



**نموذج مقترح لقياس تأثير التعهد الذاتي  
كأداة لتعزيز جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية  
دراسة ميدانية لعلماء VIP المتعاملين مع منفذ شركة AMAN**

**للتكنولوجيا ببورسعيد**

**إعداد**

**د. هند عبد الفتاح محمد يوسف مقرض**

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة بجامعة بورسعيد

**مجلة راية الدولية للعلوم التجارية**

**دورية علمية محكمة**

**المجلد (٣) . العدد (٨) . يناير ٢٠٢٤**

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

**الناشر**

**معهد راية العالي للإدارة والتجارة الخارجية بدهياط الجديدة**

**الهنشأ بقرار وزير التعليم العالي رقم ٤٨٩٠ بتاريخ ٢٢ أكتوبر ٢٠١٨ بجمهورية مصر**

**العربية**

# نموذج مقترح لقياس تأثير التعهد الذاتي كأداة لتعزيز جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية

## دراسة ميدانية لعملاء VIP المتعاملين مع منفذ شركة AMAN للتكنولوجيا ببورسعيد

إعداد

د. هند عبد الفتاح محمد يوسف مقرض

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة بجامعة بورسعيد

استهدف البحث الحالي وضع نموذج مقترح لقياس تأثير التعهد الذاتي كآلية لتعزيز جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية، وتم بناء نموذج إفتراضى إنبثقت عنه أربعة فروض رئيسة، ولإختبار هذه الفروض تم إختيار عينة عشوائية من عملاء VIP المتعاملين مع منفذ شركة AMAN، وتم توزيع

## الاستخلص

180 إستمارة إستبيان الصالح منها 166 إستمارة بواقع نسبة (92%) من إجمالى حجم العينة. واستخدمت الباحثة العديد من الأساليب الإحصائية منها الإرتباط، حيث توصلت إلى: وجود علاقة معنوية إيجابية طردية بين كافة أبعاد التعهد الذاتى وكافة أبعاد جودة الخدمات المرورية الحكومية الإلكترونية وبعضها البعض، وذلك عند مستوى معنوية  $\alpha=1\%$ . حيث بلغت أقوى علاقة إيجابية طردية معنوية بين التعهد الذاتى وكل من كافة أبعاد جودة الخدمات المرورية فى العلاقة بين التعاطف والأمان، حيث كان معامل الارتباط بينهما (0.933)، بينما كانت أضعافها

في العلاقة بين التعهيد البشري والأمان، وذلك بمعامل ارتباط قدره (0.471)، وتأسيساً على ذلك: تم قبول الفرض البديل الأول، واستخدمت الباحثة تحليل الإنحدار الدرّجى في إثبات صحة الفرض الثانى من خلال قياس تأثير أبعاد المتغير المستقل التعهيد الذاتى من خلال أبعاده كأداة لتعزيز جودة الخدمات المرورية الحكومية الإلكترونية وأبعادها (الملموسية – الاعتمادية – الإستجابة – التعاطف – الأمان) وتم إثبات صحة الفرض الثانى. الكلمات المفتاحية: التعهيد الذاتى- التعهيد الإستراتيجى – التعهيد المعرفى- التعهيد البشرى- جودة الخدمات المرورية الحكومية الإلكترونية.

### Abstract:

The current research aimed at developing a proposed model for measuring the impact of self-reliance as a mechanism for enhancing the quality of traffic units for electronic services. A default model was built from which four major assumptions emerged. For the testing of these assumptions, a random sample of VIP clients with AMAN's port was selected, and 180 valid forms were distributed, of which 166 (92 per cent) of the total sample size.

The researcher used a number of statistical methods, including association, where she concluded that there was a positive correlation between all dimensions of self-reliance and all dimensions of the quality of e-government traffic services, some of them at a moral level of 1%.The most positive and moral relationship between self-reliance and all aspects of the quality of traffic services has been reached in the relationship between compassion and safety. The correlation factor was 0.933, while the weakest was in the relationship between human and safety, with a correlation factor of 0.471. On the basis of this, the first alternative assumption was accepted.

The researcher used the regression analysis to validate the second assumption by measuring the impact of the dimensions of the independent variable, self-reliance through its dimensions as a tool to enhance the quality and dimensions of electronic government traffic services (the textual response to the second assumption. The dimensions included tangibility, reliability, responsiveness, empathy, and security, as perceived by VIP clients

**Key words:** outsourcing-outsourcing strategy- knowledge outsourcing -hr. outsourcing- Quality of Electronic Government Traffic Services.

#### المقدمة:

شهد العالم تطورًا متسارعًا في مجموعة متنوعة من المجالات من أهمها: المجالات التكنولوجية، والإقتصادية، والبيئية والسياسية والإدارية، وغيرها من المجالات، ويتطلب ذلك تخفيض الضغوط وتطوير استراتيجيات جديدة وإصلاحات في السياسات الحكومية والمؤسسات العامة؛ لذلك تحاول معظم المنشآت الصناعية والإنتاجية والخدمية على حد سواء: تحديد احتياجات ومتطلبات العميل، ومحاولة توفير أقل التكاليف وأعلى جودة وذلك لتعزيز العلاقات معهم، فإن هذا البحث هو رؤية للتوجه نحو اتخاذ كل التدابير والاحتياجات اللازمة للحفاظ على حياة المواطنين (محمد وآخرون، 2023)،.. ووفقًا لتقرير Fortune500 فإن الإنفاق السنوي على الإستعانة بمصادر خارجية للتعميد من قائمة أكبر 500 شركة في العالم يتجاوز المليار دولار، ويحقق وفورات تزيد عن 30%، بينما بلغ حجم السوق العالمي للاستعانة بمصادر التعميد 380 مليار دولار أمريكي في عام 2008 ووصلت إلى 793,67 دولار تعهد إلكتروني، ومن المتوقع زيادة الحصة السوقية إلى 905 بليون في عام 2027 وفقًا لتقرير (Outsourcing Market Size share& trends Analysis Report,2020-2027).

وانطلاقاً مما سبق يتحتم على المؤسسات الحكومية حتى تتكيف مع التغييرات المختلفة، اتخاذ الترتيبات اللازمة، وتجديد الأساليب الإدارية التي يتم تبنيها حالياً، وتبني الاستراتيجيات والمداخل المختلفة التي تهدف إلى: رفع مستوى الأداء للمنظمات الخدمية، وقد أولت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تنمية صناعة التمهيد في مصر (ITIDA,2023).. وتشير العديد من التقارير المتخصصة إلى أن مصر تتصدر دول العالم في مجال تقديم خدمات التمهيد..، فإن واحدة من هذه التقارير أصدرتها شركة Gartner الاستشارية العالمية، حيث وضعت مصر ضمن الـ 30 دولة الرائدة عالمياً في مجال التمهيد، وتدعم الإستراتيجية الوطنية تنمية صناعة التمهيد وخاصةً في مجال تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات التي تدعم الشراكة بين القطاع العام والخاص، لجذب الاستثمارات ودعم الشركات المصرية بالخبرات الفنية حتى تصل مصر للريادة التكنولوجية في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا (علام،2019).

ومن خلال العرض السابق فإنه يعكس الإنجاز المتميز والتقدم الكبير الذي حققته مصر في توفير خدمات تمهيد عالية الجودة (عبد الغني،2019)، وإضافةً إلى ما سبق فإن تقرير Rayan كمؤسسة دولية للإستشارات الإستراتيجية وضعت مصر في المرتبة الرابعة على مستوى العالم في تقديم التمهيد في مجال الخدمات (Rayan Strategic Advisory ,2019)، وتقرير A.T.Kearney الذي صنّف مصر رقم 14 ضمن أفضل الدول على مستوى العالم في تقديم خدمات التمهيد (A.T.Kearney Global Services Location Index,2017)، فتحقيق هذا التصنيف المتقدم يُظهر التفوق والالتزام الشديد الذي تظهره الحكومة المصرية والمؤسسات المشتركة في تحسين جودة الخدمات وزيادة الكفاءة. هذا يعزز سمعة مصر على الساحة العالمية ويساعد في جذب الاستثمارات وتحقيق التنمية المستدامة.

و يعد الاهتمام بجودة الخدمات هي سر نجاح رضا العملاء والمستفيدين، وهذا يتطلب اهتماماً مستمراً بتحسين الأداء لتحقيق هذا الهدف، ولذا يجب على المؤسسات والحكومات التركيز على الاستمرارية، وفهم احتياجات العملاء، وتطوير معايير الجودة، ومراقبة الأخطاء

والمشكلات، وتشجيع التفاعل مع العملاء مما يُعزز الاهتمام بجودة الخدمات من خلال سمعة المؤسسات، ويساعد في جذب العملاء والاحتفاظ بهم، ويزيد من فعالية العمليات الداخلية، ويُعزز من نجاح المؤسسات والأنشطة الحكومية على حد سواء (Hui et al,2015)، ومن هنا تسعى الباحثة من خلال هذا البحث وضع نموذج لقياس تأثير التعهيد الذاتي كأداة لتعزيز جودة الخدمات المرورية الحكومية الإلكترونية من خلال: دراسة ميدانية للعملاء VIP المتعاملين مع منافذ شركة أمان للتكنولوجيا.

أولاً: الإطار النظري لمتغيرات البحث والدراسات السابقة:

تتناول الباحثة الخلفية النظرية للبحث من خلال متغيراته الرئيسة وهي التعهيد الذاتي وجودة الخدمات والعلاقة بينهما كما يلي:

#### 1 – التعهيد الذاتي /الإسناد الخارجي "outsourcing"

تتناول الباحثة الخلفية النظرية للمتغير المستقل من خلال تحديد المفاهيم المختلفة للتعهيد وصولاً للتعريف الإجرائي الخاص بالبحث، وكذلك تحديد الأبعاد الفرعية التي استخدمتها البحوث السابقة وصولاً للأبعاد المستخدمة في البحث الحالي فيما يلي:

##### أ- مفهوم التعهيد وصولاً للتعريف الإجرائي:

يعتبر مفهوم التعهيد هو المفهوم القديم الحديث، فهو في عالم الاقتصاد والإدارة يعود استخدامه لعدة قرون وإن كان بشكل أقل تطوراً من القرن الحالي فذكره (Smith,1776) في كتابه ثورة الأمم أن المؤسسات في الدول المتقدمة والغنية تكون أكثر إنتاجية إذا تم خفض التكلفة، واستخدام العمالة الرخيصة من الدول الأقل نمواً.

يُعرف أيضاً التعهيد بأنه الحصول على السلع والخدمات من خلال شركة أو هيئة مسؤولة ويميزه بحث (توفيق ومصطفى، 2023) بأنه الاعتماد على مصادر التشغيل الداخلية Insourcing الذي يعتمد على تخصيص أو إعادة تخصيص الموارد داخلياً لنفس الجهة في مواقع

جغرافية مختلفة، وأشار إلى أن التعهيد يختلف عن التعاقد من الباطن Subcontracting من حيث طبيعة العلاقة الزمنية التعاقدية، حيث أن استراتيجية التعهيد تتميز بالاستمرارية والديمومة، أما التعاقد يتم بأنه قصير الأجل، إضافةً إلى ما سبق: يتم نقل العملية الإدارية للمتعهّد.

وضع Heywood التعهيد في نطاق نقل الوظائف إلى موردين خارجيين أو مقدمي الخدمة خلال فترة زمنية محددة ووفقاً لسعر متفق عليه (Heywood,2001)، ولذلك يتعامل الباحثون مع مفهوم التعهيد "Outsourcing" بشكل واف ومتمعم منذ سنوات (إسماعيل وآخرون، 2014)، حيث ولد مفهوم التعهيد في الولايات المتحدة الأمريكية في بداية الستينات 1960، وعرفتها الجمعية الأمريكية للتسيير (AMA) بأنها إخراج النشاطات من خلال اللجوء إلى هيكل تنظيمي خارجي لتأدية الخدمات مما يتطلب الاستثمار طويل الأجل لجلب مزايا لكلا الطرفين للمورد والزبون، ثم بعد ذلك في فرنسا تحت مسمى "Externalizations"، وبعد ذلك بدأ يتبنى هذا المفهوم فكرة التخصص ومميزاته (Lakhilili,2018) حيث إسناد بعض الأنشطة إلى متعاملين خارجيين؛ لإعادة هيكلة بنية تنظيمية ملائمة، ومن ثم عرفها محفوظ بأنها الاستعانة بمصادر خارجية /جهات خارجية متخصصة بالنيابة عنها أو القيام بها داخلياً من خلال التعهيد الذاتي غالباً لخفض التكاليف، والاستخدام الأفضل للموارد المتاحة، أو لمجرد تقديم مزيد من الكفاءة في استخدام العمالة، ورأس المال والتكنولوجيا المعلوماتية (الصمداني وآخرون، 2021)، ويرى آخرون منهم (John,2017) (دحو، 2014) أن التعاقد الخارجي للخدمات مع شركات متخصصة ينعكس بشكل إيجابي على أداء الدور وخفض التكلفة.

و تقوم صناعة التعهيد على وجود علاقة بين طرفين، ويعهد بها طرف ما (مقدم خدمة التعهيد) للطرف الآخر (مستقطب هذه الخدمة) لمهام معينة ليؤديها عنه بدلاً من القيام بها بنفسه. (طريح، ومحمد، 2013) وذلك للوصول لهدف نهائي يسعى لتحقيقه عبر تنفيذ تلك

المهام، فالتعميد له العديد من المرادفات منها (الاستعانة بمصادر خارجية، الإسناد الخارجي، الإدارة الخارجية، التعاقدات الخارجية طويلة الأجل، إخراج النشاطات إلخ) وهو الترجمة العربية الشائعة لمصطلح "outsourcing".

وأظهرت البحوث السابقة مسميات ومجالات متعددة لها علاقة بالتعميد وخاصة مجال تعويد الخدمات الحكومية، فهو يعتمد على مفهوم التعويد الحكومي على الشراكة بين القطاعين العام والخاص في مجال البنية الأساسية والمشروعات القومية، وينظر لها على أنها أحد آليات تمكين الحكومة من نقل الاستثمارات العامة إلى كاهل القطاع الخاص Public Private Partnership (PPP)، ويختلف مفهوم التعويد للخدمات الحكومية Government Outsourcing عن خصخصة الخدمات الحكومية Privatization، وتركز الخصخصة على نقل ملكية الأصول من القطاع الحكومي للخاص مع تفويض للقطاع الخاص، ويختلف في أنه يمكن القطاع الحكومي من الاحتفاظ بالقدرة على التحكم في الأنشطة، والمراقبة السعرية وتوجيه الأداء، ومحاسبة القطاعات المعهد إليها تقديم الخدمة وتوقيع الغرامات المالية حال المخالفة واستبدالها إن لزم الأمر (توفيق ومصطفى، 2023).

وركز آخرون على مصطلحات مختلفة للتعويد منها تعويد الموارد البشرية "Human Resource Outsourcing" فمنها (52) بحث، وآخرون ركزوا على اختصار التعويد للموارد البشرية "HR outsourcing" وعددهم (24) بحث، وركز آخرون على التعويد الداخلي أو الذاتي "Personnel Management Outsourcing" وبلغ عددهم (33) بحث، ومنهم من وضعه لإدارة المواهب "Talent management outsourcing" منهم (22) بحث، ومنهم (14) بحث ركز على تعويد رأس المال البشري "Human Capital Management Outsourcing" (Sakib et al, 2023).  
ومما سبق فإن الباحثة تتفق مع أن التعويد بشكل عام هو عقد مبرم لطرفين كلاهما مستفيد، وبالتركيز على العقود فهناك نوعين رئيسيين هي: عقود تعويد دولية وعقود تعويد



محلية، ففي كثير من الأحيان تلجأ الحكومات إلى إسناد الخدمات المنوطة بها إلى شركات تابعة للقطاع الخاص، ولا شك في اختلاف طبيعة هذه العقود عن تلك العابرة للحدود، فقد أصبحت معظم الخدمات المقدمة من الأبسط حتى الأكثر تعقيداً (الطبيبي وآخرون، 2019) وبناءً على ما سبق فإن الباحثة تركز على تعريف التعميد إجرائياً بأنه: عقد مبرم بين الطرفين لتقديم الخدمات المرورية الحكومية وشركة Aman كمنفذ للخدمات من الأبسط إلى الأكثر تعقيداً.

ب- الدراسات السابقة الخاصة بالمتغير المستقل التعميد:

استهدف بحث (Espino-Rodríguez, 2023) التركيز على الجوانب التقليدية لمفهوم التعميد بإدارة الشركات السياحية، وتوصل البحث إلى أنه حجر الزاوية التي تستند عليه بحوث التعميد وأوصى بأن تكون مصادر التعميد المستقبلية ذات طابع مستدام وأكدت نتائج البحث على تأثير التعميد على جودة الخدمة لعملاء الفنادق والتركيز على الثورة الصناعية الرابعة 4.0 هما سبيل تحقيق تعهد مستدام، وقد أكد (Lawson et al, 2014) إلى أن الاستعانة بمصادر خارجية يؤدي إلى الاستعداد الأفضل للاستجابة للاضطرابات المحيطة في البيئة لتحسين الجودة الخدمية والإنتاجية.

كما يشير (Cheng et al, 2021) إلى أن من أهم فوائد الاستعانة بالمصادر الخارجية هي خفض التكاليف، ويرى (Dahlander & Gann, 2010) أن أهم ميزة يحققها التعميد هي خفض المخاطر التكنولوجية، وأكدت دراسة (Vitasek & Manrodt, 2012) أن الاستعانة بمصادر خارجية أدت إلى خفض التكاليف، وتخفيض النفقات، وتمكين كل شركة من التركيز على وظائفها الرئيسية. وركز بحث (الزيادي، 2023) على التعرف على أثر محددات تعهد الخدمة (وضع الأهداف، معرفة نقاط القوة والضعف، إدارة العلاقة بين البنوك ومزودي الخدمات، والانتقال المنظم لمقدمي الخدمات) على نواتج تعهد الخدمة (الأداء التنظيمي، جودة الخدمة المقدمة، الفعالية التنظيمية، والميزة التنافسية)، وتم إجراء البحث على عينة من العاملين ببنك مصر وعددهم 250 مفردة وفقاً للاختلافات الديموغرافية.

## 1- التعميد الإستراتيجي /تعميد اتخاذ القرار:

حيث تناولت دراسة (Rehme et al.,2013) تأثير اتخاذ قرار التعميد على خفض التكلفة أو بشكل أكثر تحديداً كفاءة التكلفة Cost Efficiency وتوصلت الدراسة أن كفاءة التكلفة تمثل أحد المقدمات الرئيسة لإنتشار ظاهرة التعميد مما يوفر العمليات نحو مجال يتميز بالتنافسية، وركزت دراسة (Kang et al.,2012) على دراسة العلاقة بين الأرقام الواردة بالقوائم المالية قبل وبعد اتخاذ قرار التعميد بهدف الوصول للتأثير على الإنتاجية كمخرج وأشارت إلى أن: المنشأة الصناعية التي تفوز في النهاية Winner Company يجب أن تتمتع بارتفاع معدل إنتاجية الصناعة، وأشارت الدراسة أن اتخاذ قرار التعميد يساهم في الحد من نقاط الاختناق التي تعوق سير العملية الإنتاجية.

واختلفت دراسة (Broeders,2009) التي أجريت على 500 من المنشآت الصناعية بألمانيا بهدف تحديد تأثير اتخاذ قرار التعميد على الإنتاجية وتوصلت إلى أن التعميد يؤدي إلى آثار سلبية على الإنتاجية، ويرجع ذلك إلى السلوك الانتهازي للموردين المتعمدين الخارجيين، وارتفاع تكاليف الرقابة ومتابعة العمليات التي يتم تعميدها.

## 2- تعمييد العمليات المعرفية “ knowledge outsourcing”

فإن التعميد في سياق العمليات المعرفية يشير إلى تفويض أو تكليف أحد الأطراف بتنفيذ مهمة معرفية محددة بدلاً من القيام بها ذاتياً، حيث يتم تناقل المعرفة والمهام بين الأفراد أو الأقسام بطريقة تسمح للوصول لأفضل وسيلة تخفض الوقت والتكلفة و Davis-Blake & (Broschak,2009).

## 3- التعميد البشري “ HR outsourcing”

وهي تشمل خدمات التفويض في مجال الموارد البشرية من خلال مجموعة واسعة من الأنشطة مثل إدارة الرواتب، وعمليات التوظيف، وإدارة المزايا والفوائد، والتدريب، والحفاظ

على السجلات الوظيفية، وغيرها من الأمور ذات الصلة بإدارة الموظفين. كما يهدف إلى الاستعانة بخدمات تفويض الموارد البشرية إلى تحسين الكفاءة الإدارية وتحقيق توفير في التكاليف للشركات، مما يتيح لها التركيز على نشاطها الأساسي دون الحاجة إلى تكوين فريق كبير لإدارة هذه الوظائف (Sakib et al, 2023).

## 2 - جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية

فإن التحول إلى الخدمات الإلكترونية يطرح عدد كبير من التحديات المستمرة، ويمكن المواطنين كمستخدمين من تقديم معلومات مفيدة حول جودة واكتفاء الخدمات. ويلعب تطوير منصة عبر الإنترنت دورًا مهمًا في تحقيق رضا المستخدمين ويساعد في الحصول على خدمة فورية. ويسهل على بوابة الحكومة الإلكترونية تقديم خدمات إلكترونية فعالة ويساعد المستخدمين من المواطنين والشركات على التفاعل بنجاح مع المؤسسات العامة. هذا مهم أيضًا لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية (Ziemba et al, 2014).

وفيما يلي تتناول الباحثة الخلفية النظرية للمتغير التابع من خلال تحديد المفاهيم الخاصة بجودة الخدمة وصولاً للتعريف الإجرائي الخاص بالبحث، مع تحديد الأبعاد الفرعية التي استخدمتها الدراسات السابقة وصولاً للأبعاد التي تتناسب مع البحث الحالي.

### أ- مفهوم جودة الخدمة:

ومن خلال ما سبق عرضه، نقول إن الحديث عن الجودة وكيفية تطبيقها أصبح مطلبًا لجميع الجهات سواء الخدمية أو الصناعية... الخ، وهنا قد يتساءل البعض هل الجودة مطلب يفرضه السلوك المتغير للمستهفيين؟ تأتي الإجابة في دراسة أجريت في الولايات المتحدة تقول: لقد بات المستهلكون أكثر اهتماماً بالجودة. إذ تبين أن نسبة من يبحثون عن الجودة قد ارتفعت من 30-40% في عام 1979 م إلى 80-90% في سنة 1988 م ولهذا بات على رجال الأعمال والحكومات أن يضعوها نصب أعينهم لتشكيل اتجاه العملاء والمستهفيين.

وأيضاً اكتسب مفهوم جودة الخدمة شعبيته في نهاية الثمانينات في الدراسات المرتبطة بمجال الإدارة، وكان المقال الأساسي لبارسورمان (Parasuraman et al,1988) بعنوان "جودة الخدمة" والتي قدمت "المنظور الكلاسيكي" حيث تنوه الباحثة أنه حصل على أعلى معدل للاقتباس (citation) في عام 2023 بناءً على أحدث إصدار من محرك البحث google scholar، وتم استخدامه كمرجع رئيس لبناء النظريات في 48554 مقال أكاديمي. فعرّفها (Parasuraman et al,1988) على أنها درجة التطابق بين التوقعات المعيارية للمستفيدين عن الخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي، وهذا يعكس مدى تأثيره وأهميته في المجال الذي يتناوله؛ ويعزز هذا الاستناد إلى الدراسة، ويعطيها مصداقية عالية.

وعرّفها Cronin في بحثه صاحب أكبر نسبة استشهاد في المستوى الثاني حيث تم اقتباس بحثه في 23596 مقال مما يجعله مرجعاً قوياً للباحثين والأكاديميين في مجال الدراسة. بالاستناد إلى هذا العدد الكبير من البحوث التي استشهدت به، ويعتبر مصدرًا موثوقًا يستند إليه الباحثون والعلماء في مجالهم، وعرّف جودة الخدمة بأنها مفهوم اتجاهي يرتبط بإدراك العملاء لمستوى الأداء الفعلي للخدمة (Cronin & Taylor,1992) وأكد ذلك المفهوم (الجوهري وعبد العزيز وآخرون، 2023) بأنها مجموعة العناصر المادية والمعنوية التي تشبع حاجات ورغبات العملاء.

كما عرّفها بحث (أبو ضيف، 2020) بأنها قياس قدرة مستوى الخدمات المقدمة للعملاء باستخدام التكنولوجيا الحديثة والمتوافقة مع توقعاته، وطورها وأشار إليها (Hollis,2006) بأنها تلك التي تركز على الفهم العميق لاحتياجات العملاء، ومدى توافر وسائل متاحة لمقابلة الاحتياجات، وعرّفها (Seth et al,2008) بأنها مؤشرات الانطباع العام لدى العملاء تركيزاً على النواحي الوظيفية والفنية.

## ب- الدراسات السابقة الخاصة بالمتغير التابع جودة الخدمة:

اتفق الباحثون على تصنيف أبعاد جودة الخدمة إلى ثلاثة أبعاد رئيسة تختلف من بحث إلى آخر وهي: (البعد الوظيفي – والبعد الشخصي- والبعد العاطفي)، فالبعد الوظيفي يركز على خصائص الخدمة ذاتها ويشمل هذا البعد مجموعة من العوامل منها: الكفاءة وانعكاسها وهو التركيز على الدقة والسرعة وسهولة الاستخدام، ومنها الجودة وتنعكس هنا من خلال السلامة والملائمة ومدى استمرار فوائدها على المدى الطويل، وفي النهاية القيمة وتنعكس من خلال تناسب التكاليف مع القيمة (شعيب، 2022؛ خليفة، 2021؛ عبد الله، 2020) بشكل أكثر تفصيلاً ركز بحث (Tandon et al, 2017) على جودة الخدمة للموقع الإلكتروني وتأثيرها على نية إعادة الشراء.

وكذلك حدد Parasuraman وآخرون في عام 1985 أبعاد جودة الخدمة من خلال نموذج SERVQUAL مكون من تسعة أبعاد فرعية وهي (الاعتمادية، والاستجابة، والوصول، والمقدرة، والاتصال، والمصدقية، والأمان، والتعرف على العملاء، والملموسية) وعرف البحث الاعتمادية بأنها التعبير عن مدى قدرة مقدمي الخدمات على أداء الأعمال المتفق عليها مسبقاً بدقة وثقة وصولاً للأداء المحدد بشكل مسبق، أما الاستجابة تعكس مدى استعداد مقدمي الخدمة لتقديم الأفضل في وقت محدد وبشكل سريع، وتؤيد الدراسات السابقة التأثير الإيجابي للجودة الإلكترونية وصولاً لرضا المستفيدين (Al-dweeri et al., 2018; Angelova & Zekiri, 2011; Chang et al., 2009; Ortiz-Fernandez&Tarifa-fernandez, 2022; Rachbini et al, 2023) وتأثير أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية التالية: (أي رضا الخدمة الإلكترونية، والإشباع، وتوفير النظام، والكفاءة، والخصوصية على الثقة الإلكترونية، وولاء الطلاب) على جودة الخدمة الإلكترونية في الجامعات العامة والخاصة في جاكرتا. وشمل البحث عينة من 304 طالباً جامعياً.

وكشفت النتائج عن: أن الإشباع والكفاءة لهما تأثير كبير على رضا الخدمة الإلكترونية، وأن الإشباع والخصوصية لهما تأثير كبير على الثقة الإلكترونية. ويعني ذلك أن الطلاب الذين هم أكثر إشباعاً بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها جامعتهم أكثر رضا عن تلك الخدمات. بالإضافة إلى ذلك، من المرجح أن يثق الطلاب الذين يشعرون أن خصوصيتهم محمية عند استخدام الخدمات الإلكترونية في تلك الخدمات.، فهذه النتائج مهمة لأنها تشير إلى أن الجامعات يمكنها تحسين جودة الخدمة الإلكترونية من خلال التركيز على الأبعاد التالية:

حيث حددها وأرساها باراسورامان وهي تعني الاقتراب من خلال موقع الخدمة، والمقدرة على تركيز المهارات والمعارف المطلوبة، بالإضافة إلى المصادقية التي تعكس الثقة والأمانة والإخلاص، والأمان يعكس غياب الأخطار أما الملموسية فهي الاعتماد على المواد والأساليب لأداء الخدمة بشكل صحيح (Parasuraman et al,1988). وقد أيدته Kotler عام 1997 وأعطى وزناً نسبياً لخمسة أبعاد من 9 السابق ذكرهم وهي (الاعتمادية 32 %- الاستجابة 22 %- الثقة والمصادقية 19 %- التعاطف 16 %- الملموسية 11 %)، ولكن في ظل الفترة التي تم إعلان نموذج SERVQUAL استحوذ قبول وتأييد عدد كبير من الباحثين (العوف، 2021).

ظهر على الجانب الآخر عدد من الباحثين المشككين في طريقة القياس وركز الباحثين على طريقة مختلفة للقياس يرونها أكثر بساطة وأطلقوا عليها SERVICE PERFORMANCE وكان اختصارها العلمي SERVPERF تركز على قياس جودة الخدمات من خلال اتجاهات المستخدمين نحو الأداء الفعلي للخدمات (Cronin&Taylor,1992) وقد اعتمد الباحثين في الوقت الحالي على المقاييس السابقة كمرجع أصيل، واجتمعت البحوث السابقة منها (أبو ضيف، 2020) (Parasuraman et al,1988) على تعريف الأبعاد الأكثر إنتشاراً كالتالي:

1- الملموسية: تشير إلى القدرة على قياس أو تقدير شيء بطريقة يمكن قياسها أو لاحتوائها على عناصر ملموسة وواضحة.، وفي سياق الأعمال والإدارة، يُستخدم مصطلح "الملموسية" للدلالة على قدرة الشركة أو المشروع على قياس أو تحديد نتائجه أو تأثيراته بطريقة يمكن فهمها بشكل

واضح وملموس، فتحقيق الملموسية يعزز فهم النتائج ويساهم في اتخاذ قرارات أفضل استنادًا إلى البيانات القابلة للقياس، حيث يمكن أن تكون الملموسية مفتاحًا في تقييم الأداء، وتحسين العمليات والتفاعل مع العملاء وأصحاب المصلحة بشكل أفضل.

2- الاعتمادية: وتعني تحقيق إدارة جيدة للوقت والموارد، وكذلك فهم دقيق لاحتياجات وتوقعات العملاء الحالية والمستقبلية. وتحقيق الاعتمادية يساهم في بناء سمعة إيجابية للمؤسسة أو الفرد، مما يؤدي إلى تعزيز ولاء العملاء وجذب المزيد من العملاء في المستقبل.

3- الاستجابة: يعني ذلك تحديد السرعة التي يتم فيها الرد على استفسارات العملاء أو طلباتهم. فسرعة الاستجابة تلعب دورًا هامًا في إرضاء العميل وبناء تجربة إيجابية، ويمكن قياسه من خلال العوامل الكامنة منها فهم الاحتياجات الخاصة بالعملاء- حلاً فعالاً- التواصل المباشر والغير مباشر – الاستجابة الإيجابية للشكاوى.

4- الأمان: وهي حماية البيانات الحساسة للعملاء المتعاملين مع إدارة المرور، سواء كانت ذات طابع شخصي أو تتعلق بالعمل، ولذلك يتعين على الشركات تطبيق تدابير أمان قوية لمنع فقدان البيانات أو التلاعب بها.

5- التعاطف في سياق الخدمات المرورية: يشير إلى القدرة على فهم ومشاركة مشاعر العملاء والتفاعل معهم بطريقة تظهر الاهتمام والاستماع، ويعتبر التعاطف جزءًا أساسيًا من تقديم خدمة عالية الجودة وبناء علاقات قوية مع العملاء، وإليك بعض النقاط المهمة حول التعاطف في سياق الخدمات.

3- الدراسات السابقة التي جمعت بين التعهيد وجودة الخدمة والتطبيق في القطاع الحكومي:

أظهرت نتائج الأبحاث أن "استخدام مصادر خارجية/التعهيد لأداء مهام محددة يعزز من جودة الخدمات المقدمة للعملاء، ويمكن أن يكون هذا التعاون مفيدًا في تحسين تجربة العملاء وزيادة الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات (Rana et al,2022).

حيث تشير بعض البحوث على الجانب الآخر إلى التأثير السلبي للاستعانة بمصادر خارجية على جودة الخدمة، كما رأينا في صناعة الفنادق حيث وجد أن الاستعانة بمصادر خارجية لأقسام الفنادق تخفض من جودة الخدمة وفقاً لبحث (Tomás et al,2022).

وركز بحث (asmara et al,2022) على الهدف الرئيس وهو قياس جودة الخدمة المقدمة عند استخدام التعميد للموظفين/رأس المال البشري وتم قياس الجودة من خلال أبعادها الخمسة وهي: (الاستجابة، الموثوقية، التعاطف، الضمان، الملموسية) وأكدت نتائج البحث السابق أن الموارد البشرية المحترفة والمدربة والتي لديها المهارات والمعارف في تنفيذ واجباتهم وتم استخدام مقياس رضا العملاء مقارنة بتصوير العملاء للخدمة المتوقع الحصول عليها. وأكد بحث (مطر،2020) على أن تعهد الخدمات يؤثر على جودة الخدمة المقدمة ولكن ركز على ممارسة إستراتيجية التعميد على مستوى جودة الخدمة الصحية في مستشفيات القطاع الصحي الحكومي بقطاع غزة، وتوصل البحث إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات العاملين بالمستشفى محل البحث وفقاً للمتغيرات الديموغرافية. كما اتفقت نتائج بحث (فؤاد،2015) مع النتيجة السابقة بالرغم من أن قرار التعميد أمر مهم بالنسبة للعديد من المديرين إلا أن البحث يؤكد أن أغلب الأحيان يكون محكوم بالفشل على التعميد، حيث أن الشركات التي تواجه نشاط من الصعب إدارته يفترض بها دراسة الأسباب الكامنة وراء هذه المشكلة، وليس تعهد النشاط.

وركز بحث (Dean,2003) وتم تطبيقه على 115 شركة صناعية بالولايات المتحدة الأمريكية فتبين أن نسبة الشركات الغير راضية عن قرار التعميد، وتسعى لإنهاء التعاقد تبلغ نسبتها 12% مما ينعكس على جودة الإنتاج والخدمات بشكل سلبي.

بالإضافة إلى ما سبق، يلعب الموقف التنظيمي دورًا في نجاح تبادل المعرفة في علاقات الاستعانة بمصادر خارجية لتكنولوجيا المعلومات، مع المواقف الإيجابية التي تؤدي إلى جودة شراكة أفضل ومشاريع ناجحة (Md et al,2022) تأثير سمعة وفعالية المورد على نية اللجوء



لاستخدام مصادر خارجية لخدمات تقنية المعلومات من خلال تقدير جودة الخدمة المتوقعة/المتصورة (Chung-Lun., Chien-Ta,2019).

وركز آخرون على قياس تأثير جودة الخدمة على نية شراء خدمات التعهيد لتقنية المعلومات (IS) منهم (Chung-Lun,2021).، ولقد أكدت نتائج عدد من البحوث على أن الخدمات الحكومية شهدت تحولاً متزايداً نحو الاستفادة من مصادر خارجية، وذلك نتيجة لعدة دوافع اقتصادية وسياسية وعملية.، حيث أصبحت الاستعانة بالشركات الخاصة لتقديم الخدمات العامة أمراً شائعاً في العديد من الدول، حيث يتم التركيز على تحقيق توفير تكاليف وتحسين جودة الخدمة وزيادة الكفاءة.، وقدم القادة في مؤسسات الخدمة العامة نماذج حوكمة تنظيمية تتيح الاستعانة بمصادر خارجية من الشركات الخاصة، مما ساعد في تغيير الهيكل التنظيمي لتلك المؤسسات، وتأكيداً على ما سبق ذكره ركز بحث (Alawi,2022) على أن الاستعانة بتعهيد الخدمات في القطاع الحكومي في بنغلاديش لها تأثير إيجابي بالجودة والموثوقية. وفي نفس السياق السابق أظهرت نتائج بحث (Hui et al,2015) أن الاستعانة بمصادر خارجية للخدمة العامة هو نمط حديث لتوريد الخدمات العامة تستخدمه الحكومة لإنتاج وتوريد الخدمات. وأكد هذا البحث على الدور الحكومي في وضع القواعد وشراء الخدمات العامة والإشراف على جودة الخدمة وصولاً لرضا العملاء.

ثانياً: الدراسة الاستطلاعية وصولاً لمشكلة البحث:

ليس هناك نظام خالي من المشكلات فمنها ما ينسب للمستخدم ومنها ما ينسب للكيان الألي ومنها ما ينسب للبيانات والمعلومات، ولكن في سبيل الوقوف على حقيقة المشكلة قامت الباحثة بتوزيع استبيان لعينة من عملاء VIP المتعاملين مع منافذ أمان في بورسعيد قبل تلقي الخدمة بناءً على الخبرة السابقة في التعامل مع الخدمات التقليدية، ووجهت الباحثة عدداً من الأسئلة وقد وضعها مقياس (الخدیدی،2022) لمعرفة خصائص مجتمع البحث، ولمساعدة الباحثين للتأكد من وجود مظاهر عامة تمس جودة الخدمات المرورية في مصر وتظهر الأسئلة في الجدول التالي الاستجابات لعدد 120 من المستقصي منهم:

## جدول (1)

## المتوسط المرجح لآراء عملاء الخدمات المرورية قبل تلقي الخدمة بمنفذ Aman

| ٣ | الفقرات الخاصة بجودة الخدمات المقدمة                             | لا أوافق بشدة | لا أوافق | صحيح إلى حد ما | أوافق | أوافق بشدة |
|---|--|---------------|----------|----------------|-------|------------|
| 1 | يقوم الموظفون بالمرور بالتفاعل مع احتياجات العملاء               | 110           | 5        | 5              | 0     | 0          |
|   | المتوسط المرجح للتساؤل الأول                                     | 91.67%        | 4.41     | 4.5%           | 0.902 | 0%         |
| 2 | تحرص المرور على الإبداع والابتكار في تقديم الخدمات وتحسينها      | 100           | 5        | 5              | 7     | 3          |
|   | المتوسط المرجح للتساؤل الثاني                                    | 83.35%        | 4.33     | 4.5%           | 1.047 | 2.5%       |
| 3 | تتم معالجة الشكاوى الخاصة بالعملاء بشغافية وفعالية.              | 100           | 5        | 5              | 7     | 3          |
|   | المتوسط المرجح للتساؤل الثالث                                    | 83.35%        | 4.33     | 4.5%           | 1.047 | 2.5%       |
| 4 | تتبع المرور إجراءات يتم من خلال قياس جودة الخدمة المقدمة للعملاء | 110           | 5        | 5              | 0     | 0          |
|   | المتوسط المرجح للتساؤل الرابع                                    | 91.67%        | 4.41     | 4.5%           | 0.902 | 0%         |
| 5 | يتميز سلوك الموظف باللباقة والمرونة في التعامل مع العملاء        | 100           | 1        | 2              | 7     | 10         |
|   | المتوسط المرجح للتساؤل الخامس                                    | 83.3          | 4.55     | 0.83           | 1.6   | 8.3        |
|   |  |               |          | 0.871          | 0.871 |            |

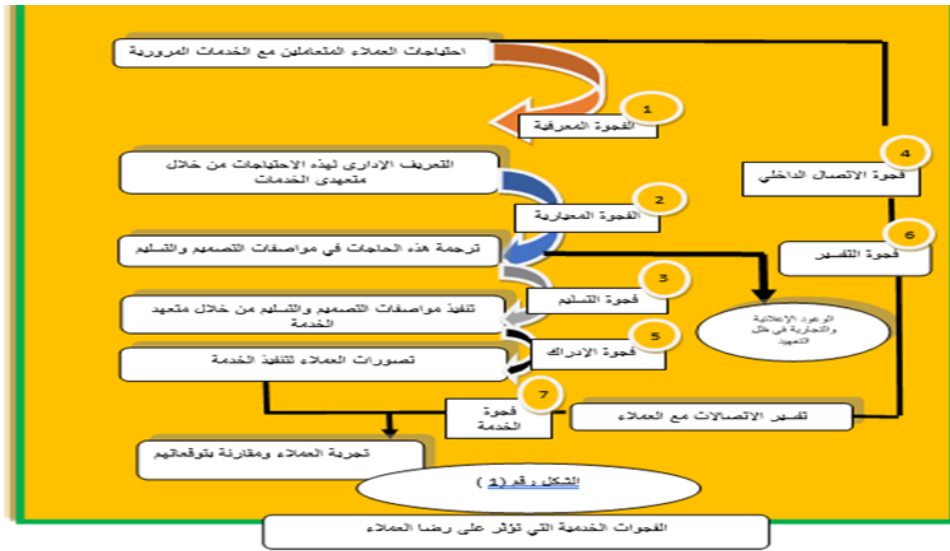
المصدر: من إعداد الباحثة طبقاً لبيانات التحليل الإحصائي.

تعكس نتائج الجدول أن الاتجاه العام لإجابات المستقضي منهم نحو جودة الخدمة هي رفض بشدة بمتوسط مرجح عام (4.2) وذلك يعني أرفض بشدة ويعني ذلك: توافق المستقضي منهم في الرد على الإجابات وعدم تشتمها وأسفرت المقابلات الشخصية غير المقننة استكمالاً لنتائج تحليل استمارة التساؤلات المبدئية التي استخدمتها الباحثة عن عدد من المظاهر تمثلت في الآتي، واتفقت مع بحث (على وصالح، 2010) في المظاهر العامة منها:

- 1- وجود شكوى من تعطل النظم الإلكترونية للدفع عن طريق الأنترنت، ووجود مشكلات خاصة بطرق الدفع الإلكترونية.
- 2- عدم وضوح الإجراءات المطلوبة لاستخراج الرخص والترخيص وكل ما هو متعلق بالمرور من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بشركة Aman.
- 3- قصور النظام الإلكتروني للخدمات المرورية في إتاحة استخراج رخصة قيادة من خلال التسجيل في مدرسة تعلم القيادة حسب موقع السكن.

## نموذج مقترح لقياس تأثير التعهيد الذاتي كأداة لتعزيز جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية

- 4- عدم توافر تقنيات تصفح وتسهيل تقديم الخدمات عبر الأنترنت.
  - 5- عدم وضوح المهام للنظم الإلكترونية وخاصة في استخراج البيانات والتقارير المكتوبة والمعتمدة بدون تدخل العنصر البشري.
  - 6- عدم تعظيم الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي وتكنولوجيا الاتصالات في تنظيم النماذج وطباعتها من خلال الأنترنت: في (تقارير عن حالة المركبة سواء مخالفات - حوادث- تقرير فيني)، المخالفات وهل هي مرخصة أم غير مرخصة).
  - 7- عدم وجود نظم المحاكاة التي استخدمتها معظم الشركات كمحاولة لبدء مرحلة جديدة للتعرف على أذواق المستهلكين ومشكلاتهم من خلال محاكاة الواقع من خلال الروبوت.
- وأيضاً يؤكد الفجوة السابق عرضها بجودة الخدمة نموذج الفجوات السبع (Lovelock et al, 2014) وأكده (الصميدعي ويوسف، 2010) كما يظهر في الشكل التالي:



المصدر: (Lovelock et al, 2014) (الصميدعي ويوسف، 2010)

ومن المظاهر التي اتضحت من الدراسة الاستطلاعية والفجوات العلمية في الدراسات السابقة منها بحث (حسون، 2021) وهي: الفجوات المعرفية: حيث يجب تحديد الفجوات في المعرفة هل يتم فهم متطلبات وتوقعات العملاء بشكل تام وكامل؟ أما الفجوات المعيارية ينبغي دراسة توقعات العملاء ومقارنتها مع المعايير التي وضعتها إدارة المرور، وهل هناك تفاوت بين التوقعات والمعايير القائمة؟، أما الفجوة يتعين تحليل الفرق بين معايير التسليم المحددة والأداء الفعلي لمقدم الخدمة. هل يتم تقديم الخدمة بالشكل الذي تم التعهد به، وفجوة الاتصال الداخلي يجب تقييم فهم مقدمي الخدمة لخصائص الخدمة وكيف يؤثر ذلك على جودتها، وهل هناك اختلاف في الفهم بين مقدمي الخدمة؟، وفجوة الإدراك: ينبغي فحص الاختلاف بين توقعات العملاء والواقع الذي يعيشونه، وهل الخدمة المقدمة تتناسب مع توقعاتهم؟، أما فجوة التفسير فهي: الفرق بين ما يعد به مقدم الخدمة وما يعتقد العملاء أنهم تلقوه، أما أهم الفجوات هي فجوة الخدمة وهي تشير إلى توقعات العملاء وتصوراتهم عن الخدمة المقدمة بالفعل؟ (توفيق، 2023).

وبناءً على ما تم عرضه يظهر من خلال الدراسة الاستطلاعية والفجوات العلمية السابقة، العديد من الجوانب التي يتعين إعادة صياغتها بدقة. تشمل هذه الفجوات الفهم الضعيف لاحتياجات العملاء من قبل مقدمي الخدمة والتباين بين توقعات العملاء والمعايير المعتمدة من قبل إدارة المرور، كما يجب التركيز على تحليل الفرق بين الأداء الفعلي لمقدم الخدمة والمعايير المحددة للتسليم، بالإضافة إلى ذلك، يتعين على مقدمي الخدمة تحسين فهمهم لخصائص الخدمة وكيف يمكن تحسينها. الفجوة الرئيسية تتمثل في توقعات العملاء وتصوراتهم عن الخدمة المقدمة، والتي يتعين على مقدمي الخدمة تحسينها بشكل فعال من خلال تحسين جودة الخدمة وتحقيق توافق أكبر مع توقعات العملاء؛ وأمكن صياغة مشكلة

البحث كما يلي: وجود مظاهر عامة تخص جودة الخدمات الإلكترونية المرورية، والتي من شأنها إعاقة الأهداف التنموية مما يثير تساؤل رئيس وهو:

"إلى أي مدى يؤثر التعهيد الذاتي على تعزيز جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية من خلال آراء عملاء VIP لشركة أمان AMAN كمنفذ تكنولوجي ببورسعيد؟"

ثالثاً- أهداف البحث:

في ضوء مشكلة البحث قامت الباحثة بوضع الأهداف التالية:

1- الكشف عن التباين في آراء عن تعهيد شركة أمان كأداة لتعزيز جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية.

2- تحديد طبيعة علاقة الارتباط بين أبعاد التعهيد كأداة لتعزيز جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية.

3- تحديد تأثير أبعاد التعهيد كأداة لتعزيز جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية.

رابعاً- فروض البحث ونموذج البحث والمقاييس الخاصة بنموذج البحث:

أ- فروض البحث الحالي: في ضوء مشكلة وتساؤلات البحث، تمكنت الباحثة من صياغة فروض البحث كما يلي:

ف١: توجد علاقة ارتباطية معنوية إيجابية بين تأثير أبعاد التعهيد على تعزيز جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية.

ف٢: يوجد تأثير معنوي إيجابي لتأثير أبعاد التعهيد على أبعاد تعزيز جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية.

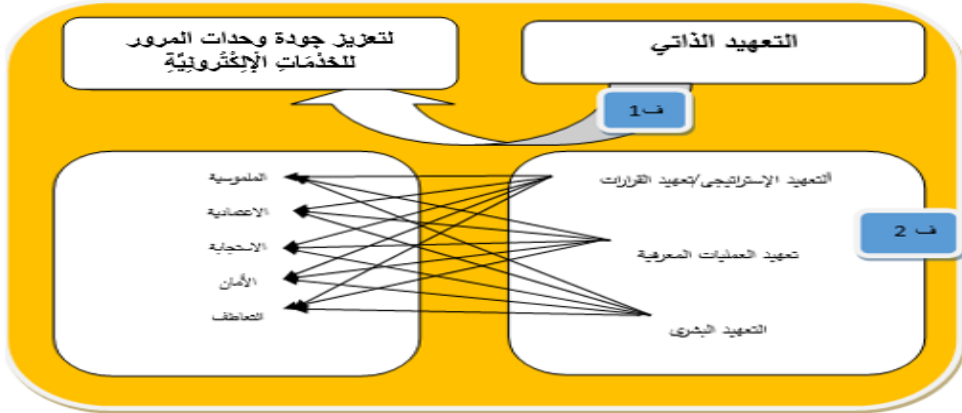
الفرض الفرعي الأول: يوجد تأثير معنوي للتعهيد الإستراتيجي على أبعاد جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية.

الفرض الفرعي الثاني: يوجد تأثير معنوي للتعميد المعرفي على أبعاد جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية.

الفرض الفرعي الثالث: يوجد تأثير معنوي للتعميد البشري على أبعاد جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية.

ب- نموذج البحث:

وقد تمكنت الباحثة من وضع نموذج بحثي مقترح يوضح العلاقات المباشرة بين متغيرات البحث كما هو موضح بالشكل التالي:



الشكل رقم (2) نموذج البحث

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لتحليل الدراسات السابقة

ج- المقاييس الخاصة بنموذج البحث الحالي:

من خلال وضع نموذج بحثي مقترح يوضح العلاقات المباشرة بين متغيرات البحث كما هو موضح بالشكل السابق تقترح الباحثة قياس المتغيرات من خلال الجدول التالي:

جدول (2) المقاييس المستخدمة في البحث الحالي.

| المتغير                               | الأبعاد الفرعية                             | المقياس المستخدم  |
|---------------------------------------|---|---|
| التعهيد الذاتي                        | التعهيد الإستراتيجي / القرارات الإستراتيجية | Asmara et al,2022<br>مطر، 2020<br>الأنصاري، 2023                        |
|                                       | تعهيد العمليات المعرفية                     | Asmara et al,2022<br>الأنصاري، 2023                                     |
|                                       | التعهيد البشري / تعهيد رأس المال البشري     | Asmara et al,2022<br>الأنصاري، 2023                                     |
| جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية | الملموسية                                   | Parasuraman et al,1985;<br>James,2004<br>حسن، 2021<br>Asmara et al,2022 |
|                                       | الاعتمادية                                  |   |
|                                       | الاستجابة                                   |   |
|                                       | الأمان                                      |   |
|                                       | التعاطف                                     |   |

المصدر: من إعداد الباحثة بالرجوع لتحليل الدراسات السابقة

خامساً: أهمية البحث:

أ- الأهمية العلمية (النظرية):

يُمثّل البحث الحالي تدعيماً للبحوث التي تناولت موضوع التعهيد الذاتي وعلاقته بجودة الخدمات، فعلى الرغم من ندرة البحوث التي تناولت العلاقة بين التعهيد وجودة الخدمات في القطاع الحكومي، يركز البحث الحالي على ضرورة دراسة دور التعهيد الذاتي في تعزيز جودة الخدمات في قطاع إدارة المرور.

ب- الأهمية العملية (التطبيقية):

اهتمت الباحثة برسم واقع هذه الخدمات على المستوى القريب في ضوء المتغيرات العلمية والتكنولوجية العالمية المتسارعة من خلال تحليل آراء عملاء إدارة المرور ببورسعيد، وذلك لأن الخدمات الحكومية المقدمة هي محرك التنمية؛ حيث أُطلقَت استراتيجيات مصر لتعهد الخدمات وهي تلك الأفاق الجديدة لتطوير وتعزيز نمو القطاع الحكومي، وتعزيز قدرة الصناعات على تحقيق ريادة عالمية في مجال التعهيد الخدمي، من خلال استغلال المهارات اللغوية والرقمية للكوادر الشابة بهدف تحقيق المزيد من النمو لصالح القطاع الخدمي في مصر (طلعت، 2022).

## سادساً: محددات البحث:

تتمثل محددات البحث في المحددات الزمنية والمكانية والبشرية يتم عرضها فيما يلي:

- 1- المحددات الزمنية: لقد غطت الدراسة الاستطلاعية فترة ثلاثة أسابيع متتالية في شهر يناير عام 2023 أما البحث الميداني بوحدة مرور بورسعيد في الحي الإماراتي فغطى فترة منذ شهر ابريل 2023 وحتى شهر يوليو 2023.
- 2- الحدود المكانية الخدمات الإلكترونية لوحات المرور ببورسعيد.
- 3- الحدود البشرية العملاء VIP المتعاملين مع منفذ خدمة AMAN.

## سابعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

لتحقيق أهداف البحث واختبار فروضه، تم استخدام نوعين من الأساليب الإحصائية وهي:

أ- أساليب التحليل الوصفي للبيانات:

وتم استخدامها في الدراسة الاستطلاعية حيث استخدمت الباحثة: التوزيعات التكرارية وتم استخدامها لتحديد التكرارات، والنسب المئوية للتكرار التي تحصل عليه كل إجابة، منسوبة إلى إجمالي التكرارات، وذلك لتحديد الأهمية النسبية لكل إجابة، إضافةً إلى استخدام المتوسط الحسابي المرجح: لتحديد درجة التمرکز في إجابات المبحوثين عن كل فقرة حول درجات المقياس (موافق تماماً، موافق، موافق إلى حد ما، غير موافق غير، موافق على الإطلاق).

ب- أساليب التحليل الإحصائي:

1- معامل ارتباط بيرسون: معامل الارتباط اللا معلمي يدل على مدى وجود علاقة ثنائية خطية بين المتغيرين من حيث قوة هذه العلاقة واتجاهها، والجدير بالذكر فإن هذا المعامل تتراوح قيمته (مدى وجود علاقة ثنائية خطية بين المتغيرين من حيث قوة هذه العلاقة واتجاهها، والجدير بالذكر فإن هذا المعامل تتراوح قيمته (-١،١) حيث أن هذا المعامل إذا أخذ القيمة الصفيرية يدل على انعدام وجود العلاقة بين المتغيرين.



2- معامل الثبات والصدق: لإجراء اختبار الثبات لأسئلة الاستبيان المستخدمة في جمع البيانات نستخدم إحدى معاملات الثبات مثل ألفا كرونباخ، وتتراوح قيم ألفا كرونباخ ما بين الصفر والواحد، وكلما ارتفعت قيم معامل الثبات واقتربت من الواحد دل ذلك على زيادة الثبات في البيانات، أما معامل الصدق فهو يساوي جذر معامل الثبات، ويدل على أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، ويتراوح قيمته بين الصفر والواحد، وكلما اقترب من الواحد دل ذلك على زيادة صدق المقياس.

3- استخدمت الباحثة نموذج الانحدار المتعدد للتعرف على أثر المتغيرات المستقلة للتعهيد على المتغير التابع جودة الخدمات بوحدة المرور، وتحديد نسبة التباين التي يمكن تفسيرها في المتغير التابع جودة الخدمة بواسطة المتغيرات المستقلة للتعهيد، وكذلك معامل التحديد لمعرفة النسبة المئوية التي يفسرها كل متغير مستقل في المتغير التابع.

ثامناً: خصائص عينة البحث وصدق المقياس:

أ- خصائص عينة البحث:

قد تم توزيع 180 إستمارة بمقر وحدة المرور الإلكترونية لعملاء VIP وتم تجميع 166 إستمارة، وقد اتضح طبقاً للتحليل الإحصائي من خلال برنامج SPSS:

جدول (3) خصائص عينة البحث

| المتغيرات    |     | العدد  | النسبة |
|--------------|-----|--------|--------|
| <b>النوع</b> |     |        |        |
| ذكر          | 133 | 80.12% |        |
| انثى         | 33  | 19.87% |        |
| <b>العمر</b> |     |        |        |
| من 21 إلى 30 | 15  | 9.03%  |        |
| من 31 إلى 40 | 65  | 39.15% |        |
| من 41 إلى 50 | 40  | 24.09% |        |
| من 51 إلى 60 | 46  | 27.71% |        |

المصدر: من إعداد الباحثة طبقاً لبيانات التحليل الإحصائي من خلال برنامج SPSS.

يتضح من الجدول السابق الخاص بخصائص عينة البحث أن أعداد المستجيبين من الذكور 133 بنسبة (80.12%) أما الإناث 33 بنسبة (19.87%)، أما لمتغير العمر فالمستجيبين الذين تتراوح أعمارهم من 31 إلى 40 يبلغ أعدادهم (65) بنسبة (39.1%) من الإجمالي، أما الفئة التالية للعمر من 41 إلى 50 يبلغ أعدادهم (40) بنسبة (24.09%)، أما الفئة الأخيرة للعمر من 51 إلى 60 يبلغ أعدادهم (46) بنسبة (27.71%) مما يعكس أن معظم عينة المستجيبين خلال هذه الفترة تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 40.

ب- الصدق التقاربي والتمييزي والثبات لنموذج البحث:

تم تقييم نموذج القياس من خلال تقييم الصدق التقاربي والتمييزي وثبات عبارات المقياس من أجل تحقيق درجة كافية من الثبات الداخلي الذي يتمتع به المقياس وذلك من خلال تحديد المعاملات المعيارية (Standardized loading) لتقييم صدق مكونات عبارات المقياس، حساب معامل الثبات المركب (Composite Reliability) ومعامل ألفا كرونباخ للوقوف على ثبات الاتساق الداخلي للمقياس.

جدول (4) نتائج التحليل الإحصائي فيما يخص صلاحية المتغير المستقل للقياس بنموذج البحث

| معاملات التحميل والثبات |               |        |                | معاملات التحميل والثبات |               |        |                 | معاملات التحميل والثبات |               |        |                     | المتغيرات                           |
|-------------------------|---------------|--------|----------------|-------------------------|---------------|--------|-----------------|-------------------------|---------------|--------|---------------------|-------------------------------------|
| معامل الثبات            | معامل التحميل | العبرة |                | معامل الثبات            | معامل التحميل | العبرة |                 | معامل الثبات            | معامل التحميل | العبرة |                     |                                     |
| 0.821                   | 0.745         | Q14    | التعميد البشري | 0.770                   | 0.543         | Q7     | التعميد المعرفي | 0.740                   | 0.513         | Q1     | التعميد الإستراتيجي | المتغير المستقل<br>"التعميد الذاتي" |
|                         | 0.765         | Q15    |                |                         | 0.618         | Q8     |                 |                         | 0.721         | Q2     |                     |                                     |
| AVE                     | 0.630         | Q16    |                | AVE                     | 0.541         | Q9     |                 | AVE                     | 0.600         | Q3     |                     |                                     |
| 0.717                   | 0.662         | Q17    |                | 0.613                   | 0.504         | Q10    |                 | 0.623                   | 0.679         | Q4     |                     |                                     |
|                         | 0.610         | Q18    |                |                         | 0.795         | Q11    |                 |                         | 0.686         | Q5     |                     |                                     |
| CR                      | 0.822         | Q19    |                | CR                      | 0.636         | Q12    |                 | CR                      | 0.584         | Q6     |                     |                                     |
| 0.798                   | 0.777         | Q20    |                | 0.623                   | 0.631         | Q13    |                 | 0.624                   |               |        |                     |                                     |

المصدر: من إعداد الباحثة طبقاً لبيانات التحليل الإحصائي من خلال برنامج SPSS.

ويتضح من النتائج المعروضة بالجدول السابق مجموعة الملاحظات التي يمكن توضيحها فيما يلي:

- جميع المعاملات المعيارية مقبولة حيث يرى (Hair, et al., (2010 أن قيم المعاملات المعيارية المقبولة لا بد وأن تكون مساوية أو أكبر من 0.5 ومن ثم لن يتم حذف أي عبارة من عبارات قائمة الاستقصاء، وأن قيم الصدق التقاربي المعبر عنه بمتوسط التباين المستخلص (AVE) والثبات المركب (CR) ذات قيم مرتفعة، حيث كانت قيم الثبات المركب أكبر من 0.5، ومن ثم قبول الصدق التقاربي للنموذج، وذلك لارتفاع متوسط التباين عن 0.5، حيث أن قيم AVE المقبولة لا بد وأن تكون مساوية أو أكبر من 0.5، وأظهرت نتائج اختبار الثبات أن جميع معاملات ألفا كرونباخ مقبولة، حيث يرى (Hair, et al. (2010 أن قيم ألفا المقبولة لا بد وأن تتراوح بين 0.6 إلى 0.7 في حين أن القيم أكبر من 0.7 تشير إلى درجة أعلى من الاعتمادية على المقاييس المستخدمة؛ وبناءً على ما سبق تم اختبار الصدق التمايزي عن طريق الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج.

وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي والتي يوضحها الجدول (4) أن جميع قيم (Square root of AVE) مقبولة حيث أن جميع قيم معاملات ارتباط كل بعد أو متغير بنفسه أكبر من ارتباطه بباقي متغيرات البحث الأخرى مما يؤكد وجود صدق تمايزي واتساق عالي للمقاييس المستخدم في قياس المتغير المستقل التعهيد الذاتي وأبعاده الفرعية وهي: (التعهيد الإستراتيجي- والتعهيد المعرفي- والتعهيد البشري).

جدول (5) نتائج التحليل الإحصائي فيما يخص صلاحية المتغير التابع للقياس بنموذج البحث

| معاملات التحميل والثبات |               |        |           | معاملات التحميل والثبات |               |        |       | معاملات التحميل والثبات |               |                               | المتغيرات |
|-------------------------|---------------|--------|-----------|-------------------------|---------------|--------|-------|-------------------------|---------------|-------------------------------|-----------|
| معامل الثبات            | معامل التحميل | العبرة |           | معامل الثبات            | معامل التحميل | العبرة |       | معامل الثبات            | معامل التحميل | العبرة                        |           |
| 0.811                   | 0.561         | Q35    | الاستجابة | 0.684                   | 0.708         | Q28    | 0.872 | 0.783                   | Q21           | جودة وحدات المرور الإلكترونية |           |
|                         | 0.726         | Q36    |           |                         | 0.581         | Q29    |       | 0.635                   | Q22           |                               |           |
| AVE                     | 0.717         | Q37    |           | AVE                     | 0.753         | Q30    | AVE   | 0.532                   | Q23           |                               |           |
| 0.652                   | 0.500         | Q38    |           | 0.690                   | 0.740         | Q31    | 0.733 | 0.887                   | Q24           |                               |           |
|                         | 0.581         | Q39    |           |                         | 0.528         | Q32    |       | 0.528                   | Q25           |                               |           |
| CR                      | 0.713         | Q40    |           | CR                      | 0.534         | Q33    | CR    | 0.677                   | Q26           |                               |           |
| 0.740                   | 0.890         | Q41    |           | 0.760                   | 0.743         | Q34    | 0.821 | 0.950                   | Q27           |                               |           |

المصدر: من إعداد الباحثة طبقاً لبيانات التحليل الإحصائي من خلال برنامج SPSS.

تابع الجدول رقم (5)

| معاملات التحميل والثنبات |               |        |         | معاملات التحميل والثنبات |               |        |         |
|--------------------------|---------------|--------|---------|--------------------------|---------------|--------|---------|
| معامل الثنبات            | معامل التحميل | العبرة |         | معامل الثنبات            | معامل التحميل | العبرة |         |
| 0.706                    | 0.779         | Q50    | المصالح | 0.673                    | 0.501         | Q43    | التعاطف |
|                          | 0.703         | Q51    |         |                          | 0.697         | Q44    |         |
| AVE                      | 0.635         | Q52    |         | AVE                      | 0.628         | Q45    |         |
| 0.705                    | 0.673         | Q53    |         | 0.675                    | 0.824         | Q46    |         |
|                          | 0.658         | Q54    |         |                          | 0.613         | Q47    |         |
| CR                       | 0.682         | Q55    |         | CR                       | 0.604         | Q48    |         |
| 0.601                    |               |        |         | 0.745                    | 0.731         | Q49    |         |

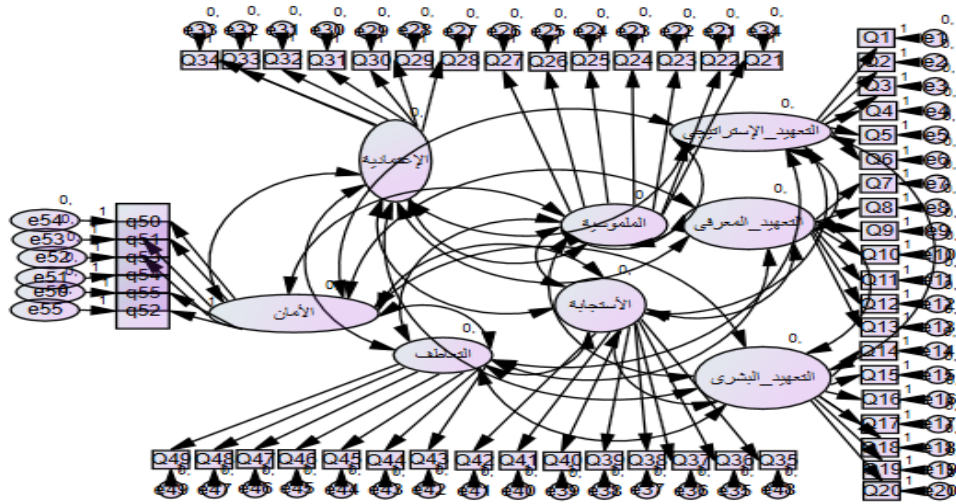
**المصدر:** من إعداد الباحثة طبقاً لبيانات التحليل الإحصائي من خلال برنامج SPSS.

والتي يوضحها الجدول السابق أن جميع قيم (Square root of AVE) مقبولة حيث أن جميع قيم معاملات ارتباط كل بعد أو متغير بنفسه أكبر من ارتباطه بباقي متغيرات الدراسة الأخرى مما يؤكد وجود صدق تمايزي واتساق عالي للمقاييس المستخدم في قياس المتغير التابع جودة الخدمات وأبعادها الفرعية (الإستجابة – الملموسية – التعاطف- الأمان- الإعتمادية).

تاسعاً- نتائج اختبار فروض البحث:

أ- نتيجة اختبار الفرض الاحصائي الأول للبحث (علاقة الارتباط):

توجد علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين تأثير أبعاد التعهيد على تعزيز جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية



شكل رقم (٣)

نموذج القياس لعلاقة الارتباط بين الأبعاد الفرعية للتجهيد وأبعاد جودة وحدات المرور

المصدر: من إعداد الباحثة طبقاً لبيانات التحليل الإحصائي من خلال برنامج SPSS.

يستخدم نموذج القياس في الشكل السابق لأغراض تحديد طبيعة علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة المتمثلة في كلٍ من: التجهيد بأبعاده، وجودة الخدمة بأبعاده، وقد أسفرت نتائج التحليل الإحصائي عن مصفوفة العلاقات التالية، ويمكن توضيحها من خلال الجدول التالي:



جدول (6) مصفوفة العلاقات بين متغيرات البحث

|    |                     | T1     | T2     | T3     | G1     | G2     | G3     | G4     | G5 |
|----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----|
| T1 | Pearson Correlation | 1      |        |        |        |        |        |        |    |
|    | Sig. (2-tailed)     |        |        |        |        |        |        |        |    |
| T2 | Pearson Correlation | .743** | 1      |        |        |        |        |        |    |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   |        |        |        |        |        |        |    |
| T3 | Pearson Correlation | .676** | .774** | 1      |        |        |        |        |    |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        |        |        |        |        |    |
| G1 | Pearson Correlation | .535** | .555** | .584** | 1      |        |        |        |    |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        |        |        |        |    |
| G2 | Pearson Correlation | .805** | .737** | .712** | .515** | 1      |        |        |    |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   |        |        |        |    |
| G3 | Pearson Correlation | .794** | .512** | .855** | .549** | .508** | 1      |        |    |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |        |    |
| G4 | Pearson Correlation | .522** | .530** | .471** | .504** | .624** | .723** | 1      |    |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |    |
| G5 | Pearson Correlation | .676** | .548** | .520** | .698** | .705** | .813** | .933** | 1  |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |    |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**المصدر:** نتائج التحليل الإحصائي من خلال برنامج SPSS

\*\* معنوي عند مستوى معنوية ١٪. علمًا بأن (T1 ترمز للتعهيد الإستراتيجي – T2 ترمز للتعهيد المعرفي- T3 ترمز للتعهيد البشري، ومن G1 حتى G5 الملموسية والإعتمادية، والإستجابة، والأمان، والتعاطف بالترتيب السابق) يتضح من الجدول السابق ما يلي:

وجود علاقة معنوية بين أبعاد التعهيد الذاتي وبعضها البعض، بالإضافة الى وجود علاقة معنوية بين أبعاد جودة الخدمات المرورية الحكومية الإلكترونية وبعضها البعض، وذلك عند مستوى معنوية ١٪. ووجود علاقة معنوية بين كافة أبعاد التعهيد الذاتي وكافة أبعاد جودة الخدمات المرورية الحكومية الإلكترونية وبعضها البعض، وذلك عند مستوى معنوية ١٪. حيث بلغت أقوى علاقة معنوية بين التعهيد الذاتي وكل من كافة أبعاد جودة الخدمات

المرورية في العلاقة بين التعاطف والأمان، حيث كان معامل الارتباط بينهما (0.933)، بينما كانت أضعفها في العلاقة بين التعهيد البشرى والأمان وذلك بمعامل ارتباط قدره (0.471) وتأسيساً على ذلك، يمكن للباحثة قبول الفرض الإحصائي الأول للبحث على الشكل التالي: "توجد علاقة ارتباطية طردية معنوية للتعهيد الذاتي كأداة لتعزيز جودة الخدمات المرورية الحكومية الإلكترونية من خلال آراء عملاء VIP المتعاملين مع منافذ شركة أمان للتكنولوجيا".

ب- نتيجة اختبار الفرض الإحصائي الثاني للبحث (تحليل الإنحدار المتعدد):

"يوجد تأثير معنوي للتعهيد الذاتي كأداة لتعزيز جودة الخدمات المرورية الحكومية الإلكترونية من خلال آراء عملاء VIP المتعاملين مع منافذ شركة أمان للتكنولوجيا".  
الفرض الفرعي الأول: يوجد تأثير معنوي للتعهيد الإستراتيجي كأداة لتعزيز جودة الخدمات المرورية الحكومية الإلكترونية من خلال آراء عملاء VIP المتعاملين مع منافذ شركة أمان للتكنولوجيا.

## نموذج مقترح لقياس تأثير التعهيد الذاتي كأداة لتعزيز جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية

جدول (7)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي للتعهيد الإستراتيجي وجودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية

| ANOVA معاملات النموذج الأول واستخدام اختبار تحليل التباين المتعدد من خلال                                       |        |         |        |                             |      |  |
|---|--------|---------|--------|-----------------------------|------|--|
| نسبة الخطأ المعياري في التقدير  | Sig.   | F       | R      | R <sup>2</sup><br>R square  | B    | التعهيد الإستراتيجي كمتغير مستقل و أبعاد جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية |
| 0.733008  | 0.000b | 140.042 | 0.819a | 0.671                       |      |  |
|   |        |         |        | Unstandardized Coefficients |      |  |
|   |        | T       |        | .780                        | .150 | 0.117  |
|   |        |         |        | 3.245                       | .047 | 0.154  |
|   |        |         |        | 17.918                      | .041 | 0.731  |
|   |        |         |        | .301                        | .042 | 0.013  |
|   |        |         |        | -.510                       | .041 | -0.021   |
|   |        |         |        | 1.509                       | .042 | 0.064  |
| معادلة الانحدار المتعدد   |        |         |        |                             |      |  |
| y (التعاطف)+0.064(الأمان)-0.021(الإستجابة )+0.013(الإعتمادية)+0.731(الملموسية)+0.117+0.154(التعهيد الإستراتيجي) |        |         |        |                             |      |  |

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي وفقاً لبرنامج SPSS

وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة باستخدام الانحدار الخطي المتعدد الموضحة في الجدول السابق: وجود علاقات تأثير إيجابية طردية بين التعهيد الإستراتيجي وأبعاد جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية ذات دلالة عند مستوى معنوية (0.05) وبمقارنة F المحسوبة وقيمتها (140.042) بالجدولية اتضح ان علاقات التأثير قوية، وقد كانت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) بمقدار (0.671)، ويعني ذلك: أن التعهيد الإستراتيجي يفسر ما نسبته 67% من أي تغيير يطرأ على أبعاد جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية، وقيمة معامل الميل الحدي ( $\beta$ ) كانت في الثابت قيمتها 0.117، وتعني أن الملموسية كلما تغيرت درجة أثر هذا التغيير على قيمة التعهيد الإستراتيجي بقيمة معامل ميل حدي ( $\beta$ ) 0.154 درجة. وتأسيساً على ذلك، يمكن للباحثة قبول الفرض الإحصائي الثاني للبحث على الشكل التالي:

“يوجد تأثير معنوي للتعهيد الإستراتيجي كأداة لتعزيز جودة الخدمات المرورية الحكومية الإلكترونية من خلال آراء عملاء VIP المتعاملين مع منافذ شركة أمان للتكنولوجيا”.

الفرض الفرعي الثاني: يوجد تأثير معنوي للتعهد المعرفي على أبعاد جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية.

جدول (8)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي للتعهد المعرفي وجودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية

| معاملات النموذج الثاني واستخدام اختبار تحليل التباين المتعدد من خلال ANOVA  |                    |        |                    |                             |   |   |
|---|--------------------|--------|--------------------|-----------------------------|---|---|
| نسبة الخطأ المعياري في التقدير  | Sig.               | F      | R                  | R <sup>2</sup><br>R square  | B | التعهد المعرفي كمتغير مستقل و أبعاد جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية |
| 0.99469   | 0.000 <sup>b</sup> | 37.187 | 0.594 <sup>a</sup> | 0.353                       |   |   |
|   |                    | T      |                    | Unstandardized Coefficients |   |   |
|   |                    | .607   | .354               | .215                        |   |   |
|   |                    | 7.818  | .048               | 0.375                       |   | الملموسية   |
|   |                    | 6.508  | .051               | 0.334                       |   | إعتمادية  |
|   |                    | 1.722  | .043               | 0.075                       |   | الإستجابة   |
|   |                    | .310   | .108               | 0.033                       |   | الأمان  |
|   |                    | 1.196  | .085               | 0.102                       |   | التعاطف   |
| معادلة الانحدار المتعدد   |                    |        |                    |                             |   |   |
| $y = 0.215 + 0.375(\text{الملموسية}) + 0.334(\text{إعتمادية}) + 0.075(\text{الإستجابة}) + 0.033(\text{الأمان}) + 0.102(\text{التعاطف})$ |                    |        |                    |                             |   |   |

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي وفقاً لبرنامج SPSS

وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة باستخدام الانحدار الخطي المتعدد الموضحة في الجدول السابق وجود علاقات تأثير إيجابية طردية بين التعهد المعرفي وأبعاد جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية ذات دلالة عند مستوى معنوية (0.000) و بمقارنة F المحسوبة وقيمتها (37.187) بالجدولية اتضح ان علاقات التأثير قوية، وقد كانت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) بمقدار (0.353) ويعني ذلك أن التعهد المعرفي يفسر ما نسبته 35% من أي تغيير يطرأ على أبعاد جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية، وقيمة معامل الميل الحدي ( $\beta$ ) كانت في الثابت قيمتها 0.215، وتعني أن الملموسية كلما تغيرت درجة أثر هذا التغيير على قيمة

## نموذج مقترح لقياس تأثير التعهيد الذاتي كأداة لتعزيز جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية

التعهيد المعرفي بقيمة معامل ميل حدي ( $\beta$ ) 0.375 درجة. وتأسيساً على ذلك، يمكن للباحثة قبول الفرض الإحصائي الثاني للبحث على الشكل التالي:

"يوجد تأثير معنوي للتعهيد المعرفي كأداة لتعزيز جودة الخدمات المرورية الحكومية الإلكترونية من خلال آراء عملاء VIP المتعاملين مع منافذ شركة أمان للتكنولوجيا".

الفرض الفرعي الثالث: يوجد تأثير معنوي للتعهيد البشري كأداة لتعزيز جودة الخدمات المرورية الحكومية الإلكترونية من خلال آراء عملاء VIP المتعاملين مع منافذ شركة أمان للتكنولوجيا.

جدول (9)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي للتعهيد البشري وجودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية

| معاملات النموذج الثالث واستخدام اختبار تحليل التباين المتعدد من خلال ANOVA  |                    |        |       |                             |       |   |
|---|--------------------|--------|-------|-----------------------------|-------|---|
| نسبة الخطأ المعياري في التقدير  | Sig.               | F      | R     | R <sup>2</sup><br>R square  | B     | التعهيد البشري كمتغير مستقل و أبعاد جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية |
| 0.93277   | 0.000 <sup>b</sup> | 54.584 | 0.665 | 0.422                       |       |   |
|   |                    | T      |       | Unstandardized Coefficients |       |   |
|   |                    | 3.088  |       | .189                        | 0.584 |   |
|   |                    | 0.480  |       | .063                        | 0.030 | الملموسية   |
|   |                    | 3.473  |       | .061                        | 0.212 | الإعتمادية  |
|   |                    | 3.722  |       | .060                        | 0.223 | الإستجابة   |
|   |                    | 3.518  |       | .052                        | 0.185 | الأمان  |
|   |                    | 5.162  |       | .051                        | 0.262 | التعاطف   |
| معادلة الإنحدار المتعدد   |                    |        |       |                             |       |   |
| $y = 0.584 + 0.030(\text{الملموسية}) + 0.212(\text{الإعتمادية}) + 0.223(\text{الإستجابة}) + 0.185(\text{الأمان}) + 0.262(\text{التعاطف})$ |                    |        |       |                             |       |   |

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي وفقاً لبرنامج SPSS.

وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة باستخدام الانحدار الخطي المتعدد الموضحة في الجدول السابق وجود علاقات تأثير إيجابية طردية بين التعهيد البشري وأبعاد جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية ذات دلالة عند مستوى معنوية (0.000) و بمقارنة F المحسوبة وقيمتها (54.584) بالجدولية اتضح ان علاقات التأثير قوية، وقد كانت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) بمقدار (0.442) ويعني ذلك: أن التعهيد البشري يفسر ما نسبته 35% من أي تغيير يطرأ على أبعاد جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية، وقيمة معامل الميل الحدي ( $\beta$ ) كانت في الثابت قيمتها 0.584، وتعني أن الملموسية كلما تغيرت درجة أثر هذا التغيير على قيمة التعهيد البشري بقيمة معامل ميل حدي ( $\beta$ ) 0.030 درجة. وتأسيساً على ذلك، يمكن للباحثة قبول الفرض الإحصائي الثاني للبحث على الشكل التالي:

"يوجد تأثير معنوي للتعهيد البشري كأداة لتعزيز جودة الخدمات المرورية الحكومية الإلكترونية من خلال آراء عملاء VIP المتعاملين مع منافذ شركة أمان للتكنولوجيا"

عاشراً: النتائج ومدى الإتفاق والإختلاف مع الدراسات السابقة والتوصيات:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الميدانية أمكن للباحثة تقديم ملخصاً للنتائج في

الجدول التالي والتوصيات في الجدول (11) كما يلي:

## نموذج مقترح لقياس تأثير التعميد الذاتي كأداة لتعزيز جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية

جدول (10) ملخص نتائج البحث ومدى الإتفاق والإختلاف مع الدراسات السابقة

| نتائج الدراسات السابقة<br>تختلف مع البحث الحالي  | ما يتفق ما نتائج البحث الحالي من الدراسات السابقة  | نتيجة التحليل<br>الإحصائي | فروض البحث<br>الحالي  |
|--|--|---------------------------|---|
| تشير بعض البحوث على الجانب الآخر إلى التأثير السلبي للاستعانة بمصادر خارجية على جودة الخدمة، كما رأينا في صناعة الفنادق حيث وجد أن الاستعانة بمصادر خارجية لأقسام الفنادق تخفض من جودة الخدمة وفقاً لبحث (Tomás et al,2022). | أظهرت نتائج الأبحاث أن "استخدام مصادر خارجية/التعميد لأداء مهام محددة يعزز من جودة الخدمات المقدمة للعملاء. يمكن أن يكون هذا التعاون مفيداً في تحسين تجربة العملاء وزيادة الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات (Rana et al,2022)، وركز بحث (asmara et al,2022) على الهدف الرئيس وهو قياس جودة الخدمة المقدمة عند استخدام التعميد للموظفين/رأس المال البشري وتم قياس الجودة من خلال أبعادها الخمسة وهي (الاستجابة، الموثوقية، التعاطف، الضمان، الملموسية) وأكدت نتائج البحث السابق أن الموارد البشرية المحترفة والمدربة والتي لديها المهارات والمعارف في تنفيذ واجباتهم وتم استخدام مقياس رضا العملاء مقارنة بتصوير العملاء للخدمة المتوقع الحصول عليها، و أكد بحث (مطر،2020) على أن تعبيد الخدمات يؤثر على جودة الخدمة المقدمة ولكن ركز على ممارسة إستراتيجية التعميد على مستوى جودة الخدمة الصحية في مستشفيات القطاع الصحي الحكومي بقطاع غزة، وتوصل البحث إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات العاملين بالمستشفى محل البحث وفقاً للمتغيرات الديموغرافية. | قبول الفرض                | توجد علاقة ارتباط وتأثير إيجابي معنوي بين أبعاد التعميد على تعزيز جودة وحدات المرور للخدمات الإلكترونية |

**المصدر:** من إعداد الباحثة من خلال تحليل الدراسات السابقة وبعد إثبات صحة فروض البحث الحالي.

## جدول (11) توصيات البحث

| م | التوصية  | الجهة المسئولة عن التنفيذ                                     | آليات التنفيذ   | الإطار الزمني المطلوب | المبررات   | دلالات التطبيق  |
|---|--|---|---|-----------------------|--|---|
| 1 | تذليل العقبات أمام النظم الإلكترونية للدفع عن طريق الأنترنت ومعالجة الموقع الإلكتروني لتقديم الخدمات الإلكترونية     | التعاون بين وزارة النقل ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات | 1- تحديد أولويات وزارة الاتصالات وهي التركيز على تأسيس منظومة رقمية مرورية في مصر.<br>2- تحديد الأهداف العامة لتنظيم الجهود لتذليل العقبات التكنولوجية. | 6 أشهر تقريباً        | لإحداث التكامل بين الأهداف الفرعية والهدف العام وهو تحسين الوضع المرورى في مصر.  | حصلت مصر على جائزة أسرع إنترنت ثابت على مستوى القارة الأفريقية من شركة أوكلا العالمية Ookla الرائدة في مجال قياس وتقييم سرعات الإنترنت؛ حيث تصدرت مصر الترتيب في الربعين الأول والثاني من عام 2022. |
| 2 | توضيح الإجراءات المطلوبة لاستخراج الرخص والترخيص وكل ما هو متعلق بالمرور من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بشركة Aman. | وحدات المرور الإلكترونية                                      | 1 - تحديد ما يضمن لوحدة المرور الإجراءات والمستندات وضمان الخدمة للمتلقى<br>2- وجود خط ساخن للوحدات المرورية  | 6 أشهر تقريباً        | تعظيم الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي وتكنولوجيا الاتصالات في تنظيم النماذج | إنتشار الأبحاث العلمية والتقنية حيث تزايدت أبحاث الذكاء والتقنيات الرقمية وذلك بمعدل 60 % عن الأبحاث في السنة السابقة.  |
| 3 | الربط بين الأجهزة الحكومية للوصول للمستندات الرسمية بثقة وسرعة   | التعاون بين إدارة المرور والأحوال المدنية                     | وجود بنية تحتية للربط بين المستندات الرسمية المطلوبة وسرعة انتقالها بين الأجهزة الحكومية  | 12 شهر تقريباً        | لإحداث التكامل بين الأجهزة الحكومية  | تم تطبيق بنية تحتية بدى أشادت بها الدول العربية وغيرها في إطار تسهيل الخدمات المقدمة وخاصة للمغتربين  |

المصدر: من إعداد الباحثة طبقاً لنتائج البحث الحالي.



## التوصيات العامة في مجال الخدمات المرورية:

- 1- حل الشكوى من تعطل النظم الإلكترونية للدفع عن طريق الأنترنت، وخلق حل بديل للمشكلات الخاصة بطرق الدفع الإلكترونية.
- 2- توضيح الإجراءات المطلوبة لاستخراج الرخص والترخيص وكل ما هو متعلق بالمرور من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بشركة Aman.
- 3- تطوير النظام الإلكتروني للخدمات المرورية في إتاحة استخراج رخصة قيادة من خلال التسجيل في مدرسة تعلم القيادة حسب موقع السكن.
- 4- توفير تقنيات تصفح وتسهيل تقديم الخدمات عبر الأنترنت.
- 5- توضيح مهام النظم الإلكترونية وخاصة في استخراج البيانات والتقارير المكتوبة والمعتمدة بدون تدخل العنصر البشري.
- 6- تعظيم الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي وتكنولوجيا الاتصالات في تنظيم النماذج وطباعتها من خلال الأنترنت (تقارير عن حالة المركبة سواء مخالفات - حوادث- تقرير فني)، المخالفات وهل هي مرخصة أم غير مرخصة).
- 7- بناء نماذج لنظم المحاكاة التي استخدمتها معظم الشركات كمحاولة لبدء مرحلة جديدة للتعرف على أذواق المستهلكين ومشكلاتهم من خلال محاكاة الواقع من خلال الروبوت. يؤكد الفجوة السابقة بجودة الخدمة نموذج الفجوات السبع.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

ابوضيف، ش.ص. (2020). استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة بوكالات العلاقات العامة وانعكاسها على جودة الخدمات المقدمة للعملاء"دراسة تطبيقية مقارنة". *مجلة الآداب والعلوم الإنسانية*, 91(5), 882-857. Doi: 10.21608/fjhj.2020.35480.1019

إسماعيل، ص، و ابو العلا، م، و محمد، م. ر. (2014). أثر التعميد على الإبتكار في جودة الخدمات: دراسة تطبيقية على مستشفيات القاهرة. *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية*، 28 (2) 179 – 208.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record7137>.

الجوهرى، ع، وعبد العزيز، أ (2023). أثر الثقافة التسويقية على تحسين جودة الخدمة الإلكترونية. *المجلة الدولية للسياسات العامة في مصر* 88-49، (3) 2..

الخدیدی، ع، ع، ر (2022). دور إدارة سلسلة التوريد في تعزيز جودة الخدمات المقدمة (دراسة ميدانية على مؤسسات الطوافة)، *Global Journal Of Economics and Business*، 12 (2) 138-145.

العوف، س، ا، م (2021) العلاقة بين التسويق الداخلى وأبعاد جودة الخدمة الصحية:دراسة تطبيقية على مستشفيات التأمين الصحى الشامل بمحافظة بورسعيد، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية التجارة، جامعة عين شمس.

الزيادي، ب. ع. (2023) "نموذج مقترح لمحددات ونواتج تعهيد الخدمة دراسة ميدانية". *التجارة والتمويل*، 43(3)، 354-308.

حسون (2021) لمزيد من التفاصيل الرجوع إلى: الصمداني، س. م، الغامدي، ع. ص، البشري، غ. ع. (2021). ايجابيات وسلبيات التعميد الخارجي لرواد الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة. *مؤتمرات الآداب والعلوم الانسانية والطبيعية*.

الطبي، ع، خ، ولطفي، ع، و مؤطر، ل. (2019). التعهيد كخيار إستراتيجي لتحسين الأداء في المؤسسة الاقتصادية، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة احمد دراية-ادرا.

توفيق، ع، ر، ومصطفى، ع، ر، ت. (2023). أثر تعهيد الخدمات الحكومية على كفاءة الإنفاق العام دراسة حالة الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بمحافظة القناة. مجلة الدراسات السياسية والاقتصادية 369-344، (1)3..

خليفة، ن، م. (2021) "جودة الخدمات الحكومية: قياسها وتحسينها، دار الفكر العربي، القاهرة. دحو، م (2014)، استراتيجية اخراج النشاطات، رسالة دكتوراه، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان. شعيب، م. ع (2022) "جودة الخدمة الحكومية: مفهومها وأبعادها وعواملها، دار النهضة العربية، القاهرة.

طريح، ن. م، إ، و محمد، د. ط. (2013). صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في مصر. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، 27(3)، 285-307.

طلعت، ع (2022) فاعليات إطلاق استراتيجية مصر الرقمية لصناعة التعهيد (2022-2026)، وزارة الاتصالات والتكنولوجيا. Doi: 10.21608/jihtha.2021.211732..

عبدالغني، م. م. (2019) "دراسة تحليلية لعقود التعهيد." مجلة كلية الحقوق للبحوث القانونية والاقتصادية، 1، 1733-1831.

عبد الله، م. أ. (2020) "جودة الخدمات الحكومية: دراسة تحليلية لمعايير ومؤشرات القياس"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.

علام، ن. ص. خ. (2019) محددات تنافسية التعهيد في خدمات تكنولوجيا المعلومات في مصر في ضوء الخبرات الدولية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 49 (2)، 209-274.

علي، م. ع. م، و صالح، ج. ز. (2010). نظام الخدمات الإلكترونية المرورية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/831065>

فؤاد، ر. م (2015) "قياس أثر التعميد لأنشطة المراجعة الداخلية على جودة الأرباح المحاسبية: دراسة تطبيقية على الشركات الصغيرة والمتوسطة المقيدة ببورصة النيل المصرية." *الفكر المحاسبي*. 19(5), 425-471.

محمد، ل. م. م، الهلباوي، س. م. م، و محاريق، ه. أ. ح. (2023). استخدام نظرية القيود في دعم قرار التعميد: قرار المفاضلة بين الموردين مع دراسة حالة. *مجلة البحوث المحاسبية*، 3، 597. مسترجع من <http://search.mandumah.coml record 1411091>

محمود، أ. ع. و بكري، س، و خليل، س، و بدر الدين، ر (2021). تأثير جودة الخدمات المقدمة في شركات السياحة المصرية على رضا السائح. *المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة*، 15(2)، 166-145.

مطر، أ (2020) أثر ممارسات إستراتيجية التعميد على مستوى جودة الخدمة الصحية" بالرجوع لمحرك البحث: <https://scholar.google.com/eg/schhp?hl=ar>

مصطفى، ع. ر. ت (2023). أثر تعهد الخدمات الحكومية على كفاءة الإنفاق العام دراسة حالة الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بمحافظة القناة. *مجلة الدراسات السياسية والاقتصادية*، 3(1)، 369-344.

#### English references:

Alawi, A. (2022). Service Outsourcing Trend in the Government Sector of Bangladesh: Bangladesh journal of public administration, *doi: 10.366609/bjpa.v30i4.380*.

Al-Dweeri, R. M., Moreno, A. R., Montes, F. J. L., Obeidat, Z. M., & Al-dwairi, K. M. (2018). The effect of e-service quality on Jordanian student's e-loyalty: an empirical study in online retailing. *Industrial Management & Data Systems*, 119(4), 901-923.

- Angelova, B., & Zekiri, J. (2011). Measuring customer satisfaction with service quality using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International journal of academic research in business and social sciences*, 1(3), 232-258.
- Asmara, A. Y., Hardiyati, R., Kusumastuti, R., Silalahi, M., & Juwono, V. (2022). Finding the context indigenous innovation in village enterprise knowledge structure: a topic modeling. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 11(1), 19.
- Chang, C. K., Jiang, H. Y., Ming, H., & Oyama, K. (2009). Situ: A situation-theoretic approach to context-aware service evolution. *IEEE Transactions on Services Computing*, 2(3), 261-275.
- Cheng, X., Fu, S., & de Vreede, G. J. (2021). Determinants of trust in computer-mediated offshore software-outsourcing collaboration. *International Journal of Information Management*, 57, 102301.
- Chung-Lun, Wei. (2021). How Relationship Quality, Service Quality, and Value Affect the Intention to Purchase IT/IS Outsourcing Services. *Information Systems Management*,  
doi: 10.1080/10580530.2021.1883776.
- Chung-Lun, Wei., Chien-Ta, Ho. (2019). Exploring Signaling Roles of Service Providers' Reputation and Competence in Influencing Perceptions of Service Quality and Outsourcing Intentions. *Journal of Organizational and End User Computing*, doi: 10.4018/JOEUC.2019010105

- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), 55-68.
- Broeders, D. (2009). Breaking down anonymity: Digital surveillance of irregular migrants in Germany and the Netherlands (p. 230). Amsterdam University Press.
- Dahlander, L., & Gann, D. M. (2010). How open is innovation?. *Research policy*, 39(6), 699-709.
- Davis-Blake, A., & Broschak, J. P. (2009). Outsourcing and the changing nature of work. *Annual Review of Sociology*, 35, 321-340.
- Dean, E. (2003). The Perceived Impact of Outsourcing on Organizational Performance. *American Journal of Business*, doi: 10.1108/19355181200300010
- Hair, Jr J. F., Black, W.C., Babin, J. B. and A. (2014). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Heywood, J. B. (2001). *The outsourcing dilemma: The search for competitiveness*. Financial Times/Prentice Hall.
- Hui, W., Feng, P., Yue, Z. (2015). The Role Transition Researches of the Government in Public Service Outsourcing. *Open Journal of Business and Management*, doi: 10.4236/OJBM.2015.34047.
- Hollis, C. (2006). *Service quality evaluation in internal healthcare service chains* (Doctoral dissertation, Queensland University of Technology).

- John Agburn(2017), Effect of outsourcing strategies on the performance of small and medium scale enterprises, Journale of global entrepreneurship research, Vol n° 7, London, P 04.
- Kang, M., Wu, X., Hong, P., & Park, Y. (2012). Aligning organizational control practices with competitive outsourcing performance. *Journal of Business Research*, 65(8), 1195-1201.
- Lawson, B., Chae, S., Kull, T. J., & Choi, T. (2019). To insource or outsource the sourcing? A behavioral investigation of the multi-tier sourcing decision. *International Journal of Operations & Production Management*, 39(3), 385-405.
- Lakhlili , I(2018), L'externalisation des activites en Banque au Maroc, International journal of management and Marketing resarch, vol 2, universite Hassan 1er, Maroc, 2018, P 1.
- Lovelock C., Wirtz J., Lapert D., & Munos A., (2014), "Marketing des services", e-edition, published as Prentice Hall, Copyright by Pearson Education Inc.
- Md., Samim, Al-Azad., Muhammad, Mohiuddin., Zhan, Su. (2022). The Client and Service Provider Relationship in IT Outsourcing Project Success: The Moderating Effects of Organizational Attitudes on Knowledge Sharing and Partnership Quality. *Journal of Global Information Management*, doi: 10.4018/jgim.299325

- Ortiz-Fernández, P., & Tarifa-Fernández, J. (2022). Service learning during lockdown: Different ways to help. *The International Journal of Management Education*, 20(1), 100606.
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality., 64(1), 12-40.
- Rachbini, W., Anggraeni, D., & Wulanjani, H. (2021). The influence of electronic service quality and electronic word of mouth (eWOM) toward repurchase intention (study on e-commerce in Indonesia). *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 37(1), 42-58.
- Rana, salim, Meteb., Ali, abdulstar, Al, hafed. (2022). The role of outsourcing some activities in improving the quality of service provided to the customer Exploratory research in Asiacell Communications. *Mağallaṯ tikrīt li-l-‘ulūm al-idāriyyaṯ wa-al-iqtisādiyyaṯ*, Doi: 10.25130/tjaes.18.58.2.25.
- Rehme, J., Nordigården, D., Brege, S., & Chicksand, D. (2013). Outsourcing to a non-developed supplier market: The importance of operational aspects in outsourcing. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 19(4), 227-237.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10).



- Sakib, M. N., Tabassum, F., & Uddin, M. M. (2023). What we know about the trends, prospects, and challenges of human resource outsourcing: A systematic literature review. *Heliyon*.
- Seth, A., Momaya, K., & Gupta, H. M. (2008). Managing the customer perceived service quality for cellular mobile telephony: An empirical investigation. *Vikalpa*, 33(1), 19-34.
- Sivadas, E., & Jindal, R. P. (2017). Alternative measures of satisfaction and word of mouth. *Journal of Services Marketing*, 31(2), 119-130.
- Smith, A. (1776). An inquiry into the nature and causes of the wealth of nations: Volume One. London: printed for W. Strahan; and T. Cadell,.
- Tandon, U., Kiran, R., & Sah, A. N. (2017). Customer satisfaction as mediator between website service quality and repurchase intention: An emerging economy case. *Service Science*, 9(2), 106-120.
- Tomás, F., Espino-Rodríguez., Manuel, Rodríguez-Díaz. (2021). The influence of outsourcing activities on the perception of service quality. An empirical study based on online reviews by hotel customers. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, doi: 10.1108/JHTT-03-2020-0064.
- Espino-Rodríguez, T. F. (2023). Research on Outsourcing by Hotel Firms: Current State and Future Directions. *Tourism and Hospitality*, 4(1), 21-35.

Vitasek, K., & Manrodt, K. (2012). Vested outsourcing: a flexible framework for collaborative outsourcing. *Strategic Outsourcing: An International Journal*, 5(1), 4-14.

Zeqiri, J., Dania, T. R., Adriana, L. T. D., Gagica, K., & Gleason, K. (2023). The impact of e-service quality on word of mouth: A higher education context. *The International Journal of Management Education*, 21(3), 100850.

Ziemba, E., Papaj, T., & Descours, D. (2014, June). Factors affecting success of e-government portals: a perspective of software quality model. In *Proceedings of European Conference on eGovernment* (pp. 252-262).

المراجع الإضافية:

.....دراسة: جودة الخدمات الحكومية وأثرها على رضا المواطنين، الموقع الرسمي  
وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية، مصر.

<https://itida.gov.eg/Arabic/Pages/default.aspx2023>.

<https://www.researchandmarkets.com/reports/5649238/global-outsourcing-services-market-forecasts>

A,T.Kearaney Global Services Location Index, 2017,p10&13

Rayan Strategic Advisory ,Philippines most Favored Offshore location in 2019,march 2019.

Outsourcing Market Size, Share & Trends Analysis Report2020, 2027accessed from [www.grandviewresearch.Com](http://www.grandviewresearch.Com)