

## الحكومة الإلكترونية ودورها في تطوير جودة أداء الخدمات الحكومية

دراسة تطبيقية علي بعض الأجهزة الحكومية في مصر.

رسالة ماجستير في إدارة الأعمال

أستاذ إدارة الأعمال، كلية التجارة — جامعة بنها

إشراف: أ.د. أحمد إبراهيم عبد الهادي

إعداد: إيمان محمد رضا عبد الله

### ملخص الرسالة Abstract

في ظل المتغيرات العالمية المتلاحقة أصبحت الحاجة ملحة إلى تطوير الإدارة الحكومية بشكل ينعكس على المواطنين، بل على كل أجهزة الدولة في صورة إنجاز الخدمات بصورة أكثر فاعلية، إضافة إلى الاستغلال الأمثل لمصادر معلومات الحكومة، وبذلك تكون الحكومة الإلكترونية واحدة من الدعائم الأساسية والضرورية لتطوير الإدارة الحكومية من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير أداء الأجهزة الحكومية وعندها يمكن للأجهزة الحكومية أن تقدم أعمالاً وخدمات ذات جودة عالية لمواطنيها، وقد كان ذلك بمثابة نقطة بحثية جذبت الانتباه.

وتكمن مشكلة البحث حول كيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية بما يتلاءم مع بيئة العمل المصرية، هادفة بذلك إلى الارتقاء بمستوى الأداء، بما ينعكس إيجاباً على تطوير جودة أداء الخدمات الحكومية.

ويهدف البحث إلى التعرف على الإطار النظري للحكومة الإلكترونية ودورها في تطوير جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين، وكذلك معرفة مدى إدراك المديرين بالأجهزة الحكومية وفقاً للمستوى الإداري: (إدارة عليا، وإدارة وسطى، وإدارة تنفيذية) لمفهوم الحكومة الإلكترونية، ومتطلبات تطبيقها، وتحديد أهم معوقات التطبيق، ومقترحاتهم لدعم التطبيق، كما يهدف البحث إلى معرفة اتجاهات المواطنين نحو خدمات الحكومة الإلكترونية باختلاف بعض العوامل الديموجرافية (النوع، العمر، المؤهل الدراسي)، وكذلك يهدف البحث إلى محاولة وضع إطار لتطوير جودة أداء الخدمات الحكومية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية.

ويقوم البحث على أربعة فروض حيث يشير الفرض الأول إلى اختلاف إدراك المديرين بالأجهزة الحكومية محل البحث لكل من مفهوم الحكومة الإلكترونية، ومتطلبات تطبيقها وذلك باختلاف المستوى الإداري، ويشير الفرض الثاني إلى أن هناك معوقات داخلية بالأجهزة الحكومية محل البحث ومعوقات خارجية تؤثر سلباً على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، بينما يشير الفرض الثالث إلى اختلاف اتجاهات المواطنين نحو خدمات الحكومة الإلكترونية باختلاف بعض العوامل الديموجرافية (النوع، العمر، المؤهل الدراسي)، وأخيراً يشير الفرض الرابع إلى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأجهزة الحكومية محل البحث يؤثر إيجاباً على جودة أداء الخدمات الحكومية من وجهة نظر كل من: المديرين والمواطنين.

وفي ضوء مشكلة البحث وأهدافه وفروضه يتكون البحث من خمسة فصول، حيث يتناول الفصل الأول الحكومة الإلكترونية كمدخل إداري لتطوير جودة أداء الخدمات الحكومية، حيث تناول

هذا الفصل الأدوار الجديدة للحكومة ومداخل تطوير الإدارة الحكومية، وتناول كذلك جودة الخدمات الحكومية، ثم تناول الإطار النظري للحكومة الإلكترونية، ثم استعرض الفصل الثاني تطبيقات الحكومة الإلكترونية، حيث ركز على كيفية تطبيق الحكومة الإلكترونية، وتطبيقاتها في بعض الدول المتقدمة، وبعض الدول النامية، وتناول الفصل الثالث تطبيق الحكومة الإلكترونية في مصر، حيث تضمن برنامج الحكومة الإلكترونية في مصر، وكذلك تناول خصائص الإدارة الحكومية ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في مصر، وتضمن كذلك هذا الفصل الإطار المقترح لتطوير جودة أداء الخدمات الحكومية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية، ثم تناول الفصل الرابع الدراسة التطبيقية والتي تناولت أسلوب وتصميم الدراسة ونتائج التحليل الإحصائي لفروض الدراسة، ثم تناول الفصل الخامس نتائج الدراسة والتوصيات وقدم بعض بحوث مقترحة في مجال الحكومة الإلكترونية.

وفي ضوء أهداف البحث وفروضة اعتمدت الباحثة على بيانات أساسية ساهمت في تكوين الإطار النظري للبحث وتم الحصول على هذه البيانات من خلال المراجع العلمية العربية والأجنبية في علم الإدارة والأبحاث والدراسات العلمية المنشورة في الدوريات والمؤتمرات والندوات العلمية، وتقارير ودراسات وإحصائيات خاصة بالحكومة الإلكترونية، وكذلك بعض المواقع الإلكترونية الملائمة على شبكة الإنترنت.

كما اعتمدت الباحثة على بيانات أولية تم جمعها من خلال قائمتي استقصاء والمقابلات الشخصية، وقد شملت كلاً من: المديرين بالأجهزة الحكومية محل البحث باختلاف مستوياتهم الإدارية (إدارة عليا، إدارة وسطى، إدارة تنفيذية)، وكذلك المواطنين المستفيدين من الخدمات التي تقدمها هذه الأجهزة.

ومن خلال تحليل البيانات الأولية، تأكد صحة الفروض الخمس للدراسة، حيث تبين: اختلاف إدراك المديرين بالأجهزة الحكومية محل البحث لكل من: مفهوم الحكومة الإلكترونية، ومتطلبات تطبيقها باختلاف مستوياتهم الإدارية، وكذلك تبين أن هناك معوقات داخلية بالأجهزة الحكومية محل البحث ومعوقات خارجية تؤثر سلباً على نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، وكذلك ثبت اختلاف اتجاهات المواطنين نحو خدمات الحكومة الإلكترونية باختلاف بعض العوامل الديموجرافية (النوع، العمر، المؤهل الدراسي)، وكذلك أكد المديرين والمواطنين موافقتهم على أن تطبيق مدخل الحكومة الإلكترونية يؤثر إيجاباً على جودة أداء الخدمات الحكومية.

وأخيراً، يؤكد البحث على مجموعة من النتائج والتوصيات التي تشير إلى أن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية يرتبط بتوفير مجموعة من المتطلبات وهي: الإصلاح الإداري الحكومي، وتحديث القوانين والتشريعات، وتطوير البنية الأساسية للمعلومات والاتصالات، وتنمية الموارد البشرية، وإعداد المواطن لتقبل والتعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية، وتسويق خدمات الحكومة الإلكترونية، وضرورة التعاون الإقليمي والدولي في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية، كما يؤكد البحث على إمكانية الأخذ بالإطار المقترح لتطوير جودة أداء الخدمات الحكومية بالاعتماد على تطبيق الحكومة الإلكترونية والذي يحقق في طياته العديد من المزايا التي تؤثر إيجاباً على جودة أداء الخدمات الحكومية.