مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة دراسة ميدانية على عملاء فروع المصرف التجاري السوري في محافظة اللاذقية
اسم الكاتب: د. بسام زاهر
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4333
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 11:06 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (34) العدد (2) 2012
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (34) No. (2) 2012

دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة
دراسة ميدانية على عملاء فروع المصرف التجاري السوري في محافظة اللاذقية

الدكتور بسام زاهر*

(تاريخ الإيداع 7 / 2 / 2012. قُبِل للنشر في 7 / 5 / 2012)

□ ملخّص □

هدف البحث إلى التعرف على مدى تطبيق الحكومة الإلكترونية في المصارف الحكومية، من خلال التعرف على أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية السائدة حالياً في المصارف محل الدراسة على تحسين أبعاد جودة الخدمة المتعلقة بالاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف والجوانب المادية.

وقد أشارت نتائج البحث إلى وجود فروق جوهرية بين أبعاد جودة الخدمة المتوافرة حالياً في المصارف محل الدراسة وبين أبعاد جودة الخدمة الواجب توافرها وفقاً للحكومة الإلكترونية.

كما أشارت نتائج البحث إلى انخفاض رضا العملاء عن خدمات الصراف الآلي، والخدمات المتاحة من خلال شبكة الإنترنت.

وتمثلت أهم توصيات البحث بضرورة قيام المصارف بتقديم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة وفي كل مرة وفي الوقت المناسب، وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمة، والرد على استفسارات العملاء بشكل سريع، واحترام خصوصية المعلومات المتعلقة بالعملاء، وخاصة المتعلقة بالحسابات الشخصية، وتوجه العمليات المصرفية باحتياجات العملاء، وتوفير الحواسيب والأجهزة والبرامج المتطورة القادرة على التعامل مع تقنيات الحكومة الإلكترونية، وتوفير الأمن المعلوماتي المتعلقة بجميع عمليات المصرف، والعمل على التحول إلى مرحلة الموقع التبادلي للمصرف الإلكتروني.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، جودة الخدمة، المصرف الإلكتروني، الموقع التبادلي، رضا العملاء.

* أستاذ مساعد – قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية– سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (34) العدد (2) 2012
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (34) No. (2) 2012

The Role of Electronic Government in Improving the Quality Service - A Field Study on the Customers of Syrian Commercial Bank Branches in Lattakia

Dr. Bassam Zaher *

(Received 7 / 2 / 2012. Accepted 7 / 5 / 2012)

□ ABSTRACT □

This research aims at identifying the extent of applying electronic government in government banks by identifying the impact of electronic government applications currently used in the banks under study to improve the dimensions of service quality which are related to reliability, responsiveness and security, compassion, and some physical aspects.

The results of this research reveal the existence of significant differences between the dimensions of service quality currently available in the banks under study and between the dimensions of service quality that should be available according to the electronic government. The results have also referred to low levels of customer satisfaction with ATM services, and services available on the Internet.

The most important recommendations of the research are the need for banks to provide services correctly at the first time and at every time, and to simplify procedures of obtaining services. It has also recommended responding to customer inquiries quickly, respecting the privacy of customers' information, especially those related to personal accounts, and providing computers, hardware and advanced software capable of dealing with electronic Government technologies. In addition, the research also promotes providing information security for all bank operations, and working on the transition to interactive website of the electronic bank.

Key words: Electronic Government, Service Quality, Electronic Bank, Interactive Website, Customer Satisfaction.

* **Associate Professor, at the Business Administration Department, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.**

مقدمة:

يعد رضاء العملاء عن جودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم من المتطلبات الأساسية لزيادة القدرة التنافسية للمصارف، ويعد الاستخدام الفعال لتطبيقات الحكومة الإلكترونية من العوامل التي تساعد على تحسين جودة الخدمة المقدمة من خلال تأثيرها الإيجابي على أبعاد جودة الخدمة المتمثلة بالاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف والجوانب المادية.

ويعد تبني المصارف لمفهوم المصرف الإلكتروني من العوامل التي تساعد على زيادة قدراتها التنافسية، حيث يسمح المصرف الإلكتروني للعملاء بالوصول إلى حساباتهم أو أي معلومات يريدونها، والحصول على مختلف الخدمات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت، وذلك في أي وقت، ومن أي مكان.

مشكلة البحث:

من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث تمكن من خلال المقابلات التي أجراها مع بعض عملاء فروع المصرف التجاري محل البحث من تحديد طبيعة وظواهر مشكلة البحث بالآتي:

- طول فترة حصول العملاء على الخدمات المصرفية المطلوبة.
- ارتفاع تكلفة الحصول على الخدمات المصرفية.
- انخفاض درجة التكامل بين مراحل أداء الخدمة المصرفية المقدمة.
- تعقيد إجراءات الحصول على الخدمة المصرفية.
- عدم تلبية احتياجات العملاء بشكل فوري.
- التأخر في الرد على استفسارات المراجعين.
- عدم الاهتمام بآراء واقتراحات المراجعين.
- تعامل بعض الموظفين مع العملاء بشكل غير جيد.
- انخفاض درجة توافر البنية التحتية المطلوبة للحكومة الإلكترونية.

وعلى هذا الأساس فإن مشكلة البحث تركز الإجابة على التساؤلات الآتية:

-ما مدى توافر بعد جودة الخدمة المتعلق بالاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، والجوانب المادية في فروع المصرف محل البحث.

أهمية البحث وأهدافه:

- التعرف على ماهية الحكومة الإلكترونية.

-التعرف على متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية.

-تحديد درجة توافر أبعاد جودة الخدمة المتعلقة بالاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف والجوانب المادية وفقاً للحكومة الإلكترونية في المصارف محل البحث.

-التوصل لمجموعة من التوصيات، التي من المتوقع في حالة الأخذ بها تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة لعملاء المصارف محل البحث من خلال التطبيق الفعال للحكومة الإلكترونية.

وتتمثل أهمية البحث في تناول دور الحكومة الإلكترونية في تحسين كفاءة وفعالية القطاع المصرفي، من خلال تقويم واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في المصارف محل البحث، ومن ثم تحديد آليات الاستفادة من تطبيقات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

فرضيات البحث:

الفرضية الأولى:

لا توجد فروق معنوية بين بعد جودة الخدمة المتعلق بالاعتمادية المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتعلق بالاعتمادية الواجب توافره وفقاً للحكومة الإلكترونية.

الفرضية الثانية:

لا توجد فروق معنوية بين بعد جودة الخدمة المتعلق بالاستجابة المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتعلق بالاستجابة الواجب توافره وفقاً للحكومة الإلكترونية.

الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق معنوية بين بعد جودة الخدمة المتعلق بالأمان المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتعلق بالأمان الواجب توافره وفقاً للحكومة الإلكترونية.

الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق معنوية بين بعد جودة الخدمة المتعلق بالتعاطف المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتعلق بالتعاطف الواجب توافره وفقاً للحكومة الإلكترونية.

الفرضية الخامسة:

لا توجد فروق معنوية بين بعد جودة الخدمة المتعلق بالجوانب المادية المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتعلق بالجوانب المادية الواجب توافره وفقاً للحكومة الإلكترونية.

مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث بعملاء فروع المصرف التجاري في محافظة اللاذقية، وهي ستة فروع: فرع رقم 1، فرع رقم 2، فرع رقم 3، فرع رقم 4، فرع المنطقة الحرة المرفئية، فرع جبلة.

أما عينة البحث فشملت 384 عميلاً لفروع المصرف التجاري الستة، وقد تم اختيارهم بشكل عشوائي.

منهجية البحث:

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاعتماد على الآتي:

1. الدراسة المكتبية: تعتمد الدراسة المكتبية على الآتي:
   - الكتب والدوريات العربية والأجنبية.
   - الإحصائيات والتقارير المتعلقة بمجال البحث.
2. الدراسة الميدانية: تعتمد الدراسة الميدانية على الآتي:
   - المقابلات الشخصية مع بعض الموظفين وعملاء فروع المصرف التجاري محل الدراسة.

– استمارة استبيان موجهة لعملاء فروع المصرف التجاري محل الدراسة، وقد تم توزيع 384 استمارة على عملاء فروع المصرف التجاري محل الدراسة.

أسلوب التحليل الإحصائي:

– تم استخدام الإحصائيات الوصفية للحصول على متوسطات إجابات أفراد العينة المتعلقة بكل فرض وانحرافاتها المعيارية، بهدف مقارنتها مع متوسط المقياس.

– إجراء اختبارات الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

–تم استخدام اختبار t لعينة واحدة (one–sample t test) لاختبار كل فرض من الفروض الخمسة، وقد تم حساب قيمة الاختبار (test value) التي تساوي 3 على أساس أنها متوسط مقياس ليكرت الخماسي، حيث إن المقياس المستخدم في جميع أسئلة الاستبيان على النحو الآتي:

5	4	3	2	1
موافق جداً	موافق	متوسط الموافقة	غير موافق	غير موافق على الإطلاق

مقياس ليكرت الخماسي

مفهوم الحكومة الإلكترونية:

تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها الانتقال من إنتاج وتقديم الخدمة العامة من شكلها الروتيني إلى استخدام الوسائل الإلكترونية من أجل رفع مستوى الخدمات الحكومية وتسهيل الحصول عليها.

كما تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها وذلك من خلال تعظيم استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات من أجل التغلب على القيود والعوائق المادية الموجودة في المستندات والأنظمة التقليدية.

ويعرف المصرف الدولي الحكومة الإلكترونية على أنها استخدام تقنية المعلومات من شبكات محلية وإنترنت من قبل الأجندة الحكومية لتقديم الخدمات المناطة بتلك الأجندة للمستفيدين بأسلوب أسرع وأدق بعيداً عن البيروقراطية. [1]

كما اعتمدت المنظمة العربية للتنمية الإدارية تعريفاً للحكومة الإلكترونية بأنها عملية استخدام المعلومات العريضة والإنترنت، والاتصال عبر الهاتف الجوال لامتلاكها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية.

وتعرف الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تقنية المعلومات لدعم الأعمال الحكومية، والتفاعل مع المواطنين، وتقديم الخدمات الحكومية. [2] ومن خلال التعريف السابق توجد ثلاثة أبعاد تعكس وظائف الحكومة الإلكترونية نفسها هي:

–الخدمات الإلكترونية E–Services: التوصيل الإلكتروني لمعلومات الحكومة وبرامجها وخدماتها عن طريق شبكة الإنترنت بشكل عام.

–الإدارة الإلكترونية E–Management : استخدام تقنية المعلومات لتحسين الإدارة في الحكومة، ابتداء من تسهيل طرق تنفيذ الأعمال حتى تحسين انسيابية المعلومات في الدوائر الحكومية.

– التجارة الإلكترونية E-Commerce: مقايضة الأموال مقابل البضائع والخدمات عن طريق الإنترنت كأن يدفع المواطن الرسوم وفواتير الخدمات وتجديد رخصة السيارة، أو أن تشتري الحكومة القرطاسية والأدوات المكتبية أو أن تبيع المعدات الزائدة عن الحاجة عن طريق المزاد العلني.

وتوجد ثلاثة ملامح أساسية للمصرف الإلكتروني E-Bank هي:

– الموقع المعلوماتي: هو المستوى الأساسي للمصارف الإلكترونية أو هو الحد الأدنى للنشاط الالكتروني المصرفي، ويقدم المصرف من خلاله معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية

– الموقع الاتصالي: يؤمن هذا الموقع نوع من التبادل الاتصالي بين المصرف وعملائه كالبريد الإلكتروني وتعبئة النماذج أو تعديل معلومات القيود والحسابات.

– الموقع التبادلي: هو المستوى الذي يمارس فيه المصرف خدماته وأنشطته في بيئة الكترونية، حيث يسمح للعميل بالوصول إلى حساباته وإداراتها وإجراء الدفعات النقدية، والتحويل بين حساباته داخل المصرف أو مع جهات خارجية.

وتشير الحكومة الإلكترونية إلى استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل شبكات ربط الاتصالات الخارجية، ومواقع الإنترنت، ونظم الحاسوب الآلي بواسطة الجهات الحكومية، كما أن تبنّي الحكومة الإلكترونية يؤثر على العلاقة الأساسية بين الجهات الحكومية من جانب، والمواطنين وأعمالهم من جانب آخر على النحو الآتي: [3]

– الحكومة الإلكترونية هي إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها وإمكانية الوصول لها عن طريق موقع إلكتروني والمشاركة في عملية الشراء وأداء الخدمة.

– كما أنها أيضاً عملية تحويل طبيعة إدارة الشؤون العامة بالتأثير على العلاقة والمسؤولية بين الدولة والمواطن.

ويضم مشروع الحكومة الإلكترونية ثلاث دعائم أساسية:

–الدعامة الأولى (G2G Government to Government) وهي دعامة التعامل الإلكتروني داخل أجهزة الدولة.

–الدعامة الثانية (G2B Government to Business) للتعامل الإلكتروني مع القطاع التجاري.

–الدعامة الثالثة (G2C Government to Citizens) فهي للتعامل الإلكتروني مع المواطنين.

وتوجد ثلاث مراحل لتطور الحكومة الإلكترونية:

– المرحلة الأولى: مرحلة الميلاد (عصر الحاسوب الآلي)

تعود هذه المرحلة إلى بداية النصف الثاني من القرن العشرين، حيث دخلت الحواسيب في مجال التطبيقات الإدارية المختلفة، وفي هذه المرحلة تم تطوير نظم العمل داخل الإدارات المختلفة من خلال البرامج التي سهلت كثيراً عمل الموظف العادي وساعدته في سرعة إنجاز أعماله المختلفة

المرحلة الثانية: مرحلة التصعيد (عصر نظم المعلومات)

تم في هذه المرحلة وضع بعض الخدمات من خلال نظم المعلومات على الأجهزة المختلفة، وهي ما عرفت باسم أتمتة بعض الخدمات، وفي هذه المرحلة يحصل المواطن على الخدمة من خلال نظم المعلومات، مثل تسديد فواتير الكهرباء والمياه والهاتف من خلال الصراف الآلي.

المرحلة الثالثة: مرحلة الذروة (عصر الإنترنت)

هي مرحلة عصر الإنترنت، وفي هذه المرحلة يتم تفعيل أداء الحكومة بالاتصال من خلال الفضاء الإلكتروني، سواء بالنسبة لأداء الموظفين لأعمالهم داخل الأقسام الإدارية المختلفة، أم بالنسبة لاتصال المواطن بهذه الإدارات، حيث يتم كل ذلك من خلال شبكة الإنترنت. وفي هذه المرحلة يتم تفعيل الاتصال بين الإدارات المختلفة، بحيث تتم جميع الخدمات بشكل متكامل.

ويتكون نموذج الحكومة الإلكترونية من ثلاثة عناصر متكاملة ومتفاعلة ينتج عنها تقديم خدمات حكومية إلكترونية فعالة، وتتمثل هذه العناصر بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة، وإدارة الابتكار والإبداع، وإعادة اكتشاف الحكومة من حيث الشفافية، والعدالة، والمشاركة. [4]

هدفت دراسة أبو زيد وحجازي إلى التعرف على أثر العلاقة التكاملية بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وبين إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمة المقدمة إلى متلقي الخدمة في القطاع الحكومي في الأردن، من خلال إجراء دراسة تحليلية لخمس من مؤسسات القطاع العام. [5]

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : أن المؤسسات المبحوثة تطبق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وأنها تعمل على تطبيق بعض مراحل الحكومة الإلكترونية، وبخاصة ما يتعلق منها بنشر المعلومات والاتصال المتبادل، كما بينت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة والحكومة الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمة، وأن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعزز تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، كما بينت الدراسة وجود أثر للتكامل بين تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة وبين تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين مستوى جودة الخدمة.

كما هدفت دراسة Norris & Moon إلى تحديد مدى التقدم في تطبيق الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية وكذلك فحص آثار تطبيق الحكومة الإلكترونية، والكشف عن العوامل المحددة للتطبيق. وقد أشارت الدراسة إلى وجود تغير إيجابي في أدوار العاملين، وحدوث تحسن في كفاءة العمليات، وتقليل الوقت المطلوب من العاملين لإنجاز العمليات، والتخلص من الأنشطة غير المضيفة للقيمة وتبسيط الإجراءات. [6]

كما أشارت دراسة Gilbert & Balestrini [7] إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين الرغبة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية مباشرة وعوامل الوقت وكفاءة المعلومات والثقة والسرية المالية، كما أشارت إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية مباشرة وبين الخبرة والتكلفة وانخفاض الضغط والرغبة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية مباشرة، كما أشارت إلى عدم وجود علاقة بين التفاعل والرغبة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية مباشرة.

وتتمثل أبعاد جودة الخدمة بالآتي: [8]

- الاعتمادية Reliability: وتعني القدرة على أداء الخدمة التي تم وعد العملاء بها بدقة واستقلالية.
- الاستجابة Responsiveness : وتعني الرغبة في مساعدة العملاء وتقديم خدمة فورية.
- الأمان Assurance: وتعني معرفة العاملين ولباقتهم في التعامل مع العملاء وفى خلق الثقة لديهم.
- التعاطف مع العملاء Sympathy: وتعنى العناية بالعملاء والاهتمام الشخصي بهم.
- النواحي المادية الملموسة Tangibles: وتشمل التسهيلات المادية، والمعدات، ومظهر العاملين، ومواد الاتصال.

ويمكن تقسيم محتوى الحكومة الإلكترونية إلى الآتي :

– محتوى معلوماتي يغطي كافة استعلامات المواطنين وكذلك مؤسسات الدولة المختلفة.

– محتوى خدمي يغطى كافة المجالات الخدمية المختلفة.

– محتوى اتصالي يربط المواطنين وأجهزة الدولة معا طوال الوقت.

وتتمثل أهم أهداف الحكومة الإلكترونية [9] بتحسين جودة الخدمات المقدمة، والتقليل من التعقيدات الإدارية، وتخفيض التكاليف المتعلقة بإنجاز المعاملات أو الأوراق التي يطلبها ذوو الشأن، تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الحكومة الإلكترونية، وتقديم صورة واضحة للقطاع الخاص عن التوجهات الحكومية، وتحقيق كفاءة وفعالية الأداء الحكومي.

ركائز الحكومة الإلكترونية

تتمثل ركائز الحكومة الإلكترونية [10] بالقيادة التي تعد ضرورية لنجاح الحكومة الإلكترونية من حيث تضمنها الالتزام طويل الأجل بالموارد المالية والموارد البشرية والخبرة الفنية في تصميم وتطوير وتنفيذ مشروعات الحكومة الإلكترونية، والتمويل حيث يحتاج تطوير وتنفيذ الحكومة الإلكترونية إلى استثمارات جوهرية، وعلى الحكومة أن تتحمل التكاليف المرتبطة بتطوير البنية الفنية والموارد التشغيلية لتوفير المعلومات وإكمال الأعمال إلكترونياً، وتوفر هذه التقنيات طرقاً مبتكرة وتوفير الخدمات الإلكترونية، ويحتاج توفير هذه الخدمات إلى استثمارات كبيرة في مجال التكنولوجيا، لذلك فالحكومة تحتاج إلى تحديد كيفية مقابلة هذه الاستثمارات وتكاليف الدعم المستمر، وهناك العديد من الخيارات التي يمكن إتباعها لتمويل ودعم أو استرداد تكاليف تنفيذ وتشغيل برامج وتقنيات الحكومة الإلكترونية، والإطار الرقابي والإصلاحات القانونية، حيث يعد الإطار الرقابي من العناصر الهامة التي يتوقف عليها نجاح الحكومة الإلكترونية من حيث القدرة على إنشائها والاستمرار في أدائها لمهامها، لذلك ينبغي على الحكومة الإلكترونية أن تضع نطاقاً من المقاييس الرقابية التي تستهدف وضع نظم لكيفية المشاركة في المعلومات وتوفير الأمن المعلوماتي، والتمكين من التبادل الرقمي للمعلومات بين الدوائر الحكومية والمواطنين وقطاع الأعمال، والوصول إلى المواطنين بطريقة سهلة وتمكينهم من الحصول على الخدمات الإلكترونية بسهولة ويسر من خلال تيسير الوصول إلى الخدمات المعلوماتية وخدمات الاتصال، وتوثيق جميع المعلومات والوثائق والنماذج الحكومية مباشرة على شبكة الإنترنت. كما تعد الإصلاحات القانونية الهادفة إلى خلق بيئة قانونية جيدة من أهم المدخلات المطلوبة لتطوير الحكومة الإلكترونية، حيث إنّ الأنشطة الحكومية يتم ضبطها من خلال إطار قانوني يشمل الدستور والقوانين واللوائح الأخرى، كما توجد ضرورة وضع إطار قانوني للحكومة الإلكترونية مثل إصدار بعض القوانين مثل قانون العقود الإلكترونية وقانون الجريمة الإلكترونية، قانون التوقيع الإلكتروني.

كما يجب وضع أسس للمعاملات المالية على أن تكون بأسلوب ميسر للسداد الإلكتروني، مثل البطاقات مسبقة الدفع، السداد عند التسلم.

ويعد توافر البنية التحتية من أهم ركائز الحكومة الإلكترونية حيث تتمثل البنية التحتية للحكومة الإلكترونية في سلسلة أدوات تمكّن من تنفيذ الحكومة الإلكترونية، فموارد البنية التحتية ضرورية لتشغيل واستدامة حكومة إلكترونية مجدية، لذلك يجب أن تقوم الحكومات بتهيئة البنية التحتية التي تدعم متطلبات الحكومة الإلكترونية.، وتتضمن البنية التحتية ثلاثة مكونات رئيسية متمثلة ببنية الشبكات وبنية الأمن وبنية تقنية المعلومات.

كما تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، وبما أنّ مفهوم الحكومة الإلكترونية يدور حول المواطن، فإنّ نجاح الحكومة الإلكترونية مرهون بارتباط المواطنين واشتراكهم فيها.

معايير الاستفادة من الأنظمة الإلكترونية في مجال الخدمة المدنية:

يساعد استخدام الأنظمة الإلكترونية على تطوير أساليب تقديم الخدمات العامة في الدولة، ولكن يجب تطبيق الأنظمة الإلكترونية في إطار محدد من المعايير من أجل إدارة وتوجيه عمليات وإجراءات تقديم الخدمات العامة، ومن أهم هذه المعايير المرونة Flexibility، والاعتمادية Reliability، والدقة Accuracy، والصلاحية Relevance، وسرعة الوصول أو الاستجابة Accessibility، والشمولية Comprehensiveness، والسرية Secret، تخفيض التكاليف Costs Reduce. [11]

ولقد اتفق الباحثون على أنّ تحقيق الشفافية الحكومية يأتي من خلال الإتاحة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات الحكومية وذلك لكافة المؤسسات والمواطنين وفي التوقيتات التي تسمح للجميع بفرص متساوية في التعاملات الحكومية. [12]

ويعد توافر رؤية إلكترونية E-Vision من الدعائم الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وهذه الرؤية يجب أن تتضمن الوضع المرغوب لكيفية تقديم الخدمات الحكومية في المستقبل بشكل يتصف بالكفاءة والفعالية. [13]

النتائج والمناقشة:

صدق وثبات الاستبيان:

تم عرض الاستبيان بعد الانتهاء من إعداده المبدئي على عدد من المحكمين الأكاديميين والخبراء في مجال الحكومة الإلكترونية، بهدف التعرف على آرائهم المتعلقة بملاءمة الاستبيان من الناحية العلمية، وكذلك التعرف على آرائهم المتعلقة بدرجة وضوح صياغة بنود الاستبيان، وعلى ضوء ملاحظات المحكمين تم إعادة تصميم الاستبيان.

وقد تم إجراء اختبارات الثبات للمقاييس الخمسة التي يتضمنها الاستبيان على عينة مكونة من 40 مفردة، ويوضح الجدول رقم (1) نتائج تحليل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha:

جدول (1) نتائج تحليل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ

المقياس	عدد البنود	معامل الثبات ألفا كرونباخ
الاعتمادية	5	0.9099
الاستجابة	5	0.9569
الأمان	6	0.9206
التعاطف	4	0.9291
الجوانب المادية	4	0.9260
المقياس الكلي	24	0.9807

يتضح من الجدول (1) ارتفاع قيمة معاملات ألفا كرونباخ، وهذا يشير إلى ارتفاع درجة الاتساق الداخلي بين البنود التي يتضمنها كل مقياس من المقاييس الخمسة، بالإضافة إلى المقياس الكلي، حيث إن جميع الدرجات تجاوزت 0.70 وهي القيمة الدنيا المسموح بها لمقياس ألفا كرونباخ، وهذا يشير إلى ارتفاع درجة الاعتمادية في استخدام البنود التي تتضمنها المقاييس المذكورة لقياس دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة.

متوسطات درجات البنود المتعلقة بمحور الاعتمادية:

يوضح الجدول (2) متوسطات درجات البنود المتعلقة بمحور الاعتمادية:

جدول (2) متوسطات درجات البنود المتعلقة بمحور الاعتمادية

رقم البند	البند	N	Mean
X1	تتصف الخدمة التي يقدمها المصرف لكم بالدقة.	384	1.83
X2	يقدم المصرف الخدمة في الوقت المطلوب.	384	1.80
X3	تتصف الخدمة المقدمة بمصداقية المعلومات.	384	1.68
X4	يوجد تكامل واتساق بين مراحل أداء الخدمة المقدمة.	384	1.73
X5	تتصف الخدمة المقدمة لكم ببساطة الإجراءات.	384	1.76

يتضح من الجدول (2) انخفاض جميع البنود المتعلقة بمحور الاعتمادية عن متوسط المقياس المستخدم (3 درجات) بدرجات متفاوتة.

اختبار الفرضية الأولى:

يوضح الجدول (3) نتائج اختبار الفرضية الأولى:

جدول (3) نتائج اختبار الفرضية الأولى

قيمة الاختبار test Value = 3						
عدد المفردات N	المتوسط Mean	الانحراف المعياري Std. Deviation	الخطأ المعياري للمتوسط Std. Error Mean	t	درجات الحرية df	Sig. (2-tailed)
384	1.6833	0.8861	0.04522	-29.119	383	0

يتضح من الجدول (3) إن متوسط إجابات العينة 1.68 وهو أقل من متوسط المقياس المستخدم (3 درجات)، كما إن احتمال t المحسوب Sig يساوي 0 وهو أقل من مستوى المعنوية المستخدم 0.05، وعلى هذا فإن الفروق معنوية وبالتالي يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، أي توجد فروق جوهرية بين بعد جودة الخدمة المتعلق

بالاعتمادية المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتعلق بالاعتمادية الواجب توافرها وفقاً للحكومة الإلكترونية.

متوسطات درجات البنود المتعلقة بمحور الاستجابة

يوضح الجدول (4) متوسطات درجات البنود المتعلقة بمحور الاستجابة:

جدول (4) درجات البنود المتعلقة بمحور الاستجابة

رقم البند	البند	N	Mean
X6	يلبي المصرف احتياجاتكم المستفيدين بشكل فوري.	384	1.60
X7	المصرف على استعداد بشكل دائم للتعاون معكم.	384	1.59
X8	تحصل على المعلومات من المصرف بسهولة.	384	1.61
X9	يرد المصرف على استفساراتكم بشكل فوري.	384	1.85
X10	يتوافر في المصرف جهاز استعلامات يتصف بالكفاءة.	384	1.62

يتضح من الجدول (4) انخفاض جميع البنود المتعلقة بمحور الاستجابة عن متوسط المقياس المستخدم (3 درجات) بدرجات متفاوتة

اختبار الفرضية الثانية

يوضح الجدول (5) نتائج اختبار الفرضية الثانية:

جدول (5) نتائج اختبار الفرضية الثانية

قيمة الاختبار test Value = 3						
عدد المفردات N	المتوسط Mean	الانحراف المعياري Std. Deviation	الخطأ المعياري للمتوسط Std. Error Mean	t	درجات الحرية df	Sig. (2-tailed)
384	1.6547	0.8427	0.04301	31.282-	383	0

يتضح من الجدول (5) إن متوسط إجابات العينة 1.65 وهو أقل من متوسط المقياس المستخدم ، كما أن احتمال t المحسوب Sig يساوي 0 وهو أقل من مستوى المعنوية المستخدم 0.05، وعلى هذا فإن الفروق معنوية يتم فيها رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، أي توجد فروق جوهرية بين بعد جودة الخدمة المتعلق باستجابة الخدمة المتوافرة حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين استجابة الخدمة الواجب توافرها وفقاً للحكومة الإلكترونية.

متوسطات درجات البنود المتعلقة بمحور الأمان:

يوضح الجدول (6) متوسطات درجات البنود المتعلقة بمحور الأمان:

جدول (6) متوسطات درجات البنود المتعلقة بمحور الأمان

رقم البند	البند	N	Mean
X11	تهتم منظمتكم بآراء واقتراحات المراجعين.	384	1.67
X12	المصرف مستعد بشكل دائم لاستقبالكم في جميع الأوقات.	384	1.65
X13	يحترم المصرف خصوصية المعلومات المتعلقة بكم.	384	1.74
X14	يتوافر في المصرف موظفون قادرون على التعامل معكم بشكل جيد.	384	1.59
X15	يوفر المصرف جو من الثقة والمودة أثناء التعامل معكم.	384	1.76
X16	يقوم المصرف بالتعرف على درجة رضاءكم عن المعلومات المقدمة.	384	1.87

يتضح من الجدول (6) انخفاض جميع البنود المتعلقة بمحور الأمان عن متوسط المقياس المستخدم بدرجات متفاوتة.

اختبار الفرضية الثالثة:

يوضح الجدول (7) نتائج اختبار الفرضية الثالثة:

الجدول (7) نتائج اختبار الفرضية الثالثة

قيمة الاختبار test Value = 3						
عدد المفردات N	المتوسط Mean	الانحراف المعياري Std. Deviation	الخطأ المعياري للمتوسط Std. Error Mean	t	درجات الحرية df	Sig. (2-tailed)
384	1.7127	0.8293	0.04232	-30.419	383	0

يتضح من الجدول (7) إن متوسط إجابات العينة 1.71 وهو أقل من متوسط المقياس المستخدم ، كما إن احتمال t المحسوب Sig أقل من مستوى المعنوية المستخدم 0.05، وعلى هذا فإن الفروق معنوية وبالتالي يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، أي توجد فروق جوهرية بين بعد جودة الخدمة المتعلق بأمان الخدمة المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين أمان الخدمة الواجب توافره وفقاً للحكومة الإلكترونية.

متوسطات درجات البنود المتعلقة بمحور التعاطف:

يوضح الجدول (8) متوسطات درجات البنود المتعلقة بمحور التعاطف:

جدول (8) متوسطات درجات البنود المتعلقة بمحور التعاطف

رقم البند	البند	N	Mean
X17	يتعامل المصرف معكم باحترام.	384	1.84
X18	تعد حاجاتكم من أولويات اهتمام المصرف.	384	1.78
X19	يتعامل المصرف معكم بود.	384	1.70
X20	يتعامل المصرف معكم بشكل متميز.	384	1.66

يتضح من الجدول (8) انخفاض جميع درجات البنود الأربعة المتعلقة بمحور التعاطف بدرجات متفاوتة عن متوسط المقياس المستخدم (3 درجات).

اختبار الفرضية الرابعة:

يوضح الجدول (9) نتائج اختبار الفرضية الرابعة:

جدول (9) نتائج اختبار الفرضية الرابعة

قيمة الاختبار test Value = 3						
عدد المفردات N	المتوسط Mean	الانحراف المعياري Std. Deviation	الخطأ المعياري للمتوسط Std. Error Mean	t	درجات الحرية df	Sig. (2-tailed)
384	1.7435	0.9233	0.04712	-26.669	383	0

يتضح من الجدول (9) إن متوسط إجابات العينة 1.74 وهو أقل من متوسط المقياس المستخدم، كما إن احتمال t المحسوب Sig أقل من مستوى المعنوية المستخدم 0.05، وعلى هذا فإن الفروق معنوية وبالتالي يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، أي توجد فروق جوهرية بين بعد جودة الخدمة المتعلق بتعاطف الخدمة المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين تعاطف الخدمة الواجب توافره وفقاً للحكومة الإلكترونية.

متوسطات درجات البنود المتعلقة بمحور الجوانب المادية:

يوضح الجدول (10) متوسطات درجات البنود المتعلقة بمحور الجوانب المادية:

جدول (10) متوسطات درجات البنود المتعلقة بمحور الجوانب المادية

رقم البند	البند	N	Mean
X21	تتوافر البنية التحتية للحكومة الإلكترونية في المصرف الذي تتعامل معه.	384	1.73
X22	يتوافر الأمن المعلوماتي في المصرف الذي تتعامل معه.	384	1.62
X23	يتوافر في المصرف عدد كبير من الأجهزة الحاسوبية الحديثة .	384	1.76
X24	تتوافر في المصرف البرامج الحاسوبية القادرة على التعامل مع الحكومة الإلكترونية.	384	1.83

يتضح من الجدول (10) انخفاض جميع درجات البنود الأربعة المتعلقة بمحور الجوانب المادية عن متوسط المقياس المستخدم (3 درجات) بدرجات متفاوتة.

اختبار الفرضية الخامسة:

يوضح الجدول (11) نتائج اختبار الفرضية الخامسة:

جدول (11) نتائج اختبار الفرضية الخامسة

قيمة الاختبار test Value = 3						
عدد المفردات N	المتوسط Mean	الانحراف المعياري Std. Deviation	الخطأ المعياري للمتوسط Std. Error Mean	t	درجات الحرية df	Sig. (2-tailed)
384	1.5892	0.8587	0.04382	-32.197	383	0

يتضح من الجدول (11) إن متوسط إجابات العينة 1.58 وهو أقل من متوسط المقياس المستخدم، كما إن احتمال t المحسوب Sig(2-tailed) أقل من مستوى المعنوية المستخدم 0.05، وعلى هذا فإن الفروق معنوية يتم فيها رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، أي توجد فروق جوهرية بين بعد جودة الخدمة المتعلق بالجوانب المادية المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتعلق بالجوانب المادية الواجب توافره وفقاً للحكومة الإلكترونية.

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

1- وجود فروق معنوية بين بعد جودة الخدمة المتعلق بالاعتمادية المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتعلق بالاعتمادية الواجب توافره وفقاً للحكومة الإلكترونية.

2- وجود فروق معنوية بين بعد جودة الخدمة المتعلق بالاستجابة المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتعلق بالاستجابة الواجب توافره وفقاً للحكومة الإلكترونية.

3- وجود فروق معنوية بين بعد جودة الخدمة المتعلق بالأمان المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتعلق بالأمان الواجب توافره وفقاً للحكومة الإلكترونية.

4- وجود فروق معنوية بين بعد جودة الخدمة المتعلق بالتعاطف المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتعلق بالتعاطف الواجب توافره وفقاً للحكومة الإلكترونية.

5- وجود فروق معنوية بين بعد جودة الخدمة المتعلق بالجوانب المادية المتوافر حالياً في فروع المصرف محل الدراسة وبين بعد جودة الخدمة المتعلق بالجوانب المادية الواجب توافره وفقاً للحكومة الإلكترونية.

6- عدم توافر إمكانية لفتح حساب باستخدام شبكة الانترنت.

7- عدم إمكانية تحويل مبلغ عن طريق شبكة الانترنت.

8- ارتفاع فترات توقف الصرافات الآلية عن تقديم الخدمة.

9- طول فترة انتظار العميل لاستخدام الصراف الآلي وخاصة في الأيام الأولى من الشهر.

10- عدم توافر إمكانية لقيام العميل بإجراء عمليات تحويل في حسابه باستخدام شبكة الانترنت.

11- عدم قيام المصرف بإرسال رسالة إلى العملاء من خلال البريد الإلكتروني أو عبر خدمة الرسائل في شركات الاتصال الخليوي تبين فيها أرصدتهم والعمليات التي قاموا بها.

12- عدم إمكانية الإيداع في الصراف الآلي.

13- عدم إمكانية صرف الشيك عن طريق الصراف الآلي.

14- بطء الموظفون في استخدام الحاسوب، وبالتالي ارتفاع وقت حصول العميل على الخدمة.

15- تعطل بطاقات تنظيم دور العملاء في أوقات كثيرة، وهذا الأمر يؤدي إلى طول فترة انتظار العميل للحصول على الخدمة، بسبب عدم التقيد بالدور.

16- وجود بعض تطبيقات الحكومة الإلكتروني، كوجود موقع للمصرف التجاري على شبكة الانترنت وهو موقع استعلامي فقط أي يقدم معلومات عن خدمات المصرف وأنشطته المختلفة، كذلك توجد إمكانية لدفع بعض الفواتير عن طريق الصراف الآلي كفاتورة الهاتف وفاتورة الهاتف النقال.

17- انخفاض ثقة العملاء بخدمات الصراف الآلي، وبالخدمات الإلكترونية التي يقدمها المصرف.

التوصيات:

يجب على فروع المصرف التجاري محل الدراسة القيام بالآتي:

1- تحسين بعد جودة الخدمة المتعلق بالاعتمادية، من خلال:

-تقديم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة وفي كل مرة وفي الوقت المناسب.

-تبسيط إجراءات الحصول على الخدمة.

-تحقيق التكامل بين مراحل أداء الخدمة المقدمة.

-رفع درجة مصداقية المعلومات في الخدمات المقدمة.

2- تحسين بعد جودة الخدمة المتعلق بالاستجابة من خلال:

- الرد على استفسارات العملاء بشكل سريع.

- آخذ آراء واقتراحات العملاء بعين الاعتبار.

- تقديم المعلومات للعملاء بسهولة.

– تلبية احتياجات العملاء بشكل فوري.

3– تحسين بعد جودة الخدمة المتعلق بالأمان من خلال:

– احترام خصوصية المعلومات المتعلقة بالعملاء، وخاصة المتعلقة بالحسابات الشخصية.

– توفير مناخ يتصف بالثقة والمودة في التعامل مع العملاء.

– قياس درجة رضاء العملاء عن الخدمات المقدمة.

– توفير كادر وظيفي قادر على التعامل مع العملاء بشكل لائق، وقادر على تحمل ضغوط العمل.

4– تحسين بعد جودة الخدمة المتعلق بالتعاطف من خلال:

– توجه العمليات المصرفية باحتياجات العملاء، من خلال جعل احتياجات العملاء من أولويات عمل المصرف.

– تضمين احتياجات العملاء في عملية تصميم الخدمة.

– التعامل مع العملاء بود، والنظر إليهم كشركاء في تحقيق أهداف المصرف.

– التعامل مع العملاء بشكل مميز، من خلال تقديم خدمات متميزة مقارنة مع المصارف المنافسة.

5– تحسين بعد جودة الخدمة المتعلق بالجوانب المادية من خلال:

– توفير الحواسيب والأجهزة الحديثة القادرة على التعامل مع تقنيات الحكومة الإلكترونية.

– زيادة عدد الصرافات الآلية، وتوزيعها بشكل جيد على كافة الأماكن، والعمل على صيانتها بشكل مستمر، وضمان عدم توقفها عن العمل.

– توفير الأمن المعلوماتي المتعلقة بجميع عمليات المصرف.

– توفير البرامج الحاسوبية المتطورة القادرة على التعامل مع متطلبات الحكومة الإلكترونية.

– توفير شبكة محلية قادرة على الربط الفعال بين فروع المصرف.

6– إجراء مقارنة مرجعية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل فروع المصرف محل الدراسة وبين الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل المصارف المنافسة، من أجل التعرف على نقاط القوة والضعف في عمليات المصرف الحالية، ونقاط القوة والضعف في عمليات المصارف المنافسة، بهدف تقديم خدمات مصرفية من خلال تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف.

7– العمل على التحول إلى مرحلة الموقع التبادلي للمصرف الإلكتروني من خلال:

– القيام بالعمليات المصرفية وتقديم الخدمات في بيئة الكترونية.

– نشر الوعي المعلوماتي.

– تمكين العملاء من القيام بجميع العمليات المصرفية باستخدام تقنيات الحكومة الإلكترونية.

8– تعميم نتائج وتوصيات البحث على جميع فروع المصرف في الجمهورية العربية السورية نتيجة تشابه إجراءات العمل، وطبيعة الخدمات المقدمة.

المراجع:

1- الصيرفي، محمد، *الإدارة الإلكترونية*، دار الفكر العربي، الإسكندرية، 2006، 59.

2. Center of Technology in Government, *Making a Case for Local E-Government*, University at Albany, SUNY, July 2002, 3.

3- عطا الله، سامي، *الحكومة الإلكترونية*، ترجمة هدى يعقوب، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وحدة معلومات التنمية للدول العربية، أبريل، 2001، 1-2.

4- ايفانز، جلوريا، *الحكومة الإلكترونية*، دار الفاروق للاستثمارات الثقافية، مصر، 2005، 272.

5- أبو زيد، محمد خير سليم؛ هيثم علي حجازي، *أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الأردنية*، مجلة البحوث المالية والتجارية، العدد الثاني، يوليو/ديسمبر، 2007، 1-28.

6. Norris, D.F. and Moon, M. J. *Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or Hare?* Public Administration Review, Vol. 65, No. 1, 2005, 64-75.

7. Gilbert, David & Balestrini, Pierre, *Parriers and Benefits in the Adoption of E-government*, International of Public Sector Management, Vol, 17, No, 4, 2004, 286-301.

8. Luis Kalb Roses, et al, *Management of Perceptions of Information Technology Service Quality*, Journal of Business Research, 62, 2009, 876-882.

9- حجازي، عبد الفتاح بيومي، *الحكومة الاليكترونية ونظامها القانوني*، دار الفكر العربي، الاسكندرية، 2004، 848

10- الصيرفي، محمد، *الإدارة الإلكترونية*، مرجع سبق ذكره، 61-67 .

11- ناصف، مصطف أحمد، *رؤية تحليلية معاصرة لتحديث الأداء في المنظمات العربية من خلال استخدام التقنيات المعلوماتية المتقدمة*، بحث مقدم للمؤتمر العربي الثاني في الإدارة : القيادة الإبداعية في مواجهة التحديات المعاصرة للإدارة العربية، الشركة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 6-8 نوفمبر 2001، 644-645.

12- الصيرفي، محمد، *الإدارة الإلكترونية*، مرجع سبق ذكره، 100-104.

13- عطا الله، سامي، *الحكومة الإلكترونية*، مرجع سبق ذكره، 13-14.