

## عناصر بناء محتوى المواقع الإلكترونية الحكومية: دراسة تجريبية

د. أحمد فاروق رضوان

أستاذ مشارك ، قسم العلاقات العامة، كلية الاتصال – جامعة الشارقة

د. أحمد عمر محمد

أستاذ مساعد ، برنامج التصميم الجرافيكي والوسائط المتعددة، قسم الاتصال الجماهيري،

كلية الاتصال – جامعة الشارقة

### ملخص

تناولت الدراسة قياس تأثير توافر كل من عناصر المحتوى الخاصة بالتفاعل ، والخدمات الإلكترونية ، والمعلومات على تقييم مستخدمي الموقع الإلكتروني الحكومي لفاعليته 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. والصلاحية وهي مرتبطة بقياس فاعلية توظيف محتوى الموقع لتحقيق الهدف من أنشائه وفي التواصل مع المتعاملين. والإتاحة وهي خاصة بقياس مدى سهولة استخدام الموقع . والملاءمة والتي تعني بقياس توافق شكل الموقع ومحتواه مع طبيعة المنظمة الحكومية وهويتها. ثم أدوات التقديم وهي خاصة بقياس تعدد أدوات تقديم المحتوى. وذلك عن طريق دراسة تجريبية اعتمدت على بناء موقع حكومي إلكتروني افتراضي ، تم تصميمه من حيث الشكل والمحتوى من أربع نسخ فقد تم التحكم في عناصر المحتوى الخاصة بكل نسخة ، ثم تم إتاحة استخدام كل موقع من خلال مجموعة تجريبية قامت باستخدامه 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 ، ومن حيث توفيره للخصوصية والحفاظ على بيانات المتعاملين. و سهولة استخدامه والتعرف على مكوناته ومحتواه وتوظيف أدواته. وقدرته على التعبير عن هوية الموقع الحكومية وتمثيله للمنظمة بعده أحد وسائلها الاتصالية. وكذلك على قدرة مستخدمي الموقع على التعامل مع الأدوات المتعددة للمحتوى بإمكاناتها و بفئاتها المختلفة. وأن غياب أدوات التفاعل على الموقع الحكومي الإلكتروني يؤدي إلى ضعف تقييم مستخدمي الموقع من حيث قدرة الموقع على تحقيق معايير المشاركة الإلكترونية والتواصل المستمر مع المتعاملين. وكذلك على سهولة استخدامه . ويؤدي غياب تقديم الخدمات الحكومية عبر الموقع الإلكتروني للمنظمة إلى ضعف تقييم مستخدمي الموقع لعناصر الجودة .

الكلمات المفتاحية : الاتصال الحكومي ، الموقع الإلكتروني الحكومي ، بناء المواقع الإلكترونية الحكومية

## ELEMENTS OF BUILDING CONTENT FOR GOVERNMENT WEBSITES:

(An Experimental Study)

*Dr. Ahmed Farouk Radwan, Associate Professor,*

*Public Relations Department, College of Communication, University of Sharjah*

*Dr. Ahmed Omar Mohamed, Assistant Professor,*

*Mass Communication Department, College of Communication, University of Sharjah*

### *Abstract:*

*The study dealt with measuring the impact of the availability of each of the content elements of the interaction, electronic services, and information on the evaluation of the users of the government website for its effectiveness in terms of the site's functions and for measuring the site's ability to present the organization's tasks to customer groups.*

*Authority is concerned with measuring the confidence of customers in the content of the site, and in the organization as a whole. Validity is related to measuring the effectiveness of employing the site's content to achieve the goal of its creation and in communicating with customers. Availability It is for measuring the ease of use of the site. The relevance, which means measuring the compatibility of the site's form and content with the nature and identity of the governmental organization. Then, presentation tools which are for measuring the multiplicity of content presentation tools.*

*And that is through an experimental study that relied on building a virtual government website, which was designed in terms of form and content in four copies. The content elements for each version were controlled. Then, each site was made available through an experimental group that used it and navigating its parts. Later, testing of a five-element scale was choosing to measure each group's perception of site quality.*

*The study reached a number of results, the most important of which is the absence of sufficient information about the organization on its website; and the absence of information on the tasks and services performed by the government website that leads to a poor evaluation of the site's users in terms of the site's ability to introduce the organization and achieve its functions and support interaction with clients; the confidence in the site in terms of information and services it provides; and in terms of providing privacy and maintaining customer data; its ease of use and identification of its components and content and the employment of its tools.*

*Its ability to express the government's identity and representation to the organization after it is one of its communicative methods. As well as the ability of site users to deal with multiple content tools with their different capabilities and categories. The absence of interaction tools on the government's website, moreover; leads to a poor evaluation of the site's users in terms of the website's ability to achieve e-participation standards and continuous communication with customers.; as well as the ease of use.*

*The absence of government service delivery through the organization's website, however; leads to a poor assessment of site users for quality elements.*

*Key words: Government Communication, Government website , Website Quality*

**مقدمة: introduction**

تطور استخدام المنظمات الحكومية لمواقعها الإلكترونية بصورة واضحة أثناء السنوات الأخيرة، لاسيما مع تزايد بناء 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 لتكشف عن تأثير توظيف عناصر بناء محتوى الموقع الإلكتروني الحكومي وتصميمه على الإدراك الإيجابي للمتعاملين لجودته ، والتعرف على أثر غياب أحد عناصر المحتوى على هذا التقييم ، وذلك عن طريق دراسة تجريبية تم التحكم في بناء موقع حكومي إلكتروني مقترح تم تصميمه من حيث الشكل والمحتوى من أربع 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: research problem**

تحدد مشكلة الدراسة في الكشف عن تأثير توافر 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. والصلاحيات وهي مرتبطة بقياس فاعلية توظيف محتوى الموقع لتحقيق الهدف من أنشائه وفي التواصل مع المتعاملين. والإتاحة وهي خاصة بقياس مدى سهولة استخدام الموقع . والملاءمة والتي تعني بقياس توافق شكل الموقع ومحتواه مع طبيعة المنظمة الحكومية وهويتها. ثم أدوات التقديم وهي خاصة بقياس تعدد أدوات تقديم المحتوى.

**أهداف البحث: Research aims****يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:**

1. التعرف على تأثير توافر كل من عناصر التفاعل ، والخدمات الإلكترونية ، والمعلومات على إدراك مستخدمي الموقع الإلكتروني الحكومي لجودته من حيث الوظائف التي يؤديها للمتعاملين.
2. التعرف على تأثير توافر كل من عناصر التفاعل ، الخدمات الإلكترونية ، والمعلومات على إدراك مستخدمي الموقع الإلكتروني الحكومي لجودته من حيث السلطة والتي تعني قدرة الموقع على توفير المعلومات الضرورية عن الجهة الحكومية .
3. التعرف على تأثير توافر كل من عناصر التفاعل، الخدمات الإلكترونية، والمعلومات على إدراك مستخدمي الموقع الإلكتروني الحكومي لجودته من حيث الإتاحة والتي تعني سهولة استخدام المتعاملين للموقع.

٤. التعرف على تأثير توافر 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 .
٥. التعرف على تأثير توافر كل من عناصر التفاعل، الخدمات الإلكترونية، والمعلومات على إدراك مستخدمي الموقع الإلكتروني الحكومي لجودته من حيث أدوات التقديم والتي تعني قدرة المحتوى على تقديم المعلومات والخدمات للمتعاملين.

### تساؤلات البحث: Research questions

١. ما تأثير عدم توافر عناصر التفاعل وأدواته مع المنظمة عبر موقعها الإلكتروني على تقييم المتعاملين لجودة الموقع؟
٢. ما تأثير عدم توافر الخدمات الإلكترونية للمنظمة الحكومية عبر موقعها على تقييم المتعاملين لجودة الموقع؟
٣. ما تأثير عدم توافر المعلومات الضرورية عن المنظمة وأعمالها والخدمات التي تقدمها على تقييم المتعاملين لجودة الموقع؟

### الإطار النظري للدراسة: Theoretical context

يتناول الإطار النظري للدراسة المفاهيم النظرية الخاصة بالاتصال الحكومي ووظائفه، فضلاً عن التعريف بأدواره .

### تعريف الاتصال الحكومي

يعرف الاتصال الحكومي بأنه الجهود التي تبذلها الحكومة عبر توظيف استخدام البيانات والمعلومات المتاحة لديها للتأثير في معارف أفراد المجتمع وسلوكياتهم، بما يحقق أهدافها وطموحاتها، ويتضمن ذلك أيضاً أساليب جمع المعلومات من المواطنين ومعرفة 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)

ويشير الاتصال الحكومي إلى الاتصال الذي يقوم به القادة الحكوميون والمؤسسات الحكومية لتنفيذ المهام على النطاق المحلي والدولي على وفق أهداف ووظائف محددة. (María and Karen,2011) فالاتصال الحكومي يعمل على رصد اتجاهات المجتمع واهتماماته وتطلعاته، وفهم مشكلاته والتعرف على الفئات التي تواجه مشكلات معينة والعمل على تقديم الحلول والمشورة بشأن هذه المشكلات، والعمل على إشراك المجتمع في عمليات اتخاذ القرار، وإعلامه بالسياسات والقرارات الحكومية. وهو بذلك يقدم المعلومات للجميع ويهتم بقطاعات المجتمع كافة من دون تمييز ويسهم في دعم ارتباط

المواطنين بمجتمعهم ودولتهم. (W Russell, S Niemeyer, V Darling & John Dryzek,2017)

ويمثل الاتصال الحكومي المهام التي تؤديها المؤسسات الحكومية والتي تعرف بأنها جهات ذات شخصية قانونية واعتبارية تتحصر بها بعض الاختصاصات أو النشاطات ذات الطابع الخدمي . وقد تكون وزارة أو دائرة أو هيئة أو مؤسسة أو مجلساً أو معهداً. ( برنامج الشيخ صقر للتميز الحكومي). ويمكن رصد بدايات اهتمام الحكومات بالتواصل مع أفراد المجتمع بصورة مخططة، عندما قامت الحكومة البريطانية عام ١٨٦٠ بنشر إعلانات في الصحف والطرق ترمي إلى إقناع العمال بتوفير جزء من رواتبهم بغرض الافادة منه عند التقاعد وفي عام ١٩١٤ ومع بدايات الحرب العالمية الأولى نفذت الحكومة البريطانية حملات اتصالية بهدف جذب متطوعين للقتال في الحرب وفي أعقاب الحرب أنشأت بريطانيا أول وزارة للإعلام، وخلال الحرب العالمية الثانية اهتمت وزارة الإعلام البريطانية بالتعرف على آراء المواطنين. وعقب انتهاء الحرب تم إنشاء المكتب المركزي للمعلومات بهدف إدارة عمليات نقل السياسات الحكومية وتقديمها للشعب وفي الخمسينيات اهتمت الحكومات في أوروبا بإنتاج أفلام للتوعية العامة خاصة في مجال الصحة، مستفيدة من انتشار التلفزيون وسيلة إعلامية جاذبة للجمهور، واستمر ذلك أيضا أثناء فترة الستينيات. (Holder,2018)

### وظائف الاتصال الحكومي

يقوم الاتصال الحكومي بعدد من الوظائف يمكن تقسيمها على 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. الاخرى، مجموعة الوظائف المرتبطة بتنشئة أفراد المجتمع وتوجيهه نحو بناء ودعم وحدة المجتمع، وإعلامهم بمسئولياتهم وواجباتهم وعرض آرائهم والتأكيد على شرعية الدولة ومؤسساتها. (Pasquier,2012) ويقوم الاتصال الحكومي بدور مهم يعد مكوناً من مكونات السياسات الحكومية وذلك عن طريق 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 ذلك أيضا 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 تتوافر له من مصادر وموارد بشرية تدعم قدرته على التخطيط والإنتاج للرسالة الحكومية الفعالة. (Andrés Cañizález,2016) ، وترتبط وظائف الاتصال الحكومي بعدد من المهام المرتبطة بتفعيل عمليات المشاركة والحوار وتداول المعلومات بين الحكومة والمواطنين. وذلك لتحقيق العديد من الوظائف المرتبطة بتنمية الوعي ورفع، والتأثير في الاتجاهات والسلوكيات، وتحقيق وظائف الاتصال الحكومي بصورة أكثر فعالية في حال امتلاك الدولة نظاماً إعلامياً يتمتع بالاستقلال والحرية بحيث يكون قادراً على الاستجابة لمتطلبات المواطنين، فالنظام الإعلامي الحر المستقل المتعدد يسهم 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 يسهم في تشكيل الرأي العام والاستجابة له. و تتحدد ثلاثة وظائف أساسية للاتصال الحكومي وهي الإعلام، والتوعية، والإقناع. وعلى الرغم من أهمية قيام الاتصال الحكومي بهذه الوظائف مجتمعة، إلا أنه أحياناً يكون هناك قصوراً 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) إن الاتصال الحكومي يقوم بعدد من الأدوار المهمة في المجتمع يمكن تحديدها بالآتي:

- **الدور التشاركي للاتصال الحكومي:** إذ يسهم الاتصال الحكومي في إتاحة الفرصة للمواطنين للمشاركة الفعالة في عمليات الاتصال وإنتاج المعلومات والمحتوى ونشرها، والمساهمة في تشكيل أولويات الموضوعات والقضايا التي تهتم والتي يركز عليها الاتصال الحكومي.
- **دور في دعم المساءلة والشفافية المجتمعية:** يؤدي الاتصال الحكومي دوراً هاماً في مكاشفة الرأي العام ومصارحته، والإعلام بالحقائق والمعلومات ويسمح للفئات المختلفة بتوجيه التساؤلات والاستشارات وتقديم الأجوبة المتكاملة والواضحة.
- **دور في التعامل مع المشكلات والمواقف الطارئة والأزمات:** 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:** يقوم الاتصال الحكومي بدور مهم في التعبير عن ثقافة المجتمع وراثته، وإعطاء الفرصة للثقافات الفرعية داخل المجتمع في الظهور والتعبير عن نفسها، فضلاً عن دوره في تدعيم قيم المجتمع والحفاظ على تماسكه.
- **دوره في الحفاظ على السلم المجتمعي:** ويقوم الاتصال الحكومي بدور مهم في الحفاظ على السلم داخل المجتمع بين فئاته جميعها، وهو بذلك يجب أن يمارس أنشطة اتصالية بعيدة عن إزكاء الصراعات المجتمعية أو إثارة الفتن، و في الوقت نفسه يقوم بدور مهم في مواجهة الشائعات والأخبار المغلوطة ودعاوى الفتن والفرقة.

وحتى يقوم الاتصال الحكومي بالأدوار السابقة يجب تهيئة المنظومة الاتصالية الحكومية عن طريق تطوير كل من بناء وعمليات الاتصال كآلآتي:

- **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 عن طريقها الأهداف والاستراتيجيات الاتصالية للحكومة. ومن ذلك حملات الاتصال الحكومي، المبادرات الحكومية، والأنشطة الحكومية الاتصالية المتنوعة، وهى عمليات ترتبط أيضا ببرامج التسويق الاجتماعي وتممية الوعي وتغير الاتجاهات والسلوكيات ودعم الحوار المجتمعي.
- (Waly,2000) And (Karen & Maria.2015)

#### الدراسات السابقة: (Previous Studies)

تناولت العديد من الدراسات السابقة الأجنبية والعربية استخدام المنظمات الحكومية لمواقعها ومنصاتها الإلكترونية في التفاعل مع المتعاملين، وفي توظيفها أدواتاً 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.
- وحلل Alfonso & Miguel, 2006 (١٢٠) موقعا إلكترونيا 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.
- 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.
- أشارت دراسة سليمان (٢٠٠٩) إلى اهتمام المؤسسات الحكومية بتطوير خاصية التفاعل بينها وبين الجمهور من خلال مفهوم الحكومة الإلكترونية عن طريق إضافة نمط الاتصال الإلكتروني وذلك في دراسة على عينة من المؤسسات الحكومية بدبي ، وتوصلت الباحثة إلى توفر مؤشرات

التفاعل داخل هذه المواقع إلى جانب اهتمام بعضها بتقديم معلومات عن أنشطة المؤسسة في مجال المسؤولية الاجتماعية مما يساهم في تكوين صورة إيجابية عنها.

- 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.
- 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.
- 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.
- وضع **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 يشمل 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.
  - 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، يشمل 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.
- وعلى وفق ما أشارت إليه نتائج هذه الدراسات ، يستنتج الباحثان أهمية البناء الدقيق لعناصر محتوى الموقع الإلكتروني الحكومي ، وتوفير 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 بفئة على حساب الأخرى ، وأن يتنوع المحتوى بحيث يلبي حاجات هذه الفئات.

### التصميم المنهجي للدراسة: The systematic design of the study

اعتمدت الدراسة على المنهج التجريبي وهو منهج يستخدم لاختبار الفرضيات الخاصة بالعلاقات من نوع السبب والنتيجة أو لدراسة تأثير عامل معين على ظاهرة ما، إذ يتحكم الباحث في أحد المتغيرات المستقلة أو غيرها، ويعمل على ضبط تأثير المتغيرات الأخرى ذات الصلة، لاكتشاف تأثير ذلك كله على المتغير التابع، ويشار إلى المتغير 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 عن الاعتماد على مراعاة معياري الانتقاء العشوائي والتكافؤ بين أفراد كل مجموعة. وبناء على ذلك تم

تحديد المتغير المستقل في محتوى الموقع المتضمن كل من المعلومات والخدمات والتفاعل ، وتحديد المتغير التابع في عناصر جودة الموقع، إذ إن المتغير المستقل في الدراسات التجريبية يمثل المعالجة التجريبية ، والتابع يمثل المتغير الذي يتم الحكم على النتائج عن طريقه ، والتي يتم اختبار فروضها عبر التصميم المعلمي والذي يعد أفضل أداة لقياس السببية والتحكم في بيئة الدراسة (زغيب، ٢٠١٥) . وتم اختيار أفراد كل المجموعات التجريبية من طلبة كلية الاتصال جامعة الشارقة ، فقد تم اتباع أسلوب المضاهاة والذي يعني تساوى الخصائص بين المجموعات كلها.

### إجراءات التجربة: Experiment procedures

اشتملت إجراءات التجربة على الخطوات الآتية:

١. تم تطوير مقياس لرصد تقييم المتعاملين لجودة الموقع الإلكتروني الحكومي ، تضمن قياس تقييم المتعامل لستة عناصر أساسية تمثل المتغيرات التابعة في الدراسة وهي : الوظائف ، السلطة ، والصلاحيات ، والإتاحة ، والملائمة، وأدوات تقديم محتوى الموقع (Middleton 2007) ، وتضمن كل مقياس خمسة عبارات. فقد تم عرض المقياس على محكمين للتأكد من صدقه ، ثم تم إجراء التعديلات الملائمة على وفق مقترحات المحكمين.<sup>(١)</sup> وفيما يلي التعريفات الخاصة بكل عنصر:

  - **وظائف الموقع** : قدرة الموقع على تقديم المهام الخاصة بالمنظمة لفئات المتعاملين.
  - **السلطة** : ثقة المتعاملين في محتوى الموقع ، وفي المنظمة ككل.
  - **الصلاحيات** : فاعلية توظيف محتوى الموقع لتحقيق الهدف من أنشائه وفي التواصل مع المتعاملين.
  - **الإتاحة** : مدى سهولة استخدام الموقع .
  - **الملاءمة** : توافق شكل الموقع ومحتواه مع طبيعة المنظمة الحكومية وهويتها.
  - **أدوات التقديم** : تعدد أدوات تقديم المحتوى.

ويوضح الجدول التالي عناصر المقياس وعباراته:

(١) محكمي المقياس: د. خالد جاويش ، مساعد عميد كلية الاتصال جامعة الشارقة ، د. خيرت عياد ، رئيس قسم العلاقات العامة بكلية

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

م	المعيار	العبارة
١	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 مسؤولي الجهة الحكومية مما يساعد في تدعيم مصداقيه مضمونه.
٨		يتمتع الموقع بسياسات أمان وخصوصية تزيد من الثقة فيه.
٩		يوضح الموقع بيانات مسؤولي الجهة الحكومية وكيفية التواصل مع إدارتها المختلفة.
١٠		يوفر الموقع روابط لمواقع وخدمات حكومية أخرى.
١١	الصلاحيات 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		يُنحِج الموقع للمتعامل الفرصة للتعبير عن رأيه والمشاركة في اتخاذ القرار من خلال الاستبيانات واستطلاعات الرأي.
١٥		يوفر الموقع وقت وجهد المتعامل.
١٦	الإنابة 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	الملاءمة 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 تقييم 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 رأي المتعاملين
٣٠		يتم تقديم محتوى الموقع نصياً وكذلك عبر الصور والفيديو والجرافيك

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

٢. تم إنتاج فيلم جرافيكى قصير مدته أربع دقائق عن الموقع الإلكتروني الحكومي، فقد تم عرض الفيلم قبل بداية تعرض واستخدام المجموعات للمواقع الإلكترونية التجريبية. ويوضح الشكل التالي واجهة الفيلم التعريفي:

شكل (١) لقطات من الفيلم التعريفي الذي تم إنتاجه للعرض على المجموعات التجريبية قبل التجربة



٣. تم تصميم موقع إلكتروني حكومي افتراضي وإنتاجه تحت مسمى « هيئة الموارد البشرية والتطوير المهني» إذ تم إنتاج أربع نسخ منه مثلت المتغيرات المستقلة في الدراسة ، مع مراعاة أن يتم تقديم محتوى هذه المواقع عن طريق الاعتماد على كل من النصوص المكتوبة والصور والرسوم والروابط الفعالة. وتمثلت المواقع فيما يأتي:

- 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.

ويوضح الشكل التالي النسخة المتكاملة من الموقع التجريبي:

شكل (٢) الموقع التجريبي الذي تم تصميمه باسم هيئة الموارد البشرية والتطوير المهني



٤. تم تقسيم المجموعات التجريبية إلى أربع مجموعات إذ تستخدم المجموعة الأولى الموقع المتكامل في عناصر محتواه ، 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. فقد تم مراعاة أن تضم كل مجموعة الفئات السابقة تحقيقاً للتماثل بين المجموعات.

٥. تم تحميل الفيلم والمواقع على أجهزة الحاسب الألى بمختبر كلية الاتصال ، إذ تم عرض الفيلم أولاً ، ثم طلب من كل طالب أن يستخدم الموقع الموجود أمامه على الجهاز ، على وفق إرشادات الاستخدام ، تحت إشراف مجموعة من مساعدي التدريس بالكلية (١) وذلك لمدة ٢٠ دقيقة ، فقد قاموا بإرشاد الطلبة إلى عملية استخدام الموقع ومتابعة توظيفه للبحث عن المعلومات او التفاعل مع محتواه والتعرف على الخدمات التي يقدمها ، ثم توزيع استمارة المقياس. وتم إجراء التجارب أثناء الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ٢٠١٨/٢٠١٩ ( فصل الخريف) .

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

(١) مساعدي التدريس الذين شاركوا في تنفيذ التجارب بالمختبر : أحمد الرشيد ، وسارة وليد ، و ماريان صقر

## نتائج الدراسة: Results

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

أولاً: تقييم المجموعات التجريبية لجودة المواقع الأربعة على وفق معيار وظائف الموقع:

تم تطوير مقياس من خمس جمل لرصد تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني على وفق الوظائف التي يؤديها. ويوضح الجدول الآتي (٢) نتائج المقياس .

جدول (٢) تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني على وفق الوظائف

المجموعه الرابعة	المجموعه الثالثة		المجموعه الثانية		المجموعه الاولى		العباره	المعيار
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
٠.٧٤٠	٤,٠٧	٠.٢٦٣	٤,٠٠	١,١٤٣	٣,٠٧	٠.٥٣٥	٤,٣٠	١-يحتوى الموقع على المعلومات والخدمات اللازمة التي تمكن المتعاملين من استخدامه والاستفادة منه.
٠.٨٠٩	٤,٠٣	٠.٣٤٦	٣,٨٧	١,٢٧٨	٢,٥٧	٠.٧٨٥	٤,٠٧	٢-يقدم الموقع العديد من الوظائف الخدمية والمعلوماتية والتفاعلية للمتعاملين.
١,٠٢٨	٣,٣٣	٠.٤٨٤	٣,٨٠	١,١٣٣	٣,٤٠	٠.٨٨٥	٣,٩٠	٣-يستهدف الموقع فئات متنوعة من المتعاملين ولا يركز على فئات بعينها.
٠.٤٩٠	٤,٠٣	٠.٧٤٠	٣,٧٣	١,١٠٦	٣,٥٠	٠.٦٢٦	٤,٢٣	٤-المعلومات على الموقع متوازنة ويمكن فهمها واستيعابها.
٠.٧٨٨	٤,٠٠	٠.٤٨٤	٣,٨٠	٠.٩٦١	٣,٢٠	١,٠٣٣	٤,٠٣	٥-هناك رؤية شاملة وموحدة للموقع .
٢,٣٨٩	١٩,٤٧	٠,٩٦١	١٩,٢٠	٣,٩٧٣	١٥,٧٣	٢,٧٣٨	٢٠,٥٣	المتوسط الحسابي العام للمقياس

توضح نتائج الجدول (١) ارتفاع المتوسطات الحسابية لدى المجموعة التجريبية الأولى والتي استخدمت الموقع المتكامل من حيث المعلومات والتفاعل والخدمات وذلك في العبارات جميعها 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 للعبارة الثالثة. وجاءت أقل المجموعات في المتوسطات الحسابية، المجموعة الثانية (بدون معلومات). ويوضح الشكل التالي (٣) النتائج العامة للمتوسطات الحسابية للمجموعات لمقياس تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني على وفق الوظائف.

يتضح من الشكل السابق ارتفاع المتوسط الحسابي العام للمقياس لدى المجموعة الأولى فقد بلغ ٢٠,٥٣، مما يؤثر على تأثير توافر العناصر المدروسة على تقييم المتعاملين للموقع بصورة إيجابية. ويفسر الباحث أيضاً انخفاض المتوسط الحسابي العام للمجموعة الثانية والذي بلغ ١٥,٧٣ على التأثير السلبي لغياب وضوح المعلومات عن المنظمة على تقييم الجمهور لوظائف الموقع .

### ثانياً: تقييم المجموعات التجريبية لجودة المواقع الأربعة على وفق معيار السلطة:

تم تطوير مقياس من خمس جمل لرصد تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني على وفق معيار السلطة. ويوضح الجدول التالي (٢) نتائج المقياس .

جدول (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 Authenticity	١-يحتوي الموقع على بيانات واضحة عن الجهة الحكومية.	٤,٤٣	٨١٧.	٣,٦٠	١,٠٣٧	٣,٨٣	٤٦١.	٤,٣٠	٦٥١.
	٢-يحتوي الموقع على تصريحات من مسؤولي الجهة الحكومية مما يساعد في تدعيم مصداقيه مضمونه.	٤,٠٠	٦٩٥.	٣,٠٧	١,٢٠٢	٣,٧٣	٠,٥٨٣	٣,٦٧	٨٤٤.
	٣-يتمتع الموقع بسياسات أمان وخصوصية تزيد من الثقة فيه.	٤,٤٠	٨٠٣.	٣,٥٣	١,٠٠٨	٣,٨٣	٤٦١	٤,٣٣	٧١١.
	٤-يوضح الموقع بيانات مسؤولي الجهة الحكومية وكيفية التواصل مع إدارتها المختلفة.	٤,٢٠	٨٤٧.	٣,٠٧	١,٤٣٧	٣,٤٠	٧٧٠.	٤,١٧	٨٣٤.
	٥-يوفر الموقع روابط لمواقع وخدمات حكومية أخرى.	٣,٥٧	١,١٠٤	٣,٥٣	١,٢٥٢	٣,٣٠	٨٣٧	٣,٥٦	١,٢٢٣
	المتوسط الحسابي العام للمقياس	٢٠,٣٠	٢,٩٢٦	١٦,٨٠	٣,٨٢٧	١٨,١٠	٢,٠٢٣	٢٠,٠٣	٢,٥٨٠

توضح نتائج الجدول (٢) ارتفاع المتوسطات الحسابية لدى المجموعة التجريبية الأولى والتي استخدمت الموقع المتكامل من حيث المعلومات والتفاعل والخدمات, في العبارات جميع 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 للعبارات الثانية . وجاءت المجموعة الثانية ( بدون معلومات ) أقل المجموعات في المتوسطات الحسابية للعبارات من الأولى الى الرابعة . ويوضح الشكل التالي رقم (٤) النتائج العامة للمتوسطات الحسابية للمجموعات لمقياس تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني على وفق معيار السلطة.

يتضح من الشكل السابق ارتفاع المتوسط الحسابي العام للمقياس لدى المجموعة الأولى فقد بلغ ٢٠,٣٠، مما يؤثر على تأثير توافر العناصر الخاصة بالشفافية والثقة على تقييم المتعاملين للموقع بصورة إيجابية. ويفسر الباحث أيضاً انخفاض المتوسط الحسابي العام للمجموعة الثانية والذي بلغ ١٥,٧٣ على التأثير السلبي لغياب وضوح المعلومات عن المنظمة على تقييم الجمهور لمدى الثقة في الموقع.

ثالثاً: تقييم المجموعات التجريبية لجودة المواقع الأربعة من على وفق معيار الصلاحية والموثوقية:

تم تطوير مقياس من خمس جمل لرصد تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني على وفق معيار الصلاحية والموثوقية. ويوضح الجدول التالي (٣) نتائج المقياس .

جدول (٤) تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني على وفق معيار الصلاحية

المتغير	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
الصلاحية Validity	١-يحتوي الموقع على روابط هامة يحتاجها المتعامل.	٣,٨٧	١,١٠٦	٣,٤٠	٠,٨١٤	٣,٤٧	٠,٥٧١	٣,٧٧	١,٠٠٦
	٢-تمكن الروابط الموجودة بالموقع من تعريف المتعامل بالخدمات والأعمال الخاصة بالجهة الحكومية.	٤,٢٣	٠,٥٦٨	٣,٨٠	٠,٩٩٧	٣,٨٣	٠,٤٦١	٤,٢٠	٠,٦٦٤
	٣-الروابط الخاصة بحسابات الجهة الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي تزيد من فعالية الموقع.	٤,٣٠	٠,٦٥١	٤,٢٩	٠,٧٣٥١	٣,٨٠	٠,٤٠٧	٤,١٠	٠,٧١٢
	٤-يتيح الموقع للمتعامل الفرصة للتعبير عن رأيه والمشاركة في اتخاذ القرار من خلال الاستبيانات واستطلاعات الرأي.	٤,٣٣	٠,٦٠٦	٤,٢٠	٠,٨٨٧	٣,٥٧	٠,٦٢٦	٣,٨٧	١,٠٠٨
	٥-يوفر الموقع وقت وجهد المتعامل.	٤,٣٣	٠,٧١١	٣,٤٧	٠,٨٦٠	٣,٧٠	٠,٦٥١	٤,٠٠	٠,٨٧١
	المتوسط الحسابي العام للمقياس	٢١,٠٧	١,٩١١	٢٠,٢٣	٧,٩٤٢	١٨,٣٧	٢,١٠٩	١٩,٩٣	٢,٥٨٦

توضح نتائج الجدول (٣) ارتفاع المتوسطات الحسابية لدى المجموعة التجريبية الأولى والتي استخدمت الموقع المتكامل من حيث المعلومات والتفاعل والخدمات, في العبارات جميعاً 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 للعبارتين الثالثة والرابعة. وجاءت المجموعة الثالثة (بدون تفاعل)



أقل المجموعات في المتوسطات الحسابية لجميع العبارات ، ويوضح الشكل التالي (٥) النتائج العامة للمتوسطات الحسابية للمجموعات لمقياس تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني على وفق معيار الصلاحية.

يتضح من الشكل السابق ارتفاع المتوسط الحسابي العام للمقياس لدى المجموعة الأولى فقد بلغ ٢٠,٠٧، مما يؤثر على تأثير توافر العناصر الخاصة بالصلاحية على تقييم المتعاملين للموقع بصورة إيجابية. ويفسر 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 على وفق معيار الإتاحة:

تم تطوير مقياس من خمسة جمل لرصد تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني على وفق معيار الإتاحة. ويوضح الجدول التالي (٤) نتائج المقياس .

جدول (٥) تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني على وفق معيار الإتاحة

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
الإتاحة Obtainability	١-تصميم الموقع واضح	٤,٢٧	٠,٩٨٠	٣,٤٠	١,٣٨٠	٣,٨٠	٠,٤٨٤	٣,٩٧	١,١٨٩
	٢-مضمون الموقع تم تنظيمه بشكل جيد وواضح	٤,١٣	١,١٣٧	٢,٨٠	١,٥١٨	٣,٥٧	٠,٥٦٨	٣,٩٣	١,١٧٢
	٣-الموقع سهل الاستخدام	٤,٢٤	٠,٦٢٦	٣,٣٧	١,١٥٩	٣,٨٠	٠,٧٦١	٤,٢٣	١,٠٤٠
	٤-إجراءات الحصول على الخدمة عبر الموقع سهلة وسريعة وواضحة	٤,٢٣	٠,٥٦٨	٣,١٠	١,٢٤٢	٣,٦٧	٠,٤٧٩	٣,٨٧	١,٠٤٢
	٥-يضم الموقع خريطة واضحة تمكن المتعامل من التعرف على محتوياته.	٤,١١	٠,٩٩٥	٤,٠٣	٠,٨٩٠	٣,٨٠	٠,٤٠٧	٤,١٠	٠,٩٦٠
	المتوسط الحسابي العام للمقياس	٢٠,٩٧	٣,٠٩٠	١٦,٧٠	٤,٩٧٧	١٨,٦٣	٢,٠٧٦	٢٠,١٠	٤,٥٥١

توضح نتائج الجدول (٤) ارتفاع المتوسطات الحسابية لدى المجموعة التجريبية الأولى والتي استخدمت الموقع المتكامل من حيث المعلومات والتفاعل والخدمات, في العبارات جميعاً 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 للعبارة الخامسة. ويوضح الشكل (٦) النتائج العامة للمتوسطات الحسابية للمجموعات لمقياس تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني على وفق معيار الإتاحة.

يتضح من الشكل السابق ارتفاع المتوسط الحسابي العام للمقياس لدى المجموعة الأولى فقد بلغ ٢٠,٧٩، مما يؤثر على تأثير توافر العناصر الخاصة بالاتاحة على تقييم المتعاملين للموقع بصورة إيجابية. ويفسر الباحث أيضاً انخفاض المتوسطات الحسابية العامة للمجموعتين الثانية والثالثة ( بدون معلومات وبدون تفاعل) والذي بلغ ١٦,٧٠، ١٨,٦٣ على التأثير السلبي عناصر الاتاحة على تقييم الجمهور للتفاعل عبر الموقع.

#### خامساً: تقييم المجموعات التجريبية لجودة المواقع الأربعة على وفق معيار الملاءمة :

تم تطوير مقياس من خمسة جمل لرصد تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني على وفق معيار الملاءمة. ويوضح الجدول (٥) نتائج المقياس .

#### جدول (٦) تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني على وفق معيار الملاءمة

المعيار	البيان	المجموعة الأولى				المجموعة الثانية				المجموعة الثالثة				المجموعة الرابعة				
		١	٢	٣	٤	١	٢	٣	٤	١	٢	٣	٤	١	٢	٣	٤	
الملاءمة Relevance	١-بيانات الموقع دقيقة.	٣,٨٨	٩٧٣	٢,٩٠	٩٦٠	٣,٦٠	٦٢١	٣,٨٧	٩٠٠									
	٢-هناك تحديث مستمر للموقع.	٤,٠٠	٨٧١	٣,٠٠	٢,٣٢	٣,٧٠	٧٠٢	٣,٩٣	١,٠٤٨									
	٣-يمكن التحكم في بعض عناصر الموقع كحجم الخط واللغة.	٣,٧٠	١,٢٢١	٣,٢٣	٨٩٨	٣,٦٣	٥٥٦	٣,٣٣	١,٣٩٨									
	٤-بناء وشكل الموقع يتوافق مع كونه موقع حكومي	٤,١٧	١,٠٢٠	٣,٨٧	١,٣٠٦	٣,٨٣	٦٩٩	٤,٢٧	٨٦٨									
	٥-تتعدد أدوات التواصل مع المنظمة عبر الموقع.	٤,٤٣	٦٧٩	٣,٨٠	١,٢٤٣	٣,٨٣	٥٩٢	٤,٢٣	٥٦٨									
	المتوسط الحسابي العام للمقياس	١٩,٨٧	٣,٤٤١	١٦,٨٠	٣,٤٨٨	١٨,٦٣	١,٩٤٠	١٩,٦٣	٢,٧١٠									

توضح نتائج الجدول (٥) ارتفاع المتوسطات الحسابية لدى المجموعة التجريبية الأولى والتي استخدمت الموقع المتكامل من حيث المعلومات والتفاعل والخدمات, في العبارات جميعاً الخاصة بمعيار الملاءمة. 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، ويوضح الشكل (٧) النتائج العامة للمتوسطات الحسابية للمجموعات لمقياس تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني على وفق معيار الملاءمة.

يتضح من الشكل السابق ارتفاع المتوسط الحسابي العام للمقياس لدى المجموعة الأولى فقد بلغ ١٩,٧٨، مما يؤثر على تأثير توافر العناصر الخاصة بالملاءمة على تقييم المتعاملين للموقع بصورة إيجابية. ويفسر الباحث أيضاً انخفاض المتوسط الحسابي العام للمجموعة الثانية ( بدون معلومات) والذي بلغ ١٦,٨٠ على التأثير السلبي لعناصر الملاءمة على تقييم الجمهور للتفاعل عبر الموقع.

سادساً: تقييم المجموعات التجريبية لجودة المواقع الأربعة على وفق معيار أدوات تقديم المحتوى : تم تطوير مقياس من خمسة جمل لرصد تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني على وفق معيار أدوات تقديم المحتوى. ويوضح الجدول (٦) نتائج المقياس .

جدول (٧) تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني على وفق معيار أدوات تقديم المحتوى

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	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
أدوات تقييم المحتوى Substance	١-يحتوى الموقع على إرشادات خاصة باستخدامه.	٣,٩٠	١,٠٢٩	٢,٥٠	١,١٦٧	٣,٧٧	٠,٦٧٩	٣,٣٧	١,٢٤٥								
	٢-يحتوى الموقع على دلائل خاصة بكيفية الحصول على الخدمة الحكومية.	٣,٩٣	٠,٨٦٨	٣,٠٠	٠,٧٤٣	٣,٩٠	٠,٦٨١	٣,٧٧	١,١٣٥								
	٣-يحتوى الموقع على تقارير دورية عن الجهة الحكومية.	٣,٩٤	٠,٦٩١	٢,٨٣	٠,٨٣٤	٣,٤٧	٠,٥٧١	٣,٩٣	٠,٩٨٠								
	٤-يعرض الموقع نتائج استطلاعات رأي المتعاملين	٣,٧٣	٠,٨٦٨	٢,٩٣	٠,٩٠٧	٢,٨٣	٠,٦٩٩	٣,٦٣	١,٠٩٨								
	٥-يتم تقديم محتوى الموقع نصياً وكذلك عبر الصور والفيديو والجرافيك	٤,٤٩	٠,٦٥١	٣,٤٧	١,١٣٧	٣,٩٣	٠,٤٥٠	٤,٠٧	٠,٧٨٥								
	المتوسط الحسابي العام للمقياس	١٩,٦٠	٢,٧٤٩	١٤,٧٣	٣,٤٧٣	١٨,١٣	١,٨٥٢	١٨,٧٧	٣,٦٦٤								

توضح نتائج الجدول (٦) ارتفاع المتوسطات الحسابية لدى المجموعة التجريبية الأولى والتي استخدمت الموقع المتكامل من حيث المعلومات والتفاعل والخدمات, في العبارات جميعاً 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. ويوضح الشكل (٨) النتائج العامة للمتوسطات الحسابية للمجموعات لمقياس تقييم المتعاملين لجودة الموقع الحكومي الإلكتروني على وفق معيار أدوات تقديم المحتوى.

يتضح من الشكل السابق ارتفاع المتوسط الحسابي العام للمقياس لدى المجموعة الأولى فقد بلغ ١٩ ، مما يؤثر على تأثير توافر العناصر الخاصة بأدوات تقديم المحتوى على تقييم المتعاملين للموقع بصورة إيجابية. ويفسر الباحث أيضاً انخفاض المتوسط الحسابي العام للمجموعة الثانية (بدون معلومات) والذي بلغ ١٤,٧٣ على التأثير السلبي لعناصر تقديم المحتوى على تقييم الجمهور للتفاعل عبر الموقع.

**سابعاً: اختبار وجود فروق إحصائية بين المجموعات في تقييمهم عناصر جودة المواقع الإلكترونية:**

قام الباحثان بإجراء اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد « اختبار ف » للكشف عن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات التجريبية في تقييم المواقع التجريبية التي تم استخدامها ، ويوضح الجدول التالي (٨) نتائج الاختبار .

**جدول (٨) اختبار وجود فروق إحصائية بين المجموعات في تقييمهم عناصر جودة المواقع الإلكترونية**

العنصر	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسطات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة (sig.)
وظائف الموقع	بين المجموعات	٣	١٢٩,٩٥٦	١٧,٣٧٥	.٠٠٠
	داخل المجموعات	١١٦	٧,٤٧٩		
	المجموع	١١٩			
السلطة	بين المجموعات	٣	٨٢,٦٠٨	٩,٧٣١	.٠٠٠
	داخل المجموعات	١١٦	٨,٤٨٩		
	المجموع	١١٩			
الصلاحية	بين المجموعات	٣	٣٨,٢٤٤	١,٩٦٥	.١٢٣
	داخل المجموعات	١١٦	١٩,٤٦٦		
	المجموع	١١٩			
الإتاحة	بين المجموعات	٣	١٠٤,٦٢٢	٧,٠٥٢	.٠٠٠
	داخل المجموعات	١١٦	١٤,٨٣٦		
	المجموع	١١٩			
الملائمة	بين المجموعات	٣	٥٨,٤٩٧	٦,٦٦٣	.٠٠٠
	داخل المجموعات	١١٦	٨,٧٨٠		
	المجموع	١١٩			
أدوات التقديم	بين المجموعات	٣	١٣٦,٨٩٧	١٥,٠١١	.٠٠٠
	داخل المجموعات	١١٦	٩,١٢٠		
	المجموع	١١٩			

يتضح من نتائج الجدول السابق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات التجريبية في تقييم العناصر الآتية:

- **وظائف الموقع:** جاءت قيمة « ف » ١٧,٣٧٥ ، وهي دالة إحصائياً عند ٠,٠٠٠ ، مما يعني وجود فروق بين المجموعات التجريبية الأربعة في تقييم وظائف الموقع ، وبتطبيق اختبار LSD للكشف عن اتجاه هذه الفروق بين المجموعات نجد أنها كالآتي: بين المجموعة الأولى

والثانية ( دالة عند ٠,٠٠٠ ) لصالح الأولى ، وبين المجموعة الثانية والثالثة (دالة عند ٠,٠٠٠) لصالح الثالثة ، وبين المجموعة الثانية و الرابعة (دالة عند ٠,٠٠٠) لصالح الرابعة . أي أن المجموعة الثانية هي أقل المجموعات تقيماً لوظائف الموقع بين المجموعات الأربعة ، وهو ما يؤكد إحصائياً على ما أشارت إليه دلالات المتوسطات الحسابية من أن غياب المعلومات الكافية عن المنظمة على موقعها الإلكتروني يؤدي إلى ضعف تقييم المستخدمين لجودة الوظائف التي يؤديها الموقع وقدرته على تحقيق مهامه.

• **السلطة:** جاءت قيمة « ف » ٩,٧٣١ ، وهي دالة إحصائياً عند ٠,٠٠٠ ، مما يعني وجود فروق بين المجموعات التجريبية الأربعة في تقييم عنصر السلطة في الموقع ، وبتطبيق اختبار LSD للكشف عن اتجاه هذه الفروق بين المجموعات نجد أنها كالاتي: بين المجموعة الأولى والثانية ( دالة عند ٠,٠٠٠ ) لصالح الأولى ، وبين المجموعة الثانية والرابعة (دالة عند ٠,٠٠٠) لصالح الرابعة ، أي أن المجموعة الثانية هي أقل المجموعات تقيماً بين المجموعات الأربعة لعنصر السلطة ، وأن عدم ميل الفروق بين المجموعتين الثانية والثالثة لصالح أي منهما يشير إلى التأثير السلبي المشترك لغياب المعلومات والتفاعل على تقييم الثقة في الموقع. وبصفة عامة تشير النتائج إلى أن غياب المعلومات والتفاعل التي تؤدي إلى بناء الثقة في الموقع والمنظمة على موقعها الإلكتروني يؤدي إلى ضعف تقييم المستخدمين لجودة الموقع.

• **الصلاحية:** جاءت قيمة « ف » ١,٩٦٥ ، وهي دالة غير دالة إحصائياً عند ١٢٣٠ ، مما يعني وجود عدم فروق بين المجموعات التجريبية الأربعة في تقييم عنصر الصلاحية في الموقع ، ويفسر الباحثان تلك النتيجة في أن الموقع الذي تم استخدامه موقع افتراضي وضعت فيه أدوات التفاعل، من دون أن يتمكن الباحثون من إجراء تفاعل فوري حقيقي مع الطرف الأخر . إلا أنه وبصفة عامة وكما أشار الباحثان في نتائج الجدول (٥) جاء المتوسط الحسابي للمجموعة الأولى أعلى من متوسطات المجموعات الأخرى ، وجاءت المجموعة الثالثة التي استخدمت الموقع المحذوف منه أدوات التفاعل الأقل في متوسطها الحسابي ، مما يشير إلى أهمية تكامل كل من عناصر المعلومات والتفاعل والخدمات لتحقيق عنصر الصلاحية والقدرة على التواصل الفعال مع المتعاملين.

• **الإتاحة:** جاءت قيمة « ف » ٧,٠٥٢ ، وهي دالة إحصائياً عند ٠,٠٠٠ ، مما يعني وجود فروق بين المجموعات التجريبية الأربعة في تقييم عنصر الإتاحة في الموقع ، وبتطبيق اختبار LSD للكشف عن اتجاه هذه الفروق بين المجموعات نجد أنها كالاتي: بين المجموعة الأولى والثانية (دالة عند ٠,٠٠٠) لصالح الأولى ، وبين المجموعة الثانية والرابعة (دالة عند ٠,٠٠٠) لصالح الرابعة ، أي أن المجموعة الثانية هي أقل المجموعات تقيماً بين المجموعات الأربعة لعنصر الإتاحة ، وأن عدم ميل الفروق بين المجموعتين الثانية والثالثة لصالح أي منهما يشير إلى التأثير السلبي المشترك لغياب المعلومات والتفاعل على تقييم سهولة استخدام الموقع . وبصفة عامة تشير النتائج إلى أن غياب المعلومات والتفاعل يؤدي إلى ضعف تقييم المتعاملين لسهولة استخدام الموقع .

- **الملاءمة:** جاءت قيمة « ف » ٦,٦٦٣، وهي دالة إحصائياً عند ٠,٠٠٠، مما يعني وجود فروق بين المجموعات التجريبية الأربعة في تقييم عنصر الملاءمة في الموقع، وبتطبيق اختبار LSD للكشف عن اتجاه هذه الفروق بين المجموعات نجد أنها كالاتي: بين المجموعة الأولى والثانية (دالة عند ٠,٠٠٠) لصالح الأولى، وبين الثانية والثالثة (دالة عند ٠,٢٠)، وبين المجموعة الثانية والرابعة (دالة عند ٠,٠٠٠) لصالح الرابعة، أي أن المجموعة الثانية هي أقل المجموعات تقيماً بين المجموعات الأربعة لعنصر الملائمة، وبصفة عامة تشير النتائج إلى أن غياب المعلومات يؤدي إلى ضعف تقييم المتعاملين لجودة الموقع من حيث توافق تصميمه ومحتواه مع طبيعة المنظمة الحكومية وهويتها.
- **أدوات التقديم:** جاءت قيمة « ف » ١٥,٠١١، وهي غير دالة إحصائياً عند ٠,٠٠٠، ويفسر الباحثان تلك النتيجة في أن الموقع الضابط والمواقع الثلاثة التجريبية قد اعتمدت على أدوات تقديم موحدة، إلا أنه وبصفة عامة وكما أشار الباحثان في نتائج الجدول (٧) جاء المتوسط الحسابي للمجموعة الأولى أعلى من متوسطات المجموعات الأخرى، مما يشير إلى أهمية توفر المعلومات بالموقع تحقيقاً لإدراك المتعامل لتعدد أدوات تقديم المحتوى بالموقع وتقييمه الإيجابي لهذا العنصر.

#### ثامناً: التقييم العام للمواقع التجريبية الأربعة:

قام الباحثان بوضع مقياس عام من ١٣ عبارة، بهدف قياس التقييم العام للمبجوثين للمواقع الأربعة التي تم استخدامها، ويوضح الجدول التالي (٩) هذه النتائج.

جدول (٩) المقياس العام لتقييم الموقع التجريبي

المجموعة الرابعة	المجموعة الثالثة	المجموعة الثانية	المجموعة الأولى	العبارة
٤,٢٠	٤,١٩	٣,٧٣	٤,٤٠	معلومات الموقع تخدم احتياج المتعامل
٤,٣١	٤,٢٥	٣,٣٣	٤,٣٣	معلومات الموقع دقيقة وموثقة
٤,٤٠	٤,٣٥	٤,٢٣	٤,٤٣	سياسات الخصوصية بالموقع واضحة
٤,٤٠	٤,٢٣	٣,٧٠	٤,٤٣	يوجد بالموقع معايير أمان للمتعامل
٤,٣٧	٤,٤٠	٣,٢٧	٤,٤٣	مضمون الموقع متكامل وواضح
٤,٣٣	٤,٦٠	٣,٧٣	٤,٧٠	الوصول للمعلومات على الموقع سهل وسريع
٤,٣٧	٤,٦٠	٣,٦٧	٤,٨٣	شكل الموقع متناسق وعملي
٤,٥٣	٤,٥٧	٣,٨٧	٤,٦٠	تصميم يسهل عملة الاستخدام
٤,٣٠	٤,٠٣	٤,٦٧	٤,٧٠	يوجد بالموقع أدوات تفاعل ومشاركة وأبداء رأي
٣,٩٣	٣,٨٧	٣,٢٣	٤,٠٣	يوجد أدلة وإرشادات للمستخدم
٤,١٧	٤,٣٧	٣,١٧	٤,٤٣	الصور أو مقاطع الفيديو بالموقع مفيدة وتقدم معلومات إضافية
٣,٩٠	٤,١٣	٣,١٧	٤,٤٥	مضمون وشكل الموقع يشجعان المتعامل على تكرار استخدامه
٣,٦٤	٤,٣٧	٢,٩٧	٤,٤٠	الموقع يتيح إمكانية التسجيل والدخول إلى البيانات الشخصية

يتضح من الجدول السابق ارتفاع المتوسطات الحسابية للمجموعة التجريبية الأولى التي استخدمت الموقع المتكامل، بصورة أكبر من المجموعات الثلاثة الأخرى في جميع عبارات المقياس. وفيما يتعلق بالمجموعة الثانية التي استخدمت الموقع المحذوف منه المعلومات جاءت المتوسطات الحسابية الخاصة بها الأقل في جميع العبارات ما عدا العبارة التاسعة والخاصة بأدوات التفاعل والمشاركة فقد جاءت المجموعة الثالثة باقل متوسط وهي المجموعة التي تعرضت للموقع المحذوف منه التفاعل. وجاءت المجموعة الرابعة التي تعرضت للموقع المحذوف منه الخدمات في الترتيب الثاني من حيث المتوسط الحسابي للعبارات الأولى، الثانية، الثالثة، الرابعة، التاسعة، العاشرة، والثانية عشرة. وهي عبارات خاصة بتقييم توفر المعلومات والأمان بالموقع وطريقة بناء المحتوى وتصميمه. في حين جاءت المجموعة الثالثة والتي تعرضت للموقع المحذوف منه التفاعل في الترتيب الثاني للعبارات الخامسة، السادسة، السابعة، الثامنة، الحادية عشر، وهي عبارات خاصة بوضوح وتكامل الموقع وتوافر أدواته. ويوضح الشكل التالي ( ٩ ) ترتيب المجموعات على المقياس .

يتضح من الشكل السابق ارتفاع المتوسطات الحسابية للمجموعة الأولى الضابطة، مقارنة بالمجموعات الأخرى، في حين جاءت المجموعة الثانية الأقل في المتوسطات الحسابية، وتراوحت المتوسطات الخاصة بالمجموعتين الثالثة والرابعة في المنتصف. وتؤكد تلك النتائج على ما أشارت إليه النتائج التي سبق إليها من أن غياب المعلومات الكافية عن المنظمة وعن الموقع يؤدي إلى انخفاض تقييم المتعاملين له، بصورة أكبر من غياب التفاعل أو الخدمات، إلا أن هذا لا ينفي أهمية توافر هذين العنصرين في الموقع الإلكتروني الحكومي، تحقيقاً لتكامل عناصره وتأكيداً على جودته. ومما يؤكد على ذلك نتيجة اختبار تحليل التبيان في اتجاه واحد بين المجموعات الأربعة، فقد جاءت قيمة «ف» ٤,٧٢٧ وهي دالة عند مستوى معنوية (٠,٠٠٤)، وهو ما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات تميل لصالح المجموعة الأولى.

وبتطبيق اختبار «ت» للمجموعة الواحدة، على نتائج المقاييس الخاصة بكل مجموعة تجريبية للتعرف على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقييم المجموعة لعناصر المقياس، أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق عند مستوى دلالة (٠,٠٠٠) بين عناصر المقاييس داخل المجموعات الأربعة. وهو ما يشير إلى أن تقدير مستخدمي الموقع لعناصر جودة الموقع يتأثر إيجابياً وسلبياً بكل العناصر مجتمعة، أو بمعنى آخر فإن ضعف عنصر من هذه العناصر يؤثر بطريقة سلبية على الإدراك الإيجابي للموقع ككل.

#### النتائج العامة للدراسة والتوصيات: General results of the study and recommendations

توصلت الدراسة إلى أهمية توافر عناصر المعلومات والخدمات والتفاعل في أي موقع حكومي إلكتروني، إذ يؤثر غياب أحد هذه العناصر على التقييم الإيجابي للمتعاملين لجودة هذا الموقع. وتؤكد نتائج المقياس هذه الأهمية فقد ارتفعت المتوسطات الحسابية للمجموعة ( الأولى ) في جميع العناصر التي تم قياسها والتي اشتملت على :

١ . وظائف الموقع : والخاصة بقياس قدرة الموقع على تقديم المهام الخاصة بالمنظمة لفئات المتعاملين.

٢. **السلطة** : والخاصة بقياس ثقة المتعاملين في محتوى الموقع ، وفي المنظمة ككل.
  ٣. **الصلاحية** : والخاصة بقياس فاعلية توظيف محتوى الموقع لتحقيق الهدف من أنشائه وفي التواصل مع المتعاملين.
  ٤. **الإتاحة** : والخاصة بقياس مدى سهولة استخدام الموقع .
  ٥. **الملاءمة** : والخاصة بقياس توافق شكل ومحتوى الموقع مع طبيعة المنظمة الحكومية وهويتها.
  ٦. **أدوات التقديم** : والخاصة بقياس تعدد أدوات تقديم المحتوى.
- 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 ، والإتاحة، والملاءمة، وأدوات التقديم . ويعني هذا أن غياب المعلومات الواضحة عن المنظمة عبر موقعها الإلكتروني يؤثر سلباً في تقييم المتعاملين لخدمته من حيث المهام التي يؤديها، الثقة في محتواه ، توافق الموقع مع طبيعة المنظمة الحكومية سهولة استخدامه، و إدراكه لتعدد أدوات تقديم محتواه. وجاءت المجموعة الثالثة اقل 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 إذ أن غياب هذا العنصر يؤثر سلباً على إدراك جودة الموقع من حيث قدرته على بناء علاقة إيجابية مع المتعاملين.

وبصفة عامة يمكن استخلاص المؤشرات التالية عند تقييم أو تطوير الموقع الحكومي الإلكتروني:

١. إن 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 :
  - جودة الموقع من حيث كونه وسيلة إلكترونية فعالة في التعريف بالمنظمة وتحقيق وظائفها ودعم التفاعل مع المتعاملين معها.
  - الثقة في الموقع من حيث المعلومات والخدمات التي يقدمها ، ومن حيث توفيره الخصوصية والحفاظ على بيانات المتعاملين.
  - سهولة استخدام الموقع والتعرف على مكوناته ومحتواه وتوظيف أدواته.
  - هوية الموقع الحكومية وتمثيله للمنظمة يعده أحد وسائلها الاتصالية.
  - قدرة المتعاملين من مستخدمي الموقع على التعامل مع الأدوات المتعددة للمحتوى بإمكاناتها و بفئاتها المختلفة.
٢. إن غياب أدوات التفاعل على الموقع الحكومي الإلكتروني يؤدي إلى ضعف تقييم مستخدمي الموقع من حيث :
  - قدرة الموقع على تحقيق معايير المشاركة الإلكترونية والتواصل المستمر مع المتعاملين.
  - سهولة استخدام الموقع والتعرف على مكوناته ومحتواه وتوظيف أدواته.
٣. أنه وعلى الرغم من أن غياب تقديم الخدمات الحكومية عبر الموقع الإلكتروني للمنظمة ، يؤدي إلى ضعف تقييم مستخدمي الموقع لعناصر الجودة ، إلا أن هذا التقييم يتأثر أكثر في غياب المعلومات



والتفاعل ، بحيث أن الخدمة الحكومية لا يمكن أن تكون فعالة من دون تكاملها مع المعلومات الواضحة وتوافر أدوات التفاعل والمشاركة.

وتوصي الدراسة بضرورة إتزام المواقع الحكومية الإلكترونية بما يتوافق وتحقيق عناصر الجودة ، وبما يمكن هذه المواقع من تقديم المعلومات والخدمات بصورة فعالة للمتعاملين ، وتوفير أدوات للتفاعل معهم ورصد آرائهم والتعرف على استفساراتهم. إذ أن غياب أحد هذه العناصر يؤثر سلباً في تقييم الموقع من حيث قدرته أداء وظائفه ، وكذلك قدرته على اكتساب ثقة المتعاملين ، وتفضيل استخدامهم له في الحصول على خدمات المنظمة أو التعرف على أعمالها. وتوصي بأهمية التقييم المستمر لعناصر جودة الموقع من حيث البناء والتصميم والمحتوى ، والأخذ بالحسبان أهمية تحقيق الموقع لكل من عناصر تقديم المعلومات والمشاركة وإتاحة إمكانية الحصول على الخدمات.

### المصادر باللغة العربية

- برنامج الشيخ صقر للاتصال الحكومي <http://sspge.rak.ae/ar/pages/excprog.aspx>
- جاء محمود أبو علام (٢٠٠١)، مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، ط٣، القاهرة، دار النشر للجامعات، ص٢٢٥.
- سليمان، شريفة . (٢٠٠٩). دور العلاقات العامة في الحكومة الإلكترونية: دراسة حالة على إمارة دبي، أبوظبي: مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية.
- شيماء ذو الفقار زغيب (٢٠١٥) مناهج البحث والاستخدامات الإحصائية في الدراسات الإعلامية ، ط ٢، القاهرة ، الدار المصرية اللبنانية ، ص ١٩٦
- 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

### Rrferens

- 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
- Andrés Cañizález, "Building Communication Policies with a Public Sense." Media Development, No. 3, 2016. PP. 33–37. <http://search.ebscohost.com>
- 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
- Holder ,Simon , A century of government communications: Analysis and factual trends,2018, <https://quarterly.blog.gov.uk>, (Accessed on 10 Oct,2018 )
- Huma Haider, Claire Mcloughlin and Zoë Scott , Topics on communication and governance (UK,

- International Development Department, College of Social Sciences University of Birmingham , 2011)
13. Karen Sanders , Political public relations and government communication, IN, Jesper Stromback, Spiro Kiouisis, Political Public Relations: Principles and Applications(New York, Routledge,2011)
14. Karen Sanders and María José Canel “Mind the Gap: Local Government Communication Strategies and Spanish Citizens’ Perceptions of Their Cities.” Public Relations Review, Vol. 41 , No(5), 2015.pp. 777–84. doi:10.1016/j.pubrev.2015.06.014.
15. Karen Sanders and María José Canel “Mind the Gap: Local Government Communication
16. Martial Pasquier, and Jean-Patrick Villeneuve, Marketing Management and Communications in the Public Sector , 1st Edition (New York , Routledge,2012)
17. 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
18. Michael Howlett,”Government Communication as a Policy Tool: A Framework for Analysis” Canadian Political Science Review, Vol. 3, No. 2 (2009) p p. ٢٣-٣٧
19. 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>
20. 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>
21. 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
22. 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
23. 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
24. W Russell, S Niemeyer, V Darling & John Dryzek,, Deliberative Engagement in the Australian Capital Territory, <https://www.act.gov.au/yoursay/our-conversations/how-we-communicate-and-engage>. (Accessed on 1 Oct,2018)
25. Waly Diop, “From Government Policy to Community-Based Communication Strategies in Africa: Lessons from Senegal and Uganda.” Journal of Health Communication, Vol. 5 2000, p.113. doi:10.1080/10810730050019591
26. 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/>