



قسم الإعلام - علاقات عامة وإعلان

إستمارة إستبيان لرسالة ماجستير بعنوان

دور الأنشطة الاتصالية للمؤسسات الحكومية فى تشكيل وعى الجمهور بالخدمات الرقمية

إعداد الباحثة

نفين محمد شريف عبدالكريم أبوالنصر

إشراف

د/ نهى أنور سليمان

مدرس العلاقات العامة والإعلان

كلية الإعلام - جامعة المنوفية

د/ السيد السعيد عبد الوهاب

أستاذ مساعد العلاقات العامة والإعلان

كلية الإعلام - جامعة المنوفية

(مقياس مدى استخدام الجمهور للخدمات الالكترونية)

\*هل سبق وسمعت عن الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل الحكومة المصرية؟

- نعم
- لا

من أين علمت بالخدمات الالكترونية؟

- إعلانات
- مواقع التواصل الإجتماعى
- المؤسسات الحكومية
- موقع الحكومة الإلكترونية
- الأهل والأقارب
- أخرى تذكر

\*ما مدى إستخدامك للخدمات الحكومية ؟

- دائماً
- أحياناً
- نادراً

\*ماهى الخدمة الالكترونية التى قمت باستخدامها؟ يمكنك اختيار أكثر من بديل .

- خدمة مصلحة البريد
- خدمات مديرية الصحة
- خدمات مصلحة الجمارك
- خدمات الشهر العقارى
- خدمات المرور

○ خدمات مديرية التربية والتعليم

○ اخرى تذكر

.....  
مقياس مدى مستوى اتجاهات الجمهور نحو جودة الخدمات الالكترونية

\*ما تقييمك لمدى تقديم الخدمة للهدف المرجو منها ؟

○ راضٍ تماماً

○ راضٍ

○ محايد

○ غير راضٍ

○ غير راضٍ تماماً

\*ما تقييمك لمدى سرعة الاستجابة لآى تساؤل أو شكوى اثناء عملية تقديم الخدمة ؟

○ راضٍ تماماً

○ راضٍ

○ محايد

○ غير راضٍ

○ غير راضٍ تماماً

\*ما تقييمك لمدى جودة الخدمات الالكترونية المقدمة؟

○ راضٍ تماماً

○ راضٍ

○ محايد

○ غير راضٍ

○ غير راضٍ تماماً

\*ما تقييمك لمدى دقة انجاز الخدمة؟

○ راضٍ تماماً

○ راضٍ

○ محايد

○ غير راضٍ

○ غير راضٍ تماماً

\*ما تقييمك لمدى توفير الخدمات الإلكترونية للوقت والجهد؟

○ جيد

○ جيد الى حد ما

○ سيئة

\*ما هو تقييمك لسرعة الرد على الاستفسارات أو متابعة تقديم الخدمة؟

○ راضٍ تماماً

○ راضٍ

○ محايد

○ غير راضٍ

○ غير راضٍ تماماً

\*ما هو تقييمك لسرعة الاستجابة للشكاوى والمقترحات؟

- راضٍ تماماً
- راضٍ
- محايد
- غير راضٍ
- غير راضٍ تماماً

\*ما هي اقتراحاتك لتحسين مستوى (جودة) الخدمات الإلكترونية المقدمة؟

.....

### مقياس للنية لاستخدام الخدمات الالكترونية

\*هل قمت باستخدام الخدمات الحكومية الالكترونية؟

- نعم
- لا

\*لدى النية لأن أكون مستخدم دائم للخدمات الرقمية الحكومية؟

- موافق بشدة
- موافق الى حد ما
- غير موافق

\*ما هي الخدمات الأخرى التي تحتاج اليها إلكترونياً وغير موجودة؟

- خدمات تخص مديرية الصحة
- خدمات تخص مديرية الزراعة

- خدمات تخص مديرية التموين
- خدمات تخص مديرية التضامن
- خدمات تخص مديرية الاسكان
- خدمات تخص الشهر العقارى
- أخرى تذكر.....

**مقياس لدور الانشطة الاتصالية على رفع الوعى بأهمية إستخدام الخدمات الالكترونية الحكومية**

**\*الاعلانات التلفزيونية هى أكثر وسيلة لنشر المعلومات عن الخدمات الحكومية الالكترونية**

○ موافق بشدة

○ موافق الى حد ما

○ غير موافق

**\*كثرة التعرض لوسائل التواصل الاجتماعى تزيد من فرصة إستخدام الخدمات الحكومية الالكترونية**

○ موافق بشدة

○ موافق الى حد ما

○ غير موافق

**\*اليوتيوب هو أسرع وسيلة لتوصيل المعلومات ورفع الوعى بالخدمات الالكترونية**

○ موافق بشدة

○ موافق الى حد ما

○ غير موافق

\*الصفحات الرسمية للجهات الحكومية هي الوسيلة الفعالة لتوصيل المعلومة عن الخدمات الإلكترونية

موافق بشدة

موافق الى حد ما

غير موافق

\*الملصقات الخارجية هي التي تنشر الوعي بأهمية وكيفية استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية

موافق بشدة

موافق الى حد ما

غير موافق

(مقياس لمدى سهولة الاستخدام للخدمات الإلكترونية )

\*ما هو تقييمك لسهولة الوصول للخدمة الإلكترونية الحكومية؟

سهل

صعب الى حد ما

صعب جدا

\*ما تقييمك لمدى سرعة انجاز الخدمة ؟

راضٍ تماماً

راضٍ

محايد

غير راضٍ

○ غير راضٍ تماماً

\*ما تقييمك لمدى سهولة ووضوح اجراءات تقديم الخدمات الحكومية الالكترونية

○ راضٍ تماماً

○ راضٍ

○ محايد

○ غير راضٍ

○ غير راضٍ تماماً

\*ما تقييمك لمدى لتوفر الارشادات والادلة المحدثه لخدمات الحكومة الالكترونية ؟

○ راضٍ تماماً

○ راضٍ

○ محايد

○ غير راضٍ

مقياس ما مدى الرضا عن جودة الخدمات الالكترونية

\* هل الخدمات الالكترونية الحكومية أفضل من الخدمات التقليدية؟

○ نعم

○ لا

من فضلك حدد مستوى رضاك عن الخدمات لإلكترونية المقدمة باختيار الخيار المناسب أدناه

غير راض تماماً	غير راض	محايد	راض	راض تماماً	
					المعلومات المقدمة دقيقة وإجراءات الخدمة سليمة
					يتم الاستجابة لطلباتكم في الوقت المناسب وبدون تأخير.
					توفر دليل ونماذج الاستخدام للخدمات الحكومية
					سهولة استخدام الخدمة الإلكترونية التي قمت باستخدامها
					يتم تقليص عدد الاجراءات في توفير الخدمات للحصول عليها بشكل سريع وسلس

\*حصلت على الخدمة الإلكترونية في الوقت المناسب

راض تماماً

راض

محايد

غير راض

\*أثق في الخدمات الإلكترونية الحكومية

راض تماماً

راض

محايد

○ غير راضٍ

مقياس لمدى الفائدة المتوقعة من استخدام الخدمات الالكترونية الحكومية

\*الخدمة الالكترونية التي قدمت لى تلبي احتياجاتى

○ موافق بشدة

○ موافق الى حد ما

○ غير موافق

\*الخدمة الالكترونية التي استخدمتها مفيدة لى لإتمام معاملتى

○ موافق بشدة

○ موافق الى حد ما

○ غير موافق

مقياس لمدى الصعوبات والعقبات أثناء استخدام الخدمات الالكترونية

\*هل قمت باستخدام الخدمات الالكترونية و أكملت استخدام الخدمة ؟

○ اكملت الخدمة للنهاية بسهولة

○ أكملت الخدمة بوجود عقبات

○ لم استطع اكمال الخدمة لأسباب تذكر .....

\*هل ستقوم باستخدام الخدمات الالكترونية مرة أخرى ؟

○ نعم

○ لا

ما السبب في عدم الإستمرار التعامل وإستخدام الخدمات الحكومية الالكترونية؟

○ لم تقم بتحقيق رغباتي

○ التكلفة المرتفعة

○ أخرى تذكر .....

ما هي أسباب عدم استخدام الخدمات الرقمية بالمؤسسات الحكومية من وجهة نظرك؟

○ صعوبة التعامل بشكل عام مع الانترنت

○ التكلفة المادية المرتفعة

○ عدم الثقة في وصول البيانات للجهات المختصة بشكل سليم

○ ضعف البنية التحتية للاتصالات ورداءة خدمة الانترنت

○ عدم وجود تطبيقات للخدمات الرقمية على هاتفي المحمول

○ وجود شروط للتسجيل في الخدمات الالكترونية غير مفهومه

○ إمكانية قرصنة بعض البيانات الخاصة بي ( عدم الامان)

البيانات الشخصية

**النوع**

○ ذكر

○ أنثى

**الفئة العمرية**

○ من ١٨ لأقل من ٣٠

○ من ٣٠ لأقل من ٤٠

○ من ٤١ الى ٥٠

○ أكثر من ٥٠

**المؤهل العلمي**

○ طالب

○ مؤهل متوسط

○ مؤهل فوق المتوسط

○ مؤهل عالي

○ دراسات عليا

**محل الإقامة**

○ ريف

○ مدينة

**العمل**

○ قطاع الحكومة

○ قطاع خاص

○ لا أعمل