

تطبيقات الإنترنت وعلاقتها بوصول خدمات وزارة الشباب والرياضة
إلى المستهدفين في مصر

**Internet Applications and their Relationship with Access of the
Services of the Ministry of Youth and Sports to Targeted Audience in
Egypt**

إعداد

هدى أبو ضيف أحمد علي

إشراف

د. نيفين كمال

أستاذ بمركز السياسات الاقتصادية الكلية

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير المهني
"التخطيط للتنمية المستدامة"

٢٠٢٠

مستخلص

يهدف البحث إلى التعرف على مدى تقبل المستفيدين من أنشطة وخدمات وزارة الشباب والرياضة في الحصول على الخدمة من خلال تطبيقات الانترنت والوسائل التكنولوجية الحديثة، ووسائل التواصل الاجتماعي، وتم جمع البيانات من المصادر الثانوية من خلال الدراسات السابقة ومواقع الانترنت، ومن المصادر الأولية من خلال عينة بلغت ٧١ فرد مقسمة على فئتين هما فئة الأسوياء وفئة ذوي الاحتياجات الخاصة، بمرحلتين عمريتين هما مرحلة الطلائع من ٨- ١٨ سنة، ومرحلة الشباب من ١٨- ٤٥ سنة. وقد تم تصميم استمارة استبيان لاستطلاع رأي المستفيدين من خدمات الوزارة من خلال تطبيقات الانترنت، وتم تحليل الاجابات على أسئلة الاستبيان باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

وخلص البحث إلى عدد من النتائج، من أهمها: وجود رضا عام عن خدمات الوزارة الالكترونية المقدمة للمستهدفين، وأن هناك وعي ودرية كبيرة لديهم بمزايا تطبيقات الحاسب الآلي وإمكانية الاعتماد عليها، وتوافر بنية تحتية لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية متمثلة في توافر خدمات الهاتف الأرضي، والهاتف المحمول، وأجهزة الحاسب، وتقديم خدمة الانترنت بشكل ملائم للمستهدفين، بالإضافة إلى إجابة نسبة كبيرة من المستهدفين لاستخدام الحاسب والانترنت، وتوافر الثقة لديهم في الخدمات الإلكترونية، وأنه من المتوقع حل كافة مشاكل الخدمات التقليدية من خلالها، مع بعض التحفظ على استخدام بطاقات الائتمان في الخدمات الإلكترونية، وأظهر البحث أيضاً سهولة وصول المواطنين للانترنت في أكثر من مكان كالبيت أو العمل أو مقاهي الانترنت.

وظهر في المقابل قصور فيما يتعلق بالتقارير المستخرجة من البوابة الالكترونية للوزارة الناتجة عن عمليات التسجيل، مثل تقارير عن المستفيدين من الأنشطة طبقاً لتصنيفهم حسب النوع ذكور والاناث، أو حسب المؤهل العلمي، وتقارير أخرى تساعد الإدارة العليا علي اتخاذ القرار، أما فيما يتعلق بدور الوزارة في نشر الوعي بأهمية التنمية المستدامة، فقد أوضحت النتائج عدم معرفة الكثيرين بها بالرغم أن الشباب هم أهم شريك في وضع ومراجعة وتنفيذ الاستراتيجيات لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، حيث يمثلون نحو ٦٥% من إجمالي عدد السكان. وينبغي أن يكون هناك دور أكبر لوزارة الشباب في نشر الوعي بأهمية التنمية المستدامة من خلال العمل الداخلي أولاً، المتمثل في تفعيل دور وحدة التنمية المستدامة بالوزارة، مع العمل على إشراك الموظف في دورات تدريبية وورش عمل وجلسات الحوار التي تعدها وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية لرفع مستوى الأداء عند مشاركته في حوارات التجمعات الشبابية المختلفة، فيتمكن من الرد على الأسئلة ورفع التقارير الدورية.

كما يجب الاهتمام بالعمل الخارجي المتمثل في عمل مبادرات لبناء التوعية الجماهيرية في التجمعات الشبابية بمراكز الشباب والهيئات الشبابية التابعة للوزارة، أثناء إقامة الأنشطة المختلفة التي تشمل كافة الفئات العمرية والمناطق الجغرافية. وربما يكون من الأفضل أن يتم التعاون مع وزارة التخطيط للعمل على توعيتهم وتعريفهم بها، وبيان أوجه الاستفادة من تطبيق هذه الأهداف بالاستعانة بوسائل التواصل المختلفة، المقروءة والمرئية التي تمتلكها الوزارة الشباب مثل البوابة الالكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي، وتوزيع كتيبات، ونشر فيديوهات توعوية، وتنظيم مسابقات بين مختلف الفئات العمرية، لتحفيز المشاركة الإيجابية والفاعلة لتحقيق التنمية المستدامة.

الكلمات المفتاحية: المستهدفين- تطبيقات الانترنت - خدمات- وزارة الشباب.

Abstract

The research aims to identify the extent to which the beneficiaries accept the activities and services of the Ministry of Youth and Sports in obtaining the service through Internet applications, modern technological means, and social media, and data were collected from secondary sources through previous studies and Internet sites, and from primary sources through a sample that reached 71 individuals divided into two categories: the normal group and the special needs group, in two age groups: the pioneering stage, from 8-18 years, and the youth stage, from 18-45 years. The research uses the statistical analysis program SPSS to analyses the answers of the questionnaire.

The research has concluded a number of the results, the most important of which are: the existence of general satisfaction with the Ministry's electronic services provided to the target audience, and that there is great awareness and knowledge of the advantages of computer applications and the ability to rely on them, and the availability of an infrastructure for the use of electronic government services represented in the availability of landline services, mobile phone, computers, Internet service appropriately for the target, in addition to mastering a large proportion of the target audience for using the computer and the Internet, and having confidence in electronic services, and that it is expected to solve all problems of traditional services through them, with some reservations on the use of credit cards in electronic services, and the research also showed ease Citizens access to the Internet in more than one place, such as home, work or Internet cafes.

On the other hand, there were deficiencies regarding the reports extracted from the ministry's electronic portal resulting from registration operations, such as reports on the beneficiaries of the activities according to their classification according to the type of males and females, or according to the educational qualification, and other reports that assist the higher management in taking the decision, but with regard to the role of the ministry in Spreading awareness of the importance of sustainable development, the results showed that many do not know about it, although young people are the most important partner in developing, reviewing and implementing strategies to achieve the goals of sustainable development, where represent about 65% of total population. There is a greater role for the Ministry of Youth in disseminating. Awareness of the importance of sustainable development through internal work first, which is to activate the role of the sustainable development unit in the ministry, while working to involve the employee in training courses, workshops and dialogue sessions held by the Ministry of Planning and Economic Development to raise the level of performance when participating in the dialogues of different youth groups.

Also, external work must represent in undertaking initiatives to build public awareness in youth gatherings in youth centers and youth organizations affiliated with the Ministry, during the establishment of various activities that include all age groups and geographical regions, and it may be better to cooperate with the Ministry of Planning to work to make them aware and familiarize them with them, and a statement aspects of benefiting from the application of these goals by using the various written and visual means of the ministry that the youth possess such as the electronic portal and social media, distributing pamphlets, publishing awareness videos, and organizing competitions between different age groups, to stimulate positive and effective participation to achieve comprehensive and sustainable development.

Keywords: targeted audience - internet applications - services - the Ministry of Youth.

المحتويات

العنوان	رقم الصفحة
القسم الأول الإطار النظري	
مقدمة	٥
أولاً: مشكلة البحث	٧
ثانياً: أهداف البحث	٧
ثالثاً: أهمية البحث	٧
رابعاً: تساؤلات البحث	٧
خامساً: حدود البحث	٨
سادساً: منهج البحث	٨
سابعاً: الدراسات السابقة	٨
القسم الثاني الدراسة التطبيقية	
مقدمة	١٣
أولاً: الخدمات الإلكترونية المقدمة من وزارة الشباب والرياضة ومعوقاتها	١٣
ثانياً: المستفيدون من الخدمات الإلكترونية المقدمة من وزارة الشباب والرياضة	
ثالثاً: الدراسة الميدانية	١٧
رابعاً: نتائج البحث	٢٣
خامساً: التوصيات	٢٣
الملاحق	٢٥

القسم الأول الإطار النظري

مقدمة

يشهد العالم تحولاً سريعاً في النواحي الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والبيئية في ظل ثورة المعلومات والاتصالات، وقد فرضت هذه الثورة المعلوماتية ضرورة تطوير جميع قطاعات المجتمع للحاق بركب الثورة المعلوماتية، والتي أصبحت مقياساً لتقدم الدول أو تخلفها، مما جعل استخدام مجالات الانترنت والتكنولوجيا هدف من اهداف الهيئات والمنظمات التي تسعى للترقي والتقدم، خصوصاً مع سعي الدولة المصرية لتطبيق أهداف التنمية المستدامة التي أقرتها منظمة الأمم المتحدة عام ٢٠١٦، وتطبيقها وزارة الشباب والرياضة بتبني مبدأ المشاركة والعدالة الاجتماعية في الاستفادة من أنشطة وخدمات الوزارة بالقياس على الهدف (١٦) من أهداف التنمية المستدامة والذي ينص علي "تشجيع إقامة مجتمعات سلمية وشاملة للجميع من أجل تحقيق التنمية المستدامة، وتوفير إمكانية الوصول إلى العدالة للجميع وبناء مؤسسات فعالة وخاضعة للمساءلة وشاملة للجميع على جميع المستويات"، حيث تهدف الدولة ممثلة في الوزارة إلى تنمية المجتمع من خلال تطبيق مبدأ تكافؤ الفرص لحد من النزاعات والخلافات التي يمكن أن تقع بين الأفراد بسبب شعورهم بفقدان حقوقهم ، أو إحساسهم بانعدام العدالة الاجتماعية والمساواة، بالإضافة إلى أن توفير الفرص المتكافئة للأفراد تسمح باكتشاف المواهب والقدرات الكامنة في الأفراد لاستغلالها في تطوير المجتمع وتقدمه، وقد أكد برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ذلك من خلال تعريفه لهذا الهدف بقوله :

- تعزيز سيادة القانون على الصعيدين الوطني والدولي وضمان تكافؤ فرص وصول الجميع إلى العدالة.
- إنشاء مؤسسات فعالة وشفافة وخاضعة للمساءلة على جميع المستويات.
- ضمان اتخاذ القرارات على نحو مستجيب للاحتياجات وشامل للجميع وتشاركي وتمثيلي على جميع المستويات.

وبصفة عامة، فإن تكافؤ الفرص أولى قواعد العدالة، وهو أن يكون المواطنون متساوون في الحقوق والواجبات والفرص، دون تفرقة أو تمييز بسبب جنس أو مذهب أو طبقة، فتعتمد وزارة الشباب مبدأ العدالة الاجتماعية والمساواة والإنصاف كقواعد تنظيمية عند الاستفادة من خدماتها، فعلي سبيل المثال توجد العديد من القواعد والاشتراطات التي تمكن من الاستفادة من هذه الخدمات منها علي سبيل المثال لا الحصر " الا يكون الفرد المستهدف او المستفيد من الخدمة قد حصل علي نفس الخدمة العاميين السابقين"، ويتم التأكد من ذلك من خلال قاعدة بيانات يتم الاستعلام خلالها عن بيانات المشاركين، حتى يتم تقسيم المنافع بالتساوي. وتعتبر تطبيقات الانترنت والحاسب الالي والتي تشمل الحوسبة السحابية - شبكات التواصل الاجتماعي-انترنت الاشياء-التفاعل مع المستفيدين وجمع بياناتهم، من أهم الأدوات الحديثة التي تُستخدم في وقتنا الحالي، حيث دفع التطور الكبير والسريع للحاسب الآلي إلى إدخاله في نظام خدمات وزارة الشباب والرياضة بشكل أساسي وتوظيفه في كافة نواحي العمل والتخصصات، بهدف زيادة كفاءة سير العمل وتقليل الأخطاء، وتسريع طريقة العمل اليومية، وتطبيق خدمات جديدة بسرعة ومرونة، وتحسين الجودة والأداء، بالإضافة الي زيادة رضا المستفيدين.

وقد ساعد علي ذلك وضع خطة شاملة لإصلاح وحوكمة الجهاز الإداري لرفع كفاءة المؤسسات، وتحسين الأداء بالتشارك مع مختلف الجهات الحكومية، فأوضح تقرير لوزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية في نوفمبر ٢٠١٩ لاستعراض الموقف التنفيذي لمنظومة التحول الرقمي بالدولة والجهود المبذولة في تنفيذها أنه تم إدماج التحول الرقمي في خطة الإصلاح الإداري للدولة، خاصة في محوري تطوير البنية المعلوماتية وتطوير الخدمات الحكومية، والتي قامت على عدد من الركائز الرئيسية تتضمن

تبسيط الإجراءات للحصول على الخدمة، وتنوع سبل الحصول عليها، إلى جانب الفصل بين مقدم الخدمة والمواطن لخفض معدلات الفساد مع تحقيق رضا المواطنين، ويكون الهدف الرئيسي منه هو تبسيط الإجراءات الحكومية والتوسع في ميكنة الخدمات المقدمة.

وفي هذا الإطار أيضاً، تقوم وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بتعزيز تنمية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الرقمية في كافة الجهات الحكومية ومنها وزارة الشباب والرياضة، من خلال توفير الدعم لعملية صناعة القرار وتلبية الطلب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقامت بتوفير خدمات الاستضافة والحوسبة السحابية، وتقديم هذه الخدمة إلى وزارة الشباب والرياضة، والتي كانت من بين ٦٥ جهة حكومية تم السماح لها بتقديم خدمات إضافية للمواطنين، للاستفادة من توفير مساحات هائلة لتخزين أكبر قدر من البيانات والمعلومات والملفات بمختلف أنواعها وأشكالها، وعمل نسخ احتياطية للبيانات الموجودة عليه، والحد من شراء الأجهزة والبرامج المختلفة واستخدام خدمات الحوسبة السحابية عوضاً عن ذلك، مما يسهم في تقليل نفقات الشراء والصيانة.

وفي ظل هذا التوجه قامت وزارة الشباب بتطوير خدماتها المقدمة للمواطنين باستخدام الطرق الآلية، والذي يصل إلى حد الوصول إلى أماكن إقامة الجمهور المستفيد من الخدمة والموزعين على مستوى الجمهورية، فالوزارة تمتلك بنية تحتية متكاملة من مراكز شباب، مراكز تعليم مدني، مدن شبابية تضم قاعات/ورش عمل/مكتبات/مركز حاسب آلي/ملاعب خماسية/حمامات سباحة/ملاعب كرة قدم/صالحة لياقة بدنية، لخدمة الشباب من الجنسين بالمحافظات المختلفة، بالإضافة إلى إمكانيات بشرية كبيرة تساعدها في تنفيذ الأنشطة الخاصة بها.

ونتيجة تطور التقنيات الحديثة التي يمكن استخدامها بقصد الاستفادة من تطبيقات الهاتف المحمول، وأجهزة الكمبيوتر اللوحي وغيرها من الأجهزة النقالة، أصبح بالإمكان استغلال هذه الإمكانيات بتصميم تطبيقات متعددة تفيد المستخدم، مثل نظم تحديد الجغرافي، والتي تقوم بتحديد موقعك أو موقع المنشأة التي ترغب بالذهاب لها، كذلك حجز الخدمة ودفع رسوم الاشتراك. ويهدف هذا البحث إلى التعرف على مدى تطبيق خدمات الانترنت والحاسب الآلي في الوصول بخدمات وزارة الشباب والرياضة إلى المستهدفين من فئات المجتمع المختلفة، والاستفادة من التقارير المستخرجة من قواعد البيانات لتساعد الإدارة العليا في اتخاذ القرار، وأيضاً الدور المنوط أن تقوم به الوزارة في التعريف بأهمية أهداف التنمية المستدامة للاستفادة من القاعدة الشبابية الكبيرة التي تستهدفها الوزارة.

أولاً: مشكلة البحث

في إطار الاهتمام بتحسين الخدمات والأنشطة المقدمة من وزارة الشباب والرياضة، وتوجه الدولة نحو ميكنة وتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، والذي يعتبر تحولاً كبيراً عن جميع خدمات الحكومة التقليدية المعتادة للحصول على الخدمة، تركز مشكلة البحث في دراسة الواقع الحالي للخدمات الإلكترونية المقدمة من وزارة الشباب من حيث تعزيز الإيجابيات والعمل على حل السلبات الموجودة مثل البيروقراطية، وتعقد الإجراءات، وبطء التنفيذ، ثم معرفة مدى تقبل المواطنين للحصول على هذه الخدمات وتقديم المقترحات المختلفة لتفعيل وتطوير الإدارة الإلكترونية على مستوى محافظات الجمهورية باستخدام الحاسب والوسائل التكنولوجية وتطبيقات الانترنت، والإمكانيات التكنولوجية المتقدمة في تطوير وتحسين أداء العمل في القطاعات الحكومية وخاصة

وزارة الشباب، وتقديم الخدمات للمواطنين من خلال شبكة الانترنت بأقل التكاليف، وأسرع الطرق، مع الدقة في إنجاز الأعمال، وضمان سرية وأمن المعلومات، ضمان العدالة وتكافؤ الفرص في الحصول علي الخدمة.

ثانياً: أهداف البحث

- ١- التعرف على مدى تقبل المستخدمين من خدمات وأنشطة وزارة الشباب لاستخدام الوسائل التكنولوجية، ووسائل التواصل الاجتماعي للاستفادة من الخدمة.
- ٢- التعرف على مدى توفر الثقة لدى المستخدمين من الخدمة في استخدام هذه الوسائل.
- ٣- التعرف على معوقات استخدام تطبيقات الحاسب الآلي ووسائل التواصل الاجتماعي في تقديم خدمات وزارة الشباب للمستهدفين.
- ٤- التعرف على مدى رضا المستخدمين عن استخدام تطبيقات الحاسب الآلي والانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي.
- ٥- التعرف على مزايا استخدام الوسائل التكنولوجية والانترنت في نشر خدمات وزارة الشباب وتعريف المجتمع المستهدف بها.
- ٦- التعرف على مدى وعي الشباب بأهمية التنمية المستدامة وأهدافها.

ثالثاً: أهمية البحث

- تكمن أهمية البحث في النتائج التي يسفر عنها والتي يمكن توظيفها في صالح المجتمع من خلال:
- التعرف على مدى تقبل المستخدمين من الحصول على الخدمة من خلال طرق التواصل الالكترونية المتوفرة.
 - قياس أثر جودة طرق التواصل علي رضا المستفيد من الخدمة.
 - قياس أثر جودة الخدمات المقدمة علي رضا المستفيد من الخدمة.
 - قياس أثر الحصول على الدعم الفني من خلال طرق التواصل الالكترونية.
 - قياس أثر الفوائد المترتبة على استخدام طرق التواصل الالكترونية.
 - الاستفادة من التقارير المستخرجة من قاعدة بيانات الحاسب لتساعد الإدارة العليا في اتخاذ القرارات.
 - التعرف على المشكلات الشائعة والصعوبات لدي التطبيق الفعلي لهذه لوسائل الحاسب الآلي والانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، وعلاقتها بصعوبات نقص الاستعداد أو نقص المعلومات، والعمل على إيجاد البرامج الإرشادية التي قد تساعد مقدمي الخدمة في توصيلها بشكل أفضل وأسرع.

رابعاً: تساؤلات البحث

يحاول البحث الاجابة على التساؤلات التالية:

- هل تتوافر طرق التواصل الالكترونية بدون انقطاع؟
- ما هي معدلات استفادة المحافظات المختلفة من الخدمة؟
- هل هناك سهولة وتسلسل في إجراءات الاشتراك في الخدمة المقدمة؟
- هل يتم دفع رسوم الاشتراك لبعض الخدمات إلكترونياً؟
- هل التواصل الإلكتروني داعم لذوي الاحتياجات الخاصة؟
- هل هناك سرعة في الاستجابة لحل المشكلات؟

- التغطية الإعلامية والتوجيه لأهمية التوعية أهداف التنمية المستدامة من خلال طرق التواصل الإلكترونية.
- محاولة ربط أهداف التنمية المستدامة مع الخدمات المقدمة من الوزارة مثل تحقيق العدالة في الحصول على الخدمة.

خامساً: حدود البحث

يتم تطبيق البحث على الخدمات المقدمة إلكترونياً من وزارة الشباب والرياضة للمستهدفين في جميع المحافظات في عام ٢٠٢٠/٢٠١٩.

سادساً: منهج البحث

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما تم تصميم استمارة استبيان لاستطلاع رأي المستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة الشباب والرياضة، وتحليل اجابات المستفيدين باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

سابعاً: الدراسات السابقة

يستعرض هذا الجزء أهم البحوث والدراسات والتقارير ذات الصلة بخدمات الحكومة الإلكترونية وعرض لأهم الاتجاهات في هذا الصدد.

الدراسات العربية:

١-دراسة استطلاع رأي المواطنين حول خدمات الحكومة الإلكترونية - تقرير مقارن (الطويلة، ٢٠٠٧)

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على وعي المواطنين تجاه خدمات الحكومة الإلكترونية، وآرائهم واتجاهاتهم حيال هذه الخدمات. وقد تم إجراء عدداً من الاستطلاعات في الأعوام ٢٠٠٥، ٢٠٠٦، ٢٠٠٧، للوقوف على آراء المواطنين تجاه الحكومة الإلكترونية، من خلال التعرف على وعيهم بخدمات الحكومة الإلكترونية وأهم الخدمات التي سبق لهم استخدامها من خلال الحكومة الإلكترونية وتقييم هذه الخدمات، والتعرف على أهم المشاكل والمعوقات التي تواجه المواطنين عند تعاملهم مع هذه الخدمات، واستعدادهم للتعامل مع هذه الخدمات في المستقبل. وقد أجريت الدراسة على عينة طبقية عشوائية من المواطنين البالغين من العمر أكثر من (١٨) سنة من جميع محافظات مصر، وتوصلت إلى زيادة وعي عدد المبحوثين الذين لديهم دراية بخدمات الحكومة الإلكترونية مقارنة بالسنوات السابقة، ووعي المبحوثين من الفئة العمرية (١٨ - ٥٠) سنة وخصوصاً الحاصلين على الشهادات الجامعية بأهمية خدمات الحكومة الإلكترونية أكثر من غيرهم من باقي الفئات، والمستهدفين من المناطق الحضرية أكثر من المبحوثين من المناطق الريفية والوقوف على الموقف الحقيقي للحكومة الإلكترونية ودرجة الإقبال عليها ومعرفة المعوقات للتغلب عليها مستقبلاً، وتطور درجة الوعي والاهتمام بأهمية الحكومة الإلكترونية ممثلة في استخدام الحاسب الآلي وأساليب التكنولوجيا المختلفة حتى عام ٢٠٢٠. لكن يؤخذ عليها عدم توضيحها لتضمينها استطلاع رأي لذوي الاحتياجات الخاصة أم لا.

٢- دراسة الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري (الهادي، ٢٠٠٦):

تهدف الدراسة إلى التعرف على كل القضايا والمشكلات المشتركة التي قد تواجه جهود إقامة الحكومة الإلكترونية، من خلال تحديد مفهوم وماهية الحكومة الإلكترونية، وإبراز أهدافها ومزاياها المرتبطة بالتنمية والإصلاح الإداري، ووضع نموذج لها يبين أطرافها المختلفة، واستعراض كل من أبعاد الرؤية نحو الحكومة الإلكترونية، وعناصر التحول الناجح لتطبيقها والمهارات الضرورية لتفعيلها، مع عرض مراحل تطويرها وتنفيذها، والتحديات الكامنة في التنمية والإصلاح الإداري، واستراتيجيات نجاحها والتوصيات

المستخلصة لنجاح الحكومة الإلكترونية، حيث يعتبر ذلك ضرورياً لإدراك النجاح والتخطيط السليم والإدارة الفعالة، التي تعني التحول الإيجابي والقبول والرضا من قبل المواطنين والأعمال للخدمات المقدمة لهم.

وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات على النحو التالي:

أ. ضرورة تهيئة البنية الأساسية لنجاح الحكومة في أداء أعمالها، من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات وتدفعها من المصالح والدوائر الحكومية إلى جمهور المتعاملين من المواطنين ومنشآت الأعمال ومنظمات المجتمع المدنية وبالعكس.

ب. تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية.

ج. سد الفجوة الرقمية التي تتمثل فيمن يمتلكون إمكانية الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت وبين غير القادرين على ذلك، من خلال توجيه برامج الحكومة الإلكترونية نحو الفئات المنزلة والمحرومة أصلاً من الخدمات الحكومية، للارتقاء بمستويات المواطنين الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

د. يجب تشجيع كافة فئات المجتمع على إمكانية الوصول للحكومة الإلكترونية بغض النظر عن قدراتهم البدنية أو الجسدية أو مواقع تواجدهم.

هـ. يجب بناء ثقة جمهور المتعاملين مع المصالح والدوائر الحكومية، وأن يكون مشروع الحكومة الإلكترونية داعماً لجمهور المستفيدين بدون تمييز أو محاباة.

و. حماية أمن المعلومات من خلال حماية مواقع الحكومة الإلكترونية ضد هجمات القرصنة وسوء الاستخدام.

٣- دراسة العوامل المؤثرة في تبني الخدمات الحكومية الرقمية (عبد الوهاب، ٢٠١٩)

تعرضت الباحثة إلى إشكالية تواجه الحكومات الإلكترونية والرقمية في المنطقة العربية والعالم، بالتطبيق على دولة الامارات العربية وهي مشكلة الفجوة القائمة بين تطوّر الخدمات الحكومية الرقمية وبين تبني تلك الخدمات من قبل الجمهور المستهدف.

تشير الدراسة إلى أهمية الاعتماد على البيانات في تحليل سلوك المتعاملين واستشراف تطلعاتهم نحو الحصول على خدمات سهلة وذكية توفر وقتهم وجهدهم وأموالهم، وقد استعانت الباحثة بخدمة يوفرها موقع جوجل العالمي وهي خدمة تحليل البيانات الخاصة بزيوار المواقع ومتعاملي الخدمات بما يعطي القائمين على الحضور الإلكتروني صورة شاملة وواضحة حول سلوك المتعاملين ونقاط الجذب والعقبات التي تعيق حصولهم على الخدمات الإلكترونية.

- اختيار الباحثة لدولة الامارات اختيار موفق لما لدولة الإمارات العربية المتحدة من باع طويل في هذا المجال، فقد حققت في السنوات الخمس الأخيرة قفزات كبرى في التحول الرقمي، بدأت مع إعلان قيادة الدولة إطلاق الحكومة الذكية في مايو ٢٠١٣، وما تلا ذلك من تطورات متسارعة أتاحت معظم الخدمات الحكومية لجمهور المتعاملين، وباستثمارات مالية كبيرة واعتماداً على كفاءات بشرية مدربة ومؤهلة تأهيلاً جيداً، وقد ألزمت الجهات الحكومية بالعمل على زيادة استخدام الخدمات من قبل الجمهور، ورفع مستوى رضا المتعاملين.

٤- دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة

(أحمد بن غنيم، ٢٠٠٦) استهدفت التعرف على مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري، ومعوقات استخدامها، والكشف عن الفروق في آراء المديرين حيال ذلك، والتعرف على مقترحات المديرين لتفعيل إسهامات الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري، والحد من معوقاتهما، وقد توصلت الدراسة إلى أن المديرين يرون أن الإدارة الإلكترونية تسهم في تطوير العمل

الإداري بالمدرسة من خلال توظيف التكنولوجيا الإدارية، واستخدامها في عملية اتخاذ القرار المدرسي، وأن الإدارة الإلكترونية تسهم في تطوير العمل الإداري بدرجة عالية، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يرى أفراد العينة أن الإدارة الكترونية من أكثر الإسهامات تطويراً للعمل الإداري في اتخاذ القرارات، وأقلها إسهاماً في تطوير تقويم الأداء .

- يرى أفراد العينة أن أكثر المعوقات في تطوير العمل الإداري هي المعوقات المادية، وأقلها معوقات البرمجيات.

- يرى المديرون في جميع مراحل التعليم العام أن استخدام الإدارة الإلكترونية تواجهه معوقات بدرجة متوسطة.

٥- دراسة التحول الرقمي وأثره على المكتبات المتخصصة دراسة حالة على مكتبة محكمة قنا الابتدائية (الفولي، سماح

أحمد، ٢٠٠٨) تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية تأثير التحول الرقمي على مكتبة محكمة قنا الابتدائية المتخصصة محل دراستنا، وتحولها من مكتبة تقليدية تعاني من نقص عوامل التقنيات والاتصالات والمؤشرات الرقمية الفعلية إلى مكتبة رقمية مستقبلية تخدم جميع مستخدميها بأقل جهد وفي أسرع وقت ممكن، حيث تساعد الرقمنة على تطوير وتوسيع مجال المكتبة من الناحية القضائية والقانونية ، ودخولها ضمن مشاريع المكتبات الرقمية، مما يساعد على ترويج مجال المكتبة على شبكات الانترنت، وتقديم اعلي مستويات الخدمة المرجعية للمستخدمين، لتحقيق اعلي نسبة استرجاع لمصادر المعلومات الرقمية مما يساعد في تطوير البحث العلمي وتوفير الوقت والجهد للعاملين بالمكتبة في الكثير من العمليات الفنية التي كانت تتم بالشكل التقليدي والبحث عن احتياجات المستخدمين، ثم وضع خطة مقترحة تمكن من التحول الفعلي للمكتبة محل الدراسة إلى مكتبة رقمية مستقبلية بإمكانها خدمة المجتمع في مجالها المتخصص والمستخدمين بكافة فئاتهم ومستوياتهم الثقافية والتعليمية والاجتماعية.

٦-دراسة تأثير تطبيق الحكومة الذكية على رضا المواطنين، تزامنا مع تحركات الدولة للتحول الرقمي(زعتري، ٢٠٢٠)

تناول الباحث في رسالته، العوامل المؤثرة عند تطبيق الحكومة الذكية على تحقيق الرضاء لدى المواطنين عن الحكومة، وتأثير ذلك في تحقيق مزيد من الاستقرار السياسي بالدولة، مثل الاهتمام بالبنية التحتية، سواء من الأجهزة والمعدات أو كفاءة خدمة الإنترنت، والجودة العالية في تقديم الخدمات، ورفع الوعي لدى المواطنين لإدراك مدى أهمية ميكنة الخدمات وتأثير ذلك على راحة المواطن، هدفت الدراسة الي دراسة العوامل المؤثرة عند تطبيق الحكومة الذكية أو الإلكترونية ومنها سواء من الأجهزة والمعدات أو كفاءة خدمة الإنترنت.

ويؤخذ عليها أنه تم اغفال تحديد الموارد وبيان دراسة إحصائية مالية دقيقة عن الموارد التي سيتم منها الانفاق على هذه البنية ومرحليه العمل في ضوء الظروف الاقتصادية التي تمر بها الدولة الآن.

٧- دراسة دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة -فرع غزة

مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)المجلد السابع عشر ،العدد الثاني،يونيو ٢٠١٣،-issn2070، هدفت الدراسة إلى التعرف علي معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بالجامعة وبيان الفروق في استجابات عينة الدراسة نحو دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري تبعا لمتغير (العمر-النوع-المؤهل العلمي-سنوات الخبرة-الكادر الوظيفي)، وتوصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها :فناعة الإدارة العليا بتطبيق الإدارة الالكترونية لأنه يساعد في التغلب على عامل البعد الجغرافي ويقلل من تكاليف الاتصال التقليدي ، وأن الجامعة لا تعمل علي تفعيل الاتصالات غير الرسمية بين العاملين ولا تستغل الإدارة الإلكترونية بالتواصل مع العاملين وحل مشاكلهم داخل وخارج العمل، وعدم وضوح الأنظمة والقوانين الخاصة بالاتصال بين العاملين، والنقص في مهارات العاملين عند التعامل مع أدوات ووسائل الاتصال الالكترونية.

المراجع الأجنبية:

١ - دراسة خدمات الحكومة الإلكترونية في باكستان (Sandh, 2007) E-government Services in Pakistan

تهدف هذه الدراسة للتعرف على توقعات المواطنين في باكستان حيال الخدمات الإلكترونية وما يريدون الحصول عليه من خلالها، إضافةً للتعرف على الوسائل المختلفة التي يستطيع من خلالها المواطنون التفاعل مع الخدمات الإلكترونية ومدى فعالية هذه الوسائل وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة ، وتصميم استبانة وتوزيعها على المواطنين عبر البريد والفاكس، بحيث تم التركيز على دراسة عدد (١٣٣) خدمة الكترونية وسبل تفاعل المواطنين مع هذه الخدمات، وما هي توقعات المواطنين حيالها والتحسينات التي يريد المواطنون إجراؤها على الخدمات وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها:

أن باكستان لا تزال من الدول النامية ولا تزال تجربتها على مستوى الحكومة الإلكترونية تحت المستوى المتوسط قياساً بمستوى تجارب بعض الدول في هذا المضمار ، وأن المواطنين غير مهتمين باستخدام الخدمات الإلكترونية.

- أن ثقة المواطنين بالخدمات الإلكترونية ومدى مقابقتها لتوقعاتهم تزيد من فرص نجاح الحكومة الإلكترونية.

- أن وضع الحكومة الإلكترونية الحالي في باكستان بحاجة للحصول على تفاصيل كثيرة من خلال دراسات تتناول هذا الموضوع، الأمر الذي يزيد فرص نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، وقد تم تقديم عدة توصيات على النحو التالي:

أ. العمل على تحفيز زيادة استخدام المواطنين للحكومة الإلكترونية لتحقيق الفائدة المرجوة من الخدمات الإلكترونية.

ب. يجب إتباع سياسات الشفافية في العمل لتحقيق توقعات المواطنين حيال خدمات الحكومة الإلكترونية بحيث يتم التحول نحو هذه السياسات بشكل تدريجي.

ج. يجب على الحكومة أن تبدأ بالتفكير بشكل استراتيجي حول الاستفادة من الخدمات الإلكترونية في تحسين الإنتاجية وسبل تحسين استخدام المعلومات بشكل جيد في القطاع العام.

د. يجب أن يتم تجميع الخدمات الإلكترونية في موقع واحد بحيث يتم الوصول لها من خلال مدخل واحد الأمر الذي يؤدي لسهولة الوصول إلى الخدمات.

هـ. زيادة وسائل وآليات التوعية بمزايا الخدمات الإلكترونية يساهم في زيادة الإقبال عليها على كافة مستويات المواطنين.

و يؤخذ علي هذه الدراسة أنه بالرغم إنه قد تم نشر هذه الدراسة في عام ٢٠٠٧ إلا أنه تسارعت خطى باكستان نحو التكنولوجيا، فتم تنظيم قمة الشباب الرقمية عام ٢٠١٤ (والمستمر حتى اليوم) من رحم فكرة ترمي إلى جمع الجيل القادم من مبتكري التكنولوجيا الرقمية لتعليم الشباب وإلهامهم، في المناطق المتأثرة بالصراعات والتي لا تزيد أعمار ٥٠% من السكان فيها عن ٣٠ عاماً، ومع قصور البنية الأساسية وضعف القطاع الخاص، تم تجديد الاقتصاد الرقمي باعتباره مجالاً لخلق الوظائف في ظل تزايد استخدام شبكة الإنترنت عبر انتشار شبكات وأجهزة الحاسب الآلي والهاتف المحمول، خاصة أنه تم تحديد أنشطة الأعمال الرقمية الحرة، وريادة الأعمال، ومشروعات تجهيز الأعمال التجارية باعتبارها أنشطة لزيادة الفرص وتعزيز الرخاء للرجال والنساء على السواء.

٢ - دراسة بعنوان التعلم عن بعد من خلال النقال: الأداة والجدوى منها (Koole, Marguerite, and other 2010)

أشارت هذه الدراسة إلى إمكانية تحسين مرونة تكنولوجيا الهاتف النقال ونوعية التفاعل لطلاب الدراسات العليا في البرامج عن بعد، وقد تم اعداد تقرير عن نتائج لدراسات مبتكرة لاستكشاف قابلية الاستخدام، والتعلم، والتفاعل الاجتماعي من الموبايل إلى المواد المستخدمة في الدورة عبر الإنترنت في جامعة التعليم عن بعد الكندية، من خلال نظام يسمى MobiGlam، ووصول الطلاب إلى مواد المنهج الدراسي النموذجي على مجموعة متنوعة من الأجهزة النقالة، وأشارت الدراسة أنه تم استخدام إطار عمل لعمل تحليل منطقي للتعليم من خلال الموبايل، وأوصى الباحثون بمزيد من الدراسة للتوازن بين الضوابط والقيود التي تفرضها التكنولوجيات الاجتماعية واحتياجات الطلاب عن بعد، وتوفير طريقة لتحقيق التوازن لتشجيع التكيف مع التكنولوجيات الجديدة.

٣- دراسة بعنوان **تعددية التعليم الإلكتروني: ثقافة التعليم الإلكتروني في بناء مجتمع المعرفة** (Kurubacak, Gulsun) (2011) تناولت هذه الدراسة الثقافة، كمصدر للصراعات، وكيف تؤثر على استخدام التعليم الإلكتروني لبناء مجتمع المعرفة، وأن الأبعاد الثقافية تدل على أن هناك تجمعات ثقافية وطنية وإقليمية تؤثر على سلوك المنظمات عبر الزمن، وكان الغرض الرئيسي من هذه الدراسة هو تحديد وتصنيف وترتيب الأولويات والاحتياجات المستقبلية لتعددية التعليم الإلكتروني، وأشارت إلى أن تعددية التعليم الإلكتروني يمكن أن تتضمن الاتصالات، اشراك للمواطنين في المسؤوليات المدنية، ووضع خطط المناهج الأكاديمية، والاشتراكات الديمقراطية في بناء المعرفة على الانترنت.

٤- دراسة **الثورة الرقمية والتعليم العالي: رؤساء الجامعات قيمة التعلم عبر الانترنت والتي أجراها مركز بيو للأبحاث** (Parker, Kim; and other, 2011)

كانت أدوات الدراسة هي: الأول مسح عبر الهاتف على عينة عشوائية من ٢١٤٢ من البالغين الذين تتراوح أعمارهم ١٨ عاما فما فوق، والآخر استطلاع على الانترنت، بالتعاون مع وقائع التعليم العالي، بين رؤساء جامعات وكليات لمدة سنتين وأربع سنوات.

نتائج الدراسة:

- مستقبل التعلم عبر الإنترنت، توقع رؤساء الجامعات زيادة كبيرة في التعلم عبر الإنترنت حيث أن ١٥٪ يقولون أن معظم طلاب الجامعة الحاليين قد حصلوا على درجة من خلال الانترنت، ٥٠٪ يتوقعون أن خلال ١٠ سنوات من الآن معظم طلابها سوف يحصلون على درجات من خلال الانترنت.
- رؤساء الكلية والتكنولوجيا، قادة الكليات في البلاد والجامعات هي مجموعة البارعين في أمور التكنولوجيا، ما يقرب من تسعة من كل عشرة (٨٧٪) يستخدم الهاتف الذكي يوميا، ٨٣٪ يستخدم جهاز كمبيوتر سطح المكتب و ٦٥٪ يستخدمون الكمبيوتر المحمول، وهما في الطليعة في بعض التكنولوجيات الحديثة الرقمية، (٤٩٪) يستخدم جهاز كمبيوتر لوحي مثل باد على الأقل في بعض الأحيان، و ٤٢٪ يستخدم القارئ الإلكتروني مثل أوقد أو الزاوية.
- رؤساء جامعات والشبكات الاجتماعية، يستخدم ما يقرب من ثلث رؤساء الجامعات (٣٢٪) الفيسبوك الأسبوعية أو أكثر في كثير من الأحيان، ١٨٪ يقولون انهم استخدام التويتر على الأقل في بعض الأحيان.
- هل لأجهزة الكمبيوتر المحمولة والهواتف الذكية تنتمي في الصف؟ أكثر من نصف الخريجين الجامعيين الجدد (٥٧٪) يقولون عندما كانوا في الكلية استخدموا أجهزة الكمبيوتر المحمول، الهاتف الذكي أو الكمبيوتر اللوحي في فئة على الأقل في وقت ما، بعض ٤١٪ من رؤساء الجامعات بأنه يسمح للطلاب استخدام أجهزة الكمبيوتر المحمولة أو غيرها من الأجهزة المحمولة، وأن ٥٦٪ من الكليات والجامعات يكون الأمر متروك للمدرسين.

ومن الدراسات السابقة يمكن الخروج ببعض الملاحظات المتمثلة في:

- ضرورة وجود استراتيجية مرتبطة بخريطة الطريق والخطوات اللازمة في التحول نحو تقديم الخدمات الالكترونية.
- تنفيذ دورات تدريبية للعنصر البشري المشارك في عملية التحول الرقمي مثل ورش العمل خاصه في مجال قواعد البيانات.
- ضرورة عمل دراسة مقارنة للواقع الموجود والجهود المبذولة نحو تقديم الخدمات الالكترونية والبدء من حيث انتهى الآخرون.
- يوجد ارتباط وثيق بين تطبيق آلية الخدمات الحكومية واتخاذ القرار الرشيد.
- وجود اختلافات في قيم وعوائد البيانات والمعلومات الناتجة من استخدام آلية الخدمات الالكترونية عنه في استخدام الأسلوب اليدوي.

القسم الثاني

الدراسة التطبيقية

مقدمة

قامت وزارة الشباب باستخدام الحاسب الآلي لتقديم الأنشطة والخدمات إلكترونياً منذ عامين فقط، ويهدف البحث إلى تقييم تقديم خدمات وزارة الشباب والرياضة بالوسائل الإلكترونية للمستهدفين، سواء الأسوياء منهم أو ذوي الاحتياجات الخاصة. فالوزارة هي المسؤولة عن تخطيط وتنظيم كل ما يتعلق بالشباب والرياضة في مصر، بهدف تأهيل النشء والشباب وتنميتهم روحياً وخلفياً وثقافياً وعلمياً وبدنياً ونفسياً واجتماعياً واقتصادياً، بالإضافة إلى مهام أخرى مثل إطلاق سياسة وطنية للشباب وللرياضة يشارك فيها كافة فئات المجتمع، تبني المبادرات الشبابية والرياضية وتوسيع الشراكة المجتمعية مع مؤسسات المجتمع المدني، تحويل مراكز الشباب والمنشآت الشبابية والرياضية إلى مراكز لخدمة الأسرة والمجتمع، واستخدام الرياضة في تنمية ودعم قيم المواطنة والانتماء بمشاركة كافة فئات المجتمع، وإدارة اقتصادية رشيدة للمنشآت الشبابية والرياضية، وجذب موارد إضافية للتمويل، ورعاية واكتشاف الموهوبين رياضياً، وتقديم مزيد من الدعم للأبطال الرياضيين.

أولاً: الخدمات الإلكترونية المقدمة من وزارة الشباب والرياضة ومعوقاتها

يدعم تنفيذ المهام السابقة ما تمتلكه الوزارة من منشآت وهيئات تابعة يتم تقديم الخدمات من خلالها، إما بتنفيذ النشاط بها فيها مثل مراكز الشباب والتي يبلغ عددها (٤٣٣١) مركز موزعة علي محافظات الجمهورية، أو بغرض السكن والإقامة مثل المدن الشبابية وعددها (١١)، وكمثال علي الأنشطة التي يتم التسجيل فيها إلكترونياً في المجالات المتعددة، ففي مجال الرياضة يتم تنفيذ بطولة دوري كرة القدم لمراكز الشباب علي مستوى الجمهورية للأسوياء، والمعاقين كل علي حدة، ثم تصفيات نهائية، وحصول الفرق الثلاثة الأولى علي مكافآت مالية، ودورات تعليم اللغات مثل اللغة الإنجليزية بالتنسيق مع الجامعة الأمريكية، ومعهد اللغات للقوات المسلحة، وتنظيم سلسلة دورات تدريبية لشباب الخريجين في مجال الاستراتيجية القومية، والأمن القومي المصري والعربي بالتعاون مع أكاديمية ناصر العسكرية التابعة لوزارة الدفاع، وفي مجال الرحلات تنفيذ رحلات مثل أعرف بلدك، وقطار الشباب للأقصر وأسوان، وشرم الشيخ، والاسكندرية، وبورسعيد، وتكون بغرض تثقيفي واجتماعي، وتحسين مهارات التواصل مع الآخرين، فرحلات قطار الشباب تُنفذ أسبوعياً إلى مدينتي الأقصر وأسوان بعدد (٥٠٠) مستفيد في الرحلة الواحدة، كما تقدم الوزارة خدمة تهم قطاع عريض من الشباب، وهي تنظيم ملتقيات لتوظيف شباب الخريجين بالتعاون مع مجموعة من شركات القطاع الخاص لتوفير فرص عمل والمساهمة في حل مشكلة البطالة.

ونظراً لزيادة عدد الخدمات المقدمة من الوزارة، وعدد المستفيدين من هذه الخدمات، وتماشياً مع مشروع الحكومة نحو تطبيق التحول الرقمي والرقمنة، لتحسين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة للمواطنين للتيسير عليهم، وتوفير الوقت والجهد، والارتقاء بجودة الخدمات، اتبعت الوزارة آليات عمل جديدة قامت بتطبيقها منذ ما يقرب من عامين، وهي أن يتم الاشتراك في الخدمات والأنشطة المقدمة منها من خلال الحاسب الآلي، وتسجيل بيانات المستفيدين في قاعدة بيانات تسمح بالعودة إلى هذه البيانات في أي وقت، فأتاحت التسجيل الإلكتروني علي مدار اليوم، بدلاً من أن يأتي المستفيد إلي مقر الوزارة لإبداء رغبته في الاشتراك في الخدمات وتسجيل بياناته يدوياً، مع ما يتكبده من مشقة سفر أو التقيد بوقت محدد للتسجيل، من خلال قنوات محددة وهي التسجيل علي البوابة الإلكترونية للوزارة، وأيضاً سداد رسوم الخدمة وتكلفة الاشتراك إلكترونياً، عبر البطاقات البنكية (الفيزا) أو عبر ماكينات الدفع الآلي، أو الماكينات غير التابعة لوزارة المالية مثل فوري، وخالص.

وقد واجه التحول إلى الخدمات الإلكترونية صعوبات عدة، أهمها هو مقاومة موظفي الوزارة أنفسهم للتغيير، وعدم تقبلهم لفكرة وجود الحاسب الآلي ليقوم بالأعمال بدلاً منهم، حيث يرى الموظفون أن هذا التغيير قد يمس رواتبهم أو مراكزهم الوظيفية، والتقليل من صلاحياتهم، أو كأن يروا أن عليهم القيام بأداء العمل مرتين، مرة من خلال التسجيل اليدوي، ثم التسجيل على الحاسب الآلي، حيث أنه في بداية تفعيل الخدمة الإلكترونية كان يتعين أن يستمر التسجيل اليدوي مع التسجيل الإلكتروني لمدة زمنية محددة، لضمان صحة البيانات بمقارنة التسجيل اليدوي مع التسجيل الإلكتروني، وهو ما اعتبره الموظفون عبئاً إضافياً عليهم وليس مرحلة زمنية مؤقتة، ولم يتم الأخذ في الاعتبار حينها أنه كان يتعين مسبقاً أن تتوفر لدى هؤلاء الموظفون معلومات كافية وواضحة عن عملية التغيير، وإجراء اتصالات معهم لشرح عملية التغيير، والحصول على دعمهم لألية التغيير من خلال المشاركة الفعالة في عملية التغيير، والاستماع إلى مقترحاتهم وأفكارهم، إعطاء مكافآت لكل من يطبق خطط التغيير، ولكن ما حدث في الواقع هو صدور قرارات ببدء التسجيل الإلكتروني من خلال القرارات الملزمة من الإدارة العليا، وأن من يتهاون في التنفيذ يتعرض للعقاب.

ثانياً: المستفيدون من الخدمات الإلكترونية المقدمة من وزارة الشباب والرياضة

ونظراً لحدثة تجربة التحول من النظام اليدوي إلى النظام الإلكتروني، فإن الحصول على تقارير ومعلومات كان من الصعوبة بقدر ما، فالتقارير إما إجمالية، أو غير مصنفة حسب النوع مثلاً، أو حسب الفئات العمرية المختلفة، بالرغم من أنه يتم تسجيل بيانات المشترك شاملة الاسم، تاريخ الميلاد، الرقم القومي، المؤهل العلمي، لكن لم يتم الاستفادة من هذه البيانات لاستخراج تقارير على أي مستوى من الدقة، ويقوم حالياً مسؤولي عملية التغيير بمحاولات جادة ومستمرة لإضافة كل ما يمكن الاستفادة منه سواء كانت تقارير أو خدمة الاستعلام، ومن خلال استعراض بعض التقارير والإحصائيات الموجودة في قاعدة البيانات، أسفرت عمليات التسجيل في العاميين السابقين عن الآتي:

- عدد الإدارات التي تقدم خدمات وأنشطة هو (٧) إدارات مركزية.

- عدد الأنشطة المقدمة ١٨٢ نشاط.

- إجمالي عدد المسجلين على مدار العاميين على الحاسب الآلي نحو (٤٤٢٣٥٦) شاب وفتاة.

- إجمالي عدد المستفيدين على مدار العاميين، وقاموا بتسديد رسوم الخدمة بالفعل واستفادوا من الخدمة نحو (٢٥٧٥٧٩).

- عدد المستفيدين من الخدمة نحو ٤٢٦١٦ في عام ٢٠١٨/٢٠١٩، ونحو ٢١٤٩٦٣ في عام ٢٠١٩/٢٠٢٠

يُلاحظ انخفاض عدد المستفيدين في العام الأول نظراً لعدم وجود استراتيجية إعلانية تتيح الوصول إلى جمهور المستهدفين بشكل أكثر فاعلية، وتعريفهم بأن التسجيل قد أصبح إلكترونياً، ولكن عندما يتوجه المستفيد إلى المكتب المختص بالوزارة لتقديم الخدمة كان يتم توجيهه بأن عليه التسجيل من خلال الحاسب الآلي، وقد زاد عدد المستفيدين المسجلين في العام الثاني، والنتائج عن استخدام أدوات التحليل، التي تُظهر من نقاط القوة والضعف في الجهود الاعلانية ومن ثم تعزيز نقاط القوة وتقوية نقاط الضعف.

وقد تم استهداف بعض البرامج والأنشطة المنفذة خلال العاميين السابقين من خلال التقارير الموجودة على البوابة الإلكترونية للوزارة (مرفق التقارير في الملاحق)، وخاصة نشاط رحلة قطار الشباب المتجهة إلى الأقصر وأسوان، حيث أنها من أكثر الأنشطة التي يقبل المستفيدون على الاشتراك بها، فهي رحلة أسبوعية تضم (٥٠٠) فرد يسافرون بالقطار إلى محافظتي الأقصر وأسوان، شاملة إقامة لمدة أسبوع في إحدى المنشآت التابعة للوزارة، ووجبات الاغاشة الثلاثة، ووسائل النقل، وشاملة أيضاً تذاكر المزارات، بتكلفة لا تتعدى ٦٠٠ جنيه. ويوضح جدول (١) أن عدد المستفيدين بقطار الشباب في عام ٢٠١٨/٢٠١٩ قد بلغ نحو (٤٥١٤)، وإن

أكثر المحافظات استفادة منها على الترتيب هي: القاهرة، ومحافظات الوجه البحري مثل الدقهلية، وكفر الشيخ، والبحيرة، ثم محافظات الوجه القبلي، يليها المحافظات الحدودية.

جدول (١): عدد المستفيدين بقطار الشباب وفقاً للمحافظات في عام ٢٠١٨/٢٠١٩

م	المحافظة	عدد المستفيدين	م	المحافظة	عدد المستفيدين
١	أسيوط	٢٧	١٤	المنوفية	١٩٩
٢	الإسكندرية	٤٣٣	١٥	المنيا	٢٢
٣	الاسماعيلية	٧٤	١٦	الوادي الجديد	١
٤	البحر الأحمر	٩	١٧	بنى سويف	٣٨
٥	البحيرة	٢٠٥	١٨	بورسعيد	١٢٩
٦	الجيزة	٤٨٩	١٩	جنوب سيناء	١٦
٧	الدقهلية	٤٨٠	٢٠	دمياط	١٧٠
٨	السويس	١٥٣	٢١	سوهاج	٨
٩	الشرقية	٣٥٣	٢٢	شمال سيناء	١٢٩
١٠	الغربية	٢٤٤	٢٣	قنا	٣
١١	الفيوم	٩٣	٢٤	كفر الشيخ	١٠٧
١٢	القاهرة	٨٤١	٢٥	مطروح	٤٣
١٣	القليوبية	٢٤٨			
الإجمالي			٤٥١٤		

المصدر: البوابة الإلكترونية لوزارة الشباب والرياضة.

ويوضح جدول (٢) أن عدد المستفيدين من رحلات قطار الشباب - جامعات في عام ٢٠٢٠/٢٠١٩، قد بلغ نحو (١٥١٩)، وإن أكثر المحافظات استفادة منها على الترتيب هي محافظات القاهرة، والدقهلية، والجيزة، وكفر الشيخ، والإسكندرية، واستمرت محافظات الوجه القبلي، والمحافظات الحدودية، والوادي الجديد في الحصول علي أقل نسبة مشاركة. وربما يرجع ذلك إلى أن محافظات الوجه القبلي ومحافظات الحدود تعتبر من المجتمعات المنغلقة على نفسها، ولها عادات وتقاليد تسمح بصعوبة سفر الفتاة والمبيت خارج المنزل، بينما بالنسبة للشباب فإنه يري مساعدة والده في أعمال الزراعة أفضل من رفاهية الرحلات والمسابقات. ولكن يمكن تغيير هذه الثقافات من خلال حملات التوعية التي توضح أن السفر يتم تحت إشراف كامل من الوزارة، وإشراف تنظيمي، لا يسمح فيه بأي تجاوز، ويتمسك بإجراءات صارمة في الحفاظ علي حياة وأمن المسافرين سواء شباب أو فتيات.

جدول (٢): عدد المستفيدين بقطار الشباب (جامعات) وفقاً للمحافظات في عام ٢٠٢٠/٢٠١٩

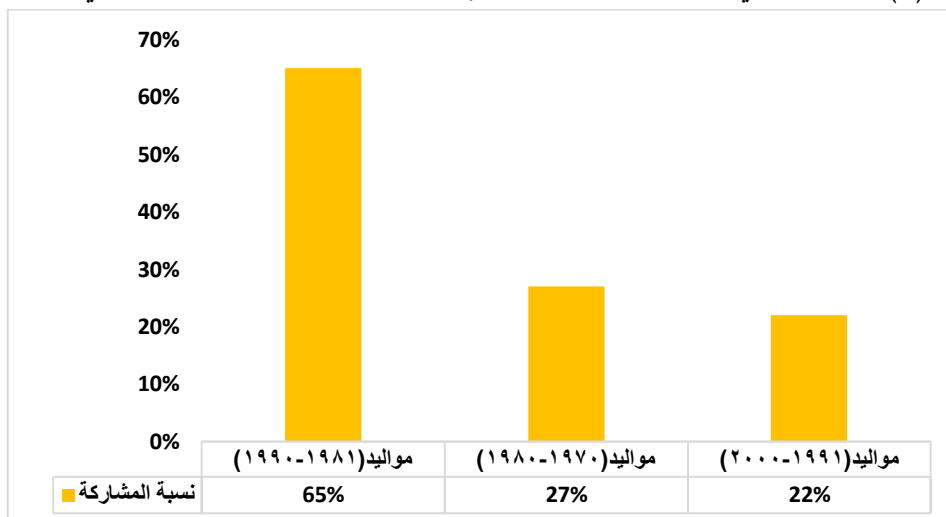
م	المحافظة	عدد المستفيدين	م	المحافظة	عدد المستفيدين
١	أسيوط	١٤	١٤	المنيا	٥١
٢	الإسكندرية	٩٨	١٥	الوادي الجديد	١
٣	الاسماعيلية	٢٧	١٦	بنى سويف	٥٥

٥٨	بورسعيد	١٧	٦٩	البحيرة	٤
٥	جنوب سيناء	١٨	١٣٠	الجيزة	٥
٥٨	دمياط	١٩	١٣٥	الدقهلية	٦
٣	سوهاج	٢٠	١٩	السويس	٧
٣٤	شمال سيناء	٢١	٧٨	الشرقية	٨
١	قنا	٢٢	٤٩	الغربية	٩
١٢٠	كفر الشيخ	٢٣	٥٠	الفيوم	١٠
٢٤	مطروح	٢٤	٢٨٠	القاهرة	١١
محافظة البحر الأحمر لم تشارك			٨٥	القليوبية	١٢
			٧٥	المنوفية	١٣
١٥١٩			الإجمالي		

المصدر: البوابة الإلكترونية لوزارة الشباب والرياضة.

يوضح شكل (١) المراحل العمرية الأكثر استفادة من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوزارة، حيث تم فحص بيانات كل مستفيد التي تشمل (الاسم، وتاريخ الميلاد، والمحافظه، ورقم بطاقة الرقم القومي) المسجلون على البوابة وإجراء الحسابات يدوياً، وذلك لعدم وجود تقارير تبين هذا التصنيف. حيث أتضح أن الفئة العمرية من مواليد (١٩٧٠-١٩٨٠) هي أكثر المستفيدين من الرحلات والأنشطة بمقدار الثلثين تقريباً بنسبة ٦٥%. ربما يرجع ذلك إلى أن البعض قد أنهى دراسته الجامعية وحصل علي المؤهل العلمي ولم يحصل علي فرصة عمل، وأصبح لديه وقت فراغ يستطيع أن يقضيه في المشاركة في الأنشطة والرحلات، وربما يكون الفئة العمرية من مواليد (١٩٧٠-١٩٨٠) هي أكبر من السن الذي تحدده الوزارة للاشتراك في خدماتها والمقدر بـ ٣٥ عام، بينما الفئة العمرية من مواليد (١٩٩١-٢٠٠٠) هي أقل الفئات العمرية اشتراكاً. ويمكن أن يرجع ذلك إلي عدم استيفاء شروط الاشتراك مثل عدم الحصول علي الخدمة مرتين متتاليتين، أو أنهم في مراحل التعليم المختلفة وبالتالي تكون أوقات الدراسة لديهم أهم من الحصول علي رحلة أو الاشتراك في نشاط.

شكل (١): الفئات العمرية المستفيدة من الخدمات الإلكترونية المقدمة من وزارة الشباب والرياضة



جدير بالذكر، إن توافر تقارير بتصنيفات أخرى مثل عدد الذكور والإناث المشاركين، ومستوى التعليم غير متاح لعدم احتواء البوابة الإلكترونية للوزارة عليها، ويعتبر محدودية التقارير، وصعوبة الاستعلام عنها، والحصول على معلومات كافية تساعد الإدارة في اتخاذ القرار، قصوراً في كيفية الاستفادة من التسجيل الإلكتروني على البوابة الإلكترونية.

وقد نشر الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء ٢٣ مؤشراً عن الشباب في مصر لعام ٢٠١٧، والتي قد تساعد في توضيح أسباب نسب الاستفادة المتفاوتة، وهذه المؤشرات هي:

- لا يوجد فرق كبير بين الذكور والإناث في نسبة استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات سواء في الحضر أو الريف.
- بلغت أعلى نسب استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات بأنواعها الثلاثة "محمول، حاسب آلي، إنترنت" بين الشباب الذكور مقارنة بالإناث، وكذلك في الحضر مقارنة بالريف.
- انخفضت نسبة الإناث اللاتي يستخدمن الحاسب الآلي والإنترنت في الريف بمقدار النصف تقريباً عن مثيلاتها في الحضر، وبلغت النسب كالتالي: "٣٠% للحاسب في الريف مقابل ٦٠% بالحضر"، "٣١% للإنترنت في الريف مقابل ٦٣% بالحضر".

ثالثاً: الدراسة الميدانية

١- مجتمع وعينة البحث

يتكون مجتمع الدراسة من:

- الفئة العمرية (٨-١٨) عام وهم فئة الطلائع.
- الفئة العمرية (١٨-٣٥) عام وهم فئة الشباب.
- الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

تم أخذ عينة طبقية عشوائية مقدرة بحوالي (١٥٠)، ونظراً للظروف التي تمر بها البلاد حالياً، وعدم التواجد في العمل بصفة دائمة نتيجة الإجازة الاستثنائية الممنوحة من الدولة لمواجهة فيروس كورونا، لم يتم التمكن من استرداد جميع استمارات الاستبيان التي تم توزيعها على المستفيدين، وتم الحصول فقط على عدد (٧١) منها.

وتم توزيع استمارات الاستبيان على النحو التالي:

- ١ - المستفيدون من الخدمة من طلاب الجامعات والمدارس.
- ٢ - المستفيدون من الخدمة من الخريجين والعاطلين.
- ٣ - المستفيدون من الخدمة من ذوي الاحتياجات الخاصة.

٢- محاور استمارة الاستبيان

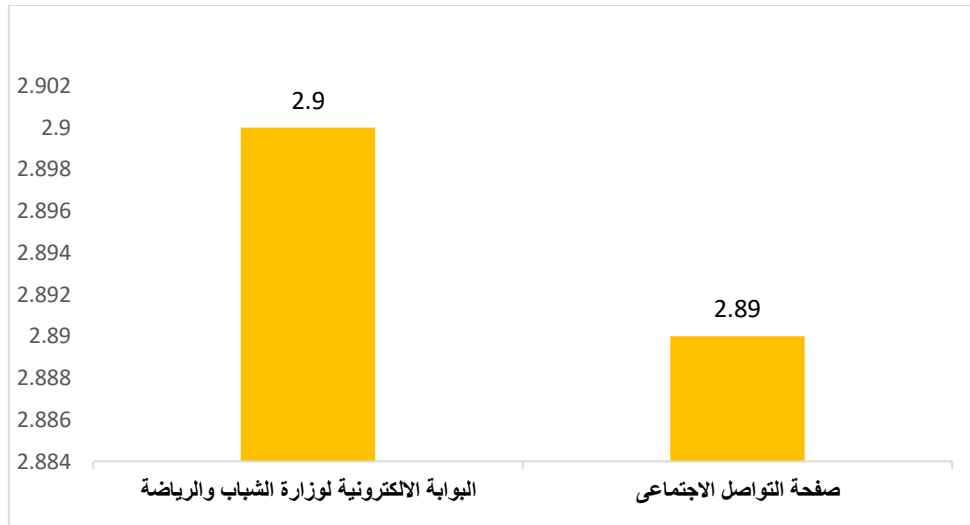
يستهدف الاستبيان الإجابة على أسئلة وربط هذه الاجابات بالأهداف المرجوة من البحث، ثم تحليل نتائج العينة في ضوء تساؤلات البحث (ملحق ٣). وتم توزيع استمارة الاستبيان على عينة من المبحوثين تم اختيارهم بناءً على عدة عوامل منها: مدى التجانس أو تباين خصائص المجتمع الأصلي المطلوب التعرف عليه، ثم إعادة صياغتها في ضوء الملاحظات التي تم الحصول عليها من المبحوثين، والتي تدور حول محاور وفقرات الاستبيان، ومعالجة البيانات الأولية باستخدام أساليب التحليل الإحصائي المناسبة لأهداف الدراسة من خلال استخدام برنامج SPSS الإحصائي.

٣- نتائج الدراسة الميدانية

تم تمرير استمارة الاستبيان على عدد (٧١) مستفيد من خدمات وزارة الشباب والرياضة مع ترميز المتغيرات وإدخالها الي برنامج SPSS، وكانت نتائج التحليل الإحصائي كالتالي:

- يوضح شكل (٢) الخاص بطرق التواصل الالكترونية المتوفرة، أن قيمة المتوسط المرجح لهذا المحور هو ٢,٨٩٥، ويمثل في مقياس ليكارت الثلاثي "موافق"، ويعنى أن المستفيد من خدمات وزارة الشباب يتابع البوابة الالكترونية للوزارة لكونها قادرة على أن تكون حلقة وصل هامة بينهما، حيث يمكنهم متابعة الخدمات التي تقدمها بسهولة، والرد على الاستفسارات بشكل مباشر، وهي الوسيلة الوحيدة للاشتراك في الخدمات.

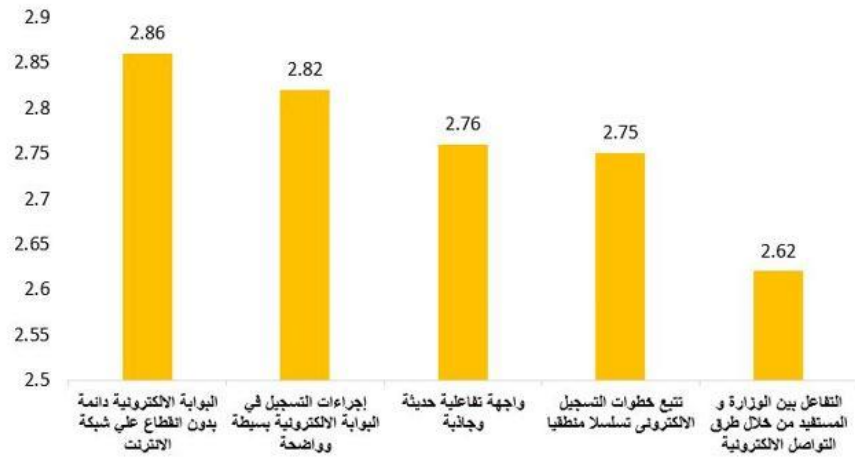
شكل (١): طرق التواصل الإلكترونية المتوفرة للمستفيدين من خدمات وزارة الشباب والرياضة



- يوضح شكل (٢) أن قيمة المتوسط المرجح لأثر جودة طرق التواصل علي رضا المستفيد من الخدمة يساوي ٢,٧٦٢، ويمثل في مقياس ليكارت الثلاثي "موافق"، وأن اتجاه الرأي هو الموافقة على أن لطرق التواصل أثر في تحسين أداء وجودة الخدمات المقدمة، فيأتي أولاً التوفر الدائم للبوابة الالكترونية للوزارة، فيمكن العثور علي البوابة من خلال متصفحات الانترنت، وأن الزمن المستغرق للوصول إلى صفحات البوابة لتكون جاهزة للاستخدام لا يتعدى ثواني معدودة، بالإضافة إلى قلة مرات أعطال الموقع.

يتضح مما سبق، قيام الوزارة بتوفير أحدث الأجهزة والمعدات والبرمجيات التي تضمن استمرارية عمل البوابة على مدار الساعة، يلي ذلك الموافقة على أن إجراءات إنشاء حساب علي البوابة الإلكترونية تتم ببساطة ووضوح، ثم في الترتيب الثالث وجود واجهة جاذبة من حيث الجانب الشكلي يحقق احتياجات المستفيدين، مثل تصميم نماذج تتناسب مع جميع أحجام الشاشات من موبايل ولاب توب، ثم في الترتيب الرابع تأتي الموافقة علي تسلسل وانسياب خطوات التسجيل، وأخيراً الموافقة على وجود تفاعل بين الوزارة والمستفيد من الخدمة، بحيث يتمكن المستخدم من الحصول على المعلومات المطلوبة بناءً على المدخلات التي أدخلها، مما يساعد في تقليل الوقت والجهد.

شكل (٣): قياس أثر جودة طرق التواصل على رضا المستفيد من الخدمة المقدمة له



يوضح شكل رقم (٤) قياس أثر جودة الاشتراك في الخدمات المقدمة علي رضا المستفيد من الخدمة أن قيمة المتوسط المرجح يساوي ٢,٨٤ ويمثل في مقياس ليكارت الثلاثي "موافق"، وأن اتجاه الرأي الموافقة على سهولة الاشتراك في الخدمات المقدمة، فيأتي أولاً التأييد لإتمام دفع قيمة الاشتراك في الخدمة إلكترونياً، ويدخل في هذه المرحلة وزارة المالية كوسيط بين وزارة الشباب وبين مستخدم الموقع، حيث أنها الجهة المنوطة بتوفير ماكينات التحصيل والسماح بتحصيل الرسوم من خلال البنوك المختلفة ثم ايداعها في الحساب الخاص لوزارة الشباب، ثم أهمية الإعلان عن توفير الخدمة من خلال طرق التواصل الإلكترونية والتي تعتبر مدخلاً لكيفية التسجيل والاشتراك في الخدمة والاستفادة منها وتتم كالتالي :

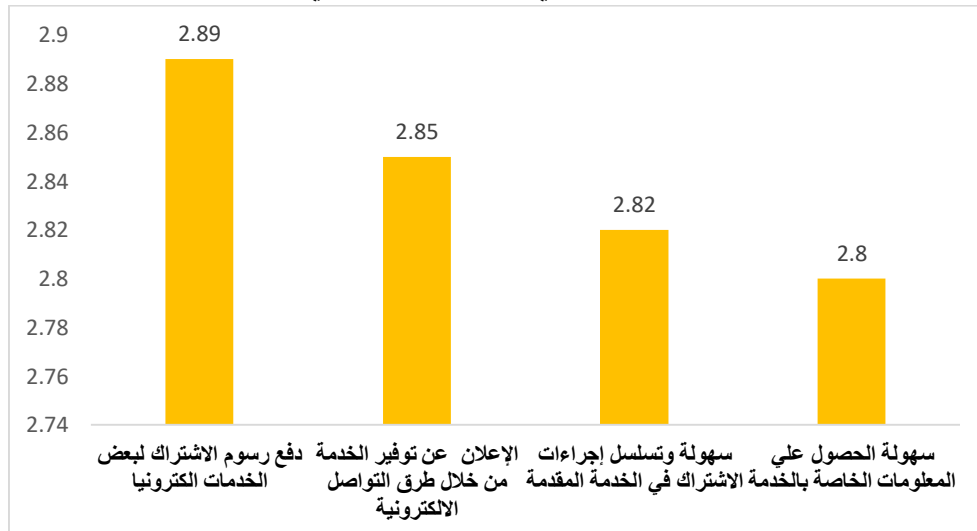
١- تسجيل الدخول على البوابة الإلكترونية.

٢- تعبئة نموذج طلب الخدمة.

٤- بعد التسجيل يصل للمستخدم بريد إلكتروني بأنه تم التسجيل وتفعيل الحساب الخاص بالمستخدم.

ثم في المرتبة الثالثة سهولة وتسلسل الإجراءات يليها سهولة الحصول على معلومات عن الخدمة المقدمة.

شكل رقم (٤) قياس أثر جودة الاشتراك في الخدمات المقدمة علي رضا المستفيد من الخدمة



-يوضح شكل (٥) أن قيمة المتوسط المرجح لأثر جودة الاشتراك في الخدمات المقدمة علي رضا المستفيد من الخدمة يساوي ٢,٨٤، ويمثل في مقياس ليكارت الثلاثي "موافق"، وأن اتجاه الرأي الموافقة على سهولة الاشتراك في الخدمات المقدمة، فيأتي أولاً التأييد لإتمام دفع قيمة الاشتراك في الخدمة إلكترونياً، ويدخل في هذه المرحلة وزارة المالية كوسيط بين وزارة الشباب وبين مستخدم الموقع، حيث أنها الجهة المنوطة بتوفير ماكينات التحصيل والسماح بتحصيل الرسوم من خلال البنوك المختلفة، ثم ايداعها في الحساب الخاص لوزارة الشباب، ثم أهمية الإعلان عن توفير الخدمة من خلال طرق التواصل الإلكترونية، والتي تعتبر مدخلاً لكيفية التسجيل والاشتراك في الخدمة والاستفادة منها، وتتم كالتالي :

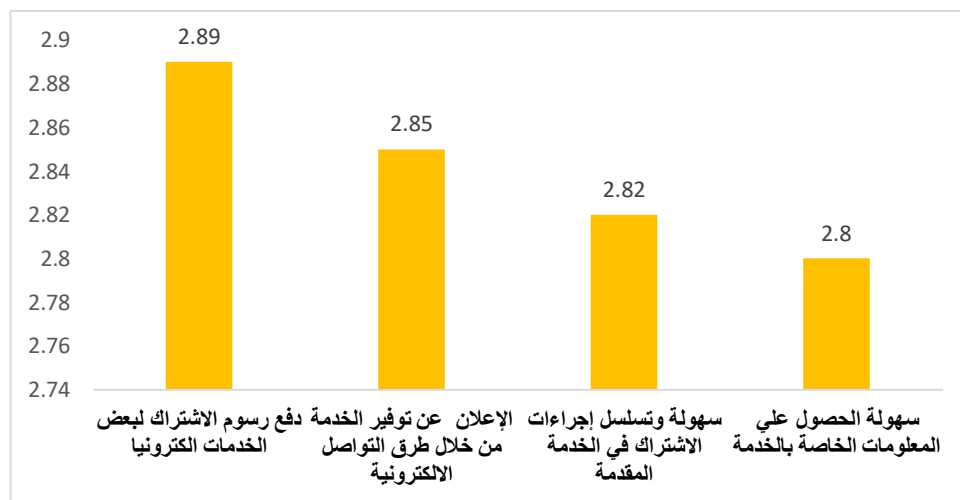
١- تسجيل الدخول على البوابة الالكترونية.

٢- تعبئة نموذج طلب الخدمة.

٤- بعد التسجيل يصل للمستخدم بريد الكتروني بأنه تم التسجيل وتفعيل الحساب الخاص بالمستخدم.

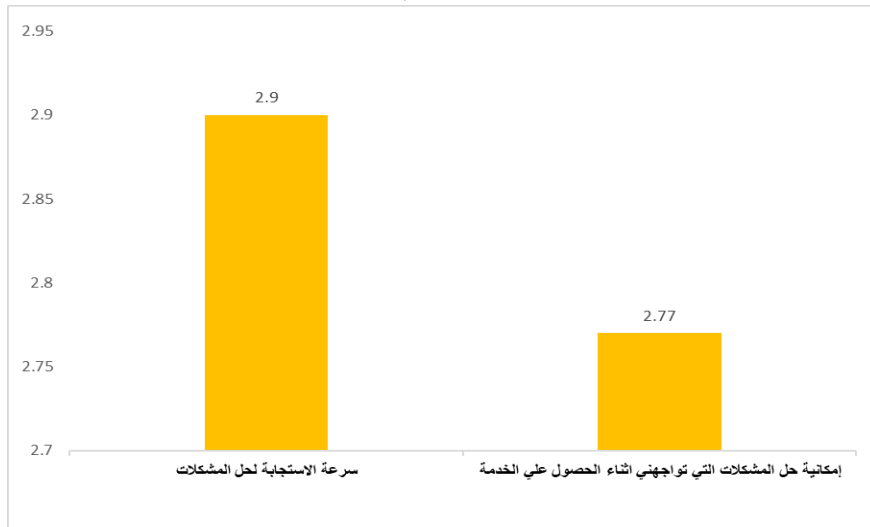
ثم في المرتبة الثالثة سهولة وتسلسل الإجراءات، يليها سهولة الحصول على معلومات عن الخدمة المقدمة.

شكل (٥): قياس أثر جودة الاشتراك في الخدمات المقدمة علي رضا المستفيد من الخدمة



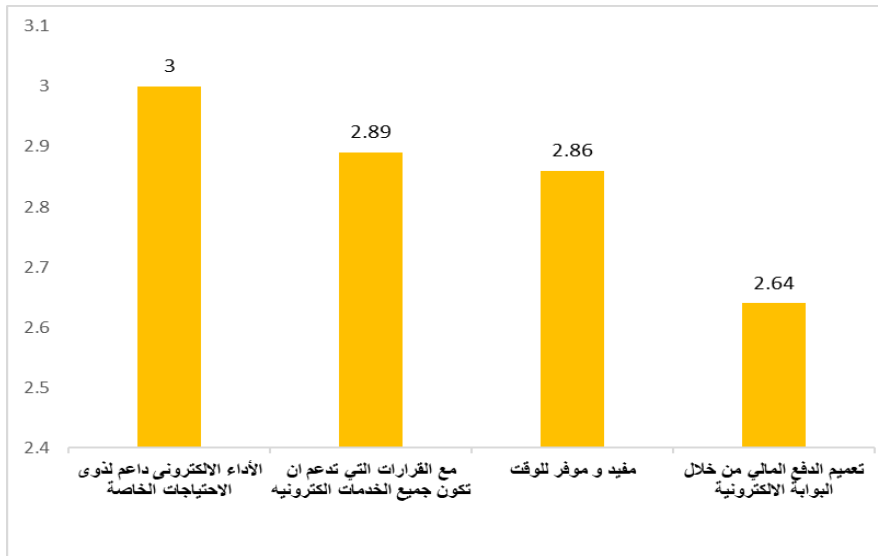
- يوضح شكل (٦) إن اتجاه الرأي هو الموافقة على أن وسائل الحصول على الدعم الفني متاحة ومقبولة وذات فاعلية، نتيجة التعاون بين طرفي الخدمة الوزارة والمستفيد. ولكي يتم اتخاذ إجراءات دعم فني لابد أن يلتزم المستخدم بتوفير معلومات دقيقة وصحيحة أثناء كتابة الشكوى أو الاستفسار، حتى يتم التعامل معها بشكل رسمي من قبل الجهات المعنية بالوزارة، فتوفر البوابة قنوات خاصة بتلقي الملاحظات والشكاوى، حرصاً على توفير آلية لحل المشكلات بكل شفافية وسهولة ومتابعة طلبات المواطن والتفاعل معه. ويأتي في الترتيب الثاني إمكانية حل المشكلات التي تواجه المستخدم أثناء تلقي الخدمة نفسها من خلال تواجد كوادر من الوزارة تتابع تقديم الخدمة، ومنها إزالة أي عقبات تواجه المستفيد.

شكل (٦): قياس أثر الحصول على الدعم الفني من خلال طرق التواصل الإلكترونية



- يوضح شكل (٧) أن قيمة المتوسط المرجح لأثر الفوائد المترتبة من استخدام طرق التواصل الإلكترونية يساوي ٢,٨٣، واتجاه الرأي الموافقة على أن الأداء الإلكتروني داعم لذوي الاحتياجات الخاصة. فقد تم إتاحة عدة أدوات تساعد هذه الفئة على تصفح البوابة بكل سهولة ويسر، منها تصميم البوابة بعدة ألوان لتراعي سهولة التصفح (أصحاب مشكلة النظر ورؤية الألوان)، وتوفر عدة أحجام للنص تتيح تغيير حجم الخط ليسهل قراءة النصوص المتاحة في البوابة (أصحاب ضعف النظر)، ثم الموافقة على تعميم دفع رسوم الخدمة إلكترونياً، وهو هدف تتبناه الوزارة لرفع مستوى الخدمة، وتسهيل سداد الرسوم، عبر جميع القنوات البنكية المتاحة أو ماكينات الصراف الآلي أو ماكينات فوري، مصاري، ووضع الخطط اللازمة لتطوير آليات تحصيل هذه الرسوم، مما يساعد على تحقيق عدد من الإيجابيات في ضبط وتيسير عملية السداد والتحصيل.

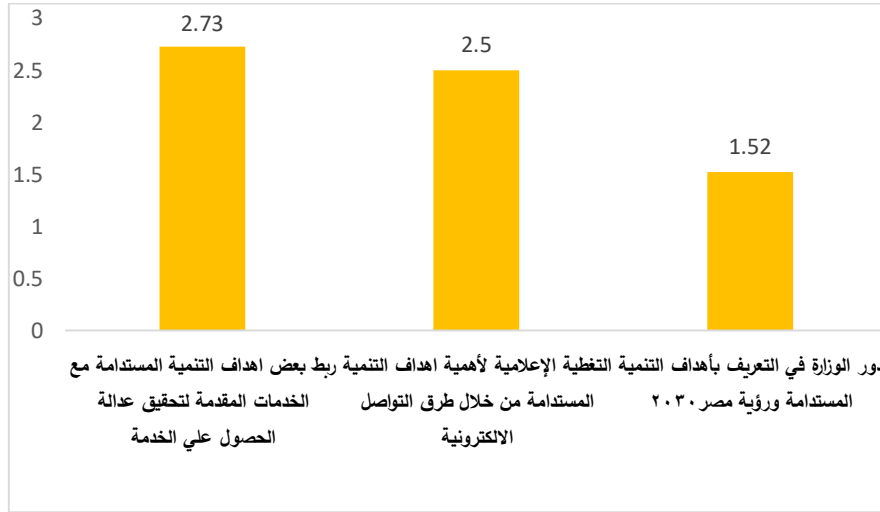
شكل (٧): قياس أثر الفوائد المترتبة على استخدام طرق التواصل الإلكترونية



- يوضح شكل (٨) أن قيمة المتوسط المرجح للأثر على مفهوم التنمية المستدامة يساوي ١,٩٧، واتجاه الرأي هو الحياد، وإن كان يميل إلى عدم الموافقة على البنود الموجودة داخل هذا المحور باعتبار أن آليات التوعية المستخدمة حالياً تعتبر غير كافية، ولا تؤدي الغرض المطلوب منها في القيام بدورها في توعية المواطنين بأهداف التنمية المستدامة. ويأتي في الترتيب الأول عدم شعور

المواطنين بالعدالة في تقديم الخدمات والأنشطة، يليها أن التغطية الإعلامية غير كافية، رغم امتلاك الوزارة منصات إعلامية مثل البوابة الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي، ثم عدم الشعور بأن هناك دور فعال للوزارة في التعريف بأهداف التنمية المستدامة.

شكل (٨): قياس الأثر على مفهوم التنمية المستدامة



أوضحت النتائج السابقة وجود رضا عام على خدمات الوزارة الإلكترونية المقدمة للمستخدمين في المحاور من الأول إلى الخامس، فيما عدا المحور السادس فأظهرت نتيجة الإجابة علي هذا السؤال أنه ربما تكون برامج التوعية ووسائل النشر والإعلان لتعريف المستهدفين بأهداف التنمية المستدامة غير كافية، حيث تبين عدم معرفة البعض بأهداف التنمية المستدامة، وقد يرجع السبب أيضاً إلى عدم قيام وزارة التخطيط بإجراء تنسيق كامل مع الوزارات والهيئات، والقيام بحملات توعية مستمرة لجمهور المستهدفين في أماكن تركز أنشطة وزارة الشباب، وليس فقط عمل برامج تدريبية لموظفي وزارة الشباب، بل يجب متابعتهم والتأكد من القيام بدور قوى في التعريف بالتنمية والمستدامة وأهدافها، مع تطوير الأساليب المستخدمة باستمرار.

رابعاً: نتائج البحث

١ - النتائج المتعلقة بفهم مزايا استخدام تطبيقات الإنترنت والحاسب الآلي في خدمات وزارة الشباب والرياضة:

- وجود نسبة كبيرة من المستهدفين لديهم دراية كبيرة بخدمات الحكومة الإلكترونية.
- وجود اقتناع لدى نسبة كبيرة من المستهدفين بمزايا الحكومة الإلكترونية.
- سهولة العمل على الإنترنت من أكثر من مكان، كالعمل والبيت ومقاهي الإنترنت والجامعات.
- توفر الثقة لدى المستهدفين في الخدمات الإلكترونية.
- وجود نسبة كبيرة من المستهدفين تتعامل مع الخدمات الإلكترونية المتاحة.
- تقبل استخدام بطاقات الائتمان من خلال الخدمات الإلكترونية مع تحديد طرق وآليات الدفع من خلال البوابة الإلكترونية.

٢ - النتائج المتعلقة بمدى توفر الأدوات اللازمة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية:

- توفر البنية التحتية لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والمتمثلة في جهاز هاتف ثابت، ومحمول، وجهاز حاسب آلي، وخدمة إنترنت بشكل مناسب لدى المستخدمين.

- سهولة الحصول على خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال الهاتف المحمول أكثر من الحصول عليها باستخدام الحاسب الآلي، فمع التطور التكنولوجي أصبح ضرورياً الاستفادة من تطبيقات الهاتف المحمول لتحسين أداء العمل، بالإضافة إلى سهولة استخدامها، فهي مُصمَّمة من أجل التعامل مع جميع الأفراد، ليساعد على تسهيل القيام بالعمليات المختلفة مثل التسجيل ودفع الرسوم.
- توفير أفضل خدمة بغض النظر عن بُعد المسافة بين العميل وبين مكان العمل أو مكان تقديم الخدمة، يزيد من سرعة أداء العمل والحصول على رضا العميل دون حدوث أي مشاكل، وزيادة الانتشار والتعامل مع مستهدفين جُدد.

٣ - النتائج المتعلقة بالأداء الوظيفي:

- وجود مقاومة من موظفي الوزارة للتغيير، وعدم تقبلهم لفكرة وجود الحاسب الآلي.
- يري الموظفون أن هذا التغيير قد يمس رواتبهم أو مراكزهم الوظيفية، والتقليل من صلاحياتهم.
- يعتبر الموظفون أن التسجيل الإلكتروني للأنشطة والخدمات ضعيف الأداء، ويمثل عبئاً إضافياً عليهم، وأن التسجيل اليدوي أسرع من وجهة نظرهم.

٤ - النتائج المتعلقة بالقصور في استخدام تطبيقات الإنترنت والحاسب الآلي في مجال التوعية والتعريف بالخدمات المختلفة لوزارة الشباب والرياضة:

- وجود قصور من قبل الوزارة في التوعية بأهمية أهداف التنمية المستدامة ورؤية مصر ٢٠٣٠، وكيفية ربطها مع الخدمات والأنشطة المقدمة، سواء داخلياً من خلال توجيه وإرشاد موظفي الوزارة، أو خارجياً من خلال المستفيدين من الخدمة أنفسهم.
- قصور في تفعيل وحدة التنمية المستدامة كإدارة في الوزارة.

خامساً: التوصيات

١ - توصيات خاصة بالوزارة:

- تحقيق مزيد من الشفافية في العمل لتحقيق توقعات جمهور المستفيدين حيال خدمات الحكومة الإلكترونية.
- تفعيل دور وحدة التنمية المستدامة الموجودة بالوزارة لرفع وعي الموظفين بأهدافها وأهميتها.
- تنظيم استطلاعات رأي دورية للمستفيدين من الخدمات الإلكترونية التي يتم إطلاقها في إطار الحكومة الإلكترونية، والأخذ بأرائهم واقتراحاتهم.
- القيام ببرامج توعية وإرشادية وجلسات حوارية وورش عمل في كل التجمعات، أثناء عقد الأنشطة الشبابية على مستوى المحافظات، من خلال إعداد وإشراك الشباب في العمل الوطني الذي يعد أحد ركائز عملية التنمية الشاملة والمستدامة.
- توفير إرشادات وتوصيات لاستخدامات خدمات الوزارة الإلكترونية كلما طرأ عليها تطوير.
- التوعية بأن استخدام نظم تقنية المعلومات يقلل عدد خطوات الروتين المطلوب لتنفيذ الأعمال، ويحول الوظائف اليدوية إلى تلقائية، للارتقاء بجودة الأداء في كافة الأنشطة، وتحقيق سرعة التنسيق والإنجاز، وكسر الحواجز الجغرافية بين المستفيد والوزارة.
- الترويج للإنجازات الخاصة بأنشطة الوزارة، لجذب مستفيدين جدد من خلال استخدام طرق التواصل الإلكترونية المتاحة كالبوابة وصفحة التواصل الاجتماعي.
- طمأنة متلقي الخدمة بأن بياناته ستحفظ في سرية تامة من خلال حجب أو إخفاء معلومات مثل بياناته الشخصية، ووسائل الاتصال به، والبريد الإلكتروني، فلا تظهر سوى للفرد نفسه متلقي الخدمة.

- استخدام وسائل الإعلام وقنوات التسويق لنشر ثقافة المعلومات والمعرفة الإلكترونية، بما تشملها من خدمات إلكترونية توفر الوقت والجهد.
- طمأنة متلقي الخدمة بأنه في حالة حدوث أي ثغرات أمنية تخص بياناته، فإن المسئول عن ذلك سيقع تحت طائلة القانون لضمان شفافية ونزاهة الحكومة.

٢- توصيات خاصة باستفادة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة من الخدمة الإلكترونية:

- توفير بعض التسهيلات للزوار من ذوي الاحتياجات الخاصة، فمثلاً "ضعاف النظر" يمكنهم الاستماع للنصوص من خلال خدمة القارئ الآلي (خدمة يتم استحداثها على البوابة الإلكترونية) بالضغط على مفتاح "استمع"، والاستماع إلى النص الخاص بتفاصيل الخدمة المقدمة.
- إتاحة الوصول لذوي الإعاقات الحركية عن طريق استحداث خدمة تظليل الروابط الفعالة عند مرور مؤشر الفأرة عليها، أو اختيارها باستخدام مفتاح محدد لمساعدة ذوي الإعاقات الحركية الذين يواجهون صعوبة في التحكم الدقيق، والتأكيد لهم بأنه قد تم فعلاً اختيار الرابط.
- تقليل الحاجة للتنقل بين الصفحات، بحيث يكون التركيز منصب على محاولة تقليل الحاجة للتنقل داخل الصفحة، أو الحاجة لتحريك المحتوى إلى الأعلى والأسفل أو اليمين واليسار لمن يعاني من صعوبة استخدام الفأرة والتحكم فيها.
- إتاحة الوصول لذوي الإعاقات السمعية من خلال تغيير حجم الخط للحصول على حجم خط مريح ومناسب، مع إمكانية تغيير الألوان باستخدام روابط التحكم بالألوان العامة الموجودة في شريط الأدوات، للحصول على الألوان المناسبة والتي تعطي تجربة قراءة مريحة وواضحة.
- العمل على زيادة دمج ذوي الاحتياجات الخاصة مع فئات المجتمع المختلفة، خاصة أنه يوجد بالوزارة مكتب ذوى القدرات والهمم المنشأ بقرار وزاري رقم ٥ لسنة ٢٠١٤، ومشاركتهم في كافة الأنشطة والخدمات بهدف تحقيق تكامل ونظرة إيجابية بينهم وبين الأفراد العاديين، وتحقيق تفاعل اجتماعي في البيئات المختلفة، فيتولد لديهم الحافز والإقبال نحو التعلم والعمل، وتحقيق علاقات اجتماعية مع غيرهم.

٣- توصيات متعلقة بالمواطنين:

- التعامل بجدية مع الخدمات الإلكترونية وعدم الخوف عند التعامل معها، بسبب عدم ثقة متلقي الخدمة في التعامل من وراء الشاشات والوسائل الإلكترونية، خاصة في بعض المناطق الريفية الذين يفضلون التعامل وجهاً لوجه مع مقدم الخدمة، ثم تأتي بعد ذلك مخاوف أخرى متعلقة بأمن وخصوصية المستخدم، نتيجة الدعاية المنتشرة حول سرقة المعلومات والبيانات، والبطاقات الائتمانية. ولتجنب ذلك يجب أن يقوم المستفيد بالآتي:
 - التسجيل في البوابة الإلكترونية مما يجعله ملتزماً بعدد من المسؤوليات والواجبات، مثل أنه يجب على مستخدم البوابة الاطلاع على الشروط والأحكام الواجب اتباعها أثناء الاستخدام والالتزام بها.
 - توفير معلومات دقيقة وصحيحة في حالة وجود شكاوى أو استفسارات أو مقترحات من خلال ملء النموذج الخاص بذلك، ليتم التعامل معها بشكل رسمي من قبل الجهات المعنية بالوزارة.
 - إن المستفيد الذي ليس على دراية بالأجهزة الإلكترونية يُمكنه التعامل مع المنظومة عبر مراكز الخدمات الشاملة والجماعية التي أنشأتها الدولة، والحصول على الخدمة من شبك واحد فقط.

الملاحق

ملحق (١): إجمالي الطلائع في الفئة العمرية (٨-١٨) المشاركين في الأنشطة

م	النشاط	عدد المسجلين	عدد المستفيدين
١	احمي نفسك - احمي بلدك	١٨٣	٠
٢	البرنامج الاجتماعي لتنمية المهارات لغير الكشفيين	٧٣٥٦	٧٣٥٦
٣	المبادرة القومية لتنشيط السياحة ٢٠٣٠	٢٤	٢٤
٤	أولمبياد الطفل المصري ٢٠٢٠/٢٠١٩	٥٥٤١٧	٥٥٤١٧
٥	تعالى نعرفها ٢٠١٩	٢٨	٢٨
٦	رحلات الطلائع ٢٠١٩	٢٦٢٥	٢٧٤٤
٧	روبوتاك	٤٢٥٣	٠
٨	سفراء ضد الفساد	٣٦٤٢٠	٢٣٣٩٩
٩	صور ايجابي	٤	٢
١٠	مسابقة بطل في حياتي	٩٩	٠
١١	معسكرات اليوم الواحد بمراكز الشباب	٢٤٠٢	٢٤٠٢
الإجمالي		٩١٣٧٢	

المصدر: البوابة الإلكترونية لوزارة الشباب والرياضة.

ملحق (٢): إجمالي الأنشطة التي تم تنفيذها في عامي ٢٠١٨/٢٠١٩، ٢٠٢٠/٢٠١٩

م	النشاط	عدد الأنشطة	عدد المسجلين	عدد المستفيدين
١	الإدارة المركزية للبرامج الثقافية	٢٤	١١٥٩١٦	٥٨٠٣٤
٢	الاتحاد العام لمراكز الشباب	٢٨	٣٥٨٥	٣٥٥٨
٣	الإدارة المركزية لشئون الوزير	١٩	٨٥٧٥	٢٧٨٢
٤	الإدارة المركزية للبرلمان والتعليم المدني	٧٢	٨٥٠٠٩	٧٦٢٧٠
٥	الإدارة المركزية للطلائع	١٧	١١٣٩٠٥	٢٠٤٩
٦	الإدارة المركزية للمشروعات وتدريب الشباب	١١	٨٥٩٤٦	٨٥٩٤٦
٧	الإدارة المركزية لمراكز الشباب	١١	٢٨٩١٣	٢٨٩١٣
الإجمالي		١٨٢	٤٤١٩٤٩	٢٥٧٥٧٩

المصدر: البوابة الإلكترونية لوزارة الشباب والرياضة.

ملحق (٣): استمارة الاستبيان

الجنس:

الاسم:

المحور الأول: طرق التواصل الالكترونية المتوفرة:

العامل	موافق	محايد	غير موافق
البوابة الالكترونية لوزارة الشباب والرياضة			
صفحة التواصل الاجتماعي			

المحور الثاني: قياس اثر جودة طرق التواصل علي رضا المستفيد من الخدمة:

العامل	موافق	محايد	غير موافق
البوابة الالكترونية دائمة بدون انقطاع علي شبكة الانترنت			
واجهة تفاعلية حديثة و جاذبة			
إجراءات التسجيل في البوابة الالكترونية بسيطة وواضحة			
تتبع خطوات التسجيل الإلكتروني تسلسلا منطقيا			
التفاعل بين الوزارة و المستفيد من خلال طرق التواصل الالكترونية			

المحور الثالث قياس أثر جودة الاشتراك في الخدمات المقدمة علي رضا المستفيد من الخدمة:

العامل	موافق	محايد	غير موافق
الإعلان عن توفير الخدمة من خلال طرق التواصل الالكترونية			
سهولة وتسلسل إجراءات الاشتراك في الخدمة المقدمة			
دفع رسوم الاشتراك لبعض الخدمات إلكترونياً			
سهولة الحصول علي المعلومات الخاصة بالخدمة			

المحور الرابع: قياس اثر الحصول علي الدعم الفني من خلال طرق التواصل الالكترونية :

العامل	موافق	محايد	غير موافق
إمكانية حل المشكلات التي تواجهني اثناء الحصول علي الخدمة			
سرعة الاستجابة لحل المشكلات			

المحور الخامس: قياس أثر الفوائد المترتبة من استخدام طرق التواصل الالكترونية:

العامل	موافق	محايد	غير موافق
مفيد و موفر للوقت			
الأداء الإلكتروني داعم لذوى الاحتياجات الخاصة			
مع القرارات التي تدعم ان تكون جميع الخدمات إلكترونية			
تعميم الدفع المالي من خلال البوابة الالكترونية			

المحور السادس: قياس الاثر على مفهوم التنمية المستدامة:

العامل	موافق	محايد	غير موافق
دور الوزارة في التعريف بأهداف التنمية المستدامة ورؤية مصر ٢٠٣٠			
محاولة ربط بعض اهداف التنمية المستدامة مع الخدمات المقدمة من الوزارة مثل تحقيق العدالة في الحصول علي الخدمة			
التغطية الإعلامية و التوجيه لأهمية اهداف التنمية المستدامة من خلال طرق التواصل الالكترونية			

ملحق (٤): توزيع عينة البحث وفقاً لمتغير النوع (ذكور وإناث)

النوع	العدد	النسبة المئوية
ذكر	٣٥	%٤٩,٣
انثي	٧١	%٥٠,٧
إجمالي	٧١	%١٠٠

ملحق (٥): توزيع عينة البحث بين المستفيدين الأسوياء وذوي الاحتياجات الخاصة

المستفيدين	الأسوياء	النسبة المئوية
الأسوياء	٤٨	%٦٧,٦
ذوي الاحتياجات الخاصة	٢٣	%٣٢,٤
اجمالي	٧١	%١٠٠

ملحق (٦): نتائج المحور الأول "طرق التواصل الإلكترونية المتوفرة"

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	غير موافق	محايد	موافق	طرق التواصل الالكترونية المتوفرة
				العدد	العدد	العدد	
				%	%	%	
موافق	٢	.٣٩٨	٢,٨٩	٢	٤	٦٥	البوابة الالكترونية لوزارة الشباب والرياضة
				%٢,٨	%٥,٦	%٩١,٥	
موافق	١	.٤١٩	٢,٩	٣	١	٦٧	صفحة التواصل الاجتماعي
				٤,٢	%١,٤	%٩٤,٤	
موافق	٢,٨٩٥			المتوسط المرجح للمحور الاول			

ملحق (٧): نتائج المحور الثاني "قياس أثر جودة طرق التواصل علي رضا المستفيد من الخدمة"

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	غير موافق	محايد	موافق	قياس اثر جودة طرق التواصل علي رضا المستفيد من الخدمة
				العدد	العدد	العدد	
				%	%	%	
موافق	١	.٤٥٧	٢,٨٦	٣	٤	٦٤	البوابة الإلكترونية دائمة بدون انقطاع علي شبكة الانترنت
				%٤,٢	%٥٣,٦	%٩٠,١	
موافق	٣	.١٢	٢,٧٦	٧	٣	٦١	واجهة تفاعلية حديثة و جاذبة
				%٩,٩	%٤,٢	%٨٥,٩	
موافق	٢	.٤٥٧	٢,٨٢	٢	٩	٦٠	إجراءات التسجيل في البوابة الإلكترونية بسيطة وواضحة
				%٢	%٩	%٨٤,٥	
موافق	٤	.٥٢٧	٢,٧٥	٣	١٢	٥٦	تتبع خطوات التسجيل الإلكتروني تسلسلاً منطقياً
				%٤,٢	%١٦,٩	%٧٨,٩	

تفاعل بين الوزارة و المستفيد من خلال طرق التواصل الإلكترونية	٥٧	١	١٣	٢,٦٢	٧٨١.	٥	موافق
	%٨٠,٣	%١,٤	%١٨,٣				
المتوسط المرجح للمحور الثاني				٢,٧٦٢			
				موافق			

ملحق (٨): نتائج المحور الثالث "قياس أثر جودة الاشتراك في الخدمات المقدمة علي رضا المستفيد"

قياس أثر جودة الاشتراك في الخدمات المقدمة علي رضا المستفيد	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
	العدد	العدد	العدد				
	%	%	%				
الإعلان عن توفير الخدمة من خلال طرق التواصل الإلكترونية	٦٤	٣	٤	٢,٨٥	.٤٩٧	٢	موافق
	%٩٠,١	%٤,٢	%٥,٦				
سهولة وتسلسل إجراءات الاشتراك في الخدمة المقدمة	٦٤	١	٦	٢,٨٢	.٥٦٨	٣	موافق
	%٩٠,١	%١,٤	%٨,٥				
دفع رسوم الاشتراك لبعض الخدمات إلكترونياً	٦٥	٤	٢	٢,٨٩	.٣٩٨	١	موافق
	%٩١,٥	%٥,٦	%٢,٨				
سهولة الحصول علي المعلومات الخاصة بالخدمة	٦٣	٢	٦	٢,٨	.٥٧٦	٤	موافق
	%٨٨,٧	%٢,٨	%٨,٥				
المتوسط المرجح للمحور الثالث				٢,٨٤			
				موافق			

ملحق (٩): نتائج المحور الرابع "قياس أثر الحصول علي الدعم الفني من خلال طرق التواصل الإلكترونية"

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	غير موافق	محايد	موافق	قياس اثر الحصول علي الدعم الفني من خلال طرق التواصل الالكترونية
				العدد	العدد	العدد	
				%	%	%	
موافق	٢	.٥٩	٢,٧٧	٦	٤	٦١	إمكانية حل المشكلات التي تواجهني أثناء الحصول علي الخدمة
				٨,٥%	٥,٦%	٨٥,٩%	
موافق	١	.٤١٩	٢,٩	٣	١	٦٧	سرعة الاستجابة لحل المشكلات
				٤,٢%	١,٤%	٩٤,٤%	
موافق	٢,٨٣٥			المتوسط المرجح للمحور الرابع			

ملحق (١٠): نتائج المحور الخامس "قياس أثر الفوائد المترتبة على استخدام طرق التواصل الإلكترونية"

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	قياس أثر الفوائد المترتبة من استخدام طرق التواصل الإلكترونية		
				موافق	محايد	غير موافق
				العدد	العدد	العدد
				%	%	%
مفيد و موفر للوقت	٣	.٤٧٥	٢,٨٦	٦٤	٤	٣
				%٩٠,١	%٥,٦	%٤,٢
الأداء الإلكتروني داعم لذوى الاحتياجات الخاصة	١	٠	٣	٣	٠	٠
				%١٠٠	٠	٠
مع القرارات التي تدعم أن تكون جميع الخدمات إلكترونية	٢	.٤٦٤	٢,٨٩	٦٧	٠	٤
				٩٤٤	٠	%٤
تعميم الدفع المالي من خلال البوابة الإلكترونية	٤	.٣٣٣	٢,٦٤	٦٩	٠	٢
				%٩٧,٢	٠	%٢,٨
موافق			٢,٨٥	المتوسط المرجح للمحور الخامس		

ملحق (١١): نتائج المحور السادس "قياس الأثر على مفهوم التنمية المستدامة"

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	قياس الأثر علي مفهوم التنمية المستدامة		
				موافق	محايد	غير موافق
				العدد	العدد	العدد
				%	%	%
دور الوزارة في التعريف بأهداف التنمية المستدامة ورؤية مصر ٢٠٣٠	٣	.٨٢٦	١,٥٢	١٥	٧	٤٩
				٢١,١ %	%٩,٩	%٦٩
محاولة ربط بعض اهداف التنمية المستدامة مع الخدمات المقدمة من الوزارة مثل تحقيق العدالة في الحصول علي الخدمة	١	.٦٥٤	٢,٧٣	٦٠	٣	٨
				٨٤,٥ %	%٤,٢	١١,٣ %
التغطية الإعلامية والتوجيه لأهمية اهداف التنمية المستدامة من خلال طرق التواصل الإلكترونية	٢	.٩٤٣	١,٦٥	٢٣	٠	٤٨
				٣٢,٤ %	٠	٦٧,٦ %
موافق			١,٩٧	المتوسط المرجح للمحور السادس		

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- الطويل، سحر (٢٠٠٧) "استطلاع رأى المواطنين حول خدمات الحكومة الإلكترونية"، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار.
- الهادي، محمد محمد (٢٠٠٦) "الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري"، مجلة cybrarians journal، العدد رقم ١١.
- اشتوي، محمد (٢٠١٣) " دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة - فرع غزة " سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد رقم ١٧ العدد الثاني، فلسطين.
- مبارك، سماح (٢٠٠٨) " التحول الرقمي وأثره على المكتبات المتخصصة: دراسة حالة على مكتبة المحكمة الابتدائية " رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس.
- غني، علي (٢٠٠٦) " دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس البنين بالمدينة المنورة "، مجلس النشر العلمي - الكويت، العدد رقم ٨١.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- E-Learning for Pluralism: The Culture of E-Learning in Building a Knowledge Society "Online Submission, International Journal on E-Learning v10 n2 p145-167 2011. Anadolu University, Turkey, grubac@anadolu.edu.tr. <https://eric.ed.gov/?id=ED521663> متاحة على الموقع
- Kurubacak, Gulsun (2011), eLearning for Pluralism: The Culture of eLearning in Building a Knowledge Society "Online Submission, International Journal on E-Learning v10 n2 p145-167 2011. Anadolu University, Turkey, grubac@anadolu.edu.tr.
- Parker, Kim; and other (2011), " The Digital Revolution and Higher Education: College Presidents, Public Differ on Value of Online Learning "Pew Internet & American Life Project, Washington, D.C, www.pewsocialtrends.org
- Sandh, Haroon Shahzad, Waqas Younas (2007)، "E-government Services in Pakistan ", Lulea University of Technology.

ثالثاً: المواقع الإلكترونية

- www.un.org/ar/chronicle/article/2029
- <https://www.arabstates.undp.org/content/rbas/ar/home/sustainable-development-goals/goal-16-peace-justice-and-strong-institutions.html>
- <https://mped.gov.eg/>
- www.mcit.gov.eg/Ar/Project_Updates/591/Digital_Government/ICT_for_Gov
- www.emys.gov.eg
- <https://www.elwatannews.com/news/details/4543292>
- <http://gate.ahram.org.eg/News/2095455.aspx>
