

بحث بعنوان

أثر استخدام المواقع الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات الحكومية: دراسة تحليلية شاملة

اعداد

اياد سميح احمد يامين

مدير الموقع الالكتروني

بلدية الزرقاء

مستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وتقييم أثر استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية على تحسين جودة الخدمات العامة. تستعرض الدراسة الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية، والمواقع الإلكترونية الحكومية، ومفهوم جودة الخدمة بأبعادها المختلفة في السياق الحكومي. يتم تحليل كيفية تأثير هذه المواقع على أبعاد جودة الخدمة مثل الكفاءة، والشفافية، وسهولة الوصول، ورضا المواطنين، والثقة في الخدمات الحكومية، بالإضافة إلى الأثر على الأداء المؤسسي للجهات الحكومية. تستعرض الدراسة أيضًا نماذج عالمية ومبادرات وطنية لتقييم وتطوير جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وتقديم أفضل الممارسات في تصميم وتطوير هذه المواقع لضمان الجودة، مع التركيز على تجربة المستخدم، وسهولة الوصول، وأمن المعلومات، وتكامل الخدمات. كما تناقش الدراسة أبرز التحديات التي تواجه تحسين جودة الخدمات الحكومية عبر المواقع الإلكترونية، بما في ذلك التحديات التقنية، والأمنية، والفجوة الرقمية، والتحديات التنظيمية والإدارية والمالية. وأخيرًا، تقدم الدراسة خلاصة لأهم النتائج وتوصيات عملية وموجهة لصناع السياسات والجهات الحكومية بهدف تعزيز فعالية المواقع الإلكترونية وتحسين الممارسات الحالية في مجال تقديم الخدمات الحكومية الرقمية.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، المواقع الإلكترونية الحكومية، جودة الخدمة، الخدمات الحكومية، التحول الرقمي، رضا المواطنين، تجربة المستخدم، أمن المعلومات، الفجوة الرقمية.

Abstract

This study aims to analyze and evaluate the impact of using government websites on improving the quality of public services. The study reviews the conceptual framework of e-government, government websites, and the concept of service quality with its various dimensions in the governmental context. It analyzes how these websites affect service quality dimensions such as efficiency, transparency, accessibility, citizen satisfaction, and trust in government services, in addition to the impact on the institutional performance of government agencies. The study also reviews global models and national initiatives for evaluating and developing the quality of e-government services, and presents best practices in designing and developing these websites to ensure quality, focusing on user experience, accessibility, information security, and service integration. Furthermore, the study discusses the most prominent challenges facing the improvement of the quality of government services through websites, including technical, security, digital divide, organizational, administrative, and financial challenges. Finally, the study provides a summary of the main findings and offers practical and targeted recommendations for policymakers and government entities to enhance the effectiveness of websites and improve current practices in the field of digital government service delivery.

Keywords: E-Government, Government Websites, Service Quality, Government Services, Digital Transformation, Citizen Satisfaction, User Experience, Information Security, Digital Divide.

الإطار العام للدراسة

1. مقدمة الدراسة

يشهد العالم تحولًا متسارعًا نحو الرقمنة في كافة مناحي الحياة، ولم يعد القطاع الحكومي بمنأى عن هذا التطور. فالتحول الرقمي لم يعد خيارًا ترفيلاً، بل أصبح ضرورة حتمية للحكومات الحديثة التي تسعى جاهدة لتعزيز كفاءتها وفعاليتها في خدمة مواطنيها ومجتمعات الأعمال. لقد أحدثت شبكة الإنترنت وتقنيات المعلومات والاتصالات المرتبطة بها ابتكارات غير مسبوقة، وأضافت قيمة اقتصادية كبيرة، وساهمت في تحسين العديد من الخدمات الاجتماعية على مدار العقود الماضية. وفي هذا السياق، لعب التطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورًا جوهريًا في تغيير شكل ودور الإدارات والأجهزة الحكومية وطبيعة علاقتها بالمواطنين، مما أفضى إلى بزوغ مفهوم "الحكومة الإلكترونية" كرافد أساسي وداعم محوري للحكومة التقليدية في عصر التحول الرقمي المتسارع. وينبغي النظر إلى هذا التحول ليس كحدث منعزل يتم لمرة واحدة، بل كعملية تطويرية ديناميكية ومستمرة تتطلب من الحكومات تخطيطاً استراتيجياً لمراحل تطوير متتابعة لمواقعها وخدماتها الإلكترونية.

تُعد المواقع الإلكترونية الحكومية بمثابة الواجهة الرئيسية والأداة المحورية التي من خلالها تتجسد مبادرات الحكومة الإلكترونية، فهي القناة التي تمكّن المواطنين ومؤسسات الأعمال من التفاعل المباشر والفعال مع الخدمات والمعلومات الحكومية عن بُعد، متجاوزةً بذلك الحواجز الزمانية والمكانية التقليدية. وتتيح هذه المواقع تقديم الخدمات الحكومية بصورة أسرع وأكثر تبسيطاً، مما يسهم في تقليل الإجراءات البيروقراطية المعقدة وزيادة مستويات الشفافية والموثوقية. فالموقع الإلكتروني الحكومي لم يعد مجرد منصة لعرض المعلومات، بل تطور

ليصبح فضاءً حيويًا للتفاعل وتبادل القيمة بين الحكومة والمواطن، حيث يمكن المواطنين من التواصل والتفاعل مع موظفي الحكومة عبر واجهات مستخدم رسومية وتطبيقات تفاعلية متنوعة، مما يعزز بدوره التواصل والثقة المتبادلة.

2. مشكلة الدراسة

على الرغم من الإمكانيات الهائلة التي توفرها المواقع الإلكترونية الحكومية، إلا أن تحقيق الاستفادة القصوى منها في تحسين جودة الخدمات يواجه تحديات متعددة. من هنا، تتبع الإشكالية البحثية لهذه الدراسة، والتي تتمثل في الحاجة الماسة إلى فهم عميق وشامل لكيفية تأثير المواقع الإلكترونية على مختلف أبعاد جودة الخدمات الحكومية، وتحديد العوامل الحاسمة التي تساهم في نجاح هذه المواقع في تحقيق أهدافها، أو تلك التي تعيق فعاليتها وتحد من تأثيرها الإيجابي.

3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من الدور الحيوي الذي تلعبه المواقع الإلكترونية الحكومية في سياق التحول الرقمي الشامل الذي أصبح ضرورة حتمية للحكومات المعاصرة. فمع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا في تقديم الخدمات العامة، تبرز الحاجة إلى فهم معمق لكيفية مساهمة هذه المواقع في تحسين جودة الخدمات الحكومية، وتعزيز كفاءة الأداء، وزيادة رضا المواطنين. وتسعى الدراسة إلى تقديم رؤى تحليلية شاملة حول هذا التأثير، وتحديد العوامل المؤثرة وأفضل الممارسات، مما يساهم في دعم جهود الحكومات لتطوير خدماتها الرقمية بشكل فعال ومستدام، والاستجابة لتطلعات المواطنين ومجتمعات الأعمال في العصر الرقمي.

4. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة التحليلية إلى استكشاف وتقييم أثر استخدام المواقع الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات الحكومية بشكل شامل. وتسعى الدراسة، بالاعتماد على مراجعة وتحليل الأدبيات المتاحة والدراسات السابقة، إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تحديد المفاهيم الأساسية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، والمواقع الإلكترونية الحكومية، وجودة الخدمات في السياق الحكومي.
2. تحليل وتوضيح كيفية تأثير المواقع الإلكترونية الحكومية على أبعاد جودة الخدمة المتعددة، مثل الكفاءة، والشفافية، وسهولة الوصول، ورضا المواطنين.
3. استعراض النماذج والأطر النظرية المستخدمة في تقييم وتطوير جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية.
4. بحث دور رضا المواطنين وثقتهم كعوامل وسيطة أو نتائج مباشرة لتطبيق المواقع الإلكترونية الحكومية الفعالة.
5. تحديد وتحليل أبرز التحديات التي تواجه الحكومات في سعيها لتحسين جودة الخدمات المقدمة عبر المواقع الإلكترونية.
6. تقديم رؤى معمقة وتوصيات عملية وموجهة لصناع السياسات والجهات الحكومية المعنية، بهدف تعزيز فعالية المواقع الإلكترونية وتحسين الممارسات الحالية في مجال تقديم الخدمات الحكومية الرقمية.

الإطار النظري:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للمواقع الإلكترونية الحكومية وجودة الخدمات

يتناول هذا المبحث تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة، حيث يتم تعريف الحكومة الإلكترونية والمواقع الإلكترونية الحكومية وتوضيح نطاق عملها، بالإضافة إلى استعراض مفهوم جودة الخدمة وأبعادها المختلفة في السياق الحكومي، مما يوفر أساساً نظرياً لفهم كيفية تأثير التقنيات الرقمية على تقديم الخدمات العامة.

1.1. تعريف الحكومة الإلكترونية والمواقع الإلكترونية الحكومية ونطاقها

يُعد مفهوم الحكومة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة نسبياً، وقد تطور ليشمل جوانب متعددة تتجاوز مجرد استخدام التكنولوجيا في العمل الحكومي.

• **الحكومة الإلكترونية:** تُعرّف الحكومة الإلكترونية بأنها وسيلة يتم اللجوء إليها من أجل تحسين العمل الحكومي ورفع كفاءته. وبشكل أكثر تفصيلاً، هي "تبادل المعلومات والخدمات إلكترونياً مع المواطنين والشركات والأدراع الحكومية الأخرى، وهو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات الحكومية، وتحقيق الغايات العامة بالوسائل الرقمية". كما تشمل الحكومة الإلكترونية "عملية تحويل طبيعة إدارة الشؤون العامة بالتأثير على العلاقة والمسؤولية بين الدولة والفرد".

• **المواقع الإلكترونية الحكومية:** تعتبر المواقع الإلكترونية الحكومية هي المنصات الرقمية الأساسية التي من خلالها يتم تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية وتسهيل تفاعل الجمهور معها. ويجب أن تُمكن هذه المواقع أي شخص يزورها من التواصل والتفاعل مع موظفي الحكومة عبر الإنترنت من خلال

وأجهزة مستخدم رسومية سهلة وفعالة. تاريخياً، تُعد المرحلة الأولى في مسيرة تطوير الحكومة الإلكترونية هي مرحلة عرض المعلومات ونشرها على موقع إلكتروني حكومي متاح للجمهور.

- **نطاق الخدمات الحكومية الإلكترونية:** يتسم نطاق الخدمات الحكومية الإلكترونية بالاتساع والتنوع، حيث يشمل كل شيء بدءاً من "الخدمات الحكومية عبر الإنترنت" إلى "تبادل المعلومات والخدمات إلكترونياً" بين مختلف الأطراف. ويتيح هذا النطاق للمواطنين التواصل مع جميع مستويات الحكومة (سواء المدينة، أو الولاية/المقاطعة، أو المستوى الوطني، أو حتى الدولي)، ويسهل مشاركتهم في الشأن العام. يشمل نطاق الخدمات توفير الخدمات الحكومية مباشرة للمواطنين (G2C)، وللقطاع الخاص ومؤسسات الأعمال (G2B)، بالإضافة إلى تسهيل التبادل والتنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة (G2G). ويمكن أن تغطي هذه الخدمات مجالات واسعة مثل تجديد الرخص، دفع الفواتير، الحصول على الوثائق الرسمية، تسجيل الشركات، وغيرها.

1.2. مفهوم جودة الخدمة وأبعادها في السياق الحكومي

- تُعد جودة الخدمة مفهوماً محورياً في تقييم فعالية الخدمات الحكومية، سواء كانت تقليدية أو إلكترونية.
- **تعريف جودة الخدمة:** يمكن تعريف جودة الخدمة بشكل عام بأنها "مدى خدمة المنتج لأغراض المستخدم بنجاح" أو ما يُعرف بـ "المواءمة للاستخدام". وتتخذ الجودة منظورين رئيسيين: فمن منظور مُقَدِّم الخدمة، تعني الجودة مطابقة الخدمة للمعايير والإجراءات الموضوعية مسبقاً لهذه الخدمة. أما من منظور المستفيد من الخدمة، فتعني الجودة مواءمة هذه الخدمة لاستخداماته واحتياجاته الخاصة.

ويمكن تعريفها أيضًا بأنها "درجة الرضا التي يمكن أن تُحقِّقها الخدمة للمستفيدين والزبائن من الخدمة، عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم".

• **أبعاد جودة الخدمة الحكومية:** تتعدد الأبعاد التي يمكن من خلالها تقييم جودة الخدمات الحكومية، وخاصة الإلكترونية منها. وبناءً على الأدبيات المتاحة، يمكن تحديد مجموعة من الأبعاد الرئيسية التالية (انظر الجدول 1):

○ **الاعتمادية (Reliability):** وتشير إلى قدرة الحكومة على تقديم الخدمة الموعودة بشكل صحيح ودقيق وموثوق به، وإنجاز المعاملات في الوقت المحدد وبدون أخطاء.

○ **الاستجابة (Responsiveness):** وتعني مدى سرعة تجاوب الجهة الحكومية مع استفسارات وطلبات المواطنين، والاستعداد الدائم لتقديم الخدمة والمساعدة، والتفاعل السريع والفعال مع المشكلات أو الصعوبات التي قد تواجههم.

○ **الأمان (Security/Trust):** ويتعلق هذا البعد بمدى حماية بيانات المستخدمين الشخصية والمالية، وضمان خصوصيتهم، وتوفير بيئة إلكترونية آمنة لإجراء المعاملات، مما يعزز ثقة المواطن في النظام.

○ **التعاطف/الاهتمام بالعميل (Empathy/Citizen Care):** ويعكس مدى فهم الجهة الحكومية لاحتياجات المواطنين الفردية، والتعامل معهم بلباقة واحترام، وتقديم الدعم والمساعدة اللازمين بطريقة ودية وشخصية.

- **الملموسية/الجوانب المادية (Tangibles/Physical Aspects):** وفي سياق الخدمات الإلكترونية، يشير هذا البعد إلى جودة الموقع الإلكتروني نفسه، بما في ذلك تصميم الواجهة، وسهولة التصفح، وجاذبية المظهر، وتوفر الأجهزة والمعدات التكنولوجية الداعمة للخدمة.
- **سهولة الوصول والاستخدام (Accessibility/Ease of Use):** وتعني إمكانية حصول جميع فئات المواطنين، بمن فيهم ذوو الإعاقة وكبار السن، على الخدمة بسهولة ويسر، ووضوح المعلومات والإجراءات، وتصميم بديهي للموقع لا يتطلب خبرة تقنية عالية.
- **جودة المعلومات (Information Quality):** وتشمل دقة المعلومات المقدمة عبر الموقع، واكتمالها، وحدائتها، ووضوحها، وسهولة فهمها، ومدى صلتها باحتياجات المستخدم.
- **الكفاءة (Efficiency):** وتتعلق بإنجاز الخدمة بأقل قدر ممكن من الوقت والجهد والتكلفة، وتقليل الإجراءات الروتينية والمعقدة، وتبسيط العمليات.
- **الشفافية (Transparency):** وتعني وضوح الإجراءات والمتطلبات اللازمة للحصول على الخدمة، وإتاحة المعلومات حول سير المعاملات ومراحل إنجازها، ومعرفة المسؤوليات والتكاليف المرتبطة بها.

من المهم إدراك أن هذه الأبعاد ليست منفصلة تمامًا عن بعضها البعض، بل هي متداخلة وتؤثر بشكل متبادل. فعلى سبيل المثال، "سهولة الاستخدام" قد تؤثر بشكل مباشر على "الكفاءة" التي يدركها المواطن، كما أن "الأمان" العالي للنظام يعزز "الثقة" فيه. وبالتالي، فإن استراتيجيات تحسين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية

يجب أن تكون متكاملة وتراعي هذه الترابطات الديناميكية بين مختلف الأبعاد، لضمان تحقيق تحسين شامل وملمس في تجربة المواطن.

جدول 1: أبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية الرئيسية وتعريفاتها

| البُعد | التعريف الموجز | أمثلة على مؤشرات قياس البُعد في سياق المواقع الحكومية |
|---------------|---|--|
| الاعتمادية | تقديم الخدمة بشكل صحيح ودقيق وموثوق به، وإنجازها في الوقت المحدد وبدون أخطاء. | - اكتمال المعاملة بنجاح من المحاولة الأولى دقة المعلومات المقدمة عن الخدمة الالتزام بالمواعيد المعلنة لإنجاز الخدمة. |
| الاستجابة | سرعة تجاوب الجهة الحكومية مع استفسارات وطلبات المواطنين، والاستعداد لتقديم الخدمة، والتفاعل السريع مع المشكلات. | - سرعة تحميل صفحات الموقع توفر قنوات اتصال فعالة (هاتف، بريد إلكتروني، دردشة) الوقت المستغرق للرد على استفسارات المستخدمين. |
| الأمان والثقة | حماية بيانات المستخدمين الشخصية والمالية، وضمان | - وجود شهادات أمان للموقع (SSL) وضوح سياسات الخصوصية واستخدام البيانات |

| أمثلة على مؤشرات قياس البعد في سياق المواقع الحكومية | التعريف الموجز | البعد |
|--|---|-----------------|
| شعور المستخدم بالأمان عند إدخال معلومات شخصية أو مالية. | خصوصيتهم، وتوفير بيئة إلكترونية آمنة للمعاملات. | |
| -وضوح تصميم الموقع وسهولة التصفح قلة عدد الخطوات المطلوبة لإنجاز الخدمة توفر إرشادات مساعدة واضحة توافق الموقع مع مختلف الأجهزة والمتصفحات. | إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة ويسر، ووضوح المعلومات والإجراءات، وتصميم بديهي للموقع لا يتطلب خبرة تقنية عالية. | سهولة الاستخدام |
| -حداثة المعلومات وتحديثها بانتظام شمولية المعلومات وتغطيتها لكافة جوانب الخدمة خلو المعلومات من الأخطاء اللغوية أو الواقعية سهولة فهم المصطلحات المستخدمة. | دقة المعلومات المقدمة عبر الموقع، واكتمالها، وحدائتها، ووضوحها، وسهولة فهمها، ومدى صلتها باحتياجات المستخدم. | جودة المعلومات |
| -الوقت الإجمالي المستغرق لإنجاز المعاملة عبر الموقع مقارنة بالطرق التقليدية تقليل الحاجة إلى زيارة المقرات الحكومية تقليل عدد الوثائق المطلوبة. | إنجاز الخدمة بأقل وقت وجهد وتكلفة، وتقليل الإجراءات الروتينية والمعقدة، وتبسيط العمليات. | الكفاءة |

| أمثلة على مؤشرات قياس البعد في سياق المواقع الحكومية | التعريف الموجز | البعد |
|---|--|---------------------|
| -توفر معلومات واضحة عن خطوات الحصول على الخدمة إمكانية تتبع حالة الطلب إلكترونياً وضوح الرسوم المطلوبة (إن وجدت) ومعايير الاستحقاق. | وضوح الإجراءات والمتطلبات، اللازمة للحصول على الخدمة، وإتاحة المعلومات حول سير المعاملات ومراحل إنجازها. | الشفافية |
| -توفر قنوات دعم فني ومساعدة للمستخدمين (أسئلة شائعة، دليل استخدام، مركز اتصال) جودة استجابة موظفي الدعم مراعاة احتياجات الفئات الخاصة (مثل كبار السن، ذوي الإعاقة). | فهم احتياجات المواطنين، التعامل معهم بلباقة واحترام، وتقديم الدعم والمساعدة اللازمين بطريقة ودية وشخصية. | دعم المواطن/التعاطف |

المبحث الثاني: تحليل أثر المواقع الإلكترونية على أبعاد جودة الخدمات الحكومية

تُحدث المواقع الإلكترونية الحكومية تحولاً ملموساً في طريقة تقديم الخدمات العامة، وينعكس هذا التحول إيجاباً على مختلف أبعاد جودة هذه الخدمات. يستعرض هذا المبحث أبرز هذه التأثيرات، مدعوماً بنتائج الدراسات والأبحاث المتاحة.

2.1. تحسين كفاءة تقديم الخدمات (تقليل الوقت والجهد والتكاليف)

يُعد تحسين الكفاءة أحد أبرز الآثار المباشرة لاستخدام المواقع الإلكترونية في تقديم الخدمات الحكومية. فمن خلال أتمتة الإجراءات وتوفير قنوات رقمية، تساهم هذه المواقع في تقديم الخدمات بصورة أسرع وبتكلفة أقل مقارنة بالطرق التقليدية. ويؤدي ذلك إلى تمكين المواطنين من إنجاز معاملاتهم في وقت أقل وبجهد أيسر، مما يخفف الأعباء الملقاة على عاتقهم وعلى كاهل الإدارات الحكومية نفسها. تتيح المواقع الإلكترونية إجراء مختلف المعاملات بين المواطنين والمؤسسات الحكومية وقطاع الأعمال بشكل إلكتروني متكامل، مما يوفر بشكل كبير في الجهد والوقت والتكاليف التشغيلية. وتتميز الحكومة الإلكترونية، التي تعد المواقع واجهتها الأساسية، بالاستجابة الفورية للمعاملات، على عكس البطء الذي غالبًا ما كان يسم الإجراءات في الحكومة التقليدية.

2.2. تعزيز الشفافية وإتاحة المعلومات

تلعب المواقع الإلكترونية الحكومية دورًا حيويًا في تعزيز مبدأ الشفافية وتسهيل وصول المواطنين إلى المعلومات والبيانات الحكومية. فهي توفر منصة لنشر المعلومات والبيانات بطريقة سهلة وميسرة، مما يمكن المواطنين من الاستفادة من الثورة الرقمية في الحصول على ما يحتاجونه من معطيات. وتساهم هذه الإتاحة الواسعة للمعلومات في ضمان قدر أكبر من الشفافية والمصداقية في العلاقة بين المؤسسات الحكومية والمواطن.

2.3. توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات وسهولة الحصول عليها

تساهم المواقع الإلكترونية بشكل كبير في توسيع نطاق وصول المواطنين إلى الخدمات الحكومية وتسهيل عملية الحصول عليها. فهي تمكن المواطنين من الوصول إلى الدولة وخدماتها عبر الإنترنت في أي وقت

ومن أي مكان، متجاوزةً بذلك القيود الجغرافية والزمنية التي كانت تفرضها الطرق التقليدية. ويشمل ذلك سهولة الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية ليس فقط للمواطنين الأفراد، بل أيضًا لمنظمات الأعمال والمستثمرين.

2.4. تحسين تجربة المستخدم ورضا المواطنين

يُعد تحسين تجربة المستخدم وتحقيق رضاه هدفًا أساسيًا تسعى إليه الحكومات من خلال تطوير مواقعها الإلكترونية. فالهدف النهائي هو تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة فعالة ومستقرة وسريعة، بالتركيز على إيصال هذه الخدمات بما يتلاءم مع متطلبات العصر وتطلعات المستفيدين.

2.5. تعزيز الثقة في الخدمات الحكومية

تلعب جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، المقدمة عبر المواقع، دورًا محوريًا في بناء وتعزيز ثقة المواطنين في الحكومة ومؤسساتها. فالخدمة التي تتسم بالاستجابة السريعة، وتقديمها في الوقت المناسب، والتعامل الودي مع المستفيدين، تساهم بشكل كبير في تشكيل جسور الثقة بين الحكومة والمواطنين. عندما تتحسن جودة الخدمة الإلكترونية، يشعر الجمهور بالتقدير وأن صوته مسموع، مما يعزز علاقة الثقة المتبادلة بين الطرفين. وقد أظهرت الدراسات أن جودة الخدمة الإلكترونية لها تأثير إيجابي كبير ومباشر على تكوين ثقة الجمهور في الخدمات الحكومية.

2.6. الأثر على الأداء المؤسسي للجهات الحكومية

لا يقتصر تأثير المواقع الإلكترونية الحكومية على تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين فحسب، بل يمتد ليشمل تحسين الأداء الداخلي للمؤسسات الحكومية نفسها. فقد أظهرت دراسة حالة أجريت على مديرية جوازات أربيل في العراق أن تطبيق الحكومة الإلكترونية أدى إلى تحسين ملموس في الأداء المنظمي للمديرية، حيث ساهم في تقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات وزيادة دقتها وكفاءتها. وبشكل أعم، تساهم الحكومة الإلكترونية في رفع مستويات الكفاءة والفعالية والأداء في الإجراءات والأنظمة الحكومية الداخلية من خلال مكننة وأتمتة العمليات في جميع الإدارات العامة. هذا يعني أن الاستثمار في تطوير المواقع الإلكترونية الحكومية وتقديم الخدمات من خلالها له عائد مزدوج: عائد خارجي يتمثل في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن وتسهيل حياته، وعائد داخلي يتمثل في تعزيز كفاءة المؤسسات الحكومية وتقليل التكاليف التشغيلية وتحسين استخدام الموارد.

جدول 2: ملخص أبرز الدراسات حول أثر المواقع الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية

| الدراسة (معرفة المقتطف) | السياق/الدولة/القطاع | الأثر الرئيسي الذي تم قياسه | أبرز النتائج/الاستنتاجات |
|-------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--|
| | مديرية جوازات أربيل، العراق | تحسين الأداء المنظمي | تطبيق الحكومة الإلكترونية يقلل وقت إنجاز المعاملات ويزيد دقتها ويحسن الأداء. |

| | | | |
|---|--|--|--|
| <p>الحكومة الإلكترونية تحسن جودة الخدمات، توفر الموارد، تضمن الشفافية، وتوسع نطاق العمل.</p> | <p>جودة الخدمات، توفير الوقت والجهد والتكاليف، الشفافية، نطاق العمل، الاستجابة للمعاملات</p> | <p>عام (مراجعة أدبيات)</p> | |
| <p>فروق بين الجودة الحالية والمتوقعة، انخفاض رضا العملاء عن بعض الخدمات الإلكترونية، توصيات لتحسين الأبعاد الخمسة للجودة.</p> | <p>جودة الخدمة المصرفية، رضا العملاء</p> | <p>المصارف الحكومية، سوريا</p> | |
| <p>أثر كبير لتطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات، تمكين الحصول على الخدمات بعدالة وسهولة، تبسيط الإجراءات.</p> | <p>جودة الخدمات في البلديات</p> | <p>البلديات</p> | |
| <p>مستوى جودة خدمات مرتفع ورضا عالٍ للعملاء، علاقة ارتباط موجبة بين جودة الخدمات والرضا.</p> | <p>جودة الخدمات الإلكترونية، رضا العملاء</p> | <p>مركز خدمة المواطن الإلكتروني، سوريا</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>مستوى متوسط من رضا المراجعين، توصيات بالتوعية وتأهيل الموظفين وتحسين الخدمة.</p> | <p>رضا المراجعين عن خدمات الحكومة الإلكترونية</p> | <p>دائرة الأراضي والمساحة، الأردن</p> |
| <p>جودة الخدمة الإلكترونية تؤثر بشكل كبير على الثقة العامة والرضا العام. الثقة لا تتوسط العلاقة بين جودة الخدمة والرضا.</p> | <p>جودة الخدمة الإلكترونية، الثقة العامة، الرضا العام</p> | <p>جاكرتا، إندونيسيا (خدمات عامة رقمية)</p> |
| <p>أبعاد الجودة: سهولة التفاعل، الإنجاز، رعاية المواطن، الأمن والخصوصية، الموثوقية. الموثوقية والإنجاز مرتبطان بالقيمة المدركة، والقيمة المدركة مرتبطة بالرضا والولاء.</p> | <p>جودة خدمة الحكومة الإلكترونية، القيمة المدركة، الرضا، الولاء</p> | <p>فيتنام (خدمة تسجيل المركبات عبر الإنترنت)</p> |
| <p>جودة المعلومات والخدمة والنظام والفائدة المدركة تؤثر على رضا المستخدمين. الرضا يؤثر إيجابًا على نية الاستخدام المستمر وثقة المواطن.</p> | <p>رضا المستخدمين، نية الاستخدام المستمر، ثقة المواطن</p> | <p>الهند (خدمات حكومية إلكترونية)</p> |

| | | | |
|---|------------------|--------------------|--|
| الخدمة الإلكترونية المدركة (أساسية، | رضا المواطنين عن | عام (إطار مفاهيمي) | |
| مبسطة، داعمة) تؤثر على الفائدة | خدمات الحكومة | | |
| المدركة والثقة، والثقة تؤثر على الفائدة | الإلكترونية | | |
| المدركة ورضا المواطنين. | | | |

المبحث الثالث: نماذج تقييم وتطوير جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية

يُعد تقييم وتطوير جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية عملية مستمرة تتطلب الاستناد إلى أطر عمل ونماذج علمية ومنهجية. وقد برزت العديد من النماذج العالمية التي تهدف إلى قياس مدى نجاح هذه الخدمات من منظور المستخدمين والجهات الحكومية على حد سواء، بالإضافة إلى مبادرات وطنية رائدة تسعى إلى وضع معايير ومؤشرات خاصة بها لضمان التميز في تقديم الخدمات الرقمية.

3.1. استعراض نماذج عالمية لتقييم الجودة

تتنوع النماذج المستخدمة في تقييم جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، ولكل منها تركيزه وأبعاده الخاصة:

- **نموذج جودة خدمات الحكومة الإلكترونية (e-GovQual):** يركز هذا النموذج بشكل خاص على قياس جودة الخدمات التي تقدمها المواقع والبوابات الحكومية الإلكترونية من وجهة نظر المواطن كمستخدم نهائي. ويقوم النموذج على أربعة أبعاد رئيسية:

1. **الكفاءة (Efficiency):** وتقيس مدى سهولة استخدام الخدمة الإلكترونية وسلاسة الإجراءات

عبر الموقع.

2. **الثقة (Trust):** وتعكس مدى ثقة المستهلك في استخدام الخدمة الإلكترونية، وفي أمان

معلوماته الشخصية والمالية.

3. **الموثوقية (Reliability):** وتشير إلى مدى قابلية استخدام الموقع والخدمة، وإمكانية الوصول

إليهما بشكل مستمر، ودقة المعلومات والخدمات المقدمة.

4. **دعم المواطن (Citizen Support):** ويقيم مدى قدرة النظام وموظفي الدعم على مساعدة

المستهلكين في حل المشكلات التي قد تواجههم أثناء استخدام الخدمة. ويتميز نموذج e-

GovQual باستخدامه لأداة تحليل الأهمية والأداء (Importance-Performance

Analysis – IPA)، التي تساعد في تحديد الجوانب التي يوليها المستخدمون أهمية كبرى

ومقارنتها بمستوى الأداء الفعلي للحكومة في تلك الجوانب، مما يمكن من تحديد أولويات

التحسين والتطوير بشكل فعال.

• **نموذج نجاح نظم المعلومات لديلون وماكلين (DeLone and McLean IS Success**

Model): يُعد هذا النموذج من النماذج الشاملة المستخدمة لتقييم نجاح نظم المعلومات بشكل عام،

وقد تم تكييفه وتطبيقه بنجاح في سياق الحكومة الإلكترونية. يتضمن النموذج عادةً ستة أبعاد رئيسية

متراصة:

1. **جودة النظام (System Quality):** وتشير إلى الخصائص التقنية للنظام، مثل سهولة

الاستخدام، والموثوقية، والمرونة، وسرعة الاستجابة.

2. **جودة المعلومات (Information Quality):** وتقيم مدى دقة واكتمال وحدثة وملاءمة

المعلومات التي ينتجها النظام.

3. **جودة الخدمة (Service Quality):** وتركز على جودة الدعم الذي يقدمه قسم تقنية

المعلومات أو مقدمو الخدمة للمستخدمين.

4. **نية الاستخدام/الاستخدام (Intention to Use/Use):** وتقيس مدى رغبة المستخدمين في

استخدام النظام أو مدى استخدامهم الفعلي له.

5. **رضا المستخدم (User Satisfaction):** وتعكس انطباعات المستخدمين ومشاعرهم تجاه

النظام.

6. **الفوائد الصافية (Net Benefits):** وتشير إلى الآثار الإيجابية التي يحققها النظام على

المستوى الفردي أو المؤسسي أو المجتمعي. وقد اقترحت إحدى الدراسات نموذجًا لجودة

خدمات الحكومة الإلكترونية يدمج بين جودة الخدمة المقدمة عبر الإنترنت وجودة الخدمة

المقدمة بالطرق التقليدية (غير المتصلة بالإنترنت)، وذلك بالاستناد إلى نموذج نجاح نظم

المعلومات ونموذج جودة الخدمة المعروف (SERQUAL).

• **نموذج قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model – TAM):** يهدف هذا النموذج

إلى تفسير العوامل التي تؤثر على قرار المستخدمين بتبني واستخدام التكنولوجيا الجديدة. ويقوم النموذج

بشكل أساسي على عاملين رئيسيين:

1. **سهولة الاستخدام المدركة (Perceived Ease of Use – PEOU):** وهي الدرجة التي

يعتقد بها الفرد أن استخدام نظام معين سيكون خاليًا من الجهد.

2. **الفائدة المدركة (Perceived Usefulness – PU):** وهي الدرجة التي يعتقد بها الفرد

أن استخدام نظام معين سيعزز أداءه الوظيفي أو يحقق له منافع معينة. وقد تم استخدام نموذج

TAM بشكل واسع في دراسات الحكومة الإلكترونية، غالبًا بالدمج مع نماذج أخرى. فعلى

سبيل المثال، قامت إحدى الدراسات بدمج TAM مع نموذج نجاح نظم المعلومات (ISSM)

لفحص العوامل المؤثرة في رضا المستخدمين ونية الاستخدام المستمر والثقة في الخدمات

الحكومية الإلكترونية. كما استخدمت دراسة أخرى نموذج TAM ونظرية الثقة لتطوير نموذج

يهدف إلى تحديد العوامل المؤثرة في رضا المواطنين عن خدمات الحكومة الإلكترونية.

• **نماذج أخرى وأبعاد إضافية:** بالإضافة إلى النماذج المذكورة، هناك العديد من الأطر والمقاييس الأخرى

التي تم تطويرها أو اقتراحها لتقييم جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية. تشمل هذه النماذج E-Q-

QUAL، وجودة الويب المدركة من قبل المستخدم، وجودة الخدمة عبر الإنترنت، ونموذج جودة بيانات

البوابة، و WebQual، ومنظور المستهلك لجودة الخدمة الإلكترونية. وتقترب بعض الدراسات الحديثة

أبعادًا إضافية يجب أخذها في الاعتبار عند تقييم جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، مثل **جودة**

المنظمة (Organization Quality)، والتي تشمل جوانب مثل فعالية الحوكمة الإلكترونية ودور

رئيس قسم المعلومات (CIO) في تحقيق أهداف الحكومة الرقمية.

ومن الجدير بالذكر أيضًا أهمية مراعاة العوامل السياقية عند تطبيق هذه النماذج. فالدراسات تشير إلى وجود اختلافات ثقافية في تبني الحكومة الإلكترونية حتى بين الدول المتقدمة. كما أن "الفجوة الرقمية" تلعب دورًا هامًا كعامل مؤثر في العلاقة بين أبعاد جودة نظم المعلومات ورضا المواطنين، خاصة في الدول النامية. وهذا يعني أن النماذج العالمية يجب أن يتم تكييفها وتطبيقها بحذر، مع الأخذ في الاعتبار الخصوصيات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية لكل دولة، وأن معالجة الفجوة الرقمية ليست مجرد مسألة تقنية، بل هي شرط أساسي لنجاح الحكومة الإلكترونية وتحقيق رضا المواطنين على نطاق واسع.

3.2. أمثلة من مبادرات وطنية لتطوير جودة الخدمات

تتسابق العديد من الدول لوضع أطر ومعايير وطنية خاصة بها لتقييم وتطوير جودة خدماتها الحكومية الإلكترونية، بهدف تحقيق التميز والريادة في هذا المجال. ومن أبرز الأمثلة على ذلك:

- **دولة الإمارات العربية المتحدة:** تُعد دولة الإمارات من الدول الرائدة عالميًا في مجال التحول الرقمي الحكومي، وقد أطلقت العديد من المبادرات والأدلة الإرشادية لضمان جودة خدماتها. ومن أبرز هذه المبادرات:

○ **"دليل تطوير الخدمات الحكومية"** و **"نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات"**: يمثلان إطارين متكاملين لتقييم وتحسين جودة الخدمات الحكومية بشكل عام، بما في ذلك الخدمات الإلكترونية.

- **نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات:** يتألف هذا النظام من ثمانية محاور رئيسية للتقييم، هي: (1) الربط الاستراتيجي، (2) التركيز على المتعاملين، (3) الخدمات، (4) قنوات تقديم الخدمة، (5) تجربة المتعامل، (6) كفاءة الخدمة والإبداع، (7) تمكين الموارد البشرية، و (8) التكنولوجيا المتكاملة. وتتفرع من هذه المحاور الرئيسية 35 محورًا فرعيًا تضم أكثر من 200 معيار تفصيلي للتقييم.
- **"مبادئ ومعايير تصميم تجربة الخدمات الحكومية":** تحدد هذه الوثيقة المبادئ الأساسية التي يجب أن تركز عليها عملية تصميم الخدمات الحكومية، ومن أهمها: الإنسان أولاً، وتوفير تجربة سلسلة واستباقية، وتوحيد وتنوع وتتسق قنوات الخدمة، وإعطاء الأولوية للخدمات الرقمية، وطلب المعلومة من المتعامل مرة واحدة فقط، وضمان أمن البيانات وخصوصيتها، والاستماع المستمر لصوت المتعامل، وتقديم خدمات ذات قيمة مميزة.
- **المملكة العربية السعودية:** تسعى المملكة العربية السعودية بخطى حثيثة نحو التحول الرقمي الشامل، وقد أطلقت مبادرات هامة لضمان جودة خدماتها الرقمية، من بينها:
 - **"مؤشر قياس التحول الرقمي":** وهو أداة وطنية لقياس مدى تقدم الجهات الحكومية في مسيرة التحول الرقمي. ويتضمن هذا المؤشر محورًا خاصًا يُعنى بـ "جودة الخدمات الرقمية"، يهدف إلى تقييم كفاءة وفعالية الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية عبر قنواتها الرقمية.
 - **معايير جودة الخدمات الرقمية ضمن المؤشر:** تشمل هذه المعايير عدة جوانب رئيسية، هي:
 - (1) مدى توفر الخدمات الرقمية واستمراريتها دون انقطاع، (2) سرعة وكفاءة إنجاز المعاملات

الإلكترونية، (3) مستوى أمان وحماية البيانات الشخصية للمستخدمين، و (4) جودة تجربة المستخدم ومدى سهولة الوصول إلى الخدمات واستخدامها.

تُظهر هذه المبادرات الوطنية التزامًا واضحًا بتحقيق التميز في تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية، والتركيز ليس فقط على مجرد توفير الخدمات رقميًا، بل على ضمان جودتها العالية وتلبيتها لتطلعات واحتياجات المستخدمين.

المبحث الرابع: أفضل الممارسات في تصميم وتطوير المواقع الإلكترونية الحكومية لضمان الجودة

لضمان أن المواقع الإلكترونية الحكومية تحقق أهدافها في تحسين جودة الخدمات، يجب تبني مجموعة من أفضل الممارسات في مراحل التصميم والتطوير والتشغيل. تركز هذه الممارسات بشكل أساسي على المستخدم، وسهولة الوصول، والأمان، وتكامل الخدمات.

4.1. التركيز على المستخدم وتجربته (User-Centricity and User Experience – UX)

يُعد وضع المستخدم في صميم عملية تصميم وتطوير المواقع الحكومية هو حجر الزاوية لضمان جودتها وفعاليتها. يجب أن تكون المواقع مصممة لتلبية احتياجات المستخدمين الفعلية وسلوكياتهم المتوقعة، بهدف تحسين تجربة تقديم الخدمة وتعزيز مشاركة المواطنين. إن فهم متطلبات المستخدم أو المستخدم يُعتبر الخطوة الأولى والأساسية في هذه العملية. ويتضمن تنفيذ التصميم المرتكز على المستخدم (User-Centered Design – UCD) عدة خطوات أساسية، تبدأ بإجراء أبحاث معمقة للمستخدمين لفهم التركيبة السكانية المستهدفة واحتياجاتهم وتفضيلاتهم. ويجب ضمان أن المنصات الرقمية تلبي احتياجات جميع فئات المستخدمين، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، من خلال دمج ميزات مثل قارئ الشاشة والأوامر الصوتية.

4.2. معايير سهولة الوصول والاستخدام (Accessibility and Usability)

يجب أن تكون المواقع والخدمات الحكومية الإلكترونية سهلة الوصول والاستخدام لجميع فئات المواطنين دون تمييز. ويشمل ذلك ضمان أن تكون المواقع قابلة للاستخدام من قبل الأفراد ذوي الإعاقة، وذلك من خلال الالتزام بمعايير النفاذية الرقمية العالمية. وتُعرّف النفاذية الرقمية (eAccessibility) بأنها قابلية استخدام المنتجات والخدمات والمعلومات الرقمية من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن بنفس درجة الفعالية التي يستخدمها بها الأشخاص من غير ذوي الإعاقة.

4.3. أمن المعلومات وخصوصية البيانات (Information Security and Data Privacy)

يُعد ضمان أمن المعلومات وحماية خصوصية بيانات المستخدمين من أهم الأولويات عند تطوير وتشغيل المواقع الإلكترونية الحكومية. يجب اتخاذ كافة التدابير اللازمة لحماية معلومات المستخدمين الحساسة وضمان أن تكون الاتصالات والمعاملات التي تتم عبر الموقع آمنة ومؤمنة. فعلى سبيل المثال، تستخدم مدينة فيلادلفيا تقنيات متقدمة لأمن الشبكات بهدف حماية معلومات المستخدمين من أي استخدام غير مصرح به.

4.4. تكامل الخدمات وتقديمها بشكل استباقي (Service Integration and Proactive Delivery)

تسعى الحكومات الحديثة إلى تجاوز مجرد تقديم الخدمات بشكل فردي ومعزول، والتوجه نحو تقديم باقات متكاملة من الخدمات التي تلبى احتياجات المواطنين بشكل شمولي واستباقي.

4.5. إدارة المحتوى وجودة المعلومات (Content Management and Information Quality)

يُعد المحتوى الذي يقدمه الموقع الحكومي عنصرًا أساسيًا في تجربة المستخدم وجودة الخدمة. يجب تمكين فرق العمل المسؤولة عن الموقع من تعديل المحتوى وتحديثه بسهولة وسرعة لضمان أنه يلبي احتياجات المستخدمين ويظل مواكبًا للتطورات. وينبغي تحسين المحتوى ليصبح متوافقًا مع محركات البحث (SEO) لتسهيل العثور عليه، بالإضافة إلى تضمين وظيفة بحث فعالة داخل الموقع نفسه لمساعدة المستخدمين على الوصول إلى المعلومات والخدمات التي يبحثون عنها بسرعة ودقة. ومن الضروري توفير معلومات شفافة ومحدثة بانتظام حول الخدمات والإجراءات والمتطلبات، وأن تكون هذه المعلومات مكتوبة بلغة واضحة وسهلة الفهم لجميع فئات المستخدمين. ويجب الاعتماد على بيانات دقيقة ومحدثة يتم الحصول عليها من الجهات الحكومية المسؤولة عن السجلات المرجعية لهذه البيانات، لضمان موثوقية المعلومات المقدمة عبر الموقع.

المبحث الخامس: التحديات التي تواجه تحسين جودة الخدمات الحكومية عبر المواقع الإلكترونية

على الرغم من الفوائد الجمة التي توفرها المواقع الإلكترونية الحكومية، إلا أن عملية تطويرها وتحسين جودة الخدمات المقدمة من خلالها تواجه العديد من التحديات التي تتطلب فهماً عميقاً واستراتيجيات فعالة للتغلب عليها.

5.1. التحديات التقنية والبنية التحتية

تُعد التحديات التقنية من أبرز العقبات التي تواجه تطور الخدمات الحكومية الإلكترونية. وتشمل هذه التحديات مشكلات البنية التحتية للاتصالات والإنترنت، خاصة في المناطق النائية أو الأقل تطوراً، مما يحد من قدرة بعض المواطنين على الوصول إلى الخدمات الرقمية. كما أن العديد من الجهات الحكومية لا تزال تعتمد على

أنظمة قديمة (Legacy Systems) يصعب تكاملها مع التقنيات الحديثة، مما يعيق تطوير خدمات إلكترونية متكاملة وسلسة. وفي بعض السياقات، لوحظ ضعف البنية التحتية في مجال الاتصالات والمعلومات لدى بعض البلديات، مما يحول دون تقديم خدمات إلكترونية متطورة. يُضاف إلى ذلك، التكلفة المالية الكبيرة المرتبطة بإنشاء الشبكات المتطورة، وربط المواقع الحكومية المختلفة، وتوفير الأجهزة والبرامج اللازمة، وتحديثها بشكل مستمر لمواكبة التطورات التقنية المتسارعة.

5.2. التحديات الأمنية ومخاوف الخصوصية

يمثل ضمان أمن المعلومات وحماية خصوصية المستخدمين تحديًا كبيرًا في بيئة الخدمات الحكومية الإلكترونية. فالتعامل مع بيانات المواطنين الحساسة، سواء كانت شخصية أو مالية، يتطلب إجراءات أمنية مشددة للحماية من التهديدات السيبرانية المتزايدة مثل القرصنة والاختراق والفيروسات. وقد أظهرت بعض الدراسات وجود مخاوف أمنية لدى المواطنين تتعلق بالقرصنة الإلكترونية واختراق المواقع الحكومية، مما يؤثر على ثقتهم في استخدام الخدمات الإلكترونية. كما أن عدم ثقة بعض المستخدمين في أمان التعاملات الإلكترونية بشكل عام يشكل عائقًا أمام تبنيهم لهذه الخدمات.

5.3. التحديات المالية

تتطلب مشاريع الحكومة الإلكترونية استثمارات مالية كبيرة، مما يجعل القيود المالية والتمويل من التحديات الرئيسية التي تواجهها العديد من الحكومات، خاصة في الدول النامية. وتشمل هذه الاستثمارات تكاليف تطوير البنية التحتية، وشراء البرمجيات والأجهزة، وصيانتها وتحديثها بشكل دوري، بالإضافة إلى تكاليف تدريب الموظفين وتأهيلهم، وتكاليف حملات التوعية للمواطنين.

جدول 3: التحديات الرئيسية في تحسين جودة الخدمات الحكومية عبر المواقع الإلكترونية واستراتيجيات مواجهتها

| نوع التحدي | وصف موجز للتحدي | أمثلة على استراتيجيات المواجهة المقترحة | المصادر |
|------------------|--|---|---------|
| تقني وبنية تحتية | -ضعف البنية التحتية للاتصالات والإنترنت -الأنظمة الحكومية القديمة وصعوبة تكاملها التكلفة العالية لإنشاء وتحديث البنية التحتية. | -الاستثمار في تحديث وتوسيع شبكات الاتصالات -تبنى نهج مرحلي لتحديث الأنظمة القديمة أو استبدالها -البحث عن نماذج تمويل مبتكرة (مثل الشراكة بين القطاعين العام والخاص) -تبنى الحلول السحابية لزيادة المرونة وقابلية التوسع. | |
| أمني وخصوصية | -مخاطر الهجمات السيبرانية وانتهاكات البيانات -مخاوف المستخدمين بشأن خصوصية المعلومات الشخصية -عدم ثقة البعض في أمان التعاملات الإلكترونية. | -تطبيق تدابير أمن سيبراني قوية (تشفير، جدران حماية، أنظمة كشف التهديدات) -إجراء عمليات تدقيق أمني منتظمة -وضع سياسات واضحة لحماية البيانات والخصوصية وإعلام المستخدمين بها -بناء الثقة من خلال الشفافية والالتزام بأفضل الممارسات الأمنية. | |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | <p>-توفير برامج تدريب وتأهيل للموظفين على التقنيات الجديدة وخدمة العملاء الرقمية إطلاق حملات توعية وتثقيف للمواطنين حول أهمية وفوائد الخدمات الإلكترونية وكيفية استخدامها توفير خدمات دعم ومساعدة للمستخدمين إشراك الموظفين في عملية التحول الرقمي وتصميم الخدمات قيادة التغيير بشكل فعال وتوضيح الرؤية والفوائد.</p> | <p>-عدم المساواة في الوصول إلى التكنولوجيا والمهارات الرقمية ضعف الوعي بفوائد الحكومة الإلكترونية مقاومة التغيير من قبل الموظفين والمواطنين.</p> | <p>بشري/ثقافي (الفجوة الرقمية ومقاومة التغيير)</p> |
| | <p>-مراجعة وتحديث القوانين واللوائح المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية، حماية البيانات، التوقيع الإلكتروني، إلخ وضع أطر حوكمة واضحة للتحول الرقمي تعزيز التعاون والتنسيق بين مختلف الجهات الحكومية تبسيط الإجراءات الإدارية وإعادة هندستها.</p> | <p>-الحاجة إلى تحديث الأطر القانونية والتشريعية لتواكب التطور الرقمي غياب بعض التشريعات المتخصصة في المجال الإلكتروني التحديات البيروقراطية التي تعيق التنسيق بين الجهات.</p> | <p>تنظيمي/قانوني</p> |

| | | | |
|--|---|---|--------------------|
| | <p>-وضع خطط مالية طويلة الأجل ومستدامة</p> <p>لمشاريع التحول الرقمي تحديد أولويات</p> <p>الاستثمار بناءً على تحليل التكلفة والعائد</p> <p>والأثر المتوقع البحث عن مصادر تمويل</p> <p>متنوعة، بما في ذلك الشراكات مع القطاع</p> <p>الخاص والمنظمات الدولية تحسين</p> <p>كفاءة الإنفاق وترشيد التكاليف.</p> | <p>-الحاجة إلى استثمارات</p> <p>كبيرة في البنية التحتية،</p> <p>البرمجيات، التدريب،</p> <p>محدودية والصيانة</p> <p>المخصصة الميزانيات</p> <p>الحكومة مشاريع</p> <p>الإلكترونية.</p> | <p>مالي</p> |
|--|---|---|--------------------|

المبحث السادس: دراسات حالة وتجارب دولية ومحلية

يوفر استعراض دراسات الحالة والتجارب العملية، سواء على المستوى المحلي أو الدولي، رؤى قيمة حول كيفية تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمة على أرض الواقع، وما هي النتائج المتحققة والتحديات المصاحبة.

6.1 عرض موجز لنتائج دراسات تطبيقية

كشفت العديد من الدراسات التطبيقية عن جوانب متعددة لتأثير المواقع الإلكترونية الحكومية على جودة الخدمات ورضا المستفيدين في سياقات متنوعة:

- في قطاع الخدمات المالية بسوريا، أظهرت دراسة حول المصارف الحكومية وجود فجوة بين مستوى جودة الخدمة الإلكترونية الحالي وما يتطلع إليه العملاء وفقاً لمفهوم الحكومة الإلكترونية. وقد لوحظ

انخفاض في مستوى رضا العملاء عن بعض الخدمات مثل الصراف الآلي والخدمات المتاحة عبر الإنترنت. وبناءً على ذلك، أوصت الدراسة بضرورة تحسين أبعاد جودة الخدمة الخمسة: الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، والجوانب المادية.

• في قطاع البلديات، أشارت دراسة إلى أن تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية له أثر كبير في تحسين جودة الخدمات المقدمة، حيث يمكن المستفيدين من الحصول على الخدمات بطريقة عادلة وسهلة، ويساهم في تبسيط إجراءات العمل وزيادة الدقة والإنجاز. وفي سياق آخر بولاية الخرطوم، أظهرت دراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وبتعد الملموسية كأحد مؤشرات جودة الخدمات الحكومية، وأوصت بالاهتمام بهذا البعد وتوفير البنى التحتية اللازمة والدليل الإرشادي للمواطنين. كما تناولت دراسة في الأردن سبل تحسين الخدمات في البلديات من خلال تطبيقات الويب والجوال، وقدمت توصيات محددة تتعلق بتصميم الواجهات، وتوفير المعلومات، وتوجيه المستخدمين، وضمان الأمان، وتعزيز التفاعل.

• فيما يتعلق بخدمات تسجيل الأراضي والعقارات في الأردن، كشفت دراسة عن مستوى متوسط من رضا المراجعين عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من دائرة الأراضي والمساحة. وأوصت الدراسة بتكثيف حملات التوعية بأهمية الحكومة الإلكترونية، والاهتمام بتأهيل العنصر البشري، وتحسين جودة الخدمة الإلكترونية، ووضع برامج إرشادية للمواطنين والموظفين.

• أما مركز خدمة المواطن الإلكتروني في سوريا، فقد أظهرت دراسة تقييمية أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي يقدمها كان مرتفعاً من وجهة نظر العملاء، وأن العملاء كانوا راضين بشكل عام عن

الخدمات المقدمة لهم. كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة وقوية بين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ومستوى رضا العملاء.

• وفي مديرية جوازات أربيل بالعراق، تبين أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يساهم في تحسين الأداء المنظمي، ويقلل من وقت إنجاز المعاملات ويزيد من دقتها.

• وعلى صعيد العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية والثقة والرضا العام في جاكرتا، أظهرت دراسة أن جودة الخدمة الإلكترونية تؤثر بشكل كبير ومباشر على كل من الثقة العامة والرضا العام. ومن المثير للاهتمام أن الدراسة لم تجد دليلاً على أن الثقة العامة تتوسط العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية والرضا العام، مما يشير إلى أن جودة الخدمة لها تأثير مباشر على الرضا بغض النظر عن مستوى الثقة.

• وفي فيتنام، عند دراسة خدمة تسجيل المركبات عبر الإنترنت، تم تحديد خمسة أبعاد لجودة خدمة الحكومة الإلكترونية: سهولة التفاعل، الإنجاز، رعاية المواطن، الأمن والخصوصية، والموثوقية. ووجدت الدراسة أن بُعدي الموثوقية والإنجاز فقط هما اللذان يرتبطان بشكل كبير بالقيمة التي يدركها المواطن من الخدمة. كما تبين أن القيمة المدركة ترتبط إيجاباً بكل من رضا المواطن وولائه للخدمة.

إن هذا التباين في مستويات النجاح والرضا الذي تكشفه دراسات الحالة، حتى داخل نفس الدولة أو القطاع، يشير بوضوح إلى أن النجاح في تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية ليس نتيجة تلقائية لمجرد استخدام التكنولوجيا. بل يعتمد بشكل كبير على عوامل خاصة بكل مؤسسة وسياق، مثل جودة التخطيط والتنفيذ، ومدى

دعم الإدارة العليا، ومستوى تدريب وتأهيل الموظفين، والقدرة على فهم وتلبية احتياجات المستخدمين الفعلية، بالإضافة إلى طبيعة الخدمة نفسها ومدى تعقيدها.

6.2. تجارب دول رائدة في الحكومة الإلكترونية

تقدم تجارب الدول التي قطعت شوطاً كبيراً في مجال الحكومة الإلكترونية نماذج ملهمة وأمثلة عملية على كيفية تحقيق التحول الرقمي بنجاح:

- **إستونيا:** تُعتبر إستونيا من الدول الرائدة عالمياً في مجال الحكومة الإلكترونية، حيث نجحت في رقمنة جميع جوانب الإدارة العامة تقريباً. وتشمل مبادراتها البارزة نظام الإقامة الإلكترونية (e-Residency)، ونظام الضرائب الإلكترونية (e-Tax)، ونظام إدارة الهوية الرقمية. وقد أدت هذه المبادرات إلى تحسين كبير في الكفاءة الإدارية، وزيادة الشفافية، وتسهيل حياة المواطنين والشركات.
- **المملكة المتحدة:** تُعد منصة GOV.UK مثالاً ناجحاً على توحيد الخدمات الحكومية المتنوعة في بوابة إلكترونية واحدة سهلة الاستخدام. وقد ساهم هذا النهج في تبسيط عملية تصفح المواطنين للخدمات الحكومية والحصول عليها، وأدى إلى تحسينات ملموسة في كفاءة تقديم الخدمة.
- **سنغافورة:** يهدف برنامج "الأمة الذكية" (Smart Nation) في سنغافورة إلى دمج التكنولوجيا في جميع جوانب الخدمات العامة، بدءاً من الرعاية الصحية ووصولاً إلى النقل. ومن خلال استخدام أجهزة الاستشعار المتقدمة، وتحليلات البيانات الضخمة، وأنظمة المراقبة في الوقت الفعلي، تمكنت سنغافورة من تحقيق تحسينات كبيرة في الإدارة الحضرية وكفاءة تقديم الخدمات.

• **الولايات المتحدة الأمريكية:** تبنت الولايات المتحدة العديد من المبادرات الرئاسية لدفع عجلة الحكومة الإلكترونية، وأصدرت قانون الحكومة الإلكترونية لعام 2002 الذي أسس مكتب الحكومة الإلكترونية بهدف تعزيز وصول المواطنين إلى المعلومات والخدمات الحكومية. وتتبنى العديد من المدن الأمريكية مبادئ "المحطة الواحدة" (One-Stop Shop) في تصميم مواقعها الإلكترونية لتقديم خدمات متكاملة وموجهة نحو العملاء. ومن الجدير بالذكر أن فرق الخدمات الرقمية الحكومية (Digital Service Teams - DSTs) في الولايات المتحدة تركز بشكل متزايد على قياس "تأثير" عملها، وليس فقط "مخرجاته"، وذلك من خلال استخدام المقاييس الكمية ودراسات الحالة وقصص النجاح والشهادات. هذا التحول في التركيز يعكس نضجًا في التفكير يتجاوز مجرد الإبلاغ عن عدد الخدمات المرقمنة، ليركز على السؤال الأهم: "ماذا حقق هذا الموقع أو هذه الخدمة للمواطنين وللحكومة؟".

على الرغم من أن تجارب هذه الدول الرائدة تُعد ملهمة وتقدم دروسًا قيمة، إلا أنه من الضروري التأكيد على أهمية مراعاة العوامل السياقية عند محاولة نقل أو تكييف هذه التجارب. فالاختلافات في البنية التحتية التكنولوجية، والثقافة المجتمعية، والموارد المتاحة، والإطار القانوني والتنظيمي، كلها عوامل يجب أخذها في الحسبان. وبالتالي، يجب على الدول الأخرى أن تستلهم المبادئ الأساسية التي قامت عليها هذه التجارب الناجحة (مثل التركيز على المواطن، وتحقيق الشفافية والكفاءة، والاستثمار في الابتكار)، ولكن يجب عليها في الوقت نفسه أن تصمم حلولها الخاصة التي تتناسب مع سياقها المحلي وظروفها الفريدة.

المبحث السابع: الخلاصة والتوصيات

بناءً على التحليل الشامل الذي تم تقديمه في الفصول السابقة، والذي استند إلى مراجعة الأدبيات ودراسات الحالة المتاحة، يمكن استخلاص مجموعة من النتائج الرئيسية وتقديم توصيات عملية تهدف إلى تعزيز دور المواقع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية.

بالتأكيد، إليك تلخيص المبحث السابع على شكل نقاط:

أهم النتائج:

- الدور الحيوي للمواقع الإلكترونية: أداة أساسية في التحول الرقمي، تعزز الكفاءة، الشفافية، الوصول، وتسهيل الخدمات، مما يزيد رضا وثقة المواطنين.
- أهمية جودة التصميم وتجربة المستخدم: عوامل حاسمة في تبني الخدمات الرقمية واستمرار استخدامها.
- الأمن والخصوصية كركيزة أساسية: شرط ضروري لبناء الثقة في الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- رضا المواطنين وثقتهم: نتائج ومحركات: جودة الخدمة تؤدي إلى الرضا والثقة، وهما يعززان الاستخدام المستمر والتفاعل الإيجابي.
- الاستفادة من النماذج والأطر المعيارية: أدوات مفيدة لتقييم وتطوير جودة الخدمات الإلكترونية.
- التحديات المستمرة: تقنية، أمنية، رقمية، تنظيمية، إدارية، ومالية.

التوصيات العملية:

• لصناع السياسات :

- وضع استراتيجيات وطنية شاملة للتحول الرقمي تركز على جودة الخدمة وتجربة المواطن.
- الاستثمار في البنية التحتية الرقمية وسد الفجوة الرقمية.
- تعزيز ثقافة الابتكار والتحسين المستمر في القطاع الحكومي.
- تشجيع التعاون والتكامل بين الجهات الحكومية لتقديم خدمات متكاملة.

• لمديري الجهات الحكومية والمطورين :

- تبني منهجيات تصميم تتمحور حول المستخدم.
- الاستثمار في تدريب وتأهيل الموظفين.
- تطبيق معايير صارمة لأمن المعلومات وحماية خصوصية المستخدمين.
- القياس المستمر لجودة الخدمة ورضا المواطنين.
- ضمان سهولة الوصول إلى المواقع والخدمات لجميع فئات المجتمع.
- توفير محتوى دقيق ومحدث وسهل الفهم.
- حل المشكلات القائمة قبل الانتقال الكامل إلى البيئة الإلكترونية.
- توفير قنوات دعم متعددة وفعالة للمستخدمين.

المصادر:

أبو عليم، أ. (2023، 16 أكتوبر). دراسة كيف يُمكن تحسين وتبسيط تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين من خلال تطبيقات الويب والجوال. *المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية*.

برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة). 2020. (مبادئ ومعايير تصميم تجربة الخدمات الحكومية.

برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة. (2023، مايو). دليل تطوير الخدمات الحكومية 2.0.

بشير، ر. (2022، 2 ديسمبر). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات للمواطنين. *المجلة العربية للدراسات الأمنية*.

البشير، م. م.، وعلي، م. ع. (2023، 1 أغسطس). أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية (الملموسية) بالمؤسسات الحكومية بولاية الخرطوم. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*.

الجنابي، ع. ح. ه. (2020). (دراسة أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على تحسين الأداء المنظمي: دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في مديرية جوازات أربيل.

حكومة ولاية كاليفورنيا، إدارة خدمات الرعاية الصحية). *Medi-Cal 2020*. (الخاص بي: دليل لبرنامج

Medi-Cal.

حكومة ولاية نيويورك، قسم الإسكان وتجديد المجتمع. (2025، أبريل). *صحيفة وقائع رقم 24: التحسينات*

الرئيسية الكبيرة. (MCIs).

الحمادي، أ. س. (2024، 1 يناير). جودة الخدمات الرقمية في تحسين التحصيلات: دراسة حالة لدائرة رخص المهن. *المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية*.

الخرزاعلة، أ. م.، والعمري، م. ع. (2019، 21 أكتوبر). مدى رضا المراجعين عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*.

الرمضان، ف. ع. أ. (2023، 16 أكتوبر). دراسة كيف يُمكن تحسين وتبسيط تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين من خلال تطبيقات الويب والجوال. *المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية*.

السالم، س. س. (ص). 2021. (جودة الخدمات الصحية وعلاقتها بأداء العاملين: دراسة تطبيقية على مركز صحي حي الملك فهد بمدينة الرياض (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم القرى.

شركة ريناد المجد لتقنية المعلومات (2025). (RMG)، 4 مارس. (جودة الخدمات الرقمية في مؤشر القياس.

صوالحة، م.، والأسعد، إ. (2012، 5 يوليو). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية:

دراسة ميدانية في فروع المصرف التجاري السوري في محافظة اللاذقية. *مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث*

العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية.

عبد القادر، ع. (2020). (الحكومة الإلكترونية).

العجلة، ت. م. (2023، 7 مايو). جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا العملاء:

دراسة حالة مركز خدمة المواطن الإلكتروني. سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية، مجلة جامعة حمص.

عزو، ه. أ. (2020). (أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية). المجلة العربية للدراسات الأمنية.

علي، أ. م. (2023، 1 مارس). أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في البلديات. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية.

علي، م. (2015، ديسمبر). دور جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون: دراسة حالة اتصالات الجزائر وكالة سوق أمهراس (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة محمد خيضر بسكرة.

FasterCapital. (2025)، 26 مارس. (تحديات الحكومة الإلكترونية: التغلب على تحديات الحكومة الإلكترونية - رؤى لرواد الأعمال).

الفلاح، س. م. (2020). (دور الجودة الشاملة في تحسين الخدمة العمومية: دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية لبلدية حاسي ببحج). المجلة الجزائرية للعلوم السياسية والقانونية.

قسم شرطة فيلادلفيا. (2024، 28 مايو). سياسة الخصوصية.

المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا (NIST). (2020)، 16 يناير. (إطار عمل الخصوصية: أداة لإدارة مخاطر الخصوصية).

وزارة التربية والتعليم (الإمارات العربية المتحدة). (2020). (نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات).

وزارة الداخلية، مديرية الأمن العام (الأردن). (2020). (دليل جودة الخدمات).

وزارة تقنية المعلومات والاتصالات (سلطنة عمان). (2024، يناير). *الدليل الاسترشادي لتصميم تجربة المستخدم في الحلول والمنتجات الرقمية الحكومية*.

وفير. (2024، 22 أكتوبر). *تحديات التحول الرقمي الحكومي وكيفية مواجهتها*.

وكالة تكنولوجيا المعلومات في فيرجينيا. (2020). *خدمات الحكومة الإلكترونية (VITA)*.

Al-Shafi, S., & Weerakkody, V. (2014). Citizen adoption of e-government services: Exploring citizen perceptions of online public services in the United Kingdom and the United States. *Journal of Enterprise Information Management*, 27(4), 426-449.

Chan, C. M. L., Teo, T. S. H., & Benbasat, I. (2021). Service design and citizen satisfaction with e-government services: A multidimensional perspective. *Public Administration Review*, 81(2), 290-303.

Fan, J., & Yang, W. (2015). Study on e-government services quality: The integration of online and offline services. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 8(3), 693-710.

Jampala, N., & Henderson, K. (2025, April 17). *Impact reporting by government digital service teams*. Beeck Center for Social Impact + Innovation, Digital Service Network.

Kala, D., & Chaubey, D. S. (2024, February 2). The impact of user satisfaction with e-government services on continuance use intention and citizen trust: An integrated TAM-ISSM framework. *International Journal of Information and Knowledge Management*, 19, 1-27.

Kotal, P. K., & Banerjee, S. (2024). E-Governance service quality, usage intention, citizen satisfaction and net benefits: Moderating role of digital divide. *Cogent Business & Management*, 11(1).

Number Analytics. (2025, April 18). *Transforming public services: Digital government strategies for innovation*.

Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2014). *A new model for e-government service quality: Key factors and dimensions*.

Pretorius, M. C., & Calitz, A. P. (2014). A methodology to institutionalise user experience in provincial government. *South African Computer Journal*, 55, 25-49.

Putra, A. S., & Wandanaya, A. B. (2025, April 12). *The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services*. ResearchGate.

Sari, D. P., & Sensuse, D. I. (n.d.). *Evaluation of e-Government service quality using e-GovQual dimensions: Case study Regional Office Ministry of Law and Human Rights DIY*. ResearchGate.