخدمات.	3.70	.828	74	كبيرة
8	لدى الوزارة آلية محددة لتحديد أولويات تحسين خدمات التحول للتكنولوجيا الرقمية كالهوية الرقمية وجواز السفر البيومتري.	3.80	.880	76	كبيرة

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
9	يتوفر لدى الوزارة آلية واضحة لتحديد أولويات تحسين عمليات للتحول للتكنولوجيا الرقمية في مجال الخدمات ومن ضمنها الهوية الرقمية وجواز السفر البيومتري.	3.76	.866	75.2	كبيرة
10	يتوافر لدى الوزارة البرمجيات وقواعد البيانات الالكترونية تتناسب وسير الإجراءات والخدمات المقدمة ومن ضمنها الهوية الرقمية وجواز السفر البيومتري.	3.69	.848	73.8	كبيرة
11	لدى الوزارة آلية محددة لقياس ومتابعة عمليات التحول للخدمات الرقمية ومن ضمنها الهوية الرقمية وجواز السفر البيومتري.	3.72	.724	74.4	كبيرة
12	توفر الوزارة آلية محددة لإدارة الشكاوى والبلاغات عن الخدمات التكنولوجية الرقمية المقدمة ومن ضمنها الخدمات المرتبطة بالهوية الرقمية وجواز السفر البيومتري.	3.65	.874	73	كبيرة
13	وزارة الداخلية توفر برامج تدريبية منتظمة لتطوير مهارات الموظفين في استخدام التقنيات الرقمية.	3.45	.968	69	كبيرة
14	البرامج التدريبية المقدمة في الوزارة فعّالة في تحسين قدراتي على استخدام التكنولوجيا الرقمية في مهامي اليومية.	3.95	.977	70.4	كبيرة
	الدرجة الكلية لمحور درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية	3.73	.611	74.6	كبيرة

جدول (12)

مصفوفة الارتباط لمتغيرات الدراسة (Pearson Correlation) لأثر التكنولوجية الرقمية علـــى الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية

المتغير		التكنولوجيا الرقمية
الأداء المؤسسي	Pearson Correlation	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (13)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق المتعلقة بأثر التكنولوجية الرقمية علـــى الأداء المؤسســـي فـــي وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعـــزى لمتغيـــر النـــوع الاجتماعي

المحور	النوع الاجتماعي	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية	ذكر	58	3.72	.623	1.116	.293
	أنثى	74	3.73	.606		
درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية	ذكر	58	3.80	.534	2.699	.103
	أنثى	74	3.80	.705		
توافر البنية التحتية والدعم الفنـــي في الوزارة	ذكر	58	3.77	.637	.355	.553
	أنثى	74	3.81	.708		
الدرجة الكلية	ذكر	58	3.77	.495	.688	.408
	أنثى	74	3.78	.608		

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بأثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: **جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير** *عدد سنوات الخبرة*

المحور	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية	أقل من 5 سنوات	35	3.88	.714
	من 5- اقل من 10 سنوات	16	3.69	.415
	من 10- اقل من 15 سنة	18	3.52	.665
	15 سنة فأكثر	63	3.71	.565
	المجموع	132	3.73	.611
درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية	أقل من 5 سنوات	35	3.96	.691
	من 5- اقل من 10 سنوات	16	3.77	.389
	من 10- اقل من 15 سنة	18	3.76	.690
	15 سنة فأكثر	63	3.73	.631
	المجموع	132	3.80	.633
توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة	أقل من 5 سنوات	35	3.96	.841
	من 5- اقل من 10 سنوات	16	3.59	.686
	من 10- اقل من 15 سنة	18	3.80	.641
	15 سنة فأكثر	63	3.75	.567
	المجموع	132	3.79	.675
الدرجة الكلية	أقل من 5 سنوات	35	3.93	.685
	من 5- اقل من 10 سنوات	16	3.68	.394
	من 10- اقل من 15 سنة	18	3.69	.562
	15 سنة فأكثر	63	3.73	.510
	المجموع	132	3.77	.560

جدول (15)

نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لأثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية	بين المجموعات	1.676	3	.559	1.514	.214
	داخل المجموعات	47.233	128	.369		
	المجموع	48.910	131			
درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية	بين المجموعات	1.286	3	.429	1.070	.364
	داخل المجموعات	51.282	128	.401		
	المجموع	52.567	131			
توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة	بين المجموعات	1.724	3	.575	1.268	.288
	داخل المجموعات	58.000	128	.453		
	المجموع	59.724	131			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.260	3	.420	1.353	.260
	داخل المجموعات	39.761	128	.311		
	المجموع	41.021	131			

جدول (16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بأثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير مكان السكن

المحور	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية	مدينة	74	3.78	.631
	بلدة	19	3.72	.421
	قرية	30	3.74	.623
	مخيم	9	3.30	.673
	المجموع	132	3.73	.611
درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية	مدينة	74	3.82	.664
	بلدة	19	3.91	.527
	قرية	30	3.75	.669
	مخيم	9	3.56	.439
	المجموع	132	3.80	.633
توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة	مدينة	74	3.87	.644
	بلدة	19	3.89	.581
	قرية	30	3.59	.807
	مخيم	9	3.63	.552
	المجموع	132	3.79	.675
الدرجة الكلية	مدينة	74	3.82	.560
	بلدة	19	3.84	.481
	قرية	30	3.69	.630
	مخيم	9	3.50	.411
	المجموع	132	3.77	.560

جدول (17)

نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لأثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير مكان السكن

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية	بين المجموعات	1.813	3	.604	1.642	.183
	داخل المجموعات	47.097	128	.368		
	المجموع	48.910	131			
درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية	بين المجموعات	.897	3	.299	.741	.530
	داخل المجموعات	51.671	128	.404		
	المجموع	52.567	131			
توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة	بين المجموعات	2.029	3	.676	1.500	.218
	داخل المجموعات	57.695	128	.451		
	المجموع	59.724	131			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.144	3	.381	1.224	.304
	داخل المجموعات	39.878	128	.312		
	المجموع	41.021	131			

جدول (18)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بأثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المحور	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية	دبلوم فأقل	17	3.74	.568
	بكالوريوس	80	3.79	.599
	دراسات عليا	35	3.40	.684
	المجموع	132	3.73	.611
درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية	دبلوم فأقل	17	3.91	.480
	بكالوريوس	80	3.79	.654
	دراسات عليا	35	3.61	.785
	المجموع	132	3.80	.633
توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة	دبلوم فأقل	17	3.80	.681
	بكالوريوس	80	3.80	.692
	دراسات عليا	35	3.74	.615
	المجموع	132	3.79	.675
الدرجة الكلية	دبلوم فأقل	17	3.82	.496
	بكالوريوس	80	3.80	.590
	دراسات عليا	35	3.58	.527
	المجموع	132	3.77	.560

جدول (19)

نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لأثر التكنولوجية الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية: جواز السفر البيومتري الفلسطيني والهوية الرقمية أنموذجا تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
درجة تطبيق التكنولوجية الرقمية في وزارة الداخلية الفلسطينية	بين المجموعات	2.109	2	1.054	2.906	.058
	داخل المجموعات	46.801	129	.363		
	المجموع	48.910	131			
درجة الأداء المؤسسي في وزارة الداخلية الفلسطينية	بين المجموعات	1.072	2	.536	1.342	.265
	داخل المجموعات	51.496	129	.399		
	المجموع	52.567	131			
توافر البنية التحتية والدعم الفني في الوزارة	بين المجموعات	.066	2	.033	.072	.931
	داخل المجموعات	59.657	129	.462		
	المجموع	59.724	131			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	.727	2	.364	1.164	.315
	داخل المجموعات	40.294	129	.312		
	المجموع	41.021	131			

An-Najah National University

Faculty of Graduate Studies

THE INFLUENCE OF DIGITAL TECHNOLOGY ON INSTITUTIONAL PERFORMANCE WITHIN THE PALESTINIAN MINISTRY OF INTERIOR: A CASE STUDY OF THE PALESTINIAN BIOMETRIC PASSPORT AND DIGITAL IDENTITY

By

Shaban Abu Mustafa

Supervisor

Dr. Abdel-Rahim Al-Shobaki

This Thesis is Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Planning and Political Development, Faculty of Graduate Studies, An-Najah National University, Nablus, Palestine.

2025

THE INFLUENCE OF DIGITAL TECHNOLOGY ON INSTITUTIONAL PERFORMANCE WITHIN THE PALESTINIAN MINISTRY OF INTERIOR: A CASE STUDY OF THE PALESTINIAN BIOMETRIC PASSPORT AND DIGITAL IDENTITY

By
Shaban Abu Mustafa
Supervisor
Dr. Abdul Rahem Al-Shobaki

Abstract

The objective of this study was to investigate the influence of digital technology on institutional performance within the Palestinian Ministry of Interior, specifically examining the Palestinian Biometric Passport and Digital Identity as a case study. An analytical approach combined with a descriptive methodology was employed, utilizing a questionnaire as the primary data collection instrument. The study population comprised all employees of the Palestinian Ministry of Interior in the West Bank, amounting to 200 individuals, as reported by official statistics from the Ministry of Interior for the year 2023. A stratified random sample of 132 employees from the Ministry of Interior in the West Bank was subsequently selected for participation in the study.

The study identified several key findings, notably the significant influence of digital technology on institutional performance within the Palestinian Ministry of Interior. The Palestinian Biometric Passport and Digital Identity serve as prominent examples of this impact. The implementation of digital technology in the Palestinian Ministry of Interior is characterized by a high degree of integration, which correlates with similarly high levels of institutional performance. Furthermore, the ministry demonstrates a robust availability of infrastructure and technical support to facilitate the implementation of digital technology.

Based on the findings of this study, several recommendations have been proposed, with the most significant being the continued allocation of adequate budgets by the ministry to support digital transformation initiatives. This support should prioritize the provision of modern technologies that address the requirements of digital services, including digital identity systems and biometric passports. Furthermore, it is imperative to engage

in the continuous enhancement and updating of infrastructure to ensure the sustainability of digital transformation efforts. This can be achieved by supplying advanced devices and equipment that align with contemporary technological standards. Additionally, the implementation of regular and specialized training programs is essential for the development of employees' competencies in utilizing digital technologies, which will ultimately contribute to the improvement of the overall performance of electronic services.

Keywords: Digital Technology, Institutional Performance, Palestinian Ministry of Interior, Palestinian Biometric Passport, Digital Identity