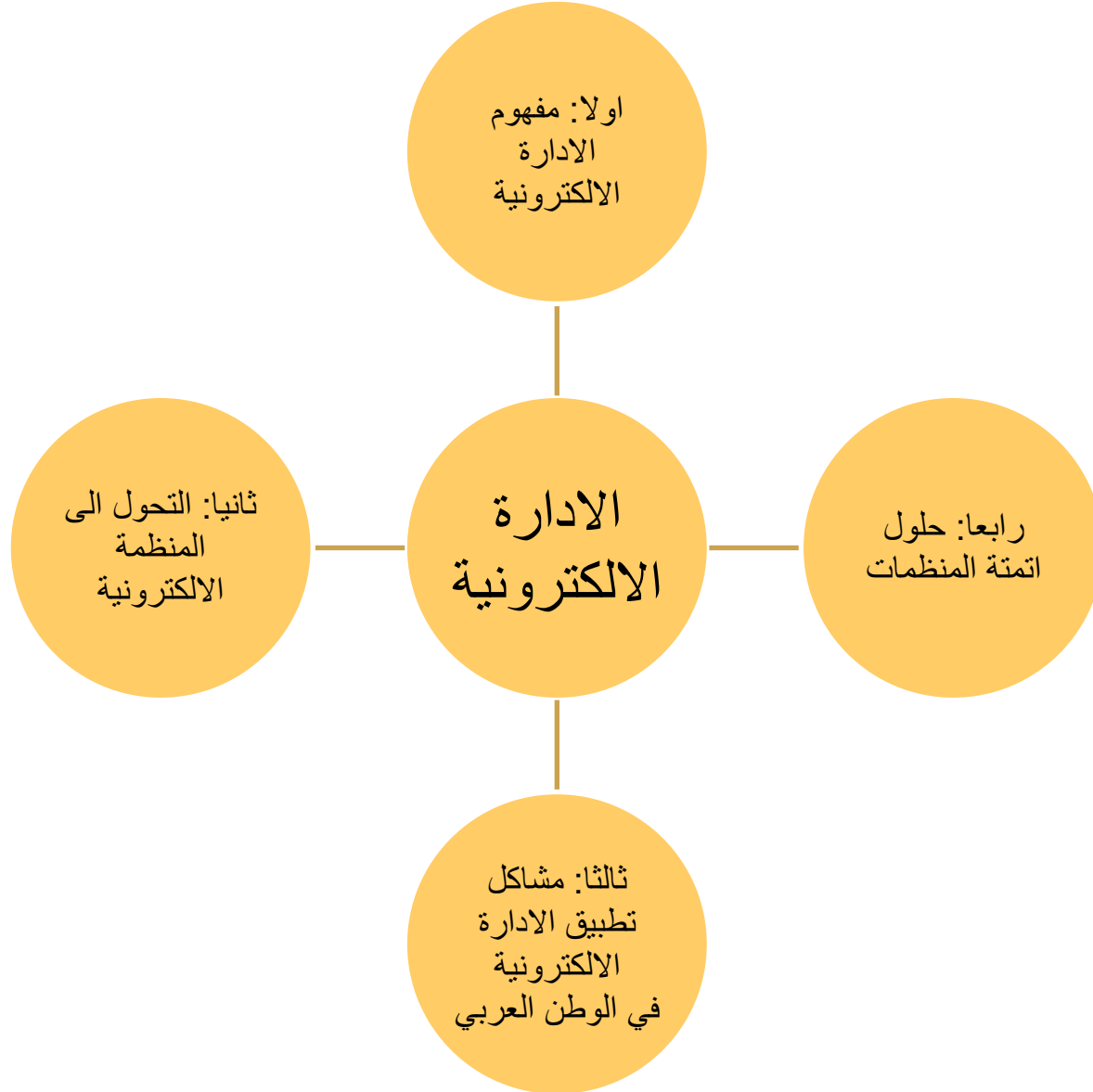




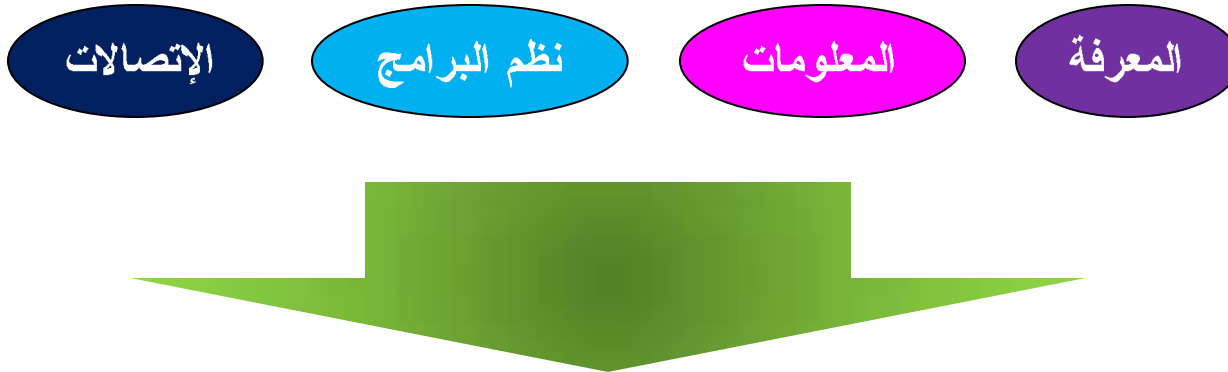
الإدارة الإلكترونية





مفهوم الإدارة الإلكترونية

- مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية وانجاز الأعمال التنفيذية واعتماد الانترنت والشبكات الأخرى في تقديم الخدمات والسلع بصوره الكترونية بالإضافة إلى تبادل المعلومات بين العاملين في المنظمة بينها وبين الأطراف الخارجية بما يساعد على اتخاذ القرارات ورفع الأداء وفعاليتها



القيام بالوظائف الادارية وانجاز الأعمال التنفيذية

ماذا تعني الإدارة الالكترونية؟

أداره بلا ورق تشمل مجموعه من الأساسيات
أداره بلا مكان تعتمد بالأساس على الهاتف النقال
أداره بلا تنظيمات جامدة

حقائق الإدارة الإلكترونية

1. تهيئه فرص ميسره لتقديم الخدمات من خلال الحاسوب
2. تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة أو غير معتدل المزاج
3. وسيله لرفع أداء وكفاءة الحكومة وليست بديلا أو إنهاء لدورها

الانظمة الالكترونية اللازمة

أنظمة المتابعة الفورية والشراء الالكتروني

أنظمة الخدمة المتكاملة

النظم نظم التعامل مع البيانات كبيرة الحجم

النظم الخبرة والذكية

نظم التصميم والانتاج

نظم تتبع العملية الإنتاجية

نظم الجودة الشاملة

نظم تطويع المنتجات

نظم تطوير عمليات التسويق والتوزيع

نظم نقاط البيع الالكتروني

نظم نقطة التجارة الالكترونية

نظم أداره علاقة العملاء

نظم تطوير العلاقة مع مؤسسات التمويل مثل المصارف الدولية و البورصات العالمية وبورصات السلع

التحول إلى المنظمة الإلكترونية

التحول يعتبر قضية إدارية في الأساس تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية

التحول عملية شاقة تعتمد أساليب علمية وتكنولوجيا تتطلب خبرات وتخصصات رائدة

يستلزم الرغبة في بناء أداة إدارية مرنة ورشيقة تقدم خدماتها لراغبين فيها في الوقت والمكان ووفق المواصفات التي يرغبها هؤلاء المستفيدون

يتيح فرص تطبيق نظم الإدارة الحديثة المعتمدة على برمجيات تحقق التكامل بين أجزاء وفعاليات المنظمة الواحدة، بما يمنع التناقض بينهما ويحقق استكمال متطلبات الأداء عالي الجودة

يستلزم توفر آلية للدفع الإلكتروني أيضا لاستخدامها في سداد الرسوم المفروضة للحصول على الخدمات، وهذا يقتضي النظر في تيسير وتعميم إصدار بطاقات الدفع الإلكترونية عن طريق المصارف وهيئة البريد والمؤسسات المالية

يسهم في تحسين مستوى الخدمة للمواطنين وترشيد استخدام الموارد وضبط الأداء وفق المواصفات الفنية والقانونية والنظم الإدارية المعتمدة بعد الدراسة والتمحيص

يستلزم التعامل مع شبكة الإنترنت للحصول على الخدمات الحكومية وشراء المنتجات التي تطرحها شركات الأعمال من المواطن معرفة طرق التعامل وامتلاك حاسوب آلي

ضرورة وضع استراتيجية شاملة على مستوى الجهاز الإداري للدولة لتحقيق هذه الغاية

الأسباب الداعية إلى التحول الإلكتروني

الإدارة الحديثة تتطلب إجراءات وعمليات المعقدة تزيد من تكلفة الأعمال

ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة

ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين بالمؤسسة

استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات

ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة

مكاسب التحول إلى الإدارة الإلكترونية

إدارة ومتابعة الإدارات
المختلفة للمؤسسة وكأنها
وحدة مركزية

توفير البيانات
والمعلومات للمستخدمين
بصورة فورية

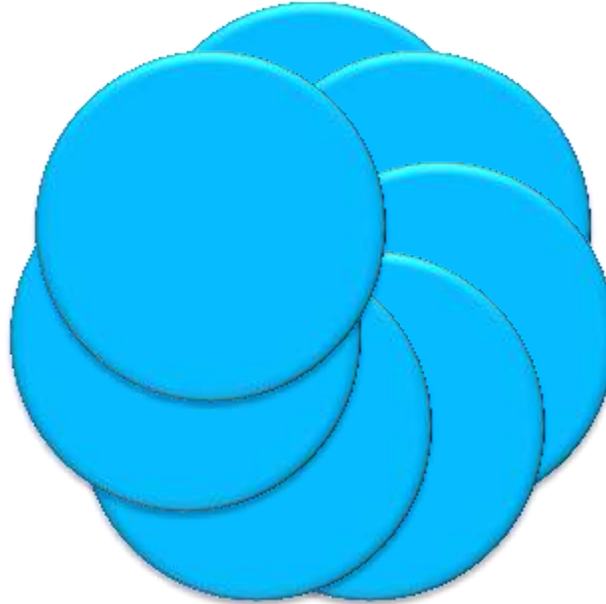
توظيف تكنولوجيا
المعلومات من أجل دعم
وبناء ثقافة مؤسسية
إيجابية لدى كافة
العاملين

تقليل أوجه الصرف في
متابعة عمليات الإدارة
المختلفة

تركيز نقطة اتخاذ القرار
في نقاط العمل الخاصة
بها مع إعطاء دعم أكبر
في مراقبتها

تجميع البيانات من
مصادرها الأصلية
بصورة موحدة

تقليل معوقات اتخاذ
القرار عن طريق توفير
البيانات وربطها



ثالثاً: مشاكل تطبيق الإدارة الإلكترونية في الوطن العربي

قلة نماذج الإدارة الإلكترونية الناجحة

كثير من الحكومات لم تغير من إجراءاتها التقليدية حتى مع دخول الحاسوب

الاهتمام بشكل الموقع على الويب لا بمضمونه

عدم توفير الدعم المطلوب لأفضل البرامج الإدارية

عدم إدراك مدى أهمية الحماية وأمن المعلومات وعدم الثقة في سرية التعاملات الشخصية

اختلاف نظم الإدارة وضعف التنسيق بينها

قلة وعي الجمهور

عدم توفر وسائل اتصال مناسبة

معوقات انتشار الإنترنت مثل التكلفة العالية واللغة الإنجليزية

عدم توافر بنية أساسية جيدة في مجال الاتصالات

الفقر المعلوماتي والمعرفي

المخاطر التي يتعرض لها الموقع الإلكتروني

الطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها والتمسك بالنظم اليدوية المعتادة

شكالية نظم وكفاءة تقييم الأداء

ضعف عملية الاستقطاب والاختيار

إهمال أشكال تنمية القدرات والمهارات

قلة استخدام الطاقات التدريبية في الجامعات والمعاهد

قصور تبني الإدارة للابتكار (الركود الإداري)

التحول إلى الإدارة
الإلكترونية ليس نوعاً من
الرفاهية وإنما هي حاجة
تفرضها التغيرات العالمية
وفكرة التكامل وتوظيف
المعلومات هي أحد
محددات النجاح لأي
مؤسسة

مستلزمات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

- إعداد خطط لتحديد الخبرات والمهارات اللازمة لشغل الوظائف وتوصيفها وتحديد معايير الأداء لها
- تحديد الاحتياجات التدريبية وفق أساليب علمية فعالة
- التكامل بين نوعي التدريب التقليدي والحديث لزيادة كفاءة الأداء
- إعادة هندسة إدارات شؤون الموظفين وتطويرها
- تطوير البرامج التي تهدف لسد الفجوة المعرفية التي تعاني منها الدول العربية
- زيادة نشر الصفحات العربية على الإنترنت
- وضع استراتيجية للأجهزة الحكومية تقوم على إعادة تأهيل الموظفين أو تعيين موظفين جدد في مواقع خدمية لتقديم الخدمة للمواطنين الذين يعانون من الأمية الإلكترونية
- الاهتمام بالتفكير الإبتكاري بمراحل التعليم المختلفة
- الاهتمام بالتدريب الإلكتروني والعمل على تلافي معوقاته في الدول العربية

أتمتة المنظمات

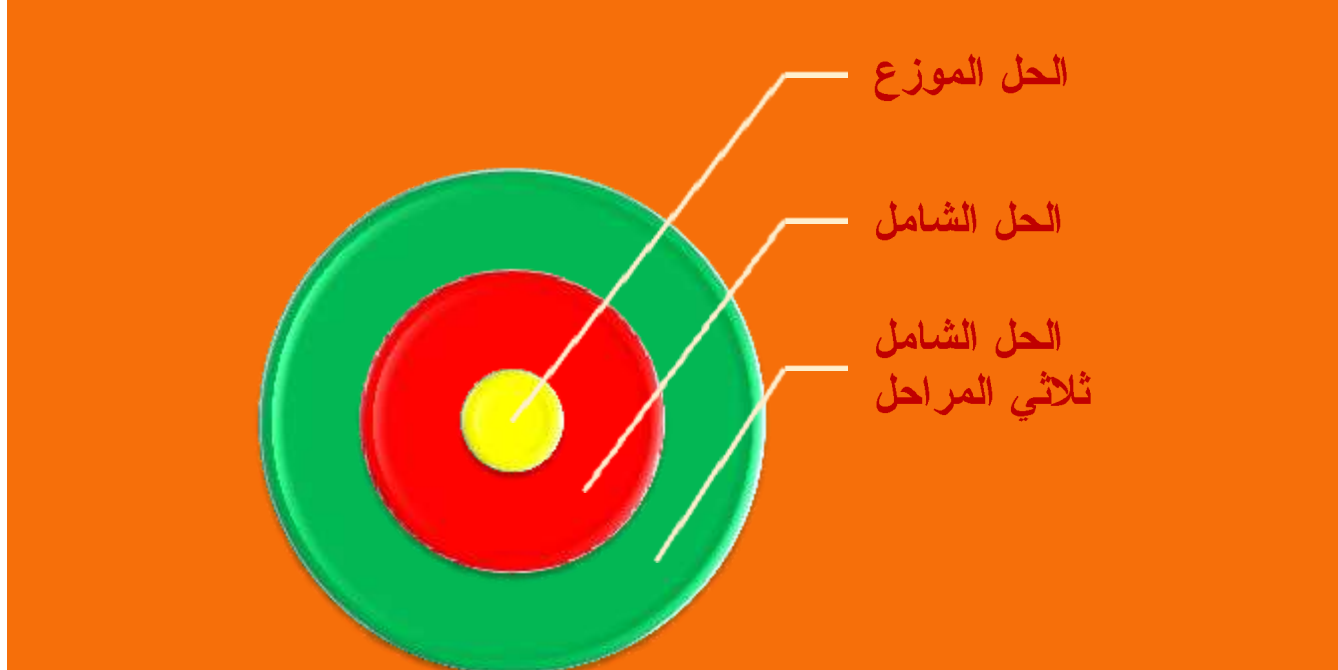
• إن الأتمتة من أهم التحديات التي توجه المؤسسات في هذه الأيام , وقد بدأنا نشهد تطورا حقيقيا في مستوى الحلول البرمجية التي تصمم وتنفذ لمؤسسات القطاعين العام والخاص وتبدأ الأتمتة عادة بإنجاز التالي :

– دراسة تحليل النظام للمؤسسة

– تحليل النظام يؤدي الى تصميم حل برمجي يناسب المؤسسة

– تنفيذ الحل وتشغيله واستثماره

• هذه العملية تستغرق وقتا وجهدا طويلا وتحتاج الى دقة وخبرة لجنب الوقوع في مشكلات تؤدي الى فشل العميلة برمتها، والأشكال الأساسية للحلول المبرمجة هي:



أولاً : الحل الموزع

- تطوير مجموعة من التطبيقات المستقلة لكل منها مصدر بياناته الخاص ويعمل كل منها مستقلاً عن التطبيقات الأخرى
- برنامج للسجلات
- برنامج للمحاسبة
- تكون قاعدة بيانات كل برنامج منفصلة عن البرامج الأخرى
- أكثر هذه البرامج استخداماً هي Microsoft access

متى يستخدم الحل الموزع ؟

يستخدم الحل الموزع لأتمتة أقسام المؤسسة التي لا تتفاعل مع بعضها البعض , أو التي لا تتبادل كمية كبيرة من البيانات يوميا , تعمل برامج الحل الموزع بكفاءة على حاسوب واحد , وهي في الحقيقة تناسب مستثمرا لا يتعلق عملة بعمل غيره . كما يستخدم الحل الموزع في إدارات المؤسسات الكبيرة , مثلا في مجموعة اقتصادية تضم مجموعة شركات لكل منها إدارتها الخاصة ومجال عملها وطريقتها في انجاز العمل . في هذه الحالة تعتمد الإدارة حلا خاصا ونحصر تبادل البيانات في الحدود الدنيا الضرورية لعمل الإدارة المركزية

مميزات الحل الموزع

- (1) استقلالية البرامج :
- لا يتعلق عمل أي برنامج بعمل أي برنامج آخر وبمعنى آخر فأعطال أي برنامج لا توقف البرامج الأخرى .
- (2) تخفيف الضغط على الشبكة :
- حركة البيانات على الشبكة في الحدود الدنيا ومحددة بأوقات محددة يتم فيها تبادل البيانات بين البرامج .
- (3) تكلفة تطويره رخيصة , وتنفيذه لا يستغرق وقتا طويلا .

مشاكل الحل الموزع :

- **عدم الانسجام :** في طريقة العمل وتصميم قواعد البيانات وواجهات المستثمر بين البرامج , لان هذه البرامج العاملة ضمن حل موزع تنفذ من قبل مبرمجين
- **تكلفة الاعتماد العالمية :** إذا لا بد من شراء نسخة من خادم قواعد البيانات لكل برنامج في الحل الموزع
- **تكلفة صيانة عالية :** لان كل تطبيق وكل خادم بحاجة إلى الصيانة في وقت ما , وخصوصا بسبب وجود قاعدة البيانات والتطبيقات على حواسيب المستثمرين التي قد تستخدم في استثمار برامج أخرى .
- **موثوقية أقل :** بما أن تبادل البيانات يتم في أوقات محددة وليس باستمرار , فان الإدارة لا تثق بأن المعلومات المتوفرة لديها هي أحدث المعلومات .
- **حجم تخزين أكبر :** لان بعض المعلومات مشترك بين البرامج , واستقلالية البرامج تفرض تبادل المعلومات بينها, أي تخزين نفس المعلومات مرة أخرى من اجل كل برنامج يحتاجها
- **تكلفة ترقية وتطوير أكبر :** بما ان عمل المؤسسات متشابك من الداخل فإن تطوير أي برنامج يتطلب تعديل البرامج الأخرى لتتعامل مع التطوير يستهلك وقتا وجهدا ويكلف أكثر .

الحل الشامل

- معتمد عالميا قبل المؤسسات الكبيرة ويعني:
- تخزين البيانات في مكان واحد لكل مؤسسة، والسماح لكافة الأقسام أينما كانت للوصول إلى هذه البيانات.
- يضم مجموعة تطبيقات تستخدم نفس قاعدة البيانات

متى يستخدم الحل الشامل

عندما يتقاطع عمل أقسام المؤسسة عن بعضها لا ينجح استخدام حل موزع إذا الحل الشامل هو الحل الأنسب لمؤسسة كبيرة تتقاطع الأعمال والاحتياجات بين تقسيماتها الإدارية ، ولكن هذا لا يعني أن اعتماده هو القرار الأنسب دائما .

مميزات الحل الشامل

- الأقوى عالمياً: تعتمد أغلب المؤسسات العالمية لأنه يضعها
- على بعد خطوات قليلة من دمج عملها مع الانترنت .
- تكلفة إعتقاد أصغر: لأنه يعتمد على حاسوب خادم واحد
- حجم تخزين أقل: يستخدم هذا النمط من الحلول أصغر حجم تخزين ممكن
- تكلفة صيانة أقل. بما أن الحل مركزي ، فإن المؤسسة تكتفي بتوظيف كادر صيانة واحد
- موثوقية أفضل: . يستطيع أي مستثمر تحديث البيانات التي يقرأها في اي لحظة ليضمن أنه حصل على أحدث البيانات في القاعدة .

مشاكل الحل الشامل :

- أعطال الخادم
- صعوبة التنفيذ
- الحل الشامل ثنائي المراحل (مزود – مستفيد)
- أشهر أنماط الحلول الشاملة هو النمط الخادم (المستفيد) يستخدم
- هذا النمط عندما تقع كافة التقسيمات الإدارية التي تستخدم في
- مناطق متقاربة جغرافيا.

مميزات الحل المزود – المستخدم

- يتمتع الحل المزود – المستخدم بنفس مميزات الحل الشامل العامة ويضاف إليها : يعمل النمط الخادم – المستخدم بكفاءة على الشبكة المحلي
- أثبت نمط الخادم المستخدم نجاحه عبر التجارب المتعددة الذي استخدمته

مشاكل الحل المزود – المستفيد

- مكلف للغاية من حيث الإنجاز والتدريب فالبرمجة تتم بلغات غير شائعة
- تصميم البرامج تعطى أفضل أداء على الشبكة وليس أفضل استثمار ممكن من قبل المستثمرين

الحل الشامل ثلاثي المراحل (الانترنت)

➤ يعتمد على استخدام تكنولوجيا الانترنت الشائعة والمتطورة والمجربة
والسهلة الاستخدام في تطوير حلول الأتمتة للمؤسسات

متى تستخدم الانترنت؟

➤ يمكن استخدام النمط ثلاثي المراحل في جميع الحالات حتى على حاسوب واحد ولكنه يعطي أفضل استثمار على شبكة محلية او واسعة وهو الحل الأفضل أمام مؤسسة تنتشر مشاريعها او مستودعاتها على عدة مدن او عدة دول.

مميزات الانترنت:

- تكلفة اعتماد اقل: تعمل البرامج على أي نوع من الحواسيب ولا تحتاج لذاكرة كبيرة او لتخزين كبير على حواسيب المستثمرين.
- تكلفة صيانة متواضعة: جميع البرامج توضع على الخادم ويتم الوصول اليها عبر الشبكة من أي مكان وصيانتها مركزية.
- اكثر موثوقية واعتمادية: من مميزات شبكة الانترنت انها انقطاعها عملية نادرة وتشغيل الشبكة بكاملها حتى مع وجود انقطاع فيها امر فاذا انقطع الاتصال بين احد الفروع والخادم الرئيسي يكفي للفرع ان يقيم اتصالا مع أي فرع اخر متصل بالخادم الرئيسي.
- مرونة هائلة في تصميم الواجهات: حتى انه يمكن تصميم الواجهات تشبه الاستمارات الورقية وتعمل بنفس طريقته.
- امكانية التخصيص: جميع الواجهات هي صفحات ويب أي انها مستندات مكتوبة باستخدام ادوات سهلة الاستخدام ويمكن تطويرها باستخدام برنامج word الشائع
- تتيح امكانيات اخرى: بما ان الحل يعمل على شبكة الانترنت فان المؤسسة تستطيع تقديم مجموعة كبيرة من خدمات الانترنت لفروعها داخليا ضمن الشركة يمكن مثلا اقامة نظام بريد اليكتروني داخلي ضمن الشبكة بدون تكاليف اضافية.

•

مشاكل الانترنت

- طرية مختلفة في التصميم والبرمجة: فالتكنولوجيون في بلادنا لم يألفوا بعد تكنولوجيا تصميم وتنفيذ الحلول ثلاثية المراحل
- شروط قاسية على الاستعلامات: يعمل الحل ثلاثي المراحل على شبكات بطيئة بالنسبة الى سرعة الشبكات المحلية ولكن عند اضافة او تحرير البيانات فالعملية تتم بنفس السرعة لان كمية المعلومات التي تعبر قليلة
- صعوبة اعدادات الحماية: يمكن حماية الحل بشكل كامل من العبث او الاختراق ولكن هذه العملية تحتاج الى خبرة
- ضعف حماية النص الاصيل للبرامج: بما ان الواجهات هي صفحات مكتوبة بلغة النصوص الفائقة فهي حتماً نصوص يمكن للمستثمر قراءتها وتحليلها.



التجارب والممارسات الدولية في تطبيق الحكومة الإلكترونية



الدولة	تاريخ أول خطة
اليابان	1972م
فرنسا	1978م
تايوان	1980م
كوريا الجنوبية	1982م
بريطانيا	1982م
السوق الأوروبية المشتركة	1983م
استراليا	1984م
البرازيل	1984م
الهند	1998م
جمهورية مصر العربية	1998م

Table 4.19 E-government development in Western Asia

Country	E-government development index value		World e-government development ranking	
	2010	2008	2010	2008
Bahrain	0.7363	0.5723	13	42
Israel	0.6552	0.7393	26	17
Cyprus	0.5705	0.6019	42	35
United Arab Emirates	0.5349	0.6301	49	32
Kuwait	0.5290	0.5202	50	57
Jordan	0.5278	0.5480	51	50
Saudi Arabia	0.5142	0.4935	58	70
Qatar	0.4928	0.5314	62	53
Turkey	0.4780	0.4834	69	76
Oman	0.4576	0.4691	82	84
Azerbaijan	0.4571	0.4609	83	89
Lebanon	0.4388	0.4840	93	74
Georgia	0.4248	0.4598	100	90
Armenia	0.4025	0.4182	110	103
Syrian Arab Republic	0.3103	0.3614	133	119
Iraq	0.2996	0.2690	136	151
Yemen	0.2154	0.2142	164	164
Sub-regional average	0.4732	0.4857		
World average	0.4406	0.4514		



الولايات المتحدة الأمريكية

- بدأت أمريكا بالتخطيط لمشروع الحكومة الإلكترونية على المستوى الاتحادي في نوفمبر 1999م، وبدأت باطلاق بوابة الحكومة الإلكترونية تمهيدا لتقديم معظم الخدمات عبرها ، وفي عام 2003م أصبحت جميع الخدمات تقدم عبر البوابة الإلكترونية للجمهور والشركات والمؤسسات الحكومية ، وتحل الولايات المتحدة الامريكية المرتبة الاولى على مستوى العالم في جاهزة الترابط الشبكي وهو سبب نجاح بوابته الإلكترونية ، وقد انفتحت مابقت على 48 بليون دولار في تجهيز وتطوير تكنولوجيا المعلومات .
- وقد اصدرت الادارة العامة للخدمات في الحكومة الأمريكية قرارا بتحويل جميع المعاملات الخاصة بالسفر والحجز وغيره الى خدمات سفريات الكترونية موحدة على مستوى الدولة ، وذلك بعد القصى في نهاية سبتمبر 2006م وقد بدأت جميع الادارات والوكالات الحكومية العاملة بعملية التحول خلال العام 2004م ، وقد اشار التقرير الربع سوي الاول لعام 2004 م
- الصادر عن هيئة الحكوميات الإلكترونية الخاص بتقييم الخدمات الإلكترونية التي تطرحها المؤسسات الحكومية على مواقعها في ان بعض الخدمات التي تقدمها الولاير الحكومية تضاهي من حيث الجودة تلك الخدمات التي تطرحها مؤسسات القطاع الخاص، ومن أهم المجالات التي حققت فيها الحكومة أعلى مستوى من الخدمة الإلكترونية قطاع الخدمات الصحية بنسبة
- 986% والتوظيف الإلكتروني بنسبة 79% كما قامت الحكومة بإعداد برامج تدريبية شاملة لتدريب الموظفين الحكوميين على شبكة الانترنت ، إذ أن أكثر من 64% من الشعب الأمريكي يستخدم حاليا البريد الإلكتروني.
- وتقوم فلسفة الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة على فلسفة واضحة وهي توفير الوقت والجهد على المواطن وتقديم كافة الخدمات إليه من خلال شبكات الاتصال وطبيعة الحال فقد ساعدت عدة عوامل إجتماعية وتكنولوجية على نجاح هذه الفلسفة أهمها توافر أجهزة الحواسيب للعديد من المواطنين إن لم يكن أغلبهم حيث تشير بعض التقديرات الى وجود أكثر من 5.3 مليون حاسوب في مدينة نيويورك وحدها وتستخدم الحكومة الإلكترونية في كافة الخدمات الحكومية الى جانب استخدامها لتعزيز الديمقراطية من خلال نظم الاستفتاء من خلال الانترنت ونظم تقديم الشكاوي ، وتفتح الولايات المتحدة الأمريكية نحو 40 مليار دولار سنويا على تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي يذهب أغلبيتها الى التوسع في شبكات نقل المعلومات وقواعد البيانات الحكومية .
- وتتميز الحكومة الإلكترونية بتطورها حيث أنها وصلت لتحقيق التكامل الأفقي بين كافة أجهزة الحكومة ؛ حيث يستطيع المواطن من خلال عدد نقاط تقديم الخدمة تنفيذ أكثر من تعامل من خلال قاعدة بيانات تضم كافة المعلومات والمعاملات الخاصة بالمواطنين One Stop Stop وصلت مواقع الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية الى تقديم الخدمة بأكثر من لغة بخلاف الإنجليزية ؛ حيث زودت بعض المواقع بترجمة اسبانية أ مكسيكية وخاصة في الولايات مثال كاليفورنيا وشمال كارولينا وذلك لخدمة المواطنين من أصول اسبانية او مكسيكية.
- ولقد قامت العديد من الولايات بإسناد مهمة إنشاء المواقع الإلكترونية الى شركات متخصصة ؛ حيث تنفذ هذه المواقع من خلال الهيئات الحكومية وهو أمر مكلف ويحتاج الى تكنولوجيا خاصة .
- كماصلت بعض الولايات على إنشاء مواقع لتقديم خدمة محلية متكاملة لبعض مجموعات العملاء one stop service center هذه المواقع تقدم خدمات ذات طبيعة واحدة مثل الحصول على الإقامة أو عمليات التصدير ، أو شراء المنازل حيث أن هذه الخدمات تحتاج الى التنقل الإلكتروني عبر عدة هيئات حكومية قد تصل الى 12 جهة مسنولة ، وبالتالي فإن توفيرها من خلال مراكز الخدمة قد حقق وفورات عديدة للمواطن وخاصة مع الحرص على تأمين سرية المعلومات من خلالها. وقد ساعدت عوامل عديدة مثل ارتفاع المستوى التعليمي ووجود قواعد البيانات وتوافر شبكات الاتصالات إلى نجاح الحكومة الإلكترونية واعضاء المواطن الأمريكي بشكل يجعله لا يستطيع الحصول على تلك الخدمات إلا من خلال تلك المواقع .
- إذ يلاحظ المتابع لزيارة الادارة الأمريكية في إعادة هيكله الحكومة واصلاحها قانما اساسا على ثلاثة مبادئ التركيز على المواطنين ، موجه بالتطوير على حسب النتائج ، قائمة اساس السوق وهذه المبادئ نسجت على اساسا خمسة اهداف رئيسية لإصلاح الحكومة ؛ حيث تضمنت جدولة استراتيجياتها وسياساتها على رأس المال البشري ، الميزانية وتكامل الاداء ، مصدر المنافسة ، وتوسيع الإفادة من الانترنت ، تزويد موارد الحواسيب لتوظيفها في ادارة وخدمات الحكومة من اجل أن تكون الحكومة الإلكترونية والادارة والتعاملات المالية منطوية والوصول الى نوعية تطبيقا للحكومة الإلكترونية أكثر تجاوبا وتفاعلا وفي ذات الوقت الاقتصادية.
- ويتضح عند الدخول موقع الحكومة الإلكترونية الأمريكية يجد الزائر موقعا بسيطا من حيث مظهره ، غنيا من حيث المحتوى إذ يوفر مدخل على السلطات الثلاث في الدولة التنفيذية والتشريعية والقضائية إضافة الى مداخل أخرى من خلالها يتم الدخول على كافة المؤسسات والهيئات التي تتبع كل سلطة ، وتتوفر ايضا مداخل للبيانات والمنظمات الحكومية المحلية التشريعية والثقافية والقضائية . وبكل سهولة تجد أن ثمة خدمات متكاملة تتم الإلكترونيا في حقل الرعاية الصحية والضمان الاجتماعي والأحوال الشخصية وشئون الهجرة وفي حقل الضرائب والإعمال والاستثمار الخ وثمة وسائل للدفع على الخط لدى الجهات المعنية الوفاء لها بالرسم أو بمبالغ معينة لقاء خدمات وهي وسائل دفع متبادلة وتفاعلية ، كما تتوفر القدرة على تنزيل اي نموذج ورقي حكومي بصورة رقمية على الخط وتعنيته رقما وإعادة إرساله الواقع أن الكم الهائل المتوفر من المعلومات بل والروابط بمراكز المعلومات يؤثر تعدد اساسي هو أن تكون كل معلومات الاستعلام متوفرة ومتوفرة ضمن مقاييس تقنية تتيح الوصول إليها رقما بصورة مباشرة . فمثلا كان يتوجه الفرد إلى أحد المواقع بقصد استخراج بطاقة شخصية أو جواز سفر يلزمه هنا ملء النماذج بالكامل فإذا ترك فراغ في أحد البيانات فإن ذلك يترتب عليه عدم إمكانية استخراج هذه البطاقة أو غيرها من المستندات التي تسير حياة الإنسان . وفي ولاية أريزونا تجديد الرخص الكترونيا تكلف 2 دولار أمريكي لكل عملية مقابل 7 دولار أمريكي بالطرق التقليدية . أما في ولاية واشنطن فإن نظم الشراء الحكومي الإلكتروني يوفر في المتوسط 10 – 20% من تكلفة المواد والمشتريات . وفي ولاية الاسكا تكلف تسجيل السيارات النخض من 7.75 دولار أمريكي إلى 0.91 دولار باستخدام الطرق الإلكترونية.
- أما في ولاية فلوريدا؛ فمعظم الجهات الادارية لديها مواقع على الانترنت ، وعدد المواطنين الذين يتصلون بناوبهم عبر البريد الإلكتروني يتزايد باستمرار ، وتلجأ الحكومة إلى اجراء التعديلات المالية الأساسية وإتمام مشترياتها ونشر المعلومات عبر تلك المواقع ، كما تقوم الحكومة الإلكترونية بتوفير الخدمات عبر شبكة الانترنت والعمومات عبر سحلات عمليات التصويب المباشر عن أعضاء الكونغرس ، وتمتلك الناخبين من إبداء ملاحظاتهم على مشروعات القوانين ، ومتابعة جلسات المساملة في الكونغرس عبر الانترنت ، كما تمنح الإدارة الإلكترونية بالولاية المواطنين فرصة الحصول على طلبات قروض الطلبة ، وتوفر عليهم معاناة الوقوف في صفوف الانتظار لتسجيل سيارة جديدة أو تجديد رخصة ، وقد قامت الحكومة الفيدرالية بإنشاء 20.000 ألف موقع إلكتروني ، غير أن هناك صعوبة في الحصول على المعلومات ، بسبب التركيز على الموضوعات حساب أولويتها بدلا مما يحتاجه المتعاملون معها.
- والدخول إلى موقع الحكومة الإلكترونية الفيدرالي (www.Firstgov.gov) يجد الزائر موقعا بسيطا من حيث مظهره ، يوفر مدخل على السلطات الثلاث في الدولة ، التنفيذية والتشريعية والقضائية ، ومن خلالها تتوفر مداخل على كافة المؤسسات والهيئات التي تتبع كل سلطة ، وتتوفر أيضا مداخل على هيئات ومنظمات الحكومات المحلية التشريعية والتنفيذية والقضائية ، وبكل سهولة تجد أن ثمة خدمات متكاملة تتم إلكترونيا في مجال الرعاية الصحية والضمان الاجتماعي والأحوال الشخصية وشئون الهجرة ، وفي مجال الضرائب والأعمال والاستثمار ..الخ.
- وثمة وسائل للدفع المباشر باستخدام بطاقات الدفع والمعظم الجهات لدى الجهات التي تتطلب خدماتها سداد رسم أو بمبالغ معينة لقاء هذه الخدمات ، وهي وسائل دفع متبادلة وتفاعلية ، كما تتوفر القدرة على تنزيل اي نموذج ورقي حكومي بصورة رقمية على الخط وتعنيته رقما وإعادة إرساله ، وتتوفر إمكانية البحث عن أي موضوع إما عبر محرك بحث عملاق يوصل للنتائج المطلوبة حتى في حالات الخطأ الناتج عن التهجئة أو غيره ، إضافة إلى دليل مفهرس تغير القوانين باستعمال تكنولوجيا البحث الحر.
- ولو تلقنا في التجربة الأمريكية لوجدنا أن المساحة الأرحب للاهتمام انصبحت على المشتريات الحكومية وعلى العلاقات التجارية بين قطاعات الحكومة ومؤسساتها وبين الجمهور ومؤسسات الأعمال في القطاع الخاص ، وهو ما يعكس الذهنية الاستثمارية أو الاقتصادية السائدة في الولايات المتحدة الأمريكية.



الولايات المتحدة الأمريكية



• Governments

Interacting with Government

Providing governments and their employees with **services** and **more**.

Online Services for Governments

- ▶ Grants
- ▶ Geographic Information
- ▶ Employee Locator
- ▶ Per Diem Rates
- ▶ Federal Personnel-Payroll Changes
- ▶ Federal Thrift Savings Changes
- ▶ Government Jobs
- ▶ Buying Supplies & Services
- ▶ Auctions & Sales
- ▶ and much more



• Business

Interacting with Government

Helping businesses from start to finish with **tools** and **more**.

Online Services for Business

- ▶ Business Opportunities
- ▶ Business Laws & Regs
- ▶ Federal Auctions & Sales
- ▶ E-File Your Taxes
- ▶ Employer ID Number
- ▶ Tax & Wage Reporting
- ▶ Small Business Procurement Registry
- ▶ Subcontracting Opportunities
- ▶ File Patents & Trademarks
- ▶ and much more



• Citizens

Interacting with Government

Government helping citizens connect to **services** and **more**.

Online Services for Citizens

- ▶ Change Your Address
- ▶ Volunteer
- ▶ Government Shopping
- ▶ E-File Your Taxes
- ▶ Find a Government Job
- ▶ Social Security Online
- ▶ Apply for Student Loans
- ▶ Zip Code Look-Up
- ▶ Passport Applications
- ▶ Recreation One-Stop
- ▶ Birth & Marriage Certificates
- ▶ and much more



فرنسا

- أول خطوة وطنية للتخطيط المعلوماتي في عام 1987م
- عدد من الخطط أخرجها تحت مسمى " تهيئة دخول فرنسا إلى المجتمع المعلوماتي " تقوم الخطة على ستة محاور أساسية:
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع التعليم
- محور ثقافي
- الارتقاء بالخدمات العامة عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات
- الارتقاء بالقطاع الخاص عن طريق الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات
- ابتكار وتطوير تكنولوجيا المعلومات
- تشريعات ونظم
- صرفت الحكومة الفرنسية أكثر من 9.5 مليار فرنك فرنسي بين عامي 1998 م و 2000 م لتنفيذ أجزاء من هذه الخطة. مثال: زيادة المدارس المتوسطة الموصلة بالانترنت من 40% الى 85%

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع التعليم



كندا

- فلسفة أسست على ثلاثة محاور رئيسية:
 - تمكين المواطن من الحصول على الخدمات الحكومية بوسيلة سهلة وعادلة مع تعزيز حماية الأسرار والمعلومات الخاصة
 - تحقيق شفافية الحكومة وإمكانية مساءلتها من جانب المواطنين من أجل تدعيم الديمقراطية
 - الارتقاء بمستوى جودة الخدمات بما يخدم المواطنين والاقتصاد، ومن ثم تشجيع الابتكارات التي بدورها ستساعد على الارتقاء بمستوى الجودة
- لتحقيق هذه الفلسفة قامت الحكومة الكندية بما يلي:
 - تعيين مسئول على مستوى عالي في كل وزارة يتولى الإشراف على تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية
 - تنفيذ البرنامج من خلال التعاون مع القطاع الخاص سواء من خلال المبادرات الثنائية أو الإسناد الكلي للقطاع الخاص
 - إنشاء جهاز مستقل لدعم أمن وسرية المعلومات يتبع مستشار الحكومة للمعلومات
 - تحديد البرنامج الزمني الذي تصبح فيه كافة أجهزة الحكومة مرتبطة ببعضها في شبكة واحدة للحكومة
 - رصد ميزانية مقدارها 162.7 مليون دولار كندي لتنفيذ البرنامج مع ربط اعتمادات الإنفاق بحجم الإنجاز
- وقد حددت الحكومة الكندية عام 2005م لإنجاز الحكومة الإلكترونية وحقت حتى عام 2001 نحو 40% من خططها وأصبحت خدمات عديدة تقدم من خلال الإنترنت أهمها تمكين دافعي الضرائب من الأفراد والشركات من ملء نماذج الإقرارات الضريبية والتسجيل لدى مصلحة الجمارك من خلال الإنترنت ، وقد تعهدت الحكومة بتقديم خصم ضريبي للشركات الصغيرة التي تقدم الإقرار الضريبي إلكترونياً.
- النتائج:
 - نمو حقيقي واضح في النواحي الاقتصادية والاجتماعية
 - اقتصاد قائم على المعرفة
 - النجاح والتميز بتسليم وإتاحة المعلومات والخدمات للمواطنين وبالتالي توفير المال والوقت وتحسين الخدمات.
 - الجميع في كندا يستخدمون الإنترنت في أعمالهم اليومية وإنجاز معاملاتهم الرسمية إضافة لإجراء الصفقات التجارية
 - تطور صناعتها إلى صناعة رقمية إلكترونية قائمة أساساً على منتجات المعلومات
 - استبدلت معظم خدماتها الورقية إلى خدمات رقمية

تحقيق شفافية الحكومة وإمكانية مساءلتها من جانب المواطنين



بريطانيا 1

- بدأ المشروع في عام 1999 بإصدار وثيقة تهدف لتحسين وتطوير الأجهزة الحكومية التي تبحث في كيفية تقديم الخدمات الحكومية للمواطن بكل يسر
- أبريل عام 2000 تم نشر الإطار العام لإستراتيجية الحكومة الإلكترونية ، وتكوين مكتب المفوض الإلكتروني (E Envoy) الذي عهد إليه بتطبيق ومتابعة تنفيذ المشروع وتقديم الخدمات الإلكترونية على الإنترنت بنسبة 100% بحلول عام 2005 على أن يكون باستطاعة المستفيدين الحصول على خدماتهم بأكثر من وسيلة وقناة إلكترونية مثل الهاتف النقال والتلفزيون الرقمي وغيره مع ضمان حق خصوصية
- إنشاء بوابة إلكترونية خاصة بالحكومة الإلكترونية يتم من خلالها تقديم الخدمات الإلكترونية لكل سكان المدن ، وربط مشروع نظم المعلومات الجغرافية مع شبكة المعلومات الحكومية الرئيسية ، وتنفيذ مشروع تبادل المعلومات بين الإدارات الحكومية المختلفة ، كما تم وضع خطة لتوفير الأمن المعلوماتي ومشروع الشهادات الرقمية والتوقيع الإلكتروني والبطاقات الذكية
- 2003 تم إطلاق مشروع التلفزيون الرقمي كعملية تجريبية لإنشاء بنية تحتية مركزية لتقديم الخدمات الإلكترونية عبر التلفزيون الرقمي وهذه البنية التحتية مصممة لتزويد كافة الدوائر المحلية بالدولة بحل تكنولوجي موحد يمكن من توظيف التلفزيون التفاعلي لعرض الخدمات على المستخدمين
- إطلاق مشروع تطوير خدمة الدفع الإلكتروني لتمكين الجمهور من تسديد المبالغ المستحقة عن الخدمات الحكومية
- تقديم الدعم المالي لمشاريع الابتكار الإلكتروني التي تعمل على مساعدة القاطنين في المناطق النائية في الاستفادة من الخدمات الإلكترونية ورصدت مبلغ قدره 14 مليون جنيه إسترليني على مدى الفترة من 2004 وحتى 2006.

وثيقة تهدف لتحسين وتطوير الأجهزة الحكومية



بريطانيا²

- عدة مبادرات لتحديث الحكومة وتمكين أجهزتها من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بطريقة فعالة
- 1. توفير تقنيات سهلة الاستخدام ، غير عالية التكاليف وتؤدي مهام عديدة
- 2. العمل على زيادة استخدام الحواسيب وشبكات الحاسوب الضخمة
- 3. تقديم الخدمة في صورة مبسطة ، مع تقليل الاعتماد على مهارات استخدام لوحة المفاتيح ، من خلال إيجاد وسائل أخرى كالصوت
- 4. توفير الخدمات الإلكترونية من خلال تطوير التلفزيون المتفاعل الناتج من الجمع بين التلفزيون والحاسوب والهاتف
- 5. التوسع في استخدام نظام الرقم الوطني للمواطنين واستخدام البطاقات الشخصية الإلكترونية المتعددة الأغراض والتي بواسطتها يمكن للمواطن إثبات شخصية بالإضافة إلى دفع مبالغ نقدية بها واستخدامها في تلقي الخدمات
- 6. توفير النماذج والإجراءات الحكومية إلكترونياً ، مصحوبة بكافة الإرشادات بكيفية ملء النماذج وضمان مصداقيتها
- 7. حسن استخدام المعرفة لرفع كفاءة أداء الأجهزة الحكومية
- 8. استخدام تقنيات عالية الأمان بحيث تضمن عدم فشل النظام الإلكتروني وعدم اختراقه بما يصون أمن المعلومات
- 9. استحداث مواقع حكومية ضخمة لتكون بمثابة مدخل واحد لمجموعة من الخدمات الحكومية
- 10. تجميع الخدمات الحكومية ذات العلاقات المتشابهة والمعلومات المتشابهة في حزم واحدة بما يحقق تكاملاً رأسياً وأفقياً في تقديم الخدمات بين عدة أجهزة حكومية
- أنفقت الحكومة البريطانية خلال أربعة أعوام ما يقارب من 1.7 مليار جنيه إسترليني على تنفيذ هذا البرنامج
- تجميع كافة الخدمات في موقع إلكتروني واحد وتم تقسيمه إلى ثلاثة مداخل إحداها للتعامل بين مواقع الخدمات الإلكترونية والأجهزة الحكومية الأخرى وهو غير متاح للأفراد والثاني للمواطنين والثالث لقطاعات الأعمال



جنوب أفريقيا

- يمكن اعتبار مبادرة أكشاك التزويد بخدمة الاتصالات وإتاحة الوصول للإنترنت بجمهورية جنوب أفريقيا من التجارب الرائدة على مستوى القارة الأفريقية في عدة مؤسسات مثلاً في الأعمال التجارية والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية وكذلك في المؤسسات التعليمية والمكتبات.
- تأسست هذه الخدمة لخدمة المناطق الريفية والصحراوية النائية سنة 1998 بواسطة الوكالة العامة للخدمات التي عملت على توفير التجهيزات اللازمة لهذه الخدمة من هواتف وحواسيب وإنترنت وفاكس وطابعة وتصوير ضوئي... الخ.
- تم توظيف هذه التجهيزات في تقديم خدمات عدة كتعليم وتنظيم دورات على استخدام الحواسيب إضافة لخدمات الاتصالات الهاتفية العادية كما تم توظيفه في الخدمات المدنية كتسجيل الولادات والوفيات واستخراج بطاقات الهوية ، إضافة لمساعدة الكثير من الشباب الالتحاق بالدراسة الجامعية ومتابعة دروسهم عن بعد مما جعل منه مركز تعليمي بالفعل حيث يتفاوض مع الجامعة ليكون مركزاً تعليمياً تربوياً في تلك المناطق النائية ، إضافة إلى أنه أصبح فعلاً يقدم خدمات بريدية.

أكشاك التزويد بخدمة الإنترنت

متابعة الدروس عن بعد

تنظيم دورات على استخدام الحواسيب



سنغافورة

• خطة معلوماتية عام 1991م تهدف الى تحويل سنغافورة إلى جزيرة ذكية.
تتكون محاور الخطة من:

– وضع خطوط اتصال رئيسية

– تنمية الاقتصاد

– تنمية الكوادر الوطنية

– توفير الراحة للأشخاص

– ربط المجتمع داخليا ودوليا

خطة معلوماتية

جزيرة ذكية

تنمية الكوادر الوطنية



ماليزيا

- في ديسمبر 1996 ، تبنى المجلس الوطني لتكنولوجيا المعلومات الخطة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات لتحويل ماليزيا إلى مجتمع قائم على المعرفة وقبل نهاية عام 2020
- تركز الخطة على تطوير الأشخاص والبنية المعلوماتية والتطبيقات (مشروع الطريق السريع المتعدد الوسائط)
- بالتعامل مع شركة Accenture حدد هذا المكتب ستة تطبيقات رائدة هي:
- (خدمات تسجيل السيارات والسائقين، ومنح الرخص ودفع الفواتير، وتقديم المعلومات إلى وزارة الصحة، التزود الإلكتروني من خلال الشراء المباشر والحصول على عروض، نظم معلومات لإدارة الموارد البشرية، نظام مراقبة المشاريع، مكتب العمل الإلكتروني)
- تتلخص الدروس الأساسية التي تقدمها لنا هذه التجربة بالحاجة إلى:
- قيادة قوية
- رؤية وإرادة واضحتان
- هيكل مؤسسي معروف جيداً
- شراكة في القطاع الخاص
- من التجارب الرائدة والمتقدمة جداً
- نظام يتيح مراقبة المشاريع الحكومة عن بعد إلكترونياً
- تقديم التقارير المتعلقة بتقدم العمل، ومروراً بالإجراءات الإدارية ، وانتهاءً بتخزين المعارف وتأهيل الموظفين

الخطة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات

رؤية وإرادة واضحتان

القطاع الخاص



الهند

- في عام 1998 م أعلن رئيس الوزراء دعمه لتطوير تكنولوجيا المعلومات وجعلها احدى اولوياته الخمس
- تم إعداد خطة مستعجلة لتحقيق المتطلبات الملحة، ثم تلى ذلك عدة خطط في مستويات مختلفة
- تم تكوين لجنة وطنية على مستوى عال لتقنية المعلومات وتطوير البرمجيات
- تركز الهند بالدرجة الاولى على صناعة البرمجيات لوجود أعداد كبيرة من المؤهلين في تكنولوجيا المعلومات
- ازدادت صادراتها البرمجية بما نسبته 50% كل سنة لاربع سنوات متتالية
- (خطتها 50 مليار دولار عام 2008 م + زيادة مستوى نسبة الحواسيب للاشخاص من جهاز واحد لكل 500 في عام 1998م الى جهاز واحد لكل 50 في عام 2008م)
- اتخذت الهند المحاور التالية لتحقيق أهدافها:
- تطوير بنى تحتية للمعلوماتية تؤهلها لتحقيق أهدافها بشكل مرضي
- نشر تكنولوجيا المعلومات
- الحكومة الاليكترونية
- استخدام تكنولوجيا المعلومات في القطاع العام
- أمن المعلومات والتشريعات والقوانين الخاصة بالمعلوماتية
- إعداد الكوادر الوطنية في تكنولوجيا المعلومات

صناعة البرمجيات

خطة مستعجلة

نشر تكنولوجيا المعلومات



الفلبين

- خطة وطنية عام 2000م تهدف الى تطوير تكنولوجيا المعلومات
- يتم متابعة تلك الخطة من قبل رئيس الدولة
- تم ربطها بالخطة الوطنية العامة متوسطة المدى
- بدأ العمل على وضع الخطة عام 1989م عندما أنشئت الهيئة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات
- تتكون الخطة من المحاور الآتية:
 - الاتصالات
 - الحكومة
 - التعليم
 - الأبحاث

خطة وطنية عام 2000م



كوريا

- المركزية والبيروقراطية ساهمتا في زيادة الفساد، وفي عام 1995، قرر محافظ سيول المنتخب حديثاً آنذاك جعل محاربة الفساد القضية الرئيسية في خطة عمله
- ونتيجة لذلك، أطلقت حكومة سيول المحلية مشروع OPEN وهو بوابة على الإنترنت تتضمن شرحاً للعناصر المتنوعة لرحلة محاربة الفساد، وعروضاً لدليل محاربة الفساد ونتائج المسوح الميدانية، وتعليمات للمواطنين حول القواعد والإجراءات، وتتيح لهم المتابعة الآتية لطلبات الترخيص والموافقة
- تحسين الإجراءات المباشرة للتطبيقات المدنية ومنع التأخير غير المبرر في معالجة قضايا المواطنين أو التعامل الخاطئ الذي يبديه الموظفون الحكوميون
- مشروع للمواطنين يتيح استخدام شبكة الإنترنت ليتابعوا طلبات الترخيص أو الموافقة وي طرحوا الأسئلة لدى اكتشاف أية مخالفات
- تدريب 6000 موظف في 485 قسماً ويتعاملون مع طلبات المواطنين على طريقة تشغيل النظام وإضافة وتعديل البيانات ، وذلك في قاعات حواسيب مجهزة للتدريب ، وكلف أحد الموظفين بمهمة التدقيق والتحكم بالإجراءات ، لمتابعة تقدم معالجة الطلبات واكتشاف حالات التأخير.
- كان اهتمام عامة الشعب بالموقع يزداد بمعدل 1600 زيارة في اليوم، وأظهر استبيان أجري على عينة ضمنت 1245 ومواطناً أن 84.3 في المائة يعتقدون أن مشروع OPEN أدى إلى تحسين الشفافية.
- اكتشف 83 حالة رشوة ارتكبتها موظفو الحكومة في عام 1998، وبعد أن انتشرت برامج الفساد على نطاق واسع لم يبلغ على أية حالة منذ فبراير 2000. وأظهر مسح ميداني أجراه قسم التدقيق والتفتيش على طالبي الخدمات أن الانطباع الإيجابي تجاه موظفي الحكومة ازداد من 54.8 في المائة في ديسمبر 1998 إلى 71.2 في المائة من يونيو 1999

ضرب الفساد



البرازيل

- بدأت بالتخطيط لتوصل الخدمات للمواطنين ، وتمكينهم من الحصول على أية وثيقة رسمية يحتاجونها في نفس المكان من خلال وحدات الخدمات ذات الوسائط المتعددة التي تفتح خدماتها من 9 صباحاً وحتى 10 مساءً وفي يوم السبت حتى 9 مساءً.
- إن هذه الخدمة تغطي 14 قطاعاً ولديها القدرة على خدمة 600 مواطن ووفي اليوم ، وتقدم الخدمات من طلب البطاقات الشخصية ، وعرض الوظائف الشاغرة وطلب المساكن الشعبية إلى خدمات الاتصالات عن بعد والمساعدة القانونية وشكاوى العمل واستخراج جوازات السفر ، وهذه الوحدات متنقلة تزور المناطق النائية والبعيدة والمعزولة جغرافياً من أجل إتاحة خدماتها كتسجيل المواليد واستخراج بطاقات شخصية وبطاقات التوظيف ، وتدار من قبل المجلس العمومي لتطوير الخدمات الرسمية وتسليم خدمة للعامة وتأكيد الحكم الذاتي.
- وفي إطار تطبيق وتنفيذ ذلك يشتمل البرنامج على التخطيط والتنسيق والترويج والنشر لهذه الخدمات والإشراف والمتابعة والتقييم مع الاهتمام أيضاً بالصيانة لضمان التسليم الناجح للمواطنين.



السعودية

- برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية "يسر"، وهو الجهاز الإداري المركزي الذي تم تأسيسه في العام 2005 للإشراف على مبادرة الحكومة الإلكترونية في المملكة. أطلق هذا البرنامج موقعا إلكترونياً خاصاً بالمبادرة والتعريف بها، ويحمل اسم النطاق yesser.gov.sa الذي اختير ليشير إلى دلالات مستمدة من السعي إلى تبسيط وتيسير الإجراءات والتعاملات الحكومية.
- لضخامة حجم الأجهزة الحكومية في المملكة، واتساع رقعتها الجغرافية، فقد وقع الاختيار على أن يتم تطبيق مبادرة الحكومة الإلكترونية بالأسلوب اللامركزي لاستحالة تطبيقها بأسلوب مركزي
- تم تكليف الجهاز الإداري المركزي المسؤول عن المبادرة بدور الإشراف والمراقبة على باقي الجهات الحكومية، إضافة إلى القيام بتأمين الربط الشبكي الآمن بين تلك الجهات، وتنفيذ كافة الأجزاء المشتركة بينها.
- البوابة الوطنية للتعاملات الحكومية: تحمل هذه البوابة اسم النطاق Saudi.gov.sa، وتمثل الموقع الإلكتروني الذي يحصل فيه المستخدمون على كافة الخدمات الإلكترونية الحكومية، وتحتوي دليلاً متكاملاً لمختلف الجهات الحكومية، مع عناوين الاتصال الخاصة بها، وتبويب الخدمات بعدة أشكال لتسهيل عملية الوصول إليها؛ مقسمة وفق متطلبات العملاء المتنوعة.
- المرحلة المعلوماتية: بوابة التعاملات الإلكترونية الحكومية تركز في المرحلة الحالية على الخدمات المعلوماتية، باعتبارها المرحلة الأولى من مراحل التحول الإلكتروني الحكومي، حيث يركز فريق الخدمات الإلكترونية في المملكة على أن لا يتم الانتقال إلى مرحلة متقدمة من المبادرة قبل استكمال المراحل الأساسية بشكل تام
- تعريف الخدمات الإلكترونية
- تعتمد المملكة في تعريفها الخدمات الإلكترونية أسلوباً إجمالياً في التسمية، حسب ما يبين المهندس علي، فعلى سبيل المثال كافة الخدمات المتعلقة بجواز السفر، سواء الاستعلام أو التجديد أو الاستبدال، جميعها يطلق عليها اسم واحد، وهو "خدمة الجواز" .. لذا فإن العدد الكلي للخدمات الإلكترونية أكبر فعلياً من الرقم المعلن، والذي يزيد حالياً على مئة وخمسين.
- الدفع الإلكتروني
- حول خدمة "الدفع الإلكتروني" في المملكة يوضح المهندس علي بأنه حتى هذه اللحظة لا يتوافر في المملكة بوابة مركزية للدفع الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت، ولكن يتم العمل حالياً بالتعاون مع برنامج "سداد" لتوفير نظام للدفع الإلكتروني. وتعمل وزارة المالية على برنامج وطني شامل، يستبدل الدفع الإلكتروني عن طريق البنوك أو القنوات الأخرى بكافة عمليات التحصيل النقدي لدى المؤسسات الحكومية، ويتوقع أن ينتهي هذا المشروع في بداية العام 2008
- التعريف الإلكتروني: اعتمدت مفاتيح رئيسة لتعريف المستخدمين، كل حسب فئته التي ينتمي لها؛ فبالنسبة للمواطنين السعوديين يُعدّ الرقم الوطني مفتاح التعريف الرئيس، وللمقيمين فإن رقم الإقامة هو المفتاح الرئيس.. وبالنسبة للزوار فيمثل رقم الدخول المفتاح الرئيس لكافة المعاملات. هذا المفتاح الرئيس يعطي للمستخدم هوية إلكترونية موحدة تستخدمها كافة الدوائر الحكومية في ربط المعلومات الحكومية الخاصة به من خلالها
- قنوات الاتصال: بوابة الرسائل النصية القصيرة بدأت تأخذ دورها في العديد من المعاملات الحكومية مستفيدة من الانتشار الكبير لأجهزة المحمول في المملكة.
- التباين المعرفي: بسبب الانتشار الواسع للمستخدمين في مناطق يصعب توافر بنى تحتية إلكترونية متقدمة فيها، تم تقديم مبادرات عديدة لتعميم التوعية الإلكترونية طرحت في المملكة، إلا أنه لا يزال هناك حاجة إلى مزيد من المبادرات من أجل تعميم ثقافة المعرفة بشكل كامل .

أنتهي المقرر بحمد الله