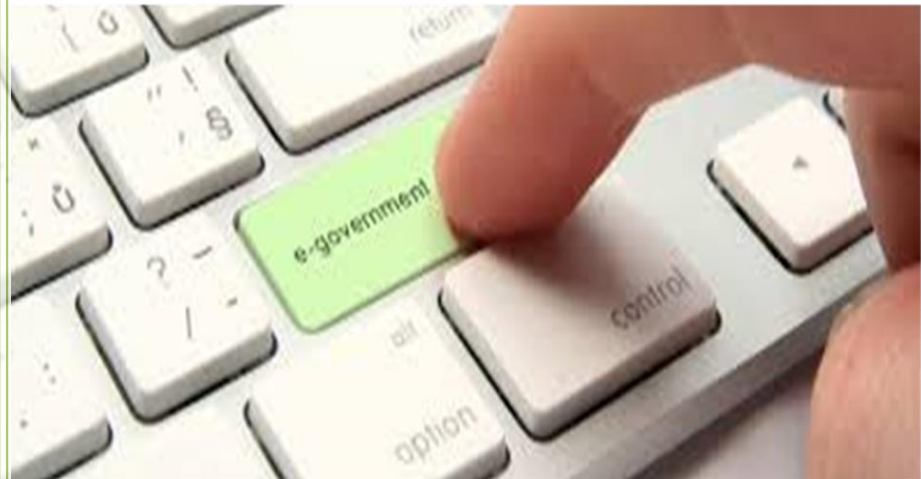




تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي
(دراسة وصفية تحليلية)
1435هـ

إعداد / اثير فهيد الحربي
قسم / المعلومات ومصادر التعلم
إشراف / د. بدوية البسيوني



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
4	المستخلص
5	الفصل الأول/ الدراسة المنهجية للبحث
6	- المقدمة
6	- مشكلة الدراسة
7	- أهمية الدراسة
7	-أهداف الدراسة
7	- تساؤلات الدراسة
7	- مصطلحات الدراسة
8	- منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات
8	- مجتمع وعينة الدراسة
8	- إجراءات الدراسة
9	- الدراسات السابقة
13	- أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
14	الفصل الثاني / الإطار النظري للدراسة
15	-المبحث الأول / ماهية الحكومة الإلكترونية
15	- نشأة الحكومة الإلكترونية
16	- أهمية التحول إلى الحكومة الإلكترونية
16	- أهداف الحكومة الإلكترونية
17	- تطبيقات الحكومة الإلكترونية
17	- عناصر الحكومة الإلكترونية
18	- مراحل نشوء مشاريع ومبادرات الحكومة الإلكترونية
19	- متطلبات بناء الحكومة الإلكترونية
19	- مستويات تقديم الخدمة في الحكومة الإلكترونية
20	- إيجابيات وسلبيات تطبيقات الحكومة الإلكترونية
21	- تصنيف الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية
23	المبحث الثاني / تجارب بعض الدول في تطبيقات الحكومة الإلكترونية
28	- أهم الدروس المستفادة من تجارب بعض الدول في تطبيقات الحكومة الإلكترونية .
29	المبحث الثالث / تجربة المملكة العربية السعودية في تطبيقات الحكومة الإلكترونية

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
30	- أسباب تحول المملكة العربية السعودية إلى تطبيقات الحكومة الإلكترونية
30	- أهداف تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية
31	- بوابة سعودي
32	الفصل الثالث / الإطار العملي للدراسة
33	- الدراسة التقييمية التحليلية
34	- البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة
50	- البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي
65	- البوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة
75	- مقارنة بين البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة ، البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي ، و البوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة
78	- تحليل بيانات الاستبيان
95	- النتائج والتوصيات

المستخلص :

تناولت الدراسة التعريف بواقع تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي ، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي ، حيث تم استخدام الاستبانة الموجهة للمواطنين ، كأداة لجمع المعلومات . كذلك تم تقييم البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة ، والبوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي ، و البوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة ، حيث تم استخدام المنهج المقارن بين البوابات الثلاث لمعرفة نقاط التوافق والاختلاف . هدفت الدراسة إلى التعريف بمدى وضوح مفهوم تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي ، كان من أهم نتائج الدراسة وجود اتجاهات إيجابية لدى الفئة المبحوثة نحو الوعي بمفهوم الحكومة الإلكترونية ، وأن تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية بشكل صحيح يتفاوت من شخص لآخر ويرجع هذا التفاوت إلى اختلاف المتغيرات الديموغرافية ، وأن تطبيقات الحكومة الإلكترونية مفيدة للمجتمع السعودي من حيث ان المعاملات ستكون ذات سلاسة ومرونة بنسبة (95%) . وقد تضمنت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يمكن الاستفادة منها وهي :

- 1) على الرغم من الاتجاهات الإيجابية في مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى الفئة البحوثة ، فإنه لا بد من تكثيف التوعية بمفهوم الحكومة الإلكترونية لدى المجتمع السعودي ، وتطبيقها بشكل فعال في مراحل التعليم المختلفة .
- 2) يجب على الإدارات العليا المشرفة على تطبيقات الحكومة الإلكترونية الإهتمام بالعوامل المساندة لنجاح مشاريع تطبيقات الحكومة الإلكترونية مثل : (عقد المؤتمرات والدورات) لتعريف المجتمع بأهمية تطبيقات الحكومة الإلكترونية وفوائدها .
- 3) اعتماد استراتيجية ورؤية واضحة المعالم لتطبيق الحكومة الإلكترونية تلتزم بها جميع القطاعات الحكومية .

الفصل الأول

(الدراسة المنهجية للبحث)

مقدمة

"أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة في مجال المعلومات بل وأصبح المعيار الأساسي الذي تقاس به درجة تقدم الأمم في القرن الحادي والعشرين وهذا التطور السريع أدى الى تغيير المفاهيم السائدة في أساليب التعامل على مستوى الدول والمنظمات والأفراد وأصبح العالم قرية صغيرة مترابطة ، وسمح بتجاوز البعد الزمني والمكاني ، ليشكل جزءاً حيوياً فاعلاً ومؤثراً في تنفيذ هذه المعاملات . " (سليمان، 2010)

ونتيجة لهذا التطور ظهرت العديد من المفاهيم الجديدة ، كالتجارة الإلكترونية ، والأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية وغيرها كثير من المصطلحات .

"إن عصر المعلوماتية الذي نعيشه في هذه الألفية الجديدة يحتم علينا أن نتعامل معه ونتكيف مع متطلباته ، لان أجهزة الحاسب الألي وشبكات المعلومات أصبحت جزءاً لا يتجزأ من حياة الناس . ومن هذا المطلق أدركت الحكومات أهمية العمل الإلكتروني التي أصبح لزاماً على الحكومات التحول إليها تمثياً مع متطلبات العصر في سرعة إنجاز الأعمال وكسر حواجز البيروقراطية والروتين الذي يكتنف تأدية الأعمال بالطريقة التقليدية ، واستجابة لرغبات الناس في الحصول على خدمات سهلة وسريعة تواكب العصر الذي نعيشه . " (العبود ف.، 2009)

"وسعيًا لتحقيق هذا الهدف فإن الحكومات ركزت جهودها في توفير كافة المقومات اللازمة سواء على صعيد متطلبات البنية الأساسية أو تأهيل الكوادر الوطنية القادرة على إدخال التكنولوجيا المتقدمة ، وبما يتناسب مع ظروف الدولة ، وبحث سبل استخدام تطبيقاتها في مختلف أجهزة ومؤسسات الدولة ، الأمر الذي تم التمهيد له بجهود حثيثة ومستمرة بتأييد من صناع القرار في أعلى مستوياته ، إذ يعتبر خطة طموحة لإحداث نقلة حضارية وتطوير جذري في أداء الجهاز الحكومي . " (سليمان، 2010)

وتعتبر المملكة العربية السعودية من الدول التي تهتم بتطبيق الحكومة الإلكترونية في مختلف القطاعات ، نتيجة للتطورات المتلاحقة التي تشهدها المملكة ، ولما لها من أهمية دينية وثقافية وثقل اقتصادي وجغرافي ، جعلت من تطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة أمر مهم .

حيث حرصت المملكة على الاهتمام بقطاع تقنية المعلومات والاتصالات من اجل تنمية وتطوير المجتمع السعودي بتوفير الخدمات الإلكترونية في جميع القطاعات الحكومية حيث يتم كل ذلك في إطار تطبيقات ما يعرف بالحكومة الإلكترونية التي ستنتقل وستحول المجتمع السعودي إلى مجتمع رقمي يواكب العالم الرقمي الذي نعيشه إلى أن يصل الى الريادة في هذا المجال. ومن هنا فإن هذه الدراسة سوف تتناول واقع تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي .

1-1: مشكلة الدراسة .

لقد أصبحت تطبيقات الحكومة الإلكترونية حقيقة واقعة ولقد نتج عن التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية المتطورة الكثير من الإيجابيات في كافة المجالات في المملكة العربية السعودية . ومن هنا انبثقت فكرة هذه الدراسة والتي تتبلور في السؤال التالي : ما واقع تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي وماهي سبل تطويرها ؟

فبعد مضي أكثر من عشر سنوات على تطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية ، فإنه لا بد من تقييم وفحص ومراجعة للخدمات الإلكترونية المقدمة للمجتمع السعودي وقياس كفاءتها في توفير خدمات حديثة وأكثر مرونة تتماشى مع التقدم الرقمي في العالم .

2-1 : أهمية الدراسة .

ترجع الأهمية العلمية لهذه الدراسة نتيجة للتطورات التكنولوجية الهائلة في هذا العصر الذي سمي عصر المعلومات والاتصالات، أو عصر الثورة الرقمية ، وما أحدثته هذه الثورة من توفر للمعلومات ومواكبة ومجارية التوجهات الحالية تحت مظلة العولمة والاقتصاد الرقمي إلى تنفيذ الأعمال بشكل إلكتروني. ومن هنا تكمن أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على واقع تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي ، حيث تتناول موضوعاً مهم مرتبط بحياة المواطنين .

3-1 : أهداف الدراسة .

- تتمثل الاهداف الرئيسية للدراسة فيما يلي :
- (1) دراسة الإطار النظري للحكومة الإلكترونية .
- (2) التعريف بواقع تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي .
- (3) تحديد مدى وضوح مفهوم تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي .

4-1 : تساؤلات الدراسة .

- تحاول الدراسة الإجابة عن الأسئلة الرئيسية التالية :
- (1) ما أهمية تطبيقات الحكومة الإلكترونية للمجتمع السعودي ؟
- (2) ما هي أبرز الاسباب لتحول المملكة العربية السعودية الى تطبيقات الحكومة الإلكترونية ؟
- (3) ماهي أهداف تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي ؟
- (4) ما هو مستوى فعالية الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة للمجتمع السعودي ؟
- (5) ماهي وجهة نظر المجتمع السعودي من الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة لهم ؟
- (6) ما مدى تباين وجهات نظر المبحوثين حول تطبيقات الحكومة الإلكترونية وفقاً لاختلاف المتغيرات الديموغرافية ؟

5-1 : مصطلحات الدراسة .

- الحكومة الإلكترونية : "هي قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين وتكاليف ومجهود أقل ومن خلال موقع واحد على الشبكة . " (سليمان، 2010)
- البوابة الإلكترونية : عبارة عن موقع على شبكة الانترنت يتيح للمستخدم الوصول الى العديد من الخدمات والوظائف من خلال مدخل موحد .

- الخدمات الحكومية الإلكترونية : "مجموعة من الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة للمواطنين والمؤسسات ضمن التشريعات المعمول بها في البلاد" (العراقي، 2008).

5-1 : منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات .

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، وذلك من خلال ما يلي :

- إعداد استبيان يغطي العناصر التالية :
 - (1) بيانات ديموغرافية .
 - (2) الاتجاهات نحو مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية .
 - (3) اتجاهات الإدارة العليا لمشروع تطبيقات الحكومة الإلكترونية .
 - (4) مقياس الحصول على الخدمة الإلكترونية والمعلومات .
 - (5) مقياس الجودة والتصميم في تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي .
 - (6) نشر ثقافة تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي .
 - (7) معوقات التطبيق .
 - (8) الملاحظات والاقتراحات .

وهو مقدم للمجتمع السعودي بجميع فئاته ، لمعرفة آرائهم وتوجهاتهم من تطبيقات الحكومة الإلكترونية .

- عمل تقييم لأهم البوابات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية لمعرفة الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة ، ومعرفة نقاط القوة والضعف لهذه البوابات .

مجتمع وعينة الدراسة :

تم اختيار عينة عشوائية من المواطنين السعوديين بمختلف فئاتهم في المناطق المختلفة في المملكة العربية السعودية، وقد تم توزيع الاستبيان بشكل إلكتروني بوسائل التواصل المختلفة ، تم الحصول على (100) استبانة وهي تمثل عينة الدراسة. واجهت الباحثة صعوبة في قلة عينة الاستبانة ، بسبب عدم تجاوب المجتمع بشكل كبير في تعبئة الاستبيان .

1-6: إجراءات الدراسة

- مرت الدراسة بمجموعة من المراحل هي :

المرحلة الأولى : حصر وتجميع المادة العلمية .

تم حصر وتجميع المادة العلمية من العديد من قواعد البيانات الموجودة في موقع جامعة طيبة ، وأيضاً تم عمل مسح لأهم الدوريات العلمية .

المرحلة الثانية : عمل تحليل وتقييم لأهم البوابات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية وهي

- البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة .

- البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي .
- البوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة .

تم تحليل وتقييم هذه البوابات وفقاً لهذه المعايير الرئيسية (الحقوق الفكرية – المحتوى – الدقة – التحديث) وما يندرج تحتها من معايير فرعية ، حيث تم عمل مقارنة بين البوابات الثلاث لمعرفة نقاط القوة والضعف .

المرحلة الثالثة : تصميم الاستبيان وتوزيعه .

تم إعداد استبيان في هذه المرحلة ،الموجهة للمجتمع السعودي بجميع فئاته ، وقد تم توزيعه في تاريخ 1/10 / 1436 هـ ، وتم الانتهاء من عمليات التوزيع في نهاية شهر محرم لعام 1436 هـ .

7-1 الدراسات السابقة :

توجد العديد من الدراسات السابقة العربية والاجنبية التي تناولت تطبيقات الحكومة الإلكترونية من جوانب متعددة ومن هذه الدراسات ما يلي :

1) الدراسات العربية :

دراسة (الطو) الذي ناقش في هذا البحث السعي لضرورة تطبيق المبادئ الادارية الخاصة بتفعيل مفهوم الحكومة الالكترونية داخل إدارة الدولة ، من اجل العمل على تطبيقها في كل الدول العصرية التي تريد ان تواكب تطورات عصر الثورة الرقمية ، ولا تختلف عن نهضة المعلومات العالمية ، وذلك لان لهذا النظام من الحسنات خاصة في مجال المرافق العامة وما تقدم من خدمات ما يجعل التحول اليه من الضرورات اذ من شأنه سرعة الإنجاز وزيادة الإتقان وتخفيض التكاليف وتبسيط الإجراءات، فضلاً عن تحقيق الشفافية الإدارية ومكافحة الجرائم الوظيفية . مع خضوع المرافق العامة رغم اختلاف أنواعها لعدد من المبادئ العامة التي تهدف إلى حسن ادائها لمهامها وهذه المبادئ يمكن ان تزداد تأكيداً وثباتاً إذا تم تطبيق الخدمات المرفقية من خلال نظام الحكومة الالكترونية بشيء من التدبر والعقلانية : فمبدأ دوام سير المرافق العامة يكون اكثر تحقيقاً وتدعيماً ، لان المواطن يستطيع من خلال شبكة المعلومات الحصول على الخدمة المرفقية في جميع الاوقات حتى بعد إنتهاء ساعات العمل الرسمية ، اما مبدأ المساواة امام المرافق فسيتوقف تطبيقه العملي على مساعدة اولئك الذين لا يملكون الحاسبات ولا يستطيعون الولوج إلى شبكة المعلومات . تستطيع الإدارة إبرام العقود للحصول على احتياجات المرافق العامة بطريقة ايسر واسرع من خلال شبكة المعلومات فتختصر مدة اجراء المناقصات . فعن طريق الحكومة الالكترونية يتيسر استطلاع راي المواطنين في شئون المرافق العامة بسرعة ودقة وإشراكهم في الشئون العامة بطريقة أكثر ديموقراطية ، ولنجاح نظام الحكومة الالكترونية في الدول العربية ينبغي مكافحة الامية الالكترونية واصدار التشريعات الضرورية واعداد الكوادر الفنية ومسايرة التطورات التقنية مع دراسة تجارب الاخرين .

(الشوابكة، وداعة الله ، و حافظ، 2012) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في الارتقاء بكفاءة وفعالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات في محافظة الطائف ، من خلال إجراء دراسة تحليلية و لأغراض هذه الدراسة تم بناء استبانة لقياس

المتغيرات المستقلة ، العوامل المساندة والفوائد المدركة والمتغير التابع ، الكفاءة والفعالية ، وقد أجريت الدراسة على عينة تكونت من (82) موظف من موظفي تكنولوجيا المعلومات في المديرية العامة للجوازات في محافظة الطائف .

ولاختبار الفرضيات استخدم الباحثين الأساليب الإحصائية الوصفية والانحدار المتعدد والبيسيط . وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها :

- 1) هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للمستوى المتوفر من العوامل المساندة المقترحة في تعزيز كفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة وكان أكثر العوامل تأثيراً كل من الثقافة الإلكترونية والدعم الإداري وإمكانية الاستخدام .
- 2) هنالك تأثير ذو دلالة إحصائية للمستوى المتوفر من العوامل المساندة المقترحة في تعزيز فعالية الخدمات الإلكترونية المقدمة وكان أكثر العوامل تأثيراً كل من الدعم الإداري وتوفر الرؤيا والإستراتيجية للحكومة الإلكترونية .
- 3) هنالك تأثير ذو دلالة إحصائية للمستوى المتوفر من الفوائد المدركة في كفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة ، وكذلك في فعالية الخدمات الإلكترونية المقدمة .

وقد تضمنت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يمكن الاستفادة منها ما يلي :

- 1) التركيز على تمكين المدراء من استخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة والتعامل مع أنظمة المعلومات وقواعد البيانات .
- 2) التركيز على تدريب الموظفين وتمكينهم من التعامل مع الأدوات التكنولوجية والعمل على رفع مستوى الوعي الإلكتروني ودعم الاتجاهات الايجابية للتعامل مع الوسائل الإلكترونية مما يساهم في بناء ثقافة الكترونية إيجابية وأيضاً تسهم في رفع مستوى إمكانية الاستخدام لدى الموظفين .
- 3) العمل على تنمية الفوائد المدركة من الحكومة الإلكترونية لدى المستخدمين من خلال التوعية وإظهار النتائج المتحققة من تطبيقها .

قدم الباحثان في هذه الدراسة نظرة شاملة في توضيح اهم العوامل التي تؤثر بكفاءة وفعالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات في الطائف .

(العضايلة و العبيري، 2010) هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية بمنطقة المدينة المنورة .

ولتحقيق هذا الهدف صمم الباحثان استبانة لغرض جمع البيانات وتوزيعها على عينة مكونة من (140) مشاركاً ، وقد تم استخدام الرزمة الإحصائية (spss) لتحليل بيانات الاستبانة اعتماداً على مقاييس الإحصاء الوصفي وتحليل التباين الأحادي . وتوصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات . حيث أشارت النتائج إلى وجود اتجاهات إيجابية لدى المديرين في الإدارات الحكومية بمنطقة المدينة المنورة نحو الوعي بمفهوم الحكومة الإلكترونية ودعم الإدارة العليا ومدى توافر وسائل التفعيل . في حين أظهرت النتائج وجود اتجاهات سلبية لدى الفئة المبحوثة نحو المعوقات التي تعترض التطبيق .

كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المديرين نحو المفهوم ودعم الإدارة العليا وتوافر وسائل التفعيل ومعوقات التطبيق تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية. وقد أوصت الدراسة بضرورة نشر مفهوم الحكومة الإلكترونية وتوضيح دوره في دعم إيصال الخدمات للمواطنين .

قدم الباحثان في هذه الدراسة تحليل متكامل لتطبيقات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر مديري الإدارات بمنطقة المدينة المنورة ومعرفة اتجاهاتهم في التطبيق .

(ضليمي، 2013) 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 عملياً ، 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 الاجتماعية. أيضاً فإنه لم يتم تغطية جميع المواضيع التي تهم جميع فئات المجتمع. إن الموقع اقتصر على إتاحة التغذية المرتدة من خلال "مدونة سعودي" . كما أن نسبة الاكتمال و التطوير في البوابة قد بلغت (20%) فقط. و أنه لا يوجد مكان للتعليق وإبداء الرأي من قبل المستخدمين للموقع. إن البوابة لا تسمح بإعادة 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 (44%)،. هناك عدد من العوامل المهمة في البوابة اهتمت بتوفرها، الا أن درجة الملائمة بين السياق والمحتوى في البوابة بلغت نسبة 50% ، 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.

(الحوري و الفواعير، 2010) تهدف هذه الدراسة إلى تقييم جاهزية الحكومات الإلكترونية وواقعها على المستوى العالمي من جهة ، ومستوى الدول العربية والأردن من جهة أخرى ، فضلاً عن التعرف على نماذج التجارب المميزة والرائدة للدول التي تم اختيارها بغية استنباط أبرز أساسيات تميزها وإبداعها ، الأمر الذي شكل دافعاً نحو تصور معالم نموذج مثالي للحكومة الإلكترونية في الأردن والدول العربية على وجه العموم . وفي هذه الدراسة ، اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي المقارن لأفضل الممارسات في مجال الحكومة الإلكترونية اعتماداً على التقرير

الذي أعدته الأمم المتحدة سنة 2008 والتي قيمت من خلاله 192 دولة عضو. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج ، أهمها أن الدول الأوروبية شكلت 70% بين أفضل 35 دولة . في حين شكلت الدول الآسيوية 20% وظهر غياب دول عديدة من بين أفضل 35 دولة أفريقية والكاريبية ، وأمريكا الوسطى ، وآسيا الوسطى ، وجنوب أمريكا ، وجنوب دول آسيا . كما أظهرت الدراسة عددا من نماذج الحكومات الإلكترونية المتميزة . وتمثل ذلك التميز بالمناصب التي احتلتها الدول الأعضاء وهي : موقع مجلس النواب البرازيلي ، والاتحاد الأوروبي ، وسنغافورة ، وإيرلندا ، ومالطا ، واللجنة الوطنية الفرنسية للنقاش العام ، وعقد المواطن الإلكتروني في هولندا ، والتجربة الكورية ، أما من حيث نصيب الدول العربية ، فيظهر تحسن ملحوظ حيث تبين أن أكثر من ثلث الـ 35 دولة المتصدرة سنة 2008 هي دول جديدة لم تكن موجودة سنة 2005 ، إذ كان من بين هذه الدول دول عربية من بينها الأردن ولبنان .

قام الباحثان بعمل تحليل متميز لتجارب الدول التي طبقت الحكومة الإلكترونية وإستخدام أسلوب المقارنة لمعرفة مواطن الضعف والقوة وتوضيح موقع الدول العربية في تطبيق الحكومة الإلكترونية .

(الزامل، 2010) تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف مدى تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية في المناهج الدراسية التي تقدمها أقسام علوم المكتبات و المعلومات بالجامعات السعودية ومقارنتها بالجامعات الكندية ، وذلك للتعرف إلى ما إذا كانت تلك الأقسام قد ضمنت مفهوم الحكومة الإلكترونية في مناهجها الدراسية . كما تستقريء الدراسة رؤى عمداء ورؤساء الأقسام بالجامعات السعودية والكندية للاطلاع على الخطط المستقبلية من أجل تطوير المناهج التي لها علاقة بمفهوم الحكومة الإلكترونية . ويعد اعتماد الباحث على منهجين معروفين من مناهج البحث في العلوم الاجتماعية ، وهما : المنهج المسحي ، وتحديد المسحي الميداني ومنهج تحليل المحتوى للوصول إلى نتائج الدراسة ، تبين بشكل عام أن الاهتمام بتبني مفهوم الحكومة الإلكترونية في المناهج الدراسية بأقسام المكتبات والمعلومات يبدو ضعيفاً ولم يأت بقدر الاهتمام الذي تحظى به قضية الحكومة الإلكترونية على المستوى الوطني في كلتا الدولتين . فلم يتبين للباحث أن هذه القضية أخذت حقهها من المعالجة المستقلة ، وإنما جاءت المعالجة متفرقة بين عدد كبير من المقررات ، وغالباً ما يتم تناولها بمفاهيمها النظرية . ومن بين التوصيات التي طرحها الباحث : أهمية تخصيص مواد بمسماها لتدريس مفهوم الحكومة الإلكترونية ، وزيادة عدد المواد التي تتناول مفهوم الحكومة الإلكترونية بشكل مباشر ، وضرورة مواكبة تسارع مفهوم الحكومة الإلكترونية في مناهج أقسام المكتبات والمعلومات في كل من الجامعات السعودية والكندية ، وعدم الاكتفاء بالتطبيق النظري في أثناء المحاضرة للمفاهيم التقنية التي تحتاج إلى التطبيق العملي وخصوصاً عند أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات السعودية .

تعتبر هذه الدراسة فريدة من نوعها ، حيث تلقي الضوء على دور أقسام المعلومات والمكتبات في الجامعات السعودية والكندية في نشر ثقافة تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع والمقارنة بينهما .

(2) الدراسات الاجنبية :

(Andersen, 2006) تتناول هذه الدراسة الاستراتيجيات الرئيسية للحكومة الإلكترونية التي تمثل تحدياً رئيسياً للمدراء ، وقد هدفت هذه الدراسة الى مناقشة أنه في حال حدوث التحول نحو الحكومة الإلكترونية فماذا على المدراء أن يفعلوا ؟ وقد بينت الدراسة أنه يجب على المدراء اعتماد خمسة استراتيجيات رئيسية في مجال الحكومة الإلكترونية وهي :

- 1) تقويم الطلب المتناقض (التكلفة والحاجة) للحكومة الإلكترونية .
- 2) ضمان أن تقنيات البوابة المحفوظة Gate-Keeping عند مستودع الشارع. للبيروقراطيين لا تنتهي ديناميكيات الحكومة الإلكترونية .
- 3) استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقليص الكثافة العالية للعمال في تنفيذ الخدمات العامة .
- 4) تفقد جاهزية العاملين في الحكومة الإلكترونية .
- 5) بناء الكفاية داخل الحكومة لضمان ديناميكية استخدام تكنولوجيا المعلومات .

(Delotte, 2000) دراسة عالمية شاملة حول موضوع الحكومة الالكترونية اجريت من قبل مؤسسة Delotte شملت (٢٧٥) منظمة حكومية موجودة في خمس دول هي الولايات المتحدة الامريكية واستراليا وكندا ونيوزلندا والمملكة المتحدة بينت وجهات نظر الادارات العليا في المنظمات المبحوثة وتطلعاتها وتوقعاتها وخطتها لمواجهة التحولات الجذرية في مفاهيم الحكومات المعاصرة والمستقبلية وبينت الدراسة ان المنظمات التي ادخلت مفهوم الحكومة الالكترونية إلى اساليب عملها في خدمة المستهلكين قد نجحت في تحقيق فوائد عديدة منها توفير خدمات اسهل وتحقيق انتاجية اعلى وتوفير معلومات افضل وتقليص عدد شكاوى العاملين .

■ أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية :

اختلفت هذه الدراسة عن جميع الدراسات السابقة العربية والاجنبية، حيث ركزت تلك الدراسات على ماهية الحكومة الإلكترونية و المتطلبات الرئيسية اللازمة لتطبيقها والصعوبات التي تواجهها ، والاستراتيجيات الرئيسية التي تتبعها الادارات العليا . أما هذه الدراسة فقد ركزت بالتحديد على واقع تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي .

الفصل الثاني

(الإطار النظري للدراسة)

■ ماهية الحكومة الإلكترونية :

تباينت آراء الباحثين حول الحكومة الإلكترونية بسبب حدة الموضوع والزواوية التي ينظر منها الباحث إلى المصطلح إلا أننا سنحاول أن نستعرض بعض التعاريف التي تشكل مفتاح فهم لهذه الظاهرة التي أصبحت حقيقة واقعية تستفيد منها بعض الدول وجانب سلبي لبعض الدول الأخرى . ومن هذه التعريفات :

- (1) عرف البنك الدولي مصطلح الحكومة الإلكترونية بأنه " استخدام المؤسسات الحكومية تكنولوجيا المعلومات (مثل الشبكات واسعة المدى ، الإنترنت ، وتكنولوجيا الهاتف المتحرك) ، والتي لديها القدرة على نقل وتحويل العلاقات بين المؤسسات الحكومية المختلفة ، المواطنين ، ومؤسسات الأعمال " . (The World Bank)
- (2) وكذلك فقد عرفتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل عام ، والإنترنت بشكل خاص ، كأدوات لتحسين مستوى جودة الخدمات الحكومية " . (OECD)
- (3) وأيضاً ، عرفها الدكتور محمد الهادي بأنها " إدارة عامة مسؤولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين ، ومنشآت الأعمال القادرة على الاتصال إلكترونياً عن بعد " . (الهادي، 2006)
- (4) تعريف الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الباحثة : عبارة عن نظام معلوماتي افتراضي يعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات الحديثة ، تستخدمه الحكومات في تقديم خدماتها لعموم المجتمع في كل زمان ومكان ، بجودة ومرونة وسرعة عالية .

نشأة الحكومة الإلكترونية :

"بدأت التجربة في أواسط الثمانينيات في الدول الاسكندنافية و تمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز و أطلق عليها اسم القرى الالكترونية (Electronic Villages) و يعد لارس Lars من جامعة أودونيس Aodneiss في الدنمارك رائد هذه التجربة و سماها مراكز الخدمة عن بعد، و من رواد المشروع مايكل دل Dill صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية.

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989م في مشروع قرية مانشستر و ذلك بالاستفادة من التجربة الدنماركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية، و قد أنشئ "مضيف مانشستر" بوصفه مرحلة أولى و يهدف إلى ترقية و متابعة التطورات الاجتماعية و الاقتصادية و التعليمية و المهنية، و قد بدأ المشروع فعلياً عام 1991م . و في عام 1992م عقد مؤتمر الأكوخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، و قد تبنى مجلس لندن مشروع بونتيل "الاتصالات البعيدة التقنية" الذي أكد على جمع و نشر و تنمية المعلومات بوسائل إلكترونية كالبريد الإلكتروني و الوصول عن بعد لقواعد المعلومات " . (كافي، 2009)

" إن مفهوم " الحكومة " بدأ في التطور على المستوى العالمي أواخر سنة 1995م حيث بدأت هيئة البريد الإلكتروني في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيقه على إدارتها . لكن الميلاد الرسمي والسياسي لهذا المفهوم كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا في شهر آذار من سنة 2001م (طاهر ، 2010) .

■ أهمية التحول الى الحكومة الإلكترونية :

"هنالك جملة من العوامل التي تكاملت بعضها مع بعض ، كالثورة الرقمية التي تمثلت في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوجهات العولمة والديمقراطية وغيرها ، أدت إلى توجيه اهتمام رسمي وأكاديمي إلى محاولة تطبيق الحكومة الإلكترونية ، والتركيز على ضرورة تحول قطاع مهم من الإدارة ، وهو الإدارة العامة (الحكومية) وممارستها ، والوصول إلى طموحات ، ووضع خطط استراتيجية تتواءم مع هذا التقدم التكنولوجي ، إن هذا التحول امتد ليشمل الدول النامية الفقيرة ، فضلاً عن المتقدمة الغنية أيضاً ، إلا أن هذا التحول لا يمكن إنجازه إلا من خلال توافر جملة عوامل ، منها التمويل ، وخطط طويلة الأمد ، وعملية تدريجية وفقاً للمتغيرات الخاصة بكل مجتمع .

ويمكن تلخيص أبرز دواعي التحول نحو الحكومة الإلكترونية إلى ما يلي :

- (1) الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة ، وتجنب العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات الملائمة .
- (2) توجهات العولمة التي تمثلت بفلسفة جديدة للعلاقات الكونية بأبعادها المختلفة .
- (3) التسارع في الثورة التكنولوجية والمعرفية التي ساهمت في مختلف مجالات الحياة الإنسانية . " (العضايلة و العبيري، 2010)

■ أهداف الحكومة الإلكترونية :

تتلخص اهم الاهداف من تطبيقات الحكومة الإلكترونية في :

- (1) " ضبط وتبسيط التدابير والإجراءات والقواعد التي تستند إليها المرافق والمؤسسات الحكومية بصورة من شأنها أن تقدم خدماتها إلكترونياً مما يؤثر إيجاباً في تحسين أداء الخدمة .
- (2) تجسيد شفافية المعلومات وعرضها أمام المواطنين بكافة أشكالها وبمستويات عالية من الجودة والدقة .
- (3) الوصول بالخدمات الحكومية الى أقصى المواقع الجغرافية داخل الدولة .
- (4) تيسير تعرف المواطنين وكل شخص مهتم على المعلومات المتوفرة .
- (5) إن تطبيق مقتضيات الحكومة الإلكترونية في نطاق النشاط والعمل الإداري والتجاري والصناعي وغير ذلك يشكل أحد الوسائل الهامة لمكافحة الفساد وتحجيم مظاهر البيروقراطية . " (میلوی، 2014)

- (6) رفع مستوى الأداء :- إمكانية انتقال البيانات بين الدوائر الحكومية بكل دقة وانسيابية مما يقلص الازدواجية في إدخال البيانات .
- (7) زيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الأداء .
- (8) مواكبة التطور التكنولوجي .

■ تصنيفات الحكومة الإلكترونية : (Categories of e-Government)

تم تصنيف الحكومة الإلكترونية إلى اربعة تصنيفات :

(1) "حكومة إلى مواطنين : G2C (Government to Citizen)

وهي تشمل كل التعاملات بين الحكومة ومواطنيها والتي يمكن أن تحدث إلكترونياً عبر شبكة الإنترنت أو الشبكات اللاسلكية . مثل تجديد رخصة السواقة أو دفع المخالفات المرورية أو تحديد مراجعة للمعاملات وغير ذلك .

(2) حكومة إلى مؤسسات (G2B (Government to Business)

حيث تقوم المؤسسات الحكومية بالعمل على أتمتة المعاملات والتدخلات مع الشركات التجارية حيث تسمى هذه الفئة حكومة إلى مؤسسات تجارية حيث تبنى العلاقة بين الطرفين من الجهتين ، فهي تتضمن كل التدخلات والمعاملات التي تتم بين المؤسسات الحكومية والمؤسسات التجارية وتقوم المؤسسات التجارية بدورها ببيع المنتجات والخدمات إلى المؤسسات الحكومية مثل المزادات العلنية الإلكترونية .

(3) حكومة إلى حكومة (G2G (Government to government)

وتتكون هذه الفئة من كل النشاطات الإلكترونية التجارية والتي تتم بين كافة المؤسسات الحكومية والتي تتضمن التعاملات داخل كل أقسام المؤسسات الحكومية وبين المؤسسات الحكومية كافة مثل إجراء عملية بيع بمناقضات إلكترونية لبيع أجهزة ومعدات من قطاعات حكومية إلى أخرى .

(4) حكومة إلى موظفين (G2E (Government to Employees)

إن المؤسسات الحكومية تضم أعداداً كبيرة من الموظفين والذين يعملون بمواقع جغرافية متنوعة وبعيدة عن بعضها البعض ، لذا فإن من مصلحة المؤسسات الحكومية المختلفة زيادة الفعالية بتقديم مختلف الخدمات والمعلومات بطريقة إلكترونية حيث يتم استخدام تطبيقات خاصة من أجل إجراء العديد من الاتصالات الفعالة بين المواطنين . " (طاهر ، 2010)

■ عناصر الحكومة الإلكترونية:

"تقوم فكرة الحكومة الإلكترونية على ركائز أربعة:-

- (1) تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الانترنت، في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية.
- (2) تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور (24 ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع 365 يوم في السنة)، مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.
- (3) تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حده.
- (4) تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري. " (العريشي ج.)

■ **عند دراسة مراحل نشوء مشاريع ومبادرات الحكومة الإلكترونية يتبين لنا أنها في الغالب خمسة مراحل رئيسية وهي كالتالي :**

- (1) **مرحلة التواجد :** وفي هذه المرحلة يتم انشاء موقع الكتروني للحكومة يحتوي على معلومات تهدف إلى ارشاد المواطن ومؤسسات الأعمال إلى بعض الخدمات المتوفرة من خلال الحكومة التقليدية . من الملاحظ أن هذه المرحلة تتميز بأنها باتجاه واحد من الحكومة إلى المواطن .
- (2) **مرحلة نشر المعلومات :** حيث يتمثل دور الحكومة الإلكترونية في توفير المعلومات اللازمة للمواطنين ورجال الأعمال من حيث نوعية الخدمات ومتطلباتها ونصائح مهمة في قطاعات الخدمات والأعمال .
- (3) **مرحلة التفاعل والاتصال :** وتتمثل هذه المرحلة في توفير وسيلة اتصال بين الجهاز الحكومي وبين المواطن وبشكل فردي حيث استقبال استفسارات المواطنين والاجابة عليها بواسطة الكترونية . وعليه فإن التطور في هذه المرحلة هو التفاعل وتبادل المعلومات في اتجاهين وليس في اتجاه واحد وكما هو الحال في المرحلتين الأولى والثانية .
- (4) **مرحلة استقبال الخدمة :** وتسمى بمرحلة الحصول على الخدمة من حيث اتمام عمليات معينة تتجاوز الاتصال ومعرفة المعلومات إلى الحصول على الخدمة فعلياً ودفع ما يترتب عليها واتمامها حسب الاصول . ومن مزايا هذه المرحلة التحول في خدمات الحكومة الإلكترونية من حيث تبسيط الاجراءات وتوفير الخدمة ورفع مستوى الشفافية والنزاهة والمساءلة في اعمال الحكومة . كما ان هذه المرحلة تتطلب بنية تحتية أوسع من حيث بوابات الدفع وقنوات الاتصال ووسائل الشحن وايصال الخدمة .
- (5) **مرحلة الدمج :** وفي هذه المرحلة يتم دمج الخدمات الحكومية في موقع واحد وواجهة عرض واحدة بحيث يكون انتقال المواطن من خدمة لآخرى سلسا وبدون أي تعقيدات وكما يتم توفير خدمات متعددة من نقطة خدمة واحدة . (أبوشنب، أبو البصل، و وجدان، 2011)

■ متطلبات بناء الحكومة الإلكترونية :

ثمة متطلبات عديدة لبناء الحكومة الإلكترونية ، تقنية وتنظيمية وإدارية وقانونية وبشرية ، لكننا نركز تاليا على اهم المتطلبات التي أشار اليها الكثير من الخبراء في هذا المجال ، و يمكن تلخيصها فيما يلي:

- 1) حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال الى البيئة الالكترونية ، وللمثيل على اهمية هذا المتطلب نضرب المثال بشأن محتوى الحكومة الالكترونية ، اذ يجب على الحكومات ان تقوم بتوفير المعلومات اللازمة بمواطنيها عبر الانترنت . حيث يجب ان تتواجد سياسية يتم بموجبها تحديد جميع الوثائق والمعلومات والنماذج الحكومية مباشرة عبر الانترنت . وباختصار كلما ظهر وثيقة حكومية جديدة او معلومات جديدة يجب وضعها مباشرة على الانترنت . وفي هذا الاطار فان اكبر مشكلة تواجهنا هي مشاكل التوثيق القائمة في الحياة الواقعية ، اذ ليس ثمة نظام توثيق فاعل يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح بالوقت المطلوب ، فاذا ما كان هذا واقع العمل الحقيقي فان من الخطورة الاتجاه لبناء الحكومة الالكترونية قبل انهاء المشكلة القائمة في الواقع غير الالكتروني .
- 2) توفر بنية تحتية مناسبة
- 3) وجود الأنظمة و التشريعات المناسبة
- 4) إعادة النظر في طريقة سير المعاملات الحكومية
- 5) توفير القدر الكافي من أمن المعلومات
- 6) ميكنة أعمال الوزارات والهيئات والإدارات المحلية.
- 7) بناء القدرات و الطاقات البشرية

مستويات تقديم الخدمة في الحكومة الإلكترونية :

"المستوى الأول :

يتمثل في تقديم خدمة الاستعلام عن طريق الإنترنت والحصول على المعلومة مطبع الاستمارة المطلوبة من أجل تسليم الاستمارة المطلوبة ، وملاً ببياناتها والتوجه مرة واحدة إلى الجهة الحكومية من أجل تسليم الاستمارة ودفع المصروفات المطلوبة

المستوى الثاني:

يتميز هذا المستوى عن الأول بإمكانية إرسال الاستمارات عن طريق الانترنت للجهة الحكومية دون الذهاب إلى مقرها0

المستوى الثالث:

يقدم هذا المستوى خدمات متكاملة حيث يستطيع المواطن دفع الرسوم المطلوبة من خلال موقع البوابة الإلكترونية وبذلك تؤدي الخدمة بالكامل عن طريق الانترنت ودون تحرك المواطن من

مكانه. وهناك وسيلتان متوفرتان للدفع فإما من خلال الائتمان أو عن طريق البريد ويتاح للمواطن طلب الخدمة0

المستوى الرابع:

يقوم هذا المستوى بتقديم الخدمة التي تتشارك فيها أكثر من جهة مما يتطلب تردد المواطن على جهتين حكوميتين لإنجازها وهذا النظام يسمح للمواطن بالاتصال بجهة واحدة فقط للحصول على الخدمة حيث يقوم البرنامج بإجراء التنسيق بين هذه الجهات الحكومية من خلال رسائل إلكترونية مؤمنة ومثال ذلك: المخلفات المرورية، وتجديد الرخصة حيث يشترك فيها وزارتا المالية والداخلية0

المستوى الخامس:

يقوم هذا المستوى إلى طلب الجهات الحكومية من المواطن أداء الخدمة عن طريق إرسال رسائل إلكترونية إلى المواطن من خلال الإنترنت والتنبيه والتنكير بدفع الفواتير والرسوم أو المخالفات المطلوبة منه والتوضيح انه في حالة عدم السداد في الموعد المحدد سيتم تحصيل غرامات مثال: رسائل تسديد فواتير الهاتف الثابت والهاتف الخليوي0

هذا ولا بد من أن يطبق الموقع العديد من الإجراءات لضمان سرية البيانات وتحقيق الأمان للمواطن. " (مكتبة الملك عبدالله بن عبد العزيز الجامعية)

■ إيجابيات تطبيقات الحكومة الإلكترونية :

- 1) إنشاء قنوات اتصال ما بين المواطنين والحكومة من جهة والشركات من جهة أخرى.
- 2) تبسيط الأعمال الحكومية وجعل أكثر سلاسة ومرونة .
- 3) زيادة مشاركة المواطنين .
- 4) إمكانية الحصول على الخدمات في أي وقت خلال 24 ساعة يومياً وفي أي مكان .
- 5) توفير المال والوقت والجهد على كل الأطراف المتعاملة بالحكومة الإلكترونية .
- 6) إنجاز المعاملات إلكترونياً يضمن دقة وسلامة البيانات .
- 7) ربط مختلف الوزارات ومختلف أقسام الأجهزة الحكومية يضمن إدارة أفضل وأكثر فاعلية

■ سلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية :

- 1) ضعف النواحي الأمنية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية .
- 2) فقدان خصوصية الأفراد بتقديم بياناتهم التعريفية الى تطبيقات الحكومة الإلكترونية وإمكانية تبادلها بين القطاعات الأخرى قد يؤدي الى استخدامها بطريقة غير مشروعة .
- 3) الكوارث الطبيعية : يؤدي حدوث الكوارث الطبيعية كالزلازل والصواعق الى شل الخدمات الإلكترونية في الدولة .
- 4) مشكلة البطالة: إن الاعتماد على الأجهزة الإلكترونية في القيام بالأنشطة الحياتية بدلاً من الإنسان يؤثر على سوق العمالة والطلب عليها .

وبالرغم من السلبيات السابقة إلا أنّ الحكومة الإلكترونية وفرت علينا الكثير من الوقت والجهد وسهلت علينا الكثير، ولا ضير من وجود بعض السلبيات، لأنّ إيجابياتها فاقت سلبياتها.

■ تصنيف الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية :

- هو تقرير (دراسة) يصدر كل سنتين يتحدث عن تطور الخدمات المقدمة للأفراد من قبل الحكومات وتطور الحكومات الإلكترونية.
- الدراسة ترصد كيف ان الحكومات تستخدم المعلومات وتقنيات الاتصالات لتقوية تقديم الخدمات العامة. ايضا ترصد الروابط المشتركة بين الجهود وجهود التنمية المستدامة.
- تصنيف الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية يحلل كيف ان الحكومات توظف سياسات الحكومة الإلكترونية والبرامج لدعم الكفاءة، الفاعلية، والشمولية كعوامل للتطور.
- وطبقا لعدة معايير يتم تقييم الدول ووضعها في تصنيف على مستوى العالم والقارات.
- **بوابة التعاملات الإلكترونية:**
- "تركز الدراسة على الدول التي فعلت فكرة بوابات التعاملات الإلكترونية، بحيث ان المواطن او المقيم يدخل هذه البوابة (موقع) ومن خلاله يستطيع اجراء اغلب المعاملات الحكومية الكترونيا من مكان واحد.
- بوابة التعاملات الإلكترونية تبين ان الحكومة قامت بدمج العمليات والاجراءات الإدارية الداخلية بين الوزارات والاقسام وجعلتها متاحة في مكان واحد للمواطن والمقيم (العميل).
- تسجيل الدخول الاحادي او الوحيد (Single sign-on) هو فكرة البوابات الإلكترونية بحيث ان العميل باسم مستخدم واحد ورقم سري يستطيع القيام بالعديد من المعاملات وطلب عدة خدمات او معلومات من اقسام ووزارات مختلفة ولكن من خلال مكان واحد وهو البوابة". (تقرير الأمم المتحدة ٢٠١٢ للحكومات الإلكترونية، 2013)
- **الجدول رقم (1) أفضل عشرة دول في تصنيف الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية لعامي (2014 – 2012)**

الدولة	الترتيب لعام 2014	الترتيب لعام 2012	التغيير في الترتيب (2014-2012)
(1) كوريا الجنوبية	1	1	-
(2) استراليا	2	12	10
(3) سنغافورة	3	10	7
(4) فرنسا	4	6	2
(5) هولندا	5	2	3
(6) اليابان	6	18	12
(7) الولايات المتحدة الأمريكية	7	5	2
(8) بريطانيا	8	3	5
(9) نيوزلندا	9	13	4
(10) فنلندا	10	9	1

- نلاحظ من الجدول السابق في تصنيف الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية أن بعض الدول انخفضت في الترتيب بين عامي 2012 م و2014 م مثل الولايات المتحدة

وبريطانيا وفنلندا وهولندا ، ولكن من جهة اخرى يلاحظ قفزات بالترتيب لبعض الدول
مثل : استراليا وسنغافورة وفرنسا واليابان ونيوزلندا .

■ المبحث الثاني / تجارب بعض الدول في تطبيقات الحكومة الإلكترونية :

هناك العديد من التجارب الناجحة في ميدان تطبيق الحكومة الإلكترونية على المستوى العالمي ومما لاشك فيه ان هذه التجارب كانت ولا تزال هدفاً للعديد من الابحاث والدراسات التي اهتمت بالحكومات الإلكترونية وما واجهته من معوقات في التطبيق ، وما نالها من سلبيات وما حققته من نجاحات . سنستعرض بعض من تجارب الدول من اجل الاستفادة منها في مشاريع تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي .

(1 التجربة البريطانية :

كانت الحكومة البريطانية تنظر إلى تطوير الحكومة الإلكترونية من منظورين :

المنظور الأول: هو تشجيع العامة من المواطنين البريطانيين والتجار بأن يدركوا بوجود الانترنت والتجارة الإلكترونية .

المنظور الثاني : هو تشجيع العامة والتجار والحكومة بأن يقوموا بالتعامل مع بعضهم البعض عن طريق استخدام الانترنت ، كما يجب أن يكون للحكومة البريطانية حضور على الانترنت ، كأن تقوم بتصميم موقع خاص بها تضع فيه معلومات عن الحكومة وعن الخدمات الإلكترونية المتوفرة فيها .

بدأ تطوير الحكومة الإلكترونية البريطانية في عام 1996 م عندما لاحظت الحكومة بأن المواطنين والتجار يعتبرون زبائن للخدمات التي تقدمها، لذلك قامت بتدشين بوابة إلكترونية تضم جميع هذه الخدمات وكان اسمها (directgov portal). واهتمت الحكومة البريطانية جداً بالمواطنين حيث ركزت على احتياجاتهم في تكوين هذه الخدمات الإلكترونية، وكذلك جعلت الوصول لهذه الخدمات سهلاً . كما قامت بتجميع المعلومات اللازمة لتقييم انجازات الحكومة الإلكترونية على الصعيد المحلي بداخل المملكة وعلى الصعيد العالمي مقارنة بالدول الأخرى حتى تعرف ترتيب المملكة من حيث جاهزيتها نسبة للدول الأخرى .

كما واجهت الحكومة البريطانية العديد من التحديات والصعوبات ولكنها استطاعت ان تتعامل معها والتغلب عليها ومن هذه الصعوبات :

- (1 أن الشباب البريطاني كانوا يعانون من قلة الخبرة في استخدام التقنية فقامت الحكومة البريطانية بعملين من أجل التغلب على هذه الصعوبة عن طريق :
 - فتح مراكز مجانية لتدريب الشباب على كيفية استخدام التقنيات الحديثة .
 - قامت بتعزيز المدارس بإنترنت سريع .
- (2 أن الحكومة كانت تعتمد على استخدام المواطنين للمواقع الحكومية وليس على استخدام الانترنت بشكل عام .

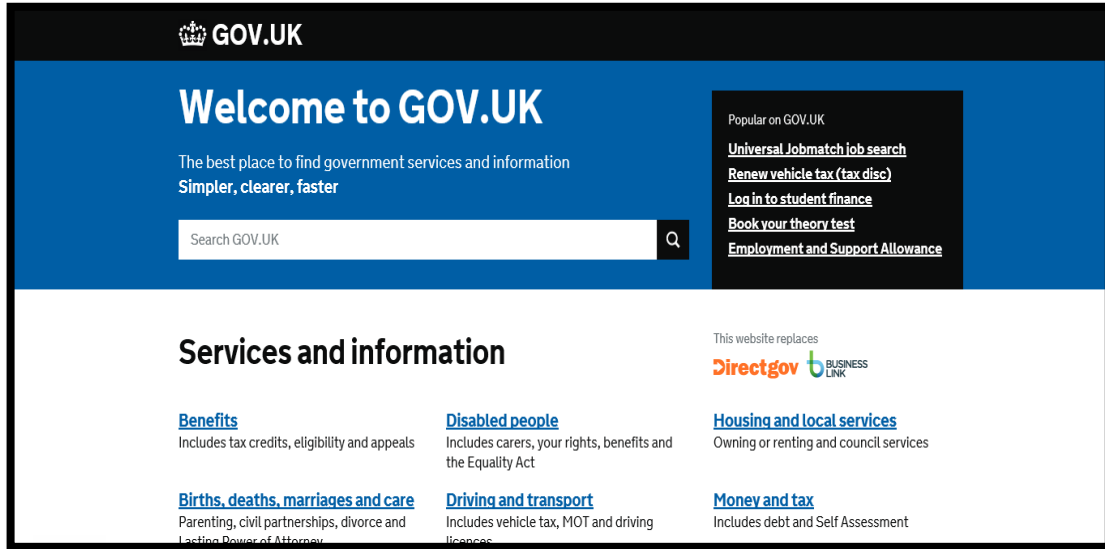
(3 رفض التغيير من قبل المواطنين وكذلك من قبل الموظفين فقامت بتطوير الخدمات الإلكترونية بما يتفق مع مصلحة المواطنين وفائدتهم للتغلب على هذه الصعوبة .

وفي المستقبل فإن الحكومة البريطانية تخطط لتنفيذ العديد من الاستراتيجيات وهي:

- (1 أن تكون الخدمات الإلكترونية أكثر تمركزاً حول المواطن واحتياجاته .
- (2 أن تكون هذه الخدمات أسهل وأسرع وأقل تكلفة من الطريقة التقليدية وهي التي تعتمد على

عدم استخدام التقنية .
(3) أن تجعل عملية الانتخابات والتصويت الكترونيا .

■ الشكل رقم (1) البوابة الإلكترونية الرسمية للحكومة البريطانية .



يمكن الدخول الى البوابة من خلال الرابط التالي : <https://www.gov.uk>

(2) التجربة الأمريكية :

فالولايات المتحدة الأمريكية، بوصفها أكبر البلدان المتقدمة، وأكثر تقدما في البنى التحتية الوطنية للتعاملات الإلكترونية في العالم. وكما أن لها تاريخ طويل، وثقافة البناء الديمقراطي للحكومة، والرأسمالية الاقتصادية، نتيجة لذلك:

- اعتمدت الحكومة الأمريكية المبادئ الإستراتيجية التالية للتحويل نحو الحكومة الإلكترونية في تنفيذ التعاملات الإلكترونية وهي:
- محورها المواطن (تقديم أفضل الخدمات للمواطنين) citizen - centered ولا تركز على البيروقراطية bureaucracy centered
- التركيز على النتائج : results - oriented (اي تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة)
- القائمة على السوق market - based باختصار الحكومة الإلكترونية تنفذ استراتيجيات تهدف الي خدمة ودعم متطلبات محددة للمواطنين والتي تم تقييمها من قبل نتائج واضحة ومحددة تستند الى السوق .
- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع (Universal access) أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل .

- الفعالية وضبط التكاليف (Cost effective) ويعني أن الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ، يؤدي إلى تخفيض التكاليف.
- التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس .
- المشاركة والعمل الجماعي (Collaborative)
- تشجيع الإبداع (Innovation)
- الحفاظ على الخصوصية وأمن شبكة المعلومات (Privacy & Security) (عبدالكريم، 2010)

" في دراسة "لمجلس الامتياز في الحكومة" بالولايات المتحدة الأمريكية عام 2000م ، أوضحت الدراسة أن الأمريكيين يعتقدون أن الحكومة الإلكترونية ستؤدي إلى تعظيم المسؤولية المحاسبية للحكومة. بالإضافة إلى أنها ستزيد الكفاءة الاقتصادية وسهولة الحصول على الخدمات الحكومية. حيث تقول (McGinnis) رئيسة المجلس في هذا الصدد، أن عصر الحكومة الإلكترونية قد حل وأن الأمريكيين لديهم نظرة إيجابية نحو الحكومة الإلكترونية وإمكاناتها. حيث بإمكان أي شخص أن يختار الاتصال إلكترونياً في أي وقت ومن أي مكان للحصول على خدمة لإنهاء معاملة ، الحديث مع ممثليهم ، والمشاركة في الأنشطة الحكومية من أوجه مختلفة. وتشير إلى أن استخدام التقنية المعلوماتية على المدى الطويل يؤدي إلى تخفيض التكاليف. على سبيل المثال، انخفضت تكاليف تجديد تسجيل (استمارة) السيارة في ولاية أريزونا من سبعة دولارات بعمل الإجراءات ورقياً إلى دولار ونصف بأجرائها إلكترونياً.

الدراسة قام بها المتخصصان في جمع المعلومات عن الرأي العام (Hart and Teeter) بطلب من المجلس . تشير الدراسة إلى أن التقنية المعلوماتية غيرت بشكل جذري طريقة الاتصال والعمل والتعلم في المجتمع. لقد استطاعت الحكومة الإلكترونية أن تعيد صياغة الاتصال بين الناس وحكوماتها. كما أن باستطاعتها جعل الحكومة أكثر استجابة لرغبات الناس وتطوير التعامل فيما بينهم. الفكرة الأساسية أن الحكومة الإلكترونية تصل الناس ليس فقط فيما بينهم ولكن أيضاً في ميادين تبادل الأفكار، والنقاشات، والمبادرات، والابتكارات، والتعاملات، والنتائج. تفيد الدراسة انه مع الوقت، سٌحدثت الحكومة الإلكترونية ثورة في العلاقة بين الناس وحكوماتهم ليس كزبائن للخدمات الحكومية فحسب ولكن أيضاً كمواطنين يعيشون في مناخ من الحرية السياسية.

نتلخص نتائج الدراسة فيما يلي :

- (1) يعتقد الأمريكيون أن الحكومة الإلكترونية تعني حكومة أفضل.
- (2) أن عامة الأمريكيين يرغبون أن تمضي الحكومة قدماً في طريق التقنية المعلوماتية ولكن بشكل حذر لضمان حماية الخصوصية والأمن إذ هي من الأولويات.
- (3) نظرة عموم الناس للحكومة الإلكترونية تمتد لأكثر من الكفاية الاقتصادية والجودة في تقديم الخدمات لتشمل تثقيف وتعزيز دور المواطنين في عملية صنع القرار وجعل

الحكومة اكثر مسئولية. تشير الإحصاءات بهذا الصدد إلى أهم أربعة فوائد للحكومة الإلكترونية:

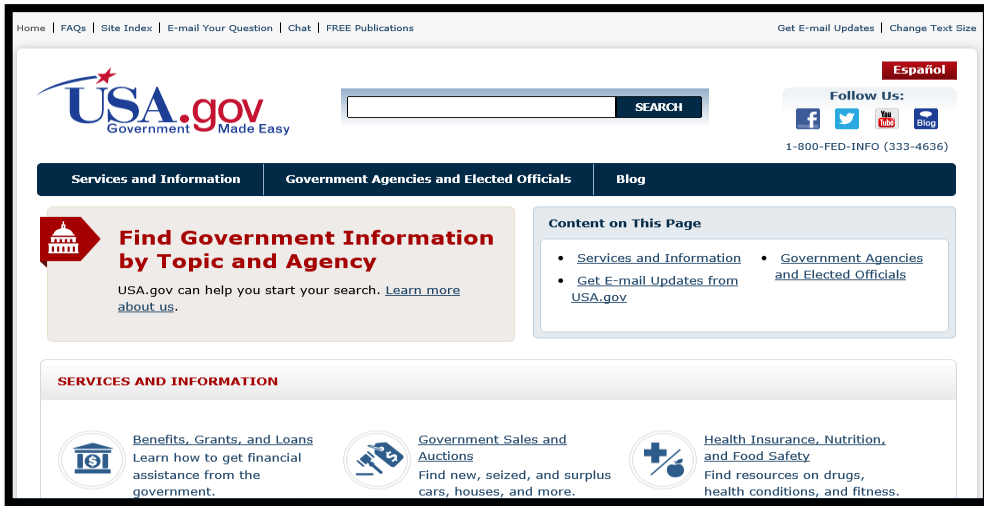
(1) حكومة اكثر مسئولية (36%)

(2) سهولة الوصول للمعلومات (23%)

(3) حكومة اكثر كفاءة وفاعلية (21%)

(4) تسهيل الحصول على الخدمات العامة (13%) يلاحظ أن أهم شئ تقدمه الحكومة الإلكترونية هو جعل القيادات الإدارية اكثر استجابة ومسائلة ومحاسبة على قراراتها وأنشطتها. إلا أن التقرير نص على عدة مبادئ أساسية في تطبيق الحكومة الإلكترونية: سهولة الاستخدام ، متوفر للجميع، الخصوصية والأمان، الإبداعية والهدفية، التعاون المشترك بين القطاعات المختلفة بالمجتمع، الفاعلية إحداث تغيير نوعي في العمل الحكومي. " (الشيحة، 2003)

■ الشكل رقم (2) البوابة الإلكترونية الرسمية للولايات المتحدة الامريكية



يمكن الدخول الى البوابة من خلال الرابط التالي : www.usa.gov/

(3) التجربة الأسترالية :

"لقد كان للحكومة الأسترالية رؤية مبكرة لبوابة الحكومة الإلكترونية التي عن طريقها يمكن إنجاز المعاملات مع الحكومة في خطوة واحدة ، ولهذا قامت بوضع آلية استراتيجية للحكومة الإلكترونية قائمة على أهمية التكامل في توفير الخدمات الإلكترونية . ولتحقيق أهداف وضع الإطار لبوابة متكاملة اهتمت بالتضامن بين مختلف المصالح الحكومية . وبهذا فإن بوابة الحكومة الإلكترونية تقدم للمستخدمين بما فيهم قطاع الأعمال خدمات متعددة تسهل من التعامل مع الحكومة ، فهي تقدم 80 خدمة تفاعلية تتراوح بين طلب شهادات الميلاد وتسجيل الناخبين . كما أنها تزود المستخدم بثلاثة خيارات للدخول على الخدمات والمعلومات : نوع الخدمة ، والمكان والأحداث الحية. " (ميلوى، 2014)

الشكل رقم (3) البوابة الإلكترونية الرسمية للحكومة الأسترالية



يمكن الدخول الى البوابة الإلكترونية من خلال الرابط التالي :

<http://australia.gov.au/>

(4) التجربة الكورية الجنوبية :

تعتبر تجربة حكومة كوريا الجنوبية استثناء مميّزاً ، إذا أقامت نافذة أطلقت عليها اسم (الشعب الإلكتروني e-people) كموقع للمشاركة عبر الخط المباشر www.epeople.go.kr حيث تقوم بالإعلان عن الردود والمقترحات المتعلقة بمقترحات السياسة الحكومية من الأفراد . وتقتصر على المقترحات ذات الأهمية وفيها إمكانية التطبيق يتم الإفصاح عنها في الموقع ضمن شاشة صغيرة في الموقع والتي تظهر فجائية عندما يتم زيارة الموقع من قبل المستخدمين . كما تظهر الشاشة التلقائية الفكرة واسم صاحبها . كما يعد موقع الشعب الإلكتروني مكاناً للانخراط ضمن منتديات الخط المباشر العام الذي يتعلق بالسياسات الوطنية وذلك عبر شبكة مواقع المكاتب الإدارية ، والحكومات المحلية ، والمنظمات العامة . (الحوري و الفواعير، 2010)

الشكل رقم (4) البوابة الإلكترونية الرسمية لكوريا الجنوبية



■ من أهم الدروس المستفادة من التجربة : (البريطانية ، الامريكية ،
الاستراالية ،الكورية الجنوبية)

- (1) تحديد الأولويات والتركيز عليها، بالمبادرة بعدد من المشروعات الحيوية الاستراتيجية.
- (2) إدراج تكنولوجيا المعلومات في جميع مناهج التعليم في الدولة.
- (3) توجيه الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات.

■ المبحث الثالث / تجربة المملكة العربية السعودية في تطبيقات الحكومة الإلكترونية :

أن العالم بأسره قد دخل مرحلة متطورة ضمن أفق عصر المعلومات بهدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم وتقنية المعلومات والاتصالات، الذي أصبح المعيار الأساسي الذي تقاس به درجة تقدم الأمم في القرن الحادي والعشرين.

ومن الدول التي سارت في هذا المجال المملكة العربية السعودية ، حيث حرصت على تبني أنظمة الاتصالات وتقنية المعلومات، وتفعيل استخدامها للوصول إلى مجتمع معلوماتي واقتصاد رقمي، إلى جانب تحقيق معدلات عليا من الرفاهية للمواطن والمقيم، وتسهيل أمور حياتهم المعيشية . حيث تسعى المملكة للحاق بركب التطور الرقمي في العالم ، إذ قامت بتفعيل و تطبيق الحكومة الإلكترونية في جميع المجالات ، وقامت بإطلاق حملة توعية كبرى لتشجيع المجتمع على اعتماد الخدمات الحكومية الإلكترونية وتعريفهم بالفوائد التي ستعود على الأفراد والشركات بل المجتمع بأسره جرّاء اللجوء إلى تلك الخدمات ، وبذلك اتجهت الحكومة السعودية اتجاهاً جاداً في تفعيل الحكومة الإلكترونية وسخرت كل السبل التي ترقى بالأداء وانجازات هذا البرنامج، وهيئت جميع متطلبات البنية التحتية لمواجهة المتطلبات الرئيسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية . وتسخيرها في خدمة أفراد المجتمع على مختلف مواقعهم الجغرافية ضمن محيط الدولة .

"كان لإتاحة خدمات الإنترنت وانتشارها في المملكة العربية السعودية رسمياً بقرار مجلس الوزراء رقم 163 بتاريخ 1417/10/24هـ . الأثر الكبير في تغيير كثير من سلوكيات الأفراد في التعامل مع المعلومات ، كما كان له الأثر الواضح كذلك في تنافس الجهات الحكومية لتطوير خدماتها وتحويلها إلكترونياً ومن ثم تقديمها إلى المستفيدين عبر شبكة الإنترنت .

إن صدور الأمر السامي الكريم رقم 7 / ب / 33181 وتاريخ 10 / 7 / 1424هـ ، المتضمن وضع خطة لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً من قبل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات لهو نقطة انطلاق لخدمات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية . فقد قامت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بإنشاء " برنامج الحكومة الإلكترونية " بمشاركة كل من وزارة المالية وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات . وكان من أهدافه رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام .

كما أن من أهداف الخطة الوطنية لتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية ما يلي :

- 1- إعداد الكوادر الوطنية في مجال تقنية المعلومات والاعتماد عليها .
- 2- تهيئة البيئة المناسبة لاستخدام التقنية في التعليم ودعم المشروعات الوطنية في هذا المجال .
- 3- محو أمية الحاسب ، ونشر الثقافة المعلوماتية في المجتمع . " (الزامل، 2010)

■ اسباب تحول المملكة العربية السعودية الى تطبيقات الحكومة الإلكترونية :

- (1) اتساع الرقعة الجغرافية للمملكة العربية السعودية .
- (2) الزيادة السكانية المضطربة .
- (3) النمو الاقتصادي والتجاري المتسارع .
- (4) مواكبة التقدم التكنولوجي في الدول المتقدمة .
- (5) التنافس الاقتصادي ..
- (6) تبني النظم الإدارية الحديثة .
- (7) تخفيف الأعباء المادية .
- (8) تسهيل حصول المواطنين على الخدمات .
- (9) التخلص من الروتين والبيروقراطية في إجراء المعاملات .

■ أهداف تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية :

- (1) توفير الخدمات الحكومية عن طريق أساليب جديدة تقوم على مبدأ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بطريقة الخدمة الذاتية، مما يتيح فرصاً متكافئة للجميع للاستفادة من المعلومات وإجراء المعاملات الحكومية.
- (2) تقديم الخدمات إلى المتعاملين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسبين وبالسرعة والكفاءة المطلوبة مع تطوير أفضل الطرق لمشاركتهم في العملية التنفيذية.
- (3) توفير مناخ مشجع للمستثمرين وتذليل العقبات التي يواجهونها والتي تتمثل بشكل أساسي في بطء الإجراءات وتعقيدها، مما سينعكس بشكل إيجابي على تشجيع الاستثمار المحلي وجذب المزيد من الاستثمارات الأجنبية.
- (4) توفير معلومة دقيقة محدثة لمتخذ القرار وذلك للمعاونة في التخطيط طويل المدى للمشروعات التنموية .
- (5) رفع كفاءة أعمال الجهاز الحكومي وأسلوب المراقبة والمتابعة.
- (6) ضبط الإنفاق الحكومي عن طريق الاستخدام الأمثل للموارد واستحداث آليات جديدة للمشتريات الحكومية وإدارة المخزون ومتابعة تنفيذ الموازنة.
- (7) تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي وذلك حتى تلتزم الحكومة باستيفاء ما عليها من اتفاقيات شراكة دولية والتي تتطلب مستوى أداء يتواءم مع النظم الحديثة المتبعة في أماكن أخرى.
- (8) توفر القدرة المالية لشراء التقنية واستخدامها .

■ بوابة سعودى :

وقد خطت المملكة خطوات كبيرة في مجال التعاملات الإلكترونية الحكومية وأصبح لها بوابة وطنية (www.saudi.gov.sa) تمثل المدخل إلى الخدمات الإلكترونية الحكومية التي تقدمها أجهزة الدولة المختلفة، وهناك مئات الخدمات المعلوماتية والعمليات متوفرة للجمهور.

البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية "سعودي" هي بوابة إلكترونية يستطيع من خلالها المواطنون والمقيمون والشركات والزوار من أي مكان الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية وتنفيذ التعاملات بها بسرعة وكفاءة عالية، حيث تعتبر المدخل إلى الخدمات الإلكترونية الحكومية. حيث توفر بوابة الحكومة السعودية دليل الجهات الحكومية وروابط الأنظمة واللوائح والقوانين والخطط والمبادرات السعودية ومعلومات عن المملكة العربية السعودية.

وتتحقق إمكانية الوصول إلى الخدمات الإلكترونية عن طريق توفير الخدمات الإلكترونية عبر البوابة إما عن طريق التكامل مع جهات حكومية أخرى، أو عن طريق توفير روابط المواقع الإلكترونية لتلك الجهات ولخدماتها على البوابة.

بالإضافة إلى ذلك ، فإن البوابة تمثل منفذاً معلوماتياً هاماً لنشر الأخبار والفعاليات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية وبالجهات المقدمة لها ، وتوفر دليل بالجهات الحكومية ، كذلك توفر البوابة عدداً كبيراً من روابط الأنظمة واللوائح والقوانين والخطط والمبادرات السعودية ،

وتوفر قسم "عن المملكة" والذي يحتوي صفحاته على معلومات متكاملة عن المملكة العربية السعودية .

الفصل الثالث

(الإطار العملي للدراسة)

■ الدراسة التقييمية التحليلية :

في هذه الجزئية سوف يتم تحليل وتقييم لبعض البوابات الإلكترونية الحكومية من الوزارات المهمة والمرتبطة بشكل كبير بالمجتمع السعودي وعمل مقارنة بينهم لمعرفة نقاط القوة والضعف فيهم . والبوابات الإلكترونية موضع الدراسة هي :

- (1) البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة .
- (2) البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي.
- (3) البوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة .

هذا التقييم سوف يتم وفقاً للفئات التالية :

List of Categories – قائمة الفئات	
(1)	المسئولية الفكرية Authority
(2)	المحتوى Content
(3)	الدقة Accuracy
(4)	الحدثة Currency

■ البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة :

- أن وزارة الصحة السعودية تمثل أحد الأعمدة الرئيسية والحيوية في القطاعات الخدمية بالمملكة، فإنها تحظى بنصيب كبير في مسيرة التحول الإلكتروني التي بدأتها المملكة بتوجيهات من القيادة الرشيدة بهدف تحول المملكة بكامل قطاعاتها إلى مجتمع معرفي يتم الاعتماد فيه على التعاملات الإلكترونية الحكومية.
- وانطلاقاً من هذا الهدف الوطني الكبير وما يندرج تحته من أهداف استراتيجية أخرى تخص كل قطاع بعينه، جاء الاهتمام ببوابة وزارة الصحة السعودية التي تعد واجهة إعلامية إلكترونية تعكس بكل وضوح دور الوزارة في هذه المسيرة التنموية من خلال التعريف بها وإدارتها ومديرياتها المختلفة مع إلقاء الضوء على أهداف الوزارة ورؤيتها المتمثلة في تقديم أفضل الخدمات الصحية للمستفيدين وفق أعلى معايير الجودة المتعارف عليها عالمياً؛ وعلى هذا الأساس تنطلق بوابة وزارة الصحة بهدف نشر المعلومة الصحيحة لجمهور المتعاملين معها وأن تكون قناة تواصل فعالة مع المجتمع بكل قطاعاته.
- وبشكل عام، فإن البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة www.moh.gov.sa تهدف إلى زيادة الوعي في المجال الصحي مستهدفةً المواطنين، المقيمين والزوار إلى جانب قطاع الأعمال فضلاً عن أنها تركز على كل من المختصين وغير المختصين؛ كما أنها تعد قناة تواصل فعالة لكل من منسوبي الوزارة والعاملين في القطاع الصحي بشكل خاص وجمهور المستفيدين من خدماتها بشكل عام. استعراض دور وزارة الصحة في مسيرة التنمية المستدامة التي تعيشها المملكة العربية السعودية.

أولاً : المسؤولية الفكرية للبوابة :

الشكل رقم (6) حقوق الملكية الفكرية.



■ نلاحظ من الشكل رقم (6)

(1) قامت البوابة بتوضيح تاريخ حفظ الحقوق الفكرية للبوابة، حيث وضعت تاريخ السنة الحالية .

(2) لم توضح البوابة تاريخ إنشاء البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة .

الشكل رقم (7) صفحة اتصل بنا



■ نلاحظ من الشكل رقم (7)

تم تفصيل قسم (اتصل بنا) بإيراد جميع الوسائل الممكنة للتواصل، حيث تم وضع الهاتف، والفاكس والعنوان البريدي، والموقع الجغرافي باستخدام خرائط قوقل .

ثانياً : المحتوى

الشكل رقم (8) الصفحة الرئيسية للبوابة الإلكترونية لوزارة الصحة :



■ نلاحظ من الشكل رقم (8)

يلتزم التصميم العام بالبوابة الإلكترونية لوزارة الصحة بالعناصر الخمسة الأساسية :

(1) الصفحة الرئيسية (3) عنوان البوابة الإلكترونية

(2) قائمة التصفح (4) محتوى النص

5) التذييل العام : ويحتوي على روابط مهمة مرتبطة بالبوابة الإلكترونية لوزارة الصحة والتي تهم المستخدم مثل (بوابة سعودي – الهيئة السعودية للتخصصات الطبية – الهيئة العامة للغذاء والدواء وغيرها) وكذلك يحتوي التذييل العام على معلومات تهم المستخدم وهي : سياسة الخصوصية وشروط الاستخدام وميثاق العملاء واحصائيات عن البوابة . كما يحتوي التذييل العام على إختصار لتفاصيل الاتصال الرئيسية (التواصل الاجتماعي - المحادثة الحية - منتديات الصحة - مدونة الصحة)

■ تم تقسيم البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة الى اربعة أقسام رئيسية :

- 1) الوزارة تحتوي على (معلومات عن الوزير والوزارة ، هيكل الوزارة ، الأنظمة واللوائح وغيرها)
- 2) قطاعات الوزارة تحتوي على (مديريات الوزارة ، المدن الطبية ، المستشفيات ، المراكز الصحية)
- 3) التوعية الصحية تحتوي على (الحملات التوعوية ، الأيام الصحية العالمية ، صحة الزائر والمقيم وغيرها)
- 4) الخدمات الإلكترونية : (تحتوي على أكثر من 35 خدمة إلكترونية تغطي جميع فئات المجتمع)

- لا توجد مشاكل متعلقة بسهولة الاستخدام Usability ، وطرق الوصول للبوابة Accessibility، حيث يتم الوصول إلى البوابة بكل سهولة .
- البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة مكتوبة باللغة العربية وإمكانية تغيير اللغة من الصفحة الرئيسية واختيار اللغة الانجليزية .
- تدعم البوابة الإلكترونية العديد من المتصفحات التي تتوافق معها وهي :

(Opera- Google Chrome - Internet Explorer- Firefox- Safari) الموجودة في التذييل العام للصفحة الرئيسية .

- تحتوي الصفحة الرئيسية للبوابة على مربع بحث بسيط ، للبحث في داخل البوابة فقط ، ولكنها تفتقد لإمكانية البحث المتقدم .
- يلتزم تصميم البوابة الإلكترونية بضوابط استخدام شعار وزارة الصحة بشكل صحيح.
- توفر البوابة الخيار للمستخدمين لإنشاء حساب شخصي على البوابة للاستفادة من الخدمات الإلكترونية بما يسمح بحفظ بياناتهم لاستخدامها في معاملات أخرى ، كما أن تسجيل الدخول موحد لكافة الخدمات الإلكترونية لبوابة وزارة الصحة وذلك من خلال آلية تسجيل تتم لمرة واحدة فقط .
- توفر البوابة خاصية الاشتراك بخدمة (RSS) للحصول على آخر التحديثات التي تتم على بيانات ومعلومات البوابات الإلكترونية .

- يتم استخدام اللون الأبيض كخلفية للبوابة الإلكترونية والتي تعكس الهوية المعتمدة لوزارة الصحة ، مع إتاحة إمكانية التغيير في ألوان الخلفيات .
- تعتبر البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة متناسقة ومرتبطة في كل صفحاتها وأقسامها، فصفحتها الرئيسية تحتوي على أغلب الأقسام التي يحتاجها الزائر، حيث تم إبراز الخدمات الإلكترونية، وكذلك خدمات التقديم والاستفسارات، والجميع وضع في مكان مناسب، دون حشو، أو ازدحام في الصفحة الرئيسية ، كما أن البوابة مهتمة بأدق التفاصيل في التنظيم ، حيث وفقت البوابة في إختيار الألوان الهادئة والمتناسقة في كل أرجاء البوابة .
- يتم إبراز كافة الروابط في البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة بحيث تتطابق هذه الروابط مع عناوين الصفحات المقصودة .
- لا يوجد في البوابة صفحات فارغة أو قيد الإنشاء .
- أما من ناحية الروابط الداخلية والخارجية الموجودة في البوابة ، فهي تعمل بشكل سليم، بإستثناء رابط الدعم الفني الذي لا يعمل .
- البوابة خالية من الإعلانات التجارية .

الشكل رقم (9) خريطة البوابة



- **نلاحظ من الشكل رقم (9) :**

تتيح البوابة الإلكترونية من خلال الصفحة الرئيسية خريطة متكاملة للبوابة .

الشكل رقم (10) لوحة إعلانية

The screenshot shows the Saudi Ministry of Health website. On the left, there is a news article titled 'بيان مشترك من وزارة الصحة ومنظمة الصحة العالمية' (Joint Statement from the Ministry of Health and the World Health Organization) dated 17th of the month of Dhul-Hijja, 1435 AH. The article discusses the success of the Hajj season in 2014. On the right, there is a poll titled 'رأيك يهمني...' (Your opinion matters...) asking about the impact of the Hajj season on the health of pilgrims. The poll options are 'نعم' (Yes), 'لا' (No), and 'لا أعلم به' (I don't know). There is also a 'تصويت' (Vote) button and an 'عرض النتائج' (View results) button.

نلاحظ من الشكل رقم (10) :

مدى تسليط الضوء على الخدمات والمعلومات الرئيسية والأكثر أهمية على الصفحة الرئيسية وذلك من خلال لوحة إعلانية بأخر مستجدات وزارة الصحة يتم عرضها بطريقة إبداعية .

الشكل رقم (11) يوضح صفحة بعنوان خدمات التراخيص الطبية

The screenshot shows the 'Medical Licensing Services' page on the Saudi Ministry of Health website. The page is titled 'خدمات التراخيص الطبية' (Medical Licensing Services). It features a navigation menu on the right with the following items: 'الرخص الطبية للمنشآت' (Medical Licenses for Establishments), 'المرخصين لمرافق صحي' (Medical Licenses for Health Facilities), 'الرخص الطبية للأفراد' (Medical Licenses for Individuals), 'الاستعلام عن منع السفر' (Check Travel Ban), 'الاستعلام عن منع مزاولة المهنة' (Check Professional Ban), and 'مخالفات التراخيص الطبية' (Medical Licensing Violations). The main content area contains six icons representing these services: 'الرخص الطبية للأفراد' (Medical Licenses for Individuals), 'المرخصين لمرافق صحي' (Medical Licenses for Health Facilities), 'الرخص الطبية للمنشآت' (Medical Licenses for Establishments), 'مخالفات التراخيص الطبية' (Medical Licensing Violations), 'الاستعلام عن منع مزاولة المهنة' (Check Professional Ban), and 'الاستعلام عن منع السفر' (Check Travel Ban).

نلاحظ من الشكل رقم (11) :

أن عناوين الصفحات في البوابة الإلكترونية تتميز بدقة ، بحيث تتطابق مع محتويات كل صفحة . وتميز العنوان من حيث لون و مقاس الخط المستخدم في الصفحة .

■ الشكل رقم (12) الأسئلة الشائعة



■ نلاحظ من الشكل رقم (12) :

- 1) قائمة بالأسئلة الشائعة ، حيث تعتبر الاسئلة محدودة جداً وغير منظمة .
- 2) الصفحة غير محدثة ، حيث كان آخر تحديث لصفحة الأسئلة في عام 1423هـ .

■ الشكل رقم (13) المناسبات الصحية :



■ نلاحظ من الشكل رقم (13) :

توفر البوابة قائمة متكاملة بالمناسبات اليومية المتعلقة بالصحة العالمية التي تهتم جميع فئات المجتمع ، وهي من الخدمات المميزة للبوابة.

الشكل رقم (14) الأحداث والفعاليات والأنشطة .



نلاحظ من الشكل رقم (14) :

- (1) قائمة متكاملة بالأحداث والفعاليات والأنشطة المستقبلية التي تشارك فيها وزارة الصحة .
 - (2) لم يتم تحديث الصفحة .
- الشكل رقم (15) إصدارات وتقارير الوزارة .



نلاحظ من الشكل رقم (15) :

- أن قسم (إصدارات و تقارير الوزارة) يحتاج إلى إعادة نظر في محتواه، فجميع التقارير الواردة به، قديمة نوعاً ما .

الشكل رقم (16) رأيك يهمننا



■ نلاحظ من الشكل رقم (16)

- 1) توفر البوابة خدمة (رأيك يهمننا) وهو عبارة عن سؤال حول موضوع معين مرتبط بوزارة الصحة ، لمعرفة آراء المستفيدين .
- 2) توفر البوابة ملخصات و تحليلات لنتائج مشاركات المستفيدين في إستطلاعات الرأي أو الاستبيانات .

■ الشكل رقم (17) احصائيات عن البوابة



■ نلاحظ من الشكل (17) :

قائمة احصائية عن البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة ، تتيحها البوابة بصيغة pdf ويتم تحديثها بشكل دوري .

■ الشكل رقم (18) يوضح خدمة نظام صوت المواطن .



■ نلاحظ من الشكل رقم (18)

- 1) تتيح البوابة الإلكترونية خدمة " نظام صوت المواطن " تهدف إلى إيصال صوت المواطنين والمقيمين مباشرة إلى وزارة الصحة من خلال البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة، ويشمل كلاً من الشكاوى – الاستفسارات - المقترحات – الشكر.
- 2) يلزم التسجيل في البوابة للاستفادة من هذه الخدمة .
- 3) هذه الخدمة غير مفعلة بشكل جيد .

■ الشكل رقم (19) مكتبة البيانات المفتوحة



■ نلاحظ من الشكل رقم (19) :

- توفر وزارة الصحة منصة بيانات لجميع المواطنين وزوار بوابة وزارة الصحة، تمكنهم من الاستفادة من البيانات المنشورة واستخدامها حسب الحاجة والرغبة؛ حيث توفر

- البوابة مكتبة مفتوحة تحتوي على ملفات تضم بيانات الوزارة، ويمكن تصديرها في صيغ مختلفة، مثل (PDF - XLS - XML) كما يمكن استعراضها ومعالجتها مباشرة عبر البوابة من خلال التصفح دون الحاجة إلى تحميلها أو استخدام برامج متخصصة.
- وتحتوي المكتبة على خصائص البحث والفرز؛ لضمان الوصول إلى المعلومات المراد البحث عنها بشكل سريع، إضافة إلى إمكانية تصدير وتحميل كافة البيانات المتاحة دون قيد أو شرط.
 - وتوفر البوابة كذلك خاصية استعراض البيانات بشكل رسوم بيانية وفرزها وتصديرها، كما يمكن لأية جهة الربط مع هذه البيانات من خلال الربط مع ملفات XML ومعالجتها.

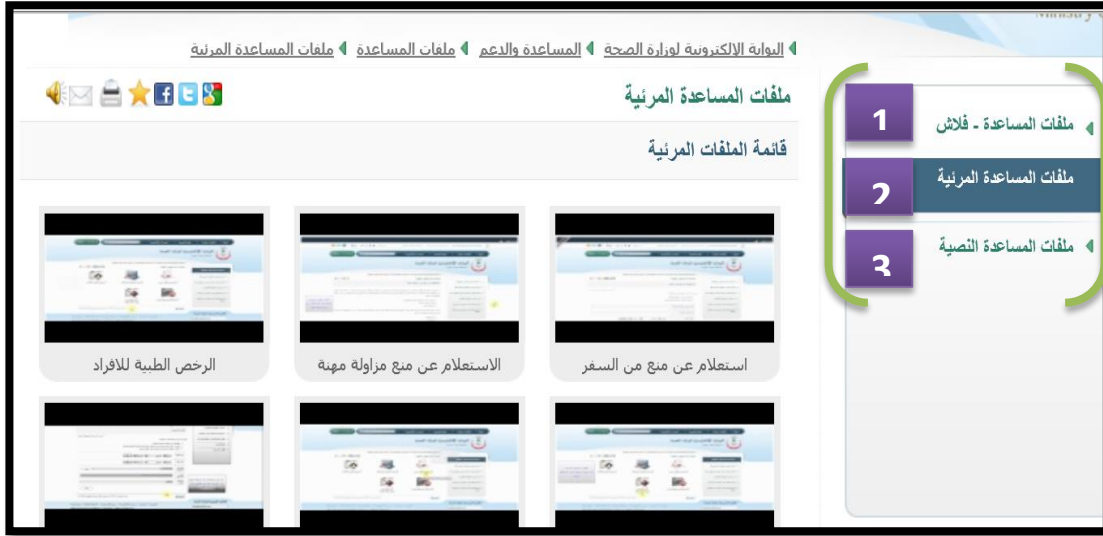
الشكل رقم (20) خدمات التوظيف .



■ نلاحظ من الشكل رقم (20) :

توفر البوابة الإلكترونية قسماً خاصاً بالتوظيف والشواغر الوظيفية ، بحيث يتضمن معلومات عن الشواغر (إن وجدت) وقناة إتصال لإرسال السيرة الذاتية .

الشكل رقم (21) ملفات المساعدة .



■ نلاحظ من الشكل رقم (21) :

احتواء البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة على معلومات وافية عن كل الخدمات وطريقة تطبيقها من خلال منهجية مميزة مقسمة المعلومات بها الى (نصية – مرئية – فلاش) لتلبية جميع فئات المجتمع وخدمتهم بطريقة التي تناسبهم .

■ الشكل رقم (22) الملف الصحفي



■ نلاحظ من الشكل رقم (22):

توفير البوابة لخدمة الملف الصحفي ، بحيث توجد به الأخبار الصادرة من وزارة الصحة ، وكذلك تحتوي على روابط بجميع الصحف السعودية ، وايضاً يوجد بالملف الصحفي أهم المواقع الصحية السعودية والعالمية .

المشاركة الإلكترونية :

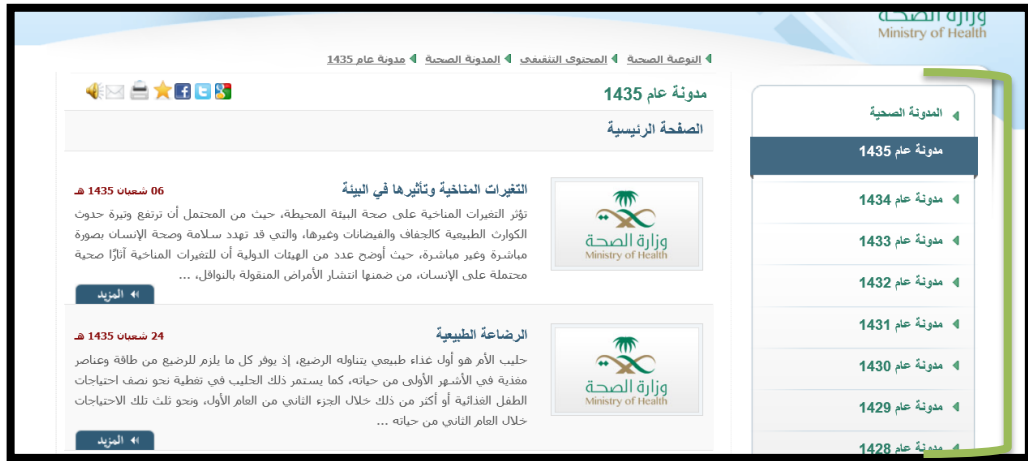
■ الشكل رقم (23) منتديات البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة :



■ نلاحظ من الشكل رقم (23):

جميع المنتديات التي تتيحها البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة غير مفعلة .

■ الشكل رقم (24) مدونات البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة



■ نلاحظ من الشكل رقم (24):

- 1) يتم تقسيم المدونات بشكل منظم ، بحيث يكون لكل عام مدونة خاصة .
- 2) تحتوي على العديد من المواضيع ، ولكن لا يتم تحديثها بشكل دوري .

■ شبكات التواصل الاجتماعي :

تسعى بوابة وزارة الصحة إلى فتح أكبر عدد ممكن من قنوات التفاعل والمشاركة مع زوارها ، ومن هذا المنطلق وبعد أن ظهر على الساحة عدد من مواقع التواصل الاجتماعي ذائعة الصيت، فقد جاء تركيز البوابة على إنشاء صفحات خاصة بها على تلك المواقع مثل فيسبوك، تويتر، يوتيوب وغيرها بهدف توسيع دائرة الاستفادة والمشاركة من مرئادي الإنترنت.

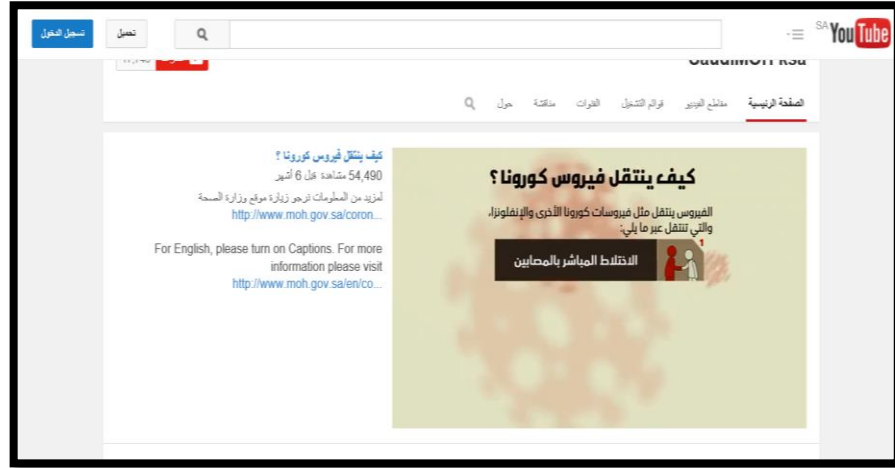
الشكل رقم (25) حساب وزارة الصحة على تويتر .



الشكل رقم (26) صفحة وزارة الصحة على الفيس بوك .



الشكل رقم (27) صفحة وزارة الصحة على اليوتيوب



- **نلاحظ من الاشكال رقم (25 - 26 - 27) :**
 - (1) انضمت الوزارة الى تويتر في 2011م ، يتم تحديث الأخبار والفعاليات وكل ما يتعلق بالصحة بشكل دوري .
 - (2) انشاءت وزارة التعليم العالي صفحتها على الفيس بوك في 2011م ، يتم تحديث الصفحة بشكل دوري .
 - (3) انضمت الوزارة الى اليوتيوب في 2011م ، مقاطع الفيديو لا يتم تحديثها بشكل دوري .

- **تسعى وزارة الصحة إلى تطبيق أعلى المعايير على البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة، وتعتبر المواصفات القياسية لـ W3C هي المواصفات القياسية التي اعتمدت عليها الوزارة وسعت إلى تطبيقها جميعاً على جميع عناصر البوابة، ومن المعايير التي تم تطبيقها على البوابة هي:**

1. استخدام XHTML.
2. تطبيق المعايير التي تساعد ذوي الاحتياجات الخاصة على استخدام البوابة بسهولة اعتماداً على الأدوات الخاصة بكل فئة من فئات ذوي الاحتياجات الخاصة وهذه المعايير هي Web Content Accessibility.
3. استخدام تقنية الأجاكس AJAX في معظم عناصر البوابة مما يسهل على المستخدمين من خدمات البوابة الحصول على المعلومات التي يحتاجونها بطريقة أسرع ودون الحاجة إلى إعادة تحديث الصفحة بشكل كامل.
4. تأمين النسخة الكفية من البوابة إضافة إلى إمكانية تعديل معلومات الحساب الشخصي للمستخدمين المسجلين على البوابة.
5. ضبط جميع التصميم والصور في البوابة للتوافق مع معايير W3C، حيث تم استخدام الصور من النوع PNG, JPG, GIF حيث تعمل على جميع منصات العمل مما يساهم في إظهار الصور لدى جميع زوار البوابة.

6. تزويد البوابة بمجموعة من الملفات المرئية والتوعوية الصحية ذات العلاقة بوزارة الصحة، والتي تقدم مجموعة من النصائح الطبية بطريقة سهلة ومفيدة حول مواضيع صحية مختلفة .

■ مساعدة ذوي الإحتياجات الخاصة (البصرية والسمعية والحركية)

سعت وزارة الصحة ومنذ البداية إلى تأمين بوابة تساعد أصحاب ذوي الإحتياجات الخاصة على تصفح البوابة وذلك من خلال الأخذ بعين الاعتبار متطلبات البرامج التي تساعد هذه الفئة على تصفح الإنترنت حيث تم اتخاذ الإجراءات التالية لتحقيق ذلك : ومنها

(1) خدمة القارئ الآلي: توفر بوابة وزارة الصحة خدمة قراءة نصوص ومحتويات الموقع وذلك لخدمة ذوي الإعاقات البصرية. ويمكن استعمال هذه الخدمة عن طريق الضغط على أيقونة الخدمة من خلال شريط الأدوات المتوفر عادة بأعلى نصوص الموقع. كما تسعى وزارة الصحة جاهدة بتوفير المزيد من الأدوات لدعم ذوي الإعاقات البصرية.

(2) تغيير حجم النصوص: تمكن هذه الخدمة ضعاف البصر من قراءة النصوص بشكل أوضح، باستخدام الأيقونات الموضحة في الصورة التالية لتكبير وتصغير حجم النصوص في البوابة.



(3) تغيير لون البوابة بشكل كامل: تساعد هذه الخدمة زوار البوابة الذين لديهم مشكلات في رؤية الألوان على تصفح البوابة بشكل أسهل يتناسب مع احتياجاتهم الخاصة بتحويل لون البوابة إلى اللون الرمادي.



(4) مساعدة المكفوفين على قراءة محتوى البوابة: تمكن هذه الخدمة المكفوفين من قراءة محتوى البوابة عن طريق الضغط على أيقونة الخدمة كما هو موضح أدناه من خلال شريط الأدوات المتوفر عادة أعلى نصوص الموقع.



(5) العمل على تقليل الحاجة إلى التنقل داخل الصفحة: حيث يتم عرض الكمية الأكبر من المعلومات من دون الحاجة إلى التنقل داخل الصفحة مما يتيح للمتصفح الوصول إلى أكبر كم ممكن من المعلومات دون الحاجة إلى استخدام الفأرة أو أية أجهزة خاصة مما يتيح التصفح بشكل أسهل لذوي الإعاقات الحركية.

■ لا يوجد في البوابة توضيح بخطة إحتياطية أو خطة طوارئ في حال وجود خلل في البوابة الإلكترونية .

- تقوم إدارة البوابة باتخاذ الإجراءات والتدابير المناسبة والملائمة للمحافظة على المعلومات الشخصية التي لديها بشكل آمن يضمن حمايتها من فقدان أو الدخول غير المصرح به أو إساءة الاستخدام، أو التعديل والإفصاح غير المصرح بهما.
- بحيث توضح البوابة سياسة الخصوصية بها بشكل واضح يستطيع المستخدم الإطلاع عليها .

ثالثاً : الدقة

- (1) تتم كتابة المحتوى المتضمن معلومات طبية في البوابة بواسطة أطباء من موظفي وزارة الصحة في مختلف التخصصات الصحية، حيث تُعنى وزارة الصحة بالمصداقية والموثوقية لما يتم نشره من معلومات طبية .
- (2) يقوم فريق المحتوى بمهام التحرير والنشر المتنوعة على البوابة الإلكترونية بوزارة الصحة، من خلال فريق عمل محترف ومتخصص من المحررين والمنسقين.
- (3) وفي حال الاستعانة بمصادر خارجية للمعلومات الطبية، كمنظمة الصحة العالمية (WHO) ومركز مكافحة الأمراض والوقاية (CDC) وغيرها، فإن فريق المحتوى في البوابة يحرص على ذكر المصدر ووضع روابط تشير إلى ذلك أسفل كل صفحة.
- (4) سلامة اللغة المستخدمة في البوابة وخلوها من الأخطاء النحوية و الإملائية، دقة المعلومات والاستخدام الصحيح لعلامات الترقيم .

رابعاً : تحديث المحتوى:

تعتبر المعلومات الموجودة في البوابة حديثة ومتوافقة مع ما يجري في العالم اليوم ، ولكن تبقى بعض الأقسام التي تحتاج إلى اهتمام أكبر بهذا الجانب.

■ البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي

تعتبر وزارة التعليم العالي من الجهات الحكومية السبّاقة في تطبيق المشاريع والمبادرة الى تحويل جميع خدماتها وأعمالها إلى شكل إلكتروني ، حيث تعتبر أول جهة حكومية تطلق موقعاً حكومياً على الشبكة العنكبوتية ، وكان ذلك في عام 1996م . تضم مبادرات البوابة العديد من المشاريع، منها ما هو قصير المدى للحصول على قياسات استطلاعية أو تحقيق أهداف تجريبية أو تسجيل نجاحات سهلة وسريعة. ومنها ما هو طويل المدى ويُصنّف كاستراتيجيات في صلب مجال عمل الوزارة وتوجهات الحكومة الرشيدة للتحوّل إلى مجتمع المعرفة. حيث قامت الوزارة على تصميم بوابة إلكترونية تهدف إلى إيصال ونشر المعلومات الخاصة بالتعليم العالي بالمملكة إلى جميع المهتمين من مواطنين ومقيمين وزوار البوابة من كل مكان. كما تقدم مجموعة من الخدمات الإلكترونية الخاصة بالطلاب المبتعثين والغير مبتعثين، والجامعات الحكومية والأهلية، والملحقيات الثقافية، والباحثين، والقطاع الخاص. وتحقيق التواصل والتفاعل معهم من خلال توفير العديد من الخدمات الإلكترونية المميزة والسهلة .

○ البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي متاحة على الرابط التالي :

www.mohe.gov.sa/

أولاً : حقوق الملكية الفكرية :

■ الشكل رقم (28) حقوق الملكية الفكرية للبوابة

The screenshot shows the MOHE website interface. At the top right, there is a calendar for April 2014. Below it, there are search and navigation options. The main content area is divided into several sections: 'الخدمات الإلكترونية' (Electronic Services), 'الخدمات العامة' (General Services), 'خدمات الموظفين' (Employee Services), and 'المشاركة الإلكترونية' (Electronic Participation). A green arrow points to the 'الخدمات الإلكترونية' section. The footer contains copyright information and contact details.

■ نلاحظ من الشكل رقم (28)

لم تغفل البوابة في توضيح تاريخ حفظ الحقوق الفكرية للبوابة، حيث وضع التاريخ في الصورة القياسية، مبتدئة بتاريخ تشييد البوابة منتهية بتاريخ السنة الحالية .

■ الشكل رقم (29) صفحة اتصل بنا



■ نلاحظ من الشكل رقم (29)

صفحة (اتصل بنا) التي تتيحها البوابة في الصفحة الرئيسية، حيث كل وسائل الاتصال متوفرة وبطريقة احترافية رائعة حيث يستطيع المستخدم الاستفادة من معرفة مكان الوزارة وقطاعاتها عن طريق خرائط (قوقل) والنموذج الإلكتروني المزود برمز التشفير، ناهيك عن العنوان البريدي وأرقام الهاتف والفاكس.

ثانياً : المحتوى :

الشكل رقم (30) الصفحة الرئيسية





■ نلاحظ من الشكل رقم (30)

تقسيم البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي الى أربعة أقسام وهي :

1. الوزارة (حيث يتم من خلال تبويب الوزارة الاطلاع على انجازاتها وتطلعاتها - هيئاتها ومؤسساتها - ومبادرات الحكومة الإلكترونية بالوزارة والمعرض الدولي لتعليم العالي - كذلك إمكانية الاتصال والتواصل بالوزارة وقطاعاتها والجهات المرتبطة بها من لجان وأمانات - المركز الإعلامي - وبوابة المؤتمرات - والخدمات والنماذج الإلكترونية بمختلف تصنيفاتها - ومكتبة الوسائط)
2. التعليم في المملكة (ويعنى هذا القسم بالجامعات في المملكة والتعليم الاهلي الجامعي وبرنامج المنح الداخلية الجامعية ومعلومات للطلبة الغير سعوديين)
3. التعليم في الخارج (يعنى هذا القسم ببرنامج خادم الحرمين الشريفين للابتعاث الخارجي والملحقيات الثقافية ولوائح الابتعاث ، والجامعات الموصى بها)
4. خدمات الوزارة : حيث تم تقسيم الخدمات الإلكترونية بالبوابة بطريقة سلسلة وواضحة وهي كالتالي :

- خدمات العامة
- خدمات الموظفين
- خدمات اكااديمية
- خدمات الملحقيات
- خدمات الجامعات
- خدمات الطلاب

■ ونلاحظ كذلك أن التصميم العام للبوابة الإلكترونية تلتزم بالعناصر الخمسة الأساسية

وهي :

1. الصفحة الرئيسية
2. عنوان البوابة الإلكترونية
3. قائمة التصفح
4. محتوى النص

5. التذييل العام : يحتوي على (معلومات عن البوابة - ميثاق العملاء - إحصاءات البوابة - سياسة الخصوصية)

- يتم الوصول إلى البوابة بكل سهولة .
- يلتزم تصميم البوابة الإلكترونية بضوابط استخدام شعار وزارة التعليم العالي بشكل صحيح.
- تتيح البوابة الإلكترونية في الصفحة الرئيسية ايقونة لتحويل الى اللغة الانجليزية .
- يمكن استعراض بوابة وزارة التعليم العالي الإلكترونية باستخدام العديد من متصفحات الويب الشهيرة (Opera- Google Chrome - Internet Explorer- Firefox Safari)
- البوابة تتميز بجمال التصميم ، حيث الألوان متناسقة والصور الفلاشية تتغير بسرعة معقولة، والإيقونات مقسمة بترتيب جيد، كما نلاحظ أنها مقسمة تقسيماً يغطي جميع الوكالات والإدارات والفروع التابعة للوزارة، فلن نبحت طويلاً للوصول المباشر للهدف المقصود . وهذه أهم ميزة نجحت في تطبيقها البوابة بشكل فعال.
- تتميز البوابة بعمق التغطية الموضوعية وشموليتها ، بحيث تحتوي على روابط داخلية ترتبط بتفاصيل الموضوع وروابط خارجية لمصادر أخرى في نفس الموضوع .
- جميع الروابط في البوابة مفعلة .
- تعرض البوابة المعلومات بطريقة منظمة وواضحة تمكن المستخدم من الاستفادة القصوى من المعلومات المتاحة .
- توفر البوابة معلوماتها بكل موضوعية بعيداً عن التحيز ، حيث قامت وزارة التعليم العالي بتوفير العديد من وسائل التواصل والحوار لسماع صوت المواطنين والاستفادة من وجهات نظرهم ومقترحاتهم، وتشكيل سياساتها واستراتيجياتها في سبيل الوصول لما فيه المصلحة العامة .
- البوابة خالية من الإعلانات التجارية .
- توفر وزارة التعليم العالي نسخة سريعة لبوابتها الإلكترونية مصممة خصيصاً للهواتف المتنقلة. تقدم هذه النسخة كامل محتويات البوابة الإلكترونية للوزارة .

الشكل رقم (31)

The screenshot displays the Saudi Ministry of Education website with four main sections:

- الإشتراك بالجوال (Mobile Subscription):** Includes a form for name, country (Saudi Arabia), and mobile number (+966 776). Buttons for 'اشترك' (Subscribe) and 'الغاء الاشتراك' (Unsubscribe) are present.
- النشرة البريدية (Newsletter):** Includes a form for email address and a verification code (611). Buttons for 'اشترك' (Subscribe) and 'الغاء الاشتراك' (Unsubscribe) are present.
- شارك بصوتك (Share Your Voice):** Includes a poll with options: 'ممتازة' (Excellent), 'جيدة جدا' (Very Good), 'جيدة' (Good), and 'مقبولة' (Acceptable). Buttons for 'صوت' (Vote), 'النتائج' (Results), and 'الأرشيف' (Archive) are present.
- تقويم الفعاليات (Activities Calendar):** Shows a calendar for October 2014 with a grid of dates and a 'المزيد' (More) button.

At the bottom, there are logos for W3C, XHTML 1.0, CSS, W3C WAI-AAA WCAG 2.0, and Digicert. The footer contains the text: 'جميع الحقوق محفوظة لوزارة التعليم العالي © 1996م - 2014م | المملكة العربية السعودية'.

نلاحظ من الشكل رقم (31) :

- 1) تتيح البوابة زاوية في الصفحة الرئيسية تعنى بالفعاليات حيث تعرض فيها اهم المناسبات والفعاليات المدرجة في أجندة التعليم العالي وتشمل الندوات والدورات وورش العمل ، ولكن صفحة الفعاليات غير محدثة حيث تم آخر تحديث للفعاليات في عام 1433 هـ .
- 2) كذلك تتيح البوابة زاوية (شارك بصوتك) حيث يستطيع الزائر المشاركة برأيه في التعبير عن وجهة نظره بطريقة سريعة .
- 3) كذلك يمكن الاشتراك بالنشرة البريدية عن طريق البريد الإلكتروني لمعرفة جديد البوابة .
- 4) وكذلك الاشتراك بالجوال للحصول على كل ما هو جديد في البوابة .

الشكل رقم (32) دليل الخدمات الإلكترونية

البحث عن خدمة

قم باختيار النظام الرجاء اختيار النظام

ادخل اسم الخدمة او جزء منها

ابحث

نلاحظ من الشكل رقم (32)

إمكانية البحث عن الخدمات الحكومية الإلكترونية والحصول على المساعدة عنها باستخدام دليل الخدمات الإلكترونية .

الشكل رقم (33) دليل الخدمات الإلكترونية

خدمات الوزارة

المركز العربي للتعودين
وزارة التعليم العالي
MINISTRY OF HIGHER EDUCATION

الخدمة

الاستعلام عن التقارير الدراسية النظام

الشؤون الدراسية الجهات المستفيدة

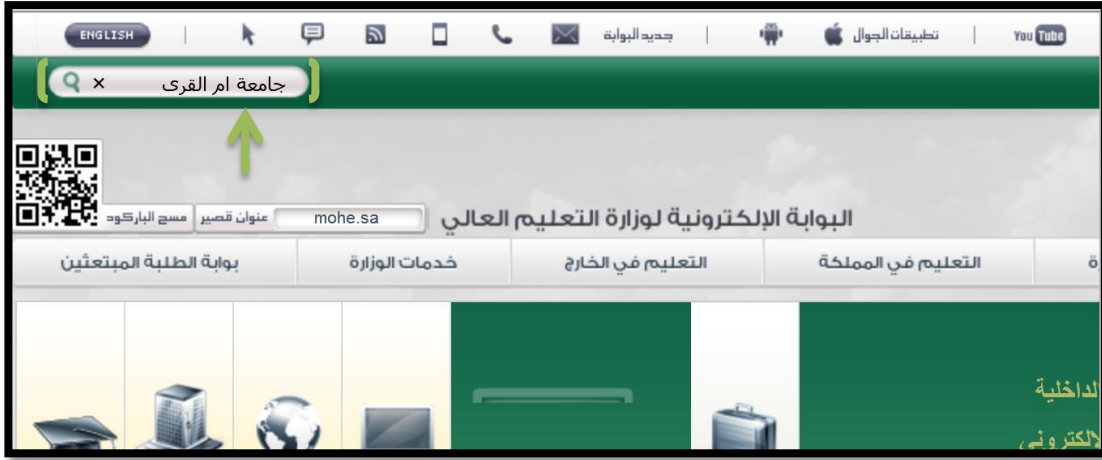
الملحقيات وصف الخدمة

خدمة يقوم من خلالها المشرف الدراسي للطلاب الدارس في الخارج بالاطلاع على التقارير الدراسية الخاصة بالطلاب فيديو

نلاحظ من الشكل رقم (33)

دليل بالخدمات الإلكترونية ، حيث توفر البوابة شرح متكامل بكيفية تطبيق الخدمات بالفيديو والصور .

■ الشكل رقم (34) مربع البحث



■ نلاحظ من الشكل رقم (34)

1. تتيح البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي مربع بحث بسيط ، ليتمكن زوار البوابة من البحث عن ما يحتاجون اليه داخل البوابة فقط .
2. تفتقر البوابة إلى امكانية البحث المتقدم .

■ شكل رقم (35) خريطة الموقع :



■ نلاحظ من الشكل الرقم (35) :

تتيح البوابة الإلكترونية من خلال الصفحة الرئيسية خريطة متكاملة للبوابة .

■ الشكل رقم (36) التواصل مع معالي الوزير.

يستطيع المستفيدين تقديم الشكاوى والمقترحات من خلال الخدمة الإلكترونية (تواصل مع معالي الوزير) كما هو موضح بالشكل رقم (36) .

■ الشكل رقم (37) الملف الصحفي .

مكتمل التحديث

الملف الصحفي لـ اليوم الخميس 6 محرم 1436هـ - 30 أكتوبر 2014م

المواد الصحفية			
م	المادة	الجهة المعنية	المصدر
1	الفويهي عبيداً لشلون الطلاب بجامعة الجوف	جامعة الجوف	الجريدة ALJAZIRAH
2	مدير جامعة نجران ي دشن الموقع الإلكتروني الجديد للجامعة	جامعة نجران	الجريدة ALJAZIRAH
3	مدير جامعة شقراء يصدر عدداً من القرارات الإدارية	جامعة شقراء	الجريدة ALJAZIRAH
4	جامعة حائل تدعم 117 مشروعاً بحثياً بـ(5) ملايين ريال	جامعة حائل	الجريدة ALJAZIRAH
5	مدير جامعة المجمعة ينشي على جهود الجواله في خدمة الحجاج	جامعة المجمعة	الجريدة ALJAZIRAH

■ نلاحظ من الشكل رقم (37) :

1. صفحة الملف الصحفي ، حيث تعرض بها جميع الاخبار المتعلقة بالوزارة وفعاليتها والتعليم العالي بشكل عام في المملكة من جميع الصحف .
2. يتم تحديث الاخبار بشكل يومي حتى يستفيد منها المستفيد ويستطيع الاطلاع على كل ما هو جديد في التعليم العالي .

■ الشكل رقم (38) إحصاءات التعليم العالي .

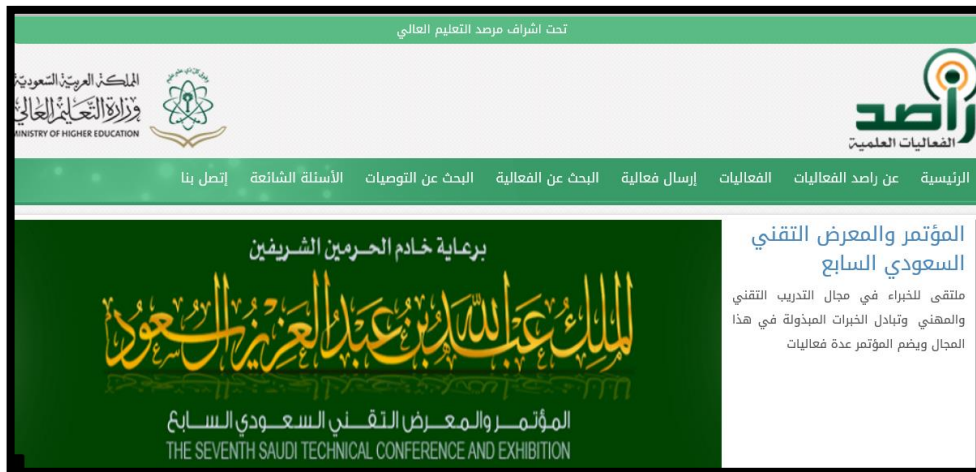


■ نلاحظ من الشكل رقم (38) :

1. تتيح البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي مركز للإحصاءات يقوم بجمع وتوفير بيانات وإحصاءات دقيقة عن التعليم العالي بالمملكة ، حيث تستفيد منها العديد من الجهات على مختلف المستويات .

- يمكن الاشتراك بخدمة RSS لمتابعة آخر الأخبار .
- لا تتيح البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي خدمة التوظيف لمن يريد الالتحاق بالوظائف الخاصة بالتعليم العالي بالمملكة .

■ الشكل رقم (39) الصفحة الرئيسية لرصد الفعاليات العلمية .



■ نلاحظ من الشكل رقم (39)

- توفر البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي خدمة تفاعلية مميزة ، وهي (رصد الفعاليات العلمية) تهدف هذه الخدمة الى رصد الفعاليات العلمية من مؤتمرات ، وندوات ، وورش

عمل ، وملتقيات ، المقامة في المملكة العربية السعودية من قبل كافة القطاعات الحكومية والخاصة ومؤسسات المجتمع المدني .

■ الشكل رقم (40) إرسال فعالية .

اسم المرسل *	<input type="text"/>
البريد الإلكتروني *	<input type="text"/>
رقم الجوال	<input type="text"/>
اسم الفعالية *	<input type="text"/>
المنطقة *	يرجى اختيار المنطقة
المدينة *	حدد المدينة
مكان إقامة الفعالية *	<input type="text"/>
الجهة المنظمة *	<input type="text"/>

■ نلاحظ من الشكل رقم (40)

إمكانية إرسال الفعاليات من قبل الجهات المنظمة ومن ثم تقوم ادارة البوابة بعد التحقق من صحة المعلومات ومدى مناسبتها للرصد في البوابة بنشر الفعالية .

■ الشكل رقم (41) البيانات المفتوحة

الجامعة	استعراض
جازان	
الملك فهد للبترول والمعادن	
نجران	
القصيم	
شقراء	
طيبة	

■ نلاحظ من الشكل رقم (41) :

- 1) تعتمد وزارة التعليم العالي سياسة البيانات المفتوحة لجعل البيانات والمعلومات الحكومية متاحة للجمهور. وفي إطار هذه السياسة، تتاح البيانات والمعلومات الخاصة بالتعليم العالي بالمملكة للمستخدمين بطريقة سلسة وسهلة الاستخدام، حيث يتم توفرها على شكل ملفات XML, XLS .
- 2) يمكن الوصول الى مكتبة البيانات المفتوحة من خلال الصفحة الرئيسية .

■ الشكل رقم (42) الدعم الفني .



■ نلاحظ من الشكل رقم (42) :

- 1) توفر البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي خدمة الدعم الفني المباشر عن طريق خدمة استخدام المحادثة النصية وذلك أثناء أوقات العمل الرسمي. كما يمكن التواصل مع فريق البوابة في باقي الأوقات عبر نفس خدمة المحادثة النصية، حيث يتم تنبيه فريق الدعم الفني عبر البريد الإلكتروني خارج أوقات العمل .
- 2) الدعم الفني لا يعمل بشكل فعال .

■ المشاركة الإلكترونية :

توفر وزارة التعليم العالي العديد من وسائل التواصل والحوار بمختلف أشكالها لضمان الوصول الى المواطنين ومعرفة آرائهم ومقترحاتهم ومن هذه الوسائل :

■ الشكل رقم (43) مدونات وزارة التعليم العالي



■ نلاحظ من الشكل رقم (43) :

المدونات الموجودة في البوابة محدودة وقديمة جداً .

الشكل رقم (44) منتديات وزارة التعليم العالي



نلاحظ من الشكل رقم (44) :

لا يوجد تفاعل في منتديات الوزارة والمشاركات ضعيفة جداً .

الشبكات الاجتماعية

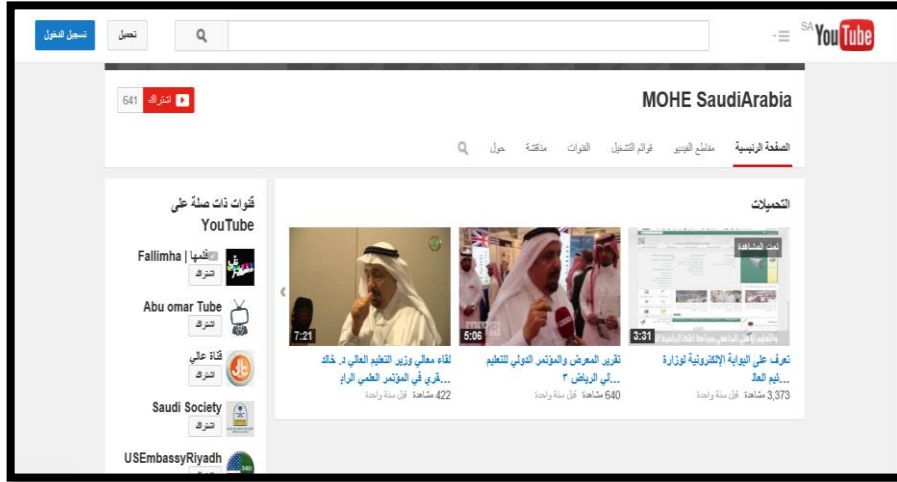
الشكل رقم (45) حساب وزارة التعليم العالي على تويتر.



الشكل رقم (46) صفحة وزارة التعليم العالي على الفيس بوك.



الشكل رقم (47) حساب وزارة التعليم العالي على اليوتيوب



■ نلاحظ من الاشكال رقم (45-46-47) :

- (1) تقدم البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي مجموعة من الخدمات التفاعلية عبر مواقع التواصل الاجتماعية كالتويتر ، والفيس بوك ، وقناة اليوتيوب الخاصة بالوزارة .
- (2) أنشأت وزارة التعليم العالي صفحتها على الفيس بوك في 2010م ، ولكن الصفحة غير محدثة ، حيث كان اخر موضوع تم تنزيهه بتاريخ 28 أغسطس 2013م .
- (3) انضمت الوزارة الى تويتر في 2010م ، يتم تحديث الأخبار والفعاليات فيه بشكل دوري
- (4) انضمت الوزارة الى اليوتيوب في 2011 ، مقاطع الفيديو غير محدثة حيث كان آخر مقطع فيديو تم تنزيهه في 2013 م .

■ تقدم البوابة أيضاً خدماتها الحكومية الإلكترونية لذوي الاحتياجات الخاصة باستخدام تقنيات متطورة مثل :

- (1) إتاحة الوصول لذوي الإعاقات البصرية والسمعية :
 - عن طريق تغيير حجم الخط داخل البوابة الإلكترونية من خلال استخدام روابط حجم الخط أعلى كل صفحة للحصول على حجم خط مريح ، كما هو واضح بالشكل التالي :



- الألوان العامة : بإمكانك تغيير الـ "ثيم" أو نمط الألوان السائد في البوابة الإلكترونية من خلال استخدام روابط التحكم بالألوان العامة الموجودة أعلى كل صفحة وذلك للحصول على الألوان المناسبة لك والتي تعطيك تجربة قراءة ممتعة ومريحة وواضحة، كما هو واضح بالشكل التالي :



○ القارئ الآلي: توفر البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي خدمة القارئ الآلي التي توجد أعلى كل موضوع في البوابة. تمتاز هذه الخدمة بعدم حاجة الزوار لتحميل أية برمجيات أو دفع أية رسوم، كما تمتاز بإمكانية تظليل النص المقروء، وتقدم هذه الخدمة مساعدة جلييلة لمن يعاني من إعاقات بصرية أو عسر القراءة (Dyslexia). كما هو موضح بالشكل التالي :

■ الشكل رقم (48)



(2) إتاحة الوصول لذوي الإعاقات الحركية:

تظليل الروابط الفعّالة: تقدم البوابة الإلكترونية خدمة تظليل الروابط الفعّالة عند مرور مؤشر الفأرة عليها أو اختيارها باستخدام مفتاح (Tab). ويكون ذلك بلون خلفيّة يوضّح اختيارها لمساعدة ذوي الإعاقات الحركية الذي يواجهون صعوبة في التحكم الدقيق، والتأكيد لهم بأنه قد تم فعلا اختيار الرابط.

تقليل الحاجة للتنقل: تم تصميم البوابة بشكل عام وجميع مواضيع المحتوى بحيث تم التركيز على محاولة تقليل الحاجة للتنقل داخل الصفحة أو الحاجة لتحريك المحتوى إلى الأعلى والأسفل أو اليمين واليسار.

التنقل بين الروابط: بشكل عام، ولمن يعاني صعوبة في استخدام الفأرة، بالإمكان الاعتماد على المفاتيح التالية للاستغناء عن الحاجة لها:

- (Tab): للتنقل بين الروابط، وستساعدك البوابة في توضيح الرابط الفعّال حالياً بتغيير لونه.

- (Enter): لاتباع الرابط المختار.

- (Space): للنزول داخل الصفحة.

- (Backspace): للعودة للصفحة السابقة في المتصفح.

- مفاتيح الأسهم : للصعود والنزول داخل الصفحة.

■ الشكل رقم (49) الاسئلة الشائعة



■ نلاحظ من الشكل رقم (49) :

- 1) توفر البوابة قائمة بالأسئلة الشائعة .
- 2) قائمة الأسئلة الشائعة تعتبر شاملة ، ولكن تحتاج إلى تصنيف يسهل للقارئ الحصول على مبتغاه دون الحاجة لقراءة جميع الأسئلة، فلو تم تصنيفها بحسب الموضوع؛ كإعارة الشهادات مثلاً وجعله قسم مستقلاً ويتم وضع جميع الأسئلة المتعلقة بذلك الموضوع تحت هذا البند، وقسم آخر لموضوع (تحديث البيانات) بنفس الطريقة توضع جميع الأسئلة التي تتعلق به في قسم مستقل وهكذا، لكان ذلك التصرف أفضل.
- 3) بعض الاسئلة إجابتها غير وافية .

■ الخصوصية وسرية المعلومات :

قامت البوابة بإعداد وثيقة الخصوصية وسرية المعلومات الخاصة بالبوابة ووسائل التواصل والمشاركة الإلكترونية لمساعدة الزوار والمستخدمين على تفهم طبيعة البيانات التي يتم جمعها منهم عند زيارة البوابة وكيفية التعامل معها.

ثالثاً : الدقة

- 1) لم توضح البوابة مراجعها من مصادر المعلومات الداخلية والخارجية.
- 2) لم توضح البوابة سياستها في كيفية إدارة المحتوى ونشره .
- 3) سلامة اللغة من الأخطاء الإملائية واللغوية .

ثالثاً : التحديث

تعتبر المعلومات الموجودة في البوابة حديثة ، ولكن تبقى بعض الأقسام التي تحتاج إلى اهتمام أكبر بهذا الجانب.

■ البوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة :

تتطلع وزارة التجارة والصناعة الى خدمة الجمهور وتبسيط إجراءات الخدمة بمختلف الوسائل المتاحة، لذا عملت الوزارة على تنفيذ مجموعة من خدماتها بشكل الكتروني وتوفير خدمات تفاعلية متكاملة تسهل على المستفيد النهائي إتمام طلبه بشكل كامل ومن أي مدينة دون مراجعة مبنى الوزارة، كذلك خدمات للتحقق موجهة لقطاع الأعمال والجهات الحكومية ، وخدمات للمتابعة تساعد المراجع من متابعة طلبه عن طريق أسهل وأسرع الوسائل مثل الهاتف الجوال، بالإضافة إلى بعض الخدمات الاستفسارية .

وتنفيذاً لقرار مجلس الوزراء المؤقر رقم (241) وتاريخ 1428/7/23هـ، فقد أصدر معالي وزير التجارة والصناعة القرار الوزاري رقم 1846 وتاريخ 1430/2/15هـ، القاضي بتوحيد إدارة الحاسب الآلي تحت مسمى الإدارة العامة لتقنية المعلومات، وارتباطها بالمشرف العام على تقنية المعلومات المرتبطة بالمسئول الأول في الجهاز، واستحداث إدارة الخدمات الإلكترونية المعنيّة بتحويل خدمات الوزارة إلى خدمات إلكترونية.

البوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة متاحة على الرابط التالي : www.mci.gov.sa/

■ الشكل رقم (50) حقوق الملكية الفكرية للبوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة.



■ نلاحظ من الشكل رقم (50)

(1) قامت البوابة بتوضيح تاريخ حفظ الحقوق الفكرية للبوابة، حيث وضعت تاريخ السنة الحالية .

(2) لم توضح البوابة تاريخ إنشاء البوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة .

■ الشكل رقم (51) صفحة اتصل بنا .



■ نلاحظ من الشكل رقم (51) :

تم تفصيل قسم (اتصل بنا) بإيراد جميع الوسائل الممكنة للتواصل، حيث تم وضع الهاتف، والفاكس والعنوان البريدي، والموقع الجغرافي باستخدام خرائط قوقل .

ثانياً : المحتوى:

الشكل رقم (52) الصفحة الرئيسية للبوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة :





■ نلاحظ من الشكل رقم (52) :

ان التصميم العام للبوابة الإلكترونية يلتزم بالعناصر الخمسة الاساسية وهي :

- (1) الصفحة الرئيسية
- (2) عنوان البوابة الإلكترونية
- (3) قائمة التصفح
- (4) محتوى النص
- (5) التذييل العام : يحتوي على (سياسة الخصوصية - شروط الاستخدام - معايير استخدام قنوات المشاركة الإلكترونية - ميثاق العملاء - امكانية الوصول - الاشتراك بالقائمة البريدية)

■ تم تقسيم البوابة الى سبعة اقسام رئيسية وهي كالتالي :

- (1) عن الوزارة تحتوي على (رؤية ورسالة الوزارة ، نبذة تاريخية ، أهداف وبرامج ومهام الوزارة ، الهيكل التنظيمي وغيرها)
- (2) الانظمة واللوائح تحتوي على(جميع الانظمة واللوائح التي تتبعها وزارة التجارة والصناعة).
- (3) دليل الخدمات (يحتوي على دليل بجميع الخدمات في البوابة)
- (4) الخدمات الإلكترونية
- (5) المركز الإعلامي يحتوي على (أخبار وقرارات الوزارة ، التقارير والإحصائيات ، فعاليات الوزارة ، مكتبة الفيديو ، مكتبة الصور)
- (6) المساهمات العقارية
- (7) اتصل بنا

- تدعم البوابة متصفحات (انترنت اكسبلورر ، فاير فوكس ، سفاري ، أوبرا ، قوقل كروم) .
- تدعم البوابة إمكانية التصفح من خلال الاجهزة الذكية .
- تحتوي الصفحة الرئيسية للبوابة الإلكترونية على شعار وزارة التجارة والصناعة .
- يمكن التحويل الى اللغة الانجليزية من خلال الصفحة الرئيسية للبوابة .
- الموقع متميز جدا في تصميم صفحاته، وتنسيق محتواه، وهو يوحى بالحركة والديناميكية الدائمة، من خلال ملفات الفلاش التي تتحرك بسرعة متوسطة، كما أن تحميل الصفحات الداخلية يتم بسلاسة وطريقة مقبولة.
- التغطية الموضوعية عميقة وشاملة لكل ما يتعلق بوزارة التجارة والصناعة ، مدعمة بالعديد من الروابط الداخلية والخارجية ذات العلاقة .
- تم تقسيم محتوى البوابة الى عناوين رئيسية وفرعية .
- التصميم العام للبوابة يتناسب مع هوية الوزارة من ناحية تناسق الألوان والخطوط .
- تحتوي البوابة على روابط غير مفعلة .
- البوابة خالية من الإعلانات التجارية .

الشكل رقم (53)



نلاحظ من الشكل رقم (53)

- تتيح البوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة من خلال الصفحة الرئيسية مجموعة من الخدمات التي تهم المستخدمين ومنها :
 - قرارات الوزارة
 - الملاحظات والاقتراحات
 - استطلاع الرأي
 - خريطة فروعنا

■ الشكل رقم (54) مربع البحث



■ نلاحظ من الشكل رقم (54)

- (1) تتيح البوابة الإلكترونية من خلال الصفحة الرئيسية مربع بحث بسيط ، للبحث داخل البوابة فقط .
- (2) تفتقر البوابة الى إمكانية البحث المتقدم .

■ الشكل رقم (55) خريطة البوابة الإلكترونية .



■ نلاحظ من الشكل الرقم (55) :

تتيح البوابة الإلكترونية من خلال الصفحة الرئيسية خريطة متكاملة للبوابة .

الشكل رقم (56) الخدمات الإلكترونية



نلاحظ من الشكل رقم (56) :

- 1) تقدم البوابة خدمات إلكترونية متعددة لعموم المستفيدين من (افراد – قطاع الأعمال – مؤسسات حكومية) يتم إظهار الخدمات الإلكترونية بشكل بارز في الصفحة الرئيسية . حيث تم تقسيم الخدمات على شكل أقسام ، يحتوي كل قسم على مجموعة من الخدمات ، يستطيع المستفيد من خلالها تصفح الخدمات بكل سلاسة .
- 2) لا بد من التسجيل في البوابة للاستفادة من الخدمات الإلكترونية .

الشكل رقم (57) المركز الاعلامي .



نلاحظ من الشكل رقم (57)

- المركز الإعلامي لوزارة التجارة والصناعة ويضم ما يلي :

 - 1) الأحداث والفعاليات والأنشطة
 - 2) الأخبار
 - 3) التقارير و الإحصائيات

4) فعاليات الوزارة

5) قرارات الوزارة

6) مدونة الوزارة

7) مكتبة الصور

8) مكتبة الفيديو

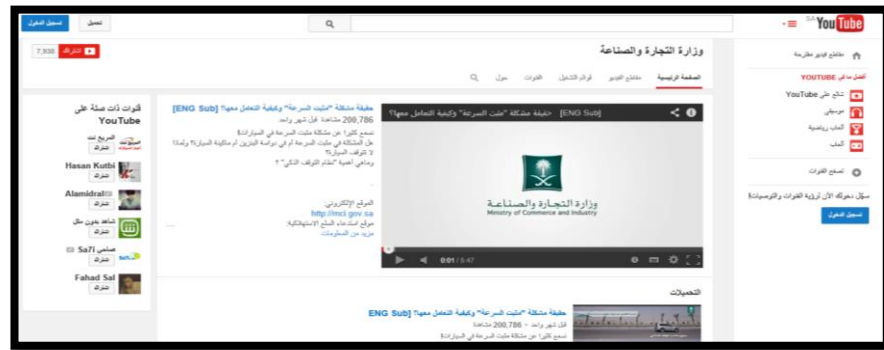
○ لا يتم تحديث الصفحات في المركز الإعلامي بشكل دوري .

خدمات الشبكات الاجتماعية :

■ الشكل رقم (58) وزارة التجارة والصناعة على تويتر



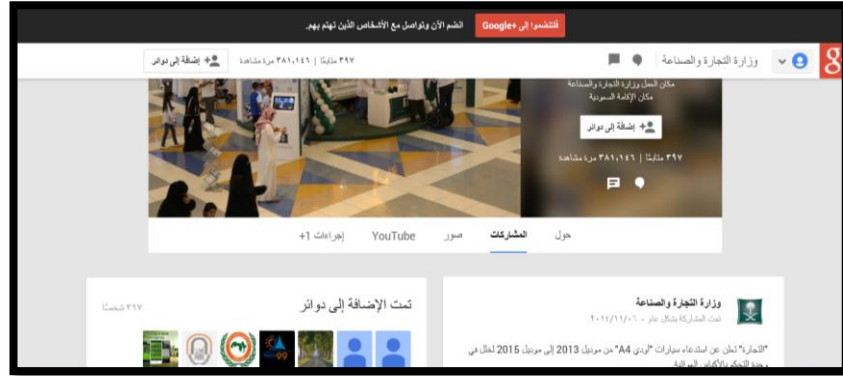
■ الشكل رقم (59) وزارة التجارة والصناعة على اليوتيوب



■ الشكل رقم (60) صفحة وزارة التجارة والصناعة على الفيس بوك



الشكل رقم (61) حساب وزارة التجارة والصناعة على الاجيميل



نلاحظ من الاشكال رقم (58- 59- 60- 61)

- (1) اتجاه البوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة إلى التواصل مع المستخدمين من خلال شبكات التواصل الاجتماعي، وذلك بهدف قياس وتطوير الخدمات الحكومية والتجارية والتسويقية لديها، ومسايرة للتقنية الحديثة والتطوير من طرق تواصلها مع المواطنين .
- (2) انضمت الوزارة الى تويتر في عام 2011م حيث بثت العديد من التغريدات المتعلقة بأخبار الوزارة من أنشطة وفعاليات وغيرها ، ويتم تحديث الاخبار بشكل دوري .
- (3) كذلك انضمت الوزارة الى اليوتيوب عام 2011م ، ولكنها تعتبر غير نشطة به حيث مقاطع الفيديو التي تم تنزيلها محدودة وغير محدثة .
- (4) انشئت وزارة التجارة والصناعة صفحتها على الفيس بوك عام 2012م ، تعتبر الصفحة نشطة مليئة بالأخبار المتعلقة بالوزارة ، حيث يتم تحديثها بشكل دوري
- (5) كذلك تتيح الوزارة اخبارها على قوقل بلس ويتم تحديث الصفحة بشكل دوري .

الشكل رقم (62) خدمة RSS



نلاحظ من الشكل رقم (62) :

تتيح الوزارة موجز لأخبارها للمستخدمين عن طريق الاشتراك بخدمة RSS ، يتم تحديثها بشكل دوري .

■ الشكل رقم (63) صفحة شاركنا القرار:



■ نلاحظ من الشكل رقم (63):

تتيح البوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة خدمة تفاعلية مميزة وهي إمكانية مشاركة المستفيدين في صنع القرار ، حيث يستطيع المستفيد إضافة فكرته ومناقشتها مع الآخرين ومن ثم التصويت على الفكرة ، تعتبر هذه الخدمة نشطة حيث وصلت عدد الأفكار الى 1478 فكرة .

- لا يوجد في البوابة خدمات للتوظيف .
- الدعم الفني غير مفعّل بالبوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة.
- تفتقر البوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة في توفير خدمات تتناسب مع ذوي الإحتياجات الخاصة ، حيث أنهم لا يستطيعون الإستفادة من البوابة بشكل جيد .

إذ اقتصرت البوابة في تقديم خدمة تكبير الخط لذوي الإعاقة البصرية فقط ، كما هو موضح بالشكل التالي :



■ الخصوصية وسرية المعلومات :

قامت البوابة بإعداد وثيقة الخصوصية وسرية المعلومات الخاصة بالبوابة ووسائل التواصل والمشاركة الإلكترونية لمساعدة الزوار والمستخدمين على تفهم طبيعة البيانات التي يتم جمعها منهم عند زيارة البوابة وكيفية التعامل معها.

ثالثاً : الدقة

- (1) لم توضح البوابة مراجعها من مصادر المعلومات الداخلية والخارجية .
- (2) لم توضح البوابة سياستها في كيفية إدارة المحتوى ونشره .
- (3) سلامة اللغة من الأخطاء الإملائية واللغوية .

ثالثاً : التحديث

تعتبر المعلومات الموجودة في البوابة حديثة ، ولكن تبقى بعض الأقسام التي تحتاج إلى اهتمام أكبر بهذا الجانب.

الجدول رقم (2) مقارنة بين : (1) البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة (2) البوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة .
 لوزارة التعليم العالي (3) البوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة .

البوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة	البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي	البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة	معيار التقييم
أولاً: المسؤولية الفكرية Authority			
✓	✓	✓	(1) وضوح هوية المسئول عن مصدر المعلومات
✓	✓	✓	(2) توفر معلومات تعريفية بالمسئول عن مصدر المعلومات
✓	✓	✓	(3) إمكانية الاتصال بالمسئول عن مصدر المعلومات
ثانياً: المحتوى Content			
✓	✓	✓	(4) وضوح الهدف من الموقع الذي يتيح مصدر المعلومات
✓	✓	✓	(5) كفاية التغطية الموضوعية في المصدر
✓	✓	✓	(6) تحقق الموضوعية في المعلومات التي يقدمها المصدر
✓	✓	✓	(7) ملائمة محتوى المصدر مع الجمهور المستهدف
✓	✓	✓	(8) نوع المعلومات التي يقدمها المصدر
✓	✓	✓	(9) استقرار المعلومات التي يقدمها المصدر
✓	✓	✓	(10) تبويب معلومات المصدر بطريقة منظمة (باستخدام العناوين الرئيسية والفرعية)

معيار التقييم	البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة	البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي	البوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة
(11) سهولة استخدام مصدر المعلومات	✓	✓	✓
(12) الوصول إلى كافة أقسام المصدر بسرعة.	✓	✓	✓
ثالثاً: الدقة Accuracy			
(13) تحكيم مصدر المعلومات	✓	x لم يتم توضيح ذلك في البوابة.	x لم يتم توضيح ذلك في البوابة.
(14) توفر قائمة بالمراجع التي تم الاستشهاد بها في المصدر	✓	x	x
(15) خلو مصدر المعلومات من الأخطاء (اللغوية، الإملائية، المطبعية)	✓	✓	✓
رابعاً: الحداثة Currency			
(16) وضوح تاريخ إنشاء معلومات المصدر	x	✓	✓
(17) حداثة المعلومات التي يوفرها المصدر	تقوم البوابة بتحديث معلوماتها بشكل دوري ، ولكن توجد صفحات لم يتم تحديثها .	تقوم البوابة بتحديث معلوماتها بشكل دوري ، ولكن توجد صفحات لم يتم تحديثها .	تقوم البوابة بتحديث معلوماتها بشكل دوري ، ولكن توجد صفحات لم يتم تحديثها .
(18) حداثة الروابط المتوفرة في المصدر	✓	✓	✓

■ نلاحظ من الجدول رقم (2) :

- نجحت البوابات الثلاث في توضيح حقوق الملكية الفكرية من هوية المسئول عن مصدر المعلومات وتوفير معلومات تعريفية بالمسئول عن المصدر، و إمكانية الاتصال به .

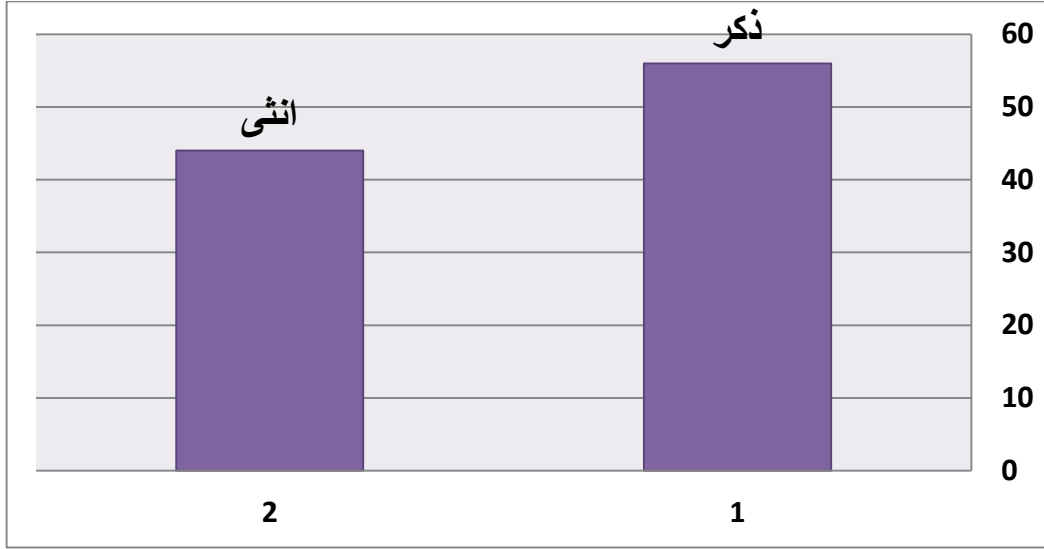
○ كذلك اهتمت البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة ، والبوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي ، والبوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة بالمحتوى بتقديم معلومات حكومية ذات طابع رسمي . حيث تم مراعاة ما يلي :

- (1) وضوح الهدف من البوابة.
 - (2) كفاية التغطية الموضوعية في البوابة.
 - (3) تحقيق الموضوعية في المعلومات.
 - (4) ملائمة محتوى البوابة مع الجمهور المستهدف.
 - (5) نوعية المعلومات التي تقدمها البوابة.
 - (6) استقرار المعلومات التي تقدمها البوابة .
 - (7) تبويب معلومات البوابة بطريقة منظمة (باستخدام العناوين الرئيسية والفرعية).
- يتفاوت مستوى الدقة من بوابة الى أخرى في تقديم المعلومات ، حيث اهتمت البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة بتوضيح سياستها في إدارة محتوى البوابة وطريقة نشرها للمعلومات ، وكذلك توضيح مصادر هذه المعلومات سواءاً كانت داخلية أو خارجية ، في حين غفلت البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي ، والبوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة بتوضيح سياستها في إدارة المحتوى وطريقة نشر المعلومات ، وكذلك لم يتم توضيح مصدر المعلومات .
- ونجد ان البوابات الثلاث اشتركت في خلو صفحاتها من الأخطاء (اللغوية، الإملائية، المطبعية)
- **التحديث ومتابعة البوابة باستمرار:** فشلت البوابات الإلكترونية الثلاث في خاصية التحديث المستمر لبواباتها. فتجد بعض الصفحات قديمة لم تحدث ومازال الإعلان عنها في البوابة قائماً.

■ تحليل بيانات الاستبيان :

أولاً : البيانات ديموغرافية .

■ الشكل رقم (64) التكرار والنسبة المئوية لعينة البحث والمتعلقة بالنوع.



○ يظهر الشكل رقم (64) أن نسبة الذكور في العينة قد بلغت النسبة الاعلى 56% ، بينما بلغت نسبة الإناث 44% ، وهذا يعكس اعتماد الذكور في المملكة العربية السعودية بشكل كبير على الحكومة الإلكترونية .

■ الجدول رقم (3) التكرار والنسبة المئوية لعينة البحث والمتعلقة بالعمر.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
(1) العمر	21 - 30	42	42%
	31 - 40	32	32%
	41 - 50	12	12%
	20 سنة فأقل	9	9%
	51 سنة فأكثر	5	5%
	الإجمالي /	100	100%

○ يظهر الجدول رقم (3) بان غالبية عينة البحث هم من تقع أعمارهم بين فئة (21 - 30) بنسبة (42%) ، بينما تأتي الفئة العمرية الثانية للأشخاص الذين تتراوح أعمارهم ما بين (31 - 40) بنسبة (32%) ، أما الفئة العمرية الثالثة للأشخاص الذين تتراوح

أعمارهم ما بين (50 - 41) بنسبة (12%) ، أما الفئة العمرية الرابعة للأشخاص بعمر (20 سنة فأقل) بنسبة 9% ، أما الفئة العمرية الرابعة للأشخاص بعمر (51 سنة فأكثر) بنسبة 5% . وبالنظر الى الفئات العمرية ككل نجد بأنها تقع ضمن الفئة الشابة (30 - 21) و (40 - 31) وقد يكون هذا عائد إلى أن هذه المرحلة العمرية تتطلب العديد من الأعمال والأنشطة المرتبطة بالحكومة الإلكترونية .

■ الجدول رقم (4) التكرار والنسبة المئوية لعينة البحث والمتعلقة بالمؤهل التعليمي.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
2) المؤهل التعليمي	بكالوريوس	47	47%
	ثانوي فأقل	24	24%
	دبلوم	15	15%
	دراسات عليا (ماجستير - دكتوراه)	14	14%
		الإجمالي / 100	100%

- يظهر الجدول رقم (4) فئة مرحلة البكالوريوس في المرتبة الاولى بنسبة (47%) ، وتأتي فئة مرحلة الثانوي وأقل منها في المرتبة الثانية بنسبة (24%) ، بينما تأتي فئة مرحلة الدبلوم في المرتبة الثالثة بنسبة (15%) ، ثم تأتي فئة مرحلة الدراسات العليا (ماجستير - دكتوراه) بنسبة 14% . ونلاحظ من الجدول السابق بان غالبية عينة البحث هم من فئة مرحلة البكالوريوس .
- الجدول رقم (5) التكرار والنسبة المئوية لعينة البحث والمتعلقة بمنطقة الإقامة .

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
4) منطقة الإقامة	الغربية	38	38%
	الوسطى	18	18%
	الشمالية	16	16%
	الجنوبية	15	15%
	الشرقية	13	13%
	الإجمالي / 100	100%	

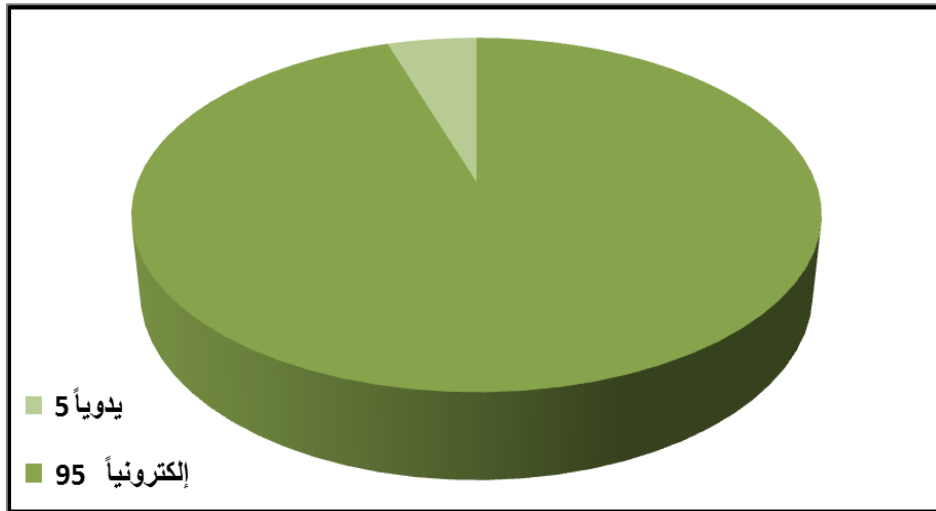
- يظهر الجدول رقم (5) فئة منطقة الغربية في المرتبة الاولى بنسبة (38%) ، وتأتي فئة منطقة الوسطى في المرتبة الثانية بنسبة (18%) ، بينما تأتي فئة منطقة الشمالية في المرتبة الثالثة بنسبة (16%) ، ثم تأتي فئة منطقة الجنوبية بنسبة (15%) ، ، ثم تأتي فئة منطقة الجنوبية بنسبة (15%) . ونلاحظ من الجدول السابق بان غالبية عينة البحث هم من المنطقة الغربية.

- الجزء الثاني : الاتجاهات نحو مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية
- الجدول رقم (6) هل تدرك مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها بنسبة للمجتمع (أفراد - أعمال - حكومة) ؟

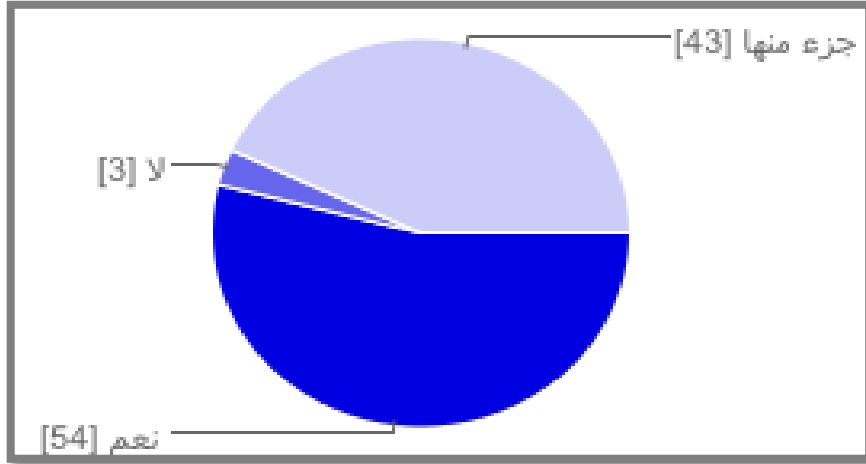
الإجمالي	لا	نوعاً ما	نعم	الفقرة
100	0	25	75	5 هل تدرك مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها بنسبة للمجتمع (أفراد - أعمال - حكومة) ؟
100%	0%	25%	75%	النسبة المئوية

- يتبين من الجدول رقم (6) إدراك المواطنين لمفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها بنسبة للمجتمع ، حيث بلغت نسبة المواطنين المدركين (75%) ، بينما بلغت نسبة المواطنين الذين اختاروا خيار نوعاً ما بنسبة (25%) ، بينما بلغت نسبة المواطنين الذين لا يدركون مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها بنسبة للمجتمع (0%) حيث يعتبر هذا مؤشر ممتاز في مدى ووضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية بنسبة للمواطنين .

- الشكل رقم (65) (6) هل تفضل التعامل مع القطاعات الحكومية الكترونياً ام يدوياً ؟

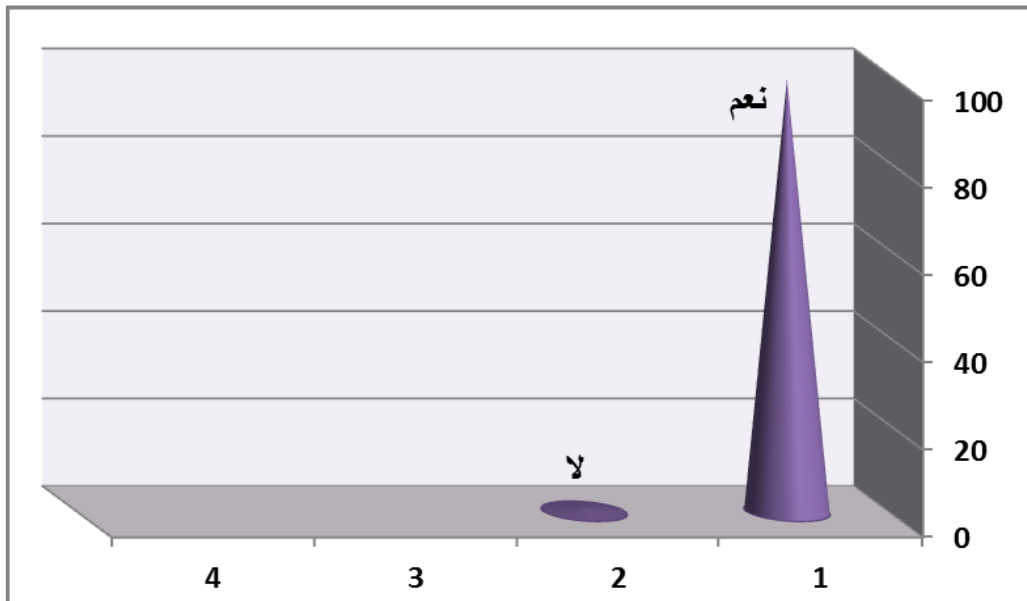


- نلاحظ من الشكل رقم (65) اتجاهات المواطنين إيجابية في التعامل مع القطاعات الحكومية بشكل الإلكتروني حيث بلغت نسبة المواطنين (95%) ، بينما بلغت نسبة المواطنين الذين يفضلون التعامل بشكل اليدوي (5%) .
- الشكل رقم (66) (7) هل تحسن الخدمات الحكومية الإلكترونية نوعية الخدمات الحكومية التقليدية الموجودة حالياً ؟



- نلاحظ من الشكل رقم (66) أن نسبة المواطنين الذين يجدون أن الخدمات الحكومية الإلكترونية تحسن نوعية الخدمات الحكومية التقليدية الموجودة حالياً هي (54%) ، بينما بلغت نسبة المواطنين الذين يجدون أن الخدمات الحكومية الإلكترونية تحسن جزء من الخدمات الحكومية التقليدية (43%) ، في حين بلغت نسبة المواطنين الذين لا يجدون أن الخدمات الحكومية الإلكترونية تحسن من نوعية الخدمات الحكومية التقليدية الموجودة حالياً (3%) .

الشكل رقم (67) (8) يساهم التحول نحو أساليب الخدمات الحكومية الإلكترونية في حفظ الوقت والجهد والتخفيض من تكاليف تخزين الوثائق وارشفتها :



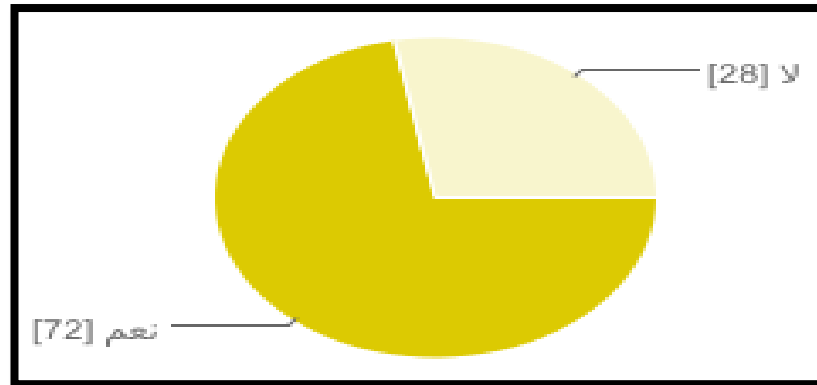
- نلاحظ من الشكل رقم (67) ان غالبية المواطنين من عينة البحث بنسبة (99%) يرون أن التحول نحو أساليب الخدمات الحكومية الإلكترونية يساهم في حفظ الوقت والجهد والتخفيض من تكاليف تخزين الوثائق وارشفتها ، في حين أن مواطن واحد في العينة بنسبة (1%) لا يرى أن التحول نحو أساليب الخدمات الحكومية الإلكترونية يساهم في حفظ الوقت والجهد والتخفيض من تكاليف تخزين الوثائق وارشفتها .

■ الجدول رقم (7) (9) هل تعرف ما المقصود "البوابة الإلكترونية لحكومة المملكة العربية السعودية"؟

الإجمالي	لا	نعم / بنسبة بسيطة	نعم / بنسبة كبيرة	نعم / بنسبة متوسطة	الفقرة
100	6	20	22	52	(9) هل تعرف ما المقصود "البوابة الإلكترونية لحكومة المملكة العربية السعودية"؟
100%	6%	20%	22%	52%	النسبة المئوية

- يتبين من الجدول رقم (7) أن غالبية عينة البحث من المواطنين لديهم معرفة سابقة بالبوابة الإلكترونية لحكومة المملكة العربية السعودية ، ولكن تتفاوت النسب بينهم . حيث بلغت نسبة المواطنين الذين لديهم معرفة بالبوابة بنسبة متوسطة (52 %) ، بينما بلغت نسبة المواطنين الذين لديهم معرفة بالبوابة بنسبة كبيرة (22%) ، بينما نسبة المواطنين الذين لديهم معرفة بالبوابة الإلكترونية بنسبة بسيطة (20%) ، في حين بلغت نسبة المواطنين من عينة البحث الذين ليس لديهم معرفة سابقة بالبوابة الإلكترونية لحكومة المملكة العربية السعودية بنسبة (6%) .

■ الشكل رقم (68) (10) هل قمت بزيارة البوابة الإلكترونية لحكومة المملكة العربية السعودية على موقعها الرسمي www.saudi.gov.sa ؟

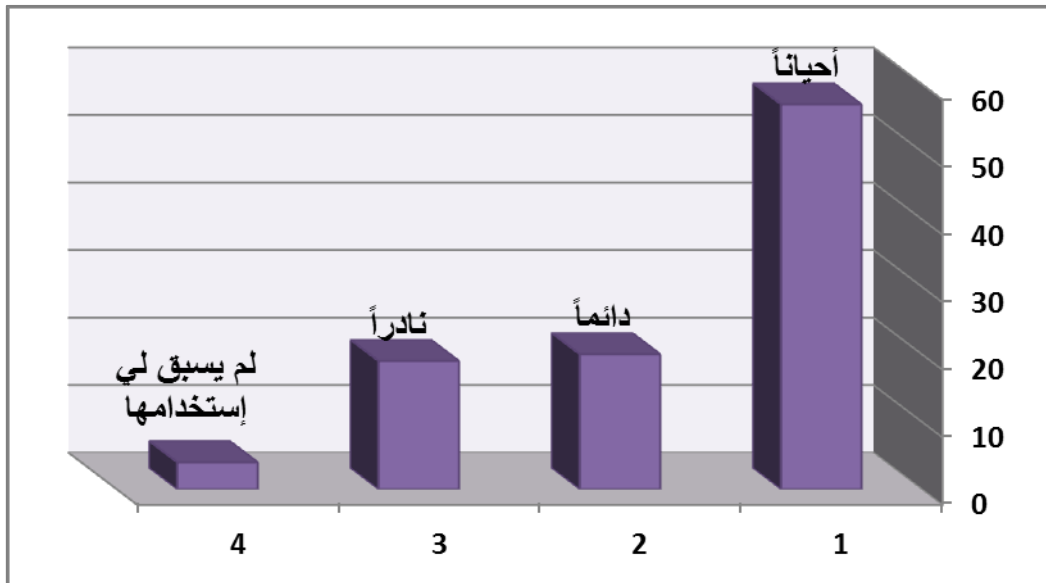


- يوضح الشكل رقم (68) أن نسبة المواطنين من عينة البحث الذين قاموا بزيارة البوابة الإلكترونية لحكومة المملكة العربية السعودية (72%) حيث تعتبر مؤشر ممتاز على مدى وعي المواطنين بالبوابة الإلكترونية لحكومة المملكة العربية السعودية ، في حين بلغت نسبة المواطنين من عينة البحث الذين لم يسبق لهم زيارة البوابة الإلكترونية (28%) .

- الجدول رقم (8) (11) هل قمت باستخدام أيّاً من خدمات الحكومة الإلكترونية من قبل (على سبيل المثال خدمات البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة)؟

الإجمالي	لا	نعم	الفقرة
100	4	96	11) هل قمت باستخدام أيّاً من خدمات الحكومة الإلكترونية من قبل (على سبيل المثال خدمات البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة)؟
100%	4%	96%	النسبة المئوية

- نلاحظ من الجدول رقم (8) أن غالبية المواطنين من عينة البحث قاموا باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية بنسبة (96%) ، بينما بلغت نسبة المواطنين الذين لم يسبق لهم استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية (4%) .
- الشكل رقم (69) (12) معدل استخدامك للخدمات الحكومية الإلكترونية .



- يتبين من الشكل رقم (69) اختلاف معدلات استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية لعينة البحث من المواطنين ، فمنهم من يستخدمها أحياناً بنسبة (57 %) ، بينما نسبة

المواطنين الذين يستخدمونها دائماً بلغت (20%)، وبلغت نسبة المواطنين الذين يستخدمونها بشكل نادر (19%) ، في حين بلغت نسبة المواطنين من عينة البحث الذين لم يسبق لهم استخدامها (4%) .

■ **الجدول رقم (9) (13) الغاية من زيارتك لبوابة حكومية إلكترونية ،**

الفقرة	انجاز بعض المعاملات	الحصول على معلومات	تصفح	أخرى	الإجمالي
13) الغاية من زيارتك لبوابة حكومية إلكترونية	64	28	6	2	100
النسبة المئوية	64%	28%	6%	2%	100%

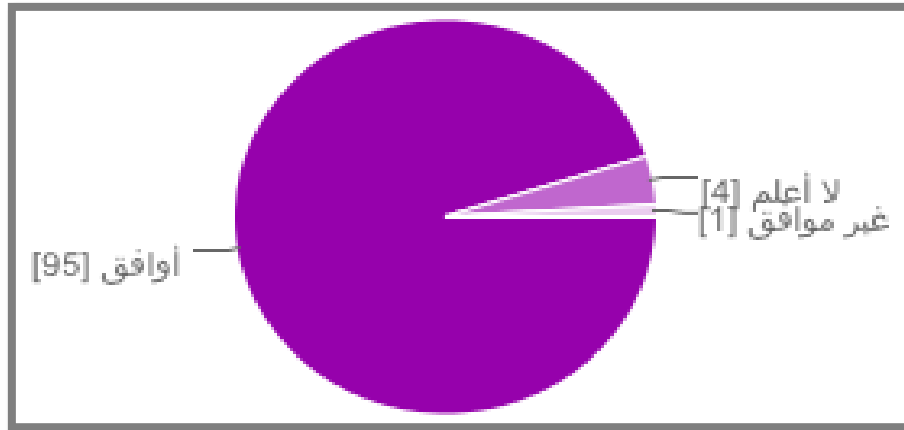
يتبين من الجدول رقم (9) الغاية من زيارة المواطنين لبوابة حكومية إلكترونية كان إنجاز بعض المعاملات في المرتبة الاولى بنسبة (64%) ، تليها في المرتبة الثانية الحصول على المعلومات بنسبة (28%) ، تليها في المرتبة الثالثة التصفح بعدد بنسبة (6%) ، ثم بيانات أخرى في المرتبة الرابعة بنسبة (2%) ولكن لم يتم ذكر هذه البيانات بالتفصيل .

■ **الجدول رقم (10) الجزء الثالث / اتجاهات الإدارة العليا لمشروع تطبيقات الحكومة الإلكترونية.**

الفقرة	نعم	أحياناً	لا	الإجمالي
14) هل تتبنى الإدارات العليا نشر مفهوم الحكومة الإلكترونية على كافة المستويات ؟	36	37	27	100
النسبة المئوية	36%	37%	27%	100%
15) تلتزم الإدارات العليا بعقد المؤتمرات والدورات لتعريف المجتمع بأهمية تطبيقات الحكومة الإلكترونية وفوائدها	28	43	29	100
النسبة المئوية	28%	43%	29%	100%
16) تشكل الإدارات العليا فرق عمل تتعاون وتنسق فيما بينها لتنفيذ برامج واستراتيجيات مشروع تطبيقات الحكومة الإلكترونية	48	38	14	100
النسبة المئوية	48%	38%	14%	100%
17) توفر الإدارات العليا المعلومات اللازمة للعاملين لتسهيل مهمة تطبيق الحكومة الإلكترونية	54	38	8	100
النسبة المئوية	54%	38%	8%	100%

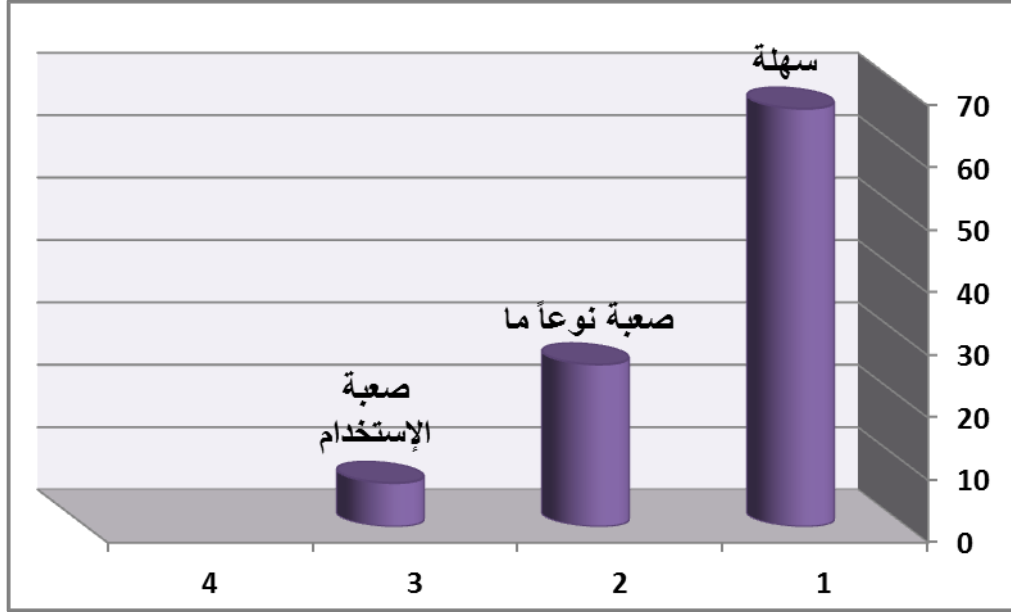
- يتبين من الجدول رقم (10) مدى تبني الإدارات العليا نشر مفهوم الحكومة الإلكترونية على كافة المستويات فكانت نسب المواطنين كالتالي : (37%) أحياناً، (36%) نعم ، (27%) لا . أما نسب المواطنين من عينة البحث في رأيهم في مدى التزام الإدارات العليا بعقد المؤتمرات والدورات لتعريف المجتمع بأهمية تطبيقات الحكومة الإلكترونية وفوائدها فكانت كالتالي (43%) أحياناً، (28%) نعم ، (29%) لا . في حين كانت نسب المواطنين من عينة البحث في رأيهم في مدى تشيكل الإدارات العليا فرق عمل تتعاون وتنسق فيما بينها لتنفيذ برامج واستراتيجيات مشروع تطبيقات الحكومة الإلكترونية فكانت كالتالي (48%) أحياناً، (38%) نعم ، (14%) لا . أما نسب المواطنين من عينة البحث في مدى توفير الإدارات العليا المعلومات اللازمة للعاملين لتسهيل مهمة تطبيق الحكومة الإلكترونية فكانت كالتالي (54%) أحياناً، (38%) نعم ، (8%) لا .

- الجزء الرابع / مقياس الحصول على الخدمة الإلكترونية والمعلومات :
- الشكل رقم (70) (18) هل توافق على أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية ستكون مفيدة للمجتمع من حيث ان المعاملات ستكون ذات سلاسة ومرونة ؟



- يتبين من الشكل رقم (70) أن غالبية المواطنين من عينة البحث يوافقون على أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية ستكون مفيدة للمجتمع من حيث ان المعاملات ستكون ذات سلاسة ومرونة بنسبة (95%) ، أما الغير موافقين بنسبة (1%) ، بينما يشكل الذين لا يعلمون من المواطنين أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية ستكون مفيدة للمجتمع بنسبة (4%) حيث تعتبر نسبة الموافقين من المواطنين مرتفعة.

■ الشكل رقم (71) 19 ما تقييمك للخدمات الحكومية الإلكترونية المتاحة من حيث سهولة الاستخدام ؟



○ يتبين من الشكل رقم (71) أن غالبية المواطنين من عينة البحث يجدون أن الخدمات الحكومية الإلكترونية المتاحة سهلة الاستخدام بنسبة (67%) ، أما الذين يجدونها صعبة نوعاً ما بنسبة (26%) ، بينما الذين يجدونها صعبة الاستخدام فعددهم بنسبة (7%) ، وقد يرجع الاختلاف في مدى سهولة أو صعوبة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية إلى التفاوت في المستوى التعليمي والثقافي والتقني بين المواطنين .

■ الجدول رقم (11) 20 هل الخدمات الحكومية الإلكترونية تسهل/ تبسط الإجراءات ؟

الإجمالي	لا تسهل الإجراءات	كلياً	جزئياً	الفقرة
100	6	35	59	20 هل الخدمات الحكومية الإلكترونية تسهل/ تبسط الإجراءات ؟
100%	6%	35%	59%	النسبة المئوية

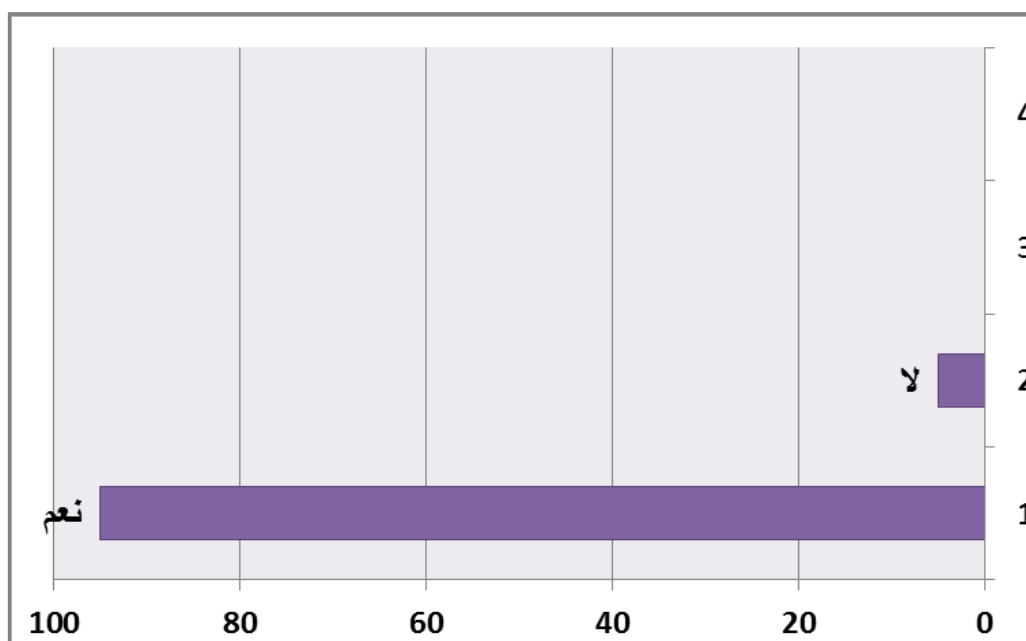
○ يتبين من جدول رقم (11) أن بنسبة (59%) من المواطنين من عينة البحث يجدون أن الخدمات الحكومية الإلكترونية تسهل الإجراءات جزئياً ، بينما يجد المواطنون بنسبة (35%) أن الخدمات الحكومية الإلكترونية تسهل الإجراءات كلياً ، أما الذين يجدونها لا تسهل الإجراءات بنسبة (6%) .

▪ الجدول رقم (12) (21) مدى السرعة في انجاز المعاملات الحكومية الإلكترونية :

المجموع	سيئ	ممتاز	جيد	جيد جداً	الفقرة
100	2	20	27	51	(21) مدى السرعة في انجاز المعاملات الحكومية الإلكترونية
100%	2%	20%	27%	51%	النسبة المئوية

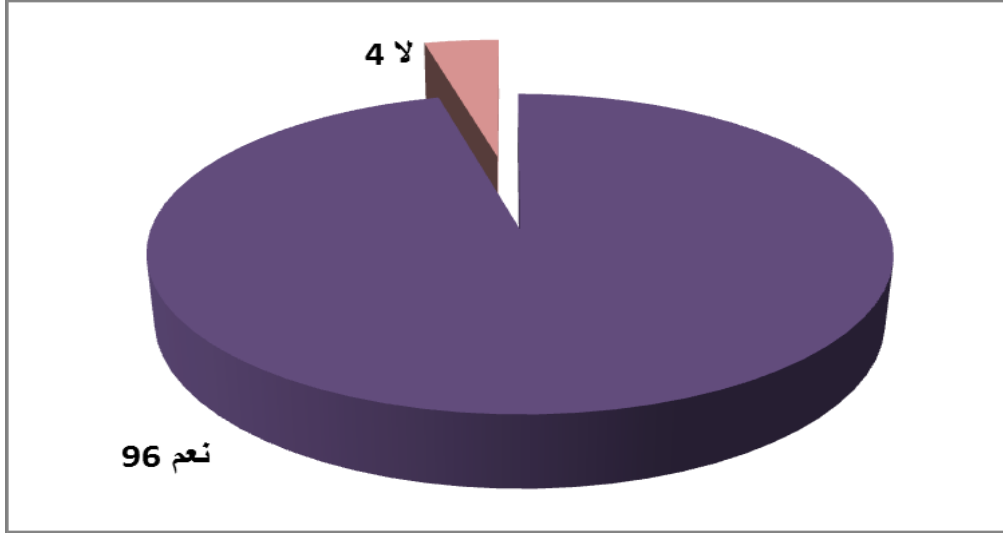
- يتبين من الشكل رقم (12) أن بنسبة (51%) من المواطنين من عينة البحث يجدون أن مستوى السرعة في انجاز المعاملات الحكومية الإلكترونية جيد جداً ، بينما يجد المواطن بنسبة (27%) يجدون سرعة انجاز المعاملات جيدة ،في حين أن هناك من يجد السرعة في إنجاز المعاملات ممتازة بنسبة (20%) ، ونسبة (2%) يجدونها أنها سيئة.

▪ الشكل رقم (72) (22) تمنح تطبيقات الحكومة الإلكترونية المواطنين فرص متكافئة و متساوية لإنجاز معاملاتهم الحكومية.



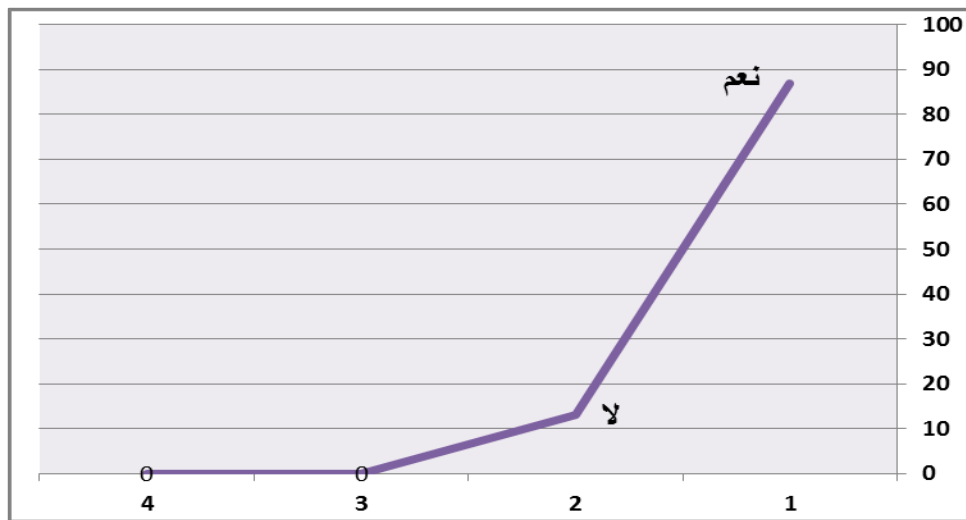
- يتبين من الشكل رقم (72) أن بنسبة (95%) من المواطنين من عينة البحث يجدون أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية تمنح المواطنين فرص متكافئة و متساوية لإنجاز معاملاتهم الحكومية ، أما الذين يجدونها عكس ذلك بنسبة (5%) .

- الشكل رقم (73) (23) هل تطبيقات الحكومة الالكترونية مفيدة للمجتمع من حيث التقليل من البيروقراطية في المعاملات ؟



- يتبين من شكل رقم (73) أن نسبة (96%) من المواطنين من عينة البحث يجدون أن تطبيقات الحكومة الالكترونية مفيدة للمجتمع من حيث التقليل من البيروقراطية في المعاملات ، أما الذين يجدونها عكس بنسبة (4%) .

- الجزء الخامس / مقياس الجودة والتصميم في تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي.
- الشكل رقم (74) (24) هل توجد لديك الثقة في التعاملات الحكومية الإلكترونية ؟



- يتبين من شكل رقم (74) أن نسبة (87%) من المواطنين من عينة البحث لديهم الثقة في التعاملات الحكومية الإلكترونية ، أما الذين يجدونها عكس ذلك بنسبة (13%) .

- الجدول رقم (13) (25) هل تطبق القطاعات الحكومية في البوابات الإلكترونية معايير الدقة والجودة وفقاً للمنظمة الدولية للتوحيد القياسي (International Organization for Standardization)؟

الإجمالي	لا	نعم	لا أعلم	نوعاً ما	الفقرة
100	2	19	32	47	(25) هل تطبق القطاعات الحكومية في البوابات الإلكترونية معايير الدقة والجودة وفقاً للمنظمة الدولية للتوحيد القياسي (International Organization for Standardization)؟
100%	2%	19%	32%	47%	النسبة المئوية

- يتبين من الجدول رقم (13) أن بنسبة (47%) من المواطنين من عينة البحث يجدون أن القطاعات الحكومية تطبق نوعاً ما في البوابات الإلكترونية معايير الدقة والجودة وفقاً للمنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) ، بينما نسبة المواطنين الذين لا يعلمون إن كانت القطاعات الحكومية تطبق معايير (ISO) بلغت (32%) ، بينما نسبة المواطنين الذين يجدون أن القطاعات الحكومية تطبق معايير (ISO) بلغت (19%) ، في حين بلغت نسبة المواطنين من عينة البحث الذين لا يجدون أن القطاعات الحكومية تطبق (2%) .

- الجدول رقم (14) (26) هل لاحظت وجود تحسن في نوعية الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة حالياً عن سابقتها في الاعوام الماضية .

المجموع	لا	لا أعلم	نعم	الفقرة
100	6	11	83	(26) هل لاحظت وجود تحسن في نوعية الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة حالياً عن سابقتها في الاعوام الماضية
100%	6%	11%	83%	النسبة المئوية

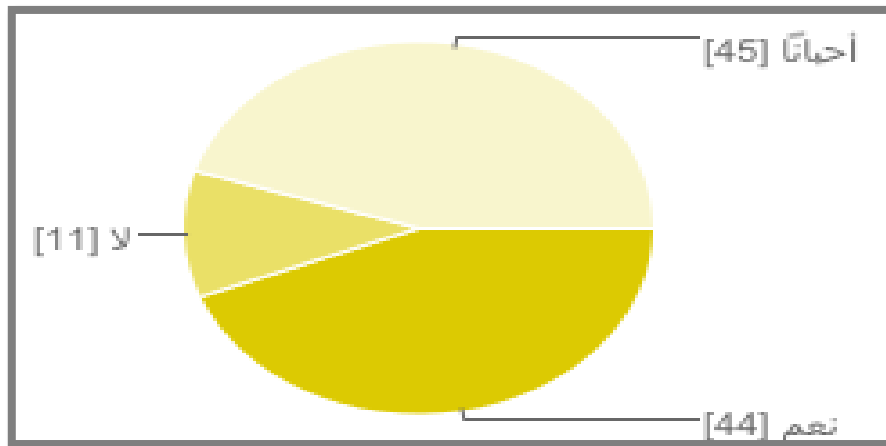
- يتبين من الجدول رقم (14) أن (83) بنسبة (83%) من المواطنين من عينة البحث لاحظوا وجود تحسن في نوعية الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة حالياً عن سابقتها في الاعوام الماضية ، بينما عدد المواطنين الذين لا يعلمون إن كانت الخدمات الحكومية

الإلكترونية تحسنت عن سابقتها في الاعوام الماضية بلغ (11) بنسبة (11%)، في حين أن عدد المواطنين الذين لا يجدون تحسن في نوعية الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة حالياً عن سابقتها في الاعوام الماضية بلغ (6) بنسبة (6%) .

- الجدول رقم (15) (27) هل التصميم العام للبوابة الإلكترونية السعودية بمختلف القطاعات تتلائم مع هوية القطاع الحكومي (على سبيل المثال التصميم العام للبوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي)

الفقرة	نعم	نوعاً ما	لا	الإجمالي
27) هل التصميم العام للبوابة الإلكترونية السعودية بمختلف القطاعات تتلائم مع هوية القطاع الحكومي (على سبيل المثال التصميم العام للبوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي)	62	32	6	100
النسبة المئوية	62%	32%	6%	100%

- يتبين من الجدول رقم (15) أن بنسبة (62%) من المواطنين من عينة البحث يجدون أن التصميم العام للبوابة الإلكترونية السعودية بمختلف القطاعات تتلائم مع هوية القطاع الحكومي ، بينما نسبة المواطنين الذين يجدونها نوعاً ما تتلائم مع هوية القطاع الحكومي بلغت (32%) ، أما نسبة المواطنين الذين يجدون أن التصميم العام للبوابة الإلكترونية السعودية بمختلف القطاعات لا يتلائم مع هوية القطاع الحكومي بلغت (6%) .
- الشكل رقم (75) (28) هل يتم توفير إرشادات واضحة متعلقة بكيفية تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية أو كيفية الحصول على المعلومات بشكل كامل وصحيح ؟



- يتبين من شكل رقم (75) أن بنسبة (45%) من المواطنين من عينة البحث يجدون أنه أحياناً يتم توفير إرشادات واضحة متعلقة بكيفية تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية ،

بينما نسبة المواطنين الذين يجدون أنه يتم توفير إرشادات واضحة متعلقة بكيفية تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية بلغت (44%) ، أما نسبة المواطنين الذين لا يجدون أنه يتم توفير إرشادات واضحة من عينة البحث بلغت (11%) .

▪ **الجدول رقم (16) (29) الدعم الفني للخدمات الحكومية الإلكترونية فعال في حال مواجهة أي مشكلة أثناء تقديم الخدمة .**

المجموع	نعم	لا أعلم	لا	الفقرة
100	17	30	53	(29) الدعم الفني للخدمات الحكومية الإلكترونية فعال في حال مواجهة أي مشكلة أثناء تقديم الخدمة .
100%	17%	30%	53%	النسبة المئوية

○ يتبين من الجدول رقم (16) أن بنسبة (53%) من المواطنين من عينة البحث لا يجدون أن الدعم الفني للخدمات الحكومية الإلكترونية فعال في حال مواجهة أي مشكلة أثناء تقديم الخدمة ، بينما نسبة المواطنين الذين لا يعلمون إذا كان الدعم الفني للخدمات الحكومية الإلكترونية فعال بلغت (30%) ، في حين أن نسبة المواطنين الذين يجدون أن الدعم الفني للخدمات الحكومية الإلكترونية فعال في حال مواجهة أي مشكلة أثناء تقديم الخدمة بلغت (17%) .

▪ **الجزء السادس / نشر ثقافة تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي:**

▪ **الجدول رقم (17) (30) هل ساهم الإعلام الحديث في نشر مفهوم تطبيقات الحكومة الإلكترونية على كافة المستويات .**

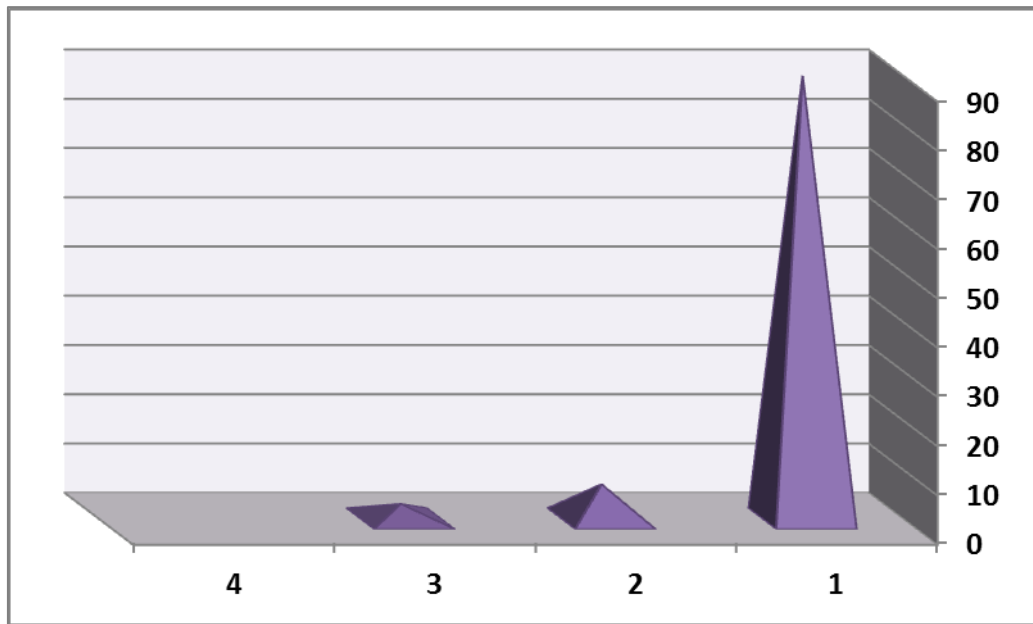
الإجمالي	لا	نعم	نوعاً ما	الفقرة
100	23	32	45	(30) هل ساهم الإعلام الحديث في نشر مفهوم تطبيقات الحكومة الإلكترونية على كافة المستويات
100%	23%	32%	45%	النسبة المئوية

- يتبين من الجدول رقم (17) أن بنسبة (45%) من المواطنين من عينة البحث يجدون أنه نوعاً ما يساهم الإعلام الحديث في نشر مفهوم تطبيقات الحكومة الإلكترونية على كافة المستويات الإلكترونية ، بينما نسبة المواطنين الذين يجدون أن الإعلام الحديث يساهم في نشر مفهوم تطبيقات الحكومة الإلكترونية على كافة المستويات بلغت (32%) ، أما نسبة المواطنين الذين لا يجدون أن الإعلام الحديث يساهم في نشر مفهوم تطبيقات الحكومة الإلكترونية على كافة المستويات بلغت (23%) .

- **الجدول رقم (18) (31) هل تؤيد تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية بالمناهج الدراسية في مراحل التعليم المختلفة .**

المجموع	لا	نعم	الفقرة
100	9	91	31 هل تؤيد تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية بالمناهج الدراسية في مراحل التعليم المختلفة
100%	9%	91%	النسبة المئوية

- يتبين من الشكل رقم (18) أن بنسبة (9%) من المواطنين من عينة البحث يؤيدون تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية بالمناهج الدراسية في مراحل التعليم المختلفة ، أما نسبة المواطنين الذين لا يؤيدون تطبيقها بلغت (91%) .
- **الشكل الرقم (76) (32) هل توصي الآخرين باستخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية للحصول على الخدمات والمعلومات ؟**



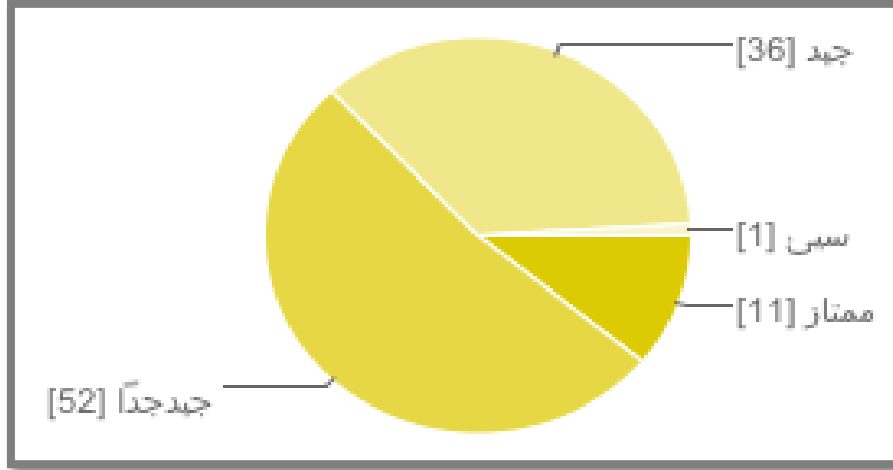
- يتبين من الشكل رقم (76) أن غالبية المواطنين من عينة البحث يقوموا بتوصية الآخرين باستخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية للحصول على الخدمات والمعلومات بنسبة (90%) ، أما الذين لا يعلمون بنسبة (7%) ، بينما يشكل الذين لا يقوموا بتوصية الآخرين باستخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية للحصول على الخدمات والمعلومات بنسبة (3%).

■ الجدول رقم (19) الجزء السابع/ معوقات التطبيق

النسبة المئوية	التكرار	الفقرة
32%	32	لا توجد استراتيجية ورؤيا واضحة لتطبيق الحكومة الإلكترونية
18%	18	البنية التحتية غير جاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية
15%	15	غير ذلك
14%	14	لا تساهم الثقافة السائدة في المجتمع في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية
11%	11	يمثل أمن المعلومات وسريتها عائقاً أمام تطبيق الحكومة الإلكترونية
10%	10	عدم تشجيع القوانين بالدولة على دعم تطبيقات الحكومة الإلكترونية
100%	100	الإجمالي

- يتبين من الجدول رقم (19) أنه لا توجد استراتيجية ورؤيا واضحة لتطبيق الحكومة الإلكترونية تأتي في المرتبة الأولى من معوقات التطبيق بنسبة (32%) ، تليها في المرتبة الثانية البنية التحتية غير جاهزة لتطبيق الحكومة الإلكترونية بنسبة (18%) ، وتليها في المرتبة الثالثة غير ذلك بنسبة (15%) ، ولكن لم يتم ذكر هذه الاسباب من قبل العينة المبحوثة . تليها في المرتبة الرابعة لا تساهم الثقافة السائدة في المجتمع في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية بنسبة (14%) ، تليها في المرتبة الخامسة يمثل أمن المعلومات وسريتها عائقاً أمام تطبيق الحكومة الإلكترونية بنسبة (11%) ، تليها في المرتبة السادسة عدم تشجيع القوانين بالدولة على دعم تطبيقات الحكومة الإلكترونية بعدد (10) بنسبة (10%) .

- الجزء الثامن/ الملاحظات والاقتراحات
- الشكل رقم (77) ما هو تقييمك بشكل عام عن تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي على حسب معرفتك؟



- يتبين من الشكل رقم (77) أن نسبة (52%) من المواطنين من عينة البحث يجدون أن مستوى تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي جيد جداً ، بينما بلغت نسبة المواطنين الذين يجدون مستواها جيد (36%) ، في حين بلغت نسبة المواطنين الذين يجدون مستوى تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي ممتازة بنسبة (11%) ، و بلغت نسبة المواطنين الذين يجدونها سيئة (1%) .

- ومن اقتراحات و توصيات المواطنين لتحسين مستوى الخدمات الحكومية الإلكترونية و لتعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف (تغيير / تعديل/ خدمات اضافية)
 - 1) الاعتماد على الخدمات المقدمة والثقة فيما يقدم من معلومات .
 - 2) تطوير مفهوم الخدمة الالكترونية بالمجتمع .
 - 3) وجود خط ساخن متفرغ لأي عميل ، لان اغلب مسؤولي الحكومات الالكترونية أعمارهم كبيرة ولا يفهمون بشكل كافي بالتكنولوجيا الحديثة ، وفي بعض الاحيان مشكلة واحدة وبسيطة تعيقك عن إكمال المعاملة .
 - 4) لا توجد أهمية للخدمة الإلكترونية ، ولا تنجز الأعمال في وقتها .
 - 5) نشر الوعي و الثقافة حول استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية و دورها في تنظيم و إنجاز المعاملات ببسر وسهولة .

■ النتائج :

- توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها ما يلي :
 - (1) وجود اتجاهات إيجابية لدى الفئة المبحوثة نحو الوعي بمفهوم الحكومة الإلكترونية .
 - (2) إن تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية بشكل صحيح يتفاوت من شخص لأخر ويرجع هذا التفاوت إلى إختلاف المتغيرات الديموغرافية .
 - (3) تطبيقات الحكومة الإلكترونية مفيدة للمجتمع السعودي من حيث ان المعاملات ستكون ذات سلاسة ومرونة بنسبة (95%) .
 - (4) يساهم التحول نحو أساليب الخدمات الحكومية الإلكترونية في حفظ الوقت والجهد والتخفيض من تكاليف تخزين الوثائق وارشفتها بنسبة (99%)
 - (5) تمنح تطبيقات الحكومة الإلكترونية المواطنين فرص متكافئة و متساوية لإنجاز معاملاتهم الحكومية بنسبة (95%) .
 - (6) تطبيقات الحكومة الإلكترونية مفيدة للمجتمع من حيث التقليل من البيروقراطية في المعاملات بنسبة (96%) .
 - (7) وجود الثقة في التعاملات الحكومية الإلكترونية بنسبة (86%) .
 - (8) وجود تحسن في نوعية الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة حالياً عن سابقتها في الاعوام الماضية بنسبة (83%) .
 - (9) الدعم الفني في البوابات الحكومية الإلكترونية غير فعال .
 - (10) من أبرز المعوقات التي تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المجتمع السعودي عدم وجود استراتيجية ورؤيا واضحة لتطبيق الحكومة الإلكترونية .

■ التوصيات :

بعد تحليل النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

- (4) على الرغم من الاتجاهات الإيجابية في مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى الفئة المبحوثة ، فإنه لا بد من تكثيف التوعية بمفهوم الحكومة الإلكترونية لدى المجتمع السعودي ، وتطبيقها بشكل فعال في مراحل التعليم المختلفة .
- (5) يجب على الإدارات العليا المشرفة على تطبيقات الحكومة الإلكترونية الإهتمام بالعوامل المساندة لنجاح مشاريع تطبيقات الحكومة الإلكترونية مثل : (عقد المؤتمرات والدورات) لتعريف المجتمع بأهمية تطبيقات الحكومة الإلكترونية وفوائدها .
- (6) اعتماد استراتيجية ورؤية واضحة المعالم لتطبيق الحكومة الإلكترونية تلتزم بها جميع القطاعات الحكومية .
- (7) ضرورة الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية.
- (8) تحديث المعلومات أولاً بأول ، من خلال ضمان أن المعلومات على البوابات الحكومية الإلكترونية يتم تحديثها فوراً عبر جميع القنوات .
- (9) يجب أن يعمل الدعم الفني بشكل أفضل في البوابات الإلكترونية.

قائمة الاستشهادات المرجعية

- 1) Andersen, K. V. (2006). e-Government: Five Key Challenges for Management. *The Electronic Journal of e-Government*, pp. 1-8.
- 2) Delotte. (2000). E-government.
- 3) OECD. (بلا تاريخ). *e-government*. تاريخ الاسترداد 3 نوفمبر, 2014، من <http://www.oecd.org/general/searchresults/?q=e-government%20about>
- 4) The United Nations. (يونيو, 2014). *UN E-Government Survey 2014*. تاريخ الاسترداد 11 5, 2014، من <http://unpan3.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2014>
- 5) The World Bank. (بلا تاريخ). *E-government*. تاريخ الاسترداد 3 نوفمبر, 2014، من <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>
- 6) إبراهيم سليمان. (2010). الحكومة الإلكترونية. عمان: دار يافا العلمية للنشر و التوزيع.
- 7) تقرير الامم المتحدة ٢٠١٢ للحكومات الإلكترونية. (28 مايو, 2013). تاريخ الاسترداد 12 5, 1435، من عالم التقنية: <http://www.tech-wd.com/wd/2013/05/28/e-gov-report-2012>
- 8) جبريل بن حسن العريشي. (بلا تاريخ). الحكومة الإلكترونية .. مفهومها وأهدافها. *المعلوماتية*.
- 9) جبريل بن حسن العريشي. (بلا تاريخ). الحكومة الإلكترونية .. مفهومها وأهدافها. *المعلوماتية* (14).
- 10) ذاكر محي الدين عبدالله العراقي. (2008). دور الحكومة الإلكترونية في التنمية العربية المستدامة. الموصل: جامعة الموصل .
- 11) زين ميلوى. (2014). نحو تجسيد قواعد الحكومة الإلكترونية. *مجلة الفقه و القانون* (16)، الصفحات 153-142.
- 12) سمية بو مروان. (2014). *الحكومة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية : دراسة مقارنة*. الرياض: مكتبة القانون و الإقتصاد.
- 13) سوسن طه ضليمي. (2013). استخدام نظم إدارة المعرفة في موقع البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية. *مجلة الآداب و العلوم الإنسانية* (2).
- 14) عبد الرشيد عبد العزيز حافظ، و هناء علي الضحوي. (ديسمبر, 2006). مصادر المعلومات المتاحة على شبكة الإنترنت : معايير مقترحة للتقويم. *cybrarians journal* (9).
- 15) عدنان بن عبدالله الشبيحة. (2003). دور الحكومة الإلكترونية في رفع كفاءة الإدارة المحلية وتفعيل المشاركة الشعبية في ظل التنظيمات البيروقراطية في الدول النامية: الفرص والتحديات. أبها، السعودية.

- (16) عدنان عواد الشوابكة، مجدي عثمان وداعة الله ، و حسان محمد حافظ. (2012). العوامل المؤثرة في فاعلية تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. 2، 397-425. بورسعيد: مجلة البحوث المالية والتجارية.
- (17) عشور عبدالكريم. (2010). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. قسنطينة، الجزائر: جامعة منتوري.
- (18) علاء فرج طاهر. (2010). الحكومة الإلكترونية: بين النظرية و التطبيق. عمان، الأردن : دار الراهة للنشر و التوزيع.
- (19) علي محمد العضائيلة، و فهد حمدان العبيري. (2010). اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمدينة المنورة : دراسة ميدانية. (21)، الصفحات 1-29.
- (20) عماد أحمد حرب أبو شنب، يسرى عبده أبو البصل، و وجدان محمد. (2011). الخدمات الإلكترونية. إربد، الأردن : دار الكتاب الثقافي.
- (21) فالح عبد القادر الحوري، و زياد محمود الفواعير. (2010). تجارب الحكومات الإلكترونية المتميزة وإمكانية الاستفادة منها في التجربة الأردنية. المجلة العربية للعلوم الاقتصادية والإدارية، الصفحات 55-76.
- (22) فهد ناصر العبود. (2009). الحكومة الإلكترونية : التطبيق العملي لمشاريع التعاملات الإلكترونية الحكومية. الرياض: شركة العبيكان للبحث و التطوير.
- (23) ماجد راغب محمد الطلو. (بلا تاريخ). الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة. 40. مصر.
- (24) محمد محمد الهادي. (ديسمبر، 2006). الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري. *cybrarians journal*(11).
- (25) مصطفى يوسف كافي. (2009). الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة = *E-government In The Modern Scientific Technological Revolution*. دمشق، سوريا: دار رسلان للطباعة و النشر و التوزيع.
- (26) مكتبة الملك عبدالله بن عبد العزيز الجامعية. (بلا تاريخ). وصف تجربة المملكة العربية السعودية في التحول من التعليم التقليدي الى التعليم الإلكتروني. مكة المكرمة: جامعة أم القرى.
- (27) منصور بن عبدالله الزامل. (سبتمبر، 2010). مدى تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية في المناهج الدراسية لعلوم المكتبات والمعلومات بالجامعات السعودية والجامعات الكندية : دراسة مقارنة. دراسات المعلومات.
- (28) ناصر بن فهد العبود. (2009). الحكومة الإلكترونية : التطبيق العملي لمشاريع التعاملات الإلكترونية الحكومية. الرياض: شركة العبيكان للبحث و التطوير.
- (29) وزارة التجارة والصناعة. (2014). تاريخ الاسترداد 1 5، 1435، من البوابة الإلكترونية لوزارة التجارة والصناعة: www.mci.gov.sa
- (30) وزارة التعليم العالي. (2014). تاريخ الاسترداد 1 4، 1435، من البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي: www.mohe.gov.sa

31) وزارة التعليم العالي. (2014). تاريخ الاسترداد 2, 1, 1435، من البوابة الإلكترونية لوزارة التعليم العالي: www.mohe.gov.sa

32) وزارة الصحة. (2014). تاريخ الاسترداد 2, 1, 1435، من البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة: www.moh.gov.sa