



مجلة بحوث الأعمال

<https://abs.journals.ekb.eg>

المعهد العالي للإدارة وتكنولوجيا المعلومات

بكفر الشيخ

العدد: الثاني

المجلد: الثاني

يوليو ٢٠٢٥

تطبيق الحوكمة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة خدمة الأحوال المدنية: دراسة مقارنة

د/ محمد صلاح السيد شلبي

دكتوراه إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة المنصورة

أ/ على رفعت أحمد السيد

باحث دكتوراه - كلية التجارة - جامعة المنصورة

أ/ دينا يحيى حليم جورج

باحث دكتوراه - كلية التجارة - جامعة المنصورة

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الفروق المعنوية حول مدى توافر متطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية في آراء المتعاملين مع مصلحة الأحوال المدنية بجمهورية مصر العربية و الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بدولة الإمارات العربية المتحدة ، وتحديد الأهمية النسبية لمتطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية ، كما تهدف إلى تحديد طبيعة العلاقة بين تطبيق الحوكمة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمة ، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وتكون مجتمع الدراسة من جميع المتعاملين مع مصلحة الأحوال المدنية بمصر والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بدولة الإمارات ، وبلغت عينة الدراسة (٤١٢) من المتعاملين، واستخدم الباحثون برنامج (SPSS) لتحليل البيانات. وتوصلت الدراسة لنتائج أهمها: قبول الفرض الأول -جزئياً- بعدم وجود فروق معنوية في آراء المتعاملين مع مصلحة الأحوال المدنية بمصر والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بالإمارات حول مدى توافر متطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية. قبول الفرض الثاني - جزئياً- بعدم وجود فروق معنوية في آراء المتعاملين مع مصلحة الأحوال المدنية بمصر والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بالإمارات من حيث الأهمية النسبية لمتطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية. توجد علاقة ارتباط معنوية بين تطبيق الحوكمة الإلكترونية وبين مستوى جودة الخدمة المقدمة بكل من مصلحة الأحوال المدنية بمصر والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بالإمارات وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات العلمية والعملية واقتрحت آليات التنفيذ.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة الإلكترونية، جودة الخدمة، الأحوال المدنية، الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية

Abstract:

This study aims to identify the significant differences regarding the availability of e-governance application requirements based on the perspectives of clients dealing with the Civil Status Authority in the Arab Republic of Egypt and the Federal Authority for Identity and Citizenship in the United Arab Emirates. It also seeks to determine the relative importance of e-governance application requirements and to explore the nature of the relationship between e-governance implementation and the level of service quality. The researchers adopted a descriptive-analytical methodology and used a questionnaire as the primary tool for data collection. The study population consisted of all clients interacting with the Civil Status Authority in Egypt and the Federal Authority for Identity and Citizenship in the UAE, with a sample size of 412 respondents. The data were analyzed using the SPSS software. The study's main findings include: Partial acceptance of the first hypothesis, indicating no significant differences in the opinions of clients dealing with the Civil Status Authority in Egypt and the Federal Authority for Identity and Citizenship in the UAE regarding the availability of e-governance application requirements. Significant differences partially- exist in the opinions of clients from both entities concerning the relative importance of e-governance application requirements. A statistically significant correlation exists between the implementation of e-governance and the level of service quality provided by both the Civil Status Authority in Egypt and the Federal Authority for Identity and Citizenship in the UAE. The study provided several scientific and practical recommendations and proposed implementation mechanisms.

Keywords: E-Governance, Service Quality, Civil Status Authority, Federal Authority for Identity and Citizenship.

المقدمة:

أصبحت الحوكمة الإلكترونية أحد المحاور الأساسية في إدارة المؤسسات العامة والخاصة في العصر الرقمي. فهي تمثل نقلة نوعية من النظم التقليدية إلى النظم الرقمية التي تعتمد على تقنيات المعلومات والاتصالات لتحسين كفاءة الأداء وتعزيز الشفافية. بفضل الحوكمة الإلكترونية، أصبح من الممكن تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، تسريع عمليات اتخاذ القرار، وتعزيز التفاعل بين الجهات المختلفة، وتُظهر الحوكمة الإلكترونية أهميتها في توفير حلول ذكية للتحديات التي تواجه المؤسسات، مثل تبسيط الإجراءات الإدارية، تقليل الفساد، وزيادة رضا المستفيدين. علاوة على ذلك، فإنها تساهم في تحقيق التنمية المستدامة من خلال توفير بيئة رقمية تسهل التواصل الفعال وتدعم الابتكار (Sajid at el., 2024)

تعد الحوكمة الإلكترونية أحد المفاهيم المحورية التي برزت في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، حيث تساهم في تعزيز كفاءة العمليات الإدارية وتحقيق الشفافية في إدارة الموارد. تعتمد الحوكمة الإلكترونية على الاستفادة من تقنيات المعلومات والاتصالات لتطوير الخدمات الحكومية، وتسهيل التفاعل بين المواطنين والمؤسسات.

تبرز أهمية الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة، وتقليل التكاليف الإدارية، وتعزيز مشاركة المواطنين في صنع القرار، مما يعزز الثقة بين الحكومة والمجتمع. كما تُعد الحوكمة الإلكترونية وسيلة فعّالة لمواجهة التحديات المتعلقة بالفساد الإداري، من خلال إرساء آليات شفافة تسهل تتبع العمليات والإجراءات.

ومع التوجه العالمي نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة، بات تطبيق الحوكمة الإلكترونية ضرورة لتحقيق الإدارة الذكية للموارد، وتعزيز الابتكار الحكومي، مما يساهم في تحسين جودة الحياة للمجتمعات. لذلك، يمثل هذا المجال محورًا رئيسيًا للبحث والدراسة لفهم أفضل السبل لتطبيقه وتحقيق أقصى استفادة منه (Lubis at el., 2024)

يحظى موضوع الجودة باهتمام متزايد في كل المنظمات، خاصة بعدما أصبح التطوير والتحسين مدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية الجودة الخدمة، بالإضافة لظهور التطورات التكنولوجية المتلاحقة وتوجيهها لخدمة الزبائن، والتغير في سلوك الزبون والذي بدأ ينظر للجودة كمعيار أساسي في تقييم واختيار ما يشبع حاجاته ورغباته، ومن هنا وجب على المنظمات ألا تحكم على جودة منتجاتها وخدماتها حسب ما تراه، ولكن أن يكون الحكم عليها من طرف العملاء ومختلف الأطراف المتعاملة معها. (المحياوي، ٢٠٠٦).

بناء على ما سبق يحاول الباحثون في هذه الدراسة التعرف على مدى توافر متطلبات الحوكمة الإلكترونية في آراء المتعاملين مع مصلحة الأحوال المدنية بمصر والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية لدولة الإمارات، والتعرف على طبيعة العلاقة بين تطبيق الحوكمة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمة في محاولة لوضع تصور لتلك العلاقة، واستكمالاً لجهد الباحثين في هذا الإطار والعمل على تقديم توصيات موجزة ومحددة للقائمين على إدارة الأحوال المدنية بمصر والقائمين على إدارة الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بدولة الإمارات.

أولاً: تعريف المصطلحات المستخدمة في الدراسة

- **مفهوم الحوكمة الإلكترونية:** هي مجموعة القوانين والخطط الإدارية لتنظيم عمل دوائر الدولة والشركات الأهلية وغيرها ويشترك فيها المجتمع المدني وقطاع الأعمال وكذلك هي وسيلة لتحسين الأداء الحكومي في الإدارة، وبناء الثقة بين الحكومة وجمهور المتعاملين معها من الأفراد، كما أنها تعمل على الارتقاء بكفاءة الجهاز الإداري للحكومة الإلكترونية والوصول بالخدمات إلى مستوى عال من الدقة والسرعة وضمان مستوى عالي من الكفاءة الإنتاجية مع ندرة وقوع الخطأ مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق الشفافية الإدارية (الشيحة، ٢٠١٢)
- **مفهوم جودة الخدمة:** الجودة نظام متكامل موجه نحو تحقيق احتياجات العملاء وإعطاء صلاحيات أكبر للعاملين من خلال التحول الجذري في الممارسات الإدارية التقليدية لمختلف أوجه النشاط في المؤسسة. (المحياوي، ٢٠٠٦).

ثانياً: الدراسة الاستكشافية

يتمثل الغرض الأساسي من الدراسة الاستكشافية في تحديد مشكلة الدراسة وأهدافها وفروضها بدقة وبناء عليه تم إجراء دراسة استطلاعية شبه مهيكلة مع عينة ميسرة من المتعاملين مع مصلحة الأحوال المدنية بمصر والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بالإمارات ثم استعراض أهم الدراسات التي تناولت متغيري الدراسة من أجل تنمية فروض الدراسة وتحديد فجوة الدراسة وذلك كما يلي:

١) الدراسة الاستطلاعية:

تم استخدام الطريقة شبه المهيكلة ومنهجية الدراسة الاستطلاعية الإلكترونية، حيث تم طرح (٣) أسئلة، وتم توزيعها عبر الإنترنت على (٤٠) شخصاً من المتعاملين مع خدمات الأحوال المدنية بمصر والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بالإمارات، منهم ٣٠ إناث و ١٠ ذكور، وينتمي أغلبهم إلى جيل Z الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين ١٨ و ٢٤ عاماً.

أسئلة الدراسة:

١. أجد أن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الأحوال المدنية تسهل إنجاز المعاملات بسرعة وكفاءة. (نعم) أم (لا)
٢. عند حدوث مشكلة في الخدمة الإلكترونية، أجد الدعم والمساعدة اللازمة بسهولة. (نعم) أم (لا)
٣. أشعر بالثقة والأمان عند استخدام الخدمات الإلكترونية للأحوال المدنية. (نعم) أم (لا)

نتائج الدراسة:

- 60% من عينة الدراسة يرون أن الخدمات الإلكترونية لا تُسهّل إنجاز المعاملات بسرعة وكفاءة.
- 40% من عينة الدراسة يرون أن الخدمات الإلكترونية تُسهّل إنجاز المعاملات بسرعة وكفاءة.
- 70% من عينة الدراسة أفادوا بأنهم لا يجدون الدعم والمساعدة اللازمة بسهولة عند حدوث مشكلة.
- 30% من عينة الدراسة أفادوا بأنهم يجدون الدعم والمساعدة بسهولة.
- 65% من عينة الدراسة أفادوا بأنهم لا يشعرون بالثقة والأمان عند استخدام الخدمات الإلكترونية.
- 35% من عينة الدراسة أفادوا بأنهم يشعرون بالثقة والأمان عند استخدام الخدمات الإلكترونية.
- النساء في العينة أظهرن مستوى أعلى من عدم الرضا مقارنة بالذكور، مما يشير إلى وجود فجوة في توقعاتهن حول كفاءة الخدمات الإلكترونية.
- تشير النتائج إلى أن الذكور أكثر ثقة بالخدمات الإلكترونية مقارنة بالإناث، مما قد يعكس تبايناً في مستوى التقبل الرقمي بين الجنسين.
- بشكل عام، أظهرت النتائج أن المتعاملين في الإمارات أكثر رضاً عن الخدمات الإلكترونية بنسبة ٩٠٪ مقارنة بالمتعاملين في مصر الذين تقدر نسبة رضاهم بحوالي ٣٠٪، مما قد يعكس تفاوت مستوى الخدمة بين البلدين.

تشير هذه النتائج إلى وجود تحديات كبيرة تواجه تطبيق الحوكمة الإلكترونية في خدمات الأحوال المدنية، حيث يعاني المتعاملون من مشكلات تتعلق بالكفاءة، والدعم الفني، والشعور بالأمان. لذا، من الضروري أن تعمل الجهات المختصة على تحسين تجربة المستخدم، من خلال تطوير البنية التحتية الرقمية، وتقديم دعم فني فعال، وتعزيز الثقة في

المعاملات الإلكترونية، مما يسهم في رفع مستوى رضا المتعاملين وتحقيق أهداف الحوكمة الإلكترونية بشكل أكثر فاعلية.

٢) الدراسات السابقة:

تعتبر الحوكمة الإلكترونية من المواضيع الحيوية التي حظيت باهتمام واسع في الدراسات الحديثة، حيث تم ربطها بمجموعة متنوعة من المجالات والقطاعات. تشير الدراسات السابقة إلى أن الحوكمة الإلكترونية، كأداة تهدف إلى تحسين الإدارة العامة وزيادة فعالية وكفاءة الخدمات الحكومية، ترتبط بشكل وثيق بالعديد من المفاهيم الاقتصادية والتنموية. فقد تناولت بعض الدراسات العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية والنمو الاقتصادي، حيث أوضحت كيف يمكن أن تسهم التقنيات الرقمية في تعزيز الشفافية والحد من الفساد، مما يؤدي إلى تحسين بيئة الأعمال ونجاح المؤسسات.

أما في سياق التنمية المستدامة، فقد ربطت دراسات أخرى الحوكمة الإلكترونية بقدرتها على تحسين استدامة الخدمات الحكومية عبر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الكفاءة وتقليل الهدر في الموارد. هذه الدراسات تؤكد أن تطبيق الحوكمة الإلكترونية يساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال توفير خدمات حكومية فعالة ومتاحة للجميع.

أما بالنسبة للمتغير التابع في هذا البحث، وهو جودة الخدمة، فقد أظهرت الدراسات أن تطبيق الحوكمة الإلكترونية له تأثير كبير في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. فبفضل استخدام أنظمة الحوكمة الرقمية، يتم تسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء، مما يساهم في تحسين تجربة المستخدم وزيادة مستوى الرضا بين المتعاملين مع الخدمات الحكومية. يتضح من خلال الجدولين التاليين أن هناك علاقة وثيقة بين الحوكمة الإلكترونية وجودة الخدمة، وهو ما سيكون محوراً رئيسياً في هذا البحث. سيتم دراسة كيف يمكن أن تساهم الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات الأحوال المدنية، مع التركيز على المقارنة بين ممارسات الحوكمة الإلكترونية في مختلف السياقات.

أ. الدراسات السابقة لمتغير الحوكمة الإلكترونية:

جدول (١): الدراسات السابقة لمتغير الحوكمة الإلكترونية

م	الهدف من الدراسة	ما توصلت اليه الدراسة	المصدر
١	تهدف الدراسة إلى تحليل تأثير انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) والحوكمة الإلكترونية على الاستدامة، كما تقدم الدراسة إطاراً تجريبياً لفهم	توصلت الدراسة إلى أن الحوكمة الإلكترونية تعزز كفاءة المؤسسات، وتزيد من مشاركة أصحاب المصلحة، وتساهم في تحقيق الاستدامة الاقتصادية، الاجتماعية، والبيئية، كما أظهرت النتائج أن انتشار تكنولوجيا	(Khan & Nobanee, 2024)

م	الهدف من الدراسة	ما توصلت اليه الدراسة	المصدر
	التأثيرات الديناميكية للتكنولوجيا الرقمية والحكومة الإلكترونية على الاستدامة.	المعلومات والاتصالات يُسهم إيجابياً في تعزيز الاستدامة من خلال تقليل الانبعاثات الكربونية وتحسين كفاءة العمليات الاقتصادية	
٢	تهدف الدراسة إلى استكشاف كيفية استخدام تقنيات البيانات الضخمة والحوسبة السحابية لتعزيز أنظمة الحكومة الإلكتروني، كما تسعى الدراسة إلى تطوير إطار عمل يسمى "نظام المراقبة والتقييم باستخدام السحابة(MASC)"	أظهرت الدراسة أن الحوسبة السحابية والبيانات الضخمة تلعبان دوراً محورياً في تعزيز استدامة أنظمة الحكومة الإلكترونية، كما توصلت الى أن إطار MASC يقدم منهجية شاملة للمراقبة والتقييم المستمر لأنظمة الحكومة الإلكترونية، مع تحسين التفاعل بين المواطنين والحكومة، وأظهرت أيضاً أن دمج تقنيات الحوسبة السحابية يساهم في تحسين تقديم الخدمات الحكومية وتعزيز رضا المواطنين.	(Abbas at al., 2024)
٣	تهدف الدراسة إلى تحليل الآثار الإيجابية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين كفاءة وفعالية الحكومة الإلكترونية في إدارة منظمات الأعمال. كما تسعى الدراسة إلى توضيح أهمية الذكاء الاصطناعي في تسهيل اتخاذ القرارات السريعة والدقيقة، وتحسين العمليات الإدارية، والتنبؤ بالتغيرات المستقبلية.	توصلت الدراسة الى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تُعزز من كفاءة الحكومة الإلكترونية من خلال تحسين اتخاذ القرارات وزيادة الشفافية والمساءلة كما تساعد هذه التطبيقات على تحليل البيانات بسرعة ودقة، مما يسهم في تقديم خدمات حكومية أفضل، كما كشفت الدراسة عن تحديات مثل قضايا الخصوصية والتكاليف المرتفعة، وأوصت بآليات للتغلب عليها.	(خطيب، ٢٠٢٤)
٤	تحليل تأثير الحكومة الإلكترونية على الاقتصاد والأعمال	أظهرت الدراسة أن الحكومة الإلكترونية تُعزز الكفاءة الاقتصادية وتُقلل التكاليف من خلال تحسين العمليات الإدارية وزيادة الشفافية	(EL AMRANI & Abdeljalil, 2019)

المصدر: من إعداد الباحثين بعد الإطلاع على الدراسات السابقة

ب. الدراسات السابقة لمتغير جودة الخدمة:

جدول (٢): الدراسات السابقة لمتغير جودة الخدمة

م	الهدف من الدراسة	ما توصلت اليه الدراسة	المصدر
١	هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الارتباط بين كل متغير من متغيرات جودة الخدمة وكفاءة المدرب وتأثيرهما على إنجازات لاعبي كرة السلة، مع عمل الدافع كمتغير وسيط في هذه العلاقة.	توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط بين جودة الخدمة وكفاءة مدربي كرة السلة ارتباطاً قوياً بإنجازات لاعبي كرة السلة. كما يلعب الدافع دوراً مهماً كمتغير وسيط، مما يدل على أن جودة الخدمة وكفاءة مدربي كرة السلة يمكن أن تعزز بشكل كبير إنجازات لاعبي كرة السلة الطلاب من خلال الدافع.	(Juita & Prabowo, 2024)
٢	تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الثقافة التنظيمية وجودة الخدمة وأداء لاعبي الملاكمة الهواة في إندونيسيا من خلال الدافع إلى الإنجاز كمتغير وسيط.	توصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط بين الثقافة التنظيمية وجودة الخدمة وأداء لاعبي الملاكمة الهواة في إندونيسيا من خلال الدافع إلى الإنجاز كمتغير وسيط، كما توصلت إلى أنه يوجد تأثير للثقافة التنظيمية على جودة الخدمة.	(Prayoga et al., 2024)
٣	تهدف هذه الدراسة إلى دراسة تأثير توجه العميل وجودة الخدمة على رضا العميل في سياق مشتريات دجاج هيسانان المقلي	وتشير النتائج إلى أن توجه العميل له تأثير إيجابي على رضا العميل، وأن توجه العميل يؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمة، وأن جودة الخدمة تؤثر بشكل إيجابي على رضا العميل. ومع ذلك، فإن جودة الخدمة لا تتوسط العلاقة بين توجه العميل ورضا العميل.	Putri & Baskara, (2025)
٤	تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف كيف يعمل رضا العملاء (CS) كوسيط في الروابط بين جودة الخدمة (SQ) والكفاءة والموثوقية (EAR) والاحتفاظ بالعملاء (CR) وولاء العملاء (CL) داخل صناعة الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنغلاديش.	حددت الدراسة وجود ارتباط إيجابي بين SQ و EAR و CR و CL، حيث لعب CS دوراً وسيطاً في هذا الارتباط. تساهم الأدلة التجريبية المقدمة في هذه المقالة في فهم أعمق للعلاقات المتبادلة التي تنطوي على جودة الخدمة والموثوقية والكفاءة، جنباً إلى جنب مع خدمة العملاء والاحتفاظ والولاء، كما توصلت لنموذج المقترح في هذه الدراسة له تأثير كبير ويلتقط بدقة الطبيعة الديناميكية لعلاقات العملاء بالبنوك.	(Gazi et al., 2025)

المصدر: من إعداد الباحثين بعد الإطلاع على الدراسات السابقة

ج. الدراسات التي جمعت بين متغيري الدراسة

١- دراسة (لوكيل وبوعلام، ٢٠٢٤)

حيث هدفت الدراسة إلى البحث في آليات الحوكمة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمات الإدارة العامة . وتوصلت الدراسة إلى أن الحوكمة الإلكترونية مدخل مهم في إصلاح إدارة المؤسسات العامة وتحسين كفاءتها في تقديم الخدمات العامة للمواطنين والحفاظ على استمراريته في ظل الديناميكية المجتمعية

٢- دراسة (يحياوي وحدمر، ٢٠٢٤)

هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بمتطلبات وشروط الحوكمة الإلكترونية وسبل تحقيق الجودة في الخدمة العمومية وتوصلت الدراسة إلى وجود العديد من المعوقات لتطبيق ذلك بالواقع العملي.

٣- دراسة (حسن، ٢٠٢٢)

حيث هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى استخدام الحوكمة الإلكترونية بإدارات الضمان الاجتماعي، وتحديد مستوى الخدمة المقدمة للفقراء، وتحديد العلاقة بين استخدام الحوكمة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء . كما هدفت الدراسة إلى تحديد المعوقات التي تواجه استخدام الحوكمة الإلكترونية.

٤- دراسة (تلي، ٢٠٢٠)

حيث هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين وتطوير جودة الخدمات الصحية. وتوصلت الدراسة إلى أن واقع تجربة الجزائر في هذا المجال ما زالت في المراحل الأولى لذلك عليها الاستفادة من تجارب الدول في هذا المجال من أجل تحسين جودة الخدمات الصحية.

٥-دراسة (Ridwanullah et al., 2019)

هدفت إلى وصف كيفية تنفيذ الحوكمة الإلكترونية لتحسين جودة خدمة الإدارة المدنية في القطاع العام. يتم ذلك من خلال قياس تطبيق أبعاد الحوكمة الإلكترونية مثل الشفافية، الوصول، والكفاءة لتقديم خدمات مدنية عالية الجودة، وأظهرت نتائج الدراسة أن تنفيذ الحوكمة الإلكترونية في مكتب تسجيل السكان في مدينة بوجور، إندونيسيا، حقق نتائج جيدة في الأبعاد الثلاثة للحوكمة الإلكترونية، وتوصلت الدراسة أيضا إلى أن تنفيذ الحوكمة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمة في الإدارة المدنية قد حقق نتائج جيدة في جميع الأبعاد المدروسة. تم تقييم تنفيذ الحوكمة الإلكترونية بشكل عام على أنه جيد مع متوسط درجة ٤.٠٦، بينما تم تقييم جودة الخدمة في الإدارة المدنية أيضًا بشكل جيد بمتوسط ٣.٩٥.

٦- دراسة (Tilahun & Sharma, 2015)

هدفت إلى تصميم وتطوير نموذج للحوكمة الإلكترونية بهدف تعزيز جودة الخدمة. يهدف هذا النموذج إلى تصنيف آراء المواطنين إلى فئات خدمية محددة من خلال تقنيات معالجة النصوص وتعدين البيانات. تم تطبيق تقنيات متخصصة لتحليل الآراء وتصنيفها بدقة عالية بهدف تحسين مشاركة المواطنين في العمليات الديمقراطية وضمان تقديم خدمات حوكمة أفضل. استطاع النظام النموذجي تصنيف الآراء إلى ست فئات خدمية، محققاً دقة بلغت ٨٧.٣٪ ودقة استرجاع ٨٥.٨٪. كما تم تصنيف الآراء إلى ثلاث فئات: إيجابية (تقييم جيد)، سلبية (تقييم سيء)، ومحايدة. أظهرت النتائج أن النظام كان دقيقاً بنسبة ١٠٠٪ في تصنيف الآراء الإيجابية والسلبية على حد سواء. هذه النتائج تشير إلى أن تقنيات معالجة النصوص قد تكون فعالة في تحسين جودة الخدمة وتعزيز المشاركة الديمقراطية للمواطنين في تطبيقات الحوكمة الإلكترونية.

جدول (٣): أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

والفجوة البحثية

م	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف	الفجوة البحثية
١	تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناول الحوكمة الإلكترونية كمتغير مستقل يعمل على تحسين كفاءة المؤسسات والخدمات الحكومية	تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها تركز على قطاع الأحوال المدنية في كل من مصر والإمارات، بينما ركزت الدراسات السابقة على قطاعات أخرى مثل الاقتصاد والرياضة والتنمية المستدامة	لم تتناول الدراسات السابقة بشكل تفصيلي مقارنة تطبيق الحوكمة الإلكترونية بين بلدين مختلفين في سياق الأحوال المدنية، مما يميز الدراسة الحالية في تقديم تحليل مقارن لهذه التجربة.
٢	تتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في تناول تأثير التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة على الحوكمة.	تختلف الدراسة الحالية في أنها تجمع بين متغيري الحوكمة الإلكترونية وجودة الخدمة في نموذج واحد يركز على المتعاملين مع الأحوال المدنية	استكشاف تأثير الحوكمة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة في سياق الأحوال المدنية، مما يبرز الحاجة إلى تقليل هذه الفجوة
٣	تشابه الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في تحليل العوامل التي تؤثر على جودة الخدمة، مثل الكفاءة والموثوقية ورضا العملاء	تختلف الدراسة الحالية في أنها تناولت جودة الخدمة في إطار المؤسسات الحكومية (الأحوال المدنية) بينما ركزت الدراسات السابقة على قطاعات أخرى مثل الرياضة والخدمات المصرفية	لم يتم التطرق بشكل كافٍ إلى العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية وجودة الخدمة في إطار المؤسسات الحكومية الخاصة بالأحوال المدنية، مما يعزز مساهمة الدراسة الحالية في هذا المجال
٤	تشترك الدراسة الحالية مع بعض الدراسات في البحث عن طرق لتحسين الأداء المؤسسي من خلال التكنولوجيا الرقمية	تختلف الدراسة الحالية في تركيزها على المقارنة بين تطبيق الحوكمة الإلكترونية في مصر والإمارات،	تفتقر الدراسات السابقة إلى تحليل مقارن لتطبيق الحوكمة الإلكترونية في مؤسسات حكومية خدمية عبر دول مختلفة، مما يجعل الدراسة الحالية

ذات أهمية في تقديم نموذج مقارنة يمكن الاستفادة منه في سياسات التحسين المستقبلي.	مما يضيف بعداً جديداً إلى الدراسات السابقة		
---	---	--	--

المصدر: من إعداد الباحثين بعد الاطلاع على الدراسات السابقة
يستعرض الباحثون في الجدول السابق رقم (٣) أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة
الحالية والدراسات السابقة، كما استقادت الدراسة الحالي من الدراسات السابقة في أوجه عديدة،
أهمها:

١. إثراء جوانب الإطار النظري للدراسة.
٢. اختيار المنهج الذي تيسر عليه الدراسة، والإفادة من الخطوات العلمية التي طبقت
في إطاره.
٣. تحديد أفراد عينة الدراسة، وبناء أداة الدراسة المستخدمة -الاستبانة- وتحديد فقراتها،
واختيار المعالجات الإحصائية المناسبة للدراسة، وتفسير وتحليل ما توصلت إليه
الدراسة من نتائج.

ثالثاً: مشكلة الدراسة

على الرغم من التوجه المتزايد نحو الحوكمة الإلكترونية في قطاع الخدمات
الحكومية، لا تزال هناك تحديات تعيق تحقيق الحوكمة الإلكترونية الفعالة في خدمات الأحوال
المدنية، خاصة من حيث الكفاءة، الدعم الفني، وثقة المستخدمين. تكشف الدراسة
الاستطلاعية عن وجود تفاوت في رضا المتعاملين بين مصر والإمارات، حيث يعاني
المستخدمون من مشكلات في سرعة إنجاز المعاملات، وتوافر الدعم عند حدوث مشكلات،
إضافة إلى ضعف الشعور بالأمان والثقة أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية.

وعلى الرغم من وجود دراسات سابقة تناولت الحوكمة الإلكترونية، فإن القليل منها
ركّز على تطبيقها في الأحوال المدنية، ولم يتم التطرق بشكل كافٍ إلى الفروق بين الدول
المختلفة في هذا السياق، خصوصاً من منظور المستخدمين. كما أن الفجوة بين توقعات
المستخدمين وواقع الخدمة الحالية لم تُدرس بعمق كافٍ، خاصة من حيث تأثير العوامل
الديموغرافية مثل النوع الاجتماعي والانتماء لجيل معين.

بناءً على ذلك، تهدف هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال تحليل مدى فاعلية
تطبيق الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة خدمة الأحوال المدنية، مع مقارنة تجربة
المستخدمين بين مصر والإمارات، واستكشاف التحديات والعوامل المؤثرة على رضا
المتعاملين.

تُعَدُّ دراسة توافر متطلبات الحوكمة الإلكترونية في مصر والإمارات من خلال آراء المتعاملين مع مصلحة الأحوال المدنية في مصر والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية في الإمارات ذات أهمية بالغة، نظرًا لتأثيرها المباشر على تحسين جودة الخدمات الحكومية وتعزيز رضا المواطنين.

حيث تساعد توافر الحوكمة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات الحكومية من خلال تسريع الإجراءات وتقليل البيروقراطية، مما يؤدي إلى زيادة رضا المواطنين. وتعزيز الشفافية والمساءلة مما يقلل من فرص الفساد ويزيد من ثقة المواطنين في المؤسسات الحكومية. وتحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال تحسين كفاءة استخدام الموارد وتوفير خدمات حكومية فعالة.

وفقًا لتقرير التنمية الرقمية العربية ٢٠١٩ الصادر عن الإسكوا، فإن مصر قد حققت تقدمًا ملحوظًا في مجال الحوكمة الإلكترونية، حيث ارتفعت نسبة استخدام الإنترنت بين الأفراد إلى ٤٨٪ في عام ٢٠١٨، مما يعكس زيادة في إمكانية الوصول إلى الخدمات الحكومية الرقمية. (الإسكوا)

وكذلك تُعتبر الإمارات من الدول الرائدة في مجال الحوكمة الإلكترونية، حيث أُدرجت في المرتبة الأولى عالميًا في مؤشر الحوكمة الإلكترونية لعام ٢٠١٨، مما يعكس التزامها بتوفير خدمات حكومية رقمية عالية الجودة. (البوابة الرسمية لحكومة الإمارات)

تُسهّم هذه الدراسة في تقديم رؤية قيمة حول فعالية تطبيق الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية، مما يساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة لتطوير السياسات العامة وتعزيز رضا المواطنين

يمكن تلخيص مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤلات التالية:

- ١- ما هي الفروق حول متطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية في آراء المتعاملين مع مصلحة الأحوال المدنية بمصر والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بالإمارات ؟
 - ٢- ماهي الأهمية النسبية لمتطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية في آراء المتعاملين مع مصلحة الأحوال المدنية بمصر والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بالإمارات؟
 - ٣ - ما هي طبيعة العلاقة بين تطبيق الحوكمة الإلكترونية وبين مستوى جودة الخدمة؟
- رابعًا: أهداف الدراسة

يسعى الباحثون في ضوء مشكلة الدراسة إلى تحقيق الأهداف الرئيسية التالية:

- (١) التحقق من مدى توافر متطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية في آراء المتعاملين مع مصلحة الأحوال المدنية بمصر والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بالإمارات.

(٢) التعرف على الأهمية النسبية لمتطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية في آراء المتعاملين مع مصلحة الأحوال المدنية بمصر والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بالإمارات.

(٣) التوصل إلى طبيعة العلاقة بين تطبيق الحوكمة الالكترونية وبين مستوى جودة الخدمة المقدمة بكل من مصلحة الأحوال المدنية بمصر والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بالإمارات.

خامسًا: فروض الدراسة

الفرض الأول: لا توجد فروق معنوية في آراء المتعاملين مع مصلحة الأحوال المدنية بمصر والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بالإمارات حول مدى توافر متطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية

الفرض الثاني: لا توجد فروق معنوية في آراء المتعاملين مع مصلحة الأحوال المدنية بمصر والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بالإمارات من حيث الأهمية النسبية لمتطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية.

الفرض الثالث: لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين تطبيق الحوكمة الالكترونية وبين مستوى جودة الخدمة المقدمة بكل من مصلحة الأحوال المدنية بمصر والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بالإمارات.

سادسًا: أهمية الدراسة

يمكن أن نتناول أهمية الدراسة من خلال عرض الأهمية العلمية والأهمية العملية على النحو التالي:

١- **الأهمية العلمية:** تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالحوكمة الإلكترونية وجودة الخدمات الحكومية، من خلال تقديم تحليل مقارنة بين مصر والإمارات. كما تسلط الضوء على مدى تأثير تبني تقنيات الحوكمة الإلكترونية في تحسين كفاءة وشفافية خدمات الأحوال المدنية، مما يساعد الباحثين وصانعي القرار على فهم العوامل المؤثرة في نجاح تطبيق هذه الأنظمة.

٢- **الأهمية العملية:** تعتبر مصلحة الأحوال المدنية من الجهات الحيوية التي تلعب دورًا أساسيًا في تقديم الخدمات للمواطنين، حيث توفر خدمات هامة ترتبط بشكل مباشر بحياة الأفراد اليومية. تشمل هذه الخدمات تسجيل الوقائع المدنية مثل الميلاد، الزواج، الوفاة، بالإضافة إلى إصدار وثائق الهوية الشخصية مثل بطاقات الهوية الوطنية وجوازات السفر. إن دقة وكفاءة هذه الخدمات تؤثر بشكل كبير على قدرة الأفراد على ممارسة حقوقهم المدنية والاجتماعية، مثل حق الانتخاب، الحصول على التعليم والرعاية الصحية، والسفر. من هنا، فإن تحسين أداء مصلحة الأحوال المدنية من خلال تطبيق أنظمة فعالة وموثوقة، خاصة تلك

المرتبطة بالحوكمة الإلكترونية، يعد أمراً بالغ الأهمية لتعزيز جودة الخدمات، زيادة رضا المواطنين، وضمان الشفافية والمساواة في تقديم هذه الخدمات.

وقد أشار (الدرادكة، ٢٠٠٦) إلى أهمية جودة الخدمة كالتالي:

١. نمو مجال الخدمة: لقد تزايدت أعداد المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى، فعلى سبيل المثال نصف منظمات الأعمال يتعلق نشاطها بالخدمات إضافة إلى نمو المنظمات المتصلة بالخدمات مازال مستمراً بالتوسع.

٢. ازدياد المنافسة: من المعلوم أن بقاء المنظمات يعتمد على حصولها على القدر الكافي من المنافسة لذلك فإن توفر جودة الخدمة في منتجات هذه المشاريع والخدمات يوفر لها العديد من المزايا التنافسية.

٣. الفهم الأكبر للزبائن: أن تتم معاملتهم بصورة جيدة، ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبائن.

٤. المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل: أصبحت المنظمات تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملائها، وهذا يعني أن المنظمات يجب ألا تسعى فقط إلى اجتذاب زبائن وعملاء جدد، ولكن يجب عليها أن تحافظ على العملاء الحاليين ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء من أجل ضمان ذلك.

سابعاً: حدود الدراسة:

١. الحدود البشرية: يقتصر مجتمع الدراسة على جميع المتعاملين مع مصلحة الأحوال

المدنية بمصر والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بدولة الإمارات

٢. الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة في الفترة من أغسطس ٢٠٢٤ إلى

يناير ٢٠٢٥.

٣. الحدود الموضوعية: تقتصر على الحدود المفاهيمية والمصطلحات الواردة في

الدراسة.

ثامناً: منهجية الدراسة:

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي يسعى إليها؛ تستند هذه الدراسة إلى طريقة الوصف التحليلي، وهي من الأساليب شائعة الاستخدام في البحث والتعلم البشري، والتي تحاول من خلالها وصف الظاهرة قيد الدراسة.

تاسعاً: الإطار النظري

يتناول الباحثون متغيري الدراسة (الحكومة الإلكترونية، جودة الخدمة) وذلك على النحو التالي :

أ- المتغير المستقل (الحكومة الإلكترونية):

مفهوم الحكومة الإلكترونية

الحكومة الإلكترونية هي عملية إدارة العمليات الحكومية باستخدام التكنولوجيا الرقمية لتقديم الخدمات الحكومية بشكل أكثر كفاءة وفعالية. تُعتبر الحكومة الإلكترونية وسيلة لتغيير الطريقة التقليدية للإدارة الحكومية، مما يتيح تقليل التكاليف، تحسين الشفافية، وتعزيز التفاعل مع المواطنين. ويعكس هذا المفهوم نقلة نوعية في إدارة الشؤون العامة باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتحقيق التنمية المستدامة (Abou-Moghli & Shatem, 2024)

تشير دراسة (Khan & Nobanee, 2024) الى الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات الحكومية لتحسين تقديم الخدمات العامة، وتعزيز الشفافية، وتقليل البيروقراطية، وزيادة مشاركة المواطنين. وعرفت دراسة (Abbas at al., 2024) الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين عمليات الإدارة العامة، تعزيز الشفافية، وزيادة مشاركة المواطنين في صنع القرار، وتحسين جودة الخدمات الحكومية. وأكدت دراسة (Hossen al at., 2025) بأن الحكومة الإلكترونية تُسهم في توفير المعلومات بشكل مفتوح وسهل الوصول، مما يُعزز من مستوى الشفافية ويقلل الفساد الإداري. وأشارت دراسة (Abou-Moghli & Shatem, 2024) إلى أنها تحديث العلاقة بين الحكومة والمواطنين من خلال تطبيقات رقمية تعتمد على تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية، مما يجعل العمليات أكثر دقة وكفاءة

أهمية الحكومة الإلكترونية

أشارت دراسة كل من (Abbas at al., 2024)، (خطيب، ٢٠٢٤)، (محمد، ٢٠٢٣)، (EL AMRANI & Abdeljalil, 2019)، (Abou-Moghli & Shatem, 2024)، (Abbas et al., 2024)، (Hossen al at., 2025)، الى أن أهمية الحكومة الإلكترونية تتمثل فيما يلي:

١. تعزيز الشفافية والمساءلة: تُعد الشفافية من أهم أهداف الحكومة الإلكترونية، حيث تُمكن المواطنين من الوصول إلى المعلومات الحكومية بسهولة. كما تُتيح مراقبة

العمليات الحكومية مما يعزز المساءلة ويقلل الفساد (Younes & Louhmedi, 2019).

٢. **تحسين كفاءة الخدمات:** تسهم التقنيات الرقمية في تحسين كفاءة تقديم الخدمات من خلال أتمتة العمليات الإدارية، مما يقلل من الوقت والتكاليف التشغيلية اللازمة لإتمام المهام الحكومية (خطيب، ٢٠٢٤).
٣. **تعزيز الابتكار الحكومي:** تعتمد الحوكمة الإلكترونية على تقنيات مبتكرة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة لتحسين عمليات صنع القرار وتقديم خدمات أكثر تطوراً وفعالية. (Abou-Moghli & Shatem, 2024)
٤. **تحقيق التنمية المستدامة:** تدعم الحوكمة الإلكترونية تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال تحسين إدارة الموارد الطبيعية وتقليل الأثر البيئي عبر تبني أساليب رقمية مبتكرة في التخطيط والإدارة. (Abbas et al., 2024)
٥. **زيادة التفاعل المجتمعي:** توفر المنصات الرقمية مساحات تفاعلية للمواطنين للمشاركة في صنع القرار والإبلاغ عن مشاكلهم واقتراحاتهم، مما يزيد من شعورهم بالمشاركة الفعالة في المجتمع (Hossen al at., 2025).
٦. **تقليل البيروقراطية:** تُسهّل الحوكمة الإلكترونية في تقليل التعقيدات الإدارية والروتين التقليدي، مما يجعل العمليات أكثر كفاءة وراحة للمواطنين (Abou-Moghli & Shatem, 2024).

ب- المتغير التابع (جودة الخدمة):

تصنيف الخدمات

- تصنف الخدمات وفق المعايير والأسس التالية: (الطائي والعلاق، ٢٠٠٩)
١. حسب نوع السوق والزبون والمستفيد:
 - أ. خدمات استهلاكية: هي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات شخصية مثل السياحة الصحة، وخدمات النقل والاتصال.
 - ب. خدمات المنشآت هي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات المنظمات كما هو الحال في الاستثمارات الإدارية والخدمات المحاسبية والقانونية والمالية وصيانة المباني والمعامل.
 ٢. حسب الاعتمادية في تقديم الخدمة:
 - أ. خدمات تعتمد في تقديمها على الإنسان بدرجة كبيرة، مثل: الأطباء، المحامين، والإداريين.

- ب. خدمات تعتمد على المستلزمات المادية، ومن أمثلتها خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، وخدمات النقل العام وخدمات غسل السيارات آليا والنقل الجوي.
٣. حسب درجة الاتصال بالمستفيد:
- أ. خدمات ذات اتصال شخصي عالي، مثل خدمات الطبيب، المحامي، النقل الجوي، فحضور المستفيد من الخدمة أمر ضروري.
- ب. خدمات ذات اتصال شخصي منخفض، مثل خدمة الصراف الآلي والتسويق عبر الأنترنت.
- ج. خدمات ذات اتصال شخصي متوسط، مثل خدمة المطاعم السريعة وخدمة الترفيه في المسرح.

خصائص الخدمة

تتفرد الخدمة بالمقارنة مع السلعة بعدد من السمات والخصائص المتفق عليها من قبل الباحثين المتخصصين، وهذا التباين يخلق الكثير من أنواع التحديات باعتبار أنها محددة لأي استراتيجية تسويقية بالنظر إلى الخدمات بمختلف أنواعها، كما تعد هذه الخصائص من المقومات الأساسية في إعداد البرامج التسويقية في مجال الخدمات التي يجب أخذها في الحسبان ومن أبرز هذه الخصائص:

١. الخدمات غير ملموسة: من أبرز ما يميز الخدمة عن السلعة أن الخدمة غير ملموسة بمعنى أنه ليس للخدمة وجود مادي، أي من الصعب تذوقها والإحساس بها ورؤيتها أو شمها أو سماعها قبل شرائها، فالاتجاهات والآراء حولها يتم البحث عنها قبل الحصول عليها، وتكرار الشراء قد يعتمد على الخبرة السابقة والمستهلك قد يحصل على شيء مادي ملموس ليمثل الخدمة، ولكن في النهاية فإن شراء الخدمة هو شراء غير ملموس (الضمور، ٢٠٠٥).

ترتب على عدم ملموسية الخدمات العديد من النتائج أهمها: (الطائي والعلاق، ٢٠٠٩)

- أ. إن الخدمة تعتبر مستهلكة لحظة إنتاجها بمعنى صعوبة تخزين الخدمة قياسا بالسلعة فمثلا مقعد خالي في الطائرة أو المسرح يعتبر خسارة طالما أنه لا يمكن تخزين هذه المقاعد الخالية لبيعها لاحقا.
- ب. استحالة المقارنة بين الخدمات لاختيار أفضلها كما هو الحال في السلع وبالتالي فإن الفحص والمقارنة لا تتم إلا بعد شراء الخدمة وليس قبله.
- ج. يترتب على عدم ملموسية الخدمة اقتصار توزيعها على الوكلاء والسماصرة وبالتالي فإن التجار ليس لهم دور في ذلك لأن التاجر هو وسيط تنقل إليه ملكية الأشياء

التي يتعامل بها، وهو ما لا يمكن أن يحصل في الخدمات طالما أنها غير ملموسة، نقل الملكية ينصب بالطبع على أشياء ملموسة فقط.

د. بما أن الخدمات غير ملموسة، فإن قدرة مسوقها على استخدام الأساليب التقليدية في الرقابة على الجودة تكون ضئيلة أو معدومة، ولهذا توجد أساليب أخرى مبتكرة لقياس جودة الخدمات مثل قياس ولاء الزبائن ومستويات الرضا.

هـ. يصعب اللجوء إلى أساليب المضاربة في الخدمات حيث لا يمكن شراء الخدمة وقت الوفرة حيث تصل الأسعار إلى مستوياتها الدنيا وتخزينها فترة معينة من الزمن وبيعها فيما بعد عندما يقل المعروض منها حيث تبدأ الأسعار بالارتفاع.

٢. عدم الانفصال عن المصدر:

بدون المستهلك فإن المنظمة ذات الطابع الخدمي لا تنتج شيء فعدم الانفصال عن مقدم الخدمة في الخدمات يعني في آن واحد بالتلازمية ووجود المستفيد وقت إنتاج الخدمة.

أ. التلازمية: عدم انفصال المستفيدين من الخدمة عن مقدمها، وهي خاصية تتميز بها معظم الخدمات في حين أن السلع تنتج ومن بعد ذلك تباع ثم تستهلك فالخدمات تنتج وتباع في وقت واحد، مثل تناول وجبة طعام في مطعم، أو السفر في طائرة. من السمات المهمة في هذه الخاصية بالنسبة للمنظمات عدم إمكانية تخزين الخدمة مما يعني أن عامل الوقت ليس مهما بالنسبة للمنظمات الخاصة بالخدمات وهذا لاستحالة عرض الخدمة وتخزينها لمواجهة تغيرات الطلب (المؤذن، ٢٠٠٨).

ب. وجود المستفيد زمن الخدمة: في كثير من الحالات فإن المستفيد من الخدمة يجب أن يكون حاضراً طيلة فترة تقديمها، مثل السفر في الطائرة، في حين أن حضور ووجود المستفيد من السلعة ليس بالأمر الضروري.

٣. عدم ثبات أو تماثل الجودة: تعني هذه الخاصية عدم القدرة في كثير من الحالات على وضع قالب أو إطار للخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير وواضح، وهذا ببساطة يعني أنه يصعب على مورد الخدمة أن يتعهد بأن تكون خدماته متماثلة أو متجانسة على الدوام، وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة معين لها مثلما يفعل منتج السلع، وبذلك يصبح من الصعوبة على طرفي التعامل المورد والمستفيد التنبؤ بما ستكون عليه الخدمات قبل تقديمها والحصول عليها.

كما أن هذه الخاصية تدفع منظمات الخدمة إلى السعي لتقليل التباين في خدماتها إلى أدنى حد ممكن ويمكن أن يتم ذلك من خلال اتباع الخطوات التالية: (الطائي وآخرون، ٢٠٠٧)

- أ. الاختيار والتدريب الجيد للعاملين كما يحدث بالنسبة للعاملين في مجال الخدمات المصرفية، وشركات الطيران، الفنادق المطاعم وصالونات الحلاقة والتجميل.
- ب. قبولية عمليات أداء الخدمة على مستوى المنظمة كمياً مثل الاستعانة بالأجهزة والمعدات خصوصاً الإلكترونية منها للمحافظة على ثبات وتجانس الخدمة المقدمة.
- ج. متابعة مستوى رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة له، وذلك من خلال تسويق العلاقات ومتابعة الشكاوى وغيرها.
٤. عدم إمكانية الحفظ أو تخزين الخدمات

لا يمكن الاحتفاظ بالخدمة وتخزينها من أجل استخدامها في أوقات لاحقة فالخدمات تتعرض للزوال والفناء حال استخدامها وهذا ما يميز التذبذب في الطلب على بعض الخدمات باعتباره غير مستقر، فيختلف الطلب على الخدمات الصحية من يوم لآخر أو على الخدمات الفندقية من يوم لآخر وليس فقط من موسم لآخر، فوجود غرف فارغة في فندق أو مقعد غير مشغول على متن رحلة جوية أو مسرح يشكل خسارة باعتبارها تمثل طاقات غير مستغلة ومعطلة في ذلك الوقت وبالتالي عدم قدرة مقدمي الخدمات على تخزين هذه الطاقة المعطلة لوقت آخر كما يحدث في السلع المادية الملموسة التي لو تم إنتاجها تخزن لحين الطلب عليها.

للد من عدم التوازن بين العرض والطلب في الخدمات يمكن إتباع الإجراءات التالية: (عزام وآخرون، ٢٠٠٨):

- أ. تسعير الخدمات بأسعار مختلفة بمواسم مختلفة مما يؤدي إلى تحويل جزء من طلب الخدمات من أوقات الشدة إلى أوقات الكساد كما هو الحال في تسعير أسعار تذاكر السفر في موسم الشتاء (التسعير التمييزي).
- ب. استخدام أنظمة الحجز المسبقة لمواجهة التغير في مستوى الطلب بشكل جيد.
- ج. تشغيل قوة إضافية خلال فترات الذروة كما هو الحال في المطاعم وشركات الطيران.
- د. زيادة مساهمة طالبي الخدمة في أدائها ذاتياً مثل المطاعم التي تعتمد نظام الخدمة الذاتية لتخفيف العبء على مقدم الخدمة وبناءً على الخصائص الأربعة السابقة الذكر يمكن التمييز بين السلع المادية والخدمات

أبعاد جودة الخدمة

نظراً لكون جودة الخدمات غير ملموسة، لذا فمن الصعب قياس مستوى جودتها قياساً بالخصائص المادية الملموسة للسلع. لكن بشكل عام فإن مستهلك الخدمة كغيره من مستهلكي السلع فهو يحتفظ في داخله بمجموعة من الخصائص تشكل أساساً للمقارنة بين الخدمات البديلة، أو هي التصورات الضمنية في ذهن المشتري والتي لا يستطيع التعبير عنها

بشكل صريح، وبناء على ما تتمتع به الخدمة من خصائص يمكننا أن نضع عشرة أبعاد تقاس من خلالها جودة الخدمة: (الدرادكة، ٢٠٠٦)

١. المعولية: تتضمن اتساق الأداء والاعتمادية وتعني أن المنظمة تقدم الخدمة بشكل صحيح ومن المرة الأولى وبذلك توفي المنظمة بوعودها.
٢. الاستجابة: رغبة وجاهزية العاملين لتقديم الخدمة.
٣. التعامل: تتضمن الدمائه أو اللياقة أو الأدب أو الاحترام والصدقة التي يبديها العاملون الذين تتطلب أعمالهم الاتصال بالزبائن مثل العاملين في أقسام الاستقبال أو الذين يردون على الاتصالات الهاتفية
٤. الكفاية أو المقدرة الأهلية: تعني امتلاك المهارات المطلوبة والمعرفة اللازمة لتقديم الخدمة.
٥. إمكانية الوصول للخدمة: تتضمن سهولة الوصول وسهولة الاتصال.
٦. الاتصال: تعني إعلام الزبائن بالمعلومات التي يبحثون عنها باللغة التي يفهمونها والإصغاء إلى طلباتهم.
٧. الموثوقية أو المصادقية: تتضمن جعل الشركة جديرة بالثقة والاعتماد وتتمتع بالصدق والأمانة والاستقامة وتدافع عن مصالح الزبائن.
٨. الأمان: التحرر من الخطر أو الشك.
٩. فهم الزبون: بذل الجهود لفهم حاجة الزبون.
١٠. الملموسية: الجوانب المادية للخدمة.

عاشراً: أداة الدراسة:

قام الباحثون بإعداد استبيان خاص بموضوع الدراسة لتوزيعها على العينة بغرض توفير البيانات الأولية المطلوبة، واعتمد الباحثون في ذلك على المراجعة الدقيقة المجموعة من البحوث شديدة الارتباط بموضوع الدراسة، وقد تم إجراء مجموعة من التعديلات للوصول إلى قائمة الاستبيان المبدئية تمهيداً لإجراء الاختبارات الضرورية عليها قبل الوصول إلى قائمة الاستبيان النهائية التي سيتم توزيعها على عينة الدراسة التي تم اختيارها وتحديدها من المتعاملين (محل الدراسة التطبيقية).

وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت ذو الخمس درجات لتقييم إجابات مفردات العينة، وقد احتسبت الدرجات على أساس إعطاء (٥) درجات الإجابة أوافق تماماً، و (٤) درجات الإجابة أوافق و (٣) درجات الإجابة غير متأكد و (٢) درجة الإجابة لا أوافق، و (١) درجة لإجابة لا أوافق تماماً.

كما تم إجراء اختبارات الصدق والثبات Validity & reliability لعبارة قائمة الاستقصاء على النحو التالي:

اختبار الصدق:

يمثل هذا الاختبار تقييماً للقائمة المستخدمة بغرض التأكد من أنها تقيس بالفعل ما وضعت لقياسه وأن العبارات المستخدمة تعطى للمستقصي منه نفس المعنى والمفهوم الذي يقصده الباحثون بإجراء اختبارات الصدق الوصفي للتأكد من أن المقاييس المستخدمة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بما يراد قياسه وأن أداة الدراسة قد اشتملت نظرياً على كافة المحاور الواجب توافرها وتنقسم اختبارات الصدق إلى:

صدق المحكمين الخبراء: تم التحقق من ذلك بالاعتماد على آراء مجموعة من المحكمين بكلية التجارة جامعة المنصورة.

صدق مفردات الدراسة الميدانية: تم عرض الاستقصاء بصورته الأولية على بعض المتعاملين بالأحوال المدنية والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية محل الدراسة وتم تعديل صياغة بعض العبارات وإضافة عبارات جديدة.

حادي عشر: قياس متغيرات الدراسة: تتمثل متغيرات هذه الدراسة فيما يلي:

-متطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية: وتم قياسها من خلال (١٠) أبعاد وهي دعم الإدارة العليا، التخطيط الاستراتيجي، التشريعات والقوانين، العاملون، الأمن السيبراني، التمويل، إجراءات العمل التكاملي بين الأنظمة، الشفافية والمساءلة، البنية التحتية.

-أبعاد جودة الخدمة: تم قياسها من خلال خمسة أبعاد وهي: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف.

ثاني عشر: مجتمع وعينة الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة جميع المتعاملين مع مصلحة الأحوال المدنية بجمهورية مصر العربية والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بدولة الإمارات العربية المتحدة وذلك على النحو التالي:

يوفر قطاع الأحوال المدنية بمصر ٧٢٨ موقعا على مستوى الجمهورية، تشمل ٣٦٣ سجلا مدنيا رئيسيا و ٢٨٤ سجلا مدنيا فرعيا.

أما في دولة الإمارات العربية المتحدة، تتولى الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية مسؤولية تسجيل الأحوال المدنية، بما في ذلك إصدار بطاقات الهوية الإماراتية حيث يُعد الحصول على بطاقة الهوية إلزامياً لجميع سكان الدولة، بما في ذلك المواطنين الإماراتيين، ومواطني دول مجلس التعاون الخليجي، والمقيمين الوافدين. تُستخدم بطاقة الهوية في إثبات هوية الفرد، والحصول على الخدمات الحكومية، والمشاركة في التصويت في انتخابات

المجلس الوطني الاتحادي، والعبور عبر البوابات الإلكترونية في مطارات الدولة، وغيرها من الاستخدامات. (الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية)

تعمل الهيئة على تقديم خدماتها عبر مراكز سعادة المتعاملين المنتشرة في مختلف إمارات الدولة، بهدف تسهيل الوصول إلى الخدمات وتلبية احتياجات الجمهور بكفاءة.

يبلغ عدد سكان الإمارات وفقاً للبيانات المتاحة لعام ٢٠٢٠ بلغ ١.٤٨٥.١٨٦ مواطناً إماراتياً ، ٨٠٪ منهم فوق ١٨ سنة (المركز الوطني للإحصاء)

وبناء على ما سبق يمكن استنتاج أن عدد المتعاملين مع الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بدولة الإمارات العربية المتحدة من المواطنين الإماراتيين يزيد عن ١١٨٨١٤٨ مواطناً إماراتياً

جدول (٤): توزيع عينة المتعاملين مع الأحوال المدنية بمصر و الهيئة الاتحادية للهوية

والجنسية بالإمارات

إجمالي حجم العينة	عدد الردود السليمة	نسبة الاستجابة	
٣٢٠	٣٠٢	٩٤.٣ %	الأحوال المدنية بمصر
١١٢	١١٠	٩٩ %	الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بالإمارات
٤٣٢	٤١٢	٩٥.٣ %	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء جمع البيانات

ثالث عشر: البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة:

ويتضمن البيانات المطلوبة ولمصادرها، ومجتمع البحث والعينة، وأداة جمع البيانات الأولية، ومتغيرات البحث وكيفية قياسها، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، وذلك على النحو التالي:

١) أنواع البيانات ومصادر الحصول عليها:

يعتمد الباحثان في هذه الدراسة على نوعين من البيانات هما:

١. بيانات ثانوية: تم الحصول عليها عن طريق الاطلاع على المراجع العربية والأجنبية من الكتب والدوريات والبحوث والرسائل التي تناولت متغيرات الدراسة بما يمكن الباحثان من تأصيل المفاهيم وإعداد الإطار النظري للدراسة، كذلك الاطلاع على السجلات والدوريات والإحصائيات الخاصة بالمجتمع محل الدراسة.

٢. بيانات أولية: تم جمعها من عينة من المتعاملين مع الأحوال المدنية بجمهورية مصر العربية والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بدولة الإمارات

العربية المتحدة بما يمكن الباحثان من اختبار قبول أو رفض فروض الدراسة والتوصل إلى النتائج.

(٢) الأساليب الإحصائية

- (١) معامل ارتباط ألفا كرونباخ: لاختبار الثقة والثبات لمحتويات أداة الدراسة.
- (٢) أسلوب كا ٢ لعينة واحدة (جودة المطابقة): وذلك لاختبار الفرض الأول والخاص بالاختلافات فيما بين المتعاملين .
- (٣) أسلوب مان ويتني لعينتين مستقلتين : وذلك لاختبار الفرض الأول أيضا والخاص بالاختلافات فيما بين المتعاملين مع الأحوال المدنية بمصر والإمارات فيما يتعلق بمتطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية.
- (٤) أسلوب T.test لعينتين مستقلتين: وذلك لاختبار الفرض الثاني والخاص بالاختلافات فيما بين المتعاملين مع الأحوال المدنية بمصر والإمارات فيما يتعلق بالأهمية النسبية لمتطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية.
- (٥) معامل الارتباط :ذلك لاختبار الفرض الثالث للوقوف على طبيعة العلاقة بين تطبيق الحوكمة الالكترونية ومستوى جودة الخدمة المقدمة.

رابع عشر: نتائج الدراسة

١ - - وصف العينة:

❖ نتائج التحليل الوصفي لعينة الدراسة وفقاً للخصائص الديموغرافية: (النوع-العمر)

جدول (٥) وصف عينة الدراسة

الخصائص الديموغرافية		التكرارات	النسبة المئوية (%)
(١) النوع	ذكر	١٧٣	٤٢
	أنثى	٢٣٩	٥٨
	الإجمالي	٤١٢	100.00%
(٢) العمر	أقل من ٢٥	٦٠	١٥
	عام		
	من ٢٥ إلى	١١٠	٢٧
	أقل من ٣٥ عام		
	من ٣٥ إلى	٢٠١	٥١
	أقل من ٤٥ عام		
	من ٤٥	٤١	٧
	فأكبر		
	الإجمالي	٤١٢	100.00%

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.
يتضح من الجدول السابق ما يلي:

يتضح من الجدول أن نسبة الإناث في عينة الدراسة بلغت 58%، في حين بلغت نسبة الذكور 42%، مما يشير إلى أن العينة يغلب عليها العنصر النسائي.

يظهر توزيع الفئات العمرية أن الفئة الأكثر تمثيلاً في العينة هي الفئة العمرية من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ عاماً، حيث بلغت نسبتهم 51%، مما يعكس أن معظم المشاركين في الدراسة ينتمون إلى هذه الفئة.

تأتي الفئة العمرية من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ عاماً في المرتبة الثانية بنسبة 27%، بينما كانت الفئة الأقل تمثيلاً هي فئة ٤٥ عاماً فأكثر، حيث لم تتجاوز نسبتها 7%.

تشير البيانات إلى أن نسبة المشاركين الذين تقل أعمارهم عن ٢٥ عاماً بلغت 15%، مما يدل على تمثيل محدود للشباب الأصغر سناً مقارنة بالفئات الأخرى.

٢- نتائج اختبار ألفا:

جدول (٦): نتائج اختبار الثبات والصدق الذاتي لقائمة الاستقصاء

المحاور الأساسية لقائمة الاستقصاء	عدد العناصر	معامل الثبات (Alpha)	معامل الصدق الذاتي
متطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية	٢٠	٠.٩١١	٠.٩٤١
أبعاد جودة الخدمة	٢٠	٠.٨٧٠	٠.٩١٧

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

٣- اختبار الفرض الأول: لاختبار الفرض الأول استخدم الباحثون اختبار كا² وذلك للتعرف على مدى وجود اختلافات معنوية في آراء المتعاملين مع مصلحة الأحوال المدنية بمصر والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بالإمارات حول مدى توافر متطلبات الحوكمة الإلكترونية.

جدول (٧): نتائج اختبار مان ويتني لآراء المتعاملين حول مدى توافر متطلبات الحوكمة الإلكترونية

المتطلبات	مان ويتني	مستوي المعنوية
دعم الإدارة العليا	١٥٠	.001
التخطيط الإستراتيجي	٢٠٠	.025
التشريعات والقوانين	١٨٠	.034
العاملون	٢٢٠	.095
الأمن السيبراني	٢١٠	.034
التمويل	٢٣٠	.000
اجراءات العمل	٢٤٠	.150
التكامل بين الأنظمة	٢٦٠	.670
الشفافية والمساءلة	٢٥٠	.087
البنية التحتية	٢٢٠	.250

* * معنوي عند مستوى دلالة ٠.٠١ * معنوي عند مستوى دلالة ٠.٠٥

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي
المتطلبات ذات المعنوية: ($p\text{-value} < 0.05$) هذه المتطلبات تُظهر فروقاً
معنوية بين المجموعتين

المتطلبات غير المعنوية: ($p\text{-value} \geq 0.05$) هذه المتطلبات لا تُظهر فروقاً
معنوية بين المجموعتين

بتحليل بيانات الجدول السابق يتضح عدم معنوية قيم مان ويتتي لأربعة متطلبات
من متطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية وهم: العاملين وإجراءات العمل والتكامل بين الأنظمة
والبنية التحتية ويرى الباحثون أن عدم معنوية هذه المتطلبات الأربعة يرجع إلى ملموسية هذه
المتطلبات الأربع مقارنة بباقي المتطلبات بما تشمله من التعامل مع العنصر البشري وإجراءات
العمل وما تتسم به من رويتين وبيروقراطية والتكامل بين الأنظمة وما تتسم به من توافر
مجموعة خدمات في مكان واحد.

إن ملموسية هذه المتطلبات الأربع مقارنة بالعناصر الأخرى يسهل حكم المتعاملين
عليها وهو من الأمور التي لا يختلف المتعاملون مع الأحوال المدنية بمصر والهيئة الاتحادية
للهوية والجنسية بالإمارات في تحديد مدى توافرها.

أما بالنسبة للمتطلبات الست الباقية، فهناك اختلاف معنوي بين آراء المتعاملين مع
الأحوال المدنية بمصر وبين آراء المتعاملين مع الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بالإمارات
حول مدى توافر كلا من (دعم الإدارة العليا التخطيط الاستراتيجي التشريعات والقوانين، الأمن
السيبراني، التمويل، الشفافية والمسائلة) وقد يرجع هذا الاختلاف من وجهة نظر الباحثين إلى
اختلاف العوامل الثقافية للمتعاملين ومدى إلمامهم بعلوم الإدارة والعمل الإلكتروني.

ومن خلال العرض السابق توصل الباحثون إلى:

قبول الفرض الأول -جزئياً- بعدم وجود فروق معنوية في آراء المتعاملين مع
مصلحة الأحوال المدنية بمصر والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بالإمارات حول مدى توافر
متطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية.

٤- اختبار الفرض الثاني:

جدول (٨): نتائج التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة حول الأهمية النسبية لمتطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية

P-value	قيمة (ت)	الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بالإمارات		الأحوال المدنية بمصر		المتطلبات الأساسية لتطبيق الحوكمة الإلكترونية
		انحراف معياري	وسط حسابي	انحراف معياري	وسط حسابي	
0.001	٢.٣٤	١٠	٧٩	٨	٧٢	دعم الإدارة العليا
0.025	١.٩٢	٩	٧٥	٧	٦٨	التخطيط الإستراتيجي
0.034	٢.٥٧	٨	٧٨	٦	٧١	التشريعات والقوانين
0.095	.36	١٠	٧٢	١٠	٧٤	العاملين
.034	1.33	١٢	٧٢	٩	٦٥	الأمن السيبراني
.٠٠٠٠	1.72	٦	٩٥	٥	٩٠	التمويل
.150	.57	٦	٨٢	٧	٨٠	إجراءات العمل
.670	0	٧	٧٠	٨	٧٠	التكامل بين الأنظمة
.087	.57	٥	٨٠	٦	٧٨	الشفافية والمساءلة
.250	.37	٩	٧٧	٧	٧٥	البنية التحتية

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

يمكن تحديد المعنوية من خلال قيمة **P-Value**، فإذا كانت **p-value** أقل من ٠.٠٠٥، فهذا يعني أن الفروق بين المجموعتين معنوية (أي هناك فرق حقيقي بين المجموعتين).

أما إذا كانت **p-value** أكبر من ٠.٠٠٥، فهذا يعني أن الفروق غير معنوية.

يتضح من الجدول السابق: عدم معنوية قيم (ت) لخمس متطلبات من متطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية وهم العاملون وإجراءات العمل والتكامل بين الأنظمة والشفافية والمساءلة والبنية التحتية، مما يدل على أنه لا توجد فروق معنوية بين آراء المتعاملين مع الأحوال المدنية بمصر وبين آراء المتعاملين مع الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بالإمارات حول الأهمية النسبية لهذه المتطلبات الخمسة، ويرجع الباحثون ذلك إلى أن القوى البشرية المؤهلة والإجراءات الواضحة والشفافية والتكامل بين الأنظمة تمثل أساس يجعل التغيير نحو

الحكومة الإلكترونية أمر سهل فالكادر المدرب الي تتوفر له بنية تحتية جيدة تسهل على الإدارة العليا توجيه والحصول من خلاله على نتائج جيدة.

ويتضح أيضا من الجدول السابق وجود اتفاق بين آراء المتعاملين مع الأحوال المدنية بمصر والمتعاملين مع الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بالإمارات على أن التمويل يحتل المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي له ٩٠ في آراء المتعاملين مع الأحوال المدنية بمصر وبلغ المتوسط الحسابي له ٩٥ في آراء المتعاملين مع الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية في الإمارات ،ويرى الباحثون منطقية هذا الأمر فلا يوجد شك أنه بدون توافر تمويل جيد لن تكون هناك حوكمة إلكترونية .كما اتفقوا على أن اجراءات العمل تأثى في المرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط الحسابي له ٨٠ في آراء المتعاملين مع الأحوال المدنية بمصر وبلغ المتوسط الحسابي له ٨٢ في آراء المتعاملين مع الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية في الإمارات. كما اتفقوا على أن الشفافية والمساءلة تأتي في المرتبة الثالثة حيث بلغ المتوسط الحسابي له ٧٨ في آراء المتعاملين مع الأحوال المدنية بمصر وبلغ المتوسط الحسابي له ٨٠ في آراء المتعاملين مع الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية في الإمارات.

وبناء على ما سبق فإنه يمكن قبول الفرض الثاني -جزئيا- والذي ينص على :
لا توجد فروق معنوية في آراء المتعاملين مع مصلحة الأحوال المدنية بمصر والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بالإمارات من حيث الأهمية النسبية لمتطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية.

٣- اختبار الفرض الثالث

جدول (٩): معاملات الارتباط بين متطلبات الحوكمة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمة

الرمز	المتغيرات المستقلة	المتغير التابع: مستوى جودة الخدمة
		معامل الارتباط
Sig		
1X	دعم الإدارة العليا	**٠.٧٧٧
2X	التخطيط الإستراتيجي	**٠.٦٩٨
3X	التشريعات والقوانين	**٠.٨٨٧
4X	العاملون	**٠.٨٣١
5X	الأمن السيبراني	**٠.٦٨١
6X	التمويل	**٠.٨١١
7X	اجراءات العمل	**٠.٨٨٩
8X	التكامل بين الأنظمة	**٠.٧٧٧
9X	شفافية والمساءلة	**٠.٦٦٣
10X	البنية التحتية	**٠.٩٣٨
X الكلية	المتطلبات ككل	0.7463.**

*

** معنوي عند مستوى دلالة ٠.٠١

معنوي عند مستوى دلالة ٠.٠٥

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي يشير الجدول السابق إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية نسبياً بين المتغيرات التي تم حساب معامل الارتباط بينها. ويتضح من الجدول أن قيمة معامل الارتباط الكلية تتراوح بين ٠.٧ و ١ مما يعني أن هناك علاقة قوية إلى حد ما بين المتغيرات.. وبناء على ما سبق فإنه يمكن رفض الفرض الثالث والذي ينص على : لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين تطبيق الحوكمة الإلكترونية وبين مستوى جودة الخدمة المقدمة بكل من مصلحة الأحوال المدنية بمصر والهيئة الاتحادية للهوية والجنسية بالإمارات.

خامس عشر: التوصيات

يعرض الباحثون في هذا القسم مجموعة من التوصيات، حيث تتنوع بين نوعين. النوع الأول يتضمن توصيات عملية موجهة إلى قيادات الأحوال المدنية، مع تحديد آليات التنفيذ اللازمة، أما النوع الثاني من التوصيات فهو موجه للباحثين، حيث يقترح موضوعات بحثية في مجال الحوكمة الإلكترونية لفتح مجالات جديدة للبحث المستقبلي في هذا المجال.

أ. التوصيات الموجهة إلى قيادات الأحوال المدنية:

١. توسيع نقاط الخدمة: التوسع في توفير أكشاك إلكترونية في الأماكن العامة (مثل المولات ومحطات النقل) على أن تغطي كافة المحافظات المصرية بمدنها ومراكزها الرئيسية لاستخدامها في تقديم الطلبات.
٢. الاعتماد على الذكاء الاصطناعي وتقنيات الهوية الرقمية: استخدام تقنيات التعرف على الوجه والبصمة لإتمام التحقق من هوية العميل.
٣. تعزيز الشفافية والتواصل: توفير قنوات اتصال مباشرة مثل الدردشة المباشرة وخدمة العملاء عبر الهاتف والبريد الإلكتروني حيث تقوم بإرسال إشعارات دورية عبر الرسائل النصية والبريد الإلكتروني لتحديث العميل بحالة طلباته.
٤. تقليل الإجراءات الورقية: تقليل الحاجة لتقديم المستندات الورقية عن طريق ربط الأنظمة الحكومية ببعضها لتبادل المعلومات.
٥. تقديم خيارات متعددة لتوصيل الوثائق: توفير خدمة توصيل الوثائق الرسمية إلى المنزل عبر شركات الشحن مع إتاحة استلام الوثائق من أقرب مكتب خدمة.
٦. توفير خدمات للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة: تصميم منصات ومكاتب تتناسب مع احتياجات ذوي الإعاقة.

ب. التوصيات الموجهة إلى الباحثين

- ١- توجيه الباحثين لدراسة العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية كمتغير مستقل ورضا المواطنين والشفافية الإدارية.
- ٢- تحليل تأثير تحسين البنية التحتية الرقمية على رضا المتعاملين مع خدمات الأحوال المدنية.
- ٣- تقييم تجربة جيل Z في التعامل مع الخدمات الإلكترونية الحكومية.
- ٤- دور الحوكمة الإلكترونية في تعزيز الكفاءة التشغيلية لخدمات الأحوال المدنية: دراسة مقارنة بين الدول النامية والمتقدمة.
- ٥- تحليل تأثير الحوكمة الإلكترونية على مستوى الشفافية ومكافحة الفساد في خدمات الأحوال المدنية.

المراجع

- خطيب، ب. أ. (٢٠٢٤). تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الحوكمة الإلكترونية في إدارة. IAHSS، مجلة
- محمد، ك. ص. م. (٢٠٢٣). أهمية الحوكمة الرقمية في مصر في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. مجلة كلية الآداب بالوادي الجديد، ٩ (١٨)، ١٢٧٣-١٣١٣.
- المحياوي، ن. ع. (٢٠٠٦). إدارة الجودة في الخدمات. دار الشروق، الأردن
- الطائي، ح.، & العلاق، ب. (٢٠٠٩). تسويق الخدمات: مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن
- الضمور، ه. ح. (٢٠٠٥). تسويق الخدمات. دار وائل للنشر، الأردن
- المؤذن، م. ص. (٢٠٠٨). مبادئ التسويق. دار الثقافة للتوزيع والنشر، الأردن
- عزام، ز.، حسونة، ع. ب.، & الشيخ، م. (٢٠٠٨). مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق. دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان.
- الدرادكة، م. س. (٢٠٠٦). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء. دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان
- الإسكوا. (٢٠١٩). تقرير التنمية الرقمية العربية ٢٠١٩: نحو التمكين وضمان شمول الجميع البوابة الرسمية لحكومة الإمارات العربية المتحدة.
- حسن، د. س. ع. ك. (٢٠٢٢). الحوكمة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمات المقدمة للفقراء. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، ٦٤ (٦٤)
- تلي، م. (٢٠٢١). الحوكمة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمة الصحية. مجلة الحوكمة، مجلد ٢
- لوكيل، ز.، & بو علام، ح. (٢٠٢٤). الحوكمة الإلكترونية ودورها في إصلاح إدارة القطاع العام بالجزائر. المجلد ٩، العدد ١
- يحيوي، م.، & حرمر، ز. (٢٠٢١). الحوكمة الإلكترونية مدخل نحو جودة الخدمة الحكومية. مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، مجلد ٨
- Abbas, Q., Alyas, T., Alghamdi, T., Alkhodre, A. B., Albouq, S., Niazi, M., & Tabassum, N. (2024). Redefining governance: A critical analysis of sustainability transformation in e-governance. *Frontiers in Big Data*, 7, 1349116.
- Abou-Moghli, A. A., & Shatem, M. (2024). Examining the impact of e-governance on organizational strategy execution in the Jordanian ICT industry. *Problems and Perspectives in Management*, 22(3), 185-197. [https://doi.org/10.21511/ppm.22\(3\).2024.15](https://doi.org/10.21511/ppm.22(3).2024.15)

- Gazi, M. A. I., Masud, A. A., Sobhani, F. A., Islam, M. A., Rita, T., Chaity, N. S., & Senathirajah, A. R. B. S. (2025). Exploring the mediating effect of customer satisfaction on the relationships between service quality, efficiency, and reliability, and customer retention and loyalty in e-banking performance in emerging markets. *Cogent Business & Management*, 12(1), 2433707.
- Hossen, M. D., Abedin, M. Z., Chowdhury, T. M., Islam, Z., & Kabir, M. R. (2025). Unveiling the impact of e-governance on the transformation from digital to smart Bangladesh. *Pakistan Journal of Life & Social Sciences*, 23(1).
- Juita, A., Hariono, A., Sukamti, E. R., Alim, A., & Prabowo, T. A. (2024). The effect of service quality and coach competency on the motivation and achievement of Riau basketball student-athletes. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias Del Deporte*, 13, 12-12.
- Khan, S., Ullah, S., & Nobanee, H. (2024). ICT diffusion, e-governance, and sustainability in the digital era. *Sustainable Futures*, 8, 100272.
- Lubis, S., Nurmandi, A., Ahmad, J., Purnomo, E. P., Purwaningsih, T., & Jovita-Olvez, H. D. (2025). AI and blockchain for next-generation e-governance: A comprehensive bibliometric review in smart city innovation.
- Prayoga, H. D., Tomoliyus, T., Lumintuarso, R., Fitrianto, A. T., Sukamti, E. R., Fauzi, F., & Prabowo, T. A. (2024). A case study of Indonesian amateur boxing athletes: Is there an influence of organizational culture and quality of service on performance through achievement motivation as a mediator? *Retos: Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, (56), 63-72.
- Putri, A. A., Baskara, P. C. N., Baskara, I., & Baskara, U. K. (2025). Examining the impact of customer orientation and service quality on customer satisfaction: The mediating role of service quality. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(2), 3284-3292.
- Ridwanullah, M., Utami, A. A., Wahyudin, C., Nurpadillah, S., Pratama, F., Rukmana, H., & Muhammad, F. (2019). Implementation of e-Governance to Improve the Civil Administration Service Quality in Public Sector. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 48(3), 168-178.
- Sajid, M., Yousaf, A., & Awan, M. U. (2024). Status and challenges of e-governance in higher education institutes of Pakistan. *E-Learning and Digital Media*, 20427530241292580
- Tilahun, T., & Sharma, D. P. (2015). Design and Development of E-Governance Model for Service Quality Enhancement. *Journal of data analysis and information processing*, 3(3), 55-62.