

توظيف المواقع الإلكترونية للحكومة المصرية أدوات تحقيق رضا الجمهور عن  
الخدمات الحكومية الرقمية: دراسة تحليلية

**Employing tools on government websites for achieving  
satisfaction of the public about digital government  
services: analytic study**

ملخص

استهدفت الدراسة معرفة مدى توظيف المواقع الإلكترونية الحكومية لأدوات تحقيق رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الرقمية، وذلك من خلال رصد كيفية توظيفها لمؤشرات سهولة الاستخدام وأدوات تفاعلية الاتصال مع الجمهور وكذلك أدوات مشاركة الجمهور، وتنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية بالاعتماد على منهج المسح التحليلي، وذلك باستخدام أداة تحليل المضمون لعينة تتكون من 8 مواقع من المواقع الإلكترونية الحكومية. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن المواقع الإلكترونية الحكومية نجحت في توظيف العديد من الأدوات لتفعيل العلاقة مع الجمهور وتحقيق رضاه عن الخدمات الحكومية الرقمية.

The Abstract

This study aimed to identify to what extent by government websites could employee tools to achieve satisfaction of the public about digital government services, by studding how these sites could employee ease of use indicators, interactive communication, and audience engagement tools .This study belongs to descriptive studies, The study relied on the analytical Survey Methodology, using content analysis method for analyzing the content of 8 government websites.

The study concluded to a number of scientific results, the most important of them is: government websites used several tools to active it' relationship with the public and to achieve satisfaction of the public about digital government services, these tools include tools that facilitate the use of government websites, tools for communicating with the public, and tools for interactivity and participation by individuals who use government websites

## مقدمة الدراسة:

بدأت العديد من حكومات دول العالم بتطبيق برنامج شفافية الأداء الحكومي مستفيدة من التطورات الكبيرة في تكنولوجيا المعلومات وإمكانية نشر مختلف أنشطة الحكومات بأشكال متعددة. والحكومات اتجهت إلى هذا الاتجاه باعتباره تطورت تقنيا وأخلاقيا في قيام الحكومات بمساعدة مواطنيها. (1)

وفي الوقت نفسه فإن المواقع الإلكترونية الحكومية لا تعمل على إنجاز الخدمات والطلبات للمواطنين فحسب، وإنما هي وسيلة للتعريف بالحكومة ومؤسساتها المرتبطة بها، وذلك من خلال عرض المعلومات التعريفية عنها وعن الأنشطة التي تقوم بها والتي تساعد المواطنين على فهم أداء حكومتهم.

وقد طور الإنترنت العملية الاتصالية كأداة استراتيجية في بناء وإدارة علاقة المؤسسات الحكومية بجمهورها من الاتصال أحادي الاتجاه، القائم على التعليمات من الحكومة إلى المواطنين، إلى اتصال ثنائي الاتجاه قائم على مشاركة المواطنين في المجال العام الحكومي، مما أسهم في تحسين اتصالات المؤسسات الحكومية بالمواطنين، وأعطى فرصة كبيرة للجهات الحكومية للاتصال المباشر بالجمهور وإمداده بصورة صادقة للأنشطة والخدمات التي تقدمها، مما ينعكس بالمزيد من اقتناع المواطنين بحكومتهم والرضا عن أداؤها.

ولهذا فقد اتجهت الحكومة المصرية نحو تكثيف حضورها في البيئة الرقمية عن طريق تأسيس المواقع الإلكترونية والمنصات الخدمية والبوابات الحكومية على الشبكة العالمية للمعلومات، وذلك لمواكبة التطور العالمي في تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية للمواطنين، وأيضاً كأداة للاتصال بالجمهور وإمداده بالمعلومات والأخبار حول أنشطتها المختلفة، مستفيدة من الأدوات والإمكانات التي تتيحها هذه الوسائل الاتصالية الجديدة في دعم وبناء الاتصال الفعال بين الحكومة والمواطنين...

## مشكلة الدراسة:

في ضوء الاهتمام العالمي بمبادئ الشفافية والمساءلة والحكم الرشيد وظهور مصطلحات الحكومة الرقمية والحكومة الذكية والحكم التشاركي، ومع توجه الدولة المصرية نحو "الميكنة" و "الرقمنة" لجميع الخدمات والمعاملات الحكومية مع الجمهور، اتجهت الحكومة نحو إنشاء المنصات الخدمية والمواقع الحكومية الرسمية لإمداد المواطنين بالمعلومات حول الأنشطة والخدمات الحكومية وإجراءات الحصول عليها، ومع قلة الدراسات التي تناولت مضمون هذه المواقع لمعرفة مدى توفر مؤشرات لتفعيل العلاقة مع الجمهور لتحقيق رضاه عن الخدمات الحكومية الرقمية ، تأتي هذه الدراسة، التي تتحدد مشكلتها البحثية في معرفة مدى: توظيف المواقع الإلكترونية للحكومة المصرية لأدوات تحقيق رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الرقمية: دراسة تحليلية.

## أهمية الدراسة:

1- تتبع أهمية الدراسة الحالية من أهمية المواقع الإلكترونية الحكومية لدى الجمهور واحتياجه إليها بصفة مستمرة، للحصول على خدماته وإنجاز معاملاته الحكومية، خاصة مع توجه الدولة المصرية نحو "رقمنة" و"ميكنة" جميع التعاملات مع الحكومة.

2- تتناول الدراسة المضمون المنشور عبر المواقع الإلكترونية الحكومية بما يشتمل عليه من خدمات حكومية وطريقة تقديمها، وبالتالي تعتبر الدراسة إضافة للمكتبة الإعلامية في ضوء قلة الدراسات التي تناولت مضمون هذه المواقع.

3- تكمن أهمية الدراسة في كونها تدرس كيفية تقديم الخدمات والمضامين المنشورة عبر المواقع الإلكترونية الحكومية، وبالتالي تستهدف الكشف عن مواطن الضعف ونقاط القوة في الخدمات المقدمة بما يسهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة عبر المواقع الإلكترونية الحكومية.

4- تكتسب الدراسة الحالية أهميتها من توجيه الاهتمام بدراسة وتحديد معايير لتقييم جودة خدمات المواقع الإلكترونية الحكومية، لكي تلأئم احتياجات وتطلعات الجمهور المستخدم لهذه المواقع.

5- وتعد عملية دراسة وتحليل المواقع الإلكترونية الحكومية والخدمات الإلكترونية التي يتم تقديمها عبر هذه المواقع بمثابة العامل الرئيسي لبناء مواقع الكترونية حكومية فعالة تحقق الفائدة المرجوة منها، وتعمل على حسن استفادة تلك المواقع من العناصر والإمكانات التي تتيحها الويب في تقديم خدمات إلكترونية جيدة.

### أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في معرفة مدى توظيف المواقع الإلكترونية الحكومية لأدوات تحقيق رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الرقمية وينبثق منه عدة أهداف فرعية:

1- الكشف عن مؤشرات سهولة الاستخدام للمواقع الإلكترونية الحكومية.

2- معرفة الأدوات التفاعلية المتاحة أمام الجمهور عبر المواقع الإلكترونية الحكومية.

3- التعرف على مدى إتاحة المواقع الإلكترونية الحكومية أدوات للاتصال بها.

4- رصد الموضوعات التي يتم تقديمها عبر المواقع الإلكترونية الحكومية.

### تساؤلات الدراسة:

1- هل تمتاز المضامين المنشورة عبر المواقع الإلكترونية الحكومية المصرية بالحدثة؟

2- ما الأدوات التفاعلية المستخدمة عبر المواقع الإلكترونية للحكومة المصرية؟

- 3- ما الأدوات المستخدمة عبر المواقع الإلكترونية المصرية لتحقيق سهولة الاستخدام؟
- 4- ما درجة توظيف المواقع الإلكترونية الحكومية المصرية للوسائط المتعددة؟
- 5- هل تحرص المواقع الإلكترونية الحكومة على استخدام الروابط والوصلات؟
- 6- ما أنواع الروابط والوصلات التي يتم استخدامها؟
- 7- ما الأدوات المتاحة أمام الجمهور للاتصال بالمواقع الحكومية المصرية؟
- 8- ما الأنماط الاتصالية والقوالب الفنية المستخدمة في المضامين المنشورة عبر المواقع الحكومية المصرية؟
- 9- ما درجة حرص المواقع الإلكترونية الحكومية المصرية على إتاحة أدوات المشاركة للجمهور؟

### المفاهيم والتعريفات الإجرائية للدراسة:

تتضمن الدراسة مجموعة من المفاهيم والمصطلحات، أهمها فيما يلي:

#### 1- المواقع الإلكترونية الحكومية

يتضمن مفهوم المواقع الحكومية بداخله العديد من المفاهيم المتداخلة والمتقاربة معه والتي يتم استخدامها للإشارة إليه؛ فهناك تعريفات عدة قدمت للحكومة الإلكترونية وذلك مقارنة بالمواقع الحكومية فهو المصطلح الأشهر والأكثر تداولاً، حيث عرفها البنك الدولي بأنها عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات -مثل شبكة الإنترنت- والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيداً من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات. (2) وهناك من يقصد بها البوابات الحكومية وهي مواقع تستخدم نظم أو عدة نظم لإدارة كمية كبيرة من المحتويات والخدمات التي تقدمها، مثال: حكومة دبي الإلكترونية. (3) ويقصد الباحث إجرائياً بالمواقع الحكومية: المواقع الإلكترونية الرسمية والمنصات الخدمية الخاصة بالحكومة المصرية، والتي تقدم الخدمات الحكومية للجمهور المتعامل مع هذه المواقع.

#### 2- رضا الجمهور

الرضا هو شعور الشخص بالارتياح أو خيبة الأمل الناتج عن مقارنة الأداء المتصور للمنتج فيما يتعلق بتوقعاته، فإذا كان الأداء يطابق التوقعات فالعميل راضٍ، وإذا تجاوز التوقعات فالعميل راضٍ جداً أو مسرور، وإذا كان الأداء أقل من توقعاته فهو غير راضٍ. ويقصد الباحث إجرائياً برضا الجمهور: المشاعر الإيجابية والقناعات المتكونة لدى الجمهور نحو الخدمات الحكومية الرقمية نتيجة استخدام المواقع الحكومية الإلكترونية.

#### 3- الخدمات الحكومية الرقمية

ويقصد بها الأداء الخدمي الرقمي للحكومة، وطريقة تقديم الخدمات الحكومية للجوهر من حيث إجراءات حصول المواطن على الخدمات عبر المواقع الحكومية ومنصاتها الإلكترونية، مثل خدمات: التعليم، والتموين، وإصدار الأوراق والشهادات الرسمية، وعمل الحجوزات والبحث عن الوظائف، وتقديم الشكاوى والمقترحات...

### الدراسات السابقة:

قسم الباحث الدراسات السابقة في إطار المشكلة البحثية إلى محوين رئيسيين، تم من خلالهما جمع الدراسات المرتبطة بمتغيرات البحث مراعيًا حداثة الدراسات وارتباطها بمشكلة البحث كالتالي:

#### المحور الأول: الدراسات التي تناولت الخدمات الحكومية الرقمية

رصدت دراسة داليا أحمد عبد الوهاب (2024) (4) تقييم الجمهور لمبادئ الحوكمة الإلكترونية المفعلة عبر التطبيقات الحكومية الرقمية، والكشف عن أبعاد جودة الخدمة المفعلة عبر التطبيقات الحكومية الإلكترونية لدى الجمهور، وتنتمي إلى الدراسات الوصفية، وطبقت منهج المسح الميداني. وتوصلت الدراسة إلى أهمية الحوكمة الإلكترونية في حل المشكلات، وتشكيل اتجاهات الجمهور وتحسينها نحو الحكومة المصرية ومؤسساتها، وأشارت إلى استطاعة العلاقات العامة في الحكومة المصرية الاستفادة من الخدمات الرقمية لتحقيق أهدافها.

وتمثل الهدف الرئيسي لدراسة رابعة عاطف (2023) (5) في تحديد دور الخدمات الحكومية الإلكترونية كأداة فعالة لتحسين الخدمات العمومية وتحقيق التنمية الشاملة بسلطنة عمان، ومعرفة العلاقة بين الخدمات الحكومية الإلكترونية وتحقيق التنمية الشاملة. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية قوية بين تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية وتحقيق التنمية الشاملة، حيث أن استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية يساهم في تقديم خدمات عامة أسرع وأكثر كفاءة، وزيادة الشفافية في العمليات الحكومية وتعزيز المسائلة.

وهدف دراسة رشا وديع شاکر وآخرون (2023) (6) إلى تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال المراكز التكنولوجية بالوحدات المحلية الحكومية باعتبارها من مشاريع التحول الرقمي الهامة، وتحديد واقع التحول الرقمي وفوائده وتقنياته، وتحديد المعوقات التي تواجه استراتيجية التحول الرقمي. وتوصلت الدراسة إلى تحديد واقع التحول الرقمي كاستراتيجية لتطوير برامج الخدمات الحكومية وتمثل ذلك في إتاحة خدمات التسجيل الإلكتروني، وإتاحة التظلمات والشكاوى على الموقع الإلكتروني، وكذلك وجود ربط شبكي بين قواعد المعلومات. وخلصت كذلك إلى وجود تأثير إيجابي لمنظومة التحول الرقمي على البيئة والاقتصاد مع وجود تحديات لتطبيق المنظومة كعدم معرفة المواطنين بالخدمات الرقمية.

وسعت دراسة علي حسن عسلي (2021) (7) لمعرفة أثر التحول الرقمي في تطوير أداء الحكومة الفلسطينية، وذلك من خلال التعرف على مفهوم التحول الرقمي وأهميته، وتوضيح الدور الرقمي في تحسين أداء الخدمات الحكومية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي، وكذلك أداة المقابلة مع المسؤولين الفلسطينيين. وتوصلت الدراسة إلى أن أهمية التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية تكمن في تشجيع بناء الحكومة والبنوك

والإدارة الإلكترونية، كما يسهم التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين بكفاءة من حيث الوقت والتكلفة والجودة، وأن التغلب على معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين يسهم في تعزيز دور التحول الرقمي في تحسين وكفاءة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين.

وهدفت دراسة ردينة يوسف (2014) (8) إلى تقييم خدمات الحكومة الإلكترونية الأردنية من وجهة نظر المستفيدين منها، بهدف التعرف على مدى إدراكهم لهذه الخدمات واستفادتهم منها. ومن أجل التوصل إلى أهداف هذه الدراسة عمدت الباحثة إلى جمع المعلومات من المصادر الثانوية والمصادر الأولية من خلال تطبيق استبانة على عينة تتكون من 374 مواطناً. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تقييم أفراد العينة لخدمات الحكومة الإلكترونية الأردنية بشكل عام كان إيجابياً، وأن هذه الخدمات لعبت دوراً مهماً في توفير المعلومات لهم وفي تقليل الجهد والوقت في إنجاز المعاملات.

### المحور الثاني: الدراسات التي تناولت العوامل المؤثرة في تحقيق رضا الجمهور

قدمت دراسة محمد محرم (2024) (9) نموذجاً مفاهيمياً لرصد درجة استخدام الجمهور لتطبيقات الحكومة الذكية ومستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم في مملكة البحرين، واعتمدت الدراسة على منهج مسح الجمهور من خلال أداة الاستبيان الرقمية، واعتمدت الدراسة على عينة عشوائية قوامها 250 مواطناً في البحرين. وتوصلت الدراسة إلى نجاح النموذج المقترح في إقامة علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير الاستخدام ومستويات رضا الجمهور عن الخدمة المقدمة.

وهدفت دراسة مشاعل العتيبي (2023) (10) إلى رصد وتقييم القدرات التفاعلية والحوارية لمواقع المؤسسات الحكومية الكويتية، من خلال تحليل درجة توظيفها لمبادئ الاتصال الحواري في بناء علاقات المؤسسات بجمهورها، واعتمدت على المنهج الوصفي، واستخدمت استمارة تحليل المضمون في جمع وتحليل البيانات على عينة قوامها 40 موقعا إلكترونياً للوزارات والجهات الحكومية الكويتية. وتوصلت الدراسة إلى تصدر الصور الشخصية للقيادات المؤسسية المرتبة الأولى بين قائمة الصور التي تنشرها مواقع المؤسسات الحكومية، يليها صور الأنشطة والخدمات. كما جاء مبدأ سهولة الاستخدام والتصفح في المرتبة الأولى بين مبادئ الاتصال الحواري الأكثر توظيفاً في مواقع المؤسسات الحكومية الكويتية.

وهدفت دراسة خالد شطا (2022) (11) إلى التعرف على واقع العلاقة بين رضا الجمهور وفعالية المواقع الإلكترونية لشركات قطاع الأعمال العام، من خلال تحليل مضمون تلك المواقع ورصد الأدوات المستخدمة من قبل تلك الشركات لتفعيل تلك العلاقة ونجاحها والاهتمام بكسب رضا الجمهور وفهم حاجاته ورغباته. واعتمدت الدراسة على تحليل مضمون عينة من المواقع الإلكترونية لشركات قطاع الأعمال، كما اعتمدت في جمع البيانات على الاستبانة على عينة من المستخدمين لمواقع هاتين الشبكتين. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية دالة بين اتجاهات الجمهور نحو فعالية المواقع الإلكترونية للشركات عينة الدراسة وفقاً لأبعاد نموذج

الفجوات وأبعاد نموذج جودة الخدمات الإلكترونية ومدى رضاهم عنها. كما توجد علاقة بين اتجاهات الجمهور نحو التغذية الراجعة وسرعة استجابة المواقع الإلكترونية ومدى رضاهم عنها.

تمثلت مشكلة دراسة **تغريد محمد ( 2017 ) (12)** في تحديد مستوى الاتصال والتفاعلية بمواقع الحكومة الإلكترونية في كل من مصر والإمارات والولايات المتحدة الأمريكية وكندا، ومن ثم فإن متغيرات الدراسة تتمثل في المتغير المستقل وهو مستوى الاتصال والتفاعلية ومؤشراته والتي تشمل: مؤشر التواصل، ومؤشر الوسائط المتعددة، ومؤشر سهولة الاستخدام، ومؤشر التفاعلية، والمؤشر العام للخدمات، ومؤشر الديمقراطية الإلكترونية، والمتغير التابع هو مستوى تواجد وتطور الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال التعرف على مدى استفادة الدول العربية عينة الدراسة متمثلة في مصر والإمارات العربية المتحدة من تكنولوجيا المعلومات والإنترنت مقارنة بالدول الأجنبية متمثلة في الولايات المتحدة وكندا. وأظهرت الدراسة عدة نتائج أهمها: استفادت المواقع العربية من تكنولوجيا المعلومات والإنترنت مقارنة بالمواقع الأجنبية بمؤشرات التواصل والوسائط والخدمات، ومن جانب آخر تفوقت الدول الأجنبية على الدول العربية بمؤشر التفاعلية، كما استفادت المواقع الأجنبية من تكنولوجيا المعلومات والإنترنت بمؤشر الديمقراطية الإلكترونية مقارنة بالمواقع العربية.

وهدفت دراسة **منى الزدجالية (2014) (13)** إلى التعرف على الاستراتيجيات الاتصالية عبر المواقع الإلكترونية التي تستخدمها إدارات العلاقات العامة في الوحدات الحكومية في سلطنة عُمان. وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي استخدمت منهج تحليل المضمون لوصف وتحليل مضامين كافة المواقع الإلكترونية للوحدات الحكومية، والأنماط الاتصالية، والأدوات الفنية المستخدمة، وتحديد الاستراتيجيات الاتصالية التي ركزت عليها تلك المضامين. وقد أظهرت نتائج الدراسة ارتفاع عدد الوحدات الحكومية التي تمتلك مواقع إلكترونية على الشبكة. واحتوت معظم مضامين المواقع الإلكترونية على معلومات ذات طبيعة تنظيمية وقانونية، ومعلومات ذات طبيعة تعريفية وتحليلية، ومعلومات ذات طبيعة خدمية، ومعلومات ذات طبيعة تفاعلية ومعلومات عامة، مع افتقارها للمعلومات ذات الطبيعة الاستراتيجية. كما تبين أن هناك سيادة لنمط التغطية الإخبارية في كل المواقع الإلكترونية مقارنة بالأنماط الاتصالية الأخرى.

وهدفت دراسة **محمود سالم (2013) (14)** إلى تقييم جودة الخدمات الإلكترونية في شركات السياحة المصرية من وجهة نظر العملاء، وأشارت النتائج إلى أن المتوسط العام لآراء الباحثين يشير إلى الموافقة على جودة المحتوى المعلوماتي للموقع الإلكتروني، وأنه يتميز بسهولة الاستخدام، وكذلك شعور الباحثين بالثقة ودقة المعلومات المعروضة لهم، كما يتمتع الموقع الإلكتروني بخاصية الديناميكية (التفاعلية). كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمة ( المعلومات المعروضة، الخدمات الإلكترونية، سهولة الاستخدام، مواصفات الموقع، أمان وخصوصية الموقع، تفاعلية الموقع) وبين مستوى رضا العملاء عن الموقع.

وتمثل الهدف الرئيسي لدراسة **أحمد رضوان (2012) (15)** في معرفة كيفية استخدام المنظمات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة للمواقع الإلكترونية الحكومية ومنصات التواصل الاجتماعي في التواصل مع

الجمهور. واعتمدت الدراسة على نظرية الحوار كإطار نظري للدراسة والتي تقوم على نموذج الاتصال الثنائي في اتجاهين. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام أداة تحليل المضمون لعدد (30) موقع الكتروني تابع للحكومة الاماراتية، وذلك لتحليل أبعاد تفاعلية الرسالة والوسيلة والتي تساعد المستخدم على التحكم والمشاركة في العملية الاتصالية. وتوصلت النتائج إلى أن المواقع الحكومية ومنصات التواصل الاجتماعي التابعة لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة تستخدم العديد من الأدوات التفاعلية لدعم الحوار والعلاقة مع الجمهور مثل: البريد الإلكتروني، والروابط، والدرشة، والاستفتاءات.

### تعقيب على الدراسات السابقة

- ساهم الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة في بلورة المشكلة البحثية وتحديدها تحديدا دقيقا واضحا، وكذلك في تحديد الإجراءات المنهجية المناسبة لدراستها؛ حيث استفاد الباحث من معرفة المناهج البحثية التي استخدمت في هذه الدراسات
- كذلك استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تكوين خلفية شاملة متكاملة عن الظاهرة البحثية محل الدراسة وكافة أبعادها ومتغيراتها المرتبط بها، مما أفاد الباحث كثيرا في تحديد مؤشرات وعوامل تقييم رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الرقمية.
- اتفقت أغلب الدراسات السابقة على الدور الكبير الذي تقوم به المواقع الإلكترونية الحكومية في توفير المعلومات والخدمات للجمهور، وذلك لما تمتاز به من امكانيات تقليل الجهد والوقت في إنجاز المعاملات.
- توصل الباحث من مراجعة التراث العلمي السابق إلى قلة الدراسات التي تناولت المنصات الحكومية الجديدة التي أطلقتها الحكومة المصرية لتقديم خدماتها للجمهور مثل: بوابة معلومات مصر، وبوابة مصر الرقمية؛ فقد لوحظ قلة الدراسات الأكاديمية التي تناولت هذه المواقع الهامة والمعاصرة.

### الإطار المنهجي للدراسة

#### نوع الدراسة ومنهجها:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، والتي تستهدف وصف المواقف أو الظواهر أو الأحداث وجمع الحقائق الدقيقة عنها، بهدف تحديد الظاهرة أو الموقف أو الحدث تحديدا دقيقا ورسم صورة متكاملة له تتسم بالواقعية والدقة، وتحليل كافة جوانب الظاهرة من خلال ربطها بغيرها من الظواهر في إطار السياق العام لها، حيث تستهدف هذه الدراسة وصف وتحليل مضمون المواقع الحكومية المصرية على الانترنت، لمعرفة الأدوات والمؤشرات المستخدمة عبر هذه المواقع لتحقيق رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الرقمية. ووظفت الدراسة منهج المسح التحليلي بصفته أنسب المناهج العلمية لجمع البيانات عن ظاهرة معينة وتفسيرها وشرح العلاقات الارتباطية بين متغيراتها.



## مجتمع الدراسة وتحديد العينة:

يشمل مجتمع الدراسة جميع المواقع الإلكترونية الخدمية التابعة للحكومة المصرية من وزارات وهيئات ومؤسسات رسمية، وقد استخدم الباحث الأسلوب "العمدي" في اختيار عينة الدراسة التحليلية من المواقع الحكومية على شبكة الانترنت، حيث وضع الباحث مجموعة من المعايير لاختيار العينة بما يلبي أهداف الدراسة وتتمثل في:

1- المواقع الحكومية المصرية الأكثر استخداما من قبل الجمهور.

2- المواقع ذات الطبيعة الخدمية التي تقدم خدمات مستمرة وذات أهمية كبيرة للجمهور.

3- المواقع التي تمتاز بالمتابعة والتحديث المستمر لمضمونها.

وعليه فقد قام الباحث بعمل دراسة استكشافية؛ لمعرفة أهم المواقع الحكومية المصرية على الإنترنت، وذلك من خلال الاستعانة بدليل الوزارات داخل موقع "بوابة معلومات مصر" الخاص بمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء؛ حيث يتيح الموقع دليلا للمؤسسات والهيئات الحكومية ومواقعها الإلكترونية على الإنترنت. كما قام الباحث بعمل دراسة استطلاعية، تم نشرها على صفحات مواقع التواصل الاجتماعي؛ لمعرفة أكثر المواقع الإلكترونية الحكومية استخداما من قبل الجمهور، وفي ضوء الدراستين الاستطلاعية والاستكشافية، وبناء على المعايير السابقة تم اختيار المواقع الحكومية التالية لتطبيق الدراسة التحليلية عليها:

جدول رقم(1) يبين المواقع الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة

م	اسم الموقع الإلكتروني	عنوان الموقع الإلكتروني على الإنترنت
1	موقع بوابة الحكومة المصرية	www.egypt.gov.eg
2	موقع مجلس الوزراء المصري	www.cabinet.gov.eg
3	موقع وزارة التربية والتعليم	www.moe.gov.eg
4	موقع وزارة الداخلية	www.moi.gov.eg
5	موقع بوابة مصر الرقمية	www.di.gov.eg
6	موقع الشركة المصرية للاتصالات	www.te.eg
7	موقع بوابة معلومات مصر	www.eip.gov.eg
8	موقع هيئة سكك حديد مصر	www.enr.gov.eg

## أداة جمع البيانات:

استخدمت الدراسة أداة تحليل المضمون، لوصف المحتوى الظاهر للرسالة الاعلامية وصفا موضوعيا وكميا ومنهجيا، لتحديد سمات هذا المضمون، وهي أداة بحثية أثبتت قدرتها على تحليل مواقع الإنترنت بشكل كبير، وتساعد في الخروج بمؤشرات كمية وكيفية تتيح عقد مقارنات بين هذه المواقع، لذا تم استخدام هذه الأداة لتحليل مضمون المواقع الإلكترونية الحكومية، وذلك بهدف رصد الأدوات المستخدمة من قبل تلك المواقع لتفعيل

العلاقة بينها وبين جمهورها والتواصل معه، والاهتمام بكسب رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الإلكترونية الرقمية.

وقد اعتمد الباحث في تحليله للمواقع الإلكترونية الحكومية على عدة خطوات أهمها:

1- تحديد البيانات والمتغيرات المطلوب قياسها: وذلك في اطار مشكلة الدراسة والتساؤلات التي تسعى للإجابة عليها، حيث تم تحديد الفئات المتعلقة بشكل ومضمون المواقع الإلكترونية الحكومية.

2- تحديد وحدات التحليل: تم تحديد الموقع ككل كوحدة للتحليل، ضمنا للوصول إلى نتائج أكثر شمولية ودقة حول المواقع الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة، مع التركيز على الصفحة الرئيسية Front page، ويرى الباحثون أن الصفحة الافتتاحية هي الوحدة المثالية للتحليل، لاحتوائها أكثر المعلومات حول الموقع.

3- تحديد فئات التحليل الرئيسية والفرعية: تم تحديد فئات التحليل الرئيسية والفرعية في ضوء الأطر النظرية والدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة، وهي المؤشرات التي تجيب على تساؤلات الدراسة وتحقق اهدافها.

وتم تطبيق الدراسة التحليلية على المواقع الحكومية الإلكترونية عينة الدراسة في الفترة الزمنية من 2023/4/1 حتى 2023/5/30 وتم اختيار شهرين فقط للتحليل؛ حيث أن الدراسة لا تستهدف دراسة قضية معينة مطروحة على وسائل الإعلام، بل تهدف لدراسة العناصر الموظفة في المواقع الإلكترونية الحكومية لتحقيق استفادة الجمهور من الخدمات الحكومية الإلكترونية عبر تلك المواقع، كما أن العناصر والخدمات والأدوات -مادة تطبيق الدراسة التحليلية- على هذه المواقع تمتاز بالثبات وندرة التغيير إلا كل فترات متباعدة أو عند ادخال خدمة جديدة.

## إجراءات الثبات والصدق

### أولاً: إجراءات التحقق من صدق أداة الدراسة

تم استخدام أسلوب الصدق الظاهري وهو "صدق المحكمين" من الخبراء والمتخصصين في مجال الظاهرة البحثية، حيث تم عرض استمارة تحليل المضمون على مجموعة من الخبراء والمحكمين المتخصصين في الإعلام، وفي ضوء آراء المحكمين أجرى الباحث التعديلات اللازمة على الاستمارة حتى أصبحت في شكلها النهائي. (16)

وصدق الاختبار يتعلق عادة بمدى قدرته على تحقيق الأغراض التي أعد من اجلها، وللتأكد من صدق استمارة تحليل المضمون تم التأكد من تصنيف الفئات وترتيبها الترتيب الصحيح والدقيق والشامل لجميع أسئلة الدراسة رجع فيه الباحث لكثير من المراجع والدراسات السابقة في مجال الدراسة.

### ثانياً: إجراءات التأكد من ثبات أدوات الدراسة

قام الباحث باستخدام أسلوب إعادة القياس لعينة من المواد التي تم تحليلها سابقا باستخدام نفس أداة تحليل المضمون على نفس المواقع الإلكترونية عينة الدراسة بعد مرور شهر من التطبيق، وجاءت نسبة معامل الثبات 92% وكانت النتائج متطابقة الى حد كبير. كما حرص الباحث على زيارة وتصفح المواقع الإلكترونية عينة الدراسة في أوقات مختلفة خلال اليوم للتأكد من ثبات المضمون والوصول الى نتائج علمية دقيقة.

## الإطار المعرفي للدراسة

### الخدمات الحكومية الرقمية

أدى التطور السريع الذي أحرزته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الى ظهور العديد من القضايا المعاصرة، لعل من أهمها ظاهرة تقديم الخدمات الحكومية عبر شبكة الأنترنت وهو ما يعرف بمصطلح الحكومة الإلكترونية، ولقد انتشرت هذه الظاهرة بين مختلف الدول، حيث ان عد المواقع الرسمية للحكومات الإلكترونية عام 2001 وصل الى 2288 موقعا لأداء الخدمات الحكومية، كما يتم ايصال المعلومات للمواطنين من خلال شبكة الأنترنت لعدد 196 دولة، ومن ثم اصبحت الحكومة الإلكترونية ظاهرة عالمية تكاد لا تستثنى فيه اي دولة على مستوى العالم. (17)

وقد أشارت الدراسات العلمية مؤخرا أنه يمكن للمؤسسات الحكومية الاستفادة من مختلف تطبيقات الحكومة الذكية، كما يلي: (18)

أ- الاتصالات الذكية: القائمة على دعم التواصل الثنائي بين الحكومة والمواطن والعكس، من خلال تزويد المواطن بأخبار الحكومة والمعلومات التي تهتمه، وإتاحة الفرصة للمواطن للتعبير عن رأيه بشفافية وحرية لتحقيق التفاهم المتبادل بين الطرفين.

ب- الخدمات الذكية: القائمة على إتاحة الخدمات العامة للمواطنين ، مثل الخدمات الصحية والتعليمية ، وذلك على تطبيقات الهاتف المحمول بشرطين: سهولة الاستخدام، وضمان الجودة الشاملة للخدمة المقدمة.

ج- الديمقراطية الذكية: القائمة على دعم المشاركة السياسية والانتخابية للمواطنين، من خلال توفير التصويت والاستفتاء الإلكتروني عبر تطبيقات الهاتف المحمول، وتشجيع المواطنين على التعبير عن آرائهم بحرية وشفافية من خلال المجال العام الافتراضي.

د- الإدارة الذكية: القائمة على تسهيل المعاملات والخدمات الإدارية المقدمة لموظفي القطاع العام بهدف تطوير نظام الأعمال الحكومية والاتصال الداخلي. وتوفير إمكانية إتمام المهام الوظيفية عبر التطبيقات الذكية.

وتمثل الحكومات الإلكترونية مبادرات تهدف إلى تحسين جودة أداء عمل الحكومات من خلال تحسين جودة الاتصال ما بين الحكومات والمواطنين ومجتمع الأعمال، وفي إطار ذلك تعتمد على المنصات الرقمية

والتطبيقات الخاصة بالهاتف المحمول ، ومن خلال هذه الأدوات التكنولوجية يمكن للأفراد طلب الخدمات الحكومية وتلقيها عبر الإنترنت دون الحاجة إلى الاتصال المباشر بالموظف الحكومي

وقد اتخذت مصر على عاتقها مشروع الحكومة الإلكترونية منذ أن أنشأت وزارة تكنولوجيا المعلومات لتكون مسئولة عن وضع خطة لتحويل مصر إلى مجتمع معلوماتي، ففي عام 2004 تم إطلاق بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية، والتي احتوت على بعض الخدمات مثل دفع الفواتير واستخراج الوثائق الرسمية مثل شهادة الميلاد وغيرها، وعلى الرغم من أن وزارة الاتصالات والمعلومات هي التي وضعت برنامج الحكومة الإلكترونية عام 2000 إلا أن وزارة التنمية الإدارية هي التي أخذت دور القيادة في عام 2004 من أجل بنية إدارية أكثر كفاءة و فاعلية.

### أبرز المواقع الإلكترونية الحكومية المصرية

مع النهضة الإلكترونية التي تعيشها الدولة المصرية خلال الفترة الأخيرة، ومساعي مواكبة التطور التكنولوجي بجميع المجالات، تم إنشاء العديد من المواقع الإلكترونية لمختلف المؤسسات والجهات والوزارات الحكومية للتواصل مع الجمهور وتقديم خدماتها للمواطن بكل سهولة ويسر، أهمها:

\* موقع بوابة الحكومة المصرية : يوجد على الموقع خدمات حكومية كثيرة مثل: عناوين وأرقام والمواقع الإلكترونية للوزارات المختلفة، والمواقع الخاصة بمجالس الدولة المختلفة، وملف الدستور والقوانين الحكومية، وخدمات تنسيق القبول بالكلية والمعاهد، وخدمة تكليف الأطباء بالإضافة إلى خدمات الجمارك والاستعلام عن ودفع فواتير الكهرباء وخدمات مكاتب الشهر العقاري وخدمات المحاكم (الابتدائية والنقض والاستئناف) والاستعلام عن مخالفات رخص القيادة.

\* موقع قطاع مصلحة الأحوال المدنية : من خلاله يمكن استخراج وثيقة ميلاد، وفاة، زواج، بطاقة الرقم القومي، قيد عائلي، ويتم الدفع بكروت الائتمان أو نقدًا عند الاستلام، بالإضافة إلى خدمات المصريين بالخارج.

\* موقع هيئة سكك حديد مصر : من خلال الموقع يمكن معرفة الجدول الزمني والأسعار الخاصة بالقطارات، بالإضافة إلى إمكانية حجز تذاكر القطر كيفية الهواء للدرجة الأولى والثانية والدفع باستخدام بطاقات الائتمان.

\* موقع بوابة معلومات مصر : في هذا الموقع نجد معلومات عامة عن مصر، وإجراءات الدخول والخروج من البلد ومواعيد العمل والإجازات الرسمية، بالإضافة إلى البحث عن إحصاءات وقواعد بيانات خاصة بمصر، والتي يمكن أن يحتاجها أي باحث في شغله، بالإضافة إلى ملفات عن دراسات اقتصادية واجتماعية متعددة ومعلومات عن ندوات وورش عمل ، كما يوجد عناوين وأرقام السفارات الأجنبية في مصر.

\* موقع بوابة مصر الرقمية: هي منصة تقدم الخدمات الحكومية الرقمية بشكل ميسر وشخصي وحديث، وهي منصة تحول الخدمات الحكومية إلى خدمات رقمية سريعة التعامل وذات كفاءة عالية لتسهيل الحصول

على الخدمات الحكومية بمختلف أنواعها. وتم إطلاقها عام 2020 بعد سنوات من الإعداد الصارم والدقيق للبنية المعلوماتية والعمل الدائب على اتباع المستوى الدولي للخدمات الكترونياً. وهذه البوابة نتاج تضافر عدة جهات مصرية وشركات دولية تسعى لتجميع طرق تقديم الخدمات الرقمية تحت تطبيق موحد للعمل على خدمة المواطن بسهولة ويسر.

\*موقع وزارة التربية والتعليم: من خلال هذا الموقع يمكن الاطلاع على مركز معلومات الوزارة والتواصل معهم في حالة وجود أي استفسارات أو اقتراحات، والاستعلام عن مصاريف الدراسية للمدارس، والاطلاع على بوابة التعليم الفني وكتاب الإحصاء السنوي والمؤشرات والإحصاءات لكل عام دراسي ومعلومات عن نظام إدارة كادر المعلم، بالإضافة إلى شبكة المعلمين التابعة لميكروسوفت والتي تحتوي على عدة برامج مفيدة للطلبة والمدرسين.

### الخدمات التي تقدمها المواقع الإلكترونية الحكومية المصرية

هناك هدف استراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية بالخدمات وهم: الحكومة، والمواطنين، ومنشآت الأعمال، وعلى ذلك فإن الحكومة الإلكترونية تساند الوسائل الإلكترونية وتسهم في تدعيم جودة وسرعة وسهولة الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية، ولذلك فإن أهداف الحكومة الإلكترونية تشبه إلى حد كبير أهداف الحكومة الجيدة<sup>1</sup>.

وهناك العديد من الخدمات لإلكترونية التي يتم تقديمها عبر مواقع الحكومة المصرية، ومنها على سبيل المثال الخدمة التي تقدمها وزارة التموين، التي أتاحت للمواطنين إمكانية تعديل البيانات عبر بطاقات التموين وحذف الأشخاص غير المستفيدين، وتصحيح كافة البيانات عبر الإنترنت. وسبقها وزارة التعليم العالي التي طبقت نظام التنسيق الإلكتروني للجامعات للتسهيل على طلاب الثانوية العامة<sup>2</sup>.

وقد طرحت الحكومة أيضاً خدمات عديدة «أون لاين»، منها خدمات الوثائق الشخصية، وخدمات المصريين بالخارج، وخدمات السفر والهجرة، وتقديم الشكاوى، والاستعلام عن مخالفات السيارات، ومعرفة فواتير التليفون، فضلاً عن خدمات حجز تذاكر القطار وحجز تذاكر مصر للطيران، وحجز أتوبيسات لشركات غرب ووسط الدلتا والوجه القبلي، وخدمات تكليف الأطباء. كما قامت شركة الكهرباء المصرية بتفعيل عدد من الخدمات على الموقع الإلكتروني الخاص بها، حيث أطلقت خدمة الاستعلام عن فاتورة الكهرباء عبر الإنترنت، ودفعها عبر منافذ فوري المنتشرة في أنحاء مصر. ومنذ عدة سنوات أتاحت وزارة الاتصالات للمواطن فرصة التعرف على فاتورة التليفون الأرضي الخاص به من المنزل وسدادها عبر أقرب منفذ فوري له أو عبر السنترال الأقرب له.

وزارة الداخلية أيضاً منذ سنوات طرحت خدمة إلكترونية لمعرفة قيمة المخالفات من خلال الإنترنت، وذلك عبر بعض الخطوات البسيطة حرصاً منها على القضاء على التكدس والزحام، وتوفير الوقت والعبء على أصحاب

<sup>1</sup> آية طارق عبد الهادي سيد: أداء الأعلام الأمني عبر مواقع التواصل الاجتماعي والمواقع الرسمية وعلاقته باتجاهات الجمهور نحو أداء وزارة الداخلية مرجع السابق، ص137

<sup>2</sup> فاطمة محمد "كل ما تريد معرفته عن خدمات الحكومة الإلكترونية الجديدة" المصري اليوم، 30-09-2018 <https://www.almasryalyoum.com/news/details/1328058>

المركبات في حالة الذهاب إلى المرور. وبدأت مصلحة الضرائب المصرية وجميع الأموريات الضريبية بتطبيق نظام تقديم الإقرارات الضريبية بصورة إلكترونية وإلزامية للممولين والمسجلين بالمصلحة عبر الموقع الإلكتروني لمصلحة الضرائب.

ومنذ عام 2018 طرحت وزارة الصحة عبر الإنترنت للمواطنين الفرصة للتسجيل في قوائم انتظار مرضى الجراحات والتدخلات الطبية الحرجة خلال فترة زمنية ستة أشهر، مع مراعاة الحالات الحرجة، حيث يتم تجميع بيانات المرضى من كافة مقدمي الخدمة الطبية التابعين للدولة، بالإضافة إلى رصد وتسجيل مرضى قوائم الانتظار للجراحات والتدخلات الطبية الحرجة، للبدء فوراً في علاج هذه الحالات وتقديم الرعاية الطبية العاجلة اللائقة مع مراعاة الحالات الحرجة.

## نتائج الدراسة

### أولاً: خصائص عينة الدراسة

جدول رقم (2) يبين البيانات الأساسية الخاصة بالمواقع الحكومية الإلكترونية

عنوان الموقع	اسم الموقع	الجهة صاحبة الموقع
<a href="http://www.egypt.gov.eg">www.egypt.gov.eg</a>	بوابة الحكومة المصرية	1- الحكومة المصرية
<a href="http://www.digital.gov.eg">www.digital.gov.eg</a>	بوابة مصر الرقمية	2- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
<a href="http://www.cabinet.gov.eg">www.cabinet.gov.eg</a>	رئاسة مجلس الوزراء	3- رئاسة مجلس الوزراء
<a href="http://www.moe.gov.eg">www.moe.gov.eg</a>	وزارة التربية والتعليم	4- وزارة التربية والتعليم
<a href="http://www.moi.gov.eg">www.moi.gov.eg</a>	وزارة الداخلية المصرية	5- وزارة الداخلية
<a href="http://www.enr.gov.eg">www.enr.gov.eg</a>	سكك حديد مصر	6- الهيئة القومية لسكك حديد مصر
<a href="http://www.telecomegypt.com.eg">www.telecomegypt.com.eg</a>	المصرية للاتصالات	7- الشركة المصرية للاتصالات
<a href="http://www.eip.gov.eg">www.eip.gov.eg</a>	بوابة معلومات مصر	8- مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار - مجلس الوزراء

وتعتبر هذه البيانات ضرورية وأساسية عند الرجوع الى كل موقع، فهي تسهل عملية الوصول إليه عبر الإنترنت في فترة زمنية وجيزة دون عناء البحث.

- **بوابة الحكومة المصرية:** يتم عبر بوابة الحكومة المصرية تقديم العديد من الخدمات عبر الأنترنت، وتشمل جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة لجمهورها، مثل: تجديد رخصة القيادة، إصدار شهادات الميلاد، والخدمات القطاعية على اختلافها التعليمية والصحية والمحلية....الخ
- **بوابة مصر الرقمية:** وهي منصة تقدم الخدمات الحكومية الرقمية بشكل ميسر وشخصي وحديث، ويتيح الموقع إمكانية تحميل التطبيق باسم الخدمات الرقمية واستخدامه على أجهزة الاندرويد، ويمكن تسجيل الدخول باستخدام الرقم القومي ورقم المحمول. وتعتبر وزارة الاتصالات هي الجهة المسؤولة عن تطوير وتشغيل البوابة،

بالتعاون مع جهات مختصة بالخدمات تقوم بتطوير وتشغيل البوابة، تحت إشراف الرقابة الإدارية. تم اطلاق البوابة عام 2020 بعد سنوات من الاعداد الصارم للبنية المعلوماتية والخدمية.

• **موقع رئاسة مجلس الوزراء:** ويتبع هذا الموقع رئاسة مجلس الوزراء المصري، ويتم من خلاله عرض آخر الأخبار المتعلقة بمجلس الوزراء المصري، وكذلك معلومات عن مهام واختصاصات وأنشطة المجلس، و معلومات عن تشكيل المجلس ومعلومات عن مصر عامة وأرشيف لاجتماعات المجلس وقراراته...

• **موقع وزارة التربية والتعليم:** يتبع هذا الموقع وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني، ويتيح الموقع العديد من الخدمات الالكترونية الخاصة بالوزارة.

• **موقع وزارة الداخلية:** ويتبع هذا الموقع الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات بوزارة الداخلية المصرية، ويقدم الموقع العديد من الخدمات الإلكترونية للمواطنين في قطاع الأحوال المدنية والجوازات والممرور... الخ

• **موقع سكك حديد مصر:** ويتبع هذا الموقع الهيئة القومية لسكك حديد مصر، وهي هيئة حكومية تتبع وزارة النقل المصرية تعمل على تشغيل سكك حديد مصر.

• **موقع المصرية للاتصالات:** ويتبع الشركة المصرية للاتصالات، وهي واحدة من أكبر وأقدم شركات الاتصالات في مصر والشرق الأوسط، تأسست عام 1858 منذ 161 عاما، وهي شركة مساهمة مصرية متخصصة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وهي أول مشغل متكامل للاتصالات في مصر .

• **موقع بوابة معلومات مصر:** ويتبع مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء، ويعتبر هذا الموقع احدى وسائل نشر المعلومات وقناة للمعرفة يوفرها مركز المعلومات للمواطن المصري. ويقدم الموقع صورة لواقع المجتمع المصري منذ بثه في يونيو 2003

## ثانيا: النتائج الخاصة بفئات المضمون

يعتبر مضمون أو محتوى المواقع الالكترونية الحكومية من الأمور الهامة للجمهور الذي يستخدم هذه المواقع؛ لأنه عندما يستخدم هذه المواقع فإنه يبحث عن المعلومات والإجراءات التي تساعده عند انجاز الخدمات الحكومية، سواء كانت خدمات الكترونية كاملة يتم تقديمها عبر هذه المواقع، أو أنها تكتفي بتسجيل الطلبات وطباعة النماذج والاستمارات ومن ثم التوجه الى الجهات الحكومية صاحبة الموقع لإتمام إجراءات الحصول على الخدمة، وبالتالي يجب أن تكون المضامين والرسائل المنشورة عبر هذه المواقع واضحة تماما أمام الجمهور من حيث اللغة والأهداف والرؤى والخدمات التي تقدمها المنظمات الحكومية عبر مواقعها الحكومية.

ويتضمن محتوى المواقع الإلكترونية الحكومية عددا من المؤشرات والمقاييس التي يمكن من خلالها أن نحكم على مدى جودة مضامين المواقع الالكترونية الحكومية من حيث مدى إتاحتها للمؤشرات والأدوات التي تساهم في تحقيق رضا الجمهور عن الأداء الحكومي ومنها المؤشرات التالية:

### 1- اللغة المستخدمة عبر المواقع الإلكترونية الحكومية

جدول رقم (3) يبين اللغة المستخدمة عبر المواقع الإلكترونية الحكومية

اسم الموقع			لغة الموقع		
			العربية فقط	الإنجليزية	لغات اخرى
بوابة الحكومة المصرية				✓	
بوابة مصر الرقمية				✓	
رئاسة مجلس الوزراء				✓	
وزارة التربية والتعليم				✓	
وزارة الداخلية المصرية					✓
سكك حديد مصر				✓	
المصرية للاتصالات				✓	
بوابة معلومات مصر				✓	

استخدم عدد 90% من مواقع عينة التحليل اللغة العربية واللغة الانجليزية كلغتين رئيسيتين في عرض بيانات ومعلومات الموقع، أما موقع وزارة الداخلية فقد استخدم ثلاث لغات رئيسية هي: العربية والإنجليزية والفرنسية، ولوحظ أن موقع هيئة سكك حديد مصر يتيح خدمة الاستعلام عن مواعيد القطارات باللغة العربية والإنجليزية وذلك لخدمة السائحين والاجانب، ولكن إمكانية حجز تذاكر السفر متوفرة للمصريين فقط أما الحجز لباقي الجنسيات فتحت الإنشاء.

ويرى الباحث أن إتاحة موقع وزارة الداخلية العرض باللغة العربية والإنجليزية والفرنسية يتناسب مع طبيعة عمل الموقع حيث ان تلقي البلاغات وتأشيرات الدخول والخروج للدولة يقتضي التعامل والتواصل بأكثر من لغة عالمية. كما يرى الباحث انه كان يجب أن يستخدم موقعي بوابة الحكومة المصرية وبوابة معلومات مصر لغات أخرى غير اللغة العربية والإنجليزية لمخاطبة الجمهور؛ وذلك لان بوابة الحكومة المصرية تعد الموقع الرسمي للدولة ويخاطب كل العالم ويشمل جمهوره كل الجنسيات والشركات غير العربية العاملة داخل مصر وخارجها، كما أن بوابة معلومات مصر تعد واجهة مصر ونافذة تواصلها مع العالم الخارجي قبل الجمهور الداخلي ذلك انها تتيح معلومات هامة في كل ما يتعلق بالدولة المصرية وبخاصة إجراءات الدخول والخروج من الدولة، وبالتالي كان يجب أن يستخدم الموقع أكثر من لغة أخرى عالمية.

2- رسالة ورؤية المواقع الإلكترونية الحكومية

جدول رقم (4) يبين رسالة ورؤية المواقع الإلكترونية الحكومية

رسالة ورؤية الموقع		اسم الموقع
متضمن	غير متضمن	



	✓	بوابة الحكومة المصرية
	✓	بوابة مصر الرقمية
	✓	رئاسة مجلس الوزراء
✓		وزارة التربية والتعليم
✓		وزارة الداخلية المصرية
✓		سكك حديد مصر
	✓	المصرية للاتصالات
	✓	بوابة معلومات مصر

يعتبر توضيح أهداف الجهة الحكومية وسياساتها على مواقعها الإلكترونية على شبكة الإنترنت من الأمور الهامة للمستخدم، ويتم ذلك غالباً من خلال عرض رسالة ورؤية الموقع الإلكترونية، وتعتبر من المضامين التي يحرص عليها المستخدمون عند تصفحهم للمواقع الإلكترونية؛ لأنها تعطي لهم لمحة سريعة حول أهم الأهداف والخدمات التي تحرص الجهات الحكومية على تقديمها عبر مواقعها الإلكترونية على شبكة الإنترنت. وجاءت كالاتي:

\* **بوابة الحكومة المصرية:** قدم الموقع عبر رابط "عن البوابة" عدة روابط أخرى توضح الرؤية العامة للبوابة، وأهداف الحكومة الإلكترونية، والسياسات بشكل واضح، والتي تمثلت في توصيل الخدمة الى طالبها بالقرب من مكان سكنه أو امكانية الحصول عليها من مكاتبهم، ورفع كفاءة الأداء، وتوفير مناخ مشجع للمستثمرين وتذليل العقبات التي يواجهونها، الى جانب تحديث نظم العمل بالوزارات والهيئات، وتهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي.

\* **بوابة مصر الرقمية:** قدمت البوابة نبذة مختصرة حول رسالتها وأهدافها والتي تتمثل في تقديم الخدمات الحكومية بشكل ميسر وشخصي وحديث عبر التحول الرقمي للبنية المعلوماتية بمصر.

\* **موقع رئاسة مجلس الوزراء:** وضع الموقع رسالته وهدفه في عرض أنشطة الحكومة المصرية والقرارات المهمة الصادرة عن مجلس الوزراء المصري .

\* **الشركة المصرية للاتصالات:** قدمت الشركة عبر موقعها نبذة مختصرة عن أهدافها وسياساتها، والتي تمثلت في تطلع الشركة الى دعم سوق الاتصالات المصري بأفكار مبتكرة وخدمات جديدة ترضي طموح كافة المستخدمين، والانطلاق الى آفاق جديدة.

\* **بوابة معلومات مصر:** وضع الموقع رسالته ورؤيته عبر رابط " عن البوابة"، حيث تضمن شرح لآلية عمل الموقع وماهيته من حيث كونه احدى وسائل نشر وإتاحة المعلومات وقناة للمعرفة، تطرح صورة لواقع الحياة في المجتمع المصري.

وعلى الجانب الآخر لم تقدم مواقع "وزارة التربية والتعليم"، و"سكك حديد مصر"، و"وزارة الداخلية" أهدافها عبر الموقع.

### 3- الموضوعات التي تتناولها المواقع الإلكترونية الحكومية

جدول رقم (5) يبين الموضوعات التي تتناولها المواقع الإلكترونية الحكومية

الموضوع الذي يتناوله الموقع														اسم الموقع
رسائل خاصة بالصورة الذهنية		رسائل تسويقية ترويجية		بيانات احصائية ووثائق		خدمات الكترونية		معلومات حول الهيئة		خدمات مصاحبة		أنشطة وفعاليات الهيئة		
لا يوجد	يوجد	لا يوجد	يوجد	لا يوجد	يوجد	لا يوجد	يوجد	لا يوجد	يوجد	لا يوجد	يوجد	لا يوجد	يوجد	
	✓		✓		✓		✓		✓		✓	✓		بوابة الحكومة المصرية
	✓		✓	✓			✓		✓		✓	✓		بوابة مصر الرقمية
	✓		✓		✓		✓		✓	✓			✓	رئاسة مجلس الوزراء
	✓		✓		✓		✓	✓		✓			✓	وزارة التربية والتعليم
	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	وزارة الداخلية المصرية
	✓		✓	✓			✓		✓	✓			✓	سكك حديد مصر
	✓		✓		✓		✓		✓	✓		✓		المصرية للاتصالات
	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	بوابة معلومات مصر

يندرج تحت فئة الموضوعات التي تعالجها المواقع الإلكترونية الحكومية العديد من الفئات، كالتالي:

1- أنشطة وفعاليات الهيئة:

تعكس المواقع الإلكترونية صورة صادقة لأنشطة وفعاليات الجهة أو المنظمة صاحبة الموقع والراعية له؛ لأن المواقع الإلكترونية تعد الوسيلة الاعلامية الناطقة باسم الجهة أو المنظمة صاحبة الموقع، وبالتالي فهي تتضمن الأخبار والأنشطة والفعاليات التي تقوم بها هذه الهيئة وكذلك الرسائل التي تعمل الجهة على توصيلها الى جمهورها. وقد حرصت جميع المواقع الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة على الجانب الاعلامي والاخباري لأنشطتها وخدماتها التي تعمل على توصيلها الى جمهورها فيما عدا مواقع "بوابة الحكومة المصرية" و "مصر الرقمية" و "الشركة المصرية للاتصالات" فلا يوجد أنشطة وفعاليات خاصة بالموقع؛ حيث ينصب اهتمام أغلب موقعي "بوابة الحكومة المصرية" و "مصر الرقمية" على الجانب الخدمي فقط وبتقديم الخدمات العامة دون النظر إلى الجهة أو الوزارة صاحبة الخدمة، وكذلك يهتم موقع "المصرية للاتصالات" على تقديم العروض والترويج لخدمات بالشركة في الشكل الأعم.

2- معلومات حول الهيئة:

حرصت جميع المواقع الإلكترونية الحكومية عينة التحليل على إعطاء لمحة موجزة عن تاريخ الجهة الحكومية صاحبة الموقع، ونبذة تعريفية حول الهيكل الاداري والتنظيمي للجهة الحكومية صاحبة الموقع.

3- خدمات إلكترونية:

تستهدف جميع الجهات الحكومية من انشاء مواقع لها على شبكة الانترنت تقديم خدماتها للجمهور بشكل الكتروني ، توفيراً للوقت والجهد، وتحقيقاً لرضى الجمهور عن الخدمات المقدمة، ومواكبة للتحول الرقمي على مستوى العالم، وبالتالي حرصت جميع المواقع الالكترونية الحكومية عينة الدراسة وبنسبة 100% على توضيح خدماتها التي تقدمها لجمهورها عبر مواقعها على شبكة الانترنت، وذلك كما يوضحه الشكل التالي:



شكل رقم (1) يوضح الخدمات الإلكترونية عبر منصة مصر الرقمية

#### 4- رسائل ترويجية وتسويقية:

اشتملت جميع المواقع الإلكترونية الحكومية عينة التحليل على العديد من الرسائل الترويجية لخدماتها، ويعد الترويج وظيفة أساسية من وظائف وسائل الإعلام، والذي يتم من خلاله التعريف بالخدمات التي يتم تقديمها عبر المواقع الإلكترونية الحكومية وكيفية الاستفادة منها، بما يحقق الإشباعان لدى الجمهور المستخدم للمواقع الحكومية، كما يحقق لديه حالة من الرضا نحو المواقع الالكترونية الحكومية والحكومة. وقد حرصت جميع المواقع الحكومية على الترويج للخدمات التي يتم تقديمها للجمهور وان تفاوتت في درجة الاهتمام .

#### 5- رسائل خاصة بالصورة الذهنية:

قدمت جميع المواقع الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة للمستخدمين العديد من الرسائل التي تساعد في بناء وتشكيل صورة ذهنية إيجابية عن الجهة الحكومية صاحبة الموقع، واستخدمت تلك المواقع العديد من الطرق والأشكال والأدوات لبناء صورة ذهنية طيبة أداء تلك الجهات وينعكس على تشكيل صورة ذهنية إيجابية نحو الحكومة بصفة عامة، وكانت بالشكل التالي: عرض الشهادات والجوائز التي حصلت عليها الجهة صاحبة الموقع، اشتمل موقع وزارة الداخلية على العديد من الرسائل التي شملها الموقع والخاصة بتكوين صورة ذهنية طيبة حول الجهاز الشرطي مبادرة "كلنا واحد" وهي تبين وتوضح عناوين منافذ أمان الخاصة بتوفير السلع للمواطنين بأسعار مخفضة بالشرطة في كل المحافظات، كما تضمن موقع الشركة المصرية للاتصالات مضامين خاصة بتشكيل الصورة الذهنية الطيبة للشركة والتي جاءت تحت رابط "المسئولية المجتمعية"، وتتمثل في عرض مجهودات في تنظيم 24 قافلة طبية تحت شعار "هتشوف بكرة أحلى"، وفي إطار المسئولية الاجتماعية نشر الموقع مضامين خاصة بإنشاء مدارس للتكنولوجيا النظيفة بهدف سد الفجوة بين الدراسة النظرية والاحتياجات الفعلية لسوق العمل، كما يوجد 1 مليون استشارة طبية عن بعد بشكل مجاني، ويوجد 202 بنك دم تابع لوزارة الصحة، ويوجد 3 مليون وجبة لدعم الأسر غير القادرة في جميع أنحاء الجمهورية. كما يوجد أيضا على الموقع متحف الاتصالات وكذلك الجوائز الحاصلة عليها الشركة المصرية للاتصالات مثل: جائزة أفضل موقع الكتروني، وجائزة أفضل علاقات بالمستثمرين، ودرع الجمعية المصرية لأمراض دم الأطفال، وأيضا درع مستشفى سرطان الأطفال 57357 .

#### 6- بيانات إحصائية ووثائق:

عرضت 75% من المواقع الحكومية البيانات الإحصائية والوثائق واللوائح والقوانين عبر مواقعها الإلكترونية على الإنترنت، والتي تعتبر من الأهمية بمكان بالنسبة للمواطن مستخدم المواقع الإلكترونية الحكومية؛ لأن الجمهور عادة ما يبحث عن هذه البيانات التي تخص الجهات الحكومية عبر مواقعها الرسمية على الإنترنت، كما أن هذه البيانات تمثل أهمية للمواطن فيما يخص أنشطة عمل هذه المواقع أو الخدمات التي تقدمها. **ويفق ذلك مع ما اشارت اليه دراسة ( غاليه حسن 2016 ) (19) الى أن أهم الخدمات المتوقع توافرها على المواقع الإلكترونية الحكومية الرسمية هي توفير الانظمة والقوانين المتعلقة بالمؤسسات الحكومية ، بالإضافة الى توفير البيانات والوثائق والمعلومات .**

#### 7- خدمات مصاحبة:

ويقصد بالخدمات المصاحبة الخدمات الأخرى المساعدة أو المعلومات الخدمية التي يتم تقديمها عبر المواقع الإلكترونية مثل: خدمات معرفة الطقس وأسعار العملات وأسعار السلع الغذائية وأسعار الذهب ومواقيت الصلاة ومواعيد الطائرات والقطارات ومعرفة أخبار المجتمع وخدمات التحميل من الموقع... الخ وتمثل هذه المعلومات جانب من الأهمية للمواطنين لأنها تشغل بالهم ويبحثون عنها بصفة مستمرة، وبالتالي فوجود هذه المعلومات

والبيانات الخدمية على المواقع الإلكترونية الحكومية يثري هذه المواقع ويزيد من رضا المستخدمين. وقد أتاح 50% فقط من مواقع عينة التحليل معلومات خدمية مصاحبة .

#### 4- القوالب الاتصالية المستخدمة عبر المواقع الإلكترونية الحكومية

جدول رقم (6) يبين القوالب الاتصالية المستخدمة عبر المواقع الإلكترونية الحكومية

القوالب الاتصالية المستخدمة عبر الموقع												اسم الموقع
تقارير إخبارية		تقارير معلوماتية		إعلان		أحاديث للمسؤولين		بيانات اعلامية		أخبار		
لا يوجد	يوجد	لا يوجد	يوجد	لا يوجد	يوجد	لا يوجد	يوجد	لا يوجد	يوجد	لا يوجد	يوجد	
✓			✓		✓	✓		✓		✓		بوابة الحكومة المصرية
✓			✓	✓		✓		✓		✓		بوابة مصر الرقمية
✓			✓	✓			✓		✓		✓	رئاسة مجلس الوزراء
	✓		✓		✓		✓		✓		✓	وزارة التربية والتعليم
	✓		✓		✓		✓		✓		✓	وزارة الداخلية المصرية
	✓		✓		✓		✓		✓		✓	سكك حديد مصر
✓			✓		✓	✓		✓		✓		المصرية للاتصالات
	✓		✓		✓	✓		✓			✓	بوابة معلومات مصر

تنوعت الأساليب الاتصالية المستخدمة عبر المواقع الإلكترونية الحكومية وجاءت في قوالب فنية وإعلامية مختلفة متنوعة ما بين الأخبار والتقارير والاعلانات وجاءت كالتالي:

#### 1- أخبار صحفية:

اشتملت مواقع كل من "رئاسة مجلس الوزراء"، "وزارة التربية والتعليم"، "وزارة الداخلية المصرية"، "سكك حديد مصر" و "بوابة معلومات مصر" على أخبار خاصة بالجهة الحكومية صاحبة الموقع ، وكذلك على أنشطة وفعاليات وأحداث الوزارة صاحبة الموقع والأنشطة التي يقوم بها الوزير فيما يخص كل هيئة حكومية. أما فيما يخص مواقع "بوابة الحكومة المصرية" و"بوابة مصر الرقمية" والمصرية للاتصالات" فلم تعرض هذه المواقع أية أخبار على صفحاتها وذلك نظرا لاهتمام هذه المواقع بالجانب الخدمي وليس الاعلامي، حيث تقوم هذه المواقع بتقديم الخدمات الحكومية الكترونيا للمواطنين. ويتفق ذلك الى حد كبير مع ما اشارت اليه دراسة ( منى الزدجالية 2014 ) الى سيادة نمط التغطية الاخبارية في كل المواقع الإلكترونية الحكومية مقارنة بالأنماط الاتصالية الأخرى .

## 2- بيانات اعلامية:

اشتملت نسبة 50% من المواقع الإلكترونية الحكومية عينة التحليل على بيانات إعلامية؛ حيث احتوت المواقع الإلكترونية لكل من "رئاسة مجلس الوزراء"، "وزارة التربية والتعليم"، "وزارة الداخلية المصرية"، و"سكك حديد مصر" على بيانات إعلامية تصدرها الجهات الحكومية صاحبة هذه المواقع، فعلى سبيل المثال نشر موقع وزارة الداخلية بيانات أمنية تخص القضية الأمنية والتصدي للجريمة، وكذلك التصدي للشائعات وتفنيد ما يتم تداوله من معلومات مغلوطة ومزيفة عبر المواقع الإلكترونية ومنصات التواصل الاجتماعي.

## 3- إعلانات:

اشتملت نسبة 75% من المواقع الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة على اعلانات عبر صفحاتها الرئيسية، فقد احتوى موقع بوابة الحكومة المصرية على إعلانات عن الحملة القومية للتطعيم ضد مرض شلل الأطفال، والإعلان عن المناقصات الحكومية، وإعلان عن تسجيل بيانات ذوي الإعاقة. كذلك اتاح موقع "سكك حديد مصر" العديد من الإعلانات تحت رابط ثابت "إعلانات الهيئة" ويشمل إعلانات عن الوظائف ومناقصات ومزايدات.. أما فيما يخص موقعي "بوابة مصر الرقمية" ورئاسة مجلس الوزراء" فلم يشتمل الموقعان على أية اعلانات، ويرجع ذلك الى طبيعة الموقعين الخدمية والجادة وعدم انصباب اهتمامهما على الإعلانات.

## 4- تقارير معلوماتية:

اشتملت جميع المواقع الحكومية الإلكترونية عينة الدراسة على تقارير معلوماتية خدمية بنسبة 100% وجاءت كالتالي: رئاسة مجلس الوزراء: يوجد تقارير الحكومة السنوية، ويمكن تحميلها بصيغة pdf تحت عنوان "مصر تتطلق 2018-2021" ويشتمل الموقع أيضا على العديد من التقارير المعلوماتية التي توضح استراتيجية التنمية المستدامة "مصر 2030"، وبرنامج عمل الحكومة. وفي وزارة التربية والتعليم: اشتمل الموقع على العديد من التقارير المعلوماتية الخاصة بوزارة التربية والتعليم مثل: مجلد الثانوية العامة، مخرجات التعلم وكيف تذاكر، بوابة التعليم الإلكترونية، والتعليم الفني. وفي وزارة الداخلية: يوجد تقارير خاصة بأنشطة الهيئة مثل: حقوق الانسان، والتوعية الأمنية التي تقوم بها وزارة الداخلية، كما يوجد ركن خاص بالأطفال على الموقع ويتم فيه عرض تقارير لأمن وأمان الأطفال كما يوجد تقارير خاصة بأمان المرور وأمان الأنترنت...

## 5- تقارير إخبارية:

اشتملت 50% من المواقع الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة على تقارير إخبارية حول الأنشطة والفعاليات والأحداث والأخبار الخاصة بالجهة الحكومية صاحبة الموقع. وزارة التربية والتعليم: اشتمل الموقع على تقارير اخبارية مصورة تدور حول تفقد وزير التربية والتعليم للعملية التربوية، وكذلك أبرز مشاركاته وأنشطته وبروتوكولات التعاون مع مختلف الجهات الحكومية والمنظمات الأخرى. وزارة الداخلية: احتوى الموقع على

العديد من التقارير المصورة فيما يخص العملية الأمنية وجهود وزارة الداخلية في كشف ملابس الجرائم، ويوجد كذلك تقارير يومية حول الخدمات المرورية.

#### 6- أحاديث المسؤولين:

تضمنت نسبة 50% من المواقع الحكومية عينة الدراسة أحاديث للمسؤولين بالجهات الحكومية صاحبة المواقع الإلكترونية عينة الدراسة، حيث تضمنت مواقع "وزارة التربية والتعليم" و"رئاسة مجلس الوزراء" و "وزارة الداخلية" وهيئة سكك حديد مصر" أحاديث وتصريحات للوزراء والمسؤولين حول نشاطات الجهة الحكومية وأهم الفعاليات والقضايا الخاصة بها، فعلى سبيل المثال تضمن موقع وزارة التربية والتعليم العديد من التصريحات والأحاديث التلفزيونية للوزير أثناء تقده ومتابعته للعملية التعليمية وخلال مشاركته في العديد من الفعاليات أيضا.

#### 5- دورية تحديث المواقع الإلكترونية الحكومية

جدول رقم (7) يبين دورية تحديث المواقع الإلكترونية الحكومية

دورية تحديث الموقع			اسم الموقع
أخرى	من 2-4 أيام	يومية	
✓			بوابة الحكومة المصرية
✓			بوابة مصر الرقمية
		✓	رئاسة مجلس الوزراء
	✓		وزارة التربية والتعليم
	✓		وزارة الداخلية المصرية
	✓		سكك حديد مصر
✓			المصرية للاتصالات
	✓		بوابة معلومات مصر

هناك نوعان من المواقع الإلكترونية الحكومية حسب طبيعة ودورية تحديث المضمون المنشور من خلاله وهما: الموقع ذو المحتوى الثابت: وهو في الغالب موقع خدمي معلوماتي يهتم بإتاحة تقديم المعلومات حول الخدمات التي يقدمها وإجراءات الحصول عليها بل والحصول عليها إلكترونياً، والموقع ذو المحتوى المتغير: ويكون في الغالب موقع إعلامي وإخباري بالإضافة إلى كونه موقع خدمي. فبالإضافة إلى تقديم الخدمات التي تخص الجهة صاحبة الموقع إلكترونياً تحرص بعض المواقع على عرض صورة صادقة للأخبار ونشاطات وفعاليات الجهة الحكومية صاحبة الموقع. وقد تباينت المواقع الإلكترونية الحكومية عينة التحليل في دورية تحدي محتواها كما يلي:

\* **رئاسة مجلس الوزراء:** اشتمل الموقع على الأخبار الحديثة الخاصة بمجلس الوزراء والجهات الوزارية الأخرى؛ حيث تنشر الأخبار بشكل يومي على الموقع عدا أيام الإجازات والعطلات الرسمية.

وامتازت مواقع (وزارة الداخلية، وزارة التربية والتعليم، سكك حديد مصر، بوابة معلومات مصر) بدورية تحديث لمحتواها يتراوح ما بين 2-4 أيام، وهذا يتوافق مع الطبيعة الإعلامية والخدمية لهذه المواقع، فهي تهدف في المقام الأول الى نشر البيانات الأمنية والتوعية بالأحداث والقضايا الخاصة بها دون السعي الى الطبيعة الانية الفورية لنقل الحدث.

وفيما يخص مواقع (بوابة الحكومة المصرية، مصر الرقمية، المصرية للاتصالات) فلا يوجد تاريخ حديث لعرض الأخبار، وهي أخبار عن خدمات قائمة أو جديدة على الموقع وليس أخبار مرتبطة بموضوعات أو قضايا محددة؛ لأن هذه المواقع خدمية في الأساس تقوم بتقديم الخدمات الحكومية الكترونيا دون الاهتمام بالجانب الخبري، وهو ما يلائم طبيعة هذه المواقع الخدمية .

### ثالثا: النتائج الخاصة بالجوانب الفنية والتصميم داخل المواقع الإلكترونية

#### 1- عناصر الوسائط المتعددة المستخدمة على المواقع الإلكترونية الحكومية

جدول رقم (8) يبين الوسائط المتعددة المستخدمة على المواقع الإلكترونية الحكومية

الوسائط المتعددة المستخدمة عبر المواقع الإلكترونية الحكومية				اسم الموقع
الصوت	الصورة	الفيديو	رسوم توضيحية	
	✓	✓	✓	بوابة الحكومة المصرية
	✓		✓	بوابة مصر الرقمية
✓	✓	✓	✓	رئاسة مجلس الوزراء
	✓	✓	✓	وزارة التربية والتعليم
	✓	✓	✓	وزارة الداخلية المصرية
	✓	✓		سكك حديد مصر
✓	✓	✓		المصرية للاتصالات
	✓	✓	✓	بوابة معلومات مصر

يشير هذا البند إلى مدى استخدام المواقع عينة التحليل لتقنيات الصور والفيديو والرسوم والصوت وتوظيفها في تقديم الرسالة الإعلامية على هذه المواقع وعدم الاكتفاء بالنص فقط. وتعتبر الوسائط المتعددة إحدى الإمكانيات والمميزات التي أتاحتها ثورة الإنترنت والإعلام الجديد ووظفتها التوظيف الصحيح لخدمة الرسالة الإعلامية. وقد اختلفت المواقع الحكومية عينة الدراسة في مدى استفادتها من عناصر الوسائط المتعددة وتوظيفها التوظيف الصحيح لتصل خدماتها الى المواطنين. وقد استخدمت المواقع الحكومية عينة الدراسة تقنيات الصور والفيديو والرسوم المتحركة بنسبة كبيرة كما يلي:

\* **بوابة الحكومة المصرية:** لم يتضمن الموقع أي ملفات للصوت أو الفيديو أو الرسوم المتحركة، بل اعتمد على الصور الموجودة عبر الصفحة الافتتاحية للموقع والتي تخص خدمات الموقع. كما تم استخدام الخرائط الجغرافية للوصول الى أماكن الجهات الحكومية.

\* **بوابة مصر الرقمية:** استخدم الموقع الصور الثابتة لخدمات الموقع ، كما استعان الموقع بالرسوم المتحركة "خرائط الوصول لكافة لجهات الحكومية".



\* **رئاسة مجلس الوزراء:** استخدم الموقع جميع عناصر الوسائط المتعددة والتي تمثلت في العناصر المصاحبة "الصوت، الصور، الفيديو، الرسوم المتحركة" لعرض محتوى الموقع، تمثل الصوت في النشيد الوطني الثابت على الصفحة الرئيسية للموقع، كما استخدمت خرائط الوصول لكافة الجهات والوزارات الحكومية.

\* **وزارة التربية والتعليم:** استخدم الموقع أداتي الصور والفيديو؛ حيث استخدمت الصور لعرض نشاطات الوزارة والأخبار والفعاليات الخاصة بها، كذلك احتوى الموقع على مكتبة للفيديو لعرض أبرز الأحداث والأنشطة والفعاليات المتعلقة بالوزير والوزارة، والرسوم أو الخرائط الجغرافية.

\* **وزارة الداخلية:** استعان الموقع بالصور، كما يوجد أحدث الفيديوهات التوعوية حول مبادرات " ايدك في ايدنا نحمي عقول أولادنا " و " خليك ايجابي " و "كيفية مواجهة الشائعات" ، وكذلك خرائط الوصول .

\* **الشركة المصرية للاتصالات:** استخدم الموقع أدوات الصور والفيديو والرسوم على صفحته الرئيسية وكذلك في الصفحات الداخلية للموقع، بينما لم يستخدم الموقع الرسوم المتحركة أو الخرائط الجغرافية.

\* **بوابة معلومات مصر:** استعان الموقع بالصور وخرائط الوصول وكذلك بمقاطع الفيديو لتوضيح خدمات الموقع مثل: شرح خدمة منصة حوار التي أنشأت بهدف تعزيز قنوات التفاعل والحوار بين أطراف المجتمع كلها في عملية صنع القرار.

## 2- الفئات الخاصة بنوع المادة المصورة المستخدمة على الموقع الإلكترونية الحكومية

جدول رقم (9) يبين نوع المادة المصورة المستخدمة عبر المواقع الإلكترونية الحكومية

نوع المادة المصورة المستخدمة عبر الموقع				اسم الموقع
موضوعية	ثابتة	توضيحية	شخصية	
	✓			بوابة الحكومة المصرية
	✓			بوابة مصر الرقمية
✓		✓	✓	رئاسة مجلس الوزراء
✓	✓	✓	✓	وزارة التربية والتعليم
✓	✓	✓	✓	وزارة الداخلية المصرية
✓	✓	✓	✓	سكك حديد مصر
✓	✓	✓	✓	المصرية للاتصالات
✓		✓		بوابة معلومات مصر

يبين لنا مؤشر نوع المادة المصورة المستخدمة عبر المواقع الإلكترونية الحكومية تنوع المادة المصورة التي تضمنتها المواقع الحكومية عينة الدراسة، وتختلف الصور المستخدمة عبر المواقع الإلكترونية الحكومية باختلاف الوظائف التي تؤديها، فمن الممكن أن تكون الصور المستخدمة شخصية لشخصيات متضمنة داخل الخبر أو المضمون، وقد تكون الصورة توضيحية معلوماتية أي توضح وتنتقل البيانات والمعلومات حول المحتوى، وصور موضوعية تتعلق بالموضوع الذي يدور حوله المضمون ... الخ وقد تنوعت الصور المستخدمة عبر المواقع الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة، حيث استخدمت الصور التوضيحية والموضوعية والثابتة بنسبة 75% من الصور المستخدمة عبر هذه المواقع، وجاءت كالتالي:

\* **بوابة الحكومة المصرية:** قدم الموقع بعض الصور الثابتة حول الخدمات التي يقدمها الموقع، والتي جاءت في أعلى الصفحة الافتتاحية بالموقع، لتجذب نظر المستخدمين إليها، ومن الأمثلة على ذلك استخدام الموقع

صورة لبعض المواد الغذائية كالزيت والسكر لتشير الى رابط دعم المواد الغذائية الخاص بوزارة التموين، وكذلك صورة لمباة كهربائية في إشارة الى رابط قراءة عدادات الكهرباء.

\* **رئاسة مجلس الوزراء:** تنوعت الصور المستخدمة بالموقع؛ فقد اشتمل الموقع على الصور الشخصية لرئيس الوزراء، وتم كذلك عرض صور شخصية للوزراء مصاحبة لسيرهم الذاتية، هذا الى جانب الصور الموضوعية المصاحبة لأنشطة وأخبار المجلس والوزارات المختلفة.

\* **وزارة التربية والتعليم:** تنوعت الصور المستخدمة عبر الموقع؛ حيث اشتمل الموقع على الصور الشخصية للطلاب والمعلم، وكذلك الصور الموضوعية حول الأخبار والأنشطة والفعاليات الخاصة بالوزارة، أيضا اشتمل على الصور الثابتة لمبنى الوزارة وللعملية التعليمية في صورة الطالب في إشارة الى تمام الاستعداد للعملية التعليمية...



شكل رقم (2) يوضح الصور المستخدمة عبر موقع وزارة التربية والتعليم

\* **وزارة الداخلية:** تنوعت الصور المستخدمة عبر الموقع؛ حيث يوجد صور موضوعية خاصة بوزارة الداخلية وأنشطتها في المجتمع، وكذلك صور توضيحية للخدمات التي تقدمها الوزارة منشورة عبر الصفحة الافتتاحية، أيضا استخدم الموقع تقنية الصور الثابتة لمبنى الوزارة وشعار وزارة الداخلية ويوجد بالصفحة الافتتاحية للموقع، ويوجد أيضا في نهاية الصفحة الافتتاحية صور شخصية للأشخاص المطلوبين أمنيا.

\* **موقع هيئة سكك حديد مصر:** استخدم الموقع الصور التوضيحية لأسعر التذاكر ومواعيد القطارات، وكذلك الصور الموضوعية المصاحبة للأخبار التي يتم نشرها عبر الموقع والخاصة بسكك حديد مصر، بجانب الصور الشخصية لنشاطات وأخبار رئيس الهيئة، كذلك يوجد صور ثابتة للقطارات وصلات الوصول بالمحطات الرئيسية.

\* الشركة المصرية للاتصالات: استخدم الموقع مزيجاً من الصور التوضيحية لخدمات وعروض الموقع وكذلك الصور الشخصية للأشخاص والممثلين في الإعلانات الخاصة بإعلانات وعروض الموقع، وكذلك الصور الموضوعية.

### 3- الفئات الخاصة بسهولة الاستخدام والتصفح

جدول رقم (10) يبين مؤشرات سهولة الاستخدام والتصفح للمواقع الإلكترونية الحكومية

سهولة الاستخدام والتصفح												اسم الموقع
اسئلة شائعة		أدوات رصد ومراقبة		صندوق بحث		روابط داخلية		فهرس الموقع		روابط خارجية		
لا يوجد	يوجد	لا يوجد	يوجد	لا يوجد	يوجد	لا يوجد	يوجد	لا يوجد	يوجد	لا يوجد	يوجد	
	✓		✓		✓		✓		✓		✓	بوابة الحكومة المصرية
	✓		✓		✓		✓		✓		✓	بوابة مصر الرقمية
✓		✓			✓		✓		✓		✓	رئاسة مجلس الوزراء
✓		✓			✓		✓		✓		✓	وزارة التربية والتعليم
	✓		✓		✓		✓		✓		✓	وزارة الداخلية المصرية
	✓	✓			✓		✓		✓		✓	سكك حديد مصر
	✓	✓			✓		✓		✓	✓		المصرية للاتصالات
	✓		✓		✓		✓		✓		✓	بوابة معلومات مصر

أتاح كل موقع من المواقع الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة العديد من الأدوات والمؤشرات التي تساعد على سهولة استخدام الموقع ويسر التعامل معه، وتنوعت تلك الأدوات حسب كل موقع كما يلي:

#### 1- فهرس الموقع:

يسهل وجود الفهرس أو خريطة للموقع على المستخدم الوصول الى المعلومات والخدمات التي يحتاجها بسرعة، كما أنها من محركات البحث التي تساعد في الوصول الى المعلومة بدقة، كذلك تفيد المستخدم في التعرف على محتويات الموقع بصورة عامة. (20)

وقد أتاحت جميع مواقع الدراسة عينة التحليل على صفحاتها الافتتاحية فهرس أو دليل أو خريطة لمحتويات الموقع بحيث تسهل على المستخدم الوصول الى ما يريد، فبوابة الحكومة المصرية يتيح الموقع خدمة "خريطة

الموقع" الموجود اعلى الصفحة الافتتاحية والتي تسهل على المستخدم الوصول الى المضامين التي يبحث عنها وكذلك تقييد في التعرف على محتويات الموقع بصورة عامة، وكذلك "رئاسة مجلس الوزراء" وبوابة مصر الرقمية، حيث يوجد فهرس بالصفحة الافتتاحية للموقعين، وأتاحت كذلك مواقع "وزارة الداخلية، وزارة التربية والتعليم، وسكك حديد مصر، بوابة معلومات مصر، المصرية للاتصالات" فهرس على الصفحات الافتتاحية الخاصة بها.

## 2- وجود رابط لصندوق البحث داخل الموقع:

يسهل وجود امكانية البحث داخل الموقع على المستخدم الوصول الى المعلومات والخدمات التي يحتاجها بسرعة وبدقة عالية، وقد أتاحت جميع المواقع الحكومية عينة الدراسة بدون استثناء صندوق للبحث عبر مواقعها، والتي تساعد في التيسير على المستخدم والوصول الى ما يريد، وذلك كما يتضح في بوابة مصر الرقمية حيث يوجد صندوق للبحث مكتوب بداخله "أنا محتاج ... " كما يلي:



شكل رقم ( 3 ) يبين وجود رابط للبحث عن الخدمات المطلوبة عبر منصة مصر الرقمية

## 3- تزويد الموقع بخدمة معرفة الأسئلة الشائعة:

تساعد اتاحة خدمة معرفة الأسئلة الشائعة عبر المواقع الالكترونية الحكومية المستخدمين في الوصول الى المعلومات والإجابات التي يحتاجونها عند تعثر الحصول عليها ، حيث توفر هذه الخدمة العديد من الاجابات للأسئلة الشائعة العديدة التي تدور في أذهان المستخدمين حول طرق وكيفية استخدام الموقع على الوجه الأكمل ومعرفة كيفية الاستفادة من الخدمات التي يوفرها الموقع.

وقد أتاحت 75% من المواقع الحكومية عينة الدراسة خدمة الأسئلة الشائعة للرد على زوار الموقع، بينما لم تتح مواقع "رئاسة مجلس الوزراء" و"وزارة التربية والتعليم" رابطا للإجابة على الأسئلة الشائعة. وقد لاحظ الباحث أن هذه الخدمة متوفرة في المواقع الخدمية التي ينصب اهتمامها في المقام الاول على تقديم خدمات الكترونية

حكومية مثل بوابة مصر الرقمية، حيث تتيح امكانية الاجابة على اسئلة الكثيرين ممن يستخدمون الموقع للحصول على الخدمات الحكومية الالكترونية.

#### 4- الروابط الداخلية:

يوجد على الصفحة الافتتاحية لجميع المواقع الحكومية المصرية روابط للصفحات الداخلية بالموقع، كما قامت بتزويد صفحاتها الداخلية بروابط للصفحات الافتتاحية ولجميع الصفحات الأخرى داخل الموقع. ولا شك أن الروابط Links تمثل أسهل وأيسر الطرق أمام المستخدمين للوصول مباشرة إلى المضامين والخدمات التي يحتاجونها، وبالتالي تمثل لهم أداة من أدوات سهولة الاستخدام للمواقع الإلكترونية الحكومية.

#### 5- الروابط الخارجية:

أتاحت غالبية المواقع الحكومية عينة الدراسة روابط خارجية لمواقع الكترونية أخرى ذات صلة وعلاقة بتقديم الخدمات التي يوفرها الموقع، أو روابط لمواقع حكومية أخرى تقدم نفس خدمات الموقع، ولكن يلاحظ ان موقع "بوابة مصر الرقمية" على سبيل المثال استخدم الروابط الخارجية المباشرة لمواقع جميع الوزارات الحكومية على الإنترنت، وذلك يعود الى أن البوابة تحوي بداخلها جميع الخدمات التي تقدمها الوزارات والجهات الحكومية المختلفة، إلا أن موقع "الشركة المصرية للاتصالات" لم يحتوي على روابط لجهات أخرى؛ حيث أن الشركة هي الجهة الحكومية الوحيدة المسؤولة عن خدمات الاتصالات في مصر وليس جهة أخرى.

#### 6- إتاحة أدوات الرصد والمراقبة على الموقع:

استعان 50% من المواقع الالكترونية الحكومية عينة الدراسة بالعديد من أدوات الرصد والمتابعة عبر الموقع، والتي تتيح للمستخدم معرفة أهم الخدمات والمعلومات المستخدمة عبر الموقع، ومثال ذلك: يتيح موقع "بوابة مصر الرقمية" معرفة إجمالي عدد الطلبات عبر الموقع اليوم و إجمالي طلبات الأمس، ويتيح أيضا معرفة الخدمات الأكثر استخداما. وكذلك اتاح "موقع وزارة الداخلية" خدمة معرفة أكثر الخدمات طلبا والأخبار الأكثر مشاهدة عبر الصفحة الرئيسية للموقع.



شكل رقم (4) يوضح إتاحة خدمة الرصد والمتابعة من قبل الموقع عبر منصة مصر الرقمية

#### 4- النتائج المتعلقة بأدوات الاتصال المتاحة عبر المواقع الإلكترونية الحكومية

جدول رقم (11) يبين أدوات الاتصال المتاحة عبر المواقع الإلكترونية الحكومية

أدوات الاتصال المتاحة عبر الموقع										اسم الموقع
واتس آب		بريد الكتروني		خرائط الوصول		أرقام تليفونات		العنوان المباشر		
لا	يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	
يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	بوابة الحكومة المصرية
يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	بوابة مصر الرقمية
يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	رئاسة مجلس الوزراء
يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	وزارة التربية والتعليم
يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	وزارة الداخلية المصرية
يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	سكك حديد مصر
يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	المصرية للاتصالات
يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	يوجد	لا	بوابة معلومات مصر

يعتبر إتاحة طرق ووسائل للاتصال بالجهة الحكومية صاحبة الموقع من الوسائل الهامة بالنسبة للمستخدمين في التواصل مع المسؤولين عن الموقع في حال الاستفسار أو طلب الخدمات، وتعتبر أدوات الاتصال من المؤشرات

التي تحقق رضا المواطن عن الخدمات الحكومية عبر المواقع الحكومية وعن الأداء الحكومي بصفة عامة، وقد تنوعت وسائل وأدوات الاتصال التي أتاحتها المواقع الحكومية عينة الدراسة كما يلي:

#### 1- العنوان المباشر للجهة الحكومية صاحبة الموقع:

أتاح 75% من المواقع الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة عناوين الجهات الحكومية صاحبة الموقع، وتفيد هذه الخدمة المستخدمين في معرفة العناوين المباشرة للجهات والوزارات الخدمية وذلك عندما يتطلب الأمر الذهاب مباشرة الى مقر تلك الجهات لاستكمال الأوراق أو الحصول على خدمة معينة.

بينما لاحظ الباحث عدم اتاحة موقعي "بوابة الحكومة المصرية" و"بوابة مصر الرقمية" لهذه الخدمة؛ حيث أن هذين الموقعين يقدمان الخدمات الحكومية كاملة الكترونيا دون الحاجة إلى الذهاب الى الجهة صاحبة الموقع، كما أن البوابتين تمثلان جزءا من المشاريع الالكترونية للحكومة المصرية لتقديم الخدمات الحكومية بشكل الكتروني كامل ولا يوجد لهما مقرا على أرض الواقع، وإن كانا يتبعان جهات حكومية تشرف على ادارتهما بالتعاون مع جهات وشركات أخرى.

#### 2- إتاحة أرقام تليفونات:

أتاحت جميع المواقع الإلكترونية الحكومية محل الدراسة أرقام هواتف للاتصال بالجهة الحكومية صاحبة الموقع؛ ف**بوابة الحكومة المصرية** يوجد رقم تليفون خاص بالشكاوى والمقترحات، كما أتاحت **بوابة مصر الرقمية** خط ساخن 15999 لتلقي أي استفسارات حول خدمات مصر الرقمية ، وفي **المصرية للاتصالات** استخدم الموقع أرقام التليفونات الخاصة بمركز خدمة العملاء أرضي ومحمول، حيث يوجد رقم خدمة العملاء (155) الخاص بالجهاز القومي للاتصالات الذي يعمل من الساعة 8 ص حتى الساعة 10م ، وفي **وزارة التربية والتعليم** اشتمل الموقع على العنوان الجغرافي للموقع وساعات العمل والتليفون الأرضي وأتاح الموقع خط ساخن (19126) للتواصل مع شكاوى خدمة المواطنين، كما أتاح موقع **هيئة سكك حديد مصر** العديد من الأدوات المستخدمة للتواصل مع الهيئة مثل أرقام تليفونات خدمة العملاء أرضي وموبايل والخط الساخن 15047 وكذلك أرقاما مخصصة لتلقي شكاوى واستفسارات جمهور الركاب، ويتضح ذلك فيما يلي:



شكل رقم ( 5 ) يبين أدوات الاتصال المتاحة عبر موقع هيئة سكك حديد مصر

### 3- خرائط الوصول:

تعتبر من الوسائل الاتصالية الحديثة التي تعتمد على خدمة خرائط جوجل لتحديد الموقع الجغرافي للوزارة او المؤسسة الحكومية وكيفية الوصول اليها بأسرع الطرق. وقد استخدمت جميع المواقع الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة هذه الإمكانيات الحديثة لتسهيل اتصال ووصول المستخدمين الى مقار الجهات الحكومية.

### 4- إتاحة أداة البريد الإلكتروني للاتصال بالجهات الحكومية:

\* **بوابة الحكومة المصرية:** يوجد بالموقع قسم "اتصل بنا" حيث يوجد بريد الكتروني وإمكانية التحدث مع أحد ممثلي خدمة المواطنين عبر البوابة من الساعة التاسعة صباحا حتى الرابعة عصرا.

\* **موقع وزارة الداخلية:** يوجد بريد إلكتروني خاص بالاستفسارات حول التسجيل على الموقع، وكذلك بريد الكتروني خاص بالإدارة العامة للإعلام والعلاقات العامة.

\* **موقع هيئة سكك حديد مصر:** اشتمل الموقع على بريد الكتروني للاستفسارات الخاصة بحجز التذاكر عن طريق الإنترنت.



\* المصرية للاتصالات: استخدم الموقع العديد من الأدوات الاتصالية التي تتيح إمكانية التواصل بين الموقع والعملاء مثل: البريد الإلكتروني

#### 5- إتاحة واتس اب للاتصال بالجهة الحكومية صاحبة الموقع:

يعتبر "واتس اب" من الوسائل الاتصالية الحديثة التي تتيح إمكانية الاتصال والتواصل بين المستخدمين وإرسال الرسائل فيما بينهم بأسهل وأسرع وأدق الطرق الممكنة. وقد اتاح 25% فقط من المواقع الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة العديد من أرقام واتس اب أمام المستخدمين للاتصال بالجهات الحكومية؛ فموقع وزارة الداخلية على سبيل المثال يتيح واتس اب للاستفسار عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوزارة والإجابة عليها.

#### 5- الفئات الخاصة بالأدوات التفاعلية المتاحة عبر الموقع الإلكترونية الحكومية

جدول رقم (12) يبين الأدوات التفاعلية عبر المواقع الإلكترونية الحكومية

الأدوات التفاعلية عبر المواقع الإلكترونية الحكومية													اسم الموقع	
خدمة RSS		غرف دردشة مباشرة		إمكانية المشاركة والحفظ		رابط شكاوى ومقترحات		لموقع صفحة تواصل اجتماعي		رابط تعليقات		استطلاع رأي		
لا يوجد	يوجد	لا يوجد	يوجد	لا يوجد	يوجد	لا يوجد	يوجد	لا يوجد	يوجد	لا يوجد	يوجد	لا يوجد		يوجد
	✓	✓		✓			✓		✓	✓			✓	بوابة الحكومة المصرية
✓		✓		✓			✓		✓	✓			✓	بوابة مصر الرقمية
✓		✓			✓		✓		✓	✓		✓		رئاسة مجلس الوزراء
✓		✓		✓			✓		✓	✓		✓		وزارة التربية والتعليم
✓		✓			✓		✓		✓	✓		✓		وزارة الداخلية المصرية
✓		✓		✓			✓		✓	✓		✓		سكك حديد مصر
			✓	✓			✓		✓	✓		✓		المصرية للاتصالات
✓		✓		✓			✓		✓	✓		✓		بوابة معلومات مصر

يشير مؤشر التفاعلية إلى مدى إتاحة المواقع الإلكترونية الحكومية مشاركة المستقبل في العملية الاتصالية مشاركة تتجاوز حدود التلقي والتفسير إلى الاحساس بالتمكن من استخدام الوسيلة والمحتوى من خلال المشاركة وصور التحكم في بناء المحتوى واختياره.<sup>3</sup> ولا شك ان إتاحة المواقع الإلكترونية الحكومية للأدوات التي تساعد

<sup>3</sup> أمنية عبد الرحمن توفيق "تقييم فاعلية توظيف تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في إدارة الأزمات التي تواجه المنظمات العاملة في مصر"، رسالة ماجستير، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2016، ص 148

على تحقيق التفاعلية والمشاركة من قبل المواطنين المستخدمين تتعكس بالمزيد من الرضا نحو أداء الحكومة. وقد اختلفت المواقع الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة في مدى إتاحتها مؤشرات وأدوات للتفاعلية أمام المستخدمين، وجاءت كما يلي

#### 1- استطلاعات الرأي:

تفيد استطلاعات الرأي المنشورة عبر المواقع الإلكترونية الحكومية في معرفة وجهة نظر المستخدمين في موضوع معين أو التصويت على قضية معينة، أو المساهمة في تطوير الموقع ومعرفة رأي المستخدمين في تجربة استخدام الموقع بصفة عامة. ولا يمكن إغفال دور تلك الآلية في تفاعل المستخدم مع المواقع الحكومية والتعبير عن وجهة نظره ومشاركته في مختلف القضايا التي يتناولها الموقع.

وبتحليل مضمون المواقع الإلكترونية عينة الدراسة تبين أن غالبية المواقع الحكومية وبنسبة 75% لم تتح هذه الإمكانية، بينما تحققت في موقعين وهما: "بوابة الحكومة المصرية" حيث يوجد استطلاع رأي حول الخدمات التي يتم تقديمها عبر البوابة، وكذلك "بوابة مصر الرقمية" حيث يوجد رابط "هل وجدت ما تبحث عنه؟"

#### 2- رابط التعليقات:

يعتبر إتاحة روابط للتعليق على المضامين والمواد المنشورة عبر المواقع الإلكترونية من أهم أدوات التفاعلية مع المستخدمين التي تتيحها تلك المواقع. وقد وجد الباحث بتحليل مضمون المواقع الحكومية عينة الدراسة عدم إتاحة رابط للتعليق سواء على الأخبار المنشورة على تلك المواقع أو على الخدمات التي يتم تقديمها على أي موقع من مواقع عينة التحليل. ويشير ذلك إلى افتقار هذه المواقع لآلية هامة من آليات التفاعل مع المضامين المنشورة من قبل المواطنين.

#### 3- للموقع صفحة على مواقع التواصل الاجتماعي:

من أهم الأدوات التي تحقق ميزة التفاعلية للمواقع الإلكترونية الحكومية هو تضمين الموقع برابط للصفحات الخاصة بها على شبكات التواصل الاجتماعي؛ حيث تزيد من فرص تفاعل المستخدمين مع المضامين والرسائل المنشورة على هذه المواقع، فلا يخفى على أحد الدور الكبير لهذه المواقع في تحقيق ميزة التفاعلية والمشاركة من قبل المستخدمين. وقد أتاحت جميع المواقع الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة بدون استثناء روابط لصفحاتها على شبكات التواصل الاجتماعي؛ ادراكا منها لأهمية تلك المواقع ودورها في تحقيق تفاعلية المستخدم.

#### 4- إتاحة رابط للشكاوى والمقترحات:

تعتبر إتاحة روابط للشكاوى والمقترحات أمام المواطنين من أهم الأدوات التي توفرها المواقع الإلكترونية الحكومية والتي تحقق ميزة التفاعلية، وتتيح أيضا مشاركة المستخدم بالأراء والمساهمة في تحسين وتطوير الأداء

الحكومي، وهو ما يحقق المزيد من الرضا لدى الجمهور نحو الحكومة ويسهم في تشكيل صورة ذهنية طيبة لديه نحوها نتيجة شعوره بإمكانية المساهمة في الادلاء بالمقترحات والآراء في الموضوعات والقضايا المطروحة. وقد أتاحت جميع المواقع الحكومية الالكترونية عينة الدراسة رابطا للشكاوى والمقترحات وهو رابط لمنظومة وبوابة الشكاوى الالكترونية الخاص بالحكومة المصرية في الأعم الأغلب، كما يلي:



شكل رقم ( 6 ) يبين إتاحة إمكانية الشكاوى والمقترحات عبر المواقع الالكترونية الحكومية

#### 5- إمكانية المشاركة والحفظ:

تتيح ميزة المشاركة والارسال إمكانية إرسال الموضوعات واقتراح الخدمات على صديق أو مشاركتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي؛ تمهيدا لتوسيع دائرة الاستفادة من الموضوعات أو الخدمات التي يتم مشاركتها مع أكبر عدد من الناس ولأوسع نطاق ممكن. وتحليل مضمون المواقع الحكومية عينة الدراسة تبين عدم اتاحة 75% من هذه المواقع لإمكانية مشاركة الموضوعات والخدمات مع الأصدقاء او عبر وسائل التواصل الأخرى.

#### 6- إتاحة غرف للدردشة:

لم تتح المواقع الالكترونية الحكومية إمكانية الدردشة المباشرة أمام المستخدمين لهذه المواقع فيما عدا موقع واحد وهو موقع "الشركة المصرية للاتصالات"، فقد استعان الموقع بخاصية الدردشة للتواصل مع العملاء.

7- إتاحة خدمة "ار اس اس" RSS: لم تتح غالبية المواقع الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة خدمة "ار اس اس" عدا بوابة الحكومة المصرية فقط.

### ملخص النتائج العامة للدراسة:

1- استخدم عدد 90% من مواقع عينة التحليل اللغة العربية واللغة الانجليزية كلغتين رئيسيتين في عرض بيانات ومعلومات الموقع .

- 2- حرصت جميع المواقع الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة وبنسبة 100% على توضيح خدماتها التي تقدمها لجمهورها عبر مواقعها على شبكة الانترنت، حيث اشتملت على روابط لإنجاز الخدمات الحكومية الرقمية.
- 3- اشتملت جميع المواقع الإلكترونية الحكومية عينة التحليل على العديد من الرسائل الترويجية والتسويقية لخدماتها الإلكترونية وأنشطتها وفعاليتها.
- 4- قدمت جميع المواقع الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة للمستخدمين العديد من الرسائل التي تساعد في بناء وتشكيل صورة ذهنية إيجابية عن الجهة الحكومية صاحبة الموقع .
- 5- عرضت 75% من المواقع الحكومية البيانات الإحصائية والوثائق واللوائح والقوانين عبر مواقعها الإلكترونية على الإنترنت .
- 6- تنوعت الأساليب الاتصالية المستخدمة عبر المواقع الإلكترونية الحكومية وجاءت في قوالب فنية وإعلامية مختلفة متنوعة، حيث جاءت التقارير المعلوماتية في المرتبة الأولى، يليها الإعلان عن الخدمات، يليها الأخبار وأحاديث المسؤولين.
- 7- نجحت المواقع الإلكترونية الحكومية في توظيف عناصر الوسائط المتعددة في تقديم الرسالة الإعلامية على هذه المواقع، حيث جاءت الصور في المرتبة الأولى، يليها الفيديو، ثم الرسوم التوضيحية .
- 8- تنوعت الصور المستخدمة عبر المواقع الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة، حيث استخدمت الصور التوضيحية والموضوعية والثابتة بنسبة 75% من الصور المستخدمة عبر هذه المواقع.
- 9- أتاحت المواقع الإلكترونية الحكومية العديد من الأدوات التي تحقق سهولة ويسر الاستخدام للخدمات الحكومية الإلكترونية؛ مثل: الفهرس، صندوق للبحث، خدمة الأسئلة الشائعة، روابط خارجية لمواقع الكترونية أخرى ذات صلة وعلاقة بتقديم الخدمات.
- 10- اتاح 25% فقط من المواقع الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة العديد من أرقام واتس آب أمام المستخدمين للاتصال بالجهات الحكومية.
- 11- أشارت نتائج الدراسة التحليلية إلى إتاحة المواقع الإلكترونية الحكومية لمجموعة من الأدوات التي تعمل على تحقيق التفاعلية بين الموقع والمستخدمين مثل: روابط لصفحاتها على شبكات التواصل الاجتماعي، رابطا للشكاوى والمقترحات.

12- تراجع المواقع الإلكترونية الحكومية في توفير أدوات ومؤشرات أخرى هامة من أدوات تحقيق التفاعلية بين الموقع والمواطنين أهمها: استطلاعات الرأي، وجود رابط للتعليق، إتاحة غرف للدردشة والمنتديات، وكذلك خدمة إمكانية المشاركة والارسال للخدمات.

### التوصيات:

- 1- إتاحة مزيد من العناصر التفاعلية وأدوات المشاركة أمام المواطنين كاستطلاعات الرأي والشات والمنتديات لتحقيق أكبر قدر من تفاعلية الجمهور مع المواقع الإلكترونية الحكومية.
- 2- التوسع في استخدام تقنية الفيديو عبر المواقع الإلكترونية الحكومية لشرح المعلومات الخاصة بالخدمات الحكومية الإلكترونية، لما لها من سهولة وسرعة توصيل المعلومات إلى المستخدمين.
- 3- تقديم خطة تسويق شاملة وواضحة المعالم من قبل الحكومة للترويج والتنوعية للخدمات الحكومية الإلكترونية، على مختلف الوسائل .
- 4- عمل المؤتمرات والندوات وورش العمل حول ضرورة وأهمية الاستفادة من الخدمات الحكومية الرقمية.
- 5- إيجاد معايير وموجهات إرشادية لتصميم مواقع وخدمات الحكومة الإلكترونية مع التشديد على وضع آليات مناسبة لتقييم وقياس التزام المواقع والخدمات الإلكترونية بهذه المعايير والموجهات.

### مراجع الدراسة:

- 1 سمير مدحت سعيد & عبد الرحمن محمود محمد : المحتوى الرقمي للمواقع الإلكترونية للحكومة العراقية: دراسة قياسية تحليلية، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الإنسانية، المجلد الأول، العدد 4، 2013
- 2 ايمان عبد المحسن زكي: الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية: بحوث ودراسات، القاهرة 2009، ص19
- 3 العوض احمد محمد الحسن: الادارة الالكترونية : المفاهيم- السمات- العناصر (دراسة وثائقية)" المؤتمر العالمي الاول للإدارة الالكترونية: تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر، طرابلس، 1-4/6/2010م
- 4 داليا احمد عبد الوهاب عبد الرؤوف: تأثير حوكمة تطبيقات الحكومة المصرية عبر الهواتف الذكية على تحسين جودة خدماتها الموجهة إلى الجمهور، المجلة المصرية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، العدد 27، المجلد 2022، يناير 2024
- 5 رابعة بنت شغيل بن عاطف وأخرون : الخدمات الحكومية الإلكترونية كأداة فعالة لتحسين الخدمات العمومية وتحقيق التنمية الشاملة، **المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية**، المجلد 14، العدد 2، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، ابريل 2023
- 6 رشا وديع شاكر وأخرون: أثر التحول الرقمي على المراكز التكنولوجية بالوحدات المحلية على كفاءة الخدمات المقدمة للجمهور للوصول إلى مدن ومجتمعات محلية مستدامة، مجلة العلوم البيئية، جامعة عين شمس، المجلد 52، العدد 6، يونيو 2023
- 7 علي حسن عسليه: أثر التحول الرقمي في تطور أداء الحكومة الفلسطينية، المؤتمر العلمي الدولي الثاني، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، فلسطين، 2021
- 8 ردينة عثمان يوسف: تقييم خدمات الحكومة الالكترونية من وجهة نظر المستخدمين منها: دراسة تطبيقية، مجلة الزرقاء للبحوث و الدراسات الإنسانية، جامعة الزرقاء، مج14، ع1، 2014
- 9 محمد مصطفى رفعت محرم: استخدام تطبيقات الحكومة البحرينية عبر الهواتف الذكية ورضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة، مجلة البحوث الإعلامية، كلية الإعلام، جامعة الأزهر، الجزء الأول، العدد 70، ابريل 2024
- 10 مشاعل سعود عبد الله العتيبي: توظيف مواقع المؤسسات الحكومية الكويتية لمبادئ الاتصال الحوارية في بناء العلاقة مع الجمهور، حوليات آداب عين شمس، جامعة عين شمس، المجلد 51، يناير- مارس 2023
- 11 خالد كمال المغاوري شطا: قياس رضا الجمهور نحو فاعلية المواقع الإلكترونية لشركات قطاع الأعمال العام: دراسة تطبيقية، **مجلة البحوث الإعلامية**، كلية الإعلام، جامعة الأزهر، ع 60، يناير 2022
- 12 تغريد سلامه محمد: مستوى الاتصال والتفاعلية بمواقع الحكومة الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإعلام، كلية الآداب، جامعة المنيا ، 2017
- 13 منى سليمان بن عبد الله الزدجالية: الاستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة عبر المواقع الإلكترونية في الوحدات الحكومية بسلطنة عمان، **مجلة كلية الآداب و العلوم الاجتماعية**، جامعة السلطان قابوس، مج2، ع6، available at: 2014
- <https://search.mandumah.com/Record/843317/Details>
- 14 محمود معوض سالم: تقييم جودة الخدمات الإلكترونية في شركات السياحة المصرية من وجهة نظر العملاء، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، 2013
- 15 أحمد فاروق رضوان & شيرين علي موسى: أدوات الاتصال التفاعلي المستخدمة في المواقع الإلكترونية الحكومية بدولة الامارات العربية المتحدة، مجلة الاتصال والتنمية: الرابطة العربية لعلوم الاتصال ع4 ، 2012
- Available at: <http://search.mandumah.com/Record/623158>
- 16 أسماء السادة المحكمين:

- 1- أ.د/ أميمة محمد عمران: أستاذ ورئيس قسم الصحافة بكلية الآداب جامعة أسيوط .
- 2- أ.د/ فاطمة الزهراء صالح: أستاذ ورئيس قسم الإعلام بكلية الآداب جامعة سوهاج .
- 3- أ.م.د/ أسماء محمد مصطفى: الأستاذ المساعد ورئيس قسم الصحافة بكلية الإعلام جامعة جنوب الوادي .
- 4- أ.م.د/ صابر محمد حارص: الأستاذ المساعد بقسم الإعلام كلية الآداب جامعة سوهاج .
- 5- أ.م.د/ عمرو محمد أسعد : الأستاذ المساعد بقسم الإعلام التطبيقي بكلية التقنية العليا- أبو ظبي- الإمارات العربية المتحدة .
- 6- د/ علاء خليفة جميل: مدرس العلاقات العامة والاعلان بكلية الإعلام جامعة الأزهر .
- 7- د/ محمود لطفي: المدرس بقسم الاعلام بكلية الآداب جامعة الوادي الجديد .
- 17 حازم أحمد حسن أحمد: الحكومة الالكترونية والمشروع القومي لتحديث الدولة المصرية بين إعادة هندسة الدول ومؤسسيه ما هو قائم منها، القاهرة، مركز دراسات واستشارات، الإدارة العامة لكلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، 2004، ص 46
- 18 محمد مصطفى رفعت محرم: استخدام تطبيقات الحكومة البحرينية عبر الهواتف الذكية ورضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة، مجلة البحوث الإعلامية، كلية الإعلام، جامعة الأزهر، الجزء الأول، العدد 70، ابريل 2024 ص 13
- 19 غالية زكي ناجي حسن: استخدام المراقبين للمواقع الإليكترونية الرسمية والإشباع المتحققة منها، رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس، 2016
- 20 آية أحمد محمد عبد الجواد: الاتصال التفاعلي في المؤسسات الحكومية في مصر من خلال شبكة الانترنت: دراسة حالة على الحكومة الإلكترونية المصرية، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاعلام، جامعة القاهرة، 2017