

تأثير حوكمة تطبيقات الحكومة المصرية عبر الهواتف الذكية على تحسين جودة خدماتها الموجهة إلى الجمهور

د. داليا أحمد عبدالوهاب عبدالرؤوف*

ملخص الدراسة:

- تستهدف الدراسة رصد تقييم الجمهور لمبادئ الحوكمة الإلكترونية المفعلة عبر التطبيقات الحكومية الرقمية، والكشف عن أبعاد جودة الخدمة المفعلة عبر التطبيقات الرقمية الحكومية لدى الجمهور، وتدرج الدراسة ضمن الدراسات الوصفية واعتمدت على منهج المسح بشقه الميداني، وطبقت الدراسة على عينة عمدية من مستخدمي التطبيقات الإلكترونية الحكومية قوامها 420 مفردة، واعتمدت الدراسة على نظرية الاتصال الحواري ونموذج الحوكمة الإلكترونية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أبرزها:
- أهمية الحوكمة الإلكترونية في حل المشكلات وإدارة الأزمات، وتشكيل اتجاهات الجمهور وتحسينها نحو الحكومة المصرية ومؤسساتها، وأهمية وجود بنية تحتية مُساعدة لإدارة العلاقات العامة لتفعيل الحوكمة الإلكترونية، ونشر الوعي بكيفية تشغيل التطبيقات الحكومية.
 - استطاعت العلاقات العامة في الحكومة المصرية الاستفادة من الخدمات الرقمية لتحقيق أهدافها، وتحول ممارستها من التقليدي إلى الإلكتروني، مع أهمية توافر مبادئ الحوكمة الإلكترونية والخدمات التفاعلية على التطبيقات الرقمية الحكومية.
 - تتنوع الخدمات التي تقدمها التطبيقات الحكومية، ما بين مجانية ومدفوعة الأجر، وكانت التطبيقات الحكومية المالية الأكثر استخداماً لدى عينة الدراسة.
- الكلمات المفتاحية:** التطبيقات الحكومية، جودة الخدمة، الحوكمة الإلكترونية.

* المدرس بقسم العلاقات العامة والاعلان بالمعهد الكندي العالي لتكنولوجيا الاعلام الحديث

The impact of the governance of the Egyptian Government's smartphone applications on improving the quality of its services to the public

Abstract:

Study Targets Monitoring public assessment of e-governance principles activated through digital government applications and to reveal the dimensions of the quality of service activated through government digital applications in the public, The study is part of descriptive studies and relied on its field survey curriculum and applied to a deliberate sample of 420 users of government electronic applications, The study drew on the theory of dialogue communication and the model of electronic governance. The study produced a series of findings, most notably:

- The importance of e-governance in problem solving and crisis management, shaping and improving public attitudes towards the Egyptian government and its institutions.
- The importance of having an assisted public relations management infrastructure to activate e-governance and raise awareness of how government applications operate.
- Public relations in the Egyptian Government have been able to benefit from digital services to achieve their objectives, transforming their practice from traditional to electronic.
- The importance of e-governance principles and interactive services on government digital applications.
- The services provided by government applications vary between free and paid, and the government financial applications were the most used in the study sample.

Keywords: Government Applications, Service Quality, Electronic Governance

مقدمة الدراسة:

ساعدت التطورات التكنولوجية السريعة في التطبيقات الرقمية بالسنوات الأخيرة إلى تنامي القدرات المؤسسية في المجال التقني، كما أنها فتحت المجال لتبني تطبيقات الحوكمة الإلكترونية، والتي تهدف إلى تحسين وتحقيق الجودة والتميز في الأداء المؤسسي الحكومي، ولقد أصبحت الحوكمة الإلكترونية في الوقت الحالي مدخلا أساسيا في ضبط وتحسين الأداء بمختلف المؤسسات ، ويعد الجهاز الحكومي في مقدمة هذه الأجهزة ، حيث أصبحت الحوكمة الإلكترونية من الطرق المثلى التي يمكن أن تدار بها دوائره ومؤسساته ليستطيع من خلالها الوصول إلى النتائج والأهداف المرسومة بكل شفافية، حيث تُعبر الحوكمة الإلكترونية عن حسن استخدام الموارد بفاعلية وكفاءة اقتصادية وشفافية لتقديم أفضل الخدمات إلكترونيا للجمهور وللقطاع الحكومي وكذلك للموظفين، من خلال حسن سيطرة المؤسسة على مواردها المختلفة.

من ناحية أخرى، يستخدم الكثيرون الانترنت كتقنية معلوماتية اتصالية نظراً لتنوع خدماتها ، فتمتيز تلك التقنية الحديثة بقوة جاذبيتها ونجاح تفاعل الجمهور معها، ومن خلال قدرة المؤسسات والوزارات الحكومية على توظيف الاتصال الإلكتروني مع الجمهور عبر التطبيقات الرقمية كان لها بالغ الأثر على النظام الاقتصادي بالدولة، وقد شرعت العديد من الدول والحكومات إلى تفعيل تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التسيير لأعمالها وإدارة شئونها وتقديم خدماتها للمواطنين، ومن ثم بدأ يظهر مصطلح الحوكمة الإلكترونية كنظام إداري واتصالي يحكم العلاقة بين المؤسسة والجمهور، وتيسر العملية الاتصالية عبر الانترنت ، ورغم نجاح العديد من الدول في ذلك إلا أن هناك دولاً باءت جهودها بالفشل لعدم توفر الأرضية الثقافية والإمكانيات المادية والإلكترونية والمعنوية الداعمة لذلك الاتجاه.

وتنظم العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية عبر تفعيل مبادئ الحوكمة الإلكترونية العلاقة بين الجمهور والمؤسسة، لتشمل أحقية تعبير المواطنين عن مصالحهم وحصولهم على حقوقهم وممارسة واجباتهم عبر أدوات تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسة الداعمة للحوكمة الإلكترونية، مما يتيح المعلومات للمواطنين وللمؤسسات الأخرى، ويؤدي إلى تمكين مشاركة الجمهور في صنع القرار، وتعد الحوكمة الإلكترونية أحد الوسائل الحديثة للتيسير المنتهجة من قبل العديد من الدول، وقد لا ينحصر هدفها الرئيسي في ضمان أمن انتقال المعلومات الإدارية فقط، وإنما هو تعزيز مشاركة المواطن في اتخاذ القرارات والمساهمة في تحسين جودة الخدمة الحكومية، وهذا ما يخلق مناخاً تسوده الثقة والاحترام بين الإدارة والمواطن تجسيدا للديمقراطية الإلكترونية.

ولأن الجمهور يشكل أحد الأطراف المشاركة الرئيسية للمؤسسات الحكومية؛ فمن الضروري أن تسعى الإدارات الحكومية العاملة معه على تطوير الخدمات التي تقدمها للمواطنين بشكل عام؛ وذلك بتحسين جودتها وصولاً إلى الرضا المنشود من جانب الجمهور الذي يقدم إليه تلك الخدمات؛ ومن ثم أصبح مدخل مشاركة الجمهور أحد المداخل الرئيسية لتطوير هذه الخدمات وتحسين جودتها؛ حيث إن مشاركة الجمهور في هذه العملية من التطوير والتحسين تشكل أحد الضمانات الرئيسية بأن يكون لتطوير الخدمات الحكومية التي تسيير في الاتجاه الصحيح نحو تحقيق الجودة المنشودة لتحقيق الرضا المستهدف من المتعاملين معها.

مشكلة الدراسة:

إن إنشاء تطبيق إلكتروني لأية مؤسسة حكومية قد لا يؤدي إلى تحقيق الأهداف المُتلى التي تسعى العلاقات العامة إلى القيام بها، ولذلك لا بد من تكامل الجهود والأدوار بين القائمين على تصميم تلك التطبيقات وممارسي العلاقات العامة، بشكل يؤدي إلى الفهم الكامل لطبيعة الحوكمة الإلكترونية بأنشطة التطبيقات الرقمية المتعلقة بها، مما يساهم في تلبية احتياجات الجمهور والمستخدمين وخلق انطباعات جيدة لدى الجمهور المستخدم لها، فإدراك الجمهور بأن المؤسسة التي يتعامل معها تستجيب بشكل فوري لاحتياجاته، وتحقق الترابط بينه وبين غيره من العملاء، وتسمح له بالسيطرة على عملية التصفح، وتطبق مبادئ الحوكمة الإلكترونية بشكل جيد ومنضبط، كل ذلك يخلق لديه اتجاه إيجابي حول المؤسسة والخدمات التي تقدمها، مما يساهم في ترصين الاقتصاد القومي، وفي المقابل فإن عدم تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية، قد يجعل الجمهور ينصرف عن استخدام التطبيقات الإلكترونية للمؤسسة ويتحول إلى مؤسسة أخرى تُلبي احتياجاته واهتماماته، وذلك يعطي انطباعاً سيئاً عن الأنشطة الإلكترونية الحكومية، ومع تزايد اهتمام المسؤولين بالحكومة المصرية بالتخطيط الاستراتيجي لأنشطتها الرقمية، تظهر أهمية البيانات والمعلومات المنشورة على التطبيقات الإلكترونية التي تفاعلها في ترشيد قرارات المستخدم، كمصدر إعلامي رسمي للدولة، مما يعكس بالغ الأثر على قرارات الجمهور المصري الخاصة بهم، وعند غياب مبادئ الحوكمة الإلكترونية لأنشطة المؤسسة الحكومية، فإن ذلك ينعكس بالسلب على قرارات الجمهور، ولذلك ظهرت أهمية دعم وتحقيق مشاركة الجمهور في تحسين جودة الخدمات الحكومية بالمؤسسات الحكومية المقدمة لهم؛ خاصة مع تصاعد الاتجاهات المطالبة بمشاركة العملاء في تحسين جودة هذه الخدمات، وأن دعم وتحقيق هذه المشاركة بفعالية وكفاءة يتطلب أساليب علمية قابلة للتطبيق.

من هنا تثار المشكلة البحثية حول تأثير حوكمة تطبيقات الحكومة الرقمية المصرية عبر الهواتف الذكية على تحسين جودة خدماتها الموجهة إلى الجمهور.

الدراسات السابقة:

الدراسات التي تناولت حوكمة التطبيقات المؤسسية:

• فيما يخص أهداف الحوكمة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، قد أكدت دراسة **Ioannis Rossidis(2023)**¹، من أهداف الحوكمة الإلكترونية تحقيق نتائج إدارية واجتماعية واقتصادية مما يوضح جودة التكنولوجيا الرقمية، كما أشارت دراسة أهمية الحوكمة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تحقيق حوكمة الاتصال الإلكتروني وتقليل تكلفة الخدمة الموجهة للمواطنين، ومشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وتحسين جودة الخدمة الحكومية، كما أوضحت دراسة **المهيدلي، المفيز (2021)** أن تطبيق حوكمة التحول الرقمي في الإدارات التعليمية التابعة لوزارة التعليم بدولة السعودية كان يهدف ضبط الجودة المخرجات مع المحافظة على خصوصية وسلامة البيانات والحصول على رضا جميع الأطراف ذات العلاقة بالمنظومة التعليمية، وتوفير هيكل قائم على السلطات والإدارة والمساءلة، والموارد والخدمات، والتقنيات وتكنولوجيا العمليات التشغيلية، كي تضمن دعم استثمارات التحول الرقمي لأهداف العمل في هذه الإدارات، وتحسين الإدارة الشاملة لتكنولوجيا المعلومات ورفع القيمة المضافة من الاستثمار بها، كما

أكدت دراسة (عبدالرؤوف 2021)² أن الحوكمة الإلكترونية للعلاقات العامة تهدف لإقامة علاقات تنظيمية بين أعمال الوزارة وتقنية المعلومات بالعلاقات العامة معاً، فضلاً عن تحديد الكيفية التي يمكن المستثمرين العمل بها معاً عبر الحدود التنظيمية، وأن أبرز مبادئ الحوكمة الإلكترونية في العلاقات العامة وهم مبدأ الشفافية، مبدأ الإفصاح، مبدأ العدالة والمساواة، مبدأ المسؤولية والنزاهة، مبدأ الاعتمادية، ومبدأ الموثوقية، مبدأ المساواة، مبدأ سهولة الاستخدام، مبدأ المسؤولية الاجتماعية، مبدأ الانضباط، كما أثبتت دراسة (2020)³ (Anindita Susilo) أن هدف أنشطة العلاقات العامة الرقمية التي تقوم بها شركة Pegipegi زيادة الوعي بالعلامة التجارية من خلال التعاون مع وسائل الإعلام عبر الإنترنت في شكل كتابة إعلانية واستخدام أصول الوسائط المملوكة في وسائل التواصل الاجتماعي والمدونات الخاصة بعالم السفر كإحدى الأنشطة التي تثير اهتمام الجمهور تماماً وأن يتوفر لها سبق الكتابة على وسائل التواصل الاجتماعي (مسابقة الكتابة) والتعاون مع حسابات YouTube ووسائل التواصل الاجتماعي من قادة الرأي الرئيسيين (KOL).

• فيما يتعلق أهمية تطبيق الحوكمة الإلكترونية في المؤسسات المختلفة عبر التطبيقات الرقمية

• أكدت دراسة (Bhuvana, M., Ramkumar, A., Neeraja, B. (2023)⁴ أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مساهمة بارزة في تقديم خدمات الرعاية الصحية في جميع أنحاء العالم، ويتم التواصل بين المواطنين والحكومة من خلال تقنيات مبتكرة مختلفة وقد أدى هذا التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى إعادة هيكلة ثقافة العمل للمواطنين المقيمين في الدولة، وأصبحت عبارة «الحوكمة الإلكترونية» أداة محورية في القرن الحادي والعشرين لتطوير تطبيقات لتسهيل الخدمات المقدمة للمواطنين، كما أشارت دراسة (Rohini Jha and Aveek Basu (2023)⁵ أهمية الحوكمة الإلكترونية في توزيع المعرفة على المواطنين بشكل عادل خاصة مع انتشار استخدام التطبيقات الإلكترونية أثناء وبعد انتشار Covid 19، كما أكدت دراسة (Hasan , et al (2022)⁶ أن تفعيل الحوكمة الإلكترونية في بنغلادش كان له الأثر الجيد في تقديم ما يقرب من 15 خدمة إلكترونية جديدة، كما أوضحت دراسة (Zhang et al (2022)⁷، مساهمة الممارسات السليمة للمؤسسات في أداء أعمالها تحت مظلة حوكمة بياناتها من خلال دعم التحول الرقمي وتنفيذها بطرق أكثر فاعلية وسرعة، كما تلعب دوراً في تحسين جودة الخدمات الحكومية وتحقيق التميز في أدائها من خلال زيادة كفاءة البنية الأساسية للمؤسسات، وتطبيق مبادئ الشفافية والنزاهة عند التعامل مع الجمهور المستفيد منها، مما يعزز علاقتهم مع المؤسسة ويحسن من سمعتها ويحقق رضاهم عنها، كما أشارت دراسة (Diego André Sant'Ana, et al (2021)⁸ أن فوائد التكنولوجيا والحوكمة تتماشى مع الاحتياجات التعليمية والمجتمعية، وتحسن تصنيفات القدرة التنافسية للدولة، إلى جانب تعزيز تحسين العلاقات الاجتماعية والنمو الاقتصادي، أهمية وجود مصطلح المدينة الذكية والتي تسمح بوجود استثمارات بالتكنولوجيا، وقد تفوقت كوريا الجنوبية عن البرازيل في تطبيقها للحوكمة الإلكترونية مما زاد من متوسط دخل الفرد في كوريا الجنوبية وحقق رواجاً اقتصادياً، عكس البرازيل والتي خفضت الاستثمار في مجال التكنولوجيا مما قلل من متوسط دخل الفرد بالبرازيل، وهو ما أكدت عليه دراسة (الغامدي ومحمد (2020)⁹ حيث عكست منصة التواصل الحكومية في المملكة العربية السعودية كأحد التجارب الرائدة في الربط بين

الجهات الحكومية السعودية وتقديم خدمات ذات جودة عالية باتباع المعايير الدولية)، كما أشارت دراسة **Hussain Ali Bekhet, Nurul Wahilah Abdul Latif (2018)** ¹⁰ أهمية العلاقة الديناميكية بين الناتج المحلي الإجمالي ورأس المال والعمالة واستهلاك الكهرباء والابتكار التكنولوجي وجودة الحوكمة الالكترونية بالمؤسسة وتفاعل التكنولوجيا، جودة الحوكمة الالكترونية في تفعيل التنمية المالية في ماليزيا، كما أشارت دراسة **بوخريص (2017)** ¹¹ أن الحوكمة الالكترونية لها دور في تحقيق التميز التنظيمي في المصارف التجارية الليبية من وجهة نظر مدراء الإدارة العليا والعملاء وأنه لا يوجد اختلاف ما بين آراء المدراء والعملاء فيما يخص ضرورة استخدام الحوكمة الالكترونية المتمثلة في (المتطلبات الإدارية والتنظيمية، الشفافية والإفصاح الإلكتروني، المشاركة الإلكترونية، المساءلة) لتحقيق التميز التنظيمي في المصارف التجارية الليبية، وكما أكدت النتائج **مازن سيف الدين فتوح عثمان (2016)** أهمية الحوكمة الالكترونية في معالجة الأخطاء الكبيرة التي تحدث في تقييم الخدمات بصورة يدوية، وتوفير الوقت والجهد المبذول، وتسهيل عملية متابعة المركبات والاستفسارات، وتسهيل الاجراءات بالنسبة لرجل المرور والمواطن .

• فيما يتعلق متطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية بمؤسسات الدولة المختلفة

• فقد أكدت النتائج أن دراسة **Célia M. Q. Ramos, Ana-María Casado-Molina (2021)** ¹² إدارة سمعة البنوك عبر الإنترنت (OCR) استراتيجية هامة لتحسين الأداء الاقتصادي لها، وتؤثر السمعة السيئة والسلبية إلكترونيا والخاصة بالمؤسسات البنكية بالسلب على الاقتصاد الوطني، كما أوضحت دراسة **Ahn, Chen (2021)** أهمية توفير التدريب والتعليم المناسب لموظفي القطاع العام لتحسين فهمهم ومعرفتهم وإدراكهم لها وكيفية استخدام التطبيقات الحكومية المستخدمة بالمؤسسات الحكومية، وأيضا توفير الفرص وأدوات الذكاء الاصطناعي اللازمة لاستخدامها في عملهم وتحسينها بمرور الوقت؛ والتأكد من أن الحوكمة الالكترونية ليست توجيها من الإدارة العليا إلى الموظفين فقط، ولكنها عملية تعاون وشراكة قد تنبثق منها ثقافة الابتكار كي تتمكن المؤسسة من تطبيق الحوكمة بشكل ناجح، كما أوضحت دراسة **Pittawaya Montazemib (2020)**، أنه لتطبيق الاتصال الالكتروني الجيد في الحكومات المحلية يجب وضع نظام مؤسسي متكامل لقيادة التحول الرقمي، حيث يمتلك مديرو الحكومة المعرفة اللازمة لاستغلال الأحداث المحفزة للتغيير التنظيمي المتقطع بشكل متزامن من خلال اصدار استراتيجية تنظيمية من نوع المحلل مرتبطة باستراتيجية تقنية معلومات من نوع الابتكار، واستخدام العمليات التنظيمية الأساسية المتكاملة المضمنة في أنظمة المؤسسة، وإعادة هيكلة المنظمة حول تلك العمليات التنظيمية المتكاملة، وإعادة هيكلة حوكمة بتقنية المعلومات مع مراعاة أفضل الممارسات، كما أوضحت دراسة **(اللوحي، 2020)** أن النظام الالكتروني في الإدارات المغربية المختلفة، يجب العمل تغيير العقلية المقاومة لتطبيق الاتصال الالكتروني بمزيد من التكوين والتحسيس والتعبئة براهنية التحول الرقمي، للانخراط في ورش الإصلاح تحقيقاً للتنمية الإدارية؛ وإشراك اللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات في ورش الإصلاح تحقيقاً للتنمية الإدارية؛ وإشراك اللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي في عمل ورش حول الحوكمة الالكترونية والاتصال الرقمي، كما أوضحت دراسة **الداهشان، السيد (2020)** أن متطلبات تحويل الجامعات المصرية الحكومية إلى جامعات ذكية، وتتمثل

في: رؤية رقمية، وبنية تحتية ذكية، وعناصر بشرية ذكية، وبيئة تعليمية ذكية، وإدارة ذكية، وكذلك خلصت دراسة المطرف (2020) إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في مدى توافر الكفاءات الرقمية لدى أعضاء هيئة التدريس لصالح العاملين في القطاع الخاص،

أما من حيث معوقات تطبيق الحوكمة الإلكترونية في المؤسسات

● فقد أشارت دراسة (Ammar Ghazi Ibrahim, et al (2019)¹³ الفشل في تطبيق مبادئ وأسس الإدارة الإلكترونية في معظم الوحدات الاقتصادية المستخدمة في النظام الإلكتروني، ووجود ضعف من قبل الإدارات العليا في المنظمات الاقتصادية من أجل اطلاعهم على التطورات الحاصلة في استخدام أساليب الحوكمة الإلكترونية وجودة التدقيق، كما أوضحت دراسة مصعب على محمد ، يوسف عثمان يوسف (2018)¹⁴ انخفاض مستوى التدريب والتأهيل الذي تهتم به وزارة الداخلية ، مما يضعف من مستوى الاعتمادية على الأجهزة المستحدثة بالوزارة، كما أشارت دراسة عبد الحافظ بن عواجي صلوى (2017)⁽¹⁵⁾ أن هناك قصورًا واضحًا في استفادة إدارات العلاقات العامة في الشركات السعودية –عينة الدراسة- من الموقع الإلكتروني فيما يتعلق بالتركيز على عناصر الثقافة التنظيمية والتي شملت الممارسات التنظيمية، والقيم التنظيمية، والتزام المنظمة تجاه المجتمع، ومكونات الموقع الإلكتروني، والتعريف بثقافة المنظمة أو عناصر محددة منها، وأن عنصرًا واحدًا فقط هو الذي اهتمت به كل المواقع الإلكترونية وهو عدم السماح بالنوافذ المنبثقة، وفيما يتصل بإبراز عناصر هوية المنظمة اهتمت أكثر بتوفير معلومات عن المنظمة، وإتاحة فرص التفاعل مع الجماهير، وبتقديم السلع والخدمات، لكنها لم تهتم كثيرًا بإبراز ما ينشر عنها في وسائل الاعلام، كما أنها لم تهتم كثيرًا بالتعريف بمكان بيع وتقديم السلع والخدمات.

الدراسات التي تناولت جودة الخدمات الرقمية الموجهة إلى الجمهور

من حيث اهداف المؤسسات من تقديم خدماتها الكترونيا:

فقد أشارت دراسة¹⁶ (Siddiqui ,et al (2023) أهمية استخدام التطبيقات الإلكترونية من أجل تنفيذ أنشطة تسويقية وتنظيمية، كما تيسر التطبيقات الحكومية للموظفين تحليل بيانات العملاء وتدعيم الثقة بأنشطة الحكومة الإلكترونية، كما أوضحت دراسة (2021) Siddiqui, et al , **Cristina Fernández-Rovira**⁽¹⁷⁾ أن انتقال البيانات الضخمة الكترونيا بمثابة أداة فعالة لبناء ولاء العملاء من خلال تحليل رجوع الصدى الحوارية من قبل العملاء، والتنبيه بسلوكهم كمستهلكين، وقد وفرت الرقمنة الكفاءة والفعالية في التسويق ، وتأثير التقنيات الجديدة على الاقتصاد ودعم الحفاظ على البيئة، أوضحت دراسة⁽²⁰²⁰⁾ (Nawal ,et al **Bint Ali Al**⁽¹⁸⁾ أن أبرز مشاريع التحوّل بالسلطنة في مشاريع البنية الأساسية كنظام التصديق الإلكتروني ومشروع منصة التكامل الحكومية، ومشاريع أخرى كالمركز الوطني للسلامة المعلوماتية، ومراكز ساس المختلفة بوزارة التقنية والاتصالات، بالإضافة إلى المشاريع بالمؤسسات عينة الدراسة كالبوابة التعليمية، وبوابة الصحة الإلكترونية، وتطبيقات الخدمات المختلفة المتاحة على الهواتف الذكية.

من حيث متطلبات تطبيق الخدمة الكترونياً:

فقد أشارت دراسة (Olorunfemi, G. C., Okeke, et al (2023)¹⁹ أهمية دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحوكمة الإلكترونية وتنمية الموارد البشرية في القطاع العام، وهناك حاجة لتنمية الموارد البشرية القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع الحكومي

من حيث تأثير الاتصال الإلكتروني على جودة الخدمة الرقمية:

فقد أوضحت دراسة محمود (2023)²⁰ اهتمام الجمهور باستخدام تطبيقات شركات المياه للتعرف على مستجدات المشروعات التي تقيّمها الشركات، وأبرز الخدمات التي يستخدمها الباحثون كانت خدمة احسب فاتورتك على الموقع الإلكتروني و في المرتبة الثانية الخدمات المقدمة على تطبيق 125 و قراءتي و المرتبة الثالثة مستوى الخدمات المقدمة في تطبيق 125 و اخيراً يأتي إليه استقبال قراءة العداد في تطبيق قرائتي، كما أوضحت دراسة Anindita Susilo (2020)²¹ جودة تأثير التطور التكنولوجي على مختلف الجوانب الخاصة بالأنشطة الاتصالية لشركات السياحة من خلال تطوير عمل وكلاء السفر عبر الإنترنت في إندونيسيا، ولذلك تعد شركة pegipegi من أكثر وكلاء السفر عبر الإنترنت استخداماً في إندونيسيا

– كما أشارت دراسة (Irina Lock(2019)²² أن عملية الرقمنة في العلاقات العامة من جودة العلاقة بين المنظمات وأصحاب المصلحة بشكل جذري، من خلال السماح بمشاركة بيانات ضخمة بينهم في أسرع وقت وفي سرية تامة، كما أشارت دراسة Evan Doyle, Young Ah Lee(2016)²³ أن الوسائط الاجتماعية واحدة من أكثر الوسائط التي يستند إليها الجمهور لبناء علاقته الاتصالية مع الشركات، وأهمية مشاركة متخصصو العلاقات العامة للمؤسسة في مراقبة البيئة والقيام بمسئوليتها الاجتماعية حتى تحظى رسائلها الاتصالية بقبول لدى الجمهور، وتحظى بمشاركة عالية على وسائل التواصل الاجتماعي، وكذلك دراسة Savi, 2016c²⁴ والتي أكدت تحول الشركات إلى إنتاج مضامين وسائل الإعلام والمحتوى الاعلامي الخاص بهم من خلال وسائل الإعلام الخاصة بهم، وإدارة الاتصالات مع اصحاب المصالح، وقد أحدثت تغييرات كبيرة في دور العاملين في العلاقات العامة ومديري الاتصالات الاستراتيجية بالشركات، فلم يعد يشمل دورهم فقط على التحرير، والتكنولوجيا، والإنتاج، والنشر ولكنها شملت أيضاً تغييراً في مفهوم أصحاب المصالح الرئيسيين للجمهور الجديد

– كما أوضحت دراسة وليد خلف الله محمد (2015)²⁵ فاعلية أنشطة العلاقات العامة الإلكترونية في معرفة ردود فعل الجمهور باستمرار والتفاعلية المستمرة بين ممارسي العلاقات العامة والجمهور والاعلاميين.

المحور الثالث: من حيث علاقة حوكمة التطبيقات الرقمية وجودة الخدمة الإلكترونية:

– أشارت دراسة (Umar, Hassan Sa'id (2022)²⁶ تأثير الحوكمة الإلكترونية على جودة الخدمات المقدمة، وأنها حسنت من جودة الخدمات الحكومية لدى المواطنين، وأن من أبرز معوقات تطبيقها ضعف البنية التحتية الحكومية من كهرباء او انترنت، كما أشارت دراسة (Nada Abdul Razzaq Agha et al (2018)²⁷ مساهمة حوكمة القوائم

والتقارير المالية في ترشيد قرارات المستثمرين في الأسواق المالية من خلال تحديد حوكمة التقارير المالية في ضوء معايير التقارير المالية ودورها في ترشيد قرارات الاستثمار في الأسواق المالية ، وزيادة مصداقية التقارير المالية التي تزيد من ثقة المستثمرين في اتخاذ قراراتهم الاستثمارية في الأسواق المالية، وأن تطبيق حوكمة البيانات والتقارير المالية يمكن المستثمر من استنتاج أن إدارة الشركة ومجلس الإدارة والإدارة التنفيذية قوية وعلى علم بما يحدث في الشركة وأوضحت دراسة **ثائر أحمد سعدون (2016)**²⁸ وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوي بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة ، وأن الأفراد العاملين بالمنظمة يمتلكون رؤية واضحة لاستراتيجية تقنية المعلومات، والتي جاءت مواكبة لاستراتيجية المنظمة على نحو عام بغية تقديم أفضل الخدمات للزبائن، كما أشارت دراسة **زرزار العياشي (2015)**²⁹ أهمية الحوكمة الإلكترونية في خلق ضمانات ضد الفساد وسوء الإدارة وهدر الوقت من خلال تطوير المستلزمات الضرورية من نظم وإجراءات وقيم لبناء المجتمع المدني الديمقراطي المتحضر، كما مكنت الحوكمة الإلكترونية بدراسة **Aneri Mehta (2014)**⁽³⁰⁾ من تحسين الخدمات الحكومية المقدمة وزيادة رضا الجمهور، كما أكدت النتائج أن توقعات المواطنين من الخدمات العامة كانت عالية تماما، و لكن خبراتهم سلبية؛ مما كان له تأثير سلبي على رضا الجمهور المتعامل مع المؤسسات الحكومية لعدة سنوات في الهند، أكدت الدراسة ضرورة وجود قيادة قوية لتطبيق الحوكمة الإلكترونية للحصول على مزايا جودة الخدمات ورضا العميل، كما أكدت الدراسة على ضرورة إعطاء العميل ما يريده في الوقت الذي يريده.

التعليق على الدراسات السابقة:

من حيث الهدف: هدفت تلك الدراسات إلى معرفة أثر التطور التكنولوجي على أداء ووظائف ممارسي العلاقات العامة في عصر الرقمنة والاتصال الإلكتروني، ودورها في دعم نشاط تلك المؤسسات والشركات وأعمالهم، ورصد وتقييم استخدام المؤسسات في تدعيم الحوار مع جماهيرها

• ركزت الدراسات التي تناولت الحوكمة الإلكترونية إيضاح مفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات، ودراسة تأثير تطبيق مفهوم الحوكمة على تخفيض فجوة المخاطر في نظم المعلومات الإلكترونية، وفحص مختلف الخدمات التي تقدمها الحوكمة الإلكترونية بمختلف المؤسسات خاصة الحكومية .

• هدفت أيضا بعض الدراسات لاستكشاف واقع التحول الرقمي عن طريق التعرف على الأدوار التي تقوم بها المؤسسات المختلفة في مجال التحول الرقمي والحكومة الإلكترونية، وتقييم مستوياتها في التحول الرقمي، بالإضافة إلى التعرف على أبرز المشاريع المنفذة بها، ومعرفة دور مكونات التخطيط الاستراتيجي في تطبيق الحوكمة الإلكترونية، والتعرف على أثر الحوكمة الإلكترونية في تعزيز الشفافية والإفصاح، وأن التحول الرقمي للمؤسسات بمثابة أداة داعمة لتفعيل الحوكمة الإلكترونية، وكذلك رصد تأثير الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة وكيفية الاستفادة منه في حل العديد من المشكلات من قبل الوحدات الاقتصادية بشكل عام وخاصة المشاكل المالية.

• من حيث نوع الدراسة ومنهجها: انتمت أغلب الدراسات السابقة إلى الدراسات الوصفية المتبعة منهج المسح .

من حيث النتائج: توصلت الدراسات إلى عدد من النتائج الهامة التي تفيد الدراسة الحالية، منها:

من حيث مردود جودة الخدمة: أهمية جودة المحتوى الإلكتروني الذي تقوم الشركات والمؤسسات بمشاركته عبر الانترنت سواء على الموقع الإلكتروني أو صفحة المؤسسة على شبكات التواصل الاجتماعي ولكنها أهملت فاعلية التواصل عبر تطبيقات الهواتف الذكية، وهو ما تسعى إليه الدراسة الحالية.

أكدت النتائج أنه كلما زاد استخدام الجمهور للتطبيقات الإلكترونية كلما زاد معدل الثقة والرضا ، وزاد اتجاهه الإيجابي نحو موقعها الإلكتروني، أشارت النتائج أنه كلما أدرك المبحوثين لأبعاد التفاعلية على الموقع الإلكتروني للمؤسسة تحسنت الصورة العامة لديهم حول تلك المؤسسات، أهمية البيانات الديموجرافية في التأثير على مستوى رضا نحو الأنشطة الإلكترونية المقدمة من العلاقات العامة بمختلف المؤسسات، و أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديث في أعمال العلاقات العامة من خلال وسائل الاتصال بتزويد الجمهور بالمعلومات الكافية التي تبحث عنها، واستخدام كافة الوسائل التكنولوجية للتواصل معه.

من حيث نتائج تطبيق حوكمة الاتصال الرقمي للمؤسسات الحكومية:

• إن استخدام مفاهيم حوكمة تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى انخفاض فجوة المخاطر، كما دعمت الحوكمة الإلكترونية زيادة الإنتاجية من خلال تحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، وسهلت الوصول إلى قطاع كبير من الجمهور المستهدف خاصة المهتمين مثل سكان الريف، وهذا ما أكدت عليه دراسة M. Bhuvana,et al (2020)⁽³¹⁾.

• قيام المؤسسات بجهود وأدوار واضحة للتحويل رقمياً، من توعية وتثقيف وتدريب وتكامل وجاهزية وغيرها، كما تفاوت مستوى التحول لتفعيل الحوكمة الإلكترونية من مؤسسة لأخرى إلا أن جميعها بذلت جهوداً ساعدت في تقدّم مستوى التحوّل الرقمي حسب آخر تقرير للأمم المتحدة لعام 2018، وارتفاع مستواها في مجالات التقييم الأخرى كالمشاركة الإلكترونية، وتمثلت أبرز المشاريع المطبقة للحوكمة الإلكترونية مشاريع البنية الأساسية كنظام التصديق الإلكتروني ومشروع المنصة الحكومية، والتطبيقات والخدمات المختلفة المتاحة على الهواتف الذكية، وهذا ما أكدت عليه دراسة Nawal Bint ,et al (2020)⁽³²⁾ Ali Al.

• أشارت النتائج أن مستوى الاستثمار أعلى في الشركات والمؤسسات المطبقة للحوكمة الإلكترونية، مما يزيد من ثقة المستثمرين على قرارات استثمار الشركات، تعمل ممارسات حوكمة الشركات الجيدة على تحسين وظيفة مراقبة أعضاء مجلس الإدارة لصالح المساهمين، ووجود علاقة ارتباط وتأثير معنوي بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة ، وأهمية الحوكمة الإلكترونية وجودة تطبيق مبادئها في تحقيق الرضا للجمهور المستهدف .

• أوضحت النتائج أهمية الحوكمة الالكترونية في معالجة الأخطاء الكبيرة التي تحدث في تقييم الخدمات بصورة يدوية، وتوفير الوقت والجهد المبذول، والمساعدة في تطوير الدولة المطبقة لها ورفع متوسط دخل الفرد بها.

ما ستضيفه الدراسة الحالية:

اهتمت الدراسة الحالية بفاعلية حوكمة التطبيقات الرقمية الحكومية عبر الهواتف الذكية وهو ما أغفلته الدراسات السابقة - حسب علم الباحثة- ، مما أثر على جودة الخدمة المدركة لديهم.

أهمية ودوافع البحث :

1. تزايد الدور الفعال للتحويل الرقمي كأحد ابتكارات تكنولوجيا المعلومات في ربط القطاعات الحكومية ببعضها البعض، بما يدعم تنفيذ الأعمال المشتركة بمرونة وتناغم حقيقي يعكس على جودة المنتجات والخدمات المقدمة للجمهور.
2. تعزيز استخدام التطبيقات الحكومية الرقمية في كافة مناحي الحياة في معاملات القطاع الحكومي بما يواكب مستحدثات عصر الرقمنة.
3. تسليط الضوء على دور تطبيق آليات الحوكمة الالكترونية كأحد ابتكارات تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات الحكومية الالكترونية.
4. إرساء الأطر والضوابط العلمية بشأن تفعيل الحوكمة الالكترونية عبر تطبيقات المؤسسات الحكومية.
5. تلبية احتياجات الهيئات والجهات الرقابية وغيرها من المؤسسات الحكومية بشأن ضوابط تطبيق مبادئ الحوكمة على استراتيجيات التحويل الرقمي، ودورها في تعزيز الشفافية الحكومية ، والحد من حالات الفساد المالي والإداري .

أهداف الدراسة:

1. الكشف عن معدل استخدام الجمهور للتطبيقات الحكومية الرقمية المصرية.
2. رصد أسباب استخدام الجمهور للتطبيقات الحكومية المصرية.
3. الكشف عن تقييم الجمهور نحو مؤشرات الاتصال الحواري المفعلة بالتطبيقات الحكومية الرقمية.
4. رصد جودة إدارة الأزمات التي تواجه الجمهور أثناء استخدام الجمهور للتطبيقات الرقمية.
5. رصد تقييم الجمهور لمبادئ الحوكمة الالكترونية المفعلة عبر التطبيقات الحكومية الرقمية.
6. الكشف عن أبعاد جودة الخدمة المفعلة عبر التطبيقات الرقمية الحكومية لدى الجمهور.

تساؤلات الدراسة:

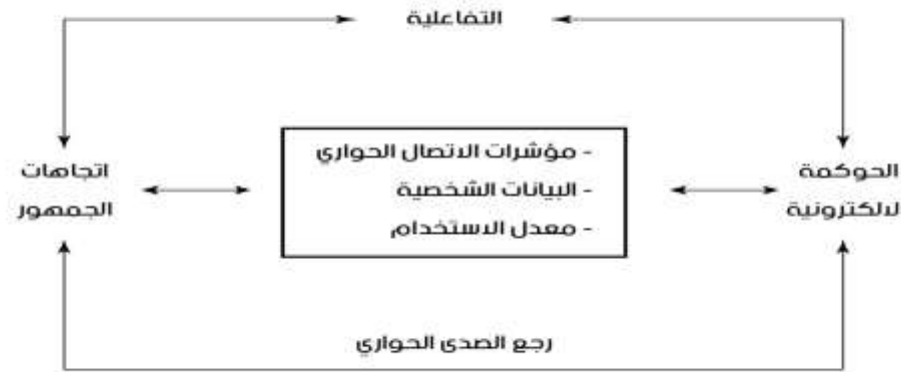
1. ما معدل استخدام الجمهور للتطبيقات الحكومية الرقمية المصرية؟
2. لماذا يستخدم الجمهور للتطبيقات الحكومية المصرية؟
3. ما تقييم الجمهور لمؤشرات الاتصال الحواري المفعلة بالتطبيقات الحكومية الرقمية؟
4. ما جودة إدارة الأزمات التي تواجه الجمهور أثناء استخدام الجمهور للتطبيقات الرقمية؟
5. كيف قيم الجمهور لمبادئ الحوكمة الالكترونية المفعلة عبر التطبيقات الحكومية الرقمية؟
6. ما أبعاد جودة الخدمة المفعلة عبر التطبيقات الرقمية الحكومية لدى الجمهور؟

الاطار النظري للدراسة:

الحكومة الالكترونية في العلاقات العامة³³:

يبرز دور العلاقات العامة في إدارة تلك العلاقة الجمهور والمؤسسة ، وحل الأزمات التي تواجهها المؤسسة بشكل فوري ، وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة، والنشر الفوري والآني بجميع وسائل الاعلام، وكسب التأييد الشعبي³⁴ لخطط الحكومة، وقد أشار كلا من جرونج وهانت Grunig and Hunt عام 1984 أن العلاقات العامة هي عبارة عن إدارة الاتصالات بين المنظمة و جماهيرها ، وقد ربط ذلك التعريف بين التطبيقات الالكترونية للمؤسسات على مواقع الانترنت³⁵، وقد أدى التطور التكنولوجي الرقمي إلى تغيير المسار العام الذي يعيش فيه الأفراد، فأصبح لديهم القدرة على التعبير عن آرائهم في مختلف الموضوعات، وقد انعكس ذلك بالتأكيد على ممارسة العلاقات العامة وخاصة في المجال الإلكتروني، وظهر ذلك مع التطور التكنولوجي المتاح لممارس العلاقات العامة، وذلك لأن ثورة المعلومات الهائلة والتي برزت في السنوات الأخيرة أعطت لممارس العلاقات العامة أدوات جديدة لتوصيل رسائله بشكل أكثر سرعة ودقة من الوقت الماضي ، فقد دعمت الثورة التكنولوجية والالكترونية المزيد من المرونة والسرعة للجمهور والممارسين للعلاقات العامة في توفير رجع الصدى السريع عن كافة الأنشطة والأعمال والتي تقوم بها المؤسسات لخدمة الجمهور³⁶.

ولذلك كان لابد من وجود سرعة في التبادل المعلوماتي الإلكتروني بين المؤسسة وجمهورها عبر العلاقات العامة بشكل يكرس مبدأ الإفصاح والشفافية والداعم لأهم مبادئ الحوكمة الالكترونية في المؤسسات والهيئات صفة عامة، تعتمد هذه الدراسة على استخدام نموذج اتصالي للعلاقات العامة يطلق عليه حوكمة العلاقات العامة إلكترونياً، إلا أن هذه الممارسة تتطلب مجموعة من الضوابط الحاكمة لنشاطها الاتصالي على النحو التالي³⁷:



شكل رقم (1) عناصر تطبيق الحوكمة الالكترونية في العلاقات العامة في نموذج الحوكمة الالكترونية

- حتى تفعل المؤسسة الحوكمة الالكترونية في نشاطها الاتصال عليها أن تمر بالخطوات التالية:
1. **التفكير:** لا بد من التفكير في كيفية بناء سمعة المؤسسة على الأنترنت من خلال تحديد استراتيجية فعالة ومنتينة وذلك بالإجابة على الأسئلة التالية من؟ ماذا؟ أين؟ متى؟ ولماذا؟، وهناك من يطلق عليها مرحلة التشخيص، كما تعتبر هذه المرحلة مهمة من أجل الاستعداد للأزمة التي من شأنها تهديد السمعة على الأنترنت وإعداد خطط العمل الكفيلة بإدارة الأزمات إن تطلب الأمر.
 2. **البناء:** إن معظم وسائل الإعلام الالكترونية لها أغراض مختلفة، لذا يتطلب اختيار الأكثر توافقاً مع -الاستراتيجية المعتمدة من أجل بناء الهوية الرقمية للمؤسسة، وهذا من خلال إنتاج محتوى رقمي ذو نوعية، والترويج لها ولكل ما تقدمه وتقوم به، إقامة علاقة وثيقة مع مستخدمي الأنترنت... الخ.
 3. **المحافظة على حضور المؤسسة الإلكتروني:** حيث يؤدي الوقت دوراً مهماً في خلق سمعة إلكترونية قوية - ومنتينة، لأنه لا يكفي خلق سمعة إلكترونية دون استمرارية، فعملية صناعة المحتوى يجب أن تكون بشكل مستمر ومتواصل.
 4. **المراقبة واليقظة:** تسمح بالكشف عن كل ما يقال حول المؤسسة حتى تستطيع التصرف - والتحكم في سمعتها الإلكترونية، ومن بين أدوات اليقظة نذكر على سبيل المثال لا الحصر Google alertes، netvibes، yooseemee، blogpulse، أيضاً هناك مواقع تعرف بمواقع الرأي تسمح لمستخدمي الأنترنت بنشر آرائهم خاصة فيما يتعلق بالفنادق، المطاعم... الخ.
 5. **التصرف والمواجهة:** إذا اكتشفت المؤسسة محتوى نشر حولها عليها بالتدخل فوراً، والتصرف - سواء كان المحتوى ايجابياً أو سلبياً.
- وبناء على ما سبق يمكن القول بأن تطبيق المؤسسة للحوكمة إلكترونية هي محاولة للتحكم فيما يقال عنها عبر الويب باستخدام مجموعة من الأدوات تبقىها يقظة، وعلى دراية بكل ما ينشر عنها حتى تتدخل في الوقت المناسب وتحسن التصرف مع جمهورها، لذا على القائم بالعلاقات العامة أن يحسن إدارة العلاقة لمؤسسته إلكترونية، من خلال متابعة ما ينشر عنها عبر الويب، ويقوم بتحليله، يضع استراتيجية فعالة لصناعة المحتوى الرقمي، مما يعزز حضور مؤسسته على هذه الشبكة، يتفاعل مع مستخدمي الأنترنت بكل شفافية ومصداقية وبشكل آني.
- وتتمثل مبادئ الحوكمة الالكترونية في العلاقات العامة:**
- **سهولة الاستخدام:** هي الشعور بالراحة عند استخدام الموقع سواء عبر الحاسوب أو الهواتف المحمولة، مع سهولة إقامة علاقة اتصالية مع القائمين بالعمل على الموقع .
 - **الشفافية:** هي وضوح كافة الاجراءات والقوانين المنظمة للعمل إلكترونيًا مع نشر كافة الخطط والأخبار والمعلومات بشكل واضح وصادق وبسرعة دون تأخير.
 - **الاعتمادية:** وهي مستوى تعويل الجمهور على الاتصال الإلكتروني عند التعامل مع المؤسسة.
 - **الانضباط الإلكتروني:** هي ضبط أداء العمل بالمؤسسة إلكترونيًا من خلال تنفيذ كافة برامجها بكفاءة وبالمرونة الكافية.

- **الاستقلالية:** هي مستوى الربط الشبكي بين المؤسسة وغيرها من العاملين معها في نفس المجال.
- **الافصاح:** هي القوانين الملزمة للمؤسسات بنشر تقاريرها المالية والاعلامية بصفة دورية.
- **الموثوقية الإلكترونية:** هي شعور الجمهور بمهنية القائم بالاتصال إلكترونيا والشعور بالأمان عند تبادل معلوماته وبياناته معه عبر الموقع الإلكتروني.
- **المسئولية والنزاهة:** هي توزيع الاختصاصات بشكل واضح لموظفي المؤسسة إلكترونيا ، واتاحة وسائل الاتصال بهم وفقاً لتخصصهم ، والرد على الجمهور بسرعة وكفاءة مرتفعة.
- **العدالة والمساواة:** هي وجود قنوات اتصالية متاحة على الموقع الإلكتروني وتهتم بالتواصل بشكل مستمر مع الجمهور لتعريفه بمزايا وعيوب الخدمات المقدمة مع الحرص على معرفة رجع الصدى لتطوير تلك الخدمات، دون التمييز بين أفراد الجمهور المتعامل مع المؤسسة.
- **المسئولية الاجتماعية إلكترونيا:** هي سعي المؤسسات لخدمة المجتمع ونشر أعمالها الخيرية إلكترونياً ، مما يقوي علاقات المؤسسة مع الجمهور ، ويرفع مستوى الرضا عن تلك الأعمال والخدمات، ويلخص الشكل التالي مبادئ الحوكمة الإلكترونية في العلاقات العامة :



شكل رقم (2) مبادئ الحوكمة الإلكترونية في العلاقات العامة (38)

فروض النموذج: يفترض النموذج أن مبادئ الحوكمة الالكترونية هي أكثر المبادئ سيطرة على المواقع الالكترونية التابعة للمؤسسات، كما يفترض أن هناك عدد من المتغيرات التي تؤثر على إدراك المستخدمين لتلك المبادئ، ومن ثم تؤثر على اتجاه الجمهور نحو الوسائل الالكترونية الاتصالية المستخدمة، والصورة العامة للمؤسسة، على النحو التالي:

- يتأثر إدراك المستخدم لمبادئ الحوكمة الالكترونية وهي (الشفافية ، الانضباط، الافصاح، العدالة، المسؤولية لمجلس الادارة، المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، الاعتمادية والموثوقية، سهولة المستخدم) بعدد سنوات استخدام الانترنت وفقا لمعدل استخدام الموقع الالكتروني.
- تتأثر اتجاهات الجمهور حول تطبيق مؤشرات الحوكمة الالكترونية وفقا للبيانات الديموجرافية للمبحوثين
- هناك تأثير لمؤشرات الاتصال الحواري على مدى تطبيق المؤسسات لمبادئ الحوكمة الالكترونية.
- هناك تأثير لمدى تطبيق المؤسسات الحوكمة لمبادئ الحوكمة الالكترونية المطبقة بالمؤسسات الحكومية واتجاهات الجمهور نحوها.

نظرية الاتصال الحواري :-

تستند هذه الدراسة على نظرية الاتصال الحواري وتحتوي على خمسة مبادئ أساسية، ويمكن تناول مبادئ الاتصال الحواري بالشرح كالتالي:-

1- تقديم معلومات مفيدة **Usefulness of Information**.

حيث يؤكد ممارسي العلاقات العامة والباحثين الأكاديميين أن الهدف الرئيسي لموقع المؤسسة الالكتروني هو تقديم معلومات مفيدة للعملاء وأصحاب المصلحة، مما يساهم في تحويل الزائر إلى شريك أو مستهلك المنتجات المؤسسة وكذلك بناء علاقة قوية بين مختلف الجماهير ليس فقط لخدمة أهداف العلاقات العامة للمؤسسة ولكن أيضا لتحقيق مصالح واهتمامات وقيم الجمهور، وبناء علاقات منفعلة متبادلة لخدمة مصالح المؤسسة والجمهور معاً.

وينصح بعض خبراء التسويق والعلاقات العامة بتزويد الموقع بفوائد إضافية للزائر وهو ما أطلقوا عليه قيمة مضافة لمضمون الموقع **value – add content** وتشمل أخبار متنوعة واستطلاعات رأي حول المؤسسة وادائها وغيرها وكذلك معلومات حول الطقس والعملات وغيرها من المعلومات التي تحفز المستهلك على المشاركة، ومساعدته على الاستمتاع بالزيارة، وهذا يؤدي إلى زيادة أنشطة العميل⁽³⁹⁾.

ولا بد أن تتم المعلومات التي يتضمنها الموقع بعدة سمات منها⁽⁴⁰⁾ (الأنية **Timely**، وثيق الصلة بالموضوع **Relevant**، تعدد اللغة/ الثقافة

Multilanguage/Culture، تنوع التقديم **Variety of Presentation**،

الموضوعية **Objective**، الدقة **Accuracy**، السلطة الفكرية **Authority**)

ويتضح مما سبق أن محتوى الموقع الإلكتروني يعد أهم العناصر التي تجذب الزوار إلى الموقع لأنه الهدف الأول من زيارة الموقع الإلكتروني، لذا يجب على مسؤولي العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة وكذلك القائمين على إدارة الموقع الإلكتروني من الاهتمام

بمحتوى الموقع من أجل بناء علاقة قوية ايجابية بين الجمهور والمؤسسة تقوم على تحقيق الشفافية والافصاح اتجاه طرفي العملية الاتصالية.

2- تشجيع الزوار على العودة للموقع Generation of Return Visits: أي أن يتضمن الموقع السمات التي تخلق لدى المستخدم الرغبة في العودة للموقع بانتظام، حيث تسعى المؤسسة إلى خلق الأساس لعلاقات طويلة الأجل من خلال تشجيع الزوار على العودة للموقع والتفاعل معه بهدف تحقيق أقصى قدر من جودة الاتصال بين المؤسسة والجمهور بدلاً من محاولة الحد من الاتصال مع الأفراد والجمهير كما تفعل العديد من أنظمة خدمة العملاء الإلكترونية وعبر الهاتف⁽⁴¹⁾.

3- الاحتفاظ بزوار الموقع (المحافظة عليهم) Conservation of Visitors: أي أن يتضمن الموقع العناصر التي تبقى على maintain أو تلبى اهتمامات المستخدم من أجل تعظيم وقت الزيارة، وتسعى المؤسسات الهادفة للربح إلى المحافظة على زوارها أطول فترة ممكنة من أجل تحقيق زيادة المبيعات بدلاً من تشجيعهم على زيارة مواقع منظمات أخرى. ولهذا يجب أن يحتوي الموقع على العناصر التي تجعله جذاباً للمساعدة على الاحتفاظ بزوار الموقع.

4- سهولة استخدام الموقع والتفاعل من خلاله Ease of Interface: أي ضمان سهولة الاستخدام والحركة داخل الموقع، وتتضمن إنشاء user-friendly وتصفح سهل وممتع interfaces "convivial". على الرغم من أن الموقع الإلكتروني يتم تصميمه ليكون غني بالمحتوى، فإن كنت وتايلور Kent and Taylor أكدوا على أن الموقع يجب أن يقدم المعلومات التي تزيد من كفاءة الموقع وفعاليتها. فلا بد أن يكون الموقع ديناميكي وفعال بما فيه الكفاية لتشجيع الجماهير المحتملة على الوصول إليه، كما يجب أن يكون غنياً بالمعلومات التي تلبى احتياجات الجماهير المتنوعة⁽⁴²⁾، وضرورة الاهتمام مع الأخذ في الاعتبار المستخدم عند تصميم الموقع، بحيث يجد المستخدم سهولة في إيجاد المعلومات وتحديد أماكنها، وخاصة إذا كانت الزيارة الأولى للموقع⁽⁴³⁾، وتعد سهولة استخدام الموقع عنصر هام يجعل المؤسسة تتفوق على منافسيها، أي كان نوع النشاط الذي تمارسه، لأنه يجعل الزائر يشعر بالمتعة والراحة عند تصفحه، بينما إذا لم يجد الزائر الموقع سهلاً في استخدامه فإنه سيغادر الموقع ويتكون لديه خبرة سلبية عنه وربما لا يعود لزيارته مرة أخرى.

5- رجع الصدى الحوارى The Dialogic Loop

إن رجع الصدى الحوارى يُنظر إليه على أنه التفاعل المستمر بين المؤسسة وجماهيرها باستخدام أدوات الإنترنت، والتي تسمح بتبادل المعلومات والآراء والتعليقات والخبرات والتقييمات بشكل مستمر، وبالتالي يكون الصدى الحوارى هو نتيجة للإدارة الصحيحة للمبادئ الأخرى التي وضعها كنت وتايلور Kent and Taylor، وبعبارة أخرى فإن تلك المبادئ إذا امتزجت مع بعضها فإن رجع الصدى يكون فعالاً⁽⁴⁴⁾.

توظيف الأطار النظري بالدراسة الحالية: تبنت الدراسة نظرية الاتصال الحوارى ونموذج داليا عبدالرؤوف للحوكمة الالكترونية في العلاقات العامة نظراً لمناسبتهم مع منهج الدراسة وأهدافها في التعرف على مدى نجاح وفعالية أنشطة العلاقات العامة فى تطبيق مبادئ الحوار عبر وسائل الاتصال الالكترونية، ومدى نجاح تطبيقات المؤسسات

الحكومية في إعلام جمهورها بأنشطتها المختلفة، والتي تتحقق عبر تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية موضوع الدراسة، وأيضاً التحقق من مدى تطبيق التطبيق لأبعاد وعناصر التفاعلية، حيث تساهم أبعاد التفاعلية (التخصيص، الاستجابة، سيطرة المستخدم، الترابط) في تحقيق مبادئ الاتصال الحواري (تقديم معلومات مفيدة، الاحتفاظ بزوار التطبيق، تشجيع الزوار على العودة للتطبيق، سهولة استخدام التطبيق، رجع الصدى الحواري)، كما سعت الدراسة الحالية إلى الالتزام بنموذج للحوكمة الإلكترونية، والذي يتكون من مبادئ أساسية وهي (مبدأ العدالة والمساواة، مبدأ المسؤولية والنزاهة، مبدأ الإفصاح، مبدأ المسؤولية الاجتماعية، مبدأ الاعتمادية، مبدأ الشفافية، مبدأ الانضباط، مبدأ الموثوقية، مبدأ سهولة الاستخدام، مبدأ الاستقلالية)، ويساهم مستوى إدراك الجمهور لتلك الأبعاد في تحقيق صورة إيجابية حول الحكومة المصرية ومؤسساتها، وتحقيق اتصال حواري يؤدي إلى خلق علاقة قوية ومستمرة بين المؤسسات الحكومية وجمهورها، والتي تؤدي في النهاية لتشكيل اتجاهات إيجابية لدى الجمهور المستخدم للخدمات الإلكترونية.

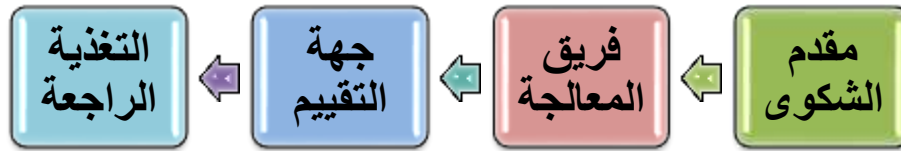
الإطار المعرفي للدراسة:

الحوكمة الإلكترونية: يعتبر مفهوم الحوكمة الإلكترونية من المفاهيم التي تلاقي اهتمام العديد من المفكرين والاقتصاديين نظراً لكثرة وتنوع استخداماتها من المؤسسات الاقتصادية إلى الوزارات والمؤسسات الحكومية إلى المستشفيات والمنظمات الاجتماعية وحتى المنظمات الخيرية، ويقصد بالحوكمة الإلكترونية بأنها "استعمال وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات والوزارات، متبوعاً بتغييرات على مستوى التنظيم واستعدادات جديدة للأفراد (45)، وهي "نمط للحكم يستخدم كافة الأنشطة الإلكترونية لتنظيم العلاقات المتشابكة بين الكيانات التنظيمية داخل الدولة الرسمية وغير الرسمية بما يدعم صيانة السياسات وآليات تنفيذها، لتحقيق الديمقراطية وحماية حقوق المواطن والحفاظ على استقلاله وزيادة الكفاءة في توزيع الخدمات الإلكترونية بما يحقق التنمية المستدامة" (46). أهداف الحوكمة الإلكترونية: تسعى الحوكمة الإلكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تؤثر على أداء المنشأة (47):

1. تساهم الحوكمة الإلكترونية في خلق قيمة حقيقية للمنشأة بوجه عام
2. تقييم أداء الإدارة العليا والإدارة التنفيذية وتعزيز المسائلة ورفع درجة الثقة فيها.
3. اكتشاف الفرص المتاحة وتعظيم المنافع المتوقعة منها.
4. يتم استخدام مصادر الحوكمة الإلكترونية بكفاءة كما يتم إدارة المخاطر المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات بطريقة مناسبة.
5. تعظيم العائد من الاستثمارات من خلال خلق مركز تنافسي جيد وزيادة اجتذاب الجمهور الذين بإمكانهم تدعيم النمو المالي للمنشأة.
6. التأكد من الإفصاح عن النتائج المادية لنشاط المنشأة والمخاطر المتوقعة من مسؤولي علاقات المستثمرين؛ نظراً لتقديرهم دور بارز في الإفصاحات عن المؤسسة الا وتقديم رؤى واضحة لسياساتها (48).
7. عدم الخلط بين المهام والمسئوليات الخاصة بالمديرين التنفيذيين للعلاقات العامة وتكنولوجيا المعلومات ومهام مجلس الإدارة ومسئوليات أعضائه مع ضمان فعالية

خدمات تكنولوجيا المعلومات لتوصيل الاستراتيجية لجميع أقسام المنشأة مما يؤدي إلى فعالية وكفاءة الإنتاجية الداخلية.

وترى الباحثة ان الهدف الأساسي من حوكمة المؤسسات إلكترونيًا يتمخض في ضمان تماشي الحكومة المصرية ومؤسساتها مع مصالح الجمهور، بما يعزز الثقة بهم، وتعزيز قدرتها الاتصالية لحل الازمات، من خلال تدعيم الشفافية في كافة المعاملات، وتحسين عمليات صنع القرارات، وتحقيق العدالة والمساءلة والحد من استغلال السلطة، كما ترى الباحثة أن مجال تطبيق الحوكمة الالكترونية للمؤسسات يمكن أن يتسع لأكثر مما سبق ذكره لتمتد أهدافه وأهميته خارج حدود مصلحة المؤسسة ذاتها ومصلحة حملة الأسهم وأصحاب المصلحة الآخرين، وفي هذا المجال فإنه من الأهمية تناول هذا الجانب بمزيد من البحث وذلك من خلال إبراز أهمية الحوكمة الالكترونية للمؤسسات في كافة المجالات لاسيما الاقتصادية، والحوكمة الالكترونية هي أساس تطوير وإصلاح منظومة الشكاوى، وتوصي الباحثة بضرورة توظيف الذكاء الاصطناعي كآلية لتطبيق وتفعيل الحوكمة الالكترونية.



شكل رقم (3) نموذج لحل الشكاوى عبر تطبيق الحوكمة الالكترونية عبر تطبيقات الهواتف الذكية. (49)

ويشير ذلك النموذج لأهمية فرز وتنفيذ الشكاوى إلكترونيًا من خلال نظام إلكتروني مخصص لذلك ويتم توجيه المشكلة إلى المختص وحلها وبسرعة تحافظ على خصوصية مقدمها، ويكون عبر تطبيق مخصص للشكاوى يتم تحميله على الهواتف المحمولة والحاسب الآلي، ويكون مجاني للجمهور المتعامل مع الوزارات وهيئاتها.

جودة الخدمة:

تعريف الخدمة: على الرغم من الاجتهادات المتعددة التي أوردها العديد من الكتاب بخصوص مفهوم الخدمة، إلا أن هذه الاجتهادات لم تخرج عن تعريف الخدمة بانها فعل أو إنجاز يقوم به طرف لطرف آخر، ويكون بالعادة غير ملموس ولا يؤدي إلى حصول الملكية وإن إنتاجه قد يكون أو لا يكون مقرونا بمنتج مادي⁵⁰ وهي النشاط الذي يؤدي إلى إشباع حاجة أو حاجات معينة لدى الزبون.

جودة الخدمات: للزبانن نظرة خاصة لجودة الخدمات، يمكن لمسها عبر المؤشرين التاليين: ⁵¹فحسب تعريف M.Longlois و G.Tocquer يعتمد مستوى الجودة على ذلك الفارق بين رغبات الزبون اتجاه الخدمة وإدراكه للجودة بعد استعمال الخدمة، فهي مقابلة بين المزايا المحققة وراء الاستعمال والفوائد المنتظرة، فمستوى جودة الخدمة يتحدد عن طريق المقارنة بين مستوى الخدمة المتوقعة وإدراك الخدمة الفعلية، ويركز هذا المفهوم على

مدى ما يتوقعه الزبون عن مستوى الجودة، فإذا توافق مستوى الجودة المتوقعة ومستوى الخدمة المدركة كانت الخدمة مرضية. لكن إذا كانت الجودة المتوقعة أكبر من الخدمة المدركة فإن ذلك لن يرضي الزبون أما إذا كانت الجودة المتوقعة أقل من الجودة المدركة فإن ذلك من شأنه ان يحقق اشباعا للزبون من الخدمة ورضا على أداءها، والواقع أن كلا طرفي المعادلة سواء تعلق الأمر بتقدير الخدمة المتوقعة أو بادرا كحقيقة الخدمة المقدمة يخضعان للاعتبارات الشخصية للزبون وبالتالي فإن مسألة الجودة تكون نسبية بالضرورة.

• وهناك مؤشر ثاني للتعرف على جودة الخدمة، وهو المؤشر الذي يأخذ في الاعتبار عملية التقييم التراكمية لمستوى الخدمة المقدمة على الأمد البعيد من طرف الزبون، وهنا أيضا تكون عملية التقييم نسبية، ذلك أن الخبرات السابقة ومختلف التجارب والأبعاد الثقافية ستكون الأسس التي سيعتمد عليها الزبون في تشكيل اتجاهاته وتوقعاته ازاء الخدمة. لكن مع ذلك يظل مستوى الرضا الذي يعبر عنه الزبون من خلال تعامله مع المؤسسة الخدمية عنصرا أساسيا في مدى تضمين الخدمة للجودة، ولهذا تعتمد عدد منا لدراسات على كفاءة استخدام الأداء الفعلي للخدمة المدركة من قبل الزبون كمقياس لجودة الخدمة⁵²

تأسيساً على ما سبق يمكن القول أن مفهوم جودة الخدمة يختلف باختلاف وجهات النظر، فبالنسبة لمقدم الخدمة يكون مفهوم جودتها يختلف عن ذلك الذي يراها الزبون، وقد يختلف عند مجموعة من الزبائن أو مقدمي الخدمة، وهذا ما أدى إلى صعوبة وضع مفهوم واحد، إلا أنه يمكن استعراض المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة وهي كالتالي:⁵³

- يقصد بجودة الخدمة نوعية الخدمات المقدمة والمتوقعة والمدركة التي تمثل المحدد الرئيسي لرضا المنتفع أو عدم رضاه.
- ولقد Lewis et Booms توصل إلى أن جودة الخدمة مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات طالب الخدمة.

4/ أبعاد جودة الخدمات: تتمثل أبعاد الجودة في النقاط التالية: (54)

- الوقت: كم ينتظر الزبون.
 - دقة التسليم: التسليم في الموعد المحدد.
 - الإتمام: انجاز جميع جوانب الخدمة بشكل كامل.
 - التعامل: ترحيب العاملين بكل الزبائن.
 - التناسق: تسلم نفس الخدمات بنفس النمط للزبون.
 - سهولة المنال: إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة ويسر وسهولة اتصال.
 - الدقة: انجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول لحظة.
 - الاستجابة: التفاعل بسرعة مع العاملين لحل المشاكل غير المتوقعة والاستعداد لتقديم الخدمة.
 - الفهم: بذل الجهد لفهم حاجات الزبائن وتعلم الاحتياجات الخاصة.
- ولقد اشار Bradley T. Gale إلى أربع مستويات للجودة والتي تجعل منها قوة إستراتيجية، تتمثل في⁵⁵:
- جودة المطابقة: أي مطابقة جودة المنتج للخصائص والمواصفات المحددة سلفا.

- **إرضاء الزبائن:** وذلك من خلال الاقتراب منهم، وتفهم رغباتهم ومحاولة تلبية هذه الرغبات.
- القيمة المطلوبة في سوق المنافسة: وذلك من خلال دراسة السوق وتحليل متغيراته
- **إدارة القيمة للزبون:** من خلال استعمال أدوات القياس ومؤشرات تحليل العلاقة (قيمة زبون).

معايير جودة خدمات الإدارة الإلكترونية.

تقاس الجودة في قطاع الخدمات " بمدى إشباعها لحاجات ورغبات المستفيد من حيث توقيت وزمن ودقة الأداء والمؤثرات السيكلوجية المصاحبة لذلك، ويمكن تحديد جودة الخدمة من خلال مدركات المستفيد ودرجة رضائه عنها أو بمقارنة مستوياتها بخدمات أخرى مماثلة منافسة من نفس الرتبة. في ضوء هذا التعريف نعرض أهم المعايير لقياس لجودة الخدمات الإلكترونية وذلك على النحو التالي: 56

- **الخصوصية:** حماية البيانات الخاصة بالمواطن مثل دخله، رقم بطاقته الائتمانية من الأفراد الذين ليس لديهم الحق في الاطلاع عليها، وذلك لضمان عدم إساءة استخدام هذه البيانات.
 - **التكامل:** عدم وجود تعارض في المعلومات وإجراءات تقديم الخدمة بين الجهات المختلفة وأن تقدم الخدمات الإلكترونية من بوابة واحدة تضم كافة الجهات التي تشترك في تقديم الخدمة.
 - **التواجد:** أن تكون خدمات الإدارة المحلية متاحة على الموقع الإلكتروني على مدار 24 ساعة، ولا يوجد أي عوائق تكنولوجية تمنع الدخول، لذا يلزم عمل الصيانة المستمرة للموقع الإلكتروني.
 - **المصداقية:** صحة المعلومات والنماذج التي يحصل عليها المواطن من الموقع الإلكتروني والتأكد من أنها مقبولة ومعتمدة وقانونية ومستوفاة لكافة البيانات المطلوبة.
 - **الثقة والأمان:** عدم تعرض البيانات الخاصة بالمواطن للفقد والتلف، وإعطاء المواطن ما يفيد إتمام المعاملة الإلكترونية، ووضع القوانين والتشريعات التي تنظم التعامل الإلكتروني.
 - **التفاعل:** السماح للمواطن بالحصول على خدمة كاملة بما فيها الدفع الإلكتروني وإبداء رأيه في الخدمات المقدمة.
 - **السرعة:** سهولة الوصول إلى مواقع وتطبيقات الخدمة الحكومية.
 - **الدقة:** أن تكون المعلومات والبيانات المتاحة صحيحة ودقيقة.
- يتضح من خلال ما سبق أن معايير جودة الخدمات الإلكترونية يختلف عن معايير قياس جودة الخدمات التقليدية حيث يرتبط معظمها بكفاءة تصميم التطبيق الرقمي من حيث سهولة الوصول وقدرته على التواجد لمدة 24 ساعة لخدمة المستخدمين، مع ضمان الخصوصية والأمان في المعاملات الإلكترونية، وضمان قانونية هذه المعاملات وشرعيتها، ووجود وسيلة للدفع الإلكتروني سهلة ومقبولة ومعترف بها.

مزايا تفعيل الحوكمة الإلكترونية: (57)

- 1- توفير المعلومات الملائمة للمستخدمين من خلال التحديث المستمر لمحتويات التقنيات الإلكترونية التي توظفها المؤسسة، وتحقيق خطتها الاستراتيجية، وزيادة ثقة الجمهور بالقرارات المؤسسية التابع لها (58).
- 2- تحقيق خاصية التوقيت الملائم.
- 3- يعد أداة مكملة للوسائل التقليدية المستخدمة من قبل المؤسسات.
- 4- الوصول إلى قطاعات واسعة من المستخدمين من المعلومات المحاسبية ليشمل الجمهور الحالي والمرتبب، وذلك لمقابلة الطلب المتزايد منهم على المعلومات المالية وغير المالية التي يتم نشرها عبر المواقع الإلكترونية لهذه الشركات. (59)
- 5- زيادة حجم ونوعية وسرعة المعلومات المعروضة إلكترونياً، التي يمكن عرضها للمستخدمين بالإضافة إلى المرونة في تحديد طريقة عرض البيانات المفصّل عنها (60).
- 6- تخفيض تكاليف طباعة وتوزيع التقارير الإعلامية.
- 7- التقليل من الوقت المهدر لوصول المعلومات للمستخدمين.
- 8- إمكانية عرض البيانات بالوسائل السمعية والمرئية وإنزالها من الشبكة وتحليلها بأشكال متنوعة.
- 9- توفير إمكانية إجراء المقارنات ودعم القرارات عن طريق استخدام روابط مواقع "الإنترنت" في دمج أقسام عديدة من التقارير الإعلامية المنشورة على الشبكة مع العديد من المعلومات الأخرى المتعلقة بها في مواقع أخرى.
- 10- استخدام البريد الإلكتروني لإيجاد قنوات اتصال بين الحكومة ومنظمات الأعمال ومنظمات المجتمع المدني وكافة الأطراف المشاركة في صنع القرار. (61)
- 11- تنتقل مسؤولية تطوير المنظمات الحكومية إلى المواطن بوصفها مشاركا في تقييم الأداء الحكومي للخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة على شبكة الإنترنت ، وتوفير مصادر تمويل جديدة لمشروعات التنمية تستند على مشاركة منظمات الأعمال.
- 12- الشفافية بإتاحة المعلومات التفصيلية عن الأداء الحكومي على شبكة الإنترنت ومن ثم تحجيم الفساد الإداري وإعطاء المواطن الحق في مساءلة الحكومة (62).
- 13- إتاحة أدوات على التطبيق الإلكتروني للمستخدم لإجراء عمليات معينة مع الوحدة الاقتصادية صاحبة التطبيق كخدمات التجارة الإلكترونية (63).

الاجراءات المنهجية للدراسة:

نوع الدراسة والمنهج المستخدم: تنتمي الدراسة إلى البحوث الوصفية التي تهدف إلى وصف خصائص أو وظائف مرتبطة بظاهرة أو مجموعة معينة محل الدراسة، وذلك من خلال تساؤلات أو فروض يضعها الباحث تمكنه من إجراء الوصف (64)، وتعتمد الدراسة على منهج المسح كأحد المناهج المستخدمة في البحوث الوصفية، حي تستخدم الدراسة المسح الوصفي والمسح التحليلي ، فالمسح الوصفي يهدف إلى وصف وتوثيق الأوضاع والاتجاهات الحالية ويشرح ما هو قائم بالفعل ، ويهدف المسح التحليلي إلى دراسة العلاقة بين متغيرين أو أكثر للتعرف على طبيعة العلاقة بينهما (65)، ويهدف المسح المستخدم في الدراسة إلى مسح الجمهور المستخدم للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر تطبيقاتها الرقمية ووصف مدى تبنيه لاستخدامها.

مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في مواطني الدولة المصرية من مستخدمي الإنترنت.

عينة الدراسة: تنتمي عينة الدراسة إلى العينة العمدية من الجمهور المصري المستخدم للتطبيقات الحكومية والذي بلغ عددهم 420 مفردة وتم سحب تلك العينة من ساكني محافظة القاهرة الكبرى، ويوضح الجدول التالي مواصفات عينة الدراسة وفقا لمتغيرات النوع والتعليم والسن ومستوى الدخل.

جدول رقم (1) البيانات الشخصية

النوع	ك	%
ذكر	200	47.6
أنثى	220	52.4
السن	من 21 إلى أقل من 31 عام	31.0
	من 31 إلى أقل من 45	57.1
	من 46 إلى 60 عام	11.9
التعليم	متوسط	3.3
	جامعي	22.6
	فوق جامعي	74.0
الدخل	أقل من 5000	33.3
	من 5000 لأقل من 10000	47.6
	أكثر من 10000	19.0

أداة جمع البيانات: استخدمت الباحثة استمارة الاستبيان، واستهدفت أسئلتها الإجابة عن تساؤلات الدراسة من خلال وضع ثلاثة مقاييس خاصة بالنماذج التي اعتمدت عليها الدراسة، فاشتملت الاستمارة على المقاييس التالية:

- الأسباب الدافعة للمبحوثين لاستخدام التطبيقات الرقمية في الحصول على معلومات
- تقييم المبحوثون للاتصال الإلكتروني عبر التطبيقات الحكومية المشترك بها عند تصفح الأنشطة الاتصالية لها
- مستوى جاهزية التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات
- مبادئ الحوكمة الإلكترونية بالتطبيقات الحكومية عينة الدراسة⁶⁶.
- أبعاد جودة الخدمة المدركة من استخدام التطبيقات الرقمية الحكومية

مفاهيم الدراسة:

الحوكمة الإلكترونية: طريقة للتسيير خاصة بالحكومة الإلكترونية، التي تسمح لهذه الأخيرة باستعمال الوسائل التكنولوجية لتحسين الخدمات الحكومية بتطوير الشفافية والمساءلة في العلاقات بين المواطن والإدارة، وهذا بتعزيز مجتمع المعلومات وتحقيق الديمقراطية الإلكترونية.⁽⁶⁷⁾ وترى الباحثة بأن مفهوم الحوكمة الإلكترونية E-Governance يؤكد على توجّهين: أولهما إرضاء العملاء، وثانيهما تفعيل الاتصالات بين الإدارة والعملاء على المستويين القومي والمحلي؛ بما يدعم مشاركة العملاء في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة لهم على مختلف المستويات، ويركز على الوصول إلى المستفيدين والتأكد من أن الخدمات المخصصة للوصول إلى المستفيدين قد تم الوفاء بها، ولذلك يعبر مصطلح الحكومة

الإلكترونية E-Government عن بروتوكول اتصال أحادي الاتجاه ، في حين أن الحوكمة الإلكترونية E-Governance هي بروتوكول اتصال ثنائي الاتجاه. **جودة الخدمات الإلكترونية: عرف (بركات)** بأنها "هي درجة تسهيل الموقع الإلكتروني للتسوق وللشراء ولتسليم المنتجات بكفاءة وفعالية، وهذا يعني أن جودة الخدمة الإلكترونية هي تقييم العميل للموقع الإلكتروني⁶⁸، و**عرفتها (شروف)** بأنها "التقييم الشامل للعملاء والحكم الصادر عن التميز والجودة في الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المؤسسات في السوق⁶⁹، كما عرفها (أحمد) بأنها "التقييم العام للمستهلك وحكمه على جودة الخدمات التي يتم تقديمها عبر الإنترنت⁷⁰، وتعرفها الباحثة بأنها مدى إشباع الخدمة الإلكترونية لحاجات ورغبات المستفيد من حيث توقيت وزمن ودقة الأداء والمؤثرات السيكلوجية المصاحبة لذلك.

التطبيقات الرقمية: وتعرفها الباحثة بأنها منصات تقدم خدمات للمستخدمين بمجالات معينة ويتم تحميلها عبر الهواتف المحمولة باختلاف أنواعها بشرط أن تكون من نوع الهواتف الذكية.

اختبار الصدق والثبات:

صدق الاتساق الداخلي: تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان، وذلك لمعرفة مدى ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للاستبيان، ولهدف التحقق من مدى صدق الاستبيان، ويتضح ذلك من خلال جدول التالي.

جدول رقم (2) معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل مقياس فرعي والدرجة الكلية

للاستبيان

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الأسباب الدافعة لاستخدام التطبيقات الرقمية	**0.564	دالة عند 0.01
تقييم الاتصال الإلكتروني عبر التطبيقات الحكومية	**0.546	دالة عند 0.01
مستوى جاهزية التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات	**0.823	دالة عند 0.01
مبادئ الحوكمة الإلكترونية بالتطبيقات الحكومية عينة الدراسة	**0.676	دالة عند 0.01
أبعاد جودة الخدمة المدركة من استخدام التطبيقات الرقمية الحكومية	**0.407	دالة عند 0.01

يتبين من الجدول السابق أن أبعاد الاستبيان تتمتع بمعاملات ارتباط قوية ومتوسطة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.01، وقد تراوحت معاملات الارتباط لمجالات الاستبيان بين (0.407** ، 0.823**) وهذا دليل كافٍ على أن المقاييس المكونة لأداة الدراسة تتمتع بمعامل صدق عالي.

طريقة إعادة التطبيق: اشتملت صحيفة الاستبيان على مجموعة من المقاييس والأسئلة بهدف جمع البيانات القابلة للقياس بغرض اختبار فروض الدراسة، وتم تطبيق إجراءات الصدق على صحيفة الاستبيان، وفي هذا الإطار تم عرضها قبل تطبيقها على مجموعة من المحكمين، وتم إجراء التعديلات المطلوبة بناءً على آرائهم وتوجيهاتهم بحيث أصبح⁷¹ تقيس بالفعل ما صممت لقياسه، وتم التأكد من ثبات الصحيفة عن طريق معامل⁷² الثبات ألفا لمحاور صحيفة الاستبيان وللصحيفة كاملة⁷³، تم تطبيق الاستبيان على عينة مكونة من 20 مفردة من الجمهور العام المستخدم للتطبيقات الحكومية ثم أعيد تطبيقه مرة أخرى على

المجموعة نفسها بعد فاصل زمني قدره ثلاثة أسابيع، ثم قامت الباحثة بحساب معامل الثبات بين درجات المبحوثين في التطبيقين الأول والثاني، ويتضح ذلك من الجدول التالي:
جدول رقم (3) معامل ثبات الاستبيان وأبعاده المختلفة بطريقة ألفا كرونباخ

م	البعد	معامل الثبات
1	الأسباب الدافعة لاستخدام التطبيقات الرقمية	**0.685
2	تقييم الاتصال الإلكتروني عبر التطبيقات الحكومية المشترك بها عند تصفح الأنشطة الاتصالية لها	**0.665
3	مستوى جاهزية التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات	**0.782
4	مبادئ الحوكمة الإلكترونية بالتطبيقات الحكومية عينة الدراسة	**0.715
5	أبعاد جودة الخدمة المدركة من استخدام التطبيقات الرقمية الحكومية	**0.569
	الدرجة الكلية	0.774

يتضح من الجدول السابق مدى تقارب نسبة الثبات بين الأبعاد المختلفة، كما يتضح أن معاملات ثبات الأبعاد المختلفة قد تراوحت ما بين (0.569 – 0.782)، كما يبين أن معامل ثبات الدرجة الكلية للاستبيان قد بلغ 0.774 وهي نسبة توحى بالثقة في صلاحية الاستبيان كأداة من أدوات الدراسة.
النتائج التفصيلية للدراسة:

جدول رقم (4) معدل استخدام المبحوثين للتطبيقات الإلكترونية الحكومية

ت	%	ك	يومية
2	19.0	80	يومياً
3	7.1	30	مرة كل يومين
4	2.4	10	كل ثلاثة أيام
1	71.4	300	حسب الاحتياج
	100.0	420	المجموع

توضح بيانات الجدول السابق معدل استخدام المبحوثين للتطبيقات الإلكترونية الحكومية، وجاء في الترتيب الأول " حسب الاحتياج " بنسبة بلغت 71.4 %، وفي الترتيب الثاني جاء "يومية" بنسبة بلغت 19.0 %، وفي الترتيب الثالث جاء " مرة كل يومين " بنسبة 7.1 %، وفي الترتيب الرابع جاء " كل ثلاثة أيام " بنسبة بلغت 2.4 %، وتشير النتائج إلى أهمية استخدام التطبيقات الإلكترونية عند الاحتياج لها.

جدول رقم (5) الأسباب الدافعة للمبحوثين لاستخدام التطبيقات الرقمية

ت	التقييم	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا		أحيانا		نعم		
				%	ك	%	ك	%	ك	
2	قوي	.574	2.4	4.0	17	46.0	193	50.0	210	سهولة الاستخدام والتصفح
1	قوي	.584	2.5	4.5	19	41.7	175	53.8	226	توفير معلومات كافية لتنفيذ الخدمات
3	قوي	.713	2.3	14.0	59	37.1	156	48.8	205	السرعة في الحصول على الخدمة
3	قوي	.688	2.3	12.4	52	41.0	172	46.7	196	وجود مجال لعرض المقترحات والشكاوى
2	قوي	.710	2.4	13.3	56	34.5	145	52.1	219	الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية والمالية
2	قوي	.627	2.4	7.1	30	38.1	160	54.8	230	توفير نظام قيام العميل بدفع الفواتير من خلال بطاقة الانتماء
2	قوي	.652	2.4	9.3	39	41.9	176	48.8	205	وجود خدمة الدعم الفني
4	متوسط	.849	2.1	32.9	138	27.6	116	39.5	166	تقديم معلومات عامة عن خدمات المؤسسة
	قوي	.357	2.3							التقييم العام للمقياس

توضح بيانات الجدول السابق الأسباب الدافعة للمبحوثين لاستخدام التطبيقات الرقمية في الحصول على معلومات، وقد أظهرت نتائج الجدول تنوع تلك الأسباب نظرًا لأنها تعمل على توفير معلومات كافية لتنفيذ الخدمات حيث بلغ الوسط الحسابي 2.5، والانحراف المعياري 0.584. ، وتقييم عام قوي ، وجاء في الترتيب الثاني أسباب سهولة الاستخدام والتصفح ، والحفاظ على سرية المعلومات الشخصية والمالية، توفير نظام قيام العميل بدفع الفواتير من خلال بطاقة الانتماء، حيث بلغ نسبة الوسط المرجح 2.4، وهي إشارة لتعدد منافع استخدام التطبيقات الحكومية، وجاء في الترتيب الثالث السرعة في الحصول على الخدمة، ووجود مجال لعرض المقترحات والشكاوى ، حيث بلغ نسبة الوسط المرجح 2.3 ، وتقييم عام قوي، وجاء في الترتيب الرابع والأخير تقديم معلومات عامة عن خدمات المؤسسة ، حيث بلغ نسبة الوسط المرجح 2.1 ، والانحراف المعياري 0.849. ، وتقييم عام متوسط، وقد بلغ الوسط المرجح للمقياس ككل 2.3، وبلغ الانحراف المعياري 0.357. ، والتقييم عام قوي.

تأثير حوكمة تطبيقات الحكومة المصرية عبر الهواتف الذكية على تحسين جودة خدماتها الموجهة إلى الجمهور

جدول رقم (6) التطبيقات الرقمية المستخدمة لدى المبحوثين

ت	%	ك	
3	40.5	170	تطبيق مصر الرقمية
2	45.2	190	تطبيق انستا باي InstaPay
8	11.9	50	تطبيق حكومتي
6	19.0	80	التطبيق البنكي المشترك به
1	57.1	240	تطبيق فوري
6	19.0	80	تطبيق وزارة الداخلية المصرية
8	11.9	50	تطبيق وزارة العدل المصرية
10	7.1	30	تطبيق في خدمتك
6	19.0	80	تطبيق أرغب في عمل توكيل
5	21.4	90	تطبيق بوابة خدمات مصر الالكترونية
5	21.4	90	تطبيق خدمات التموين
9	9.5	40	تطبيق أي خدمة
8	14.3	60	تطبيق الخدمات المصرية الرقمية
8	14.3	60	تطبيق سهل
4	26.2	110	تطبيق سكك حديد مصر
6	19.0	80	تطبيق الحكومة الالكترونية المصرية
7	16.7	70	تطبيق خدمات الكهرباء الذكية

أشارت نتائج الجدول السابق إلى أن أبرز التطبيقات الرقمية المستخدمة لدى المبحوثين، وجاء في الترتيب الأول تطبيق فوري بنسبة بلغت 57.1%، يليها تطبيق انستا باي InstaPay بنسبة بلغت 45.2%، وفي الترتيب الثالث جاء تطبيق مصر الرقمية بنسبة بلغت 40.5%، وفي الترتيب الرابع جاء تطبيق سكك حديد مصر بنسبة بلغت 26.2%، وفي الترتيب الخامس تطبيق بوابة خدمات مصر الالكترونية، وتطبيق خدمات التموين بنسبة بلغت 21.4%، وفي الترتيب السادس تطبيق وزارة الداخلية المصرية، و أرغب في عمل توكيل، و الحكومة الالكترونية المصرية بنسبة بلغت 19.0%، وفي الترتيب السابع تطبيق خدمات الكهرباء الذكية بنسبة بلغت 16.7%، وفي الترتيب الثامن جاء تطبيق حكومتي، و تطبيق وزارة العدل المصرية، وتطبيق الخدمات المصرية الرقمية، وتطبيق سهل بنسبة بلغت 11.9%، وفي الترتيب الأخير جاء تطبيق أي خدمة بنسبة بلغت 9.5%، وتطبيق في خدمتك بنسبة بلغت 7.1%.

جدول رقم (7) تقييم المبحوثون للاتصال الالكتروني عبر التطبيقات الحكومية المشترك بها عند تصفح الأنشطة الاتصالية لها .

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم	ت
الاستجابة	2.4	.406	قوي	1
اضفاء الطابع الشخصي	2.2	.387	متوسط	3
التقييم العام لمقياس الترابط	2.3	.438	قوي	2
سيطرة المستخدم	2.3	.443	قوي	2
التقييم العام للمقياس	2.3	.305	قوي	

من حيث مؤشر الاستجابة فقد أكدت النتائج أهمية التطبيقات الحكومية المشترك بها المبحوثين عند تصفح الأنشطة الاتصالية لها من خلال تلبية احتياجات الجمهور المعرفية مع ضعف تلبية احتياجات الرد من الأدمن على الأسئلة بكفاءة عالية ، حيث تتيح إدارة العلاقات العامة التفاعل عبر التطبيقات الالكترونية طوال اليوم وعدم اقتصرها بفترة العمل فقط، ويمكن التواصل بشكل غير متزامن وبسرية تحفظ حقوق المستخدم لها، ويتم الرد على الرسائل الالكترونية التي يتم مشاركتها عبر التطبيق، وقد بلغ قيمة الوسط الحسابي لمؤشر الاستجابة 2.4، والانحراف المعياري 406، وقد أكدت دراسة خليل بن فيصل فيحان(2020) بعنوان العلاقات العامة المتقدمة في عصر المعلومات والتعاملات الالكترونية (74)، أهمية العلاقات العامة الالكترونية في تقليل هدر الموارد والجهود في مجال تطوير وتركيب تطبيقات الأنظمة النمطية الحكومية، وزيادة فرص نجاح مشاريع الأنظمة النمطية الحكومية ، وزيادة فرص نجاح مشاريع الأنظمة النمطية الحكومية، ومساعدة الجهات الحكومية في اختيار أو تطوير وتركيب الأنظمة النمطية لديهم من خلال العديد من الأدوات المساعدة يستلزم تمكن جميع الجهات الحكومية من إنجاز أعمالها الإدارية والمالية بكفاءة وأداء عاليين من خلال تطبيق أنظمة تخطيط موارد متقدمة وآمنة ومناسبة لأحجامها وبيئاتها التقنية وأنشطتها فتتمكن من خلالها من تبادل البيانات فيما بينها آلياً وخلال فترة زمنية مناسبة لكل جهة.

وتؤكد تلك النتائج إلى تحقق مؤشر الاستجابة الناتج من تصفح الأنشطة الاتصالية للمؤسسة إلكترونياً، فيسمح رجع الصدى الحوارى للجمهور بطرح الأسئلة على المؤسسة، كما يتيح للمؤسسة فرصة الرد على استفسارات ومخاوف ومشاكل الجمهور، على سبيل المثال فإن رجع الصدى الحوارى يمكن النظر إليه على أنه التفاعل المستمر بين المؤسسة وجمهورها باستخدام أدوات الإنترنت، والتي تسمح بتبادل المعلومات والآراء والتعليقات والخبرات والتقييمات بشكل مستمر، وبالتالي يكون الصدى الحوارى هو نتيجة للإدارة الصحيحة للمبادئ الأخرى التي وضعها كنت وتايلور Kent and Taylor. وبعبارة أخرى فإن تلك المبادئ إذا امتزجت مع بعضها فإن رجع الصدى يكون فعالاً(75)، وقد اتفقت تلك النتائج مع نتيجة دراسة (2014) Mihael Amalia Petrovici (76). والتي أكدت اهتمام عينة الدراسة بالحملات عبر الإنترنت بنسبة تفوق بلغت 85%، وأن العلاقات العامة عبر الإنترنت تؤدي دور حاسم في تسهيل الاتصال في اتجاهين ، وأن استخدامها يعتبر فرصة للمختصين في العلاقات العامة للتفاعل أكثر من مختلف فئات الجمهور

أما من حيث مؤشر إضفاء الطابع الشخصي فقد أوضحت النتائج أهمية التطبيقات الحكومية المشترك بها المبحوثين عند تصفح الأنشطة الاتصالية لها من خلال المعلومات المتاحة عبر التطبيق تناسب المستوى التعليمي لي وتوفير التطبيق أكثر من لغة لاستخدامه مع وجود معلومات هامة يشاركها التطبيق وتتناسب مع احتياجات الجمهور وترى الباحثة أهمية مناسبة المعلومات عبر التطبيقات الرقمية الحكومية لأهمية المعلومات المنشورة لدى الجمهور ، ولكن لا يستطيع المستخدم من خلال التطبيق إجراء محادثة مع ممثل خدمة العملاء، وقد بلغ تقييم مؤشر اضفاء الطابع الشخصي 2.2 ، وتقييم عام متوسط، و أكدت دراسة منى بنت سليمان بن عبدالله الزدحالية (2014).77 أن كل المواقع الإلكترونية استخدمت الاستراتيجيات الاتصالية لـ "رولر" إلا أن تركيزها كان متمثلاً في الاتصال

الأحادي الاتجاه من المؤسسة إلى الجمهور والمتمثل باستراتيجية الإعلام واستراتيجية الإقناع والتفسير.

أما من حيث مؤشر الترابط فقد أوضحت النتائج أجد مستخدمين آخرون يشاركونني اهتماماتي عبر تطبيق ، وأستطيع التحكم في المحتوى الذي أرغب برؤيته عبر التطبيق، وأستطيع السيطرة على عملية تصفحي للموقع، مع ضعف تبادل المعلومات الخاصة بالخدمات والمنتجات مع غيري من مستخدمي التطبيق بحرية، وقد بلغ تقييم مؤشر الترابط 2.3 ، وتقييم عام قوي.

أما من حيث سيطرة المستخدم ، فيستطيع المستخدم تحميل أي مادة أحتاجها من خلال التطبيق بسرعة ، وامكانية البحث عن المعلومات بسهولة، وامكانية الوصول إلى المعلومات التي أحتاجها بسرعة ، وأخذ القليل من الجهد للعثور على المعلومات اللازمة فجاء الوسط الحسابي 2.3، نظرًا لتحديث التطبيق بشكل مستمر ولحظي، والاهتمام بتطويره بشكل مستمر، فالتطبيق الرقمي المهتم بالحوكمة الالكترونية وتطبيق مبادئها يهتم بسهولة الوصول للمعلومة، ويتميز بالحرص على سرعة وسهولة المعلومة، مما يدل على يسر وسهولة الاستخدام لتلك المواقع مما يساهم في تفعيل الحوكمة الالكترونية بها. وقد أكدت دراسة يوسف عثمان يوسف (2014).⁷⁸ على أهمية الوسائل والتقنيات الحديثة في إدارة وإنجاز الأعمال بصورة سريعة وسهلة، وكذلك أشارت دراسة عبدالقادر عبدالرحمن على (2013).⁷⁹ إلى أهمية وجود خطط استراتيجية تضعها الإدارة العليا بالمؤسسة لمواكبة التطور التكنولوجي في استخدام الانترنت وتطبيقاته المختلفة والاستفادة منها في مجال العلاقات العامة، ووجود تأثيرات مستقبلية لاستخدام الانترنت في مجال العلاقات العامة والتي تفيد في فاعلية أداء العلاقات العامة ، ووجود اتجاهات إيجابية نحو استخدام الانترنت كوسيلة اتصال في مجال العلاقات العامة.

وبلغ التقييم العام للمؤشر للاتصال الالكتروني عبر التطبيقات الحكومية المشترك بها عند تصفح الأنشطة الاتصالية لها 2.23 ، وتقييم عام قوي.

جدول رقم (8) مستوى جاهزية التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات

ت	التقييم	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا		أحيانا		نعم		
				%	ك	%	ك	%	ك	
4	أحيانا	.797	1.8	39.8	167	34.5	145	25.7	108	يساعد التطبيق في ابلاغك عن أي مشكلة قد تحدث لبياناتك
1	نعم	.547	2.7	4.8	20	19.0	80	76.2	320	عند حدوث أي عملية مالية تحدث عبر التطبيق بتفاصيل تلك العملية عبر رسالة الكترونية على هاتفك
2	نعم	.705	2.3	12.9	54	34.5	145	52.6	221	عند حدوث أي مشكلة يتم اعلامك بشكل فوري عن تفاصيل تلك الأزمة عبر التطبيق
3	أحيانا	.732	1.9	27.1	114	46.4	195	26.4	111	عند وجود أي شائعة تتعلق بالبنك يتم التعامل معها اعلاميا عبر التطبيق بالنفي أو بالتصديق
	أحيانا	.468	2.2							التقييم العام للمقياس

توضح بيانات الجدول السابق مستوى جاهزية التطبيقات الرقمية في التعامل مع الأزمات ، وقد أظهر ما يلي:

وجاء في الترتيب الأول عبارة عند حدوث أي عملية مالية تحدث عبر التطبيق بتفاصيل تلك العملية عبر رسالة الكترونية على هاتفك ، حيث بلغ نسبة الوسط المرجح 2.7 ، والانحراف المعياري 0.547 ، وتقييم عام نعم .

وجاء في الترتيب الثاني عبارة عند حدوث أي مشكلة يتم اعلامك بشكل فوري عن تفاصيل تلك الأزمة عبر التطبيق ، حيث بلغ نسبة الوسط المرجح 2.3 ، والانحراف المعياري 0.705 ، وتقييم عام نعم، وتعد التطبيقات الرقمية أداة هامة في إدارة الأزمات، فإذا لم يتوافر لدى المؤسسة موقعًا إلكترونيًا يعمل كمصدر لتقديم المعلومات الضرورية، فإن الجمهور سيبحث عن مصادر أخرى للحصول على المعلومات ومن الممكن أن تكون تلك المعلومات مغلوطة ، مما يؤدي لتفاقم الأزمة التي تمر بها المؤسسة، وجاء في الترتيب الثالث عبارة عند وجود أي شائعة تتعلق بالخدمة الحكومية يتم التعامل معها اعلاميا عبر التطبيق بالنفي أو بالتصديق ، حيث بلغ نسبة الوسط المرجح 1.9 ، والانحراف المعياري 0.732 ، وتقييم عام أحيانا.

وجاء في الترتيب الرابع عبارة يساعد التطبيق في ابلاغك عن أي مشكلة قد تحدث لبياناتك ، حيث بلغ نسبة الوسط المرجح 1.8 ، والانحراف المعياري 0.797 ، وتقييم عام أحيانا . وقد بلغ الوسط المرجح للمقياس ككل 2.2 ، وبلغ الانحراف المعياري 0.468 . ، والتقييم عام متوسط .

يدل على ضعف وضع سيناريوهات محتملة للأزمة، وقد أتاح الانترنت أيضاً إنشاء مدونات "Blogs" يمكن توظيفها بسهولة لإمداد الجمهور بمواد ومعلومات موثقة ومحدثة ويومية عن أحداثها وأن تتلقى رد فعل الجمهور وانطباعاته بصورة سريعة، إلي جانب إمداد المدونة بروابط تهم المنظمة والجمهور، وقد أكدت دراسة سامي محمد غنيمي (2017) (80)، أهمية تطبيق مبادئ الحوكمة الالكترونية نتيجة ظهور الأزمات التي تعرضت لها العديد من الشركات العالمية ، وكذلك أكدت دراسة عادل عبدالعزيز سلطان العبيدي (2016) (81)، ووجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين كل عنصر من متطلبات الحوكمة الالكترونية وآليات إدارة المخاطر الائتمانية، كما أكدت دراسة السنوسي سليمان بوخريص (2017) (82) أن الحوكمة الالكترونية لها دور في تحقيق التميز التنظيمي في المصارف التجارية الليبية من وجهة نظر مدراء الإدارة العليا والعلماء.

جدول رقم (9) مبادئ الحوكمة الالكترونية بالتطبيقات الحكومية عينة الدراسة

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم	ت
مبدأ الشفافية	2.4	.499	قوي	2
مبدأ الانضباط	2.3	.492	قوي	3
مبدأ العدالة والمساواة	2.5	.450	قوي	1
مبدأ المسؤولية والنزاهة	2.4	.347	قوي	2
مبدأ الاعتمادية والموثوقية	2.4	.662	قوي	2
التقييم العام لمقياس الحوكمة	2.4	.347	قوي	

من حيث مبدأ العدالة والمساواة فكانت أكثر المبادئ تحقيقاً بمبادئ الحوكمة الالكترونية بالتطبيقات الرقمية الحكومية عينة الدراسة، وتشير العدالة إلى أساس المعاملة المتوازنة لكافة الجهات المستفاد، وقد لاحظت الباحثة تطوير الحكومة المصرية لكافة خدماتها سواء بمقراتها أو إلكترونياً ، مما انعكس بالرضا على الجمهور ، وقد اتفقت تلك النتائج مع نتيجة دراسة (Aneri Mehta 2014) (83)، والتي أكدت أهمية الحوكمة الإلكترونية E-governance في تحسين الخدمات المقدمة وتزيد رضا الجمهور، وتشير تلك النتائج إلى استمرارية التواصل مع الجمهور طوال الوقت وليس فقط في أوقات الأزمات ، مما يفعل ويحقق جودة الاتصال والتواصل.

من حيث مبدأ الشفافية فقد أوضحت النتائج جاهزية التطبيقات الحكومية في نشر أخبار صادقة، كما يقدم التطبيق المستخدم المعلومات في الوقت المناسب وبدون تأخير، وما يتم اجرائه عبر التطبيق ينفذ في أرض الواقع، كما تقدم المؤسسة الحكومية التي أتعامل معها عبر التطبيق معلومات واضحة ودقيقة عن كل وخدماتها، وقد بلغ التقييم العام لمبدأ الشفافية 2.4 ، وانحراف معياري 0.499 ، وتشير تلك النتائج إلى تحقق مبدأ الشفافية بالتطبيقات الرقمية عينة الدراسة، مما يقلل من الجهد المبذول عند التعامل مع التطبيقات الرقمية الحكومية وجمهورها المستهدف، وقد اتفقت تلك النتيجة مع نتيجة دراسة محمد خالد الحبل (2015) (84)

، والتي أكدت أن نسبة 86% من موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية يستخدموا البريد الإلكتروني كوسيلة اتصال داخلية وخارجية، وقد أكدت دراسة محمد عبد الرحمن عبد الفتاح (2012) 85" ارتباط تكنولوجيا المعلومات وحوكمة الشركات، نظرًا لأن الحوكمة تؤدي إلى حسن استخدام تكنولوجيا المعلومات في خدمة أغراض المنشأة، كما أكدت دراسة مازن سيف الدين فتوح عثمان (2016) 86، أهمية الحوكمة الإلكترونية في معالجة الأخطاء الكبيرة التي تحدث في تقييم الخدمات بصورة يدوية، وتوفير الوقت والجهد المبذول، وتسهيل عملية متابعة المركبات والاستفسارات، وتسهيل الإجراءات بالنسبة لرجل المرور والمواطن.

وتشير تلك النتائج إلى تفعيل التطبيقات الحكومية لمبدأ الشفافية كأحد مبادئ الحوكمة الإلكترونية بالمؤسسات عينة الدراسة، وتضمن الشفافية تقديم إفصاحات موثوقة وملائمة وفي توقيت مناسب لكل الأمور الهامة بشأن المؤسسة شاملاً الوضع المالي والأداء والملكية والرقابة بما في ذلك النتائج المالية والتشغيلية وأهداف الشركة وملكية الأسهم والتصويت وعضوية مجلس الإدارة ومكافآتهم، وقد أكدت دراسة نور الدين يحيى رفيق من الأهمية القصوى لتطبيق الشركات المدرجة في البورصة لقواعد الحوكمة، ومن ثم تساهم في تطبيق لقواعد الإفصاح والشفافية لدى تلك الشركة، مما يدعم مصداقية البيان الصحفي للشركة 87، وقد أشارت دراسة Ran Tao, Chris Brooks (88) تأثير التقارير الإخبارية في تخفيف حالة عدم اليقين، وأن التغطية الأكبر تؤدي إلى نشر حالة من التفاؤل بين المستثمرين، وأهمية تناسق المعلومات، وتوقيت الأسعار خلال الفترة الزمنية، وزيادة التجارة من قبل المستثمرين الأفراد والمؤسسات.

وقد أكدت دراسة توفيق عبدالمحسن الخيال 2013 89 أنه يزداد الإفصاح في البنود المطلوبة إجبارياً وفقاً لمعايير المحاسبة السعودية أو نظام الحوكمة ويقل في البنود التي تقوم الشركات بالإفصاح عنها اختياريًا، وقد أشارت دراسة Beatriz Garc Aa , Osma Encarna " Guilaman Saoran 90 (2012) أن من أهم آليات الإدارة الفعالة هي نشر إفصاحات إدارية، وتحسين شفافية الشركات من خلال نشر بيانات صحفية صادقة، وقد أشارت دراسة عبدالمحسن محمد (2010) 91، أن هناك علاقة ارتباط قوية بين المقياس المقترح للإفصاح الإلكتروني عن علاقات المستثمرين وبين حوكمة الشركات أو خصائص الشركات، وقد بلغ الوسط المرجح للمقياس ككل 2.7، وبلغ الانحراف المعياري 464.، والاتجاه عام موافق، وقد أكدت دراسة عبد الوهاب (92) وجود علاقة بين مراقبة الحكومة للبيانات الصحفية الصادرة من الشركات موضع الدراسة وتنفيذ الشركة لما تحتويه البيانات كعنصر من عناصر مصداقية البيان الصحفي، كما يتضح وجود علاقة ارتباطية بين مراقبة الحكومة للبيانات الصحفية الصادرة من الشركات موضع الدراسة، وتعامل الشركة بانفتاح وشفافية مع الجمهور كأحد عناصر الحوكمة.

من حيث مبدأ الانضباط فقد اهتمت التطبيقات الحكومية عينة الدراسة بتقديم خدمات حكومية رقمية تتماشى مع أعمالها الجديدة التي تقدمها للجمهور، وتراقب المؤسسة الحكومية أعمال التطبيق خوفاً من أي عملية اختراق، ولا تتأخر المؤسسة الحكومية التي تستخدم تطبيقها في الرد على جماهيرها إلكترونياً، وقد بلغ التقييم العام للمقياس 2.3، وانحراف معياري 492.، وتقييم عام قوي، مما يدل على تحقق مبدأ الانضباط بالتطبيقات الرقمية عينة الدراسة

نظرًا لأهمية وتزامنية المعلومات مع قرارات المستخدم للتطبيق الرقمي سواء بشراء منتج أو خدمة، مما يدل على أن هناك وزارات أفضل بدول العالم تنفذ قواعد الحوكمة الإلكترونية بشكل أكثر فاعلية وجذبًا لمختلف الاستثمارات على مستوى العالم ، حتي لو كانت من الأسواق الناشئة والنامية مثل دولة الأرجنتين، والتي تطبق الحوكمة الإلكترونية بشكل مميز. من حيث مبدأ المسؤولية والنزاهة للمؤسسة وتستجيب الحكومة المصرية لاحتياجات الجماهير بشكل فوري بتدشين تطبيقات لكافة خدماتها، وتكفل الحكومة المصرية كافة الضمانات لنجاح عمليات الدفع، وتعديل الحكومة المصرية سياستها الإلكترونية وفقا لطلبات الجمهور، وتهتم خدمة العملاء بالرد على استفسارات جماهيرها بسرعة وكفاءة عالية عبر التطبيقات، وقد بلغ التقييم العام للمقياس 2.4، والانحراف المعياري 3.47، وتقييم عام قوي.

من حيث مبدأ الاعتمادية والموثوقية فقد أشارت إلى ارتفاع ثقة المبحوثين في التطبيقات الحكومية والمعلومات التي تتناولها ، وامكانية الاكتفاء بالتطبيق للحصول على معلومات تتعلق بالخدمة التي يطلبها ، مع امكانية توظيف الخدمة بسهولة ، والشعور بالأمان نحو المعلومات التي أسجلها عبر التطبيق ، حيث يتميز التطبيق بالتعامل بسرية كاملة مع المعلومات الخاصة به، وقد لغ التقييم العام للمقياس 2.4، وانحراف معياري 6.62. وتشير تلك النتائج إلى تفعيل التطبيقات الحكومية الرقمية لأبرز قواعد الحوكمة في تحقيق رجع الصدى المستمر مما يحسن من جودة المناخ الاقتصادي والاستثماري والسياسي بمصر، وتشير النزاهة إلى أن المستخدمين يؤمنون بما تقوله الحكومة المصرية، وأنهم يقولون الحقيقة ، وسيوفون بالوعود التي يقطعونها، وأن الاستجابة للجمهور بشكل فوري ومستمر وتعديل سياستها وفقا لطلباتهم يقلل فرص حدوث أزمات، ويحسن من اتجاههم نحوها وتشير تلك النتائج إلى قلة فرص حدوث فساد مالي وإداري بالمؤسسات الحكومية، وقد أكدت دراسة زرزار العياشي (2015).⁹³ أهمية الحوكمة الإلكترونية في خلق ضمانات ضد الفساد وسوء الإدارة وهدر الوقت من خلال تطوير المستلزمات الضرورية من نظم وإجراءات وقيم لبناء المجتمع المدني الديمقراطي المتحضر، كما أكدت دراسة أنور عبدالوهاب مساعد (2020)⁽⁹⁴⁾ والتي أكدت أهمية مراعاة الدقة والوضوح في عملية النشر والإفصاح عن المعلومات في وسائل الإعلام.

أما من حيث مبدأ المسؤولية الاجتماعية فقد أشارت النتائج إلى تحقق مبدأ المسؤولية الاجتماعية في سعي الحكومة المصرية بتوظيف خدماتها الإلكترونية مما يخفف عن المواطن المصري القيام بمجهود من أجل الحصول على الخدمة، كما أشارت النتائج إلى ارتفاع رضا الجمهور الخدمات الإلكترونية التي يقدمها الجمهور، وقد بلغ التقييم للمقياس 2.4، وانحراف معياري 4.99، وقد ظهر ذلك بشكل فعال أثناء أزمة جائحة كورونا، حيث أتاحت التطبيقات الحكومية ولمبادئ الحوكمة الإلكترونية وآليات تنفيذها مواجهة العديد من الأزمات الطارئة وحلها بشكل يحسن من صورتها لدى الجمهور المتعامل معها.

وتشير تلك النتيجة إلى سعي الحكومة المصرية على ارضاء كافة المتعاملين معها عن طريق تطوير خدماتها المقدمة إلكترونيا باستمرار. وقد أشارت دراسة أحمد فاروق رضوان (2010).⁹⁵ إلى أهمية الدور الاجتماعي للمؤسسات في تحسين سمعة المنظمة.

أما من حيث مبدأ سهولة الاستخدام أما من حيث مبدأ سهولة الاستخدام، فقد أشارت النتائج تحقق مبدأ سهولة الاستخدام من خلال شعور المستخدم بالراحة عند تصفحه للتطبيق الحكومي، كما يتميز التطبيق الحكومي بالتصميم الجيد، وتنفيذ عمليات من خلاله ، وقد بلغ التقييم العام لمبدأ سهولة الاستخدام 2.3، وانحراف معياري 632.6، كما أوضحت النتائج أن التقييم العام لقياس الحوكمة ككل قد بلغ 2.4، وانحراف معياري 347.3، مما يدل على تطبيق مبدأ سهولة الاستخدام بالتطبيقات الرقمية عينة الدراسة، وقد أكدت دراسة على دراسة **Qiongyao Serena Huang ,Song Harris Ao (2019)** أهمية مشاركة الجمهور وتأثره بالمحتوى المنشور على التطبيقات الرقمية، وكذلك قد أكدت دراسة منى بنت سليمان بن عبدالله الزدحالية (2014).⁹⁷ أن مواقع المؤسسات السودانية على الانترنت جاذبة ومتناسقة وتحتوي على الكثير من معايير التصميم الجيد، وأظهرت أيضاً دراسة سليم معمر البجباح 2017⁹⁸ أن وسائل الاتصال الجديدة أصبحت المفتاح الحقيقي لنجاح العلاقات العامة الجدية ، وأن وسائل تواصلها لأنها توفر تفاعل من الجماهير بصورة أكبر من قبل ، وأسهمت تلك الوسائل الاتصالية مشاركة واستجابة وحرية اختيار البدائل المتاحة وبناء علاقات طويلة الأمد، وساهمت في تطوير أداء الممارسين للعلاقات العامة ومساعدتهم في انجاز أعمالهم وبرامجهم ، وعلى الرغم من أن الموقع الإلكتروني يتم تصميمه ليكون غني بالمحتوى، فإن كنت وتاييلور Kent and Taylor أكدوا على أن الموقع يجب أن يقدم المعلومات التي تزيد من كفاءة الموقع وفعاليتها. فلا بد أن يكون الموقع ديناميكي وفعال بما فيه الكفاية لتشجيع الجماهير المحتملة على الوصول إليه، كما يجب أن يكون غنيا بالمعلومات التي تلبي احتياجات الجماهير المتنوعة (99)، وضرورة الاهتمام مع الأخذ في الاعتبار المستخدم عند تصميم الموقع، بحيث يجد المستخدم سهولة في إيجاد المعلومات وتحديد أماكنها، وخاصة إذا كانت الزيارة الأولى للموقع (100).

وتعد سهولة استخدام الموقع عنصر هام يجعل المؤسسة تتفوق على منافسيها، أيا كان نوع النشاط الذي تمارسه، لأنه يجعل الزائر يشعر بالمتعة والراحة عند تصفحه، بينما إذا لم يجد الزائر الموقع سهلاً في استخدامه فإنه سيغادر الموقع ويتكون لديه خبرة سلبية عنه وربما لا يعود لزيارته مرة أخرى.

جدول رقم (10) أبعاد جودة الخدمة المدركة من استخدام التطبيقات الرقمية الحكومية

ت	التقييم	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
2	قوي	.434	2.3	الملموسية
2	قوي	.505	2.3	الاعتمادية
1	قوي	.406	2.4	الاستجابة
2	قوي	.412	2.3	الضمان والأمان
1	قوي	.403	2.4	التعاطف
	قوي	.340	2.3	التقييم العام لأبعاد جودة الخدمة

توضح بيانات الجدول السابق أبعاد جودة الخدمة المقدمة عبر التطبيقات الحكومية ، وقد أوضحت النتائج من حيث "بعد الملموسية" فقد أوضحت النتائج سهولة استخدام التطبيقات الحكومية ، والتنقل بسهولة داخل صفحات التطبيق الحكومي المستخدم، واعجاب المبحوثون بطريقة تقديم الخدمة عبر التطبيقات الحكومية، كما يوفر التطبيق الحكومي المستخدم كافة

الخدمات التي تحتاجها الكثرونيا، وقد بلغ التقييم العام لبعدها الملموسية 2.3، وانحراف معياري 434. أما من حيث بعد الاعتمادية، فقد أوضحت النتائج التزام التطبيقات الحكومية بتقديم معلومات صحيحة ودقيقة عن كافة الخدمات التي يقدمها، وحرص التطبيق التقديم على ارسال رسالة بإتمام العملية المطلوبة بعد تنفيذها، مع ضعف تقديم بعض المقترحات المتعلقة بالجمهور، وقد بلغ التقييم العام لمبدأ الاعتمادية 2.3، والانحراف المعياري 505، وتقييم عام قوي، أما من حيث بعد الاستجابة فقد أوضحت النتائج أن التطبيقات الحكومية تقدم خدماتها في الوقت المناسب دون الحاجة للوقوف إلى طوابير، وامكانية تلقي المساعدة الكثرونيا من مقدمي الخدمة في حال احتياجها، وترد خدمة العملاء على استفسارات الجمهور للخدمات التي تقدمها المؤسسة الحكومية، مع حرص القائمين على التطبيق من تصحيح أي خطأ يقع اتجاهكم في الوقت المناسب، وقد بلغ التقييم العام لبعدها الاستجابة 2.4، وانحراف معياري 406. أما من حيث الضمان والأمان، فقد أشارت النتائج امكانية استرجاع بيانات الشخصية وكلمة المرور عند ضياعها عبر التطبيق والشعور بالأمان عند استرجاع بيانات الشخصية وكلمة المرور عند ضياعها عبر التطبيق، والثقة في التعامل مع مقدمي الخدمة، وقد بلغ التقييم العام للمقياس 2.3، وانحراف معياري 412، أما من حيث التعاطف فقد أوضحت النتائج أهمية التطبيقات الحكومي في يحاول التطبيق الحكومي والقائمين عليه تقديم ما يتناسب فعليا مع احتياجاتك، والترحيب بي بشكل جيد عن استخدام الخدمة عبر التطبيق الحكومي، و يتعاطف معكم ممثلي خدمة العملاء في حال وجود مشاكل تواجه العملاء

جدول رقم (11) إيجابيات التطبيقات الحكومية من وجهة نظر المبحوثين

ت	%	ك	
1	86.9	365	توفير الوقت والجهد والمال
3	61.0	256	تخفيف زحمة الشوارع وداخل المؤسسات الحكومية
2	71.0	298	تقليل انجاز المعاملات عن طريق الرشوة والمحسوبية
4	44.0	185	تخليص المعاملات مع المؤسسات الحكومية سواء كنت داخل البلاد أو خارجها

- تشير نتائج الدراسة إلى أن أبرز الإيجابيات التي تتمتع بها التطبيقات الحكومية في مصر هي:
- توفير الوقت والجهد والمال: حيث أن استخدام التطبيقات الحكومية يتيح للمواطنين إتمام المعاملات الحكومية من أي مكان وفي أي وقت، دون الحاجة إلى الحضور الشخصي إلى مقر الجهة الحكومية. وهذا يوفر الوقت والجهد والمال للمواطنين.
 - تقليل انجاز المعاملات عن طريق الرشوة والمحسوبية: حيث أن استخدام التطبيقات الحكومية يجعل من الصعب على المتعاملين مع الجهات الحكومية ممارسة الرشوة والمحسوبية. وهذا يساهم في تعزيز النزاهة والشفافية في العمل الحكومي.
 - تخفيف زحمة الشوارع وداخل المؤسسات الحكومية: حيث أن استخدام التطبيقات الحكومية يقلل من عدد المواطنين الذين يحضرون إلى مقرات الجهات الحكومية، مما يساهم في تخفيف الزحام في الشوارع وداخل المؤسسات الحكومية.
 - تخليص المعاملات مع المؤسسات الحكومية سواء كنت داخل البلاد أو خارجها: حيث أن بعض التطبيقات الحكومية تسمح للمواطنين بإنجاز المعاملات الحكومية من أي مكان في العالم. وهذا يوفر الراحة للمواطنين الذين يعيشون أو يعملون خارج البلاد.

جدول رقم (12) أبرز السلبيات التي تنتاب التطبيقات الحكومية

ت	%	ك	
1	90.0	378	تتعطل المعاملات وتتأخر في حالة انقطاع الإنترنت أو عطل فني في شبكة الحكومة سواء إلكترونياً أو شخصياً.
2	84.7	356	عدم المعرفة والفهم في استخدام وإنجاز المعاملات إلكترونياً لبعض الأشخاص سواء كانوا كبار السن أو معاقين.
4	59.3	249	دخول الهكر والقراصنة في المواقع والتطبيقات الحكومية الإلكترونية ليستولوا على معلومات مهمة حكومية وشخصية بهدف الابتزاز وسرقة الأموال.
3	63.3	266	تقليل عدد الموظفين وفرص العمل الباحثين عن عمل
5	37.8	159	هناك معاملات حتى يتم إنجازها يجب أن تستخدم الأسلوبين إلكترونياً والحضور شخصياً.

تشير نتائج الدراسة إلى أن أبرز السلبيات التي تنتاب التطبيقات الحكومية في مصر هي:

- ضعف الإنترنت في مصر: حيث أن انقطاع الإنترنت أو تعطل الفني في شبكة الحكومة يؤدي إلى تعطل المعاملات الحكومية، سواء إلكترونياً أو شخصياً. وهذا يؤثر سلباً على كفاءة الخدمات الحكومية، ويؤدي إلى استياء المواطنين.
- عدم المعرفة والفهم في استخدام وإنجاز المعاملات إلكترونياً: حيث أن بعض الأشخاص، وخاصة كبار السن والمعاقين، لا يملكون المعرفة أو المهارات اللازمة لاستخدام التطبيقات الحكومية الإلكترونية. وهذا يحد من قدرتهم على الوصول إلى الخدمات الحكومية، ويزيد من اعتمادهم على الخدمات الحكومية التقليدية.
- تقليل عدد الموظفين وفرص العمل: حيث أن التحول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية يؤدي إلى تقليل الحاجة إلى الموظفين الحكوميين. وهذا قد يؤدي إلى فقدان فرص العمل للموظفين الحكوميين، وخاصة في المناطق الريفية.
- دخول الهكر والقراصنة في المواقع والتطبيقات الحكومية الإلكترونية: حيث أن ضعف الأمن السيبراني للتطبيقات الحكومية يجعلها عرضة لعمليات القرصنة والاختراق. وهذا قد يؤدي إلى سرقة البيانات الحكومية والشخصية، والإضرار بسعة الحكومة.
- وأن بعض المعاملات الحكومية لا يمكن إتمامها إلكترونياً، مما يتطلب حضور المواطن شخصياً إلى مقر الجهة الحكومية، وهذا يسبب للمواطن إزعاجاً ووقتاً جهداً إضافياً.

نتائج فروض الدراسة:

الفرض الأول: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المؤسسات الحكومية "عينة الدراسة" لمبادئ الحوكمة الإلكترونية وفاعلية إدارة الأزمات بها.

جدول رقم (13) معامل ارتباط بيرسون لإثبات العلاقة بين تطبيق الحكومة الرقمية "عينة الدراسة" لمبادئ الحوكمة الإلكترونية وفاعلية إدارة الأزمات بها.

تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية	معامل بيرسون	مستوى الدلالة	نوع الدلالة	اتجاه الدلالة
	**0.809	.000	دالة	طردية قوية

فاعلية إدارة الأزمات بها

تشير هذه النتائج إلى أن هناك علاقة ارتباطية قوية جداً بين تفعيل التطبيقات الحكومية الرقمية "عينة الدراسة" لمبادئ الحوكمة الإلكترونية وفاعلية إدارة الأزمات بها. وهذا يعني

أن زيادة تفعيل التطبيقات الحكومية الرقمية لمبادئ الحوكمة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة فاعلية إدارة الأزمات، يمكن تفسير هذه النتائج من خلال حقيقة أن مبادئ الحوكمة الإلكترونية تركز على الشفافية والمشاركة والتعاون. وهذه المبادئ ضرورية لفاعلية إدارة الأزمات، حيث تساعد على زيادة ثقة الجمهور في الحكومة، وتعزيز مشاركة الجمهور في جهود إدارة الأزمات، وتحسين التنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة ومن الأمثلة على مبادئ الحوكمة الإلكترونية التي يمكن أن تؤثر على فاعلية إدارة الأزمات وإمكانية الوصول إلى المعلومات الحكومية، والمشاركة في اتخاذ القرار، التعاون بين الجهات الحكومية المختلفة، وبناءً على هذه النتائج، يمكن للحكومة المصرية التركيز على تفعيل مبادئ الحوكمة الإلكترونية في التطبيقات الحكومية الرقمية، وذلك لتعزيز فاعلية إدارة الأزمات.

الفرض الثاني: هناك تأثير لتطبيق مؤشرات الاتصال الحواري على تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية بالتطبيقات الرقمية الحكومية عينة الدراسة.

جدول رقم (14) تحليل الانحدار الخطي البسيط لإثبات العلاقة بين مؤشرات الاتصال الحواري وتطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية بالتطبيقات الرقمية الحكومية عينة الدراسة.

معامل ارتباط	معامل التحديد (R)	معامل التحديد المعدل (R)	الخطأ المعياري للتقدير	قيمة F	مستوى الدلالة
620.	360.	359.	29151.	224.351	.000

تشير هذه النتائج إلى أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين تطبيق مؤشرات الاتصال الحواري وتطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية بالتطبيقات الرقمية الحكومية. وهذا يعني أن زيادة تطبيق مؤشرات الاتصال الحواري يؤدي إلى زيادة تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية، ويمكن تفسير هذه النتائج من خلال حقيقة أن مؤشرات الاتصال الحواري تركز على تفاعل الجمهور مع التطبيقات الرقمية الحكومية. وكلم ما كان الجمهور أكثر تفاعلاً مع التطبيقات الرقمية الحكومية، زادت فرصهم في التعرف على مبادئ الحوكمة الإلكترونية، وفهمها، وتطبيقها ومن الأمثلة على مؤشرات الاتصال الحواري التي يمكن أن تؤثر على تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية ما يلي:

- القدرة على تقديم التعليقات والاقتراحات على التطبيقات الرقمية الحكومية
- القدرة على التواصل مع المسؤولين الحكوميين عبر التطبيقات الرقمية الحكومية
- القدرة على المشاركة في الأنشطة التوعوية والإعلامية حول التطبيقات الرقمية الحكومية وبناءً على هذه النتائج، يمكن للحكومة المصرية التركيز على تطوير مؤشرات الاتصال الحواري في التطبيقات الرقمية الحكومية، وذلك لتعزيز تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية.

الفرض الثالث: توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المبحوثين في مبادئ الحوكمة الإلكترونية بالتطبيقات الحكومية عينة الدراسة تبعاً للنوع والسن ومستوى الدخل والمستوى التعليمي.

جدول رقم (15) معنوية الفروق بين المبحوثين (عينة الدراسة) في مستوى تفعيل مبادئ الحوكمة الإلكترونية بالتطبيقات الحكومية تبعاً لخصائصهم الديموجرافية

المتغيرات	النوع	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجات الحرية	مؤشرات إحصائية	
						القيمة	المعنوية
النوع	ذكور	200	2.3	.367	.418	T=2.5	.01
	إناث	220	2.4	.324			
السن	من 21 إلى 30 عام	130	2.5	.28843	2 417	F=8.086	.000
	من 31 إلى 45	240	2.3	.33249			
	من 46 إلى 60	50	2.4	.48675			
المستوى التعليمي	مؤهل متوسط	14	2.2	.2767	2 417	F=15.837	.000
	جامعي	95	2.5	.28518			
	فوق جامعي	311	2.3	.35212			
المستوى الدخل	أقل من 5000	140	2.4	.29774	2 417	F=990	.372
	من 5000 لأقل من 10000	200	2.4	.37042			
	أكثر من 10000	80	2.3	.36952			

تشير هذه النتائج إلى أن نوع المبحوثين، و سن المبحوثين، ومستوى التعليم للمبحوثين، تؤثر بشكل جزئي على مستوى تفعيل مبادئ الحوكمة الإلكترونية بالتطبيقات الحكومية عينة الدراسة.

فبالنسبة لنوع المبحوثين، فإن الذكور لديهم تقييم أعلى من الإناث لمستوى تفعيل مبادئ الحوكمة الإلكترونية بالتطبيقات الحكومية. وهذا يشير إلى أن الذكور قد يكونون أكثر تقبلاً للتطبيقات الرقمية الحكومية، وأكثر اهتماماً بجودة هذه التطبيقات.

أما بالنسبة لسن المبحوثين، فإن المجموعة العمرية من 46 إلى أقل من 60 عام لديها تقييم أعلى من المجموعة العمرية من 21 إلى 30 عام لمستوى تفعيل مبادئ الحوكمة الإلكترونية بالتطبيقات الحكومية. وهذا يشير إلى أن الفئة العمرية الأكبر قد تكون أكثر خبرة في استخدام التطبيقات الرقمية، وأكثر قدرة على تقييم جودة هذه التطبيقات.

وبالنسبة لمستوى التعليم للمبحوثين، فإن المجموعة التعليمية عالية لديها تقييم أعلى من المجموعة التعليمية المتوسطة لمستوى تفعيل مبادئ الحوكمة الإلكترونية بالتطبيقات الحكومية. وهذا يشير إلى أن مستوى التعليم العالي قد يكون له تأثير إيجابي على تقييم الجمهور لمستوى تفعيل مبادئ الحوكمة الإلكترونية بالتطبيقات الحكومية.

أما بالنسبة لمستوى دخل المبحوثين، فلم تظهر النتائج وجود فروق دالة إحصائية بين المجموعات الثلاث في مستوى تفعيل مبادئ الحوكمة الإلكترونية بالتطبيقات الحكومية. وهذا يشير إلى أن مستوى الدخل لا يؤثر بشكل كبير على تقييم الجمهور لمستوى تفعيل مبادئ الحوكمة الإلكترونية بالتطبيقات الحكومية.

تشير هذه النتائج إلى أن الحكومة المصرية يمكنها التركيز على تحسين مستوى تفعيل مبادئ الحوكمة الإلكترونية بالتطبيقات الحكومية لجميع فئات الجمهور، بغض النظر عن النوع، أو

السن، أو المستوى التعليمي. كما يمكنها أيضاً التركيز على تطوير تطبيقات رقمية حكومية مخصصة لجمهور الفئة العمرية الأكبر، والجمهور ذو المستوى التعليمي العالي.

جدول رقم (16) اختبار LSD لمعنوية الفروق بين سن الباحثين (عينة الدراسة) في مستوى تفعيل مبادئ الحوكمة الالكترونية بالتطبيقات الحكومية عينة الدراسة

المتغير	المجموعة	المجموعات المقارنة	الفرق بين المتوسطات	الخطأ المعياري	مستوى المعنوية
السن	من 21 إلى 30 عام	من 31 إلى 45	.14668	.0372	.000
		من 46 إلى 60	.13692	.05691	.017
	من 31 إلى 45	من 21 إلى 30 عام	.14668	.0372	.000
		من 46 إلى 60	.00975	.05316	.854
	من 46 إلى 60	من 21 إلى 30 عام	.13692	.05691	.017
		من 31 إلى 45	.00975	.05316	.854

• فيما يخص مُتغير السن، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من مجموعة الباحثين الفئة العمرية من 31 إلى أقل من 45 عام ومجموعة سن من 46 إلى أقل من 60، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من مجموعة الباحثين من 46 إلى 60 ومجموعة الباحثين من 21 إلى 30 عام، وفيما يخص مجموعة الباحثين سن من 46 إلى 60، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من مجموعة الباحثين من 46 إلى 60 ومجموعة الباحثين من 31 إلى 45، وتشير هذه النتائج إلى أن الفئة العمرية لا تؤثر بشكل كبير على تقييم الجمهور للتطبيقات الرقمية الحكومية. حيث أن مجموعة الباحثين من الفئة العمرية من 31 إلى أقل من 45 عام ومجموعة الباحثين من 46 إلى أقل من 60 لديهم تقييمات مماثلة للتطبيقات الرقمية الحكومية، أما بالنسبة لمجموعة الباحثين من 21 إلى 30 عام، فقد كانت لديهم تقييمات أقل من مجموعة الباحثين من الفئة العمرية من 31 إلى أقل من 45 عام ومجموعة الباحثين من 46 إلى أقل من 60. وهذا يشير إلى أن الفئة العمرية الأصغر قد يكون لديها توقعات أقل للتطبيقات الرقمية الحكومية.

تشير هذه النتائج إلى أن الحكومة المصرية يمكنها التركيز على تحسين جودة التطبيقات الرقمية الحكومية لجميع فئات الجمهور، بغض النظر عن الفئة العمرية. كما يمكنها أيضاً التركيز على تطوير تطبيقات رقمية حكومية مخصصة لجمهور الفئة العمرية الأصغر.

جدول رقم (17) اختبار LSD لمعنوية الفروق بين تعليم الباحثين (عينة الدراسة) في مستوى تفعيل مبادئ الحوكمة الالكترونية بالتطبيقات الحكومية عينة الدراسة

المتغير	المجموعة	المجموعات المقارنة	الفرق بين المتوسطات	الخطأ المعياري	مستوى المعنوية
التعليم	متوسط	جامعي	.36379	.09619	.000
		فوق جامعي	.16120	.0918	.08
	جامعي	متوسط	.36379	.09619	.000
		فوق جامعي	.20260	.03939	.000
	فوق جامعي	متوسط	.16120	.09180	.08
		جامعي	.20260	.03939	.000

* دال عند مُستوي معنوية 0,05

- فيما يخص مُتغير التعليم، فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من مجموعة الباحثين المؤهل جامعي والمؤهل المتوسط، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من مجموعة الباحثين من التعليم الجامعي ومجموعة الباحثين حاملي المؤهلات فوق الجامعية.
 - فيما يخص مجموعة الباحثين من الحاصلين على التعليم المتوسط، فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من مجموعة الباحثين من الحاصلين على التعليم المتوسط والتعليم الجامعي.
- تشير هذه النتائج إلى أن مستوى التعليم العالي لا يؤثر بشكل كبير على تقييم الجمهور للتطبيقات الرقمية الحكومية. حيث أن مجموعة الباحثين من الحاصلين على التعليم الجامعي والحاصلين على التعليم المتوسط لديهم تقييمات مماثلة للتطبيقات الرقمية الحكومية، أما بالنسبة لمجموعة الباحثين حاملي المؤهلات فوق الجامعية، فقد كانت لديهم تقييمات أعلى من مجموعة الباحثين من التعليم الجامعي. وهذا يشير إلى أن مستوى التعليم العالي المتقدم قد يكون له تأثير إيجابي على تقييم الجمهور للتطبيقات الرقمية الحكومية، وتشير هذه النتائج إلى أن الحكومة المصرية يمكنها التركيز على تحسين جودة التطبيقات الرقمية الحكومية لجميع فئات الجمهور، بغض النظر عن مستوى التعليم، كما يمكنها أيضاً التركيز على تطوير تطبيقات رقمية حكومية مخصصة لجمهور التعليم العالي المتقدم.

النتائج العامة للدراسة:

تُعد الحوكمة الإلكترونية عبر التطبيقات الرقمية الحكومية من الأدوات المهمة التي يمكن للحكومة المصرية استخدامها لتحقيق أهدافها، وذلك من خلال زيادة كفاءة وفاعلية الخدمات الحكومية، وتعزيز الشفافية والمشاركة، وتحسين رضا المواطنين، وكانت أكثر التطبيقات الإلكترونية استخداماً كانت التطبيقات المالية والتمثلية في تطبيق فوري وتطبيق انستا باي، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف، لا بد من وضع استراتيجية شاملة لتطبيق الحوكمة الإلكترونية، وتطوير البنية التحتية التكنولوجية، ونشر الوعي بكيفية استخدام التطبيقات الحكومية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة عبر هذه التطبيقات، وتنوع الخدمات المقدمة، وتتمثل أهمية الحوكمة الإلكترونية عبر التطبيقات الرقمية الحكومية في مجموعة من الجوانب، منها:

- زيادة كفاءة وفاعلية الخدمات الحكومية تسمح الحوكمة الإلكترونية بتقديم الخدمات الحكومية بشكل أكثر كفاءة وفاعلية، وذلك من خلال تسهيل الوصول إلى هذه الخدمات، وتقليل الوقت والجهد اللازمين للحصول عليها، وتوفير المعلومات اللازمة للمواطنين بشكل أكثر شمولاً ودقة.
- تعزيز الشفافية والمشاركة : تساهم الحوكمة الإلكترونية في تعزيز الشفافية والمشاركة بين الحكومة والمواطنين، وذلك من خلال توفير المعلومات الحكومية بشكل أكثر سهولة ويسر، ومنح المواطنين الفرصة للمشاركة في صياغة السياسات العامة.
- تحسين رضا المواطنين : تؤدي الحوكمة الإلكترونية إلى تحسين رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية، وذلك من خلال تقديم خدمات عالية الجودة، وتوفير خيارات متعددة للمواطنين للحصول على هذه الخدمات.

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة، منها:

- ضرورة النظر إلى الحوكمة الإلكترونية وفق منظور شمولي يشمل تقنية المعلومات والأعمال الإدارية في الحكومة.
- أهمية الحوكمة الإلكترونية في حل المشكلات وإدارة الأزمات، وتشكيل اتجاهات الجمهور وتحسينها نحو الحكومة المصرية ومؤسساتها.
- أهمية وجود بنية تحتية مُساعدة لإدارة العلاقات العامة لتفعيل الحوكمة الإلكترونية، ونشر الوعي بكيفية تشغيل التطبيقات الحكومية.
- استطاعت العلاقات العامة في الحكومة المصرية الاستفادة من الخدمات الرقمية لتحقيق أهدافها، وتحول ممارستها من التقليدي إلى الإلكتروني.
- أهمية توافر مبادئ الحوكمة الإلكترونية والخدمات التفاعلية على التطبيقات الرقمية الحكومية.
- تتنوع الخدمات التي تقدمها التطبيقات الحكومية، ما بين مجانية ومدفوعة الأجر.

النتائج العامة لاختبارات صحة الفروض:

1. ثبت صحة الفرض القائل بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المؤسسات الحكومية لمبادئ الحوكمة الإلكترونية عبر تطبيقاتها الرقمية وفاعلية إدارة الأزمات بها.
2. قبول صحة الفرض القائل بوجود علاقة ارتباطية بين مستوى تطبيق مؤشرات الاتصال الحواري وتطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية بالمؤسسات عينة الدراسة.
3. وجود فروق دالة إحصائية جزئياً بين المبحوثين (عينة الدِّراسَة) مستوى تفعيل مبادئ الحوكمة الإلكترونية بالتطبيقات الحكومية عينة الدراسة تبعاً لخصائصهم الديموجرافية (النوع، والسن، والمستوى التعليمي، ورفضه من حيث (مستوى الدخل).

توصيات الدراسة:

- العمل على تحسين البنية التحتية التكنولوجية المهمة بآليات الحوكمة الإلكترونية وطرق تفعيلها، وذلك لدعم آليات الشفافية والافصاح لدى المؤسسة.
- ضرورة وضع ضوابط وأنظمة وإجراءات صارمة، تمنع وتحد من استفادة أو احتكار بعض المسؤولين من المعلومات، وذلك لعدم الإضرار بالمستخدمين، ووضع خطة شاملة لتطبيق الحوكمة الإلكترونية في الحكومة المصرية، تراعي الاحتياجات المختلفة للمواطنين والجهات الحكومية.
- توفير بنية تحتية تكنولوجية قوية، تدعم تطبيق الحوكمة الإلكترونية.
- نشر الوعي بأهمية الحوكمة الإلكترونية، وكيفية استخدامها.
- تطوير المهارات الرقمية للعاملين في الحكومة المصرية، بما يتناسب مع متطلبات الحوكمة الإلكترونية.
- ضرورة وضع ضوابط وأنظمة وإجراءات صارمة، تمنع وتحد من استفادة أو احتكار بعض المسؤولين من المعلومات، وذلك لعدم الإضرار بالمستخدمين.

- توصي الدراسة أهمية التقييم المستمر لعناصر الحوكمة الالكترونية بالتطبيق من حيث البناء والتصميم والمحتوى ، والأخذ بالحسبان أهمية تحقيق الموقع لكل من عناصر تقديم المعلومات والمشاركة وإتاحة إمكانية الحصول على الخدمات.
- توصي الدراسة أهمية التقييم المستمر لعناصر الحوكمة الالكترونية بالتطبيق من حيث البناء والتصميم والمحتوى ، والأخذ بالحسبان أهمية تحقيق الموقع لكل من عناصر تقديم المعلومات والمشاركة وإتاحة إمكانية الحصول على الخدمات.

مراجع الدراسة:

1 Rossidis, I. (2023). The Effect of Digital Transformation on the Development of E-Governance in Cyprus and Greece: A Critical Review Through the Analysis of the Digital Economy and Society Index. *The Cyprus Review*, 35(1)1 .

2 عبدالرؤوف، داليا(2021)، مدى فاعلية أنشطة العلاقات العامة في تطبيق مبادئ الحوكمة الالكترونية واتجاهات الجمهور نحوها ، "وزارة الاستثمار المصرية نموذجًا"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة المنصورة، كلية الآداب، قسم الاعلام.

(3)Susilo, A. (2020). BRAND AWARENESS CYBER PUBLIC RELATIONS ACTIVITIES PEGIPEGL.COM IN IMPROVING BRAND AWARENESS. *Journal Spektrum Komunikasi*, 8(1), 109-1202.

4 Bhuvana, M., Ramkumar, A., & Neeraja, B. (2023). Machine Learning Technique for Predicting the Rural Citizens' Trust on Using e-Governance Health Care Applications During COVID-19. In: Gaie, C., Mehta, M. (eds.), *Recent Advances in Data and Algorithms for e-Government, Artificial Intelligence-Enhanced Software and Systems Engineering*, 5. Springer, Cham3https://doi.org/10.1007/978-3-031-22408-9_6

5Rohini Jha & Aweek Basu (2023). Perception of Citizen Towards E-Governance in India: Comparative Analysis in Education, Healthcare, and Agriculture Industry. *International Journal of Business Performance Management*, 24(3-4), 442-4664

6 Sabbir Hasan & S.M. Akram Ullah (2022). State of E-Governance at Urban Local Government in Bangladesh: A Paradigm of Rajshahi City Corporation..

7 Zhang, Q., Sun, X., & Zhang, M. (2022). Data Matters: A Strategic Action Framework for Data Governance, *Information and Management*, 59(4), 103642. https://doi.org/10.1016/j.im.2022.103642

(8)Diego André Sant'Ana, Marcio Carneiro Brito Pache, Pedro Pereira Borges, Jefferson Levy Espindola Dias (2021). Accessibility and Digital Inclusion in Brazil and South Korea: A Comparison Between Micro and Macro Territorial Approach. *Sustainable Cities and Society*, 64, 1006-1170.

9 الغامدي، حنين سعود، ومحمد، محمد عبدالله (2020). المنصات الرقمية السعودية ودورها في دعم الاستثمار المعرفي للخدمات الحكومية: دراسة تحليلية لمنصة التواصل الحكومي. المؤتمر الحادي والثلاثون، تطبيقات واستراتيجيات ادارة المعلومات والمعرفة في حفظ الذاكرة الوطنية والمؤسسية أونلاين <http://search.mandumah.com.squ.idm.oclc.org/Record/1106154>

10 Hussain Ali Bekhet, Nurul Wahilah Abdul Latif (2018). The Impact of Technological Innovation and Governance Institution Quality on Malaysia's Sustainable Growth: Evidence from a Dynamic Relationship. *Technology in Society*, (54), 27-40.

- 11 سليمان، السنوسي(2017) "دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي - دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية" *مجلة العلوم والدراسات الإنسانية - كلية الآداب والعلوم بالمرج - جامعة بنغازي* - ليبيا، ص 201، 240.
- 12 Célia M. Q. Ramos, Ana-María Casado- Molina, (2021) Online corporate reputation: A panel data approach and a reputation index proposal applied to the banking sector. *Journal of Business Research* vol 122, p.p 121-130
- 13 Ammar Ghazi Ibrahim, Nizar Maan Abdul Karim, Saleh Mahdi Hammadi, (2019), Effect of electronic governance in Auditing Quality Research applied at the Economic Organization *Journal of Economics and Administrative Sciences*, Vol 25 No 111, p105-120.
- 14 محمد، مصعب على ، يوسف ، عثمان، (2018)، فاعلية العلاقات العامة في توظيف شبكات المعلومات لتطوير الأداء بالمؤسسات دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية (الإدارة العامة للإعلام والعلاقات العامة) للفترة من 2017م - 2018م، *مجلة العلوم الانسانية*، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، عدد4، مجلد2018، 19. متاح على <http://repository.sustech.edu/handle/123456789/22473> URI: <http://repository.sustech.edu/handle/123456789/22473>
- (15) صلوى ، عيد الحافظ بن عواجي، (2017) ، توظيف العلاقات العامة للموقع الإلكتروني في التعريف بعناصر ثقافة المنظمة وإبراز هويتها في الشركات السعودية : دراسة تحليلية لأكثر من مائة شركة، *مجلة العلاقات العامة والإعلان*، الجمعية السعودية للعلاقات العامة والإعلان، عدد 4 ، الرياض ، ص ص45-6.
- 16 Saima Tabassum, Siddiqui . H. ., Muhammad Saad Hassan Shahid, Dr. Adnan Khurshid, & Muhammad Zaman Siddiqui. (2023). Factors influencing Individual Behavior Intention of using E-government applications in Sindh Province, *International Journal of Social Science & Entrepreneurship*, 3(1), 232–257. <https://doi.org/10.58661/ijss.v3i1.88>
- (17) Cristina Fernández-Rovira, Jesús Álvarez Valdés, Gemma Molleví, Ruben Nicolas-Sans, (2021), The digital transformation of business. Towards the datafication of the relationship with customers *Technological Forecasting and Social Change*.
- (18) Nawal Bint Ali Al Balushi, Nabhan Bin Harith Al Harrasi, Ali Bin Saif Al Awfi, Digital reality in Omani institutions, *Journal of Information Studies_& Technology (JIS&T)*, Volume 2020, Issue 1, September 2020, pp405-440.
- 19 Olorunfemi, G. C., Okeke, O. K., & Jennifer, E. I. (2023). E-GOVERNANCE AND HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT IN NIGERIA'S PUBLIC SECTOR: THE ROLE OF ICT, *African Journal of Social and Behavioural Sciences*, 13(1). Retrieved from <https://journals.aphriapub.com/index.php/AJSBS/article/view/2019>
- 20 نبيل، ريم، (2023) استخدام التطبيقات الرقمية في أنشطة خدمة العملاء بشركات المياه في مصر، دراسة تطبيقية، *المجلة العلمية بكلية الآداب*، ع51، ص 20.
- 21 Anindita Susilo, op,cit, pp109-120.
- (22) Lock, I (2019) Explicating communicative organization-stakeholder relationships in the digital age: A systematic review and research agenda, *Public Relations Review* Volume 45, Issue 4 November 2019 Article 101829, pp 201-230.

- (23)Doyle, E., & Lee, Y. (2016)Context, context, context: Priming theory and attitudes towards corporations in social media. *Public Relations Review*, <http://dx.doi.org/10.1016/j.pubrev.2016.09.005>,pp332-364.
- 24Savic , I (2016) Mediatization of companies as a factor of their communication power and the new role of public relations, **Public Relations Review**, Volume 42, Issue 4, November 2016, P.p 607-615
- 25 خلف الله، وليد ، (2015) مدى استخدام أنشطة العلاقات العامة الإلكترونية في السفارات العربية والأجنبية ففي مصر وانعكاساتها على إبراز الصورة الذهنية للدولة الأم : دراسة ميدانية على القائم بالاتصال، الرياض، **السجل العلمي لملتقيات الجمعية العلمية السعودية للعلاقات العامة**، ص ص183-141.
- 26 Umar, H.S, Ikechukwu, O J, (2022)The Impact of E-Governance on Service Delivery in Joint Admission and Matriculation Board (Jamb) Nigeria, *Quest Journals, Journal of Research in Humanities and Social Science*, (10) , e 4 , pp: 45-51
- (27)Nada Abdul Razzaq Agha,intsar Saber Al-Jubouri ,Shaima Mohammed Samir(2018) Implications of Financial Reporting Governance in rationalizing investors decisions In financial markets in light of An International Financial Reporting Standards (IFRS)/ An analytical study of a selected sample of the joint stock companies in Iraq, **Journal of Economics and Administrative Sciences**,Vol 24 No 106, pp235-255.
- 28 سعدون، ثائر أحمد (2016) ، متطلبات حوكمة تقنية المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات : دراسة حالة في المديرية العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية صلاح الدين، **المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية**، عدد1،مجلد36،ص ص125، 141.
- 29 العياشي، زرار (2015)، من الحوكمة المحلية إلى الحوكمة الإلكترونية للإدارات المحلية ، **الجزائر،مجلة القانون والمجتمع** ، جامعة أدرار – مخبر القانون والمجتمع ، عدد 5، ص ص112-84.
- (30)Mehta, Aneri ,(2014)The Challenge of Policy Formulation and Service Delivery in the 21st Century: “Improving customer service delivery” By E-governance, **International Journal of Scientific and Research Publications**, Volume 4, Issue 1, p.p.1-7
- (31)M. Bhuvana, S. Vasantha, **op.cit**, 2020
- (32) Nawal Bint Ali Al Balushi, Nabhan Bin Harith Al Harrasi, Ali Bin Saif Al Awfi, **op.cit**, September 2020,
- 33 عبد الرؤوف، داليا،(2021) مرجع سابق.
- 34 Jeanie M.Welch ,(2005)The Electronic Welcome Mat : The Academic Library Web Site as Marketing and Public Relations Tool, **The Journal of Academic Librarianship**, (31),3,p225.
- 35Kamat , Manisha (2002) The Role of Organizational Web Sites in Public Relations ,In Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree **Master of Science** , The Faculty of the Department of Journalism and Mass Communications San Jose State University ,2002, p8 .

- 36 معوض ، خيرت، المسؤولية الإعلامية للعلاقات العامة عبر الانترنت ، دراسة على المؤسسات غير الربحية في مصر والامارات، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية و الاجتماعية،ع(3) ،مج6، (31 أكتوبر/تشرين الأول 2009)، ص ص. 33-79، 47ص. ، ص 1337، 1338.
- 37 عبدالرؤوف، داليا، مرجع سابق، ص70.
- (38)عبدالرؤوف، داليا،مرجع سابق، ص71.
- (39) Chang Liu, Kirk P.,(2000) Arnett, Exploring the factors associated with Web site success in the context of electronic commerce, **Information & Management**, 38 , pP23-33.
- (40)Hasan, Layla, Abuelru, Emad,(2011) Assessing the Quality of Web Sites, **Applied Computing and Informatics**, vol. 9, P 17.
- (41)sheila M. McAllister. spooner , Michal , L. Kent,(2009) Dialogic Public Relations and Resource Dependency: New Jersey community colleges as Models For web site Effectiveness, Atlantic **Journal of communication**, vol 17, no4 .,p224.
- (42) **Ibid**, p. 224.
- (43). Smith Ronal D. ,(2003) **Becoming a Public Relations Writer, A Writing Process Workbook for the Profession**, second Edition, Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, London, p. 237.
- (44) Paul Capriotti, Hugo Pardo Kuklinski, Assessing dialogic communication through the Internet in Spanish museums, **Public Relations Review**, 38 (2012) p.620.
- (45)عدمان، مريزق ،(2015) التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، ط1 (الجزائر ، دار جسور للنشر والتوزيع، ص ص 125-135.
- (46)زكي، ايمان عبد المحسن (2009)، الحكومة الالكترونية ، مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ص 92.
- (47) رجعت الباحثة إلى المراجع الآتية:
- حماد، مصطفى أحمد (2008)، منهج استراتيجي متكامل لتطوير فعالية أساليب قياس وتقييم الأداء في البنوك التجارية- دراسة ميدانية، **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة**، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مجلة ربع سنوية، العدد الثاني، ص 215.
- Rau, Kenneth(2009) "Effective Governance of IT: Design Objectives, Roles and Relationships", **Information Systems Management**, Boston, Fall, Vol. 16, Iss.8, P.80
- (48)Lawrence D. Brown ,Andrew C. Call ,Michael B. Clement ,Nathan Y. Sharp, (2019)Managing the narrative: Investor relations officers and corporate disclosure, **Journal of Accounting and Economics** ,Volume 67, Issue 1,P.p 58-79
- (49) عبدالرؤوف، داليا، مرجع سابق، ص330.
- 50Jean, Bril Man,(2001), Les meilleurs pratiques du management : au coeur de la performance, édition d'organisation, 3ème édition, Paris, p.91
- 51 الصميدغي، جاسم (2002)، أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، دار المناهج ، ص410
- 52 الصميدغي، جاسم، العلاق، بشير عباس (2002)، أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، دار المناهج، ص. 410
- 53 ادريس، ثابت عبد الرحمان،(2001)، الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص. 491

- 54 العزراوي، محمد عبد الوهاب، (2005) إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع الأردن، ص 1
- 55 الدراكة، مأمون، الشلبي، طارق، (2002) الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر، القاهرة، ص. 15
- 56 عبدالمحسن، زكي إيمان ، (2009)الحكومة الالكترونية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ، ص. 115
- 57 الخيال، توفيق عبدالمحسن عبدالله،(2009) العوامل المؤثرة في نشر التقارير المالية للشركات المساهمة السعودية عبر الانترنت: دراسة تطبيقية، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز - الاقتصاد والإدارة , مج 23, ع 2، جامعة الملك عبد العزيز، ص، 193، 254.
- (58)Muhammad Sadiq Shahid ,Muhammad Abbas, (2019)Does corporate governance play any role in investor confidence, corporate investment decisions relationship? Evidence from Pakistan and India, **Journal of Economics and Business** ,Volume 105 ,Article 105839.
- (59)الخيال، توفيق عبد المحسن ، العوامل المؤثرة في نشر التقارير المالية للشركات المساهمة السعودية عبر الانترنت، مرجع سابق ، ص 193، 254.
- (60)Fisher Laswad , R . and Oyelere , P . ,(2005) Determinants Of Voluntary internet Financial Reporting by Local Government Authorities , **Journal Of Accounting and Public** , No ,24.
- (61)زكي، ايمان عبد المحسن ،(2009) **الحكومة الالكترونية** ، مدخل إداري متكامل، (القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2009)، ص 95.
- (62)Alexander Pavroz, Corruption-oriented model of governance in contemporary Russia Communist and Post-Communist **Studies**, Volume 50, Issue 2, June 2017, P.p 145-155.
- (63)فودة، أمال، التقارير المالية والإفصاح على الانترنت (الواقع والتحديات) ، ورقة بحثية مقدمة لقسم المحاسبة – بجامعة الملك سعود، الرياض، 2009.
- 64 ذو الفقار، شيماء (2009) مناهج البحث والاستخدامات الإحصائية في الدراسات الإعلامية، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، ص 89 .
- 65 المرجع السابق، ص109.
- 66 عبدالرؤوف، داليا، مرجع سابق، ص 131، 132
- (67)E-governance State-citizen relations in the digital age panorama, challenges and perspectives in Africa, publication publication Management Consulting (PMC), April 2009
- 68 بركات، محمد على، (2019) نموذج مقترح للعلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية المدركة ورضا العملاء وولائهم الإلكتروني - دراسة تطبيقية على المستهلكين ف ي مصر، المجلة العلمية للبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة المنوفية، 2، (6) .
- 69 شبروف، فضيلة (2019)، أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحسين رضا العملاء ف ي قطاع بريد الجزائر لمدينة قسنطينة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، (2)، 6.
- 70 على، رشاد، (2018)، أثر جودة الخدمة عبر الإنترنت لمواقع التجارة الإلكترونية على رضا العملاء ونيّتهم في الشراء، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، عدد (3)، (9) .

71 المحكمون للاستمارة طبقاً للترتيب المهني ثم الأبجدي:

1. أ.د علي عجوة، أستاذ العلاقات العامة المتفرغ وعميد كلية الاعلام الأسبق، كلية الاعلام جامعة القاهرة.
2. أ.د ماجي الحلوني، أستاذ الاذاعة والتليفزيون وعميد كلية الاعلام الأسبق، كلية الاعلام جامعة القاهرة
3. أ.د وائل عبدالباري ، أستاذ الإعلام ورئيس قسم الاجتماع ، كلية الآداب ، جامعة عين شمس.
4. أ.م.د فؤادة البكري ، أستاذ العلاقات العامة المساعد، قسم الإعلام ، كلية الآداب ، جامعة حلوان.
5. أ.م.د كاريمان فريد، أستاذ العلاقات العامة المساعد، كلية الاعلام، جامعة القاهرة.
6. أ.د محمد عتران، أستاذ العلاقات العامة المساعد، كلية الاعلام، جامعة القاهرة.
7. أ.م.د مروة شميمس، أستاذ العلاقات العامة المساعد، المعهد الكندي العالي لتكنولوجيا الاعلام الحديث.
8. أ.م.د نهلة زيدان الحوراني ، أستاذ العلاقات العامة المساعد ، كلية الآداب ، جامعة المنصورة.

(74)فيحان، خليل بن فيصل (2020)، فاعلية العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية وانعكاساتها على الأداء: دراسة للمضمون والجمهور ، مجلة كلية الآداب، جامعة سوهاج - كلية الآداب، ص 233 – 273.

(75) Capriotti, P., & Kuklinski, H. P. (2012). Assessing dialogic communication through the Internet in Spanish museums. *Public Relations Review*, 38, 620.

(76)Petrovici, M. A. (2012). E-Public Relations: Impact and Efficiency. A case study. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 141, 79-84.

77 الزدحالية، م. ب. س. ع. (2014). الاستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة عبر المواقع الإلكترونية في الوحدات الحكومية بسلطنة عُمان. مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس - كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، المجلد/العدد: مج 2، ع 6، ص 74-93.

78 يوسف، ع. (2014). اتجاهات الطلاب نحو التعليم الإلكتروني في ظل جائحة فيروس كورونا: دراسة تطبيقية على عينة من طلاب كلية الاتصال والإعلام بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة. مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، ع 21، ص 11-37.

79 علي، ع. ع. ع. (2013). العوامل المؤثرة على استخدام الانترنت في مجال العلاقات العامة في الجمهورية اليمنية. دراسة ميدانية على عينة من مؤسسات القطاعين الحكومي والخاص. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أسيوط، كلية الآداب، قسم الاعلام، ص 66..

(80)غنيمي، س. م. (2017). نحو معيار محاسبي لحوكمة تكنولوجيا المعلومات في ضوء تطور تكنولوجيا الاتصالات وتبادل المعلومات: دراسة ميدانية. مجلة كلية التجارة، ع 3، مج 21، جامعة عين شمس، كلية التجارة، قسم المحاسبة والمراجعة، ص 163-179.

81 العبيدي، ع. ع. ع. س. (2016). دور الحوكمة الالكترونية في ترشيد قرارات الإنتمان وأثارها على الأداء المالي بالتطبيق على المصارف التجارية الليبية. رسالة دكتوراه، جامعة قناة السويس، كلية التجارة، الإسماعيلية، مصر.

82 بوخريص ، السنوسي سليمان "دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي - دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية" مرجع سابق، ، ص201-240.

(83)Aneri Mehta ,op.cit 2014.

84 الحبل، م. (2015). استخدام ممارسي العلاقات العامة لتكنولوجيا الاتصال الحديث للتواصل مع الجمهور الداخلي بجامعات قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان، كلية الآداب..

85 محمد، عبد الرحمن عبد الفتاح (2016)، أثر تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات على جودة التقارير المالية الإلكترونية بالشركات المساهمة السعودية(دراسة تطبيقية)، *المجلة المصرية لدراسات التجارية* ، مصر 2012.

86 عثمان، مازن سيف الدين فتوح ، مرجع سابق، ص105.

- 87 رفيق ، نور الدين يحيى (2017)، مدى الثقة في التقارير المالية المنشورة على شبكة الانترنت في بيئة الأعمال المصرية " رسالة ماجستير ، كلية تجارة ، جامعة أسيوط ، ص120
Available at: http://srv2.eulc.edu.eg/eulc_v5/libraries/start.aspx
- (88)Ran Tao, Chris Brooks, Adrian R. .op .cit 2020,P.p 33-51
- 89 الخيال، توفيق عبدالمحسن(2009) ، العوامل المؤثرة في نشر التقارير المالية للشركات المساهمة السعودية عبر الانترنت ، دراسة تطبيقية، **مجلة جامعة الملك عبدالعزيز : الإقتصاد والإدارة**، (2)، 23 ، 193-254.
- 90 García, B. (2012). Opportunistic Disclosure in Press Release Headlines Journal. *Accounting and Business Research*, 42(2), 187–208.
- 91 الدسوقي، عبدالمحسن محمد (2010) " أثر خصائص الشركة وعوامل الحوكمة على الإفصاح الإلكتروني عن علاقات المستثمرين في الشركات البحرينية ، **المجلة المصرية التجارية** ، مصر، (4)، 34، 1-38.
- (92)عبدالرؤوف، داليا ، مرجع سابق، ص222.
- 93 العياشي، زرار ، مرجع سابق، 2015، صص112-84.
- (94)Abdel Wahab, Anwar,op.cit, p213-264. 52p.
- 95 رضوان، أحمد فاروق (2010)، دور الاتصال عبر الموقع الإلكتروني للمنظمة في بناء السمعة الجيدة : دراسة على الجمهور والوسيلة لمنظمات تجارية في مصر والامارات ، **المجلة المصرية لبحوث الاعلام**، جامعة القاهرة، كلية الاعلام،(36) يوليو -ديسمبر.
- 96Harris Ao,Song, Huang, Qiongyao Serena,(2020) A systematic review on the application of dialogue in public relations to information communication technology-based platforms: Comparing English and Chinese contexts, **Public Relations Review**, , (46), 1, 101814, Available online, Article 101814, pp121-150.
- 97 الزدحالية،منى بنت سليمان بن عبدالله ،مرجع سابق، ص ص 74 - 93
- 98 البجباح، سليم معمر (2017) ، تأثير تكنولوجيا الاتصال في تطوير أداء العلاقات العامة : دراسة تطبيقية على عينة من شركات الطيران العاملة في ليبيا ، **مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط – الجمعية المصرية للعلاقات العامة –مصر** سبتمبر ، ص340.
- (99)Sommerfeldt, E. J., Kent, M. L., & Taylor, M. (2012). Activist practitioner perspectives of website public relations: Why aren't activist websites fulfilling the dialogic promise. *Public Relations Review*, 38, 224.
- (100)Smith, R. D. (2003). **Becoming a Public Relations Writer, A Writing Process Workbook for the Profession**, second Edition, Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, London, p. 237.