

# تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المدينة المنورة - دراسة حالة

## إعداد

د. نبيل صلاح محمود عبدالقادر العربي  
كلية الاقتصاد والإدارة - جامعة القصيم

## الملخص

مع التطور الكبير في أنظمة الشبكات والاتصالات، أصبح من السهل التواصل عبر مواقع الإنترنت ومن خلال شبكات الهاتف الجوال بالصوت والنص والصورة والفيديو. لذلك فإن الاتجاه العالمي حالياً لتعامل الحكومة المحلية مع الأطراف المختلفة يكون من خلال هذه القنوات الفعالة لتقديم الخدمات والمعلومات ببسر وكفاءة.

لنجاح منظومة الحكومة الإلكترونية في الإدارة المحلية يتعين تحديد أهداف هذه المنظومة، ومن ثم اتباع آلية منهجية لمعرفة ما إذا كانت هذه المنظومة تحقق الأهداف التي وضعت من أجلها، ولرابعة أدائها كذلك والتعرف على الفرص المتاحة والمعوقات التي يجب تخطيها لتحسين نوعية المعلومات والخدمات المقدمة للمواطنين وغيرهم من المعنيين بخدمات الحكومة الإلكترونية.

بناءً على ما سبق، فإن تقييم خدمات الحكومة الإلكترونية ينطوي على إجابة عدة أسئلة: أولاً: هل حقق موقع الحكومة الإلكترونية الأهداف المتوخاه منه؟ وإجابة هذا السؤال تستلزم تطبيق معايير مختلفة بحسب الأهداف الموضوعية. بعض الأهداف ذات طبيعة كمية (مثل إتاحة المعلومات لنسبة ١٠٠٪ من سكان المنطقة أو الاستجابة للطلبات بنسبة ٩٠٪ خلال الفترة المحددة، أو تقليل زمن الخدمة الحكومية إلى النصف) وهذه تقاس بالمقارنة كميًا وإحصائياً بين الفعلي والمخطط. هناك أهداف أخرى نوعية بطبيعتها (مثل المحافظة على ثقة المواطن في جودة الخدمة الحكومية أو رسم صورة جيدة لإنجاز الإدارة الحكومية لدى المواطن العادي أو تحسين حالة الرضا لدى طالب الخدمة أو طالب المعلومات) وهذه تتطلب جهداً أكبر واتباع تقنيات بحثية مختلفة مثل الاستبيانات والمقابلات.

السؤال الثاني بصدد تقييم منظومة الحكومة الإلكترونية يتوقف على إجابة السؤال الأول. فإذا كانت الإجابة نعم، يكون التساؤل هنا عن الكفاءة الاقتصادية أي هل تم تقديم الخدمة بتكلفة اقتصادية؟ أما إذا كانت الإجابة لا أو سلبية بصفة عامة فالسؤال هنا: ما تفسير هذا الفشل؟ وما الجهود الإضافية التي يتعين بذلها لتحقيق الأهداف المرجوة؟.

هذه الدراسة تتناول المواقع الإلكترونية ذات العلاقة بالمدينة المنورة بالتحليل التفصيلي وذلك بهدف تحديد دور المواد التي توفرها هذه المواقع في تقديم المساعدة للمواطنين والمقيمين ورجال الأعمال في مختلف الشئون الإعلامية والمعلوماتية واستيفاء متطلبات الحصول على الخدمات الحكومية أو أداء استحقاقات الجهات الحكومية قبل المواطنين.

تشمل الدراسة المواقع الرسمية وغير الرسمية ويتم اختبارها وفق مقياس يتكون من عناصر عديدة تتعلق بتوفر المعلومات وتقديم الخدمة وإتاحة الوصول إلى الجمهور وشمول المعلومات وجودتها والارتباط مع المواقع الحكومية الأخرى ومدى توفر خصائص تفاعليه وتقديم خدمات مباشرة عبر الموقع وغير ذلك.