مجلة البحوث الإعلامية

مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الأزهر/كلية الإعلام

رئيس مجلس الإدارة: أ. د/ غانم السعيد - عميد كلية الإعلام، جامعة الأزهر.

رئيس التحرير: أ. د/ رضا عبدالواجد أمين - أستاذ الصحافة والنشر ووكيل الكلية.

مساعدو رئيس التحرير:

- أ. د/ عرفه عامر - الأستاذ بقسم الإذاعة والتليفزيون بالكلية
- أ. د/ فهد العسكر - وكيل جامعة الإمام محمد بن سعود للدراسات العليا والبحث العلمي (المملكة العربية السعودية)
- أ. د/ عبد الله الكندي - أستاذ الصحافة بجامعة السلطان قابوس (سلطنة عمان)
- أ. د/ جلال الدين الشيخ زيادة - عميد كلية الإعلام بالجامعة الإسلامية بأم درمان (جمهورية السودان)

مدير التحرير: د/ محمد فؤاد الدهراوي - مدرس العلاقات العامة والإعلان، ومدير وحدة الجودة بالكلية

سكرتارية التحرير:

د/ إبراهيم بسيونى - مدرس بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

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

أ/ رامى جمال مهدي - مدرس مساعد بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

مدقق لغوي: أ/ جمال أبوجبل - معيد بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

سكرتير فني: أ/ محمد كامل - مدرس مساعد بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

المراسلات:

- القاهرة- مدينة نصر - جامعة الأزهر - كلية الإعلام - ت: ٠٢٢٥١٠٨٢٥٦
- الموقع الإلكتروني للمجلة: http://jsb.journals.ekb.eg
- البريد الإلكتروني: mediajournal2020@azhar.edu.eg

- العدد الخامس والخمسون - الجزء الثالث- صفر ١٤٤٢هـ - أكتوبر ٢٠٢٠ م
- رقم الإيداع بدار الكتب المصرية ٦٥٥٥
- الترقيم الدولي للنسخة الورقية: ٢٦٨٢-٢٩٢ x
- الترقيم الدولي للنسخة الإلكترونية: ٩٢٩٧-١١١٠

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 والتليفزيون 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 العزعزي (اليمن)

أستاذ الإذاعة والتليفزيون بجامعة أم القرى، مكة المكرمة.

٧. أ.د/ العربي بوعمامة (الجزائر)

أستاذ الإعلام بجامعة عبدالحميد، بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، الجزائر.

٨. أ.د/ سامي الشريف (مصر)

أستاذ الإذاعة والتليفزيون وعميد كلية الإعلام، الجامعة الحديثة للتكنولوجيا والمعلومات.

٩. أ.د/ خالد صلاح الدين (مصر)

أستاذ الإذاعة والتليفزيون بكلية الإعلام -جامعة القاهرة.

١٠. أ.د/ محمد فياض (العراق)

أستاذ الإعلام بكلية الإمارات للتكنولوجيا.

١١. أ.د/ رزق سعد (مصر)

أستاذ العلاقات العامة (جامعة مصر الدولية).

قواعد النشر

تقوم المجلة بنشر البحوث والدراسات ومراجعات الكتب والتقارير والترجمات وفقًا 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 مؤتمرًا علميًا.**
- **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 وآخر باللغة 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 .... وتحتفظ 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.**

محتويات العدد

- استخدام الحكومة الإلكترونية لوسائل التواصل الاجتماعي: دراسة تحليلية من المستوى الثاني — أ.م.د. سماح محمد محمدي — ١٢٨٧
- تغطية الموضوعات الصحية في الصحافة المصرية بين الالتزام بالمسئولية الاجتماعية وظروف الواقع الصحفي: دراسة لإشكاليات وضوابط اتخاذ القرار كما يراها القائم بالاتصال — أ.م.د. نرمين نبيل الأزرق — ١٣٩٧
- استخدام تطبيقات الإعلام الغامر في المواقع الصحفية الإلكترونية وتأثيرها في تذكر وفهم القراء لمضمون القصص الإخبارية: دراسة شبه تجريبية — أ.م.د. أمل محمد خطاب — ١٤٤٧
- المفارقة القيمية وعلاقتها بأخلاقيات الممارسة المهنية لدى القائم بالاتصال في الصحافة الإلكترونية المحلية دراسة تطبيقية على قطاع شمال الصعيد — أ.م.د. محمود حمدي عبد القوي - د. رباب عبد المنعم — ١٤٩٧
- تحليل الخطاب الأخير للرئيس السوداني عمر البشير في مواجهة الثورة الشعبية السودانية ٢٠١٩ في ضوء مناهج تحليل الخطاب النقدي. — أ.م.د. فاطمة شعبان محمد حسن — ١٥٨١
- الرسوم المتحركة ودورها في تنمية المفاهيم الصحية لدى الأطفال من ٤- ٦ سنوات. «دراسة تحليلية لبعض المسلسلات الكرتونية المدبلجة». — أ.م.د. سعاد محمد محمد المصري — ١٦٢٧
- دور الصفحات الرسمية المصرية على وسائل التواصل الاجتماعي في دعم التنمية البيئية المستدامة بالتطبيق على صفحة «اتحضر لأخضر» — د. مروة صبحي محمد — ١٦٨١

مشاهدة الشباب المصري الشرهة لخدمات البث التلفزيوني عبر الإنترنت: دراسة كيفية
د. ريهام سامي
١٧٦٥

أطر معالجة مواقع الصحف المصرية الإلكترونية للأزمة الليبية خلال فترة إعلان القاهرة ٢٠٢٠ «دراسة تحليلية»
د. سحر عبد المنعم محمود الخولي
١٧٩٧

The Image of the Egyptian Security Forces Representatives as Depicted in Egyptian Movies After the Revolution of 25th January 2011 - An Analytical Study
Dr. Bassant M. Attia
١٨٦٩

م	القطاع	اسم المجلة	اسم الجهه / الجامعة	نقاط المجلة (مارس 2020)	نقاط المجلة (يوليو 2020)	ISSN-P	ISSN-O
1	الدراسات الإعلامية	مجلة البحوث الإعلامية	جامعة الأزهر	6.5	7	1110-9297	2682-292X
2	الدراسات الإعلامية	مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط	الجمعية المصرية للعلاقات العامة	6	7	2314-8721	2314-873X
3	الدراسات الإعلامية	المجلة العربية لبحوث الإعلام و الإتصال	جامعة الأهرام الكندية	5	5	2636-9393	
4	الدراسات الإعلامية	مجلة إتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام و تكنولوجيا الإتصال	Cairo University	4	4	2356-9891	
5	الدراسات الإعلامية	المجلة العلمية لبحوث الإعلام و تكنولوجيا الإتصال	جامعة جنوب الوادى	3.5	3.5	2536-9237	
6	الدراسات الإعلامية	مجلة البحوث و الدراسات الإعلامية	اكاديمية الشروق	3.5	6.5	2357-0407	
7	الدراسات الإعلامية	المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان	جامعة القاهرة – مركز بحوث الرأى العام	3	6.5	2356-9131	
8	الدراسات الإعلامية	المجلة العلمية لبحوث الإذاعة والتلفزيون	جامعة القاهرة – مركز بحوث الرأى العام	3	6.5	2356-914X	
9	الدراسات الإعلامية	المجلة العلمية لبحوث الصحافة	جامعة القاهرة – مركز بحوث الرأى العام	3	6.5	2356-9158	
10	الدراسات الإعلامية	المجلة المصرية لبحوث الإعلام	جامعة القاهرة – مركز بحوث الرأى العام	3	6.5	1110-5836	
11	الدراسات الإعلامية	المجلة المصرية لبحوث الرأى العام	Cairo University, Center of Public Opinion Research	3	6.5	1110-5844	

- يطبق تقييم مارس 2020 للمجلات على كل الأبحاث التى نشرت فيها قبل 1 يوليو 2020
- يطبق تقييم يوليو 2020 للمجلات على كل الأبحاث التى ستنشر فيها بدء من 1 يوليو 2020 و حى صدور تقييم جديد في يوليو 2021
- المجلات التي لم تتقدم بطلب إعادة تقييم سيظل تقييم مارس ٢٠٢٠ مطبقا علي كل الأبحاث التي ستنشر بها وذلك لحين صدور تقييم جديد في يوليو 2021
- يتم إعادة تقييم المجلات المحلية المصرية دورياً في شهر يوليو من كل عام ويكون التقييم الجديد سارياً للسنة التالية للنشر في هذه المجلات

حقوق الملكية الفكرية © 2020 محفوظة لوحده نظم المعلومات الادارية ودعم اتخاذ القرار بمركز الخدمات الالكترونية والمعرفية -المجلس الأعلى للجامعات

استخدام الحكومة الإلكترونية لوسائل التواصل الاجتماعي: دراسة تحليلية من المستوى الثاني

Social Media Use by E- Government: A Meta - Analysis study

أ.م.د. سماح محمد محمدي

الأستاذ المساعد بقسم الصحافة - كلية الإعلام- جامعة القاهرة

samah_press@yahoo.com

ملخص الدراسة

تحددت المشكلة البحثية في: «رصد وتحليل وتقييم الاتجاهات البحثية التي تناولتها الدراسات المعنية بقضية استخدام الحكومات (الحكومة الإلكترونية) لوسائل التواصل الاجتماعي في التواصل مع المواطنين، من خلال تتبع الدراسات الحديثة التي أُجريت خلال الفترة من عام 2000 إلى 2020 بهدف تقديم رؤية تحليلية متعمقة للتوجهات البحثية في مجال الدراسة، وذلك بالكشف عن أهم القضايا الرئيسة والفرعية التي تناولتها هذه الدراسات، والمداخل الفكرية والأطر النظرية التي انطلقت منها، والأدوات المنهجية التي اعتمدت عليها، وكذلك أهم النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات».

وتنتمي الدراسة إلى دراسات التحليل من المستوى الثاني؛ وهو أسلوب منهجي يعتمد على المراجعة المنهجية التحليلية المنظمة للدراسات والبحوث العلمية التي تم نشرها في مجال معين أو حول موضوع محدد، وذلك للخروج بنتائج تُمكن الباحث من رصد ما توصلت إليه هذه البحوث والتعرف على ما اتفقت أو اختلفت عليه من نتائج، كما توفر إطارًا تقييميًا حول المناهج والأدوات والأطر المعرفية التي استخدمتها هذه الدراسات. وقد بلغ إجمالي حجم عينة الدراسات المختارة والخاضعة للتحليل 165 دراسة ووثيقة، منها 110 دراسة باللغة الإنجليزية و55 دراسة ووثيقة عربية، ووظفت الدراسة التحليل الكيفي، بالإضافة إلى التحليل الكمى على نطاق محدود؛ للخروج ببعض المؤشرات الكمية. وخرجت الدراسة بالعديد من النتائج تتعلق بالقضايا الرئيسة والفرعية التي تناولتها الدراسات محل التحليل، والجوانب المنهجية، والأطر النظرية، وأبرز النتائج التي توصلت لها، بالإضافة لأهم التوصيات التي طرحتها الدراسات. وقدمت الباحثة عددًا من التوصيات، ومجموعة من الأفكار البحثية المستقبلية.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، شبكات التواصل الاجتماعي، تحليل من المستوى الثاني.

Abstract

This study belongs to meta-analyses studies, as it aims at tracking researches that focused on usage of social media by E-Government. If the social media is deemed one of the main communication channels the government can use as a medium for building positive relationships with the citizens, then it represents for these citizens a channel through which they can know more about their government activists.

This study used the period starting from 2010 to 2020 as a time frame to select researches that have been analyzed. The current study depends on Qualitative Meta - Analysis to trace and evaluate published researches on social media usage by governments . Atotal number of 165 research papers were analyzed. This study tried to explore the new research trends in studying how Government are employing social media in E-Government activities , the most used theoretical approaches in these researches , the main findings introduced by these researches. Depending on the findings of this study it was able to develop an initial framework that can help governmental organizations to make good use of social media in effectively managing their activities. This framework can also give an advice to researchers interested in the issue of E- Govenment via social media in developing their researching efforts.

Keywords: E- Govenment, Social media, Meta- Analysis Studies.

مقدمة:

لم تعد الإنترنت وسيلة لنشر المعلومات بسرعة وعلى نطاق واسع فحسب، وإنما أصبحت وسيلة لتطوير العلاقة بين المنظمة والجمهور من خلال دعم التفاعل وإشراك الجمهور في العملية الاتصالية، فقد أضحت الحكومات اليوم تعتمد بشكل متزايد على الرأي العام في صياغة وتنفيذ السياسات الحكومية، ومن ثم تزايدت أهمية ودور الشبكات الاجتماعية؛ لا سيما مع تزايد اعتماد الحكومات عليها عبر تطبيق الحكومة الإلكترونية بالاعتماد على تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

وأتاحت وسائل التواصل الاجتماعي الفرصة لإنشاء محتويات متعددة للتفاعل والمشاركة بين مستخدميها، وهو ما مكَّن المؤسسات الحكومية في التواصل مع الجمهور بشكل فعال ومستمر، وتكوين مساحات من الحوار المتبادل معه حول أعمالها، ومكنها أيضًا من التعرف على آرائه وانطباعاته، وهو ما دفع هذه المؤسسات للاهتمام بإنشاء حسابات لها على العديد من هذه المواقع تحقيقًا للمميزات التفاعلية التي تقدمها[1]، وبناء علاقة إيجابية ثنائية الاتجاه مع الجمهور، والتفاعل معه، وتقديم المعلومات والخدمات الرسمية له في ضوء تطبيق نظام "الحكومة الإلكترونية" من حيث الشكل والمضمون.

وتُعد مواقع التواصل الاجتماعي بالنسبة للجهات الحكومية أداة تمكن المنظمات والهيئات الحكومية من التعرف على تقييم الجمهور لخدماتها، وتجعل منه عنصرًا فاعلًا في عملية اتخاذ القرار من خلال التعرف على مقترحاته والحوار معه والأخذ برأيه، كما أنها تمثل وسيلة نشر للمعلومات والبيانات التي تدعم توجه هذه المنظمات الحكومية نحو الشفافية، فضلًا عن إحاطة الجمهور بأي معلومات لازمة في أوقات الأزمات والمشكلات الطارئة[2]، لذا لم تعد منصات التواصل الاجتماعي خيارًا أمام الحكومات أو المسئولين الحكوميين، الأمر الذي دفعهم مبكرًا لاستخدام الفيس بوك وتويتر ويوتيوب والمدونات

وغيرها من المنصات الاجتماعية، وإن اتسم تواجد بعض الحكومات على هذه المنصات بالضعف وقلة التفاعل.

وكان أحد الأسباب الأساسية التي دفعت نحو الاستخدام المؤسسي لشبكات التواصل الاجتماعي هو إدراك منافعها للأفراد وللحكومات وآثارها المتنوعة على المجتمع ككل، كما يشير البعض إلى حقيقة أن شعبية الحسابات الشخصية للقادة السياسين على شبكات التواصل الاجتماعي أعلى من شعبية المؤسسات التي يمثلونها سواء من حيث كم التفاعل أو عدد المتابعين، ويفسر البعض ذلك في ضوء رغبة رواد الشبكات الاجتماعية التعامل مع شخصيات حقيقية وواقعية أكثر من الهيئات أو الكيانات الجامدة؛ مما قد يؤثر سلبًا على عدد متابعي الصفحات الرسمية للحكومات[3].

ويزداد استخدام الحكومات للمنصات الاجتماعية يومًا بعد يوم لأسباب عديدة؛ لعل أولها كونها وسيلة منخفضة التكلفة وعالية الفاعلية للتواصل مع المواطنين داخل الدولة، والسؤال الذي يطرح نفسه هنا ما القيمة المضافة لاستخدام الحكومات لشبكات التواصل الاجتماعي؟ هل هو مجاراة لهذا "الترند" الجديد فحسب؟ أم أنها وسيلة لجعل الحكومة أكثر انفتاحًا على المواطن وأكثر شفافية Transparency مع المواطنين؟

يرجع إقبال الحكومات على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لأسباب متعددة أبرزها:

- تزايد حجم تأثير المنصات الاجتماعية على الرأي العام في مختلف مجتمعات العالم، الأمر الذي أثر على الأجندات والعمليات السياسية، فالمواطنون يناقشون كل شئ من الأمور الشخصية إلى الشئون السياسية، كالانتخابات والأوضاع السياسية والحملات الانتخابية والأمور الطارئة وغيرها، وأصبحت الشبكات الاجتماعية أكثر من كونها ساحة للنقاش بل تحولت أداة لتحقيق العمل الجمعي Collective Action.
- أضحت الشبكات الاجتماعية مكونًا أساسيًّا من مكونات الحشد وإدارة الحملات السياسية؛ بل والحصول على تمويل لدعم بعض المرشحين السياسيين، كان ذلك نتيجة لتفاعل بعض رؤساء الدول والحكومات سريعًا مع هذه المنصات، مما جعل بعضهم بارعين في التواصل عبر هذه المنصات ولهم شعبية عالية، كما كان الحال مع الرئيس الأمريكي السابق Barak Obama ورئيس الإكوادور Mashi Rafael، واللذان كان لهما عدد ضخم من المتابعين لحساباتهما على تويتر[4].

- يساعد استخدام الحكومات للشبكات الاجتماعية على بناء الثقة بين الحكومة والمواطنين، ولابد هنا أن نحذر من أن انعدام أو قلة التفاعل بين المواطنين والمسئولين الحكوميين عبر الحسابات أو الصفحات الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي قد يعزز تصاعد اتجاهات سلبية وغير محابية نحو أداء الحكومة، كما قد يقلل من ثقة المواطنين فيها ويؤثر سلبًا على درجة مصداقية المسئولين الحكوميين عند المواطنين.
- تقدم الشبكات الاجتماعية فرصًا جديدة للجماعات المختلفة للتخلص من الإقصاء السياسي.
- تتوقع الحكومات أن تمكنها الشبكات الاجتماعية من الوصول بشكل أفضل للقطاعات المستهدفة.
- توصيل الخدمات الحكومية للمواطنين بشكل أسرع وأعلى كفاءة وفاعلية.
- كما أن الشبكات الاجتماعية تتيح لجماعات المصالح Stakeholders الفرصة لطرح القضايا المختلفة على أجندة الحكومة.
- للشبكات الاجتماعية القدرة على تحديد القضايا التي تشغل الرأي العام والتي قد تؤثر على قرارات الحكومات بشأنها، وتستفيد الحكومات من هذه الميزة أثناء رسم السياسات العامة للدولة أو إصدار القوانين عبر الإفادة من آراء المواطنين، حيث توفر هذه الشبكات معلومات عن الرأي العام داخل المجتمع، ويعتبرها البعض "أداة لمراقبة نماذج سلوك المواطنين واتجاهات الرأي العام"،؟ والتي من العسير قياسها عبر الأساليب التقليدية لدراسة الرأي العام كاستطلاعات الرأي العام، وهذه المعلومات تفيد صناع القرار من رجال الحكومة والسياسيين في صنع السياسات العامة للدولة[5].
- تتيح الشبكات الاجتماعية للحكومات مصادرًا جديدة وغير تقليدية للتعرف على حاجات المواطنين، ورصد اتجاهاتهم نحو أداء الحكومة وقياس آرائهم نحو جودة الخدمات العامة المقدمة من مختلف المؤسسات الحكومية.

وتتنوع الوسائل الإلكترونية التي يمكن استخدامها من قبل الحكومات لتشمل: المدونات، ومواقع التواصل الاجتماعي مثل: الفيسبوك– تويتر– انستجرام– لينكد إن، ومشاركة ملفات الفيديو عبر المواقع الإلكترونية مثل: يوتيوب – فليكر، واستخدام التطبيقات الإلكترونية عبر الهواتف الذكية في التواصل مع الجمهور.

وقد أدى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي إلى ازدياد سرعة مشاركة المعلومات وزيادة عدد الأفراد الذين يستقبلون الرسائل الاتصالية، كما دعمت هذه الوسائل قدرة الأفراد المتباعدين مكانيًا على التواصل والاندماج، كما استطاعت وسائل التواصل الاجتماعي أن تخلق قنوات مباشرة وانتقائية وتفاعلية للاتصال بين الحكومات والجمهور.

وأدى التنوع الكبير لوسائل التواصل الاجتماعي التي يمكن استخدامها في إدارة شئون الحكومة إلى توفير فرص حقيقية لمسئولي الحكومات لإيجاد قنوات اتصال مباشر وفعال مع مجموعات المصالح تمكنها من إدارة حوار بنَّاء وفوري مع أعضاء هذه المجموعات، إلا أنه على الرغم من الإمكانات المتنوعة التي توفرها وسائل التواصل الاجتماعي للحكومات، لا تزال عديد من الحكومات تنظر إلى الاستخدام الفعال لوسائل التواصل الاجتماعي باعتباره تحديًا كبيرًا، وخاصة مع قلة عدد الدراسات التجريبية التي اختبرت استخدام هذه الوسائل في التواصل مع الجمهور، لذا يمكن القول أنه لا يزال الجانب الخاص بالتوظيف الفعال لهذه الوسائل من قبل الحكومات يحتاج إلى مزيد من الرصد والتحليل على المستويين البحثي والتنظيمي.

وتُعد دراسات الحكومة الإلكترونية مجالًا بحثيا حديثًا نسبيًا؛ إلا أنه شهد تزايدًا ملحوظًا في عدد الدراسات والأوراق العلمية المقدمة فيه، ولعل بداية ظهور مصطلح الحكومة الإلكترونية أو وضع الحكومة أونلاين "Putting Government Online" كان في الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا وكندا واستراليا، حيث ارتبط ذلك بالتبني المبكر لمواطني هذه الدول للإنترنت في بداية عقد التسعينات من القرن الماضي، ومع أواخر العقد نفسه ظهر مصطلح الحكومة الإلكترونية في هذه الدول ثم أخذ في الانتشار في دول الاتحاد الأوروبي، ثم باقي دول العالم[6].

وتسعى الدراسة الحالية لتوثيق وتحليل نتائج الدراسات المرتبطة بالحكومة الإلكترونية واستخدامها لشبكات التواصل الاجتماعي، وقد نشرت أولى الدراسات المبكرة حول الحكومة الإلكترونية في مجلات غير تابعة بالبحوث الخاصة بالحكومة Non-governmental journals، وتعد مجلة Government Information Quarterly (GLQ) أول المجلات العلمية التي ركزت على دراسات الحكومة الإلكترونية بشكل خاص، وكانت النسبة الأكبر من الدراسات طبقت على الحكومة الأمريكية والمنظمات الأمريكية، وباقي الدراسات أجريت في أوروبا واستراليا[7]، إلا أن الدراسة الحالية تطرقت لتجارب الحكومة الإلكترونية في الدول العربية والأجنبية، وإبراز

أوجه النجاح والتحديات التي تواجه الدول العربية تحديدًا في تعزيز مفهوم الحكومة الإلكترونية، لذا تُعد الدراسة الحالية بمثابة إضافة علمية للتراث العلمي العربي في مجال دراسات الحكومة الإلكترونية.

ثانيًا: قضية الدراسة وأهميتها:

يربط البعض بين قيام الثورات في العديد من الدول العربية وعلى رأسها مصر وتزايد إقبال الحكومات في هذه الدول على استخدام هذه الشبكات كجزء من تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وتربط دراسة Hisham M.Abdelsalam وآخرون (2013)[8] حول مدى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المواقع الحكومة المصرية بين تبني الحكومة المصرية لاستخدام هذه الشبكات وأحداث ثورة 25 يناير عام 2011، وتفسر الدراسة ذلك في إطار استخدام المتظاهرين للمنصات الاجتماعية في الإعلان عن أنفسهم ونشر الدعوات للتظاهر ضد نظام الحكم آنذاك، الأمر الذي دفع الحكومة لقطع خدمات الاتصالات والإنترنت عن المواطنين.

ومع تطور تكنولوجيا الاتصال التفاعلي واتساع نطاق استخدامها على المستوى الدولي، أصبح من الضروري أن تحرص الحكومات على الإفادة من إمكانات الوسائل الإلكترونية الحديثة في التواصل مع المواطنين، وبخاصة عبر صفحات التواصل الاجتماعي الرسمية للحكومات. **وعليه يمكن تحديد قضية الدراسة الحالية كالتالي:**

"رصد وتحليل وتقييم الاتجاهات البحثية التي تناولتها الدراسات المعنية بقضية استخدام الحكومات (الحكومة الإلكترونية) لوسائل التواصل الاجتماعي في التواصل مع المواطنين، من خلال تتبع الدراسات الحديثة التي أُجريت خلال الفترة من عام 2000 إلى 2020 بهدف تقديم رؤية تحليلية متعمقة للتوجهات البحثية في مجال الدراسة، وذلك بالكشف عن أهم القضايا الرئيسة والفرعية التي تناولتها هذه الدراسات، والمداخل الفكرية والأطر النظرية التي انطلقت منها، والأدوات المنهجية التي اعتمدت عليها، وكذلك أهم النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات".

وتجدر الإشارة هنا إلى أنه لا توجد بحوث عربية قامت بإجراء دراسة تحليلية من المستوى الثاني للإنتاج العلمي المنشور حول قضية الدراسة؛ على الرغم من **أهمية هذا النوع من الدراسات** التي تسعى للتحليل المتعمق لتوجهات ونتائج الدراسات المعنية بأحد القضايا ذات الاهتمام البحثي المكثف، مثل قضية استخدام الحكومات لوسائل التواصل الاجتماعي، ذلك لأنها تساعد الباحثين في التعرف على أهم ما توصل إليه النشاط

البحثي في هذه القضية، وأهم المداخل الفكرية والمناهج العلمية والأدوات المستخدمة في جمع البيانات في هذا المجال.

وعلى المستوى التطبيقي تسعى الدراسة نحو محاولة تقديم إطار إرشادي يمكن للباحثين والمسئولين الحكوميين الإفادة منه في دراسة وممارسة عمليات إدارة الحكومة الإلكترونية بمصر، حيث توصلت دراسة Christian Sonnenberg(2020)[9] إلى أن الغالبية العظمى من المؤسسات الحكومية الرسمية توظف على الأقل منصة اجتماعية واحدة من الثلاثة الأعلى توظيفًا وهي تويتر، فيسبوك، يوتيوب، أي أن الصفحات الحكومية الرسمية تميل بشدة نحو الدمج مع شبكات التواصل الاجتماعي، ويأخذ ذلك شكل الوصلات Links أو نشر بوست على الصفحة الرسمية، كما يُعد تويتر أكثر المنصات الاجتماعية استخدامًا من قبل المؤسسات الحكومية في ولاية فلوريدا الأمريكية تلاه فيس بوك، ثم يوتيوب، ثم انستجرام، وأن المواطنين يميلون نحو استخدام صفحات المؤسسات الحكومية على المنصات الاجتماعية والمواقع الحكومية للمؤسسات.

ثالثًا: أهداف الدراسة:

انطلاقًا من تحديد مشكلة الدراسة وأهميتها يمكن صياغة الأهداف التي تسعى لتحقيقها على النحو التالي:

(1) رصد التوجهات البحثية في مجال استخدام الحكومة والحكومة الإلكترونية لوسائل التواصل الاجتماعي.

(2) التعرف على أهم المداخل الفكرية والنماذج النظرية التي انطلقت منها الدراسات المعنية بهذا الموضوع.

(3) رصد المناهج البحثية وأدوات جمع البيانات التي اعتمدت عليها هذه الدراسات.

(4) تحليل أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسات الخاصة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي من قبل الحكومات في الدول المختلفة.

(5) تقديم إطار إرشادي مقترح يمكن للباحثين والمسئولين الحكوميين الإفادة منه في دراسة وممارسة عمليات إدارة الحكومة الإلكترونية.

رابعًا :الإطار المعرفي للدراسة:

يمكن استعراض الإطار المعرفي لقضية استخدام الحكومة الإلكترونية لشبكات التواصل الاجتماعي في ضوء المحاور التالية:

(1) الحكومة الإلكترونية: ظهور المصطلح والمقصود بها:

مع ظهور الإنترنت ظهر اتجاه بحثي يسمي الاتصال الإلكتروني أو E- Communication [10] والذي نبعت منه فيما بعد فكرة الحكومة الإلكترونية التي لاقت قبولًا كبيرًا من قبل المسئولين والمهتمين في كافة الدول المتقدمة والنامية؛ نتيجة لقناعتهم بأن تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات المعاصرة والمطورة يمكنها تحويل الخدمات الحكومية التي يحصل عليها المواطنين عبر الانتظار في طابور إلى خدمات تكون متاحة باستمرار طيلة اليوم، ويمكن الحصول عليها مباشرة عبر خطوط الاتصال الإلكترونية.

وتتفق جميع الدراسات على أن الشبكات الاجتماعية تتيح للحكومات أدوات فاعلة للتواصل وللتفاعل الحقيقي مع المواطنين، ولمشاركة المعلومات والأخبار المختلفة أيضًا، وإتاحة فرص متكافئة لجميع القطاعات للوصول للمعلومات ولتلقي الخدمات الحكومية بشكل مباشر وبجودة وسرعة أعلى، بالإضافة لتعزيز ديمقراطية الاتصال عبر توفير الفرص للمواطنين للتعبير عن آرائهم وطرح وجهات نظرهم في مختلف القضايا، بل وتقديم الشكاوى على الصفحات والمواقع الرسمية للحكومة ومؤسساتها المختلفة. وعلى الرغم من تأثيرها البارز على الحكومة إلا أن المحك الرئيس هنا يكمن في كيفية توظيف الحكومات لهذه الشبكات ومدى مراعاتها للمسئولية المجتمعية[11].

وفي ضوء الانتشار الواسع لوسائل التواصل الاجتماعي والإمكانات الاتصالية الكبيرة التي تتمتع بها، لم تعد الاستعانة بهذه الوسائل من قبل الحكومات والمؤسسات الحكومية مسألة تخضع لاختيار الحكومة نفسها، فإذا قررت الحكومة الانسحاب من هذه المنصات الإلكترونية فإن المحادثات حول القضايا المختلفة سوف تستمر عبر هذه الوسائل دون أن يكون للحكومة صوتًا مسموعًا[12].

أصبحت الحكومة الإلكترونية من المصطلحات التي كثر استخدامها لتطوير الجهاز الحكومي، وينظر للحكومة الإلكترونية كأفضل الوسائل لتقديم الخدمات الحكومية، فالحكومة الإلكترونية ستجعل أداء الخدمات أيسر وأكثر نجاحًا، وتعبير الحكومة الإلكترونية مرادف لتعبير الخدمة الحكومية الإلكترونية، وهي بهذا المفهوم تعني تهيئة فرص ميسرة لتقديم الخدمات الحكومية وتيسير حصول المواطنين على الخدمات،

وتقليل حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع الموظفين الحكوميين، بالإضافة لتخفيف مساوئ مركزية السلطة وتخفيف حدة البيروقراطية[13].

فمنذ ما يزيد عن ثلاثة عقود اتجهت الحكومات في مختلف الدول نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات I.C.T لتحسين سبل التواصل مع الجمهور، وتقديم الخدمات الحكومية لهم، ومن ثم ظهرت مصطلحات مثل الحكومة الإلكترونية E-Government أو حكومة الويب Government 2 في دراسات الاتصال، وكلا المصطلحين يشيران لنفس المعنى، وإلى التعاون المثمر بين الحكومة والمواطنين، والنسخة المحدثة من الحكومة بمفهومها التقليدي، ويشيران للحكومة الإلكترونية أو المفتوحة أو الاجتماعية أو التفاعلية والمرتكزة على توظيف شبكات التواصل الاجتماعي لخدمة الوصول للمواطنين[14].

ويرى البعض أن ظهور مصطلح الحكومة الإلكترونية كان خلال رؤية آل جور النائب الأسبق للرئيس الأمريكي عام 2000، حيث استهدف ربط المواطن بالخدمات الحكومية المختلفة بطريقة إلكترونية تسهم في تخفيض تكلفة تقديم الخدمة وتحسين الأداء، وتسرع من التنفيذ بما يحقق الكفاءة والفاعلية في تحقيق الخدمات الحكومية لكافة قطاعات الجمهور وفي كافة المناطق وفي كافة المجالات[15].

وبرز انطلاقًا من مفهوم الحكومة الإلكترونية مفهوم المعلومات الرسمية، والتي تعني بأنها "المعلومات التي تتيحها الهيئات الحكومية على اختلاف تسمياتها من وزارات ومؤسسات ومنظمات ودوائر في مختلف المجالات والموضوعات"، وتُعد هذه المعلومات موردًا وطنيًا هامًا يجب إدارته والحفاظ عليه وإتاحته للمستفيدين، كما أنها تعزز الشفافية وتحسن من كفاءة الخدمات الحكومية وتعزز مشاركة المواطنين في اتخاذ القرار والمشاركة بالحكم، وأن فكرة إتاحة المعلومات الرسمية وتطورها جاء مع تطور المواقع الحكومية وتطور تكنولوجيا المعلومات ابتداءً من الحكومة الإلكترونية مرورًا بحكومة الهواتف الذكية ووصولًا إلى الحكومة المفتوحة التي جعلت اختيار المعلومات المتاحة على طلب المواطن وليس على مزاج الحكومات[16].

تعريف الحكومة الإلكترونية:

ينظر للحكومة الإلكترونية E-Government كأداة أساسية لتحقيق الإصلاح الإداري والحكومي داخل الدول، وتعتمد على توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل رئيس، بغية تحويل الإدارة الحكومية لإدارة ديمقراطية توفر خدمات أقل تكلفة وأعلى جودة للمواطنين[17]، والمُراجع للتراث السابق في مجال الحكومة الإلكترونية يجد العديد من

التعريفات المتنوعة لهذا المصطلح الحديث نسبيًا، ويرى Guangwei Hu (2009)[18] أن أول التعريفات المقدمة لهذا المصطلح ذلك الذي قدَّمه Hernon عام 1998 وعرفها قائلًا: "أنها- ببساطة- استخدام تكنولوجيا المعلومات لتوصيل الخدمات الحكومية مباشرة للمواطنين"[19].

ويمكن تعريف الحكومة الإلكترونية باختصار بأنها: "استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مجال الحكومة" أو "إتاحة الخدمات الحكومية المختلفة عبر الإنترنت سواءً عبر المواقع والصفحات الحكومية الرسمية على الإنترنت، أو عبر الصفحات والحسابات الحكومية المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي"[20].

وتشير الحكومة الإلكترونية أيضًا إلى "استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ICT لإتاحة الخدمات الحكومية (العامة) للمواطنين داخل الدولة بشكل أكثر كفاءة، وتسهيل وصول المواطنين للمعلومات التي يحتاجون إليها، وخلق اتصال فعال بين الحكومة والمواطن"[21].

وقدمت الأمم المتحدة تعريفًا للحكومة الإلكترونية والذي أصدرته لأول مرة في تقريرها الصادر عام 2003 بعنوان "الحكومة الإلكترونية في مفترق الطرق"، وعرفتها بأنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة القيمة العامة لما تقوم به الحكومة من مهام وأعمال".

أمَّا عن تعريف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD عام 2003 للحكومة الإلكترونية، فجاء بأنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصًا الإنترنت للوصول لحكومات أفضل"[22].

ويعرف شمس الدين المهدي (2012)[23] الحكومة الإلكترونية قائلًا: "الحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية من الحكومة الكلاسيكية، مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات من الأنظمة المعلوماتية والتكنولوجيا وتحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة وتهدف لتقديم الخدمات الحكومية".

وقد عرفها آخرون بأنها "توظيف المنظمات الحكومية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتقديم الخدمات الحكومية المختلفة للمنظمات والأفراد عبر وسائط وأدوات تقنية وفق قواعد ونظم إدارية وتكنولوجية واتصالية متكاملة"، وأنها "استخدام وتوظيف تكنولوجيا المعلومات لتحسين وتعزيز كفاءة تقدم الحكومة للخدمات للمواطنين، والموظفين، ورجال الأعمال، والهيئات المختلفة"[24].

وبمراجعة عدد من التعريفات المقدمة للحكومة الإلكترونية[25] استخلصت الباحثة عددًا من العناصر الأساسية التي تشكل محاور لتعريف هذا المصطلح وتتمثل في:

- **أساس الحكومة الإلكترونية**: تقوم الحكومة الإلكترونية على توظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ICT بكل ما تتضمنه من تطبيقات متنوعة.
- **تستهدف الحكومة الإلكترونية**: تحسين وصول وجودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين داخل الدولة.
- **نتائج الحكومة الإلكترونية**: إتاحة المعلومات الحكومية للمواطنين وغيرهم من الجماعات، وزيادة قدرة المواطن علي التواصل والتفاعل عبر الإنترنت مع الحكومة بقطاعاتها المختلفة، والقدرة على المشاركة في اتخاذ القرارات الحكومية.
- **معيار نجاح الحكومة الإلكترونية**: تعزيز أداء الخدمات العامة وتدعيم أسس الديمقراطية والإصلاح الإداري والحكومي.

ويفسر الباحثون التوجه نحو تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية ومحاولات الإصلاح الإداري والحكومي في الدول، فمع تناقص الثقة في الحكومات وتزايد الاتجاهات السلبية نحو أداء الحكومات في العديد من دول العالم برزت الحكومة الإلكترونية كأداة للتصدي لهذه الظاهرة[26]، وأخذ الباحثون يسعون للإجابة على التساؤل التالي: هل يمكن أن تسهم الحكومة الإلكترونية في تعزيز الثقة في الحكومة وتدعيم اتجاهات إيجابية أكثر نحوها؟

فمع تراجع معدلات الثقة في الحكومات خلال العقود الأخيرة في القرن الماضي؛ لجأت الدول لتبني مفهوم الحكومة الإلكترونية كوسيلة لكسب ثقة المواطنين وتحسين تقييماتهم لأدائها، وسعت عدة دراسات نحو الإجابة على التساؤل التالي: هل الثقة في الحكومة وأدائها زاد مع تزايد تبني الحكومات للحكومة الإلكترونية؟ أم أن نتائج الدراسة المبكرة التي قامت بها منظمة دول التعاون الاقتصادى والتنمية OECD عام 1999 والتي أشارت إلى أن الإنترنت فشل في خلق تواصل فعال بين المواطنين والحكومات، ولم تحقق مشاركة مجتمعية في صنع القرارات السياسية؛ لا تزال تعبر نتائجها عن الواقع.

وخلافًا لنتائج الدراسة السابقة، أكدت نتائج دراسة Elaine Larsen &Lee Rainie (2002) على أن مستخدمي المواقع الحكومية عبر الإنترنت لديهم اتجاهات إيجابية أكثر وترتفع درجة ثقتهم في أداء الحكومة مقارنة بغير المستخدمين

لهذه المواقع[27]، والنتيجة نفسها انتهت إليها دراسة Caroline J. Tolbert& Karen Mossberger (2006) وفسرا ذلك في ضوء تنوع أشكال التفاعل التي يتيحها الموقع الإلكتروني للحكومة أثَّر إيجابيًا على إدراكات المواطنين ومن ثم ارتفعت درجة الثقة في الحكومة[28]، في حين توصلت دراسة Darrell M. West (2004) إلى أن استخدام المواطنين للمواقع الحكومية على الإنترنت يرتبط إيجابيًا باتجاهات الجمهور نحو الحكومة، وإن كان لم يثبت تأثيره على معدلات ثقتهم فيها([29]).

وبالتالي تتحدد أهمية الحكومة الإلكترونية في أنها تسهم في توصيل المعلومات والخدمات الحكومية من خلال قنوات تقنية متعددة؛ بما يساعد في تحسين الخدمة ووصولها بسرعة وسهولة للمواطن؛ مما يوفر وقتهم وجهدهم، ويضمن أيضًا الشفافية والعدالة والمصداقية في تقديم الخدمة، كما أنها تسهم في كسر العوائق الزمنية والجغرافية التي تحول دون تقديم الخدمة للمواطن في المكان أو الوقت المناسب.

فبالإفادة من الشفافية التي توفرها المنصات الاجتماعية، يمكن للحكومة أن تحقق المزيد من الاتصال الفعال بالمواطنين وتتيح لهم الفرصة للمشاركة بفاعلية عبر رصد ردود الأفعال ووجهات النظر المختلفة لهم من مختلف القضايا بل والسياسات العامة، ويجب أن يؤخذ في الاعتبار أن التواجد على المنصات الاجتماعية لا يعني بالضرورة تحقق مفهوم الحكومة التفاعلية أو المفتوحة؛ حيث يُعد ذلك خطوة أولى لتعزيز المشاركة الإلكترونية للمواطنين ودعم الاتصال الفعال مع الحكومات[30].

(2) أبعاد توظيف الحكومة الإلكترونية لوسائل التواصل الاجتماعي:

يمكن تعريف وسائل التواصل الاجتماعي بأنها "التطبيقات التي تمكن مستخدميها من إنتاج محتوى، ومشاركته مع آخرين أو الاندماج والاشتراك في شبكات اجتماعية، بوصفها أهم خدمات شبكة الويب التي تختص بنشر مختلف أشكال المحتوى الذي يقدمه الجمهور، وتتيح تداوله بسهولة ومرونة والتشارك فيه أيضًا"[31].

وتستخدم المؤسسات الحكومية وسائل التواصل الاجتماعي لتحقيق عدد من الأهداف منها[32]:

1- تحقيق المشاركة الداخلية وتبادل الوثائق التنظيمية الداخلية بين الجهات الحكومية.

2- تحقيق المشاركة الخارجية، وتختص بمشاركة المعلومات والوثائق المشتركة مع باقي الجهات والأفراد عبر المواقع الإلكترونية الحكومية.

3- المشاركة على نطاق الدولة، حيث يجري عبر أدوات التواصل الإلكتروني إجراء استفتاء بخصوص قضية معينة على نطاق الدولة.

4- المشاركة المجتمعية، وتشمل الاشتراك مع عامة الناس في مناقشة مختلف القضايا.

وتتمثل مزايا استخدام المؤسسات الحكومية لمواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق الاتصال الخارجي مع الجمهور فيما يلي[33]:

(1) **الشفافية** Transparency: عبر توصيل وإتاحة المعلومات للمواطنين عما تفعله الحكومة من أنشطة وتحققه من إنجازات، أي أنها أسهمت في سرعة نشر أخبار المؤسسات وإنجازاتها.

(2) **المشاركة** Participation: عبر إتاحة الفرص للمواطنين بالمشاركة في صنع السياسات وطرح وجهات نظرهم وقياس ردود الأفعال، أي أنها أسهمت في دعم مصداقيتها وكسب تأييد الجمهور لها.

(3) **التعاون** Collaboration: إتاحة فرص جديدة للتعاون مع المواطنين وطرح الفرص لتبادل الأفكار الإبداعية والآراء بين الحكومة وأصحاب المصالح stakeholders أي أنها أتاحت مساحة للحوار والتفاعل مع الجمهور.

فقد أفادت الحكومات والمسئولون الحكوميون من منصات التواصل الاجتماعي لتوصيل خدمات أفضل للمواطنين ولخلق سياسات مفتوحة معهم حيث يساعد التحول للحكومة الإلكترونية على تحقيق المشاركة والتكامل بين الحكومة والمواطنين، كما أنها تساعد على التخلص من البيروقراطية الحكومية، حيث أنها تحدث تحولًا في المنظمات الحكومية لتصبح منظمات ديناميكية وفاعلة وأكثر كفاءة وغير بيروقراطية في تعاملها مع المواطنين[34].

وتنطلق الحكومة الإلكترونية من تغيير النظرة التقليدية إلى المواطن من متلقٍ سلبي للخدمة العامة الحكومية إلى فاعل وشريك في عملية إنتاج هذه الخدمة[35]، أو النظر للمواطنين في إطار مبادئ النموذج الحديث للخدمة العامة New Public Service والتي تتعامل مع متلقي الخدمة العامة كعميل أو زبون Customer ومن ثم تعمل الحكومة على إرضائه عبر توصيل الخدمات المختلفة له بجودة عالية.

وينظر إلى شبكات التواصل الاجتماعي بوصفها عاملًا أساسيًا للتحول نحو الحكومة الإلكترونية؛ حيث تسمح بخلق اندماج بين الحكومة ومواطنيها، الأمر الذي ينعكس على

تحقيق المشاركة الفعالة بين الطرفين على كافة الأصعدة، بما في ذلك صياغة السياسات العامة للدولة[36]، ومن أهم المزايا التي تدعمها شبكات التواصل الاجتماعي تعزيز ديمقراطية الاتصال، فالجميع دون استثناء يمكنه استخدام هذه المنصات ومشاركة المعلومات المختلفة والتعبير عن الآراء بحرية وبدون رقيب.

ولكن هل ينعكس اندماج الأفراد على شبكات التواصل الاجتماعي على درجة اندماج المواطنين في الصفحات الرسمية للحكومات على شبكات التواصل الاجتماعي؟ وعن هذا التساؤل أشارت دراسة Hand & Ching (2011) إلى أن تزايد اندماج المواطنين الأمريكيين على مواقع التواصل الاجتماعي لا يولد أوتوماتيكيًا ارتباطًا مماثلًا بالصفحات والمواقع الحكومية على الشبكات نفسها[37].

وتزداد أهمية الشبكات الاجتماعية من ملاحظة نموها المتواصل والسريع، وطبقًا لآخر الإحصائيات يبلغ عدد مستخدمي الشبكات الاجتماعية حول العالم اثنين ونصف المليار مستخدم لهذه الشبكات وعلى رأسها الفيسبوك وانستجرام وتويتر[38].

وتشير دراسة حديثة إلى تزايد أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في حياة المستخدمين لها مؤكدة على تعدد آثار استخدام هذه الشبكات للحد الذي يصل بالبعض لمرحلة "إدمان" استخدامها، حيث يعاني أعراض انسحابية وقد ينتكس في حالة التوقف عن استخدامها، وتضيف الدراسة أن حالة الإفراط في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي قد تتطلب علاجًا نفسيًا للتخلص من آثار إدمانها في بعض الحالات[39].

فالمستخدم يقضي في المتوسط قرابة الساعة يوميًا (لا يقل عن 50 دقيقة) في تصفحه للشبكات الاجتماعية فيسبوك أو انستجرام أو تويتر، وقد يعتبر البعض هذه الفترة الزمنية قصيرة، إلا أنها تساوي تقريبًا سدس ساعات اليوم بعد استبعاد ساعات النوم، وهي أعلى من الوقت الذي يقضيه الإنسان في أي نشاط ترفيهي آخر[40]، كما أكدت دراسة (ريم الجابري أحمد، 2017)[41] على أن موقع تويتر يُعد أحد أهم مواقع التواصل الاجتماعي والذي يحظى بزيادة عددية هائلة في أعداد مستخدميه سنويًا، وبمرور الوقت توغل موقع تويتر في المجال السياسي ليصبح من أكثر المواقع التي يحرص قادة العالم على التواصل مع الجماهير من خلالها، وأكدت **دراسة عبد الرحمن أحمد الناصر** (2015)[42] على ارتفاع الاعتماد على تويتر للحصول على معلومات عن القضايا الداخلية للمملكة العربية السعودية والدول العربية، كما أشارت دراسة (سلوى محمد سمير فهيم، 2019)[43] إلى ارتفاع رضا المبحوثين حول معالجة موقع الفيس بوك

للقضايا المجتمعية، وذلك لأن مواقع التواصل الاجتماعي تُعد بيئة معلوماتية وتفاعلية ثرية حول الأحداث والقضايا المتلاحقة المجتمعية.

كما كشفت دراسة Jeffry Gahanna (2011)[44] أن للشبكات الاجتماعية دورها الهام في القيام بمهام الرقيب الاجتماعي والسياسي، حيث وصل عدد مستخدمي هذه الشبكات في أوقات ثورات الربيع العربي لخمسة ملايين، ووصل عدد تحميلات الفيديو على اليوتيوب إلى 24 ساعة كل دقيقة في تجربة جديدة لاختزال الزمن في وقت عصيب، ووصل عدد التعقيبات على التويتر وبعض المدونات إلى 25 ألف، وبالتالي يمكن القول ازدياد اعتماد الأفراد على هذه الوسائل الحرة المرنة في تكوين آرائهم واتجاهاتهم، وفي هذا الإطار، تضيف دراسة (Tyma, Adam., Sellnow, Deanna. and Sellnow, Timothy، 2010)[45] إلى أن الفيس بوك أصبح مكانًا للتفاعل الاجتماعي، وأن أكثر من 30.000 شخص شاركوا في أزمة جامعة فرجينيا للتكنولوجيا (إطلاق النار داخل الجامعة 2007).

كما أكدت دراسة **سارة محمود محمد عبد اللطيف**(2018)[46] على أن موقع التواصل الاجتماعي تويتر كان له الدور الأكبر للأحداث السياسية في مصر في فترة 30 يونيو وتداعياتها، حيث أسهم مضمون تغريدات النخبة السياسية في إحداث تحولات مهمة للأحداث والموضوعات المطروحة للنقاش في المجال العام، كما أوجدت المشاركة أشكالًا جديدة من المشاركة السياسية في الشارع المصري، كما كشف تحليل التعليقات على نجاح بعض حسابات النخبة السياسية في تأسيس مجال عام للنقاش والتفاعل وطرح الآراء على تويتر اقترب إلى حد كبير من الشروط والمعايير التي وضعها هابرماس في المجال العام، فقد كانت صفحات النخبة السياسية بمثابة مجال اجتمع فيه الأفراد والمتابعون لحسابات النخبة السياسية لتبادل الآراء وطرح وجهات النظر المختلفة حول الأحداث والموضوعات عينة الدراسة.

ولذلك فإن هذه الشبكات يمكن أن تساعد الحكومات على توصيل الرسائل المختلفة للمواطنين وبطريقة فعالة وسريعة وبخاصة في أوقات الأزمات، كما يمكنها أيضًا أن تدعم تواصلها مع الجماعات الأخرى المستهدفة من قبل الحكومات كمجموعات المصالح المختلفة.

وتستخدم المؤسسات الحكومية مواقع التواصل الاجتماعي من خلال عدة استراتيجيات متكاملة، هي[47]:

1- **استراتيجية الدفع** Push: من خلال استخدام هذه الوسائل كأدوات لنشر أخبار ومعلومات خاصة بالمؤسسة.

2- **استراتيجية الجذب** Pull: عبر توظيف وسائل التواصل الاجتماعي مع الوسائل الأخرى، لتقديم المعلومات الرسمية عبر الشبكات الاجتماعية.

3- **استراتيجية التشبيك** Networking: أى إشراك الجمهور والتفاعل معه عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

4- **استراتيجية الحوار:** عبر توظيف وسائل التواصل الاجتماعي لتفعيل الحوار مع الجمهور في إطار الاتصال ذي الاتجاهين، حيث أشارت دراسة **هبة فريد عبد الحميد** (2018)[48] إلى ضعف توظيف الاتصال ثنائي الاتجاه أو استراتيجية الحوار في التواصل مع المواطنين المستهدفين بالصفحات الحكومية على الفيسبوك، واعتماد الصفحات الحكومية المصرية على استراتيجية الدعاية بصورة أكبر والهادفة لعرض إنجازات وأنشطة الوزارات وفعالياتها أكثر من التواصل مع الجمهور؛ وذلك بهدف كسب دعم الرأي العام للمؤسسات الحكومية.

5- **استراتيجية المشاركة**: أي تقديم الفرص للمواطن لمشاركة المعلومات والتعبير عن رأيه ومشكلاته والتواصل مع مؤسسات الدولة عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

6- **الاهتمام بالجماهير المعنية**: والتي تعني التفاعل مع كافة جماهير المؤسسة عبر الوسائل دون تمييز فئة عن أخرى، وإتاحة الفرصة لهم للحوار والتفاعل.

لذا، حرصت بعض الدراسات على توصيف العلاقة بين الحكومة والمواطن عبر الإنترنت، فأوضحت دراسة D.Dennis Linders (2012)[49] وجود ثلاثة أنماط للعلاقة بين المواطن والحكومة في إطار **مفهوم الحكومة الإلكترونية** في ظل اعتبار المواطنين كشريك في التنمية والإنتاج وليس كمستهلك سلبي لمعلومات وخدمات الحكومة، وتتمثل هذه الأنماط فيما يلي:

1- من الحكومة للمواطن G2C.

2- من المواطن إلى الحكومة C2G.

3- من المواطن إلى المواطن C2C مع عدم وجود الحكومة بطريقة اصنعها بنفسك.

وكان هذا التصنيف بارتكاز الدراسة على الخصائص والمزايا التي تتصف بها شبكات التواصل الاجتماعي لتشكيل السلوك الجمعي، والتي ثبت أنها الأفضل في اكتشاف

وجذب الأعضاء ذوي الاهتمامات المشتركة وفي جمع وتبادل المعلومات، واتخاذ القرارات الجمعية على نطاق واسع، وتكامل المساهمات الفردية، والإشراف على المجموعات المختلفة وإدارتها بغض النظر عن اعتبارات الزمان والمكان.

وبالتالي يمكن تحديد كيفية تبني المؤسسات الحكومية لشبكات التواصل الاجتماعى في التعامل مع المواطنين[50]: **والتي تتم عبر ثلاث خطوات أساسية تتمثل في:**

1- **التجريب والمبادرة:** في تجريب الشبكات الاجتماعية بالمؤسسات الحكومية، وتؤثر في هذه المرحلة خصائص هيكل المؤسسة والثقافة وخصائص هذه التكنولوجيا الناشئة، ومن ثم يتأثر هنا الأفراد بشكل كبير، بمعنى أن المسئولين الحكوميين يكون لهم الخطوة الكبرى في التجريب لهذه الشبكات الاجتماعية.

2- **الفوضى الخلاقة:** وهنا يبرز دور الهيكل المؤسسي، فوجود قطاعات متخصصة في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات يزيد التبني لمعرفتهم المبكرة بهذه التكنولوجيا.

3- **اختفاء الطابع المؤسسي والاندماج:** وذلك عقب تطوير المنظمة للمعايير والإجراءات الخاصة بالتكنولوجيا الجديدة واستخدامها لدعم مهام المنظمة وتنفيذ الممارسات اليومية.

(3) الحكومة الإلكترونية: الأهداف وأنواع الخدمات المقدمة:

تُعد ممارسات الاتصال الداخلي للاتصال الحكومي إحدى أبرز الأنشطة التي يمارسها القائمون بالاتصال الحكومي في المؤسسات الرسمية؛ بهدف نشر ثقافة وقيم المؤسسة وتعزيز قيم الولاء والانتماء بين الموظفين وتوفير الدافعية لديهم نحو الإبداع والابتكار، في حين يُعد الاتصال الحكومي الخارجي أحد أبرز الأنشطة التي يمارسها القائمون بالاتصال الحكومي في المؤسسات الرسمية بهدف[51]:

أ- ترسيخ صورة المؤسسة الذهنية في أوساط الجماهير الخارجية.

ب. بناء سمعة طيبة ومستدامة للمؤسسة.

أهداف الحكومة الإلكترونية: تسعى الحكومة الإلكترونية لتحقيق الأهداف التالية:

1- تقديم الخدمة الحكومية للمواطنين بسرعة وبأقل تكلفة.

2- التقليل في الإجراءات الإدارية والحد من البيروقراطية.

3- دعم التواصل مع المواطنين.

4- تحقيق التكامل بين الخدمات الحكومية.

5- تحقيق كفاءة أكبر في تقديم الخدمة.

6- بناء الثقة في الخدمات الحكومية.
7- الوصول لكافة فئات الجمهور في أي وقت وفي أي مكان.
8- خلق بيئة عمل تعتمد على تقنيات المعلومات والاتصال.

أنواع الخدمات الحكومية الإلكترونية: تنقسم الخدمات الحكومية الإلكترونية إلى:

1- خدمات من الحكومة إلى الحكومة G2G.
2- خدمات من الحكومة إلى المواطنين G2C.
3- خدمات من الحكومة إلى منطمات الأعمال G2B.
4- خدمات من الحكومة إلى منظمات المجتمع المدني G2SC.
5- خدمات من المواطن إلى المواطن C2C.

(4) التحديات التي تواجه المنطقة العربية في إطار تعزيزها للحكومة الإلكترونية:

وفي دراسة قدمتها Maysoun Ibrahim **وآخرون** (2015)[52] والتي سعت نحو رصد العقبات التي تحول دون التحول الكامل للحكومة الإلكترونية في المنطقة العربية، مع التركيز على التحديات التكنولوجية، وفي أعقاب التقرير الصادر من اتحاد المستشارين العرب عام 2013 Arab Advisors group والذي حضره 18 دولة عربية منها مصر، الأردن، العراق، البحرين، الجزائر، الكويت، لبنان، ليبيا، المغرب، قطر، السعودية وغيرها، وهي الدول التي تطبق بوابات الحكومة الإلكترونية، قدمت الدراسة أبرز التحديات والعقبات التي تعوق التبني الكامل لمفهوم الحكومة الإلكترونية في الدول العربية فيما يلي:

1- **التحديات الاجتماعية** المتعلقة بتوافر المتخصصين في إدارة هذه التكنولوجيا المتقدمة وانخفاض الوعي بين المواطنين بكيفية استخدام هذه التكنولوجيا.
2- **التحديات الاقتصادية** التي تتطلب دعمًا اقتصاديًا وموارد اقتصادية كبيرة، وتطوير البنية التحتية الاتصالية والمعلوماتية.
3- **تحديات تكنولوجية** تتعلق بالإمكانات التكنولوجية المتاحة في الدول العربية، والتي تتعلق بالتكلفة الخاصة بالتنفيذ، الخصوصية، الأمن، تراجع البنية التحتية.
4- **تحديات حكومية**: حتى يتطلب ذلك تبني سياسيات طويلة المدى وآليات حكومية، والمبادرات الحكومية تحتاج إلى إدراك الحكومة لأهمية التعاون والتنسيق بين المواطنين والقطاع الخاص والكيانات الحكومية، والتنسيق مع أصحاب المصالح المختلفة.

5- بالإضافة للعديد من العقبات الأخرى التي توجد في الدول العربية كمشكلات المياه، وعدم الاستقرار السياسي، وتزايد التضخيم وغيرها.

لذا تبذل الدول العربية جهودًا كبيرة لتنفيذ مفهوم الحكومة الإلكترونية وذلك لطرح الخدمات العامة إلكترونيًا، وللعديد من الدول العربية محاولات ناجحة في تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية، ففي مصر على سبيل المثال، سعت منذ سنوات نحو تطوير الخدمات الإلكترونية وزيادة عدد قنوات إتاحة الخدمات الإلكترونية وتبنت عدة مبادرات ومشروعات اتصالية وتكنولوجية.

خامسًا: تساؤلات الدراسة:

في ضوء قضية الدراسة وأهدافها وإطارها المعرفي، تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن التساؤلات التالية:

التساؤل الرئيس للدراسة:

ما أهم التوجهات البحثية الحديثة في استخدام الحكومة الإلكترونية لوسائل التواصل الاجتماعي؟

التساؤلات الفرعية للدراسة:

(1) ما أهم القضايا الرئيسة والفرعية التي تناولتها دراسات استخدام الحكومة الإلكترونية لوسائل التواصل الاجتماعي؟

(2) ما أهم المداخل الفكرية والأطر النظرية التي انطلقت منها هذه الدراسات؟

(3) ما أهم المناهج البحثية وأدوات جمع البيانات التي استخدمتها هذه الدراسات؟

(4) ما أهم النتائج التي توصلت إليها دراسات استخدام الحكومة الإلكترونية لوسائل التواصل الاجتماعي؟

(5) ما أهم ملامح الإطار الإرشادي الذي يمكن الاستعانة به في دراسة وممارسة الاستخدام الحكومي لوسائل التواصل الاجتماعي؟

سادسًا: نوع الدراسة ومنهجها:

تتعدد التوجهات التي تنطلق منها الدراسات المعنية بمراجعة محتوى الإنتاج البحثي المنشور حول أحد القضايا أو الموضوعات العلمية، وذلك على النحو التالي:

(1) **التوجه الأول: المراجعة الشاملة** Comprehensive reviews ويسعى إلى تقديم قواعد ونماذج تفسيرية عامة حول القضية محل الاهتمام استنادًا إلى المؤشرات العامة التي اتفق عليها عدد كبير من الدراسات.

(2) **التوجه الثاني: تحليل المستوى الثاني** Meta-analyses ويهدف إلى تجميع النتائج التي توصلت إليها الدراسات المعنية بأحد الموضوعات البحثية بقصد استخلاص مجموعة من المؤشرات عن هذا الموضوع.

(3) **التوجه الثالث: فحص المنهجية** Methodological investigation ويركز على تقييم المناهج البحثية وأدوات جمع البيانات المستخدمة في دراسة موضوع محدد أو مجال تخصص بعينه.

(4) **التوجه الرابع: رصد الإنتاجية البحثية المنشورة** Studies of publishing productivity ويهتم بتقييم جهود الباحثين والكيانات البحثية في إثراء التراث العلمي في مجال تخصص معين عن طريق رصد أسماء الباحثين، والمؤسسات العلمية التي ينتمون إليها.

(5) **التوجه الخامس: تحليل دوريات علمية محددة** Studies of specific journals ويُعنى بالفحص الدقيق والمتعمق للإنتاج المنشور في إحدى المجلات العلمية في مجال تخصص معين.

(6) **التوجه السادس: تحليل توثيق المراجع** Citation analyses ويهدف إلى فحص هوامش ومصادر الدراسات المنشورة بهدف الكشف عن أهم المراجع العلمية التي يتم الإسناد إليها في مجال تخصص محدد[53] .

وتنتمي الدراسة الحالية إلى دراسات **تحليل المستوى الثاني** وهو أسلوب منهجي يعتمد على المراجعة المنهجية التحليلية المنظمة للدراسات والبحوث العلمية التي تم نشرها في مجال معين أو حول موضوع محدد، وذلك للخروج بنتائج تمكن الباحث من رصد ما توصلت إليه هذه البحوث والتعرف على ما اتفقت أو اختلفت عليه من نتائج، كما توفر إطارًا تقييميًّا حول المناهج والأدوات والأطر المعرفية التي استخدمتها هذه الدراسات[54].

واعتمدت الدراسة الحالية على الخطوات المتبعة في تطبيق منهج تحليل المستوى الثاني، وهي:

- تحديد القضية البحثية محل الاهتمام.
- تحديد أهداف مراجعة البحوث المنشورة حول هذه القضية.
- جمع المعلومات من الدراسات ذات العلاقة بالقضية البحثية.
- وضع خطة تصنيف وتحليل المعلومات.
- التحليل الكيفي للمعلومات وتفسيرها.
- رصد النتائج العامة والخروج بمؤشرات وتوصيات أو رؤى مستقبلية.

قامت الباحثة برصد وتحليل الدراسات المنشورة التي اهتمت بقضية استخدام الحكومة لوسائل التواصل الاجتماعي في التواصل مع المواطنين عبر تطبيقات الحكومة الإلكترونية خلال **الفترة من عام** 2000 **وحتي** 2020 وقد وقع الاختيار على هذه الفترة الزمنية نظرًا لحداثتها وغزارة الإنتاج البحثي بها.

و اعتمدت الدراسة الحالية على **تحليل المستوى الثاني بأسلوبه الكيفي** في تحليل المحاور التي اهتمت بها هذه الدراسات، والتعرف على مداخلها الفكرية ومنهجيتها واستخلاص أهم النتائج التي اتفقت أو اختلفت عليها، وذلك بهدف تقديم رؤية تحليلية متعمقة للتوجهات البحثية السائدة في مجال توظيف وسائل التواصل الاجتماعي من قبل الحكومات في مختلف الدول، كما وظفت الدراسة **الأسلوب الكمي** على نطاق محدود للخروج ببعض المؤشرات الكمية التي تفيد الدراسة.

سابعًا: عينة ومجتمع الدراسة:

تم تطبيق الدراسة الحالية على البحوث المعنية باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي من قبل الحكومات والحكومات الإلكترونية في مصر والدول العربية والأفريقية والأجنبية والتي نشرت في الدوريات المتخصصة أو قُدمت في المؤتمرات العلمية المعنية بالحكومة الإلكترونية في الفترة الزمنية من عام 2000 إلى عام 2020.

واعتمدت الدراسة على **أسلوب العينة العمدية** في اختيار البحوث الخاضعة للتحليل وفق متغيري موضوع البحث وسنة النشر (في إطار الفترة الزمنية المحددة للدراسة). **وذلك وفق الخطوات التالية:**

(1) البحث في قواعد البيانات الرقمية عن الدراسات المنشورة في الدوريات العلمية المتخصصة أو المقدمة إلى مؤتمرات علمية، والتي تشير عناوينها إلى الاهتمام بقضية الحكومة الإلكترونية وتوظيف وسائل التواصل الاجتماعي خلال الفترة من 2000 وحتى عام 2020.

(2) مراجعة قوائم المراجع التي اعتمدت عليها الدراسات موضع التحليل، لإضافة مزيد من البحوث المعنية بنفس القضية محل التحليل إلى عينة الدراسة.

(3) ركزت الدراسة على البحث المنشور بحجمه الكامل كوحدة للتحليل، مع استبعاد عروض الكتب والافتتاحيات التحريرية والتعليقات على الدراسات.

(4) بلغ إجمالي حجم عينة الدراسات المختارة والخاضعة للتحليل 165 **دراسة** ووثيقة منهم 110 دراسة باللغة الإنجليزية و55 دراسة ووثيقة عربية، والتي كانت خصائصها كما يلي:

- **خصائص عينة الدراسة وفقًا للفترة الزمنية للنشر:**

جدول رقم (1)

خصائص عينة الدراسة وفقًا للفترة الزمنية للنشر

سنة النشر	عدد المصادر العربية	عدد المصادر الإنجليزية	الإجمالي
قبل عام 2010	6	19	25
2010	-	5	5
2011	1	6	7
2012	3	14	17
2013	2	18	20
2014	5	6	11
2015	8	11	19
2016	5	6	11
2017	4	6	10
2018	7	8	15
2019	3	8	11
2020	11	3	14

- **خصائص عينة الدراسة وفقًا لطبيعة الدراسة:**

جدول رقم (2)

خصائص عينة الدراسة وفقًا لطبيعة الدراسة

وسيلة النشر	عدد الدراسات والوثائق المنشورة
دراسات نُشرت في دوريات علمية	84
دراسات قُدمت في مؤتمرات علمية	32
رسائل ماجستير أو دكتوراه	21
تقارير دورية وبحوث منشورة	20
وثائق	8
المجموع	165

يتضح من بيانات الجدول السابق أن عدد 84 مصدرًا عربيًا وإنجليزيًا تم نشرهم في دوريات علمية، تلاه عدد 32 مصدرًا تم نشره في مؤتمرات علمية، ثم عدد 21 مصدرًا كانت رسائل ماجستير أو دكتوراه، ثم عدد 20 تم نشره في تقارير دورية وبحوث منشورة، وأخيرًا جاء عدد 8 مصادر عبارة عن وثائق رسمية.

ثامنًا: نتائج تحليل المستوى الثاني للدراسات محل التحليل:

قامت الباحثة باستعراض التراث العلمي المعني بموضوع الحكومة الإلكترونية واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي خلال الفترة ما بين عامي 2000 إلى 2020، وذلك بهدف استكشاف أهم القضايا التي اهتمت بها الدراسات في هذا الموضوع، والتعرف على المداخل النظرية والتوجهات الفكرية التي انطلقت منها، وكذلك المناهج البحثية وأدوات جمع البيانات التي اعتمدت عليها هذه الدراسات. وتستعرض الباحثة فيما يلي **أهم القضايا الرئيسة والفرعية التي عنيت بها الدراسات في هذا المجال:**

- **دراسات ركزت على رصد حجم تفاعل الجمهور مع الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي:**

سعت عدة دراسات نحو الإجابة على التساؤل التالي: **إلى أي مدى يتفاعل المواطنون مع الصفحات الحكومية الرسمية على مواقع التواصل الاجتماعي؟** ويُعد التواصل مع المواطنين أحد أبرز الأهداف التي تسعى الحكومة إلى تحقيقها من وراء استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، حيث تُعد الشبكات الاجتماعية الأكثر توظيفًا في الحكومات الإلكترونية؛ نظرًا لأنها الأكثر استخدامًا من المواطنين داخل الدولة، ويتمثل ترتيب هذه الشبكات وفقًا لمعدلات الإقبال عليها: الفيس بوك، تويتر، يوتيوب، فليكر، لينكد إن، ويختلف توظيف استخدام شبكات التواصل الإجتماعي في الحكومة باختلاف الوسيلة ذاتها وخصائصها والغرض المتحقق منها[55].

وتباينت الدراسات ما بين التي أشارت لارتفاع التفاعل مع صفحات المؤسسات الحكومية، ودراسات أخرى أشارت إلى توسط التفاعل مع صفحات المؤسسات الحكومية أو صعوبة الوصول لهذه الصفحات، **ومن أمثلة هذه الدراسات**:

دراسة **شريفة رحمة الله سليمان** (2016)[56] بالتطبيق على مشروع رؤية الإمارات 2021 سعت الدراسة نحو الإجابة على السؤال التالي: إلى أي مدى يسهم الاتصال الحكومي في نشر وتعزيز مفهوم الهوية الوطنية لدى فئات المجتمع من خلال المواد الإعلامية التي تقوم بإنتاجها؟ وعبر رصد مدى تفاعل الجماهير معها، وأشارت النتائج إلى تزايد تفاعلية المواطنين مع منشورات المواقع الحكومية الرسمية بالتطبيق على مواقع وزارة الدفاع، وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع.

كما أوضحت دراسة Rawan T.Khasawneh & Emal A Abu shanat(2013)[57] بالتطبيق على الأردن عبر دراسة حالة على الصفحة الرسمية للحكومة الأردنية على الفيس بوك لقياس مستوى الاندماج engagement في المشاركة

بين المواطنين وهذه الصفحة، وذلك عبر الإفادة من مختلف الخدمات المتاحة عبر الشبكات الاجتماعية، إلى وجود درجة مرتفعة من الارتباط والتفاعل من المواطنين نحو الصفحة الرسمية للحكومة الأردنية، حيث يزداد التفاعل الإيجابي للمواطنين مع منشورات الصفحة عبر الإعجاب، والتعليق والمشاركات، ويزداد عدد المتابعيين fans للصفحة خاصة بين الشباب ما بين 25 إلى 34 سنة ومعظمهم من الذكور.

أمَّا دراسة **سماح المحمدي** (2019)[58] والتي سعت نحو رصد وقياس وتحليل العلاقة بين مستوى اعتماد الشباب المصري على صفحات المتحدثين الرسميين على موقع الفيسبوك، بالتطبيق على أربعة مؤسسات حكومية، وقدرة هذه الصفحات على التأثير عليهم من الناحية المعرفية والوجدانية والسلوكية، فقد خلصت إلى انخفاض معدلات تعرض المبحوثين لصفحات المتحدثين الرسميين للمؤسسات الحكومية على موقع الفيسبوك بشكل عام، لكن في نفس الوقت ارتفعت مستويات الاعتماد على هذه الصفحات كمصدر يتمتع بالمصداقية والتحديث المستمر لمتابعة أخبار وفعاليات وأنشطة المؤسسات الحكومية محل الدراسة، كما ارتفعت درجة الثقة في المعلومات المقدمة عبر هذه الصفحات.

- **<u>دراسات تناولت توجهات الحكومة والمسئولين الحكوميين نحو توظيف شبكات التواصل الاجتماعي:</u>**

تتنوع الشبكات الاجتماعية التي تعتمد عليها الحكومات في النشر للمعلومات الرسمية عبرها، وإن كان التنافس بين موقعي الفيس بوك وتويتر في احتلال الصدارة للنشر، لذلك سعت العديد من الدراسات نحو الكشف عن تفضيلات استخدام الحكومات الإلكترونية والمسئولين الحكوميين لمواقع التواصل الاجتماعي، **وفيما يلي نعرض نماذج من هذه الدراسات:**

دراسة J.Lgnacio Criajo (2013)[59] التي سعت نحو رصد استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لأغراض نشر المعلومات الحكومية وإتاحة الخدمات الحكومية وأثر ذلك على العلاقة بين الحكومة والمواطنين، وأهمية استخدام شبكات التواصل لتحقيق ممارسات ديمقراطية وعبر تحليل في المستوى الثاني، أشارت الدراسة إلى مجموعة حقائق أبرزها:

- يختلف توظيف استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الحكومة باختلاف الوسيلة ذاتها وخصائصها والغرض المتحقق منها.

- تُعد الوسيلة الاجتماعية الأكثر توظيفًا في الحكومات الإلكترونية هي ذاتها الأكثر استخدامًا من المواطنين داخل الدولة: وتتمثل في الفيسبوك، تويتر، يوتيوب، فليكر، لينكد إن (على الترتيب).

وأشارت دراسة Gustavo Henrique M.oliveira & Eric W.welch (2013)[60] إلى اتساع استخدام المسئولين الحكوميين لشبكات التواصل الاجتماعي بما في ذلك blogs والفيسبوك، تويتر، يوتيوب، إلا أن موقع الفيس بوك هو الأعلى استخدامًا، تلاه تويتر ثم اليوتيوب، ثم لينكد إن، وقد تعددت أغراض استخدام شبكات التواصل من قبل المسئولين الحكوميين وأبرزها: نشر المعلومات للمواطنين، وأقلها الحصول على رجع صدى من المواطنين نحو الحكومة وخدماتها.

كيف يتعامل المواطنون مع الصفحات الرسمية للحكومة على الشبكات الاجتماعية المختلفة؟ حاولت دراسة Anatoliy Gruzd وآخرون (2018)[61] الإجابة على هذا التساؤل، وذلك بالمقارنة بكم التفاعل مع المنشورات عن أحد المشروعات الكبرى والمنشورة على موقعي انستجرام وتويتر، وأشارت النتائج إلى أن معدلات التفاعل والاندماج مع منشورات هذا المشروع الحكومي الكبير كانت أعلى على انستجرام مقارنة بتويتر، حيث يتم طرح رسائل معلومات وصور عديدة للمشروع، ومن ثم أوصت الدراسة بأهمية توظيف الحكومات لأكثر من شبكة اجتماعية للتواصل مع المواطنين.

سعت دراسة Aizhan Tursunbayeva **وآخرون (2017)[62] باستخدام التحليل من المستوى الثاني للدراسات التي تناولت استخدام الحكومة الإلكترونية لمواقع التواصل الاجتماعي في قطاع الخدمات الصحية إلى رصد أكثر المواقع استخدامًا**، وقد كشفت نتائج التحليل، تركيز المنظمات الحكومية الصحية على استخدام موقع تويتر بشكل أساسي، وكانت أبرز التوصيات التي نبهت لها الدراسة بأن يتحول استخدام الحكومات لمواقع التواصل الاجتماعي إلى وسيلة لتقييم سمعة المؤسسة الحكومية والتأثير سلبًا على سمعتها، ومن ثم تصبح أداة ضغط على الحكومة.

وربطت دراسة Agnes Mainka **وآخرون(2014)[63] بين مقومات البنية الاتصالية والمعلوماتية والتكنولوجية المرتفعة وبين الاستخدام الحكومي للشبكات الاجتماعية وإقبال المواطنين عليها**، حيث أشارت الدراسة إلى أنه في ظل تصاعد الاستخدام الحكومي لشبكات التواصل الاجتماعي في مختلف الدول، لاسيما في الدول ذات البنية

الاتصالية والمعلوماتية المتقدمة أو ما تعرف باسم Ict Informational world cities تُعد شبكات التواصل الاجتماعي أدوات فاعلة في الوصول للمواطنين والتفاعل معهم، ووظفت الدراسة أسلوب دراسة الحالة على عينة من المدن بلغت 31 مدينة، شملت هونج كونج، فرانكفورت، بوسطن، برلين، شيكاغو، دبي، كوالامبور، لندن، لوس أنجلوس، ميلان، نيويورك، باريس، سيدني، طوكيو، والإمارات. وشملت الدراسة كافة الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية والمسئولين الحكوميين على شبكات التواصل الاجتماعي.

وأشارت نتائج الدراسة إلى تنوع الشبكات الاجتماعية المستخدمة من قبل الحكومات، وشملت كل من مواقع (الفيس بوك، جوجل بلس، لينكد إن، تويتر، يوتيوب)، وبعضها منصات محلية تخص دولًا بعينها مثل خدمة xing الألمانية أو Hyves الهولندية، كما لا تربط بعض الحكومات من هذه المدن بين الحسابات الحكومية على الشبكات الاجتماعية والصفحة الرئيسة home page للحكومة، الأمر الذي ينعكس سلبًا على عدد المتابعين لهذه الصفحة، كما أن موقع تويتر يُعد الأعلى من حيث نشر أنشطة الحكومة عليه للمواطنين يليه الفيسبوك، ثم اليوتيوب الأقل من حيث نشر الحكومات الأنشطة عليه؛ وذلك لما يتطلبه ذلك من إعداد فيديوهات، كما تُعد الثقافة عاملًا مؤثرًا في استخدام وتوظيف الحكومات لشبكات التواصل الاجتماعي، فعلى سبيل المثال "تويتر" لا يعمل ولا يعتمد عليه في الصين.

كما سعت دراسة Ravinder Kumar Verma **وآخرون** (2017)[64] إلى رصد استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لتحقيق ارتباط مع المواطنين عبر تحليل المواقع الخاصة بخمسة قطاعات حكومية في الهند على المنصات الاجتماعية، وكشفت النتائج عن أن موقع الفيسبوك يُعد الأكثر استخدامًا من قبل المؤسسات الحكومية، والأعلى تداخلًا وتكاملًا مع المواقع الرسمية للقطاعات الحكومية على الإنترنت؛ إلا أن وصول هذه الصفحات والمواقع محدود أي أنه يصل لجمهور محدد، وليس إلى الجمهور العام في الهند.

أمَّا دراسة Prath Simran Singh (2019)[65] فسعت نحو التعرف على مدى استخدام الحكومة في الهند لوسائل التواصل الاجتماعي وأثر ذلك على صياغة السياسات العامة للدولة، وخلافًا لنتائج الدراسة السابقة، أشارت النتائج إلى أن موقع تويتر هو الأكثر استخدامًا من المسئولين الحكوميين في الهند، وأن شبكات التواصل الاجتماعي تؤدي دورًا بارزًا في تلافي الفجوة بين صناع القرارات من الحكومة والرأي

العام بين المواطنين، حيث يمكن للحكومة من خلال استخدام شبكات التواصل الاجتماعى أن ترصد اتجاهات الحوار والنقاش المجتمعي، ورصد اتجاهات الرأي العام، الأمر الذي يفيد الحكومات في صياغة السياسات المختلفة، ومن ثم لو أنها لاحظت تزايد الاتجاهات السلبية نحو القرار أو السياسة المقترحة يمكنها هنا أن تعدل القرارات أو السياسات المقترحة أو ربما تقوم بتأجيل تطبيقه، واتضح أن الحكومة تستفيد من هذه التويتات في التعرف على القضايا الأساسية، كما أن الهاشتاج يعرف الحكومة باتجاهات الجمهور نحو هذه القضايا، وباستخدام تحليل الهاشتاج Hashtag analysis تمكنت الحكومة من رصد القضايا المختلفة التي تشغل الرأي العام في الهند.

أمَّا دراسة Missy Graham & Elizabeth Johnson Avery (2013)[66] وبالاعتماد على بيانات مسح أُجرى على (463) مسئول حكومي محلي بالولايات المتحدة الأمريكية، بغية رصد استخدام المسئولين الحكوميين بالحكومة المحلية لشبكات التواصل الاجتماعي المختلفة لتحقيق الديموقراطية والشفافية والمشاركة مع المواطنين، ومدى إدراك المواطنين لذلك. أوضحت النتائج أنه كلما تزايد إدراك المسئول الحكومي لأهمية مواقع التواصل الاجتماعي كلما تزايد الإقبال على استخدامها، ويعتبر الفيس بوك وتويتر الأعلى استخدامًا من قبل المسئولين بالحكومة المحلية، وذلك لنشر الأنشطة الخاصة والمميزة، ويتيح المسئولون للمواطنين التعليق وإن انخفضت نسبة المتابعيين لهذه التعليقات، لكن كشفت الدراسة عن أن 30٪ من المسئولين الحكوميين في المحليات لا يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي وهى تُعد نسبة كبيرة نسبيًا.

وسعت دراسة Joanne Tuzma(2010)[67] إلى الإجابة على تساؤل مؤداه: إلى أي مدى توظف الحكومات الآسيوية تكنولوجيا الشبكات الاجتماعية (ويب 2) في المواقع الحكومية للدولة؟ في ضوء التصاعد المطرد في أعداد المستخدمين لهذه الشبكات في كل الدول الآسيوية سعت الدراسة نحو الإجابة على هذا السؤال. طُبقت الدراسة على 50 دولة بقارة آسيا، لرصد مدى استخدام الحكومات بهذه الدول لثلاثة من مواقع التواصل الاجتماعي هي: فيسبوك، تويتر، يوتيوب.

وأظهرت النتائج ضعف اعتماد حكومات الدول الآسيوية على شبكات التواصل الاجتماعي للتواصل مع الجمهور المستهدف، وتوصيل وتحسين الخدمات العامة لهم، وذلك بنسبة 30٪ فقط في الحكومات في الدول محل الدراسة، حيث تعتمد الحكومات على مواقع التواصل الاجتماعي لتحقيق ثلاثة أهداف أساسية هي: نشر المعلومات عبر القنوات الحكومية الرسمية، والتعليم، وتنشيط السياحة.

أمَّا دراسة Saunman Hong (2013)[68] انطلاقًا من فكرة أن مواقع التواصل الاجتماعي سوف تفيد الديمقراطية، حيث ستفتح المجال للسياسيين وغير السياسين للتعبير عن آرائهم والمشاركة في قرارات الحكومة، وبالتطبيق على السياسيين الأمريكيين بمجلس النواب الأمريكى. توصلت الدراسة إلى أن استخدام السياسين لتويتر كأحد منصات الشبكات الاجتماعية كان له أثر إيجابي على حملاتهم الانتخابية الأمر الذي انعكس على زيادة كم التبرعات التي جمعوها من خارج الدوائر الانتخابية لهم، وكان لطبيعة شخصية السياسي وآرائه السياسية أثر واضح على كم التبرعات التي يجمعها، فالسياسي صاحب التويتات المميزة وعدد المتابعيين الأعلى جمع تبرعات أكبر بكثير.

- **وحول العوامل المؤثرة على توظيف الحكومات لمواقع التواصل الاجتماعي**، كشفت دراسة Ines Mergel (2013)[69] باستخدام المقابلات المتعمقة مع عدد من المتخصصين في الشبكات الاجتماعية أن العوامل المؤثرة على تبني واستخدام الحكومات لتطبيقات الشبكات الاجتماعية كالفيسبوك وتويتر والمنتديات blogs، إلى ارتباط تبني الحكومة للشبكات الاجتماعية بسلوك المواطنين وتفضيلاتهم لها، الأمر الذي سرع بضرورة تبني هذه الشبكات لنشر الأخبار وتوصيل الخدمات العامة، وأظهرت الدراسة أن هناك ثلاثة مجموعات من العوامل المؤثرة على قرارات تبني الشبكات الاجتماعية وهذه العوامل هي: إعادة التقديم representation، الارتباط engagement، الشبكات networking

وأشارت دراسة Yannis charalabidis & E- Loukis (2015)[70] إلى تبني المؤسسات الحكومية مفهوم الـ padget والذي هو امتداد لمفهوم الـ gadget والذي ظهر مع الويب2، والذي يستخدم خدمات وبيانات من مصادر متعددة ومختلفة، بنية خلق تطبيقات سريعة تتوافق مع الحاجات الحكومية لتشكيل سياسية عامة.

لكن إلى أي مدى تعتمد المؤسسات الحكومية على رسائل وتعليقات المواطنين على الصفحات الرسمية كمصدر للمحتوى المعلوماتي؟ سعت دراسة Clayton Wukich & Ines Mergel (2016)[71] إلى الإجابة على هذا التساؤل، وتبين أن الحكومة تميل إلى الإعتماد على "المعلومات الرسمية" ومن المصادر الرسمية، وقلَّما تستخدم رسائل من الجمهور العام أو من المنظمات الخاصة غير الحكومية.

- **<u>دراسات ركزت على العوامل المؤثرة على درجة تفاعل المواطنين مع الصفحات الحكومية الرسمية عبر مواقع التواصل الاجتماعي ومستوى ثقتهم فيها:</u>**

أكدت دراسة Ines Mergel (2013)[72] على ضرورة وجود ممارسات لقياس حجم التفاعل عبر الشبكات الاجتماعية الحكومية، وأهمية قياس ردود الأفعال على صفحات التواصل الاجتماعى الحكومية والذي يمكن قياسه عبر التواصل مع المواطنين، وتحليل الاستجابات باستخدام برنامج تحليلي، قياس درجة التفاعل مع الصفحات Click through، وأشارت الدراسة إلى أن الحرص على "خصوصية" الأفراد- بمعنى عدم السعي خلف جمع معلومات عن المواطنين- يزيد ثقة المواطنين ومستوى تفاعلهم مع محتوى الصفحات الرسمية (وإن كان الفيس بوك يفعل ذلك بالتأكيد).

وتوصلت دراسة Norman Eyoung blood & Joe Mackiewicz(2012)[73] في إطار سعيها للمقارنة بين صفحات المواقع الحكومية المحلية في ألاباما، وقياس العلاقة بين سهولة استخدامها وعدد المتابعين لها، إلى تزايد الاهتمام الحكومي بإنشاء المواقع الإلكترونية لها، وكشفت عن العوامل المؤثرة في تحقق سهولة ويسر استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية، والتي تمثلت في:

- ثقة المواطنين في الموقع.
- الجودة المدركة للموقع.
- معدل استخدام المواطنين للمواقع الحكومية.
- معدلات الاستجابة للمواقع.

كما أوصت الدراسة بضرورة العمل المستمر على زيادة سهولة استخدام المواقع الحكومية من أجل تحفيز المواطنين على استخدام المواقع الخاصة بالحكومة، والتعود على دخول المواقع الحكومية من المواطنين للحصول على المعلومات والخدمات المتاحة؛ مما يقلل التعامل مع الإدارات الحكومية.

أمَّا بخصوص العوامل المؤثرة على درجة ثقة المواطنين في محتوى الصفحات الحكومية قسمت دراسة Sohrab Khan **وآخرون** (2019)[74] المتغيرات والعوامل المؤثرة على ثقة المواطن في صفحات الحكومة عبر مواقع التواصل الاجتماعي إلى:

1- **متغيرات تتعلق بخصائص المواطنين**: كالشخصية والخبرات والقيم الثقافية والتي تؤثر في ثقة المواطن.

2- **متغيرات تتعلق بالحكومة**: فدرجة الثقة في الحكومة وخدمات الحكومة لها دور رئيس في التعامل مع صفحات الحكومة عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

3- **عوامل تتعلق بالمخاطرة**: أي الخوف من فقدان الأمان والخصوصية عند التعامل مع مواقع التواصل الاجتماعي، وصفحات الحكومة عليها.

4- متغيرات تتعلق بخصائص الشبكات الاجتماعية ذاتها.

5- جودة المعلومات المقدمة عبر الصفحات ذاتها وإدراك المواطن لنفعها وفائدتها له.

6- سهولة استخدام الموقع الرسمي والتي تؤثر على نية الاستخدام.

وأشارت دراسة Arturo Haro De Rosarid **وآخرون** (2018) **إلى العوامل المؤثرة في مستوى ارتباط** Engagement **المواطنين بالصفحات الحكومية الرسمية على شبكات التواصل والمتمثلة في**[75]:

1 – نوع الوسيلة الاجتماعية: حيث يزداد الارتباط مع الحسابات الرسمية على الفيسبوك.

2- الشفافية Transperancy: يزداد الارتباط بالصفحة الرسمية للحكومة كلما كانت تتسم بالشفافية مع المواطنين.

3- مستوى النشاط على الصفحة.

4- التفاعلية: كلما زادت التفاعلية المتاحة على الصفحات كلما زاد ارتباط المواطنين بها.

واستهدفت دراسة Mariam Rehman **وآخرون** (2012)[76] **الوقوف على العوامل الجوهرية المؤثرة في تبني المواطنين لخدمات الحكومة الإلكترونية**، وقد توصلت الدراسة بمراجعة آراء الخبراء والمتخصصين أن الوعي، ومستوى مصداقية الإنترنت، ودرجة الثقة في الحكومة تُعد العوامل المؤثرة في تبني خدمات الحكومة الإلكترونية بباكستان، فالوعي يُعد متغيرًا مؤثرًا في "استعداد" و"نية" المواطن للتعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية، سواءً بالحصول على معلومات عن الخدمات أو بالحصول على الخدمة ذاتها، وأن جودة المعلومة المقدمة عبر الموقع الإلكتروني، تبين أنها متغير مؤثر في الحصول على المعلومات من مواقع الحكومة الإلكترونية، وأن كل من سهولة الاستخدام، وجودة الخدمة المقدمة، ودرجة الأمن والأمان أثناء الحصول على الخدمات جميعها عوامل مؤثرة في نوايا المواطنين واستعدادهم للتعامل مع الخدمات الحكومية.

- **كما حاولت عدة دراسات رصد القيمة المضافة لاستخدام الحكومات لمواقع التواصل الاجتماعي**، من هذه الدراسات:

دراسة **أحمد فاروق رضوان** (2017)[77] والتي أكدت على أن المنظمات الحكومية تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي بهدف دعم التفاعل مع المواطنين، وحثهم على التواصل مع المنظمة والتعرف على آرائهم واحتياجاتهم، وإخبار المتعاملين بالأحداث والفعاليات المختلفة، والإعلان عن أى إرشادات أو توجيهات.

أمَّا دراسة Soon Ae chun Luisf &Luna Reyes (2012)[78] وهي عبارة عن مقالة علمية حول سبع دراسات تتناول استخدام الحكومة الإلكترونية لشبكات الوسائل الاجتماعي، تم نشرها في المؤتمر الدولي الثاني عشر للحكومة الإلكترونية والذي جاء تحت عنوان "ابتكار الحكومة الإلكترونية في مواجهة التحديات"، والذي عُقد في الولايات المتحدة الأمريكية عام 2011. وقد أشارت الدراسة إلى أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أسهم في تعزيز قطاع الصحة على مستوى المرضى والأطباء وصناع القرار عبر إتاحة وتسهيل الوصول للمعلومات الصحية.

وأوصت الدراسة بضرورة اتباع استراتيجية مناسبة تزيد المنافع وتواجه التحديات وتقلل من المخاطر المترتبة على توظيف الحكومات لمواقع التواصل الاجتماعي، فعلى الرغم من كونها أداة ثرية للتواصل مع المواطنين، إلا أنها مليئة بالبيانات الخادعة، لا سيما في أوقات الأزمات.

وأشارت دراسة Aizhan Tursunbayeva **وآخرون** (2017)[79] إلى فوائد استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من قبل المؤسسات الصحية الحكومية، وتمثلت في: زيادة مصداقيتها، وتوصيل المعلومات عن المؤسسة نفسها وخلق الوعي بالجديد من التحديثات في هذه المؤسسات وتعريف المواطنين بأنشطة المؤسسات، والذي يمكن توصيفه "بالاتصال أحادي الاتجاه".

كما أكدت دراسة Ines Mergel (2013)[80] بخصوص القيمة المضافة لاستخدام الحكومات لشبكات التواصل الاجتماعي على أنه كلما تزايد استخدام الحكومة ومؤسساتها للشبكات الاجتماعية، كلما تزايدت درجات استجابة المواطنين على هذه الصفحات، وتزايدت المصداقية في المعلومات المطروحة على الصفحات الحكومية، وتزايدت الرغبة في التفاعل مع هذه الصفحات.

كما أشارت دراسة J.Lgnacio Criajo (2013)[81] إلى أن تبني الحكومات لشبكات التواصل الاجتماعى يُعد أحد آليات التحول نحو الحكومة المفتوحة open أو

الحكومة الذكية smart. وأن التواصل الفعال مع المواطنين هو أبرز المكاسب المتحققة من استخدام الحكومة لشبكات التواصل الاجتماعي.

وأشارت دراسة John carlo Bertot **وآخرون** (2012)[82] إلى تزايد استخدام المؤسسات الحكومية لشبكات التواصل الاجتماعي، والذي حقق أهدافًا متعددة أبرزها: التواصل وتقديم الخدمات للمواطنين، ونشر الأفكار الجديدة، وحل المشكلات، واتخاذ القرارات، فإن الاعتماد على هذه الشبكات في إطار الحكومة الإلكترونية يثير العديد من الإشكاليات تتعلق بالخصوصية، والأمان المعلوماتي، وإدارة المعلومات وغيرها.

- **دراسات تناولت المعايير التي تشكل سياسة الحكومة في التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي، ومن هذه الدراسات:**

دراسة John carlo Bertot **وآخرون** (2012)[83] بالتطبيق على الحكومة الفيدرالية الأمريكية، والتي كشفت عن وجود فجوات في السياسة الأمريكية في التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي في التعامل الحكومي، ومن ثم تقترح الدراسة إطارًا عامًا لتفادي هذه العيوب وتلك الفجوات من خلال العديد من المبادئ، ومن أبرزها:

1- إتاحة المعلومات للجميع وبدون استثناء.

2- تحقيق الاتساق في الوصول لمؤسسات الحكومة عبر الإنترنت للأفراد.

4-أرشفة المعلومات الحكومية المقدمة عبر شبكات التواصل الاجتماعي للاستخدام المستقبلي.

5- منع تسريب المعلومات السرية أو الحساسة.

5- تحقيق الشفافية والمسئولية الحكومية لبناء الثقة لدى المواطنين.

6 – التأكيد على أمن المعلومات الشخصية للمواطنين المتعاملين مع الخدمات الحكومية عبر الشبكات الاجتماعية.

7- ضمان استمرار الخدمات الحكومية.

8 – التأكيد على تحديث بيانات دخول المواطنين عبر الصفحات الحكومية.

9- التوضيح للمواطنين أن شبكات التواصل الاجتماعي ليست الوسيلة الوحيدة لقياس آراء المواطنين حول المؤسسات الحكومية.

وقدمت دراسة Jana Hrdinova وآخرون (2010)[84] المعايير التي تشكل سياسة الحكومة في التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعى، وتتمثل فيما يلي:

1- **سلوك المواطن** consumer conduct فالحكومة عليها أن تجدد الطريقة المتاحة للمواطن عند التعامل مع المواقع الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي هل ستكون احاديه الاتجاه أم ثنائية الاتجاه، كذلك هناك اعتبارات أخرى خاصة بالتأكيد على تحديث بيانات دخول المواطنين عبر الصفحات الحكومية، مع التوضيح للمواطنين أن شبكات التواصل الاجتماعى ليست الوسيلة الوحيدة لقياس آراء المواطنين حول أداء المؤسسات الحكومية.

2- **الاعتبارات القانونية** Legal issues المتعلقة باستخدام الشبكات الاجتماعية حكوميًا، وتحقيق الاتساق في الوصول لمؤسسات الحكومة عبر الإنترنت للأفراد.

3- **الأمن** security: يجب أن تعمل الحكومة على ضمان أمن المعلومات والبيانات الخاصة بها، وكذلك تأمين بيانات المستخدمين لصفحاتها ومواقعها، وذلك في إطار تفاعلهم مع الخدمات الحكومية المتاحة، مع التأكيد على منع تسريب المعلومات السرية أو الحساسة.

4- **المحتوى** content: على الحكومة أن تحدد ما يمكن نشره كمحتوى على الصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية لضمان الدقة، وذلك باتباع استراتيجيات لإدارة المحتوى، وكذلك مراعاة حق المواطنين في إتاحة المعلومات لهم دون استثناء، مع تحقيق أرشفة المعلومات الحكومية المقدمة عبر شبكات التواصل الاجتماعى للاستخدام المستقبلي، حيث لابد أن تراعي سياسة نشر المحتوى تحقيق الشفافية والمسئولية الحكومية لبناء الثقة لدى المواطنين، مع ضمان استمرار الخدمات الحكومية للمواطن.

5- **سلوك المسئول الحكومي** Employee Conduct وتحدد الحكومة المقبول وغير المقبول في سلوكيات المسئولين الحكوميين.

6- **الاستخدام المقبول** Acceptable Use حيث تحدد الحكومة للمسئولين والمواطنين الحكوميين الاستخدام المقبول للموارد، والقيود على الاستخدام الشخصي، والنتائج المترتبة على كليهما.

- **اهتم القليل من الباحثين بدراسة القواعد والأخلاقيات المنظمة للاتصال الحكومي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، ومنهم:**

دراسة **أحمد فاروق رضوان** (2017)[85] والتي استهدفت التعرف على طبيعة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من قبل المنظمات الحكومية، عبر تحليل القوانين والقواعد المؤسسية الخاصة بالتعامل مع المعلومات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والمحددة لاستخدام المنظمات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة لهذه الوسائل في تواصلها مع الجمهور والسياسات الخاصة بالمشاركة الإلكترونية.

ووظفت الدراسة أداة التحليل الكيفي للوثائق وذلك من خلال تحليل كل من: قانون جرائم تقنية المعلومات– الدليل الإرشادي للمشاركة الإلكترونية للجهات الحكومية– الدليل الإرشادي لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي– وكذلك سياسات المشاركة الإلكترونية لعينة من المنظمات الحكومية بالدولة، بالإضافة لعقد مقابلات مع عدد من مسئولي الاتصال بعينة من المنظمات الحكومية بلغت 12 منظمة.

وكشفت الدراسة عن تنوع الظوابط الأخلاقية التي تتضمنها الوثائق الأربع محل التحليل، وتبين أن أهم الضوابط التي يتضمنها الدليل الإرشادي لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المنظمات الحكومية تمثلت في:

أ- ضوابط السياسات.

ب- ضوابط الاستحواذ.

ت- ضوابط التدريب.

ث- الضوابط التي تحكم سلوك الموظف المختص أثناء إدارته لحسابات الجهة الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي.

ج- بالإضافة لعدد من الالتزامات الواجب مراعاتها عند استخدام الموظفين الحكوميين لمواقع التواصل الاجتماعي لأغراض شخصية، كما تشمل ضوابط خاصة بالخصوصية والأمن.

وقدم **عبد الفتاح الفولي** (2003)[86] ورقة بحثية عقد فيها مقارنة لتطور الاهتمام بوضع معايير للمواقع الشبكية الحكومية والخاصة في العالم العربي والولايات المتحدة الأمريكية، والتشريعات التي تحكم إنشاء المواقع الشبكية الحكومية بالمنطقة العربية، وتم اختيار النموذج الأمريكي باعتباره نموذجًا رائدًا في مجال صناعة معايير الإنترنت دوليًا، وقد خلصت الورقة البحثية إلى أن الاهتمام بالمعايير والتشريعات الحاكمة للمواقع الحكومية العربية قد أخذ في النمو في المنطقة العربية مع المزيد من التوجه نحو الحكومة

الإلكترونية، وأوصت الورقة البحثية على ضرورة تطوير وتحسين معايير الإنترنت للمواقع الحكومية العربية لخدمة مسيرة التنمية في هذه الدول ولتضييق الفجوة الرقمية بين الدول المتقدمة والنامية ودعم رسم الطريق نحو مجتمع المعلومات العالمي.

- **أمَّا بخصوص التحديات التي تواجه استخدام الحكومة لشبكات التواصل الاجتماعي** فأشارت دراسة J.Lgnacio Criajo (2013)[87] إلى أنها تتمثل فيما يلي:

1- السيطرة الحكومية على محتوى الشبكات الاجتماعية والصفحات الحكومية عليها.

2- خصوصية المواطن واحتمالية انتهاكها.

3- ضعف الاتصال بين المستويات الحكومية.

4- عدم وجود هيكل محدد لأنشطة الحكومات على شبكات التواصل الاجتماعي.

- **دراسات تناولت طرق استخدام مسئولي الحكومة لشبكات التواصل الاجتماعي:**

مثل دراسة Jana Hrdinova **وآخرون** (2010)[88] وهذه الدراسة هي ورقة بحثية قدمتها ثلاث باحثات، وتتضمن ثمانية مبادئ أساسية لسياسة الحكومة الإلكترونية عند توظيفها لشبكات التواصل الاجتماعي كأداة للتواصل مع المواطنين وتقديم الخدمات الحكومية لهم. واعتمدت الدراسة على تحليل الوثائق الخاصة بسياسات الشبكات الاجتماعية والمقابلات مع مسئولين حكوميين، حيث قامت الباحثات بتحليل 26 وثيقة من مؤسسات حكومية، بالإضافة إلى عقد لقاءات مع 28 مسئولًا حكوميًّا بالحكومة الأمريكية.

وخلصت الدراسة إلى وجود ثلاثة طرق مختلفة لاستخدام مسئولي الحكومة لشبكات التواصل الاجتماعي، وتتمثل في:

1- استخدامها للخدمات الرسمية للمؤسسة مثل القنوات الرسمية على اليوتيوب الناطقة باسم وزارة أو مؤسسة حكومية.

2- استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لأغراض مهنية: مثل دخول المسئولين على الفيسبوك لمتابعة الصفحات الرسمية للحكومة على هذه الشبكة الاجتماعية.

3- استخدام الشبكات الاجتماعية لأغراض شخصية: ليس لأي غرض بالمؤسسة الحكومية.

- **دراسات عنيت بتحليل الدراسات المعنية بقضية الدراسة عبر استخدام التحليل من المستوى الثاني:**

وفي تحليل من المستوى الثاني سعت دراسة[89] Staci Zavattao & Arthur J.Sementelli (2014) نحو تقديم رؤية نقدية عن الدراسات التي تناولت استخدام الحكومة لشبكات التواصل الاجتماعي بهدف خلق حوار ثنائي الاتجاه مع المواطنين، ولكي تختبر الفرض القائل: تستطيع مواقع التواصل الاجتماعي أن تبني ارتباطًا بين المواطنين والحكومة. وبنظرة نقدية للدراسات السابقة، اتضح أن هذه "النظرة التفاؤلية" بعيدة عن الواقع، فالخصائص الثلاثة للمواطن الفاعل والتي تفترضها الدراسة هي: الإتاحة والقدرة على الوصول بسهولة ويسر، والاستعداد للمشاركة، إمكانية البقاء مجهولًا وغير محدد الهوية، لا تتحقق في الواقع كما ينعكس في نتائج الدراسات السابقة وكشفت الدراسة عنها أن الواقع الفعلي من استخدام الحكومات لمواقع التواصل الاجتماعي يقوم على مفاهيم مغايرة، فمعظمها أحادي الاتجاه وغير تفاعلي، وانعكس ذلك على عدم خلق حوار تفاعلي أو إندماج بين المواطنين والحكومة.

وأوصت الدراسة بما يلي:

- ضرورة الإفادة الحقيقية من قبل الحكومات في خصائص ومزايا مواقع التواصل الاجتماعي وليس "التواجد" لمجرد التواجد.
- ضرورة وجود فريق مؤهل للتعامل مع هذه الشبكات والإفادة من خصائصها.
- لابد من تصميم المواقع الخاصة بالحكومة توفير وسيلة لقياس رجع الصدى.
- إتاحة إمكانيات الشبكات للمواطنين مثل: طرح أسئلة/ استطلاعات/ هاشتاج/ عقد ندوات ولقاءات أونلاين.
- تقبل التعليقات على المواقع أيًا كان اتجاه محتواها.

أشارت دراسة Saiya cheng & Lei Ding (2012)[90] إلى أن الأعوام القليلة الماضية شهدت تعاظم أعداد الأبحاث الأجنبية حول الحكومة الإلكترونية، والدراسة تستهدف فهم آليات هذا المجال البحثي عبر تحليل كمي لـ 2232 مقالًا نشر في دوريات علمية، وذلك باستخدام التحليل البابيومتري bibiometric analysis، وتوصلت الدراسة لأبرز القضايا التي تناولتها هذه الدراسات، والتي تمثلت في: تقييم أداء الحكومة الإلكترونية، وبنية الحكومة

الإلكترونية، أساليب دعم قرارات الحكومة الإلكترونية، أمن البنية البحثية للحكومة الإلكترونية.

وأضافت دراسة Rony Medaglia & Lei Zheng (2017)[91] التي تنتمي لدراسات التحليل من المستوى الثاني لاستخدام الحكومات لشبكات التواصل الاجتماعي في مجالات الحكومة الإلكترونية، وأنظمة المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى أن الدراسات السابقة ترتكز على الحكومة أكثر من ارتكازها على المستخدمين، وتُعد دراسة خصائص الشبكات الاجتماعية الأقل ظهورًا في الدراسات محل الدراسة، في حين ركزت النسبة الأكبر من هذه الدراسات على تحرى استراتيجيات الحكومة.

الحكومة الإلكترونية في الدول العربية والأجنبية – الواقع والتحديات:

أولًا: دراسات تناولت التجربة المصرية في مجال تبني الحكومة الإلكترونية:

في الجزء التالي تستعرض الباحثة الدراسات التي ركزت على رصد واقع الحكومة الإلكترونية بالدول المختلفة، وسوف نستعرض أولًا الدراسات التي اهتمت برصد وتحليل وتقويم التجربة المصرية في مجال الحكومة الإلكترونية، ولكن سوف نلقي أولًا الضوء على نشأة الحكومة الإلكترونية في مصر وأهدافها وأهم الجوائز التي حصلت عليها:

1- **نشأة الحكومة الإلكترونية في مصر**[92]:

تعاونت وزارة الدولة للتنمية الإدارية مع جميع الوزارات والهيئات الأخرى في إعداد وتنفيذ برنامج عمل متكامل لبناء نظم لميكنة الخدمات الحكومية التي تقدم للجمهور وذلك من خلال إطلاق مفهوم الحكومة الإلكترونية، والذي يهدف إلى توصيل الخدمات للمواطنين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسب وبالسرعة والكفاءة المطلوبة، ويعتبر موقع بوابة خدمات الحكومة المصرية الخطوة الأولى نحو إنشاء حكومة إلكترونية مصرية تواكب النظم العالمية الحديثة مدعمة بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وإن شعار **الحكومة الإلكترونية المصرية** هو توصيل الخدمة إلى طالبها.

مراحل تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية المصري:

- **المرحلة الأولى في الفترة** (2001/07/01 - 2007/06/30) تم خلالها وضع الخطة الاستيراتيجية للحكومة الإلكترونية والموافقة عليها، وتنفيذ وتقييم مشاريع استرشادية، والبدء في نشر بعض المشاريع على المستوى الجغرافي والقطاعي.

- **المرحلة الثانية في الفترة من** (2007/07/01 – 2012/06/30) تم خلالها تحويل المشروعات الاسترشادية الناجحة إلى مشروعات قومية، وتطوير هيكلية الجهاز الإداري الحكومي بما يسمح بتنفيذ وإدارة مشروعات، وإطلاق مفهوم الحكومة الإلكترونية والتفاعل الحقيقي عبر المنصات الحكومية مع المواطنين.

تمثلت أهداف الحكومة الإلكترونية التي أعلنت عنها وزارة الدولة للتنمية الإدارية عبر موقع بوابة الحكومة الإلكترونية:

أولًا: خدمة المواطنين والشركات والمستثمرين، من حيث توصيل الخدمة لهم، مع تحقيق سرعة الإنجاز، والتميز ورفع كفاءة الأداء، ورفع مستوى الكفاءة في تقديم الخدمات، والشفافية، وتوفير مناخ مشجع للمستثمرين وتذليل العقبات التي يواجهونها، واستقبال استفسارات وشكاوى المواطنين من خلال فريق مدرب على استقبال خدمات المواطنين والرد عليها، وكذلك إنفاذ استخراج الوثائق الرسمية إلكترونيًا، والتي ستسهل على المواطنين استخراج كافة أوراقهم المطلوبة مع توفير الوقت لهم، وهو ما يتفق مع توصية حديثة وردت في إحدى تقارير (مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، 2018) المعلوماتية بتوفير شبكة معلوماتية تربط جميع الهيئات الحكومية ببعضها البعض، ومن خلال الرقم القومي للمواطن وعبر قواعد البيانات عبر الحواسب الحكومية، يمكنه استخراج كافة أوراقه الخاصة به، وهوما سيحسن من مستوى الخدمة العامة المقدمة للمواطن[93].

ثانيًا: تحديث نظم العمل بالوزارات والهيئات، من خلال تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي، وضغط الإنفاق الحكومي وتوفير النفقات، وتوفير المعلومات الدقيقة والمحدثة.

الجوائز التي حصلت عليها الحكومة المصرية[94]:

- فاز مشروع تنسيق القبول بالجامعات – tansik.egypt.gov.eg التنسيق الإلكتروني – إحدى خدمات بوابة الحكومة المصرية على الإنترنت في مسابقة الأمم المتحدة للخدمة العامة تحت فئة منع ومكافحة الفساد في الخدمة العامة لعام 2009 بعد إلغاء التنسيق الورقي واستبداله بنظام إلكتروني سهل ومبسط، يتيح للطالب من خلاله تسجيل رغباته وتغييرها واستقبال الترشيحات إلكترونيًا بسهولة ويسر شديدين.
- فازت بوابة المشتريات الحكومية www.etenders.gov.eg بالمركز الثاني في مسابقة الأمم المتحدة للخدمة العامة تحت فئة منع ومكافحة الفساد في الخدمة

العامة. وقد قامت وزارة الدولة للتنمية الإدارية بإنشاء وإطلاق هذه البوابة بالتعاون مع هيئة الخدمات الحكومية التابعة لوزارة المالية لعام 2011.

- للعام الثالث على التوالي استطاع موقع بوابة محافظة المنوفية الإلكتروني www.monofeya.gov.eg الفوز بالمركز الأول في مسابقة الهند الدولية لتكنولوجيا المعلومات كأفضل موقع يقدم خدمات إلكترونية عبر شبكة المعلومات الإنترنت. وقد شارك في المسابقة 10 دول وهي (فيتنام– البحرين– الأردن– هولندا– السودان – الهند– ماليزيا– سنغافورة– سيريلانكا– بنجلاديش) للأعوام 2009 – 2010 – 2011 [95].

وقد أشار مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء لواقع الحكومة الإلكترونية المصرية في عام 2020، بتقدم مصر 3 مراكز في مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية في 2020، وقد احتلت المركز 111 من بين 193 دولة في 2020 مقارنة بالمركز 114 في 2018. كما انتقلت مصر من فئة التصنيف " ذات الأداء المتوسط" في 2018، إلى فئة "ذات الأداء المرتفع" في 2020، حيث عظمت جائحة كورونا من دور الحكومة الإلكترونية، فبرز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي من أجل الاهتمام بصحة المواطنين والحفاظ على سلامتهم[96].

2- نتائج الدراسات السابقة التي تناولت التجربة المصرية في مجال الحكومة الإلكترونية:

ومن الدراسات المبكرة التي سعت نحو تقييم التجربة المصرية الإلكترونية، جاءت دراسة مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار (2007)[97] في محاولة لرصد استراتيجية التسويق الاجتماعي للبوابات الإلكترونية الحكومية المصرية، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إفادة الجمهور العام من البوابات الإلكترونية للحكومة المصرية بالتطبيق على بوابات ثلاث محافظات مصرية. وأشارت النتائج لوجود قصور في البوابات الحكومية، حيث أشار المسئولون عن البوابات الحكومية محل الدراسة إلى اقتناعهم بأهميتها في التواصل مع المواطنين مع اعترافهم بوجود جوانب قصور تقلل من توظيفها بالشكل الأمثل، لذلك أوصت الدراسة بضرورة تطوير الخدمات المتاحة عبر بوابات المحافظات، ورفع مستوى جودة المعلومات وتحديثها، مع إرساء معايير تضمن جودة الخدمات المقدمة للمواطنين عبر البوابات الحكومية على الإنترنت. كما أوصت الدراسة بضرورة تطوير قدرات القائمين على إدارة البوابات الحكومية في التعامل مع الإنترنت وتكنولوجيات المعلومات والاتصال بشكل عام.

ومن الدراسات التي سعت لتحري أوضاع الحكومة الإلكترونية في مصر، دراسة Hisham Abd Elsallam **وآخرون** (2012)[98] والمنشورة باللغة الإنجليزية، والتي استهدفت تحري الفاعلية المدركة لأنظمة الحكومة الإلكترونية المحلية من وجهة نظر المسئولين الحكوميين بالمحافظات المصرية، بالتطبيق على عينة من المسئولين بالإدارات العليا بجميع المحافظات المصرية بلغت 65 من المسئولين الحكوميين يمثلون: رؤساء المدن، وسكرتيري عام المحافظات، ومديري عام المعلومات بالمحافظات، ومديري خدمات المواطنين. وقد توصلت الدراسة إلى أن القنوات التقليدية للاتصال مازالت هي الأعلى فاعلية للتواصل بين المواطنين والحكومة المحلية أكثر من القنوات الإلكترونية، وأن المواقع الإلكترونية الحكومية المحلية تأتي في الترتيب الثاني كأحد قوات الحصول على المعلومات أو حل المشكلات الخاصة بالمحافظة، وأن عاملي المشاركة والتعاون Collaboration وكذلك التفاعل الأكثر تأثيرًا في تحديد درجة فاعلية الموقع الإلكتروني للحكومة، إلى جانب بروز تأثير محدود لعوامل أخرى شملت القدرة Capacity، والأمن Security، والخصوصية Privacy.

وأوصت الدراسة بضرورة تقديم المزيد من الدعم للحكومة الإلكترونية في مصر عبر تبني التكنولوجيا، والسعي لإيجاد آليات أفضل لإتاحة المعلومات والخدمات وحل المشكلات بتوظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتحسين وصول الخدمة للمواطنين، مع التأكيد على ضرورة الارتقاء بمستوى التعليم ومستوى إجادة استخدام التكنولوجيا عند المسئولين الحكوميين في الحكومة المصرية، بالإضافة للإهتمام بالتدريب على التكنولوجيا لدعم الحكومة الإلكترونية، ودعم الكفاءة الإدارية للمسئولين الحكوميين.

وحول مدى استخدام المؤسسات الحكومية المصرية لشبكات التواصل الاجتماعي سعت دراسة هبه فريد عبد الحميد (2018)[99] إلى التعرف على مدى توظيف الفيسبوك كأداة اتصالية حديثة في عرض معلومات للمواطنين عن الخدمات الحكومية عبر الصفحات الحكومية الرسمية، بالإضافة لرصد كيفية تواصل القائمين بالاتصال الذين يديرون الصفحات الحكومية على الفيسبوك مع الجمهور المستهدف بصفة عامة وذلك بهدف رفع مستوى الخدمات الحكومية، تحسين الأداء الاتصالي للحكومة مع الجماهير، كشفت الدراسة عن النتائج التالية:

- ضعف توظيف الفيسبوك كأداة حديثة في توصيل المعلومات المتعلقة بالخدمات الحكومية من قبل الهيئات والوزارات الحكومية.

- ضعف توظيف الاتصال ثنائي الاتجاه أو استراتيجية الحوار في التواصل مع المواطنين المستهدفين بالصفحات الحكومية على الفيسبوك.

- اعتماد الصفحات الحكومية على الفيسبوك على استراتيجية الدعاية بصورة أكبر والهادفة لعرض إنجازات وأنشطة الوزارات وفعالياتها أكثر من التواصل مع الجمهور، وذلك بهدف كسب دعم الرأي العام للمؤسسات الحكومية.

- توصي الدراسة بضرورة تطوير المحتوى الخدمي على الصفحات الحكومية على الفيسبوك.

وحول فاعلية الصفحات الرسمية للحكومة المصرية على شبكات التواصل الاجتماعي قدَّم Hisham M.Abdelsalam (2013)[100] دراسته **عن مدى استخدام الحكومة المصرية لمواقع التواصل الاجتماعي، ومدى فاعلية هذه الصفحات الإلكترونية لتحقيق التواصل مع الجمهور المستهدف.** أشارت الدراسة إلى محدودية تواجد مؤسسات الحكومة المصرية على شبكات التواصل الاجتماعي مقارنة بالدول المتقدمة، فنسبة تواجد المواقع الحكومية النشطة منخفض، حيث بلغ نسبتها 49.6٪ بواقع 276 موقعًا من إجمالي 556 موقعًا رسميًّا، أمَّا عن أكثر المواقع استخدامًا فجاء الفيسبوك ثم اليوتيوب ثم تويتر الأكثر استخدامًا من قبل الحكومة المصرية، وعادة تستخدم المواقع الثلاثة معًا من قبل المؤسسة الحكومية، وأن الاستخدام الرئيس لمواقع التواصل الاجتماعي هو نشر المعلومات، واتسم الاتصال بأنه أحادي الاتجاه، وانخفض الاهتمام بالرد على التعليقات، كما انخفض مستوى التفاعل مع المنشورات وتركز بشكل أساسي على تسجيل الإعجاب بالمنشورات فقط، وخلصت النتائج إلى أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بالحكومة المصرية لا يتماشى بقدر كاف مع نظرية الإدارة العامة، والتي ترى أن مواقع التواصل الاجتماعي يمكن أن تستخدم لتعزيز التواصل مع المواطنين بهدف إحداث تغيير ملموس في أداء الحكومة، وزيادة ثقة المواطنين بالحكومات.

وفي تحليل مقارن بين أوضاع الحكومة الإلكترونية بمصر وعدد من الدول، ناقشت **دراسة تغريد سلامة** (2017)[101] مستوى الاتصال والتفاعلية بمواقع الحكومة الإلكترونية في أربع دول هي: مصر والإمارات والولايات المتحدة الأمريكية وكندا، حيث هدفت الدراسة التعرف على مدى إفادة الدول العربية متمثلة فى مصر والإمارت العربية المتحدة من تكنولوجيا المعلومات والإنترنت مقارنة بالدول الأجنبية متمثلة فى الولايات المتحدة وكندا، وكشفت الدراسة عن ما يلي:

- أفادت المواقع العربية بمؤشر التواصل من تكنولوجيا المعلومات والإنترنت مقارنة بالمواقع الأجنبية، وهذه نتيجة إيجابية، وإذا استمرت المواقع العربية في تفوقها فهذا يعطي مؤشرًا لإمكانية انخفاض الفجوة الرقمية بين الدول العربية والأجنبية.

- أفادت المواقع العربية من تكنولوجيا المعلومات بمؤشر الوسائط المتعددة مقارنة بالمواقع الأجنبية، وهذه نتيجة إيجابية لحد كبير؛ وترجع للاهتمام الكبير الذي يوليه موقع دولة الإمارات العربية لمؤشر الوسائط المتعددة ومن ثم فإن الدول العربية إن أرادت تستطيع أن تكرر نفس التجربة المنفذة عربيًا.

- أفادت كل من المواقع العربية والأجنبية من تكنولوجيا المعلومات والإنترنت بمؤشر سهولة الاستخدام بقدر متساوٍ من تكنولوجيا المعلومات والإنترنت، ونسبة 87,5٪ في حد ذاتها تمثل استفادة الدول عينة الدراسة بقدر كبير من تكنولوجيا المعلومات والإنترنت، وإن كان مازال أمامها فرص لمزيد من التطوير والتنمية.

- تفوقت الدول الأجنبية على الدول العربية بمؤشر التفاعلية ويرجع ذلك للخبرة المتراكمة لسنوات للدول الأجنبية مقارنة بالدول العربية.

- أفادت المواقع العربية مقارنة بالدول الأجنبية بمؤشر الخدمات وذلك لاختلاف النظام السياسي، حيث تعتبر الولايات المتحدة الولايات الفيدرالية تتمتع بقدر كبير من الاستقلالية، ويفسر هذا عدم تواجد عدد من الخدمات على موقع الدولة الرسمي ووجودها بمواقع الولايات وهو ما ينفذ أيضًا في المقاطعات الكندية.

- أفادت المواقع الأجنبية من تكنولوجيا المعلومات والإنترنت بمؤشر الديمقراطية الإلكترونية مقارنة بالمواقع العربية، وتعتبر الديمقراطية الإلكترونية من وجهة نظر كثير من الباحثين أعلى درجات نضج الحكومة الإلكترونية، بالرغم من هذا فإن نتيجة 33,35٪ نفسها تعتبر نتيجة غير مرضية للدولتين (الولايات المتحدة الأمريكية وكندا) باعتبارهما من قادة العالم في الحكومة الإلكترونية.

- ركزت عدة دراسات على العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والمواطنين، ومن هذه الدراسات: دراسة آية عياد (2017)[102] التي سعت نحو الإجابة على السؤال التالي: إلى أي مدى تحرص الحكومة الإلكترونية على خلق اتصال ثنائي الاتجاه مع المواطنين عبر صفحاتها الرسمية؟ وذلك عبر وصف وتحليل وتفسير الاتصال التفاعلي في المؤسسات الحكومية في مصر كما تنعكس على المواقع الحكومية الرسمية على الإنترنت؛ وذلك لبناء علاقة

إيجابية ثنائية الاتجاه مع الجمهور، والتفاعل معه، وتقديم المعلومات والخدمات له في ضوء تطبيق نظام "الحكومة الإلكترونية" من حيث الشكل والمضمون.

كشفت الدراسة عن العديد من النتائج، أبرزها: أن استخدام الجمهور للمواقع الحكومية على الإنترنت والتفاعل معها يساعد على بناء علاقة إيجابية بين الحكومة والمواطن.

- يفضل المواطنون استخدام المواقع الحكومية على الإنترنت؛ لأنها خالية من الروتين ومشاكل المعاملات الحكومية.
- يعتبر موقع بوابة الحكومة المصرية الأعلى استخداما من المواطنين- وإن كانت درجة التفاعل معها متوسطة ومنخفضة- حيث يرون أنها لا تلبي احتياجاتهم بشكل مرضي ولا يكون هناك تفاعل من المسئولين الحكوميين على الصفحة.
- أشارت الدراسة أن سهولة استخدام الموقع الحكومي هو سبب أساسي لتكرار استخدامه، الأمر الذي يرتبط باتجاهات إيجابية نحوه.
- يعتبر الحصول على معلومات والخدمات الدافع الأساسي لاستخدام المواقع الحكومية.

وفي محاولة للكشف عن طبيعة اتجاهات المصريين نحو الحكومة الإلكترونية، هدفت دراسة مرفت عبد الحميد (2016)[103] إلى الكشف عن طبيعة وحدود التأثير الذي تقوم به المواقع الرسمية الإلكترونية للوزارات، وكذلك صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل اتجاهات الجمهور المصري نحو تلك المؤسسات الرسمية المصرية، وبالأخص المؤسسات ذات الصلة بقضايا الرأي العام، بالإضافة للتعرف على طبيعة الإشباعات التي تحققها هذه المواقع الرسمية الإلكترونية للوزارات وكذلك صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي بالنسبة للجمهور العام المتفاعل معها.

وتوصلت الدراسة للنتائج التالية:

- يستخدم المبحوثون الصفحات الرسمية للوزارات بدرجة متوسطة، وجاءت المواقع الرسمية للوزارات في الترتيب الثالث من حيث تفضيلات المبحوثين الذين يفضلون التعرض لصفحات الوزارات الخدمية بشكل أساسي وعلى رأسها صفحة وزارة التعليم العالي.
- أمَّا عن درجة الثقة في محتوى هذه الصفحات فكانت متوسطة، واتسم الاتجاه نحوها بالحيادية بين الغالبية العظمى من المبحوثين.

- أشار المتفاعلون مع صفحات الحكومية على الفيسبوك أن الإشباع الذي يحققه استخدام هذه الصفحات منخفض، الأمر الذي ينعكس على مستوى تفاعلهم مع منشورات الصفحات الرسمية الحكومية.
- لذلك أوصت الدراسة بضرورة الإفادة من الإمكانات التفاعلية لشبكات التواصل الاجتماعي لتدعيم تفاعل المواطنين مع محتوى هذه الصفحات وفتح المجال بشكل أكبر للشكاوى والرد عليها.

وحول درجة ثقة المواطنين في المواقع الحكومية ومدى مصداقيتها لديهم، استهدفت دراسة **محمد زين عبد الرحمن** (2015) [104] رصد التناول الإعلامي لمشروع قناة السويس الجديدة• عبر المواقع الإلكترونية وعلاقته بتدعيم الانتماء الوطني لدى الجمهور، ومن أبرز نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المبحوثين على مقياس الانتماء الوطني تبعًا لاختلاف مستويات التعرض للمضامين المتعلقة بمشروع قناة السويس عبر المواقع الإخبارية، وأن اختلاف مستويات تعرض المبحوثين للموضوعات المتعلقة بمشروع قناة السويس الجديدة عبر المواقع الإخبارية باختلاف مستوى الانتماء الوطني لديهم، كما أشارت النتائج لارتفاع نسبة المتعرضين للمضامين المتعلقة بمشروع قناة السويس بشكل عام وإن اختلفت معدلات الاهتمام ما بين منخفض ومتوسط ومرتفع.

وعن دور الحكومة الإلكترونية في تفعيل جودة الخدمات المقدمة للمواطنين سعت دراسة **محمد مجدي حامد** (2015) [105] إلى التعرف على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية التي تقدمها الأجهزة الحكومية في محافظة الشرقية والكشف عن آراء المواطنين المستفيدين ومدى رضاهم عنها.

كشفت الدراسة عن توافر مقومات تطبيق الحكومة الإلكترونية في محافظة الشرقية في المراكز التكنولوجية بدرجة متوسطة (مرضية)، وليست بالدرجة التي ينبغي أن يكون عليها وضع هذه المراكز بعد عدة سنوات عمل، فضلًا عن وجود بعض المعوقات في المراكز التكنولوجية عند تقديم الخدمات للمواطنين؛ نظرًا لنقص بعض المتطلبات التي يجب توفيرها لتفعيل جودة تقديم الخدمات للمواطنين وطالبي الخدمة، لذلك أوصت الدراسة بضرورة إنشاء مراكز تكنولوجية ومكاتب للخدمات الجماهيرية في الأحياء المختلفة بالمدن والقرى وإنشاء وحدات متنقلة تابعة للوحدات الحكومية تسهم في تقديم الخدمات الإلكترونية، وتشجيع شباب الخريجين على إنشاء مراكز تقديم خدمات إلكترونية بالترخيص من الجهات المسئولة.

وركزت بعض الدراسات على دور المواطن في دعم الحكومة الإلكترونية، حيث ناقشت دراسة Lobna Sameer & Hany Abdelghaffar (2015)[106] إمكانية الإفادة من شبكات التواصل الاجتماعي لجعل المواطنين يقرؤون القوانين الخاصة بالحكومة المصرية، وسعت الدراسة للإجابة على السؤال التالي: كيف يمكن الإفادة من هذه الشبكات في دعم مفهوم الحكم الإلكتروني[107] e-rulemaking في مصر؟ وتوصلت الدراسة لفاعلية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لتضمين مشاركة المواطنين في الطرح المجتمعي للقوانين الحكومية حتى تتيح لهم التعبير عن آرائهم في القوانين قبل إصدارها، فالحكومة عبر مواقع التواصل الاجتماعي تطرح القانون للشعب، والذي يمكنه التعبير عن رأيه في القانون المطروح عبر شبكات التواصل الاجتماعي، وكلما كان المواطن يشعر بوجود خصوصية وأمان في صفحة مواقع التواصل الاجتماعي ومكنه من جمع المعلومات عن القانون، كلما كان أكثر تفاعلًا وحرية فى عرض آراءه والتعبير عن وجهه نظره في القانون المطروح، ومن ثم تبين أن مواقع التواصل الاجتماعي أفضل في دعم مشاركة المواطن في عملية "إصدار القوانين الحكومية" مقارنة بالمنتديات.

وكشفت الدراسة عن خمسة عوامل تؤثر في مشاركة المواطن في هذا الطرح المجتمعي تمثلت في: جمع المعلومات، الخصوصية، الأمن، استخدام المشاعر والعواطف في الاتصال، وواجهة المستخدم user interface.

كيف يمكن تحقيق التنمية المؤسسية للأجهزة التنفيذية في الدولة المصرية لدعم تطبيق الحكومة الإلكترونية؟ سعت دراسة **إيناس محمود الشريدي**(2014)[108] نحو الإجابة على هذا التساؤل بالتطبيق على وزارة الدولة للتنمية الإدارية بغية الوقوف على تنمية مؤسسات الدولة؛ لتحقيق الفاعلية في عملية التنمية، ومحاولة بناء تصور عام عن التنمية المؤسسية والتفعيل المؤسسي. وتوصلت الدراسة إلى ضرورة رفع كفاءة وفعالية المؤسسات ووضع أساليب علمية حديثة للارتقاء الشامل بالمؤسسة والعاملين بها لدعم الحكومة الإلكترونية، والوصول لجهاز إداري كفء وفعال وقادر على مواكبة التغيير ويحسن إدارة موارد الدولة، بالإضافة لحتمية دعم مفاهيم الأنظمة الإدارية الحديثة، وتطبيق مفاهيم إدارة الموارد البشرية ووظائفها المختلفة لضمان استمرارية تطوير قدرات العاملين، ورفع كفاءة القدرات الإدارية للمؤسسات عن طريق خطة استراتيجية، وأكدت رؤية العاملين بالوزارة على وجود رغبة حقيقية للتطوير وتحقيق التنمية المؤسسية.

وفيما يتعلق بمناقشة الحاجة إلى تطوير قدرات العاملين بالمنظمات الحكومية بما يتلائم مع تكنولوجيا المعلومات، فقد تناولت دراسة **خالد عبد الرحمن درويش الديري**

(2011)[109] الأمر بالتطبيق على وزارتي الصحة والتعاون الدولي، في إطار المقارنة بين التجربة المصرية والصينية، وتوصلت إلى أن دور تكنولوجيا المعلومات في بناء قدرات العاملين بالمنظمات الحكومية يتحقق من وجهتين: الوجهة الأولى من خلال ما يصاحب تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بالمنظمة من متطلبات في مجال بناء قدرات العاملين وتنمية طاقاتهم، والوجهة الثانية من خلال ما تضيفه تكنولوجيا المعلومات من إمكانات على صعيد بناء قدرات هؤلاء العاملين وتطوير طاقاتهم.

وقد أوصت دراسة حديثة أعدها مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار2020 (محمد عزام، 2020) بخصوص التحول الرقمي وتفاعل المؤسسات الحكومية مع التكنولوجيا والاعتماد على الشبكات الاجتماعية والمواقع الإلكترونية في تقديم الخدمات الحكومية لهم وتعريفهم بها عبرها وكذلك في التواصل الفعال بين الحكومة والمواطن، بما يلي[110]:

- على متخذي القرار وصانعي السياسات بالمؤسسات العامة أن يدركوا أن فكرة الحكومة الإلكترونية تتعدى ميكنة الأعمال بالمؤسسات، بل لابد من وجود رؤية "رقمية" داخل المؤسسة تشمل نماذج الأعمال الخاصة بها.

- لابد من وجود العنصر البشري المؤهل للتعامل مع الوضع الجديد، وهنا يظهر دور جديد لمديري التكنولوجيا بالمؤسسات جنبًا إلى جنب مع علماء تحليل البيانات Data SCIENTISTS لترتيب الحجم الكبير من البيانات المنتجة من داخل المؤسسة وخارجها، والخروج منها باستقراءات لما هو مطلوب من متخذ القرار لعمله لصالح المؤسسة وجمهور المستفيدين من الخدمة.

- الابتكار المؤسسي هو السبيل الأوحد الذي لابد منه ولا حياد عنه، وعلى متخذي القرار وصانعي السياسات، وقادة المؤسسات العمل على ترتيب البيت من الداخل، وتنظيم الأعمال والإجراءات طبقًا للمفاهيم الجديدة القائمة على توطين واستهلاك التكنولوجيا، وإعادة النظر في العلاقات بين المؤسسة والأطراف الخارجية بمبدأ الشراكة، سواءً كانوا مواطنين أو شركات محلية أو مستثمرين، وكذلك إعادة توزيع المهام والمسؤوليات على فرق العمل بالمؤسسة.

- حتمية وجود مهارات أساسية لدى الموظف بالمؤسسة، ومنها التفكير النقدي والقدرة على حل المشكلات والابتكار والإبداع، والذكاء العاطفي ومهارات القيادة وريادة الأعمال، والمرونة وكذلك المهارات التكنولوجية والرقمية، والأخيرة بمفهوم ليس معرفة كيفية عمل التكنولوجيا، فهذا شأن المتخصصين بل بمفهوم القدرة على كيفية توظيف التكنولوجيا لخدمة المؤسسة وجمهورها، لذا تأتي أهمية أن تكون المؤسسة في حد ذاتها

قادرة على التعلم Learning Organization لتسهيل التعلم لمنسوبيها، وإرشادهم للجديد باستمرار لخدمة الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، وهو ما يستوجب معه الحفاظ على القادة القادرين على تفهم التحول الرقمي والتعامل معه، وتمهيد الطريق لقادة جدد قادرين على التعامل مع التسارع التكنولوجي لخدمة مؤسساتهم ومجتمعاتهم واقتصادياتهم.

وقد أضاف مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بخصوص آلية تكوين جهاز إداري حكومي كفء وفعال يطبق مفاهيم الحكومة ويسهم بدوره في تحقيق التنمية المستدامة بما يتوافق مع رؤية مصر 2030 لتكون ذات مكانة عالمية، أنه من الحتمي والضروري نشر ثقافة الابتكار والتميز والجودة داخل الجهاز الإداري لتحقيق رضا المتعاملين والارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية، وذلك بالاعتماد على البيانات والمعرفة والاستخدام الأمثل للتكنولوجيا، ودعمًا للتنافسية المؤسسية، والعمل بروح الفريق لإحداث نقلة في الأداء المؤسسي وتطوير القدرات البشرية وتنميتها، وعليه فإن الابتكار بصورته العامة أو الابتكار الحكومي بصورته الخاصة هو الأداة أو الوسيلة التي يمكن من خلالها خلق الميزات التنافسية والوصول للتميز والريادة المؤسسية والحكومية[111].

وأشار مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار لتحدي تكنولوجي جديد أمام الحكومة المصرية وعليها التعامل معه بسياسات تستوعبه وهو الذكاء الاصطناعي[112]:

لا يتوقف التحدي التكنولوجي أمام الحكومة المصرية على مسألة الحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي، بل إن الحكومة المصرية ستشهد خلال الأعوام القادمة حتمية التعامل مع الذكاء الاصطناعي الذي يُعد أهم عناصر الثورة الصناعية الرابعة، والذي يُعرف بأنه محاكاة لذكاء الإنسان وفهم طبيعته عن طريق عمل برامج الحاسب الآلي بما يجعلها قادرة على محاكاة السلوك الإنساني.

واحتلت مصر الترتيب 111 من بين 194 في مؤشر جاهزية الحكومات للذكاء الاصطناعي لعام 2019، حيث جاءت سنغافورة في المقام الأول كأول استعداد للذكاء الاصطناعي؛ نظرًا لتمتعها باقتصاد قوي وحوكمة جيدة وقطاعات خاصة مبدعة، وجاءت الإمارات العربية المتحدة في المرتبة 19 عالميًا والأولى عربيًا، تليها قطر في المرتبة 42 عالميًا والثانية عربيًا، ثم تونس في المرتبة 54 عالميا والثالثة عربيًا.

وقد أنشات مصر المجلس الوطني للذكاء الاصطناعي في نوفمبر 2019، تابع لرئاسة مجلس الوزراء ويرأسه وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ومن أهم

اختصاصاته وضع الاستراتيجية الوطنية للذكاء الاصطناعي يتم تنفيذها خلال فترة من 3 إلى 5 سنوات، والتي تأخذ في الاعتبار المحاور التالية:

- الاهتمام بمحور التعليم والتدريب لمواجهة نقص العمالة المدربة في مجال الذكاء الاصطناعي، وتصميم المناهج المطلوبة لبناء قدرات الشباب في هذا المجال.

- إعطاء الفرصة للشركات الناشئة للاشتراك في مشروعات مع جهات الدولة المختلفة في مجال الذكاء الاصطناعي.

- عقد سلسلة من ورش العمل التي تضم ممثلي الشركات المتخصصة في الذكاء الاصطناعي.

وكانت أهم مجالات تطبيق الذكاء الاصطناعي في مصر والتي أشار لها مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار في تقريره 2020، كما يلي:

- تسهيل عملية الوصول للأطفال المفقودين، وذلك عبر مقارنة صور الأطفال المفقودين مع صور أطفال الشوارع التي يتم رفعها من خلال المواطنين عبر وسائل التواصل الاجتماعي باستخدام تقنية Face Recognition.

- معرفة اهتمامات السياح بالآثار وفقًا للفئات العمرية المختلفة من خلال Face Recognition مما يساعد في معرفة كيفية عرض الآثار وفقًا لخصائص الجمهور المهتم أو ما يسمى بالـ Retail Analysis وذلك بالتطبيق على المتحف الكبير المزمع افتتاحه قريبًا.

- تم استخدام بيانات الجرائم وتوقيتها ومكانها الجغرافي إلى جانب قاعدة بيانات المشتبه بهم لاستحداث نموذج Algorithm يسهل في عملية تحديد المشتبه بهم، ومن ثم سرعة الوصول إليهم وحل القضايا المختلفة.

- تم استخدام الأقمار الصناعية لرصد نوع المحصول وفصيلته، وخصائص التربة والرطوبة، ودرجة الحرارة، وصحة المحصول وغيرها من المقاييس المحددة، بما يمكن من تقدير كمية المياه التي تحتاجها الأراضي الزراعية بشكل دقيق.

ثانيًا: دراسات تناولت التجربة الإماراتية في مجال الحكومة الإلكترونية:

تقدم الباحثة أولًا خلفية معلوماتية عن التجربة الإماراتية في مجال الحكومة الإلكترونية واستخدامها لشبكات التواصل الاجتماعي، ثم تستعرض الدراسات السابقة في هذا الصدد:

1- بداية فكرة الحكومة الإلكترونية وصولًا للحكومة الذكية في الإمارات العربية المتحدة[113]:

تعود بدايات اعتماد الخدمات الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة إلى تأسيس برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز في عام 1997 بهدف تحسين أداء القطاع الحكومي في دبي. وإطلاق جائزة برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز الهادفة لتقدير المتميزين من الموظفين الحكوميين ومكافأتهم، وكذلك تقدير الدوائر والجهات والمبادرات الحكومية المتميزة.

وفي عام 1998 وإطلاق حكومة دبي الإلكترونية، النواة الأولى للتطور التكنولوجي والمعلوماتي الذي تعايشه الإمارات العربية المتحدة، واستهدف توفير خدمات حكومية من شأنها تلبية متطلبات المواطنين والمقيمين، وجاء عام 2001 عندما أطلقت وزارة المالية خدمة الدرهم الإلكتروني، ومنذ ذلك التاريخ شهد هذا المشروع العديد من المحطات والتحولات الهامة التي أسهمت في تعزيز مكانة الحكومة الإلكترونية على مستوى الدولة، ثم قامت وزارة المالية والصناعة في شهر نوفمبر 2002 بتشكيل لجنة تنسيقية لقيادة برنامج الحكومة الإلكترونية الاتحادية، وفي مارس 2003، تم العمل على إجراء دراسة تقييمية للجهات الاتحادية وتطوير خطة تنفيذية.

وفي شهر يونيو من عام 2004، بادرت وزارة المالية والصناعة بوضع خطة تشغيلية للحكومة الإلكترونية، وعملت الحكومة الاتحادية على توفير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية، وفي مارس 2005، قامت وزارة المالية والصناعة بإطلاق البوابة التجريبية للحكومة الإلكترونية.

وفي عام 2006 سعى برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي إلى تمكين القطاع الاتحادي بالدولة من التفوق في أنظمته، وأدائه، وخدماته، ونتائجه، وتعزيز ثقافة الإبداع لدى كافة موظفي القطاع الحكومي التي تحقق رسالة "حكومة التميز" في توفير البيئة الاستثمارية المحفزة، ورؤية دولة الإمارات في أن تكون من أفضل دول العالم في عام 2021، وفي ذات العام تم إطلاق جائزة أبو ظبي للأداء الحكومي المتميز بهدف إحداث نقلة نوعية في الأداء المؤسسي في إمارة أبوظبي عبر العمل على تنميةً قدرات الموظفين وتأهيلهم وتدريبهم، والإفادة من أفضل الممارسات المحلية والإقليمية والعالمية.

وفي شهر يونيو من العام 2008، صدر قرار وزاري بقيام الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بتطوير استراتيجية نظم المعلومات في الحكومة الاتحادية، وفي نفس العام تم إطلاق برنامج عجمان للتميز الحكومي، وهو يُعد برنامج عمل وطني شامل ومتكامل

يرسخ ثقافة التميز بين دوائر الإمارة ومؤسساتها، من خلال آليات ووسائل متعددة يتبناها البرنامج تمكن من خلق بيئة عمل تنافسية وفق معايير عالمية مما يسهم في تطوير وتحسين الأداء.

وفي عام 2010، أعد مكتب رئاسة مجلس الوزراء استراتيجية لتطوير الخدمات الحكومية في الدولة، وفي عام 2012 تم إطلاق جائزة الشارقة للاتصال الحكومي التي تسعى لتعزيز أفضل الممارسات المهنية في قطاع الاتصال الحكومي في الدولة ومنطقة الخليج العربي، ودعم الجهات المؤسسات المحلية والإقليمية والمجموعات والأفراد، بما تسهم في تحقيق تواصل أفضل مع الجمهور، وإيجاد شراكة حقيقية بين الجهات الحكومية وصناع القرار فيما بينهم من جهة وبين فئات الجمهور المتنوعة من جهة أخرى.

وجاء الإعلان عن مبادرة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم بإطلاق الحكومة الذكية خلال لقاء نظمته حكومة دولة الإمارات بمشاركة أكثر من 1000 مسؤول حكومي، وذلك في أعقاب توجيهات سموه للهيئات الحكومية في القمة الحكومية التي عقدت في دبي في 22 مايو 2013 والتي أكد فيها على ضرورة تطوير الخدمات الحكومية والارتقاء بها وجعلها قريبة من المواطنين، وهذا من خلال تهيئتها للتحول من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية ومساعدتها على تخطي بعض التحديات التي ستواجهها أثناء محاولتها الإفادة من مميزات الحكومة الذكية من خلال إرشادها وجعلها جاهزة للتحول الذكي (M-ready)، من حيث متطلبات تطوير وتنفيذ أحدث التطبيقات والخدمات الذكية التي تعتمد على تقنيات المعلومات والاتصالات، فعلى الجهات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة تطوير خدماتها عبر الإفادة بشكل استراتيجي من التقنيات الذكية؛ مما يعني بشكل أساسي تحويل الخدمات الإلكترونية إلى خدمات ذكية وصولًا إلى التحول الشامل للحكومة الذكية[114].

كما هدفت مبادرة الحكومة الذكية إلى رفع وتعزيز الوعي لدى الجهات الحكومية للإفادة من خدمات الهاتف المتنقل وتطبيق أفضل التقنيات في مجال الخدمات لتقديم أفضل ما لديها وتحفيزها للارتقاء بخدماتها إلى أرفع المستويات؛ استنادًا إلى عوامل الإبداع والابتكار وانطلاقًا من فهم واضح لاحتياجات المواطنين وكافة المتعاملين بما يواكب طموحهم ويلبي رغباتهم، وتقديم خدمات تضاهي بجودتها تلك المتاحة في القطاع الخاص من خلال تبادل الخبرات مع الجهات المتميزة في تطبيقات الأجهزة المحمولة حول العالم، تشجيعًا للجهات الحكومية في الإمارات على تطبيق مبادرة الحكومة الذكية.

وفي نفس عام 2013 تم إطلاق جائزة أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول بهدف تشجيع الجهات الحكومية لتقديم حلول إبداعية مبتكرة في مجال تطبيقات الأجهزة الذكية بما يضمن الحصول على الخدمات الحكومية على مدار الساعة بإجراءات سهلة ومبسطة وكفاءة عالية وشفافية بما يلبي احتياجات وتفوق توقعات المتعاملين.

في عام 2015، انطلقت جائزة الرئيس الأعلى للتميز المؤسسي لتقدير الأعضاء الفاعلين في المجتمع الجامعي، ودعم مشروع التطوير المؤسسي، وتهدف الجائزة إلى تحسين آليات العمل المؤسسية، وبث روح التنافس بين القطاعات والإدارات، وبناء قدرات العاملين، ونشر ثقافة التميز، والجودة، والشفافية.

وأطلقت هيئة تنظيم الاتصالات (TRA) الإماراتية مبادرة خارطة طريق 2016-2020 لنشر شبكات الجيل الخامس في أقرب وقت ممكن؛ وذلك بإنشاء لجنة توجيهية تعمل بموجبها ثلاث لجان فرعية لتسهيل نشر شبكات الجيل الخامس وبالتعاون مع جميع أصحاب المصلحة، وفي عام 2019، حققت دولة الإمارات المركز الأول عربيًا وإقليميًا، والمركز الرابع عالميًا في إطلاق شبكات الجيل الخامس وتوظيفها وذلك بحسب مؤشر الاتصال العالمي (The Connectivity Index) الصادر عن (Carphone Warehouse) المتخصصة في المقارنات التكنولوجية.

وتتبوأ دولة الإمارات المرتبة الثالثة عالميًا في الترتيب العام للمؤشر الذي يقيس مستوى الاتصال في الدول (Most Connected Countries) من خلال أربعة محاور: البنية التحتية للتنقل- تكنولوجيا المعلومات- الاتصال العالمي- الاتصال الاجتماعي[115].

وفي عام 2017 تم تفعيل التقنية المتقدمة لتحديد موقع الهاتف (AML) في دولة الإمارات[116] انسجامًا مع رؤيتها الهادفة إلى توفير مجتمع آمن والارتقاء بالدولة إلى مستوى متقدم في الاستعداد للطوارئ، حيث تعمل في جميع أنحاء الدولة على أنظمة التشغيل أندرويد (Android)، وتم اختبارها أيضًا على أنظمة التشغيل آي أو إس (iOS)، وحاليًا تتصل تقنية AML بخدمات الشرطة على الأرقام: (999)، و(998) وهي أرقام الطوارئ التي تعمل على نظام التشغيل أندرويد (Android)، أمَّا بالنسبة لنظام التشغيل آي أو إس (iOS) فإن الخدمة تعمل على الرقم (999) فقط.

وتنتقل جميع رسائل (AML) إلى نقطة النهاية عبر خدمة رسائل نصية (SMS) إلى رقم قصير. يتم إرسال رسالتين من نظام أندرويد (Android)، ورسالة واحدة من نظام التشغيل آي أو إس (iOS) أثناء المكالمة. وتتلقى الشرطة رسالة تحدد موقع الهاتف

مباشرة على نظام المعلومات الجغرافية الخاص بهم خلال 5- 12 ثانية، ويكون إرسال رسالة تحديد موقع الهاتف (AML) مجانًا للمتصل.

في أكتوبر 2017، أطلقت حكومة دولة الإمارات استراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي(AI)[117]، وتمثل هذه المبادرة المرحلة الجديدة بعد الحكومة الذكية، والتي ستعتمد عليها الخدمات، والقطاعات، والبنية التحتية المستقبلية في الدولة بما ينسجم ومئوية الإمارات 2071، الساعية إلى أن تكون دولة الإمارات الأفضل بالعالم في المجالات كافة.

وتُعد هذه الاستراتيجية الأولى من نوعها في المنطقة والعالم، وتهدف من خلالها إلى:

1- تحقيق أهداف مئوية الإمارات 2071، وتعجيل تنفيذ البرامج والمشروعات التنموية لبلوغ المستقبل.
2- الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في الخدمات وتحليل البيانات بمعدل 100٪ بحلول عام 2031.
3- الارتقاء بالأداء الحكومي وتسريع الإنجاز وخلق بيئات عمل مبتكرة.
4- أن تكون حكومة الإمارات الأولى في العالم، في استثمار الذكاء الاصطناعي بمختلف قطاعاتها الحيوية.
5- خلق سوق جديدة واعدة في المنطقة ذات قيمة اقتصادية عالية.
6- دعم مبادرات القطاع الخاص وزيادة الإنتاجية، بالإضافة إلى بناء قاعدة قوية في مجال البحث والتطوير.
7- استثمار أحدث تقنيات وأدوات الذكاء الاصطناعي وتطبيقها في شتى ميادين العمل بكفاءة رفيعة المستوى.
8- استثمار كل الطاقات على النحو الأمثل، واستغلال الموارد والإمكانات البشرية والمادية المتوافرة بطريقة خلاقة.

وقد تم إطلاق تطبيق الهوية الرقمية في معرض جيتكس للتقنية 2018، وهو مشروع مشترك بين دبي الذكية والهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، وهيئة أبوظبي الرقمية، ويهدف هذا التطبيق الجديد إلى خدمة أهداف حكومة دولة الإمارات الرامية إلى تحقيق التحول الرقمي والتخلص من المعاملات الورقية، وتُعد الهوية الرقيمة أول هوية وطنية رقمية لجميع المواطنين والمقيمين والزوار، وتسمح بوصول المستخدمين إلى خدمات الهيئات الحكومية المحلية والاتحادية، ومزودي الخدمات الآخرين، كما تقدم الهوية الرقمية أيضًا حلولًا سهلة للدخول إلى الخدمات عبر الهواتف الذكية دون الحاجة إلى

كلمة سر أو اسم مستخدم، فضلًا عن إمكانية التوقيع على المستندات رقميًا، والتحقق من صحتها دون الحاجة لزيارة مراكز الخدمة[118].

ترتيب دولة الإمارات العربية على مستوى عدد من المؤشرات العالمية المتعلقة بتطور الأداء الحكومي من زوايا مختلفة كما يلي[119]:

1- ترتيب الدولة في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI 2020):

حققت دولة الإمارات المركز 21 عالميًا في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، محافظة بذلك على مركزها في قائمة أفضل خمس وعشرين دولة في هذا المؤشر. ويرصد هذا المؤشر الكلي مستوى التقدم في مسار التحول الرقمي للحكومات العالمية، واستيعاب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتوظيفها في تقديم خدمات حكومية سهلة وتفاعلية للمتعاملين، وعلى المستوى العالمي حازت الدانمارك على أعلى ترتيب في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لعام 2020.

2- ترتيب الدولة في مؤشر الخدمات الإلكترونية (OSI)- EGDI 2020):

حققت دولة الإمارات المركز الأول خليجيًا وعربيًا وفي غرب آسيا، والثامن عالميًا في مؤشر الخدمات الذكية الصادر عن الأمم المتحدة ضمن المؤشر الكلي لتنمية الحكومات الإلكترونية، كما حلّت في المركز الرابع آسيويًا ، محققة درجة 0.9 في هذا المؤشر.

3- ترتيب الدولة في مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI)-EGDI 2020):

تقدمت دولة الإمارات مركزًا واحدًا في مؤشر المشاركة الرقمية حيث انتقلت إلى المركز 16 بعدما كانت في المركز 17 في الدورة السابقة للمؤشر عام 2018.

4- ترتيب الدولة في مؤشر جاهزية البنية التحتية للاتصالات (TII)-EGDI 2020):

حققت دولة الإمارات المركز السابع على مستوى العالم في مؤشر جاهزية البنية التحية للاتصالات (TII). أشادت دراسة تنمية الحكومة الإلكترونية- 2020 بقوة البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في دولة الإمارات، وجهود الدولة في توظيف التقنيات الناشئة والمتطورة لتوفير خدمات تُلبي احتياجات الناس وتطلعاتهم.

2- كشفت نتائج الدراسات السابقة عن تميز التجربة الإماراتية في مجال الحكومة الإلكترونية العربية، لذا سيتم استعراض أبرز ما توصلت له نتائج الدراسات بشكل تفصيلي:

أكدت دراسة بادي سوهام (2014)[120] تميز وتفرد دولة الإمارات العربية المتحدة في مجال الحكومة الإلكترونية، جاء ذلك في دراسته التي استهدفت تقييم قياس قدرة الدول

العربية على المشاركة والإفادة من التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، من خلال قراءة في التقرير العالمي لتكولوجيا المعلومات الصادر عام 2013، تحت عنوان "النمو والوظائف في عالم فائق الاتصال" والصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي، وحيث يقدم التقرير وضع الدول المتقدمة والنامية وفقًا لمؤشري الجاهزية الشبكية، والاستخدام التكنولوجي للحكومات، وجاءت دولة الإمارات العربية المتحدة على قمة الدول العربية وفي المرتبة الأولى من حيث الاستخدام الحكومي لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات، واحتلت السعودية الترتيب السابع، وجاءت البحرين في المرتبة الثامنة، ودولة عمان في المركز الـ 15، وتراجع ترتيب مصر لتحتل المركز الثمانين، بينما تأخرت الجزائر للترتيب 139، وأوصت الورقة البحثية بالمزيد من الاهتمام من الحكومات العربية بتبني حقيقي لمفهوم الحكومة الإلكترونية والإفادة من مزايا الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي.

ومن الدراسات المبكرة التي سعت لرصد فاعلية استخدام الحكومة الإلكترونية بدولة الإمارات العربية المتحدة دراسة شريفة رحمة الله سليمان (2006)[121] عن دور العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية من منظور الخدمة الإلكترونية دراسة حالة على إمارة دبي، و هدفت الدراسة إلى تحديد ماهية دور الخدمة الإلكترونية على موقع بلدية دبي في تشكيل صورة ذهنية عن البلدية لدى الشركات المعاملة معها، ومدى تحقيق الموقع لاتصال فعال بين الطرفين، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك توجهًا عامًا لدى الشركات المسجلة على موقع البلدية بتقبل الخدمة الإلكترونية نظرًا لسهولة الدخول للموقع، وتطور خدماته، ومواكبتها لمستجدات العصر، باعتبار أن تلك الخدمة قد ساعدت على تفعيل القنوات الإلكترونية، بالرغم من تفضيل بعض الشركات التعامل الشخصي مع الموظفين وجهًا لوجه.

ومن الدراسات التي حاولت البحث عن أدوار الحكومة الإلكترونية في الإمارات دراسة أمل عنبر بشير (2013)[122] والتي سعت إلى الكشف عن مدى استخدام الدوائر الحكومية بإمارة الشارقة للإنترنت كأداة للتواصل مع الجمهور المستهدف، وذلك عبر تحليل مواقعها الإلكترونية وصفحاتها على موقع الفيس بوك، و أشارت النتائج إلى أن الهدف الأساسي لاستخدام الدوائر الحكومية للإنترنت هو تكوين صورة ذهنية إيجابية عن المؤسسات الحكومية بين الجمهور المستهدف، كما أن هناك تفاوتًا كبيرًا في مستوى توظيف الدوائر الحكومية لآليات الحوار مع الجمهور على المواقع الحكومية عبر الإنترنت وصفحاتها عبر الفيسبوك.

وعن مدى تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية والذكية بدولة الإمارات حاولت دراسة **أحمد فاروق رضوان** (2015)[123] التعرف على تقييم مواطني دولة الإمارات للفوائد المتحققة من استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية عبر المواقع الإلكترونية للمنظمات الحكومية وتطبيقاتها المتاحة عبر الإنترنت كوسائل يتم من خلالها تقديم خدمات حكومية متنوعة للجمهور، وتحديد عناصر جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر الهيئات الحكومية المختلفة، وقياس مدى ثقتهم في الاستخدام الإلكتروني لهذه الخدمات.

وأشارت نتائج الدراسة إلى ارتفاع الاتجاهات الإيجابية لدى المواطنين الإماراتيين نحو الخدمات الحكومية الإلكترونية من حيث سهولة الاستخدام، والجودة العالية للخدمة، وبشكل عام يميل المواطنون نحو التعامل مع هذه الخدمات واستخدامها، بالإضافة إلى التقييم الإيجابي لمستوى جودة الخدمة الإلكترونية من حيث توافر كافة عناصر الجودة من حيث: الكفاءة، الإنجاز، الدقة، الخصوصية، الاستجابة، التعويض، والتواصل لذلك ارتفعت ثقة المواطنين الإماراتيين في الخدمات الحكومية الإلكترونية والذكية. وتبين من الدراسة أن تصميم الموقع الإلكتروني الحكومي، وأسلوب بناء المعلومات بداخله، وأدوات التفاعل المتاحة من خلاله تعد أهم العوامل الدافعة للجمهور للتعامل مع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومات.

والنتائج نفسها أكدتها دراسة شريفة رحمة الله سليمان (2016)[124] والتي كشفت عن أن **الاتصال** الحكومي بدولة الإمارات نجح في ترجمة الخطط والأهداف الاستراتيجية للقطاع الحكومي في مجال الهوية الوطنية، كما حرصت المواقع الرسمية للوزارات والمبادرات محل الدراسة على استخدام صور تعزز مفهوم الهوية الوطنية، والولاء والانتماء في نفوس أفراد المجتمع، وتجعلهم مشاركين في تلك المبادرات وبشكل تنافسي مثل مبادرة يوم العلم التي كانت تشجع على تزيين المنازل بعلم الإمارات، وحرصت المواقع الرسمية الحكومية على نشر صور المواطنين بالزي الرسمي، ونشر رموز وطنية وكل ذلك يعزز الهوية الوطنية.

وبخصوص معايير وأساليب استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الاتصالات المؤسسية الحكومية في سبيل تحولها للحكومة الذكية، عملت دراسة **أحمد فاروق رضوان** (2013)[125] على رصد طبيعة المضمون المنشور على مواقع التواصل الاجتماعي بالتطبيق على الفيسبوك لعدد من المنظمات الحكومية بالإمارات العربية المتحدة. فجاء تعدد المضامين المنشورة على الحسابات الحكومية الرسمية وتنوعها من حيث الهدف

منها، طبيعة المعلومات المقدمة، أساليب التقديم المتبعة، وطبيعة ومستوى مشاركة الجمهور وتفاعله مع المنشورات على الصفحات الرسمية للجهات الحكومية محل الدراسة. كما قدمت الدراسة مجموعة من المعايير الإرشادية التي تحكم عملية إدارة حسابات المنظمات الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي.

ثالثًا: دراسات ركزت على الاستخدام الحكومي لمواقع التواصل الاجتماعي في تفعيل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالدول العربية والأفريقية:

أوضحت دراسة (**نعيم ماهر**، 2020)[126] أن الحكومات العربية تسعى إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية كوسيلة فعالة للإفادة من ميزاتها في دعم وتطوير الأجهزة الحكومية والرقي بخدماتها إلى مستويات متميزة، ولا سيما تيسير تسيير المرافق العامة التي تحتاج للسرعة والدقة، حيث تستهدف الإدارة الإلكترونية تطوير قدرات الموظفين وإطلاق طاقاتهم ومعارفهم، وهي الخطوات التي تمثل تعزيزًا لمفهوم الحكومة الإلكترونية.

أمَّا عن مجالات توظيف إمكانات الحكومة الإلكترونية على مستوى الدول العربية والأفريقية والأجنبية، فقد جاءت النتائج على النحو التالي:

- دراسات تناولت الحكومة الإلكترونية وتوظيفها لشبكات التواصل الاجتماعي بالدول العربية:

أوصت دراسة بادي سوهام (2014)[127] بالمزيد من الاهتمام من الحكومات العربية بطبيق الحكومة الإلكترونية والتبني الحقيقي لمفهوم الحكومة الإلكترونية والإفادة من مزايا الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي في هذا الصدد؛ حيث تراجع ترتيب الدول العربية باستثناء عدد محدود من الدول وذلك على مقياس تقييم قدرة الدول على المشاركة والإفادة من التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

وفي الجزء التالي نستعرض الدراسات التي تناولت واقع الحكومة الإلكترونية في نماذج من الدول العربية والأفريقية وتوظيفها لمواقع التواصل الاجتماعي للتواصل مع المواطنين وتقديم الخدمات الحكومية لهم في كل دولة:

بالتطبيق على الأردن، انطلقت عدة دراسات نحو رصد مدى تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية، ومن هذه الدراسات:

دراسة **رافع محمود الرويضان** (2009)[128] التي سعت نحو تقييم عمليات إعادة الهيكلة في الجهاز الحكومي الأردني في الفترة (1989- 2007) كمدخل لتطوير وتحسين الأداء في الأجهزة الحكومية الأردنية وتحديد معوقات التنفيذ في ضوء التعرف على تجارب

الدول المختلفة في مجال إعادة الهيكلة للوقوف على الممارسات الإيجابية والسلبية فيها، فضلًا عن تحليل عناصر البيئة الداخلية والخارجية للجهاز الحكومي في الأردن للوقوف على مدى تأثيرها على عملية إعادة الهيكلة.

أمَّا دراسة Mohammed Al-Zoudi وآخرون (2011)[129] فسعت نحو الإجابة على التساؤل التالي: ما مدى تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية في الأردن؟ وسعت الدراسة نحو رصد مستوى تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية في الأردن، وتحديد العوامل المؤثرة في ذلك. وكشفت نتائج دراسة عن محدودية تبني تطبيقات الحكومة الإلكترونية في القطاع الاقتصادي بالأردن، ويتمثل الغرض الأساسي لتبني الحكومة الإلكترونية "البحث عن المعلومات الاقتصادية – تحميل الـ formats والتطبيقات من المواقع الحكومية، كما كشفت الدراسة عن أن هناك عدة عوامل تؤثر فى تبني القطاع الاقتصادي لتطبيقات الحكومة الإلكترونية ومن أهمها: البنية الاتصالية والمعلومات المتاحة– الموارد المالية للمنظمة– المنافسة– الدعم الحكومي– رؤية المنظمة، وأخيرًا يرتبط تبني المنظمات الاقتصادية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية بقدرة الموظفين العاملين داخل المنظمة على التعامل مع التكنولوجيا، ومن ثم لابد من رفع القدرات لديهم على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.

واستهدفت دراسة Mohammed AL husband & Carl Adams (2015)[130] تحري فاعلية الخدمات الحكومية الإلكترونية من وجهه نظر موظفي الحكومة، بالتطبيق على خمس وزارات هي: السياحة– الداخلية – تكنولوجيا المعلومات– التجارة– ووزارة العدل، وأكدت النتائج على توجه الحكومة الأردنية نحو الحكومة الإلكترونية، وإدراك أهمية الحكومة الإلكترونية لتحقيق تكامل في الخدمات العامة المقدمة للمواطنين، ولتحسين طبيعة الخدمات المقدمة ولتدعيم الاتصال بالمواطنين، وتمثلت أهداف تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن فيما يلي: تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين- تحسين التواصل مع المواطنين- تسريع وتيرة الاستجابة لطلبات المواطن وتقليل الوقت المطلوب لإنجاز طلبات المواطن- زيادة رضا المواطن عن الخدمات العامة المقدمة له- تحقيق التعاون بين الوزارات الحكومية المختلفة- الشفافية في أداء الحكومة- القضاء على الصورة النمطية القديمة عن البيروقراطية الحكومية- تحقيق مفهوم تكامل الخدمات الحكومية.

وبالتطبيق على سوريا، سعت دراسة Abraheem Al saeed & Carl Adams (2015)[131] لتحري العوامل المؤثرة على نجاح تبني الحكومة الإلكترونية في سوريا

كأحد الدول النامية، وعلاقة ذلك بالأوضاع المجتمعية بها، والكشف عن تأثير الأوضاع المجتمعية غير المستقرة في الدول على نجاح تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية.

وتتبنى الدولة السورية استراتيجية "دعم تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية" وذلك مع مطلع عام 2011 اتساقًا مع برنامج الأمم المتحدة للتنمية، وقد اتخذت سوريا عدة خطوات لدعم تبني الحكومة الإلكترونية.

كشفت الدراسة عن وجود العديد من المقومات بسوريا لتبني الحكومة الإلكترونية إلا أن هناك عدة عوامل تحول دون النجاح الكامل في هذا التبني ومن أبرزها: عدم وجود نية سياسية للتغير الحكومي، بالإضافة لسوء الأوضاع السياسية بالبلاد، وضعف البنية التحتية لاسيما الاتصالية وضعف الإنترنت.

وحول المعلومات الرسمية على المواقع الحكومية السورية وطرق تنظيمها وإتاحتها للمواطنين، أوضحت دراسة **منهل عدنان الحمد** (2016)[132] أن المواقع الحكومية الرسمية تُعد أهم مصادر المعلومات الرسمية، وهي واجهة الدولة وانعكاس لمدى تطورها، وصورتها الحضارية أمام مواطنيها بشكل خاص والعالم بشكل عام، حيث ساعدت المعلومات الرسمية المتاحة على المواقع الحكومية على الحد من الروتين والبيروقراطية، ووصول المواطن إلى المعلومات التي تهمه من خلال إلغاء الحواجز الزمانية والمكانية، وكان متوسط تقييم المعلومات الرسمية السورية على المواقع الحكومية بلغ 51.9٪، وهناك تقارب واضح في نوعية وطبيعة المعلومات المتاحة على المواقع الحكومية السورية.

وأوصت الدراسة بوجوب العمل على تطبيق معايير المعلومات الرسمية والعمل على جعل المواقع الحكومية السورية نقطة البدء في تحقيق الديموقراطية، من خلال التعاون بين الوزارات والمؤسسات الحكومية لمعرفة المعلومات الأكثر فائدة والتي يكثر الطلب عليها من قبل المستفيدين بشكل كبير لإتاحتها، ووضع سياسة مكتوبة لنشر واستخدام المعلومات، والعمل على جمع المواقع الحكومية السورية في بوابة واحدة، وتسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية إيصال المعلومات للمستفيد، وإتاحة المعلومات للمستفيد دون طلب للتعريف عن نفسه، وإتاحة المعلومات بصيغ مفيدة، ومراعاة الدقة في عرض المعلومات.

بالتطبيق على العراق، وفيما يتعلق بواقع الحكومة الإلكترونية ومشاكل التطبيق بالعراق، أكدت دراسة **ندى بدر جراح وشيماء سعدون** (2012)[133] على ضرورة أن تولي الحكومة بالعراق المزيد من الاهتمام بتطوير المواقع الإلكترونية للحكومة العراقية، وتخصيص ميزانية أكبر للوزارات لدعم تواجدها على الإنترنت، كما أشارت الدراسة إلى أن متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية بالعراق يتمثل فيه توافر شبكات اتصال وبنية

تحتية معلوماتية وأجهزة وبرامج، مع ضرورة أن يمتلك كل مواطن رقمًا إلكترونيًا، ووجود تشريع حكومي للتجاوزات الإلكترونية في حالات التزوير أو الاختراق، كما قدمت الدراسة تصورًا لتصميم بوابة إلكترونية مقترحة للحكومة الإلكترونية بالعراق، مع تحديد خطوات ومراحل تبني ذلك.

بالتطبيق على إقليم كردستان بالعراق والذي يعاني من عدم استقرار اقتصادي وسياسي؛ ومن ثم فإن تبني الحكومة الإلكترونية سيكون أداة للتصدي لهذه الأوضاع، ومن هذا المنطلق سعت دراسة Sabir Doski (2015)[134] إلى تحري مدى تحقق ذلك، وكشفت النتائج أنه ما يزال تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في المراحل المبكرة والتجريبية في إقليم كردستان بالعراق، ويرتبط تطبيق الحكومة الإلكترونية بكردستان العراق بقدرة المواطنين على التعامل مع التكنولوجيا ودعم البنية التحتية.

وبالتطبيق على المملكة العربية السعودية، سعت دراسة Sultan Alotaibi & Dmitri Roussionov (2015)[135] إلى الإجابة على التساؤل التالي: ما العوامل المؤثرة على تبني السعودية لمفهوم الحكومة الإلكترونية بالتطبيق عبر الهاتف المحمول؟، فمع التوجه نحو إتاحة الخدمات الحكومية عبر الهواتف المحمولة أو ما يعرف باسم Mopile government (M – Gov.) وهي شكل من أشكال الحكومة الإلكترونية بالسعودية، تبين أن العوامل المؤثرة على تبني الخدمات الإلكترونية الحكومية المتاحة عبر الهواتف المحمولة هي: جودة الخدمة المقدمة، درجة الثقة في الحكومة، مستوى رضا المواطنين عن الخدمة عبر الهواتف، وهذه العوامل تؤثر على "نية المواطن" على تبني هذا التطبيق عبر الهواتف المحمولة.

وبشأن توظيف إمكانات الإعلام الجديد بالمؤسسات الرسمية المختلفة بالمملكة العربية السعودية، جاءت دراسة **عواطف أمين يوسف** (2006)[136] حول الخدمة الحكومية الإلكترونية كأداة لتحقيق التميز والجودة- درسة تطبيقية على جامعة الملك عبد العزيز، وتوصلت الدراسة إلى أن تبني الجامعة لمفهوم الحكومة الإلكترونية في مجال توفير الخدمات الجامعية للجمهور قد حقق العديد من المنافع منها: تقليل العبء عن الإدارة الجامعية، المساهمة في تحقيق التميز والجودة، التقليل من مساوئ البيروقراطية، تسهيل المعاملات الجامعية على الطلاب كالتقديم للجامعة أو متابعة المعاملات المالية أو الحجز في المستشفي وغيرها من الخدمات، بالإضافة لخفض التكاليف لهذه الخدمات.

وفيما يتعلق بدولة عمان، فقد أشارت دراسة **علي بن سهيل** (2016)[137] حول الأبعاد الاجتماعية للحكومة الإلكترونية في المجتمع العماني بالتطبيق على برنامجي

التعليم والعمل في عمان إلى أن الحكومة الإلكترونية هي ثورة إلكترونية لها مخاطر مادية وسياسية إذا لم تستوعب بشكل كاف، فقد تكون مبادرة الحكومة الإلكترونية مضيعة للموارد، لذلك فإنه يجب ومنذ البداية تحديد الحاجات والمعوقات التي يمكن أن تقبلها مثل ضعف البنية التحتية وتواضع النظام التعليمي، وغياب وسائل التواصل مع التقنية أو محدودية الخبرات ونقص المعلومات.

ولقد قطعت حكومة سلطنة عمان أشواطًا بعيدة في مجال توفير الخدمات الحكومية باستخدام وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات الحديثة، من خلال الرؤية المستقبلية للاقتصاد العماني حتى عام 2020 والتي تهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة في المجتمع العماني من خلال تقديم الخدمة إلى المواطن العماني في مكان وجوده بالشكل والأسلوب المناسب وبالسرعة والكفاءة المطلوبة.

وقد أصبح تطبيق الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات العامة في مجالات الحياة المختلفة وبخاصة في مجال التعليم والتوظيف من المتطلبات الأساسية لدفع عجلة التنمية المعرفية والاقتصادية والاجتماعية للمجتمع؛ لما يوفره هذا التوجه من شفافية وعدالة ومساواة وتصدي للمحسوبية والفساد، والمساعدة على تطوير الأداء الحكومي وفقًا لمعايير الجودة.

- دراسات تناولت الحكومة الإلكترونية وتوظيفها لشبكات التواصل الاجتماعي بالدول الأفريقية:

وفيما يلي نعرض نماذج من الدراسات التي تناولت واقع الحكومة الإلكترونية وتوظيفها لوسائل التواصل الاجتماعي بعدد من دول قارة أفريقيا:

تأتي دراسة Simplice Asongu & Nicholas Modhiambo (2018)[138] **في صدارة دراسات هذا المحور وهذه الدراسة سعت نحو رصد واقع استخدام الحكومات لمواقع التواصل الاجتماعي وتحديدًا موقع الفيس بوك، وذلك** بالتطبيق على 49 دولة أفريقية منها: بروندي– تشاد– كينيا– توجو– بنين– تنزانيا– النيجر– موزمبيق– السنغال– مصر– الجزائر– المغرب– زامبيا– تونس، وغيرها من الدول خلال عام 2012، وافترضت الدراسة وجود تأثيرات إيجابية لاستخدام الفيس بوك من قبل الحكومات في هذه الدول الأفريقية. أكدت النتائج صحة هذا الافتراض، حيث تبين تأثيرات إيجابية لاستخدام الفيس بوك من قبل الحكومات وارتباطها إيجابيًا بآليات الحكم في الدول الأفريقية محل الدراسة، وذلك على المستوى السياسي والاقتصادي، حيث دعم ذلك التواصل بين الحكومات ومواطني هذه الدول.

بالتطبيق على تونس، وحول الصفحات الرسمية لمسئولي الحكومة التونسية على الفيسبوك، استهدفت دراسة Chaima Chaieb **وآخرون** (2018)[139] تحقيق الأهداف التالية:

- رصد طرق توظيف الفيسبوك من قبل المؤسسات الحكومية في تونس.
- رصد طرق تفاعل المواطنين التونسيين مع الصفحات الحكومية الرسمية.
- تحديد الخصائص الخاصة بالمحتوى الذي ينتجه المواطنون التونسيون على الفيسبوك.

وكشفت الدراسة عن تزايد اهتمام المسئولين الحكوميين والمؤسسات الحكومية التونسية بالتواجد عبر الفيسبوك واستخدامه لدعم الحكومة الإلكترونية بتونس فلكل مؤسسة حكومية صفحة رسمية على الفيسبوك بما في ذلك مؤسسة الرئاسة، وإن انخفض النشاط الخاص بهذه الوزارات والمؤسسات الحكومية نسبيًا والذي يتراوح بين منشور واحد إلى ست منشورات فقط يوميًا، وتأخذ معظم المنشورات الرسمية شكل الأخبار عن أنشطة الحكومة أو الوزارة، وتُعد الصور الشكل الأكثر بروزًا، كما أشارت النتائج إلى اختلاف درجة اندماج المواطنين مع الصفحات الرسمية للحكومة التونسية، وأعلاها مع صفحة وزارة الداخلية، تليها صفحة الرئاسة؛ وذلك بسبب الأحداث الإرهابية التي تعرضت لها تونس وقت الدراسة، وتأخذ التعليقات على منشورات الصفحات الحكومية شكل "الشكوى" في المقام الأول، والتعبير عن رأي سلبي، كما تتنوع اللغة المستخدمة في التعليقات وكانت اللغة العربية هي الأولى.

وقدمت دراسة Olfa Belkahla Driss **وآخرون**(2019)[140]هيكلًا لكيفية استخدام التعليقات المختلفة للمواطنين عند رسم السياسات الحكومية؛ وذلك بالاعتماد على أداة التحليل الدلالي Semantic analysis لجميع البيانات من الشبكات الاجتماعية واستخلاص بيانات قيمة يمكن على أساسها تطوير السياسات التونسية، وذلك في إطار إدراك أهمية استخدام المواطنين للشبكات الاجتماعية للتعبير عن اتجاهاتهم نحو الخدمات المختلفة التي تقدمها الحكومة التونسية، وذلك بطرح تعليقات إيجابية وسلبية عليها، وبالتالي من المهم رصد تعليقات الجمهور على خدمات المواطنين عبر الصفحات الرسمية للحكومة عند اتخاذ السياسيات المختلفة.

وبالتطبيق على الجزائر، وحول واقع وتحديات الحكومة الإلكترونية في الجزائر، رصدت دراسة **محمد طاهر قادري وكاكيم عبد الكريم** (2014)[141] أبرز المنافع التي تعود على الدولة من تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، والتي تمثلت في: تحقيق المزيد من

الشفافية في التعاملات الحكومية، إتاحة المعلومات في متناول المواطنين، القضاء على الفساد الإداري، وسرعة إنجاز المعاملات الحكومية، بالإضافة لخفض تكاليف الخدمات الحكومية للمواطنين، وزيادة القدرة التنافسية ضمن الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية؛ ممَّا مثل منافع عديدة لمشروع الجزائر الإلكترونية.

كما أضافت **دراسة الأخضر أبو علاء عربي وعالم جلطي** (2012)[142] حول دور الحكومة الإلكترونية في الوقاية من الجريمة والانحراف وتحقيق الحكم الرشيد، بالتطبيق على الجزائر باعتبار أن الحكومة الإلكترونية أداة أساسية للتنمية في المجتمع، خلصت الورقة البحثية إلى أن انتقال الحكومة في الجزائر من التقليدية للإلكترونية يرتبط بشكل وثيق بحياة المواطن، فهي ليست عملية تقنية فحسب؛ ولكن تتطلب إعادة هيكلة العمل الحكومي، وتبني فكر جديد ومتطور في صياغة الجوانب السياسية والإدارية والاجتماعية بالحكومة، وأن تبني الحكومة الإلكترونية في الجزائر لم يقتصر فقط على تقديم الخدمات الحكومية إلكترونيًا للمستفيدين منها؛ بل يشتمل على إنجاز كافة الأعمال التي تتم بين المؤسسات الحكومية وخارجها إلكترونيًا، وفي إطار تبني الجزائر لمفهوم الحكومة الإلكترونية لمكافحة الفساد والجريمة وصولًا للحكم الرشيد في البلاد، خصصت استثمارات ضخمة لتنمية الهياكل والبنى التحتية في مجال التكنولوجيا والاتصالات.

وبالتطبيق على ليبيا، سعت دراسة **عبد المنعم صالح يونس** (2015)[143] تقييم المواقع الحكومية الإلكترونية، والتعرف على مدى تقبل المواطن في ليبيا للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية. خلصت الدراسة إلى النتائج التالية: يغلب على الخدمات في المواقع الحكومية الليبية الطابع المعلوماتي بدلًا عن تقديم الخدمة آليًا، حيث تكتفي أغلب المواقع الحكومية بنشر معلومات فقط، كما أشارت الدراسة إلى ارتفاع نسبة المستخدمين للمواقع الحكومية على الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي واتضح أن أكثر الخدمات استخدامًا من قبل المواطنين هي الحصول على المعلومات الرسمية، وعبر المواطنون بليبيا عن عدم رضاهم عن الخدمات الحكومية المقدمة من قبل المواقع والصفحات الحكومية الليبية، وذلك بسبب أن أغلب الخدمات غير مفعلة، **لذا أوصت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها:**

1 – البدء في التوعية بمفهوم الحكومة الإلكترونية والعمل على إنشاء مركز لدعم التقنية في الحكومة الإلكترونية لإخراج المواقع الحكومية الليبية على أحسن صورة وبأكثر فعالية وفق معايير عالمية، والعمل على نشر وتبني وسائل الإعلام الرسمي لمفهوم الخدمات

الحكومية ونشر ثقافة الحصول على الخدمات من المواقع الإلكترونية، وأيضًا لنشر كل ما يستجد من خدمات إلكترونية على المواقع.

2- إتاحة الفرصة للشركات الخاصة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للاستثمار في السوق الليبي ووضع التشريعات والقوانين المحفزة على الاستثمار.

3 - الإسراع في إعداد التشريعات والقوانين المتعلقة بالتعاملات المالية والإلكترونية، والعمل على نشر ثقافة الاعتماد على الدفع الإلكتروني من خلال بطاقات الدفع، والعمل على تقديم خدمات إلكترونية للدفع الإلكتروني وعمل تخفيضات على رسوم الخدمات الحكومية التي يتم الحصول عليها عبر المواقع الحكومية.

وحول تطبيق نظم الحكومة الإلكترونية في جمهورية السودان والتحديات التي تواجه تطبيق هذه النظم، توصلت دراسة **شمس الدين المهدي** (2012)[144] إلى أن السودان قطعت شوطًا كبيرًا في تطبيق الحكومة الإلكترونية عبر مشروع ربط أجهزة الدولة وحكومات الأقاليم عبر شبكة الإنترنت، والذي بدأت في تنفيذه عام 2004، الأمر الذي أسفر عن أن معظم المعاملات بين الوزارات أصبحت تتم إلكترونيًا في السودان، كما أكدت على أن الحكومة الإلكترونية في السودان تواجه العديد من التحديات التقنية، والمالية، والتعليمية، ويتمثل التحدي التقني في ضرورة تحسين البنية التحتية للاتصال والمعلومات لتوفير شبكة قوية وآمنة، أمَّا التحدي المالي فيتمثل في توفير الاستثمارات في البنية التحتية بهدف توفير الخدمات دون رفع التكلفة على المواطن، والتحدي التعليمي من حيث الحاجة لمؤسسات أكاديمية سودانية تقدم برامج علمية تخصصية في تقنية المعلومات والاتصالات.

وبالتطبيق على نيجيريا، انطلاقًا من أن التوجه نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية يعزز توصيل الخدمات للمواطن، ويساعد على تقديم خدمات أكثر كفاءة لهم، ويساعد على مواجهة الفساد، ويزيد مشاركة المواطنين في شئون الدولة، وفي ظل متطلبات تبني الحكومة الإلكترونية في الدولة من توافر الكهرباء والبنية الاتصالية وخدمات الإنترنت ومستوى المواطنين للتعامل مع الإنترنت فإن تبني بعض الدول النامية لهذا المفهوم يواجه العديد من الصعوبات. **وفي هذا السياق جاءت** دراسة Daniel Gberevbie **وآخرون** (2015)[145] لترصد مدى تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية في نيجيريا، ودرجة تفاعل المواطنين مع الخدمات الإلكترونية للحكومة. وتوصلت الدراسة إلى أنه لا يزال تبني الحكومة لمفهوم الحكومة الإلكترونية في المراحل الأولى وذلك لضعف البنية المعلوماتية والاتصالية المطلوبة لذلك وانتشار الأوبئة، كما أكدت الدراسة على

ضرورة تفعيل تبني الحكومة الإلكترونية وإتاحة الخدمات العامة عبرها للتمتع بمزايا هذا التطبيق.

رابعًا: دراسات تناولت واقع الحكومة الإلكترونية وتوظيفها لشبكات التواصل الاجتماعي بالدول الأجنبية:

بالتطبيق على الولايات المتحدة الأمريكية:

وتُعد الولايات المتحدة الأمريكية من الدول الرائدة في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية، ولذلك بدأ الباحثون مبكرًا في إجراء دراسات تناولت واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بالولايات المتحدة الأمريكية، وسعت دراسات أخرى إلى مقارنة ذلك بدول أخرى للوقوف على أوجه التشابه والاختلاف، **ومن هذه الدراسات**:

الدراسة الاستكشافية التي قدمها Andreal L.kavanaugh **وآخرون** (2011)[146] عبر إجراء مقابلات مع عدد من المسئولين الحكوميين في ثلاث ولايات أمريكية هي: أركينجيتون، فيرجينيا، واشنطن العاصمة؛ بهدف الوقوف على استخدام المسئولين الحكوميين لشبكات التواصل الاجتماعي خاصة في أوقات الأزمات سواءً كانت أزمات معتادة ومتكررة كالزحام، وتغيير الطقس، أو أزمات طارئة كالزلازل والفيضانات، وتوصلت هذه الدراسة المبكرة إلى النتائج التالية:

- يستخدم المسئولون الحكوميون بالولايات المتحدة الأمريكية وسائل التواصل الاجتماعي دون إدراك منهم بمنافعها أو تكلفتها، أو من هو الجمهور المستهدف منها، أو من المسئول عن مراقبة الاتصالات مع الجمهور أو متى يجب عليهم الرد والتفاعل، أو ما هي تأثيرات الاعتماد عليها على الجمهور المستهدف؟!

- تحتاج الحكومة لأدوات جديدة للتفاعل مع المواطنين، ولجمع المعلومات عنهم، وكذلك لتحديد النماذج السلوكية الخاصة بهم.

- ضخامة عدد المتابعين لصفحات المنظمات الحكومية، وجاءت التعليقات إيجابية في معظمها، وارتفعت أعداد الإعجاب بالمنشورات على صفحات الحكومة.

لذا أوصت الدراسة بضرورة أرشفة المحتوى المقدم عبر وسائل التواصل الاجتماعي خاصة في أوقات الأزمات، وضرورة اهتمام المسئولين الحكوميين بتحليل البيانات المتاحة عبر أكثر من شبكة اجتماعية وعدم التركيز على منصة واحدة، وذلك عند اتخاذ القرارات، والاهتمام بتحليل الصور والرسوم أيضًا للوصول للمعلومات الحقيقية.

أمَّا دراسة Karen Mossberger **وآخرون**(2013)[147] فسعت نحو تحري استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في 75 مدينة أمريكية خلال الفترة من 2009 إلى 2011. وقد كشفت الدراسة عن تزايد ملحوظ في استخدام منصات التواصل الاجتماعي من قبل الحكومات وعلى رأسها موقع الفيس بوك الذي يُعد الأعلى استخدامًا من قبل الحكومات داخل المدن الأمريكية للتواصل مع المواطنين، فقد قفز من نسبة 13٪ فقط خلال عام 2009 إلى 87٪ عام 2011، يليه موقع تويتر والذي ارتفع استخدامه من 25٪ إلى 87٪، وأن استراتيجية الدفع الأحادية الاتجاه هي المسيطرة على الحسابات الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي one way push strategies، في حين انخفض وجود نقاش وحوار بين الحكومات والمواطنين.

وسعت دراسة Ines Mergel & Stuart L.Bretschneider (2013)[148] نحو تقديم رؤية لكيفية تبني المؤسسات الحكومية بالولايات المتحدة الأمريكية لشبكات التواصل الاجتماعي في التعامل مع المواطنين، وتوصلت الدراسة إلى أن هذه العملية من التبني تتم عبر ثلاث خطوات أساسية أشرنا إليها تفصيلًا في موضع سابق من البحث.

وسعت دراسة Ines Mergel (2013)[149] نحو تحري انعدام وجود ممارسات لقياس حجم وأشكال التفاعل على الصفحات الحكومية عبر الشبكات الاجتماعية، وذلك بإجراء مقابلات مع مسئولي الشبكات في الحكومة الفيدرالية. وانطلقت من تساؤل مؤداه كيف يمكن قياس التفاعل عبر مواقع الشبكات الاجتماعية الحكومية؟ وما أهمية هذه الخطوة؟ والمعروف أنه قد طبقت الحكومة الفيدرالية الأمريكية مفهوم الحكومة الإلكترونية، وأفادت من تكنولوجيا الشبكات الاجتماعية بغية زيادة الشفافية، والمشاركة، والسعي نحو التوجه لمفهوم الحكومة المفتوحة Open Government الأمر الذي دفع العديد من المنظمات لاستخدام الشبكات الاجتماعية، وأشارت الدراسة عن فوائد تبني الحكومة الفيدرالية لشبكات التواصل الاجتماعي، ومن أهمها: الشفافية، والمشاركة، والتعاون. كلما تزايد استخدام الحكومة ومؤسساتها للشبكات الاجتماعية، كلما تزايدت درجات استجابة المواطنين على هذه الصفحات– وتزايد المصداقية في طرح المعلومات على صفحات الحكومة وتزايدت الرغبة في التفاعل مع هذه الصفحات.

كما أضافت دراسة Rober Smith (2015)[150] **جانبًا آخر عن الحكومة الإلكترونية الأمريكية**، حيث كانت تتحرى أساليب استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لتحقيق مشاركة المواطنين في بعض الأغراض الحكومية بالتطبيق على الحكومات الإلكترونية المحلية في ولاية جورجيا بالولايات المتحدة الأمريكية، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أنه

على الرغم من التوسع في الاعتماد على الشبكات المحلية لدعم المشاركة من قبل المواطنين في قرارات الحكومة المحلية؛ إلا أن الأمر حينما يتعلق بالماليات والإنفاق فإنه يختلف، حيث تقل مشاركة المواطن فى اتخاذ القرارات في هذا الصدد، ولا يوجه المسئولون اهتمامًا بمحاولة إشراك المواطنين عبر مواقع التواصل الاجتماعي في اتخاذ قرارات الإنفاق الحكومي.

أمَّا دراسة Xian Gao & Jooho Lee (2017)[151] وبالتطبيق على الحكومة الإلكترونية بولاية نبراسكا، فسعت نحو الإجابة على التساؤل التالي: هل تؤثر نوع الخدمة الحكومية وخصائصها على نوع المنصة الاجتماعية المستخدمة من قبل الحكومة الإلكترونية؟ وبالتطبيق على منصتين اجتماعيتين هما الفيسبوك وتويتر، وبالاعتماد على بيانات "مسح استخدام الشبكات الاجتماعية" تبين أن هناك علاقة بين الشبكة الاجتماعية وطبيعة ونوع الخدمة الحكومية، حيث تبين أن الخدمات الحكومية المعلوماتية information تناسب الفيسبوك أكثر والذي يتيح تقديم معلومات أكثر للمواطنين وبشكل عام، ويرتفع استخدام الفيسبوك في الحكومة الإلكترونية في ولاية نبراسكا، فى حين يكون استخدام تويتر "مكمل" في تقديم الخدمات الحكومية.

وفي إطار المقارنة بين استخدام الحكومتين الأمريكية والكورية لشبكات التواصل الاجتماعي في تطبيقات الحكومة الإلكترونية انطلقت دراسة Myonghoyi **وآخرون** (2013)[152] من افتراض أن استخدام الحكومات لشبكات التواصل الاجتماعى في التواصل مع المواطنين "أداة" لتحقيق التواصل من القاع إلى القمة أو الاتصال الصاعد from botton to up والذي يشجع على خلق نماذج الاتصال ثنائي الاتجاه، بدلًا من الاتصال الأحادي (التقليدي) الاتجاه، وكشفت الدراسة عن النتائج التالية:

- أكدت النتائج على حتمية استخدام الشبكات الاجتماعية في الحكومات: الكورية والأمريكية، وكلاهما يستخدمها للتواصل مع الجمهور وإن اختلفت الاستخدامات والسياسات والأدوات، وكل حكومة ترى مزايا وعيوب لاستخدام الشبكات الاجتماعية، وإن كان كلاهما يرى أنها أصبحت "ضرورة حتمية" في الوقت الراهن، ومن ثم يمكن القول أن استخدام الحكومات للشبكات الاجتماعية يختلف باختلاف طبيعة الدولة، وثقافتها، وطبيعة المسئولين بالحكومة.

فكل حكومة لها المنطلق الفكري الخاص بها في استخدام هذه الأدوات الاجتماعية، فالحكومة الكورية تنظر للشبكات الاجتماعية (كأداة جديدة) لبناء علاقات مع المواطنين، لذلك فالحكومة الكورية تقسم وتصنف الأدوات الاجتماعية إلى قسمين هما:

1- أداوت اجتماعية تتعلق بالمعلومات.

2- أدوات اجتماعية تتعلق بالعلاقات.

وفي المقابل، فإن الحكومة الأمريكية استخدمت بالفعل العديد من هذه الأداوت الاجتماعية بالاعتماد على مبدأين هما الأمن security والخصوصية privacy.

– **تعتبر الحكومة الكورية الشبكات الاجتماعية أداة جديدة لبناء العلاقات مع المواطنين،** تختلف عن الإعلام التقليدي حيث تتيح خلق اتصال ثنائي الاتجاه يسهم في بناء العلاقات بين الطرفين، في المقابل فإن الحكومة الأمريكية استخدمت الشبكات الاجتماعية والعديد من أدواتها، وأكثر ما يهتم به هو الأمان security حيث لا تمتلك الحكومة رقابة على هذه الأدوات، فالحكومة الكورية تتبنى عدة أفكار أساسية تحكم استخدامها للشبكات الاجتماعية أبرزها: الرقابة– الثقة– الانفتاح– الإتاحة، في حين إن الحكومة الأمريكية تبني الشبكات الاجتماعية على مبدأ الثقة والخصوصية.

تشجع الحكومة الكورية الرسائل الشخصية والعاطفية التي تخلق القرب والشعور الجمعي مع المواطنين، في حين أن التركيز الأساسي للحكومة الأمريكية هو كيفية استخدام الموظفين لهذه الشبكات الاجتماعية.

وفي إطار المقارنة أيضًا بين الدولتين، سعت دراسة Gohar Fayroz Khan **وآخرون** (2014)[153] إلى رصد مدى استخدام موقع تويتر بواسطة الحكومتين الأمريكية والكورية، بغية رصد نشاط المؤسسات الحكومية والمسئولين الحكوميين في الدولتين، من حيث عدد المتابعين لحسابات تويتر الحكومية وعدد التويتات يوميًا، وأشارت الدراسة إلى وجود فروق في الاستراتيجيات المتبعة من قبل الحكومتين في استخدام تويتر، فعلى سبيل المثال، يميل الوزراء الكوريين نحو الارتباط والتعاون الجمعي في تقديم محتوى محدد متفق عليه بين أعضاء الحكومة، وإعادة إرساله retweet فيما بينهم؛ وذلك بهدف دعم الأجندة الجمعية الخاصة بالحكومة، ويعتمدون بشكل أساسي على المصادر الحكومية، أمَّا بالنسبة للحكومة الأمريكية فيتسم المسئولون فيها بالفردية، فلكل منهم نشاطه الفردي الخاص على تويتر وينشرون تويتات تخدم وتعبر عن نشاط القسم الخاص به فقط وليس لصالح الحكومة ككل، ويفضلون المصادر غير الحكومية.

وبالتطبيق على كوريا أيضًا، وسعت دراسة Gregory A. Porumbescu(2015)[154] إلى التعرف على تأثير استخدام المواطنين للمواقع الرسمية للحكومة على الإنترنت، مقارنة باستخدامهم للحسابات الرسمية للحكومة على شبكات التواصل الاجتماعي على درجة الثقة في الحكومة الكورية، وقد كشفت الدراسة

عن وجود اختلاف في مستوى ثقة المواطنين في الحكومة باختلاف تعرضهم للمواقع الحكومية على الإنترنت مقارنة بالصفحات الرسمية الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي، حيث تبين أنه كلما زاد تعرض المواطنين للمواقع الحكومية الرسمية للحصول على المعلومات، انخفضت درجة ثقتهم في الحكومة، وفي المقابل تزداد درجة ثقة المواطنين في الحكومة كلما زاد استخدامهم للحسابات الحكومية الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي، ومن ثم تبين وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين استخدام الحكومات لمواقع التواصل الاجتماعي في توصيل المعلومات والخدمات للمواطنين، ودرجة الثقة والمصداقية في أداء الحكومة والمسئولين الحكوميين.

وبالتطبيق على دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، سعت دراسة Arthur Mickoleit (2014)[155] إلى الإجابة على السؤال التالي: كيف يمكن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بالطريقة المثلى من قبل الحكومات لدعم أهداف الحكومة الإلكترونية في دول المنظمة؟ ومن ثم هدفت الدراسة إلى مقارنة استخدامات الحكومات في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لمواقع التواصل الاجتماعي من خلال مقارنة الاستراتيجيات المستخدمة، ومستويات النشاط والتواجد الحكومي على هذه المواقع، بالإضافة لرصد مستويات تفاعلية الجمهور، وتحليل الفرص والتحديات التى تتيحها مواقع التواصل الاجتماعي للإسهام في إعادة بناء الثقة بين الحكومة والمواطنين وتعزيز أداء الحكومة لتقديم خدمات أفضل للجمهور، ولتحقيق ذلك قامت الدراسة بتحليل مضمون الصفحات الرسمية لرئاسة الجمهورية، ورئاسة الوزراء على شبكات التواصل الاجتماعي خلال شهري سبتمبر وأكتوبر 2013 في 24 دولة من دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية:

- لا تعتمد معظم الدول على استراتيجيات واضحة بالنسبة لتعامل الحكومات مع مواقع التواصل الاجتماعي، وفي المقابل فإن للحكومات أهدافًا واضحة وتوقعات محددة من وراء استخدام شبكات التواصل، وتتمثل هذه الأهداف في: تحسين الاتصال مع الجمهور المستهدف، زيادة الاندماج والارتباط بالحكومات، وتوصيل أفضل للخدمات العامة.

- يتسم الاتصال على الصفحات الرسمية الحكومية بأنه أحادي الاتجاه عبر نشر رسائل ومعلومات للمواطنين دون الاهتمام بالردود، وهو الأمر الذي يتسق مع نتيجة هامة وهي: ما تزال الحكومات تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي بطرق الإعلام التقليدية، بدون الإفادة من خصائصها التفاعلية، فعلى الرغم من انخفاض معدلات

الثقة في الحكومات من قبل المواطنين- كما تؤكد الدراسات واستطلاعات الرأي- لم توظف هذه الحكومات ذاتها المنصات لتصحيح ذلك، ولتحقيق الشفافية والمشاركة مع المواطنين.

- تزداد شعبية السياسيين والقادة على المنصات الاجتماعية، الأمر الذي يظهر في عدد المتابعين لهم مقارنة بشعبية المؤسسات الحكومية التي يمثلونها، لكن لا يمنع ذلك وجود متابعين مزيفين على بعض الحسابات الحكومية، وأن زيادة النشاط الحكومي على مواقع التواصل الاجتماعي من قبل الحكومات لا يعني زيادة الشعبية للحكومة.

وبالتطبيق على الصين، وفي دراسة مختلفة عما سبق من دراسات، سعت دراسة Gary King **وآخرون**(2017)[156] نحو رصد استخدام الحكومة في الصين لشبكات التواصل الاجتماعي لا للتواصل مع المواطنين ولكن لتزييف الواقع، حيث وُجهت للحكومة الصينية اتهامات عديدة من المواطنين والجمعيات في الصين بتكليفها ما يقرب من 2 مليون فرد لبث ونشر بوستات عبر مواقع التواصل الاجتماعي بأسماء مستعارة كأنهم مواطنين حقيقيين، وتقديم آراء محددة وبث أفكار معينة لدعم الحكومة الصينية، وأطلق على هؤلاء الأفراد حزب 50C Party، وقد خلصت الدراسة لنتائج خطيرة تتعلق بقيام نظام الحكم في الصين بنشر وبث ما يقرب من 448 مليون تعليق عبر مواقع التواصل الاجتماعي عبر هويات مزيفة خلال عام واحد، وأن ذلك يتم في إطار استراتيجية من الحكومة الصينية، وأن الغرض من ذلك ليس تشتيت العامة؛ بل دعم حكومة الصين والتاريخ الثوري للحزب الحاكم وكذلك لرموز النظام.

وأشارت النتائج أيضًا إلى أن دور هذه الجماعة هو: نشر المشاعر الإيجابية، والطاقة الإيجابية والشعور بالعرفان بالجميل، والشكر نحو رموز الدولة، ونشر الشعارات والرموز الخاصة بالتاريخ والحديث عن رموز تاريخية- أحداث تاريخية- موضوعات ثقافية خاصة بالصين، نشر مقولات على لسان رموز الدولة تلهم الجماهير، الحديث عن مواطنين مثاليين، نماذج مشرفة في الصين وهكذا... هذا هو ما يقوم به أفراد حزب الـ 50 cent في الصين.

وبالتطبيق على ماليزيا، ومع تزايد استخدام مواقع التواصل الاجتماعي واتجاه الحكومة نحو استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بهدف التواصل مع الجمهور المستهدف إلى جانب البوابات والمواقع الرسمية للحكومة على الإنترنت، سعت دراسة Muhd Nadzir **وآخرون** (2019)[157] إلى رصد استخدام المؤسسات الحكومية في

ماليزيا لوسائل التواصل الاجتماعي، بالإضافة للتعرف على مدى تفاعل المواطنين مع هذه الصفحات، وأشارت النتائج إلى أن استخدام المؤسسات الحكومية في ماليزيا لوسائل التواصل الاجتماعي بهدف نشر المعلومات المتعلقة بالخدمات العامة التي تقدمها المؤسسة للجمهور المستهدف، وكان الإعجاب هو أكثر أشكال التفاعل من المواطنين على المنشورات عبر الصفحات الرسمية على الفيسبوك، في حين انخفضت أشكال التفاعل الأخرى.

واتساقًا مع الدراسة السابقة، وبالتطبيق على ماليزيا أيضًا، أكدت دراسة Maslinda Mohd Nadzir (2019)[158] على اعتماد الكثير من الحكومات على شبكات التواصل الاجتماعي والفيسبوك خاصة بغرض نشر المعلومات للمواطنين، وتشجع المواطنين على الارتباط والاندماج عبر هذه المنصات، وذلك في إطار تقديم نموذج للارتباط بالحكومة الإلكترونية e-government 2.0 engagement model الذي يتضمن خمس فئات لنشر المعلومات عبر صفحات الفيسبوك الحكومة بحيث يتم قياس مستوى الارتباط عبر ثلاثة مؤشرات هي: Likes – Shares – Comments الإعجاب، المشاركة، التعليقات.

<u>وبالتطبيق على تركيا</u>، <u>وحول مدى توظيف الحكومة التركية لشبكات التواصل الاجتماعي</u>، سعت دراسة Mehmet Zahidsobaci & Naci karkin(2013)[159] إلى رصد استخدام المحافظين بتركيا لتويتر كوسيلة للتواصل مع الجمهور المستهدف، وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع استخدام المحافظين لتويتر بشكل عام، ويميل المحافظون بتركيا إلى استخدام توتير بشكل خاص لمشاركة المعلومات، وإرسال رسائل شخصية والترويج لأنشطتهم، كما لا يوظف المحافظون تويتر لخدمات حكومية كتحقيق الشفافية أو توفير الخدمات العامة للمواطنين، بل إن الاستخدام الأعلى هو التسويق السياسي عبر تحسين الصورة الذهنية عنهم والترويج لذواتهم.

<u>وبالتطبيق على تركيا أيضًا</u>، استهدفت دراسة Meteyildiz **وآخرون** (2016)[160] رصد مدى توظيف الحكومة التركية لمواقع التواصل الاجتماعي لتفعيل الحكومة الإلكترونية، وقد خصلت الدراسة إلى أنه لا توجد خدمات مباشرة online على الصفحات الرسمية للمحافظات على الفيسبوك، كما أن هذه الصفحات لا تحتوي على المعلومات الأساسية الواجب نشرها بكل صفحة، وأنه لا يتسم تصفح هذه الصفحات الحكومية بالسهولة على الإطلاق، فليس من السهل التنقل بين الموضوعات

على نفس الصفحة، كما أن الربط بين الصفحة الرسمية للمحافظة وصفحتها على الفيسبوك غير فعال، مما يجعل التصفح صعبًا، وبالتالي فإن "مفهوم الحكومة الإلكترونية" لا ينطبق على الصفحات الرسمية للمحافظات التركية الثلاث الكبرى، والتوظيف للشبكات الاجتماعية يحتاج للكثير من التحسين حتى يقدم خدمة حقيقية للمواطنين.

وبالتطبيق على أسبانيا، سعت دراسة Arturo Haro De Rosarid وآخرون(2018)[161] نحو تحديد مدى استخدام الحكومة الأسبانية لاثنتين من المنصات الاجتماعية هما "تويتر وفيسبوك" لتحديد قدرة كل منهما على خلق ارتباط أقوى بين المواطن والحكومة، بالإضافة لرصد العوامل المؤثرة على درجة ارتباط المواطنين بالصفحات الحكومية الرسمية على كل شبكة اجتماعية. وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع وعي المواطنين بالصفحات الرسمية للحكومة على المنصتين، وإن زاد التواصل على تويتر مقارنة بالفيسبوك، إلا أن عند استخدام الحكومة للفيسبوك يكون الارتباط والتفاعل أقوى على المنشورات الحكومية، كما تبين أن المواطنين في أسبانيا يفضلون موقع الفيسبوك مقارنة بتويتر كوسيلة للمشاركة في قضايا الحكومة المحلية، وأن المواطنين يميلون عادة إلى متابعة منصة اجتماعية واحدة وتجاهل الأخرى، كما أشارت الدراسة إلى عدد من العوامل المؤثرة على مستوى ارتباط المواطنين بالصفحات الحكومية الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي عرضناها سابقًا.

وبالتطبيق على إيطاليا، وعن دراسة العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والجمهور في إيطاليا، استطاعت دراسة Giulia Marchia **وآخرون** (2015)[162] تقديم منهجية ثنائية أو تتم عبر خطوتين لكيفية مقارنة الأداء في الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها عبر تحليل بين أكثر من دولة، وبين أكثر من مدينة داخل نفس الدولة لتحقيق فاعلية أكبر من تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية ورفع كفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين.

وبالتطبيق على البرازيل، سعت دراسة Valerie Nigri Musafir & Christiana de Freitas (2015)[163] إلى **تحليل الإستراتيجيات التي تتبناها الحكومة الإلكترونية في البرازيل** في ضوء ثلاث فئات أساسية هي: الخدمات الإلكترونية E-services، والإدارة الإلكترونية E- administration، والديمقراطية الإلكترونية E-democracy.

كشفت نتائج الدراسة عن أن تبني البرنامج الخاص بالحكومة الإلكترونية بالبرازيل قد ازداد عقب أحداث مظاهرات يونيو 2013، حيث تأسس المكتب الإلكتروني الذي يصل إلى الرئاسة مباشرة، وتم تأسيس العديد من مبادرات الحكومة الإلكترونية، هذا التبني جاء في إطار اتجاه الحكومة بالبرازيل نحو الإصلاح الحكومي، وازدادت إتاحة الخدمات الحكومية الإلكترونية كإحدى استراتيجيات الحكومة الإلكترونية، وأن الاهتمام بتبني مبادرات الحكومة الإلكترونية جعل البرازيل تقفز لمرتبة متقدمة بين الدول المتبنية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية، وتستهدف استراتيجيات الحكومة الإلكترونية زيادة التفاعل بين الحكومة والمواطن وإتاحة المعلومات للجمهور، وزيادة الشفافية في التعامل مع الجمهور وهي المبادئ الأساسية للحكومة الإلكترونية.

وبالتطبيق على الحكومة في ألمانيا، سعت دراسة Christian Born **وآخرون** (2019)[164] إلى تحري الصفحات الحكومية للمؤسسات المختلفة على المنصات الاجتماعية للوقوف على ما إذا كانت تدعم مفهوم الحكومة المفتوحة – open government أم لا، وتوصلت الدراسة إلى أن موقع الفيسبوك جاء في المرتبة الأولى كالأكثر استخدامًا من قبل المؤسسات الفيدرالية، تلاه تويتر ثم يوتيوب، وتزداد الأنشطة عبر الشبكات الثلاث بشكل مطرد خلال سنوات الدراسة، الأمر الذي يشير إلى زيادة التوجه نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية في الحكومة الفيدرالية بألمانيا، لكن ما تزال استخدام المحليات لإمكانات الشبكات الاجتماعية في مراحله الأولى، وتزداد معدلات التفاعل مع المنشورات على مواقع التواصل الاجتماعي سنويًا، وإن كان التفاعل في معظمه يكون عبر الإعجاب، ونادرًا ما يعلق المواطنون على منشورات هذه الصفحات، مما يشير إلى ضعف مشاركة المواطنين على منشورات الحكومة الألمانية، وبالنسبة للمنشورات المتعلقة بمفهوم الحكومة المفتوحة open والتي ازداد عددها بدءًا من عام 2010 ومعظم هذه المنشورات تستهدف "تقديم معلومات للمواطنين ونشر الأخبار"، وبشكل عام انخفضت نسبة المنشورات التي تناقش المفهوم وتدعمه، كما ساعد استخدام الشبكات الاجتماعية الحكومة الألمانية على تحقيق سهولة الوصول والاتصال بين الحكومة والمواطن؛ على الرغم من قلة الاتصال ثنائي الاتجاه.

وفي دراسة مقارنة بين ألمانيا وبلغاريا، سعت دراسة Tomas Molnar (2015)[165] إلى التعرف على استخدام كبار السن للخدمات الحكومية الإلكترونية بشكل مقارن بين الدولتين، وعبر دراسة تجريبية، تبين أن تحسين واجهة الخدمة المقدمة Interface يزيد في الإقبال على استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية المتاحة في الدولتين.

وبالتطبيق على قطاع الشرطة في الحكومة الهولندية، سعت دراسة Albert Jacob Meijer & Rene Torenvlied (2016)[166] للإجابة عن تساؤل مؤداه: هل تُمكِّن الشبكات الاجتماعية المؤسسات الحكومية من التخلص من البيروقراطية؟ وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام قطاع الشرطة لتويتر للتواصل مع المواطنين ساعد على تقليل البيروقراطية، كما فتح قنوات للاتصال الخارجي بالمواطنين، وأن النسبة الأكبر من قطاع الشرطة يستخدمون أسمائهم ورتبهم الرسمية على تويتر، ومن ثم يتم استخدام تويتر كوسيلة رسمية داخل قطاع الشرطة، كما يتسم استخدام تويتر في قطاع الشرطة بعدم المركزية، وإن كانت هناك قواعد معلنة من قبل قطاعات الشرطة تحكم استخدام الضباط لتويتر كوسيلة اجتماعية، فهناك قواعد تحكم تواصل قطاع الشرطة مع الجمهور والمواطنين عبر شبكة التواصل الاجتماعي تويتر كجزء من الحكومة الإلكترونية، وأن نسبة من المتابعين لحسابات ضباط الشرطة على تويتر من ضباط الشرطة بالإضافة للمتابعين من المواطنين.

بالتطبيق على الحكومة الأسترالية، استهدفت دراسة Sultana Lubna Alam (2016)[167] رصد مستوى اندماج المواطنين ومستوى تفاعل المسئولين الحكوميين مع المنشورات المقدمة عبر الصفحات الرسمية الحكومية على الفيسبوك، وكشفت الدراسة عن النتائج التالية:

- يختلف مستوى اندماج المواطنين والمسئولين الحكوميين في محتوى الصفحات الرسمية باختلاف طبيعة المؤسسة الحكومية، فتزداد درجته في المؤسسات التنفيذية مقارنة بباقي المؤسسات الأخرى.
- وما تزال الصفحات الحكومية تعتمد بشكل أساسي على نشر المعلومات للمواطنين مع محدودية الاستجابة أو الرد من المسئول الحكومي، وتميل الصفحات إلى نشر منشورات بصرية (الصور– فيديوهات) أكثر من النَّصية.
- يُعد الإعجاب بالمنشور أكثر أشكال التفاعل مع المنشورات، أمَّا التعليق فهو الأقل، ويشير ذلك إلى أن اندماج المواطنين مع منشورات الصفحات الحكومية هو اندماج سطحي؛ والدليل على ذلك قلة التعليقات على المنشورات بشكل عام، ومن ثم فإن المواطنين يتعاملون مع الفيسبوك كمنصة للتواصل أكثر من كونها ساحة للنقاش المجتمعي والحوار الجاد، وبشكل عام، يزداد اهتمام الصفحات الحكومية الفيدرالية بأستراليا بنشر البوستات والتي تنشر الأنشطة المختلفة للمؤسسة، ويزداد عددها مع مرور الوقت.

وفي دراسة أخرى عن الحكومة الإلكترونية في أستراليا، سعت Sultana Lubna Alam(2011)[168] إلى التعرف على مدى استخدام المؤسسات الحكومية للصفحات الرسمية على الفيسبوك ومستوى تفاعل المواطنين معها، وعبر دراسة حالة لست صفحات حكومية، أشارت الدراسة إلى تنوع أهداف توظيف المؤسسات الحكومية لموقع الفيسبوك في التواصل مع المواطنين، وجاء على رأس هذه الأهداف نشر المعلومات وتوصيلها للجمهور المستهدف، والترويج لصورة المؤسسة الحكومية، والتواصل وتلقي الشكاوى من المواطنين، وخلصت الدراسة إلى أن هذه الصفحات ساعدت على زيادة الارتباط بين المواطنين والحكومة عبر صفحات مؤسساتها الرسمية على شبكات التواصل الاجتماعي؛ وذلك لحرص القائمين بالاتصال على هذه الصفحات والتفاعل مع المواطنين والرد على تعليقاتهم على هذه الصفحات.

- **مقترحات تطوير صفحات المؤسسات الحكومية عبر مواقع التواصل الاجتماعي إلى جانب مواقعها الإلكترونية كما قدمتها الدراسات محل التحليل:**
- **تفعيل دور صفحات المؤسسات الحكومية في إدارة الأزمات التي تمر بها الدول**، حيث أوضحت دراسة Junpeng Guo وآخرون (2020)[169] تزايد أعداد الحسابات الحكومية الخاصة بالمؤسسات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي بشكل مطرد، والتي تؤدي دورًا بارزًا في إدارة الأزمات؛ لاعتمادها على "مشاركة المواطنين" عبر تعليقاتهم على المنشورات التي تقدمها المؤسسات الحكومية.
- **ضرورة وجود استراتيجية واضحة لعملية الإتاحة الإلكترونية** سواءً على صعيد النشر الإلكتروني أو المحتوى المعرفي، وذلك عبر المواقع الإلكترونية الخاصة بهم وكذلك صفحاتها عبر مواقع الشبكات الاجتماعية، وخاصة موقع الفيسبوك، حيث أوصت دراسة سماح المحمدي (2019)[170] ضرورة اهتمام المؤسسات الحكومية المصرية بتنويع أشكال تواجدها على الوسائط الإلكترونية الاتصالية التفاعلية، ويكون لها تطبيق على الهواتف الذكية، وأرقام مختلفة للتفاعل عبر تطبيقات الاتصال مثل الواتس آب.
- **ضرورة تطوير المحتوى الخدمي على الصفحات الحكومية بموقع الفيسبوك**، حيث أوصت دراسة هبه فريد عبد الحميد (2018)[171] بالحد من اتباع الطرق التقليدية في التواصل مع الجمهور، وإعطاء المزيد من الاهتمام بالتشريعات المتعلقة بالخصوصية والأمن الإلكتروني.

- **ضرورة تحقيق المزيد من الدعم للحكومة الإلكترونية في مصر عبر تبني التكنولوجيا**، حيث أوصت دراسة Hisham Abd Elsallam وآخرون (2012)[172] حتمية السعي لإيجاد آليات أفضل لإتاحة المعلومات والخدمات وحل المشكلات بتوظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتحسين وصول الخدمة للمواطنين، مع التأكيد على ضرورة الارتقاء بمستوى التعليم ومستوى إجادة استخدام التكنولوجيا عند المسئولين الحكوميين في الحكومة المصرية، بالإضافة للاهتمام بالتدريب على التكنولوجيا لدعم الحكومة الإلكترونية، ودعم الكفاءة الإدارية للمسئولين الحكوميين.
- **أهمية تفعيل كافة إمكانات مواقع التواصل الاجتماعي**، حيث أوصت دراسة(2014)[173] Staci Zavattao & Arthur J.Sementelli بالإفادة الحقيقية من قبل الحكومات من خصائص ومزايا مواقع التواصل الاجتماعي وليس "التواجد" لمجرد التواجد، وضرورة وجود فريق مؤهل للتعامل مع هذه الشبكات والإفادة من خصائصها، كما لابد من تصميم المواقع الخاصة بالحكومة وتوفير وسيلة لقياس رجع الصدى، وإتاحة إمكانات الشبكات للمواطنين مثل: طرح أسئلة/ استطلاعات/ هاشتاج/ عقد ندوات ولقاءات أونلاين، فضلًا عن تقبل التعليقات على المواقع أيًا كان اتجاه محتواها.
- **إصدار وثيقة رسمية لتعامل الهيئات الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي**، وإجراء دراسات إعلامية حول الاستراتيجيات التي تتبعها الحكومة للوصول إلى مستخدميها عبر مواقع التواصل الاجتماعي، ومدى تأثير هذه الصفحات الحكومية كوسيلة إعلامية على الجمهور (إيمان أحمد عبد القادر، 2020)[174].
- **تفعيل مستوى اندماج المواطنين مع منشورات الصفحات الرسمية على مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة مما يزيد من تفاعله مع الصفحة الرسمية بشكل مؤسسي**، حيث كشفت دراسة Sultana Lubna Alam (2016)[175] عن أبرز الاستخلاصات الدالة على مستوى اندماج المواطنين مع المنشورات المقدمة عبر الصفحات الرسمية الحكومية على الفيسبوك والتي تعد بمثابة مقترحات لابد من مراعاتها من قبل المؤسسات الحكومية، أنه كلما ازداد عدد المتابعين للصفحة والعكس صحيح كلما زاد عدد المنشورات على هذه الصفحة، وأن نشر الصور والفيديوهات يزيد التفاعل مع المواطنين، وأن الصفحات التي تركز على المعلومات يزداد اندماج المواطنين في محتواها، وأن العوامل التي تزيد اندماج المواطنين في الصفحة التقليل من

الوصلات Links، كما أن التفاعل يزداد كلما كان المنشور يدعو المواطنين لمشاركته والتعليق عليه.

كما أضافت دراسة Anatoliy Gruzd وآخرون (2018)[176] بخصوص الارتباط بين المواطن والخدمات الحكومية المقدمة عبر الشبكات الاجتماعية المختلفة بالتطبيق على إنستجرام وتويتر، بأنه تميل المنشورات على إنستجرام إلى أنها غير رسمية، مقارنة بالرسائل عبر تويتر التي تتسم بالرسمية، وأن استمرار التواجد الحكومي على الشبكات الاجتماعية ولا سيما تويتر فإن المؤسسات الحكومية يمكنها أن تخاطب الاهتمامات الاجتماعية للمواطنين في مختلف الأوقات، ويزداد اندماج المواطنين مع منشورات الإنستجرام (الإعجاب– التعليق) مقارنة بتويتر وذلك طوال مدة طرح المشروعات الحكومية، وأن الاندماج في منشورات المشروعات الحكومية كانت أعلى بالإنستجرام مقارنة بتويتر، حيث يتم طرح رسائل معلومات وصور عديدة للمشروعات.

تاسعًا: أهم استخلاصات البحث– رؤية نقدية لأبرز ما خلصت إليه الدراسة:

كشفت الدراسة عن العديد من النتائج تقدمها الباحثة في الصفحات التالية، وتستعرض أهم استخلاصات البحث وتعرضها بطريقة نقدية تبرز فيها أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات العربية والأجنبية محل التحليل:

لاحظت الباحثة مراعاة البحوث والدراسات الأجنبية المتعلقة بمجال الحكومة الإلكترونية تنوع الأفكار التي تم إثارتها، مما أعطى فهمًا أعمق لكافة جوانب الظاهرة محل الدراسة وذلك كما يلي:

- غلب على الدراسات الأجنبية الإشارة للدور الفاعل للحكومة الإلكترونية في الشأن السياسي بشكل كبير سواءً على مستوى الانتخابات الرئاسية أو البرلمانية أو المحلية في إطار مقارن مع الدراسات العربية التي تقل أعداد الدراسات العربية التي ربطت بين المجالين، حيث إن تركيز الدراسات العربية على تعزيز إمكانات مواقع التواصل الاجتماعي للمواطنين في المشاركة السياسية، وعدم العزلة السياسية والحث على السلوك الانتخابي أو التصويت، بغض النظر عن التطرق لتأثير هذه المواقع الإلكترونية في مسار العملية السياسية الانتخابية.
- تناولت البحوث الآليات المختلفة التي تستعين بها مؤسسات الحكومة الإلكترونية الرسمية سواءً عبر مواقعها الإلكترونية أو صفحات مواقع التواصل الاجتماعي، أو إفادة المؤسسات الرسمية من إمكانات الوسائط التكنولوجية مثل الهواتف الذكية في

نشر التطبيقات عبرها، والتي تتعلق بالتعريف بخدمات الحكومة الإلكترونية وكيفية استخدامها وما يستجد بخصوص تحديثها، لكن أشارت الدراسات العربية لوجود قصور عند بعض الدول العربية في الإفادة الكاملة والحقيقية من هذه الخدمات؛ وهو ما سيترتب عليه وجود تأثير سلبي على تعزيز ثقة المواطن في الحكومة.

- حرص الحكومات بشكل عام على الربط بين مواقعها الإلكترونية الرسمية وصفحاتها عبر مواقع التواصل الاجتماعي خاصة موقعي الفيس بوك وتويتر ويوتيوب، وقد أعطت قنوات الإعلام الجديد وخصوصًا مواقع التواصل الاجتماعي الحكومات مجالًا واسعًا للتفاعل مع الجمهور بشكل فوري وسريع، وأتاحت إمكانية التعرف على توجهات الرأي العام من خلالها عبر قياسات الإعجاب وإعادة المشاركة والتعليقات والصور المستخدمة لتوضيح الرأي، بل إن بعض المواطنين يكونون مصدرًا لتعزيز المعلومة المنشورة أو نفيها؛ من خلال تمكينهم من التعليق والنشر لما لديهم من معلومات، فضلًا عن التواصل مع القائمين بالاتصال عبر هذه الصفحات الحكومية الرسمية عبر مواقع التواصل الاجتماعي؛ مما يجعل هناك رباطًا بين الحكومة والجمهور ممثلة في هؤلاء المندوبين عن الحكومة.
- تسهم شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق تنمية حقيقية في المجتمعات حيث تؤدي دورًا بارزًا في تلافي الفجوة بين صناع القرارات من الحكومة والرأي العام بين المواطنين، حيث يمكن للحكومة من خلال تعليقات المواطنين أن ترصد اتجاهات الحوار والنقاش المجتمعي ورصد اتجاهات الرأي العام؛ الأمر الذي يفيد الحكومات في صياغة السياسات المختلفة، لذا اتجهت بعض الدراسات إلى تحليل مضمون تعليقات الجمهور على بعض الصفحات الرسمية الحكومية والهاشتاجات التي يطلقونها على بعض القضايا المجتمعية التي تشغل اهتمامهم، حيث إن الدراسة الواعية الدقيقة لتوجهات الجمهور وآرائه وتطلعاته تسهم في قدرة الحكومة على صياغة سياسات تنموية تراعي تطلعات الجمهور.
- تباينت نتائج الدراسات السابقة ما بين التي أشارت لارتفاع التفاعل مع صفحات المؤسسات الحكومية، ودراسات أخرى أشارت إلى توسط التفاعل مع صفحات المؤسسات الحكومية أو صعوبة الوصول لهذه الصفحات، كما اهتمت الدراسات الأجنبية عن العربية بقياس مستوى اندماج وكذلك ارتباط الجمهور بالصفحات الرسمية الحكومية، حيث أشارت الدراسات لبعض المتغيرات المرتبطة بالاندماج متمثلة في قياسات الإعجاب، والتعليق والمشاركات وعدد المتابعين fans للصفحة،

أمَّا الارتباط فتمثل في نوع الوسيلة المفضلة للتفاعل معها، وشفافية المعلومات المقدمة عبرها، ونشاط الصفحة في تقديم المعلومات وتحديثها، والتفاعلية مع المواطنين، كما كشفت بعض الدراسات عن العوامل المؤثرة في مشاركة المواطن في الطرح المجتمعي الإلكتروني: جمع المعلومات وتحديثها ونشرها الدوري، الخصوصية، الأمن، استخدام المشاعر والعواطف في الاتصال، وواجهة المستخدم، وخصائص القائم بالاتصال عبر هذه القنوات الإعلامية الجديدة، وشكل الرسالة الموجهة للجمهور وتوقيتها.

- اتجهت بعض الدراسات لتناول العوامل المؤثرة في فاعلية الحكومة الإلكترونية مع اختلاف مجالات التطبيق المؤسسي أو تنوع الأهداف التي تحققها المؤسسة الرسمية الحكومية، وكانت أبرزها التفاعلية حيث تتيح هذه الوسائل الاتصال الإلكتروني ثنائي الاتجاه، وهو ما أفادت منه الحكومات على مستوى العالم- وإن كان هذا بشكل أقل في الدول العربية- في التعرف على آراء المواطنين وتقييمهم للخدمات الحكومية وتوجهاتهم فيما يتعلق بالشؤون المختلفة بالدولة وتطلعاتهم، وهي الأمور التي يتم مراعاتها عند تبني الحكومات سياسية جديدة، وهو الأمر الذي أبرز أهمية عامل ديمقراطية الاتصال، فالجميع أمام هذه المنصات الإلكترونية سواءً يمكنه استخدامها ومشاركة المعلومات المختلفة والتعبير عن الآراء بحرية وبدون رقيب متخطين بذلك الحدود الزمانية والمكانية، كما أشارت بعض الدراسات الأخرى لأهمية عامل جودة البنية الاتصالية المعلوماتية التكنولوجية المرتفعة، التي تمكن كل من الحكومات والمواطنين على استخدام التكنولوجيا عامة والشبكات خاصة بشكل أسرع وأفضل وأيسر.
- اهتمت بعض الدراسات بالكشف عن العوامل المؤثرة على درجة ثقة المواطنين في محتوى الصفحات الحكومية الإلكترونية، فوجد أن بعضها مرتبط بخصائص الجمهور المستهدف، وبعضها متعلق بأداء الحكومة، وبعضها متعلق بالمخاطرة أي الخوف من فقدان الأمان والخصوصية عند التعامل بين الطرفين، وعوامل متعلقة بخصائص الرسالة المقدمة للجمهور والتقنيات التكنولوجية المستخدمة في توصيلها، بالإضافة لعامل سهولة استخدام المنصات الإلكترونية الحكومية والمرتبطة بجودة البنية التكنولوجية للمؤسسات الحكومية.
- لم تركز الدراسات السابقة العربية على نتائج الحكومة الإلكترونية على المواطن العربي من حيث إتاحة المعلومات الحكومية لهم، سوى دراسة واحدة عن علاقة

الحكومة السورية والمعلومات السرية، وكذلك لم يتم قياس ثمرة الحكومة الإلكترونية في مسألة تفعيل قدرة المواطن على المشاركة في اتخاذ القرارات الحكومية سوى المشاركة السياسية في الانتخابات الرئاسية والبرلمانية فقط، لكن ركزت الدراسات العربية بشكل رئيس على قياس ثمرة واحدة للاتصال الحكومي الإلكتروني تتمثل في زيادة قدرة المواطن على التواصل والتفاعل عبر الإنترنت مع الحكومة بقطاعاتها المختلفة.

- كشفت نتائج الدراسات السابقة عن ندرة البحوث التاريخية التي تتناول نشأة الحكومة الإلكترونية سواءً على مستوى العالم أو على مستوى الدول العربية، وأن فائدة هذه النوعية من البحوث يمكن من التعرف على تجارب الدول المختلفة، وهو ما قامت به الباحثة في دراستها الحالية، حيث استعراض واقع الحكومة الإلكترونية على مستوى الدول الأجنبية والأفريقية والعربية مع التركيز على التجربة المصرية والإماراتية في هذا الشأن، وهو ما يعين في اكتساب المزيد من الخبرات بشأن التعرف على ما هو جديد في إمكانات المواقع الإلكترونية أو شبكات التواصل الاجتماعي وكيفية الإفادة من إمكانات الوسائط التكنولوجية والرقمية المختلفة في التعريف بالخدمات الحكومية وتطور ذلك عبر الأزمنة وعبر الحكومات المختلفة، مما يعطي مدخلًا للمقارنة ما بين تأثيرات الإعلام الجديد الذي تعتمد عليه المؤسسات الحكومية في إطار مقارن مع التعريف بأدائها المؤسسي عبر الإعلام التقليدي، وهو ما سيمهد مستقبلًا لإعداد بحوث تتبعية لتأثيرات الإعلام الجديد على الجمهور في تحقيق الانتشار المؤسسي الحكومي وكسب ثقته وتأييده لسياسات واستراتيجيات الحكومة التي تعلن عنها على مستوى المجالات البحثية المختلفة.
- كشفت نتائج الدراسات السابقة عدم الربط بين منظور البحوث التسويقية وتقديم الخدمات الحكومية وحصول المواطن عليها بمقابل مادي، أي أن هذا المنظور يتعامل مع المنتج الحكومي سواءً خدمة ملموسة أو قرار أو فكرة من منطلق الاتصال التسويقي مثله مثل التعامل مع المنتجات التجارية، حيث إن هذا المنظور يعين في تغيير الحكومة لنظرتها لطبيعة وجودة الخدمة أو السلعة التي تقدمها للمواطن، وأن الاتصال الإلكتروني سيعين في التعرف على تصورات المواطنين حول الخدمة أو المنتج أو القرار أو الفكرة الحكومية وتطلعاته، وبالتالي إمكانية تطويرها بما يتلاءم ويناسب هذا الجمهور المستهدف، فيكون هناك إقبال عليها، وبالتالي تتعزز الثقة بين المواطن والحكومة، سوى دراسة (Dennis Linders, 2012) التي وجهت النظر

للتعامل مع المواطن متلقي الخدمة العامة كعميل أو زبون Customer ومن ثم ستعمل الحكومة على إرضائه عبر توصيل الخدمات المختلفة له بجودة عالية.

- تقل أعداد الدراسات العربية التي ربطت بين توظيف الحكومة العربية وإعدادها الرسائل الإعلانية للترويج والدعاية عن خدماتها الحكومية التي تطلقها والتي يختلف جمهورها المستهدف وفقًا لنوع الخدمة، خاصة في ظل تميز الإنفاق الإعلاني الإلكتروني؛ وذلك لسهولة انتشار الرسالة الإعلانية بين فئات الجمهور المستهدف مع انخفاض التكاليف، وتحقيق سرعة التواصل مع الجمهور المستهدف.
- برزت بعض المجالات البحثية الجديدة التي تناولتها الدراسات الأجنبية عن الحكومة الإلكترونية ولم يكن هناك تطرق عربي لها، بالاعتماد على التحليل من المستوى الثاني، كالربط بين قبول التكنولوجيا مجتمعيًا والإقبال على الحكومة الإلكترونية، فأشارت دراسة France Belanger & Lemuria Carter (2012)[177] لمجالات قبول التكنولوجيا، استخدامات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، تطور أنظمة الحكومة الإلكترونية، إدارة الحكومة الإلكترونية، وكذلك الربط بين قضية الإتاحة المعلوماتية وديمقراطية الاتصال والحكومة الإلكترونية، حيث أشارت دراسة Michaelena Cox (2015)[178] لموضوعات قضية الإتاحة والاستخدام للصفحات الإلكترونية الحكومية، الديمقراطية في استخدام الحكومة الإلكترونية كالمشاركة من المواطنين، الخدمات العامة المتاحة عبر الحكومة الإلكترونية، الثقة في الحكومة وعلاقة ذلك يبين تطبيقات الحكومة الإلكترونية، الأمن والأمان والخصوصية، كما برز أن هناك تزايدًا في الدراسات المعنية بجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، والدراسات المعنية بقضايا الديمقراطية والحكومة الإلكترونية كالمشاركة، والفساد، والشفافية، كما ربطت دراسة أخرى بين شفافية الاتصال الإلكتروني والثقة في الحكومة الإلكترونية، حيث أشارت دراسة Yogesh Kumar Dwivedi وآخرون (2017)[179] لموضوعات تحقيق الشفافية– الارتباط والاندماج من المواطنين– الثقة في الحكومة إلا أن الموضوع الأبرز كان "المشاركة الإلكترونية".
- كان تقييم التجربة المصرية مع الحكومة الإلكترونية متميزًا، حيث تمكنت من نشر الوعي المجتمعي بخصوص التفاعل مع صفحات مؤسساتها الرسمية عبر مواقع التواصل الاجتماعي للحصول على خدماتها الحكومية إلى جانب مواقعها الإلكترونية، لكن ما زال التفاعل من قبل القائمين بالاتصال على هذه الصفحات

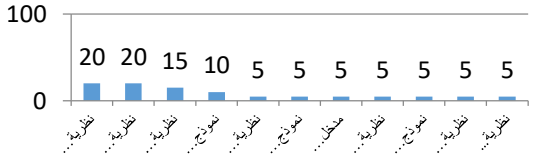
الإلكترونية أقل من المستوى المطلوب للتفاعل بل إن بعض الصفحات تمنع تعليقات المواطنين على بعض منشوراتها، كما يتضح من نتيجة مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية في 2020 الدولي إلى تقدم مصر للمركز 111 من بين 193 دولة في 2020 مقارنة بالمركز 114 في 2018، وبالتالي انتقلت مصر من فئة التصنيف "ذات الأداء المتوسط" في 2018، إلى فئة "ذات الأداء المرتفع" في 2020، حيث عظمت جائحة كورونا من دور الحكومة الإلكترونية، فبرز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي من أجل الاهتمام بصحة المواطنين والحفاظ على سلامتهم.

- ولم يتوقف الحرص الحكومي المصري نحو التفاعل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تعزيز مفهوم تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي؛ بل تسعى الحكومة نحو وضع سياسات عمل بخصوص الذكاء الاصطناعي الذي يعد أهم عناصر الثورة الصناعية الرابعة.
- اهتمت بعض الدراسات بعقد مقارنات بين الدول من حيث الضوابط الأخلاقية المفترض اتباعها في توظيف مواقع التواصل الاجتماعي لتحقيق التواصل مع الجمهور؛ لأجل الوصول لتصورات مستقبلية في تفعيل دور الحكومة الإلكترونية، والتغلب على عائقي اختراق الخصوصية وسرية البيانات مع حرية إتاحة المعلومات للمواطنين.
- قدمت دراسة Maslinda Mohd Nadzir (2019) بالتطبيق على ماليزيا، منطلقة من حقيقة اعتماد الكثير من الحكومات على شبكات التواصل الاجتماعي والفيسبوك خاصة من قبل المؤسسات الحكومية بغرض نشر المعلومات للمواطنين وتشجع المواطنين على الارتباط والاندماج عبر هذه المنصات، نحو تقديم نموذج للارتباط بالحكومة الإلكترونية e-government 2.0 engagement model يتضمن هذا النموذج خمس فئات لنشر المعلومات عبر صفحات الفيسبوك الحكومة، بحيث يتم قياس مستوى الارتباط عبر ثلاثة مؤشرات هي: – Likes – Shares Comments الإعجاب، المشاركة، التعليقات.
- أثارت بعض الدراسات محل التحليل بعض المفاهيم المرتبطة بالحكومة الإلكترونية، مثل دراسة Yannis charalabidis & E- Loukis (2015) التي تسعى لمحاولة فهم مدى إفادة المنظمات الحكومية من إمكانات شبكات التواصل الاجتماعي بغية تعزيز المشاركة الإلكترونية والتواصل مع المواطنين (مثل التعليقات– عرض الآراء–

التقييمات– التصويت)، وقدمت الدراسة منهجية جديدة للتعامل الحكومي مع الشبكات الاجتماعية عبر الإفادة من مداخل "المشاركة الإلكترونية" e- participation والتي يمكن أن يفيد الحكومة في صناعة القرار بالمشاركة مع العامة، كما أشارت دراسة Sultan Alotaibi & Dmitri Roussionov (2015) بالتطبيق على السعودية، ومع التوجه نحو إتاحة الخدمات الحكومية عبر الموبايل أو ما يعرف باسم Mopile government (M – Gov.) وهي شكل من أشكال الحكومة الإلكترونية التي تستهدف الوصول للمواطنين عبر الموبايل في مختلف الأماكن داخل الدولة، وهو الأمر الذي تبين أن دولة الإمارات العربية المتحدة تمتلك تكنولوجيا مرتفعة بخصوصه، إلى جانب بناء استراتيجيات في مجال تطبيقات الجيل الخامس من الويب في الحكومة الإلكترونية، وكذلك الذكاء الاصطناعي.

النتائج المتعلقة بالنظريات التي وظفتها الدراسات محل التحليل:

- تنوعت الأطر النظرية التي اعتمدت عليها الدراسات العربية والأجنبية في تناول موضوع الحكومة الإلكترونية، ويوضح الرسم البياني التالي أبرز النظريات التي تم الاستعانة بها في الدراسات:



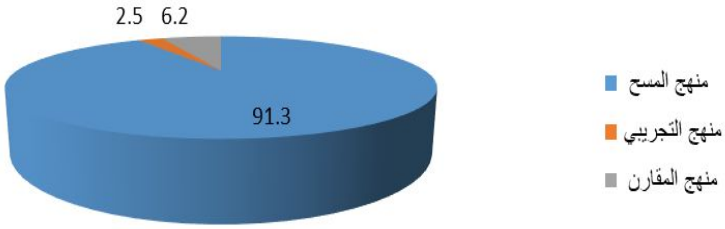
ا

ستخدمت دراسة آية عياد (2017)[180] نظرية "الاتصال الحواري"، ودراسة مرفت عبد الحميد (2016) التي استخدمت نظرية الاستخدامات والإشباعات، ونموذج تقبل التكنولوجيا جاء في دراسة (أحمد فاروق رضوان، 2015) ودراسة (Sultan Alotaibi Dmitri Roussionov(2015)، ونموذج البنى المستحدثة في دراسة (عبد الفتاح الفولي، 2003)، ومدخل التطوع المدني Civic Voluntarism Model جاء في دراسة Junpeng Guo وآخرون(2020)، وجاء في دراسة

Sabir Doski (2015) نظرية Grounded theory، ونظرية الانتشار diffusion جاءت في دراسة Ines Mergel & Stuart L. Bretschneider (2013)، ونظرية فاعلية الحكومة الإلكترونية تتعدد بعوامل هي: القدرة Capacity، الأمن Security، الخصوصية Privacy، والتعاون أو المشاركة Collaboration، وجاءت في دراسة Hisham Abd Elsallam وآخرون (2012)، وجاءت نظرية السلوك المخطط في دراسة Mohammed Al-Zoudi وآخرون (2011).

النتائج المتعلقة بالمناهج المستخدمة في الدراسات محل التحليل:

- تنوعت المناهج البحثية التي اعتمدت عليها الدراسات الأجنبية، وإن تصدرها **منهج المسح** بنوعيه التحليلي والميداني، بنسبة 91.3٪ من الدراسات محل التحليل، حيث يغلب على الدراسات كونها وصفية كمية، لكن ظهرت بعض نوعيات أخرى من الدراسات- وإن قل عددها- في إطار مقارن مع الدراسات الوصفية، فظهرت الدراسات التجريبية في دراسة Tomas Molnar (2015) بألمانيا والتي اعتمدت على **المنهج التجريبي**، تفحص إلى أى مدى يتقبل كبار السن برامج للحكومة الإلكترونية المتاحة لهم في ألمانيا وبلغاريا؟ وما مدى تقبل المواطنين من كبار السن في ألمانيا وبلغاريا للخدمات وبرامج الحكومة الإلكترونية؟ ويوضح الرسم البياني التالي أبرز المناهج التي تم الاستعانة بها في الدراسات:



- وظهر **المنهج المقارن** في بعض الدراسات، مثل دراسة Giulia Marchia وآخرون (2015) بإيطاليا، حيث تستهدف الدراسة مقارنة الأداء أو benchmarking بالتطبيق على الحكومة الإلكترونية في إيطاليا، حيث تم ذلك عبر المقارنة بين آراء عدة دول، وعدة مدن داخل إيطاليا وذلك بغية دعم صناع القرار عند اتخاذ

القرارات المختلفة، وكذلك دراسة Gohar Fayroz Khan وآخرون (2014) التي تسعى نحو التعرف على استخدام تويتر بواسطة الحكومة المركزية في كوريا مقارنة بالحكومة الفيدرالية في الولايات المتحدة الأمريكية عبر webometric لرصد نشاط الحكومتين والمسئولين فيهما على تويتر من حيث عدد المتابعين وعدد التويتات يوميًا، وتضمنت دراسة Norman Eyoung blood & Joe Mackiewicz (2012) المقارنة بين صفحات المواقع الحكومية المحلية في ألاباما، وقياس العلاقة بين سهولة استخدامها وعدد المتابعين لها، وذلك عبر رصد مدى سهولة استخدام موقع الحكومة المحلية في ألاباما وحجم المتابعيين للموقع وذلك بالتطبيق على 129 صفحة حكومية في ألاباما.

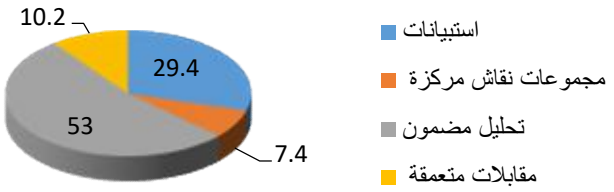
- وبرزت **الدراسة الاستشكافية** مع دراسة (2011) Andreal L.kavanaughوآخرون الهادفة لتقديم نتائج دراسة استكشافية أُجريت ما بين يونيو– ديسمبر 2010 مع عدد من المسئولين الحكوميين في ثلاث ولايات أمريكية هي أركينجيتون، فيرجينيا، واشنطن العاصمة.
- برز عدد قليل من الدراسات التي تتبع **أسلوب تحليل من المستوى الثاني**، وعددها 10 دراسات، ومنها دراسة Rehoda C.Joseph (2013)[181] التي تنتمي لدراسات التحليل من المستوى الثاني لدراسات الحكومة الإلكترونية بهدف تقديم تحليل إمبريقي لهذه الدراسات، إلى تنوع الأساليب المنهجية المستخدمة في الدراسات التي تناولت هذا الموضوع، ودراسة Rehoda C.Joseph (2013) التي وظفت الدراسة التحليل الببليومترى bibliometric لرصد الجوانب المنهجية، والنطلقات الفكرية والنظرية ووحدات التحليل، بهدف تقديم تحليل إمبريقى للدراسات المرتبطة بالحكومة الإلكترونية.
- كما قامت دراسة Saiya cheng & Lei Ding (2012) بتحليل كمي لـ 2232 مقالًا نشر في دوريات علمية وذلك باستخدام التحليل البابيومترى bibiometric analysis، كما تم في دراسة Michaelena Cox (2015) تحليل من المستوى الثاني للدراسات التي أُجريت عن الحكومة الإلكترونية خلال العقد الأول من القرن الواحد والعشرين (من 2004 إلى 2014) بغية رصد الجوانب المنهجية، والنظرية والمعرفية عبر رصد كافة الدراسات العلمية والمقالات العلمية والمراجعات المنشورة في اثنتين من الدوريات الكبرى وهما: Government Information quarterly

والتي تحتوى على دراسات لباحثين أمريكيين بشكل أساسي، و Electronic Journal of e-government.

- برز في عدد قليل من الدراسات (**دراسة الحالة**) كما جاء في دراسة Agnes Mainka وآخرون (2014) التي وظفتها على عينة من المدن بلغت31 مدينة، وكذلك دراسة Christian Born وآخرون (2019) وذلك عبر دراسة حالة لعدد من الصفحات الحكومية بلغت 397 صفحة منشورة على المنصات الإجتماعية للحكومة الفيدرالية بألمانيا خلال الفترة من 2008 وحتى 2017، وذلك بالتطبيق على: تويتر ويوتيوب وفيسبوك.
- وجاء في دراسة Gary King وآخرون (2017) حول استخدام الحكومة لشبكات التواصل الاجتماعى لتزييف الواقع، بالتطبيق على الصين، فقد وُجهت للحكومة الصينية شكوك عديدة بتكليفها ما يقرب من 2 مليون فرد لبث ونشر بوستات عبر مواقع التواصل الاجتماعي بأسماء مستعارة كأنهم مواطنين حقيقيين وتقديم آراء محددة، ويطلق على هؤلاء حزب .5oC Party، وسعت الدراسة من خلال دراسة الحالة إلى تحري صحة هذا الزعم والاتهام الموجه للحكومة الصينية، وذلك عبر تحليل على مستوى واسع للتعرف على هوية من يقوم بنشر المنشورات عبر مواقع التواصل الاجتماعي.
- وجاء في دراسة Xian Gao & Jooho Lee (2017) التي هدفت إلى تحري العلاقة بين نوع الخدمة الحكومية وشبكات التواصل الاجتماعى المناسبة لهذه الخدمة، أي أنها تحاول الإجابة عن التساؤل التالي: هل تؤثر نوع الخدمة الحكومية وخصائصها على نوع المنصة الاجتماعية المستخدمة من قبل الحكومة الإلكترونية؟ وبالتطبيق على منصتين اجتماعيتين هما الفيسبوك وتويتر، وعبر دراسة حالة على الحكومة الإلكترونية في ولاية نبراسكا، وبالاعتماد على بيانات "مسح استخدام الشبكات الاجتماعية" تبين أن هناك علاقة بين الشبكة الاجتماعية وطبيعة ونوع الخدمة الحكومية.

النتائج المتعلقة بالأدوات البحثية:

تنوعت الأدوات البحثية التي اعتمدت عليها الدراسة، وذلك كما يوضحه الرسم التالي:



- **الاعتماد على الاستبانات**: تمثلت أحجام عينات غالبية الدراسات الأجنبية ما بين 200 و300 و500 و700 مفردة إلى 1100 مفردة في بعض الدراسات، ويتم التواصل مع الجمهور عن طريق الاستبانة سواءً المباشرة أو عن طريق البريد الإلكتروني أو تطبيقات إلكترونية مخصصة لذلك، وكلما انخفض حجم العينة كان اللجوء إلى المقابلات المباشرة عند ملىء الاستبانة، كما أن المؤسسات الكبرى تعقد استبانات دورية تعتمد فيها على الوسائل غير المباشرة كالبريد الإلكتروني والاتصالات الهاتفية وغيرها، كما عقدت بعض الدراسات استبانات مع عدد من العاملين في الكيانات والمؤسسات الحكومية، مثل دراسة Mohammed Al-Zoudi وآخرون (2011) التي طُبقت على 113 منظمة اقتصادية حكومية في الأردن باستخدام استمارة الاستقصاء، ودراسة Joanne Tuzma(2010) التي سعت للتعرف على مدى توظيف الحكومات الآسيوية لتكنولوجيا الشبكات الاجتماعية (ويب 2) في المواقع الحكومية للدولة؟ حيث طبقت الدراسة على 50 دولة بقارة آسيا، لرصد مدى استخدام الحكومات بهذه الدول لثلاثة من مواقع التواصل الاجتماعي هي: فيسبوك، تويتر، يوتيوب.
- **المقابلات المتعمقة**: اتجهت بعض البحوث لأجل التواصل مع الخبراء والمتخصصين في مجال الحكومة الإلكترونية وتحديدًا المسئولين في الجهاز الإداري بهدف التعمق في فهم أسباب انتشار هذه النوعية من البحوث وفاعليتها، فمثلًا جاء في دراسة Ines Mergel (2013) باستخدام المقابلات المتعمقة مع عدد من المتخصصين في الشبكات الاجتماعية محاولة فهم العوامل المؤثرة على تبني واستخدام الحكومات لتطبيقات الشبكات الاجتماعية كالفيسبوك وتويتر والمنتديات blogs، وذلك

بالتطبيق على الوزارات الخمس عشرة في الحكومة الفيدرالية الأمريكية، فمثلًا جاء في دراسة Jana Hrdinova وآخرون(2010) التي تتضمن ثمانية مبادئ أساسية لسياسة الحكومة الإلكترونية عند توظيفها لشبكات التواصل الاجتماعي كأداة للتواصل مع المواطنين وتقديم الخدمات الحكومية لهم، اعتمادها على تحليل الوثائق الخاصة بسياسات الشبكات الاجتماعية والمقابلات مع مسئولين حكوميين، حيث قامت الباحثات بتحليل 26 وثيقة من مؤسسات حكومية، بالإضافة إلى عقد لقاءات مع 28 مسئولًا حكوميًا بالحكومة الأمريكية.

- **مجموعات النقاش المركزة والملاحظة**: اعتمدت بعض البحوث خاصة التجريبية عليها كأداة بحثية، وكان حجم هذه العينات لا يتجاوز 50 مفردة، كما اهتمت بعض هذه الدراسات بالاعتماد على الأداة الكيفية وهي الملاحظة لتدوين التأثيرات المباشرة على العينات البشرية.
- **أداة تحليل المضمون**: اهتمت بعض الدراسات بالاعتماد على هذه الأداة لأجل تحليل منشورات مواقع وصفحات المؤسسات الحكومية من حيث شكل الرسالة ومحتواها النصي، كما اهتمت دراسات أخرى بتحليل بيانات تراكمية زمنية أو نتائج بحوث على فترات زمنية متتالية والخلوص منها بنتائج تعطي فهم أعمق للظاهرة واستخلاص اتجاهات للبحوث المستقبلية، فمثلًا في دراسة (منهل عدنان الحمد، 2011) تم تحليل 25 موقعًا رسميًا للوزارات السورية، وفي دراسة لمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار لعام 2007 تم تحليل البوابات الإلكترونية للحكومة المصرية، وفي دراسة Prath Simran Singh(2019) تم تحليل مواقع تويتر الرسمية للحكومة الهندية، وجاء في دراسة Anatoliy Gruzd وآخرون (2018) تحليل مضمون الإنستجرام لعينة قدرها (248) منشور مقابل 1278 رسالة على تويتر، واعتمدت دراسة Ravinder Kumar Verma وآخرون (2017) على تحليل مضمون (259) موقعًا حكوميًا في الهند، ودراسة Clayton Wukich & Ines Mergel (2016) التي يتم فيها تحليل مضمون الممارسات الأونلاين للحكومة ومؤسساتها على تويتر بواقع (8621) تويتة خلال ثلاثة شهور، ودراسة Sultana Lubna Alam (2016) التي تم فيها تحليل مضمون (147) صفحة حكومية فيدرالية رسمية في أستراليا على الفيسبوك في الفترة من 2013 إلى 2016 وذلك بالتطبيق على مؤسسات حكومية مختلفة، ودراسة Albert Jacob Meijer & Rene Torenvlied (2016) وبالتطبيق على قطاع الشرطة في الحكومة

الهولندية، والتي قامت الدراسة بتحليل (982) حسابًا على تويتر لرجال الشرطة، حيث يعد تويتر الأكثر استخدامًا في القطاع الحكومي في هولندا، بالإضافة لإجراء مقابلات مع (22) من المسئولين الحكوميين.

- قدمت دراسة Olfa Belkahla Driss وآخرون (2019) هيكلًا Framwork لكيفية استخدام التعليقات المختلفة للمواطنين عند رسم السياسات الحكومية، وذلك بالاعتماد على أداة التحليل الدلالي Semantic analysis لجميع البيانات من الشبكات الاجتماعية واستخلاص بيانات قيمة يمكن على أساسها تطوير السياسات، خاصة في ظل تزايد استخدام المواطنين الشبكات الاجتماعية للتعبير عن اتجاهاتهم نحو الخدمات المختلفة التي تقدمها الحكومات، واعتمدت الدراسة على التحليل الدلالي لمنشورات الفيسبوك على إحدى الصفحات وتحليل التعليقات عليها؛ وذلك بالتطبيق على واحدة من الصفحات التي يديرها مواطنون في تونس والتي تستهدف عرض المشكلات المختلفة والقضايا التي تعاني منها المدن التونسية.
- **وانطلاقًا مما سبق توصي الباحثة بضرورة تنوع الأدوات البحثية عند إعداد البحوث العربية خاصة أن معظمها يعتمد على الاستبانة المباشرة وتحليل المضمون يليها- وإن كان قليلًا- عقد مقابلات متعمقة.**

النتائج المتعلقة بطبيعة الجمهور المستهدف:

- اهتمت البحوث والدراسات الأجنبية بتنويع الجمهور المستهدف منها وفقًا لخصائصهم الديموغرافية، أو سواءً كان الجمهور عامًا أو من المسئولين في الجهاز الحكومي أو خبراء متخصصين في موضوع الدراسة، وهو ما لابد أن تراعيه البحوث العربية؛ حيث إن اهتمامها في المقام الأول بالجمهور العام في المقدمة ثم الجمهور المتخصص وتحديدًا جمهور الشباب، لكن تندر الدراسات التي تطرقت لرؤية الأطفال للحكومة الإلكترونية.

عاشرًا: الرؤية المستقبلية لواقع الحكومة الإلكترونية المصرية في ضوء تحليل نتائج الدراسات السابقة:

في ضوء أهمية عملية التواصل الخارجي من قبل المؤسسات الحكومية مع الجمهور عبر صفحاتها الرسمية على مواقع التواصل الاجتماعي وكذلك مواقعها الإلكترونية الرسمية، لأجل توصيل رسالتها أو خدمتها الحكومية للمواطن، فقد ثبت أهمية عملية التواصل الإلكتروني إلى جانب التواصل التقليدي مع الجمهور في تحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية من حيث إتاحة المعلومات للمواطن بكل شفافية وصراحة

وفي التوقيت المناسب له؛ مما يزيد من وعي المواطن بالأدوار التي تقوم بها الحكومة لأجل الوصول لسياسة عامة ينبع عنها خدمات حكومية تصل في النهاية للمواطن المستفيد الأول، حيث كشفت الدراسات السابقة عن أن المؤسسات الحكومية عبر الإعلام الجديد تحرص على إبراز الإيجابيات متمثلة في الإنجازات التي تحققها الحكومات بكافة مؤسساتها مع اختلاف مجالاتها، وكذلك في تقديم معلومات رسمية تعبر عن توجه الدولة، والتعريف بالخدمات الحكومية، في ظل إهمال عملية التفاعل مع الجمهور، وهو ما يعبر عن تركيز القائمين على تعزيز الاتجاه الأحادي الموجه في الاتصال، وهو ما سبق الإشارة له في استراتيجيات الاتصال، وهو الأمر الذي لابد أن تبتعد عنه المؤسسات الحكومية وتتجه نحو الاتصال التفاعلي ثنائي الاتجاه، حيث يساعد هذا التفاعل على خلق مواطن واعٍ بأهداف الدولة واتجاهاتها، فيكون مواطنًا واعيًا قادرًا على النقد البناء ومساهمًا بشكل فعلي في مسارات التنمية.

وقبل استعراض الباحثة لمقترحاتها البحثية والعملية لتطوير بيئة العمل الحكومية في النشر الإعلامي، لابد من استعراض الفرص المتاحة أمام المؤسسات الحكومية لتحقيق أفضل تفاعل مؤثر مع المواطنين:

- ارتفاع مستوى اهتمام الشعوب على اختلافها بالصفحات الرسمية عبر مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة، حيث أثبتت الدراسات والإحصائيات ارتفاع تفاعل المواطنين مع مواقع التواصل الاجتماعي عامة ومع الصفحات الرسمية خاصة، وأن موقع الفيسبوك يحصد المراتب الأولى لهذا التفاعل، وينافسه في ذلك تويتر واليوتيوب في التعرف على المعلومات الموثقة في صورة فيديوهات، وعلى الصعيد المصري فقد ثبت ارتفاع تفاعل الشعب المصري مع هذه المواقع، حيث جاء في التقرير السنوي لمؤشرات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 2014- 2018 الصادر عن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المصرية[182] أن 90٪ من استخدامات أفراد الأسر المصرية للدخول على مواقع التواصل الاجتماعي.
- اهتمام المؤسسات الحكومية بتأسيس صفحات رسمية لها عبر مواقع التواصل الاجتماعي إلى جانب مواقعها الإلكترونية، لثبوت فعاليته في تحقيق تواصل بناء مع الجمهور ومؤثر وقادر على توصيل الرسالة الحكومية للجمهور، إلى جانب فعاليته المؤثرة في أوقات الأزمات.
- توفير مواقع التواصل الاجتماعي خصائص تميزها كوسيلة اتصالية تفاعلية ناجحة عن وسائل الاتصال التقليدية، مثل توافر خاصية التفاعلية، حيث إمكانية

معرفة ردود فعل المواطنين على المنشور، أو خاصية إعادة نشر مقاطع الفيديو والصور والنصوص المتعلقة بالأداء الحكومي مما يساعد في ارتفاع مستوى نشر المعلومة.

- تتيح المواقع الإلكترونية أو صفحات مواقع التواصل الاجتماعي خاصية التعرف على توقعات المواطنين لمستقبل الخدمات الحكومية المقدمة أو احتياجاتهم الفعلية، أو التعرف على آرائهم في سياسات المؤسسات الحكومية التي تنتهجها، حيث مثلًا يوجد في المواقع الإلكترونية خاصية سؤال وإتاحة البدائل له، كما تتيح الصفحات عبر مواقع التواصل الاجتماعي خاصية facebook POLL الاقتراع أو الاستبانة عبر الصفحة، حيث يتم طرح تساؤل للجمهور حول قضية تمس احتياجاتهم مباشرة، وطرح بدائل للسؤال، ويقوم المواطنون بالتفاعل مع السؤال، والاختيار بين البدائل، وهو الأمر الذي يساعد متخذي القرار في تحقيق المشاركة الجماهيرية فيما يتم اتخاذه من قرارات تمس الشئون الخاصة بهم، أو التعرف على احتياجاتهم لمراعاتها في خططهم المستقبلية، وغيره.
- استثمار التقنيات الجرافيكية في إعداد منشورات عبر الصفحات الرسمية تتسم بجودة الشكل عند العرض، إلى جانب اختزال النص في كلمات تمثل رسائل مباشرة تخدم الهدف المنشود تحقيقه، حيث لا يكون التركيز على النشر المتمثل في استعراض الموضوع أو القضية من خلال نصوص وصور فقط، فلابد من توظيف لتنقيات الجرافيك في إعداد المنشورات وتصميمها، كما أن الاعتماد على تقنية الفيديو التفاعلي أو الفيديو المعتمد على تصميمات جرافيكية باستخدام البعد الثاني أو الثالث في إعداد ملخص لإنجاز تحقق عن مشروع أو قانون يعد أمرًا فعالًا في توصيل الرسالة الحكومية.

لذا تقترح الباحثة في ضوء نتائج الدراسات السابقة والفرص المتاحة ما يلي:

1 - إجراء العديد من الدراسات الميدانية للتعرف على تأثيرات وسائل الإعلام الجديدة على كافة المراحل العمرية للجمهور المصري، حيث إن دراسة خصائص الفئات العمرية وكذلك النوعية يساعد في الوصول لصورة متكاملة عن تفاعل الجمهور المصري كمستفيد أول من الحكومة الإلكترونية بما تطرحه له من خدمات إلكترونية ومعلومات متاحة على مدار اليوم، وبالتالي اكتساب القدرة من قبل القائمين بالاتصال على التواصل الفعال معهم لتوصيل رسالة الحكومة أيًا كان مجالها له بكل وضوح.

2 - إجراء الدراسات التحليلية للتعرف على ما يبث على صفحات مواقع التواصل الاجتماعي العربية والأجنبية، وكذلك المواقع الإلكترونية العربية والأجنبية عن أداء الحكومة المصرية في مختلف مجالاتها، وإعداد المقارنات بين ما ينشر محليًا وعربيًا وإقليميًا ودوليًا، وهو الأمر الذي سيساعد في إمكانية صياغة خطاب إعلامي موجه للآخر يوضح القيمة المصرية، وتوجهات السياسية الداخلية والخارجية، عبر الصفحات المتخصصة الرسمية الناطقة باسم الحكومة المصرية.

3 إجراء الدراسات التحليلية للتعرف على تعليقات المواطنين المصريين في المجتمع المصري أو الجاليات المصرية على ما يبث في صفحات مواقع التواصل الاجتماعي المصرية والعربية والأجنبية، وكذلك المواقع الإلكترونية المصرية والعربية والأجنبية؛ للتعرف على اتجاهات الرأي العام المصري نحو ما يثار في المجتمع المصري من قضايا وأزمات في مختلف المجالات الحياتية للمجتمع.

4 إجراء الدراسات التحليلية للتعرف على ما يبث على صفحات مواقع التواصل الاجتماعي وكذلك المواقع الإلكترونية للمؤسسات الحكومية المختلفة، بهدف التعرف على مدى التكامل ما بين المتاح على الصفحات والموقع الرسمي للمؤسسة الحكومية، أم أن هناك فجوة في الإتاحة المعلوماتية والتعريفية بخدمات المؤسسة، فضلًا عن التعرف على مدى تنويع المؤسسات الحكومية في طرق عرض رسالتها ورؤيتها وخدماتها للمواطن، مما يكون له أثر فعال على المواطن المصري المستهدف.

5 إجراء الدراسات التحليلية من المستوى الثاني لما نشر عن الحكومة الإلكترونية المصرية بشكل خاص، من جانب تقييم مستوى المواقع الإلكترونية والصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية، وكذلك تحديد حجم الأثر الذي كشفته الدراسات الميدانية للإعلام الإلكتروني الرسمي على المواطن.

مقترحات لتطوير بيئات العمل داخل المؤسسات الحكومية في الإدارات المتخصصة في مجال النشر الإلكتروني والإتاحة المعلوماتية والمعنيين بالتواصل الخارجي مع الجمهور:

1 - حتمية تدريب الإعلاميين أو القائمين بالاتصال الذين يعملوا في إدارات متخصصة في النشر الفعال والمؤثر في الجمهور، والذي يوظف مباديء النشر الإعلامي ويراعي مباديء التربية الإعلامية، خاصة في ظل بروز دور الإعلام الرقمي في مجال إتاحة المعرفة والمعلومات للجمهور؛ تحقيقًا للتواصل الخارجي مع الجمهور من قبل المؤسسات الحكومية الرسمية التي اتجهت نحو توظيف صفحات

مواقع التواصل الاجتماعي، إلى جانب المواقع الإلكترونية في توصيل المعلومات والتوجيه والتفاعل مع توجهات الجمهور واستفساراتهم وآرائهم، حيث إن الإعلام عامة يُعد موجهًا ومعلمًا ويمتاز بابتكار أسلوب تقديم المعلومات، متخطيًا الحدود الزمانية والمكانية، وبالتالي أصبح الإعلام بتنوع وسائله ما بين التقليدي والجديد يملك النصيب الأكبر في التنشئة والتوجيه والتثقيف والتأثير، فالإعلام يملك سلطة مؤثرة على القيم والمعتقدات والتوجهات والممارسات في مختلف الجوانب اقتصاديًا وثقافيًا واجتماعيًا.

وأن يكون هناك تدريب للعاملين في فريق النشر الإلكتروني عبر مواقع التواصل الاجتماعي بالمؤسسات الحكومية على إعلام الأزمة، حيث كيفية التعامل مع الأزمات واستيعاب الرأي العام، حيث أثبت نتائج بعض الدراسات السابقة فاعلية هذه الوسيلة الحديثة في استيعاب الأزمات، فقد أدى تطور تكنولوجيا الاتصالات الرقمية، وظهور وسائل الإعلام الاجتماعي إلى تغيير بيئة اتصالات الأزمة، فخصائص هذه الوسائل قدمت نمطًا جديدًا للاتصال أوقات الأزمات، فأصبحت بذلك نواة وأساس لاتصالات الأزمات والكوارث.

فهي تتيح للمنظمات والدول اتصالًا فوريًا ومباشرًا مع أصحاب المصالح والرأي العام، حيث تمثل فرصة للتواصل ونشر المعلومات وتوصيلها للجمهور في أسرع وقت من خلال نقاش آني ومستمر ومتفاعل معهم، حيث بات يعتمد على وسائل الإعلام الاجتماعي كمصدر للمعلومات حول مختلف الأحداث وخاصة الأزمات والكوارث، حيث باتت وسائل الإعلام الاجتماعي أول من يلجأ إليها الجمهور لمعرفة المزيد من المعلومات عن حادث أو أزمة ما؛ فهي توفر له سبل من المعلومات متنوعة المصادر والمضامين ومقدمة بأشكال مختلفة سواءً نصية أو عبر الوسائط المتعددة، إلى جانب إمكانية التفاعل مع المضمون ونشره وتبادل الآراء حوله مع الآخرين[183].

2 ضرورة عقد مقابلات متعمقة مع المتحدثين الرسميين للصفحات الرسمية للمؤسسات الحكومية للتعرف على الواقع والتحديات في مجال توظيف إمكانات الإعلام الجديد؛ لتفعيل دور الحكومة إلكترونيًا لتكون أكثر تأثيرًا في جمهورها.

3 ضرورة الاستثمار الفعال لإمكانات مواقع التواصل الاجتماعي في الصفحات الرسمية التي تنشئها المؤسسات الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي، إلى جانب تطوير المواقع الإلكترونية الرسمية لهذه المؤسسات من حيث الشكل

والمضمون؛ بما يحقق يسر التفاعل وسهولة توصيل المعلومات للمواطن، إلى جانب تقديمها صورة إيجابية عن المؤسسات الحكومية.

4 ضرورة الوعي المؤسسي الحكومي بأهمية التربية الإعلامية من حيث مفهومها وأبعادها ومبادئها وقيمها؛ لأجل توصيل رسالتها الحكومية وتوضيح سياستها عبر وسائل الإعلام التقليدية أو الجديدة.

5 ضرورة وعي الباحثين بالربط بين المجالات البحثية في المجال الإعلامي والتربية الإعلامية، للكشف عن مدى الإفادة من فكرها في تطوير المحتوى الإعلامي مضمونًا وشكلًا سواءً المنشور عبر وسائل الإعلام التقليدية أو الحديثة.

6 أن يكون هناك فريق متكامل مخصص ومدرب على النشر الإلكتروني، ويكون متنوع التخصصات، ما بين القادرين على الابتكار في إعداد طرق العرض والتقديم للموضوعات، أو الممارسين لتطبيقات الجرافيك المختلفة لإعداد تصميمات مبتكرة أو فيديوهات تفاعلية أو فيديوهات إنفوجراف ثابتة أو متحركة (ثنائية البعدين، ثلاثية الأبعاد).

7 أن يكون هناك استعانة بالمتخصصين في الموضوع المنشور، إلى جانب المسئولين عن النشر والإعداد، بمعنى أن يكون هناك أفراد ضمن الوزارة أو المؤسسة يمكن الرجوع لهم بخصوص التأكد من صحة المعلومات المنشورة في إطار موضوع محدد وهم مسئولون عنه، بحيث لا يكون هناك نشر لمعلومة خاطئة.

8 أن يكون هناك فريق متخصص في متابعة تداعيات الموضوعات المنشورة، حيث لا يتم الاكتفاء بمنشور واحد حول موضوع ما، بل يستكمل متابعته من حيث ما تحقق فيه، كما لابد من الحرص على تكرار عرض المنشورات الخاصة بالتنويه عن وسائل الاتصال بالمؤسسة الحكومية سواءً كانت بريدًا إلكترونيًا، أو منشورات تنويه أو الإعلان عن أرقام اتصال هاتفي بالمؤسسة الحكومية خاصة باستقبال شكاوى أو استفسارات المواطنين على الخدمات التي تقدمها للمواطنين.

9 أن يكون هناك فريق متخصص لرد على تعليقات المواطنين على منشورات صفحات المؤسسات الحكومية، لأنه الأمر الذي يعني ترجمة حقيقية فعلية للإفادة من أهم مميزات هذه الوسيلة الاتصالية وهي التفاعلية، إلى جانب اهتمامهم بتحليل التعليقات من حيث موضوعاتها واتجاهاتها وسماتها وشكل التفاعل، وهو ما يعطي مؤشرات لرضا الجمهور عن الأداء المؤسسي من عدمه، ويساعد في تعديل المؤسسات الحكومية من مسارها لأن الهدف الأساسي من هذه الصفحات هو

خدمة المواطن، فالتفاعل مع رسائل الجمهور يُعد أمرًا ضروريًا لتعزيز فكرة الحميمة والتفاعل مع المواطن.

10 اهتمام المؤسسات الحكومية بتنويع أشكال تواجدها ليس فقط عبر الإعلام الجديد متمثلًا في المواقع الإلكترونية أو مواقع التواصل الاجتماعي، بل لابد لها من التواجد عبر الوسائط الإلكترونية الاتصالية التفاعلية، فيكون لها تطبيق على الهواتف الذكية، وأرقام مختلفة للتفاعل عبر تطبيقات الاتصال مثل الواتس آب.

المراجع:

[1]) محمد العايش وآخرون، الاتصال الحكومي: أفضل الممارسات للجهات الفائزة بجائزة الشارقة للاتصال الحكومي في 2013 إلى 2016 ، الإمارات العربية المتحدة، مكتب الاتصال الحكومي لحكومة الشارقة، 2017.

[2]) أحمد فاروق رضوان، "تبني الجمهور الإماراتي لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية والذكية، بحث مقدم في الملتقى الثالث للجمعية العلمية السعودية للعلاقات العامة والإعلان تحت عنوان العلاقات العامة الرقمية، 24-25 فبراير 2015.

[3]) Arthur Mickoleit,Social Media Use by Governments: A Policy Primer to Discuss Trends, Identify Policy Opportunities and Guide Decision Makers,OECD Working Papers on Public Governance NO.26 ,Dec.2014.

[4]) Ibid.,P2

[5]) Pawl Sobkowicz,et.al.," Opinion mining in social media :Modeling ,Simulating and Forcasting political opinions in the web ",Government Information Quarterly ,vol.29,No.4,2012,P.P.470-479

[6]) ANDREW CHADWICK* AND CHRISTOPHER MAY Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet: "e-Government" in the United States, Britain, and the European Union", Governance: An International Journal of Policy, Administration, and Institutions, Vol. 16, No. 2, April 2003 (pp. 271-300.(

[7]) France Belanger & Lemuria Carter, Digitizing government interactions with constituents, Journal of the Association for Information Systems , vol . 13, May 2012 p.p.363-394

[8]) Hisham M.Abdelsalam , etal . " Social Media in Egyption government websites : presence, usage and effectiveness", Government Information Quarterly,30,2013 406-416

[9]) Christian Sonnenberg ," E-Government and Social Media The impact on accessibility ",Journal of Disability policy studies, March, 2020,VOL.4-NO.5

[10]) هبه فريد عبد الحميد محرم، الأداء الاتصالي للصفحات الرسمية الحكومية باستخدام الفيسبوك – دراسة تحليلية، جامعة عين شمس، **مجلة البحث العلمي في الآداب والعلوم والتربية**، العدد 19، الجزء الخامس، 2018، ص ص 401-435.

[11]) Christian Sonnenberg,"E-Government and social media : The impact on accessibility ",Journal of Disability Policy Studies 1-11 ,March,2020

[12]) Nor Emmy Derani & Prahalini Naidu,"The Impact of utilizing social media as a communication platform during a crisis within the oil industry," Procedia Economics and Finance, ,(2016) (35), PP. 650 – 658.

[13]) عواطف أمين يوسف، الخدمة الحكومية الإلكترونية كأداة لتحقيق التميز والجودة- درسة تطبيقية على جامعة الملك عبد العزيز ، **مجلة جمعية التنمية التكنولوجية والبشرية**، العدد 6 ،2006، ص ص 22-26.

[14]) Christian Born , et.al ."Pushing open government through social media ",A paper Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences, At Wailea, HI, US,2019

[15]) أحمد فاروق رضوان، "تبني الجمهور الإماراتي لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية والذكية، مرجع سابق.

[16]) منهل عدنان الحمد، المعلومات الرسمية على المواقع الحكومية السورية: دراسة تحليلية، **رسالة دكتوراه غير منشورة**، (جامعة عين شمس: كلية الآداب، قسم المكتبات والمعلومات، 2016).

[17]) Natalie C.Helbing,et.al.," Understanding the Complexity in Electronic Government: Implications from the Digital Divide literature", Proceedings of the Eleventh Americas Conference on Information Systems, Omaha, NE, USA August 11th-14th 2005

[18]) Guangwei Hu,et.al.,"T he widely shared definition of e-Government An exploratory study", The Electronic Library Vol. 27 No. 6, 2009 pp. 968-985

[19]) P.Hernon, (1998), "Government on the web: a comparison between the United States and New Zealand", Government Information Quarterly, Vol. 15 No. 4, pp. 419-43.

[20]) Gil-García, J. R.. Enacting State Websites: A Mixed Method Study Exploring E-Government Success in MultiOrganizational Settings. Unpublished Doctoral Dissertation, (2005) University at Albany, State University of New York, Albany, NY.

[21]) Traunmuller, R., & Lenk, K. (2002). Electronic government. In Proceedings of the 13th International Conference on Database and Expert Systems Applications (DEXA). Aix-en Provence, France: Springer Verlag.

[22]) محمد طاهر قادري وكاكيم عبد الكريم، الحكومة الإلكترونية في الجزائر: الواقع وتحديات المحيط، الجزائر: مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية ، العدد 14،2014، ص ص 103-123.

[23]) شمس الدين المهدي أحمد، الحكومة الإلكترونية، السودان: مجلة العدل، العدد 35، أبريل 2012، ص ص 270-280.

[24]) France Belanger & Lemuria Carter , **Op.Cit**, May 2012 p.p.363-394

[25]) **اعتمدت الباحثة على المراجع التالية:**

Brown, M.M. and Brudney, J.L. (2001), "Achieving advanced electronic government services: an examination of obstacles and implications from an international perspective", paper presented at the National Public Management Research Conference, Bloomington, IN.

-Evans, D. and Yen, D.C. (2006), "E-government: evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development", Government Information Quarterly, Vol. 23 No. 2, pp. 207-35.

-Fountain, J.E. (2001), Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change, Brookings Institution Press, Washington, DC, pp. 155-89.

-Gil-Garcia, J.R. and Pardo, T.A. (2005), "E-government success factors: mapping practical tools to theoretical foundations", Government Information Quarterly, Vol. 22 No. 2, pp. 187-216.

-Kaylor, C., Deshazo, R. and Eck, D.V. (2001), "Gauging e-government: a report on implementing services among American cities", Government Information Quarterly, Vol. 18 No. 4, pp. 293-307.

-Vassilakis, C., Lepouras, G. and Halatsis, C. (2007), "A knowledge-based approach for developing multi-channel e-government services", Electronic Commerce Research and Applications, Vol. 6 No. 1, pp. 113-24.

-Relyea, H.C. (2002), "E-gov: introduction and overview", Government Information Quarterly, Vol. 19 No. 1, pp. 9-35.

-Hernon, P. (1998), "Government on the web: a comparison between the United States and New Zealand", Government Information Quarterly, Vol. 15 No. 4, pp. 419-43.

[26]) Donald F. Norris, "Is Your Local Government Plugged In? Highlights of the 2000 Electronic Government Survey" Prepared for ICMA and PTI, February 27, 2001

[27]) Elaine Larsen and Lee Rainie. 2002. The Rise of the E-Citizen: How People Use Government Agencies' Web Sites (Pew Internet and American Life Project .(

www.pewinternet.org/reports/pdfs/pip_govt_website_rpt.pdf

[28]) Caroline J. Tolbert& Karen Mossberger," Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government", Public Administration Review • May | June 2006

[29]) Darrell M. West, E-government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes, Public Administration Review,2004, 64(1): 15- 27.

[30]) Christian Born , et.al.,ibid.

[31]) مها عبد المجيد صالح، الإشكاليات المنهجية في دراسة تطبيقات الإعلام الاجتماعي– دراسة تحليلية، ورقة علمية مقدمة للمشاركة في مؤتمر "وسائل التواصل الاجتماعي .. التطبيقات والإشكالات المنهجية"، جامعة الإمام محمد بن سعود– كلية الإعلام والاتصال، المملكة العربية السعودية، 10–11 مارس 2015.

[32]) أحمد فاروق رضوان، القواعد القانونية والأخلاقية للاتصال الحكومي عبر وسائل التواصل الاجتماعي بدولة الإمارات العربية المتحدة، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، جامعة الأهرام الكندية، العدد 17، يونيو 2017، ص ص 1–14.

[33]) Ines Mergel , " A framework for interpreting social media interactions in the public sector", Government Information Quarterly 30 ,2013 , No 4 , pp.327 –334.

[34]) Hisham M.Abdelsalam,et.al.,"Social media in Egyptian government websites,presence,usage and effectiveness", Government Information Quarterly,2013,30,P.P.406–416.(406).

[35]) Dennis Linders,"From E– Government to We– Government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media", Government Information Quarterly, vol.29,No.4,2012,P.P.446–454

[36]) Stergio Picazo–Vela ,et.al.,"Understanding risks ,benefits and strategic alternatives of social media – applications in the public sector ",Government Information Quarterly, vol.29,No.4,2012,P.P.504–511.

[37]) Lura Hand & Brandon D.Ching ," "You Have One Friend Request": An Exploration of Power and Citizen Engagement in Local Governments' Use of Social Media", Administrative Theory & Praxis,VOL.33,NO.3,Sep.2011,P.P. 362–382.

[38]) Statista. (2018). Number of global social network users 2010– 2021. Retrieved from https://www.statista.com/statistics/ 278414/number–of–worldwide–social–network–users/

[39]) DAR MESHI, et.al.,"Excessive social media users demonstrate impaired decision making in the Iowa Gambling Task ",Journal of Behavioral Addictions ,2019.vol.8,no.1, pp. 169–173.

[40]) James B.Stewart." Facebook has 50 minutes of your time each day. It wants more", (2016), https://www.nytimes.com/ 2016/05/06/business/facebook–bends–the–rules–of–audienceengagement–to–its–advantage.html.

[41]) ريم الجابري أحمد، العلاقة بين استخدام موقع التواصل الاجتماعي "تويتر" ومستوى الوعي السياسي لدى الشباب المصري، **رسالة ماجستير غير منشورة**، (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتليفزيون، 2017).

[42]) عبد الرحمن أحمد الناصر، اتجاهات الجمهور السعودي نحو مصداقية القنوات الفضائية ومواقع التواصل الاجتماعي في تناول القضايا الداخلية، **رسالة ماجستير غير منشورة**، (القاهرة: جامعة القاهرة، كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتليفزيون، 2015).

[43]) سلوى محمد سمير فهيم، تعرض ذوي الاحتياجات الخاصة لمواقع التواصل الاجتماعي وأثره على التفاعل الاجتماعي لديهم: دراسة تحليلية وميدانية، **رسالة دكتوراه غير منشورة**، (جامعة سوهاج: كلية الآداب، قسم الإعلام، 2019).

[44]) Jeffery Ghannam, social media in the Arab world, Center for international media association. **A Report to the Center for International Media Assistance**, February 3, 2011.

[45]) Tyma, Adam., Sellnow, Deanna. and Sellnow, Timothy. Social Media Use in Response to the Virginia Tech Crisis: Moving From Chaos to Understanding. **Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association**, Suntec Singapore International Convention & Exhibition Centre, Suntec City, Singapore, Jun 21, 2010.

[46]) سارة محمود محمد عبد اللطيف، منصة التواصل الاجتماعي تويتر والنخبة السياسية في مصر، **رسالة ماجستير غير منشورة**، (جامعة عين شمس: كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، قسم الاجتماع، شعبة الإعلام، 2018)

[47]) أحمد فاروق رضوان، **مرجع سابق**، 2017.

[48]) هبه فريد عبد الحميد محرم، **مرجع سابق**، 2018، ص ص 401-435.

[49]) D.Dennis Linders , " From e- Government to we Government : defining a typology for citizen coproduction in the age of social media " , Government information quarterly, 29 ,4,oct . 2012 – pp446-454.

[50]) Ines Mergel & Stuart L.Bretschneider, " A Three Stage Adoption process for Social Media in government public Administration Review , Government Information Quarterly ,2013 , 73 , 3 , pp.390 – 400.

[51]) **نفس المرجع السابق.**

[52]) Maysoun Ibrahim, et.al."Challenges facing e- Government and smart sustainable city : An Arab region perspective",15 th European conference on e – government , university of Portsmouth , U.K. 18-19June 2015

[53]) انجي محمد أبو سريع: "استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات- دراسة في تحليل المستوى الثاني"، المجلة العلمية لقسم العلاقات العامة والإعلان، 2018.

[54]) Schulze, Meta-Analysis: A Comparison of Approaches,2004 (Toronto: Hogrefe & Huber Publishers), P.10. Ralf.

[55]) J.Lgnacio Criajo , et.al.," Government innovation Through social media ", Government information Quartarly, 2013 ,30,314-326

[56]) دراسة شريفة رحمة الله سليمان، استخدام الاتصال الحكومي في تعزيز الهوية الوطنية: دولة الإمارات العربية المتحدة نموذجًا، الإمارات، **مجلة شئون اجتماعية**، العدد 130، صيف 2016، ص ص 43-85.

[57]) Rawan T.Khasawneh & Emal A Abu shanat,"E- Government and Social Media sites The role & impact ", World Journal of Computer Application and Technology ,Vol 1 . , No . 1 , 2013 , pp. 10- 17

[58]) سماح محمد محمدي، اعتماد الشباب المصري على صفحات المتحدثين الرسميين للمؤسسات الحكومية على موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك – دراسه ميدانية"، **مجلة الرأي العام**، كلية الإعلام جامعة القاهرة، العدد، أبريل 2019.

[59]) J.Lgnacio Criajo , et.al.," Government innovation Through social media ", **Government information Quartarly**, 2013 ,30,314-326

[60]) Gustavo Henrique M.oliveira & Eric W.welch , " Social Media use in local government : Linkage of technonogy , task & organi – **Government Information Quarterly**. 2013,vol.30

[61]) Anatoliy Gruzd , et.al." Examining government cross- platform engagement in social media . Instgram vs. Twitter – The Big Life project", Government Information Quarterly, 2018

[62]) Aizhan Tursunbayeva , etal ,"Use of Social media for e- government in the public health sector – A systematic review of published studies", Government information quarterly , 34,2017 ,P.P. 282

[63]) Agnes Mainka , et.al . " Government& Social media : A case study of 31 informational world cities " , 47Th Hawaii International conference on system , Jan. 2014

[64]) Ravinder Kumar Verma , etal .," Government portals , social media platforms and citizen engagement in India : some insights " I.T.Q. M,2017 , **Procedia computer science**, 2017, 122 , pp.842 – 849

[65]) Prath Simran Singh , et . al .," Smart Monitoring and controlling of government policies using social media and cloud computing " , information system frontiers, April 2019

[66]) Missy Graham & Elizabeth Johnson Avery , " Government Public relations and Social media : An Analysis of the perceptions & trends of social media use at the local government level " , **Public Relations Journal** , vol . 7 , No.4 ,2013

[67]) Joanne Tuzma , " Asian government us age of web 2.0 social media", **European Journal of E-practices**, No.9, March 2010

[68]) Saunman Hong , " Who benefits from Twitter ? social media & political competition in the U.S. House of Representatives ",**Government Information Quarterly** . 30 , 2013 , p.p. 464 – 472

[69]) Ines Mergel , " Social Media adoption and resulting tactics in The U.S . federal government", **Government Information Quarterly**,VOL.30,NO.2,,2013, p.p.123-130

[70]) Yannis charalabidis & E- Loukis , " Transforming Government Agencies , approach to e-participation through multiple social media exploitation " European conference on information systems , sep . 2015

[71]) Clayton Wukich & Ines Mergel , " Reusing social media information in government " , Government information Quartarly, 2016 , 33 , 2 , pp. 305 - 317

[72]) Ines Mergel , **Op.Cit** , 2013 , No 4 , pp.327 -334

[73]) Norman Eyoung blood & Joe Mackiewicz , " Ausability analysis of municipal government website home pages in Alabama " , **Government information quarterly**,VOL. 29,NO.4 ,2012 ,P.P. 585 – 588

[74]) Sohrab Khan , etal. " A review on antecedents of citizen , trust in government social media services ",**Recent trends in computer science and Electronics** , Jan .2019

[75]) Arturo Haro De Rosarid , etal.," Using Social Media To enhance citizen engagement with local government : Twitter or facebook ? " , **New Media and Society** , 2018 , vol .2 ,1, pp. 29 – 49

[76]) Mariam Rehman , etal . ," Factors influencing E – government adoption in Pakistan ", Transforming Government: People, **Process and Policy** Vol. 6 No. 3, 2012 pp. 258-282.

[77]) أحمد فاروق رضوان، **مرجع سابق**، يونيو 2017، ص ص 1-14.

[78]) Soon Ae chun Luisf &Luna Reyes , Social Media in Government, Government Information Quarterly,VOL,29.Oct.2012 – pp. 441 – 445.

[79]) Aizhan Tursunbayeva , etal ,"Use of Social media for e- government in the public health sector– A systematic review of published studies", Government information quarterly, 34,2017 ,P.P. 282.

[80]) Ines Mergel , **Op.Cit** , 2013 , No 4 , pp.327 -334.

[81]) J.Lgnacio Criajo , et.al.," Government innovation Through social media ", **Government information Quartarly**, 2013 ,30,314-326.

[82]) John carlo Bertot, etal .," The impact of polices on government social media usage: Issues , challenges and recommendations", **Government Information Quarterly**,2012 ,23, pp.30-40.

[83]) John carlo Bertot, etal.," The impact of polices on government social media usage : Issues, challenges and recommendations", **Government Information Quarterly**,2012 ,23, pp.30-40.

[84])Jana Hrdinova , etal ." Designing social media policy for government : Eight essential elements " , Center for Technology in Government ,Universitu at Albany , Suny ,May 2010

[85]) أحمد فاروق رضوان، **مرجع سابق**، يونيو 2017، ص ص 1-14.

[86]) عبد الفتاح الفولي، تضمينات معايير إنشاء مواقع الخدمات الشبكية الحكومية والخاصة في الولايات المتحدة، المؤتمر السنوي الثاني لتكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية، دبي، 9-11 ديسمبر 2003.

[87]) J.Lgnacio Criajo , et.al.," Government innovation Through social media ", **Government information Quartarly**, 2013 ,30,314-326

[88]) Jana Hrdinova, etal. "Designing social media policy for government: Eight essential elements, Center for Technology in Government ,Universitu at Albany, Suny ,May 2010

[89]) Staci Zavattao & Arthur J.Sementelli, "A critical examination of social media adoption in government: introducing omnipresence", Government information quarterly, April 2014, vol31,2014 pp.257- 264.

[90]) Saiya cheng & Lei Ding,"Aquantitive study on the Research fronts of Electronic Government, 5th International conference on business Intelligence & financial engineering,China , 2012,pp.481-485.

[91]) Rony Medaglia & Lei Zheng , "Mapping government Social media research and moving it forward: A framework and Aresearch Agenda"

Government Information Quarterly, 2017.

[92]) تم الاطلاع على وثائق الحكومة المصرية الإلكترونية على موقع بوابة الحكومة، وذلك على الرابط التالي:
https://egypt.gov.eg/arabic/documents/default.aspx

[93]) الخدمات الحكومية، **قضايا وآراء**، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري، العدد 226، نوفمبر 2018، متاح عبر الرابط الإلكتروني التالي:
file:///C:/Users/marwa/Downloads/%D9%82%D8%B6%D8%A7%D9%8A%D8%A7%20%D9%88%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%A1%20-%20%D9%86%D9%88%D9%81%D9%85%D8%A8%D8%B1%202018-%D9%86%D9%87%D8%A7%D8%A6%D9%89%20%D8%A8%D8%B9%D8%AF%20%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9.pdf

[94]) ميرفت عبد الحميد علي، اتجاهات الجمهور المصري نحو صفحات مؤسسات الدولة على مواقع التواصل الاجتماعي: دراسة تطبيقية، **رسالة ماجستير غير منشورة**، (جامعة الزقازيق: كلية الآداب، قسم الإعلام، 2016).
https://www.egypt.gov.eg/arabic/home.aspx

[96]) إنفوجراف مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية 2020، إدارة الشئون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة، يونيو 2020، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري، متاح على الرابط التالي:
https://www.idsc.gov.eg/IDSC/InfoMedia/View.aspx?id=210

[97]) توحيدة حامد ورشا مصطفى، استراتيجية التسويق الاجتماعي للبوابات الإلكترونية الحكومية المصرية، القاهرة: مجلس الوزراء، تقارير مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، 2007.

[98]) Hisham Abd Elsallam,et.al.,"factors affecting perceived effectiveness of local e-government in Egypt",International Journal of Information &Human Development,2012,vol.4,no,1,p.p.24-38.

[99]) هبه فريد عبد الحميد محرم، **مرجع سابق**، 2018، ص ص 401-435.

[100]) Hisham M.Abdelsalam , etal . **Op.Cit**,2013 406-416

[101]) تغريد سلامة محمد، "مستوى الاتصال والتفاعلية بمواقع الحكومة الإلكترونية: دراسة مقارنة بين المواقع العربية والأجنبية"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، (جامعة المنيا: كلية الآداب، قسم الإعلام،2017).

[102]) آية عياد أحمد محمد عبد الجواد، "الاتصال التفاعلي في المؤسسات الحكومية في مصر من خلال شبكة الإنترنت: دراسة حالة على الحكومة الإلكترونية المصرية"، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 2017).

[103]) مرفت عبد الحميد علي، "اتجاهات الجمهور المصري نحو صفحات مؤسسات الدولة على مواقع التواصل الاجتماعي – دراسة تطبيقية"، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة الزقازيق : كلية الآداب، قسم الإعلام، 2016).

[104]) محمد زين عبد الرحمن، مصداقية التناول الإعلامي لمشروع قناة السويس الجديدة عبر المواقع الإلكترونية وعلاقته بتدعيم الانتماء الوطني لدى الجمهور، مجلة دراسات الطفولة، معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس، 2015.

• يُعد مشروع حفر قناة السويس الجديدة أحد المشاريع القومية التي تتربع على قائمة الإنجازات في الفترة الحالية هذا إذا ما أحسن استغلال هذا المشروع إعلاميًا، والترويج له من أجل تكوين صورة إيجابية عن أداء الحكومة ومن ثم تدعيم الانتماء الوطني لدى الجمهور.

[105]) محمد مجدي حامد علي، دور الحكومة الإلكترونية في تفعيل جودة الخدمات المقدمة في محافظة الشرقية: دراسة ميدانية، **رسالة ماجستير غير منشورة**، (جامعة بنها: كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، 2015).

[106]) Lobna Sameer & Hany Abdelghaffar ," The Use of Social network in enhancing e-rulemaking", 15 th European conference on e – government , university of Portsmouth , U.K. 18-19June 2015

[107]) تعريف الـE-rulemaking بأنه نظام يتيح للمواطنين عبر استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات قراءة القواعد المنظمة للمنظمات الحكومية وإعطاء رد فعل عليها، وهي وسيلة تزيد من مشاركة المواطنين ويتم ذلك عبر

الـ forums المنتديات وإن كانت لا تتيح للمواطنين الطرح الكامل لآرائهم، وعملية وضع القواعد rulemaking هي جزء من مفهوم التداول الديمقراطي حيث يتم طرح القوانين على المواطنين عبر المنتديات والشبكات الإجتماعية ويتم رصد الآراء والإتجاهات وردود الأفعال عليها تمهيدًا لإصدار القانون.

[108]) إيناس محمود الشريدي، التنمية المؤسسية للأجهزة التنفيذية في الدولة المصرية: مع التطبيق على وزارة الدولة للتنمية الإدارية، **رسالة دكتوارة غير منشورة**، (كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة،2014).

[109]) خالد عبد الرحمن درويش الديري، بناء قدرات العاملين بالمنظمات الحكومية في ظل تكنولوجيا المعلومات مع التطبيق على وزراتي الصحة والتعاون الدولي، رسالة دكتوارة غير منشورة، (كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة،2011).

[110]) محمد عزام، مستقبل المؤسسات العامة في ظل التحول الرقمي، **عالم التكنولوجيا**، نشرة دورية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، مجلس الوزراء، السنة 1، العدد 2، إبريل 2020.

[111]) نزار سامي، الابتكار الحكومي ضرورة أم رفاهية، **عالم التكنولوجيا**، نشرة دورية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، مجلس الوزراء، السنة 1، العدد 2، إبريل 2020.

[112]) الذكاء الاصطناعي، أهم عناصر الثورة الصناعية الرابعة، **توجهات مستقبلية، نشرة دورية**، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء المصري، السنة 1، العدد 1، يناير 2020.

[113]) راجعت الباحثة المراجع التالية:

- **الإمارات العربية المتحدة: نظرة شاملة**. المجلس الوطني للإعلام. 2016. متاح على الرابط التالي:
http://nmc.gov.ae/ar-ae/E-Participation/Lists/Publications/Attachments/3/E-Printing%20Arabic%20Inside.pdf

- **فئة التميز المؤسسي**، البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، الرابط الإلكتروني:
https://u.ae/ar-AE/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards/awards/government-service

[114]) نوي طه حسين، ياقوته بودوشن، غربي يسين سي لاخضر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسبن جودة الخدمة العمومية: الحكومة الذكية في الإمارات العربية المتحدة نموذجًا، **مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة**، الإمارات، العدد 5، 2018.

[115]) **الجيل الخامس(G5) - معايير IMT-2020**، البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، الرابط الإلكتروني:
https://u.ae/ar-AE/about-the-uae/science-and-technology/the-fifth-generation-5g

[116]) **التقنية المتقدمة لتحديد موقع الهاتف عند إجراء مكالمات الطوارئ (AML)**، البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، الرابط الإلكتروني:
https://u.ae/ar-AE/about-the-uae/digital-uae/advanced-mobile-location

[117]) أحمد ماجد. ندى الهاشمي، الذكاء الاصطناعي بدولة الإمارات العربية المتحدة، **إدارة الدراسات والسياسات الاقتصادية، مبادرات الربع الأول 2018**، وزارة الاقتصاد، الإمارات العربية المتحدة، 2018، متاح على الرابط الإلكتروني التالي:

file:///C:/Users/marwa/Downloads/AI%20Report%202018.pdf

[118]) **الهوية الرقميةUAE Pass**– البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، الرابط الإلكتروني:
https://u.ae/ar-AE/about-the-uae/digital-uae/the-uae-pass-app

[119]) راجعت الباحثة المراجع التالية:

– **مسح الحكومة الإلكترونية 2020**، الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة، إدارة الشئون الاقتصادية والاجتماعية، الأمم المتحدة، نيويورك، 2020، متاح على الرابط التالي:
file:///C:/Users/marwa/Downloads/UN-EGV-TRN-20-FINAL.pdf

– **دراسة الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية 2020**، البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، الرابط الإلكتروني:

– https://u.ae/ar-AE/about-the-uae/uae-competitiveness/the-un-egovernment-survey/the-un-egovernment-survey-2020

– ترتيب الإمارات العربية المتحدة وفقًا للتقارير الدولية، الموقع الرسمي للهيئة الاتحادية للتنافسية والإحصاء، الرابط الإلكتروني:

-https://fcsa.gov.ae/ar-ae/Pages/Competitiveness/UAE-Rankings.aspx

[120]) بادي سوهام ، الاستخدام الحكومي العربي لتكنولوجيا المعلومات في عالم فائق الاتصال: التقرير العالمي لتكولوجيا المعلومات 2013- النمو و الوظائف في عالم فائق الاتصال، الجزائر، مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، العدد الأول، يناير 2014، ص ص 67- 92.

[121]) شريفة رحمة الله سليمان، دور العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية من منظور الخدمة الإلكترونية دراسة حالة على إمارة دبي، **رسالة ماجستير غير منشورة**، (جامعة القاهرة، كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 2006).

[122]) أمل عنبر بشير، استخدام العلاقات العامة للإنترنت كأداة للتواصل مع الجمهور، الإمارات العربية المتحدة، وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع، 2013.

[123]) أحمد فاروق رضوان، "تبني الجمهور الإماراتي لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية والذكية، بحث مقدم في الملتقى الثالث للجمعية العلمية السعودية للعلاقات العامة والإعلان تحت عنوان العلاقات العامة الرقمية، 24-25 فبراير 2015.

[124]) شريفة رحمة الله سليمان، **مرجع سابق**، 2016، ص ص 43-85.

[125]) أحمد فاروق رضوان، معايير وأساليب استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الاتصالات المؤسسية الحكومية– دولة الإمارات العربية المتحدة نموذجًا نحو التحول إلى الحكومة الذكية، كلية الإعلام بجامعة الأهرام الكندية، **المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال**، العدد 3، 2013، ص ص 192- 205.

[126]) نعيم ماهر، مسئولية الموظف العام: في ظل نظام الإدارة الإلكترونية، **رسالة دكتوراه غير منشورة**، (جامعة الزقازيق: كلية الحقوق، قسم القانون العام، 2020).

[127]) بادي سوهام، مرجع سابق، ص ص 67- 92.

[128]) رافع محمود الرويضان، تقييم عمليات إعادة الهيكلة في الجهاز الحكومي الأردني في الفترة (1989-2007)، **رسالة دكتوراه**، (القاهرة: كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، 2009 م).

[129]) Mohammed Al-Zoudi, el.al ,"E-Government Adoption among Business in Jordan", Academic Research International, vol, 1, Issue 1 July 2011, pp.141 – 156.

[130]) Mohammed AL husband & Carl Adams," Public Service Integration in Jordan ", 15 th European conference on e- government , university of Portsmouth, U.K. 18-19June 2015.

[131]) Abraheem Al saeed & Carl Adams, "E-Service adoption in developing countries with instability status The case of e-government in Syria", 15 th European conference on e – government, university of Portsmouth, U.K. 18-19June 2015.

[132]) منهل عدنان الحمد، **مرجع سابق**، 2016.

[133]) ندى بدر جراح وشيماء سعدون محمود، الحكومة الإلكترونية ومشاكل التطبيق في العراق، جامعة البصرة: مجلة الخليج العربي، المجلد 40، العدد 3-4، 2012، ص ص 91-134.

[134]) Sabir Doski, "Implementation of e-government in Kurdistan regional government: political, social & economic constraints "15 th European conference on e – government, university of Portsmouth , U.K. 18-19,June 2015.

[135]) Sultan Alotaibi & Dmitri Roussionov, "A Conceptual Model for examining mobile government adoption in Saudi Arabia "15 th European conference on e- government, university of Portsmouth , U.K. 18-19,June, 2015.

[136]) عواطف أمين يوسف، **مرجع سابق**، 2006، ص ص 22-26

[137]) علي بن سهيل بن محمد، الأبعاد الاجتماعية للحكومة الإلكترونية في المجتمع العماني: دراسة سوسيولوجية مطبقة على برنامجي التعليم والعمل، **رسالة دكتوراه غير منشورة**، (جامعة المنصورة: كلية الآداب، قسم علم الاجتماع، 2016).

[138]) Simplice Asongu & Nicholas Modhiambo ," Governance and social media in African countries : An impirical investigation .",AGDI working paper , 2018 , January

[139]) Chaima Chaieb , et.al., " E- Government & Social Media in Tunisia : An Empirical analysis " , Government Information Quarterly, 2018

[140]) Olfa Belkahla Driss , et.al.," From citizens to government policy makers social media data analysis ," Government Information Quarterly,36 , 3 July 2019 , p.p.560 – 570

[141]) محمد طاهر قادري وكاكيم عبد الكريم، مرجع سابق،ص ص 103-123.

[142]) الأخضر أبو علاء عربي وغالم جلطي، دور الإعلام في الوقاية من الجريمة والانحراف: الحكومة الإلكترونية أداة لتحقيق مقومات الحكم الرشيد، الجزائر: مجلة الحكمة، العدد 13، 2012، ص ص 123- 168.

113) عبد المنعم صالح يونس الميهوب، الخدمات الإلكترونية الليبية على الإنترنت: دراسة تقويمية للمواقع الحكومية، **رسالة دكتوراه غير منشورة**، (جامعة بنها: كلية الآداب، قسم المكتبات والمعلومات، 2015).

144) شمس الدين المهدى أحمد، الحكومة الإلكترونية، السودان: مجلة العدل، العدد 35، أبريل 2012، ص ص 270-280.

145) Daniel Gberevbie , et.al." E-Governance : Astrategy for mitigating Non-Inclusion of citizens in policy making in Nigeria",15 th European conference on e – government , university of Portsmouth , U.K. 18-19,June, 2015

146) Andreal L.kavanaugh , et.al ., " Social Media use by government : from routine to the critical ; Social media in Government, The 12 th Annual international cinference on digital government research , 2011

147) Karen Mossberger , etal .," Connecting citizens and local governments , social media & Interactivity in major U.S. Cities" , Government information Quarterly , vol 30 , No4 oct.2013,pp.351-358

148) Ines Mergel & Stuart L.Bretschneider, " A Three Stage Adoption process for Social Media in government public Administration Review , Government Information Quarterly ,2013 , 73 , 3 , pp.390 – 400

149) Ines Mergel, **Op.Cit** , 2013 , No 4 , pp.327 -334

150) Rober Smith, "Electronic citizen participation in Local government decision making: Applicetions for public budgeting", 15 th European conference on e – government, university of Portsmouth, U.K. 18-19June 2015

151) Xian Gao & Jooho Lee , " E-Government services and social media adoption: " Experience of small local governments in Nebraska

Government information Quartarly, Sep. 2017, vol 30

152) Myonghoyi, et. al. "Comparison of social media use for the U.S. and Korean governments", Government Information Quarterly, 30,2013,pp 310- 317

153) Gohar Fayroz Khan.et.al," Social media communication strategies of government agencies: Twitter use in Korea and the USA", Asian Journal of Communication, 2014, VOL.24.

154) Gregory A. Porumbescu," Comparing the Effects of E-Government and Social Media Use on Trust in Government: Evidence from Seoul, South Korea", 5 Nov 2015, https://doi.org/10.1080/14719037.2015.1100751

155) Arthur Mickoleit, "Social Media Use by Governments: A Policy Primer to Discuss Trends, Identify Policy Opportunities and Guide Decision Makers,OECD Working Papers on Public Governance NO.26 ,Dec.2014

[156]) Gary King , etal . , " How the Chinese government fabricates social media posts for strategic distraction , Not engaged Argument " , American political science review , 2017 ,111,3 pp.484 – 501

[157]) Muhd Nadzir,et.al. , Social media engagement on Malaysian government agencies Facebook pages: an empirical analysis, In: IEEE Jordan International Joint Conference on Electrical Engineering and Information Technology (JEEIT), 9-11 April 2019, Amman, Jordan, Jordan.

[158]) Maslinda Mohd Nadzir , " Proposed e-government 2.0 engagement model based on social media use in government agencies ", IEEE Conference on E-Learning , E-management &E-services , 19 – 21 Nov. 2019.

[159]) Mehmet Zahidsobaci & Naci karkin , The use of Twitter by mayors in Turkey : Tweets for better public services , Government information quarterly. vol 30 – No4 . oct . 2013 , pp417 – 425

[160]) Meteyildiz , et. al ." Usability in Local E-Government Ana lysis of Turkish Metropolitan Municipality Face book pages ", International Journal of public administration in The digital age, vol.3,issue1,Jan/ March2016

[161]) Arturo Haro De Rosarid , etal.," Using Social Media To enhance citizen engagement with local government : Twitter or facebook ? " , New Media and Society , 2018 , vol .2 ,1, pp. 29 – 49

[162]) Giulia Marchia , etal ." How To Spread e-government ? – A Two step frame work to define innovation strategies ",15 th European conference on e – government , university of Portsmouth , U.K. 18-19,June, 2015

[163]) Valerie Nigri Musafir & Christiana de Freitas," Brazilian e-government Strategies "15 th European conference on e – government , university of Portsmouth , U.K. 18-19,June, 2015.

[164]) Christian Born , etal." Pushing open Government through social media", proceedings at the 2nd Hawaii international conference on system sciences – 2019, pp.3366 – 3376

[165])Tomas Molnar , " Improving Usability of e-government for The Elderly ",15 th European conference on e – government , university of Portsmouth , U.K. 18-19June 2015

[166]) Albert Jacob Meijer & Rene Torenvlied , " Social Media & The New organization of Government communications : An Empirical analysis of Twitter usage by The Dutch police", American Review of public administration ,2016, vol 46 , 2 , pp. 143 – 161

[167]) Sultana Lubna Alam ," Empirical analysis of posts & interactions : A case of Australian government Face book pages" Pacific Journal of the Association for information systems, vol 8 , No4, Dec. 2016, pp.91-100

[168]) Sultana Lubna Alam, The public facebook: A case of Australian government facebook pages and participation, January 2011

[169]) Junpeng Guo , et.al.,"Why do citizens participate on government social media accounts during crises ? Acivic Voluntarism perspective ", information & Management, Feb ., 2020

[170]) سماح محمد محمدي، **مرجع سابق**، أبريل 2019.

[171]) هبه فريد عبد الحميد محرم، **مرجع سابق**، 2018، ص ص 401-435

[172]) Hisham Abd Elsallam,et.al.,"factors affecting perceived effectiveness of local e-government in Egypt",International Journal of Information &Human Development,2012,vol.4,no,1,p.p.24-38

[173]) Staci Zavattao & Arthur J.Sementelli, "A critical examination of social media adoption in government: introducing omnipresence", Government information quarterly, April 2014, vol31,2014 pp.257- 264.

[174]) إيمان أحمد عبد القادر، استخدام طلاب الجامعات للصفحات الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها باتجاهاتهم نحو الأحداث السياسية، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة عين شمس: كلية الدراسات العليا للطفولة، قسم الإعلام وثقافة الأطفال، 2019).

[175]) Sultana Lubna Alam, **OP.Cit**. 2016, pp.91-100

[176]) Anatoliy Gruzd, et.al." Examining government cross- platform engagement in social media, Instgram vs Twitter – The Big Life project", Government Information Quarterly, 2018

[177]) France Belanger & Lemuria Carter , **Op.Cit**, May 2012 p.p.363-394

[178]) Michaelena Cox ," A Decade of studies studied : Assessing ResearehTrends in e-government.", 15 th European conference on e – government , university of Portsmouth , U.K. 18-19June 2015

[179]) Yogesh Kumar Dwivedi , etal .," Exploring the role of social media in e-government : An analysis of emerging literature ", The 10th International Conference , New Delhi, March,2017

[180]) آية عياد أحمد محمد عبد الجواد، مرجع سابق.

[181]) Rehoda C.Joseph, "A structured analysis of e – government studies trends & opportunities ",Vol 30 – No 4 – 2013 oct . pp.335 – 440

[182]) التقرير السنوي لمؤشرات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 2014- 2018، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المصرية، أغسطس 2019، متاح على الرابط التالي:
http://www.mcit.gov.eg/Upcont/Documents/Publications_10122019000_ar_AR_ICT_Indicators_Annual_Report_2014_2018.pdf

[183]) شيماء سليم، **إدارة اتصالات الأزمة.. حالات تطبيقية**، (عمان: دار الأفاق المشرقة للنشر والتوزيع، 2017)، متاح على الرابط التالي:
https://www.researchgate.net/publication/320410576_adart_atsalat_alazmt_-_halat_ttbyqyt_Crisis_Communication_Management_-_Case_Studies

Journal of Mass Communication Research «J M C R»

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

Chairman: Prof.Ghanem Alsaaed

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

Editor-in-chief:Prof. Reda Abdelwaged Amin

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

Assistants Editor in Chief:

Prof. Arafa Amer

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

Prof.Fahd Al-Askar

- Vice-President of Imam Muhammad bin Saud University for Graduate Studies and Scientific Research (Kingdom of Saudi Arabia)

Prof.Abdullah Al-Kindi

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

Prof.Jalaluddin Sheikh Ziyada

- Dean of the Faculty of Mass Communication, Islamic University of Omdurman (Sudan)

Managing Editor: Dr.Mohamed Fouad El Dahrawy

Lecturer at Public Relations and Advertising Department, **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. Ramy Gamal: Assistant Lecturer at Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Language checker: Gamal Abogabal:Demonstrator at Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

Designed by : Mohammed Kamel - Assistant Lecturer at 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 55 October 2020 - part 3

Deposit - registration number at Darelkotob almasrya /6555

International Standard Book Number "Paper Edition"2682- 292X

International Standard Book Number «Electronic 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.