



جامعة بورسعيد

كلية التجارة

قسم العلوم السياسية والإدارة العامة

ورقة بحثية

إستخدام نظريات الجودة فى تقليص فجوات جودة الخدمات الإلكترونية

إعداد

/ شريف صالح محمد

إشراف

أ. د / محمد أحمد عبد النعيم

أستاذ القانون العام

كلية الحقوق

جامعة بورسعيد

أ.م.د/ شريفة فاضل محمد

الأستاذ المساعد - قسم العلوم السياسية

كلية التجارة

جامعة بورسعيد

2019

إستخدام نظريات الجودة فى تقليص فجوات جودة الخدمات الإلكترونية

ملخص البحث

أحدث التطور العلمى والتكنولوجى الهائل خاصة فيما يتعلق بالمعلومات والإتصال أثرا مهماً فى حياة الأفراد والمجتمعات ، وكان من الطبيعى أن تتأثر المؤسسات والحكومات وجميع منظمات الإدارة العامة بهذا التطور التكنولوجى وتستخدمه فى تحقيق أهدافها لتقديم الخدمات للمواطنين .

وحتى يمكن تقديم الخدمات الإلكترونية بكفاءة وفعالية لابد من إستخدام المفاهيم الحديثة فى الإدارة وإستخدام أساليب الجودة للوصول للجودة المطلوبة للخدمات الإلكترونية بحيث تتال رضا المواطنين، ومن الممكن الوصول للجودة المطلوبة عن طريق معرفة الفجوات بين ما هو متوقع وما هو محقق فعلاً ثم الوصول لحلول لتقليص هذه الفجوات وحل المشكلات المتعلقة بها وقد قام الباحث فى هذا البحث بإقتراح نموذج يستخدم فيه أساليب ونظريات الجودة الحديثة وتجميعها بطريقة متوالية لحل المشكلات الرئيسية المتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية عن طريق قياس الفجوات والوصول للمشكلة الأولى بالرعاية بها وتحليلها لمعرفة أبعادها وعناصرها الرئيسية والفرعية حتى يمكن حلها وهذا النموذج طبقه على جودة الخدمات بمصلحة الجمارك المصرية .

أولاً - مشكلة الدراسة :

من خلال إطلاع الباحث على العديد من الدراسات التي تخص تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين وإستطلاعات الرأي التي نشرتها بعض الحكومات ، تبين أن هناك مشكلة فيما يخص جودة الخدمات الحكومية وهي مشكلة الدراسة والتي سنتناولها بالتحليل وإقتراح حلول لهذه المشكلة بناءً على نتائج الدراسة، وقد أخذ الباحث الخدمات الإلكترونية بمصلحة الجمارك المصرية نموذج لمشكلة الدراسة.

ثانياً - أهمية الدراسة :

ترجع أهمية تلك الدراسة إلى أنها تحاول إستحداث نموذج جديد بإستخدام أساليب حديثة ونظريات أطلقها علماء الجودة وتجميعها بطريقة متوالية بحيث يمكن تطبيقه عند قياس جودة الخدمات الإلكترونية وحل المشكلات المتعلقة بها ،

ثالثاً - أهداف الدراسة :

الهدف العام لهذه الدراسة هو عمل نموذج لتقليص الفجوات المتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية وحل مشكلاتها ، ويتفرع من الهدف الرئيسي الأهداف الآتية:

- 1- قياس جودة الخدمات الإلكترونية .
- 2- تطبيق النظريات التي أطلقها بعض علماء الجودة من خلال نموذج واحد للوصول للمشكلات
- 3- تحديد المشكلات الرئيسية لجودة هذه الخدمات والوصول للمشكلات الأولى بالرعاية.
- 4- تحليل المشكلات بطريقة علمية لتحليل أبعادها ومحاورها وفروعها.
- 5- محاولة الحل للمشكلات الفرعية البسيطة لإمكان حل المشاكل الرئيسية الكبيرة وبالتالي تقليص فجوات الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين .

رابعاً - تساؤلات الدراسة :

تنطلق هذه الدراسة من مقوله رئيسية مؤداها أن جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين يمكنها أن تؤدي إلى جودة الجهاز الإدارى للدولة ككل وتؤثر بشكل إيجابى على كافة جوانب المجتمع الإقتصادية والثقافية والإجتماعية وغيرها .

ومن ثم فإن تساؤلات الدراسة هي :

- كيف يمكن قياس جودة الخدمات الحكومية ؟
- ماهى أبعاد جودة الخدمات الحكومية ؟
- كيف يمكن إستخدام أساليب ونظريات الجودة فى تقليص فجوات الخدمات الإلكترونية ؟
- هل من الممكن تطبيق نموذج موحد لطريقة حل مشكلات جودة الخدمات الإلكترونية ؟

خامساً - المنهج المستخدم :

المنهج يعتبر بمثابة العمود الفقري في الدراسة وهو البرنامج الذي يحدد السبيل للوصول إلى الحقائق

وقد إعتد الباحث على المنهج الوصفي في هذه الدراسة حيث أن المنهج الوصفي يقوم على جمع الحقائق والمعلومات ومقارنتها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات مقبولة، أو هو دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها، بهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل لها .

إستخدام نظريات الجودة فى تقليص فجوات جودة الخدمات الإلكترونية

مقدمة

لا شك أن المحاولة المستمرة للتعرف على مدى جودة الخدمة المقدمة بناء على مدى إدراك متلقي الخدمة لها تجعلنا أقدر على معرفة دائمة بمستوى الخدمة المقدمة ومدى رضائه عنها. وهذا القياس المستمر يمكن اعتباره نظاماً لقياس جودة الخدمة ولا بد من الإشارة الواضحة إلى أن رضا العملاء يعتبر هدفاً رئيسياً من أهداف الجودة الشاملة.

والإعتماد على تكنولوجيا المعلومات فى الإدارة الجمركية أصبح ضرورة ملحة من أجل العمل بكفاءة أكبر وتسهيل عملية الإفراج عن البضائع وكذلك تقليل الأعباء الإدارية ومكافحة الإحتيال وخدمة المصالح المالية وحماية حقوق الملكية الفكرية و التراث الثقافى وزيادة تداول البضائع, وغيرها من الفوائد المهمة للإعتماد على تكنولوجيا المعلومات فى الإدارة الجمركية .

من هنا قام الباحث بإستخدام نموذج الجودة الإلكترونية بمصلحة الجمارك المصرية وإستخدام أساليب ونظريات الجودة الحديثة وتجميعها بطريقة متوالية لحل المشكلات الرئيسية المتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية بها عن طريق قياس الفجوات والوصول للمشكلة الأولى بالرعاية بها وتحليلها لمعرفة أبعادها وعناصرها الرئيسية والفرعية حتى يمكن حلها .

أولاً: قياس فجوات جودة الخدمات الإلكترونية

هدفت نظم القياس متابعة توقعات العملاء وزيادة إدراك المنظمات لتلك التوقعات. وتضمنت المؤشرات: درجة الاعتمادية والمرونة والاحترام والسلامة والسرعة فى تقديم الخدمة. ونسبة لأهمية العملاء بالنسبة إليها فقد سعت المنظمات الناجحة إلى الأخذ بأرائهم فى عملياتها وفى خدماتها المقدمة إليهم إدراكاً منها بأهميتهم وتعميقاً للصلة بينها وبينهم. وعملت بذلك على وضع العملاء فى مقدمة اهتماماتها. ومضت المؤسسات الجادة فى تحقيق الجودة الشاملة إلى إشراك العملاء معها فى تصميم الخدمات والمنتجات وفى تطويرها وفى عمليات التقييم المستمرة لها. بل ونظرت إلى تلك الخدمات والمنتجات من خلال عيون العملاء.

1- وفى مجال الخدمات العامة برز ما يسمى "بمواثيق المواطنين (Charters Citizens) أو

مواثيق العملاء (Charters Clients) أو مواثيق تقديم الخدمات" : وهى مبادرات تم تصميمها بهدف تحسين جودة الخدمات العامة ومخاطبة احتياجات مستخدمي الخدمات العامة وتحديد حقوق المواطنين وإلزام مقدمي الخدمات بوضع معايير والتزامات واضحة وإخطار الجمهور بكيفية الوفاء بتلك الإلتزامات.

وحيث أن مفهوم جودة الخدمة عامة والخدمة الإلكترونية خاصة مازال حديث العهد وموضع جدل بين الباحثين فى مجال تسويق الخدمات ، فما قبل عام 1985 لم يكن هناك إلا عدد محدود من الدراسات التى تناولت مفاهيم جودة الخدمة وأبعادها دون أن تتطرق إلى أساليب قياسها

وتقييمها. حيث تنسب أول محاولة لقياس جودة الخدمة إلى باراسورامان وآخرين parasuraman et al حيث تمكنوا من تصميم مقياسهم الشهير "Servqual" لقياس ما يعرف بالفجوات الخمس لجودة الخدمة والذي استحوذ على قبول وتأييد معظم الباحثين بسبب مصداقيته وإمكانية تطبيقه عملياً للوصول إلى الفجوة ما بين توقعات العملاء لجودة الخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة التي يحصلون عليها، فلقد افتقرت أدبيات التسويق عامة والتسويق الإلكتروني خاصة مفاهيم واضحة عن جودة الخدمة الإلكترونية كون المفهوم حديث نوعاً بخلاف المفهوم الذي قدمه زايشامل وبرسرمان ويرى سنة 2002 م حيث عرفوا جودة الخدمة الإلكترونية بأنها درجة تسهيل موقع ويب لعمليات التخزين، الشراء والتسليم للمنتجات أو الخدمات،

ومنهج الفجوة في قياس جودة الخدمات الإلكترونية يعرف بأنه طريق أو منهج لقياس الفرق بين ما يقدم فعلاً من خدمات، وبين الخدمات المستهدفة، أما الفجوة فهي الفرق بين توقعات العملاء لمستوى جودة الخدمات، وإدراكهم لأدائها فعلاً مقارنة مع ما كانوا يتوقعون أو مقارنة ما تخططه الإدارة لمستوى الجودة المنشودة.

2- ومقياس جودة الخدمات "Servqual" الذي صممه parasuraman et al عام 1985م
وضع عدة معايير أو أبعاد لقياس مستوى الخدمة وهي :

1-2 الجوانب الملموسة : وتضم التسهيلات المادية والمعدات المستخدمة في إنتاج وتقديم الخدمة ، والمظهر الخارجي للعاملين في منظمة الخدمة .

2-2 الثقة والاعتمادية : وتتمثل في المقدرة على أداء الخدمة وفقاً للوعود المقدمة وذلك على النحو الذي يمكن الاعتماد عليها وبدقة (خالية من الأخطاء) .

2-3 الاستجابة: وتعكس استعداد العاملين بمنظمة الخدمة لمعاونة الجمهور أو العملاء وتقديم الخدمة بسرعة.

2-4 الضمان : ويعكس معرفة وخبرة العاملين بمنظمة الخدمة وقدرتهم على كسب ثقة الجمهور أو العملاء .

2-5 التعاطف : ويعكس العناية بالجمهور أو العملاء والاهتمام الشخصي بكل فرد .

ومن بعد هذه الدراسة فامت دراسات عديدة لتطوير هذا المقياس ليلائم الخدمات الإلكترونية أضافت أو حذفت أبعاد للمقياس ونذكر منها عدة أمثلة طبقاً للجدول المرفق رقم (12)

ثانياً : أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في مجموعة من الدراسات

الأبعاد المستخدمة	إسم الباحث	السنة	عنوان الدراسة
الإعتمادية - الأمان- المصداقية - الجدارة - الملموسية - الإتصال	Iliachenko	2006	Electronic Service Quality in tourism: Development a scale for the assessment of E-SQ of tourism websites
التفاعل - تصميم الموقع الإلكتروني - المعلومات - التقنية	Tahir . & Abu baker	2007	Service Quality Gap and customer satisfaction of commercial Banks in Malaysia
المنتج - صورة المنظمة - السلامة والإختيار - التعاطف - الإعتمادية - الإستجابة- المهارة - العناصر الملموسة - الإنترنت	Bouranta.N& Chits	2009	The Relationship between Internal and External service Quality
سهولة الاستخدام - تصميم الموقع الإلكتروني - فاعلية النظام - الخصوصية - الإستجابة - التعاطف - الموثوقية - الخبرة - الثقة	Li. Liu & Suomi	2009	Measurement of E-Service Quality: An Empirical study on online travel service
جودة المعلومات - سهولة الإستخدام - الموثوقية - الإستجابة - التأمين - الطابع الشخصي	Swaid & Wigand	2009	Measuring The Quality of EService Scale development and initial validate
العلاقة مع العملاء - الإتصالات - الموثوقية - الكفاءة - الملموسية - ألفة العميل - التحسين المستمر	Jun, M & Cai , S	2010	Examining the Relationship between Internal Service Quality and its Dimension and Internal Customer satisfaction

جدول رقم (1)

ويتلاحظ من هذه الدراسات أنها جميعاً اعتمدت على دراسة parasuraman et al عام 1985م "Servqual" وحاولت تطويرها لتلائم الخدمات الإلكترونية وفي دراستنا وتحليلنا لحالة إستخدام شبكة المعلومات الدولية في الجمارك المصرية لتقديم الخدمة الإلكترونية للعاملين

والمعاملين إعتدنا على غالب هذه الأبعاد وقد حاولنا فى تساؤلاتنا فى الإستبيان الذى تم تصميمه لتقييم أداء الخدمة الإلكترونية عبر شبكة المعلومات الدولية للجمارك المصرية تجميع غالب الأبعاد التى تناولتها هذه الدراسات والإعتدنا على العديد من هذه الدراسات كافيًا للدليل على صدق أداة الدراسة .

ثالثاً : جودة الخدمات الإلكترونية فى مصلحة الجمارك المصرية

ولعمل إستبيان للمجتمع الجمركى لتقييم أداء الخدمة الإلكترونية عبر شبكة المعلومات الدولية للجمارك المصرية سواء المجتمع الداخلى (عاملين) أو المجتمع الخارجى (معاملين) تم تصميم النموذج التالى:

" بسم الله الرحمن الرحيم "

السادة / المحترمين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أتوجه إليكم بفائق التقدير والإحترام راجياً حسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة الميدانية التى تهم مؤسسات الخدمة العامة المصرية وتشكل هذه الإستبانة جزءاً من الدراسة الميدانية التى يقوم بها الباحث من خلال إستطلاع آرائكم حول الخدمات الإلكترونية عبر شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) فى مصلحة الجمارك المصرية .

لذا نرجو من سيادتكم التفضل بتعبئة الاستبانة، مع العلم بأن المعلومات التى سنحصل عليها لغرض البحث العلمى فقط، وسوف تحظى بسرية تامة، وسيتم موافاتكم بنتائج الدراسة بعد الانتهاء من تحليل الاستبانة وإعداد الدراسة النهائية إن شاء الله .

ولكم منا جزيل الشكر والتقدير

شكل رقم (1)

الباحث : شريف صالح محمد

البيانات الشخصية

الإسم :
الوظيفة :
البريد الإلكتروني :
التليفون :

النوع

ذكر

أنثى

العمر

أقل من 30 سنة

من 31 : 40

من 41 : 50

من 51 : لأكثر

المؤهل

أساسي

متوسط

عالي

ماجستير

دكتوراه

الرجاء تدوين أى ملاحظات تراها مناسبة

شكل رقم (2)

غير مرضى	مرضى	تفاصيل الخدمة
✗	✓	
		تصميم الموقع جيد ويحقق هدف تلبية الخدمات المطلوبة
		لغة واحدة كافية لتقديم خدمات الموقع
		الإستخدام الفعلى للخدمات الجمركية عبر الإنترنت يوفر الوقت والجهد
		الموقع لديه القدرة للحفاظ على بيانات المتعاملين
		الموقع يحتوى على المعلومات التى يحتاجها المتعامل بقدر وافى
		إستخدام الموقع الإلكتروني سهل وغير معقد
		سرعة المتصفح مرضية
		تم تجهيز الموقع طبقاً لمعايير جودة عالمية لمثل هذه المواقع

		هناك ثقة في التعامل مع الخدمات الجمركية الإلكترونية
		هناك سرعة في الحصول على خدمات الموقع
		هناك سهولة في الوصول للمعلومات والخدمات
		وضوح الأنظمة ووجود دليل مستخدم
		يعطى الموقع الإلكتروني برؤية موحدة وشاملة للمتعامل
		يوجد إستجابة تفاعلية من المسؤولين عن الموقع
		يوجد أنظمة أمان في التعاملات الإلكترونية
		يوجد سرعة في الإستجابة لطلبات المتعامل
		الموقع يوفر الخدمات المطلوبة

شكل (3)

ويتلاحظ من هذه الإستبانة أنها إعتمدت على مقياس بينارى (binary question) الثنائى (مرضى - غير مرضى) ولم تعتمد على المقياس الخماسى أو السباعى حيث أن المطلوب هو الحصول على المنوال أو التكرار للفجوات أو المشكلات التى تواجه العملاء والعاملين ليتم تحليلها بأساليب إحصائية خاصة تستهدف تحسين الأداء وتحقيق الجودة فى تقديم الخدمة سيتم شرحها فى الخطوات القادمة لا تحتاج إلى المعدلات .

وقد تم توزيع الإستبانات على العاملين والمتعاملين مع الجمارك طبقاً لمجتمع الدراسة الذى تكون من ثلاثة أنواع ، النوع الأول العملاء مُتلَقو الخدمة والثانى العاملين فى الإدارة الجمركية مما لهم إتصال بالخدمات الإلكترونية والنوع الثالث هو الجهات المتعاملة مع الجمارك كالتوكيلات الملاحية ومصلحة الضرائب على المبيعات ومصلحة الضرائب العامة وشركات التخزين وتداول الحاويات وغيرها .

وقد تم توزيع 1100 إستبانة على هذه الأنواع الثلاثة تم إسترجاع منهم 727 إستبانة وتم إستبعاد 35 إستبانة منهم لعدم صلاحية التحليل حيث أن بعضها غير مكتمل البيانات والأخر لم تظهر به جدية الإجابة .

وقد كانت حالة الاستبانات كالتالى :

الإستبانة الصالحة	الإستبانة المستبعده	الإستبانة المسترجعة	الإستبانة الموزعة	الحالة الأنواع
340	22	362	600	النوع الأول
290	8	298	400	النوع الثانى

62	5	67	100	النوع الثالث
692	35	727	1100	الإجمالي

جدول رقم (2)

خصائص عينة العملاء الديموغرافية :

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	437	63%
	أنثى	255	37%
العمر	أقل من 30 عام	194	28%
	من 31 : 40	291	42%
	من 41 : 50	131	19%
	من 51 : لأكثر	76	11%
المؤهل	أساسى	56	8%
	متوسط	103	15%
	عالى	457	66%
	ماجستير	55	8%
	دكتوراه	21	3%

جدول رقم (3)

يشير الجدول السابق إلى التحليل الوصفي للنتائج الديموغرافية ونجد في هذه النتائج أنه بالنسبة لنوع المستبائين من حيث الجنس فإن نسبة الذكور هي (63%) ونسبة الإناث هي (37%) ويرى الباحث أن هذا يرجع إلى أن عدد كبير من المستبائين من المتعاملين مع الجمارك سواء من المستخلصيين الجمركيين أو التجار وأصحاب الشركات هم من الذكور وليس الإناث .

أما بخصوص السن فإن أعلى نسبة هي (42%) وهي للفئة العمرية من 30 إلى 40 عام يليها سن أقل من 30 عام ونسبته (28%) ثم السن من 41 إلى 50 عام ونسبته (19%) من إجمالي عدد المستبائين والنسبة الأقل هي من العمر 51 لآكثر ، ويشير ذلك أن مستخدمي الخدمات الإلكترونية أغلبهم من الشباب والفئة العمرية المتوسطة وذلك نتيجة لتغير الثقافات والتطوير الحديث للتكنولوجيا وأن الفئة العمرية الكبيرة لا تلاحق بإهتمام كبير ركب التكنولوجيا.

وتشير نتائج الإستبانة أيضاً بالنسبة للمؤهل العلمي أن الحاصلين على المؤهل العالي هم أكبر نسبة (66%) يليها المؤهل المتوسط (15%) وتساوى المؤهل الأساسي مع الماجستير بنسبة (8%) وأقل نسبة هي الدكتوراه بنسبة (3%) ، ويشير ذلك إلى أن غالب الذين جاوبوا على الإستبيان من أصحاب المؤهل العالي مما يعنى أن الإجابات ستكون عن وعى حقيقى وإدراك للخدمة الإلكترونية وقدرة على الإستخدام كما ترجع زيادة النسبة إلى طبيعة غالب المتعاملين من المستخلصين الجمركيين والتي تشترط الإدارة الجمركية أن يكونوا من أصحاب المؤهلات العليا حتى يتم الترخيص لهم ، وكذلك أغلب العاملين الذين لهم صلة بالخدمات الإلكترونية تشترط الإدارة الجمركية أن يكونوا من أصحاب المؤهلات العليا .

كما تلاحظ فى إجابات الإستبانة أنه لا يوجد فرق كبير بين إجابات المتعاملين والعاملين بالإدارة الجمركية ويرجع ذلك أن النوعين من المستبائين يحصلون على خدمات من الموقع ولذلك فكل منهم يمثل عميل للموقع .

رابعاً : الأساليب الإحصائية لتحليل وتفسير النتائج والإستفادة منها لتحسين الجودة :

جدول نتائج الإجابة على الإستبانة

غير مرضى	مرضى	المشكلة
422	270	تصميم الموقع جيد ويحقق هدف تلبية الخدمات المطلوبة
358	334	لغة واحدة كافية لتقديم خدمات الموقع
449	243	الإستخدام الفعلى للخدمات الجمركية عبر الإنترنت يوفر الوقت والجهد
401	291	الموقع لديه القدرة للحفاظ على بيانات المتعاملين
546	146	الموقع يحتوى على المعلومات التى يحتاجها المتعامل بقدر وافى
304	388	إستخدام الموقع الإلكتروني سهل وغير معقد
519	173	سرعة المتصفح مرضية
580	112	تم تجهيز الموقع طبقاً لمعايير جودة عالمية لمثل هذه المواقع

248	444	هناك ثقة فى التعامل مع الخدمات الجمركية الإلكترونية
339	353	هناك سرعة فى الحصول على خدمات الموقع
262	430	هناك سهولة فى الوصول للمعلومات والخدمات
505	187	وضوح الأنظمة ووجود دليل مستخدم
567	125	يعطى الموقع الإلكتروني رؤية موحدة وشاملة للمتعامل
657	35	يوجد إستجابة تفاعلية من المسؤولين عن الموقع
380	312	يوجد أنظمة أمان فى التعاملات الإلكترونية
630	62	يوجد سرعة فى الإستجابة لطلبات المتعامل
622	70	الموقع يوفر الخدمات المطلوبة

جدول رقم (4)

وحيث أن المدخل المستخدم لتحليل وتفسير هذه الإستبانة يعتمد على الفجوة بين توقعات العميل وماقدم له من خدمات وأن الأساليب الإحصائية المستخدمة ستركز على الفجوات أو المشكلات وحجم تكرارها لدى المتعاملين والعاملين فإنه سيتم التركيز على الإجابات (غير مرضى) فقط وتحليلها وترتيبها حسب عدد أكبر تكرار فى الإستبانة فإن العدد الكبير لتكرار غير مرضى لكل سؤال كافي فى حد ذاته لتأكيد ثبات أداة الدراسة وكانت نتائج (غير مرضى) كالتالى :-

العدد	المشكلة	مسلسل
657	يوجد إستجابة تفاعلية من المسؤولين عن الموقع	1
630	يوجد سرعة فى الإستجابة لطلبات المتعامل	2
622	الموقع يوفر الخدمات المطلوبة	3
580	تم تجهيز الموقع طبقاً لمعايير جودة عالمية لمثل هذه المواقع	4
567	يعطى الموقع الإلكتروني رؤية موحدة وشاملة للمتعامل	5
546	الموقع يحتوى على المعلومات التى يحتاجها المتعامل بقدر وافي	6
519	سرعة المتصفح مرضية	7
505	وضوح الأنظمة ووجود دليل مستخدم	8
449	الإستخدام الفعلى للخدمات الجمركية عبر الإنترنت يوفر الوقت والجهد	9
422	تصميم الموقع جيد ويحقق هدف تلبية الخدمات المطلوبة	10

401	الموقع لديه القدرة للحفاظ على بيانات المتعاملين	11
380	يوجد أنظمة أمان فى التعاملات الإلكترونية	12
358	لغة واحدة كافية لتقديم خدمات الموقع	13
339	هناك سرعة فى الحصول على خدمات الموقع	14
304	إستخدام الموقع الإلكتروني سهل وغير معقد	15
262	هناك سهولة فى الوصول للمعلومات والخدمات	16
248	هناك ثقة فى التعامل مع الخدمات الجمركية الإلكترونية	17
7789	إجمالى تكرار (غير مرضى)	

جدول رقم (5)

ويشير الجدول السابق أن هناك عدم رضاء تام عن الخدمات الإلكترونية المقدمة للجمارك عبر شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) حيث أن عدد الإجابات التى تزيد عن 50% ب (غير مرضى) كانت حوالى 13 عنصر من عناصر الأسئلة ونال عدد 4 عنصر فقط زيادة عن 50% (مرضى) من إجمالى التكرارات وهى العناصر التى تتعلق بسرعة الحصول على خدمات الموقع (353) تكرار وسهولة الإستخدام وعدم التعقيد (388) تكرار ، سهولة فى الوصول للمعلومات والخدمات (430) والثقة فى التعامل مع الخدمات الجمركية حاز على أعلى نسبة رضا للمتعاملين والعاملين بتكرار (444) أما أعلى العناصر الغير مرضية بالنسبة للمستبائين فهى ، يوجد إستجابة تفاعلية من المسؤولين عن الموقع بتكرار غير مرضى (657) و يوجد سرعة فى الإستجابة لطلبات المتعامل بتكرار غير مرضى (630) و الموقع يوفر الخدمات المطلوبة بتكرار غير مرضى (622) ثم يليهم 10 عناصر بتكرارات غير مرضية مختلفة

وخطة البحث فى إستخدام الأساليب الإحصائية فى التحليل والوصف ثم تحسين جودة الخدمات الإلكترونية فى هذه الدراسة تعتمد على التركيز على المشكلات الأكثر أهمية والعمل على حلها مما يكون من شأنه حل غالب المشكلات الأخرى طبقاً لنظرية باريتو

1- (مخطط باريتو) (Pareto Chart (Pareto Diagram)

وهو عبارة عن رسم من الاعمدة البيانية العمودية، التى تبين التكرار النسبي للاحداث، مثل عيوب او خلل في المنتج. وتساعد خريطة باريتو في تحديد المشكلات الواجب حلها، مستعينين بالمعلومات والبيانات التي يتم جمعها عن طريق قوائم المراجعة أو الإستبيانات، او غيرها من نماذج جمع البيانات. وبذلك يتم توجيه الجهود لحل المشاكل الحقيقية المهمة (وتظهر في الاعمدة او المستطيلات الطويلة)، بدلا من توجيه الجهود إلى المشاكل الاقل أهمية (المتتمثلة في الاعمدة القصيرة).

وتستخدم خريطة باريتو لتنظيم البيانات بشكل يظهر اكبر العوامل تسببا في حدوث الخلل ويتدرج إلى اقلها اهمية. وترتب الاعمدة بشكل تناقصي من جهة اليسار إلى جهة اليمين، بحيث يظهر اكثر العوامل تسببا للحالة قيد الدراسة إلى جهة اليسار، يليه الأقل نسبيا، فالأقل، وهكذا، إلى أن نصل إلى أقل العوامل تسببا في أقصى جهة اليمين.

2-1 ويرتكز مبدأ باريتو Pareto Principle -80/20 على :

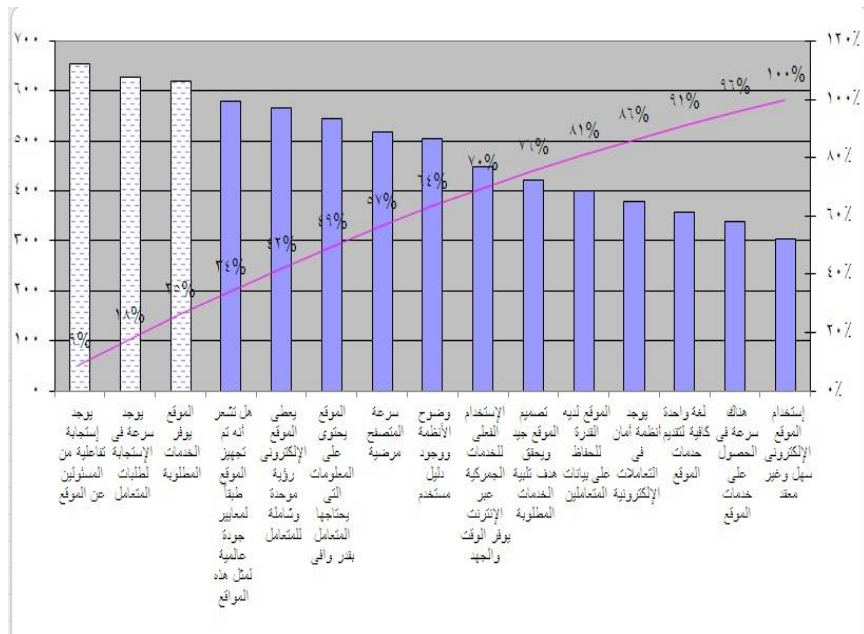
أن 80% من النتائج سببها 20% من الأسباب. ويعرف هذا المبدأ أيضا بقاعدة 80/20. ولا يشترط أن تتحقق هذه القاعدة في جميع الأحوال بنسبة 80% و 20% ، ولكن العبرة منها أن ندرك أن جزءاً قليلاً من الأسباب يتسبب في الكم الأكبر من النتائج. ولذلك كان منحنى باريتو مفيداً لأنه يبين لنا الأسباب التي تتسبب في معظم النتائج ويساعدنا على تحديد الأولويات بدلا من تشتيت الجهود والموارد في التغلب على أسباب ليست ذات تأثير كبير مثل غيرها من المشاكل.

وسمي هذا المبدأ على إسم عالم الإقتصاد الإيطالي، الذي لاحظ من خلال دراسة قام بها عن توزيع الثروة في إيطاليا، أن نسبة عالية من الثروة - 80% يستحوذ عليها 20% من السكان، بينما يستحوذ 80% من السكان على 20% فقط من ثروة المجتمع. وعم ذلك باريتو في دراساته وأبحاثه، وأصبحت قاعدة 80/20 Rule مرتبطة بإسم باريتو. وتفيد هذه القاعدة بان 20% من الأسباب، مسؤولة عن 80% من النتائج، أي أن 80% من النتائج، تأتي من 20% من الأسباب. وبذلك فان تركيز الجهود على معالجة أهم 20% من الأسباب، يفضي إلى حل 80% من المشكلة. ولا داعي لإضاعة الجهد والوقت (والتكلفة المصاحبة) في معالجة الـ 80% من الأسباب الهامشية كثيرة العدد، والتي لا تحل إلا 20% من المشكلة.

ويتم إستغلال هذا التحليل او هذا المبدأ في تحليل أسباب حدوث المشاكل، حيث أن تلك الوسيلة، تتضمن الإستخدام الكفاء عند قيامها بعملية حل المشكلات، كذلك يستخدم رسم باريتو البياني Pareto Diagram في ترتيب تسلسل المشكلات من أجل معالجتها. ويتم إعداد هذا الرسم البياني بترتيب البيانات في جدول وفقا لتكرار حدوثها، بحيث يتصدر التكرار الاكبر صدر الجدول، وتليه الارقام الأصغر فالأصغر، ويطلق على هذا الجدول التوزيع التكراري. ويتم رسم هذا الجدول في صورة مدرج تكراري (Histogram)، ومنه يتم رسم باريتو البياني الذي يظهر متجمع صاعد لأسباب المشكلة قيد الدراسة.

ورسم باريتو البياني يساعد في إعطاء صورة عن مدى حدة المشكلات، بالإضافة إلى أنها تساعد حلقات الجودة في الوقوف على ما حققته من تحسينات على الحالة المعنية.

وطبقاً لنتائج الإستبيان في البحث التي تم ترتيبها في الجدول السابق ولإتباع طريقة باريتو يتم ترتيب البيانات مرة أخرى طبقاً للنسبة المئوية من التكرار ويتم عمل عمود لمساهمة كل عنصر في النسبة المئوية التجميعية حتى الوصول لنسبة 100% كالتالي :



شكل رقم (4)

الترتيب	المشكلة	العدد	النسبة المئوية	النسبة المئوية من المشاكل	النسبة التجميعية
1	يوجد إستجابة تفاعلية من المسؤولين عن الموقع	657	94.94%	8.43%	8.43%
2	يوجد سرعة في الإستجابة لطلبات المتعامل	630	91.04%	8.09%	16.52%
3	الموقع يوفر الخدمات المطلوبة	622	89.88%	7.99%	24.51%
4	تم تجهيز الموقع طبقاً لمعايير جودة عالمية لمثل هذه المواقع	580	83.82%	7.45%	31.96%
5	يعطى الموقع الإلكتروني رؤية موحدة وشاملة للمتعامل	567	81.94%	7.28%	39.23%
6	الموقع يحتوي على المعلومات التي يحتاجها المتعامل بقدر وافي	546	78.90%	7.01%	46.24%
7	سرعة المتصفح مرضية	519	75.00%	6.66%	52.91%
8	وضوح الأنظمة ووجود دليل مستخدم	505	72.98%	6.48%	59.39%
9	الإستخدام الفعلي للخدمات الجمركية عبر الإنترنت يوفر الوقت والجهد	449	64.88%	5.76%	65.15%
10	تصميم الموقع جيد ويحقق هدف تلبية الخدمات المطلوبة	422	60.98%	5.42%	70.57%
11	الموقع لديه القدرة للحفاظ على بيانات المتعاملين	401	57.95%	5.15%	75.72%
12	يوجد أنظمة أمان في التعاملات الإلكترونية	380	54.91%	4.88%	80.60%

85.20%	4.6%	51.73%	358	13	لغة واحدة كافية لتقديم خدمات الموقع
89.55%	4.35%	48.99%	339	14	هناك سرعة فى الحصول على خدمات الموقع
91.74%	3.9%	43.93%	304	15	إستخدام الموقع الإلكتروني سهل وغير معقد
96.82%	3.36%	37.86%	262	16	هناك سهولة فى الوصول للمعلومات والخدمات
100%	3.18%	35.84%	248	17	هناك ثقة فى التعامل مع الخدمات الجمركية الإلكترونية

جدول رقم (6)

يشير الرسم البياني طبقاً لطريقة باريتو لتحليل نتائج الإستبانة طبيعة المشكلة، وهي عدم الرضا التام عن الخدمات الجمركية الإلكترونية عبر شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)، والاجزاء المكونة لها، واية أجزاء منها تشكل السبب الأكبر لهذه المشكلة ، حيث تبين أن ثلاثة مشاكل رئيسية تساوى اكثر من 20% من المشاكل التي تعوق جودة الخدمات الإلكترونية الجمركية وهي:

1- أنه لا يوجد إستجابة تفاعلية من المسؤولين عن الموقع.

2- لا يوجد سرعة فى الإستجابة لطلبات المتعامل.

3- الموقع لا يوفر الخدمات المطلوبة.

وتبين لنا بترتيب متتابع هذه الثلاث عناصر (مشكلات) حسب حجم تكرارها لدى العملاء والعاملين المستبانين، والنسبة المئوية لمساهمتها في المجموع الكلي للمشكلة .

حيث وصلت نسبة هذه الثلاث مشكلات حوالى 25% من إجمالى التكرارات ، وطبقاً لنظرية باريتو فإنه إذا تم التركيز على حل هذه المشكلات فسوف يحل تقريباً 80% من المشكلات التي تقلل من جودة الخدمات الإلكترونية الجمركية .

ومن المفيد للإدارة الجمركية ألا تقوم بمحاولة حل المشكلات معاً، إذ يمكن أن تحدد المشكلة الأولى بالرعاية لتبدأ فيها أولاً ثم تليها فى الأولوية وهكذا ... ، كما أنه لا يمكن قصر حل المشكلات على المشكلات التي قيمتها 20% من المشكلات ولكن المقصود هو محاولة التركيز على حل هذه المشكلات والمتوقع عند حلها، حل جزء كبير من المشكلات الأخرى قد يصل إلى 80% طبقاً لنظرية باريتو التي نالت رضاء غالب علماء وباحثى الجودة ويمكن بعد معرفة نتائج الحل لو بقيت مشكلات أخرى يتم حلها بنفس الطريقة .

والسؤال الذى يفرض نفسه، هو : ماهى المشكلة الأولى بالرعاية التي يجب التركيز عليها أولاً من بين هذه المشكلات ؟

والحقيقة أن هناك عدة طرق إحصائية إتبعها علماء الجودة لترتيب الأولويات وتحديد المشكلة الأولى بالرعاية ولكن يرى الباحث أن الطريقة الإحصائية الأسهل والأكثر دقة لهذه الدراسة هي نموذج (FMEA)

2- نموذج (FMEA) Failure Mode and Effects

وضع الفشل والأثار وهي أداة إحصائية تنسم بالنوعية والمنهجية، يتم إتباعها عادة ضمن جدول بيانات، وكانت قد وضعت خصيصاً لمساعدة العاملين في توقع المشكلات لمنتج أو عملية. بالإضافة إلى تحديد كيف يمكن لمنتج أو عملية أن تفشل وأثار هذا الفشل، FMEA وتساعد أيضا في العثور على الأسباب المحتملة للفشل و يتم الكشف عنها قبل حدوثها. وبغض النظر عن الإجراءات التي تتم في FMEA إلا أنها تستند على ثلاثة معايير لتقييم المشكلات وهي:

- مدى تكرار المشكلة.

- شدة تأثير المشكلة على العملاء.

- كيف يمكن بسهولة أن يتم الكشف عن المشكلة.

وفي الحقيقة إن هذه المعايير جيدة لتقييم المشكلات وبيان أهميتها وبالتالي المقارنة بينها وتحديد المشكلة الأولى بالرعاية طبقاً لنتيجة معايير FMEA، ويتم ذلك بإعطاء كل معيار درجة من (1) إلى (10) كوزن نوعي ويتم استخدام البيانات وأراء المختصين لتقييم المعيار بهذه الدرجة من (1) إلى (10) وبعد ذلك نقوم بعملية ضرب للدرجة التي حصل عليها كل معيار لنفس المشكلة لنحصل على قيمة نوعية نستطيع من خلالها المقارنة بين المشكلات لتحديد المشكلة الأولى بالرعاية .

ولتطبيق ذلك على الدراسة يتم عمل الجدول التالي :

الإجمالي	سهولة أو صعوبة إكتشاف	درجة الأهمية والخطورة	المعيار التكرارى	المشكلة
----------	-----------------------	-----------------------	------------------	---------

المشكلة				
416.5	7	7	8.5	لا يوجد إستجابة تفاعلية من المسؤولين عن الموقع
288	6	6	8	لا توجد سرعة فى الإستجابة لطلبات المتعامل
576	8	9	8	الموقع لا يوفر الخدمات المطلوبة

جدول رقم (7)

ويتم ترتيب المشكلات فى الجدول طبقاً للنتائج كما يلى :

المشكلة	المعيار التكرارى	درجة الأهمية والخطورة	سهولة أو صعوبة إكتشاف المشكلة	الإجمالى
الموقع لا يوفر الخدمات المطلوبة	8	9	8	576
لا يوجد إستجابة تفاعلية من المسؤولين عن الموقع	8.5	7	7	416.5
لا توجد سرعة فى الإستجابة لطلبات المتعامل	8	6	6	288

جدول رقم (8)

ويشير الجدول إلى أن المشكلة الأولى بالرعاية هى مشكلة عدم توافر الخدمة المطلوبة للمتعاملين .

وهذه النتيجة الإحصائية تتفق مع ما جاء من ملاحظات مدونة فى إستمارة الإستبيان حيث أن غالب المبحوثين كانوا يشتكون إما من تعطل وعدم عمل خدمات معلنة على الموقع أو عدم وجود خدمات ضرورية يحتاجونها

1-2 ملاحظات العاملين حول شكوى عدم توفر الخدمات المطلوبة :

1-1-2 إفتقد الموقع لوسيلة تواصل مغلقة للتفاعل بين العاملين والإدارة لإيصال شكواهم ومقترحاتهم وإستقبال المراسلات والمنشورات والقرارات الداخلية بين إدارات الجمارك المختلفة .

2-1-2 كما إفتقد الموقع الإلكتروني عبر الإنترنت خدمة عمل بريد إلكترونى مصلحى لكل مدير موقع وأن يكون فيه إمكانية إستلام رسائل إلكترونية من موقع المصلحة على الإنترنت كأن يستقبل شكوى أو إخبارية خاصة بالعمل ومثال على ذلك أن يرسل شخص من الخارج معلومة أو إخبارية عن شحنات مهربة إلى مصر عن طريق منفذ معين .

2-1-3 لا توجد قواعد بيانات متكاملة عن أسعار ونوعيات مختلف البضائع والتجار وتحديثها بصورة مستمرة لإفادة العاملين وتحقيق الجودة في العمل الجمركي .

2-1-4 لا يوجد تعاون إلكتروني بين مصر ونظرائها في دول أخرى لتبادل المعلومات .

2-1-5 لا يوجد ربط بين مصلحة الجمارك والجهات الخارجية المعنية مثل منظمة الجمارك العالمية ومنظمة التجارة العالمية وجميع إدارات الجمارك بالعالم لمبادلة الرأي والمشورة .

2-1-6 يحتاج العاملون إلى الإتصال بالشركات والمصانع العالمية للتعرف على أحدث ما وصل إليه العالم من تكنولوجيا وتطور وما يتبع ذلك من أثر على القيمة الجمركية وبالتالي على الإيرادات ومكافحة التهريب وهذا غير موجود بالموقع الإلكتروني .

2-1-6 الإرتباط بالمؤسسات الاقتصادية والجهات الرقابية ذات الصلة بالعمل الجمركي إلكترونياً أمر هام جدا وحيوي ويؤثر على أداء الجمارك والجهات الأخرى في نفس الوقت ، فسرعة تبادل المعلومات بين هذه الجهات له اثر فوري لاتخاذ القرارات وسرعة الإنجاز وفي النهاية فائدة للاقتصاد الوطني وهذا الأمر غير متوافر على موقع الجمارك عبر الإنترنت .

2-2 ملاحظات المتعاملين حول شكوى عدم توفر الخدمات المطلوبة :

2-2-1 لا توجد وسيلة إتصال ساخنة بالمصلحة على الموقع لتلقى المراسلات والشكاوى والمقترحات والرد على الإستفسارات .

2-2-2 لا يوجد دليل إرشادي منشور على الموقع للمتعاملين مع الجمارك يوضح الإجراءات والإشتراطات المطلوبة ومواعيدها لكافة الأنظمة الجمركية .

2-2-3 لا توجد وسيلة تفاعلية للإستفسار عن سلعة معينة من حيث الرسوم الجمركية والقيمة والقيود الرقابية والإستيرادية لهذه السلعة كما هو موجود بالمواقع العالمية للتسهيل على المستوردين ولمكافحة إستيراد الأصناف المحظورة والممنوعة ، غير أنه يوجد بالموقع موسوعة للتعريف الجمركية ولكنها غير وافية كما أن غالب المستوردين والمتعاملين ليسوا على دراية بقواعد تصفح التعريف الجمركية وكيفية التعامل معها .

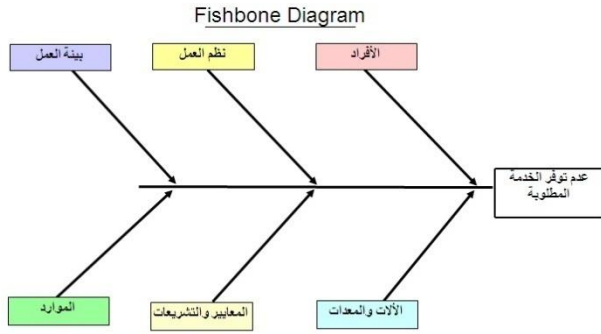
2-2-4 الموقع الإلكتروني بلغة واحدة وهي اللغة العربية مما يمنع الموردين والجهات الخارجية الأجنبية ذات الصلة من التواصل مع الموقع وإدارات الجمارك .

2-2-5 لا توجد موسوعة شاملة للقوانين ذات الصلة بالعمل الجمركي مثل قوانين الجمارك والإعفاءات وقوانين الإستيراد والتصدير وكافة التشريعات المتعلقة واللوائح الخاصة بها مترجمة بعدة لغات .

2-2-6 برغم توفر خدمة فعالة على الموقع ومفيدة للجمارك وللمتعاملين مثل خدمة إدراج الإقرار الجمركي إلا أنها ينقصها الكثير من الخدمات المتعلقة بها لتصل للجودة المطلوبة مثل خدمة معرفة قرار الجمارك فيما يخص القيمة والبند الجمركي والرد عليه وكذلك خدمة الدفع عبر الشبكة وإستلام أذونات الإفراج الإلكترونية وغيرها .

2-2-7 لا توجد قاعدة بيانات حول قرارات الجمارك السابقة فيما يخص القيمة والتعريف والقواعد

الرقابية والإستيرادية للتسهيل على المستوردين وتحقيق السرعة والشفافية والوضوح في الخدمة .



ومن نتيجة الإستبيان والملاحظات وبعد تحليل البيانات بالأساليب الإحصائية لتقييم الأداء وبعد الحصول على النتائج يأتي دور تحسين الأداء وتحسين جودة الخدمة .

وإستكمالاً لخطة الدراسة في إتباع أساليب تحسين الجودة التي قدمها علماء الجودة كنماذج يحتذى بها عند محاولة حل مشكلة وتحسين الخدمة في عنصر معين فإن الباحث رأى أنه من المتبع دائماً وبعد إستخدام مخطط باريتو للتعرف على المشكلات الأكثر أهمية أن يتم إستخدام مخطط إيشكاوا (Ishikawa Diagram) .

3- مخطط إيشكاوا (Ishikawa Diagram)

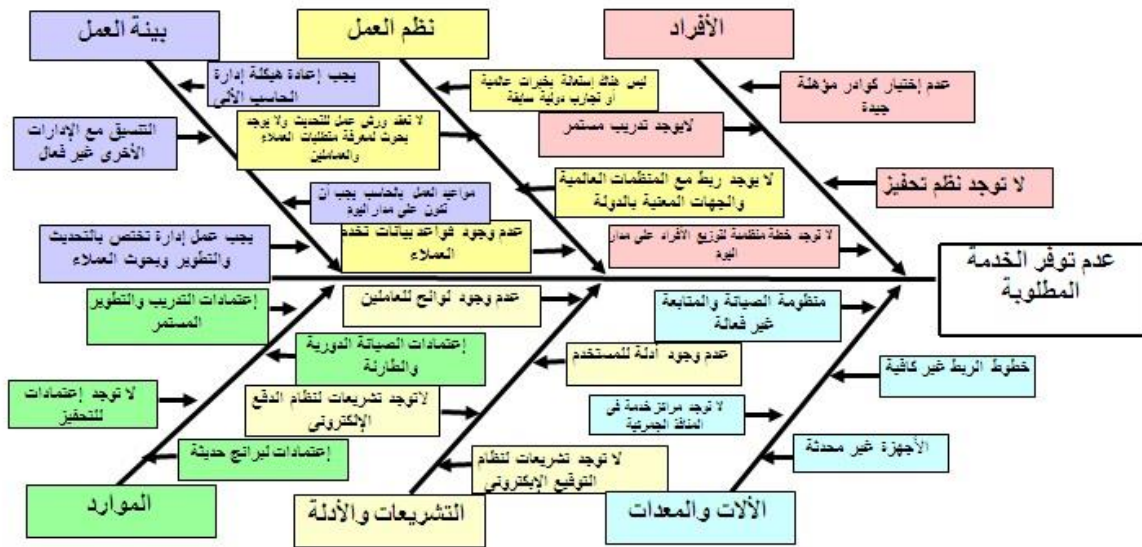
يُمكن تسميته أيضاً مخطط أو استراتيجية عظم السمكة Strategies Bone Fish Diagram أو تحليل السبب والأثر أو السبب والنتيجة

الشكل رقم (5)

Effect and Cause Diagram. و يُعد العالم الياباني (كارو إيشيكاوا) 1915 م-1989م الأب الحقيقي لحلقات الجودة حيث قام بوضع هذه الإستراتيجية من أجل التعرف على المشاكل وأفضل الطرق لحلها. ومخطط عظمة السمكة (إيشكاوا) أو كما يسمى مخطط السبب والتأثير سبب تسميته هو أن الشكل النهائي لهذا المخطط شبيه لعظام السمكة بعد أن تزيل عنها اللحم، حيث أن رأس السمكة يمثل المشكلة الأساسية وكل عظمة فرعية من العمود الفقري يمثل العناصر الرئيسية لهذه المشكلة. وتعد أداة عظمة السمكة أداة جيدة لتحليل المشكلات بمشاركة المسؤولين عن هذه المشكلة أو المسؤولين عن العناصر الرئيسية التي قد تكون سببا في هذه المشكلة، سواء كانت هذه المشكلة شخصية أو على مستوى شركات الشركات والمنظمات ، صغيرة كانت هذه المشكلات أم كبيرة .

فما يتعلق بمشكلة الدراسة فإنها مثل غالب المشكلات الإدارية لها أبعاد أو عناصر رئيسية إتفق عليها علماء الجودة مثل (الأفراد - نظم العمل - بيئة العمل - الألات والمعدات - التشريعات والأدلة - الموارد) وبوضع هذه العناصر الرئيسية للمشكلة التي توصلت النتائج أنها هي المشكلة الأولى بالرعاية على مخطط (Diagram Ishikawa) كما فى الشكل السابق ثم تقوم فرق العمل بإستنباط المشاكل الفرعية لكل مشكلة رئيسية وتجمعها بالملاحظة وسؤال المختصين وبالفحص الميدانى ثم بعد ذلك يتم فرزها وتصنيفها بحيث يجنب الغير هام منها وتوضع على المخطط فى صورة مستطيلات تنفرع من المستطيلات الرئيسية ومن الممكن أن ينفرع من المستطيلات الفرعية مستطيلات أخرى كمشاكل تنفرع منها إن وجدت كما فى الشكل المرفق (7) لتكون شكل عظمة السمكة (Bone Fish) ، ثم تقوم فرق العمل ببحث كل مشكلة والعمل على حلها حتى يتم حل غالب المشكلات وبالتالي يعود ذلك كله على المشكلة الأساسية بالحل .

Fishbone Diagram



الشكل رقم (6)

ويشير المخطط فى شكله النهائى إلى وجود ستة أبعاد للمشكلة الأساسية وهى مشكلة عدم كفاية الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر موقع مصلحة الجمارك المصرية على شبكة المعلومات الدولية وينفرع من كل مشكلة عدة مشاكل فرعية تؤثر فيها كالأتى :

1-3 المشكلات الأساسية وفروعها

1-1-3 الأفراد :

وهى مشكلة تخص الموارد البشرية المعنية بموقع مصلحة الجمارك على الإنترنت وقد ظهر من البحث والدراسة أنه يؤثر فيها عدة مشاكل فرعية وهى :

3-2-1-3 لا يوجد ربط مع المنظمات العالمية والجهات المعنية بالدولة :

حيث لا يوجد ربط بين مصلحة الجمارك والجهات الخارجية المعنية مثل منظمة الجمارك العالمية ومنظمة التجارة العالمية وجميع إدارات الجمارك بالعالم لمبادلة الرأي والمشورة .

كما أنه يحتاج العاملون إلى الإتصال بالشركات والمصانع العالمية للتعرف على أحدث ما وصل إليه العالم من تكنولوجيا وتطور وما يتبع ذلك من أثر على القيمة الجمركية وبالتالي على الإيرادات ومكافحة التهريب وهذا غير موجود بالموقع الإلكتروني .

والإرتباط بالمؤسسات الاقتصادية والجهات الرقابية ذات الصلة بالعمل الجمركي إلكترونياً أمر هام جدا وحيوي ويؤثر على أداء الجمارك والجهات الأخرى في نفس الوقت .

3-2-1-3 عدم وجود قواعد بيانات تخدم العملاء :

تمتاز المواقع الجمركية في بعض البلاد الغربية مثل أمريكا وكندا والبلاد الأوروبية مثل بلجيكا وبولندا والبلاد الآسيوية كسنغافورة والهند وفي الشرق الأوسط الإمارات العربية المتحدة بوجود قواعد بيانات تفيد العاملين والمتعاملين ولتلبية متطلبات العملاء في هذا الخصوص فإن الموقع يحتاج إلى قواعد بيانات متكاملة عن أسعار ونوعيات مختلف البضائع والتجار وتحديثها بصورة مستمرة لإفادة العاملين وتحقيق الجودة في العمل الجمركي وهذا غير متوافر بالموقع .

كما يحتاج الموقع قاعدة بيانات حول قرارات الجمارك السابقة فيما يخص القيمة والتعريفية والقواعد الرقابية والإستيرادية للتسهيل على المستوردين وتحقيق السرعة والشفافية والوضوح في الخدمة وهو مايفتقده موقع مصلحة الجمارك المصرية .

3-1-3 بيئة العمل :

1-3-1-3 يجب إعادة هيكلة إدارة الحاسب الألى :

الإدارة المعنية بالحاسب الألى هي تابعة لقطاع تكنولوجيا المعلومات بمصلحة الجمارك المصرية وفي الحقيقة هي تحتاج لتغييرات جذرية فيما يخص إستراتيجياتها أو هيكلها التنظيمي وبالطبع الإدارة المسؤولة عن موقع الخدمات الإلكترونية للجمارك المصرية له أولوية في إعادة الهيكلة حيث أنه يحتاج إلى إدارة واعية لها رؤية واضحة ورسالة تعمل عليها وتضع خطط وأهداف تخدم رؤيتها ورسالتها وتعمل على تحقيق هذه الأهداف بإجراءات محددة تتسم بالشفافية والوضوح كما أنه يحتاج إلى تغيير واعى في إدارته وتوزيعات العمل .

2-3-1-3 التنسيق مع الإدارات الأخرى غير فعال :

هناك الكثير من الإدارات داخل المصلحة التي يجب التنسيق معها من أجل تقديم خدمات فعالة عبر الموقع الإلكتروني مثل الإدارة المختصة بالتعريفية والقيمة والمنشأ والإدارة المختصة بمكافحة التهريب وإدارة الموارد البشرية والأمن الجمركي وغيرها من الإدارات وهو ما تلاحظ عدم فعاليته من خلال الدراسة.

3-3-1-3 مواعيد العمل بالحاسب الآلى يجب أن تكون على مدار اليوم .

لكى يكون هناك تفاعل جيد مع العملاء وإستجابة سريعة لشكاوهم وطلباتهم لا بد من وجود موظفون مختصون بالرد على العملاء من خلال الموقع طوال اليوم حيث أنه من أهم المشاكل التى نالت عدم رضا العملاء هو عدم فعالية الإستجابة لطلباتهم والسرعة فى الرد عليها بل أن الخدمة نفسها غير موجودة على موقع المصلحة لذلك لا بد من إنشاء الخدمة وتخصيص موظفين للعمل عليها طوال اليوم وليس خلال ساعات العمل الرسمية فقط .

4-3-1-3 يجب إنشاء إدارة تختص ببحوث العملاء :

من الضرورى جداً أن تكون هناك إدارة مختصة بالتطوير والتحديث داخل إدارة الموقع نفسه لتكون قريبة من تلقى توقعات وإحتياجات العملاء ثم ترفعها إلى الإدارة المركزية الخاصة بالتطوير فى قطاع التكنولوجيا لذلك يستلزم أن يكون فى هذه الإدارة قسم خاص ببحوث وشكاوى ومقترحات العاملين والمتعاملين للتعرف على المشاكل الخاصة بالخدمات ثم العمل على حلها وكذلك المقترحات من أجل التطوير والتحديث للحصول على أعلى جودة للخدمة لنيل رضا العميل .

4-1-3 الآلات والمعدات :

1-4-1-3 الأجهزة غير محدثة

الجزء الأساسى فى موقع الخدمات الإلكترونية عبر شبكة المعلومات الدولية الإنترنت هو الميكنة الحديثة التى تستوعب الموقع وخدماته وذلك لتلبية متطلبات العملاء من سرعة التصفح وسرعة تلقى الخدمات وجودة الخدمة بصفة عامة وقد تلاحظ خلال الدراسة عدم تحديث الميكنة الجمركية منذ وقت طويل كما أنه لا توجد خطط مدروسة لهذا التحديث أو فرق عمل تطلع على كل جديد فى عالم التكنولوجيا وتدرس مايجتازه متطلبات الموقع من هذه الأجهزة .

2-4-1-3 لا توجد مراكز خدمة فى المنافذ الجمركية :

الإدارات الجمركية المتطورة فى دول العالم لديها مراكز خدمة متنقلة فى أماكن مختلفة وأجهزة ثابتة فى هذه الأماكن تتيح للعملاء الدخول على موقع الجمارك الإلكتروني وتقديم الإقرارات والتعرف على نتائج فحص البيانات وتقدير القيمة وإستلام الإفراجات وغيرها من الخدمات وبهذا يخف العبئ على الموظفين فى المنافذ الجمركية المختلفة ويقلل من الإزدحام والتكدس ويزيد من سرعة إنهاء الإجراءات وهو ماتفتقده مصلحة الجمارك المصرية .

3-4-1-3 خطوط الربط غير كافية :

حيث تلاحظ من خلال الدراسة عدم كفاية خطوط الربط بين الإدارة المركزية وبعض المجمعات الجمركية ومنافذ الخدمات مما ينتج عنه تعطل الخدمة بالكامل وضياع الوقت والجهد وتعطيل العمل كما أنه عند عطل أحد الخطوط يستغرق وقت طويل جداً لإصلاحه لعدم فاعلية قسم

الصيانة أو لعدم التنسيق الجيد مع الشركات المنفذة وغيرها من الأسباب التي تؤثر في جودة الخدمة الإلكترونية .

3-1-4-4 منظومة الصيانة والمتابعة غير فعالة :

لكي نؤدى الخدمة بجودة عالية وبإستمرار لا بد من وجود منظومة صيانة فعالة ومتابعة قوية من المسؤولين عن الموقع وهو مكرر الشكوى منه سواء من العاملين أو المتعاملين حيث أن أعداد موظفي الصيانة غير كافية برغم كفاءتهم كما أبدى الكثير من المبحوثين كما أنه لا يوجد نظام متابعة قوى لإستدراك الأعطال فور حصولها والعمل على حلها وكذلك متابعة فرق الصيانة والتأكد من فعاليتهم والتزامهم بصيانة هذه الأعطال بكفاءة وسرعة .

3-1-5 التشريعات والأدلة :

3-1-5-1 عدم وجود لوائح للعاملين :

لكي تتحقق الجودة لأي عمل لابد من وجود قواعد ولوائح يلتزم بها العاملين لضبط خطوات هذا العمل من كل الجوانب (إجراءات - مواعيد - محظورات - جزاءات - حوافز .. وغيرها) وفى الإدارات المسؤولة عن موقع الخدمات الإلكترونية لا توجد لوائح خاصة تنظم عملهم حيث أن اللوائح الموجودة هى اللوائح العامة لكل الإدارات الجمركية وهو الأمر الذى يناقض جودة الخدمات الإلكترونية ويجب تعديله .

3-1-5-2 عدم وجود أدلة للمستخدم :

المواقع التى تقدم الخدمات الإلكترونية الجمركية ذات الجودة العالية يجب أن يكون بها دليل إرشادى لكل ما يخص الموقع من حيث خريطة الموقع وتقسيماته أو دليل لكل خدمة جمركية تقدم على الموقع وكيفية تلقى أو التعامل مع هذه الخدمة وهذا من شأنه أن يوفر الوقت والجهد ويساعد العملاء ويسهل تعاملهم مع الموقع وهذا غير موجود فى موقع الخدمات الجمركية الإلكترونية لمصلحة الجمارك المصرية .

3-1-5-3 لا توجد تشريعات جمركية لنظام التوقيع الإلكتروني .

والمقصود بتشريعات التوقيع الإلكتروني هنا هى القرارات واللوائح الجمركية الخاصة بإستخدام التوقيع الإلكتروني حيث أنه هناك قانون التوقيع الإلكتروني الصادر برقم 15 لسنة 2014 م ولكن لم تستغل مصلحة الجمارك المصرية هذا القانون لتسليم الإفراجات الجمركية والقرارات وغيرها إلكترونياً وبالتالي يجب دراسة كيفية تطبيق هذا القانون وسبل تفعيله وإصدار لائحة بهذا الأمر فيما يخص الجمارك المصرية لما له من أثر كبير فى سرعة تلبية إحتياجات العاملين والمتعاملين.

3-1-5-4 لا توجد تشريعات للدفع الإلكتروني :

- تحديد الأهداف التي تساعد على إحداث تنسيق وتكامل بين وظائف الإدارة وذلك بتقدير الموقف الحالي والتنبؤ بالمستقبل.
- تحديد الأنشطة والأعمال المطلوب تنفيذها.
- تحديد الإمكانيات وتحديد القيود.
- تحديد البدائل المختلفة.
- تقييم البدائل ودراسة كل بديل على حدة ومقارنة المزايا والعيوب والتكلفة والعائد .
- اختيار البديلا لأمثل (الخطة).
- متابعه تنفيذ البديل الذي وقع عليه الإختيار وقياس رد الفعل الناتج عن تنفيذه

خاتمة

إن تحقيق جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين من شأنه أن يحقق رضى المواطن على نوعية الخدمات التي يطلبها ، كما يقضي على عنصر الشك لدى المواطن، ويقلل من حدة العلاقة الصراعية بينه وبين مؤسسات الخدمة العامة، عن طريق خلق مؤسسات عامة تتصف بالفعالية والكفاءة، وتستجيب لاحتياجات المواطنين وتضمن المساواة في الحصول على خدمات عالية المستوى، من خلال هذه الامتيازات تضطلع الخدمات الإلكترونية عبر الشبكة الدولية للمعلومات بتقديم دفع جديد للهيئات الحكومية ، ليس كإدارة تدبير شؤون الدولة والمجتمع بديلا عن الإدارة التقليدية ، وإنما كأسلوب جديد في العمل الإداري والتنظيمي، يحقق قدرا من النضج الإداري، وتسهيل العلاقة بين المواطن والمؤسسات العامة، وتوفير معلومات بشكل متكامل وسريع وشفاف، وجعلها سمة مميزة للإدارة العامة في إطار تفاعل بين الأجهزة الخدمية والمواطنين يتميز بالكفاءة الكبيرة . كل ذلك سوف يحدث تغييرا سريعا في نمط حياة المواطنين، ويقلل من الصورة السلبية لمفهوم الخدمة العامة، الناجمة عن تعقيدات الهيكل الإداري وتزايد مستوياته التنظيمية في شكلها التقليدي، وتنقل المواطنين بين مكاتب الهرم الإداري للحصول على الخدمة، وما ينجم عن ذلك من هدر للوقت، ارتفاع في التكاليف، وتراجع في الأداء.

النتائج

- إن استخدام الخدمات الإلكترونية من خلال تطبيقاتها المختلفة لتطوير الخدمات العامة للمواطنين ، له تأثير كبير جداً في تطوير الأداء الحكومي لخدمات المواطنين بل يمثل إستراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج ايجابية على الأداء الحكومي ككل ، ويحقق مقدار من المصادقية في عمل منظمات الخدمات العامة.

- توصلت الدراسة إلى أنه يمكن قياس جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين عن طريق تحديد أبعاد لجودة الخدمات الإلكترونية وذلك بتحليل بعض الدراسات التي تناولت هذه الأبعاد وحاولت تحديدها واستخدمت الدراسة لغالب هذه الأبعاد في الدراسة التطبيقية ومنهج الفجوة كان آلية جيدة لهذه الدراسة ومنهج الفجوة في قياس جودة الخدمات الإلكترونية يعنى الفرق بين توقعات العملاء لمستوى جودة الخدمات ، وإدراكهم لأدائها فعلاً مقارنة مع ماكانوا يتوقعون أو مقارنة مع ماتخطه الإدارة لمستوى الجودة .

- ومن خلال الدراسة التطبيقية لتقييم أداء الخدمات الإلكترونية الحكومية عبر الإنترنت لمصلحة الجمارك المصرية كمثال لأداء الخدمات الإلكترونية المصرية رُصدت نتائج ذات دلالة إحصائية بأنه مازال هناك مشاكل عديدة على مستوى الأبعاد التي حددتها الدراسة كمقياس لأداء الخدمات الإلكترونية الحكومية وهذه المشكلات تعوق وصول الحكومة الإلكترونية المصرية لمنظومة يعتمد عليها إعتقاد كامل في أداء الخدمات العامة للمواطنين وبالتالي تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى جهود حثيثة تستند إلى دراسات واعية لتطوير وتحسين أدائها .

التوصيات :

المتطلبات الإجتماعية

يتطلب وجود خدمة إلكترونية حكومية جيدة التحليل الجيد لمكونات منظومة الخدمات الإلكترونية الحكومية والتعرف على متطلبات كل مكون منها بهدف تفعيل الإيجابيات والحد من السلبيات.

- في حالة الإعتقاد على الخبرات العالمية في الخدمات الإلكترونية وتطبيقها في مجتمعنا يجب إجراء الدراسات المناسبة والتي تجعل منظومة الخدمات الإلكترونية متوافقة مع المجتمع،

- يجب الأخذ في الإعتبار الجوانب السلبية التي قد تنشأ نتيجة تعميم الخدمات الإلكترونية مثل مشكلة البطالة والخصوصية، ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لها مسبقاً.

تطوير منظومة تكنولوجيا المعلومات:

إعداد وتجهيز البنية التحتية لنظم المعلومات من أهم أسباب نجاح الخدمات الإلكترونية الحكومية، وذلك عن طريق توفير منظومة إلكترونية فعالة لتكنولوجيا الاتصالات وتبادل البيانات بين المصالح الحكومية بعضها البعض وبين المتعاملين من المواطنين ومنشآت الأعمال ومنظمات المجتمع المدني وبالعكس،

تطوير التشريعات والقوانين:

- القوانين والتشريعات واللوائح هي المظلة الرئيسية التي تعمل تحتها تطبيقات الخدمات الإلكترونية ولذلك فإنه يجب تكون أنظمة الخدمات الحكومية الإلكترونية تحت مظلة القوانين والتشريعات وتحديث هذه القوانين والتشريعات باستمرار حتى لا تكون هناك معوقات قانونية وتكون القوانين والتشريعات داعمة للخدمات الإلكترونية وتعطى ضمانات وقبول للوثائق الإلكترونية

نشر المعرفة الإلكترونية:

- كلما زادت المعرفة الإلكترونية والقدرة على الوصول للمعلومات داخل مجتمع كلما كان ذلك علامة على تقدم هذا المجتمع بين المجتمعات العالمية، لذا يجب أن تعمل الحكومة على نشر المعرفة الإلكترونية بكل الوسائل خصوصاً بالتعليم و التدريب وكذلك توفير البنية الأساسية لنظم المعلومات في المجتمع،

جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية :

بينت الدراسة أن رضا العملاء يعتبر هدفاً رئيسياً من أهداف الجودة الشاملة، حيث أن الجودة تهدف إلى الارتقاء بمستوى الخدمة والأداء والمنتج تحقيقاً لرضا العملاء.

وأن أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية تشمل الثقة والإعتمادية لذلك يجب بناء ثقة جمهور المتعاملين مع المصالح والقطاعات الحكومية. ولهذا ينبغي أن يكون تقديم الخدمات الإلكترونية متاحاً لكل المستفيدين بدون تمييز أو محاباة إلا في الحالات الاستثنائية

التوازن بين الشفافية وخصوصية المعلومات :

شفافية الإجراءات الحكومية ووضوحها وإتاحتها للجميع عامل مهم جداً لإقبال المواطنين على الخدمات الإلكترونية لذلك يجب :

- الإعلان بصفة مستمرة وبوضوح عن النظم والإجراءات والمهام اللازمة للحصول على الخدمات الإلكترونية الحكومية المختلفة.

- نشر القوانين واللوائح والمنشورات الخاصة بكل قطاع وكل مايتعلق بتقديم الخدمة الإلكترونية.

- إتاحة الفرصة للمواطنين لمتابعة سير معاملاتهم وتعريفهم بالإجراءات المتخذة خطوة بعد أخرى وفي الوقت الحقيقي.

الشفافية والوضوح في تقديم الخدمات الإلكترونية يجب أن يكون في إطار متوازن يحفظ ويصون خصوصية وسرية بيانات المواطنين، ويتم ذلك من خلال:

- تدريب وتوعية مقدم الخدمة بأهمية الخصوصية وسرية المعلومات الشخصية.

- تصميم وتطوير التطبيقات الذكية التي تضمن حماية الخصوصية وسرية المعلومات الشخصية.

- استخدام نظم مستويات الصلاحية للحد من الوصول إلي المعلومات الشخصية التي يسهل التعرف علي أصحابها.

- فرض رقابة آلية على العاملين للحد من التطفل علي المعلومات الشخصية.

حماية المعلومات:

أمن المعلومات من أهم العناصر التي يجب توافرها في البوابات الإلكترونية الحكومية نظراً لخطورة قرصنة المعلومات من أبعاد متعددة سواء أمنية أو إجتماعية أو إقتصادية وسوء

الاستخدام والتجاوز في حماية أمن المعلومات يفقد ثقة المواطنين بالحكومة الإلكترونية.
لذلك يجب:

- وضع قواعد وتطبيقات لضمان أمن المعلومات طبقاً للمعايير الدولية في هذا الشأن.
- التقييم المستمر والمتواصل لنظم أمن المعلومات للتأكد من سلامتها وتطبيق كل مايتعلق بالإجراءات الوقائية الأمنية بشكل سليم.
- توعية وتدريب العاملين بشكل منتظم ومستمر علي القضايا المتصلة بأمن المعلومات وتطبيقاتها.

توحيد منظومة الخدمات الإلكترونية الحكومية:

يجب تطوير نظم وأساليب قادرة علي العمل بشكل متوافق مع بعضها البعض،
فالحكومة الإلكترونية الموثوق منها تتطلب تشغيل نظم بصفة مستمرة دائمة وفعالة ومتوافقة
مع بعضها البعض

التحديث والتطوير المستمر :

حتى تؤدي منظومة الخدمات الإلكترونية عبر شبكة المعلومات الدولية دورها على
أكمل وجه يجب التحديث المستمر لهذه المنظومة وتطويرها وفقاً لأحدث ماتوصلت إليه
التكنولوجيا الحديثة في العالم

English summary

The latest scientific and technological development, especially in terms of Information and communication, has an important impact on the lives of individuals and communities. It is natural for institutions, governments and all public administration organizations to be affected by this technological development and use it to achieve its objectives of providing services to citizens.

In order to provide e-services efficiently and effectively, it is necessary to use modern concepts in management and use quality methods to achieve the quality required for electronic services so as to obtain the satisfaction of citizens. It is possible to reach the required quality by knowing the gaps between what is expected and what is actually achieved and then reaching solutions to reduce these gaps and solve problems. In this research, the researcher proposed a model that uses modern quality methods and theories and compiles them in a sequential manner to solve the main problems

related to the quality of e-services by measuring gaps and reaching the first problem to care and their analysis to see its sides and its main components and sub-even can be solved.

المراجع

المراجع العربية

- إيمان محمود محمد حسين ، قياس جودة الخدمات الإلكترونية باستخدام مدخل الفجوات ، رسالة ماجستير ، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن، 2011م
- د. حسين رمزي كاظم ، قراءات فى قضايا الإدارة العامة ، القاهرة ، 2005م
- عبد الجليل طواهرير ، قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون :، دراسة ميدانية ، مؤسسة بريد الجزائر، 2014م
- محمد أبديوى الحسين ، تخطيط الإنتاج ومراقبته ، دار المناهج ، الأردن ، 2001م ، ص: 218

English References

- Parasurman, A., Zeithaml, V.A., & Berry L.L. (1985) A Conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49 Autumn,42-50.
- Parasurman, A., Zeithaml, V.A., & Berry L.L. (1985) A Conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49 Autumn,42-50.
- Improvement The Quality Of Industrial Products By Applying The Pareto Chart- Raluca Nicolae (Mănescu), Anișor Nedelcu, Adela-Eliza Dumitrașcu ”Transilvania” University Of Brasov, Romania , 2015
- Carl S. Carlson - Understanding and Applying the Fundamentals of FMEAs - ReliaSoft Corporation- USA- 2014
- Nancy R. Tague’s The Quality Toolbox, Second Edition, ASQ Quality Press, 2005