

تطبيق الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة المرورية "دراسة مقارنة"

د/ منى إبراهيم دكروري

مدرس بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة المنصورة

أ.د/ عبد المحسن عبد المحسن جودة

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة المنصورة

تامر إبراهيم عسرى

معيد بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة المنصورة

وأصبح مصطلح الإدارة الإلكترونية هو عنصر تميز للمؤسسات والهيئات والدول ، وفرض ذلك حاجة الدول إلى الاستثمار في الأفراد بجانب التكنولوجيا لاكتساب مهارات جديدة وتحقيق عملية تطوير وتغيير ثقافي في تقديم الخدمات. (Wimmer, 2002:94)

Abstract:

Administration in Egypt, whether in the government or in the companies of both the public and private sectors have witnessed a lot of significant defects and problems that contributed for a long time to minimizing the size and value of the desired achievements. Therefore, Egypt converted to the project of e-government which aims at the following objectives:

Firstly : Mechanizing dealings that take place between the government

المخلص:

من المتعارف عليه أن القطاع الحكومي وجد لكي يقدم خدمات للمواطن الذي يعد عميلاً رئيسياً لقطاع الحكومة ، وبالتالي فإن المواطن يتوقع أن تقوم أجهزة الدولة بدورها بالشكل الذي يحقق الأمان وتغيير أسلوب العمل الإداري وفعاليته. وهذا بطبيعة الحال يترتب عنه فوائد كالسرعة في إنجاز العمل والمساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار، مع خفض تكاليف العمل الإداري ورفع أداء الإنجاز، وتجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني، ومعالجة البيروقراطية والرشوة، إضافة لتجاوز مشاكل العمل اليومية مع وجود بنية تحتية معلوماتية آمنة وقوية ومتوافقة في ما بينها. (ناصر، ٢٠٠٥ : ١٠٠؛ رضوان، ٢٠٠١ : ٨٨)

يمثل أحد أهم المداخل المتاحة لتطوير الإدارة المصرية وتحديثها والقضاء على مشكلاتها، ومن ثم تحسين مستوى الخدمات للمواطنين ورفع مستوى الكفاءة في الأداء على مختلف القطاعات (السلمي، ٢٠٠٢: ١٥).

ونظراً لان الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية تركز على أن الإدارة هي مصدر للخدمات، والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية في إطار تعاملها مع العميل تسعى إلى تحقيق: (رضوان، ٢٠٠٣: ٨)

١. تبسيط إجراءات العمل وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات المقدمة.
٢. نقل الوثائق إلكترونياً بشكل أكثر فعالية.
٣. تقليل التكلفة وتخفيض وقت الأداء.
٤. تقليل الحاجة إلى العاملين القائمين بأداء الخدمة وخاصة ما يتعلق بالمعاملات الورقية.
٥. تخفيض الأخطاء إلى أقل ما يمكن فالنظام الإلكتروني أقل عرضة للأخطاء.

and the public through rendering people with services electronically.

Secondly : Mechanizing dealings that take place between the government and private companies using the internet.

Thirdly : Mechanizing dealings among the various governmental apparatuses

and the local authorities and administration units via the internet

تهنئة

التغيير من السنن الإلهية التي أودعها الله تعالى في الكون مثل تقلب الليل والنهار وتغير الفصول الأربعة، قال تعالى { يُقَلِّبُ اللَّهُ اللَّيْلَ وَالنَّهَارَ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَعِبْرَةً لَأُولِي الْأَبْصَارِ } (سورة النور: ٤٤)، وقال تعالى { كُلَّ يَوْمٍ هُوَ فِي شَأْنٍ } (سورة الرحمن: آية ٢٩).

وفي ظل معاناة الإدارة المصرية - سواء في الحكومة أو شركات قطاع الأعمال الخاص من مشكلات مزمنة أسهمت ولفترات طويلة في تخفيض حجم وقيمة الإنجازات المستهدفة، بل وأنتجت مشكلات في بعض الأحيان، وتمشياً مع هذا الفكر الجديد، كان اتجاه مقرر نحو استخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات، ومن ثم التحول تدريجياً نحو المنظمة الإلكترونية

أعمال المواطنين كتجديد الرخص وتسديد الغرامات، وذلك لتخفيف العبء على العاملين بالمرور وإتاحة الفرصة اللازمة لقيامهم بأعباء العمل الأخرى.

أولاً: مفاهيم الدراسة:

أ - مفهوم الإدارة الإلكترونية:

هناك إسهامات كثيرة لمفهوم الإدارة الإلكترونية تركز على عدة محاور منها:

West, 2004:7 ; Wong and Morris and Moon, (١٥) 2005:64 ;

عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة، بالإضافة إلى إمكانية تقديم الخدمات والمعلومات الحكومية إلكترونياً إلى المواطن بصورة دائمة، وبواقع ٢٤ ساعة على مدار الأسبوع، هذا إلى جانب الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المبنية على المواقع الإلكترونية لنشر وتوفير الخدمات الحكومية، وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للتغيرات المتلاحقة داخليا وخارجيا لزيادة

٦. تقليص المخالفات نظراً لسهولة ويسر النظام ودقته.

٧. الوضوح وسهولة الفهم من قبل المستفيدين لما هو مطلوب منهم من وثائق.

٨. تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال.

كل ذلك ترك أثراً واسعاً المدى على مضمون وأشكال تقديم الخدمة أو القوانين التي تحكم تقديم الخدمات أو سرعة تقديم الخدمة ناهيك عن التوفير في العمالة والوقت اللازمين لأداء هذه الخدمات، مما اعتبر معه أن هذه النماذج في الحكومة تعد من الوسائل الرئيسية للارتقاء بجودة الخدمات العامة من خلال رفع مستوى الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات وتنظيمها. حيث تساهم في تقليل آثار الحواجز الاجتماعية والجغرافية والزمنية، كما تساهم في زيادة الشفافية وتحسين الخدمات ومكافحة الفساد. (الفـ ريج، ٢٠٠٣: ٢؛

(Wimmer,2002:100)

ونظراً لتعدد وتشعب الخدمات التي تقدمها إدارة المزور، والحد من الدور المهم الذي تقوم به، جعل هناك حاجة ملحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وبالتالي تنمية مهارات وقدرات العاملين لانجاز

and Kingshuk , 2001 : 292-295 ; Wimmer and Traunmuller, 2000 : 340-345).

١- التزام الإدارة العليا بدعم وتبني مشروع الإدارة الإلكترونية:

فقرار التحول إلى الإدارة الإلكترونية هو قرار سيادي يتخذ على أعلى المستويات في الدولة، وبدون ذلك تبقى الإدارة الإلكترونية مجرد فكرة على ورق لا قيمة لها إطلاقاً

٢- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول:

إن التحول إلى إدارة إلكترونية ناجحة يتطلب وجود رؤية إستراتيجية ورسالة واضحة المعالم، وأولويات محكومة بالموارد المادية والبشرية وبمعامل الوقت أيضاً.

٣- توفر بنية تحتية مناسبة:

تسهم خدمات الإدارة الإلكترونية في زيادة الطلب على خدمات تقنيات المعلومات والاتصالات مما يتطلب توفر بنية تحتية متطورة قادرة على استيعاب هذه الزيادة في الطلب بدون أن يكون ذلك على حساب جودة الخدمة، كما ينبغي أن تكون هذه

متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية:

لا شك أن هناك العديد من المزايا للدول التي تتبنى نظام الإدارة الإلكترونية بنجاح إلا أنه يلزم وجود تصميم شديد وانفتاح كامل حتى يمكن التحول إلى تبني برنامج إدارة إلكترونية ناجح، فالإدارة الإلكترونية تحتاج إلى توفر بيئة نظامية وإلى وجود توجه عام يشجع التجارة الإلكترونية لأن التجارة الإلكترونية من المتوقع أن تمهد الطريق لكي تتبع خطاها الإدارة الإلكترونية، وهذا يستلزم الاهتمام بخطة العمل التي تعمل على تهيئة الجو لهذا التحول.

وتأسيساً على ذلك يرى الباحث أنه توجد مجموعة من المتطلبات الجوهرية اللازمة للتحول الناجح نحو الإدارة الإلكترونية، يمكن توضيحها كالآتي:

Schol , (المغربي، ٢٠٠٤ : ٨) العارف، 2005 : 99-102 مهنا، ٢٠٠٥ : ٧-١٢٠ ; ياسين، ٢٠٠٥ : ٢٦٤-٢٦٠ ; *burn and robins*, 2003 : الفريخ، ٢٠٠٣ : ٢-30 ; حجازي، ٢٠٠٣ : ٢٣ ; مشيط، ٢٠٠٣ : ٢-١٤ ; *Heim* ; سندي، ٢٠٠٢ : ٤٥-٤٦

التي قد تقود إلى النجاح لذلك يجب التركيز على تكوين هيكل للموارد البشرية تكويناً علمياً وتقنياً وفكرياً وثقافياً متكاملًا ومتوافقاً مع متطلبات العصر ومتغيراته ومرتكزاً إلى تقنياته.

٧- إعادة النظر في طريقة سير المعاملات الحكومية:

من أهم سمات وخصائص المنظمة الإلكترونية أنها تعتمد بالدرجة الأولى على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء عملها بما يحقق السرعة والمرونة والقيمة المضافة العالية للمواطنين مما يتطلب إعادة تصميم نظم العمل لتناسب مع إيقاع ومتطلبات الإدارة الإلكترونية.

٨- توفير القطر الكافي من أمن المعلومات:

إن تقديم الخدمات الحكومية على الإنترنت مع ما يقدمه من فوائد وتسهيلات إلا أنه قد يتيح المجال لمحاولات سوء استخدام هذه الخدمات. لذا ينبغي اعتماد وسائل مناسبة لحماية هذه الخدمات بما يتناسب مع أهميتها وحساسيتها وبما يتناسب مع متطلبات كل قطاع.

الخدمات في متناول الجميع وأن تتمتع بكفاءة وثقة المتعاملين.

٤- وجود الأنظمة والتشريعات المناسبة:

تقدم خدمات الإدارة الإلكترونية تحديات جديدة للجهات التنظيمية والتشريعية والتي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير الأنظمة والتشريعات بحيث تتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.

٥- التركيز على العملاء:

من خلال التعرف على حاجات ورغبات العملاء ودراستها وتحليلها وبيان الخدمات التي يمكن تقديمها ومحاولة تحقيق الترابط فيما بينها. فالإدارة الإلكترونية لا تعمل في فراغ، فوجودها أصلاً هو لخدمة المتعاملين، لذلك يجب التركيز على المشاركة الشعبية من جانب المتعاملين، وإشراكهم في عملية اتخاذ القرارات مادامت هذه القرارات تهمهم.

٦- الاهتمام بالعاملين القانونيين بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية:

حيث أن وجود القوى البشرية المؤهلة لإدارة العملية وصيانة التجهيزات وتدريبها باستمرار من أبرز الخطوات

يرى أن جودة الخدمة يجب أن تعرف من منظور العميل أو المستفيد من الخدمة فهو الوحيد الذي له الحق في الحكم على تلك الخدمة. (Green)

ومن خلال الاطلاع على وجهتي النظر السابقة يتفق الباحث مع وجهة النظر الأخيرة.

وتشير الدراسات السابقة إلى أن هناك أسلوبين لقياس جودة الخدمة هما :

(Green, 2006: 2 ; Sastry , 2006 : 7 ; O'Neil and palmer, 2004: 39 - 52 ; المرى ، حامد ، ٢٠٠٣ : ٦ - ١٠ ، محمد ، ٢٠٠٢ ، ٢٠٠٢ : ٨٨ - ٨٩ ، Llusar and Zornaza , 2000 : 899-918 إدريس ، ، جاد ، ١٩٩٨ : ٤ - ٥ ، المرسي ، ١٩٩٥ : ١٢ - ١٥ ، Taylor & Cronin , 1992: 56-68 ; Bolton and Drew, 1991 : 375-384 ; Carman , 1990: 22-55 ; Berry , 1988, 35-48 ; Winsted, 1987: 351 .)

- الأسلوب الأول : مقياس الفجوة أو مقياس SERVQUAL الذي ينسب إلى Berry وزملاؤه وهو الذي يستند على توقعات العملاء لمستوى الخدمة

٩- إعادة هندسة توزيع المهام والصلاحيات :

وتعني إعادة هندسة عمليات اتخاذ القرارات في الجهاز الحكومي وتفويضها إلى أدنى المستويات ضماناً لسهولة اتخاذ القرارات واتخاذها في الموقع المناسب لها .

١٠- تطوير وتنمية ثقافة التنظيم والمجتمع :

إن خلق ثقافة تنظيمية راغبة في التقدم والتغيير الهادف يؤثر بدرجة كبيرة في نجاح التحول إلى النظم لإلكترونية في أداء الأعمال، فكما كانت ثقافة المنظمة إيجابية في موقفها من التكنولوجيا الرقمية ازداد رضا الأفراد عن أدوارهم في المنظمة قبل قدوم التكنولوجيا وأثناءها وبعد تطويرها وتطبيقها لتحسين الإنتاجية وجودة الخدمات المقدمة.

ب- مفهوم جودة الخدمة وطرق قياسها :

تعددت آراء الباحثين حول المدخل لدراسة جودة الخدمة، فمنهم من يرى أن جودة الخدمة تعتمد على وجهات نظر جميع الأطراف ذات المصلحة ولا تقتصر على متلقي الخدمة فقط (Sastry) في حين أن هناك من

والمبادرة السريعة في
مساعدة العملاء

• **الجوانب الملموسة Tangibles**

ويركز هذا العنصر على
التسهيلات المادية المرتبطة
بتقديم الخدمة كالأجهزة
والأدوات التي تستخدم في
تأديتها

• **الأمان Security** بمعنى أن
تكون الخدمة
خالية من المخاطرة والمغامرة
والشك.

• **فهم ومعرفة العميل**

Knowing/

Understanding أن يبذل
العاملون جهداً لتفهم احتياجات
العميل وأن يمنحوه اهتماماً
شخصياً.

• **الاجاملة Courtesy** بمعنى

التعامل مع
العميل بصدقة واحترام
وتقدير.

وفي دراسة لاحقة تمكن
Berry وزملاؤه من دمج هذه
الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد
فقط هي النواحي المادية
الملموسة في الخدمة ،
الاعتمادية ، الاستجابة ،
الأمان والتعاطف. وقد لقي
هذا التصنيف تأييداً كبيراً من

وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة
المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد
الفجوة (أو التطابق) بين هذه
التوقعات والإدراكات وذلك
باستخدام الأبعاد العشر الممثلة
لمظاهر جودة الخدمة وهي :

• **الفورية Access** أي سهولة
الوصول إلى الخدمة في
الوقت والمكان المناسب
وبدون انتظار طويل.

• **الاتصالات**

Communication وتعنى

إخبار المنظمة العملاء
بالخدمة المقدمة وسعرها.

• **الكفاءة Competence** أي

امتلاك العاملين للمهارات
والقدرات والمعلومات
اللازمة.

• **المصداقية Credibility** أي

الصدق مع العميل وثقة العميل
في المنظمة مقدمة الخدمة.

• **الاعتمادية Reliability**

حيث تقدم الخدمة للعميل
بطريقة صحيحة من أول مرة
وبدقة يمكنه الاعتماد عليها.

• **الاستجابة**

Responsiveness أي

السرعة في أداء الخدمة

المستخدمة في أدائها والعاملين بالمنظمة.

• **الاعتمادية**: وهى قدرة المنظمة على أداء الخدمة بدقة وبشكل يمكن الاعتماد عليه.

• **الاستجابة**: وهى استعداد مقدمي الخدمة لمساعدة العملاء وتقديم خدمة فورية لهم.

• **الأمان**: وهو معرفة الموظفين بعملهم وقدرتهم على بث الثقة في نفوس العملاء.

• **التعاطف**: هو الاهتمام الذي توجهه المنظمة لكل عميل من عملائها على حدة.

ومن خلال مراجعة العديد من الدراسات ذات الصلة بجودة الخدمة وجد الباحثان اختلاف بين الدارسين عند تحديدهم لأبعاد الجودة وكذلك عند اختيارهم لنموذج القياس ويتضح ذلك فيما يلي:

أكدت *Carman* عدم كفاءة استخدام مقياس الفجوة أو *SERVQUAL* عند قياس جودة الخدمة الجديدة والتي يستخدمها الفرد لأول مرة في حياته، حيث أوضحت أن

جانب الباحثين وتؤكد ثباته ومصداقيته في كثير من الدراسات.

ومن الملاحظ أن هذه الأبعاد الخمسة هي من وجهة نظر الباحثين أبعاداً عامة يعتمد عليها العميل في قياس جودة الخدمة بغض النظر عن نوعية الخدمة.

أما الأسلوب الثاني: فيسمى مقياس الأداء الفعلي أو *SERVPERF* والذي ينسب إلى *Cronin & Taylor* ، ويرفض هذا الأسلوب فكرة الفجوة بين ادراكات العملاء وتوقعاتهم، ويركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للعميل على اعتبار أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات نحو الأداء الفعلي للجودة ، ولم يختلف هذا الأسلوب عن الأسلوب السابق في الأبعاد المستخدمة في قياس مظاهر جودة الخدمة والمتمثلة في الأبعاد الخمسة التالية:

• **الجوانب الملموسة**: وتشمل جميع التسهيلات المادية المرتبطة بالخدمة المقدمة كالأجهزة والمعدات

SERVQUAL بالبساطة وسهولة الاستخدام و تؤكد ثباته ومصداقيته كما يعطى تقديرات اضمن وصلاحيه افضل وتفسيرا اكبر للتباين.

وبناء على ما سبق ذكره من النقد الموجه لمقياس الفجوة أو *SERVQUAL* وفي إطار الهدف من هذه الدراسة سيتبنى الباحث في هذه الدراسة الاتجاه المبني على قياس الجودة المدركة فقط كما هو الحال في نموذج *SERVPERF* - في قياس جودة الخدمة المرورية وذلك للأسباب التالية:

١. أن أساس تقييم الجودة يعتمد على ما يحصل عليه العميل من أداء نتيجة استخدام الخدمة.
٢. قد يستخدم الفرد خدمات المرور لأول مرة، وبالتالي فإن التوقعات تكون غير دقيقة.
٣. التوقعات لا تمثل أية أهمية عند قياس جودة الخدمة، فقياس الجودة المدركة يعتمد على المعايير الموضوعية فقط، كما أن أساس تقييم الجودة يعتمد على ما يحصل عليه العميل من أداء نتيجة استخدام الخدمة.

مع ملاحظة أن الباحث اعتمد على بعض المتغيرات الخاصة بكل بعد وليس كلها، وذلك

عبارات التوقعات في مقياس الفجوة تكون مصاغة بشكل مثالي، كما أن سؤال العملاء عن توقعاتهم بخصوص كل عنصر من عناصر الجودة وعن مستوى أداء هذه العناصر قد يؤدي إلى شعورهم بالضيق والملل، بالإضافة إلى أن عبارات الاستقصاء قد تحتاج لإعادة صياغة حيث يجد العملاء أحيانا صعوبة في فهم العبارات والتفرقة بينها.

- يرى *O'Neil and palmer* انه لا يمكن استخدام التوقعات كمعيار لتحديد جودة الخدمة نظرا لعدم وضوحها في أذهان العملاء، فلا يمكن الحصول على تقدير دقيق لتوقعات العملاء إلا بعد تقديم الخدمة.

- كما يرى *Bolton and Drew* أن سؤال العملاء عن توقعاتهم بخصوص كل عنصر من عناصر جودة الخدمة وعن مستوى أداء هذه العناصر قد يؤدي إلى شعورهم بالضيق والملل.

- وأكد *Llusar and Zornaza* أن مقياس الأداء الفعلي أو *SERVPERF* يتميز عن مقياس الفجوة أو

- **المجموعة الأولى** منها ركزت على الدراسات التي تناولت متطلبات ومعوقات قيام الإدارة الإلكترونية.

- **المجموعة الثانية** فقد ركزت على الدراسات التي تناولت الآثار المترتبة على تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- **المجموعة الثالثة** فقد ركزت على الدراسات التي حاولت الربط بين الإدارة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمة المقدمة

وفيما يلي عرض لهذه البحوث.

المجموعة الأولى : الدراسات التي ركزت على متطلبات ومعوقات قيام الإدارة الإلكترونية

دراسة (Craw, et . 1999) : McAl

استهدفت هذه الدراسة التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكاتب داخل الجامعات بالولايات المتحدة بالتطبيق على Johns Hopkins University in Baltimore وتوصلت الدراسة إلى أن نقص التمويل الكافي ومشكلة تدريب المستخدمين على الدخول للمواقع

لان النموذج الذي يصلح لقياس جودة خدمة ما قد لا يصلح لقياس جودة خدمة أخرى مختلفة عنها في الخصائص، كما أن النموذج الذي يصلح لقياس جودة خدمة معينة في دولة ما لا يعنى بالضرورة صلاحيته في قياس جودة نفس الخدمة في دولة أخرى. (351 : Winsted,1987).

ومما سبق يتضح أن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس درياً من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية و التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة. (رضوان، ٢٠٠٣:١)

وسوف يقوم الباحث بتناول منهجية البحث على النحو التالي:

ثانياً : الدراسات السابقة :

يستهدف هذا الجانب من البحث عرض أهداف وأهم نتائج البحوث التي اهتمت بموضوع الإدارة الإلكترونية، وجودة الخدمة من مختلف جوانبه، ولقد قام الباحث بتقسيم هذه البحوث إلى ثلاث مجموعات:

الإلكترونية، وقد تضمنت الدراسة المتغيرات التالية: (دعم الإدارة العليا، العمل على تحقيق الفعالية، توافر قدر كافي من تكنولوجيا المعلومات، تخفيض إجراءات وقواعد العمل، الاعتمادية والجودة العالية)

وتوصلت الدراسة إلى أن دعم الإدارة العليا يمثل أهم متغير يحقق التعاون والاتصال.

دراسة (جميل، ٢٠٠٢) :

استهدفت هذه الدراسة التوصل إلى المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

وتوصلت إلى أن من أهم المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية :

١. ضرورة إحداث تغيير رئيسي في ثقافة وممارسات الأعمال الحكومية.

٢. ضرورة مشاركة كافة الوزارات والدوائر الحكومية في الإدارة الإلكترونية.

٣. ضرورة تبني ودعم السلطات العليا لمشروع الإدارة الإلكترونية.

دراسة (المغربي، ٢٠٠٤) :

استهدفت هذه الدراسة تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة بميناء دمياط، هذا إلى جانب ترتيب تلك

تعد من أهم معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في هذا المجال، كما توصلت إلى أن الجامعات في سعيها لإيجاد مدخل مجاني للمعلومات الإلكترونية وتطبيق الإدارة الإلكترونية تحتاج إلى ابتكاره وطرق تفكير جديدة.

دراسة (Stamoulis et Al, 2001) :

استهدفت الدراسة التعرف على متطلبات تطبيق تكنولوجيات الاتصالات والمعلومات في تقديم الخدمات الحكومية.

وتوصلت الدراسة إلى أن أنه يجب توافر رؤية وأهداف واضحة إلى جانب إستراتيجية عمل مناسبة، وهذا يتطلب عمل تحضيري في المنظمات وفلسفة جديدة لإدارة المعلومات، وإعادة توجيه نظم المعلومات لخدمة المستفيدين، ولتطبيق تلك الأنظمة، فإن العمل التحضيري مطلوب في كل من المنظمة والتكنولوجيا، وإعادة تشكيل أنظمة المعلومات من أجل الخدمة الأساسية للعميل.

دراسة (Yu-Che , 2001) :

استهدفت هذه الدراسة التعرف على العوامل المؤثرة في التحول نحو تطبيق الإدارة

● إعادة هندسة وظائف الإدارة التقليدية بالمنظمات الحكومية وتحويلها إلى وظائف إلكترونية في مجال التخطيط والتنظيم والرقابة ودارة الموارد البشرية.

● توفير أجهزة الاتصال الإلكترونية الحديثة من شبكات داخلية وأجهزة الحاسب وقواعد المعلومات.

● تدريب الكوادر البشرية المتخصصة في نظم المعلومات وإدارة المعرفة وتصميم البرامج الإلكترونية.

٢. أهم الصعوبات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات الإدارية الحكومية هي:

● افتقار القيادات الإدارية إلى الإحساس بأهمية التقنية والتحمس لتطوير البرمجيات الإلكترونية

● قلة الإمكانيات المادية المخصصة لتطوير البنية التحتية الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

● ضعف مهارات اللغة الإنجليزية اللازمة للتعامل مع الانترنت.

المتطلبات بحسب أهميتها من وجهة نظر العاملين بالأجهزة المختلفة بالميناء.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

١. وجود اختلافات حول ترتيب متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في المستويات الإدارية المختلفة بميناء دمياط.

٢. أن التوقعات الإيجابية للعاملين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية تزيد من مستوى ميولهم مما يؤثر إيجابياً في كفاءة عمليات التطبيق والممارسة.

دراسة (رضوان، ٢٠٠٤) :

استهدفت هذه الدراسة معرفة المتطلبات التي ينبغي توافرها في المنظمات الإدارية الشروع في تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات الإدارية الحكومية بجمهورية مصر العربية.

وتوصلت إلى:

١. أهم المتطلبات اللازم توافرها للتحول إلى الإدارة الإلكترونية في المنظمات الإدارية الحكومية تتمثل فيما يلي:

٢. جودة النظام وتشمل (الاعتمادية، العمليات، سهل الاستخدام، لفعالية).

وتوصلت الدراسة إلى انه في (جودة المعلومات) تؤثر بشكل معنوي في تطبيق الإدارة الالكترونية إلا أن الدقة والملائمة و الشمول أكثر تأثيراً من الوقت المناسب وسلامة المعلومات ، وبطريقة مماثلة نجد أن (جودة النظام) تؤثر بشكل معنوي في تطبيق الإدارة الالكترونية إلا أن الفعالية تعد أهم العوامل المؤثرة.

دراسة (Chang et Al., 2006)

استهدفت الدراسة التعرف على العوامل البيئية المؤثرة على تطبيق الإدارة الالكترونية أخذاً في الاعتبار أهمية الاستعداد الاستراتيجي لظهور الإدارة الالكترونية.

وتوصلت الدراسة إلى أن نجاح تنفيذ الإدارة الالكترونية يتطلب وجود بيئة إدارية ملائمة ومناسبة لتنفيذ هذه الممارسات الجديدة والتي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات المتطورة كما أشارت الدراسة إلى أهمية التوجه الاستراتيجي القائم على وضع الخطط ثم إبلاغها للمستويات المختلفة.

• انخفاض مستوى الوعي الحاسوبي لدى المواطنين.

• قلة الطاقات البشرية المؤهلة فنياً في مجالات التقنية الالكترونية.

دراسة (Okon, 2005):

استهدفت الدراسة التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية لتوفير خدماتها بالتطبيق على المكتبات الجامعية في دولة نيجيريا.

وتوصلت إلى أن نجاح تطبيق المكتبة الالكترونية يتطلب الدعم المادي ، بالإضافة لضرورة توافر البنية التحتية الالكترونية وتوافر شبكات الاتصالات والتي تساهم في نشر خدمات الانترنت.

دراسة (Wangpipatwong,)

: (et al., 2005)

استهدفت الدراسة التعرف على العوامل المؤثرة على تطبيق الإدارة الالكترونية أخذاً في الاعتبار المتغيرات التالية:

١. جودة المعلومات وتشمل (الدقة، الوقت المناسب، الملائمة، سلامة المعلومات، الشمول).

دراسة (المالك ، ٢٠٠٧) :

استهدفت الدراسة التعرف على الأبعاد الإدارية و الأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المصارف السعودية وكذلك التعرف على متطلبات ومعوقات التطبيق.

وتوصلت الى انه:

١. من الناحية الإدارية تعمل الإدارة على الاستغلال الأمثل للموارد وارتفاع مستوى الكفاءة ودعم الإدارة العليا.

٢. من الناحية الأمنية يحتاج الأمر إلى وضع الخطط الكفيلة بحماية امن وسلامة المعلومات وزيادة وتنمية الوعي الامنى لدى العاملين بالبنوك.

٣. لكي تتحقق الإدارة الالكترونية يلزمها بعض المتطلبات مثل (دعم وتأييد الإدارة العليا، وضع خطة إستراتيجية لتقديم الخدمة الكترونيا، توفير أنظمة آلية لحماية المعلومات، تقديم دورات تدريبية متخصصة للعاملين)

٤. أما بالنسبة للمعوقات فتتمثل في (تخوف الإدارة من التغيير، ضعف البنية التحتية للاتصالات، صعوبة تغيير عادات العملاء نحو التحول للعمليات التقنية، ارتفاع مخاطر

عملية تزوير المعلوماتى ،صعوبة تلبية الطلبات المستمرة ،تحديث البيانات.

المجموعة الثانية : الدراسات التي ركزت على الآثار المترتبة على تطبيق الادارة الالكترونية :

دراسة (Roby, 1995) :

استهدفت هذه الدراسة التعرف على الآثار المترتبة على تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية بالتطبيق على شركة huges للطائرات.

وتوصلت إلى أن أسلوب الإدارة الإلكترونية أدى إلى تقليص النفقات، الأنشطة غير المفيدة في عملية الإنتاج، مما أدى إلى انخفاض تكاليف الإنتاج إلى النصف، انخفاض دورة الوقت ١٠ مرات، زيادة إنتاجية رأس المال بنسبة ٢٥%، وزيادة جودة التشغيل بنسبة ٥٠%.

دراسة (Classman & 1996) :

(Well) :

استهدفت هذه الدراسة التعرف على الآثار المترتبة على تطبيق الإدارة الالكترونية في مجال البنوك.

وتوصلت الدراسة إلى أن أهم اثر للإدارة الإلكترونية في مجال البنوك هو السرعة في أداء

والأماكن كما أنها تمد الشركة بوسائل للرقابة والمتابعة وتحسين الكفاءة الداخلية للشركة وإمكانية التعامل مع كل سائح على حده وتعريفه بالمنتج السياحي، ويمكن أيضاً المعرفة الكاملة بالمنافسين.

دراسة (جرجس، ٢٠٠٢):

استهدفت هذه الدراسة التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الحياة في دولة الإمارات العربية.

وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية قد أحدث تطوراً ملموساً في شتى المجالات كما يلي:

١. من الناحية السياسية ساهمت في تغيير الأنماط السلوكية الجماعية في المجتمع.

٢. من الناحية الاقتصادية لعبت دوراً هاماً في نظم الإنتاج، كما تفتح آفاقاً واسعة للتصدير

٣. أما من النواحي الاجتماعية والثقافية فإن التقنيات الحديثة تساعد على وضع نظم تعليمية جديدة، في ضوء احتياجات ومتطلبات العمل.

٤. ومن الناحية الخدمية فإن تطبيقات الإدارة الإلكترونية تساعد على توفير الخدمات للمواطنين بطريقة مثالية.

الخدمة، زيادة مستوى الأمن، وتكلفة مصرفية أقل، على عكس ما يتوقع العديد من العملاء مما يتيح أفضل استخدام للتكنولوجيا لتحسين الأداء فيما يتعلق بالمواطنين.

دراسة (Van, 1999):

استهدفت هذه الدراسة التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على التكلفة المتوقعة من خلال استخدام البريد الإلكتروني مقارنة بالبريد العادي خاصة لرجال الأعمال، وذلك من خلال الاتصالات وتبادل الرسائل.

وتوصلت الدراسة إلى أن نظام الخدمة الإلكترونية أدى إلى خفض تكلفة النفقات بنسبة ٧٠%، وانخفاض وقت الخدمة بصفة عامة مقارنة بالخدمة في البريد العادي.

دراسة (Eraqi, 2001):

استهدفت الدراسة بناء نموذجاً لمدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع السياحة.

وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق هذا النظام يزيد من المزايا العائدة على الشركات السياحية من خلال إمداد الإدارة بالمعلومات المطلوبة والتي تزيد من فاعلية اتخاذ القرار خاصة المتعلقة بقرارات اختيار الأسواق

بواقع ٢٨,٩% لعام ٢٠٠٢ وبتزايد ٧% عن عام ٢٠٠٠. كما أظهرت الدراسة وجود تغيير في أدوار العاملين بواقع ٢٦,٨% لعام ٢٠٠٢ وبتزايد ٦,٣% عن عام ٢٠٠٠، يلي ذلك التغيير في إعادة هندسة العمليات بواقع ٢١,٣% لعام ٢٠٠٢ أي بتزايد ٣,٣% عن عام ٢٠٠٠، وبتزايد كفاءة العمليات بواقع ١٧,٢% لعام ٢٠٠٢ بتزايد ٣,٦% عن عام ٢٠٠٠، وتقليل الوقت المطلوب من العاملين لانجاز العمليات بواقع ١٥% لعام ٢٠٠٢ وبتزايد ٤,٦% على عام ٢٠٠٠.

دراسة (عبد الله، ٢٠٠٦) :

استهدفت الدراسة التعرف على كفاءة تنفيذ العمليات المنفذة في ظل الإدارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، اعتمدت علي المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة شمل موظف الدولة من طرف والمستفيد من طرف آخر، واختارت الباحثة ٤٠٠ فرد كعينة عشوائية في كل من الرياض، جدة، أبها، والدمام حيث بلغ إجمالي الاستثمارات المجمعة ٢٩٩ استمارة بنسبة ٧٨% منها ١١٠ للموظفين دون تحديد الجهات التي ينتمي إليها الموظفون و ١٨٩ للمواطنين.

دراسة (Debora et Al., 2005)

استهدفت الدراسة التعرف على اثر استخدام المنظمات صغيرة الحجم لخدمات الإدارة الإلكترونية، وشملت الدراسة ١٠٠ شركة صغيرة الحجم في ثلاث ولايات في أمريكا هم (Maryland, New York, and Washington).

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين توسع هذه المنظمات في استخدام خدمات الإدارة الإلكترونية وبين الربحية وذلك من خلال استخدام المعلومات الاقتصادية التي تقوم الحكومة بنشرها على شبكة الانترنت.

دراسة (Morris & Moon, 2005) :

استهدفت الدراسة فحص مستوى التقدم في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية بالولايات المتحدة الأمريكية، وكذلك فحص آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية، والكشف عن العوامل المحددة للتطبيق، وشملت عينة الدراسة ٣٧٤٩ حكومة محلية لعام ٢٠٠٠ و ٧٨٤٤ لعام ٢٠٠٢.

وقد أظهرت النتائج وجود زيادة في الطلب على الموظفين

بالدوائر المحلية بإمارة دبي ويبلغ اجمالي مجتمع الدراسة (٦٧٩١٩) من العاملين بمختلف المستويات الوظيفية وذلك عام ٢٠٠٧.

وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الإدارة الالكترونية يؤثر بشكل ايجابي على إدارة الجودة الشاملة بالدوائر المحلية، وكذلك يؤثر ايجابيا على مؤشرات الأداء الوظيفي والمتمثلة في (القدرة على أداء الوظيفة - الدقة في أداء الوظيفة - الإلمام بكل جوانب الوظيفة- حسن إصدار الأحكام والقرارات الوظيفية).

المجموعة الثالثة : الدراسات التي اهتمت بالربط بين الإدارة الالكترونية ومستوى جودة الخدمة المقدمة :

دراسة (Anthes . 1993) :

استهدفت هذه الدراسة التعرف على أثر التكنولوجيا على تقديم الخدمات الحكومية في الولايات المتحدة.

وتوصلت إلى النتائج التالية:

١. تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً هاماً في دفع وإيجاد خدمات جماهيرية أفضل وإيجاد استخدام أفضل للشبكة.

وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سوف يساهم في رفع كفاءة العمليات وتوحيد الإجراءات، وأنه يتوافق مع العادات والتقاليد والقيم الاجتماعية والدينية.

دراسة (العتيبي ، ٢٠٠٧) :

استهدفت الدراسة التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى العاملين في جامعة الملك عبد العزيز، من خلال تحديد طبيعة العلاقة بين مستوى أداء العاملين ومجموعة من المتغيرات المستقلة كالمتغيرات الاقتصادية، الإدارية، الاجتماعية، التقنية، والأمنية.

واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي من خلال توزيع ١٥٨٩ استمارة كان العائد منها ٣٩٣ بنسبة ٢٤,٧%.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ايجابية بين الآثار الاقتصادية، والآثار الاجتماعية، والآثار التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى أداء العاملين.

دراسة (العوضي ، ٢٠٠٨) :

استهدفت هذه الدراسة توضيح اثر الإدارة الالكترونية على الجودة الشاملة والأداء الوظيفي. وشملت الدراسة العاملين

وتسهيل عمليات الاتصال، وزيادة التنسيق بين مختلف الأنشطة والمستويات الحكومية.

دراسة (Melitski, 2003) :

استهدفت هذه الدراسة عرض نموذج للإدارة الإلكترونية وتم إجراء دراسة ميدانية لاختبار هذا النموذج تم خلالها القيام بـ ٤٠ مقابلة بالتطبيق على أربع وكالات في ولاية نيوجيرسي تتبنى حديثاً مفهوم الإدارة الإلكترونية وتم اختيار هذه الوكالات باستخدام أسلوب دلقي.

وقد أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباط بين أسس تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الأداء الوظيفي لعينة الدراسة.

دراسة (Mullen, 2005) :

استهدفت هذه الدراسة توضيح أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام تقنية المعلومات والانترنت لتحقيق فاعلية المؤسسات الفيدرالية في تقديم الخدمة مع العلم بان هناك العديد من القوانين الأمريكية التي تحث على ذلك كقانون خفض الأعمال المكتبية، وقانون أمن وحماية المعلومات، وقانون إصلاح امن المعلومات الحكومية.

٢. أن الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى إعادة تنظيم الإدارة الداخلية والإجراءات ودمج وتكامل قواعد المعلومات للهيئات الحكومية.

٣. أن الإدارة الإلكترونية تخدم أيضاً الأعمال التجارية التي يتحول أصحابها إلى عملاء للخدمات الحكومية وموردين لخدمات وسلع للحكومة في أن واحد.

٤. أن الإدارة الإلكترونية تخدم الحكومة نفسها من خلال خفض التكلفة والمصاريف.

دراسة (Teicher et al, 2002) :

استهدفت هذه الدراسة معرفة مستوى تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية وتحديد أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى الخدمة وذلك على مستوى الولايات والحكومة الفدرالية في استراليا، وشملت عينة الدراسة ١٣٥ مديراً.

وقد أظهرت النتائج أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ساهم بشكل أساسي في زيادة إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة، وتوفير الخدمة المطلوبة في الوقت والمكان المناسبين، كما أن تطبيقها قد ساهم في زيادة القدرة على عمليات البحث عن المعلومات،

خلال إجراء دراسة تحليلية لخمس من مؤسسات القطاع العام، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة وزعت على عينة بلغت (٧٠) مبحوثاً، خضع للتحليل الإحصائي منها (٥٦) استبانة.

وتوصلت الدراسة إلى:
أن المؤسسات محل الدراسة تطبق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وأنها تعمل على تطبيق بعض مراحل الإدارة الالكترونية، وبخاصة فيما يتعلق بنشر المعلومات والاتصال المتبادل.

كما بينت الدراسة وجود علاقة ايجابية بين تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة و الإدارة الالكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمة، وإن تطبيق الإدارة الالكترونية يعزز تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. وأخيراً أظهرت أن التكامل بين تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة وبين تطبيق الإدارة الالكترونية أثر بشكل ايجابي في تحسين مستوى جودة الخدمة.

وباستقراء البحوث السابقة يرى الباحث:

١- أن هذه البحوث السابقة قد ساعدته وبشكل كبير في توسيع مداركه في موضوع

وتوصلت الدراسة إلى أن الإدارة الالكترونية أدت إلى تطور الخدمات الحكومية وساعدت على سرعة إنهاء الخدمات وتوفير الوقت والجهد لدى المواطنين.

دراسة (القماس، ٢٠٠٦):

استهدفت هذه الدراسة معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المقدمة في الوزارات الأردنية، وبلغ حجم عينتها ٢٩٢ مبحوثاً من الإدارتين العليا والوسطى.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (استخدام البرمجيات، والأجهزة، و نظم المعلومات الإدارية، وقواعد البيانات، ومدى ملائمة البرامج المستخدمة، والتدريب) وبين جودة الخدمة المقدمة في الوزارات الأردنية.

دراسة (أبوزيد، حجازي، ٢٠٠٨):

استهدفت هذه الدراسة معرفة أثر العلاقة التكاملية بين تطبيق الإدارة الالكترونية وبين إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمة المقدمة إلى متلقي الخدمة في القطاع الحكومي في المملكة الأردنية الهاشمية، من

٣- بينما اهتم جانب آخر من هذه البحوث بتحديد معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية، وتتمثل تلك المعوقات فيما يلي:

- افتقار القيادات الإدارية إلى الإحساس بأهمية التقنية والاستحسان لتطويع البرمجيات الالكترونية
- ضعف المهارات اللازمة للتعامل مع الانترنت.
- تخوف الإدارة من التغيير ونقص التمويل.
- ضعف البنية التحتية للاتصالات.
- صعوبة تغيير عادات العملاء نحو التحول للعمليات التقنية
- ارتفاع مخاطر عملية التزوير المعلوماتي.
- صعوبة تلبية الطلبات المستمرة لتحديث البيانات.
- ضعف الوعي بأهمية الإدارة الالكترونية
- عدم دعم الإدارة العليا لتفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية.
- نقص الكوادر المتخصصة في تقنية المعلومات.
- قصور التشريعات الحالية عن تلبية المتطلبات اللازمة لتنظيم العمل الالكتروني.

البحث، وبالتالي المساهمة في تكوين الإطار النظري، بلورة مشكلة البحث مع اقتباس بعض النتائج والتوصيات التي تصلح لمجال البحث.

٢- أن جانباً من هذه البحوث قد اهتم بتحديد متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية، وتتمثل تلك المتطلبات فيما يلي:

- ضرورة دعم الإدارة العليا.
- وضع خطة إستراتيجية للتحويل إلى الإدارة الالكترونية.
- وجود علاقة ثقة متبادلة بين مؤسسات القطاع الخاص والقطاع الحكومي لإنجاح هذه الجهود.
- ضرورة إعداد خريجين ذوي كفاءة عالية وقدرة على الابتكار.
- تطوير التشريعات اللازمة لإتمام الأعمال الإلكترونية على نحو آمن.
- توافر قدر كافي من تكنولوجيا المعلومات.
- تخفيض إجراءات وقواعد العمل.
- ضرورة إحداث تغيير رئيسي في ثقافة وممارسات الأعمال الإدارية.

من خلال الدراسة المقارنة بين الإدارات المرورية التي تطبق الإدارة الإلكترونية والإدارات المرورية الأخرى التي لا تطبق الإدارة الإلكترونية في مصر.

ثالثاً : أهمية البحث :

ترجع الأهمية العلمية للبحث في ندرة المراجع التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية ، وربطها بمستوى الخدمة المقدمة، بينما ترجع الأهمية التطبيقية للبحث إلى توافق هذا البحث مع اتجاه الحكومة المصرية نحو تطبيق إصلاح جذري للقطاع الحكومي من خلال استغلال تكنولوجيا المعلومات.

رابعاً : مشكلة البحث :

تسعى الحكومات الحديثة إلى مواكبة التطورات السريعة والمتلاحقة بشتى الطرق خلال إدارة الأداء الحكومي سعياً إلى تحقيق التطوير وتقديم الخدمة في أفضل صورة، (الشيخ، ١٩٩٨: ١٣٩؛ غنيم، ٢٠٠٤: ١٣).

وبالرغم من تلك الجهود مازالت النتائج غير مرضية، ومازالت الإدارة المصرية سواء في القطاع الحكومي أو القطاع الخاص تعاني عيوباً ومشكلات مزمنة أسهمت ولفترات طويلة

٤- كما اهتم جانب ثالث من هذه البحوث بتحديد آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتتمثل تلك الآثار فيما يلي:

- انخفاض التكاليف.
- السرعة في أداء الخدمة
- زيادة مستوى الأمن
- إمداد الإدارة بالمعلومات المطلوبة والتي تزيد من فاعلية اتخاذ القرار
- المساهمة في تغيير الأنماط السلوكية الجماعية في المجتمع.
- المساعدة في وضع نظم تعليمية جديدة في ضوء احتياجات ومتطلبات العمل.
- توفير الخدمات للمواطنين بطريقة مثالية
- رفع كفاءة العمليات وتوحيد الإجراءات

٥- وعلى الجانب الآخر هناك بعض الدراسات حاولت الربط بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى الخدمة المقدمة، إلا أن جميع هذه الدراسات قد تمت خارج البيئة المصرية، فضلاً عن أنها قد تناولت الخدمات بصفة عامة ولم تتطرق إلي الخدمة المرورية، وهو ما يمثل فجوة بحثية قد حاول الباحث تغطيتها في هذه الدراسة، وذلك

وممتدة في تخفيض حجم وقيمة الإنجازات المستهدفة ، وهو ما يدل على عدم تحقيق الإدارة الإلكترونية لمهامها المرجوة منها.
(السلمي، ٢٠٠٢: ١٠)

وعلى الرغم من أن هذا المشروع مقدم للأفراد بوجه عام- سواء من خلال إنهاء خدماتهم الشخصية أو من خلال تعاملاتهم الوظيفية- إلا أنه ما زال الأفراد لا يشعرون بهذه الجهود ولا يحسون بوجود فعال للإدارة الإلكترونية، فما السبب في ذلك وهل توجد متطلبات لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية بشكل ايجابي وفعال؟
ولمحاولة الإجابة على هذه التساؤلات قام الباحث بدراسة استطلاعية لعينة من الأفراد بهدف التعرف على أهم ملامح الواقع العملي فني إدارات المرور، وتوصلت الدراسة إلى ما يلي: (١)

(١) دراسة استطلاعية قام بها الباحث عن طريق المقابلة الشخصية لعينة قوامها (١٠٠) مفسدة ردة منها (٥٠) مفردة من المتعاملين مع مرور القاهرة ، و(٥٠) مفردة من المتعاملين مع مرور والدقهلية، وفقاً لإطار محدد خلال الفترة ٢٠٠٨/٩/١ حتى ٢٠٠٩/٢/١

جدول رقم (١): ملامح الواقع العملي في إدارات المرور محل الدراسة

الدقهلية	القاهرة	البند في الدراسة الاستطلاعية
%٧٠	%٦٠	- عدم المعرفة بوجود موقع لإدارة المرور على شبكة الانترنت
%٦٠	%٣٠	- الاتطباع السيئ عن مستوى الخدمة المقدمة
%٨٠	%٧٠	- عدم الاستعداد لاستخدام خدمات الإدارة الالكترونية
%٩٥	%١٠	- سوء معاملة الجمهور عند الرد على استفساراتهم
%٩٧	%١٥	- طول الوقت المستغرق لإنهاء الخدمة
%٧٠	%٢٠	- تعدد إجراءات الحصول على الخدمات

المصدر: من إعداد الباحث وفقاً لنتائج الدراسة الاستطلاعية التي قام بها.

جدول رقم (٢): الخدمات المقدمة إلكترونياً في إدارات المرور محل الدراسة

الدقهلية	القاهرة	خدمات المرور
—	—	- استخراج رخصة قيادة
(✓)	(✓)	- تجديد رخصة قيادة
—	—	- استخراج رخصة تسيير (ترخيص أول مرة)
(✓)	(✓)	- تجديد رخص تسيير المركبات
(✓)	(✓)	- استخراج بدل تالف (فاقد) لرخص التسيير
—	(✓)	- الاستعلام عن المخالفات
—	(✓)	- التظلم من المخالفات
—	(✓)	- السداد الإلكتروني للمخالفات
—	(✓)	- استخراج شهادة براءة الذمة
—	(✓)	- الاستعلام عن الرخص المسحوبة ودفع الغرامة
	٨	نسبة الخدمات المقدمة إلكترونياً

المصدر: من إعداد الباحث وفقاً لنتائج الدراسة الاستطلاعية التي قام بها.

- أشار المبحوثين إلى أن ٢٠% من اجمالي الخدمات المقدمة لا تزال تقسم بشكل غير الالكتروني.

ب- فيما يتعلق بإدارة مرور الدقهلية:

- ٧٠% من المبحوثين لم تكن لديهم معرفة بوجود موقع لإدارة المرور على شبكة الانترنت يقوم بتقديم العديد من الخدمات الالكترونية.

- ٦٠% من المبحوثين الذين يستخدمون خدمات الإدارة الإلكترونية أشاروا إلى أن هذه الخدمات سيئة، وأرجعوا ذلك إلى وجود أخطاء عند استلام الأوراق.

- ٨٠% من المبحوثين ليس لديهم استعداد لاستخدام خدمات الإدارة الإلكترونية في المستقبل وأرجعوا ذلك إلى عدم الثقة في الخدمة المقدمة أو لعدم امتلاكهم كمبيوتر.

- ٩٥% من المبحوثين أشاروا إلى سوء معاملة الجمهور عند الرد على استفساراتهم.

- ٩٧% من المبحوثين أشاروا إلى طول الوقت المستغرق لإنهاء الخدمة.

- ٧٠% من المبحوثين أشاروا إلى تعدد إجراءات الحصول على الخدمات.

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

أ- فيما يتعلق بإدارة مرور القاهرة:

- ٦٠% من المبحوثين لم تكن لديهم معرفة بوجود موقع لإدارة المرور على شبكة الانترنت يقوم بتقديم العديد من الخدمات الالكترونية.

- ٣٠% من المبحوثين الذين يستخدمون خدمات الإدارة الإلكترونية أشاروا إلى أن هذه الخدمات سيئة، وأرجعوا ذلك إلى وجود أخطاء عند استلام الأوراق وعدم وضوح الموقع وصعوبة الوصول إليه.

- ٧٠% من المبحوثين ليس لديهم استعداد لاستخدام خدمات الإدارة الإلكترونية في المستقبل وأرجعوا ذلك إلى عدم الثقة في الخدمة المقدمة أو لعدم امتلاكهم كمبيوتر.

- ١٠% من المبحوثين أشاروا إلى سوء معاملة الجمهور عند الرد على استفساراتهم.

- ١٥% من المبحوثين أشاروا إلى طول الوقت المستغرق لإنهاء الخدمة.

- ٢٠% من المبحوثين أشاروا إلى تعدد إجراءات الحصول على الخدمات.

- أشار المبحوثين إلى أن ٧٠% من اجمالي الخدمات المقدمة لا تزال تقدم بشكل غير الالكتروني.
- تعدد إجراءات الحصول على الخدمات.
- طول الوقت المستغرق لإنهاء الخدمات.
- انتشار المжалات في تقديم الخدمات.
- سوء معاملة الجمهور عند الاستفسارات
- ومما سبق وبعد الاقتراب من الواقع العملي وتكوين فكرة مبدئية عنه اتضح للباحث ما يلي:

١. قيام إدارة مرور القاهرة لتسهيل إجراءات التعامل معها بتوفير موقع إلكتروني ميسر لتلك الإجراءات الإدارية والوصول إلى نماذجها الخاصة بها من خلال رابط ميسر للدخول إلى النموذج وتعبئته وإرساله إلى جهات الاختصاص، والرد على الاستفسارات، مما يعنى إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية و النفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء ويمثل ذلك تغييرا جوهريا في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات المرورية ونظرة المواطنين تجاهها.

وعلى ذلك يمكن صياغة مشكلة البحث كما يلي :

استناداً على تحليل نتائج الدراسات السابقة، ونتائج الدراسة الاستطلاعية، يرى الباحث أنه يمكن تلخيص مشكلة البحث في صورة من التساؤلات، كما يلي :

(١) ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية من وجهة نظر كل من المتعاملين مع إدارة مرور القاهرة و إدارة مرور الدقهلية؟

(٢) ما هي الأهمية النسبية لمتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية من وجهة نظر كل من المتعاملين مع إدارة مرور القاهرة و إدارة مرور الدقهلية؟

(٣) ما هي طبيعة العلاقة بين تطبيق الإدارة الالكترونية وبين مستوى جودة الخدمة

٢. ما زالت إدارة مرور الدقهلية تعاني من وجود مجموعة من الظواهر تم التوصل إليها وهي :

مرور الدقهلية حول مدى
توافر متطلبات تطبيق الإدارة
الإلكترونية.

(٢) **الفرض الثاني:** لا توجد فروق
معنوية بين كل من المتعاملين
مع إدارة مرور القاهرة وإدارة
مرور الدقهلية من حيث
الأهمية النسبية لمتطلبات
تطبيق الإدارة الإلكترونية.

(٣) **الفرض الثالث:** لا توجد علاقة
جوهرية بين تطبيق الإدارة
الإلكترونية وبين مستوى جودة
الخدمة المقدمة بكل من إدارة
مرور القاهرة وإدارة مرور
الدقهلية.

سابعاً : أسلوب البحث :

يتناول هذا الجزء عرض لعدة
عناصر وهي:

(١/٧) **البيانات المطلوبة للدراسة
ومصادرها :**

بناءً على الأهداف والفروض
المحددة فإن الباحث اعتمد على نوعين
من مصادر البيانات :

١/٧-١. **بيانات ثانوية:** وقد تم الحصول
عليها من خلال ما يلي :

(١) **المراجع العربية والأجنبية،**
من كتب ودوريات ورسائل
علمية، تتعلق بموضوع الإدارة
الإلكترونية، وجودة الخدمة،

المقدمة بكل من إدارة مرور
القاهرة وإدارة مرور الدقهلية؟

خامساً : أهداف البحث :

في ضوء مشكلة البحث
يمكن القول أن الأهداف الرئيسية
لهذا البحث تتمثل فيما يلي:

(١) **التحقق من مدى توافر**
متطلبات تطبيق الإدارة

الإلكترونية من وجهة نظر كل
من المتعاملين مع إدارة مرور
القاهرة وإدارة مرور الدقهلية

(٢) **التعرف على الأهمية النسبية**
لمتطلبات تطبيق الإدارة
الإلكترونية من وجهة نظر كل
من المتعاملين مع إدارة مرور
القاهرة وإدارة مرور
الدقهلية.

(٣) **التوصل إلى طبيعة العلاقة**
بين تطبيق الإدارة الإلكترونية
وبين مستوى جودة الخدمة
المقدمة بكل من إدارة مرور
القاهرة وإدارة مرور الدقهلية.

سادساً : فروض البحث :

في ضوء مشكلة البحث
وأهدافه تتمثل فروض البحث فيما يلي:

(١) **الفرض الأول:** لا توجد فروق
معنوية بين كل من المتعاملين
مع إدارة مرور القاهرة وإدارة

لبينة العمل المطبقة للإدارة
الالكترونية لأنها تحتوى على
اكبر عدد من المركبات الملاكي
على مستوى القاهرة الكبرى
المكونة من إدارة مرور القاهرة
و إدارة مرور الجيزة.

■ ٧ وحدات تابعة لإدارة مرور
الدقهلية. وتم اختيارها كمثلة
لبينة العمل الغير مطبقة للإدارة
الالكترونية انطلاقاً من دور
الجامعة في خدمة البيئة
المحيطة.
وتشمل وحدة المعاينة ما يلى :

١/٢/٧- قاندي المركبات الملاكي
المتعاملين مع إدارة مرور
القاهرة.

٢/٢/٧- قاندي المركبات الملاكي
المتعاملين مع إدارة مرور
الدقهلية.

وذلك باعتبارهم أكثر دراية
للتعامل مع الانترنت عن غيرهم.
أما عينة هذا البحث، فقد تم
تحديدها على النحو التالي:

بافتراض أن الظاهرة محل
الدراسة تتحقق في المجتمع محل
الدراسة بنسبة ٥٠% وعند معامل
ثقة ٩٥% (أي حدود الخطأ
المسموح به ٥%) فإن: (أبو العلا
وعبد الحميد، ١٩٩٩ : ١٦٧)

وقد اعتمد عليها الباحث في بناء
الإطار النظري

(٢) السجلات والتقارير التي
تخص إدارات المرور محل
الدراسة.

٢/١/٧- بيانات أولية:

وتتمثل في البيانات التي تم
الحصول عليها باستخدام الدراسة
الميدانية اعتماداً على قوائم
استقصاء أعدت وفقاً لطبيعة
البيانات المطلوبة وموجهة إلى
العينة المختارة من المتعاملين مع
إدارات المرور محل الدراسة عن
طريق المقابلات الشخصية ، وذلك
في ضوء الدراسات السابقة، وذلك
لتوفير هذه البيانات بشكل تفصيلي
يتم الاستفادة منها في تحليل
العلاقات وتحديد النتائج واختبار
الفروض إحصائياً ووضع
التوصيات الملزمة وبالتالي تحقيق
الأهداف الرئيسية للبحث.

(٢/٧) مجتمع وعينة البحث

يشمل مجتمع البحث جميع
وحدات المرور التابعة لإدارة
مرور القاهرة والدقهلية والبالغ
عددها وفقاً لإحصائيات الإدارة
العامة للمرور في عام " ٢٠١٠ "
٢٤ وحدة موزعين كالتالي :

■ ١٧ وحدة تابعة لإدارة مرور
القاهرة. وتم اختيارها كمثلة

$$\frac{0,5 \times 0,5 \times (1,96)^2}{(0,05)^2} = \text{حجم العينة}$$

$$= 384 \text{ مفردة تقريباً}$$

$$\frac{L \sqrt{\alpha}}{D} = \text{حجم العينة}$$

$$\text{حيث: } \alpha = 1,96 \text{ عند معامل}$$

$$\text{ثقة } 95\%$$

$$L = 0,5, \quad M = 0,05$$

$$D = \text{الخطأ المسموح به} = 0,05$$

وقد قام الباحث باختيار عينة عشوائية من مجتمع البحث اعتماداً على أسلوب التوزيع المتناسب الذي يأخذ في اعتباره التباين في عدد المتعاملين بكل وحدة، وذلك كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (٣)

توزيع عينة المتعاملين مع وحدات المرور بالقاهرة والدقهلية

اسم الوحدة	المجتمع	الوزن النسبي	إجمالي حجم العينة	عدد الردود السليمة	نسبة الاستجابة
١- مرور القاهرة	٩٦٥٤٦٧	٩١,٢٥%	٣٥٠	٣٢٢	٩٢%
٢- مرور الدقهلية	٩٢٥٠٩	٨,٧٥%	٣٤	٣٠	٨٨,٢%
الإجمالي	١٠٥٧٩٧٦	١٠٠%	٣٨٤	٣٥٢	٩١,٦٦%

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء سجلات الإدارة العامة للمرور

وفيما يلي أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة:

١/٣/٧- أساليب التحليل الوصفي: المتمثلة في المتوسط الحسابي لتوصيف متغيرات الدراسة.

٢/٣/٧- معامل ارتباط ألفا لكرونباخ: لاختبار الثقة والثبات لمحتويات أداة البحث

٣/٣/٧- استخدام أسلوب كاي عينة واحدة (جودة المطابقة): وذلك لاختبار الفرض الأول والخاص

(٣/٧) أسلوب تحليل البيانات :

اعتمد الباحث في تحليل بيانات هذه الدراسة على عدد من الأساليب الإحصائية الملائمة لطبيعة البيانات المتاحة، واختبار الفروض الإحصائية، ومن ثم تحديد الأهمية النسبية، وتم حسابها باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية " SPSS " للحصول على نتائج دقيقة وموضوعية تساعد في تحقيق أهداف البحث.

الالكترونية تأثيرا على مستوى جودة الخدمة المقدمة.

(٤/٧) أداة البحث :

قام الباحث بإعداد استبيان

خاص بموضوع البحث لتوزيعها على العينة بغرض توفير البيانات الأولية المطلوبة، واعتمد الباحث في ذلك على المراجعة الدقيقة لمجموعة من البحوث شديدة الارتباط بموضوع البحث، وقد تم إجراء مجموعة من التعديلات للوصول إلى قائمة الاستبيان المبدئية تمهيدا لإجراء الاختبارات الضرورية عليها قبل الوصول إلى قائمة الاستبيان النهائية التي سيتم توزيعها على عينة البحث التي تم اختيارها وتحديدها من المتعاملين مع إدارة مرور القاهرة وإدارة مرور الدقهلية (محل الدراسة التطبيقية).

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

كما تم إجراء اختبارات الصدق والثبات **Validity and**

بالاختلافات فيما بين المتعاملين في وحدات المرور ككل فيما يتعلق بمتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية.

٤/٢/٧ استخدام أسلوب مان ويتني لعينتين مستقلتين: وذلك لاختبار الفرض الأول أيضا والخاص بالاختلافات فيما بين المتعاملين في وحدات مرور القاهرة والدقهلية فيما يتعلق بمتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية.

٥/٣/٧ استخدام أسلوب T.test لعينتين مستقلتين: وذلك لاختبار الفرض الثاني والخاص بالاختلافات فيما بين المتعاملين في وحدات المرور فيما يتعلق بالأهمية النسبية بمتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية.

٦/٢/٧ معامل الارتباط: وذلك لاختبار الفرض الثالث للوقوف على شكل العلاقة بين تطبيق الإدارة الالكترونية ومستوى جودة الخدمة المقدمة.

٧/٣/٧ استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد المتدرج : وذلك لاختبار الفرض الثالث للوقوف على أكثر متطلبات تطبيق الإدارة

معامل الثبات = (معامل الصدق
الذاتي)^٢

• اختبار الثبات:

لقياس مدى ثبات قوائم
الاستقصاء كأداة لتجميع البيانات
الأولية الميدانية فقد قام الباحث
باستخدام طريقة معامل ألفا
كرونباخ ، وإذا بلغت قيمة معامل
الفا أكثر من ٠,٧٠، فهنا يمكن القول
أنه معامل ذو دلالة جيدة لأغراض
البحث ، ويتم حساب معامل ألفا
وفقا للمعادلة التالية (عبد
اللطيف، ١٩٩١):

$$Alfa = NP\{1+P(N-1)\}$$

حيث أن :

Alfa : معامل الثبات.

N: عدد بنود المقياس.

P: متوسط الارتباط بين البنود

والجدول التالي يوضح
نتائج الثبات والصدق الذاتي لقائمة
الاستقصاء

reliability لعبارة قائمة
الاستقصاء على النحو التالي:

• اختبار الصدق :

يمثل هذا الاختبار تقييما
للقائمة المستخدمة بغرض التأكد
من أنها تقيس بالفعل ما وضعت
لقياسه وأن العبارات المستخدمة
تعطى للمستقصى منه نفس المعنى
و المفهوم الذي يقصده الباحث
بإجراء اختبارات الصدق الوصفي
للتأكد من أن المقاييس المستخدمة
ترتبط ارتباطا وثيقا بما يراد قياسه
وأن أداة البحث قد اشتملت نظريا
على كافة المحاور الواجب توافرها
وتنقسم اختبارات الصدق إلى:

- **صدق المحكمين العلميين:** تم
التحقق من ذلك بالإعتماد على
آراء الأساتذة المشرفين.

- **صدق مفردات البحث الميداني :**
تم عرض الاستقصاء
بصورته الأولية على بعض
المتعاملين بوحدات المرور
محل الدراسة وتم تعديل
صياغة بعض العبارات
وإضافة عبارات جديدة.

- **الصدق الذاتي:** ولبين مدى
صدق الاستقصاء أيضا فقد تم
حساب معاملات الصدق
الذاتي باستخدام المعادلة التالية
(العباسي، ١٩٩٩):-

جدول رقم (٤)
نتائج اختبار الثبات والصدق الذاتي لقائمة الاستقصاء

معامل الصدق الذاتي	معامل الثبات (Alpha)	عدد العناصر	المحاور الأساسية لقائمة الاستقصاء
٠,٩٧٧	٠,٩٥٥	٢١	متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية
٠,٩٨٤	٠,٩٦٩	٢٤	أبعاد جودة الخدمة

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

٢/٥/٧ - أبعاد جودة الخدمة : وتم
قياسها من خلال (٥) أبعاد
وهي (الجوانب الملموسة،
الاعتمادية، الاستجابة،
لأمان، التعاطف).

**ثامناً: تحليل ومناقشة نتائج
البحث:**

فيما يلي تحليل لبيانات
الدراسة ومناقشة النتائج، وتم
تقسيمها حسب تسلسل أهداف
وفروض البحث كما يلي :
أ- متطلبات تطبيق الإدارة
الالكترونية :

(١) متطلبات تطبيق الإدارة
الالكترونية في إدارة مرور
القاهرة والدقهلية ككل :

حيث سيتم في هذا الجزء
اختبار الفرض الأول والذي ينص
على :

"لا توجد فروق معنوية بين كل
من المتعاملين مع إدارة مرور
القاهرة وإدارة مرور الدقهلية ككل

وحيث أن معامل ألفا
كرونباخ (ما يسمى بمعامل
الاعتمادية) والمستخدم لبحث مدى
إمكانية الاعتماد على نتائج الدراسة
الميدانية في تعميم النتائج قد بلغ
٠,٩٨ في كل حالة وهو أكبر من
(٠,٧٠) لذا يمكن اعتباره ذو دلالة
جيدة لأغراض البحث (العباسي ،
١٩٩٩).

(٥/٧) قياس متغيرات البحث :

تتمثل متغيرات هذا البحث
فيما يلي :

١/٥/٧ - متطلبات تطبيق الإدارة
الالكترونية: وتم قياسها من
خلال (١٠) أبعاد وهي
(دعم الإدارة العليا،
التخطيط الاستراتيجي،
التشريعات، العملاء،
العاملين، إجراءات العمل
أمن المعلومات، ثقافة
المجتمع، المهام، البنية
التحتية).

محل الدراسة ككل حول مدى
توافر متطلبات تطبيق الإدارة
الإلكترونية
ويعرض الجدول التالي نتائج
التحليل الإحصائي لأراء
المتعاملين مع إدارات المرور

حول مدى توافر متطلبات تطبيق
الإدارة الإلكترونية "
ولاختبار هذا الفرض تم
استخدام اختبار كا^٢ وذلك للتعرف
على مدى وجود اختلافات معنوية
بين المتعاملين مع إدارات المرور

جدول رقم (٥)

نتائج اختبار كا^٢ لمدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات المرور ككل

المعنوية	Sig مستوى الدلالة	Chi-Square قيمة كا ^٢	المتطلبات
معنوى	***,000	122.455	دعم الإدارة العليا
معنوى	***,000	526.102	التخطيط الاستراتيجي
معنوى	***,000	56.665	التشريعات
معنوى	***,000	485.614	العملاء
معنوى	***,000	404.597	العاملين
معنوى	***,000	53.460	إجراءات العمل
معنوى	***,000	291.244	أمن المعلومات
معنوى	***,000	126.278	ثقافة المجتمع
غير معنوى	0.087	8.142	المهام
معنوى	***,000	136.199	البنية التحتية

** معنوية عند مستوى ٠,٠١

* معنوية عند مستوى ٠,٠٥

المصدر: من إعداد الباحث من واقع التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء.

بمدى توافر هذه العناصر بين إدارة
مرور القاهرة والدقهلية ويرى
الباحث أن ذلك يعد نتيجة منطقية
ترجع إلى اختلاف الثقافة والبناء
الفكري بين الإدارتين. ومن ناحية
أخرى، يتضح من الجدول السابق
عدم معنوية قيمة كا^٢ المتعلقة
بالمهام، مما يدل على عدم وجود

ومن خلال تحليل الجدول
السابق يتضح معنوية كا^٢ المتعلقة
بالمطلبات التالية (دعم الإدارة
العليا، التخطيط الاستراتيجي،
التشريعات، العملاء، العاملين،
إجراءات العمل، أمن المعلومات،
ثقافة المجتمع، البنية التحتية) مما
يدل على وجود اختلاف معنوي
بين المتعاملين ككل فيما يتعلق

في هذا الجزء سيتم اختبار
الفرض الأول أيضا والذي ينص على:

" لا توجد فروق معنوية بين كل
من المتعاملين مع إدارة مرور
القاهرة وإدارة مرور الدقهلية
حول مدى توافر متطلبات تطبيق
الإدارة الالكترونية"

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام
اختبار مان ويتنى، وذلك للتعرف
على مدى وجود اختلاف معنوي
بين (المتعاملين مع إدارة مرور
القاهرة - المتعاملين مع إدارة
مرور الدقهلية) حول مدى توافر
متطلبات تطبيق الإدارة
الالكترونية. ويعرضها الجدول
التالى:

اختلاف معنوى بين آراء
المتعاملين ككل حول هذه المفهوم.

وبالرغم من أنه يوجد فروق
معنوية بين آراء المتعاملين ككل
بإدارات المرور محل الدراسة
لمدى توافر جميع متطلبات الإدارة
الالكترونية، إلا أن هناك اتفاق في
درجات عدم المعنوية من متغير لآخر.

ومن خلال العرض السابق
يتضح عند دراسة مدى اختلاف
المتعاملين مع إدارة مرور القاهرة
وإدارة مرور الدقهلية ككل حول
مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة
الالكترونية ما يلي:

وجود اختلاف معنوي بين
كل من المتعاملين مع إدارة مرور
القاهرة وإدارة مرور الدقهلية ككل
حول مدى توافر متطلبات تطبيق
الإدارة الالكترونية.

وفي ضوء ما سبق يتم
رفض الفرض الأول الذي ينص
على أنه :

لا توجد فروق معنوية بين كل من
المتعاملين مع إدارة مرور القاهرة
وإدارة مرور الدقهلية ككل حول
مدى توافر متطلبات تطبيق
الإدارة الالكترونية.

٢) متطلبات تطبيق الإدارة
الالكترونية في إدارة مرور
القاهرة وإدارة مرور الدقهلية :

جدول رقم (٦)

نتائج اختبار مان ويتنى لآراء لأراء المتعاملين مع ادارة مرور القاهرة وإدارة مرور الدقهلية

التطلبات	مان ويتنى	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية
دعم الإدارة العليا	2740.500	**٠,٠٠٠	معنوي
التخطيط الاستراتيجي	1864.000	**٠,٠٠٠	معنوي
التشريعات	3084.500	**٠,٠٠٠	معنوي
العملاء	2335.500	**٠,٠٠١	معنوي
العاملين	4561.500	**٠,٠٠٠	معنوي
إجراءات العمل	3684.500	٠,٦١١	غير معنوي
أمن المعلومات	2537.500	*٠,٠٣٠	معنوي
ثقافة المجتمع	3784.000	*٠,٠٤٧	معنوي
المهام	3293.000	**٠,٠٠٣	معنوي
البنية التحتية	3106.000	**٠,٠٠١	معنوي

** معنوية عند مستوى ٠,٠١

* معنوية عند مستوى ٠,٠٥

المصدر: من إعداد الباحث من واقع التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء

مستمرة،، فيسهل الحكم عليها بالمقارنة بالعناصر الأخرى، وبالتالي قد لا يختلف المتعاملون مع ادارة مرور القاهرة والدقهلية حول مدى توافرها.

أما بالنسبة للمتطلبات التسعة الباقية، فهناك اختلاف معنوي بين آراء المتعاملين مع مرور القاهرة وبين آراء المتعاملين مع مرور الدقهلية حول مدى توافر كلا من (دعم الإدارة العليا، التخطيط الاستراتيجي، التشريعات، العملاء، العاملين، أمن المعلومات، ثقافة المجتمع، المهام، البنية التحتية)، وقد يرجع هذا الاختلاف في وجهات النظر بين المتعاملين مع إدارة مرور القاهرة والدقهلية إلى خبرة المتعاملين مع

بتحليل بيانات الجدول السابق يتضح عدم معنوية قيم مان ويتنى لمتغير واحد من متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية وهو إجراءات العمل، مما يدل على أنه لا توجد فروق معنوية بين آراء المتعاملين مع مرور القاهرة وبين آراء المتعاملين مع مرور الدقهلية حول مدى توافر متغير إجراءات العمل كمتطلب لتطبيق الإدارة الالكترونية، ويرجع ذلك من وجهة نظر الباحث إلى أن إجراءات العمل، بما تشمله من روتين وبيروقراطية وغيرها، هي عناصر ذات طبيعة

ملموسة ومخسوسة، يحتك بها كل من المتعاملين مع إدارة مرور القاهرة والدقهلية بصورة

ب- الأهمية النسبية لمتطلبات
تطبيق الإدارة الالكترونية :

حيث سيتم في هذا الجزء
اختبار الفرض الثاني والذي ينص
على :

" لا توجد فروق معنوية
بين كل من المتعاملين مع
إدارة مرور القاهرة وإدارة
مرور الدقهلية من حيث
الأهمية النسبية لمتطلبات
تطبيق الإدارة الالكترونية "

لتحليل أكثر تفصيلا للتعرف على
ما إذا كان هناك اختلافا معنويا بين
آراء المتعاملين مع إدارة مرور
القاهرة والمتعاملين مع إدارة
مرور الدقهلية تجاه الأهمية النسبية
لمتطلبات تطبيق الإدارة
الالكترونية تم استخدام اختبار
(ت)، والجدول رقم (١٢) يعرض
لنتائج اختبار (ت) لآراء عينة
الدراسة حول لمتطلبات تطبيق
الإدارة الالكترونية في كل من إدارة
مرور القاهرة وإدارة مرور الدقهلية.

إدارة مرور القاهرة وإمامهم بنظم
العمل الالكترونية بحكم تطبيقها
بالقاهرة.

ومن العرض السابق
نستطيع القول أنه عند دراسة مدى
الاختلاف بين آراء المتعاملين مع
مرور القاهرة وبين آراء
المتعاملين مع مرور الدقهلية حول
مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة
الالكترونية توصلنا إلى ما يلي:

يتم قبول الفرض الأول
جزئيا بعدم وجود فروق معنوية
بين آراء المتعاملين مع مرور
القاهرة وبين آراء المتعاملين مع
مرور الدقهلية حول مدى توافر
متغير واحد من متطلبات تطبيق
الإدارة الالكترونية وهو إجراءات
العمل، ويتم رفضه جزئياً نظراً
لوجود اختلاف بين آراء المتعاملين
مع مرور القاهرة وبين آراء
المتعاملين مع مرور الدقهلية حول
مدى توافر باقي متطلبات تطبيق
الإدارة الالكترونية

جدول رقم (٧)
نتائج التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة بكل من مرور الدقهلية ومرور القاهرة

Sig.	قيمة (ت)	مرور القاهرة		مرور الدقهلية		المتطلبات الأساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية
		انحراف معياري	وسط حسابي	انحراف معياري	وسط حسابي	
**٠,٠٠٠	٣,٦٩٦ -	٠,٨٩	٣,٩٤	٠,٧٤	٣,٣٢	دعم الإدارة العليا
**٠,٠٠٠	٥,٩٢٧ -	١,٠٧	٣,٩٨	٠,٧٩	٢,٨٠	التخطيط الاستراتيجي
**٠,٠٠٢	٣,١١٨ -	١,٣٣	٣,٦١	١,٠٨	٢,٨٣	التشريعات
**٠,٠٠٠	٤,٧٨٤ -	٠,٩٨	٣,٩٧	٠,٨٨	٣,٠٧	العلاء
٠,٦٤٨	٠,٤٥٨ -	٠,٧٣	٣,٣٨	٠,٦٧	٣,٣٢	العاملين
*٠,٠٤١	٢,٠٥٥ -	١,١٠	٣,٣٢	٠,٩٤	٢,٩٠	إجراءات العمل
**٠,٠٠٠	٣,٦٤٤ -	٠,٩٧	٤,١١	٠,٦٨	٣,٤٥	أمن المعلومات
٠,١٢٦	١,٥٣٤ -	١,٠١	٣,٦٠	٠,٨١	٣,٣١	ثقافة المجتمع
**٠,٠٠٤	٢,٨٦٣ -	١,٤٠	٣,١٥	١,٠٤	٢,٤٠	المهام
**٠,٠٠٨	٢,٦٥٨ -	١,٢٧	٣,٧٣	٠,٩٨	٣,١٠	البنية التحتية

** معنوية عند مستوى ٠,٠١

* معنوية عند مستوى ٠,٠٥

المصدر: من إعداد الباحث من واقع التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء.

الخطوات التي قد تقود إلى النجاح، فالاستمرار في التدريب والتهيئة، ومتابعة كل ما هو جديد، والتوعية الشاملة والدعوية للعاملين، للتعامل مع المعطيات والأساليب الجديدة، كفيل بأن يجعل التغيير ينطلق بسلاسة نحو تحقيق التوجهات الإلكترونية، ومما لا شك فيه أيضا أن خلق ثقافة راغبة للتقدم والتغيير الهادف، وتنمية ودعم علاقات التعاون، وإدماج مفاهيم وأليات التطوير المستمر والجودة الكاملة والابتكار والإبداع يساعد على استثمار المعرفة والتقنيات الحديثة والمتطورة في تنمية القدرات وتأكيد التفوق والتميز في كل

بتحليل بيانات الجدول السابق يتضح ما يلي :

• عدم معنوية قيم (ت) لمتغيرين من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وهما العاملين، ثقافة المجتمع، مما يدل على أنه لا توجد فروق معنوية بين آراء المتعاملين مع مرور القاهرة وبين آراء المتعاملين مع مرور الدقهلية حول الأهمية النسبية لكلا من المتغيرين كمتطلب لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ويرجع ذلك من وجهة نظر الباحث إلى أن وجود القوى البشرية المؤهلة لإدارة العملية وصيانة التجهيزات وتدريبها باستمرار من أبرز

المتعاملين مع مرور القاهرة كما يحتل المرتبة الأخيرة وفقا لآراء المتعاملين مع مرور الدقهلية حيث بلغ المتوسط الحسابي له في مرور القاهرة ٣,١٥، مقابل ٢,٤٠ للعاملين في مرور الدقهلية، وبلغت قيمة (ت) للفرق بين المتوسطين ٣,٦٤٤ وهى معنوية عند مستوى (٠,٠٠)

وبناءً على ذلك فإنه يمكن رفض الفرض الثاني والذي ينص على:

لا توجد فروق معنوية بين كل من المتعاملين مع إدارة مرور القاهرة وإدارة مرور الدقهلية من حيث الأهمية النسبية لمطالبات تطبيق الإدارة الالكترونية

ج- العلاقة بين تطبيق الإدارة الالكترونية ومستوى جودة الخدمة المقدمة:

حيث سيتم في هذا الجزء اختبار الفرض الثالث والذي ينص على:

"لا توجد علاقة جوهرية بين تطبيق الإدارة الالكترونية وبين مستوى جودة الخدمة المقدمة بكل من إدارة مرور القاهرة وإدارة مرور الدقهلية"

المجالات وبالتالي قد لا يختلف المتعاملون مع إدارة مرور القاهرة والدقهلية حول الأهمية النسبية لهما.

• أن هناك اتفاق بين آراء المتعاملين مع مرور القاهرة وبين آراء المتعاملين مع مرور الدقهلية حول العناصر التالية:

"أمن المعلومات" حيث يحتل المرتبة الأولى وفقا لآراء المتعاملين مع مرور القاهرة كما يحتل المرتبة الأولى وفقا لآراء المتعاملين مع مرور الدقهلية حيث بلغ المتوسط الحسابي له في مرور القاهرة ٣,٤٥، مقابل ٤,١١ للعاملين في مرور الدقهلية، وبلغت قيمة (ت) للفرق بين المتوسطين ٣,٦٤٤ وهى معنوية عند مستوى (٠,٠٠) ومن وجهة نظر الباحث هذا أمر منطقي فلا شك أن عامل الأمن والسرية يُعد من أهم العوامل المؤثرة في نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية، حيث أن الأفراد مازالوا لديهم الرهبة من المخاطر المالية والشخصية للإدارة الإلكترونية، وهنا يأتي دور المسؤولين عن الإدارة الإلكترونية في توضيح الإجراءات الأمنية العالية في التعاملات الإلكترونية

"المهام" حيث يحتل المرتبة الأخيرة وفقا لآراء

قدرة المتغير المستقل على تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع.

(١) طبيعة العلاقة بين متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية ومستوى الجودة المقدمة في إدارة مرور الدقهلية :

وكخطوة تمهيدية يمكن عرض توضيح معاملات الارتباط بين متطلبات الإدارة الالكترونية ومستوى جودة الخدمة كما في الجدول رقم (١٣) على النحو التالي:

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام:

١- أسلوب معامل الارتباط للكشف عن طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل (متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية) والمتغير التابع (مستوى جودة الخدمة).

٢- استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتدرج لتحديد أهم متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية المؤثرة في مستوى جودة الخدمة، وكذلك حساب معامل التحديد لقياس

جدول رقم (٨)
معاملات الارتباط بين متطلبات الإدارة الالكترونية ومستوى جودة الخدمة

المتغير التابع: مستوى جودة الخدمة		المتغيرات المستقلة	الرمز
Sig مستوى الدلالة	معامل الارتباط		
٠,٠٠٢	**٠,٥٣٧	دعم الإدارة العليا	1X
٠,٠٠٠	**٠,٦٤٧	التخطيط الاستراتيجي	2X
٠,٠٠١	**٠,٥٩٢	التشريعات	3X
٠,٠٠٠	**٠,٦٩٨	العملاء	4X
٠,٠٠١	**٠,٥٧٢	العاملين	5X
٠,٠٠٠	**٠,٦٢٥	إجراءات العمل	6X
٠,٠٠١	**٠,٥٥٧	امن المعلومات	7X
٠,٠٠٠	**٠,٦٣٠	ثقافة المجتمع	8X
٠,٦٤١	٠,٠٩٦	المهام	9X
٠,٠٠٠	**٠,٦٤٨	البنية التحتية	10X
٠,٠٠٠	**٠,٧٦٠	المتطلبات ككل	X الكلية

** معنوية عند مستوى ٠,٠١

* معنوية عند مستوى ٠,٠٥

المصدر: من إعداد الباحث من واقع التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء.

المتعاملين، لذلك فإن من أولى مسؤولياتها التقرب والتفاعل مع المتعاملين من خلال بناء وإرساء علاقات متبادلة، وفي الإدارة الالكترونية، فإن المتعاملين يمثلون "وقسود" الإدارة الالكترونية والمبرر الوحيد لوجودها.

وتحليل أكثر تفصيلا حول متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية لمعرفة أيها أكثر تأثيرا في مستوى جودة الخدمة، استخدم الباحث أسلوب الانحدار المتدرج Stepwise، ويوضح الجدول رقم (14) تقديرات نموذج الانحدار المتدرج، بهدف تحديد أهم المتغيرات المستقلة التي تؤثر في المتغير التابع.

وبالنظرة الفاحصة لكل من قيم "معاملات الارتباط" يتضح أن جميع المتغيرات المستقلة عدا المهام - كل على حده تسهم معنويا في تحسين مستوى الجودة المقدمة عند مستوى أقل من (٠,٠٥)، وهذا يعكس قوة تأثير هذه المتطلبات على مستوى جودة الخدمة، كما يظهر من الجدول أن أقوى العلاقات الارتباطية كانت بين العملاء ومستوى الجودة المقدمة بقيمة (٠,٦٩٨) وهو معنوي عند مستوى (٠,٠٠٠) وهو من وجهة نظر الباحث أمر منطقي حيث نجد أن الإدارة الالكترونية لا تعمل في فراغ، فوجودها أصلا هو لخدمة

جدول رقم (١٠)

تقديرات نموذج الانحدار المتدرج لبيان أكثر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية تأثيرا في مستوى الجودة المقدمة في ادارة مرور الدقهلية

التقديرات				متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية	F (sig.)	معامل التحديد R ²
Sig.	T	β				
٠,٤٦٧	٠,٧٣٨	٠,٣٦١	Constant	X ₄	١٧,٢١٦ (٠,٠٠٠)	٠,٥٦
**٠,٠٠١	٣,٥٩٦	٠,٦٢١	X ₄	X ₃		
*٠,٠٤٣	٢,١٢١	٠,٢٩٩	X ₃			

** معنوية عند مستوى ٠,٠١

* معنوية عند مستوى ٠,٠٥

المصدر: من إعداد الباحث من واقع التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء.

ونظرا لعدم معنوية Constant فتم تجاهله فأصبح التحليل بالشكل

التالي:

جدول رقم (١١)
تقديرات نموذج الانحدار المتدرج لبيان أكثر متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية تأثيرا
في مستوى الجودة المقدمة

التقديرات				متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية	F (sig.)	معامل التحديد R ²
Sig.	T	β				
***,000	5.512	٠,٧٠٥	X ₄	X ₄ X ₃	314.387 (٠,٠٠٠)	٠,٩٥٧
*٠,٠٢٣	2.410	٠,٣٢٦	X ₃			

المصدر: من إعداد الباحث من واقع التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء.

الخدمة) وهو من وجهة نظر الباحث أمر منطقي حيث نجد أن الإدارة الالكترونية تتيح سهولة في الحصول على الخدمات وأداء أسرع لتلك الخدمات الأمر الذي يؤدي بالتالي إلى رضا العملاء، وذلك من من خلال التعرف على حاجات ورغبات العملاء ودراستها وتحليلها وبيان الخدمات التي يمكن تقديمها ومحاولة تحقيق الترابط فيما بينها، كما ان تطوير التشريعات واللوائح المنظمة للعمل يتيح تبسيطها وتوفيقها مع مقتضيات التعامل الالكتروني من خلال الشبكات، ويتطلب هذا ثورة تشريعية تستبعد جميع أشكال التعقيد، مع استخدام التقنيات التي تضمن حماية المعاملات الإلكترونية من التزوير

وبالتالي نستطيع القول أنه عند دراسة طبيعة العلاقة بين تطبيق الإدارة الالكترونية وبين

وقد أظهر تحليل الانحدار المتدرج أنه من بين المتطلبات العشرة لتطبيق الإدارة الالكترونية تم دخول اثنين من المتطلبات في معادلة الانحدار، وهذه المتطلبات ظهر أن لها تأثيرا ذو دلالة إحصائية على مستوى الجودة المقدمة وهي بالترتيب X₄ ثم X₃ وتتمثل أهم متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة مرور القاهرة فيما يلي :

- العملاء
- التشريعات

وتعكس نتائج الجدول السابق الأثر الواضح لبعض متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة مرور الدقهلية مثل العملاء، التشريعات، في تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة للمتعاملين بتلك الإدارة، وتفسر 95% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (مستوى جودة

وبناءً على ذلك فإنه يمكن
رفض الفرض الثالث والذي ينص
على :

" لا توجد علاقة جوهرية
بين تطبيق الإدارة الالكترونية
وبين مستوى جودة الخدمة المقدمة
بإدارة مرور الدقهلية "

مستوى جودة الخدمة المقدمة
توصلنا إلى ما يلي:

وجود علاقة جوهرية بين
تطبيق الإدارة الالكترونية وبين
مستوى جودة الخدمة المقدمة
بإدارة مرور الدقهلية

٢) طبيعة العلاقة بين متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية ومستوى الجودة المقدمة في
إدارة مرور القاهرة

جدول (١٢)

معاملات الارتباط بين متطلبات الإدارة الالكترونية ومستوى جودة الخدمة

المتغير التابع : مستوى جودة الخدمة		المتغيرات المستقلة	الرمز
مستوى Sig الدلالة	معامل الارتباط		
٠,٠٠٠	**٠,٧٧٥	دعم الإدارة العليا	1X
٠,٠٠٠	**٠,٧٩٨	التخطيط الاستراتيجي	2X
٠,٠٠٠	**٠,٧٢٧	التشريعات	3X
٠,٠٠٠	**٠,٨٣٢	العملاء	4X
٠,٠٠٠	**٠,٤٨٧	العاملين	5X
٠,٠٠٠	**٠,٨١٢	اجراءات العمل	6X
٠,٠٠٠	**٠,٨٠٩	امن المعلومات	7X
٠,٠٠٠	**٠,٧١٦	ثقافة المجتمع	8X
٠,٠٠٠	**٠,٦٦١	المهام	9X
٠,٠٠٠	**٠,٨٤٨	البنية التحتية	10X
٠,٠٠٠	**٠,٨٨٣	المتطلبات ككل	X الكلية

** معنوية عند مستوى ٠,٠١

* معنوية عند مستوى ٠,٠٥

المصدر: من إعداد الباحث من واقع التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء.

المعلومات الوطنية الكاملة، مع ضرورة وجود شبكة اتصالات قوية بين الجهات الحكومية بعضها البعض تمكنهم من التفاعل فيما بينهم وتسمح بتبادل المعلومات والوثائق، مع التركيز على بوابة واحدة للحكومة مع تنوع قنوات الاتصال (تليفونات - انترنت - تليفونات محمولة)، وترابط هذه القنوات بعضها البعض إلى جانب. ولتحليل أكثر تفصيلا حول متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية لمعرفة أيها أكثر تأثيرا في مستوى جودة الخدمة، استخدم الباحث أسلوب الانحدار المتدرج Stepwise، ويوضح الجدول رقم (١٧) تقديرات نموذج الانحدار المتدرج، بهدف تحديد أهم المتغيرات المستقلة التي تؤثر في المتغير التابع.

وبالنظر الفاحصة لكل من قيم "معاملات الارتباط" يتضح أن جميع المتغيرات المستقلة - كل على حدة تسهم معنويا في تحسين مستوى الجودة المقدمة عند مستوى (٠,٠٠٠) ، وهذا يعكس قوة تأثير هذه المتطلبات على مستوى جودة الخدمة، كما يظهر من الجدول أن أقوى العلاقات الارتباطية كانت بين البنية التحتية و مستوى الجودة المقدمة بقيمة (٠,٨٣٨) وهو معنوي عند مستوى (٠,٠٠٠) وهو من وجهة نظر الباحث أمر منطقي حيث تُعد البنية التحتية العامل الحاسم في الاعتماد على مدخل الإدارة الإلكترونية، وعليه ينبغي العمل على إعداد خطة كاملة لإدخال الأتمتة لكافة مرافق الدولة، على أن تتوافق مع مشروع الإدارة الالكترونية في إطار بنية

جدول رقم (١٣)
تقديرات نموذج الانحدار المتدرج لبيان أكثر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
تأثيراً في مستوى الجودة المقدمة في إدارة مرور القاهرة

التقديرات				متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	F □ (sig.)	معامل التحديد R ²
Sig.	T	β				
**٠,٠٠٠	٤,١٢٥	٠,٤٤٦	Constant	10X	269.487 (٠,٠٠٠)	٠,٨١٠
**٠,٠٠٠	٤,٩١٣	٠,١٨٠	10X	6X		
**٠,٠٠٠	٥,٧٨٥	٠,٢١٢	6X	7X		
**٠,٠٠٠	٤,٧٦٥	٠,٢٠٦	7X	4X		
**٠,٠٠٣	٣,٠٤١	٠,١٥١	4X	8X		
**٠,٠١٣	٢,٤٩٧	٠,٠٨٥	8X			

** معنوية عند مستوى ٠,٠١

* معنوية عند مستوى ٠,٠٥٠

المصدر: من إعداد الباحث من واقع التحليل الإحصائي لبيانات قائمة الاستقصاء

الحصول على الخدمات وأداء أسرع لتلك الخدمات الأمر الذي يؤدي بالتالي إلى رضا العملاء، وذلك من من خلال التعرف على حاجات ورغبات العملاء ودراستها وتحليلها وبيان الخدمات التي يمكن تقديمها ومحاولة تحقيق الترابط فيما بينها، كما أن البنية التحتية تُعد العامل الحاسم في الاعتماد على مدخل الإدارة الإلكترونية، ولا شك أن إحداث تغييرات جذرية في أساليب وطرق العمل بالمنظمات لتتناسب مع إيقاع ومتطلبات الإدارة الإلكترونية، يمكن أن يتحقق من خلال دراسة وتبسيط الإجراءات التي تنفذ في الجهاز الحكومي لتقديم خدماته للمستخدمين

وقد أظهر تحليل الانحدار المتدرج أنه من بين المتطلبات العشرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية تم دخول خمسة عوامل في معادلة الانحدار، وهذه المتطلبات ظهر أن لها تأثيراً ذو دلالة إحصائية على مستوى الجودة المقدمة وهي بالترتيب 10 X ثم 6 X ثم 7 X ثم 4 X وأخيراً 8 X وتتمثل أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة مرور القاهرة في

(البنية التحتية، إجراءات العمل، أمن المعلومات، العملاء، ثقافة المجتمع) وهو من وجهة نظر الباحث أمر منطقي حيث نجد أن الإدارة الإلكترونية تتيح سهولة في

المتعاملين مع إدارة مرور القاهرة وإدارة مرور الدقهلية فيما يتعلق بمدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث تبين أن المتعاملين مع إدارة مرور القاهرة قد ركزوا على التخطيط الاستراتيجي حيث يحتل المرتبة الأولى، ويحتل العاملون المرتبة الأخيرة، ومن ناحية أخرى فقد ركز المتعاملون مع إدارة مرور الدقهلية على العاملين حيث يحتل المرتبة الأولى، ويحتل التخطيط المرتبة الأخيرة، ويرى الباحث أن ذلك يعد نتيجة منطقية ترجع إلى اختلاف الثقافة ودرجة التطبيق بين الإدارتين.

(٢) توصل البحث إلى وجود اختلاف معنوي بين كل من المتعاملين مع إدارة مرور القاهرة وإدارة مرور الدقهلية حول الأهمية النسبية لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يرى المتعاملون مع إدارة مرور القاهرة أن من أهم متطلبات التطبيق أمن المعلومات، ويأتي بعد ذلك التخطيط الاستراتيجي، وأخيراً يأتي المهام، ومن ناحية أخرى يرى المتعاملون مع إدارة مرور الدقهلية أن أهم متطلبات

منها وبالتالي سرعة تقديم الخدمة دون عناء حيث إن الوقت والجهد والمال يعد من العوامل المهمة التي تحكم نمط الخدمات الجماهيرية التي تقدمها الحكومة، كما أن عامل الأمن والسرية يعد من أهم العوامل المؤثرة في نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية، حيث أن الأفراد مازالوا متخوفين من المخاطر المالية والشخصية للإدارة الإلكترونية، وهنا يأتي دور المسؤولين عن الإدارة الإلكترونية في توضيح الإجراءات الأمنية العالية في التعاملات الإلكترونية، وأخيراً يأتي دور خلق ثقافة تنظيمية راغبة ومدعمة للتقدم والتغيير الهادف، وبالتالي نستطيع قول أنه عند دراسة طبيعة العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وبين مستوى جودة الخدمة المقدمة توصلنا إلى ما يلي:

لا توجد علاقة جوهرية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وبين مستوى جودة الخدمة المقدمة بإدارة مرور القاهرة.

تاسعاً: ملخص لأهم النتائج والتوصيات:

توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:
(١) توصل البحث إلى وجود اختلاف معنوي بين كل من

توصيات البحث:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها سواء في الدراسة النظرية أو التطبيقية، قام الباحث بوضع مجموعة من التوصيات التي من الممكن أن تسهم في توعية المسؤولين بقطاع المرور على أهمية الاعتماد على الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة من خلال توفير متطلبات تطبيقها بشكل متكامل، وذلك من خلال التركيز على:

١- تشجيع وتطوير الأماكن العامة لاستخدام شبكة الإنترنت مثل المكتبات والنوادي والمدارس والتي لها دور في تشجيع استخدام الإنترنت للطبقات محدودة الدخل بهدف خلق جيل معلوماتي جديد.

٢- الاهتمام ببرامج التوعية والتثقيف، ونشر المفاهيم الجديدة، إذ لا بد من أن يسبق التطبيق كثيراً من برامج التغيير المختلفة وسلسلة من التوعية والتثقيف، فالناس بحاجة إلى إعلامهم بالتغييرات الجديدة التي تنوي الحكومة تطبيقها.

٣- خلق حافز للجميع للتعلم والتعامل مع النظام الإلكتروني الجديد، مع مراعاة بعض نقاط الضعف في هذا المجال،

التطبيق أمن المعلومات، ويأتي بعد ذلك العاملين، وأخيراً يأتي المهام.

٣) توصل البحث إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى جودة الخدمة المقدمة، وإن اختلف أهميته أيضاً من المتعاملين مع إدارة مرور القاهرة إلى المتعاملين مع إدارة مرور الدقهلية، حيث يرى المتعاملون مع إدارة مرور القاهرة، أن تطبيق الإدارة الإلكترونية له دور كبير في تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة، ومن أهم متطلبات التطبيق التي تقف وراء هذا التأثير كانت البنية التحتية، ثم يليها اجراءات العمل، امن المعلومات، العملاء، وأخيراً ثقافة المجتمع، في حين يرى المتعاملون مع إدارة مرور الدقهلية، وجود تأثير معنوي لتطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة وإن اختلف قوة هذا التأثير أيضاً، حيث يأتي العملاء في المرتبة الأولى، وأخيراً التشريعات.

٨- تشجيع وخلق ثقافة تنظيمية راغبة في التقدم والتغيير الهادف، وإدماج مفاهيم وآليات التطوير المستمر والجودة الكاملة والابتكار والإبداع في نسيج المنظمة ونظمها بما يساعدها على استثمار المعرفة والتقنيات الحديثة والمتطورة في تنمية قدراتها وتأكيد تفوقها وتميزها في مجالات نشاطها.

عاشراً: مقترحات لبحوث مستقبلية :

يمكن القول أن مجال الإدارة الإلكترونية يمثل مجالاً خصباً للدراسات المستقبلية، ومن بين الأبعاد الواجب دراستها والتعرض لها :

- أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سلوكيات المواطنين التنظيمية.
- أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سلوكيات اتخاذ القرارات الإدارية
- دراسة أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الفساد الإداري
- دراسة مقارنة لاتجاهات العاملين في القطاع الحكومي والقطاع الخاص نحو الإدارة الإلكترونية

وخاصة قلة الكفاءات المتاحة أو التكلفة العالية لشبكات الإنترنت. ٤- تطوير أنماط التعامل والعلاقات البنائية بين أجزاء المنظمة الإلكترونية ذاتها وأقسامها الداخلية من ناحية، وفيما بينهما وبين المنظمات والجهات الإدارية ذات العلاقة من ناحية أخرى، بالإضافة إلى تنمية علاقتها بالمتعاملون معها.

٥- تشجيع إنشاء مراكز إلكترونية قريبة من مراكز التجمعات السكانية ومراكز البريد ومقاهي الإنترنت وتوفير المساعدة الفنية في تلك المراكز من أجل تجاوز عقبة الأمية الإلكترونية والعمل على تعزيز الثقة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

٦- تفهم ودعم ومشاركة كافة المسؤولين عن إدارة قطاعات المرور المختلفة شخصياً في عملية التحول، والسعي لإزالة أية عقبات تواجه عملية التحول.

٧- تأهيل الكوادر البشرية بقطاعات المرور لتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تحليل مهارات وقدرات الموظفين الحاليين لمعرفة المهارات والقدرات التي يحتاجونها ليكونوا قادرين على العمل في بيئة الإدارة الإلكترونية باقتدار.

المراجع

(٢٠٠٥)، ص ص ٢٦٠ - ٢٦٤.

أولاً: المراجع العربية:

٥- عبد الفتاح بيومي حجازي ،

النظام القانوني لحماية الحكومة

الإلكترونية ، الطبعة الأولى،

(الإستكندرية: دار الفكر

الجامعي، ٢٠٠٣)، ص ٢٣.

٦- عصمت عبد الله الشيخ ، دور

نظم وتكنولوجيا المعلومات في

تيسير وفعالية العمل الإداري،

(القاهرة: دار النهضة العربية،

١٩٩٨)، ص ١٣٩.

٧- على السلمي ، إدارة

التميز، (القاهرة: دار غريب،

٢٠٠٢)، ص ص ١٠ - ١٦.

٨- محمد نمر مهنا ، تحديث

الإدارة العامسة والمحلية ،

(الإسكندرية: مؤسسة شباب

الجامعة، ٢٠٠٥)، ص ص ٧

- ١٠.

٩- نادية العارف ، الإدارة

الاستراتيجية ، (الإسكندرية:

المدار الجامعية، ٢٠٠٥)،

ص ١٢٠.

(أ) الكتب:

١- احمد على جبر ، بحوث

التسويق: الأسس النظرية

والطرق العملية ، (القاهرة:

مكتبة عين شمس ، ١٩٩٩) ،

ص ١٨٨.

٢- احمد محمد غنيم ، الإدارة

الإلكترونية: آفاق الحاضر

وتطلعات المستقبل ، (المنصورة

: المكتبة العصرية ، ٢٠٠٤) ،

ص ص ١٣ - ١٥.

٣- رأفت رضوان ، الحكومة

الإلكترونية: التحديات والآفاق -

في قضايا معاصرة في الإدارة

العامسة ، (القاهرة: مركز

دراسات واستشارات الإدارة

العامسة - جامعة القاهرة، ٢٠٠٣

) ، ص ص ٨ - ١٠.

٤- سعد غالب ياسين ، الإدارة

الإلكترونية ، (المملكة العربية

السعودية: معهد الإدارة العامة،

(ب) الدوريات

الأول، (جامعة طنطا: كلية

التجارة، ١٩٩٨)، ص ٤ - ٥.

١٣- سعيد شعبان جامد، " أثر

التسويق الداخلي كمدخل لإدارة

الموارد البشرية على مستوى جودة

الخدمة الصحية بالمستشفيات

التابعة للهيئة العامة للتأمين

الصحي بالقاهرة الكبرى "، مجلة

المحاسبة والإدارة والتأمين، العدد

الستون، (جامعة القاهرة: كلية

التجارة، ٢٠٠٣) ص ١٠٦.

(ج) المؤتمرات والندوات

١٤- إبراهيم الفريح، " أثر انتشار

الإنترنت على مشاريع الحكومة

الإلكترونية "، مؤتمر التأثيرات

الاجتماعية على تطبيقات نظم

الحكومة الإلكترونية، (الكويت:

٢٠٠٣) ص ٢-١٦.

١٥- أحمد مصطفى ناصف،

الشفافية المعلوماتية ودورها في

فاعلية الحكومة الإلكترونية

المصرية "، مؤتمر الحكومة

الإلكترونية، (القاهرة: ٢٠٠٥)،

ص ١٠.

١٠- إبراهيم أبو النور محمد، "

أثر التسويق الداخلي على جودة

الخدمة: دراسة تطبيقية على

قطاع الشئون الصحية بمنطقة

شمال الصعيد"، آفاق جديدة، المجلد

١٤، العدد ١-٢، (جامعة المنوفية

: كلية التجارة، ٢٠٠٢)، ص

١٦٥ - ٢٢٥.

١١- ثابت عبد الرحمن إدريس،

جمال الدين محمد المرسي، جودة

خدمات المعلومات الفنية وأثرها

على مندوبي البيع والأداء البيعى:

دراسة تطبيقية لمفاهيم ومقاييس

جودة الخدمة والتسويق الداخلي،

المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة،

العدد الأول، (جامعة عين شمس:

كلية التجارة، ١٩٩٥)، ص ص

١٢ - ١٥.

١٢- رمضان عبد العظيم جاد، "

تأثير الفجوات الإدارية البنينة على

فجوة إدراكات / توقعات العملاء:

دراسة اختبارية على جودة الخدمة

بالبنوك التجارية بمحافظة الغربية

"، مجلة التجارة والتمويل، العدد

- ١٦- افرام جميل، " الحكومة الالكترونية في الأردن : التصاميم الأساسية وخطة العمل " ، القمة العالمية لمجتمع المعلومات ، (تونس : ٢٠٠٢) ، ص ص ٢٢١ - ٢٤٥ .
- ١٧- جاسم محمد جرجس ، " تقنيات المعلومات والاتصالات وتأثيرها في مجتمع دولة الإمارات العربية المتحدة " ، ندوة المعلومات الخامسة ، (الجمهورية العربية السورية: النادي العربي للمعلومات : ٢٠٠٢) ، ص ص ١٢١ - ١٤٧ .
- ١٨- حسين سندي، "الإدارة الالكترونية في العالم العربي بين الواقع والطموح" ، المؤتمر السنوي الأول لتكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية (نحو منظمة رقمية) ، (شرم الشيخ : ٢٠٠٢) ، ص ٤٦ .
- ١٩- رأفت رضوان ، " التصدي لمشاكل البيروقراطية من خلال الحكومة الالكترونية " ، مؤتمر الأعمال الالكترونية والتنمية ، (القاهرة : ٢٠٠١) ، ص ٨٨ .
- ٢٠- رأفت رضوان، "الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة"، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة ، (الرياض : ٢٠٠٤) ص ص ١ - ١٧ .
- ٢١- سامي محمد صدقي، "دراسة العائد والتكلفة لمشاريع الحكومة الالكترونية" ، ندوة الحكومة الالكترونية - الواقع والتحديات، (مسقط، عمان: ٢٠٠٣) ، ص ٤ .
- ٢٢- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، "متطلبات الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها : دراسة تطبيقية على ميناء دمياط" ، المؤتمر العلمي السنوي العشرون ، صناعة الخدمات في الوطن العربي رؤية مستقبلية، (القاهرة : ٢٠٠٤) ، ص ص ١ - ٤١ .
- ٢٣- عمر بن سعيد بن مشيط ، " التحديات الإدارية والإنسانية في تطبيق الحكومة الالكترونية " ، ندوة الحكومة الالكترونية - الواقع والتحديات، (مسقط، عمان: ٢٠٠٣) ص ص ٢ - ١٤ .

٢٧- بدر بن محمد مالك، " الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الالكترونية في المصارف السعودية دراسة مسحية " ، رسالة ماجستير، (جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: كلية العلوم الإدارية، ٢٠٠٧).

٢٨- زينب عبد الله آل عبد الله، " الحكومة الإلكترونية وأثارها على كفاءة العمليات"، رسالة ماجستير، (جامعة الملك عبد العزيز: كلية الاقتصاد والإدارة، ٢٠٠٦).

٢٩- عبد العزيز بن عبد الله الرقابي، " الحكومة الالكترونية ونورها في تقديم الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية ، دراسة تطبيقية على وكالة الوزارة لشئون العمل" ، رسالة ماجستير (جامعة القاهرة: كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، ٢٠٠٢).

٣٠- محمد حمد عبد الهادي الرويس المرى ، " نموذج مقترح لقياس جودة الخدمة المصرفية في دولة قطر " ، رسالة دكتوراه غير

٢٤- محمد خير سليم أبو زيد، هيثم علي حجازي، "أثر تطبيق الحكومة الالكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة : دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الأردنية" ، المؤتمر العربي الأول حول "إدامة التميز والتنافسية في مؤسسات القطاع العام والخاص" ، (عمان ، المملكة الأردنية: ٢٠٠٨) ، ص ٢ - ٣٨.

الرسائل العلمية

٢٥- احمد عبد الخالق العوضى، " اثر الحكومة الالكترونية على الجودة الشاملة والأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على الدوائر المحلية بحكومة دبي " ، رسالة ماجستير ، (جامعة عين شمس: كلية التجارة، ٢٠٠٨).

٢٦- عبد العزيز عبد الرحمن الغماس ، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في البوزارات الأردنية " ، رسالة ماجستير، (الجامعة الأردنية: كلية إدارة الأعمال، ٢٠٠٦).

- 34- Chang E Koh., Victor R. Prybutok and Sherry Ryan and Bashorat Ibragimova , "The importance of strategic readiness in an emerging e-government environment" , Business Process Management Journal Vol. (12) , No. (1) , 2006 , pp22-33.
- 35- Christian Von Haldenwang " Electronic Government (E-Government) and Development" The European Journal of Development Research, Vol. (16) , No. (2) , 2004 , pp. 417-432.
- 36- Classman Cynthia and Wells James , " Electronic Payments: A Wake up Call for Banks " , Journal of Retail Banking Services , Vol. (18), No. (4) , 1996 , pp. 78-103.
- 37- Darrell M. West , "E-Government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. " public Administration Review , Vol. (64) , No. (1) , 2004 , pp. 15 - 27.
- 38- Debora Viana Thompson, Roland T. Rust, Jeffrey Rhoda, " The business منشورة ، (جامعة عين شمس : كلية التجارة ، ٢٠٠٢) .
- ٣١- مها مرزوق العتيبي، " أثر الحكومة الإلكترونية على مستوى أداء العاملين: دراسة ميدانية على جامعة الملك عبد العزيز ، رسالة ماجستير، (جامعة الملك عبد العزيز: كلية الاقتصاد والإدارة ، ٢٠٠٧) .
- ثانياً: المراجع الأجنبية:**
- A) BOOKS :**
- 32- Alessandro, Aurigi, Digital Cities, Technologies, Experiences, and Future Perspectives: Digital City or Urban Simulator ? (London, UK: Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 2000), pp. 33 - 44 .
- B) PERIODICALS :**
- 33- Chang E, Koh. and Victor R., Prybutok. , " The three Ring Model Development of an Instrument for Measuring Dimensions of E-government Functions " The Journal of Computer Information Systems , Vol. (43) , No. (3) , 2003 , pp. 34 -42.

- 43- Georg , Aichholzer. " Scenarios of E-Government in 2010 and Implications for Strategy Design " , Electronic Journal of E-Government, Vol. (2) , No. (1) , 2004 , pp.1-10.
- 44- Gregory R. Heim and Kingshuk K. Sinha, " A Product -Process Matrix for Electronic B2C Operations " , Journal of Service Research , Vol. (3) , No. (4) , 2001 , pp. 286-299.
- 45- Hans J. Scholl, " Motives, Strategic Approach, Objectives and Focal Areas in e-Gov-Induced Change " , International Journal of E-Government Research ; Vol: (1) , No.(1) , 2005, pp. 59-78.
- 46- James M. Carmen, " Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions " , Journal of Retailing. Vol. (66) , No. (1) , 1990 , pp. 33-55.
- 47- James Melitski , "Capacity and e-government performance: An analysis based on early adopters of value of e-government for small firms" , International Journal of Service Industry Management, Vol. (16) , No..(4) , 2005 , pp385 - 407.
- 39- Don Roby , " Uncommon sense: lean Manufacturing Speeds Cycle Time to Improve low Volume production at Huges " , National productivity Review spring, Vol. (14) , No (2) , 1995 , pp. 79-87.
- 40- Donald F. Morris and M. Jae Moon, (2005) "Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or Hare?" Public Administration Review , Vol. (65) , No. (1) , 2005 , pp 64-75.
- 41- Doug Van Kirk, "Government lab Advances Electronic Commerce " , Information world , Vol. (16) , No. (3) , 1999 , pp. 49-78.
- 42- Gary Anthes " Feds to Downsize with IT " , Computer World, Vol. (27), No. (37) , 1993, pp. 412-435.

- quality measurement models: An empirical investigation in Spanish ceramic companies " International Journal of Quality and Reliability Management, Vol. (17), No. (8), 2000, pp 899 - 918.
- 52- Julian Teicher and Nina Dow. " E-government in Australia: Promise and progress", Information Polity, Vol. (7), No. (4), 2002, pp231-246.
- 53- Julian Teicher, Owen Hughes and Nina Dow, "E-government: a new route to public sector quality ", Managing Service quality, Vol. (12), No. (6), 2002, pp384-393.
- 54- Kathryn Frazer Winsted, " The service experience in two cultures: A behavioral perspective ", Journal of Retailing, Vol. (73), No. (3), 1997, p. 351.
- 55- Maria A. Wimmer, "A European perspective towards online one-stop government: The e-GOV project", Electronic Commerce Research and internet technologies in New Jersey", Public Performance & Management Review Vol. (26), No. (4), 2003, pp376-390.
- 48- John A. Shuler, " XML, UDDI, and SOAP: the "Verbs" and "Nouns" of "Semantic Electronic Government Information", Journal of Academic librarianship, Vol. (27), No. (6), 2003, pp. 467-469.
- 49- John Patrick Green, " Determining the reliability and validity of service quality scores in a public library context: A confirmatory approach. ", Advances in Library Administration and Organization, Vol. (26), 2008, pp317 - 348.
- 50- Joseph Cronin and Steven Taylor " Measuring Service Quality :A reexamination and extension ", Journal of Marketing, Vol. (56), No. (3), 1992, pp. 55-68.
- 51- Juan Carlos Bou Llusar and Cesar Camison Zornoza, " Validity and reliability in perceived

- assessments of service quality and value", Journal of Consumer Research, Vol. (17), No. (4), 1991
- 60- Sivaporn Wangpipatwong, Wichian Chutimaskul, and Borworn Papasratorn, "Quality Enhancing the Continued Use of E-Government Web Sites :Evidence from E-Citizens of Thailand " International Journal of Electronic Government Research, Vol. (5) , No. (1) , 2009 , pp 19-35.
- 61- Steven ,A. Taylor and Gosph J Cronin ,Measuring Service Quality : A Reexamination Extension Journal of Marketing, Vol. (56) , No. (1) , 1992 , pp 55-68.
- 62- Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, and A. Parasuraman,," Communication and Control Processes in The Delivery of Service Quality", Journal of Marketing, Vol. (52) , No. (2) , 1988 , pp. 35-48 .
- 63- Wilson Wong and Eric Welch," Does E-Government Promote Accountability?ACompara Applications, Vol. (1) , No. (1) , 2002 , pp. 92 – 103.
- 56- Martin A. O'Neill, Adrian Palmer , " Importance-performance analysis: a useful tool for directing continuous quality improvement in higher education " , Quality Assurance in Education , Vol. (12) , No. (1) , 2004 , pp. 39 – 52.
- 57- Okon E. Ani, Jacob E. Esin and Nkoyo Edem, " Adoption of information and communication technology (ICT) in academic libraries: A strategy for library networking in Nigeria", The Electronic Library, Vol. (23),No,(6),2005, pp701-708.
- 58- Patrick R. Mullen," US Performance-Based Laws: Information Technology and E-Government Reporting Requirements", International Journal of Public Administration, Vol. (28) , No. (7) , 2005 , pp 581 - 598.
- 59- Ruth N, Bolton and James H, Drew , " Amultistage model of customers'

- Challenges to the Development of Electronic Government", Proceedings of 11th International Workshop on Database and Expert Systems Applications, (UK: Greenwich, London, 2000), pp 379-383.
- 68- Maria Wimmer and Roland Traunmüller, "Trends in Electronic Government: Managing Distributed Knowledge", Proceedings of the 11th International Workshop on Database and Expert Systems Applications, (UK: Greenwich, London, 2000), pp. 340-348.
- 69- Mohammed I Eraqi, "Marketing Information Technology System (MKITS)"An Evaluation Analysis to the World New Trends,"(Applied to tourism and travel sector in Egypt), E- Business Administration: The Road for Future Success, Egyptian Society for Information Systems and Computer Technology, (Cairo: 2001), pp 197-201.
- 64- Wing Lam, "Barriers to e-government integration", Journal of Enterprise Information Management, Vol. (18), No. (5), 2005, pp. 511 - 530.
- 65- Yu-Che Chen and Jon Gant "Transforming local e-government services: the use of application service providers" Government Information Quarterly Vol. (18), No. (4), 2001, pp 343-355.
- 66- Zhiyuan Fang, "E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development" International Journal of The Computer, The Internet and Management, Vol. (10), No. (2), 2002, pp 1-22.
- C) CONFERENCES :
- 67- Georg Aichholzer, Rupert Schmutzer., "Organizational
- 64- Wing Lam, "Barriers to e-government integration", Journal of Enterprise Information Management, Vol. (17), No. (2), 2004, pp 275-297.
- 65- Yu-Che Chen and Jon Gant "Transforming local e-government services: the use of application service providers" Government Information Quarterly Vol. (18), No. (4), 2001, pp 343-355.
- 66- Zhiyuan Fang, "E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development" International Journal of The Computer, The Internet and Management, Vol. (10), No. (2), 2002, pp 1-22.

**D) THESIS ,
DISSERTATIONS**

- 70- John, E. , , " Cities of The Future , E-Government and The Smart Community " , Unpublished Ph. D. , (Oman : MASQAT , 2003) , pp. 143-161.
- 71- Padma K. Sastry, Measuring Multidimensional Performance Attributes : Method And Application To Measurement Of Service Quality Of Local Telephone Companies, Unpublished PhD Dissertation ,(Ohio State University, 2006) , pp. 6-250.
- 72- Tan Yigitcanlar, Bridging the Gap Between Citizens and Local Authorities Via E - Government , Unpublished Ph. D. (Australia : Brisbane , A Paper Presented in MASQAT , 2003). pp. 1-16.

E) INTRNET :

- 73- <http://www.egypt.gov.eg>