

أثر تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية علي توفير الخدمات الجماهيرية

(دراسة حالة علي مدينة السادات)

حسنين السيد طه^١ , عادل عبدالهادي عبدالله^٢ , محمد رضا حسين الجمال^٣

^١ أستاذ ادارة الاعمال وعميد كلية التجارة – جامعة مدينة السادات

^٢ قسم التنمية – معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة مدينة السادات

^٣ باحث دراسات عليا بقسم التنمية

❖ ملخص البحث

كانت فترة السبعينات هي التي شهدت ظهور أول شبكة معلومات كان يستخدمها الجيش الأمريكي وكذلك الجامعات الأمريكية وذلك لكي تتبادل المعلومات بين وحدات الجيش وتبادل الأعمال وكذلك تناقل الأبحاث بين الجامعات ومعرفة النتائج وكذلك الجامعات والجيش لمعرفة نتائج الأبحاث والاستفادة منها (مركز المعلومات واتخاذ القرار , ٢٠٠٤).

ومما لا شك فيه أن المشكلة البحثية تركزت حول تقييم أثر تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية علي توفير الخدمات الجماهيرية داخل القطاعات الحكومية في مدينة السادات والوصول إلي قمة الرضا من قبل قطاعات الأعمال والمواطنين علي تلك الخدمات الإلكترونية.

لذلك تواجه الأجهزة الحكومية المصرية تحديات, وستزداد حدة تلك التحديات في السنوات المقبلة مع التصاعد الهائل في المعرفة العلمية والتكنولوجيا الإدارية والصناعية في العالم من ناحية, وزيادة الطلب علي خدماتها كنتيجة للزيادة السكانية وكذا زيادة توقعات المواطنين في معاملة أفضل ومستوي مرتفع من الخدمة من الناحية الثانية وزيادة التوجه الديمقراطي وبالتالي زيادة الضغوط السياسية عليها من ناحية ثالثة. (المصري, ٢٠١٤).

وترجع أهمية الدراسة إلي كونها من الموضوعات الهامة التي تحتاج إهتماماً كبيراً من الباحثين لدراساتها وإستخلاص النتائج الهامة للإستفادة من توفير الخدمات الحكومية, تلك الخدمات التي أصبحت مطلباً أساسياً لجميع فئات المجتمع وبما تحقق التنمية الشاملة للمجتمع والإرتقاء بالمستوي العالي والتميز للخدمات لمسايرة التطورات التكنولوجية.

وتهدف الحكومة الإلكترونية إلي أحداث تحويل في طريقة تفاعل الحكومة مع المواطنين وقطاع الأعمال, ويتطلب ذلك ضرورة إعداد استراتيجيات متماسكة تبدأ بدراسة تنمية الإدارة الحكومية وترشيد مواردها وتهيئة بيئتها القانونية والاقتصادية ونظامها الاجتماعي, وتعزيز قدرات المواطنين علي استخدام المعلوماتية والتكنولوجيا المتطورة والانتفاع منها (الهادي ٢٠٠٦).

ويتطلب نجاح الحكومة الإلكترونية قدراً كبيراً من التغيير في أساليب عمل الحكومة وفي نظرة المواطنين إلي الأساليب والطرق التي تتبعها الحكومة في تقديم العون والدعم لهم (عامر ٢٠٠٧).

وتتركز الفلسفة التي تقوم عليها الحكومة الإلكترونية في نظرتها الي الحكومة التقليدية مصدراً للخدمات والكيفية التي يتم من خلالها تقديم الخدمات للمواطنين والشركات أو زبائن لُدي الحكومة وما نظرة هؤلاء حيال طرق وآليات تقديم الخدمات (الهادي ٢٠٠٦).

هناك أبعاد للحكومة الإلكترونية تتم عبر أربع مراحل حيث تتمتع الحكومة الإلكترونية بأبعاد ثلاثة : من الحكومة إلي المواطن (G2C) , ومن الحكومة إلي رجال الأعمال (G2B) , ومن الحكومة إلي الحكومة (G2G) , وهذه الأبعاد تم تضمينها في الجدول الخاص بالمرحلة الأربع للحكومة الإلكترونية لتسليط الضوء علي الأمثلة الهامة في التطبيقات وكذلك علي أنشطة برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في كل مرحلة وبعد.

ABSTRACT :

It was the seventies that witnessed the emergence of the first information network used by the US military as well as American universities to exchange information between army units and exchange of work, as well as transfer of research between universities and knowledge of the results, as well as universities and the army to know and benefit from research results.

There is no doubt that the research problem focused on evaluating the impact of the implementation of e-government programs on the provision of public services within the government sectors in the city of Sadat and reach the peak of satisfaction by the business sectors and citizens to those electronic services.

The Egyptian government agencies are facing challenges, and these challenges will become more acute in the coming years with the increasing scientific knowledge and administrative and industrial technology in the world, on the one hand, and increasing demand for services as a result of the increase in population as well as increasing citizens' expectations of better treatment and higher level of service. The democratic orientation and thus increase the political pressure on them in the third. (Elmasri, 2014).

The importance of the study is one of the important topics that require great interest from researchers to study and extract the important results to benefit from the provision of government services. These services have become a basic requirement for all segments of society and achieve the comprehensive development of society and raise the high level of services to keep abreast of technological developments.

The aim of the e-government is to transform the way the government interacts with citizens and the business sector. This requires the preparation of coherent strategies that begin with studying the development of government administration, rationalizing its resources, creating its legal and economic environment and its social system, and enhancing citizens' ability to use and use information and advanced technology.

The success of e-government requires a great deal of change in government working methods and citizens' perceptions of the ways and means by which the government helps and supports them (Amer 2007).

The philosophy underlying the E-Government is based on its view of the traditional government as a source of services and how to provide services to citizens, companies or customers of the government, and their perception of service delivery methods and mechanisms (Hedi 2006).

There are dimensions of e-government in four stages where e-government has three dimensions: from government to G2C, from government to business (G2B), from government to government (G2G). These dimensions are included in the table for the four phases of government to highlight important examples of applications as well as the activities of UNDP at each and every stage.

المقدمة :

لقد تميز النظام الحكومي في الماضي بالتعقيدات الروتينية حيث كان أي إجراء حكومي يستغرق وقتاً طويلاً لتنفيذه مما أدي إلي شعور المواطنين بانفصالهم وابتعادهم عما داخل الحكومة والنظام الإداري للبلاد, فقد كان الرأي السائد آنذاك أن هناك مجموعة بعيدة عن الناس ومشاكلهم هي التي تقوم باتخاذ القرارات وأن المواطنين ما عليهم سوي أن يتحملوا تبعات هذه القرارات المفروضة عليهم, وكان من ضمن التعقيدات الروتينية تلك الاستثمارات والنماذج المعقدة وصعبة الفهم, والمعاملات الطويلة والمستهلكة للوقت داخل أورقة الوزارات والهيئات الحكومية. (إيفانز, ٢٠٠٧).

وكانت فترة السبعينات هي التي شهدت ظهور أول شبكة معلومات كان يستخدمها الجيش الأمريكي وكذلك الجامعات الأمريكية وذلك لكي تتبادل المعلومات بين وحدات الجيش وتبادل الأعمال وكذلك تناقل الأبحاث بين الجامعات ومعرفة النتائج وكذلك الجامعات والجيش لمعرفة نتائج الأبحاث والاستفادة منها (مركز المعلومات واتخاذ القرار , ٢٠٠٤).

لذا بدأت منذ العقد الأخير من القرن الماضي وحتى اليوم تحولات جذرية وعميقة وشاملة في كافة المجالات، وفي هذه المرحلة ألغيت القيود وتفتحت الأسواق واشتعلت المنافسة، وتعاضم دور التكنولوجيا الحديثة التي لعبت دوراً رئيسياً في إحداث هذه التحولات ومنها التحول إلى الإدارة الإلكترونية بدلاً من الإدارة التقليدية في القطاع الحكومي والقطاع الخاص ولذلك ظهرت مصطلحات الحكومة الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية، الحكومة الذكية، وكلها مصطلحات ظهرت كقرينة بتطور ثورة المعلومات وثورة الاتصالات الحديثة، بما فيها تزايد استخدام الحاسب الآلي وشبكاته وكافة تطبيقاته، الأمر الذي أدى إلى اتصال الجهات الحكومية أو الخاصة ببعضها البعض في نطاق المكان الواحد أو في أماكن عدة، وذلك عن طريق شبكات اتصال أدت إلى تكوين وحدة حاسوبية واحدة، ومن ثم أصبحت بمثابة البنية التحتية للحكومة الإلكترونية. (حجازي، ٢٠٠٨).

ويسعى هذا البحث إلى التعرف على أثر تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية ودورها على توفير الخدمات الجماهيرية بمدينة السادات بمحافظة المنوفية .

➤ مفهوم الحكومة الإلكترونية:

بدأت الحكومات في بعض الدول المتقدمة والنامية تبني مفاهيم الأعمال الإلكترونية لإنجاز أنشطتها وأعمالها اليومية، كي تقدم خدماتها للمواطنين العادية وهكذا نشأ مصطلح (الحكومات الإلكترونية) وقد تبلور هذا المفهوم عندما أتاحت هذه الحكومات خدماتها للأفراد والمؤسسات والإدارات الحكومية والقطاع الخاص عبر الإنترنت ويهدف هذا التحول في هذه الأساليب التي تتبعها الحكومة لمباشرة أعمالها إلى اللحاق بالتطورات الهائلة التي قادها القطاع الخاص في العمل الإلكتروني.

➤ مشكلة البحث :

ويمكن التعبير عن مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية :

- ١) ما هو مفهوم وأهداف الحكومة الإلكترونية ؟
- ٢) كيف نحقق ونطبق مفهوم الحكومة الإلكترونية ؟
- ٣) ما هي فوائد الحكومة الإلكترونية ؟
- ٤) ما هي معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية ؟
- ٥) ما هي مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية ؟

➤ أهداف البحث:

ويمكن حصر أهداف الدراسة في الآتي :

- ١) تحديد مفهوم الحكومة الإلكترونية وماهيتها ، والخدمات التي تقدمها وأهميتها.
- ٢) دراسة أقصى إمكانية لمؤسسات الدولة في تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية في مدينة السادات.
- ٣) دراسة مدى استفادة قطاع الأعمال والمواطنين من خدمات الحكومة الإلكترونية في مدينة السادات.
- ٤) التعرف على المعوقات التي تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية في جمهورية مصر العربية.
- ٥) دراسة مراحل تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية في جمهورية مصر العربية.

➤ فروض البحث:

اعتمد الباحث عند صياغة فروض البحث الحالي على مصادر متنوعة في مقدمتها الدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة وغير المباشرة بمشكلة الدراسة موضوع الاهتمام ، وفي ضوء مشكلة وأهداف البحث تم صياغة فروض البحث كما يلي :

- ١) لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستقضي منهم حول مفهوم وأهداف الحكومة الإلكترونية.
- ٢) لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستقضي منهم حول مدى تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية.
- ٣) لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستقضي منهم حول فوائد تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية.
- ٤) لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستقضي منهم حول متطلبات تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية.

➤ أهمية البحث:

إن هذه الدراسة تخضع لعدة اعتبارات كالآتي :

- تأتي أهمية هذه الدراسة متمثلة في إثراء المكتبة العربية بنتائج عملية في تأثير تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية علي توفير الخدمة المقدمة في ضوء الندرة النسبية في الأدبيات العربية التي تناولت هذه الدراسة.
- تقييم الجهود المبذولة لتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في جمهورية مصر العربية وبالأخص موقع الدراسة.
- تعتبر الحكومة الإلكترونية مدخل لإصلاح المنظمات والهيئات والقضاء علي تعقيد الإجراءات وتضارب الاختصاصات وتحقيق مزيد من الشفافية.
- التوصل إلي حلول وتوصيات تساهم في الإرتقاء بمستوي الخدمة المقدمة بصورة أفضل وأنجح وذلك لتدعيم نجاح تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية.

➤ حدود البحث :

- الحدود العلمية: إقتصرت هذه الدراسة على معرفة مدى تأثير تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية علي توفير الخدمات الجماهيرية.
- الحدود البشرية: بعض الموظفين العاملين في المؤسسات الحكومية داخل مدينة السادات.
- الحدود الجغرافية: مدينة السادات – محافظ المنوفية – جمهورية مصر العربية.

➤ نتائج البحث

- وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات المستقصي منهم حول مدي تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية في مدينة السادات الخاضعة للدراسة موزعة حسب المؤهل العلمي .
- وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات المستقصي منهم حول مدي تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية في مدينة السادات الخاضعة للدراسة موزعة حسب عدد سنوات الخبرة .
- وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات المستقصي منهم في مدينة السادات الخاضعة للدراسة نحو متطلبات تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية(كل على حده)، وذلك باختلاف النوع.
- وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات المستقصي منهم حول متطلبات تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية في مدينة السادات الخاضعة للدراسة موزعة حسب المؤهل العلمي.
- وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات المستقصي منهم حول متطلبات تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية في مدينة السادات الخاضعة للدراسة موزعة حسب عدد سنوات الخبرة .
- وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات المستقصي منهم في مدينة السادات الخاضعة للدراسة دور تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية في توفير الخدمات الجماهيرية وذلك باختلاف النوع، حيث بلغت قيم اختبار "ت" لعينتين مستقلتين (ت المحسوبة = ٤,٢١٥) .
- وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات المستقصي منهم حول دور تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية في توفير الخدمات الجماهيرية في مدينة السادات الخاضعة للدراسة موزعة حسب المؤهل العلمي.
- وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات المستقصي منهم حول دور تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية في توفير الخدمات الجماهيرية في مدينة السادات الخاضعة للدراسة موزعة حسب عدد سنوات الخبرة .

➤ توصيات البحث

(١) تطوير البنية الأساسية:

- ضرورة تهيئة البنية الأساسية لنجاح الحكومة في أداء أعمالها. ويتم ذلك من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات وتدققها من وإلي المصالح والدوائر الحكومية إلي جمهور المتعاملين من المواطنين ومنشآت الأعمال ومنظمات المجتمع المدنية وبالعكس، وذلك من خلال:
- تطوير مشروعات متوافقة مع بنية الاتصالات الأساسية المتوافرة بالفعل.
- استخدام أكشاك الوصول العامة Public Access Kiosks ومراكز الخدمة المجتمعية المتنقلة.

- تشجيع القطاع الخاص علي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية للإسراع في استخدامها وانتشارها علي نطاق واسع.
- تدريب المتعاملين والقوي العاملة علي أساليب التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتطورة وحثهم علي الاستفادة القصوى منها.

٢) ترشيد السياسة العامة والقانون:

قد تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها معوقات قانونية أو قد تتعارض مع السياسات العامة القائمة، لذلك يجب تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية، من خلال:

- مراعاة آراء المسؤولين في المصالح والدوائر الحكومية والتشاور معهم لتقييم مدي الأضرار التي قد تلحق بمشروعات الحكومة الإلكترونية في حالة عدم إصلاح أو تعديل النظام القانوني المستخدم.
- منح الصفة والحجية القانونية لكل ما تنشره الحكومة الإلكترونية من معلومات علي الخط.
- توضيح القوانين والتشريعات والتوجيهات وتوحيدها بما يتلاءم مع بيئة العمل الحكومي.
- إصلاح العمليات والإجراءات الإدارية من خلال تبسيط الإجراءات وتدقيق مهام العمل.

٣) سد الفجوة الرقمية:

توجد فجوة رقمية بين دول العالم المتقدم الغنية ودول العالم الأخرى التي في سبيل التقدم، بل وبين المناطق المختلفة الريفية أو الصحراوية والحضرية في الدولة الواحدة. وتتمثل الفجوة الرقمية بين من يمتلكون الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت وبين غير القادرين علي ذلك.

ولسد هذه الفجوة الرقمية، يجب توجيه برامج الحكومة الإلكترونية نحو الفئات المنعزلة والمحرومة أصلا من الخدمات الحكومية، بحيث توجه للارتقاء بمستويات المواطنين الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

وتتمثل الفجوة الرقمية في المعرفة الإلكترونية والقدرة علي الوصول للمعلومات والخدمات الحكومية. والمعرفة الإلكترونية تتواجد في قدرة برامج الحكومة الإلكترونية في المساعدة علي تكوين فرص تعليمية وثقافية لمن لا يمتلكون حق الوصول للتكنولوجيا المتقدمة ولا يتعاملون معها. أما القدرة علي الوصول فترتبط بجعل مشروعات وبرامج الحكومة الإلكترونية في متناول كل المواطنين ومن بينهم الفئات الخاصة والمعوقة، وذلك من خلال:

- توفير فرص الوصول الجماعي من خلال مراكز أو نوادي أو أكشاك تكنولوجيا المعلومات التي تنتشر في المراكز المجتمعية المختلفة.
- حث القطاع الخاص وتحفيزه علي التبرع بالأجهزة والمعدات والبرمجيات أو القيام بأنشطة تدريبية للمواطنين وخاصة محدودي الدخل.
- التركيز علي استخدام اللغة العربية والمحتوي المفصل لاحتياجات المجتمعات المختلفة كل حسب رغبته وتطلعاته وميوله.
- إنشاء نقاط وصول في المجتمعات الصغيرة والمتفرقة.

٤) تشجيع استيعاب المعرفة الإلكترونية لدي جمهور المتعاملين:

يمكن أن يكون للحكومة الإلكترونية القدرة علي تشجيع المتعاملين علي تعلم المعرفة الإلكترونية وتحقيق العدل والمساواة للجميع في الوصول إلي خدماتها العامة، من خلال:

- التأكد من أن المحتوى الإلكتروني مصاغ باللغة العربية وأنم واجهات التفاعل البينية سهلة الاستخدام.
- تطوير تطبيقات قادرة علي استخدام الوسائط المتعددة من صوت وصورة وحركة وبيانات بجانب النص المكتوب.
- تضمين التوجه التعليمي في مشروعات الحكومة الإلكترونية.

- توفير معينات لنقاط الوصول لتدريب المتعلمين والمترددين علي مهارات استخدام وتوظيف الحاسبات الآلية.
- تطوير برامج تتضمن وسائل إعلام تقليدية مثل البرامج الإذاعية والتلفزيونية والصحافة التي من خلالها يتمكن المواطنون من التعرف علي معالم وخدمات الحكومة الإلكترونية.
- التركيز علي المجموعات التي يصعب تحقيق التكامل فيما بينها كالنساء وكبار السن والمعوقين.

➤ المراجع

- (١) محمود صادق بازرعة ١٩٨٩، " بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية " دار النهضة العربية، القاهرة، .
- (٢) عبدالرحمن أحمد هيجان، (١٤١٢هـ / ١٩٩٢م)، أهمية قيم المديرين في تشكيل ثقافة منظمين سعوديتين : الهيئة الملكية للجبيل وينبع وشركة سابك، مجلة الإدارة العامة.
- (٣) ثابت عبد الرحمن إدريس، جمال الدين محمد المرسي ١٩٩٣، " قياس جودة الخدمة وتحليل العلاقة بينها وبين كل من الشعور بالرضا والميل للشراء : مدخل منهجي تطبيقي " ، مجلة التجارة والتمويل ، كلية التجارة ، جامعة طنطا ، العدد الأول ، .
- (٤) جمال الدين محمد المرسي ١٩٩٩ ، " دراسة تحليلية لمعوقات التسويق الخارجي للمنتجات المصرية المصنعة " ، مجلة آفاق جديدة ، السنة الحادية عشر ، العدد الأول ، كلية التجارة ، جامعة المنوفية ، .
- (٥) حسين حريم ، (١٩٩٩م)، السلوك التنظيمي " سلوك الأفراد في المنظمات " ، ط١، عمان : دار زهران.
- (٦) علي السلمي ، (٢٠٠١م)، خواطر في الإدارة المعاصرة ، القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- (٧) محمد محمد الهادي (٢٠٠٤) " توجهات امن وشفافية المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية" المؤتمر العربي الثالث في تكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية ، شرم الشيخ ، جمهورية مصر العربية
- (٨) ثابت عبد الرحمن إدريس ٢٠٠٨ . " الإدارة العامة (نماذج نظرية وتطبيقية) " ، الولاء ، شبين الكوم ،
- (٩) عصام عبد الفتاح مطر ٢٠٠٨ .، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الأزارطية،

- 10) Goel Zen,& Denison,d, (2004) corporate culture and organization effectiveness.
- 11) Parhizgari .A.m. of Ronald. G (2004) " measures of organizational Effectiveness private and Public sector performance .
- 12) Jordan e-government program .(2006)ministry of information & communications technology.
- 13) Prints J.(2010).Designing E-Government :on the crossroads of technological innovation and institutional change . lower law International :London .Boston .
- 14) Alquist, Gary, et al. Click starting your organization: How traditional companies are mobilizing for e-Business" [<http://www.bah.com>].
- 15) Bertelsmann Foundation. Balanced E-Government, E-Government – connecting efficient administration and responsive democracy. (New York: Booz, Allen and Hamilton.
- 16) [<http://www.rand.org/publications/MR/MR11o9I>]