

استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية وعلاقته برضا الجمهور عن الأداء

الحكومي: دراسة ميدانية

Use of Government Websites and its relation to satisfaction of the public about the government performance: field study

عماد عبد البديع بخيت حسن (*)

الملخص

سعت الدراسة للتعرف على استخدام المواقع الحكومية المصرية وعلاقته برضا الجمهور عن الأداء الحكومي، وذلك من خلال معرفة طبيعة استخدام الجمهور للمواقع الإلكترونية الحكومية، والكشف عن تأثير استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية على رضا الجمهور عن الأداء الحكومي. تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية، واعتمدت الدراسة على منهج المسح الميداني على عينة قوامها ٤٠٠ مفردة من مستخدمي المواقع الإلكترونية الحكومية من الجمهور المصري. وقد استخدمت أداة الاستبيان الإلكتروني لجمع البيانات الخاصة بالدراسة الميدانية، والتي شملت مجموعة من الأسئلة والمقاييس حول تقييم الجمهور للخدمات الحكومية الإلكترونية وتأثير استخدامها على تحقيق رضا الجمهور عن أداء الحكومة. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج العلمية تمثل أهمها في: الدور الكبير الذي تقوم به المواقع الإلكترونية الحكومية في الجانبين المعلوماتي والخدمي للمواطنين، وإلى اتجاه الجمهور نحو التقييم الإيجابي للخدمات الحكومية الإلكترونية، وتوصلت كذلك إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الإلكترونية ورضا الجمهور عن الأداء الحكومي.

(*) هذا البحث مستل من رسالة الدكتوراه الخاصة بالباحث، وهي بعنوان: [استخدام المواقع الحكومية المصرية وعلاقته برضا الجمهور عن الأداء الحكومي: دراسة للمضمون والجمهور]، وتحت إشراف: أ.د. شريف درويش اللبان - كلية الإعلام - جامعة القاهرة & د. عادل صادق محمد - كلية الآداب - جامعة سوهاج.

مقدمة الدراسة:

أصبحت البشرية تعيش عصر ثورة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وكان لتطبيقات تلك الثورة وانعكاساتها الأثر الكبير على حياة الإنسان في كافة المجالات السياسية والاقتصادية والإعلامية... وقد سارعت الكثير من دول العالم والحكومات المختلفة إلى الاستفادة من تلك القنيات الحديثة، وبادرت إلى تبني ثورة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في التواصل مع المواطنين وتقديم الخدمات لشعوبها بطريقة سهلة وحديثة، وبطريقة توفر الوقت والجهد وتقضي على الكثير من السلبيات والعقبات التي كانت موجودة عند تقديم الخدمات بالطريقة التقليدية.

حيث أصبحت تقنية الاتصالات والمعلومات تلعب دوراً كبيراً في جميع مناحي الحياة السياسية والاجتماعية والاقتصادية، لما قامت به من تسهيل وتسريع الإجراءات والمعاملات دون التقيد بأي زمان أو مكان، وكان لها الأثر البالغ والكبير في ظهور مجموعة من المفاهيم مثل الحكومة الإلكترونية والحكومة الذكية ومجتمع المعرفة والحكم الرشيد. (١)

لذا تقوم الدول بتطوير سياساتها العامة بما يتوافق ومتطلبات العصر الجديد، وتطوير الآليات والوسائل التقنية المستخدمة لمتابعتها تنفيذاً لتلك السياسات، وللاشراف على سير العمل في الإدارات الحكومية، بما يكفل القيام بمسؤولياتها وتحقيق أعلى كفاءة ممكنة لأداء العمل الحكومي لديها. (٢)

وقد شهدت السنوات العشر الماضية ثورة في عالم الحكومات التي نقلت معظم خدماتها إلى الإنترنت، وأصبح بإمكان أي مواطن أن يقوم بالخدمات العامة مثلاً كتجديد دفتر السواعة وجواز السفر عبر مواقع الإنترنت الحكومية وبطريقة آمنة وسريعة. وتعمل شبكة الإنترنت على تطوير أداء الأجهزة الحكومية المختلفة من خلال تسهيل عملية تحول الوظائف والمهام الإدارية الحكومية من الصورة التقليدية الى الصورة الإلكترونية، إلى جانب دعم عملية التحول الديمقراطي وفتح قنوات جديدة للتعبير عن الرأي. (٣)

لذا سارعت الحكومة المصرية بإنشاء العديد من المنصات الحكومية والمواقع الإلكترونية التي أصبحت بمثابة نافذة تتواصل من خلالها مع الجماهير، وتقوم بتقديم العديد من الخدمات الحكومية عليها؛ تيسيراً على المواطنين في إنجاز متطلباتهم وقضاء مصالحهم بأسرع وقت وأقل تكلفه، وأيضاً لمواكبة التطورات العالمية في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية و "الرقمنة" العالمية المعاصرة.

ومن المعلوم أن أبرز المشكلات التي تواجه المواطنين عند إنجاز مصالحهم لدى الجهات الحكومية هي البيروقراطية والروتين الإداري، مما يتطلب من المواطنين بذل المزيد من الجهد والوقت، مما يؤثر بالسلب على العلاقة بين الحكومة

والمواطنين، ويسبب حالة من السخط على طريقة تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، ومن هنا كانت أهمية الحكومة الإلكترونية واستخدام المواقع والمنصات الإلكترونية الحكومية لتحقيق سهولة الحصول على الخدمات الحكومية وتحسين العلاقة بين الحكومة والمواطنين.

وبالتالي فإن هذه الدراسة تتناول استخدام الجمهور للمواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية التي أنشأتها الحكومة المصرية، وما يتم تقديمه عليها من خدمات حكومية إلكترونية، حيث أن العالم يتجه في الوقت الراهن إلى التحول من اقتصاد المنتجات إلى اقتصاد الخدمات، والتوسع السريع في اقتصاد المعرفة والشبكات الرقمية، وهو ما يلتقي عند نقطة الخدمات الإلكترونية E- Service والتي تستهدف تقديم الخدمات من خلال الإنترنت.

وبعد مراجعة الأدبيات النظرية في مجموعة من الحقول المعرفية كالحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي، حيث استقى الباحث متغيرات الدراسة من هذه المجالات المعرفية، تم تطوير تصور أو إطار مفاهيمي مبني على الأطر النظرية السابقة الذكر، لأجل الاستفادة منها في قياس رضا الجمهور عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة عبر المواقع الحكومية المصرية.

مشكلة الدراسة:

في ضوء انتشار تطبيقات الحكومة الإلكترونية عالمياً وتقديم أغلب الخدمات الحكومية للمواطنين بطريقة رقمية عبر الإنترنت، حيث أصبحت المواقع الإلكترونية الحكومية أيضاً في العصر الحالي البديل السائد والصاعد لإنجاز جميع الخدمات الحكومية، فقد أطلقت مصر العديد من المواقع الإلكترونية والمنصات الرقمية الخدمية لتقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية.

وقد لاحظ الباحث أنه على الرغم من وجود أعداد كبيرة جداً من المواقع الإلكترونية والبوابات الإلكترونية الخاصة بالحكومة المصرية إلا أنه لا يوجد تقييم واضح لخدمات تلك المواقع وكيفية الاستفادة منها، خاصة من قبل الجمهور نفسه مستخدم تلك المواقع، ومن هنا كانت الفجوة بين النظرية والتطبيق ونقطة انطلاق الدراسة الحالية، لتقليل الفجوة بين ما هو متوقع وما هو مدرك من خدمات تلك المواقع، تمهيداً لتحقيق الرضا من قبل الجمهور نحو تلك المواقع وخدماتها.

وبرغم الدور الكبير الذي تلعبه هذه المواقع في إمداد المواطنين بالمعلومات حول الخدمات الحكومية وإجراءات الحصول عليها، بل وفي الحصول على الخدمات الحكومية الإلكترونية، إلا أن هناك القليل من الدراسات التي اهتمت بتقييم استخدام الجمهور لهذه المواقع، والتأثيرات التي تعود على المواطنين من استخدامها من

جهة وعلى الحكومة صاحبة هذ المواقع من جهة أخرى. وبناء على ما سبق تم صياغة الإشكالية البحثية في معرفة "استخدام المواقع الحكومية المصرية وعلاقته برضا الجمهور عن الأداء الحكومي".

أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها من الاعتبارات التالية:

١- تضيف الدراسة الحالية رصيذا معرفيا حول استخدام الجمهور للمواقع الحكومية المصرية على الإنترنت، وتأثير هذا الاستخدام على تحسين العلاقة بين الحكومة والمواطنين.

٢- تكتسب الدراسة أهميتها أكاديميا من حيوية موضوع تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في مصر، لذا فإن هذه الدراسة تعتبر إضافة للمكتبة العربية وإثراء لموضوعاتها.

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

٤- تكمن أهمية الدراسة في كونها تدرس تقييم الجمهور للخدمات المقدمة عبر المواقع الإلكترونية الحكومية، وبالتالي تستهدف الكشف عن مواطن الضعف في الخدمات المقدمة ونقاط القوة، بحيث تستفيد منها الجهات الحكومية في تحسين مستوى الخدمات المقدمة عبر المواقع الإلكترونية الحكومية.

٥- توفر هذه الدراسة رجع صدى للهيئات والمصالح الحكومية عن مدى رضا الجمهور عن الخدمات المقدمة عبر المواقع الإلكترونية الخاصة بها واتجاهاتهم نحو هذه المواقع، بما يساعد في وضع مؤشرات لتطويرها واتخاذ الإجراءات التي من شأنها زيادة رضا الجمهور.

أهداف الدراسة:

استهدفت الدراسة توصيف وتحليل استخدام الجمهور للمواقع الحكومية المصرية على الإنترنت وعلاقته بالرضا عن الأداء الحكومي، وينبثق من هذا الهدف عدة أهداف فرعية وهي:

١- معرفة طبيعة استخدام الجمهور للمواقع الإلكترونية للحكومة المصرية.

- ٢- رصد مدى اعتماد الجمهور على الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- ٣- تحليل مدى رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الإلكترونية والعوامل المؤثرة فيه.
- ٤- تفسير العلاقة بين استخدام المواقع الحكومية الإلكترونية ورضا الجمهور عن أداء الحكومة.

تساؤلات الدراسة:

- ١- ما معدل استخدام الجمهور للمواقع الإلكترونية للحكومة المصرية؟
- ٢- ما دوافع استخدام الجمهور للمواقع الإلكترونية الحكومية المصرية؟
- ٣- ما درجة اعتماد الجمهور على المواقع الإلكترونية الحكومية المصرية لإنجاز الخدمات الحكومية؟
- ٤- ما تقييم الجمهور لجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية المصرية؟
- ٥- ما تأثير استخدام المواقع الحكومية على رضا الجمهور عن الأداء الحكومي الخدمي؟
- ٦- ما العقبات التي تواجه الجمهور عند استخدام المواقع الحكومية المصرية؟

المفاهيم والتعريفات الإجرائية للدراسة

١- 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، فقد 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. (٤) 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. (٥) ويقصد الباحث إجرائياً بالمواقع الحكومية: المواقع الإلكترونية الرسمية والمنصات الخدمية الخاصة بالحكومة المصرية، والتي تقدم الخدمات الحكومية للجمهور المتعامل مع هذه المواقع.

٢- 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 راض، وإذا تجاوز التوقعات فالعميل راضي جدا ، وإذا كان الأداء أقل من توقعاته فهو غير راض. ويقصد الباحث إجرائيا برضا الجمهور: مشاعر الرضا أو السخط والقناعات المتكونة لدى الجمهور نحو أداء الحكومة، نتيجة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية.

٣- الأداء الحكومي

يعرف الأداء بأنه "النتائج المرغوبة التي تسعى المنظمة الى تحقيقها". (٦) وأداء الحكومة: هو أسلوب قيام الحكومة بالوظائف والمسئوليات المناطة بها والأهداف التي تراعيها الحكومة عند قيامها بهذه الوظائف مما يدعم شرعية وجودها. (٧) ويقصد الباحث بالأداء الحكومي: الأداء الخدمي للحكومة، وطريقة تقديم الخدمات الحكومية للجمهور، و إجراءات حصول المواطن على الخدمات عبر المواقع الحكومية ومنصاتها الإلكترونية.

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 تقديم الخدمات الحكومية إلكترونيًا

استهدفت دراسة داليا أحمد عبد الوهاب (٢٠٢٤) (٨) رصد 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 (٢٠٢٣) (٩) 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 المساءلة.

وهدفت دراسة رشا وديع شاكر وآخرون (٢٠٢٣) (١٠) 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 (٢٠٢١) (١١) 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 يساهم التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين بكفاءة من حيث الوقت والتكلفة والجودة، وأن التغلب على معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين يساهم في تعزيز دور التحول الرقمي في تحسين وكفاءة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين.

وهدفت دراسة آية عبد الجواد (٢٠١٧) (١٢) إلى التعرف على مفهوم وتطبيقات نمط الحكومة الإلكترونية، والكشف عن فوائد تفعيلها على مستوى القطاع الحكومي والقطاع الخاص والجمهور بشكل عام، وهدفت كذلك لقياس قبول الجمهور للحكومة الإلكترونية كبديل عن الوسائل التقليدية في التعامل مع المؤسسات الحكومية وآرائهم واتجاهاتهم نحوها. وأشارت النتائج إلى وجود علاقة بين معدل استخدام الجمهور للمواقع الحكومية على الانترنت والتفاعل معها وبين اتجاهاته نحو تلك المؤسسات، كما بينت النتائج أن أهم دوافع استخدام الجمهور للمواقع الحكومية المصرية هي: الرغبة في الحصول على المعلومات، والتعرف على خدمات الحكومة المصرية وكيفية الحصول عليها، وأن المواقع الحكومية الأكثر استخداماً على شبكة الانترنت هي: موقع بوابة الحكومة المصرية، والمصرية للاتصالات، ووزارة التربية والتعليم.

وسعت دراسة **غالية حسن** (٢٠١٦) (١٣) إلى إلقاء الضوء على المواقع الإلكترونية الرسمية والخدمات التي تقدمها للمراهقين، ومعرفة دوافع استخدام المراهقين لمواقع المؤسسات الحكومية والإشباعات المتحققة من هذا الاستخدام. وتنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية والتي تعتمد على منهج المسح الإعلامي بشقيه التحليلي والميداني عن طريق العينة. وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام المراهقين للمواقع الإلكترونية الرسمية للاستفادة من الخدمات المقدمة جاء في المركز الأول من حيث دوافع الاستخدام، كما أن أهم المعوقات التي تواجه المستخدم للمواقع الإلكترونية الرسمية هو بطء استخدام الموقع بسبب بطء خدمة الإنترنت وعدم توفرها بصفة دائمة علي تلك المواقع.

وهدفت دراسة **ردينة يوسف** (٢٠١٤) (١٤) 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 ٣٧٤ 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 رضا الجمهور عن الأداء الحكومي

سعت دراسة **حازم ناصر** (٢٠٢٤) (١٥) إلى التعرف على توظيف الخدمات الرقمية للمواقع الإلكترونية الخاصة بالوزارات المصرية وتأثيرها على رضا الجمهور، وقد اعتمدت الدراسة على النظرية الموحدة لقبول التقنية في ضوء نموذجي (Utaut- E-Service Quality) وهدفت للتعرف على دوافع تعامل الجمهور إلكترونياً ومستويات رضاه، ورصد التطبيقات الرقمية الخاصة بالوزارات التي يتعامل معها الجمهور، واعتمدت الدراسة في جمع البيانات على الاستبانة. وتوصلت إلى أن سهولة ويسر استخدام التطبيقات الإلكترونية له دور مؤثر وفعال في تحقيق رضا الجمهور.

وهدفت دراسة **عباس رشيد** (٢٠٢٣) (١٦) إلى تقييم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء عبر مركز خدمة المواطن الإلكتروني، ودور جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء، واعتمدت على المنهج الوصفي باستخدام الاستبانة على مجموعة من عملاء مركز خدمة المواطن تم اختيارها بأسلوب العينة الميسرة. توصلت الدراسة إلى أن العملاء راضون عن الخدمات التي يقدمها المركز، وأشارت إلى وجود علاقة معنوية موجبة بين جودة

الخدمات الحكومية الإلكترونية التي يقدمها المركز ومستوى رضا العملاء عن هذه الخدمات.

وهدفت دراسة خالد شطا (٢٠٢٢) (١٧) 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. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية دالة بين اتجاهات الجمهور نحو فعالية المواقع الإلكترونية للشركات عينة الدراسة وفقا لأبعاد نموذج الفجوات وأبعاد نموذج جودة الخدمات الإلكترونية ومدى رضاهم عنها. كما توجد علاقة بين اتجاهات الجمهور نحو التغذية الراجعة وسرعة استجابة المواقع الإلكترونية للشركات ومدى رضاهم عنها.

وتمحورت دراسة حازم ناصر حسين (٢٠٢١) (١٨) حول فعالية التحول الرقمي في المصالح والهيئات الحكومية الخدمية وانعكاسه على تحقيق رضا الجمهور على الخدمة المقدمة وعن المصلحة والهيئة عينة الدراسة، واستخدمت صحيفة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات على عينة عمدية قوامها ٤٠٠ مفردة من الجمهور المتعامل مع هذه المصالح والهيئات الحكومية. وتوصلت الدراسة الى أهمية التحول الرقمي في المصالح والهيئات الحكومية الخدمية، كما أن استخدام المصالح والهيئات الحكومية للتطبيقات الإلكترونية يساعد الجمهور المتعامل مع هذه المصالح والهيئات على الحصول على الخدمة المقدمة بشكل سريع وأن ذلك يؤدي الى تكوين صورة ذهنية طيبة عن هذه المصالح والهيئات عينة الدراسة مما يؤدي بدوره إلى تحقيق رضا الجمهور عن الخدمة وعن المصلحة والهيئة.

واستهدفت دراسة هالة العايدي (٢٠٢٠) (١٩) تقييم دور المواقع الإلكترونية الرسمية للوزارات المصرية في تحقيق الانطباعات المرغوبة لدى المواطنين، من خلال بحث الانطباعات الاولى لمستخدمي الانترنت من المواطنين المصريين الذين يرون تلك المواقع لأول مرة، الأمر الذي ساعد في معرفة تأثير الزيارة الاولى لتلك المواقع في دعم أو تغيير الانطباعات المتكونة مسبقا لدى المواطنين عن الوزارات محل الدراسة. وتم ذلك عن طريق دراسة شبه تجريبية على أربعة مواقع وزارية رسمية، حيث مثلت الصفحة الرئيسية المتغير المستقل. وقد توصلت الدراسة إلى أن الانطباعات الأولى للمبحوثين عن المواقع الإلكترونية الوزارية اتسمت بالإيجابية وذلك بعد تعرضهم للصفحة الرئيسية لهذه المواقع.

وسعت دراسة أبو بكر الصالحي (٢٠١٨) (٢٠) لمعرفة العلاقة بين تغطية مواقع الصحف الإلكترونية المصرية لأداء مؤسسات الدولة ومستوى رضا

الجمهور المصري عن أداء الرئيس والحكومة، وذلك من خلال التعرف على حجم تعرض الجمهور للموضوعات التي تتناول مؤسسات الدولة بالصحف الإلكترونية، ومدى اهتمامه بمتابعة تلك الموضوعات، وكذلك قياس مستوى رضا الجمهور عن أداء الرئيس والحكومة. وتوصلت الدراسة الى أن درجة رضا الجمهور عن أداء الرئيس والحكومة تزداد بزيادة تعرض المبحوثين للمضامين المتعلقة بمؤسسات الدولة عبر الصحف الإلكترونية.

واستهدفت دراسة **Vrdegem & verley** (٢٠٠٩) (٢١) معرفة دور التقنيات ووسائل الاتصال في تقديم الخدمات الحكومية للمتعاملين معها بصورة أكثر كفاءة. وتبحث في أثر الخدمات الحكومية على متلقيها أو المستخدمين منها من خلال نموذج نظري تم اختبار بياناته على خمسة مواقع حكومية في دولة بلجيكا. وقدمت الدراسة إطارا عاما لقياس رضا متلقي الخدمات الإلكترونية وهي: البنية التحتية، توافر الخدمة، التقنية، الأمن، المحتوى وقابلية الاستخدام. وتوصلت إلى أهمية توافر المعلومات والخدمات في نقطة مركزية واحدة تتمثل في موقع الحكومة الإلكترونية، بحيث يسهل الوصول إلى الخدمات والمعلومات الموثوق بها.

تعقيب على الدراسات السابقة

- ساهم الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة في بلورة المشكلة البحثية وتحديدًا تحديدا دقيقا واضحا، وكذلك في تحديد الإجراءات المنهجية المناسبة لدراستها.
- كذلك استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تكوين خلفية شاملة متكاملة عن الظاهرة البحثية وكافة أبعادها ومتغيراتها المرتبط بها، مما أفاد الباحث كثيرا في تحديد الأطر النظرية والمنطلقات الفكرية لتناول المشكلة.
- 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 المشروعات التي أطلقتها الحكومة المصرية لتقديم خدماتها للجمهور مثل المنصات الحكومية الجديدة، والبوابات الحكومية الخدمية.
- تبين من مراجعة الدراسات السابقة أنها ركزت في أغلبها على تطبيق الدراسة الميدانية باستخدام أداة الاستبيان للتطبيق على مسؤلي العلاقات العامة والناطقين

الإعلاميين، في حين قلت الدراسات التي طبقت على الجمهور والمستفيدين من المواقع الإلكترونية الحكومية.

• تناولت أغلب الدراسات السابقة اتجاهات الجمهور نحو المؤسسات والوزارات الحكومية صاحبة المواقع الحكومية على الإنترنت، في حين قلت الدراسات التي تناولت مدى تأثير استخدام هذه المواقع على اتجاهات الجمهور نحو الحكومة ورضاه عن أدائها.

فروض الدراسة:

١- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الجمهور في معدل استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع، السن، محل الإقامة).

٢- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين دوافع استخدام الجمهور للمواقع الإلكترونية الحكومية وبين معدل استخدامها.

٣- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين اعتماد الجمهور على المواقع الإلكترونية الحكومية في الحصول على الخدمات الحكومية وبين معدل استخدامها.

٤- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة استخدام الجمهور للمواقع الإلكترونية الحكومية وبين رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الإلكترونية.

٥- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الإلكترونية وبين رضا الجمهور عن الأداء الحكومي.

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 طبيعة استخدام الجمهور للمواقع الحكومية المصرية على الإنترنت، وعلاقته بالرضا عن أدائها. ووظفت الدراسة منهج المسح الميداني بصفته أنسب المناهج العلمية لجمع البيانات عن ظاهرة معينة وتفسيرها وشرح العلاقات الارتباطية بين متغيراتها.

أداة جمع البيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها والإجابة على تساؤلاتها تم استخدام أداة الاستبيان على الجمهور الذي يستخدم المواقع الحكومية عينة الدراسة، واعتمد الباحث في بنائها على الأطر النظرية والدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة، وتشتمل الاستمارة على التساؤلات التي تقيس متغيرات الدراسة في عدة محاور دارت حول: استخدام الجمهور للمواقع الحكومية المصرية، واستخدام الجمهور للخدمات الحكومية، وتقييم الجمهور للخدمات الحكومية الإلكترونية، والمشكلات التي تواجه الجمهور عند استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية، ومقترحات أفراد العينة لتطوير المواقع الحكومية الإلكترونية.

مجتمع الدراسة وتحديد العينة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الجمهور الذي يستخدم المواقع الحكومية المصرية على الإنترنت، ونظرا لعدم وجود إطار معاينة شامل للجمهور الذي يستخدم ويتعامل مع المواقع الإلكترونية الحكومية؛ فقد اعتمد الباحث على عينة متاحة - وهي إحدى أنواع العينات العشوائية- قوامها (٤٠٠) مفردة من الجمهور المصري المستخدم لهذه المواقع لتطبيق الدراسة عليها، وذلك للكشف عن مدى إقبال الجمهور على التعامل مع هذا المواقع في الحصول على الخدمات الحكومية ومعرفة اتجاهاتهم نحوها.

إجراءات الثبات والصدق:

• إجراءات التحقق من صدق أداة الدراسة

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

(٢٢)

• إجراءات التأكد من ثبات أداة الدراسة

يتعلق الثبات بأداة الدراسة ويشير إلى استخدام أدوات القياس والحصول على نفس النتائج. وقد طبق الباحث باستخدام مقياس (ألفا كرونباخ) لقياس مستوى ثبات العناصر المكونة لأبعاد استمارة الاستبانة، وكان متوسط نتائج هذه الأبعاد (٠.٧٩٤) والذي يعبر عن مستوى عال من الاتساق الداخلي بين عناصر مكونات الاستبانة.

المعالجة الإحصائية:

تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لعمل التحليل الإحصائي للدراسة، وذلك بعد جمع بيانات الدراسة ومراجعتها وترميزها وتصنيفها، حيث أثبت البرنامج كفاءته في عمل كافة التحليلات الإحصائية والخروج بمؤشرات إحصائية تقيس متغيرات الدراسة وتختبر فرضياتها، وفي إطار البرنامج استخدمت الدراسة مجموعة من المقاييس الإحصائية وحسب الحاجة إليها .

الإطار المعرفي للدراسة

الحكومة الإلكترونية

يعد مفهوم الحكومة الإلكترونية من أبرز المفاهيم التي أدخلتها الثورة المعلوماتية وشبكات الانترنت إلى الحياة اليومية للمواطنين، والتي ظهرت نتيجة لتطورات تقنية متفاعلة مع الإنسان على مستوى جغرافي واسع، حيث تعد فكرة الحكومة الإلكترونية من الأفكار الجديدة في تطبيقاتها، وتهدف إلى إحداث تطور جذري في الأداء الحكومي وفق معايير القطاع الخاص في كل ما يتمتع به من مزايا تنافسية وفي مقدمتها الجودة وكسب رضا المستفيد. (٢٣)

وقد ذكرت مصر في عدة مرات في دراسات الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية، وانطلاقاً من أن تقرير الأمم المتحدة هو التقرير الوحيد عالمياً الذي يضم الدول ١٩٣ الأعضاء في الأمم المتحدة، فقد كانت مصر ضمن ٦ دول ترتفع عن المتوسط العالمي في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية. وفي عام ٢٠١٤ حققت مصر ارتفاعاً ملحوظاً في التصنيف، مصنفة الثالثة على المنطقة وال ٨٠ عالمياً.

والحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية من الحكومة الحقيقية مع بيان أن الحكومة الإلكترونية تعيش محفوظة في الخوادم (السيرفر) الخاصة بمراكز حفظ البيانات (Data Center) للشبكة العالمية للإنترنت، وتحاكي أعمال الحكومة التقليدية والتي تتواجد بشكل حقيقي ومادي في أجهزة الدولة. (٢٤) وحيث تشير الحكومة الإلكترونية إلى قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل ومن خلال موقع واحد على شبكة الإنترنت .

وتقوم فكرة الحكومة الإلكترونية على ركائز أربعة: (٢٥)

١- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية في موضع واحد في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجموعات الدوائر الحكومية.

٢- تحقيق اتصال دائم بالجمهور (٢٤ ساعة/٧ أيام/٢٤ شهر) مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.

٣- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها، ولكل منها على حده.

٤- تحقيق وفرة في الانفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية.

والحكومة الإلكترونية تشتمل على ثلاثة أبعاد: (٢٦)

١- الخدمات الإلكترونية: يتيح كافة الخدمات التي تقدمها الحكومات لمواطنيها من سداد فواتير التليفون، الميلاد، وسداد مخالفات المرور، واجراء مزايدات حكومية.

٢- الادارة الإلكترونية: استخدام برامج وتطبيقات الحاسب ذات التقنية العالية لرفع كفاءة مستوى الاداء بما يمكن من تبسيط اجراءات سير العمل داخل الهيئات الحكومية بصورة تنعكس على سرعة وكفاءة الخدمات.

٣- التجارة الإلكترونية: وهي عملية سداد مقابل الخدمات التي يحصل عليها المواطن مثل سداد فواتير التليفون، وسداد مقابل الحصول على مستخرج شهادة الميلاد، وسداد مخالفات المرور، واجراء مزايدات حكومية.

نماذج من تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مصر

يوجد العديد من النماذج والأمثلة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية في مصر في كافة المجالات ومختلف القطاعات، ومن ابرز النماذج ما يلي:

في مجال التعليم: طورت وزارة التربية والتعليم العديد من المشروعات الإلكترونية تشمل نظام الحكومة الإلكترونية، وتدريب المعلمين أثناء الخدمة، ومشروع المدارس الذكية، وعلان نتائج الثانوية العامة على الانترنت، وبنك المعرفة.

مصلحة الضرائب العامة: قامت مصلحة الضرائب العامة بعمل سلسلة من الإجراءات التي تهدف الى تطوير جميع أجهزة وزارة المالية حتى تتوافق مع إجراءات العمل في تنفيذ الحكومة الإلكترونية، وهو ما يحقق العديد من المزايا من ضمنها زوال مصادر الانحرافات والتشوهات الموجودة حالياً في علاقة الجهاز الضريبي مع المجتمع الضريبي؛ حيث تتم كل إجراءات الربط والفحص وتقديم الإقرارات الضريبية والسداد عن طريق الميكنة الكاملة. ومن الخدمات التي تقدمها المواقع الحكومية الإلكترونية في هذا الشأن: طلب استخراج بطاقة ضريبية، إخطار بتوقف نشاط معين، تسوية الضرائب والفحص، الفاتورة الإلكترونية، تقديم الإقرارات الضريبية.

الإدارة المحلية: في إطار تنفيذ مشروعات الخطة القومية للاتصالات والمعلومات، وتطوير ورفع كفاءة الخدمات، وإرساء أسس الحكومة الإلكترونية يتم تطوير الإدارات المحلية التي تقدم الخدمات في العديد من المحافظات. ويهدف المشروع لاستخدام شبكات الكمبيوتر ونظم المعلومات لتيسير واختصار زمن الخدمات المختلفة للمواطنين والمستثمرين، مثل: تراخيص البناء، ورخص المحلات، وسداد المستحقات، وغيرها من الخدمات والأنشطة لمختلف المجالس المحلية للمحافظات. الديمقراطية الإلكترونية: تعمل الحكومة المصرية على تفعيل المشاركة المجتمعية للمواطنين، حيث تتيح زيادة قنوات التواصل وتوفير الخدمات المدنية للمواطنين بصورة أسرع وتكلفة أقل، ولا تقتصر على الخدمات الحياتية للمواطن بل تشمل

أيضا خدمات مشاركة المواطن في إدارة شئون المجتمع وممارسة كافة الحقوق المدنية والسياسية عبر الحكومة الإلكترونية.

جودة الخدمات العامة

من المتعارف عليه ان القطاع الحكومي وجد لكي يقدم خدمات مختلفة للمواطن الذي يعد عميلا رئيسيا للقطاع الحكومي، سواء في تلقي خدمات مباشرة تقدمها أجهزة الدولة له كالخدمات الصحية والتعليمية وغيرها، أو يستفيد منها بشكل غير مباشر عن طريق اشراف القطاع الحكومي، وبالتالي في ظل توقعات المواطنين المتنامية باتت خدمات القطاع العام التي تلبي احتياجاتهم بكفاءة وجودة (المنتجات الحكومية الرئيسية التي يطلبها المتعاملون من الخدمات العامة) يتطلب تعزيز جودة خدمات القطاع العام في العالم العربي وامكانية الوصول اليها، وذلك باعتماد المؤسسات الحكومية منهجيات مبتكرة في عمليات تصميم الخدمات العامة وتوفيرها، إضافة الى سعي المؤسسات الحكومية في الوطن العربي للخروج بحلول جديدة تلائم الظروف المحلية وتتصدى للتحديات التي تواجه الخدمات العامة، فضلا عن تحسين جودة الخدمات المتصلة بالتعليم والبطالة والخدمات الاجتماعية وغيرها من القطاعات.

ويشير مفهوم جودة الخدمة إلى القدرة على تحقيق رغبات العميل بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له. أي أنها مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المتقدم للحصول على هذه الخدمة، أي ان تسليم الخدمة يعني المطابقة لمواصفات الخدمة المقدمة للتوقعات الخاصة بهذه المواصفات وعليه الذي يحكم على جودة الخدمة هو المستفيد الفعلي منها. (٢٧)

وتوصف الجودة في مجال الخدمات العمومية بأنها قدرة الخدمة المقدمة لعموم الجمهور على إرضاء متطلباتهم الضمنية والمعبر عنها، أي تحقيق المنافع التي يتوقعها المواطنون، وفي هذه الحالة فالجودة ترتبط بمقدار الأشباع الذي يتحصل عليه المستفيد من الخدمة العمومية، ومدى رضاه عن المؤسسة الحكومية التي تتولى تقديمها. "وهي جودة الخدمة المقدمة سواء كانت متوقعة أو مدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وجودة الخدمة هي المحددة الأساسية لرضا العميل أو عدم رضاه حيث يعتبر في نفس الوقت من الأولويات الرئيسية التي تزيد مستوى الجودة في خدماتها". (٢٨)

نتائج الدراسة:

قام الباحث بإعداد استبيان إلكتروني موجه للجمهور المصري المستخدم للإنترنت تم تصميمه باستخدام Google Docs ، وقد تم جمع البيانات عن طريق نشر الاستبيان الإلكتروني على الصفحات pages والمجموعات groups الأكثر إعجابا من قبل الزائرين على موقع التواصل الاجتماعي Facebook على شبكة الإنترنت.

أولاً: معامل ثبات ألفا كرونباخ Reliability Analysis Cronbach's Alpha للتأكد من ثبات الاستبانة ومدى تحقق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان

يستخدم معامل الثبات ألفا كرونباخ عند قياس ثبات التقديرات التي نحصل عليها من الاختبارات أو الاستبانات (أو محاورها) التي تقيس موضوعا يفترض تجانس مفرداته. وبالإضافة إلى معامل " ألفا " يعطينا هذا الإجراء معامل ارتباط كل فقرة مع مجموع الفقرات الأخرى Corrected item - total correlation، فنحصل على معامل ألفا ومعاملات ارتباط الفقرات مع مجموع بقية الفقرات في المجال التي تدل على مدى انتماء كل فقرة إلى المجال. ولا بد أن تكون قيمة المعامل أكبر من ٠.٧٠ لقبول ثبات الاستبيان.

جدول رقم (١) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

المجال	معامل ألفا كرونباخ
معامل ألفا كرونباخ للاستبيان	٠.٧٩٤

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات العام للاستبانة مرتفع حيث بلغ (٠.٧٩٤) وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات، ووفقاً لهذه الدرجة يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيها لتحقيق أهداف الدراسة.

ثانياً: النتائج الخاصة بمتغيرات الدراسة:

١- معدل استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية

جدول رقم (٢) يوضح معدل استخدام أفراد العينة للمواقع الحكومية المصرية على الإنترنت

الانحراف المعياري	متوسط كثافة المتابعة	النسبة المئوية	التكرار	معدل استخدام للمواقع الحكومية المصرية على الإنترنت
2.1373	2.615	61.0	244	عند الحاجة فقط
		5.0	20	شهرياً
		6.5	26	أسبوعياً
		5.5	22	أكثر من مرة أسبوعياً
		22.0	88	يوميّاً
		12.7	57	أكثر من مرة يوميّاً
		100%	400	المجموع

من خلال بيانات الجدول السابق يتبين أن الاستخدام جاء في المرتبة الأولى عند الحاجة فقط، وذلك بنحو ٦١% من جملة تكرارات أفراد عينة الدراسة، يليها في

المرتبة الثانية بشكل يومي بنسبة ٢٢%. ويفسر الباحث ذلك بأن هذا يتفق مع طبيعة المواقع الإلكترونية الحكومية الخدمية وليس الإخبارية، فأغلبية الجمهور يستخدم هذه المواقع عند رغبته في الحصول على معلومات حول الجهة الحكومية ولإنجاز مصالحه الحكومية مثل: التقديم على الصفوف الدراسية في بداية كل عام، وعند تسديد الفواتير شهريا، أو عند تجديد الرخصة ..

٢- دوافع استخدام الجمهور للمواقع الإلكترونية الحكومية

جدول رقم (٣) يوضح دوافع استخدام أفراد العينة للمواقع الحكومية المصرية على الإنترنت

النسبة المئوية وفقاً لعدد الاستجابات n=948	النسبة المئوية وفقاً لعدد العينة n=٤٠٠	التكرار	دوافع استخدام الجمهور للمواقع الحكومية المصرية على الإنترنت
20.68	49.00	196	الرغبة في الحصول على المعلومات عن الوزارات والمؤسسات الحكومية وعن قياداتها
19.62	46.50	186	الرغبة في التواصل مع المسؤولين بالوزارات والمؤسسات الحكومية
17.51	41.50	166	متابعة اخر الاخبار والانشطة الخاصة بالوزارات والمؤسسات الحكومية
4.75	11.25	45	المشاركة بالرأي وتقديم الشكاوى والمقترحات
17.09	40.50	162	التعرف على الخدمات التي تقدمها الوزارات والمؤسسات الحكومية وكيفية الحصول عليها
20.36	48.25	193	الحصول على خدمات معروفه ومتوفرة بالوزارات والمؤسسات الحكومية
7.70	18.25	73	البحث عن وظيفة
100%	100%	400	المجموع

تشير بيانات الجدول السابق والمتعلقة بدوافع استخدام أفراد العينة للمواقع الحكومية المصرية على الإنترنت إلى أن الرغبة في الحصول على المعلومات عن الوزارات والمؤسسات الحكومية جاءت في المرتبة الأولى بنسبة ٤٩% من جملة تكرارات أفراد عينة الدراسة، تليها في المرتبة الثانية الحصول على خدمات معروفه ومتوفرة بالوزارات والمؤسسات الحكومية، حيث جاء بنسبة ٤٨.٢٥%، تليها في المرتبة الثالثة الرغبة في التواصل مع المسؤولين بالوزارات والمؤسسات الحكومية، حيث جاء بنسبة ٤٦.٥٠%. ويشير هذا إلى الدور الكبير الذي تقوم به المواقع الإلكترونية الحكومية في الجانبين المعلوماتي والخدمي للمواطنين؛ حيث تلعب دورا هاما في إمداد المواطنين بالمعلومات والبيانات حول الوزارات

والمؤسسات الحكومية والأنشطة الخاصة بالوزارات الحكومية، كما أن من أهم دوافع استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية الحصول على خدمات معروفه ومتوفرة بالوزارات والمؤسسات الحكومية. ويتفق ذلك مع ما توصلت اليه دراسة كلا من (آية عبد الجواد ٢٠١٧، غالية حسن ٢٠١٦) إلى أن أهم الدوافع المتحققة من استخدام الجمهور للمواقع الحكومية المصرية هي الرغبة في الحصول على المعلومات والتعرف على خدمات المؤسسة وكيفية الحصول عليها، وأن الاستفادة من الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة عبر المواقع الحكومية المصرية جاء في مقدمة دوافع استخدام الجمهور للمواقع الحكومية المصرية.

٣- المواقع الإلكترونية الحكومية الأكثر استخداماً

جدول رقم (٤) يوضح المواقع الحكومية الأكثر استخداماً والتي يتكرر زيارة أفراد العينة لها

النسبة المئوية وفقاً لعدد العينات n=1600	النسبة المئوية وفقاً لعدد العينة n=٤٠٠	التكرار	المواقع الحكومية الأكثر استخداماً والتي يتكرر زيارة الجمهور لها
11.31	45.25	181	١- منصة مصر الرقمية
10.19	40.75	163	٢- بوابة الحكومة المصرية
6.94	27.75	111	٣- موقع مجلس الوزراء المصري
3.75	15.00	60	٤- مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار
3.25	13.00	52	٥- بوابة معلومات مصر
3.50	14.00	56	٦- البوابة الإلكترونية للمحافظة
5.56	22.25	89	٧- موقع وزارة الداخلية
4.25	17	68	٨- مصلحة الأحوال المدنية
8.13	32.5	130	٩- موقع وزارة التربية والتعليم
9.38	37.5	150	١٠- بنك المعرفة المصري
4.00	16	64	١١- موقع وزارة التموين
4.81	19.25	77	١٢- موقع الشركة المصرية للاتصالات
4.50	18	72	١٣- موقع وزارة الصحة والسكان
4.13	16.5	66	١٤- موقع الهيئة لقومية لسكك حديد مصر
2.81	11.25	45	١٥- موقع دعم مصر
2.25	9	36	١٦- منصة مصر للكهرباء
7.38	29.5	118	١٧- موقع وزارة التعليم العالي
3.88	15.5	62	١٨- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
100%	100%	400	المجموع

تشير بيانات الجدول السابق والمتعلقة بالمواقع الحكومية الأكثر استخداماً والتي يتكرر زيارة أفراد العينة لها أن منصة مصر الرقمية جاءت في المرتبة الأولى بنسبة ٤٥.٢٤%، يليها في المرتبة الثانية بوابة الحكومة المصرية بنسبة ٤٠.٧٥%، ثم جاء موقع وزارة التربية والتعليم بنسبة ٣٢.٥%، ثم موقع مجلس الوزراء المصري بنسبة ٢٧.٧٥%، ثم موقع وزارة الداخلية بنسبة ٢٢.٢٥%. ويشير ذلك إلى أن المواقع الإلكترونية الحكومية الحديثة التي أنشأتها الحكومة المصرية والتي تمثل في منصة مصر الرقمية وبوابة الحكومة المصرية أكثر المواقع الخدمية التي يستخدمها المواطنون للحصول على الخدمات الحكومية؛ ويفسر الباحث ذلك نظراً لاحتوائهما على أكثر الخدمات الحكومية مجمعة في مكان واحد، ولأنها تمثل المواقع الخدمية الأهم والتي تمس الاحتياجات اليومية للمواطنين، وترتبط بالجوانب المعيشية والاحتياجات الخدمية اليومية للمواطن المصري.

٤- نوعية الخدمات التي يستفيد منها الجمهور على المواقع الإلكترونية الحكومية

جدول رقم (٥) يوضح نوعية الخدمات التي يستفيد منها الجمهور على المواقع الإلكترونية الحكومية

النسبة المئوية وفقاً لعدد الاستجابات n=1112	النسبة المئوية وفقاً لعدد العينة n=٤٠٠	التكرار	نوعية الخدمات التي يستفيد منها الجمهور على المواقع الإلكترونية الحكومية
22.30	62.00	248	الحصول على معلومات وبيانات
13.67	38.00	152	استخراج وثائق وأوراق "رقم قومي، رخصة، بطاقة تموين..."
14.03	39.00	156	تسديد فواتير "تليفون، نت، مياه، كهرباء، غاز..."
10.25	28.50	114	عمل حجوزات "قطارات، طيران، فنادق..."
3.24	9.00	36	انجاز اعمال تجاريه
10.43	29.00	116	تحديث البيانات
5.22	14.50	58	الخدمات المحلية للمحافظات
12.41	34.5	138	الخدمات التعليمية والبحوث وبنك المعرفة
8.45	23.5	94	تحميل وطباعة النماذج والاستمارات والطلبات
100%	100%	400	المجموع

من خلال بيانات الجدول السابق يتبين أن الحصول على معلومات وبيانات جاء في المرتبة الأولى من بين نوعية الخدمات التي يستفيد منها المستخدمون على تلك المواقع وذلك بنسبة ٦٢%، وجاء تسديد فواتير "تليفون، نت، مياه، كهرباء، غاز" في المرتبة الثانية وذلك بنسبة ٣٩%، يليها في المرتبة الثالثة استخراج وثائق وأوراق "رقم قومي، رخصة، بطاقة تموين، وذلك بنسبة ٣٨%. ويشير ذلك إلى تعدد وتنوع الخدمات التي يستفيد منها الجمهور عبر المواقع الإلكترونية الحكومية بداية من الحصول على المعلومات والبيانات المختلفة حو الخدمات الحكومية وكيفية الحصول عليها، إلى الحصول على الخدمات الحكومية الإلكترونية، والتي يتم تقديمها عبر منفذ واحد من خلال المنصات الرقمية كمنصة مصر الرقمية وبوابة الحكومة المصرية مثل خدمات: تسديد الفواتير، واستخراج الوثائق والأوراق الرسمية كبطاقة التموين وبطاقة الرقم القومي والرخصة... الخ

٥- نسبة استخدام الجمهور للخدمات الحكومية الإلكترونية من إجمالي معاملاتهم الحكومية

جدول رقم (٦) يوضح نسبة استخدام أفراد العينة لخدمات الحكومة الإلكترونية من إجمالي معاملاتهم الحكومية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	نسبة استخدام الجمهور للخدمات الحكومية الإلكترونية من إجمالي معاملاتهم الحكومية
1.0576	2.435	20.0	80	نسبة كبيرة جدا
		27.0	108	نسبة كبيرة
		29.5	118	نسبة متوسطة
		23.5	94	نسبة قليلة
		100%	400	المجموع

تشير بيانات الجدول السابق والمتعلقة بنسبة استخدام أفراد العينة لخدمات الحكومة الإلكترونية من إجمالي معاملاتهم الحكومية إلى أن ٢٩.٥% من جملة تكرارات أفراد عينة الدراسة يستخدمون خدمات الحكومة الإلكترونية بنسبة متوسطة، وذلك في المرتبة الأولى، يليها في المرتبة الثانية نسبة الأفراد الذين يستخدمون بنسبة كبيرة بواقع ٢٧% من جملة تكرارات أفراد عينة الدراسة، ثم من يستخدمون بنسبة كبيرة جداً جاءت بنحو ٢٠% من جملة تكرارات أفراد عينة الدراسة، وتشير النتائج إلى أن الوسط الحسابي لمدى استخدام أفراد العينة لخدمات الحكومة الإلكترونية جاء بنحو ٢.٤٣، وانحراف معياري ١.٠٥٧، وهى بذلك في اتجاه الاستخدام بنسبة كبيرة. وهذا يعني أن نسبة قليلة من أفراد الجمهور بلغت ٢٣% هم

الذين مازالوا يلجئون للخدمات الحكومية التقليدية بينما بقية أفراد العينة أصبحت الخدمات الحكومية الإلكترونية تمثل نسبة كبيرة من معاملاتهم الحكومية. ويرجع الباحث ذلك إلى الميزات الكبيرة التي يتيحها الحصول على الخدمات الحكومية إلكترونياً بالنسبة للجمهور، وأيضاً إلى توجه الدولة المصرية نحو الرقمنة والشمول في تقديم جميع خدماتها، حيث أصبحت معظم الخدمات يتم تقديمها إلكترونياً.

٦- درجة اعتماد الجمهور على الخدمات الحكومية الإلكترونية
جدول رقم (٧) يوضح درجة اعتماد أفراد العينة على خدمات الحكومة الإلكترونية عند إنجاز معاملاتهم الحكومية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	درجة اعتماد الجمهور على خدمات الحكومة الإلكترونية عند إنجاز المعاملات الحكومية
.8813	1.985	8.0	32	لا أتعلم عليها على الإطلاق
		15.5	62	أتعلم عليها بدرجة ضعيفة
		46.5	186	أتعلم عليها بدرجة متوسطة
		30.0	120	أتعلم عليها بدرجة كبيرة
		100%	400	المجموع

تشير بيانات الجدول السابق والمتعلقة بدرجة اعتماد أفراد العينة على خدمات الحكومة الإلكترونية عبر الإنترنت عند إنجاز معاملاتهم الحكومية إلى أن ٤٦.٥% من جملة تكرارات أفراد عينة الدراسة يعتمدون على خدمات الحكومة الإلكترونية بدرجة متوسطة، وذلك في المرتبة الأولى، يليها في المرتبة الثانية نسبة الأفراد الذين يعتمدون بدرجة كبيرة بواقع ٣٠% من جملة تكرارات أفراد عينة الدراسة، وتشير النتائج إلى أن الوسط الحسابي لمدى اعتماد أفراد العينة لخدمات الحكومة الإلكترونية جاء بنحو ١.٩٨٥، وانحراف معياري ٠.٨٨١٣، وهي بذلك في اتجاه الاعتماد بدرجة متوسطة.

٧- أسباب تفضيل الجمهور للخدمات الحكومية الإلكترونية لإنجاز معاملاتهم الحكومية

جدول رقم (٨) يوضح أسباب تفضيل الجمهور للخدمات الحكومية الإلكترونية لإنجاز معاملاتهم الحكومية

أسباب تفضيل الجمهور للخدمات الحكومية الإلكترونية على الإنترنت عند إنجاز معاملاتهم الحكومية	التكرار	النسبة المئوية وفقاً لعدد العينة n=٣٦٨	النسبة المئوية وفقاً لعدد الاستجابات n=1041
١- متاحة في أي وقت	264	71.74	25.36
٢- سرعة إنجاز الخدمة	184	50.00	17.68
٣- قلة تكلفة الحصول على الخدمة	92	25.00	8.84
٤- توفير الوقت والجهد	236	64.13	22.67
٥- لأنه لا يوجد واسطة أو محسوبة	102	27.72	9.80
٦- سهولة التواصل والتفاعل مع مقدمي الخدمة	96	26.09	9.22
٧- مضطر لاستخدامها من أجل الحصول على خدمات معينة لا تتوفر إلا إلكترونياً	67	18.21	6.44
المجموع	368	100%	100%

تشير بيانات الجدول السابق والمتعلقة بأسباب تفضيل أفراد العينة لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية على الإنترنت عند إنجاز معاملاتهم الحكومية إلى أن ٧١.٧٤% من جملة تكرارات أفراد عينة الدراسة يفضلونها لأنها متاحة طوال الوقت، وذلك في المرتبة الأولى، وجاء في المرتبة الثانية من يفضلونها لتوفير الوقت والجهد، وذلك بنسبة ٦٤.١٣%، ثم في المرتبة الثالثة لسرعة إنجاز الخدمة وذلك بنسبة ٥٠%، يليها في المرتبة الرابعة لعدم وجود واسطة أو محسوبة، وذلك بنسبة ٢٧.٧٢%، يليها في المرتبة الخامسة لسهولة التواصل والتفاعل مع مقدمي الخدمة بنسبة ٢٦.٠٩%، ثم لقلة تكلفة الحصول على الخدمة بنسبة ٢٥%.

ويلاحظ أن هذه النتيجة تشير إلى تعدد المزايا التي يتيحها إنجاز الخدمات الحكومية عبر المواقع الإلكترونية للحكومة المصرية، والتي تتمثل في الاتاحة طوال الوقت، وتوفير الوقت والجهد، والسرعة والانجاز عند الحصول على الخدمة... الخ ويتفق ذلك مع ما أشارت إليه دراسة (علي عسليية ٢٠٢١) إلى أن التحول الرقمي يسهم في تحسين الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين بكفاءة من حيث الوقت والتكلفة والجودة .

٨- مدى سهولة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية بالمواقع الحكومية على الإنترنت

جدول رقم (٩) يوضح مدى سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية بالمواقع الحكومية على الإنترنت من وجهة نظر الجمهور

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	مدى سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية بالمواقع الحكومية على الإنترنت من وجهة نظر الجمهور
.5380	3.163	.5	2	صعب جداً
		6.0	22	صعب
		70.1	258	سهل إلى حد ما
		23.4	86	سهل جداً
		100%	368	المجموع

تشير بيانات الجدول السابق والمتعلقة بمدى سهولة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر أفراد العينة إلى أن نسبة ٧٠.١% من جملة تكرارات أفراد عينة الدراسة يرون أن التعامل مع الخدمات الحكومية الإلكترونية سهل إلى حد ما، وذلك في المرتبة الأولى، يليها في المرتبة الثانية نسبة الأفراد الذين يرون أن التعامل سهل جداً حيث جاء بنسبة ٢٣.٤%، وتشير النتائج إلى أن الوسط الحسابي لمدى سهولة التعامل مع المواقع الحكومية جاء بنحو ٣.١٦٣، وانحراف معياري بلغ ٠.٥٣٨٠، وهي في اتجاه سهل إلى حد ما. ويعكس هذا المؤشر الجهد الذي تبذله الحكومة في تقديم خدماتها للجمهور، حيث تمتاز الخدمات بسهولة ويسر الاستخدام، كما يفسر الباحث ذلك بأن أغلب من يستخدم المواقع الإلكترونية الحكومية من ذوي المؤهلات العليا، ولديهم خبرات وإمكانات التعامل مع الإنترنت.

٩- درجة رضا الجمهور عن جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على المواقع الحكومية المصرية

جدول رقم (١٠) يوضح درجة رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة عبر المواقع الحكومية المصرية على الإنترنت

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	درجة رضا الجمهور عن جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية على المواقع الحكومية المصرية
.9123	3.962	2.2	8	غير راض تماماً
		3.3	12	غير راض
		20.7	76	محايد
		44.0	162	راض الى حد ما
		29.9	110	راض بدرجة كبيرة
		100%	368	المجموع

تُظهر البيانات المعروضة بالجدول السابق أن نسبة ٤٤% من جملة تكرارات أفراد عينة الدراسة راضون إلى حد ما وذلك في المرتبة الأولى، يليها نسبة الأفراد الراضون بدرجة كبيرة، وذلك بنحو ٢٩.٩%، ثم نسبة الأفراد المحايدون بنحو ٢٠.٧%، وتشير النتائج إلى أن متوسط درجة رضا الجمهور عن جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر المواقع الحكومية المصرية على الإنترنت جاء بنحو ٣.٩٦٢، وبانحراف معياري ٠.٩١٢٣، وهي بذلك في اتجاه راضون الى حد ما. ويعد ذلك مؤشراً على رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الإلكترونية بدرجة كبيرة، وذلك نتيجة المميزات التي تمتاز بها الخدمات الحكومية الإلكترونية عند الحصول عليها مقارنة بالخدمات التقليدية.

١٠- أسباب رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الإلكترونية على المواقع الحكومية المصرية

جدول رقم (١١) يوضح أسباب رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الإلكترونية على المواقع الحكومية المصرية

النسبة المئوية وفقاً لعدد الاستجابات n=888	النسبة المئوية وفقاً لعدد العينة n=٤٠٠	التكرار	أسباب رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الإلكترونية على المواقع الحكومية المصرية
27.4774	66.30	244	لأنها تساعد على انجاز الخدمات بسرعة وسهولة وكفاءة
21.396	51.63	190	لأنها تواكب العصر والتطورات التقنية الحديثة والمتلاحقة
15.7657	38.04	140	لأنها تمتاز بقلّة تكاليف الحصول على الخدمة وتوفير الوقت والمجهود
13.9639	33.69	124	لأنها تتيح إمكانية متابعة الطلبات اولاً بأول
10.8108	26.08	96	لأنها تتيح وسائل ومنافذ متعددة لإنجاز الخدمة
10.5855	25.54	94	لأنها تتيح إمكانية دفع رسوم وتكاليف الخدمة عبر وسائل الدفع الحديثة والمتنوعة
100%	100%	368	المجموع

تكشف نتائج الجدول السابق عن أسباب رضا أفراد العينة عن الخدمات الحكومية الإلكترونية، ويتضح أن نسبة ٦٦.٣٠% راضون لأنها تساعد على انجاز الخدمات بسرعة وسهولة وكفاءة وذلك في المرتبة الأولى، يليها في المرتبة الثانية بسبب أنها تواكب العصر والتطورات التقنية الحديثة والمتلاحقة وذلك بنحو ٥١.٦٣%، وفي المرتبة الثالثة لأنها تمتاز بقلّة تكاليف الحصول على الخدمة وتوفير الوقت والمجهود وذلك بنحو ٣٨.٠٤%، يليها في المرتبة الرابعة لأنها تتيح إمكانية متابعة الطلبات أولاً بأول وذلك بنسبة ٣٣.٦٩%.

وتمثل هذه الخصائص والمميزات التي توفرها الخدمات الحكومية الإلكترونية للمواطنين؛ حيث تمتاز الخدمات الحكومية الإلكترونية بالسرعة والكفاءة عند إنجاز الخدمات الحكومية، وأنها تواكب العصر والتطورات المتلاحقة. وهذا يتفق مع ما أشارت إليه دراسة (D.M. West 2001) أن من أهم المزايا التي يتيحها تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية هو تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء، وإعطاء خدمات متطورة وحديثة وإعطاء الفرصة لتحسين نوعية ومستوى جودة الخدمات.

١١ - تقييم الجمهور للخدمات الحكومية الإلكترونية في ضوء استخدامه للمواقع الحكومية المصرية
جدول رقم (١٢) يوضح تقييم الجمهور للخدمات الحكومية الإلكترونية في ضوء استخدامه للمواقع الحكومية المصرية

الترتيب	الإتجاه السائد	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	موافق جداً	موافق	محايد	معارض	معارض جداً	التكرارات والنسب المئوية	تقييم الجمهور للخدمات الحكومية الإلكترونية في ضوء استخدامه للمواقع الحكومية المصرية
٧	موافق	78.8	0.975	3.94	122	136	84	18	8	التكرار	تمتاز الخدمات الحكومية الإلكترونية بالسرعة والكفاءة في أداء الخدمات وإنجازها
					33.2%	37.0%	22.8%	4.9%	2.2%	النسبة المئوية	
٦	موافق	79.0	0.9	3.951	110	156	80	18	4	التكرار	تمتاز الخدمات الحكومية الإلكترونية بالشفافية في عرض المعلومات والبرامج والخدمات
					29.9%	42.4%	21.7%	4.9%	1.1%	النسبة المئوية	
١	موافق	82.9	0.819	4.147	136	164	58	6	4	التكرار	تهدف الخدمات الحكومية الإلكترونية الى تيسير إجراءات الحصول على الخدمة
					37.0%	44.6%	15.8%	1.6%	1.1%	النسبة المئوية	
٢	موافق	82.2	0.841	4.109	132	162	58	14	2	التكرار	تهدف الخدمات الحكومية الإلكترونية لتقديم الخدمات بدون واسطة أو محسوبة أمام المواطنين عامة
					35.9%	44.0%	15.8%	3.8%	0.5%	النسبة المئوية	
٥	موافق	79.3	0.835	3.967	106	158	92	10	2	التكرار	أشعر بان الخدمات الحكومية الإلكترونية التي تقدمها الحكومة تنال إعجاب ورضا المستفيدين
					28.8%	42.9%	25.0%	2.7%	0.5%	النسبة المئوية	
	موافق	81.3	0.871	4.065	120	178	50	14	6	التكرار	تمتاز الخدمات الحكومية الإلكترونية بحسن استخدام
					32.6%	48.4%	13.6%	3.8%	1.6%	النسبة	

الترتيب	الاتجاه السائد	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	موافق جداً	موافق	محايد	معارض	معارض جداً	التكرارات والنسب المئوية	تقييم الجمهور للخدمات الحكومية الإلكترونية في ضوء استخدامه للمواقع الحكومية المصرية
٣										المنوية	وترشيد الموارد المالية والبشرية
٣	موافق	81.3	0.883	4.065	130	154	66	14	4	التكرار	تمتاز الخدمات الحكومية الإلكترونية بالحدثة والمواكبة للعصر
					35.3%	41.8%	17.9%	3.8%	1.1%	النسبة المئوية	
٤	موافق	80.0	0.985	4	138	126	76	22	6	التكرار	تقضي الخدمات الحكومية الإلكترونية على كافة اشكال الفساد المالي والإداري
					37.5%	34.2%	20.7%	6.0%	1.6%	النسبة المئوية	
٨	محايد	64.8	1.23	3.239	64	104	92	72	36	التكرار	الخدمات الحكومية الإلكترونية التي تقدمها الحكومة للمستخدمين لا تواكب رغباتهم
					17.4%	28.3%	25.0%	19.6%	9.8%	النسبة المئوية	
٩	محايد	63.5	1.21	3.174	58	98	96	82	34	التكرار	تتسم الخدمات الحكومية الإلكترونية بارتفاع تكلفة الحصول على الخدمات
					15.8%	26.6%	26.1%	22.3%	9.2%	النسبة المئوية	
١١	محايد	57.0	1.217	2.848	36	82	98	94	58	التكرار	تتسم الخدمات الحكومية الإلكترونية بتهميش فئات ذوي الاحتياجات الخاصة والمرأة
					9.8%	22.3%	26.6%	25.5%	15.8%	النسبة المئوية	
١٠	محايد	61.0	1.223	3.049	48	96	94	86	44	التكرار	تتسم الخدمات الحكومية الإلكترونية بالروتين وتعقيد إجراءات الحصول على الخدمة
					13.0%	26.1%	25.5%	23.4%	12.0%	النسبة المئوية	
وقد بلغ المتوسط الحسابي للمقياس ككل ٣.٧١، وانحراف معياري بلغ ٠.٩٩٩، وبوزن نسبي بلغ ٧٤.٢٥%، والاتجاه السائد حول المقياس موافق											

توضح بيانات الجدول السابق تقييم أفراد العينة للخدمات الحكومية الإلكترونية في ضوء استخدامهم للمواقع الحكومية المصرية، وتشير إلى موافقة أفراد العينة على جميع عبارات المقياس، فقد بلغ المتوسط الحسابي للمقياس ككل ٣.٧١، وانحراف معياري بلغ ٠.٩٩٩، وبوزن نسبي بلغ ٧٤.٢٥%، والاتجاه السائد حول المقياس موافق؛ حيث تمثلت أهم جوانب تقييم الجمهور للخدمات الحكومية مرتبة كما يلي: جاءت عبارة "يهدف الأداء الحكومي عبر المواقع الحكومية المصرية الى تيسير إجراءات الحصول على الخدمة" في المرتبة الأولى، يليها في المرتبة الثانية عبارة "تهدف الخدمات الحكومية الإلكترونية لتقديم الخدمات بدون واسطة أو محسوبة أمام المواطنين عامة"، يليها في المرتبة الثالثة عبارة "تمتاز الخدمات الحكومية الإلكترونية بالحدثة والمواكبة للعصر"، وفي المرتبة الرابعة عبارة "تقضي الخدمات الحكومية الإلكترونية على كافة اشكال الفساد المالي والإداري". ويشير ذلك إلى اتجاه الجمهور نحو التقييم الإيجابي للخدمات الحكومية الإلكترونية، وينفق ذلك مع ما أشارت إليه دراسة (ماجد راغب ٢٠٠٣) أن تقديم الخدمات الحكومية الكترونياً يمتاز بإمكانية الحصول على الخدمات في أي وقت على مدار اليوم من خلال شبكة المعلومات التي تعمل دون توقف طوال ساعات الليل والنهار، وتمتاز بتحقيق مبدأ المساواة أمام المرافق العامة، كما أن التشغيل الصحيح للخدمات لا يعني الموافق للقانون فحسب وإنما يعني كذلك المتجاوب مع تقنيات الإدارة الحديثة.

١٢- مدى تأثير استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية على تقييم الجمهور لأداء الحكومة

جدول رقم (١٣) يوضح مدى تأثير استخدام أفراد العينة للخدمات الحكومية الإلكترونية على تقييم العينة لأداء الحكومة المصرية لخدماتها

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	مدى تأثير استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية على تقييم أداء الحكومة المصرية لخدماتها
.6450	2.060	6.5	26	لم يؤثر على الإطلاق
		47.0	188	أثر بدرجة متوسطة
		38.0	152	أثر بدرجة كبيرة
		.5	2	أثر بدرجة كبيرة جداً
		100%	368	المجموع

تشير البيانات المعروضة بالجدول السابق والمتعلقة بـ "مدى تأثير استخدام أفراد العينة للخدمات الحكومية الإلكترونية على تقييم أداء الحكومة المصرية لخدماتها" ويتبين أن نسبة ٤٧% من جملة تكرارات أفراد عينة الدراسة يرون أنه أثر بدرجة متوسطة، وذلك في المرتبة الأولى، يليها في المرتبة الثانية نسبة الأفراد الذين يرون أنه أثر بدرجة كبيرة وذلك بنحو ٣٨% من جملة تكرارات أفراد عينة الدراسة. ويشير ذلك إلى أن أفراد العينة يرون أن استخدامهم للخدمات الحكومية الإلكترونية قد أثر في تقييمهم لأداء الحكومة بشكل إيجابي وتقييمهم للأداء الحكومي بأنه أداء جيد في تقديم الخدمات للمواطنين وذلك نتيجة استخدامهم للخدمات الحكومية الإلكترونية.

١٣ - المشاكل والصعوبات التي تواجه الجمهور عند التعامل مع المواقع الحكومية المصرية

جدول رقم (١٤) يوضح المشاكل والصعوبات التي تواجه الجمهور عند التعامل مع المواقع الحكومية المصرية

النسبة المئوية وفقاً لعدد الاستجابات n=1456	النسبة المئوية وفقاً لعدد العينة n=٣٦٨	التكرار	المشاكل والصعوبات التي تواجه الجمهور عند التعامل مع المواقع الحكومية
37.89	79.08	291	لم تواجهني أي مشكلة
9.64	20.11	74	أواجه صعوبة في الوصول للموقع الإلكتروني للمؤسسة الحكومية التي أتعامل معها
8.46	17.66	65	أواجه صعوبة في التنقل بين صفحات الموقع
20.57	42.93	158	بطء التحميل
11.98	25.00	92	تأخر الاستجابة والتفاعل مع الجمهور
11.46	23.91	88	أواجه صعوبة في التواصل مع المسؤولين
0.0	0.0	0	التقصير والاهمال في تحديث المضمون
100%	100%	368	المجموع

يعرض الجدول السابق لأهم المشاكل والصعوبات التي تواجه أفراد العينة عند التعامل مع هذه المواقع، ويتبين أن نسبة ٧٩.٠٨% من جملة تكرارات أفراد عينة الدراسة لم تواجههم أي مشكلة، بينما من تواجههم مشكلات تمثل أبرزها في: جاءت مشكلة بطء التحميل، وذلك في المرتبة الأولى من بين تلك المشكلات، تليها في المرتبة الثانية تأخر الاستجابة والتفاعل مع الجمهور، ثم مواجهة صعوبة في التواصل مع المسؤولين، وذلك في المرتبة الثالثة. ووفق ذلك مع ما أشارت إليه دراسة (غاليه حسن ٢٠١٦) أن أهم المعوقات التي تواجه المستخدم للمواقع الإلكترونية الرسمية هو البطء في خدمة الانترنت وعدم توفرها بصفة دائمة على تلك المواقع . ويرى الباحث أن مشكلة بطء التحميل هي مشكلة خاصة بخدمات الإنترنت ومشكلات الأعطال التي تحدث بكثرة على المواقع الحكومية من سقوط الشبكة أو تعطل النظام للصيانة ... ولأن معظم المواقع الحكومية تستخدم الكثير

من الوسائط مثل: الصور، والفيديو، والصوت، كما تحوي الكثير من الروابط لمواقع أخرى والتي قد تكون سعتها كبيرة فتؤدي إلى صعوبة في التحميل، فمثل هذه المشكلات تسبب حالة سخط لدى الجمهور وتؤثر على تقييمه لأداء الحكومة.
ثالثاً: نتائج اختبار فروض الدراسة

تقوم الدراسة على عدة فروض أساسية هي:

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجمهور في معدل استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع، السن، محل الإقامة، التعليم).

١- الفروق بالنسبة للنوع:

للتحقق من صدق هذا الفرض تم إجراء اختبار ت (independent sample T-test) كما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (١٥) يبين المتوسط والانحراف المعياري وقيمة (ت) لمدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجمهور في معدل استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية تعزى لمتغير النوع

المتغيرات	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبارات	درجة الحرية	مستوى الدلالة
معدل استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية	ذكر	280	2.686	2.1355	1.011	398	.31 3
	أنثى	120	2.450	2.1414			
غير دال عند مستوي معنوية ٠.٠٥							

وفقاً لبيانات الجدول السابق يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجمهور في معدل استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية تعزى لمتغير النوع، حيث تبين أن قيمة ت (١.٠١١) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي معنوية ٠.٠٥ ، وعلي هذا يمكن القول بعدم ثبوت صحة الفرض القائل بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجمهور في معدل استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية تعزى لمتغير النوع.

٢- الفروق بالنسبة للسن:

للتحقق من صدق هذا الفرض تم إجراء اختبار (one way ANOVA) لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجمهور في معدل استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية تعزي لمتغير السن، والجدول التالي يبين نتائج تحليل اختبار التباين الأحادي:

جدول رقم (١٦) يبين مدى وجود فروق ذو دلالة إحصائية بين الجمهور في معدل استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية تعزي لمتغير السن

المتغيرات	البيان	مجموع الدرجات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
السن	بين المجموعات	25.953	3	8.651	1.907	.128
معدل استخدم المواقع الإلكترونية الحكومية	داخل المجموعات	1796.757	396	4.537		
	المجموع	1822.710	399			
غير دال عند مستوي معنوية ٠.٠٥						

من خلال بيانات الجدول السابق يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجمهور في معدل استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية تعزي لمتغير السن، حيث تبين أن قيمة F (1.907) عند مستوي دلالة (٠.١٢٨) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي دلالة ٠.٠٥، وعلي هذا يمكن القول بعدم ثبوت صحة الفرض القائل بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجمهور في معدل استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية تعزي لمتغير السن.

٣- الفروق بالنسبة لمحل الإقامة: للتحقق من صدق هذا الفرض تم إجراء اختبار ت (independent sample T-test) كما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (١٧) يبين المتوسط والانحراف المعياري وقيمة (ت) لمدى وجود فروق بين الجمهور في معدل استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية تعزى لمحل الإقامة

مستوى الدلالة		درجة الحرية	قيمة اختبار ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	محل الإقامة	المتغيرات
غير دال	.548	398	.601	2.0762	2.690	168	ريف	بين الجمهور في معدل استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية
				2.1833	2.560	232	حضر	
			غير دال عند مستوي معنوية ٠.٠٥					

وفقاً لبيانات الجدول السابق يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجمهور في معدل استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية تعزى لمتغير محل الإقامة، حيث تبين أن قيمة ت (٠.٦٠١) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوي معنوية ٠.٠٥، وبذلك نرفض الفرض القائل بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة كثافة تعرض الجمهور للمواقع الإلكترونية الحكومية تعزى لمتغير محل الإقامة.

الفرض الثاني: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين دوافع استخدام الجمهور للمواقع الإلكترونية الحكومية وبين معدل استخدامها.

للتحقق من صحة الفرض القائل بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين دوافع استخدام الجمهور للمواقع الإلكترونية الحكومية وبين معدل استخدامها، تم إجراء اختبار معامل الارتباط بيرسون وجاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (١٨) يبين معامل ارتباط بيرسون بين دوافع استخدام الجمهور للمواقع الإلكترونية الحكومية وبين معدل استخدامها

مستوى الدلالة		معامل الارتباط	دوافع استخدام الجمهور للمواقع الإلكترونية الحكومية
دال	.02	-.111*	معدل الانتظام في استخدامها.
دال عند مستوي معنوية ٠.٠١			

من خلال الجدول السابق يتضح وجود علاقة بين دوافع استخدام الجمهور للمواقع الإلكترونية الحكومية وبين معدل الانتظام في استخدامها، حيث بلغت قيمة معامل

الارتباط* 111.-، وذلك عند مستوي دلالة 0.26. وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوي معنوية 0.26. وبذلك ثبت صحة الفرض القائل بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين دوافع استخدام الجمهور للمواقع الإلكترونية الحكومية وبين معدل الانتظام في استخدامها.

الفرض الثالث: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اعتماد الجمهور على المواقع الإلكترونية الحكومية في الحصول على الخدمات الحكومية وبين معدل استخدامها.

للتحقق من صحة الفرض القائل بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اعتماد الجمهور على المواقع الإلكترونية الحكومية في الحصول على الخدمات الحكومية وبين معدل استخدامها تم إجراء اختبار معامل الارتباط بيرسون، وجاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (١٩) يبين معامل ارتباط بيرسون بين اعتماد الجمهور على المواقع الإلكترونية الحكومية في الحصول على الخدمات الحكومية وبين معدل استخدامها

مستوى الدلالة		معامل الارتباط	اعتماد الجمهور على المواقع الإلكترونية الحكومية في الحصول على الخدمات الحكومية
دال	.00	.279*	معدل الانتظام في استخدامها
دال عند مستوي معنوية 0.01			

من خلال الجدول السابق يتضح وجود علاقة إيجابية بين اعتماد الجمهور على المواقع الإلكترونية الحكومية في الحصول على الخدمات الحكومية وبين معدل استخدامها، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 279، وذلك عند مستوي دلالة 0.00. وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوي معنوية 0.01. وبذلك ثبت صحة الفرض بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اعتماد الجمهور على المواقع الإلكترونية الحكومية في الحصول على الخدمات الحكومية وبين معدل استخدامها.

الفرض الرابع: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة استخدام الجمهور للمواقع الإلكترونية الحكومية وبين رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الإلكترونية.

للتحقق من صحة الفرض القائل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة استخدام الجمهور للمواقع الإلكترونية الحكومية وبين رضا الجمهور عن الخدمات الإلكترونية الحكومية، تم إجراء اختبار معامل الارتباط بيرسون، وجاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (٢٠) يبين معامل ارتباط بيرسون بين سهولة استخدام الجمهور للمواقع الإلكترونية الحكومية وبين رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الإلكترونية

مستوى الدلالة		معامل الارتباط	سهولة استخدام الجمهور للمواقع الإلكترونية الحكومية
دال	.000	.213*	رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الإلكترونية
دال عند مستوي معنوية ٠.٠١			

من خلال الجدول السابق يتضح وجود علاقة إيجابية بين سهولة استخدام الجمهور للمواقع الإلكترونية الحكومية وبين رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الإلكترونية ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط *213، وذلك عند مستوي دلالة ٠.٠٠ وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوي معنوية ٠.٠١ وبذلك ثبت صحة الفرض بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة استخدام الجمهور للمواقع الإلكترونية الحكومية وبين رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الإلكترونية.

الفرض الخامس: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الإلكترونية وبين رضا الجمهور عن الأداء الحكومي.
للتحقق من صحة الفرض القائل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الإلكترونية وبين رضا الجمهور عن الأداء الحكومي ، تم إجراء اختبار معامل الارتباط بيرسون وجاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (٢١) يبين معامل ارتباط بيرسون بين رضا الجمهور عن الخدمات المقدمة عبر المواقع الإلكترونية الحكومية وبين رضا الجمهور عن الأداء الحكومي

مستوى الدلالة		معامل الارتباط	رضا الجمهور عن الأداء الحكومي
دال	.00	.715**	رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الإلكترونية
دال عند مستوي معنوية ٠.٠١			

من خلال الجدول السابق يتضح وجود علاقة إيجابية بين رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الإلكترونية وبين رضا الجمهور عن الأداء الحكومي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط **715، وذلك عند مستوي دلالة ٠.٠٠ وهى قيمة دالة إحصائياً عند مستوي معنوية ٠.٠١ وبذلك ثبت صحة الفرض بوجود علاقة ذات

دلالة إحصائية بين رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الإلكترونية وبين رضا الجمهور عن الأداء الحكومي.

نتائج الدراسة:

١- أشارت نتائج الدراسة إلى أن غالبية أفراد العينة يستخدمون المواقع الإلكترونية الحكومية عند الحاجة فقط أو عند إنجاز مصالحهم الحكومية.
٢- توصلت الدراسة إلى أن أكثر المواقع الإلكترونية الحكومية استخداماً لدى الجمهور هي: منصة مصر الرقمية، وبوابة الحكومة المصرية، موقع مجلس الوزراء المصري، موقع وزارة الداخلية، موقع وزارة التموين والتجارة الداخلية، موقع الشركة المصرية للاتصالات، وموقع هيئة سكك حديد مصر.
٣- تمثلت أهم دوافع استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية في: الرغبة في الحصول على المعلومات عن الوزارات والمؤسسات الحكومية، والحصول على خدمات معروفة ومتوفرة بالوزارات والمؤسسات الحكومية، والرغبة في التواصل مع المسؤولين بالوزارات والمؤسسات الحكومية.

٤- أشارت النتائج إلى أن المواقع الإلكترونية الحكومية قد نجحت في تقديم الجانبين المعرفي والخدمي؛ حيث يستخدمها الجمهور للحصول على المعلومات عن الوزارات والجهات الحكومية صاحبة المواقع، ومعلومات حول إجراءات الحصول على الخدمات عبر المواقع الحكومية، وتستخدم كذلك للحصول على خدمات معروفة ومتوفرة بالوزارات الحكومية مثل خدمات: استخراج الأوراق الرسمية، وتسديد الفواتير الحكومية، وتحديث البيانات وعمل الحجوزات... الخ.

٥- أشارت نتائج الدراسة إلى ارتفاع نسبة استخدام أفراد العينة لخدمات الحكومة الإلكترونية مقارنة بالمعاملات الحكومية التقليدية.

٦- أشارت النتائج إلى اعتماد نسبة كبيرة من المستخدمين للمواقع الإلكترونية الحكومية على الخدمات الحكومية الإلكترونية عبر تلك المواقع عند إنجاز مصالحهم الحكومية، حيث أصبحت معظم معاملات الجمهور تتم إلكترونياً عبر الخدمات الحكومية الإلكترونية.

٧- أشارت النتائج إلى أن نسبة كبيرة من أفراد العينة يرون أن التعامل مع الخدمات الحكومية الإلكترونية يمتاز بالسهولة.

٨- أشارت النتائج إلى ارتفاع درجات ومستويات الرضا لدى المستخدمين عن خدمات الحكومة الإلكترونية.

٩- كشفت النتائج أن أسباب رضا أفراد العينة عن الخدمات الحكومية الإلكترونية أنها تساعد على انجاز الخدمات بسرعة وسهولة وكفاءة ، أنها تواكب العصر والتطورات التقنية الحديثة والمتلاحقة، أنها تمتاز بقلّة تكاليف الحصول على الخدمة وتوفير الوقت والمجهود، وتتيح إمكانية متابعة الطلبات أولاً بأول.

١٠- أشارت النتائج إلى أن افراد العينة يرون أن استخدامهم للخدمات الحكومية الإلكترونية قد أثر في تقييمهم لأداء الحكومة بشكل إيجابي

١١- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين دوافع استخدام الجمهور للمواقع الإلكترونية الحكومية وبين معدل الانتظام في استخدامها.

١٢- ثبت صحة الفرض بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اعتماد الجمهور على المواقع الإلكترونية الحكومية في الحصول على الخدمات الحكومية وبين معدل استخدامها.

١٣- ثبت صحة الفرض بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة استخدام الجمهور للمواقع الإلكترونية الحكومية وبين رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الإلكترونية.

١٤- ثبت صحة الفرض بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الإلكترونية وبين رضا الجمهور عن الأداء الحكومي.

التوصيات والمقترحات

١- إتاحة مزيد من العناصر التفاعلية وأدوات المشاركة أمام المواطنين كاستطلاعات الرأي والشات والمنديات لتحقيق أكبر قدر من تفاعلية الجمهور مع المواقع الإلكترونية الحكومية.

٢- تقديم خطة تسويق شاملة وواضحة المعالم من قبل الحكومة للترويج والتوعية للخدمات الحكومية الإلكترونية، وعمل المؤتمرات والندوات وورش العمل لزيادة التوعية بطرق الاستفادة منها.

٣- ضرورة ممارسة قياس رضا المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية من قبل الجهات الحكومية المختلفة، واتباع الأساليب العلمية والاعتماد على المتخصصين في ذلك .

٤- ضرورة توفير خدمة مساعدة المستخدمين والأكشاك الجماهيرية لضمان تزايد استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية وتضييق الفجوة الرقمية بين الفئات العمرية والمستويات التعليمية المختلفة.

الأفاق المستقبلية للدراسة

- تأثير استخدام منظومة الخدمات الحكومية الإلكترونية على تحسين الصورة الذهنية للحكومة.
- توظيف المواقع الإلكترونية الحكومية للأدوات التفاعلية وعلاقته باتجاهات الجمهور نحوها.
- اتجاهات النخبة الأكاديمية نحو منظومة الخدمات الإلكترونية للحكومة المصرية .
- الثراء المعلوماتي عبر المواقع الإلكترونية الحكومية وعلاقته باتجاهات الجمهور نحو شفافية الحكومة المصرية

مراجع البحث:

١- عادل شريف محمد: تحقيق مبادي الحكم الراشد عبر تطبيق الحكومة الالكترونية: حالة تطبيقية الولاية الشمالية السودان، رسالة دكتوراه، جامعة دنقلة، السودان، ٢٠١٤ available at:

<http://repository.uofd.edu.sd/handle/123456789/302>

٢- سالي سعد جوده ابراهيم: دراسة تحليلية لأراء العاملين في قطاع السياحة العام والخاص نحو خدمات الحكومة الالكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية البنات، جامعة عين شمس، ٢٠١١، ص ١

٣- شريهان محمد توفيق: العوامل المؤثرة في التماس المعلومات السياسية من شبكة الأنترنت: دراسة ميدانية على عينة من الصفوة المصرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعه اسيوط، ٢٠٠٩ ص ١٢٠

٤- ايمان عبد المحسن زكي: الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارة: بحوث ودراسات، القاهرة ٢٠٠٩، ص ١٩

٥- 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، ١-٤/٦/٢٠١٠م

٦- خالد محمد بنى حمدان & وائل محمد ادريس: الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي: منهج معاصر، دار اليازوري، الأردن، ٢٠٠٩، ص ٣٨٣ Available at: www.neelwafurat.com

٧- شيماء ذو الفقار حامد زغيب: دور المادة الإخبارية في التلفزيون المصري في تشكيل اتجاهات طلاب الجامعة نحو أداء الحكومة مرجع سابق، ص ١١٧

٨- 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 ٢٧، المجلد ٢٠٢٢، يناير ٢٠٢٤

٩- رابعة بنت شغيل بن عاطف وآخرون: الخدمات الحكومية الإلكترونية كأداة فعالة لتحسين الخدمات العمومية وتحقيق التنمية الشاملة، *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، المجلد ١٤، العدد ٢، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، ابريل ٢٠٢٣

١٠- رشا وديع شاكر وآخرون: 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 ٥٢، العدد ٦، يونيو ٢٠٢٣

١١- علي حسن عسليه: أثر التحول الرقمي في تطور أداء الحكومة الفلسطينية، *المؤتمر العلمي الدولي الثاني*، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، فلسطين، ٢٠٢١

١٢- 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، ٢٠١٧

١٣- غالية زكي ناجي حسن: استخدام المراهقين للمواقع الإلكترونية الرسمية والإشباع المتحققة منها، *رسالة دكتوراه غير منشورة*، معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس، ٢٠١٦

١٤- ردينة عثمان يوسف: تقييم خدمات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المستفيدين منها: دراسة تطبيقية، *مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية*، جامعة الزرقاء، مج ١٤، ١٤، ٢٠١٤

١٥- حازم ناصر حسين القاضي: توظيف الخدمات الرقمية في الوزارات المصرية وتأثيرها في رضا الجمهور: في ضوء نموذج UTAUT ونموذج E-service Quality Model، *مجلة البحوث الإعلامية*، جامعة الأزهر، المجلد ٦٩، العدد ٢، يناير ٢٠٢٤

١٦- عباس رشيد: جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا العملاء: دراسة حالة مركز خدمة المواطن الإلكتروني، مجلة جامعة البعث، سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية ٤٥ (٦)، ٢٠٢٣

١٧- 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 ٦٠، يناير ٢٠٢٢

١٨- حازم ناصر حسين: فاعلية التحول الرقمي في المصالح والهيئات الحكومية الخدمية وانعكاسه على تحقيق رضا الجمهور عن الخدمة المقدمة: دراسة ميدانية، مجلة كلية الآداب، قنا، جامعة جنوب الوادي، مجلد ٣٠ عدد ٥٢،

١٩- هالة محمود رشاد العايدي: تأثير المواقع الإلكترونية الوزارية في انطباع المواطن المصري نحو المؤسسات الحكومية، المجلة العربية لبحوث الاعلام والاتصال، العدد ٢٩، أبريل-يونيو ٢٠٢٠

٢٠- أبو بكر حبيب احمد الصالحي: تغطية مواقع الصحف الإلكترونية المصرية لأداء مؤسسات الدولة وعلاقتها بمستويات رضا الجمهور المصري عن أداء الرئيس والحكومة، المجلة العلمية لبحوث الصحافة، كلية الاعلام، جامعة القاهرة، العدد ١٤، ٢٠١٨

21- Verde gem, Pieter and Gino Verleye : user-centered E-government in practice: A Comprehensive model for measuring user satisfaction", **Government Information Quarterly** , issue 26 p. 371-391, 2009

٢٢- أسماء السادة المحكمين:

- ١- أ. د/ أميمة محمد عمران: أستاذ ورئيس قسم الصحافة بكلية الآداب جامعة أسيوط
- ٢- أ. د/ فاطمة الزهراء صالح: أستاذ ورئيس قسم الإعلام بكلية الآداب جامعة سوهاج .
- ٣- أ. م. د/ أسماء محمد مصطفى: الأستاذ المساعد ورئيس قسم الصحافة بكلية الإعلام جامعة جنوب الوادي .
- ٤- أ. م. د/ صابر محمد حارص: الأستاذ المساعد بقسم الإعلام كلية الآداب جامعة سوهاج .
- ٥- أ. م. د/ عمرو محمد أسعد : الأستاذ المساعد بقسم الإعلام التطبيقي بكلية التقنية العليا- أبو ظبي- الإمارات العربية المتحدة .
- ٦- د/ علاء خليفة جميل: مدرس العلاقات العامة والاعلان بكلية الإعلام جامعة الأزهر .
- ٧- د/ محمود لطفي: المدرس بقسم الاعلام بكلية الآداب جامعة الوادي الجديد .

٢٣- عبد المومن بن صغير: إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر: المعوقات- الأفاق، مرجع سابق

٢٤- الموسوعة الجزائرية للدراسات السياسية والاستراتيجية، " مفهوم الحكومة الإلكترونية" ٢٠١٥/٦/١٥

Available at: www.politics-dz.com

٢٥- شريهان محمد توفيق، العوامل المؤثرة في التماس المعلومات السياسية من شبكة الأنترنت: دراسة ميدانية على عينة من الصفوة المصرية، مرجع سابق، ص ١٢١

٢٦- محمد حسن نوفل: الحكومة الإلكترونية بين الطموحات والمحاذير الواقع والتحديات، عمان، مسقط، ٢٠٠٣

٢٧- مريد عبد الفتاح زين الدين: المنهج العلمي لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب للنشر، الاسكندرية، ١٩٩٦، ص ١٠

٢٨- مأمون الدرادكة: ادارة الجودة الشاملة، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠١، ص ١٥١