

محتويات البحث

محتويات البحث الرئيسية

الصفحة	الموضوعات
١	الإطار العام للبحث
٢١	الفصل الأول الحكومة الإلكترونية كمدخل إداري لتطوير جودة أداء الخدمات الحكومية.
٢٥	المبحث الأول: الأدوار الجديدة للحكومة ومداخل تطوير الإدارة الحكومية
43	المبحث الثاني: جودة الخدمات الحكومية
59	المبحث الثالث: مفاهيم الحكومة الإلكترونية
75	الفصل الثاني تجارب دولية في تطبيق الحكومة الإلكترونية
78	المبحث الأول: تطبيق الحكومة الإلكترونية
91	المبحث الثاني: تجارب تطبيق الحكومة الإلكترونية في بعض الدول المتقدمة
99	المبحث الثالث: تجارب تطبيق الحكومة الإلكترونية في بعض الدول النامية
108	الفصل الثالث تطبيق الحكومة الإلكترونية في مصر
111	المبحث الأول: برنامج الحكومة الإلكترونية في مصر
120	المبحث الثاني: خصائص الإدارة الحكومية ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في مصر
148	المبحث الثالث: الإطار المقترح لتطوير جودة أداء الخدمات الحكومية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية في مصر.
156	الفصل الرابع الدراسة التطبيقية
159	المبحث الأول: أسلوب وتصميم الدراسة التطبيقية
169	المبحث الثاني: نتائج التحليل الإحصائي للدراسة التطبيقية
226	الفصل الخامس النتائج والتوصيات وبحوث مقترحة
229	المبحث الأول: نتائج البحث
234	المبحث الثاني: التوصيات وبحوث علمية مقترحة
238	قائمة المراجع
275	قوائم الاستقصاء
283	الملاحق
1-4	ملخص البحث باللغة الإنجليزية

محتويات البحث بالتفصيل

الصفحة	الموضوعات
١	الإطار العام للبحث
٢	مقدمة
٤	١ - مشكلة البحث.
٨	٢ - أهمية البحث.
١١	٣ - أهداف البحث.
١١	٤ - فروض البحث.
١٢	٥ - مراجعة الدراسة السابقة.
١٧	٦ - منهج البحث.
١٩	٧ - حدود البحث.
١٩	٨ - المصطلحات المستخدمة في البحث
٢٠	٩ - خطة البحث.
٢١	الفصل الأول
	الحكومة الإلكترونية كمدخل إداري لتطوير جودة أداء الخدمات الحكومية
٢٣	مقدمة
٢٥	المبحث الأول
	الأدوار الجديدة للحكومة ومداخل تطوير الإدارة الحكومية
٢٥	تمهيد
٢٧	أولاً: أهمية الإدارة الحكومية المعاصرة.
٢٨	ثانياً: التغيرات العالمية الجديدة وتأثيرها على أدوار الحكومة المعاصرة.
٣١	ثالثاً: مداخل تطوير الإدارة الحكومية التي ساهمت في نشأة مدخل الحكومة الإلكترونية.
٤٢	خلاصة المبحث الأول.
٤٣	المبحث الثاني
	جودة الخدمات الحكومية
٤٣	تمهيد
٤٤	أولاً: الخدمات الحكومية (المفهوم - الخصائص - الأنواع).
٤٦	ثانياً: قياس مستوى جودة الخدمات الحكومية.
٥٠	ثالثاً: المقاييس المستخدمة في قياس جودة الخدمات الحكومية.
٥٥	رابعاً: الاتجاهات الحديثة لتطوير جودة أداء الخدمات الحكومية
٥٨	خلاصة البحث الثاني.
٥٩	المبحث الثالث
	مفاهيم الحكومة الإلكترونية

الصفحة	الموضوعات
٥٩	تمهيد
٦٠	أولاً: مفهوم الحكومة الإلكترونية.
٦٦	ثانياً: أهداف ومزايا الحكومة الإلكترونية.
٦٩	ثالثاً: مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية.
٧٠	رابعاً: الحكومة الإلكترونية في مواجهة الحكومة التقليدية.
٧٢	خامساً: الأخطاء الثمانية للحكومات الإلكترونية.
٧٣	خلاصة المبحث الثالث.
٧٤	خلاصات الفصل الأول.
٧٥	الفصل الثاني تجارب دولية في تطبيق الحكومة الإلكترونية
٧٧	مقدمة
٧٨	المبحث الأول تطبيق الحكومة الإلكترونية
٧٨	تمهيد
٧٩	أولاً: متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية.
٨٣	ثانياً: مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية.
٨٦	ثالثاً: خطوات تطبيق الحكومة الإلكترونية.
٨٨	رابعاً: الاختلافات الأساسية بين الدول المتقدمة والدول النامية والمؤثر على تطبيق الحكومة الإلكترونية.
٩٠	خلاصة المبحث الأول.
٩١	المبحث الثاني تجارب تطبيق الحكومة الإلكترونية في بعض الدول المتقدمة
٩١	تمهيد
٩٢	أولاً: تطبيق الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية.
٩٤	ثانياً: تطبيق الحكومة الإلكترونية في كندا.
٩٥	ثالثاً: تطبيق الحكومة الإلكترونية في أستراليا.
٩٧	رابعاً: سياسات لدعم تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول المتقدمة.
٩٨	خلاصة المبحث الثاني.
٩٩	المبحث الثالث تجارب تطبيق الحكومة الإلكترونية في بعض الدول النامية

الصفحة	الموضوعات
٩٩	تمهيد
١٠١	أولاً: تطبيق الحكومة الإلكترونية في سنغافورة.
١٠٢	ثانياً: تطبيق الحكومة الإلكترونية في الهند.
١٠٤	ثالثاً: تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة.
١٠٥	رابعاً: سياسات لدعم تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول النامية.
١٠٦	خلاصة المبحث الثالث.
١٠٧	خلاصات الفصل الثاني.
١٠٨	الفصل الثالث تطبيق الحكومة الإلكترونية في مصر
١١٠	مقدمة
١١١	المبحث الأول برنامج الحكومة الإلكترونية في مصر
١١١	تمهيد
١١٢	أولاً: رؤية الحكومة المصرية للحكومة الإلكترونية.
١١٢	ثانياً: أهداف برنامج الحكومة الإلكترونية المصرية.
١١٣	ثالثاً: المزايا المتوقعة من تطبيق الحكومة الإلكترونية في مصر.
١١٤	رابعاً: مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية في مصر.
١١٥	خامساً: محاور البرامج المصري لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
١١٦	سادساً: السياسات المتبعة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في مصر.
١١٩	خلاصة المبحث الأول.
١٢٠	المبحث الثاني خصائص الإدارة الحكومية ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في مصر
١٢٠	تمهيد
١٢١	أولاً: توصيف الإدارة الحكومية خلال المراحل التاريخية لمصر.
١٤٢	ثانياً: معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في مصر.
١٤٧	خلاصة المبحث الثاني.
١٤٨	المبحث الثالث الإطار المقترح لتطوير جودة أداء الخدمات الحكومية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية في مصر
١٤٨	تمهيد
١٤٩	أولاً: مكونات الإطار المقترح.
١٥٣	ثانياً: الاحتياطات الواجب مراعاتها عند تطبيق الإطار المقترح.
١٥٣	ثالثاً: المشكلات التي قد يواجهها تطبيق الإطار المقترح.

الصفحة	الموضوعات
١٥٤	رابعاً: مزايا الإطار المقترح.
١٥٤	خلاصة المبحث الثالث
١٥٥	خلاصات الفصل الثالث.
١٥٦	الفصل الرابع الدراسة التطبيقية
١٥٨	مقدمة
١٥٩	المبحث الأول أسلوب وتصميم الدراسة التطبيقية
١٥٩	تمهيد
١٦٠	أولاً: مجتمع الدراسة.
١٦٠	ثانياً: عينة الدراسة.
١٦٢	ثالثاً: أساليب جمع البيانات
١٦٧	رابعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.
١٦٨	خلاصة المبحث الأول.
١٦٩	المبحث الثاني نتائج التحليل الإحصائي للدراسة التطبيقية
١٦٩	تمهيد
١٧٠	أولاً: نتائج التحليل الإحصائي للفرض الأول.
١٨٢	ثانياً: نتائج التحليل الإحصائي للفرض الثاني.
١٩٠	ثالثاً: نتائج التحليل الإحصائي للفرض الثالث.
٢١١	رابعاً: نتائج التحليل الإحصائي للفرض الرابع.
٢٢٤	خلاصة المبحث الثاني.
٢٢٥	خلاصات الفصل الرابع.
٢٢٦	الفصل الخامس النتائج والتوصيات وبحوث مقترحة
٢٢٨	مقدمة
٢٢٩	المبحث الأول نتائج البحث
٢٢٩	تمهيد
٢٢٩	نتائج البحث.
٢٣٣	خلاصة المبحث الأول.
٢٣٤	المبحث الثاني التوصيات وبحوث علمية مقترحة

الصفحة	الموضوعات
٢٣٤	تمهيد
٢٣٤	أولاً: توصيات البحث.
٢٣٦	ثانياً: مجالات لبحوث مقترحة.
٢٣٦	خلاصة المبحث الثاني.
٢٣٧	خلاصات الفصل الخامس.
٢٣٨	المراجع.
٢٧٥	قوائم الاستقصاء.
٢٨٣	الملاحق.
1-4	ملخص البحث باللغة الإنجليزية.