

**تقويم الخدمات الإلكترونية في مواقع  
محافظات الجمهورية اليمنية على الإنترنت**

أ.د. أبوبكر شيخ بن الشيخ أبوبكر  
اللقب العلمي: أستاذ مساعد  
جامعة حضرموت - كلية العلوم الإدارية  
قسم نظم المعلومات الإدارية  
تلفون : ٧٧٧٣٠٤٨١١  
بريد إلكتروني: a4sheikh@gmail.com

# تقويم الخدمات الإلكترونية في مواقع محافظات الجمهورية

## اليمنية على الإنترنت

### Abstract:

This study seeks to identify the availability of Web sites in the governorates of the Republic of Yemen on the Internet and evaluating the level of electronic services and detect strengths and weaknesses. The study concluded that the level of provision of electronic services in general is weak in the governorates of Yemen located sites on the Internet also found results that there are shortcomings in the supply-side services and the methods of communication and attention to only display public information, news and activities of the governorate.

### المستخلص:

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توفر مواقع إلكترونية لمحافظات الجمهورية اليمنية على الإنترنت وتقويم مستوى الخدمات الإلكترونية فيها والكشف عن نقاط القوة والضعف. وخلصت الدراسة إلى أن مستوى تقديم الخدمات الإلكترونية بشكل عام ضعيف في مواقع المحافظات اليمنية المتواجدة على الإنترنت كما توصلت النتائج إلى أن هناك قصور في جانب عرض الخدمات الرئيسية وطرق الاتصال والتواصل والاهتمام فقط بعرض المعلومات العامة وأخبار وفعاليات المحافظة .

## الكلمات الدالة : الخدمات الإلكترونية ، المحافظات ، مواقع الإنترنت ، الجمهورية اليمنية

### المقدمة

أدى تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى اعتماد العالم عليها بدرجة كبيرة وأصبحت المواقع الإلكترونية تمثل نافذة مباشرة للتواصل الدائم مع المجتمع في جميع المناطق وبين مختلف فئات المجتمع هدفها توصيل الخدمات للمواطنين بصورة حضارية سريعة ودقيقة وامتكاملة وذات موثوقية مما يحقق التكامل والترابط بين الخدمات الحكومية المختلفة. ومن هذا المنطلق يتضح أن التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبح ضرورة في ترشيد وتطوير العمل الإداري ، ولذا نجد التوجه لدى غالبية أجهزة الحكم المحلي والأجهزة البلدية والأمانات والمحافظات في المدن الحديثة إلى الاستفادة من الفرص التي تقدمها التكنولوجيا في تحويل أنشطتها من الطرق التقليدية إلى طرق ووسائل إلكترونية من خلال تقديم خدماتها والمعلومات الخاصة بها من خلال شبكة الإنترنت عبر مواقع وبوابات متخصصة متاحة لمختلف فئات المجتمع يستطيع من خلالها الفرد معرفة ما يجري في منطقتة وتوفر له حلقة اتصال فعالة بين أجهزة الإدارة المحلية للمحافظات وبين المواطنين بالإضافة إلى إتاحة الخدمات المحلية إلكترونياً .

وتمثل المحافظات أو البلديات في معظم دول العالم السلطة المحلية وهي عادة المسؤولة عن تنظيم وإدارة الأعمال وشؤون الناس في المنطقة الجغرافية الواقعة في حدودها وتشمل جملة من الأنشطة والإجراءات والخدمات تتعلق بحياة المواطن ومصلحه. وعلى الرغم من أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد دخلت إلى

مختلف القطاعات الإدارية منذ فترة طويلة وساهمت في التطوير والتحديث إلا أن ذلك التأثير بدأ يتحول نحو الاتجاه المحلي عندما قدمت الإنترنت من خلال البوابات الإلكترونية للمحافظات منصة إعلامية وقناة تواصل حديثة وضعت الحل المناسب لمشكلة التشتت الجغرافي بين أماكن تواجد مصادر المعلومات ومواقع تأدية الخدمات وبين المستفيدين .

ومن خلال الاهتمام الملحوظ لوزارة الإدارة المحلية بالجمهورية اليمنية بالمعلوماتية وتبني مبدأ اللامركزية في الإدارة المحلية وإيجاد تفاعل وقنوات اتصال بين أجهزة الوزارة وبين السلطة المحلية والتي تمثل فيها جميع الوزارات والهيئات  . نجدها اليوم تطرح مشروع أنظمة معلومات السلطة المحلية مما يسمح بتبادل المعلومات بين المستويات المختلفة لوزارة الإدارة المحلية ( مديريات - محافظات - ديوان عام الوزارة ) . وقد بينت الوزارة أهداف المشروع والذي يشمل نطاقه الوحدات الإدارية في عموم الجمهورية (وحدات معلومات في المديريات - مراكز معلومات في المحافظات). على النحو التالي :

- ١ - إنشاء قاعدة البيانات ونظام المعلومات لجميع المحافظات والمديريات لتساعد متخذي القرارات في السلطة المركزية والمحلية في رسم الأهداف العامة وتطوير أساليب وآليات التخطيط وتساعد على انسياب البيانات بين الوحدات الإدارية على المستوى الأفقي والسلطة المركزية على المستوى الرأسي.
- ٢ - إنشاء نظم معلومات توفر المعلومة الدقيقة أمام متخذي القرار وتفعيل الاتصال الإداري وإعطاء صورة واضحة لمستوى تنفيذ القرارات التي تلعب دوراً مهماً لإدارة برامج التنمية .

٣ - توفير البنية التحتية اللازمة لمراكز معلومات السلطة المحلية في الوحدات الإدارية وبما يعزز قدراتها في العمل والإنجاز وسهولة تأدية المهام الدستورية للمجالس المحلية من التخطيط والرقابة والإشراف.

٤ - ضمان تناسق مدخلات ومخرجات البيانات ومعلومات الإدارة المحلية مع القطاعات الأخرى استجابة لمتطلبات النظام الوطني للمعلومات .

ويتضح من الأهداف الطموح الكبير لتعزيز قدرات السلطة المحلية للارتقاء بمستوى الخدمات وتكامل الأنظمة المعلوماتية وارتباطها بالنظم المركزية. وهي بيئة مناسبة تساعد السلطة المحلية في المحافظات من تقديم الخدمات الإلكترونية من خلال شبكة الإنترنت .

### أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توفر مواقع إلكترونية لمحافظات الجمهورية اليمنية على الإنترنت وتقويم مستوى الخدمات الإلكترونية فيها والكشف عن نقاط القوة والضعف.

### أسئلة الدراسة

تحاول هذه الدراسة الإجابة على الأسئلة التالية :

- ما المحافظات التي أنشأت لها مواقع إلكترونية على شبكة الإنترنت؟
- ما نقاط القوة والضعف في مواقع المحافظات اليمنية على شبكت الإنترنت؟
- ما مدى جودة التصميم والتزامه بالتوجه الرئيسي لوزارة الحكم المحلي؟
- ما لخدمات الإلكترونية التي تقدمها المواقع الإلكترونية للمحافظات على شبكة الإنترنت؟

## منهج الدراسة

ولتحقيق أهداف الدراسة اتبع الباحث منهج تحليلي تقييمي معتمدا على مجموعة من المعايير استخلصها الباحث من استعراض بعض التجارب الدولية والعربية في مجال تقييم مواقع المحافظات والمحليات . وبناء على طبيعة الدراسة فقد استخدم الباحث طريقة تحليل المحتوى من خلال جمع المعلومات مباشرة من مواقع المحافظات على الإنترنت بعد حصرها باستخدام محركات البحث وكذلك الاسترشاد بموقع وزارة الحكم المحلي .

### أ - مجال الدراسة وحدودها

تقتصر حدود الدراسة على مواقع محافظات الجمهورية المتاحة فعليا على الإنترنت من خلال تفصيلها باستخدام محركات البحث . أما المجال الزمني للدراسة فقد كان خلال الفترة من ٢٠١٠/٠٩/١٢ حتى ٢٠١٠/١٠/٣٠م.

## الأدبيات

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية جزءا من الحياة اليومية للمواطنين في اغلب المجتمعات، ومن المسميات التي تطلق على عصرنا هذا "عصر الخدمات الإلكترونية" والتي هي الوجه الجديد للحكومات للوصول إلى المواطنين من خلال تطوير مواقع لها على الإنترنت تساعد في تسريع عجلة تطور الخدمات الحكومية الإلكترونية. حيث نرى من تعاريف الحكومة الإلكترونية أنها تدور حول استخدام التكنولوجيا لتحسين الوصول إلى المواطنين حيث يعرف (الريبعة، ٢٠٠٢) الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام التكنولوجيا لتطوير كفاءة وفعالية الإجراءات والخدمات الحكومية، بينما يعرفها (Jody, 2002) بأنها المعلومات والخدمات والتعاملات التي تقدم مباشرة للمواطنين

بواسطة الإنترنت ومواقع الويب. ويرى (Gregoris, 2001) بأنها تشمل الاستخدام الاستراتيجي والمنظم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوفير خدمات محسنة للمواطنين ولجعل مصادر المعلومات العامة تستخدم بفاعلية وكفاءة.

كما نلاحظ أيضا اتجاه الكثير من الاستراتيجيات والمشاريع بالتركيز على ضرورة تفعيل دور البلديات والمجالس المحلية في المحافظات في تقديم الخدمات العامة للمواطن باستخدام الوسائل التقنية الحديثة. لان انتشار الخدمات الإلكترونية تعد من أهم المؤشرات التي يمكن من خلالها قياس جدوى كل الخطط والمشروعات التي تنفذ في مجال تكنولوجيا المعلومات.

واهتمت العديد من الدراسات والأبحاث في تناول هذا الموضوع، وفي الواقع العملي نجد الكثير من الدول العربية والأجنبية قامت بتنفيذ خطوات متقدمة نوعا ما في تفعيل دور المحافظات والأقاليم المحلية في استغلال مواقعها الإلكترونية في التواصل مع مواطنيها المحليين .

حيث بينت دراسة (مكداشي، ٢٠٠٣) بان هناك ثلاث مجالات رئيسية تشتمل تطبيقات الحكومة الإلكترونية هي على النحو التالي:

تقديم الخدمة : وتشمل الوصول إلى كافة خدمات الدولة والمعلومات المنشورة على مدى ٢٤ ساعة في اليوم سبعة أيام في الأسبوع ويمكن أن يطبق ذلك على مراحل حسب الإمكانيات المتوفرة والقدرة الاستيعابية ومن فوائده للدولة والأفراد انه يخفض التكلفة ويوفر الخدمة لقطاعات كبيرة من المواطنين.

الديمقراطية الرقمية: من أهم آثار ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو إمكانية تعزيز الديمقراطية وجعل الحكومة اكثر استجابة لاحتياجات المواطنين واكثر شفافية في خدمتهم.

دعم التنمية الاقتصادية: ترى الحكومات التي تفكر بعيداً أن حيوية الاقتصاد تعتمد على سهولة الوصول إلى المعلومات واستخدام التكنولوجيا لتحسين الإنتاجية والقدرة التنافسية في مواجهة العولمة.

وناقشت دراسة (Asgarkhani M,2005) " فعالية الخدمة الإلكترونية في الحكم المحلي "، أهمية التقنيات الحديثة في تمكين الحكومات من تحسين خدماتها وبينت من خلال دراسة حالة بعض الجوانب الرئيسية للحكومة والخدمات الإلكترونية، عن طريق فحص قيمة وفعالية الخدمات الإلكترونية في القطاع العام مع التركيز على أربعة جوانب للفاعلية : وجهة نظر الإدارة واستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الآثار الاجتماعية والثقافية والأخلاقية، الآثار المترتبة على عدم الحصول على التكنولوجيا و وجهة نظر المستفيدين والمواطنين من الفائدة ونجاح مبادرات الخدمات الإلكترونية .

كما أكد (Svein,2010) في دليل بشأن تنفيذ الاستراتيجيات المحلية والإقليمية للحكومة الإلكترونية على ضرورة تطوير الخدمات الإلكترونية على المستوى المحلي والمقصود هنا البلديات أو المحافظات وذلك باتباع نهج استراتيجي من قبل السلطات المحلية تتمثل في تطوير الشبكات والمواقع الإلكترونية وتعزيز العمليات القائمة على التحديث والاستخدام الأمثل للتقنيات الحديثة لتحسين الخدمات العامة التي تدعمها السلطات المحلية. واستعرض خطوات تطور الخدمات الإلكترونية في السلطات المحلية ولخصها في أربعة مستويات :

### المستوى الأول

النشر (الإعلان على شبكة الإنترنت) : معلومات عامة عن السلطة المحلية وخدماتها

## المستوى الثاني

الهدف الموجه : عرض المعلومات والخدمات التفاعلية البسيطة على موقع السلطة المحلية على الإنترنت.

## المستوى الثالث

ملائمة الاتصالات: خدمات توفر للمستخدمين فرصة للدخول واسترجاع المعلومات، وترتبط هذه الخدمات بأنظمة تكنولوجيا المعلومات الداخلية في الإدارة المحلية (التكامل الرأسي).

## المستوى الرابع

التفاعل: خدمات تتطلب التفاعل التنظيمي والتقني بين العديد من السلطات المحلية أو المحافظات (التكامل الأفقي).

كما خلصت دراسة ل(الهنزاني، ٢٠٠٨) بان مواقع أمانات المدن السعودية توفر معلوماتها العامة بنسبة (٥٣٪) وان مستوى تقديم الخدمات إجمالاً ضعيف جداً بنسبة (٥٧٪) رغم إنها وبنفس هذه النسبة تحقق جميع معايير الخاصة بالمحتوى. ودعت الدراسة أمانات المدن التي لم تنشأ لها مواقع على الإنترنت أن تقوم بذلك لما لها من أهمية في توسيع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأماكن البعيدة مما يسهم في تقديم خدماتها للمستفيدين.

واستعرض(الهاجنة ، ٢٠٠٧) في ورقة عمل (منشورة على موقع المعهد العربي لإنماء المدن) تجارب عربية وعالمية في البلديات الإلكترونية. وبين أن أجهزة الحكم المحلي والأجهزة البلدية في المدن الحديثة دور قيادي هام في تحسين المدى الذي تستفيد منه المدينة والمجتمع من الفرص التي يقدمها اقتصاد المعلومات والمعرفة،

وعليها تعظيم الفرص التي تقدمها التكنولوجيا للمساعدة في تحويل الأنشطة البلدية من الطرق التقليدية إلى خدمات الحكومة الإلكترونية .

كما بين تبني المعهد العربي لإنماء المدن لبرنامج " البلديات الإلكترونية " بهدف تطوير قدرات المدن والبلديات العربية في مجال تقنية المعلومات وحدد المحاور الأساسية للبرنامج :

١. التحول من العمل اليدوي إلى الإلكتروني (حوسبة البلديات).
  ٢. تقديم الخدمات البلدية إلكترونياً (الإنترنت، الهاتف، الجوال، البريد الإلكتروني).
  ٣. بناء البوابات الإلكترونية "بوابة المدينة الإلكترونية" Municipality Portal.
  ٤. التعاملات المالية الإلكترونية وتحصيل رسوم المعاملات والتراخيص إلكترونياً.
  ٥. أمن وحماية البيانات والمعلومات.
  ٦. مفاهيم وأساسيات الإدارة الإلكترونية.
  ٧. نظم المعلومات الجغرافية.
  ٨. جمع وتحليل البيانات والمعلومات.
- وقامت ورقة بحثية ل (العطوي، ٢٠٠٩م) بتقويم مستوى الخدمات الإلكترونية في مواقع أمانات مناطق المملكة العربية السعودية وخلصت الدراسة أن طبيعة مواقع الأمانات يغلب عليها طابع تقديم المعلومة عن كيفية الحصول على الخدمة بدلاً عن تقديم الخدمة، حيث تكفي معظم المواقع بنشر معلومات عن كيفية الحصول على الخدمات أو التراخيص، ولا تسعى لتقديم تلك الخدمات آلياً .

كما أوضح (الذبيبات ، ٢٠٠٩) بأن توافر الجودة والفعالية وانخفاض تكلفة الخدمة الإلكترونية تمثل عوامل دفع إيجابية لقبول الخدمات الإلكترونية لما لها من مزايا يلمسها المستفيد. أما السرعة في تقديم الخدمة فإنها لم تؤثر في قبول المستفيدين للخدمات الإلكترونية بسبب عدم ارتقائها للمستوى الذي يتوقعه المستفيد من الخدمات الإلكترونية.

أما الاهتمام العربي بتواجد المدن والمحافظات العربية على الإنترنت لتقديم خدماتها الإلكترونية قام الباحث باستقصاء الموضوع على الإنترنت من خلال البحث باستخدام محرك البحث قوقل (*google*) وقد تم التركيز في البحث على جمهورية مصر العربية و المملكة العربية السعودية لاتساع المساحة الجغرافية والمتشابهة مع الجمهورية اليمنية .

حيث وجد الباحث تواجد ملحوظ للمحافظات في جمهورية مصر العربية على تقديم خدماتها والمعلومات الخاصة بها من خلال شبكة الإنترنت عبر بوابات متخصصة متاحة للجمهور تكون نافذة للمواطن لإعلامه بما يجري على أرض المحافظة كما تعمل على إقامة حلقة اتصال نشطة ومستمرة ومتجددة بين أجهزة الإدارة المحلية للمحافظات (تنفيذية-شعبية-أهلية) وبين المواطنين من أجل تحقيق قدر أكبر من التفاعل وذلك عن طريق إطلاعهم على كافة الأنشطة والأخبار الخاصة بالمحافظة بالإضافة إلى إتاحة بعض الخدمات المحلية إلكترونياً وبطريقة ميسرة وعرض فرص الاستثمار المتاحة وتقديم خدمات متميزة للمستثمرين. وقد بينت الأهداف الرئيسية من إنشاء تلك البوابات الإلكترونية على النحو التالي :

إعلام المواطن بما يجري على أرض المحافظة.

١. إقامة حلقة اتصال نشيطة ومستمرة مع المواطن والمحافظة وكياناتها المختلفة.

٢. تحقيق مبدأ الشفافية حيث يتاح للجميع متابعة الخطط التنفيذية.
  ٣. توفير الوقت والجهد من خلال تقديم الخدمات الحكومية على البوابة مع تبسيط الإجراءات.
  ٤. تقديم شرح للخدمات وآلية تنفيذها والوثائق التي تتطلبها كل خدمة.
  ٥. تقديم آلية تصفح فعالة ويمكن بسهولة تنفيذ أي من الخدمات أو الوصول إلى المعلومات.
  ٦. دفع عملية الاستثمار والسياحة بالمحافظة.
  ٧. دعم اتخاذ القرار داخل المحافظة من خلال توفير كافة المعلومات واستطلاعات الرأي للمواطنين.
- ويبين الجدول (١) عينة من عناوين مواقع المحافظات المصرية على الإنترنت للاستدلال :

جدول رقم (١) تواجد المحافظات المصرية على الانترنت

المحافظة	عنوان الموقع على الانترنت
القاهرة	<a href="http://www.cairo.gov.eg">http://www.cairo.gov.eg</a>
اسيوط	<a href="http://www.assiut.gov.eg/">http://www.assiut.gov.eg/</a>
المنوفية	<a href="http://www.monofeya.gov.eg">http://www.monofeya.gov.eg</a>

كما تبين أيضا من خلال دراسة (العطوي، ٢٠٠٩) أن (٥٠٪) من الأمانات السعودية تمتلك مواقعها على شبكة الإنترنت تتوفر فيها الخدمات الإلكترونية بمستويات متفاوتة كما يوضحها الجدول رقم (٢)

جدول رقم (٢) تواجد أمانات المدن السعودية على الإنترنت

المحافظة	عنوان الموقع على الانترنت
أمانة منطقة الجوف	<a href="http://www.amanataljouf.gov.sa/">http://www.amanataljouf.gov.sa/</a>
أمانة منطقة الرياض	<a href="http://www.alriyadh.gov.sa/">http://www.alriyadh.gov.sa/</a>
أمانة منطقة الحدود الشمالية	<a href="http://www.arar-mu.gov.sa/">http://www.arar-mu.gov.sa/</a>

http://www.jeddah.gov.sa/	أمانة محافظة جدة
http://www.amana-md.gov.sa/	أمانة منطقة المدينة المنورة
<a href="http://www.holymakkah.gov.sa/">http://www.holymakkah.gov.sa/</a>	أمانة العاصمة المقدسة
http://www.dammam.gov.sa/	أمانة المنطقة الشرقية

من خلال ما استعرضناه من معلومات ودراسات سابقة يتضح الاهتمام المحلي والإقليمي في دول العالم بدور المدن والمحافظات بالتواجد على الإنترنت والتركيز على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم جهود التنمية المحلية وتسهيل حياة المواطنين من خلال تطوير طرق توصيل الخدمات الإلكترونية .

### تحليل نتائج الدراسة

في ضوء العرض السابق للأدبيات وما بينته من أهمية للموضوع ، يستخدم الباحث أسلوب تحليل المحتوى لتحقيق أهداف البحث والإجابة على أسئلته ، حيث سنقوم بتقويم مستوى الخدمات الإلكترونية لمواقع المحافظات اليمنية وذلك باتباع آلية التقويم التالية والتي تتكون من أربعة محاور على النحو التالي :

- ١ - تواجد المحافظات اليمنية على الإنترنت : حيث سيتم البحث في مواقع المحافظات المتواجدة فعلياً على الإنترنت لنستكشف مدى توفر أهداف ورؤية واضحة للمحافظة تسعى من خلالها للتواجد الرسمي الجاد على الإنترنت .
- ٢ - محتوى الموقع: معلومات عامة - الخدمات الرئيسية - طرق الاتصال التواصل.
- ٣ - التفاعل مع الموقع : خدمات توفر للمستخدمين فرصة للدخول و استرجاع المعلومات ، وترتبط هذه الخدمات بأنظمة تكنولوجيا المعلومات الداخلية للموقع.
- ٤ - التكامل : طرح خدمات تتطلب تفاعل تنظيمي بين العديد من الجهات(بين العديد من المحافظات أو بين المحافظة ومنظمات الأعمال الخاصة) مثل مشاريع

الاستثمار في المحافظة - طرح العروض والمناقصات - آلية تسديد الرسوم والغرامات .

وسيتم التحليل باعتماد أسلوب الإجابة على أسئلة المحاور باختيار أحد الإجابات على النحو التالي:

الإجابة	نعم	لا	إلى حد ما
الترميز	١	٢	٣

### المحور الأول

تواجد المحافظات اليمينية على الإنترنت: حيث سيتم البحث في مواقع المحافظات المتواجدة فعليا على الإنترنت لنستكشف مدى توفر أهداف ورؤية واضحة للمحافظة تسعى من خلالها للتواجد الرسمي الجاد على الإنترنت من خلال وضع الأسئلة التالية:

١. هل اسم النطاق لعنوان الموقع يدل على أنه حكومي (.gov.ye) ) يتناسب مع طبيعة محتوى الموقع؟
٢. هل الموقع قيد الإنشاء؟
٣. هل يحتوي تصميم الموقع على شعار /اسم الدولة؟
٤. هل يحتوي الموقع على اسم المحافظة/الوزارة -وعبارة (الموقع الرسمي للمحافظة)؟
٥. هل يشير الموقع حصوله على جائزة؟

## المحور الثاني

محتوى الموقع: معلومات عامة - الخدمات الرئيسية - طرق الاتصال التواصل

- ١ - هل يعرض الموقع معلومات عامة عن المحافظة؟
- ٢ - هل يقدم الموقع بأكثر من لغة؟
- ٣ - هل يقدم الموقع المعلومات بطرق أخرى غير النصية (صوت - صور - فيديو)؟
- ٤ - هل يحتوي الموقع على معلومات عن فعاليات المحافظة؟
- ٥ - هل يحتوي الموقع على الأخبار المتجددة للمحافظة؟
- ٦ - هل يحتوي الموقع على معلومات عن القوانين والتشريعات واللوائح؟
- ٧ - هل يوفر الموقع بشكل واضح طرق التواصل مع قيادات المحافظة؟
- ٨ - هل يحدد الموقع طرق مباشر للتواصل مع المواطنين (منتديات - تصويت عبر الموقع)؟
- ٩ - هل يعرض الموقع قائمة بالخدمات الرئيسية للمحافظة؟
- ١٠ - هل يقدم الموقع نظم معلومات جغرافية للمحافظة؟

## المحور الثالث

التفاعل مع الموقع: خدمات توفر للمستخدمين فرصة للدخول و استرجاع المعلومات، وترتبط هذه الخدمات بأنظمة تكنولوجيا المعلومات الداخلية للمحافظة

- ١ - هل يقدم الموقع خدمة الدفع للرسوم إلكترونياً؟
- ٢ - هل تتوفر نماذج لطلب الخدمات إلكترونياً؟
- ٣ - هل يقدم الموقع معلومات إحصائية حديثة تخص المحافظة؟
- ٤ - هل يشمل الموقع على معلومات عن الإجراءات الحكومية؟

- ٥ - هل يشمل الموقع على تقارير ودراسات يمكن تنزيلها من الموقع؟  
٦ - هل يمكن إتمام معاملة إلكترونيا دون الحاجة للزيارة الميدانية؟

### ب - المحور الرابع

التكامل : طرح خدمات تتطلب تفاعل تنظيمي بين العديد من الجهات (بين العديد من المحافظات أو بين المحافظة ومنظمات الأعمال الخاصة) مثل مشاريع الاستثمار في المحافظة - طرح العروض والمناقصات - آلية تسديد الرسوم والغرامات .

١. هل يتم التعريف بالفرص الاستثمارية للمحافظة؟
٢. هل يتم عرض معلومات تفيد للسياحة؟
٣. هل يتم عرض المناقصات الحكومية العامة والخاصة بالمحافظة؟
٤. هل يمكن تعبئة نماذج خاصة بالمناقصات والمشاريع من قبل الجهات الأخرى؟
٥. هل يقدم الموقع روابط لمواقع أخرى ذات علاقة؟
٦. هل يتوفر في الموقع ارتباط لمواقع فرعية للمديريات / مكاتب الوزارات في

المحافظة؟

وقد تم في بداية التحليل حصر مواقع المحافظات الإلكترونية المتواجدة على شبكة الإنترنت وقد استعان الباحث في الحصول على معلومات عن روابط مواقع المحافظات من المصادر التالية /

<https://www.google.com/>

- محرك البحث قوقل

- موقع وزارة الإدارة المحلية

<http://www.molayemen.gov.ye/daleel.aspx>

<http://www.yemen.gov.ye/>

- موقع الحكومة الإلكترونية

وكانت النتائج وجود مواقع إلكترونية لعدد (٦) محافظات ، كما يبينها الجدول رقم (٣). وهي التي اعتمد عليها الباحث في هذه الدراسة.

جدول رقم (٣) عناوين مواقع المحافظات اليمنية المتواجدة على شبكة الانترنت

اسم المحافظة	عنوان الموقع على الانترنت
١ أمانة العاصمة	<a href="http://www.sanaacity.com/">http://www.sanaacity.com/</a>
٢ محافظة عدن	<a href="http://www.aden.gov.ye/">http://www.aden.gov.ye/</a>
٣ محافظة تعز	<a href="http://www.taizonline.net/arabic/">http://www.taizonline.net/arabic/</a>
٤ محافظة الحديدة	<a href="http://www.hod.gov.ye/">http://www.hod.gov.ye/</a>
٥ محافظة حضرموت	<a href="http://www.hadhramaut.info/">http://www.hadhramaut.info/</a>
٦ محافظة شبوة	<a href="http://www.shabwah.info/">http://www.shabwah.info/</a>

## ت - مناقشة المحور الأول

تواجد المحافظات اليمنية على الإنترنت : ويتطرق هذا المحور إلى التعرف على التواجد الفعلي للمحافظات على الإنترنت ومدى توفر أهداف ورؤية واضحة للمحافظة . ويتم توضيح ذلك في الجدول (٤) على النحو التالي :

جدول رقم (٤) تواجد المحافظات اليمنية على الإنترنت

م	المؤشرات	المقاييس	اسم المحافظة					النسبة
			العاصمة	ر.ب.	ر.ب.	الحديدة	ر.ب.	
١	هل اسم النطاق للموقع يدل على انه حكومي (gov.ye)؟	نعم	-	نعم	-	نعم	٢	33
		لا	لا	-	لا	-	٤	67
		إلى حد ما	-	-	-	-	٠	0
٢	هل الموقع قيد الإنشاء؟	نعم	-	نعم	-	-	١	17
		لا	لا	-	لا	لا	٥	83
		إلى حد ما	-	-	-	-	٠	0
٣	هل يحتوي تصميم الموقع على شعار/اسم الدولة؟	نعم	-	-	-	نعم	٣	50
		لا	لا	لا	-	-	٢	33
		إلى حد ما	-	-	إلى حد ما	-	١	17
٤	هل يحتوي على اسم المحافظة/ الوزارة او عبارة "الموقع الرسمي للمحافظة"؟	نعم	-	-	نعم	نعم	٤	67
		لا	لا	-	-	-	١	17
		إلى حد ما	-	إلى حد ما	-	-	١	17
٥	هل يشير الموقع حصوله على جائزة	نعم	-	-	-	نعم	١	17
		لا	لا	لا	لا	-	٥	83

0	0	-	-	-	-	-	-	الى حد ما
---	---	---	---	---	---	---	---	-----------

النسبة%	المجموع	المقياس	تواجد المحافظات اليمنية على الإنترنت	خلاصة المحور الأول
37	11	نعم	تواجد المحافظات اليمنية على الإنترنت	التواجد
57	17	لا		
7	2	الى حد ما		
100%	30	إجمالي التكرارات		

يتضح من النتائج في الجدول أعلاه بان (67%) من المحافظات المتواجدة على الإنترنت لا تلتزم باسم النطاق الرسمي (.gov.ye) للدولة وهو معيار تتفق عليه معظم دول العالم في تصنيف مواقعها الحكومية المحلية وتعتمد عليه المنظمات الدولية في الوصول إلى مواقع الدول. ويلاحظ وجود محافظتين فقط التزمت بهذا المعيار في تسمية مواقعها .

- تبين من الدخول على المواقع المبحوثة بان محافظة واحدة فقط لا يزال موقعها تحت التشييد رغم أنها من المحافظات التي التزمت بنطاق حكومي في تحديد اسم موقعها بينما بقية المحافظات متواجدة .

- من العناصر الهامة التي يجب أن تراعيها مواقع المحافظات إبراز هويتها، وذلك ما وجدناه في اغلب المواقع المشابهة في الدول العربية والعالمية وهو وجود شعار واسم للدولة وغير ذلك . وقد بينت النتائج بان نصف المواقع (50%) ملتزمة بذلك بينما أهملت هذا الجانب بقية المحافظات مع التزام محافظة "إلى حد ما" بهذا الجانب بوضعها صورة لعلم الجمهورية فقط دون الشعار الرسمي .

- من الأمور الهامة التي تتبناها المواقع الرسمية في المحليات إبراز اسم المحافظة وكذلك اسم الوزارة المعنية وهي في الغالب وزارة الحكم المحلي مع إبراز عبارة "الموقع الرسمي للمحافظة" وذلك حتى تعطي انطباع كامل للمتصفح بان هذا

الموقع يمثل هذه المحافظة فعلا وقد اتضح من تصفحنا للمواقع في الدراسة بان (67%) من المواقع في المحافظات قد برزت ذلك في مواقعها .

- يتضح من النتائج بان أغلبية المواقع في المحافظات (83%) لم تحصل على جوائز بينما حصل موقع واحد فقط على جائزة ، وعلى الرغم من أن ذلك لم يكن واضحا في الصفحة الرئيسية في فترة إجراء الدراسة إلا أن الباحث قد اطلع على ذلك في فترات سابقة .

ونخلص مما سبق من نتائج بان مؤشر التواجد الفعلي للمحافظات كان بنسبة (44%) بعد ضم اختيار "إلى حد ما" وقد اثر على ذلك وجود محافظة لا يزال موقعها تحت الإنشاء ، كذلك عدم التزام المحافظات بنطاق حكومي. ويمكننا القول بان مؤشر هذا المحور للتواجد الفعلي للمحافظات على الإنترنت مقبول إلى حد ما . ويحتاج إلى إعادة النظر في التصميم العام للمواقع .

### ث - مناقشة المحور الثاني

محتوى الموقع: ويهدف هذا المحور للتعرف على طبيعة المحتوى الرقمي للمواقع وما يتعلق بالمعلومات العامة التي يعرضها وما نوعية الخدمات الرئيسية التي يعرضها وطرق الاتصال التواصل.

جدول رقم (5) طبيعة المحتوى الرقمي لمواقع المحافظات اليمينية على الإنترنت

م	المؤشرات	المقياس	اسم المحافظة					العاصمة	النسبة
			البيان	تجزئة	الحديثة	وتنظيم	ثبوتية		
1	هل يعرض الموقع معلومات عامة عن المحافظة؟	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	83	
		لا	لا	-	-	-	-	17	
		الى حد ما	-	-	-	-	-	0	

17	١	-	نعم	-	-	-	-	نعم	هل يقدم الموقع بأكثر من لغة؟	٢
83	٥	لا	-	لا	لا	لا	لا	لا		
0	٠	-	-	-	-	-	-	الى حد ما		
83	٥	نعم	نعم	نعم	نعم	-	نعم	نعم	هل يقدم الموقع المعلومات بطرق أخرى غير النصية (صوت- صور -فيديو)	٣
17	١	-	-	-	-	لا	-	لا		
0	٠	-	-	-	-	-	-	الى حد ما		
83	٥	نعم	نعم	نعم	نعم	-	نعم	نعم	هل يحتوي الموقع على معلومات عن فعاليات المحافظة؟	٤
17	١	-	-	-	-	لا	-	لا		
0	٠	-	-	-	-	-	-	الى حد ما		
83	٥	نعم	نعم	نعم	نعم	-	نعم	نعم	هل يحتوي الموقع على الأخبار المتجددة للمحافظة؟	٥
17	١	-	-	-	-	لا	-	لا		
0	٠	-	-	-	-	-	-	الى حد ما		
33	٢	-	نعم	-	-	-	نعم	نعم	هل يحتوي الموقع على معلومات عن القوانين والتشريعات واللوائح؟	٦
67	٤	لا	-	لا	لا	لا	-	لا		
0	٠	-	-	-	-	-	-	الى حد ما		
0	٠	-	-	-	-	-	-	نعم	هل يوفر الموقع بشكل واضح طرق التواصل مع قيادات المحافظة؟	٧
83	٥	لا	-	لا	لا	لا	لا	لا		
17	١	-	إلى حد ما	-	-	-	-	الى حد ما		
50	٣	-	نعم	-	نعم	-	نعم	نعم	هل يحدد الموقع طرق مباشر للتواصل مع المواطنين عبر الموقع (منتديات-تصويت عبر الموقع)؟	٨
50	٣	لا	-	لا	-	لا	-	لا		
0	٠	-	-	-	-	-	-	إلى حد ما		
33	٢	-	نعم	-	-	-	نعم	نعم	هل يعرض الموقع قائمة بالخدمات الرئيسية للمحافظة؟	٩
67	٤	لا	-	لا	لا	لا	-	لا		
0	٠	-	-	-	-	-	-	إلى حد ما		
17	١	-	-	-	-	-	نعم	نعم	هل يقدم الموقع نظم معلومات جغرافية	١٠
83	٥	لا	لا	لا	لا	لا	-	لا		

									إلى حد ما	للمحافظة؟
0	0	-	-	-	-	-	-	-		

النسبة %	المجموع	المقياس		خلاصة المحور الثاني
٤٨	٢٩	نعم	معلومات عامة - الخدمات الرئيسية - طرق الاتصال التواصل	
٥٠	٣٠	لا		
٢	١	الى حد ما		المحتوى
%١٠٠	٦٠		إجمالي التكرارات	

ومن خلا النتائج التي يبرزها الجدول ( ٥ ) يمكننا استنتاج التالي:

- تلتزم معظم المواقع (٨٣٪) بعرض معلومات عامة عن المحافظة باستثناء محافظة واحدة باعتبار موقعها تحت الإنشاء.
- نجد من خلال النتائج بان محافظة واحدة فقط تعرض المحتوى بأكثر من لغة بينما البقية (٨٣٪) تقدم محتواها باللغة العربية مما سيحد من نشر نشاط المحافظة السياحي والاستثماري لزارئين الموقع من الجنسيات الغير عربية .
- يتضح من خلال تحليل لنتائج بان (٨٣٪) من المحافظات تستفيد من طرق العرض الغير نصية المتوفرة في التقنيات لعرض المعلومات بطرق (صوت - الصورة - الفيديو) . ويستخدم ذلك لعرض جانب من التراث أو الفعاليات للمحافظة .
- تقدم غالبية المواقع للمحافظات الفعاليات والأخبار المتجددة للمحافظات. و يلاحظ الاهتمام بهذا الجانب .
- أظهرت نتائج الدراسة بان (٦٧٪) من مواقع المحافظات لا تحتوي على معلومات عن القوانين والتشريعات واللوائح مقابل (٣٣٪) توفر هذه المعلومات مما يبين

النقص في هذه الخدمة المعلوماتية الهامة والتي توفر للمواطن والمهتم الاطلاع المستمر على هذا النوع من المعلومات.

- توصلت النتائج إلى ابتعاد المواقع بشكل عام من استخدام طرق التواصل الإلكتروني التي توفرها التكنولوجيا في تواصل قيادات المحافظة مع المواطنين وهي من الجوانب التي تعطي حيوية وتفاعل المواطن وتحفزه على استخدام تلك المواقع وتكرار زيارتها. حيث نجد معظم المواقع (٨٣٪) تفضل هذا المعيار بينما اكدت محافظة واحدة بوضع نافذة لإرسال الملاحظات والاستفسارات للمحافظ وإظهار بعض الردود المختارة.

- توصلت نتائج التحليل بان نصف مواقع المحافظات تحدد طرق عامة للتواصل مع المواطنين وتركز هذه المواقع فقط على إجراء تصويت على بعض القضايا الهامة وتظهر من خلا ذلك نتائج التصويت، بينما لا توجد منتديات أو مجموعات للحوار والنقاش في غالبية المواقع .

- أظهرت النتائج بان (٦٧٪) من المحافظات لا تعرض عبر مواقعها قائمة بالخدمات الرئيسية للمحافظة على الرغم من أن هذه الخدمات يجب التركيز عليها بشكل أساسي عند وضع سياسة الموقع وإبرازها بشكل واضح حيث هي الجانب المحفز لاستخدام المواطن الإنترنت والدخول لموقع المحافظة، وهي الهدف التي تتبناه المواقع المحلية التي تطمح لتسهيل وعرض خدماتها بشكل إلكتروني.

- نظم المعلومات الجغرافية من الطرق الحديثة التي اتجهت إليها المواقع لعرض المعلومات الجغرافية بشكل خرائط ثابتة أو عبر الأقمار الاصطناعية تعرض من خلاله دليل إرشادي وسياحي .وهي خدمة هامة يبحث عنها الكثير وتعطي لها المواقع أهمية وألوية عند تصميم الموقع. وقد بينت نتائج الدراسة بتوجه موقع

واحد فقط لاستغلال هذه المميزات وعرضها بالشكل المطلوب بينما اكتفت البقية بالمعلومات النصية.

ونستخلص من تحليل المحور الثاني أن مواقع المحافظات اهتمت بالمحتوى الرقمي وعرض المعلومات بنسبة (٤٨٪) وقد اثر على هذه النتيجة القصور في جانب عرض الخدمات الرئيسية وطرق الاتصال والتواصل والاهتمام فقط بعرض المعلومات العامة وأخبار وفعاليات المحافظة .

جدول رقم (٦) التفاعل في مواقع المحافظات اليمنية على الإنترنت

م	المؤشرات	المقياس	اسم المحافظة					النسبة
			أمانة العاصمة	عز	تعز	الحديدة	حضرموت	
١	هل يقدم الموقع خدمة الدفع للرسوم إلكترونياً؟	نعم	-	-	-	-	-	٠
		لا	-	لا	لا	لا	لا	٥
		إلى حد ما	إلى حد ما	-	-	-	-	١
٢	هل تتوفر نماذج لطلب الخدمات إلكترونياً؟	نعم	-	-	-	-	-	٠
		لا	لا	لا	لا	لا	لا	٥
		إلى حد ما	-	إلى حد ما	-	-	-	١
٣	هل يقدم الموقع معلومات إحصائية حديثة تخص المحافظة؟	نعم	نعم	-	-	-	-	١
		لا	لا	لا	لا	لا	لا	٤
		إلى حد ما	إلى حد ما	-	-	-	-	١
٤	هل يشمل الموقع على معلومات عن الإجراءات الحكومية؟	نعم	نعم	-	نعم	-	نعم	٣
		لا	لا	لا	لا	-	لا	٣
		إلى حد ما	إلى حد ما	-	-	-	-	٠
٥	هل يشمل الموقع على تقارير ودراسات يمكن تنزيلها من الموقع؟	نعم	نعم	-	-	-	-	١
		لا	لا	لا	لا	لا	لا	٤
		إلى حد ما	إلى حد ما	-	-	-	-	١
٦	هل يمكن إتمام معاملة	نعم	-	-	-	-	-	٠

100	٦	لا	إلكترونيا دون الحاجة للزيارة الميدانية؟						
0	٠	-	-	-	-	-	-	إلى حد ما	

النسبة %	المجموع	المقياس	خلاصة المحور الثالث
١٤	٥	نعم	خدمات توفر للمستخدمين فرصة للدخول و استرجاع المعلومات ، وترتبط هذه الخدمات بأنظمة تكنولوجيا المعلومات الداخلية للمحافظة
٧٥	٢٧	لا	
١١	٤	إلى حد ما	التفاعل
%١٠٠	٣٦	إجمالي التكرارات	

### مناقشة المحور الثالث

التفاعل مع الموقع: ويهدف هذا المحور معرفة طبيعة التفاعل مع الموقع بالبحث في خدمات توفر للمستخدمين فرصة للدخول و استرجاع المعلومات ، وترتبط هذه الخدمات بأنظمة تكنولوجيا المعلومات الداخلية للمحافظة.

وجاءت النتائج التحليلية لهذا المحور في الجدول ( ٦ ) على النحو التالي:

- بينت النتائج بان طرق الدفع الإلكتروني لا تتوفر بنسبة (٨٣%) في المواقع بينما يوفرها موقع وحيد "إلى حد ما" عن طريق توفير رابط مواقع حكومية أخرى للاستعلام وتسديد فواتير الماء - الكهرباء - - التلفزيون .

- أظهرت النتائج عدم وجود نماذج فورية لطلب الخدمات إلكترونيا بنسبة

(٨٣%) أي في جميع المواقع تقريبا ما عدا موقع واحد يوفر طرق أولية ولكن

روابط هذه النماذج لا تعمل بشكل صحيح.

- كما بينت النتائج بان (٦٧%) من المواقع لا تقدم معلومات إحصائية حديثة

تخص المحافظة وتتوفر هذه الخدمة بنسبة (١٧%) وتمثل موقع واحد فقط مع

وجود موقع آخر يقدم هذه الخدمة " إلى حد ما " .

- بينت النتائج بان نصف مواقع المحافظات تتضمن معلومات عن الإجراءات الحكومية ، بينما النصف الآخر لا يشير إلى تلك الإجراءات والتي من المفترض إبرازها في جميع المواقع لتسهيل معاملات المواطنين .

- تعتبر الدراسات والتقارير من أهم المعلومات التي يجب أن تتميز بها مواقع المحافظات وهي تعطي مؤشرات وتحليل الواقع الإداري والاقتصادي والسياسي للمحافظة والدولة ، ومن حق المواطنين الوصول إليها من مصادرها وبطرق ميسرة .  
ويلاحظ من خلال تحليلنا للبيانات أن (٦٧٪) من المواقع لا توفر تقارير ودراسات حديثة يمكن تنزيلها مباشرة من الموقع .

- بينت نتائج هذا المحور غياب إمكانية إتمام معاملة إلكترونية دون الحاجة إلى زيارة ميدانية بنسبة (١٠٠٪) وقد تكون هذه المرحلة متقدمة نوعا ما ولكن حاول الباحث استقصاءها والبحث عنها في مواقع المحافظات.

ومن خلال النتائج المعروضة في هذا المحور نرى بان عملية التفاعل في مواقع المحافظات لا تزال في بدايتها ، حيث ظهرت بصورتها الأولية بنسبة (١٤٪) بينما (٧٥٪) من المواقع لازالت متأخرة في تفعيل هذا الدور الهام والذي يفترض أن يكون من الأولويات باعتبارها مواقع خدمية تهدف إلى انتشار الخدمات الإلكترونية.

### ج - مناقشة المحور الرابع

التكامل : لمعرفة مدى طرح خدمات تتطلب تفاعل تنظيمي بين العديد من الجهات (بين العديد من المحافظات أو بين المحافظة ومنظمات الأعمال الخاصة) مثل مشاريع الاستثمار في المحافظة - طرح العروض والمناقصات - آلية تسديد الرسوم والغرامات. وجاءت نتائج التحليل لهذا المحور في الجدول رقم (٧) على النحو التالي:

- أظهرت النتائج بان معظم المواقع بنسبة (٦٧٪) لا تقوم بالتعريف بالفرص الاستثمارية للمحافظة رغم أهمية هذا الدور الذي يجب أن تهتم به المحافظات في إبراز فرص الاستثمار في المحافظة للعالم اجمع من خلال استغلال هذا التقنيات التي توفر ذلك . بينما نجد (٣٣٪) من مواقع المحافظات قدمت "إلى حد ما" عرض بسيط عن المشاريع الاستثمارية للمحافظة.
- أوضحت النتائج اهتمام المواقع بعرض معلومات تفيد للسياحة بنسبة (٣٣٪) بينما تقدم (٥٠٪) من المواقع معلومات بسيطة "إلى حد ما" وتحتاج إلى زيادة المحتوى في هذا الجانب الهام والذي يفترض إبرازه في تلك المواقع .
- تبين النتائج عدم عرض المناقصات الحكومية العامة والخاصة على مواقع المحافظات بنسبة (١٠٠٪) وانعكس ذلك من عدم وجود تكامل مع الجهات الأخرى حيث بينت النتائج عدم إمكانية تعبئة نماذج خاصة بالمشاريع والمناقصات من قبل الجهات الأخرى .
- يتضح من النتائج أن نصف المواقع يوجد بها ارتباطات إلى مواقع أخرى ذات علاقة بينما النصف الآخر لا يهتم بتوفير روابط إلى مواقع في إطار التكامل والتفاعل مع القطاع العام والخاص .
- بينت النتائج عدم وجود تكامل بارتباط موقع المحافظة بمواقع فرعية تمثل المديرية أو منظمات العمل الخاصة وذلك بنسبة (٦٧٪) بينما نجد هنا تطور في هذا الجانب من قبل موقع واحد ويمكن اعتبار هذا الموقع اتجاه نحو وجود بوابة إلكترونية للمحافظة حيث يوفر مجموعة من المواقع الفرعية للمديرية ومكاتب الوزارات في المحافظة في محاولة لإيجاد التكامل والترابط بين المحافظة وبقية المديرية والجهات .

ويمكن القول بشكل عام في خلاصة لهذا المحور أن مرحلة التكامل في مواقع المحافظات لازالت في بدايتها ولا تتوفر في (٦٧٪) من هذه المواقع ولكن بوجود موقع واحد يخطو نحو هذا الهدف يعطي الأمل بإمكانية التطور في هذا الجانب لبقية المحافظات .

### جدول رقم (٧) التكامل في مواقع المحافظات اليمينية على الإنترنت

م	المؤشرات	المقياس	اسم المحافظة					النسبة
			أمانة العاصمة	بن	نجر	الحديدة	حضرموت	
١	هل يتم التعريف بالفرص الاستثمارية للمحافظة؟	نعم	-	-	-	-	-	٠
		لا	لا	لا	لا	-	٤	
		الى حد ما	-	-	الى حد ما	الى حد ما	-	٢
٢	هل يتم عرض معلومات تفيد للسياحة؟	نعم	نعم	-	نعم	-	-	٢
		لا	لا	-	-	-	١	
		الى حد ما	-	-	الى حد ما	الى حد ما	٣	
٣	هل يتم عرض المناقصات الحكومية العامة والخاصة بالمحافظة؟	نعم	-	-	-	-	-	٠
		لا	لا	لا	لا	لا	٦	
		الى حد ما	-	-	-	-	٠	
٤	هل يمكن تعبئة نماذج خاصة بالمناقصات والمشاريع من قبل الجهات الأخرى؟	نعم	-	-	-	-	-	٠
		لا	لا	لا	لا	لا	٦	
		الى حد ما	-	-	-	-	٠	
٥	هل يقدم الموقع روابط لمواقع أخرى ذات علاقة؟	نعم	نعم	-	نعم	-	-	٣
		لا	-	لا	-	لا	٣	
		الى حد ما	-	-	-	-	٠	

17	١	-	نعم	-	-	-	-	نعم	هل تتوفر مواقع فرعية/ارتباطات للمديريات / مكاتب الوزارات في المحافظة؟	٦
67	٤	لا	-	لا	لا	لا	-	لا		
17	١	-	-	-	-	-	الى حد ما	الى حد ما		

النسبة%	المجموع	المقياس	خلاصة المحور الرابع
١٧	٦	نعم	طرح خدمات تتطلب تفاعل تنظيمي بين العديد من الجهات (بين العديد من المحافظات أو بين المحافظة ومنظمات الأعمال الخاصة) مثل
٦٧	٢٤	لا	
١٧	٦	الى حد ما	مشاريع الاستثمار في المحافظة - طرح العروض والمناقصات - آلية تسديد الرسوم والغرامات .
%١٠٠	٣٦		إجمالي التكرارات

## النتائج والتوصيات

### أولا النتائج

بعد مناقشة وتحليل النتائج كما ورد سابقا خلصت الدراسة إلى ما يلي :

- عدم تواجد غالبية المحافظات اليمنية على الإنترنت سوى (٦) محافظات فقط

لها مواقع إلكترونية من اصل (٢٢) محافظة يمنية .

- كما وجدت الدراسة عدم التزام معظم المحافظات المتواجدة على الإنترنت

بالنطاق الحكومي للعنوان (*gov.ye*) (عدا محافظتين) وتوزعت بقية المحافظات

على النطاق (*.net - .info - .com*)

- توصلت النتائج إلى أن هناك قصور في جانب عرض الخدمات الرئيسية وطرق

الاتصال والتواصل والاهتمام فقط بعرض المعلومات العامة وأخبار وفعاليات

المحافظة مع عدم الاستفادة بشكل عام من طرق التواصل الإلكتروني التي توفره

التكنولوجيا في تواصل قيادات المحافظة مع المواطنين وهي من الجوانب التي تعطي حيوية وتفاعل المواطن وتحفزه على استخدام تلك المواقع وتكرار زيارتها .

-وتوصلت نتائج التحليل بان نصف مواقع المحافظات تحدد طرق عامة للتواصل

مع المواطنين وتركز هذه المواقع فقط على إجراء تصويت للمواطنين على بعض

القضايا الهامة وتظهر من خلال ذلك نتائج التصويت بينما لا توجد منتديات أو

مجموعات للحوار والنقاش في غالبية المواقع .

-أما بخصوص طبيعة التفاعل مع الموقع بالبحث في خدمات توفر للمستخدمين

فرصة للدخول و استرجاع المعلومات ، وترتبط هذه الخدمات بأنظمة تكنولوجيا

المعلومات الداخلية للمحافظة. فقد بينت النتائج بان طرق الدفع الإلكتروني لا

تتوفر بنسبة (٨٣٪) في المواقع بينما يوفرها موقع وحيد "إلى حد ما" عن طريق

توفير رابط مواقع حكومية أخرى للاستعلام وتسديد فواتير الماء -الكهربا -

-التلفون .

-كما أظهرت النتائج عدم وجود نماذج فورية لطلب الخدمات إلكترونيا بنسبة

(٨٣٪) أي في جميع المواقع تقريبا ما عدا موقع واحد يوفر طرق أولية. كما تبين

أيضا غياب إمكانية إتمام معاملة إلكترونية دون الحاجة إلى زيارة ميدانية بنسبة

(١٠٠٪) .

-على الرغم من أن هناك جهود مبذولة من قبل وزارة الإدارة المحلية لتطوير

مشروع نظم معلومات السلطة المحلية وميكنة وزارة الإدارة المحلية والذي يهدف

إلى خدمات على مستويات مختلفة من المديرية والمحافظات والانتقال من مجتمع

تقليدي إلى مجتمع رقمي وتطوير الخدمات المعلوماتية . إلا إننا نجد مستوى تقديم

الخدمات الإلكترونية بشكل عام ضعيف في مواقع المحافظات اليمينية المتواجدة

على الإنترنت. كما أن مرحلة التكامل من خلال طرح خدمات تتطلب تفاعل تنظيمي بين العديد من الجهات لازالت في بدايتها ولا تتوفر في (٦٧%) من هذه المواقع .

### ح - التوصيات

-توصي الدراسة بضرورة تبني وزارة الحكم المحلي تواجد المحافظات على الإنترنت تطبيقاً لأهدافها الساعية لإنشاء نظام معلوماتي متكامل يتيح تبادل المعلومات في سهوله ويسر سواء علي مستوي الوحدة (مديرية - محافظه - ديوان الوزارة) أو بين المستويات المختلفة (مديرية / محافظه - محافظه / ديوان عام الوزارة). للتواصل مع المواطنين وحل مشاكلهم بشكل أسرع و أدق .

-كما توصي الدراسة بضرورة اهتمام المجالس المحلية وقيادات المحافظات بتوفير الخدمات الإلكترونية في مواقعها الإلكترونية وتقديم الدعم لتطويرها على أسس ومعايير صحيحة .

-الاستفادة من التجارب الناجحة في الوطن العربي في مجال التواجد المحلي للمناطق على الإنترنت و تقديم الخدمات الإلكترونية.

-ضرورة الاهتمام بجانب التفاعل مع المواطنين من خلال مواقع المحافظات باعتبارها طريقة سريعة لمعرفة آراء المواطنين والتواصل معهم.

-وفي الأخير توصي الدراسة بإجراء دراسات أخرى حول الخدمات الإلكترونية منها : تقبل المواطنين للتعامل مع الخدمات الإلكترونية .

### خ - المراجع

-الذنيبات ، معاذ يوسف ( ٢٠٠٩ ). " اختبار كفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة في مديرية الجنسية وشؤون الأجانب وأثرها في قبول المستفيدين للخدمة

الإلكترونية"، ورقة عمل، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، ١ - ٤ نوفمبر ٢٠٠٩، الرياض.

- الربيع، توفيق (٢٠٠٢). "الطريق إلى الحكومة الإلكترونية، ورشة عمل تكنولوجيا المعلومات والتطوير الإداري، المدينة المنورة.

<http://www.almadinah.gov.sa/Presentation/Dr.Tawfeeq%20Alrabia.ppt>

- العطوي، عطية الضيوف (٢٠٠٩). "تقييم الخدمات الإلكترونية في مواقع

أمانات المناطق بالملكة العربية السعودية"، مجلة جامعة أم القرى للهندسة والعمارة، المجلد ١، العدد ١، يناير ٢٠٠٩ م

- مكداشي، محمد وسلام، يوسف (٢٠٠٣). "متطلبات التطوير الإداري لتحقيق الحكومة الإلكترونية"، ورشة عمل إقليمية حول الحكومة الإلكترونية، صنعاء، اليمن، ١ - ٣ ديسمبر ٢٠٠٣ م.

- الهزاني، نورة ناصر (٢٠٠٨). "مواقع امانات المدن السعودية على الانترنت،

دراسة تقويمية"، مجلة دراسات المعلومات، العدد الثاني، مايو، الرياض، ٢٠٠٨ م.

- الهياجنة، أحمد فخري (٢٠٠٧). "البلديات الإلكترونية ... تجارب عربية

وعالمية: مشاريع الحكومة الإلكترونية للبلديات"، المعهد العربي للإنماء، من موقع:

<http://www.araburban.org/AUDI/Arabic/Articles/Article7.htm>  
Asgarkhani M (2005) "The Effectiveness of e-Service in Local Government: A Case Study" The Electronic Journal of e-Government Volume 3 Issue 4, pp 157-166, available online at [www.ejeg.com](http://www.ejeg.com)

Gregoris Mentzas(2001). Towards 21st century government, Presentation at the Athens Summit: TOWARDS A NEW

ECONOMY-THE REVOLUTION OF INFORMATION,  
Athens , May 2001.

Jody Hauer, Jan Sandberg, others(2002). A BEST  
PRACTICES REVIEW –Local E-government, OLA, April,  
2002, page 4,

(<http://www.auditor.leg.state.mn.us/ped/2002/pe0208.htm>).

Svein Erik Wilthil .(2010), Manual on Implementing  
Strategies for Local and Regional

eGovernment, Accessed(09/2010) from:

[http://admin5.geniebuilder.com/udata/ccre/docs/cemr\\_manual\\_egovernment\\_en.pdf](http://admin5.geniebuilder.com/udata/ccre/docs/cemr_manual_egovernment_en.pdf).