



مجلة البحوث المالية والتجارية

المجلد (26) – العدد الأول – يناير 2025



دور الحوكمة الالكترونية فى جودة الخدمة العامة
(بالتطبيق على هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة)

**The role of e-governance on public service quality
(A Field Study)**

إعداد

د/ أيات عبد القادر بسيونى أبو سعد

مدرس إدارة عامة

كلية اقتصاد وعلوم سياسية، جامعة المستقبل

2024-09-4	تاريخ الإرسال
2024-09-16	تاريخ القبول
رابط المجلة: https://jsst.journals.ekb.eg/	

ملخص:

تهدف الدراسة إلى تشخيص طبيعة العلاقة بين الحوكمة الالكترونية وجودة الخدمة العامة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة.

تمثلت نتائج الدراسة فى قصور الحوكمة الالكترونية بالهيئة محل الدراسة مما أدى إلى ضعف الخدمات المقدمة منها.

انتهجت الدراسة المنهج الوصفى التحليلي، وقد اجريت الدراسة على عينة قوامها (300) مفردة. بناء على النتائج، تم تقديم مجموعة من التوصيات من أبرزها توحيد جهود العاملين فى تقديم الخدمة وازدواجية بعض الاجراءات وذلك باتباع اسلوب تقديم الخدمة من خلال منصة إلكترونية موحدة.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة الالكترونية، الشفافية والافصاح الالكتروني، المشاركة الالكترونية، المساءلة، جودة الخدمة العامة.



Abstract

The study aimed to characterize the relationship between e-governance and public service quality at the New Urban Communities Agency.

One of the study's most important findings was the weakness of e-governance in the study organization, which led to the weakness of the services it provides. The study relied on a descriptive and analytical approach, and the study was conducted on a sample of (300) individuals.

A set of recommendations were reached, the most important of which were to unify the efforts of workers in providing the service, and to address the duplication of some procedures by following the method of providing the service through a single electronic portal.

Keywords: E-governance, transparency, e-disclosure, e-participation, accountability, public service quality.

المقدمة:

تعمل الحوكمة الإلكترونية على سرعة العمليات الإدارية وتبسيطها، مما يساعد على تقليل وقت وتكلفة تقديم الخدمة العامة، الأنظمة كما أنها تقلل من الحاجة إلى المعاملات الورقية وتسمح لمقدمي الخدمة بالتركيز على مهام أكثر أهمية واستراتيجية.

وتعزز الحوكمة الإلكترونية من الشفافية من خلال إتاحة المعلومات الحكومية للمستفيدين ، مما يحد من الفساد الإداري ويؤكد على الثقة بين الحكومة والمجتمع. حيث يمكن للمستفيدين متابعة طلباتهم واستفساراتهم عبر الإنترنت، مما يقلل من حاجتهم إلى الاتصالات المباشرة فيما بينهم والمنظمة، كما أنها تتيح تعزيز التواصل بين المنظمات الحكومية والمواطنين وتشجيعهم على الإسهام في عملية صنع القرار.

وفي ضوء ما سبق سوف تتناول الدراسة تحليل اثر الحوكمة الإلكترونية على جودة الخدمة العامة بالتطبيق على هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة.

أولاً- مشكلة الدراسة.

تعاني هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة من تحديات في تقديم خدماتها العامة بكفاءة وفعالية للمواطنين، وعلى الرغم من توجهها التكنولوجي إلا ان هناك قصور في تحولها نحو الحوكمة الإلكترونية، ونتيجة لذلك هناك تدني في مستوى الخدمة العامة المقدمة للمستفيدين.

في السنوات الأخيرة، تم تخصيص ميزانيات كبيرة لتطوير الأنظمة الإلكترونية وتحسين البنية التحتية التكنولوجية داخل الهيئة، ومع ذلك، تشير الدراسات إلى أن نسبة رضا المواطنين عن جودة الخدمة العامة المقدمة لم تتجاوز 60% في عام 2023، مقارنة بنسبة 75% المستهدفة. (المركز المصري للبحوث والدراسات الاجتماعية، 2024)

وتكمن المشكلة البحثية في قصور قدرة الحوكمة الإلكترونية بالهيئة محل الدراسة على تحسين جودة الخدمات، بما يتناسب مع التطلعات والاحتياجات المتزايدة للمجتمع العمراني الجديد. وحتى يمكن للباحثة من بلورة المشكلة البحثية قامت بأجراء دراسة استطلاعية وذلك على مرحلتين:

١- دراسة مكتبية: تتمثل في المصادر العربية والأجنبية، وكذا الدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث والأدبيات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة..



٢- دراسة تحليلية: اعتمدت على توزيع استمارات استقصاء على عينة قوامها (30) مفردة من العاملين بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة، وكانت نتائجها وفق مايلي:

جدول رقم (1) قائمة الاستقصاء المتعلقة بالدراسة الإستطلاعية

م	العبارة	إجابة المستقصى منه		
		موافق (%)	محايد (%)	غير موافق (%)
١	توجد بالهيئة بيئة تكنولوجية حديثة.	20%	–	80%
٢	تتوفر بالهيئة بنية تحتية للإطار التشريعي.	45%	–	55%
٣	يتم نشر تقرير مجلس الإدارة وإجراءات الرقابة الداخلية على الموقع الإلكتروني للهيئة.	20%	10%	80%
٤	يتم تحديث المعلومات على الموقع الإلكتروني للهيئة بشكل دوري.	40%	–	60%
٥	يتم استطلاع رأى المواطنين حول جودة الخدمات المقدمة بالهيئة على موقعها الإلكتروني.	30%	–	70%
٦	تشجع الهيئة الاتصال الإلكتروني بينها والمواطنين.	15%	–	85%
٧	يوجد بالهيئة هيكل تنظيمي واضح يحدد نقاط المسؤولية والصلاحيات.	25%	–	75%
٨	هناك دور فعال للجنة المراجعة في الرقابة على أعمال المراجعة الداخلية والمراجعة الخارجية بالهيئة.	30%	–	70%
٩	يتم تلبية احتياجات المواطنين ومتطلباتهم في الوقت المناسب مما يعكس الجودة العالية للخدمات العامة المقدمة من هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة.	20%	–	80%
١٠	تم تعزيز البنية التحتية التكنولوجية مما أدى إلى تحسين ملحوظ في كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين.	30%	–	70%

المصدر: إعداد الباحثة.

ونتيجة لذلك تتمثل المشكلة البحثية في قصور جودة الخدمة العامة المقدمة من هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة نتيجة ضعف التوجه نحو الحوكمة الالكترونية.

ثانياً- الدراسات السابقة.

قامت الباحثة بمراجعة الدراسات السابقة في مجال البحث من خلال استعراض بعض الدراسات المتناولة لموضوع البحث ، حيث تم تحليلها من حيث أهدافها وأهم نتائجها ، وقامت الباحثة بعد

عرض تلك الدراسات بالتعليق عليها وتحديد النتائج التي تم استخلاصها مع تحديد الفجوة البحثية وفقاً لما يلي:

١- الدراسات التي تناولت الحوكمة الالكترونية:

هدفت دراسة (حسان، 2021) إلى التأكد من مبادئ وأسس ومعايير الحوكمة الإلكترونية للحكومات المحلية، فضلاً عن وظيفتها في الإشراف على التحول والتقدم، ومن ثم تقييم مدى استعداد الإدارات المحلية لمتطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية، ومن النتائج الرئيسية للدراسة أن هناك رغبة لدى العاملين في تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الإدارات محل التطبيق على الرغم من عدم كفاية البنية التحتية في منظماتهم، كما أن انتشار الإنترنت غير كافٍ في جميع أنحاء محافظاتهم.

فى حين هدفت دراسة (mahbubur, 2022) إلى تقديم تحليل مقارن للإدارة الحكومية الحالية، وآفاق وتوقعات تنفيذ الحوكمة الإلكترونية في بنغلاديش، ومدى جدواها وفعاليتها واقتراح هيكل ناجح لتنفيذها في البلدان النامية مثل بنغلاديش، ومن ومن النتائج الرئيسية للدراسة أن فعالية الحوكمة الإلكترونية تعتمد بشكل أساسي على المواطنين، لأنهم هم أصحاب المصالح، وأشارت الدراسة إلى أنه فى الدول النامية لا يمكن تطبيق الحوكمة الالكترونيه فى كافة قطاعات الدولة مرة واحدة بل يجب تطبيقها على عدة مراحل.

أما دراسة (AlAthmay , 2023) فقد اتجهت إلى قياس أثر خصائص العينة المتمثلة في (النوع، العمر، المستوى التعليمي، الجنسية، نوع العمل) على متغيرات الدراسة، ومن النتائج الرئيسية للدراسة أنه باستثناء الجنسية والنوع، وجدت الدراسة أن الخصائص الديموغرافية تفسر بوضوح الاختلافات بين المستجيبين حول الحوكمة الإلكترونية، وبالإضافة إلى ذلك، أظهرت الدراسة أن العينة أقل رضا عن البعد الثاني - المشاركة - لكنها راضية إلى حد كبير عن البعد الأول - الشفافية

وهدفت دراسة (قدرى، 2024) إلى تحليل دور الحوكمة الالكترونية فى تحقيق استدامة المنظمات ومن النتائج الرئيسية للدراسة أن التقدم التكنولوجى فى مجالات تكنولوجيايات الإعلام الاتصال وتطبيقاتها داخل الشركة - من خلال تبني برامج وتطبيقات الحوكمة الالكترونية - أدى إلى تحسين أداء نشاط الشركة وتحقيق استدامتها.



٢- الدراسات التي تناولت جودة الخدمة العامة:

هدفت دراسة (الحسنات، 2021) إلى بيان مستوى الخدمة العامة في المنظمات الحكومية الأردنية باستخدام مقياس SERVQUAL ومن النتائج الرئيسية للدراسة وجود مستوى متوسط لجودة الخدمات العامة في المنظمات محل الدراسة، وهدفت دراسة (الهاجري، 2021) إلى دراسة ابعاد جودة الخدمات العامة في الهيئة العامة للمعلومات بدولة الكويت، ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة وجود عدة ابعاد لجودة الخدمة العامة تتمثل في ، الاستجابة، الضمان، التعاطف، الملموسية.

وقد هدفت دراسة (عبد الهادي، 2023) إلى تحليل دور الحكومة الالكترونية في جودة الخدمات العامة بالتطبيق على وزارة الداخلية المصرية، ومن النتائج الرئيسية للدراسة أن تطبيق الحكومة الالكترونية يساهم في تحسين بعض الخدمات رغم وجود عدة تحديات في مجالات التطبيق. بينما هدفت دراسة (Park, 2023) إلى تحليل العلاقة بين جودة الخدمة العامة ورضا المواطنين في كوريا الجنوبية ، ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة وجود عدة محددات رئيسية تسهم في جودة الخدمة العامة وهي: الاستجابة، التعاطف.

بينما هدفت دراسة (Sharma , 2024) إلى تقييم أثر الحكومة الالكترونية على جودة الخدمة العامة بالهند، ومن النتائج الرئيسية للدراسة أن تطبيق الحكومة الالكترونية يساهم في جودة الخدمات العامة.

٣- التعليق على الدراسات السابقة والفجوة البحثية وأوجه الاستفادة منها.

أوضح للباحثة من خلال تحليل الدراسات السابقة مايلي:

- انفتحت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث تناول الإطار النظري لكل من المتغير المستقل والتابع للدراسة.

- تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة التي تناولت الحوكمة الالكترونية من خلال تحليل أثرها على المتغيرات التابعة والتي تمثلت في (الادارة المحلية – الافصاح الالكتروني- المشاركة الالكترونية – استدامة المنظمات)، وقد تناولت الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة العامة علاقتها بكل من (الحكومة الالكترونية ، وسائل قياسها بالمنظمات الحكومية) ، بينما تناولت الدراسة الحالية من خلال العلاقة بين هذا الحوكمة الالكترونية (كمتغير مستقل) جودة الخدمة العامة (كمتغير تابع).

- لم تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة فى دراسات الحالة، حيث تناولت الدراسة الحالية العاملين بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة ، بينما تناولت الدراسات السابقة دراسة حالة وزارة الداخلية المصرية، كوريا الجنوبية، الهند) .

- تم الاستفادة من الدراسات السابقة في بلورة الفكرة البحثية للدراسة وصياغة مشكلة البحث، وتحديد أهدافها وفروضها وكذا أهميتها والمنهج العلمى المتبع .

ثالثا- أهداف الدراسة.

يهدف البحث الحالى إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تحليل أثر الشفافية والاصلاح الالكتروني على جودة الخدمات العامة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة.

- تحليل أثر المشاركة الالكترونية على جودة الخدمات العامة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة.

- تحليل أثر المساءلة على جودة الخدمات العامة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة.

- الأهتمام إلى مجموعة من التوصيات تسهم فى تحسين جودة الخدمات العامة بالهيئة محل الدراسة .

رابعا- أهمية الدراسة.

يستمد البحث أهميته العلمية باعتبارة من الدراسات القليلة التي تناولت الربط الحوكمة الالكترونية وجودة الخدمات العامة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة ، من خلال منهجية علمية متكاملة تضيف إلى المكتبة العربية جهدا متواضعا في هذا المجال.

ومن الناحية العملية تأتى أهمية البحث في قدرة الحوكمة الالكترونية على تحقيق كفاءة وفعالية أكبر في إدارة الموارد وتقديم الخدمات بالهيئة محل الدراسة، حيث يتم من خلالها تحسين الشفافية وتقليل الفساد الإداري، مما يعزز من ثقة المواطنين في الهيئة محل الدراسة، بالإضافة إلى ذلك، تساهم الحوكمة الإلكترونية في تسريع وتيرة إنجاز المعاملات وتبسيط الإجراءات، مما يؤدي إلى رفع مستوى رضا المواطنين وتحقيق الأهداف التنموية المستدامة للهيئة.



خامسا- فروض الدراسة.

تسعى الدراسة إلى اختبار الفروض الآتية:

الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الشفافية والافصاح الالكتروني وبين جودة الخدمة العامة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة .

الفرض الثاني: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المشاركة الالكترونية وبين جودة الخدمة العامة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة .

الفرض الثالث: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المساءلة وبين جودة الخدمة العامة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة .

سادسا – محددات الدراسة.

- تبحث هذه الدراسة دور الحوكمة الالكترونية في جودة الخدمة العامة ، وهي مقومات تتعلق بالأنظمة الإدارية وأساليب العمل والتكنولوجيا المستخدمة والثقافة التنظيمية السائدة وإتجاهات المديرين والقيادات ، دون التعرض لعناصر البيئة الخارجية والتي تتمثل في (البيئة السياسية-القانونية-الإقتصادية)، رغم اهميتها وتأثيراتها التي يصعب إغفالها.

- تقتصر هذه الدراسة على الفترة الزمنية من أعوام (2022 م إلى 2024م) وتتضمنها فترة إعداد الدراسة.

- تقتصر هذه الدراسة على هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة.

سابعاً- مراجعة الأدبيات.

١- مفهوم الحوكمة الالكترونية:

عرف (العريشي، 2020، ص 3) الحوكمة الالكترونية بأنها تمثل مدى قدرة المنظمات الحكومية على توفير وتقديم الخدمات والإجراءات في إطار من الشفافية والوضوح، كما عرفها (Mahbuburrahman, 2023, p. 297) بأنها الطريقة التي تمارسها السلطات العامة في الدولة في إدارة مواردها من أجل تحقيق التنمية المستدامة.

وعرف (العايشي، 2022، ص 112) الحوكمة الالكترونية على أنها "استخدام القطاعات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين كفاءة وفعالية المعلومات وتشجيع مشاركتها مع المواطنين في عملية صنع القرارات الإدارية، وعرفتها (جلال ، 2020، ص 3) بأنها " تطبيق للوسائل الإلكترونية في التفاعل بين الحكومة والمواطنين لتحسين الديمقراطية، كما تناولها (بو سالم، 2023، ص 256) باعتبارها أساليب تكنولوجية لتفعيل

الدور الرقابي للحكومة على اعمال الإدارة وتحسين أدائها مما يؤدي إلى بناء الشفافية بينها وبين العملاء.

وفى ضوء المفاهيم السابقة تعرف الباحثة الحوكمة الالكترونية (E-Government) بأنها استخدام التقنيات الحديثة لتحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها، وفعاليتها في لتحقيق أهدافها، ويتضمن ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة والتقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة نتيجة وفرة هذه الخدمات وتحسين أساليب تقديمها بوسائل غير تقليدية (إلكترونية) .

٢- أبعاد الحوكمة الإلكترونية.

تتمثل ابعاد الحوكمة الإلكترونية فيما يلي:

١/٢ الشفافية والافصاح الإلكتروني:

تعد مواقع الويب بوابات رقمية فعالة تتيح تقديم المعلومات والخدمات بسهولة وكفاءة، فهي توفر منصة رقمية لأصحاب المصلحة، مثل الشركات ، والمستثمرين، والعملاء، الوكلاء، الهيئات، للوصول إلى المعلومات المتعلقة باحتياجاتهم ببساطة من خلال تصفح الروابط المخصصة لها . (Fatile, 2022, p. 158)

ويتيح تسجيل البيانات وإتاحتها عبر الإنترنت، بالإضافة إلى أن توفير أنظمة اتصال فعالة ودمجها مع الشبكات الرقمية، يتيح لأصحاب المصلحة الاطلاع على المعلومات التي يحتاجونها في الوقت والمكان المناسب، فمن خلال شبكة الإنترنت، يتمتع المستفيدين بقدرة عالية على التحكم بكمية المعلومات التي يرغبون في استيعابها، بفضل سهولة التنقل بين المواقع المختلفة باستخدام نظام Hypertext، وهو مجموعة من الأوامر المدمجة في المواقع الإلكترونية. (Ndian, 2023, p. 215)

٢/٢ المشاركة الإلكترونية:

يعد استخدام أدوات الويب أمراً شائعاً في المنظمات العالمية، حيث يمكن للمستخدمين تلقي الرسائل والنصوص وغيرها من الاتصالات الإلكترونية باستخدام تلك الأدوات، وازدادت توقعات أصحاب المصلحة من المنظمات نتيجة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث عززت تطبيقات الويب الاتصالات ثنائية الاتجاه بين أصحاب المصلحة والمنظمة. (العياشي، 2022، ص 112)



وحتى يتمكن أصحاب المصلحة من المشاركة الالكترونية مع المنظمات ، فإن الأمر يتطلب توافر بنية تحتية وقاعدة بيانات تتميز بالموثوقية لتعزيز الحوكمة، ويمكن انجاز ذلك عن طريق الرسائل النصية (sms) (Mahbuburrahman, 2023, p. 297)

٣/٢ المساءلة.

زادت الحاجة إلى مفهوم المساءلة في السنوات الأخيرة نتيجة ظهور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات التي واكبت الانتقال إلى عصر التدفق المستمر للمعلومات، والتطور في مصادر الحصول عليها، ومن أهم تلك المصادر الإنترنت، الا أنه يجب التأكد من دقة ومصداقية وشفافية تلك المعلومات حيث تعد عاملا حاسما في تحديد نجاح المنظمات المعاصرة، ومدى قدرتها على تحقيق التنافسية. (Jemes, 2020, p. 396)

٣- متطلبات الحوكمة الالكترونية.

يعد أحد متطلبات الحوكمة الالكترونية هو استخدام الحفظ الالكتروني لبيانات المنظمات باستخدام الأرشفة الإلكترونية ، بالإضافة إلى أنه كما يجب توفير نظام يختص بإدارة الوثائق وإمكانية تصويرها وفهرستها وتحويل بياناتها وتوفير طرق للمستخدم تمكنه من استرجاعها والإطلاع عليها وتداولها إلكترونياً ، ويمكن زيادة كفاءة وفاعلية أنظمة الأرشفة الإلكترونية من خلال إمكانية تطبيقها على مستوى الشبكة الداخلية للمنظمة وإمكانية تداولها في المستقبل دون أي عوائق بحيث للمستخدمين استعراض الوثائق حسب الصلاحيات الممنوحة لكل منهم من قبل مدير النظام، ومن أهم متطلبات التحول إلى الأرشفة الالكترونية الأجهزة والآلات : مثل المساحات الضوئية، الحاسب الآلي ، الطابعات والخوادم. (جاسم، 2022، ص 72) وتشير أحد الدراسات إلى ان من المتطلبات الدعم الإداري والبنية التحتية للتكنولوجيا والتشريعات والموارد البشرية وسلوك العاملين والامن والخصوصية. (بن الشيخ، 2020، ص 79)

١- مفهوم جودة الخدمة العامة .

عرف عواد الخدمة العامة بأنها مقياسا لمدى قدرة مستوى الخدمة على مقابلة توقعات العملاء.(عواد، 2020، ص 167)

أما الشميمري فقد عرفها بأنها الجودة التي يدركها العملاء، والنتيجة عن مقارنة توقعاتهم للخدمات التي سيحصلون عليها، مع ادراكاتهم لأداء مزود الخدمة أي تقييم العملاء لمزود الخدمة.(الشميمري، 2022، ص 272)

ويعرفها (الصرن، 2020، ص 198)، بأنها التركيز على التقاء الاحتياجات والمتطلبات، وتوضيح كيفية تسليمها بشكل جيد بناء على توقعات العملاء.

وتعرف جودة الخدمة العامة على أنها التركيز على التقاء الاحتياجات والمتطلبات، وتوضيح كيفية تسليمها بشكل جيد بناء على توقعات العملاء. (الشمري، 2023، ص 258)

وتعرف كذلك بأنها معيار لقياس مدى تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لها، أي تمثل الفرق بين الخدمة المقدمة للمواطنين وتوقعات وإدراكات العملاء. (عبد الله ، 2020، ص 248).

وفى ضوء المفاهيم السابقة تعرف الباحثة جودة الخدمة العامة بأنها النشاط الذي تقوم به الحكومة لتلبية احتياجات المواطنين، وتحقيق أهداف المجتمع، وحماية مصالحه، مع مراعاة مبادئ المساواة والعدالة والكفاءة والشفافية والمشاركة والمساءلة.

٢- أنواع الخدمة العامة.

تتمثل أنواع الخدمة العامة فيما يلى: (<https://mawdoo3.com>)

أ- الخدمات الإدارية: كخدمات التى تقدمها المحافظات لمواطنيها فيما يتعلق بالإدارة المحلية.

ب- الخدمات الإلزامية: وتتمثل فى الخدمات الاجتماعية المتعلقة بالمعرفة، مثل خدمة التعليم ، والخدمات الطبية.

ج- الخدمات المتعلقة بمسئزمات ضروريات الحياه مثل خدمة المياه، والكهرباء، والصرف الصحي، والغاز.

هـ- خدمات مجانية وأخرى مدفوعة : وهي الخدمات التي تقدمها الجهة الرسمية، ولا تتلقى مقابلها مبالغ مالية من المواطنين كإنارة الشوارع ، أما الخدمات المدفوعة التي تقدمها مقابل التزام المواطن بدفع التكاليف كاملة فمثالها خدمة المياه، فيما يوجد نوع يجمع بين النوعين مثل خدمات النقل العام.

٣- أبعاد جودة الخدمة العامة.

أن قياس جودة الخدمة العامة يختلف تماما عن قياس جودة المنتجات، فهناك مجموعة من الأبعاد لقياس جودة تلك الخدمات وهي على مستوى من القبول، ولكي تكون المنظمات العامة رائدة في جودة الخدمة العامة يجب عليها أن تتبنى أبعاد متعددة لإدارة تلك الجودة، كما أنها يجب أن



تكون فاعلة في تصميم وتنفيذ الخدمة ، لذلك على المنظمات أن تعرف ماذا يريد المواطن، وأن تعمل على تنفيذه بالطريقة الصحيحة، ويمكن تحديد أبعاد جودة الخدمة العامة فيما يلي: (إيمان عتيق، 2020)

- الاعتمادية.

تشير الاعتمادية إلى قدرة مقدمي الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة المرغوبة بشكل دقيق. (عائشة عتيق، 2019)

- الملموسية.

تشير الملموسية إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات الإتصال، إضافة إلى أن المناخ التنظيمي المتعلق بلمسوسية الخدمة والذي يتمثل في المباني وتقنية المعلومات والإتصالات ، والتسهيلات الداخلية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، والترتيبات الداخلية للمنظمات العامة، ومواقع الانتظار للمستفيدين من الخدمة. (مريزق، 2021)

- الإستجابة.

يعنى بعد الإستجابة في مجال جودة الخدمات إلى أن العاملين في المنظمات العامة قادرين على الإستجابة السريعة وفي جميع الأوقات للعملاء، فضلا عن المبادرات السريعة لتقديم المساعدة لهم من خدمات، والاستجابة السريعة على جميع استفساراتهم والشكاوى المقدمة من قبلهم، وكذلك سرعة إنجاز وتقديم الخدمات لهم عند احتياجهم لها. (الجوابرة، 2022)

- الضمان (التأكيد).

يقصد به في مجال الخدمات التأكيد على جودة الخدمة وتدعيم ذلك بالعاملين فضلا عن إتاحة المستلزمات المادية الحديثة في مجالات تقديم الخدمة مما يؤدي إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية ، وقد اتجه أحد الباحثين إلى أن يقصد بالتأكيد السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة وقدرة وثقة في تقديم الخدمة. (باديس، 2020)

- التعاطف.

يشير التعاطف إلى مناخ الثقة والاحترام والتواصل بين مقدمي الخدمة والمستفيدين منها (المستفيدين)، إذ تسهم العلاقة الجيدة بين الطرفين إلى إنجاز تقديم الخدمة واستجابة المستفيدين للتعليمات ، فضلا عن أن التعاطف يضع مصلحة المواطن في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين وتلبية احتياجاتهم بروح من الود واللفظ. (رشيد، 2021)

٦- دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العامة.

تعد الحوكمة الإلكترونية أحد أهم الأدوات لتحسين جودة الخدمة العامة من خلال إتاحة خدمات ذات كفاءة عالية للمواطنين، كما أنها تسمح للمواطنين بالوصول إلى الخدمات والبيانات الحكومية بسهولة ويسر وتساعد على تعزيز الكفاءة والشفافية والمشاركة والمساءلة، ويتمثل دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العامة فيما يلي: (أبراهيم، 2021، ص 175)

أ- تحسين كفاءة جودة الخدمات: تتيح الحوكمة الإلكترونية أتمنة العمليات الحكومية، مما يؤدي إلى تقليل الوقت لتقديم الخدمة.

ب- زيادة سهولة وصول المستفيدين للخدمات: تتيح الحوكمة الإلكترونية إمكانية وصول المستفيدين إلى المعلومات والخدمات الحكومية في أي زمان ومكان، من خلال خدمات الإنترنت والهاتف المحمول.

ج- تعزيز الشفافية: وذلك من خلال إتاحة الفرصة أمام المستفيدين للأطلاع على كافة البيانات المتعلقة بالخدمات الحكومية وطرق تقديمها، مما يسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة.

د- تحسين جودة البيانات: وذلك من خلال جمعها ومعالجتها وتخزينها بشكل إلكتروني. هـ- توسيع نطاق تقديم الخدمات وذلك عن طريق تقديم خدمات جديدة للمستفيدين، عبر الهاتف المحمول.

و- خفض التكاليف: تساهم الحوكمة الإلكترونية في خفض تكاليف تقديم الخدمة العامة، من خلال أتمنة العمليات المخصصة لتقديم الخدمة.

ثامناً- منهجية الدراسة.

١- المجتمع وعينة البحث.

تمثل مجتمع الدراسة في كافة العاملين بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة وعددهم (1850) مفردة واجريت الدراسة على عينة عشوائية قوامها (320) مفردة من العاملين بالهيئة غير أنه بمراجعة البيانات تم استبعاد (20) مفردة بسبب عدم صلاحية استمارات الاستقصاء الخاصة بهم ، فأصبح حجم العينة الصحيحة (300) مفردة.

٢- طرق جمع البيانات.

- بالنسبة للدراسة النظرية:

اعتمدت الباحثة على المصادر التالية في جمع البيانات على النحو التالي:



- الكتب والمراجع العربية والأجنبية.
- الدوريات والأبحاث المنشورة باللغة العربية والإنجليزية والتي تم الحصول عليها من شبكة المعلومات الدولية (Internet)
- التقارير الصادرة عن المؤتمرات المتعلقة بالموضوع محل الدراسة.
- الرسائل العلمية المنشورة وغير المنشورة.
- الدوريات والمؤتمرات العلمية.
- ٣- بالنسبة للدراسة الميدانية.
- تم جمع البيانات عن طريق استمارات استقصاء تم توزيعها على عينة الدراسة ، والتي تم إعدادها بناء على الدراسة النظرية.
- ٤- طرق معالجة البيانات.
- تم استخدام مجموعة من البرامج الإحصائية الخاصة بالعلوم الاجتماعية وبعض الأساليب الإحصائية وفقا لأهداف الدراسة، وتتمثل تلك الأساليب فيما يلي:
- إختبار الفا- كرونباخ لمعرفة مدى ثبات أداة الاستقصاء.
- معامل صدق الاستقصاء.
- المتوسطات الحسابية لتحديد الأهمية النسبية لاستجابة عينة دراسته تجاه أبعاد الدراسة.
- الانحراف المعياري للتعرف على مدى أنحراف نتائج اجابات عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي.
- معامل الاختلاف بين أجابات المستقصى منهم.
- أختبار Simple Regression ، وذلك لقياس معامل الأفتزان بين متغيرات الدراسة للأستدلال على مدى قوة العلاقة فيما بينهم.
- ٥- أداة جمع البيانات.
- تبعاً لمنهجية الدراسة وأهدافها فقد تم الاعتماد على أسلوب الاستقصاء كأداة رئيسية للدراسة الميدانية بهدف التوصل إلى البيانات التي تساعد على اختبار فروض الدراسة والتعرف على المتغيرات المراد قياسها وذلك بتبنى مفهوم إجرائي لكل من الحوكمة الالكترونية وجودة الخدمة العامة طبقاً لمشكلة الدراسة وأهدافها، فى ضوء الأدبيات المرتبطة بذات الموضوع مع تطوير تلك الأداة لتناسب مع المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة.

اشتمل الاستقصاء على محوران رئيسيان يتمثلان فى:

المحور الأول: الحوكمة الالكترونية.

تم التركيز على العناصر التالية لقياس هذا المحور والموضحة بالجدول رقم (2):

الجدول رقم (2) عناصر قياس الحوكمة الالكترونية

العناصر	عبارات إستمارة الإستقصاء التى تقيس كل بعد
الشفافية والافصاح الالكترونى	العبارات من 1 إلى 6
المشاركة الالكترونية	العبارات من 7 إلى 10
المساءلة	العبارات من 11 إلى 15

المصدر: إعداد الباحثة.

المحور الثانى: جودة الخدمة العامة

تتعدد المؤشرات والابعاد التى يمكن من خلالها تناول مفهوم جودة الخدمة العامة ، واستناداً إلى

الأدبيات السابقة والمفهوم الاجرائى لجودة الخدمة العامة، فقد تم قياسه وفقاً لما يلى(3):

جدول رقم (3) عناصر قياس جودة الخدمة العامة

العنصر	عبارات إستمارة الإستقصاء التى تقيس كل بعد
جودة الخدمة العامة	العبارات من 16 إلى 25

المصدر: إعداد الباحثة.

بعد أن أصبح الإستقصاء فى صورته النهائية تم تطبيقه على عينة الدراسة حيث تبين ارتفاع

معدلات الصدق والثبات لكل من مقياس الحوكمة الالكترونية ، ومقياس جودة الخدمة العامة وهو

مايشير إلى صدق وثبات أداة الدراسة، وهو مايعنى بأنهما ذات دلالة جيدة لأغراض البحث ،

كما يمكن من خلالها تعميم نتائج الدراسة الميدانية وفقاً للجدول رقم (4):



جدول رقم (4) معاملات صدق وثبات أداة الدراسة

محاور الاستقصاء	عدد الاستمارات	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
المحور الأول (الحوكمة الإلكترونية)	300	15	938.	968.
المحور الثاني (جودة الخدمة العامة)	300	10	819.	905.
المحور العام للإستقصاء	300	25	900.	949.

المصدر: إعداد الباحثة.

٦- تفسير نتائج الدراسة الميدانية واختبارات الفروض:

تسعى الدراسة من خلال ذلك إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبارات الفروض في ضوء البيانات التي تم الوصول إليها وفقاً لاستجابات عينة الدراسة، والتي تم من خلالها تحديد العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية، جودة الخدمة العامة وفقاً لما يلي:

أ- تحليل وتفسير نتائج المحور الأول بالحوكمة الإلكترونية .

اعتمدت الدراسة في قياس أبعاد الحوكمة الإلكترونية على العبارات من (1 - 15)، وفقاً لما

يلي:

جدول رقم (5) استجابات مفردات عينة الدراسة للعبارات الدالة على أبعاد الحوكمة الإلكترونية

مسلّس	بيان العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
١	نشر معلومات خاصة عن أعضاء مجلس الإدارة على الموقع الإلكتروني	1.91	0.98349	24%
٢	نشر تقرير مجلس الإدارة على الموقع الإلكتروني	1.98	1.10874	28%
٣	نشر إجراءات الرقابة الداخلية على الموقع الإلكتروني	1.88	0.85828	21%
٤	يتم الإفصاح الإلكتروني عن جميع بنود القوائم المالية بالقدر الكافي ودون استثناء	1.98	1.11463	28%
٥	الإفصاح الإلكتروني عن الضمانات المقدمة للموردين بالهيئة.	1.94	0.87884	22%

مسلسل	بيان العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
٦	تحديث المعلومات على الموقع الإلكتروني بشكل دوري	1.96	1.03159	26%
	الشفافية والافصاح الالكتروني	1.91	0.55084	13%
٧	الاعتراف بحقوق العاملين بالهيئة في المشاركة ضمن إطار فعال للحكومة .	1.72	0.72152	17%
٨	يشارك العاملين مجلس الإدارة بالهيئة في وضع الأهداف الاستراتيجية باستخدام البريد الإلكتروني.	1.97	1.04229	26%
٩	تشجع الهيئة على الاتصال الإلكتروني بينها وأصحاب المصالح الآخرين .	2.03	1.09047	27%
١٠	يتم استطلاع رأى العملاء في جودة الخدمات المقدمة من الهيئة الكترونيا.	1.98	1.05868	26%
	المشاركة الالكترونية	1.92	0.68274	17%
١١	يوجد بالهيئة هيكل تنظيمي واضح يحدد نقاط المسؤولية والصلاحيه .	1.88	0.95607	23%
١٢	يوجد إطار فعال لمبادئ الحوكمة الإلكترونية	1.97	1.2494	31%
١٣	هناك تفعيل لجهات الرقابة الخارجية في مراقبة أعمال الهيئة.	1.78	1.00772	24%
١٤	هناك تفعيل لجهات الرقابة الداخلية في مراقبة أعمال الهيئة.	1.87	1.04601	25%
١٥	يتم ت مساعلة العاملين فور ارتكابهم لمخالفات العمل دون ابطاء.	1.86	1.01223	24%
	المساعلة	1.87	0.74337	18%
	الحوكمة الالكترونية	1.91	0.52707	13%

المصدر: إعداد الباحثة، نتائج برنامج Spss

يتبين من الجدول السابق بعض المقاييس الإحصائية الوصفية لفقرات محور أبعاد الحوكمة الالكترونية من خلال قيمة المتوسط الحسابي تبين أن آراء أفراد العينة أتجهت مابين الضعيف جدا والضعيف، كما أن قيم معاملات الاختلاف تبين أنها تتراوح ما بين (21%- 31%) في بعض الفقرات أى أنها واضحة لتلك الفقرات فقد تجاوزت النسبة (20%) مما أشار إلى التشتت الواضح بين آراء أفراد العينة وعدم الإجماع على رأى واحد بالنسبة لهذه الفقرات، كما أن قيم معاملات الاختلاف بين أفراد العينة قد بلغت 17% للفقرة رقم (7) مما يعنى أنها محدودة بالنسبة لتلك الفقرات.



أما على مستوى المحور الكلى (الشفافية والافصاح الالكتروني) فقد تبين أن متوسط آراء أفراد العينة بلغ (1.91) بانحراف معياري يساوى (0.55084) كما أن معامل الاختلاف قد بلغت قيمته (13%) وهى درجة اختلاف تشير إلى وجود اختلاف محدود بين أفراد العينة في الموافقة على هذا المحور.

وبتحليل عبارات المحور تبين أنها ذات تقدير ضعيف وقد نالت تلك العبارات متوسطات حسابيه تتراوح ما بين (1.88 – 1.98)، وبما أن المتوسط العام لتلك العبارات بلغ (1.91) طبقا لتقدير عينة الدراسة ويقع بمنطقة الضعف، مما يدل على اتجاه أفراد العينة إلى وجود قصور في بعد الشفافية والافصاح الالكتروني بالهيئة محل الدراسة .

وعلى مستوى المحور الكلى (بعد المشاركة الالكترونية) فقد تبين أن متوسط آراء أفراد العينة بلغ (1.92) بانحراف معياري يساوى (0.68274) كما أن معامل الاختلاف قد بلغت قيمته (17%) وهى درجة اختلاف جيدة وتشير إلى اختلاف محدود لأفراد العينة في الموافقة على هذا المحور.

وبتحليل عبارات المحور تبين أنها ذات تقديرات ضعيفة جدا وضعيفة، وقد نالت تلك العبارات متوسطات حسابيه تتراوح ما بين (1.72 – 2.03) وبما أن المتوسط العام لتلك العبارات بلغ (1.92) طبقا لتقدير عينة الدراسة وتقع بمنطقة الضعف، مما يبين وجود قصور في بعد المشاركة الالكترونية بالهيئة محل الدراسة.

أما على مستوى المحور الكلى (بعد المساءلة) فقد تبين أن متوسط آراء أفراد العينة بلغ (1.87) بانحراف معياري يساوى (0.74337) كما أن معامل الاختلاف قد بلغت قيمته (18%) وهى درجة اختلاف أشارت إلى تشتت محدود بين آراء اتجاه أفراد العينة في الموافقة على هذا المحور.

وبتحليل عبارات المحور تبين أنها ذات تقديرات مابين ضعيف جدا وضعيف وقد نالت تلك العبارات متوسطات حسابيه تتراوح ما بين (1.78 – 1.97)، وبما أن المتوسط العام لتلك العبارات قد بلغ (1.87) طبقا لتقدير عينة الدراسة وتقع بمنطقة الضعف، مما يدل على اتجاه أفراد العينة إلى وجود قصور في بعد المساءلة بالهيئة محل الدراسة.

ب- تحليل وتفسير نتائج المحور الثانى بجودة الخدمة العامة.

اعتمدت الدراسة فى قياس أبعاد التنمية المستدامة على العبارات من (16 – 25)، وفقاً لما

يلى:

جدول (6) استجابات مفردات عينة الدراسة للعبارات الدالة على جودة الخدمة العامة

مسلسل	بيان العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
١٦	تتوفر بالهيئة كافة الموارد اللازمة لتقديم خدمات عالية الجودة للمواطنين.	1.91	0.9976	24%
١٧	يحصل العاملین على تدريب مستمر في كافة اوجة مجالات العمل لتعزيز قدراتهم على تقديم خدمات أفضل للمواطنين.	2.05	1.08565	28%
١٨	هناك توجة لدى الإدارة في تلبية احتياجات المواطنين بشكل فعال.	1.82	0.93921	22%
١٩	هناك سرعة في الاستجابة للطلبات والاستفسارات المقدمة من المواطنين.	1.89	1.05881	26%
٢٠	السياسات والإجراءات المتبعة في تقديم الخدمات للمواطنين واضحة .	1.87	0.93671	23%
٢١	تنتجة الإدارة العليا نحو اتباع اسلوب فرق العمل مما ساهم الى حد كبير في جودة الخدمة بالهيئة.	2.18	1.12886	30%
٢٢	تتوافر بالهيئة التكنولوجيا والأنظمة الداعمة لتسهيل عملية تقديم الخدمات للمواطنين.	2.10	1.13827	29%
٢٣	استطلاعات راي المواطنين نحو جودة الخدمة تؤخذ في اعتبار الادارة العليا.	1.91	1.01971	25%
٢٤	المواطنون راضون تماما عن وسائل معالجة شكاوهم بالهيئة .	1.96	1.00582	25%
٢٥	هناك شفافية في تقديم المعلومات والخدمات للمواطنين من قبل الهيئة.	1.95	1.07336	27%
	جودة الخدمة العامة	1.96	0.77192	19%

المصدر: إعداد الباحثة، نتائج برنامج Spss

يوضح الجدول رقم (6) أن متوسط آراء أفراد العينة بلغ (1.96) بانحراف معياري يساوى (0.77192) كما أن معامل الاختلاف قد بلغت قيمته (19%) وهى درجة اختلاف جيدة وتشير إلى اختلاف محدود لأفراد العينة في الموافقة على هذا المحور.

وبتحليل عبارات المحور تبين أنها ذات تقدير ضعيف، وقد نالت تلك العبارات متوسطات حسابيه تتراوح ما بين (1.82 - 2.18) وبما أن المتوسط العام لتلك العبارات بلغ (1.96) طبقا لتقدير عينة الدراسة ويقع بمنطقة الضعف، مما يدل على وجود قصور في أبعاد جودة الخدمة في الهيئة محل الدراسة.



٧- أختبارات الفروض:

الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الشفافية والافصاح الالكتروني وبين جودة الخدمة العامة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة .

للتأكد من صحة هذا الفرض يوضح الجدول التالي نموذج العلاقة بين بعد الشفافية والافصاح الالكتروني وبين جودة الخدمة العامة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة ، على النحو التالي:

الجدول رقم (7) تقديرات نموذج الإنحدار البسيط لأثر بعد الشفافية والافصاح الالكتروني على جودة الخدمة العامة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة .

المتغير المستقل	متغير التابع	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	F	المعنوية
الشفافية والافصاح الالكتروني	جودة الخدمة العامة	.793	.628	230.5	.000 ^b

المصدر: بمعرفة الباحثة، البرنامج الإحصائي، Spss

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05

يتضح من الجدول رقم (7) وجود علاقة ارتباط طردية بين بعد الشفافية والافصاح الالكتروني وجودة الخدمات العامة ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (.793)، وقد تبين من معطيات الجدول ثبات صلاحية النموذج لإختبار هذا الفرض إستنادا إلى قيمة (F) والبالغة، (230.5)، وهى داله إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05) ، ويتضح من نفس الجدول أن بعد الشفافية والافصاح الالكتروني فى هذا النموذج يفسر ما مقداره (62.8%)، من جودة الخدمة العامة، حيث بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (.628)، وبملاحظة أن قيمة الإحتمال ($p=0.000 < \alpha=0.05$) يتبين وجود أثرا هاما ذا دلالة إحصائية للمتغير المستقل على التابع، وقبول الفرض القائل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الشفافية والافصاح الالكتروني وبين جودة الخدمة العامة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة.

الفرض الثانى: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المشاركة الالكترونية وبين جودة الخدمة العامة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة .

للتأكد من صحة هذا الفرض يوضح الجدول التالي نموذج العلاقة بين بعد المشاركة الالكترونية وبين جودة الخدمة العامة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة ، على النحو التالي:

جدول رقم (8) تقديرات نموذج الإنحدار البسيط لأثر بعد المشاركة الالكترونية على جودة الخدمة العامة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة .

المتغير المستقل	متغير التابع	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	F	المعنوية
المشاركة الالكترونية	جودة الخدمة العامة	.806	650.	127.4	.000 ^b

المصدر: بمعرفة الباحثة، البرنامج الإحصائى، Spss

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05

يتضح من الجدول رقم (8) وجود علاقة ارتباط طردية بين بعد المشاركة الالكترونية وجودة الخدمة العامة ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (.806)، وقد تبين من معطيات الجدول ثبات صلاحية النموذج لإختبار هذا الفرض إستنادا إلى قيمة (F) والبالغة، (127.4)، وهى داله إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05) ، ويتضح من نفس الجدول أن بعد المشاركة الالكترونية فى هذا النموذج يفسر ما مقداره (65%)، من جودة الخدمة العامة، حيث بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (650.)، وبملاحظة أن قيمة الاحتمال ($p=0.000 < a=0.05$) يتبين وجود أثرا هاما ذا دلالة إحصائية للمتغير المستقل على التابع، وقبول الفرض القائل بوجود علاقة ذا دلالة إحصائية بين بعد المشاركة الالكترونية وبين جودة الخدمة العامة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة.

الفرض الثالث: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المساءلة وبين جودة الخدمة العامة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة .

للتأكد من صحة هذا الفرض يوضح الجدول التالى نموذج العلاقة بين بعد المساءلة وبين جودة الخدمة العامة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة ، على النحو التالى:

جدول رقم (9) تقديرات نموذج الإنحدار البسيط لأثر بعد المساءلة على جودة الخدمة العامة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة .

المتغير المستقل	متغير التابع	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	F	المعنوية
المساءلة	جودة الخدمة العامة	.766	.587	240.1	.000 ^b

المصدر: بمعرفة الباحثة، البرنامج الإحصائى، Spss

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05



يتضح من الجدول رقم (9) وجود علاقة ارتباط طردية بين بعد المساءلة وجودة الخدمة العامة ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.766)، وقد تبين من معطيات الجدول ثبات صلاحية النموذج لإختبار هذا الفرض إستنادا إلى قيمة (F) والبالغة، (240.1)، وهى داله إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05)، ويتضح من نفس الجدول أن بعد المساءلة فى هذا النموذج يفسر ما مقداره (58.7%)، من جودة الخدمة العامة، حيث بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.587)، وبملاحظة أن قيمة الاحتمال ($p=0.000 < a=0.05$) يتبين وجود أثرا هاما ذا دلالة إحصائية للمتغير المستقل على التابع، وقبول الفرض القائل بوجود علاقة ذا دلالة إحصائية بين بعد المساءلة وبين جودة الخدمة العامة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة.

تاسعا- مناقشة نتائج الدراسة:

١- النتائج المتعلقة بفروض الدراسة:

أثبتت الدراسة الميدانية صحة الفروض، وذلك بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (الحوكمة الالكترونية) والمتغير التابع (جودة الخدمة العامة) طبقاً للآتى:

- وجود علاقة ذا دلالة إحصائية بين بعد الشفافية والافصاح الالكتروني وبين جودة الخدمة العامة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة.
- وجود علاقة ذا دلالة إحصائية بين بعد المشاركة الالكترونية وبين جودة الخدمة العامة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة.
- وجود علاقة ذا دلالة إحصائية بين بعد المساءلة وبين جودة الخدمة العامة بهيئة المجتمعات العمرانية الجديدة.

٢- النتائج الميدانية.

من خلال الدراسة الميدانية تبين قصور الحوكمة الالكترونية بالهيئة محل الدراسة ، ويرجع ذلك إلى:

- أ- قصور بعد الشفافية والافصاح الالكتروني، ويرجع ذلك إلى:
- قصور توجه الهيئة محل الدراسة نحو نشر تقارير مجلس الإدارة أو معلومات خاصة بأعضائه على الموقع الإلكتروني، بالإضافة إلى الضعف فى نشر إجراءات الرقابة الداخلية على الموقع الإلكتروني للهيئة أو الإفصاح الإلكتروني عن جميع بنود القوائم المالية والضمانات المقدمة للموردين بالقدر الكافي ودون استثناء، وقد أضافت عينة الدراسة عدم تحديث المعلومات المتعلقة بأعمال الهيئة على موقعها الإلكتروني بشكل دوري.

ب- قصور بعد المشاركة الالكترونية، ويرجع ذلك إلى:

قصور توجة الإدارة العليا بالهيئة نحو مشاركة العاملين في اجتماعات مجلس الإدارة ، وضعف مشاركتهم فى وضع الأهداف الاستراتيجية باستخدام البريد الإلكتروني ضمن إطار فعال للحكومة ، كما أن الهيئة لا تشجع على الاتصال الإلكتروني بينها وأصحاب المصالح الآخرين، وقد أشارت آراء عينة الدراسة إلى أنه لا يتم استطلاع رأى المواطنين المستفيدين في جودة الخدمات المقدمة من الهيئة الكترونيا.

ج- قصور بعد المساءلة، ويرجع ذلك إلى:

قصور وجود هيكل تنظيمي أو إطار فعال لمبادئ الحوكمة الإلكترونية يحدد نقاط المسؤولية والصلاحيات ، كما أنه لا يوجد تفعيل لجهات الرقابة الخارجية أو الداخلية فى مراقبة أعمال الهيئة، وقد اشارت آراء عينة الدراسة إلى أن هناك ابطاء فى مساءلة العاملين اخطاءهم فى العمل.

د - قصور جودة الخدمة، ويرجع ذلك إلى:

قصور توافر الموارد اللازمة لتقديم خدمات عالية الجودة للمواطنين، نتيجة ضعف حصول العاملين على تدريب مستمر فى كافة اوجة مجالات العمل لتعزيز قدراتهم على تقديم خدمات أفضل لهم، بالإضافة إلى ضعف وجود توجة لدى الإدارة في تلبية احتياجات المواطنين بشكل فعال، وقد أشارت آراء عينة الدراسة إلى أن هناك ابطاء فى الاستجابة للطلبات والاستفسارات المقدمة من المواطنين، وذلك نتيجة لغموض السياسات والإجراءات المتبعة في تقديم الخدمات للمواطنين او التوجه نحو نهج اسلوب فرق العمل ، واتجهت تلك الآراء ايضا إلى قصور توافر التكنولوجيا والأنظمة الداعمة لتسهيل عملية تقديم الخدمات للمواطنين، وعدم اخذ الادارة العليا فى الاعتبار استطلاعات رأى المواطنين نحو جودة الخدمة المقدمة من الهيئة، بالإضافة إلى ضعف وجود شفافية في تقديم المعلومات والخدمات للمواطنين من قبل الهيئة، ونتيجة لما سبق فإن المواطنون غير راضون تماما عن وسائل معالجة شكاوهم بالهيئة .

عاشرا- توصيات الدراسة:

من خلال الدراسة الميدانية والنظرية توصلت الباحثة إلى توصيات يمكن من خلال تطبيقها تحقيق جودة الخدمة العامة، على النحو التالى:

١- توحيد جهود العاملين فى تقديم الخدمة وازدواجية بعض الاجراءات وذلك باتباع اسلوب تقديم الخدمة من خلال بوابة الكترونية واحدة.



٢- تفعيل عمليات الرقابة الخارجية والداخلية على أداء الهيئة وتشكيل اللجان المتخصصة لتطبيق الشفافية والافصاح.

٣- إتاحة المعلومات للمواطنين من خلال المنصات الالكترونية حول الخدمات المقدمة من الهيئة وسبل تحسينها.

٤- التوجه نحو اتباع الهيئة للنهج التقييم التشاركي من المواطنين مما يساهم في تعزيز ثقة المواطنين في قدرو الحوكمة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة من الهيئة.

٥- المتابعة المستمرة من الإدارة العليا حول مدى مساهمة الحوكمة الالكترونية على ارض الواقع في تحسين الخدمات المقدمة من قبل الهيئة مما يتيح سرعة العمل على اكتشاف بواطن القصور والعمل على معالجتها.

قائمة المراجع

أولا : المراجع باللغة العربية :

- إبراهيم، عادل محمد .(2021). الحوكمة الإلكترونية وجودة الخدمة العامة، مصر والإمارات العربية المتحدة، مجلة الإدارة العامة، جامعة عين شمس، العدد: 58.
- الجوابرة، نشأت.(2022). تقييم جودة الخدمات الطبية المقدمة في الخدمات الطبية العسكرية من وجهة نظر متلقي الخدمة" وسط وجنوب الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة في التنمية وإدارة الموارد البشرية من معهد التنمية المستدامة، جامعة القدس.
- الحسنات، ساري سليم.(2021). قياس جودة الخدمات العامة في المؤسسات الحكومية الأردنية من وجهة نظر المراجعين، المجلة الاردنية في إدارة الأعمال، 17(1).
- الشمري، مها محمد .(2023). تقييم جودة الخدمات في المستشفيات الحكومية العراقية باستخدام نموذج HEALTHQUAL مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية 17(53).
- الشميري، احمد بن عبد الرحمان.(2022). قياس جودة الخدمة العامة ، مجلة الإدارة العامة 41(2)، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.
- العريشي، جبريل.(2020). الحوكمة الالكترونية واستراتيجيات تطبيقها، دار غريب للنشر.
- العايشي، زرزا .(2022). من الحوكمة المحلية إلى الحوكمة الإلكترونية للإدارات المحلية . مجلة القانون والمجتمع، جامعة أحمد دراية ، أدرار المجلد 3.الصفحات .
- المركز المصري للبحوث والدراسات الاجتماعية :دور جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا المستفيدين : دراسة حالة مركز خدمة المواطن الإلكتروني (2024) .
- <https://search.mandumah.com/Record/734827>
- الهاجري، فهد دغيم.(2021). محددات جودة الخدمات العامة في دولة الكويت: دراسة تطبيقية على خدمات الهيئة العامة للمعلومات المدنية، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، 47(1).
- باديس، بوخلوه.(2020). "تقييم جودة خدمة الرعاية الصحية من وجهة نظر المرضى : دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح، 1(3).



- بن الشيخ ، مريم. (2020). دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، رسالة ماجستير غير منشورة، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة.
- بوسالم، أبو بكر. (2023). دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق إستدامة الشركة : دراسة تحليلية ، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن المهيدي، أم البواقي 4(2).
- جاسم، ثابت.(2022). جاهزية الوحدات المحلية لاعتماد الحوكمة الالكترونية: دراسة حالة ديوان محافظة نينوى ، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 35.
- جلال، كريمة. (2020). فعالية الحوكمة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية: مع الإشارة إلى حالة الجزائر، الملتقى الدولي العلمي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية حالة البلدان العربية، بومرداس: جامعة أمحمد بوقرة .
- حسان، ثابت جاسم،. (2022). جاهزية الإدارات المحلية لاعتماد الحوكمة الإلكترونية: دراسة حالة في محافظة نينوي"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 53.
- رشيد، سالمى.(2021). "أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون" ، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، 3(7).
- عبد الهادي، ايمن أحمد .(2023). دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة، دراسة حالة على وزارة الداخلية المصرية، المجلة العربية للإدارة 40(3).
- عبدالله، سالم. (2020). أثر تطبيق الحكومة المفتوحة على جودة الخدمات الحكومية الالكترونية: دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية في دولة الكويت، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، 46(176).
- عتيق، ايمان .(2020). أثر جودة الرعاية الصحية والمعلومات في رضا المرضى "دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية احمد مدغري بعين تموشنت"، رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة واقتصاد المؤسسة، المركز الجامعي لولاية عين تموشنت.
- عتيق، عائشة .(2019). جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية "دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة، رسالة تـماجستير غير منشورة، تخصص تسويق دولي، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان.

عواد ، محمد سليمان .(2020). "محددات جودة الخدمات المحاسبية وأثرها على رضا العملاء في الأردن من وجهة نظر تسويقية ، المجلة العربية للعلوم الإدارية، 3(2)، مجلس النشر العلمي ، جامعة الكويت.

قدري، صلاح الدين. (2024). دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق إستدامة الشركة : دراسة تحليلية ، مجلة العلوم الإنسانية، 4(3).

مريزق، عدنان.(2021). واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية، دراسة حالة المؤسسات الصحية في الجزائر العاصمة، رسالة دكتوراة غير منشورة في علوم التسيير، جامعة الجزائر.

مشعل فاطمه(2021). مفهوم الخدمات العمومية، <https://mawdoo3.com>.



ثانياً:المراجع الأجنبية:

- AlAthmay, AlaaAldin. (2023). “Demographic factors as determinants of e-governance adoption: Afield study in the United Arab (UAE)”, transforming government people process and policy, 9(2).
- Fatile, Jacobolufemi. (2022).“ Electronic governance: myth or opportunity for Nigerian public administration?” International journal of academic. 2(3).
- Jemes E. Alt, Robert Clowry. (2020). “Transparency and accountability: Empirical Results for states,”Journal of theoretical politice"2(1).
- Mahbuburrahman, Md. (2023). “An effective framework for implementing electronic governance in developing countries: Bangladesh perspective” ,ISSN. 2218-5224, on line. 3(1).
- Ndian, Koneru. (2023). “e-governance: empowering citizens through e-inclusion”, the LCFAT journal of governance and public policy, 12(3).
- Park, Jungwoo & Lim, Seunghoo. (2020). Determinants of Public Service Quality and Citizen Satisfaction in South Korea. Public Performance & Management Review, 43(2).
- 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).