



## التحول الرقمي في ظل رؤية مصر ٢٠٣٠ دراسة تحليلية مقارنة لخدمات الحكومة الإلكترونية

إعداد

د. عاطف فتحي حبيب سيدهم

قسم إدارة الأعمال

معهد طبية العالي لتكنولوجيا الإدارة والمعلومات

dr.at EFFATHY@gmail.com

د. أسامة وجدي ودبع

شعبة إدارة الأعمال، الأكاديمية الدولية لهندسة

وعلوم الإعلام

osamawagdi\_ta@yahoo.com

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية

كلية التجارة – جامعة دمياط

المجلد الرابع - العدد الثاني – الجزء الثالث - يوليو ٢٠٢٣

التوثيق المقترح وفقاً لنظام APA:

ودبع، أسامة وجدي؛ سيدهم، عاطف فتحي حبيب (٢٠٢٣). التحول الرقمي في ظل رؤية مصر ٢٠٣٠: دراسة تحليلية مقارنة لخدمات الحكومة الإلكترونية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، ٤(٢)، ٣٥٧-٤٣٣.

رابط المجلة: <https://cfdj.journals.ekb.eg/>

## التحول الرقمي في ظل رؤية مصر ٢٠٣٠

### دراسة تحليلية مقارنة لخدمات الحكومة الإلكترونية

د. أسامة وجدي؛ د. عاطف فتحي حبيب سيدهم

#### ملخص البحث:

تناول البحث عمليات التحول الرقمي في بيئة الأعمال المصرية، وذلك من خلال دراسة تحليلية مقارنة لخدمات الحكومة الإلكترونية في ظل رؤية مصر ٢٠٣٠، حيث تمثل تلك الرؤية تحدياً مصرياً نحو تحقيق التنمية الشاملة لتعظيم الميزة التنافسية للدولة المصرية، عبر تحقيق قفزة نوعية في نمط ومستوى الخدمات الحكومية الناتج من عمليات التحول الرقمي، والذي يعمل على ديمومة العناصر الداعمة لتعظيم جودة الخدمات الحكومية من جانب، بالإضافة إلى محاربة الفساد من جانب آخر. حيث تعمل الحكومة المصرية على توفير الخدمات الحكومية من خلال ثلاثة أساليب رئيسية هي مواقع الأجهزة الحكومية على شبكة المعلومات الدولية، بالإضافة إلى تطبيقات الهاتف المحمول، وأخيراً الأجهزة ذاتية الخدمات، وقد استخدم البحث أسلوب التحليل النوعي لجماعات المصالح ببيئة الأعمال المصرية، حيث شمل البحث ١٢٠ مفردة من مقدمي الخدمات الحكومية مقابل ٣٨٤ مفردة من مستخدمي تلك الخدمات، وقد خلصت نتائج التحليل الإحصائي لاتجاهات مقدمي الخدمة إلى تباين مستويات دعم الإدارة العليا بالإضافة إلى تباين مستوى الإدراك لأهمية الخدمات الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري؛ فيما بين الأقاليم الجغرافية الأربعة، أما من جانب المستخدمين فهناك تباين لمستوى ادراك المتعاملين لأبعاد الخدمة الإلكترونية الحكومية، وقد قدم البحث خطة تنفيذية مقترحة مكونة من عشرة مراحل لإتمام التحول الرقمي لخدمات الحكومية، عوضاً عن تقديم بعض المجالات كدراسات مستقبلية.

#### الكلمات الدالة:

الخدمات الحكومية، التحول الرقمي، خدمات الحكومة الإلكترونية، جمهورية مصر العربية

## المبحث الأول

### الإطار المنهجي للبحث

#### مقدمة:

مع دخول مصر مرحلة الجمهورية الثانية، وذلك تأسيساً على التحركات الشعبية في ثورة الثلاثون من يونيو ٢٠١٣ (محمد، ٢٠١٧؛ عكوش، ٢٠١٩؛ مهرا، ٢٠٢٠)، وما تلى ذلك إصلاحات دستورية وقانونية (سليم، ٢٠١٤)، كانت هناك حاجة إلى استجابة خطط التنمية التي تتبناها الحكومة المصرية إلى تلك المتغيرات، والتي تجلت في إعلان رؤية مصر ٢٠٣٠، باعتبارها خطة استراتيجية وطنية طويلة المدى للدولة المصرية لتحقيق مبادئ وأهداف التنمية المستدامة Sustainable Development، حيث تم إطلاق الإصدار الأول منها في فبراير ٢٠١٦، وذلك في ضوء تعدد المبررات الاقتصادية التي ساهمت في حدوث ثورة الثلاثون من يونيو ومن أهمها "زيادة الدين العام وعجز الموازنة العامة"، "تآكل الاحتياطي النقدي من العملات الأجنبية لدى البنك المركزي المصري"، "تهاوى مؤشرات البورصة المصرية"، "تراجع التصنيف الائتماني". وهو الأمر الذي يتطلب تحقيق نقلة نوعية في أداء الخدمات الحكومية، خاصة في ظل الثورة الصناعية الرابعة Fourth Industrial Revolution.

لكن اتجاه الحكومة المصرية نحو التحول الرقمي يعود إلى نهاية القرن العشرين، حيث قد برزت النواة الأولى لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين عبر شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) في أواسط تسعينات، وهي الجهود التي أضحت تُعرف بمبادرة "الحكومة الإلكترونية E-Government"، والذي تطور لاحقاً في ظل الجمهورية الثانية بما يُعرف بـ "التحول الرقمي Digital transformation" للخدمات الحكومية.

وقد انتشرت هذه الظاهرة بصورتها الأولى (الحكومة الإلكترونية)، والثانية (التحول الرقمي للخدمات الحكومية) في عدة دول لتأخذ شكلاً متدرجاً في التطور والنمو، إلى أن أصبحت مختلف الدول تقدر لهذا الأمر إدارات وأجهزة مستقلة، تعني بالإشراف على قطاع الخدمات الحكومية المقدمة بالوسائل الإلكترونية، وتهتم بتنظيم عملها وتقنين إجراءاتها. وهناك تفاوت كبير بين دول قطعت شوطاً متقدماً في هذا المجال، ودول أخرى، لاتزال في بداية الطريق. إلا أنه في كافة الأحوال، لم تصل أي من الدول النامية التي طبقت هذه المبادرات إلى مرحلة الاكتمال التام للحكومة الإلكترونية وتحقيق النموذج الأمثل للطموح المنشود بالتحول الرقمي الشامل لكافة الخدمات الحكومية.

وعلى الرغم من حداثة مفهوم التحول الرقمي Digital Transformation قد كان هناك استشرافاً له تحت مفهوم الحكومة الإلكترونية حيث يُنظر إليه باعتباره تحول المنظمة تدريجياً من الاستغراق في التعامل مع الماديات فقط إلى اهتمام بالمعلومات والمعرفة، واستثمار ما تكشف عنه من فرص وإمكانيات؛ وذلك للوصول إلى أعلى مستوى من الإنجاز والكفاءة (علي السلمي، ٢٠٠٢)، بذلك يكون التحول الرقمي للخدمات الحكومية هو استخدام تقنية المعلومات لتقديم الخدمات الحكومية لواحد من ثلاث قطاعات وهي القطاع الحكومي (تقديم خدمة من جهاز حكومي لجهاز حكومي آخر)، وقطاع الأعمال (تقديم خدمات من جهاز حكومي لأحد منشآت الأعمال)، والقطاع العائلي (تقديم خدمة من الجهاز الحكومي إلى أحد الأفراد من المواطنين بصفته الشخصية) بصورة مباشرة من خلال أحد الوسائط الإلكترونية والتي تتنوع ما بين "أحد المواقع على شبكة المعلومات الدولية" أو "أحد تطبيقات الهاتف المحمول أو الأجهزة اللوحية"، أو "أجهزة الخدمات الذاتية المقدمة للخدمات الحكومية - تشبه أجهزة آلات الصرف الآلي ATM، لكنها توجد في نطاق محدود".

وهو الامر الذي يجعل من جهود الدولة المصرية نحو التحول الى تقديم الخدمات الحكومية من خلال قنوات غير تقليدية تتضمن تقديم الخدمات الحكومية في ظل مفهوم الخدمات على مدار الساعة (٢٤ ساعة في اليوم) طوال الاسبوع (سبع ايام في الاسبوع) في ضوء رفع معايير جوده الخدمة الحكومية المقدمة عبر حوكمة تلك الخدمات، وهو الامر الذي يعد أحد اركان الاستراتيجية الوطنية لمحاربة الفساد من جانب، ودعم جهود التنمية المستدامة من جانب اخر.

### الدراسات السابقة:

في ضوء التغيرات في بيئة الاعمال والتي اصبحت تعرف تعرف بالثورة الصناعة الرابعة، حيث اوضحت العديد من المجالات الصناعية (انظر: هيثم مصطفى، ٢٠٢١) والخدمية (انظر: هبة محمود، ٢٠٢١) تشهد تحولات جذرية في نمط عمل المنظمات على اختلاف انماطها، وهو ما انعكس بالضرورة على المنظمات الحكومية وخدماتها. فمن خلال الرجوع للأدبيات المعاصرة في مجال الإدارة الحكومية، والحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي، فعلى مستوى الدراسات العربية، وجد الباحثان أن دراسة (محمد الهادي، ٢٠٠٤) قد استهدفت توضيح تجربة مصر في الحكومة الإلكترونية، وأهم النتائج التي يمكن أن تجنيها من ذلك التطبيق. وقد خلصت الدراسة إلى المزايا المهمة التي يمكن أن تتمتع بها مصر في حالة اكتمال البنية التحتية لمشروع الحكومة الإلكترونية، وإلى أي مدى يمكن أن يساهم هذا المشروع في حل الكثير من المشاكل التي تقابل المواطن المصري. في المقابل استهدفت دراسة (محمد حمد، ٢٠٠٤) تحديد مدى انعكاس الحكومة الإلكترونية على كفاءة وفاعلية نظام المحاسبة الحكومية كمصدر رئيسي للمعلومات المحاسبية في الوحدة الحكومية. وكذلك استهدفت بناء إطار مقترح لنظام المعلومات المحاسبية الحكومية في ضوء تداعيات منظومة الحكومة الإلكترونية، وتوصلت هذه الدراسة إلى تعدد مزايا وإيجابيات منظومة الحكومة الإلكترونية في الواقع، وانعكاس ذلك على أداء الخدمات الحكومية، ولذا، يجب إعادة تنظيم الوحدات الإدارية الحكومية واتباع اللامركزية بما يتوافق مع الحكومة الإلكترونية.

أما دراسة (جبر ونعيمة حسن، ٢٠٠٥) فقد استهدفت تحديد محددات تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية عالمياً وعربياً ووطنياً على وجه التحديد. وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الغالبية العظمى من المدربين ومن في حكمهم من الرجال وهذا يدل على أن نسبة تبوء المرأة للمراكز الإشرافية والقيادية في المؤسسات الحكومية لازالت متواضعة، وقد لوحظ أن نسبة كبيرة من المدربين أو من في حكمهم يتوافر في مكاتبهم الشخصية أجهزة حاسوب، وهذا يشير إلى الرغبة في امتلاك تلك الأجهزة، كما أظهرت أن معدل الاستخدام للأجهزة قد بلغ (٣) ساعات يومية. أما دراسة (حسين، ٢٠٠٩) فقد أشارت إلى أن واقعاً إدارياً جديداً يكاد يكون مختلفاً تمام الاختلاف، عن واقع الفكر الإداري وتطبيقاته خلال العقد الفائت. حيث قد تأثرت المنظمات المعاصرة، وتغيرت هياكلها ومعاملاتها ومعايير أدائها، وامتد نطاق خدماتها إلى خارج المواقف الرسمية، سعياً لإنجاز تعاملاتها متعددة حدود الزمان والمكان، وصولاً إلى خدمات تتسم بالسرعة والشفافية والنزاهة. ولذلك فإن من يعيش في هذا العالم لا بد أن تشمل هذه التغيرات التي تعد مظهراً من مظاهر التطور التكنولوجي، وأحد مفرزات العولمة وتحدياتها. وقد خلصت الدراسة إلى أن تشعب الخدمات والأنشطة والفعالية التي تقدمها الإدارات الحكومية وأهميتها للمواطنين، تحتم ضرورة تحولها من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة لتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية المتلاحقة، وصولاً إلى اختصار الإجراءات التي تبدد الوقت والجهد والنفقات.

أما على مستوى الدراسات الأجنبية فقد استهدفت دراسة (Moon 2002) توضيح دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجال الإداري، وقد أشارت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبحت إحدى العناصر الأساسية للإصلاح الإداري، وأنه يمكن القول بأن الحكومة الإلكترونية هي حكومة المستقبل، وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك عاملين رئيسيين هما اللذان يساهمان في تبني الحكومة الإلكترونية بواسطة الإدارة المحلية وبشكل عام استنتجت المقالة أن

الحكومة الإلكترونية بالفعل تم العمل بها، ولكن لا يزال الوقت مبكر جدا للحصول على العديد من النتائج المتوقعة من تطبيقات الحكومة الإلكترونية. وخلصت الدراسة أيضا، إلى أن هناك العديد من العوائق التي تحد من التوسع في الحكومة الإلكترونية ومنها الجوانب التشريعية.

أما دراسة (Steins, 2002) فقد استهدفت تحليل تجارب الحكومات الإلكترونية خاصة فيما يتعلق بقبول الدفع من أجل الحصول على الخدمات الحكومية التي تقدم عن طريق شبكة الإنترنت. وقد صنفت الدراسة الحكومات الإلكترونية على أساس علاقتها بالتخطيط، إلى أربع حكومات مختلفة ولكنها متداخلة أحيانا، وهي من الحكومة إلى المواطنين، ومن الحكومة إلى الأعمال، ومن الحكومة إلى الحكومة، والفعالية والكفاءة الداخلية بالجهاز الحكومي. كما صنفت الدراسة تكنولوجيا الاتصالات التي تعتمد عليها الحكومة في تقديم الخدمات الحكومية، وأهمها مواقع الإنترنت، ونشرات البريد الإلكتروني، والأدوات المحمولة باليد.

أما دراسة (Susan, 2002) فقد استهدفت هذه الدراسة توضيح أداء الحكومة الإلكتروني في ظل التوسع، وقد خلصت الدراسة إلى أن هذا التوسع قد أصبح أكبر التحديات أمام الإدارة الحكومية في القرن ٢١، وأساس تدعيم جميع المبادرات الأخرى، ومفاهيم الابتكار الممثلة لأفضل الممارسات والتي ستوفر أساس الابتكارات الحكومية الإلكترونية التي تضرب بجذورها في أرجاء مستويات الأداء الحكومي.

على جانب آخر عرضت دراسة (Charbaji & Mikdash, 2003) التجربة اللبنانية مع الحكومة الإلكترونية خاصة في أعوام ٢٠٠١ و ٢٠٠٢. وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك عامل حاسم مؤثر في برامج الحكومة الإلكترونية وهو يتعلق باتجاهات جمهور المتعاملين نحو الاشتراك في برامج الحكومة الإلكترونية. وقد ظهر من الدراسة الميدانية مدى استخدام الجمهور اللبناني لنظم المعلومات، وعلى الرغم من ذلك فما زال هناك نقص في الوعي عن مدى إمكانات الحكومة الإلكترونية، وقد ظهر أن هناك علاقة بين مدى الوعي والنية لاستخدام الحكومة الإلكترونية مما يؤثر على اشتراك المواطنين في هذه البرامج.

أما دراسة (Roy & Jeffrey, 2003) فقد استهدفت هذه الدراسة توضيح أثر ظهور الحكومة الإلكترونية، وقد خلصت الدراسة إلى أن هذا الظهور قد أطلق العنان لوعود ربما ليس لها نظير في الأطوار السابقة لإصلاح القطاع العام والحكومة أو الإدارة المتمركزة حول العميل وتحسين الأداء العام من خلال المفاضلة بين التطبيقات على الإنترنت وتقنيات المعلومات الجديدة (IT (Information Technology).

بينما استهدفت دراسة (Nikki, 2004) استعراض للتجارب العالمية حول الحكومة التجارية، وتشير الدراسة إلى أن أغلب دول العالم لديهم الآن المواقع الخاصة بهم على نظام الشبكة العالمية "الإنترنت" إلا أن ٢٠٪ فقط من المواطنين، هم الذين يستخدمون الإنترنت ويتعاملون معها. حيث يشير تقرير الأمم المتحدة الخاص بالقطاع العام Public Sector بأن من بين البلدان التي لها مواقع خاصة بها على شبكة الإنترنت، الولايات المتحدة وهي حاليًا تقود العالم في نظام الحكومة الإلكترونية من حيث الاستعدادات، أو كمية المعلومات، أو الخدمات، أو حتى المنتجات التي تقدم من خلال هذه الشبكة. ويؤكد التقرير بأن المشاركة أو الاندماج مع البنية التحتية مثل التليفونات والحسابات والروابط تعتبر في غاية الضرورة والأهمية للدخول إلى مواقع حكومات الدول ومن ثم فإنها تعتبر أدوات أساسية لتفعيل نظم الحكومة الإلكترونية. وتشير الدراسة إلى أن معظم الأمريكيين الذين يدخلون إلى موقع الحكومة الإلكترونية يستعملون تلك المواقع للوصول إلى المعلومات الخاصة بالسياحة، أو من أجل القيام بالأبحاث المتخصصة، فضلا عن الدخول للحصول على المعلومات الخاصة بالخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية.

على جانب آخر، استهدفت دراسة (Wing, 2005) قياس عناصر النجاح الحرجة لتطبيق مستوى متطور من برامج الحكومة الإلكترونية، وقد سعت الدراسة إلى تحديد عوائق تكامل برامج الحكومة الإلكترونية، وقد خلصت الدراسة إلى وجود سبعة عشر عائقاً أمام هذه البرامج قسمت في أربع مجموعات هي الاستراتيجية والتكنولوجيا والسياسات والتنظيم. وفي مجال الاستراتيجية تم وضع عناصر الأهداف وزمن تقديم الخدمة، وملكية الخدمة والحوكمة، وأما في مجال التكنولوجيا وضع عناصر معمارية النظم ومعايير البيانات ونظم التشغيل العملاقة، وأما في مجال السياسات وضع خصوصية المواطنين وملكية البيانات ومحتويات السياسة، وأخيراً في مجال التنظيم وضع الإصلاح الحكومي العمليات الحكومية الكبيرة والإدارة والمهارات الفنية.

في المقابل تناولت دراسة (William, 2005) عناصر التغيير بالمؤسسات العامة من خلال الحكومة الإلكترونية، حيث خلصت الدراسة إلى أن تطبيق منهج الحكومة الإلكترونية يتطلب إحداث تغيير مؤسسي وتنظيمي في المنظمات الحكومية، حيث تعتمد المنظمات اليوم على المعرفة بشكل كبير في تأدية أعمالها، وكذلك استخدام تكنولوجيا المعلومات وهو ما يتطلب ضرورة اعتماد المنظمات على الإدارة الذاتية وخلق فرق العمل لإحداث هذا التغيير المؤسسي، وبما يخدم تنفيذ الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها المتنوعة. كما خلصت الدراسة إلى ضرورة وجود جدول زمني مخطط لمراحل التنفيذ المختلفة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وذلك لأن التحول من الأعمال التقليدية إلى الإلكترونية يتطلب التطبيق على مراحل تدريجية حتى تضمن نجاح هذا التحول.

بينما استهدفت دراسة (Saxena, 2005) موضوع الإدارة الإلكترونية وكيفية تحقيق التميز وإمكانية مساهمته في نجاح تنفيذ الحكومة الإلكترونية. حيث خلصت الدراسة إلى أن الحكومة الإلكترونية ترتبط بالإدارة الإلكترونية، وتساهم في تحقيق هدف خفض تكلفة التشغيل لإجراءات العمل التقليدية، كما خلصت الدراسة إلى أن إحداث التحول في ممارسات الإدارة العامة في المنظمات الحكومية، يتطلب الدعم الكامل من جانب المسؤولين في الحكومات المحلية لبرنامج الحكومة الإلكترونية وخدماته المتنوعة، كما أظهرت نتائج الدراسة كذلك أن توجهات الحكومة الإلكترونية والمبنية على أسس الإدارة الإلكترونية تساهم في تحقيق التفوق والتميز في إنجاز الأعمال والخدمات الحكومية وتساهم في توفير خدمات متنوعة للمواطنين وبتكلفة منخفضة.

أما دراسة (Rabee, 2006) فقد استهدفت تحليل الحكومة الإلكترونية، كاتجاه جديد ومبتكر لتناول المشكلات التقليدية للخدمات الحكومية التي تستخدم الإنترنت وتقدم هذه الدراسة ثلاث وجهات نظر للمواطنين والقطاع الخاص والحكومة من أجل تمكين التحول إلى الحكومة الإلكترونية. وقد تم تعريف المهارات المطلوبة للحكومة الإلكترونية الناجحة. واستعرضت الدراسة التحديات التي يجب أخذها في الاعتبار من أجل تسهيل العلاقات المعقدة بين الحكومة ودوائرها، لتمكين عملية التفاعل والتعامل وتقديم الخدمات الحكومية، وتتمثل هذه التحديات في تطوير البنية التحتية، والقانون والسياسة العامة، والفجوة الرقمية، ومحو الأمية الإلكترونية، والخصوصية، والأمن، والشفافية، والقبالة للتشغيل الداخلي، وإدارة السجلات، والتعليم والتسويق.

بينما استهدفت دراسة (Koh et al., 2006) تحليل الجوانب البيئية التي تمكن من نجاح تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وكذلك إظهار أهمية الاستعداد الاستراتيجي لظهور الحكومة الإلكترونية وتنفيذها. وقد خلصت الدراسة إلى أن نجاح تنفيذ الحكومة الإلكترونية يتطلب وجود بيئة إدارية ملائمة ومناسبة لتنفيذ هذه الممارسات الجديدة والتي تعتمد على عنصر تكنولوجيا المعلومات المتطورة، كما أشارت الدراسة إلى أهمية وجود التوجه الاستراتيجي في المنظمات قبل تنفيذ الحكومة الإلكترونية والذي يتمثل في وضع الخطط ثم إبلاغها للمستويات الإدارية المختلفة وإدماجها في بيئة العمل والممارسات الإدارية، وأوضحت كذلك الدراسة أن التوسع في نطاق عمل وخدمات الحكومة الإلكترونية يستلزم الأخذ في الاعتبار المصالح والأهداف المختلفة للأطراف ذات الصلة بالحكومة الإلكترونية مثل المواطنين والقطاع الخاص والقطاع العام.

أما دراسة (Gordon & Cuddihey, 2005) فقد استهدفت تحليل التجارب الدولية في مجال الحكومة الإلكترونية. وقد خلصت إلى احتلال كندا على المرتبة الأولى على مدى السنوات الأربع الماضية في استطلاع الحكومة الإلكترونية السنوي، وهو الاستطلاع الذي يجري منذ سنة ٢٠٠٠ وكان الهدف منه كشف الاتجاهات حول مجال الحكومة الإلكترونية الدولية، ودعم نماذج الممارسات الابتكارية وتمكين الحكومة من استخدام هذه المعلومات لتوفير خدمة أفضل وبأقل تكلفة. وقد أشارت الدراسة إلى أن قيادة الحكومة الإلكترونية أعطت الأداء المرتفع أقصى قيمة له. إن احتلال كندا القمة في القائمة التي تشمل ٢٢ دولة، يمكن الاعتراف به بسبب تركزه على الفحص الذاتي، وتطبيق التغذية العكسية للمستخدم لاستغلالها ولتطوير هذه الأنظمة. هذا وقد تم عرض مجموعة مقابلة من التوجيهات التي قد تفيد في إزالة تعقيد ظروف الشك في بيئة القطاع العام وتطوير خدماتها والتغلب على عوائق تطبيقاتها وطرق ارتباط هذه المتغيرات داخليًا.

على جانب آخر، يجد الباحثان من الأهمية أن يكون هناك خطط تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية في ظل عمليات التحول الرقمي، ويجب أن يتم بعد الاستفادة من التجارب الدولية في الدول النامية (Wescott, 2001) والمتقدمة (Arduini et al, 2010; Russo, 2014; Domenichiello, 2015)، حيث لا يمكن فصل هذا الجهود التي تعني بتطوير الجهاز الحكومي وخدماته عن رؤية الدولة المصرية نحو التحقيق التنمية المستدامة، والتي تتناول العديد من المجالات منها دعم بيئة الأعمال وجذب الاستثمارات المباشرة وغير المباشرة (ولاء رزق، ٢٠٢٢)؛ التعليم قبل الجامعي (منى الحرون، ٢٠١٩؛ عبدالرحمن رضوان، ٢٠١٩، فاطمة إبراهيم، ٢٠١٩؛ السيد مصطفى، ٢٠٢٠؛ نجلاء شاهين، ٢٠٢١)؛ بالإضافة إلى التعليم الجامعي (أسامة عبدالسلام على، ٢٠١٣؛ مصطفى أمين، ٢٠١٨؛ نجوى جمال الدين، ٢٠١٩)، الخدمة الاجتماعية (هناء عارف، ٢٠٢١)؛ والخدمات السياحية (غادة عبدالمعطي، ٢٠١٩)، بالإضافة إلى دراسات تناولت الأمر على مستوى الجهاز الحكومي بشكل عام (Gebba and Zakaria, 2012; Elkadi, 2013; Abbassy and Mesbah, 2016; Hussein, 2018; Gohary, 2019)، وهو الأمر الذي ينعكس على تعزيز المزايا التنافسية لبيئة الأعمال المصرية، حيث ارتفع ترتيب مصر في تقرير التنافسية الدولية (أمانى ألبرت، ٢٠٢١).

### الدراسة الاستطلاعية:

تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى التعرف على المشكلات الواقعية، وتكوين فكرة مبدئية عن الظاهرة محل البحث، وقد تم ذلك عن طريق المقابلة الشخصية، وذلك من خلال استعراض آراء القائمين على الإدارة الوحدات الحكومية المصرية بالإضافة الى المتعاملين مع مواقع الحكومية الإلكترونية بجمهورية مصر العربية خلال شهرى يناير وفبراير ٢٠٢٢ إلى جانب المسح المستندي لذات الفترة، وذلك من خلال استعراض التقارير السنوية ذات العلاقة.

حيث خلص الباحثان إلى أنه على الرغم مما تعرض له الاقتصاد العالمي من آثار سلبية، عوضاً عن تغير أنماط الحياة لدى الكثيرين، سواء في الدول النامية أو المتقدمة على السواء؛ نتيجة انتشار فيروس كورونا المستجد COVID-19، إلا أنه من رحم تلك الأزمة تُولد الفرصة، حيث احتل التحول الرقمي صدارة اهتمام العديد من دول العالم، حيث كشفت تلك الجائحة عن ضرورة الاعتماد على قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بشكل مكثف؛ في سبيل تحقيق التباعد الاجتماعي Social Distancing للحد من انتشار ذلك الفيروس ومحتولاته المتعاقبة، في ظل الإجراءات الاحترازية التي فرضتها الجائحة، حيث باتت الدول التي تمتلك بنية تحتية رائدة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هي الأكثر قدرة على التكيف، والحد من تأثيرات تلك الجائحة.

وقد أعلنت الحكومة المصرية منذ تسعينيات القرن العشرين عن العديد من المبادرات والجهود لبناء مجتمع رقمي، من خلال الاستثمار لتطوير البنية التحتية للمعلومات، وإنشاء مجموعات الابتكار التكنولوجي، وإعادة هندسة الخدمات وفق معايير الجودة الشاملة، ومن أبرز تلك الجهود ما تم الإعلان عنه من تشكيل لجنة وزارية للتحويل الرقمي، وقد كانت نتيجة جهود تلك اللجنة إطلاق بوابة "التحول الرقمي" لمحافظة بورسعيد في عام ٢٠١٩، بالإضافة إلى إطلاق منصة مصر الرقمية في أغسطس ٢٠٢٠، وقد وصل عدد المسجلين علي المنصة ٥ مليون مواطن في يولييه ٢٠٢٢.

وفي سبيل التعرف على اتجاهات مفردات مجتمع البحث نحو الظاهرة محل التحليل (التحول الرقمي للخدمات الحكومية)، فقد تبنت الدراسة الاستطلاعية الأدوات التالية:

#### أ. المقابلة الشخصية مع مقدمي الخدمات الحكومية:

قام الباحثان بإجراء ٢١ مقابلة شخصية متعمقة مع الإداريين بالوحدات الحكومية، سواء تلك التي شملتها عمليات التحول الرقمي (وحدات تراخيص السيارات الملاكي - مكاتب البريد المصري - مكاتب الشهر العقاري)، أو التي لم تشملها (مدارس التعليم الأساسي - وحدات التأمين الصحي - الهيئة العامة لنقل النهري)، وقد توصلت تلك الدراسة إلى المؤشرات التالية:

١. تباين معدلات التحول الرقمي في العديد من مجالات الخدمات الحكومية، سواء ما بين الوزارات المختلفة أو المحافظات المختلفة.
٢. وجود بعض المشكلات الفنية (مشكلات تتعلق بإدارة نظام الخدمة - عدم استقرار عمليات الاتصال بين الخوادم والوحدات الطرفية).
٣. اقتران متطلبات المادية (تقديم مستندات ورقية) عند تقديم طلبات الالتحاق لطلاب بالمدارس التعليم الأساسي لإتمام عملية الالتحاق بها.
٤. لازلت عمليات التوقيع اليدوي لتسجيل الحضور والانصراف في العديد من جهات الحكومية، وكذلك الأمر مع حالات الإجازات وإجراءات نقل العنصر البشري بين الإدارات.

#### ب. المقابلة الشخصية مع المستفيدين من الخدمات الحكومية:

قام الباحثان بإجراء ٤٩ مقابلة شخصية متعمقة مع المستفيدين من الخدمات الحكومية، سواء تلك التي شملتها عمليات التحول الرقمي (وحدات تراخيص السيارات الملاكي - مكاتب البريد المصري - مكاتب الشهر العقاري)، أو التي لم تشملها (مدارس التعليم الأساسي - وحدات التأمين الصحي - الهيئة العامة لنقل النهري)، وقد توصلت تلك الدراسة إلى المؤشرات التالية:

١. طول الوقت المستغرق في أداء الخدمات الحكومية التقليدية.
٢. إن تحول بعض الخدمات الإلكترونية من النمط التقليدي إلى النمط الرقمي صاحبه زيادة في رسوم تقديم الخدمة المفروضة على المستفيد جبرياً.
٣. عدم وجود استجابة سريعة للموقع على الإنترنت لطلبات المواطنين.
٤. البطء الشديد، وذلك لعدم مقدرة مقدمي الخدمة على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة وأجهزتها، وعدم استغلال الأجهزة الحديثة الاستغلال الأمثل.
٥. عدم امتلاك الكثير من المواطنين القدرة على التعامل مع التطبيقات التكنولوجية وخدمات الإنترنت.

#### مشكلة البحث:

من واقع الدراسة الاستطلاعية التي أجراها الباحثان، الى جانب استعراض الدراسات السابقة ذات العلاقة، يمكن القول، بأن جودة أداء الخدمة الإلكترونية في المجال الحكومي، تتوقف على طرفين، الأول؛ مقدم الخدمة، والثاني؛ مستخدم الخدمة. وبخصوص مقدم الخدمة، فإنه يؤثر بصورة مباشرة

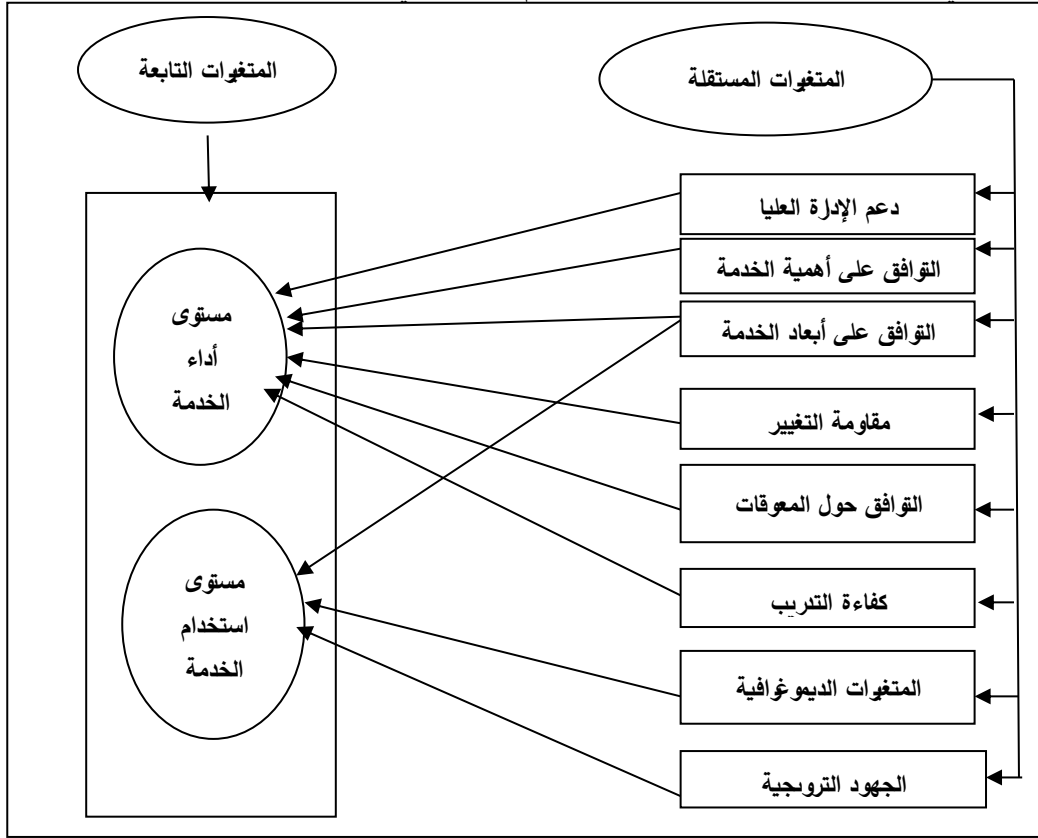


على مستوى أداء الخدمة، أما مستخدم الخدمة، فإنه يؤثر بصورة مباشرة في مستوى استخدام الخدمة حيث يمكن ملاحظة ارتفاع معدلات الاستجابة لعمليات التحول الرقمي في محافظات القاهرة الكبرى وكذلك معدلات استخدامات خدمات الحكومية الالكترونية بها بالمقارنة مع باقي محافظات الجمهورية وبذلك تكمن مشكلة البحث في التساؤلين البحثين التاليين:

هل هناك اختلاف في معدلات الاستجابة لعمليات التحول الرقمي فيما بين الأقاليم الجغرافية للمحافظات المصرية؟

ما هي العوامل التي تؤثر على مستوى فعالية وجودة عمليات التحول الرقمي لخدمات الحكومة في جمهورية مصر العربية فيما بين تلك الأقاليم؟

وفي ضوء هذا التصور، يمكن للباحثان أن يقدم الشكل التالي لهيكل متغيرات البحث:



شكل رقم (١)  
متغيرات البحث

المصدر: من إعداد الباحثان.

## فروض البحث:

### الفرض الأول:

لا يوجد اختلاف معنوي لدعم الإدارة العليا، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري فيما بين الأقاليم الجغرافية.

### الفرض الثاني:

لا يوجد اختلاف معنوي لمستوى إدراك أهمية خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري فيما بين مقدمي الخدمة داخل القطاع الحكومي.

### الفرض الثالث:

لا يوجد اختلاف معنوي لمفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري، فيما بين مقدمي الخدمة ومستخدمي الخدمة.

### الفرض الرابع:

لا يوجد اختلاف معنوي لمفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري، لدى مقدمي الخدمة فيما بين الأقاليم الجغرافية.

### الفرض الخامس:

لا يوجد اختلاف معنوي لمفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري، لدى مستخدمي الخدمة فيما بين الأقاليم الجغرافية.

### الفرض السادس:

لا يوجد اختلاف معنوي لمقاومة العاملين، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري فيما بين الأقاليم الجغرافية.

### الفرض السابع:

لا يوجد اختلاف معنوي لبرامج التدريب المطبقة، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري فيما بين الأقاليم الجغرافية.

### الفرض الثامن:

لا يوجد اختلاف معنوي بخصوص إدراك مقدمي الخدمة لمعوقات خدمات الحكومة الإلكترونية، فيما بين الأقاليم الجغرافية.

### الفرض التاسع:

لا يوجد اختلاف معنوي لتأثير الخصائص الديموجرافية للمتعاملين (الجنس-السن-التعليم-الدخل-التنشئة)، على مستوى استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري.

### الفرض العاشر:

لا يوجد اختلاف معنوي لتأثير الجهود الترويجية (شرح النظام وأسلوب التعامل معه للمواطنين)، على مستوى استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، فيما بين الأقاليم الجغرافية.

### أهداف البحث:

- أ- التوصل إلى نتائج تساعد في ترشيح قرارات التحول الرقمي للخدمات الحكومية في جمهورية مصر العربية.
- ب- تحديد مدى التماثل أو الاختلاف في العناصر المؤثر على مدى اتجاه المواطنين نحو الخدمات الحكومية الإلكترونية، فيما بين الأقاليم الجغرافية بجمهورية مصر العربية.
- ج- تحديد مدى التماثل أو الاختلاف في العناصر المؤثر على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجه نظر مقدمي الخدمة، فيما بين الأقاليم الجغرافية بجمهورية مصر العربية.

### أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في أنه يقدم إطارًا عامًا للعوامل المؤثرة على كفاءة وفعالية التحول الرقمي لخدمات الحكومة، مما يدعم ويرشد عمليات اتخاذ القرار لتطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية، وبما ينعكس إيجابيا على مستوى أداء الخدمات الحكومية في جمهورية مصر العربية.

### منهج وأسلوب البحث:

لتحقيق أهداف البحث، اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي Descriptive Analysis، وتم ذلك من خلال الاعتماد على أساليب البحث التالية:

- أ- البحث المكتبي للتوصل إلى التعريفات المختلفة لمفهوم التحول الرقمي والحكومة الإلكترونية؛ لتحديد أهمية والطبيعة المتميزة لكلاً منهم، وتحديد التعريف الأكثر شمولاً، وحصر المحددات الجوهرية لنجاحها ومدى وجود نموذج شامل ومحدد لها، مع تحديد أهم المشكلات التي تعوق التحول الرقمي للخدمات الحكومية في جمهورية مصر العربية.
- ب- البحث الميداني بالاطلاع على البيانات المحصلة عن عمليات التحول الرقمي جنباً إلى جنب مع الخدمة الحكومية الإلكترونية بجمهورية مصر العربية، إضافة إلى البيانات المحصلة من قوائم الاستقصاء الموزعة على عينة البحث، ومعالجة تلك البيانات بالأساليب الكمية كإطار لتحديد مدى قبول أو رفض فرضيات البحث والتوصل إلى نتائج وتوصيات من نتائج عمليات الاستدلال الإحصائي.

### مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث طرفي عمليات التحول الرقمي وتقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية لتشمل كل من: المديرين، العاملين، جمهور المستفيدين، بالإضافة إلى المواطنين من غير مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية (كجمهور مستهدف)، ولتحديد حجم العينة سيتم التفرقة بين مجتمع متلقي الخدمة ومجتمع مقدمي الخدمة:

#### (أ) بخصوص مجتمع متلقي الخدمات الإلكترونية:

نظراً لما يتسم به هذا المجتمع من كبر الحجم، وأنه غير محدد مع وجود إطار أو كشف بأسماء وعناوين مفرداته، لذا فقد اعتمد الباحثان على أسلوب العينة وتم اختيار عينة البحث من هذا المجتمع مروراً بالمراحل الآتية:

حساب حجم عينة البحث المبدئي ( $n_1$ ):

وذلك وفقاً للقانون التالي:

$$n_1 = \frac{Z^2 PQ}{D^2}$$

معادلة رقم (١)

حيث:

- $n_1$  ← حجم العينة المبدئي.  
 $Z$  ← القيمة الجدولية تحت منحنى التوزيع الطبيعي وتقدر ب ١,٩٦.  
 $P$  ← نسبة عدد المفردات التي تتوافر فيها الخاصية أو الخصائص موضوع الدراسة ويمكن افتراض  $p = 50\%$  للحصول على أكبر حجم للعينة.  
 $Q = 1 - p = (1 - 50\%) = 50\%$   
 $D$  ← درجة الخطأ المسموح به تساوي ٥%.  
بتطبيق القانون:

$$n_1 = \left\{ \frac{[(0.05) \times (0.05) \times (1.96)^2]}{(0.05)^2} \right\} \approx 384$$

المعادلة رقم (٢)

(ب) بخصوص مجتمع مقدمي الخدمة:

تم اختيار عينة مقدمي خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي بمصر بواقع (١٢٠) مفردة، تم تقسيمه على الأقاليم الأربعة بواقع (٣٠) مفردة لكل إقليم من نطاق البحث (القاهرة الكبرى، الوجه القبلي، الوجه البحري، القناة وسيناء)، وتم اختيار هذا المفردات من خلال عينة عنقودية.

**أسلوب جمع البيانات:**

وذلك من خلال استخدام عدد من الأسئلة تقيس اتجاهات مفردات عينة البحث وذلك من خلال استخدام كل من:

- أسلوب "ليكرت الخماسي" بحيث احتوت على عدد من الأسئلة تقيس كل من المتغير التابع والمتغيرات المستقلة، يتم توجيهها لمفردات عينة البحث.
- أسلوب الترتيب، أي ترتيب العناصر ذات التأثير على مشكلة البحث في ضوء آراء مفردات عينة البحث.

**الاختبارات الإحصائية:**

يمكن إيجاز أنماط الاختبارات الإحصائية المستخدمة في البحث على النحو التالي

١. مقياس الاعتمادية Reliability، حيث يوضح مقياس الاعتمادية مدى الاعتماد على نتائج قائمة الاستقصاء، ومدى إمكانية تعميم نتائجها على مجتمع البحث، وذلك من خلال مقياس (ألفا كرونباخ) Cronbach Alpha، وتتراوح قيمة هذا المقياس بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات، فإن قيمة هذا المعامل تساوي صفرًا، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة هذا المعامل تساوي الواحد الصحيح، وإذا زاد هذا المقياس عن ٠,٦٠ أمكن الاعتماد على نتائج البحث وتعميمها على المجتمع.
٢. الإحصاء الوصفي، وذلك من خلال تطبيق التوزيعات التكرارية لمعرفة الأهمية النسبية لكل عنصر، إلى جانب تقدير المتوسط والانحراف المعياري لتوصيف متغيرات البحث من حيث النزعة المركزية والتشتت.

٣. الإحصاء الاستدلالي شملت على اختبار "ت" للمجموعات المستقلة، واختيار تحليل التباين الأحادي للمقارنة بين أكثر من مجموعتين، وتكون قاعدة الحكم بناءً على مستوى المعنوية المحسوب Sig. للاختبار، فإذا كان مستوى المعنوية المحسوب أكبر من أو يساوي ٠,٠٥، فإننا نقبل الفرض العدمي، أما إذا قل مستوى المعنوية المحسوب عن ٠,٠٥، فإننا نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل، وفي حالة قبولنا للفرض البديل، تكون هذه الفروق والاختلافات لصالح الفئة ذات أكبر متوسط. إلى جانب تحليل الانحدار المتدرج و Stepwise Regression وذلك ببناء نموذج إحصائي يوضح العلاقة بين المتغير التابع، والعوامل المفسرة، ويتميز أسلوب الانحدار المتدرج بأنه يكفي بالمتغيرات المعنوية فقط أي يحدد أهم المتغيرات المستقلة التي تؤثر في المتغير التابع.

### هيكل البحث

في سبيل تحقيق هدف البحث يتضمن هيكل البحث على المباحث التالية:

المبحث الأول: الإطار المنهجي للبحث.

المبحث الثاني: الإطار الفكري للبحث.

المبحث الثالث: الإطار الميداني للبحث.

المبحث الرابع: النتائج والتوصيات.

## المبحث الثاني الإطار الفكري للبحث

### مقدمة:

يتناول هذا المبحث الإطار الفكري لتحديث الخدمات الحكومية، وتدعيمها بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات أحد الوسائل الرئيسية للاستمرار في برنامج التطوير، ولا شك أن هذا التطوير سينعكس بشكل إيجابي على كافة أطراف المجتمع التي تتعامل مع الجهات الحكومية، حيث تهدف عملية التطوير بشكل رئيسي إلى تقديم الخدمات الحكومية في زمن قياسي وبأقل جهد ممكن وبمستويات الكفاءة العالمية. وهو الأمر الذي يتماشى مع أبعاد التنمية المستدامة والتي تمثل أساس رؤية مصر ٢٠٣٠ والتي تتضمن كل من البعد الاقتصادي والاجتماعي والبيئي وهو ما يتضح من الشكل رقم (٢).



شكل رقم (٢)

أبعاد التنمية المستدامة كأساس لرؤية مصر ٢٠٣٠

المصدر: رؤية مصر ٢٠٣٠

حيث ينظر إلى ما تمتلكه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من عناصر قوة، باستطاعتها فرض تغيير في أنماط العمل والإدارة في الأجهزة الحكومية، لرفع كفاءة الأداء وتوفير الوقت والمال والجهد. الرقمي يؤدي إلى توفير الخدمات الحكومية عن طريق أساليب جديدة، تقوم على مبدأ استخدام تكنولوجيا المعلومات مع تطبيق نمط الخدمة الذاتية، مما يتيح فرص متكافئة للجميع للاستفادة من المعلومات وإجراء المعاملات الحكومية، حيث يساهم هذا التحول في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وهو الأمر الذي ينعكس في رؤية مصر ٢٠٣٠، ويمكن استعراض التوافق بين أهداف تلك الرؤية وأهداف التنمية المستدامة من خلال الشكل رقم (٣) :



شكل (٣)

توافق أهداف رؤية مصر ٢٠٣٠ مع أهداف التنمية المستدامة

المصدر: تقرير مصر الرقمية الصادر في ٣ مايو ٢٠٢١

حيث يعتقد الباحثان أن الحكومة المصرية تنظر إلى قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات باعتباره أحد القطاعات الفائزة لنمو في مصر خلال القرن الواحد والعشرون، حيث نمى هذا القطاع بمعدل ١٧٪ خلال العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٠ بمساهمة قدرها ٤,٤٪ من الناتج المحلي الإجمالي، حيث كانت الاستثمارات الحكومية نحو التحول الرقمي في الخدمات الحكومية، عوضاً عن شراكة القطاع الخاص هي المحرك الرئيسي لهذا القطاع.

مما سبق يتضح أن رؤية مصر ٢٠٣٠ تمثل تحيراً مصرياً نحو تحقيق التنمية الشاملة لتعظيم الميزة التنافسية للدولة المصرية، عبر تحقيق قفزة نوعية في نمط ومستوى الخدمات الحكومية الناتج من عمليات التحول الرقمي والذي يعمل على ديمومة العناصر الداعمة لتعظيم جوده الخدمات الحكومية من جانب بالإضافة إلى محاربة الفساد ببعض تلك الأجهزة من جانب آخر.

### مفهوم التحول الرقمي:

في ضوء طبيعة العلوم الاجتماعية، لا يوجد تعريف ذات قبول عام لمفهوم التحول الرقمي، حيث تشير دراسة (Westerman et, al., 2011) إلى التحول الرقمي؛ باعتباره استخدام التكنولوجيا لتحسين الأداء بشكل كبير من خلال الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية. وفي ضوء الدراسات السابقة، بالإضافة إلى التعريف السابق يمكن للباحثان تقديم التعريف التالي لتحول الرقمي لخدمات الحكومية كما يلي: "رؤية لتطوير الخدمات الحكومية بصورة تدريجية ومنظمة تسعى إلى رفع مستوى جوده الخدمات الحكومية من خلال زياده نطاق إتاحة تلك الخدمات عبر الوسائط الرقمية المختلفة عوضاً عن ضمان الاستجابة مع زياده سرعة تقديم تلك الخدمات، بالإضافة إلى موثوقية وتكامل وملامنة الخدمة مع وحدات الطرفية المختلفة -أجهزة الحاسب الألى، الأجهزة الإلكترونية اللوحية، أجهزة

الهاتف المحمول الذكي... الخ.. مما يعظم حوكمة تلك الخدمات، وهو الأمر الذي ينعكس على فعالية وكفاءة الأجهزة الحكومية، عبر خطط تنفيذية متعددة المراحل تعمل على تدنية مخاطر ذلك التحول لضمان تقديم الخدمات الحكومية بأعلى مستوى من الاعتمادية والموثوقية والأمان".

### دوافع التحول الرقمي بالجهاز الحكومي

ويمكن للباحثان يجاز دوافع التحول الرقمي بالجهاز الحكومي في ضوء ما يلي:

أ. يضمن التحول الرقمي للخدمات الحكومية عدم تعرض المتعاملين مع الجهاز الحكومي لحالات الفساد، وذلك في ضوء الفصل بين مقدم الخدمة والمستفيد من الخدمة.

ب. يعد التحول الرقمي للخدمات الحكومية أحد محركات للنمو الاقتصادي للدولة، حيث يعمل هذا التحول على تحقيق الاستقرار المالي، إلى جانب تعظيم انضمام المنشآت (قطاع الأعمال) والأفراد (القطاع العائلي) إلى منظومة الاقتصاد الرسمي مما يرشد عمليات اتخاذ القرار في ضوء ما يوفره هذا التحول من البيانات والمعلومات عن الاقتصاد القومي، عوضاً عن تعظيم الحصيلة الضريبية للمالية العامة.

ج. يدعم التحول الرقمي للخدمات الحكومية الجهود التي تقوم بها الدول لتطوير البنية التحتية، وتشجيع الاستثمار، وتحقيق الاستدامة المالية لمواجهة تحديات البطالة.

### مفهوم الحكومة الإلكترونية:

على الرغم من عدم وجود تعريف موحد ومتفق عليه للحكومة الإلكترونية، إلا أن أحداً لم يختلف على الهدف الأساسي للحكومة الإلكترونية، وهو التحسين المستمر للعمليات الحكومية والتي تماثل تفاعل بين ثلاث مجموعات من أصحاب المصالح وهي "قطاع الحكومة"، "قطاع الأعمال"، و"القطاع العائلي" أي المواطنين الأفراد. وسوف يقوم الباحثان باستعراض عدد من التعريفات للحكومة الإلكترونية، توطئة للتوصل إلى تعريف شامل لها، كما يلي:

- الحكومة الإلكترونية هي التمكن من تنفيذ الإجراءات الحكومية في شتى المجالات إلكترونياً، بواسطة مواقع (ويب) حكومية توضع على الإنترنت (سعد على الحاج بكري، ١٤٢١هـ).

- الحكومة الإلكترونية تعني تسيير عمليات الإدارة العامة والمحلية داخلياً وخارجياً بمساعدة فنية، حتى تكون أكثر فعالية ومنفعة للمواطنين من خلال استخدام الحاسب الآلي والإنترنت وغير ذلك من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، لربط المواطنين والشركات بالإدارة العامة (Heeks, 1999).

- الحكومة الإلكترونية هي الانتقال من مفهوم تكنولوجيا المعلومات إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (محمد شريف توفيق، ٢٠٠٣).

- الحكومة الإلكترونية هي قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاع الأعمال، بسرعة ودقة عالية وبأقل التكاليف عبر شبكة الإنترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتبادلة في أي وقت وأي مكان (الحمادي، ٢٠٠٢).



- الحكومة الإلكترونية هي نظام يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع عمليات الجهات الإدارية الحكومية الخاصة بتقديم الخدمات الحكومية وتأدية الوظائف والأنشطة الإدارية من خلال تداول البيانات والمستندات والأموال بشكل إلكتروني مما يؤدي إلى تخفيض الوقت والتكلفة وزيادة جودة الخدمات الحكومية (يونس عقل، ٢٠٠٦).
- الحكومة الإلكترونية بأنها الاستخدام التكامل للفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات، لتسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية (حكومة - حكومة) وبينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد (حكومة - فرد)، وقطاعات الأعمال (حكومة - أعمال) (Eddowes, 2004).
- الحكومة الإلكترونية هي أي شكل من أشكال المعاملات التي يمكن أن تتم إلكترونياً بين أي جهتين حكوميتين، أو مجموعة جهات حكومية وبعضها البعض، أو بين المواطن وأي جهة حكومية على أي مستوى كمصلحة الأحوال المدنية أو وحدات الإدارة المحلية والحكم المحلي أو مصلحة الضرائب أو غيرها (تركي سلطان، ٢٠٠١).
- الحكومة الإلكترونية تعني استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين تدبير الشؤون العامة. ويتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية الرسمية، سواء بين الجهات الحكومية أو بين هذه الجهات والمتعاملين معها، بطريقة معلوماتية تعتمد على الإنترنت، وفق ضمانات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة (Butler et al., 2004).
- الحكومة الإلكترونية هي إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها وإمكانية الوصول لها عن طريق موقع الكرتوني والمشاركة في عملية الشراء وأداء الخدمة، وتحويل طبيعة إدارة الشؤون العامة على العلاقة والمسؤولية بين الدولة والفرد (سامي عطا الله، ٢٠٠٠).
- وفي ضوء التعريفات السابقة، نجد أن هناك تحول من دعم تكنولوجيا المعلومات للنشاطات الحكومية أي ميكنة العمليات الداخلية للحكومة من خلال معالجة البيانات، إلى دعم العمليات الخارجية للحكومة من خلال كل من معالجة البيانات ونقلها عبر الشبكات الإلكترونية، ما يؤدي إلى:
  - أ. تحسين عمليات الحكومة وميكنة الوظائف الإدارية للحكومة.
  - ب. دعم عملية صنع القرار الحكومي وتنفيذه.
  - ج. إنشاء الروابط الملائمة مع المواطنين.
  - د. إقامة التفاعلات مع المجتمع المدني، متمثلاً في قطاع الأعمال الخاص وخدمات المجتمع.
  - هـ. خلق طرق جديدة لتوصيل الخدمات العامة إلى المنازل والمؤسسات غير الحكومية.
- وفي ضوء هذه الجوانب، يجد الباحثان، أن الحكومة الإلكترونية هي أكثر الأساليب فعالية في تحقيق هذا الإصلاح، بل يتعدى الأمر ذلك لتحقيق نقلة نوعية في مستوى فعالية تقديم الخدمات الحكومية.
- وبناءً على ما سبق، يمكن للباحثان أن يقدموا التعريف التالي: "الحكومة الإلكترونية هي ناتج تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات في الأنشطة الداخلية للأجهزة الحكومية، وتفعيل الأنشطة المتصلة بالأطراف الخارجية، من أجل السرعة والدقة في اتخاذ القرارات من ناحية، وتقديم الخدمات لطالبيها بتكلفة أقل، سواء اتصلت هذه التكلفة بالوقت أو المال أو الجهد من الناحية الأخرى".

### خصائص الحكومة الإلكترونية في مقابل الحكومة التقليدية:

وللوقوف على أبعاد طبيعة الحكومة الإلكترونية بشكل أكثر عمقا، فقد يكون من المناسب عقد مقارنة بين الخصائص التنظيمية للحكومة الإلكترونية في مقابل الخصائص التنظيمية للحكومة التقليدية، والتي يوضحها الجدول رقم (١):

#### جدول رقم (١)

#### الخصائص التنظيمية للحكومة التقليدية والإلكترونية

الخصائص	النموذج القديم	النموذج الجديد
التنظيم	بناء هرمي به تدرجات معروفة وثابتة للترقي في العمل	تنظيم يقوم على أساس وجود شبكة الويب أو شبكة الاتصالات. وعلى الرغم من تحديد وتنظيم مسارات الترقى الوظيفي للأفراد، يتم إنشاء البنية المؤسسية على أساس التعاون في العمل بين جميع النظم القائمة ومشاركة الخبرات.
عمليات التفاعل بين المستويات	العلاقات بين إدارات ومستويات الحكومة علاقات غير متكاملة وتتم على أساس مؤسسي، لا يتم التفاعل الرسمي عن طريق الأجهزة الإلكترونية بين مستويات الحكومة المختلفة إلا بقدر ضئيل.	نموذج اتصالات متكامل. دعم أخلاقيات المشاركة والتعاون في العمل من خلال تحديد مجموعة كاملة من سبل التفاعل وإدارتها بشكل قائم على المبادرة.
بؤرة التركيز	يركز على تحقيق أهداف الإدارات والجهات المختلفة.	يركز على تحقيق الأهداف المتعلقة بالمساهمين، هذا بالإضافة إلى تحسين عملية تقديم الخدمات.
الأسلوب	يتعامل مع الحدث بعد وقوعه. محكوم بالواجبات القانونية. يستجيب إلى التغيير بدلاً من إحداث التغيير بنفسه.	يتعامل مع الحدث قبل وقوعه. دائماً ما يبحث عن ابتكار طرق جديدة لأداء الأعمال وتقديم الخدمات بشكل أفضل. دائماً ما يبادر بإحداث التغيير واستيعابه بدلاً من انتظار حدوثه ومن ثم الاستجابة له.
مصدر القوة	الاستقرار. تشكل الهياكل والطرق التقليدية أساس مختلف العمليات والثقافات السائدة في العمل. عند حدوث تغيير على نطاق واسع، يؤدي ذلك إلى حدوث انقلاب جوهري على المستويات كافة.	المرونة. دائماً ما تتم مناقشة طرق وأساليب العمل. بالإضافة إلى أن البنية المؤسسية والتنظيمية تنسم بالمرونة. الشكل المؤسسي يسمح له بالتكيف مع التغييرات الرئيسية واستيعابها بسهولة وبأقل تعطيل لسير العمل.
البنية	بنية هذا النظام تشبه القلعة؛ حيث يتم بداخله التعرف على ما يجب على المؤسسة أن تقوم به وكيفية القيام بذلك ومن ثم تقديمه بشكل مستقل.	بنية تشبه النظام البيئي – يستوعب النظام البيئي المؤسسي الكامل اللازم لدعم عملية تقديم الخدمات، كما يعتمد على آخرين كي يقدموا العون في عملية تقديم الخدمات، وذلك على نحو تكاملي.
الموارد	يعتمد اعتماداً كلياً على الأصول المادية مثل المكاتب والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تتسم ممارسات العمل بالطول وعدم المرونة، ويتم العمل في هذا النموذج خلال ساعات العمل العادية فحسب.	المعرفة – يعتمد على رأس مال فكري وعلى خبرة الموظفين أساليب عمل مرنة يتم اللجوء إلى نظام العمل من المنزل أو طرق العمل عن بعد وفقاً لحاجة العمل
الثقافة	أسلوب العمل يرفض بشدة التعديل وخوض المخاطر التهرب من المسؤولية، ويكون لمبدأ كبح الفداء تأثير قوي وفعال في بيئة العمل هذا النموذج يتمسك بطرق وأساليب العمل القديمة والتي تم العمل بها من قبل	الدراسة بالمخاطر والخلو من الأخطاء يدعم تحمل المسؤولية يعمل وفقاً لأساليب تقديم المكافآت والحوافز للموظفين وعلى علم بالمخاطر، ويطبق قرارات وأساليب عمل جديدة ومبتكرة بحيث يمكن التعامل مع المخاطر بشكل فعال.
العمليات	الاكتفاء الذاتي عادة ما تتم إدارة جميع الأعمال والخدمات داخلياً. ترتبط العمليات بأساليب التعامل مع الموارد (انظر السابق).	يتكامل مع الشركاء والوكالات ومستويات الحكومة وجهاتها الأخرى بشكل فعلي. يوافق على قيام الشركاء بإدارة الخدمات، إذا كان ذلك يفيد عملية تقديم هذه الخدمات.
الخدمات	يتم تقديم الخدمات بالطرق التقليدية ومن خلال الأوراق، وقد لوحظ أنه دائماً ما يتم تقديم الخدمات بعد الموعد المحدد، وأن هذه الخدمات مثقلة بأعباء البيروقراطية.	خدمات جديدة مقدمة على الإنترنت وعبر القنوات المتعددة مستعد لأن يستخدم قنوات تقديم مناسبة للجمهور المستهدف.

جدول رقم (١)  
الخصائص التنظيمية للحكومة التقليدية والإلكترونية

الخصائص	النموذج القديم	النموذج الجديد
نطاق العمل	محلي: تتحكم فيه المتطلبات المحلية ولا يتجاوز حدود الإدارات الحكومية. في حاجة إلى تقديم نتائج ثابتة.	عالمي: على علم بالمتطلبات الكثيرة وعمليات التفاعل التي تتم داخل المؤسسات. ويتلاءم مع إطار العمل.
سرعة الاستجابة	وقت أطول. لوحظ أنه يتأثر بهياكل وأساليب العمل التقليدية وعدم الترابط بين الإدارات. صعوبة في التعديل.	وقت أقل بصورة ملموسة. دائماً ما يكون في حالة متابعة وتعديل من خلال استخدام وسائل منهجية مترابطة. كما يمكنه أن يستجيب للتغيرات في الظروف بشكل سريع. سهل جداً في تعديله.
المنهج	متحفظ - تقليدي - مدروس.	مبتكر، ولكنه في الوقت نفسه على علم بالنتائج المترتبة.
الموقف تجاه المواطنين	تعليمي - يقوم بإصدار التعليمات. تقديم إرشادات محدودة.	شامل - يطلب تقارير إفادة تعددية وسائل تقديم الإرشادات.
مستوى التفاعل مع المساهمين	منخفض - يتم التركيز على أهداف الإدارات الداخلية والتعامل مع الحدث بعد حدوثه من خلال ردود الفعل. يمكن أن تتسم العمليات التي تتم مع العملاء بشكل مباشر بالتعقيد الشديد. نقص التنسيق في إدارة تعاملات المواطنين مما يعني وجود صعوبة في التواصل معهم بشكل مناسب وجيد.	عال - يركز على أهداف المساهمين ويتعامل مع الأحداث قبل وقوعها. إن كل من مرونة العمليات وقنوات تقديم الخدمات جنباً إلى جنب مع المنهج الذي يركز بشكل أساسي على العملاء والذي يتعامل مع الأحداث بشكل مسبق يشجع على المشاركة النشطة وعلى تحقيق التواصل الفعال.
مستوى البيروقراطية	عال.	منخفض.
الموقف تجاه الموردين	إجراءات مضیعة للوقت، وارتكاب مخالفات كثيرة في تنفيذ العطاءات والمناقصات. عمليات تعاقدية ضخمة ومكلفة مما يؤدي إلى تنامي أساليب العمل التي يتبادل الأطراف فيها إلقاء اللوم على بعضهم البعض.	إجراء المناقصات والعطاءات بنزاهة والسعي للحصول على الآراء والنصح، والرغبة في مناقشة عملية تقديم الخدمات بشكل يتسم بالابتكار والتجديد وتقييم النماذج التي تعزز من أسلوب المشاركة مع الموردين.
محرك قرارات الشراء	التكلفة.	يتم الشراء وفقاً للفوائد التي ستعود من المشتريات.
طرق الشراء	طويلة ومعقدة.	عمليات شراء أسرع؛ حيث يتم الشراء من خلال معاينة الكتالوجات.
الاستراتيجية	الحكومة هي الأساس. التركيز على المؤسسة. وضع الاستراتيجيات لتخفيف أعباء الحكومة.	المواطنون هم الأساس. التركيز على العملاء. دعم كل من الأفراد ومجموعات المساهمين.
القيادة	تميل إلى النمط المتسلط.	استشارية - تشجع وتسهل من عملية إبداء الآراء في تقارير الإفادة على المستويات كافة.
توقعات العمل	تحقيق الأمن فقط.	تحقيق النمو والتنمية البشرية والأمن أيضاً.
التحسينات	تحسينات تكتيكية أو إضافية يقصد بها تحقيق غرض معين، حيث تتم وفقاً للاحتياجات الفورية. النظر إلى المتطلبات التكتيكية على حدة. إعادة استخدام المراحل التي تم إنجازها بدلاً من العمل على تطويرها وتحديثها. لا يتم إنهاء التحسينات بشكل تام وإنما بصورة متقطعة.	استراتيجية ومتطورة. إحداث التحسينات بشكل قائم على المبادرة في ضوء رؤية أكثر شمولاً. النظر إلى المتطلبات التكتيكية التي يراد منها تحقيق غرض معين في إطار المؤسسة ككل. دائماً ما يتم تطوير وتحديث ما تم إنجازه. حالة دائمة من التغيير السلس والمستمر بدلاً من منهج التوقف والبدء.

المصدر: جلوريا ايفانز (٢٠٠٥) ص ٢٢-٢٦.

## أهداف الحكومة الإلكترونية:

للقوف على أهداف التحول الرقمي للخدمات الحكومية، يتعين علينا معرفة الدوافع نحو التحول الحكومة الإلكترونية من ناحية، وأفاق الإصلاح في الخدمات الحكومية من ناحية أخرى، توطئة للقوف على أهداف الحكومة الإلكترونية، وذلك على النحو التالي:

### ١. دوافع التحول نحو الحكومة الإلكترونية:

- يوجد العديد من المبررات التي تدفع بالحكومات إلى السعي نحو تطبيقات التحول الرقمي للخدمات الحكومية، وتسببت مجموعة من التطورات والعوامل على مستوى العالم في ظهور ما يعرف اليوم بالتحول الرقمي للخدمات الحكومية وأهم تلك الدوافع:
- الاستجابة والتفاعل مع متطلبات البيئة الحديثة للحاق بركب التطور وتجنب العزلة ومواكبة عصر السرعة والمعلوماتية.
  - ندرة الموارد والحاجة الماسة إلى سياسات تسهم في الاستغلال الأمثل للموارد الحكومية.
  - تعرض الحكومات لضغوط مستمرة من المواطنين والمستفيدين بشكل عام من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات الحكومية، وذلك بسبب تزايد عدد السكان وارتفاع مستوى المعيشة والرغبة في تحسين نوعية الخدمة والإسراع في إنجاز المعاملات والتخلص من الروتين والبيروقراطية.
  - ساهمت التوجهات العالمية نحو الانفتاح والترابط والتكامل في مختلف المجالات والأبعاد السياسية والاقتصادية والاجتماعية والإدارية وكانت الوسيلة الأساسية لهذا التوجه وتطوره ونمائه، حيث وفرت الأدوات اللازمة لربط المجتمعات الإنسانية عبر شبكات الاتصالات المختلفة وعلى وجه الخصوص شبكة الإنترنت العالمية مما أدى إلى تطوير مختلف الأساليب من أجل رفاهة الإنسان.
  - تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به، مما يستلزم مواكبة ذلك التقدم والاستفادة منه في مختلف مجالات الحياة لما يحققه من مزايا لعدد كبير من التطبيقات العلمية.

### ٢. آفاق الإصلاح في الخدمات الحكومية:

- إذا كانت جوانب الإصلاح في الخدمات الحكومية، تتمثل في الآتي: (جلوريا إيفانز، ٢٠٠٥)
- توفير الخدمات العامة ذات الصلة بصفة مستمرة على مدار الأربع والعشرين ساعة، وذلك في الأماكن التي تحتاج إلى هذه الخدمات.
  - تقديم خدمات حكومية كاملة وفعالة؛ وذلك للسماح للمواطن بأن يعلن عن التغييرات التي تطرأ على كل معاملة تجارية بطريقة إلكترونية وبسيطة في الوقت نفسه، وهذا كمثال على تفعيل هذا المطلب.
  - اتباع اتجاه جديد يهدف إلى التحرر من اللوائح غير الضرورية.
  - السعي إلى تقديم جميع الخدمات الحكومية إلكترونياً.
  - توفير بيئة مناسبة لحدث وتشجيع الإبداع في العمل من خلال استخدام خطة مزدوجة. تتمثل هذه الخطة في إنشاء "معامل تعليمية" جديدة وإزالة القواعد واللوائح الصارمة والمعوقة للتطوير.
  - وضع منهج جديد لتشجيع وتحفيز موظفي القطاع العام بما في ذلك إجراء الترتيبات المالية.
  - التركيز على جعل مسؤولية تقديم الخدمات تقع على عاتق الجهات الحكومية، بما في ذلك حيث مديري قطاعات الخدمات المدنية على تحمل مسؤولية تحقيق الأهداف الخاصة.

٣. الأهداف المرجوة من تطبيق التحول الرقمي للخدمات الحكومية (Martin & Byrne, 2003):

- يمكن بلورتها في الأهداف التالية:
- أ- تقديم خدمات أفضل للمواطنين على أساس من النزاهة والمساواة.
  - ب- تحسين مستوى الخدمة.
  - ج- تحسين مستوى الشفافية ومكافحة الفساد.
  - د- التقليل من التعقيدات الإدارية.
  - هـ- تقديم الخدمات على مدار الأربع وعشرين ساعة.
  - و- تحقيق أقصى درجات رضى العملاء.
  - ز- تقديم خدمات جديدة لم تكن ممكنة من قبل.
  - ح- ربط القطاع العام والخاص معاً تحت مظلة واحدة.
  - ط- تخفيض التكاليف وضغط الإنفاق الحكومي.
  - ي- تقديم الخدمات إلى المتعاملين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسبين وبالسريعة والكفاءة المطلوبة مع تطوير أفضل الطرق لمشاركتهم في العملية التنفيذية.
  - ك- توفير مناخ مشجع للمستثمرين وتذليل العقبات التي يواجهونها والتي تتمثل بشكل أساسي في بطء الإجراءات وتعقيدها، مما سينعكس بشكل إيجابي على تشجيع الاستثمار المحلي وجذب المزيد من الاستثمارات الأجنبية.
  - ل- توفير معلومة دقيقة محدثة لمتخذ القرار وذلك للمعاونة في التخطيط طويل المدى، المشروعات التنموية، متابعة التنفيذ بشكل دقيق.
  - م- رفع كفاءة أعمال الجهاز الحكومي وأسلوب المراقبة والمتابعة.
  - ن- ضغط الإنفاق الحكومي عن طريق الاستخدام الأمثل للموارد واستحداث آليات جديدة للمشتريات الحكومية وإدارة المخزون ومتابعة تنفيذ الموازنة.
  - س- تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي وذلك حتى تلتزم الحكومة المصرية باستيفاء ما عليها من اتفاقيات شراكة دولية والتي تتطلب مستوى أداء يتواءم مع النظم الحديثة المتبعة في أماكن أخرى.
  - ع- استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات المقدمة للمواطنين والمؤسسات بسهولة ويسر.
  - ف- التقليل من التزاحم وعدد مرات التردد على الأجهزة الحكومية.
  - ص- تحقيق مبادئ العدالة والشفافية الكاملة للحصول على الخدمات.

**منظومة وأنماط التحول الرقمي للخدمات الحكومية:**

١. منظومة الحكومة الإلكترونية (الغزالي, ٢٠٠٣):

تختلف طبيعة العمل داخل منظومة الحكومة الإلكترونية عن طبيعة العمل داخل الحكومة التقليدية، فبينما تعتمد الحكومة التقليدية على الحضور المكاني والزمني تعتمد التحول الرقمي للخدمات الحكومية على الحضور اللامكاني واللامكاني، وبصورة عامة تتكون منظومة الحكومة الإلكترونية من تلاحم بين ستة عناصر أساسية:

- أ- أجهزة وبرامج الحاسب الآلي: وتشمل الأجهزة والبرامج وأوعية مثل وسائل حفظ وتخزين واسترجاع البيانات والمعلومات.
- ب- شبكات الاتصال: ويتم من خلال الشبكة النسيجية الموحدة (WWW) التي ترتبط جميع الشبكات على مستوى العالم.
- ج- العنصر البشري: يعتبر العنصر البشري المغذي بالمعلومات والمستقبل لها ورأس المال الحقيقي لأي مشروع.

- د- الأنظمة والتشريعات: وتشمل الضوابط اللازمة لتنفيذ أعمال الحكومة الإلكترونية والسيطرة على التجاوزات الغير مرغوبة.
- ه- أنظمة المجتمع: وتشمل الأنظمة السياسية والاجتماعية والاقتصادية وهي تلعب دور أساسي في تحديد نمط وطبيعة الحكومة الإلكترونية وكيفية عملها وحجمها ومتطلباتها.
- و- ثوابت المجتمع: وتشمل الدين والقانون والثقافة والتقاليد.
٢. أنماط التحول الرقمي للخدمات الحكومية:

توجه الحكومة الإلكترونية خدماتها إلى ثلاثة أطراف أساسية تشمل كل من القطاع الحكومي وقطاع الأعمال والقطاع العائلي. وفي ضوء ذلك يمكن تصنيف أنماط التحول الرقمي للخدمات الحكومية في عدد من أنماط رئيسية في ضوء أطراف التعامل مع التحول الرقمي للخدمات الحكومية، والمصنوفة التالية توضح هذا التصور:

#### جدول رقم (٢)

أنماط التحول الرقمي للخدمات الحكومية في ضوء أطراف التعامل مع التحول الرقمي للخدمات الحكومية

أطراف التعامل	القطاع الحكومي	قطاع الأعمال	القطاع العائلي
القطاع الحكومي	حكومة لحكومة G <sub>2</sub> G	حكومة لقطاع الأعمال G <sub>2</sub> B	حكومة لمستهلك G <sub>2</sub> C
قطاع الأعمال	قطاع أعمال لحكومة B <sub>2</sub> G	قطاع أعمال لقطاع أعمال B <sub>2</sub> B	قطاع أعمال لمستهلك B <sub>2</sub> C
القطاع العائلي	مستهلك لحكومة C <sub>2</sub> G	مستهلك لقطاع أعمال C <sub>2</sub> B	مستهلك لمستهلك C <sub>2</sub> C

#### مقومات تطبيق التحول الرقمي للخدمات الحكومية:

هناك متطلبات ومقومات عديدة لبناء وتطبيق برنامج الحكومة الإلكتروني، تشكل الإطار المتكامل لها، وهي متطلبات معلوماتية وقانونية وإدارية وبشرية، كما يلي: (يونس عقل، ٢٠٠٦)

- ١- متطلبات قانونية.
- ٢- متطلبات تنظيمية.
- ٣- متطلبات البنية الأساسية.
- ٤- متطلبات البنية المعلوماتية.
- ٥- متطلبات بشرية

#### فعالية التحول الرقمي للخدمات الحكومية:

يمكن تقسيم العوامل المؤثرة على فعالية التحول الرقمي للخدمات الحكومية إلى المجموعات التالية (جلوريا ايفانز، ٢٠٠٥):

##### العوامل الاجتماعية:

- زيادة معدل استخدام الإنترنت.
- الحاجة إلى الاستجابة إلى متطلبات المواطنين.

- الوعي التكنولوجي.

- جدول الأعمال الخاص بالتضمين الاجتماعي.

#### العوامل السياسية:

- رغبة الحكومة.

- ضغط المواطنين على الحكومة.

- التشريعات.

- إقرار مخصصات التمويل.

#### العوامل الاقتصادية:

- تغييرات في شكل وأنماط العمل.

- توفر الأموال الحكومية.

#### العوامل التكنولوجية:

- بنية تحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

- نظم التأمين والبطاقات الذكية.

- الاتصال من خلال الهواتف المحمولة.

- تخزين وإدارة المعلومات.

### مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية:

شهدت السنوات الأخيرة تطورًا كبيرًا في تقنية الاتصالات بشكل أدى إلى تنامي استخدامها في مختلف المجالات والتخصصات. وتعد شبكة الإنترنت أهم التقنيات التي حظيت بانتشار واسع لسهولة استخدامها، كما أنها تعد بيئة معلوماتية ثرية تمكن المستخدم من الوصول إلى معلومات هائلة بسرعة عالية نسبيًا. وقد استفادت القطاعات والمؤسسات الحكومية من تلك الإمكانيات لشبكة الإنترنت.

وبصورة عامة، فلا يزال مفهوم جودة المواقع أمرًا اختياريًا، لم يعتمد من مؤسسات رسمية، ولم يحظ بمثل ما حظيت به مفاهيم أخرى مثل مفاهيم الأمان، والحماية، والسرية في الإنترنت. وتطرقنا الدراسة إلى أن ميزة مفهوم جودة المواقع لا يقتصر فقط على تقويم جودة الموقع، بل يوضح الإجراءات اللازم اتخاذها ليتلاءم بشكل مستمر مع الأهداف، وحاجات المستخدمين المتجددة. وقدمت إحدى الدراسات (Deshpande, et al., 2002) إطارًا مقترحًا لعملية التقويم، بحيث تشمل جمع المعلومات عن الموقع، وإدارته، ومصمميته، وعن رسالة الموقع، وسياساته، ومؤهلات مقدمي الخدمة في إدارته، وطرق التوثيق، وإدارة المحتوى، ومعايير قياس فاعلية الموقع، وكذلك جمع المعلومات من المستخدمين حول كفاءة الموقع ومدى تلبية احتياجاتهم، ومدى اعتمادهم على الموقع واستفادتهم منه، ومعرفة رغبتهم في تطويره.

#### ١. أبعاد جودة الخدمة:

هناك عدد من الأبعاد التي تتحدد بها، جودة الخدمات الإلكترونية، وهي تشمل على

(سعد، ٢٠٠٧):

- الاستجابة Responsiveness: سرعة الاستجابة لطلبات المتعاملين.

- الاعتمادية Reliability: القدرة على تنفيذ الخدمات الإلكترونية بدقة وإتقان.

- سهولة التبحر Ease of Navigation: وجود وظائف وتسهيلات في الموقع تساعد على النفاذ إلى المعلومات والخدمات التي يحتاجها في الوقت الحقيقي.

- التوكيد Assurance: ضمان تنفيذ الأنشطة وتجهيز الخدمات بدقة وجدارة عالية.

- الكفاءة Efficiency: سهولة استخدام الموقع في ظل بنية وظيفية وتقنية متكاملة.

- التعاطف Empathy: الرعاية والاهتمام الشخصي لمزود الخدمة لجميع فئات المتعاملين.

وفي هذا الصدد نجد أن الأمم المتحدة UN تقوم بإصدار مؤشر لقياس مدى التقدم في خدمات التحول الرقمي للخدمات الحكومية، ويعرف ذلك المؤشر بمؤشر الأمم المتحدة للاستعداد التكنولوجي للحكومات الإلكترونية، وفي ذات الإطار نجد أن بعض الدول تتجه إلى إصدار مؤشرات مماثلة بهدف قياس مستوى جودة خدمات الحكومة الإلكترونية. ومن هذه الدول جمهورية مصر العربية، والتي أعلنت ذلك في أبريل ٢٠١٠.

وتهدف تلك المؤشرات إلى قياس مدة تقديم الخدمة ومدى وضوح الإجراءات على الموقع الإلكتروني وتغطية الخدمة لجميع الأطراف ذات العلاقة من أفراد ومنظمات الأعمال والمؤسسات الحكومية.

## ٢. مداخل قياس جودة الخدمات الإلكترونية:

آثار مصطلح الجودة جدلاً واسعاً في منظمات الخدمة، وإن السؤال الذي يطرح نفسه في هذا المجال، كيف يمكن استثمار مصطلح الجودة الذي أثبت نجاحه في منظمات الصناعة لاستثماره في مجال منظمات الخدمة؟

وليس سراً القول، أن سر نجاح هذا المصطلح يعود إلى عدد من المبادئ الإدارية التي يرتكز عليها، ومن هذا المنظور فإن استثماره في منظمات الخدمة يتحقق من خلال اعتماد المبادئ الإدارية التي يقوم عليها مصطلح الجودة والتي أثبتت فعاليتها ونجاحها في المنظمات الصناعية، ومن هذه المبادئ: التحليل المستمر للعمليات بهدف تحسين أدائها، وتوفير التدريب والحوافز للعاملين في المنظمة من أجل المحافظة المستمرة على الجودة العالية، واستمرارية تحسينها.

وقد أدت البحوث العلمية إلى تحديد خمسة مستويات لجودة الخدمة، وهي:

- الجودة المتوقعة من قبل العملاء وتتمثل في الجودة التي يرى العملاء وجوب وجودها.
- الجودة التي ترى إدارة المؤسسة الخدمية أنها مناسبة.
- الجودة القياسية المحددة بالموصفات النوعية للخدمة.
- الجودة الفعلية التي تؤدي بها الخدمة.
- الجودة المروجة للعملاء.

مما سبق برزت بعض النظريات العلمية لقياس جودة الخدمات والتي تعتمد مدخلين رئيسيين هما (Cronin, et al., 1992):

### أ- المدخل الاتجاهي:

يرتكز هذا المدخل على أساس أن جودة الخدمة تمثل مفهوماً اتجاهياً "يتصل بالرضا ولكنه ليس مرادفاً" له، كما أنه يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، فبالرغم من أن الباحثين يعترفون ضمناً بأهمية إدراك العملاء لجودة الخدمة، إلا أنهم يرون أن لكل



د. أسامة وجدي؛ د. عاطف فتحي

من جودة الخدمة ورضا العميل مفهوماً يختلف عن الآخر. والتفسير الشائع لهذا الاختلاف يتمثل في أن جودة الخدمة كما يقيّمها ويدركها العملاء هي شكل من أشكال الاتجاه الذي يعتمد على عملية تقييم تراكمية بعيدة المدى، أما الرضا فإنه يمثل حالة نفسية عابرة وسريعة الزوال. ويرى باحثون آخرون، أن العملاء يشكلون اتجاهاتهم إزاء الخدمة على أساس خبراتهم السابقة، ولهذا فإن هذا الاتجاه يتكيف طبقاً لمستوى الرضا الذي حققه من خلال تعامله مع المؤسسة الخدمية. وقد أكدت نتائج عدد من الدراسات كفاءة استخدام الأداء الفعلي للخدمة المدركة من قبل العملاء كمقياس لجودة الخدمة.

ب- مدخل نظرية الفجوة:

يقوم هذا المدخل على أساس أن الفرق بين توقعات العملاء بشأن الخدمة وبين إدراكاتهم الفعلية لها يحدد مستوى جودة الخدمة، وعليه فإن مستوى جودة الخدمة يتحدد بالفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة (الأداء الفعلي)، بمعنى آخر، أن جودة الخدمة تعني مسابرة توقعات العملاء والارتقاء إليها بشكل مستمر. وقد أوضحت إحدى الدراسات الشاملة، أن جودة الخدمة المدركة تتحرك على مدى يتراوح بين الجودة المثلى إلى الجودة المقبولة. وبناء عليه، فإن جودة الخدمة تقاس على النحو التالي:

- إذا كانت الجودة المتوقعة أكبر من الخدمة المدركة (الأداء الفعلي) فإن جودة الخدمة تكون أقل من مرضية.
- إذا كانت الجودة المتوقعة مساوية لجودة الخدمة المدركة فإنها تكون مرضية.
- إذا كانت الجودة المتوقعة أقل من الجودة المدركة، فإن جودة الخدمة تكون أكثر من مرضية وتتجه نحو الجودة المثالية على المدى المحدد.

## المبحث الثالث

### الإطار الميداني للبحث

#### مقدمة:

يتناول هذا المبحث الإطار الميداني للبحث، وبذلك يتضمن هذا المبحث كل من أنماط الاختبارات الإحصائية المستخدمة في البحث، إلى جانب خصائص عينة البحث، مع تطبيق كل من مقياس الاعتمادية والوصفية والاستدلالية لتحديد مدى قبول أو رفض فروض البحث.

#### رؤية مصر ٢٠٣٠:

في عام ٢٠١٦ تم الإعلان عن رؤية مصر ٢٠٣٠ باعتبارها خطة استراتيجية طويلة المدى للدولة لتحقيق مبادئ وأهداف التنمية المستدامة في كافة مناحي الحياة، وتوطينها بأجهزة الدولة المصرية المختلفة. حيث تعكس رؤية مصر ٢٠٣٠ الأبعاد الثلاثة للتنمية المستدامة: البعد الاقتصادي، والبعد الاجتماعي، والبعد البيئي. أما في عام ٢٠١٨ تم تحديث تلك الرؤية بمشاركة كافة أصحاب المصلحة من شركاء التنمية وذلك لمواكبة التغييرات التي طرأت على السياق المحلي والإقليمي والعالمي، قد أضحى منذ ذلك الحين تعرف باسم "الإصدار الثاني لرؤية مصر ٢٠٣٠"، حيث تتضمن غايات رؤية مصر ٢٠٣٠ ثمان غايات رئيسية هي:

١. الارتقاء بجودة حياة المواطن المصري وتحسين مستوى معيشتة.
٢. تحقيق العدالة والاندماج الاجتماعي والمشاركة كافة المواطنين في المناحي السياسية والاقتصادية.
٣. إيجاد اقتصاد تنافسي ومتنوع
٤. الاعتماد على المعرفة والابتكار والبحث العلمي
٥. الوصول إلى نظام بيئي متكامل ومستدام
٦. دعم حوكمة مؤسسات الدولة والمجتمع
٧. تحقيق السلام والأمن المصري
٨. تعزيز الريادة المصرية على النطاق الإقليمي والدولي.

#### حجم عينة البحث وتوصيفها:

طبق الباحثان أداة الاستقصاء على عينة تم اختيارها بطريقة عشوائية من مجتمع البحث الكلي، وقد اختار الباحثان هذه العينات من فئتي المجتمع (مقدمي الخدمة ومستخدمي الخدمة) بطريقة عشوائية لتشكل عينة البحث الكلية كما حرص على أن تشمل العينة خصائص مجتمع البحث وأن تعبر تعبير حقيقي عن فئات المجتمع الذي تمثله. وقد قام الباحثان بتوزيع (١٢٠) استمارة استقصاء على مقدمي الخدمة في المجال الحكومي موزعة بالتساوي على الأقاليم الجغرافية الأربعة، و٣٨٤ استقصاء موزعة على المستفيدين من الخدمة الإلكترونية الحكومية والجدول التالي يوضح حجم العينات والنسبة المئوية لها سواء لمقدمي الخدمة أو مستخدمي الخدمة.

جدول رقم (٣)  
أعداد المستقصي منهم بالعينة العشوائية والنسبة المئوية لها

النسبة المئوية	المستلم	غير المستلم	الموزع	المنطقة	العينة
٪٢٥	٣٠	٥	٣٥	القاهرة الكبرى	مقدمي الخدمة
٪٢٥	٣٠	٦	٣٦	الوجه البحري	
٪٢٥	٣٠	٤	٣٤	القناة وسيناء	
٪٢٥	٣٠	٨	٣٨	الوجه القبلي	
٪١٠٠	١٢٠	٢٣	١٤٣	الكلية	مستخدمي الخدمة
٪٢٥	٩٦	٨	١٠٤	القاهرة الكبرى	
٪٢٥	٩٦	١٩	١١٥	الوجه البحري	
٪٢٥	٩٦	١٤	١١٠	القناة وسيناء	
٪٢٥	٩٦	٤٥	١٤١	الوجه القبلي	الكلية
٪١٠٠	٣٨٤	٨٦	٤٧٠		

المصدر: من إعداد الباحثان

جدول (٤)  
أعداد المستقصي منهم بالعينة العشوائية والنسبة المئوية لها لمستخدمي الخدمة  
على الأقاليم ككل

النسبة المئوية	العدد	التعامل من خلال الإنترنت
٨١,٧٧	٣١٤	نعم
١٨,٢٣	٧٠	لا
١٠٠	٣٨٤	الكلية

المصدر: من إعداد الباحثان

جدول (٥)  
أعداد المستقصي منهم بالعينة العشوائية والنسبة المئوية لها لمستخدمي الخدمة في كل منطقة

النسبة المئوية	العدد	التعامل من خلال الإنترنت	المنطقة
٩١,٦٦٦٦٧	٨٨	نعم	القاهرة الكبرى
٨,٣٣٣٣٣	٨	لا	
١٠٠	٩٦	الكلية	
٨٢,٢٩١٦٧	٧٩	نعم	الوجه البحري
١٧,٧٠٨٣٣	١٧	لا	
١٠٠	٩٦	الكلية	
٨٠,٢٠٨٣٣	٧٧	نعم	القناة وسيناء
١٩,٧٩١٦٧	١٩	لا	
١٠٠	٩٦	الكلية	
٧٢,٩١٦٦٧	٧٠	نعم	الوجه القبلي
٢٧,٠٨٣٣٣	٢٦	لا	
١٠٠	٩٦	الكلية	

المصدر: من إعداد الباحثان

### استقصاء مقدمي الخدمة:

تم عمل الإحصاءات الوصفية على كل إقليم من الأقاليم الأربعة والجداول التالية توضح ذلك:

جدول رقم (٦)

يوضح المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل بعد في الأقاليم الأربعة

المنطقة	البعد	المتوسط	الانحراف المعياري	المستقصي منهم
القاهرة الكبرى	دعم الإدارة العليا، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	3.9152	0.8929	مقدمي الخدمة
	مستوى إدراك أهمية الخدمات الحكومية الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	4.725	0.5307	مقدمي الخدمة
	مفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	4.1857	0.6868	مقدمي الخدمة
	مقاومة العاملين، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	3.1667	1.3299	مقدمي الخدمة
	برامج التدريب المطبقة، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	3.8333	0.7116	مقدمي الخدمة
	إدراك مقدمي الخدمة لمعوقات خدمات الحكومة الإلكترونية	4.5704	0.6549	مقدمي الخدمة
الوجه البحري	دعم الإدارة العليا، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	3.2848	0.6057	مقدمي الخدمة
	مستوى إدراك أهمية الخدمات الحكومية الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	4.0417	0.807	مقدمي الخدمة
	مفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	3.7619	0.7746	مقدمي الخدمة
	مقاومة العاملين، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	2.5867	0.9965	مقدمي الخدمة
	برامج التدريب المطبقة، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	3.5963	0.6449	مقدمي الخدمة
	إدراك مقدمي الخدمة لمعوقات خدمات الحكومة الإلكترونية	3.963	0.7655	مقدمي الخدمة
القناة وسيناء	دعم الإدارة العليا، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	3.1485	0.6725	مقدمي الخدمة
	مستوى إدراك أهمية الخدمات الحكومية الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	3.925	0.7403	مقدمي الخدمة
	مفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	3.4905	0.8096	مقدمي الخدمة
	مقاومة العاملين، على مستوى أداء الخدمات الحكومية الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	2.5933	0.9519	مقدمي الخدمة
	برامج التدريب المطبقة، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	3.3778	0.6208	مقدمي الخدمة
	إدراك مقدمي الخدمة لمعوقات خدمات الحكومة الإلكترونية	3.8444	0.843	مقدمي الخدمة
الوجه القبلي	دعم الإدارة العليا، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	3.0152	0.8743	مقدمي الخدمة
	مستوى إدراك أهمية الخدمات الحكومية الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	3.9333	0.7958	مقدمي الخدمة
	مفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	3.481	0.7829	مقدمي الخدمة
	مقاومة العاملين، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	2.6733	0.9028	مقدمي الخدمة
	برامج التدريب المطبقة، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	3.2111	0.7572	مقدمي الخدمة
	إدراك مقدمي الخدمة لمعوقات خدمات الحكومة الإلكترونية	3.7778	1.0957	مقدمي الخدمة

المصدر من إعداد الباحثان.

جدول رقم (٧)  
بوضوح المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل بعد في الأقاليم الأربعة

الانحراف المعياري	المتوسط	المنطقة	البعد
0.89	3.915	القاهرة الكبرى	دعم الإدارة العليا، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري
0.61	3.285	الوجه البحري	
0.67	3.149	القناة وسيناء	
0.87	3.015	الوجه القبلي	
0.53	4.725	القاهرة الكبرى	مستوى إدراك أهمية الخدمات الحكومية الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري
0.81	4.042	الوجه البحري	
0.74	3.925	القناة وسيناء	
0.8	3.933	الوجه القبلي	
0.69	4.186	القاهرة الكبرى	مفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري
0.77	3.762	الوجه البحري	
0.81	3.491	القناة وسيناء	
0.78	3.481	الوجه القبلي	
1.33	3.167	القاهرة الكبرى	مقاومة العاملين، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري
1	2.587	الوجه البحري	
0.95	2.593	القناة وسيناء	
0.9	2.673	الوجه القبلي	
0.71	3.833	القاهرة الكبرى	برامج التدريب المطبقة، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري
0.64	3.596	الوجه البحري	
0.62	3.378	القناة وسيناء	
0.76	3.211	الوجه القبلي	
0.65	4.57	القاهرة الكبرى	إدراك مقدمي الخدمة لمعوقات خدمات الحكومة الإلكترونية
0.77	3.963	الوجه البحري	
0.84	3.844	القناة وسيناء	
1.1	3.778	الوجه القبلي	

المصدر: من إعداد الباحثان

يتضح من جدول رقم (٧) أن أكثر الأقاليم في جميع الأبعاد هي إقليم القاهرة الكبرى، وأقل الأقاليم هي الوجه القبلي

جدول رقم (٨)  
بوضوح المتوسطات والانحرافات المعيارية للمناطق ككل

م	البعد	المتوسط	الانحراف المعياري	المستقصى منهم
1	دعم الإدارة العليا، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	3.3409	0.8368	مقدمي الخدمة
2	مستوى إدراك أهمية الخدمات الحكومية الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	4.1563	0.7913	مقدمي الخدمة
3	مفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	3.7298	0.8081	مقدمي الخدمة
4	مقاومة العاملين، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	2.755	1.0726	مقدمي الخدمة
5	برامج التدريب المطبقة، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	3.5046	0.7166	مقدمي الخدمة
6	إدراك مقدمي الخدمة لمعوقات خدمات الحكومة الإلكترونية	4.0389	0.9014	مقدمي الخدمة

المصدر: من إعداد الباحثان

## اختبار الفرض الأول:

يمكن استعراض الفرض في صياغة العدم على النحو التالي:

لا يوجد اختلاف معنوي لدعم الإدارة العليا، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري فيما بين الأقاليم الجغرافية.

### جدول (٩):

يوضح الأعداد والمتوسطات والانحرافات المعيارية لدعم الإدارة العليا، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري

ع	م	ن	المنطقة
9.8223	43.0667	30	القاهرة الكبرى
6.663	36.1333	30	الوجه البحري
7.3975	34.6333	30	القناة وسيناء
9.6171	33.1667	30	الوجه القبلي

المصدر: من إعداد الباحثان

### جدول (١٠)

يوضح تحليل التباين الأحادي للمقارنة بين متوسطات الأقاليم الأربعة

نتيجة الفرض	(المعنوية) P	قيمة ف	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
رفض	0.000	7.99	576.011	3	1728.033	بين المجموعات
			72.021	116	8354.467	داخل المجموعات
				119	10082.5	الكلية

المصدر: من إعداد الباحثان

يلاحظ من جدول (١٠) أنه توجد فروق معنوية بين الأقاليم الأربعة لدعم الإدارة العليا، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري حيث كانت قيمة "ف" = ٧,٩٩ ودالة عند مستوى  $0.01 >$ ، وباستخدام المقارنات البعدية post hoc test بطريقة أقل فرق دال اتضح أن توجد فروق معنوية بين إقليم القاهرة الكبرى والوجه البحري حيث كانت  $sig = 0.002$  لصالح إقليم القاهرة الكبرى، كما توجد فروق معنوية بين إقليم القاهرة الكبرى والقناة وسيناء حيث كانت  $sig = 0.00$  لصالح إقليم القاهرة الكبرى، وتوجد فروق معنوية بين إقليم القاهرة الكبرى والوجه القبلي حيث كانت  $sig = 0.00$  لصالح إقليم القاهرة الكبرى. ولا توجد فروق معنوية بين إقليم الوجه البحري والقناة وسيناء حيث كانت قيمة  $sig = 0.495$ ، ولا توجد فروق معنوية بين إقليم الوجه البحري والإقليم الثقة حيث كانت قيمة  $sig = 0.178$ ، ولا توجد فروق معنوية بين إقليم القناة وسيناء والوجه القبلي حيث كانت قيمة  $sig = 0.505$

## اختبار الفرض الثاني:

يمكن استعراض الفرض في صياغة العدم على النحو التالي:

لا يوجد اختلاف معنوي لمستوى إدراك أهمية الخدمات الحكومية الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري فيما بين مقدمي الخدمة داخل القطاع الحكومي.

جدول (١١)

يوضح الأعداد والمتوسطات والانحرافات المعيارية لإدراك مقدمي الخدمة لأهمية خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري

ع	م	ن	الوظيفة
3.285	16.0667	45	إدارة عليا
3.0963	16.05	40	إدارة متوسطة
2.7116	18	35	إدارة الإشرافية

المصدر: من إعداد الباحثان

جدول (١٢)

يوضح تحليل التباين الأحادي

نتيجة الفرض	(المعنوية) P	قيمة ف	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
رفض	0.008	4.97	46.712	2	93.425	بين المجموعات
			9.391	117	1098.7	داخل المجموعات
				119	1192.125	الكلية

المصدر: من إعداد الباحثان

يلاحظ من جدول (١٢) أنه توجد فروق معنوية بين الإدارة الإشرافية والإدارة غير الإشرافية حيث كانت قيمة "ف" = ٤,٩٧ ودالة عند مستوى  $0.01 >$

اختبار الفرض الثالث:

يمكن استعراض الفرض في صياغة العدم على النحو التالي:

لا يوجد اختلاف معنوي لمفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري، فيما بين مقدمي الخدمة ومستخدمي الخدمة.

جدول (١٣)

يوضح الأعداد والمتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لمفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري، فيما بين مقدمي الخدمة ومستخدمي الخدمة

المنطقة	المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى المعنوية	نتيجة الفرض
القاهرة الكبرى	مقدمي الخدمة	30	29.3000	4.8077	6.81	0.00	رفض
	مستخدمي الخدمة	88	22.4545	4.7365			
الوجه البحري	مقدمي الخدمة	30	26.3333	5.4224	5.64	0.00	رفض
	مستخدمي الخدمة	79	20.6076	4.4417			
القناة وسيناء	مقدمي الخدمة	30	24.4333	5.6671	4.02	0.00	رفض
	مستخدمي الخدمة	77	20.5584	3.9286			
الوجه القبلي	مقدمي الخدمة	30	24.3667	5.4803	5.5	0.00	رفض
	مستخدمي الخدمة	70	18.5000	4.6117			
الأقاليم ككل	مقدمي الخدمة	120	26.1083	5.6566	10.3	0.00	رفض
	مستخدمي الخدمة	314	20.6433	4.6411			

المصدر: من إعداد الباحثان

يلاحظ من جدول (١٣) أنه توجد فروق معنوية بين مقدمي الخدمة ومستخدمي الخدمة في إقليم القاهرة الكبرى حيث كانت قيمة  $t = 6,81$  ودالة عند مستوى  $0.01 >$  لصالح مقدمي الخدمة، ويلاحظ من الجدول السابق أنه توجد فروق معنوية بين مقدمي الخدمة ومستخدمي الخدمة في إقليم الوجه البحري حيث كانت قيمة  $t = 5,64$  ودالة عند مستوى  $0.01 >$  لصالح مقدمي الخدمة، ويلاحظ من الجدول السابق أنه توجد فروق معنوية بين مقدمي الخدمة ومستخدمي الخدمة في إقليم القناة وسيناء حيث كانت قيمة  $t = 4,02$  ودالة عند مستوى  $0.01 >$  لصالح مقدمي الخدمة، ويلاحظ من الجدول السابق أنه توجد فروق معنوية بين مقدمي الخدمة ومستخدمي الخدمة في الوجه القبلي حيث كانت قيمة  $t = 5,5$  ودالة عند مستوى  $0.01 >$  لصالح مقدمي الخدمة، يلاحظ من الجدول السابق أنه توجد فروق معنوية بين مقدمي الخدمة ومستخدمي الخدمة في الأقاليم ككل حيث كانت قيمة  $t = 10,3$  ودالة عند مستوى  $0.01 >$  لصالح مقدمي الخدمة.

#### اختبار الفرض الرابع:

يمكن استعراض الفرض في صياغة العدم على النحو التالي:

لا يوجد اختلاف معنوي لمفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري، لدى مقدمي الخدمة فيما بين الأقاليم الجغرافية.

#### جدول (١٤)

يوضح الأعداد والمتوسطات والانحرافات المعيارية لمفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري، لدى مقدمي الخدمة

المنطقة	ن	م	ع
القاهرة الكبرى	30	29.3000	4.8077
الوجه البحري	30	26.3333	5.4224
القناة وسيناء	30	24.4333	5.6671
الوجه القبلي	30	24.3667	5.4803

المصدر: من إعداد الباحثان

#### جدول (١٥)

يوضح تحليل التباين الأحادي للمقارنة بين متوسطات الأقاليم الأربعة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف	(المعنوية) P	نتيجة الفرض
بين المجموعات	482.292	3	160.764	5.6	0.000	رفض
داخل المجموعات	3325.300	116	28.666			
الكلية	3807.592	119				

المصدر: من إعداد الباحثان

يلاحظ من جدول (١٥) أنه يوجد اختلاف معنوي لمفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري، لدى مقدمي الخدمة فيما بين الأقاليم الجغرافية، حيث كانت قيمة  $F = 5.6$  ودالة عند مستوى  $0.01 >$ ، وباستخدام المقارنات البعدية Post Hoc Test بطريقة أقل فرق دال اتضح أن توجد فروق معنوية بين إقليم القاهرة الكبرى والوجه البحري حيث كانت  $sig = 0.03$  لصالح إقليم القاهرة الكبرى، كما توجد فروق معنوية بين إقليم القاهرة الكبرى والقناة وسيناء حيث كانت  $sig = 0.01$  لصالح إقليم القاهرة الكبرى، وتوجد فروق معنوية بين إقليم القاهرة الكبرى والوجه



القبلي حيث كانت  $sig=0.001$  لصالح إقليم القاهرة الكبرى. ولا توجد فروق معنوية بين إقليم الوجه البحري والقناة وسيناء حيث كانت قيمة  $sig=0.17$ ، ولا توجد فروق معنوية بين إقليم الوجه البحري والوجه القبلي حيث كانت قيمة  $sig=0.15$ ، ولا توجد فروق معنوية بين إقليم القناة وسيناء والوجه القبلي حيث كانت قيمة  $sig=0.96$ .

### اختبار الفرض الخامس:

يمكن استعراض الفرض في صياغة العدم على النحو التالي:

لا يوجد اختلاف معنوي لمفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري، لدى مستخدمي الخدمة فيما بين الأقاليم الجغرافية.

#### جدول (١٦)

يوضح الأعداد والمتوسطات والانحرافات المعيارية لمفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري، لدى مستخدمي الخدمة

المنطقة	ن	م	ع
القاهرة الكبرى	88	22.4545	4.7365
الوجه البحري	79	20.6076	4.4417
القناة وسيناء	77	20.5584	3.9286
الوجه القبلي	70	18.5000	4.6117

المصدر: من إعداد الباحثان

#### جدول (١٧)

يوضح تحليل التباين الأحادي للمقارنة بين متوسطات الأقاليم الأربعة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف	(المعنوية) P	نتيجة الفرض
بين المجموعات	610.910	3	203.637	10.29	0.000	رفض
داخل المجموعات	6131.141	310	19.778			
الكلية	6742.051	313				

المصدر: من إعداد الباحثان

يلاحظ من جدول (١٧) أنه يوجد اختلاف معنوي لمفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري، لدى مستخدمي الخدمة فيما بين الأقاليم الجغرافية، حيث كانت قيمة "ف=10.29 ودالة عند مستوى  $> 0.01$ ."

### اختبار الفرض السادس:

يمكن استعراض الفرض في صياغة العدم على النحو التالي:

لا يوجد اختلاف معنوي لمقاومة العاملين، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري فيما بين الأقاليم الجغرافية.

جدول (١٨)

يوضح الأعداد والمتوسطات والانحرافات المعيارية لمقاومة العاملين، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري

ع	م	ن	المنطقة
6.6493	15.8333	30	القاهرة الكبرى
4.9823	12.9333	30	الوجه البحري
4.7596	12.9667	30	القناة وسيناء
4.5142	13.3667	30	الوجه القبلي

المصدر: من إعداد الباحثان

جدول (١٩)

يوضح تحليل التباين الأحادي للمقارنة بين متوسطات الأقاليم الأربعة

نتيجة الفرض	(المعنوية) P	قيمة ف	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
قبول	0.11	2.05	57.653	3	172.958	بين المجموعات
			28.017	116	3249.967	داخل المجموعات
				119	3422.925	الكلية

المصدر: من إعداد الباحثان

يلاحظ من جدول (١٩) أنه لا توجد فروق معنوية بين الأقاليم الأربعة لمقاومة العاملين، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري فيما بين الأقاليم الجغرافية حيث كانت قيمة " ف = ٢,٠٥ وهي غير ذات معنوية.

#### اختبار الفرض السابع:

يمكن استعراض الفرض في صياغة العدم على النحو التالي:

لا يوجد اختلاف معنوي لبرامج التدريب المطبقة، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري فيما بين الأقاليم الجغرافية.

جدول (٢٠)

يوضح الأعداد والمتوسطات والانحرافات المعيارية للتدريب، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري

ع	م	ن	المنطقة
6.4045	34.5	30	القاهرة الكبرى
5.8042	32.3667	30	الوجه البحري
5.5869	30.4	30	القناة وسيناء
6.8145	28.9	30	الوجه القبلي

المصدر: من إعداد الباحثان

جدول (٢١)  
يوضح تحليل التباين الأحادي للمقارنة بين متوسطات الأقاليم الأربعة

نتيجة الفرض	(المعنوية) P	قيمة ف	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
رفض	0.004	4.65	177.142	3	531.425	بين المجموعات
			38.089	116	4418.367	داخل المجموعات
				119	4949.792	الكلية

المصدر: من إعداد الباحثان

يلاحظ من جدول (٢١) أنه توجد فروق معنوية بين الأقاليم الأربعة لبرامج التدريب المطبقة، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري حيث كانت قيمة "ف" = 4.65 ودالة عند مستوى  $0.01 >$

#### اختبار الفرض الثامن:

يمكن استعراض الفرض في صياغة العدم على النحو التالي:

لا يوجد اختلاف معنوي بخصوص إدراك مقدمي الخدمة لمعوقات خدمات الحكومة الإلكترونية، فيما بين الأقاليم الجغرافية.

جدول (٢٢)

يوضح الأعداد والمتوسطات والانحرافات المعيارية لدعم الإدارة العليا، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري

ع	م	ن	المنطقة
5.8941	41.1333	30	القاهرة الكبرى
6.8899	35.6667	30	الوجه البحري
7.5867	34.6000	30	القناة وسيناء
9.8611	34.0000	30	الوجه القبلي

المصدر: من إعداد الباحثان

جدول (٢٣)

يوضح تحليل التباين الأحادي للمقارنة بين متوسطات الأقاليم الأربعة

نتيجة الفرض	(المعنوية) P	قيمة ف	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
رفض	0.002	5.38	319.322	3	957.967	بين المجموعات
			59.253	116	6873.333	داخل المجموعات
				119	7831.3	الكلية

المصدر: من إعداد الباحثان

يلاحظ من جدول (٢٣) أنه توجد فروق معنوية بين الأقاليم الأربعة معنوي بخصوص إدراك مقدمي الخدمة لمعوقات خدمات الحكومة الإلكترونية، فيما بين قطاعات مصر، بالقطاع الحكومي حيث كانت قيمة "ف" = ٥,٣٨ ودالة عند مستوى  $0.01 >$

### اختبار الفرض التاسع:

يمكن استعراض الفرض في صياغة العدم على النحو التالي:

لا يوجد اختلاف معنوي لتأثير الخصائص الديموجرافية للمتعاملين (الجنس-السن-التعليم-الدخل-التنشئة)، على مستوى استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري.

### تحليل الانحدار بالطريقة الإدخال:

#### جدول (٢٤)

يوضح تحليل الانحدار المتعدد بطريقة Enter

R2	(المعنوية) P	قيمة ف	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.37	0.000	31.37	2.99	7	20.89	بين المجموعات
			0.1	375	35.68	داخل المجموعات
			.	382	56.57	الكلية

المصدر: من إعداد الباحثان

#### جدول (٢٥)

يوضح معاملات الانحدار

المعنوية	t	معامل الانحدار Beta	Std. Error	معامل الانحدار B	النموذج
0.00	4.77	.	0	0.51	(Constant)
0.7	0.38	0.02	0	0.01	الجنس
0.00	-3.63	-0.17	0	-0.08	المرحلة العملية
0.00	3.95	0.19	0	0.1	مستوى التعليم
0.00	-3.25	-0.14	0	-0.11	لتنشئة

المصدر: من إعداد الباحثان

### تحليل الانحدار بالطريقة الخلفية:

#### جدول (٢٦)

يوضح تحليل الانحدار المتعدد بطريقة backward

STM	Adj R2	R2	(المعنوية) P	قيمة ف	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	النموذج
0.308	0.36	0.37	0.000	36.66	3.48	6	20.88	بين المجموعات	٢
					0.09	376	35.69	داخل المجموعات	
					.	382	56.57	الكلية	

المصدر: من إعداد  
الباحثان

#### جدول (٢٧)

يوضح معاملات الانحدار

المعنوية	t	معامل الانحدار Beta	Std. Error	معامل الانحدار B	المتغيرات المستقلة	النموذج
0	5.76	.	0.09	0.53	(Constant)	2
0	-3.68	-0.17	0.02	-0.08	المرحلة العملية	
0	3.93	0.19	0.02	0.09	مستوى التعليم	
0	-3.23	-0.14	0.03	-0.11	لتنشئة	

المصدر: من إعداد الباحثان

### تحليل الانحدار بالطريقة الخلفية:

جدول (٢٨)

يوضح تحليل الانحدار المتعدد بطريقة Backword

STM	Adj R2	R2	(المعنوية) P	قيمة ف	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	النموذج
0.308	0.35	0.37	0.000	31.37	2.99	7	20.89	بين المجموعات	١
					0.1	375	35.68	داخل المجموعات	
					.	382	56.57	الكلية	
0.308	0.36	0.37	0.000	36.66	3.48	6	20.88	بين المجموعات	٢
					0.09	376	35.69	داخل المجموعات	
					.	382	56.57	الكلية	

المصدر: من إعداد الباحثان

جدول (٢٩)

يوضح معاملات الانحدار

المعنوية	t	معامل الانحدار Beta	Std. Error	معامل الانحدار B	المتغيرات المستقلة	النموذج
0	4.77	.	0.11	0.51	(Constant)	1
0.7	0.38	0.02	0.03	0.01	الجنس	
0	-3.63	-0.17	0.02	-0.08	المرحلة العملية	
0	3.95	0.19	0.02	0.1	مستوى التعليم	
0	-3.25	-0.14	0.03	-0.11	لتنشئة	
0	5.76	.	0.09	0.53	(Constant)	2
0	-3.68	-0.17	0.02	-0.08	المرحلة العملية	
0	3.93	0.19	0.02	0.09	مستوى التعليم	
0	-3.23	-0.14	0.03	-0.11	لتنشئة	

المصدر: من إعداد الباحثان

### اختبار الفرض العاشر:

يمكن استعراض الفرض في صياغة العدم على النحو التالي:

لا يوجد اختلاف معنوي لتأثير الجهود الترويجية (شرح النظام وأسلوب التعامل معه للمواطنين)، على مستوى استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، فيما بين الأقاليم الجغرافية.

جدول (٣٠)

يوضح الأعداد والمتوسطات والانحرافات المعيارية للجهود الترويجية (شرح النظام وأسلوب التعامل معه للمواطنين)، على مستوى استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية

ع	م	ن	المنطقة
2.3710	5.6818	88	القاهرة الكبرى
1.8651	4.7848	79	الوجه البحري
2.0765	5.2857	77	القناة وسيناء
1.8703	4.4571	70	الوجه القبلي

المصدر: من إعداد الباحثان

جدول (٣١)

يوضح تحليل التباين الأحادي للمقارنة بين متوسطات الأقاليم الأربعة

نتيجة الفرض	(المعنوية) P	قيمة ف	متوسط مجموع المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
رفض	0.000	5.37	23.053	3	69.160	بين المجموعات
			4.289	310	1329.518	داخل المجموعات
				313	1398.678	الكلية

المصدر: من إعداد الباحثان

يلاحظ من الجدول رقم (٣١) أنه توجد فروق معنوية بين الأقاليم الأربعة للجهود الترويجية (شرح النظام وأسلوب التعامل معه للمواطنين)، على مستوى استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية حيث كانت قيمة  $F = 5.37$  ودالة عند مستوى  $0.01 >$ .

### التحليل العاملي لمقدمي الخدمة:

جدول (٣٢)

عبارات مقياس مقدمي الخدمة بعد التدوير باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي

العامل	العبار	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨
6	دعم الإدارة العليا، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	.828							
5	دعم الإدارة العليا، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	.803							
3	دعم الإدارة العليا، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	.800							
4	دعم الإدارة العليا، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	.795							
7	دعم الإدارة العليا، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	.790							
8	دعم الإدارة العليا، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	.750							
9	دعم الإدارة العليا، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	.742							
2	دعم الإدارة العليا، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	.715							
1	دعم الإدارة العليا، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	.713				.402			

جدول (٣٢)  
عبارات مقياس مقدمي الخدمة  
بعد التدوير باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي

العامل العبارة	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨
11 دعم الإدارة العليا، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	.651							
10 دعم الإدارة العليا، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	.552						.524	
36_4 إدراك مقدمي الخدمة لمعوقات خدمات الحكومة الإلكترونية		.782						
36_1 إدراك مقدمي الخدمة لمعوقات خدمات الحكومة الإلكترونية		.763						
36_9 إدراك مقدمي الخدمة لمعوقات خدمات الحكومة الإلكترونية	.731		.458					
36_7 إدراك مقدمي الخدمة لمعوقات خدمات الحكومة الإلكترونية	.727		.388					
36_5 إدراك مقدمي الخدمة لمعوقات خدمات الحكومة الإلكترونية	.727			.310				
36_6 إدراك مقدمي الخدمة لمعوقات خدمات الحكومة الإلكترونية	.719		.332					
36_8 إدراك مقدمي الخدمة لمعوقات خدمات الحكومة الإلكترونية	.677		.426		.333			
36_2 إدراك مقدمي الخدمة لمعوقات خدمات الحكومة الإلكترونية	.625		.478					
36_3 إدراك مقدمي الخدمة لمعوقات خدمات الحكومة الإلكترونية	.599		.404				.341	
14 مستوى إدراك أهمية الخدمات الحكومية الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري			.738					
15 مستوى إدراك أهمية الخدمات الحكومية الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	.301		.734					
18 مفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	.327		.703					
21 مفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	.366		.690		.351			
13 مستوى إدراك أهمية الخدمات الحكومية الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري			.682					
16 مفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	.493		.679					
17 مفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	.358		.672				.361	
19 مفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري	.306		.636					
24 مقاومة العاملين، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي				.906				
23 مقاومة العاملين، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي				.863				

جدول (٣٢)  
عبارات مقياس مقدمي الخدمة  
بعد التدوير باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي

العامل العبارتين	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	البعد
25					.856				مقاومة العاملين، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي
26					.746				مقاومة العاملين، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي
22	.316				.492		-.307		مقاومة العاملين، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي
33				.821					برامج التدريب المطبقة، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري
32				.760			.305		برامج التدريب المطبقة، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري
31				.686	.344				برامج التدريب المطبقة، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري
30			.334	.663					برامج التدريب المطبقة، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري
20				.517		.449			مفهوم إبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري
29	.373			.409		.366			برامج التدريب المطبقة، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري
34			.748						برامج التدريب المطبقة، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري
35			.560	.382			.337		برامج التدريب المطبقة، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري
27	.564			.320			.383		برامج التدريب المطبقة، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري
28		.454		.452			.450		برامج التدريب المطبقة، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري
12	-.542					.340	.345		مستوى إدراك أهمية الخدمات الحكومية الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري
37	.408			.327	.378			.346	مفهوم إبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري
القيمة المميزة	1.044	1.303	1.424	1.686	2.253	3.161	7.895	13.995	
% للتباين المفسر لكل عامل	3.265	3.348	4.014	9.024	9.342	13.523	13.893	16.39	
قيمة التباين المفسر للمقياس ككل	72.80								

المصدر: من إعداد الباحثان

من الجدول رقم (٣٢)، والعارض لنتائج التحليل العاملي نجد أن جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في القطاع الحكومي المصري من وجه نظر مقدمي الخدمة تعتمد على ثماني عوامل بصورة مبدئية، إلا في ضوء الأوزان النسبية لعناصر والقدرة التمييزية لكل منها ينخفض عدد هذا العناصر إلى ثلاثة عناصر رئيسية هي:

**العامل الأول:** دعم الإدارة العليا خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري (أكثر العوامل أهمية).



**العامل الثاني:** مفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري وإدراك مقدمي الخدمة لهذا المفهوم وأهميته.

**العامل الثالث:** برامج التدريب المطبقة، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري.

من الجدول رقم (٣٢)، والعارض لنتائج التحليل العاملي نجد أن جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في القطاع الحكومي المصري من وجه نظر مقدمي الخدمة تعتمد على ثماني عوامل بصورة مبدئية، إلا في ضوء الأوزان النسبية لعناصر والقدرة التمييزية لكل منها ينخفض عدد هذا العناصر إلى ثلاثة عناصر رئيسية هي:

**العامل الأول:** دعم الإدارة العليا خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري (أكثر العوامل أهمية).

**العامل الثاني:** مفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري وإدراك مقدمي الخدمة لهذا المفهوم وأهميته.

**العامل الثالث:** برامج التدريب المطبقة، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري.

### التحليل العاملي لمستخدمي الخدمة:

#### جدول (٣٣)

عبارات مقياس مستخدمي الخدمة بعد التدوير باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي

العامل	المفردة
١	5
٢	3
	7
	2
	9
	6
	4
	8
	10
1.59	4.67
33.03	36.51
69.54	
	القيمة المميزة
	% للتباين المفسر لكل عامل
	قيمة التباين المفسر للمقياس ككل

المصدر: من إعداد الباحثان

من الجدول رقم (٣٣)، والعارض لنتائج التحليل العاملي نجد أن جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في القطاع الحكومي المصري من وجه نظر مستخدمي الخدمة تعتمد عاملين رئيسيين هما:

**العامل الأول:** السهولة والاعتمادية عند استخدام خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري (أكثر العوامل أهمية)

**العامل الثاني:** السرعة في الحصول على الخدمة الحكومية المصري من خلال الحكومة الإلكترونية.

## المبحث الرابع

### النتائج والتوصيات

#### النتائج:

في ظل التطورات التكنولوجية كمحرك للثورة الصناعية الرابعة، أصبح التحول الرقمي ضرورة وليس رفاهية سواء في منظمات الأعمال أو المنظمات الحكومية، وتعد الخدمات الحكومية الإلكترونية آلية تحقيق هذا التحول في القطاع الحكومي، ويتضح للباحثان أن رؤية مصر ٢٠٣٠ تمثل تحيزاً مصرياً نحو تحقيق التنمية الشاملة لتعظيم الميزة التنافسية للدولة المصرية، عبر تحقيق قفزة نوعية في نمط ومستوى الخدمات الحكومية الناتج من عمليات التحول الرقمي والذي يعمل على ديمومة العناصر الداعمة لتعظيم جوده الخدمات الحكومية من جانب بالإضافة إلى محاربة الفساد ببعض تلك الأجهزة من جانب آخر.

قد كان اتجاه الحكومة المصرية نحو تقديم الخدمات الإلكترونية يعود إلى نهاية القرن العشرين، حيث قد برزت النواة الأولى لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين عبر شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) في أواسط تسعينات، وهي الجهود التي أضحت تعرف بمبادرة "الحكومة الإلكترونية - E-Government"، والذي تطور لاحقاً في ظل الجمهورية الثانية بما يعرف بـ "التحول الرقمي Digital transformation" للخدمات الحكومية، حيث أصبح التحول الرقمي احد محاور الرؤية المصرية للتنمية المستدامة مصر ٢٠٣٠، وقد قدم الباحثان التعريف التالي لعمليات التحول الرقمي بالخدمات الحكومية حيث أشارا إلى أنها " رؤية لتطوير الخدمات الحكومية تسعى إلى رفع مستوى جوده الخدمات الحكومية من خلال زياده نطاق إتاحة تلك الخدمات عبر الوسائط الرقمية المختلفة عوضاً عن ضمان الاستجابة مع زياده سرعة تقديم تلك الخدمات، بالإضافة إلى موثوقية وتكامل وملائمة الخدمة مع وحدات الطرفية المختلفة، مما يعظم حوكمة تلك الخدمات، وهو الأمر الذي ينعكس على فعالية وكفاءة الأجهزة الحكومية" حيث تعمل الحكومة المصرية على توفير الخدمات الإلكترونية من خلال ثلاثة أساليب رئيسية هي مواقع الأجهزة الحكومية على شبكة المعلومات الدولية كما هو الحال في بوابة مصر الرقمية - للتعرف على كافة الخدمات الحكومية المتاحة إلكترونياً على شبكة المعلومات الدولية حتى أكتوبر ٢٠٢٢ رجاء انظر الملحق رقم ٣-، بالإضافة إلى تطبيقات الهاتف المحمول وأخيراً الأجهزة ذاتية الخدمات. وقد اوجز الباحثان النتائج التي توصل إليها في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية في القطاع الحكومي المصري وهي:

#### أولاً: النتائج الخاصة بمقدمي الخدمات الحكومية:

أ- يوجد اختلاف لمستوى دعم الإدارة العليا عند أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري فيما بين الأقاليم الجغرافية (القاهرة الكبرى-الوجه البحري-القناة وسيناء-الوجه القبلي)، حيث أعلى الأقاليم من حيث دعم الإدارة العليا لخدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري فنجدها في القاهرة الكبرى، وهو الأمر الذي يمكن للباحثان تفسيره في ضوء اختلاف نطاق انفتاح أعضاء الإدارة العليا بالقطاع الحكومي المصري على تجارب الدولية ذات العلاقة، وذلك طبقاً لخصائص الثقافية والاجتماعية بين المناطق الحضارية وغير الحضارية.

ب- يوجد اختلاف لمستوى إدراك أهمية الخدمات الحكومية الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري فيما بين مقدمي الخدمة داخل القطاع الحكومي، حيث يرتفع إدراك أهمية الخدمات الحكومية الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري عند القيادات العليا والوسطى وينخفض في مقابل ذلك لدى القيادات الإشرافية.

- ج- يوجد اختلاف معنوي لمفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري، لدى مقدمي الخدمة فيما بين الأقاليم الجغرافية (القاهرة الكبرى-الوجه البحري-القناة وسيناء-الوجه القبلي)، حيث كانت القاهرة الكبرى أعلى الأقاليم إدراكاً لأبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية.
- د- لا توجد فروق لمقاومة العاملين، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري فيما بين الأقاليم الجغرافية (القاهرة الكبرى-الوجه البحري-القناة وسيناء-الوجه القبلي).
- هـ- توجد فروق لبرامج التدريب المطبقة، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري فيما بين الأقاليم الجغرافية (القاهرة الكبرى-الوجه البحري-القناة وسيناء-الوجه القبلي)، حيث كانت القاهرة الكبرى أعلى تأثيراً لبرامج التدريب على خدمة الحكومة الإلكترونية.
- و- توجد فروق لإدراك مقدمي الخدمة لمعوقات خدمات الحكومة الإلكترونية، فيما بين الأقاليم الجغرافية (القاهرة الكبرى-الوجه البحري-القناة وسيناء-الوجه القبلي)، حيث كانت القاهرة الكبرى أعلى إدراكاً لمعوقات الخدمة الحكومية الإلكترونية.
- ز- أن جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في القطاع الحكومي المصري من وجه نظر مقدمي الخدمة تعتمد ثلاثة عناصر رئيسية هي:
- العامل الأول:** دعم الإدارة العليا خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري (أكثر العوامل أهمية)
- العامل الثاني:** مفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري وإدراك مقدمي الخدمة لهذا المفهوم وأهميته.
- العامل الثالث:** برامج التدريب المطبقة، على مستوى أداء خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري.

### ثانياً: النتائج الخاصة بمستخدمي الخدمات الحكومية المصرية:

- أ- يوجد اختلاف معنوي لمفهوم أبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري، لدى مستخدمي الخدمة فيما بين الأقاليم الجغرافية (القاهرة الكبرى - الوجه البحري - القناة وسيناء - الوجه القبلي)، حيث كانت القاهرة الكبرى أعلى الأقاليم إدراكاً لأبعاد خدمة الحكومة الإلكترونية.
- ب- يوجد اختلاف لتأثير الخصائص الديموجرافية للمتعاملين (الجنس - السن - التعليم - الدخل - التنشئة في المناطق الحضرية وغير الحضرية)، على مستوى استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري، حيث هناك علاقة طردية بين مستوى التعليم ومستوى استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية، مقابل علاقة عكسية مع المرحلة العمرية.
- ج- توجد فروق للجهود الترويجية (شرح النظام وأسلوب التعامل معه للمواطنين)، على مستوى استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية فيما بين الأقاليم الجغرافية (القاهرة الكبرى - الوجه البحري - القناة وسيناء - الوجه القبلي)، حيث كانت القاهرة الكبرى أعلى الأقاليم تأثيراً بالجهود الترويجية لخدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري.
- د- أن جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في القطاع الحكومي المصري من وجه نظر مستخدمي الخدمة تعتمد عاملين رئيسيين هما:

**العامل الأول:** السهولة والاعتمادية عند استخدام خدمة الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي المصري (أكثر العوامل أهمية)

**العامل الثاني:** السرعة في الحصول على الخدمة الحكومية من خلال الحكومة الإلكترونية.

### ثالثاً: النتائج الخاصة بمقدمي ومستخدمي الخدمات الحكومية المصرية:

توجد فروق في إدراك أبعاد الخدمة الإلكترونية في القطاع الحكومي المصري بين مقدمي الخدمة ومستخدمي الخدمة فيما بين الأقاليم الجغرافية (القاهرة الكبرى-الوجه البحري-القناة وسيناء-الوجه القبلي) لصالح مقدمي الخدمة.

### التوصيات:

في ضوء ما أسفرت عنه البحث من نتائج، يتقدم الباحثان بتوصيات يرى فائدتها في مجال التحول الرقمي للأجهزة الحكومية المصرية، وتطبيق الحكومة الإلكترونية في القطاع الحكومي المصري وهي:

### أولاً: توصيات خاصة بتطوير خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي:

في ضوء ما توصل إليه الباحثان من تحليل للعوامل المؤثرة على فعالية خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي على مستوى الجمهورية، نجد أن على القطاع الحكومي العمل على:

أ- زيادة الجهود المبذولة لزيادة مستوى إدراك العنصر البشري لأهمية تطبيقات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي، وذلك من خلال إبراز الفوائد الإيجابية التي تعود عليهم من خلال تطبيقات التحول الرقمي، سواء فيما يختص بتخفيض الجهد المبذول في العمل بالإضافة الى تحسين الصورة الذهنية للمنظمات التي تقدم تلك الخدمات وكذلك الامر للعاملين بها.

ب- زيادة الجهود المبذولة لزيادة مستوى إدراك المواطنين لأهمية تطبيقات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي باعتباره نتيجة لجهود التحول الرقمي، وتشجيعهم على استخدامها وذلك من خلال إبراز الفوائد الإيجابية التي تعود عليهم من خلال استخدام هذه الخدمة، والتي تتضمن سرعة الحصول على الخدمات الحكومية عوضاً عن الحد من فساد الادارى التي تعاني منه العديد من المنظمات الحكومية.

### ثانياً: توصيات خاصة بتطوير خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي على مستوى مناطق محل التحليل:

#### أ- إقليم القاهرة الكبرى

في ضوء ما توصل إليه الباحثان من تحليل للعوامل المؤثرة على فعالية خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي بإقليم القاهرة الكبرى، نجد أن على القطاع الحكومي العمل على:

- زيادة الجهود المبذولة لزيادة مستوى إدراك أبعاد خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي.

- الاستفادة من خبرات مقدمي الخدمة في إقليم القاهرة الكبرى لتحديد معوقات فعالية الخدمة على مستوى الجمهورية (الإقليم الرائد).

### ب- إقليم الوجه البحري

في ضوء ما توصل إليه الباحثان من تحليل للعوامل المؤثرة على فعالية خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي بإقليم الوجه البحري، نجد أن على القطاع الحكومي العمل على:

- زيادة الجهود المبذولة لكي تزيد الإدارة العليا دعمها لتطبيقات الحكومة الإلكترونية.
- زيادة الجهود المبذولة لزيادة مستوى إدراك أبعاد خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي.
- زيادة الجهود المبذولة لخفض مستوى مقاومة العاملين لتطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي.
- زيادة الجهود المبذولة لزيادة فعالية البرامج التدريبية للعاملين الخاصة بتطبيق الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي.

### ج- إقليم القناة وسيناء

في ضوء ما توصل إليه الباحثان من تحليل للعوامل المؤثرة على فعالية خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي بإقليم القناة وسيناء، نجد أن على القطاع الحكومي العمل على:

- زيادة الجهود المبذولة لكي تزيد الإدارة العليا دعمها لتطبيقات الحكومة الإلكترونية.
- زيادة الجهود المبذولة لزيادة مستوى إدراك أبعاد خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي.
- زيادة الجهود المبذولة لخفض مستوى مقاومة العاملين لتطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي.

### د- الوجه القبلي

في ضوء ما توصل إليه الباحثان من تحليل للعوامل المؤثرة على فعالية خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي بالوجه القبلي، نجد أن على القطاع الحكومي العمل على:

- زيادة الجهود المبذولة لكي تزيد الإدارة العليا دعمها لتطبيقات الحكومة الإلكترونية.
- زيادة الجهود المبذولة لزيادة مستوى إدراك أبعاد خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي.
- زيادة الجهود المبذولة لخفض مستوى مقاومة العاملين لتطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي.
- زيادة الجهود المبذولة لزيادة فعالية البرامج التدريبية للعاملين الخاصة بتطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي.
- زيادة الجهود الترويجية لخدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي بالمنطقة.

### ثالثاً: توصيات خاصة بالخدمات الحكومية:

- تطوير الهياكل التنظيمية للوحدات الحكومية المختلفة في ضوء تطورات التحول الرقمي مع تحديث الوصف الوظيفي الناتج من عمليات إعادة الهيكلة بتلك الوحدات.
- تطوير العنصر البشري في الجهاز الحكومي المصري وذلك من خلال مجموعة من برامج المتكاملة لتنمية الموارد البشرية تشمل مستويات العمل الحكومي المختلفة من المستويات التنفيذية حتى الإدارة العليا.
- تعريف وإقناع كلا من القيادات الإدارية والعاملين في الوحدات والمراكز الحكومية المصرية بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية وتدريبهم بصورة فعالة على هذه التطبيقات.
- تدعيم استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية لجميع المراكز والوحدات الحكومية في مصر.
- تحديد وإعلان وتبني معايير تميز لأداء الخدمات الحكومية وحزمة الخدمات المقدمة بكل مستوى من مستويات الخدمات الحكومية.
- تحديد معايير تقييم الإدارات والوحدات والتدريب عليها وتفعيل عمل لجان الارتقاء بالجودة بجميع الإدارات والوحدات والاتفاق على جهة الاعتماد وجهة التأهيل للاعتماد مع تحديد تقسيم واضح الإدارات والوحدات وطبقاً لمستويات الخدمة الحكومية المقدمة.

### رابعاً: توصيات خاصة بتطوير تعليم تخصص الإدارة العامة بمصر:

- تطوير تخصصات الإدارة العامة، مع الأخذ في الاعتبار ضرورة إدماج مواد تعليمية خاصة بالتطبيقات الإلكترونية للقطاع الحكومي كالتعامل مع قواعد البيانات.
- إنشاء برامج للدراسات العليا متخصصة في إدارة الإدارات والوحدات، بغاية زيادة مهارات العنصر البشري خاصة من الكادر الحكومي بالمهارات الإدارية.
- التشجيع على إنشاء تخصصات بكليات الإدارة تعنى بإدارة الإدارات والوحدات العامة، حتى يتوافر الكادر الإداري المناسب.

### خامساً: توصيات خاصة لتطبيق التحول الرقمي بالقطاع الحكومي المصري:

يمكن للباحثان أن يقوموا بتقديم العديد من التوصيات في هذا الإطار ومنها مراجعة نماذج الدورة المستندية للمتاملين وتبسيطها وتعميمها بجميع الإدارات والوحدات، إعداد الكوادر الإدارية والفنية اللازمة لتفعيل خدمات الحكومة الإلكترونية بالقطاع الحكومي خاصة في الأقاليم النائية، الاهتمام بالتوسع في التدريب على الحاسب الآلي لجميع مقدمي الخدمات الحكومية. إلا أن بيئة الأعمال المصرية ليست بتلك البساطة، لذلك يقترح الباحثان خطة تنفيذية لتحول الرقمي لخدمات الأجهزة الحكومية المصرية وذلك في ضوء ما تم تقديمه من تعريف للتحول الرقمي، والذي يشير إلى اعتباره رؤية لتطوير الخدمات الحكومية بصورة تدريجية ومنظمة تسعى إلى رفع مستوى جوده الخدمات الحكومية من خلال زياده نطاق إتاحة تلك الخدمات عبر الوسائط الرقمية المختلفة عوضاً عن ضمان الاستجابة مع زياده سرعة تقديم تلك الخدمات، بالإضافة إلى موثوقية وتكامل وملائمة الخدمة مع وحدات الطرفية المختلفة -أجهزة الحاسب الآلي، الأجهزة الإلكترونية اللوحية، أجهزة الهاتف المحمول الذكي... الخ-، مما يعظم حوكمة تلك الخدمات، وهو الأمر الذي ينعكس على فعالية وكفاءة الأجهزة الحكومية، عبر خطط تنفيذية متعددة المراحل تعمل على تدنيّة مخاطر ذلك التحول لضمان تقديم الخدمات الحكومية بأعلى مستوى من الاعتمادية والموثوقية والأمان"، حيث يمكن إيجاز تلك الخطة من خلال الجدول رقم (٣٤).

جدول (٣٤):  
الخطة التنفيذية لتحول الرقمي لخدمات الحكومية المصرية

مؤشرات النجاح	المدة الزمنية	الجهات المسؤولة	الآليات	الهدف	البيان
إصدار دراسة ميدانية عن خصائص الجهاز الحكومي المصري وخدماته	شهرًا واحدًا	(١) رئاسة الوزراء (٢) الجهاز المركزي لتنظيم والإدارة	(١) الاستقصاءات (٢) المقابلات الشخصية	التعرف على اهم المعوقات التي تحول دون التحول الرقمي الفعال لخدمات الحكومية	(١) التعرف على طبيعة وخصائص الأجهزة الحكومية والخدمات التي تقدمها
إصدار دراسة عن مدى ملائمة التجارب الدولية لتحول الرقمي مع بيئة الأعمال المصرية	شهرًا واحدًا	(١) رئاسة الوزراء (٢) الجهاز المركزي لتنظيم والإدارة	نقاشات مع الأكاديميين والمهنيين ذو الخبرة	تحديد الممارسات التي تلائم مع بيئة العمل المصرية	(٢) استعراض التجارب الدولية الخاصة بالتحول الرقمي للأجهزة الحكومية
إصدار دراسة ميدانية عن الخدمات الإلكترونية التي يمكن تقديمها إلكترونياً	شهرًا واحدًا	الجهاز المركزي لتنظيم والإدارة	المسح الميداني لخدمات الحكومية	تحديد الخدمات الحكومية التي يمكن تقديمها إلكترونياً	(٣) تحديد الفجوة الرقمية
إصدار الوثيقة القومية لتحول القومى وإعلان أمانة التنفيذية للجنة العليا للتحول الرقمي	شهرًا واحدًا	رئاسة الجمهورية	مؤتمر قومي لتحول الرقمي لخدمات الحكومية	إعداد استراتيجية لتحول الرقمي لتلائم البيئة المصرية من خلال تحليل رباعي لنقاط القوة والضعف إلى جانب نطاق الفرص والتهديدات التي تواجه الجهاز الحكومي وخدماته	(٤) الاستراتيجية الوطنية لتحول الرقمي
عدد الخدمات الحكومية المستهدفة تقديمها إلكترونياً	ثلاثة أشهر	(١) وزارة التخطيط (٢) وزارة التنمية المحلية (٣) الجهاز المركزي لتنظيم والإدارة	(١) التطوير التشريعي (٢) ورش العمل (٣) الندوات (٤) لقاءات الشخصية (٥) الحملات الترويجية فى وسائل الإعلام	كسب دعم أطراف ذات العلاقة لتطبيق الاستراتيجية الوطنية لتحول الرقمي	(٥) تبني وإعلان استراتيجية لتحول الرقمي
تبني وإعلان واعتماد مجلس النواب لموازنة البرامج بديلاً عن موازنة الصرف طبقاً لخطة التنفيذية لكل جهاز حكومي.	من ثلاثة أشهر إلى تسعة أشهر طبقاً إلى توقيت التقدم لاعتماد الموازنة من مجلس النواب.	وزارة المالية وزارة التخطيط الجهاز المركزي لتنظيم والإدارة	إعداد موازنة برنامج التحول الرقمي لتقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً	توفير الموارد المالية لتطبيق التحول الرقمي لخدمات الحكومية	(٦) اعتماد الموازنة التخطيطية

جدول (٣٤):  
الخطة التنفيذية لتحول الرقمي لخدمات الحكومية المصرية

مؤشرات النجاح	المدة الزمنية	الجهات المسؤولة	الآليات	الهدف	البيان
اجتياز السدورات التدريبية بنجاح بما يتوافق مع المعايير المهنية	من ثلاثة أشهر إلى ثلاث أعوام طبقا لبرنامج الزمنى.	وزارة الإنتاج الحربى وزارة الاتصالات	تقديم برامج تدريبية وورش عمل	إعداد الكوادر الوطنية من الشباب لإدارة عمليات التحول الرقمي	(٧) إعداد الكوادر البشرية
حصول المنتجات المصرية على موافقة الجهات التنظيمية والرقابية ذات العلاقة	من ثلاثة أشهر إلى ثلاث أعوام طبقا لبرنامج الزمنى.	وزارة الإنتاج الحربى وزارة الصناعة	إقامة خطوط انتاج لمتطلبات التحول الرقمي من أجهزة عوضا على البرامج ذات العلاقة	توطين صناعة متطلبات التحول الرقمي سواء على مستوى البرمجيات أو الأجهزة الآلية ذات العلاقة	(٨) توفير المتطلبات المادية لتقديم
تقرير دوري على نحو التحول لتقديم الخدمات إلكترونيا	من ثلاثة أشهر إلى ثلاث أعوام طبقا لبرنامج الزمنى.	الإدارة التنفيذية العليا بكل جهاز	مراجعة الخطة التنفيذية	مراجعة برنامج التحول الرقمي على مستوى كل جهاز حكومي	(٩) التقييم الذاتي لاتجاهات الأجهزة الحكومية نحو تقديم الخدمات الإلكترونية
إعلان الاستراتيجية الوطنية الثانية للتحول الرقمي بالأجهزة الحكومية	فى نهاية البرنامج الزمنى للاستراتيجية الأولى	رئاسة الجمهورية	مؤتمر قومي الثاني للتحول الرقمي لخدمات الحكومية	التقييم فعالية استراتيجية التحول الرقمي مع اتخاذ خطوات التصحيحية.	(١٠) تقييم الاستراتيجية الوطنية واتخاذ خطوات التصحيحية

### التوصيات الخاصة بالأبحاث المستقبلية

على الرغم من أهمية التحول الرقمي، وانعكاساتها على جماعات المصالح (القطاع الحكومي، قطاع الأعمال، القطاع العائلي)، إلا أنها لم تلقى الاهتمام الكافي من جانب الباحثين، وفي ضوء ذلك يقترح البحث بعض المجالات التالية كدراسات مستقبلية:

- ١- أثر التحول الرقمي على المخاطر تقديم الخدمات الحكومية.
- ٢- أثر التحول الرقمي على مستويات الصراع التنظيمي.
- ٣- أثر التحول الرقمي على الصورة الذهنية للأجهزة الحكومية.



## قائمة المراجع

### أولاً: المراجع العربية

- أسامة عبد السلام على، (٢٠١٣) "التحول الرقمي بالجامعات المصرية: دراسة تحليلية"، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، ع ٣٧، ج ٢.
- أسماء جابر على مهران، (٢٠٢٠) "التحولات المجتمعية نحو الشراكة المجتمعية مقارنة الشرطة المجتمعية دراسة ميدانية لتداعيات ثورة ٣٠ يونيو"، مجلة كلية الآداب - جامعة القاهرة، مج ٨٠، ع ٣، ١-١٠٢.
- أماني ألبرت، (٢٠٢١) "استراتيجيات تسويق المزايا التنافسية للدولة المصرية في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠: دراسة تحليلية لموقع رئاسة الجمهورية"، مجلة البحوث الإعلامية، مج ٥٧، ع ١، ٩-٥٨.
- تركي سلطان، (٢٠٠١) "الحكومة الإلكترونية في مصر: خطة التطبيق"، المؤتمر القومي الثالث لمركز بحوث التنمية التكنولوجية: المشروع الوطني لتحديث الدولة في إطار المتغيرات المحلية والإقليمية، مركز بحوث التنمية التكنولوجية - جامعة حلوان.
- جبر محمد صدام ونعيمة حسن جابر، (٢٠٠٥) "الحكومة الإلكترونية وإمكانية تطبيقاتها في سلطنة عمان: دراسة ميدانية"، مجلة التنمية الإدارية عن طريق التنمية الشاملة، معهد الإدارة العامة إدارة البحوث.
- جلوريا ايفانز، (٢٠٠٥) "الحكومة الإلكترونية"، ترجمة دار الفاروق، القاهرة، دار الفاروق للنشر والتوزيع.
- حسين بن محمد الحسن، (٢٠٠٩) "الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق"، ورقة عمل، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة- مصر.
- الحمادي بسام، (٢٠٠٢) "مفاهيم ومتطلبات الحكومة الإلكترونية" ورقة عمل، لقاء الحكومة الإلكترونية. القاهرة الكبرى، معهد الإدارة العامة.
- سامي عطا الله، (٢٠٠٠) "الحكومة الإلكترونية: اعتبارات الدول العربية"، ترجمة هدى يعقوب، الكويت، مكتب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي.
- سعد على الحاج بكري، (١٤٢١هـ) "العمل إلكترونياً وآفاق المستقبل"، غير مبين الناشر.
- سعد غالب ياسين، (٢٠٠٧) "قياس جودة الخدمات الإلكترونية لمواقع الإنترنت العربية"، مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بنى سويف، ع ١.
- سليم، أسامة رأفت سليم، (٢٠١٤) "اتجاهات صغار الملاك من الفلاحين نحو السياسات الزراعية المتغيرة في الريف المصري بعد ثورته ٣٠ يونيو ٢٠١٣: دراسة ميدانية في قرية مصريه"، مجلة بحوث كلية الآداب، جامعة المنوفية، مج ٢٥، ع ٩٨، ٤٢٧-٤٩٧.

السيد فكري عبدالعزيز مصطفى، (٢٠٠٣) "نموذج مقترح لتوظيف مُدخل الإنتاج الخالي من الهدر لتسويق مخرجات التعليم الثانوي الصناعي استراتيجياً في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠"، مجلة البحث العلمي فى التربية، مج ٢١، ع ١٣، ١-٤٦.

عبدالرحمن أبو المجد رضوان، (٢٠١٩) "الثقافة المعلوماتية لدى معلمي المرحلة الثانوية في ضوء التحول نحو التعليم الرقمي: دراسة ميدانية"، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، مج ٣٠.

علي السلمي (٢٠٠٢)، "إدارة التميز: نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة"، القاهرة: دار غريل للنشر.

غادة على عبدالمعطي، "التحول الرقمي في السياحة المصرية: المفهوم - التحديات - المتطلبات"، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، مج ١٣، ع ٢، ٢٠١٩، ٤٩١-٥١٥.

الغزالي محمد حسن، (٢٠٠٣) "منظومة الحكومة الإلكترونية"، ورقة عمل، ندوة الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات، سلطة عُمان.

فاطمة عبدالفتاح أحمد إبراهيم، (٢٠١٩) "تصور مقترح لتطوير منهج التاريخ لطلاب الصف الأول الثانوي في ضوء استراتيجية التنمية المستدامة - رؤية مصر ٢٠٣٠ - وأثره على تنمية قيم المواطنة لديهم"، مجلة الجمعية التربوية للدراسات الاجتماعية، مج ١٦، ع ١١٠، ١-٣٧.

محمد الهادي (٢٠٠٤)، "الحكومة الإلكترونية مشروع العصر"، ورقة عمل، مؤتمر تكنولوجيا نظم المعلومات، القاهرة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية.

محمد شريف توفيق (٢٠٠٣)، "أثر التجارة الإلكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية: دراسة اختبارية بالتطبيق على استخدام القطاع المصرفي لوسائل دفع النقود الإلكترونية وخدماتها المرتبطة بأنظمة البنك الفوري: الإلكتروني"، ورقة عمل، مركز دعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء المصري.

محمد نجيب زكي حمد (٢٠٠٤)، "دراسة تحليلية لتأثير منظومة الحكومة الإلكترونية على تطوير نظام المعلومات المحاسبية الحكومة"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة جامعة عين شمس، ع ١.

محمد، فاطمة شعبان (٢٠١٧)، "المعالجة الإعلامية للاغتيالات السياسية بعد ثورة ٣٠ يونيو في البرامج الحوارية"، المجلة العلمية لبحوث الإذاعة والتلفزيون، ع ٩، ١٢٣-١٧٣.

مصطفى أحمد أمين (٢٠١٨)، "التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة"، مجلة الإدارة التربوية، س ٥، ع ١٩، ١٠١-١١٦.

منى محمد السيد الحرون (٢٠١٩)، "متطلبات التحول الرقمي في مدارس التعليم الثانوي العام في مصر"، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، مج ٣٠، ع ١٢٠، ٤٢٩ - ٤٧٨.

نجلاء أحمد محمد شاهين، (٢٠٢١) "استراتيجية مقترحة لتفعيل جامعة الطفل بمصر في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠"، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، مج ١٥، ع ٢، ١-٧٣.

نجوى يوسف جمال الدين (٢٠١٩)، "تدويل التعليم الجامعي والتحول الرقمي"، مجلة الجمعية العربية تكنولوجيا التربية، ع ٤١، ٥٣١ - ٥٤٤.

هبة سمير سليمان محمود (٢٠٢١)، "الثورة الصناعية الرابعة ومتطلبات تحقيقها في الجامعات المصرية"، مجلة كلية التربية في العلوم التربوية، كلية التربية، جامعة عين شمس، مج ٤٥، ع ٣.

هناء عارف (٢٠٢١)، "دراسة العوامل البيئية الاجتماعية من منظور خدمة الجماعة المرتبطة بتعزيز الشيوخة النشطة لدى جماعات المسنين " في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠ للتنمية المستدامة"، دراسات في الخدمة الاجتماعية، مج ٥٤، ع ٤، ٧٣١-٧٧٢.

هيثم محمد نجيب مصطفى (٢٠٢١)، "تأثير التقنيات الناشئة للثورة الصناعية الرابعة على صناعة التغليف المصرية"، مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية، الجمعية العربية للحضارة والفنون الإسلامية، مج ٦، ع ٢٥.

ولاء مجدي رزق (٢٠٢٢)، "دور التحول الرقمي في دعم بيئة الأعمال وجذب الاستثمارات في مصر في ضوء رؤية ٢٠٣٠"، مجلة البحوث الإدارية، مج ٤٠، ع ٤، ١ - ٣٤.

يسرا محمد فتحي عكوش (٢٠١٩)، "قضايا التنمية السياسية كما تعكسها مواد الرأي في الصحف المصرية اليومية بعد ثوره ٣٠ يونيو ٢٠١٣م: دراسة تحليلية مقارنة على عينة من الصحف المصرية"، مجلة كلية الآداب - جامعة بنى سويف، مج ٣، ع ٥٣، ١٣-٥٠.

يونس عقل (٢٠٠٦)، "الحكومة الإلكترونية وتأثيرها على النظام المحاسبي الحكومي: دراسة اختبارية"، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، ع ٦٧.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

Abbassy, M. M., & Mesbah, S. (2016). Effective e-government and citizens adoption in Egypt. International Journal of Computer Applications, 133(7), 7-13.

Arduini, D., Belotti, F., Denni, M., Giungato, G., & Zanfei, A. (2010). Technology adoption and innovation in public services the case of e-government in Italy. Information economics and policy, 22(3), 257-275.

Butler, T., Feller, J., Pope, A., Barry, P., & Murphy, C. (2004). Promoting knowledge sharing in government and non-government

- 
- 
- organizations using open source software. Electronic Journal of E-Government, 2(2), 81-94.
- Charbaji, A., & Mikdashi, T. (2003). A path analytic study of the attitude toward e-government in Lebanon. Corporate Governance: The international journal of business in society, 3(1).
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. Journal of marketing, 56(3), 55-68.
- Deshpande, Y., Chandrarathna, A., & Ginige, A. (2001). Web Auditing: First Step in Web Reengineering. In Proc. Software Engineering and Knowledge Engineering SEKE '02 conference. Ischia, Italy, 15-19 July.
- Domenichiello, M. (2015). State of the art in adoption of e-Health services in Italy in the context of European Union E-Government strategies. Procedia Economics and Finance, 23, 1110-1118.
- Eddowes, L. A. (2004). The application of methodologies in e-government. Electronic Journal of E-government, 2(2), 115-126.
- Elkadi, H. (2013). Success and failure factors for e-government projects: A case from Egypt. Egyptian Informatics Journal, 14(2), 165-173.
- Gebba, T. R., & Zakaria, M. R. (2012). E-government in Egypt: an analysis of practices and challenges. International Journal of Business Research and Development, 4(2).
- GOHARY, E. E. (2019). The impact of financial technology on facilitating e-government services in Egypt. Journal of Distribution Science, 17(5), 51-59.
- Gordon, G., & Cuddihey, A. (2005). Canada leads the pack in e-government. CA Magazine, 138(1), 12-13.
- Heeks, R. (1999). Centralised vs. decentralised management of public information systems: a core-periphery solution. Information Systems for Public Sector Management Working Paper, (7).
- Hussein, S. A. (2018). Evaluating the Performance of e-Government in Egypt: A Public-Value Approach. International Journal of Online Marketing, 8(1), 1-20.
- Koh, C. E., Prybutok, V. R., Ryan, S., & Ibragimova, B. (2006). The importance of strategic readiness in an emerging e-government environment. Business Process Management Journal, 12(1).
- Martin, B., & Byrne, J. (2003). Implementing e-Government: widening the lens. Electronic journal of e-government, 1(1), 11-22.

- 
- 
- Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality?. **Public administration review**, 62(4), 424-433.
- Nikki, S(2004), e-government around the world, **Information Management Journal**, 38(1).
- Rabee M. Reffat,(2006)"Developing a Successful e-Government" '**Work Paper University of Sydney**, NSW, Australia.
- Roy-Jeffrey, (2003)"The relational dynamics of e-governance: A case study of the City of Ottawa"**Public Performance and Management Review**, 26(4).
- Russo, C., Ghezzi, C. M., Fiamengo, G., & Benedetti, M.,(2014) Benefits sought by citizens in multichannel e-government payment services: Evidence from Italy. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 109, 1261-1276.
- Saxena, K. B. C. (2005). Towards excellence in e-governance. **International Journal of Public Sector Management**. 18(6).
- Steins, C. (2002). E-government: the top 10 technologies. *Planning*, 68(9), 18-18.
- Susan M. Panda,(2002)"Expanding electronic government: The challenges", **the Public Manager**, 31.
- Wescott, C. G., (2001) E-Government in the Asia-pacific region. **Asian Journal of Political Science**, 9(2),1-24.
- Westerman, G, C Calmédjane, D Bonnet, P Ferraris and A McAfee. (2011), **Digital transformation: A roadmap for billion-dollar organizations**. MIT Center for Digital Business and Capgemini Consulting, 1-68.
- William E. Hala,(2005)"Central features of institutional change", **The Horizon**, 13(1).
- Wing, Lan.,(2005)"Barriers to e-government integration"**The Journal of Enterprise Information Management**, 18(5).

## الملحق (١)

### استمارة استقصاء

لمقدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية (العاملين) بجمهورية مصر العربية

عزيزي المستقضي منه:

تحية طيبة وبعد،،،

يقوم الباحثان بإعداد بحث يهتم بالخدمات الحكومية الإلكترونية، وتهدف هذه الدراسة لتحديد مدى كفاءة وفعالية الخدمات الإلكترونية المتاحة، ويرجو الباحثان من سيادتكم الاستجابة والتعاون معه ويعدكم بأن ما تدلون به من معلومات سيكون في سرية تامة، ولن يستخدم إلا في أغراض البحث العلمي فقط.

وأخيراً يتوجه الباحثان بالشكر والتقدير على تعاونكم الصادق في خدمة البحث العلمي

والمساهمة في تحقيق أهداف هذا البحث

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

الباحثان

د. أسامة وجدي- د. عاطف فتحي

إذا كنت من العاملين في القطاع الحكومي بصفة عامة، وضمن برنامج خدمات الحكومة الإلكترونية بصفة خاصة، رجاء التكرم باختيار العبارة التي تراها أكثر تعبيراً عن تجربتك، بوضع علامة √ أمامها:

م	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	ليس دائماً	لا أوافق	لا أوافق تماماً
١.	يوجد دعم مادي ومعنوي كاف، من وزارة المصرية لتطبيق الخدمات الحكومية من خلال الإنترنت.					
٢.	يوجد دعم مادي ومعنوي كاف من مديري المراكز الحكومية، لتطبيق الخدمات الحكومية من خلال الإنترنت.					
٣.	يوجد دعم مادي ومعنوي من مديري الوحدات الحكومية، لتطبيق الخدمات الحكومية من خلال الإنترنت.					
٤.	تقوم الإدارة العليا بعقد محاضرات وحلقات بحث، بصفة دورية ومنظمة، لمعالجة معوقات أداء تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية.					
٥.	تقوم الإدارة العليا بعقد لقاءات مسبقة مع العاملين، من أجل التغلب على مخاوفهم، والتخلص من مقاومة التغيير.					
٦.	تخصص الإدارة العليا، حوافز تشجيعية مجزية، لذوي الأداء المتميز من مقدمي الخدمة.					
٧.	تخصص الإدارة العليا، حوافز تشجيعية مجزية لأولئك الذين يجتازون بنجاح، البرامج التدريبية على تقديم الخدمات الإلكترونية.					
٨.	أحصل على الدعم المباشر من المستوى الإداري الأعلى، لحل المشاكل التي أوجهها في أثناء تقديم الخدمة.					
٩.	أن خدمات الدعم الفني، متاحة طوال الوقت، وتقدم العون بشكل سريع.					
١٠.	إن الإدارة تساعد وتشجع على الابتكار والتطوير، في مجال تقديم خدمات القطاع الصحي، عبر النافذة الإلكترونية.					
١١.	هناك رقابة فعالة من قبل المستويات الإدارية الأعلى، على أداء الخدمات عبر الحكومية عبر الإلكترونية.					
١٢.	إن تقديم خدمات القطاع الحكومية، من خلال الوسائل الإلكترونية، يساعد على اتساع نطاق التغطية لعدد أكبر من مستخدمي الخدمة.					
١٣.	إن تقديم خدمات القطاع الحكومي، من خلال الوسائل الإلكترونية، يساعد على تقليل الإجراءات الإدارية.					
١٤.	إن تقديم خدمات القطاع الحكومية، من خلال الوسائل الإلكترونية، يساعد على تخفيض الزمن المستغرق في تقديم الخدمة.					
١٥.	إن تقديم خدمات القطاع الحكومية، من خلال الوسائل الإلكترونية، يعتبر ضرورة ملحة لمسايرة التقدم العالمي في مجال الخدمات.					
١٦.	إن البطء في تقديم الخدمة عبر الوسائل الإلكترونية، يقلل من جودة أداء الخدمة الحكومية.					
١٧.	إن تكرار الأخطاء عند تقديم الخدمة عبر الوسائل الإلكترونية، يؤثر سلباً على جودة الخدمة الحكومية.					
١٨.	إن ضعف الاستجابة لحل مشاكل المستخدمين من الوسائل الإلكترونية، يقلل من جودة الخدمة الحكومية.					

م	العبارة	أوافق تماما	أوافق	ليس دائما	لا أوافق	لا تماما
١٩.	إن الوسائط المستخدمة في تقديم الخدمة الحكومية الإلكترونية، تتسم بالسهولة واليسر.					
٢٠.	إن تكلفة تقديم الخدمة من خلال الوسائل الإلكترونية، أقل من تكلفة تقديمها عبر البدائل التقليدية الأخرى.					
٢١.	الحفاظ على سرية معلومات المستخدمين، من الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة الإلكترونية الحكومية.					
٢٢.	يوجد عدم رضا من جانب العاملين بالقطاع الحكومي من تطبيق الخدمات الإلكترونية.					
٢٣.	يوجد مقاومة من جانب الإداريين لتطبيق الخدمات الحكومية من خلال الإنترنت .					
٢٤.	يوجد مقاومة من جانب العاملين لتطبيق الخدمات الحكومية من خلال الإنترنت .					
٢٥.	يوجد مقاومة من جانب بعض العاملين، لتطبيق الخدمات الحكومية من خلال الإنترنت.					
٢٦.	يوجد مخاوف لدى من تأثر الخدمات الحكومية من خلال الإنترنت على مسار المهني للعاملين.					
٢٧.	عاده ما يتم تصميم برامج تدريبية للعاملين في تقديم الخدمات الحكومية من خلال الإنترنت، وفقا لاحتياجاتهم الفعلية.					
٢٨.	توجد دورات تدريبية منتظمة للعاملين في القطاع الحكومي، لخدمة المتعاملين مع الخدمات الحكومية من خلال الإنترنت .					
٢٩.	تساعد البرامج التدريبية المقدمة للعاملين في القطاع الحكومي، على التعامل الفعال مع الخدمات الحكومية من خلال الإنترنت على تحسين مستوى أداء الخدمات الحكومية.					
٣٠.	يتم الاستعانة بمدرسين أكفاء، لتنفيذ البرامج التدريبية للحكومة الإلكترونية.					
٣١.	هناك جدية في تقييم فعالية البرامج التدريبية، سواء على مستوى المدربين أو على مستوى المتدربين.					
٣٢.	إن البرامج التدريبية التي حصلت عليها، قد انعكست بصورة ملموسة، على مستوى تقديمي للخدمة.					
٣٣.	لقد استفدت من البرامج التدريبية الخارجية، بدرجة أعلى من البرامج الداخلية.					
٣٤.	إن اختيار توقيتات التدريب، اختيار موفق بشكل عام.					
٣٥.	إن الأماكن المخصصة للتدريب، مجهزة بالوسائل التكنولوجية اللازمة لرفع مستوى الاستفادة من التدريب.					



٣٦. ضع علامة √ أمام الإجابة التي تراها مناسبة، بخصوص أهمية المعوقات

التي تحول دون تقديم خدمة ذات جودة عالية:

العبارة	مهمة جدا	مهمة	غير محدد	غير مهمة	غير مهمة تماما
٣٦ - ١ عدم توافر أجهزة الحواسيب الشخصية لدى المستخدمين.					
٣٦ - ٢ الأخطاء في شبكة الإنترنت.					
٣٦ - ٣ سوء تغطية شبكة الإنترنت في بعض المناطق.					
٣٦ - ٤ ارتفاع تكلفة تقديم الخدمة، بالمقارنة بالطرق التقليدية البديلة.					
٣٦ - ٥ ضعف المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالعملاء.					
٣٦ - ٦ عدم الاستفادة بدرجة كافية من البرامج التدريبية.					
٣٦ - ٧ ضعف التشجيع من قبل المستويات الإدارية الأعلى.					
٣٦ - ٨ عدم عدالة تقييم أداء مقدمي الخدمة.					
٣٦ - ٩ ضعف مستوى الحوافز المادية والمعنوية.					

٣٧. ما هو تقييمك للخدمات الحكومية المقدمة من خلال الإنترنت ؟

- غير جيدة على الإطلاق (تحتاج إلى تطوير كبير و جوهري: إعادة بناء النظام).
- غير جيدة (تحتاج إلى تحسين محدود وغير جوهري: تحسين النظام).
- لا أعرف.
- جيدة، و يمكن الوصول لخدمات أكثر تطوراً.
- جيدة جداً، و لا يمكن الوصول إلى أفضل من الوضع الحالي.

بيانات تعريفية:

(١) الجنس

- ذكر
- أنثى

(٢) الخبرة

- أقل من ٥ أعوام
- من ٥- إلى أقل من ١٠ أعوام.
- من ١٠- إلى أقل من ١٥ عاماً.
- من ١٥- إلى أقل من ٢٠ عاماً.
- أكثر من ٢٠ عاماً

(٣) طبيعة العمل

- مدير وحدة
- مدير قسم
- موظف

(٤) أجيد التعامل مع الحاسب الآلي

- نعم
- إلى حد ما
- لا

## الملحق (٢)

### استمارة استقصاء

لمستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية (المواطنين) بجمهورية مصر العربية

عزيزي المستقصى منه:

تحية طيبة وبعد ،،،

يقوم الباحثان بإعداد بحث علمي يهتم بالخدمات الحكومية الإلكترونية في جمهورية مصر العربية ، وتهدف هذه الدراسة لتحديد مدى كفاءة وفعالية الخدمات المتاحة من خلال خدمات الحكومة الإلكترونية، ويرجو الباحثان من سيادتكم الاستجابة والتعاون معه وبعدكم بأن ما تدلون به من معلومات سيكون في سرية تامة، ولن يستخدم إلا في أغراض البحث العلمي فقط.

وأخيراً يتوجه الباحثان بالشكر والتقدير على تعاونكم الصادق في خدمة البحث العلمي والمساهمة في تحقيق أهداف هذا البحث.

**وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،**

الباحثان  
د. أسامة وجدي - د. عاطف فتحي

## هل سبق لك التعامل مع الخدمات الصحية المقدمة من خلال مواقع الإنترنت - موقع مصر الرقمية؟

إذا كانت الإجابة نعم : اذهب إلى الصفحة التالية

إذا كانت الإجابة لا : اذهب إلى السؤال الأخير

إذا كنت قد استفدت من خدمات الحكومة الإلكترونية بجمهورية مصر العربية (كموقع مصر الرقمية)، رجاء التكرم باختيار العبارة التي تراها أكثر تعبيراً عن تجربتك، بوضع علامة √ أمامها:

م	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	ليس دائماً	لا أوافق	لا أوافق تماماً
١.	لدى رضا عن سرعة تقديم الخدمات الحكومية التي قمت بطلبها من خلال الإنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول والأجهزة ذاتية الخدمات.					
٢.	من السهل التعامل مع الخدمات الحكومية من خلال الإنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول والأجهزة ذاتية الخدمات.					
٣.	عادة ما أجد استجابة سريعة لدى العاملين بالقطاع الحكومي عند التقدم للحصول على الخدمة من خلال موقع الإنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول والأجهزة ذاتية الخدمات.					
٤.	عادة ما لا أجد أخطاء عند التعامل مع خدمات بالخدمات الحكومية من خلال الإنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول والأجهزة ذاتية الخدمات.					
٥.	عادة ما أحصل على الخدمات الحكومية من خلال الوسائل الإلكترونية بسرعة.					
٦.	أطمئن عادة على الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بي عند التعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية.					
٧.	أحصل على الخدمات الحكومية التي قمت بطلبها من خلال الوسائل الإلكترونية، خلال فترة زمنية قصيرة.					
٨.	لم أعرف بالخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال الإنترنت إلا بالصدفة.					
٩.	هناك اهتمام بتعريف المواطنين بالخدمات الإلكترونية في جمهورية مصر العربية.					

٢. تعرفت على الخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال:

(يمكن اختيار أكثر من وسيلة)

- الإعلانات داخل الوحدات الحكومية
- العاملين
- الندوات
- المؤتمرات.

- الصحف.
- المجالات المتخصصة.
- التلفزيون.

- مواقع الإنترنت.
- الرسائل القصيرة
- إعلانات الطرق.
- من صديق.

٣. ما هو تقييمك للخدمات الحكومية المقدمة من خلال الوسائل الإلكترونية؟

- غير جيدة على الإطلاق (تحتاج إلى تطوير كبير و جوهري : إعادة بناء النظام).
- غير جيدة (تحتاج إلى تحسين محدود وغير جوهري : تحسين النظام).
- لا أعرف.
- جيدة، و يمكن الوصول لخدمات أكثر تطوراً.
- جيدة جداً، و لا يمكن الوصول إلى أفضل من الوضع الحالي.

بيانات تعريفية:

(١) الجنس

- ذكر
- أنثى

(٢) المرحلة العملية

- أقل من ١٨ عاماً
- من ١٨ – ٢٥ عاماً.
- من ٢٥ – ٤٥ عاماً.
- من ٤٥ – ٥٥ عاماً.
- من ٥٥ فأكثر.

(٣) مستوى التعليم

- أجيد القراءة
- متوسط
- فوق المتوسط
- جامعي

○ فوق جامعي

(٤) مكان المعيشة

○ الريف (القرى والمراكز)

○ الحضر (القاهرة الكبرى وعواصم المحافظات)

(٥) أمتك حاسباً آلياً

○ نعم

○ لا

(٦) أمتك خط خدمة الإنترنت DSL

○ نعم

○ لا

(٧) أجيد التعامل مع الحاسب الآلي

○ نعم

○ إلى حد ما

○ لا

## الملحق (٣)

### جانب من الخدمات الحكومية المتاحة إلكترونياً حتى أكتوبر ٢٠٢٢

#### خدمات قطاع الأحوال المدنية – وزارة الداخلية:

- ١- الحصول على بطاقة شخصية طبقاً للرقم القومي.
- ٢- الحصول على شهادة ميلاد مميكنة تحمل الرقم القومي.
- ٣- الحصول على صورة قيد ميلاد.
- ٤- تغيير الحالة الاجتماعية بالبطاقة الشخصية طبقاً للرقم القومي.
- ٥- خدمة الحصول على تصحيح أو تغيير قيد الميلاد والوفاة أو القيد العائلي.
- ٦- الحصول على تصحيح أو تغيير قيد الزواج أو الطلاق أو إثبات النسب.
- ٧- الحصول على بطاقة رقم قومي (بدل تالف/ بدل فاقد) طبقاً للرقم القومي.
- ٨- تغيير بيانات محل الإقامة بالبطاقة الشخصية طبقاً للرقم القومي.
- ٩- خدمة تغيير بيانات المهنة بالبطاقة طبقاً للرقم القومي.
- ١٠- الحصول على صورة قيد زواج ورقي.
- ١١- خدمة الحصول على صورة قيد طلاق ورقي.
- ١٢- الحصول على شهادة الوفاة المميكنة.
- ١٣- الحصول على صورة قيد وفاة ورقي.
- ١٤- خدمة الماكينة الخاصة بشهادات الميلاد.
- ١٥- خدمة استخراج شهادة ميلاد من الماكينة المتطورة.
- ١٦- الحوالات الحكومية.

#### خدمات مكتب الصحة:

- ١- طلب استخراج شهادة ميلاد.
- ٢- التبليغ عن حالات الوفاة.
- ٣- استخراج تصاريح الدفن.
- ٤- طلب الحصول على صورة قيد وفاة في نفس العام.

#### خدمات وزارة الصحة والسكان:

- ١- خدمات توثيق شهادات الميلاد والوفيات.
- ٢- التصديق على شهادات الميلاد والوفاة.
- ٣- ترجمة شهادات الوفاة والميلاد.
- ٤- إجراءات استخراج شهادة ميلاد (قيد مولود جديد).
- ٥- إجراءات استخراج شهادات وفاة (تصريح دفن).
- ٦- إجراءات استخراج بطاقة تطعيمات وإرشادات صحية للحجاج والمعتمرين.
- ٧- مبادرة القضاء على فيروس سي، والكشف عن الأمراض غير السارية.
- ٨- مبادرة دعم صحة المرأة المصرية.
- ٩- مبادرة اكتشاف وعلاج ضعف وفقدان السمع عند الأطفال حديثي الولادة.
- ١٠- مبادرة علاج غير المصريين من فيروس سي.
- ١١- إثبات ساقط القيد للمواليد قبل عام ١٩٦٢.
- ١٢- استخراج شهادات مواليد ووفيات للمصريين بالخارج قبل عام ١٩٦٢ (الذين لم يتم تسجيلهم في مصلحة الأحوال المدنية بالعباسية من قبل).
- ١٣- استخراج قرارات التصحيح وتغيير الأسماء للمصريين مواليد ما قبل ١٩٦٢ باللجان المنعقدة ما قبل ١٩٦٢ بديوان عام الوزارة.
- ١٤- تحويل التاريخ الهجري إلى ميلادي.
- ١٥- ترجمة شهادات الميلاد والوفاة.
- ١٦- خدمة توثيق شهادات الميلاد والوفاة المستخرجة من مكاتب الصحة.

- ١٧- ترجمة شهادة ميلاد بالتطعيمات.
- خدمات ديوان المحافظات/ المركز التكنولوجي بديوان المحافظات:**
- ١- الحصول على طلب توثيق الشهادات الصادرة من المديریات.
  - ٢- طلب الحصول على مساعدة مالية.
  - ٣- طلب الحصول على وحدة سكنية (حالات قاسية/ أشخاص ذوي إعاقة).
  - ٤- طلب الحصول على وحدة سكنية (الزواج الحديث).
  - ٥- طلب الحصول على مدفن.
  - ٦- طلب خدمة/ تنفيذ تصريح محكمة.
  - ٧- طلب تنازل في حالات (الأراضي - المحلات التجارية - المحلات العامة - الكازينوهات).
  - ٨- طلب اعتماد تنازل عن مدفن أو مقبرة، وتقنين وضعه.
  - ٩- طلب استخراج عقد نهائي لأرض مسدد قيمتها.
  - ١٠- طلب تعديل الكيان القانوني للأرض أو تغيير مسمى للشركة.
  - ١١- طلب إدخال شريك للأرض وتغيير الشكل القانوني.
  - ١٢- طلب تنازل كلي عن الأرض للشركات أو شركة واحدة.
  - ١٣- طلب تغيير الاستخدام للأراضي الاستثمارية.
  - ١٤- طلب تغيير التخصيص بأسماء الورثة.
  - ١٥- طلب بيان مساحي عن قطعة الأرض.
  - ١٦- طلب استخراج كشف التحديد المساحي (بعد التسليم).
  - ١٧- طلب إعادة المعاينة لاختلاف المساحة.
  - ١٨- طلب مراجعة متأخرات أرض.
  - ١٩- طلب تقسيط ثمن الأرض.
  - ٢٠- طلب تقسيط ثمن الأرض (تغيير استخدام/ زوائد تنظيم).
  - ٢١- طلب تقسيط باقي المتأخرات عن قطعة أرض بعد سداد المقدم.
  - ٢٢- طلب تقسيط المديونية والمتأخرات للأراضي الاستثمارية.
  - ٢٣- طلب سداد قيمة مساحة الأرض الزائدة عن قرار التخصيص.
  - ٢٤- الحصول على صرف ضوائع التنظيم.
  - ٢٥- الحصول على صرف شراء زوائد التنظيم.
  - ٢٦- طلب استرداد قيمة مبلغ التأمين.
  - ٢٧- نموذج طلب خدمة مشغل للحصول على خطابات لتوصيل المرافق إلى (كازينو - بوفيه - محل).
  - ٢٨- طلب خدمة خطابات (حي/ كهرباء/ مياه/ صرف).
  - ٢٩- طلب تجديد ترخيص إداري للتعامل على الأرض لأول مرة (مرافق/ مباني).
  - ٣٠- طلب تقنين الشقة وتعاقده من الباطن.
  - ٣١- طلب استمارة بحث.
  - ٣٢- طلب تنازل عن شقة (إدارة شئون التمليك).
  - ٣٣- طلب استخراج صورة طبق الأصل من ترخيص الإنشاء للمدفن أو المقبرة.
  - ٣٤- الحصول على شهادة التحسين.
  - ٣٥- طلب استخراج شهادة بموقف العقار من التحسين.
  - ٣٦- طلب استخراج تصريح ترميم للمدفن أو المقبرة.
  - ٣٧- طلب تقسيط المتأخرات، وعمل جدولة عن طريق الإيرادات.
  - ٣٨- طلبات شكاوى باليد.
  - ٣٩- طلب شكاوى للعرض على السيد الوزير، أو المحافظ، أو السكرتير العام، أو السكرتير المساعد.
  - ٤٠- طلب استعجال رد شكوى مقدمة.
  - ٤١- طلب استمارة إخطار بالرد على الشكوى المقدمة.
  - ٤٢- طلب تنازل لأحد الورثة من الدرجة الأولى/ الثانية.
  - ٤٣- طلب تغيير عقد لأحد الورثة.
  - ٤٤- طلب بدل فاقد للعقد.



- ٤٥- طلب جدولة الديون المستحقة.
- ٤٦- طلب الحصول على كراسة الشروط للمناقصات والمزايدات.
- ٤٧- طلب استرداد قيمة التأمين المسدد بجلسة المزاد العلني الخاص بالمناقصات والمزايدات.
- ٤٨- طلب تسمية شارع ليس له اسم.
- ٤٩- طلب تسمية شارع باسم أحد شهداء وزارة الدفاع أو شهداء وزارة الداخلية.
- ٥٠- طلب تسمية شارع باسم أحد الشهداء المدنيين.
- ٥١- طلب بتغيير اسم شارع باسم آخر.
- ٥٢- طلب تسمية مدرسة باسم أحد شهداء وزارة الدفاع أو وزارة الداخلية.
- ٥٣- طلب الحصول على صورة طبق الأصل من قرار محافظ القاهرة.
- ٥٤- طلب الحصول على شهادة بناء على تصريح محكمة.
- ٥٥- طلب مراجعة متأخرات.
- ٥٦- طلب استرداد تأمين نقل مخلفات المباني (طلب عام) من الأحياء.
- ٥٧- طلب ترخيص إقامة وتشغيل محطة تقوية محمول (من الأحياء).
- ٥٨- طلب شهادة بيانات عن منشأة سكنية/ تجارية.
- ٥٩- طلب الحصول على وحدة سكنية (الإخلاء الإداري والخطورة الداهمة والتنمية الحضرية).
- ٦٠- طلب تغيير نشاط محل.
- ٦١- طلب تغيير نشاط محل لصيدلية.
- ٦٢- استمارة عقد تملك لمحل مسدد بالكامل والحصول على مخالصة.
- ٦٣- طلب دخول/ خروج أحد الشركاء.
- ٦٤- طلب سداد باقي قيمة المحل بالكامل.
- ٦٥- طلب تنازل عن محل (بيع - مقابل).
- ٦٦- طلب مراجعة متأخرات محل.
- ٦٧- طلب تعديل الكيان القانوني للشركة.
- ٦٨- طلب اتخاذ إجراءات نزع ملكية لتنفيذ المشروع المطلوب.
- ٦٩- طلب الحصول على مدفن.
- ٧٠- طلب تعيين.

#### خدمات جهاز المدينة:

- ١- طلب استخراج عقد ابتدائي بالمدن الجديدة.
- ٢- طلب استخراج عقد نهائي بالمدن الجديدة.
- ٣- طلب اعتماد عقد إيجار - خدمي بالمدن الجديدة.
- ٤- طلب إصدار خطابات شهر عقاري بالمدن الجديدة.
- ٥- طلب تحديد الموقف التنفيذي (سكني - بالمدن الجديدة).
- ٦- طلب تغيير العنوان بالمدن الجديدة.
- ٧- طلب سداد قسط بالمدن الجديدة.
- ٨- قيد اتحاد شاغلين بالمدن الجديدة.
- ٩- طلب إدخال الكهرباء لوحدة سكنية بالمدن الجديدة.
- ١٠- طلب توصيل عداد كهرباء إنشائي بالمدن الجديدة.
- ١١- طلب إدخال كهرباء لوحدة سكنية - فيلا داخل كومبوند بالمدن الجديدة.
- ١٢- طلب عداد مؤقت حق انتفاع لكشك بالمدن الجديدة.
- ١٣- طلب تغيير اسم المشترك (عداد كهرباء) لوحدة سكنية بالمدن الجديدة.
- ١٤- طلب مقياس كهرباء بالمدن الجديدة.
- ١٥- طلب تجديد عداد كهرباء إنشائي بالمدن الجديدة.
- ١٦- طلب توصيل عداد مياه إنشائي بالمدن الجديدة.
- ١٧- سداد رسوم مرافق بالمدن الجديدة.
- ١٨- سداد رسوم النظافة بالمدن الجديدة.
- ١٩- طلب حجز مقبرة بالمدن الجديدة.

- ٢٠- طلب مصالحة بالمدن الجديدة.
- ٢١- طلب الموافقة على نقل ملكية أرض بالمدن الجديدة.
- ٢٢- طلب الموافقة على نقل ملكية وحدة بالمدن الجديدة.
- ٢٣- طلب استلام قطعة أرض بالمدن الجديدة.
- ٢٤- طلب إعادة تحديد الأرض بالمدن الجديدة.
- ٢٥- طلب بيان صلاحية موقع بالمدن الجديدة.
- ٢٦- طلب ضم قطع أراضي بالمدن الجديدة.
- ٢٧- طلب توصيل عداد مياه إنشائي لقطعة أرض فضاء بالمدن الجديدة.
- ٢٨- طلب تغيير اسم المشترك (عداد كهرباء) لقطعة أرض بالمدن الجديدة.
- ٢٩- طلب تصريح حفر بالمدن الجديدة.
- ٣٠- طلب ترخيص أعمال بناء - تعديل بالمدن الجديدة.
- ٣١- طلب ترخيص أعمال بناء - تغطية بالمدن الجديدة.
- ٣٢- طلب ترخيص أعمال بناء (إنشاء) بالمدن الجديدة.
- ٣٣- طلب ترخيص بناء (ابني بيتك) بالمدن الجديدة.
- ٣٤- طلب دعم لمشروع ابني بيتك بالمدن الجديدة.
- ٣٥- إعفاء ابني بيتك بالمدن الجديدة.
- ٣٦- طلب ترخيص بناء مقبرة بالمدن الجديدة.
- ٣٧- طلب استرداد تأمين قطع طريق بالمدن الجديدة.
- ٣٨- طلب إعادة معاينة بالمدن الجديدة.
- ٣٩- طلب البدء في تنفيذ الأعمال بالمدن الجديدة.
- ٤٠- طلب دراسة فرق المنسوب وتحديد منسوب الصفر المعماري بالمدن الجديدة.
- ٤١- طلب توصيل عداد كهرباء دائم بالمدن الجديدة.
- ٤٢- طلب توصيل الكهرباء بوحدات المجتمعات بالمدن الجديدة.
- ٤٣- طلب توصيل مرافق دائمة (كهرباء/ مياه / تليفون / صرف صحي) بالمدن الجديدة.
- ٤٤- طلب توصيل مرافق مؤقتة (كهرباء/ مياه/ تليفون) بالمدن الجديدة.
- ٤٥- رخصة هدم بالمدن الجديدة.
- ٤٦- صورة رخصة هدم أو بناء.
- ٤٧- رخصة تركيب مصعد بالمدن الجديدة.
- ٤٨- سداد رسوم إدارية بالمدن الجديدة.
- ٤٩- طلب سداد غرامة مخالفة بالمدن الجديدة.
- ٥٠- طلب استرداد تأمين بالمدن الجديدة.
- ٥١- طلب شكوى بالمدن الجديدة.
- ٥٢- طلب تعديل الاسم على الرخصة والرسومات بالمدن الجديدة.
- ٥٣- طلب خطاب للتأمينات بالمدن الجديدة.
- ٥٤- طلب صورة تأمينات اجتماعية بالمدن الجديدة.
- ٥٥- طلب صورة طبق الأصل (سكني/ صناعي) بالمدن الجديدة.
- ٥٦- طلب صورة طبق الأصل (سكني/ خدمي) بالمدن الجديدة.
- ٥٧- طلب صورة من إخطار التخصيص بالمدن الجديدة.
- ٥٨- طلب صورة من محضر استلام بالمدن الجديدة.
- ٥٩- طلب استخراج بدل فاقد (سكني/ صناعي) بالمدن الجديدة.
- ٦٠- طلب استخراج بدل فاقد (سكني/ خدمي) بالمدن الجديدة.
- ٦١- طلب استخراج ترخيص تشغيل محل.
- ٦٢- طلب تجديد نشاط محل.
- ٦٣- تغيير / إضافة نشاط وحدة مهنية/ محل تجاري.
- ٦٤- طلب إعادة تشغيل محل.
- ٦٥- طلب تصريح ضم محل.

- ٦٦- طلب تصريح فتح باب إضافي أو شبك لمحل.  
٦٧- طلب إلغاء ترخيص محل.  
٦٨- طلب تقديم على وحدة سكنية.

#### خدمات وحدات الإدارة المحلية (مركز/ مدينة/ أحياء/ قرى):

- ١- طلب توصيل عداد مياه دائم (بالأحياء).  
٢- طلب نقل ملكية ترخيص البناء (بالأحياء).  
٣- طلب نقل رخصة إشغال طريق في حالة التنازل.  
٤- طلب توصيل عداد إنشائي (مياه/ كهرباء) (بالأحياء).  
٥- تقسيم الأراضي سائر المحافظات.  
٦- طلب استخراج بيان بصلاحيه الموقع من الناحية التخطيطية والاشتراطات البنائية (بالأحياء).  
٧- طلب تصريح بتوصيل مرافق دائمة (كهرباء/ مياه/ غاز/ صرف صحي) (بالأحياء).  
٨- طلب تصريح بتوصيل مرافق للمباني القديمة (بالأحياء).  
٩- طلب تصريح بالحفر لتوصيل المرافق لمباني قائمة (بالأحياء).  
١٠- طلب تصريح بتوصيل مرافق للمباني الجديدة (التصريح بالحفر لإدخال المرافق) (بالأحياء).  
١١- طلب ترخيص أعمال البناء – تعديل (بالأحياء).  
١٢- طلب ترخيص أعمال بناء – إضافة (بالأحياء).  
١٣- طلب ترخيص أعمال بناء – تشطيبات خارجية (بالأحياء).  
١٤- طلب ترخيص أعمال بناء – استكمال (بالأحياء).  
١٥- طلب ترخيص أعمال بناء – تغطية (بالأحياء).  
١٦- طلب ترخيص أعمال بناء (إنشاء) (بالأحياء).  
١٧- طلب تجديد ترخيص بناء (بالأحياء).  
١٨- طلب تخصيص وإقامة مدفن  
١٩- تصريح بتوصيل مرافق للمباني القديمة خاص  
٢٠- طلب الحصول على رخصة تركيب مصعد جديد (بالأحياء).  
٢١- طلب الحصول على رخصة تشغيل مصعد جديد (بالأحياء).  
٢٢- قيد اتحاد شاعلين (بالأحياء).  
٢٣- طلب الحصول على صورة طبق الأصل من المستندات (بالأحياء).  
٢٤- طلب الحصول على معاينة منشأة (بالأحياء).  
٢٥- طلب خدمة معاينة عقار آيل للسقوط (بالأحياء).  
٢٦- طلب ترخيص هدم منشآت غير آيلة للسقوط (بالأحياء).  
٢٧- الحصول على قرار هدم لمنشآت آيلة للسقوط (بالأحياء).  
٢٨- طلب الحصول على قرار تدعيم أو ترميم (بالأحياء).  
٢٩- طلب شهادة بإتمام أعمال الترميم أو الهدم (بالأحياء).  
٣٠- طلب شكوى (بالأحياء).  
٣١- طلب استرداد تأمين (بالأحياء).  
٣٢- طلب الحصول على رخصة قيادة لمركبات النقل البطني (بالأحياء).  
٣٣- طلب ترخيص أو تجديد ترخيص شخصي (مشغل/ مشرف/ مدير) للمحال العامة.  
٣٤- طلب ترخيص بفتح محل عام (مقهى/ مطعم/ فندق).  
٣٥- طلب الحصول على ترخيص أو تجديد (بروز/ إعلان/ تاندة/ فاترينة/ عربية).  
٣٦- طلب الحصول على ترخيص بإعلان.  
٣٧- طلب ترخيص محل صناعي أو تجاري.  
٣٨- طلب تجديد رخصة تشغيل محل صناعي/ تجاري.  
٣٩- طلب تعديل ترخيص محل تجاري/ صناعي.  
٤٠- طلب تعديل ترخيص محل عام.

- ٤١- طلب تعديل ترخيص ملاهي غير سياحية.
- ٤٢- طلب تعديل رخصة بإضافة أو إخراج شريك أو شركاء للمحلات التجارية أو الصناعية أو الملاهي.
- ٤٣- طلب نقل رخصة محل تجاري أو صناعي أو عام (في حالة التنازل).
- ٤٤- طلب نقل رخصة محل تجاري أو صناعي أو عام (لوفاة المرخص له).
- ٤٥- طلب إلغاء ترخيص المحال التجارية أو الصناعية أو العامة.
- ٤٦- طلب عداد مؤقت لكشك.
- ٤٧- طلب استخراج بيان يفيد سداد مخالفات إشغال الطريق (خاص بالمحلات).
- ٤٨- الترخيص الجديد أو تجديد الترخيص بإشغال الطريق (خاص بالمحلات).
- ٤٩- طلب استخراج بدل تالف/ فاقد لرخصة محل تجاري أو صناعي أو عام.
- ٥٠- طلب استخراج رخصة بائع بالأسواق (أول مرة/ تجديد).
- ٥١- طلب سداد رسوم التفتيش للتراخيص الدائمة.
- ٥٢- فرش مناسبات موسمية للمحلات المرخصة.
- ٥٣- طلب استرداد مضبوطات إشغالات الطريق العام.
- ٥٤- طلب الحصول على رخصة تشغيل مصعد جديد (بالأحياء).

#### خدمات مصلحة الشهر العقاري:

- ١- طلب استخراج عقد نهائي.
- ٢- طلب استخراج شهادة عقارية.

#### خدمات شركة الغاز (إيجاس):

- ١- توصيل الغاز للأنشطة التجارية والمخابز الأفرنجية.

#### خدمات شركة المياه:

- ١- طلب غلق المياه مؤقتاً.
- ٢- طلب إعادة فتح المياه.

#### خدمات السنترال:

- ١- طلب إصلاح أعطال التليفون (بسيط/ متوسط/ جسيم).
- ٢- طلب نقل خط تليفون.
- ٣- طلب إدخال خواص إضافية للتليفون.

#### خدمات الشركة المصرية للاتصالات:

- ١- طلب رقم جديد لخط التليفون.
- ٢- خدمة الفاتورة التفصيلية.

#### خدمات مكتب البريد:

- ١- إرسال الطرود البريدية داخلياً.
- ٢- خدمة مفقودات البريد.
- ٣- طلب استخراج دفتر توفير البريد.
- ٤- طلب دفتر شيكات بريدية.

#### خدمات مكتب التموين:

- ١- استخراج بطاقة تموينية ذكية جديدة.
- ٢- استخراج بدل فاقد للبطاقة التموينية الذكية.
- ٣- طلب تحويل بطاقة تموينية من مكتب إلى مكتب آخر أو خارج المحافظة.
- ٤- طلب تحويل من محافظة إلى محافظة أخرى بواسطة المواطن.
- ٥- تحويل من بقال إلى بقال آخر داخل دائرة المكتب.
- ٦- إعادة البطاقات الموقوفة لعدم الصرف لمدة سنة/ أشهر متتالية أو أكثر.
- ٧- دورة تعديل البيانات على البطاقة التموينية الذكية.
- ٨- دورة تسديل وإصدار بطاقة البدال.
- ٩- إلغاء نشاط البدالين التموينيين.
- ١٠- دورة صيانة واستبدال وحدات البيع لدى البدالين التموينيين.

- ١١- دورة التعامل مع (سرقة - فقد) البطاقات التموينية الخاصة بالبدالين التموينيين.
  - ١٢- دورة إعادة تشغيل الرقم السري للبدال التمويني.
- خدمات مديرية التضامن الاجتماعي:**
- ١- طلب الحصول على خدمات برامج تكافل وكرامة.
  - ٢- طلب الحصول على دعم من مؤسسة التكافل.
  - ٣- طلب المساعدات الاستثنائية الضمانية.
  - ٤- طلب المساعدات الشهرية الضمانية.
  - ٥- طلب صرف معاش ضماني/ معاش طفل.
  - ٦- طلب مساعدة شهرية لأسرة مجند.
  - ٧- طلب مساعدة على دفعة واحدة لأسرة مجند.
  - ٨- طلب صرف معاش طفل.
  - ٩- الحصول على خدمة طلب صرف مساعدة دفعة واحدة.
  - ١٠- طلب إجراء بحث إسكان بمشروع الإسكان للأسر الأولى بالرعاية.
  - ١١- الحصول على خدمات مراكز خدمة المرأة العاملة.
  - ١٢- الحصول على خدمات مشروعات تنمية المرأة.
  - ١٣- الحصول على خدمة مراكز استضافة وتوجيه المرأة.
  - ١٤- الحصول على عضوية أحد الأندية النسائية.
  - ١٥- الانضمام لنظام الأسرة البديلة.
  - ١٦- التقدم بطلب الالتحاق بمركز إعداد الأسر المنتجة - تكوين مهني.
  - ١٧- استمارة فحص طبي لطالبي المساعدات الضمانية.
  - ١٨- الحصول على مساعدة علاج.
  - ١٩- استخراج الرقم التأميني.
  - ٢٠- طلب تسجيل التكاليف بالخدمة العامة.
  - ٢١- طلب بدل فاقد لشهادة تأدية الخدمة العامة.
  - ٢٢- طلب عمل رائدة ريفية/ حضرية/ صحراوية.
  - ٢٣- ترخيص بتأسيس دار حضانية للأطفال.
  - ٢٤- طلب تأهيل مهني للأشخاص ذوي الإعاقة.
  - ٢٥- طلب صرف أجهزة تعويضية للأشخاص ذوي الإعاقة.
  - ٢٦- طلب الالتحاق بمراكز التكوين المهني للأشخاص ذوي الإعاقة.
  - ٢٧- طلب الالتحاق بمركز التأهيل الشامل.
  - ٢٨- صرف منحة دراسية للأفراد أو الأسر المستفيدة من المعاش الضماني.
  - ٢٩- إصدار بطاقة إثبات شخصية لمعاق/ كفيف.
  - ٣٠- طلب الإعفاء من رسوم العلاج الطبيعي للأشخاص ذوي الإعاقة بمراكز العلاج الطبيعي التابعة لوزارة التأمينات والشئون الاجتماعية.
  - ٣١- طلب الحصول على خدمات مؤسسات الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية.
  - ٣٢- طلب مساعدة مالية لأصحاب المعاشات/ طلبة الجامعات/ المعاقين.
  - ٣٣- الالتحاق بدار حضانية للأطفال ذوي الإعاقة.
  - ٣٤- الحصول على خدمات مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية.
  - ٣٥- الحصول على مساعدات الكوارث والنكبات.
  - ٣٦- ترخيص بتأسيس حضانية إيوائية.
  - ٣٧- ترخيص بتأسيس مؤسسة إيوائية.
  - ٣٨- طلب منح قرض لتحويل السيارة للعمل بالغاز الطبيعي (بالتعاون مع وزارة البترول).
  - ٣٩- طلب الالتحاق بدور إقامة ورعاية المسنين بالأجر.
  - ٤٠- طلب العضوية بنادي المسنين.
  - ٤١- ترخيص بتأسيس دار أيتام.
  - ٤٢- ترخيص بتأسيس دار للمسنين.

- ٤٣- ترخيص بتأسيس دار للمغتربات.
- ٤٤- طلب استخراج ترخيص حضانة لأشخاص طبيعيين.
- ٤٥- طلب إشهار جمعية أهلية.
- ٤٦- طلب إشهار مؤسسة أهلية.
- ٤٧- طلب قيد عضوية بنادي اجتماعي/ ثقافي.
- ٤٨- طلب الحصول على معاش كرامة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ٤٩- استمارة فحص طبي لطالبي المساعدات الضمانية للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ٥٠- تحليل عينات الأعلاف.

#### خدمات بنك ناصر الاجتماعي:

- ١- طلب قرض اجتماعي بضمان المرتب.
- ٢- طلب قرض اجتماعي بضمان المرتب/ المعاش.
- ٣- طلب فتح حساب جاري في بنك ناصر الاجتماعي.
- ٤- طلب فتح حساب جاري أو استثماري بعائد سنوي/ ربع سنوي في بنك ناصر الاجتماعي.
- ٥- طلب قرض نقدي للعاملين بالقطاع الخاص أو المهن الحرة.
- ٦- طلب قرض لأصحاب المعاشات والمستحقين عن أصحاب المعاشات.

#### خدمات مديرية القوى العاملة:

- ١- طلب بيان حالة وظيفية.
- ٢- اعتماد العقد والحصول على تأشيرات للعمل بدولة الكويت.
- ٣- طلب ترخيص عمل للأجانب.
- ٤- طلب الحصول على وظيفة.

#### خدمات بوابة الحكومة الإلكترونية:

- ١- خدمة الاطلاع على وظائف القوى العاملة للقطاع الخاص.
- ٢- خدمة تكليف الأطباء.
- ٣- معرفة أرقام الجلوس ومقار لجان امتحانات الثانوية العامة للعام الدراسي (إلكترونيًا).
- ٤- خدمات مدارس STEM للعلوم والتكنولوجيا.
- ٥- حجز تذاكر الأتوبيسات.
- ٦- خدمة تنسيق الشهادات المعادلة.
- ٧- خدمة الاطلاع على خدمات التنسيق الإلكتروني بالجامعات.
- ٨- خدمات تنسيق طلاب الثانوية الأزهرية المتقدمين للكليات والمعاهد التابعة لوزارة التعليم العالي.
- ٩- خدمات تنسيق الشهادات الفنية.

#### خدمات مكتب العمل:

- ١- توفير فرص عمل للطلبة (التشغيل الصيفي).
- ٢- استخراج شهادة قيد (كعب عمل).
- ٣- طلب استخراج شهادة قيد (كعب عمل للحاصلين على مؤهلات).
- ٤- طلب استخراج شهادة قيد (كعب عمل) عامل فني.
- ٥- طلب تغيير المهنة على شهادة قيد (كعب عمل).
- ٦- استخراج بدل فاقد/ تالف شهادة قيد (كعب عمل).
- ٧- طلب استخراج ترخيص مزاوله حرفة.
- ٨- طلب استخراج شهادة قياس مستوى المهارة.
- ٩- طلب استخراج شهادة قيد (كعب عمل) عامل غير فني.
- ٥٥- الموافقة على التشغيل الإضافي.
- ٥٦- استخراج شهادة قيد (كعب عمل).
- ٥٧- إثبات تردد المتعطل لصرف تأمين البطالة.
- ٥٨- طلب استخراج شهادة قيد (كعب عمل) لأشخاص ذوي الإعاقة (المؤهلين مهنيًا).
- ٥٩- طلب تشغيل للأشخاص ذوي الإعاقة.
- ٦٠- طلب استخراج شهادة قياس مستوى المهارة للأشخاص ذوي الإعاقة.

٦١- طلب استخراج ترخيص مزاوله حرفة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

#### خدمات مديرية الشئون الصحية:

١- طلب الحصول على شهادة خبرة.

#### خدمات وزارة القوة العاملة:

١- بحث الشكاوى الخاصة بعدم تطبيق السلامة والصحة المهنية في المنشآت.

٢- توفير فرص عمل بالخارج.

٣- الحصول على تأشيرات للعمل بالمملكة العربية السعودية.

٤- مراجعة واعتماد العقود الشخصية بالدول العربية.

٥- بحث الشكاوى (مجال التشغيل والتمثيل الخارجي).

٦- الحصول على الترخيص في حالة تغيير المهنة أو محل العمل للأجانب.

٧- تجديد ترخيص العمل للأجانب.

٨- بحث التظلم في رفض ترخيص أو تجديد عمل الأجانب.

٩- استخراج بدل فاقد/ تالف لشهادة ترخيص العمل للأجانب.

#### خدمات هيئة الإسعاف المصرية:

١- طلب سيارة الرعاية المتقدمة للكشف المنزلي.

٢- طلب سيارة إسعاف بحضّانة لنقل الأطفال حديثي الولادة.

٣- طلب سيارة إسعاف لخدمة غير طارئة.

#### خدمات الهيئة العامة للتأمين الصحي:

١- الاشتراك في التأمين الصحي.

#### خدمات المجلس الطبي بالمحافظة:

١- الحصول على سيارة مجهزة.

٢- طلب استصدار قرارات علاج على نفقة الدولة بالداخل.

#### خدمات المدرسة:

١- طلب الالتحاق بمرحلة رياض الأطفال.

٢- التقدم للصف الأول الابتدائي إلكترونياً.

٣- طلب الالتحاق بمرحلة التعليم الثانوي العام والفني.

٤- طلب تحويل طالب بين المدارس الرسمية.

٥- تسجيل استمارة التقدم لامتحانات الثانوية العامة.

٦- تبديل التقدم لمدارس المتفوقين في العلوم والتكنولوجيا للبنين والبنات ومدرسة المتفوقين بعين شمس إلكترونياً.

٧- تسجيل استمارة التقدم لامتحانات الدبلومات الفنية.

#### خدمات الإدارة التعليمية:

١- طلب الالتحاق بمدارس التعليم العام (المصري العائد من الخارج).

٢- طلب التقدم لاختبار الالتحاق بفصول ومدرسة المتفوقين بالثانوية العامة.

٣- طلب التحاق طالب مصري عائد من الخارج بأحد المدارس الرسمية.

٤- طلب تحويل طالب من التعليم الأزهرى إلى التعليم العام.

٥- طلب تحويل طالب من المدارس الخاصة إلى المدارس الرسمية.

٦- طلب استخراج بيان نجاح أو رسوب.

٧- طلب الالتحاق بالتعليم الثانوي العام للطلبة المرضى المقبولين بالتعليم الفني.

٨- طلب تغيير مسار تعليم طالب من الثانوية العامة إلى الثانوي الفني.

٩- التقدم لنظام العمال في التعليم الفني.

١٠- التقدم لاستكمال الدراسة في الصفين الرابع والخامس للطلاب الحاصلين على دبلوم المدارس الثانوية الفنية نظام الثلاث سنوات.

#### خدمات الإدارة العامة للتعليم المجتمعي:

- ١- طلب الالتحاق بمدارس التعليم المجتمعي.
- خدمات قطاع المعاهد الأزهرية**
- ١- طلب الالتحاق بالمعاهد الابتدائية (عادية أو نموذجية).
- ٢- طلب تحويل طالب من التعليم العام إلى المعاهد الأزهرية ابتدائية/ إعدادية.
- ٣- طلب تحويل طالب أزخري من معهد إلى معهد ابتدائي/ إعدادي/ ثانوي داخل المنطقة أو من منطقة إلى منطقة أخرى.
- ٤- طلب استخراج بيان نجاح أو رسوب للشهادات الأزهرية.
- ٥- طلب الموافقة على دخول الامتحان من الخارج (نقل/ شهادات).
- ٦- طلب التحويل من المعاهد العادية إلى المعاهد النموذجية.
- ٧- التقدم بطلب نقل من مدرسة لأخرى في التربية والتعليم.
- خدمات قطاع المعاهد الأزهرية**
- ١- طلب استخراج شهادة نجاح مع درجات (كشف درجات).
- ٢- تسجيل استمارة التقدم لامتحانات الأبناء في الخارج.
- ٣- طلب إلحاق طالب وافد بالمدارس الرسمية.
- خدمات الهيئة العامة لمحو الأمية وتعليم الكبار:**
- ١- طلب استخراج شهادة محو الأمية.
- خدمات موقع وزارة التربية والتعليم:**
- ١- التسجيل الإلكتروني لاستمارة (١ عضوية سري) لأعمال امتحان الثانوية العامة والدبلومات.
- خدمات الإدارة العامة للمرور:**
- ١- الحصول على رخصة قيادة سيارة خاصة أو دراجة نارية للأشخاص ذوي الإعاقة.
- ٢- الحصول على رخصة القيادة الدولية.
- ٣- استخراج رخصة قيادة خاصة أو دراجة نارية.
- ٤- استخراج شهادة بيانات لرخصة قيادة.
- ٥- استخراج رخصة قيادة مهنية ثالثة/ ثانية/ أولى.
- ٦- تجديد رخصة قيادة خاصة أو دراجة نارية.
- ٧- تجديد رخصة قيادة مهنية ثالثة/ ثانية/ أولى.
- ٨- الحصول على بدل فاقد أو تالف لرخص القيادة.
- ٩- استخراج رخصة تسيير مركبة لأول مرة.
- ١٠- الحصول على تجديد رخصة تسيير مركبة.
- ١١- الحصول على نقل قيد ملكية مركبة.
- ١٢- استخراج شهادة بيانات للمركبات تقدم لأحد أقسام المروب.
- ١٣- استخراج شهادة بيانات للمركبات تقدم للشهر العقاري.
- ١٤- طلب استخراج بدل فاقد لرخصة تسيير سيارة خاصة ٤ سلندر.
- ١٥- طلب استخراج بدل فاقد لرخصة تسيير سيارة خاصة أكثر من ٤ سلندر.
- ١٦- نقل قيد رخصة تسيير مركبة.
- ١٧- خدمة تقدم لامتحان القيادة الخاصة.
- خدمات مديرية الشباب والرياضة:**
- ١- طلب الالتحاق بمركز رياضي للأشخاص ذوي الإعاقة.
- ٢- طلب قيد عضوية بمركز شباب.
- ٣- رحلات شبابية.
- ٤- إصدار تصاريح بناء.
- خدمات وزارة التضامن الاجتماعي:**
- ١- طلب الالتحاق بمؤسسات التنقيف الفكري.
- ٢- طلب إشهار اتحاد نوعي.
- ٣- إجراءات حصول جمعية/ مؤسسة على صفة النفع العام.



**خدمات مدرسة النور للمكفوفين أو مدرسة ضعاف البصر:**

- ١- التقدم لرياض الأطفال (الأطفال ذوي الإعاقة البصرية وضعاف البصر).
- ٢- التقدم للصف الأول الابتدائي (الأطفال ذوي الإعاقة وضعاف البصر).

**خدمات: مدرسة الأمل للصم**

- ١- التقدم للصف الأول الابتدائي (صم).

**خدمات: مدرسة ضعاف السمع**

١. التقدم للصف الأول الابتدائي (ضعاف السمع).
٢. التقدم لمدارس وفصول التربية الفكرية بالحلقة الابتدائية من مرحلة التعليم الأساسي للأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية في ظل خدمات مدارس التربية الفكرية
٣. طلب الانتفاع بالرعاية الصحية والعلاج للأرامل في ظل خدمات صندوق العاملين بقطاع الأعمال العام والخاص.

**خدمات التأمين والمعاشات – وزارة الدفاع:**

- ١- الحصول على خدمة التأمين والمعاشات في حالة الوفاة بالمعاش لعاملين بوزارة الدفاع
- ٢- إصدار تصاريح لمنشآت لعمال مع وزارة الدفاع .

**خدمات المحاكم الابتدائية:**

- ١- الاطلاع على حكم دعوى.
- ٢- الاطلاع على صورة من حواظ المستندات.
- ٣- الحصول على الرقم التعريفي.
- ٤- الحصول على صورة رسمية من حكم في دعوى.

**خدمات محاكم الاستئناف:**

- ١- الحصول على صورة رسمية من حكم في الاستئناف.

**خدمات جهاز شئون البيئة:**

- ١- طلب تقديم شكوى بيئية.
- ٢- خدمات المستثمرين (وزارة البيئة).
- ٣- الحصول على تمويل للمشروعات الصناعية.
- ٤- تقديم منح للجمعيات الأهلية.

**خدمات مديرية الضرائب العقارية:**

- ١- طلب إيداع أجرة سكن/ عيادة/ مكتب.
- ٢- طلب سحب أجرة.
- ٣- طلب الحصول على شهادة عقارية.
- ٤- تصحيح تكليف عقار.
- ٥- نقل تكليف عقار.
- ٦- طلب إعفاء وحدات العقار من الضريبة نظير الاستغلال في الأغراض السكنية.
- ٧- طلب تحديد الضرائب والرسوم المستحقة على الوحدات التي يتم تملكها من العقار.
- ٨- طلب رفع الضريبة على العقارات المبنية – وفقاً لنص المادتين ٢٢، ٢٤ من القانون رقم ٥٦ لسنة ١٩٥٤ فيما عدا الرفع في حالات الخلو.
- ٩- التظلم من الغرامة المفروضة على العقارات المبنية.
- ١٠- طلب التظلم من تقدير القيمة الإيجارية للعقار.
- ١١- طلب استخراج صورة كشف رسمي عن العقارات المبنية من واقع دفتر قسيمة.
- ١٢- طلب استخراج كشوف رسمية عن العقارات المبنية من واقع حسابات الممولين – أصول وخصوم.

**خدمات مصلحة الضرائب المصرية:**

- ١- طلب استخراج شهادة بالموقف الضريبي.

**خدمات مصلحة الجوازات والهجرة والجنسية:**

- ١- الحصول على جواز سفر مميكن لأول مرة.

- ٢- الحصول على شهادة تحركات.
- ٣- استخراج جواز سفر بدل تالف.
- ٤- استخراج جواز سفر بدل جواز السفر المنتهي صلاحيته أو الممتلى الصفحات.
- ٥- استخراج جواز سفر فقد داخل البلاد.
- ٦- طلب شهادة بيانات جواز سفر.
- ٧- الحصول على إقامة عادية للأجانب.
- ٨- الحصول على إقامة مؤقتة للسياحة.
- ٩- حصول الأجانب على إقامة لمدة ٣ سنوات.
- ١٠- حصول الأجانب على إقامة مؤقتة لمدة ٥ سنوات.
- ١١- طلب الحصول على شهادة بيانات الإقامة للأجانب.
- ١٢- الحصول على تأشيرات الدخول لرعايا الدول الآسيوية.
- ١٣- الحصول على تأشيرات دخول لرعايا الدول الإفريقية.
- ١٤- الحصول على تأشيرات دخول لرعايا جامعة الدول العربية.
- ١٥- الحصول على تأشيرات دخول لرعايا الدول الأوروبية.
- ١٦- طلب تسجيل جوازات الأجانب.
- ١٧- اكتساب الأجنبية زوجة المصري الجنسية المصرية.
- ١٨- منح الجنسية المصرية لأبناء الأم المصرية زوجة غير المصري.

#### خدمات التجنيد والتعبئة:

- ١- الحصول على تصاريح أدونات الصفر.

#### خدمات بوابة السكك الحديدية:

- ١- خدمة حجز تذاكر القطارات.

#### خدمات الإدارة العامة لتصاريح العمل:

- ١- الحصول على إذن للعمل بهيئة أجنبية خارج البلاد (تعاقد شخصي).

#### خدمات مكتب التنسيق:

- ١- خدمات تنسيق القبول بالكليات والمعاهد.

#### خدمات المجلس الأعلى للجامعات:

- ١- خدمات معدلات الدرجات العلمية.
- ٢- تنسيق القبول بالمدن الجامعية.

#### خدمات الإدارة العامة للمرور (وزارة العدل):

- ١- خدمة مخالفات رخص القيادة (المركبات).

#### خدمات الهيئة المصرية العامة لمشروعات الصرف:

- ١- طلب لإنشاء محطة صرف صحي.
- ٢- طلب إنشاء شبكات صرف مغطى بأية منطقة سواء من الأشخاص أو من جهات في هذا الشأن.
- ٣- طلب تصريح بإقامة مباني على الأراضي الزراعية بمناطق الصرف المغطى.
- ٤- طلب تغيير فتحة صرف غير كافية أو إنشاء فتحة خاصة جديدة.
- ٥- طلب تكثيف شبكات الصرف المغطى.
- ٦- طلب صرف أراضي بور أو أراضي استصلاح.
- ٧- الترخيص بصرف مخلفات سائلة معالجة صرف (صحي/ صناعي) على المجاري المائية.

#### خدمات مصلحة الري:

- ١- طلب تمري مسقى في أرض الغير أو وضع آلة رفع بها.
- ٢- طلب ري أراضي جديدة.

#### خدمات الهيئة العامة لصندوق الموازنة الزراعية:

- ١- تقديم التحليل اللازمة للتربة والمياه والنباتات.

#### خدمات الإدارة العامة للمياه الجوفية:

- ١- ترخيص بحفر بئر لأغراض الري.

- ٢- تقنين مصدر ري جوفي.
- ٣- ترخيص حفر بئر أو بئر قائم للمياه الجوفية.
- ٤- ترخيص مؤقت لحفر بئر أو بئر قائم للمياه الجوفية لأراضي وضع اليد.

#### خدمات الجهاز التنفيذي لمشروعات تحسين الأراضي:

- ١- التقديم على توريد الجبس الزراعي المعبأ في شكاثر بلاستيك سعة ٥٠ كجم لمعالجة قلوية التربة.
- ٢- التقديم على عمليات التسوية الابتدائية باستخدام المعدات الثقيلة.
- ٣- التقديم على عملية حرث تحت التربة للأراضي الثقيلة والمندمجة وذات الطبقات الصماء.
- ٤- توريد جبس زراعي بالطن لمعالجة قلوية التربة تعاقد خاص.
- ٥- الحرث السطحي.
- ٦- حرث بمحراث فجاج.
- ٧- تسوية تمهيدية باللودر/ بلدوزر.
- ٨- تسوية بالليزر.
- ٩- تسوية أراضي ملاعب بالليزر.
- ١٠- تطهير مجاري مائية.
- ١١- إنشاء مجاري مائية زراعية.
- ١٢- نقل كساحة بمقطورة جرار.
- ١٣- نقل بسيارة ٤ طن فأكثر.
- ١٤- سيارة قلاب تسع أحجام مختلفة.
- ١٥- نقل بالتريلا (كساحة برأس).
- ١٦- جرار زراعي بآلة حفر جور.
- ١٧- إجراء الدراسات الحقلية والمعملية.
- ١٨- إجراء التحليلات المعملية الطبيعية (تحليل عينة التربة).
- ١٩- إجراء التحليلات المعملية الكيميائية (تحليل عينة التربة).
- ٢٠- تحليل العناصر الغذائية والعناصر الثقيلة في عينات التربة.
- ٢١- تحليل عينات المياه.
- ٢٢- تحليل عينات النبات.
- ٢٣- تطهير المجاري المائية - مراوي ومصارف حقلية مكشوفة (خطة عامة).
- ٢٤- توريد الجبس الزراعي سائب لمعالجة قلوية التربة (خطة عامة).

#### خدمات الإدارة العامة للشئون الإدارية:

- ١- طلب تأدية فريضة الحج.

#### خدمات الصندوق الاجتماعي للتنمية:

- ١- التقدم لفرض بنظام الحساب الجاري من الصندوق الاجتماعي للتنمية.
- ٢- التقدم لإقراض مباشر من الصندوق الاجتماعي للتنمية.
- ٣- التقدم لدراسات جدوى استثمارية.
- ٤- تمويل مشروعات تنمية المجتمع.
- ٥- خدمات الدعم الفني للمشروعات الصغيرة والمتوسطة.

#### خدمات مكتب التأهيل الاجتماعي:

- ١- شهادة تأهيل للأشخاص ذوي الإعاقة للحالات المؤهلة دراسياً.
- ٢- إصدار بطاقة إثبات شخصية للمعاق.

#### خدمات الشركة المصرية لإدارة وتشغيل المترو:

- ١- اشتراك ركوب المترو.
- ٢- رخصة محل.

#### خدمات مدينة الفردوس الجديدة:

- ١- طلب تعيين.

**خدمات قطاع الأمن العام – الإدارة العامة للرخص:**

- ١- صحيفة الحالة الجنائية.
- ٢- استخراج رخصة حيازة الأسلحة والذخائر.

**خدمات قطاع الأمن العام:**

- ١- الإخطار عن الشقق والمحلات والمزارع المستأجرة.

**خدمات الإدارة المركزية لمكافحة الآفات:**

- ١- ترخيص مزاولة أعمال التبخير.

**خدمات المركز الإقليمي للأغذية والأعلاف:**

- ١- تحليل بروتين.
- ٢- الخدمات التحليلية.
- ٣- الخدمات التدريبية.

---

---

## Digital Transformation under Egypt's Vision 2030: A Comparative Analytical Study of E- Government Services

*Dr. Osama Wagdi and Dr. Atef Fathi Habib Sedhom*

### Abstract

The study dealt with digital transformation processes in the Egyptian business environment, through a comparative analytical study of e-government services under Egypt's Vision 2030, as this vision represents an Egyptian bias towards achieving comprehensive development to maximize the competitive advantage of the Egyptian state, by achieving a qualitative leap in the pattern and level of government services. The Egyptian government is working to provide government services through three main methods as a result of digital transformation processes, which work to sustain supportive elements for maximizing the quality of government services on the one hand and fighting corruption on the other: government agency websites on the international information network, mobile phone applications, and finally, self-service devices. within 120 of government service providers compared to 384 individual users of those services. The results of the statistical analysis of the attitudes of service providers concluded that the levels of support of senior management varied, in addition to the variation in the level of awareness of the importance of electronic services in the Egyptian government sector. Among the four geographical regions, and on the part of users, there is a discrepancy in the level of awareness of the dimensions of e-government service. The research presented a proposed implementation plan consisting of ten stages to complete the digital transformation of government services, with the addition of presenting some areas as future studies.

### Key words:

Government services, digital transformation, e-government services,  
Arab Republic of Egypt