

## استخدامات الجمهور المصري للبوابات الإلكترونية لدواوين المحافظات والاشباعات المتحققة منها دراسة تطبيقية

اعداد

إسراء علي السيد

باحثة ماجستير - قسم الأعلام

كلية الآداب - جامعة الزقازيق

[es22al@gmail.com](mailto:es22al@gmail.com)

اشراف

أ/د. إبراهيم عبدالله المسلمي

أستاذ الصحافة و رئيس الإعلام الأسبق

بكلية الآداب جامعة الزقازيق

### ملخص

اتجهت الحكومات في مطلع القرن الواحد والعشرين لاستخدام شبكة الانترنت في طرق تواصلها مع مواطنيها ، من مواقع حكومية إلكترونية إلى صفحات الفيسبوك إلى أن توصلت لاستخدام البوابات الإلكترونية الرقمية لتصبح وسيلتها الإعلامية الأحدث ، فنحن بصدد دراسة وسيلة إعلامية رقمية حديثة للتواصل بين الحكومة ومواطنيها .....مجيبة على تساؤلها الرئيسي :ماهي استخدامات الجمهور المصري للبوابات الإلكترونية لدواوين المحافظات والاشباعات المتحققة منها ؟  
الكلمات الدالة : (البوابات ، البوابات الحكومية ، المواقع الرسمية ، الحكومة الإلكترونية ، ديوان المحافظة ، الجمهور المصري ، الاستخدامات ، الاشباعات ).

## Use's of The Egyptian public for the electronic portal's of governorates offices and their Gratification's- A Practical Study

Esraa Ali El Sayed Mohamed

Master student - Department of Media

Faculty of Arts - Zagazig University

### Abstract

At the beginning of the 21st century, governments went to use the Internet in their ways of communicating with their citizens, from government websites to Facebook pages until they came up with the use of digital portals to become their newest media outlet, we are studying a digital media Modern communication between the government and its citizens ..... In response to its main question: **What are The Egyptian public's use of electronic portals for governorates offices and their Gratifications?**

**Key words :** (Portals, government portals, official websites, e-government, Governorates offices, Egyptian public, Uses, Gratifications).

**مقدمة:**

يشهد العالم ثورة تكنولوجية هائلة تتطور يوماً بعد يوم بل لحظة تلو الأخرى ، مما جعل الحكومات تتسابق في تطوير وسائل تواصلها المختلفة مع جمهور مواطنيها ، مستحدثة في ذلك وسائل إعلامية رقمية تعمل على سرعة ، وسهولة التواصل ، ونقل الأخبار ، والخدمات بينها وبين مواطنيها بدون عوائق، وتتمتع بقدر من الثقة ، والشفافية ، والمصداقية وعلى درجة كبيرة من جودة التفاعل بين طرفي الوسيلة الإعلامية الحديثة وهما **(الحكومة ومواطنيها)** مستخدمه في ذلك شبكة الإنترنت وماتتمتع به من سرعة، وحادثة ، واتاحة في كافة الأوقات ، لنقل كل ماتقدمه الحكومة للمواطن من معلومات ، وأخبار ، وخدمات محققة بذلك أهدافها الأساسية من إعلام المواطن والتواصل معه ، حيث بلغ عدد مستخدمي الإنترنت في مصر بنحو (٤٥.٣٤) مليون مستخدم عن العام السابق مما يشير إلى الزيادة بشكل ملحوظ كل عام عن الآخر <sup>(١)</sup>. ولهذا فسعت الحكومة المصرية إلى إنشاء **بوابات الكترونية** لكافة القطاعات المختلفة وفي مقدمتها بوابة الحكومة المصرية والتي حرصت على معرفة مدى تفاعل المواطنين مع بوابات المحافظات فقد فعلت خدمة موجودة في بوابة الحكومة المصرية ألا وهي: **(هل استخدمت بوابة خدمات محافظتك؟)** كإستطلاع رأي وكانت الإيجابيات كالآتي <sup>(٢)</sup>: **نعم وأعجبتني** (٦٣١١٥) (٣٣%) ، **نعم ولم تعجبني الخدمة** (٤٢٣٧٣) (٢٢%) ، **لا أعلم بوجودها** (٦٨٨٢٦) (٣٥%) ، **أعلم بها ولم استخدمها** (١٩٧٣٥) (١٠%) ، بإجمالي عدد أصوات (١٩٤٠٤٩) صوتاً مما دعانا إلى دراستها كوسيلة إعلامية حكومية في المقام الأول وخدمية ثانياً.

**أولاً: مشكلة الدراسة وأهدافها:**

تستعرض الدور الذي تقوم به **البوابات الإلكترونية لدواوين المحافظات** في حياة المواطن العامة ، من دور اعلامي وخدمي ( ماتقدمه من خدمات إخبارية حكومية ، وخدمات إعلامية معلوماتية ، وخدمات المختلفة مع الإشارة إلى التوجهات والخطط المستقبلية للحكومة) ، ومدى تأثيرها على تلبية احتياجات المواطن وكيفية تذليل الصعوبات التي تواجهه في مجريات حياته المختلفة وهل تعتبر حلقة وصل بين المواطن وحكومته أم لا ، فتتلخص المشكلة البحثية في **ماهي استخدامات الجمهور المصري لبوابات دواوين المحافظات والاشباكات المتحققة منها.**

**و تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي الى معرفة ما يلي:**

- ١- دور البوابات الإلكترونية الحكومية لدواوين المحافظات في حياة المواطن.
  - ٢- استخدامات الجمهور لهذه البوابات ونوعية الدوافع التي تجعلهم يقبلوا عليها .
  - ٣- قدرة البوابات في تلبية واشباع رغبات واحتياجات المواطنين منها.
- ونسنتعرض الأهداف التالية لتحقيق هذه الأهداف الرئيسية:

**أ- الأهداف التحليلية:**

- ١- التعرف على بوابات الانترنت وانواعها ( البوابات الإلكترونية لدواوين المحافظات)
- ٢- التعرف على نوعية الأخبار والخدمات والمعلومات التي تقدمها للمواطنين ، وقدرتها في تغطية الأحداث التي تدور حول المواطن وبيئته المحيطة ومصادرهما المختلفة.
- ٣- التعرف على مدى قيامها بتفعيل المشاركة الإلكترونية ومستويات تدفق المعلومات بين البوابات وبين المواطنين والمؤسسات الحكومية، وقدرتها في التفاعل معه

## ب- الأهداف الميدانية:

- 1- مدى توافر البوابات الإلكترونية لدواوين المحافظات وسهولة استخدامها .
- 2- التعرف على طبيعة دورها الاعلامي من قبل المواطن .
- 3- توفيرها الخدمات الحكومية التي يحتاجها المواطن .

## ثانياً: أهمية الدراسة:

وتنبع أهميتها من أهمية اعلام المواطن بكل ما يدور حوله و تطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة ،وتقديم التوعية باستخدام خدمات الحكومه الإلكترونية في المناطق البعيده بحيث يكون مقرها في المحافظات وذلك للاعتبارات الآتية:

- 1- ابراز الاستراتيجيات التي تستخدمها البوابات على جذب الجمهور واشباع رغباته.
  - 2- تسليط الضوء على أهميتها في تقديم الأخبار والمعلومات والخدمات وتسهيلها للمواطن ، ومن السابق تتضح أهمية دراستنا من الناحيتين التاليتين:
- أ- الأهمية العلمية:

- 1- تعتبر شبكة الإنترنت أهم قناة اتصال في العالم ، ومن خلال المواقع الإلكترونية الحكومية تتمكن البوابات الحكومية ومنها بوابات المحافظات ، من الوصول إلى المواطنين (الجمهور) المنتشرين جغرافيا ودعم تواصلها معهم وإعلامهم عنها وعن أنشطتها وخدماتها ، ومن ثم فإنها من المجالات الجديرة بالدراسة .
- 2- وفي ظل إنتشارها كوسيلة إعلام رقمية ، أصبح من الضروري تقييمها لرفع كفاءتها ، وجودة خدماتها وفعاليتها لكلا من المواطن والحكومة (كمرسال ومستقبل).

## ب- الأهمية العملية (التطبيقية):

- 1- في إطار سعي الحكومة المصرية إلى إنجاح مشروع تحولها من حكومة تقليدية إلى حكومة إلكترونية ،ونجاح بوابات الحكومة المصرية وإقبال الجمهور على إستخدامها ،فتهتم في جانبها التحليلي بمقاييس تقييم البوابات والمواقع الإلكترونية الحكومية بوجه خاص ، ومدى نجاحها في تحقيق فاعليتها والأهداف المرجوة منها ، وفي جانبها الميداني بأسباب استخدام الجمهور لها ودوافعه وإشباعاته المتحققة منها .
- 2- ومن جانبها الإتصالي كوسيلة إعلام رقمية متحثة بإسم الحكومة في كافة أوقاتها؛ فهي تحقق عناصر العملية الإتصالية الإلكترونية بشكل متكامل ، بدءاً من الرسالة الإتصالية (الحكومة) ومروراً بالوسيلة (البوابات وصفحاتها على شبكة الإنترنت) ، وانتهاءً بالجمهور المتلقي واستجابته لها، لتوفير نظرة أكثر شمولية لإطار دراستنا.

## ثالثاً: تساؤلات الدراسة:

تجيب الدراسة عن التساؤل الرئيسي التالي :

ما هي استخدامات الجمهور المصري لبوابات دواوين المحافظات والاشباعات المتحققة؟

ولهذا فتنوعت تساؤلات الدراسة إلى تساؤلات لدراسة تحليلية ومنها:

- 1- ما المعلومات الأساسية التي تتيحها بوابة المحافظة عنها؟
- 2- مانوعية ماتقدمة من محتوى (نوعية الموضوعات التي تعرضها)؟
- 3- ما أساليب التصميم التي تستخدمها بوابات الدراسة؟
- 4- ما هي أساليب تفاعلها مع المواطنين المستخدمين لها ؟

تساؤلات الدراسة الميدانية ومنها:

- ١- مادوافع التصفح لبوابات دواوين المحافظات؟ أهم مميزاتها؟
- ٢- ما اسباب استخدام المواطن للبوابات؟ وما مدى استفادتهم من الخدمات المقدمه عليها؟ ٣- ما الاشباعات المتحققة لديه؟ وما مدى رضائه عن الخدمات المقدمة؟

#### رابعاً: منهجية الدراسة وأدواتها:

١- نوعية الدراسة ومنهجها: وهي من الدراسات الوصفية ، واتبعت منهج المسح (Survey) الاعلامي بشقيه التحليلي التقييمي والميداني ، فهو الأنسب والأكثر ملاءمة لنوعية الدراسة، حيث يستهدف رصد وتفسير الظاهرة (استخدام البوابات الإلكترونية لدواوين المحافظات) في وضعها الراهن، فيسمح بدراسة عدد كبير من المتغيرات في وقت واحد، مثل السمات العامة والاجتماعية والنفسية، وكذلك أنماط السلوك الاتصالي واختبار العديد من الفروض العلمية الخاصة بين هذه المتغيرات<sup>(٣)</sup>، " والمنهج المقارن : لمعرفة ايها يعكس مواصفات البوابة كما يتمناه المستخدم للخروج بنموذج مقترح لبوابة دواوين المحافظة الإلكترونية، مستعينة بنظرية الاستخدامات والاشباعات لتحليل دوافع الاستخدام.

٢- حدود الدراسة وأدوات جمع بياناتها: وتم جمع بيانات الدراسة من خلال الاستعانة باستمارة تحليل تقييمي محكمة، قائمة على المقاييس الآتية (سهولة الاستخدام ، سهولة الوصول ، التفاعلية ، الشفافية ) ، و تم تطبيق الدراسة التحليلية على بوابات كلا من (محافظة القاهرة ،محافظة الإسكندرية ، محافظة الشرقية ، محافظة بني سويف) ، أما بالنسبة للدراسة الميدانية فقد تم تطبيقها على الجمهور المصري (من الفئة العمرية ١٨ فأكثر) من مستخدمي البوابات الإلكترونية بالاعتماد على استمارة استبيان إلكتروني محكمة ، كأداة لجمع البيانات من عينة قوامها (٢٥٤ مبحوثاً) من مستخدمي البوابات الإلكترونية للمحافظات عينة الدراسة التحليلية ذاتها ، حيث تم توزيع رابط الاستمارة الإلكترونية مرفقا في رسالة تعريفية عن الشروط والإجراءات المطلوبة للمشاركة وذلك على شبكة التواصل الاجتماعي الفيسبوك "Facebook" وطلب من المبحوثين إعادة تمرير رابط الاستمارة لمعارفهم ممن تنطبق عليهم شروط المشاركة ، وعلى المواقع التي تنشر الأخبار الحكومية للمحافظات ، وذلك في الفترة الزمنية من (٢٠١٩/١/١) إلى (٢٠١٩/٣/٣١).

#### ٣- مصطلحات الدراسة : (المفاهيم الإجرائية):

أ- البوابات الإلكترونية : ويعرفها قاموس Dictionary for library and information Since (ODLIS) على إنها: «موقع ويب ذو غرض عام، يقدم المصادر والخدمات المتنوعة، مثل: الأخبار والطقس والمعلومات الدليلية، والبحث في الويب، وحسابات البريد الإلكتروني المجاني، ومجموعات الدردشة، والقوائم البريدية، وروابط للمواقع الأخرى، فينطبق بصفة متزايدة على مواقع الويب التي تقدم تلك الخدمات في صناعة معينة أو مهنة معينة أو مجال محدد»<sup>(٤)</sup>

ب- البوابات الحكومية : ماهي إلا علاقة وطيدة بين المعلومات الحكومية والبوابات على شبكة الإنترنت ، فهي تمثل مدخلا واحدا للمواطنين والجهات الحكومية وقطاع الأعمال والزائرين للحصول على المعلومات والخدمات الحكومية<sup>(٥)</sup>، مع تخطي الإطار الزمني المحدد لساعات العمل وتقديم الخدمات ٢٤ ساعة يوميا على مدار الأسبوع وتتاح المعلومات باللغة الأم للدولة بالإضافة إلى لغة ثانية أو أكثر مما يساهم

في تخطي البعد الجغرافي للدولة إلى البعد التنافسي العالمي لتقديم البيانات والمعلومات الحكومية والخدمات<sup>(٦)</sup>.

ج- **الحكومة الإلكترونية:** خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموماً ، ووضع المعلومات في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة ؛ تهدف إلى الإرتقاء بجودة الأداء ، و هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية مع بيان أن الحكومة الإلكترونية تعيش محفوظة في الخوادم (السيرفر) الخاصة بالمراكز حفظ البيانات (Data Center) للشبكة العالمية للإنترنت ، وتحاكي أعمال الحكومة التقليدية التي تتواجد بشكل حقيقي ومادي في أجهزة الدولة " (٧)

د- **المحافظة: محافظة** (٨) : مصدر حافظ على ، وحدة إدارية تمثل جزءاً من الدولة يرأسها محافظ ، تُمنح الشَّخصية المعنوية ، والجمع : محافظات.

هـ- **الديوان :** ديوان (٩) : هو مكان الكتبة وموظفي الدولة "ديوان الموظفين- الديوان الملكي" ، لغة الدواوين : اللغة الرسمية للدولة. الجمع : دواوين.

و- **البوابات الإلكترونية لدواوين المحافظات:** ويقصد بها مواقع الويب ، وصفحاتها على شبكات التواصل الاجتماعي الرسمية الناطقة بإسم الحكومة والموجه لإقليم معين ، وهدفها الرئيسي هو اعلامه بما يجري على أرض المحافظة ، وتيسير وتسهيل الخدمات الموجهة إليه، وتصدر عن الديوان العام للمحافظة التابع لها ، والجهة الرسمية المسؤولة عنها هي وزارة التنمية والإصلاح الإداري التابعة لمجلس الوزراء ، فهي حلقة وصل بين المواطن والحكومة.

**خامساً : الإطار النظري للدراسة :**

**تعد " الحكومة الإلكترونية "** تطبيقاً لتقنية المعلومات والاتصالات في التعاملات الحكومية ، وتعميمها بصورة كاملة علي كافة أجهزة الدولة ؛ بحيث تهدف في المقام الأول إلي استخدام التقنية لرفع مستوى الخدمات الحكومية ، وجعلها مواكبة لثورة تقنية المعلومات التي نعيشها في الوقت الحاضر ، وذلك عن طريق استخدام شبكات الاتصالات المختلفة لإتمام كل تعامل قائم بين القطاعات الحكومية والمواطنين، وقطاع الأعمال وبين القطاعات الحكومية فيما بينها (١٠).

**البوابات وعلاقتها بالإنترنت (بوابات الويب):**

لقد أصبح استخدام البوابات "Portals" أمراً ملحاً في عالم الإنترنت ؛ لكثرة المعلومات ، وتنوع التفاعل المستمر بين المواقع الإلكترونية ومستخدمي الإنترنت مما يتطلب أن يتعرف الموقع على المستخدم وأن يزوده بالبيانات التي تهتمه دون عناء البحث عنها . ففي قاموس الإنترنت تعرف على إنها نقطة إنطلاق للمستخدم عندما يريد الإبحار في مواقع الشبكة العنكبوتية العالمية "الويب" وهي في الوقت ذاته الملاذ الذي يلقي ذلك المستخدم برسائه كي ينعم بالخدمات التي يحتاجها والمعلومات التي يبحث عنها (١١)، كما أنها : معبر تتضمن صفحته الرئيسية محرك بحث فعال ومجموعة من الروابط هدفها الرئيسي ربط العديد من المعلومات والخدمات من أجل إرشاد وتوجيه مستخدم شبكة الإنترنت بهدف تسهيل وصولهم إلى المعلومات الرقمية (١٢) ، كما يمكن وصف البوابة بالموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت ، والذي يوفر العديد من الخدمات ، مثل البريد الإلكتروني و الإخبار ومحركات البحث والمعلومات المحلية وغالباً ما تعرض خدماتها على صفحاتها الرئيسية، فالبوابة أكثر من كونها وعاء به العديد من الوصلات الإلكترونية إلى المواقع الأخرى فهي ليست مجرد تجميع روابط (HTML) في مكان واحد، فالبوابة المتميزة توفر نقطة الوصول للسلس لجميع أنواع التطبيقات والمصادر وأرشيف المعلومات (١٣).

وبهذا فإن : بعض البوابات قد تكون متخصصة في مجال أو مجالات مختلفة ، وبهذا فهي ليست مجرد منصة من التكنولوجيا، ومن هذا المنطلق **فالبوابة** تدعم المنظمة وموظفيها بتجميع كل المعلومات والتطبيقات التي يريدها ويحتاجها المستخدمين في وظائفهم لتكون نقطة واحدة للدخول.

**بوابة الحكومة الإلكترونية:** وهي مدخل نموذجي لمبادرات الحكومة الإلكترونية وتوفير الوصول إلى الحكومة وخدماتها، ونقطة وصول واحدة للدخول إلى جهات حكومية متعددة فتعطي الفرصة للمستخدمين للتفاعل بسهولة وسلاسة مع هذه الجهات الحكومية ، وكثيرا ما يشار إليها ببوابة (One-stop) لتنفيذها المتكامل للمعلومات والخدمات لعملاء الحكومة<sup>(١٤)</sup>.

وتدعمها عدة معايير منها: سرية وأمن المعلومات، إدارة المحتوى، محدودية الشبكات وتعد البوابة الحكومية (من هذا المنطلق) تحقق أهم مبادئ الحكومة الإلكترونية وتتمثل فيما يلي<sup>(١٥)</sup> :

- ١- تجميع الأنشطة والخدمات الحكومية كافة في موقع واحد على الانترنت .
  - ٢- اتصال دائم مع الجمهور و تأمين الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطنين.
  - ٣- سرعة وفاعلية الربط والتنسيق والأداء لدوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حده.
  - ٤- وفرة الإنفاق لكافة العناصر (تحقيق عوائد أفضل ذات المحتوى التجاري)
- و يشير Diaz أن بوابة الحكومة تشبه بوابات المؤسسات ؛ فتوفر مجموعة من الميزات مثل : تحسين الوصول إلى المعلومات وزيادة التعاون ، وزيادة استخدام التطبيقات الموجودة والتكامل الفعال بين التطبيقات كما تسمح للمستخدمين الوصول والتفاعل مع مجموعة من التطبيقات الداخلية والخارجية ومصادر المعلومات<sup>(١٦)</sup>.

وتختلف بوابة الحكومة الإلكترونية لكونها الأكثر تعقيدا وشمولا لعدة أسباب أهمها<sup>(١٧)</sup>:

- ١- فهي شاملة لكل فرد في البلاد باختلاف أعمارهم وتعليمهم وثقافتهم واحتياجاتهم ومستواهم الاقتصادي ومقدرتهم الفنية والمادية للوصول إلى البوابة .
  - ٢- توجيه المستخدم للمعلومة أو الخدمة المناسبة عبر آلاف الصفحات الحكومية .
  - ٣- تحقق أكبر قدر من الاندماج بين المؤسسات الحكومية و بين مختلف مستوياتها.
- العلاقة بين البوابات الحكومية والحكومة الإلكترونية:**

توجد علاقة تكاملية بين كلا من البوابات الحكومية والحكومة الإلكترونية حيث تعتبر الحكومة الإلكترونية النواة الأولى لبوابات المعلومات الحكومية على الإنترنت لأن فكرة الحكومة الإلكترونية تقوم على أربعة ركائز وهي<sup>(١٨)</sup> :

- ١- حصر كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في مكان واحد هو موقع الحكومة .
  - ٢- توفير إتصال دائم بالجمهور ٢٤ ساعة في اليوم ٧ أيام في الأسبوع.
  - ٣- سرعة الربط والتنسيق لأداء الدوائر الحكومية المختلفة.
  - ٤- خفض في التكاليف والجهد والوقت مع كفاءة الأداء.
- و تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها: قدرة القطاعات الحكومية على تقديم الخدمات للمواطنين باستخدام وسائل إلكترونية بسرعه عالية وبتكاليف أقل ومجهود محدود مع كفاءة الأداء من خلال موقع الحكومة الرسمي على الإنترنت ، ويشتمل محتوى الحكومة الإلكترونية على مايلي<sup>(١٩)</sup>:

- ١- المحتوى المعلوماتي: يغطي الاحتياجات الإستعلامية للمواطنين.
- ٢- المحتوى الإتصالي: لربط المواطن بأجهزة الدولة بوسيلة تفاعل بسيطة ودائمة .

٣- **المحتوى الخدمي:** يتيح كافة الخدمات الحكومية من خلال موقعها على الإنترنت. فمن السابق نجد أن البوابة الحكومية هي بوابة المعلومات الحكومية (مجتمع المعلومات) وتصنف من ضمن البوابات العامة الأفقية.

مراحل وجود ونضج بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت كالاتي<sup>(٢٠)</sup>:

١- **النشأة والتواجد:** وذلك من حيث الموقع الرسمي أو البوابة التي تقدم وصلات أو روابط للجهات الحكومية، وتضم معلومات أساسية بسيطة وثابتة.

٢- **تعزيز التواجد:** يتم توصيل الخدمات الإلكترونية المتاحة على الإنترنت إلى قواعد البيانات والمصادر الحالية ويتم أرشفة المعلومات مع إمكانات البحث المتطورة.

٣- **وجود التفاعلية:** مرحلة متقدمة وذلك بإضافة التفاعل من خلال توفير وصلات أو روابط للتحميل الآمن للمعلومات والاتصال بالمسؤولين في الحكومة.

٤- **وجود التعاملات:** تسمح بالتعاملات الإلكترونية مثل دفع الضرائب والغرامات والمخالفات وتقديم العطاءات والمناقصات، وذلك بروابط أو وصلات آمنة.

٥- **وجود الشبكة:** بحيث تتوافر شبكة متكاملة من المؤسسات العامة، لتوفير المعلومات والخدمات للمناقشة والتشاور بين الحكومة والمواطنين.

**وظائف البوابات الحكومية:** تقوم البوابات الحكومية بعدة وظائف ومنها<sup>(٢١)</sup>:

١- إتاحة نقطة دخول أساسية واحدة للمعلومات الحكومية، فتعد قناة للاتصال المجتمعي. ٢- التحديث المستمر للمعلومات الحكومية في الوقت المناسب.

٣- تقديم خدمات إلكترونية متنوعة وفقا لنوعية الجمهور المستفيد وإحتياجاته وفئاته، أدلة الاتصال المختلفة، أحوال الطقس و التوقيت في دول العالم وأسعار العملات وغيرها

٤- إتاحة إستطلاعات الرأي عن أهم القضايا سواء على المستوى المحلي أو العالمي.

**خصائص البوابات الحكومية (بوابة الحكومة الإلكترونية) ومنها:**

١- لا بد أن تكون مدخلا موحدا سهل الوصول إلى المعلومات بحيث<sup>(٢٢)</sup>:

أ- يتيح الوصول إلى مجموعة متنوعة من المعلومات والخدمات.

ب- يربط بين الخدمات والإدارات المختلفة من خلال نقطة عبور واحدة

ج- يسترجع الخدمات على أساس الحاجة ودون معرفة الإدارات الأساسية.

٢- **إمكانية تخصيص البوابة من خلال:**

أ- **التخصيص: Customization** لإضفاء لمسة شخصية على شكل ومحتوى البوابة.

ب- **الشخصية: Personalization:** بحيث تبث المعلومات والخدمات وفق اهتمامات المواطن وخصائصه وهو ما يعرف بسمات المستخدم user profile.

٣- **خاصية البحث:**

أ- ينبغي أن يوجد بها محرك بحث صغير يستطيع من خلاله البحث عن المعلومة أو الخدمة التي يرغب بها والتي قد لا تتوافر مباشرة من موقع البوابة الرئيسي.

ب- تدعيم عمليات البحث الحر المعتمدة على الكلمات المفتاحية أو حسب السؤال أو حقول توصيف الخدمة وغيرها من أساليب البحث.

ج- مراعاة تعدد الثقافات واللغات وتوفير نسخ مختلفة بلغات مختلفة للبوابة الحكومية.

- ٤- **تصنيف المحتوى** : ويتمثل في تنظيم المعلومات والخدمات وفقا لنظام تصنيف معين بحيث يتمكن مستخدموها من الوصول إلى المعلومات والخدمات التي يحتاجونها.
- ٥- **الأمن والخصوصية**: تعمل إدارة البوابة على نشر معايير أمن الخدمات الحكومية لضمان سرية البيانات حتى لا يستطيع أشخاص غير مؤهلين الاطلاع على معلومات خاصة بالمواطنين خلال عمليات التبادل الإلكتروني أو التلاعب بالبيانات الشخصية.
- ٦- **خدمة التسجيل الموحد**: وهو التأكد من هوية المواطن وبياناته الشخصية للحصول على خدمة ما، وإصدار إذن دخول إلكتروني لكافة القطاعات الحكومية.
- ٧- **خدمات إدارة البوابة** ، إدارات الحملات الإعلانية ، وخدمات التقارير والإحصاءات.
- ٨- **خدمة الاشتراك بالمعلومات** ، وأدوات التعاون والتواصل (الإمكانات التفاعلية): فتنحى إمكانيات المحادثة للمشاركة الفعالة بين المستخدمين والمسؤولين عن البوابة .
- أهمية بوابات الحكومة الإلكترونية** : يمكن توضيح أهمية وجودها كما يلي :
- ١- تساهم في إبراز الآثار الإيجابية لإستخدام تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الحكومية مما يؤدي بدوره إلى تحقيق مبدأ الشفافية الحكومية (٢٣).
- ٢- توفير نظام للمعلومات الحكومية الإلكترونية الأمر الذي يجعل من المواطنين القوة المحركة وراء التحول الفعلي لمجتمع المعلومات .
- ٣- تعزيز دور إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في جميع جوانب الحياة حيث تعتبر بمثابة حلقة وصل وقناة إتصال بين المواطنين والحكومة والمجتمع.
- عوامل نجاح البوابة الحكومية الإلكترونية:**
- وتعتمد البوابات الحكومية في نجاحها على كفاءة هيكلها التصميمي والتنظيمي ومنها(٢٤):
- ١- سهولة الاستخدام . ٢- أصالة البيانات . ٣- الكفاية والفاعلية . ٤- سهولة الوصول .
- ولهذا فمحتويات البوابات الإلكترونية لدواوين المحافظات (محل الدراسة) كالآتي: تجد في البوابة نبذة عن تاريخ المحافظة (المحافظة في سطور) والتاريخ والوقت بالساعات والدقائق وشعار للمحافظة ، ونجد أيضا شريط يعرض الأخبار اليومية عن البلاد وأهم الأحداث التي تدور وتنويه عن أعلام المحافظة ، ومشاهيرها واتصالها ببوابة الحكومة الإلكترونية ، وموقع المحافظة نفسه والهدف من البوابة وخرائط المحافظة ، كما تقدم مايقوم به المحافظ من جولات وافتتاحات مدعمة بالصور والفيديوهات ، وعرض دائم لكل مايدور في المحافظة من أحداث مدعمة بالروابط .
- ١- الخدمات :**
- أ- مكتب المحافظ ( السيرة الذاتية – زيارات وجولات المحافظ – قيادات المحافظة)
- ب- كيانات المحافظة ( المراكز والمدن – مديريات الخدمات – مشروعات المحافظة).
- ج - الثقافة والفنون ( مراكز ثقافية – المكتبات العامة – دور الثقافة – مراكز الشباب).
- د- خدمات المواطنين ( شكاوى – المزايادات والمناقصات- فرص عمل)
- هـ - خدمات (دليل الخدمات ، التليفونات، حماية المستهلك ، الإرشاد الزراعي، الطوارئ).
- و- خدمات معلوماتية (الخريطة المعلوماتية، المؤشرات، تعداد السكان، بنوك المعرفة).



## ٢- الإستثمار :

- أ- الخريطة الإستثمارية ( المناطق ، المدن) الإستثمارية - المناطق الصناعية .
- ب- إجراءات التخصيص ( كافة الإجراءات التي يتم تخصيص مشروع إستثماري).
- ج- الهياكل الخدمية للإستثمار – مقومات الإستثمار.

## ٣- السياحة:

السياحة (الأثرية ، الريفية، الرياضية، الصحراوية، المؤتمرات)، المتاحف ، السفارات، دليل المطاعم والفنادق، الخريطة السياحية .

## ٤ – الشكاوى الحكومية :

البوابة الإلكترونية بديوان عام المحافظة يقوم بالاتي:

- أ- إستلام الشكاوي الإلكترونية الخاصة ببوابة الشكاوي الحكومية بمجلس الوزراء، مع التنسيق بين بوابة الشكاوي بمجلس الوزراء وجميع الجهات التنفيذية بالمحافظة.
- ب- فحص الشكاوي والتحقق منها وإرسالها إلى الجهات المعنية المتعلقة بكل شكوى.
- ت- إستلام ومراجعة الردود من الجهات المختصة قبل ارسالها إلى بوابة الشكاوي
- ث- متابعة حل الشكاوي مع المواطنين بالتليفون ، ومتابعة المرتجعة منها.
- ج- تتواصل يوميا بوابة الشكاوي الحكومية (البوابة الإلكترونية) بالمحافظة مع المركز الرئيسي لبوابة الشكاوي الحكومية برئاسة مجلس الوزراء.

٥- توفير خدمة البريد الإلكتروني : توفر البوابة بريد (e-mail) حكومي رسمي لكل الجهات (مراكز ومدن- المديریات والهيئات- إدارات الديوان- والمحليات) لسرعة وسهولة التواصل الإلكتروني ، والربط بين جميع الجهات، و صفحات التواصل الاجتماعي الفيسبوك وتويتر للمتابعين ورواد هذه الصفحات لاعلامهم بكل مايدور.

## ٦- النتائج : وهي مختصه بنتائج الشهادات (الاعدادية – الابتدائية- الثانوية)

وبهذا فأنشأت البوابة لإظهار الدور الإعلامي والخدمي للدولة ، ممثلا في المحافظات فهي تعلم المواطن بكل مايدور حولة ، فتعرض له نشرات شهرية لكل ما يجري من أحداث، وتظهر له قسم خاص بالمشروعات وما يستجد بها وما تم بها، وتعرض كل ما يخص ويختص بالبنية التحتية لمحافظةه ودليل طوارئ ، وأهم المواقع التي يحتاج إليها لمعرفة كل ما هو جديد كمواقع الصحف الإلكترونية وموقع المحافظة في الصحف نفسها ، وخدمة الأرشيف للأخبار، فتعتبر بهذا وسيلة إعلامية متعددة الأغراض ، ومستخدمة وسائل الاتصال الحديثة بالمواطن ، و مدعمة كل ماتقدمه بالصور والروابط التي تهتم للرجوع لها ، وكيفية تقديم المحافظة للخدمات ،وتدليلها لل صعوبات التي تواجهه وخطتها المستقبلية وسياستها العامة المنبثقة من سياسة الدولة العامة.

سادسا : الدراسات السابقة : وتم عرض الدراسات بوحدة الهدف والنتيجة الأساسية لإجراء الدراسة نفسها عن طريق المقارنات والعرض الأفقي للدراسات ومنها:

١- البوابات والمواقع الحكومية المحلية من حيث (أسباب و دوافع الإستخدام):

{Karen M. Gross Lopes, "Key drivers for public value creation.." (2019)<sup>(25)</sup> & Carlos Serrano-Cinca, "What municipal websites supply ..." (2019)<sup>(26)</sup> }

وهدفت لمعرفة الأسباب والدوافع لاستخدام الخدمات الإلكترونية في المواقع والبوابات الحكومية وتنوعت في المناهج والأدوات والنتائج كالاتي: فدراسة (Karen 2019) دراسة حالة عن خدمة إلكترونية مقدمة من حكومة ولاية برازيلية، و تناولت تحليل كيف يمكن أن تعزز الدوافع الرئيسية لخلق القيمة العامة اعتماد المواطنين للخدمات العامة الإلكترونية ، واستخدامها كأساس لتطبيق التقنيات الذكية. **تظهر النتائج** أن إدراك القيمة العامة يمكن أن يحدث كنتيجة لإدراك المنفعة الجماعية ، و أن تصميم الخدمة من الدوافع الرئيسية لاستخدامها ،ويأخذ في الاعتبار تحديد مصادر المواطنين فهو من الاستراتيجيات الجديدة لإدارة الابتكار في القطاع العام، وأما دراسة (Carlos 2019) تجريبية على عينة من مجالس المدن الإسبانية هو تحليل ما إذا كانت عمليات بحث المواطنين على الإنترنت تتوافق مع الخدمات التي تقدمها مواقع الويب البلدية أم لا، وفحص تصنيفات صفحات الويب البلدية في محركات البحث والعوامل التي تشرحها **وتشير النتائج إلى** وجود علاقة إيجابية بين العرض والطلب على المعلومات البلدية على شبكة الإنترنت، وتحقق معايير إمكانية الوصول ، وتصميمها يتميز بسرعة الاستجابة ، وذلك في ٧١ % من مجالس المدن التي تم تحليلها ، فكان معامل الارتباط إيجابياً .

## ٢ - دراسات تناولت تقييم عوامل التأثير في البوابات والمواقع الحكومية:

{Sahem Nawafleh, "Factors affecting the continued use of e-government websites by citizens: An exploratory study ..." (2018)<sup>(27)</sup> &

أماني عبدالله سالم الشاهين " أثر عوامل النجاح لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول : اختبار الدور الوسيط لرضا المستخدمين، دراسة حالة : دائرة ضريبة الدخل والمبيعات (٢٠١٥)<sup>(٢٨)</sup> } وهدفت إلى النظر في العوامل المؤثرة في نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية ، و استمرار تبني المواطنين لمواقع الحكومة الإلكترونية واتخذت الدراسات من المسح منهجاً لها واستخدمت أداة الاستبيان في جمع البيانات ففي دراسة (Sahem 2018) الاستكشافية وكانت تشمل خمسة عوامل (محو الأمية الرقمية ، وكفاءة تسويق الخدمات الإلكترونية ، جودة الخدمة والاستخدام الإلزامي للخدمة الإلكترونية ومساعدة الموظفين العموميين فيما يتعلق بتحويل الخدمة الإلكترونية )، من قبل موضوعات القطاع العام التي تشكل عينة عمدية من (٢٣٧ مبحوثاً) **وتؤكد نتائجها** على محو الأمية الرقمية وجودة الخدمة الإلكترونية باعتبارها عاملين مهمين بين المواطنين في الأردن فيما يتعلق بعزمهم على استخدام مواقع الحكومة الإلكترونية بشكل مستمر ، اما دراسة (شاهين ٢٠١٥) التي أخذت بعين الاعتبار دور رضا مستخدمي بوابة الحكومة الإلكترونية كوسيط، وذلك تطبيقاً في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية، على عينة عشوائية تم توزيع (١٩٦) استبيان، على العاملين في الدائرة الرئيسية لضريبة الدخل والمبيعات الأردنية وأهم نتائجها: يوجد أثر لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية (جودة المعلومات، و النظام، والفعالية، والتأثير الاجتماعي) على مستوى القبول لدى المستخدمين، يوجد أثر للمتغير الوسيط (مستوى رضى المستخدمين).

## ٣ - تقييم البوابات والمواقع الحكومية المحلية من جانب الخدمات المقدمة:

محمد مجدي الدمياطي " دور الحكومة الإلكترونية في جودة تقديم الخدمات العامة في المحليات" (٢٠١٧) (٢٩) & محمد حامد الفار، " دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً : دراسة ميدانية على خدمات الوحدات المحلية" (٢٠١٧) (٣٠) { واتفقت الدراستين في اعتماد منهج المسح والاستبيان لجمع بياناتها واستهدفتا الخدمات العامة المقدمة على مواقع الإدارات المحلية ، وتفصيلاً كالاتي: في دراسة (محمد ٢٠١٧) وهي دراسة ميدانية شملت ٣٠٧ مفردة من المواطنين بمحافظة الشرقية بمصر و٦٤ من العاملين في المراكز التكنولوجية لمعرفة جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين المستفيدين منها في الإدارات الحكومية ، ومدى رضاهم وأظهرت النتائج إلى: توافر مقومات تطبيق الحكومة الإلكترونية في محافظة الشرقية في المراكز التكنولوجية بدرجة مرضية ولكن ليست كما يجب أن تكون ، واتفقت معها دراسة (محمد حامد ٢٠١٧) على مراكز محافظتي القاهرة والمنوفية وأضافت في نتائجها جاءت أكثر الأبعاد تأثيراً هي المتطلبات الإدارية والبشرية ، ثم التشريعية والقانونية ثم تقنية المعلومات والاتصالات ، مما تزيد من الإقبال على خدماتها

سابعاً: نتائج الدراسة : وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التالية :

فأشارت في نتائجها التحليلية التقييمية (المتعلقة بتحليل وتقييم البوابات الإلكترونية الحكومية) إلى مايلي:

- ١- تحقيق البوابات تقييماً عاماً من مجمل التقييم للبوابات الإلكترونية على الإنترنت بنسبة (٨١.٤٦%) وبصفة تنفيذية ممتازة، من خلال محاورها الرئيسية.
  - ٢- وحصدت بوابة الشرقية المركز الأول في تحقيقها معايير المعلومات الأساسية للبوابة منفردة، بينما ناصفتها بوابة بني سويف في مواصفات المحتوى ، دالا على اهتمام المحافظات الإقليمية بنوعية ماتقدمه للمستفيدين وحرصها الدائم على توفير ما يحتاجون اليه ، وكان المركز الأول من نصيب كلا من بوابة محافظة الاسكندرية وبني سويف في تحقيق معايير محور فاعلية الاستخدام ، و محور الخدمات.
  - ٣- كما يتضح تساوي كلا من بواباتي محافظتي (الإسكندرية وبني سويف) في معايير التقييم للمحاور الخمسة (٨٢.٠١%) بصورة ممتازة في أولاً، بينما جاءت بوابة الشرقية (٨١.١٠%) بصورة ممتازة ثانياً ، وتفوقوا جميعاً على بوابة القاهرة (٧٥.٩٦%) ثالثاً وأخيراً بصورة جيدة جداً.
- طرق التعرف عليها مواقع التواصل الإجتماعي (الفيسبوك – وتويتر) (٣٧.٩%) فتكتب عنوانها مباشرة في المتصفح ثانياً (٢٩.٦%) ، و إسمها في محرك البحث ثالثاً (٢٠.٦%) و اتفق مع دراسة (وليد ٢٠١٧) (٣١) ميدانية على استخدام شبكات التواصل فاستحوذت الشبكات التفاعلية على (٩٠.٣%) ، وكان الفيسبوك أولاً .

▪ وعن دوافع استخدام الجمهور للبوابات الإلكترونية للمحافظات بالترتيب:

فأولاً جودة ماتقدمه من موضوعات مهمة (٢٢.٦%) من الاجمالي العام ،حيث جاءت بوابة بني سويف أولاً (٢٩.٥%) ،وثانياً القاهرة وهذا ما اختلفت به الدراسة عن دراسة (عادل ٢٠١٠) (٣٢) وهي الأقرب حيث أنها عمدت إلى تحليل مضمون المواقع الإلكترونية للمحافظات المصرية وهي (البوابات الإلكترونية للمحافظات) ، وتوصلت إلى نتيجة عامة مؤداها ضعف العناصر الخاصة بتطبيق الحكومة الإلكترونية فلم تستند حتى الآن بالإمكانات التي توفرها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأهمها وهذا ماتم تحقيقه في نتائج دراستنا من حيث الاستفادة من خدمات الانترنت وتكنولوجيا الاتصال والتفاعل .

وأشارت في نتائجها الميدانية (المتعلقة بالاستخدامات والإشباعات) مايلي:

■ أولاً من حيث معدل استخدام بوابات المحافظات على شبكة الإنترنت "أحياناً" بنسبة عامة (٥٦%) وتلاها في الترتيب "دائماً" بنسبة عامة (٢٢%) محققين نسبة استخدام عام (٧٨%) مقابل (٢٢%) لا يستخدمونها فيقدمون على استخدامها في وقت الحاجة إليها، وهو ما اتفق مع دراسة (آية عياد ٢٠١٧) (٣٣) تطبيقية على مواقع المؤسسات الحكومية المصرية من خلال شبكة الانترنت دراسة حالة ميدانية على بوابة الحكومة المصرية ، فكان استخدام الجمهور لها مرتفع جملة (٧٦%) أحياناً (٦٦%) ودائماً (٢٤%) و الغير مستخدمين (١٠%)

١- تنوعت طرق كيفية التواصل والتعرف على البوابة فأولاً عن (٢٢.١%) ثم الشرقية (٢٠.٢%) وأخيراً الإسكندرية (١٩.١%)، فإن أسباب استخدام البوابات يرجع إلى جودة ماتقدمه من الدرجة الأولى وهو ماتفوقت به بوابة بني سويف عن غيرها من البوابات ، و اتفقت مع دراسة (2016 Alaa Aldin) (34) ميدانية لمستخدمي الحكومة الإلكترونية في دولة الامارات العربية المتحدة ، أن توفر سمات جودة المعلومات (الموضوعات المقدمة) من الأسباب الرئيسية التي تعتمد عليها نية المستخدمين وتساهم في رضاهم عن الخدمات المقدمة.

٢- ثانياً بالترتيب تغطيتها لكافة أنحاء محافظتي بنسبة عامة (١٩.١%) ،وتصدرته هنا بوابة القاهرة (٢١.١%) وثانياً الإسكندرية (٢٠.٩%) بينما الشرقية ثالثاً (١٨.٣%) وأخيراً بني سويف (١٦.٢%) ، لمعرفة ما يدور في أنحاء المحافظة

وهذا يعد من أحد أهم دوافع الاستخدام للبوابات لتغطية أنحاء المحافظة .  
٣- ثالثاً تعدد الخدمات وتنوعها بنسبة عامة (١٥.٤%) ، فأولاً بوابة الإسكندرية (١٧.٤%) ،بينما ثانياً الشرقية (١٦.٥%) ،وثالثاً القاهرة (١٣.٧%) ،ورابعاً بني سويف (١٣.٣%) فإن اقبالهم على استخدامها كان بدافع الخدمات المقدمة وتنوعها.

■ وعن مميزات استخدام الجمهور للبوابات الإلكترونية للمحافظات بالترتيب:  
١- أولاً إتاحتها في أي وقت (٣٢.٦%) ٢٤ ساعة يومياً ٧ أيام في الأسبوع من المميزات الأساسية للبوابات الحكومية ، أولاً بني سويف (٤٠.٢%) ثم القاهرة (٣٢.٥%) فالإسكندرية (٢٩.٣%) ، فالشرقية (٢٧.٨%).

٢- ثانياً الحصول على المعلومات بأقل مجهود وأقل تكلفة (٢٧.٣%) ، فلا يجد عناءاً في حصوله على المعلومات بالتصفح فقط لقلة تكلفة الانترنت، الشرقية (٣٥.٦%) أولاً ثم الإسكندرية (٢٥%) فالقاهرة (٢٤.٧%) ، وأخيراً بني سويف (٢٣.٧%) .

٣- ثالثاً توفر بيانات موثوق فيها (١٩.٩%) ، فيجب أن تتصف بالثقة فيما تقدمه ، بوابة القاهرة (٢٧.٣%) أولاً ، ثم الإسكندرية (٢٣.٩%) فالشرقية (١٥.٦%) فبني سويف (١٤.٤%) ، واتفقت مع دراسة (Sujeet 2015) (35) ميدانية على مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية في عمان، فإن أبعاد جودة الخدمة المقدمة هي الموثوقية أولاً، وتلاها الأمان والكفاءة والاستجابة والتي أثرت على استخدامها.

■ وأهم العوامل التفاعلية التواصلية كالتالي :  
١- أولاً استخدامها لسهولة في التواصل مع الجمهور (٢٦.٢%) للجوانب التفاعلية التواصلية ، فتفوقت بوابة بني سويف (٢٧%) ، الإسكندرية (٢٦.٧%) ، الشرقية (٢٦%) ، القاهرة (٢٥%) ، واتفقت مع

- دراسة (Stuti 2018)<sup>(36)</sup> تحليلية مقارنة على إتاحة البيانات الحكومية المفتوحة للبوابات الوطنية لدول مجلس التعاون الخليجي ، فينبغي عرض بياناتها بطريقة سهلة الفهم و الاستخدام .
- ٢- ثانيا في الترتيب (إتاحة الروابط التفاعلية المتنوعة (روابط الشكاوى، الاستفسارات ،استطلاعات الرأي) (٢٠.٨%) فإتاحتها لها من أهم عوامل جذبها ، القاهرة (٢٦.١%) فالإسكندرية (٢٠%) ثم الشرقية (١٩.٨%) بني سويف (١٨.٣%).
- ٣- ثالثا سهولة تواصلها عبرمواقع التواصل الإجتماعي (١٩%) من الإجمالي العام للتفاعل فإتاحتها لمواقع التواصل كالفيسبوك يعطي فرصة كبيرة للدعايا والإعلان عن البوابات فيؤدي إلى سهولة انتشارها بين الجمهور فنصدرته بوابة الشرقية (٢٢.٩%) ثم القاهرة (٢٠.٥%) فالإسكندرية (١٨.١%) ،بني سويف (١٥.٧%) .
- أما استخدام الجمهور للخدمات المقدمة على البوابات فكانت كالآتي:
- ١- عن الخدمات العامة التي تتيحها البوابات من وجهة نظر المبحوثين ، فكان الاتجاه السائد عدم الاستفادة من الخدمات المعروضة (٥٥.٦%) ، فلا يقبل عليها الكثيرون لعدم استفادة الجمهور من معظم الخدمات المقدمة مقابل جملة المستفيدين بنسبة (٤٤.٤%) منها وترتبيا من الأكثر استفادة فالأقل المناقصات والمزايدات (١٢.٥%) لما لها من علاقة مباشرة بإدارة المحافظة ،ثم الخدمات البيئية (١٠.٥%) لأن المحليات بالمحافظة هي المسئولة عن تلك الأعمال ، ثم الخدمات المرورية (١٠.٢%) فتلك الخدمات لا تحتاج إلى وجود المستفيد منها إلا عند تسلمها .
- ٢- وعن الاهتمامات المعرفية فقد تحققت من وجهة نظر المبحوثين ، فأولابوابة بني سويف (٢٤.٥%) ، وثانيا الشرقية (٢٦.٨%) ، وثالثا الإسكندرية (٢٨.٧%) ، ورابعا القاهرة (٢٠%) ، ومن أبرزها أهم عناوين الأخبار وما يحدث على الساحة المصرية ، خدمات عامة (الطقس - العملات - مواقيت الصلاة- أسعار الذهب)
- ٣- وعن مستوى الخدمات المقدمة من وجهة نظر المبحوثين ، فكانت في الاتجاه كافي بنسبة عامة (٤١.٢%) للإستجابات مشيرا إلى أن البوابات جميعها تقدم تلك الخدمات بصورة عامة كافية ولكنها منخفضة النسبة ، وغير كافية بنسبة عامة (٣٨.٤%) وعلى عكسها في الترتيب ،أما اختيار لا أعلم بنسبة (٢٠.٤%) .
- أما الإشباعات التي تحققها البوابات في نوعية ماتقدمه من محتويات كالآتي:
- ١- في المرتبة الأولى الموضوعات الإخبارية بنسبة عامة (٢٣.٧%) ، فاستخدامه لها وبشكل أساسي ( الأخبار والموضوعات السياسية والأخبار العامة) ، وعلى صلة بالمحافظة ، فبوابة القاهرة (٢٧%) ، بني سويف (٢٥.٢%) ثم الإسكندرية (٢٢.٧%) وأخيرا الشرقية (٢١%) ، وهو مااتفق مع دراسة (دينا الخطاط ٢٠١٣)<sup>(٣٧)</sup> فالخدمات الإخبارية والمعلومات المقدمة أولا، فكانت بوابة الحكومة المصرية هي الأولى في الترتيب، ولكنهما اختلفتا في ترتيب المحافظات .
- ٢- وفي المرتبة الثانية الموضوعات الخدمية بنسبة عامة (١٦%) ، مما يدل على اهمية الخدمات وتنوعها بالنسبة للمستخدمين ، فجاءت القاهرة (١٨%) ثم الإسكندرية (١٧.٣%) فالشرقية (١٥.٣%) وأخيرا بني سويف (١٤.٢%).

٣- أما الموضوعات المجتمعية فاحتلت الترتيب الثالث بنسبة عامة (١٣.٥%) ، دالا على أهمية الموضوعات ذات المشاركات المجتمعية ، فبوابة الإسكندرية (١٦%) وتلتها القاهرة (١٥.٣%) ثم بني سويف (١٢.٩%) وأخيرا الشرقية (١٠.٢%).

■ وأشارت نتائج سهولة الاستخدام والتصميم إلى الآتي:

٢- عن مميزات البوابات (التصميمية) من وجهة نظر المبحوثين الموافقين عليها، فجاءت بوابة محافظة بني سويف في الترتيب الأول (٢٨.٦%) ،وتلاها الإسكندرية (٢٤.٧%) ،ثم الشرقية ثالثا (٢٣.٦%) ، وأخيرا القاهرة (٢٣.١%) ، وكان تحقيقها كافية بنسبة عامة تقريبا (٧٠%) لعناصر التصميم الجيدة ،فتتميز بسهولة الاستخدام لمحتوياتها واستخدامها للصور والحركات والألوان الجذابة والمتناسقة و تخدم محتواها وسرعة تحميلها فتساعدهم للوصول إلى ما يريدون ببسر وسهولة .

٣- وعن المواصفات الأساسية للبوابات فقد تحققت بنسبة إجمالية عامة (٥٩%) ويدل ذلك على الاتجاه الإيجابي فمصممي البوابات قد راعوا عوامل التصميم الجيد من حيث بيانات الأساسية والروابط التي تسهل عملية التنقل بين صفحاتها .

■ وكانت التأثيرات الناتجة عن تصفح الجمهور للبوابات كالآتي:

١- فكان رد التفاعل العكسي من وجهة نظر المبحوثين الموافقين عليها، وكان تحقيقها بنسبة عامة (٦٥.٧%) من الإجمالي العام ، متضمنه كلا من (أحيانا بنسبة ٥٥.٦% ، ودائما بنسبة ١٠.١%) مقابل عدم التفاعل من قبل المسؤولين بنسبة (٣٤.٣%) ، فجاءت بوابة بني سويف في الترتيب الأول (٣٠.٨%) ،وتلاها الإسكندرية (٢٦.٩%) ،ثم الشرقية ثالثا (٢٣.٨%) ، والقاهرة رابعا (١٨.٥%) .

٢- وعن المدة الزمنية المستغرقة في التفاعل من وجهة نظر المبحوثين ، فكانت بنسبة عامة (٨٨.٥%) وهي تدل على مدة التفاعل في الاتجاه الإيجابي لرد تفاعل المسؤولين مع المستخدمين للبوابات ، والتي تراوحت بين أسبوع كأكثر استجابة (٢٨%) وأسبوعين (١٤%) ومرورا في خلال اليوم (١٦.٩%) .

٣- وعن تأثيرها على اتجاهات الجمهور نحوها ، فكانت بنسبة عامة (٦٤.٦%) دالا على تأثيرها الإيجابي لتصفح المستخدمين لها ، ناتجا عن اشباعها لاحتياجاتهم الدافعة لاستخدامها، فأولا بني سويف (٢٨.٩%) ، وثانيا الإسكندرية (٢٦.٦%) ، وثالثا الشرقية (٢٢.٦%) ، ورابعا وأخيرا القاهرة (٢١.٩%).

■ وعن النتائج التي تقيس جودة البوابات فأشارت إلى الآتي:

١- عن تنوع الخدمات التي تقدمها البوابات من وجهة نظر المبحوثين الموافقين عليها، فجاءت بوابة محافظة بني سويف أولا (٢٧.٧%) ،وتلاها الإسكندرية (٢٤.٧%) ،وفي نفس الترتيب الشرقية (٢٤.٧%) ، وأخيرا القاهرة (٢٢.٩%) ، وكان تحقيقها كافية بنسبة عامة (٨٣.٨%) من الإجمالي العام، مجتمعه (متنوعة ومتنوعة جدا) مقابل محدودة (١٦.١%) ، من تنوع الخدمات المقدمه على البوابات وهي نسبة اجابية فتقوم بعرض كافة الخدمات التي يحتاج إليها المواطن المستخدم.

٢- وعن درجة الرضا عن البوابات فقد تحققت من وجهة نظر المبحوثين ، ويتم تناولها من الرضا المحايد ذات النسبة الأكبر ،وبنسبة إجمالية عامة (٦٩.٢%) مقابل غير راضي (٩.١%) ، وتلاها (راضي جدا) وبنسبة عامة (٢١.٧%).

٣- وعن تلبية الاحتياجات من وجهة نظر المبحوثين ، فجاءت أولا بني سويف (٢٧.١%) ، وثانيا القاهرة (٢٤.٣%) ، وثالثا الشرقية (٢٥.٤%) ، ورابعا وأخيرا الإسكندرية (٢٣.٢%) وبنسبة إجمالية عامة

(٩١.٤%) وكانت في الاتجاه الايجابي من تلبية الاحتياجات مجتمعة (تلبية بشكل كبير وتلبية إلى حد ما) مقابل لا تلبية الاحتياجات بنسبة (٨.٦%)، مما يدل على نجاح البوابات في تلبية احتياجات جمهورها المستخدم لها بشكل ايجابي من توفير خدمات معرفية وخدمية متنوعة ومختلفة ومعلومات موثقة ومقدمة بأسلوب جيد ولغة سهلة في التواصل .

■ ونستنتج مما سبق تحقيق محاور الدراسة الميدانية (السبعة) مايلي:

❖ في المركز الأول لإجمالي بوابات المحافظات جاءت بوابة محافظة بني سويف بأعلى نسب استجابة (٢٨%) فأنها أكثر البوابات عددا في المستخدمين ، لثقتهم بها ، ومصداقيتها ، واهتمام المسؤولين بهم، مع إنها بوابة إقليمية ذات وجه قبلي.

❖ في المركز الثاني جاءت بوابة محافظة الإسكندرية (٢٥.٢%) و تتمتع بدقة كبيرة وتنوع في الخدمات كما إنها من أقوى البوابات من حيث التصميم ، ولما يتمتع به المجتمع السكندري من إطلاعه على خبرات شتى ومختلفة ، الذي يجعل المسؤولين على دراية أكثر بوسائل التكنولوجيا واسهاماتها في مختلف المجالات بفضل موقعها.

❖ في المركز الثالث جاءت بوابة محافظة الشرقية (٢٤.٥%) فهي واجهة البلاد البحرية وقربها من محافظات القنال والقاهرة مما أدى إلى استفادها من كافة الخدمات وتمتع مستخدميها بالتطلع إلى الأفضل والإستفادة مما يقدم.

❖ وفي المركز الرابع والأخير بوابة محافظة القاهرة (٢٢.٣%) لعدم اهتمام المسؤولين بها بالمستخدمين كثيرا ، فعدد زائريها قليل بالنسبة لباقي بوابات الدراسة ، كما انها لاتقدم معظم خدماتها بالشكل المرغوب به.

❖ وفي دراسة (دينا الخطاط ٢٠١٣)<sup>(٣٨)</sup> ودراسة (آية عياد ٢٠١٧)<sup>(٣٩)</sup> التي كانتا الأقرب لمجال الدراسة فرصتا استخدام الجمهور المصري للخدمات الاعلامية والخدمية المقدمة على مواقع الحكومة المصرية على كافة المواقع الحكومية الرسمية بصفة عامة، واختلفت عنهما بتخصصها بالبوابات الإلكترونية لدواوين المحافظات.

وهوما اتفق مع المنطلقات الفكرية لنظرية الاستخدامات والاشباعات فإنه كلما سعت البوابات كوسيلة إعلام رقمية في تقديم ما يحتاج إليه المواطن من خدمات متنوعة يشقيها الاعلامي المعلوماتي الاخباري والخدمي في حياته اليومية ، وعمدت على اشباعها، أدى ذلك إلى إقباله عليها واستخدامها دون غيرها ، وتكرار زيارتها .

وتوصلت الدراسة في التحقق من فروضها ومناقشة بعضها كالاتي :

الفرض الأول :- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين معدلات التعرض للبوابات الإلكترونية لدواوين المحافظات وبين سهولة إستخدامها والتصفح بها ، يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في معدل تصفح البوابات الإلكترونية لدواوين المحافظات الأربعة (ANOVA) (دال إحصائيا) لصالح أفراد محافظة القاهرة ،(تحقق الفرض جزئيا).

الفرض الثاني :- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين دوافع استخدام الجمهور للبوابات الإلكترونية لدواوين المحافظات والاشباعات المتحققة منها.

جدول معامل الارتباط بين دوافع استخدام الجمهور للبوابات و الاشباعات المتحققة

مستوى الدلالة	معامل الإرتباط	الإشباع المتحققة		دوافع استخدام الجمهور للبوابات الإلكترونية		المحافظة
		٢٤	٢٥	١٤	١٥	
دال (٠.٠١)	**٠.٣١٠	٢.٣٤٨	٣.٨٧٤	٢.١٦٦	٣.٨٠٠	القاهرة
دال (٠.٠١)	**٠.٧٥٩	٢.٣٢٤	٤.٠٢٠	٢.٣٦٠	٤.٠٤٤	الأسكندرية
دال (٠.٠١)	**٠.٧٩٤	٢.٤٤٥	٤.١٧٢	٢.٣٧٢	٤.٠٥٥	الشرقية
دال (٠.٠١)	**٠.٦٣١	٢.٣٠٠	٣.٩٤٢	٢.٢٨٠	٣.٤٣٤	بنى سويف

ويتضح من الجدول السابق أن الجمهور يقبل على تصفح البوابات لإشباع دوافع استخدامه لها سواء أكانت معرفية أو خدمية ، ومن أهمها استخداماتها المعرفية ( معرفة أهم عناوين الأخبار ومايحدث على الساحة المصرية) و تحقق اشباعه من خلال (تعتبر البوابة كمصدر اخباري ) ، ( الأخبار والمعلومات المعروضة على البوابة تكون محدثة وذات قيمة بالنسبة لك ) فجاءت من أهم ميزات فجاءت الموضوعات الإخبارية أولا في ترتيب الموضوعات ، ومن أهم الاستخدامات الخدمية (تعدد الخدمات وتنوعها ، و إتاحتها الروابط التفاعلية المتنوعة) و تحقق من خلال (إتاحتها روابط البوابات الحكومية الأخرى ، وروابط مواقع التواصل الاجتماعي عن طريق الفيسبوك وتويتر) فاحتلت الموضوعات الخدمية ثاني الترتيب للموضوعات، (تحقق الفرض كليا).

الفرض الثالث :- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين استخدام الجمهور للبوابات الإلكترونية لدواوين المحافظات وقدرتها على امداده بالمعلومات والأخبار واعلامه بكل ما يدور حوله .

جدول معامل الإرتباط بين استخدام الجمهور للبوابات الإلكترونية و امدادها بالمعلومات

مستوى الدلالة	معامل الإرتباط	قدرتها على امداده بالمعلومات والأخبار		استخدام الجمهور للبوابات الإلكترونية		المحافظة
		٢٤	٢٥	١٤	١٥	
غير دال	٠.١٥٧	٣.٠٥٠	١٣.١٢٥	٢.١٦٦	٣.٨٠٠	القاهرة
دال (٠.٠٥)	*٠.٣٠٧	٤.٣٣٦	١٣.٣٦٢	٢.٣٦٠	٤.٠٤٤	الأسكندرية
غير دال	٠.٢٣٣	٣.١٠٨	١٤.٠٢٠	٢.٣٧٢	٤.٠٥٥	الشرقية
غير دال	٠.٠١٠	٣.٤١١	١٢.٦٧٣	٢.٢٨٠	٣.٤٣٤	بنى سويف

ومن البيانات يتضح وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) ، بين استخدام الجمهور للبوابات وقدرتها على امداده بالمعلومات والأخبار لدى أفراد عينة محافظة (الأسكندرية) ، بينما لا توجد في باقى المحافظات ، فيعتمد استخدامها على امداده بالمعلومات والأخبار ، (تحقق الفرض الثالث جزئياً).

الفرض الرابع :- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين استخدام الجمهور للبوابات الإلكترونية لدواوين المحافظات وتنوع الخدمات المقدمة . (غير دال إحصائياً)



وأشارت البيانات إلى أنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين استخدامها وتنوع الخدمات، فلا يعتمد على تنوع الخدمات (عدم تحقق الفرض الرابع كلياً).

**الفرض الخامس :-** توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استخدام الجمهور للبوابات الإلكترونية لدواوين المحافظات وفقاً للمتغيرات الديموجرافية (النوع- الفئة العمرية- المستوى التعليمي – التوزيع الجغرافي – المستوى الإقتصادي) .

أ- بالنسبة للنوع: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استخدام الجمهور للبوابات وفقاً للنوع (الذكور والإناث) لصالح الإناث ، باختبار (T-TEST) لفروق المتوسطات.

ب- بالنسبة للفئات العمرية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استخدام الجمهور للبوابات وفقاً للفئة العمرية ، لصالح الفئة العمرية (٦٠ سنة فأكثر) ، وتم إجراء اختبار (ANOVA) لقياس الفروق بين متوسطات الاستجابات و اتفق مع دراسة (Sujeet 2015)<sup>(40)</sup> وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير العمر والاستخدام.

ج- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استخدام الجمهور للبوابات وفقاً لباقي المتغيرات ، دالا على تحقق الفرض الخامس جزئياً.

**الفرض السادس :-** توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين معدل ما تعرضه البوابات الإلكترونية لدواوين المحافظات ودرجة تلبيتها لإحتياجات الجمهور منها.

جدول معامل الارتباط بين معدل ما تعرضه البوابات ودرجة تلبيتها لإحتياجات

المحافظة	معدل ما تعرضه البوابات الإلكترونية		درجة تلبيتها لإحتياجات الجمهور منها		معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	س١	ع١	س٢	ع٢		
القاهرة	٣.٩٨٠	١.٤٠٧	٢.٠٠٠	٠.٤١٣	٠.٠٧٣	غير دال
الأسكندرية	٣.٣٨٣	١.٥٩٦	١.٩٧٩	٠.٤٨٩	٠.٠٩٤	غير دال
الشرقية	٣.٨٨٥	١.٣٢٣	١.٨٢٤	٠.٥٩٠	٠.٠٠٦	غير دال
بنى سويف	٣.٣٢٧	١.٦١٨	١.٧٨٩	٠.٥٣٦	*٠.٣٥٢	دال (٠.٠٥)

ويتضح من البيانات وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين معدل ما تعرضه البوابات ودرجة تلبيتها لإحتياجات لدى أفراد عينة محافظة (بنى سويف) ، بينما لا توجد لدى أفراد باقي المحافظات (دال إحصائياً) فتعتمد درجة تلبية احتياجات الجمهور على مايعرض، (تحقق الفرض السادس جزئياً).

**الفرض السابع :** توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تفاعل بوابات دواوين المحافظات وتأثيرها على اتجاهات الجمهور نحوها ، وهو مايتحقق من تحليل التباين الأحادي (ANOVA) عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالتفاعل مع بوابات دواوين محافظاتهم وتأثيرها على

اتجاهاتهم نحوها ، فثبت عدم صحة الفرض المشير إلى أن التفاعل لا يؤثر على اتجاهه نحوها (عدم تحقق الفرض)

ومن السابق يتضح مايلي:

- ١- أن استخدامات الجمهور للبوابات الإلكترونية لدواوين المحافظات اعتمد وبشكل كلي على الإشباع التي تحققها له ، وبشكل جزئي في قدرتها على امداده بالمعلومات ، وعلى معدل ماتعرضه في تلبية احتياجاته فأغلب استجابات المبحوثين كانت في تلبية الإحتياجات إلى حد ما بنسبة عامة (٦٩.٢%) ، كما امتازت بسهولة التصفح.
- ٢- ولم يتأثر استخدام الجمهور للبوابات الإلكترونية بتنوع الخدمات المقدمة ، كما لم يتأثر بالعوامل الديموجرافية متمثلة في (المستوى التعليمي ومكان السكن والمستوى الإقتصادي كنوع الإيجار) ، بينما تأثر بالعوامل الديموجرافية المتمثلة في (النوع لصالح الإناث ، والفئة العمرية لصالح (٦٠ سنة فأكثر)).
- ٣- كما لم يؤثر التفاعل مع البوابات في اتجاه الجمهور نحوها لأن أغلب استجابات المبحوثين كانت في الإتجاه المحايد بنسبة عامة (٦٩.٢%).

## المراجع

- (<sup>1</sup>) وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات ، الإصدارات ،النشرة الربع سنوية لمؤشرات الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات ، الربع الرابع من سنة ٢٠١٨ تاريخ الإصدار إبريل ٢٠١٩ ، تاريخ الإطلاع ٢٠١٩/٤/١٥ متاح على <http://www.mcit.gov.eg/Ar/Publications> .
- (<sup>2</sup>) بوابة الحكومة المصرية ، تاريخ الإطلاع ٢٠١٩/٤/٤ ، متاح على <http://www.egypt.gov.eg>
- (<sup>3</sup>) محمد عبدالحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط (٢) (القاهرة: عالم الكتب، ٢٠٠٤، ص ١٢٢) .
- (<sup>4</sup>) ODLIS :Online Dictionary Of Library And Information Science.. Available at: <http://lu.com/odlis-p.cfm> ./definition/portal [Cited 28/10/2018]
- (<sup>5</sup>) Choudire ,J,Ghinnea, G,Weerkk , Evaluating Global Tools . e-government sites : A view using web diagnostic tools .Electronic journal of e-government, (2004),N(2),P.106
- (<sup>6</sup>) نيفين محمد المهدي، "بوابات المعلومات الحكومية على شبكة الإنترنت ،دراسة تحليلية مقارنة لإمكانياتها وخدماتها والإفادة منها" رسالة دكتوراة غير منشورة ،( جامعة القاهرة :كلية الآداب ،قسم المكتبات والوثائق والمعلومات ،شعبة تقنية المعلومات ،٢٠١١)، ص ٢٤ .
- (<sup>٧</sup>) هند الغانم ، "مدى جودة بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون" ،( الرياض : مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، مج ١٩ ، ع ٢ ، مايو - أكتوبر ٢٠١٣ ) ، ص ١١٣ .
- (<sup>٨</sup>) معجم اللغة العربية ، أحمد عمر مختار،(القاهرة:عالم الكتب ،٢٠٠٨) ط (١)، مج (١) ، ص ٢٥٢ .
- (<sup>٩</sup>) معجم اللغة العربية ، أحمد عمر مختار،(القاهرة:عالم الكتب ،٢٠٠٨) ، ط (١)، مج (١) ، ص ٧٩٢ .
- (<sup>١٠</sup>) محمد صادق اسماعيل، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية،(القاهرة: العربي ،٢٠٠٩)، ص ٧٣ .
- (<sup>11</sup>) Haubitz, Heiko. "The Use of Public Web Portals by Undergraduate Students" PhD thesis, the Faculty of the Graduate School of University of Texas at Austin ,(2005), P 159.
- (<sup>12</sup>) Chechen Liao, Pui-Lai To, Shu-Hui Chuang , "Factors Influencing the intended use of web portals", Vol.35 No.2,(2011),pp.237-254.
- (<sup>13</sup>) Karin, Furulim Sigrun & Kongsrud, Mypage and Borgerdk- A case Study of Two Government Service Web portals, "The Electronic Journal of e-Gogernment", Vol 5 Issue 2 ,(2007), pp. 165-176.
- (<sup>14</sup>) Laingoh, Dionhoe et al "Knowledge access, Creation and transfer in e-government portals", Online information reviewer , Vol.32,No. 3, (2008), PP. 348-369
- (<sup>١٥</sup>) سلوى السامرائي، ونيو ماركو ، " العلاقة بين توف مستلزمات تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية ونجاح عملية تنفيذة ، (الرياض:جمعية المكتبات والمعلومات السعودية ، دراسات المعلومات ، ٨٤ ، مايو ٢٠١٠) ، ص ص ١٢٧ - ١٦٢ .
- (<sup>16</sup>) Laingoh, Dionhoe et al Knowledge access, Creation and transfer in e-government portals. OP.CIT , PP 348-369.
- (<sup>١٧</sup>) هند الغانم ، " مدى جودة بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون " ، مرجع سابق ، ص ١١٩ .

- (<sup>18</sup>) محمد محمد الهادي ، "الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية و الإصلاح الإداري" ، (القاهرة : البوابة العربية للمكتبات والمعلومات، Cybrarians Journal ، ع ١١ ، ٢٠٠٦)، متاح على Cybrarian .info/journal/no 11/ gov.htm (<sup>19</sup>) عمرو سعيد ، " بوابات شبكة الإنترنت : ماهيتها ، أنواعها وفئاتها" ، بحث منشور ، (جامعة القاهرة : كلية الاداب ، العربية ٣٠٠٠ ، ٢٠٠٥)، ص ٣٩ .
- (<sup>20</sup>)Maad, soha & coghlan, Brian. "Assessment of the potential use of grid portal features in e-government". Transforming government , Vol .2, No.2, (2008), PP. 128-138.
- (<sup>21</sup>) Choudire ,J,Ghinnea, G,Weerkk ,. Evaluating Global Tools . e-government sites : A view using web diagnostic tools,OP CIT,P.106.
- (<sup>22</sup>) Laingoh, Dionhoe et al Knowledge access, Creation and transfer in e-government portals. OP.CIT , PP 348-369.
- (<sup>23</sup>) محمد محمد الهادي ، مرجع سابق .
- (<sup>24</sup>) هند الغانم ، " مدى جودة بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون " مرجع سابق ، ص ص ١٢٣ - ١٢٥ .
- (<sup>25</sup>) [Karen M. Gross Lopes](#), "Key drivers for public value creation enhancing the adoption of electronic public services by citizens", International Journal of Public Sector Management, , (2019)
- (<sup>26</sup>) [Carlos Serrano-Cinca](#), "What municipal websites supply and citizens demand: a search engine optimisation approach", Online Information Review, Vol. 43 Issue: 1, (2019), pp.7-28.
- (<sup>27</sup>) [Sahem Nawafleh](#), "Factors affecting the continued use of e-government websites by citizens: An exploratory study in the Jordanian public sector", Transforming Government: People, Process and Policy, Vol. 12 Issue: 3/4, (2018) ,pp.244-264.
- (<sup>28</sup>)اماني عبدالله سالم الشاهين " أثر عوامل النجاح لبوابة الحكومة الالكترونية على مستوى القبول : اختبار الدور الوسيط لرضا المستخدمين، دراسة حالة : دائرة ضريبة الدخل والمبيعات" رسالة ماجستير غير منشورة ،(الأردن: الجامعة الاردنية ، كلية الدراسات العليا، ٢٠١٥)، ص ص ٩٨-١ .
- (<sup>29</sup>) محمد مجدي الدمياطي، " دور الحكومة الإلكترونية في جودة تقديم الخدمات العامة في المحافظات" جامعة الزقازيق، كلية التجارة ، مجلة البحوث التجارية ، مج ٣٩ ، ع ١ ، يناير ٢٠١٧)، ص ص ٢٤٧-٢٩٤ .
- (<sup>30</sup>) محمد حامد الفار، " دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً : دراسة ميدانية على خدمات الوحدات المحلية" (جامعة قناة السويس ، كلية التجارة،المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية ، مج ٨ ، ع ٢٠١٧، ٣)، ص ص ٥٦٢-٥٨٧ .
- (<sup>31</sup>) عادل صالح،"المواقع الإلكترونية للمحافظات المصرية دراسة تحليل مضمون في ضوء مدخل الديمقراطية الإلكترونية" ، مرجع سابق، ص ص ١-٢٥ .

(<sup>32</sup>) آية أحمد عياد، "الاتصال التفاعلي في المؤسسات الحكومية في مصر من خلال شبكة الانترنت (دراسة حالة على "الحكومة الإلكترونية المصرية")"، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة القاهرة: كلية الاعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، ٢٠١٧)، ص ٢٥٢.

(<sup>33</sup>) وليد محمد عمشه، "استخدامات طلبة الجامعات الأردنية لثراء مبتكرات شبكات التواصل التفاعلية والإشباعات المحققة: دراسة مسحية" (فلسطين: جامعة القدس المفتوحة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية، ع٤٢، ٢٠١٧)، ص ص ٣٢٣-٣٣٧.

(<sup>34</sup>) [ALaa Aldin A AL Athmay](#), "E-government adoption and user's satisfaction: an empirical investigation", EuroMed Journal of Business, Vol. 11 Issue: 1, (2016), pp.57-83.

(<sup>35</sup>) [Sujeet Kumar Sharma](#), "Adoption of e- government services: The role of service quality dimensions and demographic variables", Transforming Government: People, Process and Policy, Vol. 9 Issue: 2, (2015), pp.207-222.

(<sup>36</sup>) [Stuti Saxena](#), "Significance of open government data in the GCC countries", Digital Policy, Regulation and Governance, Vol. 19 Issue: 3, (2018), pp.251-263.

(<sup>37</sup>) دينا محمد الخطاط، "تقويم فاعلية المواقع الإلكترونية الحكومية المصرية"، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة عين شمس: كلية الآداب، قسم علوم الإتصال، ٢٠١٣)، ص ص ٢٩٤-٣٠٠.

(<sup>38</sup>) المرجع السابق نفسه.

(<sup>39</sup>) آية أحمد عياد، "الاتصال التفاعلي في المؤسسات الحكومية في مصر من خلال شبكة الانترنت"، مرجع سابق، ص ص ٢٥٢-٢٩٠.

(<sup>40</sup>) [Sujeet Kumar Sharma](#), "Adoption of e-government services: The role of service quality dimensions and demographic variables", OP.CIT, (2015), pp.207-222.