



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة تبوك
كلية الآداب والعلوم الإنسانية
قسم المعلومات ومصادر التعلم

دراسة لبحث بعنوان

"الوعي بالحكومة الإلكترونية وتقييمها بالمملكة العربية السعودية"

مـشـرـوع تـخـرج

إعداد الطالبتان:

سهام علي الجريوع

لجين فهد المحمدي

إشراف:

د. منال صبحي الحناوي

١٤٣٥هـ / ١٤٣٦هـ

الفصل التمهيدي

مقدمة:

يشهد العالم اليوم تحولاً جذرياً في مختلف النواحي الاجتماعية، والسياسية، والاقتصادية بفضل الله، ثم بقدرة الإنسان على ابتكار تكنولوجيا المعلومات التي ساقطت الإنسان إلى أرقى مستويات الحضارة الإنسانية العلمية، حتى سمي هذا العصر عصر ثورة المعلومات والاتصالات، أو الثورة الرقمية، حيث تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القوة الدافعة الرئيسة لرسم ملامح القرن الواحد والعشرين، وقد انعكس تأثيرها على النمو في الاقتصاد العالمي، وعلى حياة الناس بصفة خاصة والمجتمعات المدنية والحكومات بصفة عامة.

ومع بداية العقد الأخير من القرن العشرين شهد العالم موجه جديدة أطلق عليها لفظ العولمة ، ومع مرور الأيام تزايدت الدعوة لها حيث بدأت ملامح وخصائص هذه الظاهرة تتبلور لتشكل الهندسة الجديدة لاقتصاد القرن الحادي والعشرين ، ولعل أكثر مقومات تلك العولمة ذلك التقدم المتسارع في تقنية المعلومات التي شكلت حجم المتدفقات الاستشارية للأسواق المحلية والعالمية ، مضاف إليها الأبعاد السياسية ، والاجتماعية ، حتى أصبح للعولمة تأثير كبير داخل المجتمعات حيث أدت إلى بروز عملية تبادل المنافع والخبرات والمعارف بين أمم الأرض وشعوبها.

ونجد أنه من أبرز ملامح العولمة في العصر الحالي هو ظهور الحكومة الإلكترونية والتي تعنى قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاع الأعمال عبر شبكة الإنترنت بسرعة وبدقة عالية وبأقل التكاليف مع ضمان سرية أمن المعلومات المتبادلة.

ولا شك أن الحكومة الإلكترونية تركز على مبدأ القدرة على تبادل المعلومات مع الحكومات المماثلة أو المواطن أو قطاع الأعمال، وهذا يتطلب تحقيق الانفتاح والتكامل والترابط، مع الأخذ في الاعتبار أهمية ودور البرمجيات في نجاح تحول الأعمال إلى الشكل الإلكتروني، بحيث تكون تلك البرمجيات قادرة على تحقيق أهداف الحكومات من خلال القدرة على التعامل مع عدد كبير جداً من المواطنين والحكومات وقطاع الأعمال، وهي مرنة وقابلة للصيانة والاستمرار على العمل دون توقف.

ولقد ظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية أول مرة في الولايات المتحدة في إطار برنامج إعادة اختراع الدولة حيث دعي هذا البرنامج إلى التوسع في استخدام تقنيات حديثة في مجال تقديم الخدمات العامة وخاصة تلك الخدمات التي تمس عدداً كبيراً من المواطنين.

كذلك فقد أدى التطور التكنولوجي السريع، والحاجة المتزايدة إلى السرعة في الإنجاز، ورغبة المواطنين في الحصول على خدمات عديدة، مع عجز الإدارة التقليدية عن الاستجابة لتلك الرغبات، إلى ضرورة إعادة النظر في نظم وأساليب إدارة الخدمات العامة في ظل الثورة المعلوماتية الحديثة.

وسوف نتناول في هذا البحث الوعي بالحكومة الإلكترونية وتقييمها في المملكة العربية السعودية باعتبارها أحد التوجهات الحديثة في مجال الإدارة العامة، ولاعتمادها على تقنية المعلومات والاتصالات التي هي سمة هذا القرن، إضافة إلى حرص الدول على السعي قدماً نحو الاستفادة من تلك التقنيات في إدارة مرافقها وتقديم خدماتها بأسرع وأدق الوسائل وأكفأها على الإطلاق إيماناً بأهمية مواكبة التطورات الدولية في مختلف المجالات.

ويوضح البحث أهمية الحكومة الإلكترونية ومفهومها وأهمية تطبيقها والتعامل معها والتعرف على مدى رضا المواطنين على الخدمات المقدمة بالمملكة العربية السعودية.

❖ مشكلة الدراسة:

لاحظت الباحثتان أن تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأجهزة الحكومية والوزارات في المملكة العربية السعودية ينقصه عنصر هام ومقوم ضروري لنجاح تطبيقها يتمثل في مدى الوعي باستيعاب مفهوم الحكومة الإلكترونية والتعامل معها من قبل العاملين في الأجهزة الحكومية والمواطنين أيضاً، وعدم الوعي بأهمية المعاملات الإلكترونية، مما دفع الباحثتان لدراسة هذا الموضوع للتعرف على مواطن القوة والضعف في تطبيق الحكومة الإلكترونية للخروج بمقترحات وتوصيات لمعالجة نقاط الضعف وتدعيم نقاط القوة لتوفير أفضل الخدمات للمواطنين وتحسينها للحصول على أعلى مستوى ممكن لتقديم خدماتها للمواطنين.

❖ تساؤلات الدراسة:

يسعى البحث للإجابة عن السؤال الرئيس التالي :

- ✓ ما مدى توفر الوعي بجوانب الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية؟
ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة التالية:
- ✓ ما مدى توفر المهارات اللازمة للخدمات الإلكترونية؟
- ✓ ما مدى قبول المواطنين للخدمات الإلكترونية؟
- ✓ ما مستوى الخدمات المقدمة ودرجة وضوحها؟
لا توجد مصادر في المستند الحالي.

❖ أهداف الدراسة:

- إلقاء الضوء على أحد التوجهات الحديثة في مجال الإدارة العامة، بل أبرزها على الإطلاق، وهو الحكومة الإلكترونية والتحديات المتعلقة بهذا الاتجاه.
- البحث عن مدى وضوح مفاهيم الحكومة الإلكترونية لدى موظفين والمواطنين بالمملكة العربية السعودية.

- التعرف على مدى الاعتماد على الحكومة الإلكترونية من قبل المواطنين في المملكة العربية السعودية.
- معرفة مدى الإقبال على التعاملات الإلكترونية.
- تقييم الخدمات لتحسين مستوى الإلكترونية الحكومية.
- استطلاع مدى رضى المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة من قبل الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
- التعرف على مدى توفر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- إلقاء الضوء على المعوقات التي تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية
- تقديم التوصيات المناسبة التي تشجع المسؤولين والمواطنين على الاستمرار في تطبيقات الحكومة الإلكترونية وتحسينها ورفعتها.

❖ أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من حداثة الموضوع حيث ترجع أهمية الدراسة إلى التطورات التكنولوجية الهائلة في هذا العصر الذي سمي عصر المعلومات والاتصالات، أو عصر الثورة الرقمية، وما أحدثته هذه الثورة من توفر للمعلومات ومواكبة ومجارية التوجهات الحالية تحت مظلة العولمة والاقتصاد الرقمي إلى تنفيذ الأعمال بشكل آلي (إلكتروني)، ومن ثم تكشف الدراسة عن مفاهيم الحكومة الإلكترونية وأهميتها والاطلاع على مدى وعي المواطنين للخدمة وتحسين مستواها لنيل رضا المواطنين وزيادة الإقبال عليها.

❖ مصطلحات الدراسة:

أ-الحكومة الإلكترونية: تعنى قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات، وتقديم الخدمات فيما بينها، والمواطن، وقطاع الأعمال، بسرعة ودقة عالية وبأقل التكاليف، عبر شبكة الإنترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتبادلة (المهندي، ٢٠٠١:١).

ب-الحكومة التقليدية: تعني تقدم الخدمات العامة الحكومية للمستخدمين بشكل يدوي من موقع أو مكان الجهة الحكومية بأسلوب روتيني وبطيء (التكريتي، والعلاق، ٢٠٠٢، ٢٢).

ت-الثورة الرقمية: فهي تلاقي الحاسب الآلي مع كل من الاتصالات والإلكترونيات الدقيقة، والقواعد البيانات، وتقنيات أخرى تزداد رخصاً وبساطة مما يشكل انفجاراً معلوماتياً هائلاً (الشدي، ١٦٤١٦:١٢).

ث-الأجهزة الحكومية: هي جميع الوزارات الحكومية في المملكة العربية السعودية والمعنية بتقديم الخدمات العامة للمستخدمين.

ج-الشبكة: مجموعة من الحاسبات، والأجهزة الأخرى المتخصصة، متصلة ببعضها بعض لتحقيق الاشتراك في استخدام البرمجيات ونقل البيانات والمعلومات فيما بينها.

ح-التعاملات الإلكترونية: هي تلك المعاملات التي يتم إنجازها باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة من خلال شبكة الإنترنت.

خ-التوقيع الإلكتروني: عبارة عن إشارات، أو رموز، أو حروف مرخص بها من جهة مختصة باعتماد التوقيع الإلكتروني، ومرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالتصرف القانوني وتسمح بتمييز شخصية صاحبها وتحديد هويته وتتم دون غموض وعن رضاه بهذا التصرف القانوني (الصانع، ٢٠٠٢م: ١٥٤).

د-الأمن الإلكتروني: يعني توفير الوسائل والإجراءات التي تحقق الحماية من الأحداث المستقبلية غير المرغوب فيها، وهذه الأحداث تسمى تهديدات والتي تؤدي عادة إلى فقد إحدى جزئيات النظام (الصانع، ٢٠٠٢م: ١٥٤).

ذ-النقد الإلكتروني: عبارة عن عملة نقدية إلكترونية غير ملموسة تسمح بالحصول على السلع والخدمات من خلال شبكة الإنترنت (الصانع، ٢٠٠٢م: ١٥٤).

❖ منهجية الدراسة وأدواتها:

تم اتباع المنهج المسحي الوصفي لتحقيق أهداف هذا البحث والذي اتضح مناسبته لمعرفة اتجاهات وآراء العاملين بالمنظمات الحكومية وجمهور المواطنين وهو من أكثر المناهج المستخدمة في مجال العلوم الاجتماعية.

والأدوات التي تم استخدامها:

١/القراءات النظرية على شكلها المطبوع والإلكتروني ومنها (الكتب والرسائل والبحوث والمقالات واوراق العمل والمشاريع).

٢/إعداد استبيان لجمع البيانات حول موضوع الدراسة، حيث سيتم إجراء مسح للمنظمات الحكومية بالمدينة المنورة وقد بلغ عددها (٥) منظمة.

تم استخدام الأسئلة المغلقة بشكل كلي، وتم استخدام مقياس ثلاثي (موافق، لا أدري، غير موافق)، وتم إتاحة إجابة مفتوحة في فقرة ضمن الاستبيان.

❖ عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية من العاملين بالوحدات الإدارية الحكومية و المواطنين من الخدمات والقيام على تقييمها والتي يفترض أن يمتلك العاملون فيها المعرفة النظرية والتطبيقية حول تلك التقنيات فضلاً عن علمهم بحكم اختصاصهم عن خطط مؤسساتهم وإمكانياتها التقنية والفنية ، وكذلك مدى قدرتها على مواكبة متطلبات تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية، وبهذا يمثلون العينة التي يمكن من خلالها تحقيق أهداف الدراسة، هذا بغض النظر عن المسمى التنظيمي لتلك الوحدات والتي تختلف من مؤسسة إلى أخرى ومن ضمن تلك المسميات على سبيل المثال: الأحوال المدنية ، مكتب العمل، الأمانة (البلدية).

❖ حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية:

تتمثل الحدود الموضوعية للدراسة في دراسة موضوع (الوعي بالحكومة الإلكترونية وتقييمها بالمملكة العربية السعودية).

الحدود الجغرافية:

المملكة العربية السعودية (المدينة المنورة).

الحدود المكانية:

المنظمات والوزارات الحكومية بالمدينة المنورة.

الحدود الزمانية:

المدة الزمنية لتنفيذ البحث (٢) شهراً ابتداءً من ١٤٣٥/١٢/١.

❖ محتويات الدراسة:

تم تقسيم البحث إلى (٣) فصول، وكل فصل يتضمن مجموعة من المباحث:

الفصل الأول _ "الإطار المنهجي"

- مقدمة.
- مشكلة البحث.
- تساؤلات البحث.
- أهداف البحث.
- أهمية البحث.
- مصطلحات البحث.
- منهجية البحث وأدواته.
- عينة البحث.
- حدود البحث.
- فصول البحث.

الفصل الثاني _ "الإطار النظري"

المبحث الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية.

أولاً: مفهوم الحكومة الإلكترونية ونشأتها.

ثانياً: كيف نحقق مفهوم الحكومة الإلكترونية.

ثالثاً: خدمات الحكومة الإلكترونية.

رابعاً: نظريات الحكومة الإلكترونية.

خامساً: فوائد الحكومة الإلكترونية.

سادساً: أهداف الحكومة الإلكترونية.

المبحث الثاني: متطلبات الحكومة الإلكترونية وآثارها.

أولاً: متطلبات الحكومة الإلكترونية.

ثانياً: مراحل تطور الحكومة الإلكترونية.

ثالثاً: آثار تطبيق الحكومة الإلكترونية.

المبحث الثالث: العوائق التي تواجه الحكومة الإلكترونية.

أولاً: إيجابيات وسلبيات تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية.

ثانياً: التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية.

المبحث الرابع: الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية.

أولاً: الخطة الوطنية لتقنية المعلومات بالمملكة العربية السعودية.

ثانياً: محاور الخطة الوطنية.

ثالثاً: برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

رابعاً: تكامل البنية التحتية للتقنية بالمملكة.

خامساً: إنشاء البوابة الوطنية الموحدة للتعاملات الإلكترونية الحكومية.

سادساً: نشأة برنامج التعاملات الحكومية الإلكترونية بالمملكة.

سابعاً: المشاريع الرائدة لبرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية.

ثامناً: الخطة التنفيذية.

تاسعاً: آلية تمويل مشاريع الخدمات الإلكترونية الحكومية.

عاشراً: التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة.

حادي عشر: من مزايا الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية.

ثاني عشر: الحكومة الإلكترونية ضرورة اقتصادية بالمملكة العربية السعودية.

الفصل الثالث: "الإطار الميداني"

المبحث الأول: أداة وأسلوب تحليل البيانات ومجتمع عينة البحث.

المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات.

المبحث الثالث: النتائج والتوصيات المرجوة من البحث.

❖ الدراسات السابقة:

أولاً: دراسة يحيى محمد أبو مغايز (١٤٢٤هـ)

بعنوان " الحكومة الالكترونية في المؤسسات العامة للمملكة العربية السعودية "

هدفت الدراسة التعرف على مدى توفر المتطلبات البشرية والتقنية والإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي معتمداً على الاستبانة كأداة للدراسة وقد توصل إلى نتائج أهمها:

١. إن الوعي بجوانب الحكومة الالكترونية يقع في المستوى المتوسط.
 ٢. توفر الإمكانيات التقنية والفنية المناسبة لتطبيقات الحكومة الالكترونية لدى المؤسسات محل الدراسة. وكذا توفر متخصصي الصيانة لتلك الإمكانيات لديها بالقدر الكافي للتحويل نحو العمل الالكتروني.
 ٣. إن المؤسسات العامة تعاني من قصور في الجوانب الإدارية التالية (الهيكل التنظيمية، العمليات والإجراءات، الأنظمة واللوائح، التخطيط المستقبلي لتطبيقات الحكومة الالكترونية) بحيث لا تتماشى بوضعها الحالي مع ما تفرضه الحكومة الالكترونية من متطلبات وبالتالي فهي تحتاج إلى تحديث ملائم لبيئة العمل الالكتروني المستقبلي.
- وكانت أهم توصيات الدراسة:

١. توفر الإمكانيات والتوعية اللازمة للتنمية والتدريب والتأهيل في مجال الحكومة الإلكترونية.
٢. أن يكون التطبيق على أحدث تقنيات الاتصالات وأكثرها أمناً، وتأمين حاسبات آلية جديدة ذات مواصفات تقنية عالية الجودة والأمان، وتحديث الأجهزة والبرمجيات المستخدمة حالياً . بشكلٍ دوري . لتكون ركيزة أساسية للدخول في الحكومة الإلكترونية مع كافة قطاعات الدولة مستقبلاً.

ثانياً: دراسة زينب بنت عبد الله علي آل عبد الله (١٤٢٧هـ)

بعنوان: "الحكومة الإلكترونية وأثرها على كفاءة العمليات"

تكونت الدراسة من جزأين جزء نظري يطرح الإطار المعرفي لدراسة مفهوم الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها وعناصرها والمعوقات والفوائد التي تعود من تطبيقها. كذلك يشمل الجزء النظري تعريف الإدارة الرقمية. والجزء الثاني من الدراسة وهو الجزء الميداني الذي تعرضت فيه الباحثة إلى الدراسة التحليلية التي قامت بها على عينة البحث: موظف الدولة من طرف والمستفيد (مواطن) طالب الخدمة أو المعلومة من طرف آخر، وذلك بالتطبيق على المملكة العربية السعودية وقد اعتمدت الباحثة على اختيار عينة عشوائية من المجتمع السعودي.

نتائج الدراسة:

- ١- أن تطبيق الحكومة الإلكترونية سوف يساهم في رفع كفاءة العمليات كما أنه يتوافق مع العادات والتقاليد والقيم الاجتماعية والدينية.
- ٢- أن تطبيق الحكومة الإلكترونية سوف يساهم في توحيد الإجراءات كذلك فإن التحفيز على نشر التعليم الرقمي (الحاسب الآلي) ضرورة حتمية لتفعيل الحكومة الإلكترونية.
- ٣- وضع إجراءات محددة وتدريب موظفي الدولة ضرورة من أساسيات كفاءة تنفيذ العمليات في ظل الحكومة الإلكترونية.

أهم توصيات الدراسة:

- إلحاق العاملين بالدورات التدريبية المتخصصة في كافة مجالات الحاسب الآلي والشبكات والتطبيقات الإلكترونية وتكثيف عقدها سنوياً.
- ضرورة استقطاب الخبرات والكفاءات البشرية من خريجي الجامعات من المتخصصين في علوم وتطبيقات وهندسة الحاسب الآلي، وذلك للإسهام في إنجاح عملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية.
- إعادة تأهيل وتدريب الكوادر البشرية الحالية على تقنية المعلومات وتطبيقات الحاسبات الآلية، وذلك لرفع الوعي الحاسوبي لدى تلك الكوادر ورفع جاهزيتها لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

ثالثاً: دراسة (Idrees , 1999):

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الحكومية وكذلك المفاهيم وآثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتجاهات نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثير ذلك على الاستفادة من الاتجاهات نحو هذه التكنولوجيا كما تتناول الدراسة أيضاً نماذج الربط بين تلك المتغيرات، وقد تم تصميم استبيان لتوفير البيانات اللازمة لدراسة أهداف الدراسة حيث تم توزيع ٦٠٠ استبيان على ٤٠ منظمة حكومية في الرياض وجدة. وأظهرت النتائج أن الاتجاهات الايجابية من أولئك الأفراد تجاه تكنولوجيا المعلومات والتدريب الراقى عليها كان لها تأثير ايجابي على درجة قبول واستخدام تكنولوجيا المعلومات، كذلك أظهرت النتائج أن الاستخدام المتكرر لتكنولوجيا المعلومات لعب دوراً هاماً في تحسين إمكانية الحصول على تكنولوجيا المعلومات ونوعية المعلومات وصنع القرار.

رابعاً: دراسة (Mc et al،Craw , 1999)

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية على المكتبات داخل الجامعات. وتوصلت الدراسة إلى أن نقص التمويل الكافي ومشكلة تدريب المستخدمين على الدخول لمواقع الحكومة والمؤسسات خاصة أن الحكومة لها طرقها ونظمها الخاصة، والمنافسة الشرسة من جانب القطاع الخاص تُعد من أهم معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في هذا المجال كما توصلت الدراسة إلى أن حكومة الولايات المتحدة في سعيها لإيجاد مدخل مجاني للمعلومات الإلكترونية وتطبيق الحكومة الإلكترونية في مؤسساتها تحتاج إلى ابتكاره وطرق تفكير جديدة عن دور المعلومات.

الفصل الثاني _الإطار النظري:

المبحث الأول:

ماهية الحكومة الإلكترونية.

المبحث الثاني:

متطلبات الحكومة الإلكترونية وآثارها.

المبحث الثالث:

العوائق التي تواجه الحكومة الإلكترونية.

المبحث الرابع:

الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية.

مقدمة :

لقد أدت التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصال إلى أحداث تطورات هائلة في الحياة العامة سواء على مستوى تطلعات الأفراد ورغبتهم في الحصول على خدمات أكثر رقياً ويسر، أو على مستوى المؤسسات والهيئات القائمة على تقديم تلك الخدمات، فلقد فرضت تكنولوجيا المعلومات ضرورة تطوير الأجهزة الحكومية بما يتوافق مع المستجدات العالمية في استخدام النظم التقنية في تطوير إدارة الخدمات وأصبح ما تملكه الدول من تكنولوجيا هو مرادفاً لنهضة الدولة أو تخلفها.

حيث أصبح إدخال تكنولوجيا المعلومات في كافة الأعمال الحكومية هو هدف العديد من الدول التي تسعى للتقدم والرقي ولقد ارتبط استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأجهزة الحكومية بظهور مفهوم جديد أطلق عليه الحكومة الإلكترونية (E-Government)

هذا المفهوم من شأنه إعادة تطوير الجهاز الحكومي وتبني أسلوب عمل جديد داخل الأجهزة الخدمية للدولة يضمن للأفراد السرعة و الكفاءة في أداء أعمالهم وإجراءاتهم الحكومية ، وترنو الفكرة نحو تغيير جملة من المفاهيم المتعلقة بالأداء الحكومي ووضع الشفافية والسرعة في مقدمة الأهداف الحكومية مع جعل المواطن (العميل) على قمة سلم أولويات الأجهزة الخدمية للدولة ويأتي هذا المفهوم مجسداً لمعاني العدالة في التعامل مع جميع فئات المجتمع من خلال تقديم خدمات متكافئة في زمن قياسي وجهد وتكلفة ووقت محدودين بما يحقق سرعة الإنجاز ورضاء المواطن.

(الشريف، ١٤٢٣هـ، ص ٤٣)

المبحث الأول:



ماهية الحكومة الإلكترونية.

أولاً: مفهوم الحكومة الإلكترونية ونشأتها.

ثانياً: كيف نحقق مفهوم الحكومة الإلكترونية.

ثالثاً: خدمات الحكومة الإلكترونية.

رابعاً: نظريات الحكومة الإلكترونية.

خامساً: فوائد الحكومة الإلكترونية.

سادساً: أهداف الحكومة الإلكترونية.

أولاً: مفهوم الحكومة الإلكترونية ونشأتها:

يعتبر مفهوم الحكومة الإلكترونية واحداً من المفاهيم الجديدة التي ارتبطت بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على القطاع الحكومي، ويشير مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى تقديم الخدمات الحكومية إلى المواطنين ومجتمعات الأعمال من خلال استخدام التقنيات وشبكات الاتصالات الحديثة هادفة من ذلك رفع كفاءة أداء تلك الأجهزة الحكومية وتحقيق الفعالية في التعامل (رضوان، ١٩٩٩: ١٢٥).

وتوجد العديد من التعريفات لهذا المفهوم ما هو مبسط ومنها ما هو مركب وأكثر عمقاً ولعل من أهم هذه التعريفات ما يلي:

تعريف موسوعة سطح المكتب للحكومة الإلكترونية (*Electronic-GOVERNMENT*):

مصطلح عام للخدمات على شبكة الإنترنت من وكالات الحكومات المحلية والاتحادية والولائية، مثل هذه المواقع توفر مجموعة واسعة من الخدمات للشعب، وكانت مفيدة للغاية في التقليل من الأعمال الورقية الداخلية. على سبيل المثال، أشكال لا تعد ولا تحصى التي تتطلب من الوكالات الحكومية عادة، يمكن تحميلها من موقع الويب عندما تتم فهرسة المعلومات بوضوح، وأوضح أنه يتم تقليل عدد مكالمات الدعم بشكل كبير مقارنة مع الأيام التي سبقت الويب (موسوعة سطح المكتب، ١٩٨١: ١/٢).

- أن الحكومة الإلكترونية هي مجموعة من التطبيقات التكنولوجية التي تهدف إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت أو الهواتف بهدف تحسين توصيل الخدمات للمواطن وزيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفعالية (بكري ١٤٢١: ٤٤).

- الحكومة الإلكترونية تعني أسلوباً جديداً في العمل الحكومي، يستخدم المعلوماتية والإلكترونيات في إدارة الشؤون العامة للوطن والمواطن (أبو مغايش، يحيى: ١٤).

-الحكومة الإلكترونية: هي قدرة القطاعات الحكومية على التبادل في المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين القطاعات الأعمال، بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة عبر شبكة الإنترنت، ومع ضمان سرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت وأي مكان

يدل هذا التعريف على معنى أكثر عمقاً وشمولية حيث تضمن عدة عناصر وهي: بيان أطراف الخدمة في الحكومة الإلكترونية، وتوضيح مزايا المترتبة على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات، التنفيذ باستخدام التقنيات والشبكات الإلكترونية، والاهتمام بالأمن والسرية عند تداول المعلومات، تجاوز عامل الزمان والمكان (الشريف، ١٤٢٣هـ، ص ٤٣).

ويعرفها (البنك الدولي) بأنها مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن، ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من المعلومات بما يدعم النظم الإجرائية الحكومية كافة ويقضى على الفساد (www.worldbank).

وإذا رجعنا إلى الطريقة التي كانت تعد بها البيانات الحسابية والإحصائية في العقود الماضية ، فأننا سوف نكتشف أن الحكومة الإلكترونية هي أحد المجالات التي أحرزت فيها تقدم كبير ، فالتطورات التقنية التي حدثت إضافة إلى توفر برامج الجداول الإلكترونية بأسعار رخيصة نسبياً كان لها أكبر أثر على العملية التي يتم بواسطتها عمل الموازنات ، ففي السبعينات الميلادية كان يتم إعدادها على أنظمة الحاسوب الرئيس التابع للحكومة المركزية فقط ، ولكن مع بداية الثمانينات الميلادية حدث تطور كبير في هذا المجال إذ بدأ إعداد الموازنات يتم على أجهزة حاسوب صغيرة الحجم وعلى المستويات كافة ، حتى المرافق المحلية الصغيرة . (أبو مغايش، يحيى: ٢٢)

وهذه الأدوات تمكن صناع القرار على الأقل من القيام بعملية المسح والاستكشاف ومن ثم تقديم المقترحات والبدائل التي تبرر إحداث تغييرات كبيرة في أعمال الحكومة وبالطبع فهناك عوامل كثيرة أخرى في تلك السنوات أي سنوات ما قبل الحكومة الإلكترونية.

ومن أهم مميزات الجداول الإلكترونية أنها تتيح لصناع القرار بصورة أفضل من الطرق التقليدية التي كانت تعتمد على تجهيز البيانات على الورق العادي، إمكانية إجراء المقارنات السريعة بين التكاليف والنفقات والأصول والمطلوبات بطرق متنوعة ومختلفة إضافة إلى تمكينهم من عمل تقديرات لاحتمالات المستقبلية مبنية على افتراضات مختلفة (مجلة عالم سايك، العدد ٦٢).

وفي الوقت الحاضر يوجد نموذج الخزانة البريطانية الخاص بالاقتصاد البريطاني على الشبكة العنكبوتية ويمكن المحللين من القيام باختبار افتراضاتهم المفضلة لديهم للحصول على التقديرات والنتائج المستقبلية المتوقعة ، ومنذ الستينات وما بعدها أصبحت عملية التحليل تتم إلكترونياً عن طريق البيانات التي يتم جمعها من أنظمة معالجة البيانات مثل البيانات الخاصة بالضمان الاجتماعي والهجرة وغيرها ، حيث يمكن عن طريقها تنبؤ صناع القرار لأنماط الاتجاهات والتغيرات التي تحدث في المجتمع ، والتي ستثير على أقل تقدير تساؤلات أخرى ، إذا لم تقم دائماً باختبار الافتراضات بصورة دقيقة (العوامل، ١٥٠، ٢٠٠٢).

ولتسهيل عمليات الاتصال بين صناع القرار، فقد تم إدخال أنظمة البريد الإلكتروني في كثير من الإدارات والهيئات في بداية الثمانينات الميلادية، وكانت محكمة ومأمومة مما ساعد على انتشارها وتكاثرها، أما أجهزة الفيديو فقد كانت مستويات استخدامها متوسطة في بعض الإدارات الحكومية في أواخر الثمانينات.

ودخلت الإنترنت في الاستخدام الحكومي العام في السنوات الأولى من التسعينات، وبالرغم من أن مستوى إدخال أنظمة الإنترنت كان مرتفعاً في بعض الدوائر الحكومية، إلا أن استخدامها كان محصوراً في خواص معينة تمتاز بها مثل هذه الأنظمة.

وللتبسيط والتسهيل سوف أشير إلى

وسائل وأدوات الحكومة الإلكترونية في مراحل تطورها الأخيرة - أي من أواخر التسعينات حتى الوقت الحاضر، وذلك لأن التمييز بين مراحل تطور وسائل الحكومة الإلكترونية وأدواتها في الثمانينات وما قبلها يعتبر في الأساس تمييزاً زمنياً.

في عام ١٩٩٣م كانت حكومة الولايات المتحدة أول من بادر وطرق هذا المجال ، وفيما بعد تم إعداد البرامج الخاصة بهذا المجال (الحكومة الإلكترونية) بواسطة آخرين كالمملكة المتحدة، والنمسا، وكندا ، وهولندا ، ببرامج مماثلة ، وقد تناولت المنظمات الدولية والمجلس الأوروبي أيضاً هذا الموضوع فقام المجلس الأوروبي بإطلاق المبادرة التي سماها مبادرة أوروبا الإلكترونية ، التي ركزت ضمن أشياء أخرى على مفهوم الحكومة المباشرة أي الحكومة الإلكترونية المتاحة على الشبكة العالمية للإنترنت وهدف المجلس الأوروبي الأساسي هو إتاحة فرص الوصول السهل ، لكل المواطنين للمعلومات والخدمات وإجراءات صنع القرارات الحكومية على الشبكة العنكبوتية العالمية للمعلومات وهذه المبادرة تبناها المجلس الأوروبي خلال اجتماعه الذي عقد في لشبونة في مارس ٢٠٠٠م وفي ذلك العام تم وضع قانون الخدمات الإلكترونية في مجال الإدارة موضع التنفيذ ، والهدف الرئيسي لهذا القانون هو تحقيق سهولة وسرعة الحصول على الخدمات الإلكترونية في مجالات الإدارة العامة مع تأمين حفظ البيانات (أبو مغايب، يحيى:٤٦).

وفي غضون تلك الفترة قامت حكومة الولايات المتحدة بالتوسع في عمليات إتاحة فرص الوصول السهل للمواطنين للمعلومات والخدمات الحكومية على الشبكة العالمية ، واقترحت بعض المبادرات التي بنيت على جهود الإدارة الأمريكية التي قادها نائب الأمريكي إل غور في عام ١٩٩٣م وفي يونيو ٢٠٠٠م قامت الإدارة الأمريكية بطرح العديد من المبادرات التي وصفها الرئيس كلينتون في الحديث الذي وجهه للشعب الأمريكي ، بأنها سوف تقص الشريط الأحمر وتجعل الحكومة أكثر استجابة لاحتياجات المواطنين ، وتوسع فرص المشاركة في العملية الديمقراطية (رضوان، ١٩٩٩:١٣٣).

ثانياً: كيف نحقق مفهوم الحكومة الإلكترونية:

تتغير المفاهيم ويتطور العالم إذا أصبحت الإنترنت من أساسيات عصرنا الحالي لما تتحه من إمكانيات في شتى مجالات الحياة بغض النظر عن الطابع الجغرافي والوقتي.

ولما لهذا الدور من أهمية أحببنا أن نلقي الضوء هنا على الحكومة الإلكترونية ونناقش العناصر الأساسية التي تمكننا من تحقيق مفهومها الواسع، فالحكومة الإلكترونية أكثر من مجرد الارتباط بالإنترنت أو إنشاء موقع عليها، يتسع هذا المفهوم ذلك بتغيير التعاملات الحكومية وإعادة تعريف العلاقة بين الحكومة والمواطنين (الشريف، ١٤٢٣هـ، ص ٤٣).

ويقوم مفهوم الحكومة الإلكترونية على مبدئين أساسيين يحددان الإطار العام لتبادل المعلومات بين الحكومة والمواطنين وهما :

الأول: تمثيل المعلومات وتناقلها عبر شبكة الإنترنت بصفتها الإلكترونية وما يتبع ذلك من أمن وسرية للمعلومات.

الثاني: إجراء المعاملات الحكومية عن بعد وذلك حسب الإجراءات التي تضمن الموثوقية والمصادقة على المعلومات إلكترونياً (مجلة الخدمة المدنية، العدد ٢٩٠).

ثالثاً: خدمات الحكومة الإلكترونية:

يستهدف تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية تغطيه ثلاثة جوانب رئيسية، والتي تشكل أبعاد الخدمات الإلكترونية، وتشكل من حيث تتابعها كذلك مراحل انتقالية بحسب أولوية وإمكانية التطبيق، ونستعرض فيما يلي تلك الجوانب كما يلي:

أولاً: الخدمات من الحكومة إلى الحكومة :

وتعتبر التبادل الآمن عن بعد للمعلومات والمعاملات بين الإدارة الحكومية المختلفة وهذا يتطلب ربط كافة دوائر الدولة مع بعضها البعض بشبكة مشتركة، وتوجد الموارد الحكومية وذلك بغية تحسين وتطوير الإجراءات وزيادة الإنتاجية.

مما يعني أن تطوير وتحسين إجراءات العمل - التي تربط مختلف الإدارات الحكومية ببعضها، سواء كانت منظمة لها أساسياً لتطبيقات الحكومة الإلكترونية، ذلك لأن جانباً كبيراً من التعاملات الإدارية على مستوى الدولة.

يمكن أن يتكون الإجراء الإداري المشترك من نقطتين رئيسيتين وهما:

- ١- التعامل مع البيانات من حيث الإضافة أو التعديل أو الإلغاء أو الحفظ أو الاسترجاع.
 - ٢- انتقال المعاملة بين الوحدات الإدارية لاستكمال الإجراءات وفق النقطة السابقة.
- وكون التعاملات الإلكترونية تنطبق على معظم الإجراءات، فلا بد من ضمان أمن المعلومات المتبادلة بين الإدارات الحكومية، وخاصة ذات الصبغة السرية منها (التكريتي، والعلاق ٢٠٠٢: ٢٢)

ثانياً: الخدمات من الحكومة إلى القطاع الأعمال:

ويختص هذا الجانب بتقديم الخدمات الحكومية للمنشآت الاقتصادية، ورجال الأعمال والمستثمرين، بالوسيلة التي توفر عليهم التكاليف، وتساهم في زيادة أرباحهم، ويحتل القطاع الخاص حيزاً كبيراً من اهتمام الأجهزة الحكومية لكونه جهة مستفيدة من الخدمات الحكومية، ولذلك نجد أن التصور المستقبلي للخدمات الإلكترونية يضع قطاع الأعمال في المرتبة الثانية من حيث إمكانية تقديم ما يحتاجه من خدمات إلكترونياً (التكريتي، والعلاق، ٢٠٠٢: ٢٢).

ثالثاً: الخدمات من الحكومة إلى المواطن:

وتمثل مرحلة النضج في الاستفادة من التعاملات الإلكترونية ، كما أنها المرحلة التي تحقق من خلالها المكاسب الكبيرة على المستوى الوطني ، لأنها تتيح الخدمة من خلال ذهابها للمستفيد بدلاً من أن يذهب هو بنفسه إليها ، وتعني قدرة المواطنين والمقيمين على إتمام المعاملات الإدارية والخدمات التي تقدمها لهم المرافق الحكومية عن بعد ، أي دون التوجه لمواقع تلك التنظيمات الحكومية وهذا يتطلب توفير الآلية الإلكترونية التي تكفل خدمة المواطن دون اتصاله المكاني المباشر بالتنظيمات الحكومية وإيجاد الإجراءات التي تمكنه من إنجاز كل معاملاته وفق هذا المنظور ببسر وسهولة (التكريتي، والعلاق، ٢٠٠٢: ٢٢).

وهناك جانب آخر يركز على مبدأ أن الخدمات الحكومية يجب أن تقدم للجمهور من منظورهم، وحسب حاجاتهم، ومن خلال الوسيلة الأفضل من وجهة نظرهم، وهذا المنظور يتوسع في تلبية رغبات المواطن ليس بتوفير الوسيلة الأسهل وعدم الاتصال المكاني فحسب، بل بتقديم الخدمة وفق رغبات وتطلعات المواطن. ومن خلال السبل والوسائل التي يفضلها. (أبو مغايش، يحيى: ٦٧)

رابعاً: نظريات الحكومة الإلكترونية :

هناك أربع نظريات مهمة تدور جميعها حول تطبيق الحكومة الإلكترونية والنتائج التي قد تترتب على تزايد تطبيق أنظمتها:

١-العقلانية:

هناك بعض الأشخاص الذين يجادلون بعناد وإصرار بأن استخدام هذه التقنيات يمثل تحسناً كبيراً - دائماً- في مقدرات الحكومة ، وذلك على أقل تقدير في الاستناد إلى العقلانية عند اتخاذ القرارات والتكلفة الوحيدة المتكبدة شراء هذه التقنيات وتشغيلها ووفقاً لهذا الرأي فإن هذه الأنظمة سوف تقلل بصورة مطرودة من تكاليف الحصول على المعلومات ترتيبها وترميزها وتنظيمها وإدارتها واستخدامها ، وتأسيساً على ذلك فإن هذه الأنظمة سوف تحقق عائداً يفوق تكاليف إنشائها خلال فترة حياتها الافتراضية وهذا التفاؤل مبني على نظرية قديمة تقول إن المعلومات تقلل من الشكوك وتزيد من احتمالية صحة القرار المتخذ (العبود، فهد بن ناصر: ٤٣).

٢-الثمن :

مجموعة أخرى من النظريات تقبل على الأقل إمكانية زيادة قدرات التحكم وانعكاس ذلك نوعية عمليات اتخاذ القرار وعقلنتها لكنها في الوقت نفسه تصر على أن ذلك لا يأتي بدون ثمن وهذه النظريات تؤمن بضرورة عمل ترتيبات الحماية والوقاية وإلا سوف يكون الثمن غالباً فيما يتعلق بالحرية والخصوصية الشخصية للمواطنين والحفاظ على سرية المعلومات (العبود، فهد بن ناصر: ٤٣).

٣-ضوضاء المعقولية وتآكلها :

النظرية الثالثة هي الأكثر تشاؤماً؛ إنها تقوم على الادعاء القائل بأن الحكومة الإلكترونية سوف تقضي على العقلانية بصورة عامة وعلى الزعم السائد بضعف قدرة القطاع العام على إدارة المعلومات بصورة جيدة بالمقارنة مع مؤسسات القطاع الخاص وعلى الهواجس الأخرى المسيطرة التي تقوم بصرف انتباه صانعي القرارات بعيداً عن العوامل الضمنية النوعية لكي يركزوا انتباههم على العوامل الواضحة التي يمكن قياسها كمياً.

والأمر الأخير وربما يكون الأكثر أهمية أن هذه النظرية تتخوف من عدة أشياء مثل التفسير المبسط بأكثر مما ينبغي للبيانات والنماذج المبسطة والتبسيط الشديد بداء من عمليات التحليل حتى صياغة التوصيات، وهذه النظرة ترفض بصورة مطلقة الاعتقاد السائد بأن المعلومات هي التحكم والرقابة، وتفضل أن تعتبر المعلومات - مجازاً - كالضوضاء (العبود، فهد بن ناصر: ٤٣).

٤-التقنية:

التقنية كرمز مقدس وميدان ينافس أداة مهمة في ظروف الصراع الاجتماعي القائمة، والنظريات التي وردت في المجموعة الرابعة والمجموعة الأخيرة ركزت على أنه لن يكون للتقنية نفسها تأثيراً جوهرياً ومستقل على عملية اتخاذ القرارات (العبود، فهد بن ناصر: ٤٣).

خامساً: فوائد الحكومة الإلكترونية:

إن استخدام هذه التكنولوجيا يخلق أساساً يمكن من خلاله تحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية. وإن لتحقيق أهدافها فوائد عديدة تشمل:

- إنشاء قنوات اتصال إضافية ما بين المواطنين والشركات من جهة والحكومة من جهة أخرى.
 - تأكيد وإظهار الشفافية في عمل الحكومة.
 - العمل على توفير المعلومات للمواطنين.
 - تسويق البضائع عالمياً مع اجتذاب الاستثمارات.
 - العمل على توفير المعلومات الحديثة بوقت مناسب.
 - تبسيط الأعمال الحكومية وجعلها أكثر كفاءة، وبالتالي تقليل تكاليف الإجراءات الحكومية.
 - تقليل في كلفة الحكومة من خلال تحسين أدائها وجعلها أكثر كفاءة.
 - تقليل كلفة الأعمال التجارية عن طريق جعل تعاملها مع الحكومة أكثر سهولة وبساطة.
 - زيادة نشر أجهزة الحاسوب وزيادة وعي المواطنين بخدمة الانترنت.
 - زيادة مستوى التعليم والتدريب في صفوف القطاعين العام والخاص.
 - تشجيع قطاع المعلوماتية في الحكومة.
 - تشجيع التكنولوجيا الحديثة باعتبارها مستقبل للدول.
- بناء شبكة معتمدة على مفهوم الحكومة الإلكترونية-انتقال تدريجي للنقود الرقمية والمعاملات المالية (الشريف، ٢٠٢٣هـ: ٤٤-٤٥).

سادساً: أهداف الحكومة الإلكترونية:

١. الأهداف المرتكزة على أعمال المصالح الحكومية الداخلية الغير ظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تسهيل السرعة، الشفافية، إمكانية المحاسبة، الكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية. ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية.

٢. أهداف الحكومة الإلكترونية الخارجية فإنها توجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية وذلك عن طريق تبسيط التعامل والإجراءات مع الخدمات العديدة المتاحة.

ويسهل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات والخدمات الحكومية الداخلية سرعة وشفافية وإمكانية المحاسبة والكفاءة والفعالية الخاصة في التواصل مع الجمهور والمواطنين والأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى (العوامل، ٢٠٠٢: ١٥١).

المبحث الثاني:



متطلبات الحكومة الإلكترونية وآثارها.

أولاً: متطلبات الحكومة الإلكترونية.

ثانياً: مراحل تطور الحكومة الإلكترونية.

ثالثاً: آثار تطبيق الحكومة الإلكترونية.

أولاً: متطلبات الحكومة الإلكترونية:

لوضع مفهوم الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع فلا بد من وجود عدة متطلبات أساسية، تشكل نقطة الارتكاز التي من خلالها يمكن الانطلاق نحو التطبيق الشامل للحكومة الإلكترونية، وتتفاوت هذه المتطلبات من مكان لآخر، نظراً لاختلاف الدول والشعوب والمجتمعات عن بعضها البعض، هذا بخلاف الدول التي تعاني من تأخر في بعض المجالات، والتي يتعين عليها بذل مزيد من الجهد لإيجاد هذه المتطلبات، ونستعرض تلك المقومات من خلال ارتباطها بأوضاع وظروف الدول النامية (ابو مغايب، ٢٥١٤هـ: ٥٦).

١/ وجود الرؤية الاستراتيجية:

- تعد الرؤية الواضحة أمراً ذو أهمية كبرى لمشروع الحكومة الإلكترونية، وبناء على هذه الرؤية سيتم تحديد الكيفية التي سيكون عليها هذا المشروع في فترة مستقبلية والوضعية المناسبة له من حيث الدور والأهداف، بما يضمن توضيح ماهية الدور الذي يراد لمشروع الحكومة الإلكترونية أن يؤديه في حياة الأفراد والمجتمع والمنظمات والدولة ككل، ويتطلب تحقيق ذلك العديد من الخطوات التفصيلية، وهي:
- تشكيل جهة عليا تتولى وضع الاستراتيجية لمشروع الحكومة على المستوى الوطني.
- وضع الخطط الفرعية لمشروع الحكومة الإلكترونية.
- الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للمشاركة في الدراسة ووضع الخطط.
- التوافق والتكامل بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية أو أهلية، وتفعيل التكامل المعلوماتي على مستوى الدولة ككل عند البدء بتطبيقاته.
- تحديد المنفذ أو بوابة الدخول الموحد للحكومة الإلكترونية، والتي تعتبر بمثابة موقع موحد لجميع وزارات وهيئات الحكومة باختلاف تخصصاتها، وجرت أغلب الحكومات على استخدام شبكة الانترنت كبوابة خاصة للحكومة الإلكترونية.
- الاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض مراحل المشروع، أو المشاركة في بعضها، بما يتمتع به من إمكانيات وحرية إجراءات (حسن، ٢٠٠٣: ٧).

٢/ تكوين البنية التحتية المعلوماتية:

البنية التحتية هي المكونات المادية والبشرية التي يمكن من خلالها تنفيذ التطبيقات الإلكترونية للأجهزة الحكومية، وهي تتضمن عنصرين أساسيين وهما:

(أ) تجهيزات الحاسب الآلي متمثلة في:

- المكونات المادية وتتمثل في أجهزة الحاسب الآلي.
- المكونات الفكرية وهي نظم برامج التشغيل ونظم برامج التطبيقات.
- المكونات البشرية وتشمل العاملين في قسم الحاسب الآلي من مشغلين ومبرمجين ومحلي نظم ومهندسين إلى غير ذلك من التخصصات اللازمة لعمل وحدات تقنيات المعلومات.
- مستلزمات البنية التحتية لأعمال الحاسب الآلي داخل مبنى المنظمة مثل: المواقع المكانية، التوصيلات السلكية، الأجهزة المساندة، الطاولات الخاصة بالحاسب وغير ذلك.

(ب) أنظمة المعلومات:

- وهي تطبيقات تقنية لأنظمة تقنية المعلومات (نظم المعلومات الإدارية) وتشمل:
- نظم تشغيل البيانات.
 - آلية المكاتب (ميكنة المكاتب).
 - نظم إدارة قواعد البيانات.
 - نظام المعلومات الإداري.
 - نظم دعم القرار.
 - الذكاء الاصطناعي أو نظم الخبرة.

مع ملاحظة أنه يمكن تحقيق النظام المعلوماتي الإلكتروني دون وجود كل هذه المكونات بشكل مستقل، وذلك بوجود نظام معلوماتي إلكتروني منفرد ولكنه يتميز بشموله لكل تطبيقات الأنظمة السابقة وبالتالي يحقق أهدافها.

ولا تكتمل البنية التقنية إلا بتوفير الروابط الإلكترونية، من خلال هذه العناصر:

- أجهزة الاتصالات.

- شبكات الربط الإلكتروني.

- الخدمات المساندة المتمثلة في مواقع شبكة الانترنت والبريد الورقي لخدمات توصيل الطرود والإرساليات البريدية والاهتمام بتحديد المواقع الحكومية والتجارية والسكنية (اللوزي، ٢٠٠٠: ٧٩-٨١).

٣/ تحقيق التحول التنظيمي:

إن مرحلة الانتقال بالأجهزة الحكومية من الإجراءات التقليدية المتبعة حالياً إلى تطبيقات الحكومية الإلكترونية يحتاج إلى جهود مكثفة والكثير من الصبر، وإلى خطوات متعددة تأخذ صفة التحول وتتعلق بعدة جوانب رئيسية وهي:

- الدعم والمساندة من قبل المستويات الإدارية العليا المتمثلة في القيادة السياسية والقيادة التنفيذية.

- وبما أن هذا التحول لن يلغي العنصر البشري، أو تلغي دوره فلا بد من إعداد موظفين وعاملين متقبلين لفكرة الحكومة الإلكترونية.

- إعادة هندسة العمليات الإدارية الحكومية (أسلوب الهندرة)، وهو يعني الوسيلة الإدارية المنهجية التي تقوم على إعادة البناء التنظيمي من جذوره، بالاعتماد على إعادة هيكلة وتصميم العمليات الأساسية، بهدف تحقيق تطوير جوهري وطموح في أداء المنظمة يكفل سرعة الأداء وتخفيض التكلفة وجودة الخدمة (عيسى، ٢٠٠٠: ٢٥٣).

٤/ تهيئة الأنظمة والتشريعات:

لابد من تحقيق الإصلاح التشريعي، مقوم أساسي وهام لمشروع الحكومة الإلكترونية، بغرض تحقيق عدة أهداف منها:

- إعطاء المشروعية للأعمال الإلكترونية الخاصة بالحكومة الإلكترونية، بتحديد المباح، والمحرم منها، والعقوبات المفروضة.

- تحقيق مبدأ الشفافية.

- تحقيق الأمن الوثائقي، وخصوصية وسرية المعلومات.

- إعطاء مشروعية لاستعمال الوثائق الإلكترونية، كإثبات الشخصية إلكترونياً، واستخدام التوقيع الإلكتروني... إلى غير ذلك.

- تسهيل العمليات الإلكترونية، كالمعاملات المالية الإلكترونية، وعمليات البيع والشراء، والبريد الإلكتروني (العزام، ٢٠٠١: ٢٧-٤٠).

٥/ تحقيق الأمن والموثوقية المعلوماتية:

- حيث يعتبر ضعف الأمن في مجال العمل إلكترونياً ضعفاً للثقة، مما يتطلب توفيرها ضمن الأنظمة الإلكترونية ومستخدميها والبيئة الحاضنة أيضاً (الحمادي، ١٤٢٢هـ: ٣).

ثانياً: مراحل تطور الحكومة الإلكترونية:

أن مشروع الحكومة الإلكترونية يمر بعدة مراحل زمنية متتالية، لكل منها خصائصها وأهدافها المستقلة ولكنها تشكل مجموعة تصورات واضحة حول نمو هذا المشروع.

ويمكن أن نوضح تلك المراحل كما يلي:

أولاً: مرحلة الوجود (الإعلان):

وتتركز هذه المرحلة التي تعد نقطة البداية، حول تهيئة موقع إلكتروني على الشبكة المعلوماتية يخص المنظمة أو المنظمات الحكومية، ويكون هدفه الرئيسي إعلامياً ويحدث دورياً حسب الحاجة والإمكانات المتوفرة.

وقد يطلق على هذه المرحلة (عرض المعلومات، أو التدوين الإلكتروني) أي نشر المعلومات العامة والخدمات الممكن تقديمها على موقع إلكتروني مع وضع النماذج القابلة للطباعة، ويعبر عن ذلك بما يسمى بنظام أدنى مستوياتها.

ويتم تحقيق هذه المرحلة عبر عدة خطوات وهي:

- تطوير البنية الأساسية لنظم الاتصالات وزيادة عدد الهواتف الثابتة والمحمولة ، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق تحرير القطاع الخاص وإعطائه دوراً أكبر في هذا المجال .
- خفض أسعار الاتصالات.
- لا دعم أسعار أجهزة الحاسب الآلي بالتعاون مع القطاع الخاص.
- زيادة المنافسة بين الشركات الإنترنت مع خفض أسعار الاشتراكات.
- ضمان إمكانية الدخول على شبكة الإنترنت في الهيئات الحكومية والمكاتب العامة والمراكز ومكاتب التلفزيونات العامة ومكاتب البريد وتشجيع القطاع الخاص في هذا المجال
- تهيئة منفذ إلكتروني للجهات والأجهزة الحكومية وعادة ما يكون موحداً باستخدام تقنية الويب الرقمية على شبكة الإنترنت بحيث يوفر كافة المعلومات التي يتوقع أن يحتاجها المستخدم حول الخدمات والمعاملات التي يرغبها.

- الإعلام المجتمعي عن بدء توفير تلك الخدمات من خلال وسائل الإعلام والندوات المتخصصة، وبالطبع لا يكون هناك أي اتصال في هذه المرحلة التي تستهدف إحداث ردة فعل لدى المستفيد.

ويمكن تحقيق هذه المرحلة عدة أهداف وهي:

- ١- تعريف الجمهور المستهدف بالموقع الحكومي، وبالتالي إعطاؤهم الفرصة لكي يكونوا تصوراً حول الخدمات التي يتوقعون أن يقدمها لهم الموقع، وكذلك حول بيئة الموقع ومدى مناسبته لما صمم من أجله، وأيضاً حول مدى مناسبة تأدية الخدمة إلكترونياً من عدمه.
- ٢- الاستفادة من التغذية العكسية، برصد وتلقي ردود الأفعال والمقترحات المرسلة بالبريد الإلكتروني أو أية وسيلة أخرى.
- ٣- إعطاء الأجهزة الحكومية فرصة من الزمن لمراجعة ما تم إنجازه في هذه المرحلة واستكمال ما يمكن أن يضاف استعداداً للمرحلة التالية.

وبذلك يؤدي هذه المرحلة دور جس النبض لخدمة جديدة، ومعرفة انعكاس ذلك على الرأي العام، وتعتمد هذه المرحلة على أسس وقواعد الإعلان لخدمة جديدة منتظرة ينبغي إيجاد الحافز لتكوين تغذية مرتدة نافعة (حسن، ٢٠٠٣: ٧).

ثانياً: مرحلة التفاعل (التبادل):

تأتي هذه المرحلة مكملية للتي سبقتها، حيث يتم فيها تبادل المعلومات بين المستفيد والأجهزة الحكومية مقدمة الخدمة، حيث يكون الجمهور قد شكل تصوراً حول ما يريده من مقدم الخدمة، ويبدأ هنا بتمرير ردوده وآرائه عبر تلك المواقع الإلكترونية، التي يتم بدء تشغيل خاصية التبادل المعلوماتي فيها من قبل مقدم الخدمة لرصد كل ما يرد إليه من ملاحظات وآراء من الذين زاروا الموقع الإلكتروني.

وبذلك يتم جمع أكبر كمية ممكنة من التغذية المرتدة، ليكن الاستفادة منها في المراحل اللاحقة، خاصة إذا ما أخذنا في الاعتبار أن المستفيدون يطلبون خدمات أكثر ومعلومات أفضل، وهذا هو الدافع لاعتماد الحكومات التوجه نحو مبادئ التطبيقات الإلكترونية.

وتمثل هذه المرحلة تطبيقاً للاتصالات المتبادلة، والتي تحتوي مواقع إلكترونية على الشبكة العامة تتيح إمكانية الاستفسار عن المعلومات المختلفة عن الخدمات.

وذلك عن طريق إتباع نظام الاتصالات المتبادلة ذي الاتجاهين، وهذا التطور هو الذي يميز هذه المرحلة عن سابقتها التي تتضمن اتصالاً من طرف واحد وهو مقدمة الخدمة.

ويمكن أن يتم تفعيل هذه المرحلة عبر عدة خطوات وهي:

- 1- توفير المعطيات والمعلومات واعتبارها ملكية عامة، وانطلاقاً من قانون حرية المعلومات.
- 2- البدء بإدخال التطبيقات المعلوماتية، وخاصة طرق الاستفادة من الشبكات الحاسوبية، والتي من ضمنها الإنترنت، في النظام التعليمي والتدريب المتاح لكافة شرائح المجتمع.
- 3- ضمان التمويل بكافة أنواعه للعمليات والتدريبية، لأفضل استخدامات تكنولوجيا المعلومات والانترنت، وذلك لمن يقومون بنشر تلك المهارات في المجتمع من معلمين ومربين .
- 4- التركيز على توفير التدريب التقني المعلومات، للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات، وخاصة المنتسبين للمنظمات المختلفة بما فيها الحكومية .

٥-تهيئة الخدمات الصوتية للخدمات الحكومية المسجلة على شبكة الإنترنت من خلال خط هاتفي مخصص لذلك، مما يتيح للمستخدم التعرف على متطلبات إجراء الخدمات، والنماذج والرسومات المطلوبة، والتوقيت الزمني لإنهاء الخدمة.

٦-تبسيط وتمهيط النماذج الإلكترونية المستخدمة لتقديم الخدمات للمواطنين والمقيمين.

٧-إتاحة إمكانية ملء النماذج المجانية بعد طباعتها من شبكة الإنترنت وقبولها لدى جهات تأدية الخدمات العامة.

ومن خلال هذه الخطوات، يمكن تأسيس قاعدة متينة للقدرة على التفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد منها مما يعزز قدرة كافة الأطراف وتهيئهم للانتقال لمراحل أخرى أكثر تقدماً في مجال تنمية وتطوير الحكومة الإلكترونية (حسن، ٢٠٠٣: ١٠).

ثالثاً: مرحلة التنفيذ (العمليات):

يتم الاستفادة من المعلومات الناتجة عن التغذية المرتدة من المرحلتين السابقتين، في تكييف الخدمات المطلوبة، وتهيئة المواقع الإلكترونية على الشبكة المعلوماتية لتناسب مع تطلعات ومتطلبات المستفيد من جانب، ومع إمكانيات وقدرات مقدم الخدمة من جانب آخر، وبعد ذلك يباين التنفيذ الفعلي في هذه المرحلة لتقديم الخدمات المتنوعة عبر المواقع المخصصة على شبكة المعلومات.

وتشكيل هذه المرحلة نقلة نوعية على تبادل المنفعة والقيمة، حيث تسمح المواقع الإلكترونية بتبادل أفضل للمنفعة بين الجهات الحكومية التي تتبادل الاتصال مباشرة مع عملائها وتأخذ معلومات دقيقة ومباشرة، وتقوم بتخزينها إذا كانت معلومات حساسة، كما يستفيد العميل بالقدرة على الوصول إلى المعلومة المطلوبة بدقة ويسر وسهولة، ويؤدي التفاعل المباشر إلى نقل رؤية وتطلعات المستفيد للمنظمة مقدمة الخدمة.

ويمكن إتباع خطوات ذات طابع شمولي في هذه المرحلة، ومنها ما يلي:

١- إتباع الأساليب والطرق الإدارية المناسبة، والتي تكفل ثبات المواقع الإلكترونية على الشبكة المعلوماتية، كمنفذ لتقديم وتأدية الخدمات وضمان التحول بشكل كلي الإلكتروني.

٢- دفع وتحفز القطاع المالي والمصرفي إلى تطوير وسائل ومنتجات مالية جديدة تتناسب مع النظام الإلكتروني لتقديم الخدمات، والتأكد من السرية والأمن للعمليات المالية في أن واحد.

ولا تقتصر تنفيذ الخدمات ضمن هذه المرحلة على وسيلة واحدة بل يمتد لكل الوسائل التي تعتمد التقنيات الرقمية في تشغيلها، فنجد أنه يمكن ضمن هذه المرحلة تنفيذ المعاملات الحكومية بواسطة طرق متعددة ومنها:

١- الشبكة المعلوماتية بشكل كلي أو جزئي، بالاتفاق مع جهات تأدية الخدمة واستصدار القرارات المنظمة لذلك، وتطوير النظم التي توفر تلك الإمكانيات مع ضمان السرية والخصوصية.

٢- الشبكة الهاتفية ذات التشغيل الرقمي بشكل كلي أو جزئي، وخاصة الخدمات التي تستخدم البيانات الرقمية كالعمليات المصرفية وما يدخل في حكمها.

وبالرغم من قدرة المنظمات في هذه المرحلة على تأدية الخدمات عبر النظام الإلكتروني، إلا أنه لا يمكن إغفال أهمية التغذية المرتدة وتأثيرها الكبير على قدرة المنظمة على التفاعل مع عملائها، ولذلك لا يزال الاهتمام منصباً بشكل كبير على مضامين تلك التغذية العكسية المستمرة حتى في هذه المرحلة، والتي يمكن أن يخصص لها جزء من الموقع الإلكتروني الخاص بالمنظمة أو المنظمات الحكومية على الشبكة المعلوماتية (حسن، ٢٠٠٣: ٩، ٨).

رابعاً: مرحلة التكامل (التحول):

وتمثل هذه المرحلة النقطة الأخيرة في اكتمال نمو وتطور مشروع الحكومة الإلكترونية، حيث يتم توفير جميع الخدمات الحكومية أو خدمات المنظمات على اختلاف أنواعها من خلال المنفذ الإلكتروني على شبكة المعلومات، من خلال العمل على محور التكامل الرأسي داخل المنظمة، ومحور التكامل الأفقي بين مختلف المنظمات التي تقدم الخدمات.

وتتضمن هذه المرحلة التحول الكامل للعمل على النظام الإلكتروني، وبالتالي تحقيق مبدأ مرحلة تكامل الخدمة والمنفعة، باستخدام الأنظمة التي تدمج العديد من الخدمات الحكومية حسب الحاجات الحكومية حسب الحاجات المهمات، وليس حسب الإدارات والجهات فقط مثل نظام المنفذ الحكومي الموحد، وقد تتطلب هذه المرحلة عدة خطوات كما يلي:

- ١- تطوير وتحسين نظام المعلومات ونظام توزيعها.
- ٢- إنشاء نظام أمني لسرية المعلومات الخاصة والشخصية في الشبكات، وبناء الثقة لدى العملاء بهذا النظام من خلال عمليات التدقيق والتشفير.

وتتحقق مرحلة الإلكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية، وإتمام جميع المعاملات والخدمات مباشرة من خلال ذلك الربط، ويتطلب ذلك استكمال بناء نظم وقواعد البيانات للوزارات والقطاعات التي تقدم الخدمات، وتطوير أسلوب تقديم الخدمات وتدريب القائمين عليها، وإعادة هندسة الجهات الحكومية لاكتساب القدرات على التعامل مع المنظومة الإلكترونية، وتوفير الآلية اللازمة لضمان خصوصية وسرية المعاملات، ويتم توصيل الخدمات والمعاملات والاهتمام بكل الوسائل التي تعين على تمررها بين المستفيد ومقدم الخدمة.

وبالرغم من التطور الذي حدث في مجال الحكومة الإلكترونية إلا أنها ما زالت في تطور النشوة الذي يصعب معه تحقيق مرحلة التكامل بشكل كلي.

ومن خلال هذا الاستعراض لمراحل الحكومة الإلكترونية ، يتضح لنا أنها تقوم على جهد إنساني تراكمي يمر بعدة مستويات تتابعية ، تعبر عن تصور حقيقي لكيفية تحويل هذا المفهوم الإداري إلى واقع وتطبيق فعلي، وبالتالي فهناك تصورات مختلفة حول مسميات تلك المراحل وكذلك بعض الاختلافات الجزئية حول توزيع الخطوات الفرعية بين المراحل الرئيسية، وهذا ما يعطي مشروع الحكومة الإلكترونية أبعاداً متعددة يجب التنبه لها والقدرة على فهمها بالقدرة على فهمها بالقدر الذي يؤدي إلى فهم التصور والرؤية ، التي يمكن من خلالها الوصول إلى مشروع الحكومة الإلكترونية الناجح (حسن، ٢٠٠٣: ٩،٨).

ثالثاً: آثار تطبيق الحكومة الإلكترونية:

إن أي تغير أو تحول لابد أن يكون آثاراً مختلفة، والتحول نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية سوف يعكس آثاراً حيوية إيجابية وسلبية على السواء في مختلف نواحي الحياة، وهناك محددات رئيسية لمعرفة هذه الآثار هي: العنصر الإداري والعنصر التقني، فالعنصر الإداري يبين مدى تطور الفكر الإداري في المجتمع، والعنصر التقني يوضح بأنه يمكن أن توجد حكومة الكترونية وعلى نطاق واسع بدون وجود تقنية حديثة. ويمكن تصنيف هذه الآثار في الفئات الكبرى التالية:

· **آثار سياسية واجتماعية:** تتمثل هذه الآثار بمجمل الانعكاسات المتوقع حدوثها نتيجة لاستخدام أساليب الحكومة الإلكترونية، فهل تضمن الحكومة الإلكترونية فرصاً متكافئة لكافة المعنيين بخدماتها من حيث إتاحة المعلومات أو تقديم الخدمات الفعلية؟ وهل تضمن مبدأ المشاركة في الحياة السياسية من قبل كافة المواطنين؟ وتثار أسئلة كثيرة حول أمن المعلومات الشخصية والمؤسسية على السواء (ابراهيم، ٢٠٠٤م: ١١٨-١٢٠).

· **آثار اقتصادية ومالية:** إن توسيع قاعدة المستخدمين لشبكات المعلومات والخدمات قد يساعد في خفض كلفتها الثابتة على المدى البعيد، وتحتاج لدعم من لا يملكون المهارات، التعليم، الثقافة والمال اللازم لشراء الخدمات الإلكترونية، وبذلك تكون التكلفة عالية على المدى القصير بالإضافة لشراء التكنولوجيا وأمن المعلومات واستكمال البنية التحتية وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية للدولة تتطلب المساعدة في سد هذه الثغرة (ابراهيم، ٢٠٠٤م: ١١٨-١٢٠).

· **آثار إدارية وتنظيمية:** وتشمل هذه الآثار تغيرات جذرية في مفاهيم الإدارة ونظرياتها أي البعد الأكاديمي كما تشمل تغيرات كبيرة في الجوانب الهيكلية، التنظيمية، البشرية، الإجرائية والتشريعية أي البعد العملي للإدارة، وهذا يتضمن إعادة هيكلة مؤسسات القطاع الحكومي (إلغاء ودمج وإنشاء) بما يكفل تفعيلاً للتوجه نحو حكومة إلكترونية تتميز بالكفاءة، والفعالية، سرعة الاستجابة، والمشاركة والمسئولية (إبراهيم، ٢٠٠٤م: ١١٨-١٢٠).

· **آثار تكنولوجية:** يؤدي التحول إلى الحكومات الإلكترونية إلى زيادة الطلب الكلي على المنتجات التكنولوجية ببعديها المادي والمعرفي المتكاملين، كما يشكل ذلك تحدياً إضافياً لمنتجي التكنولوجيا لإحداث مزيد من التطوير وتوسيع الاستثمارات في قطاع التكنولوجيا لتلبية الاحتياجات الكمية والنوعية المتزايدة في هذا المجال، ويشمل ذلك التوسع في البرامج الأكاديمية بكافة أنواعها بحيث تتلاءم نوعية مخرجاتها التعليمية مع متطلبات التحول الإلكتروني وحاجات سوق العمل.

وهذا يعني مزيداً من الاستثمارات في قطاع التعليم بمراحله المختلفة وخصوصاً التعليم العالي (إبراهيم، ٢٠٠٤م: ١١٨-١٢٠).

· **آثار بيئية:** حيث تتأثر البيئة الطبيعية ببعض المخاطر مثل التلوث، استنزاف مصادر الطاقة والمواد الخام. وكذلك يؤثر التحول التكنولوجي على كثير من الجوانب الإنسانية مثل العادات والقيم والتقاليد الاجتماعية، طبيعة الحاجات الإنسانية، والسلوك الإنساني، ومن المخاطر المحتملة انتهاك مبدأ الخصوصية الفردية وتعرض أمن المعلومات على كافة المستويات للخطر مثل السطو على المعلومات والأرصدة في البنوك والإضرار بالغير من خلال فيروسات الحاسب. (العواملة، ٢٠٠٣م: ٢٧٠-٢٧٥).

المبحث الثالث:

العوائق التي تواجه الحكومة الإلكترونية.

أولاً: إيجابيات وسلبيات تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية.

ثانياً: التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية.

أولاً: إيجابيات وسلبيات تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية:

إن الأدبيات توضح العديد من الإيجابيات التي يحققها التطبيق الفعلي للحكومة الإلكترونية حيث أهم تلك الإيجابيات:

١- عدم وجود علاقة اتصال مباشر بين الموظف الحكومي وطالب الخدمة، مع وجود درجة عالية من التفاعلية بينهما من خلال شبكات الاتصالات.

٢- انخفاض عدد الوثائق الورقية المتبادلة في إجراء وتنفيذ المعاملات بحيث تصبح الرسالة الإلكترونية هي الوثيقة الوحيدة المتاحة أمام كلا الطرفين وهو أمر ينطوي على عدة مزايا أهمها سرعة الإجراءات وقلة عدد المستندات، وعلى عدة عيوب أهمها قضية السند القانوني المتاح نشوء أي نزاع قانوني.

٣- التفاعل الجمعي أو المتوازي بين الحكومة كمقدم للخدمة وعدة أطراف هم طالبي الخدمة في ذات الوقت وهو ما يوفر وقت كبير.

٤- تحقيق طفرة هائلة في انسياب البيانات والمعلومات بين الحكومة وطالبي الخدمة وبالعكس بأقل تكلفة وأعلى كفاءة وأسرع وقت.

٥- شفافية الأداء: حيث تنخفض إلى درجة كبيرة العمليات التي يشوبها الفساد الإداري وتصبح كافة الأعمال قابلة للمساءلة والمراجعة من قبل طالب الخدمة تجاه الحكومة.

٦- سرعة الإنجاز: حيث يتيح هذا المفهوم تقديم الخدمات ٢٤ ساعة يومياً ٧ أيام أسبوعياً وكذلك تقديم ذات الخدمة بشكل جماعي.

٧- العدالة في تقديم ذات الخدمة بذات التكلفة والدقة والجودة وفي توقيت موحد إلى جانب المساواة في المعاملة والتقدير والاحترام.

٨- سهولة الوصول إلى الخدمة: حيث لا يحتاج طالبي الخدمة إلى الذهاب إلى أماكن الجهات والمؤسسات الحكومية بل يمكن الوصول إلى الخدمة من خلال شبكات الاتصالات من أي مكان وفي أي وقت.

٩- أن تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في إدارة الخدمات العامة يمكن أن يعطي فرصة جيدة للمكفوفين لإنجاز أعمالهم وخاصة إذا قدمت الخدمة بالصوت أيضاً (الرقابي، ٢٠٠٨: ٧٨).

وبالرغم من الإيجابيات العديدة إلا أن هناك بعض السلبيات في الحكومة الإلكترونية والتي من أهمها:

- ١- سهولة اختراقها وعدم ضمان سرية وأمان المعلومات.
- ٢- اقتطاع جزء كبير من ميزانية الدولة مما قد يؤثر على أولويات تنفيذ الخدمات العامة وخاصة في الدول النامية.
- ٣- التأثير السلبي على معدلات التوظيف في بعض القطاعات والتخصصات وارتفاع نسبة البطالة بها.
- ٤- شعور الموظفين بالعزلة وافتقارهم إلى العلاقات الإنسانية (الرقابي، ٢٠٠٨: ٧٩).

ثانياً: التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية:

التحديات التي تواجه الإنسان عند أدائه لأي مجهود هي أمر طبيعي ومن سنن الله التي أودعها في هذا الكون، ولكي يحقق الإنسان هدفاً معيناً، فإن الوصول إلى ذلك الهدف، يتطلب تجاوز تلك المسافة الافتراضية التي تفصله عنه، وهذه الجهود هي التي تكفل تجاوز العقبات التي تمثلها تلك المسافة الافتراضية، والتي يتحدد من خلالها مقدار النجاح والفشل في الأداء، وسنناقش هنا التحديات التي يمكن تواجه الحكومة الإلكترونية في الدول التي تحاول اللحاق بالدول المتقدمة:

التحديات الإدارية:

وتتمثل تلك التحديات في عدم وضوح الرؤية (مشتتة)، ووجود تفاوت في أخذ المنظمات بأسباب تفعيل الأنظمة المعلوماتية الإدارية، وضعف تكامل التخطيط والتحليل والقدرة على التنبؤ بالمستقبل، والموائمة بين الحاجات المتنوعة والمتعارضة أحياناً، وعدم تحقيق التوازن بين خطة المنظمة والاستراتيجية الكلية نظراً لتعدد المنظمات والأجهزة الحكومية، وغياب إدارة التغيير بحيث أن التحول إلى نموذج الحكومة الإلكترونية سيؤدي إلى تغيير علاقة الجهاز الحكومي مع بيئته الداخلية والخارجية مما سيستوجب إعادة تصميم العملية الإدارية الذي يتعامل معها ذلك الجهاز الإداري، وصعوبة التحول إلى التنظيم الإلكتروني، وتصلب الثقافة التنظيمية، ومقاومة التغيير من قبل العاملين، وفشل تقنية (استراتيجية) التدخل (الشريف، ١٤٢٣ هـ : ٤١).

التحديات التقنية:

تدخل تلك التحديات في إطار (مهمة تكوين البنية التحتية المعلوماتية اللازمة) وتتعلق هذه العقبات أو الصعوبات في الدول التي لا تملك صناعات تقنية إلكترونية، وتتمثل هذه التحديات في الاحتياج إلى استثمارات مالية ضخمة لإيجاد التقنية المعلوماتية لبناء البنية التحتية المعلوماتية، وفي الافتقار إلى الخبرة اللازمة في التقنيات الدقيقة، وأيضاً في تعارض الاعتماد على التقنيات المعلوماتية مع حفظ الأمن المعلوماتي، وفي وجود معضلة الفجوة الرقمية نتيجة العوائق التعليمية والاقتصادية والتنظيمية التي تجعل دخول العالم الرقمي عملية صعبة، وكذلك في ضعف البنية الأساسية في مجالات الاتصالات (الشريف، ١٤٢٣ هـ : ٤١).

تحديات الأمن المعلوماتي:

ترتبط هذه التحديات ببعدين هما البعد المكاني والبعد الزماني وتتمثل هذه الصعوبات في عدة أوجه منها التطور التقني المتسارع وظهور ثغرات أمنية عديدة، وتنامي التهديدات بالتعامل مع تلك التقنيات سواء بطول فترة الاستخدام أو باختراع تقنيات جديدة ومن هذه التهديدات (تهديدات الاختراقات، التهديدات المالية كالسطو والتزوير، تهديدات الجريمة المنظمة كتجارة المخدرات وجرائم غسل الأموال، وتهديدات المواقع المعادية، وتهديدات القرصنة والتجسس والتدمير، التهديدات الجنسية أو الممارسات غير الأخلاقية)، والذوبان المكاني والزماني حيث أن البيئة الإلكترونية تتميز بلا مكانية ولا زمانية فقد اخترقت الحدود والمسافات الجغرافية واخترقت كذلك عامل الزمن كونها

بيئة نشطة على مدار الساعة، وازدياد نطاق التأثير حيث دخلت التقنيات الإلكترونية في تركيبية كل الأنظمة التي تستخدم في مختلف جوانب الحياة وقد نتج عن ذلك اتجاه المؤثرات الأمنية إلى قطاعات الخدمات الرئيسية في المجتمع مما يجعل آثارها العكسية واسعة النطاق، بل لا يمكن تخيلها، والطابع الاحتكاري إن مواجهة مهددات الأمن المعلوماتي باستخدام البرامج والنظم الأمنية الإلكترونية الحديثة تتبع من يملك القدرة والحق القانوني والقسري في سد الثغرات الأمنية التي قد تطرأ على منتجاته التقنية. وتتمثل هذه التحديات من حيث (سرية المعلومات، وسلامته، ووجودها بعدم حذفها وتدميرها، والبعد التقني، والبعد الإنساني، والبعد المؤسسي، والبعد البيئي (الشريف، ١٤٢٣هـ: ٤١).

التحديات المعرفية (تحديات الجمهور الإلكتروني):

وليس المقصود بها أن يتحول كل أفراد المجتمع إلى متخصصين في التقنيات الرقمية أو الإلكترونية، ولكن إيجاد وعي ومعرفة جماهيرية معلوماتية، وهذا ينتابه بعض الصعوبات ومنها حداثة التقنية بالنسبة لمجتمعات الدول النامية، والأمية الرقمية وهي الجهل وعدم المعرفة بالتقنيات المعلوماتية الحديثة وما يتبع ذلك من العجز على استخدامها، وتأخر الاستيعاب التعليمي وتأخر المؤسسات التعليمية في الدول النامية باستخدام التقنيات الرقمية في العملية التعليمية، والتقدم البطيء لمجتمعات العالم النامي بما لا يتناسب مع الخطوات التي تنجزها الدول المتقدمة، والهوة الرقمية وقد برزت كنتيجة لاحتكار الصناعات المعلوماتية من قبل دول متقدمة معينة، وسيطرتها على اقتصاديات السوق المعلوماتي العالمي، بل وتشعب تأثيرها على فرص تقدم ورفاهية الشعوب الأخرى (الشريف، ١٤٢٣هـ : ٤٢).

المبحث الرابع:



الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية.

أولاً: الخطة الوطنية لتقنية المعلومات بالمملكة العربية السعودية.

ثانياً: محاور الخطة الوطنية.

ثالثاً: برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

رابعاً: تكامل البنية التحتية للتقنية بالمملكة.

خامساً: إنشاء البوابة الوطنية الموحدة للتعاملات الإلكترونية الحكومية.

سادساً: نشأة برنامج التعاملات الحكومية الإلكترونية بالمملكة.

سابعاً: المشاريع الرائدة لبرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية.

ثامناً: الخطة التنفيذية.

تاسعاً: آلية تمويل مشاريع الخدمات الإلكترونية الحكومية.

عاشراً: التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة.

حادي عشر: من مزايا الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية.

ثاني عشر: الحكومة الإلكترونية ضرورة اقتصادية بالمملكة العربية السعودية.

أولاً: الخطة الوطنية لتقنية المعلومات بالمملكة العربية السعودية:

لقد فطنت حكومة المملكة العربية السعودية إلى أهمية الاستفادة من التقنية في شتى ميادين الحياة، حيث صدر الأمر السامي رقم ٧/ب/١٦٨٣٨ وتاريخ ١٠/١٢/١٤٢١هـ، الموافق ٥/٣/٢٠٠١ م، بوضع الخطة الوطنية لتقنية المعلومات، وعمل آلية لتطبيقها. وقد تم إعداد العديد من الدراسات وورش العمل واللقاءات لوضع الخطة موضع التنفيذ، حيث نتج عن ذلك العديد من البرامج والمشروعات، وتم تحديد ثلاثة مخرجات أساسية وهي:

١. المبادرات العاجلة: وهي القضايا الملحة التي لا تحتمل التأخير وتقبل التنفيذ خلال فترة وجيزة وبتكاليف قليلة نسبياً.
٢. المنظور بعيد المدى: ويتكون من رؤية واضحة وأهداف عامة وأخرى محددة وسياسات وآليات لتحقيق هذه الأهداف، حيث يقدم هذا المنظور تصوراً بعيد المدى لتقنية المعلومات في المملكة، وهذا التصور ضروري لوضع الخطط التفصيلية.
٣. الخطط التفصيلية: وهي عبارة عن خطط خمسية يتم وضعها وتنفيذها لكي تحقق المنظور بعيد المدى (الروسيان، أحمد: ٦٣).

ثانياً: محاور الخطة الوطنية:

لقد خلصت الدراسات وورش العمل التي تم تنفيذها إلى تصنيف برامج ومشروعات الخطة الوطنية إلى أربعة محاور رئيسة هي: (الثقافة والتعليم)، و(التجارة والاقتصاد)، و(الاتصالات وأمن المعلومات)، و(الإدارة والخدمات).

وقد وافق مجلس الوزراء في جلسته يوم الاثنين ١١ جمادى الأولى ١٤٢٨هـ، الموافق ٢٨/٥/٢٠٠٧ م على الخطة الوطنية لتقنية المعلومات بمنظورها؛ منظور بعيد المدى؛ وهو عبارة عن رؤية مستقبلية لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، ومنظور قريب المدى ممثلاً في الخطة الخمسية الأولى للاتصالات وتقنية المعلومات. (الروسيان، أحمد: ٦٣)

ثالثاً: برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية بالمملكة العربية السعودية:

تعزيزاً للتوجه للأخذ بالتقنية في شتى مناحي الحياة بشكل عام وتفعيلاً للتعاملات الإلكترونية بشكل خاص، اتخذت الحكومة ممثلة بالمقام السامي أولاً وبمجلس الوزراء ثانياً، ثم بوزارة الاتصالات وتقنية المعلومات وبرنامج التعاملات الإلكترونية "يسر"، العديد من الخطوات التي حثت على الإسراع بتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية. ومن هذه الخطوات ما يلي:

- إصدار المراسيم والأوامر والقرارات:

تم إصدار عدد من المراسيم الملكية والأوامر السامية والقرارات الوزارية المتعلقة بالاتصالات وتقنية المعلومات، ومما صدر بهذا الخصوص ما يلي:

§ الأمر السامي رقم (٧/ب/١٦٨٣٨) وتاريخ ١٠/١٢/١٤٢١ هـ، الموافق ٥/٣/٢٠٠١ م القاضي بوضع الخطة الوطنية لتقنية المعلومات.

§ قرار مجلس الوزراء رقم (٧٤) وتاريخ ٥/٣/١٤٢٢ هـ، الموافق ٢٨/٥/٢٠٠١ م القاضي بإنشاء هيئة الاتصالات السعودية.

§ قرار مجلس الوزراء رقم (٧/ب/٩٣٧٨) وتاريخ ١٧/٥/١٤٢٢ هـ، الموافق ٧/٨/٢٠٠١ م الذي يحدد الإطار العام لنشر تقنيات التجارة الإلكترونية من خلال تكليف مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية بتصميم وإنشاء البنية التحتية لمفاتيح التشفير العمومية (PKI).

§ في ٢٧/٤/١٤٢٣ هـ الموافق ٨/٧/٢٠٠٢ م، أقر مجلس الوزراء وثيقة السياسة الوطنية للعلوم والتقنية التي أعدتها وزارة التخطيط ومدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية.

§ قرار مجلس الوزراء رقم (١٣٣) وتاريخ ٢١/٥/١٤٢٤ هـ، الموافق ٢١/٧/٢٠٠٣ م بإنشاء وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

§ قرار مجلس الوزراء رقم (٧/ب/٣٣١٨١) وتاريخ ١٠/٧/١٤٢٤ هـ، الموافق ٧/٩/٢٠٠٣ م المتضمن وضع خطة لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً من قبل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

§ الأمر السامي الكريم رقم (٧/ب/٥٣٨٤٧) وتاريخ ١٣/١١/١٤٢٤هـ، الموافق ٥/١/٢٠٠٤م المتضمن نقل مهام إعداد الخطة الوطنية لتقنية المعلومات وتنفيذها من جمعية الحاسبات السعودية إلى وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (www.saudi.gov.sa).

رابعاً: تكامل البنية التحتية للتقنية بالمملكة:

نظراً لأهمية توافر البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات لتطبيق التعاملات الإلكترونية فقد تم اتخاذ الخطوات التالية:

١/ تطوير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات حيث تم ما يلي:

أ- خصخصة قطاع الاتصالات، من خلال تحويل نشاط الاتصالات إلى شركة مساهمة تحت مسمى " شركة الاتصالات السعودية".

ب- فتح مجال المنافسة في مجال الاتصالات من خلال منح التراخيص للشركات لتقديم خدمات الاتصالات الثابتة والمتنقلة.

ج- إعادة هيكلة قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات الحكومي وذلك بإنشاء:

✓ وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

✓ هيئة للاتصالات وتقنية المعلومات.

✓ برنامج التعاملات الإلكترونية.

د- تبني المشروع الهادف لتوفير الحاسبات بقروض ميسرة للمواطنين

(www.saudi.gov.sa).

٢/تبنى مشروع قناة الربط التكاملية للتعاملات الإلكترونية الحكومية:

تعتبر القناة، أحد أهم مشاريع "يسر" لعام ٢٠٠٧م. وسيتم تطويره على مرحلتين، حسب حاجة الخدمات الست الأولى (الاستطلاعية)، وحاجة الخدمات التي تليها والبالغ عددها (٢٠) خدمة.

٣/تعزيز جانب أمن المعلومات:

إنشاء المركز الوطني للتصديق الرقمي في ٧/١/٢٠٠١م لتعزيز أمن المعلومات، والذي يقدم منظومة متكاملة لإدارة البنية التحتية للمفاتيح العامة (Public Key Infrastructure-PKI)، والتي هي عبارة عن منظومة أمنية متكاملة لإدارة المفاتيح الرقمية المستخدمة في الحفاظ على سرية المعلومات والتثبت من هوية المتعاملين، إلى جانب الحفاظ على سلامة البيانات من العبث والتغيير، والقيام بإجراء التوقيعات الرقمية، وهذه الخصائص تقوم عليها كافة الأعمال الإلكترونية؛ كالحكومة الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية، وغيرها من التطبيقات الإلكترونية الشبكية. وتمكن هذه البنية الأمنية المتعاملين عن طريق شبكة الإنترنت بمختلف فئاتهم من إجراء الأعمال والعمليات الإلكترونية بأمن وموثوقية وسلامة تامة (www.saudi.gov.sa).

٤/التشريعات:

صدر نظامان أحدهما لمكافحة جرائم المعلوماتية والآخر للتعاملات الإلكترونية:

أ-نظام مكافحة جرائم المعلوماتية:

صدر هذا النظام بقرارٍ من مجلس الوزراء في ٢٦/٣/٢٠٠٧م. ويهدف إلى الحد من وقوع جرائم المعلوماتية، وذلك بتحديد هذه الجرائم والعقوبات المقررة لكل منها.

ب-نظام التعاملات الإلكترونية:

صدر هذا النظام بقرارٍ من مجلس الوزراء في ٢٦/٣/٢٠٠٧م. ويهدف إلى ضبط التعاملات والتوقيعات الإلكترونية، وتنظيمها، وتوفير إطار نظامي لها (www.saudi.gov.sa).

خامساً: إنشاء البوابة الوطنية الموحدة للتعاملات الإلكترونية الحكومية:

وموقعها على الإنترنت هو www.saudi.gov.sa، وهي عبارة عن "بوابة معلوماتية وطنية للخدمات الحكومية، حيث تشمل معلومات حول أبرز الخدمات الحكومية، ووصفها ومتطلبات الحصول عليها، إضافة إلى نماذج إلكترونية في حال توافرها".

- إقامة العديد من الفعاليات من مؤتمرات وورش عمل وندوات لتوعية المسؤولين في الأجهزة الحكومية ممن لهم علاقة بتطوير أو تقديم الخدمات الإلكترونية.
- التحفيز المستمر للأجهزة الحكومية للمشاركة، كل فيما يخصه لإنجاح المشروع.

سادساً: نشأة برنامج التعاملات الحكومية الإلكترونية بالمملكة:

استجابة للأمر السامي الذي كلفت بموجبه وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بوضع خطة لتقديم التعاملات الإلكترونية، أنشأت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية بمشاركة كل من: وزارة المالية و هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، ولكي تتم الاستفادة من التقنية في تيسير الخدمات التي يقدمها القطاع العام للمواطنين والمقيمين وتفعيل سبل الاتصال فيما بين أجهزة القطاع العام من جهة والاتصال بين أجهزة القطاع العام والقطاع الخاص من جهة أخرى، فقد تم إعداد الضوابط الخاصة بالتعاملات الإلكترونية الحكومية ورفعها لرئاسة مجلس الوزراء، حيث صدر قرار مجلس الوزراء الموقر رقم (٤٠) وتاريخ ٢٧/٢/٢٠٢٧هـ، الموافق ٢٧/٣/٢٠٠٦م ، والقاضي بالموافقة على ضوابط تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية (www.saudi.gov.sa).

سابعاً: المشاريع الرائدة لبرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية:

- مشروع حصر الخدمات الحكومية.
- مشروع بوابة الخدمات الإلكترونية.
- مشروع النماذج الإلكترونية.
- مشروع دليل الجهات الحكومية.
- مشروع الأنظمة النمطية.

ثامناً: الخطة التنفيذية:

أعد برنامج "يسر" الاستراتيجية الوطنية والخطة التنفيذية الأولى التي سيتم تنفيذها خلال الخمس سنوات (٢٠٠٦-٢٠١٠م) القادمة، وتتكون هذه الخطة من:

- رؤية تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة.
- الأهداف الاستراتيجية لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة.
- إطار العمل.
- أسلوب التنفيذ.
- مشروع الخطة التنفيذية.
- أولويات المشاريع والإطار الزمني للتنفيذ.
- المنهجية المتبعة لإعداد الخطة التنفيذية.

تاسعاً: آلية تمويل مشاريع الخدمات الإلكترونية الحكومية:

وافق خادم الحرمين الشريفين الملك عبد الله بن عبد العزيز - حفظه الله - في جلسة مجلس الوزراء المنعقدة بتاريخ ١٠/٤/١٤٢٧ هـ الموافق ٢٠٠٦/٨/٥م على تخصيص ثلاثة مليارات ريال لدعم برامج الخدمات والتعاملات الإلكترونية، وقد خصصت هذه الميزانية لتغطية تكاليف تنفيذ الخدمات التي تقدمها الأجهزة الحكومية إلكترونياً من خلال المشاريع الخاصة بها خلال الخطة التنفيذية للتعاملات الإلكترونية للخمس سنوات (٢٠٠٦-٢٠١٠م). وسيكون تخصيص ما يلزم لتنفيذ هذه

المشاريع للخدمات وفق آلية محددة ومرنة من خلال لجنة فنية مشتركة من الجهاز الحكومي المعني، وبرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية "يسر"، ووزارة المالية (إدارة الميزانية العامة). والآلية هي:

- تقدم الأجهزة الحكومية طلباتها لوزارة المالية وفق نموذج معد لهذا الغرض، والذي تم تعميمه بخطاب معالي وزير المالية برقم ١٨٢٢٧/٢/١٠ وتاريخ ١٤٢٨/٣/١ هـ، الموافق ٢٠٠٧/٣/٢ م.
- تتم مراجعة الطلبات من قبل اللجنة الفنية (إدارة البرنامج - إدارة الميزانية العامة) بمشاركة الجهاز الحكومي.
- عند إقرار طلب الجهاز الحكومي بتمويل الخدمة/الخدمات المقترحة من المشروع يتم استكمال نقل المبالغ اللازمة لميزانيته لتنفيذ الخدمة.
- طلب واعتماد وتنفيذ خدمات المشروع غير مرتبطة بإعداد الميزانية العامة للدولة، حيث يمكن أن يتم ذلك خلال السنة المالية متى ما كانت هناك خدمة جاهزة للتنفيذ، مما يُتيح مرونة عالية تؤثر إيجابياً على عامل الوقت (www.saudi.gov.sa).

عاشراً: التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة:

تواجه المملكة العربية السعودية عدداً من التحديات أمام تطبيق الحكومة الإلكترونية إضافة إلى التحديات التي تعاني منها الدول الأخرى:

- أ - المستوى المتدني لاستخدام الإنترنت: ويعزى ذلك إلى ارتفاع تكاليف الوصول إلى خدمات الإنترنت، وكذلك ارتفاع كافة الاتصال.
- ب- ضعف البنية التحتية لشبكة الاتصالات، وعدم قدرتها على تغطية كافة المستخدمين، والمناطق والمحافظات.
- ج - فقدان الخصوصية المعلوماتية للمواطن والخوف من تسرب المعلومات التي لا يرغب في اطلاع الآخرين عليها.
- د - ضعف التشريعات القانونية التي تسهل التعامل مع التطبيقات الإلكترونية بشكل عام.

هـ - ضعف الوعي الاجتماعي والثقافي بمفاهيم وتطبيقات الحكومة الإلكترونية وعدم توفر سمات مجتمع المعلومات.

و - عدم توفر الاعتمادات المالية الكافية.

ز - عدم الثقة في التعاملات الإلكترونية من الناحية المادية.

ح - عدم توفر خطة وطنية للمعلومات على مستوى الدولة.

ي - نقص العناصر البشرية المؤهلة في التعامل مع التطبيقات الإلكترونية.

وهناك معوقات أخرى منها قلة البرامج المتعلقة بتطبيق الحكومة الإلكترونية ومقاومة التغيير من جانب الموظفين ، وقلة الإنفاق الحكومي الموجه لتقنية المعلومات وارتفاع رسوم الاتصال بشبكة الإنترنت وانتشار نسبة أمية الحاسب الآلي ، وقلة نسبة عدد مستخدمي الإنترنت ، والتكلفة العالية لتوحيد قواعد البيانات ، ووجود أنشطة وخدمات عامة متشابهة تقدمها أكثر من جهة حكومية في وقت واحد ، وعدم توفر البحوث والدراسات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية ، وعدم قابلية نظم المعلومات الحالية لمتطلبات الحكومة الإلكترونية ، وقصور مناهج التعليم الرسمية في التعامل مع عصر المعلومات ، وارتفاع تكاليف الاستعانة بخبراء تقنية المعلومات ، وعدم وجود هيئة عليا على مستوى الدولة توجه التطبيقات الإلكترونية والاستغناء عن بعض الوظائف الحكومية التقليدية (الشريف ، ٢٣: ٥١٤٢٣ : ٥٠).

والواقع أن المملكة العربية السعودية تسير بخطى حثيثة ومدروسة نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية ، بداية بالعمل على إعداد خطة وطنية للمعلومات تحوي أهم المحاور المتعلقة بحياة المجتمع لتكون الانطلاقة الحقيقية نحو العالم الرقمي ، إضافة إلى تكليف عدد من الجهات الرسمية الحكومية بإعداد الأنظمة اللوائح والتشريعات والعمل على تطوير البنية التحتية للاتصالات والمعلومات اللازمة للسير في هذا الاتجاه ، كما تقوم الحكومة حالياً بأعداد دراسات لوضع عدد من التشريعات المشجعة على الاستثمار ، وخلق البنية الملائمة لدعم دور القطاع الخاص نحو خلق مجتمع المعلومات.

إحدى عشر: من مزايا الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية:

فيما يخص المملكة العربية السعودية تحديداً فأن تطبيق الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات العامة يوفر عدة مزايا خاصة ترتبط بالبيئة السعودية وهي:

أ- نظراً للبيئة للثقافة والاجتماعية الخاصة بالمملكة العربية السعودية والتي تحد من مراجعة النساء للدوائر الحكومية لإنجاز ومتابعة أعمالهن في الجهات الحكومية مباشرة فأن مفهوم الحكومة الإلكترونية يوفر قابلية تعامل النساء مع تلك الجهات التي لا يتوفر بها قسم للنساء وإنجازهن لأعمالهن بشكل لا يؤثر على القيم السائدة وخصوصية المجتمع، وهذا بجانب إمكانية الاستفادة من طاقات المرأة في إسناد مهام لها تؤديها من خلال شبكة الإنترنت.

ب- نظراً لترمي أطراف المملكة وبعد المسافات بين المناطق المأهولة بالسكان وبعض مناطق تقديم الخدمات العامة، فإن تطبيق الحكومة الإلكترونية سوف يوفر مشقة الذهاب والعودة بصفة دائمة لمتابعة الأعمال بما يوفر الجهد والمال والوقت على المواطنين وبخاصة كبار السن والمعاقين (مجلة الأقتصاد، ٢٣/٤١هـ).

ثاني عشر: الحكومة الإلكترونية ضرورة اقتصادية بالمملكة العربية السعودية:

تعتبر المملكة من أكبر الدول العالمية في معدلات نمو إعداد أجهزة الحاسب الآلي المستخدمة حيث وصول النمو السنوي إلى ٣٢% في عام ٢٠٠٠م وتعد المملكة أكبر أسواق الشرق الأوسط في إعداد أجهزة الحاسب الآلي المباعه حيث وصل عددها إلى ٢٢٣, ١٨٦ جهازاً في عام ٢٠٠٠م كما زادت نسبة إعداد المشتركين في الانترنت لتصل إلى ١٢٢% في عام ٢٠٠٠م.

وتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية يتطلب عدة نقاط أساسية لنشر هذه التقنية من هذه النقاط:

١- تدريب وتأهيل الكفاءات البشرية الوطنية لمواجهة الطلب المتوقع على الكفاءات المؤهلة مع تزايد استخدام تقنيات التجارة الإلكترونية في المملكة.

٢- نشر الوعي بأهمية التجارة الإلكترونية وأبرزها ما لها من مزايا وإيجابيات وتعزيز الثقة بكفاءات وأمان التعاملات الإلكترونية في المملكة.

٣- إجراء الدراسات والبحوث المتعلقة بسبل الاستفادة من تقنيات التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

٤- إيجاد البنية التحتية للمفاتيح العمومية لتوفير البنية الآمنة التي تضمن أمن وسرية التعاملات (أبو مغايش، يحيى: ٧٠).

بالإضافة إلى تطوير البنية التحتية للاتصالات لتكون جاهزة لدعم تقنيات التجارة الإلكترونية وتوفير خدمات نقل البيانات بالسرعة المطلوبة وإيجاد التنظيم اللازم لاعتماد التعاملات الإلكترونية والعقود المبرمة من خلالها وضمان الرفاء بالتزاماتها التوقيع الإلكتروني كوسيلة إثبات تقوم مقام التوقيع اليدوي وتحديد أمن المعلومات وحماية الخصوصية للبيانات الشخصية ، وإنشاء موقع تسويقي على شبكة الإنترنت للشركات والمصانع الوطنية لتمكينها من تسويق منتجاتها وبيعها عن طريق الشبكة داخل المملكة وخارجها ، ودعم نشر مفاهيم وتطبيقات التجارة الإلكترونية وتشجيع الاستثمار في تطبيقاتها وغيرها من المتطلبات التي من الضروري أن تتوافر حتى تقدم الخدمات بالأسلوب المفيد للمواطنين والمتعاملين مع الجهات الحكومية والقطاعات المختلفة في المملكة العربية السعودية (أبو مغايش، يحيى: ٧٠).

جديد الحكومة الإلكترونية السعودية:

١/ خدمة أبشر:

شرعت المديرية العامة للجوازات في تقديم خدماتها الإلكترونية عبر البوابة الإلكترونية "أبشر" www.epassport.gov.sa وتحويل جميع التعاملات التي تتم بينها وبين عدد من الجهات الحكومية الأخرى ذات العلاقة إلى معاملات آلية تتم بشكل سريع ودقيق سعياً منها في تطبيق الحكومة الإلكترونية وبما يحقق التوجيهات الكريمة من لدن ولاة الأمر - حفظهم الله -، وذلك من خلال البوابة الإلكترونية للجوازات (أبشر).

ومن خلال خدمات أبشر فإن المديرية العامة للجوازات تهدف لتوفير خدمات الكترونية آمنة ومتميزة تتسم بالسرعة والدقة والارتقاء بجوده الأداء والرقي بمستوى العمل وتسهيل الاجراءات وتسخير الامكانيات التقنية بما يضمن خدمة المواطنين والمقيمين والمؤسسات الحكومية والأعمال على مدار الساعة ودون الحاجة لمراجعة إدارات الجوازات.

وتم تدشين خدمات "أبشر" في يونيو الماضي، ليصل عدد المسجلين في الخدمة خلال شهر سبتمبر إلى ما يزيد عن ١٢٨٨٨٨ مستخدم، قام ما يقرب من ١٠ آلاف مستخدم منهم بتفعيل حسابه.

ووصلت عدد العمليات التي تتم عبر بوابة الخدمات الإلكترونية لدى المديرية العامة للجوازات مع آخر شهور الربع الثالث من العام الجاري، إلى نحو ١٨٣٠٣ عملية في اليوم الواحد.

وتتيح خدمات "أبشر" الإلكترونية لأصحاب العمل السعوديين، القيام بإصدار تأشيرة خروج أو عودة لمكفوليهم إلكترونياً، أو إصدار تأشيرة خروج نهائي لمكفوليهم أو إلغاؤها، أو إصدار تصريح سفر للتابعين.

ويحتاج أصحاب العمل، قبل الاستفادة من خدمات "أبشر"، إلى التسجيل مجاناً في الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية السعودية، أو موقع المديرية العامة للجوازات، ومن ثم تفعيل هذا التسجيل بإثبات هويته عبر الوسائل المتاحة لذلك والتي تتمثل بمراجعة إحدى فروع الجوازات لمرة واحدة أو من خلال أجهزة التفعيل المنتشرة في مدن المملكة أو باستخدام الحساب البنكي لصاحب العمل في كلاً من مصرف الراجحي وبنك الرياض وبنك سامبا (www.epassport.gov.sa)

الأهداف:

١. العمل على تخفيض عدد مراجعي الجوازات وتوفير الخدمة لهم عبر الشبكة العنكبوتية.
٢. العمل على الربط مع جميع القطاعات الحكومية إلكترونياً.
٣. التقليل من حالات التزيف والتزوير.
٤. توفير بيئة عمل آمنة لمنسوبي القطاع.
٥. العمل على تبسيط إجراءات التعامل مع القطاع.
٦. إنهاء الإجراءات بكل سهوله في أي وقت ومن أي مكان (www.epassport.gov.sa).

المزايا:

١. الحصول على الخدمة مجاناً بدون أي رسوم إضافية.
٢. الحصول على الخدمة على مدار الساعة وفي أي وقت ومن أي مكان.
٣. تقادي الانتظار والازدحام.
٤. سرعة أداء الخدمة والحصول على نتائجها (www.epassport.gov.sa).

نشر الخدمات:

تسعى المديرية العامة للجوازات لنشر خدماتها الإلكترونية وتوعية المواطنين والمقيمين بأهمية التسجيل والتفعيل للاستفادة من الخدمات المقدمة والعمل بكل الوسائل للوصول إلى المواطن والمقيم كالتالي:

١. المشاركة في المهرجانات والمعارض الرئيسية (الجنادرية - معرض الكتاب).
٢. عمل زيارات خاصة للتفعيل ونشر الخدمات.
٣. توفير أجهزة الخدمة الذاتية (kiosk).
٤. توفير موظفين في جميع ادارات ومراكز الجوازات لتفعيل المسجلين.
٥. اعداد حملة إعلانية عبر التلفزيون
٦. اعداد حملات اعلانية عبر مواقع الانترنت والصحف ولوحات الطرق.
٧. طباعة وتوزيع مطويات عن الخدمات وطريقة الاستفادة منها.
٨. التواجد بشكل فعال في مواقع التواصل الاجتماعي (www.epassport.gov.sa).

الخدمات الحالية:

١. إصدار تصريح سفر.
٢. إلغاء تصريح سفر.
٣. إصدار الإقامة
٤. تجديد الإقامة.
٥. إصدار تأشيرة خروج وعوده.
٦. إلغاء تأشيرة خروج وعوده.
٧. إصدار تأشيرة خروج نهائي.

٨. إلغاء تأشيرة خروج نهائي.
٩. الاطلاع على البيانات الشخصية.
١٠. الاطلاع على بيانات التابعين.
١١. الاطلاع على بيانات العاملين.
١٢. الاستعلام العام عن أحقية القيام بالحج.
١٣. الاستعلام العام عن صلاحية التأمين الصحي للمقيمين فقط.
١٤. الاستعلام عن العمالة الجديدة والزائرين.
١٥. الاستعلام العام عن حالة تأشيرة خروج وعودة.
١٦. الاستفسار العام عن البصمة .
١٧. الاستعلام عن صلاحية الإقامة.
١٨. الاستفسار عن وصول العمالة (www.epassport.gov.sa).

كيفية التسجيل لاستخدام أبشر:

ويستطيع أصحاب العمل التسجيل عبر عدة خطوات، تبدأ بتسجيل مستخدم جديد في موقع وزارة الداخلية السعودية أو الجوازات، ثم تعبئة البيانات المطلوبة وتتمثل في رقم الهوية وعنوان بريده الإلكتروني ورقم جواله ومن ثم الموافقة على شروط التسجيل بعد الاطلاع عليها.

وستقوم وزارة الداخلية أو المديرية العاملة للجوازات بإرسال رمز تأكيد التسجيل إلى هاتف المستخدم الجوال، ويجب عندئذ إدخاله في خطوة تأكيد طلب التسجيل بالحقل المخصص لذلك ومن ثم إدخال رقم الهوية والموافقة على التأكيد لبدء إنشاء حساب خاص لصاحب العمل.

ويتيح الموقع الإلكتروني سواء لوزارة الداخلية السعودية أو للجوازات، لأصحاب العمل، اختيار اسم مستخدم وكلمة سر خاصة بهم وسؤال سري لضمان إمكانية الولوج للحساب في حين نسيان كلمة

السر، ويجب على المستخدم اكمال تلك الحقول والموافقة على عملية تسجيل الحساب ليتبقى له خطوة تأكيد الهوية.

وسيقوم نظام التسجيل الإلكتروني بعرض رسالة تفيد بإتمام عملية التسجيل، ويرشد صاحب العمل إلى كيفية طباعة نموذج التفعيل، والذي يجب توقيعه وتسليمه لموظف التفعيل المختص في أي من مراكز التفعيل.

وتوفر المديرية العاملة للجوازات مكاتب للتفعيل في جميع أرجاء المملكة، كما توفر أجهزة الخدمة الذاتية الإلكترونية للتفعيل والتسجيل في عدد من مكاتبها وبعدد من المطارات وفروع شركات الاتصالات والمراكز التجارية، ووضعت المديرية قائمة بأماكن تلك المكاتب والأجهزة على موقعها الإلكتروني، أو عبر خدمة الاستفسار باستخدام الرقم ٨٠٠٧٤٩٠٠٠٠ المجاني (www.epassport.gov.sa).

كيفية إتمام خدمات أبشر:

وحرصت الجوازات السعودية على تسهيل خطوات إتمام خدمات "أبشر" الإلكترونية، فلإصدار تأشيرة خروج أو عودة، يقوم المستخدم عقب تسجيل دخوله باختيار القطاعات ثم الجوازات من القائمة على يمين الشاشة، ثم تبويب "الخدمات الإلكترونية"، ثم اختيار "خدمات المكفولين" من القائمة على يمين الشاشة، ثم اختيار المكفول بالضغط على "تفاصيل أكثر"، والتأكد من تسديد الرسوم المطلوبة، ثم اختيار "إصدار تأشيرة".

ولإلغاء تأشيرة خروج أو عودة، يقوم المستخدم عقب تسجيل دخوله باختيار القطاعات ثم الجوازات من القائمة على يمين الشاشة، ثم تبويب "الخدمات الإلكترونية"، ثم اختيار "خدمات المكفولين" من القائمة على يمين الشاشة، ثم اختيار المكفول بالضغط على "تفاصيل أكثر"، والتأكد من تسديد الرسوم المطلوبة، ثم اختيار "إلغاء التأشيرة".

ولإصدار تأشيرة خروج نهائي، يقوم المستخدم عقب تسجيل دخوله باختيار القطاعات ثم الجوازات من القائمة على يمين الشاشة، ثم تبويب "الخدمات الإلكترونية"، ثم اختيار "خدمات المكفولين" من القائمة على يمين الشاشة، ثم اختيار المكفول بالضغط على "تفاصيل أكثر"، والتأكد من تسديد الرسوم المطلوبة، ثم اختيار "إصدار تأشيرة خروج نهائي".

الخطوة (٢) ملئ حقول طلب التسجيل:

١- رقم الهوية.

٢- البريد الإلكتروني.

٣- اللغة المفضلة.

٤- رقم الجوال.

الرئيسية الأفراد الأعمال الحكومة الخدمات الإلكترونية

البنات 3 صفر 1433 / 27 ديسمبر 2011

English

تسجيل

١- طلب تسجيل ٢- تأكيد طلب التسجيل ٣- إنشاء حساب المستخدم ٤- تأكيد هوية المستخدم

الرجاء التأكد من التالي:

1. إتقان ملء الحقول بشكل صحيح.
2. إدخال رقم الهاتف بشكل صحيح.
3. إدخال رقم البريد الإلكتروني بشكل صحيح.

طلب تسجيل*

رقم الهوية*

عنوان البريد الإلكتروني*

التأكد من عنوان البريد الإلكتروني*

اللغة المفضلة* العربية

رقم الجوال* +966

(*) حقول مطلوبة

أو أنني أقدمت على شروط التسجيل وأوافق عليها

إرسال إنهاء

الخطوة (٣) تأكيد طلب التسجيل عبر الرمز المرسل إلى الجوال:

الرئيسية الأفراد الأعمال الحكومة الخدمات الإلكترونية

البنات 3 صفر 1433 / 27 ديسمبر 2011

English

تسجيل

١- طلب تسجيل ٢- تأكيد طلب التسجيل ٣- إنشاء حساب المستخدم ٤- تأكيد هوية المستخدم

الرجاء التأكد من التالي:

في هذه المرحلة يجب عليك تأكيد طلب التسجيل
الرجاء إدخال رقم التسجيل ورقم الهوية الخاص بك

تأكيد طلب التسجيل*

قملاً أدخل رمز التفعيل المرسل إلى هاتفك المحمول:

رقم التفعيل*

رقم الهوية*

(*) حقول مطلوبة

إرسال إنهاء

٢/نظام باشر للمخالفات المرورية:

أطلق جهاز المرور نظام "باشر" لرصد المخالفات المرورية وتسجيل حوادث السير والتعرف على السيارات في جوانب مرورية عدة.

ويربط النظام مباشرة بين رجال المرور في الميدان ومركز المعلومات الوطني، في خطوة تجريبية تنتهجها الإدارة نحو ميكنة كاملة لخدماتها.

ويتمثل التشغيل التجريبي للنظام في تسليم رجال المرور في الميدان أجهزة إلكترونية يدوية، مرتبطة مباشرة مع مركز المعلومات بشكل إلكتروني ودون الحاجة لأي أوراق أو سجلات يدوية، في خطوة لتسريع إنجاز الاجراءات المرورية وفق أنظمة تقنية حديثة ومتطورة.

نظام باشر يكشف المطلوبين والسيارات المسروقة خلال لحظات:



بدأت الإدارة العامة للمرور في التشغيل التجريبي لنظام "باشر" المروري الجديد، والذي يتمثل في الربط الإلكتروني المباشر، بين رجال المرور في الميدان، مع نظام المرور والمركز الوطني للمعلومات. وعلمت "سبق" أن التشغيل التجريبي، يأتي ضمن مراحل التدريب التي تقوم بها الإدارة

العامة للمرور، حيث جرى تدريب مجموعة من الضباط، ضمن دورات متخصصة، على الأجهزة الجديدة، وبدورهم سيبدأ الضباط في تدريب رجال المرور بالميدان، تمهيداً للتطبيق التدريجي الفعلي للنظام الجديد. وتشير مصادر مطلعة لـ "سبق"، إلى أن النظام الجديد يتمثل في أجهزة إلكترونية يدوية، مرتبطة بنظام المرور ومركز المعلومات الوطني، لها نوعان الأول متخصص في الحوادث، والآخر في المخالفات، حيث تعمل على تسجيل المخالفات المرورية والحوادث مباشرة، بشكل إلكتروني، دون الحاجة للمستندات وأوراق القسائم الصفراء المعمول بها حالياً. وقالت المصادر: "الأجهزة مرتبطة بالمركز الوطني للمعلومات، بالنسبة للحوادث. وأجهزة أيضاً مرتبطة بمكتب المرور ومكتب التقدير بشكل مباشر حيث يتم رفع الحوادث في حينها، ويراجع المتضرر في الحادث مكتب التقدير بشكل مباشر". وأضافت: "عند إدخال رقم لوحة السيارة تظهر معلومات المركبة، وكذلك السجل المدني للسائق، فإذا كانت السيارة مسروقة أو مطلوبة أو السائق مطلوب، تظهر المعلومات في اللحظة نفسها، ويتم التعامل مع الملاحظات". وتابعت: "بالنسبة للمخالفات، يتم تسجيلها إلكترونياً، ويتم إشعار المخالف برسالة نصية في اللحظة نفسها". (مجلة سبق، ١٤٣٥)

أمر:

جاء تأسيس مركز الاتصال الوطني للتعاملات الإلكترونية الحكومية بعد إقراره من قبل اللجنة الإشرافي الأعلى لبرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية "بيسر" ليصبح مركز اتصال ودعم موحداً للجهات الحكومية عبر عدد من القنوات المختلفة، ليعمل وفق أفضل المواصفات الفنية والأمنية وليساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للتعاملات الإلكترونية الحكومية بالمملكة.

ويقدم هذا المركز خدمة الرد على استفسارات الجمهور و المواطنين من التعاملات الإلكترونية الحكومية وتقديم الدعم الفني فيما يتعلق بالخدمات والتعاملات الإلكترونية المقدمة من الجهات الحكومية للمستفيدين.

ويخدم هذا المركز جميع المواطنين من الخدمات الإلكترونية، ويعتمد على مختلف قنوات الاتصال للتواصل مع المواطنين من الخدمات الإلكترونية ومنها) :الهاتف، البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، الرسائل النصية SMS بالإضافة إلى الفاكس والشبكات الاجتماعية، وغيرها من وسائل التواصل الفعالة مع المجتمع؛ وذلك من أجل سرعة تقديم الاستشارات والمساعدة وتقديم الدعم الفني للمستفيدين والتواصل معهم بأكثر من طريقة (www.199099.gov.sa).

أهداف المركز:

- تقديم المعلومات والإجابات الخاصة بالتعاملات الإلكترونية الحكومية بشكل احترافي سريع وملائم بما يتناسب مع تساؤلات جمهور المواطنين واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.
- تقديم الحلول وكافة الإجابات المتعددة من خلال قنوات إلكترونية متعددة وذلك للمواطنين والمقيمين وقطاع الأعمال والزوار.
- تيسير وتسهيل عمليات البحث والتواصل الإلكتروني للمواطنين وجميع القطاعات.
- تقليل الأعباء عن القطاعات الرئيسية المقدمة للخدمات (www.199099.gov.sa).
- رفع مستوى الاستجابة السريعة للقطاع الحكومي في تقديم المساعدة في الوقت المناسب خاصة في الحالات الطارئة وتحت الظروف الصعبة.
- اكتساب الخبرات والمعلومات والحفاظ على ما تم اكتسابه من تطور في مجال تكنولوجيا المعلومات بما يخدم متطلبات المرحلتين الحالية والمستقبلية.

وتقوم فكرة عمل مركز الاتصال الوطني على خدمة المجتمع السعودي بتقديم الدعم والرد على الاستفسارات سواء كانت استعلامية أو إجرائية فيما يتعلق بالخدمات والتعاملات الإلكترونية الحكومية المقدمة من الجهات الحكومية للمستفيدين من مواطنين ومقيمين وقطاع الأعمال وجهات حكومية أخرى وذلك عبر تواجد موظفين مدربين ولديهم المعلومات الكافية حول كافة الخدمات

لكل جهة حكومية بالآلية والكيفية السليمة، علماً بأنه سيتم تنفيذ ذلك عبر عدة قنوات تشمل ما يلي:

١. تقديم خدمات مركز الاتصال عبر الهاتف (الثابت، الجوال، والرد الآلي IVR سواء دولي أو محلي والرسائل النصية).

٢. تقديم خدمات المركز عن طريق الإنترنت (التصفح، البريد الإلكتروني، المحادثة المباشرة الحية).

٣. تقديم الخدمات عن طريق الفاكس والبريد.

٤. تقديم الخدمات عن طريق الشبكات الاجتماعية

٥. تقديم خدمات المركز بكافة أنواعها خلال هذه القنوات سواء كانت استقبال/الواردة inbound أو المرسله. outbound

٦. تقديم الخدمات بكافة أنواعها سواء كانت استعلامية أو إجرائية.

٧. تقديم خدمات مركز الاتصال باللغتين العربية والانجليزية ((www.199099.gov.sa)).

العناوين الرئيسية للخدمات التي يمكنك معرفتها من (خريطة الموقع) في مركز الاتصال الوطني (أمر) هي:

☞ عن المركز.

☞ الخدمات الإلكترونية.

☞ أمر عبر الموقع.

☞ الأخبار.

☞ الأسئلة الشائعة.

☞ المستندات والمنشورات.

طرق الاتصال عبر موقع مركز الاتصال الوطني (أمر) هي:

- أمر عبر الموقع.
- أمر عبر الرقم المجاني.
- أمر عبر المحادثة الفورية.
- أمر عبر الشبكات الاجتماعية.
- أمر عبر الرسائل النصية والبريد الإلكتروني والفاكس (www.199099.gov.sa).

رابعاً _ بوابة منافسات:

يعتبر مشروع نظام المشتريات الحكومية الإلكتروني من أهم اللبنة الأساسية للحكومة الإلكترونية ويعد من أهم المشاريع الوطنية التي توليها الدولة ممثلة بوزارة المالية اهتماماً خاصاً حيث سيضمن هذا المشروع توحيد وتسهيل إجراءات المنافسات والمشتريات الحكومية في جميع القطاعات الحكومية كما سيدعم مبدأ الشفافية بين الجهات الحكومية والموردين وسهولة الإجراءات للموردين والوصول إلى أكبر شريحة منهم حيث سيكون له الأثر الإيجابي لزيادة روح التنافس والجودة، وفيما يلي أبرز أهداف المشروع:

١. أتمت نظام المنافسات والمشتريات الحكومية.
٢. توحيد إجراءات وعمليات المشتريات الحكومية وإنشاء نظام قياسي موحد.
٣. تحديث إجراءات ونماذج العمل لتعزيز فاعلية عمليات الشراء والتعاقد في ظل نظام المنافسات والمشتريات الحكومية لرفع مستوى الأداء والجودة وتحسين العمليات.
٤. تعزيز انظمه الرقابة والتدقيق على عمليات الشراء.

٥. تعظيم العائد الاقتصادي من خلال توفير الوقت والجهد والتكاليف وتقليل الهدر والفاقد.
٦. تعزيز روح العدالة والشفافية والمساهمة في مكافحة الفساد المالي والإداري.
٧. التعاون والتواصل المستمر والمشاركة وتبادل البيانات والمعلومات بين الأجهزة الحكومية وكذا القطاع الخاص.
٨. تعزيز استخدام التعاملات الحكومية الإلكترونية (www.saudiexp.com).

الرؤية:

إيجاد نموذج وطني متقدم عالمي المستوى يحقق الريادة والتنافسية في مجال المشتريات الحكومية الإلكترونية (www.saudiexp.com).

الرسالة:

تحقيق رضا الأجهزة الحكومية والمتعاملين معها من خلال بيئة عمل إلكترونية متكاملة للمشتريات والمنافسات الحكومية في إطار نظام المنافسات والمشتريات الحكومية ولائحته التنفيذية (www.saudiexp.com).

يهدف نظام المنافسات والمشتريات الحكومية الي تحقيق الأهداف التالية:

١. أتمت نظام المنافسات والمشتريات الحكومية.
٢. توحيد إجراءات وعمليات المشتريات الحكومية وإنشاء نظام قياسي موحد.
٣. تحديث إجراءات ونماذج العمل لتعزيز فاعلية عمليات الشراء والتعاقد في ظل نظام المنافسات والمشتريات الحكومية لرفع مستوى الأداء والجودة وتحسين العمليات.
٤. تعزيز انظمه الرقابة والتدقيق على عمليات الشراء.
٥. تعظيم العائد الاقتصادي من خلال توفير الوقت والجهد والتكاليف وتقليل الهدر والفاقد.

٦. تعزيز روح العدالة والشفافية والمساهمة في مكافحة الفساد المالي والإداري.
٧. التعاون والتواصل المستمر والمشاركة وتبادل البيانات والمعلومات بين الأجهزة الحكومية وكذا القطاع الخاص.
٨. تعزيز استخدام التعاملات الحكومية الإلكترونية (www.saudiegp.com).

شروط واحكام خدمة البوابة الإلكترونية للمشتريات الحكومية:

١-تنطبق الشروط والأحكام في هذه الاتفاقية على الخدمة التي اشتركت فيها. يكون للكلمات التالية المعاني المحددة امامها:

- " الأجرور " تعني الأجرور المدفوعة مقابل استخدام الخدمة. وهي تشمل أجرور الاشتراك في البوابة فقط.
- "الخدمة" تعني خدمة البوابة الإلكترونية للمشتريات الحكومية.
- "انت " تعني الطرف المحدد في نموذج الطلب كما هو معتمد لاستعمال الخدمة.
- "السجل الإلكتروني" تعني السجل الذي يتم الحصول عليه في شكل رقمي.

٢-يتم الاعلان عن اي أجرور تضاف على ما هو وارد بشروط واحكام هذه الاتفاقية في موقع الويب.

ومن خلال استعمال الخدمة في اي وقت بعد مرور ٣٠ يوما من نشر التغييرات، فإنك تضمن بذلك موافقتك على الالتزام بذلك التعديل في شروط واحكام هذه الاتفاقية.

٣-مقابل دفع الأجرور السارية، تقوم الشركة السعودية لتبادل المعلومات إلكترونياً "تبادل" بتوفير الخدمة.

٤-لا تقوم هذه الاتفاقية بتحويل اي تراخيص او حقوق في براءات الاختراع او حقوق النسخ او العلامات التجارية او حقوق التصميم التي تتعلق بالخدمة او البوابة الإلكترونية.

٥- يتم تقديم الخدمة على اساس "ما هو قائم" وما هو متوفر بالفعل، تتنازل الشركة السعودية لتبادل المعلومات إلكترونياً "تبادل" عن كل الضمانات او الشروط من اي نوع الى الحد الذي يجيزه القانون سواء صراحة او ضمناً، شاملاً على سبيل المثال وليس الحصر ضمانات التسويق والمطابقة لغرض خاص.

٦- لن تعتبر الشركة السعودية لتبادل المعلومات إلكترونياً "تبادل" مسؤولة عن اي خسارة او اضرار تتعرض لها انت وتكون ناتجة عن فقدان بيانات او عدم التسليم او انقطاع الخدمة او الكوارث الطبيعية.

٧- لن تقوم انت باستعمال الخدمة لأي غرض غير قانوني او غير معتمد، كما أنك تعتبر مسؤول الى الحد الكامل وفقاً للقانون في حالة القيام بأي اجراء يضر عن عمد او اهمال بالشركة السعودية لتبادل المعلومات إلكترونياً "تبادل" وخدمات البوابة الالكترونية.

هذه الاتفاقية لا تقوضك بتشغيل الخدمة على اساس مماثل للخدمة المكتتبية او نسخ او بيع او اعادة بيع او استغلال اي جزء من الخدمة او البيانات او المعلومات المشتقة من الخدمة.

٨- انت تعتبر مسؤول عن المحافظة على سرية هوية المستخدم وكلمة السر (لاستعمال الخدمة) المحددة لك، او وفقاً للتغييرات التي تقوم بها انت. كما أنك تعتبر مسؤول عن كل المعاملات التي تنشأ من حسابك (معرفة من خلال هوية المستخدم وكلمة السر)، شاملة على سبيل المثال وليس الحصر الرسوم المدفوعة لشراء كراسات الشروط والمواصفات للمنافسات.

٩- تحتفظ الشركة السعودية لتبادل المعلومات إلكترونياً "تبادل" بالحق في اهاء هذه الاتفاقية في حالة عدم سداد اي رسوم كاملة لأكثر من واحد وعشرين (٢١) يوماً.

او يجوز انهاء هذه الاتفاقية من قبل اي طرف على الفور بموجب ارسال اشعار خطي مدته ١٠ ايام للطرف الآخر. يجوز انهاء هذه الاتفاقية على الفور بموجب الاشعار المقدم من أحد الطرفين في حالة تعرض الطرف الآخر للتصفية او الافلاس.

١٠- تخضع هذه الاتفاقية لقوانين المملكة العربية السعودية. وهي تستبدل وتحل محل كل العروض والاتفاقيات السابقة (الكتابية او الشفوية) وكل المراسلات الاخرى بين الطرفين فيما يتعلق بالخدمة.

١١- تقدم اي مطالبة ضد الشركة السعودية لتبادل المعلومات إلكترونياً "تبادل" خلال مدة شهر واحد من ظهور تلك المطالبة، وبعد سداد الفاتورة وفي حالة الاخفاق في تقديم المطالبة خلال تلك الفترة، يعتبر انه قد تم التنازل عنها. وفي اي حالة، فان اقصى التزام على الشركة السعودية لتبادل المعلومات إلكترونياً "تبادل" بموجب هذه الاتفاقية لن يتجاوز الرسوم التي قمت بسدادها خلال الشهر الذي سبق تقديم المطالبة.

١٢- لا يجوز لك التنازل عن هذه الاتفاقية بدون الموافقة الخطية من الشركة السعودية لتبادل المعلومات إلكترونياً "تبادل". كما لن يسري اي جزء من هذه الاتفاقية من قبل شخص لا يعتبر طرفاً فيها (www.saudiegp.com).

الفصل الثالث: "الإطار الميداني"

→ المبحث الأول: أداة وأسلوب تحليل البيانات ومجتمع عينة البحث.

→ المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات.

→ المبحث الثالث: النتائج والتوصيات المرجوة من البحث.

المبحث الأول: أداة وأسلوب تحليل البيانات ومجتمع عينة البحث:

نستعرض من خلال هذا الفصل الإجراءات والمنهجية العلمية التي قامت عليها هذه الدراسة والتي تشمل منهج الدراسة المتبع، مجتمع الدراسة، طريقة اختيار العينة، وكذلك الأداة المستخدمة لجمع البيانات من مفردات العينة، ثم نعرض اختبارات الصدق والثبات لمتغيرات الدراسة بتطبيقها على أداة جمع البيانات ثم نوضح أسلوب تحليل البيانات واخيراً عرض التوصيات والنتائج التي تم الوصول إليها.

١/ مجتمع الدراسة:

تم اتباع المنهج المسحي الوصفي لتحقيق أهداف هذه الدراسة والذي اتضح مناسبه لمعرفة اتجاهات وراء العاملين بالمؤسسات الحكومية، و المواطنين منها حول مدى وعيهم بالحكومة الإلكترونية، فضلاً عن كونه من أكثر المناهج المستخدمة في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية. وقد تم اتباع المنهج المسحي الوصفي لتحقيق أهداف هذه الدراسة.

٢/مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بالمؤسسات الحكومية والجمهور المواطنين من تلك الخدمات، ولعدم القدرة على تحديد العدد الفعلي لمجتمع الدراسة وحصره بدقة نتيجة لعدم وجود إحصاءات دقيقة وحديثة فقد شملت عينة الدراسة المؤسسات الحكومية التالية: الأمانة، الأمان، الأحوال المدنية، الجوازات، مكتب العمل.

تم اختيار عينة عشوائية من العاملين بالوحدات الإدارية الحكومية و المواطنين من الخدمات والقيام على تقييمها والتي يفترض أن يمتلك العاملون فيها المعرفة النظرية والتطبيقية حول تلك التقنيات فضلاً عن علمهم بحكم اختصاصهم عن خطط مؤسساتهم وإمكانياتها التقنية والفنية ، وكذلك مدى قدرتها على مواكبة متطلبات تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية، وبهذا يمثلون العينة التي يمكن من خلالها تحقيق أهداف الدراسة، هذا بغض النظر عن المسمى التنظيمي لتلك الوحدات والتي

تختلف من مؤسسة إلى أخرى على سبيل المثال: مركز الحاسب الآلي، مركز المعلومات، إدارة قاعدة البيانات.

فقد تم اختيار عينة البحث حسب الإجراءات التالية:

١/ تم إجراء مسح شامل للمؤسسات الحكومية التالية: الأمارة، الأمانة، الأحوال المدنية، الجوازات، مكتب العمل بالمدينة المنورة.

٢/ تم اخذ عينة غير احتمالية هادفة ومقدارها (٣٠٠) استبانة كان العائد منها (١٩٥) وجد من بينها (٤) غير صالحة للتحليل لنقصها الشديد في البيانات، وبالتالي أصبحت عينة البحث النهائية (١٩١) والتي تعتبر كافية لأغراض الدراسة كونها تمثل (٦٠%).

٣/ أدوات جمع البيانات:

تم إعداد نموذجين من الاستبيان لجمع البيانات حول موضوع الدراسة أحدهم قدم لمقدمين الخدمات الحكومية والآخر للمستفيدين من الخدمات لقياس مدى وعيهم بالحكومة الإلكترونية، حيث سيتم إجراء مسح شامل للمنظمات الحكومية بالمدينة المنورة وقد بلغ عددها (٥) منظمة.

تم استخدام الأسئلة المغلقة بشكل كلي، وسيتم استخدام مقياس لكرت الخماسي (موافق، لا أدري، غير موافق)، وسيتم إتاحة سؤال مفتوح في فقرة ضمن الاستبيان في كلا النموذجين.

وقد تكونت الاستبانة من جزأين رئيسيين:

١/ يشمل معلومات الديموغرافية لمفردات العينة وهي: جهة العمل، المؤهل العلمي، القسم أو الإدارة وتقيسها الأسئلة من (١ إلى ٣) كما يحتوي على المعلومات الأولية حول استخدامات تقنية المعلومات التي تمثلت بعدة اختيارات.

٢/ يحتوي على متغيرات الدراسة المتعلقة بمدى توافر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية.

والتي تحتوي على ثلاث محاور:

المحور الأول:

مدى توفر متطلبات العنصر البشري اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية

ويتضمن محورين:

أ/مدى توفر الوعي بجوانب الحكومة الإلكترونية.

ب/مدى توفر المهارات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

المحور الثاني:

مدى توفر المتطلبات التقنية والفنية اللازمة للتحويل للحكومة الإلكترونية.

المحور الثالث:

مدى توفر الجوانب الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة.

حيث تم تعريفه اجرائيا من خلال العبارات التي تدرج من المتغيرات التالية:

*مدى مناسبة الهياكل التنظيمية الحالية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية.

*مدى توافر العمليات الإدارية الملائمة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية.

*مدى وجود التخطيط نحو التحويل للعمل الإلكتروني.

٤/ صدق وثبات أداة الرسالة:

حيث ان تم تطوير استبانة خاصة لأغراض هذه الدراسة بالاستعانة بتوجيهات المشرف على الرسالة فقد تم التعرف على صدق المضمون (المحتوى) للأداة، بواسطة عرض المتغيرات وتعريفاتها الإجرائية والأسئلة الموجهة لقياسها على مجموعة محكمين من ذوي الخبرة والاختصاص بموضوع الدراسة والمتمثلين من الدكتور المشرف والدكاترة الممثلين لقسم المعلومات بجامعة طيبة بالمدينة المنورة.

٥/ أسلوب تحليل البيانات:

تحليل البيانات تم بمقارنة النسب المئوية لكل فئة من الفئات مع بعضها البعض موضحاً ما إذا كانت أعلى من، مساوياً، أو أدنى من الفئات الأخرى مع محاولة تفسير ذلك بالرجوع للإطار النظري لربط النتائج بالإطار النظري للدراسة للوصول لتوصيات تفيد المجتمع.

المبحث الثاني: المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات:

نتطرق من خلال هذا الفصل لعرض تفصيلي لبيانات الدراسة التي تم جمعها من أفراد العينة، وبعد ذلك نعرض تحليل البيانات عن طريق google drive وسيتم ذلك من خلال التحليل الوصفي لبيانات الدراسة باستخدام جداول باستخراج جداول التوزيعات التكرارية والنسبية وكذلك المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ثم التحليل الاستدلالي لإيجاد علاقة الصفات لمتغيرات الدراسة.

نموذج (أ):

١/ الصفات الديموغرافية لعينة الدراسة:

تم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية للعاملين بالمؤسسات الحكومية في الوحدات الإدارية ذو الاختصاص بتقنية المعلومات الرقمية بالمؤسسات العامة، وقد احتوى الجزء الأول من الاستبيان على هذه البيانات التي توضح خصائص عينة الدراسة، ونبين وصف تلك الخصائص كما يلي:

*جهة العمل:

جدول 1

جهة العمل	تكرار	النسبة المئوية
الأمانة	٢٠	٢١%
الأمانة	٢٨	٢٩,٤٧%
الأحوال المدنية	٩	٩,٤٧%
الجوازات	١٥	١٦%
مكتب العمل	٩	٩,٤٧%
غير ذلك	٣٣	٣٤,٧٣%
المجموع	٩٥	١٠٠%

يلاحظ من خلال الجدول رقم ١ ان اعلى نسبة كانت لفئة لم تتفهم المعني الدقيق حيث تم التعبير بأن جهة العمل كانت للقطاع الخاص او الحكومي حيث بلغت نسبة ٣٤,٧٣%، وحتلت أمانة المدينة المنور المركز الثاني، ومن ثم الأمانة، الجوازات، الأحوال ومكتب العمل.

٢/القسم أو الإدارة:

جدول 2

النسبة المئوية	تكرار	الإدارة أو القسم
٦,٣١%	٦	العلاقات العامة
٨,٤٤%	٨	مركز الوثائق والمحفوظات
٣,١٥%	٣	مركز خدمة المواطنين
٦,٣١%	٦	الحاسب الآلي
١%	١	إدارة الإعلام
٧٤,٦٣%	٧١	غير ذلك
١٠٠%	٩٥	المجموع

يتضح من جدول ٢ ان أكبر نسبة لم تتفهم المعني المطلوب حيث لم يقوموا مجتمع العينة بالوعي بالمطلوب فنكرو بهذا القسم جهة العمل بدل من القسم والإدارة وبالتالي توضح لنا قصورهم بفهم المسميات الإدارية بالمؤسسة.

٣/المؤهل العلمي:

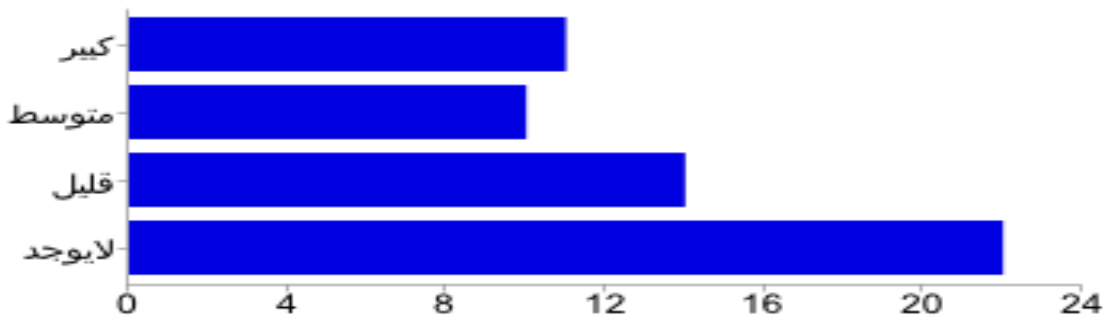
جدول 3

المؤهل العلمي	تكرار	النسبة المئوية
بكالوريوس	٦٠	%٦٣,١٥
دبلوم	٥	%٥,٢٦
ثانوي	١٠	%١٠,٥٢
ماجستير	٢	%٢
المجموع	٩٥	%١٠٠

يلاحظ من جدول ٣ ان أكثر من نصف مجتمع العينة لمقدمي الخدمات الحكومية يحملون شهادة بكالوريوس وبنسبة قدرها %٦٣,١٥ مما يدل على ارتفاع المستوى التعليمي لعينة الدراسة وهناك من يحملون الماجستير ودبلوم والثانوي حيث يعدل أقل المؤهلات العلمية بالمؤسسات الحكومية الممثلة للعينة.

ثانياً: ما مدى إلمامك بالمفاهيم التالية؟ فضلاً حدد الإجابة المعبرة للمطلوب:

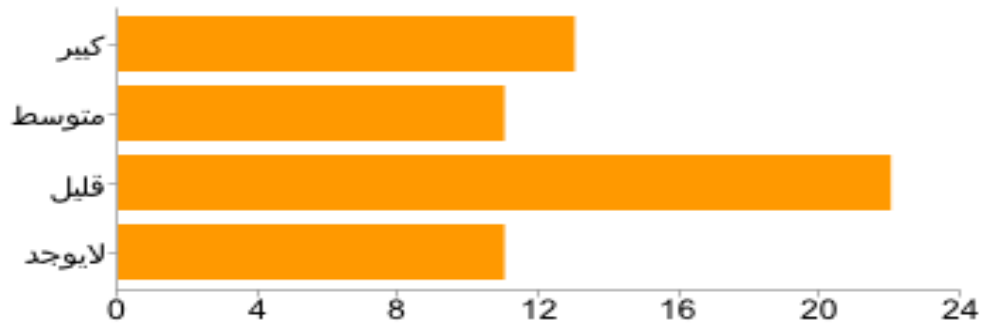
- الحكومة الإلكترونية:



رسم توضيحي ١

يوضح لنا الشكل ان هناك الكثير من العاملين بالقطاع الحكومي لا يهتمون بالحكومة الإلكترونية وخدماتها على الرغم من أن هناك عدد كافي من الإمكانيات ومستويات عالية مؤهلة.

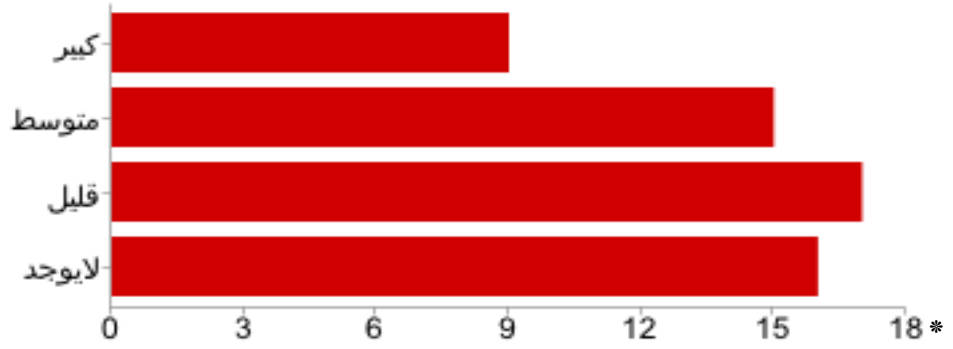
*خدمات الحكومة الإلكترونية:



رسم توضيحي ٢

يوضح لنا الشكل ٢ ان هناك حاجة ماسة لتوعية الموظفين والمسؤولين بأهمية الخدمات الإلكترونية بالمؤسسات الحكومية، حيث كانت اعلى نتيجة تشير بالنقص الكبير بالوعي لتلك الخدمات.

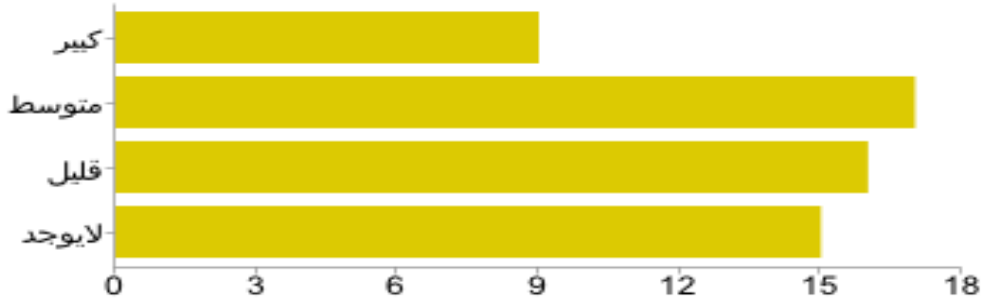
*فوائد الحكومة الإلكترونية وسلبياتها:



رسم توضيحي ٣

نلاحظ من الشكل ٣ ان فائدة الحكومات الإلكترونية واضحة نسبية عند مجتمع الدراسة إلا أن على نسبة كانت لي قلة الواعيين لذلك.

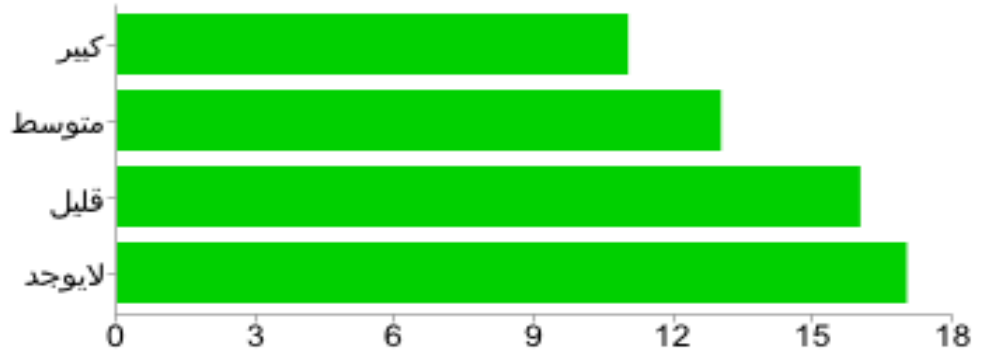
*الخصوصية او السرية المعلوماتية :



رسم توضيحي ٤

نلاحظ من الشكل ٤ ان هنالك اهتمام واضح وكبير بالخصوصية وسرية المعلومات بمجتمع الدراسة.

*الإدارة بلا أوراق:

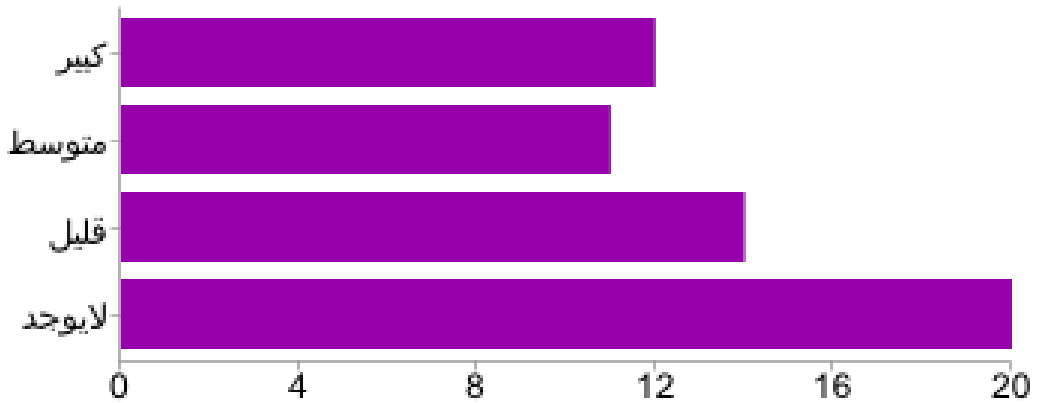


رسم توضيحي ٥

ويشير الشكل ٥ على عدم تفهم طبيعة التعاملات الإلكترونية بمجتمع الدراسة إلا ان هناك عدد مهتم بها ويمارسها وهي نسبة مقبولة نسبياً.

ثالثاً: ما مدى تمكنك من المهارات التالية؟ فضلاً حدد الإجابة المعبرة للمطلوب:

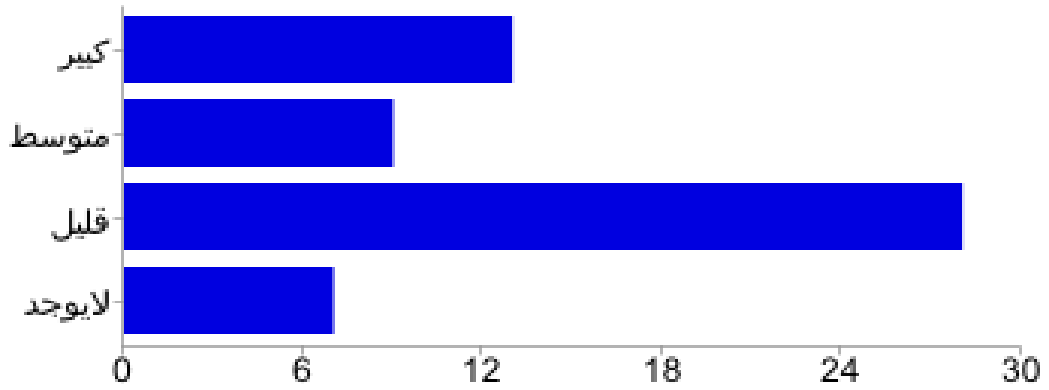
*التعامل مع الشبكات الإلكترونية التي تربط أجهزة الحاسب



رسم توضيحي ٦

ويلاحظ من الشكل ٦ ان هناك نقص وانعدام للشبكات وتكنولوجيا الاتصال الني تعد من اهم متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية.

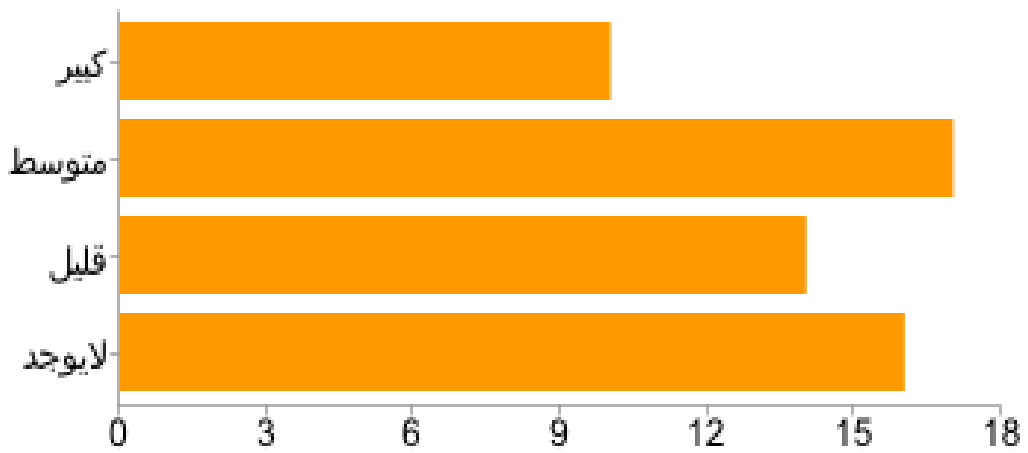
*التعامل مع الحاسب الآلي بالمنظمة لأداء الأعمال الحكومية:



رسم توضيحي ٧

يوضح لنا الشكل ٧ ان الموظفين والمنسوبين الذين يمارسون عملهم من خلال الأجهزة قليلي إما لسوء الإدارة التنظيمية او لعدم قبول الأفراد للتغير او للأمية المعلوماتية.

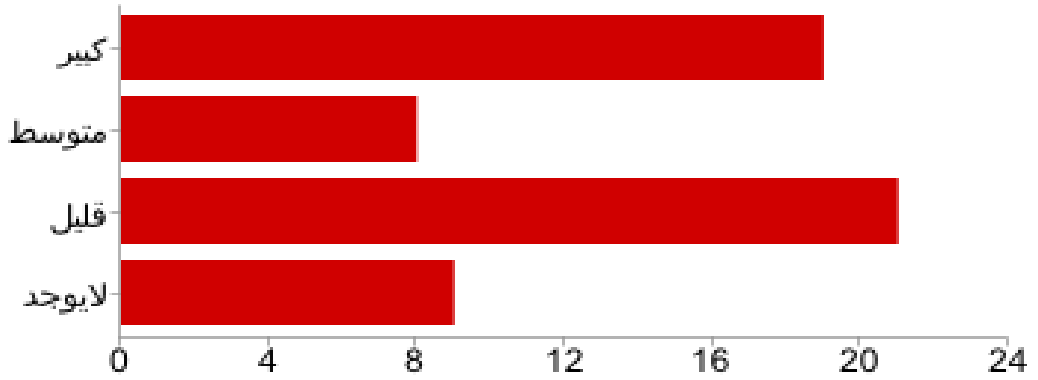
• التوفيق بين تطبيقات التقنية والجوانب الإنسانية:



رسم توضيحي ٨

وهنا يبين الشكل ٨ ان هناك توافق كبير نسبيا بين التقنية والجوانب البشرية حيث كانت اعلى نسبة توضح ذلك بشكل دقيق .

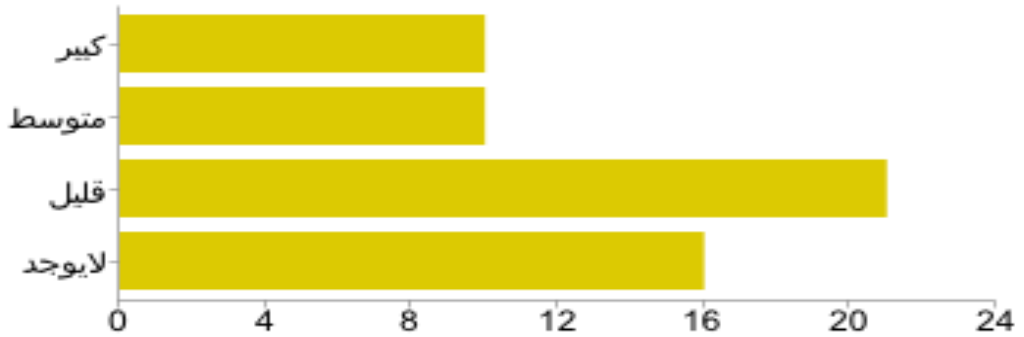
• التعامل مع شبكة الإنترنت:



رسم توضيحي 9

ويبين الشكل 9 أن هناك فريقين من مقدمي الخدمات الحكومية قسم مؤيد ويطبق ذلك وقسم لا يقبلها لأسباب مختلفة.

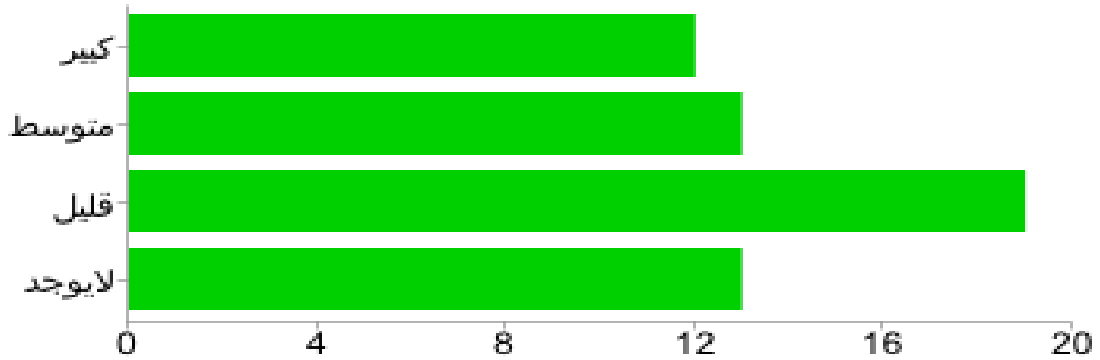
• معرفة أنظمة ولوائح التدفق المعلوماتي في المنظمة:



رسم توضيحي 10

ويشير الشكل 10 غياب دور الإدارة التنظيمية ودورها على منسوبها وعدم تقديم الدعم والتطوير للبقاء والاستمرار.

• التعامل مع البرامج والتطبيقات:

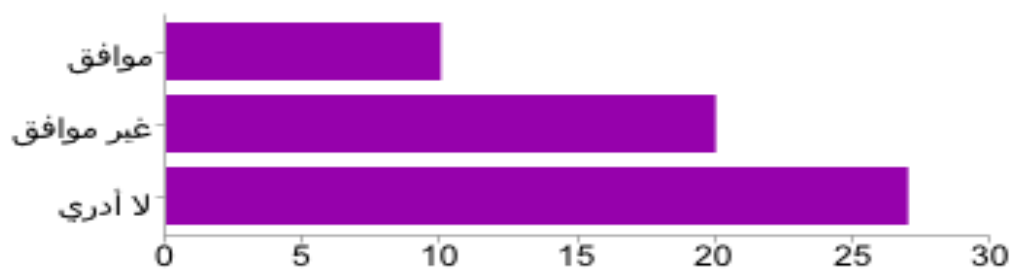


رسم توضيحي ١١

يوضح الشكل ١١ مدى تعامل المنسويين للمؤسسات الحكومية الذين يتعاملون مع البرامج والتطبيقات ويهي نتيجة غير مرضية لمجتمع الدراسة.

رابعاً: ما مدى موافقتك على العبارات التالية؟ فضلاً حدد الإجابة المعبرة للمطلوب:

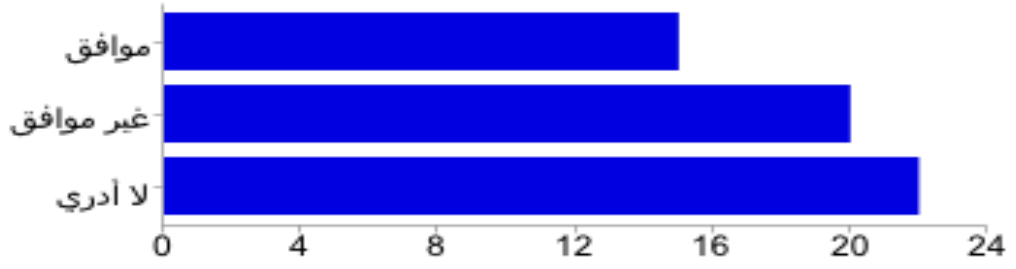
• أجهزة الحاسب المتوفرة في المنظمة كافية لتطبيق الحكومة الإلكترونية



رسم توضيحي ١٢

وهنا يبين لنا الشكل ١٢ عن جهل وعدم وعي اغلب مجتمع الدراسة عن مفهوم تطبيق الحكومات الإلكترونية.

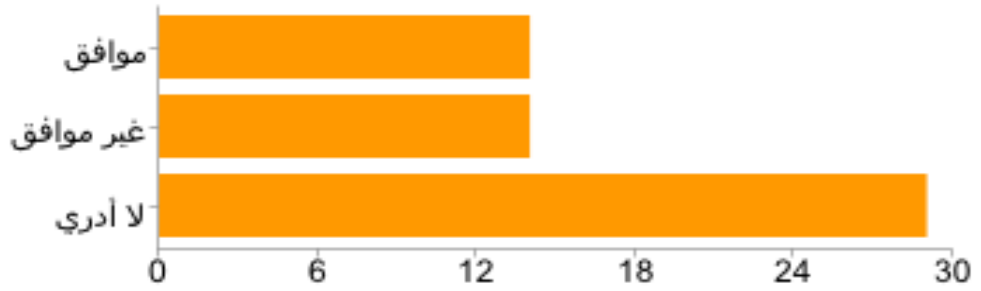
- تمتلك المنظمة حاسبات آلية تتناسب تطبيق الحكومة الإلكترونية



رسم توضيحي ١٣

يلاحظ من الشكل ١٣ نقص الوعي بكل جديد يدعم ويطور أداء ونشاط وتحسين الخدمات الإلكترونية.

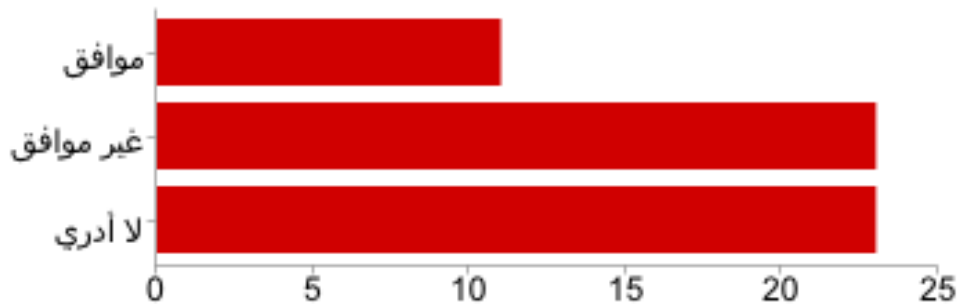
- تقوم المنظمة بتحديث تقنياتها المعلوماتية بشكل دوري



رسم توضيحي ١٤

وهنا يتضح لنا من الشكل ١٤ أن المؤسسات الحكومية بالمملكة العربية السعودية تنقطعها الاهتمام والرعاية المظمية والمؤسسية.

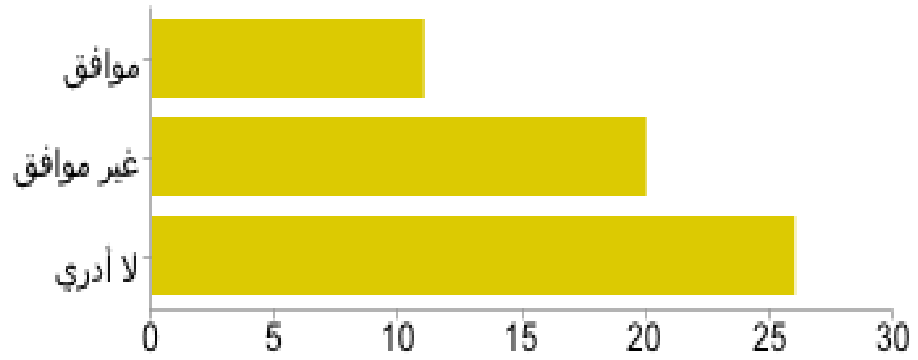
- لدى المنظمة خطط لتطوير ومواجهة مشكلات تقنياتها المعلوماتية



رسم توضيحي ١٥

يبين الشكل ١٥ هنا عن قصور خطط التطوير التي تهم في الاستمرار والتطوير

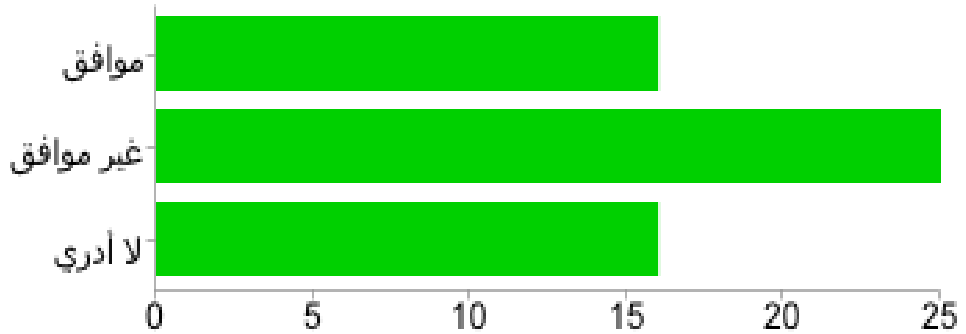
- تستعين المنظمة بجهات خارجية لمعالجة مشاكل وأعطال الحاسب والشبكات فوراً



رسم توضيحي ١٦

وهنا نلاحظ من الشكل ١٦ ان المؤسسات الحكومية لاتطبق إدارة المعرفة التي تسهم في نقل ومشاركة وتبادل المعرفة.

- توجد صعوبات في تصفح الموقع الإلكتروني للمنظمة على شبكة الإنترنت



رسم توضيحي ١٧

يبين لنا الشكل ١٧ ان لا توجد صعوبات في التعامل مع مواقع او البوابات فهي بسيطة وواضحة.

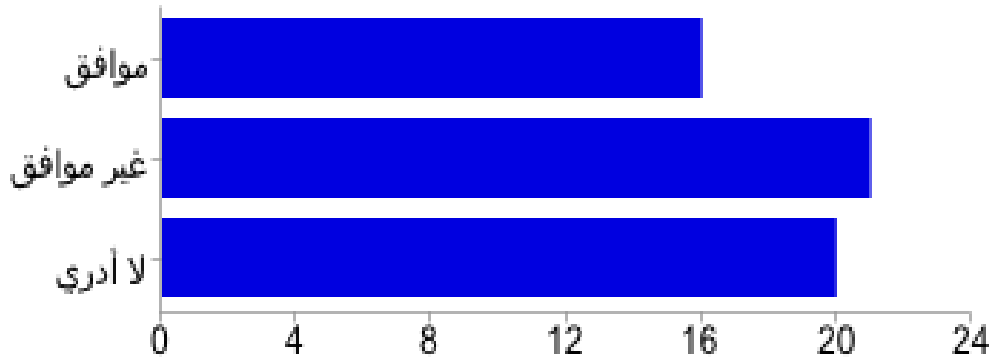
• توافر نظم للحكومة الإلكترونية



رسم توضيحي ١٨

يلاحظ من الشكل ١٨ أن هناك نظر تسير عليها الحكومات في تقديم خدماتها الكترونية.

• توافر قوانين تدعم تطبيقات الحكومة الإلكترونية



رسم توضيحي ١٩

وهنا يبين لنا الشكل ١٩ نقض وشح القوانين المتعلقة بالحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية.

خامساً: هل لديك مقترحات تزيد من قيمة ومكانة الحكومة الإلكترونية، وماهي؟

✚ تصميم برنامج خاص لها

✚ نشر التوعية للموظفين

✚ اتمنى التطور في جميع المجالات

✚ حل معاملات المراجعين وسرعة انجازها ومنع التكدس في المعاملات ومن ثم تميم برنامج الالكتروني

يسهل التعامل معه من المنزل لإنجازها الكتروني في وقت قياسي

✚ وجود اجهزة الكترونية تدعم الخدمات في الأماكن العامة والأسواق بعدد كافي يسمح للجميع بإجراء

ما يريد من خدمات

✚ نعم نرغب في التعاملات الإلكترونية أن تنهي التعامل الورقي بشكل نهائي وتكتفي بالأرشفة الإلكترونية

وحفظ الوسائل لدى الاجهزة وبهذا يتم تعزيز قيمة الحكومة الإلكترونية وأدائها

✚ إمكانية الحصول على الخدمات الإلكترونية بشكل مجاني

✚ التوعية

✚ الانتهاء من المعاملات التقليدية

✚ تنظيم دورات تهتم بتوضيح وشرح أهمية الحكومة الالكترونية ودورها الفعال في المجتمع

✚ إقامة مؤتمرات وورش عمل

✚ التخلص من التعاملات الورقية بشكل نهائي

✚ سهوله استخدام الخطوات لتتناسب جميع المستويات

✚ تسهيل الاجراءات الحكومية لتتناسب كل المستويات التعليمية

✚ توفير بنية تحتية جيدة

تسهيل بعد المعاملات والسرعة في إنجازها وتثقيف المجتمع

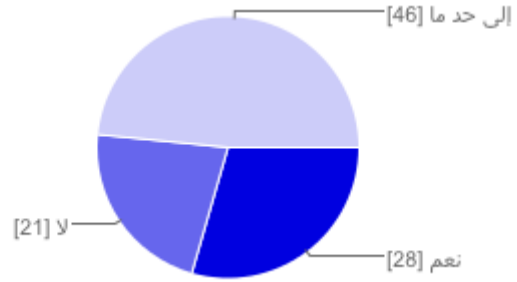
جدول ٤ ١

ويشير الجدول (٤) على ان هناك افراد ترجو تطوير وارتقاء واقع الحكومة الإلكترونية.

٢/ نموذج (ب):

(الوعي الكافي بتطبيقات الحكومة الإلكترونية):

شكل رقم (١)



التحليل:

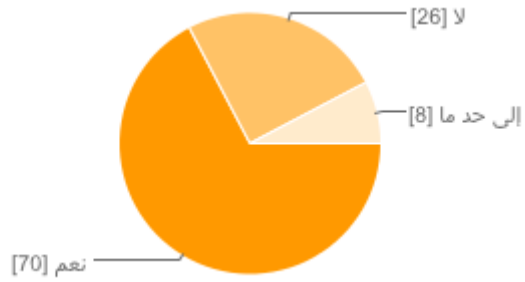
كانت نسبة الوعي بتطبيقات الحكومة الإلكترونية ٢٨% ١٠٠% أجابوا (بنعم) وهذه نسبة قليلة جدا مقارنة بالتطور والتكنولوجيا الحاصلة في العالم.

ونسبة ٢١% ١٠٠% (بلا) ليس لديهم وعي بتطبيقات الحكومة الإلكترونية وهي نسبة قليلة وهي جيدة أي ان نسبة عدم المعرفة ليس كثيرة وهذا الامر يمكن تجاوزه.

ونسبة ٤٦% ١٠٠ أجابوا (إلى حد ما) أي ما يقارب نصف المئة وهي تدل على المعرفة بتطبيقات الحكومة الإلكترونية بشكل متوسط ليس كامل وهي نسبة جيدة إلى حد ما أفضل من عدم الوعي بشكل نهائي.

(استخدام أحد تطبيقات الحكومة الإلكترونية) :

شكل رقم (٢)



التحليل:

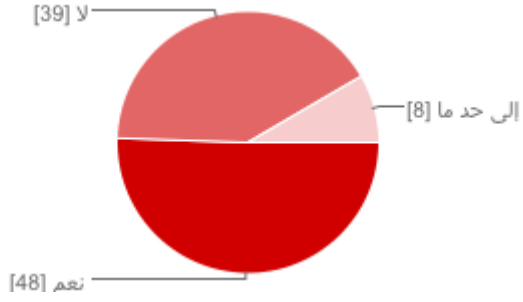
استخدام احد تطبيقات الحكومة الإلكترونية (٦٤% ١٠٠) أجابوا بنعم وهي نسبة مرتفعة جدا وهذا يجعلنا أكثر إيجابية بشأن خدمات الحكومة الإلكترونية واستخدامها والاستفادة منها بشكل أكبر وهذا ما نرجو تحقيقه.

ونسبة (٢٤% ١٠٠) أجابوا بلا وهي نسبة قليلة وهذا من الممكن التغلب عليه ومعالجة الموضوع بتعريف الناس بشكل أكثر بالحكومة الإلكترونية.

ونسبة (٧% ١٠٠) أجابوا إلى حد ما وهي نسبة قليلة أي تم الاستخدام ولكن دون وعي كافي بالتطبيق.

(زيارة موقع الحكومة الإلكترونية السعودية الرسمي [/www.saudi.gov.sa](http://www.saudi.gov.sa)) :

شكل رقم (٣) :



التحليل :

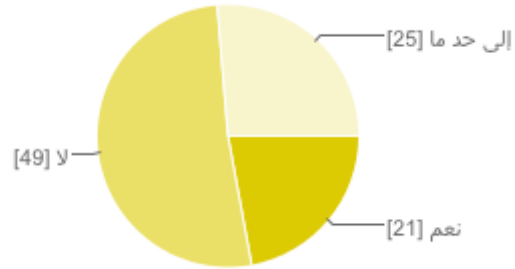
نسبة (٤٨%١٠٠) أجابوا بنعم قاموا بزيارة موقع الحكومة الإلكترونية الرسمي وهي نسبة مرتفعة ويعني ذلك استفادة الكثير من الخدمات الحكومية الإلكترونية في إنجاز ما يحتاجونه من خدمات كانت تتطلب قبل جهد وقت طويل لإنجازها بشكل تقليدي .

ونسبة (٣٩%١٠٠) أجابوا بلا وهي نسبة متوسطة وقد يكون ذلك بسبب عدم الوعي وبسبب عدم تقبل البعض للتغيير .

ونسبة (٨%١٠٠) أجابوا إلى حد وهي نسبة قليلة جدا وتدل على الدخول للموقع بشكل قليل .

(الصعوبة في تعاملك مع خدمات الحكومة الإلكترونية):

شكل رقم (٤) :



التحليل :

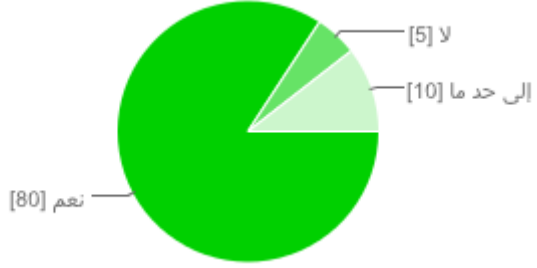
نسبة (٢١%١٠٠) أجابو بنعم واجهو صعوبة في التعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية وهذا دليل على وجوب تعليمهم بكيفية استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية .

نسبة (٤٩%١٠٠) اجابو بلا وهي نسبة مرتفعة وهي تدل على وعي البعض بكيفية استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.

نسبة (٢٥%١٠٠) أجابو إلى حد ما وتدل على انهم واجهو صعوبة في بعض الخدمات والبعض الاخر كان سهل بالنسبة لهم .

(تفضل التعامل مع القطاعات الحكومية (إلكترونيا) :

شكل رقم (٥) :



التحليل :

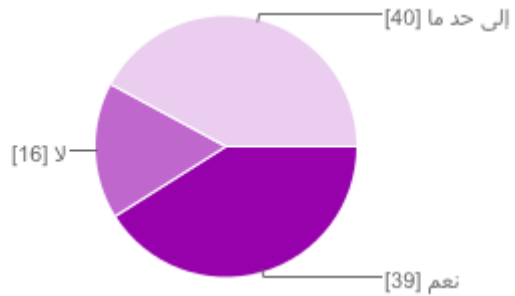
نسبة (٨٠%١٠٠) أجابو بنعم وهي نسبة مرتفعة جدا أن اغلبية الناس يفضلون التعامل مع القطاعات الحكومية إلكترونيا والإستغناء عن الطرق التقليدية .

ونسبة (٥%١٠٠) أجابو بلا وهي نسبة قليلة جدا أن عدم تفضيل البعض على استخدام القطاعات الحكومية إلكترونيا واعتمادهم على الطرق التقليدية .

ونسبة (١٠%١٠٠) اجابو على حد ما أي انهم يفضلون التعامل مع القطاعات الحكومية إلكترونيا في بعض الجوانب وبعض الجوانب يفضلون الطرق التقليدية .

(الرضى عن سهولة الحصول على الخدمات الحكومية في الجهات الحكومية) :

شكل رقم (٦) :



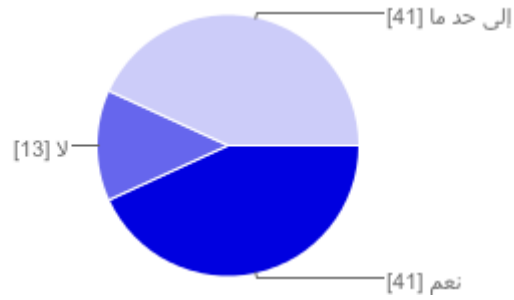
التحليل :

نسبة (٣٩%١٠٠) أجابو بنعم الرضى عن سهولة الحصول عل الخدمات الحكومية في الجهات الحكومية وهي نسبة قليلة وهي تدل على طول الإجراءات في الحصول على الخدمات في الجهات الحكومية التقليدية ونسبة (١٦%١٠٠) أجابو بلا وتدل على أن البعض يرى انه يتم إتمام ما يحتاجه من خدمات بسهولة ويسر .

ونسبة (٤٠%١٠٠) أجابو إلى حد ما أي انهم راضون عن سهولة الحصول على الخدمات ولكن ليس بشكل كامل .

(إتمام ماتحتاجه من خدمات (إلكترونياً) :

شكل رقم (٧):



التحليل :

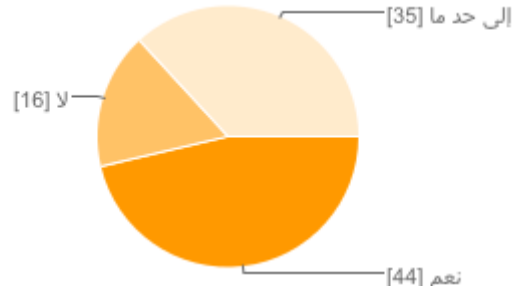
نسبة (٤١%١٠٠) أجابو بنعم وهي نسبة جيدة وتعني انهم يتمون ما يحتاجونه من خدمات إلكترونيا دون الحاجة للذهاب للجهات الحكومية التقليدية وهي تختصر عليهم الكثير من الجهد والوقت .

ونسبة (١٣%١٠٠) أجابو بلا وهي نسبة قليلة أي ان أغلبيتهم يتمون الخدمات إلكترونيا وهذا هو مانسعى لتحقيقه .

ونسبة (٤١%١٠٠) أجابو إلى حد ما وتشير إلى عدم اتمام كل ما يحتاج إليه من خدمات إلكترونيا أي انه يستدعي ذهابه وانجاز ما يحتاج إليه بطريقة تقليدية .

(إستدعاء الذهاب إلى الجهة الحكومية المسؤولة عن تقديم الخدمة):

شكل رقم (٨) :



التحليل :

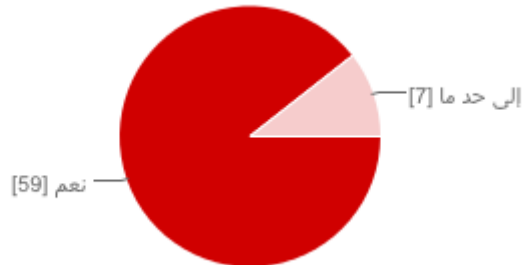
نسبة (٤٤%١٠٠) أجابو بنعم وهي نسبة مرتفعة جدا أي انهم يتمون خدماتهم بطريقة تقليدية ويستدعي ذهابهم إلى الجهة الحكومية .

ونسبة (١٦%١٠٠) أجابو بلا وهي نسبة جيدة أي انهم لا يستدعي ذهابهم إلى الجهة الحكومية لإتجاز ما يحتاجون إليه من خدمات .

ونسبة (٣٥%١٠٠) أجابو إلى حد ما وتدل على أن البعض ينجزون خدماتهم بطريقة إلكترونية والبعض ينجزونها بطريقة تقليدية .

(الثقة في التعاملات الإلكترونية):

شكل رقم (٩):



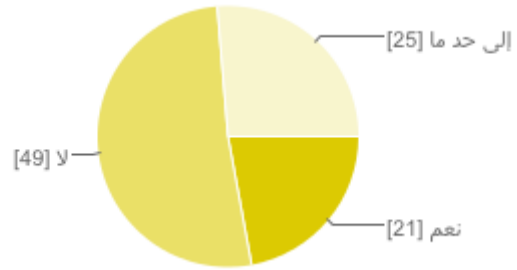
التحليل :

نسبة (٥٩%١٠٠) أجابو بنعم لديهم ثقة بالتعاملات الإلكترونية أي انهم لا يحتاجون للذهاب لانجاز الخدمات بطريقة تقليدية .

ونسبة (٧%١٠٠) أجابو إلى حد ما أي ان لديهم الثقة ولكن بشكل قليل فبذلك يفضلون الطرق التقليدية أكثر .

(الاعتماد كلياً على التعاملات الإلكترونية في تقديم الخدمة):

شكل رقم (١٠):



التحليل :

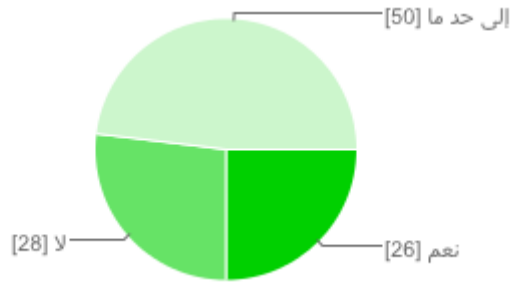
نسبة (٢١%١٠٠) أجابو بنعم الاعتماد كلياً على التعاملات الإلكترونية في تقديم الخدمة وهي نسبة قليلة جداً .

ونسبة (٤٩%١٠٠) أجابو بلا لا يمكنهم الاعتماد كلياً على التعاملات الإلكترونية والنسبة مرتفعة جداً أي انهم يفضلون الطرق التقليديه ولا يمكنهم الاستغناء عنها .

ونسبة (٢٥%١٠٠) اجابو إلى حد ما يمكنهم الاعتماد ولكن ليس كلياً في بعض الجوانب فقط

(الرضى عن مستوى الحكومة الإلكترونية في السعودية):

شكل رقم (١١) :



التحليل :

نسبة (٢٦%١٠٠) أجابو بنعم أي ان نسبة الرضى قليلة جدا وذلك قد يعود إلى عدم إتمام ما يحتاجون إليه بطريقة إلكترونية ويستدعي ذهابهم إلى الجهة المسؤلة عن تقديم الخدمة .
ونسبة (٢٨%١٠٠) اجابو بلا أي عدم الرضى بنسبة قليلة وهي تقارب نسبة الرضى وهذا شي جيد لأن النسبة ليست مرتفعة إلى ذلك الحد .

(مقترحات تتعلق بتطوير الخدمات الإلكترونية في السعودية):

- ممكن استخدام بصمة الأصبع مع الهوية الوطنية في الجمارك بين الحدود بدل استخدام الجواز للتخفيف من زحمة الجوازات
- نتمنى ان تتطور اكثر بحيث لا نحتاج الذهاب لاي جهة حكومية
- يفضل الاستغناء عن الورق في تلك الخدمات التي تتم إلكترونيا؛ فالعملية لا زالت تعتمد على الورق بعد إتمام الطلب إلكترونيا.
- تبسيطها بشكل أكثر مما هي عليه .و تطوير البرامج فيها لتسهيل استخدامها للجميع
- أتمنى التطور بكل المجالات
- أتمنى تسهيل التعامل مع المعاملات لتناسب جميع المستويات
- تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية في كل مناطق المملكة، بعض الخدمات لا تقدم إلا في منطقة الرياض
- الاهتمام بتفعيل الخدمة الإلكترونية في كافة القطاعات. ليوفر ذلك الوقت والجهد لجميع مواطني الدولة.

المبحث الثالث: النتائج والتوصيات

١/ النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة:

نموذج (أ)

أظهرت الدراسة في جانبها الميداني عددا من النتائج تتعلق بالإجابة عن تساؤلات الدراسة وبالتالي الإجابة عن تساؤلها الرئيسي وهو:

ما مدى توفر المتطلبات اللازمة لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية؟

ونعرض تلك النتائج كما يلي:

التساؤل الأول: مدى توفر متطلبات العنصر البشري في الوحدات الإدارية التقنية:

أظهرت الدراسة أن الوعي بجوانب الحكومة الإلكترونية يقع في المستوى المتوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي، (٣،٢٢). وبشكل تفصيلي تفاوت وعي أفراد العينة من جانب إلى آخر حيث نجده في المستوى العالي بالنسبة للعمل الإلكتروني، والإدارة بلا أوراق، وشبكة الإنترنت وشبكة الإنترنت، بينما نجده في المستوى الأدنى فيما يخص المصادقة والموثوقية الإلكترونية، بينما كان الوعي ببقية مضامين العبارات في المستوى المتوسط ولكن بشكل متفاوت أيضاً. وبالتالي يمكن القول إن لدى الوحدات الإدارية المختصة بتقنية المعلومات في المؤسسات العامة وعياً وإدراكاً بدرجة كافية لبعض جوانب الحكومة الإلكترونية، ولكنه متدن في بعض الجوانب الأخرى، وكون الوعي بهذا المفهوم ومعرفة كل جوانبه بشكل تكاملي يعد أمراً بالغ الأهمية للعملية التطبيقية فإن درجة الوعي التي أظهرتها الدراسة لم تصل إلى المستوى الذي يكفل البدء بتطبيقات الحكومة الإلكترونية.

كشفت الدراسة عن تمكن الوحدات الإدارية التقنية في المؤسسات العامة من المهارات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وبنسبة عالية حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (٣,٧٥). وبشكل مفصل كان التمكن عالياً جداً من مهارة استخدام البريد الإلكتروني، بينما كانت المهارة عالية في التعامل مع الشبكات الحاسوبية، والتعامل مع الحاسب الآلي لأداء أعمال إدارية، والاستفادة من مزايا التقنية المعلوماتية، وتشغيل البرامج المكتبية، والاستفادة من شبكة الإنترنت وكذلك خدمات الويب. وقد كانت المهارة في المستوى المتوسط لعبارات التوفيق بين تطبيقات التقنية والجوانب الإنسانية، وتلافي سلبيات التقنية في المجال الإداري، ومعرفة أنظمة ولوائح التدفق المعلوماتي.

وأوضحت الدراسة أن منسوبي الوحدات التقنية في المؤسسات العامة قد تلقوا برامج ودورات تدريبية وتعليمية لفترات زمنية مناسبة في مجال الحاسب الآلي وتقنية المعلومات وبنسب عالية تجاوزت النصف لكل أفراد العينة في كل البرامج التدريبية، مع تميز بعض البرامج التدريبية بنسب عالية جداً وصلت إلى (٨٦%). وقد بينت الدراسة أن القطاع الخاص كان له دور في تنفيذ تلك البرامج أما بشكل مستقل أو بشكل مشترك مع الجهات التدريبية الحكومية. ومن ذلك نجد أن المهارات اللازمة للتعامل مع التقنيات المعلوماتية متوفرة لدى الوحدات الإدارية المختصة بتقنية المعلومات في المؤسسات العامة، بما يمكنها من استيعاب تطبيقات الحكومة الإلكترونية. وعلى ذلك بينت الدراسة أن متطلبات العنصر البشري لدى الوحدات ذات التخصص التقني في المؤسسات العامة واللازمة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية متفاوتة من حيث مدى توفرها فنجد أن الوعي بجوانب الحكومة الإلكترونية لم يصل إلى المستوى المناسب، بينما المهارات الخاصة بالتقنيات المعلوماتية متوفرة بمقدار كافٍ للتحويل للعمل الإلكتروني.

نموذج (ب):

- ليس هناك وعي كافي بتطبيقات الحكومة الإلكترونية.
- أن الأغلبية يفضلون إنجاز وإتمام ما يحتاجون إليه من خدمات إلكترونية.
- أن هناك ثقة بالتعاملات الإلكترونية بنسبة متوسطة من قبل المواطنين و المواطنين.

- عدم الرضى عن مستوى الحكومة الإلكترونية بشكل كبير من قبل المواطنين.

بناء على النتائج السابقة للدراسة فإن الباحثان يوصي بالآتي - :

أهمية ا لسرعة في الإعلان الرسمي من قبل القيادة السياسية لانطلاقة المملكة العربية السعودية نحو تطبيقات الحكومة الإلكترونية والخطط الاستراتيجية والتنفيذ المتعلقة بهذا التوجه-العمل على إنشاء هيئة مستقلة تعني بتوجيه تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، وتوحيد وتنسيق الجهود المبذولة .

-تكثيف الندوات والمؤتمرات والمعارض العالمية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات الرقمية.

-العمل على إعداد الكوادر البشرية الوطنية المؤهلة للقيام بدور فاعل في نجاح تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

-إعداد برامج توعية وتدريب للمجتمع بشكل عام بطريقة منظمة ومفهومة وواضحة لتحويل المجتمع إلى المجتمع معلوماتي لدية القدرة على التعامل مع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ببسر وسهولة.

-إعادة النظر في بعض مناهج التعليم العام والعالي والعمل على خلق مناهج جديدة تلائم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

-السرعة في إنهاء التشريعات والقوانين المتعلقة بالتعاملات المالية الإلكترونية والمخالفات الأمنية .

-البدء بإعادة هيكلة الأجهزة الحكومية وتبسيط إجراءات تقديم خدماتها وفق آلية واضحة ومفهومة ، وتوحيد الأنشطة المتشابهة التي تقدمها أكثر من جهة حكومية.

-تفعيل دور الجامعات والمعاهد الإدارية المتخصصة في صياغة سياسات وتنفيذ برامج ملائمة

تطبيقات الحكومة الإلكترونية ، وبخاصة معهد الإدارة العامة لكونه الجهة المعنية بتدريب وتأهيل موظفي الدولة .

-تخصيص موازنات مالية كافية لهذه التطبيقات على فترات زمنية طويلة يوضح فيها مصادر التمويل وبنود الأنفاق بشكل دقيق يأخذ في الاعتبار التطور السريع للتكنولوجيا الرقمية .
-إعطاء مساحة كافية للقطاع الخاص لتشجيعه على الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات نقلاً واستبعاد وصناعة وخلق المناخ المناسب لنمو مثل هذه الصناعات ووضع التشريعات القوانين المحفزة على الاستثمار وتوفير البني التحتية القادرة على استيعاب هذه المشاريع الضخمة.
-أهمية الاطلاع على تجارب الدول الأخرى التي تسير قدماً في تطبيق الحكومة الإلكترونية وبخاصة تلك تتشابه مععطياتها مع المعطيات المتوفرة في المملكة.
-الاستمرار في العمل على تخفيض تكلفة الاتصال بشبكة الإنترنت لتشجيع التعاملات الإلكترونية ، ودعم التوجه نحو خلق مجتمع المعلومات .

-إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث لتغطية الجوانب الأخرى من موضوع الحكومة الإلكترونية وأخص منها

- أ - *دراسة التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية و السياسية المرتبة على تطبيق الحكومة الإلكترونية .
- ب - *دراسة العائد والتكلفة لمشاريع الحكومة الإلكترونية.

التوصيات نموذج (ب):

- تقديم بعض التدريب من خلال برامج أو دورات مجانية لإفادة الناس بتطبيقات الحكومة الإلكترونية.

- إنجاز ما يحتاجون إليه من خدمات إلكترونية دون الحاجة لذهابهم للجهة الحكومية السؤلة عن تقديم الخدمة حتى يكون لديهم ثقة في التعاملات الإلكترونية.
- تقديم برامج وتطبيقات للحكومة الإلكترونية تناسب جميع المستويات وتتلاءم مع المستوى التعليمي لهم.

قائمة المحتويات للدراسة:

٢	الفصل الأول: الإطار التمهيدي.
٣	مقدمة
٥	مشكلة الدراسة
٥	تساؤلات الدراسة
٥	أهداف الدراسة
٦	أهمية الدراسة
٧	مصطلحات الدراسة
٨	منهجية الدراسة
٨	عينة الدراسة
٩	حدود الدراسة
١١/٩	محتويات الدراسة
١٤/١٢	الدراسات السابقة
١٥	الفصل الثاني : الإطار النظري
٢٨/١٧	المبحث الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية
٤١/٢٩	المبحث الثاني: متطلبات الحكومة الإلكترونية وآثارها.
٧٤/٤٢	المبحث الثالث: الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية.

٧٥	الفصل الثالث: الإطار الميداني
٧٩/٧٦	المبحث الأول: أداة وأسلوب تحليل البيانات ومجتمع عينة البحث.
٨١/١٠٠	المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات.
١٠٥/١٠١	المبحث الثالث: النتائج والتوصيات.
١٢١/١٠٨	الملاحق والمراجع

المراجع والملاحق

قائمة بالمصادر والمراجع:

أولاً: المصادر العربية.

- أبو مغياض، يحيى. الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية (.) منشور، جامعة الملك سعود، الرياض، ٢٠٠٤.
- آل مشيط، عمر سعيد، عوامل نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجامعات السعودية، ورقة عمل قدمت في ورشة عمل تفعيل الآراء للأمر عبد الله بن عبد العزيز حول التعليم العالي بجامعة الملك عبد العزيز في الفترة من ١٩-٢١ ذي الحجة ١٤٢٥هـ.
- باكير، علي حسين، المفهوم الشامل لتطبيق "الادارة الالكترونية"، مجلة آراء حول الخليج-مركز الخليج للأبحاث، الامارات، العدد ٢٣، آب ٢٠٠٦.
- حجازي، عبد الفتاح، الحكومة الإلكترونية ونظمها القانونية، دار الفكر للنشر، ٢٠٠٤.
- خالص، مريم، الحكومة الإلكترونية(.). ماجستير-منشور، كلية بغداد.
- الروسيان، أحمد بن محمد. التعاملات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.
- زكي، إيمان عبد المحسن، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، ٢٠٠٩.
- الشمس، توفيق بن محمد. الحكومة الإلكترونية، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، ١٩٩١.
- عبد الرحمن، أمل، تجربة الحكومة الإلكترونية في السعودية(.). ماجستير-منشور، جامعة الملك سعود.
- العبود، فهد بن ناصر دهام، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ \ الرياض: ٢٠٠٣م - ١٤٢٤هـ.
- العريش، جبريل حسن -جامعة الملك سعود -قسم علوم المكتبات والمعلومات.
- العلي، ناصر، حوار مع الدكتور ماجد عبد الله المشاري آل سعود، جريدة الاقتصادية، في ٦/٨/١٤٢٧هـ.

- لطفي، على، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق العلمي. بحث مقدم لمؤتمر: الحكومة الإلكترونية السادس الإدارة العامة الجديدة والحكومة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، دبي: (٢٠٠٤).
- مرغلان، محمد أمين بن عبد الصمد، اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمدينة جدة: نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية: (١٦/يونيو/٢٠٠٨).
- مشاريع الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية ٢٠١٣ نموذجاً / عادل غزال العدد ٣٤، مارس ٢٠١٤.
- مصطفى، أحمد سيد، المدير وتحديات العولمة. القاهرة: دار النهضة العربية: ٢٠٠١م.
- المير، إيهاب خميس، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، مكتبة العلوم الأمنية: (٢٠٠٧م).
- الهاجري، إياس بن سمير، تاريخ الإنترنت في المملكة العربية السعودية.
- الهوش، أبو بكر محمود، الحكومة الإلكترونية الواقع والافاق، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة، ٢٠٠٦.
- جميع ما يتعلق بنموذج بوابة المدينة المنورة تم الحصول على المعلومات من أمانة المدينة المنورة. (أمانة منطقة المدينة المنورة، الحكومة الإلكترونية كيف بدأت وأين وصلت؟، المكتب التنفيذي لمشروع الحكومة الإلكترونية، حقوق النشر محفوظة للمكتب التنفيذي، ٢٠٠٥).
- مجهول. الحكومة الإلكترونية، معهد البحوث والاستشارات (. المملكة العربية السعودية.
- (الحكومة الإلكترونية ضرورة اقتصادية) مجلة الاقتصاد ال عدد ٣٥٤ عام ١٤٢٣هـ.
- (الحكومة الإلكترونية مدخل إلى العصر الرقمي) مجلة الاقتصاد، العدد ٣٥٢، عام ١٤٢٣هـ.
- (انطلاق المملكة نحو الحكومة الإلكترونية) مجلة النقل والمواصلات، العدد ٤٦ عام ٢٠٠٢م.

- (حول مفهوم الحكومة الإلكترونية) مجلة عالم سابق ١ العدد ٦٢ .
- (كيف نحقق مفهوم الحكومة الإلكترونية) مجلة الخدمة المدنية، العدد ٢٩٠ عام ١٤٢٣هـ.

ثانياً: المصادر الأجنبية:

- *Mitrakas, Andreas, Secure E-government web services [electronic resource], Hershey PA: Idea Group Pub, c2007.*
- *Anttiroiko, Ari-Veikko, towards citizen-centered local e-government [electronic resource]: the case of the city of Tampere, Hershey, PA: Idea Group Pub, c2004.*
- *Johnson, Dennis w , Congress online: bridging the gap between citizens and their representatives, New York; London: Routledge, c2004.*

ثالثاً: الأنترنت:

- <http://alibakeer.maktoobblog.com/85589>
- <http://alyaseer.net/vb/showthread.php?t=9286>
- <http://ideas.mcit.gov.sa/a/ideafactory.do?discussionID=21455>
- <http://montada.haraj.com.sa>

<http://www.adslgate.com/dsl/showthread.php?t=249309> ■

<http://www.alriyadh.com/2006/04/10/article145288.html> ■

<http://www.alriyadh.com/904078> ■

<http://www.alsabaah.com/paper.php?source=akbar&mlf=interpage> ■

[&sid=8278](#)

<http://www.alyaum.com/article/1178685> ■

<http://www.boe.gov.sa/mainlaws.aspx?lang=ar> ■

<http://www.citc.gov.sa/arabic/RulesandSystems/Bylaws/Pages/EI> ■

[ectronicTransactionsActBylaw.aspx](#)

<http://www.cybrarians.info/journal/no16/egov.htm> ■

<http://www.gdp.gov.sa/sites/pgd/arsa/%D8%A3%D8%A8%D9%8> ■

[0%D8%B4%D8%B1/pages/default.aspx](#)

<http://www.hrdiscussion.com/hr17020.html> ■

<http://www.khdamatec.com/Welcome/Login.asp> ■

<http://www.middle-eas> ■

<http://www.moi.gov.sa> ■

| <http://www.saudi.gov.sa> ■

| <http://www.saudiegp.com> ■

<http://www.seminar.ps/library/library/download:11926> ■

<http://www.sheikhmohammed.ae/arabic/biography/crown.asp> ■

<http://www.yesser.gov.sa/default.asp> ■

<https://musahim.maktoob.com/f68/t368876> ■

www.middle-east-online.com ■

www.NetImperative.com ■



استبيان لقياس الوعي بالحكومة الإلكترونية من قبل مقدمين الخدمة بالمملكة العربية السعودية

السيد المحترم / السيدة الفاضلة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

يسرنا أن نقدم لكم استبيان لإجراء دراسة حول الوعي بالحكومة الإلكترونية وتقييمها بالمملكة العربية السعودية، لتقديمه كمشروع تخرج في جامعة طيبة بالمدينة المنورة.

ونأمل من خلالها التوصل إلى نتائج إيجابية يمكن أن تسهم بمشيئة الله لمعرفة ما مدى توفر الوعي بالحكومة الإلكترونية وإمكانية تقييمها، وبالطبع سيكون في تفضلكم بالإجابة عليها بكل واقعية الأثر الكبير في تحقيق الدراسة لأهدافها، وسيتم استخدام

هذه الاستبانة لأغراض البحث العلمي فقط مما لا يستدعي كتابة الاسم، كما ستحاط بجميع المعلومات فيها بسرية تامة.

وتقبلوا أطيب تحياتنا وتقديرنا

١/سهام علي الجربوع.

٢/لجين فهد المحمدي.

* (مطلوب)

* القسم (الإدارة)

* المؤهل العلمي

* جهة العمل

ثانياً: ما مدى إلمامك بالمفاهيم التالية؟ فضلاً حدد الإجابة المعبرة

(*)

للمطلوب:

	كبير	متوسط	قليل	لا يوجد
الحكومة الإلكترونية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
خدمات الحكومة الإلكترونية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
فوائد الحكومة الإلكترونية وسلبياتها	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
الخصوصية او السرية المعلوماتية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
الإدارة بلا أوراق	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ثالثاً: ما مدى تمكنك من المهارات التالية؟ فضلاً حدد الإجابة المعبرة

(*)

للمطلوب:

	كبير	متوسط	قليل	لا يوجد
--	------	-------	------	---------

التعامل مع الشبكات الإلكترونية التي تربط أجهزة الحاسب	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
التعامل مع الحاسب الآلي بالمنظمة لأداء الأعمال الحكومية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
التوفيق بين تطبيقات التقنية والجوانب الإنسانية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
التعامل مع شبكة الإنترنت	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
معرفة أنظمة ولوائح التدفق المعلوماتي في المنظمة	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
التعامل مع البرامج والتطبيقات	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

رابعاً: ما مدى موافقتك على العبارات التالية؟ فضلاً حدد الإجابة المعبرة للمطلوب:

(*)

	موافق	غير موافق	لا أدري
أجهزة الحاسب المتوفرة في المنظمة كافية لتطبيق الحكومة الإلكترونية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
تمتلك المنظمة حاسبات آلية تناسب تطبيق الحكومة الإلكترونية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
تقوم المنظمة بتحديث تقنياتها المعلوماتية بشكل دوري	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
لدى المنظمة خطط لتطوير ومواجهة مشكلات تقنياتها المعلوماتية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
تستعين المنظمة بجهات خارجية لمعالجة مشاكل وأعطال الحاسب والشبكات فوراً	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
توجد صعوبات في تصفح الموقع الإلكتروني للمنظمة على شبكة الإنترنت	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
توافر نظم للحكومة الإلكترونية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
توافر قوانين تدعم تطبيقات الحكومة الإلكترونية	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

خامساً: هل لديك مقترحات تزيد من قيمة ومكانة الحكومة الإلكترونية، وماهي؟

(سؤال اختياري):

(*)

.....
.....
.....
.....

نموذج (ب)

بسم الله الرحمن الرحيم

السيد المحترم / السيدة الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته :

يسرنا أن نقدم لكم إستبانة لإجراء دراسة حول الوعي بالحكومة الإلكترونية وتقييمها بالمملكة العربية السعودية، لتقديمه كمشروع تخرج في جامعة طيبة بالمدينة المنورة .

ونأمل من خلالها التوصل إلى نتائج إيجابية يمكن أن تسهم بمشيئة الله لمعرفة مامدى توفر الوعي بجوانب الحكومة الإلكترونية وتقييمها بالمملكة ، وبالطبع سيكون في تفضلكم بالإجابة عليها بكل واقعية ، الأثر الكبير في تحقيق الدراسة لأهدافها ، وسيتم استخدام هذه الإستبانة لأغراض البحث العلمي فقط مما

لايستدعي كتابة الاسم ، كما ستحاط جميع المعلومات فيها بسرية تامة .

وتقبلوا أطيب تحياتنا وتقديرنا

الباحثان :

١/ لجين فهد المحمدي .

٢/ سهام علي الجربوع .

الاستبانة

نموذج (ب)

البيانات العامة :

١/ الاسم (اختياري)..... ٢/ المؤهل العلمي.....

بإمكانك الإجابة على هذه الأسئلة بوضع علامة (X) :

السؤال	نعم	لا	إلى حد ما
الوعي الكافي بتطبيقات الحكومة ية في السعودية؟			
قدمت أحد تطبيقات الحكومة ية ؟			
بزيارة موقع الحكومة الإلكترونية الرسمي www.saudi.gov.sa ؟			
ت صعوبة في تعاملك مع خدمات الإلكترونية ؟			

			التعامل مع القطاعات الحكومية (يا)؟
--	--	--	---------------------------------------

السؤال	نعم	لا	إلى حد ما
راضٍ عن سهولة الحصول على الحكومية في الجهات الحكومية؟			
تمام ماتحتاجه من خدمات (يا)؟			
دعي ذلك ذهابك إلى الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمة؟			
الثقة في التعاملات الإلكترونية؟			
الاعتماد كلياً على التعاملات في تقديم الخدمة؟			
راضٍ عن مستوى الحكومة في السعودية؟			

السؤال الأخير (إختياري)

هل لديك مقترحات تتعلق بتطوير الخدمات الإلكترونية في السعودية؟

.....

