

## تقييم مدى فعالية الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات ( دراسة تطبيقية على مصلحة الأحوال المدنية )

محمد محمود محمد محمد

### الملخص:

قد أدى التطور في تكنولوجيا المعلومات والمعرفة إلى إعادة النظر في طريقة تقديم الخدمة الحكومية الى كافة المستفيدين منها سواء كانوا حاليين أو مرتقبين وذلك من خلال الاستفادة من تلك التكنولوجيا بشكل كامل باعتبارها وسيلة هامة لحل المشكلات التي تواجههم، وبناءً على ذلك ظهرت منظومة الحكومة الإلكترونية لتترجم فاعلية تكنولوجيا المعلومات والخدمات الحكومية ، ولتمثل حدثاً هاماً في إعادة هيكلة التنظيم الإداري بالوحدة الحكومية وإمكانية العمل بها ، وبما يمتد أثره بطبيعة الحال إلى بقية الأنظمة ومنها نظام المحاسبية الحكومية. الأمر الذي أدى بالباحث إلى ضرورة القيام بعمل دراسة للتعرف على الدور الهام الذي تلعبه الحكومة الإلكترونية ومدى تأثيرها على جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

### Abstract:

The progress of information and knowledge technology has led to review the way government service is provided to all beneficiaries, whether current or expected ones, by fully utilizing such technology as an important means of solving problems that face them. As a result, The e-government system has emerged to translate the effectiveness of information technology and government services, and to represent an important event in the field of restructuring the administrative regulation of governmental unit and the possibilities of working through it, whose impact will cover other systems, including government accounting systems. This led the researcher to undertake a study to identify the important role played by e-government and its impact on the quality of services provided to clients.

**مقدمة**

تتعاظم وتتنزid أهمية ومجالات استخدام التكنولوجيا في العصر الحديث ، وذلك لأسباب عديدة منها كثافة رأس المال المطلوب لاقتناء التكنولوجيا الحديثة والمتطورة ، وأيضاً التزايد السريع والمتلاحق في الابداعات والابتكارات التكنولوجية ، كما تزيد أهمية وخطورة التكنولوجيا لما تمثله من ضغوط نفسية وعصبية على الموارد البشرية ، بالإضافة إلى إمكانية الاستغناء عن العمالة في ظل النمو التكنولوجي المتزايد ، ناهيك عن أن الإنتاج باستخدام التكنولوجيا المتقدمة يتميز بالسرعة والجودة والدقة وإنتاج الحجم الكبير (١).

وتعتبر الدول الصناعية المتقدمة النموذج الحي والرائدة في هذا المجال ، نظراً لاملاكها لرؤوس الأموال الضخمة والخبرة الفنية والعلمية والتكنولوجيا الحديثة ، ومن أمثلة تلك الدول نجد : سنغافورة والولايات المتحدة الأمريكية ، بينما تسعى الدول النامية إلى تحقيق ذلك أيضاً من خلال السعي نحو إحداث قفزة نوعية نحو بلوغ التنمية بجميع أبعادها ، وإلى تضيق الفجوة الرقمية من خلال استخدام تكنولوجيات الاتصال وتقنيات المعلومات المتوافرة للحاق بالركب .

وقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دوراً مهماً ليس فقط في تسهيل معيشة الحياة اليومية للبشر ، ولكن كأداة فعالة في تعزيز التنمية في المجتمع أيضاً ، فضلاً عن استخدامها كعنصر فعال في مجال تبادل المصالح الدولية (٢).

وبعد أن دخل العالم العصر الرقمي ، أصبح معيار التقدم والغنى لأي إقليم في العالم يحكمه مقدرة الإقليم على اللحاق بركب الثورة المعلوماتية وفهم حقيقة حتميتها .

وما يمكن ملاحظته من خلال التطور الهائل الذي شهده العالم في عدة قطاعات ، أثر بشكل جلي على نوعية تقديم الخدمات للأفراد . خاصة فيما يتعلق بالتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، والتي ظهرت نتيجة الضرورة الملحة التي فرضتها التطورات العالمية الحاصلة في مجال العولمة ، أفرزت آليات جديدة لإدارة المجتمعات ومنها الحكومة الإلكترونية ، وتعتبر الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة المعاصرة والمستحدثة ، وقد شكلت رهاناً وتحدياً من التحديات العولمة ، نظراً لما تتوفر عليه من سرعة في أداء الخدمات ، وكذا في نوعية وجودة تقديم هذه الخدمات (٣).

**الإطار النظري للدراسة:**

إن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعل المؤسسات تستخدم التكنولوجيا

في معاملاتها الداخلية والخارجية، ولكنها مرتبطة بوجود بنية تحتية أساسية من التكنولوجيا لتمكن المواطن من الحصول على المعلومات بأسرع وقت ممكن وبكفاءة عالية وبشفافية (٤).

وتعتبر الحكومة الإلكترونية نظاما حديثا تتبناه الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والانترنت في ربط مؤسساتها ببعضها البعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموما، ووضع المعلومة في متناول الأفراد، وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تهدف بالارتقاء بجودة الأداء (٥).

### ١ - مفهوم الحكومة الإلكترونية :

لا يوجد تعريف محدد لمصطلح الحكومة الإلكترونية ، حيث أنه في الواقع توجد تعاريف كثيرة ومتباينة للحكومة الإلكترونية ، حيث تختلف نتيجة تعدد مستخدميها والمستفيدين منها والقائمين عن تنفيذها بالإضافة للأبعاد التقنية والإدارية والتجارية والاجتماعية التي تؤثر عليها، وقد اختلفت الآراء حول تعريفها سواء على المستوى الدولي ، أو على الفقهي .

وبالرغم من عدم وجود تعريف موحد ومتفق عليه للحكومة الإلكترونية ، إلا أنه لا يكاد يختلف أحد عن الهدف الأساسي للحكومة الإلكترونية ، وهو التحسين المستمر لعمليات التفاعل بين ثلاث مجموعات هي : الحكومة ، قطاع الأعمال والمواطنين، وذلك من أجل تحسين الرقي السياسي والاقتصادي والاجتماعي للمجتمع. فعلى المستوى الدولي ، وبالأخص المنظمات الدولية ، فقد عرفت الأمم المتحدة في عام ٢٠٠٢ الحكومة الإلكترونية بأنها : استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين”.

وفي عام ٢٠٠٣ تقدمت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية في المجال الاقتصادي بالتعريف التالي : الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصا الانترنت للوصول إلى حكومات أفضل

وقد قدم البنك الدولي عام ٢٠٠٥ مفهوما للحكومة الإلكترونية بأنها ” عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكات الانترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها ، والتي لها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ومختلف المؤسسات الحكومية ، وهذه التكنولوجيا تقدم خدمات أفضل للمواطنين وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات ، مما يوفر مزيدا من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات .

أما المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، فقد عرفت الحكومة الإلكترونية على أنها : عملية استخدام المعلومات العريضة للانترنت ، والاتصال عبر الهاتف الجوال ، لامتلاكها القدرة على تغير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية(٦).

في حين عرفها المعهد التخصصي للدراسات على أنها : قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على تقديم الخدمات والمعلومات الحكومية التقليدية للمواطنين بأساليب إلكترونية سريعة ، وبتكاليف ومجهود أقل وفي أي وقت ، ومن خلال شبكة الانترنت .

**٢ - مفهوم جودة الخدمة:**

تعد الخدمات منتجات ذات منافع لا يمكن لمسها ولا رؤيتها ولا شمها، مما يعني صعوبة تحديد معايير قياسية لقياس جودتها، ولجودة الخدمات بعدان الأول الجودة الفنية والثاني الجودة الوظيفية، فالجودة الفنية تعني مستويات الأداء الناتج عن استخدام الوسائل الفنية التكنولوجية والمادية في تقديم الخدمات، أما الجودة الوظيفية فهي العمليات والإجراءات التي تتبع من قبل العاملين في تقديم الخدمة حيث التفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد، ومما سبق يمكن الوقوف على بعض النقاط التي توضح المقصود بجودة الخدمة ومنها:

- أن مفهوم جودة الخدمة يختلف باختلاف نوع الخدمة المقدمة، كما أن أبعاد جودة الخدمة قد تختلف لنفس الخدمة(٧).
- أن الجودة هي وفاء الخدمة بمتطلبات العملاء، ولكن تبقى المشكلة في تحديد ماهية تلك المتطلبات، فغياب معايير سهلة الفهم لتقييم الجودة يجعل بلورة متطلبات العملاء وتوصيل مستوى الجودة المعروضة أصعب بكثير مما هو عليه في السلع، فجودة الخدمة فكرة معنوية للغاية ، على النقيض من السلع، وتتبع صعوبة تعريف جودة الخدمات من الخصائص المميزة لها قياسياً إلى السلع المادية(٨).

### مشكلة الدراسة:

تتميز الخدمات التي تقدمها مصلحة الأحوال المدنية بأهميتها وتنوعها وتنوع المستفيدين منها، الأمر الذي يفرض على وزارة الداخلية تقديم هذه الخدمات بأعلى مستوى من الكفاءة والتميز، نظراً لتأثيرها المباشر وغير المباشر على نواحٍ أخرى مثل: البيئة الاستثمارية والسياحية بالإضافة إلى النواحي الأمنية وغيرها .

ومن هنا فإن المصلحة بحاجة إلى تطبيق أفضل التقنيات والتحول نحو الخدمات

الإلكترونية بدلاً من الخدمات التقليدية لتحقيق أعلى مستوى من الميزة التنافسية للبلد في الجوانب كافة.

لذلك تسعى هذه الدراسة لاختبار مستوى كفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة في مصلحة الأحوال المدنية وتأثيرها على قبول المستفيدين وتفاعلهم مع التقنية الجديدة المستخدمة في تقديم الخدمة، ومن هنا يمكن طرح مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات الآتية:

- ١- ما هو الأثر المترتب على العلاقة بين سهولة استخدام المواقع الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء؟
- ٢- إلى أي مدى يمكن لمحتوى المعلومات أن يؤثر على جودة الخدمات المقدمة للعملاء عبر المواقع الإلكترونية؟
- ٣- كيف يمكن لبعد الوقت أن يؤثر على جودة الخدمات المقدمة للعملاء؟
- ٤- إلى أي مدى يمكن لبعد الخصوصية داخل المواقع الإلكترونية أن يؤثر على جودة الخدمات المقدمة للعملاء؟

#### أهداف الدراسة:

يمكن تحديد هدف الدراسة الرئيسي في التعرف على أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى جودة الخدمة لعملاء مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة مطروح ومن هذا الهدف الرئيسي تتفرع الأهداف الفرعية التالية:

- ١- الكشف عن طبيعة العلاقة بين سهولة استخدام المواقع الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.
- ٢- تحديد كيف يمكن لمحتوى المعلومات أن يؤثر على جودة الخدمات المقدمة للعملاء عبر المواقع الإلكترونية.
- ٣- بيان أثر بعد الوقت على جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- ٤- التعرف على الأثر الذي يحدثه بعد الخصوصية داخل المواقع الإلكترونية على جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

#### أهمية البحث

الأهمية العلمية : يعتبر هذا الموضوع من الموضوعات الهامة التي تحتاج اهتماماً كبيراً من الباحثين لدراستها واستخلاص النتائج الهامة للاستفادة بها في تطوير الخدمات الحكومية وذلك للنهوض بثقافة المنظمات الحكومية حتى تتمكن من الارتقاء

بمستوى الأداء اليومي على المستوى القومي وذلك للوصول إلى المستويات العالمية من خلال أداء الحكومة الإلكترونية .

وتتبع أهمية البحث التي تتمثل في علاج أوجه القصور في الأداء الخدمي الحكومي، والارتقاء بمستوى التدريب والتعليم والتثقيف من خلال ما سيتم التوصل إليه من نتائج علمية توضح دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات وتأثيرها على المجتمع .

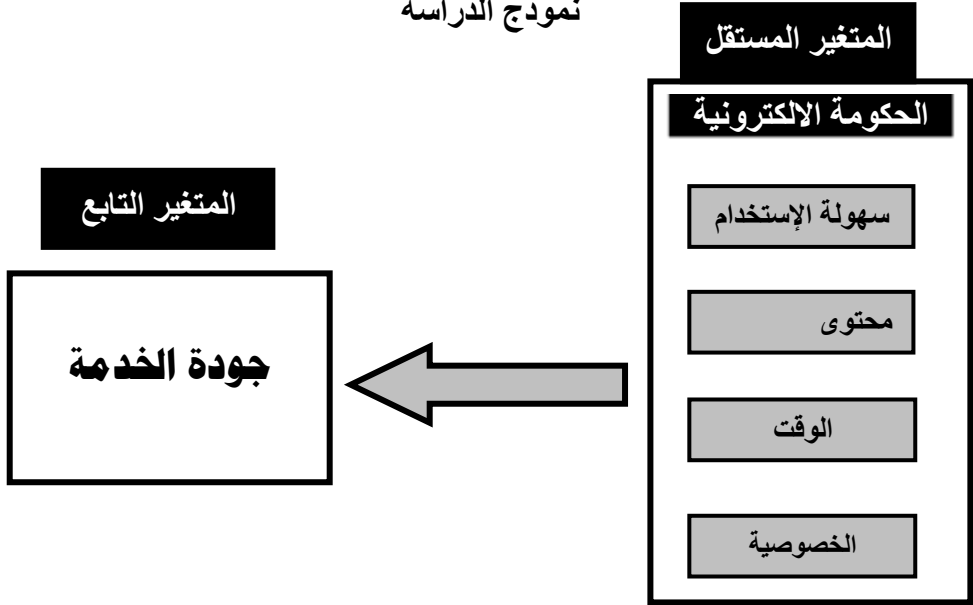
يعتبر البحث منفرداً في موضوعه بالنسبة لدور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر العملاء التي لم يسبق معالجتها، وهذا البحث من الممكن أن يفتح الباب أمام المزيد من الدراسات التي يمكن أن تساعد في فهم وصياغة البرامج التي تساعد على تحسين الأداء الحكومي والوصول إلى الجودة المطلوبة في الأداء عبر الحكومة الإلكترونية.

الأهمية التطبيقية : انبثقت الأهمية العملية للدراسة من أهمية التعرف على أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء من قبل مصلحة الأحوال المدنية، وتتبع الأهمية العملية لهذه الدراسة أيضاً مما يمكن أن تسفر عنه من نتائج وتوصيات يستفيد منها المسؤولون بمصلحة الأحوال المدنية في تحسين مستويات الأداء، ورفع كفاء العاملين وزيادة وعيهم ، وتقديم خدمات أفضل للعملاء في أسرع وقت وبأقل جهد وتكلفة ممكنة.

ولذلك يأمل الباحث من أن تسهم هذه الدراسة في وضع مقترحات للمسؤولين وصناع القرار لمواجهة العقبات وعلاج القصور التي تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية بمصلحة الأحوال المدنية ، مما يسهم في زيادة وتعزيز توقعات طالبي الخدمة الإلكترونية الذين يتطلعون إليها بدقة في التوقيت ، وسرعة في التنفيذ، وحسن المعاملة، وجودة مؤكدة في الإنجاز.

## متغيرات الدراسة:

### شكل (١) نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث

## فروض الدراسة:

### الفرض الرئيس: يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين متطلبات الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمة.

وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

- ١- يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين سهولة استخدام الموقع الإلكتروني وجودة الخدمة.
- ٢- يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين كفاءة محتوى المعلومات وجودة الخدمة.
- ٣- يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين توفير الوقت وجودة الخدمة.
- ٤- يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين خصوصية المعلومات الشخصية وجودة الخدمة.

**أسلوب الدراسة:**

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتبرز أهميته في البحوث العلمية ليس في مجرد أنه يصف الأشياء الظاهرة بل هو أسلوب فعال في جمع البيانات والمعلومات وبيان الفرق والإمكانيات التي تساعد في تطوير الوضع إلى ما هو أفضل. ويهدف المنهج الوصفي إلى وصف طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة والتوصل إلى وصف دقيق للظاهرة أو المشكلة وتناجها.

**مصادر جمع المعلومات:**

المصادر الثانوية مثل الكتب والمراجع والدارسات والبحوث السابقة والتي لها علاقة بموضوع الدراسة. والمصادر الأولية التي تم الحصول عليها من خلال الاستبيان.

**أداة الدراسة:**

أداة الدراسة عبارة عن الوسيلة التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة موضوع الدراسة. ويوجد العديد من الأدوات المستخدمة في مجال البحث العلمي للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة للدراسة. وقد اعتمد الباحث على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات من عينات الدراسة.

**مجتمع وعينة الدراسة**

يتمثل مجتمع الدراسة في العملاء المترددين على مقر مصلحة الأحوال المدنية بمحافظة مطروح للحصول على الخدمات الخاصة بهم ، حيث تم اختيار عينة عشوائية قدرت بـ (٣٥٥) مفردة، وقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية. ويبين الجدول (١) يوضح الخصائص الديموغرافية لمفردات الدراسة.

**جدول (١)****يوضح الخصائص الديموغرافية لمفردات الدراسة**

النسبة المئوية	التكرار (العدد)	الفئة (البيان)	الوصف
٨٥.٦%	٣٠٤	ذكر	الجنس
١٤.٤%	٥١	أنثى	
١٠٠%	٣٥٥	الإجمالي	
١٦.٣%	٥٨	أقل من ٢٥ سنة	العمر
٤٩.٦%	١٧٦	من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة	



محمد محمود محمد محمد

٢٦.٨	٩٥	من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة	
٧.٣	٢٦	٤٥ سنة فأكثر	
%١٠٠	٣٥٥	<b>الإجمالي</b>	
%٥.٦	٢٠	دراسات عليا	المؤهل العلمي
٨١.١	٢٨٨	بكالوريوس أو ليسانس	
١٣.٢	٤٧	مؤهل أقل من جامعي	
%١٠٠	٣٥٥	<b>الإجمالي</b>	
%٤.٨	١٧	طالب	الحالة الوظيفية
%٦٨.٧	٢٤٤	موظف	
%٩.٣	٣٣	عاطل عن العمل	
%١.٤	٥	متقاعد	
١٥.٨	٥٦	صاحب أعمال حرة	
%١٠٠	٣٥٥	<b>الإجمالي</b>	
%١٨.٣	٦٥	أعزب	الحالة الإجتماعية
%١٦.٣	٥٨	متزوج	
%٥٨.٠	٢٦	متزوج ويعول	
%٤.٢	١٥	مطلق	
%٣.١	١١	أرمل	
%١٠٠	٣٥٥	<b>الإجمالي</b>	

**المصدر:** من إعداد الباحث بناءً على تفريغ بيانات القسم الرابع من استمارة الاستقصاء.

### تبيين من خلال الجدول السابق ما يلي:

- ١- **الجنس:** تشير النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن عدد الذكور (٣٠٤)، أي ما نسبته (٨٥.٦%) من إجمالي عينة الدراسة، في حين بلغ عدد الإناث (٥١) أي ما نسبته (١٤.٤%)، مما يشير إلى تدني نسبة مشاركة الإناث في استخدام الخدمات الإلكترونية لمصلحة الأحوال المدنية بمحافظة مطروح.
- ٢- **العمر:** توزعت أعمار عينة الدراسة على الفئات العمرية الأربعة، ولكن بنسب متفاوتة، معظمها في الفئتين الثانية وهي (٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة) بنسبة

(٤٩.٦%) والثالثة وهي (من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة) سنة بنسبة (٢٦.٨%)، أي أن الفئتين الثانية والثالثة قد شكلتا ما نسبته (٧٦.٤%) من المجموع الكلي، في حين شكلت نسبة الفئة العمرية (أقل من ٢٥ سنة) ما نسبته (١٦.٣%)، وكانت الفئة العمرية الأقل الذين بلغت أعمارهم (٤٥ سنة فأكثر) إذ شكلت ما نسبته (٧.٣%)، وهي نتيجة منطقية كون الفئتين الثانية والثالثة هم الأكثر تعاملًا مع الأنترنت والشبكات الإلكترونية.

٣- **المؤهل العلمي:** شكل الحاصلون على مؤهل عالٍ من أفراد عينة الدراسة ما نسبته (٨١.١%)، وهي النسبة الأكبر من بين مستويات التحصيل العلمي الأخرى، وقد تلاها في المرتبة الثانية الحاصلون على مؤهل متوسط، حيث بلغت ما نسبته (١٣.٢%)، ثم جاء في المرتبة الأخيرة الحاصلون على الدراسات العليا، حيث بلغت ما نسبته (٥.٦%)، ويفسر هذا بأن توجهات المجتمع المصري إلى التعليم أصبحت مطلباً أساسياً.

٤- **الحالة الوظيفية:** شكل من يعمل موظف من أفراد عينة الدراسة ما نسبته (٦٨.٧%)، وهي النسبة الأكبر من بين الحالات الأخرى، وقد تلاها في المرتبة الثانية من يعمل أعمال حرة، حيث بلغت ما نسبته (١٣.٢%)، ثم جاء في المرتبة الثالثة من هو عاطل عن العمل، حيث بلغت ما نسبته (٩.٣%)، ثم جاء في المرتبة الثالثة من هو طالب حيث بلغت ما نسبته (٤.٨%)، ويأتى من هو متقاعد عن العمل في المرتبة الأخيرة، حيث بلغت ما نسبته (١.٤%).

٥- **الحالة الإجتماعية:** شكل من هو متزوج ويعول النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة استخداماً لخدمات الإنترنت لمصلحة الأحوال المدنية حيث بلغت ما نسبته (٥٨%)، وتتقارب من هو أعزب وملتزم في النسب حيث بلغت ما نسبته (١٨.٣%)، (١٦.٣%) على التوالي، ويأتى الأقل استخداماً للخدمات الإلكترونية من هو مطلق وأرمل حيث بلغت ما نسبته (٤.٢%)، (٣.١%) على التوالي، وهي نتيجة منطقية كون من هو متزوج ويعول الأكثر استخداماً للخدمات الإلكترونية لمصلحة الأحوال المدنية.

### المحاور البحثية

فيما يلي نتناول المقاييس الإحصائية الوصفية للمتغيرات البحثية، حيث يوضح من بيانات الجداول الخاصة بتلك الأبعاد، العبارات التي حازت على أعلى درجات الأهمية وأقل درجات الأهمية وذلك وفقاً لاستجابات مفردات عينة الدراسة، ثم يوضح بالنسبة

محمد محمود محمد محمد

لكل بعد الاتجاه العام لاستجابات مفردات البحث. بالنظر إلى نسبة معامل الاختلاف والتي (معادلتها الأتي = الانحراف المعياري ÷ المتوسط الحسابي × ١٠٠). طبقاً لأبعاد الدراسة "تقييم مدى فعالية الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات". المتغير المستقل: الحكومة الإلكترونية: ويشتمل على ٤ أبعاد كما يلي:

١- سهولة الاستخدام : ويشتمل على ٨ عبارات بحثية:

## جدول (٢)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لبعد "سهولة الاستخدام"

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
١	يسهل تصفح الموقع الإلكتروني.	٣.٧٢	١.١٦	٣١.٣٤	٥
٢	يسهل إيجاد الخدمة الإلكترونية باستخدام خيار البحث.	٣.٦٩	١.٠٩	٢٩.٧٣	٣
٣	يسهل الوصول إلى الخدمة الإلكترونية من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني .	٣.٨٨	١.٠٦	٢٧.٤٧	١
٤	وافر الخدمة الإلكترونية باللغتين (عربية إنجليزية) على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة الإلكترونية.	٢.٤٦	١.٠٨	٤٣.٩٠	٨
٥	وافر أكثر من قناة إلكترونية لتقديم الخدمة (الهاتف المحمول أو الأجهزة الذكية، الإنترنت، كشك الخدمات).	٢.٤٨	١.٠٣	٤١.٧٧	٦
٦	ممكنك تصحيح الأخطاء في حالة حدوثها.	٣.٦٩	١.١١	٣٠.٢٢	٤
٧	يسهل سداد ثمن الخدمة على الموقع إلكترونياً.	٣.٧٢	١.٠٩	٢٩.٣٠	٢
٨	توفر رابط "اتصل بنا" و "خدمة المتعاملين" في جميع مراحل الخدمة الإلكترونية.	٢.٤٠	١.٠٢	٤٢.٨٣	٧
المتوسط العام لإجمالي البعد		٣.٢٥	٠.٤٣	١٣.٤٨	-

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.

## من الجدول السابق يتضح:

- أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاهاً عاماً نحو الموافقة لحد ما، على بعد (سهولة الاستخدام)، وان كانت بعض الإجابات تميل إلى الإيجابية وذلك بمتوسط حسابي قدره (٣.٢٥) وبمعامل اختلاف معياري قدره (١٣.٤٨%)، أي بما يعادل نسبة اتفاق (٨٦.٥٢%).

- وقد كان من أكثر العبارات أهمية في الإجابة على الترتيب (يسهل الوصول إلى الخدمة الإلكترونية من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني)، (يسهل سداد ثمن الخدمة على

محمد محمود محمد محمد

- الموقع إلكترونيًا)، (يسهل إيجاد الخدمة الإلكترونية باستخدام خيار البحث) وذلك بمعاملات اختلاف معيارية مقدارها (٢٧.٤٧%)، (٢٩.٣٠%)، (٢٩.٧٣%).
- أن أقل العبارات التي حازت على أقل موافقة (توفر رابط "اتصل بنا" و "خدمة المتعاملين" في جميع مراحل الخدمة الإلكترونية)، (توافر الخدمة الإلكترونية باللغتين (عربية إنجليزية) على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة الإلكترونية) وذلك بمعامل اختلاف معياري مقداره (٤٢.٨٣%)، (٤٣.٩٠%) وفقا لرود عينة الدراسة.
- ويرجع الباحث ذلك إلى توفير موقع المصلحة لكافة المعلومات والبيانات التي يحتاجها المستخدم بسرعة وكفاءة عالية ويتم تحديثها باستمرار بالإضافة إلى توفير نتائج البحث وتقارير دقيقة وواضحة ومفصلة حسب ما يتم البحث عنها وحسب ادخال محددات البحث من قبل المستخدم.

## ٢- محتوى المعلومات: ويشتمل على ٩ عبارات بحثية:

### جدول (٣)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لبيد " محتوى المعلومات "

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
١	اسم الخدمة الإلكترونية مفهوماً ومعبراً بشكل مباشر عن طبيعة الخدمة.	٢.٥٦	١.٠٠	٣٩.٢٢	٥
٢	تتضح كافة الخطوات مع التفاصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الإلكترونية.	٢.٣٣	٠.٩٨	٤٢.١٥	٩
٣	توفير وصف واضح (للوئائق والخطوات و... إلخ) اللازمة لإتمام الخدمة الإلكترونية.	٢.٦٧	١.٠٠	٣٧.٦٤	٤
٤	رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم (السيرفر) موجزة وسهلة الفهم.	٢.٣٨	٠.٩٦	٤٠.٥٠	٧
٥	تتضح كافة التعليمات المطلوبة لملء الاستمارات الإلكترونية.	٢.٧٦	٠.٩٤	٣٤.٢٤	٣
٦	وضوح قيمة وتفاصيل رسوم الخدمة.	٣.٥٤	١.١٥	٣٢.٦٣	٢
٧	تتسم المعلومات التي يقدمها الموقع بالحدثة.	٣.٦٥	١.١٢	٣٠.٨٥	١
٨	يقدم الموقع معلومات شاملة على الخدمات المتاحة.	٢.٥٣	١.٠٦	٤٢.٠٢	٨
٩	توافر سجل الحساب الخاص بك مع بيان بالدفعات السابقة.	٢.٦٤	١.٠٣	٣٩.٢٤	٦
-	المتوسط العام لإجمالي البعد	٢.٧٨	٠.٣٦	١٣.٢٦	-

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.

**من الجدول السابق يتضح:**

- أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاهًا عامًا نحو الموافقة لحد ما، على بعد (محتوى المعلومات)، وان كانت بعض الإجابات تميل إلى الإيجابية، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢.٧٨) وبمعامل اختلاف معياري قدره (١٣.٢٦%)، أي بما يعادل نسبة اتفاق (٨٦.٧٤%).
- وقد كان من أكثر العبارات أهمية في الإجابة على الترتيب: (تتسم المعلومات التي يقدمها الموقع بالحدثة)، (وضوح قيمة وتفاصيل رسوم الخدمة)، (تتضح كافة التعليمات المطلوبة لملء الاستمارات الإلكترونية) وذلك بمعاملات اختلاف معيارية مقدارها (٣٠.٨٥%)، (٣٢.٦٣%)، (٣٤.٢٤%).
- أن أقل العبارات التي حازت على أقل موافقة (يقدم الموقع معلومات شاملة على الخدمات المتاحة)، (تتضح كافة الخطوات مع التفاصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الإلكترونية) وذلك بمعامل اختلاف معياري مقداره (٤٢.٠٢%)، (٤٢.١٥%) وفقا لردود عينة الدراسة.
- ويرجع الباحث ذلك إلى توفير موقع المصلحة معلومات شاملة على الخدمات المتاحة، ووضوح قيمة وتفاصيل رسوم الخدمة، ووضوح كافة التعليمات المطلوبة لملء الاستمارات الإلكترونية

**٣- الوقت: ويشتمل على ٦ عبارات بحثية:****جدول (٤)****المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لبعد " الوقت "**

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
١	يقدم الموقع المعلومات في الوقت المناسب.	٢.٧٤	٠.٨٩	٣٢.٦٣	١
٢	الفترة الزمنية المتوقعة بين تنفيذ الخدمة والحصول عليها قصيرة.	٢.٤٢	١.٠٥	٤٣.٥٥	٦
٣	تساعدني الخدمة الإلكترونية في تقليل الجهد المبذول.	٣.٦٥	١.١١	٣٠.٤٩	٣
٤	يمكنني الحصول على الخدمة الإلكترونية في أي مكان دون التقيد بوقت معين.	٣.٧٨	١.٠٧	٢٨.٤٤	٢
٥	يمكنني الحصول على الخدمة الإلكترونية في أي وقت	٢.٤٠	٠.٩٨	٤٠.٩٦	٥

محمد محمود محمد محمد

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
٦	يوجد رد سريع على استفساراتي حول الخدمة وجاهزيتها	٢.٦٨	٠.٩٧	٣٦.٤٦	٤
المتوسط العام لإجمالي البعد		٢.٩٤	٠.٤١	١٣.٩٥	-

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.

### من الجدول السابق يتضح:

- أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاهاً عاماً نحو الموافقة لحد ما، على بعد (الوقت)، وان كانت بعض الإجابات تميل إلى الإيجابية وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢.٩٤) وبمعامل اختلاف معياري قدره (١٣.٩٥%)، أي بما يعادل نسبة اتفاق (٨٦.٠٥%).
- وقد كان من أكثر العبارات أهمية (يقدم الموقع المعلومات في الوقت المناسب)، (يمكنني الحصول على الخدمة الإلكترونية في أي مكان دون التقيد بوقت معين)، (تساعدني الخدمة الإلكترونية في تقليل الجهد المبذول) وذلك بمعاملات اختلاف معيارية مقدارها (٣٢.٦٣%)، (٢٨.٤٤%)، (٣٠.٤٩%).
- أن أقل العبارات التي حازت على أقل موافقة (يمكنني الحصول على الخدمة الإلكترونية في أي وقت طوال اليوم دون الالتزام بساعات العمل الرسمية)، (الفترة الزمنية المتوقعة بين تنفيذ الخدمة والحصول عليها قصيرة) وذلك بمعامل اختلاف معياري مقدارها (٤٠.٩٦%)، (٤٣.٥٥%) وفقاً لردود عينة الدراسة.

### ٤- الخصوصية: ويشتمل على ٤ عبارات بحثية:

#### جدول (٥)

#### المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لبعد " الخصوصية "

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
١	وجد شعور بالثقة من خلال التعامل مع الموقع.	٢.٧٥	٠.٩٨	٣٥.٧٨	١
٢	يتوافر لدى الموقع الخصوصية اللازمة لحماية من أي انتهاكات.	٢.٣٥	٠.٩٨	٤١.٨٣	٣
٣	يلتزم الموقع التزاماً تاماً بتأمين سرية وخصوصية استخدامك لخدماته	٢.٩١	١.١٣	٣٩.١١	٢
٤	اشعر بأن البيانات التي يتم تداولها على الموقع محمية.	٢.٣٢	١.٠٢	٤٤.١٤	٤
المتوسط العام لإجمالي البعد		٢.٥٨	٠.٥٥	٢١.٧٣	-

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.

## من الجدول السابق يتضح:

- أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاهًا عامًا نحو الموافقة لحد ما، على بعد (الخصوصية)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢.٥٨) وبمعامل اختلاف معياري قدره (٢١.٧٣%)، أي بما يعادل نسبة اتفاق (٧٨.٢٧%).
- وقد كان من أكثر العبارات أهمية في الإجابة على الترتيب: (يوجد شعور بالثقة من خلال التعامل مع الموقع)، (يلتزم الموقع التزاماً تاماً بتأمين سرية وخصوصية استخدامك لخدماته)، (يتوافر لدى الموقع الخصوصية اللازمة لحماية من أي انتهاكات) وذلك بمعاملات اختلاف معيارية مقدارها (٣٥.٧٨%)، (٣٩.١١%)، (٤١.٨٣%).
- أن أقل العبارات التي حازت على أقل موافقة (اشعر بأن البيانات التي يتم تداولها على الموقع محمية)، وذلك بمعامل اختلاف معياري مقداره (٤٤.١٤%)، وفقاً لرود عينة الدراسة..
- ويرجع الباحث ذلك إلى توفير المصلحة كافة أنظمة الحماية والخصوصية وهذا أمر مهم للمستخدم لأن الموقع يشمل بيانات ومعلومات خاصة ومالية مهمة وذات قيمة بالإضافة إلى تمتع الموقع بواجهات تفاعلية حديثة وجذابة وسلسلة وسهلة الاستخدام أيضاً يقوم الفريق الفني المسئول عن متابعة الموقع ليعمل بشكل متواصل وباستمرار والحد من أي انقطاع للخدمة وإن حدثت يتم حلها وتجاوزها بأقصى سرعة ممكنة دون التأثير على المستخدمين.

- ملخص أبعاد " تطبيق الحكومة الإلكترونية ": ويشتمل على ٤ أبعاد بحثية:

## جدول (٦)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لأبعاد الحكومة الإلكترونية

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
١	سهولة الاستخدام	٣.٢٥	٠.٤٣	١٣.٤٨	٢
٢	محتوى المعلومات	٢.٧٨	٠.٣٦	١٣.٢٦	١
٣	الوقت	٢.٩٤	٠.٤١	١٣.٩٥	٣

محمد محمود محمد محمد

٤	٢١.٣٧	٠.٥٥	٢.٥٨	الخصوصية
-	٧.٧٧	٠.٢٢	٢.٨٩	المتوسط العام لإجمالي أبعاد تطبيق الحكومة الإلكترونية

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.

من الجدول السابق يتضح:

- أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاهًا عامًا نحو الموافقة لحد ما، على أبعاد (تطبيق الحكومة الإلكترونية)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢.٨٩) وبمعامل اختلاف معياري قدره (٧.٧٧%)، أي بما يعادل نسبة اتفاق (٩٢.٢٣%).
- وقد كان من أكثر الأبعاد أهمية في الإجابة على الترتيب: (محتوى المعلومات)، (سهولة الاستخدام)، (الوقت)، (الخصوصية)، وذلك بمعاملات اختلاف معيارية مقدارها (١٣.٢٦%)، (١٣.٤٨%)، (١٣.٩٥%)، (٢١.٣٧%)، وبقا لردود عينة الدراسة.
- ويرجع الباحث ذلك إلى أن العناصر (محتوى المعلومات، سهولة الاستخدام، الوقت، الخصوصية) مجتمعة ومتحققة أثرت بشكل إيجابي على جودة الخدمة.

وفيما يلي إثبات الفروض

**الفرض الرئيس الأول:** يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين متطلبات الحكومة الإلكترونية و جودة الخدمة  
**متغيرات الفرض:**

- متطلبات الحكومة الإلكترونية (متغير مستقل)

- جودة الخدمة (متغير تابع)

تم اختبار الفرض: من خلال معامل ارتباط سبيرمان لتحديد قوة واتجاه العلاقة واستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد شكل العلاقة كما يلي:  
أولاً: معامل الارتباط بين بعد متطلبات الحكومة الإلكترونية و جودة الخدمة:

جدول رقم (٧)

معامل الارتباط بين متطلبات الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمة

النتيجة (الدلالة)	مستوى المعنوية	معامل الارتباط لسبيرمان (r)	الفرضية
دالة	**٠.١	**٠.٨٦١	يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين متطلبات الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمة

\*\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

من الجدول السابق يتضح الآتي:



- أن معامل الارتباط يساوي (٠.٨٦١)، بمستوى معنوية أقل من (٠.٠١)، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمة.
- ويمكن تفسير هذا النتيجة إلى أنه كلما كانت متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية أفضل وتحقق كافة متطلبات واحتياجات المستخدم كلما أثرت بشكل إيجابي على زيادة مستوى الجودة ، وبالتالي زيادة رضا المستخدمين وتشجيعهم على استخدام الخدمات الكترونية.
- **إثبات الفرضية:** نقبل الفرض الإحصائي القائل بوجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين بعد متطلبات الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمة.

ثانياً:- تحليل الانحدار الخطي البسيط **Simple Linear regression** لقياس تأثير بعد متطلبات الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة.

جدول رقم (٨)

نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير بعد متطلبات الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة

معامل التحديد R2	قيمة F. test		قيمة t. test		المعلمة المقدره $\beta_i$	المتغير المستقل
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
٧٤.١ %	**٠.٠١	٩٢٠.٣٦٠	**٠.٠١	١٢.٥٩٠	٠.٨٣٣	الجزء الثابت
			**٠.٠١	٣٠.٣٣٧	٠.٨٦١	إجمالي بعد متطلبات الحكومة الإلكترونية

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.

\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥).

١ - معامل التحديد (R2):

نجد أن المتغير المستقل (إجمالي بعد متطلبات الحكومة الإلكترونية) يفسر (٧٤.١%) من التغير الكلي في المتغير التابع (جودة الخدمة). وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائي

في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج.

## ٢- اختبار معنوية المتغير المستقل:

باستخدام اختبار (t.test) نجد أن المتغير المستقل (بعد متطلبات الحكومة الإلكترونية)، ذو تأثير معنوي على المتغير التابع (جودة الخدمة)، حيث بلغت قيمة "T" (٣٠.٣٣٧) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١)، وهذا يعني أن متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية لها تأثير كبير على جودة الخدمة.

## ٣- اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:

لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام اختبار (F-test)، وحيث أن قيمة اختبار (F-test) هي (٩٢٠.٣٦٠) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (٠.٠١)، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على أبعاد جودة الخدمة. **الفرض الفرعي الأول:** يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين سهولة استخدام الموقع الإلكتروني وجودة الخدمة.

## متغيرات الفرض:

- سهولة استخدام الموقع الإلكتروني (متغير مستقل)

- جودة الخدمة (متغير تابع)

تم اختبار الفرض: من خلال معامل ارتباط سبيرمان لتحديد قوة واتجاه العلاقة واستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد شكل العلاقة كما يلي:  
أولاً: معامل الارتباط بين بعد سهولة استخدام الموقع الإلكتروني وجودة الخدمة:

## جدول رقم (٩)

### معامل الارتباط بين سهولة استخدام الموقع الإلكتروني وجودة الخدمة

النتيجة (الدلالة)	مستوى المعنوية	معامل الارتباط لسبيرمان (r)	الفرضية
دالة	**٠.١	**٠.٧٤٧	يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين سهولة استخدام الموقع الإلكتروني وجودة الخدمة

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.

\*\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

من الجدول السابق يتضح الآتي:

محمد محمود محمد محمد

- توجد علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين بعد سهولة استخدام الموقع الإلكتروني و جودة الخدمة"، حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٧٤٧). بمستوى معنوية أقل من (٠.٠١).
- ويمكن تفسير ذلك بأنه كلما كان موقع المصلحة مفيداً لأداء أعمال المستخدم ويسهل تصفحه وإيجاد الخدمة المطلوبة ويوفر عليه الوقت والجهد ويحقق أفضل النتائج ويحقق أفضل المنافع والفوائد للمستخدم كلما أدى إلى تحسين جودة الخدمة.
- إثبات الفرضية: نقبل الفرض الإحصائي القائل بوجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين بعد سهولة استخدام الموقع الإلكتروني و جودة الخدمة.

ثانياً: تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear regression لقياس تأثير بعد سهولة استخدام الموقع الإلكتروني على جودة الخدمة.

جدول رقم (١٠)

نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير

بعد سهولة استخدام الموقع الإلكتروني على جودة الخدمة

معامل التحديد $R^2$	قيمة F. test		قيمة t. test		المعلمت المقدره $\beta_i$	المتغير المستقل
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
٥٥.٨ %	**٠.٠١	٤٠٧.٢٢٦	**٠.٠١	١٦.٤٣٥	٠.٩٧٨	الجزء الثابت
			**٠.٠١	٢٠.١٨٠	٠.٧٤٧	إجمالي بعد سهولة استخدام الموقع الإلكتروني

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.

\*\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥).

١ - معامل التحديد ( $R^2$ )

نجد أن المتغير المستقل (إجمالي بعد سهولة استخدام الموقع الإلكتروني) يفسر (٥٥.٨%) من التغير الكلي في المتغير التابع (جودة الخدمة). وباقي النسبة يرجع إلى

الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج.

## ٢ - اختبار معنوية المتغير المستقل.

باستخدام اختبار (t.test) نجد أن المتغير المستقل (بعد سهولة استخدام الموقع الإلكتروني)، ذو تأثير معنوي على المتغير التابع (جودة الخدمة)، حيث بلغت قيمة "T" (٢٠.١٨٠) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

## ٣ - اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:

لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام اختبار (F-test)، وحيث أن قيمة اختبار (F-test) هي (٤٠٧.٢٢٦) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (٠.٠١)، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على أبعاد جودة الخدمة  
الفرض الفرعي الثاني: يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين كفاءة محتوى المعلومات وجودة الخدمة.

### متغيرات الفرض:

- كفاءة محتوى المعلومات (متغير مستقل)

- جودة الخدمة (متغير تابع)

تم اختبار الفرض: من خلال معامل ارتباط سبيرمان لتحديد قوة واتجاه العلاقة واستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد شكل العلاقة كما يلي:  
أولاً: معامل الارتباط بين بعد كفاءة محتوى المعلومات وجودة الخدمة.

### جدول رقم (١١)

#### معامل الارتباط بين محتوى المعلومات وجودة الخدمة

النتيجة (الدلالة)	مستوى المعنوية	معامل الارتباط لسبيرمان (r)	الفرضية
دالة	**٠.١	**٠.٦٣٤	يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين كفاءة محتوى المعلومات وجودة الخدمة.

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.

\*\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

من الجدول السابق يتضح الآتي:

محمد محمود محمد محمد

- أن معامل الارتباط يساوي (٠.٦٣٤) ، بمستوى معنوية أقل من (٠.٠١) ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة محتوى المعلومات وجودة الخدمة.
- ويمكن تفسير ذلك إلى أنه كلما كان الموقع مبنياً على أفضل النظم والتقنيات الحديثة ويتمتع بالمرونة والتحديث المستمر وسهولة الاستخدام ويستجيب بسرعة خاصة خلال فترات الضغط ويمتلك الأدوات الكافية لإدارة الخدمات ويؤدي إلى النتائج المتوقعة كان أفضل لتحقيق جودة منظومة الحكومة الإلكترونية وبالتالي سيؤدي إلى الرضا لدى المستخدمين.
- إثبات الفرضية: تقبل الفرض الإحصائي القائل بوجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين بعد كفاءة محتوى المعلومات و جودة الخدمة.

ثانياً:- تحليل الانحدار الخطى البسيط **Simple Linear regression** لقياس تأثير بعد كفاءة محتوى المعلومات على جودة الخدمة.

#### جدول رقم (١٢)

نموذج الانحدار الخطى البسيط لتحديد معنوية تأثير بعد كفاءة محتوى المعلومات على جودة الخدمة

معامل التحديد	قيمة F. test		قيمة t. test		المعاملات المقدره $\beta_i$	المتغير المستقل
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
R2	**٠.٠١	٢١٦.٠٩٤	**٠.٠١	١٢.٠٢٩	٠.٩٥٧	الجزء الثابت
			**٠.٠١	١٤.٧٠٠	٠.٦٣٤	إجمالي بعد كفاءة محتوى المعلومات

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.

\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥).

من الجدول السابق يتضح الآتي:

١ - معامل التحديد (R2)

نجد أن المتغير المستقل (إجمالي بعد كفاءة محتوى المعلومات) يفسر (٤٠.٢ %) من التغير الكلي في المتغير التابع (جودة الخدمة). وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائي في

المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج.

## ٢- اختبار معنوية المتغير المستقل.

باستخدام اختبار (t.test) نجد أن المتغير المستقل (بعد كفاءة محتوى المعلومات) ، ذو تأثير معنوي على المتغير التابع (جودة الخدمة)، حيث بلغت قيمة "T" (١٤.٧٠٠) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

## ٣- اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:

لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل ، تم استخدام اختبار (F-test)، وحيث أن قيمة اختبار (F-test) هي (٢١٦.٠٩٤) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (٠.٠١) ، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على أبعاد جودة الخدمة  
الفرض الفرعي الثالث: يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين توفير الوقت وجودة الخدمة.

## متغيرات الفرض:

- توفير الوقت (متغير مستقل)

- جودة الخدمة (متغير تابع)

تم اختبار الفرض: من خلال معامل ارتباط بيرسون لتحديد قوة واتجاه العلاقة واستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد شكل العلاقة كما يلي:  
أولاً: معامل الارتباط بين بعد توفير الوقت وجودة الخدمة

## جدول رقم (١٣)

### معامل الارتباط بين توفير الوقت وجودة الخدمة

النتيجة (الدلالة)	مستوى المعنوية	معامل الارتباط (r)	الفرضية
دالة	**٠.١	**٠.٥٩٢	يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين توفير الوقت وجودة الخدمة.

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.

\*\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

من الجدول السابق يتضح الآتي:

- أن معامل الارتباط يساوي . (٥٩٢) ، بمستوى معنوية أقل من (٠.٠١) ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفير الوقت و جودة الخدمة.
  - ويمكن تفسير ذلك العلاقة بأنه كلما كان موقع المصلحة يقدم المعلومات في الوقت المناسب وخلال فترة زمنية قصيرة وتقديم الخدمة دون التقيد بوقت معين ومكان محدد ، كلما أثر ذلك بشكل إيجابي على جودة الخدمة.
  - إثبات الفرضية: نقبل الفرض الإحصائي القائل بوجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين بعد توفير الوقت و جودة الخدمة
- ثانياً: تحليل الانحدار الخطي البسيط **Simple Linear regression** لقياس تأثير بعد توفير الوقت على جودة الخدمة.

#### جدول رقم (١٤)

نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير بعد توفير الوقت على جودة الخدمة

معامل التحديد $R^2$	قيمة F. test		قيمة t. test		المعلمة المقدره $\beta_i$	المتغير المستقل
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
٣٥.٠ %	**٠.٠١	١٧٣.٤٩٨	**٠.٠١	٢٠.٠٦٩	٠.٨٦٩	الجزء الثابت
			**٠.٠١	١٣.١٧٢	٠.٥٩٢	إجمالي بعد توفير الوقت

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.

\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥).

من الجدول السابق يتضح الآتي:

#### ١ - معامل التحديد ( $R^2$ )

نجد أن المتغير المستقل (إجمالي بعد توفير الوقت) يفسر (٣٥.٠ %) من التغير الكلي في المتغير التابع (جودة الخدمة). وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج.

#### ٢ - اختبار معنوية المتغير المستقل.

باستخدام اختبار (t.test) نجد أن المتغير المستقل (بعد توفير الوقت) ، ذو تأثير معنوي على المتغير التابع (جودة الخدمة)، حيث بلغت قيمة "ت" (١٣.١٧٢) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

### ٣ - اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:

لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل ، تم استخدام إختبار (F-test)، وحيث أن قيمة إختبار (F-test) هي (١٧٣.٤٩٨) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (٠.٠١) ، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على أبعاد جودة الخدمة

### ٤- اختبار اعتدالية المتغير التابع :-

الفرض الفرعي الرابع: يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين خصوصية المعلومات الشخصية وجودة الخدمة.

### متغيرات الفرض:

- خصوصية المعلومات الشخصية (متغير مستقل)

- جودة الخدمة (متغير تابع)

تم اختبار الفرض: من خلال معامل ارتباط بيرسون لتحديد قوة واتجاه العلاقة واستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد شكل العلاقة كما يلي:  
أولاً:معامل الارتباط بين بعد خصوصية المعلومات الشخصية وجودة الخدمة.

### جدول رقم (١٥)

معامل الارتباط بين بعد خصوصية المعلومات الشخصية وجودة الخدمة

النتيجة (الدلالة)	مستوى المعنوية	معامل الارتباط (r)	الفرضية
دالة	**٠.١	**٠.٦٢١	يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين خصوصية المعلومات الشخصية وجودة الخدمة.

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.

\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥).

### من الجدول السابق يتضح الآتي:

- أن معامل الارتباط يساوي (٠.٦٢١) ، بمستوى معنوية أقل من (٠.٠١)، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين خصوصية المعلومات الشخصية وجودة الخدمة.



- ويمكن تفسير هذه العلاقة بأنه كلما كان موقع المصلحة يتوافر لدية التشريعات والقوانين الرادعه لخرق خصوصية العميل وحماية بياناته الشخصية ، كلما أثر ذلك بشكل إيجابي على جودة الخدمة.

- **إثبات الفرضية:** نقبل الفرض الإحصائي القائل بوجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين بعد خصوصية المعلومات الشخصية و جودة الخدمة

ثانيا:- تحليل الانحدار الخطي البسيط **Simple Linear regression** لقياس تأثير بعد خصوصية المعلومات الشخصية على جودة الخدمة.

**جدول رقم (١٦)**

نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير بعد الخصوصية على جودة الخدمة

معامل التحديد $R^2$	قيمة F. test		قيمة t. test		المعاملات المقدره $\beta_i$	المتغير المستقل
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
٣٨.٦ %	**٠.٠١	٢٠٢.٤٦٣	**٠.٠١	١٥.٩٤٠	٠.٨٦٩	الجزء الثابت
			**٠.٠١	١٤.٢٢٩	٠.٦٢١	إجمالي بعد خصوصية المعلومات الشخصية

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.

\*\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥).

**١ - معامل التحديد (R2)**

نجد أن المتغير المستقل (إجمالي بعد خصوصية المعلومات الشخصية) يفسر (٣٨.٦ %) من التغير الكلي في المتغير التابع (جودة الخدمة). وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج.

## ٢- اختبار معنوية المتغير المستقل.

باستخدام اختبار (t.test) نجد أن المتغير المستقل (بعد خصوصية المعلومات الشخصية) ، ذو تأثير معنوي على المتغير التابع (جودة الخدمة)، حيث بلغت قيمة "T" (١٤.٢٢٩) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

## ٣ - اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:

لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل ، تم استخدام إختبار (F-test)، وحيث أن قيمة إختبار (F-test) هي (٢٠٢.٤٦٣) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (٠.٠١) ، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على أبعاد جودة الخدمة

ومن الفرضيات السابقة يمكن ان نؤكد إثبات الفرضية: باستخدام تحليل الانحدار المتعدد بوجود تأثير لأبعاد عناصر تطبيق الحكومة الإلكترونية (كمتغيرات مستقلة) متمثلة في أبعاده (سهولة الاستخدام - محتوى المعلومات - الوقت - الخصوصية) على " مستوى جودة الخدمة من قبل العميل " (كمتغير تابع). وذلك باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد، لقياس هذه التأثيرات كل على حده، واما إذا كانت تلك التأثيرات جوهرية ام إنها غير دالة إحصائياً.

## - تحليل الانحدار المتعدد Stepwise Multiple regression

## جدول رقم (١٧)

تحديد معنوية أهم عناصر تطبيق الحكومة الإلكترونية تأثيراً على مستوى جودة الخدمة من قبل العميل باستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد

r	R <sup>2</sup>	F. test		t. test		المعلمة المقدره $\beta_i$	المتغير المستقل
		مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
٠.٩٣١	%٨٦.٧	**٠.٠٠١	٥٢٠.٥٦٩	*٠.٠٢	٢.٦٩٥	٠.١٦٣	الجزء الثابت
				**٠.٠١	٢٣.٢٨٩	٠.٣٩٧	سهولة الاستخدام
				**٠.٠١	١٣.٤٩٣	٠.٢٤٣	محتوى المعلومات
				**٠.٠١	١٧.٣٢٦	٠.٢٦١	الوقت
				٠.١٣	١.٤٩٢	٠.٠٣٥٦	الخصوصية

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي.

\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٥).

**من الجدول السابق يتضح:****١. معامل ارتباط (r)**

توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين " متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية و مستوى جودة الخدمة من قبل العميل"، حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٩٣١) بمستوى معنوية اقل من (٠.٠١).

**٢. معامل التحديد (R2)**

نجد أن المتغيرات المستقلة لإجمالي أبعاد (عناصر تطبيق الحكومة الإلكترونية)، تفسر (٨٦.٧%) من التغير الكلي في المتغير التابع المتمثل في مستوى جودة الخدمة من قبل العميل"، وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج أو لاختلاف طبيعة نموذج الانحدار عن النموذج الخطي.

**٣. اختبار معنوية المتغير المستقل.**

باستخدام اختبار (t.test) نجد أن المتغيرات المستقلة (متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية) والمتمثلة في اهم العناصر تأثيراً (سهولة الاستخدام - الوقت - محتوى المعلومات)، ذات تأثير معنوي على مستوى جودة الخدمة من قبل العميل، وذلك عند مستوى معنوية اقل من (٠.٠٥). حيث بلغت قيم البيتا " $\beta$ " (٠.٥٥٣)، (٠.٣٨٥)، (٠.٣٢٢)، على الترتيب.

بمعنى التأثير القوى والفعال لمعظم ابعاد عناصر تطبيق الحكومة الإلكترونية ولكن هذه التأثيرات متفاوتة على مستوى جودة الخدمة من قبل العميل.

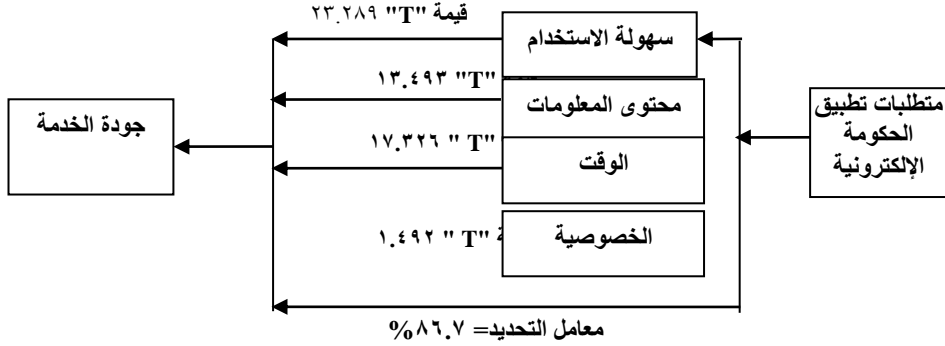
وعن الخصوصية، المجتمعات الافتراضية فان تأثيره منخفض حيث بلغت درجة المعنوية اكبر من ٠.٠٥.

**٤. اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:**

لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام إختبار (F-test)، وحيث أن قيمة إختبار (F-test) هي (٥٢٠.٥٦٩) وهي ذات معنوية عند مستوى اقل من (٠.٠١)، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على مستوى جودة الخدمة من قبل العميل".

## شكل (٢)

## عناصر تطبيق الحكومة الإلكترونية وتأثيرها في تحسين جودة الخدمة



## النتائج العامة للدراسة:

- أظهرت نتائج الدراسة أن (٣٢٤) مفردة من إجمالي عينة الدراسة (٣٥٥) مفردة أى ما نسبته (٩١.٣%) لم يستخدموا الخدمات الإلكترونية لمصلحة الأحوال المدنية بمحافظة مرسى مطروح ، بينما (٣١) مفردة فقط هم من استخدم هذه الخدمات ، وأهم أسباب عدم استخدام الخدمات الإلكترونية هو عدم الثقة بالخدمات الحكومية المقدمة عبر الإنترنت ، والاعتقاد بأن الموقع غير قادر على حماية بيانات البطاقة الائتمانية الخاصة بهم ، وعدم المعرفة بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها مصلحة الأحوال المدنية.
- أظهرت نتائج الدراسة أن نسبة الموافقة على بُعد سهولة الاستخدام بلغت (٥٣.٠٥%) ، بينما نسبة الموافقة على بعد كفاءة محتوى المعلومات بلغت (٥٣.٨٢%) ، فى حين أن نسبة الموافقة على بُعد توفير الوقت بلغت (٥٦.٤٤%) ، بينما أن نسبة الموافقة على بُعد الخصوصية بلغت (٥٥.٧٩%) .
- أظهرت نتائج الدراسة أن أهم بُعد مؤثر فى ممارسات الحكومة الإلكترونية هو كفاءة محتوى المعلومات حيث تمثل أهميته النسبية (٣٤.٧%) ، ثم يليه بُعد سهولة الاستخدام حيث تبلغ أهميته النسبية (٢٧.٦%) ، ثم يليه الخصوصية حيث تمثل أهميته النسبية (١٩.١%) ، وأخيراً توفير الوقت وتمثل أهميته النسبية ١٨.٦% .

٤- تبين نتائج الدراسة عدم شعور نسبة كبيرة من العملاء بالأمان لوضع بياناتهم وإنجاز معاملاتهم عن طريق الإنترنت.

#### توصيات الدراسة:

١- قيام الإدارة العليا بمصلحة الأحوال المدنية بنشر رسالة وإستراتيجية وأهداف تطبيق الحكومة الإلكترونية بمنتهى الشفافية بحيث تكون واضحة ومعلنة سواء للموظفين أو العملاء على السواء.

٢- استحداث وسائل حديثة للترويج لاستخدام الخدمات الإلكترونية في إنجاز المعاملات بحيث تكون قريبة من الاستخدام اليومي للمستخدمين.

٣- تطوير وتحديث موقع المصلحة الإلكتروني باستمرار ليكون ملبياً لتوقعات المستخدمين وأن يراعي تفاوت قدراتهم ومهاراتهم.

٤- تشجيع العملاء على زيادة الإقبال على الخدمات الإلكترونية لمصلحة الأحوال المدنية وذلك باستحداث أساليب تدفع العملاء على تفضيل الخدمات الإلكترونية بواسطة الهاتف أو الإنترنت.

٥- ابتكار أساليب ووسائل للتثقيف المجتمعي ونشر الوعي بالشراكة مع مؤسسات المجتمع المتخصصة بأهمية التحول الإلكتروني واستخدام المواقع الإلكترونية أو الهاتف في إنجاز الخدمات بصفة عامة، ومعاملات المصلحة بصفة خاصة.

## المراجع

- ١- سيد محمد جاد الرب ، " موضوعات إدارية متقدمة وتطبيقاتها في منظمات الأعمال " ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، ٢٠٠٩ ، ص ٣٥٩ .
- ٢- علي محمد عبد العزيز بن درويش ، تطبيقات الحكومة الإلكترونية دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي ، رسالة مقدمة كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في العلوم الإدارية ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، ٢٠٠٥ ، ص ١ .
- ٣- الحكومة الإلكترونية ، سلسلة الدراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات ، جامعة الملك عبد العزيز ، جدة ، الإصدار التاسع ، ١٤٢٧ هـ ، ص ٦٦ .
- ٤- ديالا جميل محمد الرزي ، الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها / دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة ، مقال منشور بمجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، المجلد العشرين ، العدد الأول ، يناير ٢٠١٢ ، ص ١٩٥-١٩٦ .
- ٥- عاشور عبد الكريم ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، تخصص الديمقراطية والرشادة ، كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة منتوري قسنطينة ، ٢٠٠٩-٢٠١٠ ، ص ١٣ .
- ٦- حمد محمد يوسف ، تفوق دول الخليج في تطبيق الحكومة الإلكترونية ، جريدة الشرق الأوسط ، العدد ٩٤٣٥ ، المؤرخة في ٠٤ جانفي ٢٠٠٥ ، ص ٠٧ .
- ٧- عبد المنعم محمد رشاد ، قياس جودة خدمة النقل الجوي باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات SERVQUAL ، دراسة ميدانية بالتطبيق على شركات الطيران العاملة في المملكة العربية السعودية ، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، المجلد (٢٥) ، العدد الأول ، جامعة المنصورة كلية التجارة ، ٢٠٠١ ، ص ٤٥٣ .
- ٨- أدريان بالمر ، مبادئ تسويق الخدمات ، ط(١) ، ترجمة بهاء شاهين وآخرون ، مجموعة النيل العربية مصر ، ٢٠٠٩ ، ص ٥٣٨ .