

The role of using banking credit cards in supporting electronic government services

Ahmed Mohamed Nagy Abd Allah Amer

هذه الرسالة دراسة نظرية وميدانية تركز على دور بطاقات الائتمان المصرفية في دعم خدمات الحكومة الالكترونية ، وقد استهدفت الدراسة التعرف على مدى ادراك العملاء لمفهومي البطاقات الائتمانية والحكومة الالكترونية ، والتعرف على التغيرات الديموغرافية المؤثرة على فرص استخدام ما تقدمه الحكومة الالكترونية من خدمات ، كذلك دور استخدام البطاقات الائتمانية في تفعيل ونشر استخدام خدمات الحكومة الالكترونية والمعوقات التي تؤثر على هذا الاستخدام بالإضافة الى تقديم مقتراحات لتفعيل هذا الاستخدام والتغلب على معوقاته وتقوم الدراسة على ثلاثة فروض حيث يتناول الفرض الاول وجود علاقة جوهيرية بين ادراك العملاء لأهمية البطاقات الائتمانية ومدى استخدامها في سداد خدمات الحكومة الالكترونية . ويتناول الفرض الثاني العلاقة بين الخصائص الديموغرافية للعملاء حائزى البطاقات الائتمانية وبين مدى استخدام خدمات الحكومة الالكترونية . اما الفرض الثالث فيتناول مدى الاختلاف بين العملاء والعاملين بالمصارف محل الدراسة من حيث مدى ادراكمهم لمعوقات استخدام البطاقات الائتمانية خدمات الحكومة الالكترونية . ، وتكون الدراسة من سبعة فصول الفصل الاول : الاطار العام للدراسة ، والفصل الثاني مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على الافراد والمجتمع ، والفصل الثالث : مفهوم الحكومة الالكترونية ونماذج التحول لها ومزايا ومعوقات هذا التحول ، والفصل الرابع : تجارب في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية عالميا وعربيا ، والفصل الخامس : مفهوم البطاقات الائتمانية وتطوره والآثار المترتبة عليه ، والفصل السادس : الدراسة الميدانية ، والفصل السابع : نتائج الدراسة والتوصيات المقتراحة. وفيما يتعلق بنتائج اختيار صحة الفروض فقد ثبت عدم صحة الفرض الاول حيث اكدت نتائج المقابلة عليه ، والالفصل السادس : الدراسة الميدانية ، والفصل السابع : نتائج الدراسة والتوصيات المقتراحة. وفيما يتعلق بنتائج اختيار صحة الفروض فقد ثبت عدم صحة الفرض الاول حيث اكدت نتائج التحليل الاحصائي وجود علاقة عكssية سالبة بين ادراك العملاء لأهمية البطاقات الائتمانية ومدى استخدامها في سداد خدمات الحكومة الالكترونية . كذلك اتسمت العملاء بالادراك الضعيف لكل من مفهوم البطاقات الائتمانية والحكومة الالكترونية . كما اظهرت الدراسة وجود قبول مرتفع لدى العملاء لاستخدام البطاقات الائتمانية في سداد قيمة الخدمات الحكومية في حال توفيرها بهذه الخاصية . وفيما يتعلق بالفرض الثاني فقد ثبت صحة جزئيا حيث ظهرت علاقة جوهيرية بين الدخل الحالة التعليمية للعملاء حائزى البطاقات وبين استخدام خدمات الحكومة الالكترونية وكانت العلاقة موجبة طردية بدرجة كبيرة بما يشير الى جوهيرية الارتباط في حين ثبت عدم صحة وجود علاقة جوهيرية بين النوع ، السن ، الحالة الاجتماعية للعملاء حائزى البطاقات وبين استخدام خدمات الحكومة الالكترونية . وبالنسبة للفرض الثالث فقد ثبت صحته حيث اظهرت النتائج وجود اختلاف جوهيرى بين العملاء والعاملين بالمصاريف محل الدراسة من حيث ادراكمهم لمعوقات استخدام بطاقات الائتمان في سداد خدمات الحكومة الالكترونية وذلك لأن ادراك العاملين للمعوقات اكثر تجانسا عن العملاء وبالتالي اقل تشتتا والاكثر تجانسا مقارنة بباقي المعوقات الاخرى . وفي ضوء نتائج الدراسة كانت الحاجة لاتخاذ مجموعة من الاجراءات الداعمة لنشر ثقافة البطاقات الائتمانية والتعریف بخدمات الحكومة الالكترونية بهدف تحسين ادراك العملاء باهميتها والمنافع المترتبة على الاستخدام وبما يفعل من بطاقات الائتمانية كأداه مالية في نشر استخدام خدمات الحكومة الالكترونية والاستفاده بما تتحقق من نافع للعملاء واكدت النتائج ظهور اثر الامن والخصوصية كمعوق يستحوذ تأثيره على الاستخدام بدرجة كبيرة لدى كل من العملاء والعاملين مقارنة بالمعوقات الأخرى وال الحاجة لاتخاذ الاجراءات الالزمة للحد من اثره وبما يدعم ثقة العملاء بدرجة اكبر في الاستخدام واخيرا قدّمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي تساعده في تفعيل دور بطاقات الائتمان المصرفية في نشر استخدام خدمات

الحكومة الالكترونية وكذلك التعريف بتلك الخدمات على نطاق واسع الانتشار.