

# 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 لمفهوم البطاقات الائتمانية والحكومة الالكترونية ، والتعرف على التغيرات الديموجرافية 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 مقترحات لتفعيل هذا الاستخدام والتغلب على معوقاتهوتقوم الدراسة على ثلاثة فروع حيث يتناول الفرض الاول وجود علاقة جوهلية بين ادراك العملاء لاهمية البطاقات الائتمانية ومدى استخدامها في سداد خدمات الحكومة الالكترونية . ويتناول الفرض الثاني العلاقة بين الخصائص الديموجرافية 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 ادراكهم لمعوقات استخدام البطاقات الائتمانية خدمات الحكومة الالكترونية . ، وتتكون 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 وتطورة والاثار المترتبة عليه ، والفصل السادس : الدراسة الميدانية ، والفصل السابع : نتائج الدراسة والتوصيات المقترحة.وفيما يتعلق بنتائج اختبار صحة الفروض فقد ثبت عدم صحة الفرض الاول حيث اكدت نتائج التحليل الاحصائي وجود علاقة عكسية سالبة بين ادراك العملاء لاهمية البطاقات الائتمانية ومدى استخدامها في سداد خدمات الحكومة الالكترونية . كذلك اتسم 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 الخاصة .وفيما يتعلق بالفرض الثاني فقد ثبت صحة جزئيا حيث ظهرت علاقة جوهلية بين الدخل الحالة التعليمية للعملاء حائزى البطاقات وبين استخدام خدمات الحكومة الالكترونية وكانت العلاقة موجبة طردية بدرجة كبيرة بما يشير الى جوهلية الارتباط في حين ثبت عدم صحة وجود علاقة جوهلية بين النوع ، السن ، الحالة الاجتماعية للعملاء حائزى البطاقات وبين استخدام خدمات الحكومة الالكترونية .وبالنسبة للفرض الثالث فقد ثبت صحته حيث اظهرت النتائج وجود اختلاف جوهري بين العملاء والعاملين بالمصاريف محل الدراسة من حيث ادراكهم لمعوقات استخدام بطاقات الائتمان في سداد خدمات الحكومة الالكترونية وذلك لان ادراك العاملين للمعوقات اكثر تجانسا عن العملاء وبالتالي اقل تشبها والاكثر تجانسا مقارنة بباقي المعوقات الاخرى .وفي ضوء نتائج الدراسة كانت الحاجة لاتخاذ مجموعة من الاجراءات الداعمة لنشر ثقافة البطاقات الائتمانية والتعريف بخدمات الحكومة الالكترونية بهدف تحسين ادراك العملاء باهميتها والمنافع المترتبة على الاستخدام وبما يفعل من البطاقات الائتمانية كأداة مالية في نشر استخدام خدمات الحكومة الالكترونية والاستفادة بما تحققة من نافع للعملاء واكدت النتائج ظهور اثر الامن والخصوصية كمعوق يستحوذ تأثيره على الاستخدام بدرجة كبيرة لدى كل من العملاء والعاملين مقارنة بالمعوقات الاخرى والحاجة لاتخاذ الاجراءات اللازمة للحد من اثرة وبما يدعم ثقة العملاء بدرجة اكبر في الاستخدام واخيرا قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التى تساعد في تفعيل دور بطاقات الائتمان المصرفية في نشر استخدام خدمات

---

الحكومة الالكترونية وكذلك التعريف بتلك الخدمات على نطاق واسع الانتشار.