

مجلة البحوث الإعلامية

مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الأزهر/كلية الإعلام



رئيس مجلس الإدارة: أ.د/ سلامة داود - رئيس جامعة الأزهر.

رئيس التحرير: أ.د/ رضا عبدالواجد أمين - أستاذ الصحافة والنشر وعميد كلية الإعلام.

نائب رئيس التحرير: أ.م.د/ سامح عبدالغني - وكيل كلية الإعلام للدراسات العليا والبحوث.

مساعدو رئيس التحرير:

أ.د/ محمود عبدالعاطي - الأستاذ بقسم الإذاعة والتلفزيون بالكلية

أ.د/ فهد العسكر - أستاذ الإعلام بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية (المملكة العربية السعودية)

أ.د/ عبد الله الكندي - أستاذ الصحافة بجامعة السلطان قابوس (سلطنة عمان)

أ.د/ جلال الدين الشيخ زيادة - أستاذ الإعلام بالجامعة الإسلامية بأم درمان (جمهورية السودان)

مدير التحرير: أ.د/ عرفه عامر - الأستاذ بقسم الإذاعة والتلفزيون بالكلية

د/ إبراهيم بسيوني - مدرس بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

د/ مصطفى عبد الحى - مدرس بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

د/ أحمد عبده - مدرس بقسم العلاقات العامة والإعلان بالكلية.

د/ محمد كامل - مدرس بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

سكرتير التحرير:

أ/ عمر غنيم - مدرس مساعد بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

أ/ جمال أبو جبل - مدرس مساعد بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

التدقيق اللغوي:

القاهرة- مدينة نصر - جامعة الأزهر - كلية الإعلام - ت: ٠٢٢٥١٠٨٢٥٦

الموقع الإلكتروني للمجلة: <http://jsb.journals.ekb.eg>

البريد الإلكتروني: mediajournal2020@azhar.edu.eg

المراسلات:

العدد الثاني والسبعون - الجزء الثالث - ربيع الأول ١٤٤٦هـ - أكتوبر ٢٠٢٤م

رقم الإيداع بدار الكتب المصرية: ٦٥٥٥

الترقيم الدولي للنسخة الإلكترونية: ٢٦٨٢ - ٢٩٢ x

الترقيم الدولي للنسخة الورقية: ٩٢٩٧ - ١١١٠

قواعد النشر

تقوم المجلة بنشر البحوث والدراسات ومراجعات الكتب والتقارير والترجمات وفقاً للقواعد الآتية:

- يعتمد النشر على رأي اثنين من المحكمين المتخصصين في تحديد صلاحية المادة للنشر.
- ألا يكون البحث قد سبق نشره في أي مجلة علمية محكمة أو مؤتمراً علمياً.
- لا يقل البحث عن خمسة آلاف كلمة ولا يزيد عن عشرة آلاف كلمة... وفي حالة الزيادة يتحمل الباحث فروق تكلفة النشر.
- يجب ألا يزيد عنوان البحث (الرئيسي والفرعي) عن ٢٠ كلمة.
- يرسل مع كل بحث ملخص باللغة العربية وأخر بالغة الانجليزية لا يزيد عن ٢٥٠ كلمة.
- يزود الباحث المجلة بثلاث نسخ من البحث مطبوعة بالكمبيوتر.. ونسخة على CD، على أن يكتب اسم الباحث وعنوان بحثه على غلاف مستقل ويشار إلى المراجع والهوامش في المتن بأرقام وترد قائمتها في نهاية البحث لا في أسفل الصفحة.
- لا ترد الأبحاث المنشورة إلى أصحابها.... وتحفظ المجلة بكافة حقوق النشر، ويلزم الحصول على موافقة كتابية قبل إعادة نشر مادة نشرت فيها.
- تنشر الأبحاث بأسبقية قبولها للنشر.
- ترد الأبحاث التي لا تقبل النشر لأصحابها.

الهيئة الاستشارية للمجلة

١. أ.د./ على عجوة (مصر)
أستاذ العلاقات العامة وعميد كلية الإعلام الأسبق
بجامعة القاهرة.
٢. أ.د./ محمد معوض. (مصر)
أستاذ الإذاعة والتلفزيون بجامعة عين شمس.
٣. أ.د./ حسين أمين (مصر)
أستاذ الصحافة والإعلام بالجامعة الأمريكية بالقاهرة.
٤. أ.د./ جمال النجار (مصر)
أستاذ الصحافة بجامعة الأزهر.
٥. أ.د./ مي العبدالله (لبنان)
أستاذ الإعلام بالجامعة اللبنانية، بيروت.
٦. أ.د./ وديع العززي (اليمن)
أستاذ الإذاعة والتلفزيون بجامعة أم القرى، مكة المكرمة.
٧. أ.د./ العربي بوعمامة (الجزائر)
أستاذ الإعلام بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، الجزائر.
٨. أ.د./ سامي الشريف (مصر)
أستاذ الإذاعة والتلفزيون وعميد كلية الإعلام، الجامعة الحديثة للتكنولوجيا والمعلومات.
٩. أ.د./ خالد صلاح الدين (مصر)
أستاذ الإذاعة والتلفزيون بكلية الإعلام - جامعة القاهرة.
١٠. أ.د./ رزق سعد (مصر)
أستاذ العلاقات العامة - جامعة مصر الدولية.

محتويات العدد

- المرأة والعمل الإعلامي الديني.. بين الواقع والتحديات
أ. د/ رضا عبد الواحد أمين
١٤١٩
-
- استخدام استراتيجية التسويق القصصي في دعم مقاطع فيديو البشر
الرقميين المؤثرين خارج ظاهرة الوادي الغريب- دراسة تحليلية
أ.م.د/ نهله زيدان الحوراني
١٤٣٧
-
- الاستراتيجيات الاتصالية لاستدامة المنظمات غير الهادفة للربح خلال
الأزمة الاقتصادية في مصر «دراسة ميدانية»
أ.م.د/ إيمان صابر صادق شاهين
١٤٩٧
-
- اتجاهات الخبراء نحو مهنة العلاقات العامة في بيئة الأدوات الرقمية
الحديثة المعززة بالذكاء الاصطناعي وتأثيراتها على مستقبل المهنة-
دراسة ميدانية
د/ علاء خليفة جميل أحمد
١٥٧٣
-
- اتجاهات طلاب الإعلام التربوي نحو فاعلية المنصات الأكاديمية في
العملية التعليمية
د/ هاني إبراهيم السمان
١٦٤٩
-
- العوامل المؤثرة على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وقيمتها
المدرّكة لدى المواطنين ونية استخدامها المستمر: دراسة ميدانية
د/ فاطمة الزهراء سعد محمد طه
١٧٦٣
-
- أثر متابعة ذوي الإعاقة البصرية لفيديو مصحوب بالوصف الصوتي
على تفضيلهم لاستخدام هذه التقنية في الأعمال الدرامية بمصر
«دراسة شبه تجريبية»
د/ محمود حلمي عمارة
١٨٢٣

١٨٩٧

■ دورقنوات الطهي الفضائية والصفحات المختصة بالطهي على مواقع التواصل الاجتماعي في تقليل هدر الطعام لدى النساء
د/ أسماء بكر الصديق توفيق الولي

١٩٦٥

■ أطر معالجة الصحف الإلكترونية لقضية المرض النفسي (دراسة تحليلية)
د/ هاجر حلمي حبيش

٢٠٢٥

■ سوسيولوجيا الإعلام الجديد «دراسة ميدانية حول تأثير الإعلام الجديد على الثقافة»
د/ ابتهاج عادل أنور علي هارون

م	القطاع	اسم المجلة	اسم الجهة / الجامعة	ISSN-P	ISSN-O	السنة	نقاط المجلة
1	الدراسات الإعلامية	المجلة العربية لبحوث الإعلام و الإتصال	جامعة الأهرام الكندية، كلية الإعلام	2536- 9393	2735- 4008	2023	7
2	الدراسات الإعلامية	المجلة العلمية لبحوث الإذاعة والتلفزيون	جامعة القاهرة، كلية الإعلام	2356- 914X	2682- 4663	2023	7
3	الدراسات الإعلامية	المجلة العلمية لبحوث الإعلام و تكنولوجيا الإتصال	جامعة جنوب الوادي، كلية الإعلام	2536- 9237	2735- 4326	2023	7
4	الدراسات الإعلامية	المجلة العلمية لبحوث الصحافة	جامعة القاهرة، كلية الإعلام	2356- 9158	2682- 4620	2023	7
5	الدراسات الإعلامية	المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان	جامعة القاهرة، كلية الإعلام	2356- 9131	2682- 4671	2023	7
6	الدراسات الإعلامية	المجلة المصرية لبحوث الإعلام	جامعة القاهرة، كلية الإعلام	1110- 5836	2682- 4647	2023	7
7	الدراسات الإعلامية	المجلة المصرية لبحوث الرأي العام	جامعة القاهرة، كلية الإعلام، مركز بحوث الرأي العام	1110- 5844	2682- 4655	2023	7
8	الدراسات الإعلامية	مجلة البحوث الإعلامية	جامعة الأزهر	1110- 9297	2682- 292X	2023	7
9	الدراسات الإعلامية	مجلة البحوث و الدراسات الإعلامية	المعهد الدولي العالي للإعلام بالشروق	2357- 0407	2735- 4016	2023	7
10	الدراسات الإعلامية	مجلة إتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام و تكنولوجيا الإتصال	جامعة القاهرة، جمعية كليات الإعلام العربية	2356- 9891	2682- 4639	2023	7
11	الدراسات الإعلامية	مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط	Egyptian Public Relations Association	2314- 8721	2314- 873X	2023	7
12	الدراسات الإعلامية	المجلة المصرية لبحوث الاتصال الجماهيري	جامعة بنى سويف، كلية الإعلام	2735- 3796	2735- 377X	2023	7
13	الدراسات الإعلامية	المجلة الدولية لبحوث الإعلام والاتصالات	جمعية تكنولوجيا البحث العلمي والفنون	2812- 4812	2812- 4820	2023	7

العوامل المؤثرة على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وقيمتها
المدرّكة لدى المواطنين ونية استخدامها المستمر: دراسة ميدانية

- **Factors Affecting the Quality of E-Government Services and Their Perceived Value Among Citizens and the Intention of Their Continuous Use: A Field Study**

د/ فاطمة الزهراء سعد محمد طه

مدرس العلاقات العامة والإعلان، بقسم الإعلام، كلية الآداب، جامعة الوادي الجديد.

Email: fatma.taha@nvu.edu.eg

ملخص الدراسة

تهدف الدراسة إلى الكشف عن العوامل التي تُسهم في تكوين تصورات المواطنين المصريين نحو جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وعن نيتهم في الاستمرار في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، والكشف عن القيمة المُدرّكة لخدمات الحكومة الإلكترونية لدى المواطنين، وآثارها في العلاقة بين جودة الخدمة ونية الاستخدام المستمر.

تنتمي الدراسة إلى الدراسات الوصفية، واعتمدت على منهج المسح، واستخدمت أداة الاستبانة، بالتطبيق على عينة قوامها 400 مبحوث، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها أن معظم عناصر جودة الخدمة جاءت بتقييم مرتفع لدى المواطنين (مستهلكي الخدمة العامة)، وأن القيم المرتبطة باستخدام الموقع الإلكتروني (الكفاءة- الديمقراطية- الشمولية) كان لها تقييم مرتفع لدى الجمهور، وأن قيمة الخدمة المُدرّكة لخدمات الحكومة الإلكترونية كانت مرتفعة لدى المواطنين مستهلكي الخدمة العامة، وكذلك أيضًا ارتفاع نية الاستخدام المستمر لدى عينة الدراسة من مستهلكي الخدمة العامة، ورضاهم عن الخدمات المقدمة، وأن جودة الخدمة العامة تؤثر تأثيرًا غير مباشر في نية الاستخدام المستمر، وقيمة الخدمة المُدرّكة، وتأثيرًا مباشرًا في رضا الجمهور عن الموقع الإلكتروني، فيما تراجع مؤشر المصدقية كأحد مكونات جودة الخدمة لدى عينة الدراسة. الكلمات المفتاحية: الاتصال الحكومي - الحكومة الإلكترونية - مستهلك الخدمة العامة- خدمات الحكومة الإلكترونية - نية الاستخدام المستمر.

Abstract

The study aims to reveal the factors that contribute to the formation of Egyptian citizens' perceptions towards the quality of e-government services and their intention to continue using e-government services. Examining the perceived value of e-government services among citizens and its impact on the relationship between service quality and continuance intention. This descriptive study employed a survey methodology using a questionnaire as the data collection tool. The study was applied to a sample of 400 respondents, and the study reached several results, including most of the elements of quality The service was highly rated by the citizens (public service consumers). And the values associated with the use of the website (efficiency - democracy - inclusiveness) had a high rating among the public. And that the value of the perceived service of e-government services was high among citizens (public service consumers). As well as the high intention of continuous use among the study sample of public service consumers and their satisfaction with the services provided. The quality of public service indirectly affects the intention of continuous use, the perceived value of the service, and the public's satisfaction with the website. While the credibility index declined as one of the components of the quality of service in the study sample.

Keywords: Government Communication, E-Government, Public Service Consumer, E-Government Services – Intention of Continuous Use.

أدت الشعبية المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات إلى تغيير حياة المواطنين اليومية، وأثَّرت عليها بدرجة كبيرة¹، كما أنها غيَّرت الطريقة التي تقدم بها الحكومات الخدمات لمواطنيها²، فقد أدى الاستخدام المتزايد لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات إلى اتجاه عديد من المؤسسات العامة إلى تقديم خدماتها عبر مواقع وبوابات الإنترنت، والهواتف الذكية، ووسائل التواصل الاجتماعي، وأكشاك الخدمة العامة التي توجد في أماكن يسهل على المواطنين الوصول إليها³، واتجه القطاع العام إلى تحديث إدارته على المستوى الوطني والإقليمي بشكل متزايد معتمداً على التقنيات الرقمية، وخاصة الإنترنت؛ لتوفير فوائد للمواطنين، في ظاهرة يطلق عليها اسم الحكومة الإلكترونية⁴، وأصبحت الحكومة الإلكترونية تحظى باهتمام كبير في جميع أنحاء العالم، وتقوم عديد من البلدان بتنفيذ هذا النموذج بسبب فوائده الكبيرة، وملاءمته لعديد من سياقات الخدمة العامة⁵، واتجهت عديد من البلدان إلى تنفيذ مبادرات لتعزيز الحوكمة الإلكترونية، وذلك بشكل أساسي؛ لبناء اتصال مباشر عبر الإنترنت مع الجمهور وأصحاب المصلحة الآخرين⁶.

ويؤكد تقرير للأمم المتحدة الاتجاه العالمي الإيجابي المستمر نحو تطوير الحكومات الإلكترونية، لأنها أصبحت تحتل مكانة ذات أهمية متزايدة في مجال تقديم الخدمات العامة، وتعتمد معظم البلدان المتقدمة حالياً بالفعل على خدماتها، بينما بدأت البلدان النامية في تبنيها⁷، وقد دفع الانتشار العالمي للحكومات الإلكترونية الباحثين إلى تكريس قدر كبير من الاهتمام العلمي بهذا المجال، ولا سيما فيما يتعلق بالكشف عن اعتماد المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية ودوافعهم لذلك⁸.

فنظراً للتطور التكنولوجي المتزايد باستمرار، ووصول المواطنين يومياً إلى الخدمات العامة، تواجه الحكومات في جميع أنحاء العالم تحدياً دائماً يتمثل في ضرورة الاهتمام

بالتحول الرقمي وإعادة الابتكار، من أجل تقديم الخدمات بطريقة تتسم بالكفاءة والفاعلية، وانخفاض التكلفة، والمواطنون الذين هم مجرد مستخدمين للخدمة هم الذين يُقيمون هذا الأداء، وهم على علم متزايد بالتطورات التكنولوجية، ولديهم متطلبات يجب مراعاتها⁹. ومن هنا يأتي موضوع الدراسة الذي يهتم بالعوامل المؤثرة في جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية لدى المواطن ونيته لاستخدام تلك الخدمات باستمرار، والعوامل التي تتوسط تلك العلاقة بطريقة تؤثر في الاتصال الحكومي.

مشكلة الدراسة:

تستهدف الدراسة الكشف عن السمات التي تُسهم في تكوين تصورات المواطنين المصريين نحو جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وذلك من خلال الكشف على العوامل الفرعية التي تسهم في ذلك، مثل: (جودة النظام، والأمان، والمصادقية، وإمكانية الوصول، وسعة الخدمة، وجودة المعلومة، والاستجابة، والتفاعلية)، وأثر ذلك كله في رضا المواطنين عن خدمات الحكومة الإلكترونية، ونيتهم في الاستمرار في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، والكشف عن القيمة المدركة للخدمات عند المواطنين وآثارها في العلاقة بين جودة الخدمة ونية الاستخدام المستمر.

أهمية الدراسة:

1- تأتي أهمية تلك الدراسة من تركيزها على جودة خدمات القطاع العام، والعوامل المؤثرة في نية استخدامها باستمرار، في الوقت الذي تهتم أغلب الدراسات بجودة خدمات القطاع الخاص، ومناسبتها للمستهلكين، مما قد يعطي فرصة للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات في القطاع العام لتطوير الخدمات المقدمة بما يتناسب مع احتياجات مستهلكي الخدمة العامة.

2- تأتي هذه الدراسة في الوقت الذي يتزايد فيه توجه الحكومة نحو الاعتماد على خدمات الحكومة الإلكترونية، وتلقي الدراسة الضوء على أهمية جودة خدمات الحكومة الإلكترونية، وأثرها في إدراك المواطن لقيم الديمقراطية، والشمولية، والكفاءة؛ مما قد يدفع صنّاع القرار بالاهتمام بتطوير تلك الخدمات ودعمها باستمرار.

3- تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة من خلال اهتمامها بالتعرف على العوامل التي تتوسط العلاقة بين جودة الخدمة الحكومية الإلكترونية، ونية الاستمرار في استخدامها، مما يسهم في تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية.

أهداف الدراسة:

1. الكشف عن العوامل التي تسهم في تكوين تصورات المواطنين الشاملة عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية.
2. توضيح أبعاد قيمة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين عبر المواقع الإلكترونية للحكومة.
3. إبراز العوامل التي تؤثر في القيمة المدركة للخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة للمواطنين.
4. تحليل العوامل المؤثرة في رضا المواطنين عن خدمات الحكومة الإلكترونية.
5. توضيح العوامل التي تدفع المواطنين إلى الاستمرار في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.

تساؤلات الدراسة:

1. ما العوامل التي تسهم في تكوين تصورات المواطنين الشاملة عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية؟
2. ما أبعاد قيمة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين عبر المواقع الإلكترونية للحكومة؟
3. ما العوامل التي تؤثر في القيمة المدركة لخدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة للمواطنين؟
4. ما العوامل المؤثرة في رضا المواطنين عن خدمات الحكومة الإلكترونية؟
5. ما العوامل التي تدفع المواطنين إلى الاستمرار في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية؟

فروض الدراسة:

1. جودة الخدمة الشاملة التي يقدمها الموقع الإلكتروني الحكومي تؤثر تأثيراً مباشراً في رضا المواطنين عن الموقع الإلكتروني.

2. جودة الخدمة الشاملة التي يقدمها الموقع الإلكتروني الحكومي تؤثر تأثيراً مباشراً في تصورات المواطنين لقيمة الكفاءة الناتجة عن خدمات الحكومة الإلكترونية.
3. جودة الخدمة التي يقدمها الموقع الإلكتروني الحكومي تؤثر تأثيراً مباشراً في تصورات المواطنين لقيمة الديمقراطية الناتجة عن خدمات الحكومة الإلكترونية.
4. جودة الخدمة التي يقدمها الموقع الإلكتروني الحكومي تؤثر تأثيراً مباشراً في تصورات المواطنين لقيمة الشمولية التي تولدها خدمات الحكومة الإلكترونية.
5. رضا المواطنين عن الموقع الإلكتروني تؤثر تأثيراً مباشراً في نية الاستخدام المستمر لدى المواطنين.
6. قيمة الخدمة المدركة للمواقع الحكومية تؤثر تأثيراً مباشراً في نية الاستخدام المستمر لدى المواطنين.
7. قيمة الخدمة المدركة للمواقع الحكومية تؤثر تأثيراً مباشراً في رضا المواطنين عن الموقع الإلكتروني.
8. جودة الخدمة الشاملة التي يقدمها الموقع الإلكتروني الحكومي تؤثر تأثيراً غير مباشر في نية الاستخدام المستمر لدى المواطنين.
9. جودة الخدمة التي يقدمها الموقع الإلكتروني الحكومي تؤثر تأثيراً غير مباشر في قيمة الخدمة المدركة للمواقع الحكومية.

نموذج الدراسة:

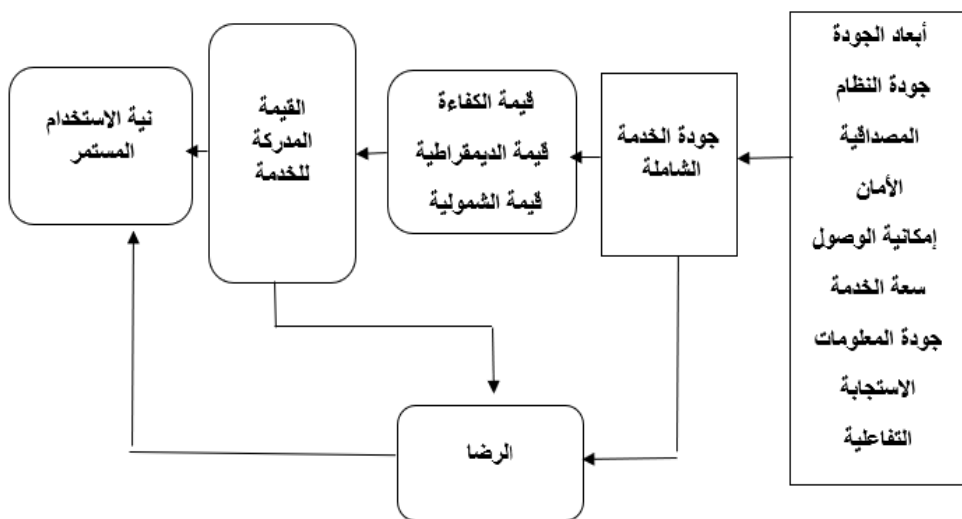
تعتمد هذه الدراسة على نموذج سلسلة جودة خدمات الحكومة الإلكترونية، والقيمة المدركة، ونية المواطنين للاستمرار في الاستخدام (A chain model of e-government service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention)، الذي وضعه لي وشانج (Li & Shang) 2020¹⁰، ويعتمد هذا النموذج على إطار مفاهيمي يتضمن جودة الخدمة وقيمة الخدمة والرضا، في الشكل (1)، تشير الأسهم إلى العلاقات السببية بين جودة خدمة الحكومة الإلكترونية،

والقيمة المدركة، ونية الاستخدام المستمر؛ فضلاً عن العلاقات المتبادلة بين جودة الخدمة، والقيمة المدركة، والرضا.

ويستمد هذا النموذج قواعده من نظرية سلاسل الوسائل والأغراض Means-end chains¹¹، ونظرية استمرارية نظم المعلومات IS continuance¹²، اللتان تبحثان في تأثير جودة الخدمة، وأثر القيمة المدركة لجودة الخدمة في نية الاستخدام المستمر، ويتميز النموذج بالخصائص الأساسية الآتية:

أولاً، يتضمن النموذج سبعة متغيرات داخلية، هي (جودة الخدمة الشاملة المتصورة، وقيمة الكفاءة، وقيمة الديمقراطية، وقيمة الشمولية، وقيمة الخدمة المدركة، والرضا، ونية الاستخدام المستمر)، ومتغير خارجي واحد (جودة الخدمة الإجمالية). ثانياً، جودة الخدمة هي بناء يحدده ثمان سمات: جودة النظام، والموثوقية أو المصدقية، والأمن، وإمكانية الوصول، وجودة المعلومات، وسعة الخدمة، والأنشطة المشتركة، والاستجابة. ثالثاً، فيما يتعلق بمرحلة ما بعد الاعتماد، تتمثل الاهتمامات الأساسية لهذا النموذج في تحديد العلاقات بين جودة الخدمة الشاملة، وكل بُعد من أبعاد القيمة المدركة، وإلقاء الضوء على آلية الوساطة للقيمة المدركة في العلاقة بين جودة الخدمة، ونية المستخدمين في إعادة الاستخدام¹³.

شكل (1) نموذج الدراسة



الدراسات السابقة: قُسمت الدراسات السابقة إلى ثلاثة محاور، هي: (دراسات خاصة بجودة خدمات الحكومة الإلكترونية - دراسات خاصة بقيمة الخدمات المدركة - دراسات خاصة بنية الاستخدام المستمر).

أولاً: الدراسات الخاصة بجودة خدمات الحكومة الإلكترونية: استهدفت دراسة Nawafleh & Khasawneh (2024)¹⁴ التعرف على تأثير جودة الخدمة الإلكترونية (e-SQ) في الولاء الإلكتروني، والثقة الإلكترونية، واعتمدت الدراسة على الاستبانة لجمع البيانات، بالتطبيق على 532 مبحوثاً، وأكدت نتائج الدراسة أهمية تعزيز القطاع الإلكتروني الحكومي؛ لتحسين الثقة والرضا والمشاركة في مبادرات الحكومة الإلكترونية، كما أكدت أنه يجب على صنّاع القرار إعطاء الأولوية للعمليات المبسطة، والواجهات سهلة الاستخدام، والدعم سريع الاستجابة، إذ تُسهم الخدمات الشخصية وإشراك المواطنين، وتقييم ردود الفعل المستمرة، في رضا المواطنين وولائهم.

بينما اهتمت دراسة Alkrajji & Ameen (2022)¹⁵ بالتعرف على أثر جودة الخدمة، والثقة، والرضا، في الولاء لهذه الخدمات، واعتمدت الدراسة على جمع البيانات من خلال استبانة بالتطبيق على 780 طالباً في المملكة العربية السعودية، وكشفت النتائج الرئيسية أن عوامل جودة الخدمة، والثقة في الحكومة، والثقة في خدمات الحكومة الإلكترونية ورضا المواطنين، لها دور مهم في تطوير ولاء المواطنين لخدمات الحكومة الإلكترونية، وأن الثقة في الحكومة لها أقوى تأثير مباشر في ولاء المواطنين لخدمات الحكومة الإلكترونية، كما أن جودة الخدمة لها تأثير إجمالي كبير في ولاء المواطنين للخدمات الإلكترونية، وفي المقابل، فإن رضا المواطنين له التأثير الأقل أهمية في ولاء المواطنين لخدمات الحكومة الإلكترونية.

وقدمت دراسة Aljukhadar, et al. (2022)¹⁶ مقياساً جديداً متعدد الأبعاد لجودة الخدمة الحكومية الإلكترونية (EGSQUAL)، وهو مقياس مكون من 21 عنصراً يقيس تصورات المستخدمين عن جودة الخدمة للمواقع الحكومية، وأظهرت النتائج أن مقياس EGSQUAL يتمتع بخصائص سيكو مترية جيدة جداً، وأن البناء الكامن متعدد الأبعاد لجودة خدمة الحكومة الإلكترونية، يمكن التقاطه بموثوقية من خلال سبعة أبعاد: (1)

التفاعل والتخصيص، (2) جودة المعلومات، (3) الجودة المساعدة، (4) سهولة الاستخدام، (5) وظائف موقع الويب (6) الخصوصية والأمان، (7) الجماليات. وسعت دراسة Noori (2022)¹⁷ لتحليل أثر جودة الخدمة الإلكترونية في ولاء المستخدم من خلال رضا المستخدم عن مواقع الخدمة العامة، وأُجريت الدراسة على 250 مستخدماً لمواقع الخدمة العامة في إندونيسيا، وتوصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمة الإلكترونية لها تأثير كبير في رضا المستخدم وولائه، ورضا المستخدم له تأثير كبير في ولاء المستخدم، كما أن رضا المستخدم يتوسط جزئياً في تأثير جودة الخدمة الإلكترونية في ولاء المستخدم، وأكدت نتائج الدراسة أهمية تحسين جودة الحكومة الإلكترونية؛ لإتاحة الفرص أمام القطاعين العام والخاص للوصول إلى الخدمات الحكومية المتكاملة والخدمات بكفاءة، من خلال استخدام شبكة الإنترنت.

واهتمت دراسة Bhuvana & Vasantha (2020)¹⁸ بقياس رضا المواطنين الهنود الريفيين عن (مركز الخدمة المشتركة)، وهو المخطط الذي صمّمته وزارة الإلكترونيات وتكنولوجيا المعلومات بحكومة الهند؛ لتقديم الخدمات الرقمية إلى القرى الريفية في الهند، ويركز هذا المخطط بشكل أساسي على تعزيز قيادة الأعمال في المناطق الريفية من أجل تحسين سبل عيشهم، وقياس رضا المواطنين الريفيين من خلال تحليل جودة الخدمة لمراكز الخدمة المشتركة، وذلك بواسطة استبانة طُبِّقت على 500 مبحوث، وتوصلت الدراسة إلى أن الثقة وسهولة الاستخدام وجودة المعلومات هي المكونات الرئيسة لتقييم جودة الخدمة لمراكز الخدمة المشتركة.

وهدفت دراسة Al-Naimat & Fraihat (2020)¹⁹ إلى توضيح تأثير تجربة المستخدم، وتصور المستهلك، في تحديد نجاح الحكومة الإلكترونية، كما أنها تعمل على تحديد الميزات الرئيسة اللازمة لأي منصة حكومة إلكترونية، وتوضيح العلاقة بين راحة المستخدم ورضاه، وكيف يؤثر ذلك في استدامة نظام الحكومة الإلكترونية، وخلصت الدراسة إلى أن تصور المستخدم للحكومة الإلكترونية هو ما يجعلها ناجحة أو يؤدي إلى سقوطها، ويعتمد تصور المستخدم على عدد من العوامل؛ بدءاً من سهولة الاستخدام حتى مستوى تعقيد الموقع، وتعمل منصات الحكومة الإلكترونية الناجحة على دمج راحة

المستخدم في كل جانب من جوانب نظامها، ويحتاج المستخدمون إلى الشعور بأنهم مشمولون في عملية صنع القرار، وأن يكونوا على اطلاع على المعلومات الرئيسية. واهتمت دراسة Sá, et al. (2017)²⁰ بتطوير نموذج شامل لتقييم جودة الخدمات الحكومية المحلية عبر الإنترنت؛ لذلك اعتمدت الدراسة على إجراء مراجعة للأدبيات العلمية، ثم إجراء دراسة تجريبية تعتمد على 21 مقابلة مع خبراء الحكومة المحلية، ثم الاعتماد على طريقة دلفي التي أتاحت تطوير نموذج محدد يتكون من 32 بعداً (معايير تقييم)، مقسمة إلى أربعة مجالات؛ لتقييم خدمات الحكومة المحلية عبر الإنترنت؛ وللتحقق من صحة النموذج، طُبِّق على 255 مبحوثاً، وتوصلت النتائج إلى أن أداة القياس المستخدمة في النموذج المطور متسقة، وتقيس وتميز جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من الحكومات المحلية.

وسعت دراسة al Mansoori, Ali, & Al Hassan (2016)²¹ لتحليل العوامل المختلفة التي تؤثر في نية استخدام الخدمات الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتحديد درجة ارتباطها بالمتغيرات المستقلة، كجودة الاستخدام وسهولة الاستخدام، وتقديم إرشادات لتحسين أداء جودة الخدمة للخدمات الحكومية عبر الإنترنت، واعتمدت الدراسة على الاستبانات، وتقنية المقابلة، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ضعيفة، ولكن مهمة بين المتغيرات الثلاثة الرئيسية، ومن هنا يجب مراعاة مكونات الجودة وسهولة الاستخدام عند تطوير مبادرات الحكومة الإلكترونية.

وركزت دراسة Sharma (2015)²² على فهم العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة، والرغبة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في عمان، وأثر المتغيرات الديمغرافية في الرغبة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، وجمعت البيانات باستخدام نماذج جوجل من 248 من مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية، وأظهرت النتائج أن أبعاد جودة الخدمة، وهي الموثوقية والأمن والكفاءة والاستجابة، كانت من المحددات الرئيسية التي أثَّرت في الرغبة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، كما أوضحت النتائج أن متغيرين ديموغرافيين، هما العمر والمستوى التعليمي للمستجيبين، توجد بينهما علاقة ذات دلالة إحصائية مع الرغبة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.

واهتمت دراسة Misra & Chatterjee (2014)²³ بالتعرف على التعقيدات المحتملة في بيئة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وفي هذا السياق ركّز البحث على إعداد الخدمة الذي يشكل طرفاً ثالثاً بين الحكومة والمواطنين، واعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة، بجمع البيانات من مواقع الويب الحكومية الهندية، ومن المقابلات شبه المنظمة مع المسؤولين الحكوميين والطلاب، وتوصلت الدراسة إلى أن وجود مؤشرات تؤكد وجود طرف ثالث يغير طبيعة التفاعل العادي بين الحكومة والمواطن، ويتضمن ذلك جودة المعلومات، وجودة تفاعل الخدمة التي تسهم بشكل جماعي في جودة الخدمة وتمكين المتلقين.

وقدّمت دراسة Fath-Allah, et al. (2014)²⁴ مقارنة وتحليل نماذج جودة الحكومة الإلكترونية في الأدبيات (تلك التي تعتمد على معايير ISO وتلك التي لا تعتمد عليها) من أجل اقتراح مبادئ توجيهية لبناء جودة جيدة ومفيدة لبوابات الحكومة الإلكترونية، وقد أظهرت النتائج أنه لا يوجد نموذج لجودة بوابة الحكومة الإلكترونية يعتمد على المعيار الدولي الجديد ISO 25010، إضافة إلى ذلك، لا تعتمد نماذج الجودة على نموذج أفضل الممارسات للسماح للوكالات بالأمرين معاً؛ قياس جودة بوابات الحكومة الإلكترونية، وتحديد أفضل الممارسات المفقودة لتلك البوابات.

ويبحث دراسة Jiang & Ji (2014)²⁵ في اعتماد المستخدم ونية استمرار استخدامه لبوابة الويب الخاصة بالحكومة الإلكترونية من منظور مستوى الخدمة وجودة الخدمة، وتحديد ثلاثة أنواع من المستخدمين بناءً على أغراض الاستخدام والأنشطة الأساسية: الحصول على المعلومات، وتبادل المعلومات، ومعالجة المعاملات، وطُبقت الدراسة على عينة مكونة من 630 مستخدماً فردياً لبوابة الويب الخاصة بالحكومة الإلكترونية في الصين، وأظهرت النتائج أن جودة خدمة البوابة الإلكترونية تؤثر في نية اعتماد المستخدم واستمراريتها، ويختلف التأثير بين الأنواع المختلفة للمستخدمين.

الدراسات الخاصة بالقيمة المُدرَكة:

تناولت دراسة Pham, et al. (2023)²⁶ العلاقات بين جودة خدمة الحكومة الإلكترونية، والقيمة المُدرَكة، والرضا، والولاء تجاه خدمات الحكومة الإلكترونية، وجمعت

بيانات المسح من 340 مستخدماً لخدمات الحكومة الإلكترونية اختيروا عشوائياً في فيتنام، وكشفت نتائج الدراسة أن جودة خدمة الحكومة الإلكترونية تتكون من خمسة أبعاد، هي: سهولة التفاعل، والوفاء، ورعاية المواطن، والأمن والخصوصية، والجدارة بالثقة؛ كذلك فإنه من بين الأبعاد الخمسة لجودة خدمات الحكومة الإلكترونية، فإن الجدارة بالثقة والوفاء فقط هما اللذان يرتبطان بدرجة كبيرة بالقيمة المدركة، وأكدت النتائج أن القيمة المدركة والرضا ترتبط إيجاباً بالولاء.

وركزت دراسة (Mensah, et al (2022)²⁷ على العوامل التي تحرك القيمة العامة للحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الشعب الصيني، واعتمدت الدراسة على تحليل بيانات 517 من المواطنين الصينيين، وأظهرت النتائج أن بنيات مثل جودة المعلومات، ومعايير الخدمة، وتوجيه المستخدم، والكفاءة، والانفتاح، والاستجابة كانت مرتبطة بدرجة كبيرة بالقيمة العامة للحكومة الإلكترونية؛ إضافة إلى ذلك، أثبت البحث أن القيمة العامة للحكومة الإلكترونية لها تأثير مباشر في النية السلوكية لتبني خدمات الحكومة الإلكترونية.

وسعت دراسة أسعد، وإبراهيم، وأحمد (2022)²⁸ للكشف عن التأثيرات المباشرة وغير المباشرة للقيمة المدركة على نوايا الأفراد في الاستمرار في استخدام منصات المواصلات التشاركية، وجمعت البيانات عن طريق قوائم الاستقصاء؛ وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثيرات معنوية إيجابية للقيمة المدركة على الثقة في المنصة، ووجود تأثيرات معنوية إيجابية للثقة في المنصة على نية الاستخدام المستمر للمنصة.

واهتمت دراسة (Kumar, et al (2021)²⁹ بالتعرف على قيمة خدمات الحكومة الإلكترونية وقيم مستخدم الحكومة الإلكترونية والرضا عن خدمات الحكومة الإلكترونية، ونية الاستخدام المستمر، وجمعت البيانات من 378 مستخدماً لخدمات الحكومة الإلكترونية بالهند، وأوضحت نتائج الدراسة وجود تأثيرات لأبعاد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية (الكفاءة والثقة والموثوقية ودعم المواطن) في قيم مستخدم الحكومة الإلكترونية (القيمة الوظيفية والاقتصادية والاجتماعية والعاطفية)، التي تؤثر بدورها في رضا المستخدمين عن الحكومة الإلكترونية، التي تؤثر في نية الاستخدام المستمر.

وهدفت دراسة عبد الفتاح (2020)³⁰ إلى توضيح دور التسويق الرقمي في التأثير على القيمة المُدرَكة لدى عملاء الخطوط الجوية المصرية، واختلاف تفضيلات العملاء لأدوات التسويق الرقمي، والقيمة المُدرَكة، وذلك باختلاف الشركة الناقلة وهوية العميل، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة على عينة مكونة من 384 مبحوثاً، وجمعت البيانات وحُلَّت عن طريق استخدام برنامج SPSS، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها: وجود ارتباط دال بين الأبعاد الرئيسة للتسويق الرقمي، والقيمة المُدرَكة للعملاء.

وسعت دراسة Valle-Cruz (2019)³¹ لتحديد العوامل المؤثرة في إنتاج القيمة العامة في خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال التقنيات الناشئة، وأوضحت نتائج الدراسة أنه يجب أن تعتمد استراتيجيات المعلومات والتقنيات الذكية عند صناعة القيمة العامة على استراتيجيات مكافحة الفساد، والبيانات المفتوحة، والوصول إلى المعلومات، وخصوصية البيانات، ويجب أن تركز جهود الحكومات على تجنب الفساد، وجعل الحكومة شفافة، وفتح البيانات، والتعامل الصحيح مع خصوصية المعلومات.

وحاولت دراسة Deng, Karunasena & Xu (2018)³² تحديد العوامل الحاسمة في خلق القيمة العامة من خلال الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية، وأوضحت النتائج أن جودة المعلومات، ووظائف الخدمات الإلكترونية، وتوجيه المستخدم، وكفاءة وانفتاح المنظمات العامة، والإنصاف، والتنمية الذاتية للمواطنين، والثقة، والاستدامة البيئية، هي القيم العامة الحاسمة للحكومة الإلكترونية في البلدان النامية، وكشفت الدراسة أن استخدام مفهوم القيمة العامة فعال في تقييم أداء الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية.

الدراسات الخاصة بنية الاستخدام المستمر:

واستكشفت دراسة Guo (2024)³³ أثر الثقافة الجماعية، والذكورية، والقيود الثقافية في الاستخدام المستمر لمواقع الحكومة الإلكترونية في الصين، وقد أوضحت نتائج الدراسة أن الثقافة الذكورية تمارس تأثيراً محدوداً في الاستخدام المستمر لمواقع الحكومة الإلكترونية من قبل الجمهور الصيني، وفي المقابل، تؤثر القيود الثقافية

باستمرار في سلوك الاستخدام المستمر من جانب الجمهور لمواقع الحكومة، كما أوضحت النتائج أيضاً أن لثقافة الجماعة والتوجهات طويلة المدى تأثيراً في الاستخدام المستمر لمواقع الحكومة الإلكترونية بين الجمهور الصيني.

وركزت دراسة Mandari & Koloseni (2023)³⁴ على التعرف على نية الاستمرار في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في تنزانيا، والكشف عن تأثير الفائدة المدركة في استمرارية النية في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، وجمعت البيانات من 213 من مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية، وأوضحت نتائج الدراسة أن تفاعل النظام، والكفاءة الذاتية، ودعم الإدارة، والتأكيد، والرضا والفائدة المدركة لها تأثير إيجابي ومهم في استمرارية نية استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، كما أشارت النتائج إلى أن بناء الكفاءة الذاتية يعد عاملاً حاسماً في تحديد نية استمرارية خدمات الحكومة الإلكترونية. وسعت دراسة Abdul Rahim, et al. (2023)³⁵ للتعرف على محددات الاستخدام المستمر للخدمات الحكومية الإلكترونية لدى السكان في ماليزيا، واعتمدت الدراسة على منهج المسح لجمع البيانات عبر استبانة إلكترونية طبقت على عدد 260 مبحوثاً، وأوضحت نتائج الدراسة أن سهولة الاستخدام الملحوظ ليس له علاقة كبيرة بالفائدة الملموسة للسكان، وأظهرت النتائج أيضاً أن العادات لم تكن مرتبطة بدرجة كبيرة بنية المستخدمين المستمرة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، واتضح أن الفائدة المدركة لها التأثير الأكبر في النية المستمرة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، في حين وجد أن الرضا كان له التأثير الأقل.

وهدف دراسة Rahman & Pangendra (2022)³⁶ إلى الكشف عن العوامل الرئيسية المؤثرة في نية الاستخدام المستمر لأنظمة الحكومة الإلكترونية، واعتمد البحث على تطبيق استبانة إلكترونية على 251 من مستخدمي أنظمة الحكومة الإلكترونية "خدمة جوجيا الذكية" Jogja Smart Service، واستوفت المعايير 231 استمارة، ووجدت الدراسة أن جودة النظام، وجودة الخدمة، وجودة المعلومات، والثقة، أثرت بدرجة كبيرة وإيجابية في رضا المستخدمين، وبالمقارنة، فإن الكفاءة الذاتية كان لها تأثير إيجابي، ولكن

ليس كبيراً في رضا المستخدمين، كذلك فإن رضا المستخدم يؤثر إيجاباً في نية الاستمرار في الاستخدام، الذي يعد دليلاً على نجاح الخدمة.

واهتمت دراسة El Barachi, et al. (2022)³⁷ بالتحرف على العلاقة بين الاستعداد التكنولوجي، والنية المستمرة لاستخدام الخدمات في المدن الذكية، كذلك الكشف عن تأثير الرضا والانزعاج في استعداد المواطنين، ونيتهم لمواصلة استخدام خدمات المدينة الذكية (SCS)، واعتمدت الدراسة في جمع البيانات على إجراء مقابلات متعمقة مع خبراء خدمات المدن الذكية SCS، كذلك جمعت البيانات من 350 مواطناً، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن (التمكين، والتفائل، والابتكار) عوامل تؤثر بالإيجاب في نية استمرار استخدام خدمات المدن الذكية، وأن (انعدام الأمن، وعدم الثقة، والاعتبارات القانونية) تؤثر سلباً في نية الاستمرار في استخدام SCS، كذلك ظهر الرضا والانزعاج وسيطين لنية الاستمرار في الاستخدام.

واستكشفت دراسة Li & Xue (2021)³⁸ تأثير الثقة بعد الاستخدام، والفائدة الملموسة، والرضا، في نية المواطنين في الاستخدام المستمر للحكومة الإلكترونية، وقد اعتمدت الدراسة على البيانات التي جمعت من 1867 مستخدماً يعيشون في الصين، وأظهرت النتائج أن الثقة في الحكومة، والثقة في الإنترنت، وجودة الخدمة، وجودة المعلومات، لها آثار إيجابية في ثقة المواطنين بعد الاستخدام، كذلك أكدت الدراسة أن ثقة المواطنين بعد الاستخدام لا تؤثر مباشرة في نيتهم المستمرة في استخدام الحكومة الإلكترونية ولكن ستؤثر الثقة بعد الاستخدام في نية الاستخدام المستمر من خلال ما إذا كان المواطنون يجدون استخدام الحكومة الإلكترونية مفيداً ومرضياً أم لا.

وسعت دراسة Naranjo-Zolotov, et al. (2019)³⁹ للتحرف بمرحلة ما بعد اعتماد منصات المشاركة الإلكترونية، وعلى وجه التحديد قيمت الدراسة العلاقة بين الشعور بالمجتمع الافتراضي، وسلوك الاستخدام والنية المستمرة لاستخدام منصات المشاركة الإلكترونية، واعتمدت الدراسة على البيانات التي جمعت من 370 مواطناً، استخدموا منصة المشاركة الإلكترونية التي تستضيفها إحدى العواصم الأوروبية، وأوضحت نتائج الدراسة أن الارتباط المباشر بين الشعور بالمجتمع الافتراضي والاستخدام كان كبيراً،

وعلى الرغم من أن الارتباط المباشر بين حس المجتمع الافتراضي، والنية المستمرة لم يكن ذا دلالة إحصائية، فإن استخدام حس الارتباط غير المباشر للمجتمع الافتراضي في النية المستمرة كان ذا دلالة إحصائية، وتشير هذه النتيجة إلى أن سلوك الاستخدام ينجم عن تأثير أعضاء آخرين في المجتمع لفترة قصيرة من الزمن، لكنه لا يستمر في التأثير في النية المستمرة مع مرور الوقت.

وهدف دراسة Nawafleh (2018)⁴⁰ إلى النظر في العوامل المؤثرة في التّبنى المستمر لمواقع الحكومة الإلكترونية من قبل المواطنين في الأردن، وهذه العوامل تشمل الثقافة الرقمية، وكفاءة تسويق الخدمات الإلكترونية، والتفاعل الإلكتروني، وجودة الخدمة، واستخدام الخدمة الإلكترونية الإلزامية، ومساعدة الموظفين العموميين فيما يتعلق بتحويل الخدمة الإلكترونية، واعتمدت الدراسة على جمع البيانات عن طريق استبانة على عينة مكونة من 237 فرداً، وأكدت نتائج الدراسة أن المعرفة الرقمية، وجودة الخدمة الإلكترونية، عاملان مهمان بالنسبة للمواطنين في الأردن فيما يتعلق بنيتهم في استخدام مواقع الحكومة الإلكترونية باستمرار؛ من ناحية أخرى، لم تتحدد بقية العوامل على أنها مهمة فيما يتعلق بتأثيرها في نية الاستخدام المستمر.

وتناولت دراسة Arfat, et al, (2018)⁴¹ اختبار وتحليل الفائدة المدركة للحكومة الإلكترونية، والكفاءة الذاتية، كعوامل لتحسين النية المستمرة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية؛ كذلك اهتمت الدراسة بالتعرف على التأثير المعتدل لرضا المستخدم عن الحكومة الإلكترونية في نية الاستخدام المستمر لخدمات الحكومة الإلكترونية؛ وذلك بالاعتماد على عينة مختارة عشوائياً مكونة من 250 طالباً من باكستان، وأكدت نتائج الدراسة أن الفائدة المدركة للحكومة الإلكترونية، والكفاءة الذاتية، ترتبط بدرجة كبيرة بالنية المستمرة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.

واهتمت دراسة Yap, et al. (2017)⁴² بالكشف عن مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات التي تقدمها بوابات الحكومة الإلكترونية، ودراسة تأثير القيمة المدركة والمشاركة المجتمعية الافتراضية في رضا المواطنين ونواياهم في الاستخدام المستمر والممتد، وقد اعتمدت الدراسة على جمع البيانات من 409 من مستخدمي بوابات

الحكومة الإلكترونية باستخدام الاستبانة، وأظهرت نتائج الدراسة أن المواطنين راضون بوجه عام عن الخدمات التي تقدمها بوابات الحكومة الإلكترونية، ولديهم استخدام إيجابي مستمر، ونوايا استخدام ممتدة، وأن الاستخدام الفعلي أكثر انتشاراً بين البوابات التعليمية، والمصرفية، والمالية، والضرائب؛ كذلك فإن كلاً من القيمة المتصورة والمشاركة المجتمعية الافتراضية ترتبط إيجاباً برضا المواطنين، إذ يكون للأولى تأثير أقوى نسبياً، ويؤدي رضا المواطنين أيضاً إلى نية الاستخدام المستمر والممتد.

التعليق على الدراسات السابقة:

1. من خلال مراجعة الدراسات السابقة، أمكن للباحثة التعرف على الجوانب

المختلفة التي تناولها الباحثون بالدراسة والتحليل، والأبعاد التي لا تزال بحاجة إلى مزيد من البحث والتحليل، كما أن الدراسات السابقة كانت متنوعة بشكل كبير من حيث منهجيتها، وأدواتها البحثية وإجراءاتها، وهذا التنوع الكبير كان مفيداً للباحثة في صياغة المشكلة البحثية وضبط أدوات الدراسة.

2. أظهرت الدراسات السابقة تنوع العناصر التي اعتمد عليها في قياس جودة خدمات الحكومة الإلكترونية، إلا أن هناك مجموعة من العناصر كانت ثابتة في أغلب الدراسات؛ مثل: سهولة الاستخدام، وجودة المعلومات، والأمان، والمصدقية، كما أوضحت الدراسات اهتمام الحكومات بجودة خدمات الحكومة الإلكترونية، وملاءمتها لثقافة المستخدمين.

3. أكدت الدراسات أهمية عنصر القيمة المدركة في دعم نوايا الاستخدام لدى المواطنين، وفي رضاهم عن الخدمة، فمواقع الخدمة العامة لا بد أن تركز على قيم الديمقراطية، والتشاركية، والشمولية من خلال إتاحة الفرصة للمواطنين للوصول للمعلومات المختلفة، وكذلك إبداء آرائهم في مختلف القضايا.

4. أوضحت الدراسات السابقة الأهمية الكبيرة لنية الاستخدام المستمر في ضمان نجاح الحكومة الإلكترونية، وتحقيق العائد المرجو منها.

نوع الدراسة ومنهجها: تنتمي الدراسة إلى الدراسات الوصفية، التي تحاول الوصول لأوصاف ومعلومات وبيانات دقيقة عن جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، ونية

المواطنين لاستخدامها باستمرار، ورضاهم عنها، ولا تتوقف الدراسة عند تلك الحدود، بل تسعى للكشف عن القيمة المُدرّكة لخدمات الحكومة الإلكترونية، وتوسطها العلاقة بين جودة الخدمة ونية الاستخدام المستمر، وتعتمد على منهج المسح الإعلامي بشقيه: الوصفي، والتحليلي؛ وذلك للكشف عن العناصر المؤثرة في جودة الخدمة، ورضا الجمهور ونية الاستخدام المستمر، وأثر جودة الخدمة في قيم الشمولية والديمقراطية والكفاءة.

مجتمع الدراسة وعينتها: يتمثل مجتمع الدراسة في مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية من المواطنين المصريين، واعتمدت الدراسة على عينة عمدية قوامها 400 مبحوث؛ إذ إن العينة العمدية تتيح للباحث اختيار مفردات تتناسب مع أهداف البحث، وقد طُبِّقت الدراسة على المواطنين مستخدمي الخدمات الحكومية الذين استخدموا الخدمات الحكومية خلال آخر ثلاثة أشهر، وذلك حتى يتسنى لهم تقييم الخدمة بشكل جيد، وعند آخر تحديث لتلك الخدمات، وقد طُبِّقت الدراسة في الفترة من 1 أبريل 2024 حتى 30 يونيو 2024، وذلك في محافظتي القاهرة والدقهلية (لتمثيل محافظات الوجه القبلي)، وقد طُبِّقت بحيث تراعي الخصائص المختلفة للجمهور، كالنوع، والدخل، والتعليم، ومحل الإقامة؛ والجدول الآتي يوضح خصائص عينة الدراسة:

جدول (1) خصائص عينة الدراسة

النوع	ك	%
إناث	213	53.25%
ذكور	187	46.75%
الإجمالي	400	100%
التعليم	ك	%
فوق الجامعي	41	10.25%
تعليم جامعي	307	76.75%
تعليم فوق متوسط	52	13%
الإجمالي	400	100%
الدخل	ك	%
مرتفع	58	14.5%
متوسط	314	78.5%
منخفض	28	7%
الإجمالي	400	100%
محل الإقامة	ك	%
الوادي الجديد	100	25%
أسيوط	100	25%
القاهرة	100	25%
الدقهلية	100	25%
الإجمالي	400	100%

أدوات جمع البيانات: اعتمدت الباحثة على الاستبانة لجمع معلومات دقيقة من عينة الدراسة عن تصوراتهم للعوامل المؤثرة في جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية، وأثر ذلك في القيمة المدركة للخدمات الإلكترونية الحكومية المقدمة، ورضا عينة الدراسة عن الخدمة، ونيتهم في الاستمرار في استخدامها؛ بتقسيم الاستبانة إلى مجموعة من الفئات، منها: فئة جودة الخدمات الحكومية، وشملت ثمانية أبعاد (الجودة، والأمان، والمصداقية، وإمكانية الوصول، وسعة الخدمة، وجودة المعلومة، والاستجابة، والتفاعلية)، وفئة القيمة، وشملت ثلاثة أبعاد (الكفاءة - الديمقراطية - الشمولية)، وفئة قيمة الخدمة المدركة،

وشملت ثلاثة أبعاد (الموقع الإلكتروني يوفر قيمة عامة - الموقع الإلكتروني يستحق الوقت والجهد - الخدمة تستحق الوقت والجهد)، وفئة رضا المستخدمين عن الموقع، وشملت ثلاثة أبعاد (راض عن الخدمة - سعيد بالتجربة - يلبي احتياجاتي)، وفئة نية الاستخدام المستمر، وتشمل ثلاثة أبعاد (التوصية به لدى الآخرين - واعتباره خياراً الأول في المستقبل - اعتزام زيادة استخدامه في المستقبل).

ضبط أداة الدراسة:

حساب صدق الاستبانة وثباتها مرّ بمرحلتين؛ الأولى- إجراءات الصدق، واعتمدت الباحثة على عرض الاستبانة على المحكّمين؛ وذلك بهدف التأكد من صلاحيتها لقياس ما هو مستهدف، باستشارة مجموعة من المحكّمين المتخصصين في مجال الإعلام والاتصال⁽⁵⁾⁴³، واستناداً إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكّمون أجرت الباحثة التعديلات التي اتفق عليها السادة المحكّمون.

أما المرحلة الثانية فاشتملت على إجراءات الثبات للاستبانة إحصائياً باستخدام معادلة "Cronbach's Alpha"، وقد بلغت قيمته (0.889)، وهي قيمة تدل على وجود ثبات مرتفع جداً، الأمر الذي انعكس أثره على الصدق الذاتي (الذي يمثل الجذر التربيعي لمعامل الثبات)، الذي بلغ (0.942)، وعقب المرحلتين السابقتين اللتين مرت بهما عملية إعداد الاستبانة، والتأكد من صلاحيتها للاستخدام، توصلت الباحثة إلى الصورة النهائية للاستبانة.

المعالجة الإحصائية للبيانات:

استخدمت الباحثة برنامج "SPSS v.0.24" في معالجة البيانات الإحصائية وتحليلها بعد جمعها وترميزها، وبناءً على طبيعة البيانات طبقت المعاملات والاختبارات الإحصائية الملائمة لمتغيرات الدراسة، وهي: (1) التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي؛ لترتيب الاستجابات، (2) الانحراف المعياري؛ لتحديد مدى تجانس الاستجابات، (3) معامل الارتباط لقياس الصدق الداخلي لأداة جمع البيانات، (4) معادلة "Cronbach's Alpha"؛ لحساب ثبات الأداة (5) معامل "Tolerance; VIF"؛ للتحقق من عدم وجود ارتباطات مشتركة بين متغيرات الدراسة المستقلة، كما استخدم برنامج "AMOS v.0.23"؛ لتحديد مدى دعم نموذج الدراسة الفرضي

لبيانات عينة الدراسة من خلال تحديد ما إذا كان هناك أي تباين في المتغيرات التابعة، كذلك نمذجة المعادلات الهيكلية "SEM".

مفاهيم الدراسة الإجرائية:

- الخدمات الحكومية الإلكترونية: هي الخدمات التي تقدمها الحكومة لجمهورها عبر الإنترنت، وذلك عن طريق استخدام التطبيقات، والمنصات الإلكترونية المختلفة.
- القيمة المدركة: هي القيم التي يشعر المواطن بأنها تتحقق له عند استخدامه نظم الخدمات الإلكترونية كالشمولية، والكفاءة، والديمقراطية.
- نية الاستخدام المستمر: هي رغبة المواطنين في الاستمرار باستخدام مواقع الخدمات الحكومية لما تحققه لهم من فوائد مثل: توفير الوقت، والجهد، وانخفاض التكاليف.

الإطار النظري للدراسة:

1- خدمات الحكومة الإلكترونية:

تعد الحكومة الإلكترونية أحدث الإسهامات الحكومية التي تهدف إلى تعزيز الوصول للخدمات الحكومية وتقديمها، وتزويد السكان بخدمة عالية الجودة بمساعدة الاتصال الحديث⁴⁴، ووفقاً لما ذكره "لين ولي"⁴⁵ فإنه يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية على أنها: استخدام الحكومة للتقنيات والتطبيقات المستندة إلى الويب، أو الخدمات الإلكترونية، التي تعزز الوصول إلى الخدمات والمعلومات الحكومية، وتقديمها للمواطنين والمقيمين والشركات، والمؤسسات الحكومية، وغيرها من الكيانات ذات الصلة، وهناك من يرى أن الحكومة الإلكترونية هي استخدام أي نوع من أنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ لتحسين الخدمات والعمليات المقدمة لمستخدمين متعددين، وهم المواطنون والشركات والهيئات الحكومية الأخرى⁴⁶. وفقاً لـ"لين وآخرين"⁴⁷، فإن الحكومة الإلكترونية هي: التكيف مع الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات باستخدام الفعالية، والدقة والكفاءة والمساءلة في كل من عمليات تبادل المعلومات، والمعاملات بين السكان، وحكومتهم من وجهة نظر تكنولوجية. ويوضح زيدي وقطيشث⁴⁸ أنه يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية على أنها استخدام الحكومات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين جودة الخدمات،

والمعلومات المقدمة للمواطنين، والأطراف المعنية الأخرى بكفاءة، ويؤكد الشهري ودرو والحسين والغامدي⁴⁹ أن الحكومة الإلكترونية تُفهم على أنها "وسيلة لتقديم المعلومات والخدمات المتعلقة بالحكومة"، والعامل الحاسم الرئيس في تطور الحكومة هو تطوير مواقع الويب التي تخدم احتياجات المواطنين بطريقة أفضل⁵⁰، وهنا يواجه المسؤولون تحدياً يتمثل في أن فكرة الحكومة الإلكترونية ليست تكنولوجيا فقط، بل تشمل استخدام التقنيات في خدمة المؤسسات الحكومية التي تهدف إلى تحسين نوعية حياة مواطنيها من خلال إعادة تعريف العلاقة التي يقيمها المواطنون مع حكومتهم⁵¹، ومن ثمّ تهدف المبادرات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية إلى تحسين العلاقة بين الجمهور والحكومة⁵²، فوجود الخدمات عبر الإنترنت في المجال الحكومي يمكن أن يزيد بدرجة كبيرة من إمكانية الوصول؛ فضلاً عن توفير الوقت والمال للمواطنين⁵³.

وعليه، فإن مجال الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى تحليل وإعادة تفكير؛ من أجل إيجاد أفضل السبل لتلبية الاحتياجات الحقيقية للمواطنين، وإن التصور بأن مجرد أتمتة الخدمات، ونشر المعلومات بشكل حكومة إلكترونية هو تصور غير صحيح؛ لذلك يجب أن تلتزم الحكومات الإلكترونية بتكوين واستخدام التقنيات وأنظمة المعلومات ووسائل الإعلام؛ بغرض تغيير عملياتها الإدارية، وزيادة جودة التفاعل (من خلال الترويج لخدماتها ومعلوماتها) مع مواطنيها أو هيئتها⁵⁴، وتقدم الحكومة المصرية خدمات الحكومة الإلكترونية عن طريق بوابة مصر الرقمية، التي تضم: خدمات المرافق، والتعليم والجامعات، وعدالة مصر الرقمية، الحماية الاجتماعية، والممتلكات، والخدمات المدنية، والشركات والمنشآت، والسفر والانتقالات⁵⁵، وكذلك فخدمات الشكاوي تُقدّم من خلال البوابة الإلكترونية لمنظومة الشكاوي الحكومية الموحدة، التي أنشأت بقرار جمهوري رقم 314 لسنة 2017، وتختص باستقبال جميع الشكاوي وفحصها وتوجيهها، والرد عليها، ويشمل عملها جميع الوزارات والهيئات، والمصالح ووحدات الحكم المحلي، والأشخاص ذوي الصفة الاعتبارية؛ وبذلك فهي تمثل قناة تواصل ذات صفة رسمية بين المواطن والحكومة⁵⁶، كذلك يقدم الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة بوابة الوظائف الحكومية، ويأتي ذلك في إطار الالتزام بقواعد شغل الوظائف العامة وتحقيقاً لمبدأ تكافؤ الفرص

والشفافية؛ بالإعلان عن الوظائف إلكترونياً، ويُمكن المواطنين من الاطلاع على شروط التقديم، وكذلك مواعيد الامتحانات (بوابة الوظائف الحكومية، 2024)⁵⁷.

2- جودة خدمات الحكومة الإلكترونية:

من وجهة نظر المستخدم، يمكن تحديد جودة خدمة الحكومة الإلكترونية من خلال تلبية الخدمات العامة عبر الإنترنت التي تقدمها المواقع الحكومية لمتطلبات المستخدم⁵⁸، ومن خلال تسهيل المواقع الحكومية البحث بكفاءة وفاعلية عن المعلومات والمعاملات عبر الإنترنت، إضافة إلى التواصل بين الحكومة والمواطنين⁵⁹.

وتعكس جودة خدمة الحكومة الإلكترونية مجموع الميزات والسمات المرتبطة بأدائها لخدمة عامة معينة⁶⁰، ويرى "لي وشنج"⁶¹ وجود تصنيفين لجودة الخدمة، هما: جودة الأداء الفنى، التي تشير إلى كفاءة المواقع الحكومية كقناة لتقديم الخدمات العامة، وجودة وظيفة الخدمة، التي تصف نجاح المحتوى المقدم من المواقع الحكومية في تحقيق النتائج الموعودة، وتلبية متطلبات المواطنين.

أ- جودة الأداء الفنى: وتشمل (جودة النظام System Quality، والمصادقية Reliability، والأمن Security، وإمكانية الوصول Accessibility).

- جودة النظام System Quality: تشير جودة النظام إلى سهولة استخدام السمات المادية للمواقع الحكومية، مثل: تصميم موقع الويب، وسهولة التنقل، وسهولة الاستخدام، والتشغيل⁶²، وجودة النظام لها أهمية كبرى خلال المرحلة المبكرة من تقديم الخدمة عبر الإنترنت، وهي المحدد الأول لجودة خدمة الحكومة الإلكترونية⁶³.

- المصادقية Reliability: تشير المصادقية إلى المدى الذي تعمل به جميع وظائف الخدمة بشكل طبيعي ومتسق، مع حل المشكلات التي تنشأ في الوقت المناسب⁶⁴، وتُعد المصادقية عاملاً رئيساً في جودة الخدمة؛ وذلك لأن أي انقطاع سيقلل من كفاءة الخدمة، ويسبب إزعاجاً كبيراً للمستخدمين⁶⁵.

-الأمن Security: الأمن له الأهمية الأولى للمواطنين، خاصة عند التعامل مع الخدمات العامة التي تنطوي على الخصوصية الشخصية والمعاملات المالية⁶⁶، فالخروقات الأمنية

للمواقع الحكومية، سواء تسريب المعلومات، أو خسائر مالية أو هجمات خبيثة، تشي الجمهور عن استخدام الخدمات العامة عبر الإنترنت، وتزيد أيضاً من عدم رضا المواطنين عنها⁶⁷.

-إمكانية الوصول Accessibility: يمكن وصف إمكانية الوصول بأنها الدرجة التي تتوفر بها وظائف الخدمة على المواقع الحكومية للمواطنين ذوي الإمكانات المادية المتنوعة والقدرات التكنولوجية المختلفة⁶⁸، حيث ضمان قدرة المواقع الحكومية لعدم استبعاد أي شرائح من الجمهور من مزايا الخدمات الإلكترونية⁶⁹.

ب-جودة وظيفة الخدمة: وتشمل أربع سمات (جودة المعلومات Information Quality، وسعة الخدمة Service Capacity، والتفاعل Interactivity، والاستجابة Responsiveness).

-جودة المعلومات Information Quality: تصف جودة المعلومات قدرة الموقع الإلكتروني الحكومي على تقديم معلومات دقيقة، وشاملة، وموجزة، وذات صلة في الوقت المناسب بما يتماشى مع احتياجات المواطنين⁷⁰، وبما أن معظم المواطنين ليسوا على دراية بالمهام الإدارية، فإن تزويدهم بالمعلومات المفيدة وشرح الإجراءات المطلوبة لتنفيذ المعاملات أمر في غاية الأهمية⁷¹.

- سعة الخدمة Service Capacity: ينبغي للخدمات العامة عالية الجودة عبر الإنترنت أن تمكن المواطنين من الاستمتاع بفوائد الخدمة الشاملة، من خلال دمج عمليات الحكومة الإلكترونية، وإعادة تنظيمها وتحسينها، ودمج وظائف الإدارات المختلفة على أساس تدفق العمل⁷².

- التفاعل Interactivity: يُستخدم التفاعل لتقييم نجاح المواقع الإلكترونية الحكومية في إشراك المواطنين في الشؤون العامة، وتعزيز المصلحة العامة من خلال توفير وسائل وفرص مختلفة للاتصالات بين الحكومة والمواطنين⁷³.

- الاستجابة Responsiveness: يتوقع المواطنون دائماً استجابات أسرع وأكثر فاعلية من المؤسسات الحكومية عندما ينقلون أفكارهم واحتياجاتهم عبر المواقع الإلكترونية

الحكومية، على عكس ما يتوقعونه عندما يستخدمون وسائل الاتصال القديمة، ويعد الاستماع إلى صوت المواطنين مطلباً أصيلاً للحكومة المسؤولة⁷⁴.

3- القيمة المدركة لخدمات الحكومة الإلكترونية:

القيمة المدركة هي الحكم الشامل للعمليات على فائدة الخدمات أو المنتجات؛ بناءً على تصورات الفوائد المكتسبة في المفاضلة بين التكاليف والفوائد⁷⁵، ويستند النهج السائدة في تقدير تأثير سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع العام أساساً إلى أطر التقييم التي وضعت لتقييم آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع الخاص⁷⁶، وتهتم معظم هذه الأساليب بمقاييس الأداء التي تعتمد على الكفاءة، مثل: خفض التكاليف، والعائد على الاستثمار، وإنجازات الأهداف الإدارية، مثل: الشفافية والمساءلة، التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمعايير الاقتصادية للقطاع الخاص، ومع ذلك فإن هذه الأساليب تهمل حقيقة أن استراتيجيات القطاع العام تختلف عن استراتيجيات القطاع الخاص؛ لأن الأول يحركه الهدف الأسمى المتمثل في خلق القيمة العامة، في حين أن الأخير يهدف إلى خلق قيمة خاصة⁷⁷؛ إذ تخلق المنظمات الخاصة قيمة اقتصادية من خلال تقديم المنتجات، والخدمات الاستهلاكية، بينما تخلق المنظمات العامة قيمة عامة من خلال تقديم الخدمات المدنية، والقوانين والسياسات، واللوائح بطريقة أكثر تطوراً⁷⁸، وهنا يمكن توضيح تميز القيمة العامة عن الخاصة في أن القيمة العامة ترتبط بتحقيق الأهداف التي حددها البرامج الحكومية، وتقديم الخدمات العامة للمواطنين⁷⁹، إذ إن القيمة العامة كأولوية تشير إلى تبني ثورة المعلومات وسيلة لتحسين الحكم وتعزيز العملية الديمقراطية⁸⁰، وتمكين الحكومات لتكون أكثر ثقة واستجابة وإتاحة للمعلومات الأساسية ذات الصلة والموثوقة للمواطنين⁸¹، وتعزيز المشاركة، من خلال فتح قنوات جديدة ومبتكرة لها⁸².

4- نية الاستخدام المستمر لخدمات الحكومة الإلكترونية:

لا يوجد شك في أن نجاح خدمات الحكومة الإلكترونية يعتمد بدرجة كبيرة على زيادة المشاركة العامة، والاستخدام المستمر لتلك الخدمات، ويعد القبول المبدئي خطوة أولى حاسمة في تحقيق الإعجاب والقبول بتلك الخدمات⁸³، وتتوقف جدوى المنصات الحكومية الإلكترونية ونموها المستدام على المدى الطويل للاستخدام المستمر لتلك المنصات من قبل

مستخدميها⁸⁴، وتعد نية الاستخدام المستمر أحد أكثر سلوكيات ما بعد التبني الأساسية، ومؤشراً أساسياً وحاسماً لولاء المستخدمين، وينظر إليه على أنه مفتاح نجاح برامج الحكومة الإلكترونية؛ لأن الاستثمارات في الحكومة الإلكترونية لن تكون فعّالة من حيث التكلفة، ولن تحقق أقصى فائدة إلا إذا شارك المواطنون في الاستخدام المستمر⁸⁵.

ومع ارتفاع عدد السكان الذين يستخدمون خدمات الحكومة الإلكترونية، تحتاج السلطات المعنية إلى تنسيق الخطوات لضمان استمرارية الاستخدام⁸⁶، وقد ثبت أن جذب المستخدمين لأول مرة ليس مرهقاً مثل الاحتفاظ بالمستخدمين الحاليين⁸⁷، كما ثبت تجريبياً أن تكلفة الحصول على مستهلك جديد أعلى بكثير من تكلفة الاحتفاظ بالمستهلكين الحاليين⁸⁸.

من بين جميع العوامل التي تؤثر في ولاء المستخدمين، فإن جودة الخدمة والقيمة المدركة هي العوامل التي ثبت أنها تعزز نية الاستخدام المستمر لدى المستخدمين، كما أنه من الناحية النظرية، يعد كل من التبني الأولي والاستخدام المستمر مفهوميين منفصلين ويتأثران بمزيج من العوامل المختلفة⁸⁹؛ إلا أن تكرار سلوك المستخدمين المستقبلي يعتمد على تجربة التبني الأولية لديهم⁹⁰، كما يحدث تثبيط المواطنين من إعادة استخدام نظام الحكومة الإلكترونية إذا عانوا من سوء جودة الخدمة، وقرروا أن الخدمة لا قيمة لها أو لا فائدة منها، وتحدد ردود أفعالهم مباشرة جدوى الاستثمارات في البنية التحتية، وبرامج الحكومة الإلكترونية⁹¹؛ ولذلك يسعى المطورون جاهدين للتغلب على المشكلات التي تمنع المواطنين من إعادة استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية⁹²، لذا، يحتاج المواطنون إلى فهم نظام الحكومة الإلكترونية كأداة مفيدة يمكن أن توفر فوائد في حياتهم اليومية⁹³.

نتائج الدراسة

جدول (2) تقييم مستخدمي الخدمات الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة لجودة النظام

م	جودة النظام System Quality	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مدى الموافقة
1	يمكنني تسجيل الدخول بنجاح إلى موقع الحكومة في كل مرة	3.27	1.366	4	متوسط
2	يمكنني زيارة الروابط ذات الصلة المتوفرة في الصفحة الرئيسية بنجاح	3.48	1.282	1	مرتفع
3	يتيح لي استخدام الموقع تصفح صفحات الويب ذات الصلة بسهولة أثناء إجراء معاملاتي الحكومية الإلكترونية	3.48	1.274	1م	مرتفع
4	يتم ترتيب الوحدات الوظيفية على المواقع الحكومية بطريقة سهلة الاستخدام	3.43	1.309	3	مرتفع
	إجمالي البعد	3.41	1.307	-	مرتفع

يوضح الجدول السابق عناصر (جودة النظام)، كأحد العوامل المؤثرة في تكوين تصورات المواطنين الشاملة لجودة خدمات الحكومة الإلكترونية، ويتضح أن العنصر الخاص بـ "يمكنني زيارة الروابط ذات الصلة المتوفرة في الصفحة الرئيسية بنجاح"، وكذلك العنصر الخاص بـ "يتيح لي استخدام الموقع تصفح صفحات الويب ذات الصلة بسهولة أثناء إجراء معاملاتي الحكومية الإلكترونية" جاء في المرتبة الأولى، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (3.48) لكل عنصر منهما، أما العنصر الخاص بـ "يتم ترتيب الوحدات الوظيفية على المواقع الحكومية بطريقة سهلة الاستخدام" فقد جاء في المرتبة الثالثة، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (3.43)، أما العنصر الخاص بـ "يمكنني تسجيل الدخول بنجاح إلى موقع الحكومة في كل مرة" فقد جاء في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (3.27) بدرجة موافقة متوسطة، ومما سبق يتضح أن المستخدمين (مستهلكي الخدمة العامة) عينة الدراسة يرون أن تصفح الروابط ذات الصلة عبر المواقع الحكومية أمر سهل، ويمكن أن يتم في أي وقت حتى في أثناء إجراء المعاملات الإلكترونية، كما أن ترتيب الوحدات التي تقدم الوظائف الإلكترونية سهل بالنسبة لمستهلك الخدمة العامة؛ وذلك يعكس سهوله التصفح والتتقل داخل الموقع الإلكتروني دون التأثير في أداء الخدمة؛ إلا أن بعض

المستخدمين لا يزالون يجدون صعوبة في تسجيل الدخول على الموقع الإلكتروني، مما يعوق حصولهم على الخدمات الإلكترونية، وهو ما يؤثر في جودة نظام الخدمات الحكومية الإلكترونية.

جدول (3) تقييم مستخدمي الخدمات الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة لمصادقية النظام

م	المصادقية (REL) Reliability	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مدى الموافقة
1	يعمل نظام الموقع الإلكتروني بشكل مستقر بالنسبة لمعاملات الحكومة الإلكترونية	3.36	1.338	2	متوسط
2	يمكن تصحيح الأخطاء التي واجهتها عند استخدام مواقع الويب في أسرع وقت ممكن؛ لضمان التشغيل الموثوق للنظام	3.28	1.308	3	متوسط
3	جميع الوظائف والخدمات الموجودة على الموقع تعمل بطريقة طبيعية	3.38	1.282	1	متوسط
	إجمالي البعد	3.34	1.309	-	متوسط

يوضح الجدول السابق عناصر (مصادقية النظام)، كأحد العوامل المؤثرة في تكوين تصورات المواطنين الشاملة لجودة خدمات الحكومة الإلكترونية، ويتضح أن العنصر الخاص بـ "جميع الوظائف والخدمات الموجودة على الموقع تعمل بشكل طبيعي" جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.38) ودرجة موافقة متوسطة، مما يزيد الحاجة إلى دعم عمل جميع الخدمات دون استثناء؛ حتى لا يصاب المواطنون بالإحباط عند استخدام موقع الخدمات الحكومية، أما العنصر الخاص بـ "يعمل نظام الموقع الإلكتروني بطريقة مستقرة بالنسبة لمعاملات الحكومة الإلكترونية" فقد جاء في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.36)، وعلى الرغم من ذلك، فإن درجة الموافقة لدى عينة الدراسة كانت متوسطة، مما يعني أن أنظمة الحكومة الإلكترونية بحاجة إلى دعم استقرار المعاملات الإلكترونية، وتقديم الخدمة بشكل طبيعي على مدار الساعة، أما العنصر الخاص بـ "يمكن تصحيح الأخطاء التي واجهتها عند استخدام مواقع الويب في أسرع وقت ممكن لضمان التشغيل الموثوق للنظام" فقد جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.28) بدرجة موافقة متوسطة، لذلك يجب أن تدعم واجهات الاستخدام

للمواقع الحكومية تصحيح وتعديل الأخطاء التي قد يرتكبها المستخدم بطريقة سهلة وسريعة؛ مما يزيد من مصداقية النظام لدى مستهلكي الخدمة العامة عينة الدراسة، ويدعم الاعتماد المستمر على الموقع الإلكتروني للحصول على خدمات الحكومة الإلكترونية.

جدول (4) تقييم مستخدمي الخدمات الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة لأمان النظام

م	الأمان (SCT) Security	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مدى الموافقة
1	أعلم أن معلوماتي الشخصية المقدمة إلى المواقع الحكومية تُستخدم بطريقة آمنة	3.68	1.322	1	مرتفع
2	يحتوي الموقع على إجراءات أمنية كافية لحماية معلوماتي الشخصية من السرقة أو التسريب	3.61	1.310	2	مرتفع
3	أنا على ثقة من أن المتسللين لن يتمكنوا من الوصول إلى المعلومات التي أقدمها عند إجراء معاملاتي الحكومية الإلكترونية	3.50	1.350	3	مرتفع
	إجمالي البعد	3.59	1.327	-	مرتفع

يوضح الجدول السابق عناصر (أمان النظام)، كأحد العوامل المؤثرة في تكوين تصورات المواطنين الشاملة لجودة خدمات الحكومة الإلكترونية؛ ويتضح أن عنصر "أعلم أن معلوماتي الشخصية المقدمة إلى المواقع الحكومية تُستخدم بطريقة آمنة" جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.68)، يليه في المرتبة الثانية العنصر الخاص بـ "يحتوي الموقع على إجراءات أمنية كافية لحماية معلوماتي الشخصية من السرقة أو التسريب" بمتوسط حسابي بلغ (3.61)، أما في المرتبة الثالثة والأخيرة فقد جاء العنصر الخاص بـ "أنا على ثقة من أن المتسللين لن يتمكنوا من الوصول إلى المعلومات التي أقدمها عند إجراء معاملاتي الحكومية الإلكترونية" بمتوسط حسابي بلغ (3.50)، ويتضح أن جميع العناصر المكونة لبعد الأمان جاءت بدرجة موافقة مرتفعة لدى المستخدمين عينة الدراسة، مما يعكس ثقة مستخدمي الخدمات الحكومية عينة الدراسة في أمان نظام الخدمات الحكومية الإلكترونية، وخاصة الاستخدام الآمن للمعلومات المقدمة للمواقع الحكومية، وسعي الأنظمة الإلكترونية الحكومية لتأمين بيانات المستخدمين.

جدول (5) تقييم مستخدمي الخدمات الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة لإمكانية الوصول للنظام

م	إمكانية الوصول Accessibility	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مدى الموافقة
1	تم إعلامي وتعريفي بكيفية استخدام الموقع من قبل الحكومة من خلال مبادرات مختلفة، مما يجعلني أتمتع بفرص متساوية في الوصول للخدمة العامة عبر الإنترنت	3.39	1.364	3	متوسط
2	لا أواجه أي مشكلة في الدخول إلى الموقع باستخدام جهاز الكمبيوتر الخاص بي لإجراء معاملات الحكومية الإلكترونية	3.43	1.328	1	مرتفع
3	لا أحتاج إلى إجراء تكوينات فنية معقدة من أجل الوصول للخدمات على المواقع الحكومية	3.43	1.334	1م	مرتفع
	إجمالي البعد	3.41	1.342	-	مرتفع

يوضح الجدول السابق عناصر (إمكانية الوصول إلى النظام)، كأحد العوامل المؤثرة في تكوين تصورات المواطنين الشاملة لجودة خدمات الحكومة الإلكترونية، ويتضح أن العنصر الخاص بـ "لا أواجه أي مشكلة في الدخول إلى الموقع باستخدام جهاز الكمبيوتر الخاص بي لإجراء معاملات الحكومية الإلكترونية"، وعنصر "لا أحتاج إلى إجراء تكوينات فنية معقدة من أجل الوصول للخدمات على المواقع الحكومية" جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.43)، ويتضح مما سبق سهولة الوصول للخدمة الحكومية من المنزل أو أقرب مكان متاح للمستخدم عن طريق جهاز الحاسب الشخصي للمستخدم، ودون إجراءات فنية معقدة، مما يضمن استمرارية الخدمة وانتشارها بين المواطنين، فيما جاء العنصر الخاص بـ "تم إعلامي وتعريفي بكيفية استخدام الموقع من قبل الحكومة من خلال مبادرات مختلفة، مما يجعلني أتمتع بفرص متساوية في الوصول للخدمة العامة عبر الإنترنت" في المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.39) وبدرجة موافقة متوسطة؛ وهذا يعكس الحاجة إلى مزيد من المبادرات والحملات التي تزيد من وعي الجمهور بالخدمات الإلكترونية الحكومية وكيفية استخدامها، مما يساعد على تنامي استخدام المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية.

جدول (6) تقييم مستخدمي الخدمات الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة لسعة خدمة النظام

م	سعة الخدمة (SEC) Service Capacity	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مدى الموافقة
1	أنا قادر على إنجاز المعاملات الحكومية الإلكترونية المختلفة باستخدام الموقع نفسه	3.41	1.308	2	مرتفع
2	الوظائف اللازمة لإكمال الخدمة المطلوبة متاحة على المواقع الإلكترونية	3.39	1.322	3	متوسط
3	يتيح لي الموقع الإلكتروني إكمال المعاملات المقدمة من المنظمات الحكومية المختلفة	3.46	1.280	1	مرتفع
	إجمالي البعد	3.42	1.303	-	مرتفع

يوضح الجدول السابق عناصر (سعة الخدمة)، كأحد العوامل المؤثرة في تكوين تصورات المواطنين الشاملة لجودة خدمات الحكومة الإلكترونية؛ ويظهر أن العنصر الخاص بـ "يتيح لي الموقع الإلكتروني إكمال المعاملات المقدمة من المنظمات الحكومية المختلفة" جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.46)، يليه في المرتبة الثانية العنصر الخاص بـ "أنا قادر على إنجاز المعاملات الحكومية الإلكترونية المختلفة باستخدام الموقع نفسه" بمتوسط حسابي بلغ (3.41)، ولعل ذلك يرجع إلى جهود الدولة في إنشاء بوابة مصر الرقمية التي يوجد بها عديد من الخدمات: كخدمات التموين، والتوثيق، والسجل التجاري، والتأمينات الاجتماعية، والكهرباء، والشهر العقاري، وغيرها من الخدمات التي وفّرت على المواطنين الوقت والجهد؛ فضلاً عن الفوائد الاقتصادية لإحلال المعاملات الإلكترونية بدلاً من المعاملات العادية، وقد أبدى عديد من المبحوثين عينة الدراسة اهتمامهم بالتعامل مع منصة مصر الرقمية، ورغبتهم في أن تضم مزيداً من الخدمات قريباً، أما في المرتبة الثالثة والأخيرة فقد جاء العنصر المتعلق بـ "الوظائف اللازمة لإكمال الخدمة المطلوبة متاحة على المواقع الإلكترونية" بمتوسط حسابي بلغ (3.39) بدرجة موافقة متوسطة، ولا يزال توجد بعض الخدمات الحكومية الإلكترونية الخاصة ببعض الوزارات تُقدّم من خلال مواقع تلك الوزارات، وقد أشار المبحوثين إلى خدمات حجز الأراضي السكنية التي تتم من خلال خدمة مسكن على موقع هيئة المجتمعات العمرانية،

التي أشاد المبحوثون بوجودها، وربطها بأرقام الهواتف الخاصة بالمستخدمين وببريدهم الإلكتروني؛ لكن لا تزال تلك الخدمة خارج بوابة مصر الرقمية.

جدول (7) تقييم مستخدمي الخدمات الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة لجودة معلومات النظام

م	جودة المعلومات (IQ) Information Quality	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مدى الموافقة
1	المعلومات المقدمة على الموقع محدثة	3.55	1.298	1	مرتفع
2	يمكنني العثور بسرعة على المعلومات المطلوبة على الموقع	3.53	1.276	2	مرتفع
3	المعلومات المقدمة من الموقع منظمة بطريقة جيدة	3.50	1.280	3	مرتفع
4	يوفر الموقع معلومات دقيقة عن الخدمات ذات الصلة	3.50	1.303	3م	مرتفع
	إجمالي البعد	3.52	1.289	-	مرتفع

يوضح الجدول السابق عناصر (جودة المعلومات)، كأحد العوامل المؤثرة في تكوين تصورات المواطنين الشاملة لجودة خدمات الحكومة الإلكترونية، ويظهر أن العنصر الخاص بـ "المعلومات المقدمة على الموقع محدثة" جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.55)، ويفيد تحديث البيانات في سهولة الحصول على الخدمة الإلكترونية، وتلافي أي أخطاء قد يقع فيها المستخدم أثناء طلب الخدمة، يليه في المرتبة الثانية العنصر الخاص بـ "يمكنني العثور بسرعة على المعلومات المطلوبة على الموقع" بمتوسط حسابي بلغ (3.53)، وتؤثر سرعة الحصول على المعلومات في استمرارية استخدام الخدمات الإلكترونية؛ وذلك لأن المستخدم عندما يجد صعوبة في الوصول للمعلومات قد يصاب بالملل ويقطع عن استخدام الخدمات الإلكترونية، أما في المرتبة الثالثة والأخيرة فقد جاء العنصر المتعلق بـ "المعلومات المقدمة من الموقع منظمة بطريقة جيدة" والعنصر الخاص بـ "يوفر الموقع معلومات دقيقة عن الخدمات ذات الصلة"، بمتوسط حسابي بلغ (3.50) ودرجة موافقة مرتفعة، وفي هذا السياق، أوضح المبحوثون عينة الدراسة أن المعلومات الخاصة بمتطلبات وشروط الحصول على الخدمة تكون موضحة على الموقع الإلكتروني؛ إضافة إلى معلومات عن الخدمة عامة، والخدمات الأخرى التي تقدمها الجهات الحكومية؛ فضلاً عن ترتيبها بتسلسل منطقي، وتؤثر جودة المعلومة في سهولة حصول الأفراد على الخدمة، وفي ولاء العميل للموقع الإلكتروني وثقته فيه.

جدول (8) تقييم مستخدمي الخدمات الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة لاستجابة النظام

م	الاستجابة (RPS) Responsiveness	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مدى الموافقة
1	يمكن للموقع أن يبلغني بتقديم معاملي عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل	3.58	1.305	1	مرتفع
2	يتخذ موقع الويب إجراءً سريعاً عندما أواجه مشكلات في أداء مهمتي	3.32	1.337	3	متوسط
3	استجاب نظام الموقع الإلكتروني في الوقت المناسب أثناء معاملة الحكومة الإلكترونية الخاصة بي	3.41	1.285	2	مرتفع
	إجمالي البعد	3.43	1.309	-	مرتفع

يوضح الجدول السابق عناصر (الاستجابة)، كأحد العوامل المؤثرة في تكوين تصورات المواطنين الشاملة لجودة خدمات الحكومة الإلكترونية، ويظهر أن العنصر الخاص بـ "يمكن للموقع أن يبلغني بتقديم معاملي عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل" جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.58)، وقد أكد المبحوثون عينة الدراسة أن ربط الخدمات الإلكترونية بالبريد أو الهاتف الشخصي للمستخدم يساعد على تحقيق مزيد من الخصوصية، والأمان، والمتابعة المستمرة للمعاملات الرقمية، يليه في المرتبة الثانية العنصر المتعلق بـ "استجاب نظام الموقع الإلكتروني في الوقت المناسب أثناء معاملة الحكومة الإلكترونية الخاصة بي" بمتوسط حسابي بلغ (3.41)، ويعكس ذلك سرعة النظام وسعته وقدرته على الاستجابة لجميع المستخدمين، أما في المرتبة الثالثة والأخيرة فقد جاء العنصر المتعلق بـ "يتخذ موقع الويب إجراءً سريعاً عندما أواجه مشكلات في أداء مهمتي" بمتوسط حسابي بلغ (3.32) بدرجة موافقة متوسطة، ويوضح ذلك الحاجة إلى وجود خدمة عملاء على مدار الساعة؛ لمتابعة المشكلات الطارئة التي قد يواجهها المستخدمون عبر المواقع الحكومية الرسمية، مثل: إدخال بعض البيانات غير الصحيحة، أو غير المكتملة، أو توقف نظام العمل، كذلك يؤكد زيادة الحاجة إلى نظام إلكتروني أكثر مرونة يتيح للمستخدمين التراجع عن بعض الخطوات أو تعديلها.

جدول (9) تقييم مستخدمي الخدمات الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة لتفاعلية النظام

م	التفاعلية Interactivity	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مدى الموافقة
1	استخدام المواقع الإلكترونية يجعلني أتواصل مع الحكومة بسهولة أكبر	3.42	1.357	2	مرتفع
2	غالباً ما تُجرى استطلاعات الرأي العام والمقابلات التفاعلية على المواقع الحكومية	3.35	1.340	3	متوسط
3	استخدام المواقع الإلكترونية يجعلني أشعر بمزيد من المشاركة في القرارات العامة	3.48	1.307	1	مرتفع
	إجمالي البعد	3.41	1.334	-	مرتفع

يوضح الجدول السابق عناصر (التفاعلية)، كأحد العوامل المؤثرة في تكوين تصورات المواطنين الشاملة عن جودة خدمات الحكومة الإلكترونية، ويتضح أن المرتبة الأولى كانت للعنصر المتعلق بـ "استخدام المواقع الإلكترونية يجعلني أشعر بمزيد من المشاركة في القرارات العامة" بمتوسط حسابي بلغ (3.48)، يليه في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.42) العنصر الخاص بـ "استخدام المواقع الإلكترونية يجعلني أتواصل مع الحكومة بسهولة أكبر"، وهذا من شأنه أن يدعم قيم الديمقراطية والمواطنة الفعالة لدى المستخدمين، ويجعلهم شركاء في صنع القرار، أما في المرتبة الثالثة فقد جاء العنصر الخاص بـ "غالباً ما تُجرى استطلاعات الرأي العام والمقابلات التفاعلية على المواقع الحكومية" بمتوسط حسابي بلغ (3.35) وبدرجة موافقة متوسطة، ويدل ذلك على الحاجة إلى تطوير آليات عمل المواقع الإلكترونية الحكومية لتشمل إجراء استطلاعات رأي للمواطنين فيما يخص الموضوعات المختلفة في الوزارات والهيئات الحكومية؛ فضلاً عن ضرورة إعلان نتائج تلك الاستطلاعات وعرضها على القيادات الحكومية؛ لتتخذ الإجراءات السليمة في ضوء توجهات الرأي العام، كما أنه من الضروري على الدولة أن تستثمر تلك المواقع لعرض وجهات نظرها على الجمهور، وتوضيح أبعاد أي قرار تتخذه؛ وبذلك من الممكن أن تتحول تلك المواقع لمساحات مجال عام تتيح للمواطنين التعبير عن آرائهم والتواصل مع الحكومة.

جدول (10) تقييم مستخدمي الخدمات الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة لكفاءة النظام

م	قيمة الكفاءة (EFV) Value of efficiency	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مدى الموافقة
1	يعد استخدام الموقع الإلكتروني الحكومي وسيلة فعالة للوصول للخدمة العامة	3.57	1.313	2	مرتفع
2	أنا أقدر الراحة التي يوفرها الموقع الإلكتروني الحكومي في تقديم الخدمات	3.61	1.285	1	مرتفع
3	استخدام نظام الحكومة الإلكترونية للوصول للخدمة العامة يزيد من كفاءة الحكومة	3.55	1.355	3	مرتفع
	إجمالي البعد	3.57	1.317	-	مرتفع

يوضح الجدول السابق عناصر (قيمة الكفاءة)، كأحد أبعاد قيمة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين عبر خدمات الحكومة الإلكترونية، ويتضح من الجدول السابق أن العنصر الخاص بـ "أنا أقدر الراحة التي يوفرها الموقع الإلكتروني الحكومي في تقديم الخدمات" جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.61)؛ يليه في المرتبة الثانية العنصر الخاص بـ "يعد استخدام الموقع الإلكتروني الحكومي وسيلة فعالة للوصول للخدمة العامة" بمتوسط حسابي بلغ (3.57)، أما في المرتبة الثالثة والأخيرة فقد جاء العنصر المتعلق بـ "استخدام نظام الحكومة الإلكترونية للوصول للخدمة العامة يزيد من كفاءة الحكومة" بمتوسط حسابي بلغ (3.55) بدرجة موافقة مرتفعة، ويتضح مما سبق أن قيمة كفاءة نظام الخدمات الإلكترونية الحكومية مرتفع لدى المبحوثين عينة الدراسة؛ نظراً للراحة، وانخفاض التكاليف، والفاعلية الكبرى في الحصول على الخدمات التي كانت تستغرق فيما سبق عدداً من الأيام للحصول عليها، وأن ذلك أثر بدرجة كبيرة في كفاءة الحكومة الإلكترونية بوجه عام.

جدول (11) تقييم مستخدمي الخدمات الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة لديمقراطية النظام

م	قيمة الديمقراطية (DEV) Value of Democracy	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مدى الموافقة
1	استخدام الموقع الإلكتروني الحكومي للوصول للخدمة يجعلني أعرف المزيد عما تفعله الحكومة	3.51	1.282	2	مرتفع
2	استخدام الموقع الإلكتروني الحكومي للوصول للخدمة يجعلني أقرب إلى الشؤون العامة	3.53	1.282	1	مرتفع
3	يؤدي استخدام الموقع الإلكتروني الحكومي للوصول للخدمة إلى زيادة الشفافية الحكومية	3.48	1.264	3	مرتفع
4	يؤدي استخدام الموقع الإلكتروني الحكومي للوصول للخدمة إلى زيادة مساءلة الحكومة	3.39	1.287	4	متوسط
	إجمالي البعد	3.47	1.278	-	مرتفع

يوضح الجدول السابق عناصر (قيمة الديمقراطية)، كأحد أبعاد قيمة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين عبر خدمات الحكومة الإلكترونية، ويتضح من الجدول السابق أن العنصر الخاص بـ "استخدام الموقع الإلكتروني الحكومي للوصول للخدمة يجعلني أقرب إلى الشؤون العامة" جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.53)، يليه في المرتبة الثانية العنصر الخاص بـ "استخدام الموقع الإلكتروني الحكومي للوصول للخدمة يجعلني أعرف المزيد عما تفعله الحكومة" بمتوسط حسابي بلغ (3.51)؛ ويعكس ذلك ارتباط استخدام المواطنين للمواقع الحكومية الإلكترونية بمعرفتهم بالقضايا والموضوعات والأخبار المهمة في المجتمع، وجهود الحكومة فيها؛ مما يعزز التواصل بين الحكومة والرأي العام، أما في المرتبة الثالثة فقد جاء العنصر المتعلق بـ "يؤدي استخدام الموقع الإلكتروني الحكومي للوصول للخدمة إلى زيادة الشفافية الحكومية" بمتوسط حسابي بلغ (3.48)، إذ يرى المبحوثون أن التوجه نحو استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية يعزز تكافؤ الفرص والحكومة، ويقضي على الفساد، أما في المرتبة الرابعة فقد جاء العنصر المتعلق بـ "يؤدي استخدام الموقع الإلكتروني الحكومي للوصول للخدمة إلى زيادة مساءلة الحكومة" بمتوسط حسابي بلغ (3.39) وبدرجة موافقة متوسطة، ويتعلق ذلك بدرجة أكبر بخدمات الشكاوى؛ فعلى الرغم من إطلاق الحكومة المصرية خدمة "البوابة الإلكترونية لمنظومة الشكاوى الحكومية الموحدة" فإن عدداً كبيراً من

المبوهون لا يعلمون بوجودها، ولا مستوى فاعليتها في حلّ المشكلاا المختلفة التي تواجه المواطنين؛ مما يزيد الحاجة إلى مزيد من الحملات الإعلانية التعريفية بتلك البوابة وما تحويه من خدمات، وجديتها في متابعة شكاوى المواطنين المختلفة وحلّها، مما يعزز ثقة الجمهور في الحكومة وفي شفافيها ومتابعتها لجميع الخدمات المقدمة.

جدول (12) تقييم مستخدمي الخدمات الإلكترونية الحكومية عينة الدراسة لشمولية النظام

م	قيمة الشمولية Value of Inclusiveness	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مدى الموافقة
1	استخدام الموقع الإلكتروني الحكومي يجعل الخدمة العامة متاحة لعدد أكبر من الأشخاص	3.55	1.342	1	مرتفع
2	استخدام الموقع الإلكتروني الحكومي يعدُّ أمراً ذا قيمة لتوفير خدمة عامة متساوية لجميع المواطنين	3.53	1.322	2	مرتفع
3	استخدام الموقع الحكومي يجعل الفئات المحرومة تستفيد أكثر من الخدمة العامة	3.47	1.299	3	مرتفع
	إجمالي البعد	3.51	1.321	-	مرتفع

يوضح الجدول السابق عناصر (قيمة الشمولية)، كأحد أبعاد قيمة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين عبر خدمات الحكومة الإلكترونية، ويتضح من الجدول السابق أن العنصر الخاص بـ "استخدام الموقع الإلكتروني الحكومي يجعل الخدمة العامة متاحة لعدد أكبر من الأشخاص" جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.55)، يليه في المرتبة الثانية العنصر الخاص بـ "استخدام الموقع الإلكتروني الحكومي يعدُّ أمراً ذا قيمة لتوفير خدمة عامة متساوية لجميع المواطنين" بمتوسط حسابي بلغ (3.53)، أما في المرتبة الثالثة فقد جاء العنصر المتعلق بـ "استخدام الموقع الحكومي يجعل الفئات المحرومة تستفيد أكثر من الخدمة العامة" بمتوسط حسابي بلغ (3.47)، ويتضح مما سبق أن إدخال الخدمات الحكومية للمنظومة الإلكترونية أسهم بدرجة كبيرة في وصول الخدمة لعدد كبير من الأفراد في المناطق النائية، وأسهم أيضاً في وصول الخدمة للمجتمعات الناشئة، كما أن الخدمة الحكومية أصبحت أكثر مرونة ومتوفرة على مدار 24 ساعة لجميع المواطنين، وهذا كله أسهم في تقليل التكلفة الاقتصادية على المواطن والحكومة، وأسهم ذلك في تحقيق المساواة بين المواطنين وخدمة الفئات المحرومة.

جدول (13) العوامل التي تؤثر في القيمة المدركة للخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة للمواطنين

رقم	قيمة الخدمة المدركة (PSV)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مدى الموافقة
1	بشكل عام، أعتقد أن استخدام الموقع الإلكتروني الحكومي للوصول للخدمة العامة يوفر قيمة عامة	3.62	1.263	1	مرتفع
2	القيمة التي أحصل عليها من الموقع الإلكتروني الحكومي تستحق الوقت والجهد والمال الذي استثمرته	3.45	1.269	3	مرتفع
3	القيمة المستمدة من الخدمات على الموقع الإلكتروني الحكومي تستحق الوقت والجهد والمال الذي استثمرته الحكومة	3.51	1.255	2	مرتفع
	إجمالي البعد	3.52	1.262	-	مرتفع

يوضح الجدول السابق العوامل التي تؤثر في القيمة المدركة لخدمات الحكومة الإلكترونية لدى عينة الدراسة، ويتضح أن العامل المتعلق بـ "أعتقد أن استخدام الموقع الإلكتروني الحكومي للوصول للخدمة العامة يوفر قيمة عامة" جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.62)، يليه في المرتبة الثانية العنصر المتعلق بأن "القيمة المستمدة من الخدمات على الموقع الإلكتروني الحكومي تستحق الوقت والجهد والمال الذي استثمرته الحكومة" بمتوسط حسابي بلغ (3.51)، أما في المرتبة الأخيرة فقد جاء العامل المتعلق بأن "القيمة التي أحصل عليها من الموقع الإلكتروني الحكومي تستحق الوقت والجهد والمال الذي استثمرته" بمتوسط حسابي بلغ (3.45)، ويتضح من الجدول السابق أن الخدمات الحكومية الإلكترونية ذات قيمة مدركة عالية عند الباحثين عينة الدراسة؛ وذلك لتسهيلها الوصول للخدمات، وأنها تستحق الوقت والجهد والمال الذي استثمره الباحثون فيها.

جدول (14) نية الاستخدام المستمر لدى مستخدمي الخدمات الإلكترونية للحكومة عينة الدراسة

مدى الموافقة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	نية الاستخدام المستمر Continuous-Use Intention (CUI)	م
مرتفع	2	1.299	3.53	أعتزم زيادة استخدام المواقع الحكومية في المستقبل	1
مرتفع	1	1.264	3.57	سأوصي الآخرين باستخدام المواقع الحكومية	2
مرتفع	3	1.348	3.50	في المستقبل، سأعتبر مواقع الحكومة الإلكترونية خياراً الأول للتعامل مع الحكومة	3
مرتفع	-	1.303	3.53	إجمالي البعد	

يوضح الجدول السابق نية الاستخدام المستمر لدى مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عينة الدراسة، وقد جاء العنصر المتعلق بـ "سأوصي الآخرين باستخدام المواقع الحكومية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.57)؛ فيما جاء العنصر المتعلق بـ "أعتزم زيادة استخدام المواقع الحكومية في المستقبل" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.53)، أما فيما يتعلق بالمرتبة الثالثة والأخيرة فقد جاء العنصر المتعلق بـ "في المستقبل، سأعتبر مواقع الحكومة الإلكترونية خياراً الأول للتعامل مع الحكومة" بمتوسط حسابي بلغ (3.50)، ويتضح مما سبق ارتفاع نية الاستخدام المستمر لدى مستخدمي الخدمات الحكومية الإلكترونية عينة الدراسة ورغبتهم في توصيه الآخرين لاستخدام مواقع الخدمات الحكومية.

جدول (15) رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عينة الدراسة

م	الرضا (SAT) Satisfaction	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مدى الموافقة
1	أنا راضٍ عن الخدمة التي تلقيتها من المواقع الحكومية	3.43	1.270	3	مرتفع
2	أنا سعيد جداً بتجربتي السابقة في استخدام خدمة المواقع الحكومية	3.49	1.284	1	مرتفع
3	يقدم الموقع الإلكتروني الحكومي خدمات عامة مرضية تلي احتياجاتي	3.47	1.320	2	مرتفع
	إجمالي البعد	3.46	1.291	-	مرتفع

يوضح الجدول السابق مستوى رضا مستخدمي خدمات الحكومة الإلكترونية عن الخدمة، ويتضح أن العنصر المتعلق بـ "أنا سعيد جداً بتجربتي السابقة في استخدام خدمة المواقع الحكومية" جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.49)، وفي المرتبة الثانية جاء العامل المتعلق بـ "يقدم الموقع الإلكتروني الحكومي خدمات عامة مرضية تلي احتياجاتي" بمتوسط حسابي بلغ (3.47)، أما فيما يتعلق بالعامل الخاص بـ "أنا راضٍ عن الخدمة التي تلقيتها من المواقع الحكومية" فقد جاء في المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.43)، ومما سبق يتضح ارتفاع معدلات رضا المستخدمين عن مواقع خدمات الحكومة الإلكترونية؛ ويتوقع عديد من الباحثين أن الخدمة في المستقبل سوف تكون أكثر استقراراً وتطوراً وتشمل جميع المعاملات؛ مما يوفر عليهم الوقت، والجهد، ويقلل من التكلفة الاقتصادية.

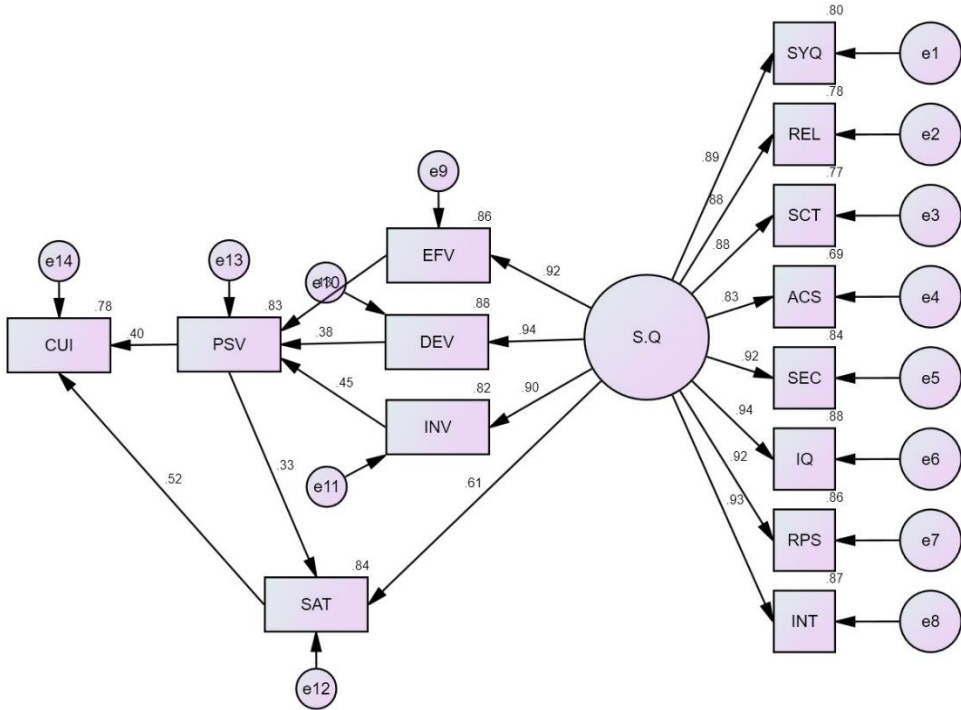
اختبار فرضيات الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على نمذجة المعدلات البنائية "SEM"، ويوضح جدول (16) قيم مؤشرات حسن المطابقة لنموذج الدراسة الفرضي.

جدول (16): قيم مؤشرات حسن المطابقة لنموذج الدراسة الفرضي (403)

م	مؤشرات حسن المطابقة	القيمة	القيمة المقبولة (المعيارية)
1	χ^2	4.556	5
2	Df	3	<.05
3	Normed fit index (NFI)	0.952	$NFI \geq 0.95$
4	Comparative Fit Index (CFI)	0.960	$CFI \geq 0.95$
5	Incremental Fit Index (IFI)	0.960	$IFI \geq 0.95$
6	Goodness of Fit Index (GFI)	0.971	$GFI \geq 0.95$
7	Tucker-Lewis's index (TLI)	0.951	$TLI \geq 0.95$
8	(RMSEA)	0.010	$RMSEA < 0.08$

يتبين من الجدول السابق ملاءمة النموذج الفرضي للبيانات، إذ يتبين أن جميع قيم مؤشرات حسن المطابقة ضمن حدود القطع المقبولة؛ لذا يتضح تتطابق نموذج الدراسة الفرضي مع البيانات بدرجة مثالية، ويوضح شكل (2) مخطط الدراسة الفرضي مع القيم.



شكل (2) مخطط الدراسة الفرضي وقيم تقديرات النموذج والمسارات المفترضة
 علماً بأن SYQ = جودة النظام، REL = المصدقية، SCT = الأمان، ACS = إمكانية الوصول، SCE = سعة
 الخدمة IQ = جودة المعلومة، RPS = الاستجابة، INT = التفاعلية، EFV = قيمة الكفاءة، DEV =
 قيمة الديمقراطية، INV = قيمة الشمولية، SAT = الرضا، PSV = قيمة الخدمة المدركة،
 CUI = نية الاستخدام المستمر.

وقد استُعين بالقيمة الاحتمالية والموضحة بجدول (17) بهدف تحديد مدى معنوية
 قيم المسارات المفترضة بين المتغيرات.

جدول (17) تقديرات نموذج الدراسة للعلاقات بين المتغيرات (اختبار فرضيات الدراسة)

القرار الفرضية	P- value	B	المتغيرات		الفرضية
			التابعة	المستقلة	
أولاً- التآثيرات المباشرة					
قبول	0.040	0.315	تصورات المواطنين لقيمة الكفاءة	جودة الخدمة التي يقدمها الموقع الإلكتروني الحكومي	1
قبول	0.011	0.234	تصورات المواطنين لقيمة الديمقراطية		2
قبول	0.004	0.186	تصورات المواطنين لقيمة الشمولية		3
قبول	0.050	0.204	رضا المواطنين عن الموقع الإلكتروني		4
قبول	0.001	0.572	نية الاستخدام المستمر لدى المواطنين	قيمة الخدمة المدركة	5
رفض	0.528	0.012	رضا المواطنين عن الموقع الإلكتروني		6
قبول	0.003	0.285	نية الاستخدام المستمر لدى المواطنين	رضا المواطنين عن الموقع الإلكتروني	7
ثانياً- التآثيرات غير المباشرة					
قبول	0.023	0.278	نية الاستخدام المستمر	جودة الخدمة التي يقدمها الموقع الإلكتروني الحكومي	8
قبول	0.004	0.187	قيمة الخدمة المدركة		9

يتبين من قيم جدول (17) السابق أهمية أكبر لمتغير جودة الخدمة التي يقدمها الموقع الإلكتروني الحكومي في تكوين نية الاستخدام المستمر لدى المواطنين، يليه بأهمية أقل متغير رضا المواطنين عن الموقع الإلكتروني، وفي إطار متصل يوضح الجدول السابق وجود نوعين من تأثيرات متغيرات الدراسة المستقلة في نية الاستخدام المستمر؛ الأول تأثيرات مباشرة، والآخر تأثيرات غير مباشرة.

بالنسبة للتأثيرات المباشرة: ثبت أن جودة الخدمة التي يقدمها الموقع الإلكتروني الحكومي تؤثر إيجاباً في تصورات المواطنين لقيم: الكفاءة حيث بلغت قيمة بيتا (0.315)، والديمقراطية حيث بلغت قيمة بيتا (0.234)، والشمولية حيث بلغت قيمة بيتا (0.186)، وجميع هذه القيم دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، كذلك أثرت جودة الخدمة التي يقدمها الموقع الإلكتروني الحكومي إيجاباً في رضا المواطنين عن الموقع الإلكتروني، حيث بلغت قيمة بيتا (0.204)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05).

كما تؤثر قيمة الخدمة المدركة إيجاباً في نية الاستخدام المستمر لدى المواطنين حيث بلغت قيمة بيتا (0.572)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، بينما لم تؤثر في رضا المواطنين عن الموقع الإلكتروني حيث بلغت قيمة بيتا (0.012)، وهي غير دالة إحصائياً، بينما أثار رضا المواطنين عن الموقع الإلكتروني إيجاباً في نية الاستخدام المستمر لدى المواطنين حيث بلغت قيمة بيتا (0.285)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05).

بينما مثلت التأثيرات غير المباشرة في تحقيق جودة الخدمة التي يقدمها الموقع الإلكتروني الحكومي تأثيراً إيجابياً في نية الاستخدام المستمر من خلال المتغير الوسيط (رضا المواطنين)، حيث بلغت قيمة بيتا (0.278)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)، كذلك حققت جودة الخدمة التي يقدمها الموقع الإلكتروني الحكومي تأثيراً إيجابياً في قيمة الخدمة المدركة من خلال المتغيرات الوسيطة: قيمة الكفاءة، وقيمة الديمقراطية، وقيمة الشمولية، حيث بلغت قيمة بيتا (0.187)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05).

النتائج العامة للدراسة

1- جاء أمان النظام في المرتبة الأولى من بين العناصر المكونة لجودة النظام، وهو ما اتفق مع دراسة الجوخدار، التي أكدت أن الأمان والخصوصية أحد أهم أبعاد جودة خدمة الحكومة الإلكترونية Aljukhadar⁹⁴، ويؤثر ذلك في استخدام المواطنين للموقع في المعاملات الشخصية والمالية بالإيجاب، يليه في المرتبة الثانية جودة المعلومة المقدمة، وهذا ما يتفق مع دراسة ميسرا، التي أكدت أن جودة المعلومة عامل مهم يتوسط العلاقة بين الحكومة والمواطنين Misra⁹⁵.

2- معظم عناصر جودة الخدمة جاءت بتقييم مرتفع لدى المواطنين (مستهلكي الخدمة العامة)، وهو ما كان له تأثير مباشر في رضا المواطنين وغير مباشر في نية الاستخدام المستمر، وهو ما أكدته دراسة المنصوري⁹⁶، ودراسة كيمر Kumar⁹⁷، إلا أنه توجد بعض الأبعاد الفردية جاءت بتقييم متوسط، مثل: كيفية استخدام الموقع المتعلق بعنصر "إمكانية الوصول، والوظائف اللازمة لإكمال الخدمة المتعلق بسعة

الخدمة، ويتخذ الموقع إجراءات سريعة عند مواجهة مشكلة، المتعلق بعنصر الاستجابة، وعدم إجراء استطلاعات الرأي المتعلق بعنصر التفاعلية؛ ومن ثمّ على الجهات الحكومية الاهتمام برفع كفاءة تلك العناصر لدعم جودة الخدمة.

3- على الرغم من أن المواطنين يرون أن جودة نظام الحكومة الإلكترونية مرتفعة، فإنه ما زالت توجد مشكلات في إمكانية تسجيل الدخول إلى النظام؛ وعلى المطورين التابعين للجهات الحكومية حلها وتوفير تلك التقنية بطريقة سهلة، إذ أكدت دراسة نوفله Nawafleh⁹⁸ أنه يجب على المسؤولين من صناع القرار إعطاء الأولوية للواجهات سهلة الاستخدام والعمليات المبسطة والدعم التقني سريع الاستجابة.

4- تراجعت مصداقية نظام الحكومة الإلكترونية، أحد عناصر جودة الخدمة، فقد جاء بدرجة موافقة متوسطة؛ مما يعني الحاجة إلى دعم فني يضمن تشغيل كل الخدمات باستمرار دون انقطاع، وأن يتيح للمستخدمين إمكانية تصحيح الأخطاء، خاصة وأن هذا البعد يؤثر في قيم مستخدم الخدمات الحكومية الإلكترونية (القيم الاقتصادية، والوظيفية، والاجتماعية، والعاطفية)، التي تؤثر في رضا المستخدمين عن الحكومة ونيتهم في الاستخدام المستمر وفقاً لما أشارت إليه دراسة كيمر Kumar⁹⁹.

5- جاءت قيمة الكفاءة في المرتبة الأولى من بين القيم المختلفة على الموقع الإلكتروني وذلك بمتوسط حسابي بلغ 3.57، وهو ما يتفق مع دراسة منساه Mensah¹⁰⁰، التي أكدت أن قيمة الكفاءة إحدى أهم القيم المرتبطة بالقيمة العامة للحكومة الإلكترونية، يليها في المرتبة الثانية قيمة الشمولية بمتوسط حسابي 3.51، في حين أن قيمة الديمقراطية جاءت في المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي 3.47، وعلى الرغم من ذلك، فإن تقييم المستخدمين للقيم الثلاثة كان مرتفعاً، إلا أن البعد الفرعي الخاص بمساءلة الحكومة فيما يتعلق بقيمة الديمقراطية جاء بتقييم متوسط.

6- قيمة الخدمة المدركة لخدمات الحكومة الإلكترونية كانت مرتفعة لدى المواطنين مستهلكي الخدمة العامة عينة الدراسة؛ مما يعكس إدراك المستخدمين لأهمية خدمات الحكومة الإلكترونية، وكذلك كان لها تأثير مباشر في نية الاستخدام

المستمر، وهو ما يتفق مع دراسة عبد الرحمن نور¹⁰¹، التي أكدت أن الفائدة المدركة لها التأثير الأكبر في نية الاستخدام.

7- ارتفاع نية الاستخدام المستمر لدى عينة الدراسة ورضاهم عن الخدمات المقدمة؛ وذلك لارتفاع جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة، وهو ما يتفق مع دراسة مانديري Mandari¹⁰²، التي أكدت أن الكفاءة الذاتية للنظام تعد عامل حاسم في تحديد نية الاستخدام المستمر.

8- أوضحت الدراسة أن جودة الخدمة العامة لها تأثيرات مباشرة (قيم الديمقراطية والشمولية والكفاءة)، وكذلك في رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة، وتأثيرات غير مباشرة في نية الاستخدام المستمر وقيمة الخدمة المدركة.

9- كما أن رضا المستخدمين عن الموقع له تأثيرات مباشرة في نية الاستخدام المستمر للموقع، وهو ما يتفق مع دراسة رحمن Rahman¹⁰³، التي أكدت أن رضا المستخدم يؤثر إيجاباً في نية الاستخدام، ويدل على نجاح الخدمة.

10- قيمة الخدمة المدركة ليس لها تأثير مباشر في رضا المواطنين عن الموقع الإلكتروني، وهو عكس ما توصلت إليه نتائج دراسة ياب Yap¹⁰⁴، التي أكدت أن قيمة الخدمة المدركة ترتبط إيجاباً برضا المواطنين.

توصيات الدراسة:

1- العمل على رفع كفاءة قيمة المصدقية، أحد العوامل المكونة لجودة الموقع الإلكتروني؛ وذلك لأن توافر جميع عناصر الخدمة واستقرارها عنصر مهم لضمان الاستخدام المستمر.

2- ضرورة الاهتمام بدعم قيم الديمقراطية على مواقع الخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال نشر استطلاعات الرأي والتصويتات، وغيرها من عناصر التفاعلية؛ إذ إن الحكومة الإلكترونية تكتسب قيمة أكبر عندما تهتم بدعم القيم العامة على مواقعها الإلكترونية.

3- ضرورة عمل حملات توعوية بمواقع خدمات الحكومة الإلكترونية، وكيفية استخدامها والوصول إليها، فعلى سبيل المثال، جاء العنصر الخاص بمساءلة

الحكومة، إحدى قيم الديمقراطية على الموقع الإلكتروني، في مرتبة متوسطة رغم وجود البوابة الإلكترونية لمنظومة الشكاوى الحكومة الموحدة، وهو موقع متخصص في استقبال الشكاوى.

4- على الرغم من ارتفاع جودة خدمات الحكومة الإلكترونية، فإنه توجد حاجة إلى مزيد من الدعم لبعض العناصر الفرعية لرفع كفاءة الخدمة المقدمة نظراً لتأثيراتها المباشرة في رضا المستخدمين، وقيم الكفاءة، والديمقراطية، والشمولية، وتأثيراتها غير المباشرة في نية الاستخدام المستمر.

5- العمل على دمج جميع منصات خدمات الحكومة الإلكترونية في منصة واحدة، وذلك لتسهيل على المستخدمين (مستهلكي الخدمة العامة)، إذ توجد منصة مصر الرقمية، وبوابة الوظائف الحكومية، والبوابة الإلكترونية لمنظومة الشكاوى الحكومية الموحدة؛ فضلاً على أن بعض الوزارات تقدم خدمات إلكترونية على مواقع تابعة لها، مثل خدمة مسكن الخاصة بوزارة الإسكان.

المراجع

¹- Alshibly, Haitham, and Raymond Chiong. "Customer empowerment: Does it influence electronic government success? A citizen-centric perspective." *Electronic Commerce Research and Applications* 14.6 (2015): 393-404

²-Talukder, Shamim, et al. "A two-stage structural equation modeling-neural network approach for understanding and predicting the determinants of m-government service adoption." *Journal of Systems and Information Technology* 21.4 (2019): 419-438.

Veeramootoo, et al. "What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage." *Government information quarterly* 35.2 (2018): 161-174.

³-United Nations. United Nation E-Government Survey 2018, (2018) accessed at 15/5/2024 available at : [https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2018-survey/e-government survey 2018_finalforweb.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2018-survey/e-government%20survey%202018_finalforweb.pdf).

⁴ - Alcaide-Muñoz, Laura, et al. "Analysing the scientific evolution of e-Government using a science mapping approach." *Government information quarterly* 34.3 (2017): 545-555

- ⁵ - Shuib, et al. "Malaysian urban poor adoption of e-government applications and their satisfaction." *Cogent Social Sciences* (2019).
Veeramootoo, et al., Op. Cit. p: 161-174.
- ⁶ -Alzahrani, et al. "Analysing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A systematic review and a conceptual framework." *International business review* 26.1 (2017): 164-175.
- Bertot, et al. "Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies." *Government information quarterly* 27.3 (2010): 264-271.
- ⁷-United Nations, Op. Cit.
- ⁸ - Mensah, Isaac Kofi. "Exploring the moderating effect of perceived usefulness on the adoption of E-government services." *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)* 15.1 (2019): 17-35
Mensah, Isaac Kofi, and Samuel Adams. "A comparative analysis of the impact of political trust on the adoption of E-Government services." *International Journal of Public Administration* 43.8 (2020): 682-696.
- ⁹ - Sá, Filipe, Álvaro Rocha, and Manuel Pérez Cota. "From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review." *Government Information Quarterly* 33.1 (2016): 149-160.
- ¹⁰ -Li, Yan, and Huping Shang. "Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China." *Information & Management* 57.3 (2020): 103197.
- ¹¹- Santosa, Metta, and Jean-Xavier Guinard. "Means-end chains analysis of extra virgin olive oil purchase and consumption behavior." *Food quality and preference* 22.3 (2011): 304-316.
- ¹² -Limayenm, et al. "Habit in the context of IS continuance: theory extension and scale development." (2003).
- ¹³ - Li, Yan, and Huping Shang, op. cit. p:103197.
- ¹⁴ - Nawafleh, Sahem, and Anis Khasawneh. "Drivers of citizens E-loyalty in E-government services: E-service quality mediated by E-trust based on moderation role by system anxiety." *Transforming Government: People, Process and Policy* 18.2 (2024): 217-240
- ¹⁵ - Alkrajji, Abdullah, and Nisreen Ameen. "The impact of service quality, trust and satisfaction on young citizen loyalty towards government e-services." *Information Technology & People* 35.4 (2022): 1239-1270
- ¹⁶ - Aljukhadar, Muhammad, et al. "Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale." *Electronic Commerce Research and Applications* 55 (2022): 101182
- ¹⁷ - Noori, M. "The effect of e-service quality on user satisfaction and loyalty in accessing e-government information." *International Journal of Data and Network Science* 6.3 (2022): 945-952.

¹⁸ - Bhuvana, M., and S. Vasantha. "Assessment of rural citizens satisfaction on the service quality of common service centers (CSCs) of e-governance." *Journal of Critical Reviews* 7.5 (2020): 302-305

¹⁹ - Al-Naimat, Ali M., and Ahmad Fraihat. "E-Government's Service Quality; User perception Significance and Measurement." *IJCSNS* 20.10 (2020): 101

²⁰ - Sá, Filipe, et al. "Model for the quality of local government online services." *Telematics and Informatics* 34.5 (2017): 413-421.

²¹ - al Mansoori, et al. "Evaluating and Measuring Governmental Smart and online Service in Terms of the Quality-The Case Study of UAE." *International Journal of Enhanced Research in Science, Technology & Engineering ISSN* (2016): 2319-7463.

²² - Sharma, Sujeet Kumar. "Adoption of e-government services: The role of service quality dimensions and demographic variables." *Transforming Government: People, Process and Policy* 9.2 (2015): 207-222.

²³ - Misra, Subhas C., and Jayanta Chatterjee. "Conceptualizing e-government service quality under credence based settings: A case of e-counseling in India." *International Journal of Quality & Reliability Management* 31.7 (2014): 764-787.

²⁴ - Fath-Allah, Abdoullah, et al. "A Comparative Analysis of E-Government Quality Models." *International Journal of Social, Behavioural, Economic, Business and Industrial Engineering* 8.11 (2014): 3345-3349.

²⁵ - Jiang, Xiao, and Shaobo Ji. "E-Government web portal adoption: A service level and service quality perspective." *2014 47th Hawaii International Conference on System Sciences*. IEEE, 2014. (pp. 2179-2188).

²⁶ - Pham, Long, et al. "E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: evidence from a newly emerging country." *Journal of Public Policy* 43.4 (2023): 812-833.

²⁷ - Mensah, et al.. "Understanding the drivers of the public value of e-government: Validation of a public value e-government adoption model." *Frontiers in psychology* 13 (2022): 962615.

²⁸ - طلعت أسعد و تامر إبراهيم، وكريم أحمد. دور الثقة في المنصة كمتغير وسيط في العلاقة بين القيمة المدركة لخدمات المواصلات التشاركية ونوايا الاستمرار في استخدام المنصة دراسة تطبيقية على عملاء شركات المواصلات التشاركية في مصر. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*, (3)46 (2022), 201-250.

²⁹ - Kumar, Rajiv, et al. "An examination of the e-government service value chain." *Information Technology & People* 34.3 (2021): 889-911.

³⁰ - ممدوح عبد الفتاح. أثر التسويق الرقمي على القيمة المدركة للعميل " دراسة تطبيقية على عملاء الخطوط الجوية المصرية"

المجلد 40، العدد 1، مارس 2020، الصفحة 112-53

³¹ - Valle-Cruz, David. "Public value of e-government services through emerging technologies." *International Journal of Public Sector Management* 32.5 (2019): 530-545.

³² - Deng, Hepu, Kanishka Karunasena, and Wei Xu. "Evaluating the performance of e-government in developing countries: A public value perspective." *Internet Research* 28.1 (2018): 169-190

³³ - Guo, Yuanyuan. "Investigating the impact of culture dimensions on Chinese citizens' continuous use of e-government websites: A cultural model-based study." *Acta Psychologica* 244 (2024): 104196.

³⁴ - Mandari, Herman Eliawaha, and Daniel Ntabagi Koloseni. "Determinants of continuance intention of using e-government services in Tanzania: the role of system interactivity as moderating factor." *Transforming Government: People, Process and Policy* 17.1 (2023): 15-38.

³⁵ - Abdul Rahim, Noor Fareen, et al. "Determinants of continuous intention to use e-government services: an extension of technology continuance theory." *Journal of Systems and Information Technology* 25.3 (2023): 245-267.

³⁶ - Rahman, Arief, and Panji Randilla Apriama Pangendra. "Assessing factors influencing people's intention to continuously use e-government systems." *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia* (2022): 169-177

³⁷ -El Barachi, May, et al. "The relationship between citizen readiness and the intention to continuously use smart city services: Mediating effects of satisfaction and discomfort." *Technology in Society* 71 (2022): 102115.

³⁸ - Li, Wenjuan, and Lan Xue. "Analyzing the critical factors influencing post-use trust and its impact on citizens' continuous-use intention of e-government: Evidence from Chinese municipalities." *Sustainability* 13.14 (2021): 7698.

³⁹ -Naranjo-Zolotov, Mijail, et al. "Continuous usage of e-participation: The role of the sense of virtual community." *Government information quarterly* 36.3 (2019): 536-545.

⁴⁰ - Nawafleh, Sahem. "Factors affecting the continued use of e-government websites by citizens: An exploratory study in the Jordanian public sector." *Transforming Government: People, Process and Policy* 12.3/4 (2018): 244-264.

⁴¹ - Arfat, Yasser, et al. "Perceived usefulness of E-government and Computer self-efficacy to improve continuous intention to use E-Government Services." *Pakistan Business Review* 20.1 (2018): 174-183.

⁴² - Yap, Ching Seng, et al. "Continuous Use and Extended Use of E-Government Portals." (2017).

43 - حَكَم الاستمارة كل من:

أ.د/ عبد الباسط أحمد شاهين - أستاذ العلاقات العامة والإعلان بقسم الإعلام كلية الآداب جامعة سوهاج.

أ.د/ فاطمة الزهراء صالح- أستاذ الإذاعة والتلفزيون بقسم الإعلام كلية الآداب جامعة سوهاج.

أ.د/ فوزي عبد الغني خلاف- أستاذ الإعلام المتفرغ بقسم الإعلام كلية الآداب جامعة سوهاج.

أ.د/ يسرا حسني عبد الخالق- أستاذ الإعلام المتفرغ بقسم الإعلام كلية الآداب جامعة سوهاج.

أ.د/ محمد حسني حسين- أستاذ العلاقات العامة المساعد ورئيس قسم العلاقات والإعلان كلية الإعلام جامعة الأزهر.

⁴⁴ - Shuib, Liyana, et al. op. cit. p. 1565293.

Husin, Mohd Heikal, Niloufar Loghmani, and Siti Salbiah Zainal Abidin. "Increasing e-government adoption in Malaysia: MyEG case study." *Journal of Systems and Information Technology* 19.3/4 (2017): 202-227.

- ⁴⁵ - Layne, Karen, and Jungwoo Lee. "Developing fully functional E-government: A four stage model." *Government information quarterly* 18.2 (2001): 122-136.
- ⁴⁶ - Al-Jaghoub, et al. "Evaluation of Awareness and Acceptability of Using e-Government Services in Developing Countries: the Case of Jordan." *Electronic Journal of Information Systems Evaluation* 13.1 (2010): pp1-8.
- ⁴⁷ -Lin, et al. "Assessing citizen adoption of e-Government initiatives in Gambia: A validation of the technology acceptance model in information systems success." *Government Information Quarterly* 28.2 (2011): 271-279.
- ⁴⁸ -Zaidi, Syed Faizan Hussain, and Mazen K. Qteishat. "Assessing e-government service delivery (government to citizen)." *International journal of ebusiness and egovernment studies* 4.1 (2012): 45-54.
- ⁴⁹ -Alshehri, Mohammed, et al. "The Effects of Website Quality on Adoption of E-Government Service: An Empirical Study Applying UTAUT Model Using SEM." *arXiv preprint arXiv:1211.2410* (2012),.
- ⁵⁰ -Papadomichelaki, Xenia, and Gregoris Mentzas. "A multiple-item scale for assessing e-government service quality." *Electronic Government: 8th International Conference, EGOV 2009, Linz, Austria, August 31-September 3, 2009. Proceedings* 8. Springer Berlin Heidelberg, 2009.
- ⁵¹ -Kumar, Vinod, Bhasker Mukerji, and Irfan Butt. "Factors for Successful E-Government Adoption: A Conceptual Framework." *Electronic Journal of E-government* 5.1 (2007): pp63-76.
- ⁵² -Talukder, Md Shamim, et al. "Critical factors influencing the intention to adopt m-government services by the elderly." *Research Anthology on Supporting Healthy Aging in a Digital Society*. IGI Global, 2020. 1028-1050
- ⁵³ -Gautrin, Henri-François. "Connecting Québec to its citizens." *Report on E-Government-Québec* (2004): 1-34.
- ⁵⁴ - Sá, Filipe, et al. op. cit. p:153
- ⁵⁵ - منصة مصر الرقمية (2024) تم الدخول بتاريخ 5/2024/5 متاح علي [/https://digital.gov.eg](https://digital.gov.eg)
- ⁵⁶ - البوابة الإلكترونية لمنظومة الشكاوى الحكومية الموحدة (2024) تم الدخول بتاريخ 2024/5/5 متاح علي <https://www.shakwa.eg/GCP/Default.aspx>
- ⁵⁷ - بوابة الوظائف الحكومية (2024) تم الدخول بتاريخ 2024/5/5 متاح علي [/https://jobs.caoa.gov.eg](https://jobs.caoa.gov.eg)
- ⁵⁸ - Tan, Chee-Wee, Izak Benbasat, and Ronald T. Cenfetelli. "IT-mediated customer service content and delivery in electronic governments: An empirical investigation of the antecedents of service quality." *MIS quarterly* (2013): 77-109.
- ⁵⁹ - Blut, Markus. "E-service quality: development of a hierarchical model." *Journal of retailing* 92.4 (2016): 500-517.
- ⁶⁰ - Baker, David L. "Advancing e-government performance in the United States through enhanced usability benchmarks." *Government Information Quarterly* 26.1 (2009): 82-88.
- ⁶¹ - Li, Yan, and Huping Shang, op. cit.p:2.

⁶² - Glassey, Olivier, and Olivier François Glassey. "A proximity indicator for e-government: The smallest number of clicks." *Journal of e-Government* 1.4 (2005): 5-20.

⁶³ - Blut, Markus. Op. cit.,p: 500-517.

⁶⁴ - Papadomichelaki, Xenia, and Gregoris Mentzas. Op, cit. pp. 163-175

⁶⁵ - Parasuraman, et al. "ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality." *Journal of service research* 7.3 (2005): 213-233.

⁶⁶ - Horan, Thomas A., Tarun Abhichandani, and Raghuvira Rayalu. "Assessing user satisfaction of e-government services: development and testing of quality-in-use satisfaction with advanced traveler information systems (ATIS)." *Proceedings of the 39th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'06)*. Vol. 4. IEEE, 2006.

Qutaishat, Fadi Taher. "Users' perceptions towards website quality and its effect on intention to use e-government services in Jordan." *International Business Research* 6.1 (2013): 97.

⁶⁷ - Stibbe, Matthew. "E-government security." *Infosecurity Today* 2.3 (2005): 8-10.

Tassabehji, Rana, Tony Elliman, and John Mellor. "Generating citizen trust in e-government security: Challenging perceptions." *International Journal of Cases on Electronic Commerce (IJCEC)* 3.3 (2007): 117.

⁶⁸ - Barnes, Stuart J., and Richard T. Vidgen. "Data triangulation and web quality metrics: A case study in e-government." *Information & Management* 43.6 (2006): 767-777.

⁶⁹ - Brebner, Melanie, and Mary Parkinson. "The accessibility of New Zealand public library Web sites to people who are blind or vision impaired." *LIANZA Conference, Wellington, New Zealand*. 2006.

⁷⁰ - Papadomichelaki, Xenia, and Gregoris Mentzas. "e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality." *Government information quarterly* 29.1 (2012): 98-109.

⁷¹ - Grimsley, Mike, and Anthony Meehan. "e-Government information systems: Evaluation-led design for public value and client trust." *European Journal of Information Systems* 16.2 (2007): 134-148.

⁷² - Omar, Khayri, Helana Scheepers, and Rosemary Stockdale. "eGovernment service quality assessed through the public value lens." *Electronic Government: 10th IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2011, Delft, The Netherlands, August 28-September 2, 2011. Proceedings 10*. Springer Berlin Heidelberg, 2011.

⁷³ - Glassey, Olivier, and Olivier François Glassey. Op. cit. p: 5-20.

⁷⁴ - Qutaishat, Fadi Taher. Op. cit.,p: 97.

Wang, Fang. "Explaining the low utilization of government websites: Using a grounded theory approach." *Government Information Quarterly* 31.4 (2014): 610-621.

⁷⁵ - Zeithaml, Valarie A. "Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence." *Journal of marketing* 52.3 (1988): 2-22.

- ⁷⁶ - Cordella, Antonio, and Carla M. Bonina. "A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: A theoretical reflection." *Government information quarterly* 29.4 (2012) p:516
- ⁷⁷ - Moore, Mark H. *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard university press, 1997.
- ⁷⁸ - O'Flynn, Janine. "From new public management to public value: Paradigmatic change and managerial implications." *Australian journal of public administration* 66.3 (2007): 353-366.
- ⁷⁹ - Cordella, Antonio, and Carla M. Bonina. Op. cit. p:516
- ⁸⁰ - Brewer, Gene A., Bruce J. Neubauer, and Karin Geiselhart. "Designing and implementing e-government systems: Critical implications for public administration and democracy." *Administration & Society* 38.4 (2006): 472-499.
- ⁸¹ - Eppler, Martin J. "Information quality in electronic government: Toward the systematic management of high-quality information in electronic government-to-citizen relationships." (2007).
- ⁸² - Jaeger, Paul T. "Deliberative democracy and the conceptual foundations of electronic government." *Government Information Quarterly* 22.4 (2005): 702-719..
- ⁸³ - Abdul Rahim, Noor Fareen, et al. op. cit. p:246
- ⁸⁴ - Bölen, Mehmet Cem. "Exploring the determinants of users' continuance intention in smartwatches." *Technology in Society* 60 (2020): 101209.
- ⁸⁵ - Bhattacharjee, Anol. "Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model." *MIS quarterly* (2001): 351-370.
- Limayem, Moez, Sabine Gabriele Hirt, and Christy MK Cheung. "Habit in the context of IS continuance: theory extension and scale development." (2003).
- ⁸⁶ - Abdul Rahim, Noor Fareen., et al. op. cit. p: 245-267.
- ⁸⁷ - Oghuma, Apollos Patricks., et al. "An expectation-confirmation model of continuance intention to use mobile instant messaging." *Telematics and Informatics* 33.1 (2016): 34-47.
- ⁸⁸ - Reichheld, Frederick F., and Phil Schefter. "E-loyalty: your secret weapon on the web." *Harvard business review* 78.4 (2000): 105-113.
- ⁸⁹ - Veeramootoo, et al., Op. Cit. pp. 161-174.
- ⁹⁰ - Bölen, Mehmet Cem., Op. cit., p:101209.
- ⁹¹ - Al-Hujran, Omar., et al. "The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use." *Computers in human Behavior* 53 (2015): 189-203.
- ⁹² - Li, Yan, and Huping Shang, op. cit. p:103197.
- ⁹³ - Abdul Rahim, Noor Fareen., et al. op. cit. p:250
- ⁹⁴ - Aljukhadar, Muhammad, et al. op. cit., p:101182.
- ⁹⁵ - Misra, Subhas C., and Jayanta Chatterjee. Op. cit. p:764-787.
- ⁹⁶ - al Mansoori, Hamad, op. cit.
- ⁹⁷ - Kumar, Rajiv., et al. op. cit., p:889-911.
- ⁹⁸ - Nawafleh, Sahem, and Anis Khasawneh. Op. cit.
- ⁹⁹ - Kumar, Rajiv., et al. op. cit., p:889-911.
- ¹⁰⁰ -Mensah, Isaac Kofi. Op. cit., p:962615.

¹⁰¹ - Abdul Rahim, Noor Fareen., et al. op. cit., p: 245-267.

¹⁰² - Mandari, op. cit., p:15-38.

¹⁰³ - Rahman, Arief, and Panji Randilla Apriama Pangendra. Op. cit, p:169-177.

¹⁰⁴ - Yap, Ching Seng, et al. op. cit.

References

- Alshibly, Haitham, and Raymond Chiong. "Customer empowerment: Does it influence electronic government success? A citizen-centric perspective." *Electronic Commerce Research and Applications* 14.6 (2015): 393-404
- Talukder, Shamim, et al. "A two-stage structural equation modeling-neural network approach for understanding and predicting the determinants of m-government service adoption." *Journal of Systems and Information Technology* 21.4 (2019): 419-438.
- Veeramootoo, et al. "What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage." *Government information quarterly* 35.2 (2018): 161-174.
- United Nations. United Nation E-Government Survey 2018, (2018) accessed at 15/5/2024 available at : [https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2018-survey/e-government survey 2018_finalforweb.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2018-survey/e-government%20survey%202018_finalforweb.pdf).
- Alcaide-Muñoz, Laura, et al. "Analysing the scientific evolution of e-Government using a science mapping approach." *Government information quarterly* 34.3 (2017): 545-555
- Shuib, et al. "Malaysian urban poor adoption of e-government applications and their satisfaction." *Cogent Social Sciences* (2019).
- Alzahrani, et al. "Analysing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A systematic review and a conceptual framework." *International business review* 26.1 (2017): 164-175.
- Bertot, et al. "Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies." *Government information quarterly* 27.3 (2010): 264-271.
- Mensah, Isaac Kofi. "Exploring the moderating effect of perceived usefulness on the adoption of E-government services." *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)* 15.1 (2019): 17-35
- Mensah, Isaac Kofi, and Samuel Adams. "A comparative analysis of the impact of political trust on the adoption of E-Government services." *International Journal of Public Administration* 43.8 (2020): 682-696.
- Sá, Filipe, Álvaro Rocha, and Manuel Pérez Cota. "From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review." *Government Information Quarterly* 33.1 (2016): 149-160.
- Li, Yan, and Huping Shang. "Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China." *Information & Management* 57.3 (2020): 103197.
- Santosa, Metta, and Jean-Xavier Guinard. "Means-end chains analysis of extra virgin olive oil purchase and consumption behavior." *Food quality and preference* 22.3 (2011): 304-316.

- Limayenm, et al. "Habit in the context of IS continuance: theory extension and scale development." (2003).
- Nawafleh, Sahem, and Anis Khasawneh. "Drivers of citizens E-loyalty in E-government services: E-service quality mediated by E-trust based on moderation role by system anxiety." *Transforming Government: People, Process and Policy* 18.2 (2024): 217-240
- Alkrajji, Abdullah, and Nisreen Ameen. "The impact of service quality, trust and satisfaction on young citizen loyalty towards government e-services." *Information Technology & People* 35.4 (2022): 1239-1270
- Aljukhadar, Muhammad, et al. "Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale." *Electronic Commerce Research and Applications* 55 (2022): 101182
- Noori, M. "The effect of e-service quality on user satisfaction and loyalty in accessing e-government information." *International Journal of Data and Network Science* 6.3 (2022): 945-952.
- Bhuvana, M., and S. Vasantha. "Assessment of rural citizens satisfaction on the service quality of common service centers (CSCs) of e-governance." *Journal of Critical Reviews* 7.5 (2020): 302-305
- Al-Naimat, Ali M., and Ahmad Fraihat. "E-Government's Service Quality; User perception Significance and Measurement." *IJCSNS* 20.10 (2020): 101
- Sá, Filipe, et al. "Model for the quality of local government online services." *Telematics and Informatics* 34.5 (2017): 413-421.
- al Mansoori, et al. "Evaluating and Measuring Governmental Smart and online Service in Terms of the Quality-The Case Study of UAE." *International Journal of Enhanced Research in Science, Technology & Engineering ISSN* (2016): 2319-7463.
- Sharma, Sujeet Kumar. "Adoption of e-government services: The role of service quality dimensions and demographic variables." *Transforming Government: People, Process and Policy* 9.2 (2015): 207-222.
- Misra, Subhas C., and Jayanta Chatterjee. "Conceptualizing e-government service quality under credence based settings: A case of e-counseling in India." *International Journal of Quality & Reliability Management* 31.7 (2014): 764-787.
- Fath-Allah, Abdoullah, et al. "A Comparative Analysis of E-Government Quality Models." *International Journal of Social, Behavioural, Economic, Business and Industrial Engineering* 8.11 (2014): 3345-3349.
- Jiang, Xiao, and Shaobo Ji. "E-Government web portal adoption: A service level and service quality perspective." *2014 47th Hawaii International Conference on System Sciences*. IEEE, 2014. (pp. 2179-2188).
- Pham, Long, et al. "E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: evidence from a newly emerging country." *Journal of Public Policy* 43.4 (2023): 812-833.

- Mensah, et al.. "Understanding the drivers of the public value of e-government: Validation of a public value e-government adoption model." *Frontiers in psychology* 13 (2022): 962615.
- Asaad, T. (2022). dawr althiqat fi alminasat kamutaghayir wasit fi alealaqat bayn alqimat almodrikat likhadamat almuasalat altasharukiat wanawaya alaistimrar fi aistikhdam alminasat dirasatan tatbiqiatan ealaa eumala' sharikat almuasalat altasharukiat fi Masr. *almajalat Almisriat lildirasat altijariati*, 46(3), 201-250.
- Kumar, Rajiv, et al. "An examination of the e-government service value chain." *Information Technology & People* 34.3 (2021): 889-911.
- Abd Alfataah, M. (2020). 'athar altaswiq alraqmii ealaa alqimat almodrikat lileamil "dirasat tatbiqiat ealaa eumala' alkhutut aljawiyyat almisriati" 1(3). 53-112
- Valle-Cruz, David. "Public value of e-government services through emerging technologies." *International Journal of Public Sector Management* 32.5 (2019): 530-545.
- Deng, Hepu, Kanishka Karunasena, and Wei Xu. "Evaluating the performance of e-government in developing countries: A public value perspective." *Internet Research* 28.1 (2018): 169-190
- Guo, Yuanyuan. "Investigating the impact of culture dimensions on Chinese citizens' continuous use of e-government websites: A cultural model-based study." *Acta Psychologica* 244 (2024): 104196.
- Mandari, Herman Eliawaha, and Daniel Ntabagi Koloseni. "Determinants of continuance intention of using e-government services in Tanzania: the role of system interactivity as moderating factor." *Transforming Government: People, Process and Policy* 17.1 (2023): 15-38.
- Abdul Rahim, Noor Fareen, et al. "Determinants of continuous intention to use e-government services: an extension of technology continuance theory." *Journal of Systems and Information Technology* 25.3 (2023): 245-267.
- Rahman, Arief, and Panji Randilla Apriama Pangendra. "Assessing factors influencing people's intention to continuously use e-government systems." *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia* (2022): 169-177
- El Barachi, May, et al. "The relationship between citizen readiness and the intention to continuously use smart city services: Mediating effects of satisfaction and discomfort." *Technology in Society* 71 (2022): 102115.
- Li, Wenjuan, and Lan Xue. "Analyzing the critical factors influencing post-use trust and its impact on citizens' continuous-use intention of e-government: Evidence from Chinese municipalities." *Sustainability* 13.14 (2021): 7698.
- Naranjo-Zolotov, Mijail, et al. "Continuous usage of e-participation: The role of the sense of virtual community." *Government information quarterly* 36.3 (2019): 536-545.
- Nawafleh, Sahem. "Factors affecting the continued use of e-government websites by citizens: An exploratory study in the Jordanian public sector." *Transforming Government: People, Process and Policy* 12.3/4 (2018): 244-264.

- Arfat, Yasser, et al. "Perceived usefulness of E-government and Computer self-efficacy to improve continuous intention to use E-Government Services." *Pakistan Business Review* 20.1 (2018): 174-183.
- Yap, Ching Seng, et al. "Continuous Use and Extended Use of E-Government Portals." (2017).
- Husin, Mohd Heikal, Niloufar Loghmani, and Siti Salbiah Zainal Abidin. "Increasing e-government adoption in Malaysia: MyEG case study." *Journal of Systems and Information Technology* 19.3/4 (2017): 202-227.
- Layne, Karen, and Jungwoo Lee. "Developing fully functional E-government: A four stage model." *Government information quarterly* 18.2 (2001): 122-136.
- Al-Jaghoub, et al. "Evaluation of Awareness and Acceptability of Using e-Government Services in Developing Countries: the Case of Jordan." *Electronic Journal of Information Systems Evaluation* 13.1 (2010): pp1-8.
- Lin, et al. "Assessing citizen adoption of e-Government initiatives in Gambia: A validation of the technology acceptance model in information systems success." *Government Information Quarterly* 28.2 (2011): 271-279.
- Zaidi, Syed Faizan Hussain, and Mazen K. Qteishat. "Assessing e-government service delivery (government to citizen)." *International journal of ebusiness and e-government studies* 4.1 (2012): 45-54.
- Alshehri, Mohammed, et al. "The Effects of Website Quality on Adoption of E-Government Service: An Empirical Study Applying UTAUT Model Using SEM." *arXiv preprint arXiv:1211.2410* (2012),.
- Papadomichelaki, Xenia, and Gregoris Mentzas. "A multiple-item scale for assessing e-government service quality." *Electronic Government: 8th International Conference, EGOV 2009, Linz, Austria, August 31-September 3, 2009. Proceedings* 8. Springer Berlin Heidelberg, 2009.
- Kumar, Vinod, Bhasker Mukerji, and Irfan Butt. "Factors for Successful E-Government Adoption: A Conceptual Framework." *Electronic Journal of E-government* 5.1 (2007): pp63-76.
- Talukder, Md Shamim, et al. "Critical factors influencing the intention to adopt m-government services by the elderly." *Research Anthology on Supporting Healthy Aging in a Digital Society*. IGI Global, 2020. 1028-1050
- Gautrin, Henri-François. "Connecting Québec to its citizens." *Report on E-Government-Québec* (2004): 1-34.
- <https://digital.gov.eg/>
- <https://www.shakwa.eg/GCP/Default.aspx>
- <https://jobs.caoa.gov.eg/>
- Tan, Chee-Wee, Izak Benbasat, and Ronald T. Cenfetelli. "IT-mediated customer service content and delivery in electronic governments: An empirical investigation of the antecedents of service quality." *MIS quarterly* (2013): 77-109.
- Blut, Markus. "E-service quality: development of a hierarchical model." *Journal of retailing* 92.4 (2016): 500-517.

- Baker, David L. "Advancing e-government performance in the United States through enhanced usability benchmarks." *Government Information Quarterly* 26.1 (2009): 82-88.
- Li, Yan, and Huping Shang, op. cit.p:2.
- Glassey, Olivier, and Olivier François Glassey. "A proximity indicator for e-government: The smallest number of clicks." *Journal of e-Government* 1.4 (2005): 5-20.
- Blut, Markus. Op. cit.,p: 500-517.
- Parasuraman, et al. "ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality." *Journal of service research* 7.3 (2005): 213-233.
- Horan, Thomas A., Tarun Abhichandani, and Raghuvira Rayalu. "Assessing user satisfaction of e-government services: development and testing of quality-in-use satisfaction with advanced traveler information systems (ATIS)." *Proceedings of the 39th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'06)*. Vol. 4. IEEE, 2006.
- Qutaishat, Fadi Taher. "Users' perceptions towards website quality and its effect on intention to use e-government services in Jordan." *International Business Research* 6.1 (2013): 97.
- Stibbe, Matthew. "E-government security." *Infosecurity Today* 2.3 (2005): 8-10.
- Tassabehji, Rana, Tony Elliman, and John Mellor. "Generating citizen trust in e-government security: Challenging perceptions." *International Journal of Cases on Electronic Commerce (IJCEC)* 3.3 (2007): 117.
- Barnes, Stuart J., and Richard T. Vidgen. "Data triangulation and web quality metrics: A case study in e-government." *Information & Management* 43.6 (2006): 767-777.
- Brebner, Melanie, and Mary Parkinson. "The accessibility of New Zealand public library Web sites to people who are blind or vision impaired." *LIANZA Conference, Wellington, New Zealand*. 2006.
- Papadomichelaki, Xenia, and Gregoris Mentzas. "e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality." *Government information quarterly* 29.1 (2012): 98-109.
- Grimsley, Mike, and Anthony Meehan. "e-Government information systems: Evaluation-led design for public value and client trust." *European Journal of Information Systems* 16.2 (2007): 134-148.
- Omar, Khayri, Helana Scheepers, and Rosemary Stockdale. "eGovernment service quality assessed through the public value lens." *Electronic Government: 10th IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2011, Delft, The Netherlands, August 28–September 2, 2011. Proceedings 10*. Springer Berlin Heidelberg, 2011.
- Wang, Fang. "Explaining the low utilization of government websites: Using a grounded theory approach." *Government Information Quarterly* 31.4 (2014): 610-621.
- Zeithaml, Valarie A. "Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence." *Journal of marketing* 52.3 (1988): 2-22.

- Cordella, Antonio, and Carla M. Bonina. "A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: A theoretical reflection." *Government information quarterly* 29.4 (2012) p:516
- Moore, Mark H. *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard university press, 1997.
- O'Flynn, Janine. "From new public management to public value: Paradigmatic change and managerial implications." *Australian journal of public administration* 66.3 (2007): 353-366.
- Brewer, Gene A., Bruce J. Neubauer, and Karin Geiselhart. "Designing and implementing e-government systems: Critical implications for public administration and democracy." *Administration & Society* 38.4 (2006): 472-499.
- Eppler, Martin J. "Information quality in electronic government: Toward the systematic management of high-quality information in electronic government-to-citizen relationships." (2007).
- Jaeger, Paul T. "Deliberative democracy and the conceptual foundations of electronic government." *Government Information Quarterly* 22.4 (2005): 702-719..
- Bölen, Mehmet Cem. "Exploring the determinants of users' continuance intention in smartwatches." *Technology in Society* 60 (2020): 101209.
- Bhattacharjee, Anol. "Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model." *MIS quarterly* (2001): 351-370.
- Limayem, Moez, Sabine Gabriele Hirt, and Christy MK Cheung. "Habit in the context of IS continuance: theory extension and scale development." (2003).
- Oghuma, Apollos Patricks., et al. "An expectation-confirmation model of continuance intention to use mobile instant messaging." *Telematics and Informatics* 33.1 (2016): 34-47.
- Reichheld, Frederick F., and Phil Schefter. "E-loyalty: your secret weapon on the web." *Harvard business review* 78.4 (2000): 105-113.
- Al-Hujran, Omar., et al. "The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use." *Computers in human Behavior* 53 (2015): 189-203.

Journal of Mass Communication Research «J M C R»

A scientific journal issued by Al-Azhar University, Faculty of Mass Communication

Chairman: Prof. Salama Daoud President of Al-Azhar University

Editor-in-chief: Prof. Reda Abdelwaged Amin

Dean of Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Deputy Editor-in-chief: Dr. Sameh Abdel Ghani

Vice Dean, Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Assistants Editor in Chief:

Prof. Mahmoud Abdelaty

- Professor of Radio, Television, Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Prof. Fahd Al-Askar

- Media professor at Imam Mohammad Ibn Saud Islamic University
(Kingdom of Saudi Arabia)

Prof. Abdullah Al-Kindi

- Professor of Journalism at Sultan Qaboos University (Sultanate of Oman)

Prof. Jalaluddin Sheikh Ziyada

- Media professor at Islamic University of Omdurman (Sudan)

Managing Editor: Prof. Arafa Amer

- Professor of Radio, Television, Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Editorial Secretaries:

Dr. Ibrahim Bassyouni: Lecturer at Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Dr. Mustafa Abdel-Hay: Lecturer at Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Dr. Ahmed Abdo: Lecturer at Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Dr. Mohammed Kamel: Lecturer at Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Arabic Language Editors : Omar Ghonem, Gamal Abogabal, Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Correspondences

- Al-Azhar University- Faculty of Mass Communication.

- Telephone Number: 0225108256

- Our website: <http://jsb.journals.ekb.eg>

- E-mail: mediajournal2020@azhar.edu.eg

● Issue 72 October 2024 - part 3

● Deposit - registration number at Darelkotob almasrya /6555

● International Standard Book Number "Electronic Edition" 2682- 292X

● International Standard Book Number «Paper Edition»9297- 1110

Rules of Publishing

● Our Journal Publishes Researches, Studies, Book Reviews, Reports, and Translations according to these rules:

- Publication is subject to approval by two specialized referees.
- The Journal accepts only original work; it shouldn't be previously published before in a refereed scientific journal or a scientific conference.
- The length of submitted papers shouldn't be less than 5000 words and shouldn't exceed 10000 words. In the case of excess the researcher should pay the cost of publishing.
- Research Title whether main or major, shouldn't exceed 20 words.
- Submitted papers should be accompanied by two abstracts in Arabic and English. Abstract shouldn't exceed 250 words.
- Authors should provide our journal with 3 copies of their papers together with the computer diskette. The Name of the author and the title of his paper should be written on a separate page. Footnotes and references should be numbered and included in the end of the text.
- Manuscripts which are accepted for publication are not returned to authors. It is a condition of publication in the journal the authors assign copyrights to the journal. It is prohibited to republish any material included in the journal without prior written permission from the editor.
- Papers are published according to the priority of their acceptance.
- Manuscripts which are not accepted for publication are returned to authors.