

موقع الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء على شبكة الانترنت: دراسة حالة

د. سميرة خليل محمد خليل

أستاذ مساعد بقسم المكتبات والوثائق والمعلومات

كلية الآداب - جامعة القاهرة

القسم الأول: مدخل البحث

1/1 موضوع البحث وأهميته

شهد العقد الأخير من القرن العشرين ظهور مصطلح الحكومة الإلكترونية E-government أو الحكومة الرقمية digital government، ويقصد به "استخدام تقنية المعلومات وخصوصا الإنترنت لتحسين الخدمات الحكومية للمواطنين والأعمال والصناعة والمكاتب الحكومية الأخرى وذلك بتسهيل العمليات وإلغاء النظم المكررة"⁽¹⁾ وقد بدأ برنامج الحكومة الإلكترونية المصرية رسميا في يوليو 2001، إلا أن عملية التخطيط له قد بدأت من شهر أكتوبر 2000⁽²⁾ ومنذ ذلك التاريخ بدأت المواقع الحكومية الإلكترونية المصرية في تواجدها على شبكة الإنترنت، حيث وصل عددها 127 موقعا عام 2003م والذي تحتل فيه مصر المرتبة السادسة على مستوى العالم العربي وذلك وفقا للتقرير الصادر عن المنظمة العربية للعلوم الإدارية⁽³⁾ بينما تحتل في نفس العام المرتبة 140 بين دول العالم وفقا لمؤشر جاهزية الدول الكترونيا نحو الحكومات الإلكترونية وذلك في التقرير الصادر عن منظمة الأمم المتحدة وهو ترتيب متأخر نسبيا ثم أخذت مصر بعد ذلك في التقدم بشكل تدريجي كما هو موضح في الجدول رقم (1) لتصل إلى المرتبة 79 بين دول العالم، إلا أنها

عاودت الرجوع إلى الوراء في برنامج الحكومة الإلكترونية حيث تشغل المرتبة 107 عام 2012 م ولهذا التراجع أسبابه التي تستدعي الحاجة إلى مراجعة المواقع الحكومية الإلكترونية في مصر لتقييم أدائها حتى يمكن الوصول إلى السلبيات التي أدت إلى التراجع والعمل على معالجتها، لذلك تم في هذا البحث اختيار أحد تلك المواقع لدراسته وهو الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتعبة العامة والإحصاء والذي لم يحظ بأي تناول من قبل على الرغم من أهميته الشديدة حيث يعد الجهة الحكومية المعنية بتنفيذ عمليات الإحصاء وجمع البيانات بمختلف أنواعها وتخصصاتها ومستوياتها وإتاحتها لصانعي القرار وكذلك للباحثين والدارسين لشئون مصر على مختلف الأصعدة والمستويات.

جدول رقم (1)

ترتيب مصر دولياً وفق مؤشر جاهزية الاستعداد الإلكتروني للحكومات الإلكترونية⁽⁴⁾.

| المؤشر | الترتيب | العام |
|--------|---------|-------|
| 0.238 | 140 | 2003 |
| 0.2653 | 136 | 2004 |
| 0.3793 | 99 | 2005 |
| 0.4767 | 79 | 2008 |
| 0.4518 | 86 | 2010 |
| 0.4611 | 107 | 2012 |

2/1 أهداف البحث وتساؤلاته

إن الهدف الرئيسي من إجراء هذا البحث هو رصد سمات وخصائص الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتعبة العامة والإحصاء وذلك بإجراء تقييم

-
-
- لهذا الموقع في ضوء المعايير والمتطلبات اللازمة لإنشاء وتصميم المواقع الإلكترونية، وينطوي هذا الهدف على عدد من الأهداف الفرعية هي:
- 1- التحقق من مدى توافر المعلومات الأساسية عن الموقع من حيث أهدافه وجمهور المستفيدين منه، والتعريف بالجهة الحكومية الممثل لها.
 - 2- رصد الملاح المرئية للموقع من خلال رصد الملاح الرئيسية لبنيته وتصميمه.
 - 3- بيان طبيعة محتوى الموقع.
 - 4- قياس مدى فاعلية استخدام هذا الموقع.
 - 5- تحديد الخدمات التي يقدمها الموقع.
 - 6- تقديم المقترحات اللازمة لتطوير وتحسين أداء الموقع الإلكتروني محل الدراسة.
- ويتضح مما سبق أن هناك عددا من التساؤلات التي يجب على الباحث الإجابة عليها وهي :
- 1- هل قدم الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء لمستخدميه ما يوضح الهدف منه؟ وهل قدم معلومات تعريفية عن الجهة صاحبة الموقع؟
 - 2- من المسئول عن تصميم الموقع وإدارته وتحديثه؟
 - 3- ما اللغات المتاحة بها صفحات الموقع؟
 - 4- هل يحوى الموقع صورا ورسومات ووسائط متعددة أم لا؟ وما مدى تأثير ذلك على سرعة تحميل الموقع؟
 - 5- ما طبيعة المعلومات المتاحة بالموقع؟ وما مدى شموليتها ودقتها؟

6- ما مدى إمكانية الوصول للموقع؟ وما الأدوات المتاحة بالموقع لتسهيل التصفح والبحث فيه؟

7- ما الخدمات التي يقدمها الموقع لمستخدميه؟

8- ما أبرز نقاط القوة والضعف في موقع الجهاز؟ وما الحلول المقترحة لمعالجة نقاط الضعف؟

3/1 حدود البحث ومجاله

تناول البحث الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء كأحد المواقع الإلكترونية للحكومة المصرية المتاحة عبر شبكة الإنترنت منذ بداية القرن الواحد والعشرين حتى شهر يناير 2014م.

4/1 منهج البحث وأدواته

إن دراسة الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء تم فيها استخدام منهج دراسة الحالة، بالإضافة إلى استخدام الأسلوب التقييمي الذي يعتمد على تقييم موقع الجهاز وفقا للمعايير المحددة في هذا الشأن، أما عن أدوات جمع البيانات التي تم الاستعانة بها فهي:

1- الملاحظة المباشرة للموقع من خلال تصفح كل صفحاته والمتابعة اليومية للموقع لرصد التغييرات التي يمر بها هذا الموقع.

2- قائمة مراجعة تتضمن مجموعة من العناصر التي تعد معايير لتقييم الموقع.

5/1 الدراسات السابقة

تم إجراء مسح للإنتاج الفكري في الموضوع محل الدراسة وذلك بالبحث في عدد من الأدوات الببليوجرافية المطبوعة والإلكترونية العربية والأجنبية باستخدام الكلمات الدالة الآتية:

*الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء (باعتباره موضوع الدراسة).

Central Agency for Public Mobilization and Statistics*

*الحكومة الإلكترونية في مصر (باعتبار أن الجهاز جزء من هذه الحكومة

الإلكترونية)

E-government in Egypt*

أما عن تلك الأدوات البيولوجرافية فهي:

- دليل الإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات للدكتور محمد فتحي عبد الهادي في مجلداته (2000 - 2004م)(2005-2007م) (2008-2009م)

- تصفح الدوريات العربية المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات من 2010م حتى عام 2013م وهي:

- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات .

- المجلة العربية للمكتبات والمعلومات.

- بحوث في علم المكتبات والمعلومات.

- دراسات في المكتبات والمعلومات.

- مجلة دراسات المعلومات.

- الفهرست.

- المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات.

- المعلوماتية.

- Cybrarians journal-

كما تم البحث فيما يلي:

- فهرس اتحاد مكتبات الجامعات المصرية.

قواعد البيانات العالمية التالية:

Lista=library and information science&technology abstracts

-Proquest dissertation &thesis.

-Eric=educational resources information center.

- محركا البحث جوجل وياهو.

وقد أسفر البحث عن الدراسات التالية:

1- مها مصطفى أحمد (2004). فاعلية دور الحكومة الإلكترونية وآثارها الاقتصادية على الاقتصاد المصري ومقارنة بين مصر ودولتي الإمارات والولايات المتحدة الأمريكية.

(رسالة ماجستير) كلية تجارة -شعبة اقتصاد -جامعة عين شمس.

2- سعيد محمد خضر الزغبي (2005). الحكومة الإلكترونية وتأثيرها على صنع وتنفيذ السياسات المحلية: دراسة تطبيقية على محافظة بورسعيد.

(رسالة ماجستير) كلية التجارة بالإسماعيلية- قسم العلوم السياسية -جامعة قناة

السويس

3- السيد يوسف السيد رجب (2006) اثر العوامل الشخصية والتنظيمية على اتجاهات الأفراد نحو الحكومة الإلكترونية

(رسالة ماجستير) كلية تجارة بورسعيد - قسم إدارة الأعمال - جامعة قناة

السويس

4- إيمان عبد المحسن زكي (2007) إطار متكامل لفاعلية تطبيق الحكومة الإلكترونية في مصر: دراسة تطبيقية لوزارة التنمية الإدارية.

(رسالة دكتوراه) كلية التجارة-قسم إدارة الأعمال -جامعة عين شمس

5- حاتم طاهر الطابع (2007) المدن في عصر المعلومات : تأثير الحكومة الإلكترونية على التخطيط العمراني للمدن: دراسة تأثير الحكومة الإلكترونية

على حجم وتوزيع الخدمات الإدارية الحكومية في مصر.

(رسالة ماجستير) كلية الهندسة - قسم التخطيط والتصميم العمراني -جامعة

شمس

- 6- على حسين على الصوفاني (2007) دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية : دراسة تطبيقية على إدارات المرور في القاهرة الكبرى.
- (رسالة ماجستير) كلية تجارة - قسم إدارة الأعمال - جامعة عين شمس.
- 7- خالد عطية محمد الزعفراني (2008) نموذج مقترح لتقييم أداء خدمات الحكومة الإلكترونية في جمهورية مصر العربية : دراسة تطبيقية (رسالة دكتوراه) كلية التجارة ببورسعيد- قسم إدارة الأعمال- جامعة قناة السويس.
- 8- هشام محمود إبراهيم احمد (2010) نظام الحكومة الإلكترونية كمدخل للتطوير التنظيمي : دراسة تطبيقية على الوزارات الخدمية في مصر (رسالة دكتوراه)-قسم إدارة الأعمال- كلية التجارة وإدارة الأعمال- جامعة حلوان.
- 9- إيمان محمد رضا محمد عبد الله (2011) الحكومة الإلكترونية ودورها في تطوير جودة أداء الخدمات الحكومية: دراسة تطبيقية على بعض الأجهزة الحكومية في مصر.
- (رسالة ماجستير) كلية التجارة -جامعة بنها.
- 10- سعيد محمد خضر الزغبى (2011) برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لتطبيقات الحكومة الإلكترونية : (مصر نموذجاً) (رسالة دكتوراه) كلية التجارة بالإسماعيلية- قسم العلوم السياسية- جامعة قناة السويس.
- 11- نيفين محمد المهدي (2011) بوابات المعلومات الحكومية على شبكة الإنترنت: دراسة تحليلية مقارنة لإمكانياتها وخدماتها والإفادة منها.

(رسالة دكتوراه) كلية الآداب - قسم المكتبات والوثائق والمعلومات - جامعة القاهرة.

13- سكينه عبد الرحمن أبو الفضل (2012) أثر استخدام الحكومة الإلكترونية في تطوير أداء الإدارة المحلية: دراسة تطبيقية على مدينة طنطا.

(رسالة دكتوراه) - كلية التجارة - قسم الإدارة - جامعة طنطا.

13- عاطف محمود عبد العال أحمد (2012) نظام مقترح لتوظيف الحكومة الإلكترونية في تحقيق الشفافية بإدارة التعليم قبل الجامعي في مصر.

(رسالة دكتوراه) معهد الدراسات التربوية - قسم تكنولوجيا التعليم - جامعة القاهرة.

14- أحمد سامي أمين عبد الحميد (2012) نموذج مقترح لتفعيل دور الحكومة في رفع مستوى جودة الخدمات بالتطبيق على مصلحة الأحوال المدنية

(رسالة ماجستير) جامعة حلوان.

15 - Hala abdel Hameed mostafa (2006) electronic government in Egypt, theory and case study (M.S) information systems department-faculty of computers and information- Helewn university.

16- Hend S. H. Hasssan (2011) An investigation of e-services in developing countries :the case of e- government in Egypt (PHD thesis) Cranfield university.

17-Reddick ,Christopher G .Abdelsalam ,Hisham M. E. Elkadi ,Hatem A(2012.) Channel choice and the digital divide in **e-government** the case of Egypt. Information Technology for Development Vol. 18,Issue 3 , p226-246.

18- Mohamed M. Mostafa, Ahmed A. El-Masry. (2013) **Citizens as consumers : Profiling e-government services' users in Egypt via data mining techniques.** *International Journal of Information Management, , Volume 33, Issue 4, (August) P. 627-641.*

وقد تبين من استعراض هذه الدراسات ما يلي:

1-إن الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء لم يحظ بأي دراسة سابقة سواء بشكل منفرد أو كجزء من دراسة عن الحكومة الإلكترونية المصرية.

2-كما لوحظ أن الحكومة الإلكترونية المصرية قد تم دراستها من جوانب مختلفة وكذلك برؤى مختلفة لأنها لم تدرس فقط من جانب المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات بل هي محل الدراسة من جانب تخصصات أخرى مختلفة سواء المتخصصين في العلوم الإدارية أو العلوم السياسية أو علم الاقتصاد.

القسم الثاني : الدراسة التحليلية

تتكون الدراسة التحليلية في هذا البحث من جزأين أساسيين،تم في الجزء الأول منهما مناقشة وتقرير المعايير التي سيتم على ضوءها تقييم موقع الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، أما الجزء الآخر فهو تطبيق لتلك المعايير وتحليل للبيانات الناتجة عن هذا التطبيق، وهذا ما سيتم تناوله في السطور والصفحات التالية:

1/2معايير تقييم موقع الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء

إن الخطوات الأولى نحو تقييم موقع الكتروني على شبكة الإنترنت هو بناء قائمة مراجعة تحوى المعايير التي يتم الاستناد إليها في عملية التقييم، وقد تطلب هذا الرجوع إلى عدد من الدراسات التي تناولت تقييم المواقع الإلكترونية والتي تم إدراجها في الجدول رقم (2) التالي:

جدول رقم (2)

الدراسات التي تم الاعتماد عليها في إعداد قائمة المراجعة.

| المعايير | عنوان الدراسة. |
|--|---|
| الخصائص التقنية /المحتويات/الوسائط المتعددة/واجهة المستخدم | معايير تقييم مواقع الإنترنت ⁽⁵⁾ |
| المحتوى/ التصميم/التنظيم/سهولة الاستخدام. | معايير جودة المواقع الإلكترونية وتصنيفها ⁽⁶⁾ |
| المحتوى/ التصميم/التنظيم/سهولة الاستخدام. | تقييم جودة المواقع الإلكترونية ⁽⁷⁾ |
| المسئولية والدقة /الغرض والمحتوى /الحدثة/التصميم والتنظيم وسهولة الاستخدام | Evaluating Web sites :A checklist ⁽⁸⁾ |
| المسئولية/الغرض/الحدثة/الموضوعية/الدقة | Checklist for evaluating web sites ⁽⁹⁾ |
| التأليف والرعاية/الغرض/التصميم والوثبات/المحتوى/ اعتبارات إضافية | Evaluation of web sites) ¹⁰ (|
| الدقة /المسئولية/الموضوعية/ الحدثة /التغطية | Evaluating web sites ⁽¹¹⁾ |
| المسئولية/الدقة/الحدثة/الغرض/الجمهور المستهدف/اعتبارات أخرى. | Guide to Evaluating of web pages ⁽¹²⁾ |
| الدقة/المسئولية/الحدثة /التغطية. | Evaluating web sites : criteria and tools ⁽¹³⁾ |
| البنائية/المحتوى/الإثاحة/الخدمات. | مواقع أقسام المكتبات والوثائق |

| | |
|--|---|
| | والمعلومات العربية على شبكة الإنترنت (14) |
| المعلومات العامة/البناء والتصميم/المحتوى /الخدمات /السياسات. | مواقع تجارة الكتب المستعملة على شبكة الإنترنت(15) |
| المعلومات الأساسية / المحتوى / التصميم / فاعلية الاستخدام/الخدمات. | بوابات المعلومات الحكومية على شبكة الإنترنت(16) |

ومن قراءة الجدول رقم(2) يتبين ما يلي:

- 1- أن فحص محتوى الموقع الإلكتروني معيار متفق عليه بين الدراسات المشار إليها في الجدول، لذلك يعد المحتوى معيارا أساسيا في التقييم، بل إن الدراسات رقم (5) و(7) و(9) قد قصرت التقييم فيها فقط على المحتوى وإن كانت لم تصرح بذلك، ولكن تبين أن كل العناصر المشار إليها جميعها (الدقة، التأليف أو المسؤولية، الموضوعية، التغطية، الحداثة) هي معايير فرعية من المعيار الأساسي وهو المحتوى.
- 2- أن معيار التصميم أيضا يعد قاسما مشتركا بين هذه الدراسات فهو موجود في ثمان منها وإن اختلف مسماه (الخصائص التقنية، البنائية، البناء والتصميم، التصميم).
- 3- اتفقت الدراسة الأجنبية فيما بينها على أن المسؤولية عن الموقع الإلكتروني تعد معيارا أساسيا، ولا نجد هذا واضحا في الدراسات العربية لأنها اعتبرت أن دراسة المسئول عن الموقع هو جزء أساسي من دراسة المحتوى لذلك فهو معيار فرعي من معيار المحتوى، إلا أن الدراستين " مواقع تجارة الكتب المستعملة على شبكة الإنترنت "و" بوابات المعلومات

الحكومية على شبكة الإنترنت" قد اعتبرنا المسؤولية عن الموقع جزءا من المعلومات العامة أو الأساسية التي يجب أن يقدمها الموقع.

4- أن معيار الخدمات لم يظهر كمعيار أساسي في تقييم موقع الكتروني متاح على شبكة الإنترنت إلا في الدراسات الثلاث الأخيرة" مواقع أقسام المكتبات والوثائق والمعلومات العربية على شبكة الإنترنت"، "مواقع تجارة الكتب المستعملة على شبكة الإنترنت"، "بوابات المعلومات الحكومية على شبكة الإنترنت"، وهذا لأن هذه الدراسات لا تقدم فقط معايير لتقييم المواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت بل هي تطبق تلك المعايير على نوع محدد من تلك المواقع وهو عكس الدراسات الأخرى التي قدمت تلك المعايير دون تطبيقها على نوع من أنواع المواقع الإلكترونية. كما تبين أن العناصر الفرعية التي تقع تحت معيار الخدمات في الدراسات التي تناولته قد تباينت تماما وهذا طبيعي لأن الخدمات المقدمة تختلف من موقع لآخر لاختلاف طبيعة الموقع والهدف منه ومن الوظيفة المرجوة من الموقع.

5- أن الاختلاف بين الدراسات التي شملها الجدول رقم (2) السابق ليس فقط في المعايير الأساسية بل أيضا هناك تباين فيما بينها في العناصر الفرعية المدرجة تحت تلك المعايير التي تعد معايير فرعية منها مثال ذلك معيار التصميم وهذا ما يوضحه الجدول رقم (3) التالي الذي يشمل عناصر هذا المعيار في الدراسات الثلاث الأخيرة باعتبارها دراسات تطبيقية.

جدول رقم (3)

العناصر الفرعية المدرجة تحت المعيار الأساسي التصميم

| العناصر | عنوان الدراسة |
|--|--|
| الاتساق الداخلي للموقع (تصميم الموقع) / الألوان/ الخلفية/ الخط/ الشعارات/ الصور والرسومات/ الوسائط المتعددة. | مواقع أقسام المكتبات والوثائق والمعلومات العربية على شبكة الإنترنت |
| لغات البرمجة/الصور والوسائط المتعددة/ خريطة الموقع/الوسائل المساعدة/محركات البحث/طرق الاتصال/ البرامج الإضافية /عداد الزوار / الوجود في بعض مواقع التواصل الاجتماعي. | مواقع تجارة الكتب المستعملة على شبكة الإنترنت |
| الألوان/الخطوط والإطارات/الصور والرسوم البيانية/وسائل الملتيميديا/ الروابط. | بوابات المعلومات الحكومية على شبكة الإنترنت |

أن وجود بعض التباين بين الدراسات المشار إليها في الجدول من حيث المعايير الفرعية المدرجة تحت معيار التصميم فان هذا لا يعنى غياب بعض المعايير الفرعية في هذه الدراسات فمثلا نجد أن خريطة الموقع موجودة في الدراسة الثانية "مواقع تجارة الكتب المستعملة على شبكة الإنترنت" تحت معيار التصميم كما هو مبين في الجدول السابق رقم (3) بينما لا توجد في الدراستين الأخرتين وهذا لأن مكانها تحت معيار أخرى، فخرائط الموقع مدرجة تحت معيار المحتوى في دراسة "بوابات المعلومات الحكومية على شبكة الإنترنت" بينما

هي مدرجة تحت معيار الإتاحة في دراسة" مواقع أقسام المكتبات والوثائق والمعلومات العربية على شبكة الإنترنت".

2/2 خصائص ومكونات الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء

من استقراء الدراسات التي تناولت معايير تقييم المواقع الإلكترونية سواء التي اقتصررت على ذلك أم امتدت لتطبق تلك المعايير على نوع محدد من المواقع الإلكترونية، أمكن تحديد المعايير التي تم تطبيقها في هذا البحث على الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء وهي على النحو التالي: المعلومات الأساسية، البنية والتصميم، المحتوى، الإتاحة والاستخدام، الخدمات.

1/2/2 معايير المعلومات الأساسية عن الموقع

من المجدي بل من الضروري أن يتيح الموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت لمستخدميه المعلومات التي تبين لهم الهدف من الموقع، وتاريخ إنشائه، والمسؤولين عنه، وغير ذلك من المعلومات التي ترسم الملامح الرئيسية للموقع، وهذا ما سوف يتم استعراضه في السطور التالية من خلال عدد من المعايير هي :

1/1/2/2 اسم وشعار الجهة

إن من البيانات الأساسية الواجب توافرها على الصفحة الرئيسية لأي موقع، بل يفضل على كل صفحاته اسم الجهة صاحبة الموقع والشعار الخاص بها، وهذا قد تحقق في الموقع محل الدراسة حيث نجد أن اسم الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، والشعار الخاص به في أعلى الصفحة الرئيسية، وكذلك كل صفحات الموقع سواء المتاح منها باللغة العربية أو اللغة الانجليزية.

بل إضافة إلى ذلك نجد أن اسم الجهاز قد سبقه اسم الدولة الموجود بها وهي جمهورية مصر العربية، وأيضا العلم الخاص بها وهذا ضروري لأن اسم الجهاز من الممكن أن يتكرر في دولة أو أكثر من الدول العربية، ومن ثم إضافة اسم الدولة مهم لتمييز جهاز عن آخر. وقد تم كتابة اسم الدولة بالشكل الرسمي وليس بالشكل الجغرافي، وربما لأنها جهة حكومية، فلا بد من كتابتها الشكل الرسمي وليس بالشكل الجغرافي، وإن كان من المفضل أن يكتب بالشكل الجغرافي (مصر) لأنه أكثر ثباتاً من الشكل الرسمي (جمهورية مصر العربية). ولم تكن هناك حاجة إلى كتابة اسم الجهة العليا التي يتبعها الجهاز لأنه ليس تابعا لوزارة بعينها، بل هو جهة مستقلة تتبع رئاسة الجمهورية، كما أن اسم الجهاز منفرد، إذ ليس من بين الهيئات والجهات الحكومية وغير الحكومية في مصر ما يحمل نفس الاسم.

2/1/2/2 تاريخ إنشاء وإتاحة الموقع على شبكة الإنترنت

إن تاريخ إتاحة الموقع ونشره من المعلومات الأساسية المطلوب ذكرها في الصفحة الرئيسية لأي موقع، وهذا لا يتوفر في الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، حيث نجد أن المسؤولين عن هذا الموقع لم يشاروا إلى تاريخ إتاحتته سواء على الصفحة الرئيسية أو أي صفحة أخرى من صفحات الموقع، لذا تم استخدام برنامج Who IS 2004 ولكن دون جدوى حيث لم يتم التوصل إلى تاريخ إتاحة موقع الجهاز، ولكن بالرجوع إلى برنامج Internet Archive Wayback Machine⁽¹⁷⁾ تبين أنه تم أرشفته بدءاً من عام 2001م وهو ما قد يشير إلى أن تاريخ إنشائه عام 2001م وهذا يعني أن العمر الزمني لهذا الموقع في هذا العام 2013م قد بلغ اثني عشر عاماً.

3/1/2/2 المسؤولية الفكرية والمادية

"يقصد بالمسئول الفكري عن الموقع الشخص المسئول عن المحتوى الخاص من الناحية القانونية والجنائية ، حيث إنه من الضروري إلقاء الضوء على هذا الشخص وبيان مكانته في هذا المجال حتى يمكن الثقة به. وبالنسبة للمسئول المادي فالمقصود به الشخص أو الهيئة التي تقوم على إدارة الموقع"⁽¹⁸⁾ . وفي الموقع محل الدراسة نجد أن هناك تصريحاً بالمسئول المادي حيث نجد تحت أيقونة البيانات الوصفية عنوان فرعي السياسات والإجراءات عبارة "يتم نشر وإدارة هذا الموقع من قبل الجهاز"⁽¹⁹⁾ . أما عن المسؤولية الفكرية فقد تم الإشارة إلى المسئولين عن جزء فقط من محتوى الموقع، ففي أيقونة البيانات الوصفية عنوان فرعي " شكر وتقدير " تم الإشارة إلى أسماء خمسة أشخاص من العاملين بالجهاز باعتبارهم مسئولين عن صفحة البيانات الوصفية بالإضافة إلى فريق عمل الجهاز ، كما تم ذكر مساهمة مؤسسة الشراكة في الإحصاء للتطوير في القرن 21 (Paris 21) باعتبارها جهة داعمة للأشخاص السابق ذكرهم وفريق العمل وهو دعم فني وتقني بالاستشارة والتدريب للجهاز وفريق العمل على انجاز هذه الصفحة.

كما يوجد بيان على صفحة التي تحمل عنوان فرعي حول الجهاز وهي منبثقة من أيقونة البيانات الوصفية يوضح أن الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء مسئول عن توثيق وأرشفة ونشر البيانات الإحصائية لصالح الشبكة الدولية للمسوح الأسرية بالتعاون مع البنك الدولي ولكن دون وضوح هل هذه المسؤولية عن الموقع ككل أم المسؤولية عن قائمة المسوحات المدرجة تحت البيانات الوصفية⁽²⁰⁾.

ولا يجب الاكتفاء بذكر المسؤولين عن الموقع فقط بل "ينبغي تمكين المستفيدين من الاتصال بالجهة المسؤولة عن الموقع وذلك من خلال روابط إلى عنوانها أو بريدھا الإلكتروني(21) وهذا تحقق في موقع الجهاز المركزي للتعبة العامة والإحصاء حيث يتم إتاحة رقم تليفون ورقم فاكس لكل من يرغب في الاتصال بمسئولي الموقع على الصفحة الرئيسية مع تحديد مواعيد الاتصال.

4/1/2/2 أهداف الموقع

أن أولى الخطوات في بناء موقع على شبكة الإنترنت هي تحديد الهدف أو الأهداف المرجوة منه، لأنه على ضوء ذلك سيتم تحديد طبيعة محتوى الموقع، وكذلك الخدمات التي ينبغي أن يقدمها والهدف المتوقع من الموقع الإلكتروني لأي مؤسسة أو هيئة حكومية أو غير حكومية هو خلق أداة من الأدوات التي يستعان بها في أداء المهام المنوطة به وفي تحقيق أهدافها ووظائفها، وللجهاز المركزي للتعبة العامة والإحصاء مهام محددة تم ذكرها في عبارة مدرجة تحت أيقونة الإحصاءات وهي أنه "المصدر الرسمي لجمع البيانات والمعلومات الإحصائية وإعدادها وتجهيزها ونشرها وإعطاء الطبيعة الرسمية للأرقام الإحصائية في جمهورية مصر العربية"⁽²²⁾. أما عن الهدف من الموقع فقد لخصه القائمون عن أمر الموقع في عبارة تم إدراجها تحت أيقونة البيانات الوصفية - العنوان الفرعي حول الجهاز، وهذا الهدف هو "تلبية حاجات المستخدمين من البيانات الإحصائية وإتاحتها بأفضل وأسهل وأسرع الطرق بجودة ومصداقية عالية، وذلك لدعم صياغة السياسات مع الالتزام بأفضل الممارسات الدولية، لذلك فلا بد من تطوير آليات الاتصال مع الجمهور والاهتمام بجميع فئات المستخدمين"⁽²³⁾

وبالفعل استطاع الجهاز تحقيق ذلك، فمن خلال موقعه على شبكة الإنترنت استطاع توفير وقت الكثير من الباحثين والدارسين وغيرهم لأنه بدلا من الذهاب إلى مقر الجهاز في مدينة القاهرة أو إلى أحد مكاتب فروعه الإقليمية في المحافظات المختلفة بمصر، وتقديم طلب الحصول على إحصائيات بعينها أو شراء بعض إصدارات الجهاز، أصبح الآن يمكنهم الحصول على ما يرغبونه من معلومات مباشرة من موقع الجهاز، وكذلك الاطلاع على بعض إصداراته المتاحة إلكترونيا على الموقع أو الشراء الإلكتروني لبعض الإصدارات المتاحة بالاشتراك. إلا أنه يجب ألا يختصر المسئولون عن موقع الجهاز الهدف منه على ما سبق، فهناك أهداف أخرى يمكن تحقيقها من خلال هذا الموقع هي:

- 1) أهمية وجود موقع للجهاز على اعتبار أن كل مؤسسة رسمية أو وزارة أو جهاز حكومي يجب أن يكون له موقع متاح على شبكة الإنترنت، وهو ما يحقق في مجموعه الحكومة الإلكترونية في مصر.
- 2) تسويق خدمات الجهاز من خلال موقعه على شبكة الإنترنت سواء المتاح بالمجان أو بالاشتراكات أو بالشراء لإصداراتها.
- 3) التعريف بالجهاز ووظائفه وبما يقوم به من أنشطة يحقق بها أهدافه.
- 4) التعريف بالمراكز والمعاهد التابعة للجهاز وهي مراكز بحثية ومعاهد علمية لكل واحد منها مهامها وأنشطتها.

5/1/2/2 المحدد الموحد لمصدر الموقع (URL)

يعرف العنوان الإلكتروني للموقع والمسمى بالمحدد الموحد للمصدر (url) Unifor resource loctor بأنه "مجموعة من الرموز هدفها تحديد مكان الخدمة أو الموارد على أساس مكان تخزينها على الشبكة (خصوصا شبكة الويب)

والبروتوكول اللازم للوصول إليها⁽³⁴⁾ وباستعراض العنوان الإلكتروني لموقع الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء وهو <http://www.campas.gov.eg/>

يتبين أنه قد توافرت فيه عدة صفات وهي :

(أ) تم استخدام الحروف الأولى من الاسم الكامل للجهاز وهو central Agency for Public Mobilization and Statistics وهذا جعل العنوان الإلكتروني له سهل التذكر والكتابة.

(ب) لأن الجهاز هيئة مستقلة غير تابعة لهيئة عليا كوزارة أو مؤسسة حكومية أخرى بل هو جهة حكومية مستقلة تابعة لرئاسة الجمهورية، ومن ثم لم يتم الإشارة في العنوان إلى أي اسم جهة أخرى.

(ج) اشتمل العنوان على الاختصار Gov وهو ما يدل على طبيعة هذا الجهاز باعتباره جهة حكومية.

(د) في نطاق هذا العنوان تم الإشارة إلى eg وهو رمز الدولة التي يوجد فيها الجهاز وهذا مهم لأنه يمكن تكرار مسمى هذا الجهاز في أكثر من دولة عربية.

6/1/2/2 الجمهور

يمثل تحديد فئات الجمهور المستهدف للموقع، وخصائصه واحتياجاته خطوة أساسية وأولية عند بناء موقع على شبكة الإنترنت، وعلى الرغم من تنوع المواقع الحكومية والتي يندرج تحتها مواقع الوزارات، ومواقع الهيئات والمؤسسات الرسمية، ومواقع البرلمان، ومجالس الوزراء، ومواقع المحافظات، وكذلك مواقع المؤسسات العسكرية والأمنية، فإن تلك المواقع الحكومية تقسم جمهورها إلى ثلاث فئات وفقا لمستوى تعاملاتها وهي :

أ) من الحكومة إلى الحكومة (G2G) Government to Government وهى تتضمن التعاملات الإلكترونية التي تتم بين القطاعات الحكومية بعضها بين بعض كالحصول على معلومات أو أخذ موافقة أو إجراء يحكم العلاقات بين الجهات الحكومية.

ب) من الأعمال إلى الحكومة (G2B) Business to Government أي خدمة يطلبها القطاع الخاص من الحكومة مثل التعاملات التي تتم بين الحكومة والبنوك والمقاولين وما يتم في مجال التجارة الإلكترونية.

ج) من المواطن إلى الحكومة (C2G) Citizen to Government أي المعلومات التي يرسلها المواطن أو المقيم من أجل طلب خدمة معينة^(٢٥). وقد بين موقع الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء طبيعة الجمهور المستهدف له بشكل ضمني في عبارة وردت على إحدى صفحاته حيث أنه "المصدر الرسمي لإمداد جميع أجهزة الدولة والهيئات والجامعات ومراكز الأبحاث والمنظمات الدولية بالبيانات والإحصاءات والتقارير التي تساعد على أعمال لتخطيط وتطوير ورسم السياسات واتخاذ القرارات"⁽²⁶⁾.

ويفهم من العبارة السابقة أن موقع الجهاز يركز على فئة واحدة فقط هي من الحكومة إلى الحكومة (G2G)، أي التعامل الإلكتروني داخل أجهزة الدولة على الرغم من أهمية الخدمات المتاحة بهذا الموقع للفئتين الثانية (B2G) والثالثة (C2G).

2/2/2 معايير البنية والتصميم

تهتم معايير البنية والتصميم بالملاحم المرئية للمواقع الإلكترونية، حيث تتناول التنسيق العام لصفحات الموقع سواء الرئيسية منها أو الفرعية وتوزيع محتوياتها، كما تتناول الألوان والخطوط والصور والرسوم والوسائط الموجودة

بالموقع، لأن لهذه العناصر تأثيرها على مستخدمي المواقع الإلكترونية، لذلك "تحرص المؤسسات المختلفة على إظهار مواقعها الإلكترونية بأفضل صورة باستخدام أساليب وطرق إبداعية مبتكرة لجذب انتباه المستخدمين لها وترغيبهم بالتجوال في صفحاتها، حيث أن سوء التصميم قد يؤدي إلى ملل المستخدم وعدم الرغبة في تصفح الموقع رغم احتوائه على معلومات غنية ومغرية"⁽²⁷⁾

1/2/2/2 الاتساق الداخلي للموقع (التنسيق العام لصفحات الموقع)

اتسمت صفحات الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء بعدة خصائص أولها البساطة في تصميمها، وهذا يتفق مع كونه موقعا لجهة حكومية ومن ثم فهو ليس بحاجة إلى وجود لأي نوع من الزخارف أو النقوش. كما أن هناك ثباتا في الإخراج الشكلي لجميع صفحات الموقع، حيث هناك إطار عام يشكل كل الصفحات ولكنه يوجد اختلاف في أسلوب عرض البيانات داخل هذا الإطار من صفحة إلى أخرى وذلك لاختلاف طبيعة البيانات المقدمة بها. وأيضا فالصفحات بالموقع غير مزدحمة بالبيانات عدا الصفحة الرئيسية التي تعد متخمة بدرجة كبيرة فهي مقسمة إلى أربعة أعمدة، يقدم كل عمود منها معلومات تختلف عن الآخر بالإضافة إلى شريط متحرك لأخبار الجهاز، وشريط آخر متحرك للإعلان عن أهم خدمات الجهاز، وصور ورموز متحركة للمحافظات لبيان تعداد كل واحدة على حدة، لذلك فالصفحة الرئيسية بهذا الموقع تحتاج إلى إعادة تصميمها للتخلص من هذا الازدحام غير المبرر، فمثلا العمود الثالث بالصفحة يذكر أبرز البيانات والإصدارات للجهاز وذلك بذكر مسماها ثم التعريف بها في سطور قليلة وبالضغط عليها يعطي التفاصيل المطلوبة، فكان يكفي ذكر عناوينها فقط، ومن يرغب في معرفة المزيد يستطيع الضغط عليها لتحقيق ذلك، انظر الشكل رقم (1) في الملحق رقم (1)، بالإضافة

إلى كل ما سبق فإن صفحات هذا الموقع تميزت بأن كل صفحة تحمل عنواناً خاصاً بها كما أن الموضوعات الفرعية المدرجة بها تحمل عنواناً خاصاً معبراً عنها.

كما أن هناك بعض الموضوعات المعروضة على الصفحة الرئيسية قد تم ذكرها أكثر من مرة في أكثر من مكان وهذا تكرر لا داعي له، فمثلاً التاريخ الإحصائي في أرقام، وقاعدة بيانات السكان ومؤشرات السكان والتعليم قد تم جمعها معاً في أيقونة بعنوان قواعد البيانات في قائمة المحتويات في الصفحة الرئيسية، ثم ذكر كل واحدة مرة أخرى على الصفحة الرئيسية، وهذا تكرر يجب التخلص منه بالاكتماء بها معاً في قواعد البيانات تحت مسمى هذه القاعدة وعمل قائمة منسدلة بها ثم حذفها كموضوعات من الصفحة الرئيسية.

2/2/2 الصور والرسوم والوسائط المتعددة

"تلعب الرسوم ووسائل الإيضاح دوراً مهماً في توضيح المعلومة والتعبير عنها، وينبغي أن تخدم النص، وأن تكون ملائمة للهدف من الموقع، بحيث لا تصرف انتباه المستفيد عن محتوى الموقع"⁽²⁸⁾. إلا أنه يجب عدم الإفراط في استخدام الصور والرسومات والوسائط المتعددة لأن ذلك يؤدي إلى انصراف الزائرين عن النص من ناحية، والبطء في تحميل صفحات الموقع من ناحية أخرى⁽²⁹⁾، وباستعراض صفحات موقع الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء تبين ما يلي :

1- هناك عدد محدود من الصور لبعض الشخصيات القيادية العاملة بالجهاز وهي ليست ضرورية، حيث يكفي عن هذه الشخصيات البيانات المتاحة عنها، كما أن هذه الشخصيات من الطبيعي أنها متغيرة مع مرور الوقت وهذا يعني الحاجة إلى تغيير هذه الصور، كما يوجد بعض الصور الأخرى وهي

ليست ثابتة بل متغيرة لأنها مصاحبة للأحداث والأخبار المتعلقة بأخبار الجهاز وليست صوراً شخصية.

2- أما عن الرسوم فهناك العديد من الرسوم البيانية والجداول الإحصائية، وهي هنا ضرورية لأنها مرتبطة بالبيانات المتاحة على موقع الجهاز وهي بيانات وأرقام إحصائية في الأساس.

3- لا يحوى موقع الجهاز وسائط متعددة [ملفات فيديو، صور متحركة] وإن كان هناك فيلم فيديو عن معهد التدريب على تكنولوجيا المعلومات وهو أحد المعاهد التابعة للجهاز وهذا الفيديو متاح على يوتيوب you tube، وكان يمكن إضافته على الموقع، ولكن بعد اختصاره لأن مدته كبيرة نسبياً إذ تصل إلى حوالي 12 دقيقة، وربما يكون له تأثير سلبي على الموقع من حيث سرعة تحميله.

3/2/2/2 الألوان

يجب عند تصميم صفحات الموقع الإلكتروني مراعاة اختيار الألوان الملائمة التي تتناسب مع طبيعة الموقع، حيث يجب "استخدام الألوان الجذابة المريحة مع ضرورة مراعاة انسجامها وعدم اختلاف الألوان من شاشة إلى أخرى للمحافظة على هوية الموقع"⁽³⁰⁾ وهذا ما تحقق بالنسبة لموقع الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، حيث تم استخدام لونين فقط بشكل ثابت لجميع صفحات هذا الموقع، وهما اللون الأبيض خلفية لصفحات الموقع، اللون الأزرق للإطار المحيط بتلك الصفحات، وهو اختيار موفق حيث "إن دراسة أجريت في ألمانيا أظهرت أن 46% من الرجال يعتبرون اللون الأزرق لونه المفضل وكذلك 44% من النساء، كما أن الكثير من المواقع المهنية أو مواقع خاصة بالشركات الكبرى تستخدم درجات مختلفة من الأزرق لأنه يرمز دائماً

إلى الجدية والمعرفة القوة⁽³¹⁾ أما عن الألوان المستخدمة في كتابة النص على صفحات موقع الجهاز، ففيه أربعة ألوان، وهى : اللون الأحمر للعناوين الرئيسية، والأزرق لكتابة الفقرات، وفي حالة الكتابة على الإطار الأزرق يكون النص باللون الأبيض كما في حالة قائمة المحتويات في الصفحة الرئيسية أما اللون الأسود فقد تم استخدامه بشكل محدود جداً.

4/2/2/2 الخطوط

يجب عند تصميم صفحات المواقع الإلكترونية اختيار الخطوط المناسبة سواء من حيث نوعها أو حجمها، حيث يفضل "استخدام بنط ملائم لا يقل عن 12 لتسهيل القراءة"⁽³²⁾، و "استخدام أحجام مختلفة من الخطوط في الموقع لتمييز العناوين عن المعلومات الأخرى عن طريق حجم الخط"⁽³³⁾ وفي موقع الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء تم استخدام نوعين من الخطوط أحدهما اسم الجهاز واسم الدولة التابع لها، أما النوع الآخر فقد استخدم لباقي المعلومات الأخرى المعروضة على صفحات الموقع. أما عن أبناط الكتابة المستخدمة هنا فهي متعددة حيث تم استخدام الأبناط 8، 10، 12، 14، 16 وهذا التعدد بهدف تمييز عنوان الموقع عن العناوين الرئيسية والعناوين الفرعية عن باقي النصوص المتاحة على صفحات الموقع.

3/2/2 معايير المحتوى

إن تحديد محتوى الموقع الإلكتروني يأتي في مرحلة تالية لخطوتين أساسيتين: الأولى أن يحدد القائمون على أمره الهدف من إنشائه، والثانية تحديد الخدمات المرجو تقديمها لمستخدمي الموقع. وهذا يعني ضرورة وجود مواعمة بين محتوى الموقع والهدف منه والخدمات المقدمة به. ويحكم المحتوى عدد من المعايير الفرعية نتناولها على النحو التالي :

1/3/2/2 التغطية

يغطي الموقع الحكومي في الغالب ثلاث فئات من المعلومات والبيانات هي:
(أ) **الفئة الأولى** : المعلومات المتعلقة بالجهة الحكومية التي يمثلها الموقع، وهي معلومات في معظمها بيانات إدارية، وقد قدم الموقع محل الدراسة هنا بيانات تعريفية عن الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، وقد تمثلت في بيانات عن المقر الرئيسي للجهاز ومكاتب فروع الإقليمية في محافظات مصر، والقرارات المتعلقة بإنشاء الجهاز، والهيكل التنظيمي للجهاز وقياداته، وكذلك بيانات من المعاهد والمراكز التابعة للجهاز، وأخبار عن أنشطة الجهاز وإصداراته.

(ب) **الفئة الثانية** : البيانات والمعلومات التي تسعى الجهة صاحبة الموقع إلى إتاحتها لمستخدميه والتي من أجلها تم إنشاء الموقع، وهنا فإن الموقع محل الدراسة يقدم البيانات الإحصائية التي غطت مختلف أوجه الحياة في مصر سواء السياسية أو الاقتصادية أو التعليمية أو التجارية أو غير ذلك.

(ج) **الفئة الثالثة** : وهي تختلف في محتواها عن الفئتين السابقتين، فهي عبارة عن الإعلانات التي قد تتوافر بالموقع وقد لا تتوافر، وهي إما أن تكون إعلانات تجارية أو غير تجارية ممثلة في الدعاية عن جهة حكومية أخرى قد ترتبط بالجهة صاحبة الموقع، وقد لا ترتبط ولكن تتفق في أنهما في منظومة حكومية واحدة. وفي موقع الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء محل الدراسة نجد إعلانا تجاريا واحدا فقط عن مناقصة خاصة بالجهاز.

ويجب أن تتصف البيانات والمعلومات المتاحة بالموقع الحكومي بفئاتها الثلاث السابقة بالمصادقية، وهذا يتحقق بأن المسؤولين عن الموقع الحكومي يتحرون الدقة والموضوعية في البيانات المتاحة بالموقع، وبالنسبة للموقع محل

الدراسة فإن الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء هو المسئول عن الموقع وهو الجهة الرسمية الحكومية التي تتفرد بمسئوليتها عن البيانات الإحصائية في مصر، وهذا في ذاته يؤكد توافر تلك الصفات بما هو متاح لموقع الجهاز من بيانات ومعلومات.

2/3/2/2 اللغة

إن معيار اللغة هنا يقصد به تحديد اللغة أو اللغات التي يتم بها عرض البيانات داخل صفحات الموقع الإلكتروني، و "العامل الأساسي الذي يتحدد بناء عليه لغة أو لغات الموقع هو الجمهور المستهدف، والذي يتوقع أن يستخدم الموقع، وبالطبع كلما تعددت لغات الموقع اتسع نطاق استخدامه وزاد جمهور المستفيدين منه"⁽³⁴⁾. وقد تم إتاحة موقع الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء بلغتين، اللغة العربية باعتبارها اللغة الرسمية للدولة التي يقع فيها الجهاز، واللغة الانجليزية باعتبارها أكثر اللغات انتشاراً على المستوى الدولي. وقد تبين وجود اختلاف بين صفحات الموقع المتاحة باللغة العربية وبين صفحاته المتاحة باللغة الانجليزية، وهذا الاختلاف قد أخذ شكلين: أولهما أن بعض صفحات الموقع تم إتاحتها بالعربية ولم يتم إتاحتها بالانجليزية، وهذا يمكن استنتاجه من المقارنة بين قائمة المحتويات في الصفحة الرئيسية بالموقع المتاحة باللغة العربية والتي تتضمن اثنتي عشرة أيقونة، وقائمة المحتويات باللغة الانجليزية التي اشتملت على عشر أيقونات فقط وهذا الفارق لغياب أيقونة (البيانات الوصفية) ويندرج تحتها خمسة عناوين فرعية وأيقونة (قواعد البيانات)، انظر الشكل رقم (1)، ورقم (2) في الملحق رقم(1)، أما خريطة الموقع فأننا نجد أنها باللغة العربية تشمل 39 عنوانا بينما هناك 32 عنوانا فقط مدرجة في خريطة الموقع باللغة الانجليزية انظر الشكل رقم(4)، ورقم(5) في

الملحق رقم (1)، أما الشكل الآخر للاختلاف فهو أن بعض صفحات الموقع المتاحة باللغة العربية تم إتاحتها باللغة الإنجليزية ولكن مع اختلاف المحتوى، ومثال ذلك في أيقونة (من نحن) والتي اختلفت في محتواها المقدم باللغة العربية عما هو مقدم باللغة الإنجليزية وهذا الاختلاف بشكله يحتاج إلى مراجعة لأنه يفضل توحيد شكل وكم وترتيب المعلومات مع اختلاف اللغات، وبطبيعة الحال الشكل الخارجي للموقع وأقسامه.

3/3/2/2 الحداثة

الحداثة سمة يجب أن تتميز بها المواقع الإلكترونية عن غيرها من مصادر المعلومات الأخرى خاصة التقليدية، وهذا يتطلب من المسؤولين عن المواقع عمل مراجعة دورية للبيانات المتاحة بها والتي يتحدد مداها الزمني وفقا لطبيعة هذه البيانات، وبفحص محتوى الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء في ضوء معيار الحداثة يتبين ما يلي :

(1) لم يقدم موقع الجهاز لمستخدميه تاريخ إنشاء الموقع الذي يساعدهم على تحديد مدى تقادم أو حداثة المعلومات المتاحة عبر هذا الموقع.

(2) لم يبين الموقع كذلك تاريخا لتحديث بياناته، وهذا يرجع لسببين هما :
(أ) أن البيانات المتاحة عبر موقع الجهاز تأخذ اتجاهين أحدهما راجع بمعنى أنها تغطي فترة تعود إلى الوراء زمنيا، مثال ذلك يقدم الموقع أول تعداد لسكان مصر عام 1882، كما يقدم العديد من الإحصاءات التي تعود إلى القرن التاسع عشر والقرن العشرين، وهذه البيانات لا تحتاج إلى تحديث لأنها بيانات تاريخية.

(ب) أما عن الاتجاه الآخر للبيانات الإحصائية المتاحة بموقع الجهاز فهي جارية الصدور، وهذه تحتاج إلى تحديث إلا أنها متباينة في فترات تغطيتها ومن

ثم تتباين في فترات المراجعة والتحديث، فهناك بيان بتعداد السكان في مصر على الصفحة الرئيسية في الوقت الحالي، وهو متغير في محتواه في أقل من الدقيقة، بينما هناك إحصاءات يتم إعدادها بشكل دوري ويتراوح صدورها ما بين شهر إلى عام، ومن ثم تحتاج بعض البيانات إلى مراجعة وتحديث شهري، وبعضها إلى مراجعة وتحديث كل شهرين أو بشكل سنوي والتحديث لهذه البيانات في بعضها جيد مثال ذلك النشرة المعلوماتية الشهرية نجد أن العدد المتاح في أكتوبر 2013 يغطي سبتمبر 2013م، بينما في البعض الآخر نجد فارقاً زمنياً كبيراً بين تاريخ الصدور والتغطية مثال ذلك النشرة السنوية للإحصاءات الثقافية (قصور الثقافة) التي تم إتاحتها ديسمبر 2013م، نجد أن عددين أحدهما يغطي عام 2010م والآخر 2011م. وبالمثل النشرة السنوية للخدمات الصحية (علاج المواطنين على نفقة الدولة) حيث المتاح منها في ديسمبر عام 2013م، عددان: أحدهما يغطي عام 2010م، والآخر 2011م.

4/2/2 معايير الإتاحة والاستخدام

وهي مجموعة من المعايير المتعلقة بكيفية إتاحة الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء على شبكة الإنترنت، والتي لها دورها في تحقيق فاعلية استخدام هذا الموقع من جانب مستخدميه، وهذه المعايير هي:

1/4/2/2 إمكانية الوصول إلى الموقع

ويقصد بها تحديد الطرق والسبل التي يمكن أن يسلكها الباحثون عن موقع الجهاز للوصول إليه في حالة عدم معرفتهم بالعنوان الإلكتروني لهذا الموقع (url) وهذه الطرق هي:

أ- محركات البحث

عند البحث عن موقع الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء على شبكة الإنترنت في عدد من محركات البحث وهي محرك جوجل، ياهو، بنج، تبين عدم ظهور عنوان موقع الجهاز (url) في الصفحات الثلاث الأولى، بل أيضا في الصفحات التالية في نتائج البحث في هذه المحركات، ولكنه ظهر فقط من خلال روابط أخرى على هذه المحركات وهو ما سوف يتم تناوله في الطريقتين الأخريين للوصول إلى الموقع. وغياب عنوان موقع الجهاز عن محركات البحث المشار إليها يعني أن هناك مشكلة تتعلق بتيجان الميتاداتا بالموقع، وهذا ما يوضحه لنا استخدام برنامج meta checker " والذي يعد من أفضل برامج تحليل وتقييم الميتاداتا التي تحرص على إظهار جميع تيجان الميتاداتا الموجودة بالموقع، مع عرض تقييم مفصل لتيجان العنوان Title tag والوصف Description meta tag والكلمات المفتاحية Keyword meta tag و الزواحف Robot meta tag والتي تعد أكثر تيجان الميتاداتا أهمية بالنسبة لمعظم محركات البحث التي تدعم الميتاداتا"⁽³⁵⁾. وتبين من فحص موقع الجهاز أن كلا من تيجان الوصف والزواحف غير موجودة وهناك توصية بإضافة هذه التيجان، أما عن تيجان الكلمات المفتاحية وتيجان العنوان فهي موجودة ولكنها غير جيدة، فبالنسبة لتيجان العنوان علاقته بالمحتوى تحققت بنسبة 40%⁽³⁶⁾ أنظر الشكل رقم (1) التالي، وهذا يعني أن القائمين على أمر هذا الموقع لم يقوموا بتهيئة الموقع لمحركات البحث.

ج- المواقع الأخرى ذات الصلة :

تبين من البحث عن موقع الجهاز أن عددا من المواقع للهيئات المتخصصة وكذلك عددا من البوابات الحكومية على شبكة الإنترنت قد قدمت رابطا لموقع الجهاز وهذه المواقع والبوابات هي :

- البوابة الإلكترونية لمحافظة القاهرة.
- البوابة الإلكترونية لمحافظة الإسكندرية.
- أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا.
- الهيئة العامة لتنمية الثروة السمكية.

-United nations population fund

- Statistics bureau (Japan)

ويتضح مما سبق أن الوصول إلى الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتعبة العامة والإحصاء لا يتم بشكل مباشر من خلال محركات البحث، بل يتم من خلال استخدام أدلة المواقع أو مواقع أخرى ذات الصلة.

2/4/2/2 سرعة الموقع

تعد سرعة الموقع من بين العوامل التي تؤثر على اتجاه المستخدمين نحو استخدام الموقع على الشبكة بالسلب أو الإيجاب، ويقصد بها المدة الزمنية المستغرقة في تحميل صفحات الموقع. وهناك عدد من البرامج التي يتم الاستعانة بها في قياس سرعة الموقع، وقد تم الاستعانة باثنين منها في قياس سرعة تحميل الموقع محل الدراسة، وهي برنامج Pingdom website speed test⁽³⁷⁾، وبرنامج meta tags⁽³⁸⁾، وقد اختلف هذان البرنامجان فيما بينهما من حيث تحديد المدة الزمنية المستغرقة في تحميل موقع الجهاز، حيث حدد البرنامج الأول المدة 15.87 ثانية، بينما حدد البرنامج الثاني 10.8 ثانية، وعلى الرغم من الاختلاف بينهما في تحديد المدى الزمني للتحميل فإنهما يتفقان في أن هذا

الموقع بطيء في التحميل، وهذا يرجع إلى أن حجم هذا الموقع كبير حيث أشار برنامج Pingdom website speed test إلى أن صفحات تشغل 2.9 MB بينما أشار برنامج meta tags إلى أن صفحاته حجمها 14691 بايت، كما يرجع إلى ارتفاع عدد المترددين على الموقع، حيث بلغ في اليوم الواحد وفقا لبرنامج Softlayer.com/one-platform إلى 1.999 زائر يومي، 60.841 شهريا أما سنويا فكان 729.606 زائرا⁽³⁹⁾. كما أن عدد العناوين الفرعية داخل الموقع بلغت 64 عنوانا (urls) وهو عدد كبير وأن كان ليس بالسيئ، حيث أنه لا يزيد عن مئة.

3/4/2/2 التصفح

تتيح المواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت عددا من الأدوات لمستخدميها تمكنهم من الملاحقة والتجول بين صفحاتها بشكل يحقق الوصول إلى المعلومات في أقل وقت وجهد ممكن، وهذه الأدوات هي :

1- **خريطة الموقع** : وهي بمثابة قائمة بمحتويات الموقع حيث تعكس عناوين الأقسام الرئيسية وكذلك الفرعية، ولكن في ترتيب إما هجائيا أو فئويا، ولكل اتجاه منهما مميزاته وعيوبه، وفي الاتجاه الثاني منهما (الفئوي) هناك أسلوبان أولهما الشكل الكامل (full) وفيه يتم عرض كافة العناوين المدرجة بالموقع في شكل هرمي حيث تذكر العناوين للأقسام الرئيسية ثم تحت كل قسم منهم تدرج الأقسام الفرعية، أما الأسلوب الثاني وهو المقيد (restricted) ففيه يكفي بعرض عناوين الأقسام الرئيسية فقط، ولكن عند الضغط على أي منها تظهر العناوين الفرعية المدرجة تحتها⁽⁴⁰⁾. وبالنظر إلى خريطة الموقع الإلكتروني "الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء" يتبين ما يلي :

1) لم ترتب العناوين المدرجة في الخريطة هجائياً، كما لم ترتب فئوياً حيث لم يذكر فيها الأقسام الرئيسية ثم الأقسام الفرعية التابعة لها، بل نجد بعض الأقسام الرئيسية دون ذكر ما حوته من عناوين فرعية، مثال ذلك أيقونة في الصفحة الرئيسية بعنوان "من نحن" ومدرج تحتها ثلاث عناوين فرعية، وقد وردت تلك الأيقونة في الخريطة دون بيان العناوين الثلاثة الفرعية لها، والعكس حيث هناك عناوين لأقسام فرعية أدرجت في الخريطة دون ذكر عناوين الأقسام الرئيسية التي تتبعها مثال ذلك أيقونة "المراكز والخدمات" في الصفحة الرئيسية لم تدرج في الخريطة ولكن ذكرت كل أسماء المراكز التي أدرجت تحتها.

2) غياب بعض العناوين الفرعية الموجودة في الموقع عن الخريطة، مثال ذلك أيقونة "المؤشرات" في الصفحة الرئيسية، مدرج تحتها احد عشر مؤشراً، لم يدرج في الخريطة منها سوى ستة مؤشرات فقط، وهذا يعنى أن الخريطة لا تعكس كل محتوى الموقع.

3) وجود عناوين في الخريطة تختلف في المسمى وتتفق في المحتوى، مثال ذلك "الإحصاءات" و "قواعد البيانات" كلاهما في الخريطة، وبالضغط عليهما نجد أن المحتوى واحد.

ب- **القوائم المنسدلة** : وهي "عبارة عن قائمة بالعناوين الفرعية تظهر عندما نقف بالفأرة على العنوان الرئيسي الذي يتضمن تلك العناوين الفرعية. ويحال من كل عنوان فرعي إلى صفحته في الموقع"⁽⁴¹⁾ وتتوفر هذه الأداة في موقع الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء

ج - **الروابط الداخلية** والتي تساعد على التحول والحركة بين صفحات الموقع، وهذه لم يتوفر منها في موقع الجهاز سوى رابطة واحدة، وهي الخاصة بالرجوع إلى الصفحة الرئيسية وذلك باستخدام الكلمة الرئيسية في كل

صفحة من صفحات الموقع، بينما الروابط الأخرى وهى روابط الانتقال بين الصفحات وذلك بالانتقال إلى الصفحة التالية والرجوع إلى الصفحة السابقة، وربط القفز داخل الصفحة الواحدة، فلم يتم استخدام أي منها.

د- **متتبع الأثر** وهى إيقونة توجد في أعلى صفحات الموقع تبين للمستخدم العلاقة بين الصفحة التي تقف عليها والصفحات ذات الصلة بها، ويمكن من خلالها الرجوع إلى أي منها، وهذه الأداة موجودة في موقع "الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء" وإن كانت في بعض الحالات طويلة نسبياً.

4/4/2/2 البحث

يحوى الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء كما كبيرا ومتوعا من البيانات والمعلومات، حيث نجد بيانات وجدول إحصائية، وكذلك معلومات تعريفية بالجهاز، والمراكز والمعاهد التابعة له، بالإضافة إلى بيانات عن إصدارات الجهاز وعدد من الأجهزة الحكومية الأخرى، لذلك أتاح موقع الجهاز عددا من الأدوات التي يمكن من خلالها استرجاع بيان أو معلومات محددة بسرعة ودقة دون الحاجة إلى استعراض محتويات الموقع بالكامل وهذه الأدوات هي:

أ) محرك بحث وهو موجود في الصفحة الرئيسية وكذلك الصفحات الأخرى للموقع، وهو محرك بحث بسيط داخلي صمم للموقع، ومن المفترض أن يتم من خلاله استدعاء أي بيان أو معلومة متاحة على صفحات هذا الموقع. ولكن باستخدامه تبين عكس ذلك، فعند البحث عن "مركز التدريب على تكنولوجيا المعلومات" وهو أحد المراكز التابعة للجهاز ويشغل صفحة من صفحات الموقع نجد أن الإجابة لا توجد نتائج للبحث، وكذلك بالبحث عن "المعهد العالي لنظم المعلومات الإحصائية والجغرافية" تكون نفس النتيجة. ولكن

بالبحث عن كلمة معلومات وهي إحدى الكلمات الموجودة في مسمى كل من المركز والمعهد، نجد نتائج البحث تضم كلا من المركز والمعهد. وكم تم البحث عن بيان بإعداد "الكتب والكتيبات المؤلفة والمترجمة عام 2012م"، وعلى الرغم من وجود جدول إحصائي يتضمن هذا البيان على الموقع الجهاز، فقد كانت نتيجة البحث بعدم وجود نتائج، ولكن بالبحث بكلمة الكتب تم العثور على كل ما يتعلق بها من نشرات وإصدارات إحصاءات، وهذا يعني أنه للحصول على النتائج المرجوة باستخدام هذا المحرك للبحث يتم استخدام إحدى الكلمات الدالة فتظهر في الموضوع المبحوث عنه أو فيه.

ب) البحث بالحروف، وهو عنوان فرعي موجود تحت أيقونة البحث في الصفحة الرئيسية، وبالضغط عليها نجد صفحة فرعية، تشمل كشافا هجائيا بعناوين الإحصائيات والنشرات والكتيبات، ولكن الترتيب الهجائي المتبع غير دقيق حيث تم الالتزام فيه بالحرف الأول فقط من العناوين المدرجة، كما أن هناك خطأ في الترتيب تمثل في احتساب (أل) التعريف جزءا من الترتيب، وعدد العناوين المدرجة في الكشاف قد بلغت 229 عنوانا.

ج) البحث بالدورية والمصدر وهو عنوان فرعي متاح أيضا تحت أيقونة البحث في الصفحة الرئيسية، وهو عبارة عن محرك بحث يتم البحث فيه من خلال عنوان الإصدار سواء كانت نشرة أو كتيباً أو بياناً إحصائياً، أو من خلال الجهة الصادرة لهذه العناوين، أو من خلال طريقة الصدور (شهري، سنوي أو غير ذلك) ويمكن البحث بالاثنتين أو بالاحتمالات الثلاثة السابقة، أي انه يمكن إجراء بحث بسيط أو متقدم، وعدد العناوين المدرجة هنا 41 عنوانا، أما عدد الجهات الحكومية المدرجة هنا فيبلغ 25 جهة من بينها الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، إلا أنه لوحظ أن من هذه الجهات 8 جهات فقط لها

عناوين مدرجة في هذا المحرك، بينما باقي الجهات الحكومية وعددها 17 جهة ليس لها أي أصدارة للبحث عنها وغير معروف سبب إدراجها هنا .

5/4/2/2 سياسة الخصوصية وتأمين الموقع

أ- سياسة الخصوصية

تضع بعض المواقع الإلكترونية شروطا لاستخدام البيانات المتاحة عبر صفحاتها وذلك لحماية الملكية الفكرية وحقوق النشر لتلك البيانات، ففي موقع الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء نجد أن المسؤولين عن الموقع قد خصصوا صفحة بعنوان "حقوق الاستخدام" نصت على شروط محددة لاستخدام البيانات الموجودة بهذا الموقع وأن مخالفة تلك الشروط تعني المسائلة القانونية لأن "جميع المواد الموجودة في هذا الموقع بما في ذلك الصور والبرمجيات وقواعد البيانات والتصوير والرسومات والعلامات المصرية والمعاهدات الدولية والمظهر العام وغيرها من المحتويات محمية بحقوق الملكية الفكرية وحقوق النشر المنصوص عليها في القوانين المصرية والمعاهدات الدولية"⁽⁴²⁾.

بالإضافة إلى هذا قد تم بيان أن البيانات والمعلومات المتعلقة لمستخدمي الموقع والتي تم إرسالها إلى الموقع من جانب المستخدمين هي بيانات سرية وغير متاحة للآخرين. انظر الشكل رقم(6) في الملحق رقم(1).

ب) حماية وتأمين الموقع

تحتاج المواقع الإلكترونية إلى "برامج الحماية اللازمة التي تمنع القرصنة على الإنترنت من السطو على المواقع والبحث في محتوياتها أو سرقتها، بالإضافة إلى برامج مقاومة الفيروسات التي تعمل على حماية الموقع من الفيروسات التي يمكن أن تدمر صفحاتها"⁽⁴³⁾ . وبالنسبة لموقع الجهاز، فليس هناك ما يشير إلى استخدام برنامج محدد لحماية هذا الموقع، وهذا تم استنتاجه

من أن "المواقع المؤمنة باستخدام برامج الحماية تبدأ عادة بعنوان https وحرف S يشير إلى أن هذا الموقع مؤمن ضد الاختراق، كما أنها تقوم بوضع الرابط أو الشعار الخاص بهذه البرامج في الصفحة الرئيسية"⁽⁴⁴⁾، وهذا غير محقق في موقع الجهاز.

6/4/2/2 التفاعلية

"وتعني تبادل الأدوار بين كل من المرسل والمتلقي، وتكون الرسالة بينهما ثنائية الاتجاه وتبادلية"⁽⁴⁵⁾، وهذا يكون بخلق نوع من التواصل بين المستفيد والموقع وذلك من خلال عدة سبل منها إتاحة الفرصة للمستفيدين لإبداء آرائهم في الموقع، وما يقدمه من الخدمات، والاستفادة من ذلك في تطوير الموقع وتحسين خدماته، وهذا يتحقق بان تكون على الصفحة الرئيسية للموقع الدعوة للمستفيدين لإرسال آرائهم والرد عليها. كما أن وجود عداد الزوار بالموقع هو نوع من التفاعل لأنه "يعطي انطباعا لدى المتصفحين عن الأهمية التي تمثلها زيارتهم لدى صاحب الموقع، كما أن ذلك يوفر إحصائية مهمة عن عدد الأشخاص الذين قاموا بزيارة الموقع مما يمكن أن يفيد في عمل الدراسات المقارنة، كما يمكن أن يفيد في تطوير الموقع"⁽⁴⁶⁾، وفي موقع الجهاز المركزي للتعبيئة العامة والإحصاء لا يوجد أي من الطرق السابقة بل هناك أسلوب آخر للتفاعل مع المستفيدين من موقع الجهاز وقد تمثل في الصفحة الرئيسية حيث هناك تصويت للمستفيدين لبيان رؤيتهم للموقع من خلال إعطاء درجة فقط دون إبداء الأسباب في تحديد أو إعطاء هذه الدرجة، وأسلوب التصويت تحكمه عدة معايير "منها أنه لا يجوز للزائر أن يقوم بالتصويت لنفس الموقع أكثر من مرة واحدة، سواء كان ذلك خلال نفس الزيارة أو خلال زيارة مختلفة"⁽⁴⁷⁾، وهذا قد تم اختباره في موقع الجهاز وتبين أن هذا المعيار متحقق في هذا الموقع.

7/4/2/2 الاستقرار والثبات

"يقصد باستقرار الموقع إتاحتة بشكل دائم، ولا يتم اختفاؤه أو اختفاء أحد عناصره"⁽⁴⁸⁾. وهذا المعيار يعد مطلباً أساسياً يجب توافره في المواقع الإلكترونية بصفة عامة والحكومية منها بشكل خاص، نظراً لما تقدمه هذه المواقع من خدمات لقطاع عريض ومتنوع من جمهور المستخدمين، وقد تبين من خلال تتبع موقع الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء خلال فترة البحث أن معيار الثبات والاستقرار قد توافر في هذا الموقع سواء بالنسبة لعنوانه الإلكتروني أو بالنسبة لمكوناته من حيث عدم اختفاء إحدى صفحاته أو مكوناته. كما يتميز هذا الموقع بأن حدد لمستخدميه في نهاية كل صفحة من صفحاته درجة الدقة ومقياس الشاشة التي تحقق لهم أفضل مشاهدة للموقع.

إلا أن هناك نوع آخر من التغيير يتم في هذا الموقع والذي يتمثل في ثلاث إضافات على صفحاته خلال تتبعه في فترة البحث وهي على النحو التالي:

- 1- ظهور أيقونة جديدة في قائمة المحتويات المدرجة في الصفحة الرئيسية ليصبح عددها 12 أيقونة بدلاً من 11، وهذه الأيقونة بعنوان قواعد البيانات وهي تحوى موضوعات موجودة من قبل على الصفحة الرئيسية وهي: قاعدة بيانات السكان، مؤشرات السكان والتعليم، التاريخ الإحصائي، وكل ما حدث هو جمعها معا تحت أيقونة جديدة.

- 2- ظهور عنوان فرعي جديد إلى أيقونة إصدارات الجهاز وهو إحصاءات النوع الاجتماعي.

- 3- إضافة خدمة جديدة لمستخدمي الموقع وهي خدمة الاستعلام والاستفسار مع تحديد مواعيد الاتصال بالمسؤولين عنها. انظر الشكل رقم (3) في الملحق

رقم (1)

وهذه الإضافات إلى موقع الجهاز تعني أن المسؤولين عن الموقع يقومون بمراجعة محتوياته بشكل دوري بهدف تطوير أدائه وتحسين خدماته، إلا أنه لوحظ عدم الإعلان عن هذه الإضافات، حيث "يجب العمل على الإعلان عن أي إضافة لمحتوى الموقع سواء بالتتويه عنها في الصفحة الرئيسية أو وضع رمز جديد new أمام العنصر المضاف حديثاً أو وجود أيقونة ICON تسمى ما الجديد؟ what is New تعطى ضوء إذا أضيف عنصر جديد ليضغط عليها ويحصل من خلالها على ما تم إضافته"⁽⁴⁹⁾.

8/4/2/2 الروابط الخارجية

قدم موقع "الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء" لمستخدميه مجموعة من الروابط الخارجية لعدد من الجهات الحكومية وغير الحكومية، سواء على المستوى العربي أو الدولي، وهو يقسم هذه الجهات إلى فئتين، فئة الجهات العاملة في مجال الإحصاء وعددها 109 مركز إحصائي في 109 دولة في مختلف أنحاء العالم. أما الفئة الثانية فهي روابط لجهات ذات صلة لموقع الجهاز منها الجهة العليا التي يتبعها الجهاز وهي موقع رئاسة الجمهورية، بالإضافة إلى روابط لعدد من الوزارات المصرية والعربية وعددها 26 رابطاً، وبالمثل يقدم الموقع روابط لعدد من الوزارات وهيئات أجنبية وعددها 18 رابطاً، كما يقدم روابط لستة عشر موقعاً لعدد من الصحف سواء المصرية أو العربية أو الأجنبية وبذلك يكون مجموع الروابط الخارجية المتاحة بالموقع قد بلغ 169 رابطاً وهو عدد كبير نسبياً، وهذا يرجع إلى أن هناك روابط ليس مكانها هنا، مثل الروابط للصحف، ورابط لمكتبة الإسكندرية. وقد تم استخدام بعض الروابط الخارجية المتاحة بالموقع وتبين أنها فعالة لأنه "ينبغي أن يحرص الموقع على تحديث كافة الروابط والتأكد من أنها ما زالت موجودة ولم يحدث

لها انتقال أو إلغاء، حيث ينبغي ألا يشتمل الموقع على ما يعرف بالروابط الميتة التي لا تحيل إلى شيء⁽⁵⁰⁾.

5/2/2 معايير الخدمات

ينبغي أن يكون هناك توافق بين الخدمات المتاحة بالموقع الإلكتروني للجهة الحكومية وبين المهام والوظائف التي تقوم بها تلك الجهة، وكذلك الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، ولقياس مدى تحقق ذلك في الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء سيتم استعراض الخدمات المتاحة بهذا الموقع، وهي على النحو التالي :

1/5/2/2 خدمة إتاحة البيانات الإحصائية

"يعتبر الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء بمقتضى قرار السيد رئيس الجمهورية رقم 2915 لعام 1964 المصدر الرسمي لجمع البيانات والمعلومات الإحصائية وإعدادها وتجهيزها ونشرها وإعطاء الطبيعة الرسمية للأرقام الإحصائية في جمهورية مصر العربية"⁽⁵¹⁾ وهو يهدف بذلك إلى "نشر للإحصاءات وزيادة استخدامها ودعم ترسيخ النظام الإحصائي الوطني"⁽⁵²⁾ لذلك كان طبيعياً أن تكون البيانات والمعلومات الإحصائية هي المكون الأساسي للمعلومات والبيانات المتاحة بالموقع الإلكتروني لهذا الجهاز، فهي الأكثر كما وتنوعاً، وقد أخذت شكلين : أحدهما مباشر والآخر غير مباشر، وهي تغطي في معظمها ملامح الحاضر، إلا أن منها ما يرسم صورة الماضي، وقد تم إتاحة المعلومات والبيانات الإحصائية من خلال عدة أيقونات هي:

أ- الإحصاءات وهي مقسمة إلى مجموعتين أولهما الإحصاءات المتاحة مجاناً والأخرى المتاحة مقابل الاشتراك، وكل مجموعة منها تغطي عدداً من الموضوعات مثل إحصاءات التجارة، إحصاءات التعليم وغير ذلك.

ب- قواعد البيانات وهي تشمل ثلاث قواعد هي

ب/1. قاعدة بيانات السكان : وهي تحوى تعداد سكان مصر لعامي 1996م، 2006م وفقا لعدد من المؤشرات، إلا أنه في مقدمة هذه القاعدة الحديث عن نوى الاحتياجات الخاصة والإعاقات يفهم منه أنها مقصورة عليهم فقط، غير أن هذه القاعدة لم تقتصر على تقديم الإحصاءات المتعلقة بهذه الفئة، وإنما شملت غيرهم.

ب/2. مؤشرات السكان والتعليم : وهي قاعدة بيانات تحتوى على 139 مؤشرا وتغطي قطاعات مختلفة مثل التعليم، البيئة، الصحة وغير ذلك، وقد قام قطاع الإحصاءات السكانية بالجهاز بإعداده وفقا لعام 2012م.

ب/3 التاريخ الإحصائي : وفيه تختلف البيانات والمعلومات الإحصائية عن كل ما هو مقدم بالموقع هنا، وهو اختلاف في التغطية الزمنية، حيث نجد أن البيانات والمعلومات الإحصائية راجعة بمعنى أنها تغطي فترات سابقة رجع بعضها إلى القرن التاسع عشر حيث أول تعداد لسكان مصر في عام 1882م، وتمتد التغطية هنا لتصل إلى العقد الأول من القرن الواحد والعشرين.

ج- البيانات الوصفية : وهي قائمة بالمسوح التي قام بها الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء في الفترة من عام 2004م حتى عام 2013م.
د. المؤشرات: وتحوي عددا من الجداول الإحصائية التي تغطي عددا من الموضوعات مثل التعليم، والسياحة، الصناعة وغير ذلك.

هـ - إحصاءات هامة : وهي أيقونة موجودة على الصفحة الرئيسية، وغير مدرجة في خريطة الموقع وهي عبارة عن خليط من بعض الجداول الإحصائية المدرجة من قبل تحت إيقونة (مؤشرات) مثل الحركة السياحية أو

بيانات إحصائية مدرجة في بعض إصدارات الجهاز مثل "النشرة المعلوماتية الشهرية".

2/5/2/2 خدمة الإعلان عن إصدارات الجهاز

يقوم "الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء" بإصدار العديد من الأعمال الإحصائية الإلكترونية والمطبوعة، يأتي في مقدمتها "الكتاب الإحصائي السنوي" الذي صدر لأول مرة عام 1909م باللغة الإنجليزية ثم من عام 1910 باللغة العربية، كما يصدر الجهاز كتيبين أيضا بشكل سنوي هما "مصر في أرقام"، و"اللمحة الإحصائية"، وبالإضافة إلى هذه العناوين الثلاثة، هناك أنواع أخرى من الإصدارات للجهاز، تم إدراجها جميعها تحت أيقونة في الصفحة الرئيسية بعنوان "إصدارات الجهاز" وهذه الأنواع هي :

- أدلة وتصانيف.

- نشرات إحصائية.

- دراسات إحصائية.

كما شملت الأيقونة، أيضا ما يلي :

- مراحل الأبحاث الميدانية " وهو بيان بالأبحاث التي ما زالت قيد التنفيذ.

- "دليل الإصدارات" وهو دليل حصري لكل ما يصدره الجهاز، وهو متاح إلكترونيا على الموقع.

- "أسعار النشرات" وهي قائمة أيضا لحصر إصدارات الجهاز، وقد تم تكرار هذه القائمة مرة أخرى تحت أيقونة "خدمة العملاء" بعنوان: تكلفة النشرات" وهو تكرار غير مبرر كما أن هناك حصرا أيضا لشكل آخر لإصدارات الجهاز ولكن بعيد جديد وهو البعد الزمني حيث هناك حصر لإصدارات الجهاز في عامي

2012/2011م بعنوان "الخطة الزمنية لنشر الدراسات الإحصائية" والبرنامج الزمني للإصدارات عام 2014/2013م.

3/5/2/2 خدمة الإعلام بمكاتب الفروع الإقليمية للجهاز

يقدم الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء " قائمة بمختلف مكاتب الفروع الإقليمية للجهاز في أنحاء مصر، وهو بذلك يتيح لأفراد المجتمع المصري المقيمين خارج مدينة القاهرة الموجود بها المقر الرئيسي للجهاز التواصل معه والحصول على ما يحتاجون إليه. وهذه القائمة مدرجة تحت أيقونة خدمة العملاء، وفيها نجد عن كل فرع المحافظة الموجود بها ورقم التليفون والعنوان.

4/5/2/2 خدمة إتاحة البريد الإلكتروني للعاملين بالجهاز

على الرغم من وجود أيقونة بالموقع بالبريد الإلكتروني للعاملين بالجهاز فإنه بالضغط عليها تبين أن هناك مشكلة في استخدام هذه الأيقونة بالموقع فهي غير مفعلة لمستخدمي الموقع وربما تكون هذه خدمة متاحة للعاملين في الجهاز فقط. وهذا منطقي لأنه ليس هناك حاجة لإتاحة هذه الخدمة لكل مستخدمي الموقع، لأن كل الراغبين في التعامل مع الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء سواء بشكل مباشر أو خلاله موقعه، لن يحتاجوا إلى التعامل مع كل العاملين به، بل فقط التعامل مع المكلفين بتقديم خدمات للجمهور أو المسئولين عن موقع الجهاز.

5/5/2/2 خدمة الأجنحة الإلكترونية

تهدف الأجنحة الإلكترونية إلى إعلام مستخدمي الموقع بأبرز الأنشطة والأحداث المستقبلية، وخلال فترة محدودة قد تغطي شهرا أو عدة أشهر، وقد تمتد لتصل إلى عام. وبالنسبة للموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتعبئة العامة

والإحصاء" فهناك أيقونة على الصفحة الرئيسية بعنوان: "البرنامج الزمني للإصدارات للعام 2014/2013م، وبالضغط عليها نجد صفحة فرعية، تحمل عنوان "أجندة 2014/2013م وهي تحوى قائمة بعناوين النشرات والدراسات والدوريات الإحصائية التي سوف يصدرها الجهاز خلال الفترات المقبلة والتي تبدأ من يوليو 2013م وتنتهي في يونيو 2014م ولكن دون ذكر أي معلومات عن أنشطة ومهام أخرى سوف ينجزها الجهاز خلال تلك الفترة المغطاة، وربما هذا لاعتبار أن أهم انجازات الجهاز هي إتاحة المعلومات والبيانات الإحصائية من خلال إصداراته المختلفة. وعند استعراض خريطة الموقع يتبين غياب هذه الأيقونة " أجندة 2014/2013م، ولكن هناك أيقونة أخرى بعنوان "الخطة الزمنية لنشر الدراسات والنشرات الإحصائية" وبالضغط عليها نجد 107 عنوانا لأعمال إحصائية أصدرها الجهاز خلال السنة السابقة على هذا العام الحالي، وهي فترة لمدة عامين من يوليو 2010م حتى يونيو 2012م.

6/5/2/2 خدمة إتاحة بعض إصدارات الجهاز إلكترونيا

يشير الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، في قائمة " أسعار النشرات" المدرجة تحت أيقونة "إصدارات الجهاز" إلى أسماء وعدد العناوين التي يصدرها الجهاز والتي بلغت 189 عنوانا، وقد اختار المسئولون عن هذا الموقع عددا من هذه الإصدارات لأتاحتها إلكترونيا لتمكين المستفيدين من الموقع من الاطلاع عليها، ومن أمثلتها الكتاب الإحصائي السنوي، الأدلة والتصانيف وبعض النشرات والدراسات الإحصائية، إلا أن هذه الأعمال المتاحة إلكترونيا تتوافر منها نسخ مطبوعة تم الإعلان عن أسعارها في قائمة أسعار النشرات لمن يرغب في الحصول عليها في شكلها المطبوع

7/5/2/2 خدمة الإجابة على الاستفسارات

يوفر الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء لمستخدميه خدمة تلقي الاستفسارات المعلوماتية والرد عليها من خلال رابط "أسأل المتخصصين" حيث يمكن لمستخدم الموقع إرسال رسالة إلكترونية إلى المسؤولين عنه وذلك حول سؤال معين أو أبداء الرغبة في الحصول على معلومات وبيانات غير متاحة عبر الموقع. انظر الشكل رقم (7) في الملحق رقم (1) .

8/5/2/2 خدمة الأسئلة الشائعة

يقدم الموقع هنا لمستخدميه عددا من الأسئلة التي من المفترض قد تلاقها من جانب المستفيدين بشكل مستمر والتي تم حصرها تحت رابط الأسئلة الشائعة والتي تم تقسيمها موضوعيا إلى خمس فئات هي: السكان، التجارة، الزراعة، التعليم، السياحة. والأسئلة المطروحة في كل قطاع من هذه القطاعات الخمسة تتراوح ما بين اثنين إلى ثلاثة أسئلة على أكثر الأحوال، والإجابات على هذه الأسئلة تحوى بيانات قديمة نسبيا حيث تعود إلى الوراى سنوات مثال ذلك : التسرب من التعليم في مصر وفقا لتعداد مصر عام 2006، بينما نجد أن هذه البيانات متاحة على موقع الجهاز، وما هو أحدث منها تحت أيقونة الإحصاءات وهذه الخدمة متاح الرابط لها على الصفحة الرئيسية، بعنوان الأسئلة الشائعة، ولكن عند الضغط عليه نجد عنوان الصفحة التي تحوى الأسئلة تحمل عنوان "الأسئلة المتكررة".

9/5/2/2 خدمة الإحاطة الجارية

يتوفر بموقع الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء أيقونة RSS وهذا يعني أن الموقع يقدم خدمة الملخص "الوافي للموقع وهى تقنية تمكن

المستفيد من الحصول على آخر الأخبار والمعلومات فور ورودها للموقع بشكل تلقائي بدلا من تصفح الموقع ككل، فهي تخطر المستفيد بما يستجد من أخبار في الموقع⁽⁵³⁾، كما يهدف إلى إحاطة مستخدمي الموقع بأحدث أخبار وأنشطة الجهاز، إلا أن هذه الخدمة غير مفعلة، وربما يرجع هذا إلى وجود أيقونة أخرى على الصفحة الرئيسية بعنوان أخبار الجهاز وهي أيضا غير مفعلة بشكل كلي ولكنه كل حدث في ذاته يمكن الإطلاع عليه بمفرده، وهذه الأحداث معروضة على الصفحة الرئيسية في شكل شريط متحرك.

10/5/2/2 خدمة المساعدة (help)

تحرص بعض المواقع على توفير خدمة المساعدة بهدف العمل على تخطي أي عائق ممكن أن يكون سببا في إقناع مستخدمي الموقع له، ولتذليل أي صعوبات تقف حائلا بين الموقع وزواره⁽⁵⁴⁾. وعلى رغم من أهمية هذه الخدمة فإنها غير موجودة بموقع "الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء". ولكن بدلا منها نجد أنه قد أتاح لمستخدمي إمكانية الاتصال بالمسؤولين عنه حيث نجد عند تصفح أيقونة الإحصاءات عبارة "للاستفسار أو الإيضاح اتصل بمسئول الموقع" مع توفر رقم الهاتف والفاكس للاتصال، كما نجد عند تصفح أيقونة البيانات الوصفية عبارة "لمزيد من الاستفسارات الفنية بخصوص الصفحة الإلكترونية اتصل بنا" وهي خدمة متاحة أيضا تحت أيقونة خدمة العملاء وفيها يقدم الموقع عددا من الشخصيات البارزة في الجهاز وأرقام التليفونات للاتصال بهم.

11/5/2/2 خدمة البيع الإلكتروني

يوجد شكلان من البيع الإلكتروني لموقع الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء يتمثل أولهما في خدمة الاشتراك في إحصاءات الجهاز، حيث توجد فئتان من الإحصاءات المتاحة بالموقع أحدهما بالمجان ومتاحة لكافة المستفيدين

وأخرى بالمقابل المادي والتي يتم الحصول عليها من خلال ملء استمارة متاحة على الموقع ثم إرسالها بالبريد أو الفاكس أو البريد الإلكتروني، إما عن إجراءات الدفع فهناك عدة طرق وهي نقداً أو بشيك أو بحوالة بريدية، ومن ثم يمنح المستفيد كلمة السر التي تمكنه من الاطلاع على الإحصاءات، أما عن الشكل الآخر للبيع الإلكتروني فهو في شراء إصدارات الجهاز من كتب ونشرات ودوريات والتي اكتفي الموقع بالإعلان عن أسعارها دون بيان إجراءات الدفع أو بيان كيفية الحصول على أي إصدار منها. ومن الواضح أن المعروض للبيع هنا النسخ المطبوعة من إصدارات الجهاز، بينما النسخ الإلكترونية لبعض إصداراته فهي متاحة على الموقع بالمجان.

12/5/2/2 خدمة التواجد في مواقع التواصل الاجتماعي

أشارت دراسة "نشرتها شركة E Marketer المتخصصة بأبحاث السوق، أن حوالي 1.61 مليار شخص يستخدمون شهرياً مواقع شبكات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك و غوغل بلس وإنشستا غرام وتوتير. ويمثل هذا الرقم زيادة 14.7 بالمئة من العام 2012م"⁽⁵⁵⁾، لذلك هناك من يرى ضرورة "التوجه الحكومي نحو تقديم الخدمات الحكومية عبر الهواتف وتوظيف خدمات الحكومة الذكية" عبر شبكات التواصل الاجتماعي لتعزيز التواصل الحكومي"⁽⁵⁶⁾، ولموقع الجهاز المركزي للتعبيئة العامة والإحصاء تواجد على بعض مواقع التواصل الاجتماعي، حيث هناك صفحة رسمية لهذا الجهاز على موقع الفيسبوك، وكذلك هناك فيلم فيديو مدته 11.50 دقيقة وهو عن مجمع تكنولوجيا المعلومات الذي يضم عدد من المراكز التابعة للجهاز. كما نجد على موقع توتير أحدث الأخبار المتعلقة بالجهاز، وعلى الرغم من كل هذا لا نجد على الموقع الإلكتروني للجهاز أي روابط لتلك المواقع للتواصل الاجتماعي على الرغم من

وجوده الفعلي بها، إلا أنه لوحظ في بداية عام 2014م إضافة روابط لتلك المواقع على صفحة البيانات الوصفية فقط بالموقع.

13/5/2/2 خدمة إتاحة إجراء بحوث ميدانية

يتطلب إجراء بحوث ودراسات ميدانية واستطلاعات للرأي من جانب الأفراد والهيئات الحصول على موافقة الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، لذلك نجد على الموقع الإلكتروني لهذا الجهاز تحت أيقونة خدمة العملاء، موضوعاً فرعياً بعنوان "طلب لتنفيذ الأبحاث والدراسات الميدانية" وفيها نجد أمرين أولهما بيان بالتعليمات الخاصة بالحصول على الموافقة بإجراء بحث أو الحصول على بيانات، أما الأمر الثاني فهو وجود نموذجين أحدهما للأفراد والآخر للهيئات، حيث يتم ملء نموذج وإرساله إلكترونياً إلى هذا الموقع ليقوم العاملون بالجهاز بدراسة الطلب وتحديد موقف الجهاز منه.

القسم الثالث: النتائج والتوصيات

1/3 النتائج

رصد البحث عدداً من النتائج هي في مجموعها تعكس سمات وخصائص موقع الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء على شبكة الإنترنت، وهذه النتائج وفقاً للمعايير التي تم تطبيقها هي:

1/1/3 المعلومات الأساسية عن الموقع

أ- إن أسم الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء والشعار الخاص به، وكذلك أسم الدولة الموجود بها مقر الجهاز وهي جمهورية مصر العربية، قد تم تدوين كل هذا أعلى الصفحة الرئيسية بالموقع، وأيضا كل الصفحات سواء المتاحة باللغة العربية أو الانجليزية.

ب- لم يتم الإشارة إلى تاريخ إنشاء الموقع على الصفحة الرئيسية أو أي صفحات أخرى، وقد تم استنتاج أنه في عام ٢٠٠١م و ذلك بالرجوع إلى برنامج Internet Archive Wayback Machine

ج- تم ذكر المسئول المادي عن الموقع وهو الجهاز، كم تم الإشارة إلى بعض الأشخاص العاملين في الجهاز باعتبارهم مسئولين عن البيانات المتاحة بالموقع ولكن دون إيضاح هل مسئوليتهم عن صفحات محددة أم تنسحب على كل صفحات الموقع.

د- حدد القائمون على أمر موقع الجهاز الهدف منه بشكل غير مباشر، وهو تلبية احتياجات المستخدمين من البيانات الإحصائية، حيث لم يتم تخصيص صفحة بعينها للتعريف بالموقع والهدف منه.

هـ- تميز عنوان الموقع بالاختصار وسهولة الكتابة، فهو يتكون من الحروف الأولى من الاسم الكامل للجهاز، كما يشير إلى أنه موقع حكومي من خلال وجود المختصر gov ، وكذلك يشير إلى الدولة وهي مصر باحتوائه على المختصر eg .

و- حدد موقع الجهاز جمهور مستخدميه بأنه جميع أجهزة الدولة والهيئات والجامعات ومراكز الأبحاث والمنظمات الدولية.

2/1/3 البنية والتصميم

أ- تميزت صفحات الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء ببساطة التصميم وثبات شكل التصميم عبر صفحاته، كما أن صفحات الموقع غير مزدحمة بالبيانات عدا الصفحة الرئيسية المتخمة بالبيانات بدرجة كبيرة.

ب-قدم الموقع عددا من الصور لشخصيات عاملة في الجهاز، وكذلك بعض الصور المصاحبة لإحداث تمثل أنشطة الجهاز، لكن الموقع خالٍ من الوسائط المتعددة، إلا أنه يوجد الكثير من الجداول والرسوم الإحصائية وهذا لخدمة البيانات المتاحة بالموقع.

ج-استخدم مصممو الموقع لونين فقط في صفحاته؛ الأبيض للخلفية والأزرق للإطار المحيط بالصفحة، وهذا على مستوى جميع الصفحات، كذلك تم استخدام أربعة ألوان لكتابة النص ، وهي: الأزرق والأحمر والأبيض والأسود.

د-أما عن الخطوط فهناك نوعان تم استخدامهما هنا، أحدهما لعنوان الموقع وهو اسم الجهاز و النوع الآخر من الخطوط لباقي النصوص على صفحات الموقع.

3/1/3 المحتوى

أ-انقسمت المعلومات المتاحة بموقع الجهاز إلى ثلاث فئات: أولها البيانات التعريفية والإدارية عن الجهاز، والفئة الثانية البيانات والأرقام الإحصائية المستول عن إعدادها الجهاز لإتاحتها لجمهور المستخدمين، أما الفئة الثالثة فهي الإعلانات التجارية وغير التجارية وهي قاصرة في هذا الموقع على المناقصات التي تتعلق بأنشطة الجهاز.

ب-تم إتاحة صفحات موقع الجهاز بلغتين، هما: اللغة العربية واللغة الإنجليزية، ولكن هناك اختلاف في المحتوى بين الصفحات المتاحة بكل لغة عن الأخرى، وقد تمثل في وجود صفحات باللغة العربية غير متاحة بالإنجليزية، كما أن هناك اختلافا آخر هو وجود صفحات باللغة العربية وأيضا بالإنجليزية، ولكن المحتوى غير متطابق.

ج-لم يقدم الموقع تاريخ إنشائه وإتاحته على شبكة الإنترنت وكذلك تاريخ تحديثه ، وهذا يرجع لطبيعة البيانات المتاحة على صفحات الموقع، حيث إن بعضها تاريخي يغطي فترات سابقة عن مصر، وبيانات جارية تغطي الواقع الحالي ، ولكن تغطيتها متباينة مابين شهر إلى عام ، والتحديث لهذه البيانات بعضه جيد، والبعض الآخر هناك فارق زمني بين تاريخ التغطية وتاريخ الإتاحة.

4/1/3 الإتاحة والاستخدام

أ-لم يظهر العنوان الإلكتروني لموقع الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء عند البحث عنه في عدد من محركات البحث مثل جوجل وياهو وبنج، وهذا يرجع لوجود مشكلة تتعلق بتيجان الميتاداتا تمثلت في غياب تيجان الوصف والزواحف، إلا أن هذا الموقع يمكن الوصول إليه عند البحث عنه في شبكة الإنترنت عبر عدد من الأدلة العامة والمتخصصة ، وكذلك مواقع أخرى لعدد من الهيئات المتخصصة.

ب-قدم موقع الجهاز عددا من الأدوات التي تمكن مستخدمى الموقع من تصفح محتوياته، منها خريطة الموقع وهي غير مرتبة هجائيا أو فنويا، ولا تعكس كل محتويات الموقع، كما اقتصر الروابط الداخلية هنا على رابط واحد هو الرجوع إلى الصفحة الرئيسية من أي صفحة داخل الموقع، وتوافرت أداة تتبع الأثر وكذلك القوائم المنسدلة في هذا الموقع.

ج-أتاح موقع الجهاز لمستخدميه عدة سبل للبحث فيه أولها محرك بحث داخلي متاح على جميع صفحات الموقع، كما أن هناك كشافا هجائيا بكل الإصدارات المتاحة بالموقع وان كان غير دقيق في ترتيبه، بالإضافة إلى هذا هناك

- إمكانية البحث بعنوان الإصدار أو بالجهة الصادرة لها أو بطريقة الصدور من خلال صفحة محددة لذلك.
- د- حدد الموقع عددا من الشروط لاستخدام البيانات المتاحة على صفحاته وذلك لتحقيق الحماية الفكرية ولحفظ حقوق النشر للجهاز، إلا أنه لم يتضح استخدام الموقع لبرنامج لحماية محتوياته من السرقة والسطو.
- هـ- هناك بطء في تحميل صفحات الموقع حيث يحتاج إلى حوالي 15 ثانية وهى مدة زمنية طويلة نسبيا ، ويرجع هذا إلى أن الحجم الذي تشغله صفحات الموقع كبير نسبياً.
- ح- لم يتح الموقع للمستخدمين التعبير عن آرائهم في الموقع والخدمات المتاحة به إلا من خلال التصويت بإعطاء درجة لكفاءة الموقع دون إبداء الأسباب وراء ذلك.
- ط- تميز موقع الجهاز بالاستقرار سواء في عنوانه أو مكوناته ولكن هناك تغيرات تحدث تمثلت في إضافة أيقونة جديدة أو عنوان فرعى جديد أو خدمة جديدة ، وهذا شيء حميد ولكن لا يتم الإعلان عن هذه الإضافات.
- ى- قدم الموقع عددا من الروابط الخارجية لبعض الجهات على المستوى المحلى والإقليمي والدولي ومنها ما يعمل في مجال الإحصاء أو خارج هذا المجال، وعددها 169 رابطاً، وهو عدد كبير نسبياً دون مبرر.

5/1/3 الخدمات

- يقدم موقع الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء للمستخدمين عددا من الخدمات من أبرزها:
- خدمة إتاحة البيانات الإحصائية.
 - خدمة الإجابة على الاستفسارات والرد عليها.

- خدمة البيع الإلكتروني لبعض إصدارات الجهاز.
- خدمة إتاحة بعض الإصدارات الإلكترونية للجهاز على صفحاته بالمجان.
- وعلى الرغم من أهمية الخدمات المتاحة بموقع الجهاز فإن هناك عدداً من الخدمات لم يتم إتاحتها رغم أهمية تلك الخدمات وهي :
- خدمة الإحاطة الجارية (RSS).
- خدمة المساعدة (Help)

2/3 التوصيات

- في ضوء النتائج التي تم رصدها هناك عدد من المقترحات و التوصيات التي نوصى بالأخذ بها وهي على النحو التالي:
- 1- يجب أن يتم تخصيص إحدى صفحات الموقع للتعريف به، وتحديد الهدف منه، وبيان المسؤولين عن الموقع سواء من حيث تصميمه أو إدارته وكذلك عن المحتوى، وإتاحة البيانات ووسائل الاتصال بهم.
 - 2- إضافة تاريخ إنشاء الموقع وإتاحته على شبكة الإنترنت وكذلك تاريخ آخر تحديث.
 - 3- إعادة النظر في تصميم صفحات الموقع وعلى وجه الخصوص الصفحة الرئيسية من حيث توزيع البيانات المتاحة عليها لتصبح غير مزدحمة بالبيانات.
 - 4-مراجعة محتوى صفحات الموقع المتاحة باللغة الإنجليزية للعمل على تحقيق التوافق بينها وبين محتوى الصفحات المتاحة باللغة العربية.
 - 5-تهيئة الموقع لمحركات البحث وذلك بإضافة تيجان الوصف والزواحف غير المتوفرة بالموقع لأن هذا يساعد محركات البحث على الوصول للموقع بشكل يحقق ظهوره في الصفحات الأولى لنتائج البحث في تلك المحركات.

- 6- إعادة بناء خريطة الموقع من حيث طريقة الترتيب ويفضل استخدام الترتيب الفئوي، كما يجب أن تعكس كل محتويات الموقع وذلك بإضافة الأيقونات والعناوين الفرعية الموجودة بالموقع وغير مدرجة بها.
- 7- إعادة ترتيب الكشاف الهجائي بإصدارات الجهاز ليصبح دقيقا مع عدم إحتساب (أل) التعريف في الترتيب.
- 8- إتاحة الفرصة للمستخدمين لإبداء آرائهم وذلك بتوفير رابط يمكنهم من خلاله إرسال مقترحاتهم وآرائهم فيما يقدمه الموقع من خدمات.
- 9- العمل على إبراز كل ما هو جديد من خدمات وتم إضافته للموقع.
- 10- العمل على توفير خدمة الإحاطة الجارية بالموقع وذلك بهدف إحاطة مستخدميه بكل ما هو جديد من أخبار الجهاز وأنشطته وإنجازاته.
- 11- توفير خدمة المساعدة للمستخدمين وذلك بإتاحة رابط لها على جميع صفحات الموقع.

بالإضافة إلى كل هذا يجب على المسؤولين عن موقع الجهاز المركزي للتعبيئة العامة والإحصاء، بل أيضا المسؤولين عن المواقع الحكومية الأخرى العمل على المراجعة المستمرة والدورية للمواقع بهدف تطويرها وتحديثها والاستفادة من كل ما هو جديد في عالم الإنترنت وتكنولوجيا الاتصالات للارتقاء بمستوى الأداء للمواقع الحكومية.

هوامش البحث ومصادره

- 1- سيد حسب الله، محمد أحمد الشامي. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. متاح في: <http://www.elshami.com/>

2-وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.مبادرة مجتمع المعلومات المصري لتوصيل الخدمات الحكومية الكترونيا . في : ملخص وثيقة برنامج الحكومة الإلكترونية المصري. الإصدار 1 سنة 2004 متاح في:

<http://egypt.gov.eg/arabic/documents/default.aspx>.

3- الحكومة الإلكترونية: مصر في المرتبة السادسة عربيا(2006). كنانة اونلاين. الصندوق المصري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. متاح في:

<http://www.kenanaonline.net/page/4114>

4-تم إعداد هذا الجدول بالرجوع إلى الإصدارات التالية :

United nations. Un Global e-government:survey2003.

_____Global e-government :readiness report 2004 towards access . for opportunity

_____Global e-government :readiness report 2005:from e-government to e-inclusion.

_____Un Global e-government:survey2008 : from E-government to Connected governance.

_____E-government survey 2010.

_____E-government survey2012: E-government for the people.

All Retrieved from:www.unpan.org/e-govkb/global-reports/08-report.htm.

5-اودى جمال الخولي. معايير تقييم مواقع الإنترنت : دراسة مقترحة ومعايير

مقترح (2012). متاح في:<http://www.kutub.info/library/book/10528>

6- فراس محمد العزة. معايير جودة المواقع الإلكترونية وتصنيفها(2011).

متاح في:<http://www.zuj.edu.jo/arabic/pdf/quality/studys/pdf>:

7- محمد مصطفى حسين.تقييم جودة المواقع الإلكترونية: دراسة تحليلية مقارنة

بين بعض المواقع العربية والأجنبية.مجلة تكريت للعلوم الإدارية

والاقتصادية.مج 60،ع18(2010) ص 35-58

8- University of Maryland Libraries. Evaluating web sites:Achecklist (2012) Retrieved from:

www.Lib.Umd.edu/ues/guids/Evaluating-checklist

- 9- The Arthur C. banks Library at Capital community college. Checklist for evaluating web sites.(2011) Retrieved from : <http://www.comment.edu/library/>
- 10- University of Chicago. Evaluation of web sites.(2000) Retrieved from: [http:// Cuip.unchicago.edu/wit/ 2000/ curri](http://Cuip.unchicago.edu/wit/2000/curri)
- 11- Western Michigan University. Guide to evaluating web pag (2013) . Retrieved from:[http://libguides.wmich.edu/ support](http://libguides.wmich.edu/support)
- 12- Indiana University Bloomington. Evaluating web sites. (2010) Retrieved from: [www. libraries.iub.edu/index. php](http://www.libraries.iub.edu/index.php)
- 13- Cornell university library. Evaluating web sites:criteria and tools. (2013) Retrieved from: [http://olinuris.library .ornell .edu/ref/research/ webeval.html](http://olinuris.library.cornell.edu/ref/research/webeval.html)
- 14- أماني رمضان طه محمود. مواقع أقسام المكتبات والوثائق والمعلومات العربية على الإنترنت: دراسة تقييمية (رسالة ماجستير) جامعة القاهرة.2011.
- 15- محمد عبد الفتاح كامل. مواقع تجارة الكتب المستعملة على شبكة الإنترنت : دراسة تحليلية تقييمية مقارنة . (رسالة ماجستير) جامعة المنوفية. 2012.
- 16- نيفين محمد المهدي. بوابات المعلومات الحكومية على شبكة الإنترنت : دراسة تحليلية مقارنة لإمكانياتها وخدماتها والإفادة منها.(رسالة دكتوراه) جامعة القاهرة.2011.
- 17- Internet Archive Wayback Machine. Retrieved from: <http://web.archive.org/web/>
- 18- محمد عبد الفتاح كامل. مصدر سابق . ص 54.
- 19- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء. البيانات الوصفية:السياسات والإجراءات.متاح في: <http://www.campas.gov.eg>

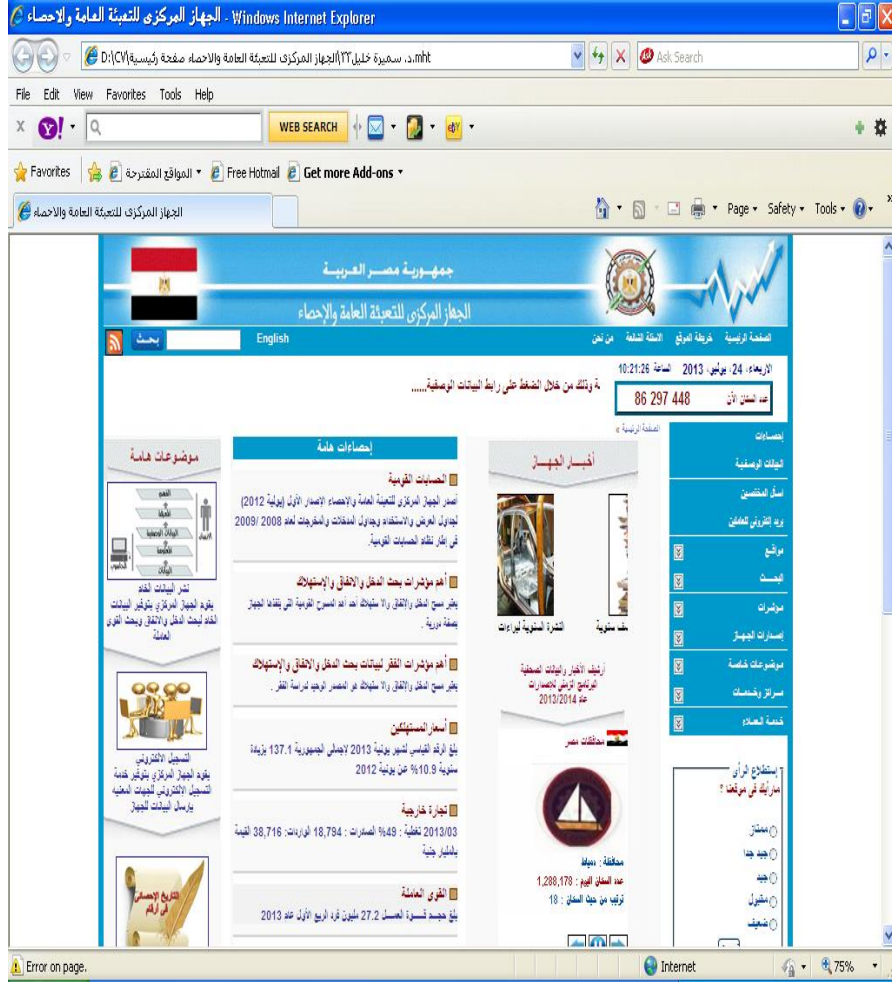
- 20- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء. البيانات الوصفية: حول الجهاز. متاح في: <http://www.campas.gov.eg>
- 21- بدوية محمد البسيوني. مواقع أقسام المكتبات والمعلومات العربية على الإنترنت: دراسة وصفية تحليلية. دراسات عربية في المكتبات والمعلومات. مج ١٢، ع ١٤ (يناير ٢٠٠٧) ص ٣٠
- 22- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء. الإحصاءات. متاح في: <http://www.campas.gov.eg>
- 23- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء. البيانات الوصفية : حول الجهاز. متاح في: <http://www.campas.gov.eg>
- 24- سيد حسب الله، أحمد محمد الشامي. مصدر سابق.
- 25- فهد بن ناصر بن دهمام العبود. الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003. ص 145
- 26- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء. من نحن : الهيكل التنظيمي. متاح في: <http://www.campas.gov.eg>
- 27- محمد مصطفى حسين . مصدر سابق . ص 43
- 28- بدوية محمد البسيوني. مصدر سابق . ص 25
- 29- أماني رمضان طه محمود. مصدر سابق. ص 47
- 30- عبد الرشيد بن عبد العزيز الحافظ. إعداد موقع لقسم المكتبات والمعلومات على الإنترنت. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج 12، ع 21 (2004). ص 205
- 31- سوفتكبيديا. ألوان تصميم الموقع. متاح في: <http://www.softexsw.com/ar>
- 32- عبد الرشيد بن عبد العزيز الحافظ. مصدر سابق. ص 205

- 33- محمد مصطفى حسين. مصدر سابق. ص57
- 34- عماد عيسى صالح. موقع مكتبة الإسكندرية على الإنترنت :النشوء والارتقاء. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. مج10، ع19 (2003) ص216
- 35- أحمد عبادة العربي. الميئاداتا ودورها في دعم المحتوى الرقمي : دراسة تطبيقية على مواقع دوريات الوصول الحر في المكتبات والمعلومات على الإنترنت. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج16، ع1 (ديسمبر2009- يونيو2010) ص133
- 36- Meta Tag analysis tool. Retrieved from:
<http://www.metachecker.net/analyse.aspx?url>
- 37- Pingdom website speed test. Retrieved from:<http://tools-Pingdom.com/fpt/>
- 38- metatags.org. Retrieved from:<http:// analyzer.metatags.org/>
- 39- Softlayer top hosting. Retrieved from:<http://www.Softlayer.com/one-platform>.
- 40- Michael, Bernard. Sitemap desigd:Alphabetical or categorical.Usability news,Wichita,software, usability research laboratory.july 8(1999) Retrieved from
<http://wsupsy.psy.twsu.edu/surl/ usabilitynews/52/breadcrumb.htm>.
- 41- أماني رمضان طه محمود. مصدر سابق. ص58
- 42- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء. حقوق الاستخدام. متاح في:
<http://www.campas.gov.eg>
- 43- أماني رمضان طه محمود. مصدر سابق. ص61
- 44- محمد عبد الفتاح كامل. مصدر سابق. ص160
- 45- هاني محي الدين عطية.في سبيل إنشاء شبكة اتصال علمي بين أقسام المكتبات والمعلومات في الوطن العربي. الفهرست. س2، ع6 (ابريل 2004) . ص119

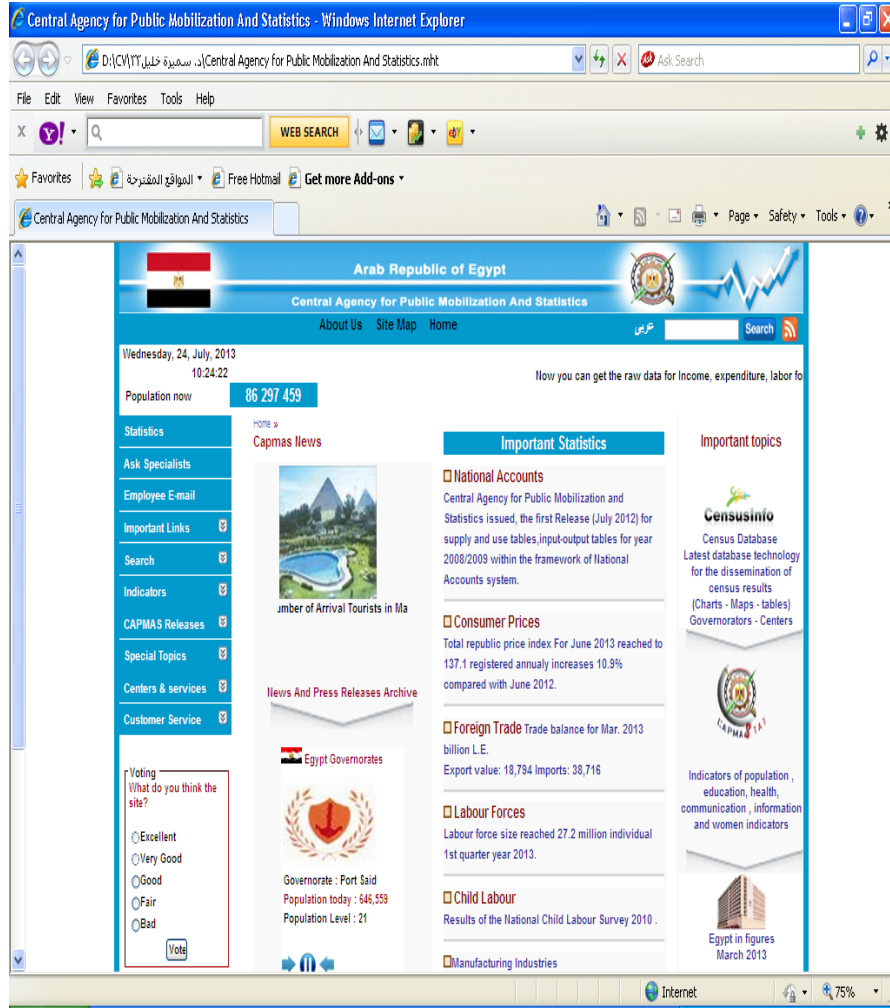
- 46- عبد الرشيد بن عبد العزيز الحافظ . مصدر سابق. ص416
- 47- هاني محي الدين عطية. أدلة المواقع العربية على الإنترنت: تصور مقترح لوضع معايير قياسية . عالم المعلومات والمكتبات والنشر . مج5، ع1 (يوليو 2005) ص 26
- 48- أماني رمضان طه محمود. مصدر سابق. ص62
- 49- رشا محمد إبراهيم. مواقع الأرشيفات الوطنية على الإنترنت : دراسة تقييمية لأبرز النماذج العالمية والعربية. (رسالة ماجستير) جامعة القاهرة، 2007. ص49
- 50- بدوية محمد البسيوني. مصدر سابق. ص33
- 51- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء. الإحصاءات. متاح في:
<http://www.campas.gov.eg>
- 52- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء. البيانات الوصفية : الأهداف الإستراتيجية. متاح في:
<http://www.campas.gov.eg>
- 53- أحمد سعيد أحمد متولي. استخدام تقنية الملخص الوافي للموقع (RSS) في مواقع المكتبات ومرافق المعلومات. متاح في :
[http://www.journal.cybrarians.info/cybrarians journal index](http://www.journal.cybrarians.info/cybrarians%20journal%20index)
- 54- نيفين محمد المهدي. مصدر سابق. ص172
- 55- واحد من كل خمسة أشخاص يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي. (2013) البوابة العربية للأخبار والتقنية. متاح في:
<http://aitnews.com>
- 56- قمة الحكومات الخليجية للتواصل الاجتماعي تدعو إلى استشراف مستقبل أكثر تطورا(2013). البوابة العربية للأخبار والتقنية. متاح في:
<http://aitnews.com>

الملحق الأول
صفحات من الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتعبيء
العامة والإحصاء

د. سميرة خليل محمد



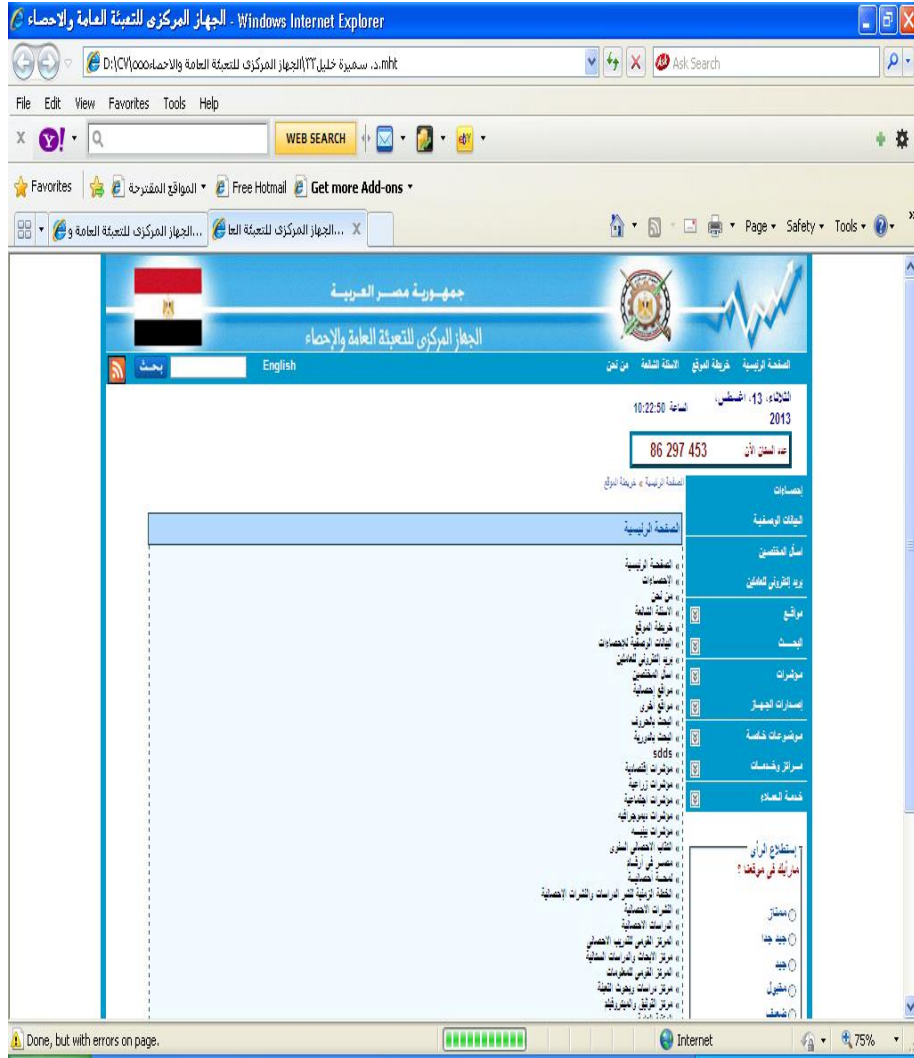
الشكل رقم (1) الصفحة الرئيسية لموقع الجهاز



الشكل رقم (2) الصفحة الرئيسية لموقع الجهاز باللغة الإنجليزية

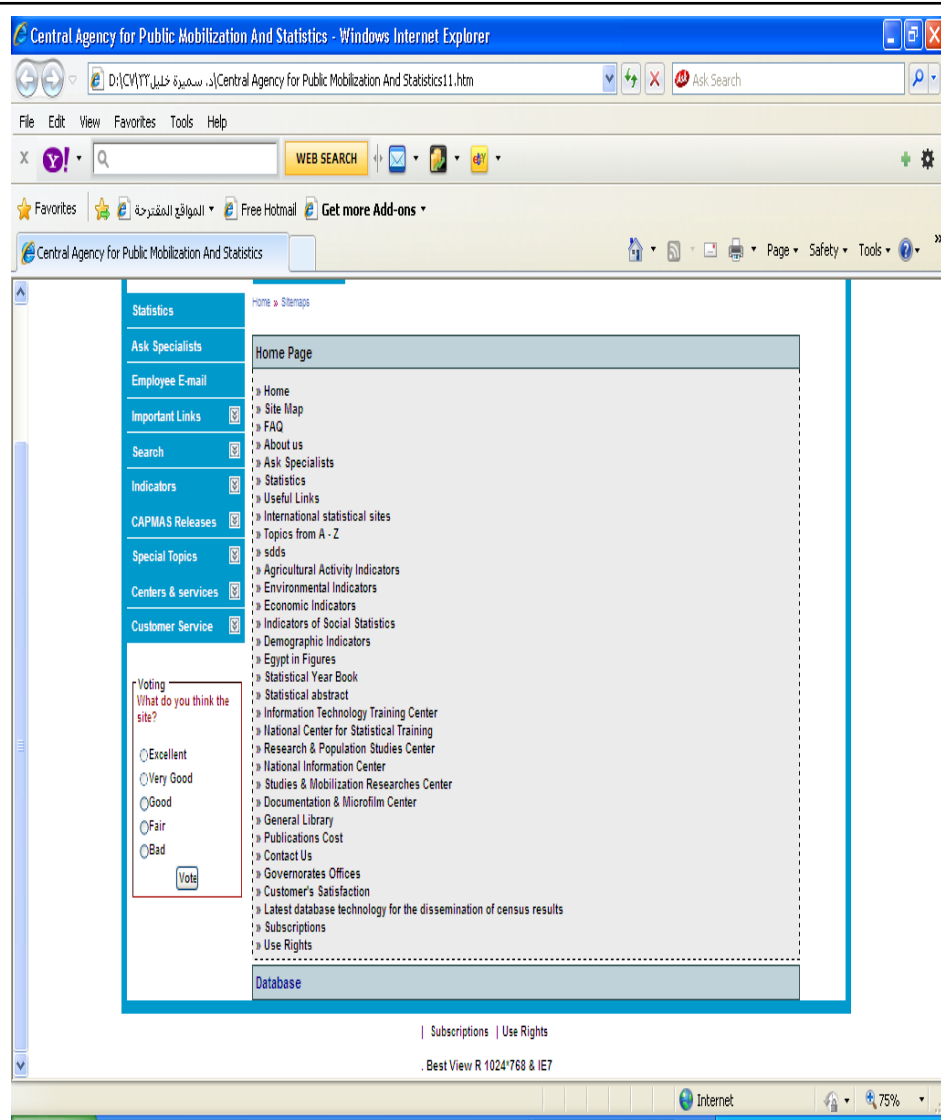


الشكل رقم (3) الصفحة الرئيسية لموقع الجهاز بعد الإضافات الجديدة

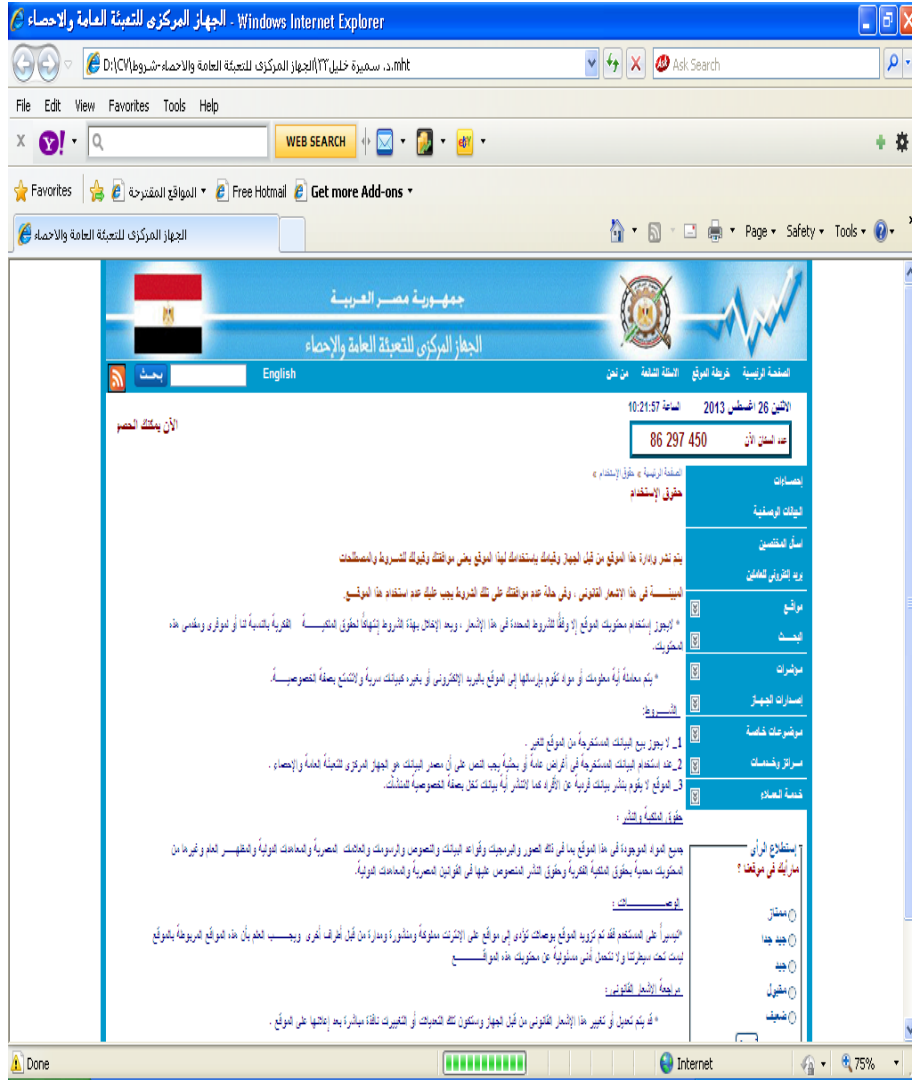


الشكل رقم (4) صفحة خريطة الموقع

د. سميرة خليل محمد

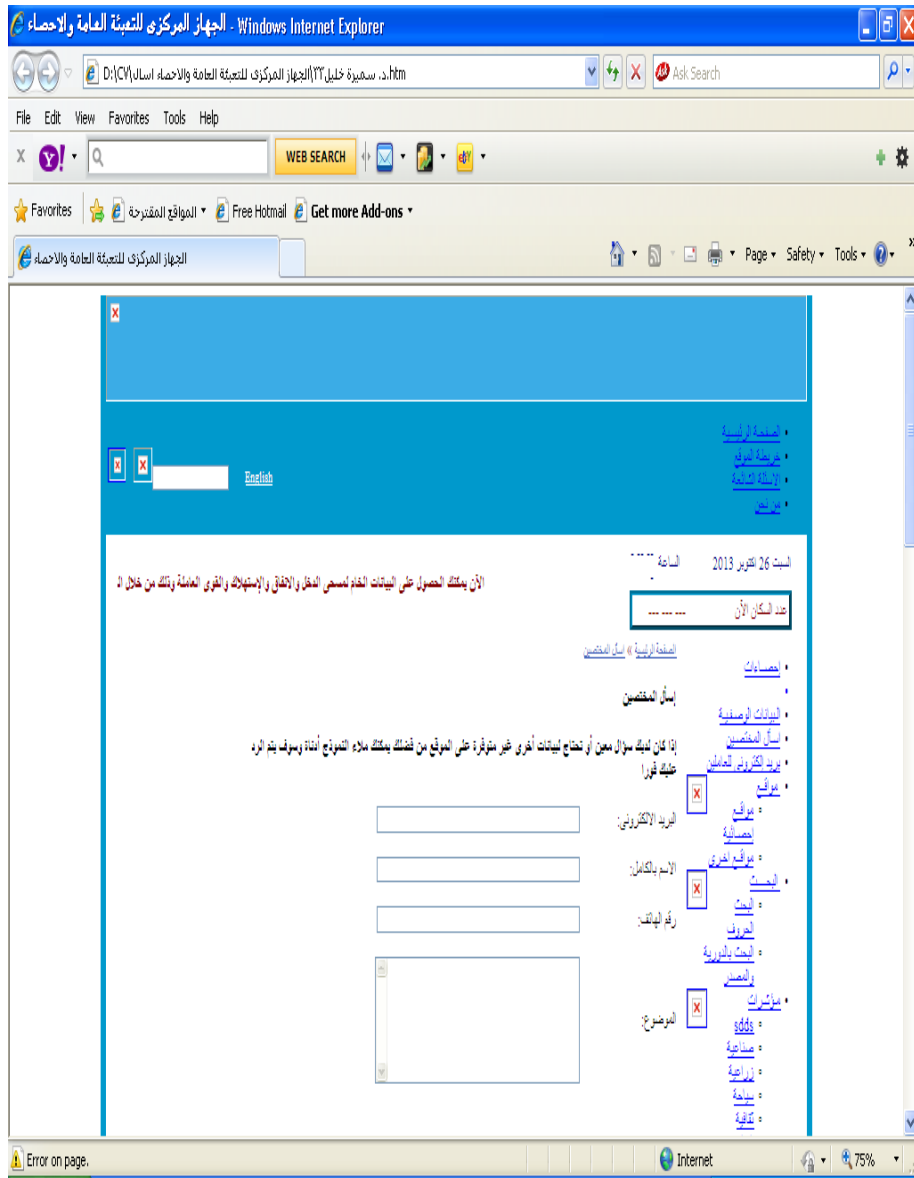


شكل رقم (5) صفحة خريطة الموقع باللغة الإنجليزية



الشكل رقم (6) صفحة حقوق الاستخدام بالموقع

د. سميرة خليل محمد



الشكل رقم (7) خدمة اسأل المتخصصين بالموقع

الملحق الثاني

قائمة المراجعة

أولاً : معايير البيانات الأساسية عن الموقع:

أ- اسم وشعار الجهة

- هل يظهر شعار وأسم الجهة الحكومية التي يعد الموقع وجهة لها في الصفحة الرئيسية فقط أم في كل صفحات الموقع؟

ب- تاريخ إنشاء الموقع وإتاحته

- ما تاريخ إنشاء الموقع؟
- هل تاريخ الإنشاء مذكور بوضوح في الموقع؟
- نعم () لا ()
- ما الفارق الزمني بين تاريخ قرار إنشاء الموقع وتاريخ بثه وإتاحته؟

ج- المسؤولية الفكرية والمادية

- من المسئول عن إصدار قرار إنشاء الموقع؟ وما طبيعة المسئول عن هذا القرار؟ (شخص-لجنة- هيئة)
- من المسئول عن تصميم الموقع؟
- من المسئول عن إدارة الموقع؟
- من المسئول عن تقديم الدعم الفني بالموقع؟
- هل مذكور في الموقع المسئولون عن إدارة الموقع؟
- هل الموقع يعمل بشكل مستقل أم انه يتبع جهة حكومية أخرى؟
- هل هناك جهة أخرى تقوم بمراقبة الموقع ومراجعتة؟ أم لا؟

د- أهداف الموقع

- ما الهدف أو الأهداف التي من أجلها تم إنشاء الموقع؟

- هل تم الإشارة في الموقع إلى الهدف أو الأهداف التي يسعى الموقع إلى تحقيقها؟

- نعم () لا ()

- ما مدى ملاءمة هذه الأهداف ومجال عمل الجهة الحكومية الخاص بها الموقع؟

- هل سعى القائمون على أمر الموقع إلى قياس مدى تحقيق الموقع لأهدافه؟

- نعم () لا ()

في حالة الإجابة بنعم، كيف يتأكد القائمون على أمر الموقع من ذلك؟

هـ- عنوان الموقع

- ما عنوان الموقع محل التقييم ()؟

- ما مدى تعبير عنوان الموقع عن اسم الجهة الحكومية الممثل لها؟

- هل عنوان الموقع سهل التذكر والكتابة أم لا؟

- هل عنوان الموقع يشير إلى طبيعة الموقع من حيث كونه جهة حكومية؟

- هل عنوان الموقع يشير إلى الجهة العليا التابعة لها؟

- هل عنوان الموقع يشير إلى الدولة الموجودة بها الجهة الحكومية؟

ثانياً: معايير البنية والتصميم

أ- الاتساق الداخلي للموقع

- هل تتسم صفحات الموقع ببساطة التصميم؟ وما مدى ملاءمة التصميم

مع طبيعة الموقع؟

- هل هناك ثبات في تصميم الموقع عبر صفحاته؟

-

ب- الصور والرسوم الوسائط المتعددة

- هل يشتمل الموقع على صور ورسومات؟ وفي حالة الإجابة بنعم هل تلك الصور والرسوم تخدم المحتوى أم لا؟
- هل يقدم الموقع عدداً من الملفات المرئية والصوتية (الوسائط المتعددة) وما مدى علاقتها بالمحتوى؟
- ما مدى تأثير وجود الصور والرسوم والوسائط المتعددة على سرعة تحميل الموقع؟

ج- الألوان

- كم عدد درجات الألوان المستخدمة في صفحات الموقع (الخلفيات / لنص)؟
- هل الألوان المستخدمة تتناسب مع طبيعة الموقع ومتناسقة فيما بينها؟

د- الخطوط

- هل هناك تنوع في نوع الخط المستخدم في كتابة النص؟
- هل تم استخدام أبناط متباينة من الخطوط للتمييز بين العناوين المختلفة المستخدمة بالمحتوى (الرئيسية/ الفرعية/النص)؟
- هل المحتوى بمختلف مستوياته مكتوب بخطوط واضحة ومقروءة؟

ثالثاً: معايير المحتوى

أ- التغطية

- ما طبيعة المعلومات المتاحة بالموقع وما هي فئاتها؟
- ما مدى توافر الدقة والموضوعية في البيانات والمعلومات المتاحة عبر صفحات الموقع؟

ب- اللغة

- ما اللغة الرئيسية للموقع؟
- هل الموقع متاح بأكثر من لغة؟
- نعم () لا ()
- في حالة الإجابة بنعم ما هذه اللغات؟
- هل التحول من لغة إلى أخرى في الموقع يتم بسهولة؟
- هل هناك توحيد في البيانات المتاحة مع تغير لغة؟ وهل أيضا هناك ثبات في شكل وتصميم صفحات الموقع مع اختلاف اللغة؟
- هل تتسم لغة الموقع بالبساطة أم لا في عرض البيانات للمستخدمين؟

ج- الحداثة

- هل يوفر الموقع معلومات عن تاريخ آخر تحديث أو مراجعة؟
- نعم () لا ()
- في حالة الإجابة بنعم هل يتم تحديث الموقع على فترات منتظمة أم غير منتظمة؟
- في حالة ما إذا كان الموقع يتم تحديثه على فترات منتظمة أذكر هذه الفترات.

رابعا: معايير الإتاحة والاستخدام

أ- إمكانية الوصول إلى الموقع

- هل يمكن الوصول إلى الموقع باستخدام محركات البحث؟
- هل تم تسجيل الموقع في بعض أدلة المواقع المتاحة على شبكة الإنترنت؟

- هل يمكن الوصول إلى الموقع من خلال الإحالات في مواقع الجهات الأخرى ذات الصلة؟

ب- سرعة تحميل الموقع

- ما الوقت المستخدم في تحميل صفحات الموقع؟
- ما العوامل التي لها تأثير على سرعة تحميل الموقع؟

ج- التصفح

- أي أن الأدوات الآتية متاحة بالموقع لمساعدة المستخدمين على سهولة التصفح والملاحة عبر صفحاته؟

- خريطة الموقع

- القوائم المنسدلة

- الروابط الداخلية

- متتبع الأثر

د- البحث

- ما الأدوات المتاحة بالموقع التي تمكن المستخدمين من البحث بسهولة في محتوياته؟

- هل هناك صعوبات في البحث في الموقع؟ وما أسبابه؟

هـ- سياسية الخصوصية وتأمين الموقع

- هل هناك شروط لاستخدام البيانات المتاحة بالموقع؟ وهل هذه الشروط معلنة بالموقع؟

- هل يستخدم الموقع برنامجاً لتأمين محتوياته من السطو والقرصنة الإلكترونية؟

-

و-التفاعلية

- هل يوجد بالموقع عداد للزوار لتحديد عدد مستخدميه؟
- هل يقدم الموقع للمستخدمين وسيلة لإبداء آرائهم في الخدمات المتاحة به؟
- هل يتيح الموقع للمستخدمين فرصة التصويت بهدف تقييم محتوياته؟

ز-الاستقرار والثبات

- هل حدث تغير في العنوان الإلكتروني للموقع من تاريخ إنشائه حتى الآن أم لا؟
- عند حدوث تغير في عنوان الموقع متى؟ وكيف؟ ولماذا تم هذا التغيير؟
- هل يحدث توقف لإتاحة الموقع على شبكة الإنترنت أم لا؟ وما تأثير ذلك على مستخدميه؟
- هل هناك ثبات في مكونات محتوى الموقع أم يوجد إضافة أو حذف لتلك المكونات؟
- هل يحدد الموقع لمستخدميه برنامجا يحقق رؤية أفضل وأدق لصفحاته؟

ح-الروابط الخارجية

- هل يقدم الموقع للمستخدمين عددا من الروابط لجهات أخرى؟ وهل هي ذات صلة بطبيعة الموقع أم لا؟
- ما جدوى الروابط المتاحة بالموقع؟ وهل عددها معقول؟
- هل يتم مراجعة مستمرة للروابط المتاحة بالموقع للتأكد من أنها مفعولة أم معطلة؟

خامسا معايير الخدمات

- هل يوفر الموقع البيانات والأرقام الإحصائية في مختلف الموضوعات للمستخدمين؟

- هل يقدم الموقع خدمة الإعلان عن إصدارات الجهة الممثل لها؟
- هل يقدم الموقع خدمة البيع الإلكتروني للإصدارات المعلن عنها على صفحاته؟
- هل يتيح الموقع إمكانية القراءة الإلكترونية لبعض الإصدارات المعلن عنها على صفحاته؟
- هل يوفر الموقع للمستخدمين المعلومات الكافية عن مقر الجهة الممثل لها، وعن الفروع المختلفة لتلك الجهة؟
- هل يقدم الموقع خدمة الأجنحة الإلكترونية؟
- هل يقدم الموقع خدمة تلقي الاستفسارات والرد عليها؟
- هل يقدم الموقع خدمة الإحاطة الجارية من خلال تقديم خدمة الملخص الوافي (RSS) لإحاطة المستخدمين بالجديد في الموقع؟
- هل يوفر الموقع خدمة المساعدة (help) للمستخدمين للتغلب على أي صعوبات في استخدام الموقع؟
- هل للموقع تواجد في مواقع شبكات التواصل الاجتماعي؟ وهل وفر روابط لتلك الشبكات على صفحاته؟
- هل هناك خدمات كان من المفترض أن يقدمها الموقع ولم يتم ذلك؟