دار المنظومة
DAR ALMANDUMAH
الرواد في قواعد المعلومات العربية

العنوان:	الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ
المصدر:	مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية -السعودية
المؤلف الرئيسي:	العبود، فهد بن ناصر بن دهام
مؤلفين آخرين:	العيسى، محمد بن عبدالرحمن(عارض)
المجلد/العدد:	مج 12, ع 2
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2007
الشهر:	يناير
الصفحات:	376 - 381
رقم MD:	34376
نوع المحتوى:	عروض كتب
قواعد المعلومات:	HumanIndex
مواضيع:	الحاسبات الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، ثورة المعلومات، تكنولوجيا المعلومات، البحث العلمي ، الانترنت ، نظم المعلومات، اختزان واسترجاع المعلومات ، أمن المعلومات ، مجتمع المعلومات ، القطاع الخاص، القطاع العام ، شبكات الاتصال ، خدمات المعلومات ، العولمة
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/34376

© 2016 دار المنظومة. جميع الحقوق محفوظة.
هذه المادة متاحة بناء على الإتفاق الموقع مع أصحاب حقوق النشر، علما أن جميع حقوق النشر محفوظة. يمكنك تحميل أو طباعة هذه المادة للاستخدام الشخصي فقط، ويمنع النسخ أو التحويل أو النشر عبر أي وسيلة (مثل مواقع الانترنت أو البريد الالكتروني) دون تصريح خطي من أصحاب حقوق النشر أو دار المنظومة.

الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ(*)

محمد بن عبدالرحمن العيسى **

تقديم :

في ظل الثورة الإلكترونية والمعلوماتية التي يشهدها العالم، والتي جعلت منه قرية صغيرة، وأزالت الفوارق والحواجز، أضحت التقنية مسخّرة للقيام بالكثير من الأعمال، ولم يعد عملها قاصرًا على البحث العلمي ، والتسوق ، والمحادثة، والاتصالات، بل توسعت بفضل أداتها الأخطبوطية : الإنترنت، لتنافس في إنجاز الأعمال التي تهم الناس في حياتهم اليومية، وهي الأعمال التي كانت تؤدى بشكل تقليدي .

لقد ظهرت في الغرب المتقدم تقنيًا تطبيقات شتى للحكومة الإلكترونية ، واتخذت بعض الدول من استخدام التقنية شعارًا لخدمة مواطنيها بغض النظر عن مواقعهم الجغرافية أو مستواهم المعيشي، أو أي اعتبارات أخرى.

وقد بدأت تطبيقات الحكومة الإلكترونية في العقود الثلاثة الأخيرة من القرن الماضي متخذة أشكالاً وأساليب مختلفة، بعد أن كانت محصورة في استخدام بعض البرامج الحاسوبية التي تستخدم لأغراض الإحصاء، أو إظهار نتائج موازنات الدول وطريقة توزيع بنودها .

---

* العبود، فهد بن ناصر/ الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ .- ط٢ .- الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٤٢٦هـ/ ٢٠٠٥م .- ١٧٢ص .- (السلسلة الثانية ؛ ٤١) .

** بكالوريوس من جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية (قسم المكتبات) سنة ١٤٢٠هـ .
- يعمل حاليًا في إدارة الإيداع النظامي بمكتبة الملك فهد الوطنية .

ويأتي هذا الكتاب راصدًا نشأة الحكومة الإلكترونية، مستعرضًا فوائدها ومجالات استخدامها، ومميزاتها، وأهمية العمل بها في عصر الثورة المعلوماتية، ومقدمًا للقارئ العربي، بل وللمخطط الإداري، معلومات مهمة، ومضيفًا شيئًا جديدًا للمكتبة العربية.

الكتاب :

استعرض المؤلف في الفصل الأول نشأة الحكومة الإلكترونية منذ بداياتها في السبعينات من القرن الماضي واستخدام التقنية في إعداد الموازنة على أنظمة الحاسوب الرئيس المتابع للحكومة المركزية فقط، وتطورت خلال الثمانينات حيث أصبح إعداد الموازنة يتم على أجهزة الحاسوب الصغيرة وعلى المستويات كافة ، وتوسع استخدام التقنية حكوميًا بعد ذلك لدى الأجهزة الأمنية، والقانونية، واستخدمت كذلك أنظمة المعلومات الجغرافية، وأنظمة البريد الإلكتروني، وخاصة خلال التسعينات.

ويعرف المؤلف الحكومة الإلكترونية بأنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين، وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين، وبتكاليف ومجهود أقل، ومن خلال موقع واحد على الشبكة .

ووفق هذا التعريف فإن مفهوم الحكومة الإلكترونية ينبغي أن يوسَّع ليكون شاملاً لمفاهيم الحكومة الإلكترونية التي تتطلب استخدام تقنية المعلومات لمساندة أنشطة الإدارة العامة، كما يتطلب هذا المفهوم دعم العلاقات بين مختلف الوحدات الحكومية ومساندتها واستدامتها للوصول إلى أهداف هي أكبر من الخدمات تتمثل في تحقيق الشفافية، وزيادة المشاركة الإلكترونية للمواطنين وتفعيلها.

ولتحقيق تلك الأهداف فإن هناك أربعة مفاهيم رئيسة لتنفيذ خطة الحكومة الإلكترونية :

أولاً : التحول، ويعني إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع معطيات التقنية.

ثانيًا : التعاون بين القطاعين العام والخاص .

ثالثًا : إنشاء البنية التحتية الكفيلة بضمان الخصوصية والأمان.

رابعًا : إيجاد محتوى المعلومات وشكلها وبنائها .

أما خطة الحكومة الإلكترونية فتتلخص في أربع خطوات :

١- التحول : ويعني التحول من الشكل التقليدي إلى الإلكتروني .

٢- التفاعل : إنشاء شبكات أكثر فاعلية وسرعة وتطورًا .

٣- التعامل : تبسيط الإجراءات الإدارية المتعلقة بالأعمال .

٤- التكامل : وهي مرحلة ذروة التطبيق ، ويتم فيها إتاحة المعلومات فورًا على الشبكة ، وتفاعل الناس معها ، والمقدرة على إكمال المعاملات فورًا عبر الشبكة.

ويناقش الفصل الثاني الحكومة الإلكترونية من منظور الاتجاه إلى العميل ، ويشمل هذا المنظور العلاقات بين العميل والحكومة ، والحكومة والعميل، والحكومة والحكومة ، والقطاع الخاص والعميل، والقطاع الخاص بعضه مع بعض .

ومع أن التفريق بين مصطلحي التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية قائم إلا أن المؤلف يرى أنهما يتكاملان في سبيل خدمة العميل، وإما عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية فهي :

١- إتاحة الوصول إلى الشبكة للمواطنين .

٢- الخدمة : وذلك بتكييف الأعمال والمواطنين مع البنية الجديدة .

٣- القيمة : بأن تكون القيمة المادية أقل منها في الطرق التقليدية.

٤- الثقة في جدواها .

٥- السرية ، وحماية البيانات .

٦- الكشف عن المعلومات بطريقة متوازنة .

٧- تصرف العميل أثناء استخدام الخدمة الإلكترونية .

في الفصل الثالث يستعرض المؤلف النموذج المقترح للحكومة الإلكترونية الذي صدر عن مفوضية جماعة الدول الأوربية ، باعتباره من أفضل النماذج العالمية لأنه يركز على فكرة المجتمع المعلوماتي الحديث ، وأن المعلومات للجميع ، ومن حقهم الوصول إليها بفرص متكافئة عام ٢٠٠٥م.

وتقوم خطة أوربا ٢٠٠٥م بالبناء على الخطة السابقة ٢٠٠٢م، وتعد مكملة لها ، وتتشكل محتوياتها من محاور عدة :

١- الأهداف : ومنها إيجاد شبكات النطاق العريض ونشرها واستخدامها ؛ وتعميم استخدام الشبكة العالمية في مختلف النشاطات الاقتصادية .

٢- الطريقة : وتتضمن تسريع تبني إجراءات قانونية جديدة ، وإعادة تركيز الاهتمام على برامج الدعم الموجودة للمعلوماتية ، وتحديد أهداف واضحة يجب تحقيقها .

ومن المحاور الأخرى اقتراح إجراءات للبدء في الحكومة الإلكترونية في قطاعات الدولة المختلفة كالتعليم، والصحة ، وبيئة الأعمال والتجارة ، والاتصالات.

وفي قسم آخر من هذا الفصل يستعرض المؤلف التجربة الأمريكية للحكومة الإلكترونية ،

بدءاً من العوائق التي وقفت في طريق تطبيقها، وانتهاءً بإلزام الحكومات رسميًا باستخدامها.

وقد مرت التجربة الأمريكية للحكومة الإلكترونية بثلاث مراحل:

١- المرحلة الأولى: التجربة (٢٠٠٠ - ٢٠٠٢م)، وتمثلت في تطبيقات بسيطة في مجال منح تراخيص صيد السمك، وتسديد مخالفات مواقف السيارات.

٢- المرحلة الثانية: التكامل (٢٠٠٢ - ٢٠٠٥م)، وتتمثل في تكامل جهود إدارات متعددة، وتكامل التجارة الإلكترونية مع الحكومة الإلكترونية، وتتطور آليات التعامل الإدارية.

٣- المرحلة الثالثة: إعادة الاختراع (٢٠٠٥م وما بعدها)، وفيها ستنتصر الحكومة الإلكترونية على البيروقراطية، وسوف تركز جهودها على توفير المزيد من نقاط الوصول إلى الخدمات، وتقليل الجهد، وستلزم الهيئات التشريعية بإعادة التنظيم، وستزول الفوارق بين المواطنين.

وتتمثل التجربة الإلكترونية في إجراءات البدء بالتسويق، وعدم مواصلة ممارسة الأعمال ذات الصبغة التجارية، والإعلان عن خدمات الحكومة الإلكترونية في المواقع المشهورة على الإنترنت، وتحديث المعلومات أولاً بأول.

وتناول في الفصل الرابع مكونات البنية التحتية للحكومة الإلكترونية ممثلة فيما يلي:

١- التفاعلات التي تتم في الحكومة الإلكترونية بمكوناتها الثلاث:

أ- من المواطن إلى الحكومة.

ب- من الأعمال (القطاع الخاص) إلى الحكومة.

ج- من الحكومة إلى الحكومة.

٢- المكونات الرئيسة للبنية التحتية للحكومة الإلكترونية:

أ- الأجهزة الطرفية.

ب- واجهة التعامل للمستخدم.

ج- شبكة الاتصالات والخدمات.

د- إجراءات الدفع.

هـ- الخط الساخن.

و- خادم الاستمارة.

ز- خادم الأمن.

ح- خادم الدفع.

ط- بروتوكول التحكم وواجهة التعامل.

ي- الوكالة الموثقة.

ك- واجهة التعامل لموفر الخدمة.

٣- الأمن والسرية في الحكومة الإلكترونية، وتتضمن وضع قواعد للسرية كالمسؤولية وتحديد الأغراض والموافقة.

كما بحث تأثير تقنية الهواتف الجوالة (النقالة) الخلوية على الحكومة الإلكترونية والمعلوماتية، التي سوف تسهل الوصول إلى الخدمة في أي وقت ومن أي مكان.

وأجمل المؤلف نتائج تطبيق الحكومة الإلكترونية بالتغييرات التي يحدثها تنفيذها في المواطنين والإدارة العامة والأعمال.

أ- التغيرات الخاصة بالمواطنين: تتمثل هذه التغيرات بانخفاض أسعار استخدام الشبكة، وأسعار قطع الأجهزة، وبرامج الحاسب الآلي، وتقديم خدمات أفضل موزعة حسب متطلبات السوق، متميزة بكفاءة كبيرة.

ب- التغيرات الخاصة بالإدارة العامة: ستصبح الإدارة أكثر شفافية في اتخاذ القرارات، وسوف تتغير بنية الإدارة التركيبية، وستنخفض الاعتمادات المالية المخصصة لتنفيذ مهام الحكومة، وستفرض على المؤسسات المختلفة أن تتعاون فيما بينها، ومع القطاع الخاص.

ج- التغييرات الخاصة بالأعمال، ومنها: رفع كفاءة الأعمال، وزيادة الطلب على الخدمات المقدمة على الشبكة، وتوفير فرص للتعاون والمشاريع المشتركة، وتطوير التنافس الإلكتروني، ومحو الأمية المعلوماتية.

وكان الفصل الخامس بعنوان "التطورات الجديدة في برامج الحكومة الإلكترونية" - وهو الفصل الذي زاده المؤلف في هذه الطبعة الثانية -، وتتمثل أهم هذه التطورات في:

١- ظهور مصطلحات ومفاهيم جديدة كالحضور الإلكتروني (Electronic Presence) وهو إيجاد موقع على الشبكة.

٢- بدأت الحكومة الإلكترونية بتطوير إجراءاتها الفنية والتفاعلية لتقديم خدمة أفضل.

٣- تبويب المعلومات وتصنيفها على مواقع الحكومات الإلكترونية.

٤- الاهتمام بعمل فريق النافذة الخلفية ودوره في سرعة إنهاء التعاملات الإلكترونية، وذلك من خلال التدريب والتأهيل.

٥- الحرص على أهمية تكامل الخدمات الإلكترونية وتقديمها من بوابة واحدة.

٦- سن الأنظمة والتشريعات التي تنظم عمل برامج الحكومة الإلكترونية.

٧- التشديد على أهمية قضايا الأمن والخصوصية، وذلك باختراع حلول أمنية متقدمة.

٨- الاهتمام بالمستفيد (المواطن) بإقامة الدورات والبرامج التدريبية، وإطلاق مصطلح المواطن الإلكتروني (E. Citizen).

٩- الوصول بالخدمات الإلكترونية إلى المناطق النائية.

١٠- أدى انتشار شبكات الاتصال اللاسلكي وتطور تقنيات الهاتف الجوال إلى إتاحة المزيد من خدمات الحكومة الإلكترونية من خلاله.

وختم الكتاب بكشاف موضوعي تضمن أهم المصطلحات والموضوعات التي وردت في الكتاب.

خاتمة:

إن هذا الكتاب يتناول أحد أهم موضوعات المعلوماتية، وهو موضوع الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها، وإمكانية تنفيذها، وهو كتاب لا غنى عنه للمكتبة الحديثة، وللمخططين الذين يدرسون سبل الاستفادة من التقنية الحديثة وتسخيرها لخدمة الإنسان، وهو بذلك يفتح الطريق أمام تنظيم العمل الحكومي إلكترونيًا.

أما بالنسبة للمواطن فإنه يجعل الاستفادة من الخدمات الحكومية سهلة ميسرة، كما أنه يقضي على البيروقراطية الإدارية التي تعيق العمل وتؤخره، ويعمم الخدمة لمستويات الشعب كافة، بما يلغي الفوارق الطبقية والمكانية، وينشر العدل والمساواة في الحصول على الخدمات، والشفافية في التعامل.

وأخيرًا؛ فإنه يعد الأول من نوعه باللغة العربية، ويمهد الطريق أمام دراسات لاحقة في هذا المجال، ويفتح آفاقًا رحبة أمام تطبيق الحكومة الإلكترونية.