



Co-Funded by the European Union
بتمويل مشترك من الاتحاد الأوروبي



التعاون الإسباني

ن زا هة
NAZAH

تقرير تقييم المواقع الالكترونية لبلديتي السلط الكبرى وعين البasha

فواص 2023

تقرير تقييم المواقع الإلكترونية والصفحات الرسمية على منصات التواصل الاجتماعي
لبلدية السلط الكبرى وبلدية عين البasha الجديدة

يصدر عن فوائل لتنمية المجتمع المدني

فريق الإعداد

المحامي راغب شريم مدير عام فوائل

الأستاذ عامر أبودلو - خبير ب مجال منصات التواصل الاجتماعي

**هذا التقرير جزء من مشروع نزاهة الذي شارك الاتحاد الأوروبي والوكالة
الإسبانية للتعاون الدولي الإنمائية بتمويله، بالشراكة مع مركز الحياة - راصد
ولا تعكس محتوياته بالضرورة وجهات نظر الاتحاد الأوروبي أو التعاون
الإسباني أو مركز الحياة راصد**

جدول المحتويات

3	- المقدمة
5	- الملخص التنفيذي
7	- المنهجية
9	- نتائج محور إمكانية الوصول
12	- نتائج محور سهولة الاستخدام والتصميم
15	- نتائج محور بيان المحتوى والشفافية
18 ...	- نتائج محور المشاركة المجتمعية
21.....	- بطاقة تقييم الأداء
26	- التوصيات

المقدمة

في عصر التكنولوجيا والتواصل الفوري، أصبحت منصات التواصل الاجتماعي لا غنى عنها كأداة حيوية للتواصل بين المؤسسات الحكومية والبلديات والمواطنين، حيث تشكل هذه المنصات بيئة رقمية تعزز التفاعل وتقليل المسافات بين الإدارة الحكومية والمجتمع المحلي وإن توظيف منصات التواصل الاجتماعي يعكس رؤية دعية للحكومة الرقمية، حيث تتيح للمواطنين الفرصة للمشاركة الفعالة في صنع القرار والمساهمة في تطوير المجتمع.

لمنصات التواصل الاجتماعي أهمية كبيرة وأبرزها تحقيق التواصل الفوري وال مباشر بين المؤسسات الحكومية والبلديات والمواطنين، مما يعزز القدرة على نقل المعلومات بسرعة وتفاعل سريع، كما تُعد هذه المنصات فرصة لتعزيز مفهوم الشفافية من خلال نشر المعلومات بشكل مباشر، وبناء الثقة لدى المواطنين، كما تساهم بتشجيع المشاركة المجتمعية ، حيث تمكن المواطنين من المشاركة في الدورات العامة وتقديم إقتراحاتهم وآرائهم وهذا يعزز مفهوم المشاركة المجتمعية ويساهم في تحسين الخدمات الحكومية وفقاً لاحتياجات المجتمع.

كما تساهم في تحسين جودة الخدمات الحكومية، حيث يمكن للمؤسسات الحكومية فهم إحتياجات المواطنين وتقعاتها من خلال التواصل الفعال على منصات التواصل وهذا يساعدهم في تحسين جودة الخدمات وتنميتها مع متطلبات المجتمع بالإضافة إلى نشر الوعي والمعلومات على منصات التواصل الاجتماعي يعتبر جزءاً حيوياً من دورها، حيث تقدم فرصة لنشر الوعي حول القضايا الحكومية والخدمات المقدمة، مما يساعدهم في تثقيف المواطنين وتعزيز فهتمتهم للقضايا المحلية وبالتالي تعزيز المشاركة المجتمعية.

في نهاية المطاف، يظهر بوضوح دور منصات التواصل الاجتماعي في تعزيز التواصل بين المؤسسات الحكومية والبلديات مع المواطنين، والمساهمة في بناء مجتمع يستند إلى التشارکية والفعالية في التواصل بشفافية ونزاهة.

الملخص التنفيذي

تم إعداد هذا التقرير من قبل مجموعة من الخبراء والباحثين في مراقبة منصات التواصل الاجتماعي، يهدف هذا التقرير إلى تحليل نشاط صفحات بلدية السلط الكبرى وبلدية عين البشا الجديدة على منصات التواصل الاجتماعي خلال 6 أشهر، سيتم التركيز على مضمون المنشورات، وتفاعل المتابعين، وكيفية استخدام تلك الصفحات لتحقيق التواصل الفعال وتلبية احتياجات المجتمع المحلي، بالإضافة إلى تقييم الواقع الإلكتروني الرسمي لبلدية السلط الكبرى وبلدية عين البشا الجديدة.

حيث يسعى التقرير للوقوف على واقع حال الواقع الإلكتروني لبلدية السلط وبلدية عين البشا ومدى استجابتها للمستخدمين من حيث، إمكانية الوصول للموقع عبر مركبات البحث وسهولة الاستخدام والتصميم وجودة المحتوى، كما وبحث التقييم مدى توفير المعلومات وتحديثها ومدى توفر الخدمات الإلكترونية وجودتها وتم قياس مدى استجابة الواقع / الصفحات الشكاوى المقدمة الإلكترونية.

ويأتي هذا التقرير انسجاماً مع مبادئ مبادرة الشراكات الحكومية الشفافة (OGP) المنضم لها الأردن منذ عام 2012 والتي نادت بمبادئ المساءلة العامة وإتاحة المعلومات والشفافية من خلال تكنولوجيا المعلومات والمشاركة الشعبية.

ويهدف التقرير بالدرجة الأولى إلى تحسين مستوى الخدمات البلدية المقدمة للمواطنين إلكترونياً وزيادة الشفافية للبلديات من خلال المواقع والصفحات الإلكترونية الرسمية ، كما يهدف لتعزيز حق الحصول على المعلومات وتشجيع البلديات على تدريب معلوماتها وأخبارها على مواجهتها الإلكترونية لتكون مصدراً للمواطنين وكافة الجهات المختصة بالحصول على المعلومات والأخبار العامة.

كما يتطلع هذا التقرير لزيادة وتفعيل المسائلة العامة من خلال المواقع الإلكترونية والصفحات الرسمية على منصات التواصل الاجتماعي للبلديتين حيث تم قياس مدى تفاعل المواقع والقائمين عليها مع شكاوى المواطنين وآرائهم المقدمة إلكترونياً، حيث سيقوم فريق البحث بإرسال التقرير بلدية السط وبلدية عين البашا وإطلاعها على مواطن القوة والضعف في مواجهتها الرسمية الإلكترونية، وإرسال توصيات خاصة لكل جهة حول الاحتياجات والتحديثات الواجب إتخاذها لتحقيق الأهداف المرجوة من هذا التقرير، وسيتم إعادة التقييم مرة أخرى لكافة المواقع بعد ستة شهور من تاريخ إستلام الجهات المعنية لهذا التقرير لقياس مدى التقدم فيها، سيتم استخدام مجموعة من الأدوات والتكنيات لرصد النشاط على الصفحات المستهدفة.

المنهجية:

يتكون التقرير من أربعة محاور رئيسية:

المحور الأول: إمكانية الوصول

تناول هذا المحور تقييم مجموعة من البنود شملت على: تقييم الوصول للموقع / الصفحة عبر رابط يسهل تذكره بما في ذلك التمثيل المناسب لاسم الجهة تحت النطاق الرئيسي (.gov)، مدى إمكانية الوصول السريع إلى الموقع / الصفحة من مركبات البحث هل يظهر الموقع في المقدمة الأولى على مدرك البحث أم على المقدمات التي تليها، مدى توفر الموقع / الصفحة باللغتين العربية والإنجليزية، إمكانية الوصول إلى ملفات الموقع الإلكتروني / الصفحة من خلال تفحص الملفات المتوفرة على الموقع / الصفحة ومدى فاعليتها.

المحور الثاني: سهولة الاستخدام والتصميم

تناول هذا المحور تقييم البنود التالية: توفير الموقع أيقونة الصفحة الرئيسية في كافة صفحات الموقع الإلكتروني، توفر خريطة للموقع الإلكتروني تبين محتويات الموقع، توفر صندوقاً / أداة للبحث في الموقع ومدى فاعليته، تقييم مدى سهولة تصفح الموقع ومدى تنظيمه، معرفة هل يتغير لون الأيقونة icon التي تمت زيارتها، معرفة هل أيقونات الموقع واضحة وذات معنى.

المحور الثالث: بيان المحتوى والشفافية

في هذا المحور تم قياس جودة المحتوى المتوفّر على الموقع / الصفحة من حيث الملة والدقة والتنوع ومدى توفر المعلومات التالية عن الجهة الحكومية (الرسالة، الرؤية، الأهداف، الهيكل التنظيمي، الخطة الإستراتيجية، الأخبار، الإصدارات والدراسات، الموازنة، التقارير السنوية ومدى حداثتها، معلومات الاتصال للجهة). كما تم حصر وتحليل كافة المنشورات على صفحات التواصل الاجتماعي الخاصة ببلدية السلط وبلدية عين البasha وتحليل نوع هذه المنشورات ومستوى التفاعل معها.

المحور الرابع: المشاركة المجتمعية

في هذا المحور سيتم قياس دعم المشاركة المجتمعية من حيث التعليقات والردود، ومشاركة المجتمع من خلال الإعجابات، والمشاركات، والتعليقات على هذه الصفحات، بالإضافة إلى تقييم مدى توفر رابط لتقديم الشكوى من خلال الموقع الإلكتروني / الصفحة.

تحليل الصفحات الرسمية والمواقع الإلكترونية للبلديتي السلط وعين الباشا

المدor الأول: إمكانية الوصول

تناول هذا المدor تقييم مجموعة من البنود شملت على: تقييم الوصول للموقع / الملفقة عبر رابط يسهل تذكره بما في ذلك التمثيل المناسب لاسم الجهة تحت النطاق الرئيسي (jo.gov)، مدى إمكانية الوصول السريع إلى الموقع / الملفقة من محركات البحث هل يظهر الموقع في الملفقة الأولى على محرك البحث أم على الملفقات التي تليها، مدى توفر الموقع / الصفحة باللغتين العربية والإنجليزية، إمكانية الوصول إلى ملفات الموقع الإلكتروني / الملفقة.

الموقع الإلكتروني للبلدية السلط الكبرى

التقييم

ممتاز

موجودة على (الفيس بوك ، تويتر ،
الإنستغرام ، يوتيوب)

منصات التواصل الاجتماعي :
ممتاز
الموقع الإلكتروني: ممتاز

يتوفر باللغة العربية فقط

يدعم

متوفّرة باللغتين

المؤشر

إمكانية الوصول للموقع عبر رابط يسهل تذكره بما في ذلك
التمثيل المناسب لاسم الجهة تحت نطاق (gov.jo)

وجود الجهة على مواقع التواصل الاجتماعي

إمكانية الوصول السريع إلى الموقع من محرك البحث

توفر الموقع باللغتين العربية والإنجليزية

دعم الموقع الوصول من خلال الهواتف المحمولة (mobile friendly)

اسم الصفحة على منصات التواصل الاجتماعي باللغة العربية
والإنجليزية

الموقع الإلكتروني للبلدية عين الباشا :

التقييم	المؤشر
ممتاز	إمكانية الوصول للموقع عبر رابط يسهل تذكره بما في ذلك التمثيل المناسب لاسم الجهة تحت نطاق (gov.jo)
موجودة على (الفيس بوك) فقط	وجود الجهة على مواقع التواصل الاجتماعي
منصات التواصل الاجتماعي : ممتاز الموقع الإلكتروني : ممتاز	إمكانية الوصول السريع إلى الموقع من مدرك البحث
يتوفر باللغة العربية فقط	توفر الموقع باللغتين العربية والإنجليزية
يدعم	دعم الموقع الوصول من خلال الهواتف المحمولة (mobile friendly)
متوفّر باللغة العربية فقط	إسم الصفحة على منصات التواصل الاجتماعي باللغة العربية والإنجليزية

المحور الثاني: سهولة الاستخدام والتصميم

تناول هذا المحور تقييم البنود التالية: توفير الموقعة أيقونة الصفحة الرئيسية في كافة صفحات الموقع الإلكتروني، توفر خريطة للموقع الإلكتروني تبين محتويات الموقع، توفر صندوقاً / أداة للبحث في الموقع ومدى فاعليته، تقييم مدى سهولة تصفح الموقع ومدى تنظيمه، معرفة هل يتغير لون الأيقونة icon التي تمت زيارتها، معرفة هل أيقونات (icons) الموقع واضحة وذات معنى.

الموقع الإلكتروني للبلدية السلط الكبرى:

التقديم	المؤشر
منصات التواصل : يوجد شعار الموقع الإلكتروني: يوجد شعار	وجود شعارات واضحة ومقرئية للبلدية
غير موجود	توفر الموقع لأيقونة الصفحة الرئيسية في كافة صفحات الموقع الإلكتروني
غير موجود	وجود خريطة للموقع الإلكتروني
موجود	وجود صندوق (أداة) للبحث في الموقع
جيد / بحاجة لتطوير	تنظيم الموقع وسهولة تصفحه
غير موجود	تغيير لون الأيقونة التي تمت زيارتها
غير موجود	توفر الموقع لوسيلة طباعة سهلة وفعالة على صفحات الموقع الإلكتروني
غير موجود	وجود تصميم خاص يتم نشره مع جميع الصور على منصات التواصل الاجتماعي

الموقع الإلكتروني لبلدية عين البasha:

التقدير	المؤشر
موجود	وجود شعارات واضحة ومقرئية للبلدية
غير موجود	توفر الموقع لأيقونة الصفحة الرئيسية في كافة صفحات الموقع الإلكتروني
غير موجود	وجود خريطة للموقع الإلكتروني
جيد	وجود صندوق (أداة) للبحث في الموقع
موجود	تنظيم الموقع وسهولة تصفحه
غير موجود	تغيير لون الأيقونة التي تمت زيارتها
غير موجود	توفر الموقع لوسيلة طباعة سهلة وفعالة على صفحات الموقع الإلكتروني
غير موجود	وجود تصميم خاص يتم نشره مع جميع الصور على منصات التواصل الاجتماعي

المحور الثالث: بيان المحتوى والشفافية

في هذا المحور تم قياس جودة المحتوى المتوفر على الموقع / الصفحة من حيث الصلة والدقة والتنوع ومدى توفر المعلومات التالية عن الجهة الحكومية (الرسالة، الرؤية، الأهداف، الهيكل التنظيمي، الخطة الإستراتيجية، الأخبار، الإصدارات والدراسات، الموازنة، التقارير السنوية ومدى ددايتها، معلومات الاتصال للجهة).

بلدية السلط الكبرى:

المؤشر	التقييم
وجود المعلومات الرئيسية بشكل واضح وسهل الوصول على صفحة الفيسبوك.	موجود
وجود معلومات الاتصال الأساسية مثل العنوان، رقم الهاتف، وعنوان البريد الإلكتروني على صفحة الفيسبوك.	موجود
وجود المعلومات الأساسية مثل التأسيس، الرؤية، الرسالة، والأهداف	غير موجود
وجود رابط مباشر إلى الموقع الإلكتروني الرسمي للبلدية على صفحة الفيسبوك.	موجود
وجود توجيهات أو خرائط لموقع البلدية لتسهيل الوصول إليها على صفحة الفيسبوك.	موجود
ربط الصفحة بمواقع التواصل الاجتماعي الأخرى على صفحة الفيسبوك.	غير موجود
توفير جميع أشكال المحتوى (نص، صورة، فيديو، فيديو مباشر، صور إنفوجراف).	متوسط
وجود المعلومات التالية على الموقع الإلكتروني الخاص بالبلدية : الهيكل التنظيمي / الإداري للجهة / الخطة الإستراتيجية / التشريعات ذات العلاقة/ الإصدارات والدراسات / زاوية الأخبار / الميزانية / التقارير السنوية / معلومات الاتصال/ دليل الاحتياجات/ دليل الإجراءات	الهيكل التنظيمي: غير موجود الخطة الإستراتيجية: غير موجود التشريعات: غير موجود الإصدارات والدراسات: غير موجود الأخبار: موجود الموازنة السنوية: غير موجود التقارير السنوية: غير موجود معلومات الاتصال: موجود رقم هاتف دليل الاحتياجات: غير موجود دليل الإجراءات: غير موجود
معلومات إتصال رئيس البلدية	غير موجود
وجود وسيلة لتقديم الآراء والإقتراحات	موجود

بلدية عين الباشا :

القييم	المؤشر
موجود	وجود المعلومات الرئيسية بشكل واضح وسهل الوصول على صفحة الفيسبوك
موجود	وجود معلومات الاتصال الأساسية مثل العنوان، رقم الهاتف، وعنوان البريد الإلكتروني على صفحة الفيسبوك
موجود	وجود المعلومات الأساسية مثل التأسيس، الرؤية، الرسالة، والأهداف
موجود	وجود رابط مباشرة إلى الموقع الإلكتروني الرسمي للبلدية على صفحة الفيسبوك
غير موجود	وجود توجيهات أو خرائط لموقع البلدية لتسهيل الوصول إليها على صفحة الفيسبوك
غير موجود	ربط الصفحة ب مواقع التواصل الاجتماعي الأخرى على صفحة الفيسبوك.
موجود بشكل متوسط	توفير جميع أشكال المحتوى (نص، صورة، فيديو، فيديو مباشر، صور إنفوجراف)
الهيكل التنظيمي: موجود الخطة الإستراتيجية: غير موجود التشريعات: غير موجود الإصدارات والدراسات: غير موجود الأخبار: موجود الموازنة السنوية: غير موجود التقارير السنوية: غير موجود معلومات الاتصال: موجود دليل الاحتياجات: غير موجود دليل الإجراءات: موجود	وجود المعلومات التالية على الموقع الإلكتروني بالبلدية : الهيكل التنظيمي / الإداري للجهة / الخطة الإستراتيجية / التشريعات ذات العلاقة/ الإصدارات والدراسات / زاوية الأخبار / الميزانية / التقارير السنوية / معلومات الاتصال/ دليل الاحتياجات/ دليل الإجراءات
غير موجود	معلومات إطال رئيس البلدية
موجود	وجود وسيلة لتقديم الآراء والإقتراحات

المحور الرابع: المشاركة المجتمعية

في هذا المحور تم قياس دجم المشاركة من حيث التعليقات والردود، ومشاركة المجتمع من خلال الإعجابات، والمشاركات، والتعليقات على هذه الصفحات، بالإضافة إلى تقييم مدى توفر رابط لتقديم الشكوى من خلال الموقع الإلكتروني / المفرد، وفي هذا المحور تم تقييم صفحة الفيس بوك الخاصة ببلدية السلط الكبرى وبلدية عين البasha خلال الفترة من 1/6/2023 – 30/11/2023.

بلدية السلط الكبرى:

التقييم	المؤشر
119 منشور	عدد المنشورات على فيسبوك من 1/6/2023 – 2023/11/30
2,306 تعليق	عدد الأشخاص الذين قاموا بالتعليق على هذه المنشورات
230 مشاركة	عدد الأشخاص الذين قاموا بمشاركة هذه المنشورات
نسبة الردود ضعيفة جداً، حيث أن 90% من التعليقات لا يوجد عليها أي رد.	الرد على تعليقات المواطنين وتساؤلاتهم على صفحة الفيس بوك
موجود	وجود رابط لتقديم الشكاوى
موجود	توفير الموقع إسـتمارة بـسيطة وـسهلة الإـستخدام لـتقديم الشـكاوى
غير موجود	توفير الموقع إـرشادات لـآلية تقديم الشـكاوى والإـجراءات المـتبعة لـذلك

تحليل محتوى صفحة بلدية السلط على فيسبوك خلال الفترة من 1/6/2023 – 30/11/2023

تصنيف المنشور	عدد المنشورات	النسبة
إجتماعي	38	32%
إخباري	23	19%
إعلانات	3	3%
تنمية	5	4%
حرب غزة	4	3%
خدمات	41	35%
خدمات إلكترونية	4	3%
مشاركة مجتمعية	1	1%
المجموع الكلي	119	100%

بلدية عين البasha الجديدة :

المؤشر	التقييم
عدد المنشورات على فيسبوك من 1/6/2023 – 30/11/2023	195 منشور
عدد الأشخاص الذين قاموا بتعليق على هذه المنشورات	2,985 تعليق
عدد الأشخاص الذين قاموا بمشاركة هذه المنشورات	202 مشاركة
الرد على تعليقات المواطنين وتساؤلاتهم على صفحة الفيسبوك	نسبة الردود ضعيفة جداً، حيث أن 90% من التعليقات لا يوجد عليها أي رد.
وجود رابط لتقديم الشكاوى	موجود
توفر الموقع إستمارة بسيطة وسهلة الاستخدام لتقديم الشكاوى	موجود
توفر الموقع إرشادات آلية تقديم الشكاوى والإجراءات المتبعة لذلك	غير موجود

تحليل محتوى صفحة عين البasha فيسبوك خلال الفترة من 1/6/2023 – 30/11/2023

تصنيف المنشور	عدد المنشورات	النسبة
إجتماعي	54	28%
إخباري	21	11%
إعلان	16	8%
حرب غزة	9	5%
خدمات	67	34%
مشاركة مجتمعية	28	14%
المجموع الكلي	195	100%

بطاقات تقييم المواقع الإلكترونية وصفحات التواصل الاجتماعي للبلديات :

بطاقة تقييم الموقع الإلكتروني للبلدية السلط الكبرى

1. إمكانية الوصول:

- رابط الموقع الإلكتروني يسهل تذكره ويمثل النطاق .gov.jo : ممتاز ✓
- الوجود على منصات التواصل: ممتاز ✓
- الوصول السريع من محرك البحث: ممتاز ✓
- توفر المحتوى باللغتين: عربي فقط ⓘ
- دعم الوصول من خلال الهواتف المحمولة: يدعم ✓
- إسم المدرسة على منصات التواصل الاجتماعي باللغتين: موجود ✓

2. سهولة الاستخدام والتصميم:

- وجود شعارات واضحة ومقرئه للبلدية : الموقع الإلكتروني: موجود ✓
الفيسبوك: موجود
- وجود أيقونة الصفحة الرئيسية في صفحات الموقع الإلكتروني: غير موجود ✗
وجود خريطة للموقع الإلكتروني: غير موجود ✗
- وجود صندوق للبحث: موجود ✓
- سهولة تصفح الموقع: بحاجة إلى تطوير i
تغيير لون الأيقونة بعد الزيارة: غير موجود ✗
وجود وسيلة للطباعة: غير موجود ✗
- وجود تصميم خاص للصور على منصات التواصل: غير موجود ✗

3. بيان المحتوى والشفافية:

- وجود معلومات أساسية على صفحة الفيسبوك: موجود ✓
وجود معلومات الاتصال: موجود ✓
- وجود معلومات أساسية (الرؤية الرسالة الأهداف): غير موجود ✗
رابط مباشر للموقع الإلكتروني من صفحة الفيسبوك: موجود ✓
- وجود توجيهات للوصول للبلدية (خريطة للوصول لمبنى البلدية): موجود ✓
معلومات متنوعة على الموقع الإلكتروني: ضعيف جداً ✗
- معلومات الاتصال برئيس البلدية: غير موجود ✗
وجود وسيلة لتقديم الآراء والإقتراحات: موجود ✓

4. المشاركة المجتمعية:

- عدد المنشورات على فيسبوك خلال فترة التقرير: 119.

- عدد التعليقات: 2,306.

- عدد المشاركات: 230.

نسبة الردود: ضعيفة جدًا (90% بدون رد).

وجود رابط لتقديم الشكاوى على الموقع الإلكتروني: موجود ✓

توفير إستماراة لتقديم الشكاوى: موجود ✓

توفير إرشادات لتقديم الشكاوى وآلية التعامل معها: غير موجود ✗

بطاقة تقييم الموقع الإلكتروني لبلدية عين البasha الجديدة

1. إمكانية الوصول:

رابط الموقع الإلكتروني يسهل تذكره ويمثل النطاق .gov: ممتاز ✓

الوجود على منصات التواصل: فيسبوك فقط ⓘ

الوصول السريع من محرك البحث: ممتاز ✓

توفر المحتوى باللغتين: عربي فقط ⓘ

دعم الوصول من خلال الهاتف المحمولة: يدعم ✓

إسم الصفحة على منصات التواصل الاجتماعي باللغتين: عربي فقط ⓘ

2. سهولة الاستخدام والتصميم:

- X وجود شعارات واضحة ومقرئات للبلدية : الموقع الإلكتروني: غير موجود i
الفيس بوك: موجود ✓
- وجود أيقونة المقدمة الرئيسية في صفحات الموقع الإلكتروني: موجود ✓
- وجود خريطة للموقع الإلكتروني: غير موجود X
- وجود صندوق للبحث: غير موجود X
- i سهولة تصفح الموقع: جيد
- تغيير لون الأيقونة بعد الزيارة: موجود ✓
- وجود وسيلة للطباعة: غير موجود X
- وجود تصميم خاص للصور على منصات التواصل: غير موجود X

3. بيان المحتوى والشفافية:

- وجود معلومات أساسية على صفحة الفيس بوك: موجود ✓
- وجود معلومات الاتصال: موجود ✓
- وجود معلومات أساسية على صفحة الفيس بوك (الرؤية الرسالة الأهداف): موجود ✓
- رابط مباشر للموقع الإلكتروني من صفحة الفيس بوك: موجود ✓
- وجود توجيهات للوصول للبلدية (خريطة للوصول لمبني البلدية): غير موجود X
- معلومات متنوعة على الموقع الإلكتروني: موجود بشكل جيد ✓
- معلومات الاتصال برئيس البلدية: غير موجود X
- وجود وسيلة لتقديم الآراء والاقتراحات: موجود ✓

4. المشاركة المجتمعية:

- عدد المنشورات على فيسبوك خلال فترة التقرير: 195.

- عدد المعلقين: 2,985.

- عدد المشاركات: 202.

نسبة الردود: ضعيفة جداً (90% بدون رد). X

وجود رابط لتقديم الشكاوى على الموقع الإلكتروني: موجود. ✓

توفير إستماراة لتقديم الشكاوى: موجود. ✓

توفير إرشادات لتقديم الشكاوى وآلية التعامل معها: غير موجود X

توصيات التقرير :

بناءً على نتائج التقييم الذي توصل له التقرير، يقدم فريق البحث التوصيات التالية لبلديتي السلط وعين البasha وحسب معاور التقييم، على النحو التالي:

توصيات متعلقة بمدحور إمكانية الوصول:

- على بلدية السلط الكبرى تحسين واجهة الموقع لتكون أكثر سهولة ووضوحاً.
- يفضل أيضًا توفير الموقع باللغتين العربية والإنجليزية لتحقيق تجربة متكاملة للمستخدم.
- على بلدية عين البasha تعزيز الدخول على منصات التواصل الاجتماعي الأخرى، خاصة توينر وإنستجرام، لتعزيز التواصل والمشاركة، كما يُفضل أيضًا على ضرورة دعم الموقع باللغتين العربية والإنجليزية لتوفير معلومات شاملة.

توصيات متعلقة بمدحور سهولة الاستخدام والتصميم:

توصيات موجهة لبلدية السلط:

- يفضل إعادة تنظيم وتصميم الموقع الإلكتروني لجعله أكثر سهولة للمستخدم حيث أن الموقع لا يسهل استخدامه.
- يُنصح بتوفير أيقونة للصفحة الرئيسية في كافة صفحات الموقع لتسهيل الوصول السريع إليها.
- توفير خارطة للموقع الإلكتروني تسمح للمستخدم التعرف على محتوياته ومحتويات الأيقونات الرئيسية.
- تحسين جودة أداء صندوق البحث داخل الموقع الإلكتروني.
- توفير وسيلة طباعة سهلة لمحتويات الموقع.
- يُفضل وضع تصميم خاص بلبلدية على كافة الصور المنشورة في الموقع الإلكتروني وصفحات التواصل الاجتماعي.

توصيات موجهة للبلدية عين الباشا:

- الاستمرار بتحسين تصميم وتنظيم الموقع الإلكتروني ليكون أكثر سهولة رغم أن تصميم الموقع جيد.
- توفير خارطة للموقع الإلكتروني تسمح للمستخدم التعرف على محتوياته ومحفوبيات الأيقونات الرئيسية.
- يُنصح بتوفير صندوق / أداة للبحث في الموقع لتسهيل عملية البحث عن المعلومات.
- يفضل وضع تصميم خاص بالبلدية على كافة الصور المنشورة في الموقع الإلكتروني وصفحات التواصل الاجتماعي.

توصيات متعلقة بمحور بيان المحتوى والشفافية

توصيات موجهة للبلدية السلط :

- توفير المعلومات الأساسية على صفرة الفيسبوك والموقع الإلكتروني بما في ذلك التأسيس، الرؤية، الرسالة، والأهداف، لتمكين المستخدمين من فهم أهم المعلومات بشكل أفضل.
- يفضل ربط صفرة الفيسبوك بشكل مباشر بالموقع الإلكتروني الرسمي للبلدية لتسهيل الوصول إلى المزيد من المعلومات.
- يُنصح بتنويع المحتوى المقدم على صفرة الفيسبوك، بما في ذلك النصوص، الصور، الفيديوهات، و الفيديوهات المباشرة لجعلها أكثر جذبًا للمستخدم.
- توفير معلومات الاتصال المباشرة برئيس البلدية ويكون ذلك من خلال رقم هاتف أو بريد الكتروني مباشر للرئيس.
- تعزيز الموقع الإلكتروني بالمزيد من المعلومات خصوصاً أن هناك العديد من الأيقونات داخل الموقع لا تزال فارغة دون محتوى.
- توفير المعلومات الرئيسية عن أعمال البلدية بشكل شفاف، منها: الموازنة السنوية، الخطة الإستراتيجية، الخطة التنفيذية، دليل الاحتياجات السنوي، التقارير السنوية، دليل الإجراءات، التقارير والدراسات.
- توفير إرشادات توضيرية لكيفية استخدام الخدمات الإلكترونية التي توفرها البلدية.

توصيات موجهة للبلدية عين البasha:

- يُفضل تحسين تنوع المحتوى على صفحة الفيسبوك بحيث يشمل نصوصاً، صوراً، فيديوهات، وفيديوهات مباشرة لتحسين جاذبية المحتوى.
- توفير خارطة للوصول إلى مقر مبنى البلدية عبر الموقع الإلكتروني والتواصل الاجتماعي.
- توفير توفر معلومات الاتصال المباشرة برئيس البلدية ويكون ذلك من خلال رقم هاتف أو بريد الكتروني مباشر للرئيس.
- توفير المعلومات الرئيسية عن أعمال البلدية بشكل شفاف، منها: الموازنة السنوية، الخطة الإستراتيجية، الخطة التنفيذية، دليل الاحتياجات السنوي، التقارير السنوية، التقارير والدراسات.
- توفير إرشادات توضيرية لكيفية استخدام الخدمات الإلكترونية التي توفرها البلدية.

توصيات متعلقة بمدحور المشاركة المجتمعية

توصيات موجهة لبلدية السلط وبلاط عين البasha:

- يُنصح بتوفير وسيلة لتقديم الآراء حول الموضع الإلكتروني لتشجيع التفاعل وجمع ملاحظات المستخدمين حوله.
- تحسين تفاعل واستجابة البلدية لتعليقات المتابعين على صفحات التواصل الاجتماعي والحرص على الرد والإجابة على كافة الاستفسارات.
- يُنصح بتوفير رابط مباشر على صفحته الفيسبوك يتيح للمواطنين تقديم الشكاوى بسهولة، بالإضافة إلى توفير إستماراة بسيطة وسهلة الاستخدام لتحسين تجربة المستخدم.
- توفير إرشادات حول كيفية استقبال الشكاوى المقدمة الكترونياً من البلدية وأالية التعامل معها من حيث المدد المستغرقة والإجراءات.
- يتعين على البلديتين تحسين شفافية المعلومات المقدمة، خاصةً فيما يتعلق بالبيانات الأساسية والتفاصيل الهامة.
- تحسين نوع وجود المنشورات على وسائل التواصل الاجتماعي بحيث تتضمن قدر أكبر من المعلومات وفرص الحوار والتشاركة بين البلديات والمواطنيين وعدم الالتفاء بالجانب الإخباري.

فواصل لتنمية المجتمع المدني

مؤسسة مجتمع مدني أردنية تهدف لتعزيز مبادئ المساءلة والمشاركة المجتمعية وسيادة القانون والدفاع عن حقوق الإنسان والعمل على بناء قدرات الشباب والسيدات وإشراكهم في عملية صنع القرارات والسياسات العامة كما تهدف فواصل لتعزيز التماسك المجتمعي وتعزيز المشاركة الاقتصادية لأفراد المجتمع. لدى فواصل رسالة مبنية على أن العدالة في الفرص والتنمية يجب أن تسود على الجميع في كافة الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وأن العمل التنموي يجب أن يشمل بدرجة متساوية القرى والأطراف والمناطق حيث يؤمن فريق فواصل أن هناك الكثير من الشباب والسيدات الذين لديهم طاقات ومواهب كبيرة لم يأخذوا فرص عادلة بسبب عدم الوصول إليهم من قبل الحكومة والعامليين في قطاع التنمية. ومن هنا تم بناء رؤية مؤسسة فواصل والتي نسعى من خلالها إلى مجتمع متماسك حاصل على حقوقه وفرصه التنموية بشكل عادل وحكومة مسؤولة مهتمة على مبادئ الشفافية والمشاركة المجتمعية وسيادة القانون.



FAWASELJO

009 62 53530545

Fawasel.csd@gmail.com

www.fawaseljo.Org

