



# الحكومة الإلكترونية

# E GOVERNMENT





# وهيب عبد الفتاح محمد صوفي

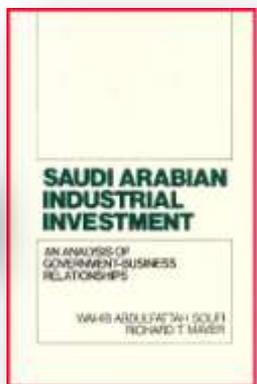
Wahib A. Soufi



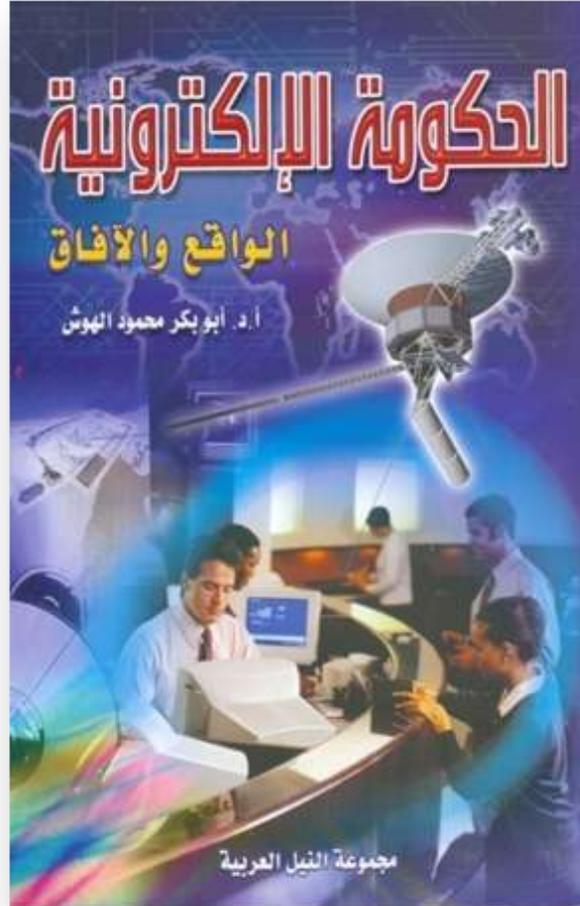
- عضو هيئة التدريس بكلية الإقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبدالعزيز
- مستشار - كلية إدارة الأعمال CBA
- خبرة 30 عاما في العمل الحكومي والقطاع الخاص:
- الغرفة التجارية الصناعية بجدة
- شركة سدكو
- كلية دار الحكمة
- كلية إدارة الأعمال CBA
- أعمال تدريبية:

- تدريب أكثر من 2300 فرد من افراد الدوريات الأمنية والإدارة العامة للجوزات وحرس الحدود
- أستاذ زائر:

- جامعة جورج واشنطن الولايات المتحدة الأمريكية
- معهد الإدارة العامة الماليزي، كوالالامبور
- كتاب باللغة الإنجليزية عن الاستثمار الصناعي في المملكة العربية السعودية
- كتاب ”هموم وطنية عبر البيئة الإدارية“ ،
- دار الرمك، بيروت 2011م
- كاتب في جريدة الوطن



# المرجع الرئيسي



# الفصول المقررة

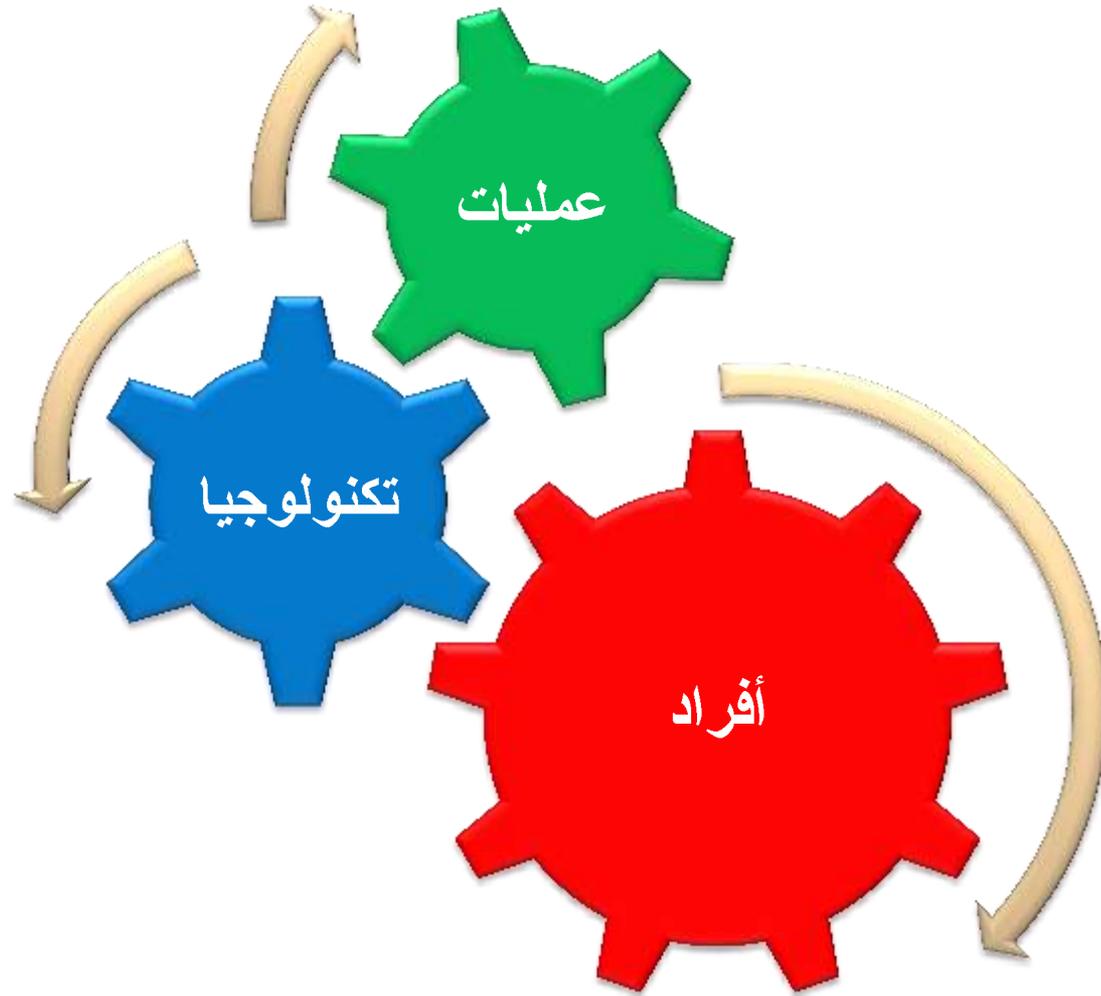
- الفصل 1 : المدخل لدراسة الحكومة الإلكترونية
- الفصل 2 : مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية
- الفصل 3 : المتطلبات الجوهرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية
- الفصل 4 : الحكومة الإلكترونية ومجتمع المعلومات
- الفصل 5 : الإتصالات الإلكترونية والمنظمة الرقمية
- الفصل 6 : التعاملات المالية الإلكترونية
- الفصل 7 : هيكلية الحكومة الإلكترونية
- الفصل 8 : التجارة الإلكترونية
- الفصل 10 : التحديات الأمنية للحكومة الإلكترونية
- الفصل 11 : الإدارة الإلكترونية
- الفصل 12 : التجارب والممارسات الدولية في تطبيق الحكومة الإلكترونية



# المدخل لدراسة الحكومة الإلكترونية



# الإدارة



# مفهوم الحكومة الإلكترونية

التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دفع الحكومة لإعادة النظر في تعاملاتها مع المستفيدين من خدماتها ومع موظفيها من خلال أتمة عملياتها وإعادة تنظيم نفسها بعيدا عن نمط الحكومة التقليدية التي تتسم بالبيروقراطية

العشر سنوات الأخيرة شهدت الحافز لإستخدام في جميع مجالات العمل بشكل مكن المؤسسات من التفكير بشكل مختلف تماماً في أسلوب وطريقة العمل بداخلها

الحكومة الإلكترونية ليست مجرد إحداث تحسينات على هياكل موجودة بل هي تحول جذري يجمع بين الهندرة وتكنولوجيا المعلومات وإعادة اكتشاف الحكومة معا. الحكومات حققت نجاحات ملحوظة وبمستويات متفاوتة

مفهوم الحكومة الإلكترونية يرتبط دائما بوجود بنية أساسية من تكنولوجيا المعلومات ويمكن وصول كل أو أغلب المواطنين إليها للحصول على خدمة حكومية بكفاءة وشفافية عالية

أغلب المؤسسات تأخرت في فهم وإدراك جميع ما تضمنه فكرة الانتقال والتحول إلى عالم إلكتروني

# مدارس الحكومة الإلكترونية

مجموعة التطبيقات التي تهدف إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الإتصال الحديثة

مدرسة  
تكنولوجيا المعلومات

ضرورة أحداث التغييرات تحويلية في مفهوم الإدارة والتحويل من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغير والابتكار من خلال شبكة الانترنت ، فيتم استعاضة عن المعاملات الورقية بمعاملات الكترونية بهدف تحقيق أكبر قدر ممكن من الرضا للعملاء

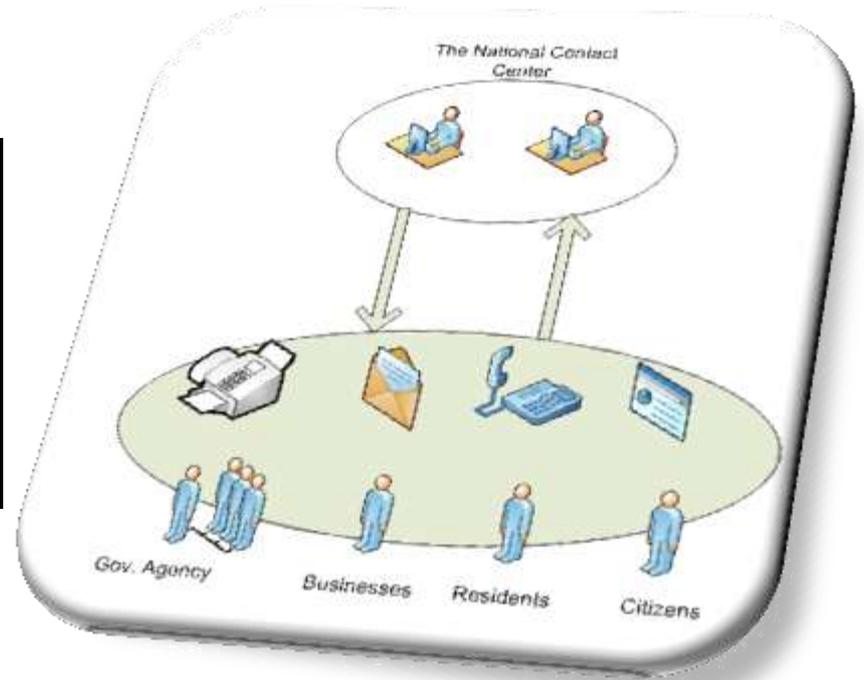
مدرسة  
إبداع الإدارة

إحداث تغييرات جوهرية في أساليب واستراتيجيات تفاعل الحكومة مع المواطنين، وان تكون خدمات الحكومة للمواطنين معتمدة على مبادئ وأسس العدالة والإنصاف والديمقراطية والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرار

مدرسة  
إعادة اختراع الحكومة

# الحكومة الإلكترونية

"G G"	حكومة	←	حكومة
"C-G"	فرد	←	حكومة
"B G"	أعمال	←	حكومة



# الحكومة الإلكترونية

"الحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية الكلاسيكية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات وأنظمة المعلوماتية والتكنولوجيا وتحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة"



عباس بدران

# تعريف الحكومة الإلكترونية

عملية تغيير وتحويل العلاقات بين المؤسسات الحكومية والمواطنين ورجال الأعمال من خلال تكنولوجيا المعلومات بهدف تقديم خدمات أفضل للمواطنين، تحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة ، وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيد من الشفافية، وإدارة المؤسسات الحكومية بطريقة أكثر كفاءة، تحجيم الفساد وزيادة الشفافية، وتعظيم العائد ككل أو تخفيض النفقات وزيادة قناعة المواطن بدور المنظمات الحكومية في حياته

عملية تغيير وتحويل العلاقات بين المؤسسات الحكومية والمواطنين ورجال الأعمال من خلال تكنولوجيا المعلومات بهدف: تقديم خدمات أفضل للمواطنين تحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات بما يوفر مزيد من الشفافية وإدارة المؤسسات الحكومية بطريقة أكثر كفاءة وتحجيم الفساد وتعظيم العائد ككل أو تخفيض النفقات وزيادة قناعة المواطن بدور المنظمات الحكومية في حياته

# التطور التاريخي للحكومة الإلكترونية

# التطور التاريخي للحكومة الالكترونية

المرحلة الاولى: مرحلة الميلاد (عصر الحاسوب): تعود هذه المرحلة الى بداية النصف الثاني من القرن العشرين حينما دخلت الحواسيب في مجال التطبيقات الادارية المختلفة التي بدورها سهلت كثيرا عمل الموظف العادي وساعدته في سرعة انجاز اعماله المختلفة

المرحلة الثانية: مرحلة التصعيد (عصر انظمة المعلومات): وتعود هذه المرحلة في حقبة السبعينات والثمانينات الميلادية وهي المرحلة التي وضع بعض الخدمات للمواطن على انظمة المعلومات

المرحلة الثالثة : مرحلة الذروة (عصر الانترنت): في منتصف التسعينات الميلادية وفيها تم تفعيل أداء الحكومة مثل تسديد الفواتير من خلال الهواتف و مكائن الخدمة الذاتية

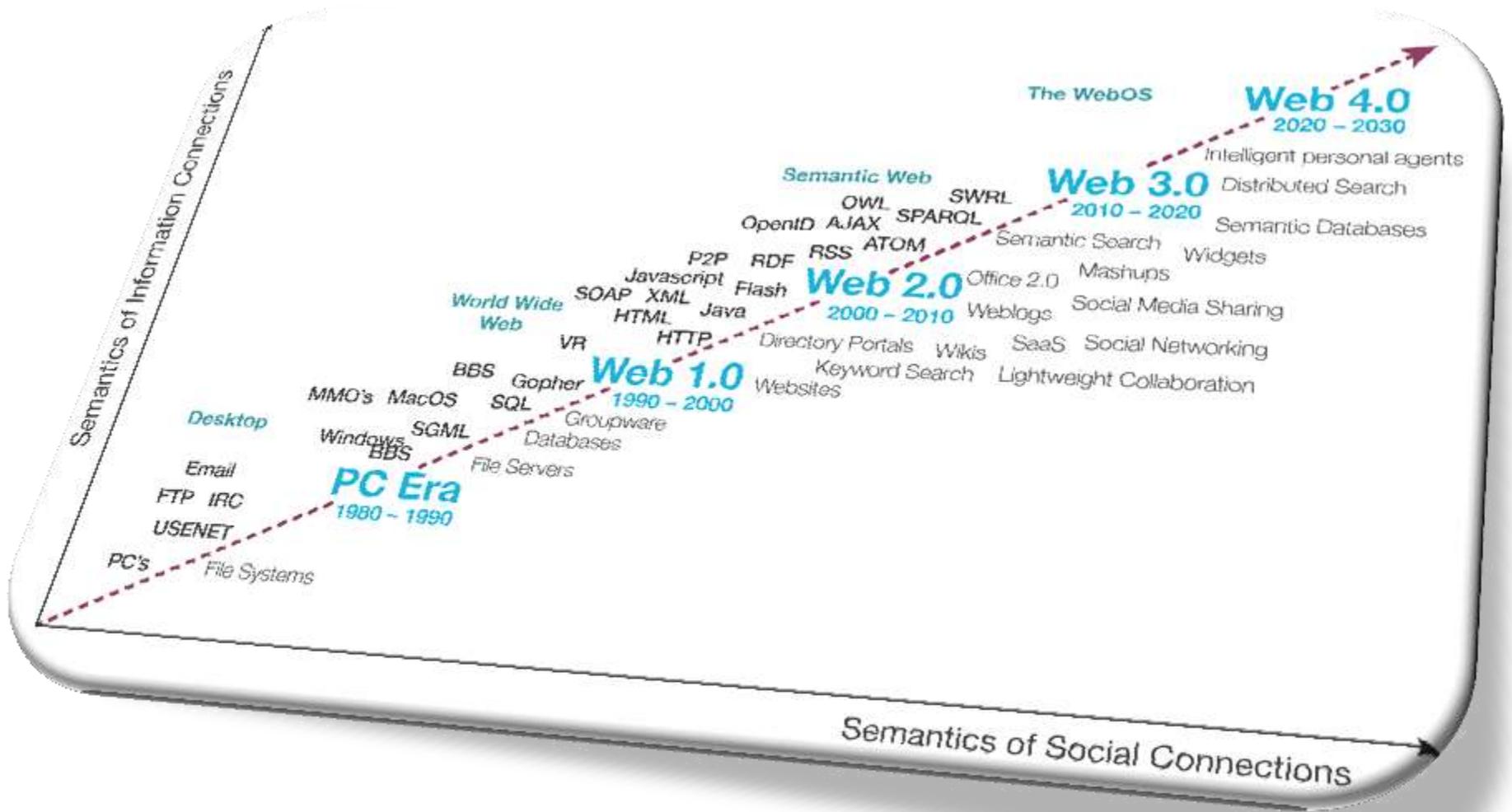


Figure 1.7 Evolution of web technologies

Source: Adapted from Spivack (2007)

# اهمية الحكومة الالكترونية

- القدرة على تحسين اداء المنظمة الحكومية من خلال :
  - تخفيض الاتفاق الحكومي
  - تحقيق التنسيق بين المنظمات الحكومية
  - الانفتاح على العالم الخارجي
  - خفض دور الوقت المرتبط بإنتاج الخدمة للطابع الفوري فيها
  - تقديم الخدمة من خلال عدد محدود من العمالة الادارية
  - عدم وجود مستويات ادارية متعددة مما يساعد على سرعة اتخاذ القرارات
  - تحسين الخدمة من خلال التقارير الواردة بالبريد الالكتروني
  - تقديم نماذج جديدة من الخدمة مثل التعليم الالكتروني
  - تقديم خدمة الكترونية ذات طابع دولي عن طريق الانترنت
  - غياب المستندات الورقية للخدمة الالكترونية
  - التعامل دون الكشف عن هوية المتعاملين

الآثار المترتبة على التحول للحكومة الإلكترونية

# الآثار الايجابية

- على المنظمات الحكومية: تساعد الحكومة الالكترونية على توفير نظم المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرارات الادارية وسرعة اجراء العمليات المترتبة عليها وسرعة الاطلاع
- على المواطنين والقطاع الخاص: تعزيز الاتصالات بين الحكومة من جهة والمواطنين والقطاع الخاص من جهة اخرى و العدالة في تقديم ذات الخدمة بذات التكلفة والدقة والجودة وفي توقيت موحد الى جانب المساواة في المعاملة
- على العاملين في الحكومة: رفع مستوى أداء العاملين في الحكومة من خلال امكانية انتقال المعلومات بدقة وانسيابية بين الدوائر الحكومية وزيادة دقة البيانات الحكومية والاستخدام الامثل للطاقة البشرية الحكومية وتوفير الوقت والجهد للعاملين في الحكومة

# تشبيك الأنظمة المختلفة



معاملة مالية

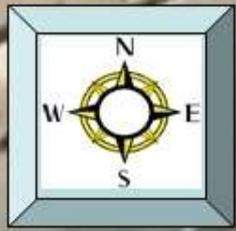


الاتصالات السعودية  
SAUDI TELECOM



# نظم المعلومات الجغرافية من أهم التقنيات لدعم القرار





مبنى  
81

تطوير  
الأعمال

مركز الإقتصاد الإسلامي

المدخل الشمالي لكلية الإقتصاد والإدارة

2



1

4

3

المدخل الجنوبي لكلية الإقتصاد والإدارة

من هنا دخول الطلاب وقت الحفل

خط سير الوصول



خط سير المغادرة



نقطة ترحيل  
سمو الأمير



منطقة 1 إستقبال سمو الأمير

1

منطقة 2 منسوبي الجامعة

2

منطقة 3 بهو الكلية (الحفل)

3

منطقة 4 مكتبة الشريفتي

4

# مرتكزات تطبيق الحكومة الالكترونية

■ البنية الاساسية لعمل الحكومة الالكترونية

■ التكنولوجيا

■ التنظيم والإدارة

■ القانون

■ الكوادر البشرية

■ حل المشكلات الإدارية القائمة

■ توفير المعلومات والنماذج

■ تأهيل الكوادر البشرية

■ التركيز على المستفيد

■ توفر بنية تحتية

■ مصطلح الحكومة الالكترونية

# سلبيات الحكومة الإلكترونية

- مشكلة البطالة
- شعور الموظفين بالعزلة وافتقادهم الى العلاقات الانسانية
- مشكلة التفكك الاجتماعي
- مشكلة السرية والأمن
- التفاعل الجماعي
- ضغوط العمل
- الرضا الوظيفي

# معوقات التحول للحكومة الالكترونية والحلول

المعوقات	الحلول
التحقق من الهوية	تشريع قانون التوقيع الالكتروني لحماية التعاملات الالكترونية
السداد الالكتروني	تصميم اساليب بديلة لخدمة المواطن غير بطاقات الائتمان
ميكنة نظم العمل	العمل على تقديم برامج التوعية لموظفي الحكومة لتعريفهم بماهية تكنولوجيا الحكومة الالكترونية
سير وتدفق العمل	تغيير سير وتدفق العمل يتم الاستعداد له بالإجابات و الحجج التي تبرر اعادة هندسة العمل المخطط لها
الشبكات	بناء شبكة محلية حكومية قوية تربط جميع اجهزة الحكومة بعضها ببعض وبشكل يتسم بالكفاءة والسرعة والدقة و الامان
الخدمات	منفذ او بوابة الكترونية متكاملة لدعم جميع الاجهزة المتداخلة
الوصول الى الخدمة	البدء بحملات وطنية لتوسيع دائرة مستخدمي الحاسب وتأسيس مراكز لتقديم الخدمة

# أبعاد الحكومة الإلكترونية

- التوظيف (العمل )
- السرية
- الاعتمادية
- ميكنة النظام
- الامن
- الحتمية التكنولوجية
- التكلفة
- الآثار النفسية