

## إدراك المتعاملين لفاعلية الموقع الحكومي الإلكتروني

أ.د. أحمد فاروق

كلية الاتصال - جامعة الشارقة

### ملخص الدراسة

تناولت الدراسة قياس تأثير توفر كل من عناصر المحتوى الخاصة بالتفاعل ، والخدمات الإلكترونية، والمعلومات على تقييم مستخدمي الموقع الإلكتروني الحكومي لجودته من حيث وظائف الموقع والخاصة بقياس قدرة الموقع على تقديم المهام الخاصة بالمنظمة لفئات المتعاملين. والسلطة وهي خاصة بقياس ثقة المتعاملين في محتوى الموقع ، وفي المنظمة ككل. والصلاحيات وهي مرتبطة بقياس فاعلية توظيف محتوى الموقع لتحقيق الهدف من إنشائه وفي التواصل مع المتعاملين. والإتاحة وهي خاصة بقياس مدى سهولة استخدام الموقع .



والملاءمة والتي تعني بقياس توافق شكل ومحتوى الموقع مع طبيعة المنظمة الحكومية وهويتها. ثم أدوات التقديم وهي خاصة بقياس تعدد أدوات تقديم المحتوى. وذلك من خلال دراسة تجريبية تم خلالها بناء موقع حكومي إلكتروني تم تصميمه من حيث الشكل والمحتوى من نسخة ضابطة وثلاثة نسخ تجريبية . حيث تم إتاحة استخدام كل موقع من خلال مجموعة تجريبية بحيث يتم استخدامه والتجول في أجزائه، ثم اختبار مقياس من خمسة عناصر لقياس إدراك كل مجموعة لجودة الموقع . وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها أن غياب المعلومات الكافية عن المنظمة على موقعها الإلكتروني وغياب المعلومات عن المهام والخدمات التي يؤديها الموقع الحكومي الإلكتروني يؤدي إلى ضعف تقييم مستخدمي الموقع من حيث قدرة الموقع على التعريف بالمنظمة وتحقيق وظائفها ودعم التفاعل مع المتعاملين معها. والثقة في الموقع من حيث المعلومات والخدمات التي يقدمها .

## مقدمة :

تطور استخدام المنظمات الحكومية لمواقعها الإلكترونية بصورة واضحة خلال السنوات الأخيرة، خاصة مع تزايد بناء وتوظيف التطبيقات الإلكترونية وكذلك المنصات التفاعلية ، حيث عملت هذه المنظمات على تكامل هذه الأدوات والربط بينها، حتى تكون منصات لتقديم المعلومات والخدمات وأليات للتواصل مع المتعاملين. وقد تعددت الدراسات التي أهتمت برصد هذه المنصات ، والكشف عن استخداماتها ، وتقييم المتعاملين لها . وتسعى هذه الدراسة إلى الكشف عن تأثير توظيف عناصر بناء وتصميم محتوى الموقع الإلكتروني الحكومي على الإدراك الإيجابي للمتعاملين لجودته، والتعرف على أثر غياب أحد عناصر المحتوى على هذا التقييم ، وذلك من خلال دراسة تجريبية تم التحكم في بناء موقع حكومي إلكتروني مقترح تم تصميمه من حيث الشكل والمحتوى من أربعة نسخ وتعريض مجموعات تجريبية لهذه المواقع بحيث يتم استخدامها والتجول في أجزائها، ثم اختبار مقياس من خمسة عناصر لقياس إدراك كل مجموعة لجودة الموقع الذي تم استخدامه.

## مشكلة البحث :

تحدد مشكلة الدراسة في الكشف عن تأثير توفر كل من عناصر المحتوى الخاصة بالتفاعل ، والخدمات الإلكترونية ، والمعلومات على تقييم مستخدمي الموقع الإلكتروني الحكومي لجودته ، عبر قياس تحقق كل من معايير وظائف الموقع والخاصة بقياس قدرة الموقع على تقديم المهام الخاصة بالمنظمة لفئات المتعاملين. والسلطة وهي خاصة بقياس ثقة المتعاملين في محتوى الموقع ، وفي المنظمة ككل. والصلاحية وهي مرتبطة بقياس فاعلية توظيف محتوى الموقع لتحقيق الهدف من أنشاءه وفي التواصل مع



المتعاملين. والإتاحة وهي خاصة بقياس مدى سهولة استخدام الموقع . والملاءمة والتي تعني بقياس توافق شكل ومحتوى الموقع مع طبيعة المنظمة الحكومية وهويتها. ثم أدوات التقديم وهي خاصة بقياس تعدد أدوات تقديم المحتوى.

### أهداف البحث :

١. التعرف على تأثير توفر توفر كل من عناصر التفاعل ، الخدمات الإلكترونية ، والمعلومات على إدراك مستخدمي الموقع الإلكتروني الحكومي لجودته من حيث كل مما يلي الوظائف التي يؤديها للمتعاملين ، والسلطة والتي تعني قدرة الموقع على توفير المعلومات الضرورية عن الجهة الحكومية ، والإتاحة والتي تعني سهولة استخدام المتعاملين للموقع.

٢. التعرف على تأثير توفر توفر كل من عناصر التفاعل ، الخدمات الإلكترونية ، والمعلومات على إدراك مستخدمي الموقع الإلكتروني الحكومي لجودته من حيث الملائمة والتي تعني توفر أدوات التعامل مع الموقع والتواصل مع المنظمة و من حيث أدوات التقديم والتي تعني قدرة المحتوى على تقديم المعلومات والخدمات للمتعاملين.

### تساؤلات البحث :

١. ما تأثير عدم توفر عناصر وأدوات التفاعل مع المنظمة عبر موقعها الإلكتروني على تقييم المتعاملين لجودة الموقع؟

٢. ما تأثير عدم توفر الخدمات الإلكترونية للمنظمة الحكومية عبر موقعها على تقييم المتعاملين لجودة الموقع؟

٣. ما تأثير عدم توفر المعلومات الضرورية عن المنظمة وأعمالها والخدمات التي تقدمها على تقييم المتعاملين لجودة الموقع؟

### الإطار النظري للدراسة:

يتناول الإطار النظري للدراسة المفاهيم النظرية الخاصة بالاتصال الحكومي ووظائفه، إلى جانب التعريف بأدواره .

### تعريف الاتصال الحكومي:

يعرف الاتصال الحكومي بأنه الجهود التي تبذلها الحكومة عبر توظيف استخدام البيانات والمعلومات المتاحة لديها للتأثير في معارف وسلوكيات أفراد المجتمع، بما يحقق أهدافها وطموحاتها، ويتضمن ذلك أيضاً أساليب جمع المعلومات من المواطنين والتعرف على آرائهم واحتياجاتهم بغرض توظيف ذلك في وضع الأهداف والسياسات الحكومية. وبناء على ذلك يستخدم الاتصال الحكومي في تحديد أولويات المجتمع وتشكيل السياسات الحكومية، وفي التعريف بالجهود والخدمات الحكومية، وتنفيذ حملات الاتصال وتقييمها. (Michael,2009) كما يشير الاتصال الحكومي إلى الاتصال الذي يقوم به القادة الحكوميين والمؤسسات الحكومية لتنفيذ المهام على النطاق المحلي والدولي وفق أهداف ووظائف محده. (María and Karen,2011) .

### وظائف الاتصال الحكومي:

يقوم الاتصال الحكومي بعدد من الوظائف يمكن تقسيمها إلى مجموعتين : الأولى ، مجموعة الوظائف الأساسية المرتبطة بشرح ودعم القرارات الحكومية والدفاع عن قيم المجتمع وتسهيل الحوار بين أفراد المجتمع والدولة وكذلك التعريف بالأعمال الحكومية والترويج لها. الثانية، مجموعة الوظائف المرتبطة بتوجيه وتنشئة أفراد المجتمع نحو



بناء ودعم وحدة المجتمع، وإعلامهم بمسئولياتهم وواجباتهم وعرض آرائهم والتأكيد على شرعية الدولة ومؤسساتها. (Pasquier,2011) ويقوم **الاتصال الحكومي** بدور هام كمكون من مكونات السياسات الحكومية وذلك من خلال دمج استراتيجيات الاتصال الحكومي ضمن الاستراتيجية العامة للحكومة، والحرص على التواصل الدائم مع المجتمع وفتح قنوات للحوار بين المنظمات الحكومية وقياداتها وبين أفراد المجتمع، وإتاحة الفرصة للرأي العام للتعبير عن نفسه وطرح الأسئلة والاستفسارات. ويتضمن أيضاً ذلك وجود قواعد حاكمة للاتصال الحكومي ومبادئ تحدد أدواره ومهامه، وتؤسس لقدرته على بناء قنوات التشاور، وعلى إمكاناته في عمليات الإنتاج والنشر لوسائل الاتصال التي يعتمد عليها، ويتضمن ذلك وجود توصيف وبناء جيد لوظائفه داخل المؤسسات الحكومية والإمكانات التي تتوفر له من مصادر وموارد بشرية تدعم قدرته على التخطيط والإنتاج للرسالة الحكومية الفعالة. (Andrés Cañizález,2016) ، وترتبط **وظائف الاتصال الحكومي** بعدد من المهام المرتبطة بنفيع عمليات المشاركة والحوار وتداول المعلومات بين الحكومة والمواطنين. وذلك لتحقيق العديد من الوظائف المرتبطة بتنمية ورفع الوعي، والتأثير في الاتجاهات والسلوكيات، وتحقيق وظائف الاتصال الحكومي بصورة أكثر فعالية في حال امتلاك الدولة لنظام إعلامي يتمتع بالاستقلال والحرية بحيث يكون قادراً على الاستجابة لمتطلبات المواطنين، فالنظام الإعلامي الحر المستقل المتعدد يساهم في دعم الثقة في المعلومات والأخبار التي ينقلها، ويدعم من قدرته على تشكيل أولويات الجمهور ومساهمته في برامج التطور والإصلاح. وهو نظام يضمن حريته وجود نظام تشريعي وقانوني يدعم حرية تدفق المعلومات بين الحكومة والمواطنين، ووجود سياسات واضحة للاتصال الحكومي تلتزم بمبادئ الحوار والحرية وبما يساهم في تشكيل الرأي العام والاستجابة له. وتتحدد ثلاثة وظائف أساسية للاتصال الحكومي وهي الإعلام، والتوعية، والإقناع. وعلى الرغم من

أهمية قيام الاتصال الحكومي بهذه الوظائف مجتمعة، إلا أنه أحياناً يكون هناك قصور في إحداها أو فيها جميعاً بسبب غياب ثقافة استشارة ومشاركة الجمهور، بل أن المشكلة أيضاً تكون في الاتصال بين المؤسسات الحكومية بعضها البعض أو داخل المؤسسة الواحدة.

(Sanina A, Balashov A, Rubtcova M, Satinsky DM, 2017), (Huma Haider, Claire Mcloughlin and Zoë Scott, 2011), and (Karen Sanders, 2011)

### أدوار الاتصال الحكومي:

أوضح تقرير أصدرته هيئة الحكومة المحلية ومقرها لندن [www.local.gov.uk](http://www.local.gov.uk) أن الاتصال الحكومي يقوم بعدد من الأدوار الهامة في المجتمع يمكن تحديدها كالتالي:

الدور التشاركي للاتصال الحكومي: حيث يساهم الاتصال الحكومي في إتاحة الفرصة للمواطنين للمشاركة الفعالة في عمليات الاتصال وإنتاج ونشر المعلومات والمحتوى، والمساهمة في تشكيل أولويات الموضوعات والقضايا التي تهتمه والتي يركز عليها الاتصال الحكومي.

دور في دعم المساءلة والشفافية المجتمعية: حيث يؤدي الاتصال الحكومي دور هام في مكاشفة ومصارحة الرأي العام، والإعلام بالحقائق والمعلومات ويسمح للفئات المختلفة بتوجيه التساؤلات والاستشارات وتقديم الأجوبة المتكاملة والواضحة.

دور في التعامل مع المشكلات والمواقف الطارئة والأزمات: حيث يعد الاتصال الحكومي أحد عناصر إدارة الأزمات من خلال إدارته للاتصال أثناء الأزمات أو عند حدوث أحداث طارئة أو مشكلات معينة، حيث يناط به تقديم المعلومات والتعامل مع الإعلام ورصد الأحداث.



**دور ثقافي مجتمعي:** حيث يقوم الاتصال الحكومي بدوراً هاماً في التعبير عن ثقافة المجتمع وثنائه، وإعطاء الفرصة للثقافات الفرعية داخل المجتمع في الظهور والتعبير عن نفسها، إلى جانب دوره في تدعيم قيم المجتمع والحفاظ على تماسكه.

**دوره في الحفاظ على السلم المجتمعي:** حيث يقوم الاتصال الحكومي بدور هام في الحفاظ على السلم داخل المجتمع بين جميع فئاته، وهو بذلك يجب أن يمارس أنشطة اتصالية بعيدة عن إزكاء الصراعات المجتمعية أو إثارة الفتن، و في الوقت ذاته يقوم بدور هام في مواجهة الشائعات والأخبار المغلوطة ودعاوى الفتن والفرقة.

وحتى يقوم الاتصال الحكومي بالأدوار السابقة يجب تهيئة المنظومة الاتصالية الحكومية من خلال تطوير كل من بناء وعمليات الاتصال كالتالي:

**بناء الاتصال الحكومي:** ويتضمن ذلك مفهوم الاستراتيجيات والسياسات الحاكمة والموجهة للاتصال الحكومي، الأجهزة الحكومية في هذه الإدارات، ووسائل الاتصال الحكومي وأدواته في التواصل مع المواطنين والإمكانات الفعلية المتاحة له.

**عمليات الاتصال الحكومي:** ويتضمن ذلك الوظائف التي يمارسها الاتصال الحكومي والتي يحقق من خلالها الأهداف والاستراتيجيات الاتصالية للحكومة. ومن ذلك حملات الاتصال الحكومي، المبادرات الحكومية، والأنشطة الحكومية الاتصالية المتنوعة، وهي عمليات ترتبط أيضاً ببرامج التسويق الاجتماعي وتنمية الوعي وتغيير الاتجاهات والسلوكيات ودعم الحوار المجتمعي.

(Waly,2000) and (Karen and María,2015)



## الدراسات السابقة:

تناول العديد من الدراسات السابقة الأجنبية والعربية استخدام المنظمات الحكومية لمواقعها ومنصاتنا الإلكترونية في التفاعل مع المتعاملين ، وفي توظيفها كأدوات اتصالية وخدمية . ويعرض الباحثان فيما يلي أهم النتائج التي توصلت إليها بعض هذه الدراسات.

- دراسة Maynard & Yan, 2004 والتي أكدت على أن جودة محتوى الموقع تساهم في بناء العلاقة الطيبة مع الجمهور وتحقق سمعة حسنة للمنظمة ، وأن هذه الجودة تتحقق من خلال سهولة استخدام المحتوى وقدرة المستخدم على تعلم و تذكر إجراءات وخطوات التعامل مع الموقع وتحقيقه لأهدافه من استخدام المحتوى ، وأخيراً تفضيله المستقبلي للتعامل مع الموقع مره أخرى.
- كما حدد Felczak, Smith & Glass, 2009 ثلاثة حقوق لمستخدم الموقع الحكومي يجب توفيرها له من خلال المعلومات المنشورة ، وهي حقه في الحصول على المعلومات التي تمس حياته والقوانين المنظمة لدولته أو الإجراءات الخاصة بالمنظمة . وحقه في التعبير عن رايه أو احتياجاته ، وكذلك حقه في أن يشارك في اتخاذ القرارات التي ترتبط بمصالحه.
- وأشار Wonsun & Jisu, 2009 إلى أهمية عناصر التصميم ومنها الألوان، وطريقة بناء المحتوى وعرضه على الموقع والأشكال الجرافيكية المستخدمة، وأعتبر أن كل من نوع وطبيعة المنظمة وحجمها، من العوامل المؤثرة في التصميم.
- وحلل Alfonso & Miguel, 2006 ١٢٠ موقعا إلكترونياً مؤسسياً في دول فرنسا والمانيا والنرويج واسبانيا وسنغافورة وبريطانيا والولايات المتحدة، وتوصلت الدراسة إلى أن هذه المواقع توظف المركز الإعلامي الإلكتروني بهدف تلبية



- احتياجات الإعلاميين وتوفير الأخبار والصور، كما أشارت الدراسة إلى أهمية التحديث المستمر لمضمون المركز الإعلامي وأن يكون سهل الاستخدام.
- وأشار **Guillory & Sundar, 2008** إلى أن قدرة مستخدم الموقع الإلكتروني الحكومي على التفاعل والحصول على ما يريده من خدمات، تزيد من فرص تفضيله لاستخدام الموقع والاعتماد عليه في الحصول على الخدمة الحكومية.
  - وحدد **Gatti, 2011** العناصر الأساسية التي يجب أن يتضمنها محتوى الموقع المؤسسي في تقديم معلومات عن تاريخ وتطور المنظمة، تقديم معلومات تعكس هويتها وتدعم سمعتها وتؤسس الثقة فيها وكذلك تقديم معلومات عن تميزها وقيادتها وتطورها.
  - كما حدد **Pollach, 2011** عدداً من العوامل التي تساعد على فاعلية استخدام الموقع الإلكتروني المؤسسي تمثلت في تقديم المعلومات التي تدعم صدقية الموقع وتؤسس للثقة به، وتدعم أيضاً سمعة المنظمة، وتقديم خدمات للمستخدمين من خلال الموقع، وتصميمه بأسلوب يحقق سهولة الاستخدام وبما يحقق الفاعلية.
  - ووضع **Nidhya & Govindaraju, 2011** ثلاثة عناصر لتقييم الموقع الحكومي الإلكتروني تحددت في بناء الموقع من حيث سهولة الوصول إليه والتجول بداخله ، إلى جانب وضوح الأشكال المستخدمة وسهولة التعامل مع الوثائق التي يتضمنها ، إلى جانب وجود نظام للتعرف على ردود فعل المستخدمين ، ويرتبط العنصر الثاني بالمعلومات من حيث تكاملها ودقتها وسلامه عرضها وكتابتها ، ويرتبط العنصر الثالث بوجود مسائل لمساعدة المستخدم والحفاظ على خصوصيته ، وإتاحة إمكانية التواصل مع الموظفين المعنيين.
  - وأضاف **Simmons & Zoetewey, 2012** إلى مجموعة من العناصر الأساسية التي يجب مراعاتها عند بناء الموقع المؤسسي، تتمثل في التعرف على احتياجات

المستخدمين وتوقعاتهم من الموقع، إلى جانب سماتهم وخصائصهم، تحديد المهام والوظائف التي سيتم تقديمها عبر الموقع، دقة المحتوى وتكامله، سهولة استخدام الموقع، التنظيم الجيد للموقع، وتحقيق التفاعلية مع المستخدمين. وهو ما توصل إليه أيضاً Wright & Hinson, 2012 في دراسة عن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العلاقات العامة من عام ٢٠٠٦ إلى عام ٢٠١٢، حيث أشارت النتائج إلى نمو معدلات ومجالات استخدام هذه الوسائل في المنظمات المختلفة وإلى تعدد أهداف استخدامها، كما أكدت على وجود اتجاهات إيجابية لدى العاملين في العلاقات العامة نحو استخدام وسائل التواصل الاجتماعي مثل تويتر ويوتيوب وفيس بوك والمدونات كأدوات تتواصل بها المنظمة مع الجمهور بفاعلية.

• وأشار كل من Kim, Hong & Cameron, 2014 إلى أهمية تقديم محتوى موثوق به عبر الموقع الإلكتروني المؤسسي من خلال تقديم محتوى موضوعي، موثق، تتحدد فيه الإجراءات والمبادئ، والشخصيات المسؤولة.

• وحدد Ricardo, 2015 أهم المعلومات الخاصة بالمنظمة التي يجب نشرها في موقعها الإلكتروني في تقديم الشرح والتفسير لطبيعة المنظمة وفلسفتها ورسالتها ورؤيتها وهيكلها وملكيته، وكذلك معلومات عما تقدمه من منتجات أو خدمات وتطور أعمالها وإنجازاتها. وأضاف أنه يجب أن يشتمل الموقع على بيانات الاتصال بالمنظمة وكيفية الوصول إليها والتواصل معها عبر الوسائل الحديثة، والاتصال بمسؤوليها وفرص التوظيف المتاحة بها. كما أشار كاسان إلى ضرورة وجود معلومات خاصة بالموقع نفسه وسياسات تأمينه وتأمين معلومات المستخدمين وضمان خصوصيتهم.

• كما أشارت دراسة كل من Mohammed, Guillet, Schuckert & Law, 2016 إلى أن الموقع الإلكتروني المؤسسي يساهم في التعبير عن هوية المؤسسة من خلال



التعريف بشعارها وهيكلها الإداري وأعمالها وخدماتها واستراتيجيتها وثقافتها وسلوكها المؤسسي.

- **دراسة فاروق (2017)** عن معايير بناء الموقع الإلكتروني للمنظمات الحكومية. حيث استهدفت الدراسة التعرف على وظائف الموقع الإلكتروني الحكومي ورصد أهم معايير بناء الموقع من حيث الشكل والمضمون، وقدمت الدراسة نموذج يوضح معايير بناء الموقع الإلكتروني الحكومي، يشتمل على خمس معايير ترتبط باستراتيجيات إنشاء الموقع، والمعلومات التي يقدمها عن المنظمة، والخدمات التي يوفرها للمتعاملين، إلى جانب معيار الاتصال من خلال نشره لأخبار وفعاليات المنظمة، ثم المعيار الخاص باستخدام الموقع والتفاعل معه.

ووفقاً لما أشارت إليه نتائج هذه الدراسات، يستنتج الباحثان أهمية البناء الدقيق لعناصر محتوى الموقع الإلكتروني الحكومي، وتوفر معايير الجودة به، حيث أن غياب هذه المعايير يؤثر على فاعلية الموقع وقدرته على تحقيق مهامه الخدمية أو الاتصالية. كما أشارت النتائج إلى أهمية توجيه محتوى الموقع إلى الجماهير ذات العلاقة دون الاهتمام بفتة على حساب الأخرى، وأن يتنوع المحتوى بحيث يلبي حاجات هذه الفئات.

### **التصميم المنهجي للدراسة:**

اعتمدت الدراسة على المنهج التجريبي وهو منهج يستخدم لاختبار الفرضيات الخاصة بالعلاقات من نوع السبب والنتيجة أو لدراسة تأثير عامل معين على ظاهرة ما، حيث يتحكم الباحث في أحد أو أكثر من المتغيرات المستقلة، ويعمل على ضبط تأثير المتغيرات الأخرى ذات الصلة، لاكتشاف تأثير كل ذلك على المتغير التابع، ويشار

للمتغير المستقل بالمتغير التجريبي أو السبب أو المعالجة وهو تلك الفاعلية أو الخاصية التي يعتقد بأنها تقف وراء الفروق المعنوية التي تلاحظ بين المجموعات (أبو علام ، ٢٠٠١). وقد استخدم الباحث طريقة المجموعات المتكافئة Equated Group Methods من خلال الاعتماد على مجموعة ضابطة واحدة وثلاث مجموعات تجريبية مع مراعاة معياري الانتقاء العشوائي والتكافؤ بين أفراد كل مجموعة. حيث تم اختيار أفراد كل مجموعة من طلبة كلية الاتصال جامعة الشارقة من المستويين الدراسيين الثالث والرابع.

## إجراءات التجربة:

اشتملت إجراءات التجربة على الخطوات التالية:

١. تم تطوير مقياس لرصد تقييم المتعاملين لجودة الموقع الإلكتروني الحكومي، تضمن قياس تقييم المتعامل لسنة عناصر أساسية وهي : الوظائف ، السلطة، الصلاحية ، الإتاحة ، الملائمة ، وأدوات تقديم الموقع (Middleton, 2007)، بحيث تضمن كل مقياس خمسة عبارات. حيث تم عرض المقياس على محكمين للتأكد من صدقه ، ثم تم إجراء التعديلات الملائمة وفقاً لمقترحات المحكمين.<sup>١</sup> ويوضح الجدول التالي عناصر وعبارات المقياس:

<sup>١</sup> محكمي المقياس: د. خالد جاويش ، مساعد عميد كلية الاتصال جامعة الشارقة ، د. خيرت عياد ، رئيس قسم العلاقات العامة بكلية الاتصال جامعة الشارقة ، د. محمد بن موسى الأستاذ المشارك بقسم العلاقات العامة بكلية الاتصال جامعة الشارقة ، د. أنجي خليل ، الأستاذ المساعد بقسم العلاقات العامة بكلية الاتصال جامعة الشارقة . أ. محمد يوسف ، محاضر التصميم الجرافيكي بكلية الاتصال ، جامعة الشارقة



جدول رقم (١) مقياس رصد تقييم المتعاملين لجودة الموقع الإلكتروني الحكومي

الرقم	المعيار	العبارة
١	وظائف الموقع Functionality	يحتوى الموقع على المعلومات والخدمات اللازمة التي تمكن المتعاملين من استخدامه والاستفادة منه.
٢		يقدم الموقع العديد من الوظائف الخدمية والمعلوماتية والتفاعلية للمتعاملين.
٣		يستهدف الموقع فئات متنوعة من المتعاملين ولا يركز على فئات بعينها.
٤		المعلومات على الموقع متوازنة ويمكن فهمها واستيعابها.
٥		هناك رؤية شاملة وموحدة للموقع .
٦	السلطة Authority	يحتوى الموقع على بيانات واضحة عن الجهة الحكومية.
٧		يحتوي الموقع على تصريحات من مسئولى الجهة الحكومية مما يساعد في تدعيم مصداقيه مضمونه.
٨		يتمتع الموقع بسياسات أمان وخصوصية تزيد من الثقة فيه.
٩		يوضح الموقع بيانات مسئولى الجهة الحكومية وكيفية التواصل مع إدارتها المختلفة.
١٠		يوفر الموقع روابط لمواقع وخدمات حكومية أخرى.
١١	الصلاحيه Validity	يحتوي الموقع على روابط هامة يحتاجها المتعامل.
١٢		تمكن الروابط الموجودة بالموقع من تعريف المتعامل بالخدمات والأعمال الخاصة بالجهة الحكومية.
١٣		الروابط الخاصة بحسابات الجهة الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي تزيد من فعالية الموقع.
١٤		يتيح الموقع للمتعامل الفرصة للتعبير عن رأيه والمشاركة في اتخاذ القرار من خلال الاستبيانات واستطلاعات الرأي.
١٥		يوفر الموقع وقت وجهد المتعامل.
١٦	الاناحة Obtainability	تصميم الموقع واضح
١٧		مضمون الموقع تم تنظيمه بشكل جيد وواضح
١٨		الموقع سهل الاستخدام
١٩		إجراءات الحصول على الخدمة عبر الموقع سهلة وسريعة وواضحة
٢٠		يضم الموقع خريطة واضحة تمكن المتعامل من التعرف على محتوياته.
21	اللائمة Relevance	بيانات الموقع دقيقة.
22		هناك تحديث مستمر للموقع.
23		يمكن التحكم في بعض عناصر الموقع كحجم الخط واللغة.
24		بناء وشكل الموقع يتوافق مع كونه موقع حكومي
25		تتعدد أدوات التواصل مع المنظمة عبر الموقع.
٢٦	أدوات تقديم المحتوى substance	يحتوى الموقع على إرشادات خاصة باستخدامه.
٢٧		يحتوى الموقع على دلائل خاصة بكيفية الحصول على الخدمة الحكومية.
٢٨		يحتوى الموقع على تقارير دورية عن الجهة الحكومية.
٢٩		يعرض الموقع نتائج استطلاعات راي المتعاملين
٣٠		يتم تقديم محتوى الموقع نصياً وكذلك عبر الصور والفيديو والجرافيك

٢. تم إنتاج فيلم جرافيكى قصير مدته أربعة دقائق عن الموقع الإلكتروني الحكومي ، بحيث يتم عرض الفيلم قبل بداية تعرض المجموعات للمواقع الإلكترونية التجريبية.

٣. تم تصميم وإنتاج موقع إلكتروني حكومي افتراضي تحت مسمى " هيئة الموارد البشرية والتطوير المهني" بحيث تم إنتاج أربعة نسخ منه كالتالي:

○ النسخة الأولى : مثلت الموقع المتكامل من حيث المعلومات والخدمات والتفاعل.

○ النسخة الثانية: مثلت الموقع غير المكتمل من ناحية عنصر المعلومات.

○ النسخة الثالثة: مثلت الموقع غير المكتمل من ناحية عنصر التفاعل.

○ النسخة الرابعة: مثلت الموقع غير المكتمل من ناحية عنصر الخدمات.

٤- تم تقسيم المجموعات التجريبية إلى أربعة مجموعات بحيث تمثل المجموعة الأولى المجموعة الضابطة التي تتعرض للموقع المكتمل ، وتمثل المجموعات الثانية والثالثة والرابعة المجموعات التجريبية التي تتعرض كل منها لأحد المواقع غير المكتملة ، وذلك من طلبة كلية الاتصال جامعة الشارقة من المستويات الدراسية من الثاني إلى الرابع ، ومن قسمي الاتصال الجماهيري والعلاقات العامة ، من الذكور والإناث. بحيث تم مراعاة أن تضم كل مجموعة الفئات السابقة تحقيقاً للتماثل بين المجموعات.

٥- تم تحميل الفيلم والمواقع على أجهزة الحاسب الألى بمختبر كلية الاتصال ، حيث تم عرض الفيلم أولاً ، ثم طلب من كل طالب أن يستخدم الموقع الموجود أمامه على الجهاز ، وفق إرشادات الاستخدام ، تحت إشراف مجموعة من مساعدي التدريس



بالكلية<sup>١</sup> وذلك لمدة ٢٠ دقيقة ، وتم إجراء التجارب خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ٢٠١٨/٢٠١٩ (فصل الخريف)

٦- تم توزيع استمارة المقياس على كل طالب / طالبة ، والتي تقيس جودة الموقع وفق العناصر المحددة.

## نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أولاً: تقييم المجموعات التجريبية لجودة المواقع الأربعة من وفقاً لمعيار وظائف الموقع:

تم تطوير مقياس من خمسة جمل لرصد تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني وفقاً للوظائف التي يؤديها. ويوضح الجدول التالي رقم (٢) نتائج المقياس .

<sup>١</sup> مساعدي التدريس الذين شاركوا في تنفيذ التجارب بالمختبر : أحمد الرشيد ، سارة وليد ، و ماريان صقر

جدول رقم (٢) تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني وفقاً للوظائف

المجموعة الرابعة		المجموعة الثالثة		المجموعة الثانية		المجموعة الأولى		العبارة	المعيار
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي								
.740	4.07	.263	4.00	1.143	3.07	.535	4.30	١- يحتوي الموقع على المعلومات والخدمات اللازمة التي تمكن المتعاملين من استخدامه والاستفادة منه.	وظائف الموقع Functionality
.809	4.03	.346	3.87	1.278	2.57	.785	4.07	٢- يقدم الموقع العديد من الوظائف الخدمية والمعلوماتية والتفاعلية للمتعاملين.	
1.028	3.33	.484	3.80	1.133	3.40	.885	3.90	٣- يستهدف الموقع فئات متنوعة من المتعاملين ولا يركز على فئات بعينها.	
.490	4.03	.740	3.73	1.106	3.50	.626	4.23	٤- المعلومات على الموقع متوازنة ويمكن فهمها واستيعابها.	
.788	4.00	.484	3.80	.961	3.20	1.033	4.03	٥- هناك رؤية شاملة وموحدة للموقع .	
٢.٣٨٩	١٩.٤٧	٠.٩٦١	١٩.٢٠	٣.٩٧٣	١٥.٧٣	٢.٧٣٨	٢٠.٥٣	المتوسط الحسابي للعام للمقياس	



توضح نتائج الجدول رقم (١) ارتفاع المتوسطات الحسابية لدى المجموعة التجريبية الأولى (المجموعة الضابطة) والتي استخدمت الموقع المتكامل من حيث المعلومات والتفاعل والخدمات وذلك في جميع العبارات الخاصة بتقييم وظائف الموقع. وجاءت المجموعة الرابعة التي استخدمت الموقع الرابع ( بدون خدمات ) في الترتيب الثاني في المتوسطات الحسابية للعبارات الأولى والثانية والرابعة والخامسة. في حين جاءت المجموعة الثالثة ( بدون تفاعل ) في الترتيب الثاني بالنسبة للعبارة الثالثة. وجاءت أقل المجموعات في المتوسطات الحسابية ، المجموعة الثانية ( بدون معلومات ) . وقد المتوسط الحسابي العام للمقياس لدى المجموعة الأولى حيث بلغ ٢٠.٥٣ ، مما يؤشر على تأثير توفر العناصر المدروسة على تقييم المتعاملين للموقع بصورة إيجابية. كما يفسر الباحث أيضاً انخفاض المتوسط الحسابي العام للمجموعة الثانية والذي بلغ ١٥.٧٣ على التأثير السلبي لغياب ووضوح المعلومات عن المنظمة على تقييم الجمهور لوظائف الموقع .

## ثانياً: تقييم المجموعات التجريبية لجودة المواقع الأربعة من وفقاً لمعيار السلطة:

تم تطوير مقياس من خمسة جمل لرصد تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني وفقاً لمعيار السلطة. ويوضح الجدول التالي رقم (2) نتائج المقياس .

جدول رقم (٣) تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني وفقاً لمعيار السلطة

المعيار	العبرة	المجموعة الأولى		المجموعة الثانية		المجموعة الثالثة		المجموعة الرابعة	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
السلطة Authority	١- يحتوي الموقع على بيانات واضحة عن الجهة الحكومية.	4.43	.817	3.60	1.037	3.83	.461	4.30	.651
	٢- يحتوي الموقع على تصريحات من مسؤولي الجهة الحكومية مما يساعد في تدعيم مصداقيه مضمونه.	4.00	.695	3.07	1.202	3.73	.583	3.67	.844
	٣- يتمتع الموقع بسياسات أمان وخصوصية تزيد من الثقة فيه.	4.٤٠	.803	3.53	1.008	3.83	.461	4.33	.711
	٤- يوضح الموقع بيانات مسئولية الجهة الحكومية وكيفية التواصل مع إدارتها المختلفة.	4.20	.847	3.07	1.437	3.40	.770	4.17	.834
	٥- يوفر الموقع روابط لمواقع وخدمات حكومية أخرى.	3.57	1.104	3.53	1.252	3.30	.837	3.5٦	1.223
	المتوسط الحسابي العام للمقياس	٢٠.٣٠	٢.٩٢٦	١٦.٨٠	٣.٨٢٧	١٨.١٠	٢.٠٢٣	٢٠.٠٣	٢.٥٨٠

توضح نتائج الجدول رقم (2) ارتفاع المتوسطات الحسابية لدى المجموعة التجريبية الأولى ( المجموعة الضابطة) والتي استخدمت الموقع المتكامل من حيث المعلومات والتفاعل والخدمات، في جميع العبارات الخاصة بمعيار السلطة. وجاءت المجموعة الرابعة التي استخدمت الموقع الرابع (بدون خدمات) في الترتيب الثاني في المتوسطات الحسابية للعبارات الأولى والثالثة والرابعة والخامسة. في حين جاءت المجموعة الثالثة (بدون تفاعل) في الترتيب الثاني بالنسبة للعبارة الثانية . وجاءت المجموعة الثانية (بدون معلومات) أقل المجموعات في المتوسطات الحسابية للعبارات من الأولى الى الرابعة . وقد المتوسط الحسابي العام للمقياس لدى المجموعة الأولى حيث بلغ ٢٠.٣٠ ، مما يؤشر على تأثير توفر العناصر الخاصة بالشفافية والثقة على تقييم المتعاملين للموقع بصورة إيجابية. كما يفسر الباحث أيضاً انخفاض المتوسط الحسابي



العام للمجموعة الثانية والذي بلغ ١٥.٧٣ على التأثير السلبي لغياب ووضوح المعلومات عن المنظمة على تقييم الجمهور لمدى الثقة في الموقع.

### ثالثاً: تقييم المجموعات التجريبية لجودة المواقع الأربعة من وفقاً لمعيار الصلاحية والموثوقية:

تم تطوير مقياس من خمسة جمل لرصد تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني وفقاً لمعيار الصلاحية والموثوقية. ويوضح الجدول التالي رقم (٣) نتائج المقياس .

جدول رقم (٤) تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني وفقاً لمعيار الصلاحية

المعيار	العبرة	المجموعة الأولى		المجموعة الثانية		المجموعة الثالثة		المجموعة الرابعة	
		التوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الصلاحية Validity	١- يحتوي الموقع على روابط هامة يحتاجها المتعامل.	3.87	1.106	3.40	.814	3.47	.571	3.77	1.006
	٢- تمكن الروابط الموجودة بالموقع من تعريف المتعامل بالخدمات والأعمال الخاصة بالجهة الحكومية.	4.23	.568	3.80	.997	3.83	.461	4.20	.664
	٣- الروابط الخاصة بحسابات الجهة الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي تزيد من فعالية الموقع.	4.30	.651	4.29	.7351	3.80	.407	4.10	.712
	٤- يتيح الموقع للمتعامل الفرصة للتعبير عن رأيه والمشاركة في اتخاذ القرار من خلال الاستطلاعات والرأي.	4.33	.606	4.20	.887	3.57	.626	3.87	1.008
	٥- يوفر الموقع وقت وجهد المتعامل.	4.33	.711	3.47	.860	3.70	.651	4.00	.871
المتوسط الحسابي العام للمقياس		٢١.٠٧	١.٩١١	٢٠.٢٣	٧.٩٤٢	١٨.٣٧	٢.١٠٩	١٩.٩٣	٢.٥٨٦



توضح نتائج الجدول رقم (٣) ارتفاع المتوسطات الحسابية لدى المجموعة التجريبية الأولى ( المجموعة الضابطة) والتي استخدمت الموقع المتكامل من حيث المعلومات والتفاعل والخدمات، في جميع العبارات الخاصة بمعيار الصلاحية . وجاءت المجموعة الرابعة التي استخدمت الموقع الرابع ( بدون خدمات) في الترتيب الثاني في المتوسطات الحسابية للعبارات الأولى والثانية والخامسة. في حين جاءت المجموعة الثانية ( بدون معلومات) في الترتيب الثاني بالنسبة للعبارتين الثالثة والرابعة . وجاءت المجموعة الثالثة ( بدون تفاعل) أقل المجموعات في المتوسطات الحسابية لجميع العبارات ، وقد ارتفع المتوسط الحسابي العام للمقياس لدى المجموعة الأولى حيث بلغ ٢٠٠٠٧ ، مما يؤشر على تأثير توفر العناصر الخاصة بالصلاحية على تقييم المتعاملين للموقع بصورة إيجابية. كما يفسر الباحث أيضاً انخفاض المتوسط الحسابي العام للمجموعة الثالثة ( بدون تفاعل) والذي بلغ ١٨.٣٧ على التأثير السلبي عناصر الصلاحية على تقييم الجمهور للتفاعل عبر الموقع.

رابعاً: تقييم المجموعات التجريبية لجودة المواقع الأربعة من وفقاً لمعيار الإتاحة:

تم تطوير مقياس من خمسة جمل لرصد تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني وفقاً لمعيار الإتاحة. ويوضح الجدول التالي رقم (٤) نتائج المقياس .



جدول رقم (٥) تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني وفقاً لمعيار الإتاحة

المعيار	العبرة	المجموعة الأولى		المجموعة الثانية		المجموعة الثالثة		المجموعة الرابعة	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الإتاحة Obtainability	١-تصميم الموقع واضح	4.27	.980	3.40	1.380	3.80	.484	3.97	1.189
	٢-مضمون الموقع تم تنظيمه بشكل جيد وواضح	4.13	1.137	2.80	1.518	3.57	.568	3.93	1.172
	٣-الموقع سهل الاستخدام	4.2٤	.626	3.37	1.159	3.80	.761	4.23	1.040
	٤-إجراءات الحصول على الخدمة عبر الموقع سهلة وسريعة وواضحة	4.23	.568	3.10	1.242	3.67	.479	3.87	1.042
	٥-يضم الموقع خريطة واضحة تمكن المتعامل من التعرف على محتوياته.	4.11	.995	4.03	.890	3.80	.407	4.10	.960
	المتوسط الحسابي العام للمقياس	٢٠٠٩٧	٣٠٠٩٠	١٦٠٧٠	٤٠٩٧٧	١٨٠٦٣	٢٠٠٧٦	٢٠٠١٠	٤٠٥٥١

توضح نتائج الجدول رقم (٤) ارتفاع المتوسطات الحسابية لدى المجموعة التجريبية الأولى ( المجموعة الضابطة) والتي استخدمت الموقع المتكامل من حيث المعلومات والتفاعل والخدمات، في جميع العبارات الخاصة بمعيار الصلاحية والخاصة بسهولة الاستخدام . وجاءت المجموعة الرابعة التي استخدمت الموقع الرابع (بدون خدمات) في الترتيب الثاني في المتوسطات الحسابية لجميع العبارات. وجاءت المجموعة الثانية (بدون معلومات) أقل المجموعات في المتوسطات الحسابية للعبارات من الأول الى الرابع ، في حين جاءت المجموعة الثالثة أقل المجموعات للعبارات الخامسة. وقد ارتفع المتوسط الحسابي العام للمقياس لدى المجموعة الأولى حيث بلغ ٢٠٠٧٩، مما يؤشر على تأثير توفر العناصر الخاصة بالإتاحة على تقييم المتعاملين للموقع بصورة إيجابية. كما يفسر الباحث أيضاً انخفاض المتوسطات الحسابية العامة للمجموعتين الثانية والثالثة ( بدون معلومات وبدون تفاعل) والذي بلغ ١٦٠٧٠ ، ١٨٠٦٣ على التأثير السلبي عناصر الإتاحة على تقييم الجمهور للتفاعل عبر الموقع.

### خامساً: تقييم المجموعات التجريبية لجودة المواقع الأربعة من وفقاً لمعيار الملائمة:

تم تطوير مقياس من خمسة جمل لرصد تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني وفقاً لمعيار الملائمة. ويوضح الجدول التالي رقم (٥) نتائج المقياس.

جدول رقم (٦) تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني وفقاً لمعيار الملائمة

المعيار	العبارة	المجموعة الأولى		المجموعة الثانية		المجموعة الثالثة		المجموعة الرابعة	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الملائمة Relevance	١- بيانات الموقع دقيقة.	3.88	.973	2.90	.960	3.60	.621	3.87	.900
	٢- هناك تحديث مستمر للموقع.	4.00	.871	3.00	1.232	3.70	.702	3.93	1.048
	٣- يمكن التحكم في بعض عناصر الموقع كحجم الخط واللغة.	3.70	1.221	3.23	.898	3.63	.556	3.33	1.398
	٤- بناء وشكل الموقع يتوافق مع كونه موقع حكومي	4.17	1.020	3.87	1.306	3.83	.699	4.27	.868
	٥- تتعدد أدوات التواصل مع المنظمة عبر الموقع.	4.43	.679	3.80	1.243	3.83	.592	4.23	.568
المتوسط الحسابي العام للمقياس		١٩.٨٧	٣.٤٤١	١٦.٨٠	٣.٤٨٨	١٨.٦٣	١.٩٤٠	١٩.٦٣	٢.٧١٠

توضح نتائج الجدول رقم (٥) ارتفاع المتوسطات الحسابية لدى المجموعة التجريبية الأولى ( المجموعة الضابطة) والتي استخدمت الموقع المتكامل من حيث المعلومات والتفاعل والخدمات، في جميع العبارات الخاصة بمعيار الملائمة. وجاءت المجموعة الرابعة التي استخدمت الموقع الرابع (بدون خدمات) في الترتيب الثاني في المتوسطات الحسابية للعبارات الأولى والثانية والرابعة والخامسة . في حين جاءت المجموعة الثالثة في الترتيب الثاني بالنسبة للعبارة الثالثة. وجاءت أقل المجموعات المجموعة الثانية (بدون معلومات) في المتوسطات الحسابية لجميع العبارات، وقد :



## سادساً: تقييم المجموعات التجريبية لجودة المواقع الأربعة من وفقاً لمعيار أدوات تقديم المحتوى :

تم تطوير مقياس من خمسة جمل لرصد تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني وفقاً لمعيار أدوات تقديم المحتوى. ويوضح الجدول التالي رقم (٦) نتائج المقياس .

جدول رقم (٧) تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني وفقاً لمعيار أدوات تقديم المحتوى

المجموعة الرابعة		المجموعة الثالثة		المجموعة الثانية		المجموعة الأولى		العبارة	المعيار
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي								
1.245	3.37	.679	3.77	1.167	2.50	1.029	3.90	١-يحتوى الموقع على إرشادات خاصة باستخدامه.	أدوات تقديم المحتوى substance
1.135	3.77	.681	3.90	.743	3.00	.868	3.93	٢-يحتوى الموقع على دلائل خاصة بكيفية الحصول على الخدمة الحكومية.	
.980	3.93	.571	3.47	.834	2.83	.691	3.94	٣-يحتوى الموقع على تقارير دورية عن الجهة الحكومية.	
1.098	3.63	.699	2.83	.907	2.93	.868	3.73	٤-يعرض الموقع نتائج استطلاعات رأي المتعاملين	
.785	4.07	.450	3.93	1.137	3.47	.651	4.49	٥-يتم تقديم محتوى الموقع نصياً وكذلك عبر الصور والفيديو والجغرافيك	
٣.٦٦٤	١٨.٧٧	١.٨٥٢	١٨.١٣	٣.٤٧٣	١٤.٧٣	٢.٧٤٩	١٩.٦٠	المتوسط الحسابي العام للمقياس	

توضح نتائج الجدول رقم (٦) ارتفاع المتوسطات الحسابية لدى المجموعة التجريبية الأولى (المجموعة الضابطة) والتي استخدمت الموقع المتكامل من حيث المعلومات والتفاعل والخدمات، في جميع العبارات الخاصة بمعيار أدوات تقديم المحتوى. وجاءت المجموعة الرابعة التي استخدمت الموقع الرابع ( بدون خدمات ) في الترتيب الثاني في المتوسطات الحسابية للعبارات الثالثة والرابعة والخامسة وجاءت المجموعة الثالثة في الترتيب الثاني للعبارات الأولى والثانية . وجاءت أقل المجموعات المجموعة الثانية ( بدون معلومات ) في المتوسطات الحسابية لجميع العبارات. وقد ارتفع المتوسط الحسابي العام للمقياس لدى المجموعة الأولى حيث بلغ ١٩ ، مما يؤثر على تأثير توفر العناصر الخاصة بأدوات تقديم المحتوى على تقييم المتعاملين للموقع بصورة إيجابية. كما يفسر الباحث أيضاً انخفاض المتوسط الحسابي العام .

### النتائج العامة للدراسة والتوصيات:

توصلت الدراسة إلى أهمية توفر عناصر المعلومات والخدمات والتفاعل في أي موقع حكومي إلكتروني ، حيث يؤثر غياب أحد هذه العناصر على التقييم الإيجابي للمتعاملين لجودة هذا الموقع. وتؤكد نتائج المقياس هذه الأهمية حيث ارتفعت المتوسطات الحسابية للمجموعة الضابطة ( الأولى) في جميع العناصر التي تم قياسها كما توصلت الدراسة إلى أن أقل المجموعات من حيث المتوسطات الحسابية كانت المجموعة الثانية التي استخدمت الموقع المحذوف منه المعلومات عن المنظمة ووظائفها وأعمالها ، وذلك فيما يتعلق بعناصر : الوظائف ، السلطة ، الإتاحة ، الملاءمة ، وأدوات التقديم . ويعني هذا أن غياب المعلومات الواضحة عن المنظمة عبر موقعها الإلكتروني يؤثر سلباً على تقييم المتعاملين لجودته من حيث المهام التي يؤديها ، الثقة في محتواه ، توافق الموقع مع طبيعة المنظمة الحكومية سهولة استخدامه ، وإدراكه لتعدد أدوات تقديم محتواه. كما جاءت المجموعة الثالثة أقل المجموعات في المتوسط الحسابي لعنصر الصلاحية والخاص بفاعلية توظيف الموقع ، وهي المجموعة التي استخدمت



الموقع المحذوف منه التفاعل ، مما يؤكد على أهمية التفاعل عبر الموقع مع المتعاملين والتواصل معهم عبر أدوات متنوعة حيث أن غياب هذا العنصر يؤثر سلباً على إدراك جودة الموقع من حيث قدرته على بناء علاقة إيجابية مع المتعاملين. وتوصي الدراسة بضرورة تطوير المواقع الحكومية الإلكترونية بما يتوافق مع تحقيق عناصر الجودة، وبما يمكن هذه المواقع من تقديم المعلومات والخدمات بصورة فعالة للمتعاملين، وتوفير أدوات للتفاعل معهم ورصد آراءهم والتعرف على استفساراتهم . حيث أن غياب أحد هذه العناصر يؤثر سلباً على تقييم الموقع من حيث قدرته أداء وظيفته ، وكذلك قدرته على اكتساب ثقة المتعاملين ، وتفضيل استخدامهم له في الحصول على خدمات المنظمة أو التعرف على أعمالها.

## المراجع :

- Alfonso, G. & Miguel, R.(2006) Trends in online media relations: Web-based corporate press rooms in leading international companies, *Public Relations Review*, Vol 32, Issue 3, 267-275, ISSN
- Felczak, M., Smith, R., & Glass, G. (2009). Communicating with (Some) Canadians: Communication Rights and Government Online in Canada. *Canadian Journal of Communication*, 34(3), 435–460. <https://doi.org/10.22230/cjc.2009v34n3a2020>
- Guillory, J. & Sundar, S. S. (2008). *Can Interactivity in Corporate Websites Influence Public Perceptions of Organizations? . Conference Papers , 67th International Communication Association Conference, Montreal, Quebec CANADA - 22-26 May 2008*
- Huma Haider, Claire McLoughlin and Zoë Scott , Topics on communication and governance (UK, International Development Department, College of Social Sciences University of Birmingham , 2011)
- Karen Sanders , Political public relations and government communication, IN, Jesper Stromback, Spiro Kioussis, Political Public Relations: Principles and Applications(New York, Routledge,2011)
- Maynard, M., & Yan, T. (2004). Between global and glocal: content analysis of the Chinese Web Sites of the 100 top global brands. *Public Relations Review*, 30(3), 285-291. doi:10.1016/j.pubrev.2004.04.00
- Michael Howlett, "Government Communication as a Policy Tool: A Framework for Analysis" *Canadian Political Science Review*, Vol. 3, No. 2 (2009) p p.23-37
- Middleton, Michael R. (2007) Approaches to evaluation of websites for public sector services. In Kommers, Piet, Eds. Proceedings IADIS Conference on e-Society, pages pp. 279-284, Lisbon, Portugal.<https://pdfs.semanticscholar.org/6554/06dc1252590a406392e49041d710b3eeafeab.pdf>
- Nidhya, B., & Govindaraju, P. (2011). Assessment of Tamil Nadu Government Tourism Website -- Using A Tourism Website Evaluation Tool. *Amity Journal of Media & Communications Studies (AJMCS)*, 1(2), 29–33. Retrieved from



<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,uid&db=ufh&AN=83756078&site=ehost-live>

- Sanina A, Balashov A, Rubtcova M, Satinsky DM. The effectiveness of communication channels in government and business communication. Information Polity, The International Journal of Government & Democracy in the Information Age, Vol. 22, No. 4 201.P P.251-266. doi:10.3233/IP-170415
- Simmons, W. M., & Zoetewey, M. W. (2012). Productive Usability: Fostering Civic Engagement and Creating More Useful Online Spaces for Public Deliberation. Technical Communication Quarterly, 21(3), 251-276. doi:10.1080/10572252.2012.673953
- Wright, D. K. & Hinson, M. D. (2012) Examining How Social and Emerging Media Have Been Used in Public Relations Between 2006 and 2012: A Longitudinal Analysis, Public Relations Journal, Vol. 6, No. 4. retrived on March 1, 2014. <http://www.prsa.org/Intelligence/PRJournal/Vol6/No4/>
- عياد، خيرت (٢٠٠٦). اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام الإنترنت كوسيلة اتصال: دراسة على عينة من المؤسسات الخدمية والانتاجية بمملكة البحرين ، مجلة بحوث الرأي العام ، المجلد السابع ، العدد الأول ، ٢٠٠٦.
- فاروق، أحمد. (٢٠١٧). معايير بناء الموقع الإلكتروني للمنظمات الحكومية نموذج مقترح في ضوء مدخل الاتصال المستدام، دراسة مقدمة إلى المؤتمر الدولي الثاني والعشرين لجمعية أساتذة الإعلام العربية الأمريكية بعنوان " الصحافة والإعلام في عصر المعلومات الفورية " المنعقد في الجامعة الأمريكية بالقاهرة خلال الفترة من ٢١ إلى ٢٤ أكتوبر ٢٠١٧.
- رجاء محمود أبو علام (٢٠٠١)، مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، ط٣، القاهرة، دار النشر للجامعات، ص٢٢٥.