

## دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً (دراسة ميدانية على خدمات الوحدات المحلية)

محمد حامد حامد الفار

### المخلص:

يهدف البحث للتعرف على دور الحكومة الإلكترونية وأثرها على تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً، وقام الباحث بصياغة مجموعة من التساؤلات لتغطي كافة جوانب البحث. وقد قام الباحث باختيار قطاع خدمات الوحدات المحلية للإجراء الدراسة الميدانية، حيث أن قطاع المحليات هو عصب الدولة وهو الوسيط بين النظام والشعب، وفي الواقع هو المعيار الحقيقي لأي دولة تقدماً أو تأخراً، واعتمد هذا البحث على نوعين من العينات، وهما عينة العاملين في مراكز معلومات محافظتي القاهرة، والمنوفية، وعينة المواطنين المستفيدين من تلك الخدمات في المحافظتين محل التطبيق.

وقد كانت أهم نتائج البحث، وجود تأثير للحكومة الإلكترونية علي تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً، وجاءت أكثر الأبعاد تأثيراً فيما يتعلق بالبوابة الإلكترونية المتطلبات الإدارية والبشرية، ثم المتطلبات القانونية والتشريعية، وأخيراً متطلبات تقنية المعلومات والاتصالات، وكانت الأبعاد الأكثر تأثيراً للمراكز التكنولوجية هي المتطلبات الإدارية والبشرية، يليها المتطلبات القانونية والتشريعية، وكذلك وجود اختلاف نسبي بين آراء المواطنين في محافظتي القاهرة والمنوفية حول أهم آليات التوعية بالحكومة الإلكترونية، وقد تم تحديد أهم آليات التوعية التي يمكن أن تزيد الإقبال على خدماتها ومنها: توفير نشرات توضيحية في المحليات لشرح الحكومة الإلكترونية، وعمل إعلانات في الصحف والتلفزيون تشرح مفهوم الحكومة الإلكترونية.

وقد توصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات، أهمها: ضرورة استخدام آليات لتوعية المواطنين بمفهوم وطبيعة الحكومة الإلكترونية لزيادة إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية.



**Abstract:**

Research aims to measure the impact of e-government in improving the perceived quality of the services of the local units provided electronically, a researcher with the choice of the sector an important services such as the services sector local units and the procedure of a field study, the sample of research was divided in to two groups, namely the sample of Employees in the information centers to the governorates of Cairo, Menoufiya, the sample of the citizens of the beneficiaries of those services in the two provinces, have reached the researcher to a group of results, the most important of the existence of the impact of electronic government to improve the perceived quality of the services of the local units provided electronically, have reached the researcher to a set of recommendations, the most important of which is the need to use the mechanisms to make the citizens of the concept of the nature of the electronic government to increase Turnout citizens on e-government services.



## أولاً- المقدمة:

يمر العالم الآن بمرحلة انتقالية تموج بتحولات جذرية عميقة وشاملة في كافة المجالات ، مرحلة تنكسر فيها القيود وتلغى الحدود وتنتفح الأسواق ، وتشتعل المنافسة ، ويتعاظم دور التكنولوجيا الحديثة التي لعبت دوراً رئيساً في إحداث هذه التحولات وأهمها التحول من الأساليب التقليدية في الإدارة إلى الأساليب الإلكترونية ، وبات مصطلح الحكومة الإلكترونية هو عنصر تميز المؤسسات والهيئات والدول، وفرض ذلك حاجة الدول العربية إلى الاستثمار في البشر أكثر منه في التكنولوجيا لاجتذاب مهارة جديدة، وتحقيق عملية تطوير وتغيير ثقافي في تقديم الخدمات بالوسائل التكنولوجية الجديدة. (محمد المتولي، (٢٠٠٣)).

وقد “تعرضت البيئة الإدارية للحكومات المعاصرة لمتغيرات متتالية في عالم سريع التغييرات بحيث أصبحت الإدارة بأسلوب الأمس غير مناسبة لتحديات اليوم والغد، حيث تعد جودة الخدمات الحكومية مطلباً أساساً للوفاء برسالة الوحدات الحكومية والتخفيف على كاهل طالبي الخدمة من المواطنين والمستثمرين، فإذا كان تحقيق مستوى خدمات أفضل للمواطنين مازال وسيظل الهدف الأسمى للحكومات، وإذا كانت حاجات ومتطلبات هؤلاء المواطنين متعددة ومتجددة باستمرار، فإن التغيير والتطوير المخطط لآبد وأن يوجد لإحداث التكيف مع المتغيرات البيئية الجديدة للحكومة، وهو ما انبثق عنه ميلاد مصطلح الحكومة الإلكترونية، فقد بدأت العديد من دول العالم في تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية سواء في البلدان المتقدمة أو النامية، على مستوى الحكومة المركزية أو الإدارة المحلية، وذلك من خلال عرض معلومات في غاية الأهمية على شبكات الانترنت، مما ساهم في تطوير الجهاز الحكومي، فتنبي أسلوب عمل جديد مثل هذا داخل أجهزة الدولة والحكومة يسهل ويسرع أداء الأعمال والإجراءات الحكومية بفاعلية مما يدفع إلى خلق نوع من الشفافية، ويساهم ولو جزئياً في القضاء على البيروقراطية”. (عادل غزال، (٢٠١٤)).



"ويعتبر المواطن هو الهدف من كل إصلاح إداري، ولأن الروتين والبيروقراطية الإدارية والاختناقات المكتبية التي يشكو منها المواطن لا تظهر إلا عند تقدمه لأجهزة الدولة، للحصول على الخدمة الحكومية، كان لابد من وضع آلية عملية لمحاصرة هذا الروتين تعطى المواطن الحق في الحصول على الخدمة إذا توفرت الشروط المطلوبة، وتلزم الموظف بأداء الخدمة للمواطن عند توفر شروط استحقاقها، بسهولة ويسر". (إيمان محمد رضا محمد عبد الله، (٢٠١١)).

"ويقترن تطبيق الحكومة الإلكترونية وما يتفرع عنها من أساليب وتقنيات بعملية التطوير الشامل لمواصفات الخدمات الحكومية، فضلاً عن تحقيق أهداف إدارة الجودة لمختلف الأنشطة الإدارية والفنية والبشرية، ومن ثم تتضح إيجابيات وضروريات التطبيق من خلال مجموعة من الخصائص والسمات الأساس للحكومة الإلكترونية التي ينطوي عليها تحسين إنتاجية الخدمة في إطار بيئة حكومية متعاونة بين الأطراف المختلفة على نحو يضمن للحكومة الدخول الواصل إلى عصر المعلومات. وفي هذا السياق تتطلع مختلف الدول المتقدمة والنامية على السواء للتحويل إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية التي أصبحت عنواناً لجودة الحياة". (زكى محمود زكى صقر، (٢٠٠٩)).

"أما فيما يتعلق بالخدمات الحكومية في المنظمات الحكومية المصرية فقد بذلت الدولة جهوداً كبيرة لتوجيه الاستثمارات الضخمة، وتقديم خدماتها للمواطن عن طريق الإنترنت أو من خلال ميكنة العمل في الوزارات والهيئات، لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، وقد تحققت نتائج ملموسة في بعض الخدمات العامة والتصاريح والرخص، ورغم هذه الجهود إلا أن إحساس المواطن العادي بها لا يزال محدوداً، حيث أن هناك بعض العوائق تحول دون تفاعل المواطن مع هذه المشروعات والخدمات، وقد أكدت البحوث انعزال الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً عن حاجات المستفيدين، وعدم الربط بين الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً، وبين احتياجات ومتطلبات المجتمع، وبالتالي ظهرت فجوة ملموسة بين



المعروض من الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً بنوعياتها المختلفة، وبين الطلب عليها من جانب المواطنين". (ممدوح صقر، (٢٠٠٦))

### ثانياً- مشكلة البحث:

تعد جودة الخدمات الحكومية مطلباً أساساً للوفاء برسالة الوحدات الحكومية والتخفيف على كاهل طالبي الخدمة من المواطنين والمستثمرين، فإذا كان تحقيق مستوى خدمات أفضل للمواطنين مازال وسيظل الهدف الأسمى للحكومات، وإذا كانت حاجات ومتطلبات هؤلاء المواطنين متعددة ومتجددة باستمرار، فإن التغيير والتطوير المخطط لابد وأن يوجد لإحداث التكيف مع المتغيرات البيئية الجديدة للحكومة، وبالتالي يعتقد الباحث أنه هناك دوراً هاماً للحكومة الإلكترونية في تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً.

وقد بينت نتائج الدراسة الاستطلاعية أن (٧٧%) من العاملين محل الدراسة في مراكز المعلومات بالمحليات أشاروا بتوافر أجهزة الحاسبات في مراكز المعلومات بالمحليات وتناسبها مع حجم العمل، وكذلك أفادوا جميعاً أنهم قد تم تدريبهم على برامج الحكومة الإلكترونية، كما أكد (٨٣%) من العاملين محل الدراسة أن أهم معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في المحليات هي عدم معرفة المواطن بكيفية الحصول على خدمات الحكومة الإلكترونية.

وقد تبين أيضاً أن (٨٢%) من المواطنين المبحوثين قدرتهم على استخدام الإنترنت، وأفاد (٦٤%) من المبحوثين بمعرفتهم بالخدمات التي تقدمها الحكومة على الإنترنت، وبالرغم من ذلك بلغت المواطنين المبحوثين التي استخدمت خدمات الوحدات المحلية التي تقدم إلكترونياً (١٨%) فقط.

لذا يمكن القول إن مشكلة البحث تتحدد من خلال قصور في توضيح مفهوم وطبيعة الحكومة الإلكترونية للمواطنين وعدم وجود آليات بخدمات الحكومة الإلكترونية في المحليات، وكذلك وجود معوقات تواجه المواطن في الحصول على



الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية، كما تبين وجود اختلاف في مستوى إدراك المواطنين لجودة خدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً عن مستوى إدراك مقدمي تلك الخدمات.

لذا سيقوم الباحث بالتحقق من مدى توافر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية، وكذلك قياس مدى تأثير الحكومة الإلكترونية علي تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً، وذلك لتحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في تحقيق هذه الجودة، وتحديد المعوقات التي تواجه المواطن في الحصول على خدمات الحكومة الإلكترونية في المحليات، وإيجاد آليات للتوعية بمفهوم وطبيعة الحكومة الإلكترونية للمواطنين والتي يمكن استخدامها لزيادة إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية.

### ثالثاً- أهداف البحث:

#### يسعى هذا البحث الى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- التحقق من مدى توافر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر كل من العاملين في مراكز معلومات محافظة القاهرة ومراكز معلومات محافظة المنوفية.
- 2- قياس مدى تأثير الحكومة الإلكترونية علي تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً، وتحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في تحقيق هذه الجودة.
- 3- تحديد وقياس مدى الاختلاف بين مستوى إدراك المواطنين والعاملين لجودة خدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً.
- 4- تحديد المعوقات التي تواجه المواطن في الحصول على الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية من وجهة نظر كل من المواطنين والعاملين، وذلك لتحديد الطرق التي يمكن اتباعها للتغلب عليها.



٥- معرفة أهم آليات التوعية بمفهوم وطبيعة الحكومة الإلكترونية لدى المواطنين بمحافظة القاهرة والمنوفية التي يمكن استخدامها لزيادة إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية.

#### رابعاً- أهمية البحث:

يستمد هذا البحث أهميته من النقاط الآتية: -

- أهمية البحث على المستوى الأكاديمي: -
  - أ- على الرغم من الاهتمام الكبير من جانب البحوث الأجنبية والعربية بموضوع الحكومة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة إلا ان قطاعاً مهماً مثل المحليات مازالت تنقصها إسهامات الباحثين في الأبحاث المتخصصة والتي من شأنها تحسين جودة الخدمة والوقوف على المعوقات التي تعوق تطبيقها، ووسائل التوعية التي يمكن أن تزيد من إقبال المواطنين عليها.
  - ب- يقوم الباحث بتطبيق مقياس جودة الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً -E GovQual على هذه النوعية من الخدمات للتأكد من مدى مصداقيته وثباته، وقد تكون إحدى الإضافات العلمية المرجوة من هذا البحث.

#### • أهمية البحث على المستوى المجتمعي: -

- أ- يعد هذا البحث بحثاً استكشافياً للتعرف على الأدوات والبرامج التي تساعد على تنمية الأداء الحكومي بالطريقة الصحيحة وذلك للوصول إلى تحسين جودة الخدمات التي تقدم إلى افراد المجتمع عبر الحكومة الإلكترونية، "حيث احتلت مصر على المركز ٤٢ عالمياً والمركز التاسع عربياً في تقرير الأمم المتحدة لجاهزية الدول للحكومة الإلكترونية عام ٢٠١٤ وهذا ويعتبر هذا تراجعاً كبيراً حيث كانت تحتل المركز ٢٩ عالمياً في تقرير



- لأمم المتحدة لجاهزية الدول للحكومة الإلكترونية عام ٢٠١٢". (تقرير الأمم المتحدة لجاهزية الدول للحكومة الإلكترونية، ٢٠١٤).
- ب- فتحسين جودة الخدمات سوف يؤثر على منظومة المجتمع ككل بما يعود بالنفع على المجتمع بجميع مستوياته المختلفة.
- ت- إن دراسة المشكلات التي تعوق الأداء الحكومي بالطريقة العلمية الصحيحة تساهم في تشكيل استراتيجيات جودة الخدمات الحكومية في مصر.

#### خامساً- تساؤلات البحث:

من واقع نتائج الدراسة الاستطلاعية، ونتائج البحوث السابقة المرتبطة بموضوع البحث، تم صياغة عدداً من التساؤلات التي تحتاج من خلال التقصي والتحليل إلى تقديم إجابات واضحة ودقيقة، وتتضمن هذه التساؤلات ما يلي:

- ١- إلى أي مدى تتوافر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر كل من العاملين في مراكز معلومات محافظة القاهرة ومراكز معلومات محافظة المنوفية؟
- ٢- إلى أي مدى تؤثر الحكومة الإلكترونية علي تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً، وماهي الأبعاد الأكثر تأثيراً في تحقيق هذه الجودة؟
- ٣- إلى أي مدى يختلف مستوى إدراك المواطنين لجودة خدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً عن مستوى إدراك مقدمي تلك الخدمات؟
- ٤- إلى أي مدى تختلف اتجاهات المواطنين والعاملين في تحديد المعوقات التي تواجه المواطن في الحصول على الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية؟
- ٥- ما أهم آليات التوعية بمفهوم وطبيعة الحكومة الإلكترونية لدي المواطنين بمحافظة القاهرة والمنوفية التي يمكن استخدامها لزيادة إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية؟





## سادساً- منهجية البحث:

### ■ أنواع ومصادر البيانات:

سيعتمد الباحث على نوعين من البيانات الثانوية والأولية وذلك على النحو

التالي:

#### أ- بيانات ثانوية:

البيانات الثانوية هي البيانات المتعلقة بالإطار الفكري والفلسفي للحكومة الإلكترونية، وجودة الخدمة من الناحية الأكاديمية، ويتم الحصول عليها من خلال المراجع والرسائل العلمية والدوريات والبحوث الأجنبية والعربية المتخصصة، وكذلك الأبحاث وأوراق العمل المقدمة في المؤتمرات ذات العلاقة بموضوع البحث سواء داخل مصر أو خارجها، بالإضافة إلى البحوث المتوفرة بشبكة الإنترنت.

#### ب- بيانات أولية:

يتطلب هذا البحث مجموعة من البيانات الأولية المتعلقة بأبعاد الحكومة الإلكترونية بالإضافة إلى أبعاد جودة الخدمة المقدمة إلكترونياً، وكذلك معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية، ووسائل التوعية التي يمكن أن تزيد من إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية، وسيتم الحصول عليها من خلال قائمتي إستقصاء أحدهما خاصة بالعاملين في مراكز معلومات المحليات، والأخرى خاصة بالمواطنين، وذلك لتوفير هذه البيانات بشكل تفصيلي يتم الاستفادة منها في تحليل العلاقات وتحديد النتائج، للإجابة عن تساؤلات البحث، ووضع التوصيات الملائمة، وبالتالي تحقيق الأهداف المرجوة من البحث.

### ■ مجتمع البحث وعينته:

#### أ- مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من العاملين في مراكز معلومات محافظة القاهرة، والمنوفية، والمواطنين المستفيدين من تلك الخدمات في المحافظتين، وقد تم اختيار المحافظتين لإتاحة الخدمات بطريقة تفاعلية، على البوابات



الإلكترونية للمحافظتين فقط، بمعنى أنه (يمكن الحصول على بعض الخدمات التي تقدمها الوحدات المحلية إلكترونياً)، وكذلك يمكن الحصول على النماذج والمستندات والأوراق الرسمية المطلوبة للحصول على الخدمة من خلال موقع المحافظة).

#### ب- عينة البحث:

نظراً لعدد مراكز معلومات الأحياء في محافظتي القاهرة والمنوفية التي تصل إلى ١٣٢ مركزاً للمعلومات موزعة جغرافياً على المحافظتين، ونظراً لضخامة المجتمع ومن ثم القيود الخاصة بالوقت والتكلفة، تم سحب عينة عشوائية عنقودية تمثل هذه المراكز إلى حد ما التوزيع الجغرافي لأحياء المحافظتين، ممثلة كالتالي: محافظة القاهرة وتضم مراكز معلومات (المرج - المطرية - وسط القاهرة - باب الشعريّة - شبرا - حدائق القبة - المعادي - الخليفة)، ومحافظة المنوفية وتضم مراكز معلومات (شبين الكوم - اليتانون - أشمون - ساقية أبو شعرة - منوف- الحامول- الباجور - كفر الباجور).

● عينة المواطنين: فقد اعتمد الباحث في تحديد حجم عينة المواطنين، على المعادلة الاحصائية في تحديد حجم العينة، والتي كانت نتيجتها ٣٨٤ مفردة، وقد تم زيادة حجم العينة إلى (٤٠٠) مفردة وذلك لمواجهة القوائم التي لا يتم الاجابة عليها تماماً أو تفقد، وذلك لتوفير درجة ثقة أعلى في النتائج، وتم توزيع مفردات عينة المواطنين بطريقة إحصائية (متساوية) على مراكز المعلومات التي تم سحبها من خلال العينة العشوائية العنقودية.

● عينة العاملين: نظراً لسحب عينة عشوائية عنقودية تمثل مراكز المعلومات في محافظتي القاهرة والمنوفية طبقاً للتوزيع الجغرافي لأحياء المحافظتين، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل للعاملين في هذه الأحياء.



■ **متغيرات البحث:**

- أ- المتغير المستقل: ويتمثل المتغير المستقل في الحكومة الإلكترونية، وقد تم تناول الحكومة الإلكترونية من حيث متطلبات تطبيقها وهي: (متطلبات تقنية المعلومات والاتصالات -المتطلبات الإدارية والبشرية -المتطلبات القانونية والتشريعية).
- ب- المتغير التابع: ويتمثل المتغير التابع في جودة الخدمات الإلكترونية، وقام الباحث باستخدام مقياس E-GovQual والذي يتكون من أربعة أبعاد يمكن من خلالها تقييم مستوى جودة الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً وهي: (الفاعلية (الكفاءة) – الثقة – الاعتمادية - دعم المواطن).

■ **الأساليب الإحصائية المستخدمة:**

اعتمد الباحث على مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل استخلاص النتائج من بيانات البحث الميداني، وكذلك بهدف الإجابة عن تساؤلات البحث، وقد استخدم الباحث معامل الثبات ألفا كرونباخ Cornbach Alpha وذلك لقياس ثبات المحتوى لمتغيرات الدراسة وأبعادها المختلفة، كذلك استخدم الباحث الارتباط البسيط والمتعدد لقياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة، وأيضاً الاعتماد على مقياس التباين لقياس مدى تشتت البيانات، بالإضافة إلى اختبار (كا<sup>2</sup>) ، واختبار (ت) من أجل التعرف على معنوية الارتباط، علاوة على استخدام الانحدار المتعدد المتدرج لقياس أثر المتغيرات المستقلة على التابعة، كما تم استخدام الأوساط الحسابية والتي تفيد في التعرف على مدى إدراك الأفراد عينة الدراسة للمتغير أو البعد محل القياس، وذلك بالإضافة إلى توضيح التكرارات والنسب المئوية، كما تم استخدام تحليل التمايز Multiple Discriminant Analysis والذي يعتبر إحدى الأساليب الإحصائية التي تستخدم في حالة المقارنة بين مجتمعين أو أكثر متشابهين ولكنهما منفصلين إحصائياً.



### سابعاً حدود البحث:

- تم إجراء هذا البحث في إطار الحدود التالية:
- 1- الحدود الموضوعية: يقتصر البحث على موضوع دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً، وتحديد المعوقات التي تواجه استخدام المواطن لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً، وتحديد وسائل التوعية التي يمكن أن تزيد من إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية.
  - 2- الحدود البشرية: يهتم البحث الحالي باستقصاء آراء كل من العاملين في مراكز معلومات محافظتي القاهرة، والمنوفية، والمواطنين المستفيدين من تلك الخدمات.
  - 3- الحدود الزمنية: تمت عملية جمع البيانات والمعلومات عن موضوع دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً بمحافظة القاهرة، والمنوفية لعام (٢٠١٥)، (٢٠١٦).
  - 4- الحدود المكانية: اقتصرت الحدود المكانية للبحث على أحياء محافظتي القاهرة والمنوفية، وذلك لإتاحة الخدمات بطريقة تفاعلية على البوابات الإلكترونية للمحافظتين، بمعنى انه (يمكن الحصول على بعض الخدمات التي تقدمها الوحدات المحلية إلكترونياً، أو الحصول على المستندات الخاصة بالخدمة من خلال موقع المحافظة).

### ثامناً- خطة البحث:

- تناول الباحث في هذا البحث خمسة فصول رئيسية: -
- في الفصل الأول تناول الإطار العام للبحث، وقام بعرض مقدمة للبحث، والبحوث السابقة، والدراسة الاستطلاعية، ومشكلة البحث، وأهمية البحث، وأهداف البحث، وتساؤلات البحث، ومتغيرات البحث، وحدود البحث، وخطة البحث.



وفي الفصل الثاني عرض الباحث الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية وجودة الخدمة الإلكترونية، ويتكون من ثلاثة اجزاء:

**المبحث الأول:** (الإطار النظري للحكومة الإلكترونية) واستعرض فيه: تعريف الحكومة الإلكترونية، وأهدافها وأهميتها، وإيجابيات وسلبيات تطبيقها، ومتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية، وأسباب التحول إلى الحكومة الإلكترونية، والفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية، وآليات التوعية بمفهوم الحكومة الإلكترونية، ومجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية، ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية، وترتيب بعض الدول في الحكومة الإلكترونية.

**بينما تناول المبحث الثاني:** (خدمات الحكومة الإلكترونية في الوحدات المحلية في مصر) حيث تم عرض تعريف الخدمات الإلكترونية في مصر، كما تم عرض أهدافها، وسياساتها، واستراتيجياتها، وقنوات تقديم خدماتها، ونوعية الخدمات التي تقدمها، وذكر أمثلة للخدمات التي تقدمها الوحدات المحلية إلكترونياً.

**أما في المبحث الثالث:** جودة الخدمات الإلكترونية وتناول الباحث فيه تعريف وخصائص الخدمات الإلكترونية، وتعريف جودة الخدمات الإلكترونية، وخصائص المنتج / الخدمة / الخدمة الإلكترونية، وأدوات قياس جودة الخدمات الإلكترونية، وأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية.

أما في الفصل الثالث: والذي يتعلق بمنهجية البحث فقد تناول الباحث في هذا الفصل أنواع ومصادر البيانات، ومجتمع البحث وعينته، وأداة البحث، والأساليب الإحصائية المستخدمة، وصدق وثبات أداة البحث.

وفي الفصل الرابع: تناول الباحث تحليل البيانات ويعرض الباحث تحليلاً للبيانات التي تم جمعها بواسطة أداة البحث وسيتم استخدام الإحصاء الوصفي والاستدلالي، والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والتباين لمتغيرات البحث، وتفريغ إجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات البحث، وإجابة تساؤلات البحث.



أما في الفصل الخامس: ويتضمن ملخص نتائج البحث ومناقشتها وتفسير نتائجها، وتوصيات البحث، والبحوث المستقبلية.  
ثم تم استعراض قائمة المراجع العربية والاجنبية ثم قائمة الملاحق.

### تاسعاً- نتائج البحث:

أسفرت الدراسة الميدانية عن مجموعة من النتائج الاحصائية، يمكن للباحث تقسيمها إلى نوعين من النتائج، وذلك كما يلي:

#### • ملخص نتائج البحث:

#### جدول رقم (1)

#### ملخص نتائج تساؤلات البحث

م	أهداف البحث	تساؤلات البحث	النتائج
١	التحقق من مدى توافر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر كل من العاملين في مراكز معلومات محافظة القاهرة ومراكز معلومات المنوفية.	إلى أي مدى تتوفر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر كل من العاملين في مراكز معلومات محافظة القاهرة ومراكز معلومات المنوفية؟	وجود اختلاف بين وجهة نظر كل من العاملين في مراكز معلومات محافظة القاهرة ومراكز معلومات محافظة المنوفية حول مدى توافر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية.
٢	قياس مدى تأثير الحكومة الإلكترونية علي تحسين الجودة المدركة لخدمات	إلى أي مدى تؤثر الحكومة الإلكترونية علي تحسين الجودة المدركة لخدمات	أسفرت النتائج عن وجود تأثير للحكومة الإلكترونية علي تحسين الجودة المدركة لخدمات



م	أهداف البحث	تساؤلات البحث	النتائج
	الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً، وتحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في تحقيق هذه الجودة.	المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً؟ وماهي الأبعاد الأكثر تأثيراً في تحقيق هذه الجودة؟	الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً، وجاءت أكثر الأبعاد تأثيراً فيما يتعلق بالبوابة الإلكترونية المتطلبات الإدارية والبشرية، ثم المتطلبات القانونية والتشريعية، وأخيراً متطلبات تقنية المعلومات والاتصالات، وكانت الأبعاد الأكثر تأثيراً للمراكز التكنولوجية هي المتطلبات الإدارية والبشرية، يليها المتطلبات القانونية والتشريعية.
٣	تحديد وقياس مدى الاختلاف بين مستوى إدراك المواطنين والعاملين لجودة خدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً.	إلى أي مدى يختلف مستوى إدراك المواطنين لجودة خدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً عن مستوى إدراك مقدمي تلك	توصلت النتائج إلى وجود اختلاف معنوي حول مستوي إدراك جودة الخدمة بين كل من العاملين والمواطنين المستفيدين من الخدمة، وذلك بالنسبة لكل من البوابة الإلكترونية



م	أهداف البحث	تساؤلات البحث	النتائج
		الخدمات؟	والمراكز التكنولوجية.
٤	تحديد المعوقات التي تواجه المواطن في الحصول على الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية من وجهة نظر كل من المواطنين والعاملين، وذلك لتحديد الطرق التي يمكن اتباعها للتغلب عليها.	إلى أي مدى تختلف اتجاهات المواطنين والعاملين في تحديد المعوقات التي تواجه المواطن في الحصول على الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية؟	أسفرت النتائج عن وجود اختلاف بين اتجاهات المواطنين والعاملين في تحديد المعوقات التي تواجه المواطن في الحصول على الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية.
٥	معرفة أهم آليات التوعية بمفهوم وطبيعة الحكومة الإلكترونية لدى المواطنين بمحافظة القاهرة والتي يمكن استخدامها لزيادة إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية.	ما أهم آليات التوعية بمفهوم وطبيعة الحكومة الإلكترونية لدى المواطنين بمحافظة القاهرة والمنوفية التي يمكن استخدامها لزيادة إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية؟	وجود اختلاف نسبي بين آراء المواطنين في محافظتي القاهرة والمنوفية حول أهم آليات التوعية بالحكومة الإلكترونية، ومن خلال الوسط العام للمحافظتين تم تحديد أهم آليات التوعية ومنها: توفير نشرات توضيحية في المحليات لشرح الحكومة الإلكترونية، وعمل





م	أهداف البحث	تساؤلات البحث	النتائج
			إعلانات في الصحف والتلفزيون تشرح مفهوم الحكومة الإلكترونية سوف يزيد الإقبال على خدماتها.

المصدر: من إعداد الباحث ضوء نتائج التحليل الإحصائي

• تفسير نتائج البحث:

لقد توصلت الدراسة الميدانية إلى مجموعة من النتائج يمكن توضيحها كما يلي:

يلي:

أ- نتائج متعلقة بمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

أسفرت نتائج الدراسة إلي أن ضرورة توفير الحاسبات الآلية بشكل يتناسب مع طبيعة العمل، وكذلك السعي نحو توفير البرامج والأدوات المساعدة بشكل يتناسب أيضا مع حجم العمل، بالإضافة إلي ضرورة توفير الشبكات التي تربط الأحياء بالجهات المختصة حتي يتم تسهيل حصول المواطنين علي الخدمات الإلكترونية، كما توصلت نتائج الدراسة إلي ضرورة توفير خطة تدريبية للعاملين من أجل تأهيلهم لاستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة والذي يساعد في سرعة إنجاز الأعمال، كذلك يجب الاهتمام من جانب الإدارة العليا بضرورة توفير الحوافز المادية وكذلك المعنوية من أجل تشجيع العاملين نحو تحسين مستوي أدائهم الوظيفي .

ب- نتائج متعلقة بتأثير الحكومة الإلكترونية علي تحسين الجودة المدركة للخدمات المقدمة إلكترونياً:

أسفرت نتائج الدراسة إلي وجود تأثير معنوي للحكومة الإلكترونية علي تحسين مستوي جودة الخدمات المقدمة وذلك بنسبة تأثير قدرها ( ٣٠% ) ، وقد سعت الدراسة إلي اختبار تأثير الحكومة الإلكترونية علي الخدمات المقدمة من البوابة الإلكترونية ومن المراكز التكنولوجية، وقد أسفرت



النتائج علي وجود تأثير معنوي للحكومة الإلكترونية علي الخدمات المقدمة من البوابة الإلكترونية وذلك بمعامل تأثير قدره (٤,٧٦%)، بينما بلغ معامل التأثير للحكومة الإلكترونية علي الخدمات المقدمة من المراكز التكنولوجية (٣,١٦%)، وهذا يدل علي أن توافر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية سوف ينعكس بشكل أكبر علي الخدمات المقدمة عبر البوابة الإلكترونية .

#### ت- نتائج متعلقة بإدراك مستوي الخدمة لكل من المواطنين والعاملين:

توصلت النتائج إلي وجود اختلاف في الآراء بين المواطنين والعاملين حول إدراكهم لمستوي الخدمة، حيث النتائج توصلت أن العاملون يرون الخدمة مقدمة للمواطنين بشكل جيد، بينما يري المواطنون عكس ذلك وأنه لا بد من القيام بتحسين مستوي أداء الخدمة المقدمة إليهم.

#### ث- نتائج متعلقة بمعوقات الحكومة الإلكترونية:

أسفرت النتائج إلي وجود اختلاف بين العاملين والمواطنين حول المعوقات التي تواجه المواطن في الحصول على الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية ، حيث يري العاملون أن أهم معوقات التي تتعرض لها الحكومة الإلكترونية هي عدم إلمام المواطنين بمهارة استخدام الحاسبات الآلية، بالإضافة إلي وجود حالة من الخوف من ارتفاع تكاليف الحصول علي الخدمة، بينما يري المواطن أن أهم المعوقات التي يتعرض لها من خلال تعامله مع الحكومة الإلكترونية عدم توافر البيانات والمعلومات عن الخدمة بشكل جيد، بالإضافة إلي عدم وجود مواقع إلكترونية خاصة بكل حي، وكذلك عدم سهولة التعرف علي شروط الحصول علي الخدمة بشفاافية، وكذلك عدم معرفة المواطنين بكيفية الحصول علي الخدمة، ولاسيما حالة الخوف من انتهاك البيانات الشخصية والمالية الخاصة بهم.

#### ج- نتائج متعلقة بآليات التوعية بمفهوم وطبيعة الحكومة الإلكترونية:

توصلت نتائج الدراسة إلي وجود اختلاف نسبي بين آراء المواطنين في محافظتي القاهرة والمنوفية حول أهم آليات التوعية بمفهوم وطبيعة الحكومة الإلكترونية، إلا انه يمكن تحديد أهم آليات التوعية بمفهوم وطبيعة الحكومة الإلكترونية التي يمكن استخدامها لزيادة إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال الوسط العام للمحافظتين على الترتيب، وكان



في الترتيب الأول " توفير نشرات توضيحية في المحليات لشرح الحكومة الإلكترونية "، ويليهما في الترتيب الثاني " عمل إعلانات في الصحف والتلفزيون تشرح مفهوم الحكومة الإلكترونية"، وفي الترتيب الثالث جاءت آلية " توفير نشرات توضيحية تشرح الحكومة الإلكترونية في مقرات شركات القطاع الخاص ومواقعها على الإنترنت"، أما في الترتيب الرابع كانت آلية " عقد ندوات في الجمعيات الأهلية عن الحكومة الإلكترونية " وفي الترتيب الخامس "وجود نشرات توضيحية في المؤسسات الحكومية لشرح الحكومة الإلكترونية " وفي الترتيب السادس " توضيح مفهوم الحكومة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية"، أما بالنسبة لعبارة " آليات التوعية المستخدمة حالياً تعتبر كافية " ولأنها جاءت في الترتيب الأخير وبوسط حسابي عام (2.80) وهذا الترتيب يعكس ان آليات التوعية المستخدمة الان لتوعية المواطنين بخدمات الحكومة الإلكترونية غير كافية ولا تؤدي الغرض منها.

#### عاشراً- توصيات البحث:

في ضوء النتائج السالف ذكرها تم تقسيمها وفق الآتي:

- توصيات تتعلق بمجتمع البحث:
  - يوصي الباحث مجتمع البحث بما يلي:
- توصيات لمحافظة القاهرة:
  - ضرورة توفير نظام للسداد الكترونياً مع استخدام بطاقات الائتمان في جميع المصالح الحكومية.
  - قيام الإدارة العليا بتوفير نظم رقابية داخل محيط العمل .
  - السعي نحو تشجيع العاملين من خلال التحفيز المادي والمعنوي .
  - توفير أنظمة سرية للحفاظ على بيانات المتعاملين وذلك من خلال استخدام أنظمة إلكترونية تتوافر فيها الخصوصية.
  - السعي نحو جعل الموقع الإلكتروني سهل الفهم للمتعاملين.



- تسهيل الحصول على المعلومة التي يريدها الشخص من الموقع الإلكتروني.
- تحديث البيانات والمعلومات الإلكترونية على الموقع.
- ضرورة توفير نشرات توضيحية في المحليات لشرح الحكومة الإلكترونية.

● **توصيات لمحافظة المنوفية:**

- ضرورة القيام بتوفير إدارة للسجلات الإلكترونية (قاعدة بيانات) لتحل محل السجلات الورقية.
- ضرورة توفير خطة تدريبية لتأهيل العاملين لاستخدام أساليب التقنية الحديثة في أداء العمل.
- توفير نظم اتصالات مرنة أفقية ورأسية بين الإدارات.
- توفير موقع إلكتروني يكون سهل الاستخدام للمتعاملين مع تحديث كافة البيانات التي يحتاجها المواطنون بشكل مستمر.
- توفير أنظمة تحمي خصوصية المتعاملين إلكترونياً.
- وجود نشرات توضيحية تشرح الحكومة الإلكترونية في مقرات شركات القطاع الخاص ومواقعها على الإنترنت يزيد الإقبال على خدماتها.
- السعي نحو توضيح مفهوم الحكومة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية.

■ **توصيات تتعلق بالنتائج:**

يمكن عرض التوصيات بطريقة فعالة من خلال وضع النتائج، وتوصية تتعلق بكل نتيجة وفق الجدول التالي:

**جدول رقم (٢)**

**ملخص نتائج وتوصيات البحث**

م	النتائج	التوصيات
١	وجود اختلاف بين وجهة نظر كل من العاملين في	ضرورة توفير الحاسبات الآلية بشكل مناسب لحجم العمل



التوصيات	النتائج	م
<p>السعي نحو توفير البرامج والأدوات المساعدة بشكل مناسب لحجم العمل.</p> <p>• توافر الشبكات التي تربط الهي بالجهات المختصة.</p> <p>• توفير خطة تدريبية لتأهيل العاملين لاستخدام أساليب التقنية الحديثة.</p> <p>• السعي نحو تحفيز العاملين لاستخدام الحاسبات الآلية في إنجاز الأعمال.</p> <p>• ضرورة اقتناع الإدارة العليا بأهمية التدريب على أساليب التقنية الحديثة.</p>	<p>مراكز معلومات محافظة القاهرة ومراكز معلومات محافظة المنوفية حول مدى توافر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية.</p>	م
<p>• توفير موقع إلكتروني للهي على شبكة الإنترنت.</p> <p>• توفير عنوان بريد إلكتروني للهي.</p> <p>• توفير نظام فعال للسداد الإلكتروني واستخدام بطاقات الائتمان.</p> <p>وضع نظام رقابي للاطمئنان على سير العمل.</p> <p>• التحفيز المادي والمعنوي للعاملين لتحسين الأداء.</p> <p>• وضع آلية لنشر الوعي المعلوماتي لدى المواطنين بالخدمات الإلكترونية.</p> <p>• وضع إطار قانوني وتشريعي يخدم تطبيق الحكومة الإلكترونية ويؤمن التعاملات الإلكترونية.</p>	<p>أسفرت النتائج عن وجود تأثير للحكومة الإلكترونية على تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً، وجاءت أكثر الأبعاد تأثيراً فيما يتعلق بالبوابة الإلكترونية المتطلبات الإدارية والبشرية، ثم المتطلبات القانونية والتشريعية، وأخيراً متطلبات تقنية المعلومات والاتصالات، وكانت الأبعاد الأكثر تأثيراً للمراكز التكنولوجية هي المتطلبات</p>	٢



التوصيات	النتائج	م
وضع نظام قانوني للحفاظ على سرية البيانات وتأمينها.	الإدارية والبشرية، ويليها المتطلبات القانونية والتشريعية.	
<p>تنقسم توصيات هذه النتيجة إلى:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● توصيات للقائمين على خدمات المراكز التكنولوجية: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ تبسيط إجراءات حصول المواطن على الخدمة بسهولة من خلال شبك خدمة المواطنين.</li> <li>○ تنظيم المكان بصورة جيدة تسهل الحصول على الخدمة.</li> <li>○ تنظيم نماذج تقديم الخدمة في المراكز التكنولوجية حسب الخدمات المختلفة.</li> <li>○ توفير وسائل متعددة للتواصل مع المراكز التكنولوجية (تليفون، بريد إلكتروني، ...).</li> <li>○ إتاحة خدمة عملاء مدربة للرد على استفسارات المواطنين.</li> </ul> </li> <li>● توصيات للقائمين على خدمات البوابة الإلكترونية: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ توفير معلومات كافية وحديثة عن الخدمة في الصفحة الرئيسية للموقع.</li> <li>○ توفير إمكانية للمواطن لمعرفة المعلومات والبيانات الخاصة به بسهولة.</li> <li>○ إتاحة الموقع دائماً والعمل على تقليل الأعطال</li> </ul> </li> </ul>	<p>توصلت النتائج إلي وجود اختلاف معنوي حول مستوى إدراك جودة الخدمة بين كل من العاملين والمواطنين المستفيدين من الخدمة، وذلك بالنسبة لكل من البوابة الإلكترونية والمراكز التكنولوجية.</p>	٣



التوصيات	النتائج	م
<p>به، وتطويره بحيث يكون تحميل الصفحات أسرع.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ اخبار المواطنين بدقة عن موعد تقديم / الانتهاء من الخدمة على البوابة الإلكترونية.</li> <li>○ توفير نظام فعال للسداد الإلكتروني.</li> <li>○ إتاحة خدمة عملاء مدربة للرد على استفسارات المواطنين.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● استخدام مقدم خدمة وسيط لخدمات الحكومة الإلكترونية مثل (نظام فوري) للتغلب على معوق عدم إمام المواطنين بالتعامل مع الحاسب الآلي.</li> <li>● وضع إطار قانوني لسرية البيانات والمعلومات وتغليظ عقوبة إفشاء المعلومات الشخصية مما يقلل تخوف المواطنين من استخدام الحكومة الإلكترونية.</li> <li>● توفير البيانات والمعلومات المتعلقة بالخدمة بشكل كافي، وشروط الحصول عليها بكل شفافية.</li> <li>● توفير موقع إلكتروني للحي على شبكة الإنترنت.</li> <li>● إعلان ونشر تكلفة الحصول على الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية، والعمل على ألا تكون مبالغ فيها، وعمل عروض مخفضة لمستخدمي البوابة الإلكترونية.</li> </ul>	<p>أسفرت النتائج عن وجود اختلاف بين اتجاهات المواطنين والعاملين في تحديد المعوقات التي تواجه المواطن في الحصول على الخدمة من خلال البوابة الإلكترونية.</p>	٤



التوصيات	النتائج	م
<p>• توفير نشرات توضيحية في المحليات لشرح الحكومة الإلكترونية يزيد الإقبال على خدماتها.</p> <p>عمل إعلانات في الصحف والتلفزيون تشرح مفهوم الحكومة الإلكترونية يزيد الإقبال على خدماتها.</p> <p>• توفير نشرات توضيحية تشرح الحكومة الإلكترونية في مقرات شركات القطاع الخاص ومواقعها على الإنترنت يزيد الإقبال على خدماتها.</p> <p>عقد ندوات في الجمعيات الأهلية عن الحكومة الإلكترونية يزيد الإقبال على خدماتها.</p> <p>• وجود نشرات توضيحية في المؤسسات الحكومية لشرح الحكومة الإلكترونية يزيد الإقبال على خدماتها.</p> <p>• توضيح مفهوم الحكومة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية يزيد الإقبال على خدماتها.</p>	<p>وجود اختلاف نسبي بين آراء المواطنين في محافظتي القاهرة والمنوفية حول أهم آليات التوعية بالحكومة الإلكترونية، ومن خلال الوسط العام للمحافظتين تم تحديد أهم آليات التوعية ومنها : توفير نشرات توضيحية في المحليات لشرح الحكومة الإلكترونية، وعمل إعلانات في الصحف والتلفزيون تشرح مفهوم الحكومة الإلكترونية سوف يزيد الإقبال على خدماتها.</p>	٥

المصدر: من إعداد الباحث ضوء نتائج التحليل الإحصائي





## المراجع:-

### أولاً: المراجع العربية:

- ١- إيمان محمد رضا محمد عبد الله، (٢٠١١)، الحكومة الإلكترونية ودورها في تطوير جودة اداء الخدمات الحكومي دراسة تطبيقية على بعض الاجهزة الحكومية في مصر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، قسم إدارة الاعمال، جامعة بنها، ص٢.
- ٢- تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية، موقع الامم المتحدة ، متاح على الرابط التالي: (تم التصفح بتاريخ ٢٠-٤-٢٠١٥)
- ٣- <http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/Complete-Survey-Arabic-2014.pdf>
- ٤- زكى محمود زكى صقر، (٢٠٠٩)، الادارة الإلكترونية: المفهوم والمتطلبات والتطبيقات، مكتبة اليسر، الزقازيق، مصر، ص٩٨.
- ٥- عادل غزال، (٢٠١٤)، مشاريع الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية أنموذجاً، مجلة Cybrarians Journal، العدد ٣٤، رابط المجلة: <http://www.journal.cybrarians.org>
- ٦- محمد المتولي، (٢٠٠٣)، تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية. ندوة الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات (غير منشورة)، عمان: مسقط، ص ٢.
- ٧- ممدوح صقر، أكتوبر، (٢٠٠٦)، تأثير الإنترنت على الإدارة في المؤسسات الحكومية، ندوة وورشة عمل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.

### ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 1- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. Government information quarterly, 29(1), 98-109.



- 2- Sá, F., Rocha, Á., & Cota, M. P. (2015). Potential dimensions for a local e-Government services quality model. Telematics and Informatics, 33(2), 270-276.
- 3- Shang Shanshan, 2014. Assessment of E-government Service Quality under User Satisfaction Orientation: The Establishment of E-Govqual Model. Asian Journal of Business Management, 6(2): 111-117.

