

**تقييم مستوى جودة الخدمات الحكومية الرقمية ومدى رضا
المستفيدين منها في دولة الكويت**
**An Evaluation of Digital Government
Services Quality and Extent of Beneficiary
Satisfaction in Kuwait**
الدكتورة / شهد التمار
أستاذ مساعد - كلية العلوم الإدارية
جامعة الكويت - دولة الكويت

الملخص:

تهدف الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ورضا المستخدمين لها من وجهة نظرهم في الكويت. تم استخدام المنهج التحليلي الوصفي لمناسبته لأهداف الدراسة. تم جمع البيانات الكمية بتوزيع استبيان اشتمل على (١٤) بند، على عينة عشوائية من (٣٣٤) مستخدم. وتم جمع البيانات الوصفية من المقابلات الشخصية التي أجريت على عينة عشوائية من (٢٧) صناع قرار في مؤسسات حكومية. أظهرت النتائج على حصول معظم بنود الاستبيان على تقدير متوسط. حصل البند (الحفاظ على الوقت والجهد من قبل المستخدم) على أعلى ترتيب، وبند (السرعة في الاستجابة أثناء انقطاع الخدمة) على أقل ترتيب. لم تظهر النتائج على أية فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) في قياس جودة خدمات الحكومة الإلكترونية لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس والمحافظة، لكن أظهرت النتائج وجود فروقاً ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر، حيث كشفت المقارنات الديموغرافية أن المستجيبين الأكبر سناً (+٤١) قد أعطوا الخدمات الحكومية الإلكترونية تقيماً أكثر إيجابية من المستخدمين الأصغر سناً. وفي ضوء نتائج البحث تم اقتراح عدد من التوصيات منها: ضمان أمن البيانات، سهولة الاستخدام، توفر خدمات الاستجابة السريعة، وتكامل البوابة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في الكويت.

الكلمات المفتاحية: الحكومة، الخدمات الإلكترونية، تقييم، رضا المستفيد، الجودة.

Abstract:

The research aims to evaluate the quality of digital government services and user satisfaction from the perspective of beneficiaries in Kuwait. A mixed methods research design is applied using descriptive analytical approaches, in line with the study objectives. Quantitative data was collected in the form of surveys consisting of 14 items, distributed amongst a research sample of 334 beneficiaries. Qualitative data was collected from personal interviews conducted with a randomized sample of 27 decision-makers across government institutions in Kuwait. Results show moderate ratings across most survey items, with 'time and effort savings' ranking the highest and 'speed of response during service interruption' ranking the lowest. The research found no statistically significant differences, at a 0.05 significance level, in the quality of digital government services based on gender or province; however, age was a significant factor. Demographic analyses reveal that respondents aged 41 and older evaluated digital government services more favorably than younger users. Based on the research findings, several recommendations are proposed to enhance the quality of digital government services in Kuwait, including strengthening data security, improving ease of use, providing rapid response services, and better integrating the electronic portal.

Keywords: Government, electronic services, digital, user satisfaction, quality.

مقدمة:

مع تسارع الاستخدامات المتنوعة في العصر الرقمي، أصبحت الحكومات في جميع أنحاء العالم تستفيد بشكل متزايد من التكنولوجيا بهدف تقديم الخدمات العامة بكفاءة وفعالية أكبر. وتشير خدمات الحكومة الرقمية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات العامة للمواطنين والشركات وغيرها من المؤسسات الحكومية والخاصة. إن الاستخدام المتزايد لهذه الخدمات أخذت العديد من المؤسسات العامة إلى تحديث قدراتها على المستوى الوطني بشكل متزايد معتمداً على التقنيات الرقمية بهدف توفير فوائد متعددة للمواطنين، هذا ما أطلق عليه "بالحكومة الإلكترونية" (UN, Alcaide et al., 2017; 2018). لقد أصبحت خدمات الحكومة الإلكترونية تحظى في اهتمام متزايد في معظم دول العالم ومنها دولة الكويت، وخاصة بعد جائحة كورونا. كما أن تقارير الأمم المتحدة ومنظمات أخرى أخذت تطالب في تطوير هذه الخدمات بشكل يضمن الاستمرارية والتطور. كما تهدف هذه الخدمات إلى تعزيز إمكانية الوصول والشفافية والكفاءة التشغيلية مع تقليل التكاليف وتحسين تجربة المستخدم الإجمالية (منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، 2020). ومع تطبيق العديد من هذه الخدمات مثال (تطبيق سهل، تطبيق هويتي) في دولة الكويت، بات أمراً ذات أهمية في قياس جودة خدمات الحكومة الرقمية وتقييم رضا المستفيد، لضمان التحسين المستمر وتلبية الاحتياجات المتطورة لأفراد المجتمع من المواطنين والمقيمين.

كشفت العديد من التقارير والاستطلاعات بأن تقييم جودة خدمات الحكومة الرقمية يكون من خلال عدة أبعاد، والتي منها إمكانية الوصول، والموثوقية، والاستجابة، والأمان وسهولة الاستخدام، وتحسين نوعية حياة الأفراد (هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، 2023؛ الامانة العامة للمجلس الأعلى للتخطيط والتنمية، 2021؛ 2010). (Alanezi et al., 2010). إن الخدمات الرقمية ذات الجودة تعمل على زيادة ثقة الجمهور، وعلى تعزيز المشاركة المدنية وتبسيط العمليات الحكومية (الأمم المتحدة، 2022). لذا من الأهمية أن تحقق رضا المستفيد من خلال ما تقدمه من خدمات تلبي توقعات المستخدمين وقيمتها المتصورة. إن وجود برامج التقييم المنتظم لقياس رضا المستخدم يوفر رؤى قيمة في مجالات التحسين، مما يساعد على سد الفجوة الرقمية وتعزيز تقديم الخدمات الشاملة (West، 2004). كما أن التسارع الذي

تشهده استحداث منصات جديدة تخدم عدة جهات، يتطلب خلق تنافس للحصول على أفضل الخدمات، وأن تسهم الخدمات الشخصية المقدمة وإشراك المواطنين على تقييم مستمر لرصد ردود الفعل على رضا المواطنين (Nawafleh & Khasawneh, ٢٠٢٤).

إن البرامج الحكومية تستخدم أطرًا ومنهجيات مختلفة لتقييم جودة الخدمة الرقمية. على سبيل المثال، يقيم مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية (E-Government Development Index) (EGDI) الذي طورته الأمم المتحدة أداء خدمات الحكومة الإلكترونية عبر ثلاثة أبعاد: الخدمات عبر الإنترنت، والبنية الأساسية للاتصالات، ورأس المال البشري (الأمم المتحدة، ٢٠٢٢). وبالمثل، تقيس الأساليب التي تركز على المستخدم مثل نموذج SERVQUAL الرضا من خلال أبعاد مثل الملموسية والموثوقية والاستجابة والضمان والتعاطف (Parasuraman et al, ١٩٨٨). هذه الأطر توفر الفهم الشامل لفعالية الخدمات الرقمية والموجه نحو المستخدمين. ومع التقدم الملحوظ في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والمنصات الرقمية إلا أن بعض المقاييس لم تعد مناسبة لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية خاصة التي تتميز بالتفاعل بين المستخدمين وموظفي تقديم الخدمة. وعليه نظراً لأهمية الموضوع فقد ارتأت الباحثة من خلال اطلاعها على الأدبيات والدراسات التي قُدمت في الكويت، ومجال تخصصها في الحوكمة والسياسات العامة أهمية القيام بالدراسة الحالية للوقوف على مستوى جودة خدمات الحكومة الرقمية وتقييم مدى رضا المستفيدين منها في دولة الكويت. ستنجح الدراسة تسليط الضوء على أهم جوانب القوة والضعف في الخدمات الرقمية المقدمة حالياً من قبل الجهاز الحكومي، مما يمكن صناع السياسات العامة من تحسين تقديم هذه الخدمات، وتطوير استخدامات المواطنين لها، لتحقيق أهداف التوسع الأمثل في تطبيق برامج الحوكمة الرقمية لتكون أكثر استجابة وشمولاً وكفاءة.

مشكلة الدراسة:

إن التوسع الذي صاحب برامج العمل الحكومي في دولة الكويت في تطبيق برامج (EG)، تم استحداث البوابة الإلكترونية الرسمية، والتي تتضمن عدد من الخدمات التي تقدم من القطاع الحكومي والخاص في مختلف التخصصات، أصبحت رافداً رئيسياً للمواطن والمقيم في إنهاء العديد من الإجراءات للحصول على مستندات أو

متابعة طلبات تابعة لهيئات حكومية. وعليه بات من الأهمية إعادة النظر في السياسات العامة المرتبطة في تطبيق الرقمنة والتطور في الخدمات الحكومية، بهدف تحسين مستوى تقديم هذه الخدمات من خلال التركيز على المحتوى وسهولة الوصول إلى مستخدميها.

إن مؤشر جودة الخدمات الإلكترونية في الأنظمة الحكومية يركز على عدد من الأبعاد والتي تتمثل في التقييم، واستخدام الخدمات ومستوى رضا، والجهود التي تبذلها الحكومات في الوصول إلى المواطنين. ونظراً لأهمية تحديد مستوى الأداء العام لهذه الخدمات، فقد أطلقت العديد من المبادرات لقياس مستوى الخدمات الرقمية الحكومية والتي منها مبادرة (الإسكوا) في العام (٢٠١٤) في عدد من الدول العربية، بتطبيق مؤشر نضوج الحكومة الإلكترونية والنقالة. ومؤشر (GEMS) لقياس مدى نضوج الخدمات الحكومية المقدمة من البوابات والتطبيقات الإلكترونية في المنطقة العربية. وبحسب ملخص التقرير الصادر من المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية في الكويت بخصوص مؤشر نضوج خدمات (EG) وفق مؤشر (GEMS) (٢٠٢١)، جاء التركيز على قياس توفر الخدمة فقط، ولإزالة في مستوى الحداثة، مما يتطلب التوسع في قياس تطبيق أبعاد الخدمات التي تقدمها (EG). بالإضافة إلى تحليل بعض الدراسات الاستطلاعية وملخص رؤية الكويت 2035 من قبل الباحثة والتي أكدت في مجملها توجه الحكومة في التطبيق الأمثل للخدمات الرقمية مع الأخذ في الاعتبار وضع حلول لاي عقبات او تحديات (المطوع، 2023، CITRA, 2020؛ المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية، 2021). وعليه تتمثل أهمية الدراسة الحالية في تقييم مستوى جودة خدمات الحكومة الإلكترونية ومدى رضا مستخدميها في دولة الكويت.

تساؤلات الدراسة:

- ١- ما تقييم مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ومستوى رضا مستخدميها من وجهة نظرهم في دولة الكويت؟
- ٢- لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) في تقييم جودة الخدمات تعزى لمتغيرات العمر الزمني والنوع والمحافظة لمستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية في الكويت؟

- ٣- ما أهم المعوقات التي تواجه التطبيق الأفضل للخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر صناع القرار في المؤسسات الحكومية؟
- ٤- ما المقترحات التي تسهم في تطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر صناع القرار في المؤسسات الحكومية؟

أهداف الدراسة:

- ١- تقييم جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في دولة الكويت من وجهة نظر مستخدميها.
- ٢- التعرف على واقع رضا مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- ٣- التعرف على آراء عينة من صناع القرار في المؤسسات الأكاديمية والحكومية حول أهم المعوقات التي تواجه تطبيق أفضل الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- ٤- التعرف على أفضل الحلول التي تسهم في تطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر صناع القرار في المؤسسات الحكومية والأكاديمية.

أهمية الدراسة:

- ١- تركز الدراسة على الأهمية النظرية من خلال قياس مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة في الكويت من وجهة نظر مستخدميها، ومدى رضا العملاء.
- ٢- تتناول الدراسة أهمية عملية تهدف إلى الوصول إلى نتائج من خلال آراء المواطنين مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية في تحديد نقاط القوة والضعف في مستوى تقديم هذه الخدمات وأهم الفجوات التي يمكن أن تحدث خلال استخدام الخدمة، وتقديم التوصيات اللازمة لتحسين وتطوير الخدمات المقدمة، بهدف تحقيق مستويات الرضا لدى المواطنين.

الإطار الفكري للدراسة:

نموذج الخدمات الرقمية الحكومية

تشكل الخدمات الرقمية الحكومية أهمية بالغة في برامج عمل العديد من الدول، وبالتحديد بعد أزمة كوفيد 19 . وقد أولت دولة الكويت إهتماماً متزايداً في السنوات الأخيرة، هدفت الدراسة الحالية في التركيز على تقييم هذه الخدمات من خلال تطبيق

نموذج (E-G) كأحد أهم النماذج للحكم على مستوى الخدمات. لقد تم تطوير نموذج E-GovQual بواسطة Papadomichelaki و (2012) Mentzas، حيث شمل النموذج عدد من الأبعاد والتي تمثل معايير جودة الخدمات الرقمية الحكومية. وتشمل هذه المعايير:

ضمان الخصوصية والأمن المعلوماتي، سهولة استخدام الأنظمة، توفر الثقة بالخدمات، سرعة الاستجابة، توافر الدعم والتوجيه للمستخدمين، سهولة استخدام المواقع ودقة المعلومات.

تشير الأدبيات إلى مصطلح الخدمات الحكومية الإلكترونية إلى تقديم الخدمات الحكومية عبر شبكات الإنترنت، وذلك باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات الرقمية التي تعمل على تقديم الخدمات افتراضياً بهدف سهولة التواصل مع الأفراد وتفاعلهم بشكل مباشر عبر وسائل التواصل الرقمي (Fang, 2002). تأخذ خدمات EG عدة أشكال منها: دفع الرسوم والمستحقات، متابعة المعاملات المالية والإدارية، الحصول على التراخيص، إصدار الوثائق والمستندات الخاصة وغيرها. وتتعدد تصنيفات الخدمات الإلكترونية الحكومية من حيث: خدمات حكومية إلى المواطنين، خدمات إلى قطاع الأعمال والمال، خدمات متبادلة بين المؤسسات الحكومية.

الخلفية التاريخية للخدمات الإلكترونية الحكومية:

شهدت دخول الخدمات التكنولوجية تطوراً من خلال المراحل التالية: ظهرت البدايات الأولى في أواخر السبعينات حيث بدأت بعض الحكومات أتمتة بعض العمليات الداخلية مثل تطبيق نظم قواعد البيانات لمعالجة البيانات الحكومية (Fountain, 2001)، وركزت هذه الخدمات فقط للاستخدامات الحكومية الداخلية ولم تتاح للمواطنين. ومع انتشار والتوسع في استخدام شبكة الإنترنت قامت بعض الحكومات في تقديم المعلومات والخدمات الأساسية عبر المواقع الإلكترونية المختلفة مثل موقع الحكومة الأمريكية ((firstgov.gov) في العام 2000). شهدت الفترة الثانية تطور كبير في تقديم الخدمات الرقمية حيث بدأت البرامج الحكومية تنتقل

إلى تقديم الخدمات التفاعلية من خلال تجديد تراخيص، ودفع الرسوم، أو دفع الضرائب من خلال المواقع الإلكترونية. وفي العام (٢٠١٩) شهد أول ظهور للتوقيع الإلكتروني والهوية الرقمية (OECD, ٢٠١٩).

ومع بدايات العام (٢٠١٠) بدأت الحكومات في توظيف ودمج برامج الذكاء الاصطناعي (AI) في تحليل البيانات وتطبيقات الهواتف النقالة، وتقديم الخدمات الرقمية. كما انتشرت المدن الذكية التي اعتمدت على خدمات رقمية هدفت في تحسين وتسهيل حياة الأفراد خاصة في مدن مثل دبي وسنغافورة (UN, ٢٠٢٢).

إن التوسع في تطبيقات خدمات الحكومة الإلكترونية قد شهد تقدماً كبيراً، مما جعل برامج الدول تسعى إلى التطوير المستمر في تحسين كفاءة هذه الخدمات.

أهمية خدمات الحكومة الإلكترونية:

تشير خدمات (EG) إلى تطبيق استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في عدة مجالات مهمة والتي منها:

١- تحسين كفاءة الخدمات الحكومية في التحول من الإجراءات البيروقراطية إلى الإلكترونية، مما يسهم في تسريع إجراء التعاملات الحكومية، ومتابعة سير المعاملات مثل استخراج الوثائق الرسمية أو دفع الرسوم أو الحصول على خدمات وغيرها (Heeks, ٢٠٠٦).

٢- تحفيز التنمية الاقتصادية من خلال تحسين بيئات الأعمال، وتسهيل الحصول على إجراءات التراخيص والتسجيل الإلكتروني للشركات، ودفع الرسوم السنوية، واستخراج الشهادات المطلوبة. إن توافر فرص الاستثمار وتعزيز الحصول عليها يتطلب دعم برامج الحكومة الإلكترونية بهدف التوسع في النمو الاقتصادي (OECD, ٢٠٢٠).

٣- تحسين المشاركة المجتمعية من خلال توافر القنوات المباشرة للتواصل مع المواطنين عبر المنصات الرقمية، مما يمكنهم من تقديم الشكاوى والمقترحات بسهولة والمشاركة في صنع القرار (West, ٢٠٠٤).

٤- تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد حيث يتم إتاحة المعلومات العامة إلكترونياً، بحيث يسهل على المواطن الاطلاع عليها، كما تقلل من فرص الفساد الإداري والمالي،

فالمواطن يستطيع متابعة العمليات والإجراءات الحكومية والتفاعل معها والتواصل معها بسهولة دون وجود وسيط (Bertot et al., ٢٠١٠).

٥- تسهيل الوصول إلى مختلف الخدمات حيث تتيح خدمات الحكومة الإلكترونية للمواطنين سهولة الحصول على الخدمات في أي وقت ومن أي مكان، مما يساهم في تحسين جودة الحياة وتوفير الوقت والجهد وهذا ما أكدته تقارير الأمم المتحدة (United Nations, ٢٠٢٢).

جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية:

إن التحول الذي تشهده نوعية ومستويات خدمات (EG) يرتبط ارتباطاً وثيقاً بنوعية هذه الخدمات من حيث الجودة، فهي تشكل عاملاً أساسياً في نجاح المؤسسات الحكومية في تقديم الخدمات وضمان استمرارية خدماتها بشكل أفضل يحقق الرضا للعملاء والمستخدمين. مفهوم جودة خدمات (EG) أخذ عدة تعاريف. منها: كفاءة الموقع الإلكتروني ومدى فعاليته، المدة الزمنية لإنجاز الخدمة، دقة المحتوى الرقمي، تنوع الخدمات المقدمة، تحقيق المنفعة للمستخدمين، الوصول إلى رضا العميل وفق معايير الجودة (المحارب، ٢٠١٧؛ Rowley، ٢٠٠٦). لذا تعددت المحاور والأبعاد التي يتم من خلالها تحديد مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية من حيث: سهولة الاستخدام، الدقة والسرعة، الأمان والخصوصية، تنوع الخدمة المقدمة، سهولة الوصول للخدمات، سرعة الاستجابة، بساطة المحتوى وغيرها.

الدراسات السابقة:

رغم حداثة موضوع الدراسة في قلة تناوله على حد علم الباحثة في الكويت، إلا أن هناك عدد من الدراسات التي تناولت جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية في دول أخرى. هدفت الدراسة التي قام بها (Chandio, ٢٠١٩) إلى معرفة توقعات المواطنين في باكستان حول مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة وتقييم الوسائل ومستوى فاعليتها. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من استبانة وزعت على (٣٥٠) مستخدم. أظهرت نتائج الدراسة أن تجربة حكومة باكستان لازالت دون المستوى المتوسط مقارنة في تجارب عالمية أخرى، وأنا معظم المواطنين غير مهتمين باستخدام الخدمات الإلكترونية، كما أظهرت النتائج انه ثقة المواطنين في الخدمات الإلكترونية ومدى قابليتها لتحقيق توقعاتهم جاءت في مستوى منخفض،

وبشكل عام حصلت جودة الخدمات المقدمة على تقدير منخفض. كما توصلت نتائج دراسة (Liang, ٢٠١٥) التي استطلعت بها رأي عينة بلغت (٧٠) مستخدم للخدمات الإلكترونية للضريبة في تايوان أن مستوى تبني الجمهور للخدمات الإلكترونية حصلت على مستوى منخفض وذلك لأسباب تعود الى المعايير الاجتماعية السائدة بين السكان في تايوان.

وأما الدراسة التي قام بها (Chan et al., ٢٠٢٠) هدفت إلى تحديد تفاعل عناصر الخدمة المختلفة-الخدمات الأساسية، والخدمات التيسيرية والخدمات المساندة - للتأثير على تصورات المستخدمين لجودة الخدمة. حيث ركزت على التصور الإيجابي لجميع عناصر الخدمة لتحقيق أعلى رضا للمواطنين. أكدت في نتائجها على أهمية تكامل تصورات الخدمة لتشكيل تقييمات جودة الخدمة الشاملة. وفي الدراسة التي قامت بها (ردينة، ٢٠١٤) هدفت إلى تقييم خدمات الحكومة الإلكترونية في الأردن من وجهة نظر المستفيدين منها وذلك بهدف التعرف على مدى إلمامهم وإدراكهم لهذه الخدمات ومستوى الاستفادة منها تم تطبيق استبيان على عينة تكونت من (٣٧٤) مواطن، و خرجت الدراسة بنتائج أن مستوى تقييم أفراد العينة من الخدمات الحكومية الإلكترونية في الأردن بشكل عام كان إيجابي، كما أن هذه الخدمات قد لعبت دور مهم في توفير المعلومات لهم وفي تقليل الجهد والوقت في إنجاز المعاملات، كما وفرت لهم سرية المعلومات ومعرفة بعض الخدمات مثل المخالفات المرورية وغيرها.

وأما دراسة (الثويني، ٢٠٢٣) حول خدمات وزارة الداخلية في المملكة العربية السعودية، هدفت إلى تحليل تأثير أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية المختلفة - مثل تصميم الموقع الإلكتروني، والموثوقية، والاستجابة، والأمان والخصوصية، وتوافر المعلومات - على رضا العملاء. أشارت النتائج إلى وجود علاقة مهمة بين أبعاد الجودة هذه ورضا المستفيدين من الخدمة. وأضافت دراسة (Desmal et al., 2022) الي ضرورة قياس رضا المستخدم في خدمات الحكومة المتنقلة (mGovernment). اقترحت الدراسة نموذجاً شاملاً يتألف من ستة عناصر للجودة: قابلية الاستخدام، والتفاعل، والاتساق، والمعلومات، وإمكانية الوصول، والخصوصية، والأمان. ويهدف النموذج إلى توجيه الهيئات الحكومية في تقييم وتعزيز رضا المستخدمين عن بوابات الحكومة الإلكترونية.

كما هدفت دراسة (Pham et al, ٢٠٢٣) إلى تحديد العلاقة بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية والرضا والولاء تجاه الخدمات الحكومية الإلكترونية. تم استطلاع آراء (٣٤٠) مستخدم في فيتنام. كشفت النتائج أن جودة خدمات EG تتكون من خمسة أبعاد وهي: سهولة التفاعل، والوفاء، ورعاية المواطنين، والأمن والخصوصية، والجدارة بالثقة، وعلى الحكومة التركيز على خلق قيمة للمواطنين من خلال تحسين جودة الخدمات، للمساعدة في تلبية احتياجاتهم وبناء ولائهم. وأما دراسة (Alshawaaf and Alzougool, 2023) فقد تناولت مقاييس نجاح الخدمات الحكومية الرقمية في الكويت. ويحدد ستة مقاييس رئيسية مجمعة في ثلاثة مجالات: متعلقة بالخدمة (رضا العملاء وجودة الخدمة)، ومتعلقة بالراحة (إمكانية الوصول وسهولة الاستخدام)، ومتعلقة بالأمن (الأمان المتصور والثقة المتصورين). وكشفت الدراسة أن خدمات التحول الرقمي تتفوق على خدمات الرقمنة التقليدية في معظم المجالات، مما يؤكد على أهمية الاستراتيجيات الرقمية الشاملة.

واستهدفت دراسة (Nawafleh & Khasawneh, ٢٠٢٤) إلى تحديد تأثير جودة الخدمة الإلكترونية في الولاء الإلكتروني والثقة الإلكترونية، طبقت أداة الدراسة على عينة من (٥٣٢) مبحوثا. أظهرت النتائج أهمية تعزيز القطاع الحكومي الإلكتروني في تحسين الثقة والرضا للمواطنين، وتقديم الدعم السريع للاستجابة، وتسهيل الاستخدام للخدمات، وتقييم ردود الفعل المستمر. وفي دراسة (Noor, 2022) التي أجريت على (٢٥٠) مستخدم لمواقع الخدمة العامة في إندونيسيا، توصلت الدراسة أن جودة الخدمات لها أثر على رضا المستخدم، وأكدت على أهمية تحسين جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية للقطاع الحكومي للوصول إلى خدمات متكاملة بكفاءة. وأما دراسة (Almansoori & Alhassan, 2016) فقد كشفت على نتائج تشير على وجود علاقة ضعيفة بين متغيرات الدراسة والتي تضمنت: جودة الخدمات وسهولة الاستخدام وتقديم الارشادات لتحسين جودة الخدمات الحكومية، وعليه أوصت الدراسة بضرورة مراعاة هذه العوامل عند تطوير مبادرات الحكومة الإلكترونية.

وهدف دراسة (كعده، ٢٠٢٣) إلى تقييم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء في مركز خدمة المواطن في محافظة دمشق. تم جمع البيانات من استبانة وزعت على (٣٢٤) مفردة. أظهرت النتائج أن مستوى الخدمات التي يقدمها المركز

جاءت مرتفعة، بالإضافة إلى وجود علاقة موجبة بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ومستوى رضا العملاء. وتناولت دراسة (Sharma, ٢٠١٥) تحديد العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات والرغبة في استخدام خدمات EG في الأردن، وأثر المتغيرات الديمغرافية. طبقت الدراسة على (٢٤٨) مستخدم. كشفت الدراسة أن من أهم أبعاد توفر جودة الخدمة تتمثل في: الأمن، الموثوقية، والكفاءة، والاستجابة. كما أشارت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لمتغير العمر والمستوى التعليمي للمستجيبين مع الرغبة في استخدام خدمات EG.

أكدت معظم الدراسات على أهمية جوانب جودة خدمات الحكومة الإلكترونية ورضا المستخدمين. فقد تم تناول هذا الموضوع من عدة أبعاد تمثلت في: تقييم الخدمات الحكومية الرقمية، ومستوى رضا المستخدمين، وجهود الحكومة في تقديم هذه الخدمات. فالبرغم من اختلاف المواقع الجغرافية للدراسات التي تم استعراضها، إلا أنها أكدت أن الاستمرار في تقديم أفضل الخدمات الرقمية للمواطنين يتطلب مراقبة شاملة للمحتوى، وطرق الوصول للمنصات، والتحديث، والتطوير المستمر، والأمن، والشفافية. إن تبني منصات إلكترونية يجب أن تعزز تقديم خدمات تضمن رضا المستخدمين وتسهم في توفير حياة آمنة. وقد إستفادت الباحثة من تحليل الدراسات السابقة في إعداد الاداة وتحليل النتائج والخروج بالتوصيات اللازمة.

إجراءات البحث:

حدود الدراسة:

الحدود البشرية: أجريت الدراسة على عينة عشوائية من المواطنين المستخدمين لخدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من عدة جهات حكومية، وعلى عينة من صناع القرار في مؤسسات أكاديمية وحكومية.

الحدود الزمانية: أجريت الدراسة مدة أربعة أشهر من (يناير الى ابريل) من العام ٢٠٢٤ في الكويت.

الحدود الموضوعية: قياس جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ومستوى رضا مستخدميها.

الحدود المكانية: أجريت الدراسة في دولة الكويت على عينة من المستخدمين للخدمات الحكومية الإلكترونية في محافظات الدولة.

عينة الدراسة:

شملت عينة الدراسة فئتين: الفئة الأولى تم استطلاع آراء عينة من مجتمع الدراسة للمواطنين المستخدمين لمواقع الخدمات الحكومية الإلكترونية، وقد تم اختيار عينة عشوائية من (طلبة الجامعة والمدارس والمواطنين العاملين في مؤسسات حكومية) شملت فئات عمرية مختلفة، ومن الذكور والإناث، وموزعة على محافظات دولة الكويت والبالغة (٦) محافظات، وبلغت العينة الإجمالية (٣٣٤). الجدول رقم (١) يوضح البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة. الفئة الثانية استهدفت الباحثة استطلاع رأي عينة عشوائية بلغت (٢٧) مستجوب من صناع القرار العاملين في مؤسسات أكاديمية ومدراء في مؤسسات حكومية تقدم الخدمات الرقمية، حيث تم إختيارهم بطريقة عشوائية، وقامت الباحثة بالتواصل معهم لأخذ موافقتهم المسبقة لإجراء المقابلات، كون هذه الفئات تتعامل مع الخدمات الرقمية من حيث الإعداد والتنفيذ والمتابعة فهي الأقرب لمناسبتها تحقيق أهداف الدراسة. استغرقت مدة المقابلات ستة أسابيع.

الجدول (١) يشير إلى البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة. تم تحديد

المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة وفق متغير (الجنس والفئة العمرية والمحافظة).

الجدول (١) يشير إلى بيانات العينة.

الجدول (١) توزيع التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغير والفئة	التكرارات	النسبة المئوية %
الجنس		
ذكر	96	28.7
أنثى	238	71.3
الفئة العمرية		
٤١ وما فوق	63	18.8
31-40	58	27.4
25-30	63	17.4
24-20	120	35.9
19-14	30	8.9

المحافظة		
5.7	19	مبارك الكبير
11.9	40	الجهراء
17.4	58	الأحمدي
31.7	106	الفروانية
13.2	44	حولي
20.1	67	العاصمة

أداة الدراسة:

بعد مراجعة الدراسات السابقة والأدبيات في مجال موضوع الدراسة الحالية، قامت الباحثة في إعداد أداة البحث في صورته الأولى، وبعد مراجعة آراء المحكمين تم اعتماد الأداة بشكلها النهائي والتي اشتملت على مجالين: الأول اشتمل على (١٤) بند لاستطلاع آراء عينة الدراسة حول جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ومستوى الرضا عنها. تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة من مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية. حيث تضمنت المجموعة العشوائية (المدارس الثانوية، والجامعات، والمنظمات الحكومية، والشركات الخاصة). تم تطبيق الاستبيان والذي استغرق شهرين من التوزيع والمتابعة، وإرجاع الاستبيانات المكتملة إلى الباحثة لتحليل البيانات.

تم ترميز الردود وتحليلها إحصائياً باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والمقارنات الجماعية عبر متغيرات الدراسة. تم استخدام مقياس ليكرت الرباعي وفق التوصيف التالي: (١) لم يتحقق، (٢) تحقق بدرجة بسيطة، (٣) تحقق بدرجة متوسطة، (٤) تحقق بدرجة كبيرة (Best & Kahn, 2006).

والمجال الثاني اشتمل على سؤالين مفتوحين تم توجيهه إلى عينة من صناعات القرار في المؤسسات الحكومية والأكاديمية. تم اختيار عينة عشوائية من مجموعة من الخبراء الأكاديميين والمدراء في قطاعات حكومية تعتمد الخدمات الإلكترونية الرقمية، قامت الباحثة في التواصل وجاء التأكيد من (٢٧) مشارك لإجراء المقابلة الشخصية. استغرق إجراء المقابلات حوالي شهرين عبر تطبيق زووم والبعض وجهائياً.

منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج التحليلي والنوعي لمناسبته لأهداف الدراسة الذي طبق أداتين لجمع البيانات. فالمنهج التحليلي تم تطبيق استبيان مكون من (١٤) بند، على عينة الدراسة من مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث تم استخدام المعالجة الإحصائية بتطبيق برنامج (SPSS) في احتساب (المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والترتيب). والمنهج النوعي تم استخدامه لتحليل بيانات المقابلة مع عينة عشوائية من صناع القرار في المؤسسات الحكومية والأكاديمية. حيث يسمح في جمع البيانات وفهمها وتفسيرها من خلال الأسئلة المفتوحة التي تهدف إلى تحليل وتفسير المقاربات بين إجابات عينة الدراسة (Creswell & Poth, ٢٠١٦)، من تحديد أهم الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية، وماهي أفضل الحلول لضمان جودة الخدمات. فالمقابلة الشخصية تتيح للباحث على فهم الآراء وتفسيرها بصورة واقعية للوصول إلى نتائج أكثر صدقا لاستجابات العينة. وتم استخدام المعالجة الإحصائية بتصنيف الإجابات واستخدام (Coding) بحسب كل بند، وقامت الباحثة في تحديد الاتساق بين آراء عينة الدراسة واستخراج الأفكار والآراء المتشابهة التي يمكن تجميعها تحت نمط محدد لأهم الصعوبات التي تواجه تطبيق جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وأهم الحلول المناسبة لتطوير هذه الخدمات.

صدق الأداة:

بعد اطلاع الباحثة على عدد من الدراسات السابقة والأدبيات تم إعداد أداة الدراسة وفق مجالين: الأول شمل (١٨) بند لقياس جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، باستخدام المقياس الرباعي، موجه لعينة من المواطنين مستخدمي الخدمات. والمجال الثاني شمل على عدد (٣) أسئلة مفتوحة موجه لعينة من صناع القرار في المؤسسات الحكومية. تم إرسال الأداة بصورتها الأولية إلى عدد (٧) من المحكمين في مؤسسات حكومية وخاصة من فئة أكاديميين ومدراء، لإبداء الرأي بالتعديل أو الإضافة، أو الحذف. بعد مراجعة الأداة بناء على آراء المحكمين، تم إجراء التعديل النهائي في اعتماد بنود المجال الأول ليشمل (١٤) بند، والمجال الثاني ليشمل سؤالين مفتوحين، لتصبح الأداة جاهزة للتطبيق.

ثبات الأداة:

لمعرفة مدى ارتباط بنود أداة الدراسة (١٤)، تم حساب معاملات الارتباط بتطبيق الأداة على عينة من خارج عينة الدراسة الأصلية، لقياس جودة خدمة الحكومة الرقمية. تم إجراء الدراسة التجريبية على (٢٥) مستجيباً تم اختيارهم عشوائياً. أظهر المقياس اتساقاً داخلياً جيداً، ($r = .35$, $\alpha = .93$) كما هو موضح في الجدول (2) أدناه.

الجدول (2) إحصائيات الموثوقية

ألفا كرونباخ	عدد العناصر	المقياس
0.93	14	جودة خدمات الحكومة الإلكترونية

وعليه تعتبر أداة الدراسة موثوقاً بها لجمع البيانات على عينة الدراسة النهائية المكونة من (٣٣٤) مستخدم. ولضمان اتساق أساليب جمع البيانات النوعية، تمت مشاركة أسئلة المقابلة أولاً مع أعضاء من كلية العلوم الإدارية، حيث تم توزيعها على مجموعة من (٥) مشاركين في دراسة تجريبية صغيرة النطاق. وبعد عمليات الفحص والمراجعة من قبل المشاركين، تم اعتبار الأسئلة صالحة وموثوقة من حيث الصياغة ومناسبتها لأغراض المقابلة وذلك بعد استبعاد سؤال واحد.

المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي من خلال توظيف الإحصائيات الوصفية من حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ورتبة كل بند ضمن أداة الدراسة، واستخدام اختبار T- Test وتحليل التباين (ANOVA) لتوضيح الفروقات حسب متغيرات الدراسة.

تحليل النتائج:

التساؤل الأول: ما تقييم مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ومستوى رضا مستخدميها من وجهة نظرهم في دولة الكويت؟

الجدول (3) يوضح توزيع بيانات عينة الدراسة حول قياس جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ومستوى رضا مستخدميها من وجهة نظرهم في الكويت. الجدول (3) الإحصائيات الوصفية لبنود قياس جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ومستوى رضا مستخدميها

التسلسل	البند	المتوسط	الانحراف المعياري
1	سهولة استخدام المواقع الإلكترونية	3.13	0.88
2	السرعة في الإنجاز	3.06	0.88
3	مناسبة التكاليف المالية مع نوعية الخدمات	2.89	0.94
4	توافر خدمة الرد السريع في حال حدوث خلل إلكتروني	2.52	1.02
5	كسب رضا المستفيد	2.83	0.99
6	الحصول على جميع الخدمات من بوابة واحدة	2.83	0.99
7	التفاعل السريع مع المستفيد	2.79	0.96
8	ضمان السرية في التعاملات	3.21	0.89
9	تسهيل تقديم الخدمات الحكومية	3.05	0.91
10	زيادة الثقة بين الحكومة والمستفيد	3.02	0.97
11	توافر الدقة في تقديم الخدمات الإلكترونية	2.96	0.92
12	توفير الوقت والجهد على المستفيد	3.25	0.87
13	تحقيق الرضا للمستفيد	2.98	0.96
14	تعزيز كفاءة الأداء الحكومي في التعامل مع التكنولوجيا	3.00	0.94
المجموع		2.97	0.959

أشارت النتائج في الجدول (3) أن المتوسط الحسابي الكلي للبنود حصلت على (٢.٩٧) درجة متوسطة، وانحراف معياري (0.959)، مما يشير أن غالبية بنود المجال تحقق بدرجة متوسطة. وحصل البند "توفير الوقت والجهد على المستفيد" على

أعلى متوسط حسابي بلغ (٣.٢٥) وبانحراف معياري (٠.٨٧)، وجاء البند "السرعة في الإنجاز" على الترتيب الثاني من وجهة نظر عينة الدراسة، حيث حصل على متوسط حسابي (٣.٠٦)، وبانحراف معياري بلغ (٠.٨٨) وجاء البند "توافر خدمة الرد السريع في حالة وجود خلل إلكتروني" في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي بلغ (٢.٥٢)، وبانحراف معياري (١.٠٢).

التساؤل الثاني: لاتوجد فروق ذات دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) في تقييم جودة الخدمات تعزى لمتغيرات العمر الزمني، والنوع، والمحافظة لمستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية في الكويت؟

للإجابة على هذا السؤال، تشير النتائج في الجدول (4) والجدول (6) عدم وجود فروق ذات دالة إحصائية عند مستوى دالة (٠.٠٥) تعزى لمتغيري النوع والمحافظة. **الجدول (4) الفروق بين استجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير النوع**

الجنس	N	متوسط جودة الخدمة	SD	t	df	p-value
أنثى	238	2.94	0.68	-0.87	332	0.37
ذكر	96	3.02	0.75			

لم تشير النتائج أعلاه عن وجود أي فروقات ذات دالة إحصائية تعزى لمتغير النوع بعد إجراء تحليل التباين. حيث لم يكشف اختبار t لعينتين عن أي فروق ذات مغزى في جودة الخدمة المتصورة بين النساء (SD = 2.94، M = 0.68) والرجال (SD = 3.02، M = 0.75). الفرق البالغ -0.07 ليس ذا دلالة إحصائية عند مستوى ٥٪.

الجدول (5) يشير إلى نتائج استجابات عينة الدراسة حول تقييم جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية تعزى لمتغير العمر الزمني. للتحقق مما إذا كانت جودة الخدمة الإجمالية تختلف بين الفئات العمرية الخمس (١٤-١٩، ٢٠-٢٤، ٢٥-٣٠،

٣١-٤٠، و٤١+)، تم إجراء اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه مع عرض النتائج في الجدول (5).

الجدول (5) الفروق بين الفئات العمرية لعينة الدراسة

المصدر	SS	df	MS	F	p-value
بين المجموعات	6.19	4	1.54	3.18	0.01
داخل المجموعات	159.99	329	0.48		
المجموع	166.18	333			

تم إجراء تحليل تباين أحادي الاتجاه لفحص الاختلافات في جودة الخدمة الحكومية الإلكترونية حسب التصور بين الخمس الفئات العمرية. كشفت نتائج التحليل عن تأثير ذات دلالة إحصائية للفئة العمرية على المقياس. أظهرت فروق ذات دالة إحصائية بين الفئات العمرية. حصلت الفئة العمرية (٤١ عامًا وما فوق) على أعلى متوسط حسابي وبترتيب أعلى بلغ (٣.٢٠) مقارنة بالفئة العمرية (٢٥-٣٠ عامًا)، والتي حصلت على متوسط حسابي بلغ (٢.٧٦) ($p = 0.0005$)، كما لم يظهر أية فروقات ذات دالة إحصائية بين الفئات العمرية الأخرى.

جدول (6) الفروقات بين آراء عينة الدراسة تعزى لمتغير المحافظة

المصدر	SS	df	MS	F	p-value
بين المجموعات	3.80	5	0.76	1.54	0.17
داخل المجموعات	162.38	328	0.49		
المجموع	166.18	333			

تم إجراء التحليل تباين أحادي الاتجاه للكشف ما إذا كانت المحافظة قد أثرت على درجات قياس جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية للمستجيبين. أشارت النتائج المذكورة أعلاه إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المحافظات الست.

التساؤل الثالث: ما أهم المعوقات التي تواجه التطبيق الأفضل للخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر صناع القرار في المؤسسات الحكومية؟

الجدول (7) التكرارات والنسب المئوية مرتبة تنازلياً لآراء صناع القرار في المؤسسات الحكومية حول أهم المعوقات

التسلسل	المواضيع الرئيسية	التكرارات	النسبة %
1	عرض الحزمة الترددية غير كاف	25	93%
2	عدم مواكبة الحدائة في المعرفة والمحتوى الرقمي	25	93%
3	تهديدات الأمن السيبراني	22	81%
4	عدم كفاية الميزانيات	20	74%
5	مقاومة الموظفين للتغيير والتجديد	18	67%
6	غياب المتابعة المستمرة	17	63%
7	تخوف المواطنين من استخدام الخدمات الرقمية	15	56%
8	الضغط على خدمة العملاء	15	56%
9	وجود قيود تكنولوجية	12	44%
المجموع = ١٦٩			

تشير النتائج في الجدول (7) أن عينة الدراسة حددت (9) معوقات تواجه التطبيق الأفضل للخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظرهم. وبلغت عدد

التكرارات (١٦٩). حصلت عبارات "عرض الحزمة الترددية غير كافي؛ عدم مواكبة الحداثة في المعرفة والمحتوى الرقمي" على أعلى تكرار بلغ (٢٥)، وبنسبة مئوية بلغت (٩٣%). وجاءت العبارة "وجود قيود تكنولوجية" على أقل تكرار بلغ (١٢)، وبنسبة مئوية بلغت (٤٤%).

التساؤل الرابع: ما المقترحات التي تسهم في تطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر صناع القرار في المؤسسات الحكومية؟

الجدول (8) التكرارات والنسب المئوية مرتبة تنازليا لآراء صناع القرار في المؤسسات الحكومية حول أهم المقترحات

التسلسل	المواضيع الرئيسية	التكرارات	النسبة %
1	تطوير البنية التحتية الرقمية	27	100%
2	التكامل بين كافة القطاعات الحكومية	27	100%
3	زيادة حجم خدمة العملاء	22	81%
4	تدريب وتطوير الموظفين	22	81%
5	تبسيط خطوات طلب الخدمة للمستخدمين	19	70%
6	تبسيط العمليات الرقمية	14	52%
7	الاستثمار في الأبحاث والتطوير	10	37%
8	التحديث المستمر في التطبيقات المتكررة الاستخدام	6	22%
المجموع = ١٤٧			

تشير النتائج في الجدول (8) أن عينة الدراسة قدمت (٨) مقترحات تسهم في تطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظرهم، وقد بلغت عدد التكرارات للمقترحات (١٤٧). حصلت عبارات "تطوير البنية التحتية؛ والتكامل بين القطاعات

الحكومية " على أعلى التكرارات حيث حصلت على (٢٧) تكرار من إجمالي آراء عينة الدراسة، وبنسبة مئوية (١٠٠٪). وجاءت العبارة "التحديث المستمر في التطبيقات المتكررة" على أقل تكرار بلغ (٦) وبنسبة مئوية بلغت (٢٢٪).

مناقشة النتائج:

التساؤل الأول:

أشارت النتائج للسؤال الأول بأن تقدير عينة الدراسة لمستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية في البنود (١٤) تراوحت بين تقدير (متوسط إلى أقل). ويفسر ذلك أن الخدمات ليست بمستوى الجودة كما تراها عينة الدراسة، وأنها تحتاج إلى العديد من التطوير وإدخال التحسينات خاصة وأن العديد من الجهات الحكومية بدأت في تقديم الخدمات الرقمية، والتواصل مع المستخدمين فقط عبر هذه الخدمات. تتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (Chandio et al., 2019; Dismal et al., 2022) لكنها تختلف مع نتائج دراسة (ردينة، ٢٠١٤؛ كعده، ٢٠٢٣). لذا حصلت بنود "توفير الوقت والجهد؛ وضمان السرية؛ وسهولة استخدام المواقع" على أعلى التقديرات للمستخدمين نظراً لأهميتها في تحقيق رضا العملاء، كما أنها تُعد أساسية في إصدار الحكم على مستوى الخدمة. جاءت مشاركة الإناث في الاستبيان بنسبة بلغت (٧١.٣٪) كعدد أكبر مقارنة بنسبة الذكور والتي بلغت (٢٨.٧٪). ويفسر ذلك أن طبيعة المجتمع الكويتي ومتطلبات العديد من المسؤوليات الحياتية التي تقع على عاتق المرأة، فقد اعتمدت على العديد من الخدمات الرقمية لتسهيل إجراءات المتطلبات اليومية، كما أن القوة الشرائية من المنصات الرقمية ومتابعة ما هو جديد تشكل المرأة من أكثر المتابعين والمستخدمين. وأما من حيث الفئات العمرية من المشاركين جاءت الفئة العمرية (٢٠-٢٤) عاملاً بنسبة مئوية (٣٥.٩٪) من أعلى الفئات العمرية مشاركة في الاستبيان. وهذا يفسر أن هذه الفئة العمرية من أعلى المعدلات استخداماً للخدمات الرقمية سواء في مجال التعليم والترفيه والتسوق والحصول على الخدمات الرقمية الحكومية، وكان تمثل محافظتي الفروانية والعاصمة هو الأعلى من بين المحافظات وبنسبة بلغت (٣١.٧٪، ٢٠.١٪)، وهذا يعود للكثافة السكانية العالية لهذه المحافظات. في حين كان تمثل محافظة مبارك الكبير (٥.٧٪) هو الأدنى.

التساؤل الثاني:

جاءت النتائج التي تتعلق بمقارنات متغيرات عينة الدراسة نلاحظ عدم ظهور أية فروق إحصائية في تصورات جودة خدمات الحكومة الرقمية تعزى لمتغير النوع (الإناث والذكور) ومتغير (المحافظات الستة) لعينة الدراسة، حيث أجمعت آرائهم بتقارب الإجابات المماثلة في تقييم مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية والذي جاء في تقدير متوسط وأقل، رغم اختلاف التوزيع الجغرافي للعينة مما يؤكد اتفاق العينة في مجمل تجربتهم أن الخدمات تحتاج إلى إدخال العديد من التحسينات اللازمة تشمل عدد من العناصر الأساسية.

لذا لم تشير النتائج إلى وجود فجوة كبيرة بين الجنسين والمحافظات. لكن أشارت النتائج إلى وجود فروق إحصائية لمتغير الفئة العمرية. فقد أظهرت النتائج أن كبار السن (الذين تتراوح أعمارهم بين ٤١ عامًا وما فوق) يرون أن خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل أكثر إيجابية من أولئك الذين تتراوح أعمارهم بين (٢٥ و ٣٠) عامًا. ويفسر ذلك أن الفئات العمرية ٤١ سنة وما فوق لديهم طرقهم وأهدافهم في محدودية استخدام الخدمات وفق الاحتياجات الأساسية لهم، والتي تركز على طلب وثائق رسمية، أو تجديد رخص حكومية، أو دفع رسوم مالية، وعليه يرون أن الخدمات الحكومية الإلكترونية تحقق الكفاية لهم في توفير المطلوب وتأمين احتياجاتهم الأساسية للخدمات الرقمية. بخلاف الفئات العمرية الأخرى لدى عينة الدراسة، فالفئات التي أقل من (٣٠) سنة لديهم العديد من الاستخدامات من حيث النوع وعدد الاستخدامات والمدد الزمنية، مثال الألعاب الإلكترونية والترفيه الإلكتروني ودفع الرسوم والاشتراكات وغيرها، لذا فهم يرون أن الخدمات ليست على المستوى المطلوب الذي يلبي الاحتياجات خاصة في "توفر السرعة، سهولة الحصول على الخدمة"، وهذا يؤكد حصول العبارة "سهولة استخدام المواقع الإلكترونية" على الترتيب الثالث في آراء العينة، تتفق هذه النتائج مع ما توصلت له نتائج دراسة (Sharma, ٢٠١٥).

التساؤل الثالث:

وتؤكد نتائج السؤال الثالث بالمجال الثاني من الأداة والتي تتعلق في السؤال المفتوح الأول الموجه إلى عينة من صناعات القرار في المؤسسات الحكومية أن الخدمات

الحكومية الإلكترونية تواجه العديد من المعوقات التي تحول دون تقديم الخدمة وفق مستوى الجودة، ويؤكد ذلك حصول العبارات "عرض الحزمة الترددية غير كافي؛ وعدم مواكبة الحداثة في المحتوى الرقمي؛ وتهديدات الأمن السيبراني" على أعلى ترتيب من وجهة نظر عينة الدراسة. ويمكن تفسير ذلك أن المستجوبين لآلوا يرون وجود العديد من الفجوات وعدم كفاءة مستوى تقديم الخدمات الرقمية، خاصة أن وجودهم في مراكز صنع القرار ومتابعتهم عن قرب لبرامج تطبيقات الخدمات الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، وتتطابق هذه النتائج مع ردود فعل المستخدمين في المجال الأول والوارد في البنود (١٤) بان الخدمات لا تصل إلى مستوى الرضا، ولأسباب مازالت تواجههم حسب ما أشارت له النتائج أعلاه.

التساؤل الرابع:

أكدت عينة الدراسة من صناع القرار في آرائهم على السؤال الرابع (المفتوح الثاني) حول أهم المقترحات المتعلقة بتطوير الخدمات الإلكترونية الحكومية العمل على تحديث البنية التحتية وتحقيق التكامل في تقديم الخدمات بين القطاعات الحكومية وزيادة حجم خدمة العملاء. هذه المبادرات من شأنها العمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين، والاستمرار في مواكبة ما هو حديث خاصة في ظل التحديات المتسارعة في مجال الرقمنة. كما أن الاهتمام في برامج التدريب والبحوث سيسهم بشكل فعال في تطوير قطاع خدمات الأنظمة التكنولوجية من حيث المحتوى ومقدمي الخدمات، وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت له دراسة (Noor, 2022 ; Nawafleh & Khasawneh, 2024 ; Chan et al., 2020)

الخلاصة:

تكشف نتائج وتحليلات الدراسة الحالية عن تصور موحد لقياس جودة خدمات الحكومة الإلكترونية بين المستجيبين، بأن الخدمات لا تزال تحتاج إلى تطوير وتحديث لتواكب المستجدات في مجال الخدمات الإلكترونية لكسب رضا المستخدمين. ولعل التركيز على معالجة مكونات أساسية مثل انقطاع الخدمة، والدعم السريع، وأمن

المعلومات، وسهولة استخدام المواقع، يمكن أن يعزز القبول العام في استخدام منصات الحكومة الرقمية.

إن تأمين هذه الخدمات وفق مستوى عالي من الأداء يساعد في تعزيز ثقة المواطنين في الخدمات الحكومية ورفع كفاءة الأداء الحكومي في الاستمرار في تقديم الخدمات الرقمية وفق المقاييس العالمية. لذا على المؤسسات الحكومية ومتخذي القرار أن يتم الاستفادة من النتائج التي توصلت لها الدراسة في وضع إستراتيجية وطنية متكاملة تضمن استمرارية تقديم أفضل الخدمات للمواطنين لتعزيز ثقتهم وتحقيق الرضا العام لهم.

التوصيات:

١. إنشاء خط ساخن لتقديم خدمات الدعم الرقمي والفني والرد المباشرة للخدمات الإلكترونية الأكثر استخداماً، مع مراعاة التركيز على توفير خدمة أوقات الاستجابة السريعة للاستفسارات العامة والمشكلات الفنية.
٢. مراجعة إجراءات استخدام الخدمات الرقمية في المؤسسات الحكومية ودمجها ليسهل تقديمها إلى المستخدمين دون الحاجة إلى زيارة أماكن الخدمات.
٣. رفع مستوى الوعي للمستخدمين لتعزيز ثقتهم في الخدمات الحكومية الإلكترونية، من خلال برامج التوعية الإعلامية الحكومية والخاصة على ان تقدم هذه البرامج ضمن محتوى وأنشطة المؤسسات التعليمية والاجتماعية وغيرها.
٤. تطبيق الاختبارات والمراجعات التقنية بشكل منتظم لتفادي أي انقطاع في الخدمات الإلكترونية، مع ضمان توفر السرعة العالية في تقديم الخدمات.
٥. العمل على مراجعة وتحديث القوانين والتشريعات لضمان تعزيز الثقة والحفاظ على سرية المعلومات وبيانات المستخدمين للخدمات الإلكترونية الحكومية.
٦. زيادة الدعم لبرامج التدريب المهني والفني والتقني لمقدمي الخدمات.
٧. تعزيز برامج تبادل المعلومات والتواصل المفتوح بين جميع المؤسسات الحكومية لضمان تحقيق التكامل في تقديم الخدمات الرقمية.
٨. زيادة دعم البحوث في مؤسسات التعليم العالي في مجال تحديث وتطوير أنظمة محتوى البرامج الرقمية في مجال الخدمات الحكومية.

المراجع :

- الثويني، سليمان بن عبد الله. (٢٠٢٣). نموذج مقترح لقياس تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء في القطاع الحكومي. مجلة عجمان للدراسات والبحوث، ٢٢(١).
- العضايلة، محمد علي & المحارب، نهى خالد (٢٠١٧). أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا الطلاب في جامعة الأميرة نورة في المملكة العربية السعودية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، ١٣(٣)، ٣٠٧-٣٢٩.
- المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية (٢٠٢١). ملخص تقرير مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة (GEMS)، الكويت.
- الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات (CITRA) (2020). التحول الرقمي في الحكومة وقطاع التعليم .
- المطوع، عبدالله. (2023) . خارطة الطريق للتحول الرقمي للمؤسسات الحكومية في دولة الكويت ،مركز دراسات الخليج والجزيرة العربية.
- ردينة، عثمان يوسف (٢٠١٤). تقييم خدمات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المستفيدين منها: دراسة تطبيقية. مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، مج ١٤، ع.١، ص ١٠١-١١٦.
- طه، سعد محمد & الزهراء، فاطمة (٢٠٢٤). العوامل المؤثرة على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وقيمتها المُدرّكة لدى المواطنين ونية استخدامها المستمر: دراسة ميدانية. مجلة البحوث الإعلامية. 1763-1822، (3)72 .

كعده، عباس رشيد. (٢٠٢٣). جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا العملاء دراسة حالة مركز خدمة المواطن الإلكتروني. سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية (6)45، 41-76.

هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية. (2023). دولة الإمارات العربية المتحدة التقرير السنوي .

Alanezi, M. A., Kamil, A., & Basri, S. (2010). E-Government Service Quality: A Qualitative Evaluation in the Case of Saudi Arabia. *International Journal of Information Management*, 30(4), 368-375.

Alcaide-Muñoz, L., Rodríguez-Bolívar, M. P., Cobo, M. J., & Herrera-Viedma, E. (2017). Analysing the scientific evolution of e-Government using a science mapping approach. *Government information quarterly*, 34(3), 545-555.

Almansoori, H., Ali, A. B., & Alhassan, M. K. (2016). Nature and Quality of Smart Government Services: The Case of the UAE. *International Journal of Enhanced Research in Science, Technology & Engineering*, 5(1), 53-64.

Alshawaaf, N., & Alzougool, B. (2024). Evaluating Success in Digital Transformation of Government Services: Insights and Evidence from Kuwait.

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to promote transparency in government: The e-government transparency model. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264-271.

Best, J., & Kahn, J. (2006). *Research in education* (10th ed.). Pearson.

- Chan, F. K., Thong, J. Y., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service design and citizen satisfaction with e-government services: a multidimensional perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874-894.
- Chandio, A., Zaidi, S., & Ahmed, S. (2019). E-Government in Pakistan: Framework of Opportunities and Challenges, *Global Scientific*, 6(12), 499-501.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Desmal, A. J., Hamid, S., Othman, M. K., & Zolait, A. (2022). A user satisfaction model for mobile government services: a literature review. *PeerJ Computer Science*, 8, e1074.
- Fang, Z. (2002). E-government in digital era: concept, practice, and development. *International journal of the Computer, the Internet and management*, 10(2), 1-22.
- Fountain, J. E. (2001). *Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change*. Brookings Institution Press.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. SAGE Publications.
- Liang, S. W., & Lu, H. P. (2013). Adoption of e-government services: an empirical study of the online tax filing system in Taiwan. *Online Information Review*, 37(3), 424-442.
- Nawafleh, S., & Khasawneh, A. (2024). Drivers of citizens E-loyalty in E-government services: E-service quality mediated by E-trust based on moderation role by system anxiety. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 18(2), 217-240.

Noor, M. (2022). The effect of e-service quality on user satisfaction and loyalty in accessing e-government information. *International Journal of Data & Network Science*, 6(3).

Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy*, 43(4), 812-833.

Rowley, J. (2006). An analysis of the e-service literature: towards a research agenda. *Internet research*, 16(3), 339-359.

Sharma, S. K. (2015). Adoption of e-government services: The role of service quality dimensions and demographic variables. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 9(2), 207-222.

United Nations (2018). United Nation E-Government Survey 2018. DESA/DPIDG Publications, UN, <https://publicadministration.un.org>.

OECD (2020). Digital Government Index: 2019 Results. Organisation for Economic Co-operation and Development. OECD Publishing, Paris, <https://www.oecd.org>.

OECD (2020). E-Government in the Digital Age. Organisation for Economic Co-operation and Development. OECD Publishing, Paris, <https://www.oecd.org>.

OECD (2019). Digital Government Index: 2019 Results. Organisation for Economic Co-operation and Development. OECD Publishing, Paris, <https://www.oecd.org>.

United Nations (2022). E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government. United Nations Department of Economic and Social Affairs. DESA Publications, UN, <https://publicadministration.un.org>.

West, D. M. (2004). E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. Public Administration Review, 64(1), 15-27.