



تقييم جودة الموقع الإلكتروني للمنظمة كأداة اتصالية: دراسة تحليلية بالتطبيق على عينة من المنظمات الحكومية الكويتية

د. جدعان فاضل الشمري*

ملخص:

في ظل تزايد الاعتماد على الإنترنت في خدمة أهداف العلاقات العامة ووظائفها، أصبح موقع المنظمات على الويب بمثابة أداة فعالة لتعزيز قدرتها التنافسية، وتدعيم علاقتها بوسائل الإعلام والوصول إلى قطاعات متعددة من الجماهير، وبناء علاقات قوية ومهمة، كما يعد انعكاساً لمكانتها وصورتها الذهنية وسمعتها. ومن هذا المنطلق وفي ظل سعي العديد من المنظمات الحكومية في دولة الكويت لزيادة الاعتماد على الموقع الإلكتروني كأداة اتصالية فعالة وسريعة، وفي ظل الرغبة في تطوير هذا الموقع والوقوف على جوانب كل من التميز والخلل فيه، تأتي هذه الدراسة لتحاول الكشف عن أهم الخصائص الفنية والاتصالية للمواقع الإلكترونية للمنظمات الكويتية في محاولة لتقييم جودة هذه المواقع، وتقديم التوصيات إلى الجهات المعنية بما يعود بالنفع عليها ويسهم في تحقيق رؤية دولة الكويت المستقبلية خاصة تلك المرتبطة بتوظيف تكنولوجيا الاتصال في جميع القطاعات للمنظمة كإطار نظري للدراسة، كما اعتمدت الدراسة على منهج المسح بشقه التحليلي، وعلى أداة استمارة تحليل المضمون، وذلك بالتطبيق على عينة من مواقع الوزارات والهيئات والجهات المستقلة الكويتية، بلغ حجمها ٣٠ موقعاً إلكترونياً، وخرجت الدراسة بالعديد من النتائج، أهمها أن جودة أغلب العناصر المرتبطة بالمواقع الإلكترونية الكويتية كانت مرتفعة، وذلك على مستوى جودة المحتوى، وجودة تنظيم المواقع الإلكترونية وتصميمها،

* مديرية التوجيه المعنوي، الحرس الوطني، دولة الكويت.

وكذلك جودة سهولة التعامل مع الموقع الإلكتروني للمنظمة، في حين كانت جودة العناصر التفاعلية منخفضة خاصة فيما يتعلق بتوفير أداة للبحث داخل الموقع، وتوفير الأسئلة المتكررة وإجابتها، وكذلك إتاحة مساحة من التعلق داخل الموقع.

مقدمة:

يمثل الموقع الإلكتروني للمنظمات أهمية بالغة كأداة اتصالية يمكن الاعتماد عليها في التواصل بينها وبين القطاعات النوعية المختلفة التي تتعامل معها، ولذلك تحرص أغلب المنظمات والهيئات الحكومية وغير الحكومية على توظيف موقعها الإلكتروني في إدارة علاقتها الطويلة المدى مع الجمهور، سواء جمهور المتعاملين معها بشكل مباشر أو غير مباشر، كما أصبح موقع المنظمات على الويب بمثابة أداة فعالة لتعزيز قدرته التنافسية، وتدعيم علاقتها بوسائل الإعلام والوصول إلى قطاعات متعددة من الجماهير، وبناء علاقات قوية ومهمة، كما يعد انعكاساً لمكانتها وصورتها الذهنية وسمعتها.

وفي السياق نفسه، وفي ظل تزايد اعتماد إدارات العلاقات العامة على الإنترنت للقيام بوظائفها الاتصالية المتنوعة، أصبحت هناك حاجة ماسة لمراجعة المضامين الاتصالية التي يشملها الموقع الإلكتروني لأي منظمة لضمان كفاءة العملية الاتصالية بين المنظمة وجماهيرها المتنوعة، وللتأكد من نجاح عملية الفهم المتبادل وكذلك تحقيق أهداف المنظمة. وعلى الرغم من ذلك تشير العديد من الكتابات والتقارير إلى أن عملية تقييم المنظمات لموقعها الإلكتروني لا تحظى بأهمية تتناسب مع أهمية هذه المواقع الإلكترونية كأداة اتصالية.

ومن هذا المنطلق، وفي ظل سعي العديد من المنظمات الحكومية في دولة الكويت لزيادة الاعتماد على الموقع الإلكتروني كأداة اتصالية فعالة وسريعة، وفي ظل الرغبة في تطوير هذا الموقع والوقوف على جوانب كل من التميز والخلل فيه، تأتي هذه الدراسة لتحاول الكشف عن أهم الخصائص الفنية والاتصالية للمواقع الإلكترونية لعينة من المنظمات الحكومية الكويتية في محاولة لتقييم جودة هذه المواقع، وتقديم التوصيات إلى الجهات المعنية بما

يعود بالنفع عليها ويسهم في تحقيق رؤية دولة الكويت المستقبلية خاصة تلك المرتبطة بتوظيف تكنولوجيا الاتصال في جميع القطاعات والمجالات التنموية، مع توظيف نموذج علمي حديث يمكن من خلاله الكشف عن مدى كفاءة العناصر المختلفة التي تشكل في مجملها عناصر جودة الموقع الإلكتروني للمنظمة.

أولاً - مشكلة الدراسة:

في ظل تزايد اعتماد المنظمات والهيئات المختلفة على الموقع الإلكتروني كأداة اتصالية يمكن من خلالها التواصل مع القطاعات النوعية المختلفة، وفي ظل الحاجة الماسة إلى تقييم المضامين الاتصالية التي يشملها الموقع الإلكتروني لأي منظمة، تولد الإحساس بالمشكلة البحثية لدى الباحث من خلال ملاحظة أن العديد من المواقع الإلكترونية للمنظمات والهيئات الكويتية تحتاج إلى مراجعة ما تنقله إلى الجماهير عبر موقعها الإلكتروني شكلاً ومضموناً، حتى تضمن فاعلية هذه الأداة الاتصالية في تحقيق أهداف المنظمة؛ حيث إن هناك العديد من الملاحظات على هذه المواقع الإلكترونية، وفي الوقت نفسه لم يجد الباحث أياً من الدراسات العربية التي تناولت هذا الموضوع، ومن ثم، تأتي هذه الدراسة في محاولة لرصد وتحليل الجهود الاتصالية التي تقوم بها عينة من الوزارات والهيئات الكويتية من خلال مواقعها الإلكترونية. وبشكل أكثر تحديداً تحاول هذه الدراسة تقييم جودة المواقع الإلكترونية لعينة من الوزارات والهيئات والمؤسسات المستقلة في دولة الكويت في ضوء النموذج العلمي الذي يحدد عناصر الجودة والذي وضعه الباحث Younghwa Lee والمسمى نموذج العناصر المحددة لجودة الموقع الإلكتروني للمنظمة Corporate Website Quality Elements Paradigm، وذلك من خلال تحليل خمسة عناصر أساسية، هي: جودة المحتوى المقدم على الموقع، وجودة تصميم الموقع، وجودة تنظيم الموقع، وجودة سهولة التعامل مع الموقع، وكذلك جودة العناصر التفاعلية على موقع المنظمة.

ثانياً - أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق هدف رئيسي، يتمثل في "تقييم جودة الموقع الإلكتروني كأداة اتصالية تعتمد عليها إدارات العلاقات العامة بالتطبيق على عينة من المنظمات والهيئات الكويتية". وبشكل أكثر تحديداً وفي ضوء النموذج العلمي للدراسة، الذي يحدد عناصر جودة الموقع الإلكتروني لأي منظمة (حدها النموذج في خمسة عناصر أساسية يذكرها الباحث في الإطار النظري للدراسة) تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق خمسة أهداف تفصيلية، هي:

- ١ - تقييم جودة المحتوى المتوافر على المواقع الإلكترونية للمنظمات محل الدراسة في ضوء العناصر التي حددها النموذج العلمي.
- ٢ - تقييم جودة تصميم المواقع الإلكترونية للمنظمات محل الدراسة في ضوء العناصر التي حددها النموذج العلمي.
- ٣ - تقييم جودة تنظيم المواقع الإلكترونية للمنظمات والهيئات محل الدراسة في ضوء العناصر التي حددها النموذج العلمي.
- ٤ - تقييم جودة سهولة التعامل مع المواقع الإلكترونية للمنظمات عينة الدراسة في ضوء العناصر المحددة في النموذج.
- ٥ - تقييم جودة العناصر التفاعلية على المواقع الإلكترونية للمنظمات محل الدراسة في ضوء العناصر التي حددها النموذج.

ثالثاً - تساؤلات الدراسة:

في ضوء العناصر الخمسة الأساسية لجودة المواقع الإلكترونية للمنظمات كما حددها النموذج العلمي للدراسة، وفي ضوء أهداف الدراسة يمكن تحديد التساؤلات الأساسية التي يسعى الباحث للإجابة عنها على النحو الآتي:

التساؤل الأول: ما مدى تحقق عنصر جودة المحتوى المتوافر على الموقع الإلكتروني لكل من المنظمات والهيئات الكويتية محل الدراسة وفقاً للنقاط الفرعية التي تحقق جودة المحتوى؟

التساؤل الثاني: إلى أي مدى تحققت جودة تصميم الموقع الإلكتروني لكل من المنظمات محل الدراسة؟

التساؤل الثالث: ما مدى تحقق عنصر جودة تنظيم الموقع الإلكتروني لكل من المنظمات والهيئات الكويتية محل الدراسة في ضوء العناصر التي حددها النموذج العلمي للدراسة؟

التساؤل الرابع: إلى أي مدى تحققت جودة سهولة التعامل مع الموقع الإلكتروني لكل من المنظمات عينة الدراسة في ضوء العناصر المحددة في النموذج؟

التساؤل الخامس: ما مدى تحقق جودة العناصر التفاعلية على الموقع الإلكتروني لكل من الهيئات الكويتية محل الدراسة في ضوء النقاط الفرعية التي تحقق جودة العناصر التفاعلية على الموقع؟

رابعاً - الدراسات السابقة (استعراض التراث العلمي في مجال الدراسة):
اتسم التراث العلمي ذو الصلة بموضوع الدراسة بالثراء والتنوع، وقد تعددت إسهامات الباحثين في مجال دراسة وسائل الاتصال الحديثة بشكل عام وتأثيرها على كفاءة وفعالية الأدوار والوظائف الاتصالية للمنظمات، أو في مجال دراسة الموقع الإلكتروني للمنظمة على وجه التحديد، وقد تنوعت المنطلقات والرؤى النظرية التي اعتمد عليها الباحثون، كما تنوعت مجالات تطبيق هذه الدراسات ما بين منظمات حكومية خدمية ومؤسسات ربحية.
ويقوم الباحث باستعراض ما توصل إليه من دراسات سابقة من خلال تقسيمها إلى ثلاثة محاور على النحو الآتي:

المحور الأول: الدراسات التي تناولت مجالات استخدام الإنترنت في مجال العلاقات العامة.

المحور الثاني: الدراسات التي ركزت على مفهوم الحكومة الإلكترونية وخدماتها المختلفة.

المحور الثالث: الدراسات التي ركزت على أهمية الموقع الإلكتروني للمنظمات كأداة اتصالية.

وفيما يلي عرض لدراسات كل محور، مع الأخذ في الاعتبار التسلسل الزمني، بحيث يقوم الباحث باستعراض الدراسات من الأقدم إلى الأحدث على النحو الآتي:

المحور الأول - الدراسات التي تناولت مجالات استخدام الإنترنت في العلاقات العامة:

من الدراسات المهمة في هذا المجال دراسة أحمد شريف عام (٢٠٠٣)^(١)؛ بهدف الكشف عن العوامل المؤثرة على اعتماد ممارسي العلاقات العامة في الكويت على الإنترنت، بالإضافة إلى ذلك تناولت الدراسة المتغيرات المتعلقة بالنظام الاجتماعي الذي يعمل به هؤلاء الممارسون من خلال مقارنة القطاع الحكومي مع القطاع الخاص من حيث توافر الموارد، وأنواع الدعم لتبني الإنترنت وسيلة اتصالية حديثة، وقد اعتمدت هذه الدراسة على نظرية روجرز ١٩٩٥ (نظرية نشر المستحدثات) في تعرف العوامل المؤثرة في حث ممارسي العلاقات العامة على استخدام الإنترنت كأحدى أدوات عملهم، كما وظف الباحث منهج المسح من خلال استمارة استقصاء تم توزيعها على عينة من الممارسين العاملين في إدارات العلاقات العامة في المنظمات الحكومية والخاصة، وخرجت الدراسة بالعديد من النتائج، أهمها أن نسبة كبيرة جداً من ممارسي العلاقات العامة في القطاع الخاص (٩٧,٥٪) يعتمدون على الإنترنت، مقارنة مع ٨٢,٨٪ من نظرائهم في القطاع الحكومي. كما أن (٩٣,٦٪) من مؤسسات القطاع الخاص لديها وجود على الإنترنت أو موقع على شبكة الإنترنت بصورة أكبر من نظرائهم في القطاع الحكومي (٨١,٧٪)، كما أشارت النتائج إلى أن ممارسي العلاقات العامة في القطاعين هم من الشباب نسبياً. فكانت نسبة كبيرة (٤٠,٩٪) من العاملين في القطاع الحكومي و٣٨,٩٪ من العاملين في القطاع الخاص تراوح أعمارهم بين ٢٩ و٣٨ عاماً.

Ahmad, S., (2003). pp.23-48.

(١)

وفي دراسة Samsup Jung عام (٢٠٠٥)^(٢) حاول فيها مقارنة مواقع الشركات الكبرى في الولايات المتحدة الأمريكية وكوريا الجنوبية (الحكومية والخاصة) على حد سواء لتحديد الاختلافات في العناصر والسمات المنشورة على صفحاتها الرئيسية، ودراسة العلاقة بين هذه السمات والنموذج النظري الذي تتبعه إدارة العلاقات العامة، وقد وظفت الدراسة منهج المسح من خلال تحليل مضمون ٣٠ موقعاً إلكترونياً، وخلصت إلى أن الشركات الأمريكية تقوم بنشر معلومات ترويجية وإعلامية متعلقة بالمنتجات أو الخدمات على مواقعها الإلكترونية أكثر من شركات كوريا الجنوبية، كما أن العديد من الصفحات الرئيسية للشركات، في كلا البلدين لم تستخدم الاتصال ثنائي الاتجاه لرصد ما يقوله الآخرون عن الشركة.

وفي دراسة خالد الشهيبي عام (٢٠٠٥)^(٣) حاول الباحث الكشف عن العوامل الديموغرافية وكذلك سمات الابتكارات التي تؤثر على اعتماد الإنترنت واستخدامه من قبل ممارسي العلاقات العامة في المملكة العربية السعودية. بالإضافة إلى ذلك، تناولت الدراسة المتغيرات المتعلقة بالنظام الاجتماعي السعودي الذي يعمل فيه هؤلاء الممارسون من خلال مقارنة القطاع الحكومي مع القطاع الخاص من حيث توافر الموارد ومدى الاعتماد على الإنترنت، وكان الإطار النظري هو نظرية نشر الأفكار المستحدثة لروجرز. ووظفت الدراسة منهج المسح، واعتمدت على استمارة استقصاء لجمع بيانات الدراسة، وخلصت النتائج إلى أن العمر، والدخل، ومستوى التعليم من أقوى عوامل التنبؤ الديموغرافية للاعتماد على الإنترنت. فممارسو العلاقات العامة الذين كانوا أصغر سناً، ويتمتعون بدخل عالٍ، وحاصلين على تعليم عالٍ، كان توقع اعتمادهم على الإنترنت عالياً، كما أشارت النتائج إلى أن أغلب ممارسي العلاقات العامة في القطاعين هم من فئة الشباب.

Samsup, S. (2005). pp.214-289.

(٢)

Khalid, A. (2005). p.45.

(٣)

المحور الثاني - الدراسات التي ركزت على مفهوم الحكومة الإلكترونية وخدماتها المختلفة:

قدم ثلاثة باحثين، هم: Peter, S, Julie, F., & Linda D. دراستهم عام (٢٠٠٦)^(٤)، بعنوان "خدمات الحكومة الإلكترونية في سياق الحكم المحلي: دراسة حالة أستراليا". حاولت الدراسة رصد التقدم الذي أحرزته ولاية فيكتوريا بأستراليا (كنموذج للحكومات المحلية) من تقدم في مجال الاستفادة من الإنترنت لتقديم الخدمات التقليدية، ودراسة النماذج التي تحاول تحديد آليات استحقاق تقديم الخدمات الإلكترونية للحكومة المحلية، وفيما يتعلق بالإطار المنهجي للدراسة فقد اعتمدت الدراسة على منهج المسح من خلال تحليل مضمون المواقع الإلكترونية الخاصة بالحكومة المحلية في ولاية فيكتوريا، وكذلك منهج دراسة الحالة من خلال دراسة حالة متعمقة للحكومة المحلية. وخرجت الدراسة بالعديد من النتائج، أهمها أن الخدمات المستندة إلى الإنترنت تعكس اهتمامات بيئية وثقافية واسعة للمجتمع. كما أن مستوى الخدمات التي تقدم عبر الإنترنت لا يزال بسيطاً؛ حيث إن معظم الروابط تقوم بنقل المعلومات في اتجاه واحد.

وفي الإطار نفسه قدم ماجد المشاري دراسته عام (٢٠٠٧)^(٥)، وهي دراسة نظرية حاولت تقديم نماذج للحكومات الإلكترونية في إطار مقارنة، وبشكل أكثر تحديداً حاولت الدراسة تحليل العديد من دراسات الحالة المتعلقة بالتطبيقات الحكومية الإلكترونية للكشف عن القوى الدافعة وراء تطبيقها، والأساليب والطرق المتبعة ومستويات نجاح المبادرات المرتبطة بها، وفيما يتعلق بالإطار المنهجي اختيرت ست دول ليكونوا العينة المحتملة لهذه الدراسة، تم الاختيار بحيث يمكن مقارنة هذه الدول بعضها ببعض، مع الحفاظ على ثراء

Peter, S, Julie, F., & Linda D. (2006). pp.45-68.

(٤)

Majed, A. (2007). pp.12-34.

(٥)

الدراسة بالمعلومات وتغطيتها لجميع الجوانب المتعلقة بالحكومات الإلكترونية في الوقت نفسه، وقد خرجت الدراسة بالعديد من النتائج، أهمها: أنه لا يمكن تصور نجاح نظام الحكومة الإلكترونية دون التزام ودعم كامل من أعلى مستويات السلطات.

وفي العام نفسه ٢٠٠٧، قدمت Olaf Winkel دراسة^(٦) بعنوان " الحكومة الإلكترونية وأمن شبكة الإنترنت "؛ حيث لاحظت الباحثة أن أمن الشبكات يشكل تحدياً بالغ الأهمية، ليس في مجال الحكومة الإلكترونية فحسب، ولكن لمجتمع المعلومات بشكل عام أيضاً. والغرض من هذه الدراسة هو إظهار أن المشكلات ذات الصلة لا يمكن معالجتها بنجاح التدابير التقنية وحدها، بل يتطلب الأمر المزيد من الحلول الواسعة والشاملة. وخرجت الدراسة بالعديد من النتائج، أهمها أنه يجب تحسين الظروف التي يمكن للمستخدمين من جميع مجالات المجتمع تزويد أنفسهم بالتدابير الأمنية التقنية المناسبة من خلالها ولا سيما على مستوى الأسر، كما أثبتت نتائج الدراسة أن قدرة الأفراد على التواصل بأمان في شبكة إلكترونية مفتوحة، مثل الإنترنت، يمكن تحسينها بشكل كبير من خلال الصيانة الخارجية التي يتم تنفيذها من قبل مقدمي خدمة موثوق بهم.

وفي دراسة Vicente, P., Lourdes, T., Sonia, R., عام (٢٠٠٩)^(٧) حاول الباحثون رصد تطور الحكومة الإلكترونية بالتطبيق على الحكومات المحلية للاتحاد الأوروبي من منظور مقارن، كما حاولت الدراسة الكشف عن مدى التقدم والشفافية والانفتاح في الحكومة الإلكترونية، ومن ثم المساءلة في الحكومات الإلكترونية المحلية للاتحاد الأوروبي (EU)؛ وذلك بهدف تحديد مدى تشجيع الإنترنت على تحقيق الشفافية وجعل الحكومات خاضعة للمساءلة، وقد قام

Olaf, W. (2007). p.48.

(٦)

Vicente, P., Lourdes, T., Sonia, R. (2009). pp.39-58.

(٧)

الباحثون بتحليل ٧٥ موقعاً إلكترونياً خاصاً بالحكومات المحلية، وذلك باستخدام استمارات تحليل للمضمون لتقييم الموقع الإلكتروني بناءً على ٧٣ بنداً، وقد تم إجراء هذا التقييم في عامي ٢٠٠٤ و ٢٠٠٧، وتم إجراء الاستطلاع على ١٥ دولة من دول الاتحاد الأوروبي؛ بمعدل ٥ مفردات من كل دولة. ولتحليل مدى تطور الحكومات الإلكترونية، تم استخدام بعض الأساليب، من مثل: اختبارات الاختلاف في الوسائل، والقياس متعدد الأبعاد والتحليل العنقودي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك تقدماً ملحوظاً في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وزيادة في اهتمام الاتحاد الأوروبي بتقريب الحكومة للمواطنين وبالظهور بصورة تتم عن التقدم والحدثة والاهتمام بالاستجابة للمواطن.

وفي عام (٢٠١٥) قدم أربعة باحثين، هم يوسف المجدلوي، وتمارا المرباح، وهبة محمد، وكذلك ولاء قطشاط دراستهم النظرية^(٨) حول تقييم خدمات الحكومة الإلكترونية في الأردن، وبشكل أكثر تحديداً حاولت الدراسة تقييم استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الأردن عالمياً ومحلياً، للكشف عن مدى نجاحها في استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية لتقديم خدماتها لعملائها، من خلال التركيز على السلبيات والإيجابيات والمقارنة بين الماضي والحاضر، هذا إلى جانب المقارنة بين تجربتها وتجارب الدول الأخرى، وقد خرجت الدراسة بالعديد من النتائج، أبرزها أن تجربة الحكومة الإلكترونية بدأت في الأردن عام ١٩٩٩، عندما جاءت التوجيهات من السلطة بضرورة بذل المزيد من الجهود للتركيز على صناعة تكنولوجيا المعلومات ودمجها في الحياة اليومية للمواطنين، ونتيجة لذلك قامت الحكومة بتوجيه جميع مبادراتها لمسيرة العملية الحكومية المطلوبة وتوفير المعلومات للشعب عبر الإنترنت، وقد تولت وزارة الاتصالات هذه المهمة وشرعت في خلق أقسام واستقبال طاقم عمل جديد، على الرغم من ذلك احتاجت العملية إلى موارد بشرية وتكنولوجية عالية الكفاءة.

Yousef, M., Tamara, A., Hiba, M., & Wala, Q. (2015). pp.12-56.

(٨)

المحور الثالث - الدراسات التي ركزت على أهمية المواقع الإلكترونية للمنظمات كأداة اتصالية:

ركزت شريفة سليمان في دراستها عام (٢٠٠٦)^(٩) على الموقع الإلكتروني لبلدية دبي مع محاولة تعرف دور العلاقات في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية من منظور الخدمة الإلكترونية، مع تحديد ماهية دور الخدمة الإلكترونية على موقع بلدية دبي في تشكيل صورة ذهنية عن البلدية لدى الشركات المتعاملة معها، ومدى تحقيق الموقع لاتصال فعال بين الطرفين. اعتمدت الدراسة في إطارها النظري على نماذج العلاقات العامة لجرونج، وكان منهج الدراسة هو منهج المسح. توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أبرزها اهتمام المؤسسات الحكومية في إمارة دبي بتطوير خاصية التفاعل بينها وبين جمهورها على ضوء مفهوم الحكومة الإلكترونية، عن طريق إضافة نمط الاتصال الإلكتروني، وكذلك حرص المؤسسات الحكومية عينة الدراسة على توفير مؤشرات التفاعل داخل المواقع التي تتميز بخاصية التغذية العكسية.

وفي دراسة Charlene Roche عام (٢٠٠٨)^(١٠) حاولت الباحثة الكشف عن كيفية توظيف الحكومة للعديد من المواقع الإلكترونية لتحقيق أهدافها المختلفة، وقد أجريت الدراسة في ترينيداد وتوباغو، كنموذج لحكومات الدول النامية. وظفت الدراسة منهج المسح، وخرجت بالعديد من النتائج، أهمها أن هناك عناصر أساسية تحدد مدى فاعلية أي موقع إلكتروني في تحقيق أهدافه، وهذه العناصر تشمل: المعلومات المتوافرة على الموقع؛ أي جودة المحتوى، الملاحظة ووجود خريطة واضحة للموقع، الأمان والخصوصية المتوافرة على الموقع، سهولة التعامل مع الموقع، هذا إلى جانب التنوع في أساليب عرض المحتوى على موقع المنظمة.

(٩) شريفة سليمان. (٢٠٠٥). ص ص ٢٣٤-٢٨٠.

Charlene, R. (2008). p.46-76.

(١٠)

وفي عام (٢٠١٢) أجرى الباحث Chase Hundley^(١١) دراسة بعنوان "الجودة الجمالية للمواقع الإلكترونية وتأثيرها على التصورات العامة للقضايا والمنظمات الزراعية"، وحاول تعرف كيفية عرض المعلومات بصرياً على المواقع الإلكترونية لعينة من المنظمات الزراعية بهدف الخروج بنتائج تساعد القطاع الزراعي على تحسين تصميم المواقع الإلكترونية التي يعتمد عليها للتواصل مع القطاعات المختلفة، وقد ركز الباحث في دراسته على أربعة عناصر أساسية، هي: النص، والفيديو، والتنظيم، وكذلك الألوان المستخدمة، هذا إلى جانب إجراء دراسة كيفية من خلال مجموعات النقاش المركزة مع ثلاث مجموعات شاهدت هذه المواقع. اعتمدت الدراسة على منهج المسح، ووظفت في إطارها النظري النظرية السيميائية لشاندر ١٩٩٤، وخرجت بالعديد من النتائج، أبرزها أهمية جودة العناصر المرئية في تصميم أي موقع؛ حيث إن انطباعات المبحوثين تشكلت بنسبة كبيرة بناء على جودة العناصر المرئية كالصور والرسوم والجرافيك المستخدم، كما توصلت الدراسة إلى أن مصداقية المواقع الإلكترونية لدى المبحوثين تأثرت بشدة بجودة العناصر الجمالية والمرئية.

وفي مجال دراسة دور المواقع الإلكترونية في بناء سمعة المنظمات جاءت دراسة أحمد النجار عام ٢٠١٥^(١٢)، وقد سعى الباحث إلى توصيف وتحليل للعوامل التي يتضمنها الموقع الإلكتروني والمؤثرة على سمعة المنظمة، ومدى تقدير الجمهور المستهدف لهذه العوامل وكذلك دراسة العناصر المكونة لسمعة هذه المنظمات واتجاهات الجمهور نحوها، بالإضافة إلى قياس جودة وكفاءة مواقع تلك المنظمات. اعتمدت الدراسة في إطارها النظري على نموذج Stuart لبناء سمعة المنظمة، ووظفت منهج المسح وكانت استمارة الاستقصاء واستمارة تحليل المضمون هما الأدوات المستخدمتين في جمع بيانات الدراسة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها أن قيام الموقع الإلكتروني بنشر إنجازات

Chase, H. (2012). pp.23-56.

(١١)

(١٢) أحمد النجار. (٢٠١٥). ص ٢٤٥-٢٨.

المنظمة وما تحققه من نجاحات وتميز في مجال عملها في مقدمة العوامل المؤثرة على بناء مكانة متميزة للمنظمة لدى الجمهور الخارجي.

- جاءت دراسة "محمود فوزي"^(١٣) عام ٢٠١٥ محاولة لـ "تعرف دور المواقع الإلكترونية في تسويق الأحداث الخاصة للمنظمات"، وقد اعتمدت الدراسة على نظرية "الاتصال الحوارى عبر الإنترنت"؛ بغرض تعرف كيفية تطبيق مواقع الويب لمبادئ الاتصال الحوارى الخمسة في سبيل تسويقها وعرضها للأحداث الخاصة المسوقة عبر صفحاتها، كما اعتمدت الدراسة على منهج المسح بشقيه الوصفى والتحليلي، وأداتي صحيفة الاستقصاء وتحليل المضمون، وقد شملت عينة الدراسة التحليلية ثلاثة مواقع إلكترونية رسمية لشركات تقوم بتسويق الأحداث الخاصة؛ بحيث تمثل المواقع أنماط الملكية المختلفة (الحكومي، الخاص، الدولي). توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: تباين الخصائص التي تجذب المبحوثين لزيارة مواقع الأحداث الخاصة ولاسيما الخصائص المتعلقة بمضمون الموقع ومحتواه النصي والشكلي، والجوانب الإجرائية المتعلقة بمستوى جودة الخدمات والتطبيقات التي يقدمها الموقع ومدى توافقها مع رغبات جماهير الأحداث الخاصة وحاجاتهم، وقد جاء عنصر دقة المعلومات وأمنها في الترتيب الأول لتفضيلات المبحوثين لخصائص مواقع تسويق الأحداث الخاصة على الإنترنت، في المقابل جاء عامل "الخوف من أعمال النصب وسرقة المعلومات" في مقدمة أسباب عدم استخدام المبحوثين لهذه المواقع.

- وفي عام ٢٠١٦ قام الباحث Samson Owoyele^(١٤) بإجراء دراسته التي حاولت الإجابة عن تساؤل رئيسي: إلى أي مدى تمارس العوامل المرتبطة بالمحتوى والعناصر المرئية visual elements، وكذلك الألوان دوراً في جذب

(١٣) محمود فوزي، مرجع سابق، ص ٢٣٤.

Owoyele, S. (2016). pp.1-44.

(١٤)

انتباه المستخدمين وحثهم على التفاعل مع الموقع الإلكتروني للمنظمات؟ وذلك بالتطبيق على مواقع الجامعات، وقد اعتمدت الدراسة على منهج المسح، وذلك بالتطبيق على عينة من الجامعات الفنلندية، وكانت أداة جمع البيانات هي تحليل المحتوى content analysis، وقد خرجت الدراسة بالعديد من النتائج، أهمها أن العوامل المرتبطة بجودة المحتوى، وكذلك جودة العناصر التفاعلية كوجود خريطة واضحة للموقع، وكذلك جاذبية الألوان، وإتاحة مساحة للمستخدم لإبداء الرأي كانت أهم العوامل التي ساعدت المستخدمين على الولوج إلى موقع الجامعة أكثر من مرة.

وفي عام (٢٠١٧) قدم Nguyen Nguyen^(١٥) دراسة حاول فيها الكشف عن مدى أهمية الموقع الإلكتروني للمنظمة كأداة اتصالية يمكن أن تسهم في الترويج للمنظمة وزيادة معدل التفاعل مع أنشطتها المختلفة، وقد وظف الباحث منهج دراسة الحالة، وكانت أداة جمع البيانات هي دليل المقابلة المتعمقة مع مسؤولي العلاقات العامة، ومسؤولي المبيعات في الشركات محل الدراسة، كما اعتمد الباحث على العديد من مصادر المعلومات الثانوية لتدعيم دراسته. خرجت الدراسة بالعديد من النتائج، أهمها أن هناك اتجاهاً متزايداً للاعتماد على الإنترنت وتطبيقاته المختلفة كأداة اتصالية تعتمد عليها المنظمات والهيئات، كما كشفت نتائج الدراسة أن موقع المنظمة يأتي في الترتيب الأول من حيث الاعتماد عليه وسيلة اتصالية، ثم مواقع التواصل الاجتماعي الأخرى ك تويتر والفيس بوك، كما كشفت الدراسة أن المواقع الإلكترونية للشركات تتسم بالصبغة الرسمية؛ حيث تنقل من خلالها المنظمات كل المعلومات المهمة والأساسية، في حين أن وسائل التواصل الاجتماعي تظل وسائل شبه رسمية تتواصل من خلالها المنظمة مع القطاعات النوعية التي تخاطبها، وتتسم هذه الوسائل بالتفاعلية وزيادة فرصة التفاعل مع المحتوى والتواصل مع الشركة.

Nguyen, N. (2017). pp. 5-56.

(١٥)

* أهم المؤشرات والاستخلاصات التي خرج بها الباحث من التراث العلمي:

- تنوعت مجالات دراسة العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة وجهود المنظمات في التواصل مع الجماهير النوعية المختلفة، وقد اتسمت الدراسات والبحوث بالتنوع، وانقسمت إلى دراسات ركزت على كيفية توظيف الإنترنت بشكل عام أداة اتصالية يمكن للعلاقات العامة الاعتماد عليها لتحقيق أهداف المنظمة، ودراسات أخرى ركزت على مفهوم الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، ودراسات ثالثة ركزت على دراسة الموقع الإلكتروني للمنظمة من حيث الخصائص الجمالية والخصائص الموضوعية وتأثيرها على تحقيق أهداف المنظمات.
- خرجت أغلب الدراسات السابقة بالعديد من التوصيات، أهمها أن متخصصي العلاقات العامة بالمنظمات الحكومية وكذلك الخاصة بحاجة إلى تحديد ودراسة الكيفية التي تستخدمها المنظمات فيما يتعلق بوجودها على شبكة الإنترنت، سواء كان هذا النوع من التواصل ذا الاتجاه الواحد أو الاتجاهين.
- فيما يتعلق بالمجتمع الكويتي أوضحت بعض الدراسات زيادة اعتماد المنظمات في القطاع الخاص على الإنترنت والمواقع الإلكترونية مقارنة بالقطاع العام، كما أن نسبة كبيرة جداً من ممارسي العلاقات العامة في القطاع الخاص (٩٧,٥٪) يعتمدون على الإنترنت، مقارنة مع (٨٢,٨٪) من نظرائهم في القطاع الحكومي. كما أن (٩٣,٦٪) من مؤسسات القطاع الخاص لديها وجود على الإنترنت أو موقع على شبكة الإنترنت بصورة أكبر من نظرائهم في القطاع الحكومي (٨١,٧٪)، وأشارت النتائج أيضاً إلى أن ممارسي العلاقات العامة في القطاعين هم من الشباب نسبياً. فكانت نسبة كبيرة (٤٠,٩٪) من العاملين في القطاع

الحكومي و٣٨,٩٪ من العاملين في القطاع الخاص تراوح أعمارهم بين ٢٩ و٣٨ عاماً.

- اتفقت الدراسات السابقة على أنه على الرغم من أهمية اعتماد الحكومات على المواقع الإلكترونية في تقديم خدماتها للمواطنين فإنه لا يمكن تصور نجاح نظام الحكومة الإلكترونية دون التزام ودعم كامل من أعلى مستويات السلطات؛ بما يسمح بحدوث تكامل من جميع جهات التشريع الحكومية، وهو بدوره سوف يؤدي دوراً رئيسياً في تنفيذ الخدمات، وتسهيل العلاقة بين الوكالات الحكومية وكذلك مع الشركات والمواطنين.

- أكدت نتائج الدراسات السابقة أن هناك عناصر أساسية تحدد مدى فاعلية أي موقع إلكتروني في تحقيق أهداف المنظمة، وهذه العناصر تشمل: المعلومات المتوافرة على موقع المنظمة؛ أي جودة المحتوى، الملائحة ووجود خريطة واضحة للموقع، الأمان والخصوصية المتوافرة على الموقع، سهولة التعامل مع الموقع، هذا إلى جانب التنوع في أساليب عرض المحتوى على موقع المنظمة.

- فيما يتعلق بالإطار المنهجي اتضح أن أغلب الدراسات وظفت منهج المسح؛ حيث كان المنهج الأساسي في أغلب الدراسات، في حين وظفت دراسات قليلة منهج دراسة الحالة، وذلك من خلال التطبيق على منظمات بعينها أو جهات محددة من خلال دراسة الموقع الإلكتروني لها، وفي هذا السياق كانت أبرز أدوات جمع البيانات الموظفة هي استمارة تحليل مضمون المواقع الإلكترونية.

خامساً - التعريفات الإجرائية لمفاهيم الدراسة وطريقة قياسها:

يشير الباحث في هذه النقطة إلى أهم التعريفات التي تتضمنها الدراسة مع شرح لطريقة قياس هذه التعريفات في الجزء التطبيقي للدراسة على النحو الآتي:

الموقع الإلكتروني: يعرف الموقع الإلكتروني (Website) بأنه مجموعة من الصفحات والنصوص والصور ومقاطع الفيديو الرقمية والمترباطة وفق هيكل متماسك ومتفاعل تكون محملة في حاسوب من نوع الخادم Server، ويحتوي كل موقع على صفحة رئيسية تؤدي إلى صفحات أخرى ويكون للموقع عنوان محدد وخاص به (URL) يميزه عن المواقع الأخرى^(١٦). وعلى المستوى الإجرائي يقصد الباحث بالموقع الإلكتروني تلك المواقع الخاصة بعينة الوزارات والهيئات والجهات الكويتية محل الدراسة، التي تعتمد عليها للتواصل مع جماهيرها؛ حيث تعكس هذه المواقع صورة هذه المؤسسات.

الهيئات الملحقة والهيئات المستقلة في دولة الكويت: اعتمد الباحث على دليل الجهات الحكومية، المتاح على البوابة الإلكترونية الرسمية لدولة الكويت وموقعها على الإنترنت e.gov.kw في اختيار المنظمات والهيئات محل الدراسة؛ حيث يقسمها الدليل إلى جهات حكومية، وهيئات ملحقة، ومؤسسات مستقلة، ويمكن الرجوع إلى هذا الدليل من خلال الموقع المشار إليه.

جودة الموقع الإلكتروني: ينطوي مفهوم الجودة على مجموعة من المعايير التي تحدد مدى توافق عدة خصائص مع الأسس السليمة لتصميم المواقع الإلكترونية، والجودة ظاهرة معقدة؛ حيث تختلف معاييرها بحسب الأهداف والمجالات^(١٧). وعلى المستوى الإجرائي يعتمد الباحث على عدة معايير علمية مستمدة من النموذج النظري للدراسة لقياس العناصر المحددة لجودة المواقع الإلكترونية للمنظمات والوزارات والهيئات الكويتية محل الدراسة.

معايير تقييم جودة الموقع الإلكتروني للمنظمات: هي مجموعة من الأسس التي اجتمع عليها الخبراء والممارسون والأكاديميون وتحدد مدى جودة الموقع الإلكتروني في تحقيق الهدف أو مجموعة الأهداف التي تم تدشينها من

Basil, D., Z. (2008). p.125.

(١٦)

Liu, Y. (2003). p.209.

(١٧)

أجلها^(١٨). وعلى المستوى الإجرائي اعتمد الباحث على المعايير المتضمنة في النموذج العلمي للدراسة، وهي خمسة معايير محورية، وأشار إليها الباحث في الجزء الخاص بالإطار النظري للدراسة.

سادساً - التصميم المنهجي للدراسة:

* نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى البحوث الوصفية Descriptive Research التي تهتم بدراسة الظاهرة كما هي في الواقع، مع رصد سماتها والوقوف على المتغيرات المختلفة التي تعمل على تطويرها في المستقبل. وفي هذا الإطار تسعى الدراسة إلى محاولة تقييم جودة المواقع الإلكترونية لعينة من المنظمات الحكومية الكويتية للوقوف على أهم المعايير التي يمكن الحكم من خلالها على مدى قيام هذه المواقع بأداء أدوارها الاتصالية بشكل فعال، ومن ثم الخروج بالعديد من التوصيات التي من شأنها تطوير هذه المواقع وزيادة فعاليتها.

* منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على منهج المسح. ويعتبر منهج المسح جهداً علمياً منظماً للحصول على بيانات ومعلومات وأوصاف عن الظاهرة أو مجموعة الظواهر محل الدراسة، كما يعتبر منهج المسح من أبرز المناهج المستخدمة في مجال الدراسات الإعلامية خاصة البحوث الوصفية والاستكشافية^(١٩). وهنا تعتمد الدراسة على الشق التحليلي في منهج المسح.

* أداة جمع البيانات:

تعتمد الدراسة على أداة تحليل المضمون؛ حيث كثيراً ما يستخدم الباحثون تحليل المضمون في القضايا البحثية التي يمكن فيها الإجابة عن

Basil, D., Z., op.cit, p.127.

(١٨)

(١٩) سمير حسين. (١٩٩٩). ص١٤٧.

الأسئلة من وصف سمات المضمون، وهنا يستخدم الباحث بيانات المضمون كإجابة مباشرة عن سؤال البحث^(٢٠).

وقد استند الباحث عند تصميم استمارة تحليل المضمون إلى النموذج العلمي الذي يحدد العناصر التي يمكن من خلالها تقييم جودة الموقع الإلكتروني للمنظمات المختلفة، وهو نموذج "العناصر المحددة لجودة الموقع الإلكتروني للمنظمة Corporate Website Quality Elements Paradigm، وفيما يلي شرح النموذج وكيفية الاستفادة منه في الدراسة.



جودة العناصر التفاعلية على موقع المنظمة: وتتحدد جودة العناصر التفاعلية على موقع المنظمة وفق ٥ عناصر أساسية، هي:

- ١- توافر أداة للبحث على الموقع
- ٢- الأسئلة المتكررة موجودة FAQ
- ٣- يوفر الموقع استطلاع رأي
- ٤- التعليق وتوافر روابط تسمح بإبداء الرأي
- ٥- توافر بيانات الاتصال على موقع المنظمة (العنوان الفعلي للشركة، رقم تليفون، بريد إلكتروني، بريد عادي، فاكس).

وقد اعتمد الباحث على هذا النموذج لفهم جميع العناصر الاتصالية المرتبطة باستخدام المواقع الإلكترونية للمنظمات، كما اعتمد عليه أيضاً وعلى ما يشمله من عناصر كإطار تحليلي استخدمه في تصميم استمارة تحليل محتوى المواقع الإلكترونية للهيئات والمنظمات محل الدراسة.

وتتضح العناصر المحددة لجودة الموقع الإلكتروني لأي منظمة في العناصر الآتية:

جودة المحتوى المتوافر على موقع المنظمة:

ويشتمل على ١٠ نقاط على النحو الآتي:

- ١ - احتواء الموقع على التعريف بالمنظمة وأهدافها.
- ٢ - احتواء الموقع على رؤية المنظمة.
- ٣ - احتواء الموقع على رسالة المنظمة.
- ٤ - احتواء الموقع على معلومات عن المستفيدين من المنظمة.
- ٥ - احتواء الموقع على معلومات عن الخدمات التي تقدمها المنظمة.
- ٦ - حداثة المعلومات على موقع المنظمة.
- ٧ - تعدد لغات تصفح موقع المنظمة.
- ٨ - تنوع أسلوب عرض المحتوى على موقع المنظمة (ملفات نصية، ملفات صوت، ملفات فيديو، ملفات صور).
- ٩ - دقة المعلومات على الموقع وموثوقيتها.
- ١٠ - المسؤولية وتوافر معلومات عن الإدارة العليا على الموقع.

جودة تصميم الموقع الإلكتروني للمنظمة:

ويشتمل على ٥ نقاط أساسية، هي:

- ١ - جاذبية الموقع: الموقع يتصف بالجاذبية من حيث الابتكار في التصميم.
- ٢ - ملائمة التصميم والصور المستخدمة: الصور المستخدمة ملائمة لطبيعة الموقع.

- ٣ - خصائص الألوان المستخدمة: استخدام الألوان داخل صفحات الموقع بشكل متناسق.
- ٤ - خصائص الملفات المختلفة: ملفات الصوت والصور والفيديو يسهل الوصول إليها.
- ٥ - خصائص النصوص المستخدمة في صفحات الموقع: سهولة القراءة.

جودة تنظيم الموقع الإلكتروني للمنظمة:

ويشتمل على ٤ نقاط أساسية، هي:

- ١ - خريطة الموقع: يوجد خريطة مناسبة للموقع يسهل مشاهدتها بوضوح.
- ٢ - الروابط: يوجد روابط مساعدة لجهات أخرى ذات صلة، وهي مفيدة.
- ٣ - اللوجو: وجود اللوجو الخاص بالمنظمة في مكان واضح وبشكل مناسب.
- ٤ - الاتساق: اتساق جميع الصفحات والتوافق في طريقة عرضها.

جودة سهولة التعامل مع الموقع الإلكتروني للمنظمة:

ويشتمل على ٤ نقاط أساسية، هي:

- ١ - السهولة: الموقع سهل الاستخدام والتعامل معه وإيجاد المعلومات منه.
- ٢ - الاعتمادية: الموقع يتميز بقصر وقت التحميل.
- ٣ - الأمان والخصوصية: يحافظ الموقع على أمان المستخدم وخصوصيته.
- ٤ - الإتاحة: الموقع متاح في أي وقت من ليل أو نهار.

جودة العناصر التفاعلية على الموقع الإلكتروني للمنظمة:

ويشتمل على ٥ نقاط أساسية، هي:

- ١ - أداة البحث: يوجد أداة للبحث داخل الموقع.
- ٢ - الأسئلة المتكررة: توجد أسئلة متكررة FAQ مع إجاباتها على الموقع.
- ٣ - استطلاع رأي: يوجد استطلاع رأي على الموقع.
- ٤ - التعليق: يوجد مساحة (روابط) للتعليق وإبداء الرأي.
- ٥ - توافر بيانات الاتصال على موقع المنظمة: (العنوان الفعلي للشركة، أرقام التليفونات، بريد إلكتروني، بريد عادي، فاكس).

وفي هذا السياق قام الباحث بتصميم استمارة تحليل المضمون، اشتملت على العديد من الفئات المستمدة من النموذج العلمي للدراسة، وبشكل أكثر تحديداً تضمنت استمارة تحليل المضمون الفئات والوحدات الآتية:

*** فئات البيانات الأساسية للمنظمات محل الدراسة، وتشمل الفئات الفرعية الآتية:**

- فئة المنظمة صاحبة الموقع ونبذة عنها.
- فئة عنوان الموقع الإلكتروني للمنظمة.
- فئة الطبيعة الإدارية للمنظمة (وزارة، هيئة ملحقة، مؤسسة مستقلة).

*** فئات مضمون المواقع الإلكترونية للمنظمات محل الدراسة، وتشمل الفئات الفرعية الآتية:**

- فئة جودة المحتوى المتوافر على موقع المنظمة.
- فئة جودة تصميم الموقع الإلكتروني للمنظمة.
- فئة جودة تنظيم الموقع الإلكتروني للمنظمة.
- فئة جودة سهولة التعامل مع الموقع الإلكتروني للمنظمة.
- فئة جودة العناصر التفاعلية على الموقع الإلكتروني للمنظمة.

*** وحدات التحليل:** هي الوحدات التي يتم عليها العد أو القياس مباشرة، ويختارها الباحث لأغراض التحليل ويخضعها للعد أو القياس^(٢١). وقد اعتمد الباحث على وحدات التحليل الآتية:

- وحدة الموقع الإلكتروني للمنظمة أو المؤسسة: تم الولوج إلى الموقع الإلكتروني لكافة المنظمات والهيئات محل الدراسة.
- وحدة النصوص المتاحة: اعتمد عليها الباحث لتعرف جميع أنشطة المنظمة وتقييم جودة المحتوى متاح على موقعها.
- وحدة الصور المتاحة: اعتمد عليها الباحث للكشف عن مدى جودة

(٢١) محمد عبدالحميد. (٢٠٠٠). ص ٢٣٣.

الصور الموظفة، وكذلك مدى ملاءمتها لطبيعة الموقع الإلكتروني ومدى حداثتها.

- وحدة الألوان: وقد اعتمد عليها الباحث للكشف عن مدى ملاءمتها لطبيعة نشاط المنظمة بشكل عام ومدى تنوعها وانعكاس ذلك على جودة تصميم الموقع الإلكتروني للمنظمات.

إجراء اختبارات الصدق والثبات بالنسبة إلى استمارة تحليل المضمون:

* صدق التحليل:

- للتأكد من صلاحية استمارة التحليل للتطبيق، ومن ثم تحقيق أهداف الدراسة، قام الباحث باختبار صدق الاستمارة. ويقصد بالصدق validity صلاحية الاستمارة لتحقيق الهدف الذي صُممت من أجله (قياس ما هو مطلوب قياسه) وقد تحقق الباحث من صدق الاستمارة من عدة خطوات أساسية، هي:
- مراجعة فئات التحليل التي تضمنتها الاستمارة بشكل يضمن توافقها مع أهداف الدراسة، وفي الوقت نفسه التأكد من أن نتائج التحليل ستجيب عن تساؤلات الدراسة.
 - عرض استمارة التحليل على عدد من المحكمين في مجال التخصص؛ حيث قام الباحث بعرض الاستمارة على عدد من الأساتذة في مجال التخصص*، وقد حرص على شرح أهداف الدراسة وتساؤلاتها حتى يتسنى للمحكمين قياس مدى توافق الاستمارة وما تشمله من فئات تحليل مع الأهداف والتساؤلات.

* قام الباحث بعرض استمارة التحليل على مجموعة من الأساتذة، وهم:

- د. مناور بيان الراجحي، رئيس قسم الإعلام، جامعة الكويت.
- د. أحمد علي الشريف، كلية الإعلام، جامعة الكويت.
- د. هبة الخليفة المسلم، كلية الإعلام، جامعة الكويت.

- البدء في تحليل عينة أولية من المواقع المدروسة؛ حيث قام الباحث بتطبيق استمارة التحليل على عينة أولية وهي ٥ مواقع إلكترونية، للتأكد بشكل نهائي من أن الاستمارة وما تشمله من فئات تحليل تجيب عن تساؤلات الدراسة، ومن ثم تحقق أهدافها الأساسية.

* ثبات التحليل:

يقصد بالثبات الوصول إلى النتائج نفسها بتكرار تطبيق المقياس على الأفراد أنفسهم في المواقف أو الظروف نفسها^(٢٢). ومن ثم فإن جميع الإجراءات يجب أن تتسم بالدقة والاتساق والثبات للوصول إلى ثبات النتائج، ولذلك قام الباحث باختبار ثبات استمارة تحليل المضمون من خلال الاستعانة بطريقة (Danilson) لتقدير قيمة معامل الثبات*، وذلك من خلال تطبيق استمارة تحليل المضمون على عينة من المواقع الإلكترونية محل الدراسة، ثم الاستعانة بباحث آخر** لديه دراية بموضوع الدراسة وأهدافها وأداة التحليل المستخدمة، حيث تم شرح فئات الاستمارة للباحث وتوضيح التعريفات الإجرائية؛ وذلك لإعادة التحليل على العينة نفسها التي تم تحليلها في استمارة التحليل نفسها، وتم حساب معامل الثبات بين النتائج في الحالتين وفقاً للمعادلة التالية: عدد نتائج التحليل المتفق عليها من جملة فئات الاستمارة / المجموع، وقد وصلت النسبة إلى ٨٩,٥٪، وهي نسبة تؤكد الثقة في نتائج التحليل.

* عينة الدراسة:

استعان الباحث بدليل الجهات الحكومية الكويتية على الإنترنت أو ما يعرف

(٢٢) محمد عبد الحميد، المرجع السابق، ص ٤١٩.

* يقدر واين دانيلسون W. Danilson معامل الثبات Coefficient Reliability بحساب النسبة المئوية للاتفاق نتيجة نسبة عدد الوحدات التي يتفق المحكمان عليها إلى العدد الكلي لفئات التحليل.

** الباحث هو د. محمد مرضي الشمري، دكتوراه الإعلام والعلاقات العامة، كلية الآداب، جامعة عين شمس.

ب (بوابة الكويت الإلكترونية) لتعرف المواقع الإلكترونية للهيئات والوزارات والمؤسسات الكويتية المختلفة التي يمكن دراستها، وعنوانه هو www.e.gov.kw، ومن خلال هذا الدليل تم تقسيم الهيئات والجهات محل الدراسة إلى ثلاثة أنماط رئيسية، هي:

أولاً - الوزارات والإدارات الحكومية.

ثانياً - الهيئات الملحقة.

ثالثاً - المؤسسات المستقلة.

وبشكل أكثر تحديداً يمكن إيضاح عينة الجهات والهيئات التي خضعت لمواقعها الإلكترونية للدراسة على النحو الآتي:

الجدول (١)

عينة الوزارات والهيئات والجهات المستقلة محل الدراسة

هوية المنظمة	اسم المنظمة	عنوان الموقع الإلكتروني
وزارة حكومية	وزارة الخارجية	www.mofa.gov.kw
	وزارة المالية	www.mof.gov.kw
	وزارة التجارة والصناعة	www.moci.gov.kw
	وزارة التربية	www.moe.edu.kw
	وزارة التعليم العالي	www.mohe.edu.kw
	وزارة الإعلام	www.media.gov.kw
	وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل	www.mosal.gov.kw
	وزارة الكهرباء والماء	www.mew.gov.kw
	وزارة المواصلات	www.moc.gov.kw
	وزارة الدولة لشؤون الشباب	www.youth.gov.kw
هيئة ملحقة	مجلس الأمة	www.kna.kw
	بلدية الكويت	www.baladia.gov.kw
	الهيئة العامة للمعلومات المدنية	www.paci.goc.kw
	الهيئة العامة للاستثمار	www.kia.gov.kw
	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب	www.paaet.edu.kw

تابع / الجدول (١) عينة الوزارات والهيئات والجهات المستقلة محل الدراسة

هوية المنظمة	اسم المنظمة	عنوان الموقع الإلكتروني
	الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية	www.paaf.gov.kw
	الهيئة العامة للرياضة	www.pays.gov.kw
	الهيئة العامة للبيئة	www.epa.org.kw
	الهيئة العامة لشؤون ذوي الإعاقة	www.pada.gov.kw
	الهيئة العامة للقوى العاملة	www.manpower.gov.kw
	مؤسسة مستقلة بنك الكويت المركزي	www.cbk.gov.kw
	مؤسسة الكويت للتقدم العلمي	www.kfas.org
	الخطوط الجوية الكويتية	www.kuwait airways.com
	الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية العربية	www.kuwait-fund.org
	مؤسسة البترول الكويتية	www.kpc.com.kw
	المؤسسة العامة للرعاية السكنية	www.housing.gov.kw
	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	www.pifss.gov.kw
	وكالة الأنباء الكويتية	www.kuna.net.kw
	بيت الزكاة	www.zakathouse.org.kw
	معهد الكويت للأبحاث العلمية	www.kisr.edu.kw

يتضح من الجدول السابق أن عينة الدراسة التحليلية اشتملت على ٣٠ موقعاً إلكترونياً، مقسمة بالتساوي بين الوزارات والهيئات الملحقة والمؤسسات المستقلة، وذلك بواقع ١٠ مواقع إلكترونية لكل جهة من الجهات المختلفة.

سابعاً - نتائج الدراسة:

يقوم الباحث بعرض ما توصلت إليه الدراسة التحليلية من نتائج تجيب عن تساؤلات الدراسة وتحقق أهدافها في ضوء النقاط الآتية:

أولاً - النتائج المرتبطة بجودة المحتوى المتوافر على مواقع المنظمات

محل الدراسة:

الجدول (٢)

تقييم جودة العناصر المعبرة عن جودة محتوى المواقع الإلكترونية للمنظمات محل الدراسة

العناصر المعبرة عن جودة المحتوى	المنظمات التي حققت هذا العنصر (ك)	النسبة (%)
١- يحتوي الموقع على التعريف بالمنظمة وأهدافها	٢٦	٨٦,٧
	٤	١٣,٣
٢- يحتوي الموقع على رؤية المنظمة	١١	٣٦,٧
	١٩	٦٣,٣
٣- يحتوي الموقع على رسالة المنظمة	١١	٣٦,٧
	١٩	٦٣,٣
٤- يحتوي الموقع على معلومات عن المستفيدين من المنظمة	٥	١٦,٧
	٢٥	٨٣,٣
٥- يحتوي الموقع على معلومات عن خدمات المنظمة	٢٩	٩٦,٧
	١	٣,٣
٦- حداثة المعلومات على موقع المنظمة	٢٩	٩٦,٧
	١	٣,٣
٧- توافر التصفح بأكثر من لغة	١٤	٤٦,٧
	١٦	٥٣,٣
٨- تنوع أسلوب عرض المحتوى على الموقع (التنوع في استخدام ملفات نصية: صوت، فيديو، صور)	٣٠	١٠٠
	٠	٠
٩- دقة المعلومات على موقع المنظمة	٢٨	٩٣,٣
	٢	٦,٧
١٠- المسؤولية (المعلومات عن الإدارة العليا من حيث كونها متوافرة أو غير متوافرة)	٢٩	٩٦,٧
	١	٣,٣

فيما يتعلق بجودة المحتوى المتوافر على مواقع المنظمات والهيئات الكويتية محل الدراسة توضح الأرقام والبيانات في الجدول السابق النتائج الآتية:

- ارتفاع نسبة الوزارات والهيئات التي حققت عنصر " التعريف بالمنظمة " عبر الموقع الإلكتروني؛ حيث بلغت هذه النسبة ٨٦,٧٪ من عينة المنظمات محل الدراسة، في حين كانت النسبة الأقل للمنظمات التي لم يتوافر على موقعها معلومات واضحة عن التعريف بالمنظمة وأهدافها، وقد بلغت هذه النسبة ١٣,٣٪، وهو ما يعني أن أغلب الوزارات والهيئات والجهات المستقلة الكويتية تعي جيداً أهمية التعريف بها وبأنشطتها المختلفة كعنصر مهم وضروري من عناصر جودة المحتوى؛ حيث تبدأ الأنشطة الاتصالية لأي منظمة بتعريف القطاعات المختلفة التي تتعامل معها بماهية المنظمة.
- على الجانب الآخر توضح نتائج الدراسة التحليلية انخفاض نسبة المنظمات والهيئات الكويتية التي حققت عنصر " التعريف برؤية المنظمة " عبر موقعها الإلكتروني؛ حيث بلغت نسبة المنظمات التي لم يوفر موقعها الإلكتروني هذا العنصر ٦٣,٣٪، في حين كانت النسبة الأقل للمنظمات التي وفرت تعريفاً واضحاً لرؤية المنظمة، وبلغت هذه النسبة ٣٦,٧٪ من عينة الوزارات والهيئات محل الدراسة.
- اتساقاً مع النتائج السابقة كشفت نتائج الدراسة التحليلية عن انخفاض نسبة المنظمات والهيئات الكويتية التي حققت عنصر " التعريف برسالة المنظمة " عبر الموقع الإلكتروني، وقد بلغت هذه النسبة أيضاً ٦٣,٣٪، في حين بلغت نسبة المنظمات والهيئات التي وفر موقعها الإلكتروني تعريفاً يصف ويوضح رسالة المنظمة ٣٦,٧٪، وهي نسبة قليلة إذا ما تم قياسها بأهمية عنصري رسالة المنظمة ورؤيتها الإستراتيجية كعنصري اتصال مهمين وأساسيين يوضحان جودة المحتوى على موقع الوزارات والهيئات الكويتية المختلفة.
- جاءت نسبة المنظمات والهيئات الكويتية التي " وفرت معلومات حول القطاعات المختلفة من المستفيدين منها والمتعاملين معها " منخفضة؛

حيث بلغت نسبة المنظمات التي لم توفر هذه المعلومات ٨٣,٣٪ وهو ما يشير إلى انخفاض جودة المحتوى الخاص بهذا العنصر المحوري وعدم وجود معلومات واضحة حول القطاعات المستهدفة، مقابل نسبة قليلة من الوزارات والهيئات والجهات الأخرى التي وفرت معلومات حول المستفيدين منها عبر موقعها الإلكتروني، وقد بلغت هذه النسبة ١٦,٧٪ فقط من المنظمات عينة الدراسة.

— في المقابل كشفت النتائج عن ارتفاع نسبة الوزارات والهيئات والجهات الكويتية التي "وفرت معلومات عن خدمات المنظمة"؛ حيث إن الغالبية العظمى من الوزارات والهيئات حققت جودة المحتوى من خلال هذا العنصر، وبلغت نسبة المنظمات التي حققت هذا العنصر ٩٦,٧٪ مقابل نسبة ٣,٣٪ من الهيئات التي لم توفر هذا العنصر عبر موقعها الإلكتروني، وهو ما يحمل دلالة واضحة على إدراك مسؤولي الاتصال عبر الموقع الإلكتروني لأهمية نشر المعلومات المرتبطة بالمنظمة وخدماتها المختلفة. وقد لاحظ الباحث أنه على الرغم من وجود رابط عن الخدمات التي تقدمها بعض الوزارات فإن هذا القسم تحت الإنشاء مثل الموقع الإلكتروني لوزارة الشؤون الاجتماعية والعمل.

— فيما يتعلق بعنصر "حدثة المعلومات على موقع المنظمات" والهيئات المختلفة اتضح أن النسبة الكبرى من الهيئات الكويتية حققت هذا العنصر أيضاً، وقد بلغت هذه النسبة ٩٦,٧٪ مقابل نسبة ضعيفة جداً بلغت ٣,٣٪ لم تحقق هذا العنصر، وهو ما يدل على أن المعلومات على معظم مواقع الهيئات والوزارات كانت محدثة خاصة تلك المتعلقة بالقرارات والأنشطة الإعلامية والزيارات الرسمية.

— توضح الأرقام في الجدول السابق أن النسبة الكبرى من الهيئات والجهات الكويتية لم يوفر موقعها الإلكتروني "إمكانية التصفح باكثر من لغة"؛ حيث بلغت هذه النسبة ٥٣,٣٪؛ أي أن التصفح كان متاحاً

باللغة العربية فقط، في حين أن النسبة الأقل وفرت تصفحاً بأكثر من لغة وهي العربية والإنجليزية وبلغت هذه النسبة ٤٦,٧٪.

- تفوقت جميع المنظمات والهيئات الكويتية في عنصر "تنوع أسلوب عرض المحتوى على الموقع الإلكتروني لها"، وذلك من خلال التنوع في استخدام ملفات النصوص والصوت وكذلك الصور المختلفة وملفات الصوت والفيديوهات للأحداث المختلفة؛ حيث إن جميع المنظمات والهيئات الكويتية (بنسبة ١٠٠٪) وفرت هذا العنصر عبر موقعها الإلكتروني ومن ثم كانت جودة المحتوى مرتفعة جداً.

- كشفت نتائج الدراسة التحليلية أيضاً ارتفاع نسبة المنظمات والهيئات الكويتية التي حققت عنصر "دقة المعلومات من خلال توثيقها ونقلها عبر مصادر رسمية"؛ حيث بلغت هذه النسبة ٩٣,٣٪ مقابل نسبة قليلة بلغت ٦,٧٪ من المنظمات التي حققت هذا العنصر، وهو ما يشير إلى أن الوزارات والهيئات والجهات الأخرى دائماً ما كانت تنقل المعلومات عبر المصادر الرسمية من الوزراء أو أن القرارات كانت منسوبة دائماً لمن أصدرها.

- وأخيراً جاءت نسبة الوزارات والهيئات الكويتية التي حققت عنصر "المسؤولية من خلال توافر معلومات عن الإدارة" مرتفعة للغاية، وقد بلغت هذه النسبة ٩٦,٧٪ مقابل نسبة ضعيفة للغاية بلغت ٣,٣٪ لم توفر معلومات حول الإدارة، ومن ثم كانت جودة المحتوى الخاصة بهذا العنصر منخفضة؛ حيث تقتضي المسؤولية توفير معلومات عن المسؤولين عن الوزارة أو الجهة، وهو ما يمنح الموقع الإلكتروني صفة الرسمية والموثوقية.

ثانياً - النتائج المرتبطة بجودة تصميم المواقع الإلكترونية للمنظمات محل الدراسة:

الجدول (٣)

تقييم العناصر المعبرة عن جودة تصميم المواقع الإلكترونية للمنظمات محل الدراسة

العناصر المعبرة عن جودة تصميم الموقع الإلكتروني للمنظمة	المنظمات التي حققت هذا العنصر (ك)	النسبة (%)
١- جاذبية الموقع: الموقع يتصف بالجاذبية من حيث الابتكار في التصميم	١٦	٥٣,٣
٢- ملائمة التصميم والصور المستخدمة: الصور المستخدمة ملائمة لطبيعة الموقع	١٤	٤٦,٧
٣- تناسق الألوان المستخدمة: استخدام الألوان داخل صفحات الموقع متناسق	٢٧	٩٠
٤- سهولة الوصول إلى الملفات المختلفة: ملفات الصوت والصور والفيديو	٣	١٠
٥- خصائص النصوص المستخدمة في صفحات الموقع ومدى سهولة قراءتها	٢٨	٩٣,٣
	٢	٦,٧
	٢٩	٩٦,٧
	١	٣,٣
	٣٠	١٠٠
	٠	٠

فيما يتعلق بجودة تصميم المواقع الإلكترونية للمنظمات والهيئات الكويتية محل الدراسة كشفت نتائج الدراسة التحليلية عن العديد من النتائج التي يمكن توضيحها في النقاط الآتية:

- يمكن وصف الموقع الإلكتروني لأكثر من نصف المنظمات والهيئات عينة الدراسة بأنه "موقع جذاب ومبتكر"؛ حيث تشير النتائج إلى أن نسبة ٥٣,٣٪ من المنظمات كانت مواقعها الإلكترونية مبتكرة في التصميم وجذابة وتلفت الانتباه بوضوح، في حين اقتربت من هذه النسبة تلك المنظمات والهيئات التي لم تتصف مواقعها الإلكترونية بالجاذبية والابتكار وبلغت ٤٦,٧٪.

- توضح الأرقام والنسب في الجدول السابق ارتفاع نسبة الوزارات والهيئات الكويتية التي حققت عنصر "ملاءمة الصور المستخدمة لطبيعة الموقع"، وقد بلغت هذه النسبة ٩٠٪؛ حيث جاءت الصور الموضوعية والشخصية لتناسب طبيعة الأحداث والجهات التي تنشرها بشكل كبير وإن كانت الصور على مواقع بعض الوزارات قليلة للغاية، من مثل موقع وزارة التربية، كما أن بعض الصور الشخصية جودتها سيئة وبعضها قديم أو تم التقاطه بشكل خاطئ، من مثل تلك الصور الموجودة على موقع بلدية الكويت، مقابل نسبة ١٠٪ من الوزارات والهيئات التي اعتمدت على صور غير ملائمة. وفي عصر الصورة لابد أن تمنح الوزارات والهيئات الكويتية مزيداً من الاهتمام لتوظيف هذا العنصر الاتصالي المهم الذي يؤكد الأحداث وينقلها للقارئ في شكل مشاهد مصورة.
- فيما يتعلق بعنصر "تناسق الألوان المستخدمة في الموقع الإلكتروني" كعنصر مهم وأساسي من عناصر تقييم جودة تصميم الموقع الإلكتروني للمنظمات، كشفت نتائج الدراسة التحليلية عن ارتفاع نسبة الوزارات والهيئات الكويتية التي وفرت مواقعها الإلكترونية هذه الخاصية، وقد بلغت هذه النسبة ٩٣,٣٪ وإن كانت الملاحظة الأهم أن الألوان رغم تناسقها على بعض مواقع الوزارات فإنها كانت مملة بعض الشيء، من مثل موقع وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، على الجانب الآخر فإن ٦,٧٪ من الوزارات والهيئات جاءت الألوان على مواقعها الإلكترونية غير متناسقة.
- يعد عنصر "سهولة الوصول إلى الملفات المختلفة من ملفات نصية وصور وملفات صوت وفيديوهات" من العناصر المهمة التي تدل على جودة تصميم الموقع الإلكتروني لأي هيئة، وقد أوضحت النتائج ارتفاع نسبة الوزارات والهيئات الكويتية التي حققت هذا العنصر؛ حيث بلغت نسبتها ٩٦,٧٪ مقابل ٣,٣٪ من المنظمات التي لم تحقق هذا العنصر. وتدل هذه الأرقام على أن مسؤولي المواقع الإلكترونية للغالبية العظمى

من الوزارات والهيئات الكويتية على علم بأهمية إبراز الملفات المختلفة التي يتم تحميلها على الموقع، خاصة تلك الملفات النصية وملفات الصور، على الموقع حتى يمكن للمستفيدين الوصول إليها بسهولة، ومن ثم تحقيق الأهداف الاتصالية المحددة.

- كشفت نتائج الدراسة التحليلية عن ارتفاع جودة تصميم الموقع الإلكتروني لجميع الوزارات والهيئات الكويتية عينة الدراسة فيما يتعلق بعنصر "توفير النصوص بحجم ونوع خط يمكن قراءته بسهولة"؛ حيث بلغت نسبة الوزارات والهيئات والجهات التي حققت هذا العنصر ١٠٠٪ من إجمالي عينة الدراسة، ومن ثم لم يتبين من خلال الدراسة اتجاه أي موقع إلكتروني لاستخدام خطوط صغيرة لا يمكن قراءتها سواء في العناوين أو مضمون المواد المنشورة.

ثالثاً - النتائج المرتبطة بجودة تنظيم المواقع الإلكترونية للمنظمات محل الدراسة:

الجدول (٤)

تقييم العناصر المعبرة عن جودة تنظيم المواقع الإلكترونية للمنظمات محل الدراسة

العناصر المعبرة عن جودة تنظيم الموقع الإلكتروني للمنظمة	المنظمات التي حققت هذا العنصر (ك)	النسبة (%)
١- خريطة الموقع: يوجد خريطة مناسبة للموقع	١٢	٤٠
يسهل مشاهدتها بوضوح	١٨	٦٠
٢- الروابط: يوجد روابط مساعدة لجهات أخرى	٢٩	٩٦,٧
ذات صلة وهي مفيدة	١	٣,٣
٣- اللوجو: وجود اللوجو الخاص بالمنظمة في مكان واضح وبشكل مناسب	٢٨	٩٣,٣
لا	٢	٦,٧
٤- الاتساق: اتساق وتوافق جميع الصفحات في طريقة عرضها	٢٨	٩٣,٣
لا	٢	٦,٧

لتقييم جودة تصميم المواقع الإلكترونية للوزارات والهيئات الكويتية محل الدراسة اعتمد الباحث على مقياس عناصر جودة التصميم كما حددها النموذج العلمي للدراسة، وقد خرجت الدراسة التحليلية بالعديد من النتائج التي يمكن الإشارة إليها على النحو الآتي:

- كشفت نتائج الدراسة التحليلية عن انخفاض نسبة الوزارات والهيئات الكويتية التي حققت عنصر "توافر خريطة على الموقع الإلكتروني" حيث بلغت نسبة الجهات التي حققت هذا العنصر ٤٠٪ فقط، مقابل نسبة ٦٠٪ من الوزارات والهيئات التي لم يتوافر على مواقعها الإلكترونية خريطة واضحة تحت مسمى "خريطة الموقع" أو Map؛ بحيث تسهل على المستخدمين التنقل بين الروابط المختلفة للموقع بما يساهم في تحقيق الأهداف الاتصالية المرجوة. وقد لاحظ الباحث أن بعض المواقع توفر تقسيماً أسفل الصفحة الرئيسية، وظيفته تنظيم أهم المحتويات، من مثل موقع وزارة المالية، ولكن هذا لا يفي بالغرض؛ إذ لا بد من وجود كلمة خريطة الموقع بشكل واضح وبارز حتى يكون الموقع منظماً ويسهل عمليات التصفح التي يقوم بها المستخدم. وقد لاحظ الباحث أيضاً وجود خطأ في المفاهيم المقصودة؛ فعلى سبيل المثال في الموقع الإلكتروني لبلدية الكويت يوجد قسم يسمى خريطة الموقع لكن المقصود منه "عنوان البلدية جغرافياً"، وهذا خطأ يجب إصلاحه. ومن الأمثلة للمواقع التي وفرت هذه الخريطة موقع وزارة التربية؛ حيث توجد الخريطة في أسفل الموقع وتظل موجودة في كل الصفحات التي يستخدمها الزائر.

- على الجانب الآخر توضح الأرقام في الجدول السابق أن نسبة الوزارات والهيئات الكويتية التي حققت عنصر "احتواء الموقع الإلكتروني على روابط لجهات أخرى ذات صلة" جاءت مرتفعة للغاية، وقد بلغت هذه النسبة ٩٦,٧٪ مقابل نسبة ضعيفة جداً بلغت ٣,٣٪ لم توفر هذا العنصر، ومن أمثلة هذه الروابط تلك الموجودة على موقع وزارة الخارجية،

بعضها ينقل المستخدم لمعلومات عن الصندوق الكويتي للتنمية وبعض الروابط تنقل المستخدم لموقع مجلس التعاون الخليجي أو موقع جامعة الدول العربية. وكذلك وفر موقع وزارة التعليم العالي روابط للجهاز الوطني للاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم (NBAQ). في بعض الأحيان يكون الرابط موجوداً لكن فيه خطأ تقني، من مثل موقع الهيئة العامة للقوى العاملة؛ حيث يوجد فيه رابط لموقع وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل ولكنه لا يعمل. وفي كل الأحوال يمكن القول إن جودة تصميم المواقع الإلكترونية للوزارات والهيئات الكويتية كانت مرتفعة فيما يتعلق بهذا العنصر المهم؛ حيث تساعد الروابط على بناء قاعدة معارف للمستخدمين، وكذلك تسهم في عملية البحث التي يقومون بها؛ بما يصب في النهاية في مصلحة المنظمة ويدعم صورتها وسمعتها على المدى الطويل.

— أوضحت النتائج في الجدول السابق أيضاً ارتفاع نسبة الوزارات والهيئات الكويتية التي حققت عنصر "وجود لوجو على موقع المنظمة في مكان واضح وبشكل مناسب"؛ حيث بلغت نسبة المنظمات التي حققت هذا العنصر ٩٣,٣٪ وهي نسبة مرتفعة، في مقابل الوزارات والهيئات التي لم توفر لوجو على موقعها، وقد بلغت نسبتها ٦,٧٪. ولكن الملاحظة الأهم أن حجم اللوجو الخاص ببعض الوزارات كان صغيراً، من مثل وزارة الإعلام؛ مما قد يصعب من عملية المشاهدة وبناء الهوية البصرية. وكذلك الحال مع اللوجو الخاص بوزارة الشؤون الاجتماعية والعمل؛ حيث جاء صغيراً ولا يحقق الهدف منه. وكذلك مع اللوجو الخاص بوزارة الكهرباء والماء؛ حيث جاء صغيراً في الحجم ويصعب قراءة الكلمات داخله. وفي السياق نفسه جاء اللوجو الخاص بمؤسسة البترول الكويتية صغيراً في الحجم أيضاً ويصعب مشاهدته بوضوح على الموقع. كذلك لاحظ الباحث أن بعض الجهات المهمة والحيوية، من مثل "الهيئة العامة للاستثمار" ليس لها لوجو، وإنما قامت بوضع لوجو دولة الكويت، وهيئة بهذه الأهمية لابد أن يكون لها لوجو مميز يساعد في بناء هويتها البصرية

لها. وكذلك الحال مع المؤسسة العامة للرعاية السكنية، حيث وضعت على موقعها لوجو دولة الكويت. وبشكل عام تدل النسب السابقة على أن مسؤولي إدارة المواقع الإلكترونية في أغلب الوزارات والهيئات الكويتية يعلمون جيداً بأهمية توفير لوجو المؤسسة كعنصر مهم من عناصر تحقيق الهوية البصرية لها.

- كشفت الأرقام في الجدول السابق عن أن جودة تصميم الموقع الإلكتروني للنسبة الكبرى من الوزارات والهيئات الكويتية كانت مرتفعة أيضاً فيما يتعلق بعنصر "الاتساق: أي اتساق وتوافق جميع الصفحات في طريقة العرض"؛ حيث بلغت نسبة الوزارات والهيئات التي حققت هذا العنصر ٩٣,٣٪ مقابل النسبة الأقل التي بلغت ٦,٧٪ لم تحقق عنصر الاتساق وإنما جاءت طريقة عرض الصفحات، عبر موقعها الإلكتروني، غير متوافقة وغير متسقة؛ بما يؤثر على انتباه المستخدم ويشتته.

رابعاً - النتائج المرتبطة بجودة سهولة التعامل مع المواقع الإلكترونية للمنظمات محل الدراسة:

الجدول (٥)

تقييم العناصر المعبرة عن جودة سهولة التعامل مع المواقع الإلكترونية للمنظمات محل الدراسة

العناصر المعبرة عن جودة سهولة التعامل مع الموقع الإلكتروني للمنظمة	المنظمات التي حققت هذا العنصر (ك)	النسبة (%)
١- السهولة: الموقع سهل الاستخدام والتعامل معه وإيجاد المعلومات منه	٢٩	٩٦,٧
	١	٣,٣
٢- الاعتمادية: الموقع يتميز بقصر وقت التحميل	٢٩	٩٦,٧
	١	٣,٣
٣- الإتاحة: الموقع متاح في أي وقت من ليل أو نهار	٣٠	١٠٠
	٠	٠
٤- الأمان والخصوصية: يحافظ الموقع على أمان المستخدم وخصوصيته	١١	٣٦,٧
	١٩	٦٣,٣

فيما يتعلق بجودة سهولة التعامل مع المواقع الإلكترونية للمنظمات والهيئات الكويتية محل الدراسة كشفت نتائج الدراسة التحليلية عن العديد من النتائج التي يمكن توضيحها في النقاط الآتية:

- ارتفاع نسبة الوزارات والهيئات الكويتية التي حققت مواقعها الإلكترونية "عنصر السهولة؛ أي أن الموقع سهل الاستخدام وإيجاد المعلومات منه بسهولة"؛ حيث بلغت نسبة الوزارات والهيئات التي حققت هذا العنصر ٩٦,٧٪ مقابل نسبة قليلة بلغت ٣,٣٪ (منظمة واحدة) لم يتصف موقعها الإلكتروني بسهولة الاستخدام والتعامل. ومن الملاحظات المهمة أن بعض المواقع الإلكترونية، على الرغم من سهولة استخدامها فإنه يمكن تقسيمها أفضل من ذلك، من مثل الموقع الإلكتروني لوزارة الكهرباء والماء. وتجدر الإشارة إلى أن عنصر سهولة الاستخدام من العناصر المحورية لجعل المستخدمين والزوار يرتبطون بمواقع الوزارات والهيئات المختلفة، وإذا ما أدرك المستخدم صعوبة استخدام الموقع قلّت فرص اعتماده عليه في المستقبل.

- وفي السياق نفسه ومن النتائج السابقة نفسها اتضح أن الوزارات والهيئات الكويتية حققت معدلاً مرتفعاً لجودة سهولة التعامل فيما يتعلق بعنصر الاعتمادية؛ أي قصر وقت التحميل الخاص بالموقع؛ حيث بلغت نسبة الوزارات والهيئات التي حققت هذا العنصر ٩٦,٧٪ مقابل ٣,٣٪ (منظمة واحدة) لم تحقق هذا العنصر، وهي وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل؛ حيث إن بعض الصفحات كانت تستغرق وقتاً في التحميل. ومن ثم على المسؤولين القائمين على الموقع الإلكتروني للوزارة إعادة النظر في بعض الأمور التقنية حتى يكون وقت التحميل أقل.

- كشفت النتائج السابقة أيضاً أن جميع الوزارات والهيئات الكويتية محل الدراسة حققت عنصر الإتاحة (١٠٠٪)؛ أي أن المواقع الإلكترونية لجميع الوزارات والهيئات محل الدراسة كانت متاحة في كل وقت من

- ليل أو نهار. ولم يتضح وجود أي مشكلات تقنية في الوصول إلى المواقع من محركات البحث المختلفة.
- على الجانب الآخر كشفت نتائج الدراسة التحليلية عن انخفاض نسبة الوزارات والهيئات الكويتية التي حققت عنصر الأمان والخصوصية؛ حيث لم يتوافر على مواقع أغلب الهيئات سياسة واضحة لخصوصية المستخدمين وأمانهم. وقد بلغت نسبة الوزارات والهيئات التي لم تحقق هذا العنصر ٦٣,٣٪ مقابل نسبة ٣٦,٧٪ من الوزارات والهيئات التي حققت هذا العنصر. هذا على الرغم من أن عامل الخصوصية قد تحقق في أغلب المواقع، ولكن ما يهم الباحث هنا هو وجود سياسة معلنة ومكتوبة يمكن للمستخدم الاطلاع عليها.
- خامساً - النتائج المرتبطة بجودة العناصر التفاعلية على المواقع الإلكترونية للمنظمات محل الدراسة:**

الجدول (٦)

تقييم جودة العناصر التفاعلية على المواقع الإلكترونية للمنظمات محل الدراسة

العناصر المعبرة عن جودة العناصر التفاعلية على الموقع الإلكتروني للمنظمة	المنظمات التي حققت هذا العنصر (ك)	النسبة (%)
١- أداة البحث: يوجد أداة للبحث داخل الموقع	١٩	٦٣,٣
لا	١١	٣٦,٧
٢- الأسئلة المتكررة: توجد أسئلة متكررة FAQ	٦	٢٠
مع إجابتها على الموقع	٢٤	٨٠
٣- استطلاع رأي: يوجد استطلاع رأي على الموقع	٩	٣٠
لا	٢١	٧٠
٤- التعليق: يوجد مساحة (روابط) للتعليق وإبداء الرأي	٢	٦,٧
لا	٢٨	٩٣,٣
٥- توافر بيانات الاتصال على موقع المنظمة	٣٠	١٠٠
لا	٠	٠

لتقييم جودة العناصر التفاعلية على المواقع الإلكترونية للوزارات والهيئات الكويتية محل الدراسة اعتمد الباحث على مقياس جودة العناصر التفاعلية للموقع الإلكتروني كما حددها النموذج العلمي للدراسة، وقد خرجت الدراسة التحليلية بالعديد من النتائج التي يمكن الإشارة إليها على النحو الآتي:

- كشفت نتائج الدراسة التحليلية عن أن نسبة الوزارات والهيئات الكويتية التي حققت عنصر توافر أداة للبحث داخل المواقع كانت أكبر من تلك الوزارات والهيئات التي لم توفر مواقعها الإلكترونية أداة للبحث داخلها. وقد بلغت النسبتان على التوالي ٦٣,٣٪، و٣٦,٧٪. وتشير هذه الأرقام إلى أنه على الرغم من أن النسبة الكبرى كانت لصالح الوزارات والهيئات التي وفرت هذا العنصر، إلا أن هناك العديد من الوزارات والهيئات الأخرى بحاجة إلى توفير أداة للبحث داخل الموقع حتى تحقق جودة العناصر التفاعلية للمستخدمين من مختلف القطاعات. كما أن أداة البحث كانت متوافرة في بعض المواقع ولكنها لا تعمل مثل الموقع الإلكتروني لوزارة الخارجية. وكذلك الموقع الإلكتروني لوزارة التعليم العالي. وكذلك الحال في الموقع الإلكتروني للهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية. ومن ثم يجب إعادة النظر في هذه المشكلة التقنية. على الجانب الآخر تميزت أداة البحث في بعض المواقع الإلكترونية بالدقة، من مثل الموقع الإلكتروني للهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب.

- على النحو الآخر توضح الأرقام في الجدول السابق انخفاض نسبة الوزارات والهيئات الكويتية التي حققت عنصر توافر الأسئلة المتكررة FAQ وإجابتها على الموقع؛ حيث بلغت نسبة الوزارات والهيئات التي حققت هذا العنصر ٢٠٪ فقط، وهي نسبة ضعيفة إذا ما قورنت بنسبة الوزارات والهيئات التي لم توفر هذا العنصر المهم والتي بلغت ٨٠٪ من إجمالي الوزارات والهيئات محل الدراسة.

- وفي السياق نفسه توضح النتائج السابقة انخفاض جودة العنصر المرتبط بتوافر استطلاع رأي على مواقع الوزارات والهيئات الكويتية؛ حيث بلغت نسبة المنظمات التي حققت هذا العنصر المهم ٣٠٪ فقط،

مقابل نسبة ٧٠٪ لم توفر هذا العنصر المهم، الذي يسهم بدور كبير في تفاعل الزوار والمستخدمين ورصد ردود أفعالهم واتجاهاتهم. وفي بعض الأحيان يسمى هذا القسم "استفتاءات"، وقد أطلق الموقع الإلكتروني لوزارة الشؤون الاجتماعية والعمل هذا المسمى على استطلاعات الرأي.

– واتساقاً مع النتيجة السابقة اتضح أن هناك انخفاضاً أيضاً في نسبة الوزارات والهيئات التي وفرت مساحة للتعليق داخل مواقعها الإلكترونية؛ حيث بلغت نسبة الوزارات والهيئات التي حققت هذا العنصر ٦,٧٪ فقط وهي نسبة منخفضة للغاية مقارنة بنسبة الوزارات والهيئات التي لم تحقق هذا العنصر والتي بلغت ٩٣,٣٪. ومن أمثلة المواقع التي وفرت هذا العنصر الموقع الإلكتروني لمجلس الأمة من خلال خدمة "ساهم في التشريع" التي يوفرها الموقع لمستخدميه من المواطنين الكويتيين ليسجلوا آراءهم ومقترحاتهم التي تبحثها لجان مجلس الأمة. وفي بعض الأحيان خصصت المواقع قسماً لإرسال الشكاوى والمقترحات مثل الموقع الإلكتروني لبلدية الكويت. في حين وفرت مواقع أخرى إمكانية إرسال رسالة في القسم الخاص بـ(اتصل بنا) مثل الموقع الإلكتروني للهيئة العامة للبيئة والهيئة العامة لشؤون ذوي الإعاقة، وبنك الكويت المركزي ومؤسسة الكويت للتقدم العلمي، وكذلك الخطوط الجوية الكويتية. وبشكل عام يجب إعادة النظر في روابط التعليق وإبداء الرأي كروابط مهمة في تحقيق جودة العناصر التفاعلية لمواقع الوزارات والهيئات المختلفة.

– على الجانب الآخر وفرت المواقع الإلكترونية لجميع الوزارات والهيئات الكويتية بيانات الاتصال الخاصة بها، وهي البيانات الأساسية للتواصل والاتصال مع المؤسسة وقد بلغت النسبة ١٠٠٪. ومن أمثلة الوزارات التي حققت الفاعلية الكاملة من خلال توافر جميع بيانات الاتصال (العنوان الفعلي للمؤسسة، وأرقام التليفونات، والبريد الإلكتروني، والبريد العادي، وكذلك الفاكس)، وموقع وزارة المواصلات، وموقع المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.

أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة:

في إطار ما خرجت به الدراسة التحليلية من نتائج عامة وكذلك النتائج على مستوى الوزارات والهيئات المختلفة يمكن بيان أهم التوصيات التي تهدف إلى رفع كفاءة المواقع الإلكترونية وفعاليتها كأداة اتصال أساسية ومحورية تعتمد عليها جميع الجهات من وزارات وهيئات كويتية في تواصلها مع الجماهير، وفيما يلي أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة:

- أن تحرص المؤسسات الحكومية عينة الدراسة على توفير مؤشرات التفاعل داخل المواقع الإلكترونية الخاصة بها؛ حتى تكون هناك تغذية عكسية، ومن ثم يجب الاهتمام بوضع نوافذ تسمح بتلقي آراء الجمهور واستفساراته وشكاواه ومقترحاته.
- أهمية توافر الروابط داخل المحتوى في إثراء الجانب المعلوماتي للموقع الإلكتروني، وكذلك أهمية بعض العناصر، من مثل النصوص المقروءة (جودة المحتوى النصي)، والصور والفيديو والألوان الخلفية؛ بحيث تكون متناسقة وتتكامل بعضها مع بعض لتقديم خدمات ومعلومات ذات جودة مرتفعة.
- على الوزارات والهيئات الكويتية الاهتمام ببعض العناصر التي كانت جودتها منخفضة، من مثل الاهتمام بوضع رؤية المنظمة على الموقع، وتوفير التصفح بأكثر من لغة كعناصر مرتبطة بجودة المحتوى، والاهتمام بعناصر جاذبية الموقع كعنصر مرتبط بجودة تصميم الموقع الإلكتروني، والحرص على وضع خريطة واضحة للموقع كعنصر مرتبط بجودة تنظيم الموقع الإلكتروني، والاهتمام بوضع سياسة واضحة للأمان والخصوصية كعنصر مرتبط بجودة سهولة التعامل مع الموقع، وأخيراً دعم جميع العناصر المرتبطة بجودة التفاعل مع الموقع الإلكتروني للهيئات الكويتية.

المراجع

أولاً - المراجع العربية:

الدراسات غير المنشورة:

- النجار، أحمد. (٢٠١٥). "دور المواقع الإلكترونية في بناء سمعة المنظمة". رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الإعلام. جامعة القاهرة.
- شريفة سليمان، (٢٠٠٦). "دور العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية من منظور الخدمة الإلكترونية: دراسة حالة على إمارة دبي". رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الإعلام. جامعة القاهرة.
- فوزي، محمود. (٢٠١٥). "دور المواقع الإلكترونية في تسويق الأحداث الخاصة: دراسة تطبيقية على عينة من المواقع الإلكترونية الحكومية والخاصة والأجنبية". رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الإعلام. جامعة القاهرة.

الكتب العربية:

- حسين، سمير. (١٩٩٩). بحوث الإعلام: دراسات في مناهج البحث العلمي. القاهرة: عالم الكتب.
- طابع، سامي. (٢٠٠١). "بحوث الإعلام". القاهرة: دار النهضة العربية.
- عبد الحميد، محمد. (٢٠٠٠). "البحث العلمي في الدراسات الإعلامية". القاهرة: عالم الكتب.

ثانياً - المراجع الأجنبية:

الدراسات غير المنشورة:

- Ahmad, S. (2003). "Factors affecting the adoption of the internet by public relations practitioners in Kuwait: A comparison of two social systems", PHD, School of Journalism in the Graduate School, Southern Illinois University Carbondale, April.

- Chase, H. (2012). "Aesthetic Qualities of Websites and Their Effects on Public Perception of Agriculture Issues and Organizations", M.S Thesis, University of Arkansas.
- Khalid, A. (2005). "Diffusion and adoption of the Internet among public relations practitioners in Saudi Arabian organizations, PHD, The University of Southern Mississippi, August.
- Nguyen, N. (2017). "A Tool for Digital Communication Implementation in the Marketing Funnel", M.S Thesis, University of California.
- Owoyele, S. (2016). "Website as A Marketing Communication Tool", M.S Thesis, Centria University of Applied Science.

الدراسات المنشورة في مجلات علمية:

- Basil, D., Z. (2008). "Corporate Social Responsibility Website Representation: A Longitudinal study of Internal and External Self-Presentations", Journal of Marketing Communications, Vol.14, No.2, pp.125-127.
- Black, L. H. (2002). "Public Relation Orientation: Development, Empirical Testing and Implications for Managers, "Journal of Communication Management", Vol.7, No.2. p.123.
- Charlene, R. (2008). "government use of websites in Trinidad and Tobago", The Journal of University College of The Cayman Islands, Vol.2, No.1, pp.46-76.
- Liu, Y. (2003). "Developing A Scale to Measure The Interactivity of Websites", Journal of Advertising Research, Vol.43, No.2, p.209.
- Majed, A. (2007). "A benchmarking study of experiences with electronic government", Benchmarking: An International Journal, Vol. 14 Issue 2, pp.12-34.
- Michael, M.H. (2014). "Comparing How Organizations Use Websites and Social Media to Maintain Organization-Public Relationships", Prism, Vol.11, No.2, pp.123-157.

- Olaf, W. (2007). "Electronic government and network security: a viewpoint", Transforming Government: People, Process and Policy, Vol. 1 Issue, 3, p.48.
- Peter, S, Julie, F., & Linda D. (2006). "E-government services in the local government context: an Australian case study", Business Process Management Journal, Vol. 12 Issue, pp.45-68.
- Samsup, S. (2005). "A cross-cultural study of the world-wide web and public relations", Corporate Communications: An International Journal, Vol.10, No, 1, pp.214-289.
- Vicente, P., Lourdes, T., Sonia, R. (2009). "E-government evolution in EU local governments: a comparative perspective", Online Information Review, Vol. 33 Issue, 6, pp.39-58.
- Yousef, M., Tamara, A., Hiba, M., & Wala, Q. (2015). "E-Government Strategy and Plans in Jordon", Journal of Soft Ware Engineering and Applications", Vol.8, pp.12-56.