

أبعاد الاتصال الحكومي ودوره في تعزيز التحول الرقمي للدولة المصرية: دراسة تطبيقية على منصة مصر الرقمية

د/ هناء حسين قرني*

د/ آية طارق عبد الهادي سيد**

د/ محمود محمد زكي***

ملخص الدراسة:

استهدفت الدراسة تحديد أهداف الاتصال الحكومي المصري فيما يخص مجال التحول الرقمي قياساً إلى أوجه النشاط والخدمة المقدمة، وكذلك اختبار تفاعلية مستخدمي المنافذ الإعلامية للتواصل الحكومي الرقمي مع المحتوى الإعلامي المنشور. ولتحقيق أهدافها طبقت الدراسة أداة تحليل المحتوى على كل من الصفحة الرسمية للمنصة على موقع فيسبوك، الحساب الرسمي للمنصة على موقع تويتر. توصلت الدراسة من خلال نتائجها إلى أن موقع فيسبوك كان الأكثر توظيفاً من جانب منصة مصر الرقمية مقارنة بموقع تويتر، وربما يرجع هذا إلى ارتفاع أعداد مستخدمي فيسبوك في مصر مقارنة بغيره من مواقع التواصل الاجتماعي الأخرى.

وفي سبيل توصل رسالتها وظفت المنصة على كل من فيسبوك وتويتر عناصر النص والصورة والفيديو، كما ظهر الحرص على استخدام الهاشتاج لإضفاء خصوصية وأهمية على المحتوى المنشور. ومن حيث نوع المنشور فقد كانت غالبيتها عبارة عن توعية، تليها من حيث العدد التنويهات، ثم التهاني. وتقدم منصة مصر الرقمية العديد من الخدمات لعل أهمها: عمل توكيلات، واستخراج شهادات ميلاد وشهادات وفاة، وإصدار بطاقات رقم قومي، والاستعلام عن مخالفات السيارات وسدادها، والإجراءات المتعلقة بالنقاضي كالتوكيلات، وتجديد رخصة القيادة ورخصة السيارة، وخدمات التأمين الاجتماعي. ومع ذلك قد ظهر الحرص على أن يضاف لهذه الخدمات الجانب التوعوي، لذا جاءت بعض المنشورات خالية من خدمات محددة. وكذلك فقد تنوعت قطاعات العمل التي شهدت تحولاً رقمياً ليشمل الشهر العقاري، والأحوال المدنية، والتأمينات الاجتماعية، والأحوال المدنية،

* المدرس بشعبة الإعلام - قسم الاجتماع بكلية البنات - جامعة عين شمس

** المدرس بقسم الإعلام المرئي والمسموع - كلية الإعلام المعهد الكندي العالي
لتكنولوجيا الإعلام الحديث

*** المدرس بقسم الإذاعة والتلفزيون - كلية الإعلام جامعة سيناء (فرع شرق القنطرة)

والمروءة، ووزارة التمويء، والاتصالات، والنيابات والمحاكم. كما تنوعت المزايا التي أبرزتها المنشورات بشأن تقديم الخدمات رقميا بين السهولة، والسرعة، وارتفاع مستوى الجودة، والتوصيل حتى باب المنزل، والأمان.

كشفت النتائج أيضا عن ارتفاع مستوى التفاعلية مع المحتوى المنشور عبر منصة مصر الرقمية، وهو ما ظهر في ارتفاع عدد الإعجابات، وعدد مشاهدات الفيديوهات، وعدد التعليقات، وعدد المشاركات. وفيما يخص نوع التعليقات فقد كانت أكثريتها عبارة عن استفسارات من جانب المستخدمين، تليها الشكر والدعم لمسئولي المنصة، ثم تقديم إجابات لأسئلة مستخدمين آخرين، ثم طلب خدمات معينة. أما أدمن الصفحات، فقد كانت ردودهم عبارة عن شكر الجمهور، واعتذار لهم في بعض الحالات، وإجابة لاستفساراتهم.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي - الاتصال الحكومي المصري - نظرية المجال العام.

Dimensions of government communication and its role in promoting the digital transformation of the Egyptian state: an applied study on the Digital Egypt platform

The abstract:

The study has aimed to examine the Egyptian government communication objectives in the field of digital transformation, its aspects and provided services. Also it has aimed to test the interaction of media outlets users with the published media content. It has used the content analysis tool applying to the platform's official pages on Facebook and Twitter.

The study have assured that Facebook is the most employed by the digital Egypt platform compared to Twitter, due to the Facebook high number of users in Egypt compared to other social networking sites. In order to deliver its messages, the platform employs Facebook and Twitter texts, images and videos; it uses the hashtags to add privacy and importance to the published content. It presents many types of posts; the awareness-raising posts have come at first, followed by the intimation posts, then the congratulations ones.

Egypt's digital platform provides many services, such as signing power of attorney form, obtaining birth and death certificates, issuing national number cards, knowing about traffic citation payments, making procedures related to litigation, renewing drivers and cars licenses, as well as inquiring about social insurance services.

However, the awareness aspect is added to these services, so some posts are free from specific services. Many work sectors have undergone the digital transformation including the offices of land registry, social insurance, civil register and traffic, in addition to the ministries of supply and communications, as well as the prosecutions and courts. Also, the posts of providing services digitally assured many advantages such as facility, speed, high quality, door-to-door delivery, and security.

There is a high level of interactivity with the published content on the digital Egypt platform; it has been shown in the increase of the number of likes, video views, comments, and shares. Most of the comments have been inquiries from users, followed by thanks and support to the platform's administrators, then providing answers to other users' questions, and then requesting certain services. The admin responses has been represented in thanking the audience, apologizing to them in some cases, and answering their inquiries.

Key Words: digital transformation - the Egyptian government communication – Public Sphere Theory.

مقدمة:

إن مفهوم التحول الرقمي يعني انتقال الشركات والقطاعات الحكومية إلى أنماط عمل تعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار الخدمات والمنتجات، إلى جانب توفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها. ولا يعني التحول الرقمي فقط تطبيق استخدام التكنولوجيا، فهذا هو الفهم القاصر له، بل هو برنامج متكامل يمس عمل المؤسسات والحكومات داخليا بشكل رئيسي وبشكل خارجي أيضا، كما يسهم في ربط المؤسسات الحكومية وكافة القطاعات ببعضها ببعض لإنجاز الأعمال المشتركة.

يقوم التحول الرقمي على أربعة عوامل؛ أولها التقنيات ويقصد بها توفير الأجهزة وأنظمة التشغيل والبرمجيات، واستخدام هذه الأنظمة بكفاءة تشغيلية عالية، وثانياً البيانات وهي التي يفترض على الجهات المعنية أن تقوم بتحليلها بشكل كفاء وفعال لتوفير إجراءات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير الأدوات للتحليلات الإحصائية والاستشراف المستقبلي، وثالثاً توفير الموارد البشرية الكفوة بحيث تكون قادرة على استخدام البيانات وتحليلها، رابعاً العمليات الإجرائية (Processes) وهو المحور الذي يستخدم كل ما سبق لإنتاج الخدمة ولا بد من مراجعة مراحلها وتحسينها (Process Improvement) والتأكد من كفاءتها حسب مؤشرات الكفاءة المعتمدة علمياً للعمليات الإجرائية وتحسيناتها.

ويختلف التحول الرقمي عن الرقمنة، فالأخيرة هي عملية تحويل الجوانب المادية في عمليات الأعمال وتدفقات العمل إلى جوانب رقمية. وعند تمثيل الأشياء غير الرقمية أو المادية في تنسيق رقمي، فهذا يعني أن نظام الكمبيوتر يمكنه استخدام هذه المعلومات. على سبيل المثال، يتم تحويل النماذج الورقية التي يملأها العملاء إلى نماذج رقمية يقومون بإكمالها عبر الإنترنت. وحينئذٍ، يمكن استخدام هذه البيانات الرقمية في التحليلات وذكاء الأعمال. في مجال الأعمال، قد تتضمن مبادرات الرقمنة مشروعات مثل: تحديث الأنظمة القديمة، وأتمتة العمليات الورقية أو اليدوية الحالية، ونقل النظام ليكون متاحاً عبر الإنترنت. ورغم أن الرقمنة وحدها لا تُعد تحولاً رقمياً، إلا أنها خطوة أولى مهمة في رحلة التحول الرقمي. وللتحول الرقمي نطاق أوسع بكثير يقود إلى تحول ثقافي شامل في المؤسسة.

وبالنظر إلى أهمية التحول الرقمي عالمياً ودولياً، تسعى الدولة المصرية عبر وزاراتها المختلفة ومنها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إلى بناء مصر الرقمية، والوصول إلى مجتمع مصري يتعامل رقمياً في كافة مناحي الحياة. ولذا تعمل على تعزيز تنمية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحسين الخدمات الرقمية في الجهات الحكومية، وذلك لتحسين أداء الوزارات والهيئات الحكومية الأخرى، ورفع جودة الخدمات وكفاءتها من خلال تحسين بيئة العمل، وتوفير الدعم لعملية صناعة القرار وإيجاد حلول للقضايا التي تهم المجتمع.

ويستهدف التوجه الاستراتيجي للتحول الرقمي في الدولة المصرية تحسين جودة حياة المواطن من خلال تحسين ظروفه المعيشية وتقديم خدمات إلكترونية متعددة من خلال كافة المنافذ الرقمية وغير الرقمية، وكذلك تحويل الحكومة إلى حكومة مترابطة رقمياً من خلال ربط الأنظمة الرقمية الحكومية وتحسين العمل داخل الجهاز الإداري للدولة ليعمل بكفاءة وفاعلية، ثم تمكين الدولة من الحكومة الإلكترونية، وتعزيز قيم الشفافية والمحاسبة والمراقبة لكافة الأعمال من خلال التفاعل والتشارك بين عناصر المجتمع المختلفة، بما في ذلك الجامعات والقطاع الخاص والمجتمع المدني، وغيره.

ومن ثم فقد لعبت الاتصالات الحكومية دور القاطرة للتحول الرقمي، فمن خلالها تسارعت وتيرته، ولتحقيق أهدافها اتسع نطاقات العمل الرقمي. لذا سعت الدراسة الحالية إلى اختبار هذه العلاقة بين الاتصال الحكومي والتحول الرقمي في البيئة المصرية.

مشكلة الدراسة:

لطالما حرصت الحكومات في مختلف الأنظمة السياسية على التواصل مع المواطنين، وإدارة نقاشات معهم في القضايا والموضوع ذات الصلة العمومية، بما يسمح باتخاذ قرارات تساعد على الوفاء باحتياجاتهم والاستجابة لتطلعاتهم، وهي الصورة التي تعارف المختصون في الاتصال السياسي على إدراجها ضمن مظاهر "الاتصال الحكومي". وقد أضافت التطورات الهائلة في مجال التكنولوجيات الرقمية كثيرًا لمساعي الحكومات في هذا الصدد؛ إذ بخلاف الاستفادة من وسائل الاتصال التقليدية من صحافة وراديو وتلفزيون، أتاحت شبكة الإنترنت إمكانية الاتصال المباشر في الاتجاهين بين الحكومات وشعوبها، فصار بوسع الحكومات معرفة آراء المواطنين وقياسها بشكل فوري إن لم يكن بشكل مسبق. فتعددت منافذ التواصل الرقمي بين الطرفين لاسيما مع الانتشار الواسع لمواقع التواصل الاجتماعي والتطبيقات الرقمية.

في العقد الأخير أصبحت مسارات العمل الحكومي جميعها موجهة صوب الرقمنة، وتسعى الحكومات إلى تقديم أغلب خدماتها من خلال منصات رقمية، وذلك في إطار مسعى التحول الرقمي الذي مثل أحد الحلقات المهمة في خطة التنمية المستدامة "رؤية مصائر ٢٠٣٠"، ما أوصلنا إلى مرحلة يمكن تسميتها مرحلة "الاتصال الحكومي الرقمي".

بناء على هذا التقديم سعت الدراسة الحالية إلى "استكشاف أوجه وأنشطة الاتصال الحكومي المصري عبر المنافذ الرقمية المختلفة، ووصف تفاعلية المستخدمين مع هذا الاتصال، واستشراف حدود وأفاق ما يمكن أن يسهم به هذا النمط من الاتصال الحكومي في تعزيز مساعي التحول الرقمي للدولة المصرية".

أهداف الدراسة:

تضع الحكومة المصرية خطة للتحول الرقمي عبر استخدام تطبيقات التكنولوجيا في جميع التعاملات والخدمات الحكومية والتوجه نحو المعاملات غير النقدية، كما تعمل على الترويج لسياسات التحول الرقمي عبر مختلف المنابر الإعلامية. لذا سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

(١) تحديد أهداف الاتصال الحكومي المصري فيما يخص مجال التحول الرقمي قياساً إلى أوجه النشاط والخدمة المقدمة.

٢) اختبار تفاعلية مستخدمي المنافذ الإعلامية للتواصل الحكومي الرقمي مع المحتوى الإعلامي المنشور.

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تتناوله، وهو موضوع ذو شقين، أحدهما يخص "الاتصال الحكومي" الذي هو خصيصة لازمت الدول منذ بزوغ مفهوم الديمقراطية في العصور القديمة، وبينما يتصل الآخر بـ"التحول الرقمي" كمسار عمل أخطته الدولة المصرية، وقطعت شوطاً فيه، وما زالت تبذل وسعها لبلوغ غاياته.

نظرياً يمكن أن تشكّل الدراسة إضافة للتراث المعرفي في موضوعها، لا سيما من ندرة الدراسات العربية التي استهدفت قياس الاتصال السياسي للحكومات بشعوبها في مجال التحول الراهن نحو رقمنة مختلف مجال العمل وأوجه النشاط، بما يسهل حياة الناس، ويضمن في الوقت ذاته حوكمة المؤسسات وترشيد العمل بها. وبالتالي يمكن أن ترفد الدراسة الحالية ما سبق تطبيقه من دراسات بزوايا تركيز أكثر اعتناءً بموضوعها، وأكثر عمقاً في فحصه.

بينما على صعيد الأهمية التطبيقية، فبالنظر إلى أن موضوع الدراسة يمكن اعتباره من "موضوعات الساعة"، فإن ما خلصت إليه من نتائج، وما قدمته من استنتاجات يمكن أن يكون بدوره "نواة دليل" يساعد المسؤولين الحكوميين والمعنيين بالشأن العام على تلقي صورة موضوعية لما يُبذل من جهد على طريق التحول الرقمي، إذا تقدمت الدراسة مقترحات عملية بشأن كيفية إدارة اتصال حكومي فاعل على صعيد التحول الرقمي.

الدراسات السابقة:

بالنظر إلى ما لمراجعة الدراسات السابقة من أهمية كبيرة في مجال البحث العلمي، فقد قامت الباحثين باستكشاف المنشور في الموضوع من دراسات بعد تحديد الكلمات المفتاحية للبحث؛ حيث جرى البحث بكلمات التالية (التحول الرقمي، الاتصال الحكومي، الحكومة الإلكترونية، الأنظمة الرقمية) وما يرادفهما من كلمات، وعليه سيعرضهم الباحثين بالتفصيل هذه المراجعة على محورين، وقد أسفر استعراض الدراسات السابقة عن وجود عدد وفير من الدراسات التي عالجت الموضوع، وما يرتبط بهما من متغيرات، وفيما يلي عرضاً موضوعياً وفق للمحورين الذي وضعهم الباحثين.

المحور الأول: الدراسات التي تناولت التحول الرقمي:

فيما يخص أهداف تطبيق التحول الرقمي في مؤسسات الدولة المختلفة فقد أوضحت دراسة المهيدلي، المفيز (٢٠٢١) أن تطبيق حوكمة التحول الرقمي في الإدارات التعليمية التابعة لوزارة التعليم السعودية تهدف إلى ضبط جودة المخرجات مع المحافظة على

خصوصية وسلامة البيانات والحصول على رضى جميع الأطراف ذات العلاقة بالمنظومة التعليمية، وتوفير هيكلًا قائمًا على السلطات والإدارة، والمساءلة، والموارد والخدمات، والتقنيات وتكنولوجيا العمليات التشغيلية؛ لضمان دعم استثمارات التحوّل الرقمي لأهداف العمل في هذه الإدارات، وتحسين الإدارة الشاملة لتكنولوجيا المعلومات، ورفع القيمة المضافة من الاستثمار بها، كما توصلت دراسة الزهراني (٢٠٢٠) إلى أن برنامج بوابة المستقبل الذي قامت المملكة العربية السعودية بتدشينه في عام ٢٠١٧ لبدء عملية التحول من التعليم التقليدي إلى التعليم الرقمي، تهدف إلى تحضير جيل للمستقبل قادر على تحليل المعلومات، والاكتشاف، والبحث، ويفكر بطريقة إبداعية، وتعزيز الاستراتيجيات التربوية، ودعم فرص التعليم الذاتي، وتطبيق أساليب تربوية حديثة توجه البيئة التعليمية نحو الاستخدام الإيجابي للتقنية.

بينما كانت متطلبات تطبيق التحول الرقمي في مؤسسات الدولة المختلفة فقد أفادت دراسة محمد (٢٠٢١) بإمكانية التحول للعصر الرقمي ممكنة في وجود بعض التنظيم والإدارة، وبذل الجهد ووجود ميزانية خاصة لتطويرها، كما أشارت دراسة **Ahn, Chen (2021)** إلى أنه للتمكن من استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحكومية يجب توفير التعليم والتدريب المناسب لموظفي القطاع العام لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين فهمهم ومعرفتهم وإدراكهم لها ولكيفية استخدام تطبيقاتها في الخدمات والمؤسسات الحكومية؛ وأيضًا توفير الفرص وأدوات الذكاء الاصطناعي اللازمة لاستخدامها في عملهم وتحسينها بمرور الوقت؛ والتأكد من أن عملية ابتكار الذكاء الاصطناعي في المؤسسة الحكومية ليست توجيهًا من أعلى إلى أسفل لموظفي الحكومة للامتثال لها، ولكنها عملية تعاون وشراكة قد تنبثق منها ثقافة الابتكار حول تقنيات الذكاء الاصطناعي الجديدة لتتمكن من التحول الرقمي الهادف، وقد خلصت دراسة **Pittawaya, Montazemib (2020)** إلى أنه لتطبيق قيادة التحول الرقمي في الحكومات المحلية يجب وضع نظام مؤسسي متكامل لقيادة التحول الرقمي حيث يمتلك مديرو الحكومة المحلية المعرفة اللازمة لاستغلال الأحداث المحفزة للتغيير التنظيمي المتقطع بشكل متزامن حيث (إصدار إستراتيجية تنظيمية من نوع المحلل مرتبطة باستراتيجية تقنية معلومات من نوع الابتكار، واستخدام العمليات التنظيمية الأساسية المتكاملة المضمنة في أنظمة المؤسسة، وإعادة هيكلة المنظمة حول تلك العمليات التنظيمية المتكاملة، وإعادة هيكلة حوكمة بتقنية المعلومات مع مراعاة أفضل الممارسات)، وقد بينت دراسة اللواح (٢٠٢٠) أن لتطبيق التحول الرقمي في الإدارات المغربية المختلفة يجب العمل على تغيير العقلية المقاومة للإصلاح الرقمي بمزيد من التكوين والتحسيس والتعبئة براهنية التحول الرقمي، للانخراط في ورش الإصلاح تحقيقًا للتنمية الإدارية؛ وإشراك اللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي في تنزيل ورش التحول الرقمي، والقطع مع التدبير التقليدي الورقي

الذي يُكلف الدولة أموالاً باهظة، لا سيما إذا علمنا أن التحول الرقمي يُساهم بنسبة مهمة في الناتج الداخلي الخام؛ والتحسيس والتوعية بأهمية التحول الرقمي بمختلف الوسائل لدعم الثقة في الخدمات الرقمية من طرف المرتفق، وتأهيل البنية التحتية الرقمية للرفع من المردودية، وتكوين الرأسمال البشري لحسن التعامل مع التكنولوجيا، كما أشارت دراسة الدهشان، السيد (٢٠٢٠) إلى أن متطلبات تحويل الجامعات المصرية الحكومية إلى جامعات ذكية، وتتمثل في: رؤية رقمية، وبنية تحتية ذكية، وعناصر بشرية ذكية، وبيئة تعليمية تعليمية ذكية، وإدارة ذكية، وكذلك خلصت دراسة المطرف (٢٠٢٠) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في مدى توفر العناصر المادية اللازمة للتحول الرقمي لصالح الجامعات الخاصة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في مدى توافر الكفاءات الرقمية لدى أعضاء هيئة التدريس لصالح العاملين في القطاع الخاص، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في إمكانية التحول الرقمي للتعليم في ظل الأزمات لصالح الجامعات الخاصة، ولهذا توصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير معنوي لاختلاف قطاع التعليم الجامعي على مدى إمكانية التحول الرقمي للتعليم في ظل الأزمات الحالية.

أما عن معوقات تطبيق التحول الرقمي في مؤسسات الدولة المختلفة فقد أظهرت دراسة Hafseld, et.al (2022) أن هناك خمس صعوبات قد واجهت التحول الرقمي الحكومي المشترك بين المنظمات في النرويج وقد تمثلوا في (الاعتماد المفرط على الموردين الخاصين، عدم متابعة الموردين الرئيسيين أو إشراكهم، عدم فهم الحاجة إلى ترقية تكنولوجيا منصة الموردين؛ فلم يكونوا مستعدين للاندماج للتمكين الرقمي المحدد "التكنولوجيا"، عدم وجود ترسيخ عالي المستوى داخل الوكالات المشاركة، عدم التوافق مع الاستراتيجيات الرقمية الوطنية)، كما كشفت دراسة المهيدلي، المفيز (٢٠٢١) عن وجود بعض الصعوبات التي قد تواجه حوكمة التحول الرقمي في الإدارات التعليمية التابعة لوزارة التعليم السعودية، والتي من أهمها: (ضعف الجوانب التشريعية اللازمة لتطبيق هذه الحوكمة، والافتقار لوجود استراتيجيات واضحة لحوكمة التحول الرقمي، إضافة إلى عدم ملائمة الثقافة التنظيمية للإدارات التعليمية لتطبيق هذا النوع من الحوكمة، ومحدودية الكوادر البشرية المؤهلة في هذا المجال)، كما بينت دراسة محمد (٢٠٢١) أن من معوقات تطبيق التحول الرقمي ضعف البنية التحتية، وقلة الموارد المتاحة التي تُساهم في تفعيل عصر التحول الرقمي وخصوصاً في الدول النامية، فقد أظهرت دراسة اللواح (٢٠٢٠) أن أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في الإدارات المغربية المختلفة هي: تطور الجريمة المعلوماتية وتعدد صورها وتمظهراتها، على اعتبار أن التشريع الجنائي لم يستطع استيعاب مختلف هذه الجرائم ملائمة مع الإجراءات المعلوماتية المتطور، وصعوبة اعتماد وتطبيق سياسات أمنية من أجل حماية قواعد البيانات، وضعف شبكات الاتصال بالإنترنت،

والأمية الرقمية، تحقيق التحول الرقمي يصطدم بالتناقضات القانونية، لاسيما مع بنود قانون حماية المعطيات الشخصية الذي يمنع كل أشكال استغلال الهوية الشخصية ويضمن سرية التصرفات والمعاملات، كما أظهرت دراسة الحارثي، عصفورا (٢٠٢٠) أن معوقات التحول الرقمي بوزارة البيئة والمياه والزراعة بجدة تمثلت في: أن يعمل التحول الرقمي على ضمان سرية وصحة البيانات وأنظمتها من المخاطر الداخلية والخارجية جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (٣,٧٨)، يليه تتوفر بالوزارة إدارة مستقلة لأمن المعلومات والاتصالات بكامل اختصاصاتها بمتوسط حسابي (٣,٦٨)، ومن ثم يليه تعمل إدارة الوزارة على تطوير إطار حوكمة التحول الرقمي يشتمل على كافة الصلاحيات والمسئوليات ومعايير الأداء بمتوسط حسابي (٣,٢٩)، وفي وأخيراً ظهر تقوم الوزارة بالحاق منسوبيها بعدد من البرامج التدريبية في مجال التحول الرقمي وتعمل على متابعة ما يستجد من تقنيات ناشئة وتوجهات حديثة في مجال التحول الرقمي بمتوسط حسابي (٣,٦١)، كما خلصت دراسة الزهراني (٢٠٢٠) إلى أن هناك بعض العقوبات والتحديات عند تطبيق التحول للتعليم الرقمي منها: نقص الخبرة لدى الأشخاص القائمين على التعليم الرقمي، وضعف الخدمات المقدمة من شركة الاتصالات فالاحتياج أكبر بكثير من الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى ارتفاع أسعار الاشتراك في خدمات الإنترنت، وعدم توفر الشبكات في بعض القرى، والانقطاع المفاجئ للشبكة نتيجة ضعف الإنترنت، وصعوبة جذب انتباه الطلاب طول فترة الدرس أو المحاضرة لأنه سيشعر بالممل، بعض المراحل الدراسية ك (مرحلة رياض الأطفال، والمرحلة الابتدائية) بحاجة للتواصل المباشر والمستمر، ومقاومة التغيير وصعوبة تأقلم المعلمين والطلاب لهذا النوع من التعليم، كما أظهرت دراسة موسى، محمود (٢٠٢٠) أن هناك معوقات تعوق عملية التحول الرقمي بالجامعات الحكومية المصرية بدرجات متفاوتة، وقد أمكن ترتيب هذه المعوقات في ضوء علاقات التأثير المتبادل، فنجد أن "خوف العاملين من فقدان الوظيفة جاء في الترتيب الأول، يليه عدم الرغبة في التغيير وبعدان أكثر المعوقات تأثيراً، ومن ثم يليهما "صعوبة إقناع المستفيدين بفوائد التحول الرقمي، ثم "غياب المعايير والأطر المرجعية التي تنظم المعاملات الرقمية"، كما توصلت دراسة آل دعلان (٢٠٢٠) إلى أن المعوقات التي تحول دون التحول الرقمي في التعليم لتطوير مهارات ريادة الأعمال الافتراضية تمثلت في: ضعف خدمات التوجيه والإرشاد على استخدام تقنيات التحول الرقمي للتعليم كمنصة مدرستي الافتراضية جاء في مقدمة المعوقات بمتوسط حسابي (٣,٥٥)، يليه عدم وجود خبرة كافية للتعامل مع الوسائط الرقمية بمتوسط حسابي (٣,٥٣)، ومن ثم يليه عدم اتقان اللغة العربية المستخدمة في منصة مدرستي بمتوسط حسابي (٣,٥١)، يليه صعوبة الوصول إلى المعلومات المطلوبة بمتوسط حسابي (٣,٥٠)، وأخيراً صعوبة استخدام منصة مدرستي كمنصة افتراضية تعليمية بمتوسط حسابي (٣,٤٦).

وبالنسبة لإنجازات التي حققتها مؤسسات الدولة المختلفة من تطبيق التحول الرقمي

فقد بينت دراسة Zhang (2021) أن التحول الرقمي للمؤسسات يساعد على تحسين المرونة التنظيمية، فالتحول الرقمي له تأثير إيجابي على المرونة التنظيمية للمؤسسات بواسطة كلاً من الابتكار الاستغلالي والابتكار الاستكشافي، حيث أن كلاً من الابتكار الاستغلالي والابتكار الاستكشافي للمؤسسات لهما تأثير إيجابي على المرونة التنظيمية، ومن هنا ظهر وجود علاقة تكاملية بين الابتكار الاستغلالي والابتكار الاستكشافي، وقد أفادت دراسة الحارثي، عصفورا (٢٠٢٠) بأن التحول الرقمي في وزارة البيئة والمياه والزراعة جادة أدى إلى حدوث العديد من الانجازات تمثلت في: أن الوزارة تتبع آلية محددة وواضحة لتحديث المعلومات والبيانات في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (٣,٦٢)، يليه تتوفر بالوزارة جميع المعايير المتعلقة بحماية الخصوصية وبيانات المستفيدين بمتوسط حسابي (٢,٦٤)، ومن ثم يليه تتوفر خطط وبرامج بالوزارة لتطوير وإعداد القيادة والموظفين في عملية التحول الرقمي بمتوسط حسابي (٢,٣٦)، وأخيراً نجد تتوفر بالوزارة خطة مفصلة للتحول إلى التعاملات الإلكترونية وتنفيذها بمتوسط حسابي (٢,٣٣)، كما أشارت دراسة Abdul Latif, Hanifi (2012) إلى أن الاعتماد على نموذج نضج القدرة (CMMI) في البيئة الجامعية أسهم في تحقيق مستويات أعلى من التحكم والأداء في إدارة تكنولوجيا المعلومات، مع تقديم التميز التشغيلي، وهو ما يلزم ضرورة التقدم الإيجابي نحو المستوى الثاني من النموذج، وتنفيذ عدد واسع من أفضل الممارسات والمعايير التي تغطي عملية حوكمة التحول الرقمي، ومنها إطار الحوكمة (COBIT).

وعن تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات المختلفة في الدول المختلفة فقد كشفت

دراسة اللواح (٢٠٢٠) عن حجم التأخير الذي يحدث في تنزيل التحول الرقمي في المؤسسات المختلفة في دولة المغرب، حيث تم رصد سرعات متعددة بين مكونات الإدارة المغربية وداخل كل مكون من مكوناتها، بمعنى وجود تباين بين الإدارات العمومية فيما يتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فبينما بعض القطاعات قطعت أشواطاً مهمة في هذا المجال، في حين أخرى لازال جزء من مرافقها يراوح مكانه، وحتى بالنسبة للقطاعات التي خطت خطوات مهمة فهي تضطر لتبادل المراسلات والوثائق الورقية مع باقي الإدارات، فضلاً عن تفضيل العديد من المواطنين لقطع مسافات للحصول على الخدمات في عين المكان، وبالتالي ضعف الثقة في الخدمات الرقمية، كما أوضحت دراسة البلوشية (٢٠٢٠) قيام كلاً من (وزارة التقنية والاتصالات، ووزارة التربية والتعليم، ووزارة الصحة، وشرطة عمان السلطانية، وبنك مسقط) بجهود وأدوار واضحة للتحول رقمياً، من توعية وتثقيف وتدريب وتكامل وجاهزية وغيرها، كما تفاوت مستوى التحول بالمؤسسات عينة الدراسة إلا أن جميعها بذلت جهوداً ساعدت في تقدم السلطنة في مستوى التحول الرقمي حسب آخر تقرير للأمم المتحدة لعام ٢٠١٨، وارتفاع مستواها في مجالات التقييم الأخرى

كالمشاركة الإلكترونية. وتمثلت أبرز مشاريع التحوّل بالسلطنة (مشاريع البنية الأساسية كنظام التصديق الإلكتروني، ومشروع منصة التكامل الحكومية)، ومشاريع أخرى ك (المركز الوطني للسلامة المعلوماتية، ومراكز ساس المختلفة بوزارة التقنية والاتصالات)، بالإضافة إلى المشاريع بالمؤسسات (عينة الدراسة) ك (البوابة التعليمية، وبوابة الصحة الإلكترونية، وتطبيقات الخدمات المختلفة المتاحة على الهواتف الذكية)، وقد أظهرت دراسة **Weerakkody, et al., (2016)** أن إضفاء الطابع المؤسسي على الخدمة الرقمية في الثلاث وزارات (محل الدراسة) في سلطنة عمان والمتمثلة في (وزارة القوى العاملة، ووزارة التعليم العالي، ووزارة الداخلية) ليس عملية خطية وقائمة بذاتها، مما تطلب منهم القيام بإجراءات تصحيحية في جميع مراحل التفاعلات العودية بين العناصر المؤسسية مما أدى إلى حدوث الضغوط الداخلية والخارجية التي نشأت عن ثلاثة مصادر مختلفة وهي: (امتثال للمعايير، والامتثال للقواعد، القوانين والعقوبات)، مما أدى إلى قيام الوزارات الحكومية (محل الدراسة) بوضع استراتيجيات لتمكين من التحوّل الرقمي منها (تحويل أعمالها اليدوية وجهاً لوجه إلى خدمات رقمية، تدمير الممارسة التنظيمية التقليدية مع إدخال ممارسة جديدة لدعم الابتكار، وبدأ رحلة تكييف وغرس الممارسة لتكون جزءاً من الوظائف العادية للمنظمات)، وقد أفادت دراسة **Luna-Reyes, Gil-Garcia (2014)** بأن الهدف من التحوّل الرقمي للحكومات ولاية بويبلا هو تلبية احتياجات المواطنين، وقد تبنى موظفو تكنولوجيا المعلومات الذين طوروا بوابة الحكومة الإلكترونية بولاية بويبلا على مدى السنوات العشر الماضية هذه الفلسفة، فبالنسبة لهم يُعد موقع الويب مساحة للتفاعل بين المستخدم (المواطنين، والشركات، ... وغيرهم) والحكومة، وقد ساعدت طريقة التفكير هذه فريق تكنولوجيا المعلومات على إجراء تحسينات مستمرة على البوابة، مما أدى إلى انتقلت بوابة حكومة الإلكترونية بولاية بويبلا من المركز ٢٣ وفقاً لتصنيف وطني إلى المركز الثاني في أقل من ثلاث سنوات.

وفيما يتعلق بالعوامل المؤثرة على استخدام الجمهور نظام التحوّل الرقمي فقد أوضحت دراسة **حسن (٢٠٢١)** أن العامل الأول والمتعلق بأهمية التأثير الاجتماعي وعباراته يمثل أهمية أكبر لدى الممولين في نية استخدام خدمات مصلحة الضرائب على البوابة الإلكترونية، أما العامل الثاني فقد تمثل في الظروف المهيأة فهو في الحقيقة يعتمد بالأساس على الإمكانيات الفنية للممول والأجهزة اللازمة للحصول على الخدمات الإلكترونية، أما العامل الثالث في الترتيب هو دوافع المتعة وهو يفسر نسبة (١٦%) من مجموع العوامل المؤثرة في تحديد النية السلوكية ويأتي بعد ذلك عامل القيمة السعرية ويُفسر نسبة (١٢%) تقريباً، ويأتي في الترتيب بعد ذلك العامل الخامس وحتى السابع وهي الجهد المتوقع والعادة والأداء المتوقع ويُفسر الثلاثة عوامل الأخيرة ما نسبته (٢٤%) تقريباً.

المحور الثاني: الدراسات التي تناولت الاتصال الحكومي:

فيما يخص المعايير البنائية اللازمة لإنشاء تطبيقات حكومة إلكترونية ذكية فقد أفادت دراسة مصطفى، وآخرون (٢٠٢١) بأن اختيار الأسم المناسب للتطبيق يُساهم في تحديد الهوية، كما يُساعد على تعلق التطبيق في ذهن المستخدمين، فكلما كان اسم التطبيق له صلة قوية بوظيفته زبما يُقدمه التطبيق كان أكثر نجاحًا وتأثيرًا، ويجب ربط أيقونة التطبيق ببعض السمات المميزة للهيئة الحكومية بطريقة مبتكرة وجذابة يُساعد في بناء هوية التطبيق، وأن تركز الأيقونة على عنصر أو مفهوم واحد ولا تتضمن الكلمات الطويلة والشاقة في قراءتها، كما يجب استخدام الاستخدام الأمثل للألوان والصور والخطوط وأنواعها وتصميمها في العرض الكلي لصفحات التطبيق، كما يجب توظيف الصور والرسوم بشكل يخلق تجربة تفاعلية جذابة وممتعة.

وبالنسبة إستخدام الحكومات والمنظمات الحكومية المختلفة لمواقع التواصل

الاجتماعي ومجالات وأهداف هذا الاستخدام فقد أشارت دراسة رضوان، موسى (٢٠٢٠) إلى اهتمام المؤسسات الحكومية في الإمارات بنشر صور ثابتة عبر حساباتها الرسمية علي انستجرام، ثم تأتي الأفلام القصيرة، يليها صور الجرافيك والرسوم المعلوماتية، وأن أكثر محتوى نقلته هذه المواد المصورة كان المحتوى المعبر عن أنشطة وفعاليات المنظمة، يليه الصور الخاصة بمسؤولي المؤسسات أو العاملين فيها، ثم الصور التي تعبر عن جهود المؤسسة الإنسانية والاجتماعية والصور التي تشرح وتوضح الخدمات الحكومية التي تقدمها المؤسسة، وأن قيم المسؤولية جاءت في مقدمة القيم التي تعكسها هذه المواد المصورة تليها قيم المصير ثم قيم المعرفة وقيم الرخاء، وقد جاءت في مقدمة قيم المسؤولية القيم الخاصة بالمشاركة الفعالة وبناء المستقبل والطموح والإحساس بالمسؤولية، وجاءت في مقدمة قيم المصير القيم الخاصة بالقوة المؤثرة والفاعلة، والتنمية المتوازنة، والمكانة الدولية، وجاءت في مقدمة قيم المعرفة القيم الخاصة بالسمعة والإزدهار المستقبلي ورأس المال البشري الكفاء والخبير، كما جاءت في مقدمة قيم الرخاء قيم جودة الحياة، وكذلك بينت دراسة طنطاوي (٢٠١٨) أن كافة الوزارات والهيئات الاتحادية في دولة الإمارات (محل الدراسة) حرصت على التواجد عبر شبكات الإعلام الاجتماعي، مثل: (فيس بوك، وتويتر، ويوتيوب)، في سبيل توفير منصة تفاعلية مباشرة مع الجمهور المستهدف بما فيه خدمة المجتمع والصالح العام، كما أفادت دراسة رضوان (٢٠١٧) بأن المسؤولين (عينة الدراسة) قد أجمعوا أن الوزارات والهيئات والدوائر والبلديات الحكومية التابعين لها تستخدم أدوات ومواقع التواصل الاجتماعي بهدف دعم التفاعل مع المتعاملين، وحثهم على التواصل مع المنظمة والتعرف على آرائهم وانطباعاتهم وكذلك احتياجاتهم. كما ذكر المسؤولون (عينة الدراسة) أن هذه المواقع تعتبر وسائل إعلامية تستخدمها المنظمة لإخبار المتعاملين

بالأحداث والفعاليات التي يتم تنظيمها، والإعلان عن أي إرشادات أو توجيهات، كما أوضحوا المسؤولون (عينة الدراسة) تعدد أشكال التفاعل مع جمهور المتعاملين عبر أدوات التواصل المجتمعي، حيث أكد المسؤولون (عينة الدراسة) عن تنوع هذه الأدوات ومنها مواقع التواصل الاجتماعي وجاء في مقدمتها موقع فيسبوك والذي يستخدم لنشر الأخبار والتفاعليات وطرح موضوعات للنقاش وكذلك نشر الصور والأفلام، وتويتر وهو من مواقع التدوين المصغر، وكذلك موقع انستجرام لنشر الصور والتعليقات ومقاطع الفيديو القصيرة، وموقع يوتيوب لنشر الأفلام، ومنها أدوات الاستبيان الإلكتروني حيث (استطلاعات الرأي، ومساحات التعليق على الأخبار، والمواد المنشورة)، وقد أوضحت دراسة طنطاوي (٢٠١٥) اهتمام الجهات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي كقنوات أساسية للتواصل مع الجمهور ولكن بنسب متفاوتة، وأن هناك تنوع في الصور المقدمة على صفحة فيسبوك حيث تنوعت ما بين صور أصحابها أخبار وصور لتطبيقات حديثة وصور مشاركات واحتفالات وفعاليات، وأنه فيما يتعلق بمقاطع الفيديو فقد كشف التحليل عن وجود مقطعين فقط، وأن هناك تنوع في الروابط الموجودة على صفحة فيسبوك، وكذلك أظهرت دراسة Mergel (2013) أن هذه الإدارات تستخدم حساباتهم على المواقع لعدة أسباب يأتي في مقدمتها نشر المعلومات والقرارات والأخبار المهمة الخاصة بها وإيجاد وسيلة للتواصل مع الجمهور بشكل فوري ودعم الحملات الاتصالية التي تقوم بها، وقد توصلت دراسة Oliveira, Welch (2013) إلى أن هناك أربعة تكتيكات اتصالية مستخدمة لدى الإدارات (محل الدراسة) وهي: (نشر المعلومات عن المنظمة، تقييم مدى جودة الخدمات المقدمة، دعم مشاركة الجمهور والحوار معه، وأخيراً دعم التعاون والتواصل بين العاملين بالإدارة أو الجهة الحكومية)، كما أشارت دراسة Abdelsalam, et.al (2013) إلى أن (٣٠%) من المواقع الحكومية المصرية والروابط الخاصة بحسابات هذه المنظمات على مواقع التواصل الاجتماعي مثل: الفيس بوك وتويتر ولينك إن وحساب سكايب والويكي (محل الدراسة) والتي بلغ عددها في العينة (٢٧٦ حساباً) تضم مساحات لإبداء الرأي والمقترحات، وأن (٢٠%) منها يضم استطلاعات رأي، وأن موقع الفيس بوك جاء في مقدمة مواقع التواصل الاجتماعي يوجد بهذه المنظمات حسابات عليه يليه تويتر ثم اليوتيوب، وأن هناك ضعف في التفاعل على الفيس بوك بين المنظمات الحكومية والجمهور وانخفاض معدلات التعليقات والنشر على هذه الصفحات، وقد أوضحت دراسة رضوان (٢٠١٣) اهتمام أربعين وزارة وهيئة حكومية اتحادية ومحلية بدولة الإمارات العربية المتحدة (محل الدراسة) باستخدام صفحاتها على الفيس بوك للتواصل مع الجمهور وتقديم معلومات له عن المنظمة متمثلة في أخبار عن الأعمال والأنشطة والفعاليات التي تقوم بها والتي تُشارك فيها، وذلك اعتماداً على محتوى نصي ومصور ومرئي يستفيد من الخصائص التي يُتيحها الموقع للمشاركين فيه ولمستخدميه.

و عن السمات والخصائص التي اتسمت بها المواقع الإلكترونية الخاصة بالحكومات الإلكترونية المُختلفة فقد خلصت دراسة طنطاوي (٢٠١٨) إلى أن كافة المواقع الإلكترونية الخاصة بالوزارات أو الهيئات الاتحادية في دولة الإمارات (محل الدراسة) حرصت على وضع أيقونة خاصة بها على الموقع الإلكتروني تشتمل على أدوات المشاركة الإلكترونية، وأن أدوات المشاركة الإلكترونية بين المنظمات والهيئات الاتحادية في دولة الإمارات (محل الدراسة) تعددت وتنوعت وفقاً لطبيعة كل منظمة، وكيفية تفاعل الجمهور معها ومشاركته لها، من أبرز أدوات المشاركة التي ظهرت عبر المواقع الإلكترونية للوزارات والعينات الاتحادية كانت كالتالي: (منتديات النقاش، المدونات، الدردشة، نماذج التعليق، الشكاوي والآراء، البريد الإلكتروني، استقصاء رضا العاملين، استطلاعات الرأي، الاستبيان، التواصل مع الوزير، المشورات الإلكترونية، الخط الساخن، اقتراحات، التصويت، وسائل التواصل الاجتماعي)، وأن بعض الوزارات والهيئات حرصت على تزويد موقعها الإلكتروني بلغة الإشارة في إطار استقطاب "ذوي الهمم" للمشاركة الفاعلة ذلك من خلال إمكانية تحويل النص لكلام مسموع، وإمكانية تكبير الخط وتوفير وصف نصي للمحتوى غير النصي مثل: (توفير وصف للصور، إمكانية تصفح الموقع وتنفيذ كافة المهام عبر مفاتيح لوحة المفاتيح للمستخدم، إمكانية توفير خاصية تحويل الكلام إلى نص مكتوب إلكترونية).

وفيما يتعلق بتطبيق المشاركة الإلكترونية في المواقع الحكومية في الدول المُختلفة وفاعليتها فقد أظهرت دراسة **Bonsón, et al., (2015)** أن هناك اختلافات كبيرة على مستويات المشاركة من قبل المواطنين بين وسائل الإعلام وأنواع المحتوى وفي السياقات المؤسسية المختلفة، فجاءت نسبة المشاركة الإلكترونية فاعلة في الموضوعات التي تهم الجمهور وهو أمر مهم لتحسين فعالية المشاركة الإلكترونية، وأن هناك تأثيراً للاستراتيجيات المختلفة على المشاركة الإلكترونية الفاعلة للجمهور، كما كشفت دراسة **Tan (2013)** عن تفاعل المنظمات مع الجمهور في سنغافورة بهدف تعزيز مشاركة الجمهور وتحفيزه على الحوار والنقاش إلكترونياً مع الحكومات، كما أنها تعمل على تشجيع المواطنين على تقديم مقترحاتهم وتعليقاتهم وأفكارهم، والتشجيع على النقاشات الجماعية وتبادل الخبرات، وتبادل الاستشارات الإلكترونية عبر القنوات المختلفة من خلال تعدد وتنوع منصات التواصل مع الجمهور لجعل المعلومة متاحة لأكثر عدد ممكن من الجماهير، وذلك من خلال المواقع الإلكترونية، ووسائل التواصل الاجتماعي، وتطبيقات الهاتف المحمول والوسائط المتعددة والفيديوهات والإنفوجرافيك.

أما عن متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في مؤسسات الدولة المختلفة فقد أوضحت دراسة الفار (٢٠١٧) أن أكثر الأبعاد تأثيراً فيما يتعلق بالبوابة الإلكترونية

المتطلبات الإدارية والبشرية ثم المتطلبات القانونية والتشريعية وأخيراً متطلبات تقنية المعلومات والاتصالات وكانت الأبعاد الأكثر تأثيراً للمراكز التكنولوجية هي المتطلبات الإدارية والبشرية يليها المتطلبات القانونية والتشريعية، وكذلك بينت دراسة **Bindreesm (2012)** أن التحول إلى بنية الحكومة الإلكترونية داخل وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية يتطلب وجود حاجة ماسة إلى مراجعة الهيكل التنظيمي للوزارة، والتركيز على نمط هيكل تنظيم المصفوفة، كما أن التحول ينبغي أن يتم بعد مراجعة الخطط الإستراتيجية والمالية طويلة الأمد للوزارة، وقد يتطلب هذا التحول نمطاً جديداً من القيادة من أجل إدارة التغيير، وأيضاً يتطلب ضرورة الارتقاء بمستوى مكتب إدارة المشاريع (PMO) ليكون على القمة أو حتى في نفس المستوى من الإدارات الرئيسية في الوزارة، إضافة إلى رفع التقارير إلى القيادة العليا مباشرة بصرف النظر عن الحواجز الإدارية كأحد أفضل الحلول لتحسين ممارسات إدارة مشروع الحكومة الإلكترونية في الوزارة.

وعن الدور الذي تقوم به المشاركة الإلكترونية في الحكومة الإلكترونية فقد توصلت دراسة **Sharma (2014)** إلى أن الحكومة الإلكترونية تستخدم المشاركة الإلكترونية والشبكات الرقمية لسهولة الوصول إلى المعلومات الحكومية وإنجاز الخدمات في ضوء الحكومة الإلكترونية التي تطبق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديمها للجمهور بشكل ذكي، ولتبادل المعلومات والاتصال بين الحكومة والناس عبر خدمات مريحة وفعالة وشفافة عبر الحكومة الإلكترونية، مما يُعزز دور المشاركة الإلكترونية في تدعيم العلاقات التبادلية بين المنظمات الحكومية والجمهور، وتشمل الفوائد الرئيسية للحكومة الإلكترونية: (الكفاءة، وتحسين الخدمات، وتحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات العامة، والشفافية)، كما أفادت دراسة **رضوان (2017)** بأن المسؤولين (عينة الدراسة) أكدوا على أن أدوات ومواقع التواصل الاجتماعي لها أهمية كبيرة كأحدى وسائل الاتصال التي تستخدمها الوزارات والهيئات والدوائر والبلديات الحكومية التابعين لها، وأكدوا على أنها تساهم في تحقيق رسالة هذه المنظمات ورؤيتها، وتحقيق تميزها خاصة في مجال خدمة المتعاملين والتفاعل مع احتياجاتهم. كما أنها تمثل وسيلة سريعة لنقل أخبار وتعليمات وإرشادات هذه المنظمات، وتمثل وسيط توثيقي لهذه الأحداث والفعاليات، وكذلك أشارت دراسة **طنطاوي (2015)** أن المشاركة الجماهيرية والتفاعل عبر صفحات التواصل أمراً في غاية الأهمية فهي مكنت شرطة دبي من خلال تفاعل الجمهور معها من معرفة تعليقاته وانطباعاته وردود أفعاله وذلك من خلال إعجاب الجمهور بالمحتوى، والتعليق على المحتوى، ومشاركة المحتوى، كما تُبين دراسة **رضوان (2013)** أن أربعين وزارة وهيئة حكومية اتحادية ومحلية بدولة الإمارات العربية المتحدة (محل الدراسة) تتمكن من خلال تفاعل الجمهور المستخدم من التعرف على تعليقاته وانطباعاته وردود أفعاله حول سياساتها وقراراتها وأعمالها.

بينما كانت الدوافع وراء المشاركة الإلكترونية للمواطنين على المواقع الحكومية في الدول المختلفة فقد أوضحت دراسة **Vicente, Novo (2014)** أن المشاركة الإلكترونية للجمهور سببها توثيق العلاقة بشكل كبير مع منظماتهم، وتم رصد أشكال مختلفة من المشاركة الإلكترونية تمثلت في: (المشاركة الإلكترونية عبر الاستبيانات، وإبداء الآراء حول القضايا الاجتماعية والسياسية، والمشاركة في الحوارات والنقاشات حول منتجات أو خدمات تقدمها الحكومة، والاستشارات وغيرها).

وفيما يختص بالأبعاد التي تؤثر في ممارسات الحكومة الإلكترونية فقد أفادت دراسة **محمد (٢٠١٨)** بأن أهم بُعد مؤثر في ممارسات الحكومة الإلكترونية هو كفاءة محتوى المعلومات حيث تمثل أهميته النسبية (٣٤,٧%)، ثم يليه بُعد سهولة الاستخدام حيث تبلغ أهميته النسبية (٢٧,٦%)، ثم يليه الخصوصية حيث تمثل أهميته النسبية (١٩,١%)، وأخيراً توفير الوقت وتمثل أهميته النسبية (١٨,٦%).

أما عن أسباب عدم استخدام الجمهور للخدمات الإلكترونية فقد أشارت دراسة **محمد (٢٠١٨)** إلى أن أهم أسباب عدم استخدام الخدمات الإلكترونية هو عدم الثقة بالخدمات الحكومية المقدمة عبر الإنترنت، والاعتقاد بأن الموقع غير قادر على حماية بيانات البطاقة الائتمانية الخاصة بهم، وعدم المعرفة بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها مصلحة الأحوال المدنية.

وبالنسبة لمستوى معرفة الجمهور بخدمات الحكومة الإلكترونية واستخدامهم لها ومدى ثقتهم فيها فقد بينت دراسة **سيد (٢٠٢٠)** أن أكثر الخدمات طلباً علي موقع وزارة الداخلية المصرية علي بوابة الحكومة الإلكترونية هي (تصاريح العمل، الأدلة الجنائية، الأحوال المدنية، المرور)، وأن جميع الباحثين قد استخدموا موقع وزارة الداخلية المصرية علي بوابة الحكومة الإلكترونية والتي بلغت نسبتهم (١٠٠%)، وأن أغلبية الباحثين يستخدمون موقع وزارة الداخلية المصرية علي بوابة الحكومة الإلكترونية حيث كانت نسبتهم (٥٠%)، وأن أغلبية الباحثين قد استخدموا موقع وزارة الداخلية المصرية علي بوابة الحكومة الإلكترونية مرة واحدة حيث بلغت نسبتهم (٤٦,٧%)، وأن غالبية الباحثين بنسبة (٤٨%) كانوا من مُنخفضي الاستخدام لموقع وزارة الداخلية المصرية علي بوابة الحكومة الإلكترونية، كما خلصت دراسة **العنزي (٢٠١٢)** إلى أن هناك نسبة كبيرة من الباحثين لديهم دراية كبيرة بمزايا الحكومة الإلكترونية، وسوف يقومون باستعمال الخدمات المقدمة من خلال موقع الهيئة الإلكترونية مرات قادمة، وتوافر الثقة لدى الباحثين في الخدمات الإلكترونية، وتنخفض بمعدلات طفيفة نسبة الثقة لديهم في الخدمات الإلكترونية المالية من خلال الإنترنت، بالإضافة إلى وجود نسبة كبيرة من الباحثين تتعامل مع الخدمات الإلكترونية المتاحة.

التعليقُ على الدراسات السابقة والاستفادة منها:

ومن خلال استعراض الباحثين لهاتين المحورين قد وجدوا أن هناك دراسات قد تناولت بالفعل التحول الرقمي ولكن في إطار نظري بحت، فلم تستخدم أي دراسة منهم أحد المناهج الوصفية سواء كانت تحليلية أو ميدانية، أما عن الدراسات التي تناولت الاتصال الحكومي فقد تنوعت بالفعل بين دراسات نظرية ودراسات تطبيقية سواء كانت تحليلية أو ميدانية ولكن لم توجد أي دراسة قدمت مقارنة بين صفحات الحكومة الإلكترونية على مواقع التواصل الاجتماعي الخاص بها لمعرفة آراء الجمهور وتعليقاتهم على الخدمة المقدمة، وهذه النواقص هي التي بنى عليها الباحثين الدراسة، حيث أن هذه الدراسة ستقوم بعمل دراسة تطبيقية للتحول الرقمي، وستقوم بالتطبيق على أحد النماذج المصرية.

الإطار النظري للدراسة (نظرية المجال العام Public Sphere Theory):

إعتمد الباحثين في الدراسة الحالية على نظرية المجال العام **Public Sphere**، حيث تقوم نظرية المجال العام في بنيتها الجديدة على محاولة فهم حدود الدور الذي تقوم به وسائل الإعلام الجديدة في إتاحة النقاش العام، وتسهيل بلورة توافقات تُعبر عن رأي الجمهور النشط، بحيث تكون إطاراً نظرياً مُتكاملاً يُمكنه توضيح حدود الدور الذي تقوم به وسائل الإعلام الجديدة مُمثلة في مواقع التواصل الاجتماعي **Social media** والمدونات والمنديات ومجموعات النقاش في إدارة وتوجيه النقاش السياسي والاجتماعي في المجتمع من أجل تعزيز المشاركة العامة، وترشيد مُدخلات صناعة القرار وصولاً إلى دعم كفاءة الفعل الديمقراطي في المجتمعات عبر بلورة رأي عام يحظى بأولويات تحظى باتفاق جماهيري، وتمنح الشرعية للعمليات السياسية المُختلفة (عبد الصادق، ٢٠١٤، ص ٢٢).

وأصبح مفهوم **المجال العام Public Sphere** للمفكر والفيلسوف الألماني "يورجين هابرماس **Jurgen Habermas**" من أكثر المفاهيم تداولاً في مجال الدراسات الإعلامية في السنوات الأخيرة، حيث يعد ركيزة من ركائز المجتمعات الديمقراطية، فهابرماس يفترض أن فكرة التواصل هي ترجمة حقيقية للديمقراطية بوصفها التشكيل الحر للإرادة الشعبية، أي ينبغي أن يعكس المجال العام الصالح العام، ويكون بمثابة آلية فعالة للتحقق من تصرفات الحكومات التي تترجم عبر وسائل التواصل المختلفة؛ وبالنسبة إلى هابرماس، فإن المجال العام بوصفه نوعاً مثالياً هو مجال يمكن لجميع المواطنين الوصول إليه حتى يتمكنوا من السيطرة والحد من سلطة الدولة من خلال المناقشة، والنقد (Cai, et.al, 2017, pp. 1 -27).

وقد أشار **يورجين هابرماس Jurgen Habermas** إلى أن نجاح المجال العام يعتمد على، سنقوم بعرضها فيما يلي:

- ❖ **مدى الوصول أو الإتاحة The extent of access:** (قريبة من فكرة العالمية) بمعنى أن جميع الأفراد القادرين على الخطابة لهم حقوق متكافئة في المشاركة في الجدل وفي إبداء الأسباب لموقفهم الذي أعلنوه، وأن تكون الإتاحة عالمية كلما أمكن.
- ❖ **درجة التحكم الذاتي The degree of control:** (المواطنون يجب أن يكونوا أحراراً، يتخلصون من السيطرة والهيمنة والإجبار) ويكونون بعيدين عن الإكراه.
- ❖ **رفض الهيراركية (السلطة) The rejection of hierarchy:** (فكل الأفراد يشاركون على قدم المساواة، دون أن يكون للتفاوتات الاجتماعية أثر في ذلك).
- ❖ **حكم القانون The rule of law:** أن يكون دور القانون واضح وفعال، وأن يكون هناك سياق اجتماعي ملائم، وبصفة خاصة سلطة الدولة.
- ❖ **المشاركة المتساوية The equal participation:** أي المشاركة المتساوية في التعبير عن الرأي.
- ❖ **الفهم والثقة والوضوح في المضمون الإعلامي (Johannessen, 2012).**

وأصبح التعريف الحديث لـ "المجال العام"، أنه كوكبة من الفضاءات التواصلية في المجتمع تسمح بتداول المعلومات والأفكار والمناظرات بشكل مثالي وبطريقة غير مقيدة، وكذلك تشكيل الإرادة السياسية أي "الرأي العام"، وبالتالي فإن المجال العام هو مساحة يجب أن يتم فيها تزويد المواطنين بالمعلومات والأفكار والمناقشات حول الشؤون العامة، وذلك من أجل تأمين رأي مستنير والمشاركة في السياسة الديمقراطية. (Kalliny, et.al, 2018, p.79).

ويمكن توظيف نظرية المجال العام من خلال الدراسة في التعرف علي طبيعة الدور الذي يقوم به الاتصال الحكومي المصري فيما يخص مجال التحول الرقمي قياساً إلى أوجه النشاط والخدمة المقدمة من خلال منصة مصر الرقمية، بالإضافة إلي اختبار تفاعلية مستخدمي المنافذ الإعلامية للتواصل الحكومي الرقمي مع المحتوى الإعلامي المنشور علي الصفحات الرسمية لمواقع التواصل الاجتماعي لمنصة مصر الرقمية (فيس بوك، وتويتر)، نظراً للسمات التفاعلية التي يتسم بها الموقعين، ومعرفة إلى أي مدى يدعم الاتصال التفاعلي من خلالهما فكرة النقاش وتبادل الرأي والمعلومات نحو الخدمات التي تقدمها منصة مصر الرقمية، والاستفادة من النظرية في تفسير نتائج الدراسة.

الإطار المعرفي الدراسة (التحول الرقمي):

تواجه الدول والمجتمعات اليوم تحدي حضاري غير مسبوق لما تُحدثه التكنولوجيات الرقمية من تحولات فلتقة السرعة على المستوى الاقتصادي والثقافي والسياسي والمعرفي، وكذا على سلوكيات الأفراد وعلاقتهم داخل هذه المجتمعات، وكثير الجدل حول التحول الرقمي وأهميته ومردوده على مستقبل

المؤسسات، مثل (النكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وتقنيات الجيل الخامس، والروبوتات، والسيارات ذاتية القيادة، وتقنية البلوك شين، وإنترنت الأشياء، والطباعة ثلاثية الأبعاد، ونظم المعلومات الجغرافية، وعلوم البيانات). والتحول الرقمي ليس جديداً، لكنه يتسم بالتجدد. فالتقنية الرقمية بدأت في القرن التاسع عشر بالاتصالات السلكية واللاسلكية، وانطلقت في القرن العشرين بالصمام الإلكتروني، والترانزستور، وأفرزت بعد ذلك الحاسب وطوره وصولاً إلى الإنترنت والموبيل النكي وربط العالم بأكمله (إبراهيم، ٢٠١٩).

ويُعرف التحول الرقمي بأنه عملية انتقال القطاعات الحكومية أو الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها (فرجاني، ٢٠٢١، ص ٢٩). وبذلك فإن التحول الرقمي يوضح كيفية استخدام التكنولوجيا داخل المؤسسات والهيئات سواء الحكومية أو القطاع الخاص على حد سواء، فهو يساعد على تحسين الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات التي تقدمها للعملاء والجمهور المستهدف من تلك الخدمات، فهو يقوم على توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل مما يخدم سير العمل داخل المؤسسة في كافة أقسامها وأيضاً في تعاملها مع العملاء والجمهور لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها مما يضمن توفير الوقت والجهد في آن واحد (Pittaway, 2020).

لا شك أن التحول الرقمي له فوائد عدة ومتنوعة ليس فقط للعملاء والجمهور ولكن للمؤسسات الحكومية والشركات أيضاً، ويمكن إيجاز أهم الفوائد على النحو التالي: (توفير التكلفة والجهد/ تحسين الكفاءة التشغيلية/ تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين/ خلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيداً عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات، يساعد التحول الرقمي المؤسسات الحكومية والشركات على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور/ تمتع كافة القطاعات التجارية بكافة أنواع الشفافية التي تساهم في كفاءة التجار والمنتجين أمام جميع الفرص المتاحة من التحصيلات الضريبية/ تحد من التهرب الضريبي، أو التهرب من حقوق الدولة/ تقضي على الاحتكار، وعلى التزوير والرشوة والمحسوبية/ تخدم المنظومة المالية العاملة للدولة بسرعة التحصيل والسادد/ زيادة الشفافية تخدم المواطن بتوفير الوقت والجهد عليه والتقليل من التزاحم والوقوف في طوابير داخل الهيئات والمؤسسات الحكومية والخاصة). (عزام، ٢٠٢١، ص ١٠٣). ويتم تطبيق التحول الرقمي عبر توظيف التقنيات والبيانات والموارد البشرية والعمليات، حسب التفاصيل التالي:

❖ **التقنيات:** حيث يتم بناء التحول الرقمي باستخدام منظومة من الأجهزة، وأنظمة التشغيل، ووسائط التخزين، والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية غير منقطعة. كما يستلزم ضمان مستوى خدمة مناسب لأفراد المؤسسة وعمالها ومورديها عبر فرق مهنية مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة سواء أكانت هذه المنظومة محلية أو سحابية.

❖ **البيانات:** يفترض أن تقوم المؤسسات بجهود إدارة وتحليل البيانات بشكل منتظم وفعال، وذلك لتوفير معلومات وإجراءات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير وتطوير أدوات مناسبة للتحليل الإحصائي والبحث عن البيانات والتنبؤ بالمستقبل. كما يجب متابعة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها والاستفادة منها بشكل يتماشى مع أهداف المؤسسة وتوقعاتها.

❖ **الموارد البشرية:** تُشكل الموارد البشرية جانبًا حيويًا يصعب على المؤسسات تطبيق التحول الرقمي بدونه. إذ يتوجب توفير كوادر مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات فعالة، كما يتطلب تخطيط الرؤية وتنفيذها بكفاءة بشرية وخبرات علمية وعملية مع إيمان بالتغيير والتطوير.

❖ **العمليات:** وهي عبارة عن مجموعة من النشاطات أو المهام المترابطة التي تنتج خدمة معينة أو منتجًا معينًا للمستفيدين. يجب على المؤسسات إرساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير العمليات على الصعيدين الداخلي والخارجي، وذلك لضمان التطبيق الأمثل للتحول الرقمي، ويتضمن ذلك المواءمة الداخلية والخارجية في إنجاز العمليات مع وجود الرقابة التي تعتبر أحد المفاتيح الرئيسية في المدخلات والمخرجات للمنظمة (البار، ٢٠٢٠، ص ٤).

ويعد التحول الرقمي من أبرز الملفات التي تعمل عليها الحكومة المصرية في الفترة الحالية، وذلك بهدف تقديم وإتاحة الخدمات الرقمية بطرق بسيطة لجميع المؤسسات والمواطنين، وبتكلفة ملائمة في أي وقت وأي مكان. وتتخذ الدولة خطوات جادة للتوجه نحو التحول الرقمي الكامل، وذلك عن طريق إنشاء بنية تحتية تكنولوجية قوية تمكنها من عمل التحول الرقمي في مختلف القطاعات وزيادة قاعدة المتعاملين مع التكنولوجيا الحديثة، وكذلك إصدار القوانين الخاصة بحرية وأمن تداول المعلومات (حداد، زكي، ٢٠٢٠، ص ٢٦٣ - ٢٧٦).

كما تسعى الدولة المصرية حاليًا إلى بناء مصر الرقمية والوصول إلى مجتمع مصري يتعامل رقميًا في كافة مناحي الحياة. ولذا تعمل على تعزيز تنمية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحسين الخدمات الرقمية في الجهات الحكومية، وذلك لتحسين أداء الوزارات والهيئات الحكومية الأخرى، ورفع جودة الخدمات وكفاءتها من خلال تحسين بيئة العمل، وتوفير الدعم لعملية صناعة القرار وإيجاد حلول للقضايا التي تهم المجتمع (مجلس الوزراء، ٢٠٢٢)، ويتمثل التوجه الاستراتيجي للتحول الرقمي في الدولة المصرية فيما يلي:

❖ تحسين جودة حياة المواطن من خلال تحسين ظروفه المعيشية وتقديم خدمات إلكترونية متعددة من خلال كافة المنافذ الرقمية وغير الرقمية.

- ❖ تحويل الحكومة إلى حكومة مترابطة رقمياً من خلال ربط الأنظمة الرقمية الحكومية وتحسين العمل داخل الجهاز الإداري للدولة ليعمل بكفاءة وفاعلية.
- ❖ تمكين الدولة من الحكومة الإلكترونية وتعزيز قيم الشفافية والمحاسبة والمراقبة لكافة الأعمال من خلال التفاعل والتشارك بين عناصر المجتمع المختلفة، بما في ذلك الجامعات والقطاع الخاص والمجتمع المدني، وغيره (موقع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ٢٠٢٢).
- وبناءً على ذلك فقد قامت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بتنفيذ عدد ضخم من المشروعات بالتعاون مع قطاعات الدولة لرقمنة الخدمات الحكومية، وتحقيق التحول الرقمي في كافة القطاعات، وقد كان أبرز ما تم إنجازه خلال عام ٢٠٢١ وبداية عام ٢٠٢٢:
- ❖ إطلاق ٦٥ خدمة حكومية جديدة على "منصة مصر الرقمية" ليصل الإجمالي إلى قرابة (١٠٠) خدمة رقمية، وإتاحتها من خلال منافذ متعددة بخلاف المنصة وهي البريد المصري ومركز الاتصال ١٥٩٩٩ والهاتف المحمول، مع توفير وسائل سداد متعددة للدفع الإلكتروني. وقد بلغ عدد المواطنين المسجلين على "منصة مصر الرقمية" (٤,٢) مليون مواطن، حيث تم إجراء (١٤) مليون معاملة على المنصة.
- ❖ الإطلاق الرسمي لمنصة التقاضي الإلكتروني للمحاكم الاقتصادية بالتعاون مع وزارة العدل، والتي ستسهم في إنجاز إجراءات التقاضي أمام المحاكم الاقتصادية والتيسير على المتعاملين والتخفيف عنهم من عبء الحضور إلى مقر المحاكم، بالإضافة إلى توفير الوقت والجهد لأطراف عملية التقاضي والحد من التداول الورقي، فضلاً عن التسهيل على الشركات والمتقاضيين من أصحاب الشركات خارج مصر. والإطلاق التجريبي لخدمات التحول الرقمي في القطاع الزراعي بالتعاون مع وزارة الزراعة. ومنح تراخيص جديدة من هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات لمزاولة نشاط خدمات التوقيع الإلكتروني لشركتين جديدتين في مصر دعماً لجهود التحول الرقمي وتحقيق استراتيجية مصر الرقمية، وربط الخدمات الحكومية بالقطاعين الخاص والمدني، الأمر الذي يستلزم التوسع في منظومة التوقيع الإلكتروني على مستوى الجمهورية.
- ❖ زاد عدد معاملات التوقيع الإلكتروني من (١٧٠) ألف معاملة في عام ٢٠٢٠ إلى (١٤٠) مليون معاملة في عام ٢٠٢١.
- ❖ تقديم برنامج جديد للتوقيع الإلكتروني لتطبيق نظام التسجيل المسبق للشحنات ACI بمصلحة الجمارك المصرية لتبسيط إجراءات الإفراج الجمركي، وكذلك تقديم تطبيق جديد للتوقيع الإلكتروني لتنفيذ منظومة "الإيصال الإلكتروني" بمصلحة الضرائب

ليخدم أكثر من (٣٥٠٠) دافع للضرائب من خلال تقديم أكثر من سبعة مليون إيصال إلكتروني موقع (موقع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ٢٠٢٢).

من هنا يتضح أن الحكومة المصرية تبذل جهوداً للتحويل الرقمي، فهي تقوم بميكنة قطاع التأمين الصحي الشامل وذلك بالتنسيق مع وزارة الصحة والإنتاج الحربي، وتنفيذ مشروعات التحويل الرقمي في قطاع الزراعة باستخدام تقنيات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وتطبيق مشروعات التحويل الرقمي وتطوير البنية التكنولوجية لوزارة السياحة والآثار، ورقمنة البريد المصري وغيرها من الهيئات التي تسعى الحكومة لميكنتها رقمياً، وذلك لتنفيذ استراتيجية مصر ٢٠٣٠ فيما يتعلق بالبنية التحتية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

الإطار المنهجي:

❖ **نوع الدراسة ومنهجها:** تُعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تستهدف تصوير وتحليل وتقويم خصائص مجموعات معينة، أو موقف معين يغلب عليه صفة التحديد، وذلك بهدف الحصول على معلومات كافية ودقيقة عنها. ولذلك قاموا الباحثين باستخدام المسح الوصفي Descriptive Survey بهدف رصد وتحليل منصة مصر الرقمية باعتبارها منصة لتقديم "الخدمات الحكومية الرقمية بشكل ميسر وشخصي وحديث".

❖ **أدوات الدراسة:** قد استعانوا الباحثين بصحيفة تحليل المضمون وذلك لجمع بيانات الدراسة من كلاً من (الصفحة الرسمية للمنصة على موقع فيسبوك، الحساب الرسمي للمنصة على موقع تويتر)، ولتأكد من صلاحية هذه الأداة قاموا الباحثين بعمل اختبار الصدق والثبات لأداة استمارة تحليل المضمون، وسيعرض فيما يلي هذا بالتفصيل:

◀ **أولاً: اختبار الصدق:** يقصد بالصدق أو بالصحة validity صلاحية الأسلوب أو الأداة لقياس ما هو مراد قياسه، أو بمعنى آخر هو صلاحية أداة البحث في تحقيق أهداف الدراسة (إمام، ١٩٨٩، ص ٤٢)، وقد تم قياس صدق التحليل من خلال ما يلي:

✱ التحديد الدقيق لفئات التحليل ووحداته، وتعريف كل فئة وكل وحدة تعريفاً دقيقاً وواضحاً وشاملاً.

✱ عرض الصحيفة على مجموعة من المحكمين^(١)، وذلك للتأكد من أن الأداة تقيس ما أعدت لقياسه بالفعل.

¹ أسماء الأساتذة المُحكمين طبقاً للترتيب الأبجدي والمنصب الجامعي:

❖ أ.د/ الأميرة سماح فرج أستاذ وعميد كلية الإعلام جامعة سيناء فرع شرق الفنطرة.

❖ أ.د/ حنان أبو بكر أستاذ الرأي العام، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.

◀ **اختبار الثبات:** يُقصد بثبات التحليل أن الاستمارة تعطي النتائج نفسها أو قريبة منها إذا ما تم تطبيقها على مادة مُعينة في أوقات مُختلفة، أو بواسطة باحثين مُختلفين (عيد العزيز، ٢٠١١، ص ٢٧٥). وقد قاموا الباحثين بإجراء ثبات التحليل مع زميلين^(٢) خلاف الباحثين الثلاثة وتم شرح الفئات لهم وتدريبهم عليها، وتزويدهم بقائمة التعريفات الخاصة بفئات التحليل. وقد أجرى الثبات على عينة مُختارة من المنشورات المنشورة على كلاً من (الصفحة الرسمية للمنصة على موقع فيسبوك، الحساب الرسمي للمنصة على موقع تويتر) والتي استخدمت لتعريف الجمهور بخدمات الحكومة الرقمية وكيفية الحصول عليها، وهي (١٢ منشور) من إجمالي (١١٦ منشور) أي بنسبة (١٠,٣%) من عينة الدراسة الإجمالية، وقد تم حساب ثبات التحليل وفقاً للخطوات التالية:

* عدد حالات الثبات = $3 \times \frac{3 \times 2}{2} = 3$ حالات، وإذا رمزنا للمحللين بالرموز (أ، ب، ج) تكون حالات الثبات كالتالي: (أب، أج، ب ج)، وبالتالي حالات الثبات، هي كالتالي:

$$\begin{aligned} \text{ثبات أ ب} &= \frac{\text{عدد الفئات التي تم عليها الاتفاق} \times 2}{\text{عدد الفئات الكلية}} = \frac{1313 \times 2}{2916} = 0,900 \\ \text{ثبات أ ج} &= \frac{\text{عدد الفئات التي تم عليها الاتفاق} \times 2}{\text{عدد الفئات الكلية}} = \frac{1342 \times 2}{2916} = 0,920 \\ \text{ثبات ب ج} &= \frac{\text{عدد الفئات التي تم عليها الاتفاق} \times 2}{\text{عدد الفئات الكلية}} = \frac{1371 \times 2}{2916} = 0,940 \\ \text{ترتيب الوسيط} &= \frac{1+3}{2} = \frac{1+0}{2} = 2 \end{aligned}$$

وبترتيب القيم السابقة تنازلياً أو تصاعدياً لحساب الوسيط، تصبح القيم كالتالي: (٠,٩٤٠، ٠,٩٢٠، ٠,٩٠٠).

❖ أ.د/ شريف دوريش اللبان أستاذ الصحافة وتكنولوجيا الاتصال، كلية الإعلام، جامعة القاهرة.

❖ أ.د/ علي عوجة أستاذ بقسم العلاقات العامة كلية الإعلام جامعة القاهرة.

❖ أ.د/ محرز حسين غالي أستاذ الصحافة والإعلام، كلية الإعلام، جامعة القاهرة.

❖ د/ رانيا أحمد الأستاذ المساعد، بالمركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية.

❖ د/ رجاء الغمراوي الأستاذ المساعد بقسم الإذاعة والتلفزيون جامعة فاروس.

⁽²⁾ أجرى الباحث ثبات التحليل مع كل من:

❖ د/ مارينا ابراهيم ميخائيل نخلة مدرس بقسم الإذاعة والتلفزيون، كلية الإعلام، بجامعة الأهرام الكندية.

❖ أ/ منار على محمد أحمد باحثة دكتوراه بقسم الإذاعة والتلفزيون، كلية الإعلام، جامعة القاهرة.

الوسيط = $\frac{0.941 + 0.920 + 0.900}{3} = 0.920$ ، وهي نسبة عالية تدل على وضوح المقياس وصلاحيته للتطبيق.

❖ **مجتمع الدراسة:** يتحدد مجتمع الدراسة الحالية في المنافذ الإعلامية الإلكترونية للاتصال الرسمي للحكومة المصرية، وبما إن منصة مصر الرقمية <https://di.gov.eg> باعتبارها منصة لتقديم "الخدمات الحكومية الرقمية بشكل ميسر وشخصي وحديث".

❖ **عينة الدراسة:** جاءت عينة الدراسة الحالية عبارة عن تحليل كل من: (الصفحة الرسمية للمنصة على موقع فيسبوك/ والحساب الرسمي للمنصة على موقع تويتر) لمدة سبعة أشهر كاملة في الفترة الزمنية (٢٠٢١/٧/١ – ٢٠٢٢/١/٣١)، شملت المنشورات والتغريدات المنشورة خلال هذه الفترة، وتعليقات المستخدمين عليهما، وقد تم اختيار هذه العينة لعدد مبررات وهي:

◀ **أولاً:** اختيار (الصفحة الرسمية للمنصة على موقع فيسبوك، الحساب الرسمي للمنصة على موقع تويتر)، وذلك للتعرف على مدى الاتفاق والاختلاف بين هذه المواقع في عرضها للخدمات الحكومية المختلفة، وتوظيف أشكال الاتصال الحكومي الإلكتروني، والتفاعل المتواجد عليها.

◀ **ثانياً:** اختيار الفترة الزمنية (٢٠٢١/٧/١ – ٢٠٢٢/١/٣١)، وذلك لأن الصفحة على فيسبوك والحساب على تويتر قد تم إنشاءهم بالفعل في ٢٠٢١/٦/١٩، وبذلك قد قاموا الباحثين بتحليل أكبر قدر ممكن من المنشورات والتعليقات وردود الأدمن المتواجدة على هذه المواقع.

وبناء على ذلك قد قام الباحثون في هذه الدراسة بتحليل (٦٣ بوست) قد تم نشره على صفحة منصة مصر الرقمية على الفيسبوك خلال فترة الدراسة كما قاموا أيضاً بتحليل التعليقات التي قد وجدت على هذه البوستات والتي بلغ عددها (٢٦١١٧ تعليقا)، وأخيراً قاموا بتحليل عدد ردود الأدمن والتي كان عددها (١١٧٣٢ ردًا)، أما عن حساب منصة مصر الرقمية على تويتر فقد بلغ عدد التغريدات التي قاموا الباحثين بتحليلها خلال فترة الدراسة (٥٣ تغريدة)، كما أنهم قد حللوا التعليقات المتواجدة على هذه التغريدات والتي قد بلغ عددها (٧٩ تعليقا)، وأخيراً قاموا بتحليل ردود الأدمن على هذه التغريدات والتي كان عددها (٤٠ ردًا).

تساؤلات الدراسة:

- (١) ما محتوى المنشورات المنشورة على مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لمنصة مصر الرقمية (محل التحليل)، وما نوع هذه المنشورات، وما محتوى الصور والفيديوهات المتواجدة داخل هذه المنشورات، وما حجم التفاعل (الإجابات، والمشاركات، والتعليقات، وعدد مشاهدات الفيديو "إن وجد") مع هذه المنشورات، وما مدى احتواءها على هاشتاغ؟
- (٢) ما نوع الخدمة المقدمة داخل المنشورات المنشورة على مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لمنصة مصر الرقمية (محل التحليل)، وما القطاع التي تنتمي إليها هذه الخدمات، وما الميزة المشار إليها في الخدمات المقدمة؟
- (٣) ما نوع التعليقات المتواجدة على المنشورات المنشورة على مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لمنصة مصر الرقمية (محل التحليل)، وما نوعية ردود الأدمن المتواجدة على هذه التعليقات؟

نتائج الدراسة:

أولاً: البيانات الوصفية لصفحات منصة مصر الرقمية على مواقع التواصل الاجتماعي (محل الدراسة):

- أ) الصفحة الرسمية لمنصة مصر الرقمية على فيسبوك Facebook:
 - (١) اسم الصفحة: منصة مصر الرقمية. (٢) تاريخ إطلاقها: ٢٠٢١/٦/١٩.
 - (٣) عدد المعجبين بها: ١٩٢٤٠٠٤ مُعجب. (٤) عدد مُتابعين الصفحة: ١٩٧٣٤٧٣ مُتابع.
 - (٥) الربط بموقع إلكتروني: يوجد، وتمثل في (<http://www.misr.gov.eg/>).
 - (٦) الربط بمواقع تواصل اجتماعي أخرى: يوجد بالفعل، وقد تمثلوا في: (الانستجرام Instagram: [digitalegyptgov](https://www.instagram.com/digitalegyptgov/) / تويتر Twitter: [digitalegyptgov](https://twitter.com/digitalegyptgov)).
 - (٧) التعريف بالصفحة: منصة مصر الرقمية هي منصة تقدم لكم الخدمات الحكومية الرقمية بشكل ميسر وشخصي وحديث، تابعنا دائماً!.
 - (٨) الشعار: حياة أسهل لأهلها.
- ب) الحساب الرسمي لمنصة مصر الرقمية على تويتر Twitter:
 - (١) اسم الحساب: منصة مصر الرقمية. (٢) تاريخ إطلاقها: ٢٠٢١/٦/١٩.
 - (٣) عدد مُتابعين الصفحة: ١٥١٣ مُتابع.

٤) الربط بموقع إلكتروني: يوجد، وتمثل في (<http://www.misr.gov.eg/>).

٥) الربط بمواقع تواصل اجتماعي أخرى: لا يوجد بالفعل.

٦) التعريف بالحساب: منصة مصر الرقمية هي منصة تقدم لكم الخدمات الحكومية الرقمية بشكل ميسر وشخصي وحديث، تابعنا هنا للتعرف على الخدمات الحكومية الجديدة.

٧) الشعار: حياة أسهل لأهلها.

ثانياً: نتائج التحليل الكمي لصفحات منصة مصر الرقمية على مواقع التواصل الاجتماعي

(محل الدراسة):

❖ أن المنشورات التي تحتوي علي نص وصورة هي المنشورات السائدة علي الصفحات الرسمية لمواقع التواصل الاجتماعي لمنصة مصر الرقمية (محل الدراسة) حيث جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٦٧,٢%) بواقع (٦٣,٥%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك، و(٧١,٧%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، أما عن المنشورات التي تتكون من نص وفيديو فقد بلغت نسبتها (٣٢,٨%) بنحو (٣٦,٥%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك، و(٢٨,٣%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، ونستنتج مما سبق اهتمام منصة مصر الرقمية بنشر الصور الثابتة مع النصوص أكثر من نشرها للفيديوهات بسبب تركيزها علي توضيح كافة الخدمات المباشرة التي تقدمها للجمهور ورغبتها في توضيح الإجراءات والخطوات بطريقة سهلة ومبسطة وإعلام الجمهور أول بأول بالخدمات الجديدة للمنصة حتي يمكنهم الاستفادة منها، كما كان يحتوي كل منشور علي الرابط للموقع الإلكتروني الخاص بالمنصة علي شبكة الإنترنت والذي تمثل في (www.misr.gov.eg)، إضافة علي رقم الخط الساخن التواصل مع القائمين علي المنصة، وهو (١٥٩٩٩).

وقد اتفقت نتائج هذا الجدول إلى حد ما مع نتائج دراسة رضوان، موسى (٢٠٢٠) التي أشارت إلى اهتمام المؤسسات الحكومية في الإمارات بنشر صور ثابتة عبر حساباتها الرسمية علي انستجرام، ثم تأتي الافلام القصيرة، يليها صور الجرافيك والرسوم المعلوماتية، وأن أكثر محتوى نقلته هذه المواد المصورة كان المحتوى المعبر عن أنشطة وفعاليات المنظمة، يليه الصور الخاصة بمسؤولي المؤسسات أو العاملين فيها، ثم الصور التي تعبر عن جهود المؤسسة الإنسانية والمجتمعية والصور التي تشرح وتوضح الخدمات الحكومية التي تقدمها المؤسسة.

وقد اتفقت نتائج هذا الجدول إلى حد ما مع نتائج دراسة رضوان (٢٠١٧) التي أفادت بتأكيد المسئولون (عينة الدراسة) عن تنوع هذه الأدوات ومنها مواقع التواصل الاجتماعي وجاء في مقدمتها موقع فيسبوك والذي يستخدم لنشر الأخبار والتفاعليات وطرح موضوعات للنقاش وكذلك نشر الصور والأفلام، وتويتر وهو من مواقع التدوين المصغر، وكذلك موقع انستجرام لنشر الصور والتعليقات ومقاطع الفيديو القصيرة، وموقع يوتيوب لنشر الأفلام، ومنها أدوات الاستبيان الإلكتروني حيث (استطلاعات الرأي، ومساحات التعليق على الأخبار، والمواد المنشورة).

وقد اتفقت نتائج هذا الجدول إلى حد ما مع نتائج دراسة طنطاوي (٢٠١٥) التي أوضحت أن هناك تنوع في الصور المقدمة على صفحة فيسبوك حيث تنوعت ما بين صور أصحابها أخبار وصور لتطبيقات حديثة وصور مشاركات واحتفالات وفعاليات، وأنه فيما يتعلق بمقاطع الفيديو فقد كشف التحليل عن وجود مقطعين فقط، وأن هناك تنوع في الروابط الموجودة على صفحة فيسبوك.

❖ أما بالنسبة لمدى وجود هشتاج داخل المنشورات (عينة الدراسة) المتواجدة على صفحات مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لمنصة مصر الرقمية (محل الدراسة)، فنجد أن الغالبية العظمى المنشورات تحتوي بالفعل على هاشتاج بنسبة (٩٨,٣%) بواقع (٩٨,٤%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(٩٨,١%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، وقد تمثل الهاشتاج أما في شعار الصفحة فقط أو الشعار واسم المنصة أو اسم المنصة فقط، فعلى سبيل المثال: (حياة _ أسهل _ لأهلها #منصة _ مصر _ الرقمية #) أو (حياة _ أسهل _ لأهلها #) أو (#منصة _ مصر _ الرقمية)، ويمكن إرجاع ذلك في أن صفحات مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لمنصة مصر الرقمية (محل الدراسة) كانت تقوم باستغلال جميع الإمكانيات التي توفرها مواقع التواصل الاجتماعي حتي تقوم باستغلال جميع وشعارها على أوسع نطاق على الإطلاق، حيث أن تفعيل خاصية الهاشتاج تُساعد على الانتشار بشكل كبير على مواقع التواصل الاجتماعي خاصاً إذا تمت مشاركة المنشور، أما عن المنشورات التي كانت لا تحتوي على هشتاج فقد بلغت نسبتها (١,٧%) بنحو (١,٦%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(١,٩%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، وقد تمثلت في منشور واحد بالفعل تم نشره على صفحة فيسبوك وحساب تويتر في نفس التوقيت وهو (٢٠٢١/٧/١٩) لتهنئة بعيد الأضحى المبارك.

❖ فيما يتعلق بنوع المنشورات (عينة الدراسة) المتواجدة على صفحات مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لمنصة مصر الرقمية (محل الدراسة)، فنجد أن منشورات التوعية

هي التي احتلت الصدارة بنسبة (٦٩,٨%) بواقع (٥٧,١%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(٨٤,٩%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، وقد تمثلت هذه المنشورات في المنشورات التي تتناول الخدمات التي تقدمها المنصة وكيفية الحصول عليها، فعلى سبيل المثال (من مكانك وفي وقت تقدر تحرر توكيل بيع لمركبتك على منصة مصر الرقمية) أو (دلوقتي تقدر تسدد كل مخالفات رخص قيادة لمالك آخر من خلال خدمات رخصى على منصة مصر الرقمية) أو (#منصة_مصر_الرقمية بتوفرلك خدمات التأمين الإجتماعي أونلاين، هتقدر من خلالها تستعلم عن رقمك التأميني أو آخر مدة تأمينية من مكانك، ده غير خدمات ثانية كتير) أو (منصة مصر الرقمية بتقدملك ١١ حزمة من الخدمات الحكومية اللي تقدر تخلصها من مكانك وكمان توصلك لحد باب البيت في خطوات سهلة وبسيطة)، وفي المرتبة الثانية ظهرت المنشورات التنويه حيث كانت نسبتها (٢٠,٧%) بنحو (٣٤,٩%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(٣,٨%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، وقد تمثلت في منشورات للتنويه بتوقف خدمات الموقع لفترة لتحديثه أو عن توفر خدمات معينة وعدم وجود خدمات آخر أو إمكانية الحصول على الخدمات الخاصة بالمنصة من خلال الموقع الإلكتروني التابعة لها فقط ولا يمكن الحصول عليها من خلال تطبيقات الهاتف المحمول الآن، فعلى سبيل المثال (منصة مصر الرقمية تنوه بأن جميع الخدمات متاحة أونلاين فقط من خلال الموقع الإلكتروني ولا يوجد أي تطبيق موبايل تابع لها حالياً) أو (تقوم منصة مصر الرقمية بإجراء بعض التحديثات بالموقع وسيترتب على ذلك غلق الموقع من الساعة ١١ مساء يوم الخميس ٢٠ يناير إلى ظهر يوم الجمعة ٢١ يناير، وذلك لتقديم خدمة أفضل لكم)، وأخيراً ظهرت منشورات التهئة التي بلغت نسبتها (٩,٥%) بواقع (٧,٩%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(١١,٣%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، وقد تمثلت في منشورات لتنهة الشعب المصري بالأعياد الرسمية والاحتفالات القومية، فعلى سبيل المثال (كل عام وأنتم بخير بمناسبة عيد الميلاد المجيد) أو (منصة مصر الرقمية تتمني لكم عاماً سعيداً، كل عام وأنتم بخير) أو (كل سنة وكل الشعب المصري بخير بمناسبة ذكرى نصر حرب أكتوبر العظيم) أو (كل عيد أضحى وأنتم بخير) أو (كل عام وأنتم بخير بمناسبة المولد النبوي الشريف).

❖ بالنسبة لنوع الخدمات المقدمة داخل المنشورات (عينة الدراسة) المتواجدة على صفحات مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لمنصة مصر الرقمية (محل الدراسة)، ومن الجدير بالذكر أن أغلبية المنشورات كانت لا تحتوي على خدمة محددة بنسبة (٣٠,٢%) بواقع (٢٣,٨%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك

و(٣٧,٧%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، وقد تمثلت هذه المنشورات في المنشورات التي تدور حول الخدمات التي تُقدمها المنصة بشكل عام بشكل عام، فعلى سبيل المثال (منصة مصر الرقمية بتوفر لك الخدمات الحكومية أونلاين، وتقدر تتصل بخدمة العملاء على ١٥٩٩٩ وهنساعدك ونجاوبك على جميع استفساراتك وحل أي مشكلة بتواجهك) أو (عايز تخلص معاملاتك الحكومية الخاصة بالتموين أو التوثيق أو المرور أو الأحوال المدنية وخدمات حكومية وكمان تدفع بالطريقة اللي تريحك؟) أو (منصة مصر الرقمية هتسهل عليك فرصة أنك تتابع حالة طلب معاملاتك الحكومية أونلاين وأنت في مكانك)، واحتل المرتبة الثانية كلاً من (عمل توكيل، فئة أخرى تُذكر) بنسبة (١٧,٢%) لكلاً منهما بنحو (٢٠,٦%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك لكلاً منهما و(١٣,٢%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر لكلاً منهما، وقد تمثلت المنشورات التي تناولت عمل توكيل فيما يلي (محتاج تعمل توكيل عام رسمي أو توكيل عام قضايا بس شاييل هم المشوار؟ منصة مصر الرقمية بتوفر لك دا) أو (تقدر تعمل أي توكيل وتختار بنفسك مكان وتوقيت استلام التوكيل وزيادة في الأمان هتستلمه بنفسك)، أما عن المنشورات التي تمثلت في فئات أخرى تُذكر فقد تمثلت هذه الفئات في (التوعية بأهمية سرية البيانات الشخصية على مواقع التواصل الاجتماعي، التهنئة بالأعياد والمناسبات، تنوية بغلق المنصة لفترة محددة لإجراء تحديثات، التوعية بكيفية إنشاء حساب علي منصة مصر الرقمية، التوعية بكيفية إنشاء حساب علي منصة مصر الرقمية من خلال رقم الموبايل، التنويه الدفع الإلكتروني أونلاين من خلال كروت ميزة أو شبكات الدفع الجماهيرية، التنويه بتوفير خدمة العملاء علي مدار اليوم وعلي مدار الأسبوع كاملاً)، فعلى سبيل المثال (منصة مصر الرقمية تنوه بأن جميع الخدمات متاحة أونلاين فقط من خلال الموقع الإلكتروني ولا يوجد أي تطبيق موبايل تابع لها حالياً) أو (تقوم منصة مصر الرقمية بإجراء بعض التحديثات بالموقع وسيترتب على ذلك غلق الموقع من الساعة ١١ مساء يوم الخميس ٢٠ يناير إلى ظهر يوم الجمعة ٢١ يناير، وذلك لتقديم خدمة أفضل لكم) أو (كل سنة وكل الشعب المصري بخير بمناسبة ذكرى نصر حرب أكتوبر العظيم) أو (كل عيد أضحى وأنتم بخير)، يليهما خدمة سداد مخالفات سيارة بنسبة (١٢,٩%) بواقع (١٤,٣%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(١١,٣%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (انسى هم المخالفات! دلوقتي من خلال خدمة مركباتي على منصة مصر الرقمية تقدر تدفع أو تتظلم على أي مخالفات عربية بسهولة ومن أي مكان)، ومن ثم ظهرت خدمة استعلام عن مخالفات سيارة بنسبة (١٢,١%) بنحو (١٤,٣%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(٩,٤%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى

سبيل المثال (دلوكتي تقدر تستعلم وتدفع مخالقات عربيتك أونلاين على منصة مصر الرقمية في أي وقت)، وفي المرتبة التي تليها ظهرت كلاً من (خدمة استخراج بدل تالف أو فاقد بطاقة تموين/ الرقم القومي، وخدمة تجديد رخصة قيادة) بنسبة (١١,٢%) لكلاً منهما، ولكن اختلفوا في توزيع نسبتهم حيث أن خدمة استخراج بدل تالف أو فاقد بطاقة تموين/ الرقم القومي كانت بواقع (١٤,٣%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(٧,٥%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (لو بطاقتك ضاعت منك، منصة مصر الرقمية بتقديم لك خدمة استخراج بدل فاقد أو تالف لبطاقة الرقم القومي)، في حين أن خدمة تجديد رخصة قيادة كانت بنحو (١٢,٧%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(٩,٤%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (تعرف أنك تسدد مخالقات أو تجدد رخصة مركبة أو موتوسكل في أي وقت ومن أي مكان؟ كل ده دلوكتي أونلاين من خلال مركباتي على منصة مصر الرقمية)، أما عن خدمة استخراج شهادة ميلاد فقد بلغت نسبة تواجدها في المنشورات (٨,٦%) بواقع (١١,١%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(٥,٧%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (استخراج شهادة ميلاد ممكنة من على منصة مصر الرقمية بكل سهولة وهتوصلك لحد باب بيتك)، وفي المرتبة التي تليها ظهرت كلاً من (خدمة استخراج بطاقة تموين/ الرقم القومي، خدمة التوثيق، خدمة المحاكم، خدمة السجل التجاري، خدمات التأمين الاجتماعي) بنسبة (٧,٨%) وقد تساوت كلاً من (خدمة استخراج بطاقة تموين/ الرقم القومي، خدمة التوثيق، خدمة المحاكم، خدمة السجل التجاري) وفي توزيع نسبتهم حيث بنحو (١١,١%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(٣,٨%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال بالنسبة لخدمة استخراج بطاقة تموين/ الرقم القومي (خدمات التموين دلوكتي متاحة على منصة مصر الرقمية. يمكن تنفيذ بإصدار بطاقة تموين جديدة)، فعلى سبيل المثال بالنسبة لخدمة التوثيق (خدمات التوثيق على منصة مصر الرقمية هتسهل لك حياتك) أو (خدمات الشهر العقاري هتخلص أونلاين من منصة مصر الرقمية. تقدر تستخرج صورة من عقد مُشهر، أو شهادة تصرفات عقارية، أو تتأكد من صحة أي عقد وأنت في مكانك)، فعلى سبيل المثال بالنسبة لخدمة المحاكم (منصة مصر الرقمية بتوفر لكل محامي خدمات المحاكم أونلاين، سجل نفسك كمحامي على المنصة، علشان تقدر ترفع دعوى مدنية بالنيابة عن موكلك في أي وقت ومن أي مكان)، فعلى سبيل المثال بالنسبة لخدمة السجل التجاري (دلوكتي من على منصة مصر الرقمية هتقدر تجدد سجلك التجاري في خطوات بسيطة وكمان هيوصلك لحد باب بيتك، أتعرف على شروط تجديد السجل

التجاري من خلال الفيديو)، أما عن توزيع نسبة خدمات التأمين الاجتماعي فقد كانت بواقع (٩,٥%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(٥,٧%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (منصة مصر الرقمية بتوفرلك خدمات التأمين الاجتماعي أونلاين، هتقدر من خلالها تستعلم عن رقمك التأميني أو آخر مدة تأمينية من مكانك، ده غير خدمات تانية كتير)، ومن ثم ظهرت خدمة تجديد بطاقة تموين/ الرقم القومي بنسبة (٦,٩%) بنحو (٩,٥%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(٣,٨%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (خدمات التموين دلوقت متاحة على منصة مصر الرقمية. ممكن تستفيد بإصدار بطاقة تموين جديدة، أو إصدار بدل فاقد، أو تضم أفراد أسرتك، وكمان تقدر تضيف الزوجة غير المُقيدة)، وأخيراً نجد نسبة (٦%) لخدمة استخراج شهادة وفاة بواقع (٧,٩%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(٣,٨%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (المعاملات الحكومية دلوقتي أسهل! استفيد بخدمات الأحوال المدنية على منصة مصر الرقمية، زي إنك تطلع بدل تالف أو فاقد لبطاقتك، وتقدر تستخرج شهادة ميلاد أو وفاة ممكنة مطبوعة مسبقاً).

وقد اتفقت نتائج هذا الجدول إلى حد ما مع نتائج دراسة سيد (٢٠٢٠) التي بينت أن أكثر الخدمات طلباً على موقع وزارة الداخلية المصرية على بوابة الحكومة الإلكترونية هي (تصاريح العمل، الأدلة الجنائية، الأحوال المدنية، المرور).

❖ فيما يخص القطاعات الذي تنتمي إليها الجهة المقدمة للخدمات الموجودة داخل المنشورات (عينة الدراسة) المتواجدة على صفحات مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لمنصة مصر الرقمية (محل الدراسة)، فقد احتلت الصدارة المنشورات التي لا تحتوي على قطاع محدد بنسبة (٢٨,٤%) بواقع (٢٣,٨%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(٣٤%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال وقد تمثلت هذه المنشورات في المنشورات التي تدور حول الخدمات التي تُقدمها المنصة بشكل عام بشكل عام، فعلى سبيل المثال (منصة مصر الرقمية بتوفرلك الخدمات الحكومية أونلاين، وتقدر تتصل بخدمة العملاء على ١٥٩٩٩ وهنساعدك ونجاوبك على جميع استفسارتك وحل أي مشكلة بتواجهك)، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة الجدول رقم (٤) الذي يتمحور حول نوع الخدمة المقدمة والذي قد أشارت نتائجه إلى أن أغلبية المنشورات كانت لا تحتوي على خدمة محددة بنسبة (٣٠,٢%)، وفي المرتبة الثانية ظهر قطاع الشهر العقاري بنسبة (٢٠,٧%) بنحو (٢٣,٨%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(١٧%) لحساب منصة مصر الرقمية على

حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (خدمات الشهر العقاري هتخلص أونلاين من منصة مصر الرقمية. تقدر تستخرج صورة من عقد مُشهر، أو شهادة تصرفات عقارية، أو تتأكد من صحة أي عقد وأنت في مكانك)، يليها قطاع المرور بنسبة (١٦,٤%) بواقع (١٩%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(١٣,٢%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (رخصتك ضاعت أو عايز تدفع مخالفات عربيتك؟ دلوقتي #منصة-مصر- الرقمية بتوفرلك خدمات المرور أونلاين، وهدفع رسوم الترخيص والمخالفات من خلال مدفوعة واحدة ودي ميزة بتنفرد بيها منصة مصر الرقمية)، ومن ثم ظهر كلا من (قطاع الأحوال المدنية، فئة أخرى تذكر) بنسبة (١٥,٥%) لكلا منهما ولكن اختلفوا في توزيع نسبتهم حيث أن قطاع الأحوال المدنية فقد كانت بواقع (١٥,٩%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(١٥,١%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (المعاملات الحكومية دلوقتي أسهل! استفيد بخدمات الأحوال المدنية على منصة مصر الرقمية، زي إنك تطلع بدل تالف أو فاقد لبطاقتك، وتقدر تستخرج شهادة ميلاد أو وفاة ممكنة مطبوعة مسبقاً)، أما عن فئة أخرى تُذكر فقد اشتملت على (لم يوجد قطاع لأن المنشور عن أهمية سرية البيانات الشخصية على مواقع التواصل الاجتماعي، لم يوجد قطاع لأن المنشور عن التهنية بالأعياد والمناسبات، لم يوجد قطاع لأن المنشور عن تنوية بغلاق المنصة لفترة محددة لإجراء تحديثات) بنحو (١٧,٥%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(١٣,٢%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (حافظ على سرية بياناتك الشخصية سواء بيانات بطاقتك الشخصية أو كلمة السر الخاصة بك أو الرقم السري المُتغير للحفاظ على أي محاولة لإستغلالك) أو (تقوم منصة مصر الرقمية بإجراء بعض التحديثات بالموقع وسيترتب على ذلك غلق الموقع من الساعة ١١ مساء يوم الخميس ٢٠ يناير إلى ظهر يوم الجمعة ٢١ يناير، وذلك لتقديم خدمة أفضل لكم) أو (كل سنة وكل الشعب المصري بخير بمناسبة ذكرى نصر حرب أكتوبر العظيم)، وفي المرتبة التي تليها ظهر قطاع التأمين الاجتماعي بنسبة (١١,٢%) بواقع (١٤,٣%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(٧,٥%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (منصة مصر الرقمية بتوفرلك خدمات التأمين الاجتماعي أونلاين، هنقدر من خلالها نستعلم عن رقمك التأميني أو آخر مدة تأمينية من مكانك، ده غير خدمات تانية كتير)، يليه قطاع النيابة/ المحاكم بنسبة (٧,٨%) بنحو (١١,١%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(٣,٨%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (منصة مصر الرقمية بتوفر لكل محامي خدمات المحاكم أونلاين، سجل نفسك كمحامي على المنصة، علشان تقدر ترفع دعوى مدنية

بالنيابة عن موكلك في أي وقت ومن أي مكان)، ومن ثم ظهر قطاع وزارة التموين بنسبة (٦,٩%) بواقع (٩,٥%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(٣,٨%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (خدمات التموين دلوقت متاحة على منصة مصر الرقمية. ممكن تستفيد بإصدار بطاقة تموين جديدة، أو إصدار بدل فاقد، أو تضم أفراد أسرتك، وكمان تقدر تضيف الزوجة غير المُقيدة)، وأخيرًا ظهر قطاع الاتصالات على صفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك فقط بنسبة (١,٦%).

❖ أما عن الميزة المشار إليها في الخدمة المقدمة عبر المنشورات (عينة الدراسة) المتواجدة على صفحات مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لمنصة مصر الرقمية (محل الدراسة)، فنجد أن ميزة السهولة جاءت في مقدمة المزايا المُشار لها بنسبة (٨٤,٥%) بواقع (٨٤,١%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(٨٤,٩%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (حُرر توكيل رسمي شامل البنوك أو عام من خلال منصة مصر الرقمية وأنت في مكانك)، أو (استخراج شهادة ميلاد مميكنة من على منصة مصر الرقمية بكل سهولة)، أو (المعاملات الحكومية دلوقتي أسهل! استفيد بخدمات الأحوال المدنية على منصة مصر الرقمية، زي إنك تطلع بدل تالف أو فاقد لبطاقتك، وتقدر تستخرج شهادة ميلاد أو وفاة مميكنة مطبوعًا مسبقًا)، ومن خلال هذه الجمل المتضمنة داخل المنشورات التي تتم تحليلها كان يتم الإشارة إلى ميزة سهولة الحصول على الخدمات المُختلفة من خلال منصة مصر الرقمية، من ثم تلتها ميزة السرعة بنسبة (٨١%) بنحو (٨٢,٥%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(٧٩,٢%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (نسيت تخلص ورقك وفات الأوان؟ دلوقتي من خلال منصة مصر الرقمية تقدر تستخرج بدل فاقد أو تالف لبطاقتك الشخصية في دقائق ومن غير زحمة وطوابير)، أو (منصة مصر الرقمية بتقدم لك الخدمات الحكومية بطريقة سهلة وبسيطة في مكان واحد، واللي من خلالها تقدر تتجز معاملاتك الحكومية)، أو (تقدر تسجل على منصة مصر الرقمية وتخلص معاملاتك الحكومية أونلاين في أي وقت، ومن أي مكان في خلال دقائق)، وهذا كان يُشار إلى ميزة السرعة في تقديم الخدمات من خلال منصة مصر الرقمية، وفي المرتبة الثالثة ظهرت ميزة ارتفاع مستوى الجودة بنسبة (٢٠,٧%) بواقع (٢٨,٦%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(١١,٣%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (رخصتك ضاعت أو عايز تدفع مخالفات عربيتك؟ دلوقتي منصة مصر الرقمية بتوفرلك خدمات المرور أونلاين، وهدنفع رسوم الترخيص والمخالفات من خلال مدفوعة واحدة ودي ميزة بتنفرد بيها منصة مصر

الرقمية)، وهكذا كان يتم الإشارة إلى مدى ارتفاع جودة الخدمات التي تُقدمها منصة مصر الرقمة وأنها تتميز بمزايا لا توجد عن أي منصة أو جهة حكومية أخرى، ونستنتج من ذلك أن المنصة كانت تُشجع المواطنين على استخدامها من خلال انفرادها بميزات دون غيرها حيث كانت تحثهم على الاستغناء عن الطرق التقليدية، ومن ثم ظهرت نسبة (١٩,٨%) لميزة التوصيل حتى باب المنزل بنحو (٢٨,٦%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(٩,٤%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (استخرج شهادة ميلاد مُمكنة من على منصة مصر الرقمية بكل سهولة وفتوصلك لحد باب بيتك) أو (دلوقتي من على منصة مصر الرقمية هتقدر تجدد سجلك التجاري في خطوات بسيطة وكمان هيوصلك لحد باب بيتك)، وهكذا كان يُشار إلى ميزة هيوصلك لحد باب البيت في الخدمات المُقدمة عبر المنشورات المتواجدة على مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لمنصة مصر الرقمية (محل الدراسة)، أما عن ميزة الأمان فقد ظهرت بنسبة (١٨,١%) بواقع (٢٣,٨%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(١١,٣%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (منصة مصر الرقمية بتقدم لك الخدمات الحكومية بطريقة سهلة وبسيطة في مكان واحد، والتي من خلالها تقدر تنجز معاملاتك الحكومية وتدفع بكل أمان بالطريقة المناسبة ليك)، حيث كان يتم الإشارة إلى ميزة الأمان في دفع رسوم الخدمات المُقدمة من خلال المنصة وذلك عن طريق اختيار المواطن الطريقة المُناسبة له لدفع الرسوم كـ (أونلاين، كروت ميزة، شبكات الدفع الجماهيرية)، وأخيراً ظهرت المنشورات التي كانت لا توجد بيها أي ميزة مُشار إليها بنسبة (١٥,٥%) بنحو (١٥,٩%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك و(١٥,١%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، وقد تمثلت هذه المنشورات في (منشورات تهنئة بحلول الأعياد، أو منشورات توعية بأهمية الحفاظ على سرية البيانات الشخصية، أو منشورات تخص عملية تجديد الموقع وتوقف التعامل عليه لعدة أيام أو ساعات نظراً لتحديثه، أو منشورات تعرض أن المنصة تقدم للمواطنين خدمات متعددة دون الإشارة إلى أي ميزة)، فعلى سبيل المثال (كل عام وأنتم بخير بمناسبة عيد الميلاد المجيد) أو (حافظ على سرية بياناتك الشخصية سواء كانت بيانات بطاقتك الشخصية أو كلمة السر الخاص بك أو الرقم السري المتغير للحفاظ على أي محاولة لإستغلالك) أو (منصة مصر الرقمية تنوه بأن جميع الخدمات مُتاحة أونلاين فقط من خلال الموقع الإلكتروني ولا يوجد أي تطبيق موبايل تابع لها حالياً) أو (تقوم منصة مصر الرقمية بإجراء بعض التحديثات بالموقع وسيترتب على ذلك غلق الموقع من الساعة ١١ مساء يوم الخميس ٢٠ يناير إلى ظهر يوم الجمعة ٢١ يناير، وذلك لتقديم خدمات أفضل لكم).

❖ وبخصوص محتويات الصور المتواجدة في المنشورات (عينة الدراسة) المتواجدة على صفحات مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لمنصة مصر الرقمية (محل الدراسة)، فنجد أن كلاً من (موضوع، وموقع إلكتروني) في مقدمة محتويات الصور التي تم تحليلها حيث ظهر ذلك بنسبة (٦٧,٢%) لكلاً منها بواقع (٦٣,٥%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك لكلاً منهما، و(٧١,٧%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر لكلاً منهما، ومن أمثلة الموضوعات المكتوبة داخل الصورة (تقدر تستخرج بدل فاقد أو تالف لبطاقتك من على منصة مصر الرقمية) أو (انسى هم المشاوير والزحمة والطوابير .. ادخل على منصة مصر الرقمية وخلص معاملاتك الحكومية) أو (منصة مصر الرقمية متاحة فقط من خلال الموقع الإلكتروني ولا يوجد أي تطبيق تابع لها)، ونستنتج مما سبق أن موضوعات المكتوبة داخل الصور كانت عبارة عن أهم ما يحتويه المنشور من النص المرافق للصورة، حيث أن المنصة كانت تريد أن تستحوذ على كل انتباه المواطنين فمن لا يقوم بقراءة النص بالكامل، ويكتفي بمشاهدة الصور سيحصل من الصورة على أهم ما تضمنه هذا النص، أما عن أمثلة الموقع الإلكتروني فالموقع الذي كان يوجد بالصور التي تم تحليلها هو موقع منصة مصر الرقمية الإلكتروني التي يحصل من خلاله المواطنين على الخدمات والذي تمثل في (www.misr.gov.eg)، بينما كانت نسبة تواجد رقم الهاتف داخل الصور التي تم تحليلها (٦٦,٤%) بنحو (٦١,٩%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك لكلاً منهما، و(٧١,٧%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر لكلاً منهما، وقد تمثل في الخط الساخن للمنصة التي يُمكن للمواطنين التواصل من خلال وهو (١٥٩٩٩)، والجدير بالذكر أن الموقع الإلكتروني أيضاً ورقم الهاتف كان في أغلب محتويات النصوص المصاحب لهذه الصور، ولكن المنصة كانت تضعهم داخل الصور، لأن هناك بعض المتابعين الذين لا يهتمون بقراءة النص بشكل عام أو قراءة النص بالكامل، لذلك كانت تحرص على وضعهم بالصور، ما عدا صورة واحد فقط كانت توجد على فيسبوك لتهنئة بعيد الأضحى المبارك بتاريخ (٢٠٢١/٧/١٩) احتوت بالفعل على الموقع ولكن لم تحتوي على رقم هاتف الخط الساخن الخاص بالمنصة.

❖ فيما يختص بمحتويات الفيديوهات المصاحبة للمنشورات (عينة الدراسة) المتواجدة على صفحات مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لمنصة مصر الرقمية (محل الدراسة)، فنجد أن تساوت نسبة تواجد كلاً من (موضوع يكتب، رقم الهاتف، موقع إلكتروني) حيث كانت (٣٢,٨%) بواقع (٣٦,٥%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك لكلاً منهم، و(٢٨,٣%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر لكلاً منهم، وقد كانت أمثلة الموضوعات المكتوبة (تقدر تستخرج بدل فاقد أو تالف لبطاقة الرقم القومي من على المنصة في دقائق) أو (ادخل رقم موبايل مُسجل بأسمك

ومربوط بالرقم القومي الخاص بك وهيبتعتلك كود على رقمك)، ونستنتج مما سبق أن موضوعات المكتوبة داخل الفيديوهات كانت عبارة عن أهم ما يحتويه المنشور من النص المرافق للفيديو، حيث أن المنصة كانت تريد أن تستحوذ على كل انتباه المواطنين فمن لا يقوم بقراءة النص بالكامل، ويكتفي بمشاهدة الفيديو سيحصل من الفيديو على أهم ما تضمنه هذا النص، أما عن أمثلة الموقع الإلكتروني فالموقع الذي كان يوجد بالفيديوهات التي تم تحليلها هو موقع منصة مصر الرقمية الإلكتروني التي يحصل من خلاله المواطنين على الخدمات والذي تمثل في (www.misr.gov.eg)، في حين أن رقم الهاتف، وقد تمثل في الخط الساخن للمنصة التي يُمكن للمواطنين التواصل من خلال وهو (١٥٩٩٩)، بينما ظهرت فئة أخرى تُذكر بنسبة (٥,٢%) بنحو (٩,٥%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك، ولم تظهر هذه الفئة على الإطلاق على حساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، وقد تمثلت هذه الفئة في (مشهد درامي).

❖ أن هناك درجة تفاعل كبيرة جداً على المنشورات (عينة الدراسة) المتواجدة على صفحات مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لمنصة مصر الرقمية (محل الدراسة)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لعدد التعليقات على صفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك (٥٨١,٨٦) والانحراف المعياري (٦٢١,٦١٧)، وأما عن المتوسط الحسابي لعدد التعليقات على حساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر (١,٦٤) والانحراف المعياري (٢,٩٥٥)، وبالنسبة للمتوسط الحسابي لعدد المشاركات على صفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك (٤٢٣,٩٧) والانحراف المعياري (٥٤٠,٨٤٥)، وأما عن المتوسط الحسابي لعدد المشاركات على حساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر (٢,٤٢) والانحراف المعياري (٧,٤٠٢)، في حين أن المتوسط الحسابي لعدد مُشاهدات الفيديو (إن وجد) على صفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك (٣٢٧٥٦٥) والانحراف المعياري (٨٧٩١٣٢,٩)، وأما عن المتوسط الحسابي لعدد مُشاهدات الفيديو (إن وجد) على حساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر (٧٢,٥٧) وانحراف معياري (٢٦٩,٥٩٣).

أما بالنسبة لنوعية الإعجابات، فقد كان المتوسط الحسابي إعجاب (Like) على صفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك (٦٩٥٨,٨٦) والانحراف المعياري (٥٩٢٨,٠٤٠)، بينما كان المتوسط الحسابي إعجاب (Like) على حساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر (٥,٦٤) والانحراف المعياري (١٣,٠٥٣)، بينما كان المتوسط الحسابي لأحب (Love) (٢٤٥,٤٠) والانحراف المعياري (٣٥٧,٠٦١)، أما عن المتوسط الحسابي لضحك (Laugh) (٢٧,٤٦) والانحراف

المعياري (٨٠,٦٥٣)، في حين أن المتوسط الحسابي لمُندهش (Wow) (٤,٦٨) والانحراف المعياري (٥,٨٠٨)، وعن المتوسط الحسابي لاهتمام (Care) (٣٢,٧٣) والانحراف المعياري (٢٩,٧٩٨)، بينما المتوسط الحسابي لحزين (Sad) (٢,٢٤) والانحراف المعياري (٢,٤٢١)، وأخيراً كان المتوسط الحسابي لغضبان (Angry) (٥,٠٢) والانحراف المعياري (٤,٣٥٣)، ومن الملاحظ عدم تواجد أي نوع من الإعجابات غير لإعجاب (Like) على حساب تويتر، وذلك لأن موقع تويتر لا يوفر هذه الإمكانية كموقع فيسبوك، ونستنتج مما سبق مدى اهتمام المتابعين لصفحات مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لمنصة مصر الرقمية (محل الدراسة) بالتفاعل على هذه الصفحات وكتابة آرائهم واستفتاراتهم وشكاويهم على المنشورات المتواجدة عليها وأيضاً اهتمامهم بنشر ومشاركة هذه المنشورات، وأخيراً اهتمامهم بالتعبير على الأقل عن رأيهم بهذه المنشورات من خلال اختيار نوع الإعجاب الذي يُعبر عن مشاعرهم تجاه ما تنشره هذه الصفحات.

❖ بالنسبة نوعية التعليقات المتواجدة على المنشورات (عينة الدراسة) المتواجدة على صفحات مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لمنصة مصر الرقمية (محل الدراسة)، فنجد أن التعليقات التي كانت عبارة عن استفسار احتلت الصدارة بنسبة (٤٠,٢%) بنحو (٤٠,٣%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك، و(٢٠,٣%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (هل يوجد تطبيق رسمي على جوجل بلاي) أو (استخراج شهادة الميلاد تكلفتها كام، وهل من الممكن استخراج رخصة قياده خاصة أول مرة عن طريقكم) أو (هستفيد ايه لو سجلت معاكم؟؟)، يليها التعليقات التي كانت عبارة عن شكر ودعم حيث كانت نسبتها (٣٥,٩%) بواقع (٣٦%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك، و(١٩%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (شكراً لجهودك) أو (جزاكم الله خيراً) أو (انجاز محترم جداً والتزام في المواعيد .. استلمت الرخصة في البيت بعد ٣ أيام عمل بالضبط .. بالتوفيق) أو (خدمة فوق الوصف رائعة جداً)، ومن ثم ظهرت التعليقات التي كانت عبارة عن إجابة سؤال أحد الجمهور بنسبة (١١,٢%) بنحو (١١,٣%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك، و(١,٣%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، وتمثلت هذه التعليقات في أن أحد أفراد الجمهور المتابع للمواقع (محل التحليل) كان يقوم برد على استفسارات شخص آخر على المنشور، فعلى سبيل المثال (ادخل على الموقع في كل الخدمات)، وفي المرتبة التي تليها ظهرت التعليقات التي كانت عبارة عن طلب خدمة حيث بلغت نسبتها (١٠,٣%) بواقع (١٠,٣%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك، و(٣,٨%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل

المثال (ممكن أضيف أو لادي على بطاقتي التموينية لأن ولدهم متوفي أرجو المساعدة) أو (عايز أجدد رخصة القيادة درجة نارية) أو (عاوزة اعمل بطاقة تموين جديدة لأول مرة) أو (ممكن أجدد الرخصة الثالثة)، تليها فئة أخرى تُذكر بنسبة (٥,٥%) والتي اشتملت على (لينك للوصول للخدمات الرقمية، منشن، طلب تطوير الموقع، سخرية واستهزاء، إيموشن، منشن لرؤية تصميم إعلان المنشور، طلب إيلكيشن علي الموبيل، منشن لأفراد للتتويه عن الخدمات المتاحة، إقتراح تفعيل المنصة للوافدين المقيمين في مصر، الخدمات خارج مصر من خلال تعاملات السفارة، الإعلان عن تسويق المنتجات) بنحو (٥,٤%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك، و(٢٤,١%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (مميزات انك تعمل أورد ب ٤٠٠ حملة ٩) أو (منشن Amr El Sheikh) أو (بصى على شكل الإعلان هنا) أو (ياريت يتم توفير التطبيق في أقرب وقت)، وأخيراً ظهرت نسبة (٤,٨%) للتعليقات التي كانت عبارة عن شكوى بواقع (٤,٧%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك، و(٣١,٦%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (أنا دفعت رسوم الرخصة والرخصة لسه مجتش بقالها أسبوعين) أو (تم سداد ٤٠٠٠ جنية لتجديد رخصة سيارة ولم يتم تسجيل الدفع على المنصة وخدمة العملاء لم تقم بالمساعدة واحذر أي شخص من التعامل مع المنصة) أو (للأسف تجربتي سيئة للغاية .. مقدم طلب عمل مُستخرج سجل تجاري من يوم ١٠/٧ وحتى الآن لم يتم تسليم الشحنة للبريد يعني بقالي ٢١ يوم في استخراج ورقة ولما كلمتكم قولتولي للأسف يفندم هتنتظر ومفيش حتى طلب استعجال) أو (ليه مش بتردوا سواء على التعليقات أو الرسائل).

❖ أما عن نوعية ردود أدمن صفحات مواقع التواصل الاجتماعي التابعة لمنصة مصر الرقمية (محل الدراسة) على التعليقات المتواجدة على المنشورات (عينة الدراسة)، فنجد أن شكر الجمهور كان في مقدمة ردود الأدمن بنسبة (٣٨,٧%) بواقع (٣٨,٧%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك، و(١٧,٥%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (مساء الخير يا أستاذ محمد .. في البداية بنشكر حضرتك جدًا على اهتمامك بالفعل يا فندم جاري العمل بشكل مستمر على تطوير منصة مصر الرقمية لتقديم خدمات أفضل للمواطنين) أو (سعداء جدًا أن خدمات مصر الرقمية نالت على إعجاب حضرتك ونتمنى نكون دايماً عند حسن الظن) أو (احنا دايماً بنتشرف بخدمة حضراتكم في منصة مصر الرقمية، ورأي حضرتك الإيجابي عن الخدمة علامة مهمة جدًا لاستمرار جودة الخدمة) أو (شكرًا جزيلاً لك)، يليه إرشاد الجمهور لطريقة الحصول على الخدمة بنسبة (٣٦,٨%) بنحو (٣٦,٨%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك، و(١٥%) لحساب منصة مصر

الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (أهلاً بحضرتك يافندم .. رقم المصنع الرقم الموضح أسفل تاريخ الميلاد في بطاقة الرقم القومي) أو (بنطلب من حضرتك تغيير كلمة المرور عند طريق الضغط على "نسيت كلمة المرور؟" واتباع الخطوات وهيتم تغييرها بنجاح)، ومن ثم ظهر إجابة سؤال طرحه أحد المتابعين بنسبة (٢٢,٩%) بواقع (٢٢,٨%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك، و(٥٢,٥%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (الفئتين اللي يقدرنا يستخرجوا بطاقة تموين جديدة حالياً عن طريق منصة مصر الرقمية وهم "المواطنين أصحاب المرتبات التي لا تزيد عن ٢٤٠٠ جنية والمعاش لا يزيد عن ١٥٠٠ جنية"، وهيتم إتاحة الفرصة لباقي الفئات لإستخراج بطاقة التموين من خلال المنصة قريباً جداً) أو (أهلاً بحضرتك رسوم خدمات بوابة مصر الرقمية هي نفس رسوم الخدمات اللي المواطن ممكن يحصل عليها من خلال المنافذ الحكومية لكن يُضاف إليها فقط رسوم إضافية تتعلق بخدمات التوصيل)، أما عن الاعتذار للجمهور فقد ظهر بنسبة (٢٢,٦%) بنحو (٢٢,٧%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك، و(١٠%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (مساء الخير يا فندم، للأسف غير متوفر حالياً تطبيق للمنصة على الموبايل، لكن التطبيق هيكون متوفر قريباً على موبايلات اندرويد وآيفون، وبشكل عام حضرتك تقدر تستخدم المنصة من خلال المتصفح بالموبايل) أو (صباح الخير يافندم، بنعندرك عن أي تأخير غير مقصود في حالة الطلب!)، بينما ظهر طلب متابعة كأحد ردود الأدمن بنسبة (١١%) بواقع (١١%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك، و(٢,٥%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (ويرجى متابعتنا باستمرار للتعرف على الخدمات الجديدة المُقدمة أول بأول على منصة مصر الرقمية)، ومن ثم ظهرت نسبة (٣,٧%) لطلب بيانات بنحو (٣,٧%) لصفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك، و(٥%) لحساب منصة مصر الرقمية على حساب تويتر، فعلى سبيل المثال (أهلاً بحضرتك، بنستأذنك يا فندم توضيحنا الاسم كامل ورقم التليفون من خلال رسالة خاصة حفاظاً على سرية بياناتك، وهيتم التواصل مع حضرتك لمساعدتك)، وأخيراً نجد فئة أخرى تُذكر والتي كانت نسبتها ضئيلة جداً حيث أنها تمثلت في ثلاث ردود أدمن موجودة على التعليقات المتواجدة على المنشورات التي تم تحليلها على صفحة منصة مصر الرقمية على صفحة فيسبوك فقط وقد تمثلوا في (تقديم معلومات لم يقيم المُعلقين بالاستفسار عنها). مما سبق يتضح لنا مدى اهتمام القائمين على صفحات المواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بمنصة مصر الرقمية بالرد على المتابعين سواء كان التعليق (استفسار أو سؤال، شكوى، طلب خدمة ... غير ذلك).

توصيات الدراسة والدراسات المستقبلية المقترحة:

بناءً على ما انتهت إليه الدراسة الحالية التحليلية من نتائج، وبالاستفادة من الإطار النظري والمعرفي للدراسة، يوسع الباحثين أن يقدموا ما يلي من مقترحات مُصنفة بحسب الموجهة إليه:

أ) المجتمع الأكاديمي:

❖ زيادة الاهتمام بإجراء دراسات عربية تتناول التحول الرقمي للحكومات، وميكنة الخدمات الحكومية وترسيخ الاقتصاد الرقمي للدول بشكل عام وإجراء دراسات وبحوث علمية حول المحاور الأخرى لرؤية وبناء مصر الرقمية وهما محور المهارات والوظائف الرقمية، ومحور الإبداع الرقمي بشكل خاص.

❖ إجراء مزيد من الدراسات التطبيقية للتحول الرقمي، وتطبيق أدوات ومناهج علمية حديثة في تحليل نتائجها، وإستخدام المناهج الوصفية سواء كانت تحليلية أو ميدانية.

ب) لصناع القرار الرسمي في منصة مصر الرقمية:

❖ إعطاء أهمية خاصة بالاستراتيجية الإعلامية الخاصة بتغطية القطاعات التي تشملها منصة مصر الرقمية، وما تشمله من خدمات سواء من خلال (التلفزيون – الإذاعة – الصحافة) أو من خلال الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي، وتكثيف الحملات الدعائية لها، وتعريف الجمهور بكافة الإجراءات المتبعة للحصول على الخدمة المراد الحصول عليها.

❖ من أهم نتائج الدراسة التحليلية للصفحة الرسمية لمنصة مصر الرقمية علي موقع فيسبوك زيادة عدد المتابعين للصفحة إذ يتخطى (مليون وتسعمائة ألف مستخدم)، لذا يجب زيادة الإعلانات الممولة التي تظهر بشكل مكثف أمام المستخدمين لموقع الفيس بوك لتصل إلى كافة فئات الجمهور.

❖ كما إتضح أيضاً من خلال نتائج الدراسة انخفاض نسبة المتابعين من الجمهور المصري للحسابات الرسمية لمنصة مصر الرقمية على موقعي الانستجرام وتويتر مقارنة بعدد المستخدمين على موقع فيسبوك، لذلك يجب تحفيز المتابعين على المشاركة الفعالة من خلال الموقعين والاستفادة القصوى من الإمكانيات والتحديات التي تتميز بها هذه المواقع في زيادة التفاعل مع المتابعين.

❖ جاءت من خلال نتائج الدراسة التحليلية للتعليقات الخاصة بالمواطنين المتعاملين مع الصفحة الرسمية لمنصة مصر الرقمية على موقع فيسبوك بعض المقترحات من جانب

الجمهور لتيسير الحصول على الخدمات، والتي يجب أخذها في الإعتبار من جانب المسؤولين على المنصة، وتتضمن ما يلي: (توفير إبلكيشن (تطبيق رسمي) على الموبايل للحصول على الخدمات بسهولة/ إضافة مزيد من الخدمات التي تشملها قطاعات أخرى مثل خدمات دفع فواتير المياه والغاز والكهرباء/ تفعيل خدمات المنصة للوافدين المقيمين في مصر/ توفير الخدمات للجمهور المصري المقيم خارج مصر من خلال تعاملات السفارة في البلدان الأخرى/ وضع إشعارات عند التحديث سواء في الخدمات أو تطوير المواقع الرسمية الخاصة بمنصة مصر الرقمية).

مراجع الدراسة:

أولاً: المراجع العربية:

- (١) إبراهيم، أحمد حسن (٢٠١٩) التحول الرقمي١: نقلة نوعية للتحرر من البيروقراطية والفساد الإداري، الاقتصاد والمحاسبة، نادي التجارة، العدد ٦٧٦، ص٨ - ١١.
- (٢) آل دعلان، هيفاء بنت محمد بن عبد الله (٢٠٢٠) دور التحول الرقمي في التعليم لتطوير مهارات ريادة الأعمال الافتراضية لدى طلاب التعليم العام، المؤتمر الدولي الافتراضي لمستقبل التعليم الرقمي في الوطن العربي، إثراء المعرفة للمؤتمرات والأبحاث، الطائف، المملكة العربية السعودية.
- (٣) إمام، سلوى (١٩٨٩) "الصدق والثبات في استمارة الاستقصاء وتحليل المضمون"، المجلة العلمية لكلية الإعلام، (١).
- (٤) البار، عدنان مصطفى (٢٠٢٠) تقنيات التحول الرقمي، جامعة الملك عبد العزيز، مُتاح على: <https://www.kau.edu.sa/GetFile.aspx?id=287966&fn=Article-of-this-week-DrAdnan-ALBAR-Feb-2018.pdf>, accessed on 16/3/2022.
- (٥) البلوشية، نوال بنت علي عبد الله، وآخرون (٢٠٢٠) واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، ٣(١)، ص١ - ١٥.
- (٦) الحارثي، زياب عبد الله، عصفورا، يمان (٢٠٢٠) التحول الرقمي وأثره على الارتقاء بالخدمات البيئية: دراسة تطبيقية على وزارة البيئة والمياه والزراعة بمحافظة جدة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٤(١٤)، ص١ - ١٩.
- (٧) حداد، بسمة، زكي، أحمد ناصر (٢٠٢٠) البنية التحتية التكنولوجية والتحول الرقمي وأدواره المستقبلية في التعليم في ظل جائحة كورونا، المجلة المصرية للتنمية والتخطيط، معهد التخطيط القومي، ٢٨، ص ٢٦٣ - ٢٧٦.
- (٨) حسن، أحمد إبراهيم (٢٠٢١) العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات الإلكترونية لمصلحة الضرائب المصرية في ظل التحول الرقمي باستخدام نموذج utaut2، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، (١١)، ص١٢٥ - ١٥٠.
- (٩) الدهشان، جمال علي خليل، السيد، سماح السيد محمد (٢٠٢٠) رؤية مقترحة لتحويل الجامعات المصرية الحكومية إلى جامعات ذكية في ضوء مبادرة التحول الرقمي للجامعات، المجلة التربوية، (٧٨)، ص١٢٤٩ - ١٣٤٤.
- (١٠) رضوان، أحمد فاروق (٢٠١٣) معايير وأساليب استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الاتصالات المؤسسية الحكومية: دولة الإمارات نموذجًا نحو التحول إلى الحكومة الذكية، المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، (٣)، ص٤ - ٢١.

المؤتمر العلمي الدولي السادس لإعلام CIC بعنوان "التحديات والقضايا الإعلامية في العصر الرقمي"

- (١١) رضوان، أحمد فاروق (٢٠١٧) القواعد القانونية والأخلاقية للاتصال الحكومي عبر وسائل التواصل الاجتماعي بدولة الإمارات العربية المتحدة، المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، (١٧)، ص ١ - ١٤.
- (١٢) رضوان، أحمد فاروق، موسى شيرين علي (٢٠٢٠) القيم الوطنية التي تعكسها المواد المصورة المنشورة على الحسابات الرسمية للمنظمات الحكومية بتطبيق "انسجرام" بدولة الإمارات العربية المتحدة، المجلة العربية للإعلام والاتصال، (٢٣)، ص ٦٩ - ١٠٢.
- (١٣) الزهراني، إبتسام بنت دغسان بن رمضان (٢٠٢٠) التحول للتعليم الرقمي في القطاعات التعليمية بالمملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولي الافتراضي لمستقبل التعليم الرقمي في الوطن العربي، إثراء المعرفة للمؤتمرات والأبحاث، الطائف، المملكة العربية السعودية.
- (١٤) سيد، آية طارق عبد الهادي (٢٠٢٠) أداء الإعلام الأمني عبر مواقع التواصل الاجتماعي والمواقع الرسمية وعلاقته باتجاهات الجمهور نحو أداء وزارة الداخلية، رسالة دكتوراه، قسم الإذاعة والتلفزيون، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، القاهرة.
- (١٥) طنطاوي، ميرهان محسن محمد السيد (٢٠١٥) الإستراتيجيات الإتصالية للمنظمات عبر مواقع التواصل الاجتماعي في إدارة سمعتها: دراسة تطبيقية على شرطة دبي، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، (٦)، ص ٩١ - ١٢٨.
- (١٦) طنطاوي، ميرهان محسن محمد السيد (٢٠١٨) أساليب وممارسات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية: دولة الإمارات العربية المتحدة نموذجًا، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، (١٦)، ص ١٧٧ - ٢٠٦.
- (١٧) عبد الصادق، عادل (٢٠١٤) الفضاء الإلكتروني والرأي العام .. تغير المجتمع والأدوات والتأثير، ورقة أولية في سلسلة قضايا استراتيجية، مركز البحوث السياسية والاستراتيجية بالأهرام، القاهرة.
- (١٨) عبد العزيز، بركات (٢٠١١) مناهج البحث الإعلامي: الأصول النظرية ومهارات التطبيق، دار الكتاب الحديث، القاهرة.
- (١٩) عزام، محمد (٢٠٢١) ملامح التحول الرقمي بالجمهورية الجديدة، مجلة الديمقراطية، مؤسسة الأهرام، ٢١ (٨٣).
- (٢٠) العنزى، عبد العزيز عويد مطر (٢٠١٢) واقع الحكومة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على موقع هيئة المعلومات المدنية في دولة الكويت، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية والمالية، الجامعة الخليجية، البحرين.
- (٢١) الفار، محمد حامد حامد (٢٠١٧) دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً: دراسة ميدانية على خدمات الوحدات المحلية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ٨ (٣)، ص ٥٦٢ - ٥٨٧.
- (٢٢) فرجاني، علي (٢٠٢١) التقنيات الرقمية وتطبيقاتها في الإعلام (الذكاء الاصطناعي وإدارة المحتوى)، ط١، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر.

المؤتمر العلمي الدولي السادس لإعلام CIC بعنوان "التحديات والقضايا الإعلامية في العصر الرقمي"

٢٣) اللوح، خليل (٢٠٢٠) التحول الرقمي في زمن الجائحة، مجلة البوغاز للدراسات القانونية والقضائية، (٧)، ص ٢٢٥ - ٢٣٥.

٢٤) مجلس الوزراء (٢٠٢٢) مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار، مُتاح على:

<https://www.idsc.gov.eg/ResearchProgram/View/7>, accessed on 16/3/2022.

٢٥) محمد، مبارك فولى محمد طاهر (٢٠٢١) دور تقنية البلوك تشين في تسريع عملية التحول الرقمي، مجلة سوهاج لشباب الباحثين، (١)، ص ٢ - ١٥.

٢٦) محمد، محمد محمود محمد (٢٠١٨) تقييم مدى فعالية الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات دراسة تطبيقية على مصلحة الأحوال المدنية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ٩(٤)، ص ٥٧٨ - ٦٠٧.

٢٧) مصطفي، عبير حسن عبده، وآخرون (٢٠٢١) المعايير البنائية لتصميم تطبيقات الحكومة الذكية في مصر، مجلة العمارة والفنون والعلوم الإسلامية، (٢٦)، ص ٢٧٨ - ٢٩٦.

٢٨) المطرف، عبد الرحمن بن فهد (٢٠٢٠) التحول الرقمي للتعليم الجامعي في ظل الأزمات بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مجلة كلية التربية، ٣٦(٧)، ص ١٥٧ - ١٨٤.

٢٩) المهيدلي، سامية تراحيب بين، المفيز، خولة بنت عبد الله بن محمد (٢٠٢١) حوكمة التحول الرقمي في الإدارات التعليمية بالمملكة العربية السعودية في ضوء الممارسات العالمية، مجلة الفنون والآداب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، (٦٦)، ص ١٩٢ - ٢١٦.

٣٠) موسى، محمد السيد، محمود، محمود عبد الرحمن كامل (٢٠٢٠) تحليل بعض المعوقات المحتملة للتحول الرقمي بالجامعات الحكومية المصرية من وجهة نظر خبراء تكنولوجيا المعلومات، المجلة العربية للعلوم الإدارية، ٢٧(٣)، ص ٤٤٩ - ٤٨٣.

٣١) الموقع الرسمي لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (٢٠٢٢) إنجازات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات خلال عام ٢٠٢١، مُتاح على:

https://mcit.gov.eg/Ar/Media_Center/Press_Room/Press_Releases/64908, accessed on 16/3/2022.

٣٢) الموقع الرسمي لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (٢٠٢٢)، مُتاح على:

https://mcit.gov.eg/ar/Digital_Government, accessed on 16/3/2022.

ثانيًا: المراجع الأجنبية:

- 1) Abdelsalam, Hisham M., et.al (2013) Social media in Egyptian government websites: Presence, usage, and effectiveness, Government Information Quarterly, 30(4), pp. 406 – 416.
- 2) Abdul Latif, Aliza, Hanifi, Nor Izzati (2012) Establishing IT Governance using CMMi – A Case Study of Malaysian Private University,

International Journal of Future Computer and Communication, 1(3), pp. 221 – 224.

- 3) Ahn, Michael J., Chen, Yu-Che (2021) Digital transformation toward AI-augmented public administration: The perception of government employees and the willingness to use AI in government, *Government Information Quarterly*, Available At: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101664>, accessed on 18/1/2022.
- 4) Bindreem, Mohammed (2012) E-government in Saudi Arabia the Influence of Organisation Structure on E-Government Implementation in Saudi Arabia (Ministry Of Education Case Study), MA, School of Mathematical and Computer Sciences, Heriot Watt University, Edinburgh, England.
- 5) Bonsón, Enrique, et. al (2015) Citizens' engagement on local governments' Facebook sites. An empirical analysis: The impact of different media and content types in Western Europe, *Government Information Quarterly*, 33(1), pp. 52 – 62.
- 6) Cai, Guoray, et. al (2017) Public opinion formation for democratic decision-making in local governments, *Information Polity*, 22(3), pp.1–27.
- 7) Hafsel, Kristin H. J., et. al (2022) Government inter-organizational, digital transformation projects: five key lessons learned from a Norwegian case study, *Procedia Computer Science*, 196, pp. 910 – 919.
- 8) Jeffrey J. Pittaway, Ali Reza Montazemi (2020) Know-how to lead digital transformation: The case of local governments, *Government Information Quarterly* 37 (4).
- 9) Johannessen, Marius Rohde (2012) Social Capital and the Networked Public Sphere: Implications for Political Social Media Sites, 45th Hawaii International Conference on System Sciences, Maui, HI, USA.
- 10) Kalliny, Morris, et.al (2018) The Impact of Advertising and Media on the Arab Culture: The Case of the Arab Spring, Public Spheres, and Social Media, *Journal of Political Marketing*, 17(1), pp. 62 – 89.
- 11) Luna-Reyes, Luis F., Gil-Garcia, J. Ramon (2014) Digital government transformation and internet portals: The co-evolution of technology,

- organizations, and institutions, *Government Information Quarterly*, 31, pp. 545 – 555.
- 12) Mergel, Ines (2013) Social media adoption and resulting tactics in the U.S. federal government, *Government Information Quarterly*, 30(2), pp. 123 – 130.
- 13) Oliveira, Gustavo Henrique Maultasch, Welch, Eric W. (2013) Social media use in local government: Linkage of technology, task, and organizational context, *Government Information Quarterly*, 30(4), pp. 397 – 405.
- 14) Pittaway, Jeffrey J., Montazemib, Ali Reza (2020) Know-how to lead digital transformation: The case of local governments, *Government Information Quarterly*, 37(101474), pp. 1 – 15.
- 15) Sharma, Gajendra (2014) E-Participation and Challenging Issues: A Case Study, *International Journal of the Computer, the Internet and Management*, 22(1), pp. 23 – 35.
- 16) Tan, Karen (2013) E-participation: Connecting Government and Citizens Case Studies from Singapore, [Available At: http://www.un.org/esa/socdev/egms/docs/2013/ict/presentation/KarenTan.pdf](http://www.un.org/esa/socdev/egms/docs/2013/ict/presentation/KarenTan.pdf), accessed 11/1/2022.
- 17) Vicente, Maria Rosalia, Novo, Amparo (2014) An empirical analysis of e-participation. The role of social networks and e-government over citizens' online engagement, *Government Information Quarterly*, 31(3), pp. 379 – 387.
- 18) Weerakkody, Vishanth, et al (2016) Digitally-enabled service transformation in the public sector: The lure of institutional pressure and strategic response towards change, *Government Information Quarterly*, 33, pp. 658 – 668.
- 19) Zhang, Jichang, et al (2021) How Does Digital Transformation Improve Organizational Resilience?—Findings from PLS-SEM and fsQCA, *Sustainability*, 13(11487), pp. 1 – 22.