

# تحليل مواقع البلديات الحكومية في جنوب السعودية

## باستخدام نموذج المراحل

إعداد

شذا بنت علي عبدالله ال عاصم

بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في نظم المعلومات الحاسوبية

إشراف

الدكتورة/فاطمة باعثمان

كلية الحاسبات وتقنية المعلومات

جامعة الملك عبد العزيز

جده-المملكة العربية السعودية

صفر ١٤٣٩ هـ - نوفمبر ٢٠١٧ م

## تحليل مواقع البلديات الحكومية في جنوب السعودية باستخدام نموذج المراحل

شذا بنت علي عبدالله ال عاصم

### المستخلص

أصبحت تكنولوجيا المعلومات وسيلة لتوفير الخدمات للمواطنين والسماح لهم بالوصول إلى المعلومات عن طريق حوسبة النظم الحكومية، وتستخدم الحكومات (وخاصة البلديات) تكنولوجيا المعلومات لتعزيز العلاقات الحكومية مع المواطنين، بالرغم من ذلك إلا أن التقدم ما زال بطيئاً في البلديات الجنوبية من المملكة العربية السعودية.

لذا ستقوم هذه الدراسة بتقييم مواقع البلديات الإلكترونية في المنطقة الجنوبية من المملكة العربية السعودية، ولتحقيق هذه الغاية، سيستخدم تحليل المحتوى لفحص المواقع الإلكترونية لتسع عشرة بلدية في المناطق الأربعة (عسير ونجران وجازان والباحة)، وسيتم استخدام النهج النموذجي المكون من أربعة مراحل من أجل تقييم الأداء (catalogue, transaction, vertical integration, and horizontal integration)، وسيقوم الفحص بالتقييم وفقاً لتسعة وعشرين مقياس محتوى مختارة ومقسمة بناء على المراحل، سيتم استخدام نظام تقييم سمات الموقع Website Attribute Evaluation System (WAES) كأداة لتقييم المؤشرات المحددة في كل مرحلة من المراحل الأربعة من نموذج لين ولي (Layne and Lee)، ويمكن استخدام هذا التحليل لزيادة إمكانية الوصول إلى المعلومات، وتحسين الخدمات التي تقدمها الحكومة، وتعزيز العلاقة بين الحكومة والمواطنين.

هدف هذه الدراسة تقييم المواقع الإلكترونية للبلديات وتقديم دراسة تجريبية عن وضع تطوير الحكومة الإلكترونية للبلديات الجنوبية في المملكة العربية السعودية. بالإضافة إلى ذلك، فإننا نهدف إلى دراسة فائدة النماذج وأطر المرحلة في المنطقة، في الواقع، فإن هذه الدراسة تحاول استكشاف اعتماد الحكومة الإلكترونية في أربع بلديات لتقييم مراحل تطورها تجريبياً، وتشير نتائج التحليل إلى بعض مقاييس النجاح في تطوير الحكومة الإلكترونية للبلديات التي تم تسطيرها لتقييم التقدم المجدي ومقارنتها مع أماكن أخرى.

وفي الختام، أكدت النتائج على أن أعلى الدرجات كانت في مرحلة Catalogue، مما يدفعنا لمعرفة الحالة الراهنة لتطوير الحكومة الإلكترونية للبلديات في المنطقة الجنوبية من المملكة العربية السعودية، واستنادا إلى نتائج هذه الدراسة، فقد قمنا بتقديم اقتراح لتعزيز الخدمات التي تقدمها المواقع الإلكترونية للبلديات، ولكل بلدية معتمدة منها، وبشكل عام، فإننا نطمح لتحسين واحد من تلك المواقع (وهو موقع بلدية عسير) ومن ثم يمكننا تكييفه مع مواقع البلديات الأربعة بحيث يشمل بلديات جازان ونجران وبيشة.

# **Analyzing Government Municipalities' Websites in the Southern Region of Saudi Arabia Using a Stages Model Approach**

**By Shatha Ali Abdullah Al Asem**

**A thesis submitted for the requirements of the degree of Master of Science in  
Computing Information Systems**

**Supervised By**

**Dr. Fatmah Baothman**

**Faculty of Computing and Information System  
KING ABDULAZIZ UNIVERSITY  
JEDDAH-SAUDI ARABIA  
Safar 1439 H – November 2017 G**

## **ABSTRACT**

Information technology has become a means of providing services to citizens and allowing them to access information by transforming government systems. Specifically, information technology is used by municipalities to enhance governmental relations with citizens. However, development is slow in the southern municipalities of Saudi Arabia.

This study will evaluate electronic municipalities' websites in the southern region of Saudi Arabia. To this end, it will use content analysis to examine the websites of 19 municipalities located in (Aseer, Najran, Jazan, and Albaha), and a four-stage model approach will be used for performance evaluation purposes. The examination will assess the following: vertical integration attributes, information content, transactions, and horizontal integration according to 29 selected content measures from (Yimbo, 2011). The Website Attribute Evaluation System (WAES) will be used as a tool to evaluate specific indicators at each stage of the four-stage of Layne and Lee model. This analysis can be used to increase the accessibility of information, improve the services delivered by the government, and enhance the relationship between the government and citizens.

In this thesis, we present an empirical examination of the adoption, development, and status of e-government in the southern region of Saudi Arabia. The analysis is conducted in this study provided data and functionalities of the determined websites. The data is collected from the corresponding websites for each municipality and the dependent one. An analysis of the collected data is provided using SPSS to assess the possible contribution to e-government in terms of these 29 criteria in order to increase

information access, improve service delivery, and enhance the relationship between government and citizens. The coding criteria are derived from CyPRG codebook and selected to adapt the instrument to evaluate the growth of e-government in these municipalities based on stage models (Yimbo, 2011). We examined 4 municipalities and their dependent ones, they are 19 websites in total.

The practical aim of this study is to present an empirical examination of the status of the e-government development of the southern municipalities in Saudi Arabia. In addition, we aim to study the usefulness of stage models and frameworks in that region. Indeed, this study attempt to explore the adoption of e-government in four municipalities to empirically evaluate their stages of development in a case of Saudi Arabia. The results of the analysis suggest some measures of success in developing e-government for the underlined municipalities to assess their development and to compare it with other places.

In conclusion, the higher scores at the catalogue stage confirmed the model prediction and the current state of the e-government development of the municipalities in the southern region of Saudi Arabia. Based on the results of this study, we present a proposal to enhance the services provided by the websites of the municipalities, for each municipality and their dependent ones. Overall, we introduce one general improvement to Aseer website that can be adapted to the four municipalities websites including Jazan, Najran, and Beshra municipalities.