

استخدام نظم إدارة المعرفة في موقع البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية

سوسن طه حسن ضليمي

أستاذ مشارك في قسم علم المعلومات /جامعة الملك عبد العزيز

sdulaymi@kau.edu.sa

المستخلص:

هدفت الدراسة الى التعرف على مدى التطور في موقع البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية . تم استخدام الاستبانة الموجهة لجمهور المواطنين، كأداة لجمع المعلومات للقيام بالدراسة المسحية ، وكذلك تم تقييم الموقع عمليا ، بالإضافة الى استخدام المنهج المقارن لمعرفة مدى التوافق او الاختلاف بين موقع بوابة التعاملات الحكومية في السعودية وفي حكومة دبي. كما هدفت الدراسة الى التعرف على مدى قيام البوابة بتفعيل المشاركة الإلكترونية للمواطنين في السعودية، والتعرف على مستوى تدفق المعلومات الحكومية الذي تقدمه البوابة للمؤسسات الأعمال الموجودة فيها، وكذلك التعرف على العوامل التي تؤثر بشكل فعال على الخدمات التي تقدمها. كان من أهم نتائج الدراسة أن الدخول على تقويم النشاطات سهل وواضح من خلال الصفحة الرئيسية للموقع إلا أنه لم يتم تصنيف الفعاليات حسب مكان الأنشطة أو زمنها ، ولم يضم الموقع أجندة بالتواريخ لجميع أنواع الأنشطة الإجتماعية. أيضا فانه لم يتم تغطية جميع المواضيع التي تهتم جميع فئات المجتمع. إن الموقع اقتصر على اتاحة التغذية المرتدة من خلال "مدونة سعودي" . كما أن نسبة الاكتمال و التطوير في البوابة قد بلغت (٢٠%) فقط. و أنه لا يوجد مكان للتعليق وابداء الرأي من قبل المستخدمين للموقع. إن البوابة لا تسمح باعادة إرسال النماذج او رفعها من المستخدمين للبوابة، كما أنها لم تتح التواصل بينها وبين المستخدمين عبر رسائل الجوال ، وأنها لا توفر أي منتديات للمناقشة ، او للخدمات الانتخابية. أن تدفق المعلومات تحقق بنسبة (٤٤%)، هناك عدد من العوامل المهمة في البوابة اهتمت بتوفرها، الا أن درجة الملائمة بين السياق والمحتوى في البوابة بلغت نسبة ٥٠% ، وذلك لأن إدارة البوابة لم تذكر و توضح رسالتها ورؤيتها و هدفها بشكل واضح ومباشر، كما لم تقم البوابة بعرض تقارير بحثية عن مناطق المملكة، وكذلك قل اهتمامها بتحقيق احتياجات المواطنين من الأدلة. خرجت الدراسة بعدد من التوصيات كان من أهمها : العمل على توسيع البوابة دائرة اهتمامها بمختلف الفئات كالمرأة والشباب والمعوقين، وادراج تخصص مدير المعلومات و مدير المعرفة ضمن التخصصات التي تطرح للوظائف المختلفة في الحكومة الإلكترونية، كما أن المقارنة بين موقع البوابة وبوابات أخرى على المستوى العربي او الاجنبي يجعلها دائما على مستوى المنافسة ويضمن لها الاستمرارية.

اولا: الدراسة المنهجية

١,١ مقدمه:

إن ظهور ثورة تكنولوجيا المعلومات والمواقع الرقمية على شبكة الإنترنت التي شهدها العالم اواخر القرن العشرين ادى الى تحول أداء عمل المؤسسات في القطاعات الحكومية والخاصة بالشكل الإلكتروني الشبكي وربط تلك المؤسسات مع موقع خاص بكل دولة من الدول، ما ادى الى ظهور مفهوم الحكومة الإلكترونية الذي يهدف إلى تحسين الأداء الحكومي التقليدي من ناحية وتقديم الخدمة وكفاية الأداء والدقة وتقليل الوقت والتكلفة لإنجاز المعاملات الحكومية من جهة

أخرى، للوصول إلى درجة عالية من الرضا لمتلقي الخدمة دون الحاجة لوجوده الشخصي في مكان توفير الخدمة (مرغلاني، ٢٠٠٨)^(١).

وقد أسهمت الإدارة الإلكترونية في الكثير من الأعمال و المعاملات الحكومية ، و من أهمها إنجاز الأعمال بين الأجهزة الحكومية الكترونياً لأعمال الشراء و التخزين الحكومية ، وتوفير اللوائح و القوانين المعمول بها عند أداء الخدمات الحكومية ، وتوفير الوثائق الحكومية للمستفيدين منها ، وتحصيل المستحقات الحكومية و سداد التزاماتها، وتوفير النماذج التي يتم استخدامها في أداء الخدمات الحكومية ، وتحديد إجراءات و متطلبات الحصول على الخدمات الحكومية، وأداء الأعمال و المعاملات الجمركية ما يزيد من كفاءتها و فعاليتها ، ويعظم من عمليات المشاركة الجماهيرية في اتخاذ القرارات ، و أخيراً تحقيق التفاعل البناء بين مؤسسات الحكومة و المواطنين (عليان ، ٢٠١١)^(٢).

إن مفهوم الحكومة الإلكترونية الفعلي قد حقق انتشاراً واسعاً بين حكومات العالم كما ورد في تقرير الأمم المتحدة في عام في عام ٢٠٠١ والتي قامت بتلخيص سريع لنشاطات الحكومة الإلكترونية حول العالم و استنتجت بأن هناك مواقع الكترونية تستخدم لتوفير المعلومات والخدمات تخص ١٩٠ دولة. وفي تقرير أحدث للأمم المتحدة (Global E-Government Readiness Survey 2005) تناولته ١٩١ دولة في أكثر من ٥٠,٠٠٠ صفحة الكترونية تمت فيها دراسة استعداد الحكومات الإلكترونية جاءت الولايات المتحدة USA في المركز الأول تليها الدنمرك Denmark فالمملكة المتحدة UK^(٣).

وعن تجارب دول العالم في تطبيق الحكومة الإلكترونية ، أعلنت اليابان عن حكومتها الإلكترونية ضمن خطة الألفية عام ١٩٩٩م ، وكان هدفها في ذلك تقديم خدمات حكومية للمواطن بحيث يشعر المواطن بقدرته على تلقي الخدمات و المعلومات على مدار الساعة دون توقف عبر الإنترنت و بوابة الحكومة والتوصل إلى حكومة بسيطة في نفس الوقت، بينما بادرت فرنسا في فبراير عام ٢٠٠٤ بخطة الحكومة الإلكترونية مكتملة في عام ٢٠٠٧^(٤).

وأما العالم العربي في مجال تطبيق الحكومات الإلكترونية احتلت فيها دولة مصر الصدارة، وقد شرعت بتنفيذه في يوليو عام ٢٠٠١^(٥). أما بالنسبة لحكومة دبي فقد أعلنت عن تدشين حكومتها الإلكترونية عام ٢٠٠٠^(٦) كما بدأ تطبيقه على مستوى دولة الإمارات العربية المتحدة ككل في عام ٢٠٠١^(٧)، وفي مايو ٢٠٠٢ أعلنت دولة الكويت عن قرار إنشاء حكومتها الإلكترونية^(٨). و قد اهتمت السعودية بتصنيفها في الترتيب الرقمي للأمم المتحدة باستعدادها لتدشين الحكومة الإلكترونية والذي صدر في عام ٢٠١٢ في شهر مارس ، حيث احتلت المرتبة الحادية والأربعين عالمياً من بين ١٩٣ دولة^(٩).

أن الحكومة الإلكترونية هي الطريق للتوسع في درجة تدفق المعلومات من و إلى المجتمع، وهي التي تزيد من فعالية وكفاءة العمل، وتزيد من درجة مساهمة ومشاركة المواطنين في بناء أوطانهم من ناحية وتحسين حياتهم المعيشية من ناحية أخرى. لذا فإن الدراسة سوف تبحث عن المعلومات المتوفرة في الموقع، و أنواع المستفيدين الذين توجه اليهم الخدمات، وأنواع الخدمات المتوفرة فيها هذه المعلومات مع استعدادات الإتصال المتوفرة على الموقع بتفعيل عملية "إدارة المعلومات و إدارة المعرفة" بين ثلاثة من أصحاب القرار وهم : المواطنين و مؤسسات الأعمال والحكومة.

٢,١ مشكلة الدراسة :

من خلال الملاحظة عند تصفح موقع البوابة الوطنية السعودية للتعاملات الحكومية الإلكترونية (www.saudi.gov.sa) وتصفح بعض المواقع الأخرى للحكومات الإلكترونية في العالم العربي كموقع حكومة دبي الإلكترونية، وجد أن هناك بعض القصور في المعلومات المدرجة في موقع البوابة الوطنية السعودية للتعاملات الحكومية الإلكترونية ، مثل الأنشطة التي لا بد أن تتوفر للمواطنين في الحكومة الإلكترونية ، كما لاحظت الباحثة أن هناك صعوبة في التفاعل و المشاركة التفاعلية المتبادلة بين المواطنين والحكومة ومؤسسات الأعمال الموجودة في

الدولة، والتي بموجبها تصنف الحكومات أنها ديمقراطية تبعاً لمدى تفاعلها مع المواطنين و معاملتهم كعملاء لتسهيل حصولهم على الخدمات الحكومية التي بمجملها تتحقق الرفاهية للشعوب، وتترايد تلك الأهمية مع كون المملكة العربية السعودية تنقسم إلى خمسة مناطق رئيسية (الوسطى، الشرقية، الغربية، الشمالية، والجنوبية) ويبلغ عدد سكانها تقريباً ٢٧,١ مليون نسمة^(١٠)، مع اعتبار ظاهرة التباعد الجغرافي بين مناطقها المختلفة حيث تشغل أربعة أخماس شبه جزيرة العرب بمساحة تقدر ٢,١٤٩,٧٩٠ كيلومتر مربع^(١١).

إن انتقال خدمات الحكومة التقليدية إلى خدمات الحكومة الإلكترونية، لا بد أن يتم وفق معايير مقترحة سواء وطنية أو دولية لضمان نجاح تطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية^(١٢)، لذا يمكن تحديد مشكلة الدراسة بشكل سؤال تقريبي كالآتي:

- هل يقوم موقع البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية بتطوير تصميمه من أجل خدمة المواطنين المستخدمين له أو يساعد فقط في تحويل النماذج الحكومية المطلوبة منهم؟.

١. ٣ أهداف الدراسة :

- ١- التعرف على الخدمات الحكومية التي يحتاجها المواطن السعودي على بوابة التعاملات الوطنية الإلكترونية الحكومية السعودية.
- ٢- التعرف على مدى قيام البوابة بتفعيل المشاركة الإلكترونية بين البوابة وبين المواطنين والمؤسسات الحكومية.
- ٣- التعرف على مستويات تدفق المعلومات الحكومية بين البوابة والمواطنين والمؤسسات الحكومية.
- ٤- التعرف على العوامل التي تؤثر بشكل فاعل على تقديم خدمات البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية.
- ٥- اجراء مقارنة بين البوابة الوطنية للتعاملات الحكومية الإلكترونية في السعودية، وبين موقع حكومة دبي الإلكترونية في نفس النقاط السابقة.

١. ٤ تساؤلات وفرضيات الدراسة :

- التساؤلات:

- ١- ما هي الخدمات الحكومية التي يحتاجها المواطن السعودي وتتوفر على موقع البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية السعودية؟
- ٢- كيف تتم مشاركة المواطنين لموقع البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية كمستخدمين لها؟

- هل يوجد تقويم للنشاطات التي سوف تقوم بتقديمها الدولة في موقع البوابة؟
- هل أجنحة النشاطات الموجودة على الموقع تشتمل على جميع المعلومات التي تساعد على الوصول للنشاط مثل المكان والزمان والموضوع؟
- هل يوجد بيانات لكل الأنشطة من أجل التواصل: كالعنوان البريدي والإلكتروني وأرقام الهاتف و أسماء أصحاب الأعمال أو الأنشطة حتى يمكن التواصل معهم؟
- هل يوجد نماذج مخصصة للتعليقات في الموقع ؟
- هل تمت الإشارة الى زمن الاستجابة المستغرق للرد على رسائل البريد الإلكتروني أو النماذج المرسله إلكترونياً ؟
- هل يوجد استبيان أو استطلاع للرأي في الموقع ؟
- هل يتيح الموقع امكانية التشاور الرسمي ؟
- هل يوجد منتدى مفتوح للنقاش ؟
- هل يتيح الموقع تغذية مرتدة على السياسات والأنشطة ؟

• هل توجد عبارة أو سياسة في الموقع تشجع مشاركة المواطنين ؟

٣- هل يسمح الموقع بتدفق المعلومات من وإلى المواطنين من خلال موقع البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية في السعودية؟

١. تدفق المعلومات باتجاه واحد :

- أ- هل هناك مواقع أخرى للحكومة الإلكترونية على الويب ؟
- ب- هل هناك معلومات عن الاتصال بالجهات المعنية في المواقع الحكومية؟
- ت- هل السياسات والوثائق الحكومية متاحة للإطلاع على الموقع؟
- ث- هل الموقع مزود بإمكانيات للبحث ؟
- ج- هل يستطيع المواطن تحميل أو طباعة النماذج الحكومية ؟

٢. تدفق المعلومات باتجاهين :

- أ- هل يستطيع المواطن رفع النماذج والتقارير على الموقع بعد تعبئتها ؟
- ب- هل يستطيع المواطنون مراسلة القطاعات الحكومية عبر البريد الإلكتروني؟
- ت- هل يوجد مجال للتواصل والمراسلة عبر رسائل الجوال أو عبر الشبكات الاجتماعية كالفيس بوك و التويتر؟
- ث- هل تتيح البوابة إمكانية التواصل والمشاركة عن طريق تبادل المعلومات و المعرفة عبر الوسائط المتعددة ، الصور ، الصوت و الفيديو ؟
- ج- هل تتيح البوابة للمواطن تحويل او دفع الفواتير من خلالها ؟
- ح- هل توفر البوابة السرية والأمان للمواطن عند إجرائه لعمليات الدفع والتحويل المالي؟

٣. الديمقراطية والانتخاب الإلكتروني :

- أ- هل هناك مؤشر للانتخاب الإلكتروني على البوابة؟
- ب- هل هناك مجال للتصويت الإلكتروني في الانتخابات ؟
- ت- هل هناك إمكانية للمناقشة الانتخابية من خلال المنتديات ؟
- ث- هل هناك مجال للاستبيان الإلكتروني الانتخابي ؟
- ج- هل يوجد تقييم للنشاطات و السياسات الخاصة بالناخبين ؟

٤- ما هي العوامل المؤثرة على تصميم موقع البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية ؟

أ. المطابقة مع معلومات الأداء العامة.

- أ- هل يمكن للمستخدم التنقل بسهولة من البوابة الإلكترونية الرئيسية إلى مواقع منظمات حكومية أخرى ؟
- ب- هل المعلومات التي تقدمها البوابة محدثة الى اخر تاريخ محدثة فيه الصفحة ؟
- ب. سهولة الاستخدام ، السرعة ، سهولة في البحث ، إمكانية الوصول إلى خدمات البوابة.

- أ- هل الموضوعات المدرجة في الصفحة الرئيسية مهمة للمواطن ؟
- ب- ما هو مدى الترابط بين الموضوعات الرئيسية والفرعية على البوابة؟
- ت- هل تتعدد الفئات المستهدفة والموجه إليها البوابة؟
- ث- هل هناك توجيهات وتعليمات لكيفية استخدام البوابة؟
- ج- هل عرض النصوص في البوابة واضح ومفهوم ؟
- ح- هل البوابة مصممة حسب الاحتياجات المختلفة لفئات المستخدمين؟

ج. ملائمة السياق للمحتوى.

- أ- هل هناك معايير للأسماء والروابط؟
- ب- هل وضحت البوابة رؤيتها ورسالتها وهدفها؟
- ت- هل وفرت البوابة المصادر الرئيسية أو الأساسية للمعلومات؟
- ث- هل أتاحت البوابة تحليل و تقارير بحثية عن مناطق المملكة؟

د. القدرة على التطوير.

- أ- هل تنافس البوابة البوابات الأخرى المشابهة لها من نفس النوع؟

هـ. الاتصال.

- أ- هل البوابة مدعّمه من قبل محركات البحث المختلفة ، وهل هي مدعّمه بمحرك خاص؟

و. الإتاحة.

- أ- هل البوابة متاحة سبعة أيام في الأسبوع و أربع وعشرين ساعة في اليوم ؟

ز. السرية.

- أ- هل توفر البوابة توثيق و تفسير الإجراءات والمعاملات وسلامتها؟

ح. الفعالية.

- أ- هل تتيح البوابة إمكانية معالجة و عمل عده نشاطات على الخط المباشر؟

٥- ما هي الفروق المميزة بين موقع البوابة الوطنية للتعاملات الحكومية الإلكترونية في السعودية وبين موقع حكومة دبي الإلكترونية؟

- فرضيات الدراسة:

١. هناك علاقة بين الاستخدام وبين المستوى التعليمي او اي عامل آخر.
٢. هناك علاقة طردية بين درجة المشاركة وبين درجة الاستخدام.
٣. هناك علاقة بين درجة تدفق المعلومات وبين درجة الاستخدام.
٤. هناك علاقة بين اهمية العوامل المطلوب توفرها في موقع البوابة وبين المشاركة وتدفق المعلومات.
٥. هناك علاقة بين انخفاض درجة الاحتياج وعدم توفرها على صفحة بوابة التعاملات السعودية.

١. ٥ أهمية الدراسة :

إن هناك ضرورة تواجد بنية تحتية لمؤسسات المعلومات عن طريق توفير المعلومات لبرامج التطور الاقتصادي في الدولة، والروابط التي توصل المواطنين للعاملين فيها ، مع توفر قوائم التوظيف، والاعلانات عن منظمات الأعمال خاصة تلك التي تقدم الخدمات العامة مثل: الشرطة، المطافيء، الاسعافات الأولية، الاستعدادات الترفيهية والثقافية والسياحية والتراثية، المكتبات العامة، والمواصلات، حيث أن تلك المعلومات لا بد ان تحتوي على موقع تقديم الخدمة وأسماء الأشخاص المسؤولين عن تقديمها مع بيانات الاتصال وجداول الأنشطة، ما يزيد من المشاركة الفاعلة بين الحكومة و المواطنين و جميع مؤسسات الدولة الحكومية و القطاع الخاص، وهذا يعتبر معيارا هاما لتقدم الدول، و اصبح هدفا يمكن تحقيقه وبسهولة عن طريق بوابات الحكومات الإلكترونية، للوصول لإدارة معلومات جيدة، وتفعيل المشاركة بين هذه الأطراف بتوفير المعلومات الضرورية في اتخاذ القرارات بناءا على مشاركة المعرفة التي اصبحت شيئا اساسيا يؤدي الى تطوير المجتمع اقتصاديا وثقافيا وفي مختلف الميادين الأخرى، مع التأكيد على عملية الإشراف على تكامل الوظائف التي تقدمها بوابات الحكومة الإلكترونية.

إن أهمية هذه الدراسة تنبع من الجمع بين ثلاثة أفكار رئيسية في تخصص علم المعلومات و هي : إدارة المعلومات ، إدارة المعرفة ، و الحكومة الإلكترونية ، و السعي عن طريقها لتقديم معلومات مفيدة للقائمين على البوابة الوطنية للتعاملات الحكومية الإلكترونية ، والخروج بتوصيات جديدة تساعد في تفعيل المشاركة بين المواطنين و الحكومة، وعلى حد علم الباحثة، انه لم يسبق الربط بين المفاهيم الثلاثة في نفس النقاط التي تم تحديدها كأهداف للدراسة. كما ان استخدام منهج التقييم وتحليل المحتوى سوف يؤكد من صحة نتائج الدراسة المسحية، بالإضافة الى ان الدراسة المقارنة تؤكد على ابقاء الميزة التنافسية كعنصر مهم للإستمرارية.

١.٦ منهج الدراسة :

- استخدام المنهج المسحي في الدراسة و ذلك للوصول لأكبر عدد من المواطنين عن طريق توزيع الاستبانة الكترونياً.
- استخدام المنهج التقييمي عن طريق تقييم الموقع الإلكتروني للبوابة ، على ضوء أهداف الدراسة.
- استخدام المنهج المقارن في المقارنة بين موقع التعاملات الإلكترونية السعودية مع بوابة دبي الإلكترونية.
- واستخدام أسلوب تحليل المحتوى للتعرف إلى خصائص البوابة حسب اهداف الدراسة على جميع الصفحات الخاصة بالموقع، كما استخدمت أداة "قائمة المراجعة" **Check list** لتقييم المواقع باستخدام **Benchmarking tools** .

١.٧ أدوات البحث :

تم استخدام الأدوات التالية :

- ١- مراجعة الإنتاج الفكري باللغة العربية و الانجليزية تحت عنوان (الحكومة الإلكترونية E-Government، إدارة المعرفة Knowledge Management، إدارة المعلومات Information Management) في محركات البحث ، و دوريات علم المعلومات .
 - ٢- الاستبيان كأداة اساسية في المنهج المسحي للوصول لأكبر شريحة من المواطنين .
 - ٣- الملاحظة كأداة مهمة لتحديد المشكلة وللمقارنة عند تصفح مواقع متعددة.
- اما بالنسبة لمجتمع الدراسة فهو جميع المواطنين السعوديين وغير السعوديين الموجودين في المناطق المختلفة في المملكة العربية السعودية، وقد تم توزيع الاستبيان الإلكتروني على جميع منسوبيين جامعة الملك عبد العزيز على البريد الكتروني في موقع الجامعة، ايضاً تم توزيعه على صفحة الفيس بوك والتويتير الخاص بالباحثة، كما تم التواصل مع العاملين على البوابة لنشر الاستبيان على موقعها حتى يمكن الوصول الى اكبر قدر ممكن للمواطنين في كل مكان الا انه لم يتم اجابة الطلب من قبل البوابة ، كما ان هناك صعوبة واجهت الدراسة بسبب عدم معرفة مجتمع الدراسة بموقع بوابة التعاملات السعودية او أن الذي يعرف بوجودها فقط عند تسديد غرامات المرور. وقد استمرت الباحثة في توزيع الاستبيانات الكترونياً منذ شهر ربيع الاول ١٤٣٣ وحتى شهر رجب ١٤٣٣ هـ. تم الحصول على (٢٣١) استبانة وهي تمثل عينة الدراسة.
- ٤- تم استخدام برنامج SPSS للإحصاء كما تم استخدام كلا من معامل التوافق Contingency coefficient test واختبار كاي^٢ Pearson Chi-Square test لدراسة العلاقة بين المتغيرات.

١.٨ - المفاهيم الرئيسية للدراسة :

١- الحكومة الإلكترونية E-Government:

في العام ٢٠٠٢ عرفت الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية بأنها "استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين".^(١٣)

و التعريف الإجرائي الذي ستتخذه الدراسة الحالية هو أن الحكومة الإلكترونية هي: استخدام التكنولوجيا وشبكة الإنترنت في تطبيق مفهوم إدارة المعلومات في العمليات الخاصة بمحتويات الموقع الإلكتروني بالإضافة الى استخدام مفهوم إدارة المعرفة لتحقيق مبدأ مشاركة الدولة لمواطنيها وتفعيل عمل مؤسساتها في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين.

٢- الإدارة الإلكترونية E-Management:

مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المنشأة من تخطيط ونتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير.^(١٤) إن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة إلى مفهوم تكامل البيانات و المعلومات بين الإدارات المختلفة و المتعددة و استخدام تلك البيانات و المعلومات في توجيه إجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها و توفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية^(١٥).

٣- التجارة الإلكترونية E-Business:

هي "تنفيذ كل ما يتصل بعمليات بيع وشراء السلع والخدمات والمعلومات باستخدام شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى الشبكات التجارية العالمية الأخرى"، ويشمل ذلك: عمليات توزيع وتسليم السلع ومتابعة الإجراءات، سداد الالتزامات المالية ودفعها، إبرام العقود وعقد الصفقات، التفاوض والتفاعل بين المشتري والبائع، علاقات العملاء التي تدعم عمليات البيع والشراء وخدمات ما بعد البيع، المعلومات عن السلع والبضائع والخدمات، الإعلان عن السلع والبضائع والخدمات، الدعم الفني للسلع التي يشتريها الزبائن، تبادل البيانات إلكترونياً بما في ذلك: التعاملات المصرفية، والفواتير الإلكترونية، الاستعلام عن السلع، وكتالوجات الأسعار، والمراسلات الآلية عن عمليات الشراء و البيع.^(١٦)

٤- المشاركة الإلكترونية E-Participation:

المشاركة تعني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتمكين وتعزيز مشاركة المواطنين في عمليات صنع القرار الديمقراطي.^(١٧)

٥- إدارة المعلومات Information Management:

إدارة المعلومات هي العملية التي تتضمن استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لتوفير استخدام أكثر فاعلية و كفاءة لكل المعلومات المتاحة لمساعدة المجتمع، أو المنظمة، أو الأفراد في تحقيق أهدافهم.^(١٨)

٦- إدارة المعرفة Knowledge Management:

هي العملية التي تقوم من خلالها المؤسسة بمحاولة إيجاد قيمة Values من عناصرها الفكرية المبنية على المعرفة التي تشتمل على المعرفة الضمنية Implicit knowledge و المعرفة الصريحة Explicit knowledge لتعمل على تحويلها إلى قوة إنتاجية، وتتطلب هذه العملية مشاركة تلك العناصر knowledge Sharing مع القوى البشرية من أفراد المؤسسة الواحدة والمؤسسات الأخرى في سبيل التوصل إلى أفضل الممارسات Best practices ولتحقيق الميزة التنافسية Competitive advantages، وتلعب التكنولوجيا دوراً مهماً في تسهيل عمليات إدارة المعرفة التي تتضمن تجميع وتصنيف وتوزيع المعرفة ثم أرشفتها^(١٩). وتهتم الدراسة الحالية بمعياري واحد للوصول إلى إدارة المعرفة وهو "الاستخدام" كتعريف إجرائي لها.

ثانياً: مراجعة الدراسات السابقة

فيما يلي مراجعة للدراسات السابقة في مجال الحكومة الإلكترونية و إدارة المعلومات الإلكترونية، وقد وجد ان هناك العديد من الدراسات ولكن القليل منها ما يتعلق او يتفق مع اهداف الدراسة الحالية، لذا سوف يتم ذكر بعض تلك الدراسات التي سوف يتم استنساؤها من

مجموعة الدراسات ذات العلاقة بالدراسة ، و سوف يتم ترتيب هذه الدراسات في تسلسل زمني من الأقدم إلى الأحدث.

بالنسبة للدراسات التي انجزت في مجال الحكومة الإلكترونية ولكنها بعيدة عن مجال الدراسة الحالية تتمثل في دراسة المتولي عام ٢٠٠٣م^(٢٠) توصلت إلى أن تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات تفرض الحاجة للاستثمار في البشر أكثر منه في التكنولوجيا. دراسة السبيل^(٢١) عام ٢٠٠٣ ، تضمنت مفهوم الدولة والحكومة والنظريات الإدارية مع إيضاح أهمية البناء التنظيمي وأثر التطوير الإداري في استمراريته وتحديثه ، وإلى التقنية الحديثة في رفع كفاءة الأداء. ودراسة العتيبي عام ٢٠٠٧م^(٢٢) واختارت بعضاً من الجهات التي تطبق مفهوم الحكومة الإلكترونية داخل جامعة الملك عبد العزيز، نتج عنها أن هناك علاقة ايجابية بين الآثار الاقتصادية، و الاجتماعية، والتقنية لتطبيق الحكومة الإلكترونية ومستوى أداء العاملين. و دراسة السامرائي، نينو عام ٢٠١٠م^(٢٣) نتج عنها أن تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية يساهم في تحسين مستوى الخدمات الحكومية و في تقليل التعقيد الإداري و تخفيض تكلفة إنجاز المعاملات و تحقيق رضا العملاء. و دراسة القحطاني عام ٢٠١٠م^(٢٤) والتي نتج عنها أن أفراد العينة موافقون بدرجة كبيرة على إسهام تطبيقات الحكومة الإلكترونية في تحقيق التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني. و دراسة عبد الناصر، و قرشي عام ٢٠١٠م^(٢٥) والتي نتج عنها أن الإدارة الإلكترونية تتوفر بمجموعة من العناصر: الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الشبكات ما يساعد المؤسسة في أداء أعمالها ومختلف وظائفها الإدارية. دراسة المسعودي عام ٢٠١٠م^(٢٦) عن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، والتي اظهرت ان المعوقات الإدارية جاءت في الترتيب الأول ثم المعوقات المالية فالمعوقات البشرية فالمعوقات التقنية. دراسة مكاي عام ٢٠١٠م^(٢٧) عن الإدارة الإلكترونية في قطاع الشركات بالتطبيق على مجموعة توشيبا العربي، و تدور حول التطور التكنولوجي في العقد الأخير من القرن العشرين، وتستهدف مسؤولي مراكز المعلومات في قطاعات الصناعة والتجارة والإدارة، مشيرة إلى معايير الجودة المستفادة من تطبيق الإدارة الإلكترونية في هذا القطاع كسهولة النفاذ والمصدقية والأمن والسرية والجودة والتفاعل والمتابعة والعدالة والحقوق الفكرية والشمول والتغطية والحياد والشفافية والنزاهة.

اما بالنسبة الى الدراسات السابقة الاقرب والاكثر ارتباطا مع الدراسة الحالية ابتداء بالدراسات العربية ثم الاجنبية فسوف يتم تناوله كالاتي:

دراسة العوامل عام ٢٠٠٣م^(٢٨) والتي قامت بتقديم تحليل لنوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية واستطلاع اتجاهات عينة من موظفي القطاعين العام والخاص في الأردن بقصد التعرف على توجهاتهم حول جوانب الإدارة الإلكترونية ، واستندت الدراسة على المنهج المسحي حيث تم استخدام الاستبانة في جمع البيانات ، واشتملت عينة الدراسة ٥٨١ استبانة، نتج عنها أن ٦٢% من المؤسسات تستخدم الحاسب في أعمالها بشكل كبير، وأن ٦٧% من المؤسسات تستخدم تقنيات إلكترونية أو رقمية في نشاطاتها. وكان من اهم توصياتها أن التحول إلى الحكومة الإلكترونية لابد أن يكون تدريجي مع ضرورة توفير المتطلبات البشرية والمالية والتكنولوجية والمعلوماتية والتشريعية.

دراسة أبو مغايز عام ٢٠٠٤م^(٢٩) هدفت الى الكشف عن مدى توفر المتطلبات البشرية و التقنية اللازمة لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة، و قد اتبعت المنهج المسحي و استخدمت فيها الاستبانة التي وجهت الى مجتمع الدراسة من العاملين بالمؤسسات العامة و فروعها بمدينة الرياض وقد بلغ عدد العينة ٢٦٥ ، وكان معظم أفرادها يعملون في المؤسسات التعليمية، و اقل نسبة من العينة تمثلت بالعاملين في مؤسسات مالية، كما

اتضح أن استخدام شبكة الإنترنت في المؤسسات العامة يمثل نسبة قدرها ٧٣% ، ويميل أفراد العينة إلى استخدام البريد الإلكتروني. كان من أهم نتائجها أن الوعي بجوانب الحكومة الإلكترونية لم يصل إلى مستوى مناسب ، بينما المهارات الخاصة بالتقنيات المعلوماتية متوفرة بقدر كافي لدى مجتمع البحث ما يمكنه التحول للعمل الإلكتروني، أيضا ضعف التوافق بين الوضع الإداري للمؤسسات العامة وما تفرضه الحكومة الإلكترونية من متطلبات على الهياكل التنظيمية، والعمليات و الإجراءات و اللوائح و الأنظمة ، و حتمية التخطيط المستقبلي.

دراسة الهادي عام ٢٠٠٦م^(٣٠) والتي تطرقت الى نموذج الحكومة الإلكترونية وكيفية تقديم خدماتها وإبراز المهارات الضرورية لتفعيل الحكومة الإلكترونية كمهارات إدارة المعلومات والمعرفة ، والمهارات الفنية ، ومهارات الاتصال، وإدارة مشروع الحكومة الإلكترونية، كما تناولت مقومات التحول للحكومة الإلكترونية بنجاح من أجل إصلاح العملية الإدارية والقيادية، والتعاون مع المجتمع، ومشاركة المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني في اتخاذ القرارات الخاصة بالحكومة الإلكترونية موضحة مراحل تطورها ، وقد اوصت بطرق تساعد الحكومات في نجاح تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية كتطوير البنية الأساسية من خلال توفير نظم اتصالات فعالة، وسد الفجوة الرقمية للوصول إلى المعلومات، والمحافظة على خصوصية المعلومات وحماية أمن المعلومات، وتوفير نظام مرن لإدارة السجلات الإلكترونية.

دراسة آل عبدالله عام ٢٠٠٦م^(٣١) عن الحكومة الإلكترونية و آثارها على كفاءة تنفيذ العمليات المنفذة من جوانب المعلومات والخدمات في ظل الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، اعتمدت على المنهج الوصفي ودراسة الحالة، شملت موظفي الدولة من طرف والمستفيدين من طرف آخر ، واختارت ٤٠٠ فرد كعينة عشوائية في كل من الرياض وجدة و أبها والدمام حيث بلغ إجمالي الاستثمارات المجمعة نسبة ٧٨% . و توصلت إلى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية سوف يساهم في رفع كفاءة العمليات وتوحيد الإجراءات، وأن ضعف الوعي الاجتماعي لأفراد العينة كان أحد المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية بنسبة ٧٣% . أوصت الدراسة بضرورة وضع إجراءات محددة وتدريب موظفي الدولة في مجالات المعلوماتية لضمان تنفيذ العمليات في ظل الحكومة الإلكترونية.

دراسة مغربي ٢٠٠٨ م^(٣٢) والتي هدفت إلى معرفة دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات والتمثلة في تبسيط إجراءات إنجاز المعاملة و تقليل الأخطاء في تقديم الخدمة و تقليل الوقت لإنجاز المعاملات و تحقيق رضا المستفيد من الخدمة، وقد تم تطبيق هذه الدراسة على المنظمات العامة بمدينة جدة وهي: إمارة منطقة مكة المكرمة وإدارة الجوازات و وزارة الحج و وزارة الخارجية و جامعة الملك عبد العزيز والتي قامت بتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية جزئياً أو كلياً. وقد تم اختيار عينة عشوائية بلغت ٢٣٠ إدارياً، و توصلت إلى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية قد أدى إلى تحسين الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة للمستفيدين، حيث عملت على تبسيط الإجراءات التي تمر بها المعاملات لتقديم الخدمة كما عملت على تحقيق المحاور الأساسية لرضا المستفيد من الخدمة وتقليل وقت إنجاز المعاملة وتقليل الأخطاء ، وقد اوصت بضرورة تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في المنظمات العامة بالمملكة العربية السعودية وذلك لتحسين الخدمات العامة.

دراسة العريشي عام ٢٠٠٨^(٣٣) في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة والتعرف على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية على المجتمع الكلي للدراسة والبالغ عددهم ٤٢٨ خلال الفصل الدراسي الثاني ١٤٢٨/١٤٢٩ هـ ، استخدم الباحث المنهج المسحي واداة الاستبانة، وقد توصل إلى أن هناك أهمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم تتمثل في: سرعة وصول التعاميم و القرارات للجهات التنفيذية فور صدورها، وتسهيل عملية التواصل بين الإدارة العامة و المدارس التابعة لها، و أن هناك عوامل مساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية تتمثل في: توفر البنية التحتية التقنية من أجهزة و شبكات ، و توعية منسوبي الإدارة لمفهوم الإدارة الإلكترونية، كما أن هناك معوقات لتطبيقها تتمثل في: محدودية

توافر شبكات المعلومات، وغياب التخطيط الاستراتيجي، وندرة الدورات التدريبية. وقد اوصت بالتخطيط الجيد لإعداد العاملين وتهيئتهم نحو التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية. دراسة الهزاني عام ٢٠٠٨م^(٣٤) وهدفت إلى التعرف على مدى توافر مواقع للوزارات السعودية و إلى مدى جودة التصميم والمحتوى لمواقع الوزارات ، والكشف عن الخدمات التي تقدمها مواقع الوزارات عبر الإنترنت، و قد استخدمت الدراسة أسلوب تحليل المحتوى للتعرف إلى خصائص المحتوى ، وطبقت على جميع الوزارات المتوافرة في المملكة العربية السعودية كما استخدمت أداة "قائمة المراجعة" لتقييم المواقع ، قسمت إلى سبعة محاور هي: معلومات عامة عن الموقع ، تصميم الموقع على الإنترنت، تقسيم الموقع، محتوى المواقع، الخدمات المقدمة عبر المواقع، وسائل الاتصال و التواصل المتوافرة من خلال المواقع ، سهولة الوصول إلى الموقع على الإنترنت. نتج عنها أن جميع الوزارات السعودية وهي اثنتان وعشرون وزارة تمتلك مواقع على الإنترنت باستثناء وزارة الدفاع والطيران - وقت نشر الدراسة- إلا أن قطاعاتها المختلفة تمتلك مواقع مستقلة على الإنترنت. أوصت بضرورة تنفيذ الخدمات الحكومية مباشرة عبر النماذج الإلكترونية ، كما أكدت على الإجراءات الإلكترونية الأخرى المساندة للنماذج مثل الدفع الإلكتروني، والاستعلام الإلكتروني للمعاملات، و ضرورة إعادة هيكلة الإجراءات الإدارية، واستكمال البنية التحتية التقنية للوزارات السعودية لتحويل خدماتها التقليدية إلى الإلكترونية مباشرة عبر مواقعها، و أن تقوم هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية بدور فاعل في تنسيق الجهود بين الوزارات المختلفة عن طريق إسناد مهمة إنشاء مشروع بوابة الحكومة الإلكترونية لها في ذلك الوقت.

دراسة مرغلاني عام ٢٠٠٨م^(٣٥)، والتي هدفت الى وصف وتحليل اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في مدينة جدة نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية من خلال التعرف على اتجاهات الموظفين في الجوانب الإدارية، وأمن وتقنية المعلومات ومعالجة و بث المعلومات، و مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة من خلال التعرف على الجانب التنظيمي لمؤسسة التأمينات الاجتماعية والجهة المشرفة علي برنامج الحكومة الإلكترونية، وكانت الأداة المستخدمة هي الاستبانة اشتملت العينة على ٨٣ موظفا . و قد توصلت الدراسة إلى أن المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بفرعها في مدينة جدة والتي بدأت منذ عام ١٤٢٦هـ على تقديم خدماتها للمشاركين عن طريق نظام إدارة معلومات الخاص بالتأمينات الاجتماعية ، وأن هناك زيادة في الطلب على المنتجات التقنية في ظل تطبيق التعاملات الإلكترونية. اتسمت المعلومات التي يوفرها نظام التعاملات الإلكترونية للموظفين بأنها صحيحة وخالية من الأخطاء. وأوصت الدراسة الى ضرورة التنوع في استخدام التقنيات الحديثة في نظم المعلومات الإدارية ، والعمل على رفع مستوى الأمان والسرية على البيانات والمعلومات التي تتم بين الإدارات والموظفين، وإعادة تأهيل الموظفين عن طريق الابتعاث الداخلي والخارجي للحصول على مؤهلات تعليمية عليا.

دراسة عليان عام ٢٠١٠م^(٣٦) عن الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها و مشكلاتها من وجهة نظر المتخصصين في الإدارة العامة و إدارة الأعمال و نظم المعلومات الإدارية في جامعة البلقاء التطبيقية، استخدمت الدراسة المنهج المسحي و الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وجد أن جميع أفراد العينة قد أكدوا على أهمية توفير البنية التحتية اللازمة للإدارة الإلكترونية و المتمثلة في الحواسيب و التكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الاتصالات ، كما أكدوا على أهمية توفير القوى البشرية المؤهلة و المدربة و القادرة على تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، أما بالنسبة للمشكلات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية فإن ٦٩% من أفراد العينة اشاروا الى قلة الخبرة لدى الإداريين و العاملين في مجال التكنولوجيا كأبرز المشكلات التي تواجه الإدارة الإلكترونية، و قد أوصت الدراسة بضرورة تدريس مادة "الإدارة الإلكترونية" في تخصصات إدارة الأعمال ، الإدارة العامة ، و نظم المعلومات الإدارية و خاصة في مستوى الدراسات العليا، والتأكيد على أهمية توفير البنية الأساسية و القوى البشرية اللازمة لمشروع الإدارة

الإلكترونية ، و ضرورة نشر ثقافتها و تسويقها بين العاملين في مجال الإدارة والمجتمع بصفة عامة .

دراسة الضرمان عام ٢٠١١م^(٣٧) بعنوان مشروع الحكومة الإلكترونية في إمارتي منطقة مكة المكرمة و منطقة الباحة، هدفت إلى التعرف للواقع الفعلي لاستخدامها من قبل الموظفين في هاتين الإمارتين و تحديد اتجاهاتهم نحو الخدمات المقدمة لهم عبر هذه البوابات ، وقد اقتصر التطبيق الميداني على الموظفين من فئة الذكور البالغ عددهم ٢٨٠ موظفا واعتمد الباحث على أسلوب المنهج المسحي. نتج أن هناك عدم قبول بعض قدامى الموظفين والمواطنين للعمل على أجهزة الحاسب الآلي وبالتالي مقاومتهم للتغيير التي تتمثل في عدم الحماس للعمل، و أن أبرز معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في إمارة منطقة مكة المكرمة تتمثل في: الخوف من التغيير، وتداخل المسؤوليات وضعف التنسيق، وغياب التشريعات المناسبة، ونقص الإعتمادات المالية، وقلة وعي الجمهور بالمميزات المرجوة، وعدم توافر وسائل الاتصالات المناسبة. و قد أوصت الدراسة بضرورة إعطاء مزيد من التركيز على الخدمات الإلكترونية التي لها ارتباط مباشر بمهام الموظفين، و التنسيق بين الإمارات في حالة الرغبة في التحول من إدارة تقليدية لإدارة الكترونية، و إتاحة الفرصة أمام الموظفين من أصحاب الخبرة و حاملي الشهادات العليا المتخصصة في المعلومات و الحاسبات و الإدارة للمشاركة بفاعلية في عملية التخطيط و التنفيذ لمشروع الحكومة الإلكترونية، وإعداد سياسات تنفيذية مكتوبة للمشروع تتحدد بموجبها الصلاحيات و المسؤوليات و كيفية تنفيذ الأعمال الإلكترونية.

- الدراسات الاجنبية:

تعتمد الدراسة على عدة ابحاث ترتبط بأهداف الدراسة الحالية ومن اهمها دراسة رينسالوا Reinsalu عام ٢٠٠٦^(٣٨) وكذلك دراسة لاي و هانج Li & Huang عام ٢٠٠٧^(٣٩) التي رسمت طريقة عمل ساعدت الدراسة الحالية على بناء اهدافها، وكلا الدراستين عملا على بناء وتقييم مواقع الكترونية فاعلة معتمدة على نظام إدارة المعرفة لمواقع الويب والتي بنيت على اساس عملية اتخاذ القرار لنموذج إدارة المعلومات في منظمات الأعمال من اجل الاستخدام والمنافسة والقيمة من وجهة نظر المستخدمين، كما ان المواقع الإلكترونية التجارية يمكن تصنيفها حسب هانج Huang في عام ٢٠٠٧ على حسب معايير مثل: الوظائف التي تقدمها، المظهر والتطبيقات الموجودة عليها، والتكنولوجيا المستخدمة ومستوى الأداء المعمول به، بينما قدم رينسالوا Reinsalu عام ٢٠٠٦ ثلاثة معايير للتقييم صفحات الإدارة الكترونية على الويب تتمثل في: توافق الافكار الموجودة على الموقع مع متطلبات المعلومات لعامة المواطنين، والفة المستفيد في التعامل معها، وملائمة المحتوى المعلوماتي لإحتياجات المستخدمين.

كما انه سوف يتم بناء اهداف هذه الدراسة على دراسة شاتفيلد و والهجران Chatfield & Alhujran عام ٢٠٠٩^(٤٠) التي عملت على المقارنة بين موقع الحكومة الإلكترونية بين ١٦ دولة عربية للوقوف على مدى التطور في توصيل الخدمات الحكومية للمواطنين فيها. ودراسة مقارنة اخرى تمت بين اكثر تلك الدول العربية تطبيقا لمبادئ الحكومة الإلكترونية مع اكثرها تطبيقا لها في دول العالم المتقدم مع التركيز على مفهوم الديمقراطية الإلكترونية، والتي نتج عنها وجود فارق كبير بين الاثنين ، كما نتج ان المملكة العربية السعودية ليست في قمة القائمة بالنسبة للدول العربية.

دراسة جو وسالفيندي Guo, & Salvendy في عام ٢٠٠٩^(٤١) لبناء المحتوى الرقمي للمواقع المؤسسات الأعمال في القطاع الخاص في الصين من اجل الوفاء باحتياجاتهم المعلوماتية. ان اهمية العوامل المطلوب توفيرها في هذا المحتوى تم دراستها كقوائم ارشادية من اجل تصميم محتوى موقع مؤسسات الأعمال إلكترونيا وكانت كالتالي: السرية والمحتوى والنوعية، الخدمات المقدمة، المواصفات الظاهرة، معلومات الاتصال، ادوات المساعدة، طريقة

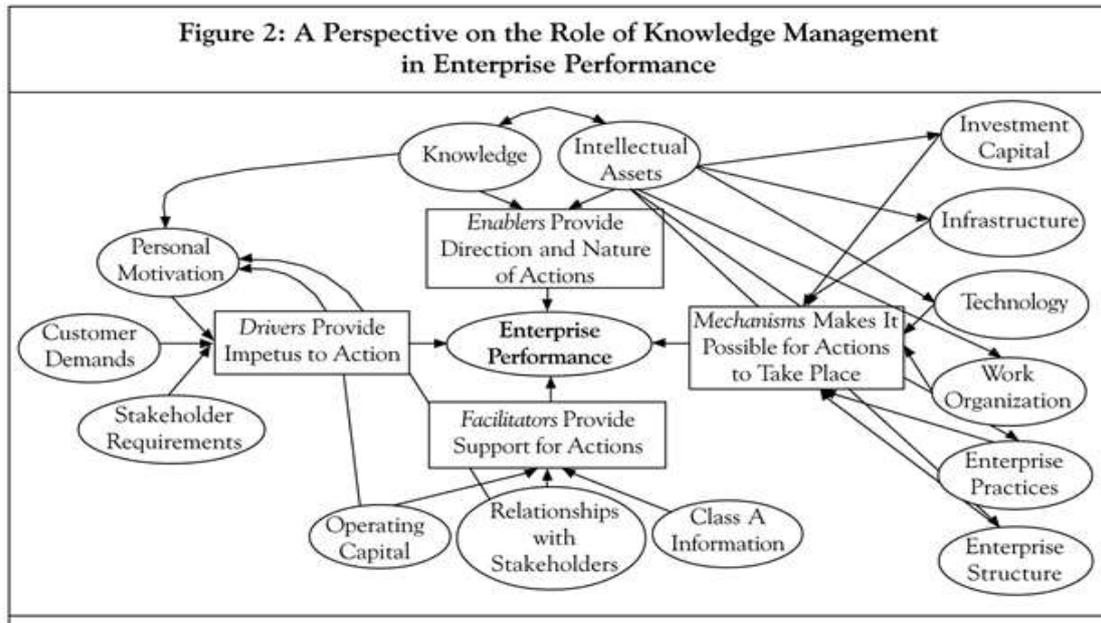
الشراء ، و تكلفة الشراء ، طرق البحث، مواصفات المنتجات، والتفصيلات الخاصة بها، توفير مكان لوضع الانتقادات والمقترحات، مراجعة المحتويات للمواصفات ومطابقتها.

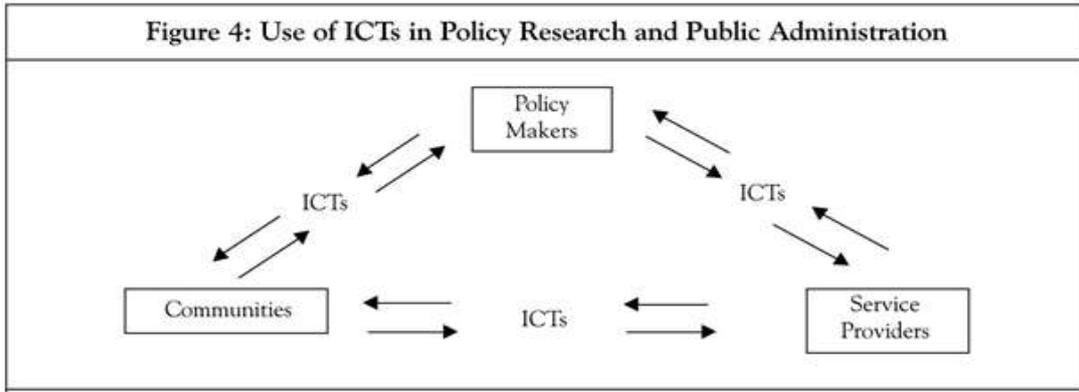
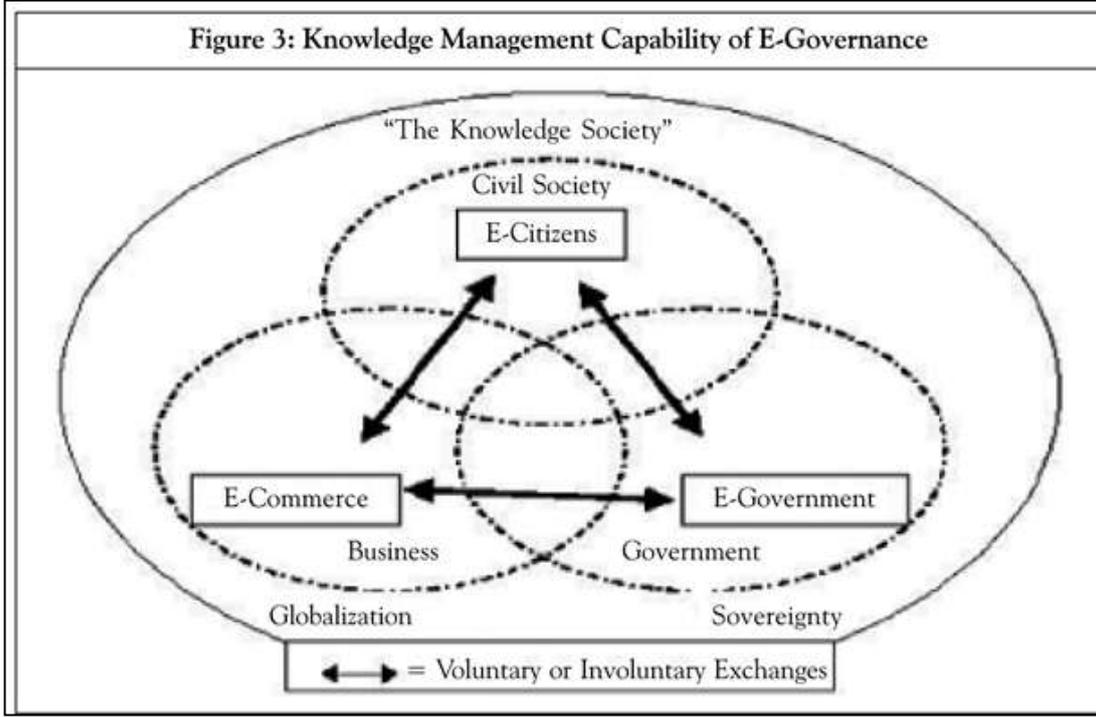
دراسة شوان وشولمان وساندوفال وهوري Chun, Shulman, Sandoval, & Hory عام ٢٠١٠^(٤٢) عن الحكومة الكترونية وكيفية تعديل مستوى اداءها والعمليات التي تدار فيها عن طريق الخطوات التالية:

١. جعل جميع المعلومات الحكومية بالشكل الرقمي.
٢. تبسيط اجراءات التواصل الرقمي الحكومي بين المواطنين ومؤسسات الأعمال والمؤسسات الحكومية عن طريق توفير البريد الإلكتروني او اي معلومات أخرى للتواصل.
٣. قدرة المواطن على الحصول على الخدمة على الخط المباشر.
٤. قدرة المعلومات في التدفق في اتجاهين وليس في اتجاه واحد مما يساعد كل الأطراف في الدولة على اتخاذ القرار الصحيح.

وتعتبر هذه الدراسة هي اكثر الدراسات التي لها علاقة بأهداف الدراسة الحالية. دراسة المراجيح Almarabeh عام ٢٠١١^(٤٣) عن استخدام إدارة المعرفة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الأردن ، باعتبارها موضوعا رائدا في إدارة منظمات الأعمال في المستقبل، والتي تؤهل للإستخدام الأمثل للخبرات والمصادر والافكار النيرة، ان إدارة المعرفة تبدأ عندما تكون ثورة تكنولوجيا المعلومات قد وصلت لأي منظمة، إن سهولة الوصول الى المعلومات وتوفرها عاملان اساسيان لتطوير تكنولوجيا الإتصالات بالاضافة الى إدخال عمال المعرفة ومفاهيم إقتصاد المعرفة كعوامل أساسية في تطوير إدارة المعرفة.

دراسة عن إدارة المعرفة ومشاركة المواطنين من خلال الحكومة الإلكترونية واستخدام (الويب ٢) ل السديري Al-Sudairy والفاسيسنا Vasista عام ٢٠١٢^(٤٤) ، والتي استطاعت ان تضع نموذجا لتعاملات الحكومة الإلكترونية بشكل انسيابي وأكثر فعالية عن طريق معادلة التطوير مع النمو الخاص في تقديم الخدمات من أجل رضاء المواطنين بشكل متزامن مع أعمال الحكومة الإلكترونية، بوضع الأهداف ومقياس ملموس لكل هدف ثم الغاية المراد التوصل اليها فالإنجازات التي تم التوصل اليها بالفعل، حسب ما أشير لها في النماذج التالية:





ثانياً: الدراسة التقييمية والمقارنة

في هذه الجزئية سوف يتم تقييم مدى تطوير المشاركة الإلكترونية للمواطنين من خلال موقع البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية، وتقييم مدى تدفق المعلومات من المواطنين واليه، وكذلك تقييم العوامل المهمة في استخدام موقع البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية من قبل المواطنين فيها. ونظراً لأهمية وجود بوابة إلكترونية لأي جهة حكومية تسعى لتقديم خدمات متميزة تحقق تطلعات المستفيدين منها، بتطبيق عددا من المعايير التي تهدف إلى خدمة المستفيدين بالدرجة الأولى تم استخدام أسلوب تحليل المحتوى للتعرف إلى خصائصه حسب أهداف الدراسة على جميع الصفحات الخاصة بالموقع ، لذا فقد تم الدخول على الموقع الإلكتروني للبوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية بالمملكة العربية السعودية على شبكة الإنترنت من خلال الرابط التالي : <http://www.saudi.gov.sa>

شكل رقم (١) : الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني للبوابة الوطنية



٢. ١: تقييم مدى تطوير المشاركة الإلكترونية للمواطنين من خلال موقع البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية:

الشكل رقم (٢) : الأنشطة الحكومية



من الشكل رقم (٢) يتضح مايلي:

- يتم الدخول على التقويم بالضغط على رابط الفعاليات الموجود في القائمة اليمنى في الصفحة الرئيسية .
- أن الدخول على تقويم النشاطات سهل وواضح من خلال الصفحة الرئيسية للموقع.
- لم يتم تصنيف الفعاليات حسب مكان الأنشطة أو زمنها.
- لم يضم الموقع أجندة بالتواريخ لجميع أنواع الأنشطة الإجتماعية (الأكاديمية والتعليمية والصحية والحكومية والثقافية والفنية والتجارية والوظيفية).
- إن بعض أجندة النشاطات الموجودة على الموقع لم تشتمل على جميع المعلومات التي تساعد على الوصول للنشاط مثل المكان والزمان والموضوع .
- يوجد بيانات لبعض الأنشطة من اجل التواصل :كالعنوان البريدي والإلكتروني وأرقام الهاتف.
- أن الفعاليات والأنشطة مصنفة موضوعياً إلى :

(فعاليات تقنية المعلومات - فعاليات صحية - فعاليات عامة - فعاليات الجهات الحكومية- فعاليات اقتصادية) ولكنها غير وافية فقد تم البحث عن فعاليات قائمة في وقت القيام بالدراسة - مثل مؤتمر جدة الاقتصادي لعام ٢٠١٢، فلم يذكر هذا المؤتمر في حين أنه من المتوقع أن يتم تغطية جميع الفعاليات الهامة مثله لجميع مناطق المملكة الرئيسية والذي يمكن الدخول عليه من الرابط <http://www.jef.org.sa> كما هو موضح في الشكل التالي :

الشكل رقم (٢-١) منتدى جدة الاقتصادي



أيضا فانه لم يتم تغطية جميع المواضيع التي تهتم جميع فئات المجتمع مثل قوائم التوظيف، الأنشطة الفنية مثل: المعارض وورش العمل والمتاحف، كذلك المؤتمرات و المنتديات العلمية والأكاديمية والاجتماعية والتجارية والإعلانات.

كذلك تم ذكر بعض الفعاليات مثل معرض الكتاب و الجنادرية ولكن لم يتم تغطية بعض الفعاليات الهامة الأخرى مثل معرض Edge of Arabia المقام في مدينة جدة لعام ٢٠١٢ كما هو موضح بالشكل التالي:

الشكل (٢-٢) : Edge of Arabia



الشكل رقم (٣) : النماذج المخصصة للتعليقات



من الشكل رقم (٣) يتضح مايلي :

- يتوفر في الموقع نموذج مخصص للتعليق على مدونة سعودي فقط .
- يمكن الدخول لكتابة التعليق بالضغط على رابط "مدونة سعودي" الموجود في القائمة اليمنى للموقع.
- لايمكن التعليق الا بعد التسجيل في الموقع والتحقق من الهوية .
- بعد كتابة التعليق تظهر الرسالة التالية كتنغذية مرتدة كما هو موضح بالشكل التالي:

الشكل رقم (٣-١) استلام التعليق



- لا يتوفر التعليق على الاخبار او القرارات ما يجعل التعليقات محدودة.
- آلية التعليق على المدونة يتطلب التسجيل للتحقق من الهوية ما يؤكد الاهتمام ببيانات المسؤولية واعتبارات الأمن على كل من يكتب في الموقع .
- التعليق لا ينشر مباشرة في الموقع انما يخضع للمراجعة دون تحديد الوقت اللازم للمراجعة.
- لم يتم عرض التعليق المرسل بتاريخ ١٤٣٣/٤/٨ هـ الى وقت الانتهاء من الدراسة .

الشكل رقم (٤) : رسائل البريد الإلكتروني والنماذج المرسله الكترونياً

اقتراحات

الاسم:

البريد الإلكتروني:

تعليقات *:

رمز الحماية *:

يجب إدخال بيانات في الحقول المرودة بالعلامة *

إرسال إلغاء

اتصل بنا

إدارة البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية
للمشاكل الفنية والتسجيل والدخول: support@saudi.gov.sa
أرقام الاتصال: 014522354 - 014522182
لملاحظات المحتوى: info@saudi.gov.sa

من الشكل رقم (٤) يتضح مايلي :

- ظهرت الصفحة بعد الضغط على رابط "اتصل بنا" الموجود في تذييل الصفحة الرئيسية للموقع.
- تم تعبئة النموذج فظهرت الرسالة التالية دون ذكر للوقت المستغرق للرد كما هو موضح بالشكل التالي:

الشكل رقم (٤-١) : ارسال الاقتراح

اقتراحات

تم ارسال الاقتراح

تم

اتصل بنا

إدارة البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية
للمشاكل الفنية والتسجيل والدخول: support@saudi.gov.sa
أرقام الاتصال: 014522354 - 014522182
لملاحظات المحتوى: info@saudi.gov.sa

- تم كذلك ارسال رساله عبر البريد الإلكتروني الموضح في صفحة (اتصل بنا) كما هو موضح في يوم السبت الموافق ١٠-٤-١٤٣٣ هـ الساعة التاسعة مساء ولكن لم يصل الرد الى يوم الأحد ١١-٤-١٤٣٣ هـ الساعة الثامنة مساء:

الشكل رقم (٤-٢): ارسال البريد الإلكتروني

Hotmail (874) Messenger SkyDrive | MSN rozan Barri

Send Save draft Spell check Rich text + Cancel

rozanbarri@hotmail.com

To: no_reply@saudi.gov.sa /FK

Subject: ارجو المساعدة

Insert: Attachments Office docs Photos From Bing + Emoticons

أرجو في الاستفسار هل هناك إستبيان أو استطلاع للرأي عن موقع البوابة الوطنية للتعاملات الحكومية

الشكل رقم (٥) : الاستبيان أو استطلاع للرأي في الموقع

استطلاع

ما درجة النجاح التي تتوقعها لبرنامج التوظيف الإلكتروني "جدارة" في تحقيق أهدافه؟

مقبولة

متوسطة

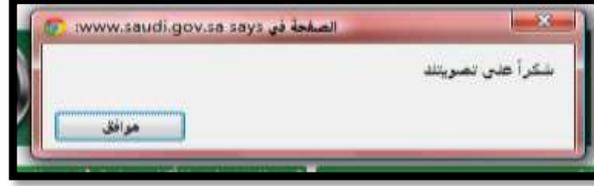
عالية جدًا

تصويت

رؤية النتائج

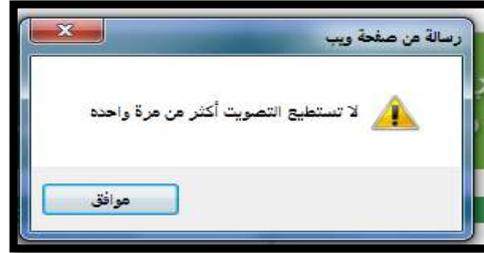
من الشكل رقم (٥) يتضح مايلي :

- تم التصويت لسؤال استطلاع الرأي وظهرت رساله شكر على التصويت كما يوضح الشكل التالي:
- الشكل رقم (٥-١) : شكر على التصويت



- لا يسمح بالتصويت الا مرة واحدة كما هو موضح في الشكل التالي :

- الشكل رقم (٥-٢) : عدم السماح بالتصويت



- يتضح عدم وجود استبيان أو تقييم خاص بالموقع.

الشكل رقم (٦) : التشاور الرسمي



من الشكل رقم (٦) يتضح مايلي :

- اتاح الموقع للمستخدمين الإستشارة ومثال على ذلك الرابط المسمى بـ (الاسئلة المتكررة) الموجود في القائمة اليمنى في الصفحة الرئيسية.
- أن الموقع صنف الاستشارات (الأسئلة المتكررة) إلى ثلاثة تصنيفات كالتالي: (عام- والتسجيل- و الخدمات الإلكترونية)
- ويندرج تحت كل موضوع عدد من الاستفسارات وعند الضغط على أي استفسار تظهر الإجابة الخاصة بالاستفسار .

الشكل رقم (٦-١): يوضح عدد الاستفسارات التي أدرجت تحت تصنيف عام



الشكل رقم (٦-٢): يوضح عدد الاستفسارات التي أدرجت تحت تصنيف التسجيل



الشكل رقم (٦-٣): يوضح عدد الاستفسارات التي أدرجت تحت تصنيف الخدمات الإلكترونية



الشكل رقم (٧) : المنتدى المفتوح للنقاش



من الشكل رقم (٧) يتضح أنه لا يوجد منتدى خاص بالبوابة ولكن عوضاً عن ذلك أنشأت البوابة "سعودي" صفحات خاصة بها على مواقع التواصل الاجتماعي وذلك لإتاحة الفرصة لشريحة أكبر من الأفراد والقطاعين الحكومي والخاص للتعبير عن آرائها فيما تقدمه هذه الجهات من خدمات، ومن هذه المواقع موقع Facebook و Twitter ويمكن الوصول إليها من الصفحة الرئيسية.

الشكل رقم (٧-١) يوضح الصفحة الخاصة ببوابة "سعودي" على موقع الـ Facebook:



الشكل رقم (٧-٢) يوضح الصفحة الخاصة ببوابة "سعودي" على موقع الـ Twitter:



الشكل رقم (٨) : التغذية المرتدة على السياسات والأنشطة



من الشكل رقم (٨) يتضح أن الموقع لم يتح أي تغذية مرتدة على السياسات و الأنشطة وإنما ذكر نبذة مختصرة فقط عن النشاط دون ان يتيح امكانية كتابة ردود الافعال، فقط اقتصر على اتاحة التغذية المرتدة من خلال "مدونة سعودي" كما ذكر سابقاً .

الشكل رقم (٩) : عبارات تشجع مشاركة المواطنين



من الشكل رقم (٩) يتضح أنه يوجد في الموقع مجموعة من العبارات تشجع المواطنين على المشاركة في الموقع سواء بالإدلاء بالرأي أو بالمساهمة في صنع القرارات او استخدام الموقع في القيام ببعض الخدمات الحكومية ومن هذه العبارات (شاركنا برأيك _ رعاية جميع فئات المجتمع هدفنا _ استند من البيانات الحكومية) وغيرها من العبارات التي فيها تحث على المشاركة و التفاعل مع الموقع.

يتضح من الشكل رقم (١٠) أن الموقع ايضا يشجع المواطنين على المشاركة من خلال بعض السياسات الموجودة في اسفل الصفحة الرئيسية (الاستخدام واخلاء المسؤولية - الخصوصية - ميثاق المستخدمين) كما هو موضح بالشكل رقم (١٠-١).

كما أن سياسة الخصوصية اوضحت للمواطنين بأن معلوماتهم الشخصية لها كامل السرية وان استعمالها فقط سيكون متاح للجهات الحكومية مما يولد الراحة لدى المواطن عند استخدام الموقع وكتابة جميع بياناته.

الشكل رقم (١٠) : سياسات تشجع مشاركة المواطنين



الشكل رقم (١٠-١) الاستخدام واخلاء المسؤولية



وباستخدام أداة "قائمة المراجعة" **Check list** لتقييم المواقع و Benchmarking tools تم الوصول الى النتائج التالية:

الجدول رقم (١) : المشاركة الإلكترونية من خلال البوابة

المعايير الرئيسية	نعم	لا	غير مكتمل
١. هل يوجد تقويم للنشاطات التي سوف تقوم بتقديمها الدولة في موقع البوابة؟			✓
٢. هل أجددة النشاطات الموجودة على الموقع تشتمل على جميع المعلومات التي تساعد على الوصول للنشاط مثل المكان والزمان والموضوع؟			✓
٣. هل يوجد بيانات لكل الأنشطة من أجل التواصل: كالعنوان البريدي والإلكتروني وأرقام الهاتف و أسماء أصحاب الأعمال أو الأنشطة حتى يمكن التواصل معه؟			✓
٤. هل يوجد نماذج مخصصة للتعليقات في الموقع ؟			✓
٥. هل تمت الإشارة الى زمن الاستجابة المستغرق للرد على رسائل البريد الإلكتروني أو النماذج المرسلة الكترونياً ؟		✓	
٦. هل يوجد استبيان أو استطلاع للرأي في الموقع ؟	✓		
٧. هل يتيح الموقع امكانية التشاور الرسمي ؟			✓

	✓		٨. هل يوجد منتدى مفتوح للنقاش ؟	
	✓		٩. هل يتيح الموقع تغذية مرتدة على السياسات والأنشطة ؟	
		✓	١٠. هل توجد عبارة أو سياسة في الموقع تشجع مشاركة المواطنين ؟	
	٥	٣	٢	المجموع
	%٥٠	%٣٠	%٢٠	النسبة

نستنتج من الجدول رقم (١) مايلي :

أنه قد تم الحصول على اثنين فقط من الاجابات ب (نعم) وثمان اجابات ب (لا) و (بغير مكتمل) أي بنسبة (٨٠%)، ذلك يعني أن نسبة الاكتمال و التطوير قد بلغت (٢٠%) فقط وهو دليل على ان المشاركة الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني للبوابة بحاجة الى المزيد من التطوير والتعديل في النقاط السابقة وأنها لا زالت ضعيفة فهي اقل من ٥٠% وهذه النتيجة تجيب على التساؤل الأول للدراسة.

ثانياً: تقييم كيفية تطوير تدفق المعلومات من المواطنين وإيهم من خلال البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية :

١.٢ تدفق المعلومات باتجاه واحد

الشكل رقم (١١) : مواقع أو بوابات أخرى على موقع البوابة الوطنية



من الشكل رقم (١١) يتضح مايلي :

- انه يوجد مواقع الكترونية لبوابات أخرى في موقع البوابة ويمكن الدخول عليها من خلال الضغط على دليل الجهات الحكومية.
- انه يتوفر بموقع البوابة دليل للجهات الحكومية مصنفة كالتالي:

هيئات – امانات – امارات – جامعات – دواوين – رئاسات – صناديق – كليات – مؤسسات – مجالس – مديريات – مصالح – وزارات - جهات اخرى يوضحها الشكل التالي:

- يلاحظ بأنه لم يتم ذكر لأي جهات صحية كالمستشفيات الحكومية والاسعافات.
الشكل رقم (١٢) : توفر الأنظمة واللوائح الحكومية على البوابة



يتضح من الشكل رقم (١٢) مايلي:

- انه يوجد في الموقع دليل للأنظمة واللوائح في القائمة اليمنى لموقع البوابة.
- ان الانظمة واللوائح مصنفة بالموضوع وبالجهات الحكومية .
- عند الضغط على الموضوع يظهر ملف من نوع pdf يوضح السياسة لهذا الموضوع.
- لا يوجد مكان للتعليق وابداء الرأي من قبل المستخدمين للموقع.
- إن اللوائح مصنفة بالموضوع لعدة تصنيفات حيوية كالشباب والرياضة والصحة و الأمن الداخلي الا أنها لا تنعكس على ذكر أخبار هذه المواضيع وليس لها اي صدى في صفحة الفعاليات.

الشكل رقم (١٣) :إمكانية البحث على البوابة



يتضح من الشكل رقم (١٣) مايلي:

- أن البوابة توفر خاصية البحث من خلال الضغط على أيقونة "بحث" الموجودة في أعلى الصفحة.
- أن مربع النص الخاص بالبحث لا يظهر في الصفحة الرئيسية وإنما بعد الضغط على ايقونة البحث الموجودة في أعلى موقع البوابة، حيث تظهر صفحة بها مربع الادخال وهذا يقلل من سهولة الوصول والاستخدام للصفحة، لأن مكان الايقونة غير واضح ولأن المستخدم اعتاد على وجود مربع الادخال في الصفحة الرئيسية للموقع مباشرة.
- ان عملية البحث داخلية اي انها تبحث في صفحات الموقع داخليا .
- يتيح الموقع خيارات لترتيب نتائج البحث تنازليا او تصاعديا حسب حجم الصفحة او تاريخ التعديل او الإنشاء كما في الشكل التالي :

الشكل رقم (١٣-١): نتائج البحث



الشكل رقم (١٤) : تحميل وطباعة النماذج الحكومية.



يتضح من الشكل رقم (١٤) مايلي:

- تتيح البوابة إمكانية الإطلاع على العديد من النماذج وتحميلها وطباعتها.
- معظم النماذج في البوابة تختص بالخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين والمقيمين، ويظهر ذلك في القائمة اليمنى في البوابة، حيث يمكن الدخول على النماذج من الخدمات الحكومية ثم النماذج الإلكترونية ومن ثم يمكن الإطلاع على النموذج من خلال الضغط على اسم ذلك النموذج.
- سهلت البوابة الوصول الى النماذج، حيث أتاحت فرصة البحث عن نموذج معين من خلال معرفة اسم الخدمة أو اسم الجهة التي تقدم الخدمة كما يظهر في الشكل التالي:

الشكل رقم (١٤-١) : البحث عن النماذج الحكومية

- يوجد أيضا نماذج يمكن تحميلها وطباعتها من تلك القائمة التي تم الإشارة إليها سابقا وهذه النماذج توضح الأنظمة و اللوائح التي نص عليها القانون في المملكة.
- إن أنواع النماذج المتاحة للتحميل والطباعة تكون أما لطلب خدمة تصاريح أو تراخيص لمزاولة عمل معين أو لطلب النماذج التي توضح الأنظمة واللوائح.
- جميع النماذج الموجودة على البوابة صيغتها pdf.
- تتضح اوجه القصور على البوابة في أنها لم تخصص أيقونة خارجية خاصة للطباعة والتحميل للنماذج، بل يتحتم على المستخدم الدخول والإطلاع على النموذج أولا ثم تحميله وطباعته.
- البوابة لا تسمح باعادة ارسال النماذج او رفعها من المستخدمين للبوابة.

الجدول رقم (٢) : تدفق المعلومات باتجاه واحد

المعايير الرئيسية	نعم	لا	غير مكتمل
أ- هل هناك مواقع أو بوابات أخرى للحكومة الإلكترونية على الويب؟			✓
ب- هل هناك معلومات عن الاتصال بالجهات المعنية في المواقع الحكومية؟	✓		
ت- هل الانظمة واللوائح الحكومية متاحة للإطلاع على الموقع؟	✓		
ث- هل الموقع مزود بإمكانيات للبحث؟			✓
ج- هل يستطيع المواطن تحميل أو طباعة النماذج الحكومية؟	✓		
المجموع	٣	صفر	٢
النسبة	٦٠%	٠%	٤٠%

نستنتج من الجدول رقم (٢) مايلي :

أن فعالية البوابة في العمل باتجاه واحد قد حصلت على ٣ اجابات ب (نعم) من ٥ مقابل اجابتين (غير مكتملة) في حين انعدمت الاجابة ب (لا) وهذا يعادل (٦٠%) من درجة الاكتمال وذلك يعني ان تدفق المعلومات باتجاه واحد من البوابة الى المواطن يحظى بقدر "شبه ممتاز" من

النجاح مع وجود بعض النواقص في بعض الجوانب و التي تحتاج للعمل عليها وتطويرها ، وهذه النتيجة تجيب على الجزء الأول وهو (تدفق المعلومات باتجاه واحد) من التساؤل الثاني للدراسة .

٢.٢ تدفق المعلومات باتجاهين

الشكل رقم (١٥) : رفع النماذج والتقارير بعد تعبئتها

اسم الخدمة	اسم الجهة	اسم النموذج
صرف المعاشات والإعانات لمستحقي الضمان الاجتماعي	وزارة الشؤون الاجتماعية	نموذج صرف المعاشات
التأشيرات	المديرية العامة للجوازات	نموذج التأشيرات
السجل والانسداد في التأمينات الاجتماعية	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	نموذج تسجيل عمالة في التأمينات الاجتماعية
إعانة وتأهيل المعاقين	وزارة الشؤون الاجتماعية	نموذج إعانة وتأهيل المعاقين
رخصة القيادة	مديرية الأمن العام	نموذج رخصة القيادة
رخصة مركبة - استمارة	مديرية الأمن العام	نموذج رخصة مركبة - استمارة
تأليق عن تسمم في مطعم	أمانة منطقة الرياض	نموذج تأليق عن تسمم في مطعم
الانضمام إلى لجنة دراسية	وزارة التعليم العالي	نموذج الانضمام إلى لجنة دراسية في الخارج
الإقامات	المديرية العامة للجوازات	نموذج الإقامات
جواز سفر سعودي	المديرية العامة للجوازات	نموذج جواز السفر السعودي
القروض العقارية	صندوق التنمية العقارية	نموذج طلب قرض
شهادة الوفاة	وكالة وزارة الداخلية للأحوال المدنية	نموذج تأليق وفاة
رخصة بناء	أمانة منطقة الرياض	نموذج رخصة بناء
تصريح صيدلية	وزارة الصحة	للحصول على ترخيص صيدلي لفنح صيدلية جديدة
شهادة ميلاد	وكالة وزارة الداخلية للأحوال المدنية	نموذج شهادة ميلاد
سجل الأسرة	وكالة وزارة الداخلية للأحوال المدنية	نموذج سجل الأسرة
تصريح نشر كتاب	وزارة الثقافة والإعلام	نموذج تصريح نشر كتاب

يتضح من الشكل رقم (١٥) أن جميع النماذج كانت متاحة فقط للتحميل ولا يمكن للمستخدم تعبئتها ورفعها على البوابة، ولا يمكن أيضا للمستخدم رفع أي تقرير أو مستند ما يشكل عائقا في طريق سهولة وصول المستخدم للخدمات في البوابة ويؤخر ويعلق معاملات المواطن بضرورة انتقاله الى مكان تقديم الخدمة بذاتها.

الشكل رقم (١٦) : مراسلة الجهات الحكومية عبر البريد الإلكتروني.



يتضح من الشكل رقم (١٦) أنه في القائمة اليمنى للبوابة رابط لـ " دليل الجهات الحكومية" وحيث كانت الجهات الحكومية مصنفة الى هيئات ، أمانات ، إمارات ... الخ، وعند الدخول على أي منها تظهر لنا قائمه بأسماء الجهات، وعند اختيار أي جهة تظهر لنا معلومات الاتصال الخاصة بالجهة مثل الرمز البريدي، صندوق البريد، الهاتف، الفاكس

ومنها البريد الإلكتروني لتسهيل التواصل والمراسلة بين الجهة الحكومية و المستخدمين، الا أنه لم يتم ذكر لبيانات خاصة بأسماء المسؤولين عن تقديم الخدمة.

الشكل رقم (١٧) : التواصل عبر رسائل الجوال أو الشبكات الاجتماعية.

يتضح من الشكل رقم (١٧) ما يلي:



- إن البوابة أنشأت لها صفحات خاصة للتواصل الاجتماعي عبر الفيس بوك والتويتر، و وضعت روابط هذه الصفحات على الصفحة الرئيسية.
- أنها لم تتح التواصل بينها وبين المستخدمين عبر رسائل الجوال، إذ يمكن أن يستفيد المستخدم من خدمة الرسائل عبر الجوال ، كإخبار المواطنين بالفعاليات و الأنشطة التي ستقام قريبا في احد المناطق.

الشكل رقم (١٨) : التواصل والمشاركة عن طريق تبادل المعلومات و المعرفة عبر الوسائط المتعددة بالصورة و الصوت و الفيديو



يتضح من الشكل رقم (١٨) امكانية الاستفادة من الوسائط التي توفرها البوابة عن طريق الدخول من الصفحة الرئيسية في البوابة من القائمة ، وتظهر القائمة المنسدلة مكتبة الوسائط التي تم التوصل إليها ، ويتضح من الشكل التالي عدة مجموعات منها:

الشكل رقم (١٨-١): مكتبة الوسائط



كما يتوفر في الشكل التالي عددا من الوسائط صوتاً وصورة:

الشكل رقم (١٨-٢) : فيديو برنامج يسر



نلاحظ مما سبق ان عرض المعلومات باستخدام الوسائط المتعددة متوفر في موقع البوابة لكن البوابة لم تتيح تبادل المعلومات مع المستخدمين باستخدام الوسائط المتعددة.

الشكل رقم (١٩) : دفع الفواتير من خلال البوابة



يتضح من الشكل السابق:

- إتاحة البوابة للمستخدمين إمكانية سداد الفواتير الحكومية من خلال الرابط المسمى بـ (السداد الإلكتروني) الموجود في الصفحة الرئيسية بشكل متكرر، احدها على يمين الشاشة الرئيسية في الأعلى، والآخر من خلال نافذه أخرى على اخفض يمين الشاشة الرئيسية .
- من خلال الضغط على الرابط أظهرت البوابة نبذة تعريفية عن نظام السداد وطرق الدفع المختلفة، ومن ثم تظهر قائمة بروابط البنوك التي يمكن من خلالها سداد الفواتير كما يتضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (١٩-١): قائمة بروابط البنوك



وكذلك يتضح وجود قائمة بالمفوترين الحكوميين المنظمين للخدمة والذين يمكنون من سداد الفواتير من خلال البوابة كما هو موضح بالشكل التالي:

الشكل رقم (١٩-٢) : قائمة المفوترين الحكوميين

رقم المفوتر	اسم المفوتر	رقم المفوتر	اسم المفوتر
٠٠٩	جامعة الملك عبدالعزيز	٠٠٣	الشركة السعودية للكهرباء
٠١٥	وزارة المياه والكهرباء	٠٠٦	أمانة منطقة المدينة المنورة
٠٢٠	مصلحة الزكاة و الدخل	٠١٠	أمانة مدينة الرياض
٠٢٨	أمانة محافظة جدة	٠٢٧	أمانة العاصمة المقدسة
٠٢٥	أمانة المنطقة الشرقية	٠٢٢	هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
٠٤٥	صندوق التنمية الزراعية	٠٦٩	الفرقة التجارية الصناعية بجدة
٠٤٩	الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة	٠٢١	البريد السعودي
٠١٣	وزارة التجارة والصناعة	٠٣٠	مصلحة الجمارك
٠٥٨	البنك السعودي للتسليف والادخار	٠٥٧	الهيئة العامة للسياحة والآثار
٠٦١	أمانة منطقة جازيل	٠٦٢	أمانة منطقة بيشة
٠٧٥	وزارة النقل	٠٦٤	أمانة منطقة جازان
٠٠٨	قباس	٠٢٥	كادر المدن الاقتصادية
٠٥٠	وزارة العمل	٠٥١	وزارة الثقافة والإعلام
٠٧٠	أمانة منطقة القصيم	٠٧٣	الفرقة التجارية الصناعية بالرياض
٠٦٨	هيئة المدن الصناعية ومناطق التقنية (مدن)	٠٤٠	صندوق التنمية العقارية
٠٠٤	شركة مرافق الكهرباء والمياه (مرفاق)	٠٦٠	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
٠٨٤	أمانة منطقة عسير	٠٠٧	المبادرة السعودية للحاسبات المنزلية
٠٨٨	وزارة المالية	٠٤٢	مشروع المملكة للإفادة من الهدى والأضاحي
٠٩٧	الجوازات السعودية	٠٩١	رخص القيادة
٠٩٤	الفرقيات	٠٩٣	المخالفات المرورية
٠٩٦	الأحوال المدنية	٠٩٥	الاستثمار
٠٨٠	جامعة الملك سعود	٠٨٧	أمانة منطقة نجران
٠٨٩	المؤسسة العامة للموازين	١٠٣	أمانة منطقة الحوف
٠٢٢	الخطوط الجوية العربية السعودية	٠٧٧	وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد
١٠٢	أمانة منطقة الحدود الشمالية	٠٦٦	وزارة الشؤون الاجتماعية (مشروع الخير الشامل)
٠٩٨	الهيئة العامة للطيران المدني	١٠٩	الهيئة العامة للغذاء والدواء
١١٢	أمانة منطقة الأحساء	١٠٤	أمانة منطقة الباحة
١١٣	أمانة الطائف	٠٤٦	الهيئة الملكية للجبيل وينبع
١١٦	وكالة الوزارة لتروة المعدنية	١٠٨	الهيئة العامة للاستثمار
١١٨	جامعة الملك فيصل	١١٤	الفرقة التجارية الصناعية بأبها

كما يتضح في آخر الصفحة وجود رابط يحيل المستخدمين الى الموقع الاصلي للسداد وهو (موقع سداد الإلكتروني) كما يوضحه الشكل التالي :

الشكل رقم (١٩-٣) : رابط لموقع سداد الإلكتروني

لمزيد من المعلومات الرجاء زيارة موقع سداد الإلكتروني.

وبالضغط على الرابط يتم الدخول على موقع سداد من ثم سداد الفواتير من خلاله كما يوضح الشكل التالي:

الشكل رقم (١٩-٤) : الصفحة الرئيسية لموقع سداد الإلكتروني



الشكل رقم (٢٠) : ضمان الامان والسرية لدفع الفواتير



إن البوابة لم تذكر من خلال "نظام سداد" أي معلومات عن ضمان السرية و الأمان لسداد الفواتير، ولكن يتضح ذلك من خلال سياسة الخصوصية التي أشير إليها سابقا، و التي اوضحت ان كل المعلومات و العمليات التي تجري من خلال البوابة تحظى بكل السرية و الأمان ولا يتم تداولها الا على مستوى الجهات الحكومية المعنية ، وكذلك من خلال طلب اسم المستخدم وكلمة المرور للحفاظ على سرية المعلومات.

الجدول رقم (٣) : تدفق المعلومات باتجاهين

المعايير الرئيسية	نعم	لا	غير مكتمل
أ- هل يستطيع المواطن رفع النماذج والتقارير على الموقع بعد تعبئتها؟		✓	
ب- هل يستطيع المواطنون مراسلة القطاعات الحكومية عبر البريد الإلكتروني؟	✓		
ت- هل يوجد مجال للتواصل والمراسلة عبر رسائل الجوال أو عبر الشبكات الاجتماعية كالفايس بوك و التوتير؟			✓
ث- هل تتيح البوابة إمكانية التواصل والمشاركة عن طريق تبادل المعلومات و المعرفة عبر الوسائط المتعددة بالصوت والصورة و الفيديو؟		✓	
ج- هل تتيح البوابة للمواطن تحويل او دفع الفواتير من خلالها؟	✓		
ح- هل توفر البوابة السرية والأمان للمواطن عند إجرائه لعمليات الدفع والتحويل المالي؟	✓		
المجموع	٣	٢	١
النسبة	٥٠%	٣٣%	١٧%

نستنتج من الجدول رقم (٣) مايلي :

تم الحصول على ٣ اجابات ب (نعم) من ٦ بما يعادل (٥٠%) من درجة الإكمال وهذا يدل على أن تدفق المعلومات باتجاهين من البوابة إلى المواطنين والعكس، متوفرة بشكل مقبول إلى حد ما، الا أن هناك حاجة إلى اكمال هذا التفاعل وتطويره في بعض الجوانب ليكتمل معدل التواصل و النجاح للبوابة حتى تؤدي دورها بشكل اكثر فعالية، وهذه النتيجة تجيب على الجزء الثاني وهو (تدفق المعلومات باتجاهين) من التساؤل الثاني للدراسة .

ثالثاً: الديمقراطية والانتخاب الإلكتروني

الشكل رقم (٢١) : الانتخاب الإلكتروني



من الشكل رقم (٢١) يتضح أنه من خلال الرابط الموجود على يمين الشاشة الرئيسية للبوابة والمسمى بـ (الإنتخابات في السعودية) يمكن للمواطن الدخول ومعرفة نبذة بسيطة عن ماهية الإنتخاب التي تجري حاليا وتناجها ومكانها ومعلومات عن انتخابات تمت مسبقا ، كذلك يوجد روابط خاصة تتاح مع كل دورة انتخابية للاستعلام عن قيد الإنتخاب ولتحديث بعض البيانات كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (٢١-١) : الخدمات الإلكترونية الخاصة بالدورة الانتخابية الحالية



كذلك يوجد امثلة لمجموعة من الإنتخابات التي تجري في المملكة وفي ختام الصفحة توجد روابط ذات صلة بالعمليات الانتخابية ، الا انه لا يوجد رابط مباشر للانتخاب من خلال البوابة، فقط يمكن الإنتخاب من خلال المراكز الانتخابية .

الشكل رقم (٢٢) : التصويت الإلكتروني للناخبين



من الشكل رقم (٢٢) يتضح أنه تم الدخول من خلال البوابة إلى احد الوزارات التي تجري فيها الإنتخابات، واتضح انه ليس هناك أي مجال للتصويت الإلكتروني من خلال مراكز الإنتخاب، إنما تتم العملية الانتخابية بالطريقة التقليدية من خلال حضور الناخبين الى مراكز الإنتخاب والادلاء بأصواتهم ، مما يؤكد عدم التنسيق بين البوابة وبين مراكز الإنتخاب.

الشكل رقم (٢٤-١): رابط الاطلاع على اسماء اعضاء المجالس البلدية

يمكن الاطلاع على اسماء اعضاء المجالس البلدية للدورة الثانية ١٤٣٣ هـ بالضغط هنا

يلاحظ انه لا يوجد أي نشاطات او سياسات خاصة بالناخبين متاحة على مواقع الإنتخاب وبالتالي لم يتوفر أي تقييم لهذه النشاطات وإنما فقط يتوفر على مواقع الإنتخاب نبذة مختصرة عن المرشحين ، ومن خلال محاولة الدخول إليها ورؤيتها اتضح انه لا يمكن الدخول إليها الا من قبل الناخبين المسجلة بياناتهم في الموقع .

الجدول رقم (٤) : الديموقراطية والإنتخاب الإلكتروني

المعايير الرئيسية	نعم	لا	غير مكتمل
أ- هل هناك مؤشر للإنتخاب الإلكتروني على البوابة؟			✓
ب- هل هناك مجال للتصويت الإلكتروني في الانتخابات ؟		✓	
ت- هل هناك امكانية للمناقشة الإنتخابية من خلال المنتديات ؟		✓	
ث- هل هناك مجال للاستبيان الإلكتروني الإنتخابي ؟		✓	
ج- هل يوجد تقييم للنشاطات و السياسات الخاصة بالناخبين ؟		✓	
المجموع	صفر	٤	١
النسبة	%٠	%٨٠	%٢٠

نستنتج من الجدول رقم (٤) مايلي :

أنه قد تم الحصول على اربع اجابات ب (لا) من خمسة وذلك ما يعادل %٨٠ مقابل اجابة واحده (غير مكتملة) وهذا يدل على ان مستوى الديموقراطية الإلكتروني يكاد يكون منعدما من خلال البوابة ومازال يحتاج الى من يقوم بالعمل عليه وانشائه من جديد، وهذه النتيجة تجيب على الجزء الثالث من التساؤل الثاني للدراسة وهو (الديموقراطية والإنتخاب الإلكتروني).

الجدول رقم (٥) : ملخص تدفق المعلومات من خلال البوابة

المعايير الرئيسية	نعم	لا	غير مكتمل
١. تدفق المعلومات باتجاه واحد	%٢٥	%٠	%٧~
٢. تدفق المعلومات باتجاهين	%١٩~	%١٣~	%٧~
٣. الديموقراطية و الإنتخاب الإلكتروني	%٠	%٢٥	%٧~
النسبة الكلية	%٤٤~	%٣٨~	%١٩~

نستنتج من الجدول رقم (٥) مايلي :

أن تدفق المعلومات من خلال موقع البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية السعودية تحقق بنسبة (%٤٤) وهذا مؤشر يدل على أن التدفق للمعلومات بحاجة أيضاً للتطوير والتحسين باعتبار أن نسبة

عدم التحقق (٥٧%) وتعتبر نسبة عالية يجب أخذها بعين الاعتبار من أجل القيام بالتعديل ومعالجة النقص في نوعية التدفق وشكله ، وهذه النتيجة تجيب على التساؤل الثاني من الدراسة .

ثالثا : تقييم العوامل المهمة في موقع البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية.

الشكل (٢٥) : سهولة الانتقال من صفحات البوابة الرئيسية الى مواقع حكومية اخرى.



يتضح من الشكل (٢٥) مايلي :

- أن البوابة اتاحت دليلا للجهات الحكومية يمكن من خلاله الانتقال الى مواقع حكومية اخرى ومقسمة الى اقسام معينة (هيئات – امانات – امارات الخ)
- ومن خلال الدخول عليها وتحديد الجهة المطلوبة فإن البوابة تورد معلومات الاتصال بالموقع الحكومي ورابط الموقع كما هو موضح في الشكل ، وعلى سبيل المثال فقد تم الدخول على الهيئة السعودية للتخصصات الطبية ومن خلال الضغط على رابط الموقع الذي اتاحته البوابة فقد تم الدخول الى الصفحة الرئيسية للجهة الحكومية وتصفح الموقع بكل سهولة ويسر كما هو موضح في الشكل (٢٥-١)

الشكل (٢٥-١) : الهيئة السعودية للتخصصات الطبية



الشكل (٢٦): حادثة المعلومات إلى آخر تاريخ محدثة فيه الصفحة.



يتضح من الشكل (٢٦) مايلي :

- أن البوابة تقوم بتحديث معلوماتها بشكل يومي فقد تم الدخول الى صفحة الاخبار في الموقع في يوم الاربعاء بتاريخ ١٤٣٣/٥/١٢ هـ فوجدت الأخبار بذلك التاريخ.
- تم الدخول على فعاليات الموقع كما هو موضح في الشكل (٢٦-١) واتضح أن آخر الفعاليات التي تم ادراجها قبل اربعة ايام من تاريخ الدخول (اثناء اجراء الدراسة) وهذا يعني أن البوابة تقوم بتحديث فعاليتها بشكل يومي أو اسبوعي .

الشكل (٢٦-١) : تحديث الفعاليات



نستنتج من الجدول رقم (٦) مايلي :

مدى مطابقة المعلومات المتوفرة في البوابة مع معلومات الأداء العام، حيث وجدت اجابتين (نعم) من اصل اثنين، وهذا يعطى مؤشر على درجة اكتمال هذا العامل ١٠٠%، وهذا يدل على أن الأداء العام للموقع ممتاز وفي الغرض الاساسي الذي من اجله أنشأت هذه البوابة الا وهو تقديم الخدمات للمواطنين بكل سهوله واقل جهد، ويدل ذلك على اهتمام البوابة بالتحديث باستمرار، وهذه النتيجة تجيب على الجزء الاول من التساؤل الثالث للدراسة وهو (المطابقة مع معلومات الأداء العامة).

الجدول رقم (٦) : المطابقة مع معلومات الأداء العامة.

المعايير الرئيسية	نعم	لا	غير مكتمل
أ- هل يمكن للمستخدم التنقل من البوابة الإلكترونية الرئيسية إلى مواقع منظمات حكومية أخرى ؟	✓		
ب- هل المعلومات التي تقدمها البوابة محدثة الى اخر تاريخ محدثة في الصفحة ؟	✓		
المجموع	٢	صفر	صفر
النسبة	١٠٠%	٠%	٠%

الشكل (٢٧) : اختيار موضوعات مهمة للمواطن وإدراجها في الصفحة الرئيسية.

The screenshot displays the Saudi Government Portal (saudi.gov.sa) with the following content:

- Header:** Saudi Government Logo, Saudi.gov.sa, and navigation options (English, Arabic, Share).
- Main Navigation:**
 - الرئيسية (Home)
 - عن المملكة (About Kingdom)
 - الخدمات الحكومية (Government Services)
 - دليل الجهات الحكومية (Government Directory)
 - الأنظمة واللوائح (Regulations and Laws)
 - المشاريع والموارد (Projects and Resources)
 - عن التعاملات الإلكترونية (About E-Government)
 - السداد الإلكتروني (E-Payment)
 - الأخبار (News)
 - فصليات (Press Releases)
 - مذونة سعودي (Saudi Blog)
 - الأسئلة المتكررة (FAQ)
- Services Section:**
 - مواطنين ومقيمين (Residents and Expats):
 - حياة اجتماعية (Social Life): طلب زيارة عائلية, تسجيل طلب في الضمان الاجتماعي
 - عمل وتوظيف (Employment): تسجيل حساب لدى خدمة التوظيف, حذارة
 - استعلام و بلاغات و شكاوى (Inquiries, Notifications, and Complaints): استعلام عن البصمة, تسجيل بلاغ عن موقع على خريطة جده
 - تدريب (Training): تدريب وتعليم وثقافة (طلب إلحاق بالبعثة, طلب دعم مشروع بحثي), صحة وبيئة (طلب تأشيرة علاج, تسجيل الشهادات الصحية), مرور وسلامة (استعلام عن مخالفات المرور, استعلام عن حجز مركبة)
- News Section:**
 - وزير الدفاع ينفذ الخطايع العسكرية في المنطقة الشمالية الغربية ويرعى ممرين حثفي الإسلام (الرياض) 20 ربيع الآخر 1433 هـ.
 - وصل صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن عبدالعزيز وزير الدفاع إلى مدينة نيوك ميساء أمس في زيارة تفقدية للقطاعات العسكرية في المنطقة الشمالية الغربية.
- Other Sections:**
 - مواكب التدريب الإلكتروني (عقد)
 - الخدمات الأكثر زيارة (عدد الزيارات): طلب حجز اسم تجاري إلكتروني (2963), استعلام عن بيانات رخصة قيادة (1643), آلة حساب النطاق* (1500), استعلام عن حجز مركبة بمرور الرياض (1248), خدمات الفئسيات من وزارة الخارجية (1189)
 - الأخبار: وزارة الدفاع تنفذ الخطايع العسكرية في المنطقة الشمالية الغربية ويرعى ممرين حثفي الإسلام
 - الآن تبث إلكترونيًا (E-Government Program)
 - لوحة معلوماتي (E-Government Program)
 - وزارة الداخلية (Ministry of Interior)
 - السداد الحكومي (E-Payment)

يتضح من الشكل (٢٧) أن البوابة وضعت معظم الموضوعات التي تهتم المواطن على الصفحة الرئيسية سواء من حيث تقسيم الخدمات إلى (مواطنون ومقيمون – اعمال – زوار) والذي يحوي كل منها مجموعة كبيرة من الخدمات التي تهتم المواطن او من خلال البنرات العريضة التي تعرض احداث الموضوعات واكثرها اهمية للمواطن كأتمام معاملات الجوازات وبعض معاملات التعليم العالي وخدمات التوظيف والصحة وغيرها إلا انها اهتمت بعض الموضوعات البالغة الاهمية للمواطن والتي ينبغي وضعها في الصفحة الرئيسية كخدمات المطافي والأمن ومكافحة المخدرات وخدمة الاسعاف .

الشكل (٢٨): مدى الترابط بين الموضوعات الرئيسية والفرعية على البوابة.

الخدمات الحكومية		
زوار	أعمال	مواطنون ومقيمون
	تدريب وتعليم وثقافة <ul style="list-style-type: none"> طلب إلتحاق بالبعثة طلب دعم مشروع بحثي 	حياة اجتماعية <ul style="list-style-type: none"> طلب زيارة عائلية تسجيل طلب في الضمان الاجتماعي
	صحة وبيئة <ul style="list-style-type: none"> طلب تأشيرة علاج تسجيل الشهادات الصحية 	عمل وتوظيف <ul style="list-style-type: none"> تسجيل حساب لدى خدمة التوظيف جدارة

يتضح من الشكل (٢٨) أن مدى الترابط بين الموضوعات الرئيسية في البوابة و الموضوعات المتفرعة من هذه الموضوعات الرئيسية من خلال التصفح على احد الخدمات الرئيسية المقدمة للمواطنين والزوار في الصفحة الرئيسية والذي يتفرع منها بعض التقسيمات الفرعية ارتباطا قويا و ذو علاقة وثيقة بالموضوع الرئيسي والإمتداد له .

الشكل (٢٩) : الفئات المستهدفة في البوابة.

الخدمات الحكومية		
زوار	أعمال	مواطنون ومقيمون
	تدريب وتعليم وثقافة <ul style="list-style-type: none"> طلب إلتحاق بالبعثة طلب دعم مشروع بحثي 	حياة اجتماعية <ul style="list-style-type: none"> طلب زيارة عائلية تسجيل طلب في الضمان الاجتماعي
	صحة وبيئة <ul style="list-style-type: none"> طلب تأشيرة علاج تسجيل الشهادات الصحية 	عمل وتوظيف <ul style="list-style-type: none"> تسجيل حساب لدى خدمة التوظيف جدارة
	مرور وسلامة <ul style="list-style-type: none"> استعلام عن مخالفات المرور استعلام عن حجز مركبة 	استعلام و بلاغات و شكاوى <ul style="list-style-type: none"> استعلام عن البصمة تسجيل بلاغ عن موقع على خريطة جدة
جميع التصنيفات		

يتضح من الشكل (٢٩) مايلي :

تعددت الفئات الموجه إليها البوابة والتي تهتم بخدمتها، وهي ثلاث فئات (مواطنون ومقيمون - أعمال - زوار) وتختلف الخدمات والمواضيع التي تندرج تحت كل فئة، كلا حسب احتياجاته، وهي كالتالي:

أ. مواطنون ومقيمون.

حياة اجتماعية، عمل وتوظيف، استعلام و بلاغات و شكاوي، تدريب وتعليم وثقافة، صحة وبيئة، مرور وسلامة.

ب. أعمال.

اقتصاد وأعمال، تدريب وتعليم وثقافة، مرافق، عمل وتوظيف، سكن وخدمات بلدية، سفر وسياحة.

ج. زوار.

سفر وسياحة، اقتصاد و اعمال، عمل و توظيف.

من التقسيمات السابقة نلاحظ اهتمام البوابة بخدمة جميع فئات المجتمع، فقد اهتمت بفئة الشباب حيث وفرت خدمات العمل والتوظيف للباحثين عن الوظائف، وخدمات التدريب والتعليم والثقافة للطلاب والصحة والبيئة لجميع فئات المجتمع وخصوصا كبار السن والأطفال، واهتمت بخدمة رجال الأعمال والزوار من حيث حجز الرحلات وتوفير المعلومات المناخية لهم، وغير ذلك من المعلومات المهمة لزوار المملكة خاصة الحجاج، الا ان هناك نقص في دعم الخدمات الخاصة بالمرأة في مجال العقارات والمحاكم ، والعديد من الخدمات الأخرى التي كان من الممكن أن تعرضها البوابة لترفع من كفاءتها وفعاليتها لهذه الفئة خاصة ما يتعلق بالأرامل منها وكبار السن.

وضعت البوابة عبارة في القائمة اليمنى للصفحة الرئيسية وهي "رعاية جميع فئات المجتمع هدفنا" وعند الدخول على الرابط يتضح انه يتضمن عدة مواضيع من بينها الجهود الاجتماعية للمملكة وأدرج تحت هذا الموضوع عدة روابط لمواقع مؤسسات مختلفة وهي :

١. وزارة الشؤون الاجتماعية.

٢. وكالة الوزارة لشؤون الضمان الاجتماعي.

٣. الإدارة العامة لرعاية المعوقين وتأهيلهم.

٤. الإدارة العامة للأيتام.

٥. الإدارة العامة للحماية الاجتماعية.

٦. الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام "إنسان" بمنطقة الرياض.

٧. جمعية الأطفال المعوقين.

٨. جمعية الأمير فهد بن سلمان الخيرية لرعاية مرضى الفشل الكلوي "كِلانا".

٩. مركز الأمير سلمان لأبحاث الإعاقة.

١٠. مركز الأمير سلمان الاجتماعي.

ومن خلال تحليل الروابط يتضح أن البوابة اهتمت من خلال ذكرها لهذه الروابط بعدة فئات اخرى وهي (المعاقين- الايتام - مرضى الفشل الكلوي) وغيره.

الشكل (٣٠) : توجيهات وتعليمات كيفية استخدام البوابة.

شروط الاستخدام

إن البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية التي يشار إليها هنا بعبارة "البوابة" أو "البوابة الوطنية" متاحة لاستخدامك الشخصي، ويخضع دخولك واستخدامك لها لبنود وشروط الاستخدام هذه، والأنظمة المملكة العربية السعودية، وكذلك بعد وصولك ودخولك إلى البوابة موافقة دون قيد أو شرط على بنود وشروط الاستخدام، سواء أكنت مستخدماً مسجلاً أم لم تكن، وتسري هذه الموافقة اعتباراً من تاريخ أول استخدام لك لهذه البوابة.

يصح أي تعديل لهذه البنود والشروط نافذاً فور إعلانه، ما لم يُبين خلاف ذلك، ويعنى استمرارك في استخدام هذه البوابة عقب إعلان أي تعديل قبولاك التام لذلك التعديل.

القيود على الاستخدام

باستخدامك لهذه البوابة، تقر بالامتناع عما يلي:

- توفير أو تحميل ملفات تحتوي على برمجيات أو مواد أو بيانات أو معلومات أخرى ليست مملوكة لك أو لا تملك ترخيصاً بشأنها.
- استخدام هذه البوابة بأي طريقة لإرسال أي بريد إلكتروني تجاري أو غير مرغوب فيه، أو أي إساءة استخدام من هذا النوع للبوابة.
- توفير أو تحميل ملفات على هذه البوابة تحتوي على فيروسات أو بيانات تالفة.
- نشر أو إعلان أو توزيع أو تعميم مواد أو معلومات تحتوي تشويهاً للسمعة أو انتهاكاً للأنظمة، أو مواد إباحية، أو بذيئة، أو مخالفة للأداب العامة، أو أي مواد أو معلومات غير قانونية من خلال البوابة .
- الاشتراك من خلال هذه البوابة في أنشطة غير مشروعة أو غير نظامية في المملكة العربية السعودية.
- الإعلان على البوابة عن أي منتج أو خدمة تجعلنا في وضع انتهاك لأي قانون أو نظام مطبق في أي مجال.
- استخدام أي وسيلة أو برنامج أو إجراء لاعتراض أو محاولة لاعتراض التشغيل الصحيح للبوابة.
- القيام بأي إجراء يفرض حملاً غير معقول أو كبير بصورة غير مناسبة على البنية التحتية للبوابة.

يتضح من الشكل (٣٠) مايلي :

وفرت البوابة عدة طرق لتعريف المستخدمين بخدماتها وكيفية استخدامها ومن هذه الطرق ما يأتي :

- أ. عند الدخول على رابط "الاستخدام وإخلاء المسؤولية الموجود في تذييل الصفحة الرئيسية تجد "القيود على استخدام البوابة" ، وتحت هذا الموضوع تم ذكر عدد من النقاط المهمة التي يجب على المستخدم الاطلاع عليها قبل الشروع باستخدام البوابة، ويتضح ايضا عدة تعليمات بخصوص كتابة التعليقات التي ادرجت تحت موضوع "معايير التعليقات والمشاركة الإلكترونية" كما يتضح العديد من التعليمات التي يمكن للمستخدم الاطلاع عليها.
- ب. عند الدخول على رابط "عن البوابة" الموجود في تذييل الصفحة الرئيسية يتضح أن البوابة وضعت رابط سمي "شرح مبسط عن البوابة" وهذا الرابط هو عبارة عن مقطع فيديو يوضح كيفية استخدام البوابة والخدمات التي تقدمها بشكل سهل.

يتضح من الشكل (٣١) أن البوابة اهتمت بعرض النصوص بشكل واضح من حيث حجم الخط واختيار الوان متباينة و واضحة تتناسب مع الوان الخلفية للصفحة الاساسية.

الشكل (٣١) : وضوح النص والجمال الموجودة في البوابة.



الشكل (٣٢) : التصميم حسب الاحتياجات المختلفة لفئات المستخدمين.



يتضح من الشكل (٣٢) مايلي :

- ملاحظة طريقة التصميم للصفحات ومدى الامكانيات المتوفرة لتسهيل استخدامها للفئات المختلفة حسب احتياجاتها، فقد تم توفير الاحتياجات حسب الفئات المختلفة مع ملاحظة عدم اهتمامها بفئة المعاقين، إذ أنه كان من الممكن توظيف بعض التقنيات والطرق التي تجعل استخدام البوابة اسهل بالنسبة لهذه الفئة (مثل استخدام الوسائط الصوتية بالنسبة للمعاقين بصريا).
- عند الدخول على رابط "عن البوابة" تجد أن البوابة ذكرت بعض المعلومات التي تدل على اهتمامها بالتصميم حسب الاحتياجات المختلفة للفئات.

- حرصت البوابه على تطبيق أعلى المعايير الفنية المتعلقة بالبوابات الإلكترونية وتسعى بشكل دائم إلى تطبيق كل تقنية جديدة تساهم في إثراء البوابة وتسهل إمكانية الوصول إلى كل محتوياتها وهو ما يؤدي إلى زيادة أعداد المستخدمين والزائرين للبوابة ورفع مدى قدرتهم على التفاعل.
- حرصت إدارة البوابة على تطبيق معايير W3C مع الالتزام بالمبادئ التوجيهية للدخول على الويب WCAG 2.0 والمتعلقة بسهولة الوصول إلى كل مكونات محتوى البوابة.
- البوابة متوافقة مع كل معايير رابطة الشبكة العالمية World Wide Web Consortium فيما يخص سهولة الاستخدام والوصول وغير ذلك من معايير فنية أخرى تساهم جميعها في تحسين البوابات الإلكترونية.
- طبقت البوابة مجموعة من الخصائص الجديدة التي تساعد شريحة كبرى من ذوي الاحتياجات من التعامل مع البوابة بشكل فعال، مع ذلك لم يلاحظ أيا من هذه الخصائص او اي خاصية تسهل على ذوي الاحتياجات التعامل مع البوابة، ولم تذكر البوابة ماهية هذه الخصائص او اي معلومة عنها.
- ذكرت إدارة البوابة ايضا تطبيقها لخاصية جديدة تمكن زوارها من تصفح غالبية صفحات البوابة باستخدام لوحة المفاتيح، وهو ما يشكل سهولة أكبر في استخدام البوابة، و وضعت جدول يوضح الرموز المستخدمة للوصول إلى الصفحات التي تم تطبيق تلك الخاصية عليه، و عند المحاولة لتجربه هذه الخاصية وتطبيقها عمليا لم تطبق بنجاح، والجدول التالي يوضح الرموز المستخدمة لتطبيق الخاصية.
- تم ترجمة محتوى البوابة إلى اللغة الإنجليزية على اعتبار أن هناك الملايين من المستخدمين يتقنون اللغة الإنجليزية ولا يتقنون اللغة العربية لكنهم في الوقت نفسه يسعون للاستفادة من بوابة سعودي وما يعرض عليها من خدمات.
- احتوت البوابة على العديد من العروض المرئية والتصاميم الإيضاحية مع عرض كل الصور بصيغ سهلة ومبسطة بالنسبة لمستخدميها ، إلى جانب إمكانية تسجيل المستخدم في البوابة والحصول على عدد متنوع من الخدمات.

(جدول يحتوي رموز استخدام لوحة المفاتيح في تصفح البوابة)

الرمز	الصفحة المستهدفة من الرمز
1	الصفحة الرئيسية
2	صفحة الأخبار
3	خريطة الموقع
4	البحث عن الموقع
5	الأسئلة المتكررة
6	صفحة المساعدة
7	عن البوابة
8	شروط الاستخدام
9	استجابة الموقع
C	صفحة اتصل بنا
P	سياسة الخصوصية
U	ميثاق العملاء

الجدول (٧) : سهولة الاستخدام و السرعة و السهولة في البحث و إمكانية الوصول إلى خدمات البوابه.

من الجدول رقم (٧) يتضح مدى إهتمام إدارة البوابة بتسهيل عملية استخدام الخدمات والبحث في البوابة من حيث تقسيم الخدمات حسب الفئات المختلفة للمستخدمين وتصميمها حسب احتياجاتهم المختلفة والتي بلغت نسبتها (٥٠%) ، وقد كانت هناك ثلاثة إجابات ب (نعم) مقابل ثلاثة اجابات ب (غير مكتمل) و انعدام الإجابة ب (لا) من أصل ستة عناصر ، ما يدل على مدى حرص البوابة على خدمة المستخدمين على أكمل وجه وذلك عن طريق التوجيهات والتسهيلات التي تقدمها لهم، مع اهمالها لبعض الفئات المهمة في المجتمع كالمرأة والمعوقين ، وهذه النتيجة تجيب على الجزء الأول من التساؤل الثالث للدراسة وهو (سهولة الاستخدام و السرعة و السهولة في البحث و إمكانية الوصول إلى خدمات البوابه).

المعايير الرئيسية	نعم	لا	غير مكتمل
أ. هل الموضوعات المدرجة في الصفحة الرئيسية مهمة للمواطن؟			✓
ب. ما هو مدى الترابط بين الموضوعات الرئيسية والفرعية على البوابة؟	✓		
ج. هل تتعدد الفئات المستهدفة والموجه إليها البوابة؟			✓
د. هل هناك توجيهات وتعليمات لكيفية استخدام البوابة؟	✓		
هـ. هل عرض النصوص في البوابة واضح ومفهوم ؟	✓		
و. هل البوابة مصممة حسب الاحتياجات المختلفة لفئات المستخدمين؟			✓
المجموع	٣	٠	٣
النسبة	%٥٠	٠	%٥٠

الشكل (٣٣) : معايير الأسماء والروابط.



يتضح من الشكل (٣٣) التزام البوابة بنوع وشكل ولون خط موحد وأن جميع الأسماء و الروابط تؤدي الغرض المطلوب، فعند الضغط على رابط عن المملكة تجد نظام الحكم ومجلس

يتضح من الشكل (٣٦) مايلي :

- أتاحت البوابة تقارير بحثية عن بعض مناطق المملكة ولبعض الجهات الحكومية حيث أنها أتاحت دليل للجهات الحكومية في عدد من المناطق بالمملكة.
- أتاحت أيضا معرفة أحوال الطقس في المناطق المختلفة حيث يتم اختيار المنطقة المراد معرفة طقسها بالضغط على القائمة المنسدلة وذلك ولمدة خمس أيام كما يتضح في الشكل رقم (٣٦-١)

الشكل رقم (٣٦-١) : احوال الطقس



من القائمة الرئيسية في الصفحة الرئيسية للبوابة وعند الضغط على رابط المشاريع والمبادرات يمكن الوصول إلى "الخطط الوطنية" والتي توفر رابط يمكن من الدخول على موقع وزارة النقل كما في الشكل (٣٦-٢).

الشكل رقم (٣٦-٢) : موقع وزارة النقل



- موقع وزارة النقل قام بتوفير دراسة واستكمال لعدة مشاريع مقامة في المملكة كما يتضح من الشكل (٣٦-٣).

الشكل (٣٦-٣): دراسة لوزارة النقل



جدول (٨) : ملائمة السياق للمحتوى.

المعايير الرئيسية	نعم	لا	غير مكتمل
أ. هل هناك معايير للأسماء والروابط؟	✓		
ب. هل وضحت البوابة رؤيتها ورسالتها وهدفها؟		✓	
ج. هل وفرت البوابة المصادر الرئيسية أو الأساسية للمعلومات؟	✓		
د. هل أتاحت البوابة تحليل و تقارير بحثية عن مناطق المملكة؟			✓
المجموع	٢	١	١
النسبة	%٥٠	%٢٥	%٢٥

نستنتج من الجدول رقم (٨) مايلي:

إن درجة الملائمة بين السياق والمحتوى في البوابة بلغت نسبة ٥٠% ، وذلك لأن إدارة البوابة لم تذكر و توضح رسالتها ورؤيتها و هدفها بشكل واضح ومباشر، وايضا لم تقم بعرض تقارير بحثية عن مناطق المملكة، وهذه النتيجة تجيب على الجزء الثاني من التساؤل الثالث للدارسة وهو (ملائمة السياق للمحتوى).

الشكل (٣٧) : القدرة على التطوير (تنافس البوابة البوابات الأخرى المشابهة لها من نفس النوع)



أولاً: تقييم كيفية تطوير المشاركة الإلكترونية للمواطنين من خلال المقارنة بين موقع البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية و بوابة حكومة دبي (جدول رقم ٩).

البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الوطنية السعودية			بوابة حكومة دبي			المعايير الرئيسية
غير مكتمل	لا	نعم	غير مكتمل	لا	نعم	
✓					✓	١. هل يوجد تقييم للنشاطات التي سوف تقوم بتقديمها الدولة في موقع البوابة؟
✓					✓	٢. هل أجنحة النشاطات الموجودة على الموقع تشتمل على جميع المعلومات التي تساعد على الوصول للنشاط مثل المكان والزمان والموضوع
✓					✓	٣. هل يوجد بيانات لكل الأنشطة من أجل التواصل: كالعنوان البريدي والإلكتروني وأرقام الهاتف و أسماء أصحاب الأعمال أو الأنشطة حتى يمكن التواصل معهم؟
✓					✓	٤. هل يوجد نماذج مخصصة للتعليقات في الموقع؟
	✓				✓	٥. هل تمت الإشارة إلى زمن الاستجابة المستغرق للرد على رسائل البريد الإلكتروني أو النماذج المرسلة إلكترونياً؟
✓			✓			٦. هل يوجد استبيان أو استطلاع للرأي في الموقع؟
✓					✓	٧. هل يتيح الموقع امكانية التشاور الرسمي؟
	✓			✓		٨. هل يوجد منتدى مفتوح للنقاش؟
	✓				✓	٩. هل يتيح الموقع تغذية مرتدة على السياسات والأنشطة؟
		✓			✓	١٠. هل توجد عبارة أو سياسة في الموقع تشجع مشاركة المواطنين؟
٥	٣	٢	١	١	٨	المجموع
%٥٠	%٣٠	%٢٠	%١٠	%١٠	%٨٠	النسب

بوابة حكومة دبي:

- بخصوص تقويم لنشاطات الدولة: يحوي الموقع تقويم (روزنامة) يعطينا التاريخ حتى عام ٢٠١٣ وعند اختيار أي يوم في التقويم يعطينا رابط باسم النشاط وبالضغط عليه ننقل لموقع النشاط للحجز او للحصول على معلومات إضافية.

- أجددة النشاطات الموجودة على الموقع تشتمل على جميع المعلومات التي تساعد على الوصول للنشاط مثل المكان والزمان والموضوع بشكل واضح وسهل
- يوجد بيانات لكل الأنشطة من أجل التواصل: كالعنوان البريدي والإلكتروني وأرقام الهاتف و أسماء أصحاب الأعمال أو الأنشطة حتى يمكن التواصل معهم

● بخصوص نماذج التعليقات : يوجد رابط (مشاركة بالرأي).

● الاشارة الى زمن الاستجابة المستغرق للرد على رسائل البريد الإلكتروني: تمت التواصل مع المسؤولين عن طريق البريد الإلكتروني وتمت إفادتنا بأن الوقت المستغرق بين الإستفسار والحصول على رد عن طريق الإيميل هو يوم واحد.

● بخصوص الاستبيان أو استطلاع للرأي : يوجد فقط استطلاع للرأي والاستبيانات للمواقع التي تتبع للبوابة فقط.

● بخصوص إمكانية التشاور الرسمي: يوجد رابط (اسئلة يتكرر طرحها) وهي مصنفة لجميع البوابات المندرجة تحت بوابة حكومة دبي.

● بخصوص المنتدى المفتوح : لا يوجد منتدى خاص بالبوابة حالياً ولكنه سوف يتم تشغيله مستقبلاً حيث تم إرسال استفسار لهم عن طريق البريد الإلكتروني عند وجود منتدى مفتوح للنقاش .

● توفر البوابة تغذية مرتدة من خلال التفاعل بين الحكومة وأصحاب العلاقة عن طريق لبريد الإلكتروني أو الهاتف، على سبيل المثال في إجراءات الطلاق في دبي يتم توجيه المستفيد للإرشاد الأسري وتقديم المشورة إما عن طريق الخط الساخن أو البريد الإلكتروني

البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الوطنية السعودية :

- بخصوص تقويم لنشاطات الدولة:الدخول على تقويم النشاطات سهل وواضح من خلال الصفحة الرئيسية للموقع، ولكن لم يتم تغطية جميع الفعاليات في المناطق

● أجددة النشاطات الموجودة على الموقع لا تشتمل على جميع المعلومات التي تساعد على الوصول للنشاط مثل المكان والزمان والموضوع

● يوجد بيانات ولكن لا يغطي جميع الأنشطة المقامة من أجل التواصل: كالعنوان البريدي والإلكتروني وأرقام الهاتف و أسماء أصحاب الأعمال

● بخصوص نماذج التعليقات : يتوفر في الموقع نموذج مخصص للتعليق على مدونة سعودي فقط.

● الإشارة الى زمن الاستجابة المستغرق للرد على رسائل البريد الإلكتروني: تمت التواصل مع المسؤولين عن طريق البريد الإلكتروني ولم يصل الرد على الإستفسار المرسل عن طريق البريد الإلكتروني.

● بخصوص الاستبيان أو استطلاع للرأي : يوجد فقط استطلاع للرأي ولا يوجد أي استبيان.

● بخصوص إمكانية التشاور الرسمي: اتاح الموقع للمستخدمين الاستشارة فقط من خلال الرابط المسمى بـ (الاسئلة المتكررة) الموجود في القائمة اليمنى في الصفحة الرئيسية.

● بخصوص المنتدى المفتوح : لا يوجد منتدى خاص بالبوابة ولكن عوضاً عن ذلك أنشأت البوابة "سعودي" صفحات خاصة بها على مواقع التواصل الاجتماعي منها الفيس بوك وتويتر

● بخصوص التغذية مرتدة لم تتح البوابة أي تغذية مرتدة على السياسات والأنشطة وإنما ذكر نبذة مختصرة عن النشاط دون إمكانية كتابة ردود الأفعال

<ul style="list-style-type: none"> • بخصوص عبارات لتشجيع مشاركة المواطنين : يوجد العديد من العبارات التشجيعية (رعاية جميع فئات المجتمع هدفنا) (استند من البيانات الحكومية المفتوحة) ولكن غير مفعلة بالشكل المطلوب. 	<ul style="list-style-type: none"> • بخصوص عبارات لتشجيع مشاركة المواطنين : يوجد العديد من العبارات التشجيعية مثل (سأفعل اذا فعلت انت) ، (نعمل لأجلكم)، (شارك برأيك)، (تسرنا خدمتكم).
---	---

ثانياً: تقييم كيفية تطوير تدفق المعلومات من المواطنين وإيهم من خلال المقارنة بين البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية و بوابة حكومة دبي جدول رقم (١٠):

أ- تدفق المعلومات باتجاه واحد :

البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الوطنية السعودية			بوابه حكومة دبي			المعايير الرئيسية
غير مكتمل	لا	نعم	غير مكتمل	لا	نعم	
✓					✓	ح- هل هناك مواقع أو بوابات أخرى للحكومة الإلكترونية على الويب؟
		✓			✓	خ- هل هناك معلومات عن الاتصال بالجهات المعنية في المواقع الحكومية؟
		✓			✓	د- هل الانظمة واللوائح الحكومية متاحة للإطلاع على الموقع؟
✓					✓	ذ- هل الموقع مزود بإمكانيات للبحث؟
		✓			✓	ر- هل يستطيع المواطن تحميل أو طباعة النماذج الحكومية؟
٢	صفر	٣	٠	صفر	٥	المجموع
%٤٠	%٠	%٦٠	%٠	%٠	%١٠٠	النسب

<p>البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الوطنية السعودية :</p> <ul style="list-style-type: none"> • بخصوص وجود بوابات أخرى : يوجد حصر وإدراج لجميع البوابات الحكومية التابعة لحكومة المملكة العربية السعودية. • بخصوص معلومات الاتصال: يوجد على جميع المواقع الحكومية التابعة للبوابة رابط للاتصال بالجهة (عن طريق البريد الإلكتروني و الهاتف). • بخصوص الأنظمة واللوائح: يوجد عدد هائل من اللوائح والأنظمة الحكومية بالإضافة الى نبذه عن نظام الحكم في المملكة. • بخصوص البحث: يوجد إمكانيات بحث متقدمة ولا يوجد خدمة لذوي الاحتياجات الخاصة. • بخصوص تحميل أو طباعة النماذج الحكومية : يمكن البوابة المستخدم من إظهار النماذج والملفات كملف PDF وبذلك يمكن طباعتها وحفظها فقط. 	<p>بوابة حكومة دبي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • بخصوص وجود بوابات أخرى : يوجد حصر وإدراج لجميع البوابات الحكومية التابعة لحكومة دبي. • بخصوص معلومات الاتصال: يوجد على جميع المواقع الحكومية التابعة لحكومة دبي رابط اتصل (عن طريق البريد الإلكتروني و الهاتف) • بخصوص الأنظمة واللوائح: يوجد عدد هائل من اللوائح والأنظمة الحكومية (النظام القضائي، القوانين المحلية) بالإضافة الى دستور دولة الإمارات. • بخصوص البحث: يوجد إمكانيات بحث ممتازة تتضمن تسهيل خدمة البحث لذوي الاحتياجات الخاصة وهي عملية البحث باستخدام الصوت أيضا بالتحديد على المعلومات المكتوبة فيقوم الكمبيوتر بقراءتها. • بخصوص تحميل أو طباعة النماذج الحكومية : يمكن البوابة المستخدم من طباعة النماذج والملفات أو إضافتها إلى المفضلة أو تحميلها كملف PDF.
---	---

ب- تدفق المعلومات باتجاهين جدول رقم (١١):

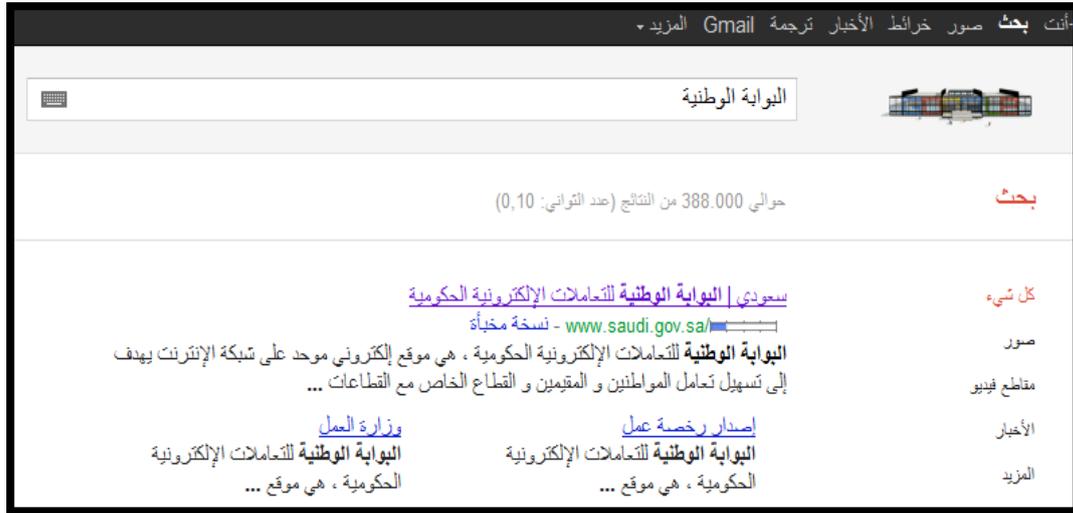
البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الوطنية السعودية			حكومة دبي			المعايير الرئيسية
غير مكتمل	لا	نعم	غير مكتمل	لا	نعم	
	✓		✓			خ- هل يستطيع المواطن رفع النماذج والتقارير على الموقع بعد تعبئتها؟
		✓			✓	د- هل يستطيع المواطنون مراسلة القطاعات الحكومية عبر البريد الإلكتروني؟
✓					✓	ذ- هل يوجد مجال للتواصل والمراسلة عبر رسائل الجوال أو عبر الشبكات الاجتماعية كالفيس بوك و التويتر؟

	✓		✓			ر- هل تتيح البوابة إمكانية التواصل والمشاركة عن طريق تبادل المعلومات و المعرفة عبر الوسائط المتعددة ، الصور ، الصوت و الفيديو ؟
		✓			✓	ز- هل تتيح البوابة للمواطن تحويل او دفع الفواتير من خلالها ؟
		✓			✓	س- هل توفر البوابة السرية والأمان للمواطن عند إجرائه لعمليات الدفع والتحويل المالي؟
	١	٢	٣	٢	صفر	المجموع
	~١٧%	~٣٣%	٥٠%	٣٣%	٠%	النسب
<p>بوابة حكومة دبي:</p> <ul style="list-style-type: none"> تمكن البوابة من رفع النماذج والتقارير على الموقع بعد تعبئتها في غالبية النماذج الحكومية ، كما أن بعض من النماذج المستخدمة متوفر على شكل ملف pdf ما يحتاج الى الطباعة ومن ثم ارساله عن طريق البريد ويظهر أن موقع حكومة دبي يتيح إعادة إرسال النماذج بعد تعبئتها الأمر الذي لا يظهر في موقع الحكومة السعودية. يستطيع المواطنون مراسلة جميع القطاعات الحكومية عبر البريد الإلكتروني ويتم الرد بشكل سريع ومرضي حكومة دبي الإلكترونية أول من أطلق بوابة خاصة بالهاتف المتحرك في المنطقة، لإبقاء الناس على تواصل مع الخدمات الإلكترونية في أثناء تحركاتهم، وتستخدم الرسائل القصيرة للتواصل بين العملاء وكافة الدوائر المحلية لحكومة دبي ، باللغتين العربية والإنجليزية، داخل الإمارات فقط، وباتجاهين: (الاستعلام)؛ ليستفسر العميل عن معاملته أو عن خدمة ما برسالة نصية قصيرة إلى الدائرة المعنية موضحاً فيها رمز الخدمة وتوابعها على الرقم ٤٤٨٨.. و(الإشعار)؛ حيث ترسل الدائرة إشعارات نصية إلى العميل عن خدماتها وفعاليتها إلى هاتفه المتحرك، أو معلومات بناءً على بيانات معاملته الخاصة. ولكن لا يتيح ارسال الوسائط النصية من قبل المستفيد على موقع البوابة. <p>البوابة الوطنية التابعة لحكومة المملكة العربية السعودية:</p> <ul style="list-style-type: none"> جميع النماذج الموجودة متوفرة على شكل ملف pdf و تحتاج الى طباعتها ومن ثم ارسالها عن طريق البريد يستطيع المواطنون مراسلة جميع القطاعات الحكومية عبر البريد الإلكتروني 						

ت - الإنتخاب الإلكتروني جدول رقم (١٢).

البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الوطنية السعودية			بوابه حكومة دبي			المعايير الرئيسية
غير مكتمل	لا	نعم	غير مكتمل	لا	نعم	
✓				✓		ح- هل هناك مؤشر للانتخاب الإلكتروني على البوابة؟
	✓			✓		خ- هل هناك مجال للتصويت الإلكتروني في الإنتخابات ؟
	✓			✓		د- هل هناك امكانية للمناقشة الانتخابية من خلال المنتديات ؟
	✓			✓		ذ- هل هناك مجال للاستبيان الإلكتروني الانتخابي ؟
	✓			✓		ر- هل يوجد تقييم للنشاطات و السياسات الخاصة بالناخبين ؟
	✓			✓		ز- هل هناك مؤشر للانتخاب الإلكتروني على البوابة؟
٠	٥	٠	٠	٦	٠	المجموع
%٢٠	%٨٠	%٠	%٠	%١٠٠	%٠	النسب
البوابة الوطنية التابعة لحكومة المملكة العربية السعودية: يتوفر في الموقع رابط للانتخاب في السعودية ولكنه غير مكتمل ويحتاج إلى تطوير وتفعيل بشكل أفضل كما تم التوضيح في الدراسة			بوابة حكومة دبي: لايتوفر في موقع البوابة رابط للإنتخابات الوطنية وإنما عند البحث في محرك جوجل توصلت الى الرابط: http://uaenec.ae/default.aspx موقع اللجنة الوطنية للانتخابات			

الشكل (٣٨) : دعم البوابة السعودية من قبل محركات البحث المختلفة ، دعم البوابة بمحرك خاص.



يتضح من الشكل رقم (٣٨) مايلي:

- تم البحث عن موقع البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية في محركات البحث التالية: محرك بحث Google ، محرك بحث Yahoo ، محرك بحث AltaVista و محرك بحث Raddadi وكانت النتيجة أنه يمكن الوصول للموقع من خلالها اي أن البوابة مدعومة من قبل محركات البحث المختلفة.
- وكما ان البوابة توفر محرك بحث خاص في موقعها من خلال الضغط على ايقونة بحث الموجودة في اعلى موقع البوابة.

الشكل (٣٩) : إتاحة البوابة سبعة أيام في الأسبوع و أربع وعشرين ساعة في اليوم.



يتضح من الشكل (٣٩) أن موقع البوابة متاح يومياً على مدار الـ ٢٤ ساعة كونها بوابة إلكترونية يمكن الدخول عليها بواسطة الاتصال بالإنترنت ثم الدخول على الرابط : <http://www.saudi.gov.sa/> للحصول على جميع خدماتها.

الشكل (٤٠) : توثيق و تشفير الإجراءات والمعاملات وسلامتها.

من الشكل (٤٠) يتضح مايلي :

- تم الدخول على رابط ابشر لإتمام معاملات الجوازات من المنزل فظهرت صفحة وزارة الداخلية تحتوي على نموذج لتعبئة البيانات ومعلومات التحقق برقم الهوية للتأكد من سلامة المعاملة.
- تم توضيح سياسة الخصوصية والتحذير من استخدام رقم هوية شخص آخر.
- هذا دليل على أن البوابة تلتزم بالسرية لمعلومات المستخدمين وتتأكد من سلامة المعاملات المقدمة.

و يتضح من الشكل رقم (٤١) مايلي:

- امكانية عمل عدة نشاطات على الخط المباشر سواء تعبئة نموذج او تحميل نموذج آخر وعمل بحث عن معلومة معينة وطلب خدمة اخرى وهذا دليل ان موقع البوابة يحقق الفعالية المطلوبة.

الشكل (٤١) : إمكانية معالجة وعمل عده نشاطات على الخط المباشر.

طلب تسجيل طالب للصف الاول الابتدائي	طلب زيارة عائلية
	
استعلام عن حجز مركبة	طلب توظيف
	

الجدول (١٣) :العوامل المهمة في موقع البوابة الوطنية.

غير مكتمل	لا	نعم	المعايير الرئيسية
٠%	٠%	١٢~%	١. المطابقة مع معلومات الأداء العامة
١٨~%	٠%	١٨~%	٢. سهولة الاستخدام ، السرعة ، السهولة في البحث ، إمكانية الوصول إلى خدمات البوابة
٦~%	٦~%	١٢~%	٣. ملائمة السياق للمحتوى
٦~%	٠%	٠%	٤. القدرة على التطوير (تنافس البوابة البوابات الأخرى المشابهة لها من نفس النوع)
٠%	٠%	٦~%	٥. الاتصال (دعم البوابة من قبل محررات البحث المختلفة ، دعم البوابة بمحرك خاص)
٠%	٠%	٦~%	٦. الإتاحة (إتاحة البوابة سبعة أيام في الأسبوع و أربع وعشرين ساعة في اليوم)
٠%	٠%	٦~%	٧. السرية (توثيق و تشفير الإجراءات والمعاملات وسلامتها)
٠%	٠%	٦~%	٨. الفعالية (إمكانية معالجة وعمل عده نشاطات على الخط المباشر)
٣٠~%	٦~%	٦٦~%	النسبة الكلية

نستنتج من الجدول رقم (١٣) مايلي :

إن البوابة اهتمت بعدد من العوامل المهمة كما اهتمت بتقديمها وعرضها على اكمل وجه حيث حققت نسبة ٦٦% من الاجابة ب (نعم)، الا ان هناك بعض العوامل التي يستحب دعمها و تطويرها حيث حصلت على نسبة ٣٠% بالنسبة للعوامل (الغير مكتملة) و ٦% للتي اجيب عليها ب (لا)، وهذا يجيب على التساؤل الثالث من الدراسة.

ثالثا: الدراسة الميدانية

في هذه الجزئية سوف يتم تحليل اسئلة الإستبيان احصائيا عن طريق استخدام برنامج SPSS والمكون من مجموعة من الأسئلة المغلقة والتي تم تقسيمها إلى ست مجموعات وهي :

١. المعلومات العامة
٢. الخدمات التي يحتاجها المستخدمين موقع البوابة الوطنية السعودية وحجم الاستخدام.
٣. مشاركة المواطنين لموقع البوابة كمستخدمين لها
٤. تدفق المعلومات من وإلى المواطنين
٥. العوامل المهمة بالنسبة للمواطن في موقع البوابة
٦. الأدلة المتوفرة على موقع البوابة الوطنية والتي تم استخدامها .

وقد تم تصميم الاستبيان بشكل إلكتروني والذي تمت اتاحته على الرابط التالي:

<https://docs.google.com/spreadsheet/embeddedform?formkey=dG5UM3RLUzBGV0IFQ2JQMmlRYiIDZGc6MQ>

وتعرض الدراسة نتائج تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الجداول التكرارية والنسب المئوية والاختبارات الإحصائية.

نتائج الدراسة:

٣.١: التحليل الاحصائي

في الجزئية التالية سوف يتم تحليل بيانات المعلومات العامة الخاصة بعينة الدراسة وتحديد مواصفاتها والتي بلغت عدد ٢٣١ مفردة ، فقط اتضح من الجدول المذكور ادناه أن معظم عينة الدراسة تشكلت من حيث النوع من الإناث بنسبة ٥٨%، ومن حيث العمر ممن هم ما بين ٢٠ الى ٣٠ عاما بنسبة ٤٢%، ومن حيث المستوى التعليمي من الحاصلين على البكالوريوس بنسبة ٤٩%، ومن حيث الجنسية من السعوديين بنسبة ٩١%، ومن حيث الفئات ممن هم مقتدرين صحيا بنسبة ٩٨%، ومن حيث المنطقة السكنية ممن هم يسكنون المنطقة الغربية بنسبة ٩٢%، و ٦٩% ممن هم موظفون ويعملون في القطاع الحكومي بنسبة ٥٨%.

باستخدام معامل التوافق لقياس مدى المشاركة بين متغيرين للمتغيرات الديموجرافية لعينة الدراسة تم التوصل الآتي:

لدراسة العلاقة بين استخدام الخدمات المتوفرة في موقع البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية والعمر يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستخدام و العمر وذلك بدرجة ثقة ٩٥% حيث أن قيمة $p\text{-value}=0.003$ ، ومن الواضح أن أكبر عدد من المستخدمين كانوا من الفئة العمرية ٢٠-٣٠.

جدول (١٤) مواصفات العينة وعلاقة الاستخدام بالعوامل الديموجرافية:

المعنوية	معامل التوافق	لا يستخدم	يستخدم	النسبة	التكرار	العمر
0.003	0.254	59	50	47.2	109	20-30
		15	39	23.4	54	30-40
		14	27	17.7	41	40-50
		7	17	10.4	24	50-60
		٠	3	1.3	3	فوق ٦٠
		٩٥	١٣٦	100	٢٣١	المجموع
المعنوية	معامل التوافق	لا يستخدم	يستخدم	النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
0.082	0.168	٨	٨	6.9	16	ثانويه او اقل
		٣	١٣	6.9	16	دبلوم
		٥٣	٥٩	48.5	112	بكالوريوس
		٣١	٥٦	37.7	87	تعليم عالي
		٩٥	١٣٦	100	231	المجموع
		المعنوية	معامل التوافق	لا يستخدم	يستخدم	النسبة
0.002	0.261	٤٥	٨٩	58	134	قطاع حكومي
		٨	١٨	11.3	26	قطاع خاص
		٢	٣	2.2	5	عمل خاص
		١	٣	1.7	4	متقاعد
		٣٩	٢٣	26.8	62	لا اعمل
		٩٥	١٣٦	100	231	المجموع
المعنوية	معامل التوافق	لا يستخدم	يستخدم	النسبة	التكرار	الجنسية
0.816	0.042	٨٥	١٢٥	90.9	210	سعودي
		٩	١٠	8.2	19	غير سعودي
		١	١	0.9	2	غير محدد
		٩٥	١٣٦	100	231	المجموع
المعنوية	معامل التوافق	لا يستخدم	يستخدم	النسبة	التكرار	التوظيف
0.000	0.253	52	107	68.8	159	موظف
		42	27	29.9	69	غير موظف
		1	2	1.3	3	غير محدد
		95	136	100	231	المجموع
المعنوية	معامل التوافق	لا يستخدم	يستخدم	النسبة	التكرار	النوع
0.000	0.247	69	64	57.6	133	أنثى
		26	72	42.4	98	ذكر
		95	136	100	231	المجموع
المعنوية	معامل التوافق	لا يستخدم	يستخدم	النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
0.156	0.126	0	2	0.9	2	أرمل
		42	46	38.1	88	أعزب
		53	88	61	141	متزوج
		95	136	100	231	المجموع
المعنوية	معامل التوافق	لا يستخدم	يستخدم	النسبة	التكرار	المنطقة السكنية
0.539	0.115	٢	٠	0.9	٢	الجنوبية
		١	١	0.9	٢	الشرقية
		٢	٢	1.7	٤	الشمالية
		٨٦	١٢٧	92.2	٢١٣	الغربية
		٤	٦	4.3	١٠	الوسطى
		٩٥	١٣٦	100	٢٣١	المجموع
المعنوية	معامل التوافق	لا يستخدم	يستخدم	النسبة	التكرار	فئة المستخدمين
0.474	0.080	٩٤	١٣٢	97.8	٢٢٦	مقدر صحيا
		٠	٢	0.9	٢	ذوي الاحتياجات
		١	٢	1.3	٣	غير محدد
		٩٥	١٣٦	100	٢٣١	المجموع

ولدراسة العلاقة بين استخدام الخدمات في موقع البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية والمستوى التعليمي يتضح عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستخدام و **المستوى التعليمي** بدرجة ثقة ٩٥% حيث أن قيمة $p\text{-value}=0.082$. كما يتضح عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستخدام و **جنسية المستخدم** بدرجة ثقة ٩٥% حيث أن قيمة $p\text{-value}=0.816$. وكذلك عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستخدام و **الحالة الاجتماعية** بدرجة ثقة ٩٥% حيث أن قيمة $p\text{-value}=0.156$. وايضا عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستخدام و **المنطقة السكنية** بدرجة ثقة ٩٥% حيث أن قيمة $p\text{-value}=0.539$. و عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستخدام و **فئة المستخدمين** بدرجة ثقة ٩٥% حيث أن قيمة $p\text{-value}=0.474$.

ولدراسة العلاقة بين استخدام الخدمات في موقع البوابة الوطنية وبيانات العمل يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستخدام و **نوع العمل** بدرجة ثقة ٩٥% حيث أن قيمة $p\text{-value}=0.002$ ، ومن الواضح أن أكبر عدد من المستخدمين كانوا من موظفي القطاع الحكومي. كذلك إتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستخدام و **التوظيف** بدرجة ثقة ٩٥% حيث أن قيمة $p\text{-value}=0.00$ ، ومن الواضح أن أكبر عدد من المستخدمين كانوا من الموظفين، وايضا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستخدام و **الجنس** بدرجة ثقة ٩٥% حيث أن قيمة $p\text{-value}=0.00$ ، ومن الواضح أن الرجال أكثر إستخداما للموقع من النساء. وبذلك تم اثبات **الفرضية الأولى** من الدراسة بأن هناك علاقة بين الاستخدام وبين نوع العمل و التوظيف والجنس، وعدم وجود علاقة بين الاستخدام والمستوى التعليمي والجنسية والحالة الاجتماعية والمنطقة السكنية وفئة المستخدمين .

٣.٢ الخدمات التي يحتاجها المستخدمين في موقع البوابة الوطنية السعودية وحجم الاستخدام

في الجزئية التالية يتضح من الجداول ادناه ان نسبة استخدام الموقع من قبل عينة الدراسة قد بلغ ٥٩% مقابل ٤١% لا يقومون باستخدامها وهذه نسبة تعتبر عالية نسبيا لعدم الاستخدام وسوف يتم التطرق الى العوامل التي تؤثر على سهولة استخدام الموقع في الاجزاء القادمة من البحث.

جدول (١٥) استخدام الخدمات عبر موقع البوابة الوطنية

النسبة	التكرار	الاستخدام
41.1	95	لا
58.9	136	نعم
100	231	المجموع

كما يظهر الجدول التالي الخدمات التي يحتاجها الأفراد من البوابة سواء كانت مدرجة أو غير مدرجة من الموقع، كما أضافت العينة بعض الخدمات التي لم يتم ذكرها في القائمة حسب جدول رقم (١٧).

جدول (١٦) الخدمات التي يحتاجها الأفراد على موقع البوابة الوطنية

م	الخدمات التي يحتاجها الأفراد على موقع البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية	التكرار	النسبة
1	تجديد بطاقة الاحوال او اصداها	131	56.7
2	خدمات البلدية	42	18.2
3	مصلحة الجمارك	18	7.8
4	محركات البحث للجامعات	82	35.5
5	خدمات سداد الإلكتروني	112	48.5
6	خدمات صندوق التنمية العقاري	50	21.6
7	الاستعلام عن منع السفر	41	17.7
8	الاستعلام عن حالة جواز السفر	67	29
9	خطة البعثات الحاليه ونتائجها	40	17.3
10	الاستعلام عن المعاملات	41	17.7
11	الاستعلام عن البلاغات والشكاوي	40	17.3
12	الاستعلام عن مؤسسات الأعمال والبنوك	56	24.2
13	الاستعلام عن القضايا والمخالفات المروريه	86	37.2
14	الانتخاب او التصويت لمجالس البلدية	31	13.4
15	الاستعلام عن الانشطة والمعارض الفنيه	33	14.3
16	طلب مساعده امنيه (اسعاف- شرطه- مطافي)	36	15.6
17	خدمات مفوضي الهيئة العامه للقصر	15	6.5
18	الاستعلام عن انتهاء فترة الاقامه	30	13
19	الاستعلام عن المؤسسة العامه للتأمينات الاجتماعيه	57	24.7
20	التدريب والتعليم والثقافه	52	22.5
21	تامين التقاعد	37	16
22	طلب استقدام (عامل او عامله)	65	28.1
23	طلب تامين طبي	41	17.7
24	طلب تصريح عمل	27	11.7
25	طلب رخصة قياده	52	22.5
26	التسجيل المركزي للباحثين عن العمل	39	16.9
27	الاستعلام عن فواتير الكهرباء والماء والهاتف	89	35.5
28	الاستعلام عن المتاحف والمكتبات	37	16

جدول (١٧) بعض الخدمات الأخرى المطلوبة من عينة الدراسة

م	خدمات أخرى ثم طلبها من الافراد بالاضافه للمذكوره في الاستبيان
1	طلب زياده
2	تجديد جميع الوثائق الشخصيه + حجز مواعيد في الصحيه
3	ارسال الشكاوي لديوان المظالم ٢+التوظيف+التقديم في الجامعات
4	استخراج شهادة الميلاد
5	الاستعلام عن القائمة السوداء بسمه
6	التأثيرات
7	الجهات المنظمة للسياحه الداخليه
8	خدمات وزارة العمل
9	خدمة أبشر
10	غرامات المرور

٣.٣ مشاركة المواطنين لموقع البوابة كمستخدمين لها

جدول رقم (١٨) طرق تفعيل مشاركة المواطنين لموقع البوابة كمستخدمين لها

نوع المشاركة	لا	لا اعلم	نعم	المجموع	يستخدم	لا يستخدم	كاي ٢	المعنوية
وجود اجنده بالتاريخ للنشاطات في الصفحة الرئيسية	30	142	59	231	136	95	62.858	0.00
الأجندة الموجودة على الموقع تشمل جميع المعلومات الموصلة لمكان النشاط	43	131	57	231	136	95	80.325	0.00
وجود نماذج للتعليق وتقديم الاقتراحات على الصفحة الرئيسية	40	134	57	231	136	95	74.670	0.00
وجود زمن محدد للإستجابة والرد على المعاملات	61	144	26	231	136	95	63.261	0.00
توجد استبيانات أو استطلاع على الخط المباشر للصفحة	51	144	36	231	136	95	54.931	0.00
يتم توفي استشارة رسمية على الخط المباشر للصفحة	65	148	18	231	136	95	57.251	0.00
يوجد مدى للمناقشات المفتوحة على الصفحة	53	147	31	231	136	95	58.696	0.00
يسمح بأخذ الراي في نوعية الأنشطة والخدمات على الموقع	60	138	33	231	136	95	63.713	0.00
يوجد جمل على الموقع تشجع المواطن على المشاركة في الموقع	44	141	46	231	136	95	72.311	0.00
وجود بيانات لكل انشطه من أجل التواصل	38	132	61	231	136	95	73.851	0.00

يتضح من الجدول السابق أن طرق تفعيل مشاركة المواطنين لموقع البوابة يزداد ليصل الى أعلى مستوى له بوجود "بيانات لكل الأنشطة من أجل التواصل" وكذلك وجود "أجندة بالتاريخ للنشاطات في الصفحة الرئيسية" بنسبة ٢٦% لكليهما، يليها وجود "أجندة على الموقع بجميع المعلومات الموصلة الى مكان النشاط" ، و وجود "نماذج للتعليق وتقديم الاقتراحات على الصفحة الرئيسية" بنسبة ٢٥% لكليهما، أما بقية طرق المشاركة – الظاهرة في الجدول- فبلغت الموافقة على وجودها نسب ضئيلة تراوحت ما بين ٢٠-٨%.

و لإختبار الفرضية الثانية عما اذا كان هناك علاقة طردية بين درجة المشاركة وبين درجة الاستخدام، بإستخدام مربع كاي للإستقلال لدراسة مدى استقلالية الإستخدم وأنواع المشاركات المختلفة تم التوصل الى الآتي:

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستخدام و وجود أجندة بالتاريخ للنشاطات في الصفحة الرئيسية للموقع، كما نلاحظ أن توفر الأجندة يزيد من عدد المستخدمين. كذلك بالنسبة لشمول أجندة النشاطات في الموقع على جميع المعلومات التي تساعد على الوصول للنشاط مثل الزمان والمكان و الموضوع، حيث نلاحظ أن توفر المعلومات التي تساعد على الوصول للنشاط يزيد من عدد المستخدمين. وايضا بالنسبة الى وجود نماذج للتعليق و تقديم الاقتراحات على الصفحة الرئيسية، فنلاحظ أن وجود النماذج على الصفحة يزيد من عدد المستخدمين. وعن وجود زمن محدد للإستجابة و الرد على المعاملات عبر البريد الإلكتروني يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بينها وبين الاستخدام ، فنلاحظ أن العدد الأكبر من المستخدمين لا يجدون أن هناك زمن محدد للإستجابة والرد على المعاملات عبر البريد الإلكتروني. وعن جود استبيانات أو استطلاع للرأي على الخط المباشر في الصفحة الرئيسية يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بينها وبين الاستخدام، ونلاحظ أن العدد الأكبر

من المستخدمين لا يعلمون بوجود استبيانات أو استطلاع للرأي على الخط المباشر في الصفحة الرئيسية. وعن توفير استشارة رسمية على الخط المباشر على الصفحة الرئيسية يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بينها وبين الاستخدام ، فنلاحظ أن العدد الأكبر من المستخدمين منهم لا يعلم بوجود استشارة رسمية على الخط المباشر على الصفحة الرئيسية. وعن وجود منتدى للمناقشات المفتوحة على الموقع يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بينها وبين الاستخدام، فنلاحظ أن العدد الأكبر من المستخدمين لا يعلمون بوجود منتدى للمناقشات المفتوحة على الموقع. وعن السماح بأخذ الرأي في نوعية الأنشطة و الخدمات الموضوعية على الموقع يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بينها وبين الاستخدام. فنلاحظ أن العدد الأكبر من المستخدمين لا يجدون أنه من المسموح أخذ الرأي في نوعية الأنشطة والخدمات الموضوعية على الموقع. وعن وجود جمل على الموقع تشجع المواطنين على المشاركة في الموقع يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بينها وبين الاستخدام، فنلاحظ أن العدد الأكبر من المستخدمين لا يعلمون بوجود جمل على الموقع تشجع المواطنين على المشاركة في الموقع. وعن وجود بيانات لكل الأنشطة من أجل التواصل كالعنوان البريدي و الإلكتروني و أرقام الهاتف و أسماء أصحاب الأعمال أو الأنشطة التي تمكن التواصل معهم يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بينها وبين الاستخدام، فنلاحظ أن وجود بيانات الأنشطة على الصفحة يزيد من عدد المستخدمين ، ويظهر أن جميع تلك المشاركات كانت لها علاقة ذات دلالة إحصائية مع الاستخدام بدرجة ثقة ٩٥% حيث أن قيمة $p\text{-value}=0.00$.

٣. ٤ تدفق المعلومات من وإلى المواطنين

جدول رقم (١٩) تدفق المعلومات من وإلى المواطنين

نوع التدفق	حالات التدفق	لا	لا اعلم	نعم	المجموع	يستخدم	لا يستخدم	كاي ٢	المعنوية
تدفق المعلومات باتجاه واحد	عندما يتوفر نشاط حديث على صفحات مؤسسة الأعمال يظهر برابط على موقع البوابه	35	143	53	231	136	95	61.806	0.00
	تتوفر معلومات عن الاتصال بالجهات المعنية والمؤسسات على الموقع	26	126	79	231	136	95	85.878	0.00
	تتوفر امكانيه للبحث على الموقع	20	126	85	231	136	95	85.589	0.00
	يوفر الموقع الإلكتروني امكانيه انزال وطباعة النماذج	8	117	106	231	136	95	101.759	0.00
تدفق المعلومات باتجاهين	يستطع المواطن تحميل وتعبئة النماذج والتقارير من خلال الموقع وإرسالها	41	116	74	231	136	95	101.320	0.00
	يستطع المواطن مراسلة القطاعات في المناطق المختلفة	46	136	49	231	136	95	66.838	0.00
	وجود معلومات للمراسله عبر رسائل الجوال	49	126	56	231	136	95	84.769	0.00
	وجود مجال الاتصال بين المواطن والحكوم عبر الشبكات الاجتماعية	47	149	35	231	136	95	47.874	0.00
	توفير الوسائط المتعددة	38	145	48	231	136	95	53.398	0.00
	امكانية التواصل عبر التويتر	43	151	37	231	136	95	49.071	0.00
	امكانية تحويل او دفع الفواتير	20	122	89	231	136	95	92.548	0.00
	توفير الامان والسريه لمعلومات المواطن عند دفع الفواتير	12	136	83	231	136	95	72.840	0.00
	وجود رابط للانتخاب الإلكتروني في الموقع	24	178	29	231	136	95	22.358	0.00
	يتوفر منتدى يسهل عملية الحوار والمناقشة بين المواطنين	49	156	26	231	136	95	39.215	0.00
الديموقراطية والانتخاب الإلكتروني	وجود تقييم للانشطه الحكوميه الإلكترونيه المتوفرة على الصفحة	51	143	37	231	136	95	64.772	0.00

يتضح من جدول رقم (١٩) ان تدفق المعلومات باتجاه واحد قد ظهر بشكل أوسع في موقع البوابة الوطنية من قبل المواطنين حيث بلغت أعلى المشاهدات من قبل المواطنين في إمكانية إنزال وطباعة النماذج بنسبة ٤٦%، وتوفر إمكانية البحث بنسبة ٣٧%، وتوفر معلومات الاتصال بنسبة ٣٤%. اما بالنسبة الى تدفق المعلومات باتجاهين فقد أخذت نصيباً أقل من المشاهدات من قبل المواطنين حيث بلغت أعلى مشاهدة في دفع الفواتير بنسبة ٣٩%، والأمان والسرية بنسبة ٣٦%، وتحميل للنماذج بنسبة ٣٢%. أما بالنسبة الى معلومات الديموقراطية والانتخاب الإلكتروني فقد بلغت نسب المشاهدة لها من قبل المواطنين نسبة منخفضة تراوحت ما بين ١١-١٦% في الأنشطة المتوفرة في الجدول. كما نلاحظ من الجدول أن العدد الأكبر من المستخدمين لا يعلمون بوجود تقييم للأنشطة الحكومية الإلكترونية المتوفرة على الصفحة الرئيسية وكذلك معظم العناصر السابقة.

وعن اختبار الفرضية الثالثة عن اذا ما كان هناك علاقة بين درجة تدفق المعلومات وبين درجة الاستخدام، تم استخدام مربع كاي للإستقلال لدراسة مدى استقلالية الإستخدام و عوامل تدفق المعلومات من و إلى المواطنين أو علاقتها بها ، ولإعتبرات احصائية بسبب أن أكثر من ٢٠% من الخلايا في الجدول السابق للقيمة المتوقعة لها عند إجراء إختبار مربع كاي كانت أقل من (٥) ، ما يتعارض مع شروط الاختبار لذا تم القيام بضم العامود "لا" والعامود "لا أعلم" لحل هذه المشكلة ، وقد تم التوصل الى النتائج التالية:

١- عندما يتوفر نشاط حديث على صفحات مؤسسات الأعمال يظهر برابط على موقع البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بينها وبين الاستخدام وذلك بدرجة ثقة ٩٥% حيث أن قيمة $p\text{-value}=0.00$ ، ونلاحظ أن ذلك النشاط يزيد من عدد المستخدمين. وكذلك هو الحال بالنسبة الى جميع العناصر الأخرى التالية:

٢- توفر معلومات عن الاتصال بالجهات المعنية و المؤسسات على الموقع الحكومي على الإنترنت.

٣- وجود تقييم للأنشطة الحكومية الإلكترونية المتوفرة على الصفحة الرئيسية .

٤- توفر محرك بحث خاص بالموقع

٥- توفر معلومات عن الاتصال بالجهات المعنية و المؤسسات على الموقع الحكومي على الإنترنت

٦- توفير الموقع الإلكتروني لإمكانية انزال وطباعة النماذج الحكومية

٧- تحميل وتعبئة النماذج والتقارير من خلال الموقع وإرسالها مرة أخرى

٨- مراسلة القطاعات في المناطق المختلفة عبر البريد الإلكتروني

٩- وجود معلومات للمراسلة عبر رسائل الجوال

١٠- توفر الوسائط المتعددة الأشكال والصور والفيديو على الموقع

١١- إمكانية التواصل عبر التويتر

١٢- إمكانية تحويل أو دفع الفواتير

١٣- توفير الأمان والسرية لمعلومات المواطن عند دفع الفواتير الكترونياً

١٤- وجود رابط للانتخاب الإلكتروني في الموقع

١٥- وجود مجال للاتصال بين المواطن والحكومة عبر الشبكات الاجتماعية كالفيس بوك

١٦- و توفر منتدى يسهل عملية الحوار والمناقشة بين المواطنين والحكومة والمؤسسات

المختلفة، ونلاحظ أن العاملين الاخيرين ليس من الاسباب القوية لمساعدة المستخدمين و زيادة أعدادهم.

٣. ٥ العوامل المهمة بالنسبة للمواطن في موقع البوابة

جدول رقم (٢٠) العوامل المهمة بالنسبة للمواطن في موقع البوابة

العامل	ليس مهما	مهم أحيانا	مهم جدا	المجموع	يستخدم	لا يستخدم	كاي ٢	المعنوية
سهولة الانتقال من صفحات الموقع إلى موقع الحكومة	٨٥	٢٥	١٢١	231	136	95	105.717	0.00
حدثة المعلومات إلى آخر تاريخ	83	10	138	231	136	95	114.010	0.00
اختيار مواضيع مهمة للمواطن وإدراجها في الصفحة	87	30	114	231	136	95	111.576	0.00
مدى الترابط بين الموضوعات الرئيسية والفرعية في الموقع	87	60	84	231	136	95	105.584	0.00
توفير النماذج الخاصة بالأشكال والصوت والصورة	92	50	89	231	136	95	92.814	0.00
سهولة الوصول إلى موقع البوابة عن طريق محركات البحث في الإنترنت	85	17	129	231	136	95	111.834	0.00
سهولة الوصول من المواقع الحكومية الأخرى إلى صفحة الموقع الرئيسية	87	28	16	231	136	95	106.046	0.00
وضوح النص والجمل الموجودة على الموقع	87	26	118	231	136	95	106.300	0.00
تتوفر الروابط بشكل تفاعلي	88	47	96	231	136	95	102.732	0.00
وجود توضيح للرؤية والرسالة والهدف	90	51	90	231	136	95	108.495	0.00
توفر المعلومات في الروابط الفرعية المدرجة على الصفحة الرئيسية بالموقع	89	47	95	231	136	95	107.738	0.00
توفر خدمة التوصيل عن بعد	85	33	113	231	136	95	117.201	0.00
الموقع متاح طوال الاسبوع	88	16	127	231	136	95	108.911	0.00
تتوفر في الموقع بيانات خاصة عن المسؤولين في المؤسسات الحكومية	90	41	100	231	136	95	102.853	0.00
توفير ادلة عن المواقع المختلفة	95	44	92	231	136	95	90.106	0.00

من الجدير بالذكر أن هناك بعض العوامل تم تغطيتها في الدراسة التقييمية والمقارنة في الجزء الثاني من الدراسة وبعض العوامل الأخرى تم تغطيتها في الدراسة المسحية في هذه الجزئية. يتضح من الجدول أن أهم العوامل من حيث الأهمية من وجهة نظر المواطنين في "المطابقة مع معلومات الأداء العام" كان عن "تحديث المعلومات" بنسبة ٦٠% ، و"التنقل إلى مواقع حكومية أخرى" بنسبة ٥٢%. أما بالنسبة إلى "سهولة الاستخدام" فقد كان أهم العوامل من قبل المواطنين هو "توفير النماذج" بنسبة ٥٦%، و"وضوح النصوص" بنسبة ٥١%، "سهولة الوصول إلى المواقع الحكومية" بنسبة ٥٠%، و"نوعية الموضوعات المدرجة" بنسبة ٤٩%، و"الترابط التفاعلي" بنسبة ٤٢%. أما بالنسبة إلى عوامل "الاتصال و"الإنترنت" فقد بلغت أهمية "وجود محرك بحثي" ٥٦%، و"توفر الخدمات على مدى الاسبوع وساعات اليوم" ٥٥%. وبالنسبة إلى "ملائمة السياق إلى المحتوى" بلغ عامل "توفر الرؤية والرسالة والهدف" نسبة ٣٩%.

وعن اختبار الفرضية الرابعة فيما إذا كان هناك علاقة بين أهمية العوامل المطلوب توفرها في موقع البوابة وبين المشاركة وتدفق المعلومات، أستخدم مربع كاي للإستقلال لدراسة مدى استقلالية الإستخدام ودرجة أهمية العوامل في الموقع الإلكتروني أو علاقتها بالإستخدام، وقد تم التوصل إلى أن جميع العوامل المدرجة في الجدول السابق لها علاقة ذات دلالة إحصائية مع الإستخدام وذلك بدرجة ثقة ٩٥% حيث أن قيمة $p\text{-value}=0.00$ ، كما أنها مهمة جدا للمستخدمين وقد أدت إلى زيادة استخدامهم للموقع وهي كالتالي:

١. سهولة الانتقال من صفحات الموقع الرئيسية إلى مواقع حكومية أخرى

٢. حداثة المعلومات إلى آخر تاريخ محدثة فيه الصفحة
٣. اختيار موضوعات مهمة للمواطن وإدراجها في الصفحة الرئيسية
٤. مدى الترابط بين الموضوعات الرئيسية والفرعية على الموقع
٥. توفر النماذج الخاصة بالأشكال والصوت والصورة تدعم الهدف الرئيسي من الموقع
٦. الوصول إلى موقع البوابة عن طريق محركات البحث في الإنترنت
٧. سهولة الوصول من المواقع الحكومية الأخرى إلى صفحة الموقع الرئيسية
٨. وضوح النص والجمل الموجودة على الموقع
٩. تتوفر الروابط بشكل تفاعلي (مثل معلومات الاتصال ، معلومات الشبكات الإجتماعية – تويتر وفيس بوك-)
١٠. وجود توضيح للرؤية والرسالة والهدف للبوابة
١١. توفر المعلومات في الروابط الفرعية المدرجة على الصفحة الرئيسية للموقع
١٢. توفر خدمة التوصيل عن بعد مثل استلام بطاقة أحوال أو البطاقة الذكية
١٣. الموقع متاح ٧ أيام في الأسبوع و ٢٤ ساعة في اليوم
١٤. تتوفر في الموقع بيانات خاصة عن المسؤولين في المؤسسات المختلفة
١٥. توفر أدلة عن المواقع المختلفة في المملكة

٣. ٦ الأدلة المتوفرة على موقع البوابة الوطنية والتي تم استخدامها

يتضح من الجدول رقم (٢١) أن هناك بعض الأدلة التي ارتفعت نسبة استخدامها كدليل الوزارات (٣٥%) والدليل التعليمي (٢٩%) وهذا دليل على توفر المعلومات بها سواء على مستوى المشاركة أو التدفق، بينما انخفضت في الأدلة الأخرى لعدم توفرها في الواقع أو عدم اكتمال معلومات المشاركة أو التدفق بها.

جدول (٢١) الأدلة المتوفرة وغير المتوفرة في الموقع الإلكتروني

نوع الدليل	متوفر	غير متوفر	المجموع	يستخدم	لا يستخدم	كاي ٢	المعنوية
الدليل التجاري	٤٤	١٨٧	231	136	95	19.884	0.00
الدليل الصحي	43	188	231	136	95	22.099	0.00
الدليل السياحي	٤٥	١٨٦	231	136	95	١٥,٩٢	0.00
دليل الوزارات و الهيئات	٨١	١٥٠	231	136	95	٤٦,٤١٢	0.00
الدليل الأمني	٣٢	١٩٩	231	136	95	١٢,٥٧١	0.00
الدليل التعليمي	٦٨	١٦٣	231	136	95	٣٤,٣١١	0.00
دليل عن قوائم التوظيف	٣٥	١٩٦	231	136	95	١٢,٢٧٣	0.00
الدليل السكني والاجتماعي	٢٥	٢٠٦	231	136	95	١٢,٧٠٥	0.00
الدليل الثقافي	٢٣	٢٠٨	231	136	95	8.319	0.00٤

وعن اختبار الفرضية الخامسة فيما اذا كان هناك علاقة بين انخفاض درجة الاحتياج وعدم توفر الأدلة على صفحة بوابة التعاملات السعودية، سوف يتم اختبارها بالكشف عن حجم الاستخدام وعدم الاستخدام ومدى توفر تلك الخدمة أو عدم توفرها للكشف عن مدى الاحتياج لها، باستخدام مربع كاي للاستقلال لدراسة مدى استقلالية الاستخدام والأدلة المتوفرة في الموقع الإلكتروني تم التوصل الى الآتي:

١- الدليل التجاري

يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستخدام و وجود الدليل التجاري في الموقع واستخدامه من قبل الزوار وذلك بدرجة ثقة ٩٥% حيث أن قيمة $p\text{-value}=0.00$ ، ونلاحظ أن أغلبية المستخدمين يرون بأنه لا وجود للدليل التجاري في الموقع بالتالي فهم لا يستخدمونه عن طريق الموقع.

٢- الدليل الصحي (مستشفيات - تأمين طبي)

يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستخدام و وجود الدليل الصحي في الموقع واستخدامه من قبل الزوار وذلك بدرجة ثقة ٩٥% حيث أن قيمة $p\text{-value}=0.00$ ، ونلاحظ أن أغلبية المستخدمين يرون بأنه لا وجود للدليل الصحي في الموقع بالتالي فهم لا يستخدمونه عن طريق الموقع.

٣- الدليل السياحي (فنادق - استراحات - متاحف - مواصلات)

يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستخدام و وجود الدليل السياحي في الموقع واستخدامه من قبل الزوار وذلك بدرجة ثقة ٩٥% حيث أن قيمة $p\text{-value}=0.00$ ، ونلاحظ أن أغلبية المستخدمين يرون بأنه لا وجود للدليل السياحي في الموقع بالتالي فهم لا يستخدمونه عن طريق الموقع.

٤- دليل الوزارات والهيئات

يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستخدام و وجود الدليل التجاري في الموقع واستخدامه من قبل الزوار وذلك بدرجة ثقة ٩٥% حيث أن قيمة $p\text{-value}=0.00$ ، ونلاحظ أن أغلبية المستخدمين يرون أن هناك وجود لدليل ال في الوزارات والهيئات في الموقع بالتالي فهم يستخدمونه عن طريق الموقع.

٥- دليل أمني (حريق - إسعافات - شرطة)

يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستخدام و وجود الدليل الأمني في الموقع واستخدامه من قبل الزوار وذلك بدرجة ثقة ٩٥% حيث أن قيمة $p\text{-value}=0.00$ ، ونلاحظ أن أغلبية المستخدمين يرون بأنه لا وجود للدليل الأمني في الموقع بالتالي فهم لا يستخدمونه عن طريق الموقع.

٦- الدليل التعليمي (مدارس - جامعات - معاهد)

يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستخدام و وجود الدليل التعليمي في الموقع واستخدامه من قبل الزوار وذلك بدرجة ثقة ٩٥% حيث أن قيمة $p\text{-value}=0.00$ ، ونلاحظ أن أغلبية المستخدمين يرون بأنه لا وجود للدليل التعليمي في الموقع بالتالي فهم لا يستخدمونه عن طريق الموقع.

٧- دليل عن قوائم التوظيف

يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستخدام و وجود دليل عن قوائم التوظيف في الموقع واستخدامه من قبل الزوار وذلك بدرجة ثقة ٩٥% حيث أن قيمة $p\text{-value}=0.00$ ، ونلاحظ أن أغلبية المستخدمين يرون بأنه لا وجود لدليل قوائم التوظيف في الموقع بالتالي فهم لا يستخدمونه عن طريق الموقع.

٨- دليل سكني و إجتماعي

يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستخدام و وجود الدليل السكني والإجتماعي في الموقع واستخدامه من قبل الزوار وذلك بدرجة ثقة ٩٥% حيث أن قيمة $p\text{-value}=0.00$ ، ونلاحظ أن أغلبية المستخدمين يرون بأنه لا وجود للدليل السكني والإجتماعي في الموقع بالتالي فهم لا يستخدمونه عن طريق الموقع.

٩- الدليل الثقافي

يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستخدام و وجود الدليل الثقافي في الموقع واستخدامه من قبل الزوار وذلك بدرجة ثقة ٩٥% حيث أن قيمة $p\text{-value}=0.004$ ، ونلاحظ

أن أغلبية المستخدمين يرون بأنه لا وجود للدليل الثقافي في الموقع بالتالي فهم لا يستخدمونه عن طريق الموقع.

إن عدم وجود تلك الأدلة بالرغم من وجود علاقة بين الحاجة إليها وعدم استخدامها يحقق **الفرضية الخامسة** بأن هناك علاقة بين انخفاض درجة الاحتياج وعدم توفر الأدلة على صفحة بوابة التعاملات السعودية.

رابعاً: مناقشة النتائج

كان من أهم نتائج الدراسة التقييمية أن الدخول على تقويم النشاطات سهل و واضح من خلال الصفحة الرئيسية للموقع، إلا أنه لم يتم تصنيف الفعاليات حسب مكان الأنشطة أو زمنها ولم يضم الموقع أجندة بالتواريخ لجميع أنواع الأنشطة الإجتماعية (الأكاديمية والتعليمية والصحية والحكومية والثقافية والفنية والتجارية والوظيفية). إن بعض أجندة النشاطات الموجودة على الموقع لم تشتمل على جميع المعلومات التي تساعد على الوصول للنشاط مثل المكان والزمان والموضوع وايضا العنوان البريدي والإلكتروني وأرقام الهاتف و أسماء أصحاب الأعمال أو الأنشطة حتى يمكن التواصل معهم. أيضا فانه لم يتم تغطية جميع المواضيع التي تهتم جميع فئات المجتمع مثل قوائم التوظيف، الأنشطة الفنية مثل المعارض وورش العمل والمتاحف، المؤتمرات، المنتديات العلمية والأكاديمية والاجتماعية والتجارية والاعلانات. إن الموقع لم يتيح أي تغذية مرتدة على السياسات و الأنشطة وإنما ذكر نبذة مختصرة فقط عن النشاط دون ان يتيح امكانية كتابة ردود الافعال و التغذية المرتدة عليها فقط اقتصر على اتاحة التغذية المرتدة من خلال "مدونة سعودي" . أن نسبة الاكتمال و التطوير في البوابة قد بلغت (٢٠%) فقط وهو دليل على ان المشاركة الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني للبوابة لا زالت بحاجة الى المزيد من التطوير والتعديل، مثل: أنه لا يوجد مكان للتعليق وابداء الرأي من قبل المستخدمين للموقع، وأن اللوائح مصنفة بالموضوع لعدة تصنيفات حيوية كالشباب والرياضة والصحة و الأمن الداخلي، إلا أنها لا تتعكس على ذكر أخبار هذه المواضيع وليس لها اي صدى في الفعاليات. وقد أثبتت الدراسة أن جميع تلك المشاركات كانت لها علاقة ذات دلالة إحصائية مع الاستخدام بدرجة ثقة ٩٥% حيث أن قيمة $p\text{-value}=0.00$.

إن **تدفق المعلومات** باتجاه واحد من البوابة الى المواطن يعادل (٦٠%) من درجة الاكتمال بقدر "شبه ممتاز" من النجاح مع وجود بعض النواقص في بعض الجوانب و التي تحتاج للعمل عليها ، مثل أن البوابة لا تسمح باعادة ارسال النماذج او رفعها من المستخدمين للبوابة، كما أنها لم تتح التواصل بينها وبين المستخدمين عبر رسائل الجوال، كإخبار المواطنين بالفعاليات و الأنشطة التي ستقام لاحقا في أحد المناطق رغم أن لها صفحات خاصة للتواصل الاجتماعي عبر الفيس بوك والتويتر. إن **تدفق المعلومات باتجاهين** من البوابة إلى المواطنين والعكس تعادل (٥٠%) من درجة الإكتمال. إن البوابة لا توفر أي منتديات متوفرة للمناقشة من خلالها ، فالخدمات الانتخابية غير متوفرة من خلال البوابة ، انما هي معلومات فقط عن الانتخابات والدوائر الانتخابية والناخبين دون ترك أي مجال للإدلاء بالاراء و المناقشة من خلال البوابة او حتى مواقع الانتخاب. كذلك لا يوجد أي استبيان إلكتروني متاح من خلال البوابة او من خلال مراكز الانتخاب. ولا يوجد أي نشاطات او سياسات خاصة بالناخبين متاحة على مواقع الانتخاب، وهذا يدل على ان مستوى الديمقراطية الإلكترونية يكاد يكون منعدما من خلال البوابة ومازال يحتاج الي من يقوم بالعمل عليه وإنشائه من جديد. إن تدفق المعلومات من خلال موقع البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية السعودية تحقق بشكل عام بنسبة (٤٤%) وهذا مؤشر يدل على أن التدفق للمعلومات بحاجة أيضاً للتطوير والتحسين. وقد أثبتت الدراسة أن جميع عناصر تدفق المعلومات كان له علاقة ذات دلالة إحصائية مع الاستخدام بدرجة ثقة ٩٥% حيث أن قيمة $p\text{-value}=0.00$.

إن البوابة اهتمت بعدد من العوامل المهمة في البوابة و اهتمت بتقديمها وعرضها على أكمل وجه حيث تحققت بنسبة ٦٦% . الا أن درجة الملائمة بين السياق والمحتوى في البوابة بلغت نسبة ٥٠% ، وذلك لأن إدارة البوابة لم تذكر و توضح رسالتها ورؤيتها و هدفها بشكل واضح ومباشر، وأيضا لم تقم بعرض تقارير بحثية عن مناطق المملكة.

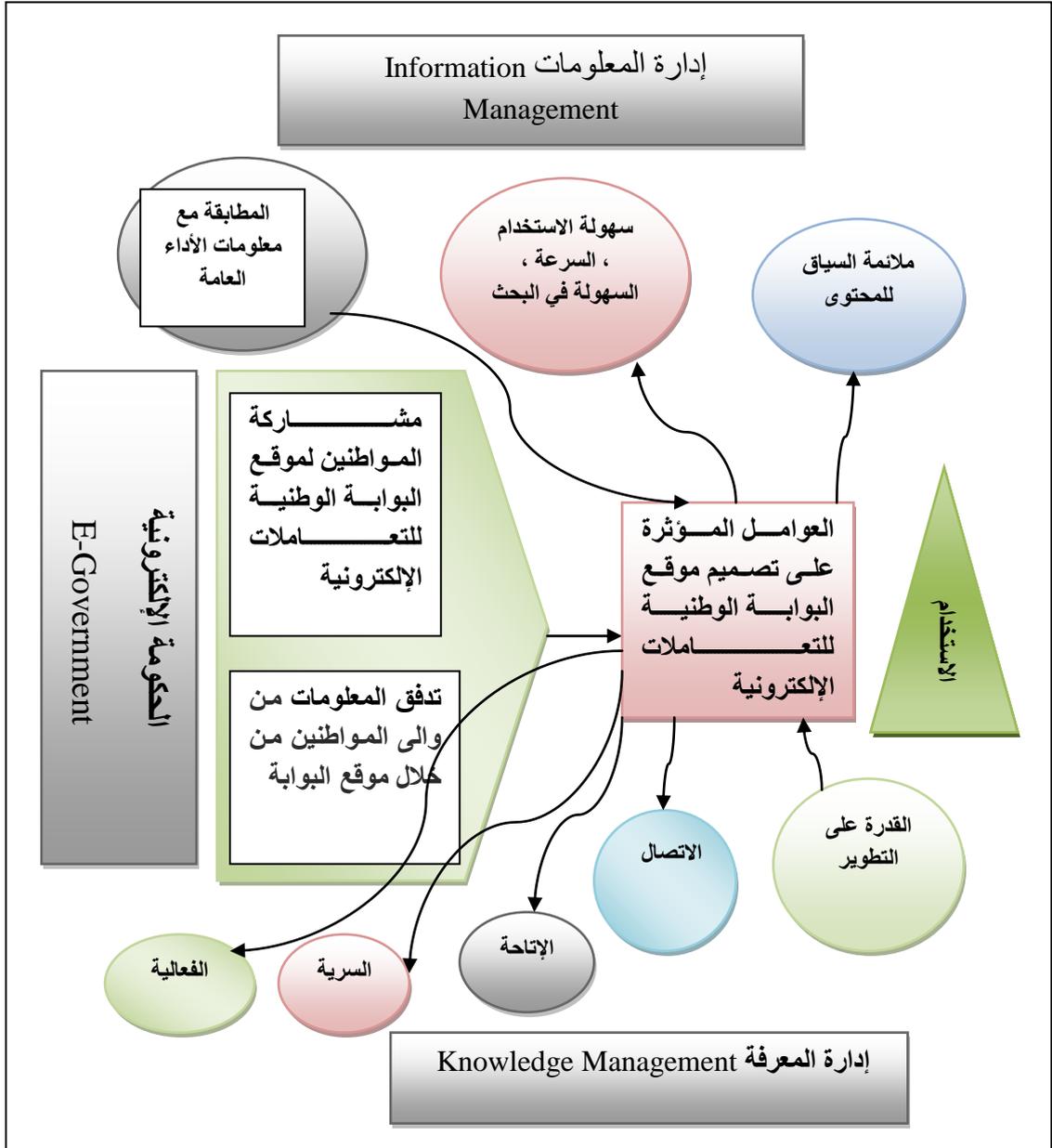
إن عدم وجود الأدلة المتنوعة على صفحة البوابة بالرغم من وجود علاقة بين الحاجة اليها وعدم استخدامها أثبت بأن هناك علاقة بين انخفاض درجة الاحتياج وعدم توفر الأدلة على صفحة بوابة التعاملات السعودية والعكس صحيح.

إن تلك النتائج للدراسة المسحية توافقت بشكل كبير مع نتائج الدراسة التقييمية، إلا أن انخفاض نسبة الاستخدام كانت أكبر دليل على عدم تحقيق احتياجات المواطنين من البوابة وبالتالي عدم تحقق مبادئ إدارة المعرفة، كما أن عدم تجاوب المواطنين على الإجابة على الاستبيان أثبتت عدم وعي المواطنين بوجود البوابة على شبكة الإنترنت. إن فكرة مقارنة البوابة السعودية مع بوابة دبي يعطي للبوابة كيفية التفكير بوجود ميزة تنافسية تساعدها على البقاء والاستمرارية بشكل متميز.

خامسا: التوصيات

١. استخدام أساليب ترويجية للوصول الى رابط الموقع من خلال المواقع الحكومية الأخرى.
٢. ضرورة الاهتمام بالخدمات الأكاديمية والتعليمية والصحية والحكومية والثقافية والفنية والتجارية والوظيفية والامنية التي يحتاجها المواطنون للبقاء على العيش براحة ورفاهية على أرض الوطن.
٣. ضرورة تفعيل المشاركة الإلكترونية بتوفير جميع المعلومات التي تساعد على الوصول للنشاط مثل المكان والزمان والموضوع وايضا العنوان البريدي والإلكتروني وأرقام الهاتف و أسماء أصحاب الأعمال أو الأنشطة التي تمكن من التواصل الجيد.
٤. الاهتمام بتفعيل عملية تدفق المعلومات باتجاهين من البوابة إلى المواطنين والعكس، بأن تسمح بإعادة إرسال النماذج او رفعها من المستخدمين للبوابة، وبأن تتيح التواصل عبر رسائل الجوال بالإضافة الى التواصل الاجتماعي عبر الفيس بوك والتويتير.
٥. العمل على توسيع البوابة دائرة اهتمامها بمختلف الفئات كالمرأة والشباب والمعوقين.
٦. الاهتمام بتوضيح البوابة لرسالتها ورؤيتها وهدفها بشكل مباشر، وإدراج تقنية التخطيط الإستراتيجي في تفعيل أساليب المشاركة الإلكترونية من أجل التواصل وتدفق المعلومات بكفاءة وفعالية.
٧. إدراج تخصص مدير المعلومات و مدير المعرفة ضمن التخصصات والمسميات الوظيفية التي تطرح للوظائف المختلفة في الحكومة الإلكترونية.
٨. إن المقارنة بين موقع البوابة وبوابات أخرى على المستوى العربي او الاجنبي يجعلها دائما على مستوى المنافسة ويضمن لها الاستمرارية.
٩. ضرورة إنعكاس أنشطة وفعاليات المجتمع السعودي في جميع مناطقه على صفحة البوابة.
١٠. وضع نموذج تفاعلي لعناصر الدراسة الحالية يمكن الاقتداء به عند التقييم والتحليل لمحتوى اي بوابة للتعاملات الحكومية، تتمثل في الشكل التالي:

شكل رقم (٤٢) نموذج تفاعلي لعناصر الدراسة الحالية



الشكر والتقدير:

شكر خاص لـ (أشواق عسيري ، دارين الحربي ، روزان بري ، ومنى محنبي) لما قمن به من جهد في تجميع المعلومات الخاصة بالجزء الثاني من الدراسة وهو "تقييم موقع البوابة الوطنية للتعاملات الحكومية الإلكترونية".

الكلمات المفتاحية للدراسة:

الحكومة الإلكترونية E-Government - إدارة المعرفة Knowledge Management - إدارة المعلومات
 Information Management - الإدارة الإلكترونية E-Management - التجارة الإلكترونية E-Business
 المشاركة الإلكترونية E-Participation.

Knowledge Management Use in Saudi Arabia E- Government National Portal Web Sites

Sawsan Taha Dulaymi

King Abdul Aziz University, Jeddah, Saudi Arabia,
sdulaymi@kau.edu.sa,

ABSTRACT

This study examines e-government development in Saudi Arabia and have chosen an e-government national portal web site <http://www.saudi.gov.sa/wps/portal/espp>. It is widely believed that e-government can help to expand the information flow, promote work efficiency and increase citizens' participation. The study looked at what kinds of features are available online, such as: information available, users, and services provided. This site should provide information or innovative communication capabilities which appear to promote "good management" between three stakeholders (individuals, business, and governments). A site may build the local business information infrastructure by providing information on economic development programs, links to economic development officials, employment listings, advertisements or links to local businesses, and links to the chamber of commerce or other business organizations. In the service delivery, improvements to service provision entail similar types of applications but directed toward different municipal functions. Municipalities provide a rich package of public services, including police and fire protection, recreational facilities and programs, public libraries, transportation services, and cultural and leisure programs. A Web site could inform citizens about the availability of services and improve access to them and might post information about the location of service centers, names of contact officials, or service and event schedules. Moreover, a Web site could create a central point of contact through which citizens make inquiries or lodge complaints, allowing administrators to maintain close contact to those they serve. The most important finding are: the portal only complete its progress by (20%), information flow has achieved only (44%) in its participation with citizen. Until now the citizen cannot upload their opinions, documents and SMS messages. The study suggests special services must give attention to women and disabled, also must hire knowledge mangers and information managers in the portal flow work and E- management.

هوامش الدراسة:

- ١- مرغلاني ، محمد أمين بن عبد الصمد. اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمدينة جدة : نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية. Cybrarians Journal. ع ١٦ ، يونيو ٢٠٠٨. تاريخ الإتاحة ٢٢-٣-١٤٣٣هـ . متاح في http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=543:-----1-----&catid=232:2011-07-23-12-32-19&Itemid=77
- ٢- عليان ، ربحي مصطفى. الإدارة الإلكترونية : متطلباتها ومشكلاتها من وجهة نظر المتخصصين في الإدارة العامة وإدارة الأعمال و نظم المعلومات الإدارية في جامعة البلقاء التطبيقية . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . ٢٤ ، يونيو/نوفمبر ٢٠١١ م. تاريخ الإتاحة ٢٢-٣-١٤٣٣هـ . متاح على http://www.kfnl.org.sa/idarar/KFNL_JOURNAL/m17-2/pdf/Rabhi%20.pdf
- ٣- تاريخ الحكومة الإلكترونية ، تاريخ الاتاحه ٥-٤-١٤٣٣هـ . متاح على : <http://www.cait.gov.kw/Default.aspx?pageId=93>
- ٤- معهد البحوث و الاستشارات- جامعة الملك عبد العزيز . سلسلة نحو المعرفة "الحكومة الإلكترونية" . ١٤٢٧هـ
- ٥- مشروع الحكومة الإلكترونية في مصر . متاح على بوابات كنانة أونلاين : <http://yomgedid.kenanaonline.com/posts/84080>
- ٦- العريشي ، جبريل بن حسن .الحكومة الإلكترونية: مفهومها و أهدافها . مجلة المعلوماتية . ع ١٤ . تاريخ الإتاحة ٥-٤-١٤٣٣هـ . متاح على <http://informatics.gov.sa/details.php?id=143>
- ٧- السعودي ، سالم خميس . الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة : لمحة عامة: عرض موجز لمسيرة التحول الإلكتروني في دولة الإمارات العربية المتحدة ، ٢٠١١ .
- ٨- الجهاز المركزي الكويتي لتكنولوجيا المعلومات . تاريخ الحكومة الإلكترونية . متاح على: <http://www.cait.gov.kw/Default.aspx?pageId=93>
- ٩- تاريخ الحكومة الإلكترونية . مصدر سبق ذكره.
- ١٠- ويكيبيديا الموسوعة الحرة . تاريخ الإتاحة ٢٢-٤-١٤٣٣هـ. متاح على: <http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%B3%D8%B9%D9%88%D8%AF%D9%8A%D8%A9>
- ١١- البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي. متاح على: <http://www.mohe.gov.sa/ar/studyinside/aboutKSA/Pages/GeographicaKingdom.aspx>
- ١٢- العنبيبي ، عبد الله بن صغير .مدى إمكانية تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في القوات الجوية بالمملكة العربية السعودية : دراسة تطبيقية على منسوبي قيادة القوات الجوية في مدينة الرياض . (رسالة ماجستير) . كلية إدارة الأعمال . جامعة الملك سعود بالرياض . ٢٠٠٧ .
- ١٣- الجار الله ، محمد بن سليم . الحكومة الإلكترونية ..هل اقتربنا ؟ . مجلة المعلوماتية . ع ٤ . تاريخ الإتاحة ٢٢-٣-١٤٣٣هـ . متاح على <http://informatics.gov.sa/details.php?id=35> .
- ١٤- ويكيبيديا الموسوعة الحرة . تاريخ الاتاحه ١٩-٤-١٤٣٣هـ . متاح على: http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9_%D8%A5%D9%84%D9%8A%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9
- ١٥- رضوان ، رأفت. الإدارة الإلكترونية. مركز دراسات واستشارات الادارة العامة : القاهرة، ٢٠٠٣ .
- ١٦- العمران ، حمد بن إبراهيم . الحكومة الإلكترونية . مجلة المعلوماتية . ع ٢٦ (نوفمبر ٢٠٠٩) . تاريخ الاتاحه ٥-٤-١٤٣٣هـ . متاح على <http://informatics.gov.sa/details.php?id=302>
- ١٧- مصطلحات الحكومة الإلكترونية. مركز دراسات الحكومة الإلكترونية. بيروت - لبنان (٢٠٠٩) تاريخ الاتاحه ٥-٤-١٤٣٣هـ . متاح على: www.egovconcepts.com/channels/basics/50-2009-05-25-10-03-35.html
- ١٨- الصباغ ، عماد .إدارة المعرفة ودورها في إرساء مجتمع المعلومات. جامعة قطر. تاريخ الاتاحه ٥-٤-١٤٣٣هـ . متاح على: <http://doc.abhatoo.net.ma/IMG/doc/nadi2.doc>
- ١٩- عبد الحميد، فاطمة. مفهوم إدارة المعرفة. بحث مقدم ضمن ندوة إدارة المعرفة . جمعية المكتبات المتخصصة، المؤتمر السنوي الثالث عشر:البحرين، من ٣-٥ ابريل ٢٠٠٧. ص ٣-٥

- ٢٠- المتولي، محمد. تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، ندوة الحكومة الإلكترونية - الواقع والتحديات، مسقط، سلطنة عمان، مايو ٢٠٠٣م.
- ٢١- السبيل. التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية، بحث مقدم لندوة الحكومة الإلكترونية. مسقط ١٤٢٤ التي ينضمها المعهد العربي لإنماء المدن بالتعاون مع بلدية مسقط. متاح في :
<http://faculty.ksu.edu.sa/alhomod/sfile/Egovernment05.PDF>
- ٢٢- العتيبي، مها مرزوق. أثر الحكومة الإلكترونية على مستوى أداء العاملين: دراسة ميدانية على جامعة الملك عبد العزيز. (رسالة ماجستير)، قسم الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز. ١٤٢٧هـ / ٢٠٠٧م.
- ٢٣- السامرائي، و ابراهيم. العلاقة بين توفر مستلزمات تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية ونجاح عملية تنفيذه: دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة الدخل والمبيع. ٨ع (مايو، ٢٠١٠). تاريخ الاطلاع: ٢٢-٤-١٤٣٣. متاح في:
http://www.informationstudies.net/issue_list.php?action=getbody&titleid=87
- ٢٤- القحطاني، صالح بن محمد. تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني. رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، 1430-1431
- ٢٥- عبد الناصر ، و قريشي. مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي. ٩ع (٢٠١١). تاريخ الاطلاع: ٢٤-٥-١٤٣٣ متاح في: <http://www.ouargla-univ.dz/pagesweb/PressUniversitaire/doc/03%20ELBAHITH/R09/art/R0907.pdf>
- ٢٦- المسعودي. معوقات تطبيق الادارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، تطبيق الدراسة على القطاع الصحي الخاص بمدينة مكة (٢٠١٠) تاريخ الاطلاع: ١-٥-١٤٣٣ هـ متاح في: <http://www.abahe.co.uk/Research-Papers/Obstacles-to-the-application-of-e-governance-in-the-management-of-human-resources.pdf>
- ٢٧- مكاوي، محمد محمود. الإدارة الإلكترونية في قطاع الشركات بالتطبيق على مجموعة توشيبا العربي -. Cybrarians Journal. ع ٢٤ (ديسمبر ٢٠١٠). تاريخ الإطلاع: 24-4-1433 متاح في :
http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=461:2011-08-11-22-55-07&catid=229:2011-07-21-09-32-02&Itemid=75
- ٢٨- العوامة، نائل عبد الحافظ. الحكومة الإلكترونية بهدف تقديم تحليل نظري مكثف لنوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية واستطلاع اتجاهات عينة من موظفي القطاعين العام والخاص في الأردن بقصد التعرف على توجهاتهم حول جوانب الإدارة الإلكترونية. مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، مج ١٥، 1423هـ/ ٢٠٠٣م.
- ٢٩- ابو مغايش، يحيى محمد. الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة في المملكة العربية السعودية. دراسة مسحية ميدانية، (رسالة ماجستير)، كلية إدارة الأعمال ،جامعة الملك سعود. ٢٠٠٤م.
- ٣٠- الهادي، محمد محمد. الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري. Cybrarians journal. ع ١١ (ديسمبر ٢٠٠٦). تاريخ الاطلاع: ٢٥-٤-١٤٣٣. متاح في :
>http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=425:2009-08-02-08-45-08&catid=128:2009-05-20-09-47-41&Itemid=54
- ٣١- آل عبد الله ، زينب عبد الله. الحكومة الإلكترونية وأثارها على كفاءة العمليات المنفذة من جوانب المعلومات والخدمات في ظل الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. (رسالة ماجستير)، كلية الاقتصاد والإدارة ، جامعة الملك عبد العزيز، 1427هـ / ٢٠٠٦م.
- ٣٢- مغربي، عبد الله علي. دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات العامة دراسة ميدانية بمدينة جدة. (رسالة ماجستير)، قسم الاقتصاد والإدارة. ٢٠٠٨م.
- ٣٣- العريشي، محمد سعيد. امكانية تطبيق الإدارة العامة للتربوية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)، رسالة ماجستير في الادارة التربوية والتخطيط (غير منشورة)، جامعة ام القرى، كلية التربوي، قسم الادارة التربوية والتخطيط، المملكة العربية السعودية. ٢٠٠٨م.
- ٣٤- الهزاني، نورة بنت ناصر بن عبد الله. واصفات البيانات (Metadata) في المواقع الحكومية السعودية على الإنترنت. Cybrarians journal. ع ١٩ (يونيو ٢٠٠٩). تاريخ الاطلاع: ٢٠-٤-١٤٣٣. متاح في:
http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=436:-metadata-&catid=164:2009-05-20-10-02-29&Itemid=60
- ٣٥- مرغلاني، محمد أمين بن عبد الصمد. اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمدينة جدة : نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية. مصدر سبق ذكره.

٣٦- عليان ، ربحي مصطفى. الإدارة الإلكترونية : متطلباتها و مشكلاتها من وجهة نظر المتخصصين في الإدارة العامة و إدارة الأعمال و نظم المعلومات الإدارية في جامعة البلقاء التطبيقية . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . ع٢٤، يونيو-نوفمبر ٢٠١١م . تاريخ الاطلاع. ٢٢-٣-١٤٣٣هـ . متاح في:

http://www.kfnl.org.sa/idarat/KFNL_JOURNAL/m17-2/pdf/Rabhi%20.pdf

٣٧- الضرمان، فالح عبدالله. مشروع الحكومة الإلكترونية في إمارتي منطقة مكة المكرمة و منطقة الباحة ، عام ٢٠١١. مجلة مكتبة الملك فهد. مج١٨، ع١٦ (يونيو ٢٠١١م-ابريل ٢٠١٢م). تاريخ الاطلاع ٢٠-٥-١٤٣٣هـ. متاح

في: http://www.kfnl.org.sa/idarat/KFNL_JOURNAL/m18-1/pdf/falh%20aldrman.pdf

- 38- Reinsalu, Kristina. Knowledge management in Estonian regional administration: Background, outputs, and unused resources. Information Technology for Development; 2006, Vol. 12 Issue 1, p63-76,
- 39- LI, XUE, HUANG, WAYNE. DESIGN A KNOWLEDGE-BASED SYSTEM TO AUTOMATICALLY ASSESS COMMERCIAL WEBSITES. International Journal of Information Technology & Decision Making; Mar2007, Vol. 6 Issue 1, p43-59,
- 40- Chatfield, Akemi, & Alhujran. A cross country comparative analysis of e-government service delivery among Arab country. Information technology for development. 2009. Vol.15. no.3 pp 151-170
- 41- Guo, Yinni, Salvendy, Gavriel. Factor structure of content preparation for e-business web sites: results of a survey of 428 industrial employees in the People's Republic of China. Behaviour & Information Technology; Jan/Feb2009, Vol. 28 Issue 1, p73-86,
- 42- Chun, Soon Ae, Shulman, Stuart, Sandoval, Rodrigo, and Hovy, Eduard. Government 2.0: making connections between citizenz, data and government.information policy. Vol.15, (2010) pp 1-9.
- 43- Almarabeh, Tamara. Knowledge Management of E-Government in Jordan. International Journal of Advanced Corporate Learning; Nov. 2011, Vol. 4 Issue 4, p4-9, 6p,
- 44- Al-Sudairy, M. A. T.; Vasista, T. G. K. Fostering Knowledge Management and Citizen Participation via E-Governance for Achieving Sustainable Balanced Development.IUP Journal of Knowledge Management. Jan2012, Vol. 10 Issue 1, p54-64. 13p.