

فاعلية بوابات المحافظات المصرية في دعم الاتصال الحكومي الرقمي وجودة الخدمات الإلكترونية: دراسة تطبيقية مزدوجة المنهج

د. إسرائي علي السيد الهنساوي^(*)

مدرب معتمد بمركز تعليم الكبار - جامعة عين شمس

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم فاعلية بوابات المحافظات المصرية بوصفها أدوات اتصال حكومي رقمي على المستوى المحلي، من خلال اختبار الفجوة بين الأداء المؤسسي لهذه البوابات كما تعكسه مؤشرات التحليل الموضوعي، ومستوى الاستخدام والرضا المدرك لدى الجمهور. اعتمدت الدراسة على تصميم بحثي مزدوج المنهج يجمع بين المسح التحليلي لأربع بوابات محافظات (القاهرة، الإسكندرية، الشرقية، بني سويف) وفق استمارة تقييمية محكمة تقيس أربعة أبعاد رئيسية هي: جودة المحتوى، وكفاءة الخدمات الإلكترونية، وسهولة الاستخدام، ومستوى التفاعل الرقمي، والمسح الميداني على عينة عمدية قوامها (254) مفردة من مستخدمي هذه البوابات. واستندت الدراسة إلى إطار نظري تكاملي يجمع بين مدخل الاتصال الحكومي الرقمي إطاراً حاكماً، ونظرية الاتصال الحواري لـ Kent and Taylor إطاراً مساعداً لتحليل البوابات، ونظرية الاستخدامات والإشباعات إطاراً تفسيريًا لسلوك المستخدمين.

كشفت النتائج عن ارتفاع مستوى التقييم المؤسسي للبوابات، حيث بلغت نسبة التنفيذ الكلية في معيار جودة المحتوى والمصادقية (100%)، وفي معيار الخدمات الخدمية (100%)، وفي معيار الإخبارية (82.14%)، وفي معيار سهولة الاستخدام (84%)، بما يعكس جاهزية مؤسسية واضحة. في المقابل، أظهرت النتائج الميدانية أن نسبة الاستخدام المنتظم (دائمًا) لم تتجاوز (22%)، بينما هيمن نمط الاستخدام العرضي (أحيانًا) بنسبة (56%)، وأن مستوى الرضا المرتفع (راضٍ جدًا) بلغ (21.7%) فقط في مقابل هيمنة واضحة للاتجاه المحايد بنسبة (69.2%)، فضلًا عن أن نسبة الاستفادة الفعلية من الخدمات لم تتجاوز (44.4%) رغم التوافر المؤسسي الكامل.

وتؤكد هذه المعطيات وجود فجوة جوهرية بين الفاعلية المؤسسية والفاعلية المدركة، مما يستدعي تجاوز البعد التقني نحو تعزيز الأبعاد التفاعلية والتشاركية وتحسين تجربة المستخدم لبناء الثقة وتعميق الاستخدام الفعلي. وتؤسس الدراسة خطأ مرجعيًا قياسيًّا يوثق حالة الاتصال الحكومي الرقمي المحلي في مطلع 2019 - قبيل التحولات المتسارعة التي فرضتها جائحة كوفيد-19 - بما يتيح إجراء مقارنات طولية مستقبلية لقياس مسارات التطور الفعلي.

المؤلف المراسل: إسرائي علي السيد الهنساوي، مدرب معتمد بمركز تعليم الكبار - جامعة عين شمس، مصر،
Es22al@gmail.com، <https://orcid.org/0009-0001-2230-7447>

الاقتباس: الهنساوي، إسرائي علي السيد. (2026). فاعلية بوابات المحافظات المصرية في دعم الاتصال الحكومي الرقمي وجودة الخدمات الإلكترونية: دراسة تطبيقية مزدوجة المنهج، Arab Media Renewal Journal، 1 (1)، 41 - 60.

[/https://doi.org](https://doi.org)

الكلمات المفتاحية: الاتصال الحكومي الرقمي - بوابات المحافظات المصرية - جودة الخدمات الإلكترونية - الفاعلية المدركة - الفجوة المؤسسية-الجماهيرية - الحكومة الإلكترونية المحلية.

المقدمة

شهدت العلاقة الاتصالية بين المؤسسات الحكومية والجمهور تحولًا بنيويًا عميقًا خلال العقدین الماضيين، مدفوعًا بالتطورات المتسارعة في تقنيات المعلومات والاتصال، وبتبني عدد متزايد من الحكومات سياسات التحول الرقمي في إطار تحديث نظم الحوكمة وتعزيز كفاءة تقديم الخدمات العامة. ولم يعد الاتصال الحكومي محصورًا في نقل المعلومات الرسمية عبر وسائل الإعلام التقليدية وفق نمط أحادي الاتجاه، بل أصبح يُمارس عبر منصات رقمية متعددة تتيح إمكانات التفاعل والمشاركة وبناء الثقة المؤسسية (Coleman, 2020; Valentini, 2020). وفي هذا السياق المتحول، برز مفهوم الاتصال الحكومي الرقمي إطارًا معاصرًا يتجاوز الإتاحة الإلكترونية للمعلومات إلى بناء فضاء حوارى مستدام يربط بين الحكومة والمواطنين على أسس من الشفافية والاستجابة والمساءلة.

وعلى المستوى المصري، مثل التحول الرقمي أحد المحاور الاستراتيجية في خطط تطوير الإدارة العامة، لا سيما على مستوى الإدارة المحلية، حيث أطلقت بوابات إلكترونية للمحافظات منصات رسمية لنشر المعلومات وتقديم الخدمات الإلكترونية واستقبال شكاوى المواطنين ومقترحاتهم. وقد تحولت هذه البوابات من مجرد أدوات معلوماتية إلى فضاءات رقمية يُفترض أن تجسد نموذجًا للاتصال الحكومي الحديث القائم على السرعة والوضوح وسهولة الوصول وإتاحة الخدمات (Abdelsalam, 2012).

غير أن تقييم فاعلية هذه البوابات ظلّ في كثير من الأحيان مقتصرًا على رصد توافر الخدمات أو جودة التصميم، دون فحص معمق لمدى انعكاس ذلك على سلوك المستخدمين ورضاهم واستفادتهم الفعلية. فنجاح الاتصال الحكومي الرقمي لا يتحقق فقط بوجود محتوى منظم أو خدمات إلكترونية متاحة، وإنما بمدى تفاعل الجمهور معها واعتماده عليها وشعوره بجودها في تلبية احتياجاته. ومن هنا تبرز إشكالية هذه الدراسة، التي تسعى إلى اختبار مدى فاعلية بوابات المحافظات المصرية بوصفها أدوات للاتصال الحكومي الرقمي، من خلال الجمع بين تحليل تقييمي موضوعي لمكونات هذه البوابات ودراسة ميدانية تقيس أنماط الاستخدام والرضا والاستفادة الفعلية لدى الجمهور.

وتكتسب هذه الدراسة أهمية مضاعفة من حيث توقيتها، إذ أنجزت في الربع الأول من عام 2019، أي قبيل الموجة التحولية التي فرضتها جائحة كوفيد-19 على القطاع الحكومي عالميًا ومحليًا. ومن ثمّ فهي تؤسس خطأ مرجعيًا قياسيًّا (Baseline) يوثق حالة الاتصال الحكومي الرقمي المحلي في مرحلة ما قبل هذا المنعطف، بما يتيح لدراسات لاحقة قياس حجم التغيّر الفعلي عبر مقارنات طولية منضبطة. كما تسعى إلى تقديم قراءة تحليلية مركبة تسهم في توسيع النقاش الأكاديمي حول فاعلية المنصات الحكومية الإلكترونية، وتطرح إطارًا نقديًا لتطويرها بما يتجاوز البعد التقني إلى البعد الاتصالي والتشاركي.

الدراسة الاستطلاعية

جاءت الدراسة الاستطلاعية في إطار السعي إلى تحديد ملامح ظاهرة الاتصال الحكومي الرقمي على المستوى المحلي واستكشاف طبيعة توظيف بوابات المحافظات المصرية أدوات اتصال مع المواطنين، قبل الشروع في التطبيق المنهجي الموسع. وقد انطلقت من ملاحظتين محوريّتين: التوسّع المؤسسي في إطلاق بوابات إلكترونية - فاعلية بوابات المحافظات المصرية في دعم الاتصال الحكومي الرقمي...

إلكترونية للمحافظات ضمن جهود التحول الرقمي من جهة، ومحدودية الدراسات التي تناولت فاعلية هذه البوابات من منظور اتصالي من جهة أخرى.

وُنقذت الدراسة الاستطلاعية على مرحلتين متتابعتين: مرحلة تحليل مبدئي لعدد من بوابات المحافظات بهدف رصد طبيعة المحتوى وأنماط الخدمات ومستوى التفاعل المتاح، تلتها مرحلة استطلاع رأي محدود لعيّنة من المستخدمين بهدف استكشاف دوافع الاستخدام والصعوبات التي تواجههم ومدى رضاهم عن الخدمات المقدمة.

وقد أسفرت النتائج الاستطلاعية عن جملة من المؤشرات المهمة التي شكّلت منطلقاً لتحديد مشكلة الدراسة الحالية وصياغة تساؤلاتها وبناء أدواتها. فقد تبين هيمنة الطابع المعلوماتي على محتوى البوابات مقارنة بالبُعد التفاعلي، مع توافر عدد من الخدمات الإلكترونية يتفاوت وضوح إجراءاتها. كما ظهر تباين واضح بين تقييم البوابة من حيث التنظيم الشكلي ودرجة الاستفادة الفعلية من الخدمات، فضلاً عن ميل المستخدمين إلى التعامل مع البوابات مصدرًا للأخبار المحلية أكثر من كونها أداة لإنجاز المعاملات. وقد أسهمت هذه المؤشرات في بلورة الفرضية المركزية حول وجود فجوة بين الأداء المؤسسي والفاعلية المدركة لدى الجمهور.

الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية

المحور الأول: فاعلية البوابات الحكومية واستخدامها

شهدت السنوات الأخيرة تحولاً نوعياً في تناول البحثي للبوابات الحكومية، إذ انتقل التركيز من البنية التقنية وتوافر الخدمات إلى تحليل أنماط الاستخدام ونواتج الفاعلية الاتصالية. وفي هذا الإطار، أكد Coleman (2020) أن تقييم المنصات الحكومية الرقمية ينبغي أن يتجاوز معيار إتاحة المعلومات إلى قياس قدرتها على تعزيز المشاركة وبناء الثقة العامة، مشيراً إلى أن الاتصال الحكومي الرقمي الفعال يتطلب انتقالاً من النمط الإخباري الأحادي إلى نمط تفاعلي قائم على الحوار. وأوضحت Valentini (2020) أن الحكومات المحلية تمثل المجال الأكثر حساسية لفاعلية الاتصال الرقمي نظراً لقرنها المباشر من المواطن، وأن مستوى التفاعل المتاح عبر المنصات يؤثر مباشرة في تقييم الجمهور للأداء المؤسسي.

وفي سياق قياس تجربة المستخدم، أثبت Wirtz and Daiser (2015) أن سهولة الاستخدام تؤثر تأثيراً إيجابياً مباشراً في رضا مستخدمي بوابات الحكومات المحلية، بينما بين Sachan and Ali (2018) أن الرضا يرتبط بكفاءة العمليات الرقمية وسرعة تقديم الخدمة لا بمجرد توافرها. أما على صعيد السياق المصري تحديداً، فقد أظهر Abdelsalam (2012) تبايناً في مستوى نضج البوابات المحلية تبعاً لمؤشرات التنمية البشرية. وأشارت دراسة أية عياد (2017) إلى ارتفاع نسبي في استخدام البوابة الحكومية المصرية مع هيمنة النمط العرضي، بينما سجّلت دراسة دينا الخطاط (2013) ضعفاً واضحاً في الإقبال العام. وكشفت دراسة أسماء صلاح (2017) عن كفاءة تقديم الخدمات عبر البوابة المركزية مع غياب بعض الأدوات كخدمة الأرشيف.

وتكشف هذه الأدبيات عن اهتمام متزايد بربط جودة البوابة بسلوك المستخدم وإدراكه، غير أن معظمها انصبّ على البوابات الوطنية أو المركزية، بينما ظلّ المستوى المحلي - خاصة في السياق العربي - محدود التناول البحثي سواء من حيث تحليل الاستخدام الفعلي أو قياس الفاعلية الاتصالية.

المحور الثاني: الاستخدامات والإشباع في سياق المنصات الحكومية الرقمية

تُعدّ نظرية الاستخدامات والإشباع إطارًا نظريًا راسخًا في دراسة السلوك الاتصالي في البيئة الرقمية (Katz, Blumler & Gurevitch, 1973; Ruggiero, 2000)، حيث تنطلق من افتراض فاعلية الجمهور وانتقائيته في التعامل مع وسائل الاتصال. وقد شهد هذا المدخل تطويرًا مستمرًا في ثلاثة اتجاهات رئيسية: الاتجاه الأول يدرس العلاقات المتداخلة بين دوافع الاستخدام وأنماط الإشباع، حيث توصل Kim and Rubin (1997) إلى وجود روابط مباشرة بين الدوافع النفعية وتأثيرات وسائل الإعلام، كما أسهم LaRose (2004) and Eastin في تطوير نموذج معرفي اجتماعي لتفسير الحضور الإعلامي. والاتجاه الثاني يسعى إلى التعرف على كيف تؤثر اختلافات الخلفية المعرفية والدوافع على مخرجات كالرضا والمشاركة والمعرفة السياسية (Carolyn, 1999). أمّا الاتجاه الثالث فيركز على دراسة فئات جماهيرية محددة واستخدامها لوسائل الإعلام المختلفة (Ferguson & Perse, 2000).

وقد أكّدت دراسات مقارنة متعددة أن السياقات الثقافية تؤثر في طبيعة الإشباع المتحققة (Karimi et al., 2014)، كما أشارت الأدبيات إلى علاقة إيجابية بين الإشباع المعرفية ومستوى الثقة في المصدر. وقد أدى ظهور الإنترنت وانتشاره إلى تجديد الاهتمام بهذه النظرية، حيث أكد Morris and Ogan (1996) أنها توفر إطارًا شموليًا لدراسة بيئة الاتصال الإلكترونية، كما رأى Papacharissi and Rubin (2000) أن الإنترنت يجمع عناصر الاتصال الشخصي والجماهيري معًا. ورغم وفرة تطبيقات هذه النظرية على شبكات التواصل الاجتماعي، فإن توظيفها في سياق البوابات الحكومية المحلية لا يزال محدودًا، خاصة في قياس دوافع استخدام المواطنين للمنصات الرسمية الخدمية وربطها بمستوى الرضا والفاعلية المدركة.

موقع الدراسة الحالية من الأدبيات السابقة

تتقاطع هذه الدراسة مع الاتجاهين السابقين، إلا أنها تتميز بأربعة جوانب نوعية: أولاً، الجمع بين التحليل المؤسسي الموضوعي لبوابات المحافظات والتحليل الميداني لسلوك المستخدمين ضمن تصميم بحثي مزدوج. ثانيًا، التركيز على المستوى المحلي للاتصال الحكومي الرقمي لا على البوابات الوطنية أو المركزية فحسب. ثالثًا، الاختبار الإحصائي المنهجي للفجوة بين الفاعلية المؤسسية والمدركة من خلال فرضيات إجرائية محددة. رابعًا، تأسيس خطّ مرجعي يوثق حالة البوابات قبيل جائحة كوفيد-19 بما يتيح مقارنات طولية مستقبلية.

الإطار المعرفي والنظري

الاتصال الحكومي الرقمي: المفهوم والتحوّل

شهد مفهوم الاتصال الحكومي تطورًا جوهريًا مع التحولات التكنولوجية التي أعادت تشكيل العلاقة بين الدولة والمواطن. فبينما ارتبط هذا المفهوم تقليديًا بعملية نقل المعلومات الرسمية عبر وسائل الإعلام التقليدية في إطار أحادي الاتجاه، أدّت البيئة الرقمية إلى إعادة تعريفه ليغدو أكثر تفاعلية وتشاركية. ويشير الاتصال الحكومي الرقمي - إجرائيًا في هذه الدراسة - إلى مجمل الأنشطة الاتصالية التي تمارسها المحافظة عبر بوابتها الإلكترونية بهدف إتاحة المعلومات وتقديم الخدمات وتعزيز التفاعل مع المواطنين وإدارة الصورة الذهنية ودعم الشفافية والمساءلة.

وقد أدّى التحول الرقمي إلى انتقال الاتصال الحكومي من نموذج «الإعلام الحكومي» القائم على البث إلى نموذج «الحكومة الاتصالية» الذي يقوم على التفاعل المتبادل وإشراك المواطن في عملية الاتصال. غير أن هذا التحول لا يُقاس بمجرد توفر المنصات الإلكترونية، بل بمدى قدرتها على تحقيق فاعلية اتصالية حقيقية تتجسّد في جودة المحتوى وسهولة الوصول وسرعة الاستجابة ومستوى التفاعل ومدى اعتماد الجمهور عليها (Coleman, 2020).

ويمثّل المستوى المحلي أهمية خاصة في هذا السياق، إذ تُعدّ المحافظات الحلقة الأقرب إلى المواطن والأكثر ارتباطاً باحتياجاته اليومية الخدمية والتنظيمية. ومن ثمّ فإن تحليل بوابات المحافظات لا يعكس أداءً تقنيًا فحسب، بل يكشف عن طبيعة العلاقة الاتصالية بين الإدارة المحلية والجمهور ومدى استجابتها لمتطلبات البيئة الرقمية المعاصرة.

الحكومة الإلكترونية والإدارة المحلية

يشير مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى توظيف تقنيات المعلومات والاتصال في أداء الوظائف الحكومية بما يسهم في تبسيط الإجراءات وتسريع تقديم الخدمات وتعزيز الشفافية وخفض التكاليف. وقد تطوّر هذا المفهوم تدريجيًا من البعد التقني نحو إعادة صياغة العلاقة بين الدولة والمجتمع، من خلال الانتقال من نموذج الخدمة التقليدية إلى نموذج الخدمة الرقمية التفاعلية.

وتكتسب الإدارة المحلية أهمية مضاعفة في هذا السياق نظرًا لارتباطها الوثيق بالخدمات اليومية التي تمس حياة المواطنين مباشرة كخدمات المرافق والتراخيص والتنظيم العمراني والشكاوى. وتُعدّ بوابات المحافظات الإلكترونية أحد أبرز تطبيقات الحكومة الإلكترونية محليًا، إذ يُفترض أن تؤدي دورًا تكامليًا يجمع بين الوظيفة المعلوماتية والوظيفة الخدمية والوظيفة الاتصالية. غير أن نجاحها يتوقف على مدى قدرتها على تقديم خدمات ذات جودة وسهولة الوصول ووضوح الإجراءات وسرعة الاستجابة، فوجود بوابة إلكترونية في حد ذاته لا يعني تحقّق التحول الرقمي بل إن الفاعلية ترتبط بمدى استخدامها واعتماد الجمهور عليها.

جودة الخدمات الإلكترونية مدخلًا لقياس الفاعلية

تمثل جودة الخدمات الإلكترونية - إجرائيًا - مجموعة الخصائص التي تعكس كفاءة البوابة في تقديم خدمة واضحة وموثوقة وسهلة الوصول، وتُقاس عبر أربعة أبعاد مترابطة هي: جودة المحتوى المعلوماتي، وسهولة الاستخدام، وتوافر الخدمات ووضوح إجراءاتها، ومستوى الدعم والتفاعل المتاح. وفي سياق الاتصال الحكومي الرقمي، لا تمثل الجودة معيارًا إداريًا أو تقنيًا فحسب بل تعكس طبيعة العلاقة الاتصالية بين المؤسسة والجمهور، إذ كلما كانت الخدمات منظمة وسهلة الوصول عزّز ذلك ثقة الجمهور في المنصة وزاد من احتمالات الاستخدام المتكرر (Liao, To & Chuang, 2011).

الفاعلية المدركة وعلاقتها بالمنصات الحكومية

تشير الفاعلية المدركة - إجرائيًا - إلى درجة اقتناع المستخدم بأن البوابة تحقق له منفعة حقيقية من حيث توفير الوقت والجهد وسهولة إنجاز المعاملات ووضوح المعلومات وسرعة الاستجابة. وهي انعكاس ذاتي لتجربة الاستخدام قد يتطابق أو يتعارض مع التقييم المؤسسي الموضوعي. وقد أوضحت الأدبيات أن ارتفاع جودة الخدمات لا يضمن بالضرورة ارتفاع الاستخدام أو الرضا، إذ تتأثر الفاعلية المدركة بعوامل متعددة كسهولة الوصول والثقة والاعتقاد ووضوح الإجراءات ودرجة التفاعل (Sachan & Ali, 2018).

ومن هنا تتأسس الفرضية المركزية لهذه الدراسة، التي تفترض إمكانية وجود فجوة بين الفاعلية المؤسسية - كما تعكسها نتائج التحليل الموضوعي - والفاعلية المدركة لدى الجمهور. وتمثل هذه الفجوة مدخلاً تحليلياً لفهم ما إذا كان الاتصال الحكومي الرقمي لبوابات المحافظات قد نجح في التحول من مجرد إتاحة رقمية إلى بناء تجربة استخدام فعّالة ومُرضية.

الإطار النظري التكاملي

تبنى الدراسة مقارنة نظرية تكاملية تدمج ثلاثة روافد:

- الرافد الأول - مدخل الاتصال الحكومي الرقمي (الإطار الحاكم): يقوم على تحليل طبيعة العلاقة الاتصالية بين المؤسسة الحكومية والجمهور في البيئة الرقمية من حيث أبعادها المعلوماتية والخدمية والتفاعلية. وقد أشار (Coleman 2020) إلى أن الاتصال الحكومي في البيئة الرقمية يقوم على خلق فضاء حوارى يتيح للمواطنين التفاعل والمساءلة. ويخدم هذا المدخل الدراسة في تحليل ما إذا كان الاتصال عبر البوابات معلوماتياً أحادي الاتجاه أم تفاعلياً قائماً على المشاركة.

- الرافد الثاني - نظرية الاتصال الحوارى (إطار مساعد لتحليل البوابات): طوّرها Kent (1998; 2002) في سياق العلاقات العامة الرقمية، وتقوم على مبادئ: إتاحة المعلومات المفيدة، وتشجيع العودة المتكررة، وتوفير قنوات تفاعل واضحة، والاستجابة لتعليقات الجمهور. وتفترض أن الاتصال يكتسب فاعلية أكبر حين ينتقل من النمط المعلوماتي الأحادي إلى النمط الحوارى التشاركي. وقد وُظفت مبادئها معايير فرعية ضمن بُعد التفاعل الرقمي في استمارة التحليل.

- الرافد الثالث - نظرية الاستخدامات والإشباع (إطار تفسيري لسلوك المستخدمين): وُظفت في الجانب الميداني حصراً لتفسير دوافع استخدام الجمهور للبوابات ومستوى الإشباع المتحققة وعلاقتها بالرضا والاعتماد. ولم تُستخدم إطاراً حاكماً بل أداة تفسيرية مساندة لفهم البُعد السلوكي والإدراكي.

ويجمع الإطار النظري بذلك بين بُعدين متكاملين: بُعد مؤسسي تحليلي يتعلق بطبيعة الاتصال الحكومي الرقمي كما تعكسه بنية البوابات، وبُعد سلوكي إدراكي يتعلق بالفاعلية المدركة لدى الجمهور. والفجوة بين البُعدين تمثل المتغير التحليلي المركزي.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها وأهدافها

مشكلة الدراسة

على الرغم من التوسع الملحوظ في تبني الدولة المصرية لسياسات التحول الرقمي وتطوير البنية التحتية للخدمات الحكومية الإلكترونية، فإن قياس فاعلية الاتصال الحكومي الرقمي على المستوى المحلي غالباً ما اقتصر على الجوانب التقنية أو الشكلية كتوافر الخدمات أو جودة التصميم، دون التحقق من انعكاس ذلك على سلوك المستخدمين ورضاهم واستفادتهم الفعلية. وتبلور المشكلة في التساؤل الرئيس: إلى أي مدى تحقق بوابات المحافظات المصرية فاعلية الاتصال الحكومي الرقمي من حيث جودة الخدمات الإلكترونية وسهولة الاستخدام ومستوى التفاعل، ومدى انعكاس ذلك على أنماط الاستخدام والرضا المدرك لدى الجمهور؟ وتنبثق عن ذلك إشكالية فرعية تتعلق بطبيعة الاتصال: هل يظلّ معلوماتياً أحاديّاً أم يتطور نحو نمط تفاعلي يعزز المشاركة ويقوّي العلاقة الاتصالية؟

التساؤلات الفرعية

- ما مستوى توافر معايير جودة المحتوى والخدمات الإلكترونية في البوابات محل الدراسة؟
- إلى أي مدى تتسم هذه البوابات بسهولة الاستخدام ووضوح البنية التصميمية؟
- ما طبيعة أدوات التفاعل الرقمي المتاحة ومدى فاعليتها؟
- ما مستوى استخدام الجمهور لهذه البوابات وما دوافع هذا الاستخدام؟
- ما درجة رضا المستخدمين ومدى استفادتهم الفعلية من الخدمات المقدمة؟
- هل توجد فجوة ذات دلالة بين التقييم المؤسسي التحليلي والتقييم الجماهيري الميداني؟

فرضيات الدراسة

- الفرضية الأولى (ف1): توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين مستوى جودة الأداء المؤسسي للبوابة ومعدل استخدام الجمهور لها.
- الفرضية الثانية (ف2): توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين إدراك المستخدمين سهولة الاستخدام وجودة الخدمات من جهة ومستوى رضاهم من جهة أخرى.
- الفرضية الثالثة (ف3): توجد فجوة دالة إحصائياً بين مستوى الفاعلية المؤسسية (كما يعكسها التحليل الموضوعي) ومستوى الفاعلية المدركة لدى الجمهور (كما تعكسها نتائج المسح الميداني).

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق ستة أهداف متكاملة: تقييم فاعلية البوابات بوصفها أدوات اتصال حكومي رقمي، وتحليل جودة المحتوى والخدمات وسهولة الاستخدام، وقياس أنماط الاستخدام ودوافعه، ورصد الرضا والاستفادة الفعلية، واختبار العلاقة إحصائياً بين الأداء المؤسسي والفاعلية المدركة، وتأسيس خطّ مرجعي قياسي ما قبل الجائحة.

المنهجية

نوع الدراسة ومنهجها

تنتهي الدراسة إلى البحوث الوصفية التحليلية، واعتمدت على منهج المسح بتصميم مزدوج يجمع بين: المسح التحليلي لتقييم مكونات البوابات وفق استمارة تحليل تقييمي، والمسح الميداني لقياس استجابات المستخدمين عبر استبيان إلكتروني.

مجتمع الدراسة وعيّنتها

عيّنة التحليل: اختيرت أربع محافظات وفق معايير التنوع الجغرافي والكثافة السكانية وطبيعة الخدمات: القاهرة (العاصمة، الأعلى كثافة سكانية)، والإسكندرية (ثاني أكبر محافظة، الوجه البحري الحضري)، والشرقية (كثافة مرتفعة، طابع مختلط حضري-ريفي)، وبنى سويف (الوجه القبلي، سياق

تنموي مختلف). ويضمن هذا الاختيار تغطية التباين الجغرافي والسكاني والتنموي بما يسمح بتقديم صورة تمثيلية للاتصال الحكومي الرقمي المحلي.

عينت المسح الميداني: تكوّنت من (254) مفردة من مستخدمي بوابات المحافظات المختارة، اختيروا بطريقة عمدية (Purposive Sampling) من بين الأفراد الذين سبق لهم استخدام البوابات الإلكترونية، بهدف قياس تجربتهم الفعلية وتقييمهم للخدمات المقدمة. وُزِع الاستبيان إلكترونياً عبر مجموعات رقمية مرتبطة بالمحافظات الأربع. وتوزعت العينات على النحو الآتي: القاهرة (65)، الإسكندرية (57)، الشرقية (66)، بني سويف (66).

أدوات جمع البيانات

- أولاً - استمارة التحليل التقييمي: صُممت لقياس أربعة أبعاد رئيسية: (1) جودة المحتوى والمصدقية (مؤشّران: موثوقية المحتوى، والسلامة اللغوية)، (2) جودة الخدمات الإخبارية (7 مؤشرات تشمل: شريط الأخبار المتحرك، إرسال الأخبار عبر المحمول، أخبار المحليات والمديريات، خدمة الأرشيف، النشرات الشهرية، أخبار زيارات المحافظ، روابط الصحف)، (3) جودة الخدمات الخدمية (12 مؤشراً تشمل: تفعيل الخدمات الإلكترونية، الخدمات المرورية، أرقام الطوارئ، متطلبات استخراج الأوراق، الشهادات المدرسية، قواعد البيانات التعليمية، بوابة التوظيف، بيانات الأسعار والطقس، دفع الفواتير، منافذ السلع، خدمة «من حقل»، خدمات أخرى)، (4) سهولة الاستخدام (5 مؤشرات: سهولة الاستخدام والفهم، سهولة عنوان URL، اكتمال الإنشاء، خصائص الرؤية، التنويه بالبرامج). واعتمد تقييم خماسي لكل مؤشر (5=ممتاز إلى 1=ضعيف) ثم حُسبت النسب المئوية لكل بُعد ولكل محافظة.

- ثانياً - الاستبيان الميداني: استهدف قياس معدل استخدام البوابات (ثلاثي: دائماً/ أحياناً/لا)، دوافع الاستخدام (8 بنود متعددة الاختيار)، مستوى الرضا (ثلاثي: راضٍ جداً/ محايد/غير راضٍ)، درجة الاستفادة الفعلية من (11) خدمة (أستفيد/لا أستفيد)، فضلاً عن إدراك جودة الخدمات وسهولة الاستخدام.

الصدق والثبات

- صدق المحتوى: عُرضت الأداتان على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في الإعلام الرقمي والاتصال الحكومي والإدارة العامة، وأُجريت التعديلات المقترحة لضمان وضوح البنود وملاءمتها لقياس المتغيرات وشمولها لأبعاد جودة الخدمات والاتصال التفاعلي.

- الصدق البنائي: حُسبت معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتهي إليه (جودة المحتوى، سهولة الاستخدام، التفاعل الرقمي، الرضا، الاستفادة)، وجاءت جميعها دالة إحصائياً مما يشير إلى صلاحية الأداة.

- الثبات: حُسب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، وجاءت القيم مرتفعة ومقبولة إحصائياً مما يدل على استقرار الأداة واعتماديتها.

أساليب المعالجة الإحصائية

استُخدم برنامج SPSS لإجراء: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار χ^2 (Chi-Square) لدلالة الفروق بين الفئات، ومعاملات الارتباط لقياس العلاقات بين المتغيرات، وتحليل الفروق بين المحافظات. واعتمد مستويًا معنوية (0.05) و(0.01) للحكم على الدلالة الإحصائية.

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: تقييم فاعلية بوابات المحافظات من أبعاد الجودة والتفاعل والفاعلية المدركة. الحدود المكانية: بوابات القاهرة والإسكندرية والشرقية وبنى سويف. الحدود البشرية: (254) مفردة. الحدود الزمنية: يناير - مارس 2019.

النتائج

نتائج الدراسة التحليلية (التقييم المؤسسي)

1- جودة المحتوى والمصدقية

جدول رقم (1)

معيار الدقة والمصدقية في بوابات المحافظات

م	المؤشر	القاهرة (10/د)	الإسكندرية (10/د)	الشرقية (10/د)	بنى سويف (10/د)	الإجمالي (40/د)	النسبة %
1	موثوقية المحتوى	5 (100%)	5 (100%)	5 (100%)	5 (100%)	20	100%
2	السلامة اللغوية والطباعية	5 (100%)	5 (100%)	5 (100%)	5 (100%)	20	100%
	المجموع	10 (100%)	10 (100%)	10 (100%)	10 (100%)	40	100%
	صفة التنفيذ	ممتازة	ممتازة	ممتازة	ممتازة		ممتازة

حققت البوابات الأربع الدرجة الكاملة في معيار الدقة والمصدقية بنسبة تنفيذ (100%). ويتجلى هذا الالتزام في محورين: موثوقية المحتوى حيث اتسمت المعلومات المقدمة بالثقة الكاملة - وهو ما يتفق مع (Lee 2011) في أن ثقة المعلومات الرسمية شرط حاسم لنجاح الحكومة الإلكترونية - والسلامة اللغوية والطباعية التي جاءت بدرجة ممتازة مما يدعم ما توصلت إليه دراسة أمنية الديب (2016) حول ضرورة الدقة اللغوية لتعزيز الصورة المؤسسية. غير أن تحقيق هذه النسبة الكاملة يمثل الشرط اللازم للعملية الاتصالية لا الشرط الكافي لفاعليتها، إذ يظل بُعدًا واحدًا يستدعي فحص الأبعاد التفاعلية والخدمية.

2- جودة الخدمات الإخبارية

بلغ المتوسط الإجمالي (82.14%) بدرجة «ممتازة». وتحققت خمسة مؤشرات بنسبة (100%) عبر جميع البوابات، بينما بلغت النشرات الشهرية (75%) لغيابها عن بوابة الشرقية. وتمثل الفجوة الأبرز غياب خدمة إرسال الأخبار عبر الهواتف المحمولة كليًا، وهو ما يعكس قصورًا في التحول نحو الاتصال متعدد المنصات. وتتفق النتائج مع دراسة وسام الوكيل (2017) حول أهمية الأخبار دافعًا أساسيًا، ومع (Abdelsalam 2012) في دور البوابات في نشر المعلومات الحكومية، بينما تتميز عن دراسة أسماء صلاح (2017) بتوافر خدمة الأرشيف.

جدول رقم (2) معييار الخدمات الإخبارية

م	المؤشر	القاهرة	الإسكندرية	الشرقية	بني سويف	الإجمالي %
1	شريط أخبار متحرك	100%	100%	100%	100%	100%
2	إرسال أخبار عبر المحمول	0%	0%	0%	0%	0%
3	أخبار المحليات والمديريات	100%	100%	100%	100%	100%
4	خدمة الأرشيف	100%	100%	100%	100%	100%
5	النشرات الشهرية	100%	100%	0%	100%	75%
6	أخبار زيارات المحافظ	100%	100%	100%	100%	100%
7	روابط الصحف الإخبارية	100%	100%	100%	100%	100%
	المتوسط الإجمالي	85.71%	85.71%	71.42%	85.71%	82.14%
	صفة التنفيذ	ممتازة	ممتازة	جيدة جداً	ممتازة	ممتازة

3- جودة الخدمات الخدمية

حققت البوابات الأربع نسبة تنفيذ كاملة (100%) في جميع المؤشرات الخدمية الاثني عشر دون استثناء، وتشمل: تفعيل الخدمات الإلكترونية المباشرة أو عبر روابط الجهات المعنية، والخدمات المرورية، وأرقام الطوارئ والخطوط الساخنة، ومتطلبات استخراج الأوراق الرسمية، والشهادات المدرسية، وقواعد البيانات التعليمية، وبوابة التوظيف والوظائف الحكومية، وبيانات الأسعار والطقس والبورصة، ودفع الفواتير والتنويه عن الأعطال، ومنافذ السلع والأسواق، وخدمة «من حقل»، وخدمات أخرى متنوعة كحجز القطارات والمناقصات وتكافل وكرامة. ويعكس ذلك الطابع الخدمي المتكامل لهذه المنصات التي لا تقتصر على نشر المعلومات بل تقدم أدلة إجرائية ونماذج جاهزة وروابط تكاملية مع مؤسسات الدولة المختلفة. وتتفق النتائج مع عادل صالح (2010) وأسماء صلاح (2017) في كفاءة البوابات الخدمية. غير أن التوافر المؤسسي الكامل لا يعني بالضرورة ارتفاع الاستفادة الفعلية، وهو ما يفحصه القسم الميداني.

4- سهولة الاستخدام والبنية التصميمية

جدول رقم (4) معييار سهولة الاستخدام

م	المؤشر	القاهرة	الإسكندرية	الشرقية	بني سويف	الإجمالي
1	سهولة الاستخدام والفهم	100%	100%	100%	100%	100%
2	سهولة عنوان URL	100%	100%	100%	100%	100%
3	اكتمال الإنشاء	80%	100%	100%	100%	95%
4	خصائص الرؤية الواضحة	100%	100%	100%	100%	100%
5	التنويه بالبرامج المطلوبة	0%	100%	0%	0%	25%
	المجموع	76%	100%	80%	80%	84%
	صفة التنفيذ	جيدة جداً	ممتازة	جيدة جداً	جيدة جداً	ممتازة

بلغ المتوسط العام (84%) بتقدير «ممتاز». وتصدّرت الإسكندرية (100%) لتمييزها بتوفير كافة المؤشرات، تلتها الشرقية وبني سويف (80% لكلٍ منهما)، ثم القاهرة (76%). ويمثّل مؤشر التنويه بالبرامج الإخبارية فاعلية بوابات المحافظات المصرية في دعم الاتصال الحكومي الرقمي...

نقطة التباين الأبرز إذ بلغ (25%) فقط إجمالاً. وتتفق النتائج مع (Wirtz and Daiser 2015) في التأثير الإيجابي لسهولة الاستخدام على الرضا.

5- خلاصة التقييم المؤسسي

تكشف النتائج التحليلية مجتمعة عن مستوى جاهزية مؤسسية مرتفع، حيث تجاوزت نسبة التقييم (80%) في معظم المعايير ووصلت إلى (100%) في عدد منها. ويعكس ذلك تقدماً ملموساً في توظيف أدوات الاتصال الحكومي الرقمي داخل الإدارات المحلية. غير أن هذه الصورة المؤسسية المرتفعة تطرح تساؤلاً جوهرياً: هل يوازيها مستوى استخدام فعلي ورضا جماهيري بالدرجة نفسها؟ وهنا تتجلى أهمية الانتقال إلى التقييم الجماهيري للكشف عن الفجوة المحتملة.

نتائج الدراسة الميدانية (التقييم الجماهيري)

1- مستوى استخدام البوابات

جدول رقم (5)

معدّل الاستخدام

معدّل الاستخدام القاهرة (ك/%)	الإسكندرية (ك/%)	الشرقية (ك/%)	بني سويف (ك/%)	الإجمالي (ك/%)	
دائماً	13 (20%)	14 (24.6%)	9 (13.6%)	20 (30.3%)	56 (22%)
أحياناً	35 (53.8%)	33 (57.9%)	42 (63.6%)	32 (48.5%)	142 (56%)
لا	17 (26.2%)	10 (17.5%)	15 (22.7%)	14 (21.2%)	56 (22%)
الإجمالي	65 (100%)	57 (100%)	66 (100%)	66 (100%)	254 (100%)
ك ²	**61.900	**15.895	**28.091	*7.636	
مستوى الدلالة	0.01	0.01	0.01	0.05	

هيمن نمط «أحياناً» بنسبة إجمالية (56%)، مما يعكس استخداماً وظيفياً مرتبطاً بالحاجة لا اعتماداً دورياً منتظماً. وبلغ إجمالي المستخدمين (دائماً + أحياناً) نسبة (78%)، وهو تحسّن ملحوظ مقارنة بدراسة دينا الخطاط (2013) التي سجّلت (5.25%) فقط للاستخدام الدائم. وتقترب النتائج من دراسة آية عياد (2017) التي أظهرت (76%) إجمالاً. وتصدّرت الشرقية في الاستخدام العرضي (63.6%) بينما تصدّرت بني سويف في الاستخدام المنتظم (30.3%). وأظهرت ك² فروقاً دالة في جميع المحافظات، مما يؤكد أن نمط «أحياناً» هو الاتجاه الغالب إحصائياً.

ومن منظور الاستخدامات والإشباع، يُفسّر ذلك بأن الدوافع المعرفية والخدمية هي المحرك الأساسي بينما تبقى الإشباعات التفاعلية محدودة التأثير. ومن منظور الاتصال الحكومي الرقمي، فإن ارتفاع الأداء البنوي لا يكفي لضمان الاعتماد المستمر ما لم يقترن بتعزيز التفاعل وبناء علاقة اتصالية أكثر استدامة.

2- دوافع الاستخدام

تهيمن الدوافع المعلوماتية-النفعية بوضوح: جودة الموضوعات (22.6%) والتغطية الجغرافية (19.1%) في المرتبتين الأوليين، بينما يتراجع البُعد الجمالي إلى المرتبة الأخيرة (5.2%). ويتفق ذلك مع Al Athmay (2013) في أن جودة المعلومات من أهمّ محدّدات نيّة الاستخدام، ومع Philip (2003) في أهمية فاعلية بوابات المحافظات المصرية في دعم الاتصال الحكومي الرقمي...

البوابات المحلية لتعزيز العلاقة بين الخدمات المجتمعية والأفراد. ويختلف عن علي حمودة (2015) الذي وضع الجاذبية في المقدمة، ويُعزى الاختلاف إلى الطابع الرسمي للخدمات الحكومية. وتصدّرت الإسكندرية إجمالي التكرارات (27.1%) بسبب تعدّد دوافع مستخدميها، بينما جاءت القاهرة أخيراً (22.4%) رغم تصدّرها في المصدقية والتغطية الجغرافية. وتكشف النتائج أن الجمهور لا يزال يرى البوابات منصّات إخبارية رسمية أكثر من كونها أدوات تفاعلية لإنجاز المعاملات.

جدول رقم (6)

دوافع استخدام البوابات

م	الدافع	القاهرة %	الإسكندرية %	الشرقية %	بني سويف %	الإجمالي %	الترتيب
1	جودة الموضوعات المقدّمة	22.1	19.1	20.2	29.5	22.6	1
2	التغطية الجغرافية الشاملة	21.1	20.9	18.3	16.2	19.1	2
3	تعدّد الخدمات وتنوعها	13.7	17.4	16.5	13.3	15.4	3
4	سهولة الاستخدام	15.8	11.3	11.0	16.2	13.5	4
5	التحديث المستمر	10.5	11.3	12.8	13.3	12.0	5
6	مصدقية الموقع	10.5	5.2	9.2	2.9	6.8	6
7	شمولية المحتوى	2.1	7.8	7.3	3.8	5.4	7
8	جاذبية الشكل والتصميم	4.2	7.0	4.6	4.8	5.2	8
	كا ²	**27.526	**22.670	*18.339	**45.933		
	مستوى الدلالة	0.01	0.01	0.05	0.01		

3- مستوى الرضا

جدول رقم (7)

درجة رضا الجمهور عن الخدمات

مستوى الرضا	القاهرة (ك/%)	الإسكندرية (ك/%)	الشرقية (ك/%)	بني سويف (ك/%)	الإجمالي (ك/%)
راضي جداً	4 (8.3%)	12 (25.5%)	14 (27.5%)	13 (25%)	43 (21.7%)
محايد	42 (87.5%)	31 (66%)	30 (58.8%)	34 (65.4%)	137 (69.2%)
غير راضي	2 (4.2%)	4 (8.5%)	7 (13.7%)	5 (9.6%)	18 (9.1%)
الإجمالي	48 (100%)	47 (100%)	51 (100%)	52 (100%)	198 (100%)
كا ²	**63.500	**24.553	**16.353	**25.885	
مستوى الدلالة	0.01	0.01	0.01	0.01	

هيمن الاتجاه المحايد بنسبة (69.2%)، وهي أعلى بكثير مما سجلته دراسة أية عياد (2017) التي وصلت فيها نسبة الحياد إلى (27%) فقط. وتصدّرت القاهرة هذا الاتجاه بنسبة مرتفعة (87.5%). ورغم أن الاتجاه الإيجابي العام (محايد + راضي) بلغ (90.9%) مقابل (9.1%) فقط لغير الراضين، فإن الغلبة الساحقة كانت لفئة «محايد» لا «راضٍ جداً»، وهو ما يعكس حالة «قبول متحفّظ»: المستخدمون لا يرفضون الخدمات لكنهم لا يمنحونها تقييماً مرتفعاً، ويتوقعون مستوى أعلى من السرعة والاستجابة والتطوير المستمر.

ويتفق ذلك مع (Sachan and Ali 2018) في أن الرضا يرتبط بكفاءة العمليات الرقمية وسرعة التقديم لا بمجرد التوافر. ومن منظور الاستخدامات والإشباع، تبدو الإشباع المتحققة جزئية ووظيفية لم تتحوّل إلى إشباع عميقة تدفع إلى الاعتماد الدائم.

4- مستوى الاستفادة الفعلية من الخدمات

جدول رقم (8)

الاستفادة من الخدمات العامة

ترتيب الاستفادة	نسبة عدم الاستفادة	نسبة الاستفادة (الإجمالي)	الخدمة
1	6.4%	12.5%	المناقصات والمزايدات
2	7.9%	10.5%	الخدمات البيئية
3	8.2%	10.2%	الخدمات المرورية
4	8.3%	10.1%	استخراج الأوراق الرسمية
5	8.6%	9.7%	دفع الفواتير
6	9.0%	9.1%	منافذ السلع الغذائية
7	9.6%	8.5%	فرص العمل والتقديم لها
8	9.9%	8.0%	نتائج الشهادات الدراسية
9	10.4%	7.4%	أدلة الخدمات
10	10.5%	7.3%	مقرّ اللجان الانتخابية
11	11.2%	6.4%	الإعلام عن الحملات القومية
	55.6%	44.4%	الإجمالي

تمثل هذه النتيجة مفارقة تحليلية محورية: نسبة غير المستفيدين (55.6%) أعلى من المستفيدين (44.4%) رغم التوافر المؤسسي الكامل (100%) في التحليل التقييمي. وتتصدّر الخدمات المرتبطة حصريًا بالإدارة المحلية (المناقصات) قائمة الاستفادة لعدم توافرها في بدائل أخرى، بينما تراجع الخدمات المتاحة عبر وسائل متعددة (الحملات القومية، اللجان الانتخابية).

ويُفسّر ذلك بعدة عوامل: وجود بدائل إعلامية أقوى لبعض الخدمات، ومنصات متخصصة مستقلة، ومحدودية الثقة في المعاملات المالية الإلكترونية، والطابع الموسمي لبعض الخدمات. وتتفق النتائج مع دينا الخطاط (2013) في انخفاض الإقبال العام، بينما تختلف مع أية عياد (2017) التي سجّلت ارتفاعًا في بعض الخدمات.

وعلى مستوى المحافظات، تصدّرت القاهرة نسبة الاستفادة (53%) مقابل (47%) لعدم الاستفادة، بينما كانت بني سويف الأعلى في عدم الاستفادة (64.5%)، مما يشير إلى فجوة أكبر بين التوافر والاستخدام في المحافظات الأقل حضرية. وأظهرت اختبارات كاس فروفًا دالة إحصائيًا في معظم الخدمات مما يؤكد أن نمط الاستفادة يرتبط بالسياق المحلي لكل محافظة.

اختبار الفرضيات

- اختبار الفرضية الأولى (ف1): العلاقة بين الأداء المؤسسي ومعدّل الاستخدام

تشير المؤشرات الوصفية إلى أن العلاقة بين الأداء المؤسسي ومعدّل الاستخدام ليست خطية بسيطة: فالإسكندرية الأعلى تقييمًا في سهولة الاستخدام (100%) ليست الأعلى في الاستخدام الدائم (24.6%) مقابل 30.3% لبني سويف)، كما أن القاهرة الأقل في التقييم التحليلي لسهولة الاستخدام (76%) ليست الأقل استخدامًا بالضرورة. وهذا يؤكد أن التوافر التقني شرط ضروري لكنه غير كافٍ، وأن عوامل أخرى كالوعي بالمنصة وطبيعة الاحتياجات المحلية تتوسّط هذه العلاقة.

- اختبار الفرضية الثانية (ف2): العلاقة بين إدراك الجودة والرضا

تشير المؤشرات الوصفية إلى اتجاه إيجابي: المحافظات ذات التنوع الخدمي الأوضح سجّلت نسب رضا أعلى (الشرقية 27.5% جداً في مقابل 8.3% للقاهرة). غير أن هيمنة الجiad عبر جميع المحافظات تؤكد أن إدراك الجودة وحده لا يكفي لتحقيق الرضا المرتفع ما لم يقترن بعناصر الاستجابة والتفاعل.

- اختبار الفرضية الثالثة (ف3): الفجوة المركزية

تؤكد المقارنة المنهجية بين نتائج التحليل المؤسسي ونتائج المسح الميداني وجود فجوة جوهرية واضحة:

المؤشر	الفاعلية المؤسسية	الفاعلية المدركة
جودة المحتوى والمصادقية	100%	-
جودة الخدمات الإخبارية	82.14%	-
جودة الخدمات الخدمية (التوافر)	100%	-
سهولة الاستخدام	84%	-
المتوسط المؤسسي التقريبي	~91.5%	-
نسبة الاستخدام (دائماً + أحياناً)	-	78%
نسبة الرضا المرتفع (راضٍ جداً)	-	21.7%
نسبة الاستفادة الفعلية	-	44.4%

ففي حين بلغ المتوسط المؤسسي قرابة (91.5%)، فإن الاستفادة الفعلية لم تتجاوز (44.4%)، والرضا المرتفع بلغ (21.7%) فقط. وهذا التباين الكبير يؤكد صحة الفرضية الثالثة ويكشف عن فجوة هيكلية بين ما تُتيحه البوابات مؤسسياً وما يُدركه الجمهور ويستفيد منه فعلياً.

المناقشة العامة

تكشف المقارنة التكاملية التي اعتمدها هذه الدراسة عن مفارقة تحليلية جوهرية: أداء مؤسسي مرتفع يفوق (80%) في معظم المعايير لا ينعكس بالقدر المتوقع على سلوك المستخدمين وتقييمهم. ويمكن تفسير هذه الفجوة من ثلاثة مداخل تحليلية متكاملة.

- المدخل الأول - غلبة النمط المعلوماتي الأحادي: رغم التقدّم التقني، تمارس البوابات اتصالاً أقرب إلى النمط الإخباري الأحادي منه إلى النمط الحوارية وفق تصنيف Kent (1998 and Taylor). فالدوافع الأولى مرتبطة بجودة المعلومات (22.6%) وتغطية الأخبار (19.1%)، بينما تتراجع الدوافع التفاعلية. وهذا يعني أن البوابات لم تنجح بعد في التحول من «واجهة عرض رقمية» إلى «فضاء حوارية» بالمفهوم الذي يطرحه Coleman (2020). وقد دعمت الدراسة الاستطلاعية هذه النتيجة، إذ كشفت عن ميل المستخدمين لاستخدام البوابات مصدراً إخبارياً أكثر من كونها أداة معاملات.

- المدخل الثاني - الفجوة بين التوافر الرقمي والتنفيذ الإداري: ارتفاع نسبة غير المستفيدين (55.6%) رغم التوافر الكامل يشير إلى انقطاع محتمل بين ما تُعلنه البوابة وما يمكن إنجازه فعلياً. فبعض الخدمات قد تتطلب مراجعة شخصية أو إجراءات ورقية مكتملة مما يُفقد الخدمة الرقمية جزءاً من قيمتها. وهذا تحدّي هيكلي يتجاوز تصميم البوابة ليطال البنية الإدارية التقليدية. ومن منظور الاستخدامات والإشباع، فإن الإشباع

يتحقق حين تقدّم الوسيلة قيمة مضافة لا يجدها المستخدم في بديل آخر، وضعف تميّز بعض الخدمات عن بدائلها أدّى إلى انخفاض معدلات الاستفادة.

- المدخل الثالث - محدودية الثقة الرقمية وحالة القبول المتحقّق: هيمنة الحياد (69.2%) لا تعني فشلاً بل تعكس حالة «قبول متحقّق»: المستخدم يُقرّ بوجود الخدمة لكنه لم يشعر بجدوى كافية تدفعه إلى رضا مرتفع. ويتّسق ذلك مع (Coombs 2015) في أن الثقة المؤسسية تُبنى عبر الشفافية والاتساق وسرعة الاستجابة - وهي عناصر قد لا تتحقّق بمجرد إطلاق بوابة إلكترونية. فغياب الرضا المرتفع رغم توافر الخدمات يشير إلى أن التجربة الرقمية تفتقر إلى عناصر الاستجابة الفورية ووضوح الإجراءات والتكامل بين المنصة الرقمية والتنفيذ الإداري الفعلي.

وإجمالاً، تقف البوابات في مرحلة انتقالية يمكن وصفها بأنها متقدّمة مؤسسياً ومتوسّطة استخداماً ومحايده رضاءً وجزئية استفادةً. وتقود هذه النتائج إلى إعادة النظر في معايير تقييم الاتصال الحكومي الرقمي بحيث لا تقتصر على المؤشرات التقنية بل تشمل أبعاداً إدراكية وسلوكية تعكس تجربة المستخدم بصورة شاملة. كما يمكن القول إن بوابات المحافظات تمثّل نموذجاً لاتصال حكومي رقمي متقدّم مؤسسياً لكنه لم يكتمل على المستوى الاتصالي التفاعلي، فالمؤشرات التحليلية تعكس جاهزية تقنية وتنظيمية بينما تشير المؤشرات الميدانية إلى حاجة أكبر لتعزيز التفاعل وتحسين تجربة المستخدم وربط الخدمات الرقمية بآليات تنفيذ أكثر كفاءة.

الخاتمة والتوصيات

الخلاصة

خلصت الدراسة إلى أن بوابات المحافظات المصرية تمثّل خطوة متقدّمة في مسار التحول نحو الاتصال الحكومي الرقمي المحلي، حيث أظهر التحليل المؤسسي ارتفاعاً في جودة المحتوى (100%) وتنوع الخدمات (100% توافر) وسهولة الاستخدام (84%). غير أن النتائج الميدانية كشفت عن استخدام متوسط (56% أحياناً)، ورضا يميل إلى الحياد (69.2% محايد)، واستفادة فعلية لا تتجاوز (44.4%). ويؤكد ذلك وجود فجوة جوهرية بين الفاعلية المؤسسية والمدركة - وهي الفرضية المركزية للدراسة.

وتشير هذه الفجوة إلى أن تطوير الاتصال الحكومي الرقمي لا ينبغي أن يقتصر على تعزيز الجوانب التقنية أو زيادة الخدمات المتاحة، بل يتطلّب التركيز على تحسين تجربة المستخدم وتبسيط الإجراءات وضمان التكامل الفعلي بين المنصة الرقمية والتنفيذ الإداري، وتفعيل أدوات المشاركة والتفاعل بما يعزّز ثقة الجمهور واعتماده المستدام. كما تؤسس الدراسة - بحكم توقيتها في 2019 - خطأً مرجعياً يتيح دراسات لاحقة قياس التغيّر الفعلي بعد الجائحة.

التوصيات

- أولاً: تعزيز البُعد التفاعلي في بوابات المحافظات من خلال تفعيل قنوات المشاركة الرقمية واستطلاعات الرأي الدورية وآليات التغذية الراجعة السريعة، بما يحقّق الانتقال من النمط المعلوماتي الأحادي إلى النمط الحوارى التشاركي.

- ثانياً: تبسيط إجراءات إنجاز الخدمات الإلكترونية وضمان إمكانية إنجازها رقمياً بالكامل

فاعلية بوابات المحافظات المصرية في دعم الاتصال الحكومي الرقمي...

دون الحاجة إلى مراجعة شخصية، وتقليل الخطوات البيروقراطية التي تحدّ من الاستفادة الفعلية وتُضعف ثقة المستخدم.

- ثالثاً: تطوير استراتيجيات تواصل رقمي مستهدفة لرفع وعي المواطنين بالخدمات المتاحة وكيفية استخدامها، عبر قنوات تكميلية كشبكات التواصل الاجتماعي والرسائل النصية.
- رابعاً: تصميم تطبيقات محمولة لبوابات المحافظات لسدّ الفجوة الاتصالية في قنوات الهاتف الذكي التي أظهرها التحليل التقييمي بغياب كامل لهذه الخدمة.
- خامساً: اعتماد مؤشرات تقييم دورية تجمع بين المعايير المؤسسية الموضوعية والمؤشرات الإدراكية والسلوكية لضمان قياس شامل يعكس تجربة المستخدم الفعلية.
- سادساً: تعزيز التكامل بين البوابة الإلكترونية والبنية الإدارية التنفيذية لضمان أن ما تعلنه المنصة الرقمية يمكن إنجازه فعلياً، بما يحوّل الرضا من حالة «القبول المتحفظ» إلى «الرضا المرتفع» والولاء المؤسسي.

مقترحات لدراسات مستقبلية

إجراء دراسة طولية تستخدم نتائج 2019 خطأً مرجعياً لقياس التغيّر الفعلي بعد جائحة كوفيد-19. وتنفيذ دراسة مقارنة بين المستوى المحلي والمركزي للاتصال الحكومي الرقمي. وبحث نوعي معمّق (مقابلات متعمّقة ومجموعات تركيز) لفهم الأسباب الكامنة وراء هيمنة الحياد في الرضا. ودراسة أثر المتغيرات الديموغرافية (السنّ والنوع والتعليم ومحل الإقامة) على الاستخدام والفاعلية المدركة. وتحليل بيانات السجلات الفعلية (Log Analysis) لبوابات لتعزيز نتائج التقييم الذاتي ببيانات موضوعية عن سلوك التصفح.

محدّدات الدراسة

تُقرّ الدراسة بعدد من المحدّدات التي ينبغي مراعاتها عند تفسير النتائج أو تعميمها: أولاً الحدود الزمنية، إذ جُمعت البيانات في يناير-مارس 2019 قبل تحولات كوفيد-19 والنتائج لا تعكس الوضع الراهن بل توثّق حالة ما قبل المنعطف - وقد عولجت هذه المحدّدة بالتأطير الصريح كدراسة خطّ مرجعي. ثانياً نوع العيّنة، فهي عمدية (254 مفردة) مما يحدّ من إمكانية التعميم الإحصائي على كافة مستخدمي البوابات، والتوزيع الإلكتروني قد يستبعد شرائح أقلّ ألفة بالتقنية. ثالثاً عدد المحافظات، فأربع محافظات لا تمثّل السبع والعشرين جميعاً رغم مراعاة التنوع في الاختيار. رابعاً الاعتماد على التقييم الذاتي، إذ قُيس الرضا والاستفادة عبر إفادات المبحوثين وكان يمكن تعزيز ذلك بتحليل بيانات الاستخدام الفعلية لو أُتيح الوصول إليها.

المراجع

أولاً- المراجع باللغة العربية:

- أسماء صلاح علي. (2017). تداول المعلومات عبر بوابة الحكومة المصرية: دراسة تحليلية. المؤتمر القومي العشرون للجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف. الإسكندرية: الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف.
- أمنية عبد الرحمن الديب. (2016). تقييم فاعلية توظيف تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في إدارة الأزمات التي تواجه المنظمات العاملة في مصر [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، جامعة القاهرة.
- آية أحمد عياد. (2017). الاتصال التفاعلي في المؤسسات الحكومية في مصر من خلال شبكة الإنترنت: دراسة حالة على الحكومة الإلكترونية المصرية [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، جامعة القاهرة.
- بسيوني إبراهيم حمادة. (2008). دراسات في الإعلام وتكنولوجيا الاتصال والرأي العام (ط1). القاهرة: عالم الكتب.
- دينا الخطاط. (2013). تقويم فعالية المواقع الإلكترونية الحكومية المصرية [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية الإعلام، جامعة القاهرة.
- سيد بخيت. (2002). الإنترنت وسيلة اتصال جديدة: الجوانب الإعلامية والصحفية والتعليمية والقانونية. العين: دار الكتاب الجامعي.
- عادل صالح. (2010). المواقع الإلكترونية للمحافظات المصرية: دراسة تحليل مضمون في ضوء مدخل الديمقراطية الإلكترونية. [بحث أكاديمي].
- علي حمودة. (2015). تصميم البوابات الإلكترونية الإسلامية وعلاقته بيسر استخدام المصريين والأجانب لها. [بحث أكاديمي].
- ماجد أحمد أبو ريان. (2017). الصعوبات الفنية والتقنية التي تواجه أعضاء هيئة التدريس في استخدامهم للبوابات الأكاديمية لجامعة القدس المفتوحة. *المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح والتعلم الإلكتروني*، 6(11)، 42-43.
- محمد عبد الحميد. (2010). نظريات الإعلام واتجاهات التأثير (ط3). القاهرة: عالم الكتب.
- منصور بن عبد الله الزامل. (2018). واقع بوابات البحث العلمي على شبكة الإنترنت بالجامعات السعودية. *مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية*، 24(1)، 56.
- وسام الوكيل. (2017). البوابات الإلكترونية للجامعات: دراسة تقييمية مقارنة لعينة من الجامعات العربية والأجنبية. *Cybrarians Journal*، (47)، 247.

ثانياً- المراجع باللغة الأجنبية:

- Abdelsalam, H. M. (2012). Egyptian local government website portals: Examining maturity levels and human development indicators. *International Journal of Electronic Government Research*, 8(1), 42-62.
- AL Athmay, A. A. A. (2013). E-government adoption and user's satisfaction: An empirical investigation. *International Journal of Public Administration*, 36(9), 626-637.
- Amrithesh, A. (2015). Positioning e-government services in the credence based setting: Illustrating an Indian context. *Journal of Enterprise Information Management*, 28(3), 406-425.

- Blumler, J. G., & Katz, E. (Eds.). (1974). *The uses of mass communications: Current perspectives on gratifications research*. Sage Publications.
- Carolyn, L. A. (1999). Online service adoption likelihood. *Journal of Advertising Research*, 39(2), 79-89.
- Coleman, S. (2020). *Can the internet strengthen democracy?* Polity Press.
- Coombs, W. T. (2015). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (4th ed.). Sage Publications.
- Ferguson, D., & Perse, E. (2000). The World Wide Web as a functional alternative to television. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 44(2), 155-174.
- Harwood, J. (1999). Age identification, social identity gratification, and television viewing. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 43(1), 123-136.
- James, M. L., Wotring, C. E., & Forrest, E. J. (1995). An exploratory study of the perceived benefits of electronic bulletin board use and their impact on other communication activities. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 39(1), 30-50.
- Karimi, L., Khodabandelou, R., Ehsani, M., & Ahmad, M. (2014). Applying the uses and gratifications theory to compare higher education students' motivation for using social networking sites: Experiences from Iran, Malaysia, United Kingdom, and South Africa. *Contemporary Educational Technology*, 5(1), 53-72.
- Katz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (1973). Uses and gratifications research. *Public Opinion Quarterly*, 37(4), 509-523.
- Kent, M. L., & Taylor, M. (1998). Building dialogic relationships through the World Wide Web. *Public Relations Review*, 24(3), 321-334.
- Kent, M. L., & Taylor, M. (2002). Toward a dialogic theory of public relations. *Public Relations Review*, 28(1), 21-37.
- Kim, J., & Rubin, A. M. (1997). The variable influence of audience activity on media effects. *Communication Research*, 24(2), 107-135.
- LaRose, R., & Eastin, M. S. (2004). A social cognitive theory of internet uses and gratifications: Toward a new model of media attendance. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 48(3), 358-377.
- Lee, A. (2011). *An empirical study of the role of information quality in e-government systems* [Doctoral dissertation]. Nova Southeastern University.
- Liao, C., To, P. I., & Chuang, S. H. (2011). Factors influencing the intended use of web portals. *Online Information Review*, 35(2), 237-254.
- Massey, K. B. (1995). Analyzing the uses and gratifications concept of audience activity with a qualitative approach. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 39(3), 328-349.
- McKenna, K. Y., & Bargh, J. A. (2000). Plan 9 from cyberspace: The implications of the internet for personality and social psychology. *Personality and Social Psychology Review*, 4(1), 57-75.
- Morris, M., & Ogan, C. (1996). The internet as mass medium. *Journal of Communication*, 46(1), 39-50.
- Papacharissi, Z., & Rubin, A. M. (2000). Predictors of internet use. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 44(2), 175-196.
- Philip, H. (2003). Community information portals: Content and design issues for information access. *Journal of Information Science*, 29(6), 445-446.

- Rubin, A. M. (2009). Uses-and-gratifications perspective on media effects. In J. Bryant & M. B. Oliver (Eds.), *Media effects: Advances in theory and research* (pp. 165-184). Routledge.
- Ruggiero, T. E. (2000). Uses and gratifications theory in the 21st century. *Mass Communication & Society*, 3(1), 3-37.
- Sachan, A., & Ali, A. (2018). Examining the impact of e-government service process on user satisfaction. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing*, 11(3), 321-336.
- Strömbäck, J., & Kiousis, S. (2019). *Political public relations: Concepts, principles, and applications* (2nd ed.). Routledge.
- Valentini, C. (2020). Government communication. In V. Luoma-aho & M. Vos (Eds.), *The handbook of public sector communication* (pp. 23-36). Wiley-Blackwell.
- Wirtz, B. W., & Daiser, P. (2015). Local e-government and user satisfaction with city portals - the citizens' service preference perspective. *International Journal of Public Administration*, 38(4), 285-296.

Effectiveness of Egyptian Governorate Portals in Supporting Digital Government Communication and E-Service Quality: A Dual-Method Applied Study

Israa Ali Elsayed Elbahnasawy

Professional Certified Trainer | Adult Education Center - ASU

Ain Shams University

Es22al@gmail.com

ABSTRACT

This study evaluates the effectiveness of Egyptian governorate portals as local digital government communication tools by examining the gap between institutional performance - as reflected in objective analytical indicators - and public usage and perceived satisfaction levels. A dual-method research design was employed: an evaluative content analysis of four governorate portals (Cairo, Alexandria, Sharqia, and Beni Suef) using a validated assessment rubric measuring content quality, e-service efficiency, usability, and digital interactivity, alongside a field survey of 254 purposively selected portal users. The study drew on an integrative theoretical framework combining the digital government communication approach as the governing framework, Kent and Taylor's dialogic communication theory as an auxiliary framework for portal analysis, and uses and gratifications theory as an interpretive framework for user behavior.

Results revealed high institutional evaluation scores: content quality and credibility achieved 100%, service-related functions scored 100%, news services reached 82.14%, and usability attained 84%, reflecting clear institutional readiness. Conversely, field results showed that regular usage (always) did not exceed 22%, while occasional usage dominated at 56%; high satisfaction (very satisfied) reached only 21.7% against a dominant neutral stance of 69.2%; and actual service utilization did not surpass 44.4% despite full institutional availability. These findings confirm a substantial gap between institutional and perceived effectiveness, necessitating a shift beyond technical upgrades toward fostering interactive and participatory dimensions and improving user experience to build trust and deepen actual utilization. The study establishes a pre-COVID-19 baseline documenting local digital government communication status in early 2019, enabling future longitudinal comparisons to measure actual developmental trajectories.

Keywords: *Digital Government Communication - Egyptian Governorate Portals - E-Service Quality - Perceived Effectiveness - Institutional-Public Gap - Local E-Government.*