

The Reality of the Application of the Ministry of Health of its e-Government Website During Covid 19 Pandemic

Eman Alfaifi ^a , Rahaf Almohammadi ^b , Shrouq Alahmadi ^c

Department of information Science

King Abdulaziz Universtiy, Jeddah-Soudi Arabia

Abstract: In light of the current development and digital transformation, governments have taken to the application of the requirements of e-Government to allow their citizens get easy access to their services efficiently and effectively. It is in this vein that the present study aims to explore the reality of the application of the Ministry of Health of its e-government website during Covid 19 pandemic. A descriptive analytic approach was used to analyse the literature on the subject matter in addition to using the appraisal method to assess the extent at which the criteria of e-government of the Ministry of Health's website have been applied during the Covid 19 pandemic. A number of findings were attained including: The Ministry of Health paid great attention to the application of e-government criteria. There is some shortage in the application of e-government criteria. Covid-19 pandemic increased the level of application of e-government criteria of the Ministry of Health's website. Moreover, the application of e-government criteria in Saudi institutions is in line with the 2030 vision. Based on these findings, the research recommends paying extra attention to more intensive application of e-government criteria, enlightening community members of the importance of offering services according to e-government criteria and its positive impact on facilitating access to the services they need and to conduct further studies in the future to appraise the level of application of e-government in various Saudi public institutions.

واقع تطبيق موقع وزارة الصحة للحكومة الإلكترونية خلال جائحة كوفيد- 19

إيمان الفيبي^a ، رهنف المحمدي^b ، شروق الأحمدي^c

^{a,b,c} قسم علم المعلومات، جامعة الملك عبد العزيز ، جدة-السعودية

المستخلص

في ظل التطور والتحول الرقمي الحاصل اليوم اتجهت الحكومات إلى تطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية وذلك لتسهيل وصول الخدمات إلى المواطنين بكل يسر وفاعلية وكفاءة، وعليه فقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة خلال جائحة كوفيد-19، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بتحليل الأدبيات في موضوع الدراسة إضافة إلى استخدام المنهج التقييمي لتقييم مدى تطبيق معايير الحكومة الإلكترونية في الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة خلال جائحة كوفيد-19، وقد تم التوصل إلى عدد من النتائج وهي: أن هناك اهتمام كبير من وزارة الصحة بتطبيق معايير الحكومة الإلكترونية، كما أن هناك قصور في بعض معايير تطبيق الحكومة الإلكترونية، وأن جائحة كوفيد-19 زادت من مستوى تطبيق معايير الحكومة الإلكترونية في الموقع الإلكتروني للوزارة، إضافة إلى أن تطبيق معايير الحكومة الإلكترونية في المؤسسات السعودية يأتي تماشياً مع رؤية 2030، وبناءً على ذلك توصي الدراسة بزيادة الاهتمام بمعايير الحكومة الإلكترونية وتطبيقها بنسبة أكبر، توعية أفراد المجتمع بأهمية تقديم الخدمات وفق معايير الحكومة الإلكترونية وما له من أثر إيجابي في تسهيل وصولهم لاحتياجاتهم من الخدمات، إضافة إلى إجراء العديد من الدراسات المستقبلية لتقييم مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية في مختلف المؤسسات الحكومية السعودية.

المقدمة

في ظل التطور الرقمي أصبح لزاماً على المؤسسات والهيئات الانتقال من حلتها التقليدية إلى الشكل المعاصر لتقديم الخدمات والوصول للمستفيدين من خلال الحكومة الإلكترونية، بحيث ساهمت الحكومة الإلكترونية بتحقيق بيئة عمل أفضل من خلال الوصول السريع للمستفيدين وأداء المهام بكل شفافية مما يضمن بالتالي فعالية ودقة عالية في تقديم الخدمات، وتجدر الإشارة هنا إلى أن الحكومة الإلكترونية هي بمثابة توحيد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع العمليات؛ لزيادة إمكانيات الحكومة لتلبية متطلبات المواطنين، وعلى ذلك سارعت الوزارات بتجميع كافة أنشطتها وخدماتها وإتاحتها من خلال مواقعها الرسمية لتحقيق متطلبات الحكومة الإلكترونية وزيادة المنافسة على الاقتصاد المعرفي.

ومن خلال ما شهده العالم من الأحداث الأخيرة في جائحة كوفيد-19، يؤكد (ملاعب، 2020) بدراسته أن هذه الظروف أجبرت مختلف الحكومات والمجتمعات على التحول نحو التقنيات الرقمية للاستجابة للأزمة على المدى القصير، وحل العقبات الاجتماعية والاقتصادية على المدى المتوسط وإعادة ابتكار السياسات والأدوات القائمة على المدى الطويل، ويتطلب تحدي الانتقال خلال هذه الأوقات الصعبة من الحكومات اعتماد نهج حكومي مفتوح واستخدام قنوات الاتصال الرقمية لتوفير المعلومات والخدمات الضرورية، مع الأخذ بالاعتبار عنصر الاستدامة والتطوير عند وضع سياسات الاستجابة الإلكترونية للوضع الراهن بما يتلاءم مع الاستراتيجيات الوطنية للحكومات الإلكترونية.

وعليه فإن من أبرز الجهات الحكومية التي كان لها جهود نيرة في هذا الصدد هي "وزارة الصحة" فكان لها دور كبير في مكافحة الجائحة من خلال تقديم العديد من الخدمات الإلكترونية ومتابعة التواصل مع المواطنين بالعديد من الوسائل التي تضمن سلامتهم.

بناءً على ذلك ترى الباحثات أهمية اجراء هذه الدراسة ليقفن على واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة خلال جائحة كوفيد-19، وذلك بناءً على عدة تساؤلات تم وضعها و سنجيب عليها بهذه الدراسة.

مشكلة الدراسة:

نظراً لأهمية الحكومة الإلكترونية اليوم وضرورة تطبيقها في كافة المؤسسات الحكومية وما أحدثته من نقلة نوعية في مجال الخدمات الحكومية حيث أنها تقوم بالارتقاء بكفاءة وفعالية العمل، و نشهد ذلك من خلال الأحداث الأخيرة في جائحة كوفيد-19 حيث تحولت معظم الخدمات إلى شكل إلكتروني بحت؛ حيث يتم تقديم وإنجاز كافة الخدمات التي يحتاجها المستفيدون دون تعطيل قد يترتب عليه العديد من المشاكل.

وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة وفقاً للسؤال الرئيسي التالي: ما واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة خلال جائحة كوفيد-19؟

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة بالتعرف على واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة خلال جائحة كوفيد-19

ويتدرج منه عدد من الأهداف الفرعية وهي في الآتي:

- التعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها.
- تقييم مدى تطبيق موقع وزارة الصحة لمعايير الحكومة الإلكترونية.
- إيضاح أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية خلال جائحة كوفيد-19.

أهمية الدراسة:

أصبحت الحكومة الإلكترونية شرطاً أساسياً لتحقيق التنمية الشاملة كما تساهم بتقديم خدمات أفضل وأكثر كفاءة للمواطنين وخصوصاً في عصرنا الحالي حيث الاعتماد الكلي على الويب و شبكات الانترنت في تقديم الخدمات وبذلك أصبحت الجهات الرئيسية الأولى للوزارات والجهات الحكومية هي المواقع الرسمية التابعة لها ولاسيما في التحولات المتسارعة خلال الأيام السابقة مع الجائحة حيث أصبحت الحياة مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالتقنية، وعليه تستمد الدراسة أهميتها من أهمية مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية في المواقع الرسمية التابعة للوزارات في تقديم خدماتها بشكل أفضل وإظهار مدى أثرها على الحياة الواقعية، كذلك يمكن الاعتماد عليها فيما بعد للتطوير من خدمات الحكومة الإلكترونية في المواقع الرسمية للوزارات، إضافةً إلى أهميتها في إثراء الانتاج الفكري العربي في مجال الحكومة الإلكترونية ولاسيما خلال جائحة كوفيد-19.

تساؤلات الدراسة:

يتمثل التساؤل الرئيسي للدراسة ب: ما واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة خلال جائحة كوفيد-

19؟

وتتحدد التساؤلات الفرعية في الآتي:

- ما مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها؟
- ما مدى تطبيق موقع وزارة الصحة لمعايير الحكومة الإلكترونية؟
- ما أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية خلال جائحة كوفيد-19؟

حدود الدراسة:

الحدود موضوعية: واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة خلال جائحة كوفيد-19.
الحدود الزمنية: في الفترة الزمنية من شهر 1/نوفمبر/2021م إلى 29/ديسمبر/2021م.
الحدود المكانية: الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة.

منهج الدراسة وإجراءاتها:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وذلك لمراجعة الإنتاج الفكري بشقيه العربي والإنجليزي حول الحكومة الإلكترونية مفهومها وأهمية تطبيقها في المواقع الإلكترونية الحكومية ولاسيما خلال جائحة كوفيد-19، إضافةً إلى استخدام المنهج التقييمي وذلك لتقييم الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة وتقييم مدى تطبيق معايير الحكومة الإلكترونية به، كما ينحصر مجتمع الدراسة على الموقع الرسمي لوزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.

مصطلحات الدراسة:

الحكومة الإلكترونية: استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين عملية تقديم الخدمات للمستفيدين بشكل أسرع وأكثر كفاءة.

موقع وزارة الصحة: الموقع الرسمي التابع لوزارة الصحة في المملكة العربية السعودية

(<https://www.moh.gov.sa/Pages/Default.aspx>)

جائحة كوفيد-19: اسم كوفيد-19 هو الاسم الذي أطلقته منظمة الصحة العالمية للفيروس المسبب لمرض الالتهاب الرئوي الحاد والمعروف بإسم (كورونا) والذي أعلنته منظمة الصحة العالمية جائحة عالمية بسبب انتشاره السريع في العالم بأسره.

الدراسات السابقة:

تم استعراض الدراسات السابقة من الإنتاج الفكري العربي والأجنبي وذلك بحسب حداثة نشرها وهي كالاتي:

الدراسات العربية:

دراسة (العتوم، 2020) بعنوان " مدى رضا المراجعين عن خدمات الحكومة الإلكترونية في دائرة الأراضي والمساحة: دراسة ميدانية" وتهدف إلى التعرف على مفهوم الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها وأهدافها والصعوبات التي تواجه تطبيقها، والتعرف

كذلك على مدى وعي المراجعين ورضاهم عن الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في دائرة الأراضي والمساحة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم أداة وُزعت على عينة عشوائية بلغ عددها (85) مراجعاً لدائرة الأراضي والمساحة، وقد توصلت إلى عدد من النتائج أهمها: أن هناك مستوى مرتفع من الوعي والإدراك لدى المراجعين لأهمية الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دائرة الأراضي والمساحة، وأن هناك مستوى متوسط من رضا المراجعين عن خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة من قبل دائرة الأراضي والمساحة، كما توصي الدراسة بضرورة الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برامج وخدمات الحكومة الإلكترونية، إضافةً إلى وضع برامج إرشادية نوعية و تثقيف المواطنين والموظفين بمفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها مع ضرورة العمل على النهوض بالمواطنين والسعي إلى محو الأمية التقنية.

دراسة (محمد، 2020) بعنوان "العوامل المؤثرة على تطبيق الحكومة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم

الخرطوم- السودان" هدفت الدراسة إلى توضيح العوامل المؤثرة على تطبيق الحكومة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم ولاية الخرطوم- جمهورية السودان كجهازية البنية التحتية وملاءمتها وتحديد أهم معوقات تطبيقها واقتراح بعض الحلول لتلك المعوقات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وقد تم جمع البيانات الخاصة بالدراسة من إدارة تقنية المعلومات بالوزارة والمخصصات التابعة لها بالمكاتب الإدارية للأقسام الأخرى عن طريق الملاحظات الشخصية برئاسة الوزارة، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك تقدم في مجال التطبيقات الإلكترونية التي تُخدم تطبيق الحكومة الإلكترونية بالوزارة وذلك بتطبيق العديد من البرامج القياسية، وأن موظفي تقنية المعلومات بالوزارة ليس لديهم الخبرة الكافية لإدارة أنظمة الحكومة الإلكترونية، إضافةً إلى أن تفعيل الشبكة الداخلية من أهم مقومات تطبيق الحكومة الإلكترونية بالوزارة، وأن عدداً كبيراً من الموظفين والإداريين ليس لديهم الرغبة في تطبيق أنظمة الحكومة الإلكترونية، كما توصي الدراسة بضرورة توحيد قاعدة بيانات أساسية تشمل جميع الجوانب الخاصة بالتعليم، وضرورة إنشاء نموذج تدريب إلكتروني للعاملين في تطبيق الحكومة الإلكترونية بالوزارة وتطوير نموذج لإعادة هندسة الإجراءات في الوزارة بما يتناسب مع الحكومة الإلكترونية.

دراسة (المحمود وجنيدي، 2019) بعنوان "إطار عمل للحكومة الإلكترونية باعتماد منهجية الخدمات الموجهة" وتهدف

الدراسة إلى تقديم حلاً مقترحاً يتبنى منهجية الخدمات الموجهة لما تتمتع به من مرونة عالية وقابلية للتوسع واستيعاب المستجندات، فمنهجية الخدمات الموجهة تتيح إمكانية العمل بطريقة تزايدية خطوة بخطوة ومع تكرار الأعمال تزايد الخدمات دونما أن يكون لذلك تأثير ملحوظ على ماتم إنجازه في مراحل سابقة، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: استعراض مفهوم منهجية الخدمات الموجهة باعتباره استراتيجية لترايط واندماج العمليات الموزعة، وأن من أهم القرارات المتعلقة بممر الخدمات الاحترافي هو اختيار نموذج التقنية التي سيعتمدها (واجهت تطبيقات برمجية أو بروتوكول) وخلصت الدراسة إلى نتيجة أن استخدام البروتوكول (SOAP) مع خدمات الويب هو الخيار الأفضل، وبناءً على ماتوصلت له الدراسة؛ قدمت حلاً مقترحاً يعزز توصيات وتوجيهات مبادرة الحكومة الإلكترونية السورية لعام 2009، لتحقيق العمل المشترك بين القطاعات الحكومية.

دراسة (العزب، 2018) بعنوان "المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات المقدمة

من أجهزة الخدمة المدنية الأردنية من وجهة نظر العاملين" هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات المقدمة من أجهزة الخدمة المدنية الأردنية من وجهة نظر العاملين، ولتحقيق

أهداف الدراسة تم بناء استبانة لغرض جمع البيانات وتم سحب عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها (582) موظفاً وموظفة، وقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) لتحليل البيانات، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن مستوى إدراك العاملين في أجهزة الخدمة المدنية نحو توفر الموارد البشرية المؤهلة للحكومة الإلكترونية وتوفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية ذا مستوى متوسط وأن مستوى إدراك العاملين في أجهزة الخدمة المدنية نحو نوع الخدمة المقدمة ذا مستوى مرتفع، وأن توفر الموارد البشرية المؤهلة للحكومة الإلكترونية وتوفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية لها دور في تحسين نوع الخدمة المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية.

دراسة (قيدوان، 2017) بعنوان " الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها في ظل الحاكمية الرشيدة " وتهدف إلى إلقاء الضوء على موضوع الحكومة الإلكترونية من مختلف جوانبه وبيان أهميتها في الحياة اليومية، وقدمت تعريفاً لمفهوم الحكومة الإلكترونية، وبيان متطلبات الحكومة الإلكترونية الحديثة، وكذلك وضحت الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية. كما أن مشكلة الدراسة تتمحور حول السؤال الرئيسي التالي: ما دور الحكومة الإلكترونية في القطاع العام وما هو الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية؟ وللإجابة على هذا السؤال تم تقسيم الدراسة إلى محورين، فال محور الأول يتطرق إلى الحكومة الإلكترونية وخصائصها وأهميتها ومتطلباتها، ويتخصص المحور الثاني في الحكومة ومؤشرات الهيئة الدولية للحكومة ومجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية والفرق بين الحكومة والحكومة الإلكترونية، إضافةً إلى الاتجاهات الجديدة للحكومة الإلكترونية وأخيراً حوكمة الحكومة الإلكترونية.

الدراسات الأجنبية:

دراسة (Tavares and others, 2021) بعنوان " مبادرات التحول الرقمي في الإدارة العامة خلال جائحة كوفيد-19 في البرازيل: الكشف عن التحديات والفرص " هدفت الدراسة إلى فهم دور التحول الرقمي خلال وباء كوفيد 19 من خلال تحليل حالات مستقرة في البرازيل وقد تم الإسناد على نهج تفسيري نقدي وتحليل النتائج الإيجابية والسلبيات الناجمة عن مبادرات التحول الرقمي في البرازيل وكشف النقاب عن التحديات والفرص المحتملة للتكنولوجيا في واقع ما بعد كوفيد19.

دراسة (Charalabidis, Loukis, Alexopoulos, Lachana, 2019) بعنوان "

الأجيال الثلاثة من الحكومة الإلكترونية : من تقديم الخدمة إلى البيانات المفتوحة وتحليل السياسات"

لفترة طويلة ظلت الأبحاث في مجال الحكومة الإلكترونية تركز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين كفاءة العمليات الداخلية للهيئة الحكومية ومع زيادة احتياجات وتوقعات المواطنين وانتشار أفكار (الديمقراطية التشاركية) أدى ذلك إلى ظهور جيل جديد من استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الحكومة لزيادة وتعزيز مشاركة المواطنين.

ومع تزايد الفقر وشيخوخة المجتمع وتدهور البيئة والعديد من الأحداث التي لا يمكن التنبؤ بها مثل الأزمات المالية والاقتصادية ونحوها أدى ذلك إلى ظهور موجة جديدة من الخدمات الإلكترونية وهي الحكومة التي تركز على تحليل السياسات لدعم تصميم

الاستجابة الفعالة للسياسات العامة لهذه التحديات؛ لذا فإن تطورات احتياجات المجتمعات الحديثة مع التطورات التكنولوجية يؤدي ذلك إلى تطور في الحكومة الإلكترونية.

هدفت هذه الورقة إلى تحديد وفهم الخصائص الرئيسية لأجيال الحكومة الإلكترونية المختلفة باستخدام إطار تحليلي، ووفرت نتائج الدراسة رؤى حول السمات الرئيسية لأجيال الحكومة الإلكترونية الرئيسية الثلاثة بما يتعلق بالأهداف الرئيسية والعقبات والأساليب والأدوات الرئيسية وأيضاً كشفت عن الجيل الجديد الناشئ من الحكومة الإلكترونية 3.0 و أساسياته ومميزات.

دراسة (M. SoledadJanitaF. JavierMiranda, 2018) بعنوان "الجودة في خدمات الحكومة الإلكترونية : مقترح للأبعاد من منظور موظفي القطاع العام" هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل الرئيسية التي يجب أن تأخذها الحكومة في الاعتبار عند تصميم بوابات خدمات الويب الأولية وتقديم مقترح للعوامل الرئيسية المطلوبة التي يجب ان يتمتع بها أي موقع الكتروني حكومي، اتبعت الدراسة منهج دلفي لجمع المعلومات الأولية من خلال الحصول على رأي ٣١ متخصصاً من الخبراء في الجودة في بيئة الجامعة، وظهرت نتائج الدراسة انه يجب مراعاة أربعة معايير لقياس جودة الخدمات الإلكترونية وهي : جودة المعلومات، والكفاءة التقنية، والخصوصية، والتواصل مع الموظف.

دراسة (Teo, Srivastava & Jiang, 2008) بعنوان " الثقة ونجاح الحكومة الإلكترونية: دراسة تجريبية"

تناولت هذه الدراسة دور الثقة في نجاح الحكومة الإلكترونية باستخدام نموذج النجاح DeLone & McLean وتم اختبار النموذجي من خلال دراسة استقصائية شملت 214 من مستخدمي موقع الحكومة الإلكترونية في سنغفورة، وأظهرت النتائج أن الثقة في الحكومة . وليست في التكنولوجيا. ترتبط بشكل إيجابي بالثقة في مواقع الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى أن الثقة في مواقع الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت ترتبط بشكل إيجابي بجودة المعلومات و جودة النظام وجوده الخدمة كما أشارت النتيجة إلى أهمية النظر في دور الثقة وسمات جودة مواقع الويب المختلفة في فهم نجاح الحكومة الإلكترونية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

بناءً على ما سبق تتفق جميع الدراسات على أهمية الحكومة الإلكترونية وما تسهم به من نجاح في تقديم الخدمات الحكومية بجودة وفاعلية، ولكن تختلف جوانب مناقشة الموضوع من دراسة لأخرى، فقد ركزت بعض الدراسات على إبراز الجانب النظري وتحليله من مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها ومتطلباتها ومدى الوعي بها إضافةً إلى معوقات تطبيقها وجاء ذلك في دراسة (العتوم، 2020) و (قيدون، 2017) و (محمد، 2020)، فيما تخصصت بعض الدراسات بجانب محدد مثل دراسة (محمد، 2020) فهي تتحدث عن العوامل المؤثرة على تطبيق الحكومة الإلكترونية، وتأتي دراسة (المحمود وجنيدى، 2019) بتقديم حل مقترح يتبنى منهجية الخدمات الموجهة لما تتمتع به من مرونة عالية وقابلية للتوسع واستيعاب المستجندات، كما تسلط دراسة (العزب، 2018) الضوء على أثر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات المقدمة من أجهزة الخدمة المدنية الأردنية من وجهة نظر العاملين، كما أوضح (قيدون، 2017) في دراسته الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، وجاءت دراسة (Charalabidis, Loukis, Alexopoulos, Lachana, 2019) لإبراز الأجيال الثلاثة من الحكومة الإلكترونية من تقديم الخدمة إلى البيانات المفتوحة وتحليل السياسات، فيما تتناول دراسة (Teo,)

DeLone & Srivastava & Jiang, 2008) دور الثقة في نجاح الحكومة الإلكترونية باستخدام نموذج النجاح (McLean، وقدمت دراسة (M. SoledadJanitaF. JavierMiranda, 2018) مقترح للعوامل الرئيسية المطلوبة التي يجب ان يتمتع بها أي موقع الكتروني حكومي، و تطرقت دراسة (Tavares and others, 2021) لأهم تحديات وفرص التحول الرقمي في البرازيل خلال جائحة كوفيد-19

وبناءً على ذلك وبحسب ما ورد في الدراسات يتضح أن هناك قلة في الدراسات التي تتناول موضوع الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية وتأتي الدراسة الحالية لسد الفجوة ودراسة الحكومة الإلكترونية في حالة زمنية خاصة وهي مدة انتشار جائحة كورونا تحت عنوان " واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الموقع الرسمي لوزارة الصحة خلال جائحة كوفيد-19".

الجانب النظري للدراسة

مفهوم الحكومة الإلكترونية:

اختلفت الآراء حول تحديد مفهوم الحكومة الإلكترونية، فيعرفها البعض بأنها معرفة متطورة في تطور المعرفة الإدارية وتقنياتها التطبيقية ومهاراتها المهنية، فهي تقوم بإغناء الفكر الإداري بمفاهيم تتصل بالمعرفة الإلكترونية وتقنيات الاتصالات والمعلوماتية، حيث أن هذه العلاقة بين إدارة الأنشطة والممارسات الحكومية والمعطيات الإلكترونية تعكس بوادر النهوض بجودة الاداء وعقلانية القرارات المختلفة، وأدوات الحكومة الإلكترونية المتمثلة بالآتي بالكمبيوتر الذي هو: مجموعة من الأجزاء المادية والمعنوية، وبتكامل هذه الأجهزة يقوم الجهاز باستقبال البيانات ومعالجتها من خلال مجموعة عمليات حسابية بسرعة عالية وتسلسل منطقي، تظهر بعدها النتائج المطلوبة، ويمكن تخزينها والاستفادة منها مرات عديدة.(يونس، 2020)

كما يعني مصطلح الحكومة الإلكترونية استخدام نتائج الثورة التقنية، من الحاسبات الآلية، وشبكات الاتصالات في تحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها، وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها، ويشمل ذلك الاستفادة من التراكم المعرفي والتقدم التقني المصاحب له، في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة، من حيث وفرة هذه الخدمات، وتحسين أساليب تقديمها بوسائل غير تقليدية (إلكترونية) تتيح الاطلاع على المعلومات الحكومية، وتحقيق التبادل بين الأجهزة الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها في أي زمان ومكان، على أساس المساواة والفرص المتكافئة والعدالة بين المعنيين بالخدمات العامة كافة.(العريشي، 2008).

أهداف الحكومة الإلكترونية:

يذكرها (العزب، 2018) في الآتي :

- 1- التسهيل على المواطنين وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات من الأجهزة الحكومية.
- 2- التغلب على التعقيدات الإدارية التي تمر بها المعاملات الخاصة بالأفراد وتقليل البيروقراطية باختصار مراحل إنجاز المعاملات.

- 3- إتاحة الفرصة للمواطنين ومؤسسات الأعمال بالقطاع الخاص والمؤسسات الحكومية للحصول على المعلومات من الأجهزة الحكومية.
- 4- تقليل الوقت المستهلك للحصول على المعلومات من قبل المواطنين أو المؤسسات.
- 5- تحسين مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين والمؤسسات بالتغلب على الأخطاء التي يقع فيها الموظف في النظام اليدوي.
- 6- توفير عنصر الشفافية، حيث يتمكن المتعامل مع النظام من معرفة موقف إنجاز معاملته.

أبعاد الحكومة الإلكترونية:

يذكرها (أحمد، 2012) في الآتي:

- 1- الخدمات الإلكترونية: حيث يتم تقديم خدمات حكومية للمواطنين عن طريق شبكة الإنترنت.
- 2- الإدارة الإلكترونية: باستخدام برامج وتطبيقات الحاسب ذات التقنية العالية لرفع كفاءة مستوى الأداء بما يمكن من تبسيط إجراءات سير العمل داخل الهيئات الحكومية بصورة تنعكس على سرعة وكفاءة الخدمة المؤداة.
- 3- التجارة الإلكترونية: وهي عملية سداد مقابل الخدمات التي يحصل عليها المواطن مثل سداد فواتير التليفون، سداد مقابل الحصول على مستخرج شهادة الميلاد، سداد مخالفات المرور، إجراء مزايدات حكومية.

دور الحكومة الإلكترونية:

يلخص (العريشي، 2008) دور الحكومة الإلكترونية في الآتي:

- 1- توفير موضع واحد للمعلومات الحكومية.
- 2- نقل التدابير الحكومية على الخط المباشر.
- 3- توفير النماذج الرقمية وإتاحة تعبئتها على الخط المباشر.
- 4- تطوير بني تحتية عامة في حقل التقنيات والتشفير وبقية الاحتياجات التقنية في بيئي الاتصال والحوسبة.
- 5- تقديم الخدمات الحكومية على الخط المباشر.
- 6- تسهيل إجراءات السداد إلكترونياً.
- 7- الارتفاع بمستوى استعداد الحكومات للمساءلة، فضلاً عن كفاءتها.

مجالات الحكومة الإلكترونية:

تتسع أعمال وعمليات الحكومة الإلكترونية لتشمل فضاءات عديدة ومنها فضاءات حكومية وفضاءات تجارية وأخرى خاصة بالمواطنين، وعلى هذا الأساس يقسم (قيداون، 2017) الخدمات المقدمة تحت راية الحكومة الإلكترونية إلى الفئات الثلاثة الآتية:

- 1- حاجة المواطنين والشركات إلى الخدمات الحكومية:

وتشمل هذه الخدمات الرواتب وتقديم الشكاوي والمعلومات والاتصالات والتجهيز الإلكتروني والشؤون العامة ورعاية العملاء و الانتخابات وغيرها.

2- الخدمات داخل المؤسسات:

وتشمل هذه الخدمات البحث والاتصالات والتخطيط وصياغة السياسات وتنفيذها وإدارة المشاريع وإدارة الموارد البشرية وخدمات الإسناد والتمويل ونحوها.

3- الخدمات بين المؤسسات:

وتشمل هذه الخدمات متابعة المشاريع والأمور العامة وخدمات المعلومات وإدارة الموارد البشرية والتعليم والتدريب والتخطيط والتنمية الموازنة و ملفات المجهزين و إدارة التخزين المتكامل والحسابات.

متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية:

لغرض تطبيق الحكومة الإلكترونية لابد من تهيئة مجموعة من المتطلبات يذكرها (قيداون، 2017) في الآتي:

- ❖ تمكين المنظمة من تسيير أعمالها إلكترونياً باستخدام شبكة الانترنت والاتصال بالجمهور والموردين وغيرهم.
- ❖ تمكين المنظمات من زيادة خدماتها والسلع التي تقوم بتسويقها وإقامة نظم اتصالات وعلاقات جديدة مع العملاء.
- ❖ ضرورة التأكد من وجود علاقات عمل يمكن الوثوق بها بين المؤسسات وأصحاب الأعمال والمستهلكين من جهة أخرى.
- ❖ المحافظة على الخصوصية وعدم تهديد الإنترنت لها بصورة أو بأخرى، وذلك لضمان ثقة الجمهور بالحكومة الإلكترونية والإقبال على التعامل بها الأمر الذي يتطلب وضع تشريعات واضحة لحفظ خصوصية الملفات العامة والحكومية وما يتعلق بتحديد كيفية استخدام المعلومات عن طريق الإنترنت.
- ❖ تمكين المواطن من الوصول إلى موقع على الانترنت بسهولة ويسر، فضلاً عن تهيئة مواقع جديدة وكافية على الشبكة.
- ❖ تحديث معلومات الموقع آلياً (online) وتقديم الدعم المستمر لمستخدمي النظام.
- ❖ تحديد أساليب عمل الحكومة الإلكترونية ومهامها على نحو شامل ودقيق وتوضيح آليات التنفيذ بمختلف مراحلها وما تتطلبه من بنية تحتية مناسبة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
- ❖ توحيد مسارات وطرق معالجة الأعمال اليدوية وإعادة تنظيمها قبل الدخول إلى مرحلة تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- ❖ الاستفادة من التجارب الناجحة التي حققها الآخرون في مجال الحكومة الإلكترونية ومحاولة تطوير الواقع.
- ❖ المتابعة والتقييم المستمرين لمراحل الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية أو تمحيص آلية التعامل مع انتقال الأعمال الورقية الجارية خلال تنفيذ المشروع إلى الشكل القانوني.

البنية التحتية للحكومة الإلكترونية:

يحتاج مشروع الحكومة الإلكترونية إلى تهيئة البيئة المواتية ليتمكن من أداء المهام المطلوبة وتحقيق النجاح، حيث يتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية تواجد العديد من الإمكانيات والبنى التحتية والعديد من الشروط وتحملها (محمد، 2020) في الآتي:

- **بنية تحتية تشريعية (القرار السياسي):** يتطلب هذا المشروع قرار سياسي متميز يدفع لتحقيق الأهداف الاستراتيجية، وإدارة تنفيذية تتمتع بصلاحيات كافية وقادرة على توجيه جميع القطاعات لتحقيق الهدف، وتحديد المهام، ومتابعة سير العمل، واتخاذ الخطوات التصحيحية مع اعتبار المدة الزمنية.
- **بنية تحتية لتقنية المعلومات والاتصالات:** لا بد من توفر البنية التكنولوجية والفنية مثل الحاسبات الآلية بأنواعها وأحجامها المختلفة، الشبكات، البرمجيات، قواعد البيانات، تقنيات الربط الشبكي وغيرها من المعدات التكنولوجية التي يجب توفرها وبالخواص المطلوبة.
- **الكوادر البشرية المؤهلة:** يحتاج تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية بنجاح إلى إعداد الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على العمل في هذا المجال، وهذا يقتضي من الإدارات المختلفة إدخال التغيير والتطوير على العنصر البشري العامل بها.
- **بنية تحتية أمنية (الأمن والخصوصية):** وضع مجموعة من الإجراءات والسياسات والمقاييس الفنية لمنع الأفراد غير المسموح لهم بالدخول إلى الشبكة من الدخول إليها والعبث بمحتوياتها، أو تغيير أو سرقة أو تدمير المعلومات الموجودة عليها.
- **بنية تحتية قانونية (تشريعات قانونية):** التحول من نظام الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية يستلزم استنباط قواعد قانونية جديدة واستخدام مفاهيم جديدة للقرارات والعقود، والتعاملات بكل أنواعها التجارية والإدارية.
- **بنية تحتية إجرائية (إعادة هندسة إجراءات):** يتطلب بناء مشروع الحكومة الإلكترونية إعادة هندسة جميع الإجراءات المتعلقة بأعمال الحكومة المختلفة وتحويلها للنظام الرقمي.
- **بنية تحتية مجتمعية (الثقافة):** تعد التوعية الاجتماعية بثقافة الحكومة الإلكترونية مطلباً أساسياً لإيجاد المجتمع المعلوماتي ونشر الثقافة الإلكترونية بين أفراد المجتمع كافة، وإدخال التقنيات الإلكترونية ضمن المناهج الدراسية ودعم الدراسات والبحوث المعلوماتية وتأهيل وتدريب الكفاءات البشرية.

مشروع الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية:

خطة التنفيذ:

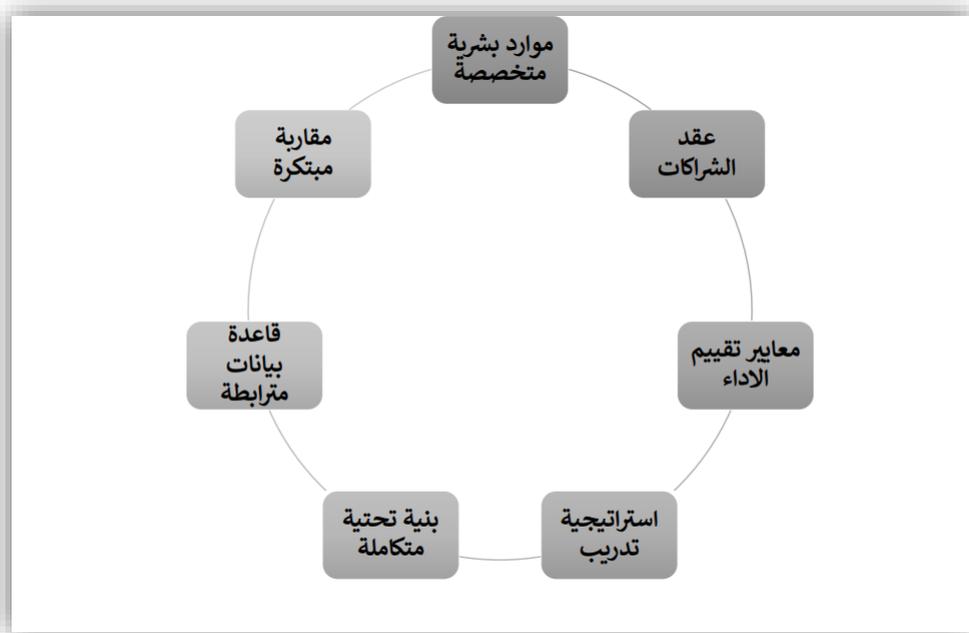
تولي حكومة المملكة اهتماماً كبيراً للتحول إلى الحكومة الإلكترونية، وذلك لما تقدمه من فوائد كبيرة للاقتصاد الوطني، وتعزيزاً للتوجه للأخذ بالتقنية في شتى مناحي الحياة بشكل عام وتفعيلاً للتعاملات الإلكترونية بشكل خاص، اتخذت الحكومة ممثلة بالمقام السامي أولاً وبمجلس الوزراء ثانياً، ثم بوزارة الاتصالات وتقنية المعلومات وبرنامج التعاملات الإلكترونية "يسر".

وهناك العديد من الخطوات التي حثت على الإسراع بتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية، ومنها ما يلي:

- 1- إصدار المراسيم والأوامر والقرارات.
- 2- تكامل البنية التحتية للتقنية بالملكة.
- 3- إنشاء البوابة الوطنية الموحدة للتعاملات الإلكترونية الحكومية.
- 4- إقامة العديد من الفعاليات من مؤتمرات وورش عمل وندوات. (نورالدين وصورية، 2014).

الحكومة الإلكترونية ما بعد جائحة كوفيد-19:

يفيد (ملاعب، 2020) بأنه يكمن التحدي الأساسي خلال هذه المرحلة في عملية توفير الخدمات الحكومية للمستفيدين في ظل الإغلاق الجزئي أو التام والتباعد الاجتماعي والجسدي واقفال معظم المرافق الحكومية. وخلال فترة انحسار تفشي الفيروس وإعادة عجلة الحياة إلى الإدارات العامة لا بد من الأخذ بالاعتبار كيفية معالجة الاختلالات في سير عمل الإدارات العامة وإعادة النظر بطريقة توفير الخدمات وبالمسارات الإدارية المطلوبة. إضافةً إلى ذلك، لا بد من العمل على تحقيق التوازن بين تقديم الخدمات بالطرق التقليدية وعبر المنصات الإلكترونية. من هذا المنطلق، لا بد من تركيز الجهود الحكومية في إطار عام يأخذ بالاعتبار هذا التوازن (كما في الشكل رقم 1) ويسعى إلى وضع خطة مدروسة للنهوض بالحكومة الإلكترونية.



(شكل رقم 1: عناصر تطوير الحكومة الإلكترونية)

الجانب التطبيقي للدراسة

نبذة عن وزارة الصحة:

كان الاهتمام بالصحة العامة ومكافحة الأمراض من أولويات الحكومة السعودية منذ البدايات الأولى لتوحيد المملكة وبناء الدولة السعودية الحديثة على يد الملك المؤسس عبدالعزيز بن عبدالرحمن آل سعود - يرحمه الله -، وقد بدأت المسيرة الصحية في المملكة أولى خطواتها المنظمة عندما سعى الملك عبدالعزيز - يرحمه الله - إلى التركيز على الصحة العامة، والعمل على تطويرها، ودفع نموها إلى الأمام، وهو ما تزامن مع دخوله الحجاز واتخاذ مكة المكرمة عاصمة أولى لتوحيد بقية مناطق المملكة.

لقد ساعدت توجيهات الملك المؤسس - يرحمه الله - على تخطي كل تلك التحديات وما صاحبها من صعوبات أخرى، على الرغم من نقص الموارد وشح الخبرات - آنذاك -، وكان من أهم الخطوات الصحيحة زيادة حجم التعاون مع المنظمات العالمية، والاستعانة بالخبرات الأجنبية عالية الكفاءة؛ للتعرف على التطورات الحاصلة في القطاع، مع السعي وبذل كل الجهود لمواكبتها من خلال توطين الكفاءات ووضع اللبنة الأولى لقطاع صحي متكامل يشمل - فيما بعد - كل مناطق المملكة مترامية الأطراف.

وقد جاء الأمر السامي الكريم من جلالة الملك عبدالعزيز - يرحمه الله - بإنشاء مصلحة الصحة العامة عام 1343هـ/1925م ومقرها مكة المكرمة، على أن تكون لها فروع أخرى في شتى المناطق. وبعد فترة وجيزة وتحديدًا في عام 1344هـ/1925م أنشئت مديرية الصحة العامة والإسعاف؛ بهدف الاهتمام بشؤون الصحة والبيئة، والعمل على إنشاء المستشفيات والمراكز الصحية في جميع أنحاء المملكة، وما واكبه من إصدار اللوائح التنظيمية؛ لضمان ممارسة مهنة الطب والصيدلة، وفق عدد من الضوابط والمعايير التي أسهمت في تحسين قطاع الصحة وتطويره في المملكة.

ونظرًا لتزايد الخدمات الصحية المقدمة في تلك الفترة في جميع أنحاء المملكة، إلى جانب ما يتم تقديمه من خدمات صحية لحجاج وعُمر بيت الله الحرام، وبعد أن زادت أعداد المستشفيات والمراكز الصحية بصورة ملحوظة، جاء إنشاء المجلس الصحي العام كأعلى هيئة إشرافية في البلاد، وقد تكوّن المجلس من قيادات رفيعة المستوى بالمملكة، وكان التركيز الأكبر خلال تلك الفترة منصبًا على تطوير الخدمات الصحية ورفع كفاءات العاملين في هذا القطاع الحيوي المهم، إلى جانب مكافحة الأمراض والأوبئة المنتشرة آنذاك.

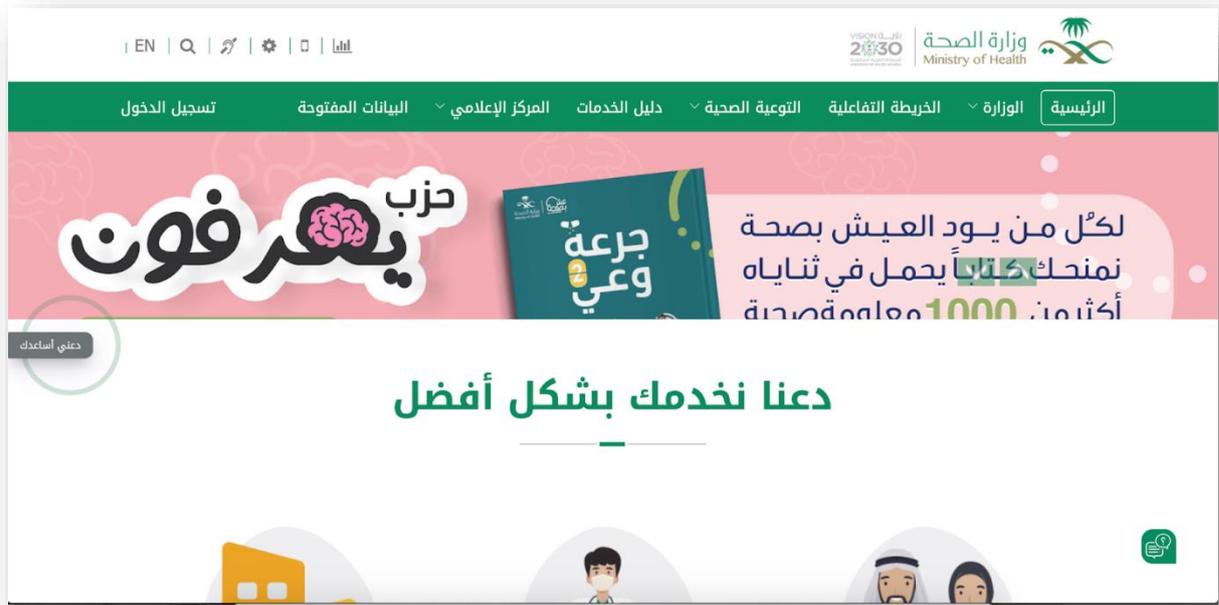
في تلك الفترة كان من الضروري إنشاء جهاز متخصص يتولى الإشراف الكامل على الشؤون الصحية بالمملكة؛ وبالفعل صدر المرسوم الملكي 1370/8/26هـ/1951م رقم 8697/11/5 القاضي بإنشاء وزارة الصحة، وبذلك شهدت نشأة الوزارة تطورات كبيرة كانت بمنزلة علامات بارزة على طريق النهوض بالقطاع الصحي وتحقيق طموحات جلالة الملك عبدالعزيز بن عبدالرحمن - يرحمه الله - (وزارة الصحة، د.ت).

ولتقييم واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة، سيتم الاعتماد على المعايير الواردة في دراسة (ضليمي، 2013) بعنوان "استخدام نظم إدارة المعرفة في موقع البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية".

وتتمثل محاور التقييم في التالي:

المحور الأول: تقييم تطور المشاركة الإلكترونية للمواطنين من خلال موقع وزارة الصحة
المحور الثاني: تقييم مدى تدفق المعلومات من المواطنين و إليهم
المحور الثالث: تقييم العوامل المهمة في استخدام موقع وزارة الصحة
كما يحتوي كل منها على العديد من المؤشرات التي سيتم قياسها.
يوضح الشكل رقم (1) الصفحة الرئيسية لموقع وزارة الصحة من خلال الدخول إليه عن طريق الرابط التالي :

<https://www.moh.gov.sa/Pages/Default.aspx>



الشكل رقم (2) الصفحة الرئيسية لموقع وزارة الصحة

المحور الأول: تقييم تطور المشاركة الإلكترونية للمواطنين من خلال موقع وزارة الصحة :

اسم اليوم العالمي	تاريخ بداية اليوم العالمي	تاريخ نهاية اليوم العالمي
سنة الخضراوات والفواكة	17 جمادى الأولى 1442 هـ	27 جمادى الأولى 1443 هـ
يوم إطلاق (عش بصحة)	17 جمادى الأولى 1442 هـ	17 جمادى الأولى 1442 هـ
أسبوع التوعية بسرطان عنق الرحم	05 جمادى الثانية 1442 هـ	11 جمادى الثانية 1442 هـ
اليوم العالمي للتعليم	11 جمادى الثانية 1442 هـ	11 جمادى الثانية 1442 هـ
اليوم العالمي للسرطان	22 جمادى الثانية 1442 هـ	22 جمادى الثانية 1442 هـ
اليوم العالمي للصرع	26 جمادى الثانية 1442 هـ	26 جمادى الثانية 1442 هـ

الشكل رقم (3) قائمة المناسبات الصحية خلال العام

يوضح الشكل رقم (3) قائمة المناسبات الصحية خلال العام بحيث تحتوي كل مناسبة على معلومات عامة عنها كتاريخها و شعارها المعتمد لكنها لا تشمل معلومات مثل المكان وبيانات التواصل مع المسؤولين عن المناسبة، تتاح القائمة كذلك في المركز الإعلامي في الصفحة الرئيسية للموقع.

هل كانت هذه الصفحة مفيدة؟ **نعم** | لا
يرجى إخبارنا بالسبب (حدد ما يصل إلى خيارين)
 وجدت الصفحة مفيدة وواضحة
 تمكنت من الوصول للمعلومات بسهولة
 صياغة المحتوى متقن في هذه الصفحة
 تصفح الصفحة مريح وسهل
 سبب آخر

2 من الزوار أعجبهم محتوى الصفحة من أصل 3 مشاركة

شكل رقم (4) إمكانية المشاركة تحت كل صفحة في الموقع

يتضح من الشكل رقم (4) أن الموقع يتيح مشاركة الرأي وإضافة التعليقات بأشكال متعددة، وإمكانية التفاعل تحت كل صفحة من صفحات الموقع أو من خلال صفحة خاصة بالمشاركات يتيحها موقع وزارة الصحة وفق مواضيع محددة تحددها الوزارة مسبقاً مع توضيح بداية استقبال المشاركات ومتى تنتهي، على أن تكون المشاركة بالموضوع من خلال موقع الوزارة نفسه كما في الشكل رقم (5) أو من خلال البريد الإلكتروني أو صفحة الوزارة الرسمية على تويتر أو من خلال منصة استطلاع، وعلى الرغم من عدم ذكر الوقت المستغرق للرد وعرض المشاركات إلا أن الموقع يتيح شروط وضوابط المشاركات

طريقة المشاركة:

1. الاطلاع على **المبادئ التوجيهية**.
2. مشاركة رأيك عن طريق إضافة تعليق في المساحة أدناه.

في حال وجود ملاحظات أو مقترحات نأمل إرسالها إلى **البريد الإلكتروني** مع كتابة موضوع المشاركة المجتمعية في خانة الموضوع.

عنوان التعليق

الاسم

البريد الإلكتروني

نص التعليق

81675



الشكل رقم (5) المشاركة من خلال موقع الوزارة نفسه

بيانات التواصل:

- للمساعدة والدعم والاستفسار والشكاوى:
 - هاتف: مركز اتصال 937 (على مدار الساعة 24/7).
 - بريد إلكتروني: (moh.gov.sa@937).
 - المحادثة الحية.
 - زمن الاستجابة المتوقع: خلال ثلاثة أيام عمل.
- مستوى تقديم الخدمة:

يوضح الشكل رقم (6) أنه تمت الإشارة إلى زمن الاستجابة المستغرق للرد على رسائل البريد الإلكتروني أو النماذج المرسلة إلكترونياً.

استطلاعات الخدمات الإلكترونية

استبيان الخدمات الإلكترونية

ما رأيك في خدمة استقطاب الكوادر المتميزة من داخل وخارج المملكة؟

ممتازة

جيدة

مقبولة

لا أعلم

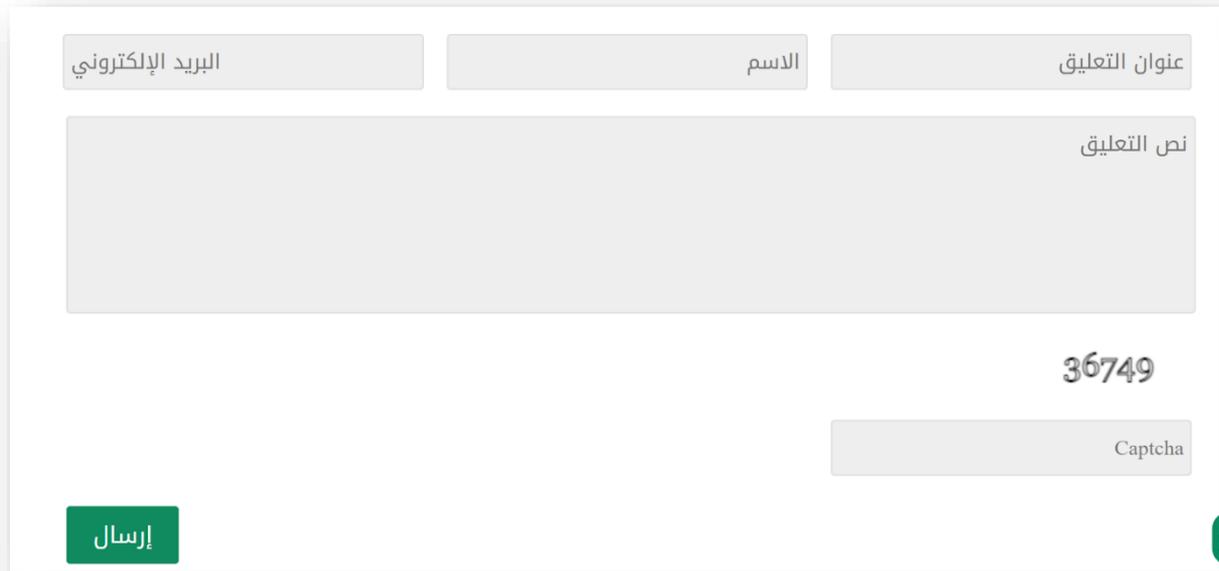
ما مدى استفادتك من الخدمات الإلكترونية المتنوعة على بوابة وزارة الصحة؟

كثيرة ومتنوعة

قليلة

الشكل رقم (7) استبيان الخدمات الإلكترونية

يوضح الشكل رقم (7) وجود استطلاع للرأي من خلال استبيان على الموقع يتاح لمرة واحدة من خلال صفحة خاصة باستطلاعات الخدمات الإلكترونية



الشكل رقم (8) التغذية المرتدة على السياسات والأنشطة

يوضح الشكل رقم (8) إتاحة مساحة للتعليق من قبل المواطنين وإبداء آرائهم حول السياسات والأنشطة وذلك في الصفحة الرئيسية للبيانات المفتوحة في الموقع.



الشكل رقم (9) عبارة تشجع على استخدام الخدمات الإلكترونية

يوضح الشكل رقم (9) وجود عبارة تشجيعية تشجع المواطنين على استخدام الخدمات الإلكترونية المقدمة عن طريق موقع وزارة الصحة، كما أن وجود عبارة "دعني اساعدك" الموجودة على يسار الصفحة يشجع المواطنين والمستخدمين على الشعور بالأمان وطلب المساعدة عن طريق استخدام الخدمات الإلكترونية المتاحة عن طريق الموقع.

جدول رقم (1) تقييم تطور المشاركة الإلكترونية للمواطنين من خلال موقع وزارة الصحة

غير مكتمل	لا	نعم	المعايير الرئيسية
		✓	١- هل يوجد تقويم للنشاطات التي سوف تقوم بتقديمها الوزارة في الموقع الرسمي لها ؟
✓			٢- هل أجددة النشاطات الموجودة على الموقع تشتمل على جميع المعلومات التي تساعد على الوصول للنشاط مثل المكان والزمان والموضوع ؟
	✓		٣- هل يوجد بيانات لكل الأنشطة من أجل التواصل : كالعنوان البريدي و الإلكتروني وأرقام الهاتف واسماء اصحاب الاعمال او الانشطة حتى يمكن التواصل معه؟
		✓	٤- هل يوجد نماذج مخصصة للتعليقات في الموقع ؟
		✓	٥- هل تمت الإشارة إلى زمن الاستجابة المستغرق للرد على رسائل البريد الإلكتروني أو النماذج المرسلة إلكترونياً؟
		✓	٦- هل يوجد استبيان أو استطلاع للرأي في الموقع ؟
	✓		٧- هل يوجد منتدى مفتوح للنقاش؟
	✓		٨- هل يتيح الموقع إمكانية التشاور الرسمي؟
		✓	٩- هل يتيح الموقع تغذية مرتدة على السياسات والأنشطة؟
		✓	١٠- هل توجد عبارة أو سياسة تشجع مشاركة المواطنين؟
1	3	6	المجموع
% 10	% 30	% 60	النسبة

نستنتج من الجدول رقم (1) والذي يعكس تقييم تطور المشاركة الإلكترونية للمواطنين من خلال موقع وزارة الصحة بأن درجة التطبيق بهذا المحور 70% وهذه نسبة جيدة إلى حد ما وتمثل اهتمام الوزارة بالمشاركة الإلكترونية للمواطنين، كما تمثل درجة الفجوة بهذا المحور 30% والتي تعكس 3 مؤشرات غير مطبقة ونأمل أن تطبق مستقبلاً.

المحور الثاني: تقييم كيفية تطوير تدفق المعلومات من المواطنين و إليهم من خلال موقع وزارة الصحة:

وينقسم المحور على ثلاث أجزاء على النحو التالي:

- معايير تدفق المعلومات باتجاه واحد.
- معايير تدفق المعلومات باتجاهين.

- معايير تقييم الديمقراطية والانتخاب الإلكتروني.

أ. تدفق المعلومات باتجاه واحد:



الشكل رقم (10) مواقع ذات صلة بوزارة الصحة
يوضح الشكل رقم (10) وجود قائمة الروابط المهمة للمواقع ذات الصلة بوزارة الصحة متاحة بتدليل كافة الصفحات بالموقع.

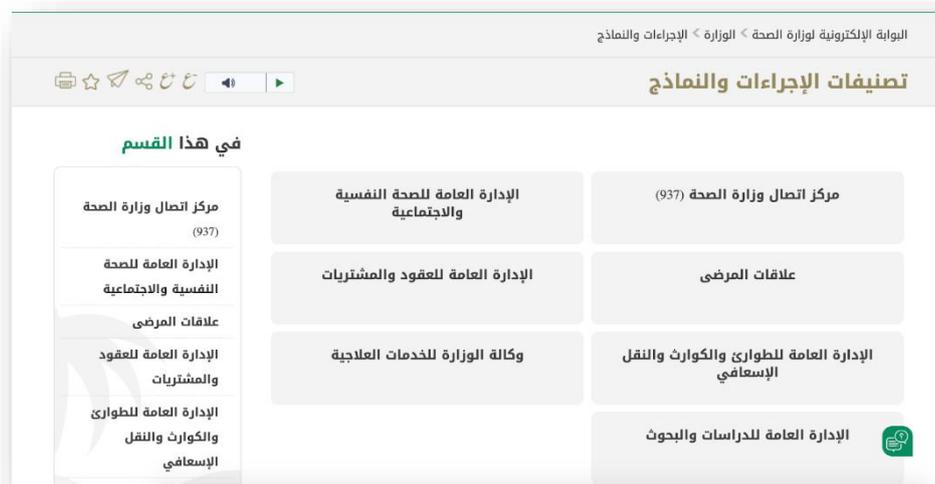


الشكل رقم (11) خانة البحث في الموقع
يوضح الشكل رقم (11) وجود خانة البحث في كافة صفحات الموقع على أيمن رأس الصفحة.



الشكل رقم (12) صفحة الأنظمة واللوائح

يوضح الشكل رقم (12) وجود صفحة خاصة بالأنظمة واللوائح كما تتاح في تذييل الصفحة سياسات الخصوصية وشروط الاستخدام وسياسات حق الحصول المعلومة



الشكل رقم (13) صفحة تصنيفات الإجراءات والنماذج.

يوضح الشكل رقم (13) وجود صفحة خاصة بالنماذج الحكومية والتي يمكن طباعتها من قبل المستخدمين و المواطنين مقسمة حسب الإدارات.

جدول (2) تدفق المعلومات باتجاه واحد

المعايير الرئيسية	نعم	لا	غير مكتمل
١- هل هناك مواقع أو بوابات أخرى لوزارة الصحة على الويب ؟		✓	
٢- هل هناك معلومات عن الاتصال بالجهات المعنية في المواقع الحكومية ؟	✓		
٣- هل الموقع مزود بإمكانات البحث ؟	✓		
٤- هل يستطيع المواطن تحميل او طباعة النماذج الحكومية ؟	✓		
٥- هل الأنظمة واللوائح الحكومية متاحة للاطلاع على الموقع؟	✓		
المجموع	4	1	0
النسبة	80 %	20 %	صفر %

نستنتج من الجدول رقم (2) والذي يعكس تدفق المعلومات باتجاه واحد، وقد بلغت درجة التطبيق 80 % وتمثل نسبة ممتازة في تطبيق هذا المعيار، وبذلك تمثل درجة الفجوة 20 % وذلك بعدم تطبيق مؤشر واحد فقط نأمل تطبيقه مستقبلاً.

ب. تدفق المعلومات باتجاهين:



الشكل رقم (14) حسابات الوزارة على مواقع الشبكات الاجتماعية

يوضح الشكل رقم (14) كافة حسابات الوزارة على مواقع الشبكات الاجتماعية مثبتة في تذييل كافة الصفحات على الموقع الرسمي.



الشكل رقم (15) بيانات التواصل مع الوزارة

يوضح الشكل رقم (15) إتاحة الامكانية في التواصل مع الوزارة عن طريق البريد الإلكتروني الموجود بصفحة اتصل بنا مع توضيح الوقت المستغرق للرد مع ايضاح كيفية وآلية التواصل على البريد الإلكتروني.

جدول (3) تدفق المعلومات باتجاهين

غير مكتمل	لا	نعم	المعايير الرئيسية
	✓		١- هل يستطيع المستخدم رفع النماذج والتقارير على الموقع بعد تعبئتها؟
		✓	٢- هل يستطيع المستخدمون مراسلة الوزارة عبر البريد الإلكتروني؟
		✓	٣- هل يوجد مجال للتواصل والمراسلة عبر رسائل الجوال او عبر الشبكات الاجتماعية كالفيس بوك والتويتر ؟
	✓		٤- هل تتيح البوابة إمكانية التواصل والمشاركة عن طريق تبادل المعلومات والمعرفة عبر الوسائط المتعددة بالصور والصوت والفيديو ؟
	✓		٥- هل تتيح البوابة للمستخدم تحويل او دفع الفواتير من خلالها ؟
	✓		٦- هل توفر البوابة السرية والأمان للمستخدمين عند إجرائه عمليات الدفع والتحويل المالي ؟
0	4	2	المجموع
صفر%	66.67%	33.33%	النسبة

نستنتج من الجدول رقم (3) أن درجة التطبيق في معيار تدفق المعلومات من المواطنين وإيهم بلغت 33.33% وهذه نسبة منخفضة وغير مرضية، إذ أن درجة الفجوة تمثل 66.67%، وهذا يعكس 4 مؤشرات من 6 غير مطبقة في هذا المعيار، وترى الباحثات أن السبب في عدم التطبيق كون مؤشرين تقيس إجراءات الدفع والتحويل المالي، والجهة محل الدراسة حكومية وتقدم جميع خدماتها بالبحر.

ج- الديمقراطية والانتخاب الإلكتروني:

شاركنا الرأي

في هذا القسم

سياسة المشاركة المجتمعية

مشاركات الرأي الإلكترونية

التصويت الإلكتروني

استطلاعات الخدمات الإلكترونية

سياسة المشاركة المجتمعية

الرؤية:

من خلال منصة شاركنا الرأي، تقدم وزارة الصحة مجالاً لمشاركة المجتمع بالرأي في اتخاذ بعض القرارات فيما يتعلق ب: القوانين، أو الأنظمة، أو اللوائح، أو الإجراءات، أو الخدمات، أو آراء عن موضوع معين بالدعم من أبحاث منشورة عالمياً.

أنواع المواضيع التي سيتم طرحها:

- قوانين، أنظمة، لوائح، إجراءات، تقييم خدمات، آراء عامة.

الأدوات المتاحة للمشاركة:

- صفحة الموضوع على البوابة الإلكترونية.
- المراسلة عبر البريد الإلكتروني.

الشكل رقم (16) سياسة المشاركة المجتمعية

يوضح الشكل رقم (16) سياسة المشاركة المجتمعية كما تحددها الوزارة فيما يخص المشاركة بالقوانين او الانظمة من خلال موقع الوزارة او من خلال البريد الإلكتروني، كما تشارك وزارة الصحة في منصة استطلاع لاثاحة الفرصة للمواطنين بالمشاركة بتحديد القوانين والانظمة و استطلاعات الرأي، لكنها لا تتيح في موقعها مجال للتصويت الإلكتروني في الانتخابات

جدول (4) الديمقراطية والانتخاب الإلكتروني

المعايير الرئيسية	نعم	لا	غير مكتمل
١- هل هناك مؤشر للانتخاب الإلكتروني على البوابة؟			✓
٢- هل هناك مجال للتصويت الإلكتروني في الانتخابات؟		✓	
٣- هل هناك إمكانية للمناقشة الانتخابية من خلال المنتديات؟		✓	
٤- هل هناك مجال للاستبيان الإلكتروني الانتخابي؟		✓	
٥- هل يوجد تقييم للنشاطات والسياسات الخاصة بالناخبين؟		✓	
المجموع	0	4	1
النسبة	صفر%	80%	20%

نستنتج من الجدول رقم(4) أن نسبة التطبيق في معيار الديمقراطية والانتخاب الإلكتروني تمثل 20% فقط ، وبذلك تمثل درجة الفجوة 80% وتعتبر نسبة جداً عالية لعدم التطبيق ولا بد من الاهتمام بها والعمل على تطبيقها.

المحور الثالث: تقييم العوامل المهمة في موقع البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية:

وينقسم المحور على ثلاث أجزاء على النحو التالي:

- معايير المطابقة مع معلومات الأداء العامة.
- معايير سهولة الاستخدام والسرعة والسهولة في البحث وإمكانية الوصول إلى خدمات البوابة.
- معايير ملائمة السياق للمحتوى.

(أ) المطابقة مع معلومات الأداء العامة:



الشكل رقم (17): سهولة الانتقال من صفحات البوابة الرئيسية إلى مواقع حكومية أخرى.

يتضح من الشكل رقم (17) إتاحة البوابة دليل متكامل لمواقع جهات حكومية مختلفة وقسمتها على النحو التالي (جهات شقيقة - مواقع محلية - مواقع إقليمية وعالمية)، وعند النقر على أحد هذه المواقع في الرابط ينقلك مباشرة الى الصفحة الرئيسية لموقع الجهة، وعلى سبيل المثال فقد تم الدخول على المجلس الصحي السعودي من خلال الرابط الذي اتاحته البوابة وتصفح الموقع بكل سهولة ويسر كما يتضح في الشكل رقم (18)



الشكل رقم (18): المجلس الصحي السعودي



الشكل رقم (19): حداثة المعلومات إلى آخر تاريخ حدثت فيه الصفحة.

يتضح من الشكل رقم (19) أن البوابة تقوم بتحديث معلوماتها بشكل مستمر اول بأول، وقد تم الاطلاع على صفحة الأخبار في الموقع بتاريخ ٨/ربيع الثاني/ ١٤٤٣هـ فوجدت الاخبار قبلها بثلاثة أيام فقط، وكذلك الاعلانات الموجودة بالموقع كما يظهر بالشكل رقم (20) محدثة قبل يومين، وكما أن آخر تحديث تم للموقع بشكل عام كما يظهر في الشكل رقم (21) كان قبل حدود ٦ ايام، وهذا يعني أنها تقوم بالتحديثات المستمرة للموقع بشكل أسبوعي.



الشكل رقم (20): الإعلانات المحدثة على البوابة

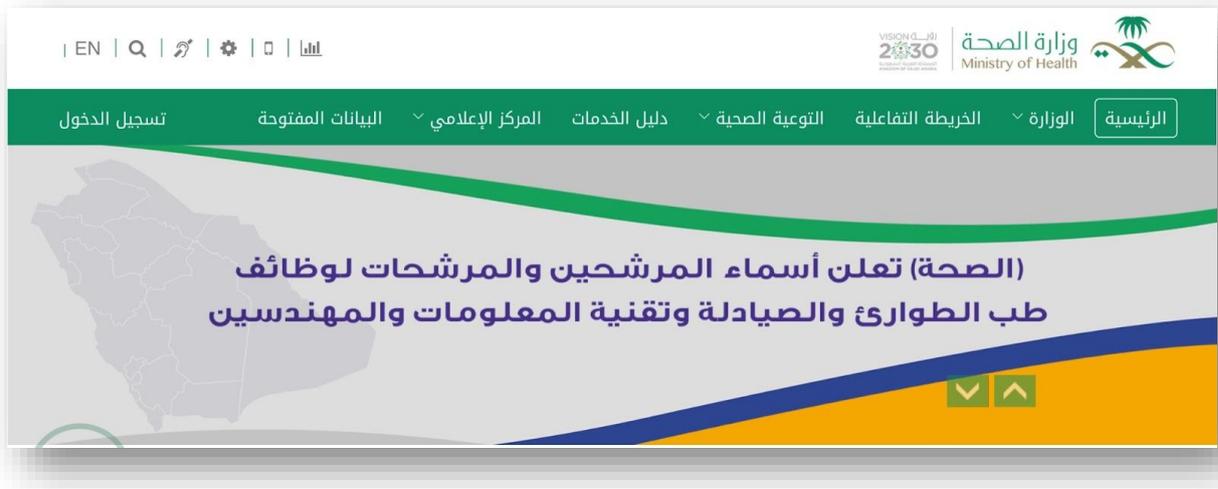


الشكل رقم (21): تحديث صفحة الموقع

جدول (5) المطابقة مع معلومات الأداء العامة

المعايير الرئيسية	نعم	لا	غير مكتمل
١- هل يمكن للمستخدم التنقل من البوابة الالكترونية الرئيسية إلى مواقع منظمات حكومية أخرى؟	✓		
٢- هل المعلومات التي تقدمها البوابة محدثة إلى آخر تاريخ في الصفحة	✓		
المجموع	2	0	0
النسبة	٪ 100	صفر ٪	صفر ٪

نستنتج من الجدول رقم (5) والذي يعكس معيار المطابقة مع معلومات الأداء العامة أن درجة التطبيق بهذا المعيار 100% وهي نسبة مرضية جداً تعكس اهتمام الجهة محل الدراسة بهذا المعيار والالتزام بتطبيقه.
ب/ سهولة الاستخدام والسرعة والسهولة في البحث وإمكانية الوصول إلى خدمات البوابة:



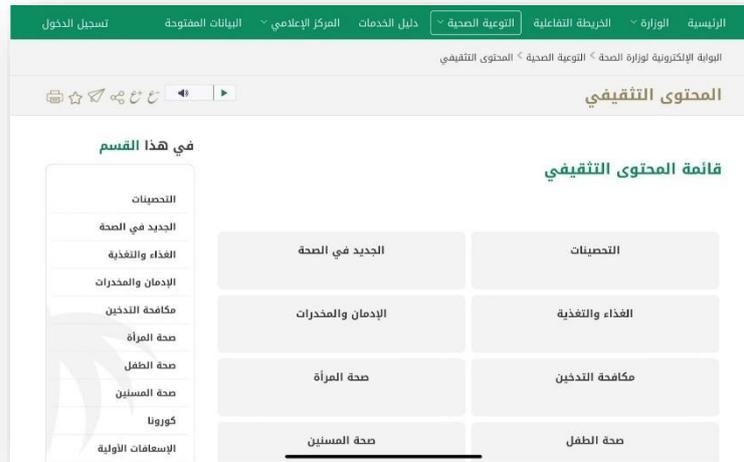
الشكل رقم (22): اختيار موضوعات مهمة للمواطن وإدراجها في الصفحة الرئيسية

يتضح من الشكل رقم (22) أن البوابة وضعت موضوعات تهم المواطن على الصفحة الرئيسية سواء من حيث استعراض للبنرات في أعلى الصفحة والتي تستعرض أهم الموضوعات التي تهم المواطن ك أهم الخدمات المستحدثة بالموقع، او الاعلانات الهامة بالوزارة ونحوها.

أو من خلال الإحصائيات الصحية التي تعرض آخر إحصائيات تخص الوزارة من عدد المتعافين، و عدد الإصابات المستجدة ونحوها، كما في الشكل رقم (23).



الشكل رقم (23): الإحصائيات الصحية



الشكل رقم (24): مدى الترابط بين الموضوعات الرئيسية والفرعية على البوابة

يتضح من الشكل رقم (24) مدى الترابط بين الموضوعات الرئيسية والموضوعات المتفرعة منها وتم اختبار هذه النقطة من خلال تصفح إحدى الخدمات الرئيسية المقدمة في الموقع والتي يتفرع منها بعض التقسيمات الفرعية وأظهر ذلك ارتباطاً وثيقاً بالموضوع الرئيسي وامتداداً له.



الشكل رقم (25): الفئات المستهدفة في البوابة

يتضح من الشكل رقم (25) تعدد الفئات الموجهة إليها البوابة والتي تهتم بخدمتها إلى ثلاث فئات (أفراد المجتمع، الممارسون الصحيون، الهيئات والمنظمات) وتختلف الخدمات باختلاف الفئة وهي كالتالي:

١) أفراد المجتمع.

وهم المرضى، المواطنين، الطلاب، الزائرون، المتطوعون، المسافرون.

٢) الممارسون الصحيون

وهم الأطباء، طاقم التمريض، الممارسون الصحيون، المتطوعين الصحيين.

٣) الهيئات والمنظمات

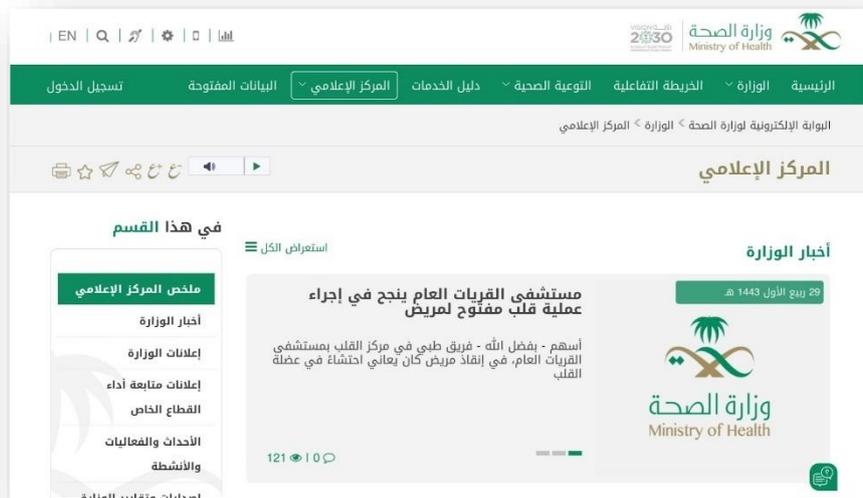
وتشمل القطاع الخاص والقطاع الحكومي.

ويتضح من التقسيمات السابقة اهتمام البوابة بخدمة جميع فئات المجتمع من زوار ومقيمين وجميع الفئات العمرية وايضا جميع القطاعات الخاصة منها والحكومية.



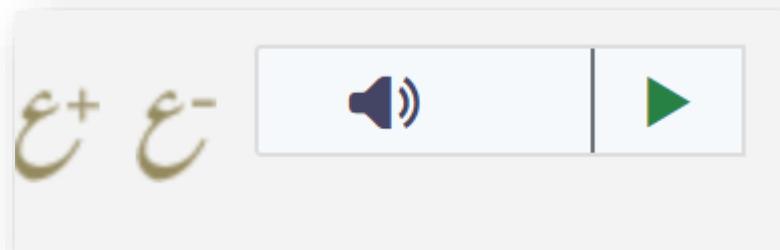
الشكل رقم (26): توجيهات و تعليمات كيفية استخدام البوابة

يوضح الشكل رقم (26) عند النقر على رابط شروط الاستخدام الموجود في اخر الصفحة الرئيسية تظهر بنود وشروط استخدام هذه البوابة بالطريقة الملائمة لأنظمة المملكة العربية السعودية، أيضا الحقوق والواجبات، و بنود وشروط عامة في استخدام البوابة، وتحتتم الصفحة بإرفاق بعض التشريعات ذات العلاقة بالاستخدام. ولكن ماتم ملاحظته خلو الموقع من الشروحات سواء المبسطة أو المفصلة عن البوابة سوى مقاطع فيديو أو نصوص توضح بالتفصيل الطريقة الصحيحة لاستخدام البوابة والخدمات التي تقدمها، لا سيما مع تفرع البوابة وكثرة خدماتها.

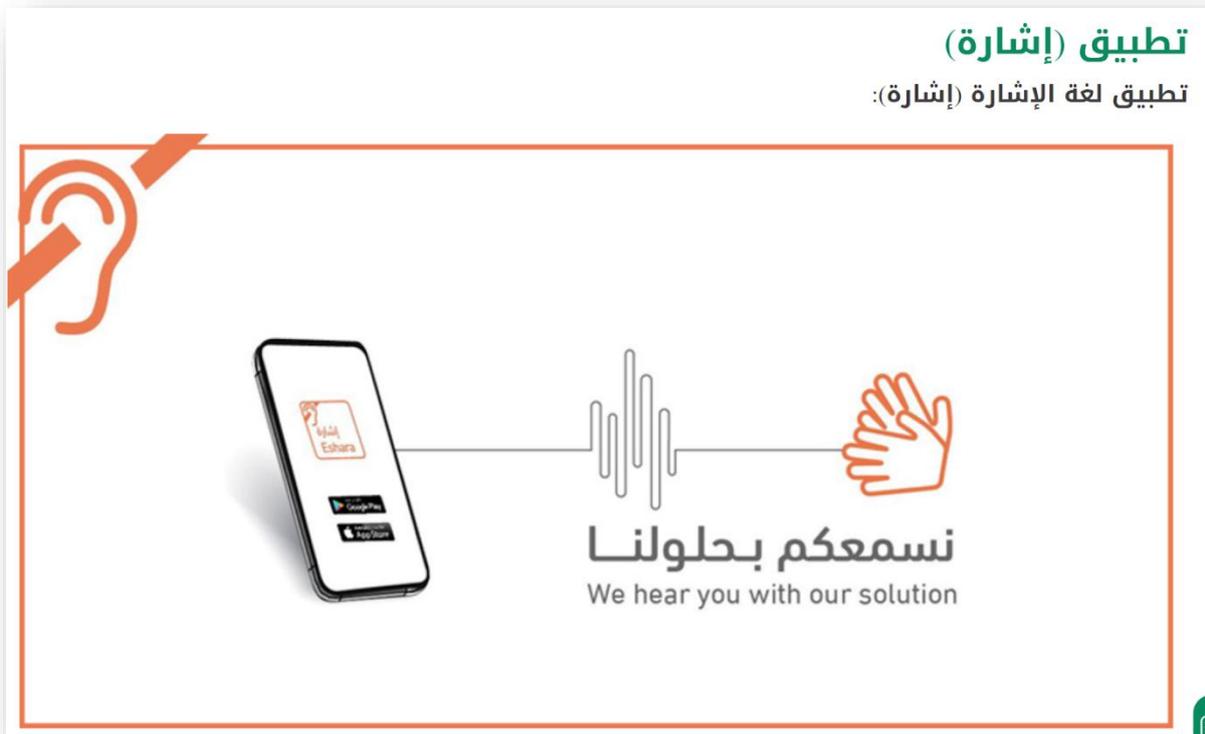


الشكل رقم (27): وضوح النص والجمل الموجودة في البوابة

يوضح الشكل رقم (27) أن البوابة عنيت بعرض النصوص بشكل واضح ومتناسق بحيث ان الخطوط والألوان تتباين وتناسب مع ألوان الخلفية لصفحة.



الشكل رقم (28): خاصية الصوت وحجم الخط



الشكل رقم (29): تطبيق إشارة

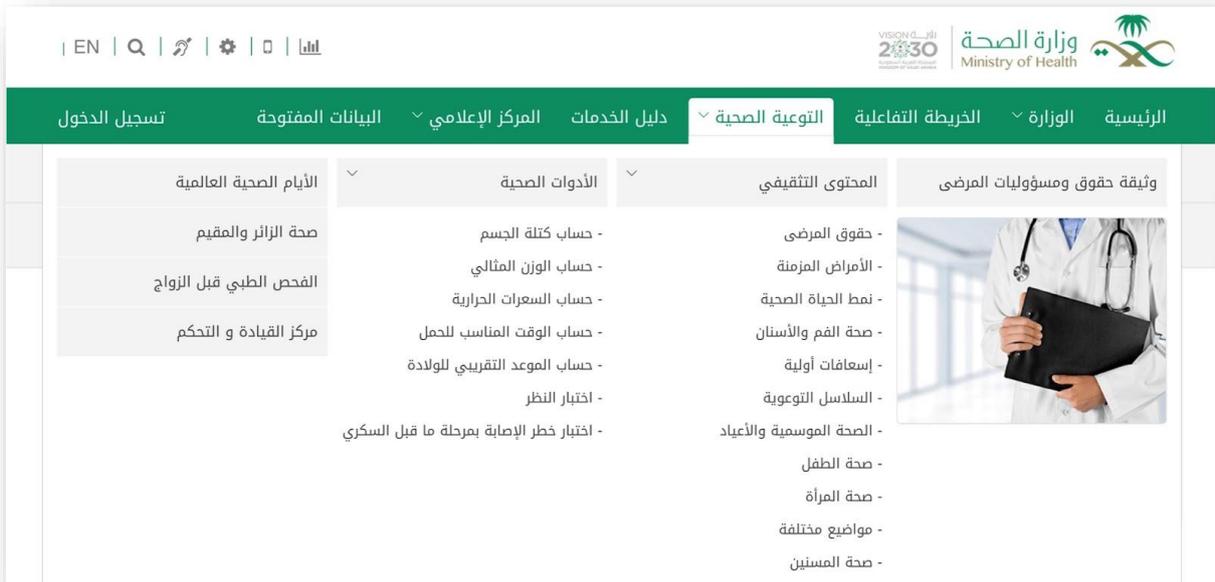
يتضح من الشكلين رقم (28 و 29) التصميم حسب الاحتياجات المختلفة لفئات المستخدمين بحيث يتيح مقطع صوتي عن محتوى الصفحة للمكفوفين وأيضاً إمكانية تصغير أو تكبير حجم الخط لمن يعانون من مشاكل صحية بالنظر، إضافةً إلى توفير تطبيق إشارة لفئة الصم لتسهيل وصولهم لخدمات الموقع.

جدول (6) سهولة الاستخدام والسرعة والسهولة في البحث وإمكانية الوصول إلى خدمات البوابة

المعايير الرئيسية	نعم	لا	غير مكتمل
١- هل الموضوعات المدرجة في الصفحة الرئيسية مهمة للمواطن؟	✓		
٢- ما مدى الترابط بين الموضوعات الرئيسية والفرعية على البوابة؟	✓		
٣- هل تتعدد الفئات المستهدفة و الموجهة إليها البوابة؟	✓		
٤- هل هناك توجيهات وتعليمات لكيفية استخدام البوابة؟			✓
٥- هل عرض النصوص في البوابة واضح ومفهوم؟	✓		

		✓	٦- هل البوابة مصممة حسب الاحتياجات المختلفة لفئات المستخدمين؟
1	0	5	المجموع
% 16.67	صفر %	% 83.33	النسبة

نستنتج من الجدول رقم (6) أن درجة التطبيق في معيار سهولة الاستخدام والسرعة والسهولة في البحث وإمكانية الوصول إلى خدمات البوابة بلغت 100% وبذلك تتضح لنا جهود الجهة محل الدراسة بالالتزام بتطبيق هذا المعيار لتسهيل الوصول إلى خدمات الموقع بكل يسر وسهولة من قبل المستفيدين.



الشكل رقم (30): معايير الأسماء والروابط

يتضح من الشكل رقم (30) حرص البوابة والتزامها بشكل ولون ونوع خط موحد لجميع الصفحات، وكذلك أنها جميع الروابط والمواضيع تؤدي الغرض المطلوب، فعند الدخول على رابط التوعية الصحية نجد مجموعة من المحتوى التثقيفي والأدوات الصحية ووثيقة حقوق ومسؤوليات تخص المرضى، بالإضافة إلى بعض المعلومات الأخرى المندرجة تحت التوعية، وكلها معلومات عن التوعية الصحية تؤدي الغرض المطلوب منها، وفي الشكل التالي رقم (30) تتضح الأدوات الصحية.



الشكل رقم (31) الأدوات الصحية



الشكل رقم (32): الرؤية والرسالة والهدف في البوابة

يتضح من الشكل رقم (32) وجود الرؤية والرسالة والهدف من البوابة بشكل صريح وواضح ويسهل الوصول له.



الشكل رقم (33): المصادر الرئيسية أو الاساسية للمعلومات.

يتضح من الشكل رقم (33) مايلي:

- توفير البوابة لمعلومات أساسية تتمثل في الخريطة التفصيلية للبوابة ووسائل الاتصال وايضا الخدمات المقدمة فيها.
- توفير البوابة للمراجع الأساسية للمعلومات التي تم وضعها على البوابة، فعلى سبيل المثال عند الاطلاع على إصدارات وتقارير الوزارة وخاصة دليل المصطلحات المالية نلاحظ أن جميع البنود المرفقة بالملف موثقة من مصدر أساسي ويتضح هذا في الشكل التالي رقم(33)



الشكل رقم (34): دليل المصطلحات المالية

جدول (7) ملاءمة السياق للمحتوى

المعايير الرئيسية	نعم	لا	غير مكتمل
١- هل هناك معايير للأسماء والروابط؟	✓		
٢- هل وضحت البوابة رؤيتها ورسالتها وأهدافها؟	✓		
٣- هل وفرت البوابة المصادر الرئيسية او الاساسية للمعلومات؟	✓		
٤- هل أتاحت البوابة تحاليل وتقارير بحثية عن مناطق المملكة؟		✓	
المجموع	3	1	0
النسبة	75 %	25 %	صفر %

نستنتج من الجدول رقم (7) والذي يعكس معيار ملاءمة السياق للمحتوى أن درجة التطبيق في هذا المعيار بلغت 75% وهي نسبة جيدة إلى حد ما ، وذلك كون درجة الفجوة تمثل 25% بواقع مؤشر واحد فقط من 4 مؤشرات بهذا المعيار غير مطبق.

النتائج والتوصيات:

تناولت الدراسة تقييم الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة لما لعبته من دور كبير في ظل جائحة كوفيد-19 وتقييم مدى تطبيقها لواقع الحكومة الإلكترونية وفقاً لمعايير محددة وخرجت الدراسة بعدد من النتائج والتوصيات على النحو التالي:

النتائج:

- 1- أن هناك اهتمام كبير من وزارة الصحة بتطبيق معايير الحكومة الإلكترونية.
- 2- أن هناك قصور في بعض معايير تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- 3- أن جائحة كوفيد-19 زادت من مستوى تطبيق معايير الحكومة الإلكترونية في الموقع الإلكتروني للوزارة.
- 4- أن تطبيق معايير الحكومة الإلكترونية في المؤسسات السعودية يأتي تماشياً مع رؤية 2030.

التوصيات:

- 1- ينبغي زيادة الاهتمام بمعايير الحكومة الإلكترونية وتطبيقها بنسبة أكبر.
- 2- توعية أفراد المجتمع بأهمية تقديم الخدمات وفق معايير الحكومة الإلكترونية وما له من أثر إيجابي في تسهيل وصولهم لاحتياجاتهم من الخدمات.
- 3- إجراء العديد من الدراسات المستقبلية لتقييم مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية في مختلف المؤسسات الحكومية السعودية.

المراجع

- أحمد، شمس الدين المهدي. "الحكومة الإلكترونية". مجلة العدل: وزارة العدل - المكتب الفني س14، ع35 (2012): 270 - 280. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/641024>
- زعيبط نورالدين & بن عزيزة صورية. (2014). إرساء قواعد الحكومة الإلكترونية-المملكة العربية السعودية نموذجاً. مجلة الباحث الإقتصادي. 97-75، 2(2)، مسترجع من <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/11288>
- سهل علي العتوم. (2020). "مدى رضا المراجعين عن خدمات الحكومة الإلكترونية في دائرة الأراضي والمساحة" دراسة ميدانية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 28(2).
- العريشي، جبريل حسن. (2008). الحكومة الإلكترونية واستراتيجيات تطبيقها. دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مج 13، ع 1، 43، 78. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/29824>
- العزب، حسين محمد عقيل. (2018). المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات المقدمة من أجهزة الخدمة المدنية الأردنية من وجهة نظر العاملين. مجلة المنارة للبحوث والدراسات: جامعة آل البيت - عمادة البحث العلمي، مج 24، ع 1، 291، 345. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/891804>
- قيداون، أبوبكر الصديق، و معمري، خيرة. (2017). الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها في ظل الحاكمية الرشيدة. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال: جامعة حسنية بن بوعلي الشلف - محور تنمية تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية في الصناعات المحلية البديلة، مج 3، ع 1، 48، 65. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/967896>
- محمد، نهلة كمال الدين. (2020). العوامل المؤثرة على تطبيق الحكومة الإلكترونية (دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم الخرطوم-السودان). مجلة العلوم الهندسية و تكنولوجيا المعلومات، 4(1)، 93-83.
- المحمود، عبدالرزاق ياسين وجنيدي، وسيم ياسين. (2019). إطار عمل للحكومة الإلكترونية باعتماد منهجية الخدمات الموجهة. مجلة جامعة حماة
- ملاعب، عمر. (2020). الحكومة الإلكترونية وجائحة (كوفيد-19). جسر التنمية: المعهد العربي للتخطيط، ع151، 1، 11. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1065769>
- يونس، خالد مؤيد. (2020). الحكومة الإلكترونية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية: المركز القومي للبحوث غزة، مج 4، ع 4، 125، 146. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1047823>

المراجع الأجنبية:

Charalabidis, Y.; Loukis, E.; Alexopoulos, C.; Lachana, Z. (2019). **That three generations of electronic Government: From Service provision to open data and To policy analytics.** International conference on electronic Government. University of the Aegean, Greece, V (11685) 3-17.

M. Soledad Janita, F. Javier Miranda.(2018).*Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees.* Telematics and Informatics.53(2). 457-469

Tavares, A.; Joia, M.; Fornazin, M. (2021). Digital Transformation Initiatives in Public Administration During the Covid-19 Pandemic in Brazil: Unveiling Challenges and Opportunities. International Conference on Electronic Government, 16-28, 2021

Teo, TS.; Srivastava, SC.; Jiang, L. (2008). **Trust and electronic government success: an empirical study.** Journal of management information systems, 25(3), 99 – 132.