

مجلة البحوث الإعلامية

مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الأزهر/كلية الإعلام



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

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

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

مساعدو رئيس التحرير:

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

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

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

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

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

د/ إبراهيم بسيوني - مدرس بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

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

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

د/ محمد كامل - مدرس بقسم الصحافة والنشر بالكلية.

سكرتير التحرير:

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

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

التدقيق اللغوي:

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

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

البريد الإلكتروني: mediajournal2020@azhar.edu.eg

المراسلات:

العدد السبعون - الجزء الأول - رمضان ١٤٤٥هـ - أبريل ٢٠٢٤م

رقم الإيداع بدار الكتب المصرية: ٦٥٥٥

الترقيم الدولي للنسخة الإلكترونية: ٢٦٨٢ - ٢٩٢ x

الترقيم الدولي للنسخة الورقية: ٩٢٩٧ - ١١١٠

قواعد النشر

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

- يعتمد النشر على رأي اثنين من المحكمين المتخصصين في تحديد صلاحية المادة للنشر.
- ألا يكون البحث قد سبق نشره في أي مجلة علمية محكمة أو مؤتمراً علمياً.
- لا يقل البحث عن خمسة آلاف كلمة ولا يزيد عن عشرة آلاف كلمة... وفي حالة الزيادة يتحمل الباحث فروق تكلفة النشر.
- يجب ألا يزيد عنوان البحث (الرئيسي والفرعي) عن ٢٠ كلمة.
- يرسل مع كل بحث ملخص باللغة العربية 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.... وتحفظ المجلة بكافة حقوق النشر، ويلزم الحصول على موافقة كتابية قبل إعادة نشر مادة نشرت فيها.
- تنشر الأبحاث بأسبقية قبولها للنشر.
- ترد الأبحاث التي لا تقبل النشر لأصحابها.

الهيئة الاستشارية للمجلة

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

محتويات العدد

- ٩ استخدام تطبيقات الحكومة البحرينية عبر الهواتف الذكية ورضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة أ.م.د/ محمد مصطفى رفعت
- ٥٣ الاتجاهات الحديثة في بحوث وسائل الإعلام التقليدية والرقمية والقضايا الصحية أ.م.د/ نورة حمدي محمد أبوسنة
- ٢٢١ تصورات اللامسئولية الاجتماعية للشركات وانعكاسها على استجابة المستهلك المصري «متاجر التجزئة نموذجًا» أ.م.د/ إيمان صابر صادق
- ٣٠٣ إدراك الجمهور لتأثير الأنظمة الخوارزمية على توزيع المحتوى الإخباري بموقع فيسبوك وعلاقته بسلوكهم التفاعلي د/ وسام محمد أحمد حسن
- ٣٩٣ رؤية القيادات الإعلامية لخصائص البيئة التمويلية المستدامة وانعكاساتها على نماذج التمويل الجديدة للقنوات التلفزيونية الخاصة «دراسة استشرافية خلال العَقدَين القادمين ٢٠٢٣:٢٠٤٣» د/ هاجر شعبان سعداوي
- ٤٦١ ممارسة طلاب المرحلة الثانوية لأنشطة الإعلام المدرسي ودورها في توعيتهم بالمشروعات القومية د/ سماح بسيوني محمد كتاكت
- ٥٣٥ فاعلية برنامج قائم على أنشطة الصحافة المدرسية باستخدام مدونة رقمية متخصصة لتنمية الوعي البيئي لدى تلاميذ المرحلة الإعدادية «دراسة شبه تجريبية» د/ نجوى عباس محمد البنداري

- معالجة الفضائيات للأضرار البيئية الناجمة عن الحروب العسكرية ودورها في نشر الوعي البيئي لدى الجمهور (حروب القرن ٢١ نموذجًا)
د/ محمد فيض محمد إسماعيل
٥٩٥
-
- دور التقنيات الرقمية في تطوير إنتاج البرامج في التلفزيون المصري وعلاقته بالقائم بالاتصال
جميل عادل جميل موسى زين
٦٥٩
-
- توظيف أبعاد التسويق الحسي عبر شبكة الإنترنت وعلاقته بمستوى الوعي بالعلامة التجارية لدى المستهلك المصري «دراسة تطبيقية»
ميرنا أحمد عبده محمد الحنفي
٦٩٣
-

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
«وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ
إِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ»

سورة التوبة - الآية (١٠٥)

بقلم: الأستاذ الدكتور
رضا عبد الواحد أمين
رئيس التحرير

الافتتاحية

مجلة البحوث الإعلامية .. ثلاثون عاما من الريادة والتميز

الحمد لله والصلاة والسلام على سيدنا رسول الله .
وبعد

أعزاءنا القراء من الباحثين والمهتمين بعلوم الإعلام والاتصال بفروعه المختلفة، نعتز بأن نقدم لكم العدد السابعون من مجلة البحوث الإعلامية الصادرة عن كلية الإعلام جامعة الأزهر، والذي يصادف مرور ثلاثين عاما على إنشائها، حيث صدر العدد الأول منها عام ١٩٩٣م، والتي نعتز فيها بإقامة جسور تواصل علمية مع نخبة من أكفأ الأساتذة الأفاضل في مجال التخصص لتحكيم وتنقيح البحوث العلمية والدراسات المجازة للنشر، وصولا إلى الغاية المبتغاة، وهي الارتقاء بالعملية البحثية، وقيادة المجتمع العلمي للممارسات التي من شأنها الحفاظ على قوة ومكانة الدورية العلمية محليا وإقليميا وعالميا، مع التأكيد على أن عملية التحكيم تتم في جميع مراحلها عبر النظام الإلكتروني للمجلة، وأن البحث الواحد يحكم من قبل اثنين من الأساتذة في تخصص البحث بالنظام المعمى اتساقا مع المعايير العالمية في مراجعة البحوث والدراسات المعدة للنشر في الدوريات العلمية المرموقة.

وكم يسعدنا أن نتلقى ردود الفعل المثنية - من الباحثين - على الانضباط في كل عمليات التعامل مع البحث والباحث من المتابعة المستمرة، وتجسير الهوة الزمنية بين تاريخ استقبال البحث وتاريخ نشره أو إجازته للنشر، دون أن يؤثر ذلك على جودة كل المراحل التي يتم التعامل فيها مع البحث، كما أن هناك نظام داخلي للتدقيق المستمر للتأكد من الشفافية والعدالة والموضوعية في كل بحث يتم الاتفاق على إجازته للنشر من قبل الأساتذة المحكمين.

وترجمة لهذه الثقة المطردة من قبل الباحثين والأساتذة فإننا يسرنا أن نعلن أن عدد قراءة الدراسات المنشورة في الموقع الإلكتروني للمجلة وهو : <https://jsb.journals.ekb.eg/> زاد عن ٨٥٠ ألف قراءة ، وأن عدد تحميل البحوث Download بلغت ٩٢٠ ألفا وفقا لإحصائيات الموقع الإلكتروني في نهاية ديسمبر ٢٠٢٣م، وذلك بخلاف الاطلاع على النسخ الورقية في مكتبة كلية الإعلام جامعة الأزهر أو المكتبة المركزية بالجامعة أو أي وسيلة أخرى.

وهذا الأمر يضاعف من المسؤوليات الملقاة على عاتق أسرة تحرير المجلة التي تعمل على المضي قدما في عمليات التحديث والتطوير ، في محاولة للإسهام الفاعل في البيئة العلمية والبحثية في تخصص مهم هو الإعلام والاتصال ، ونسأل الله أن يكون ذلك كله من باب العلم الذي ينتفع به ، و ندعوه سبحانه أن يجعل كل ما يتم من عمليات مستمرة في مجلة البحوث الإعلامية خدمة للباحثين والمهتمين في ميزان حسنات كل من له دور في ذلك ، وإنما التوفيق والعون من الله وحده ، فله - سبحانه - الحمد في الأولى والآخرة ، « وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ » (الآية رقم ٨٨ من سورة هود)

أ.د/ رضا عبد الواحد أمين

عميد كلية الإعلام جامعة الأزهر

ورئيس التحرير

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

استخدام تطبيقات الحكومة البحرينية عبر الهواتف الذكية ورضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة

- **The Use of M-Government Applications
and the Level of Public Satisfaction
With M-Services Quality**

أ.م.د/ محمد مصطفى رفعت محرم ●

أستاذ مساعد بكلية الإعلام جامعة القاهرة - قسم العلاقات العامة والإعلان

Email: refaat.mc@gmail.com

ملخص الدراسة

زاد الاعتماد على الخدمات الرقمية في السنوات الأخيرة، فظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية الذكية، مما أدى إلى تسهيل عديد من المهام، مثل: العمليات المالية، والدعم الصحي، وعداد الفواتير، والوصول إلى مختلف الخدمات الحكومية، وذلك بفضل توفر مجموعة متنوعة من تطبيقات الهواتف المحمولة تعمل على جميع الأجهزة والأنظمة، ومع أن الدراسات السابقة تطرقت إلى هذه الظاهرة، إلا أن الدراسة الحالية تقدم نموذجًا مفاهيميًا جديدًا لرصد درجة استخدام الجمهور لتطبيقات الحكومة الذكية ومستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم في مملكة البحرين، وتعتمد الدراسة على منهج مسح الجمهور، من خلال أداة الاستبانة الرقمية عبر موقع جوجل، واعتمدت على عينة عشوائية بسيطة شملت 250 مواطنًا ومقيماً في البحرين، وحُلَّت البيانات باستخدام برنامج SPSS، مما سهَّل التحقق من صحة الفروض والإجابة عن التساؤلات، وتفسير النتائج، التي أكدت نجاح النموذج المقترح في إقامة علاقة ذات دلالة إحصائية بين مختلف معايير الاستخدام ومستويات رضا الجمهور عن الخدمات المقدمة.

الكلمات المفتاحية: التطبيقات - الهواتف الذكية - الحكومة الذكية - الرضا العام - الخدمات الحكومية.

Abstract

In recent years, there has been a notable increase in the adoption of digital services, leading to greater convenience in tasks such as financial transactions, healthcare support, accessing government services, and making bill payments, all made possible through a variety of mobile applications. While previous research has explored this phenomenon, the present study introduces a novel conceptual model to assess the extent of public engagement with M-government apps and the level of public satisfaction with the corresponding mobile services in the Kingdom of Bahrain. Moreover, the study aims to investigate a comprehensive model that can effectively measure satisfaction levels across different dimensions of M-service quality.

To gather data for the study, a survey research method was employed, involving a randomly selected sample of 250 Bahraini citizens and residents. The collected data were analyzed using SPSS software, facilitating a thorough examination and interpretation of the findings. The results confirm the success of the proposed model in establishing a significant correlation between various usage parameters and public satisfaction levels.

Key Words: M-government, public satisfaction, Quality dimensions, M-services.

أولاً- مقدمة:

شهد القطاع الإداري للحكومات المعاصرة تغييرات متتالية تهدف إلى التكيف مع التطورات التكنولوجية السريعة، وأصبحت جودة الخدمات الحكومية المُقدّمة للجمهور مطلباً أساسياً لزيادة فاعلية الحكومة وكفاءتها الإدارية.

ومع تنامي ثورة المعلومات والاتصالات، بدأ التفكير في مفهوم الحكومة الإلكترونية، القائم على فكرة تبسيط الإجراءات الإدارية وإتاحتها للجميع في أي وقت وبأقل جهد ممكن^[1]؛ لذلك لجأت الحكومات في مختلف البلدان إلى استخدام الهواتف المحمولة والتطبيقات الذكية والشبكات اللاسلكية بهدف تسهيل المعاملات الحكومية المقدمة للمواطنين، وخلق مجال خدمي يتسم بالشفافية ويخضع للتقييم والتطوير المستمر^[2].

ويُعدُّ مفهوم حكومة الهواتف الذكية Smart/Mobile government امتداداً لمفهوم الحكومة الإلكترونية E- government، الذي ظهر منذ منتصف التسعينيات نتيجة تطور تقنيات المعلومات والاتصالات^[3]؛ إذ تسعى الحكومات لتحسين الخدمات المتنقلة Mobile services المُقدّمة لمواطنيها بسهولة وشفافية وفاعلية عبر توفير البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية، وضمان الأمن السيبراني لمستخدمي هذه الخدمات^[4].

والحكومة الذكية Smart government هي إحدى أدوات عملية الاتصال الحكومي الرقمي المستمر بين الحكومة والمواطن، وأداة مهمة لبناء الثقة ودعمها بين الطرفين؛ فالمواطن يشعر بالأمان نحو حكومته التي توفر له كل الخدمات المطلوبة بشكل سلس وآمن، مع إمكانية التعبير عن رأيه في الخدمات المُقدّمة^[5].

ومن المنظور التسويقي، تحافظ الحكومة الذكية على تطبيق مفهوم إدارة العلاقات مع المواطنين citizen relationship management، الذي ينبع من مفهوم إدارة العلاقات مع العملاء customer relationship management، وكلاهما يهدف

إلى بناء علاقات طويلة الأمد مع الجمهور المستهدف لكسب ثقة الجمهور وضمان ولائه^[6].

ومن هنا، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى استخدام تطبيقات الحكومة الذكية في البحرين ورضا الجمهور (سواء المواطنين أو المقيمين) عن الخدمات المُقدَّمة، في محاولة لإيجاد نموذج علمي يمكن من خلاله قياس الرضا عن أبعاد الخدمة المُقدَّمة عبر تطبيقات الهواتف الذكية.

ثانياً- مسح التراث العلمي:

أجرى الباحث مسحاً للتراث العلمي في موضوع الدراسة؛ للتعرف على ما انتهى إليه الآخرون من نتائج علمية، وتحديد الفجوة البحثية، ومن ثمَّ بناء الجديد في هذه الدراسة لتحقيق أهدافها، وقد استعان بالدراسات المنشورة في العقد الأخير لضمان الجودة والحداثة، وقسم الباحث الدراسات السابقة لمحورين أساسيين كما يلي:

المحور الأول: دراسات ناقشت الحكومة الذكية من حيث الماهية والمزايا والعيوب:

تنظر دراسة^[7] (Althunibat, A., et al, 2021) إلى الحكومة الذكية بأنها الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية، لأنها تستخدم تقنيات الهاتف المحمول؛ مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، وغيرها من الأجهزة اللاسلكية، لتمكين الجمهور من الوصول إلى الخدمات الحكومية والمعلومات المختلفة، من خلال استخدام التطبيقات الذكية والرسائل النصية القصيرة، وغيرها من الميزات، لتسهيل الوصول بشكل أسرع وأكثر كفاءة للخدمات والموارد الحكومية. وحددت دراسة (Alqudah, M.A.J.A.a.S, 2021)^[8] عدة أبعاد رئيسية لازمة لخدمات الحكومات الذكية، هي: توافر المعلومات مفتوحة المصدر، واعتماد نهج يركز على المواطن، وتلبية احتياجاته، وضمان الخصوصية والأمن السيبراني في المعاملات المالية. وأدرجت دراسة (Kankanhalli, A., Y. Charalabidis, and S.J.G.I.Q)^[9] تصميمات تطبيقات الحكومة الذكية وفقاً لتصنيفين من المنظور البرمجي؛ تصنيف يقدم التطبيقات الذكية الأصلية Native applications، المخصصة لفتح على مختلف الأجهزة المحمولة، من هواتف ذكية أو أجهزة لوحية أو حواسيب محمولة، التي تُحمل من المتاجر الرقمية المختلفة، وتستخدم

جميع إمكانيات الجهاز، كالكاميرا والموقع والبلوتوث والملفات وغيرها، وهناك تصنيف آخر هو تطبيقات الويب الكلاسيكية Web applications، وتأخذ شكل التطبيق؛ متاحة على المتاجر الرقمية أيضاً، ولكن بواجهة كلاسيكية لا تتماشى مع الأجهزة المحمولة، ولا تراعي إمكانية التصفح عبر الشاشات الصغيرة. وتوضح الدراسات العلمية في العقد الأخير أنه يمكن لمؤسسات القطاع العام الاستفادة من مختلف مجالات الحكومة الذكية، وتشمل:

أ- الاتصالات الذكية Smart communication القائمة على دعم التواصل الثنائي بين الحكومة والمواطن والعكس، من خلال تزويد المواطن بأخبار الحكومة والمعلومات التي تهمة، وإتاحة الفرصة للمواطن للتعبير عن رأيه بشفافية وحرية لتحقيق التفاهم المتبادل بين الطرفين^[10].

ب- الخدمات الذكية Smart services القائمة على إتاحة الخدمات العامة للمواطنين والمقيمين والزائرين داخل دولة ما على حد سواء، مثل الخدمات الصحية والتعليمية، بتوفير تطبيقات الهاتف المحمول بشرطين: سهولة الاستخدام، وضمان الجودة الشاملة للخدمة المقدّمة^[11].

ج- الديموقراطية الذكية Smart Democracy القائمة على دعم المشاركة السياسية والانتخابية للمواطن، من خلال توفير التصويت والاستفتاء الإلكتروني عبر تطبيقات الهاتف المحمول، واستطلاع اتجاهات الرأي العام عبر الهواتف المحمولة، وتشجيع المواطنين على التعبير عن آرائهم بحرية وشفافية من خلال المجال العام الافتراضي الحر^[12].

د- الإدارة الذكية Smart administration القائمة على تسهيل المعاملات والخدمات الإدارية المقدّمة لموظفي القطاع العام بهدف تطوير نظام الأعمال الحكومية والاتصال الداخلي. وتوفير إمكانية إتمام المهام الوظيفية من خلال بعض التطبيقات الذكية، وإمكانية عقد الاجتماعات عن بُعد^[13].

وهناك عدة مميزات رئيسية للحكومة الذكية، مثل: السرعة في حصول المستفيدين على الخدمات نظراً لتوافر التطبيقات عبر الهواتف الذكية طوال أيام الأسبوع وعلى مدار

الساعة، مع توفير الحكومات لهذه الخدمات بشكل متناسق تكاملي؛ إذ تُبنى الحكومات الذكية على بيانات ضخمة تتشاركها أجهزة الحكومة وهيئاتها^[14]. وتوفر خدمات الحكومة الذكية الوقت والجهد على المواطن، وتحقق نمطاً إدارياً مستداماً قائماً على إيجاد حلول جذرية للبيروقراطية وتعقد الإجراءات الإدارية، مع الالتزام بالحفاظ على البيئة من خلال تقليل التعامل مع الورق^[15]، علاوة على ذلك، أسهمت الحكومة الذكية في تقديم الخدمات للمواطنين بمرونة، مع كسر الحواجز الجغرافية والروتينية بين المواطن والحكومة، فعملت على تقليل طوابير الانتظار واكتظاظ الجهات الحكومية، وأصبحت المعاملات أكثر تنظيماً وأسرع في التنفيذ^[16].

وفي مسح ميداني لعينة من الجمهور الأمريكي وفقاً لدراسة (Wukich, C.J.G.I.Q, 2022)^[17]، جاءت أهم مزايا الحكومة الذكية في كونها حلاً اقتصادياً يتطلب تكلفة توفير الإنترنت على الأجهزة المحمولة والشبكات اللاسلكية، أما بالنسبة للبنية التحتية فهي غير مكلفة مقارنة بالحكومة التقليدية التي تحتاج إلى أموال ضخمة لتوفير التسهيلات المادية اللازمة للخدمات، وأشارت دراسة ميدانية (Alharmoodi, B.Y.R. and M.M.B.J.E.J.o.M.S. Lakulu)^[18]، على عينة من مواطني دول الاتحاد الأوروبي، إلى أن أهم ميزة للحكومة الذكية هي توافر الخدمات خارج النطاق الإقليمي للاتحاد، وتقديم المعلومات للمستخدمين بغض النظر عن المسافة والوقت والمكان، مع القدرة على تنفيذ جميع معاملات الدفع الإلكتروني عن بُعد.

وفي دراسة أمريكية كيفية (Kim, S.K., M.J. Park, and J.J.J.I.T.f.D. Rho)^[19]، اعتمدت على المقابلات المتعمقة مع عينة من القادة الحكوميين، أشارت النتائج إلى ما توفره الحكومة الذكية لدى صانعي القرار والقادة من بيانات ضخمة حول المستخدمين، مثل: الخصائص الديموجرافية، والتفضيلات، والاتجاهات نحو الخدمة العامة، التي يمكن استخدامها للكشف عن نقاط القوة والضعف في الخدمة الإلكترونية المُقدّمة، ومن ثمّ تفعيل إدارة استراتيجية للخدمات الحكومية تعتمد على إدارة الجودة الشاملة والتطوير المستمر، مع خلق ميزة تنافسية بين الخدمات الحكومية المختلفة.

وتؤكد دراسة (وليد صيداوي، حسان عيسى، 2019)^[20] أن الحكومة الذكية تسعى دوماً لجعل المدن أكثر ذكاءً، من خلال توفير بنية تحتية مستدامة وتخطيط عمراني ذكي، ووسائل نقل ومواصلات تعتمد على الطاقة النظيفة، وأنظمة معاملات ذكية موجهة للمواطنين لا تستدعي أي جهد أو مشقة.

وتشير دراستا (خولة مسراتي وآخرون، 2021)^[21]، و(محمد منصور أبو جليل وآخرون، 2020)^[22] إلى تجربة الإمارات في التحول من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية، الذي تضمن عدداً من الأدوات التكنولوجية الحديثة، مثل: الاستخدام الواسع للذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، والحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء للتحكم عن بُعد في وسائل النقل والمواصلات، وقد اقتحمت التطبيقات الذكية شتى مناحي الحياة؛ من تعليم وصحة ونقل وغيرها من الخدمات الحكومية الذكية.

وعلى الرغم مما سبق من مزايا متنوعة للحكومة الذكية فإنها لا تخلو من العيوب؛ إذ أنها عرضة للهجمات الإلكترونية، مما يعرض البيانات لخطر التزوير أو الانتحال، أو قد يؤدي إلى عمليات احتيال ممنهجة ضد المواطنين، لذلك تتطلب الحكومة الذكية قنوات اتصال موثوقة وآمنة قد تكون صيانتها مكلفة، كما أن تصميم واجهات المستخدم والتنقل بين خياراتها قد يكون صعباً نظراً لأن الأجهزة المحمولة ذات شاشة صغيرة الحجم^[23].

وتواجه الحكومة الذكية عقبات عديدة؛ إذ توجد عقبات قانونية، مثل أهمية سنّ قوانين تتماشى مع التكنولوجيا الحديثة وتضمن حقوق الأطراف التي تتعامل عبر الأجهزة المحمولة^[24]، كما توجد عقبات اجتماعية، مثل: عدم كفاية وعي المواطن بطرق استخدام تطبيقات الحكومة الذكية، وعدم قبول التكنولوجيا الحديثة لدى بعض الفئات خاصة كبار السن، مما يستدعي إطلاق حملات توعية لغرس ثقافة التعامل مع الحكومة الذكية، كذلك توجد عقبات تنظيمية تتعلق بمقاومة التغيير؛ فبنية الحكومات الذكية تتطلب متخصصين وكوادر مهنية مؤهلة للتعامل مع التكنولوجيا، لأن التحول الرقمي وإعادة هندسة الإجراءات الإدارية (الهندرة Reengineering) قد يواجهان مقاومة وبيروقراطية، فضلاً عن وجود عقبات تتعلق بالأمن السيبراني، بسبب ضعف الخدمات الإلكترونية أمام الهجمات الإلكترونية والقرصنة، الأمر الذي يستلزم وجود نظام قوي

لحماية البيانات، أخيراً، عقيات مالية؛ إذ يتطلب التحول إلى الحكومة الذكية مصادر تمويل ومخصصات كافية لتوفير الأجهزة والمعدات التكنولوجية اللازمة للبنية التحتية^[25].

المحور الثاني: دراسات ناقشت الرضا العام عن الخدمات الحكومية المقدمة
أوضحت دراسة (Schedler, K., et al, 2017)^[26] أن مستوى الرضا العام لدى الجمهور يتمثل في حالة الشعور الإيجابي بالموافقة على جودة الخدمات الحكومية أو البنية التحتية أو الرعاية الصحية أو التعليم أو الحالة العامة للاقتصاد، وأشارت دراستا (Rana, N.P., et al, 2019)^[27]، و (Sharma, M., et al, 2020)^[28] إلى أهمية قياس الرضا الجماهيري بشكل مستدام، من خلال الاستطلاعات العامة التي تطلب من الأفراد تقييم مستوى رضاهم عن خدمة ما، بطرح أسئلة حول جودة الخدمة، وسهولة الوصول، ومستوى استجابة مُزوّد الخدمة، والقيمة الإجمالية للخدمة مقابل المال المدفوع، ويمكن للحكومات والمنظمات ومقدمي الخدمات استخدام نتائج هذه الاستطلاعات لتحديد مجالات التحسين واتخاذ قرارات تطويرية تعكس بشكل أفضل احتياجات الجمهور ورغباته.

وأكدت دراسة (Li, H.J.J.o.G.I.M, 2021)^[29] أن قياسات رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية يساعد الحكومات على تحديد الخدمات الناجحة التي قوبلت برضا جماهيري، والعكس، كما تسهم في بناء الثقة بين المواطنين وحكومتهم، مما يعزز من فرص المشاركة الديمقراطية.

ورأت دراسة (Devine, D., et al, 2021)^[30] أن ارتفاع مستوى الرضا عن الخدمات الحكومية يحقق حالة من الثقة في أداء الحكومة وقدرتها على تحقيق النجاح والرفاهية المجتمعية، وقدّمت الدراسة مفهوماً إجرائياً للثقة العامة بأنها: إيمان أفراد المجتمع بقدرة المؤسسات الحكومية والفاعلين السياسيين على تحقيق مطالبهم وتطلعاتهم وحماية مصالحهم بقدرة عالية وكفاءة كاملة.

كما رأت دراسة (Liu, J., Y. Shahab, and H.J.B.J.o.M. Hoque, 2022)^[31] أن الثقة العامة بمثابة تقييم للأفراد لأداء المؤسسات الحكومية، ومستوى رضا المواطنين

عن النظام السياسي، لذلك، فإن تدهور مستوى الثقة والرضا يؤدي إلى حالة من السخط العام، وأضافت دراسة، Gozgor, G.J.A.r.i.q.o.l (2022) ^[32] أن ثقة الجمهور ورضاه أمر حتمي في أي نظام سياسي لإثبات شرعية المؤسسات وصلاحيتها وفعاليتها السياسية، لذلك فإن انعدام الثقة في الحكومة بمثابة فقدان لاستقرارها وشرعيتها السياسية.

وقدمت دراسة (Beshi, T.D., 2020) ^[33] نهجين لتفسير الثقة العامة؛ النهج الاجتماعي، الذي يربط الثقة العامة بالتنشئة الاجتماعية للفرد، بحيث يكون لمؤسسات التنشئة الاجتماعية دور حيوي في رفع ثقة الفرد في النظام السياسي منذ سن مبكرة، والنهج المؤسسي الذي يربط ثقة الجمهور في النظام السياسي بجودة مخرجاته، وهو نهج أكثر عقلانية، يعتمد على تقييم الأداء الحكومي وفق النتائج الاقتصادية والسياسية، وسعي النظام لتحقيق أهداف المواطنين واحتياجاتهم.

وتوصلت نتائج دراسة (Schmidhuber, L., A. Ingrams, and D.J.P.A.R. (2021) ^[34] Hilgers, 2021) لعدة ركائز أساسية لبناء الثقة في المؤسسات الحكومية، منها: تفعيل دور الرقابة الإدارية والشعبية لكشف الفساد الحكومي والقضاء عليه، وتفعيل دور البرلمانات في الرقابة على المؤسسات العامة، وتفعيل نظام مساءلة المسؤولين والقيادات، والحد من هدر الموارد والمال العام، وضمان العدالة الاجتماعية.

علاوة على ذلك، أكدت دراستا (Kumar, P., A.K. Mokha, and S.C.J.B.A.I.J. (2021) ^[35] Pattnaik) و (Sabani, A.J.J.o.S, 2021) ^[36] وجود علاقة بين الرضا العام وإدارة العلاقات المستمرة بين الحكومة والمواطن، فيما يعرف بإدارة العلاقة مع المواطن (Citizen Relationship Management (CRM)، وتُعرفها دراسة (Khaola, P. (2021) ^[37] and P.J.M.R.R. Rambe, 2021) بأنها التفاعل المستمر بين المؤسسة الحكومية ومواطنيها بشكل يحقق إدارة فعّالة للعلاقات مع المواطنين، باستخدام التكنولوجيا وقنوات الاتصال المختلفة لتعزيز كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين وفعاليتها وجودتها، وحددت دراسة (Alkrajji, A.I, 2021) ^[38] الهدف الأساسي من إدارة العلاقة مع المواطن في تحسين رضا المواطنين وثقتهم في الحكومة، عبر توفير وصول أفضل للمعلومات،

وخدمات أكثر كفاءة، وتواصل أكثر استجابة، ويتحقق ذلك بأدوات مختلفة، مثل: مراكز الاتصال والبريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، وتطبيقات الهاتف المحمول، وبوابات الويب التي تتيح للمواطنين الوصول إلى المعلومات والتفاعل مع الهيئات الحكومية.

وأشارت دراسة (أسمهان مسعد، محمد عقلان، 2023)¹³⁹ إلى أن الرضا الوظيفي الناتج عن تدفق الاتصالات المؤسسية الداخلية له أثر كبير في تحقيق جودة الخدمات الحكومية المُقدّمة للجمهور، مما يزيد بالتبعية من الرضا العام عن الخدمات، والثقة في أداء الحكومة، ولاسيما في القطاع الصحي.

وأكدت دراسة (أماني ناصر، 2022)¹⁴⁰ وجود علاقة طردية بين الرضا العام عن الصناعات المحلية في فلسطين وجودة أداء مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية؛ إذ أن نسبة 49% من عينة الدراسة يتقنون بشدة في أداء المؤسسة، وهو ما ترتب عليه ثقتهم أيضاً في الصناعات المحلية وفقاً لما رصدته الدراسة.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

استفاد الباحث من مسح التراث العلمي على عدة مستويات كما يلي:

أ- أفادت الدراسات السابقة الباحث في تحديد الفجوة البحثية، ومن ثم بلورة مشكلة البحث وأهدافه، والكشف عن الجوانب التي لم تتناولها الدراسات السابقة في محاولة لتغطيتها بهذه الدراسة.

ب- اختيار أنسب المناهج والأدوات الخاصة بجمع المعلومات والبيانات، إضافة إلى المقاييس الإحصائية المناسبة لنوع الدراسة.

ج- صياغة المقاييس العلمية بالاستبانة، بعد اطلاع الباحث على استبانات كثيرة استفاد منها في هذا الصدد.

د- استكشاف عدة نظريات ونماذج علمية مرتبطة بموضوع الدراسة، ومن خلالها أمكن للباحث صياغة نموذج علمي خاص بالدراسة، بالاعتماد على نموذج تقبل التكنولوجيا.

ثالثاً- تحديد الفجوة والمشكلة البحثية:

وفقاً لمسح التراث العلمي السابق، فقد لاحظ الباحث وجود فجوة وعجز في الدراسات التي تقيس رضا الجمهور داخل مملكة البحرين (المواطن، أو المقيم، أو الزائر) عن خدمات الحكومة المُقدّمة عبر الهواتف الذكية، وتحديدًا تطبيقات الحكومة الذكية التي تقدمها هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية البحرينية؛ فمع توافر دراسات حديثة عديدة عن التكيف مع التكنولوجيا وقبول التكنولوجيا (TAM) للتعامل مع تطبيقات الحكومة الذكية، يوجد نقص في الدراسات المتاحة التي ترصد مستوى رضا الجمهور عن تطبيقات الحكومة الذكية بشكل خاص في البحرين كمجتمع بحثي.

لذا يمكن بلورة مشكلة هذه الدراسة في التعرف على مستوى الاستخدام الفعلي لتطبيقات الحكومة الذكية من قبل المستخدمين في مملكة البحرين (مواطنين - مقيمين - زوار)، مع تحديد التطبيقات المُفضّلة لديهم، وقياس مستوى رضاهم عن الأبعاد الستة لجودة الخدمات الذكية المقدمة، المتمثلة في: (الإتاحة وإمكانية الوصول Availability & Accessibility، وسهولة الاستخدام Ease of use، والفائدة المُدرَكة Perceived Usefulness، والأمن والخصوصية Privacy & Security، وجودة التصميم والإخراج الشكلي Design & Aesthetics، والاستجابة والتعاطف Responsiveness & Empathy).

رابعاً- أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من الإسهام العلمي لها في بناء نموذج علمي يشرح أهم العوامل التي تؤثر في رضا الجمهور عن جودة خدمات الحكومة الذكية، إذ طُوّر هذا النموذج من خلال الجمع بين عناصر قياس جودة الخدمات الذكية عبر الهواتف الذكية والخدمات التقليدية، وعناصر نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، ومؤشرات قياس رضا الجمهور وثقتهم في أداء الحكومة الذكية.

كما تُعدّ هذه الدراسة من ضمن الدراسات الأولى التي تناولت مستوى رضا المواطنين والمقيمين والزوّار في مملكة البحرين تجاه جودة الخدمات الإلكترونية وتطبيقات الحكومة الذكية.

خامساً- أهداف الدراسة:

تحدد أهداف الدراسة التفصيلية فيما يلي:

- أ- قياس درجة الاستخدام الفعلي لتطبيقات الحكومة الذكية البحرينية من قبل عينة الدراسة.
- ب- تحديد أهم التطبيقات المفضلة لدى عينة الدراسة.
- ج- قياس مستوى الرضا العام لدى العينة عن أبعاد جودة خدمات الحكومة الذكية المقدمة.
- د- معرفة تأثير أبعاد جودة خدمات الحكومة الذكية في درجة الاستخدام الفعلي.

سادساً- الإطار المعرفي للدراسة:**أ- تطبيقات الحكومة البحرينية عبر الهواتف الذكية:**

وضعت مملكة البحرين أول استراتيجية للحكومة الإلكترونية في الفترة من 2007 إلى 2010، وكان الهدف الرئيسي لهذه الاستراتيجية هو جعل الحكومة أقرب وأكثر ارتباطاً بالمواطنين والمقيمين والزُوّار والمستثمرين، مع تسهيل استخدام الخدمات الحكومية عبر الإنترنت¹. وفي عام 2008، أُطلقت الرؤية الاقتصادية لمملكة البحرين 2030، التي تهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة للاقتصاد الوطني، وتضمنت أهدافها تطوير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية، مع دعم جميع الخدمات الحكومية وتعزيزها لتصبح متاحة للجميع عبر الإنترنت وتطبيقات الهواتف الذكية، كما جاء برنامج العمل الحكومي 2010-2014 لرسم خارطة طريق لجميع القطاعات الحكومية، وتعزيز عملية التحول التقني في المؤسسات الحكومية ككل². ثم أُطلقت استراتيجية الحكومة الإلكترونية في عام 2016، وتتضمن إجراءات عملية التحول الإلكتروني في المعاملات الحكومية، وتطوير آليات تقديم الخدمات الحكومية للمستفيدين من خلال استخدام منهجيات إعادة هندسة العمليات، إلى جانب منهجيات إدارة التغيير للاستفادة من التطور الكبير في مجال نظم

¹ E-government strategy in Bahrain 2010 available at: https://www.iga.gov.bh/Media/Publications/pdf/eGovernment-Strategy_2007-2010_summary_AR.pdf

² E-government strategy 2016 available at: https://www.bahrain.bh/wps/wcm/connect/48e93236-40b0-4de2-b284-87f176e72415/eGov%2BStrategy_Brochure_Ara.pdf?MOD=AJPERES

المعلومات والاتصالات، وتشمل عمليات التحول الإلكتروني في البحرين الوزارات والجهات الحكومية، وتمتد أيضاً للقطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني للمشاركة في تنفيذ المبادرات الإلكترونية التي تهدف إلى تقديم خدمات متكاملة تلبي احتياجات المستفيدين من جميع القطاعات.

وعملت هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية في البحرين على تطوير عدد من الخدمات الإلكترونية للمستفيدين عبر الهواتف المحمولة، مثل: نظام الرسائل القصيرة عبر الهاتف المحمول للأخبار والمعلومات، وتطوير التطبيقات الذكية عبر الهواتف المحمولة، مما يسهل جميع المعاملات الحكومية بشكل سريع وآمن، مع توفير الوقت والجهد.

وقد ازدادت الحاجة إلى تطوير الحكومة الذكية في البحرين بسبب الاستخدام الواسع للهواتف الذكية، والزيادة الهائلة في عدد المستخدمين؛ إذ تظهر إحصائيات عام 2022 على موقع Data Portal أن عدد سكان البحرين وصل إلى 1.77 مليون، ووجود 1.78 مليون شريحة اتصال خلوي نشطة³.

وتضم التطبيقات الحكومية الذكية في البحرين عدداً من الخدمات المختلفة الموجهة للمواطنين، بما في ذلك تطبيقات خدمات المعلومات والأخبار، وتطبيقات الهيئات الحكومية، وتطبيقات معلومات الصحة والسلامة، والتطبيقات التعليمية، والتطبيقات الدينية، ويوجد 15 تطبيقاً حكومياً برمجتها الحكومة تحت إشرافها المباشر، و3 تطبيقات أخرى برمجت بواسطة وكلاء آخرين (قطاع خاص) ولكن تحت إشراف الحكومة، هي: تطبيق بوابة البحرين B4bhcom، وتطبيق حجز المواعيد Skiplino، وتطبيق الدفع الإلكتروني للفواتير والمشتريات Benefit pay، ويمكن إجمال التطبيقات الحكومية فيما يلي⁴:

1- تطبيق مجتمع واعى Be aware: وهو التطبيق الذي دشنته الحكومة البحرينية مع أزمة جائحة كورونا.

³ The statistics are available at: <https://datareportal.com/reports/digital-2022-bahrain>

⁴ جميع التطبيقات متاحة على متجر الحكومة الإلكترونية:

<https://apps.bahrain.bh/CMSWebApplication/action/GetAllFeaturedAppAction>

- 2- تطبيق دليل الحكومة Government directory: ويضم دليلاً شاملاً للهيئات الحكومية بمعلومات التواصل معها.
- 3- التاجر Altajir: وهو تطبيق مُوجَّه لتيسير المعاملات الحكومية للمستثمرين ورواد الأعمال داخل البحرين أو خارجها.
- 4- إي شباب E-shabab: وهو تطبيق تابع لوزارة الشباب والرياضة مُوجَّه لفئة الشباب.
- 5- تطبيق خدمات المرور E-traffic: تابع لوزارة الداخلية (الإدارة العامة للمرور) بهدف التزويد بكل خدمات المرور.
- 6- صحيتي Sehati: وهو تطبيق تابع لوزارة الصحة والمراكز الصحية في المملكة.
- 7- الموظف الحكومي GovEmployee: وهو تطبيق لتيسير المعاملات الخاصة بالنقل والترقيات وشؤون الموظفين الحكوميين.
- 8- تواصل Tawasul: وهو تطبيق يُمكن الجمهور من تقديم الشكاوى والمقترحات للجهات الحكومية المعنية.
- 9- تطبيق إسلاميات Islamiyat: وهو تابع لوزارة الأوقاف السُّنية بهدف التوعية الدينية والفقهية.
- 10- تطبيق وجهتي Wejhaty: وهو تابع لوزارة الخارجية بهدف تيسير خدمات السفر.
- 11- تطبيق راديو وتلفزيون البحرين BH TV & Radio.
- 12- تطبيق خدمات البريد Postal Services.
- 13- تطبيق تشريعات البحرين Legislation of Bahrain.
- 14- تطبيق ماء وكهرباء البحرين Electricity and Water Services.
- 15- تطبيق نتائج الطلاب Student Exam Results.

وتزداد الحاجة إلى استخدام تطبيقات الهواتف الذكية في أثناء الأزمات والكوارث والطوارئ، حيث يمكن إتمام المعاملات الحكومية بشكل أسرع وأسهل دون الحاجة إلى الانتقال من مكان إلى آخر، وقد استفادت الحكومة الإلكترونية في مملكة البحرين من

تطبيقات الهواتف الذكية في أثناء أزمة جائحة كورونا، بإطلاق تطبيق طُورته فرقة العمل الوطنية لمكافحة فيروس كورونا مع وزارة الصحة البحرينية تحت اسم "مجتمع واع"، بهدف تقديم خدمات عديدة للمواطنين والمقيمين خلال هذه الفترة الصعبة دون الحاجة إلى مغادرة المنزل خلال فترة العزل والحجر الصحي.

ت- أبعاد تقييم جودة الخدمات المُقدَّمة عبر تطبيقات الحكومة الذكية:

يشير مفهوم جودة الخدمة العامة إلى مستوى التميز في تقديم الخدمة، ويشمل مستوى الفاعلية والكفاءة والاستجابة التي تُقدَّم بها الخدمات العامة للمواطنين، وكذلك درجة تلبية الخدمات العامة لاحتياجات الجمهور وتوقعاته، ودرجة سهولة الوصول إليها^[41]. وتشمل العوامل التي تسهم في جودة الخدمة العامة: توافر الخدمات وإمكانية الوصول إليها، واستجابة مقدمي الخدمات لاحتياجات المواطنين، ومستوى مشاركة المواطنين في تقديم الخدمات، وإتاحة قنوات التقييم المستمر لجودة الخدمة لضمان التطوير المستمر لها^[42].

ويمكن قياس جودة الخدمة العامة بمستوى تقديم الخدمات بطريقة شفافة خاضعة للمساءلة، ومستوى ثقة المواطن في الحكومة، وقدرة الحكومة على تقديم خدمات عامة عالية الجودة، وجودة الأداء الحكومي ككل، الذي يشمل جودة استخدام الحكومة لمواردها، وإدارتها لعملياتها وشؤونها المالية، وعند قياس الأداء الحكومي، تؤخذ عوامل عديدة في الاعتبار، مثل: قدرة الحكومة على خلق الوظائف، والحفاظ على اقتصاد مستقر، وتحسين أنظمة التعليم والرعاية الصحية، وتوفير البنية التحتية المناسبة، وضمان السلامة العامة، وحماية البيئة^[43].

وفي هذا الصدد، ركَّزت دراسات عديدة^[44-45] على إيجاد مقياس لجودة الخدمة العامة التقليدية، وأهم هذه المقاييس: مقياس "جودة الخدمة" SERVQUAL، الذي يحدد خمسة أبعاد لقياس جودة الخدمة: جودة العناصر الملموسة في الخدمة Tangibles، والموثوقية Reliability، والاستجابة Responsiveness، وضمان الأمان Assurance، والتعاطف Empathy.

ومع انتشار الخدمات الإلكترونية العامة، وظهور التفاعل بين الإنسان والحاسوب، طوّرت بعض الدراسات^[47-46] مقياساً آخر لتقييم الجودة الإلكترونية للخدمات العامة، يتضمن عدة أبعاد تحكم عملية التفاعل بين الإنسان والحاسوب، مثل: إمكانية الوصول *accessibility*، والأمن السيبراني *security*، وجودة التصميم *design quality*، وسهولة الاستخدام *ease of use*، كما اعتمد عديد من الدراسات السابقة سאלفة الذكر على أبعاد نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، والنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT)، من أجل قياس قبول الجمهور للخدمة الإلكترونية وتقييم جودتها.

وبالنسبة للخدمات العامة المقدّمة عبر تطبيقات الهواتف الذكية، قدّمت دراسة^[48] عدة أبعاد لتقييم جودة مثل هذه الخدمات، منها: الفائدة المدركة *perceived usefulness*، والمخاطر المدركة *perceived risk*، والتوافق المدرك *perceived compatibility*، والاستجابة *responsiveness*، والموثوقية *reliability*، والتكلفة المدركة *perceived cost*، وسهولة الاستخدام *ease of use*.

- وفيما يلي بعض الأبعاد الشائعة لجودة الخدمات الحكومية العامة عبر الهواتف الذكية:
1. التغطية *Coverage*: يشير إلى مستوى تغطية الشبكة التي يوفرها مزود الخدمة، ويتوقع العملاء الحصول على وصول غير منقطع إلى خدمات في معظم المناطق، وقوة الإشارة، وجودة البيانات^[49].
 2. الموثوقية *Reliability*: يشير إلى تقديم خدمة تتمتع بالثبات والاستمرارية في جميع الأوقات، دون انقطاع متكرر^[50].
 3. السرعة *Speed*: يشير إلى سرعة إرسال البيانات واستلامها عبر شبكة الهاتف الذكي^[51].
 4. الأمان *Security*: يشير إلى حماية معلومات العميل والشبكة من الوصول غير المصرح به، والهجمات الإلكترونية^[52].
 5. دعم العملاء *Customer Support*: يشير هذا البعد إلى جودة دعم العملاء الذي يقدمه مزود خدمة الهاتف المحمول، ويتوقع العملاء دعماً سريعاً ومفيداً

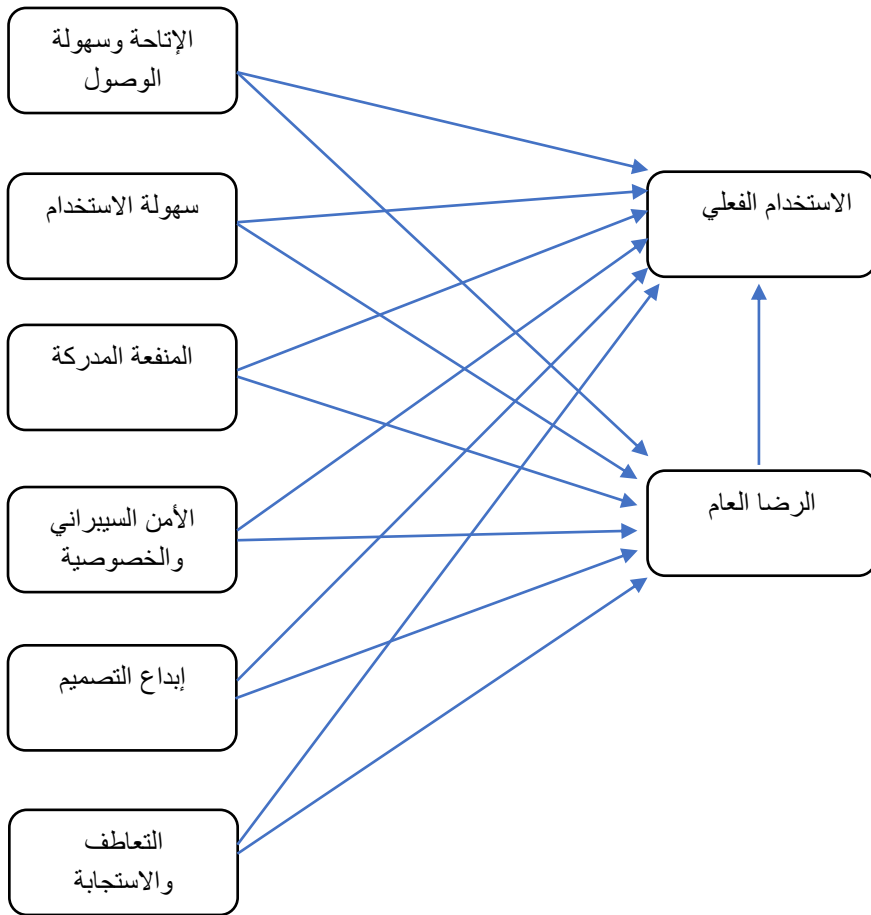
- للعلماء لأي مشكلات أو مخاوف قد تكون قد صممت لتستخدمها الوكالات الحكومية، ويجب أن تفي بشكل مثالي بمعايير الجودة العالية من أجل توفير أفضل تجربة مستخدم ممكنة، وتحقيق أهدافهم المقصودة^[53].
6. جودة وظائف التطبيق **Functionality**: يجب أن يكون التطبيق قادراً على أداء المهام التي صُم من أجلها بدقة وكفاءة^[54].
7. سهولة الاستخدام **Usability**: يجب أن يكون التطبيق سهل الاستخدام، مع تنقل وعناصر تحكم واضحة وبديهية^[55].
8. الأمان **Security**: يجب أن يحتوي التطبيق على تدابير أمنية قوية لحماية بيانات المستخدم ومنع الهجمات الإلكترونية^[56].
9. سهولة الوصول **Accessibility**: يجب أن يكون التطبيق متاحاً لأكبر عدد ممكن من المستخدمين، بما في ذلك ذوي الهمم أو الوصول المحدود إلى التكنولوجيا^[57].
10. التوافق **Compatibility**: يجب أن يكون التطبيق متوافقاً مع جميع الأجهزة وأنظمة التشغيل وظروف الشبكة، مما يضمن إمكانية استخدامه من قبل أوسع جمهور ممكن^[58].

سابعاً- النموذج العلمي للدراسة:

على الرغم من وجود دراسات كثيرة تناولت تكييف المستخدمين مع مواقع الحكومة الذكية وتطبيقاتها، فإن عدداً قليلاً من هذه الدراسات رصد أبعاد جودة الخدمة المُقدمة للمستخدمين، ويؤكد الباحث وجود نقص في الدراسات التي تناولت رضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها تطبيقات الحكومة الذكية وتفضيلات استخدام هذه التطبيقات، لذا تستند الدراسة إلى نموذج مقترح بُني من عدة نماذج علمية سابقة حللت أبعاد تقييم الخدمات الحكومية في شكلها التقليدي، ثم طوّر الباحث أبعاداً أخرى تخص الشكل الحديث المبني على وجود تطبيقات الحكومة الذكية المتوفرة عبر الهواتف، لذا تختلف أبعاد هذا النموذج بشكل جذري عن أبعاد جودة الخدمات الحكومية في الشكل التقليدي، ويعتمد هذا النموذج أيضاً على بعض الأبعاد المأخوذة من نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، وفيما يلي قائمة تعريف بالأبعاد المتضمنة في النموذج المقترح:

| المصادر | المفاهيم | متغيرات/ أبعاد نموذج الدراسة |
|----------|---|---|
| [59, 60] | بحيث يكون التطبيق متاحاً للتنزيل المجاني، ويعمل عبر أنظمة تشغيل مختلفة، ويسهل تصفح العناصر الداخلية. | الإتاحة وسهولة الوصول للتطبيق Availability & Accessibility |
| [61] | بحيث يكون التطبيق سهل الاستخدام دون تعقيدات، وبواجهة بسيطة، مع القدرة على التحكم في الإعدادات بسهولة. | سهولة استخدام التطبيق Ease of use |
| [62] | وتعني إدراك المستخدم وجود فوائد متحققة من استخدام التطبيق، وقدرة التطبيق على تلبية احتياجات المستخدم بكفاءة وفعالية. | المنفعة المُدرَكة Perceived usefulness |
| [63] | وجود نظام لحماية البيانات الشخصية وتأمين قوي للمعاملات المالية التي قد تتم عبر التطبيق. | الأمن السيبراني والخصوصية Security & Privacy |
| [64] | توافر عناصر الجمال الشكلي في التطبيق وواجهته، ومراعاة جودة العناصر الجرافيكية. | إبداع التصميم الجرافيكي Design & Aesthetics |
| [65] | يقصد بذلك أن يوفر التطبيق قنوات تواصل سريع مع مُزوِّدي الخدمة، وأن يتعامل مقدمو الخدمة بشكل لائق ولطيف وسريع في الاستجابة للشكاوى ومتابعة طلبات المستخدمين. | الاستجابة والتعاطف Responsiveness & empathy |
| [66] | مستوى استخدام التطبيق وتجربته الفعلية من قبل المستخدم، وقد يكون استخداماً كثيفاً أو متوسطاً أو منخفضاً. | الاستخدام الفعلي Actual usage |
| [67, 68] | مستوى السعادة والرضا عن تجربة استخدام التطبيق، ونية المستخدم لإعادة الاستخدام مرات أخرى. | الرضا العام Public Satisfaction |

يحدد النموذج 6 أبعاد لجودة الخدمات الحكومية المُقدَّمة عبر الهواتف الذكية، ويفترض النموذج أن هذه الأبعاد الستة ترتبط بشكل إيجابي بمستوى رضا المستخدمين عنها، كما يفترض أيضاً أن هذه الأبعاد لها ارتباط إيجابي بمستوى الاستخدام الفعلي لتطبيقات الحكومة الذكية، إضافة إلى ذلك، يفترض النموذج وجود علاقة إيجابية بين مستوى رضا الجمهور ومستوى الاستخدام الفعلي لتطبيقات الحكومة الذكية، ويمكن تفسير ذلك في الشكل الآتي:



الشكل (1) النموذج المفاهيمي المقترح للدراسة

ثامناً- تساؤلات الدراسة وفروضها:

- س1: ما مستوى استخدام تطبيقات الحكومة الذكية؟
- س2: ما الاتجاهات نحو أبعاد جودة الخدمة الحكومية المقدّمة؟
- س3: ما مستوى رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الذكية المقدمة؟
- الفرض الأول: توجد علاقة إيجابية دالة بين الإتاحة وسهولة الوصول للتطبيق والاستخدام الفعلي والرضا عن الخدمة.
- الفرض الثاني: توجد علاقة إيجابية دالة بين سهولة استخدام التطبيقات الذكية والاستخدام الفعلي والرضا عن الخدمة.
- الفرض الثالث: توجد علاقة إيجابية دالة بين الفائدة المدركة من التطبيقات والاستخدام الفعلي والرضا عن الخدمة.
- الفرض الرابع: توجد علاقة إيجابية دالة بين إدراك الأمن والخصوصية لهذه التطبيقات والاستخدام الفعلي والرضا عن الخدمة.
- الفرض الخامس: توجد علاقة إيجابية دالة بين إبداع التصميم الجرافيكي للتطبيق والاستخدام الفعلي والرضا عن الخدمة.
- الفرض السادس: توجد علاقة إيجابية دالة بين إدراك الاستجابة والتعاطف مع مُزوّد الخدمة والاستخدام الفعلي والرضا عن الخدمة.
- الفرض السابع: توجد علاقة إيجابية دالة بين الرضا عن الخدمة والاستخدام الفعلي للتطبيق.

تاسعاً- التصميم المنهجي للدراسة:

أ- منهج الدراسة ونوعها:

تتنمي الدراسة إلى الدراسات الوصفية، وتعتمد على منهج المسح للجمهور، من خلال مسح آراء مستخدمي تطبيقات الحكومة البحرينية عبر الهواتف الذكية، وقياس رضاهم على الخدمات الرقمية المقدّمة لهم.

ب- عينة الدراسة ومجتمعها:

طبقت هذه الدراسة على المجتمع البحريني بجميع فئاته (المواطنون- والمقيمون - الزوّار)، بسحب عينة متاحة قوامها 250 مفردة، من بينهم 213 مواطناً بحرينياً، و24

مقيماً، و13 زائراً، وعمد الباحث إلى تمثيل الفئات الثلاثة بالعينة، وذلك نظراً لأن التطبيقات الحكومية موجهة لجميع الفئات، وليس للمواطن البحريني فقط، فمع حصول الفرد على بطاقة الهوية البحرينية (CPR) يمكنه الاستفادة من هذه التطبيقات، سواء كان مواطناً أو مقيماً أو حتى زائراً.

ج- أداة جمع البيانات:

استخدمت الدراسة الاستبانة الرقمية عبر جوجل فورم*، وتم الوصول للعينة من خلال مشاركة الوصلة الفائقة URL الخاصة بالاستبانة بين مجموعات واتس آب لطلاب الجامعات البحرينية وأسرههم ومحيط معارفهم، وبعض المجموعات الاجتماعية البحرينية عبر موقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك)، ويوضح الجدول الآتي السمات الديموجرافية لعينة الدراسة بالتفصيل.

| % | التكرارات | خصائص العينة | |
|------|-----------|--------------------------------------|------------------|
| | | النوع | |
| 46.4 | 116 | ذكر | النوع |
| 53.6 | 134 | أنثى | |
| 100 | 250 | الإجمالي | |
| 85.2 | 213 | مواطن | الانتماء |
| 9.6 | 24 | مقيم | |
| 5.2 | 13 | زائر | |
| 100 | 250 | الإجمالي | |
| 1.2 | 3 | تعليم أقل من المتوسط | المستوى التعليمي |
| 8.8 | 47 | تعليم ثانوي | |
| 70 | 175 | تعليم عالي | |
| 10 | 25 | تعليم بعد الجامعي (ماجستير ودكتوراة) | |
| 100 | 250 | الإجمالي | |

* للاطلاع على الاستبانة الإلكترونية:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdheaFL1UW22HKU9ofZ6ScTRxVnsLbZOPDsaOhswSOYIn_J-w/viewform

| % | التكرارات | خصائص العينة | |
|------|-----------|--------------------------------------|-------------------------|
| 43.6 | 109 | 24-14 | السن |
| 44.4 | 111 | 40-25 | |
| 9.6 | 24 | 60-41 | |
| 2.4 | 6 | أكبر من 60 | |
| 100 | 250 | الإجمالي | |
| 54.8 | 137 | أقل من 1000 دينار بحريني | متوسط دخل الأسرة الشهري |
| 27.6 | 69 | 1000 إلى أقل من 2000 دينار بحريني | |
| 8.8 | 22 | من 2000 إلى أقل من 3000 دينار بحريني | |
| 8.8 | 22 | أكبر من 3000 دينار بحريني | |
| 100 | 250 | الإجمالي | |

جدول (1) الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة

وتضمنت الاستبانة أسئلة منها ما يرتبط بتفضيلات استخدام العينة لتطبيقات الحكومة الذكية، ومنها ما يرتبط بكثافة استخدام هذه التطبيقات، ومنها ما يهدف لقياس مستوى الرضا على الخدمات المقدمة عبر هذه التطبيقات.

د- التحليل الإحصائي للمقاييس:

اعتمد الباحث على برنامج (SPSS) لإجراء التحليل الإحصائي للبيانات، باستخدام بعض الإحصاءات الوصفية، مثل التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسط، والانحراف المعياري، وللتحقق من صحة الفروض اعتمد على الاختبارات الإحصائية المخصصة لذلك، مثل اختبار T المستقل، واختبار Chi-Square، ولفهم العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة اعتمد الباحث على معامل ارتباط بيرسون.

ه- صدق مقاييس الدراسة وثباتها:

للتحقق من الصدق الظاهري للاستبانة، حُكِّمَت من عدة أساتذة متخصصين في الإعلام*، وللتحقق من الثبات الداخلي للمقاييس استخدم معامل ألفا كرونباخ للتحقق من

* الأساتذة المحكمون هم (بالترتيب الأبجدي):

- أحمد طوالبه- أستاذ مساعد بكلية الاتصال وتقنيات الإعلام - الجامعة الخليجية - البحرين.
- شريف بدران- أستاذ مشارك وعميد كلية الاتصال وتقنيات الإعلام -الجامعة الخليجية - البحرين.

الاتساق الداخلي لعبارات المقاييس، وبالنسبة لاستخدام تطبيقات الحكومة الذكية، قيس مستوى استخدام العينة لـ 18 تطبيقاً ذكياً من خلال مقياس كثافة الاستخدام بأربع نقاط، وكان معامل ألفا كرونباخ بقيمة 0.940.

وبالنسبة للأبعاد الستة لجودة التطبيقات الذكية، اعتمد الباحثة على مقياس ليكرت بخمس نقاط، باختبار 36 عبارة للمقياس، وبلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ 0.980. وبالنسبة لمقياس مستوى رضا المستخدمين عن جودة الخدمة المقدمة إليهم، اختُبرت 10 عبارات بمقياس ليكرت بخمس نقاط، وبلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ 0.953. وفي جميع المقاييس السابقة تجاوز معامل ألفا كرونباخ الحد المسموح به لقبول ثبات المقياس وموثوقيته (0.700)^[69]، وتشير القيمة المرتفعة لمعامل ألفا كرونباخ إلى مستوى أعلى من الاتساق بين عبارات المقياس.

عاشرا- نتائج الدراسة:

تُعرض نتائج الدراسة المسحية للجمهور من خلال الإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار صحة فروضها.

-
- عبد الله الطاهر- أستاذ مساعد بكلية الاتصال وتقنيات الإعلام - الجامعة الخليجية - البحرين.
 - ميرهان محسن- أستاذ مشارك بقسم الاتصال والوسائط المتعددة بكلية البحرين الجامعية - البحرين.

الإجابة عن التساؤل الأول: مستوى استخدام تطبيقات الحكومة الذكية:

| منعدم | | منخفض | | متوسط | | عالي | | مستوى الاستخدام |
|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--|
| النسبة | التكرارات | النسبة | التكرارات | النسبة | التكرارات | النسبة | التكرارات | |
| 11.20% | 28 | 31.20% | 78 | 26.80% | 67 | 30.80% | 77 | Be aware مجتمع واعي |
| 59.20% | 148 | 16.80% | 42 | 11.60% | 29 | 12.40% | 31 | Altajir التاجر |
| 34.40% | 86 | 25.20% | 63 | 20.80% | 52 | 19.60% | 49 | Tawasul تواصل |
| 56.80% | 142 | 18.00% | 45 | 12.80% | 32 | 12.40% | 31 | E-shabab إي شباب |
| 34.40% | 86 | 19.60% | 49 | 24% | 60 | 22.00% | 55 | Government directory دليل الحكومة |
| 11.60% | 29 | 22.00% | 55 | 26.40% | 66 | 40% | 100 | E-traffic خدمات المرور |
| 28.80% | 72 | 16% | 40 | 21.60% | 54 | 33.60% | 84 | Sehati صحي |
| 52% | 130 | 13.60% | 34 | 16.80% | 42 | 17.60% | 44 | Wejhaty وجهتي |
| 36.40% | 91 | 12% | 30 | 20.80% | 52 | 30.80% | 77 | Electricity and water services خدمات الماء والكهرباء |
| 42.40% | 106 | 13.20% | 33 | 16.80% | 42 | 27.60% | 69 | Government Employee الموظف الحكومي |
| 42.40% | 106 | 21.60% | 54 | 18.40% | 46 | 17.60% | 44 | Postal services خدمات البريد |
| 41.20% | 103 | 17.20% | 43 | 18.80% | 47 | 22.80% | 57 | BH TV and Radio راديو وتلفزيون البحرين |
| 33.60% | 84 | 20.80% | 52 | 16.40% | 41 | 29.20% | 73 | Student exam results نتائج الطلاب |
| 53.60% | 134 | 19.60% | 49 | 12.00% | 30 | 14.80% | 37 | Legislation of Bahrain تشريعات البحرين |
| 47.20% | 118 | 18.00% | 45 | 14.40% | 36 | 20.40% | 51 | Islamiyat إسلاميات |
| 4% | 10 | 6% | 15 | 7.20% | 18 | 82.80% | 207 | Benefit pay بنفـت باي |
| 49.20% | 123 | 19.60% | 49 | 10.80% | 27 | 20.40% | 51 | Skiplino سكيـب لينو |
| 33.20% | 83 | 17.20% | 43 | 14.00% | 35 | 35.60% | 89 | B4bh بوابة البحرين |

الجدول (3) مستوى استخدام تطبيقات الحكومة الذكية

يتضح من النتائج الواردة في جدول (3) أن تطبيق Benefit pay أكثر تطبيقات الحكومة الذكية التي تستخدمها عينة الدراسة، وقد جاء بنسبة 82.8%، يليه تطبيق خدمات المرور وبوابة البحرين بنسبة 40% و35.6% على الترتيب، ولوحظ أن Skiplino وAltajir وE-shabab من التطبيقات التي فشلت في جذب عدد من المستخدمين إليها؛ إذ يعد تطبيق التاجر أول تطبيق شامل للخدمات الإلكترونية، طُور

أصحاب الأعمال في البحرين وهو الأقل شعبية إذ أن ما يقرب من 59.2% من المشاركين لا يستخدمونه.

الإجابة عن التساؤل الثاني: الاتجاهات نحو أبعاد جودة الخدمة المقدمة في التطبيق:

| معارض بشدة | | معارض | | محايد | | موافق | | موافق بشدة | | أبعاد الخدمة المقدمة في التطبيق |
|--|---|-------|----|-------|----|-------|-----|------------|-----|---|
| % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | |
| | | | | | | | | | | إبداع التصميم الجرافيكي للتطبيق |
| 8 | 8 | 5.6 | 14 | 29.2 | 73 | 34.4 | 86 | 27.6 | 69 | تتميز تطبيقات الحكومة الذكية بتصاميم جذابة وإبداعية |
| 2.4 | 6 | 4.8 | 12 | 21.6 | 54 | 42 | 105 | 29.2 | 73 | أيقونات التطبيقات مبررة عن الخدمة |
| 3.6 | 9 | 8 | 20 | 28.8 | 72 | 34 | 85 | 25.6 | 64 | تستخدم التطبيقات الصور والرسومات ومقاطع الفيديو بطريقة منظمة |
| 3.2 | 8 | 3.2 | 8 | 26.0 | 65 | 39.2 | 98 | 28.4 | 71 | واجهات التطبيق جميلة ومريحة للبصر |
| الخصوصية والأمن السيبراني للتطبيق | | | | | | | | | | |
| 3.2 | 8 | 3.2 | 8 | 26 | 65 | 39.2 | 96 | 43.2 | 108 | هذه التطبيقات آمنة وغير ضارة لأنظمة التشغيل على الأجهزة المحمولة |
| 0.8 | 2 | 5.2 | 13 | 20.4 | 51 | 36 | 90 | 37.6 | 94 | من الصعب اختراق الخدمات الحكومية الذكية لأنها تتمتع بنظام حماية قوي |
| 1.2 | 3 | 2.8 | 7 | 16.8 | 42 | 38 | 95 | 41.2 | 103 | توفر هذه التطبيقات الضمانات اللازمة للحفاظ على سرية وأمن معلومات المستخدم |
| 0.8 | 2 | 1.6 | 4 | 17.6 | 44 | 35.6 | 89 | 44.4 | 111 | أشعر بالأمان عند إتمام المعاملات المالية من خلال هذه التطبيقات |
| الاستجابة والتعاطف | | | | | | | | | | |
| 2.4 | 6 | 2.8 | 7 | 18.8 | 47 | 44.4 | 111 | 31.6 | 79 | توفر التطبيقات معلومات التواصل مع مزودي الخدمة بشكل واضح |

| | | | | | | | | | | |
|------------------------------|---|-----|----|------|----|------|-----|------|-----|---|
| 1.2 | 3 | 5.2 | 13 | 26.8 | 67 | 42.4 | 106 | 24.4 | 61 | الرد على الاستفسارات سريع ودقيق |
| 2 | 5 | 6.4 | 16 | 23.6 | 59 | 40.8 | 102 | 27.2 | 68 | توجد سرعة في الرد على الشكاوى ومتابعة الطلبات |
| 1.6 | 4 | 2.4 | 6 | 18.8 | 47 | 44 | 110 | 33.2 | 83 | يتعامل مقدمو الخدمة بشكل لائق ولطيف |
| 1.2 | 3 | 2.4 | 6 | 23.2 | 58 | 36.8 | 92 | 36.4 | 91 | تعليمات استخدام التطبيقات واضحة ودقيقة |
| 0.4 | 1 | 5.2 | 13 | 22 | 55 | 42 | 105 | 30.4 | 76 | توفر التطبيقات إشعارات مستمرة حول كل جديد في الخدمة |
| 0.8 | 2 | 4.8 | 12 | 27.2 | 68 | 35.2 | 88 | 31.2 | 78 | يتوفر نظام آلي للرد أو الدردشة المباشرة مع مقدمي الخدمة (شات بوت) |
| 0.8 | 2 | 4.8 | 12 | 19.6 | 49 | 43.6 | 109 | 31.2 | 78 | خدمة العملاء فعّالة وودودة وسريعة الاستجابة |
| يسر الاستخدام | | | | | | | | | | |
| 0.8 | 2 | 4 | 10 | 18 | 45 | 40.8 | 102 | 36.4 | 91 | التطبيقات سهلة الاستخدام والفهم ولا تحتاج إلى مزيد من الشرح |
| 2.4 | 6 | 4.8 | 12 | 26.4 | 66 | 37.2 | 93 | 29.2 | 73 | في حالة صعوبة الحصول على خدمة معينة، يرشدني التطبيق إلى ما يجب فعله |
| 1.2 | 3 | 2.4 | 6 | 24 | 60 | 36 | 90 | 36.4 | 91 | واجهة التطبيق سهلة الاستخدام ومنظمة بشكل جيد |
| 1.2 | 3 | 2.0 | 5 | 24 | 60 | 41.6 | 104 | 31.2 | 78 | يسهل التنقل داخل التطبيق وتصفح محتوياته بسلاسة |
| 0.8 | 2 | 4 | 10 | 23.2 | 58 | 39.2 | 98 | 32.8 | 82 | من السهل التحكم في إعدادات التطبيقات |
| الإتاحة وسهولة الوصول | | | | | | | | | | |
| 0.4 | 1 | 2.0 | 5 | 14.4 | 36 | 35.2 | 88 | 48 | 120 | التطبيق متاح للتحميل مجاناً على متاجر التطبيقات |
| 1.2 | 3 | 2.4 | 6 | 14.8 | 37 | 33.6 | 84 | 48 | 120 | يمكن استخدام التطبيق داخل البحرين بسهولة |
| 2.0 | 5 | 2.4 | 6 | 16.4 | 41 | 40.4 | 101 | 39.2 | 97 | يمكن استخدام التطبيق خارج البحرين بسهولة |
| 0.8 | 2 | 2.4 | 6 | 16 | 40 | 44.8 | 112 | 36 | 90 | هناك سهولة في الوصول للخدمات والمعلومات المطلوبة |

| | | | | | | | | | | |
|------------------------|----|-----|----|------|----|------|-----|------|-----|---|
| | | | | | | | | | | من خلال التطبيق |
| 5.2 | 13 | 6.4 | 16 | 22.4 | 56 | 36 | 90 | 30 | 75 | توفر التطبيقات طرفاً واضحة للتواصل مع المسؤولين الحكوميين |
| 2.0 | 5 | 6.0 | 15 | 24.4 | 61 | 35.2 | 88 | 32.4 | 81 | هناك سهولة في الوصول إلى الدعم الفني لحل أخطاء التطبيق |
| 1.2 | 3 | 3.2 | 8 | 22 | 55 | 43.2 | 108 | 30.4 | 76 | تعمل التطبيقات بشكل صحيح على أنظمة التشغيل المختلفة دون أخطاء |
| 1.2 | 3 | 4 | 10 | 23.2 | 58 | 38.8 | 97 | 32.8 | 82 | تعمل الحكومة على حل مشكلات المستخدمين ومتابعة مطالبهم وشكاواهم |
| الفائدة المدركة | | | | | | | | | | |
| 1.2 | 3 | 3.2 | 8 | 20 | 50 | 39.2 | 98 | 36.4 | 91 | توفر التطبيقات معلومات مهمة ومفيدة |
| 0.8 | 2 | 2.8 | 7 | 17.2 | 43 | 37.6 | 94 | 41.6 | 104 | تعمل التطبيقات على تسهيل المعاملات الحكومية بطريقة بسيطة |
| 1.2 | 3 | 3.6 | 9 | 15.2 | 38 | 39.2 | 98 | 40.8 | 102 | تعمل التطبيقات على اختصار الوقت والجهد المبذول في الحصول على الخدمة مقارنة بالطرق التقليدية |
| 1.6 | 4 | 3.6 | 9 | 13.2 | 33 | 37.6 | 94 | 44.0 | 110 | أستطيع إنجاز معاملات حكومية عديدة من خلال التطبيقات دون الذهاب إلى المؤسسات الحكومية |
| 1.6 | 4 | 2.4 | 6 | 15.2 | 38 | 36.8 | 92 | 44 | 110 | تحقق التطبيقات فوائد مباشرة لي بسرعة ودون عناء |
| 1.6 | 4 | 2.4 | 6 | 20.4 | 51 | 39.6 | 99 | 36 | 90 | تُحدَّث التطبيقات باستمرار مما يزيد من فوائدها |
| 1.6 | 4 | 2.4 | 6 | 18 | 45 | 40.8 | 102 | 37.2 | 93 | تطلق الحكومة تطبيقات مواكبة لاحتياجات الجمهور بكفاءة |

جدول (4) أبعاد الخدمة المُقدَّمة بالتطبيقات الذكية

من النتائج الموضحة في جدول (4)، يمكن القول إن مميزات هذه التطبيقات أثَّرت بشكل كبير في تشكيل اتجاهات إيجابية لدى المستخدمين نحو هذه التطبيقات، فبالسبة لبعد

الإبداع الجرافيكي، يتضح أن الأيقونات المُعبّرة عن الخدمة وواجهات التطبيقات الجذّابة والجميلة هي التي جذبت حوالي 29.2% و 28.4% من المستخدمين على التوالي لاستخدام التطبيقات.

وبالنسبة لُبعد الأمن السيبراني والخصوصية، يلاحظ أن غالبية عينة الدراسة يشعرون بالأمان بشدة عند استخدام تطبيقات الحكومة الذكية بنسبة 44.4%، كما يوافق 43.2% بشدة على أن هذه التطبيقات آمنة وغير ضارة، و 41.2% يوافقون بشدة على أن هذه التطبيقات تضمن الحفاظ على سرية وأمن معلومات المستخدم.

وبالنسبة لُبعد التعاطف والاستجابة، وافقت نسبة 44.4% من المشاركين على أن هذه التطبيقات توفر معلومات التواصل مع مُزوّد الخدمة، كما وافقت نسبة 40% على أن مُزوّد الخدمة يعاملونهم بشكل لائق ولطف.

ومن الواضح أيضاً أن الشعبية الكبيرة لهذه التطبيقات ترجع إلى سهولة استخدامها، إذ يمكن أيضاً للأشخاص الذين لا يتمتعون بالخبرة التقنية استخدام هذه التطبيقات بسهولة، فقد أكد 36.4% من المشاركين أن إرشادات استخدام التطبيق مذكورة بوضوح شديد في التطبيق، وأشار 36.4% من العينة إلى أن التطبيقات سهلة الاستخدام والفهم، ومنظّمة بشكل جيد.

كما أن بُعد الإتاحة وسهولة الوصول جعل هذه التطبيقات شائعة بين أفراد العينة، فنسبة 48% من العينة وافقوا بشدة على أنه يمكن تنزيل هذه التطبيقات مجاناً من المتاجر الإلكترونية، واستخدامها بسهولة داخل البحرين أو خارجها.

أما بالنسبة لُبعد الفائدة المُدرّكة، فيلاحظ أن 44% موافقون بشدة على أن هذه التطبيقات تحقق فوائد عديدة دون عناء أو انتظار في طوابير بالمؤسسات الحكومية، كما أن نسبة 40% وافقوا بشدة على أن هذه التطبيقات توفر الوقت والجهد في الحصول على الخدمات الحكومية.

الإجابة عن السؤال الثالث: مستوى رضا الجمهور عن الخدمات الحكومية الذكية المقدمة

| معارض بشدة | | معارض | | محايد | | موافق | | موافق بشدة | | العبارات |
|------------|---|-------|---|-------|----|-------|-----|------------|-----|--|
| % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | % | ك | |
| 0 | 0 | 0.8 | 2 | 13.6 | 34 | 41.6 | 104 | 44 | 110 | سعيد بتجربتي للخدمات الحكومية عبر الهاتف المحمول |
| 0.4 | 1 | 0.4 | 1 | 14.4 | 36 | 44.8 | 112 | 40 | 100 | راض بشكل عام عن جودة تطبيقات الحكومة الذكية |
| 0.4 | 1 | 2.4 | 6 | 18.8 | 47 | 38.8 | 97 | 39.6 | 99 | خدمات الحكومة الذكية تلبى جميع احتياجاتي بشكل مثالي |
| 0.4 | 1 | 1.2 | 3 | 13.2 | 33 | 38.4 | 96 | 46.8 | 117 | أوصي الآخرين بتنزيل تطبيقات الحكومة الذكية وتجربتها |
| 0 | 0 | 1.6 | 4 | 13.2 | 33 | 39.6 | 99 | 45.6 | 114 | سأكرر التعامل مع هذه التطبيقات في المستقبل |
| 0.4 | 1 | 0.4 | 1 | 13.2 | 33 | 40.8 | 102 | 45.2 | 113 | كلي ثقة بقدرة الحكومة على تقديم الخدمات عبر الهواتف الذكية بطريقة آمنة تضمن الخصوصية |
| 0 | 0 | 1.6 | 4 | 18.0 | 45 | 41.2 | 103 | 39.2 | 98 | توفر لي التطبيقات القدرة على تقديم الملاحظات وتقييم جودة الخدمة المقدمة |
| 0.4 | 1 | 1.6 | 4 | 15.2 | 38 | 42.4 | 106 | 40.4 | 101 | تسعى الحكومة دائماً لتقديم أفضل الخدمات عبر الهواتف الذكية بما يتماشى مع توقعاتي |
| 0.4 | 1 | 1.6 | 4 | 15.2 | 38 | 42.4 | 106 | 40.4 | 101 | تقدم الحكومة مجموعة واسعة من الخدمات لتسهيل المعاملات الحكومية على الجمهور |
| 0.4 | 1 | 1.6 | 4 | 12.8 | 32 | 47.2 | 118 | 38 | 95 | تعمل الحكومة بكفاءة وفعالية لتحقيق التطوير المستمر للخدمات الذكية المقدمة للجمهور |

جدول (5) مستوى الرضا عن الخدمات الحكومية الذكية المقدمة

يتضح من جدول (5) أن أفراد العينة لديهم مستويات عالية من الرضا عن تطبيقات الحكومة الذكية، فقد أوصى بشدة حوالي 46.8% من المشاركين بتنزيل هذه التطبيقات على الهواتف الذكية نتيجة لرضاهم عن الخدمات المقدمة عبرها، ونسبة 45.6% من

المشاركين سيستخدمون هذه التطبيقات مستقبلاً، كما أكد 45.2% من المشاركين ثقتهم بقدرة الحكومة البحرينية على تقديم الخدمات الذكية بطريقة آمنة تضمن الخصوصية، كما ترى نسبة 47.2% أن الحكومة البحرينية تعمل بكفاءة وفاعلية لتطوير الخدمات الذكية المُقدّمة للجمهور، لذلك يرتفع معدل الرضا العام عن الخدمات الذكية للحكومة من وجهة نظر عينة الدراسة.

نتائج اختبارات الفروض السبعة للدراسة:

| م | الفرض | مؤشرات تحليل الانحدار | القرار |
|----|---|---|------------|
| 1. | اختبار الفرض الأول: توجد علاقة إيجابية دالة بين الإتاحة وسهولة الوصول للتطبيق والاستخدام الفعلي والرضا عن الخدمة. | $R^2 = 0.436$ $\beta = 0,303$ $Sig = 0,000$ $p < 0.05$ | الفرض صحيح |
| 2. | اختبار الفرض الثاني: توجد علاقة إيجابية دالة بين سهولة استخدام التطبيقات الذكية والاستخدام الفعلي والرضا عن الخدمة. | $R^2 = 0.423$ $\beta = 0,477$ $Sig = 0,000$ $p < 0.05$ | الفرض صحيح |
| 3. | اختبار الفرض الثالث: توجد علاقة إيجابية دالة بين الفائدة المُدرّكة من التطبيقات والاستخدام الفعلي والرضا عن الخدمة. | $R^2 = 0.485$ $\beta = 0,381$ $Sig = 0,000$ $p < 0.05$ | الفرض صحيح |
| 4. | اختبار الفرض الرابع: توجد علاقة إيجابية دالة بين إدراك الأمن والخصوصية لهذه التطبيقات والاستخدام الفعلي والرضا عن الخدمة. | $R^2 = 0.375$ $\beta = 0,233$ $Sig = 0,000$ $p < 0.05$ | الفرض صحيح |
| 5. | اختبار الفرض الخامس: توجد علاقة إيجابية دالة بين إبداع التصميم الجرافيكي للتطبيق والاستخدام الفعلي والرضا عن الخدمة. | $R^2 = 0.336$ $\beta = 0,306$ $Sig = 0,000$ $p < 0.05$ | الفرض صحيح |

| | | | |
|---------------|---|--|----|
| الفرص صحيح | $R^2 = 0.523$ $\beta = 0,260$ $Sig = 0,000$ $p < 0.05$ | اختبار الفرض السادس: توجد علاقة إيجابية دالة بين إدراك الاستجابة والتعاطف مع مُزوِّدي الخدمة والاستخدام الفعلي والرضا عن الخدمة. | 6. |
| الفرص صحيح | $R^2 = 0.685$ $\beta = 0,472$ $Sig = 0,000$ $p < 0.05$ | اختبار الفرض السابع: توجد علاقة إيجابية دالة بين الرضا عن الخدمة والاستخدام الفعلي للتطبيق. | 7. |

جدول (6) نتائج تحليل الانحدار الخطي

لقراءة بيانات الجدول (6) يمكن الإشارة إلى المصطلحات الآتية:

أ- R^2 يعرف بمعامل الارتباط، ويشير إلى نسبة التباين في المتغيرات التابعة (الاستخدام الفعلي والرضا عن الخدمة)، الذي يمكن تفسيره بواسطة المتغيرات المستقلة.

ب- β يعرف بمعامل الانحدار، ويشير إلى قوة تأثير كل متغير مستقل في المتغير التابع.

ج- Sig يعرف بالقيمة الاحتمالية.

د- p : يعرف بقيمة P ، ويشير إلى مستوى الدلالة الإحصائية.

يكشف الجدول (6) عن تحقق صحة جميع فروض الدراسة؛ إذ جاءت جميع معاملات الانحدار ذات دلالة؛ $p < 0.05$ ، وقد تراوحت قيمة معامل الارتباط من 0.336 إلى 0.685، مما يدل على أن المتغيرات المستقلة تفسر ما بين 33.6% و68.5% من التباين في المتغير التابع، كما أن جميع معاملات الانحدار موجبة الإشارة، مما يدل على وجود علاقة إيجابية بين المتغيرات، بمعنى أنه كلما زادت درجة المتغيرات المستقلة بالدراسة (الإتاحة - سهولة الاستخدام - الفائدة المُدرَكة - الأمن والخصوصية - الإبداع الجغرافي - الاستجابة والتعاطف - الرضا عن الخدمة) زادت درجة الاستخدام الفعلي للتطبيقات.

خلاصة نتائج الدراسة والتفسير في ضوء نتائج الدراسات السابقة:

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج الرئيسية، يمكن ذكرها في النقاط الآتية:

أ- أوضحت النتائج وجود استخدام مرتفع الكثافة بوجه عام لتطبيقات الحكومة الذكية البحرينية، وهو ما يتفق مع دراستي¹⁷¹ (Althunibat, A., et al, 2021) و¹⁷¹ (Wukich, C.J.G.I.Q, 2022).

ب- تمثلت أهم التطبيقات جذباً لعينة الدراسة في: تطبيق Benefit pay، وخدمات المرور، وبوابة البحرين، أما التطبيقات التي لم تحظ باستخدام واسع النطاق فكان في مقدمتها: تطبيق التاجر، وSkiplino، وE-shabab، ويعزي الباحث السبب إلى كون تطبيق التاجر موجهً إلى فئة أصحاب الأنشطة التجارية ورجال الأعمال وليس للجمهور العام.

ج- في المجمل، جاءت اتجاهات العينة نحو استخدامهم لهذه التطبيقات إيجابياً بشدة بوزن نسبي 41%، وكانت أهم نقاط الاتجاه الإيجابي متمثلة في: إتاحة التطبيقات مجاناً للجمهور داخل البحرين بنسبة 48%، والشعور بالأمان في أثناء استخدام هذه التطبيقات بنسبة 44.4%، وكذلك القدرة على إنجاز المعاملات عبر الإنترنت دون الذهاب إلى المؤسسات الحكومية بنسبة 44%.

د- كما جاء اتجاهات العينة نحو الرضا عن الخدمات الذكية المقدمة إليهم إيجابية بشدة بوزن نسبي 43%، وهو ما يتفق مع نتائج دراستي (خولة مسراتي وآخرون، 2021)¹²¹، (محمد منصور أبو جليل وآخرون، 2020)¹²².

هـ- وبالنسبة لاختبارات فروض الدراسة، تشير النتائج إلى ثبوت صحة جميع الفروض، وهو ما يمكن تفسيره في ضوء نموذج تقبل التكنولوجيا، بأن الاستخدام الفعلي لهذه التطبيقات متوقف على إتاحتها مجاناً للجميع داخل المملكة أو خارجها، وهو ما يتفق مع دراسة (Jones, B.A., et al (2019)¹⁷⁰، كما أن التصميم الجمالي لواجهات هذه التطبيقات وما تتميز به من أمن وخصوصية للمستخدم عوامل مستقلة مؤثرة في الاستخدام الفعلي، ويتفق ذلك مع دراسة (Talantis, S., Y.H. Shin, and K. Severt, 2020)¹⁷¹، وأيضاً تؤثر

الفوائد المُدرَكة من المُستخدم، والسهولة المُدرَكة في الاستخدام، وكذلك استجابة مُزوِّدي الخدمة للجمهور، والتعاطف معهم في الرد على شكاويهم واستفساراتهم؛ كل هذه العوامل تؤثر بشكل مباشر في الاستخدام الفعلي، ويتفق ذلك مع دراسة [Agusta, H.L.J.A.J.I.N, 2023]¹⁷²، كما تشير النتائج إلى أن الرضا العام عن الخدمات المُقدَّمة للجمهور له دور محوري مؤثر في الاستخدام الفعلي، وهذا ما أكدته دراستي [Zhang,] Y., et al¹⁷³ و (Lanin, D. and N.J.I.J.o.S.E) ¹ (Hermanto,2019)¹⁷⁴، ومن ثمَّ يمكن القول أن النموذج المقترح لهذه الدراسة ثبتت فاعليته في إطار الدراسة المسحية التي طُبِّقت على العينة المختارة.

حادي عشر- توصيات الدراسة:

- أ- توصي الدراسة الحكومة البحرينية بأهمية إطلاق مزيد من التطبيقات الحكومية التي من شأنها تسهيل المعاملات للمواطنين والمقيمين والزُّوَّار في مملكة البحرين.
- ب- تقترح الدراسة إطلاق تطبيقات تعليمية لطلبة المدارس والجامعات في مختلف التخصصات تحت إشراف وزارة التعليم ومجلس التعليم العالي.
- ج- تقترح الدراسة إطلاق تطبيق إخباري رسمي كمنصة أساسية للأخبار ومستجدات الأوضاع داخل البحرين، بحيث يوفر لمستخدميه آخر الأخبار العاجلة.
- د- تؤكد الدراسة أهمية البدء في استخدام تقنيات الواقع المعزز والواقع الافتراضي والواقع الممتد داخل المؤسسات الحكومية، بهدف تسهيل الخدمات الحكومية، وتحقيق تجارب ثرية وغامرة وتفاعلية مع المستخدمين.
- هـ- يمكن دراسة السيناريوهات المستقبلية لإنشاء المدن الذكية المتعلقة بمفهوم الحكومة الذكية مع إنترنت الأشياء وتطبيقات الهواتف الذكية والذكاء الاصطناعي في المنطقة العربية، وخاصة مملكة البحرين.
- و- تؤكد الدراسة أهمية توظيف تقنيات وأدوات الذكاء الاصطناعي في التطبيقات الحكومية.

مراجع الدراسة:

- .1 Twizeyimana, J.D. and A.J.G.i.q. Andersson, *The public value of E-Government—A literature review*. 2019. **36**(2): p. 167-178.
- .2 Farida, I., et al., *The implementation of E-government in the industrial revolution era 4.0 in Indonesia*. International Journal of Progressive Sciences Technologies, 2020. **22**(2): p. 340-346.
- .3 Alharbi, A.S., et al., *An overview of M-government services in Saudi Arabia*. 2020. **12**(4): p. 1237-1241.
- .4 Krell, N., et al., *Smallholder farmers' use of mobile phone services in central Kenya*. 2021. **13**(3): p. 215-227.
- .5 Talukder, M.S., et al., *Critical factors influencing the intention to adopt m-government services by the elderly*, in *Research Anthology on Supporting Healthy Aging in a Digital Society*. 2022, IGI Global. p. 1028-1050.
- .6 Youn, S. and S.V.J.C.i.H.B. Jin, *In AI we trust?" The effects of parasocial interaction and technopian versus luddite ideological views on chatbot-based customer relationship management in the emerging "feeling economy*. 2021. **119**: p. 106721.
- .7 Althunibat, A., et al., *Sustainable applications of smart-government services: A model to understand smart-government adoption*. 2021. **13**(6): p. 3028.
- .8 Alqudah, M.A.J.A.a.S., *Artificial Intelligence in Managing the Electronic Customer Relationship and Enhancing the Level of Satisfaction with Electronic Services*. 2021.
- .9 Kankanhalli, A., Y. Charalabidis, and S.J.G.I.Q. Mellouli, *IoT and AI for smart government: A research agenda*. 2019, Elsevier. p. 304-309.
- .10 Ahmad, S.Z. and K.J.I.J.o.I.M. Khalid, *The adoption of M-government services from the user's perspectives: Empirical evidence from the United Arab Emirates*. 2017. **37**(5): p. 367-379.
- .11 Talukder, S., et al., *A two-stage structural equation modeling-neural network approach for understanding and predicting the determinants of m-government service adoption*. 2019.
- .12 Stald, G.J.J. and Media, *Mobile Democracy: Changing Conditions for Young Danes' Democratic Information and Participation*. 2023. **4**(1): p. 272-288.
- .13 Heber, E., et al., *Web-based and mobile stress management intervention for employees: a randomized controlled trial*. 2016. **18**(1): p. e5112.
- .14 Mensah, I.K. and D.S.J.M.I.S. Mwakapesa, *The impact of context awareness and ubiquity on Mobile Government Service adoption*. 2022. **2022**: p. 1-20.
- .15 Rana ,N.P., et al., *Citizens' adoption of an electronic government system: towards a unified view*. 2017. **19**: p. 549-568.

- 16 Junnonyang, E., *Integrating TAM, perceived risk, trust, relative advantage, government support, social influence and user satisfaction as predictors of mobile government adoption behavior in Thailand*. International Journal of eBusiness eGovernment Studies (1)13 .2021p. 159-178.
- 17 Wukich, C.J.G.I.Q., *Social media engagement forms in government: A structure-content framework*. 2022. **39**(2):(p. 101684.
- 18 Alharmoodi, B.Y.R. and M.M.B.J.E.J.o.M.S. Lakulu, *Transition from e-government to m-government: challenges and opportunities-case study of UAE*. 2020. **5**(1): p. 61-67.
- 19 Kim, S.K., M.J. Park, and J.J.J.I.T.f.D. Rho, *Does public service delivery through new channels promote citizen trust in government? The case of smart devices*. 2019. **25**(3): p. 604-624.
- 20 وليد صيداوي، حسان عيسى. (2019). نحو تخطيط ذكي الحكومة الذكية بديلاً عن الحكومة التقليدية. مجلة علوم الهندسة، جامعة تشرين، 41 (4) :
- <https://journal.tishreen.edu.sy/index.php/engscnc/article/view/8940/8636>
- 21 خولة مسراتي، نور الهدى دريوش، أيوب الشيكور (2021). إستراتيجية الإمارات العربية المتحدة في التحول من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية. مجلة بحوث الاقتصاد والإدارة، 2 (2)، 160-137.
- 22 محمد منصور أبو جليل، عبد الله بطي حميد الشامسي، منال محمد الحوامدة (2020). أثر تطبيق مبادرة الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة على سعادة المستخدمين: جودة الخدمة متغيراً وسيطاً. المجلة الدولية للاقتصاد والأعمال، 9 (1)، 112.
- 23 Ming, L.C., et al., *Mobile health apps on COVID-19 launched in the early days of the pandemic: content analysis and review*. 2020. **8**(9):(p. e19796.
- 24 Wang, C. and T.S.J.I.J.o.I.M. Teo, *Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China*. 2020. **52**: p. 102076.
- 25 Schedler, K., A.A. Guenduez, and R.J.I.P. Frischknecht, *How smart can government be? Exploring barriers to the adoption of smart government*. 2019. **24**(1): p. 3-20.
- 26 Schedler, K., A.A. Guenduez, and R. Frischknecht, *How smart can government be? Discussing the barriers of smart government adoption*. 2017.
- 27 Rana, N.P., et al., *Barriers to the development of smart cities in Indian context*. 2019. **21**: p. 503-525.
- 28 Sharma, M., et al., *Internet of Things (IoT) adoption barriers of smart cities' waste management: An Indian context*. 2020. **270**: p. 122047.
- 29 Li, H.J.J.o.G.I.M., *An empirical research on the construction of a government website public satisfaction index model in China*. 2021. **29**(5): p. 112-137.
- 30 Devine, D., Gaskell, J., Jennings, W., & Stoker, G. (2021). Trust and the coronavirus pandemic: What are the consequences of and for trust? An early review of the literature. Political Studies Review, 19(2), 274-285.
- 31 Liu, J., Y. Shahab, and H.J.B.J.o.M. Hoque, *Government response measures and public trust during the COVID-19 pandemic: Evidence from around the world*. 2022. **33**(2): p. 571-602.

- .32 Gozgor, G.J.A.r.i.q.o.l., *Global evidence on the determinants of public trust in governments during the COVID-19*. 2022. **17**(2): p. 559-578.
- .33 Beshi, T.D. and R.J.P.O.R. Kaur, *Public trust in local government: Explaining the role of good governance practices*. 2020. **20**: p. 337-350.
- .34 Schmidhuber, L., A. Ingrams, and D.J.P.A.R. Hilgers, *Government openness and public trust: The mediating role of democratic capacity*. 2021. **81**(1): p. 91-109.
- .35 Kumar, P., A.K. Mokha, and S.C.J.B.A.I.J. Pattnaik, *Electronic customer relationship management (E-CRM), customer experience and customer satisfaction: evidence from the banking industry*. 2022. **29**(2): p.572-551 .
- .36 Sabani, A.J.J.o.S., *Investigating the influence of transparency on the adoption of e-Government in Indonesia*. Technology Policy Management, 2021. **12**(2): p. 236-255.
- .37 Khaola, P. and P.J.M.R.R. Rambe, *The effects of transformational leadership on organisational citizenship behaviour: the role of organisational justice and affective commitment*. 2021. **44**(3): p. 381-398.
- .38 Alkrajji, A.I., *An examination of citizen satisfaction with mandatory e-government services: comparison of two information systems success models*. Transforming Government: People, Process, 2021. **15**(1): p. 36-58.
- .39 أسْمهان مسعد، محمد عقّان. (2023). الرضا الوظيفي وأثره في تحقيق جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية "دراسة ميدانية هيئة مستشفى الثورة العام-تعز". مجلة جامعة السعيد للعلوم الإنسانية والتطبيقية، 6 (4)، 1-28.
- .40 أمانى ناصر جاسر صالح. (2022). واقع جودة الخدمات المُقَمَّمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية ودورها في تعزيز الرضا في قطاع الصناعات الفلسطينية، رسالة دكتوراة، جامعة القدس، فلسطين.
- .41 Upadhyai, R., et al., *A review of healthcare service quality dimensions and their measurement*. 2019. **21**(1): p. 102-127.
- .42 Yildirim, K.E., A. Yildirim, and S.J.B. Ozcan, *Integrated usage of the SERVQUAL and quality function deployment techniques in the assessment of public service quality: the case of Ardahan Municipality*. Economics Research Journal, 2019. **10**(4): p. 885-901.
- .43 Al Ahababi, S.A., et al., *Employee perception of impact of knowledge management processes on public sector performance*. 2019. **23**(2): p. 351-373.
- .44 AlOmari, F.J.M.B.E., *Measuring gaps in healthcare quality using SERVQUAL model: Challenges and opportunities in developing countries*. 202 : (4)25 .1p. 407-420.
- .45 Mohammadi-Sardo, M.R. and S.J.A.j.o.e.m. Salehi, *Emergency department patient satisfaction assessment using modified servqual model; a cross-sectional study*. 2019. **3**(1)
- .46 Valenzo-Jiménez, M.A., D.A. Lázaro-López, and J.A.J.D .Martínez-Arroyo, *Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico*. 2019. **86**(211): p. 64-74.

- .47 Gazar, M.M., *Evaluating the E-Quality of Zakat Institutions Websites: Evidence From MENA Countries*, in *Impact of Zakat on Sustainable Economic Development*. 2021, IGI Global. p. 54-66.
- .48 Benito, E. and T.J.Q.i.H.E. Verge, *Gendering higher education quality assurance: a matter of (e) quality*. 2020. **26**(3): p. 355-370.
- .49 Ahmed, T., C. Karmaker, and S.J.I.J.f.Q.R. Rahman, *Model of interrelation among E-service quality factors: Case study in online business of Bangladesh*. 2020. **14**(3): p. 765.
- .50 Lourenço, R.P., *A Framework for Public eServices Transparency*. *International Journal of Electronic Government Research*, 2023. **19**(1): p. 1-19.
- .51 Demir, A., et al., *The role of E-service quality in shaping online meeting platforms: a case study from higher education sector*. 2021. **13**(5): p. 1436-1463.
- .52 Abbasi-Moghaddam, M.A., et al., *Evaluation of service quality from patients' viewpoint*. 2019. **19**(1): p. 1-7.
- .53 Alshammari, T., C. Messom, and Y.J.I.T.f.D. Cheung, *M-government continuance intentions: an instrument development and validation*. 2022. **28**(1): p. 189-209.
- .54 Barusman, A.R.P.J.I.J.O.S.C.M., *The effect of security, service quality, operations and information management, reliability & trustworthiness on e-loyalty moderated by customer satisfaction on the online shopping website*. 2019. **8**(6): p. 586-594.
- .55 Adam, M., M. Wessel, and A.J.E.M. Benlian, *AI-based chatbots in customer service and their effects on user compliance*. 2021. **31**(2): p. 427-445.
- .56 Hariguna, T. and A.J.S. Ruangkanjanases, *Public behavior as an output of e-government service: the role of new technology integrated in e-government and antecedent of relationship quality*. 2021. **13**(13): p. 7464.
- .57 Csontos, B. and I.J.U.A.i.t.I.S. Heckl, *Accessibility, usability, and security evaluation of Hungarian government websites*. 2021. **20**: p. 139-156.
- .58 Chaturvedi, A., S. Kalyani, and G.J.J.o.C.R .Jain, *Reliability and effectiveness of Indian covid-19 mobile apps*. 2020. **7**(14)
- .59 Taleb, I., et al., *Big data quality framework: a holistic approach to continuous quality management*. 2021. **8**(1): p. 1-41.
- .60 Eid, R., H. Selim, and Y. El-Kassrawy, *Understanding citizen intention to use m-government services: An empirical study in the UAE*. *Transforming Government: People, Process policy*, 2021. **15**(4): p. 463-482.
- .61 Ahmad, S.Z. and K. Khalid, *The adoption of M-government services from the user's perspectives: Empirical evidence from the United Arab Emirates*. *International Journal of Information Management* :**(5)**37 .2017p. 367-379.
- .62 Abu-Shanab, E. and S.J.E.G. Haider, *an International Journal, Major factors influencing the adoption of m-government in Jordan*. 2015. **11**(4): p. 223-240.

- .63 Abaza, M. and F.J.I.J.o.C.S.I. Saif, *The adoption of mobile government services in developing countries*. 2015. **12**(1): p. 137.
- .64 Almaiah, M., et al., *Mobile government adoption model based on combining GAM and UTAUT to explain factors according to adoption of mobile government services*. 2020.
- .65 Liu, Y., et al., *An empirical investigation of mobile government adoption in rural China: A case study in Zhejiang province*. 2014. **31**(3): p. 432-442.
- .66 Chaouali, W., et al., *Design aesthetics as drivers of value in mobile banking: does customer happiness matter?* 2020. **38**(1): p. 219-241.
- .67 Murray, J., J. Elms, and M. Curran, *Examining empathy and responsiveness in a high-service context*. *International Journal of Retail Distribution Management*, 2019. **47**(12): p. 1364-1378.
- .68 Alfadda, H.A. and H.S.J.J.o.P.R. Mahdi, *Measuring students' use of zoom application in language course based on the technology acceptance model (TAM)*. 2021. **50**(4): p. 883-900.
- .69 Hu, J., et al., *Financial self-efficacy and general life satisfaction: the sequential mediating role of high standards tendency and investment satisfaction*. 2021. **12**: p. 545508.
- .70 Jones, B.A., et al., *The Gender Congruence and Life Satisfaction Scale (GCLS): Development and validation of a scale to measure outcomes from transgender health services*. 2019. **20**(1): p. 63-80.
- .71 Talantis, S., Y.H. Shin, and K. Severt. *Conference mobile application: Participant acceptance and the correlation with overall event satisfaction utilizing the technology acceptance model (TAM)*. in *Journal of Convention & Event Tourism*. 2020. Taylor & Francis.
- .72 Augusta ,H.L.J.A.J.I.N., *ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN PT. NAIKILAH PERUSAHAAN MINANG*. 2023. **5**(1): p. 21-29.
- .73 Zhang, Y., et al., *Are Chinese Citizens Satisfied with Lockdown Performance during the COVID-19 Outbreak Period? A Survey from Wuhan, Shulan, and Nanjing*. 2023: p. 1-23.
- .74 Lanin, D. and N.J.I.J.o.S.E. Hermanto, *The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia*. 2019. **46**(3): p. 377-392.

References

- .1 Twizeyimana, J.D. and A.J.G.i.q. Andersson, *The public value of E-Government—A literature review*. 2019. **36**(2): p. 167-178.
- .2 Farida, I., et al., *The implementation of E-government in the industrial revolution era 4.0 in Indonesia*. International Journal of Progressive Sciences Technologies, 2020. **22**(2): p. 340-346.
- .3 Alharbi, A.S., et al., *An overview of M-government services in Saudi Arabia*. 2020. **12**(4): p. 1237-1241.
- .4 Krell, N., et al., *Smallholder farmers' use of mobile phone services in central Kenya*. 2021. **13**(3): p. 215-227.
- .5 Talukder, M.S., et al., *Critical factors influencing the intention to adopt m-government services by the elderly*, in *Research Anthology on Supporting Healthy Aging in a Digital Society*. 2022, IGI Global. p. 1028-1050.
- .6 Youn, S. and S.V.J.C.i.H.B. Jin, *In AI we trust?" The effects of parasocial interaction and technopian versus luddite ideological views on chatbot-based customer relationship management in the emerging "feeling economy*. 2021. **119**: p. 106721.
- .7 Althunibat, A., et al., *Sustainable applications of smart-government services: A model to understand smart-government adoption*. 2021. **13**(6): p. 3028.
- .8 Alqudah, M.A.J.A.a.S., *Artificial Intelligence in Managing the Electronic Customer Relationship and Enhancing the Level of Satisfaction with Electronic Services*. 2021.
- .9 Kankanhalli, A., Y. Charalabidis, and S.J.G.I.Q. Mellouli, *IoT and AI for smart government: A research agenda*. 2019, Elsevier. p. 304-309.
- .10 Ahmad, S.Z. and K.J.I.J.o.I.M. Khalid, *The adoption of M-government services from the user's perspectives: Empirical evidence from the United Arab Emirates*. 2017. **37**(5): p. 367-379.
- .11 Talukder, S., et al., *A two-stage structural equation modeling-neural network approach for understanding and predicting the determinants of m-government service adoption*. 2019.
- .12 Stald, G.J.J. and Media, *Mobile Democracy: Changing Conditions for Young Danes' Democratic Information and Participation*. 2023. **4**(1): p. 272-288.
- .13 Heber, E., et al., *Web-based and mobile stress management intervention for employees: a randomized controlled trial*. 2016. **18**(1): p. e5112.
- .14 Mensah, I.K. and D.S.J.M.I.S. Mwakapesa, *The impact of context awareness and ubiquity on Mobile Government Service adoption*. 2022. **2022**: p. 1-20.
- .15 Rana ,N.P., et al., *Citizens' adoption of an electronic government system: towards a unified view*. 2017. **19**: p. 549-568.

- .16 Junnonyang, E., *Integrating TAM, perceived risk, trust, relative advantage, government support, social influence and user satisfaction as predictors of mobile government adoption behavior in Thailand*. International Journal of eBusiness eGovernment Studies (1)13 .2021p. 159-178.
- .17 Wukich, C.J.G.I.Q., *Social media engagement forms in government: A structure-content framework*. 2022. **39**(2):(p. 101684.
- .18 Alharmoodi, B.Y.R. and M.M.B.J.E.J.o.M.S. Lakulu, *Transition from e-government to m-government: challenges and opportunities-case study of UAE*. 2020. **5**(1): p. 61-67.
- .19 Kim, S.K., M.J. Park, and J.J.J.I.T.f.D. Rho, *Does public service delivery through new channels promote citizen trust in government? The case of smart devices*. 2019. **25**(3): p. 604-624.
- Saydawi, W. (2019). nahw takhtit dhakii alhukumat aldhakiat bdylan ean alhukumat altaqlidiati. majalat eulum alhandasati, jamieat Tishrin, 41 (4) :
- Misrati, K. (2021). 'iistratijiati al'iimarat allearabiati almutahidat fi altahawul min alhukumat al'iiliktruniati 'iilaa alhukumat aldhakiati. majalat buhuth alaiqtisad wal'iidarati, 2 (2), 137-160.
- 'Abu Jalil, M. (2020). 'athar tatbiq mubadarat alhukumat aldhakiat lidawlat al'iimarat allearabiati almutahidat ealaa saeadat almustakhdimina: jawdat alkhidmat mtghyran wsytan. almajalat alduwliati lilaiqtisad wal'aemal, 9 (1), 112.
- .23 Ming, L.C., et al., *Mobile health apps on COVID-19 launched in the early days of the pandemic: content analysis and review*. 2020. **8**(9):(p. e19796.
- .24 Wang, C. and T.S.J.I.J.o.I.M. Teo, *Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China*. 2020. **52**: p. 102076.
- .25 Schedler, K., A.A. Guenduez, and R.J.I.P. Frischknecht, *How smart can government be? Exploring barriers to the adoption of smart government*. 2019. **24**(1): p. 3-20.
- .26 Schedler, K., A.A. Guenduez, and R. Frischknecht, *How smart can government be? Discussing the barriers of smart government adoption*. 2017.
- .27 Rana, N.P., et al., *Barriers to the development of smart cities in Indian context*. 2019. **21**: p. 503-525.
- .28 Sharma, M., et al., *Internet of Things (IoT) adoption barriers of smart cities' waste management: An Indian context*. 2020. **270**: p. 122047.
- .29 Li, H.J.J.o.G.I.M., *An empirical research on the construction of a government website public satisfaction index model in China*. 2021. **29**(5): p. 112-137.

- .30 Devine, D., Gaskell, J., Jennings, W., & Stoker, G. (2021). Trust and the coronavirus pandemic: What are the consequences of and for trust? An early review of the literature. *Political Studies Review*, 19(2), 274-285.
- .31 Liu, J., Y. Shahab, and H.J.B.J.o.M. Hoque, *Government response measures and public trust during the COVID-19 pandemic: Evidence from around the world*. 2022. **33**(2): p. 571-602.
- .32 Gozgor, G.J.A.r.i.q.o.l., *Global evidence on the determinants of public trust in governments during the COVID-19*. 2022. **17**(2): p. 559-578.
- .33 Beshi, T.D. and R.J.P.O.R. Kaur, *Public trust in local government: Explaining the role of good governance practices*. 2020. **20**: p. 337-350.
- .34 Schmidhuber, L., A. Ingrams, and D.J.P.A.R. Hilgers, *Government openness and public trust: The mediating role of democratic capacity*. 2021. **81**(1): p. 91-109.
- .35 Kumar, P., A.K. Mokha, and S.C.J.B.A.I.J. Pattnaik, *Electronic customer relationship management (E-CRM), customer experience and customer satisfaction: evidence from the banking industry*. 2022. **29**(2): p.572-551 .
- .36 Sabani, A.J.J.o.S., *Investigating the influence of transparency on the adoption of e-Government in Indonesia*. *Technology Policy Management*, 2021. **12**(2): p. 236-255.
- .37 Khaola, P. and P.J.M.R.R. Rambe, *The effects of transformational leadership on organisational citizenship behaviour: the role of organisational justice and affective commitment*. 2021. **44**(3): p. 381-398.
- .38 Alkrajji, A.I., *An examination of citizen satisfaction with mandatory e-government services: comparison of two information systems success models*. *Transforming Government: People, Process*, 2021. **15**(1): p. 36-58.
- '-usead, A. (2023). alrida alwazifiu wa'atharuh fi tahqiq jawdat alkhadamat alsihiyat fi almustashfayat alhukumia "dirasat maydaniat hayyat mustashfaa althawrat aleamu-taeza". majalat jamieat Alsaeid lileulum al'iinsaniat waltatbiqiati, 6 (4), 1-28.
- Salihi, A. (2022). waqie jawdat alkhadamat almuqddamt min muasarat almuasafat walmaqayis alfilastiniat wadawriha fi taeziz alrida fi qitae alsinaeat alfilastiniati, risalat dukturatin, jamieat Alquds, Filastin.
- .41 Upadhyai, R., et al., *A review of healthcare service quality dimensions and their measurement*. 2019. **21**(1): p. 102-127.
- .42 Yildirim, K.E., A. Yildirim, and S.J.B. Ozcan, *Integrated usage of the SERVQUAL and quality function deployment techniques in the assessment of public service quality: the case of Ardahan Municipality*. *Economics Research Journal*, 2019. **10**(4): p. 885-901.

- .43 Al Ahababi, S.A., et al., *Employee perception of impact of knowledge management processes on public sector performance*. 2019. **23**(2): p. 351-373.
- .44 AlOmari, F.J.M.B.E., *Measuring gaps in healthcare quality using SERVQUAL model: Challenges and opportunities in developing countries*. 2021. **25**(4): p. 407-420.
- .45 Mohammadi-Sardo, M.R. and S.J.A.j.o.e.m. Salehi, *Emergency department patient satisfaction assessment using modified servqual model; a cross-sectional study*. 2019. **3**(1)
- .46 Valenzo-Jiménez, M.A., D.A. Lázaro-López, and J.A.J.D .Martínez-Arroyo, *Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico*. 2019. **86**(211): p. 64-74.
- .47 Gazar, M.M., *Evaluating the E-Quality of Zakat Institutions Websites: Evidence From MENA Countries*, in *Impact of Zakat on Sustainable Economic Development*. 2021, IGI Global. p. 54-66.
- .48 Benito, E. and T.J.Q.i.H.E. Verge, *Gendering higher education quality assurance: a matter of (e) quality*. 2020. **26**(3): p. 355-370.
- .49 Ahmed, T., C. Karmaker, and S.J.I.J.f.Q.R. Rahman, *Model of interrelation among E-service quality factors: Case study in online business of Bangladesh*. 2020. **14**(3): p. 765.
- .50 Lourenço, R.P., *A Framework for Public eServices Transparency*. *International Journal of Electronic Government Research*, 2023. **19**(1): p. 1-19.
- .51 Demir, A., et al., *The role of E-service quality in shaping online meeting platforms: a case study from higher education sector*. 2021. **13**(5): p. 1436-1463.
- .52 Abbasi-Moghaddam, M.A., et al., *Evaluation of service quality from patients' viewpoint*. 2019. **19**(1): p. 1-7.
- .53 Alshammari, T., C. Messom, and Y.J.I.T.f.D. Cheung, *M-government continuance intentions: an instrument development and validation*. 2022. **28**(1): p. 189-209.
- .54 Barusman, A.R.P.J.I.J.O.S.C.M., *The effect of security, service quality, operations and information management, reliability & trustworthiness on e-loyalty moderated by customer satisfaction on the online shopping website*. 2019. **8**(6): p. 586-594.
- .55 Adam, M., M. Wessel, and A.J.E.M. Benlian, *AI-based chatbots in customer service and their effects on user compliance*. 2021. **31**(2): p. 427-445.
- .56 Hariguna, T. and A.J.S. Ruangkanjanases, *Public behavior as an output of e-government service: the role of new technology integrated in e-government and antecedent of relationship quality*. 2021. **13**(13): p. 7464.

- .57 Csontos, B. and I.J.U.A.i.t.I.S. Heckl, *Accessibility, usability, and security evaluation of Hungarian government websites*. 2021. **20**: p. 139-156.
- .58 Chaturvedi, A., S. Kalyani, and G.J.J.o.C.R Jain, *Reliability and effectiveness of Indian covid-19 mobile apps*. 2020. **7**.(14)
- .59 Taleb, I., et al., *Big data quality framework: a holistic approach to continuous quality management*. 2021. **8**(1): p. 1-41.
- .60 Eid, R., H. Selim, and Y. El-Kassrawy, *Understanding citizen intention to use m-government services: An empirical study in the UAE*. *Transforming Government: People, Process policy*, 2021. **15**(4): p. 463-482.
- .61 Ahmad, S.Z. and K. Khalid, *The adoption of M-government services from the user's perspectives: Empirical evidence from the United Arab Emirates*. *International Journal of Information Management* : (5)37 .2017p. 367-379.
- .62 Abu-Shanab, E. and S.J.E.G. Haider, *an International Journal, Major factors influencing the adoption of m-government in Jordan*. 2015. **11**(4): p. 223-240.
- .63 Abaza, M. and F.J.I.J.o.C.S.I. Saif, *The adoption of mobile government services in developing countries*. 2015. **12**(1): p. 137.
- .64 Almaiah, M., et al., *Mobile government adoption model based on combining GAM and UTAUT to explain factors according to adoption of mobile government services*. 2020.
- .65 Liu, Y., et al., *An empirical investigation of mobile government adoption in rural China: A case study in Zhejiang province*. 2014. **31**(3): p. 432-442.
- .66 Chaouali, W., et al., *Design aesthetics as drivers of value in mobile banking: does customer happiness matter?* 2020. **38**(1): p. 219-241.
- .67 Murray, J., J. Elms, and M. Curran, *Examining empathy and responsiveness in a high-service context*. *International Journal of Retail Distribution Management*, 2019. **47**(12): p. 1364-1378.
- .68 Alfadda, H.A. and H.S.J.J.o.P.R. Mahdi, *Measuring students' use of zoom application in language course based on the technology acceptance model (TAM)*. 2021. **50**(4): p. 883-900.
- .69 Hu, J., et al., *Financial self-efficacy and general life satisfaction: the sequential mediating role of high standards tendency and investment satisfaction*. 2021. **12**: p. 545508.
- .70 Jones, B.A., et al., *The Gender Congruence and Life Satisfaction Scale (GCLS): Development and validation of a scale to measure outcomes from transgender health services*. 2019. **20**(1): p. 63-80.
- .71 Talantis, S., Y.H. Shin, and K. Severt. *Conference mobile application: Participant acceptance and the correlation with overall event satisfaction*

- utilizing the technology acceptance model (TAM)*. in *Journal of Convention & Event Tourism*. 2020. Taylor & Francis.
- .72 Agusta ,H.L.J.A.J.I.N., *ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN PT. NAIKILAH PERUSAHAAN MINANG*. 2023. **5**(1): p. 21-29.
- .73 Zhang, Y., et al., *Are Chinese Citizens Satisfied with Lockdown Performance during the COVID-19 Outbreak Period? A Survey from Wuhan, Shulan, and Nanjing*. 2023: p. 1-23.
- .74 Lanin, D. and N.J.I.J.o.S.E. Hermanto, *The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia*. 2019. **46**(3): p. 377-392.

Journal of Mass Communication Research «J M C R»

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

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

Editor-in-chief: Prof. Reda Abdelwaged Amin

Dean of Faculty of Mass Communication, Al-Azhar University

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

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

Assistants Editor in Chief:

Prof. Mahmoud Abdelaty

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

Prof. Fahd Al-Askar

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

Prof. Abdullah Al-Kindi

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

Prof. Jalaluddin Sheikh Ziyada

- Media professor at Islamic University of Omdurman (Sudan)

Managing Editor: Prof. Arafa Amer

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

Editorial Secretaries:

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

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

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

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

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

Correspondences

- Al-Azhar University- Faculty of Mass Communication.

- Telephone Number: 0225108256

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

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

● Issue 70 April 2024 - part 1

● Deposit - registration number at Darekhotob almasrya /6555

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

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

Rules of Publishing

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

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