



دور أبعاد الحكومة المفتوحة في تحسين جودة

الخدمات العامة

دراسة تطبيقية على مكاتب هيئة البريد المصري بمحافظة القاهرة

إعداد

مصطفى محمد علي شديد

مدرس الإدارة العامة والمحلية

كلية العلوم الإدارية

أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

مجلة راية الدولية للعلوم التجارية

دورية علمية محكمة

المجلد (٣) - العدد (١٠) - يوليو ٢٠٢٤

<https://www.rijcs.org/>

معهد راية العالي للإدارة والتجارة الخارجية بدمياط الجديدة

المنشأ بقرار وزير التعليم العالي رقم ٤٨٩٠ بتاريخ ٢٢ أكتوبر ٢٠١٨ بجمهورية مصر العربية

دور أبعاد الحكومة المفتوحة في تحسين جودة

الخدمات العامة

دراسة تطبيقية على مكاتب هيئة البريد المصري بمحافظة القاهرة

إعداد

مصطفى محمد علي شديد

مدرس الإدارة العامة والمحلية

كلية العلوم الإدارية

أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين تطبيق أبعاد الحكومة المفتوحة وتأثيرها على تحسين مستوى جودة الخدمات البريدية المقدمة للمواطنين بمحافظة القاهرة.



وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، مستخدماً مصادر ثانوية من كتب ومراجع عربية وأجنبية، ومصادر أولية من خلال قائمة استقصاء لمعرفة آراء المستقصى منهم. تم توزيع ٢٤٠ قائمة استقصاء، واسترداد ٢١٢ منها، وكانت ١٩٨ قائمة استقصاء صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة ٨٢.٥% من إجمالي الاستبانات الموزعة.

من خلال تحليل النتائج، توصل الباحث إلى عدة نتائج، أبرزها أهمية تبني بُعد الشفافية بشكل فعال في هيئة البريد المصري، من خلال وضع سياسات واضحة لنشر المعلومات، وتحديث قنوات الاتصال، وتدريب الموظفين، والتزام القيادات بتعزيز ثقافة الشفافية، لتصبح الهيئة نموذجاً للمؤسسات الحكومية الشفافة والفعالة. كما أظهرت النتائج أنه كلما زاد إشراك المواطنين في تصميم وتقديم وتقييم الخدمات البريدية، والاستماع لآرائهم ومقترحاتهم، والاستفادة من التغذية

دور أبعاد الحكومة المفتوحة في تحسين جودة الخدمات العامة

الراجعة في تحسين الخدمات، كلما ارتفعت جودة هذه الخدمات وزادت استجابتها لاحتياجات وتطلعات المواطنين. وأكدت النتائج على أهمية وجود آليات فعالة لمحاسبة مقدمي الخدمة على أدائهم، ومكافحة الفساد والواسطة، وضمان تكافؤ الفرص في الحصول على الخدمة، حيث يرتبط ذلك بشكل إيجابي بارتفاع جودة الخدمات البريدية وتحسن رضا المواطنين عنها.

قدم الباحث عدة توصيات، منها: ضرورة إنشاء موقع إلكتروني شامل لهيئة البريد المصري يتضمن كافة المعلومات والبيانات المتعلقة بالخدمات البريدية، مع تحديثها بشكل منتظم. وأهمية تدريب موظفي الهيئة على تقديم المعلومات والإرشادات للمواطنين بشكل واضح وسهل الفهم، والرد على استفساراتهم وشكاواهم بفعالية. كما أوصى بإجراء استطلاعات رأي دورية للمواطنين حول جودة الخدمات البريدية وسبل تحسينها، وتحليل نتائجها واستخدامها في تطوير هذه الخدمات. الكلمات الدالة: الحكومة المفتوحة، جودة الخدمات العامة، مكاتب هيئة البريد المصري.

١- المقدمة

تشهد الحكومات في جميع أنحاء العالم تحولات كبيرة نحو نماذج أكثر انفتاحاً وشفافية ومشاركة، وذلك استجابةً للتحديات المتزايدة والتوقعات المتنامية من قبل المواطنين. وفي صميم هذا التحول، برز مفهوم "الحكومة المفتوحة" كنموذج جديد للحكومة يسعى إلى تعزيز الشفافية والمساءلة والمشاركة المدنية في صنع القرار وتقديم الخدمات العامة. وتستند الحكومة المفتوحة على مبادئ أساسية تشمل الانفتاح والشفافية وتمكين المواطنين والتعاون والابتكار، بهدف بناء ثقة أكبر بين الحكومات والمواطنين وتحسين جودة الحياة العامة (منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، ٢٠١٦).

وقد اكتسب مفهوم الحكومة المفتوحة زخماً كبيراً في السنوات الأخيرة، مع تزايد الاعتراف بأهميته في معالجة التحديات العالمية الملحة مثل الفساد وعدم المساواة وتدني مستويات الثقة في المؤسسات العامة. وفي هذا السياق، أطلقت العديد من الدول مبادرات وبرامج طموحة للتحول نحو نماذج أكثر انفتاحاً وشفافية، بدعم من المنظمات الدولية والمجتمع المدني. ومن ضمن هذه المبادرات، تأسست "شراكة الحكومة المفتوحة" في عام ٢٠١١ كمبادرة متعددة الأطراف تضم حالياً أكثر من ٧٥ دولة

ملتزمة بتعزيز الشفافية والمساءلة والمشاركة المدنية في الحكم (شراكة الحكومة المفتوحة، ٢٠٢١).

تهدف الحكومة المفتوحة إلى تعزيز الانفتاح والتفاعل بين الحكومات والمواطنين من خلال ممارسات مثل نشر البيانات الحكومية المفتوحة، التي تتيح للجمهور الوصول إلى المعلومات العامة واستخدامها لأغراض التنمية والابتكار والمساءلة (البنك الدولي، ٢٠١٩)، وآليات المشاركة الإلكترونية، مثل المنصات الرقمية للتشاور العام وصنع القرار التشاركي (منظمة الأمم المتحدة، ٢٠١٨). ورغم إمكاناتها في تحسين الحوكمة وتعزيز التنمية المستدامة، إلا أن تطبيق الحكومة المفتوحة يواجه تحديات، مثل بناء القدرات المؤسسية والبشرية، وضمان جودة البيانات المفتوحة، ومعالجة الفجوات الرقمية، وتعزيز الوعي العام بأهمية المشاركة المدنية (هاريسون وآخرون، ٢٠١٢)، بالإضافة إلى الحاجة لتغييرات جذرية في الثقافة المؤسسية والعقليات السائدة (ويرتز وويبركماير، ٢٠١٥). كما تعد جودة الخدمات العامة، التي تشمل مجالات حيوية كالصحة والتعليم والنقل والأمن والبنية التحتية، من أهم العوامل المؤثرة على رفاهية المواطنين ورضاهم وثقتهم بالحكومة (OECD, 2019)، وتمثل ضمان جودتها وكفاءتها وفعاليتها أولوية قصوى للحكومات في ظل تزايد التحديات والضغوط (World Bank, 2018).

وتُعتبر جودة الخدمات العامة على الدرجة التي تلي بها الخدمات المقدمة من قبل الحكومة احتياجات وتوقعات المواطنين والمستفيدين (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990, p. 19). وتشمل أبعاد جودة الخدمات العامة عدة جوانب، مثل الموثوقية والاستجابة والتعاطف والملموسية والأمان، والتي تعكس مدى قدرة الخدمات على تلبية المعايير الموضوعة والوفاء بالوعود المقطوعة للمواطنين (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). كما ترتبط جودة الخدمات العامة ارتباطاً وثيقاً بمفاهيم أخرى، مثل الكفاءة والفعالية والإنصاف والاستدامة، والتي تشكل معاً الأسس التي يقوم عليها الحكم الرشيد والإدارة العامة الناجحة (Fukuyama, 2013).

حظي موضوع جودة الخدمات العامة باهتمام متزايد من الباحثين وصانعي السياسات في ضوء التحديات التي تواجه القطاع العام في تلبية الطلب المتنامي على الخدمات. وتشير الأدبيات إلى فجوة

دور أبعاد الحكومة المفتوحة في تحسين جودة الخدمات العامة

بين توقعات المواطنين لجودة الخدمات وإدراكهم الفعلي لها، مما يستدعي تبني استراتيجيات جديدة لتحسين الجودة وتعزيز رضا المواطنين، مثل تبسيط الإجراءات، وتطوير البنية الرقمية، وتعزيز الشفافية والمساءلة، وإشراك المواطنين في صنع القرار وتقديم الخدمات (Van de Walle, 2018; Osborne, Radnor, & Nasi, 2013).

وقد برزت مبادرات دولية لدعم جهود الحكومات، منها "الحكومة المنفتحة" لتعزيز الشفافية والمشاركة المدنية ومكافحة الفساد (Open Government Partnership, 2021)، ومبادرة "الحكومة الأفضل" لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لتعزيز كفاءة وفعالية وجودة الخدمات العامة (OECD, 2021).

وتبقى جودة الخدمات العامة تحدياً كبيراً تواجهه الحكومات لتلبية احتياجات المواطنين وتحقيق الرفاهية الاجتماعية، ويتطلب تحسينها جهوداً متضافرة من جميع الأطراف المعنية، وتبني نهج شامل يركز على الابتكار والتعاون والتمكين، لتحقيق تقدم ملموس وبناء ثقة المواطنين في مؤسسات الدولة.

٢- الدراسات السابقة

سنستعرض في هذه الدراسة عدداً من أبرز الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الحكومة المفتوحة وجودة الخدمات العامة، وذلك بهدف تحديد الفجوات البحثية وبناء إطار نظري متكامل لدراستنا الحالية.

١/٢- الدراسات السابقة التي تناولت متغير الحكومة المفتوحة

١/١/٢- الدراسات العربي

تناولت الدراسات السابقة موضوع الحكومة المفتوحة وتأثيرها على مختلف جوانب الأداء المؤسسي في القطاع العام. حيث هدفت دراسة (القحطاني، ٢٠٢٢) إلى تقييم مدى تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة في الجامعات السعودية وعلاقته بمستوى الإفصاح والشفافية المالية، وتوصلت إلى وجود مستوى متوسط لتطبيق هذه المبادئ وعلاقة إيجابية بينها وبين الإفصاح والشفافية المالية، وأوصت بتبني استراتيجيات لتعزيز الانفتاح والمشاركة في إدارة الجامعات. وسعت دراسة (الحمود، ٢٠٢٢) إلى تحليل

دور الحكومة المفتوحة في تعزيز الشفافية والمساءلة في وزارة الصحة السعودية، وأظهرت وجود أثر إيجابي للحكومة المفتوحة على مستوى الشفافية والمساءلة في الوزارة، وأوصت بتوسيع نطاق تطبيق مبادئها في القطاع العام. أما دراسة (الزعيبي والعدوان، ٢٠٢١) فتناولت دور الحكومة المفتوحة في الحد من الفساد الإداري في المؤسسات الحكومية الأردنية، وتوصلت إلى وجود أثر سلبي للحكومة المفتوحة على مستوى الفساد الإداري، وأوصت بتعزيز آليات الرقابة والمساءلة والشفافية. وهدفت دراسة (العمري والشمري، ٢٠٢١) إلى تقييم تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة في الهيئات المحلية الفلسطينية، وأظهرت وجود مستوى متوسط لتطبيقها، وأوصت بتبني استراتيجيات وطنية لتعزيز الانفتاح والشفافية والمشاركة في إدارة الشؤون المحلية. بينما سعت دراسة (عبد الله، ٢٠٢٠) إلى قياس أثر تطبيق الحكومة المفتوحة على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في وزارة الداخلية الكويتية، وتوصلت إلى وجود أثر إيجابي، وأوصت بتعزيز البنية التحتية التكنولوجية والقدرات البشرية لدعم تطبيق الحكومة المفتوحة.

وبشكل عام، أكدت الدراسات السابقة على أهمية تبني مبادئ الحكومة المفتوحة في تحسين أداء المؤسسات العامة، وتعزيز الشفافية والمساءلة ومكافحة الفساد، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. كما أوصت بضرورة تبني استراتيجيات وطنية شاملة لتعزيز الانفتاح والمشاركة في إدارة الشؤون العامة، وتطوير البنية التحتية والقدرات المؤسسية اللازمة لدعم تطبيق الحكومة المفتوحة.

٢/١/٢ - الدراسات الأجنبية

تناولت الدراسات السابقة موضوع الحكومة المفتوحة والبيانات المفتوحة من جوانب مختلفة، حيث هدفت دراسة (Ruvalcaba-Gomez, 2021) إلى إجراء مراجعة منهجية للأدبيات المتعلقة بالحكومة المفتوحة والمشاركة المدنية، وأظهرت وجود اهتمام متزايد بهذا الموضوع، وأن غالبية الدراسات ركزت على تحليل مبادرات الحكومة المفتوحة في سياقات محددة، وأوصت بإجراء المزيد من الدراسات المقارنة والتجريبية. بينما سعت دراسة (Zuiderwijk, Shinde, & Janssen, 2020) إلى تحليل مدى تحقيق أهداف الحكومة المفتوحة في مبادرات البيانات الحكومية المفتوحة، وأظهرت وجود تباين بين الأهداف المعلنة والنتائج الفعلية، وأوصت بتطوير آليات أفضل لقياس وتقييم أداء هذه المبادرات. أما دراسة

(Wang & Lo, 2020) فاستكشفت العوامل المؤثرة على تبني الوكالات الحكومية لمبادرات البيانات المفتوحة، وأظهرت أن العوامل التكنولوجية والتنظيمية والبيئية تؤثر بشكل كبير على ذلك، وأوصت بتعزيز الوعي والقدرات لدى الموظفين الحكوميين في هذا المجال. وركزت دراسة (Meijer & Potjer, 2021) على استكشاف ظاهرة البيانات المفتوحة التي ينتجها المواطنون، من خلال تحليل ٢٥ حالة دراسية، وأظهرت أن هذه المبادرات يمكن أن تساهم في تعزيز الشفافية والمشاركة والابتكار، ولكنها تواجه تحديات تتعلق بالجودة والاستدامة، وأوصت بتطوير أطر تنظيمية وتقنية لدعمها. وأخيراً، هدفت دراسة (Safarov, Meijer, & Grimmelikhuijsen, 2020) إلى مراجعة منهجية للأدبيات المتعلقة باستخدام البيانات الحكومية المفتوحة، وأظهرت وجود تنوع كبير في أنواعها واستخداماتها وشروط نجاحها وآثارها، وأوصت بإجراء المزيد من الدراسات التجريبية والمقارنة.

وبشكل عام، تظهر هذه الدراسات الاهتمام المتزايد بموضوع الحكومة المفتوحة والبيانات المفتوحة على المستوى الدولي، وتناولها لجوانب مختلفة منه، باستخدام مناهج بحثية متنوعة، وتقديمها لتوصيات تتعلق بتطوير الممارسات والأطر التنظيمية والتقنية اللازمة لدعم هذه المبادرات.

٢/٢-الدراسات السابقة لمتغير جودة الخدمات العامة

١/٢/٢-الدراسات العربية

تناولت الدراسات السابقة موضوع جودة الخدمات العامة في المؤسسات الحكومية بالوطن العربي من جوانب مختلفة، فقد هدفت دراسة (الحسنات، ٢٠٢١) إلى قياس مستوى جودة الخدمات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية باستخدام مقياس SERVQUAL، وأظهرت وجود مستوى متوسط لهذه الجودة ووجود فجوة بين توقعات المراجعين وإدراكاتهم، وأوصت بتبني استراتيجيات لتحسين هذه الجودة. أما دراسة (العتيبي والسعيد، ٢٠٢٠) فاخترت أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين في المؤسسات الحكومية السعودية باستخدام نموذج DeLone and McLean، وأظهرت وجود أثر إيجابي لهذه الجودة على الرضا، ووجود دور وسيط للثقة والمنفعة المدركة، وأوصت بالاستثمار في تطوير الخدمات الإلكترونية الحكومية. وركزت دراسة (الهجري، ٢٠٢١) على استكشاف محددات جودة الخدمات العامة في دولة الكويت بالتطبيق على خدمات الهيئة العامة للمعلومات

المدينة، وأظهرت وجود خمس محددات رئيسية هي: الاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف، والملموسية، وأوصت باعتماد مؤشرات الأداء لمتابعة وتحسين هذه الجودة. بينما استكشفت دراسة (عبد الهادي، ٢٠٢٠) دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة من خلال دراسة حالة على وزارة الداخلية المصرية، وأظهرت أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يساهم في تحسين هذه الجودة رغم بعض التحديات، وأوصت بتبني استراتيجية وطنية للتحويل الرقمي. وأخيراً، قيمت دراسة (الشمري والجبوري، ٢٠٢١) مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية العراقية باستخدام نموذج HEALTHQUAL، وأظهرت وجود مستوى متوسط لهذه الجودة ووجود فجوات سلبية في بعض الأبعاد، وأوصت بتبني برامج تحسين الجودة في هذه المستشفيات.

٢/٢/٢- الدراسات الأجنبية

تناولت الدراسات السابقة موضوع جودة الخدمات العامة من منظور دولي، حيث هدفت دراسة (Park & Lim, 2020) إلى استكشاف محددات جودة الخدمات العامة ورضا المواطنين في كوريا الجنوبية باستخدام نموذج SERVQUAL، وأظهرت وجود ثلاث محددات رئيسية هي: الاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف، وأوصت بتبني استراتيجيات لتحسين هذه الجودة. أما دراسة (Sharma & Misra, 2021) فقيمت أثر الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات العامة في الهند باستخدام نموذج IS Success، وأظهرت أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يساهم في تحسين هذه الجودة رغم بعض التحديات، وأوصت بتبني استراتيجية وطنية للتحويل الرقمي. واختبرت دراسة (Nguyen et al., 2020) أثر جودة الخدمات العامة على رضا المواطنين ونواياهم السلوكية في فيتنام باستخدام نموذج SERVQUAL، وأظهرت وجود أثر إيجابي لهذه الجودة على الرضا والنوايا السلوكية، ووجود دور وسيط للقيمة المدركة، وأوصت باعتماد مؤشرات الأداء لمتابعة وتحسين الجودة. وقدمت دراسة (Brous et al., 2021) إطاراً مفاهيمياً جديداً لجودة الخدمات العامة يركز على المواطن، وهو إطار RECIPE الذي يتكون من ستة أبعاد، وأوصت بتبني هذا الإطار في تصميم وتقديم الخدمات العامة. وأخيراً، طورت دراسة (Kamali & Hewage, 2021) إطاراً شاملاً لتقييم جودة الخدمات البلدية في كندا يتكون من خمسة أبعاد، وأظهرت

وجود تفاوت في مستوى هذه الجودة بين المدن الكندية، وأوصت بتبني هذا الإطار في تقييم وتحسين جودة الخدمات البلدية.

٣/٢- الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين متغيري الدراسة (الحكومة المفتوحة، وجودة الخدمات العامة)

تناولت الدراسات السابقة موضوع أثر الحكومة المفتوحة على جودة الخدمات العامة، حيث هدفت دراسة (Schmidhuber et al., 2021) إلى مراجعة الأدبيات بشكل منهجي، وأظهرت وجود علاقة إيجابية بين تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة، لا سيما الشفافية والمشاركة، وتحسين جودة الخدمات العامة. أما دراسة (Alorfi, 2020) فاستكشفت العلاقة بين الحكومة المفتوحة وجودة الخدمات العامة في السعودية، مع الأخذ بعين الاعتبار الدور الوسيط للثقة. وأظهرت وجود أثر إيجابي للحكومة المفتوحة على جودة الخدمات العامة يتوسطه مستوى ثقة المواطنين في الحكومة. وحللت دراسة (Alzahrani, 2021) دور الحكومة المفتوحة في تعزيز جودة الخدمات العامة في عمان، وأظهرت أن تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة، وخاصة المشاركة والتعاون، يساهم في تحسين الكفاءة والفعالية والاستجابة. وربطت دراسة (Wilar et al., 2021) الحكومة المفتوحة بجودة الخدمات العامة في إندونيسيا، مع التركيز على دور الشفافية والتعاون، وأظهرت أن تعزيزهما يؤدي إلى تحسين الاستجابة والمساءلة. وأخيراً، قدمت دراسة (Wirtz et al., 2020) إطاراً مفاهيمياً يربط الحكومة المفتوحة بجودة الخدمات العامة من خلال الإنتاج المشترك مع المواطنين، وأظهرت أن تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة يمكن المواطنين من المشاركة في تصميم وتقديم الخدمات العامة، مما يؤدي إلى تحسين جودتها وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.

٤/٢- التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت متغيري الحكومة المفتوحة وجودة الخدمات العامة، يمكن التعقيب عليها من عدة جوانب:

من حيث الموضوع: ركزت معظم الدراسات على استكشاف العلاقة بين تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات العامة، سواء من خلال دراسة الأثر المباشر أو من خلال متغيرات

وسيطرة مثل الثقة والمشاركة. كما تناولت بعض الدراسات محددات جودة الخدمات العامة وتقييم مستوياتها في سياقات مختلفة.

من حيث المنهجية: استخدمت معظم الدراسات المنهج الوصفي التحليلي، معتمدة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات. كما استخدمت بعض الدراسات نماذج قياسية مثل SERVQUAL و IS Success لتقييم جودة الخدمات العامة. في حين قدمت دراسات أخرى أطر مفاهيمية جديدة مثل إطار RECIPE من حيث النتائج: أظهرت معظم الدراسات وجود علاقة إيجابية بين تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات العامة، لا سيما فيما يتعلق بأبعاد الشفافية والمشاركة والمساءلة. كما أشارت بعض الدراسات إلى وجود تحديات تواجه تطبيق الحكومة المفتوحة مثل الأمن السيبراني والبنية التحتية.

من حيث التوصيات: أوصت معظم الدراسات بأهمية تبني استراتيجيات وطنية لتعزيز مبادئ الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات العامة، وذلك من خلال تطوير البنية التحتية وتعزيز المشاركة المجتمعية وتبني مؤشرات الأداء. كما أكدت بعض الدراسات على ضرورة وضع المواطن في محور اهتمام الخدمات العامة.

من حيث الفجوة البحثية: على الرغم من تعدد الدراسات في هذا المجال، إلا أن هناك حاجة لمزيد من البحوث التي تتناول العلاقة بين الحكومة المفتوحة وجودة الخدمات العامة في سياقات مختلفة، وباستخدام مناهج بحثية متنوعة. كما أن هناك حاجة لدراسات تركز على الجوانب التنظيمية والثقافية المرتبطة بتطبيق الحكومة المفتوحة.

بشكل عام، تُظهر الدراسات السابقة أهمية تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة في تحسين جودة الخدمات العامة، وتقدم أطراً نظرية وعملية لتحقيق ذلك. ومع ذلك، لا تزال هناك حاجة لمزيد من الجهود البحثية لسد الفجوات وتطوير فهم أعمق لهذه العلاقة في ظل التحديات والتطورات المتسارعة.

٣- مشكلة الدراسة

تواجه هيئة البريد المصري تحديات في تقديم خدمات عالية الجودة، حيث أظهرت الدراسات أن ٤٥% من المواطنين غير راضين عن جودة الخدمات البريدية، و ٣٠% يواجهون صعوبات في الوصول لمكاتب

دور أبعاد الحكومة المفتوحة في تحسين جودة الخدمات العامة

البريد، و٢٥% يشكون من طول فترات الانتظار وتعقيد الإجراءات (المركز المصري للدراسات الاقتصادية، ٢٠١٩). ومن أبرز المشاكل ضعف البنية التحتية والتجهيزات، حيث ٤٠% من المكاتب تعاني نقصاً في المعدات، و٢٠% تحتاج صيانة (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ٢٠٢٠)، ونقص وضعف مهارات الموظفين، حيث ٦٠% لم يتلقوا تدريباً كافياً (الجمعية المصرية للجودة، ٢٠١٨). كما تمثل البيروقراطية وتعقيد الإجراءات تحدياً، إذ ٧٠% من المواطنين يواجهون صعوبات في فهم المتطلبات (معهد التخطيط القومي، ٢٠٢١).

وتعد محدودية الخدمات الإلكترونية والرقمية أحد التحديات، حيث ٣٠% فقط من الخدمات متاحة عبر الإنترنت (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ٢٠٢٢)، رغم تفضيل ٨٠% من المواطنين لها (الجمعية المصرية للتسويق الإلكتروني، ٢٠٢٠). بالإضافة إلى ضعف نظم المساءلة والشفافية، حيث ٤٠% من المواطنين لا يثقون في آليات الشكاوى (مؤسسة حرية الفكر والتعبير، ٢٠١٧).

وفي ضوء هذه التحديات، هناك حاجة لاستراتيجية شاملة لتحسين جودة الخدمات البريدية تشمل تطوير البنية التحتية وبناء القدرات وتبسيط الإجراءات وتعزيز الخدمات الرقمية وتفعيل المساءلة والشفافية. ويبرز مفهوم الحكومة المفتوحة كنهج واعد لتحقيق ذلك من خلال تطبيق مبادئ الشفافية، والمشاركة، والتعاون، والمساءلة.

وفي ضوء ما سبق، يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال المحاولة للإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير الحكومة المفتوحة بأبعادها المختلفة المتمثلة في (الشفافية، المشاركة المدنية، المساءلة والنزاهة، الابتكار والتكنولوجيا) في تحسين جودة الخدمات المقدمة داخل مكاتب هيئة البريد

المصري محل الدراسة بمحافظة القاهرة؟

ومن خلال هذا التساؤل الرئيسي، ينبثق مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

-ما هو مستوى الشفافية في الإجراءات والمعلومات المتعلقة بالخدمات البريدية في مكاتب هيئة البريد المصري محل الدراسة، وكيف يؤثر ذلك على ثقة المواطنين في جودة هذه الخدمات؟

-كيف تسهم آليات المشاركة المدنية في تحسين جودة الخدمات البريدية وتلبية احتياجات المواطنين في مكاتب هيئة البريد المصري محل الدراسة؟

-ما مدى كفاءة نظم المساءلة والنزاهة في الرقابة على أداء الموظفين ومكافحة الفساد في مكاتب هيئة البريد المصري محل الدراسة، وكيف ينعكس ذلك على جودة الخدمات المقدمة؟

-كيف يؤثر استخدام التكنولوجيا والابتكارات الرقمية في تحسين سرعة وكفاءة تقديم الخدمات في مكاتب هيئة البريد المصري محل الدراسة؟

-ما هي التحديات التي تواجه تطبيق أبعاد الحكومة المفتوحة داخل مكاتب هيئة البريد المصري محل الدراسة، وكيف تؤثر هذه التحديات على جودة الخدمات البريدية المقدمة للمواطنين؟

٤- أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة التي تتناول العلاقة بين دور الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل هيئة مكاتب البريد المصري في عدة جوانب، يمكن توضيحها فيما يلي:

تبرز الدراسة أهمية تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة في المؤسسات الحكومية الخدمية وتأثيرها على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

١/٤ تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية حول موضوع الحكومة المفتوحة وتطبيقاتها في الدول النامية، خاصة في قطاع الخدمات البريدية.

٢/٤ تقدم الدراسة نتائج وتوصيات عملية لصانعي السياسات والمسؤولين في هيئة البريد المصري والمؤسسات الحكومية الأخرى لتحسين الأداء وتعزيز رضا المواطنين.

٣/٤ تبرز أهمية الدراسة في ظل التحديات التي تواجه قطاع الخدمات البريدية في مصر، وتساهم في تعزيز القدرة التنافسية والاستدامة.

٤/٤ تعزز الدراسة الوعي بأهمية المشاركة المدنية والتعاون بين الحكومة والمواطنين في تحسين جودة الخدمات العامة وتشجع على المشاركة في صنع القرار.

٥- أهداف الدراسة

تهدف الدراسة التي تتناول العلاقة بين دور الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات العامة المقدمة داخل هيئة مكاتب البريد المصري إلى تحقيق عدة أهداف رئيسية، ومنها ما يلي:

١/٥- تسعى الدراسة إلى تقييم مستوى تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة، مثل الشفافية والمشاركة والمساءلة، في مكاتب البريد المصري، وتحديد نقاط القوة والضعف في هذا التطبيق.

٢/٥- تهدف الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات البريدية المقدمة للمواطنين، من خلال دراسة مؤشرات الأداء ورضا العملاء.

٣/٥- تسعى الدراسة إلى تحديد التحديات والعقبات التي تواجه تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة في مكاتب البريد المصري، سواء كانت تحديات تنظيمية أو تقنية أو ثقافية، واقتراح سبل التغلب عليها.

٤/٥- تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات عملية لتعزيز تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة في هيئة البريد المصري، بناءً على النتائج التي توصلت إليها، بما يساهم في تحسين جودة الخدمات البريدية وتعزيز رضا المواطنين.

٥/٥- تسعى الدراسة إلى المساهمة في إثراء الأدبيات العلمية حول موضوع الحكومة المفتوحة وتطبيقاتها في قطاع الخدمات البريدية في الدول النامية، وفتح الباب أمام المزيد من الدراسات المستقبلية في هذا المجال.

٦/٥- تهدف الدراسة إلى زيادة الوعي بأهمية تبني مبادئ الحكومة المفتوحة في المؤسسات الحكومية الخدمية، وتسهيل الضوء على الفوائد المحتملة لهذا التبنى على المستوى المؤسسي والمجتمعي.

٦- فروض الدراسة

تم صياغة مجموعة من الفرضيات التي تعكس العلاقات المتوقعة بين متغيرات الدراسة الرئيسية. وتستند هذه الفرضيات إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة في هذا المجال، وتهدف إلى توجيه مسار البحث وتحديد النتائج المتوخاة. وفيما يلي عرض لفرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية.

ويمكن صياغة الفرض الرئيس للدراسة كما يلي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحكومة المفتوحة بأبعادها المختلفة المتمثلة في (الشفافية، المشاركة المدنية، المساءلة والنزاهة، الابتكار والتكنولوجيا) وتحسين جودة الخدمات المقدمة داخل مكاتب هيئة البريد المصري محل الدراسة بمحافظة القاهرة.

وينبثق من هذه الفرض الرئيس مجموعة من الفروض الفرعية التالية:

الفرض الفرعي الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الشفافية كأحد أبعاد الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات المقدمة داخل مكاتب هيئة البريد المصري محل الدراسة بمحافظة القاهرة.

الفرض الفرعي الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد المشاركة المدنية كأحد أبعاد الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات المقدمة داخل مكاتب هيئة البريد المصري محل الدراسة بمحافظة القاهرة.

الفرض الفرعي الثالث: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد المساءلة والنزاهة كأحد أبعاد الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات المقدمة داخل مكاتب هيئة البريد المصري محل الدراسة بمحافظة القاهرة.

الفرض الفرعي الرابع: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الابتكار والتكنولوجيا كأحد أبعاد الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات المقدمة داخل مكاتب هيئة البريد المصري محل الدراسة بمحافظة القاهرة.

٧- حدود الدراسة

١/٧- **حدود مكانية:** تتمثل الحدود المكانية للدراسة في محافظة القاهرة، حيث سيتم اختيار عينة ممثلة من مكاتب البريد في أحياء ومناطق مختلفة، نظراً لأهميتها الإدارية والاقتصادية وكونها تضم العدد الأكبر من مكاتب البريد وتخدم شريحة واسعة من المواطنين.

دور أبعاد الحكومة المفتوحة في تحسين جودة الخدمات العامة

٢/٧- حدود زمنية: أما الحدود الزمانية فتمتد من ٤ نوفمبر ٢٠٢٣ إلى ١٨ يناير ٢٠٢٤، وهي فترة ذروة الطلب على الخدمات البريدية، وستتيح تقييم أداء مكاتب البريد في ظل ضغط العمل المتزايد ومدى تطبيقها لمبادئ الحكومة المفتوحة، وجمع بيانات موثوقة حول جودة الخدمات ورضا العملاء.

٣/٧- حدود موضوعية: وتتركز الحدود الموضوعية على العلاقة بين تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة (الشفافية، المشاركة، المساءلة) وتحسين جودة الخدمات البريدية، من حيث سرعة تقديم الخدمة ودقتها وتوفرها وتلبية احتياجات العملاء، مع بحث التحديات والفرص المتعلقة بتطبيق الحكومة المفتوحة في هذا القطاع.

٨- الإطار النظري

١/٨- الحكومة المفتوحة

١/١/٨- تعريف الحكومة المفتوحة

تعرف الحكومة المفتوحة بأنها نموذج للحكم يقوم على مبادئ الشفافية والمشاركة والمساءلة، بهدف تعزيز الديمقراطية وتحسين الخدمات العامة وتمكين المواطنين. وتشير منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) إلى أن الحكومة المفتوحة هي "ثقافة حكم تعزز مبادئ الشفافية والنزاهة والمساءلة والمشاركة، وتدعم الديمقراطية والنمو الشامل" (OECD, 2016: 1). وتتضمن ممارسات مثل نشر البيانات المفتوحة، وإشراك المواطنين في صنع السياسات، وتعزيز حرية الوصول إلى المعلومات، وتطبيق معايير النزاهة والمساءلة (Wirtz & Birkmeyer, 2015).

وتستند فلسفة الحكومة المفتوحة إلى أن الانفتاح والتعاون بين الحكومة والمواطنين يحسن جودة الحكم ويعزز الثقة في المؤسسات الحكومية، ويمكن المواطنين من المشاركة في صنع القرار وحل المشكلات العامة وتعزيز الابتكار (Gascó-Hernández, 2014). وقد أصبحت توجّهًا عالميًا، حيث انضمت دول عديدة إلى الشراكة الدولية للحكومات المفتوحة (OGP) والتزمت بتنفيذ خطط عمل وطنية لتعزيز مبادئها (Open Government Partnership, n.d).

٢/١/٨ أبعاد الحكومة المفتوحة

فمن حيث بُعد الشفافية وإتاحة المعلومات، تلتزم الحكومة المفتوحة بنشر المعلومات الحكومية بشكل استباقي وفي الوقت المناسب، وجعلها متاحة للجمهور بصيغ مفتوحة وقابلة لإعادة الاستخدام. وتشير دراسة أجرتها منظمة الشراكة من أجل الحكومة المفتوحة (٢٠١٩) إلى أن الدول التي لديها مستويات عالية من الشفافية الحكومية، مثل المكسيك وجورجيا وأوكرانيا، حققت تقدماً ملحوظاً في تنفيذ التزامات الحكومة المفتوحة، وشهدت زيادة في مشاركة المواطنين وثقتهم في الحكومة.

أما بُعد المشاركة المدنية، فيشير إلى إشراك المواطنين والمجتمع المدني في عمليات صنع القرار وتقديم الخدمات العامة، من خلال آليات التشاور والحوار والتعاون. ووفقاً لدراسة أجراها معهد الأمم المتحدة للتدريب والبحث (٢٠١٨)، فإن المشاركة المدنية الفعالة يمكن أن تحسن جودة السياسات العامة وتعزز الشرعية الديمقراطية للحكومات، كما يمكن أن تسهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

وفيما يتعلق ببُعد المساءلة والنزاهة، فهو يتضمن وجود آليات فعالة لمحاسبة الحكومات والمسؤولين العموميين عن أداؤهم وقراراتهم، ومكافحة الفساد وتعزيز النزاهة في القطاع العام. وتشير دراسة أجرتها منظمة الشفافية الدولية (٢٠٢١) إلى أن الدول التي لديها أنظمة قوية للمساءلة والنزاهة، مثل الدنمارك ونيوزيلندا وفنلندا، تحتل مراتب متقدمة في مؤشرات مدركات الفساد والحكم الرشيد.

أما بُعد الابتكار والتكنولوجيا، فيشمل استخدام التقنيات الرقمية والبيانات المفتوحة لتحسين الخدمات العامة وتمكين المشاركة المدنية والمساءلة. ووفقاً لدراسة أجرتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (٢٠٢٠)، فإن الاستثمار في الابتكار والتكنولوجيا يمكن أن يحقق وفورات كبيرة في التكاليف وتحسينات في جودة الخدمات الحكومية، كما يمكن أن يعزز الشفافية وإمكانية الوصول إلى المعلومات.

٢/٨ - جودة الخدمات العامة

١/٢/٨ - تعريف جودة الخدمات العامة

جودة الخدمات العامة هي مفهوم يشير إلى مدى تلبية الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية لاحتياجات وتوقعات المواطنين والمستفيدين. ووفقًا لتعريف (Zeithaml & Berry, 1988)، فإن جودة الخدمة تتمثل في "الحكم الشامل للمستهلك على تميز أو تفوق الخدمة" وتتضمن جودة الخدمات العامة عدة أبعاد، مثل الموثوقية، والاستجابة، والتعاطف، والملموسية، والأمان (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

وتعتبر جودة الخدمات العامة عنصرًا حيويًا في تحقيق رضا المواطنين وثقتهم في المؤسسات الحكومية. وتشير الدراسات إلى أن تحسين جودة الخدمات العامة يؤدي إلى زيادة رضا المواطنين وتعزيز شرعية الحكومة. (Vigoda-Gadot, 2007) كما ترتبط جودة الخدمات العامة بمفاهيم الحكم الرشيد والفعالية الحكومية، حيث يتطلب تقديم خدمات عالية الجودة توافر الموارد والقدرات المؤسسية المناسبة، وتطبيق معايير الكفاءة والنزاهة. (Bovaird & Löffler, 2009) ولقياس جودة الخدمات العامة، يتم استخدام مجموعة من المؤشرات والأدوات، مثل استطلاعات رضا المستفيدين، ومقاييس الأداء، ومعايير الجودة (Rhee & Rha, 2009). وتسعى المؤسسات الحكومية إلى التحسين المستمر لجودة خدماتها من خلال تبني استراتيجيات وممارسات إدارة الجودة، وتطوير قدرات الموظفين، وتعزيز التوجه نحو خدمة المواطنين (Ramseook-Munhurrin, Lukea-Bhiwajee, & Naidoo, 2010).

٢/٢/٨ - أبعاد جودة الخدمات العامة

يعتبر نموذج SERVQUAL من أشهر النماذج المستخدمة لقياس جودة الخدمات، وقد تم تطويره من قبل (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). ويتكون النموذج من خمسة أبعاد رئيسية لجودة الخدمة، وهي:

الموثوقية (Reliability): وتشير إلى قدرة مقدم الخدمة على تقديم الخدمة بشكل دقيق وموثوق، والوفاء بالوعود والالتزامات تجاه العملاء.

الاستجابة (Responsiveness): وتتمثل في استعداد مقدم الخدمة لمساعدة العملاء وتقديم الخدمة بشكل فوري وسريع، والتجاوب مع متطلباتهم واستفساراتهم.

الأمان (Assurance): ويشمل معرفة ومهارة وكفاءة موظفي الخدمة، وقدرتهم على كسب ثقة العملاء وتوفير الشعور بالأمان والثقة في التعاملات.

التعاطف (Empathy): ويتضمن مستوى العناية والاهتمام الفردي الذي يوليه مقدم الخدمة للعملاء، وتفهم احتياجاتهم الخاصة، والتعامل معهم بلطف واحترام.

الملموسة (Tangibles): وتشير إلى المظهر المادي للتسهيلات والمعدات والأفراد المرتبطين بتقديم الخدمة، وجاذبية وحداثة هذه العناصر.

وتسهم هذه الأبعاد مجتمعة في تشكيل إدراك وتقييم العملاء لجودة الخدمة، حيث يتم قياس الفجوة بين توقعات العملاء وإدراكهم الفعلي للأداء في كل بُعد. ويمكن للمؤسسات الخدمية استخدام نموذج SERVQUAL لتحديد نقاط القوة والضعف في جودة خدماتها، وتطوير استراتيجيات التحسين المناسبة (Buttle, 1996). وعلى الرغم من شيوع استخدام هذا النموذج، إلا أنه تعرض لبعض الانتقادات، مثل صعوبة تطبيقه في بعض السياقات الثقافية، وعدم شموليته لجميع جوانب جودة الخدمة (Ladhari, 2009).

٣/٨- العلاقة بين الحكومة المفتوحة وجودة الخدمات العامة

تلعب الحكومة المفتوحة دورًا محوريًا في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين. ومن خلال تبني مبادئ الشفافية والمشاركة والمساءلة، تسهم الحكومة المفتوحة في خلق بيئة تمكينية لتقديم خدمات عامة أكثر استجابة وفعالية وكفاءة. (Wirtz & Birkmeyer, 2015) فمن ناحية، تتيح الشفافية للمواطنين الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالخدمات العامة، مثل معايير الأداء والإجراءات والتكاليف، مما يمكنهم من اتخاذ قرارات مستنيرة والمطالبة بحقوقهم. كما تسمح المشاركة المدنية للمواطنين بالمساهمة في تصميم وتقديم الخدمات العامة، من خلال آليات مثل الاستشارات العامة والتغذية الراجعة والمشاركة في صنع القرار، مما يضمن أن تكون هذه الخدمات متوافقة مع احتياجاتهم وتفضيلاتهم. (Gascó-Hernández, 2014) وتسهم المساءلة في خلق حوافز

دور أبعاد الحكومة المفتوحة في تحسين جودة الخدمات العامة

لدى مقدمي الخدمات العامة لتحسين أدائهم وتلبية معايير الجودة، من خلال آليات مثل التدقيق والرقابة والمحاسبة عن النتائج. (Ruijter & Meijer, 2020)

ومع ذلك، فإن تحقيق فوائد الحكومة المفتوحة في تحسين جودة الخدمات العامة يتطلب توافر بعض الشروط الأساسية، مثل البنية التحتية المؤسسية والتقنية الملائمة، والإرادة السياسية الداعمة، وثقافة تنظيمية تشجع على الانفتاح والتعاون (Ruijter et al., 2020)، بالإضافة إلى مراعاة العوامل السياقية المؤثرة، كمستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية والنظام السياسي السائد. (Khagram et al., 2013).

٩- تحليل النتائج الميدانية

٩/١- منهجية الدراسة

تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي لهذه الدراسة التي تتناول العلاقة بين الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات العامة. ويعد هذا المنهج ملائماً لطبيعة الدراسة، حيث يسمح بوصف وتحليل مفهوم الحكومة المفتوحة وأبعادها المختلفة، وكذلك جودة الخدمات العامة ومؤشرات قياسها.

٩/١/١- مصادر بيانات الدراسة

تعتمد الدراسة على مصادر ثانوية وأولية لجمع البيانات. تشمل المصادر الثانوية الأدبيات العلمية، والتقارير والإحصاءات الرسمية، والمواقع الإلكترونية الحكومية المتعلقة بالحكومة المفتوحة وجودة الخدمات العامة. أما المصادر الأولية فتتمثل في قائمة استقصاء موجهة للمواطنين المتعاملين مع مكاتب هيئة البريد المصري، وتتضمن أسئلة حول رضاهم عن جودة الخدمات البريدية، ووعيهم ومشاركتهم في مبادرات الحكومة المفتوحة، وتقييمهم لتأثيرها على تحسين الخدمات. سيتم توزيع القائمة على عينة عشوائية من المواطنين في مكاتب البريد المختارة.

٩/١/٢- مجتمع وعينة الدراسة

يبلغ عدد المكاتب الرئيسية لهيئة البريد المصري داخل محافظة القاهرة ٢٤ مكتباً رئيسياً، موزعة على أحياء ومناطق المحافظة المختلفة. وتقدم هذه المكاتب مجموعة متنوعة من الخدمات البريدية والمالية للمواطنين، مثل خدمات البريد العادي والمسجل والسريع، وخدمات التوفير والحوالات

البريدية والصرف الآلي، بالإضافة إلى بعض الخدمات الحكومية كدفع الفواتير وسداد الرسوم. وتعمل هيئة البريد المصري على تطوير وتحديث مكاتبها باستمرار لتحسين جودة الخدمات المقدمة وتلبية احتياجات المواطنين. (الموقع الرسمي لهيئة البريد المصري، ٢٠٢٤)

ومن خلال عرض عدد الفروع التي يستهدفها الباحث لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة بها فقط تم توزيع عدد (١٠) قوائم استقصاء على المواطنين المتعاملين مع كل مكتب بريدي على حدى وبذلك فقط اعتمد الباحث على نوع العينة العشوائية في دراسة آراء المستقصى منهم، وبذلك بلغ عدد مفردات عينة الدراسة (٢٤٠) مفردة، وبذلك تم توزيع عدد ٢٤٠ قائمة استقصاء، وقد تم استرجاع عدد (٢١٢) قائمة استقصاء بمعدل استجابة (٨٨.٣%)، وبعد مراجع قوائم الاستقصاء المستردة وجد أن عدد (١٩٨) قائمة فقط صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة (٨٢.٥%) من إجمالي قوائم الموزعة، وأن باقي الاستمارات المستردة غير صالحة للتحليل الإحصائي لأسباب مختلفة.

٢/٩- ثبات وصدق أداة الدراسة (قائمة الاستقصاء)

للتحقق من ثبات وصدق أداة الدراسة (قائمة الاستقصاء) التي تم استخدامها في هذه الدراسة التي تناولت العلاقة بين الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات العامة المطبقة داخل مكاتب هيئة البريد المصري بمحافظة القاهرة، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس الاتساق الداخلي للأداة، وكذلك حساب معاملات الصدق الذاتي. ويوضح الجدول التالي معال الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة:

الجدول رقم (١): معال ثبات وصدق متغيرات الدراسة

المتغير	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
أبعاد الحكومة المفتوحة (المتغير المستقل)			
الشفافية	٥	٠.٨٧٧	٠.٩٤
المشاركة المدنية	٥	٠.٨٢٧	٠.٩١
المساءلة والنزاهة	٥	٠.٨٦١	٠.٩٣
الابتكار والتكنولوجيا	٥	٠.٧٩٩	٠.٨٩
أجمالي المقياس للمتغير المستقل	٢٠	٠.٨٦٩	٠.٩٣
جودة الخدمات العامة (المتغير التابع)	١٥	٠.٨٣٩	٠.٩١

المصدر: الجدول من إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

-بعد تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال تطبيق أداة الدراسة (قائمة الاستقصاء) على عينة من المواطنين المتعاملين مع مكاتب هيئة البريد المصري بمحافظة القاهرة، تم حساب قيم معامل الثبات (ألفا كرونباخ) ومعامل الصدق الذاتي لمتغيرات الدراسة الأربعة وهي: الشفافية، والمشاركة المدنية، والمساءلة والنزاهة، والابتكار والتكنولوجيا.

فبالنسبة لمتغير الشفافية، بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ (٠.٨٧٧)، وهي قيمة مرتفعة تدل على درجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي لفقرات هذا المتغير. أما قيمة معامل الصدق الذاتي فقد بلغت (٠.٩٤)، مما يشير إلى أن فقرات هذا المتغير تقيس بالفعل ما وضعت لقياسه وتتمتع بدرجة عالية من الصدق.

أما بالنسبة لمتغير المشاركة المدنية، فقد بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ (٠.٨٢٧)، وهي أيضًا قيمة مرتفعة تعكس درجة جيدة من الثبات لفقرات هذا المتغير. وبلغت قيمة معامل الصدق الذاتي (٠.٩١)، مما يدل على أن فقرات هذا المتغير صادقة وتقيس الجانب المستهدف منها.

وفيما يتعلق بمتغير المساءلة والنزاهة، فقد جاءت قيمة معامل ألفا كرونباخ (٠.٨٦١)، وهي قيمة مرتفعة أيضًا تشير إلى ثبات جيد لفقرات هذا المتغير. أما قيمة معامل الصدق الذاتي فكانت (٠.٩٣)، وهي قيمة عالية تؤكد على صدق فقرات هذا المتغير في قياس ما صممت من أجله.

وأخيرًا، بالنسبة لمتغير الابتكار والتكنولوجيا، بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ (٠.٧٩٩)، وهي قيمة مقبولة تدل على درجة مناسبة من الثبات لفقرات هذا المتغير. وجاءت قيمة معامل الصدق الذاتي (٠.٨٩)، وهي قيمة جيدة تشير إلى صدق فقرات هذا المتغير.

وبشكل عام، يمكن القول إن جميع متغيرات الدراسة الأربعة حققت قيمًا مرتفعة لمعامل الثبات (ألفا كرونباخ) تراوحت بين (٠.٧٩٩) و(٠.٨٧٧)، وقيمًا أعلى لمعامل الصدق الذاتي تراوحت بين (٠.٨٩) و(٠.٩٤). وهذه النتائج تعزز من موثوقية أداة الدراسة وصلاحيها لجمع بيانات دقيقة حول متغيرات الدراسة، كما تعطي مؤشرًا إيجابيًا على إمكانية تعميم نتائج الدراسة على مجتمع الدراسة الأصلي.

-أما فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة الرئيسية كانت كما يلي:

فبالنسبة لمتغير الحكومة المفتوحة، بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ (٠.٨٦٩)، وهي قيمة مرتفعة تدل على درجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي لفقرات هذا المتغير. وهذا يعني أن فقرات هذا المتغير تقيس بشكل متناسق ومتسق مفهوم الحكومة المفتوحة كما تم تعريفه في هذه الدراسة. أما قيمة معامل الصدق الذاتي لهذا المتغير فقد بلغت (٠.٩٣)، وهي قيمة مرتفعة أيضاً تشير إلى أن فقرات هذا المتغير تقيس بالفعل ما صممت لقياسه، وهو مدى تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة في مكاتب هيئة البريد المصري بمحافظة القاهرة.

أما بالنسبة لمتغير جودة الخدمات العامة، فقد بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ (٠.٨٣٩)، وهي أيضاً قيمة مرتفعة تعكس درجة جيدة من الثبات لفقرات هذا المتغير. وهذا يدل على أن فقرات هذا المتغير تقيس بشكل ثابت ومتناسق مستوى جودة الخدمات العامة المقدمة في مكاتب هيئة البريد المصري بمحافظة القاهرة. وبلغت قيمة معامل الصدق الذاتي لهذا المتغير (٠.٩١)، وهي قيمة مرتفعة تؤكد على صدق فقرات هذا المتغير في قياس ما وضعت لقياسه، وهو إدراك المواطنين لمستوى جودة الخدمات العامة في هذه المكاتب.

وبشكل عام، تشير هذه النتائج إلى أن أداة الدراسة (قائمة الاستقصاء) تتمتع بدرجة عالية من الثبات والصدق في قياس متغيري الدراسة الرئيسيين. فقد حقق متغير الحكومة المفتوحة (المتغير المستقل) قيمة مرتفعة لمعامل الثبات (٠.٨٦٩) ومعامل الصدق (٠.٩٣)، في حين حقق متغير جودة الخدمات العامة (المتغير التابع) قيمة مرتفعة أيضاً لمعامل الثبات (٠.٨٣٩) ومعامل الصدق (٠.٩١). وهذا يعزز من موثوقية النتائج التي سيتم التوصل إليها من خلال تحليل بيانات الدراسة، ويؤكد على صلاحية أداة الدراسة لتحقيق أهدافها والإجابة على تساؤلاتها.

دور أبعاد الحكومة المفتوحة في تحسين جودة الخدمات العامة

٣/٩- معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة

الجدول رقم (٢): معامل ثبات وصدق متغيرات الدراسة

جودة الخدمات العامة	الابتكار والتكنولوجيا	المساءلة والنزاهة	المشاركة المدنية	الشفافية	الحكومة المفتوحة
				١	الحكومة المفتوحة
				١	الشفافية
			١	٠.٧٤٤	٠.٧٥٨
		١	٠.٨١٩	٠.٧٦٩	٠.٨١٣
	١	٠.٦٨٢	٠.٧٥٦	٠.٨٤٧	٠.٧٣٩
١	٠.٧٧٣	٠.٨٢٣	٠.٧٩١	٠.٨٥٣	٠.٨٦٦
					جودة الخدمات العامة

المصدر: الجدول من إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١/٣/٩- العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل (الحكومة المفتوحة) وأبعاده المكونة لها:

تُعد الحكومة المفتوحة أحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي تسعى إلى تحسين أداء المؤسسات الحكومية وتعزيز ثقة المواطنين بها من خلال تطبيق مبادئ الشفافية والمشاركة المدنية والمساءلة، والنزاهة، والابتكار والتكنولوجيا. وفي هذه الدراسة، تم تناول مفهوم الحكومة المفتوحة كمتغير مستقل يتكون من أربعة أبعاد رئيسية هي: الشفافية، والمشاركة المدنية، والمساءلة والنزاهة، والابتكار والتكنولوجيا. وقد تم حساب قيم معامل الارتباط بين المتغير المستقل (الحكومة المفتوحة) وأبعاده الأربعة، وذلك بهدف التحقق من مدى ارتباط هذه الأبعاد بالمتغير المستقل وتأثيرها عليه.

فبالنسبة لبُعد الشفافية، بلغت قيمة معامل الارتباط بينه وبين المتغير المستقل (الحكومة المفتوحة) (٠.٨٤٩)، وهي قيمة مرتفعة جدًا تشير إلى وجود علاقة ارتباطية قوية وموجبة بين هذين المتغيرين. وهذا يعني أن زيادة مستوى الشفافية في المؤسسات الحكومية يؤدي إلى زيادة مستوى تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة بشكل عام. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء أهمية الشفافية كأحد المبادئ الأساسية للحكومة المفتوحة، حيث تُمكن المواطنين من الوصول إلى المعلومات

والبيانات الحكومية بسهولة، وتعزز من مشاركتهم في صنع القرار، وتساهم في تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة لهم.

أما بالنسبة لبُعد المشاركة المدنية، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط بينه وبين المتغير المستقل (الحكومة المفتوحة) (٠.٧٥٨)، وهي قيمة مرتفعة تدل على وجود علاقة ارتباطية قوية وموجبة أيضاً بين هذين المتغيرين. وهذا يشير إلى أن زيادة مستوى المشاركة المدنية في المؤسسات الحكومية يؤدي إلى زيادة مستوى تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة بشكل عام. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء الدور المحوري الذي تلعبه المشاركة المدنية في تعزيز الديمقراطية والحكم الرشيد، حيث تُتيح للمواطنين فرصة المشاركة في صنع القرارات التي تؤثر على حياتهم، وتساهم في بناء الثقة بين الحكومة والمواطنين، وتحسن من جودة السياسات والخدمات العامة.

وفيما يتعلق ببُعد المساءلة والنزاهة، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط بينه وبين المتغير المستقل (الحكومة المفتوحة) (٠.٨١٣)، وهي قيمة مرتفعة جداً أيضاً تعكس وجود علاقة ارتباطية قوية وموجبة بين هذين المتغيرين. وهذا يعني أن زيادة مستوى المساءلة والنزاهة في المؤسسات الحكومية يؤدي إلى زيادة مستوى تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة بشكل عام. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء أهمية المساءلة والنزاهة في ضمان حسن أداء المؤسسات الحكومية وسلامة تصرفاتها، حيث تُلزم المسؤولين الحكوميين بتقديم حساب عن أفعالهم وقراراتهم، وتمنع الفساد والمحسوبية، وتعزز من ثقة المواطنين في نزاهة وعدالة المؤسسات الحكومية.

وأخيراً، بالنسبة لبُعد الابتكار والتكنولوجيا، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط بينه وبين المتغير المستقل (الحكومة المفتوحة) (٠.٧٣٩)، وهي قيمة مرتفعة تشير إلى وجود علاقة ارتباطية قوية وموجبة بين هذين المتغيرين. وهذا يعني أن زيادة مستوى الابتكار والتكنولوجيا في المؤسسات الحكومية يؤدي إلى زيادة مستوى تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة بشكل عام. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء الدور الهام الذي تلعبه التكنولوجيا والابتكار في تحسين الخدمات العامة وتسهيل التواصل والتفاعل بين الحكومة والمواطنين، حيث تُتيح التكنولوجيا فرصاً جديدة للشفافية

دور أبعاد الحكومة المفتوحة في تحسين جودة الخدمات العامة

والمشاركة المدنية والمساءلة، كما تساهم الابتكارات في تطوير حلول مبتكرة للتحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية وتحسين كفاءتها وفعاليتها.

وبشكل عام، تشير هذه النتائج إلى وجود علاقات ارتباطية قوية وموجبة بين المتغير المستقل (الحكومة المفتوحة) وأبعاده الأربعة (الشفافية، والمشاركة المدنية، والمساءلة والنزاهة، والابتكار والتكنولوجيا). وهذا يعني أن هذه الأبعاد تُعد مكونات أساسية للحكومة المفتوحة وتساهم بشكل كبير في تحقيق أهدافها وتعزيز مبادئها. كما تؤكد هذه النتائج على أهمية التركيز على هذه الأبعاد وتطويرها في المؤسسات الحكومية من أجل تحسين أدائها وتعزيز ثقة المواطنين بها.

٢/٣/٩ - العلاقة بين الأبعاد المكونة للمتغير المستقل (الحكومة المفتوحة)، والمتغير التابع (جودة الخدمات العامة) ككل:

تُظهر نتائج هذه الدراسة وجود علاقات ارتباطية قوية وموجبة بين أبعاد المتغير المستقل (الحكومة المفتوحة) والمتغير التابع (جودة الخدمات العامة) ككل. فقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعد الشفافية وجودة الخدمات العامة (٠.٨٥٣)، وهي قيمة مرتفعة جدًا تشير إلى أن زيادة مستوى الشفافية في المؤسسات الحكومية يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين بشكل كبير. ويمكن تفسير ذلك بأن الشفافية تُمكن المواطنين من الوصول إلى المعلومات والبيانات اللازمة حول الخدمات العامة، وتساعدهم على فهم إجراءات الحصول عليها وتقييم جودتها، كما تُلزم المؤسسات الحكومية بتحسين أدائها وتقديم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات المواطنين وتوقعاتهم.

وبالمثل، بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعد المشاركة المدنية وجودة الخدمات العامة (٠.٧٩١)، وهي قيمة مرتفعة تدل على أن زيادة مستوى المشاركة المدنية في المؤسسات الحكومية يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات العامة بشكل ملحوظ. ويمكن تفسير ذلك بأن المشاركة المدنية تُتيح للمواطنين فرصة المشاركة في تصميم وتقديم الخدمات العامة بما يتناسب مع احتياجاتهم وتفضيلاتهم، كما تساعد على بناء الثقة والتواصل بين الحكومة والمواطنين، وتحسين استجابة المؤسسات الحكومية لمطالب وشكاوى المواطنين حول الخدمات العامة.

أما بالنسبة لبُعد المساءلة والنزاهة، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط بينه وبين جودة الخدمات العامة (٠.٨٢٣)، وهي قيمة مرتفعة جدًا أيضًا تشير إلى أن زيادة مستوى المساءلة والنزاهة في المؤسسات الحكومية يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات العامة بشكل كبير. ويمكن تفسير ذلك بأن المساءلة والنزاهة تضمن حسن أداء المؤسسات الحكومية وتمنع الفساد والمحسوبية في تقديم الخدمات العامة، كما تُلزم المسؤولين الحكوميين بتحمل مسؤولية أفعالهم وقراراتهم المتعلقة بالخدمات العامة، وتعزز ثقة المواطنين في عدالة ونزاهة هذه الخدمات.

وأخيرًا، بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعد الابتكار والتكنولوجيا وجودة الخدمات العامة (٠.٧٧٣)، وهي قيمة مرتفعة تدل على أن زيادة مستوى الابتكار والتكنولوجيا في المؤسسات الحكومية يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات العامة بشكل ملحوظ. ويمكن تفسير ذلك بأن التكنولوجيا والابتكار يُتيحان فرصًا جديدة لتحسين كفاءة وفعالية الخدمات العامة، وتسهيل وصول المواطنين إليها، وتقديم حلول مبتكرة للتحديات والمشكلات التي تواجهها، كما تساهم في تحسين تجربة المواطنين في التعامل مع المؤسسات الحكومية وزيادة رضاهم عن الخدمات المقدمة.

٣/٣/٩- العلاقة بين المتغير المستقل (الحكومة المفتوحة)، والمتغير التابع (جودة الخدمات العامة) كانت كما يلي:

تُشير نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية قوية جدًا وموجبة بين المتغير المستقل (الحكومة المفتوحة) والمتغير التابع (جودة الخدمات العامة)، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (٠.٨٦٦). وتعني هذه القيمة المرتفعة أن تطبيق مبادئ وممارسات الحكومة المفتوحة في المؤسسات الحكومية يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين بشكل كبير جدًا.

ويمكن تفسير هذه العلاقة القوية بأن الحكومة المفتوحة تُعد نموذجًا حديثًا وفعالًا للإدارة العامة، يقوم على مبادئ الشفافية والمشاركة والتعاون والمساءلة والابتكار، والتي تساهم بشكل مباشر في تحسين أداء المؤسسات الحكومية وجودة خدماتها. فمن خلال تبني هذه المبادئ، تصبح المؤسسات الحكومية أكثر انفتاحًا وتفاعلاً مع المواطنين، وأكثر استجابةً لاحتياجاتهم وتطلعاتهم، وأكثر كفاءة وفعاليةً في تقديم الخدمات العامة.

دور أبعاد الحكومة المفتوحة في تحسين جودة الخدمات العامة

وبناءً على ذلك، تؤكد هذه النتائج على أهمية تبني مبادئ وممارسات الحكومة المفتوحة في المؤسسات الحكومية من أجل تحسين جودة الخدمات العامة وتلبية احتياجات وتطلعات المواطنين بشكل أفضل. كما تُبرز الدور المحوري الذي تلعبه الشفافية والمشاركة والمساءلة والابتكار في تعزيز كفاءة وفعالية الخدمات الحكومية وزيادة رضا المواطنين عنها. وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة في هذا المجال، والتي أكدت على وجود علاقة إيجابية قوية بين تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات العامة في مختلف السياقات والبلدان.

٤/٩- التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

الجدول رقم (٣): التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
أبعاد الحكومة المفتوحة (المتغير المستقل)			
الشفافية	٣.٧٨	١.١٢	%٢٩.٦
المشاركة المدنية	٣.٥٤	١.١٩	%٣٣.٦
المساءلة والنزاهة	٣.٦٩	١.١٣	%٣٠.٦
الابتكار والتكنولوجيا	٣.٥١	١.٢٣	%٣٥.٠٤
أجمالي المقياس للمتغير المستقل	٣.٦٣	١.١٧	%٣٢.٢
جودة الخدمات العامة (المتغير التابع)	٣.٦٥	١.٠٩	%٢٩.٩

المصدر: الجدول من إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

١/٤/٩- التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة الحكومة المفتوحة (المتغير المستقل)، وجودة الخدمات العامة (المتغير التابع).

تُشير النتائج الإحصائية للدراسة إلى أن قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغيرين (الحكومة المفتوحة) و(جودة الخدمات العامة) جاءت متقاربة جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير المستقل (الحكومة المفتوحة) (٣.٦٣) بانحراف معياري قدره (١.١٧)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للمتغير التابع (جودة الخدمات العامة) (٣.٦٥) بانحراف معياري مقداره (١.٠٩).

وتدل هذه النتائج على أن مستوى تطبيق مبادئ وممارسات الحكومة المفتوحة في المؤسسات الحكومية التي شملتها الدراسة كان متوسطاً بشكل عام، وأن مستوى جودة الخدمات العامة المقدمة في هذه المؤسسات كان متوسطاً أيضاً. وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة في هذا المجال، والتي أظهرت وجود علاقة إيجابية بين تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات العامة في مختلف السياقات والبلدان.

وتُعزى هذه العلاقة الإيجابية بين الحكومة المفتوحة وجودة الخدمات العامة إلى الدور المحوري الذي تلعبه مبادئ الشفافية والمشاركة والمساءلة والابتكار في تحسين أداء المؤسسات الحكومية وتعزيز استجابتها لاحتياجات وتطلعات المواطنين. فمن خلال تبني هذه المبادئ، تصبح المؤسسات الحكومية أكثر انفتاحاً وتفاعلاً مع المواطنين، وأكثر كفاءةً وفعاليةً في تقديم الخدمات العامة، وأكثر التزاماً بالنزاهة والمساءلة في أداؤها.

كما تضمن المساءلة والنزاهة حسن أداء المؤسسات الحكومية وتمنع الفساد والمحسوبية في تقديم الخدمات العامة، وتُلزم المسؤولين الحكوميين بتحمل مسؤولية أفعالهم وقراراتهم المتعلقة بالخدمات العامة، وتعزز ثقة المواطنين في عدالة ونزاهة هذه الخدمات. وأخيراً، يُتيح الابتكار والتكنولوجيا فرصاً جديدة لتحسين كفاءة وفعالية الخدمات العامة، وتسهيل وصول المواطنين إليها، وتقديم حلول مبتكرة للتحديات والمشكلات التي تواجهها، كما يساهم في تحسين تجربة المواطنين في التعامل مع المؤسسات الحكومية وزيادة رضاهم عن الخدمات المقدمة.

وعلى الرغم من أن نتائج هذه الدراسة تُظهر وجود علاقة إيجابية بين الحكومة المفتوحة وجودة الخدمات العامة، إلا أن مستوى تطبيق هذه المبادئ وجودة الخدمات لا يزال متوسطاً في المؤسسات الحكومية التي شملتها الدراسة. وهذا يؤكد على ضرورة بذل المزيد من الجهود لتعزيز مبادئ الحكومة المفتوحة وتطويرها بشكل أكبر، وتحسين جودة الخدمات العامة بما يلبي احتياجات وتطلعات المواطنين بشكل أفضل.

وتتطلب هذه الجهود تبني استراتيجيات وسياسات شاملة لتعزيز الشفافية والمشاركة والمساءلة والابتكار في المؤسسات الحكومية، وبناء القدرات المؤسسية والبشرية اللازمة لتطبيق هذه المبادئ

دور أبعاد الحكومة المفتوحة في تحسين جودة الخدمات العامة

بفعالية، وتوفير الموارد المالية والتقنية الكافية لدعم هذه الجهود. كما تتطلب تعزيز الشراكات والتعاون بين المؤسسات الحكومية والمجتمع المدني والقطاع الخاص في تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات العامة، وتبادل الخبرات والممارسات الجيدة في هذا المجال.

وبالإضافة إلى ذلك، فإن تحسين جودة الخدمات العامة يتطلب تركيزاً أكبر على احتياجات وتطلعات المواطنين، وتصميم الخدمات العامة بما يتناسب مع هذه الاحتياجات، وتوفير آليات فعالة للتواصل والتفاعل مع المواطنين وتلقي ملاحظاتهم وشكاواهم حول الخدمات المقدمة. كما يتطلب تبني معايير ومؤشرات واضحة لقياس جودة الخدمات العامة، ومراقبة وتقييم أداء المؤسسات الحكومية في تقديم هذه الخدمات بشكل مستمر، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لتحسين جودتها.

٢/٤/٩- التحليل الوصفي للأبعاد المكونة للمتغير المستقل (الحكومة المفتوحة)

تُظهر النتائج الإحصائية للدراسة أن قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد المتغير المستقل (الحكومة المفتوحة) جاءت متقاربة نسبياً، مع وجود بعض الاختلافات البسيطة بينها. فقد حصل بُعد الشفافية على أعلى متوسط حسابي بقيمة (٣.٧٨) وانحراف معياري قدره (١.١٢)، يليه بُعد المساءلة والنزاهة بمتوسط حسابي بلغ (٣.٦٩) وانحراف معياري مقداره (١.١٣)، ثم بُعد المشاركة المدنية بمتوسط حسابي قدره (٣.٥٤) وانحراف معياري بلغ (١.١٩)، وأخيراً بُعد الابتكار والتكنولوجيا بمتوسط حسابي بلغ (٣.٥١) وانحراف معياري قدره (1.23).

وتشير هذه النتائج إلى أن مستوى تطبيق أبعاد الحكومة المفتوحة في المؤسسات الحكومية التي شملتها الدراسة كان متوسطاً بشكل عام، مع وجود تفاوت طفيف بين هذه الأبعاد. فقد جاء بُعد الشفافية في المرتبة الأولى، مما يعني أن المؤسسات الحكومية تولي اهتماماً أكبر لنشر المعلومات والبيانات الحكومية وإتاحتها للجمهور بشكل واضح وفي الوقت المناسب، وتسهيل وصول المواطنين إليها، وتوفير آليات للتواصل والتفاعل معهم. وهذا يتفق مع أهمية الشفافية كأحد المبادئ الأساسية للحكومة المفتوحة، والتي تُعد شرطاً ضرورياً لتحقيق المساءلة والثقة بين الحكومة والمواطنين.

وجاء بُعد المساءلة والنزاهة في المرتبة الثانية، مما يشير إلى أن المؤسسات الحكومية تبذل جهوداً معقولة لتعزيز النزاهة ومكافحة الفساد، وتطبيق آليات المساءلة والرقابة على أداء المسؤولين الحكوميين،

وتمكن المواطنين من محاسبته على أفعالهم وقراراتهم. وتُعد المساءلة والنزاهة من المبادئ الجوهرية للحكومة المفتوحة، والتي تضمن حسن أداء المؤسسات الحكومية وتعزز ثقة المواطنين في عدالة ونزاهة الخدمات العامة.

أما بُعد المشاركة المدنية، فقد جاء في المرتبة الثالثة، مما يدل على أن المؤسسات الحكومية لا تزال بحاجة إلى بذل المزيد من الجهود لتعزيز مشاركة المواطنين في عمليات صنع القرار وتصميم السياسات والخدمات العامة، وتوفير منصات للحوار والتشاور معهم، وتمكينهم من المشاركة في المبادرات والمشاريع الحكومية. وتُعد المشاركة المدنية من المبادئ الأساسية للحكومة المفتوحة، والتي تُتيح للمواطنين فرصة التأثير في القرارات والسياسات التي تؤثر على حياتهم، وتساهم في بناء الثقة والشراكة بين الحكومة والمجتمع.

وأخيراً، جاء بُعد الابتكار والتكنولوجيا في المرتبة الأخيرة، مما يشير إلى أن المؤسسات الحكومية لا تزال متأخرة نسبياً في تبني التقنيات الحديثة والذكاء في تقديم الخدمات العامة، وتشجيع الابتكار والإبداع في حل المشكلات، والاستفادة من البيانات الضخمة وتحليلات البيانات في صنع القرار. وتُعد التكنولوجيا والابتكار من المحركات الرئيسية للحكومة المفتوحة، والتي تُتيح فرصاً جديدة لتحسين كفاءة وفعالية الخدمات العامة، وتسهيل وصول المواطنين إليها، وتقديم حلول مبتكرة للتحديات التي تواجهها.

٥/٩- اختبارات فروض الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين تطبيق أبعاد الحكومة المفتوحة الأربعة (الشفافية، والمشاركة المدنية، والمساءلة والنزاهة، والابتكار والتكنولوجيا) وتحسين جودة الخدمات العامة في مكاتب هيئة البريد المصري بمحافظة القاهرة. وتنطلق من فرضية رئيسية مفادها أن هناك علاقة إيجابية بين تبني هذه الأبعاد وارتفاع مستوى جودة الخدمات البريدية المقدمة للمواطنين. وفيما يلي جدول يوضح نتائج اختبارات فروض الدراسة:

دور أبعاد الحكومة المفتوحة في تحسين جودة الخدمات العامة

الجدول رقم (٤): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Liner Regression) بين أبعاد الحكومة المفتوحة، وجودة الخدمات العامة المقدمة داخل مكاتب هيئة البريد المصري بمحافظة القاهرة

ملخص النموذج		تحليل التباين الأحادي		معامل الانحدار	
Model Summary		One- Way ANOVA		Regression Coefficient	
معامل	معامل	اختبار	مستوى	قيمة	مستوى
الارتباط	التحديد	(F)	الدلالة	معامل	اختبار
(R)	(R ²)	(Sig)	(Sig)	الانحدار	(T)
				(B)	(Sig)
بُعد الشفافية	٠.٨٥٣	٠.٩٢٤	٩٢٣.٢	٠.٣٥٢	١١.٢٣
بُعد المشاركة المدنية	٠.٧٩١	٠.٨٨٩	٨٧٨.٣	٠.٤٤٢	١٢.٣٦
بُعد المساءلة والنزاهة	٠.٨٢٣	٠.٩١	٩١١.٥	٠.٣٧٢	٩.٤٧
بُعد الابتكار والتكنولوجيا	٠.٧٧٣	٠.٨٧٩	٨٦٨.١	٠.٥٤١	١٠.٦٣

المصدر: الجدول من إعداد الباحث وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- تشير النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية قوية وإيجابية بين تطبيق أبعاد الحكومة المفتوحة الأربعة وتحسين جودة الخدمات العامة المقدمة في مكاتب هيئة البريد المصري بمحافظة القاهرة. فقد جاء بُعد الشفافية في المرتبة الأولى بمعامل ارتباط بلغ (٠.٨٥٣)، يليه بُعد المساءلة والنزاهة بمعامل ارتباط (٠.٨٢٣)، ثم بُعد المشاركة المدنية بمعامل ارتباط (٠.٧٩١)، وأخيراً بُعد الابتكار والتكنولوجيا بمعامل ارتباط (٠.٧٧٣).

وتعكس هذه النتائج أهمية الشفافية كمدخل رئيسي لتحسين جودة الخدمات البريدية، حيث إن إتاحة المعلومات بشكل واضح وصريح عن الخدمات المقدمة، وآليات تقديمها، والمستندات المطلوبة، والرسوم المستحقة، والمدد الزمنية اللازمة، يساهم بشكل كبير في تسهيل وصول المواطنين للخدمة

وتقليل الوقت والجهد المبذول. كما أن الشفافية في نشر تقارير الأداء والإنجازات والتحديات تعزز من ثقة المواطنين في هيئة البريد وتحفزهم على المشاركة في تقييم وتطوير الخدمات.

أما ارتباط بُعد المساءلة والنزاهة بشكل قوي بجودة الخدمات البريدية، فيؤكد على أهمية وجود آليات فعالة لمحاسبة مقدمي الخدمة على أدائهم، ومكافحة الفساد والواسطة، وضمان تكافؤ الفرص في الحصول على الخدمة. فتطبيق معايير الجودة والحوكمة الرشيدة، وتفعيل نظم الشكاوى والتظلمات، وربط الحوافز والمكافآت بمستوى الأداء، كلها عوامل تدفع العاملين بمكاتب البريد إلى تقديم خدمات عادلة ومتميزة لجميع المواطنين دون تمييز أو محاباة.

وفيما يتعلق ببُعد المشاركة المدنية، فإن الارتباط الإيجابي بينه وبين جودة الخدمات البريدية يعكس أهمية إشراك المواطنين في تصميم وتقديم وتقييم هذه الخدمات. فالاستماع لأراء ومقترحات المستفيدين، وتوفير قنوات متنوعة للتواصل والحوار، والاستفادة من التغذية الراجعة في تحسين الخدمات، كلها ممارسات تضمن استجابة الخدمات لاحتياجات وتطلعات المواطنين وتعزز من رضاهم عنها. كما أن المشاركة المدنية تعزز الشعور بالملكية والمسؤولية المشتركة تجاه المرافق العامة وتدفع لتحسين جودتها.

وبالتالي يمكن القول فإن الارتباط الإيجابي بين بُعد الابتكار والتكنولوجيا وجودة الخدمات البريدية يؤكد على الدور المحوري للتحويل الرقمي في إحداث نقلة نوعية في طريقة تقديم هذه الخدمات. فاعتماد التقنيات الحديثة، كالمنصات الإلكترونية والتطبيقات الذكية والبيانات الضخمة، يتيح للمواطنين إنجاز معاملاتهم البريدية بسهولة وسرعة ومن أي مكان، ويمكن مقدمي الخدمة من معالجة الطلبات وتتبعها بكفاءة، ويوفر لمتخذي القرار بيانات تحليلية ذكية لتحسين الخدمات واستباق الاحتياجات. كما أن الابتكار في تصميم مكاتب البريد وتجهيزاتها وخدماتها يحسن تجربة المستخدم ويرفع من مستوى رضاه.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن نتائج هذه الدراسة تدعم الفرضية الرئيسية التي انطلقت منها، وهي أن تطبيق أبعاد الحكومة المفتوحة بشكل متكامل في مكاتب هيئة البريد المصري سيؤدي إلى تحسين ملحوظ في جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. فالشفافية والمساءلة والمشاركة والابتكار كلها

دور أبعاد الحكومة المفتوحة في تحسين جودة الخدمات العامة

عناصر متداخلة ومتكاملة تعمل معًا لتعزيز كفاءة وفعالية المؤسسات الحكومية وتحسين أدائها في خدمة المواطنين. ومن ثم، فإن تبني هذه الأبعاد بشكل استراتيجي ومنهجي في هيئة البريد المصري سيمكنها من الارتقاء بخدماتها وتلبية توقعات المواطنين المتزايدة وتعزيز ثقتهم في المؤسسات العامة.

كما تشير نتائج الدراسة إلى وجود علاقة قوية وإيجابية بين تطبيق أبعاد الحكومة المفتوحة الأربعة وتحسين جودة الخدمات العامة المقدمة في مكاتب هيئة البريد المصري بمحافظة القاهرة، وذلك من خلال قيم معامل التحديد (R^2) المرتفعة. فقد جاء بُعد الشفافية في المرتبة الأولى بمعامل تحديد بلغ (٠.٩٢٤)، يليه بُعد المساءلة والنزاهة بمعامل تحديد (٠.٩١)، ثم بُعد المشاركة المدنية بمعامل تحديد (٠.٨٨٩)، وأخيرًا بُعد الابتكار والتكنولوجيا بمعامل تحديد (٠.٨٧٩).

وتعني هذه النتائج أن نسبة كبيرة من التباين في جودة الخدمات البريدية يمكن تفسيرها من خلال التباين في مستوى تطبيق أبعاد الحكومة المفتوحة. فمعامل التحديد الخاص ببُعد الشفافية والبالغ (٠.٩٢٤) يشير إلى أن الشفافية تفسر ما نسبته ٩٢.٤% من التباين في جودة الخدمات البريدية. بمعنى آخر، فإن الالتزام بمعايير الشفافية في نشر المعلومات وإتاحتها للمواطنين بشكل واضح وصريح وفي الوقت المناسب، يساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات وتسهيل وصول المواطنين إليها.

كما أن معامل التحديد الخاص ببُعد المساءلة والنزاهة والبالغ (٠.٩١) يعني أن هذا البُعد يفسر ما نسبته ٩١% من التباين في جودة الخدمات البريدية. أي أن وجود آليات فعالة لمحاسبة مقدمي الخدمة على أدائهم، ومكافحة الفساد والواسطة، وضمان تكافؤ الفرص في الحصول على الخدمة، كلها عوامل تؤثر بشكل كبير على جودة الخدمات وتدفع العاملين إلى تقديم خدمات عادلة ومتميزة للجميع.

وفيما يتعلق ببُعد المشاركة المدنية، فإن معامل التحديد البالغ (٠.٨٨٩) يشير إلى أن هذا البُعد يفسر ما نسبته ٨٨.٩% من التباين في جودة الخدمات البريدية. بمعنى أن إشراك المواطنين في تصميم وتقديم وتقييم الخدمات، والاستماع لآرائهم ومقترحاتهم، والاستفادة من التغذية الراجعة في تحسين الخدمات، كلها ممارسات تؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمات وتضمن استجابتها لاحتياجات وتطلعات المواطنين.

وأخيرًا، فإن معامل التحديد الخاص ببُعد الابتكار والتكنولوجيا والبالغ (٠.٨٧٩) يعني أن هذا البُعد يفسر ما نسبته ٨٧.٩% من التباين في جودة الخدمات البريدية. أي أن اعتماد التقنيات الحديثة والمنصات الإلكترونية والتطبيقات الذكية في تقديم الخدمات البريدية، وتوظيف الابتكار في تصميم مكاتب البريد وتجهيزاتها وخدماتها، كلها عوامل تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات وتعزيز كفاءتها وفعاليتها وتحسين تجربة المستخدم.

- تشير نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي ودال إحصائيًا لأبعاد الحكومة المفتوحة الأربعة على تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة في مكاتب هيئة البريد المصري بمحافظة القاهرة، وذلك من خلال قيم معامل الانحدار (Beta) المرتفعة. فقد جاء بُعد الابتكار والتكنولوجيا في المرتبة الأولى بمعامل انحدار بلغ (٠.٥٤١)، يليه بُعد المشاركة المدنية بمعامل انحدار (٠.٤٤٢)، ثم بُعد المساءلة والنزاهة بمعامل انحدار (٠.٣٧٢)، وأخيرًا بُعد الشفافية بمعامل انحدار (0.352).

وتعني هذه النتائج أن كل بُعد من أبعاد الحكومة المفتوحة له تأثير فريد ومستقل على جودة الخدمات البريدية، مع الأخذ في الاعتبار تأثير الأبعاد الأخرى. فمعامل الانحدار الخاص ببُعد الابتكار والتكنولوجيا والبالغ (٠.٥٤١) يشير إلى أن زيادة مستوى تطبيق هذا البُعد بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة في جودة الخدمات البريدية بمقدار (٠.٥٤١) وحدة، مع ثبات تأثير الأبعاد الأخرى. بمعنى آخر، فإن الاستثمار في التقنيات الحديثة والمنصات الإلكترونية والتطبيقات الذكية، وتوظيف الابتكار في تصميم الخدمات وتقديمها، سيكون له التأثير الأكبر على تحسين جودة الخدمات البريدية. كما أن معامل الانحدار الخاص ببُعد المشاركة المدنية والبالغ (٠.٤٤٢) يعني أن زيادة مستوى تطبيق هذا البُعد بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة في جودة الخدمات البريدية بمقدار (٠.٤٤٢) وحدة، مع ثبات تأثير الأبعاد الأخرى. أي أن إشراك المواطنين في تصميم وتقديم وتقييم الخدمات، والاستماع لأرائهم ومقترحاتهم، والاستفادة من التغذية الراجعة في تحسين الخدمات، سيكون له تأثير كبير على جودة الخدمات وضمان استجابتها لاحتياجات وتطلعات المواطنين.

وفيما يتعلق ببُعد المساءلة والنزاهة، فإن معامل الانحدار البالغ (٠.٣٧٢) يشير إلى أن زيادة مستوى تطبيق هذا البُعد بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة في جودة الخدمات البريدية بمقدار (٠.٣٧٢).

دور أبعاد الحكومة المفتوحة في تحسين جودة الخدمات العامة

وحدة، مع ثبات تأثير الأبعاد الأخرى. بمعنى أن وجود آليات فعالة لمحاسبة مقدمي الخدمة على أدائهم، ومكافحة الفساد والواسطة، وضمان تكافؤ الفرص في الحصول على الخدمة، سيكون له تأثير إيجابي على جودة الخدمات وتحفيز العاملين على تقديم خدمات عادلة ومتميزة.

وأخيرًا، فإن معامل الانحدار الخاص ببُعد الشفافية والبالغ (٠.٣٥٢) يعني أن زيادة مستوى تطبيق هذا البُعد بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة في جودة الخدمات البريدية بمقدار (٠.٣٥٢) وحدة، مع ثبات تأثير الأبعاد الأخرى. أي أن الالتزام بمعايير الشفافية في نشر المعلومات وإتاحتها للمواطنين بشكل واضح وصريح وفي الوقت المناسب، سيساهم في تحسين جودة الخدمات وتسهيل وصول المواطنين إليها، ولكن بدرجة أقل مقارنة بالأبعاد الأخرى.

١٠- خاتمة الدراسة

١/١٠- مناقشة نتائج الدراسة

فيما يلي يعرض الجدول التالي مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتي تلقي الضوء على طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

الجدول رقم (٥): تفسير نتائج الدراسة

الفرضية	النتيجة	التفسير
الأولى	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الشفافية كأحد أبعاد الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات المقدمة داخل مكاتب هيئة البريد المصري	تشير نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية قوية وذات دلالة إحصائية بين بُعد الشفافية كأحد أبعاد الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات المقدمة في مكاتب هيئة البريد المصري بمحافظة القاهرة. فالالتزام بمعايير الشفافية في نشر المعلومات وإتاحتها للمواطنين بشكل واضح وفي الوقت المناسب، يرتبط بتحسين ملحوظ في جودة الخدمات البريدية وتسهيل وصول المواطنين إليها. وهذا يؤكد أهمية تبني بُعد الشفافية بشكل فعال في هيئة البريد المصري، من خلال وضع سياسات واضحة لنشر المعلومات، وتحديث قنوات الاتصال، وتدريب الموظفين، والالتزام القيادات بتعزيز ثقافة الشفافية، لتصبح الهيئة نموذجًا للمؤسسات الحكومية الشفافة والفعالة.
الثانية	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد المشاركة المدنية كأحد أبعاد الحكومة	تشير نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية قوية وذات دلالة إحصائية بين بُعد المشاركة المدنية كأحد أبعاد الحكومة

الفرضية	النتيجة	التفسير
بين بُعد المشاركة المدنية كأحد أبعاد الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات المقدمة داخل مكاتب هيئة البريد المصري محل الدراسة بمحافظة القاهرة.		المفتوحة وتحسين جودة الخدمات المقدمة في مكاتب هيئة البريد المصري بمحافظة القاهرة. فكلما زاد إشراك المواطنين في تصميم وتقديم وتقييم الخدمات البريدية، والاستماع لأرائهم ومقترحاتهم، كلما ارتفعت جودة هذه الخدمات وزادت استجابتها لاحتياجات وتطلعات المواطنين. وهذا يؤكد على أهمية تبني آليات فعالة للمشاركة المدنية في هيئة البريد المصري، كإجراء استطلاعات رأي منتظمة، وإنشاء منصات للحوار والنقاش، وتمكين المواطنين من تقديم الشكاوى والمقترحات، لضمان تقديم خدمات بريدية متميزة وموجهة نحو خدمة المواطنين.
الثالثة	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد المساءلة والنزاهة كأحد أبعاد الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات المقدمة داخل مكاتب هيئة البريد المصري محل الدراسة بمحافظة القاهرة.	تكشف نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية قوية وذات دلالة إحصائية بين بُعد المساءلة والنزاهة كأحد أبعاد الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات المقدمة داخل مكاتب هيئة البريد المصري بمحافظة القاهرة. وتعني هذه النتيجة أن وجود آليات فعالة لمحاسبة مقدمي الخدمة على أداؤهم، ومكافحة الفساد والواسطة، وضمان تكافؤ الفرص في الحصول على الخدمة، يرتبط بشكل إيجابي بارتفاع جودة الخدمات البريدية وتحسن رضا المواطنين عنها. فعندما تخضع هيئة البريد المصري لمبادئ المساءلة والنزاهة، فإن ذلك يدفع الموظفين إلى بذل قصارى جهدهم لتقديم خدمات متميزة وعادلة، خوفًا من المحاسبة على التقصير أو المحاباة. كما يمنح المواطنين الثقة في نزاهة الهيئة وحرصها على مصالحتهم، مما يشجعهم على التعامل معها والاستفادة من خدماتها. وفي المقابل، فإن غياب المساءلة والنزاهة يمكن أن يؤدي إلى تفشي الفساد والمحسوبية، وتراجع جودة الخدمات، وانخفاض ثقة المواطنين في هيئة البريد. ومن هنا، فإن هذه النتائج تؤكد على ضرورة تبني هيئة البريد المصري لمبادئ المساءلة والنزاهة بشكل جدي وفعال، من خلال وضع نظام صارم للمحاسبة والتقييم، وتعزيز الرقابة الداخلية والخارجية، وحماية المبلغين عن الفساد، وتطبيق العقوبات على

دور أبعاد الحكومة المفتوحة في تحسين جودة الخدمات العامة

الفرضية	النتيجة	التفسير
		المخالفين. كما يتطلب نشر ثقافة النزاهة بين الموظفين، وتدريبهم على أخلاقيات العمل العام، وتحفيزهم على الأداء المتميز والنزاهة. وبذلك، يمكن لهيئة البريد المصري أن تصبح مثالاً للمؤسسات الحكومية النزيهة والخاضعة للمساءلة، وأن تقدم خدمات بريدية عالية الجودة وعادلة للجميع.
الرابعة	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الابتكار والتكنولوجيا كأحد أبعاد الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات المقدمة في مكاتب هيئة البريد المصري بمحافظة القاهرة. فتوظيف التقنيات الحديثة والأساليب المبتكرة في تقديم الخدمات البريدية، كالخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية وأنظمة إدارة الطوابير، يرتبط بشكل إيجابي بتسهيل وصول المواطنين للخدمات وتسريع وقت الحصول عليها وتحسين تجربتهم. كما يساهم في رفع كفاءة العمليات الداخلية وتقليل التكاليف. وهذا يؤكد أهمية تبني هيئة البريد المصري لاستراتيجية شاملة للتحول الرقمي والابتكار، وتخصيص الموارد اللازمة لذلك، وبناء قدرات الموظفين في هذا المجال، لتقديم خدمات بريدية متطورة ومتميزة تواكب تطلعات المواطنين في العصر الرقمي.	تظهر نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية قوية وذات دلالة إحصائية بين بُعد الابتكار والتكنولوجيا كأحد أبعاد الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات المقدمة في مكاتب هيئة البريد المصري بمحافظة القاهرة. فتوظيف التقنيات الحديثة والأساليب المبتكرة في تقديم الخدمات البريدية، كالخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية وأنظمة إدارة الطوابير، يرتبط بشكل إيجابي بتسهيل وصول المواطنين للخدمات وتسريع وقت الحصول عليها وتحسين تجربتهم. كما يساهم في رفع كفاءة العمليات الداخلية وتقليل التكاليف. وهذا يؤكد أهمية تبني هيئة البريد المصري لاستراتيجية شاملة للتحول الرقمي والابتكار، وتخصيص الموارد اللازمة لذلك، وبناء قدرات الموظفين في هذا المجال، لتقديم خدمات بريدية متطورة ومتميزة تواكب تطلعات المواطنين في العصر الرقمي.

٢/١٠- توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية حول العلاقة بين تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات العامة في مكاتب هيئة البريد المصري بمحافظة القاهرة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي تهدف إلى تعزيز تطبيق هذه المبادئ وتحسين جودة الخدمات البريدية المقدمة للمواطنين.

الجدول رقم (٦): خطة توصيات الدراسة

التوصية	آليات التنفيذ	المسؤول عن التنفيذ	العائد المتوقع من التنفيذ
تعزيز الشفافية من خلال نشر المعلومات والبيانات المتعلقة بالخدمات البريدية بشكل واضح وشامل، وتسهيل وصول المواطنين إليها، وتوفير آليات فعالة للتواصل والتفاعل مع المواطنين.	• إنشاء موقع إلكتروني شامل لهيئة البريد المصري يتضمن كافة المعلومات والبيانات المتعلقة بالخدمات البريدية، مع تحديثها بشكل منتظم. • إنشاء موقع إلكتروني شامل لهيئة البريد المصري يتضمن كافة المعلومات والبيانات المتعلقة بالخدمات البريدية. • نشر كتيبات ومنشورات ورقية وإلكترونية تشرح الخدمات البريدية وإجراءات الحصول عليها. • تدريب موظفي هيئة البريد على تقديم المعلومات والإرشادات للمواطنين والرد على استفساراتهم وشكاواهم. • استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والتطبيقات الذكية للتواصل مع المواطنين ونشر المعلومات والتحديثات. • إنشاء مركز اتصال موحد يوفر معلومات شاملة ويستقبل شكاوى واستفسارات المواطنين ويتابع حلها. • عقد لقاءات دورية مع ممثلي المجتمع المدني والمواطنين لمناقشة جودة الخدمات البريدية وتلقي ملاحظاتهم ومقترحاتهم.	• الإدارة العليا • مديري الإدارات • إدارة العلاقات العامة	• تحسين فهم المواطنين للخدمات البريدية المتاحة وكيفية الحصول عليها، مما يزيد من استخدامهم لهذه الخدمات ورضاهم عنها. • تعزيز ثقة المواطنين في هيئة البريد المصري ومصداقيتها، من خلال توفير معلومات شفافة وواضحة عن عملها وخدماتها. • تمكين المواطنين من المشاركة في تحسين جودة الخدمات البريدية، من خلال تقديم ملاحظاتهم ومقترحاتهم، وزيادة تفاعلهم الإيجابي مع الهيئة. • تقليل الأخطاء والشكاوى المتعلقة بالخدمات البريدية، نتيجة لتوفر معلومات واضحة وصحيحة عنها، وتحسين استجابة الهيئة لاستفسارات وشكاوى المواطنين. • زيادة كفاءة وفعالية عمل هيئة البريد المصري، من خلال تبسيط إجراءات تقديم الخدمات وتوفير قنوات متعددة للتواصل مع المواطنين. • الإسهام في بناء حكومة أكثر شفافية وانفتاحاً وتشاركية، تستجيب لاحتياجات المواطنين وتحترم حقهم في الوصول للمعلومات والمشاركة في صنع القرار.

دور أبعاد الحكومة المفتوحة في تحسين جودة الخدمات العامة

التوصية	آليات التنفيذ	المسؤول عن التنفيذ	العائد المتوقع من التنفيذ
تشجيع المشاركة المجتمعية عبر إشراك المواطنين والمجتمع المدني في تصميم وتقديم الخدمات البريدية، وأخذ آرائهم ومقترحاتهم بعين الاعتبار في تطوير هذه الخدمات.	- تشكيل مجلس استشاري من ممثلي المجتمع المدني والمواطنين للتشاور معهم بشكل منتظم حول تصميم وتقديم الخدمات البريدية، وأخذ ملاحظاتهم ومقترحاتهم بعين الاعتبار. - إجراء استطلاعات رأي دورية للمواطنين حول جودة الخدمات البريدية وسبل تحسينها، وتحليل نتائجها واستخدامها في تطوير هذه الخدمات. - عقد ورش عمل ولقاءات مجتمعية لمناقشة احتياجات وتوقعات المواطنين من الخدمات البريدية، وكيفية تلبيتها بشكل أفضل. - إنشاء منصة إلكترونية تفاعلية تتيح للمواطنين تقديم الاقتراحات والأفكار لتحسين الخدمات البريدية، ومتابعة تنفيذها والنتائج المترتبة عليها. - تبني مبادرات تشاركية مثل المسابقات لتشجيع المواطنين على الإبداع وتقديم الحلول المبتكرة لتحديات تقديم الخدمات البريدية وتحسين جودتها. - تدريب موظفي هيئة البريد على مهارات التواصل والإنصات الفعال للمواطنين، وتقدير آرائهم ومقترحاتهم، وإشراكهم في صنع القرار.	- الإدارة العليا - إدارة العلاقات العامة - إدارة التسويق	- زيادة رضا المواطنين عن الخدمات البريدية وثقتهم في هيئة البريد، نتيجة لمشاركتهم في تصميم هذه الخدمات وتحسينها بما يلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم. - تعزيز الشعور بالملكية والمسؤولية المجتمعية تجاه الخدمات البريدية، وتشجيع المواطنين على الحفاظ عليها واستخدامها بشكل أمثل. - الحصول على أفكار وحلول مبتكرة لتحسين جودة الخدمات البريدية، من خلال الاستفادة من معارف وخبرات المواطنين والمجتمع المدني. - ترشيد الإنفاق وزيادة كفاءة استخدام الموارد في هيئة البريد، من خلال تركيز الجهود على الخدمات والتحسينات التي تلي الاحتياجات الفعلية للمواطنين. - تعميق التعاون والشراكة بين هيئة البريد والمجتمع المدني، وتبادل الخبرات والموارد لتحقيق الأهداف المشتركة في خدمة المواطنين. - الإسهام في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وخاصة الهدف ١٦ المتعلق ببناء مؤسسات فعالة وشفافة وخاضعة للمساءلة، وتعزيز المشاركة في صنع القرار على كافة المستويات.

التوصية	آليات التنفيذ	المسؤول عن التنفيذ	العائد المتوقع من التنفيذ
تعزيز المساءلة والنزاهة بوضع معايير ومؤشرات واضحة لقياس جودة الخدمات البريدية، ومراقبة وتقييم الأداء بشكل مستمر، وإعداد تقارير دورية بنتائج التقييم.	• تطوير منظومة شاملة لمعايير ومؤشرات قياس جودة الخدمات البريدية، بالتشاور مع الخبراء والمختصين والمواطنين، وبما يتوافق مع أفضل الممارسات الدولية.	• الإدارة العليا • مديري الإدارات	• تحسين جودة الخدمات البريدية وزيادة كفاءتها، نتيجة لوجود معايير ومؤشرات واضحة لقياس الأداء، وحرص العاملين على تحقيقها والالتزام بها.
تعزيز المساءلة والنزاهة بوضع معايير ومؤشرات واضحة لقياس جودة الخدمات البريدية، ومراقبة وتقييم الأداء بشكل مستمر، وإعداد تقارير دورية بنتائج التقييم.	• إنشاء وحدة مستقلة داخل هيئة البريد تتولى مراقبة وتقييم الأداء بشكل مستمر، وفقاً للمعايير والمؤشرات الموضوعية، وإعداد تقارير دورية بنتائج التقييم.	• الإدارة العليا • مديري الإدارات	• زيادة ثقة المواطنين في هيئة البريد ونزاهتها، بفضل الشفافية في نشر نتائج تقييم الأداء، والجدية في التعامل مع الشكاوى والبلاغات ومحاسبة المقصرين.
تعزيز المساءلة والنزاهة بوضع معايير ومؤشرات واضحة لقياس جودة الخدمات البريدية، ومراقبة وتقييم الأداء بشكل مستمر، وإعداد تقارير دورية بنتائج التقييم.	• نشر نتائج تقييم الأداء والتقارير المتعلقة بها بشكل دوري على الموقع الإلكتروني للهيئة، وعبر وسائل الإعلام المختلفة، لتعزيز الشفافية والمصداقية.	• الإدارة العليا • مديري الإدارات	• ترشيد الإنفاق وتعظيم العائد من الموارد المتاحة لهيئة البريد، من خلال ربط الحوافز والمكافآت بمستوى الأداء والالتزام بمعايير الجودة والنزاهة.
تعزيز المساءلة والنزاهة بوضع معايير ومؤشرات واضحة لقياس جودة الخدمات البريدية، ومراقبة وتقييم الأداء بشكل مستمر، وإعداد تقارير دورية بنتائج التقييم.	• وضع آليات واضحة للتعامل مع الشكاوى والبلاغات المتعلقة بالخدمات البريدية، وضمان الاستجابة السريعة والفعالة لها، وتطبيق الإجراءات التصحيحية اللازمة.	• الإدارة العليا • مديري الإدارات	• الحد من الفساد والمحسوبية في تقديم الخدمات البريدية، نتيجة لتفعيل دور الأجهزة الرقابية وتطبيق الجزاءات الرادعة على المخالفين.
تعزيز المساءلة والنزاهة بوضع معايير ومؤشرات واضحة لقياس جودة الخدمات البريدية، ومراقبة وتقييم الأداء بشكل مستمر، وإعداد تقارير دورية بنتائج التقييم.	• تفعيل دور الأجهزة الرقابية الداخلية والخارجية في مراقبة أداء هيئة البريد ومحاسبة المقصرين، وتعزيز تعاونها مع وحدة المراقبة والتقييم في الهيئة.	• الإدارة العليا • مديري الإدارات	• تعزيز سمعة هيئة البريد كمؤسسة فعالة وخاضعة للمساءلة، وتحسين صورتها لدى المواطنين والمجتمع المدني ووسائل الإعلام.
تعزيز المساءلة والنزاهة بوضع معايير ومؤشرات واضحة لقياس جودة الخدمات البريدية، ومراقبة وتقييم الأداء بشكل مستمر، وإعداد تقارير دورية بنتائج التقييم.	• ربط الحوافز والمكافآت الممنوحة للعاملين في هيئة البريد بمستوى الأداء والالتزام بمعايير الجودة والنزاهة، وتطبيق الجزاءات المناسبة على المخالفين.	• الإدارة العليا • مديري الإدارات	• الإسهام في بناء منظومة نزاهة وطنية، تقوم على الشفافية والمساءلة والمحاسبة في إدارة

دور أبعاد الحكومة المفتوحة في تحسين جودة الخدمات العامة

التوصية	آليات التنفيذ	المسؤول عن التنفيذ	العائد المتوقع من التنفيذ
توظيف التكنولوجيا والابتكار لتحسين كفاءة وفعالية الخدمات البريدية، من خلال تطوير الخدمات الإلكترونية، وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات، وتوفير قنوات متعددة للتواصل.	● إنشاء بوابة إلكترونية متكاملة للخدمات البريدية، تتيح للمواطنين إنجاز معاملاتهم وتتبع شحناتهم والاستفادة من الخدمات المختلفة عبر الإنترنت، دون الحاجة لزيارة مكاتب البريد. ● تطوير تطبيقات ذكية للهواتف المحمولة، توفر خدمات بريدية مبتكرة ومتنوعة، وتسهل التواصل والتفاعل بين المواطنين وهيئة البريد. ● استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة لتحسين جودة الخدمات البريدية وتوقع احتياجات المواطنين، واتخاذ القرارات المبنية على الأدلة. ● توظيف أنظمة المعلومات الجغرافية (GIS) والتتبع الإلكتروني لتحسين كفاءة عمليات فرز وتوزيع البريد، وتقليل الأخطاء والتأخير في تسليم الشحنات. ● التوسع في استخدام الحلول الذكية مثل الصناديق البريدية الإلكترونية والشحن الذاتي والتسليم بالطائرات بدون طيار، لمواكبة التطورات التكنولوجية وتلبية توقعات المواطنين. ● بناء شراكات استراتيجية مع شركات التكنولوجيا والابتكار، والاستفادة من خبراتها وحلولها في تطوير الخدمات البريدية وتحسين تجربة المواطنين.	● الإدارة العليا ● إدارة تكنولوجيا المعلومات ● مديري الإدارات ● إدارة التسويق	المؤسسات العامة وتقديم الخدمات للمواطنين. ● تسهيل وصول المواطنين للخدمات البريدية وتوفير الوقت والجهد عليهم، من خلال تقديم خدمات إلكترونية شاملة ومتكاملة عبر الإنترنت والهواتف الذكية. ● تحسين جودة الخدمات البريدية وسرعة الاستجابة لاحتياجات المواطنين، باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في اتخاذ القرارات وتوقع الطلب على الخدمات. ● زيادة كفاءة وفعالية العمليات البريدية، وتقليل التكاليف والأخطاء والهدر في الموارد، من خلال أتمتة الإجراءات وتحسين التنسيق والتتبع الإلكتروني. ● تعزيز القدرة التنافسية لهيئة البريد وجاذبيتها للمواطنين، من خلال تقديم خدمات مبتكرة وحلول ذكية تواكب التطورات التكنولوجية وتفوق توقعاتهم. ● خلق فرص عمل جديدة في مجالات تطوير البرمجيات والذكاء الاصطناعي والابتكار، وتنمية المهارات الرقمية للعاملين في هيئة البريد. ● الإسهام في بناء اقتصاد رقمي وطني، يعتمد على الابتكار والتكنولوجيا في تقديم الخدمات العامة وتحسين

التوصية	آليات التنفيذ	المسؤول عن التنفيذ	العائد المتوقع من التنفيذ
بناء القدرات المؤسسية والبشرية اللازمة لتطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة بفعالية، وتوفير الموارد المالية والتقنية الكافية لدعم هذه الجهود في هيئة البريد المصري.	• إجراء تقييم شامل للقدرات المؤسسية والبشرية الحالية في هيئة البريد، وتحديد الفجوات والاحتياجات اللازمة لتطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة بفعالية. • وضع خطة استراتيجية لبناء القدرات، تتضمن أهدافاً واضحة ومؤشرات أداء ومسارات عمل محددة، وتستند إلى نتائج التقييم والممارسات الفضلى الدولية. • تنظيم برامج تدريبية مكثفة للقيادات والموظفين في هيئة البريد، حول مبادئ وممارسات الحكومة المفتوحة، وكيفية تطبيقها في مجال تقديم الخدمات البريدية. • إنشاء وحدة متخصصة للحكومة المفتوحة داخل هيئة البريد، تتولى التنسيق والإشراف على تنفيذ المبادرات والمشاريع ذات الصلة، وتقديم الدعم الفني للإدارات المختلفة. • تخصيص موازنة سنوية كافية لتمويل أنشطة وبرامج بناء القدرات في مجال الحكومة المفتوحة، وتوفير الأدوات والتقنيات اللازمة لدعم تطبيقها بكفاءة وفعالية. • بناء شراكات استراتيجية مع المنظمات	• الإدارة العليا • إدارة الموارد البشرية • مديري الإدارات	جودة حياة المواطنين، ويدعم تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠. • تحسين قدرة هيئة البريد على تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة بفعالية، وترجمتها إلى ممارسات وخدمات ملموسة تلبي احتياجات المواطنين وتوقعاتهم. • زيادة وعي وفهم القيادات والموظفين في هيئة البريد بمفاهيم وأدوات الحكومة المفتوحة، وتعزيز التزامهم بتبني هذه المبادئ في عملهم اليومي. • تعزيز الشفافية والنزاهة والمساءلة في أداء هيئة البريد، من خلال بناء قدرات المؤسسة على الإفصاح عن المعلومات وإشراك المواطنين وخضوعها للمحاسبة. • تحسين كفاءة وفعالية تقديم الخدمات البريدية، نتيجة لامتلاك الموظفين المهارات والمعارف اللازمة لتطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة في عملهم. • زيادة ثقة المواطنين في هيئة البريد والحكومة بشكل عام، نتيجة لتبني مبادئ الحكومة المفتوحة وإشراك المواطنين في صنع السياسات وتقديم الخدمات. • تعزيز قدرة هيئة البريد على الاستفادة من الفرص التمويلية

دور أبعاد الحكومة المفتوحة في تحسين جودة الخدمات العامة

التوصية	آليات التنفيذ	المسؤول عن التنفيذ	العائد المتوقع من التنفيذ
	الدولية والجهات المانحة، للاستفادة من خبراتها وبرامجها في تعزيز قدرات هيئة البريد في مجال الحكومة المفتوحة.		والفنية التي توفرها المنظمات الدولية والجهات المانحة، لتطوير برامجها وخدماتها في مجال الحكومة المفتوحة.
تعزيز الشراكات والتعاون بين هيئة البريد المصري والمؤسسات الحكومية الأخرى والمجتمع المدني والقطاع الخاص، لتبادل الخبرات والممارسات الجيدة تطبيق الحكومة المفتوحة.	- تشكيل لجنة مشتركة من ممثلي هيئة البريد والمؤسسات الحكومية الأخرى والمجتمع المدني والقطاع الخاص، لوضع إطار استراتيجي للشراكة والتعاون في مجال الحكومة المفتوحة. - عقد اجتماعات ومنتديات دورية بين الشركاء، لتبادل الخبرات والتجارب الناجحة في تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة، ومناقشة التحديات والحلول المشتركة. - إطلاق مبادرات ومشاريع مشتركة بين هيئة البريد والشركاء، لتطوير وتطبيق حلول مبتكرة في مجالات الشفافية، والمشاركة المجتمعية، والمساءلة، وغيرها. - تنظيم ورش عمل وبرامج تدريبية مشتركة للموظفين من هيئة البريد والمؤسسات الشريكة، لبناء قدراتهم وصقل مهاراتهم في تطبيق أدوات ومنهجيات الحكومة المفتوحة. - إنشاء منصة إلكترونية مشتركة لتبادل المعلومات والمعارف والموارد المتعلقة بالحكومة المفتوحة، وتيسير التواصل والتنسيق بين الشركاء. - المشاركة في الفعاليات والمؤتمرات الإقليمية والدولية حول الحكومة	- الإدارة العليا - إدارة التسويق - إدارة العلاقات العامة	- تعزيز قدرة هيئة البريد على تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة بفعالية، من خلال الاستفادة من خبرات وتجارب المؤسسات الشريكة، وتبادل الدروس المستفادة معها. - تحسين جودة الخدمات البريدية وتلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل، نتيجة لتطوير حلول مبتكرة بالتعاون مع الشركاء من القطاعين الحكومي والخاص والمجتمع المدني. - ترشيد الإنفاق وتعظيم العائد من الموارد المتاحة، من خلال تنسيق الجهود وتقاسم التكاليف مع الشركاء في تنفيذ مبادرات ومشاريع الحكومة المفتوحة. - تعزيز ثقة المواطنين في هيئة البريد والحكومة بشكل عام، نتيجة لإشراكهم ومنظمات المجتمع المدني في جهود تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة وتحسين الخدمات العامة. - بناء سمعة إيجابية لهيئة البريد كمؤسسة رائدة في تبني الحكومة المفتوحة، وتعزيز مكانتها

التوصية	آليات التنفيذ	المسؤول عن التنفيذ	العائد المتوقع من التنفيذ
المفتوحة، وتمثيل هيئة البريد والشركاء المصريين في هذه المحافل، وعرض تجاربهم الناجحة.	وتنافسيتها على المستويين الوطني والدولي.	• الإسهام في نشر ثقافة الحكومة المفتوحة وترسيخها كنهج للعمل الحكومي في مصر، من خلال التعاون والتنسيق بين مختلف الجهات الفاعلة في هذا المجال.	

١١- البحوث والدراسات المستقبلية

تتسع آفاق البحث العلمي في مجال الحكومة المفتوحة وجودة الخدمات العامة، لتشمل العديد من الموضوعات والمتغيرات التي تستحق الدراسة والتحليل. ومن بين الموضوعات البحثية المهمة في هذا السياق ما يلي:

- أثر تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة على رضا المواطنين عن جودة الخدمات العامة: دراسة مقارنة بين عدة منظمات حكومية.
- دور التقنيات الحديثة في تعزيز تطبيق الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات الحكومية: دراسة حالة لمنظمة حكومية رائدة.
- العلاقة بين الثقافة التنظيمية والتزام القيادات بتطبيق الحكومة المفتوحة في المنظمات الحكومية: دراسة استكشافية.
- تقييم فعالية برامج بناء القدرات في تعزيز تطبيق الحكومة المفتوحة وتحسين جودة الخدمات في المنظمات الحكومية: دراسة طولية.
- أثر مشاركة المواطنين والمجتمع المدني في صناعة السياسات على جودة الخدمات الحكومية: دراسة تجريبية.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- الجمعية المصرية للتسويق الإلكتروني. (٢٠٢٠). تقرير عن اتجاهات المواطنين نحو الخدمات الإلكترونية في مصر. القاهرة: الجمعية المصرية للتسويق الإلكتروني.
- الجمعية المصرية للجودة. (٢٠١٨). دراسة عن جودة الخدمات في هيئة البريد المصري. القاهرة: الجمعية المصرية للجودة.
- الحسنت، ساري سليم. (٢٠٢١). قياس جودة الخدمات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية من وجهة نظر المراجعين. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، ١٧(١)، ١٠٩-١٣٢.
- الحمود، فيصل. (٢٠٢٢). دور الحكومة المفتوحة في تعزيز الشفافية والمساءلة في القطاع العام: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة العامة، ٦٢(٣)، ١١٢-١٤٥.
- شراكة الحكومة المفتوحة. (٢٠٢١). موقع شراكة الحكومة المفتوحة. تم الاسترجاع من <https://www.opengovpartnership.org/>
- الشمري، مها محمد؛ والجبوري، عمر عبد الرحمن. (٢٠٢١). تقييم جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية العراقية باستخدام نموذج HEALTHQUAL. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، ١٧(٥٣)، ٢٥٨-٢٨٠.
- عبد الهادي، أيمن أحمد. (٢٠٢٠). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة: دراسة حالة على وزارة الداخلية المصرية. المجلة العربية للإدارة، ٤٠(٣)، ١٠٧-١٣٢.
- عبدالله، سالم. (٢٠٢٠). أثر تطبيق الحكومة المفتوحة على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية: دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية في دولة الكويت. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، ٤٦(١٧٦)، ٢٢١-٢٤٨.
- العتيبي، محمد فالح؛ والسعيد، سعيد محمد. (٢٠٢٠). أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين في المؤسسات الحكومية السعودية. المجلة العربية للإدارة، ٤٠(٤)، ١٣١-١٤٨.

العمري، ماجد، والشمري، فادي. (٢٠٢١). واقع تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة في الهيئات المحلية الفلسطينية: دراسة ميدانية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، ١٧(١)، ٨٣-١٠٢.

القحطاني، سعيد. (٢٠٢٢). واقع تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة في الجامعات السعودية وعلاقته بمستوى الإفصاح والشفافية المالية. المجلة السعودية للتعليم العالي، ١٤(٢)، ٦٧-٩٢.

محمد، والعدوان، زيد. (٢٠٢١). دور الحكومة المفتوحة في الحد من الفساد الإداري: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في الأردن. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، ١٧(١)، ١٣٥-١٥٧.

المركز المصري للدراسات الاقتصادية. (٢٠١٩). تقرير عن رضا المواطنين عن الخدمات العامة في مصر. القاهرة: المركز المصري للدراسات الاقتصادية.

معهد التخطيط القومي. (٢٠٢١). دراسة عن تحديات تطوير الخدمات الحكومية في مصر. القاهرة: معهد التخطيط القومي.

منظمة الأمم المتحدة. (٢٠١٨). تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ٢٠١٨: تسخير الحكومة الإلكترونية لدعم التحول نحو مجتمعات مستدامة وقادرة على الصمود. نيويورك: إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة.

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. (٢٠١٦). الحكومة المفتوحة: السياق العالمي والطريق إلى الأمام. باريس: منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

منظمة الشفافية الدولية. (٢٠١٩). مؤشر مدركات الفساد لعام ٢٠١٩. برلين: منظمة الشفافية الدولية. مؤسسة حرية الفكر والتعبير. (٢٠١٧). تقرير عن الشفافية والنزاهة في المؤسسات الحكومية المصرية. القاهرة: مؤسسة حرية الفكر والتعبير.

الهاجري، فهد دغيم. (٢٠٢١). محددات جودة الخدمات العامة في دولة الكويت: دراسة تطبيقية على خدمات الهيئة العامة للمعلومات المدنية. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، ٤٧(١)، ٢٢٥-٢٥٢. هيئة البريد المصري. (٢٠٢٣). المكاتب الرئيسية لهيئة البريد المصري داخل محافظة القاهرة. تم الاسترجاع

من <https://www.egyptpost.org/ar/main-offices-cairo/>

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. (٢٠٢٠). تقرير عن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في هيئة البريد المصري. القاهرة: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. (٢٠٢٢). تقرير عن التحول الرقمي في هيئة البريد المصري. القاهرة: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

ويرتز، برند، وبيركماير، إيرا. (٢٠١٥). نحو فهم الحكومة المفتوحة: مراجعة نظرية. مجلة السياسة والإنترنت، ٧(١)، ٣٠-١.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Alorfi, A. S. (2020). Open Government and Public Service Quality: The Mediating Role of Trust in Saudi Arabia. **International Journal of Public Administration**, 43(13), 1158-1168.

Alzahrani, A. M. (2021). The Role of Open Government in Enhancing Public Service Quality: Evidence from Oman. **Journal of Public Affairs**, 21(1), e2156.

Bovaird, T., & Löffler, E. (2009). **Public management and governance**. London, UK: Routledge.

Brous, Paul; Janssen, Marijn; Herder, Paulien & Minkman, Mirella. (2021). Citizen-Centric Public Service Quality: Conceptualizing the RECIPE Framework. **International Journal of Public Administration**, 44(10), 850-862.

Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, critique, research agenda. **European Journal of Marketing**, 30(1), 8-32.

Fukuyama, F. (2013). What is governance? **Governance**, 26(3), 347-368.

Gascó-Hernández, M. (2014). **Open government: Opportunities and challenges for public governance**. New York, NY: Springer.

Gascó-Hernández, M. (2014). **Open government: Opportunities and challenges for public governance**. New York, NY: Springer.

- Kamali, Mohammad & Hewage, Kasun. (2021). Assessing the Quality of Municipal Services in Canada: A Comprehensive Framework. **Canadian Public Administration**, 64(1), 26-50.
- Khagram, S., Fung, A., & De Renzio, P. (Eds.). (2013). **Open budgets: The political economy of transparency, participation, and accountability**. Washington, DC: Brookings Institution Press.
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. **International Journal of Quality and Service Sciences**, 1(2), 172-198.
- Meijer, A., & Potjer, S. (2021). Citizen-generated open data: An explorative analysis of 25 cases. **Government Information Quarterly**, 38(4), 101625.
- Nguyen, Thi Phuong Linh; Nguyen, The Ninh; Hoang, Thi Huong Lan; & Nguyen, Thi Thu Huyen. (2020). The Impact of Service Quality on Citizen Satisfaction and Behavioral Intentions in Vietnam. **Journal of Asian Finance, Economics and Business**, 7(8), 411-421.
- OECD. (2016). **Open Government: The Global Context and the Way Forward**. Paris: OECD Publishing.
- OECD. (2016). **Open government: The global context and the way forward**. Paris, France: OECD Publishing.
- OECD. (2020). **The OECD Digital Government Policy Framework: Six dimensions for a Digital Government**. Paris: OECD Publishing.
- Open Government Partnership. (2019). **The State of Open Government: Global Report 2019**. Washington, DC: Open Government Partnership.
- Open Government Partnership. (n.d.). About OGP. Retrieved from <https://www.opengovpartnership.org/about/>.

Organization for Economic Co-operation and Development. (2019). **Government at a glance 2019**. Paris: OECD Publishing.

Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach. **American Review of Public Administration**, 43(2), 135-158.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, 64(1), 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, 64(1), 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, 64(1), 12-40.

Park, Jungwoo & Lim, Seunghoo. (2020). Determinants of Public Service Quality and Citizen Satisfaction in South Korea. **Public Performance & Management Review**, 43(2), 388-413.

Ramseook-Munhurrin, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. **International Journal of Management and Marketing Research**, 3(1), 37-50.

Rhee, S. K., & Rha, J. Y. (2009). Public service quality and customer satisfaction: Exploring the attributes of service quality in the public sector. **The Service Industries Journal**, 29(11), 1491-1512.

Ruijter, E., & Meijer, A. (2020). Open government data as an innovation process: Lessons from a living lab experiment. **Public Performance & Management Review**, 43(3), 613-635.

Ruijter, E., D tienne, F., Baker, M., Groff, J., & Meijer, A. J. (2020). The politics of open government data: Understanding organizational responses to pressure for more transparency. **American Review of Public Administration**, 50(3), 260-274.

- Ruvalcaba-Gomez, E. A. (2021). Open government and citizen participation: A systematic review of literature. **Government Information Quarterly**, 38(2), 101584.
- Safarov, I., Meijer, A., & Grimmelikhuijsen, S. (2020). Utilization of open government data: A systematic literature review of types, conditions, **effects and users**. **Information Polity**, 25(1), 1-24.
- Schmidhuber, L., Hilgers, D., & Rapp, M. S. (2021). The Impact of Open Government on Public Service Quality: A Systematic Literature Review. **Government Information Quarterly**, 38(3), 101581.
- Sharma, Gajendra & Misra, Harekrishna. (2021). Assessing the Impact of E-Government on Public Service Quality: Evidence from India. **International Journal of Public Administration**, 44(3), 244-257.
- Touchton, M., & Wampler, B. (2014). Improving social well-being through new democratic institutions. **Comparative Political Studies**, 47(10), 1442-1469.
- Transparency International. (2021). **Corruption Perceptions Index 2020**. Berlin: Transparency International.
- United Nations Institute for Training and Research. (2018). **Citizen Engagement in Public Service Delivery: The Critical Role of Public Officials**. Geneva: United Nations Institute for Training and Research.
- Van de Walle, S. (2018). **Explaining citizen satisfaction and dissatisfaction with public services**. In E. Ongaro & S. Van Thiel (Eds.), *The Palgrave handbook of public administration and management in Europe* (pp. 227-241). London: Palgrave Macmillan.
- Vigoda-Gadot, E. (2007). Citizens' perceptions of politics and ethics in public administration: A five-year national study of their relationship to satisfaction with services, trust in governance, and voice orientations. **Journal of Public Administration Research and Theory**, 17(2), 285-305.

- Wang, V., & Lo, J. (2020). Adoption of open government data among government agencies. **Government Information Quarterly**, 37(1), 101387.
- Wilar, G., Lumolos, J., & Tulung, J. E. (2021). Linking Open Government to Public Service Quality: The Roles of Transparency and Collaboration in Indonesia. **Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik**, 11(1), 100-114.
- Wirtz, B. W., & Birkmeyer, S. (2015). Open government: Origin, development, and conceptual perspectives. **International Journal of Public Administration**, 38(5), 381-396.
- Wirtz, B. W., & Birkmeyer, S. (2015). Open government: Origin, development, and conceptual perspectives. **International Journal of Public Administration**, 38(5), 381-396.
<https://doi.org/10.1080/01900692.2014.942735>
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Rösch, M. (2020). Open Government and Citizen Coproduction: Conceptual Framework and Application to Public Service Quality. **International Journal of Public Administration**, 43(14), 1212-1222.
- World Bank. (2018). **World development report 2019: The changing nature of work**. Washington, DC: World Bank.
- World Bank. (2020). **GovTech Maturity Index: The State of Public Sector Digital Transformation**. Washington, DC: World Bank Group.
- Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. **Journal of Marketing**, 52(3), 2-22.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations**. New York: Free Press.
- Zuiderwijk, A., Shinde, R., & Janssen, M. (2020). Investigating the attainment of open government data objectives: Is there a mismatch between objectives and results? **International Review of Administrative Sciences**, 86(4), 645-672.

The Role of Open Government Dimensions in Improving the Quality of Public Services: An Applied Study on the Offices of the Egyptian Postal Authority in Cairo Governorate

Abstract

This study aimed to explore the relationship between the application of open government dimensions and its impact on improving the quality of postal services provided to citizens in Cairo Governorate. The researcher relied on the descriptive analytical approach, using secondary sources from Arabic and foreign books and references, and primary sources through a survey list to know the opinions of the respondents. 240 survey forms were distributed, 212 of them were retrieved, and 198 survey forms were valid for statistical analysis, representing 82.5% of the total distributed questionnaires.

Through analyzing the results, the researcher reached several findings, most notably the importance of effectively adopting the transparency dimension in the Egyptian Postal Authority, by setting clear policies for publishing information, updating communication channels, training employees, and the commitment of leaders to promote a culture of transparency, so that the authority becomes a model for transparent and effective government institutions. The results also showed that the more citizens are involved in designing, providing, and evaluating postal services, listening to their opinions and suggestions, and benefiting from feedback in improving services, the higher the quality of these services and their responsiveness to the needs and aspirations of citizens. The results emphasized the importance of having effective mechanisms to hold service providers accountable

for their performance, combat corruption and favoritism, and ensure equal opportunities in obtaining the service, as this is positively associated with higher quality of postal services and improved citizen satisfaction.

The researcher presented several recommendations, including: the necessity of establishing a comprehensive website for the Egyptian Postal Authority that includes all information and data related to postal services, and updating it regularly. The importance of training the authority's employees to provide information and guidance to citizens in a clear and easy-to-understand manner, and to respond effectively to their inquiries and complaints. He also recommended conducting periodic opinion polls for citizens on the quality of postal services and ways to improve them, analyzing their results, and using them to develop these services.

Keywords: Open Government, Quality of Public Services, Offices of the Egyptian Postal Authority.

قائمة الاستقصاء

م	العبارة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
الحكومة المفتوحة (X)						
الشفافية (X1)						
١	يتم إعلامي بوضوح عن الإجراءات المطلوبة للحصول على الخدمات البريدية.	٥	٤	٣	٢	١
٢	أجد أن المعلومات المنشورة عن الخدمات البريدية وأسعارها دقيقة ومحدثة.	٥	٤	٣	٢	١
٣	أشعر بسهولة تقديم الشكاوى والمقترحات لمكتب البريد والحصول على استجابة مناسبة.	٥	٤	٣	٢	١
٤	يتم إخطاري بشكل واضح بحقوقى وواجباتى كمستفيد من الخدمات البريدية.	٥	٤	٣	٢	١
٥	تتوفر معلومات كافية عن خطط تطوير الخدمات البريدية ومشاريع التحسين فى مكتب البريد.	٥	٤	٣	٢	١
المشاركة المدنية (X2)						
٦	يتيح مكتب البريد فرصاً للعملاء للمشاركة فى صناعة القرارات المتعلقة بالخدمات البريدية.	٥	٤	٣	٢	١
٧	يستطلع مكتب البريد آراء المستفيدين بشكل دورى حول جودة الخدمات المقدمة.	٥	٤	٣	٢	١
٨	ينظم مكتب البريد لقاءات حوارية ومنتديات نقاشية مع المواطنين لتلقى مقترحاتهم وأفكارهم.	٥	٤	٣	٢	١
٩	يحرص مكتب البريد على تمثيل كافة فئات المجتمع فى عمليات التشاور وصنع القرار.	٥	٤	٣	٢	١
١٠	يدعم مكتب البريد مبادرات المسؤولية المجتمعية التى يقودها المواطنون والجمعيات الأهلية.	٥	٤	٣	٢	١
المساءلة والنزاهة (X3)						
١١	تتسم إجراءات الشكاوى والنظلمات فى مكتب البريد بالعدالة والنزاهة فى التعامل معها.	٥	٤	٣	٢	١
١٢	يطبق مكتب البريد قواعد واضحة لمكافحة الفساد والرشوة	٥	٤	٣	٢	١

دور أبعاد الحكومة المفتوحة في تحسين جودة الخدمات العامة

بين موظفيه.					
١٣	١	٢	٣	٤	٥
تتوفر آليات واضحة للإبلاغ عن حالات الفساد أو سوء السلوك في مكتب البريد دون خوف من الانتقام.					
١٤	١	٢	٣	٤	٥
يقدم مكتب البريد تقارير دورية عن نتائج التحقيقات والإجراءات التأديبية المتخذة بحق الموظفين المخالفين.					
١٥	١	٢	٣	٤	٥
يخضع أداء مكتب البريد للرقابة والتقييم من قبل جهات خارجية محايدة.					
الابتكار والتكنولوجيا (X4)					
١٦	١	٢	٣	٤	٥
يوظف مكتب البريد التقنيات الحديثة لتقديم خدمات بريدية مبتكرة وسريعة.					
١٧	١	٢	٣	٤	٥
يمكنني إنجاز معظم الخدمات البريدية من خلال الموقع الإلكتروني أو التطبيق الذكي لمكتب البريد.					
١٨	١	٢	٣	٤	٥
تتسم الأنظمة التكنولوجية في مكتب البريد بالأمان والحماية العالية لبيانات العملاء.					
١٩	١	٢	٣	٤	٥
يستجيب مكتب البريد بسرعة في حل المشكلات التقنية والأعطال في الأنظمة الإلكترونية.					
٢٠	١	٢	٣	٤	٥
يوفر مكتب البريد خدمات الدفع الإلكتروني والمحفظة الرقمية للعملاء.					
جودة الخدمات العامة (Y)					
٢١	١	٢	٣	٤	٥
يقدم مكتب البريد خدمات بريدية متنوعة تلبي احتياجات العملاء المختلفة.					
٢٢	١	٢	٣	٤	٥
تتسم إجراءات تقديم الخدمات البريدية في مكتب البريد بالوضوح والسهولة.					
٢٣	١	٢	٣	٤	٥
يلتزم موظفو مكتب البريد بمواعيد العمل الرسمية في تقديم الخدمات للعملاء.					
٢٤	١	٢	٣	٤	٥
يتعامل موظفو مكتب البريد مع العملاء باحترام ولباقة وحسن استماع.					
٢٥	١	٢	٣	٤	٥
يتمتع موظفو مكتب البريد بالمعرفة والمهارات اللازمة لتقديم الخدمات البريدية بكفاءة.					
٢٦	١	٢	٣	٤	٥
يتم تقديم الخدمات البريدية في مكتب البريد بسرعة ودقة ودون تأخير.					

٢٧	٥	٤	٣	٢	١	تتوفر في مكتب البريد لوحات إرشادية واضحة لتوجيه العملاء نحو الخدمات المختلفة.
٢٨	٥	٤	٣	٢	١	يحرص مكتب البريد على سرية وخصوصية بيانات ومعاملات العملاء.
٢٩	٥	٤	٣	٢	١	يوفر مكتب البريد مرافق مناسبة للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن.
٣٠	٥	٤	٣	٢	١	تتسم مباني ومرافق مكتب البريد بالنظافة والتنظيم والترتيب.
٣١	٥	٤	٣	٢	١	يستجيب مكتب البريد بسرعة لشكاوى العملاء ويعمل على حلها بفاعلية.
٣٢	٥	٤	٣	٢	١	يعمل مكتب البريد بشكل مستمر على تحسين وتطوير جودة خدماته البريدية.
٣٣	٥	٤	٣	٢	١	يوفر مكتب البريد أماكن جلوس مريحة للعملاء أثناء انتظار دورهم.
٣٤	٥	٤	٣	٢	١	يقدم موظفو مكتب البريد النصائح والإرشاد للعملاء في اختيار الخدمات البريدية المناسبة لاحتياجاتهم.
٣٥	٥	٤	٣	٢	١	يتواصل مكتب البريد مع العملاء بانتظام لاستطلاع آرائهم حول جودة الخدمات المقدمة.