

## البوابات الحكومية بين المفهوم والأدبيات

إسراء علي السيد  
باحث دكتوراه- قسم الإعلام  
كلية الآداب ، جامعة الزقازيق ، مصر  
[es22al@gmail.com](mailto:es22al@gmail.com)  
أ.د. إبراهيم عبدالله المسلمي  
أستاذ الصحافة ورئيس الإعلام الأسبق  
بكلية الآداب جامعة الزقازيق-مصر

### المستخلص:

يتناول هذا البحث عرضاً لمفهوم البوابات الإلكترونية الحكومية والمقصود بها تلك الصادرة عن الجهات الحكومية لتقديم الخدمات للمواطنين من حيث نشر المعلومات أو الخدمات الإخبارية والخدمية المقدمة لهم من خلالها ، فتعد البوابات في عصرنا الراهن نافذة إعلامية رقمية رسمية ناطقة بإسم الحكومة ، مما يستوجب التعرف عليها من حيث مفهومها ، ونشأتها ، وخصائصها ، ووظائفها ، والخدمات المقدمة عليها ، والتاريخ الأدبي الذي تناولها بشئ من التدقيق ، واعتمدت الدراسة على المنهج التاريخي الواسف لها من حيث التحليل والنقد للتعرف على هذا المفهوم وما يقدمه من خدمات وأهميته في العصر الحديث ، وذلك من خلال أداة الملاحظة وأسلوب الاستقراء من المصادر الأصلية البحثية للبوابات الإلكترونية الحكومية.

الكلمات الدالة: (البوابات ، البوابات الحكومية ، البوابات الإلكترونية)

### مقدمة

تعد البوابات الإلكترونية جزء لا يتجزأ من مشروع البنية التحتية الأساسية للحكومة الإلكترونية ، فتمثل الإطار الذي يضم جميع المكونات والنظم الضرورية للمواطن والحكومة على حد سواء ، مما دفع معظم الحكومات إلى بناء منفذ أو بوابة حكومية متكاملة تدعمها عدة تطبيقات تتكامل فيما بينها ، وتتحد في شكل واجهة تطبيق تهتم بالمواطن ، وترتكز على المستثمر ، فيتمكن بواسطتها من الحصول على جميع الخدمات الحكومية التي يحتاجها ، مما يحقق شعوره بالرضا عن الخدمة ووفائها بمتطلباته وملاءمتها له .

والبوابة تتكون من عدة محركات : محرك بحث ، و محرك تسجيل وتحقق من الهوية ، ومحرك تتبّع معاملات ؛ وموصلات بمزودي الخدمة ويدعمها محرك سداد ، نذكر من تلك البوابات بوابة حكومة دبي الإلكترونية وبوابة الحكومة المصرية وغيرها الكثير.

### أولاً: مشكلة الدراسة وأهميتها:

تتبع إشكالية الدراسة من كونها تستعرض ماهية البوابات الإلكترونية الحكومية من حيث المفهوم والنشأة والتطور وتاريخها في الأدبيات السابقة .

### وتدرج أهميتها للنقاط التالية :

- تسليط الضوء على أهميتها في تقديم الأخبار والمعلومات والخدمات وتسهيلها للمستخدم لها .
- في ظل إنتشارها كوسيلة إعلام رقمية ، أصبح من الضروري تقييمها لرفع كفاءتها ، وجودة خدماتها وفعاليتها لكلا من المواطن والحكومة (كمرسال ومستقبل) .
- في إطار سعي الحكومات إلى إنجاح مشروع تحولها من حكومة تقليدية إلى حكومة إلكترونية ، ونجاح البوابات الحكومية المتنوعة للدول وإقبال الجمهور على إستخدامها ، فكان من الضروري إلقاء نظرة تاريخية للبوابات الحكومية من حيث المفاهيم والإنشاء والتطور من خلال المراجعات الأدبية المتعمقة.

### ثانياً: أهداف الدراسة :

وتهدف الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي :

ما هي البوابات الحكومية من حيث المفاهيم والنشأة والتطور والمراجعات الأدبية؟

### ثالثاً: منهجية الدراسة وأدواتها:

اعتمد البحث على المنهج التاريخي فكان الأنسب من حيث سرد النتاج الأدبي السابق للبوابات الإلكترونية الحكومية ، والمقارنة والتحليل والنقد للوقوف على أهمية البوابات الحكومية كوسيلة إعلام رقمي ناطق باسم الحكومات ، وتم جمع البيانات البحثية من خلال أداة الملاحظة وأسلوب الاستقراء من المصادر الأصلية للموضوع البحثي.

### رابعاً: ما توصل له البحث :

سيتم تناوله من خلال الإجابة على تساؤلها الرئيسي من خلال النقاط التالية :

### أولاً : مفاهيم البوابات الحكومية وأهميتها :

وسيتم التناول من خلال عرض لمفهوم البوابات وخصائصها ومميزاتها .

## مفهوم البوابة :

لا نستطيع الجزم بتعريف محدد للبوابات لاختلاف وجهة نظر الباحثين والدارسين لها ، وكذلك لاختلاف مجالات استخداماتها ولتشعبها، ولهذا فلا يوجد تعريف متفق عليه يبين ماذا يقصد بها ، ولهذا ظهر مصطلح «بوابة» في البداية ليشير إلى الصفحة الرئيسية لموقع على الشبكة العنكبوتية ، يدخل إليها مستخدموا الإنترنت وقد تعددت تعريفات البوابة بصفة عامة ، وتكمن الأسباب الرئيسية والأساسية في ذلك الاختلاف إلى أن الأدبيات المنشورة باللغة الإنجليزية تقدم تعريفات كثيرة ومتنوعة ومتعددة لها ، وتعد من المشكلات التي تواجهنا في الدراسات الأكاديمية العربية ما يتعلق بالمصطلحات الأجنبية وبالأخص المرتبطة بالتكنولوجيات الحديثة كما عرفه قاموس ويبستر الإلكتروني ( Online Webster Dictionary ) .

فلم يستقر الخبراء و المتخصصون على ترجمة نهائية لمصطلح **Web Portal** فاختلفو حول عدة مصطلحات وهي : ( بوابة Portal - بوابة الإنترنت Internet Portal - بوابة إلكترونية Electronic Portal - بوابة الويب Web Portal ) .

- كما يتم تعريفها (بوابة portal) من الحروف الاستهلاكية للجملة الآتية فهي اختصار لـ "Presenting National of Ressources To Audiencies Locally" وهي تقديم الموارد والمصادر الداخلية إلى المستخدمين المحليين ، أو هي تقديم الخدمات والمصادر الأساسية إلى جمهور محدد من المستخدمين الذين ينتمون لمكان أو جهة معينة ( Haubitz,2005,P.17 )  
- كما يتم التعامل معها من حيث ملامحها المميزة ، حيث يحدد مفهومها على أنه التخصيص للمستخدمين وتمكينهم من التكتيف لاكتشاف واجهتها ، والتفاعل مع الآخرين ، عن طريق التطبيقات ، والمعلومات ذات الصلة لمصالحهم ، ولامحها المميزة هي ( Fuangvuy,2005,P.26 ) :

" إضفاء الشخصية للمستخدمين النهائيين ، ومنظمة لسطح المكتب ، وتقسيم الموارد ، ومتابعة أنشطتها، والحصول على عروض البيانات ، والموقع المهم للأفراد وكل الأشياء"

" Personalization for end users. Organization of the desktop. Resource division. Tracking of activities . Access and display of data stores . Location of important people and thing"

من الناحية اللغوية:

القاموس التقني (online tech terms) الإلكتروني فيعرفها على أنها " موقع إلكتروني يقدم مجموعة من المصادر والخدمات ، مثل : البريد الإلكتروني ، والمنتديات ، ومحركات البحث ، والتسويق الإلكتروني ، وغيرها" ( The Tech Terms Computer online Dictionary ) .  
أما " Web Portal " فيقدمها على أنها " موقع إلكتروني ذو طابع خاص تم تصميمه لي عمل كبوابة يقوم على إمداد المستخدمين بوسائل وصول متعددة لمواقع إلكترونية أخرى مرتبطة بها أو بوابة لمواقع متشابكة على الإنترنت " ( Oxford Learners online Dictionary ) .  
كما عرفها قاموس (Harrods) على أنها " نقطة وصول لكل الخدمات الإلكترونية التي سوف يحتاجها المستفيد لتنفيذ المدى الكامل من الأعمال المرتبطة بمنطقة معينة أو مجال أو اهتمام ، والمصادر المتاحة التي تشمل أكثر من مصدر واحد" ( Harrd online Dictionary ) .

**من الناحية الوظيفية :**

ومن جانبها الوظيفي فهي تمد المستخدم بمصادر وأشكال معلومات متنوعة ومختلفة ، وتقوم بتقليل الجهد والوقت الذي يبذله المستخدم في البحث عن المعلومات ، من خلال توفير دلائل المعلومات أو غيرها من خدمات البحث وكذلك زيادة الاهتمام بالجوانب الشخصية في البوابة ، ومنح المستخدم القدرة على التعديل وفق رغباته (Burgess,2011,P.97) .

كما عرفت نوره عبد الوهاب (جبريل، 2014،ص64) بأنها الصفحة التي يمكن من خلالها تزويد الزائرين بالعديد من المعلومات والخدمات بالإضافة إلى المزيد من الروابط التي تقودهم مباشرة إلى مواقع أخرى .

كما تعرفها **كاملي بيو** ( Camly,2010, pp.1-47) في دراستها عن البوابات الإخبارية بأنها نوع من أنواع البوابات والتي توفر الأخبار مجمعة من آلاف المواقع الإخبارية ، ومن أشهر البوابات شهرة في الولايات المتحدة : (Google News ,Yahoo News).

وتتفق كذلك معها **جوليا بافلوفا**(Pavlova,2005,pp 1-11) في دراستها في أنواع البوابات على رغم من اختلافها إلا إنها تتفق في بعض الأمور المشتركة ، منها على سبيل المثال : التخصيص customization ويعني تحديد الاختلافات بين المستخدمين وتقديم محتوى يتناسب مع احتياجاتهم، وتستند الخدمة على جمع المعلومات عن المستخدمين ومجتمعاتهم وتقديم المحتوى المناسب في الوقت المناسب ، وتجميع المحتوى Content Aggregation وهو إعداد المحتوى من مصادر مختلفة لمختلف المستخدمين بما يتناسب وفقا لاحتياجاتهم.

**التعريفات الاصطلاحية :**

**أولا : من الناحية التقنية :** وينظر لها من اتجاه البعد التقني **technical dimension** ما عرفه دتلور (Detlor) في تعريفه لبوابة المنظمة corporate portal على إنها : واجهة إلكترونية قائمة على نظام الويب والتي يمكن استخدامها في المنظمات لتعزيز جمع المعلومات واقتسامها وبثها على نطاق مؤسسي كامل ( Detlor,2000,PP.91-101).

ويراها مصممو ومطورو البوابات : "على إنها مجموعة من البرامج والتطبيقات التي تمكن من استخدام فئات متنوعة من الخدمات والوظائف ذات محتوى متباين إلى جانب وسائل الاتصال وتقديم المساعدة الفنية للمستخدمين إذا لزم الأمر" ( Michal,2011,P.678) .

ويتمحور إنشاء وتصميم البوابات حول ستة عناصر أساسية وهي :

- 1- الأحداث الجارية .
- 2- الأدوات البحثية مثل : محركات البحث والأدلة .
- 3- قطاع خاص بالاتصال وتبادل الخبرات 4- إتاحة المعلومات وفقا للسمات الشخصية .
- 5- قطاع المعلومات . 6- قطاع خاص بالصفقات والمعاملات التجارية (Detlor,2000,PP.91-101).

وترتبط وتتكامل وتتشارك تلك العناصر مع بعضها البعض في محيط بيئة واحدة تكون موجهة في الأساس إلى جمهور معين ومحدد من المستخدمين .

ومن السابق **البوابة تقنيا** : هي شبكة من الخدمات التي تجمع المحتوى من مختلف الموارد باستخدام تكنولوجيا البحث والتصفح عن طريق متصفحات الويب .

**ثانيا: من ناحية تجميع وإتاحة المعلومات والخدمات :** فيعرفها **جان لويس بينارد** على أنها " نقطة إتاحة فريدة للمعلومات بصرف النظر عن أشكالها وأماكنها"( Benard, 2000,P.25)، واتفق معه **رومان باريسو** في كتابة بعنوان "بوابة الإنترنت " بأنها "تجميع للمعلومات والخدمات ،حيث إنها تسمح بتجميع

وإتاحة المعلومات على السواء ، مثل : الحقائق ، وطلبات المستفيدين والعروض المقدمة للمستفيدين.... وغيرها ، كما أنها تتيح الخدمات المتنوعة من خلال نقطة إتاحة" وبهذا فهي تجمع بين وظيفتين وهما تجميع وتقديم المعلومات بالإضافة إلى تقديم الخدمات ( Parso,2002,P.13 )، كما أنها تقدم مجموعة من المعلومات التي تهم الزائرين للموقع وكذلك الروابط التي تخص الموقع نفسه أو مواقع أخرى، واتفق معه آرثر تاتنال (Arthur Tatnall) على أنها " موقع إلكتروني صمم ليكون مدخلا أو بابا يمنح المستفيدين حق الوصول إلى العديد من المواقع الأخرى (Tatnall,2005,P.3).

وبهذا فإن : بعض البوابات قد تكون متخصصة في مجال أو مجالات مختلفة ، وبهذا فهي ليست مجرد منصة من التكنولوجيا ، ومن هذا المنطلق **فالبوابة** تدعم المنظمة وموظفيها بتجميع كل المعلومات والتطبيقات التي يريدها ويحتاجها المستخدمين في وظائفهم لتكون نقطة واحدة للدخول .

### بوابة الحكومة الإلكترونية:

هي مدخل نموذجي لتنفيذ مبادرات الحكومة الإلكترونية وتوفير الوصول إلى الحكومة وخدماتها ، وهي نقطة وصول واحدة للدخول إلى جهات حكومية متعددة فتعطي الفرصة للمستخدمين التفاعل بسهولة وسلاسة ، كما يشار إلى بوابة الحكومة الإلكترونية بوصفها بوابة (One-stop) كنتيجة مباشرة لتنفيذ متكامل للمعلومات والخدمات لعملاء الحكومة (Laingoh,2008,PP.348-369).

البوابة تجعل الحكومة فعالة وذات كفاءة في خدمة عملائها من المواطنين وغيرهم ، مع تقديم معلومات وخدمات متكاملة فتعد طريقاً جديداً لأداء العمل الحكومي ، وتعمل على إيصال المعلومات والخدمات وتركيزها على المواطنين ، وتعتبر منفذاً للتكامل بين أطراف الحكومة المختلفة ويتمثل ذلك في الوزارات والمؤسسات الحكومية وقواعد البيانات ويتجلى ذلك في واجهة تطبيق، سهولة الاستخدام للمواطنين ، وتدعم هذه العملية عدة أمور ومنها (الغانم ، 2013 ، ص . 124):

- 1- معايير محددة تحكم الشبكات .
  - 2- إدارة المحتوى .
  - 3- السداد الإلكتروني .
  - 4- سرية وأمن المعلومات .
  - 5- التكامل بين التطبيقات .
  - 6- بنية أساسية قانونية لتوفير عملية التحقق من الهوية عن بعد. نظام بنية المفتاح المعلن .
- وتعد البوابة الحكومية (من هذا المنطلق) تحقق أهم مبادئ الحكومة الإلكترونية وتتمثل فيما يلي (السامرائي، و ماركو ، 2010 ، ص ص 127 – 162) :

- 1- تجميع الأنشطة والخدمات الحكومية كافة في موقع واحد على الإنترنت (كمجمعات الدوائر الحكومية) .
- 2- تحقيق اتصال دائم مع الجمهور مع القدرة على تأمين الاحتياجات الاستعلامية والخدمية كافة للمواطنين.
- 3- تحقيق سرعة وفاعلية الربط والتنسيق والأداء بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حده .
- 4- تحقيق وفرة الإنفاق في كافة العناصر مما يحقق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

ويشير Diaz أن بوابة الحكومة تشبه بوابات المؤسسات ؛ فهي توفر مجموعة من الميزات مثل : تحسين الوصول إلى المعلومات وزيادة التعاون ، وزيادة استخدام التطبيقات الموجودة والتكامل الفعال بين التطبيقات بالإضافة إلى ذلك فإنها تسمح للمستخدمين الوصول والتفاعل مع مجموعة من التطبيقات الداخلية والخارجية ومصادر المعلومات (Laingoh,2008, PP.348-369) .

إلا أن بوابة الحكومة الإلكترونية تختلف عن غيرها من أنواع البوابات الإلكترونية في كونها الأكثر تعقيدا والأكثر شمولاً لعدة أسباب أهمها (الغانم ، 2013 ، ص . 119) :

1- ينبغي أن تكون شاملة لكل فرد في البلاد باختلاف أعمارهم وتعليمهم وثقافتهم واحتياجاتهم ومستواهم الاقتصادي ومقدرتهم الفنية والمادية للوصول إلى البوابة ، فهناك رؤية غير واضحة عن ماهية المستخدمين.

2- يتطلب من البوابة الإلكترونية للحكومة في بعض البلاد توجيه المستخدم إلى المعلومة أو الخدمة المناسبة عبر آلاف الصفحات الحكومية الإلكترونية مثل الولايات المتحدة الأمريكية .

3- يجب عليها تحقيق أكبر قدر من الاندماج الأفقي والرأسي بين المؤسسات ومختلف المستويات الحكومية .

**البوابات الحكومية :** ما هي العلاقة وطيدة بين المعلومات الحكومية والبوابات على شبكة الإنترنت .  
**المعلومات الحكومية (Government Information):** ويمكننا القول بأن المعلومات الحكومية هي المعلومات التي أصدرتها هيئة أوجهة حكومية وقامت بتعديلها ومتابعتها والتحكم فيها لمتابعة الأعمال والأنشطة الحكومية ، بصرف النظر عن الشكل الذي تصدر فيه وذلك وفقا للقوانين المتبعة .

**بوابات المعلومات الحكومية : (Government Web Portal):** وتمثل مدخلا واحدا للمواطنين والجهات الحكومية وقطاع الأعمال والزائرين للحصول على المعلومات والخدمات (Choudire,2004,P.106).

**العلاقة بين البوابات الحكومية والحكومة الإلكترونية:** توجد علاقة تكاملية بين كلا من البوابات الحكومية والحكومة الإلكترونية حيث تعتبر الحكومة الإلكترونية النواة الأولى لبوابات المعلومات الحكومية على الإنترنت لأن فكرة الحكومة الإلكترونية تقوم على أربعة ركائز وهي (الهادي ، 2006):

1- حصر كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في مكان واحد هو موقع الحكومة على الإنترنت .

2- توفير اتصال دائم بالجمهور 24 ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع .

3- سرعة الربط والتنسيق لأداء الدوائر الحكومية المختلفة .

4- خفض في التكاليف والجهد والوقت مع كفاءة الأداء .

**وتعرف الحكومة الإلكترونية بأنها:** قدرة القطاعات الحكومية على تقديم الخدمات للمواطنين باستخدام وسائل إلكترونية بسرعة عالية وبتكاليف أقل ومجهود محدود مع كفاءة الأداء من خلال موقع الحكومة الرسمي على الإنترنت ، ويشتمل محتوى الحكومة الإلكترونية على ما يلي (سعيد ، 2005،ص.39):

1- **المحتوى المعلوماتي :** يغطي الاحتياجات الاستعلامية للمواطنين .

2- **المحتوى الاتصالي :** لربط المواطن بأجهزة الدولة بوسيلة تفاعل بسيطة ودائمة .

3- **المحتوى الخدمي :** يتيح كافة الخدمات الحكومية من خلال موقع الحكومة على الإنترنت .

ولزيادة الشفافية الحكومية ولتحسين أداء الخدمات الحكومية لابد من توفير البيانات والمعلومات المختلفة مع أداء الخدمات الإلكترونية بكفاءة عالية ومجهود قليل في أقل زمن مع فتح قناة اتصال بين الحكومة والمواطنين.

ف نجد أن البوابة الحكومية هي بوابة المعلومات الحكومية وتصنف من ضمن البوابات العامة الأفقية.

مراحل وجود ونضج بوابة خدمات الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت وتحدد في الخمس

مراحل التالية (Maad, & coghlan,2008, PP. 128-138):

1- **النشأة والتواجد :** وذلك من حيث الموقع الرسمي أو البوابة التي تقدم وصلات أو روابط للجهات الحكومية وتضم معلومات أساسية بسيطة وثابتة .

2- **تعزيز التواجد :** حيث يتم توصيل الخدمات الإلكترونية المتاحة على الإنترنت إلى قواعد البيانات



- والمصادر الحالية ويتم أرشفة المعلومات مع إمكانات البحث المتطورة .
- 3- **وجود التفاعلية** : مرحلة متقدمة من المرحلة الثانية بإضافة التفاعل من خلال توفير وصلات أو روابط للتحميل الأمن للمعلومات والاتصال بالمسؤولين في الحكومة .
- 4- **وجود التعاملات** : وهي التي تسمح بالتعاملات الإلكترونية مثل دفع الضرائب والغرامات والمخالفات المرورية وتقديم العطاءات والمناقصات للعقود العامة ، وذلك بروابط أو وصلات آمنة.
- 5- **وجود الشبكة** : بحيث تتوافر شبكة متكاملة من المؤسسات العامة ، لتوفير المعلومات والخدمات للمناقشة والتشاور بين الحكومة والمواطنين .
- إجمالاً** : (البوابات الحكومية) هي مواقع الحكومية الرسمية وصفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة ، الموجهة إلى جمهورها والمقدمة له كافة الخدمات التي يحتاجها، في كافة المجالات بطرق تواصلية سهلة الاستخدام والاتاحة في مختلف الأوقات وسرعة الوصول ، ذات معلومات دقيقة وموثقة معتمدة على التكنولوجيا الرقمية الحديثة لشبكة الإنترنت .
- أهمية بوابات الحكومة الإلكترونية** : يمكن توضيح أهمية وجود بوابات المعلومات الحكومية كما يلي :
- 1- تساهم في إبراز الآثار الإيجابية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الحكومية مما يؤدي بدوره إلى تحقيق مبدأ الشفافية الحكومية (Choudire,2004,P.106).
  - 2- توفير نظام للمعلومات الحكومية الإلكترونية الأمر الذي يجعل من المواطنين القوة المحركة وراء التحول الفعلي لمجتمع المعلومات .
  - 3- تحفيز المستفيدين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعاملاتهم اليومية .
  - 4- تعزيز دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع جوانب الحياة حيث تعتبر بوابة المعلومات الحكومية بمثابة حلقة وصل وقناة اتصال بين المواطنين والحكومة والمجتمع .

### ثانياً : نشأة البوابات الحكومية وتطورها :

**نشأة البوابات**: تعددت وتباينت وجهات النظر حول تحديد البداية الحقيقية لظهور البوابات الإلكترونية إلى حيز الوجود ، وعلى الرغم من هذا التباين إلا أن هناك شبه إجماع على أن حقبة التسعينيات من القرن الماضي شهدت ظهور هذا النوع من المواقع الإلكترونية ، ولقد نشأت البوابة من أصل الحاجة إلى تطبيق بعض التنظيم للويب ، عن طريق تطوير قدرات المعلومات ، وزيادة تنظيمها وتماسكها ، وفرض تحديات أسهمت في تشكيل البوابات من أهمها:

- 1- سيكون هناك عدد أكبر من المواقع على الويب ، وستكون أكبر حجماً ، وأكثر نشاطاً.
  - 2- محتويات المواقع الحقيقية ستكون أكثر تنوعاً ، وانتشاراً.
  - 3- خدمات جديدة سيتم تطويرها (الكشكي ، 2009 ، ص 86) .
- ورغم ظهور كل البوابات في أواخر التسعينيات إلا أن إمكانية الوصول إلى المعلومات من مصادر مختلفة مجمعة في صفحة رئيسية واحدة يمكن التعديل فيها لتناسب المستخدم استغرق ما يقرب من عشر سنوات ليظهر بصورته الحالية ، ويمكننا القول بأن ظهور الجيل الأول من البوابات على شبكة الإنترنت كمحركات بحث أو أدلة مثل (Excite , Lycos , Yahoo) وبدأ الأمر في التطور تدريجياً بتقديم خدمات إضافية مثل الدردشة والبريد الإلكتروني ، والأخبار والمجتمعات المحلية ، وخدمات المعلومات (Alejandra,2008,P.8).

ويذكر جان لويس بينارد في كتابه "بوابات المؤسسات" أن ظهورها يرجع إلى عام 1998 وهذا يعني أنها حديثة نسبياً ، بينما يعتبرها رومان باريسو أن فكرة ومفهوم البوابات كانت ملازمة لبدايات علوم الحاسب الآلي ، ومن هذا المبدأ فإنها قديمة جداً وترجع إلى ظهور علم الحاسب وخاصة منذ نشأة

نظم المعلومات المبكرة والتي تعمل في الشبكات وتساهم في تبادل المعلومات ( العريشي والغانم ، 2011، ص.19).

وتتابع تطور ونمو البوابات باستمرار وبشكل مضطرب فتخطى عددها الألاف من بوابات الإنترنت وتتضمنت بدورها ملايين المواقع ، ولاقى تصميمها اهتماما كبيرا من جانب مجتمع الناشرين والكتاب في جميع المؤسسات والمكتبات ومراكز المعلومات التي ترغب في تطوير وتنمية نشاطها على شبكة الويب (Alston,2005,P.76)

وظهرت البوابات الإقليمية المحلية التي تتضمن معلومات مثل التنبؤات الجوية ، والشوارع والخرائط والمعلومات التجارية المحلية ، وغيرها وبرزت العديد من البوابات لإتاحة المحتوى المحلي في العديد من الدول مثل بوابات : كوريا (Naver) ، والهند (Rediff) ، والصين (Sina.com) ، رومانيا (Neogen.ro) ، اليونان (In.Gr) ، وإيطاليا (Webplace) لتطبيق التجارة الإلكترونية (الكشكي ، 2009، ص.87) .

ويرى آخرون أن بداية البوابات الإلكترونية الحقيقية كانت مع بداية العقد الأخير من القرن العشرين؛ وذلك نظرا للطفرة التكنولوجية الهائلة التي غطت جميع مناحي الحياة ، وكذلك لظهور العديد من المؤسسات الاقتصادية التي رأت أن استخدام التكنولوجيا في مباشرة أعمالها وخاصة من خلال نظم المعلومات الإدارية المتطورة ؛ سيعود بالنفع على هذه المؤسسات ، وهنا برز دور مصممي هذه المواقع ، والذين عمدوا إلى النهوض بها لمحاولة تطويرها مما أفرز إلينا البوابات الإلكترونية التي بدأت في الانتشار في السنوات القليلة الماضية ليس فقط في المؤسسات الخاصة ، ولكن أيضا في دول العالم المختلفة من خلال البوابات الحكومية الإلكترونية الخاصة بها ، والتي ظهرت لخدمة مواطنيها (Government Web Portals) ومن أمثلتها الولايات المتحدة الأمريكية "USA.Gov" وفي بريطانيا "Businesslink.Gov.Uk" فضلا عن المؤسسات التعليمية ولا سيما في العالم المتقدم (الزيات ، 2011، ص.20) .

ويعود السبب الرئيسي لإنشاء البوابات إلى مصممي صفحات الويب بالاشتراك في الدخول على شبكة الإنترنت فقد بحثوا عن نمط جديد يمكنهم من تحويل الصفحة الرئيسية لموقع الويب من مجرد صفحة ثابتة تقليدية إلى قطاع ديناميكي تفاعلي ينطوي على مجموعة من المهام والخصائص الرئيسية والتي من أهمها : الاستقبال ، التوجيه والإرشاد ، ومعلومات خاصة بالمستفيدين معدة وفقا للسمات الشخصية إلى غير ذلك (Sriram ,2009,P.109).

وعن سبب النشأة الحقيقية لظهور مفهوم البوابة يصف أحد خبراء الاقتصاد الرقمي ذلك بحاجة الموقع إلى زيادة دخله الإعلاني بوضع عوامل جذب فعال تقود زائري الإنترنت نحو الدخول إليها والبقاء فيها أطول فترة ممكنة ، مما يؤدي إلى رفع معدلات الطلب على الإعلان في الموقع نتيجة ارتفاع عدد زواره ، ولذلك اتجهت البوابات نحو توفير عروض مغرية جدا لشراء السلع والخدمات وتوفير البريد المجاني لزائريها (قاسم، 2010، ص.112).

**و هناك ثلاث مراحل أساسية مرت بها البوابات الإلكترونية وهي (جبريل، 2014، ص.57):**

1- **البداية المبكرة :** وفي هذه المرحلة كان البحث عن أفضل المواقع الإلكترونية هو الفيصل عند البحث عن أية معلومة من خلال شبكة الإنترنت ، فهذه المواقع تتشابه فيما تقدمه من معلومات ، ولن يستطيع الباحث الحصول على ما يريده من معلومات .

2- **مرحلة النمو :** وفي هذه المرحلة حدثت زيادة هائلة في عدد الصفحات على شبكة الإنترنت ، وظهر مفهوم محرك البحث ليعمل على تسهيل الحصول على المعلومات ، وقد أضافت هذه المحركات



مفهوما آخر في تطور مفهوم البوابات الإلكترونية على اعتبار أنها تساعد الباحث في الوصول إلى أحدث المعلومات ، وهذا ما سعت إليه البوابات الإلكترونية حيث أنها أصبحت تقدم للباحثين أحدث ما يحتاجونه من معلومات .

- 3- **مرحلة الامتداد :** وحدث في هذه المرحلة أن ازداد حجم وعمق عدد الخدمات المقدمة للمستخدمين من خلال البوابات الإلكترونية ، ولا زالت البوابات تمر بهذه المرحلة حتى الآن .
- 4- كما يمكن النظر إلى أن البوابة نشأت من أصل الحاجة إلى تطبيق بعض التنظيم للويب ، عن طريق تطوير قدرات المعلومات وزيادة تنظيمها وتماسكها ، وفرض تحديات أسهمت في تشكيل البوابات (الكشكي ، 2009، ص.86) .

### ثالثا : أبرز خصائص البوابات الحكومية وعوامل نجاحها :

**خصائص البوابات الحكومية (بوابة الحكومة الإلكترونية) :** تمثل البوابة الحكومية مدخلا للوصول للمعلومات الحكومية مما جعلها تنسم بعدد من الخصائص والسمات التي تهدف لدعم التفاعل بينها وبين جمهور المواطنين ، ومن هذه السمات والخصائص :

- 1- أنها لا بد أن تكون **مدخلا موحدا سهل الوصول إلى المعلومات** ، يهدف إلى إغناء تجربة المواطن وتسهيل التواصل مع الحكومة الإلكترونية بحيث (Laingoh,2008, PP.348-369) :
  - أ- يتيح الوصول إلى مجموعة متنوعة من المعلومات والخدمات .
  - ب- يربط بين الخدمات والإدارات المختلفة من خلال نقطة عبور واحدة .
  - ج- يسترجع الخدمات على أساس الحاجة ودون معرفة الإدارات الأساسية .
- 2- **إمكانية تخصيص البوابة من خلال :**

- أ- **التخصيص: Customization:** بحيث تتوفر الإمكانية التقنية التي تفتح المجال أمام المواطن لإضفاء لمسة شخصية على شكل ومحتوى البوابة .
- ب- **الشخصية: Personalization:** بحيث تبث المعلومات والخدمات وفق اهتمامات المواطن وخصائصه وهو ما يعرف بسمات المستخدم user profile ، ولهذا فتهتم البوابة الحكومية بفتح المجال أمام مستخدميها بتخصيص البوابة (Portal Personalization) وفقا لاهتمامهم وميولهم سواء في الألوان أو في أولوية وأهمية المعلومات الحكومية المتاحة وبعض الخدمات والأنشطة السياسية والاجتماعية والاقتصادية وغيرها وعند تحديد ذلك عند تسجيل الدخول مرة ثانية يرى المواطن البوابة الحكومية بالألوان والمعلومات والخدمات والقطاعات الموضوعية التي حددها .

### **3- خاصية البحث :**

- أ- ينبغي أن يوجد في البوابات الحكومية الإلكترونية محرك بحث صغير يستطيع من خلاله المستخدم البحث عن المعلومات أو الخدمة التي يرغب بها والتي قد لا تتوفر مباشرة من موقع البوابة الرئيسي .
- ب- تدعيم عمليات البحث الحر المعتمدة على الكلمات المفتاحية أو حسب السؤال أو حقول توصيف الخدمة .
- ج- مراعاة تعدد الثقافات واللغات في البلاد وتوفير نسخ مختلفة بلغات مختلفة للبوابة الحكومية .
- 4- **تصنيف المحتوى :** ويتمثل في تنظيم المعلومات والخدمات وفقا لنظام تصنيف معين يعكس ويدعم الأعمال الحكومية بحيث يتمكن مستخدمو البوابة من الوصول إلى المعلومات والخدمات ذات الصلة باحتياجاتهم .

5- **الأمن والخصوصية** : تعمل إدارة البوابة على نشر معايير أمن الخدمات الحكومية لضمان سرية البيانات حتى لا يستطيع أشخاص غير مؤهلين الاطلاع على معلومات خاصة بالمواطنين خلال عمليات التبادل الإلكتروني أو التلاعب بالبيانات الشخصية ، فتوفر نظام لحماية خصوصية وسرية البيانات لديها.

6- **خدمة التسجيل الموحد**: إن بعض الخدمات الحكومية تتطلب التأكد من هوية المواطن وبياناته الشخصية للحصول على خدمة ما ، وعند تنفيذها يتطلب ذلك تكرار المواطن للتعريف بنفسه ويمكن أن يتم هذا في الجلسة الواحدة عدة مرات مما جعل خدمة التسجيل الموحد تعطي القدرة للمواطن على التأكد من هويته وإصدار إذن دخول إلكتروني لكافة القطاعات الحكومية ، وهي من أهم سمات البوابة الحكومية.

7- **خدمات إدارة البوابة ، إدارات الحملات الإعلانية ، ومرونة المظهر الخارجي ، وخدمات التقارير والإحصاءات .**

8- **خدمة الاشتراك بالمعلومات ، وأدوات التعاون والتواصل (الإمكانات التفاعلية) :** تتيح بوابة المعلومات الحكومية إمكانات المحادثة والمنتديات من أجل المشاركة الفعالة بين جمهور المستخدمين والمسؤولين عن البوابة ، مع إتاحة الرد على الاستفسارات الإلكترونية للإجابة على أسئلة المواطنين ويؤدي ذلك لدعم مفهوم شبك الاستعلام الإلكتروني .

**عوامل نجاح البوابة الحكومية الإلكترونية:** وتعتمد البوابات الحكومية في نجاحها على كفاءة هيكلها التصميمي والتنظيمي على العوامل التالية:

- 1- سهولة الاستخدام ، و سهولة الوصول .
- 2- الكفاية والفاعلية .
- 3- إدارة المعرفة
- 4- أصالة البيانات .
- 5- تقديم الخدمات ، و ضمان مستويات الجودة .

### رابعاً : وظائف البوابات الحكومية وخدماتها :

#### وظائف البوابات الحكومية :

تقوم البوابات الحكومية بعدة وظائف لتحقيق أهدافها كالتالي (Choudire,2004,P.106) :

- 1- إتاحة نقطة دخول أساسية واحدة للمعلومات الحكومية .
- 2- تعد قناة للاتصال المجتمعي للتفاعل بين المواطنين والمجتمع والحكومة .
- 3- تقديم دراسات وتقارير معلوماتية عن أهم القضايا الاقتصادية والاجتماعية والسياسية .
- 4- التحديث المستمر للمعلومات الحكومية وإتاحتها من خلال وسيلة تواصل دائمة التحديث في الوقت المناسب
- 5- قياس الأداء التنموي والتعرف على المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية بالمؤشرات الإحصائية المختلفة
- 6- تلقي الاستفسارات المعلوماتية عن طريق الوحدات المتخصصة بأسرع طريقة .
- 7- إتاحة أدلة الاتصال بالجهات الحكومية سواء داخل الدولة أو خارجها .
- 8- تقديم خدمات إلكترونية (أحوال الطقس ، التوقيت وغيرها ) متنوعة لطبيعة جمهورها واحتياجاته.
- 9- إتاحة استطلاعات الرأي عن أهم القضايا الاجتماعية والسياسية والاقتصادية محلياً وعالمياً.

#### خدمات البوابة:

1- **الإعلام (Notification) :** وهي "تقنية الدفع" فتعد النظام المساعد للمستخدم على تلقي المعلومات تلقائياً من خادم الشبكة وتهدف لإرسال المعلومات والبرامج مباشرة على سطح المكتب للجهاز الشخصي للمستخدم فيكون لديه فرصة للاشتراك في مصادر المعلومات النشطة ، وإمكانية توفير خدمات الإدارة لمساعدة المستخدمين على المشاركة ، ويتم تحديث الوثائق و إدارة المهام وسير العمل (سليمان ،2015،ص.89).

2- إدارة العمليات التجارية: تعمل على دعم التعاون بين الشركات ورجال الأعمال ، ورجال الأعمال والمستهلكين والتجارة الإلكترونية ، وعادة يكون بها عنصر معالجة المعاملات وتوفيرها عن المنتجات والخدمات، وتشمل مميزات الإدارة وتهدف هذه البوابة إلى خفض التكلفة (Manish,2010, PP.1-17).

ويتوقع المستخدمون أن الخدمات على الويب تكون متاحة في أغلب الأوقات ويرغبون في سرعة الدخول على صفحة البحث والتحميل على جانبيين وهما : التوافر والاستجابة ( Irvine ,2003,P.16)

3- تصنيف مصادر المعلومات : أن معظم البوابات الكبيرة لديها الملايين من صفحات الويب مفهومة للزوار للبحث بالرغم من ذلك- أيضا- لديهم أدلة كبيرة من المواقع على شبكة الإنترنت والتي يتم تصنيفها حسب الموضوع على الرغم من أن الغرض الرئيسي من البوابة إيجاد مواقع أخرى .

4- الاتصال والعمل الجماعي التعاوني (الاتصال والتعاون): تقدم البوابات العامة الخدمات النموذجية والإعلانات والأخبار المحلية والخارجية على الإنترنت ، و تشمل دليلا لمواقع الويب الأخرى والأخبار، و الطقس والبريد الإلكتروني ، والبوابات الخاصة غالبا ما تشتمل على المعلومات والدلائل بالنسبة للهاتف الداخلي وأخبار الشركة والوثائق (أحمد،2005، ص ص 7-8).

5- إدارة الحملات الإعلانية : كلما كانت عدد مرات الزيارة كبيرة تكون سببا مباشرا لزيادة الإعلانات داخل الموقع بخلاف المواقع قليلة الزيارة ، وتعتبر الإعلانات من أهم العائدات للبوابات ، فالمعلنين يفضلون البوابات كثيفة الزيارة ومستخدميها أكبر ، فتوفر لهم المساحات الإعلانية وبذلك تصبغ المنافسة أكبر .

6- مدخل واحد لاستكشاف الويب: تقدم البوابات مصادر متنوعة من المعلومات بطريقة موحدة ولها فوائد عبر واجهات البرامج الأخرى ، مثل : توفير نقطة واحدة للحصول على الخدمات الحاسوبية المتعددة والقضاء على الحاجة إلى تثبيت برنامج العميل (Rahul,2005 ,P.58) .

كما تعين المستخدم على الوصول إلى احتياجاته على شبكة الإنترنت ، وتقوم على ثلاثة أمور ألا وهي (Irvine ,2003,P.19) :

أ- جمع وتنظيم كميات كبيرة من البيانات غير المترابطة والتي تتناثر عبر المؤسسات .  
ب- تقدم للمستخدم معلومات ضرورية من خلال تخصيص متصفح أو مستعرض صالح للاستعمال يعتمد على الواجهة .

ج- تسمح للمستخدم باتخاذ القرارات في الوقت المناسب ، وبالتالي زيادة احتمالات قدرات المؤسسات بالسماح للمستخدم للوصول إلى مجموعة واسعة من بيانات المؤسسات .

### خامسا : المراجعات الأدبية للبوابات الحكومية :

وسيتم التعرف لها من خلال وحدات الأهداف والأغراض المشتركة للدراسات .  
أولا: بوابات البيانات الحكومية : وهي البوابات الوطنية أو المواقع الحكومية الرسمية الأكثر تشعبا ، والتي تختص بعرض كافة البيانات الحكومية .

1/1 دراسات تناولت أطر البيانات الحكومية المفتوحة في البوابات الوطنية: واستهدفت دراسات المقارنة بين أطر بيانات الحكومة المفتوحة (OGD) بين بوابات الدول الوطنية واتفقت في استخدام منهج المسح التحليلي والمنهج المقارن ، باستخدام نموذج قائمة المراجعة التقييمي ، وتم تحليلها من حيث طبيعتها ونطاقها للتأكيد على مدى وجود الالتزام بتنفيذ مبادرة البيانات المفتوحة :

- ناهد محمد سالم، "إتاحة البيانات المفتوحة وإدارتها، 2020" وهدفت إلى التعرف على واقع بوابة البيانات الحكومية المفتوحة في وزارة التعليم العالي في سلطنة عمان وسياستها والخدمات المقدمة من البوابة، ومن أهم نتائجها أنها واضحة وسهلة الاستخدام، ولاكنها لا تتيح روابط الوصول المباشر لها إلا من خلال نماذج الطلب، اتاحتها بأكثر من لغة، وتوفيرها خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة، ودرجة عالية من الأمان.

### - Stuti Saxena "Open Government Data (OGD) , 2018 "

والتي تعرضت للبيانات المفتوحة على البوابات الوطنية لدول كلا من إيران ولبنان والأردن من جانب سياستها وخلصت إلى إنه يجب بذل الكثير من الجهد بين الوزارات والهيئات الحكومية في مراجعة، وتحديث مجموعات البيانات وإضافتها في الوقت المناسب، كما صنفت البلدان الثلاثة في مرحلة ناشئة ومتوسطة.

### - Stuti Saxena "National open data frames across , 2018 "

وتناولت البوابات الوطنية لكلا من السعودية واليابان وهولندا من المنظور الثقافي للبيانات الحكومية المفتوحة، فإن اختلاف الثقافات كان له الأثر الأكبر في ذلك، فالسعودية هي الأكثر تحفظاً من "تجنب عدم اليقين" خلال نشر مجموعات البيانات التي لا تثير الجدل وغير حساسة ومتاحة بسهولة، كما يتطلب من الدول الثلاثة اعتماد نهج أكثر صرامة وملزمة لضمان تحقيق أهداف الشفافية والمساءلة العامة بشكل أفضل.

### - Md Nahin Hossain "The use of open government data to citizen, 2018 "

وسعت إلى قياس تأثير (OGD) على تمكين المواطن، باستخدام (275) استبياناً ورقياً من طلاب الجامعة والمهنيين في بنغلاديش، واستنتجت أن الشفافية والمشاركة لها تأثير مباشر وغير مباشر إيجابي وهام، من خلال المساءلة والتعاون بشكل عام ولترابط الدعائم الأساسية الأربعة لـ OGD مع بعضها البعض.

- يارا إسماعيل أبو ريذة "المعلومات الحكومية المفتوحة في مصر: دراسة استكشافية، 2017" وألقت الضوء على المعلومات المفتوحة لموقع الحكومة المصرية وتوصلت إلى: تتيح بوابة الحكومة المصرية قسم خاص بالبيانات المفتوحة، ولا يوجد بوابة مستقلة لذلك كما إنها مجانية وتستخدم الصيغ المألوفة، ونسبة التطبيق الحكومة لسياسة البيانات المفتوحة (56.7%) وهي بهذا الأقل عالمياً.
- محمد عبد الرحمن السعدني "البيانات الحكومية المفتوحة في العالم العربي: دراسة مسحية، 2015" وأضافت الدراسة أداة الملاحظة المباشرة لجمع البيانات الحكومية المفتوحة لكلا من (الإمارات، البحرين، تونس، عمان، قطر) بالإضافة إلى الدول الرائدة (الولايات المتحدة والمملكة المتحدة) وقد توصلت إلى: أن الدول الرائدة تطبق المبادرة في شكل بوابة وطنية، ويتم تصميمها باستخدام برمجيات مفتوحة المصدر، بينما تفقد الدول العربية لهذا الشكل في التطبيق، وأوصت إلى ضرورة قيام الحكومات العربية بالاعتماد على ميثاق البيانات الحكومية المفتوحة الذي قدمته الدراسة كنموذج استدلالي.

### 1/2 دراسات تناولت البيانات المفتوحة في البوابات الوطنية من حيث جودة البيانات وقابلية

الاستخدام: استخدام "البيانات المفتوحة" يساعد في نشر المعلومات الحقيقية الموثقة في مختلف مجالات اهتمامه؛ ولهذا قامت العديد من الحكومات بنشر كمية هائلة منها، وتهدف الدراسات التالية إلى مقارنة حالات جودة البيانات في المواقع الحكومية المفتوحة والحفاظ عليها، في ضوء إطار قابلية الاستخدام

كإطار عمل لتقييم بوابة البيانات الحكومية المفتوحة ، واتخذت جميعها منهج المسح التحليلي ، باستخدام نموذج قائمة المراجعة التقييمي :

### - Myongho Yi, "Exploring the quality of government open data, 2019"

وبمقارنة بوابات كلا من (الولايات المتحدة ، والمملكة المتحدة ، وكوريا ) وتوصلت النتائج إلى : أن الولايات المتحدة والمملكة المتحدة قد نشرت أكثر من (50 %) من البيانات في المستوى الأول ، بينما نشرت كوريا ( 52.8 % ) في المستوى الثالث ، وصعوبة استخدام بيانات المستوى الأول لكونها غير قابلة للقراءة آلياً، والبيانات بالحكومات الثلاث كانت غير مكتملة ، والعمل على تقديم قائمة بأفضل الممارسات لتحسينها .

### -Stuti Saxena, "Chapter 15 Evaluation of the National Open , 2019"

وتناولت دراسة الحالة على البوابة الوطنية السعودية ، وخلصت إلى أن هناك العديد من المحركات لإعادة استخدام مجموعات البيانات المنشورة عبر البوابة ، وكان من أهم العوائق عدم نشرها محدثة .

### -Renáta Máchová , " Usability evaluation of open data portals , 2018"

وتناولت بوابات ( أستراليا ، الهند ، كندا ، المملكة المتحدة ، والولايات المتحدة) وأضافت الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، واستنتجت أن بوابة الهند أكثر المعلومات جودة ، وكندا وأستراليا الأولى في قابلية الاستخدام، واتفقت جميع البوابات في إفادتها للمشاركين والمستخدمين ، ويجب التكامل بين البوابات الإقليمية والبلدية في البوابات الوطنية زيادة في قابلية الاكتشاف وإمكانية الوصول، وإعادة استخدامها في جميع أنحاء البلاد .

**1/3 دراسات تناولت الدوافع والتحديات (الحواجز) ونقاط الضعف والقوة لبوابات البيانات المفتوحة:**  
وتهدف إلى التأكيد على الدوافع الرئيسية والحواجز أمام إعادة استخدام مجموعات البيانات مراجعة نقاط القوة والضعف في البيانات الحكومية المفتوحة ، واعتمدت على منهج المسح التحليلي وكانت جميعها لنفس جهة البحث ( Stuti Saxena ) وتوصلت إلى النتائج التالية :

### - "Open government data (OGD) in six Middle East countries , 2018"

وكانت لدول الشرق الأوسط (قبرص وتركيا ومصر وإيران ولبنان والأردن) ، وأضافت المنهج المقارن باستخدام أداة تحليل المضمون ، وتوصلت إلى : أن هناك العديد من الحواجز التي تحول دون استخدام مجموعات البيانات المفتوحة ، كما أنها غير كاملة والكثير من الحكومات لم تقوم بفتحها ، فيجب عليها تشجيع الإدارات والوزارات على نشرها على أساس منتظم والعمل على إزالة هذه العقبات ، وقيادتها OGD في الاتجاه الصحيح.

### -"Drivers and barriers towards re-using open government data, 2018 "

واستنتجت دراسة الحالة لبوابة OGD لعمان على احتمالات إعادة استخدام مجموعات البيانات بشكل أفضل من خلال إضفاء الطابع المؤسسي على المبادرة في جميع المستويات الإدارية ، وعمامة فإن دراسات البيانات المفتوحة في الدول النامية قليلة بالنسبة لمثيلاتها في الدول الغربية ، ومن المتوقع التشجيع على المشاركة بها .

### "Drivers and barriers to re-use Open Government Data, 2018"

واعتمدت على دراسة الحالة لبوابة OGD للفلبين السامحة لمشاركة بياناتها عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي ، وتوفرها في تنسيقات سهلة الاستخدام مع وصف تفصيلي للبيانات في شكل وصفي ، ويتم إقرار اقتراحات المستخدمين ، وبالنسبة للعوائق فمنها عدم حالية البيانات ، ومساهمة المستخدمين غير مسموح بها .

### "Significance of open government data in the GCC countries, 2017"

وتناولت البيانات المفتوحة في دول مجلس التعاون الخليجي ( البحرين ، الكويت ، قطر ، عمان ، المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة ) واستخدمت أداة تحليل المضمون ، وتوصلت إلى أن توفير مجموعات البيانات في نسخة سهلة الفهم و الاستخدام عبر الإنترنت في الوقت المناسب ، والتأكيد على أنه ينبغي تشجيع مشاركة المستخدمين مع الحفاظ على سرية معلوماتهم ، ويجب الأخذ في الاعتبار العوامل الاجتماعية والثقافية والتقنية في سياق مجلس التعاون الخليجي .

**ثانيا : بوابات الحكومة الإلكترونية :** وهي التي تعرض البوابات الحكومية الرئيسية لأي دولة من الدول أو تمثل مواقع رسمية حكومية (كالوزارات والمؤسسات الحكومية) ، ومواقع الحكومة الإلكترونية .

### 2/1 دراسات تناولت بوابات الحكومة الإلكترونية من حيث استخدام تكنولوجيا المعلومات ونظم إدارة

**المعرفة في موقع البوابات الحكومية الوطنية:** وهدفت إلى معرفة مدى التطور في آليات ونظم إدارة المعرفة الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في البوابات الوطنية ، واتفقت جميعها في استخدام منهج المسح ولكنها اختلفت في أدوات جمع البيانات والنتائج:

- "عماد خليفة عبد الجواد ، أمن وحماية المعلومات دراسة تحليلية على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية، 2020" وهدفت إلى مدي توافق أمن وحماية المعلومات ببوابة الحكومة الإلكترونية المصرية مع الضوابط والإجراءات والمعايير الدولية اللازمة، وإفاء ذلك استخدمت المقابلات مع بعض المسؤولين ، وزيارات لموقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية فضلاً عن الرجوع إلي المصادر والمراجع ذات الإرتباط بالموضوع . وأيضاً منهج دراسة الحالة وذلك عند تحليل موقع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية ،وقد توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها ضرورة إحلال البوابة الإلكترونية المصرية ببوابة جديدة تتناسب مع التطورات الحادثة في مجال الحكومة الإلكترونية و ضرورة إعادة هيكلة الإدارات الحكومية بما يلائم متطلبات وتطبيقاتها الحكومية الإلكترونية.



- معاذ خالد أبو رمان ، أثر البوابات الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة ، 2017" سعت إلى التعرف على أثر البوابات الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة وتوضيح دور الممارسات كمتغير وسيط وهي الإدارية دراسة ميداني استخدمت أداة الاستبيان على (318) بالإضافة إلى عمل المقابلات مع بعض الموظفين في وزارة المياه والري الأردنية ، وتوصلت إلى أن التعاملات التكنولوجية تتأثر بالمتغيرات الديموجرافية ، كما أن خصائص البوابات تتأثر بالممارسات الإدارية في تلك الوزارات، وأوصت بتوفير البنية التحتية المساعدة للبوابات في تلك الوزارات مع مراعاة الفروق الجغرافية والعلمية والخبرات .

- "Balahadia, F.F., "E-Participation: Incident Mapping Portal , 2015" .

وانتفتت مع سابقتها وتمحورت حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لنموذج المشاركة الإلكترونية لوحدة الحكم المحلي في بارانغاي (الفلبين) وتركز الدراسة على نظام تطبيق تعيين الحوادث ، الذي من خلاله سيتم السماح للمواطنين بتوجيه المناطق في المجتمع من خلال خريطة رقمية تتطلب اهتمام المسؤولين في البارانغاي ، وسحبت العينات بالطريقة الطبقيّة واستخدمت أداة الاستبيان على (154) مجيياً وأشارت النتائج إلى أن نسبة قبولهم لقدرة النظام لرسم الخرائط الموثقة (4.51) ، كما أنها توفر نظرة ثاقبة للتحسن في استخدام الورق الشفاف وخطة الاتصال والخدمات كما تعمل على تشجيع مزيداً من المستخدمين على تحسين عملية اتخاذ القرارات القائمة على الحقائق لوحدة الحكم المحلي .

- "سوسن الضليمي ، استخدام نظم إدارة المعرفة في موقع البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية ، 2013 " وتم استخدام الاستبانة للجمهور، بالإضافة إلى المنهج المقارن لمعرفة مدى التوافق أو الاختلاف بين موقع بوابة التعاملات الحكومية في السعودية ، وفي حكومة دبي وتوصلت إلى : أن الدخول على تقويم النشاطات سهل وواضح من خلال الصفحة الرئيسية للموقع ، إلا أنه لم يتم تصنيف الفاعليات حسب مكان الأنشطة أو زمنها ، ولم يضم الموقع أجندة بالتواريخ لجميع أنواع الأنشطة الاجتماعية ، ولم يتم تغطية جميع الموضوعات التي تهتم جميع فئات المجتمع أن الموقع اقتصر على إتاحة التغذية المرتدة من خلال "مدونة سعودي" ولا يوجد مكان للتعليق وإبداء الرأي من قبل المستخدمين للموقع

- "فراج خليف سليمان الشمري، استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في فاعلية تطبيقات، 2013 " .

تم استخدام الاستبانة على وحدة معاينة من العاملين ، والفنيين (89) مستجيباً في قسم تكنولوجيا المعلومات وأشارت نتائجها : إلى وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة المادية ، البرمجيات ، البيانات ، الأفراد ، الشبكات والاتصالات) على فاعلية تطبيقات بوابة الحكومة الإلكترونية في دائرة الجمارك الكويتية .

- "Hassan Behzadi , "E-government portals , 2012"

واستخدمت قائمة المراجعة كدراسة تحليلية تقييمية ، وذلك لتقييم (20) بوابة إلكترونية حكومية رسمية باللغة الفارسية في إيران (البوابات الوزارية) ، وأشارت النتائج إلى : أن بوابات الحكومة الإلكترونية في إيران سيئة للغاية ، فيجب عليهم مراعاة بعض الميزات في قراراتهم حول تصميم موقع البوابة ، وأن التخطيط الاستراتيجي مع الخبراء الرئيسيين لتصميم نماذج جديدة لاعتماد إدارة المعرفة ، وإيجاد طرق

التواصل مع مصممي البوابة ومستخدمي البوابات ، و ذلك يتطلب مزيداً من العمل ، لا سيما في توضيح العلاقة بين الحكومة والمواطن .

### 2/2 دراسات تناولت بوابات الحكومة الإلكترونية من حيث معايير الاستخدام وتنفيذ الاستراتيجيات

**المتبعة:** وهدفت هذه الدراسات إلى تقييم مستوى الحكومة الإلكترونية من حيث معايير الاستخدام وتنفيذ الاستراتيجيات المتبعة وهي دراسات مسحية واختلفت في أدوات جمع البيانات والنتائج وكانت كالتالي :  
- هالة العائدي " دور العلاقات العامة في إدارة انطباعات المستخدمين نحو المؤسسات العامة ، 2020 " سعت إلى الكشف عن دور أدوات العلاقات العامة الرقمية داخل المؤسسات الحكومية المصرية-متمثلةً في أشكال الحضور الإلكتروني لهذه المؤسسات على شبكة الإنترنت- في إدارة انطباعات مستخدمي الإنترنت من المواطنين المصريين نحوها ، شبه تجريبية على 33 موقع وزاري رسمي من خلال عرض الانطباعات الأولى وتأثيرها في تغيير الانطباعات ، واستنتجت أن أزمة كورونا قد سرعت من وتيرة تنفيذ رؤية مصر 2030 ، خاصة على مستوى التعليم العالي والتعليم الأساسي التحول الرقمي واستخدام تقنيات التعلم عن بعد Distance Learning ، فضلاً عن تطبيق معايير الشفافية والنزاهة ومحاربة الشائعات بإتاحة البيانات والمعلومات وعرضها بأسلوب بسيط وجذاب من خلال استخدام الانفوجراف Infographic والصور ومقاطع الفيديو ، مع الحرص على التواصل المستمر عبر أدوات الاتصال الرقمية الرسمية أولاً بأول تحقيقاً للانطباعات المرجوة لدى المواطن المصري عن مؤسسات الدولة ، وإمكانية التغلغل في الممارسات الاتصالية الحكومية ، من خلال بحث دوافع ونتائج استراتيجيات إدارة الانطباعات المؤسسية التي توظفها مؤسسات الدولة عبر الإنترنت.

- أسماء صلاح الدين " تداول المعلومات عبر بوابة الحكومة المصرية : دراسة تحليلية ، 2017 " واستخدمت تحليل المضمون لبوابة الحكومة المصرية على الإنترنت ، ومدى جودة البوابة من حيث تداول المعلومات بالإضافة إلى قائمة المراجعة لقياسها واستنتجت: توفر البوابة الكثير من الخدمات والمعلومات، ويدل على جودتها (76.2%) ويدل على توفر مواصفات الثقة والأمان فمواصفات نموذج جودة البوابة (100%) فالجوانب الملموسة (83%) ثم الاعتمادية والاستجابة (75%) التفاعل (67%) ، جودة البيانات (57%) .

### **-Tharindu Ishanka Rajapaksha , "An analysis of the standards , 2016 "**

وكانت تحليلية مقارنة تقييمية عن طريق تحليل لقائمة المراجعة على خمسة مواقع إلكترونية حكومية لسريلانكا والهند وبنغلاديش وسنغافورة وهي البوابة الوطنية والمواقع الإلكترونية للوزارات الخمس : وزارة التعليم والمالية والصحة والعمل والخدمات الاجتماعية للدول الأربعة المذكورة ، وأشارت النتائج إلى : عدم تحديد الموقع الإلكتروني الدقيق للبوابة الوطنية ، أو الافتقار إلى ميزات الوصول أو قابلية الاستخدام ، ونقاط الضعف في الصيانة النشطة لل ميزة "اتصل بنا" ، ومميزات القدرة على تقديم الخدمات ، ومشاركة المواطنين، وبذلك تراجع رتبة مؤشر الخدمة عبر الإنترنت في سريلانكا من بين خمسة مواقع حكومية.

### **-Anas R. Al-Soud, "Jordan's e-Government at the crossroads, 2014"**

الغرض منها تبسيط الإجراءات الحكومية وتوفير المعلومات والخدمات الحكومية للجمهور عبر الإنترنت ، ميدانية باستخدام الاستبيان (7238) على كافة أنحاء الأردن وكانت نتائجها أن اهتمام المواطن بخدمات الحكومة الإلكترونية أخذ في الانخفاض ، فمستوى الوعي لديه لا يزال متواضع ، و ارتفاع تكلفة الإنترنت والمخاوف الأمنية وقلة الثقة في التعاملات الحكومية عبر الإنترنت .

**2/3 دراسات تناولت تقييم عوامل التأثير في البوابات والمواقع الحكومية:** هدفنا إلى النظر في العوامل المؤثرة في نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية ، و استمرار تبني المواطنين لمواقع الحكومة الإلكترونية ، واتخذت الدراسات من المسح منهجا لها واستخدمتا اداة الاستبيان في جمع البيانات.

### **-Sahem Nawafleh , "Factors affecting , 2018"**

استكشافية لخمسة عوامل ( محو الأمية الرقمية ، وكفاءة تسويق الخدمات الإلكترونية ، جودة الخدمة ، والاستخدام الإلزامي للخدمة الإلكترونية ومساعدة الموظفين العموميين فيما يتعلق بتحويل الخدمة الإلكترونية) ، للقطاع العام لخدمات الحكومة الأردنية على عينة عمدية (237) فرد ، **وتؤكد النتائج** على محو الأمية الرقمية وجودة الخدمة الإلكترونية ، لأهميتهما للمواطنين في الأردن لاستخدامهم مواقع الحكومة الإلكترونية بشكل مستمر ( 42 % ) من التباين ، ولم يتم تحديد العوامل الثلاثة الأخرى ، مما يدل على نجاحها .

**-أماني الشاهين ، أثر عوامل النجاح لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول ، 2015** عن دور رضا مستخدمي بوابة الحكومة الإلكترونية كوسيط في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية ، لأربعة عوامل (جودة المعلومات ، وجودة النظام ، والفعالية ، والتأثير الاجتماعي) ، بالعينة العشوائية (196) استبيان ، على العاملين واستنتجت: يوجد أثر لعوامل نجاح بوابة الحكومة الإلكترونية ( جودة المعلومات ، وجودة النظام ، والفعالية ، والتأثير الاجتماعي) على مستوى القبول لدى المستخدمين، وكما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لها، وبهذا فيؤثر المتغير الوسيط (مستوى رضى المستخدمين ) في العلاقة بين عوامل النجاح ومستوى القبول للبوابة.

### **2/4 دراسات تناولت خدمات البوابات الحكومية ومواقع الحكومة الإلكترونية :**

**أ- المعايير المؤثرة على الاستخدام:** يعتبر موقع الويب الحكومي نظامًا لتقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية، و تهدف هذه الدراسات إلى : معرفة المعايير المؤثرة على استخدام المستخدمين ورضاهم عن ما يقدم واستخدمت جميعها منهج المسح ، بينما اختلفت في الأدوات والنتائج :

### **-Amit Sachan, "Examining the impact of e-government service, 2018"**

واتخذت من الخدمات الحكومية الإلكترونية معيارا رئيسيا لرضا المستخدمين ، وهي دراسة كمية ميدانية على (197) من المجيبين في الهند **وتوصلت إلى :** أن القدرات التكنولوجية المتضمنة لعملية خدمة الحكومة الإلكترونية من خلال تقديم الخدمات العامة للمواطنين هي أمر بالغ الأهمية لرضا المستخدم كما أنها أساس لقياس الخدمة ، ومع تحسن عملية تقديم الخدمات العامة للمواطنين يزداد تصورهم لسهولة استخدام موقع الحكومة ، مما يؤدي إلى زيادة الفائدة المتوقعة ومن ثم رضاهم عنها ، وتساعد هذه الدراسة مطوري البوابة الحكومية في التعرف على احتياجات المستخدمين لتحسين تصميم وتنفيذ الخدمات عبر الإنترنت .

### **-Meiaad Rashed Saadi, "Prioritization of citizens' preferences for, 2017"**

وسعت إلى تحديد الأولويات الأساسية للمعايير التي تؤثر على استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة ، واستخدمت الاستبيان الكمي ، ونهج التسلسل الهرمي التحليلي (AHP) لتنظيم وترتيب تفضيلات المواطنين وتحديد مستخدمي تطبيق وزارة الداخلية ،

وأظهرت النتائج سهولة الاستخدام والأمن المتصوّر ذات الأولوية القصوى ، المراقبة الأولوية الدنيا ، وأنه ينبغي لصانعي القرار ومطوري البرمجيات اتخاذ مبادرات مختلفة لتطوير خدمات الحكومة الإلكترونية وفقاً لتفضيلات المواطنين .

### **-Mohammad Anwer Anwer, "E-government services evaluation ,2016".**

وهي تطبيقية تحليلية تقييمية سعت إلى تحديد معايير التقييم على أساس رضا المواطنين عن خدمات الحكومة الإلكترونية للمواقع الأفغانية ، عن طريق النظر في نموذج التقييم المقترح من حكومة إلى مواطن (G2C) معتمده على معايير العرض والطلب ، مما يؤثر بشكل كبير على رضا المواطنين، والمميزات التي تركز على المواطن ، والدعم شبه الموازي ، وأداء العمليات ، وتقسيم المهارات ، والوعي ، وأمن المعلومات ، ولكنها لم تتطرق إلى العوامل الثلاثة التالية : وهي استعداد الحكومة وجودة النظام (قابلية الاستخدام وجودة الخدمة) بجانب العرض والفجوة الاجتماعية في جانب الطلب ، والنقص في توافر مراكز الاتصالات الحكومية في المدن والمناطق الريفية ، واستنتجت تحتاج الحكومة إلى زيادة رأس مالها الاجتماعي ويجب أن تحصل على ثقة المواطنين في الوكالات والخدمات الحكومية عند التعامل مع الحكومة عبر الإنترنت .

**ب- العوامل المؤثرة على الاستخدام:** وهدفها الرئيسي العوامل التي تؤثر على استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية ورضا المستخدمين لها فاتفقت في منهج المسح واختلفت في الأدوات والنتائج كالاتي :

### **-Nadia Butt, "Development level of electronic government services , 2019".**

تسعى إلى استكشاف الاتجاهات الناشئة للحكومة الإلكترونية في باكستان من خلال إجراء تحقيق تجريبي في مواقع الحكومة الإلكترونية ، والخدمات التي تقدمها لمواطني باكستان ، و مستوى تطور مواقع الحكومة الإلكترونية في بوابة البنجاب والتي تضم (38) موقعاً على شبكة الإنترنت ، مستخدمة الأسلوب الكمي في تحليل محتوى تلك المواقع وتستخدم "نموذج تطوير المراحل الأربع" وهي "النشر" و "التفاعل" و "التعامل" و "التحويل" لدراسة الظواهر، وأظهرت النتائج أن معظم المواقع كانت في المرحلة الأولى (النشر) والثانية (التفاعلية) من التطوير ، ولتوفير خدمات فعالة عبر الإنترنت ، يجب أن تكون مواقع الويب في المرحلة الثالثة (المعاملات) والرابعة (التحويلية) ، و عدد قليل منها كان المواقع على المعاملات وتحويل الخدمات ، وتم تحديد 40 نوعاً مختلفاً من الخدمات في 38 موقعاً لبوابة حكومة البنجاب الإلكترونية، كما تختلف العوامل التي تؤثر على تنفيذ واعتماد الخدمات من بلد لآخر، مستندة إلى ظروفهم الثقافية والسياسية والتكنولوجية والاقتصادية ، ويجب تحديث مشاريع الحكومة الإلكترونية بشكل دوري لتلبية الاحتياجات والمتطلبات الناشئة للمواطنين .

### **- Wirtz, B.W., "Local e-government and user satisfaction with city, 2016"**

وسعت إلى استخدام الحكومات لمواقع الحكومة الإلكترونية بشكل متزايد لتحسين كفاءة الإدارة العامة من خلال زيادة الفعالية والجودة والشفافية وتوافر المعلومات والخدمات للمواطنين وقدمت رضا المستخدمين عاملاً حاسماً في النجاح أو الفشل ، وكانت تطبيقية لبوابات المواقع الحكومية في برلين والنتائج : أن تكامل النماذج القابلة للتحميل ، وتكامل وظيفة بحث قوية ، وتوافر الخدمات على الإنترنت بالكامل ، وسهولة الاستخدام المتوقعة هي العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل إيجابي على رضا المستخدمين لبوابات المدينة الحكومية الإلكترونية .

### **-Lloyd Waller, "Barriers to transforming government in Jamaica , 2015"**

وسلّط الضوء على التحديات التي تحول دون تنفيذ المبادرات التي تسعى إلى تحويل كفاءة وفعالية وتقديم الخدمات للعمليات والأنظمة الحكومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جامايكا ، تحليلية مقارنة لبلدات شواطئ جامايكا ، واستندت البيانات على مبدأ أخذ العينات الحكومية ، وتمت مقابلة (23) خبيراً يعملون على مستويات مختلفة من تنفيذ الحكومة الإلكترونية ، **النتائج** : أن العوامل التي تحد من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين كفاءة الحكومة ، وفعاليتها وتقديم الخدمات العامة في جامايكا تشمل: المسائل الفنية (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخصوصية والأمن) ، والقضايا الاجتماعية والثقافية والفجوة الرقمية والقضايا المالية ، ولم يتم تحديد القضايا التنظيمية مثل دعم الإدارة العليا ، ومقاومة التغيير في الطرق الإلكترونية ، ونقص التعاون ، ونقص الموظفين المؤهلين والدورات التدريبية كعوائق أمام الحكومة الإلكترونية ، بالإضافة لمشكلة ثقة المواطنين الجامايكيين في الحكومة مما يؤثر على تنفيذ الحكومة الإلكترونية في البلاد ومقارنة وتحديد أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين مختلف البلدان في جميع أنحاء العالم.

### **-Sujeet Kumar Sharma, "Adoption of e-government services ,2015"**

وسعت إلى تطوير نموذج بحثي لفهم العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة والمتغيرات الديموغرافية ، والرغبة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في عمان ، ميدانية مستخدمة الاستبيان الإلكتروني على (248) من مستخدمي خدمة الحكومة الإلكترونية **وأظهرت النتائج** أن أبعاد جودة الخدمة (الموثوقية والأمان والكفاءة والاستجابة) هي العوامل التي أثرت على الرغبة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية ، كما أن أبعاد جودة الخدمة والمتغيرات الديموغرافية (العمر والمستوى التعليمي) أظهرت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية مع الرغبة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، مؤثراً على الاستخدام ، بالإضافة إلى الكفاءة والاستجابة ، وهناك حاجة إلى مزيد من الجهود لتحسين كفاءة موقع الويب وتقليل وقت الاستجابة إلى استفسارات المستخدمين .

### **Wirtz, B.W., "E-Government Portal Characteristics and Individual -2015"**

وبحثت في تطبيقات الحكومة الإلكترونية كهزمه وصل بين المواطنين والإدارة العامة ، إلا أنها تظهر ميلاً نحو نماذج البحوث العامة ، وتفقر جزئياً إلى الدقة الإحصائية ، وتسعى هذه الدراسة إلى معالجة هذه الفجوة وتوفر نموذجاً موسعاً من الناحية المفاهيمية لقبول التكنولوجيا في سياق بوابات المدن على الإنترنت ، مستخدمة الاستبيان في جمع بياناتها التي أشارت في **نتائجها إلى** : تعتبر سهولة الاستخدام والفائدة والخصوصية هي عوامل محده لقبول بوابة الحكومة الإلكترونية ، الأمر الذي يحدد بدوره استمرارية استخدامها، وكفاءة الإنترنت والحاجة إلى التفاعل الشخصي من العوامل المباشرة لاستمرار النية علي مستوى النداء الفردي للمستخدم .

### **-Sujeet Kumar Sharma, "Exploring quality of e-Government ,2013"**

وسعت إلى فهم إدراك العملاء لجودة الخدمة فيما يتعلق بخدمات الحكومة الإلكترونية في عُمان ومنطقة الخليج ، وإجراء تحقيق لتحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على جودة الخدمات ، وجمعت البيانات بالاستبيان بناءً على مراجعة الأدبيات ومجموعات التركيز ، في مسقط للمستخدمين للبوابات الحكومية ، واستخدام طريقة تحليل العوامل لتحديد وترتيب العوامل المهمة التي تؤثر على جودة الخدمة ، وجدت أن العوامل الأربعة المدرجة في الترتيب التنازلي للأهمية والموثوقية والاستجابة والكفاءة والأمان هي العوامل الرئيسية المحددة لجودة خدمات الحكومة الإلكترونية في عُمان ، **وتشير إلى** : أن غالبية المستخدمين راضون عن جودة الخدمة المقدمة، كما يشعرون بالرضا عن سرية تفاصيل المعاملات التي



تحتفظ بها أنظمة الحكومة الإلكترونية ويتم التأكد من عدم مشاركة هذه التفاصيل مع أطراف ثالثة لأغراض تسويقية وتجارية ، مما يؤدي إلى زيادة ثقتهم بها .

**تقييم جودة الخدمات في البوابات الحكومية وتأثيرها على نية الاستخدام:** وهو تقييم عام وشامل لكافة الخدمات المقدمة في مواقعها الحكومية الإلكترونية الرسمية والبوابات الحكومية وتأثيرها على نية الاستخدام لها واتفقت جميعها في اختيار منهج المسح الإعلامي واختلفت في أدوات جمع البيانات والنتائج وكانت كالآتي :

- أحمد إبراهيم حسن " العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات الإلكترونية لمصلحة الضرائب المصرية ، 2021" هدفت إلى فهم العوامل التي تسهم في التنبؤ أو تؤثر على النية السلوكية للممولين في استخدام خدمات مصلحة الضرائب على البوابة الإلكترونية بشأن استخدام هذه الخدمات ومعرفة العوامل التي تؤثر على نية الممولين لاستخدام هذه الخدمات ، وتوصلت الي ان (التأثير الاجتماعي) أول اهتمامات الممولين ، و(الظروف المهيأة ) ثانيا فهو يعتمد بالاساس على الامكانيات الفنية للمول والاجهزه اللازمة للحصول على الخدمات الالكترونية ،وثالثا الثالث دوافع المتعة (16%) فالقيمة السعرية (12%) تقريبا ، وتأتي العوامل (الجهد المتوقعوالعادة والأداء المتوقع ) أخيرا بنسبة 24 % تقريبا.

- مجدي أحمد نور الدين " دور البوابة الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم في تطوير التعليم ، 2017" دراسة تقييمية للبوابة الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم للمرحلة الثانوية الصناعية عن طريق عرض بعض خدمات البوابة وشقها الميداني على محافظات القاهرة والجيزة والقليوبية مستخدمة استمارة الاستبيان على كلا من المعلمين والطلاب وكانت أهم نتائجها تبين أن البوابة تشترك مع البوابات العالمية من حيث جودة التصميم والخدمات المقدمة ، وجود العقبات فلم يستفيد الطلاب والمعلمين منها ، فيجب تصميمها بالشكل الذي يتناسب مع احتياجاتهم من العملية التعليمية ، واختتمت بتقديم مقترح لبوابة للتعليم الفني على غيرار مثلتها الدولية .

-ALaa Aldin A AL Athmay, "E-government adoption and user's , 2016"

وسعت إلى دراسة العلاقات بين سمات الحكومة الإلكترونية من حيث (التأثير الاجتماعي والفعالية المتصورة وجودة النظام ورضا مستخدم جودة المعلومات) على نية استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة ، وهي دراسة ميدانية استبائية (1800) مستخدم، وأظهرت النتائج ما يلي : التأثيرات الإيجابية (المباشرة وغير المباشرة) لسمات الحكومة الإلكترونية على نية استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال رضا المستخدمين ، و رضا المستخدم كمتغير وسيط على حجم نية المستخدم لاستخدام الخدمات ، ومن أهم السمات جودة النظام وجودة المعلومات ، فكانا ذا تأثير قوي على نية الاستخدام.

-عبدالرزاق سالم الرحاحلة "تقييم مواقع المنظمات العامة التي تقدم السلع والخدمات المباشرة ، 2015" وقدمت تقييما لمواقع المنظمات العامة (الوزارات والمؤسسات) التي تقدم الخدمات والسلع العامة مباشرة للمواطنين ، كآلية داعمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية ، والتعرف على قدرة تلك المنظمات في بناء وتنظيم والتحديث والشكل الملائم ، لذلك تم تصميم استبانة استخدم من خلالها مقياس ليكرت الخماسي وتشمل أربعة محاور على (160) استبانة ، وتوصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية للأهمية عوامل تقييم مواقع عينة الدراسة ، من حيث توافر المعلومات وتكاملها وشموليتها وجودتها وواجهة الموقع، أن المعيار الأول جاء مدى تمتع الموقع بالشفافية ، وسهولة الوصول للموقع ، وشمولية المعلومات وواجهة الموقع ، وتم طرح مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة إدراك المنظمات الحكومية بناء وتطوير المواقع الإلكترونية وإدارتها بكفاءة .



### -Zulfiqar Haider ,”Adoption of e-Government in Pakistan , 2015

واتفقت معها في استخدام الاستبانة على (200) مواطنا باكستانيا وسعت إلى التحقيق في المتغيرات التي تمكن المواطنين من الاعتماد على الحكومة الإلكترونية في إدارة المنظمات الباكستانية على دافعي الضرائب الإلكترونية ، وتوصلت إلى أنه يتم توفير تلك الخدمات في هيئة بوابة إلكترونية شاملة تتمتع بالكفاءة ويمكن استخدام النموذج المعتمد كقاعدة لتنفيذ خدمات الحكومة الإلكترونية في باكستان ، و ينبغي على الحكومة أن تركز على توسيع الإلمام بالخدمات ، وإظهار أرباح المواطنين ، وتفعيل الثقة.

-علاء الزيادات "تقييم جودة الخدمة المقدمة من مواقع الوزارات الحكومية الأردنية ، 2015" وسعت إلى تقييم جودة الخدمات الإلكترونية في مواقع الوزارات الأردنية والكشف عن نقاط القوة والضعف فيها ، وتم استخدام تحليل المحتوى من حيث (تصميم الموقع ، التقسيم ، المحتوى ، الخدمات المقدمة ووسائل الاتصال والتواصل ، أشارت نتائج الدراسة إلى : أن ثلثي الوزارات (86% ) تقدم معلومات عامة عن الموقع الإلكتروني ومهتمة بتصميم الموقع وتقسيمه ، و أكثر من نصفها ( 95% ) في الوزارات الأردنية قد حققت المعايير الخاصة بالمحتوى ، وأن نصف المواقع تقريبا (59% ) تقدم خدمات للمستخدمين على شبكة الإنترنت ، كما أن اغلبية المواقع ( 68% ) الخاصة بالوزارات تحقق المعايير الخاصة بوسائل الاتصال والتواصل ، وتوصي بضرورة تزويد معلومات عامة أكثر عن المواقع ، مثلا آخر تاريخ للتحديث ، تقديم المواقع بأكثر من لغة ، حتى يتسنى للأشخاص ممن لا يجيدوا اللغة العربية التعامل مع المواقع وتحديثه بشكل دوري والمتابعة بشكل مستمر.

### -Amritesh, "Positioning e-government services in the credence, 2013"

وسعت إلى تحديد إمكانية حدوث تحول في المفاهيم التقليدية لبيئة خدمة الحكومة الإلكترونية ، واقترحت وجود كيان مؤسسي جديد بالإضافة إلى الحكومة والمواطنين في بيئات خدمة G2C الإلكترونية الحكومية الحالية ، بالنظر إلى طبيعة الجهات الفاعلة المعنية ، وتم وضع بيئة الحكومة الإلكترونية الجديدة ضمن إعداد الخدمة "القائم على المصادقية" المركز على منظور المستخدم ، بالتطبيق على "الاستشارة الإلكترونية في الهند" للتعليم المهني ، وتم جمع البيانات من المواقع الحكومية المعتمدة بشكل منتظم في الهند ، كما تم إجراء (15) مقابلة متعمقة مع المسؤولين الحكوميين والمستخدمين لفهم أعمق لإعداد الخدمة الجديدة ، و(10) طلاب من كليات الهندسة الحكومية والخاصة ، وكشفت عن وجود "اعتماد قائم على المصادقية" في البيئات الجديدة ، مع توفير رؤى أولية حول كيف ولماذا يمكن أن تكون جودة المعلومات عنصرا حاسما في الإعداد المذكور ، وقد يتطلب ذلك التحديد إستراتيجية تصميم مختلفة للهياكل والسياسات والأنظمة والخدمات للوفاء بتوقعات المستخدم ، ويساهم في حدوث تحول ملحوظ في سياق المفاهيم التقليدية لحكومة (G2C) الإلكترونية من خلال الاستراتيجية الجديدة ، ويتمثل دور أنظمة الحكومة الإلكترونية في تزويد المواطنين بوصول منظم ومنتظم إلى عدد كبير من مؤسسات الخدمات الأساسية من خلال إجراء قياسي ، كما يشارك المواطنون في الإنتاج المشترك للخدمة حيث يتعين عليهم اتخاذ القرار المهني الهام ، وقدرة استفادتهم من تقييم الخدمة الأساسية.

- عبدالعزيز عويد مطر العنزي "واقع الحكومة الإلكترونية : دراسة تطبيقية على موقع ، 2012" ميدانية على (300) مفردة من جمهور الهيئة العامة للمعلومات المدنية وسعت إلى التعرف على الإضافات التي قدمتها الحكومة الإلكترونية الى المواطنين في دولة الكويت من خلال الهيئة ، والوصول إلى آراء المواطنين والمقيمين بشأن ما تقدمه الهيئة من خدمات إلكترونية ، وتوصلت إلى : أن نسبة كبيرة من المبحوثين من خلال لديهم دراية كبيرة بمزايا الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدم وأنهم سوف يستعينون بها مرات عديدة مستقبلية من خلال موقع الهيئة الإلكتروني، كما تتوفر ثقة كبيرة في

الخدمات الإلكترونية المقدمة وتتراجم بنسب طفيفة في الخدمات المالية المقدمة عن طريق الإنترنت ، مع تزايد استخدام الخدمات الحكومية .

### Debjani Bhattacharya, "E-service quality model for Indian 2012"

تجريبية أجريت لاقتراح نطاق متعدد العناصر لتقييم جودة الخدمة الإلكترونية للبوابات الحكومية التي تقدم معاملات للمواطنين وتم تصميم استبيان مع مستخدمي تطبيقات الحكومة الإلكترونية ، لإجراء مسح لبوابات التشغيل الكامل لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي يراها المواطنون، وتم التقييم للعناصر التالية (مركزية المواطن وشفافية المعاملات والكفاية التقنية وسهولة الاستخدام ، والمعلومات الكاملة والخصوصية ، والأمان وفائدة المعلومات) ، وتشير إلى : على الرغم من وجود خطة جيدة التنظيم على المستوى الوطني بشأن الحكومة الإلكترونية والتمويل الكافي في الهند ، فإن معظم المشاريع أقل بكثير من مستوى توقعات المواطنين ، وتساعد مطوري البوابة الحكومية في التعرف على احتياجات المستخدمين لتحسين تصميم وتنفيذ الخدمات عبر الإنترنت، ومزيد من التقدم النظري في جودة الخدمة الإلكترونية لبوابات المعاملات التي تستخدمها المؤسسات الحكومية.

### ثالثاً: بوابات الحكومات في الإدارات المحلية والأقاليم الإقليمية للدول:

**3/1 تقييم البوابات والمواقع الحكومية المحلية من جانب التقنيات الرقمية:** وهدفت إلى تقييم البوابات والمواقع الحكومية من النواحي التقنية وآليات الاتصال والمشاركة متعددة الاتجاهات فاتفقت في استخدام منهج المسح الإعلامي واختلفت في أدوات جمع البيانات والنتائج كالاتي :

### -Altamash Janjua, "Effective performance management of local , 2019"

حيث ناقشت إطاراً رائداً وفعالاً لإدارة الأداء وتم تنفيذه في محافظة خيبر باختونخوا ، بباكستان ، وكانت على (25) حكومة محلية في المقاطعة وأداتها الاستبيان وتم استخدام أحدث التقنيات الرقمية بما في ذلك تطبيقات الهواتف الذكية والوسائط الاجتماعية لجعل النظام فعالاً وسريع الاستجابة لاحتياجات المواطنين ومستداماً على المدى الطويل ، وأشارت إلى : يشمل تأثير النظام انخفاضاً كبيراً في حالات الإصابة بشلل الأطفال بنسبة (90 %) في المقاطعة والانتهاج الناجح لإحدى أكبر حملات التشجير في العالم ، و إلى تحقيق تحسينات ملحوظة في الصحة العامة والتعليم والخدمات البلدية ، وتحسينات كبيرة في تقديم خدمات القطاع الاجتماعي.

### -Lois Evans, "Voices in the cloud: social media and trust,2018"

تطبيقية بتحليل محتوى (20) حكومة محلية في كندا والولايات المتحدة ، بإجراء استطلاع إلكتروني ومقابلات، مع دراسة علاقة ثقة المواطن بها من خلال إداره وسائل الإعلام الاجتماعية وتوصلت إلى أن معظم المدن لديها برامج واسعة النطاق تضم حسابات متعددة على عدد المنصات المشتركة ، مع المحافظة المشددة على المحتوى ، ومشاركة الموظفين والجمهور لضمان الامتثال للتشريعات الاتحادية وتشريعات المقاطعات أو الولايات للتخفيف من المخاطر التكنولوجية والمستندة إلى المحتوى ، كما استخدمت وسائل الإعلام الاجتماعية لبحث معلوماتها ، وتلبية طلبات الخدمة وتوفير إدارة القضايا.

### -Ramon Bouzas-Lorenzo , "An evaluation of citizen service web , 2015"

وقدمت تقريراً عن مستوى تنمية الموارد للبوابة الإلكترونية الحكومية ، والمجالات التي تحتاج إلى التحسين في (19) بلده بأمريكا اللاتينية كما استخدمت المنهج المقارن بينهم ، **وتشير النتائج** إلى أن بوابات الإنترنت الحكومية في أمريكا اللاتينية لا تلبى المبادئ التوجيهية للإتاحة وآليات الاتصال والمشاركة متعددة الاتجاهات وتفنقر إلى التنوع ، وتعتبر البوابات محركات بحث مصممة تصميمًا جيدًا ، كما يسهل التعرف عليها والملاحة فيها ، ولا تتمتع بالسرية في إجراء المعاملات للمواطن.

### **-Rakhi Tripathi, "Evolution of government portals in India , 2014"**

استكشافية سعت إلى تقييم نماذج مرحلة الحكومة الإلكترونية التي تم تطويرها في العقد الماضي ، وإعطائها مؤشراً حقيقياً على نموها في دولة نامية مثل الهند ، من خلال استبيان استقصائي من ( 300 ) بوابة من الإدارات الحكومية وتعهدات القطاع العام المتبعة ل "إرشادات الحكومة الهندية لمواقع الويب"، **وتوصلت إلى** : أن عدد قليل من البوابات الحكومية لا تتبع نماذج المرحلة المقترحة وتحقق مستوى التكامل قبل بلوغ مستوى المعاملة، وتعد نظرة ثاقبة حول الكيفية التي تتحرك بها البوابات الحكومية في الهند نحو بوابة حكومية واحدة ، ويختلف نمط تطويرها عن نماذج مرحلة الحكومة الإلكترونية المقترحة ، من حيث العوامل الاجتماعية والسياسية لمختلف البلدان ، ويتطلب ذلك نماذج محلية أكثر تخصيصاً ، وإجمالاً فهي في مراحلها المبكرة لنماذج المرحلة المقترحة.

### **-Johann Höchtel, "E-participation readiness of Austrian , 2011"**

وقدمت وصفا للمشاركة الإلكترونية للبلديات النمساوية ، واستخدمت المسح الإلكتروني بينها جميعاً ، **وتشير النتائج إلى** : تم تطوير الأساس التقني للمشاركة الإلكترونية في النمسا بشكل جيد ، مع العمل على تحسين صياغة المعلومات على مواقع الويب البلدية ، ولا تزال في مرحلة مبكرة وتتطلب تقارب العوامل التقنية والسياسية والقانونية والاجتماعية الاقتصادية ، ولم تصل بعد بشكل كامل على المستوى البلدي ، مع تغيير القانون وإعادة النظر في فتح الهياكل الهرمية ، ويجب على مسؤولي البلديات الأصغر كسب ثقة المواطنين بشكل أكبر عند تقديم أعمالهم ، كما يجب عليهم أن يكونوا على دراية بمعايير الوصول إلى الإنترنت بدون عوائق ، كما تفتح الوكالات الرسمية بانتظام بيانات أولية غير مترجمة تقدمها البلديات وتجمع على المستوى الاتحادي وعلى مستوى المقاطعة ، وتقدمها للجمهور بطريقة مجدية إلكترونياً .

### **3/2 البوابات والمواقع الحكومية المحلية من حيث أسباب و دوافع الاستخدام: وهدفت إلى معرفة الأسباب والدوافع التي تجعل المواطنين أو المستخدمين إلى استخدام الخدمات الإلكترونية في المواقع**

والبوابات الحكومية وتقييم جودة تلك الخدمات وتنوعت في المناهج والأدوات والنتائج وتفصيلاً كالآتي:  
- **إسراء علي السيد**"استخدامات الجمهور المصري للبوابات الإلكترونية لدواوين المحافظات ، 2020"  
تطبيقية على البوابات الإلكترونية لدواوين المحافظات المصرية (القاهرة ، الشرقية، الاسكندرية، بني سويف) ، تقييمية باستخدام قائمة المراجعة للبوابات للمقارنة بينهم ، ميدانية بالاستبيان على (254) مفردة من مستخدمي البوابات، هدفت إلى دوافع استخدام الجمهور المصري لها ، **واستنتجت** : حققت البوابات تقييماً ممتازاً (81%) من مجمل التقييم للبوابات الإلكترونية على الإنترنت ، من أهم أسباب استخدامها تغطيتها لكافة أنحاء المحافظة للمستخدم، إتاحتها في كافة الأوقات ، تعدد الخدمات الإلكترونية المقدمة ،

توفير الوقت والجهد ، البيانات الموثوقة ، ومن أهم الاشباكات المقدمة كانت الموضوعات الإخبارية أولاً فالخدمية ثانياً والمجتمعية أخيراً .

### -Karen M. Gross Lopes, "Key drivers for public value creation , 2019"

وتناولت تحليل الخدمات الإلكترونية لولاية حكومية برازيلية كدراسة حالة لكيفية تعزيز الدوافع الرئيسية لخلق القيمة العامة في اعتماد المواطنين للخدمات العامة الإلكترونية ، واستخدام الخدمات الإلكترونية كأساس لتطبيق التقنيات الذكية ، **والنتائج:** إن الاطار المفاهيمي العلاقة المتبادلة بين الدوافع الرئيسية للقيمة العامة المحددة فيما يتعلق بالخدمة الإلكترونية : هو أن خلق القيمة العامة يحدث فقط بعد التبنى (مشاركة المواطنين) ، وإدراك القيمة العامة يمكن أن يحدث كنتيجة لإدراك المنفعة الجماعية ، حتى لو لم يكن له منفعة فردية ، وأن تصميم الخدمة يصبح أكثر تعقيداً لأغراض إنشاء وإدراك القيمة العامة ، فينبغي دراستها من قبل الحكومات في مرحلة التصميم ، وتحديد مصادر المواطنين هو إستراتيجية جديدة لإدارة الابتكار في القطاع العام ، مع الأخذ في الاعتبار الخصائص البرازيلية الإقليمية لفهم الدوافع الكامنة وراء اعتماد الخدمات الإلكترونية.

### Carlos Serrano-Cinca, "What municipal websites supply , 2019"

تجريبية على عينة من مجالس المدن الإسبانية تحليلاً لعمليات بحث المواطنين على الإنترنت وتوافقها مع الخدمات المقدمة ، وفحص تصنيفاتها في محركات البحث والعوامل التي تحددتها ، **وتشير النتائج إلى :** وجود علاقة إيجابية بين العرض والطلب على المعلومات المقدمة ، مع الزيادة على الكلمات المتعلقة بالعمل أو السياحة ، وتحقيق معايير إمكانية الوصول ، وتصميم مواقع سريعة الاستجابة تتبع قواعد قابلية استخدام الويب مع زيادة المحتويات المقدمة عليه ، كما أن هناك عاملاً يفسران تحديد موقع محرك البحث وهما عدد الصفحات الموجودة في مواقع الويب البلدية ووجود شبكاتهم الاجتماعية في ( 71 % ) من مجالس المدن التي تم تحليلها ، فكان معامل الارتباط بين الكلمات الرئيسية التي بحث عنها المواطنون وما قدمته المواقع الإلكترونية للبلدية إيجابياً وهاماً من الناحية الإحصائية ، وقد لوحظ أن المواطنين يبحثون غالباً عن مصطلحات مثل رعاية المسنين أو الدردشة أو الطقس أو المواعيد أو العنف المنزلي ، لكن هذه المصطلحات لا تكون غالباً في مواقع الويب البلدية.

### -Antonio Candiello"Quality and impact monitoring for local , 2012"

تطبيقية قدمت نموذج شامل متعدد الطبقات لجودة الخدمة للحكومة الإلكترونية المحلية عبر الانترنت ، واستندت إلى ثلاث طبقات رئيسية : الجودة المدركة والتأثير الفعال للخدمات (طبقة G2C) ، وفعالية العمليات المنشورة (طبقة WFM) وأخيراً ، كفاءة مستوى النظام (طبقة G2G) ، **وتشير النتائج إلى أن** جودة الخدمة الخاصة المقدمة تساعدهم على تحسين فعالية الحكومة المحلية ، كما يمكن مراقبتها وتحليلها بشكل منهجي ، وتتيح تقنيات إدارة عمليات الأعمال للمواطنين الحصول على معرفة أفضل بعمليات تقديم الخدمات وتحسين التحكم فيها ، ويتيح نموذج الاستخبارات جمع البيانات المؤثرة على جودة الخدمات ، وتحديد تأثيرها الاجتماعي لتحقيق رضا المواطنين، فيجب عليهم مراقبة المؤشرات الرئيسية للإقليم بشكل مستمر والرد السريع على الاحتياجات المرادة.

**3/3 تقييم البوابات والمواقع الحكومية المحلية من جانب نشر المعلومات :** وهدفت إلى التحقيق في أهمية نشر المعلومات الحكومية الرسمية في المواقع الحكومية للبلديات المحلية ومواقعها الرسمية وتفصيلاً :

### **-Christine Meschede, "Information dissemination related, 2019"**

أجريت بتحليل محتوى لمواقع الحكومة المحلية لأكبر (15) مدينة ألمانية في يوليو (2018) ، وسعت إلى التحقيق في نشر المعلومات المتعلقة بأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة على مواقع الويب الحكومية المحلية الألمانية في المناطق الحضرية ، مع تزايد أهمية المناطق الحضرية للتنمية المستدامة ، **والنتائج كالتالي :** تحققت أهداف التنمية المستدامة في مجالات التعليم وحماية المناخ والتجارة العادلة والطاقة والتنقل ، كما تختلف المدن الألمانية في تطبيق استراتيجيات الأهداف ، وتؤكد معظم المدن على دور مشاركة المواطنين والشراكات على المواقع ، كما أن أبرزت أن تحليل مواقع الويب يظهر الواقع المتغير دائماً ، و تساعد المدن الأخرى في تحديد إمكانيات وفرص التعامل مع أهداف التنمية المستدامة وزيادة الوعي بها من خلال نشر المعلومات المواقع الحكومية .

### **-María del Rocío Moreno-Enguix, "Relation between internet , 2019"**

تجريبية بجانبها الوصفي والتوضيحي باستخدام نموذج متعدد المتغيرات ، على الحكومة المحلية الإسبانية لتحديد تأثير هيكل الرقابة الداخلية على الكشف عن المعلومات المالية على الإنترنت التي تنشرها ، **وتشير النتائج إلى :** أن هيكل الرقابة الداخلية يؤثر على الكشف عن المعلومات المالية وجودتها والمتغير الاجتماعي السياسي يعطي تفسيراً أفضل للإفصاح عن المعلومات المالية من المتغير المالي.

### **-Chatfield, A.T., "A longitudinal cross-sector analysis of open data , 2017"**

ذات المنهج المسحي التحليلي على (20) بوابة بيانات مفتوحة في أكبر المدن الأسترالية لقياس خدمات العرض على مستوى الحكومة المحلية ، **وأشارت النتائج إلى وجود تباين كبير في قدرات خدمة بوابة البيانات المفتوحة والتي تقاس بكثافة سياسات البيانات المفتوحة ، وتوفيرها وتنوعها ، وحجم بيانات المشاريع ، كما أنها تجد أيضاً أن الدور الذي تلعبه سياسة البيانات المفتوحة واستثمارات بوابة البيانات تعتبر كمتنبأ بتحسين قدرة الخدمات المقدمة لهذه البيانات المفتوحة عبر الوقت.**

**-منهل عدنان الحمد "المعلومات الرسمية على المواقع الحكومية السورية : دراسة تحليلية ، 2016"** والتي أوضحت الواقع الفعلي للمعلومات الرسمية من حيث طبيعتها وطرق تنظيمها ، وإتاحتها للمواطنين والتعرف على التجارب الأجنبية الرائدة في إتاحة المعلومات الرسمية ، ومدى الإفادة منها لتطوير المواقع الحكومية السورية على (332) موقعا حكوميا وكانت مسحية تحليلية بقائمة المراجعة ، **وأهم نتائجها أن متوسط تقييم المعلومات الرسمية السورية على المواقع الحكومية بلغ (51.9%) ، وهو تقارب واضح بين نوعية وطبيعة المعلومات المتاحة على المواقع الحكومية السورية ، ووضع سياسة مكتوبة لنشر واستخدام المعلومات ، والعمل في بوابة واحدة ، وتسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية إيصال المعلومات للمستفيد .**



## Abdelsalam, H.M., "Egyptian local government website ,2012" Chpter (2)

وسعت إلى دراسة تطور الحكومة الإلكترونية في نخبة من الحكومات المحلية المصرية، من حيث تحليل المحتوى ل(25) بوابة إلكترونية للحكومات المحلية لدراسة فئات الإدارة الإلكترونية، والخدمات الإلكترونية والديمقراطية الإلكترونية، وصنع القرارات الإلكترونية، وأشارت النتائج إلى: أن نضج الحكومة الإلكترونية في مصر كان أساسا لمرحلة نشر المعلومات، وكان لدى الحكومات المحلية عدد أكبر من السكان في صناعات الخدمات الاجتماعية التي أشارت إلى مستوى أعلى من نضج الحكومة الإلكترونية، ومن أصل (17) متغيرا تم اختبارها، أن نضج الحكومة الإلكترونية في مصر كان أساسا في مرحلة نشر المعلومات ثانيا، كما أن الحكومات المحلية التي لديها عدد أكبر من السكان في صناعات الخدمات الاجتماعية أشارت إلى مستوى أعلى في نضج الحكومة الإلكترونية، وكان هناك عدد قليل جدا من مؤشرات التنمية البشرية المتصلة بنضج موقع الحكومة الإلكترونية.

-عادل صالح "المواقع الإلكترونية للمحافظات المصرية دراسة تحليل مضمون، 2010" عمدت إلى تحليل مضمون المواقع الإلكترونية للمحافظات المصرية وهي (البوابات الإلكترونية للمحافظات) والتي بلغ عددها (24) محافظة من (29) محافظة واستنتجت: ضعف عناصر تطبيق الحكومة الإلكترونية بناء على المعيار الذي طورته الدراسة لتحليل هذه المواقع، ولم تستفد بالإمكانات التي توفرها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تبني مشروعات للحكومة الإلكترونية أخذه في الاعتبار الاستخدامات السياسية للإنترنت دون قصرها فقط على الجوانب الإدارية أو التسويقية كأدوات للعلاقات العامة تهتم بإبراز الإنجازات والأنشطة الخاصة بالمحافظ، وبعضها يستخدمها لنشر المعلومات سواء كانت عامة أو خاصة بالخدمات أو تتعلق بعرض الأنشطة التي تقوم بها السلطات المحلية، وبهذا تتراجع في الاستفادة من التكنولوجيا في تطوير الممارسة الديمقراطية.

**3/4 تقييم البوابات والمواقع الحكومية المحلية من جانب الخدمات المقدمة وتحسن الأداء:** اتفقت في اعتماد المسح منهجا واستهدفت الخدمات العامة المقدمة على مواقع الإدارات المحلية، واختلقت كالاتي: **محمد مجدي الدمياطي "دور الحكومة الإلكترونية في جودة تقديم الخدمات العامة في المحافظات، 2017"** وهي دراسة ميدانية شملت (307) مفردة من المواطنين بمحافظة الشرقية بمصر و (64) من العاملين في المراكز التكنولوجية لمعرفة جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين المستفيدين منها في الإدارات الحكومية، ومدى رضاهم وأظهرت النتائج: توافر مقومات تطبيق الحكومة الإلكترونية في محافظة الشرقية في المراكز التكنولوجية بدرجة مرضية ولكن ليست كما يجب أن تكون، كما وجدت بعض المعوقات في المراكز التكنولوجية للإدارات المحلية في المدن والقرى عند تقديم الخدمات للمواطنين نظرا لنقص بعض المتطلبات التي يجب توفيرها لضمان جودة تقديم الخدمات للمواطنين وطالبي الخدمة.

-**محمد حامد الفار "دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات، 2017"** لمراكز محافظتي القاهرة والمنوفية وأضافت في نتائجها وجود تأثير للحكومة الإلكترونية على تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونيا، وجاءت أكثر الأبعاد تأثيرا فيما يتعلق بالبوابة الإلكترونية المتطلبات الإدارية والبشرية فالتشريعية والقانونية فتنقية المعلومات والاتصالات. **-سامي أحمد محمد مراد "دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة، 2016"** تطبيقية على محافظة القاهرة لكلا من العاملين والموظفين ومواقع الأحياء داخل محافظة القاهرة (37) حيا



واستنتجت أن الخدمة التكنولوجية للأحياء غير متوفرة بالقدر المطلوب ، والهيكل التنظيمية غير ملائمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وخدماتها ، ولا يتم الأخذ في الاعتبار الأساليب الحديثة في تقييم الأداء ، وعدم وجود الإطار القانوني لحفظ سرية البيانات وتأمينها. **فالح عبدالله آل ضرمان ، مشروع الحكومة الإلكترونية ، 2012** " دراسة ميدانية مستخدمة الاستبيان على (220) من الموظفين لبوابة الحكومة الإلكترونية لإمارتي كلا من مكة المكرمة والباحة في السعودية ، وإجراء المقابلات مع المسؤولين عن المشروع نفسه ، لمعرفة الواقع الفعلي لاستخدامها وتحديد اتجاهاتهم نحوها وتوصلت إلى : هناك عدم قبول بعض قدامى الموظفين والمواطنين للعمل على أجهزة الحاسب الآلي ، ومقاومتهم للتغيير ويتمثل في عدم الحماس للعمل ، وأن أبرز المعوقات تتمثل في الخوف من التغيير، وتداخل المسؤوليات وضعف التنسيق ، وغياب التشريعات المناسبة ، ونقص الاعتمادات المالية ، وقلة وعي الجمهور بالميزات المرجوة ، وعدم توافر وسائل الاتصالات المناسبة.

### رؤية مستقبلية:

- تناول البحث عرض نظري سردي لمفهوم البوابات الحكومية وخصائصها ومميزاتها وتطورها ونشأتها والأدبيات التي تعرضت لها متناولا عرضا تاريخيا منذ بدايتها وحتى أقرب وقت لتناولتها .
- ومن السابق في ضوء كون البوابات وسيلة إعلام رقمي حكومي متميزة خاصة في ظل جائحة كورونا التي نالت من العالم في كافة نواحيه ، مما جعلها وسيلة إعلامية خدمية إخبارية وثائقية تصدر من الجهات الرسمية للحكومات ، وترى الباحثة لجعل تلك الوسيلة فعالة بشكل متميز ومواكب لحظة بلحظة كل ما يجوب العالم فإنه عليها أن تنطلق إلى مايلي :
- التنوية عن أهمية البوابات ودورها من خلال وسائل الإعلام المختلفة ، ومن قبل الإعلاميين في انجاز الخدمات ومصداقيتها ودقتها ، مما يساعد الجمهور على معرفتها والتعامل معها.
  - تنظيم ندوات وورش عمل ولقاءات تعريفية بالبوابات ، وطبيعة عملها بالنسبة للجمهور (المواطن) المستخدم لها ، ويعد ذلك من الأمور الكفيلة بإرتفاع كفاءة البوابات ، وتعاملات الأفراد معها.
  - إنتاج أو استحداث خدمات لا تتم إلا عن طريق البوابات ، مما يدفع الجمهور بفئاته المختلفة إلى استخدامها ، مما يساهم في تعامله مع كافة تبويباتها المختلفة.
  - العمل على كفاءة الخدمات المقدمة وسرعتها ، وتحسين بنية شبكة الانترنت على كافة الأصعدة ، حتى يتسنى للجمهور المستخدم الحصول على الخدمة بأسرع وقت ممكن .
  - تدريب الكوادر العاملة بكفاءة ، حتى تتعامل مع الجمهور بأفضل الطرق.
  - الالتزام أكثر بمفاهيم الحيادية وعدم عرض وجهة النظر الحكومية فقط بل عرض كافة الآراء الأخرى الفاعلة وليست فقط التعليقات من المستخدمين .
  - استغلال البوابة الحكومية في تحقيق الديمقراطية الإلكترونية على أي قضية تخص المواطن ، وكافة أنواع استطلاعات الرأي وليست فقط المختصة بالبوابة نفسها بل بالقضايا التي تمس حياة المواطن .

## المراجع:

- (1) أحمد ، أحمد فرج (2005) ، بوابات المكتبات على شبكة الإنترنت المفاهيم ، الخصائص ، الوظائف العامة والتصنيف ، دورية المكتبات الآن ، ع 3 ، كلية الآداب ، جامعة أسيوط .
- (2) السيد ، إسرائي علي (2020) ، استخدامات الجمهور المصري للبوابات الإلكترونية لدواوين المحافظات والإشباع المتحققة : دراسة تطبيقية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الإعلام ، كلية الآداب ، جامعة الزقازيق، مصر.
- (3) إبراهيم حسن ،أحمد (2021) "العوامل المؤثرة علي استخدام الخدمات الإلكترونية لمصلحة الضرائب المصرية في ظل التحول الرقمي باستخدام نموذج(utaut2) ، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة ، كلية التجارة ، جامعة كفر الشيخ ، مصر.
- (4) جبريل ، نوره عبد الوهاب ،(2014) ، تفضيلات مستخدمي الإنترنت لتصميم البوابات الإلكترونية : دراسة مسحية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، قسم علوم الاتصال والإعلام ، كلية الآداب ، جامعة عين شمس، القاهرة ، مصر.
- (5) صلاح الدين ، أسماء (2017) ، تداول المعلومات عبر بوابة الحكومة المصرية : دراسة تحليلية ، الإسكندرية : الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف ، المؤتمر القومي العشرون للجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف : إعادة الهندسة الإدارية في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف ، يوليو.
- (6) الشاهين ، امانى عبدالله سالم (2015) ، أثر عوامل النجاح لبوابة الحكومة الإلكترونية على مستوى القبول : اختبار الدور الوسيط لرضا المستخدمين، دراسة حالة : دائرة ضريبة الدخل والمبيعات ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، الجامعة الأردنية ، الأردن.
- (7) العريشي ، جبريل بن حسن و الغانم ، منى (2011) ، تقييم بوابات الجامعات السعودية المتاحة على الإنترنت في ضوء المعايير الدولية ، دراسات المعلومات ، جمعية المكتبات والمعلومات السعودية، الرياض ، ع 11 ، مايو.
- (8) الزيات ، حامد معروف (2011) ، البوابات الإلكترونية الجامعية : دراسة تطبيقية على بوابة جامعة المنصورة ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، قسم المكتبات والمعلومات ، كلية الآداب، جامعة بنها ، مصر.
- (9) مراد ، سامي أحمد محمد (2016) ، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة : دراسة تطبيقية على محافظة القاهرة ، مجلة البحوث والدراسات العربية ، القاهرة ، ع 65 ، ديسمبر.
- (10) العايدى، هالة محمود رشاد (2020)، دور العلاقات العامة في إدارة انطباعات المستخدمين نحوالمؤسسات العامة عبر الإنترنت: دراسة تطبيقية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، قسم الإعلام ، كلية الآداب ، جامعة حلوان.
- (11) السامرائي ، سلوى و ماركو ، نينو (2010) ، العلاقة بين توف مستلزمات تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية ونجاح عملية تنفيذه ، دراسات المعلومات ، جمعية المكتبات والمعلومات السعودية ، الرياض ، ع8 ، مايو .
- (12) ضليمي ، سوسن طه حسن (2013) ، استخدام نظم إدارة المعرفة في موقع البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية ، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، الرياض ، مج 19، ع 2 ، أكتوبر.

- (13) صالح ، عادل (2010) ، المواقع الإلكترونية للمحافظات المصرية دراسة تحليل مضمون في ضوء مدخل الديمقراطية الإلكترونية ، دورية إعلام الشرق الأوسط ، جامعة ولاية جورجيا ، أطلنطا ، ع 6 .
- (14) قاسم ، عاطف السيد (2010) ، بوابة اتحاد المكتبات الجامعية المصرية : دراسة تقييمية تحليلية ، مجلة المكتبات والمعلومات العربية ، القاهرة ، مج 30 .
- (15) الرحاحلة ، عبدالرزاق سالم (2015) ، تقييم مواقع المنظمات العامة التي تقدم السلع والخدمات المباشرة علي شبكة الانترنت: من وجهة نظر المديرين العاملين ، مجلة رماح للبحوث والدراسات ، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية ، الأردن ، ع 15 .
- (16) العنزي ، عبدالعزيز (2012) ، واقع الحكومة الإلكترونية : دراسة تطبيقية على موقع هيئة المعلومات المدنية في دولة الكويت ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الإدارية والمالية ، الجامعة الخليجية ، البحرين .
- (17) الزيادات ، علاء (2015) تقييم جودة الخدمة المقدمة من مواقع الوزارات الحكومية الأردنية ، الفرص والتحديات والتطلعات ، المؤتمر العلمي الدولي الأول ، منظمات الأعمال جامعة البلقاء التطبيقية ، السلط ، الأردن .
- (18) سالم، ناهد محمد بسيوني (2020) إتاحة البيانات المفتوحة وإدارتها: دراسة حالة لبوابة وزارة التعليم العالي بسلطنة عمان ، أعمال المؤتمر الحادي والثلاثون : تطبيقات واستراتيجيات ادارة المعلومات والمعرفة في حفظ الذاكرة الوطنية والمؤسسية ، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ، تونس ، ديسمبر
- (19) سليمان ، علي حمودة (2015) ، تصميم البوابات الإلكترونية الإسلامية وعلاقته ببسر استخدام المصريين والأجانب لها وتفاعلهم معها ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، قسم الصحافة والنشر ، كلية الإعلام ، جامعة الأزهر .
- (20) سعيد ، عمرو (2005) ، بوابات شبكة الإنترنت : ماهيتها ، وأنواعها وفئاتها ، مجلة كلية الآداب ، كلية الآداب ، جامعة القاهرة .
- (21) آل ضرمان ، فالح عبدالله (2012) ، مشروع الحكومة الإلكترونية في إمارة منطقة مكة المكرمة ومنطقة الباحة : بحث في آراء واتجاهات عينة من الموظفين ، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، الرياض ، مج 18 ، ع 1 ، ابريل .
- (22) الشمري ، فراج خليف سليمان (2013) ، استخدام تكنولوجيا المعلومات و أثرها في فاعلية تطبيقات بوابة الحكومة الإلكترونية في دائرة الجمارك الكويتية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الأعمال الدولية ، جامعة عمان العربية ، عمان .
- (23) نور الدين ، مجدي أحمد (2017) ، دور البوابة الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم في تطوير التعليم الثانوي الصناعي بمصر : دراسة تقويمية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم أصول التربية ، كلية التربية ، جامعة عين شمس ، القاهرة .
- (24) الفار ، محمد حامد (2017) دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الجودة المدركة لخدمات الوحدات المحلية المقدمة إلكترونياً : دراسة ميدانية على خدمات الوحدات المحلية ، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية ، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس ، مج 8 ، ع 3 .
- (25) الدمياطي ، محمد مجدي (2017) دور الحكومة الإلكترونية في جودة تقديم الخدمات العامة في المحافظات ، مجلة البحوث التجارية ، كلية التجارة ، جامعة الزقازيق ، مج 39 ، ع 1 .

- (26) الهادي ، محمد محمد (2006) ، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري البوابة العربية للمكتبات والمعلومات (Cybrarians Journal) ، القاهرة ، ع11.
- (27) السعدني ، محمد عبد الرحمن (2015) ، البيانات الحكومية المفتوحة في العالم العربي : دراسة مسحية مع اقتراح رؤية منهجية ، مجلة اعلم ، الرياض ، ع 15 .
- (28) أبو رمان ، معاذ خالد (2017) ، أثر البوابات الإلكترونية في عمليات إدارة المعرفة الدور الوسيط للممارسات الإدارية : دراسة ميدانية في وزارة المياه والري الأردنية ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، جامعة العلوم الإسلامية العالمية ، عمان .
- (29) الحمد ، منهل عدنان (2016) ، المعلومات الرسمية على المواقع الحكومية السورية : دراسة تحليلية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم المكتبات والمعلومات ، كلية الآداب ، جامعة عين شمس ، القاهرة .
- (30) الكشكي ، ناصر (2009) ، البوابات الأكاديمية والبحثية على شبكة الإنترنت : دراسة مقارنة ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، قسم المكتبات والمعلومات ، كلية الآداب ، جامعة حلوان .
- (31) جبريل ، نوره عبد الوهاب (2014) ، تفضيلات مستخدمي الإنترنت لتصميم البوابات الإلكترونية : دراسة مسحية ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، قسم علوم الإعلام والاتصال ، كلية الآداب ، جامعة عين شمس ، القاهرة .
- (32) الغانم ، هند (2013) ، مدى جودة بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون ، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، الرياض ، مج 19 ، ع 2 ، مايو – أكتوبر .
- (33) أبو ريده ، يارا إسماعيل (2017) ، المعلومات الحكومية المفتوحة في مصر : دراسة استكشافية ، البوابة العربية للمكتبات والمعلومات (Cybrarians Journal) ، القاهرة ، ع48 ، ديسمبر .
- (34) عبدالجواد، عماد خليفة قاياتي (2020) أمن وحماية المعلومات دراسة تحليلية على بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، علوم المعلومات ، كلية الآداب ، جامعة بني سويف ، مصر .

### المراجع الأجنبية :

- (35) Arthur Tattnell (2005), Web portal : The new gate way to internet information and services, USA :idea Group publishing , **Diploma thesis**, the Victoria Graduate School of Business at Victoria University, Melbourne, Australia .
- (36) Alston (2005), Impact of web portal characteristics, expectancies and negative world of mouth on perceived institutional support and organizational citizenship behavior, **PhD thesis**, University of Pittsburgh.
- (37) Alejandra, Castaneda (2008), Extracting Trust net work Information from Scientific Web Portals , **Departmental Technical Reports(CS)**, Department of Computer Science ,University of Texas at Paso.
- (38) Anas R. Al-Soud (2014), Jordan's e-Government at the crossroads , **Transforming Government: People, Process and Policy**, Vol. 8, Issue: 4

- (39) Amit Sachan (2018), Examining the impact of e-government service process on user satisfaction, **Journal of Global Operations and Strategic Sourcing**, Vol. 11, Issue:3
- (40) Altamash Janjua (2019) , Effective performance management of local governments in Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan, **International Journal of Productivity and Performance Management**, Vol. 68, Issue: 1.
- (41) Antonio Candiello (2012) , Quality and impact monitoring for local eGovernment services, **Transforming Government : People, Process and Policy**, Vol. 6 Issue: 1.
- (42) Abdelsalam, H.M. (2012) , Egyptian local government website portals: Examining maturity levels and human development indicators, Chpther (2), **“Handbook of Research on E-Government in Emerging Economies: Adoption, E-Participation, and Legal Frameworks,Vol.2”**, (University of Botswana, Botswana.
- (43) Amritesh, (2013) , Positioning e-government services in the credence based setting: Illustrating an Indian context, **Transforming Government: People, Process and Policy**, Vol. 7 , Issue: 3.
- (44) ALaa Aldin A AL Athmay (2016), E-government adoption and user’s satisfaction: an empirical investigation , **EuroMed Journal of Business**, Vol. 11m Issue: 1.
- (45) Benard, Jean-Louis (2000), protails d entre parise: conception et mise en oeuvre , **Paris hemes science publixtions .**
- (46) Balahadia, F.F.,”E-Participation: Incident Mapping Portal for Local Government Units)” **8th International Conference on Humanoid, Nanotechnology, Information Technology, Communication and Control, Environment and Management, HNICEM 2015** (Cebu City, Philippines 9-12 Dec2015) .
- (47) Burgess. Stephen, Matching (2011) , “The Revenue Model and Content of Horizontal Portals, Centre For International Corporate Governance”, **PhDthesis** Research and School of Information Systems Victoria University,
- (48) Carlos Serrano-Cinca (2019), What municipal websites supply and citizens demand: a search engine optimisation approach, **Online Information Review**, Vol. 43 Issue: 1.
- (49) Camly Bui, (2010),” How Online Gatekeepers Guard Our View:Nes Portals Inclusion And Ranking Of Media And Events”,**Global Media journal** , Vol.9,No.16.



- (50) Chadire,J,Ghinea,G,Weerk kody, V.“Evaluating Global Tools . e-government sites : A view using web diagnostic tools”.
- (51) Christine Meschede (2019), Information dissemination related to the Sustainable Development Goals on German local governmental websites, **Aslib Journal of Information Management** ,Vol. 71, No: 3.
- (52) Chatfield, A.T(2017), A longitudinal cross-sector analysis of open data portal service capability: The case of Australian local governments ,**Government Information Quarterly**, Vol. 34, Issue: 2.
- (53) Choudire ,J,Ghinnea, G,Weerkk , V (2004) , Evaluating Global Tools . e-government sites : A view using web diagnostic tools” , **Electronic journal of e-government** , No .2.
- (54) Detlor, Brian. (2000),The corporate portal as information infrastructure : towards a framework for portal design , **International Journal Of Information Management** ,No .20.
- (55) Debjani Bhattacharya (2012), E-service quality model for Indian government portals: citizens' perspective, **Journal of Enterprise Information Management**, Vol. 25, Issue:3
- (56) Fuangvuy, Tharitpong (2005) , Campus Portals: A Framework For Development Accommodating End- Users online Activities , A Thesis Submitted In Fulfillment of The Requirements For The Award of **The Degree Of Doctor of Philosophy** Information Systems From The University of Wollongong .
- (57) Haubitz, Heiko (2005), The Use of Public Web Portals by Undergraduate Students Dissertation , Presented to the Faculty of the Graduate School of the University of Texas at Austin in Partial Fulfillment of the Requirements for **the Degree of Doctor of Philosophy** The University of Texas at Austin .
- (58) Hassan Behzadi (2012) ,E-government portals: a knowledge management study, **The Electronic Library**, Vol. 30, Issue: 1.
- (59) Irvine , Clarke (2003),Web based BZB Portals marketing Program , **master thesis** , College of business, James Madison university.
- (60) Johann Höchtl (2011), E-participation readiness of Austrian municipalities , **Transforming Government: People, Process and Policy**, Vol. 5, Issue: 1.
- (61) Karen M. Gross Lopes (2019), Key drivers for public value creation enhancing the adoption of electronic public services by citizens", **International Journal of Public Sector Management**, V. 32, I:5.

- (62) Rahul, Telang (2005), Drivers of web portal use , Mellon university, **Electronic Commerce Research and Application**.
- (63) Ramon Bouzas-Lorenzo (2015) , "An evaluation of citizen service web portals in Latin America" **Latin American Journal of Management Academy**, Vol. 28, Issue: 1.
- (64) Rakhi Tripathi (2014), Evolution of government portals in India: mapping over stage models, **Journal of Enterprise Information Management**, Vol. 27, Issue: 4.
- (65) (Sriram , Kalyanaraman (2009), **Portrait of the Portal as a Metaphor : explicating web Portals for Communication Research**, School of Journalism and mass Communication University of North Carolina.
- (66) Laingoh, Dionhoe. et, al (2008), Knowledge access, Creation and transfer in e-government portals, **Online information reviewer** , Vol.32, No. 3.
- (67) Lloyd Waller (2015), Barriers to transforming government in Jamaica: Challenges to implementing initiatives to enhance the efficiency, effectiveness and service delivery of government through ICTs (e-Government)", **Transforming Government: People, Process and Policy**, Vol. 9, Issue: 4.
- (68) Lois Evans (2018) , Voices in the cloud: social media and trust in Canadian and US local governments , **Records Management Journal**, Vol. 28, Issue :1.
- (69) Maad, soha & coghlan, Brian (2008) , Assessment of the potential use of grid portal features in egovernment , **Transforming government** , Vol .2,No.2.
- (70) Manish, Gupta (2010), Impact of Web Portal Announcements on Market Valuations:An event Study , **International Journal of Web Portals**,Vol.2,No.4, October.
- (71) Michal, Munk (2011), Probability Modeling of Accesses to the Web Parts of Portal , **Procedia Computer Science** , Vol.3.
- (72) Meiaad Rashed Saadi (2017), Prioritization of citizens' preferences for using mobile government services: The analytic hierarchy process (AHP) approach , **Transforming Government: People, Process and Policy**, Vol. 11 , Issue: 3,
- (73) Mohammad Anwer Anwer (2016), E-government services evaluation from citizen satisfaction perspective: A case of Afghanistan, **Transforming Government: People, Process and Policy**, Vol. 10, Issue: 1.

- (74) Md Nahin Hossain (2018) , The use of open government data to citizen empowerment: an empirical validation of a proposed model , **foresight**, Vol. 20, Issue: 6.
- (75) Myongho Yi (2019), Exploring the quality of government open data: Comparison study of the UK, the USA and Korea, **The Electronic Library**, Volume: 37, Issue: 1.
- (76) María del Rocío Moreno-Enguix (2019), Relation between internet financial information disclosure and internal control in Spanish local governments , **Aslib Journal of Information Management**, Vol. 71, Issue: 2.
- (77) Nadia Butt (2019), Development level of electronic government services: An empirical study of e-government websites in Pakistan, **Global Knowledge, Memory and Communication**, Vol. 68, Issue: 1/2.
- (78) Parso, Roman (2002), “Portal Internet : vade-mecum, (**Paris, edition sms, collection partiquesd entepries**).
- (79) Pavlova ,Julia. (2005) “Human- Computer Interaction: Web Portal Services”, Petersburg State University: Faculty of Applied Mathematics and Control Processes .Department of Mathematical Modeling of Energy Systems, Russia.
- (80) Renáta Máchová (2018), Usability evaluation of open data portals: Evaluating data discoverability, accessibility, and reusability from a stakeholders’ perspective , **Aslib Journal of Information Management**, Vol. 70, Issue: 3.
- (81) Sahem Nawafleh(2018) ,Factors affecting the continued use of e-government websites by citizens: An exploratory study in the Jordanian public sector , **Transforming Government: People, Process and Policy**, Vol. 12, Issue: 3/4.
- (82) Stuti Saxena (2019), Evaluation of the National Open Government Data (OGD) Portal of Saudi Arabia, in Anna Visvizi , Miltiadis D. Lytras (1ed.) Politics and Technology in the Post-Truth Era , **UK:Emerald Studies in Politics and Technology**.
- (83) Stuti Saxena (2018), Open government data (OGD) in six Middle East countries: an evaluation of the national open data portals , **Digital Policy, Regulation and Governance**, Vol. 20, Issue: 4.
- (84) Stuti Saxena (2018), Drivers and barriers towards re-using open government data (OGD): a case study of open data initiative in Oman, **foresight**, Vol. 20 , Issue: 2.

- (85) Stuti Saxena (2018), Drivers and barriers to re-use Open Government Data (OGD) : a case study of open data initiative in Philippines , **Digital Policy, Regulation and Governance**, Vol. 20 , Issue: 4.
- (86) Stuti Saxena (2017), Significance of open government data in the GCC countries , **Digital Policy, Regulation and Governance**, Vol. 19, Issue: 3.
- (87) Sujeet Kumar Sharma (2013), Exploring quality of e-Government services in Oman , **Education, Business and Society: Contemporary Middle Eastern Issues**, Vol.6, Issue:2
- (88) Sujeet Kumar Sharma (2015), Adoption of e-government services: The role of service quality dimensions and demographic variables , **Transforming Government: People, Process and Policy**, Vol. 9, Issue: 2.
- (89) Stuti Saxena(2018), Open Government Data (OGD) in Iran, Lebanon and Jordan : a comparative approach , **VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems**, Vol. 48, Issue: 1.
- (90) Stuti Saxena(2018) , National open data frames across Japan, The Netherlands and Saudi Arabia: role of culture, **foresight** , Vol. 20, Issue: 1.
- (91) Tharindu Ishanka Rajapaksha (2016) , An analysis of the standards of the government websites of Sri Lanka : A comparative study on selected Asian countries , **Transforming Government: People , Process and Policy**, Vol. 10 , Issue: 1.
- (92) Wirtz, B.W. (2016), Local e-government and user satisfaction with city portals – the citizens’ service preference perspective, **International Review on Public and Nonprofit Marketing**, Vol.13, Issue: 3.
- (93) Wirtz, B.W. (2015), E-Government Portal Characteristics and Individual Appeal: An Examination of E-Government and Citizen Acceptance in the Context of Local Administration Portals, **Journal of Nonprofit and Public Sector Marketing**, Vol.27, Issue:1
- (94) Zulfiqar Haider (2015), Adoption of e-Government in Pakistan: Demand Perspective (IJACSA), **International Journal of Advanced Computer Science and Applications** ,Vol. 6, No. 5.

### المواقع الإلكترونية :

- (95) Online Webster Dictionary, [Cited 25-10-2018] Available at : <http://www.merriam-webster.com>
- (96) **The Tech Terms Computer Dictionary**, available online at: <http://www.Tech Terms.com /definition/portal> . [cited 28/10/2018 ].

- (97) Oxford Learner's Dictionary Available at : [http://www. Oxford Learners Dictionaries.com](http://www.OxfordLearnersDictionaries.com). /definition/portal.[Cited 5/11/2018]
- (98) Harrd- Dictionary Definition Available at : [https://www. vocabulary.com](https://www.vocabulary.com) . [Cited 5/11/2018]



---

## Government Portales in terms of concept and literature

**Esraa Ali El-Sayed Mohamed**

**Ph.D. Researcher –Mass Communication Department**

**Faculty of Arts, Zagazig University - Egypt**

[es22al@gmail.com](mailto:es22al@gmail.com)

**Prof . Ibrahim Abdullah Al- Muslimi**

**Professor of Journalism and former Head of Mass Communication**

**Faculty of Arts, Zagazig University - Egypt**

### **Abstract**

This research reviews the concept of government electronic portals, which are those issued by government agencies to provide services to citizens in terms of the dissemination of information, news and service provided to them through such portals. Portals are currently considered as an official digital media outlet speaking on behalf of the government, which requires recognizing the same in terms of their concept, origin, characteristics, functions, services provided through them, and the literary history addressing the same in detail.. This study relies on the historical approach describing the same in terms of analysis and criticism to recognize this concept, the services it provides and related importance in the modern age, through the observation tool and the method of extrapolating from the original research sources of government electronic portals.

**Keywords:** (Portals, Government portals, Electronic portals)