نحو استراتيجية اتصالية رقمية مقترحة لتبني مدخل الحكومة المفتوحة
جائحة كورونا نموذجا

بحث جماعي برعاية كلية الإعلام – جامعة القاهرة
إشراف: أ.د/ هبه الله بهجت السمري*
الفريق البحثي :
أ. د. خالد أحمد عبد الجواد*
أ. م. د. ايناس عبد الحميد الخريبي*
أ. م. د. نسرين حسام الدين *
أ. م. د. وفاء صلاح عبد الرحمن*
د. محمد عبد الحميد أحمد*
د. جورج لطيف زكي سيدهم*
د.سلمى إبراهيم شاهين*
د. مرفت عبد الحميد على*
أ. نجوى ابراهيم جمعه*

مقدمة:

تزداد التحديات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية التي تواجها كافة الدول، حيث تمثل تلك التحديات عائقًا أمام جهود التنمية المستدامة التي تسعى الدول المتقدمة و النامية الى تحقيقها .و من أبرز السبل المقترحة لمواجهة هذه التحديات إعادة تعريف العلاقة بين المواطن والدولة، بما يحقق استعادة ثقة المواطن فى الحكومات وانخراطه في عملية صنع القرار المبني على مشاركة البيانات والمعلومات, ثم تطور هذا المفهوم وتبلور مصطلح "الحكومة المفتوحة" كمدخل يمكن من خلاله تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

* أستاذ الإذاعة والتليفزيون – كلية الإعلام جامعة القاهرة
* أستاذ الإذاعة والتليفزيون قسم الإعلام – جامعة الزقازيق
* أستاذ العلاقات العامة والإعلان المساعد - كلية الإعلام - جامعة الأهرام الكندية
* أستاذ الصحافة المساعد - كلية الإعلام - جامعة بنى سويف
* أستاذ العلاقات العامة والإعلان المساعد ورئيس قسم الإعلام جامعة الزقازيق
* مدرس الصحافة والنشر - كلية الإعلام – جامعة الأزهر
* مدرس الإذاعة والتليفزيون والوسائط المتعددة بالأكاديمية الدولية للهندسة وعلوم الإعلام
* أخصائي إعلام بوحدة ضمان الجودة- كلية الاعلام جامعة القاهرة
*مدرس بكلية الإعلام - جامعة النهضة
* باحثة دكتوراة بقسم الإعلام - كلية الدراسات العليا للطفولة – جامعة عين شمس

و اول من استخدم مصطلح " الحكومة المفتوحة" كان والاس باركس عام 1957 في الولايات المتحدة الأمريكية ، حيث عرفه بأنه "تطبيق الحق في المعرفة بموجب الدستور". و قد بدأت المحاكم الفيدرالية، في استخدام هذا المصطلح كمرادف للشفافية الحكومية عام 1966 بعد اقرار قانون حرية المعلومات (FOIA)(الحاج،2019).

و يمكن القول انه لا يوجد تعريفًا موحدا للحكومة المفتوحة، إذ أن معنى هذا المصطلح والمفاهيم المرتبطة به غير ثابتة وهي تمرّ بتطور و تغير مستمر؛ فمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية علي سبيل المثال تعرف الحكومة المفتوحة على أنها "ثقافة الحكم القائم على سياسات وممارسات مبتكرة من مبادئ الشفافية والمساءلة والمشاركة التي تعزز الديمقراطية والنمو الشامل" (منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، 2017).

و في إطار مشروع العدالة الدولي (Project Justice World), يتم تعريف الحكومة المفتوحة بأنها "الحكومة التيّ تعرض معلوماتها للمشاركة، وتشجع مشاركة المواطنين في صنع القرار" (الأمم المتحدة، 2018). إلا أننا يمكن أن نستخلص من كل هذه التعريفات الاهداف الاسياسية للحكومة المفتوحة و التى تنص علي تحسين الشفافية والمساءلة وتفعيل مشاركة المواطنين في صنع القرار. و تأتي أهمية "الشفافية" في إتاحة البيانات المتوفرة لدى الحكومة ونشرها للمواطنين وجميع أصحاب المصلحة. أما مبدأ "التشاركية" فيهدف إشراك المواطنين في صنع القرارات وتحسين الخدمات المقدمة لهم من خلال زياة التفاعل بين الحكومة و المواطنيين (OECD2013).

و لتعزيز مفهوم الحكومة المفتوحة، تبنت لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) مشروع "تعزيز التطوير المؤسسي بالاعتماد على النهج التشاركي من أجل تحقيق أهداف التنمية المستدامة في غربي آسيا" و أنجزت دراسات تتعلق بواقع الحكومة المفتوحة في المنطقة العربية ، استخلصت من خلالها نموذج يساعد دولها على تعزيز توجهها نحو اعتمادها. (الأمم المتحدة، 2018) . كما عقد البنك الدولي سلسلة من الجلسات لبحث مستقبل أجندة الحكومة المفتوحة داخل البنك الدولي وخارجه, درس من خلالها التحديات والدروس المستفادة من نهج الحكومة المفتوحة و بحث كيفية تعميم مبدأ الحكومة المفتوحة بقدر أكبر من الانتظام. (البنك الدولي ،2015)

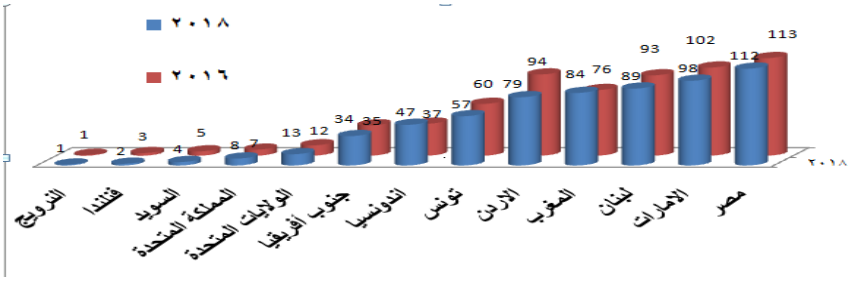
و بمراجعة الادبيات السابقة حول تجارب الدول المتقدمة ، تبين الأثر الإيجابي للحكومة المفتوحة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية؛ ففي المجال التعليمي مثلاً، نذكرتجربة وزارة التعليم في إيطاليا التى قررت فتح البيانات الخاصة بالمدارس ضمن مشروع أطلقت عليه "RomaScuola"، ومن خلال هذا المشروع تمكن المواطنين من اختيار المدرسة الافضل لأولادهم عن طريق الاطلاع علي بيانات تخص نسبة غياب المدرسين فى المدارس وقابلية الوصول للإنترنت في المدرسة وغيرها من العناصر التي تهم الطلاب و اولياء الامور. وبالنسبة لمجال الصحة، توجد بدول الاتحاد

الأوروبي العديد من تطبيقات الهاتف النقال التي تعتمد على البيانات المفتوحة مثل تطبيق Pulse Point الذي يوفر للمستخدم معلومات حول أقرب مركز يحوي جهاز صدمات كهربائي أو شخص يتقن الإسعافات الأولية لحالات الإصابة بالسكتة القلبية المفاجئة.

و هناك أيضا مشروع "tax free" في فنلندا، ومشروع "where does my money go"في بريطانيا الذين ساعدا المواطنين على معرفة كيفية إنفاق الحكومة لأموال الضرائب, مما عزز الشفافية وأسهم في زيادة ثقة المواطنين بالحكومة. أما في السويد، فهناك مشروع المساعدات "Open Aid" الذي أجرته الحكومة الذي يتيح معرفة متى ولمن ولماذا قُدمت المساعدة وما نتائج المساعدة مما يساعد علي زيادة الشفافية . و كان من النتائج الايجابية لهذا المشروع تحسين كفاءة الإدارة وتوفير 7 مليون دولار سنوياً، وتقليص الفساد بقيمة 1.6 مليار دولار سنوياً (OECD,2016).

و من المبادرات الدولية الجديرة بالذكر، مبادرة "شراكة الحكومة المفتوحة" في عام 2011، و التى تهدف من خلال الشراكة الدولية بين مختلف أصحاب المصلحة الى مساعدة الحكومات على العمل على نحو أفضل، وزيادة ثقة الجمهور في المؤسسات العامة؛ مما يجعل الحكومات أكثر شفافية وخضوعاً للمساءلة. وقد شاركت فى هذه المبادرة أكثر من 70 دولة ، من بينها الأردن وتونس والمغرب من المنطقة العربية, والتزمت الدول المشاركة بأكثر من 2500 التزام نحو تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة (رئاسة الحكومة التونسية، ٢٠١٨).

يبين الشكل التالي (1) تقييم الحكومة المفتوحة في عدد من الدول المتقدمة وبعض الدول النامية والدول العربية، التي ذُكرت في تقارير مشروع العدالة الدولية للعام .2018 ووفقاً لمعايير تقييم ومؤشرات فريق برنامج العدالة الدولية الذي يعتمد على المؤشرات التالية: البيانات الحكومية المفتوحة، وفض النزاعات والإفصاح عن الأصول، وشفافية الموازنة، وشمول السياسات للجميع. وقد شمل التقييم ست دول عربية.



شكل رقم (1)
الترتيب العالمي للدول المتقدمة والنامية والعربية وفق مؤشر تطور الحكومة المفتوحة

الحكومة المفتوحة في المنطقة العربية:

باستثناء الأردن وتونس والمغرب التي انضمت إلى الشراكة العالمية للحكومة المفتوحة والتي لديها خطط واضحة للحكومة المفتوحة، لا يوجد لدى معظم الدول العربية إستراتيجية متكاملة خاصة بالحكومة المفتوحة، ولكن لدى بعضها خطط وطنية كلية أو جزئية لتطبيق بعض أبعاد الحكومة المفتوحة (الأمم المتحدة، ٢٠١٨). أما باقي الدول, فهي تدرس في الوقت الحالى وضع خطط بهذا الخصوص. وواقع الامر، ان معظم المبادرات والبرامج التي أُقرت، صُممت كجزء من مشاريع الحكومة الإلكترونية القائمة ولم تأت ضمن توجه الحكومة إستراتيجيًا نحو الحكومة المفتوحة. وتهدف هذه المبادرات إما الى إطلاق برامج خاصة بالبيانات المفتوحة، أو زيادة المشاركة مع المواطنين عبر وسائل التواصل الاجتماعي. وفى هذا الصدد، تبذل منظمة الإسكوا جهودا مستمرة لتعزيز وتطبيق الحكومة المفتوحة في الدول العربية. و ذلك من خلال اطارا عمليا يتفق مع واقع الدول العربية في مجال الحوكمة، وفي مجال استثمار التكنولوجيا والحكومة الإلكترونية، كما يتناسب مع الوضع التشريعي والتنظيمي في المؤسسات الحكومية و بما يتوافق مع ثقافة المجتمع العربي . ومن أهم مميزات هذا الاطار أنه مستمدٌ من أفضل الممارسات العالمية ووثيق الصلة جدًا بنشاطات الحكومة الإلكترونية المعتمدة. ويتضمن الإطار أربع مراحل أساسية تتمثل في: الانفتاح (الشفافيه)، والمشاركة، والتعاون والإشراك؛ بالإضافة إلى مرحلة الخطوات التمهيدية. و يتميز هذا الإطاربأنه قابل للتكيّف مع مستوى واحتياجات كل دولة .

شكل رقم (2) إطار تطبيق الحكومة المفتوحة

يجب أن يكون التحول نحو الحكومة المفتوحة تدريجيًا وفقًا للمراحل السابقة, بحيث يتم التركيز في كل مرحلة على أحد أبعاد الحكومة المفتوحة التي تتمثل فيما يلي: الانفتاح والمشاركة والتعاون والإشراك, حيث يساعد هذا التقسيم الحكومة على إحداث تغييرات في البنى التشريعية والتنظيمية والتكنولوجية وكذلك القدرات البشرية بشكل تدريجي و مرحلي.

الحكومة الإلكترونية والحكومة المفتوحة:

رغم الاختلاف الواضح فى الاهداف بين الحكومة المفتوحة و الحكومة الإلكترونية, فإن هناك أوجه تشابه في الوسائل المستخدمة والنتائج المرتبطة بكليهما؛ فالحكومة الإلكترونية تهدف الى رفع مستوى التفاعل بين الحكومة ومؤسساتها من جهة وأصحاب المصلحة من جهة أخرى، و بذلك تحقق الحكومة الإلكترونية الفعالة التشاركية بشكل أفضل. (حسين العزب ٢٠١٨). و قد حققت بعض الدول العربية قيمًا أعلى من متوسط المشاركة العالمي في مؤشر المشاركة الإلكترونية رغم النزاعات و الاضطرابات القائمة فى المنطقة.

البيانات المفتوحة:

قدمت الأمم المتحدة تعريفًا للبيانات المفتوحة على أنها "معلومات حكومية تبادر الحكومة بالكشف عنها، وتجعلها متاحة على الشبكة، بحيث يمكن للجميع الوصول إليها، وإعادة استخدامها وتوزيعها دون أي قيد". وتسمح التكنولوجيا الحديثة للحكومة بوضع مبادرات تخص الحكومة المفتوحة وتنفيذها وفق أطر عمل ونماذج ترتبط بالبيانات المفتوحة، والتعاون المفتوح، والاشراك المفتوح، والابتكار المفتوح. و هذا بدوره يساعد علي تحسين المساءلة والشفافية في الحكومة حيث يسمح للمواطنيين برصد البيانات لكي يكونوا على بينة بالقضايا المهمة ويشاركوا فى عملية صنع القرار. ويلاحظ علي معظم الجهود المبذولة في مجال الحكومة المفتوحة في المنطقة العربية، انها تركز فقط على المبادرات التي تخص البيانات الحكومية المفتوحة (فراج٢٠١٩)؛ ففى مصر تتبنى الحكومة مبادرة البيانات الحكومية المفتوحة التي تهدف إلى إتاحة البيانات الحكومية للجميع بشكل يؤدي إلى تعزيز الشفافية وبناء الثقة. هذا بالاضافة الى قيام الحكومة بإتاحة البيانات العامة في صورة تمكن المواطن من تحليلها و تقييمها (بوابة الحكومة المصرية، 2020). وقد برزت تحديات كبيرة لتطبيق البيانات المفتوحة على المستوى العربي، منها: تحديد البيانات الممكن إتاحتها، وادراك أهمية هذه البيانات والممانعة في مشاركة البيانات الحكومية على نحو مفتوح.

مشكلة الدراسة:

في ظل التغيرات السياسية والاجتماعية والثقافية في العالم كله، أصبحت الحاجة إلى تحقيق السلام والتفاهم ضرورة لاستقرار الدول، وقد سعت بعض الحكومات إلى

تبني توجهات جديدة معاصرة محددة المعايير لتكون داعمة لمواطنيها وقائمة على أساس مشاركتها لها في تحقيق أهداف التنمية من خلال التعرف على احتياجاتهم ومتطلباتهم وإشراكهم في اتخاذ القرار والمبني على أساس توفير كافة المعلومات الحكومية اللازمة.

دعم ذلك الثورة التكنولوجية الرقمية وثورة المعلومات التي أتاحت تحقيق تواصل فعال بين الحكومات والمواطنين من خلال توافر وسائل ومنصات متنوعة تعرض فيها الحكومات بياناتها ومعلوماتها وخططها وأنشطتها الحالية والمستقبلية للمواطنين بمنتهى الشفافية وتترك للمواطن حق التعبير عن الرأي والاشتراك في اتخاذ القرارات المهمة التي تمسه.

في إطار هذا الانفتاح الحكومي على تقديم خدمات بصورة أفضل وتيسير وصول المعلومات إلى المواطنين، ظهر مفهوم "الحكومة المفتوحة" في الخمسينيات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية، عندما دار النقاش حول إمكانية إتاحة المعلومات للمواطنين بشكل أكبر, وهو ما قاد إلى قرار قانون حرية المعلومات عام ١٩٦٦. (آسيا، ٢٠١٨، صفحة ٢٠)

تنبهت عديد من الدول العربية إلى ضرورة تبني مفهوم الحكومة المفتوحة, فاتخذت خطوات جادة لتطبيقها. وفي عام 2015، قامت دول مجلس التعاون الخليجي ومصر والأردن والمغرب وتونس بمبادرات في مجال البيانات المفتوحة، غير أن مستويات التنفيذ والوظائف والخدمات والبيانات المتاحة، تباينت بين تلك الدول بناءً على استخدام مواقعها الرسمية لنشر البيانات الحكومية بغرض رفع وعي المواطنين بها. (آسيا، ٢٠١٨، صفحة ٤١)

تسعى هذه الدراسة إلى تقييم أداء منصات الوزارات المصرية الرقمية ومدى تطبيقها لمعايير الحكومة المفتوحة في ظل جائحة كورونا التي تتمثل في أربعة معايير, هي الشفافية والإشراك والتعاون والمشاركة، وذلك من خلال تحليل محتوى المواقع الرسمية ومنصات التواصل الاجتماعي لبعض الوزارات المصرية ذات الصلة المباشرة بالتعامل مع جائحة كورونا،ورئاسة مجلس الوزراء المصرى ومركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار.

أهداف الدراسة:

1. التعرف على مدى توافر معايير الحكومة المفتوحة في الوزارات محل الدراسة.
2. التعرف على مدى تطبيق الوزارات لمعايير الحكومة المفتوحة في أثناء جائحة كورونا.
3. المقارنة بين الوزارات عينة الدراسة في مدى تبنيها لمعايير الحكومة المفتوحة.

4. تحديد أهم سمات الشفافية والمشاركة والتعاون والإشراك التي تتبناها الوزرات من خلال منصاتها الرقمية.
5. الكشف عن التكامل بين مختلف المنصات الرقمية لكل وزارة في تطبيق معايير الحكومة المفتوحة.
6. رصد الأشكال والوسائط المستخدمة في عرض البيانات الخاصة بالوزارات عينة الدراسة.
7. تقييم سهولة الوصول للبيانات ووضوحها
8. تطوير إستراتيجية اتصالية رقمية لتبني مدخل الحكومة المفتوحة.

الدراسات السابقة:

تنوعت الدراسات والبحوث السابقة التي اهتمت بمجال البيانات المفتوحة والحكومة الإلكترونية فشملت توصيف أوضاع هذه البيانات في الدول العربية وغير العربية, كما تناولت البحث في وعي المواطنين بها ومشاركتهم فيها, ويتم فيما يلي عرض هذه الدراسات:

اهتمت مجموعة كبيرة من الدراسات السابقة بالبحث في البيانات الحكومية المفتوحة؛ منها دراسات أبو ريدة (2016) والطاهر (2014) وسعد (2014) ويوسف محمد (2021) , ودراسات السعدني (2015) والمرسي (2018) وشافيه (2016) والظاهري (2013) وسليمان (2009) والهادي (2006) ومعهد الإدارة العامة (2019) وصبرينة نقناني ومقدم شبيلة (2019) , ودهليز ولبد (2017), والغفير (2016) وعسيري والسريحي (2019) والحنيطي (2005) والعوالمة (2001) وجواد وأبو زيد (2007) وتوفيق (2019) وبوفاسة سليمان وسعداني رشيد (2013) وبزار (2018) و Tallat (2016)و Saxena (2016) و(2012) Elbadawi حيث اهتمت هذه الدراسات بتحليل مفهوم البيانات الحكومية المفتوحة وأنواعها ومبادئها وجوانبها التقنية والقانونية بالتركيز على الدول العربية, من خلال عرض موقف الحكومات من تطبيق سياسة البيانات والمعلومات الحكومية المفتوحة وتوضيح دور البيانات الحكومية المفتوحة الضخمة في تمكين وتعزيز التحول والانتقال من مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى مفهوم الحكومة الذكية والتعرف على أهم مبادرات ومنصات البيانات الحكومية المفتوحة .

أكدت هذه الدراسات في نتائجها عدم وجود بوابة متكاملة للبيانات الحكومية المفتوحة بالبلدان العربية مثلما يوجد في الدول المتقدمة الأخرى, وأن منصات البيانات الحكومية الكبيرة المفتوحة بالدول العربية تحتاج لمزيد من التطوير والتنوع والإثراء والتفاعل بين المواطنين. كما انتهت إلى مجموعة من النتائج التي توضح عدم ملائمة مبادرات الدول العربية المتعلقة بالبيانات الحكومية المفتوحة للمعايير الدولية, فأوصت بالاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي والهواتف النقالة في هذا الإطار, مع أهمية

ربط البيانات الحكومية المفتوحة بالحكومة الذكية والحكومة الإلكترونية. وفي هذا الإطار أوضحت دراسة يوسف محمد (2021) أن منصات البيانات الحكومية الضخمة المفتوحة في مصر والدول العربية ما تزال في حاجة إلى مزيد من التطوير والتنوع والإثراء والتفاعل بين المواطنين والحكومة، كما أن التوجه نحو الحكومة الذكية وتطبيقاتها وتصميم منصات البينات الحكومية الضخمة المفتوحة يعد جزءًا أساسيًا في بناء وتطوير تلك الحكومات في حاضرها ومستقبلها، ومن ثم بناء مجتمع المعرفة ودعم الاستثمار والاقتصاد القومي والعمل على تنامي التنمية المستدامة. واتفقت معها دراسة أبو ريدة (2016) التي أكدت أن نسبة تطبيق الحكومة المصرية لسياسات البيانات والمعلومات المفتوحة تُقدر بـ 56.7%، وتعد بذلك هي النسبة الأقل مقارنة بالنماذج العالمية والعربية، ومازالت هناك الحاجة لجهود المؤسسات الحكومية المختلفة بإتاحة المزيد من ملفات البيانات والمعلومات، وتسهيل وصول المستخدمين لها، وتوضيح الإستراتيجيات والخطط المتبعة في إتاحة الملفات على البوابات والمواقع الحكومية, وكانت وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المركز الأول بنسبة 83.3%، تلتها بوابة الحكومة المصرية، وبوابة معلومات مصر، والجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء بالحصول بنسبة 76.6%، ثم حاز مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء، ووزارة المالية، ومحافظة المنوفية على نسبة 66.6%. كما أشارت دراسة الظاهري (2013) إلى وجود تحديات كثيرة تواجه مبادرات البيانات الحكومية المفتوحة بدول مجلس التعاون، تتمثل في التشريعات الضابطة لهذه البيانات، وإعداد السياسات، والتجهيزات التقنية، والتمويل، والثقافة المؤسساتية. تتفق معها دراسة صبرينة نقناني ومقدم شبيلة (2019) التي استفاضت في توصيف التحديات التي تواجه هذه المبادرات, فحددتها في الإطار المؤسساتي وهو المؤسسات المطلوبة لحماية أعمدة الديمقراطية التي تتمثل في السرية وحماية خصوصية المواطنين, وكذلك الفجوة الرقمية الناتجة عن تفاوت قدرات تحليل البيانات. وتتفق معها في ذلك دراسة الهادي (2006) التي أشارت إلى افتقار الدول العربية لعامل الشفافية المرتبط بتصميم نظم وتكنولوجيات المعلومات والاتصالات مما يمنع المواطنين المتوقع تعاملهم مع الحكومة الإلكترونية من المشاركة الفعلية في أعمالها وأنشطتها. وأضافت دراسة شافيه (2016) تحديات أخرى تتعلق بالمعوقات التقنية المرتبطة بالبنية التحتية المعلوماتية التي تتصف بالضعف وعدم التطور في البلدان النامية التي لا تملك صناعات تقنية إلكترونية, مشيرة إلى الحاجة إلى استثمارات عالية ضخمة لإيجاد التقنية المعلوماتية لبناء البنية التحتية المعلوماتية. كما أشارت دراسة العوالمة (2001) إلى تحديات تتعلق بتخلف التشريعات ونقص العناصر البشرية وضعف الوعي الاجتماعي عند تناولها للمؤسسات الحكومية في قطر. وحول الوضع الخاص بالمملكة العربية السعودية، أوضحت دراسة معهد الإدارة العامة (2019) أن 78 جهة حكومية بادرت بتبني نهج البيانات المفتوحة من أصل 245 جهة, مع وجود درجات متفاوتة بين الأجهزة الحكومية في إتاحة بياناتها.

كما أشارت دراسة دهليز و لبد (2017) إلى محدودية إشراك الإدارة العليا داخل الوزارات الفلسطينية في مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية وآخر المستجدات، حيث تعتقد الإدارة العليا في الوزارات أن تطبيق الحكومة الإلكترونية سينتج عنه مجموعة من المشاكل الإدارية. واتفقت معها دراسة الغفير (2016) التي أوضحت أن نسبة جاهزية المؤسسات الحكومية لتطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الوظائف تبلغ 64.21% أي موافقة بدرجة متوسطة.

من جهة أخرى, أوضحت بعض هذه الدراسات نجاح التجربة محل الدراسة في بعض البلدان العربية؛ فأشارت دراسة(2012) Elbadawi إلى نجاح دولة الإمارات العربية المتحدة في القيام بهذا الأمر بعد تبنيها لإستراتيجيات التطوير في مجال المبادرات الحكومية المفتوحة. واشتركت معها في هذه النتيجة دراسة المرسي (2018) التي أثبتت أن دولة الإمارات تعد أكثر الدول العربية توجهًا نحو تطبيق سياسات الحكومية الذكية. إلى جانب دراسة العسيري والسريحي (2019) التي أكدت حصول بوابة الإمارات على المركز الأول من حيث درجة الاكتمال بين بوابات دول مجلس التعاون الخليجي، تلتها سلطنة عمان ثم البحرين فالسعودية, في حين احتلت بوابة الكويت المركز الأخير من حيث درجة الاكتمال، وأن جميع بوابات البيانات الحكومية المفتوحة لدول المجلس تحتاج إلى مزيد من التطوير بدرجات متفاوتة. هذا إلى جانب دراسة بزار (2018) التي أكدت نجاح الحكومة الإلكترونية في البحرين, حيث عرف نموذج الحكومة الإلكترونية تطورات مرحلية أدت إلى الارتقاء بخدمة الأفراد والمؤسسات, بشكل أسهم في التوفير في الإنفاق العام, كما أشارت إلى أن بوابة الحكومة الإلكترونية البحرينية تعد مركزًا شاملاً لجميع الخدمات الحكومية الإلكترونية والقناة الرئيسية التي يتم من خلالها تقديم جميع أنواع الخدمات للأفراد وقطاعي الأعمال والحكومة وزوار البحرين من المعلومات إلى إجراء المعاملات, مشيرة إلى عامل تطور البنية التحتية المعلوماتية وزيادة استخدام المواطنين لشبكة الإنترنت. كذلك دراسة جواد وأبو زيد (2007) التي أكدت وجود نظرة إيجابية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية من حيث تحسين الخدمة وخفض التكلفة وزيادة رضا العاملين في المملكة الأردنية مع وجود أثر إيجابي لتوافر متطلبات النجاح لتطبيق الحكومة الإلكترونية في أبعاد التطبيق المستقبلي. وتدعم ذلك أيضًا دراسة الحنيطي (2005) التي أظهرت وجود علاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمة, مع وجود علاقة بين توافر التكنولوجيا وتداول المعلومات والتركيز على الجمهور من ناحية والجودة المقدمة من ناحية أخرى. هذا إلى جانب دراسة سليمان (2009) التي أكدت أن تطبيق الحكومة الإلكترونية في مؤسسات دبي أحدث تغيرات جذرية في ملامح الإدارة الحكومية وأساليب تواصلها مع جماهيرها الداخلية والخارجية.

تتفق مع هذه النتائج دراسة سليمان ورشيد (2013) التي أكدت فعالية مشروع إستراتيجية الجزائر الإلكترونية الممتدة من 2009 إلى 2013, موضحة أن التوجه من

الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية يعد ركيزة أساسية للتنمية الاقتصادية في القرن الحادي والعشرين، وأن مشروع بناء الحكومة الإلكترونية في الجزائر يتمحور حول فكرة الاستثمار في تقنية المعلومات والاتصالات. إلا أن دراسة توفيق (2019) أكدت أن مرور الوقت أوضح عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر عن تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الإنترنت، كما تأخر استكمال الحكومة للبنية التحتية للاتصالات, مع محدودية انتشار استخدامات الإنترنت والتعاملات المالية الإلكترونية.

اهتمت مجموعة كبيرة من الدراسات السابقة بالبحث في تجارب الدول غير العربية، منها دراسة بغداوي جميلة وآخرين (2017) التي اهتمت بفحص هذه التجربة في مدينة نيويورك ، ودراسة Moon and Noris (2005) ودراسة Reddick (2004)ودراسة هارت وتيتر (2004)، حيث ركزت كل منها على تجربة الحكومة الإلكترونية على مستوى الولايات المتحدة الأمريكية ككل، وكذلك دراسة Teicher Dow (2002)التي ركزت على وضع الحكومة الإلكترونية في أستراليا. ودراسة Nduo (2004)التي بحثت تطبيقات الحكومة الإلكترونية في دول الأرجنتين، والبرازيل، وشيلي، والصين، وكولومبيا، وجواتيمالا، والهند، وجامايكا، والفلبين. إلى جانب دراسة Ferguson (2002) ودراسة مجلة الحكومة الإلكترونية البريطانية (2000) اللتان ركزتا على المملكة المتحدة. ودراسة مؤسسة ديلوت (2000) التي اهتمت بتطبيقات الحكومة الإلكترونية في دول أمريكا واستراليا وبريطانيا وكندا ونيوزيلندا, ودراسة Schedler & Schmidt (2004) التي ركزت على دولة ألمانيا.

أكدت هذه الدراسات في نتائجها تفاوت نجاح الدول غير العربية في تطبيق نظم الحكومة الإلكترونية, حيث أشارت دراسة بغداوي جميلة وآخرين (2017) إلى أن بوابة الحكومة الإكترونية لمدينة نيويورك تقدم مجموعة واسعة من الخدمات العامة والمعلومات المفيدة لأصحاب المصلحة في القطاعين العام والخاص، مما يوضح توجهها نحو المستخدم, وحرصها على استخدام وسائط التواصل الاجتماعي في تواصلها مع المواطنين لتقدم لهم مختلف الخدمات التشاركية. وأوضحت دراسة Reddick (2004)أن مستوى تطبيق الولايات الأمريكية للخدمات الإلكترونية المصنفة يعد في مراحله الأولية, وتتفق معها في ذلك دراسة Moon and Noris (2005)التي أوضحت أن أغلب الحكومات الأمريكية تمتلك موقعًا لها على الشبكة, وأن الوضع يتحسن بمرور الوقت. إلا أن دراسة Hart-Teeter (2004) أكدت أن هناك دعماً ساحقاً لإدخال مفاهيم وأساليب عمل الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية حيث يمثل ذلك نقلة نوعية في الإدارة العامة، وارتقاءً بمستوى مشاركة المواطنين في الشئون العامة. وكان الوضع مشابهًا في أستراليا إلى حد كبير, حيث أوضحت دراسة Teicher Dow (2002) أن هناك تزايداً في إتاحة البوابات

من قبل جميع المستويات في الحكومة، كما أن هناك تطوراً ملحوظاً نحو إيجاد شراكة حكومية في هذا الشأن. أما بالنسبة للوضع في المملكة المتحدة, فقد اختلفت الدراسات فيما توصلت إليه من نتائج, حيث أشارت دراسة مجلة الحكومة الإلكترونية البريطانية (2000) إلى وجود مشكلات تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية في بريطانيا, في حين أكدت دراسة Ferguson (2002) أن المملكة المتحدة تتبنى إستراتيجية تستند إلى أربعة مبادئ مرشدة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، تتحدد في تقديم الخدمات التي يحتاجها الجمهور, وتمكين الجمهور من الحصول على الخدمة الحكومية الإلكترونية, وتحقيق قبول المجتمع للخدمة الإلكترونية, والاستخدام الأفضل للمعلومات. وتتفق مع هذه النتيجة دراسة مؤسسة ديلوت (2000) في تأكيدها أن الحكومات التي أدخلت مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى أساليب أعمالها في تقديم خدماتها قد نجحت في تحقيق فوائد عدة أهمها توافر خدمات أسهل وتحقيق إنتاجية أعلى وتوافر معلومات أفضل وتقليص عدد شكاوى العاملين وتحسين صورة المؤسسة. كما أشارت دراسة Schedler & Schmidt (2004) إلى وجود علاقة مباشرة بين الأنشطة الإدارية وتطبيق الحكومة الإلكترونية فقط في ألمانيا، في حين توجد علاقة غير مباشرة بين إدراك المعوقات الخارجية والارتباط السياسي، لتطبيق الحكومة الإكترونية.

أوضحت نتائج الدراسات التي تمت بالتطبيق على دول العالم الثالث، مثل دراسة Nduo (2004)أن هناك عدداً من التحديات المشتركة التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية، تتمثل في المقاومة ضد التغيير، والبرامج التدريبية، والتنسيق والتعاون، والمهارات والقدرات التقنية للقوى العاملة.

من جهة أخرى، اهتمت بعض الدراسات بالبحث في مدى تقبل المواطنين الحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، منها دراسة عدوان (2007) ودراسة زكي (2007) ودراسة (2016) ودراسة هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية (2016) ودراسة مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار (2007) , حيث اهتمت كل منهم بالتعرف على آراء المواطنين في الدول العربية, إلى جانب دراسة Darrel Wesst (2004)التي اهتمت بآراء المواطنين الأمريكيين.

أكدت هذه الدراسات في نتائجها تقبل المواطنين لتلقي الخدمات بشكل إلكتروني إلا أنه توجد بعض المعوقات التي أوجزتها دراسة عدوان (2007) في وجود قصور في توعيتهم للتعرف على مزايا الحكومة الإلكترونية، وأنه رغم ثقة المواطنين في هذه الخدمات، لديهم بعض الشكوك في أن مثل هذه الخدمات قد تخترق خصوصيتهم. كما أشارت دراسة زكي (2007) إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين اتجاهات المخططين لتطبيق الحكومة الإلكترونية واتجاهات المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية. وتتفق مع ذلك دراسة Darrel Wesst (2004) التي أوصت بضرورة تحسين مستوى خدمات الحكومة الإلكترونية من حيث وفرتها لشرائح المستفيدين منها ونوعية

المعلومات المقدمة لهم في الولايات المتحدة الأمريكية. وتختلف دراسة هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية (2016) مع هذه النتائج، حيث أشارت إلى ارتفاع مستوى الوعي العام لبرنامج الحكومة الإلكترونية في دولة البحرين فبلغ 90٪ مقارنة بـ 89٪ في عام 2014م، كما بلغ الوعي بالبوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية 69٪ من عينة الدراسة، وأن 89% من العينة أنها استخدمت قنوات الحكومة الإلكترونية، مقارنة بنسب 82٪ فقط في دراسة عام 2014م, مع رصد زيادة ملحوظة في مستوى رضا العملاء عن قنوات الحكومة الإلكترونية. وفي نفس الاتجاه أوضحت دراسة مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار (2007) زيادة نسبة المبحوثين المصريين الذين هم على وعي بخدمات الحكومة الإلكترونية إلى 40% في مارس 2007 مقارنة بـ 34% في مارس 2006 ,21% في مارس 2005، وأن 35% من المبحوثين عام 2007 تعاملوا مع خدمات الحكومة الإلكترونية مقارنة بـ 20% في مارس 2006, و21% في مارس 2005.

فيما يتعلق بالأدوات المنهجية التي قامت هذه الدراسات بتوظيفها, فتتحدد في استخدام المنهج المسحي وأسلوب التحليل الوصفي المقارن ومنهج تحليل المحتوى لملفات البيانات والمعلومات المتاحة على المواقع محل الدراسة, كما اعتمدت على المصادر الوثائقية والأدبية كأداة لجمع المعلومات. كما قامت الدراسات الميدانية باستخدام أداة الاستبيان بالتطبيق على عينات من القيادات الإدارية والمواطنين.

تساؤلات الدراسة:

1. ما المنصات الرقمية الخاصة بالوزارات عينة الدراسة؟
2. ما مدى سهولة الحصول على البيانات من خلال المنصات الرقمية؟
3. ما مدى وضوح وحداثة المعلومات المتاحة على المنصات الرقمية؟
4. ما مدى توافر معايير الحكومة المفتوحة كما تعكسها المنصات الرقمية للوزارات؟
5. ما أساليب عرض المنصات للمعلومات والبيانات الخاصة بكل وزارة؟
6. ما مدى تطبيق مختلف المنصات الرقمية الخاصة بكل وزارة لمعايير الحكومة المفتوحة؟

الإطار النظري للدراسة: "نظرية ثراء الوسيلة"

سعت عديد من الدراسات إلى بحث ورصد أسباب اختيار الجمهور لوسيلة اتصالية دون أخرى، فركز بعضها على الدوافع المتعلقة بالجمهور، واعتمد بعضها على العوامل المتعلقة بالوسيلة نفسها وخصائصها التي تكون سببًا وراء اختيار الجمهور للتعرض لها (النجار، ٢٠١٦). وقد تطور مفهوم ثراء الوسيلة عام ١٩٨٤ بواسطة Draft & Lengel في نظريتهما المتعلقة بثراء الوسيلة, حيث حددا ثراء الوسيلة بأنها القدرة على نقل المعلومات وتمكين المستخدمين من الاتصال الفهم وتبادله (Thaneshan, 2020). وطبقًا لنظرية ثراء الوسيلة, فإن الوسائل

الاتصالية التي توفر رجع صدى هي أكثر ثراءً, حيث إنها توفر التفاعلية بين القائم بالاتصال والجمهور.

تعتمد النظرية على فرضين أساسيين, هما:

1. إن الوسائل الاتصالية بتقنياتها المختلفة تمتلك القدرة على نقل أنواع المضمون المختلفة بكافة أشكال الاتصال.
2. هناك أربعة معايير لقياس ثراء الوسيلة الاتصالية:

- إمكانية حصول القائم بالاتصال على رجع صدى فوري.
- إمكانية تقديم أشكال مختلفة من الاتصال باستخدام تقنيات متعددة.
- الاهتمام الشخصي من المتلقي باستخدام الوسيلة، ومدى ملاءمة الوسيلة لتلبية احتياجات المتلقي (الخصوصية).
- استخدام لغة الاتصال الملائمة للجمهور المستهدف (سلامة، ٢٠٢٠).

لنظرية ثراء الوسيلة دور كبير في تطوير عديد من الدراسات والبحوث الإعلامية لدراسة الوسائل وتأثيراتها، وكانت الاتجاهات البحثية لها تتعلق بدوافع الجمهور وتقييم الوسيلة وإمكانية استخدام الوسيلة المتاحة.

تعد هذه النظرية ملائمة لموضوع الدراسة، حيث تهتم بدراسة المواقع الإلكترونية ومنصات التواصل الاجتماعي للوزارات عينة الدراسة، كما تعد قادرة على نقل مضامين اتصالية متنوعة ومتعددة وبأشكال متنوعة, مثل النصوص والصور والفيديوهات والأشكال التوضيحية، كما أنها تتيح قدرًا من التفاعلية بين القائم بالاتصال والجمهور المستهدف، علاوة على السرعة في الوصول إلى المعلومة باختلاف الزمان والمكان.

مفاهيم الدراسة:

المفهوم	التعريف النظري	التعريف الإجرائي
الحكومة المفتوحة	هي مصطلح متعدد الأبعاد يتضمن الشفافية والإتاحة والمشاركة لترسيخ مبدأ المواطنة الفعالة ومشاركة المواطنين في عملية اتخاذ القرار. (Grimmelikhuijsen & Feeney, 2016)	سيتم قياس تطبيق الوزارات لمفهوم الحكومة المفتوحة من خلال أربعة معايير (الشفافية – المشاركة – الإشراك – التعاون).
الشفافية	إمداد المواطنين بالمعلومات عما تقوم به الحكومة بحيث تكون متاحة للمواطنين. (McDermott, 2010)	سيتم قياس توافر معيار الشفافية من خلال تحليل مضمون محتوى المنصات الرقمية لكل وزارة وفقاً للفئات التالية: ١- الحقائق وتتضمن (البيانات الإعلامية – الإحصاءات – الدراسات – آراء الخبراء – القوانين – مستندات ووثائق – قرارات – إستراتيجية عامة – إستراتيجية خاصة بالأزمة. ٢- أنشطة خاصة بالأزمة: (مؤتمرات – اجتماعات – حملات إعلامية – مبادرات).

المشاركة	المواطنون هم أساس الحكومة المفتوحة, وتعد مشاركتهم أساسية لتحقيق معاييرها. (Bernd W. Wirtz, 2019)	سيتم قياس توافر معيار المشاركة من خلال تحليل مضمون محتوى المنصات الرقمية لكل وزارة وفقاً للفئات التالية: ١- أنماط تفاعل الجمهور مع الوزارة (عدد الزوار أو المتابعين– التعليقات). ٢- أنماط تفاعل الوزارة مع الجمهور (شمولية الرد – الاهتمام بالرد – طبيعة الردود).
الإشراك	اشتراك مؤسسات المجتمع المدني في عملية اتخاذ القرارات الحكومية من خلال المنصات الرقمية. (Kassen، 2019)	سيتم قياس توافر معيار الإشراك من خلال تحليل مضمون محتوى المنصات الرقمية لكل وزارة وفقاً للفئات التالية: ١- إشراك مؤسسات المجتمع المدني. ٢- طرق التعاون. ٣- إشراك المواطنين في تصميم الخدمة الحكومية.
التعاون	تعزيز التعاون المفتوح والبيانات بين الإدارات الحكومية المختلفة. (أبو ريدة، 2017)	سيتم قياس توافر معيار التعاون من خلال تحليل مضمون محتوى المنصات الرقمية لكل وزارة وفقاً للفئات التالية: ١- التعاون مع الوزارات الأخرى. ٢- التعاون مع الهيئات. ٣- التعاون مع أفراد وشخصيات عامة.

التصميم المنهجي للدراسة:

نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تسعى إلى وصف وتحليل المنصات الرقمية للوزارات المصرية، والتعرف على أهم المعايير التي تركز عليها وفقًا لمعايير الحكومة المفتوحة.

منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج المسح من خلال التحليل الكمي والكيفي لمحتوى البيانات المتاحة والمرتبطة بجائحة كورونا على المنصات الرقمية للوزارات محل الدراسة.

إجراءات الدراسة التحليلية:

مجتمع الدراسة: شمل مجتمع الدراسة منصات التواصل الاجتماعي لعدد من الوزارات المصرية, وكذلك الموقع الرسمي للوزارات.

عينة الدراسة:

رغم أن آثار جائحة كورونا طالت جميع قطاعات الدولة، فقد عملت كل وزارة في نطاق اختصاصها لمواجهة آثار هذه الجائحة. وقد تم اختيار الوزارات محل التحليل وفق عدة اعتبارات, هي:

1. أن تكون وثيقة الصلة بالجائحة التي تدخل تحت مظلتها أو نطاق اختصاصها .
2. أن تمس مصالح قطاعات كبيرة من الشعب المصري.
3. أن ترتبط بإدارة ملف الأزمة أو الجائحة من حيث التخطيط والتنفيذ واتخاذ الإجراءات.

تم اختيار العينة بناءً على دراسة استطلاعية للمنصات الرقمية الخاصة بكافة الوزارات المصرية للتعرف على أكثر الوزارات ارتباطاً بجائحة كورونا تأثيراً وتأثراً. وتم اختيار عدد من الوزارات وهي بترتيب التأثر (وزارة الصحة – وزارة التعليم العالي والبحث العلمي– وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني– وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات – وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية – وزارة السياحة – رئاسة مجلس الوزراء المصرى – مركز دعم واتخاذ القرار).

وتم تحليل عينة من محتويات الموقع الرسمي لعدد من الوزارات التي كان لها الدور الأكبر في التعامل مع أزمة كورونا خلال العام الماضي، كما تم تحليل عينة من منشورات هذه الوزارات على الصفحة الرسمية للوزارة على موقع فيس بوك من شهر إبريل 2020 حتى 31 يناير 2021, وهي الفترة الخاصة بظهور الفيروس وانتشاره بشكل كبير داخل حدود جمهورية مصر العربية.

أدوات جمع بيانات الدراسة التحليلية:

اعتمدت الدراسة التحليلية على استخدام استمارة تحليل المضمون الكيفي للإجابة عن تساؤلات الدراسة التحليلية وتحقيق أهدافها، حيث إنها أداة تعطي الدراسة عمقًا أكبر من خلال قراءة الانطباعات الذاتية للباحث عن المضمون للوزارات ذات الصلة بجائحة كورونا في الفترة من إبريل 2020 حتى نهاية يناير 2021 وتسجيلها, وذلك للتعرف على مدى تطبيق الوزارات لمعايير الحكومة المفتوحة من خلال مواقعها الرسمية ومنصات التواصل الاجتماعي.

نتائج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الكيفي، حيث تم تحليل مضمون المواقع الرسمية ومنصات التواصل الاجتماعي لست وزارات ذات الصلة بجائحة كورونا في الفترة من إبريل 2020 حتى نهاية يناير 2021 ورئاسة مجلس الوزراء المصري ومركز المعلومات واتخاذ القرار، وذلك للتعرف على مدى تطبيقها لمعايير الحكومة المفتوحة في ظل جائحة كورونا التي تتمثل في أربعة معايير، هي الشفافية والإشراك والتعاون والمشاركة. وقد تم تقسيم نتائج الدراسة التحليلية وفقًا للمنصات الرقمية محل التحليل.

أولاً: المواقع الرسمية للوزارات محل الدراسة

والتي تم تحليل محتواها وفقًا للفئات التالية:

1 -**الخصائص العامة للمواقع**: وتضمن: شكل الموقع – تصميم الموقع – استخدام الوسائط المتعددة

أولا: شكل الموقع

(1) سهولة الوصول إلى الموقع

أشارت نتائج الدراسة إلى سهولة الوصول إلى مواقع الوزارات والمؤسسات عينة الدراسة باستخدام مؤشر البحث المباشر على جوجل، وإن وجد لبعضها أكثر من موقع مثل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي وُجد لها موقعين **بنفس العنوان**، ووزارة التربية والتعليم التي وُجد لها ثلاثة مواقع. وقد تلاحظ أن مواقع نفس الوزارة قد تختلف في التصميم وأحيانا في المحتوى. هذا التعدد قد يؤدي الى حدوث خلط لدى المستخدمين، وخلق حالة من التشتت لديهم.

(٢) طريقة عرض المعلومات:

أشارت النتائج إلى أنه اتسمت مواقع الجهات عينة الدراسة بتعدد الصفحات، حيث تكونت الصفحة الرئيسية من عدة صفحات، مع استخدام العرض الأفقي للمعلومات من خلال العناوين، والعرض الرأسي من خلال القائمة المنسدلة بشكل رأسي، حيث يوجد داخل كل عنوان مجموعة من العناصر الفرعية التي تشرح العنوان الرئيسي والمنصات الأساسية لتحقيقه. وقد اختلفت العناوين وفقا لطبيعة عمل الجهة والمهام المنوطة بها. وقد كان عنصر الاعلام رئيسي في المواقع والذي جاء تحت مسميات متنوعة مثل "البيانات الإعلامية" في موقع وزارة الاتصالات، "الاعلام" في موقعي وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية والسياحة، و"المركز الإعلامي " في موقعي وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني، ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي، "مكتبة الفيديو" في موقعي مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار ورئاسة مجلس الوزراء المصري.

ورغم أهمية وجود عنوان تحت مسمى مستجدات حول الكورونا، لم نجد غير موقع مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار وموقع رئاسة مجلس الوزراء المصري فقط اللذان تضمنا عنوانا عن " أبرز إحصاءات الوضع الحالي لمكافحة فيروس كورونا المستجد في مصر مقارنة بالعالم والمجهودات الحكومية لمكافحة كورونا "، وأيضا تحت عنوان إصدارات على موقع وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية " آثار كوفيد ١٩ على الاقتصاد المصري.

(٣) لغة المواقع

جاءت اللغتان العربية والأجنبية كلغات أساسية مستخدمة في مواقع الوزارات المصرية محل التحليل، مع وجود علامة أعلى الصفحة لاختيار اللغة، باستثناء موقع وزارة التربية والتعليم الذي استخدم اللغة العربية فقط دون وجود أي أيقونات توضح وجود لغة أخرى. ونرى أن عدم وجود لغة أخرى كاللغة الإنجليزية على وجه التحديد قد لا يتلاءم مع وجود بوابة خاصة للطلاب المصريين بالخارج "أبناؤنا في الخارج" حتى وإن كانت امتحاناتهم سوف تُؤدى باللغة العربية، فضلاً عن أن إتاحة الموقع باللغة

الإنجليزية يمكن مواطني الدول الأخرى من الاطلاع على نظام التعليم المصري والتجربة المصرية في إدارة هذا الملف في ظل جائحة فيروس كورونا.

(4) وجود روابط خارجية:

يوجد ببعض المواقع عينة الدراسة روابط خارجية لجهات تابعة للوزارة، مثل NTRA, ITIDA،CULTNAT،ITI بموقع وزارة الاتصالات، وأيضا روابط لمواقع أخرى خارج الموقع ومرتبطة بنشاط الوزارة، وروابط لحسابات الوزارة على شبكات التواصل الاجتماعي, هذا باستثناء موقع «وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني» الذي لم يضم روابط خارجية واقتصارها على روابط لصفحات أخرى بالموقع، فتضمنت 20 رابطًا لصفحات ذات صلة مباشرة بموقع الوزارة، إضافة إلى وروابط صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعى فيسبوك ويوتيوب.

ثانياً: تصميم الموقع

سهولة الاستخدام: تميزت المواقع بسهولة الوصول إلى المعلومات المطلوبة من خلال العناوين الرئيسية والقوائم المنسدلة والروابط الواضحة التي تنقل المستخدم إلى معلومات موجودة داخل الموقع، باستثناء موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي, حيث يصعب على المستخدمين الوصول لبعض المعلومات المهمة لأن الموقع يتيحها على أيقونة قائمة منسدلة أعلى يسار الصفحة.

الهوية البصرية: اتسم تصميم المواقع بوضوح الهوية المصرية في جميع الصفحات من خلال وجود لوجو الوزارة في أعلى الصفحات، باستثناء موقع وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني, حيث لوحظ عدم وجود لوجو ثابت يعبر عن هوية الوزارة بالموقع محل التحليل أعلى الصفحة.

كذلك استخدمت المواقع الألوان المتناسبة والمتناسقة، مما منح المواقع بصفة عامة وحدة ألوان، وقد حقق تناسق الألوان مع تصميم الأيقونات وجود وحدة تصميم تعكس هوية بصرية مميزة للمواقع.

ثالثاً: الوسائط المتعددة المستخدمة

تنوعت وتعددت الوسائط المستخدمة بالمواقع عينة الدراسة. فجاءت الصور على المواقع لتعكس صور شخصيات واجتماعات رسمية، كما تم استخدام الرسوم التوضيحية والأشكال والانفوجراف لجذب انتباه الزوار، إضافة إلى عدد من الفيديوهات لجذب الانتباه.

بالنسبة لموقع **وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني**, فقد تم الاعتماد على توظيف الصور والفيديوهات فقط كوسائط متعددة، في حين لم يتم توظيف أي جداول أو رسوم

توضيحية أو إنفوجراف على الموقع الرسمى للوزارة، رغم توظيفهم بكثافة على صفحة الفيسبوك الخاصة بالوزارة وبشكل ذي تصميمات احترافية قادرة على جذب الانتباه.

واهتمت مواقع **رئاسة مجلس الوزراء المصرى- وزارة الصحة والسكان- مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار** بعرض معلوماتها بأسلوب الإنفوجرافيك بجانب الصور والفيديوهات ، وهو ما تناسب الى حد كبير مع الحملات التي تقوم بها الوزارة لتوعية المواطنين.

2 - محتوى المواقع

والذي سيتم تحليله للتعرف على مدى تطبيق المواقع لمعايير الحكومة المفتوحة في ظل جائحة كورونا التي تتمثل في أربعة معايير، هي الشفافية والإشراك والتعاون والمشاركة.

أولا: معيار الشفافية

وهي تشير الى اتاحة المعلومات حول ما تقوم به الحكومة للمواطنين من خلال مواقعها الالكترونية. وقد تم تحليل هذا المعيار من حيث ضم الموقع ل : أخبار وبيانات إعلامية – إحصاءات – دراسات – آراء الخبراء – القوانين – مستندات ووثائق – قرارات – استراتيجيات عامة – استراتيجيات خاصة بالأزمة – مؤتمرات – اجتماعات – حملات إعلامية – مبادرات.

وقد جاءت نتائج التحليل الكيفي للمواقع فيما يخص هذا المؤشر إيجابية في بعض الفئات لبعض المواقع، ويمكن عرض أبرز هذه النتائج كما يلي:

- ضمت المواقع **أخبار وبيانات إعلامية** حول الفيروس ومستجداته، إلا أن بعض المواقع جاءت فيها الأخبار والبيانات بوفرة مثل الصادرة عن المركز الإعلامي لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والصادرة عن وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني بشأن تعامل الوزارة مع أزمة فيروس كورونا، وإن اقتصر الأمر فيما يتعلق بطبيعة البيانات الإعلامية الخاصة بالجائحة على المؤتمرات الصحفية والأخبار المنشورة على الموقع من خلال المركز الإعلامي. أيضا نشر موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي عدد من البيانات الإعلامية، من أهمها بيان حول بحث سُبل التعاون والشراكة بين مصر وبيلاروسيا في المجالات الطبية والصحية، وبيان بشأن الاجتماع الطارئ للمجلس الأعلى للمستشفيات الجامعية عبر تقنية الفيديو كونفرانس لبحث إعادة تشغيل جميع مستشفيات العزل الجامعية، وبيان بشأن اجتماع مجلس الجامعات الخاصة والأهلية بمقر الجامعة البريطانية في مصر لتأكيد ضرورة الالتزام بتطبيق الإجراءات الاحترازية والوقائية اللازمة لتجنب انتشار فيروس كورونا. كما قدم موقع رئاسة مجلس الوزراء المصرى عددا كبيرا من الأخبار المتعلقة بالأزمة. أيضا اهتم موقع **مركز دعم واتخاذ القرار** بإتاحة عددًا كبيرًا من الأخبار الخاصة حول فيروس كورونا وآخر مستجدات الفيروس داخل جمهورية مصر العربية. كما تناول موقع وزارة الصحة

والسكان عددًا من الأخبار عن أنشطة الوزارة والخدمات التي تقدمها لمواجهة تداعيات فيروس كورونا، خاصة فيما يتعلق باكتشاف أمصال وتجربتها أو أنشطة الوزارة فيما يتعلق بتطوير المستشفيات وتجهيزها لاستيعاب الحالات المصابة.

- كما حرصت عدد من المواقع على وضع **احصائيات**، على سبيل المثال إحصائية حول زيادة معدل نمو الاتصالات خلال فترة الكورونا بنسبة ١٥٪. وأيضا أتاح موقع مركز دعم واتخاذ القرار عددًا كبيرًا من الإحصاءات الخاصة بعدد المصابين وحالات الشفاء يومياً تقريباً من خلال أخبار يقوم بعرضها الموقع من خلال الركن الإعلامي، كما يتيح الموقع صفحة داخلية بعنوان بيانات ومؤشرات يتم عرض عدد كبير من الإحصاءات به. كما اهتم موقع وزارة الصحة بعمل تقرير يومي يعرض إحصاءات عن حالات الإصابة بالفيروس في نطاق جمهورية مصر العربية وعدد الحالات التي تم شفاؤها وخروجها من مستشفيات الحجر الصحي.
- أما فيما يتعلق **بالدراسات**، فقد وجد عدد من الروابط الخارجية على المواقع عينة الدراسة للاحالة لدراسات لمرتبطة بالكورونا منها مقال باللغة الانجليزية على نشرة يومية enterprise حول إسهام الذكاء الاصطناعي في نقل الرعاية الصحية خارج المستشفيات في مصر، وتقرير يتناول الفجوة الرقمية بين المواطنين في الريف والحضر وتأثير ذلك في فترة الحظر واستخدامات الإنترنت وقت الجائحة في الدول المختلفة وبين شرائح المواطنين المتنوعة على موقع وزارة الاتصالات، كما أتاح موقع مركز دعم واتخاذ القرار عدداً كبيراً من البحوث المتعلقة بالصحة بوجه عام وبفيروس كورونا بوجه خاص, من خلال صفحة داخلية بالموقع بعنوان "بحوث", وقد تم عرض عدد من الدراسات عن الادوية والأمراض الوبائية, كما تم عرض 3 بحوث عن تداعيات فيروس كورونا المستجد كوفيد 19.
- أيضا حرصت بعض المواقع على اعلام المواطنين بانجازات الوزارة من خلال **تقرير** سنوي ضم مجهودات تتعلق بفترة الكورونا، مثل موقع وزارة الاتصالات ، وأيضا موقع وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني، والذي وجد عليه كتابًا دوريًا بِشأن نظام التقييم والدراسة خلال الفترة المتبقية من الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2020/2021 باستخدام مصادر متنوعة للتعلم الذاتي، منها (قناة مدرستنا 1 وقناة مدرستنا 2 وبنك المعرفة ومنصة ذاكر ومنصة إدارة التعليم للمرحلة الثانوية ومنصة البث المباشر ومنصة حصص مصر وغيرها من الوسائل الرقمية).
- كما كان هناك اهتمام كبير بعرض **الاجتماعات** التي تمت فيما يخص تنسيق الجهود في هذه الفترة، ومنها موقع وزارة الاتصالات، والمؤتمر الصحفي الذي عقده الدكتور طارق شوقي وزير التربية والتعليم والتعليم الفني، لشرح كيفية استكمال المحتوى التعليمي للفصل الدراسي الأول والموضوعات ذات الصلة، وذلك في إطار الموجة الثانية لفيروس كورونا.
- رغم أن عرض **المناقصات** عنصر هام في معيار الشفافية، نجد فقط وزارة الاتصالات عرضت مناقصة بشأن توريد وتنصيب وصيانة منصة للتعلم الإلكتروني بالجامعات الحكومية لصالح وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

- رغم أهمية **حملات التوعية** في هذه فترة الدراسة التحليلية، الا أننا نجد قصورا في اعدادها وعرضها من خلال المواقع، فقد اهتمت وزارة الاتصالات بحملة توعية واحدة فقط تتعلق بالتوعية عن كيفية تعامل ذوي الإعاقة مع جائحة الكورونا ومستقبل العلاج عن بعد للأشخاص بالتعاون مع شركة سيسكو، والتي نتج عنها إطلاق حملة بعنوان مجتمع دامج لكافة فئاته. كما حرصت وزارة الصحة على تحميل منشورات توعية على موقعها تحث من خلالها الجمهور على اتباع إجراءات احترازية لمواجهة تفشي الفيروس بين الجمهور.
- حرصت بعض المواقع على عرض **مبادرات** قدمتها فترة الجائحة، مثل موقع وزارة الاتصالات والذي قدم مبادرة دعم العملية التعليمية عن بعد من خلال الإتاحة المجانية للمواقع الإلكترونية الخاصة بوزارتي التربية والتعليم, والتعليم العالي والمجهزة بتقديم المحتوى التعليمي للطلاب وتوفير المنصات الرقمية مجانًا لاستضافة المواد العلمية للطلاب، ومبادرة تحفيز المواطنين على البقاء في المنزل من خلال إضافة ٢٠٪ سعات تحميل شهرية لاشتراكات الإنترنت المنزلي للأفراد بالمجان.

ومن اللافت للنظر من خلال الدراسة التحليلية، أنه رغم تأثر وزارة السياحة بالجائحة، وما أعقبها من بدء العودة للحياة تدريجيا، الا أن موقع وزارة السياحة لم يقدم أية إحصاءات أو مستندات تتعلق بكيفية تعامله مع الأزمة.

ومن المواقع المتميزة الموقع الخاص بوزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية الذي وضع مرصدا إجراءات الحكومة لمواجهة تداعيات فيروس كورونا المستجد، شمل 499 إجراء يمكن تصفحهم من خلال عدة محاور مقسمة حسب التصنيفات والمستفيدين والجهة المسئولة ثم التاريخ، وأخيراً حسب أهداف التنمية المستدامة. ويتضمن المرصد 37 فئة مستفيدة، و79 جهة مسئولة عن التعامل مع أزمة كورونا، وقدم الموقع تفاصيل مهمة حول التصنيف, حيث أورد أن الإجراء الأهم في التعامل مع الأزمة دعم الاقتصاد المصري واحتواء الفيروس والتعامل معه ثم دعم الأفراد وأخيرًا دعم القطاعات المتضررة. ولمزيد من الشفافية حدد موقع الوزارة القطاعات المستفيدة موضحًا نسبة كل منها في الاستفادة مما حددته الدولة في دعم القطاعات المتضررة.

وأبرز نقاط الضعف التي أشارت اليها نتائج تحليل المضمون فيما يتعلق بهذا المحور:

- غياب الدراسات وآراء الخبراء والاستراتيجية الخاصة بالأزمة والحملات الإعلامية والمبادرات، وإن كان من الضرورة وجود استراتيجية مستقلة لتعامل الوزارة مع جائحة فيروس كورونا توضح من خلالها سياسة الوزارة في التعامل على كافة أصعدة وجوانب العملية التعليمية.
- تحتاج أوقات الأزمات **لبيانات إعلامية** تصدر بشكل يومي منتظم عن غرفة عمليات إدارة الأزمة لاطلاع المواطنين على آخر المستجدات فيما يتعلق بالقطاعات المختلفة، خاصة أن فترة التحليل كانت خلال الموجة الثانية والتي كان من المتوقع

حدوثها طبقاً لتصريحات منظمة الصحة العالمية ووزارة الصحة والسكان. وهو ما يعني أن كافة قطاعات الدولة كان لها تجربة سابقة خلال الموجة الأولى من انتشار جائحة كورونا؛ مما استوجب إعداد استراتيجية مسبقة للتعامل مع أزمة فيروس كورونا في القطاعات المختلفة.

ثانيًا: معيار المشاركة

ويشير هذا المعيار الى أن المواطنون هم أساس الحكومة المفتوحة، وتعد مشاركتهم أساسية لتحقيق معاييرها. وتم تحليل هذا المعيار فى المواقع محل الدراسة من حيث توافر أنماط تفاعل الجمهور مع الوزارة والتى تتضمن (عدد الزوار أو المتابعين– التعليقات) ، وأنماط تفاعل الوزارة مع الجمهور (شمولية الرد – الاهتمام بالرد – طبيعة الردود).

وقد جاءت نتائج التحليل الكيفي للمواقع فيما يخص هذا المؤشر سلبية غالبية المواقع، بإستثناء موقع وزارة التخطيط والتنمية الإقتصادية والذى سجل نسبة (87.5%) فى نسبة المشاركة، ويمكن عرض أبرز هذه النتائج كما يلي:

فيما يتعلق **بأشكال التفاعل** فقد تضمنت بند **عدد الزوار** والذى يعد أكثر البنود استيفاءاً فى المواقع محل التحليل، باستثناء موقع وزارة السياحة الى لم يتضمن موقعها إشارة لعدد الزوار، حيث بلغ عدد زوار موقع وزارة التعليم العالى والبحث العلمى (1800100) زائر فى يناير 2021 لمدة بقاء على الصفحة بمتوسط (6 دقائق)، بينما بلغ عدد زوار وزارة التربية والتعليم والتعليم الفنى (1000000) زائر لمدة بقاء بمتوسط (6.8 دقيقة)، فى حين بلغ عدد زوارموقع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حوالي (55000) زائر خلال الفترة من (أغسطس ٢٠٢٠ - يناير ٢٠٢١)

- وفيما يتعلق ببند **التعليق** فإن **موقع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات** يتيح للزوار إمكانية إرسال الشكاوى من خلال أيقونتي **"آراؤكم"** و**"تواصل مع الوزارة"** الموجودين أسفل جميع صفحات الموقع، إلا أنه لا يتيح للزوار إمكانية التعليق على ما يُنشر عليه من أخبار, وبالتالي ليس هناك أي شكل من أشكال التفاعلية، بينما لم تطرح **وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية** أسلوبًا لتفاعل الموقع مع الجمهور إلا من خلال تطبيق شارك الذي يمكن أن يحمله المواطن على هاتفه المحمول من خلال باركود , وبالتالي يمكن أن يسهم برأيه أو موقفه من الموضوعات التي تطرحها الوزارة في مجالات تتعلق ببعض المشكلات التي قد يواجهها المواطن في مشروعاته, خاصة أصحاب المشروعات الصغيرة أو التي تتعلق بالحصول على معلومات مرتبطة بتلك المشروعات. كما يهتم الموقع بمشاركة المواطن بطريقة سهلة وبسيطة عبر هاتفه المحمول, وهو ما يميز الوزارة عن غيرها من الوزارات باستخدام أكثر من وسيلة للمشاركة

وتحقيق أكبر فائدة ممكنة للمواطن سواء ما يتعلق بمشروعاته أو نشاطات الوزارة، فى حين أتاح **مواقع وزارات التعليم العالي والبحث العلمي والتربية والتعليم والتعليم الفني ووزارة الصحة والسكان، وموقعى رئاسة مجلس الوزراء المصرى، ومركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار** للمستخدمين إرسال رسائل عبر البريد الإلكتروني، من خلال التليفون والواتساب، ومنظومة الشكاوى الحكومية، كذلك إتاحة العنوان لمن يرغب في تسليم أوراق أو خطابات، مع عدم إتاحة خدمة التعليق للزوار على ما يتم نشره من أخبار، وبالتالي لا يوجد تفاعل بين هذه الموقع سالفة الذكر والجمهور.

وأبرز نقاط الضعف التي أشارت اليها نتائج تحليل المضمون فيما يتعلق بهذا المحور:

- لعل أبرز الملاحظات تلك التى تتعلق بعدم وجود أى شكل من أشكال التفاعل فى موقع وزارة السياحة،؛ والذى من المفترض أنه يعتبر أحد أهم المنصات التى تضمن وجود تفاعل مع جمهور مستخدميه من السياحة الداخلية والخارجية لتقديم كافة المعلومات، والاجابة على كافة الاستفسارات التى يحتاج المستخدمين لإجابات لها، خاصة فى ظل جائحة الكورونا التى ألحقت حجم هائل من الخسائر الاقتصادية للسياحة المصرية، بحسب ما مرت به من تجربة الموجة الأولى، وبالتالى كان الأمر يستوجب وجود استراتيجية للتعامل مع الأزمة تضمن وجود التفاعل والتواصل مع الجمهور السياحة المصرية على المستويين الداخلى والخارجى والتى كان من المتوقع أن يتم مراعاتها فى الموجة الثانية بعد المرور بتجربة سابقة فى الموجة الأولى.
- يترتب على تجاهل المواقع محل التحليل باستثناء **موقع وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية**، لكافة أنماط التفاعل مع الجمهور فقدان ثقة جمهور المستخدمين فى هذه المؤسسات نتيجة لعدم شعورهم باحترام وتقدير تلك المؤسسات للإجابة على تساؤلاتهم واستفساراتهم سواء بالردود النمطية الجاهزة، أو التوضيحية أو التى تقدم حلول، مما يخلق فجوة بين تلك المؤسسات وجمهورها، خاصة وأن مواقع تلك الوزارات محل التحليل ترتبط بصلة وثيقة بحكم اختصاص الوزارات التى تمثلها بجائحة الكورونا، مثل موقعي **وزارتي التربية والتعليم والتعليم الفنى، ووزارة التعليم العالى والبحث العلمى** وأهمية التفاعل مع طلاب وأساتذة الجامعات، وطلاب المدارس والمعلمين وأولياء الأمور خاصة فى فترات تعليق الدراسة والتعليم عن بُعد، والامتحانات وكل ما يترتب عليها من استفسارات لجمهور مستخدميها تستوجب إجابات وردود على الاستفسارات، وكذلك الأمر **لموقع وزارة الصحة والسكان** والتى تمثل المؤسسة أو الوزارة الأولى المعنية بالتعامل مع الأزمة وإصدار البيانات بشأن الجائحة، والإجابة على استفسارات جمهور المستخدمين.

ثالثًا: معيار الإشراك

ويشير هذا المعيار إلى قيام الوزارات الحكومية إلى إشراك المؤسسات العامة أو المتخصصة على المستوى المحلي أو الاقليمي أو الدولي، وكذلك اشراك مؤسسات المجتمع المدني، وذلك بوجود مبادرات رسمية مشتركة، أو أن يتم التعاون من خلال المنصة من خلال الهاش تاج، أو الإشارة إلى هذه المؤسسات عن طريق رابط صفحات منفصلة، وكذلك اشراك المواطنين في تصميم الخدمة الحكومية من خلال المسابقات, أو حاضنات الأفكار, ويمكن عرض أبرز هذه النتائج كما يلي:

فيما يتعلق **بإشراك مؤسسات المجتمع المدني** عرض موقع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التعاون مع مؤسسات مجتمع مدني في نيجيريا "مركز دعم ذوي الاعاقة في نيجريا"، لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة أسلوب التعامل مع فيروس كورونا.

أما بالنسبة **للإشراك الهيئات المحلية** فقد عرض موقع وزارة السياحة توقيع اتفاقيات مع وزارة الطيران المدني لتخفيض أسعار الطيران خلال الأزمة لتشجيع السياحة الداخلية، وكذلك مع غرفة المنشآت الفندقية لتخفيض أسعار الإقامة في الفنادق من أجل تشجيع السياحة والتخفيف عن الفنادق لزيادة الإشغالات وتحقيق قدر من العائد الاقتصادي, وفي هذا السياق أيضًا، قامت الوزارة بتأجيل سداد ديون المنشآت السياحية وتخفيض ايجارات بعض المحال السياحية. كما وقعت الوزارة اتفاقية مع وزارة البترول لتخفيض أسعار وقود الطيران لخدمة الطيران الخاص, وبالتالي تخفيض أسعار تذاكر الطيران, بما يسمح بزيادة الرحلات وتحقيق عائد يسهم في حل أزمات شركات الطيران التي توقفت بسبب الأزمة.

اهتم موقع وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية بإشراك الهيئات الدولية, خاصة صندوق النقد الدولي فيما يتعلق بالنمو الاقتصادي في مصر وانعكاس ذلك على خطة الدولة الاقتصادية، وعلاقة النمو الاقتصادي بالأزمة وكيفية التغلب على المعوقات الاقتصادية التي صاحبتها. كما اهتمت التقارير الدولية برصد الاقتصاد المصري وتوقعات الازدهار من خلال بعض المؤشرات التي أشارت إليها المنظمات الدولية، كما أظهر الموقع تقارير التنمية البشرية التي أكد على تأخر تحقيق التنمية المستدامة 2030 بسبب الأزمة التي أخرت خطوات التنمية الاقتصادية ووضعت أولويات جديدة تختلف عن المخطط لها.

أما موقع وزارة التربية والتعليم والتعليم الفنى فقد اهتم بإشراك المؤسسات العامة المحلية من خلال التعاون مع عديد من المؤسسات, منها القوات المسلحة ووزارات مثل التعليم العالي والصحة والإنتاج الحربي والإسكان، ومشاركة وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني، وبنك التعمير والإسكان، السحب الدوري الأول والثاني

لعام 2020 على جوائز حساب توفير الأطفال والشباب ذي الجوائز إيمانًا منها بأهمية دور الشباب من الطلبة والطالبات في بناء المجتمع وتشجيعًا لهم على تنمية ثقافة الادخار.

كما عرض الموقع أيضًا إشراك المؤسسات المتخصصة المحلية في برنامج التميز البحثي متعدد التخصصات مع بنك المعرفة **والمؤسسات المتخصصة الإقليمية** لتعزيز أوجه التعاون الثنائي بين وزارة التربية والتعليم المصرية ووزير التربية والتكوين المهني الجيبوتي، وتوقيع مذكرة تفاهم مع الجامعة الأمريكية بالقاهرة لدعم "برنامج المنح الجامعية" المقدم لطلاب المدارس الحكومية. وفيما يتعلق بالمسابقات, جاءت جائزة "محمد بن زايد لأفضل معلم خليجي" في مصر بمشاركة ثلاثة معلمين مصريين، وافتقر المعيار إلى إشراك المواطنين في حاضنات الأفكار.

كما عرض موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي إشراك **المؤسسات العامة الدولية** مثل الحكومة البيلاروسية في المجالات الطبية والصحية والأبحاث الخاصة بمواجهة فيروس كورونا. أما **المؤسسات المتخصصة المحلية,** مثل الجامعات المصرية المختلفة ووزارة الصحة والسكان ووزارة الشباب والرياضة، فقد جاءت المبادرة الخاصة بين مصر وبيلاروسيا في مجالات البحوث الخاصة بمواجهة فيروس كورونا، وافتقر المعيار إلى إشراك المواطنين سواء على مستوى المسابقات أو حاضنات الأفكار.

وقد أصدر **مركز المعلومات واتخاذ القرار** ورقة تقدير موقف بشأن تداعيات فيروس كورونا (كوفيد 19) حرصًا من مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء على زيادة وعي الرأي العام. ويقوم المركز بنشر ورقة تقدير موقف بشأن تداعيات فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19). وتهدف الورقة إلى استعراض آخر تداعيات الفيروس على المستوى الدولي، وأهم التدابير والمبادرات التي يمكن الاستفادة منها.

وأبرز نقاط الضعف التي أشارت اليها نتائج تحليل المضمون فيما يتعلق بهذا المحور:

افتقر موقع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إلى إشراك للمواطنين في تصميم الخدمة الحكومية أو مسابقات أو حاضنات أفكار، كما لم يظهر من خلال الموقع أي تعاون مع مؤسسات مجتمع مدني عامة أو متخصصة إقليمية.

أوضح التحليل افتقار موقع رئاسة مجلس الوزراء المصري "بث تجريبي" لإشراك للمواطنين سواء محلياً أو دولياً لمواجهة جائحة كورونا. كما أوضح موقع رئاسة مجلس الوزراء التعاون مع وزارة الصحة بوجود الخط الساخن على الموقع وبيانات عن الفيروس وتعاون القوات المسلحة لمواجهة انتشار فيروس كورونا واهتمام

هيئة السكة الحديدية باتخاذ كافة الإجراءات الاحترازية لمواجهة فيروس كورونا بشكل دوري ومستمر.

كما أوضح التحليل قلة الأخبار التي تناولها موقع وزارة الصحة والسكان والاكتفاء بعناوين الأخبار عن خدمات وزارة الصحة بشكل عام سواء محلياً أو دولياً دون الاهتمام بشكل كبير وملحوظ لظروف جائحة كورونا واكتفى بالإعلان عن الإجراءات الاحترازية للفيروس.

رابعًا: معيار التعاون

ويشير هذا المعيار إلى قيام الوزارات الحكومية إلى التعاون مع الوزارات الأخرى داخل مصر، أو وزارات مناظرة في دول أخرى، والتعاون مع الهيئات الحكومية و الخاصة على المستوى المحلي والدولي، كما يشمل التعاون مع هيئات مناظرة في دول أخرى، والتعاون مع أشخاص ذوي خبرات في الخارج (مصري)، أيضًا التعاون مع أشخاص ذوي خبرات في الخارج (أجنبي)، والتعاون مع رجال أعمال مصريين, ويمكن عرض أبرز هذه النتائج كما يلي:

عرض موقع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التعاون مع مؤسسات عامة محلية: مثل خدمة البريد من خلال زيادة مكاتب البريد التي تعمل فترات مسائية خلال فترة صرف المعاشات ووزارة التضامن وزارتي التعليم العالي والتربية والتعليم مع وزارة الصحة وزارة الكهرباء والطاقة المتجددة لاتاحة خدماتها لذوي الإعاقة، كما تم تدريب ١٠ آلاف من طلاب جامعة أسوان على تقنيات الذكاء الاصطناعي لمواجهة الظروف الحالية عقب انتشار وباء كوفيد١٩ في (٢٠٢٠/٦/٢٦).

كما عرض جاء التعاون مع مؤسسات عامة دولية: مثل إطلاق خدمة الرد على استفسارات كورونا من خلال تطبيق واصل بالتعاون مع صندوق الأمم المتحدة الإنمائي، والتعاون مع المكتب التنفيذي للجنة الفنية المتخصصة للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاعلام التابعة للاتحاد الإفريقي وتم خلاله إصدار إعلان من اجل تنسيق الجهود بين دول القارة الإفريقية لمواجهة كورونا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (٥ مايو ٢٠٢٠). ومشاركة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الاحتفال بيوم الاتحاد الإفريقي للاتصالات تحت شعار "بعد كوفيد١٩" ودور الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في استئناف الأنشطة الاجتماعية والاقتصادية (٢٠٢٠/١٢/٧).

مشاركة الوزارة في منتدى الأمم المتحدة حول حوكمة الإنترنت لعام ٢٠٢٠ عبر الإنترنت، وكانت مشاركتها عن المبادئ إلى الممارسة: الذكاء الاصطناعي - ودور القطاع الخاص (٢٠٢٠/١١/٣٠). ومشاركة مصر في الحوار الإقليمي عن بعد حول المبادئ التوجيهية لحماية الأطفال على الإنترنت للاتحاد الدولي للاتصالات لعام ٢٠٢٠

واستعراض رؤية مستقبلية لقضية الأمان خاصة بعد زيادة معدلات الجريمة الإلكترونية نتيجة تزايد استخدام الإنترنت بعد انتشار كورونا (٢٠٢٠/١١/٢٥). وتوقيع اتفاقية تعاون مع شركة جوجل العالمية لبرنامج الذكاء الاصطناعي وبناء قدرات تعلم الالة لتدريب ٣٠ الف طالب وخريج وهذا على هامش فعاليات ندوة ما بعد كوفيد ١٩ وتبني التكنولوجيا الحديثة للانطلاق الاقتصادي (٢٠٢٠/١٠/٢٨). وفوز منصة إبداع مصر والتابعة لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بمسابقة تحدي الابتكار للاتحاد الدولي للاتصالات، وكان التحدي هو إعادة التفكير في سلاسل القيمة بالاقتصاد الرقمي خلال جائحة كوفيد ١٩ (٢٠٢٠/٩/٢١). والتعاون بين وزيري التعليم العالي والاتصالات لمتابعة تنفيذ منظومة الامتحانات الإلكترونية وميكنة المستشفيات الجامعية ورقمنة الجامعات **(٢٠٢١/١/٧)**.

تناول الموقع الخاص بوزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية عدة موضوعات خاصة بمعيار التعاون شملت ما يلي:

أصدرت وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية مذكرة سياسات بالتعاون مع المعهد الدولي لبحوث السياسات الغذائية لدراسة آثار فيروس كورونا على القطاعات الاقتصادية والوظائف، والأسر المصرية باستخدام نموذج مضاعف استكمالاً للتعاون الأول بين وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية والتنمية الاقتصادية والمعهد الدولي لبحوث السياسات الغذائية في إصدار مذكرة سياسات في يونيو 2020، تم إصدار ورقة سياسات أخرى تحت عنوان "المسارات البديلة لتعافي الاقتصاد المصري والأثر على القطاعات والوظائف والأسر المعيشية".

بينما عرض موقع وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني التعاون مع عديد من المؤسسات, منها القوات المسلحة ووزارات مثل التعليم العالي والصحة والإنتاج الحربي والإسكان، والتعاون مع الوزارات المناظرة مثل التعاون مع وزارة التربية والتعليم في جيبوتى. وجاء التعاون مع **الهيئات الدولية** من خلال مذكرة تفاهم مع هيئة كير الدولية بمصر ومؤسسة كير مصر للتنمية، بهدف حل مشكلات البطالة والأمية الرقمية للطلاب والخريجين مع التركيز على قطاع التعليم الفني، ووضع برامج تدريبية للمعلمين.

اهتم موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالتعاون مع الوزارات المناظرة مثل وزارات الصحة والسكان والشباب والرياضة والتربية والتعليم والتعليم الفنى، ثم التعاون مع **هيئات مناظرة في دول أخرى** مثل اللقاء مع لجنة رؤساء مؤسسات التعليم العالي لجمهورية بيلاروسيا.

وأبرز نقاط الضعف التي أشارت اليها نتائج تحليل المضمون فيما يتعلق بهذا المحور:

لم يظهر في موقع وزارة السياحة أي مظاهر للتعاون مع هيئات دولية أو محلية، حيث اقتصر مظهر التعاون الوحيد مع الوزارات، مثل التعاون بين وزارة السياحة وهيئة الطيران المدني بتخفيض أسعار تذاكر الطيران خلال حملة "شتي" في مصر وتضمن أيضًا تخفيض أسعار الوقود من قبل وزارة البترول بالتعاون مع وزارة السياحة دعما لقطاعات السياحة في الدولة.

وبالنسبة لمواقع رئاسة مجلس الوزراء المصري ووزارة الصحة والسكان ومركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، لم تهتم بإظهار أي اتفاقيات تعاون مشترك بشكل واضح وصريح, كما افتقدت التصريح عن إعلان البروتوكولات أو الاتفاقيات المحلية أو الدولية وأعلنت خبرًا واحدًا فقط عن بروتوكول وزارة الصحة والسكان نسخة نوفمبر ٢٠٢٠ لتشخيص وعلاج فيروس الكورونا المستجد في 13 نوفمبر 2020م.

ثانياً : صفحات التواصل الاجتماعي (فيس بوك) للوزارات -محل الدراسة:

تم تحليل محتوى منصة التواصل الاجتماعي– فيس بوك- لوزارات الحكومة في الفترة من 1 ابريل 2020 حتى ٣١ يناير 2021، بهدف التعرف على مدى حرص الوزارات محل التحليل على تطبيق معايير الحكومة المفتوحة من خلال ومنصات التواصل الاجتماعي.

وقد تم تقسيم نتائج الدراسة التحليلية وفقًا للمعايير التالية:

أولاً: الخصائص العامة لمنصة التواصل الاجتماعي (فيس بوك)

أولاً: من جهة الشكل

اتفقت نتائج التحليل الكيفي لمحتوى صفحات الفيس بوك الخاصة بالوزارات على سهولة الوصول إليهم، كما أن جميع الروابط محدثة. وفيما يتعلق باللغة, فقد تنوعت اللغة المستخدمة في تعريف الوزارات الصفحات الرسمية فبعضها باللغة العربية فقط، وأخرى بالإنجليزية فقط، وأخرى باللغة العربية والانجليزية. كما يمكن الوصول إلى جميع الصفحات بسهولة، والصفحات جميعها عليها رمز التحقق لكسب الثقة في أنها الصفحة الرسمية، كما يوجد رقم تليفون أرضي للوزارة، وايميل للتواصل مع الجمهور. وتحمل الصفحات روابط لحساب إنستجرام للوزارة، ورابط البريد الإلكتروني للتواصل مع الجمهور، ورابط للوزارات والهيئات والمنظمات المصرية والدولية، والوصف الجغرافي لعنوان الوزارة عبر **Google map**.

أ- صفحة وزارة الاتصالات:

تم إنشاء الصفحة في ١٥ ديسمبر ٢٠١٠، ولديها ١٤٢٦٥٧ متابع، وهو عدد ليس بالكبير بالنسبة لصفحة رسمية لوزارة مهمة، إضافة إلى أنه مر على إنشائها أكثر من ١٠ سنوات.

ب- صفحة وزارة السياحة:

لم يُذكر تاريخ إنشاء الصفحة على الفيس بوك ويشترك في صفحة وزارة السياحة 376536 متابع، كما تتسم بالسهولة واليسر، ويبدو ذلك من سهولة الوصول إليها على الإنترنت باستخدام اسم الوزارة فقط على الرابط الخاص بجوجل. كما اتضح أيضًا اعتمادها على شكل صفحة يحتوي على عديد من العناوين والموضوعات والأشكال التي تساعد على الوصول إلى معلومات متنوعة عن الوزارة ونشاطها. كما يبدو من التحليل أن الصفحات يتم تحديثها بشكل غير منتظم سواء ما يتعلق بالأخبار أو الموضوعات أو الفيديوهات الخاصة بأنشطة الوزارة. وفيما يتعلق باللغة المستخدمة على الصفحات التواصل الاجتماعي للوزارة, فإنها تتباين بين استخدام لغة عربية فقط (الفيسبوك)، وبعضها الآخر يستخدم العربية والإنجليزية.

ج- صفحة وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية:

لم يُذكر تاريخ إنشاء الصفحة ويبلغ عدد المشتركين بالصفحة 463456 متابع، كما اتضح من تحليل صفحات التواصل الاجتماعي لوزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية أنها تلتزم لحد كبير بالعناصر التي تسهم في التعامل مع الصفحة بقدر كبير من السهولة واليسر، ويبدوا ذلك من سهولة الوصول إليها على الإنترنت باستخدام اسم الوزارة فقط على الرابط الخاص بجوجل. كما اتضح أيضًا اعتمادها على شكل صفحة يحتوى على عديد من العناوين والموضوعات والأشكال التي تساعد على الوصول إلى معلومات متنوعة عن الوزارة ونشاطها. وتشارك الصفحات الرابط الخاص بموقع الوزارة، وصفحات التواصل الاجتماعي الأخرى التابعة للوزارة. كما يبدو من التحليل أن الصفحات يتم تحديث بعضها بشكل يومي والآخر يتفاوت بين أسبوعي وشهري سواء ما يتعلق بالأخبار أو الموضوعات أو الفيديوهات الخاصة بأنشطة الوزارة. وفيما يتعلق باللغة المستخدمة على الصفحات التواصل الاجتماعي للوزارة, فإنها تتباين بين استخدام لغة عربية فقط (الفيسبوك)، وبعضها الآخر يستخدم العربية والانجليزية.

د- صفحة وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني:

تم إنشاء الصفحة في 27 ديسمبر 2011، ولديها 3266792 مشترك, في حين يبلغ عدد المتابعين 3571421 متابع.

ه- صفحة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي:

تم إنشاء الصفحة في 3 ديسمبر 2014، ولديها 1277610 متابع، وهو عدد ليس بالكبير بالنسبة لصفحة رسمية لوزارة تخدم قطاع لا يقل كبير من طلاب الجامعات وأعضاء هيئة التدريس والعاملين الإداريين في الوزارة وعلى مستوى الجامعات المصرية الحكومية والخاصة والأهلية والمعاهد والمراكز البحثية, حيث إنه من المفترض أن هذه الصفحة محل الدراسة تمثل مصدر المعلومات الأول والأكثر إتاحة لكافة أعضاء منظومة التعليم العالى في مصر.

و- صفحة وزارة الصحة والسكان:

تم إنشاء الصفحة في 20 يناير 2020، ولديها 8,163,256 متابع، وهو عدد بالكبير بالنسبة لوزارة مهمة كوزارة الصحة والسكان, ولكنه رقم مقبول نتيجة لحداثة إنشاء الصفحة في 20 يناير 2020, فعلى الرغم من حداثة انضمام الوزارة, تقوم بدور كبير في تسليط الضوء على أنشطة وخدمات الوزارة بشكل كبير.

ز- وزارة الاتصالات:

فيما يتعلق بهوية الصفحة, فقد جاءت واضحة حيث تحمل لوجو الوزارات، كما توجد مشاركات من صفحات رسمية أخرى بالصفحة؛ ففي ١١ يناير, تم مشاركة منشور من الصفحة الرسمية لرئاسة مجلس الوزراء المصرى على الصفحة الرسمية لوزارة الاتصالات حول حصاد مواجهة الشائعات في مصر عام ٢٠٢٠.

استخدام الروابط: بالنسبة لاستخدام الروابط, فقد تضمنت الصفحات الرسمية روابط عدة، حيث جاءت **روابط لمواقع أخرى خارج الصفحة ومرتبطة بنشاط الوزارة** كل منشور على الصفحة يوجد في آخره رابط لنفس الخبر على المركز الإعلامي بموقع الوزارة، ثم **رابط للموقع الرسمي للوزارة على منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالوزارة** حيث يوجد على الصفحة الرسمية للوزارة روابط أخرى لمنصات تواصل اجتماعي أخرى مثل رابط لـ(تويتر- لينكد ان - يوتيوب)، ثم **روابط لمواقع أخرى خارج الصفحة ومرتبطة بنشاط الوزارة** احتوت بعض المنشورات خاصة التي تتضمن فيديوهات على روابط لنفس الفيديو على موقع يوتيوب، ثم **روابط الوزارات والهيئات والمنظمات المحلية والدولية،** كما جاءت روابط للمنصات التعليمية المختلفة التي يتم تحميل المحتوى الدراسي عليها للمستويات الدراسية المختلفة.

دورية التحديث: يتم تحميل ما بين المنشورات على الصفحة بشكل غير منتظم، فقد يتم تحميل أكثر من منشور في يوم واحد لأحداث عدة، وقد يكون هناك فارق زمني ليوم أو يومان، ورغم ذلك كان هناك انخفاض ملحوظ خلال فترة التحليل بالمنشورات المتعلقة بجائحة كورونا خلال فترة التحليل رغم أن شهر يناير كان ذروة الإصابات.

اللغة المستخدمة: جاءت اللغة العربية كلغة رئيسية اعتمدت عليها الصفحة في نشر المنشورات الخاصة بها، والزمن بين المنشورات متفاوت يصل من بضع دقائق إلى ساعتين في اليوم, مما يعني أن الوزارة تقوم بعرض عدد كبير من المنشورات كل يوم، وجاءت اللغة الرئيسية في جميع المنشورات المنشورة على صفحات وزارة الصحة والسكان المصرية باللغة العربية. وقد وُجد أن القائمين بالاتصال والمسئولين عن تصميم الحملات الصحية التوعوية استخدموا لغة سهلة وبسيطة قريبة من لغة الشارع المصري, وذلك بهدف الوصول إلى كافة القطاعات خاصة الفقرة أو الأمية, ويلاحظ ذلك في لغة الفيديوهات وليس في الكلمات المكتوبة فقط، وبالتالي فإن هذه اللغة البسيطة كانت سبباً رئيسياً في مشاركة الجمهور لآرائه في الحملات من خلال التعليقات والإعجابات، ولاشك أن اللغة البسيطة والمفهومة أحد أهم الدعائم والركائز التي يجب أن تصمم على أساسها الحملات التوعوية الصحية.

الهوية البصرية:

جاءت صورة غلاف الصفحة لتحمل صورة الشعار الخاص بالوزارة، ويأتي غلاف صفحة **وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني** والمرتبط ببناء هويتها في فيديو يحتوي على مقاطع للطلاب داخل الفصول الدراسية، والافتتاحات، والهاشلتاج الخاص#**عام_التعليم** والشعار الخاصة بالوزارة، كما جاءت صورة غلاف صفحة **وزارة التعليم العالي والبحث العلمي** لأعضاء المجلس الأعلى للجامعات أمام قبة جامعة القاهرة، أما الصور المصاحبة للمنشورات فجاءت موضوعية للقاءات أو اجتماعات أو مؤتمرات أو صور للوزير. باستثناء **صفحة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات** التي لم تحمل أي رموز دالة تتعلق بقطاع الاتصالات, مثل رمز لأداه اتصالية أو شبكة إنترنت أو غير ذلك، ولا يوجد على الصور المرفقة مع الأخبار أي هوية علامة مائية أو برواز يشير إلى أن هذه الصورة مرتبطة بالوزارة .

القوالب الفنية المستخدمة في تقديم أخبار عن أزمة كورونا:

أ- صفحة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات :

بلغ عدد المنشورات التي عنيت بجائحة كورونا بشكل مباشر (٥) منشورات، أرفق بغالبيتها صور مسئولين في اجتماعات رسمية، ولكن تم عرض المنشورات في شكل إخباري وصاحب ٦٠٪ منها (٣ بوستات) صور. و**عكست النتائج** عدم الاهتمام بنشر فيديوهات على الصفحة رغم أن الفيديوهات تحقق مشاهدة وتفاعل أكبر مع المنشورات على صفحات الفيس بوك، كما لم يتم صناعة أي رسوم توضيحية مرتبطة بأخبار الوزارة، والإنفوجراف الوحيد الذي وجد تم مشاركته من الصفحة الرسمية لرئاسة الوزراء. وهو ما جعل المنشورات تظهر في شكل خبري أقرب للصحف, يمكنه تفسير ضعف التفاعل من جانب المواطنين معها.

ب- صفحة وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني:

لكل منشور عنوان رئيسي، يليه متن الخبر الذي يستوفي كافة عناصر الخبر الصحفية، وقد بلغ عدد المنشورات التي عنيت بجائحة كورونا بشكل مباشر أو من خلال الإشارة لها خلال فترة التحليل (9) منشورات، أرفق غالبيتها بصور موضوعية وشخصية وفيديوهات وإنفوجراف.

تم عرض الصور التوضيحية المرافقة للمنشورات المعنية بأزمة جائحة كورونا (10) صور موضوعية للوزير أثناء المؤتمر الصحفي أو خلال اجتماعات وفيديو بالمشاركة من صفحة رئاسة مجلس الوزراء المصري للمؤتمر الصحفي للوزير حول خطة استكمال الفصل الدراسي الأول، و(3) صور توضيحية إنفوجراف إعلاني الخاص بتأجيل الامتحانات، ونظام التقييم والدراسة خلال الفترة المتبقية، إضافة للإنفوجراف حيث تم تحميل (15) صورة توضيحية للعرض بصري للمعلومات حول خطة الوزارة في استكمال الفصل الدراسي الأول، والمنصات التعليمية المختلفة، وسُبل التواصل بين الطلاب والمعلمين وأولياء الأمور.

فيما يتعلق بالأخبار, فقد كشفت نتائج التحليل عن وجود (9) أخبار تنوعت ما بين جداول مواعيد الحصص التعليمية عبر المنصات التعليمية المختلفة، واستكمال التعليم عن بعد، ونظام التقييم والامتحانات الإلكتروني، والإعلان عن منصة لشكاوى أولياء الأمور، وتفاصيل استكمال العام الدراسي.

تشير النتائج السابقة إلى أنه كان من الممكن أن يتم توظيف الإنفوجراف والفيديوهات من خلال عرضها على كافة المنصات الرقمية للوزارة ومن خلال القنوات التليفزيونية بشكل دوري, لضمان وصولها لكافة الشرائح من أولياء الأمور خاصة ذوي المستويات التعليمية والاجتماعية المنخفضة، الذين قد لا يمتلكون ثقافة رقمية كافية لمساعدة أبنائهم ولاسيما طلب المرحلة الابتدائية.

ج - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي:

بلغ عدد المنشورات التي عنيت بجائحة كورونا بشكل مباشر أو من خلال الإشارة لها خلال فترة التحليل (11) منشورًا, أرفق غالبيتها بصور موضوعية وشخصية. كما تم عرض الصور التوضيحية المرافقة للمنشورات المعنية بأزمة جائحة كورونا (8) صورًا، منها (3) صورًا تصدر عن رئاسة مجلس الوزراء المصرى تحت مسمى شائعات وحقائق لنفى شائعات, مثل **تعليق الدراسة وتحويل المستشفيات الجامعية للعزل، ودمج امتحانات الفصلين الدراسيين الأول والثاني واستبدالها بأبحاث، وتعليق الدراسة بالجامعات والمعاهد, مع تأجيل امتحانات الفصل الدراسي الأول لمدة أسبوعين لتقام في يناير القادم.**

إضافة للإنفوجراف, تم تحميل (5) صورًا للعرض البصري المعلومات حول إنجازات الوزارة بالعام جامعي 2020/2019, وتضمنت كافة إجراءات الوزارة خلال الموجة الأولى لجائحة كورونا سواء على مستوى الجامعات والمعاهد أو المستشفيات الجامعية والأبحاث العلمية في هذا الشأن، كما تم تحميل فيديو واحد على الصفحة الرسمية محل للوزارة خلال فترة التحليل، ولم يكن ذو صلة بأزمة جائحة كورونا.

تعكس النتائج السابقة عدم الاهتمام بنشر فيديوهات على الصفحة تحمل تصريحات للوزير، أو تبرز الجهود الملموسة على الأرض في الجامعات المصرية من أجل تطبيق الإجراءات الاحترازية أثناء الدراسة في الجامعات والمعاهد، أو عمل المستشفيات الجامعية كمستشفيات عزل، أو منظومة التعليم عن بُعد وفاعليتها مع الطلاب، أو في مجال البحوث التي يتم إجراؤها في هذا الشأن، حيث إن الفيديوهات تحقق مشاهدة وتفاعل أكبر مع المنشورات على صفحات الفيس بوك.

كذلك كان من الممكن أن يتم توظيف الإنفوجراف في عرض إجراءات الجامعات بشأن أزمة كورونا وأن يتم عرضها بشكل مستقل لكل جامعة وفق معايير محددة من قبل الوزارة، حيث تكون أكثر سهولة في الاستيعاب بالنسبة للمستخدمين الذين لا يفضلون قراءة المنشورات كاملة.

د- صفحة وزارة الصحة والسكان:

تقوم بعرض تقرير يومي عن حالات الإصابة والوفيات والحالات التي يتم تعافيها من المرض، كما قامت الوزارة بعرض عدد من الأخبار الخاصة ببعض الزيارات التي قامت بها الدكتورة هالة زايد لبعض المستشفيات والمراكز التي يتم فيها اختبار الأمصال الخاصة بفيروس كورونا، إضافة لقيام الوزارة بعرض عدد كبير من حملات التوعية على شكل فيديوهات وانفوجرافيك, وذلك بهدف توعية المواطنين ضد خطر الإصابة بالفيروس، وقد لوحظ تكرار نشر نفسا لخبر لعدة مرات في أيام متتالية مثل قيام فريق طبي من الوزارة بالكشف عن الفريق الخاص بكرة اليد وخبر القيام بتجربة لقاح كورونا، وقد جاء عدد الحملات التي تقوم بها الوزارة أكبر متعدد للأخبار, وذلك يدل على أن الوزارة تقوم بدور كبير لتوعية المواطنين من خطر الإصابة بالمرض.

الوسائط المستخدمة في تقديم مضمون الأخبار عن أزمة كورونا:

تم استخدام كافة الوسائط في عرض وتقديم الأخبار والخدمات التي تقدمها الوزارة، وذلك من خلال وسائط متعددة مثل الفيديوهات والصور والإنفوجراف.

صفحتا وزارتي السياحة والتخطيط: تنوعت القوالب والأشكال الاتصالية التي استخدمتها الوزاراتان على صفحات التواصل الاجتماعي لعرض إنجازات الوزارة وآخر الأخبار والتقارير الدورية للمهام المنوطة للوزارة, حيث وظفت الوسائط المتعددة بشكل متميز، مستخدمة التنوع فيما بين الصور مع تعليق نصي لها والفيديوهات

والانفوجراف. ولم تعطي لأزمة كورونا أي نصيب من أخبارها أو أساليبها الاتصالية الأخرى مجال، وقد يرجع ذلك إلى عملية التعاون الأفقي التي تعتمد عليها بنود الحكومة المفتوحة والتي تتطلب التعاون بين الهيئات والمؤسسات المعنية بالدولة إلى تحقيق النجاح والتنمية المستدامة، حيث تركت إدارة أزمة كورونا إلى الوزارات المعنية بحلها وعلى رأسها وزارة الصحة وقطاع إدارة الأزمات والكوارث والمخاطر العالمية التابع لمركز اتخاذ القرار التابع لرئاسة الجمهورية.

ثالثا: الوسائط المستخدمة في تقديم مضمون الأخبار عن أزمة كورونا:

صفحة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي:

لم يتم استخدام فيديوهات في الأخبار المرتبطة بجائحة كورونا، ولكن ظهرت الصور الرسمية للقاءات المسئولين في الاجتماعات وتم مشاركة إنفوجراف وصور توضيحية من صفحات رسمية أخرى مثل رئاسة مجلس الوزراء المصرى، في حين لم يتم استخدام موشن جرافيك.

صفحة وزارة الصحة والسكان:

قد يحتوي المنشور الواحد على واحد أو أكثر من هذه العناصر، أو بمعنى أدق يحتوي على أكثر من عنصر جاذب للانتباه، فالمنشور الواحد قد يحتوي على النص المكتوب إلى جانب صورة أو أكثر وبعض الرسوم والهشتاج كأداة للتفاعل والروابط وغير ذلك، وقد احتوى كل منشور على واحد من عناصر الجذب البصرية (الصور والفيديو والرسوم والانفوجرافيك), ويمكن أن يحتوى الخبر أو المنشور على أكثر من شكل للنوع نفسه (أكثر من صورة), وفي بعض الأحيان البسيطة يعتمد على أكثر من عنصر.

تعد النصوص المكتوبة العنصر الأكثر استخداماً من قبل القائمين بالاتصال في 100% من إجمالي المنشورات، كما توسعت الوزارة في استخدام الانفوجرافيك خاصة مع حملات التوعية التي أطلقتها الوزارة, منها أيضًا التقرير اليومي الذي يتم تحديثه بصفة دورية، وجاء الإنفوجرافيك على رأس قائمة العناصر الفنية البصرية, وهو يعد من أفضل عناصر الإبراز في المنشور, إذ يعتمد على الشكل الجمالي كما يحتوى على عدد أكبر من المعلومات والصور والرسوم في آن واحد مما يجعله أكثر تميزاً في عرض المنشور وجذب انتباه المشاهد، وحرصت الوزارة على توظيف الهشتاج، كأحد وسائل جذب الإنتباة، كما اعتمدت الوزارة على نشر عدد من الصور الحية الخاصة بالاجتماعات التي تجريها وزيرة الصحة الدكتورة هالة زايد والزيارات الميدانية التي تقوم بها, وكذلك اعتمدت على نشر عدد من الفيديوهات كانت معظمها فيدوجراف أي فيديوهات باستخدام الرسوم المتحركة.

وقد تم تحليل محتوى صفحات التواصل الاجتماعي (فيس بوك) للوزارات -محل الدراسة- للتعرف على مدى تطبيق المواقع لمعايير الحكومة المفتوحة في ظل جائحة كورونا التي تتمثل في أربعة معايير، هي الشفافية والإشراك والتعاون والمشاركة.

أولا: معيار المشاركة

ويتضمن معيار المشاركة عدة مؤشرات يمكن قياسه من خلالها وتشمل الإعجاب المشاركة أو اعادة التوجية والتعليق, والاشارة الى الاصدقاء, والهاشتاج، وشمولية التغطية, والاهتمام بالرد, وعرض رد يقدم حلولاً, أو رد توضيحي, وهو ما يشير إلى أنماط تفاعل الجمهور مع الصفحات الرسمية للوزارات الحكومية المصرية على شبكة الفيس بوك عن أزمة كورونا، وهو ما تم من خلاله قياس معيار المشاركة، وقد جاءت بعض المؤشرات ايجابية في مواقع الوزارات،ويمكن عرض هذه النتائج كما يأتي:

بالنسبة لصفحة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات:

تم نشر ٥ منشورات فقط خلال فترة الدراسة على الصفحة الرسمية للوزارة عن جائحة كورونا، بإجمالي ٤٤٠ إعجاب، ٦٩ تعليق، و ٥٢ مشاركة. وتشير الأرقام السابقة إلى ضعف واضح في التفاعلية مع الجمهور، لأن هذه الأرقام لا تذكر عند مقارنتها بعدد المتابعين للصفحة وهم ١٤٢٦٥٧ متابع. وقد جاء أكبر عدد من التعليقات على المنشور الخاص بنمو قطاع أعمال الاتصالات في مصر وقت الجائحة، وكانت معظمها سلبية فيها نقد لمنظومة الاتصالات في مصر وإن كان معظمها فيها خلط بين عمل وزارة الاتصالات والشركة المصرية للاتصالات (التليفون الأرضي)، ووجد هاشتاج أسفل منشورين فقط على الصفحة، هما # **مصر_الرقمية**، #**هيئة_ تنمية_ صناعة_تكنولوجيا_المعلومات. تعكس النتائج السابقة** افتقار الصفحة لاستخدام الوسائط المتعددة في شكل فيديوهات لها صور جاذبة أو أي أشكال توضيحية، وعدم قيام الوزارة بأي نوع من الحملات الإعلامية للقضايا والمشاريع التي تتبناها، وهو ما يقلل من تعرض الجمهور لها ودرجة وعيه بأهميتها، وعدم اهتمام الصفحة بتفعيل الهاشتاجات في أكثر من منشور وهو ما قلل من التفاعلية.

فيما يتعلق بأنماط تفاعل المؤسسات مع الجمهور، أظهرت نتائج تحليل المضمون القيام القائم بالاتصال بالرد على الصفحة الرسمية للوزارة على الأسئلة الموجهة إليه من المواطنين، واستغرق زمن الرد بين يوم ليومين, وجاءت الردود بشكل نمطي محدد في توجيه أصحاب الشكوى إلى الجهة التي يمكن التواصل معها لحل المشكلة، وشمولية التغطية مقصود بها مقارنة ما تم نشره على الموقع الإلكتروني الرسمي للوزارة مع ما تم نشره على صفحة الفيسبوك، كما تعكس النتائج السابقة اهتمام الوزارة بالرد، وإن كانت الردود بالتوجيه لجهات الشكوى، وهو ما يظهر الاهتمام بالتواصل مع الجماهير.

أما صفحة وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني: تم نشر 9 منشورات فقط خلال فترة الدراسة على الصفحة الرسمية للوزارة عن جائحة كورونا، بإجمالي تنوع ما بين الإعجاب والغضب والمودة **(57160)**تفاعل، و**(185241)** تعليق، و**(47700)** مشاركة. كما بلغت نسبة المشاهدات للفيديو التي تم تحميلها على الصفحة (464) مشاهدة، وتشير الأرقام السابقة إلى ارتفاع تفاعلية الجمهور رغم أن أعداد المستهدف من جمهور منتسبى الوزارة تمثل ما يقرب من ثلث الإجمالي.

اعتمد الموقع على رفع هاشتاج على صفحة الغلاف #**عام_التعليم** كما تفاعل المستخدمين بعدد من الهاشتاجات تركزت كلها حول تفعيل الدراسة عن بعد والامتحانات الإلكترونية ومنها # **الامتحانات_ خطر_باريس، # صحتنا_أهم_ من_ الامتحانات، # صحتنا_أهم، # صحتنا_أهم _من_ التعليم، # علمتونا_ أونلاين_ تمتحنونا_أونلاين، # إغلاق_المدارس_والجامعات، #الامتحانات_ذروة_الموجة، # توقف_الدراسة_فى_المدارس، # المدرسين_بتموت، # مش_هننزل_الامتحانات، # صحتنا_أهم_ من_ أى_حاجة، # أولادنا_خط_أحمر.**

تعكس النتائج السابقة اهتمام الجمهور بالتفاعل على المنشورات، ولا سيما طلاب المدراس في المقام الأول, وهم الأكثر اهتماماً بمتابعة القرارات الخاصة بتعليق أو استمرار الدراسة أو الامتحانات وبداية الفصل الدراسي الثاني, وظهر ذلك من خلال كثافة التعليق على المنشورات المتعلقة بالموضوعات السابقة.

وصفحة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي: تم نشر 11 منشورًا فقط خلال فترة الدراسة على الصفحة الرسمية للوزارة عن جائحة كورونا، بإجمالى(37044) إعجاب، و(43346) تعليق، و(4068) مشاركة، كما تشير الأرقام السابقة إلى ارتفاع تفاعلية الجمهور، رغم أن أعداد المستهدف من جمهور منتسبى الوزارة تمثل ما يقرب من ثلث الإجمالي، واعتمد المستخدمين على تفعيل أكثر من هاشتاج خلال فترة التحليل، تركزت كلها حول تفعيل الدراسة عن بعد والامتحانات الإلكترونية، ومنها # **إلغاء_ الدراسة_ حياتنا_أهم، # نعم_ للامتحانات_ أونلاين،**

 # طبقوا_امتحانات_الأونلاين_ للجامعات، # ذاكرنا_ أونلاين_ نمتحن_أونلاين.

تعكس النتائج السابقة اهتمام الجمهور بالتفاعل على المنشورات، ولا سيما طلاب الجامعات في المقام الأول وهم الأكثر اهتماماً بمتابعة القرارات الخاصة بتعليق أو استمرار الدراسة، أو الامتحانات وبداية الفصل الدراسي الثاني؛ وظهر ذلك من خلال كثافة التعليق على المنشورات المتعلقة بالموضوعات السابقة، في حين ينخفض عدد التعليقات والمشاركات والإجابات في المنشورات المتعلقة بأزمة كورونا سواء في أبحاث يتم إجراؤها، أو في متابعة المستشفيات الجامعية وجاهزيتها.

أما أنماط تفاعل المؤسسات مع الجمهور، فقد أظهرت نتائج التحليل عدم اهتمام صفحة وزارة التعليم العالي بالتفاعل مع المستخدمين من خلال الرد على تعليقاتهم، حيث اقتصرت تعليقات الوزارة على الإشارة لروابط الحسابات الخاصة بالوزارة على انستجرام وتويتر، **وهو ما يعكس** سياسة الوزارة في الاهتمام بتدفق الاتصال في اتجاه واحد، وهو ما قد يتسبب في تكوين صورة سلبية عن الوزارة تتمثل في عدم الاهتمام بتعليقات الجمهور التي قد يتضمن بعضها شكاوى أو استفسارات قد يسهم الرد على الجمهور من خلالها في تحسين صورة الوزارة كوزارة مقدرة لجمهورها.

صفحة وزارة الصحة والسكان: أشارت النتائج إلى زيادة تفاعل الجمهور من التعليقات على المنشورات الخاصة بالوزارة, وهو أحد أهم أشكال التفاعل وأقواها, إذ يعبر المستخدم عن رأيه فيما يرى عن المنشور المعروض. وقد تراوح عدد التعليقات على المنشورات من 50 تعليقا إلى 5000 تعليق من الجمهور، وقد تأتي تلك التعليقات على أكثر من شكل كالتساؤلات وإبداء الرأي أو الاعتراض أو الاستفسارات. وتتنوع هذه التعليقات بين الاستفسارات عن أماكن الخدمات وتوقيتها, وكذلك الاستفسار عن مواعيد الحملات الخاصة بالتطعيمات الطبية والتعليقات الإيجابية أحياناً والسلبية أحياناً أخرى عن الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة المصرية, وأيضاً إبراز عدد من وجهات النظر والاقتراحات الخاصة بالأدوار التي يجب أن تقوم بها الوزارة وغير ذلك من أوجه التفاعلات. كما أشارت البيانات الخاصة بتفاعل المتابعين على الصفحة إلى زيادة نسبة التفاعل من الجمهور من خلال مشاركة المنشورات على الصفحات الشخصية، وقد وصلت عدد المشاركات على بعض المنشورات إلى 4000 مشاركة.

فيما يتعلق بأنماط تفاعل المؤسسات مع الجمهور، فقد تم ملاحظة أن الوزارة تقوم بالرد على بعض التساؤلات الخاصة ببعض المتابعين ممن يقومون بالتعليق على بعض المنشورات مع قلة هذه الردود من الوزارة, ويرجع ذلك إلى أن أغلب التعليقات جاءت على شكل أدعية أو تدعيم للجهود التي تقوم بها الوزارة أو بعض التعليقات الساخرة على بعض الأرقام الخاصة بعدد الوفيات والمصابين على العكس من التعليقات الواردة على منشورات حملة 100 مليون صحة, حيث تلاحظ أن الوزارة تقوم بالرد على الاستفسارات الخاصة بحملة 100 مليون صحة بشكل متكرر، وتكون الردود في هيئة رد على الاستفسارات وردود تقدم حلول بينما لم تعتمد الوزارة على الرد التلقائي (الجاهز)، وقد تميزت المنشورات التي تم نشرها على صفحة الفيس بوك بالشمولية بحيث تشابهت مع ما قام الموقع الالكتروني من نشره.

فيما يتعلق بأنماط تفاعل المؤسسات مع الجمهور، فقد أظهرت نتائج التحليل اهتمام صفحة وزارة التربية والتعليم والرد على تعليقات المستخدمين من الطلاب وأولياء الأمور، وإن كانت الردود قليلة جداً, فلم يتم رصد رد لكل تعليق, إنما ردود تحمل إجابة واحدة لمحور استفسارات التعليقات. وجاءت الردود توضيحية مفسرة

لتساؤلات حول مصير امتحانات الفصل الدراسي الأول، وكذلك استكمال العام الدراسي بشكل عام بحيث تمت الإجابة بشكل توضيحي لصاحب السؤال، وهو ما يعكس سياسة الوزارة في الاهتمام بالتفاعل مع الجمهور وإن كان محدوداً جداً، لكنه قد يسهم في إتاحة فرص دحض أي شائعات يتم ترويجها في هذا الإطار، ويظهر نوع من التقدير للجمهور, وإن كان المطلوب زيادة التفاعل على الأقل في كل منشور تضعه الوزارة على الصفحة إن تبعته تساؤلات واستفسارات من الجمهور المستهدف.

ثانيًا: معيار الشفافية

وهي تشير الى اتاحة المعلومات حول ما تقوم به الحكومة للمواطنين من خلال صفحات الفيس بوك. وقد تم تحليل هذا المعيار من حيث ضم الموقع ل : أخبار وبيانات إعلامية – إحصاءات – دراسات – آراء الخبراء – القوانين – مستندات ووثائق – قرارات – استراتيجيات عامة – استراتيجيات خاصة بالأزمة – مؤتمرات – اجتماعات – حملات إعلامية – مبادرات.

وقد جاءت نتائج التحليل الكيفي لصفحات الفيس بوك فيما يخص هذا المؤشر إيجابية في بعض الفئات لبعض المواقع، ويمكن عرض أبرز هذه النتائج كما يلي:

بالنسبة صفحة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات: بلغ عدد المنشورات التي تناولت إدارة وزارة الاتصالات لأزمة كورونا ٣ منشورات من أصل ٤٥ منشورًا في هذه الفترة على الصفحة الرسمية، بنسبة ٦,٦٦٪ من إجمالي المنشور، وهو عدد لا يذكر في إطار جائحة كبيرة كان لها تأثير واضح على تزايد حجم الصعوبات والتحديات التي يواجهها قطاع الاتصالات خاصة في مجال التعليم والصحة. هذا إضافة إلى أن المنشورات لم تتناول الصعوبات التي تواجه الوزارة فيما يتعلق بالاتصالات بشكل عام وانعكاس ذلك على كافة القطاعات الخدمية التي تمس المواطن المصري. **و** جاء عدد المنشورات المتعلقة بكورونا في شهر ديسمبر ٢ من إجمالي ٢٨ منشورًا بنسبة ٧,١٪، وهي نسبة منخفضة لجائحة كورونا، كما اقتصر معيار الشفافية على أنشطة لا تتعلق بجائحة كورونا ولكن جاء معظمها يتلخص في مبادرة الحكومة الرقمية، وهو ما عكس أن هذه القضية لم تكن في أولويات القائم بالاتصال بالصفحة، وظهرت الإحصاءات في منشور واحد، تناول حجم الشائعات في مصر, وظهر من خلاله أن الشائعات المتعلقة بأزمة كورونا تجاوز نسبتها ٥١٪ من إجمالي الشائعات عام ٢٠٢٠.

تم وضع عدد ٥ منشورات فقط مرتبطة بالكورونا على الصفحة الرسمية فترة الدراسة التحليلية، كانت كما يلي:

- منشور بتاريخ ١١ يناير تم مشاركته من الصفحة الرسمية لرئاسة مجلس الوزراء المصرى حول حصاد مواجهة الشائعات وتوضيح الحقائق خلال عام ٢٠٢٠ باستخدام الانفوجراف، وقد جاء قطاع الصحة في مقدمة القطاعات التي نالتها

الشائعات خلال عام ٢٠٢٠ بنسبة ٥١,٤٪ وكانت خاصة بجائحة كورونا، وجاءت التعليقات على هذا المنشور (٢ تعليق و٤ إعادة مشاركة و١١ إعجاب) وكانت التعليقات غير مرتبطة بموضوع المنشور, ولكن شكاوى شخصية وردا من وزارة الاتصالات حول التواصل مع الوزارة من خلال رقم الفاكس، وجاءا المدة بين الشكوى والرد حوالي ٢٤ ساعة.

- منشور بتاريخ ٧ يناير حول اجتماع وزيري التعليم العالي والاتصالات لمناقشة منظومة الامتحانات الإلكترونية، وقد حصل هذا المنشور على ٧٨ إعجابا و ٤ مشاركة و١٥ تعليقا، تضمنوا تأييدًا لما جاء في المنشور ووضع صور للرئيس السيسي ماعدا تعليق واحد فيه شكوى من شبكة الاتصالات الأرضية وما ينتج عنها من قصور في عملية التعليم عن بعد وتم الرد عليه بعد يومين, وتضمن الرد التوجيه للتواصل مع الشركة المصرية للاتصالات من خلال أرقامهم والموقع الخاص بها.
- منشور في ٣ يناير حول تعاون وزارة العدل مع وزارة الاتصالات والبريد بإطلاق حزمة جديدة من خدمات الشهر العقاري الالكتروني في ٦ فروع جديدة وذلك لتقليل الزحام من المكاتب في ظل كورونا, وقد حاز المنشور على ٨٥ إعجابا و٩ مشاركات ولا تعليق, وقد جاء في نهاية المنشور هاشتاج# مصر الرقمية.
- منشور في ٢٤ ديسمبر حول تزايد نمو قطاع الاتصالات بنسبة ١٥٪ أثناء جائحة كورونا، وقد جاء على المنشور ٢٣١ إعجاب و٣٤ مشاركة و٥٢ تعليقا كان محتواهم في الأغلب سلبيا, ويتضمن شكوى من الخدمات المقدمة الخاصة بالهواتف الأرضية والإنترنت والسؤال عن رقم للشكاوي, وجاء مع المنشور صورة بها عدد من رموز قطاع الاتصالات بصفة عامة باللون الأزرق والرمادي.
- منشور بتاريخ ٦ ديسمبر حول مشاركة مصر في جلسة نقاشية بعنوان "الاستجابة العالمية لفيروس كورونا" في المؤتمر الأول للمجلس العالي لخدمات التكنولوجيا والأعمال الذي استعرضت فيه الوزارة التجربة المصرية وجهود الوزارة خلال جائحة كورونا ونجاح مصر في اجتياز اختبار حقيقي لقدرة البنية التحتير التكنولوجية بفضل سرعة الاستجابة المرونة للقطاع #هيئة ـ تنمية ـ صناعة ـ تكنولوجيا ـالمعلومات، وقد جاء المنشور في صورة خبرية بدون صورة، وتفاعل معه الموطنين بصورة ضعيفة جدا ب ٣٥ إعجاب دون أي تعليق. وقد كان موقع الوزارة الرسمي أكثر نشاطًا فيما يتعلق بجائحة كورونا، حيث ظهرت ضمن أخباره بعض الحملات والمبادرات الاعلامية والشراكات مع جهات محلية ودولية فيما يتعلق بمواجهة كورونا على مستوى الدولة والعالم

وبالنسبة **صفحة وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني:** اقتصر معيار الشفافية في صفحة الفيسبوك الخاصة بوزارة التعليم العالي على القرارات والكتب الدورية المرتبطة

بجائحة فيروس كورونا، مثل المنشور المتعلق بالكتاب الدوري الخاص بنظام التقييم والدراسة خلال الفترة المتبقية من الفصل الدراسي الأول، وعدم احتساب الغياب، والاستمرار في المجموعات الدراسية لمن يرغب من الطلاب، وفيما يتعلق بالمؤتمرات مثل المؤتمر الصحفي الذي أعلن فيه الوزير في 31 2020 طرق استكمال المحتوى التعليمي للفصل الدراسي الأول.

وفيما يتعلق بصفحة وزارة التعليم العالي: اقتصر معيار الشفافية في صفحة وزارة التعليم العالى والبحث العلمى على المنشورات المتعلقة باجتماعات الوزير مع المجلس الأعلى للجامعات, وما ينتج عنها من قرارات بشأن أوضاع تعليق أو استمرار الدراسة في الجامعات والمعاهد، وكذا ما يتعلق بامتحانات نهاية الفصل الدراسة الأول وآليات تنفيذها في ظل الإجراءات الاحترازية لمواجهة أزمة جائحة كورونا.

أما صفحة وزارة الصحة والسكان: فقد أشار تحليل المضمون إلى أن منشورات الصفحة الرسمية لوزارة الصحة على الفيس بوك تتسم بالشفافية حيث قامت الوزارة بعرض عدد كبير من الأنشطة الخاصة بدور وفاعلية الوزارة في التصدي للفيروس, مما يعني أنها كانت تهتم بشكل كبير بعرض هذه الأخبار والحملات، ويبدو ذلك منطقياً حيث تعد وزارة الصحة الوزارة المنوط بها الاهتمام بالجوانب الصحية الخاصة بالجمهور, وقد احتوت هذه المنشورات على عدة استراتيجيات اتبعتها الوزارة مع الجمهور على الرغم من شك الجمهور في الإحصاءات التي تقدمها الوزارة بصفة دورية عن أعداد المصابين والوفيات بحالات كورونا, إلا أنها تميزت بالشفافية في عرض تلك البيانات على الجمهور، وقد ظهرت على الصفحة عدد كبير من الأخبار والحملات والمبادرات الإعلامية والشراكات مع جهات محلية ودولية فيما يتعلق بمواجهة كورونا على مستوى الدولة والعالم. كما ظهرت الإحصاءات التي تناولتها الصفحة على هيئة تقارير يومية عن حالات الإصابة والوفاة والحالات التي تم تعافيها من الفيروس بشكل دوري.

ثالثًا: معيار الإشراك

يشير هذا المعيار إلى مؤشرات قياس معيار الإشراك في الصفحات الرسمية للوزارات الحكومية المصرية على شبكة الفيس بوك عن أزمة كورونا، إلى قيام الوزارات الحكومية إلى إشراك المؤسسات العامة أو المتخصصة على المستوى المحلي أو الاقليمي أو الدولي، وكذلك اشراك مؤسسات المجتمع المدني، وذلك بوجود مبادرات رسمية مشتركة، أو أن يتم التعاون من خلال المنصة من خلال الهاش تاج، أو الإشارة إلى هذه المؤسسات عن طريق رابط صفحات منفصلة، وكذلك اشراك المواطنين في تصميم الخدمة الحكومية من خلال المسابقات وقد جاءت بعض المؤشرات إيجابية في مواقع الوزارات. ويمكن عرض هذه النتائج كما يأتي:

بالنسبة لصفحة وزارة الصحة والسكان: أشارت نتائج الدراسة على صفحة الفيس بوك الخاصة بوزارة الصحة أنها تقوم بإشراك بعض المؤسسات لواجهة تداعيات فيروس كورونا؛ فقد عقدت الوزارة عدد من الاتفاقيات والاجتماعات مع عدد من المؤسسات الحكومية والخاصة, ومن أمثلتها وزارة التنمية المحلية وعدد من المحافظين وعدد من مسئولي المستشفيات المختلفة. **ومن الأمثلة الدالة على ذلك** ما جاء في 20 ديسمبر 2020 بأن وزيرة الصحة تناقش مع شركات الغازات الصناعية توفير مخزون استراتيجي من "الغازات الطبية" بجميع مستشفيات الجمهورية وأن ممثلوا شركات الغازات الصناعية يؤكدون تسخير كافة إمكانياتهم لدعم القطاع الصحي في مواجهة فيروس كورونا. وخبر عن خلال مؤتمر لوزيري الصحة والسكان والتربية والتعليم لاستعراض خطة الحد من انتشار فيروس كورونا بالتزامن مع عودة المدارس، وزيرة الصحة **:** تحديد القواعد الذهبية العشر للوقاية من الأمراض المعدية وفيروس كورونا المستجد تم عرضة في 10 سبتمبر 2020. كما وُجدت عدد من طرق التعاون المختلفة, كان أهمها وجود مبادرات مشتركة وذلك خلال الاجتماعات والمؤتمرات التي تقوم بها الوزارة بالتعاون مع عدد من هذه المؤسسات والهيئات، كما قامت الوزارة بتفعيل عدد من الهشتاجات الخاصة بالفيروس كان أهمها # شارك في تجربة لقاح كورونا # خليك في البيت وغيرها. أما بالنسبة لصفحات وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ووزارة التربية والتعليم والتعليم الفني ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي فلم يوجد على الصفحات الرسمية لهذه الوزارات أي معيار يتعلق بمحور الإشراك.

رابعًا: معيار التعاون

تشير نتائج تحليل مؤشرات قياس معيار التعاون في الصفحات الرسمية للوزارات الحكومية المصرية على شبكة الفيس بوك عن أزمة كورونا، وقد جاءت بعض المؤشرات ايجابية في مواقع الوزارات. ويمكن عرض هذه النتائج كما يأتي:

صفحة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات: تشير نتائج الجدول السابق إلى الجهات التي تعاونت معها الوزارة وظهرت في المنشورات التالية:

- وزارة التعلم العالي: منشور بتاريخ ٧ يناير حول اجتماع وزيرا التعليم العالي والاتصالات لمناقشة منظومة الامتحانات الإلكترونية، وقد حصل هذا المنشور على ٧٨ إعجابا و ٤ مشاركة و١٥ تعليقا، تضمنوا تأييدا لما جاء في المنشور ووضع صور للرئيس السيسي, ماعدا تعليق واحد فيه شكوى من شبكة الاتصالات الأرضية وما ينتج عنها من قصور في عملية التعليم عن بعد وتم الرد عليه بعد يومين وتضمن الرد التوجيه للتواصل مع الشركة المصرية للاتصالات من خلال أرقامهم والموقع الخاص بها.

- وزارة العدل: منشور في ٣ يناير حول تعاون وزارة العدل مع وزارة الاتصالات والبريد بإطلاق حزمة جديدة من خدمات الشهر العقاري الالكتروني في ٦ فروع جديدة

وذلك لتقليل الزحام من المكاتب في ظل كورونا، وقد حاز المنشور على ٨٥ إعجابا و٩ مشاركة ولا تعليق. وقد جاء في نهاية المنشور هاشتاج

 # مصر- الرقمية.

صفحة وزارة التربية و التعليم والتعليم الفني: لم يتم رصد أيه جهات تعاون مع الوزارة خلال فترة التحليل، باستثناء وزارتى التعليم العالى والبحث العلمى.

صفحة وزارة التعليم العالي والبحث العلمى: هناك جهات تعاونت معها الوزارة وظهرت في المنشورات محل التحليل:

الوزارت: مثل وزارة الشباب والرياضة والتربية والتعليم والتعليم الفني، ووزارة الصحة والسكان، ووزارة التعليم العالى، **أفراد وشخصيات عامة** مثل مستشفى سعاد كفافى للعزل.

صفحة وزارة الصحة والسكان: تشير نتائج الجدول إلى تعاون وزارة الصحة والسكان مع الوزارات الأخرى مثل:

- منشور بتاريخ ٧ يناير حول اجتماع وزيري التعليم العالي والاتصالات لمناقشة منظومة الامتحانات الإلكترونية، وقد حصل هذا المنشور على ٧٨ إعجابا و ٤ مشاركات و١٥ تعليقا، تضمنوا تأييداً لما جاء في المنشور ووضع صور للرئيس السيسي ماعدا تعليق واحد فيه شكوى من شبكة الاتصالات الأرضية وما ينتج عنها من قصور في عملية التعليم عن بعد وتم الرد عليه بعد يومين وتضمن الرد التوجيه للتواصل مع الشركة المصرية للاتصالات من خلال أرقامهم والموقع الخاص بها.
- منشور في ٣ يناير حول تعاون وزارة العدل مع وزارة الصحة والسكان والبريد بإطلاق حزمة جديدة من خدمات الشهر العقاري الالكتروني في ٦ فروع جديدة وذلك لتقليل الزحام من المكاتب في ظل كورونا. وقد حاز المنشور على ٨٥ إعجابا و٩ مشاركة ولا تعليق. وقد جاء في نهاية المنشور هاشتاج# مصر- الرقمية.
- أشارت النتائج أن وزارة الصحة قامت بدور كبير في التعاون مع الوزارات والهيئات لمواجهة فيروس كورونا حيث إنها الوزارة المسئولة عن الملف الصحي المصري بينما لم تظهر مشاركات من الجمهور فيما عدا قيام الوزارة بالاستعانة ببعض الممثلين لعمل بعض الحملات الصحية والتعاون مع عدد من رجال الأعمال المصريين.

ثالثًا : صفحات التواصل الاجتماعي (تويتـر) للوزارات -محل الدراسة-

تم تحليل محتوى منصة التواصل الاجتماعي –تويتـر- لوزارات الحكومة بهدف التعرف على مدى اتباع الوزارة لتطبيق معايير الحكومة المفتوحة من خلال منصات التواصل الاجتماعي.

*** وقد تم تقسيم النتائج وفقا للمعايير التالية:**

أولاً: الخصائص العامة لموقع التواصل الاجتماعي (تويتـر)

من جهة الشكل:

اتفقت نتائج التحليل الكيفي لمحتوى صفحات "تويتر" الخاصة بالوزارات على سهولة الوصول إليهم، كما أن جميع الروابط محدثة. وتنوعت اللغة المستخدمة في تعريف الوزارات الصفحات الرسمية فبعضها باللغة العربية فقط، وأخرى بالإنجليزية فقط، وأخرى باللغة العربية والانجليزية معًا. ويمكن الوصول إلى جميع الصفحات بسهولة، إذ يمكن الدخول الي بعض الصفحات بدون امتلاك حساب. والصفحات عليها رمز التحقق لكسب الثقة في أنها الصفحة الرسمية. مع وضوح الهوية المصرية في تصميم جميع الصفحات من خلال وجود لوجو الوزارة في أعلى الصفحات.

- يوجد على الصفحات روابط لما يلي:
- رابط للوزارات والهيئات والمنظمات المصرية والدولية.
- روابط لمواقع أخرى خارج الصفحة ومرتبطة بنشاط الوزارة.
- رابط للموقع الرسمي للوزارة على منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالوزارة : يوجد على الصفحة الرسمية للوزارة روابط أخرى لمنصات تواصل اجتماعي أخرى مثل رابط للموقع الرسمي.

بالنسبة لـ «وزارة الاتصالات»: تم انشاء الصفحة في ١٠ سبتمبر ٢٠١٠، ولديها ٣٩١٠٠ متابعا، وهو عدد ليس بالكبير بالنسبة لصفحة رسمية لوزارة هامة، إضافة إلى أنه مر على إنشائها أكثر من ١٠ سنوات. وهو ما قد يعود الي عدم وجود **about** مقارنة بمواقع التواصل الأخرى.

بالنسبة لصفحة «وزارة التربية والتعليم والتعليم الفنى»: فقد تم انشاء الصفحة في فبراير 2018، ويبلغ عدد المتابعين للحساب على تويتر25400 متابع، وهو عدد ملائم كون هذه الصفحة تم إنشاؤها من عامين، فضلاً عن عدم وضع رابط لها على الموقع الرسمى للوزارة أو على الصفحة الرسمية بالفيسبوك. **وفيما يتعلق بدورية التحديث** أشارت النتائج لعدم انتظام تحديث النشر, فقد أظهرت النتائج أنه يتم نشر أكثر من منشور في يوم واحد، مثل ما ظهر في التحليل حيث تركزت الأخبار فقط في يوم واحد. أما بقية الأخبار فجاءت بدون دورية ثابتة للنشر.

بالنسبة لصفحة «وزارة التعليم العالي والبحث العلمى»: فقد تم انشاء الصفحة في أغسطس ٢٠١2, ولديها 20500 متابع، وهو عدد ليس بالكبير بالنسبة لصفحة رسمية لوزارة هامة، إضافة إلى أنه مر على إنشائها أكثر من 8 سنوات. وهو ماقد يعود إلى عدم وجود **about** مقارنة بمواقع التواصل الأخرى. **وفيما يتعلق بدورية التحديث** قد يتم تحميل أكثر من منشور في اليوم الواحد، لكن بشكل عام فإن دورية التحديث تتسم بعد الانتظام على منصة تويتر.

بالنسبة لصفحة «وزارة الصحة والسكان»: تم انشاء الصفحة في يناير 2020م, ولديها 510 ألف متابع، وهو عدد ليس بالكبير بالنسبة لصفحة رسمية لوزارة 5مهمة. **وفيما يتعلق بدورية التحديث** يتم تحميل ما بين منشور إلى من 5 إلى 12 منشورا يومياً بالنسبة لكافة أنشطة المؤسسة, أما فيما يتعلق بمنشورات فيروس كورونا كانت تتراوح من منشور واحد إلى 5 منشورات يومياً, منها التقرير اليومي لأعداد المصابين بالفيروس وعدد حالات الوفاة والشفاء.

فيما يتعلق بالقوالب الفنية والوسائط المتعدد المستخدمة:

بالنسبة لصفحة «وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات»: تاضح عدم وجود أي وسائط متعددة مثل الفيديوهات رغم أن الفيديوهات تحقق مشاهدة وتفاعل أكبر مع المنشورات، وهو ما يفسر ضعف التفاعل من جانب المواطنين مع الصفحة، عدم وجود الانفو جراف أو الصور التوضيحية.

بالنسبة لصفحة «وزارة التربية والتعليم والتعليم الفنى»: تم نشر فيديو واحد ترويجى عن المنصات التعليمية المختلفة لجميع المراحل الدراسية، حيث سجل 461 مشاهدة،كما تم نشر ثلاثة صور توضيحية, عبارة عن تصميم جرافيكى للإعلان عن نظم الامتحانات الإلكترونية، ومنصة حصص نصر، ومنصة أدمودو، وقد بلغ عدد الأخبار المنشورة على حساب الوزارة محل التحليل على تويتر (4) أخبار فقط تناولت كلها الإعلان عن المنصات التعليمية المختلفة للتعليم عن بعد، وكذا نظم الامتحانات الإلكترونية.

بالنسبة لـ «وزارة التعليم العالي والبحث العلمى»: بلغ عدد الأخبار المنشورة على تويتر (7) أخبار في الفترة محل التحليل تناولت كلها تعليق الدراسة، واستئناف الفصل الدراسي، واستعدادات المستشفيات الجامعية

بالنسبة لصفحة «وزارة الصحة والسكان»: فقد احتوت عينة الدراسة على موقع وزارة الصحة على الفيديوهات والصور والأخبار والحملات وقد تنوعت هذه القوالب حيث تضمن أخبار عن الاحداث اليومية والمؤتمرات والاجتماعات التي تجريها المؤسسة مع نظائرها من الوزرات او من خلال الاجتماعات مع المحافظين والمسئولين الحكوميين وكذلك حملات التوعية التي جاءت بشكل كبير على الصفحة حيث قامت

وزارة الصحة بعمل حملات توعية موسعة للتوعية الصحية من خطورة الاصابة بالمرض، كما استعانت الوزارة بعدد من الفيديوهات كانت معظمها فيديوهات توعية بالرسوم.

وقد تم تحليل محتوى صفحات التواصل الاجتماعي (تويتر) للوزارات -محل الدراسة- للتعرف على مدى تطبيق المواقع لمعايير الحكومة المفتوحة في ظل جائحة كورونا التي تتمثل في أربعة معايير، هي الشفافية والإشراك والتعاون والمشاركة.

أولا: معيار المشاركة

تشير نتائج تحليل موقع "تويتر" إلى أنماط تفاعل الجمهور مع الصفحات الرسمية للوزارات الحكومية المصرية على شبكة التويتـر عن ازمة كورونا، وهو ما تم من خلاله قياس معيار المشاركة، وقد جاءت بعض المؤشرات إيجابية في مواقع الوزارات، ويمكن عرض هذه النتائج كما يأتي:

بالنسبة لصفحة «وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات»: تم نشر ٤ منشورات فقط خلال فترة الدراسة على الصفحة الرسمية للوزارة عن جائحة كورونا، بإجمالي ١١ اعجابا، و ٢ مشاركة، وتشير الأرقام السابقة إلى ضعف واضح في التفاعلية مع الجمهور .

بالنسبة لصفحة «وزارة التعليم العالي والبحث العلمى»: فقد تم نشر 7 منشورات فقط خلال فترة الدراسة على الصفحة الرسمية للوزارة عن جائحة كورونا، بإجمالي 382 اعجاب، و 90 تعليق. وهو ما يعكس وجود مستوى متوسط في تفاعلية الجمهور مع الحساب محل التحليل .

بالنسبة لـ «وزارة التربية والتعليم والتعليم الفنى»: تم نشر 4 منشورات فقط خلال فترة التحليل على الحساب الرسمية للوزارة عن جائحة كورون بشكل غير مباشرا، بإجمالي 67 اعجابا، و22 تعليقا, وهو ما يعكس انخفاض شديد في تفاعلية الجمهور مع الحساب محل التحليل.

يرجع ضعف التفاعلية في صفحات الوزارات السابقة إلى:

- عدم الاهتمام بوضع رابط الحساب الرسمي للوزارة على تويتر بالموقع الرسمى للوزارة، أو على الحساب الرسمى بالفيسبوك.
- افتقار الصفحة لاستخدام الوسائط المتعددة في شكل فيديوهات ذات صور جاذبة أو أي أشكال توضيحية، كالإنفوجراف الثابت أو المتحرك "موشن جرافيك" .

- لم تقم الوزارة بأي نوع من الحملات الاعلامية للمنصات التي تطلقها والجهود التي تبذلها عبر إعلانات منتظمة على القنوات التليفزيونية لضمان وصولها لالجمهور المستهدف.

- رغم اهتمام الحساب بتفعيل الهاشتاج إل أنه لم يحدث التفاعلية المطلوبة.

بالنسبة لصفحة « وزارة الصحة والسكان»: فقد وجد من خلال التحليل عدد كبير من التفاعلات وعلى الرغم من حداثة الصفحة إلا أنه وصل عدد متابعيها إلى 510 الف من الجمهور المصري والعربي. وقد أشارت نتائج التحليل إلى قيام الجمهور بالتفاعل الدائم مع منشورات الوزارة, وقد تنوعت أشكال التفاعل من إعجابات وتعليقات ومشاركات من الجمهور لبعض المنشورات على صفحاتهم الشخصية, ويدل زيادة عدد المتفاعلين مع الصفحة على نجاح الوزارة في القيام بدورها التوعوي في مجال الصحة.ويذكر أن تعليقات الجمهور في بداية ظهور الفيروس ساخرة ما بين فريق يسخر من الوزيرة وما تقوم به من اجتماعات او فئات لم تصدق خطورة المرض وفريق آخر يبالغ في أخطار الإصابة بالفيروس وفي كل الاحوال تشير نسبة التفاعلات من الجمهور إلى اتسام الجمهور بالايجابية.

فيما يتعلق بأنماط تفاعل المؤسسات مع الجمهور: أشارت نتائج التحليل أنه يوجد شمولية في تغطية الأخبار, حيث قامت الصفحة بعرض الأخبار التي قامت الوزارة بعرضها على الموقع الإلكتروني الخاص بها، وقد وجد من خلال التحليل قيام الوزارة بالرد على بعض الاستفسارات الخاصة بالجمهور من خلال التعليقات على التغريدات وكانت معظم الردود توضيحية او تقدم حلول على الرغم من انها قليلة الا انه يحسب للوزارة بأنها تقوم بالرد على الجمهور.

ثانيًا: معيار الشفافية

تشير نتائج تحليل موقع "تويتر" بالنسبة لمؤشرات قياس معيار الشفافية في الصفحات الرسمية للوزارات الحكومية المصرية على شبكة التويتـر عن ازمة كورونا، وقد جاءت بعض المؤشرات ايجابية في مواقع الوزارات، ويمكن عرض هذه النتائج كما يأتي:

صفحة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات:

وجد من خلال التحليل أن غالبية المنشورات لم تتناول أخبارا أو أنشطة متصلة بالكورونا بشكل دوري يعكس خطورة الجائحة، ولكنها كانت مرتبطة بأنشطة وزارة الاتصالات والحكومة الرقمية، وهو ما عكس أن هذه القضية لم تكن في أولويات القائم بالاتصال بالصفحة، وقد كان موقع الوزارة الرسمي أكثر نشاطا فيما يتعلق بجائحة كورونا ...حيث ظهرت ضمن أخباره بعض الحملات والمبادرات الاعلامية

والشراكات مع جهات محلية ودلية فيما يتعلق بمواجهة كورونا على مستوى الدولة والعالم، كما لم تظهر الاحصاءات الا في تقرير انجازات الوزارة في ٢٠٢٠.

تم وضع أربعة منشورات فقط مرتبطة بالكورونا على الصفحة الرسمية فترة الدراسة التحليلية، كانت كما يلي:

- منشور بتاريخ ٧ يناير حول اجتماع وزيري التعليم العالي والاتصالات لمناقشة منظومة الامتحانات الإلكترونية، وقد حصل هذا المنشور على عدد ٢ إعجاب مع صورة لمسئولين رسميين.
- منشور في ٣ يناير حول تعاون وزارة العدل مع وزارة الاتصالات والبريد باطلاق حزمة جديدة من خدمات الشهر العقاري الالكتروني في ٦ فروع جديدة وذلم لتقليل الزحام من المكاتب في ظل كورونا. وقد حاز المنشور على عدد ٦ اعجابا وعدد ٢ مشاركة. وقد جاء في نهاية المنشور هاشتاج# مصرـالرقمية، مع صورة لشعار مصر الرقمية.
- منشور في شكل ملف PDF بتاريخ ٢٤ ديسمبر حول أهم انجازات الوزارة والتي تشير إلى تزايد نمو قطاع الاتصالات بنسبة ١٥٪ أثناء جائحة كورونا، وقد جاء على المنشور إعجاب واحد.
- منشور بتاريخ ٦ ديسمبر حول مشاركة مصر في جلسة نقاشية بعنوان "الاستجابة العالمية لفيروس كورونا" في المؤتمر الأول للمجلس العالي لخدمات التكنولوجيا والأعمال الذي استعرضت من خلاله الوزارة التجربة المصرية وجهود الوزارة خلال جائحة كورونا ونجاح مصر في اجتياز اختبار حقيقي لقدرة البنية التحتير التكنولوجية بفضل سرعة الاستجابة المرونة للقطاع #هيئة ـ تنمية ـ صناعةـ تكنولوجياـالمعلومات، وقد جاء المنشور في صورة خبرية بدون صورة، وتفاعل معه الموطنين بصورة ضعيفة جدا ب ٢ اعجاب دون اي تعليق أو صورة.

حساب وزارة التربية والتعليم والتعليم الفنى و حساب وزارة التعليم العالي والبحث العلمي:

- أشار تحليل المضمون إلى صعوبة قياس محور الشفافية من خلال أخبار الحساب حيث إن غالبية المنشورات لم تتناول أخبارا أو أنشطة متصلة بالكورونا بشكل مباشر يعكس خطورة الجائحة، ولكنها كانت مرتبطة بها بشكل غير مباشر.
- كانت الصفحة الرسمية بالفيسبوك للوزارة الرسمي أكثر نشاطاً فيما يتعلق بجائحة كورونا، حيث وردت بها بعض الأخبار المرتبطة بالأزمة محل التحليل والتى لم يذكرها الموقع الرسمى، اقتصرت الأخبار المنشورة على الاجتماعات التي ينتج عنها قرارا ت بشأن أزمة الكورونا، وكذا خبرًا عن افتتاح مستشفى سعاد كفافى للعزل.

حساب وزارة الصحة والسكان: أشار تحليل المضمون إلى سهولة قياس محور الشفافية من خلال أخبار الصفحة حيث أن غالبية المنشورات لم تتناول أخبار أو أنشطة متصلة بالكورونا بشكل دوري يعكس خطورة الجائحة وذلك من خلال عدد من البيانات الاعلامية والإحصاءات والآراء الخبراء وعدد كبير من القرارات الصادرة عن الوزارة او مجلس الوزراء كما وضحت بالمنشورات وضوح الاستراتيجية العامة للوزارة مع الاستراتيجية التي وضعتها الوزارة لمواجهة كورونا. كما تناولت المنشورات عدد كبير من المؤتمرات التي قامت الوزيرة بعقدها خلال فترة الدراسة وجدير بالذكر ان وزارة الصحة قد عقدت عدد كبير من الاجتماعات والمؤتمرات الخاصة بالفيروس مع هيئات حكومية عربية وأجنبية. وظهر من خلال التحليل أن الصفحة الخاصة بالوزارة قامت بدور هام خلال فترة التحليل حيث ظهرت عدد كبير من المنشورات على شكل حملات توعية صحية ومبادرات مثل مبادرة شارك في تجربة لقاحات كورونا ومبادرة خليك في البيت وغيرها من المبادرات.

ثالثًا: معيار الإشراك

تشير نتائج تحليل موقع "تويتر" بالنسبة لمؤشرات قياس معيار الإشراك في الصفحات الرسمية للوزارات الحكومية المصرية على شبكة التويتر عن ازمة كورونا، وقد جاءت بعض المؤشرات ايجابية في مواقع الوزارات، ويمكن عرض هذه النتائج كما يأتي:

حساب وزارة الصحة والسكان:

أظهر نتائج التحليل قيام الوزارة بأشراك عدد من الهيئات والمؤسسات العامة والخاصة ومن امثلتها الهيئات الحكومية ممثلة في الوزرات المختلفة وبعض الشركات الخاصة في صناعة الادوية والصناعات الكيماوية والغاز والكهرباء وغيرها وقد وجدت عدد من المبادرات المختلفة مع بعض الهيئات سواء الحكومية والخاصة وقامت الوزارة بالاستعانة بعدد من رجال الاعمال المصريين والفنانين للمساهمة في عمل حملات توعية موجهة للجمهور بهدف التوعية من خطروة الاصابة بالفيروس.

حساب وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني:

اقتصر الإشراك خلال فترة التحليل على الحساب الرسمى للوزارة بتويتر على التعاون مع اليونيسيف كأحد الهيئات الدولية، وبالنسبة لصفحة «وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات»، وصفحة «وزارة التعليم العالي والبحث العلمى»، فلم يوجد فيها أي مؤشر إيجابي من مؤشرات الإشراك خلال فترة الدراسة.

رابعًا: معيار التعاون

تشير نتائج تحليل موقع "تويتر" بالنسبة لمؤشرات قياس معيار التعاون في الصفحات الرسمية للوزارات الحكومية المصرية على شبكة التويتر عن ازمة

كورونا، وقد جاءت بعض المؤشرات ايجابية في مواقع الوزارات، ويمكن عرض هذه النتائج كما يأتي:

حساب وزارة الصحة والسكان: أشارت نتائج التحليل إلى قيام وزارة الصحة بالتعاون مع بعض الهيئات الحكومية والخاصة المصرية والاجنبية وخاصة في بداية ظهور الفيروس حيث قامت وزيرة الصحة بعمل لقاءات موسعة مع عدد من الوزرات المصرية ووزرات الصحة المناظرة في الدول الاجنبية وذلك بهدف الوقوف على الوضع الامثل للفيروس وظهر ذلك ايضاً من خلال إرسال الوزراة المستلزمات الطبية كشكل من اشكال تقديم المساعدات للدول المتضررة من الفيروس وقد جاء في منتصف عام 2020 قيام وزيرة الصحة بعدد من الزيارات الميدانية لعدد من الدول المتضررة اهمها الصين.

بالنسبة لحساب وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات: فقد وجد بعض المنشورات على النحو التالي:

- منشور بتاريخ ٧ يناير حول اجتماع وزيري التعليم العالي والاتصالات لمناقشة منظومة الامتحانات الإلكترونية، وقد حصل هذا المنشور على ٧٨ اعجابا و ٤ مشاركة و١٥ تعليقا، تضمنوا تأييدا لما جاء في المنشور ووضع صور للرئيس السيسي ماعدا تعليق واحد فيه شكوى من شبكة الاتصالات الارضية ومايتنج عنها من قصور في عملية التعليم عن بعد وتم الرد عليه بعد يومين وتضمن الرد التوجيه للتواصل مع الشركة المصرية للاتصالات من خلال أرقامهم والموقع الخاص بها.

- منشور في ٣ يناير حول تعاون وزارة العدل مع وزارة الاتصالات والبريد باطلاق حزمة جديدة من خدمات الشهر العقاري الالكتروني في ٦ فروع جديدة وذلم لتقليل الزحام من المكاتب في ظل كورونا. وقد حاز المنشور على ٨٥ اعجابا و٩ مشاركات ولا تعليق. وقد جاء في نهاية المنشور هاشتاج# مصرالرقمية.

وأبرز نقاط الضعف التي أشارت اليها نتائج تحليل المضمون فيما يتعلق بهذا المحور:

لم تكشف نتائج التحليل **حساب وزارة التربية والتعليم والتعليم الفني** عن أي تعاون مع أي مؤسسات عامة أو متخصصة باستثناء اليونيسيف كهيئة دولية متخصصة في التعاون مع وزارة التربية والتعليم في المنصات التعليمية. وجاء التعاون من خلال وجود مبادرات مشتركة.

وبالنسبة لحساب وزارة التعليم العالي والبحث العلمي: لم يوجد على الصفحة الرسمية للوزارة اي محتوى يتعلق بمحور التعاون.

الخلاصة:

استهدفت هذه الدراسة تقييم أداء منصات الوزارات المصرية الرقمية ومدى تطبيقها لمعايير الحكومة المفتوحة في ظل جائحة كورونا التي تتمثل في أربعة معايير, هي الشفافية والإشراك والتعاون والمشاركة، وذلك من خلال تحليل محتوى المواقع الرسمية ومنصات التواصل الاجتماعي لبعض الوزارات المصرية ذات الصلة المباشرة بالتعامل مع جائحة كورونا. واعتمدت الدراسة على تحليل المضمون، في الفترة من ابريل 2020 حتى نهاية يناير 2021، وتوصلت إلى عدد من النتائج، منها:

أولا: الخصائص العامة لمواقع الوزارات

- أشارت نتائج الدراسة إلى سهولة الوصول إلى مواقع الوزارات – محل الدراسة- عند البحث المباشر على جوجل.
- بالنسبة لشكل المواقع, أشارت النتائج إلى أن مواقع الوزارات متعددة الصفحات، حيث إن الصفحة الرئيسية تكونت من عدة صفحات، مع استخدام العرض الأفقي للمعلومات من خلال العناوين، والعرض الرأسي من خلال القائمة المنسدلة بشكل رأسي.
- تضمنت مواقع الوزارات وجود روابط خارجية لصفحات ذات صلة مباشرة، وروابط لمواقع أخرى خارج الموقع ومرتبطة بنشاط الوزارة، وروابط لحسابات الوزارة على شبكات التواصل الاجتماعي.
- بالنسبة للغة المستخدمة, جاءت اللغة العربية والانجليزية هما اللغتان المستخدمتان في مواقع الوزارات المصرية، مع وجود علامة أعلى الصفحة لاختيار اللغة.
- تميزت المواقع بسهولة الوصول إلى المعلومات المطلوبة من خلال العناوين الرئيسية والقوائم المنسدلة والروابط الواضحة التي تنقل المستخدم إلى معلومات موجودة داخل الموقع.
- وضوح الهوية المصرية في تصميم جميع الصفحات من خلال وجود لوجو الوزارة في أعلى الصفحات، وكذلك استخدمت المواقع الألوان المتناسبة والمتناسقة, مما منح المواقع بصفة عامة وحدة ألوان، وقد حقق تناسق الألوان مع تصميم الأيقونات وجود وحدة تصميم تعكس هوية بصرية مميزة للمواقع.

ثانيًا: تطبيق مواقع الوزارات لمعايير الحكومة المفتوحة

1- بالنسبة لمعيار الشفافية: تضمن مجموعة من المؤشرات، تحقق بعضها في مواقع الوزارات في حين لم يتحقق البعض الآخر، وذلك كما يأتي:

- تحققت مؤشرات «أخبار وبيانات إعلامية» و«مستندات ووثائق»، و«قرارات» و«اجتماعات» في جميع مواقع الوزارات دون استثناء. أما مؤشر «الإحصاءات» فقد تحقق في جميع مواقع الوزارات باستثناء موقع «وزارة الصحة والسكان»، وبالنسبة لمؤشر «الدراسات» فقد تحقق فقط في موقع «وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات»، ولم يتحقق في بقية المواقع، أيضًا مؤشر «آراء الخبراء» تحقق فقط في موقع «مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار»، أما مؤشر«القوانين» فقد تحقق في موقعي«وزارة التربية والتعليم والتعليم الفنى» و«وزارة التعليم العالي والبحث العلمى». في حين تفرد موقع «وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات» بمؤشر «استراتيجية خاصة بالأزمة»، وتميز موقعا «وزارة التربية والتعليم والتعليم الفنى» و«وزارة التعليم العالي والبحث العلمى» بتحقق مؤشر «الاستراتيجية عامة»، في حين تحقق مؤشر «مؤتمرات» في مواقع «وزارة التربية والتعليم والتعليم الفنى»، و موقع « وزارة الصحة والسكان»، وموقع «مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار»

2- **بالنسبة لمعيار المشاركة**، فقد تحقق فيه مؤشر «عدد الزوار» في جميع المواقع، وبالنسبة لبقية المؤشرات وهي «التعليق»، «شمولية التغطية»، «الاهتمام بالرد»، «رد نمطي (جاهز)»، «رد يقدم حلول»، «رد توضيحي» فلم تتحقق في أي موقع من مواقع الوزارات.

3- **بالنسبة لمعيار الإشراك:** تحققت مؤشرات «وجود مبادرات مشتركة» و «مؤسسات عامة محلية» و«مؤسسات متخصصة محلية» في جميع المواقع، أما مؤشر «اشراك مؤسسات المجتمع المدني» فقد تحقق في جميع مواقع الوزارات باستثناء موقع «وزارة التعليم العالي والبحث العلمى»، في حين انفرد موقع وزارة «التخطيط» بمؤشري «مسابقات»، و«حاضنات الأفكار» حيث تحقق هذان المؤشران في هذا الموقع فقط في حين لم يتحققا في بقية المواقع الأخرى.

4- **بالنسبة لمعيار التعاون:** تحقق مؤشر «التعاون مع الوزارات الأخرى» في موقعي«وزارة التربية والتعليم والتعليم الفنى» و«وزارة التعليم العالي والبحث العلمى»، في حين تحقق مؤشر«وزارات مناظرة في دول أخرى» و«التعاون مع الهيئات الدولية» فقط في موقع «وزارة التربية والتعليم والتعليم الفنى»، أما مؤشر «التعاون مع الهيئات الحكومية» فقد تحقق في موقع «وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات»، وبالنسبة لمؤشر «هيئات مناظرة في دول أخرى» فقد تحقق فقط في موقع «وزارة التعليم العالي والبحث العلمى»،

أما مؤشرات «التعاون مع أشخاص ذوي خبرات في الخارج (مصري) » «التعاون مع أشخاص ذوي خبرات في الخارج (أجنبي) »«تعاون مع رجال أعمال مصريين» فلم تتحقق في أي موقع من مواقع الوزارات.

مقترح استراتيجية اتصالية رقمية:

ننهي هذا البحث بالاستراتيجية الاتصالية الرقمية المقترحة لتحقيق أهداف الحكومة المفتوحة التي حققت فيها مصر بعض التقدم. وتتطلب الاستراتيجية الحكومية المفتوحة عملية شاملة، وتحتاج إلى المشاركة «من الجهات الفاعلة الرئيسية، سواء داخل الحكومة أو خارجها من ومواطنين ومنظمات غير حكومية والمؤسسات الأكاديمية والإعلاميين. ولا يمكن أن تصبح استراتيجية الحكومة الوطنية المفتوحة فعالة إلا إذا دعمتها بيئة تمكينيه ملائمة. ويعتمد نجاحها على سياسة متينة وإطار قانوني لوضع القواعد وإطار الحدود وتوفير الحقوق والالتزامات لكل من الحكومات وأصحاب المصلحة.و من أهم ملامح تلك الاستراتيجية ما يلي:

- **خطوات تمهيدية:**

شكل رقم (3)

1. لابد من إطار قانوني قوي لتطبيق الحكومة المفتوحة يزود المواطنين بالآليات والحماية اللازمة للتعبير عن أرائهم وتقديم اقتراحات خاليه من الخوف والقمع. ويعد قانون تداول المعلومات أساسيًا لتطبيق الحكومة المفتوحة، فهو يكرس أحد الحقوق الأساسية للإنسان.
2. تطوير الهياكل التنظيمية من اجل تفعيل التعاون بين الإدارات المختلفة

3. إعداد "ورقة مفاهيم "تشرح معنى الحكومة المفتوحة، ونشرها وتوزيعها على أوسع نطاق. من خلال مختلف الوسائل الإعلامية.
4. توفير التمويل اللازم من أجل التنفيذ الفعال والمستدام لإصلاحات الحكومية المفتوحة ودعم أولويات الحكومة المفتوحة.
5. تنظيم برامج للتدريب المستمر، خاصة للعاملين في الحكومة، على استثمار التكنولوجيا واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي استخداما مهنيًا وتدريبهم على مهارات التفاعل مع جمهور المستخدمين لصفحة الوزارات و أنواع الردود المختلفة ومعايير انتقاء نوعية الردود المناسبة .
6. وضع الخطط لتحسين شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتخفيض تكاليف استخدامها بهدف تمكين جميع المواطنين من الوصول إلى الخدمات الالكترونية والمشاركة فيها.
7. يجب أن تضع الحكومة "وثيقة" سياسات" معلنة ترسم بموجبها الإطار الوطني العام للحكومة المفتوحة، تبين فيه رؤيتها والمبادئ التي تستند عليها في التطبيق، والتي توجه اتخاذ القرار
8. الحرص علي وضع استراتيجية الوزارة الخاصة بالتعامل مع الأزمات و منها جائحة كورونا علي مواقع الوزارات الرسمية.
9. إلزام الوزارات بتصميم موقع واحد فقط لكل وزارة تسهيلاً على المستخدمين للوصول إلى المعلومات والحصول على الخدمات ولعدم التشتت.
10. توحيد وتنويع اللغات المستخدمة بمواقع الوزارات وصفحات الوزارات علي مواقع التواصل الاجتماعي لضمان استفادة شريحة اكبر من الجماهير من الخدمات و المعلومات الموجودة بتلك المواقع.
11. الاهتمام بعمل هوية بصرية مميزة لصفحات مواقع التواصل الاجتماعي لكل وزارة طبقًا لألوان لوجو الوزارة والموقع الإلكتروني الخاص بكل وزارة.
12. عرض المعلومات بطرق جذابة ومتنوعة تعتمد بشكل أساسي علي استخدام المؤثرات البصرية والوسائط المتعددة لتسهيل حصول الزائرين علي المعلومات و فهمهم لها.
13. أهمية ربط مواقع الهيئات والجهات ذات الصلة بموقع الوزارات في الحكومة لتقديم وعرض كافة الخدمات والمعلومات المتعلقة بها للجمهور من خلال بوابة واحدة.

الشفافية:

1. التركيز على نشر البيانات الإعلامية علي مواقع الوزارات الرسمية وصفحات مواقع التواصل الاجتماعي مع الحفاظ على جودتها ً، وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
2. نشر الوعي لدى الجمهور ولدى العاملين في الحكومة بأهمية البيانات المفتوحة وانفتاح الحكومات ومساءلتها.
3. تشجيع الابتكار عبر استثمار البيانات المفتوحة لتطوير خدمات هامة للمجتمع.
4. تطوير وتنفيذ مبادرات البيانات المفتوحة من أجل تحسين الشفافية.
5. ضمان جودة البيانات المنشورة وإدارتها وتقييمها.
6. استخدام التقنيات المناسبة والمتاحة مثل الويب وتطبيقات الهاتف النقال لنشر الوعي بين فئات الجماهير خاصة خلال الأزمات.
7. نشر استراتيجية الوزارات خلال الأزمات علي المواقع الرسمية للوزارات لنشر الطمأنينة بين فئات الجماهير وتطبيق مبد ا الشفافية.
8. توظيف الإنفوجراف والفيديو هات علي منصات التواصل الاجتماعي، ومن خلال القنوات التليفزيونية لتوضيح الأنشطة والجهود التي تقوم بها الوزارات وبشكل

دوري لضمان وصولها لكافة الشرائح من مختلف المستويات التعليمية و الاجتماعية.

9. الاهتمام بإطلاق عدد أكبر من الحملات الإعلامية والمبادرات التي علي نشر الوعي بشكل أفضل بين الجماهير.

المشاركة:

1. تحفيز التفاعل بين الإدارات الحكومية والمواطنين من خلال تشجيع المواطنين على تقديم الأفكار والمعارف والتعليقات والاقتراحات للحكومة للاستفادة منها ونشرها وتعميمها.

2. تحقيق التجاوب مع المواطنين عبر تقديم معلومات راجعة كإعلامهمً بالخطوات المتخذة, وتسهم هذه المرحلة في تحسين إسهام المواطن في العمل الحكومي وفي صنع القرار.

3. الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقنيات التواصل ثنائية الاتجاه وبخاصة وسائل التواصل الاجتماعي.

4. تعزيز التواصل مع المواطن وتلقي الملاحظات والمقترحات عبر موقع الوزارة وصفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي

5. التعامل مع مواقع التواصل الاجتماعي بمفهوم إعلامي مختلف وجاذب لمستخدمي تلك المنصات وذلك لإبراز أعمال الوزارات ، والعرض الشيق لتلك الأعمال باستخدام الانفوجراف والفيديو المخصص لمواقع التواصل الاجتماعي والصور المميزة المختلفة عن التغطية الإخبارية التقليدية
6. تدريب العاملين في القطاع الحكومي على آليات التفاعل البناء مع المواطنين باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي
7. تفعيل قدرة الإدارات الحكومية على الاستفادة من المعلومات الراجعة التي يقّدمها المواطن، بالسرعة والوقت المناسبين.
8. 8.استخدام علامات التبويب hashtag الملائمة خلال الحملات المحلية لزيادة تفاعل الجمهور مع الحملات الإعلامية
9. إتاحة فرص أكبر للمواطنين للتعليق وإرسال الشكاوي والملاحظات من خلال المواقع الرسمية للوزارات.
10. استخدام لغة سهلة وبسيطة قريبة من لغة الشارع المصري لتسهيل تفاعل الجمهور ومشاركته.
11. اهتمام المسولين بالرد علي تساؤلات الجماهير من خلال ردود توضيحية و تقديم حلول عملية.

التعاون:

1. تعزيز التعاون المفتوح بين الإدارات الحكومية والمواطنين ّ وكذلك منظمات المجتمع المدني والقطاع الخاص.
2. تحفيز التداول بين الحكومة والمواطنين في السياسات العامة والقرارات والتجاوب بتقديم خدمات وفق حاجة المستفيدين.
3. التركيز على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كأداة للتعاون والاعتماد علي الأدوات التعاونية الأخرى مثل blog وwiki.
4. إشراك المواطنين في تصميم الخدمات رفع مستوى الجودة والابتكار في الخدمات الحكومية وتخفيض التكاليف.
5. تقديم خدمات حكوميه مبتكرة و ذات قيمة مضافة ، وإتاحة الوصول إليها بأي مكان.
6. استخدام منصات تشاركيه ووسائل التواصل الاجتماعي والنقاش المفتوح.

7. تشجيع مساهمة المواطنين في صنع القرار وفتح حوار مجتمعي علي صفحات مواقع التواصل الاجتماعي لمناقشة القضايا الشائكة قبل اتخاذ قرار بشأنها.
8. بناء ثقافة التعاون بين الجهات والإدارات الحكومية.
9. تعزيز مساهمة المواطن في صنع القرار الحكومي والتداول الدائم في السياسات العامة والقرارات.
10. الوصول إلى مستويات متقّدمة من التشاركية، عن طريق إجراء مداولات عامة مفتوحة حول البرامج الحكومية المخطط لها.
11. التجاوب بتقديم الخدمات وفق حاجة المستفيدين، والتعاون مع المواطنين لتصميم وتقديم خدمات مبتكرة
12. توسيع دائرة التعاون لتشمل إلى جانب الهيئات والمؤسسات المحلية والإقليمية والدولية والأشخاص من ذوي الخبرة في الخارج و رجال الأعمال.

الإشراك:

1. تعزيز المراحل الثالثة السابقة ونقل الشفافية والمشاركة والتعاون إلى مستوىُ المشاركة الكلية للمواطن وانخراطه في العمل الحكومي.

2. إشراك المواطن ومنظمات المجتمع المدني، والقطاع الخاص، إلى جانب الحكومة في رسم السياسات وصنع القرار.
3. بناء حكومة خاضعة للمساءلة تضع المواطن في محور اهتماماتها، بما يتلاءم مع تحقيق أهداف التنمية المستدامة.
4. ضمان الوصول الكامل للمعلومات والخدمات من قبل المواطنين.
5. ضمان الوصول الشامل إلى البيانات والخدمات.
6. إشراك جميع الأطراف في صنع القرار
7. بناء الحكومة الشفافة المتمركزة في المواطن و الخاضعة للمساءلة.
8. الوصول إلى الإسهام الفعال في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.
9. إقامة البنى والإجراءات الحكومية الفعالة التي تضمن التحسين المستمر والابتكار في برامج إشراك المواطن
10. ضبط مبادرات الحكومة المفتوحة القائمة وتحسينها لزيادة الاستفادة منها.
11. تعمل الإدارات مع المواطن والقطاع الخاص وجميع الأطراف الأخرى ذات الصلة على بناء نظام قوي للمشاركة الفعالة وضمان استدامته.
12. تمكين المواطنين من حضور بعض جلسات إدارات الوزارات من خلال تقنية البث المباشر ومتابعة عملية صنع القرارات وإرسال الرسائل الآنية حول أرائهم في تلك الجلسات و التفاعل الفوري معها.
13. . إشراك للمواطنين في تصميم الخدمات الحكومية أو مسابقات أو حاضنات أفكار.
14. تعزيز أوجه التعاون مع مؤسسات المجتمع مدني العامة والمتخصصة والإقليمية.

المصادر والمراجع:

1) المصادر والمراجع العربية:

أولاً: المصادر

استطلاع رأى المواطنين حول خدمات الحكومة الالكترونية- تقرير مقارن - **مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار**- مجلس الوزراء - مارس 2007.

آسيا, ا. ا. (٢٠١٨). **تعزيز الحكومة المفتوحة في المنطقة** العربية. منظمة الأمم المتحدة.

الامم المتحدة (2017)، **اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لغربي أسيا** الحكومة المفتوحة والتكنولوجيات الحديثة في المنطقة العربية، بيروت، لبنان.

رئاسة الحكومة التونسية، شراكة الحكومة المفتوحة،
http://www.ogptunisie.gov.tn/?page_id=1258 Retrieved : 11-1-2020 -

سعيد خلفان الظاهري (2013), **"واقع البوابات المفتوحة في الحكومات االلكترونية في دول مجلس التعاون الخليجي. دبي: وزارة الخارجية"** .18ص. عرض تقديمي متاح على الرابط:2 Ajd9NI/ly.bit://https

فراج،عبد الرحمن (٢٠١٩)، **البيانات المفتوحة وادارتها بالجامعات السعودية دراسة تحليلية وتصور مفاهيمي لانشاء موفق للبيانات البحثية** ، (Journal of Information Studies& Technology , 2019).

منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية عن الحكومة الرقمية (٢٠١٧)، ؛ الحكومة المفتوحة ...السياق العالمي والآفاق المستقبلية"،القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الادارية .
https://www.arado.org/PublicationDetails.aspx?PubID=3820، تم مراجعته في ٢٥-٣-٢٠٢١.

مؤسسة ديلويت الأمريكية (2000). **"فجر الحكومة االلكترونية."**

هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية (2016). "رضا العملاء لعام 2016 عن الخدمات الإلكترونية والقنوات المقدمة للجمهور", **بوابة الحكومة البحرينية**_https://www.bahrain.bh/wps/portal/!ut/p/a0/hYzRCoIwGEZfZTdCXcT_O8G8NQhCAgkqdDcy5rKl29Rt0uOnT9Dld87hAwYVMMMX1XGvrOHDtlnaXEpMY5rRokzOCebl9XR73J-YUwrFv6CCWn2mieXAhDVefj1UsrPLaGfPh4bPEb6tlhFOQYmeDMr0LkIhL/dHSOd6txgWt-aykI_ZF1pM2CC9b4nxoN7ijiNmBYnzcw9iz-gdQCDje
https://doi.org/10.5339/jist.2019.8 , Revied 20-2-2021.

ثانيًا: المراجع

إيمان بنت محمد عسيري ومنى بنت داخل السريحي (2019). "منصة البيانات المفتوحة وتفعيلها عبر بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون الخليجي: دراسة مقارنة", **مجلة دراسات العلوم والتكنولوجيا,** جمعية المكتبات المتخصصة, فرع الخليج العربي, 2(4).

إيمان عبد المحسن زكي (2007). "إطار متكامل لفاعلية تطبيق الحكومة الإلكترونية في مصر دراسة تطبيقية لوزارة التنمية الإدارية". **رسالة دكتوراه**, كلية التجارة, جامعة عين شمس.

بوفاسة سليمان وسعداني رشيد (2013). "استراتيجيات التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة االلكترونية (مشروع الحكومة االلكترونية الجزائرية)", **مجلة الاقتصاد والتنمية**- مخبر التنمية المحلية المستدامة - جامعة المدية, العدد1.

ثروت العليمي المرسي (2018), "دور البيانات الحكومية المفتوحة الضخمة في تمكين التحول نحو الحكومة الذكية: دراسة استكشافية مقارنة". ال**مؤتمر الرابع والعشرون: البيانات الضخمة وآفاق استثمارها: الطريق نحو التكامل المعرفي"**, جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي, مسقط, صـ1-43.

جاب الله شافية (2016). "ملامح وابعاد نجاح التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الدول النامية". مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية", **مخبر الصناعات التقليدية لجامعة** الجزائر, المجلد 5, العدد 2, صـ549-374.

حسام سلامة، (٢٠٢٠)، "الأخبار المزيفة على وسائل التواصل الاجتماعي وكفاءتها كمصادر للمعلومات عن جائحة كورونا"، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، ١٩:٢، ص ص ٢٣٥-١٦١.

حسين العزب (٢٠١٧)، " المتطلبات الادارية لتطبيق الحكومة الالكترونية وأثرها في جودة الخدمات المقدمة من أجهزة الخدمة المدنية الأردنية من وجهة نظر العاملين"، **مجلة المنارة للبحوث والدراسات**، ٢٤:١،

حليمة بزاز (2018). " الحكومة الإكترونية عرض وتقييم تجربة الحكومة الإلكترونية البحرينية", **مجلة الشريعة والاقتصاد**, المجلد السابع, الإصدار الأول, العدد 13, صـ166.

شريفة رحمة سليمان (2009). **"دور الاتصال والعلاقات العامة في الحكومة الإلكترونية (دراسة حالة على إمارة دبي)"**, الطبعة الأولى.

شوقي ناجي جواد ومحمد خير سليم أبو زيد (2007). "الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح", **المجلة الأدرنية في إدارة الأعمال**,المجلد 3, العدد 3, صـ278

صبرينة نقناني ومقدم شبيلة (2019). "دور البيانات الضخمة في دعم التنمية المستدامة بالدول العربية". **مجلة دراسات العلوم والتكنولوجيا**, جمعية المكتبات المتخصصة, فرع الخليج العربي, 1(4).

غداوي جميلة وميسومي الجياللي وبوكرشاوي براهيم (2017). "استراتيجيات التحول إلى الحكومة الالكترونية مع الإشارة إلى تجربة نيويورك الدولية". **مجلة دراسات في التنمية والمجتمع**، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف,

غفصي توفيق (2019). "إقامة الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول: بالاستعانة بنموذج الأمم المتحدة في قياس تطور ومتطلبات الحكومة الإلكترونية". **مجلة دفاتر اقتصادية**, المجلد 10, العدد 1, صـ342-357.

كريم الحاج (٢٠١٩). " مقاربة مبادرة شراكة الحكومات المفتوحة كآلية لتحسين الخدمات العمومية"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة غرداية، ص ص١٣-١٧.

محمد الحنيطي، 2005، الحكومة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة الكترونيا/ دراسة حالة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن، **بحوث وأوراق عمل**، مؤتمر إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، كلية ادارة الأعمال، 155-193.

محمد الطاهر (2014), **"مدخل نحو تحرير المعرفة"**. مؤسسة الفكر والتعبير, القاهرة.

محمد عبد الرحمن السعدني (2015). "البيانات الحكومية المفتوحة في العالم العربي: دراسة مسحية مع اقتراح رؤية ممنهجة, **إعلم**, العدد 15, 8-37.

محمد محمد الهادي (2006). "الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري". **مجلة كيبارايان** دورية علمية محكمة تعني بمجال المكتبات والمعلومات, العدد11.

معهد الإدارة العامة (2019). "نهج البيانات المفتوحة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية"، **مجلة التنمية الإدارية**, معهد التنمية الإدارية, السعودية, العدد 177. https://tanmia-idaria.ipa.edu.sa/Pages/176--%D8%B9.aspx

نائل العواملة (2001)، الحكومة الالكترونية ومستقبل الإدارة العامة :دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر، ملحوظة علمية، دراسات، **العلوم الإدارية**، المجلد 29 ،العدد1 ،146-161.

النجار, و. (٢٠١٦). الاعلام الجديد وعلاقته بدرجة الرضا التعليمي لدى طلاب الاعلام بالجامعات المصرية في اطار نظرية ثراء الوسيلة: دراسة ميدانية. **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، مج١٥(١), ١٤٧-٢٣٩.

يارا إسماعيل أبو ريدة (2016). المعلومات الحكومية المفتوحة في مصر: دراسة استكشافية"، **أطروحة ماجستير**، جامعة القاهرة، كلية الآداب، قسم المكتبات والوثائق وتقنية المعلومات.

يوسف محمد محمد نصر (2021). " تأثير استخدام البيانات المفتوحة في تحسين أداء خدمات الحكومة المصرية الذكية". **رسالة دكتوراه**, كلية التجارة, جامعة القاهرة.

المصادر والمراجع الأجنبية:
أولاً: المصادر

Elbadawi, Ibrahim Ahmed (2012, June 14-15). The **state of open government**.

Government of Canada. (2014). **Canada's action plan on open government. Retrieved** April 28, 2014, from http://data.gc.ca/eng/canadas-action-plan-open-government.

o: Government-E. 2002, 26. Feb, **Survey Teeter-Hart in Excellence for Council**. Serve and Protect, Connect .Government.

OECD(2013), " **Government at a glance** , available on: http://dx.doi.org/10.1787/gov_glance-2013-en. , Retrieved: 24-2-2020.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

Bernd W. Wirtz, J. C. (2019). Open government and citizen participation: an empirical analysis of citizen expectancy towards open government data . **International Review of Administrative Sciences**, 566-586.

Cingolani, L. (2021) The survival of open government platforms: Empirical insights from a global sample, Government Information Quarterly , Vol. 38 (1)

data in GCC Countries. In M. Gasco (Ed.), **Proceedings of the 12th European Conference on e-Government**, ESADE Ramon Llull University, Barcelona, Spain, Vol. 1, (pp. 193-200). London : Academic Publishing International Limited Reading.

Ferguson,Martin,(2002). "Understanding the Requirements of the Transformation to egovernment", WWW.idea.Gov.UK.(1/1/2004).

Grimmelikhuijsen, S. G., & Feeney, M. K. (2016). Developing and Testing an Integrative Framework for Open Government Adoption in Local Governments. **Public Administration Review**, Vol. 77, Iss. 4, 579–590.

Hansson, K. , Kheira Belkacem1 , and Love Ekenberg (2014) **Social Science Computer** review , Sage , Vol. 17, pp.1-16

Heeks, R., & Bailur, S. (2007). Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice. **Government Information Quarterly**, 24, 243–265.

Kassen, M. (2013). A promising phenomenon of open data: A case study of the Chicago open data project. **Government Information Quarterly**, 30, 508–513

Kassen, M. (2019). Promoting public cooperation in government: key drivers, regulation, and barriers of the e-collaboration movement in Kazakhstan. **International Review of Administrative Sciences**, 743-762.

Kuang-Ting Tai (2021) Open government research over a decade: A systematic review, **Government Information Quarterly**, Vol. 38 (1)

McDermott, P. (2010). Building open government. **Government Information Quarterly** 27, 401 - 413.

Moon, M. J. 2002. The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality, **Public Administration Review**, 62 (4): 424-434.

Ndou, Valentina. 2004. E. Government for Developing Countries Opportunities and challenges. **EJISDC**, 18(1).

Reddick, C. G. 2004. Empirical Models of E-Government Growth in Local Governments, E-**Service Journal**, 59-84.

Saxena, Stuti (2016). "Integrating Open and Big Data via 'e Oman': prospects and issues". **Contemporary Arab Affairs, 9 (4).**

Schedler, K. and Schmidt, B. 2004. Managing The EGovernment Organization, International **Public Management Review**, 5 (1): 1-20, Electronic Journal at http://www.ipmr.net**.**

Sheer.V. (2020). Media Richness Theory. The international encyclopedia psychology. **Willey online library**.

Talaat, Mohammad Adly (2016). "Public Sector Information and Open Government Data"**. Journal of Systems Integration. 7 (**2)

Teeter-Hart Survey (2002). "Government-E: Serve and Protect, C". in Excellence for C Government.

Teicher, Julian and Dow, Nina. 2002. E.Government in Australia: Promise and Pragress. **Information Polity**, 7(4): 231-246.

Thaneshan, l. Y. (2020). The role of convenience, compatiblity and media richness in accepting mobile web in Malaysia. **Journal of information system and technology management**, 5(17), 12-19.