JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (25)
2023-10-16
https://jaspss.com

بحث بعنوان

دراسة كيف يُمكِن تحسين وتبسيط تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين من خلال تطبيقات الويب والجوال

فدوى عبدالعزيز أحمد الرمضان

مُساعِد مُبرمِج

بلدية سهل حوران

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (25)
2023-10-16
https://jaspss.com

المُلخَّص

تحسين وتبسيط تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين من خلال تطبيقات الويب والجوال هو هدف أساسي لزيادة الكفاءة وتحسين تجربة المواطنين ومن خلال استخدام هذه التقنيات، يُمكِن تقديم الخدمات بشكل أسرع وأبسط، مما يقلل من البيروقراطية ويزيد من الشفافية إلى جانب ذلك، تتيح هذه الوسائل للحكومات جَمْع البيانات وتحليلها لتحسين الخدمات بناءً على احتياجات المواطنين، مما يعزز التواصل والثقة بين الحكومة والمواطنين.

Abstract

Improving and simplifying the delivery of government services to citizens through web and mobile applications is a primary goal of increasing efficiency and improving citizens' experience. By using these technologies, services can be delivered faster and simpler, reducing bureaucracy and increasing transparency. Additionally, these means allow governments to collect and analyze data. To improve services based on citizens' needs, which enhances communication and trust between the government and citizens.

المُقدِّمة

يتَّسِم العصر الذي نعيشه بتدفُّق المعلومات بغزارة، والتطوُّرات التقنية والتي كان من أبرزها الهواتف المحمولة؛ فقد انتشرت تلك الأجهزة بدرجة كبيرة بين جميع فئات المجتمع. وساعدت منصات الهاتف الأكثر جاذبية مثل (**iOS، Android**) المُطوِّرين في نشر تطبيقات سهلة للمستخدمين واستخدام كثير من التطبيقات التي تدعم شبكة الانترنت، وتجعل من الهواتف المحمولة قوة هائلة بوصفها بوابات للعالم الإلكتروني. وتتعاظم الإفادة من الهواتف المحمولة بشكل متزايد؛ فتطبيقات الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة، وشبكات التواصل الاجتماعي، واستلهام الحلول من الجمهور، أحدثت تغيُّرات وتحوُّلات كبيرة في الحياة الإجتماعية للمواطنين.

والهاتف الذكي مصطلح يُطلَق على فئة من الهواتف المحمولة الحديثة التي تستخدم نظام تشغيل مُتطوِّر (مثل iOS ، Android)، ومنها أجهزة آي فون iPhone ، وبلاك بيري .BlackBerry ومن بين ما توفِّره الهواتف الذكية وظائف مُشغِّلات الوسائط المحمولة، والكاميرات الرَّقمية، ووحدات تحديد المواقع GPS، وتصفُّح الإنترنت ومزامنة البريد الإلكتروني و فتح ملفات الأوفيس.

وتطبيقات الهواتف الذكية هي برامج صغيرة للهاتف الذكي تهدف إلى تعزيز الهاتف المحمول؛ بحيث يكون أكثر من مُجرَّد جهاز لإرسال الرسائل النصية و الاتِّصال، واستخدامه في أوجه أخرى. ويتم تثبيت هذه التطبيقات مُسبقًا على الهواتف أثناء التصنيع، و يُمكِن تنزيلها، سواء كان ذلك في مقابل رسوم أو مجاناً، من قِبَل المستخدمين من متاجر أو منصَّات توزيع البرامج؛ مثل متجر Apple App Store لتطبيقات أنظمة تشغيل iOS أو متجر Google Play for Android لتطبيقات أنظمة تشغيل أندرويد. ويشير (**Guillaume & Menerat, 2015**) في دليل الاتحاد الفرنسي لتسويق الأجهزة المحمولة

(Association Mobile Marketing) إلى أنَّ التطبيقات الحديثة للهاتف المحمول تعتمد على التقنيات السحابية، و وِفْقًا لتقرير البنك الدولي للإنشاء والتعمير (2012) لتعظيم الاستفادة من الهاتف المحمول أنَّ هذا يعني أنْ تظل البيانات على سيرفرات على شبكة الإنترنت وليس على الهاتف نفسه؛ على سبيل المثال التطبيقات التي تستخدم صيغة HTML5، وهي الجيل الحالي من لغة ترميز و إعداد صفحات الويب، قد لا تتطلَّب تنزيل أي برامج. ويشير **(Murphy, 2010)** إلى أنه قد يتم تطوير تطبيقات الهاتف الذكي لمنصات محددة؛ فتطبيق آي فونiPhone app لا يعمل على هاتف أندرويد والعكس بالعكس. وتنتج تطبيقات الأجهزة المحمولة جهات خارجية مثل الأنشطة التجارية أو الخدمات التي يُمكِن للأشخاص تنزيلها على هواتفهم الذكية.

ومن مزايا استخدام التطبيقات الذكية أنها تستخدم في سياق الحكومة الإلكترونية لتقديم الشكاوى واسترجاع البيانات المحليَّة، ومتابعة الأخبار عن طريق الأدوات الاجتماعية social tool مثل تويتر، وفيسبوك، و يوتيوب.

مشكلة البحث

قبل ظهور تقنيات خدمات الحكومة الإلكترونية كان النظام الحكومي يعتمد على الأشكال التقليدية للخدمات حيثُ كان المواطنين عادةً يتواصلون وجهاً لوجه مع مُوظَّفين القطاع العام، وقد شهدت الأنشطة والخدمات التي تُقدِّمها القطاعات العامَّة العديد من التحوُّلات الجذرية خلال فترة العقود الثلاثة الماضية، كما أدَّى ظهور شبكات الإنترنت إلى خَلْق بيئة غنية لإدخال تطبيقات وخدمات جديدة، لذلك عملت الحكومات في جميع أنحاء العالم بجد لصياغة نموذج التنمية التي تدمج الاستراتيجية والأفراد والعمليات والتكنولوجيا ورسم خطط

العمل الفعَّالة لتحديد التنفيذ الناجح للخدمات غير التقليدية من خلال تقنيات خدمات الحكومة الإلكترونية، وعالميًا تمَّ اعتماد بعض النماذج الناجحة المُتعلِّقة بالحكومة الإلكترونية من حيث قدرتها على إرضاء المواطن عن طريق تقليل بيروقراطية المعاملات داخل الإدارات العامَّة إضافة إلى التوفير في الموارد والتكاليف، ومحلِّياً في الأردن أصبحت الحكومة الإلكترونية وسيلة ضرورية للتعامل مع احتياجات العصر باعتبار التكنولوجيا الرَّقمية ركيزة أساسية من ركائز التنمية في جميع الحياة (**Alabdallat, 2020**).

وتُساهم الحكومة الإلكترونية في تحسين كفاءة الإدارة وخفض تكاليفها وتعزيز التنسيق بين الإدارات المختلفة وتحسين كفاءة الخدمات، حيثُ يُمكِن قياس وتقييم نجاح الخدمات الإلكترونية من حيث مُعدَّل الاعتماد بناءً على رضا المستخدمين، لذلك بدأت بعض الدول مثل اليابان و أمريكا في تبنِّي ما يُسمَّى (المدن الذكية) التي تستغل مزايا تكنولوجيا الاتِّصالات والمعلومات لتسهيل ظروف حياة المواطن، حيثُ تتميَّز هذه المدن بتقديم خدمات إلكترونية عامَّة لمواطنيها بصورة تشاركية معهم لتُساهم هذه الخدمات في تحسين الكفاءة والعدالة وجودة الحياة لهم (**Chauhan & Agarwal, 2017**).

أهداف البحث

انطلاقًا من مشكلة الدراسة في كونها دراسة استكشافية لتطبيقات الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة في مراكز الوثائق والأرشيف، فإنَّ هذه الدراسة تهدف إلى رَصْد هذه التطبيقات والوقوف على أسباب إنشاء الأرشيفات الوطنية لها، وتحليل سماتها، ومعرفة أهم التحديات التي واجهت الأرشيفات عند تطويرها لهذه التطبيقات وانطلاقًا من هذا الهدف، تطرح الدراسة التساؤلات الآتية:-

1. هل أنشأت مراكز الوثائق والأرشيف تطبيقات للهواتف الذكية والأجهزة المحمولة لمساعدتها في آداء أنشطتها وتحديث الخدمات المُقدَّمة للمستفيدين؟
2. ما دوافع إنشاء مراكز الوثائق والأرشيف لتطبيقات الهواتف الذكية؟
3. ما سمات تطبيقات الهواتف الذكية التي قدَّمتها مراكز الوثائق والأرشيف (مُسمَّى التطبيق، أهدافه، منصة التشغيل، مجانية أو ترسيم الخدمة، اللغات المُتوفِّر بها التطبيق،...)؟
4. ما التحديات التي واجهت مراكز الوثائق والأرشيف في إنشاء تطبيقات للهواتف الذكية والأجهزة المحمولة؟

أهمية البحث

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوع الحكومة الإلكترونية الذي يُعتَبر من الأمور المُهمَّة في جيلنا المعاصر لما يُمثِّله من أهمية وضرورة من ضرورات الانتقال من العمل النموذجي في المؤسسات الناقلة كالبلديات إلى عمل إداري رقمي يسعى إلى تمكين المستفيد من إتمام معاملاته بكل سهولة ويسر. كما يُمثِّل هذا التحوُّل بديلاً حاسماً في أساليب ممارسة الأعمال التجارية في تكنولوجيا تكنولوجيا المعلومات، في عالم يعترف بتكلفة الحقائق المستخدمة كبوابة للمستقبل.

كما وتنبع أهمية الدراسة الحالية من أنها تقوم على تشخيص واستقراء أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في البلديات، لأنَّ الحكومة الإلكترونية تتضمَّن مشاركة البيانات وعمليات التبادل الإلكتروني بين الجهات الحكومية من أجل التحسين المستمر في جودة الخدمات المُقدَّمة للمواطنين.

الإطار النظري

تمهيد

إنَّ ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتِّصالات هي واحدة من أهم سمات المجتمع اليوم والتي فرضت تغييرًا جذريًا في آلية تعامل المستفيدين مع حكوماتهم، وخلقت تطورًا كبيرًا في توقعاتهم منها، مما أدى إلى ازدياد رغبة الحكومات في الاستفادة من نتائج الثورة التكنولوجية بتطبيق الحكومة الإلكترونية كوسيلة لخفض التكاليف، وتحسين الخدمات للمستفيدين وزيادة الفعالية والكفاءة على المستويات الوطنية والإقليمية والمحليَّة من القطاع العام. والجدير بالذكر أنَّ هناك 179 دولة من أصل 192 أعضاء في مجلس الأمم المتحدة تبنَّت استراتيجيات لتطبيق نُظُم الحكومة الإلكترونية، لذا فقد تمَّ اعتماد الحكومة الإلكترونية باعتبارها واحدة من أهم الأولويات بالنسبة للحكومات في جميع أنحاء العالم **(تقرير الأمم المتحدة، 2008)**.

الحكومة الإلكترونية

هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتِّصالات من أجل تقديم خدمات حكومية أكثر فعالية وكفاءة للمواطنين والشركات من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتِّصالات في العمليات الحكومية، وتحقيق كافَّة الأهداف المرجوة من خلال الوسائل الرقمية. ويتمثل المبدأ الأساسي للحكومة الإلكترونية، المدعوم بإطار مؤسسي فعَّال للحوكمة الإلكترونية، في تحسين الأعمال الداخلية للقطاع العام وذلك من أجل تقليل التكاليف المالية وأوقات المعاملات بهدف دمج تدفقات العمل والعمليات بشكل أفضل وتمكين الاستخدام الفعَّال للموارد عبر وكالات القطاع العام المختلفة التي تهدف إلى حلول مستدامة من خلال الابتكار والحكومة الإلكترونية، يُمكِن

للحكومات في جميع أنحاء العالم أنْ تكون أكثر كفاءة، وتُقدِّم خدمات أفضل، وتستجيب لمطالب المواطنين بالشفافية والمساءلة وتكون أكثر شمولاً، وبالتالي تستعيد ثقة المواطنين في حكوماتهم (**المجالي، 2022**).

كانت الفترة الزمنية للحكومة الإلكترونية عندما بدأت مجموعات السلطة في جميع أنحاء العالم في تطبيق الإحصائيات وعلوم الاتِّصالات في عدد عملياتها ومعاملاتها على مدى العقود الثلاثة الماضية. كان اعتماد الحكومة الإلكترونية مبرراً من خلال سرعتها ومساءلتها وشفافيتها بالإضافة إلى إمكانية تحسين فعالية العروض العامَّة وأفراد الأسرة بين المنظمات الحكومية وأصحاب المصلحة (**Abdoh, et al., 2020**).

خدمات الحكومة الإلكترونية:

يُمكِن أنْ يكون مستخدمو الحكومة الإلكترونية من نوعين: المواطنين والمؤسسات. وِفْقًا لنظرية دورة حياة الخدمات الحكومية (**Tang, Wu & Zhang, 2007**)، تشمل خدمات الحكومة الإلكترونية بالنسبة للمواطنين بشكل أساسي إعلان الميلاد وتسجيل التعليم والتأمين الاجتماعي والإقرارات الضريبية وغيرها من الأعمال؛ بالنسبة للمؤسسات، تشمل خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل أساسي تسجيل المؤسسات والإقرار الضريبي والجمارك والإقرار بين الدول وغيرها من الأعمال. وأشار باحثون إلى أنَّ خدمات الحكومة الإلكترونية تشمل الوصول إلى المعلومات الحكومية، والوصول إلى النماذج والخدمات الحكومية، وإصدار معلومات السياسة، وفرص العمل والأعمال والمعلومات الانتخابية، والملفات الأرشيفية للضرائب، والتسجيل، وتوقيع العقود، دفع الغرامة وتقديم جميع أنواع النصائح للحكومة. إنَّ ظهور الحكومة الإلكترونية يجعل عملية تقديم الخدمات المذكورة أعلاه أسرع وأكثر ملاءمة وأكثر كفاءة، ويزيد من شفافية الحكومة ومساءلتها.

في الوقت الحاضر، يحرص عدد كبير من الباحثين على دراسة بناء المعلومات الداخلية الحكومية، وتبادل المعلومات بين الإدارات الحكومية وتوحيد الأعمال الرأسية وتكامل الأعمال الأفقي من منظور الإدارات الحكومية.

جودة خدمة نظام المعلومات:

تُؤثِّر خدمات الحكومة الإلكترونية على العديد من أصحاب المصلحة بما في ذلك المواطنين والمؤسسات والمُوظَّفين الحكوميين ومُطوِّري تكنولوجيا المعلومات وصانعي السياسات. تختلف اهتمامات وأهداف أصحاب المصلحة المختلفين، وهذه العوامل قد تُؤثِّر على اعتماد ونجاح خدمات الحكومة الإلكترونية (**Osman et., 2014**) في الأدبيات الموجودة، هناك قدر كبير من الأبحاث حول قياس جودة خدمات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر مختلف أصحاب المصلحة. ومع ذلك، فإنَّ هدف معظم هذه النماذج هو مساعدة صانعي السياسات والممارسين على تقييم وتحسين جودة خدمات الحكومة الإلكترونية، وقد قامت دراسات قليلة بقياس تصوُّر المستخدمين لخدمة الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المستخدمين (**Wang, 2005**) لذلك، قمنا في هذه الدراسة بإنشاء نموذج مفاهيمي بشكل رئيسي من وجهة نظر المستخدمين بما في ذلك المواطنين والمؤسسات.

يُعَد قياس كفاءة جودة خدمة نظام المعلومات أحد أهم المشكلات البحثية لكل من الباحثين والممارسين في مجال نظم المعلومات. وقد أجرى عدد كبير من العلماء أبحاثًا ومناقشات ذات صلة حول جودة خدمة نظام المعلومات. أحد الأسس النظرية الرئيسية هو نموذج نجاح نُظُم المعلومات. تمَّ طَرْح نموذج نجاح نُظُم المعلومات لأول مرة من قِبَل شركة Delone & McLean، والتي تشير إلى أنَّ جودة النظام وجودة

المعلومات هما العاملان الرئيسيان اللذان يحددان رضا المستخدم ونجاح نظام المعلومات. تُؤثِّر هذه العوامل بشكل مباشر على استجابة المستخدمين وفوائد المستخدمين؛ وأشار النموذج المحدث أيضًا إلى أنَّ جودة المعلومات وجودة النظام وجودة الخدمة تُؤثِّر معًا على رضا المستخدم عن نظام المعلومات وفوائده النهائية (Delone & McLean, 2003).

إدراك جودة الخدمة الحكومية عبر الإنترنت :

تُركِّز خدمات الحكومة الإلكترونية على نموذج الخدمة "المرتكز على المواطن" والذي يُوفِّر الراحة للمواطن ويُلبِّي احتياجات المواطنين إلى أقصى حد (Aikins & Krane, 2010) الخدمة الحكومية عبر الإنترنت هي الجزء الرئيسي من خدمات الحكومة الإلكترونية. ومع ذلك، من حيث شكل تصوُّر المستخدمين، فإنَّ الأمر يختلف بين خدمات الحكومة الإلكترونية والخدمات الحكومية التقليدية غير المُتَّصلة بالإنترنت. ويرجع ذلك إلى أنه قبل استخدام المواطنين للحكومة الإلكترونية، كانوا غالبًا ما يستخدمون الخدمات الحكومية غير المُتَّصلة بالإنترنت، أي الخدمات الموجودة في الموقع. ولذلك، فإنَّ رضا المواطنين عن خدمات الحكومة الإلكترونية قد يأتي من جانبين: من ناحية، استجابة المستخدم وتصوُّره لنظام الحكومة الإلكترونية نفسه؛ ومن ناحية أخرى، المقارنة بين تصوُّر المواطنين للخدمات الحكومية الحالية غير المُتَّصلة بالإنترنت وتصوُّرات خدمات الحكومة الإلكترونية (Pieterson & Ebbers, 2008).

يختار المواطنون الخدمات الحكومية عبر الإنترنت ويرجع ذلك أساسًا إلى توقعاتهم بشأن الخدمات الحكومية القيمة. كما تعتمد جودة خدمات الحكومة الإلكترونية على قدرة الحكومة على استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتِّصالات، وذلك لتزويد المواطنين بخدمات حكومية تتسم بالفعالية والكفاءة. إنَّ الاهتمام بإدراك

جودة الخدمة عبر الإنترنت سيساعد الإدارات الحكومية على تصميم أنظمة أفضل لتقديم الخدمات التي تُركِّز على المستخدم (Hu et al., 2012).

إدراك جودة الخدمة الحكومية دون الاتِّصال بالإنترنت:

إنَّ تأثير تصوُّر جودة الخدمات الحكومية خارج الإنترنت على رضا المواطنين عن خدمات الحكومة الإلكترونية يأتي من جانبين. أولاً، يُمكِن اختيار بعض خدمات الحكومة الإلكترونية عبر الإنترنت وغير مُتَّصل بإحدى طريقتين. إنَّ المستخدمين، الذين هم على دراية بعملية تقديم الخدمة الحكومية خارج الإنترنت، لديهم معرفة محدودة بشأن سهولة استخدام و فائدة أنظمة الحكومة الإلكترونية الجديدة، ومن السهل عليهم الاعتماد على قنوات خدمة الحكومة الإلكترونية غير المُتَّصلة بالإنترنت، مما يضعف قدرتهم على الاتِّصال بالإنترنت. إدراك جودة الخدمة. و بدلاً من ذلك، عندما يكون لدى المواطنين فهم وثقة كاملين لراحة وأمن واستقرار نظام الحكومة الإلكترونية، يُمكِنهم أيضًا التحوُّل بسرعة إلى استخدام الخدمات عبر الإنترنت، وبالتالي تحسين إدراكهم لجودة الخدمة عبر الإنترنت (Lee, Kim & Ahn, 2011) بالمقارنة مع الخدمات الحكومية غير المُتَّصلة بالإنترنت، لا تُوفِّر الخدمات الحكومية عبر الإنترنت فرصًا مُعيَّنة فحسب، بل تنطوي أيضًا على مخاطر مُعيَّنة من حيث توفير الوقت والتكلفة، تُعَد الخدمات الحكومية عبر الإنترنت ملائمة، كما هو الحال عند التعامل معها.

جودة المعلومات – وضوح المعلومات:

لخدمة معلومات الحكومة الإلكترونية هدفان رئيسيان: نقل المعلومات إلى الجمهور وزيادة الشفافية الحكومية (**Ma et al., 2005**) الهدف من نظام الحكومة الإلكترونية هو توفير خدمات معلومات مفيدة ومطلوبة وموثوقة وفي الوقت المناسب وذات مصداقية و يُمكِن الوصول إليها (**Baker, 2009**) تشتمل مصادر معلومات الحكومة الإلكترونية شائعة الاستخدام لدى المواطنين على الموارد التعليمية، والخرائط، والتقارير العلمية، والتقارير الإحصائية، والبيانات التاريخية، والبيانات السكانية، والمعلومات القانونية، والمعلومات الطبية، وبعض المعلومات المحددة اللازمة في التعامل مع أعمال التفاعل الخاصة بالحكومة الإلكترونية (**Burroughs, 2009**) قد يُؤثِّر تقييم المستخدمين لجودة المعلومات على رضاهم عن خدمات الحكومة الإلكترونية بالإضافة إلى الفائدة المتوقعة من خدمات الحكومة الإلكترونية (**Wu, Liu, Wang & Wang, 2013**).

جودة النظام – أمان النظام (SSE) واستقرار النظام (SST):

تُشير جودة النظام إلى خاصية التشغيل لنظام الحكومة الإلكترونية نفسه، وهو المستوى الذي يشمل العديد من العوامل، بما في ذلك المصداقية والمرونة وسهولة الاستخدام و زمن الاستجابة (**Delone & McLean, 2003**) و لأنَّ الخدمة عبر الإنترنت لم تَعُد عبارة عن تفاعل وجهاً لوجه، وأصبح نظام المعلومات هو نافذة الخدمات الحكومية عبر الإنترنت، لذلك أصبحت جودة أنظمة الحكومة الإلكترونية هي الانطباع الأول للمستخدمين. إذا اعتقد المواطنون أنَّ نظام الحكومة الإلكترونية عالي الجودة، فسوف يميلون دائمًا إلى استخدام أنظمة الشبكة لتقديم طلب أو للحصول على خدمات حكومية أخرى عبر الإنترنت (**Rai,**

(**Lang & Welker, 2002**) لذلك تعتبر جودة النظام من أهم المُؤشِّرات لقياس أداء النظام بأكمله وإدراك المستخدم. وإلى حد كبير، تحدد جودة النظام ثقة المواطنين في خدمات الحكومة الإلكترونية (**Lin et al., 2011**) في هذه الورقة، تقتصر جودة النظام على أمن النظام واستقراره.

و يُشير (**Youakim, 2007**) إلى أنَّ إدارة المخاطر هي جزء مهم من أي عملية إدارة نظام معلومات، لأنَّ التحكُّم في الأمن يُمكِن أنْ يحمي خصوصية معلومات المستخدمين إلى الحد الأدنى من المخاطر. عندما يستخدم المواطنون والشركات الحكومة الإلكترونية، فإنها تتضمَّن الكثير من المعلومات المُهمَّة حول المعلومات الشخصية والمالية.

جودة الخدمة – الخدمات التفاعلية (IS) والخدمات "الشاملة" (OS)

تُشير جودة الخدمة إلى جميع الخدمات التي تُقدِّمها الحكومة من خلال النظام، بما في ذلك الخدمات التفاعلية، وخدمات "المحطة الواحدة"، والخدمات السريعة، والخدمات المريحة، والعديد من الجوانب الأخرى (**Pho & Tambo, 2014**) وفي دراسة جودة الخدمة، اقتصرت هذه الورقة على الخدمات التفاعلية وخدمات "الوقفة الواحدة" وِفْقًا لنموذج نضج الحكومة الإلكترونية، يتضمَّن بشكل عام أربع مراحل من تطوير الحكومة الإلكترونية والخدمات التفاعلية والخدمات الشاملة على التوالي في المرحلتين الثالثة والرابعة، والتي تنتمي إلى المرحلة المُتقدِّمة من تطوير الحكومة الإلكترونية (**Layne, 2001**) ينبغي للحكومة الإلكترونية الناضجة أنْ تكون خدمة تفاعلية في اتجاهين. تتضمَّن هذه الشركات عمومًا الضرائب الشخصية، وطلب الترخيص وتحديثه، والغرامات، وإقرار الميلاد/الزواج/الوفاة، وما إلى ذلك؛ تسجيل الشركات، وتطبيق الضرائب والجمارك والإبلاغ عن العملات الأجنبية وتقديم براءات الاختراع، وفحص الجودة، إلخ.

تُركِّز خدمات الحكومة الإلكترونية على ربط الأنظمة الداخلية الحكومية والواجهات الإلكترونية الخارجية، والسماح للمستخدمين بالتعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية؛ وفي الوقت نفسه، يعني نظام الحكومة الإلكترونية توفير خدمات تفاعلية أكثر شمولاً للمؤسسات والمواطنين، وذلك لجعل التعامل مع الأعمال أكثر كفاءة (**Hu et al., 2012**) الخدمة التفاعلية هي الخطوة الأولى نحو الحكومة الإلكترونية الحقيقية، وهي أيضًا العامل الدافع الرئيسي لاستبدال الخدمات غير المُتَّصلة بالإنترنت بالخدمات عبر الإنترنت (**Layne & Lee, 2001**).

الدراسات السابقة

دراسة متنمبك (2022) تُوفِّر مبادرات البيانات الحكومية المفتوحة عددًا من الفرص التي تسعى إلى تحقيق فوائد سياسية واجتماعية واقتصادية وتشغيلية وتقنية من خلال إتاحتها للاستخدام العام. ولتحقيق ذلك، تستثمر المملكة العربية السعودية قدرًا كبيرًا من الجهد والمال في دعم هذه المبادرات التي تتمثَّل في إنشاء بوابات البيانات المفتوحة لاستخدامها في توفير مجموعات بيانات يتم تجميعها إداريًا ويُمكِن قراءتها آليًا.

تهدف الدراسة بشكل أساسي إلى دراسة الفوائد المتوقعة من مبادرات البيانات الحكومية المفتوحة في المملكة العربية السعودية، من أجل الحصول على فهم عميق للفائدة المتوقعة من البيانات الحكومية المفتوحة في المملكة العربية السعودية، تمَّ إجراء (10) مقابلات شبه مُنظَّمة (semi-structured interviews) مع المسؤولين الذين ينفذون مبادرات البيانات الحكومية المفتوحة. تُشير النتائج إلى عدد كبير من الفوائد المتوقعة للبيانات الحكومية المفتوحة التي تتمحور حول: (1) الفوائد السياسية والاجتماعية، (2) الفوائد الاقتصادية، (3) الفوائد التشغيلية والتقنية.

وفي الختام أشار الباحث إلى الحاجة لمزيد من الدراسات التي قد تبحث في التحديات التي تحد من تحقيق الفوائد المتوقعة من مبادرات البيانات الحكومية المفتوحة ومدى إمكانية تحسين هذه الفوائد. يُمكِن إجراء مثل هذه التحسينات على المستويين المحلِّي والإقليمي من خلال الاستفادة من مبادرات البيانات المفتوحة في البلدان الأخرى، مع مراعاة السياق والقِيَم المجتمعية لكل بلد.

دراسة الصاوي (2019) استحدثت مراكز الوثائق والأرشيف تطبيقات للهواتف الذكية والأجهزة المحمولة لمساعدتها في أنشطتها والخدمات التي تُقدِّمها للمستفيدين. تستكشف هذه الدراسة تطبيقات الهواتف الذكية المتعلقة بمراكز الوثائق والأرشيف، وأسباب استخدامها، وأهميتها في تعزيز الخدمات المُقدَّمة للمستفيدين، وسماتها (مُسمَّى التطبيق، أهداف التطبيق، عدد التطبيقات لكل أرشيف، اللغات المُتوفِّر بها التطبيق، منصة التشغيل،...)، والتحديات التي واجهت مراكز الوثائق والأرشيف في تطوير تطبيقات للهواتف الذكية. شملت الدراسة تطبيقات الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة في ثلاثة أرشيفات وطنية: الولايات المتحدة، والمملكة المتحدة، والإمارات العربية المتحدة. واستخدمت الدراسة منهج المسح الوصفي، واستعانت بقائمة نقاط مقترحة لتحليل سمات هذه التطبيقات. وكشفت الدراسة عن إنشاء الأرشيفات لسبعة عشر (17) تطبيقاً للهواتف الذكية والأجهزة المحمولة، وشكَّلت التطبيقات ذات التغطية الموضوعية السياسية أكثر من نصف التطبيقات التي أنشأتها الأرشيفات الوطنية بنسبة 53%، تلتها التطبيقات ذات التغطية التاريخية بنسبة 17.5%، أمَّا النسبة المتبقية 29.5% فشكَّلت تطبيقات لموضوعات متميزة؛ مثل المال قديمًا، الأنساب، أرشيفات الويب للمؤسسات الحكومية. وتُختتم الدراسة بمقترحات لمراكز الوثائق والأرشيف العربية التي تخطط لتطوير تطبيقات ناجحة للهواتف الذكية والأجهزة المحمولة.

دراسة (Parasuraman et al., 2005): باستخدام إطار وسيلة الغاية كأساس نظري، تقوم هذه المقالة بتصوُّر وبناء وتحسين واختبار مقياس متعدد العناصر **(E-S-QUAL)** لقياس جودة الخدمة التي تُقدِّمها مواقع الويب التي يتسوق فيها العملاء عبر الإنترنت. كشفت مرحلتان من جَمْع البيانات التجريبية عن وجود مقياسين مختلفين ضروريين للحصول على جودة الخدمة الإلكترونية. مقياس E-S-QUAL الأساسي الذي تمَّ تطويره في البحث هو مقياس مُكوَّن من 22 عنصرًا من أربعة أبعاد: الكفاءة، والوفاء، وتوافر النظام، والخصوصية. أمَّا المقياس الثاني، E-RecS-QUAL، فهو بارز فقط للعملاء الذين لديهم لقاءات غير روتينية مع المواقع ويحتوي على 11 عنصرًا في ثلاثة أبعاد: الاستجابة والتعويض والاتِّصال. يُظهر كلا المقياسين خصائص سيكومترية جيدة بناءً على نتائج مجموعة مُتنوِّعة من اختبارات الموثوقية والصلاحية والبناء على الأبحاث التي أجريت بالفعل حول هذا الموضوع. يتم تقديم توجيهات لإجراء مزيد من البحوث حول جودة الخدمة الإلكترونية. وتناقش أيضًا الآثار الإدارية الناجمة عن النتائج التجريبية حول E-S-QUAL.

دراسة (Pho, 2014): قامت العديد من المُنظَّمات العالمية بمواءمة استراتيجيتها وعملياتها من خلال الإطار القائم على ISO لنظام الإدارة المتكامل **(IMS)** الذي يسمح لها بدمج أنظمة إدارة الجودة والبيئة والصحة والسلامة. في مثل هذا السياق، يُعَد وجود نظام قوي لإدارة المستندات الإلكترونية **(EDMS)** أمرًا ضروريًا، خاصَّة في المؤسسات العالمية حيثُ تتدفَّق كمية كبيرة من المستندات الناتجة عن العمليات عبر ثقافات العمل المختلفة. ومع ذلك، لا يوجد تصميم "مقاس واحد يناسب الجميع" لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية لأنه يعتمد على احتياجات المؤسسات وحجمها وتخصيص الموارد. تتناول هذه المقالة العلاقة المتبادلة بين EDMS وIMS من أجل اقتراح أفضل الممارسات.

لقد تمَّ تجاهل تحسين نظام إدارة المعلومات وفعاليته كعامل رئيسي في إنشاء الدعم التكنولوجي المناسب لعمليات نظام الرَّصد الدولي يُمكِن أنْ يُساهم التطبيق الصحيح لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية بشكل أكبر في التعلُّم التنظيمي، و دقَّة التوثيق، والتعاون بين المُنظَّمات.

منهجية البحث

استخدمت الباحثة في هذا البحث المنهج الاستقرائي بالاعتماد على الدراسات السابقة والمقالة المُتوفِّرة في المكتبة العربية ومواقع الإنترنت والتي من خلالها عملت الباحثة على استخلاص أهم النتائج والتوصيات.

النتائج والتوصيات

النتائج

1- **زيادة الإنتاجية وتوفير الوقت:** استخدام تطبيقات الويب والجوال يُمكِن أنْ يساعد في توفير الوقت وزيادة الإنتاجية للمواطنين. تتيح هذه التقنيات الوصول السريع والمباشر إلى الخدمات الحكومية دون الحاجة إلى زيارة الجهات الحكومية بشكل شخصي.

2- **تبسيط الإجراءات وتقليل البيروقراطية:** تُسهِم تطبيقات الويب والجوال في تقديم الإجراءات الحكومية بشكل أبسط وأكثر فعالية. يُمكِن تقليل البيروقراطية وتبسيط الإجراءات بما يتيح للمواطنين تقديم الوثائق والمعلومات المطلوبة بسهولة.

3- **زيادة الشفافية:** تسهل تطبيقات الويب والجوال عرض المعلومات بشكل شفاف وسهل الوصول. يُمكِن للمواطنين متابعة حالة طلباتهم ومعرفة المزيد حول الخدمات والإجراءات المتاحة.

4- **تخفيف الازدحام:** باستخدام تطبيقات الويب والجوال، يُمكِن تقليل الازدحام في المؤسسات الحكومية والتقليل من انتظار المواطنين. هذا يحسن تجربة المستفيدين ويقلل من تكاليف الإدارة.

5- **تحسين التواصل وجمع البيانات:** تُمكِّن تطبيقات الويب والجوال من تحسين التواصل بين الحكومة والمواطنين. يُمكِن استخدامها أيضًا لجَمْع البيانات والتحليلات لفهم أفضل لاحتياجات المواطنين وتطوير الخدمات بناءً على هذه البيانات.

التوصيات

1- **تصميم واجهات مُستخدِم مبسطة:** يجب أنْ تكون واجهات التطبيقات سهلة الاستخدام وبسيطة لتقليل التعقيد والمشكلات التقنية التي يُمكِن أنْ تواجه المواطنين. استخدم تصميم مُبسَّط وتوجيهات واضحة لتجنُّب أي ارتباك أو ترتيبات معقدة.

2- **توفير معلومات شفافة:** تحقق من أنَّ جميع المعلومات الحكومية ذات الصلة متاحة بسهولة من خلال التطبيقات. يجب أنْ تكون المعلومات شفافة و مُحدَّثة بانتظام حول الخدمات والإجراءات والمُتطلَّبات.

3- **توجيه ومساعدة المستخدمين:** قدِّم توجيهات ومساعدة للمستخدمين عبر التطبيقات. ضع نظامًا للمساعدة عبر الدردشة أو الهاتف أو حتى مراكز المساعدة عبر الإنترنت للإجابة على استفسارات المواطنين.

4- **توفير الأمان والخصوصية:** اهتم بمسائل الأمان والخصوصية. حافظ على بيانات المستخدمين بأمان و امنحهم الثقة في أنَّ معلوماتهم الشخصية آمنة. كما يجب توفير خيارات لمراجعة وتحديث معلوماتهم.

5- **التفاعل و جَمْع ملاحظات:** استمع إلى تعليقات وملاحظات المستخدمين واستخدمها لتحسين التطبيقات باستمرار. يُمكِنك تنظيم استطلاعات رأي أو السماح بتقديم ملاحظات من خلال التطبيق لضمان أنْ تُلبّي الخدمات احتياجات المستخدمين بشكل أفضل.

المصادر والمراجع

المجالي، نشأت. (2022). دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية،(2)3.

مروان روحي طلال أحمد، (٢٠٢٣)، أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في البلديات، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية.

الصاوي, د. ا. ص. (2019). تطبيقات الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة في مراكز الوثائق والأرشيف: دراسة تحليلية. Journal of Information Studies and Technology, 2019(1), 5.

متنمبك, إ. ب. م. (2022). الفوائد المتوقعة من البيانات الحكومية المفتوحة في المملكة العربية السعودية. Journal of Information Studies and Technology, 2022(1), 6.

Guillaume LM, Menerat R. 2015; Concevoir une application mobile: Cahier des charges & budget. Paris: Mobile Marketing Association. Retrieved from: http://www.fdcom.coop/export/sites/default/fr/federations/les-scop-communication/_media/docs-fede-communication/Etudes/963-GuideConcevoirApplicationMobile.pdf

Murphy J. 2010; Using mobile devices for research: smartphones, databases, and libraries. Online, 34(3), 14-18.

Alabdallat, W. I. M. (2020). Toward mandatory public e-services in Jordan. Cogent Business & Management, 7(1), 1727620.

Chauhan, S., & Agarwal, N. (2017). How do smart cities influence governance? A descriptive literature review. Advances in smart cities: Smarter people, governance, and solutions, 9-22.

Abdoh, H. M. B., Saany, S. I. A., Jebur, H. H., & El-Ebiary, Y. (2020). The Effect of PESTLE Factors on E-Government Adoption in Jordan: A Conceptual Model. IJETT, 68, 19-23.

Tang, X.P., Wu, Q.L., & Zhang, P.Z. (2007). Study on the needs of eGovernment for the publican China. E-Government, 4(9), 15-20. (In Chinese)

Delone, W.H., & McLean, E.R. (2003). The DeLone and McLean model of information system ssuccess: a ten-year update. Journal of Management Information Systems, 19(4), 9-30.

Wang, L., Bretschneider, S., & Gant, J. (2005). Evaluating web-based e-government services with a citizen-centric approach. Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 1-10.

Osman, I.H., Anouze, A.L., Hindi, N.M., Irani, Z., Lee, H., & Weerakkody, V. (2014). I-meet framework for the evaluation e-Government services from engaging stakeholders' perspectives. European Scientific Journal, 10(10), 1-10.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. Journal of Service Research, 7(3), 213-233.

Pho, H. T., & Tambo, T. (2014). Integrated management systems and workflow-based electronic document management: An empirical study. Journal of Industrial Engineering and Management (JIEM), 7(1), 194-217.

Aikins, S.K., & Krane, D. (2010). Are Public official's obstacles to citizen-centerede-government? An examination of municipal administrators' motivations and actions. State and Local Government Review, 42(2), 87-103

Pieterson, W., & Ebbers, W. (2008). The use of service channels by citizens in the Netherlands: Implications for multi-channel management. International Review of Administrative Sciences,74(1), 95-110.

Ma, L., Chung, J., & Thorson, S. (2005). E-government in China: Bringing economic development through administrative reform. Government Information Quarterly, 22(1), 20-37.

Hu, G., Shi, J., Pan, W., & Wang, J. (2012). A hierarchical model of e-government service capability: An empirical analysis. Government Information Quarterly, 29(4), 564-572.

Lee, J., Kim, H.J., & Ahn, M.J. (2011). The willingness of e-Government service adoption by business users: The role of offline service quality and trust in technology. Government Information Quarterly, 28(2), 222-230.

Baker, D.L. (2009). Advancing e-government performance in the United States through enhanced usability benchmarks. Government Information Quarterly, 26(1), 82-88.

Wu, J., Liu, L., Wang, N., & Wang, Z. (2013). Inter organizational IT capability in China: exploring the differences between state-owned and non-state-owned enterprises. Journal of System and Management Sciences, 3(3), 14-25.

Rai, A., Lang, S.S., & Welker, R.B. (2002). Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis. Information systems research, 13(1), 50-69.

Youakim, B., & Jean, S. (2007). Security and risk management in supply chains. Journal of Information Assurance and Security, 2, 288-296.

Pho, H.T., & Tambo, T. (2014). Integrated management systems and workflow-based electronic document management: An empirical study. Journal of Industrial Engineering and Management, 10(1), 194-217.

Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. Government Information Quarterly, 18(2), 122-136.