



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة (دراسة تطبيقية على وزارة التعليم العالي)

The Effect of Implementing E- Government On The Service Quality
(An Empirical Study On The Ministry Of Higher Education)

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد
علاء فتحي عبد الغني المصري

إشراف

د/ سوسن عبد الفتاح وهب
مدرس إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة عين شمس

أ. د/ إجلال عبد المنعم حافظ
أستاذ إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة عين شمس

لجنة الحكم والمناقشة

الأستاذ الدكتور: علي محمد عبد الوهاب رئيساً

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور: إجلال عبد المنعم حافظ مشرفاً وعضواً

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور: منى يوسف شفيق عضواً

أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال بأكاديمية السادات

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا

صدق الله العظيم
الآية رقم ١١٤ – سورة طه

شكر وتقدير

الحمد لله الواحد المعبود، عمّ بحكمته الوجود، وشملت رحمته كل موجود، أحمده سبحانه وأشكره هو بكل لسان محمود، وأشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له الغفور الودود، وعد من أطاعه بالعزة والخلود وتوعد من عصاه بالنار ذات الوقود، واشهد أن نبينا محمداً بن عبد الله رسوله، وصاحب المقام المحمود، واللواء المعقود، والحوض المورود، صلى الله عليه وعلى آله وأصحابه الركع السجود، والتابعين ومن تبعهم من المؤمنين الشهود، وسلم تسليماً كثيراً إلي اليوم الموعود. أنه لمن دواعي فخري واعتزازي ومن الواجب علي أن أسجل وافر شكري واحترامي لكل من تفضل بتقديم العون لإتمام هذه الدراسة وأخص ببالغ التقدير والإعزاز أستاذتي الفاضلة الأستاذة الدكتورة/ إجلال عبد المنعم حافظ أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس على تفضلها بقبول الإشراف على هذه الرسالة والتي غمرتني بالعديد من النصائح والتوجيهات ووجدت منها كل دعم ومساندة طيلة فترة إعداد الرسالة.

وأتوجه بخالص الشكر والتقدير إلي أستاذتي الجليلة الدكتورة/ سوسن عبد الفتاح مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس وذلك لما قدمته من نصائح وإرشادات أثناء إعداد الرسالة مما كان له أبلغ الأثر في إخراج هذه الرسالة في صورتها الحالية. كما يشكر الباحث لجنة المناقشة التي انفتحت الوقت والجهد وتفضلت بالموافقة على مناقشة هذه الرسالة وتقديم التقييمات وإبداء الملاحظات والتوصيات والتوجيهات.

كما يشكر الباحث كل من ساعد في الحصول على بيانات هذه الرسالة ويخص من بين هؤلاء السادة رؤساء القطاعات والإدارات المركزية ومديري الإدارات العامة والعاملين بوزارة التعليم العالي وكذا الطلاب وأولياء أمورهم لما قدموه من تجاوب إيجابي خلال المقابلات التي تمت معهم ومشاركتهم الفعالة في الإجابات على قائمة الاستقصاء الخاصة بإجراء الدراسة الميدانية. وفي النهاية يود الباحث أن يشير إلى أن هذه الرسالة شأنها شأن أي عمل بشري لا يخلو من النقائص والهفوات والكمال لله وحده وسوف أبذل قصارى جهدي لتداركها في المحاولات البحثية المقبلة إن شاء الله وأخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

الباحث

علاء فتحي المصري

إهداء

إلي من أوصى بهم الله براً وإحساناً
أبي رحمه الله وأمي أطال الله عمرها
وإلي أختي وابنتي قرة عيني.

أولاً: فهرس الموضوعات

م	اسم المحتوى	رقم الصفحة
	الفصل الأول - الإطار العام للدراسة.	١
	مقدمة.	٢
١	مشكلة الدراسة.	٥
٢	أهمية الدراسة.	١٠
٣	أهداف الدراسة.	١١
٤	فروض الدراسة.	١٢
٥	متغيرات الدراسة.	١٣
٦	منهج واسلوب الدراسة.	١٣
٧	مجتمع وعينة الدراسة.	١٣
٨	الأساليب الإحصائية المستخدمة.	١٤
٩	الدراسات السابقة.	١٥
١٠	مصطلحات الدراسة.	٢٥
	الخلاصة.	٢٦
	الفصل الثاني - الحكومة الإلكترونية.	٣٠
	مقدمة.	٣١
١	الحكومة الإلكترونية.	٣٢
٢	الأسباب الرئيسية للتحويل إلى الحكومة الإلكترونية.	٣٨
٣	الفرق بين الحكومة الإلكترونية وبين الحكومة التقليدية.	٤٠
٤	أهمية الحكومة الإلكترونية.	٤٤
٥	أهداف الحكومة الإلكترونية.	٤٥
٦	أنماط الحكومة الإلكترونية.	٤٧
٧	علاقة الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والإدارة الإلكترونية والمصطلحات المرادفة لها.	٤٧
٨	المهارات اللازمة لتفعيل دور الحكومة الإلكترونية.	٥١
٩	متطلبات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.	٥٣
١٠	سليات تطبيق الحكومة الإلكترونية.	٥٦
١١	إثنى عشر - إستثمارات الحكومة الإلكترونية.	٥٨
	الخلاصة.	٦١
	الفصل الثالث - جودة الخدمة	٥٨
	المقدمة	٥٩
١	أساسيات في الخدمة (ماهية الخدمة - مفهوم الخدمة - خصائص الخدمات).	٦٠
٢	تصنيف الخدمات.	٦٤
٣	الفرق بين قواعد الجودة التقليدية والحديثة.	٦٤
٤	أساسيات الجودة (ماهية الجودة - مفهوم الجودة - تعريف الجودة).	٦٦
٥	مفهوم وأهمية جودة الخدمة.	٦٧
٦	معايير الجودة بالخدمات الحكومية.	٦٩
٧	أبعاد جودة الخدمة.	٧١
٨	تقييم أو قياس جودة الخدمة.	٧٤
٩	أساليب إدارة الجودة.	٧٤

م	اسم المحتوى	رقم الصفحة
١٠	مقياس جودة الخدمة.	٧٦
١١	الجودة الشاملة (مفهومها وتعريفها - عناصر وأهداف الجودة الشاملة - معوقات تطبيق الجودة الشاملة).	٨١
	الخلاصة.	٩٢
	الفصل الرابع – الحكومة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية بمصر.	٩٣
	المقدمة.	٩٤
١	الهيكل التنظيمي لوزارة التعليم العالي والوحدات التابعة لها.	٩٤
٢	الخدمات المقدمة إلكترونياً بوزارة التعليم العالي.	١٠٤
٣	رؤية الحكومة المصرية في برنامج الحكومة الإلكترونية.	١٠٨
٤	دور الحكومة المصرية في رفع مستوى خدمات الحكومة الإلكترونية.	١٠٩
٥	خدمات الحكومة الإلكترونية المصرية.	١١١
٦	معايير رفع مستوى الخدمات المقدمة إلكترونياً.	١١٢
٧	برامج الحكومة الإلكترونية في مصر.	١١٥
٨	معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في مصر.	١٢٠
	الخلاصة.	١٢١
	الفصل الخامس – الدراسة الميدانية.	١٢٢
	المقدمة.	١٢٣
١	توصيف عينة الدراسة.	١٢٣
٢	توصيف متغيرات الدراسة.	١٢٣
٣	فروض الدراسة.	١٣٤
	الخلاصة.	١٣٦
	الفصل السادس – النتائج والتوصيات والمقترحات.	١٦٥
١	ملخص نتائج الدراسة.	١٦٦
٢	التوصيات والمقترحات.	١٦٩
	قائمة المراجع.	١٧٢
١	المراجع باللغة العربية.	١٧٣
٢	المراجع باللغة الانجليزية.	١٨٠
	ملاحق الدراسة.	١٨٤
١	ملحق رقم (١) قائمة الاستقصاء.	١٨٥
٢	ملحق رقم (٢) النتائج الإحصائية الخاصة بالدراسة.	١٩٣
	ملخص الدراسة.	٢١٤
١	ملخص الدراسة باللغة العربية.	٢١٥
٢	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية.	-

ثانياً: فهرس الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
٦	أعداد الطلاب المتقدمين لمكتب تنسيق القبول بالجامعات والمعاهد الحكومية والخاصة.	١/١
٧	أعداد المبعوثين بالدول الاجنبية.	٢/١
٨	أعداد المبعوثين المتقدمين باعلان وزارة التعليم العالي لأعوام من ٢٠٠٩ حتى ٢٠١٣ من خلال استخدام شبكة الإنترنت.	٣/١
٩	أعداد المتقدمين لوظائف التمثيل الثقافي بالمكاتب الثقافية المصرية بالخارج.	٤/١
٣٦	الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية.	١/٢
٤٤	علاقة الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والإدارة الإلكترونية.	٢/٢
٦٢	تصنيف الملموسية.	١/٣
٦٤	مقارنة بين قواعد الجودة التقليدية والحديثة.	٢/٣
٧١	معايير جودة الخدمات الحكومية.	٣/٣
٧٣	مؤشر قياس الجودة.	٤/٣
٧٧	الأبعاد الخمسة المشمولة مع وصف كل منها وعدد العبارات المقترنة بها.	٥/٣
٧٨	تقاطعات وتداخلات تقييم جودة الخدمة حسب نظرية الفجوة.	٦/٣
١٠٠	تاريخ إنشاء الجامعات المصرية	١/٤
١٠٩	أعداد مشتركى الخدمة التليفونية في مصر.	٢/٤
١٠٩	أعداد مستخدمي شبكة الإنترنت في مصر.	٣/٤
١١٠	بيانات عن الانترنت في مصر.	٤/٤
١١٠	شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات فى مصر.	٥/٤
١١٠	نوادي تكنولوجيا المعلومات فى مصر.	٦/٤
١١٠	أعداد الحاصلين على الرخصة الدولية للحاسب الالى.	٧/٤
١١٣	معايير جودة الخدمات الإلكترونية.	٨/٤
١١٦	مجال التطبيقات المطلوبة وما تم تنفيذه.	٩/٤
١١٨	إنشاء وربط قواعد البيانات القومية.	١٠/٤
١٢٤	مجموعة الاسئلة لقياس رضا الطلاب عن الخدمة الإلكترونية.	١/٥
١٢٥	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الالتواء وقيمة اختبار t لاتجاهات الطلاب حول الرضا عن الخدمة.	٢/٥
١٢٦	مجموعة الاسئلة لقياس اتجاهات الطلاب حول جودة الخدمة المقدمة.	٣/٥
١٢٧	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الالتواء وقيمة اختبار t لاتجاهات الطلاب حول جودة الخدمة.	٤/٥
١٢٩	مجموعة الاسئلة لقياس اتجاهات رضا الموظفين عن الحكومة الإلكترونية.	٥/٥
١٣٠	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الالتواء وقيمة اختبار t لإتجاهات رضا الموظفين	٦/٥

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
١٣٢	مجموعة الأسئلة لقياس إتجاهات الموظفين حول جودة الخدمة	٧/٥
١٣٣	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الالتواء وقيمة اختبار t لإتجاهات الموظفين حول جودة الخدمة	٨/٥
١٣٥	تحليل التباين لمتغيرات الرضا عن الخدمة بالنسبة للدرجة الوظيفية	٩/٥
١٣٦	تحليل التباين لمتغيرات إتجاهات الطلاب حول جودة الخدمة بالنسبة للدرجة الوظيفية	١٠/٥
١٣٨	معامل الارتباط بين متوسط إتجاهات الطلاب حول الرضا عن الخدمة Z1 ومتوسط الإتجاهات عن مستوى جودة الخدمة Z2	١١/٥
١٣٨	تحليل انحدار بين متوسط إتجاهات الطلاب حول الرضا عن الخدمة Z1 ومتوسط الآراء عن مستوى جودة الخدمة Z2	١٢/٥
١٣٩	تحليل التباين لمتغيرات رضا الموظفين بالنسبة للدرجة الوظيفية	١٣/٥
١٤٢	تحليل التباين لمتغيرات رضا الموظفين بالنسبة للمؤهل العلمي	١٤/٥
١٤٥	تحليل التباين لمتغيرات رضا الموظفين بالنسبة للدرجة الوظيفية	١٥/٥
١٤٧	تحليل التباين لمتغيرات رضا الموظفين بالنسبة للخبرة العملية	١٦/٥
١٥٠	تحليل التباين لمتغيرات إتجاهات الموظفين حول جودة الخدمة بالنسبة للدرجة الوظيفية	١٧/٥
١٥٣	تحليل التباين لمتغيرات إتجاهات الموظفين حول جودة الخدمة بالنسبة للمؤهل العلمي	١٨/٥
١٥٥	تحليل التباين لمتغيرات إتجاهات الموظفين حول جودة الخدمة بالنسبة للدرجة الوظيفية	١٩/٥
١٥٦	تحليل التباين لمتغيرات إتجاهات الموظفين حول جودة الخدمة بالنسبة للخبرة العملية	٢٠/٥
١٥٨	معامل الارتباط بين متوسط إتجاهات رضا الموظفين Y1 ومتوسط الإتجاهات عن مستوى جودة الخدمة Y2	٢١/٥
١٥٩	تحليل انحدار بين متوسط رضا الموظفين Y1 ومتوسط الإتجاهات عن مستوى جودة الخدمة Y2	٢٢/٥
١٥٩	مجموعة الأسئلة لقياس مدى توافر الحكومة الإلكترونية	٢٣/٥
١٦٠	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الالتواء وقيمة اختبار t لمدى توافر عناصر الحكومة الإلكترونية	٢٤/٥
١٦٢	معامل ارتباط بيرسون ومعامل ارتباط كيندل بين المتغيرين توافر عناصر الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمة	٢٥/٥

ثالثاً: فهرس الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
٦	أعداد المتقدمين لمكتب تنسيق القبول بالجامعات والمعاهد الحكومية والخاصة	١/١
٧	النسب المئوية لأعداد المبعوثين للدول الأجنبية لعام ٢٠١٣	٢/١
٨	تطور أعداد المبعوثين خلال الفترة من ٢٠٠٩ إلى ٢٠١٣	٣/١
٩	أعداد المتقدمين لوظائف التمثيل الثقافي بالمكاتب الثقافية المصرية من ٢٠١٠ إلى ٢٠١٣	٤/١
٣٥	التحول إلى الحكومة الإلكترونية	١/٢
٤٥	علاقة الأعمال الإلكترونية بالمصطلحات المرادفة	٢/٢
٤٧	متطلبات الحكومة الإلكترونية	٣/٢
٦١	خصائص الخدمات	١/٣
٦٨	مفهوم جودة الخدمة	٢/٣
٧٠	عناصر أساسية لتمييز الجودة	٣/٣
٧٢	الوزن النسبي لأبعاد جودة الخدمة بعد الدمج	٤/٣
٧٦	أساليب إدارة الجودة	٥/٣
٧٩	نموذج الفجوات حسب مقياس Qual Serv	٦/٣
٨١	الأسس التي يقوم عليها مفهوم الجودة	٧/٣
٨٩	مراحل تطبيق الجودة الشاملة	٨/٣
٩٧	الهيكل التنظيمي لوزارة التعليم العالي	١/٤
٩٨	الهيكل التنظيمي لقطاع الشؤون الثقافية والبعثات	٢/٤
٩٨	الهيكل التنظيمي لقطاع التعليم	٣/٤
٩٩	الهيكل التنظيمي لقطاع التنمية والخدمات	٤/٤
١٠١	تاريخ إنشاء الجامعات المصرية	٥/٤
١٠٣	الإدارات المركزية بالمجلس الأعلى للجامعات	٦/٤
١٠٥	الإجراءات التي يقوم بها طالب المعادلة	٧/٤
١٠٦	مراحل معادلة الشهادات	٨/٤
١٠٦	النظام الإلكتروني لمعادلة الدرجات العلمية	٩/٤
١٠٧	دورة الإجراءات الإلكترونية	١٠/٤
١٠٨	رؤية الحكومة الإلكترونية في مصر	١١/٤
١١٤	الإطار العام للنموذج المصري	١٢/٤
١١٧	إدارة قاعدة بيانات الأسرة المصرية	١٣/٤

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة:

أولاً: مشكلة الدراسة.

ثانياً: أهداف الدراسة.

ثالثاً: أهمية الدراسة.

رابعاً: فروض الدراسة.

خامساً: متغيرات الدراسة.

سادساً: منهج واسلوب الدراسة.

سابعاً: مجتمع وعينة الدراسة.

ثامناً: الأساليب الإحصائية المستخدمة.

تاسعاً: الدراسات السابقة.

الخلاصة.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة:

يسود العالم الآن حركة نشطة لاستثمار تقنيات الاتصالات والمعلومات في تطوير أنظمة العمل بالأجهزة الحكومية ومنظمات الأعمال، فالعصر الحالي هو عصر المعلومات والمعرفة والذي يحتاج إلى طفرة لجذب المتعاملين وتسهيل أساليب التعامل معهم^(١).

لذا أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دوراً مهماً ليس فقط في تسيير المعيشة اليومية للبشر ولكن كأداة فعالة في تعزيز التنمية في المجتمع فضلاً عن استخدامها كعنصر فعال في مجال تبادل المصالح الدولية بعد أن دخل العالم العصر الرقمي (Digital age) وأصبح معيار التقدم هو المعلوماتية وفهم حقيقة حتميتها^(٢).

وفي إطار توفر التقنية أخذت الأنشطة الحياتية التحول من أنشطة عادية إلى أنشطة إلكترونية للاستفادة من هذه الأنشطة الجديدة في مجال تقديم الخدمات فيما أصبح يعرف بالحكومة الإلكترونية بهدف تقليل كلفة الإجراءات الحكومية وما يتعلق من عمليات إدارية عن طريق تقديم هذه العمليات والإجراءات المتعلقة بها إلكترونياً فضلاً عن زيادة كفاءة عمل الحكومات خلال تعاملها مع المواطنين أو القطاع الخاص أو المنظمات^(٣).

إن ثورة تقنيات الاتصالات الرقمية ألقت مزيداً من الضغوط على العديد من مؤسسات القطاع العام لتحويل عملياتها إلى عالم الأعمال الإلكترونية فيما يعرف بالحكومة الإلكترونية حيث أنها تشمل الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات وذلك لتسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية الداخلية (IEE) وذلك كالآتي:

١. علاقة الحكومة بالحكومة (G2G) حيث تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليص استخدام الأوراق والوثائق لتقليص الروتين الإداري لتخفيض تكلفة تنفيذ المعاملة في ضوء وجود حجم كبير من البيانات والمعلومات والوثائق والأموال التي تنتقل عبر مؤسسات وهيئات الحكومة.

٢. علاقة الحكومة بالمواطنين (G2C) حيث تعمل الحكومة على تطوير علاقاتها مع المواطنين وتحسين خدماتها المقدمة لهم من خلال استخدام شبكة الإنترنت.

٣. علاقة الحكومة بقطاع الأعمال (G2B) حيث تتفاعل الحكومة مع ذلك القطاع من خلال طرق ووسائل متعددة ترتبط بأدوارها ومساحة تأثير أجهزتها الإدارية والتنفيذية نظراً لكون الحكومة تقوم بالعديد من الأدوار منها التخطيط والتنظيم والتشريع والمحفز على صعيد

(١) السلمي، علي، التحويل إلى المنظمة الإلكترونية، مجلة إدارة العصر، القاهرة، يونيو ٢٠٠٢، ص ٣.
(٢) السعدني، نرمين، تحديات القمة العالمية لمجتمع المعلومات، مجلة السياسة الدولية، العدد ١٥٥، القاهرة، ٢٠٠٤، ص ٧٠.
(٣) النمر، سعود بن محمد وآخرون، الإدارة العامة، الأسس والوظائف، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض، ٢٠٠١، ص ٣.

التجارة والأعمال والأنشطة لذا تعمل على تعزيز الشراكة مع شركات القطاع الخاص لتحقيق أفضل المستويات من النجاح والتنمية بهدف القدرة على الإنتاج والتسويق والمنافسة في الأسواق المحلية والعالمية.

ويعتمد نجاح مفهوم الحكومة الالكترونية على محورين:

المحور الأول: مدى استعداد القطاعات الحكومية لتقديم الخدمات إلكترونياً، ويتأتى ذلك من خلال توفير البنية التحتية اللازمة لذلك من خلال تحديث قطاعات الدولة وتدعيمها بأحدث ما توصلت إليه من تقنيات الاتصالات والمعلومات للمساعدة في تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً.

المحور الثاني: نشر المعارف والخبرات في المجالات المرتبطة بتقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً، وتعميق المفاهيم والخبرات التي تساعد مديري ومسؤولي تقنية المعلومات في القطاعات الحكومية في تطبيق مفاهيم الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها من جانب والتوعية لتعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من الخدمات الالكترونية من جانب آخر.

وقد أدى التطور التكنولوجي السريع والحاجة المتزايدة إلى السرعة في الإنجاز ورغبة المواطنين في الحصول على خدمات عديدة مع عجز الإدارة التقليدية عن الإستجابة لتلك الرغبات إلى ضرورة إعادة النظر في نظم وأساليب إدارة الخدمات العامة في ظل الثورة المعلوماتية الحديثة مما يستوجب إعادة النظر في أساليب تقديم الخدمات العامة وبدأ الاهتمام المتزايد بضرورة إدخال تكنولوجيا الحاسبات وتقنيات الاتصالات إلى المجال التنفيذي للخدمات العامة والمتمثلة في استخدام الحاسب الآلي في تنفيذ العمليات وبرامج الإصلاح الإداري وتبسيط الإجراءات واستخدام نظم المعلومات في بناء قواعد البيانات.

وأصبحت جميع الأجهزة الحكومية في كل بلدان العالم مطالبة أكثر من أي وقت مضى في أن تفكر في كيفية إدخال التقنيات التكنولوجية الحديثة للاستفادة في تحسين مستوى الخدمة ، وتحقيق مستوى أكثر من الرضا لدى المتعاملين في ضوء أنه لم يعد أمام أي دولة تريد أن تواكب العصر ولا تتخلف عن الركب خيار سوى الاتجاه نحو المجتمع الإلكتروني والتكنولوجيا الرقمية وباتت الدولة التي تتخلف عن ركب التقدم التقني عاجزة عن مواصلة الحياة الكريمة في ظل مجتمع مادي لم يعد يعترف بالضعفاء وقد أصبحت شبكة المعلومات والإنترنت وسيلة هامة لإتاحة المعرفة والاتصال المكثف بأقل تكلفة ممكنة وأسرع وقت.

وقد بدأت بالفعل مشروعات إنشاء الحكومة الإلكترونية في العديد من دول العالم حيث توفر هذه التقنية للأجهزة الحكومية وشركات الأعمال المتعاملة معها والمواطنين السرعة الفائقة والدقة في تقديم الخدمات وتوفير إمكانية العمل وتقديم الخدمات لمن يطلبها في كل وقت وفي أي مكان^(١). وقد أعدت الأمم المتحدة العديد من التقارير بشأن الحكومة الإلكترونية للوقوف على مدى تحقيقها للإنتشار المطلوب بين حكومات العالم كالتالي^(٢):

١. عام ٢٠٠١ أعد تقرير لحكومة الإلكترونية تحقق انتشاراً واسعاً بين حكومات العالم Benchmarking E-government: A Global Perspective تضمن تلخيص سريع لنشاطات الحكومة الإلكترونية حول العالم وأستنتجت منه أن هناك مواقع الكترونية تستخدم لتوفير المعلومات والخدمات تخص ١٩٠ دولة مما يشكل ٨٩,٨% من الدول الأعضاء.
 ٢. عام ٢٠٠٥ أعد تقرير Global-Government Readiness Survey تناول في أكثر من ٥٠ ألف صفحة إلكترونية لعدد ١٩١ دولة دراسة جاهزية الحكومات الإلكترونية جاءت الولايات المتحدة في المركز الأول تليها الدنمارك فالمملكة المتحدة.
 ٣. عام ٢٠٠٨ أعد تقرير تضمن أن مصر تحتل المركز الـ ٢٨ فيما يتعلق ببرنامج الحكومة الإلكترونية بينما تضمن التقرير المعد عام ٢٠١٠ تراجع مصر لتصبح في المركز ٨٦ وطبقاً لآخر تصنيف معد في عام ٢٠١٢ تراجعت مصر إلى المركز ١٠٧ على مستوى العالم.
- وقد بدأت مصر في تطبيق الحكومة الإلكترونية والاستفادة من شبكة الإنترنت في تقديم العديد من الخدمات الحكومية لعدد ٢٥ وزارة وهيئة مثل خدمة الاستعلام عن فواتير التليفونات ومعرفة نتائج الشهادات العامة، بالإضافة إلي إنشاء قاعدة بيانات الخدمات الجماهيرية لعدد ٤٥٠ خدمة بحيث يستطيع المواطن التعرف على الإرشادات والنماذج اللازمة للحصول على الخدمات الحيوية منها على سبيل المثال استخراج رخصة قيادة أو بطاقة الرقم القومي، حجز الفنادق وتذاكر الطيران، معرفة مخالفات المرور، الالتحاق بمكتب التنسيق للقبول بالجامعات والمعاهد العليا، معادلة الشهادات الأكاديمية والجامعية والدراسات العليا والماجستير والدكتوراه، وكذا توفير المعلومات عن المستندات والأوراق المطلوبة وتحديد الرسوم الواجب سدادها والتوقيعات المناسبة للحصول على الخدمة^(٣).

(١) إيفانز جلوريا ، تنفيذ الحكومة الإلكترونية، ترجمة دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، دار الفاروق للنشر والتوزيع، ٢٠٠٥، ص ٧ - ٨.

(٢) موقع الأمم المتحدة على شبكة الإنترنت - فبراير ٢٠١٤. <http://www.unsceb.org/directory>

(٣) الخدمات المقدمة على بوابة الحكومة الإلكترونية، موقع وزارة التنمية الإدارية، www.egypt.gov.eg، نوفمبر ٢٠١٣.

أولاً - مشكلة الدراسة:

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

في مواجهة ذلك يصبح تطوير وتحديث هذه الأجهزة وفقاً لمنهج علمي يتمثل في التطوير المتكامل سواء التنظيمي أو في مستوي الخدمة وأعداد الكوادر وفقاً لآليات محددة أصبحت ضرورة لا غني عنها ويكون الثمن فادحاً لعدم توافرها ويؤدي ذلك إلى مزيد من التخلف عن الركب والانعزال عن التطور العالمي ويؤدي إلى الصعوبة في تحقيق الرضا للجماهير المستفيدة من خدماتها.

لذا يجب على الأجهزة الحكومية المصرية أن تعمل على تطوير الخدمات المقدمة في مواجهة مطالب المواطنين من ناحية والاندماج مع النظام العالمي من ناحية أخرى وعلى تلك الأجهزة أن تبحث دائماً عن الأفكار والرؤى الجديدة لتطبيقها في منظومة العمل الحكومي لتحقيق مستوي من الرضا للمواطنين.

ولقد استشعرت مصر أهمية إدخال نظام الحكومة الإلكترونية بتطبيقاته المختلفة على كافة الوزارات، فتم بالفعل إدخال هذا النظام في العديد من الوزارات ولكن ليس بصورة متكاملة في كل وزارة ولا بشكل مترابط بين الوزارات وعلى فترات زمنية متفاوتة حيث تبين تقديم خدمات لعدد ٢٥ وزارة وهيئة من خلال بوابة الحكومة الالكترونية ومنها وزارة التعليم العالي حيث تقوم بتطبيق تقديم عدد من الخدمات كتطبيق جزئي عبر استخدام شبكة الإنترنت كالاتي:

١. تنسيق القبول بالجامعات والمعاهد الحكومية والخاصة.
٢. تقديم المبعوثين للسفر للخارج للحصول على الماجستير والدكتوراه.
٣. التقدم للالتحاق بالمدن الجامعية بالجامعات الحكومية لعدد ٢٣ جامعة حكومية .
٤. معادلة الدرجات العلمية (دكتوراه- ماجستير- بكالوريوس) ودبلومات الدراسات العليا الممنوحة من مؤسسات تعليمية وجامعات غير خاضعة لقانون تنظيم الجامعات.
٥. التقدم لأعضاء هيئة التدريس والإداريين للعمل بالمكاتب الثقافية بالخارج لعدد ٢٩ مكتب ثقافي.
٦. التواصل باستخدام البريد الإلكتروني في مراسلات المكاتب الثقافية مع إدارة البعثات بالوزارة.