

تقييم الخدمات الإلكترونية في مواقع أمانات المناطق بالمملكة العربية السعودية

عطية بن محمد الضيوف في العطوي

قسم التخطيط الحضري والإقليمي، جامعة الملك فيصل، الدمام

Evaluating Electronic Services on Provincial Municipalities Web Sites in Saudi Arabia

Abstract

The aim of this paper is to evaluate the electronic services on the municipality web sites. This aim will be delivered through exploring the international experience in evaluating the level of electronic services of municipalities' services, by discussing the indicators used to evaluate such services, and by proposing the appropriate methodology to evaluate the electronic services of municipalities reflecting the nature of municipalities' responsibilities in Saudi Arabia. The paper concludes that the nature of electronic services in municipalities' web sites is still in the stage of providing information about how to get the services more than delivering services through their web sites.

يهدف البحث إلى تقييم مستوى الخدمات الإلكترونية في مواقع أمانات مناطق المملكة العربية السعودية. يتم هذا من خلال استعراض التجارب الدولية في مجال تقييم المواقع البلدية واستخلاص الدروس من تلك التجارب، والتعرف على المعايير المستخدمة في تقييم الخدمات الإلكترونية على المواقع البلدية، واقتراح المنهجية الملائمة لتقييم مواقع أمانات المناطق في المملكة العربية السعودية بما يتلائم مع نطاق الخدمات البلدية في المملكة. تخلص الدراسة إلى أن طبيعة مواقع الأمانات يغلب عليها طابع تقديم المعلومة عن كيفية الحصول على الخدمة بدلاً عن تقديم الخدمة، حيث تكتفي معظم المواقع بنشر معلومات عن كيفية الحصول على الخدمات أو التراخيص، ولا تسعى لتقديم تلك الخدمات آلياً.

كلمات للفهرسة: الخدمات الإلكترونية، الخدمات البلدية، أمانات المناطق، مواقع الإنترنت، المملكة العربية السعودية.

مقدمة

تشهد مجتمعاتنا تحولاً بوتيرة متسارعة لاستخدام التقنيات الحديثة التي تساهم في رفاهية الفرد. ويأتي استخدام الحاسب الآلي وتقنياته كأحد أبرز المؤثرات في نمط معيشة الإنسان في وقتنا الحاضر. ونتيجة لثورة الاتصالات التي تميز وقتنا الراهن، أصبح الحصول على المعلومة أسهل وأيسر من خلال التقنيات الحديثة. إذ أصبح في مقدور الشخص وهو في غرفة جلوسه بمنزله تصفح مواقع الإنترنت من كل القارات وفي وقت واحد. وهناك العديد من المؤشرات التي تدل على مدى تحول المجتمع السعودي إلى مجتمع المعلومات من هذه المؤشرات مؤشر خدمة الإنترنت في المملكة حيث بلغت نسبة انتشار الخدمة ١٣% عام ٢٠٠٦م، وانتشرت الخدمة بشكل متسارع خلال السنوات الأربع الماضية. ففي عام ٢٠٠٢م كانت نسبة انتشار الإنترنت لا تتجاوز ٦.٥%. كذلك الأمر بالنسبة إلى مؤشر انتشار الهاتف الثابت والجوال في المملكة لعام ٢٠٠٦م، حيث بلغت النسبة الإجمالية لانتشارهما ٨٨.٧٢% (موقع وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، ٢٠٠٧م).

وقد تجاوزت استخدامات الإنترنت الحصول على المعلومة والترفيه الى تقديم الخدمات من خلال الشبكة العنكبوتية. نتيجة لذلك أولتها الحكومات اهتمامها، و منها حكومة المملكة العربية السعودية التي تنبعت الى أهمية التحول للتعاملات الإلكترونية إدراكاً منها لما تحقّقه من فوائد كبيرة للاقتصاد الوطني و رفع كفاءة الأداء وتحقيق رضى المستفيدين من الخدمات. حيث صدر الأمر السامي رقم ٧/ب/٢٣١٨١ بتاريخ ١٠/٧/١٤٢٤هـ المتضمن وضع خطة لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً من قبل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

عرفت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات التعاملات الإلكترونية الحكومية بأنها: الاستخدام التكاملي الفعال لكل تقنيات المعلومات والاتصالات، لتسهيل التعاملات بدقة عالية وتسريعها داخل الجهات الحكومية، وبينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد وقطاع الأعمال (موقع وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، ٢٠٠٧م)

هذا وقد أطلقت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات برنامج التعاملات الإلكترونية بمشاركة كل من: وزارة المالية، وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات. حددت الوزارة رؤية البرنامج في "أن يتمكن الجميع مع نهاية عام ٢٠١٠م من أي مكان وفي أي وقت من الحصول على الخدمات الحكومية بمستوى راق، وتقدم بطريقة متكاملة وسهلة من خلال العديد من الوسائل الإلكترونية الآمنة". وذكر البرنامج عشرة أهداف استراتيجية، منها:

- توفير الخدمات ذات الأولوية العالية (١٥٠ خدمة) إلكترونياً بمستوى راق من الجودة.
- توفير خدمات بشكل متكامل ومبسط للمستخدمين وعلى مستوى عال من الأمان.
- إتاحة الوصول الى الخدمات الحكومية للجميع على مدار الساعة في أي مكان داخل وخارج المملكة.
- تحقيق مستوى إستخدام للخدمات الحكومية الإلكترونية بنسبة ٧٥% من المستخدمين.
- تحقيق نسبة ٨٠% لإرضاء المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية.

و يتضح من الأهداف الطموح الكبير للارتقاء بمستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة على شبكة الإنترنت.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الى تقييم مستوى الخدمات الإلكترونية في مواقع أمانات المناطق بالمملكة العربية السعودية. وتأتي هذه الورقة متزامنة مع الاهتمام بتطبيقات الخدمات الإلكترونية في المملكة، حيث تستعرض تجربة أمانات المناطق في تقديم خدماتها الإلكترونية للجمهور. وستعمل الدراسة على تحقيق هذا الهدف من خلال المنهجية التالية:

- استعراض التجارب الدولية في مجال تقييم المواقع البلدية واستخلاص الدروس من تلك التجارب، والتعرف على المعايير المستخدمة في تقييم الخدمات الإلكترونية على المواقع البلدية.
- اقتراح المنهجية الملائمة لتقييم مواقع أمانات المناطق في المملكة العربية السعودية بما يتلائم مع نطاق الخدمات البلدية في المملكة.
- تقييم مواقع الأمانات بناءاً على تلك المنهجية.

مراجعة الأدبيات

حظيت الخدمات الإلكترونية في البلديات على اهتمام الباحثين في الدول الغربية بحكم تطور استخدام الإنترنت في تلك الدول، وتوجه الحكومات الى رفع كفاءة الجهات الخدمية من خلال توفير الخدمات الإلكترونية لمواطنيها. فكانت دراسات الخدمات الإلكترونية في المواقع البلدية محل اهتمام الباحثين في القارة الأوروبية، حيث كان للدول الإسكندنافية قصب السبق في الدراسات نتيجة للتقدم التقني في تلك الدول. فاستعرضت دراسة لينيس وسيفنسون (Leenes and Svensson 2005) التطور التاريخي للحكومة الإلكترونية في أوروبا (هولندا كحاله دراسية). بدأت المرحلة الأولى في الخمسينيات عندما دخلت الحاسبات الآلية السوق. وكان استخدامها ينحصر على المستوى الوطني وفي الجهات التي لديها تطبيقات معقدة مثل أقسام الضرائب والإحصاء. شهدت المرحلة الثانية انتشاراً وتوسعاً في استخدام الحاسب الآلي في مختلف المستويات والتطبيقات. وتميزت هذه المرحلة بإقرار الجهات الخدمية بأن تطبيقات نظم المعلومات يمكن أن تساهم في تحسين الأداء الداخلي للجهات الحكومية و هو ما يستلزم التخطيط والتنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة. أشارت الدراسة الى أن هولندا حالياً في المرحلة الثالثة التي تسمى تقديم الخدمة الإلكترونية (Electronic Services Delivery) التي بدأت في التسعينات من القرن الماضي. تركز هذه المرحلة على تطبيقات نظم المعلومات وتقنية الاتصالات في محيط أبعد من تنظيم العمل داخل المنظمة الى تحقيق الترابط والتكامل بين الجهة المقدمة للخدمة والمواطنين. بينت الدراسة نقطة مهمة وهي أن تجربة المرحلة الثالثة كانت صعبة لأنها تتطلب تغييراً في طبيعة عمل المنظمة أكثر من أنها مشروع تقني بحت. حيث تلامس طبيعة تقديم الخدمات الإلكترونية تلامس العمل الذي يقف خلف تقديم الخدمة وتتعلق بأمر لها حساسيتها: المسؤوليات، والواجبات، والسلطة وصلاحياتها. أحياناً هناك حاجة إلى تغيير في خطوات اتخاذ القرار وبالتالي تمس "مواقع أشخاص" مما يوجد نوعاً من الممانعة في تطبيق الإجراءات الإلكترونية.

استعرضت دراسة جفرز ولين (Jeffers and Lin 2006) دور مواقع الإنترنت للبلديات كوسيلة للتواصل مع المواطنين. اعتمدت الدراسة على أسلوب تحليل المحتوى (The context analysis method) لتقييم كيفية تقديم البلديات نفسها وكيفية التواصل مع السكان والزائرين من خلال الإنترنت. استخدمت الدراسة مؤشرات لقياس أداء المواقع وصنفت الدراسة أربع وظائف للموقع :

1. وظيفة متابعة البيئة (Surveillance of the environment): إعلام السكان بأنشطة المدينة، أخبار المشاريع الجديدة، وإشعار المواطنين بالتحذيرات.
2. وظيفة التنسيق بين الأنشطة: السماح للمواطنين بأن يكون لهم دور في سياسات الجهات المحلية وبرامجها، مثل الإعلان عن تفاصيل الاجتماعات التي تقوم بها اللجان المحلية
3. الوظيفة الثقافية: تعريف السكان والسياح بالمناطق التاريخية والتعريف بالنواحي الثقافية مثل العادات والتقاليد المنتشرة في المنطقة
4. الوظيفة الترفيهية: جدول الأنشطة الترفيهية، وجود صور لمناسبات المدينة.

أشارت دراسة جنسن ولنس (Jansen and Ølnes 2004) الى مشكلة تحديد معايير لتقييم المواقع الحكومية كافة. حيث أن تقييم المواقع يجب ان يعكس الاختلاف في الخدمات المقدمة والتركيب الإداري للمنظمة.

ذكرت الدراسة ان تقييم المواقع قد يم من خلال تقييم داخلي يقوم به المسؤولون عن الموقع ، أو تقييم خبراء من الأشخاص المدربين، أو من خلال مسح للمستخدمين حيث يتم التعرف على آرائهم حول المواقع. بينت الدراسة ان مواقع البلديات هي لخدمة احتياجات السكان في أكثر من مجال:

- توفير الخدمات للمواطنين
- الوظيفة السياسية والديمقراطية: توفير المعلومات وتشجيع التواصل بين المواطنين المهتمين والسياسيين.
- زيادة كفاءة الاتصال والتفاعل مع القطاع الخاص
- استيفاء الاحتياجات الإدارية للبلديات

خلصت الدراسة من خلال تقييم مواقع البلديات في الدنمارك أن الأستخدام الغالب في المواقع هو توفير المعلومات بينما كانت عملية التفاعل وتبادل المعلومات بشكل أقل.

ناقشت دراسة بريس (Preece 2002) الطرق المختلفة لتقييم المواقع وأشارت الى التصنيف التالي:

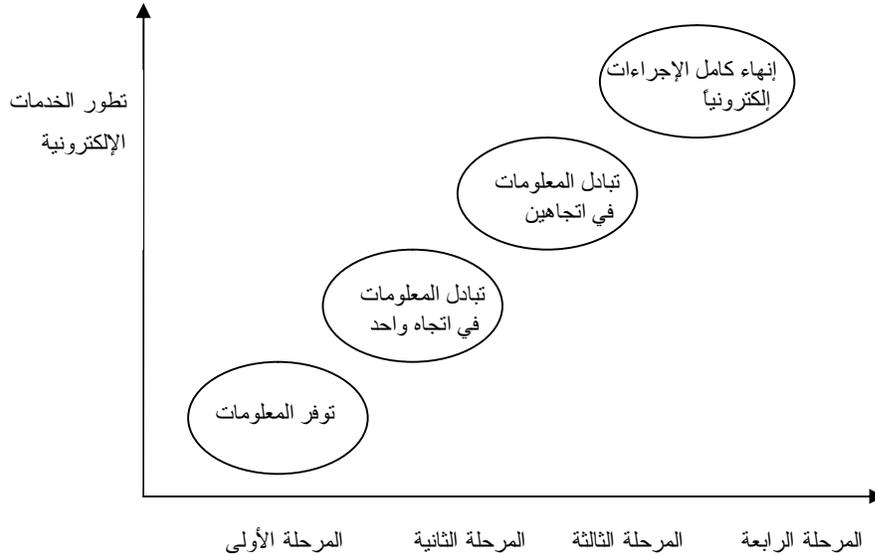
١. طريقة سريعة وغير دقيقة (Quick and dirty): تقييم سريع وغير منهجي من المستخدمين والزملاء وآخرين.

٢. اختبار سهولة الأستخدام (Usability): سؤال المستخدمين في مكان محدد ومراقبتهم عند الأستخدام

٣. الدراسات الميدانية: الدراسات التي تجرى مع المستخدمين في أماكن عامة

٤. تقييم الخبراء (Predictive evaluation) التقييم بناء على خبرة الشخص العملية.

بينت الدراسة أن تطور الموقع يمر في اربع مراحل من توفير المعلومة، ومن ثم تبادل المعلومات من طرف واحد، وتبادل المعلومات من الطرفين، وأخيراً القيام بالمعاملات كاملة من خلال الموقع. (الشكل ١)



شكل رقم ١: تطور الخدمات الإلكترونية في الموقع. (Preece 2002)

وهو ما أتفق معه ساكويز (Sakowicz 2004) في دراسته عن طرق تقييم الحكومة الإلكترونية، حيث ذكر ان الحكومة الإلكترونية تتطور في مراحل أربعة:

- توفر المعلومة على شبكة الإنترنت
- الحصول على المعلومة من طرف واحد (One way interaction)
- تبادل وتفاعل من جهتين (Two way interaction)
- تعامل كامل من خلال الموقع بما في ذلك الدفع والإرسال

أشارت الدراسة إلى أن هناك طرقاً مختلفة لتقييم تطور تطبيقات الحكومة الإلكترونية. وتتم عملية التقييم عادة بالمزج بين وسائل مختلفة كتحليل محتويات الموقع، أو توزيع استبيان، أو إجراء مقابلات شخصية. أكد ساكويز وجود مشكلة تتمثل في أن أصحاب القرار والباحثين في الدراسات السابقة اهتموا بتوفير الخدمات الإلكترونية، ويعتبرون المشاركة (Participation) تكلفة إضافية غير ضرورية. أكدت الدراسة على أنه من أجل فهم أفضل للحكومة الإلكترونية ينبغي التركيز على حاجة المستخدمين أكثر وبشكل أقل على التقنية. أشارت الدراسة إلى أن هناك أربعة أوجه (Dimension) للحكومة الإلكترونية:

- الخدمات الإلكترونية (e-services): الخدمات التي يتم تقديمها للمستخدمين من خلال الموقع (معلومات، ملفات للتحميل)
- الإدارة الإلكترونية (e-management): تركز الإدارة الإلكترونية على دعم غير مباشر لنظام الإدارة في الجهات الحكومية يشمل إدارة البيانات والمعلومات، وصيانة السجلات الإلكترونية وتبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة في الجهة المعنية.
- الديمقراطية الإلكترونية: كأداة فاعلة لتحفيز العملية الديمقراطية من خلال المساعدة في التواصل مع الجمهور لتحديد الأولويات واقتراح السياسات وتفعيل مشاركة المجتمع في تطبيقها.
- التجارة الإلكترونية: تبادل السلع والأموال من خلال المواقع الإلكترونية، ودفع الضرائب والرسوم من خلال الإنترنت.

في تقييمه لمواقع الإنترنت استخدم المشروع الأوروبي لتقييم مواقع الجهات المحلية KEeLAN (Key

Elements of electronic Local Authorities Network) الاعتبارات التالية:

- الطلب: تغطية جانب التواصل في مواقع الإنترنت لتقييم عملية التنزيل والتحميل للملفات والنماذج.
- التعامل (Handling): يغطي مسألة الرد على الطلبات الخارجية (على سبيل المثال زمن الرد على الاستفسارات، وطبيعة الرد)
- المساعدة (Help): تغطي مسألة الدعم المقدم لمستخدمي الموقع.
- مظهر الموقع: واجهة الموقع للمستخدم، وسهولة استخدام الموقع. (KEeLAN, 2002)

أما في الولايات المتحدة، فقد بدأ برنامج تقييم الحكومات الإلكترونية في البلديات (The Municipalities e-Government Assessment Project (MeGAP)) عام ٢٠٠٠م في محاولة لتوفير قاعدة وأساس لتقييم جهود البلديات في تقديم مواقع إلكترونية خاصة بها. يقيم البرنامج المواقع بناءً على معايير أداء تنقسم إلى أربع مجموعات:

- توفير المعلومات (وجود معلومات على الإنترنت)
- وجود خدمات التسجيل والحصول على التراخيص ووجود معلومات جغرافية (GIS)
- تطبيقات التجارة الإلكترونية (تنفيذ المعاملات المالية)
- الديمقراطية الإلكترونية (e-Democracy) إتاحة الفرصة لزائري الموقع في إبداء وجهة نظرهم في القضايا المطروحة للنقاش.

ويتم تقييم كل معيار باستخدام مقياس من أربع نقاط: نقطة واحدة اذا كانت الخدمة موجودة، ونقطتان إذا توفر عنوان الإتصال بالجهة ذات العلاقة، وثلاث نقاط إذا أتاحت خاصية تحميل الملفات والنماذج ذات العلاقة، وأربع نقاط اذا كان بالإمكان إنهاء تبادل المعلومات والبيانات آلياً من خلال الموقع. (Kaylor, 2005)

قام هوزلر وميلسكي (Hozler and Melitski, 2003) بإجراء مقارنة واختبار لامكانيات الحكومة الإلكترونية في أكبر عشر بلديات في ولاية نيوجرسي. بررت الدراسة سبب اختيار أكبر عشر مدن بالعلاقة الطردية المفترضة بين عدد السكان وتطور الحكومة الإلكترونية على المستوى المحلي. يوضح الجدول رقم ١ كيفية احتساب النقاط في تقييم المواقع.

جدول رقم ١: مقاييس تقييم الخدمات الإلكترونية في أكبر عشر بلديات في ولاية نيوجرسي

المقياس	التوصيف
صفر	المعلومات حول الموضوع غير موجودة
١	المعلومات موجودة
٢	وجود معلومات قابلة للتنزيل من الموقع (نماذج، ملفات صوتية، ملفات مرئية، و وسائل أخرى للتواصل من طرف واحد)
٣	الخدمات والعمليات والتواصل يتم بشكل كامل الكترونياً (الدفع ببطاقات الإئتمان، التقديم للحصول على ترخيص، قاعدة بيانات يمكن البحث فيها)

المصدر: (Hozler and Melitski, 2003)

وجدت الدراسة أن المواقع مصممة بطريقة احترافية وسهلة الوصول والتصفح. كما نهبت الدراسة الى أهمية ان تتضمن مواقع البلديات تطبيقات التقنية الحديثة مثل نظم المعلومات الجغرافية (GIS). خلصت الدراسة بتوصية إلى أنه لا بد أن ينظر للمواقع كضرورة لكسر الحواجز بين المواطنين والجهات الخدمية، ولرفع كفاءة الأداء في توصيل الخدمات الحكومية، وكأداة لتشجيع مشاركة المواطنين في العملية الديمقراطية.

في مجال تقييم المواقع الإلكترونية على المستوى الوطني في المملكة العربية السعودية تبنت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات جائزة التميز الرقمي للمواقع الإلكترونية في المملكة. ويتم تقييم الأعمال المرشحة للجائزة بناءً على عدة معايير:

- جودة المحتوى وشموليته من حيث العمق والأصالة.
- سهولة استخدام الموقع وتصفحه.
- التقنية المستخدمة (الجودة الحرفية).
- أهمية العمل في تطوير مجتمع المعلوماتية على مستوى المملكة

وباستعراض المعايير التفصيلية (يمكن الرجوع لها على موقع الجائزة على الرابط التالي: <http://www.mcit.gov.sa/arabic/Raqmi/JudgingCriteria/>)، يلاحظ الطبيعة التقنية المقصودة بالتقييم (بحكم تخصصية الجائزة) فعلى سبيل المثال أعطي وزن معيار توفير وسائل دفع ومقاصة في الموقع (وهو مؤشر مهم جداً في تطبيقات الحكومة الإلكترونية) وزناً نقطياً يعادل وجود محرك بحث في محتويات الموقع. وعلى الرغم من الجهد الذي بذل في تحويل المعايير المستخدمة الى وزن نقطين يصعب قياس بعض المعايير المستخدمة بمقياس كمي (على سبيل المثال قياس "مدى مساهمة الموقع في توفير الوقت والجهد للجمهور").

من خلال الدراسات السابقة، يتضح الاهتمام بتفعيل تطبيق الخدمات الإلكترونية في مواقع الأمانات في الدول الغربية. ويلاحظ غياب الدراسات على المستوى الوطني التي تحاول تقييم فعالية الخدمات الإلكترونية في الجهات الخدمية عموماً، والجهات البلدية خصوصاً. وتبرز أهمية هذه الدراسة في تحقيقها فصب السبق في مجال تقييم الخدمات الإلكترونية المقدمة في مواقع أمانات مناطق المملكة العربية السعودية.

مجتمع الدراسة

وفق تصنيف وزارة الشؤون البلدية والقروية (جدول رقم ٢)، يوجد في المملكة العربية السعودية مستويات مختلفة من الجهات المقدمة للخدمات البلدية: أمانات المناطق، والبلديات والمجمعات القروية.

جدول ٢: الجهات التابعة لوزارة الشؤون البلدية والقروية موزعة حسب المناطق الإدارية.

المنطقة	الأمانات	البلديات	المجمعات القروية	الإجمالي
الرياض	١	٣٢	٥	٣٨
مكة المكرمة	٢	١٠	٤	١٦
المدينة المنورة	١	٦	٤	١١
الشرقية	١	٧	٧	١٥
القصيم	١	١٠	٨	١٩
عسير	١	١٣	٦	٢٠
حائل	١	٣	٩	١٣
الباحة	١	٣	٤	٨
تبوك	١	٥	٢	٨
جازان	١	٦	٨	١٥
نجران	١	١	٣	٥
الجوف	١	٣	٢	٦
الحدود الشمالية	١	٢	٢	٥
المجموع	١٤	١٠١	٦٤	١٧٩

المصدر: موقع وزارة الشؤون البلدية والقروية على الإنترنت، ٢٠٠٧م.

وقد اختيرت أمانات المناطق كمجتمع لتحليل واقع الخدمات الإلكترونية في الجهات المقدمة للخدمات البلدية وفق ثلاثة إعتبرت: أولاً: احتياج أمانات المناطق لتطبيقات الخدمات الإلكترونية نتيجة لارتفاع عدد المستخدمين من خدماتها مقارنة بالفئات الأخرى من الجهات البلدية. ثانياً: اتساع نطاق خدمة الأمانات على مستوى المناطق، مما يزيد من حاجتها لتطبيقات الخدمات الإلكترونية، وهو ما يغني المستخدمين عن عناء زيارة مقار الأمانات. ثالثاً: توفر الإمكانيات البشرية و المادية في الأمانات مما يؤهلها الى أخذ الريادة في تطبيقات الخدمات الإلكترونية.

حدود الدراسة

توجد للدراسة حدود موضوعية ومكانية وزمانية. حيث تقتصر على تقييم الخدمات الإلكترونية الموجهة للأفراد في مواقع أمانات مناطق المملكة العربية السعودية. وقد تم تقييم مواقع الأمانات حسب محتواها في أيام ٥-٦-٧ ربيع الآخر ١٤٢٨هـ الموافق ٢٢-٢٣-٢٤ أبريل ٢٠٠٧م.

منهجية الدراسة

بناءً على ما سبق استعراضه في الأدبيات، سيستخدم البحث أسلوب تحليل المحتوى للتعرف على مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة في مواقع أمانات المناطق بالمملكة، مع مراعاة الاختلاف الواضح في طبيعة الخدمات المقدمة من البلديات بين المملكة والدول الغربية. ففي المملكة العربية السعودية يقتصر دور البلديات على التخطيط العمراني للمدن والقرى بما فيها تنظيم عملية البناء وتوفير الطرق والتجهيزات الأساسية وإدارة الخدمات اللازمة للحفاظ على نظافة البيئة وصحتها (موقع وزارة الشؤون البلدية والقروية، ٢٠٠٧م). في حين تشمل مهام الجهات البلدية في المدن الغربية، بالإضافة إلى التخطيط العمراني وما يتبعه من إدارة لشؤون المدن، وتوفير الخدمات التعليمية والصحية والثقافية، وتحصيل الضرائب على المساكن، وتسجيل المواليد والوفيات.

آلية التقييم

ستقوم هذه الدراسة بتقييم مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة في مواقع البلديات من أربعة محاور، يعكس كل محور من المحاور مستوى من مستويات الخدمة في مواقع الأمانات. حيث يعف المحور الأول يعرف بالأمانة وآلية التواصل معها، فيما يعبر المحور الثاني عن تقديم الخدمات البلدية في الموقع، يليه المحور الثالث، وهو المشتمل على المشاركة الشعبية في الموقع، وهو ما يسمى في المدينة الغربية بالديمقراطية الإلكترونية. يلي ذلك المحور الرابع وهو إحتواء الموقع على تطبيقات التجارة الإلكترونية.

جدول ٣: تطور مستوى مواقع الأمانات حسب التطبيقات المتاحة

المحور	تقدم مستوى الخدمات الإلكترونية في الموقع
التجارة الإلكترونية	
المشاركة الشعبية	
الخدمات البلدية	
التعريف بالأمانة والتواصل معها	

تتناقش المحاور المستخدمة في تقييم مواقع الأمانات موضوعات متعددة منها :

١. التعريف بالأمانة ونطاق عملها والخدمات المقدمة: يقيس هذا المحور مدى توفر رؤية واضحة للأمانة وأهداف تسعى إلى تحقيقها إضافة إلى آلية التواصل مع الأمانة من خلال الموقع.

٢. الخدمات البلدية المقدمة: يقيس هذا المحور مستوى الخدمات المقدمة في الموقع في مجال نشر الأنظمة واللوائح البلدية ووجود إمكانية للبحث عن معلومة من خلال الموضوع أو المكان الجغرافي. و يقيس هذا المحور مدى استفادة مواقع الأمانات من تطبيقات نظم المعلومات الجغرافية في مواقعها. كما يقيم هذا المحور آلية الحصول على التصاريح إلكترونياً مثل إجراءات الحصول على رخص البناء، إجراءات الحصول على رخصة نشاط تجاري.
٣. المشاركة الشعبية: في هذا المحور تسلط الدراسة الضوء على أدوات مشاركة المجتمع في التفاعل مع أمانات المناطق. يتطرق المحور الى توفر معلومات عن المجالس البلدية (الأنظمة، دور المجالس البلدية، وآلية التواصل مع أعضاء المجلس) و مدى تفاعل الموقع مع نشاطات المجلس البلدي، والتعريف بقرارات إجتماعاته وجهوده. كما تقيم الدراسة وجود منتديات أو موضوعات مطروحة للتصويت كوسيلة مباشرة تمكن أمانات المناطق من الاستماع لوجهات نظر السكان فيما يقدم لهم من خدمات وإتاحة الفرصة لزوار المواقع في تقديم مقترحاتهم للمسؤولين. كما يستعرض التقييم وجود وسيلة للإعلان عن الفعاليات الثقافية والترفيهية المقامة في المنطقة لتفعيل مشاركة سكان المنطقة في المشاركة بالأنشطة و تأكيد لدور مواقع الأمانات كمصدر أساسي للمعلومات عن أنشطة المنطقة.
٤. التجارة الإلكترونية: يناقش هذا المحور مدى اعتماد الأمانة على الموقع في طرح المناقصات، والمشاريع الاستثمارية، وآلية تسديد الرسوم، والغرامات آلياً.
- وقد استخدم لقياس كل محور مجموعة من المؤشرات القابلة للقياس كما في جدول رقم ٤.

جدول رقم ٤: المؤشرات المستخدمة في تقييم الخدمات الإلكترونية في مواقع أمانات المناطق.

المحور	المؤشرات
التعريف بدور الأمانة ومهامها والتواصل معها	توفر معلومات عن: رؤية للأمانة، وأهداف الأمانة، والخطط الإستراتيجية، والبريد الإلكتروني في الموقع، وأسماء وعناوين الاتصال بمديري الإدارات، والبريد الإلكتروني لمديري الإدارات، وتقديم شكوى، ونشرة إلكترونية أو قائمة بريدية
الأنظمة والخدمات البلدية	- إمكانية البحث حسب الموضوع او المكان الجغرافي - وجود تطبيقات لنظم المعلومات الجغرافية - إجراءات الحصول على رخص البناء - إجراءات الحصول على رخصة نشاط تجاري - متابعة طلب الحصول على رخصة
المشاركة الشعبية	- التعريف بالمجلس البلدي - التواصل مع نشاطات المجلس البلدي - طرح المشاريع المستقبلية للنقاش - وجود منتديات، وموضوعات تطرح للتصويت - الإعلان عن الفعاليات المقامة في المنطقة
التجارة الإلكترونية	- المناقصات - الفرص الاستثمارية - دفع الرسوم والغرامات

و سيتم تقييم كفاءة الخدمات البلدية المقدمة باعتماد نظام النقاط، حيث يتم احتساب عدد نقاط، كما هو مبين في الجدول رقم ٥.

جدول رقم ٥: كيفية احتساب النقاط في تقييم مواقع أمانات المناطق

المقياس	التوصيف
صفر	المعلومات حول الموضوع غير موجودة
١	المعلومات موجودة
٢	وجود معلومات قابلة للتنزيل من الموقع
٣	الخدمات والعمليات والتواصل يتم بشكل كامل إلكترونياً

نتائج التقييم

عند استعراض مواقع أمانات المناطق وجد الباحث ان ٥٠% منها ممن لايتوفر لها مواقع على شبكة الإنترنت، أو أن مواقعها مازالت قيد الإنشاء، ويشمل ذلك أمانات مناطق: القصيم، وعسير، وتبوك، ونجران، وجيزان، والباحة، وحائل. كما أن موقع أمانة الجوف موقع جديد لم يكتمل، حيث أن معظم الروابط للصفحات الداخلية لاتعمل ولا يوجد فيها أي خدمات إلكترونية مقدمة للجمهور.

يتضح جلياً من الجدول رقم ٦ الذي يستعرض تقييم الخدمات الإلكترونية في مواقع الأمانات أنه مازال أمام الأمانات الكثير من العمل للارتقاء بمستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة لزوار المواقع. فمن حيث المحتوى يلاحظ غياب الكثير من العناصر المستخدمة في التقييم عن المواقع. كما يلاحظ أنه في حال وجود الخدمات، يغلب عليها توفر المعلومة من خلال الموقع فيما يتطلب الحصول عليها إجراءات روتينية تتم من خلال الأمانة وليس من خلال الموقع. فيما يتعلق بالمحور الأول يتضح ضعف الجانب التعريفي في مواقع الأمانات حيث يغيب ذكر لرؤية الأمانات وأهدافها والخطط الاستراتيجية الكفيلة بالوصول إلى تلك الأهداف. فيما يتعلق بمحور الأتصال بالأمانه نجد أن الوضع أفضل حيث وجدت في العديد من المواقع عناوين البريد الإلكتروني للتواصل مع الموقع. يلاحظ غياب لخرائط تبين موقع الأمانة لمن أراد الوصول إليها، ايضاً هناك نقص واضح في توفير وسائل الاتصال بمديري الإدارات من خلال الموقع، باستثناء أمانة المنطقة الشرقية التي وفرت قائمة باسماء مدراء الإدارات وأرقام الاتصال بهم. فيما غابت قائمة بعناوين البريد الإلكتروني لمديري الإدارات عن مواقع كل الأمانات. وفرت بعض الأمانات نموذجاً لإرسال شكاوى (الرياض، والعاصمة المقدسة ومحافظة جدة). و أغفلت باقي الأمانات وجود مثل هذه الخدمة. وكانت أمانة منطقة الرياض هي الوحيدة التي وفرت خدمة القوائم البريدية ليتواصل الموقع مع زواره في تزويدهم بجديد الموقع من الأخبار.

احتوى محور الخدمات البلدية على مؤشرات على توفر الأنظمة البلدية وإمكانية البحث عنها. وهي خدمة توفرت في موقعي أمانة العاصمة المقدسة، وأمانة منطقة المدينة المنورة فقط. وتميزت أمانتا منطقتي الرياض والمدينة المنورة بوجود تطبيقات نظم المعلومات الجغرافية، حيث يمكن استعراض خريطة لمدينة الرياض والحصول على مواقع الخدمات في المدينة. فيما توفرت في موقع أمانة منطقة المدينة المنورة معلومات جغرافية عن المنطقة.

جدول ٦ : تقييم الخدمات الإلكترونية في مواقع أمانات المناطق.

المحور	تعريف بالمحور	المؤشرات	أمانة الرياض	أمانة العاصمة المقدسة	أمانة المنورة	أمانة المدينة الشريفة	أمانة محافظة جدة	أمانة الحدود الشمالية	أمانة الجوف	
التعريف بالأمانة وآلية الاتصال بها	التعريف	وجود رؤية للأمانة	١	٠	٠	٠	١	٠	٠	
	بدور الأمانة ومهامها	أهداف الأمانة	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	
		الخطط الإستراتيجية	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	
الاتصال بالأمانة		وجود أسماء وعناوين للاتصال بمديري الإدارات	٠	٠	٠	١	٠	٠	٠	
		وجود البريد الإلكتروني لمديري الإدارات	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	
		تقديم شكاوى	١	١	١	٠	١	٠	٠	
		نشرة إلكترونية أو قائمة بريدية	١	٠	٠	٠	٠	٠	٠	
الخدمات البلدية المنجزة	الأعمال البلدية	إمكانية البحث عن الأنظمة البلدية حسب الموضوع او المكان الجغرافي	٠	١	٢	٠	٠	٠	٠	
		وجود تطبيقات لنظم المعلومات الجغرافية	١	٠	١	٠	٠	٠	٠	
		إجراءات الحصول على رخص البناء	٢	١	٣	٠	١	٢	٠	
		إجراءات الحصول على رخصة نشاط تجاري	٢	٢	٣	٠	٢	٠	٠	
		متابعة طلب الحصول على رخصة	٢	٣	٣	٠	٠	٠	٠	
المشاركة الشعبية	المجالس البلدية	التعريف بالمجلس البلدي	٠	٠	٠	٠	٠	١	٠	
		التواصل مع نشاطات المجلس البلدي	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	
	تفاعل المواطنين مع الأمانة		طرح المشاريع المستقبلية للنقاش	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
			وجود منتديات	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
			وجود موضوعات تطرح للتصويت	١	٠	٠	٠	١	٠	٠
			الإعلان عن الفعاليات المقامة في المنطقة	١	٠	٠	٠	٠	٠	٠
التجارة الإلكترونية	المعاملات المالية	المناقصات	١	١	٣	١	١	١	٠	
		الفرص الاستثمارية	١	١	٢	٢	١	١	٠	
		دفع الرسوم والغرامات	٠	١	١	١	٠	٠	٠	

هذا وتعد الخدمات البلدية المقدمة في مجال الحصول على رخص البناء ورخص النشاط التجاري من أبرز تطبيقات الخدمات الإلكترونية التي تكررت في مواقع الأمانات. وقد تفاوت مستوى وجود الخدمة من مجرد ذكر لإجراءات الحصول على الرخصة الى توفير نماذج يمكن تحميلها من الموقع ومستوى أكثر تقدماً، وهو إكمال المعاملة آلياً والحصول على الترخيص.

لأسف كان محور المشاركة الشعبية أضعف محور ممثل في مواقع الأمانات، بل يكاد ينعدم في معظم مواقع الأمانات. وقد يكون لحدائثة تجربة المملكة مع المجالس البلدية دور في ذلك. كما أن محور التجارة الإلكترونية

هو الآخر يشهد ضعفاً، حيث يقتصر في معظم الحالات على وجود إعلانات عن المناقصات التي تطرحها الأمانات والفرص الاستثمارية التي تطرح للمستثمرين. وأمانة المدينة المنورة هي صاحبة الريادة في تطبيقات هذا المحور على مستوى أمانات المناطق، حيث يستطيع المستثمر الإطلاع على إعلانات الفرص الإستثمارية وشراء كراسة الشروط آلياً من خلال الموقع.

الخلاصة والتوصيات

بعد استعراض مواقع أمانات المناطق في المملكة العربية السعودية بغرض تقييم تطبيقات الخدمات الإلكترونية في تلك المواقع، تخلص الدراسة الى غياب واضح لمواقع الأمانات على الإنترنت. إذ إن ٥٠% من أمانات المناطق الأربع عشرة لا يوجد لها موقع على الإنترنت. ويأتي هذا الغياب ونحن في نهاية الربع الأول من عام ٢٠٠٧م على الرغم من أن رؤية تطبيقات الحكومة الإلكترونية تنص على أن يتمكن الجميع من الحصول على خدمات حكومية راقية بحلول عام ٢٠١٠م.

يغيب عن مواقع الأمانات ذكر الأهداف التي تسعى الأمانة الى تحقيقها، سواء أكانت أهدافاً قصيرة المدى، أم متوسطة المدى، أم طويلة المدى. ويمكن أن يساهم ذكر الأهداف المتوخاة والاستراتيجية المتبعة في إشراك كافة الجهات (الحكومية، والخاصة، والشعبية) في العمل على تحقيق الأهداف من خلال وضوحها للجميع. و مازال يغلب على طبيعة المواقع تقديم المعلومة وليس تقديم الخدمة، حيث تكفي معظم المواقع بنشر معلومات عن كيفية الحصول على خدمة أو ترخيص ولا تسعى لتقديم الخدمة آلياً.

و على الرغم من انتشار الإنترنت في المملكة في السنوات الخمس الأخيرة، فإن مواقع أمانات المناطق عاجزة عن تفعيل الاستفادة من المواقع الإلكترونية لتقديم خدماتها للجمهور باستثناء أمانة منطقة المدينة المنورة وأمانة العاصمة المقدسة.

على الرغم من التغيير في نشاط الأمانات التي تحولت من أمانات مدن إلى أمانات مناطق (بناءً على قرار مجلس الوزراء رقم ٢٢٤ وتاريخ ١٧/٨/١٤٢٨هـ)، فإن مواقع الأمانات مازالت تقدم خدماتها إلى سكان المدينة الرئيسية دون تغيير يذكر على الرغم من توسيع نطاق عملها ليشمل كامل الرقعة الجغرافية للمنطقة الإدارية التي يغيب عن مواقع الأمانات معلومات عنها، كما لا يوجد روابط للبلديات التابعة لأمانة المنطقة.

لاحظت الدراسة غياب جانب تفعيل المشاركة الشعبية في القرارات التي ترتبط بالخدمات البلدية، حيث سُجل غياب المجالس البلدية عن مواقع الأمانات على الرغم من أهمية دور هذه المجالس في أنشطة الأمانات (يأتي هذا الغياب الكامل على الرغم من مرور أكثر من عامين على إنشاء المجالس البلدية)، كما أن غياب المنتديات عن مواقع الأمانات قد حرم الأمانات من فرصة الاستفادة من آراء المواطنين وطروحاتهم لتطوير أداء هذه الأمانات وتحسين الخدمات التي تقدمها.

توصي الدراسة بضرورة الإعتناء بالخدمات الإلكترونية في مواقع الأمانات بوصفه أداة لتطوير تقديم الخدمات للمواطن السعودي، واعتبار التحول للخدمات الإلكترونية خياراً استراتيجياً للأمانات. كما ينبغي الاستفادة من التجارب الناجحة على المستوى الوطني والدولي في مجال تطبيقات الخدمات الإلكترونية. من تلك التجارب تجربة أمانة المدينة المنورة في تسهيل تطبيق الخدمات الإلكترونية، من خلال إقامة مكاتب للخدمات الإلكترونية يزورها

الراغب في الاستفادة من الخدمات الإلكترونية للتسجيل والحصول على اسم المستخدم وكلمة المرور في الوقت نفسه. وقد تكون هذه الآلية في مجتمعنا أفضل من تعبئة النموذج في الموقع ومن ثم تفعيله من المشرف على الموقع. إذ يتيح للموظف في مكتب الخدمات الإلكترونية استيفاء كل المعلومات، ويتأكد من حصول المستفيد على البيانات اللازمة لتفعيل استفادته من الخدمات الإلكترونية.

توصي الدراسة أيضاً بمزيد من الدراسات حول الخدمات الإلكترونية، منها على سبيل المثال دراسة العوائق التي تواجه الأمانات في مجال تطبيقات الخدمات الإلكترونية. وأخيراً لا بد من إعداد حملات إعلامية لتوعية المجتمع بفوائد التحول للخدمات الإلكترونية وكيفية الاستفادة منها.

مصادر المعلومات

أولاً: المواقع الإلكترونية للجهات الحكومية

- موقع وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات: <http://www.mcit.gov.sa/>، تاريخ زيارة الموقع: ١٢-٤-٢٠٠٧م.
- موقع أمانة منطقة الجوف: <http://www.amanataljouf.gov.sa/>، تاريخ زيارة الموقع: ٢٣-٤-٢٠٠٧م.
- موقع أمانة منطقة الرياض: <http://www.alriyadh.gov.sa/>، تاريخ زيارة الموقع: ٢٢-٤-٢٠٠٧م.
- موقع أمانة منطقة الحدود الشمالية: <http://www.arar-mu.gov.sa/>، تاريخ زيارة الموقع: ٢٤-٤-٢٠٠٧م.
- موقع أمانة محافظة جدة: <http://www.jeddah.gov.sa/>، تاريخ زيارة الموقع: ٢٣-٤-٢٠٠٧م.
- موقع أمانة منطقة المدينة المنورة: <http://www.amana-md.gov.sa/>، تاريخ زيارة الموقع: ٢٢-٤-٢٠٠٧م.
- موقع أمانة العاصمة المقدسة: <http://www.holymakkah.gov.sa/>، تاريخ زيارة الموقع: ٢٤-٤-٢٠٠٧م.
- موقع أمانة المنطقة الشرقية: <http://www.dammam.gov.sa/>، تاريخ زيارة الموقع: ٢٣-٤-٢٠٠٧م.
- موقع وزارة الشؤون البلدية والقروية: <http://www.momra.gov.sa/About/About.aspx>، تاريخ زيارة الموقع: ١٠-٤-٢٠٠٧م.

ثانياً: المراجع

- Holzer, M., & Melitski, J. 2003. "A comparative e-government analysis of New Jersey's 10 largest municipalities", Newark: *National Center for Public Productivity* - Rutgers University.
- Jansen, A. & Ølnes, S. 2004. "Quality assessment and benchmarking of Norwegian public web sites", Paper presented at *fourth European conference on e-government, Dublin*.
- Jeffres, L. & Lin, C. 2006. "Metropolitan websites as urban communication", *Journal of Computer-Mediated Communication* 11: 957-980.
- Kaylor, C. 2005. "The next wave of e-government: The challenges of data architecture", *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology* 31:18--22.
- KEeLAN 2002. "Web-scanning of local authorities front office on the web", Reports on use of internet by local governments and best practices.
- Leenes, R.E., & Svensson, J. 2005. "Local e-government in the Netherlands", In *Local Electronic Government: a comparative study* (Edited by Druke, H) pp. 119-155. New York: Routledge.
- Preece, J. 2002. *Interaction Design- beyond human-computer interaction*, Wiley, New York.

Sakowicz, M. 2004. "How should e-government be evaluated? different methodologies and methods", *NISPAcee Occasional Papers in public administration and public policy* 2: 18-26.

Received 18/10/1428; 30/10/2007, accepted 12 /11/1429; 10/11/2008