



www.massira.jo

الحكومة الإلكترونية

E-GOVERNMENT

الأستاذ الدكتور
عامر ابراهيم قنديلجي



رقم التصنيف : 351.0285

المؤلف ومن هو في حكمه : عامر ابراهيم قنديلجي

عنوان الكتاب : الحكومة الإلكترونية

رقم الإيداع : 2014/8/3839

الواصفات : الحكومة الإلكترونية/تكنولوجيا المعلومات/الإدارة

بيانات النشر : عمان - دار المسيرة للنشر والتوزيع

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

حقوق الطبع محفوظة للناشر

جميع حقوق الملكية الأدبية والفنية محفوظة لدار المسيرة للنشر والتوزيع عمان - الأردن ويحظر طبع أو تصوير أو ترجمة أو إعادة تنضيد الكتاب كاملاً أو مجزأً أو تسجيله على اشرطة كاسيت أو إدخاله على الكمبيوتر أو برمجته على إسطوانات ضوئية إلا بموافقة الناشر خطياً

Copyright © All rights reserved

No part of this publication may be translated, reproduced, distributed in any form or by any means, or stored in a data base or retrieval system, without the prior written permission of the publisher

الطبعة الأولى 2015م - 1436هـ



عنوان الدار

الرئيسي : عمان - العبدلي - مقابل البنك العربي هاتف : 962 6 5627049 فاكس : 962 6 5627059
الفرع : عمان - ساحة المسجد الحسيني - سوق البتراء هاتف : 962 6 4640950 فاكس : 962 6 4617640
صندوق بريد 7218 عمان - 11118 الأردن

E-mail: Info@massira.jo . Website: www.massira.jo

التصميم والخراج : دائرة الانتاج

www.massira.jo

الحكومة الإلكترونية

E - GOVERNMENT

الأستاذ الدكتور

عامر ابراهيم قنديلجي

Prof. D. Amer I. Kindilchie



قائمة المحتويات

17..... مقدمة

الفصل الأول

الحكومة الإلكترونية

23..... أولاً: ما المقصود بالحكومة الإلكترونية؟

23..... تمهيد

24..... التطور التاريخي للحكومة الإلكترونية

25..... التعريف بمفهوم الحكومة الإلكترونية

29..... ثانياً: كيف نحقق مفهوم الحكومة الإلكترونية؟

33..... ثالثاً: الأهداف الأساسية للحكومة الإلكترونية والإطار القانوني المطلوب

35..... الإطار القانوني المطلوب للحكومة الإلكترونية

37..... رابعاً: آثار الحكومة الإلكترونية ومعطياتها

37..... الآثار المترتبة على المواطنين

38..... الآثار المترتبة على المؤسسات والمنظمات الحكومية

40..... الآثار المترتبة على العاملين في الحكومة

44..... خامساً: تطور فكرة الحكومة الإلكترونية

45..... مرحلة الإعلان، والذي هو مرحلة وجود الحكومة الإلكترونية

46..... مرحلة التفاعل وتبادل المعلومات عبر الحكومة الإلكترونية

48..... التنفيذ أو مرحلة العمليات

49..... مرحلة التكامل أو التحول

- 50.....سادساً: طبيعة خدمات الحكومة الإلكترونية.....
- 50.....الخدمات من الحكومة إلى الحكومة.....
- 51.....الخدمات من الحكومة إلى قطاع الأعمال.....
- 52.....الخدمات من الحكومة إلى المواطن.....

الفصل الثاني

مستلزمات بناء الحكومة الإلكترونية وخطواتها ومحدداتها

- 57.....أولاً: أمين خارطة طريق تخطيطية للحكومة الإلكترونية.....
- 57.....استفسارات مطلوبة للتخطيط والإدارة والتقييم في الحكومة الإلكترونية.....
- 63.....ثانياً: مستلزمات بناء الحكومة الإلكترونية.....
- 68.....ثالثاً: مراحل وخطوات التحول نحو الحكومة الإلكترونية.....
- 68.....مراحل تنفيذ الحكومة الإلكترونية.....
- 70.....خطوات البناء والتحول الهيكلي للحكومة الإلكترونية.....
- 76.....من تطبيقات الحكومة الإلكترونية.....
- 77.....رابعاً: الإدارات والمهارات المطلوبة في الحكومة الإلكترونية.....
- 78.....المهارات المطلوبة لإنجاح الحكومة الإلكترونية.....
- 79.....خامساً: اعتبارات إيجابية وأخرى سلبية في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية.....
- 82.....سادساً: محددات قد تواجه التحول نحو الحكومة الإلكترونية.....
- 83.....الأبعاد الأساسية لمجموعة من القيود ومواطن الضعف.....

الفصل الثالث

شبكة إنترنت قاعدة إرتكازية مطلوبة للحكومة الإلكترونية

- 87.....أولاً: شبكة إنترنت Internet وطبيعة استخداماتها.....

87	تعريف بشبكات المعلومات
88	تعريف بشبكة إنترنت
90	الشبكة العنكبوتية العالمية (Web)
91	تركيبة شبكة إنترنت
94	ثانياً: فوائد إنترنت كبنية إرتكازية في إدارة الأعمال الحكومية الإلكترونية
97	ثالثاً: مستلزمات الارتباط والعمل مع شبكة إنترنت
97	المستلزمات الفنية للارتباط بإنترنت
99	أنواع الإرتباط بإنترنت
100	رابعاً: الشبكة العنكبوتية العالمية والتسهيلات الفنية للارتباط
100	الشبكة العنكبوتية العالمية (World Wide Web_WWW)
101	تسهيلات فنية في استخدامات إنترنت والشبكة العنكبوتية
104	خامساً: التطورات الجديدة نحو شبكة (إنترنت 2)
105	مشروع إنترنت 2 الجديد
108	بعض تطبيقات (إنترنت 2)
109	سادساً: قدرات وتطبيقات شبكية عبر إنترنت
109	تطبيقات البريد الإلكتروني
112	تطبيقات خدمة الاتصال عبر القوائم
114	تطبيقات منتديات التحاور عبر شبكة الاستخدام
116	تطبيقات الدردشة أو الحوار
116	تطبيقات أخرى
117	التحاور والتراسل عبر شبكات التواصل الاجتماعي

الفصل الرابع

الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية

- 121 أولاً: التعريف بالإدارة الإلكترونية وتوجهاتها
- 121 ماهو المقصود بالإدارة الإلكترونية؟
- 122 توجهات الإدارة الإلكترونية
- 125 ثانياً: أهداف الإدارة الإلكترونية
- 129 ثالثاً: مستلزمات التحول نحو الإدارة الإلكترونية
- 133 رابعاً: فوائد ومعطيات متوقعة من الإدارة الإلكترونية
- 134 خامساً: مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية
- 137 سادساً: عوامل النجاح والإخفاق في الإدارة الإلكترونية
- 137 عوامل النجاح المتوقعة في الإدارة الإلكترونية
- 138 المعوقات وعوامل الإخفاق في الإدارة الإلكترونية

الفصل الخامس

التجارة الإلكترونية ودورها الداعم للحكومة الإلكترونية

- 143 أولاً: التعريف بالتجارة الإلكترونية (E-Business) وبمراحلها
- 145 أهداف التجارة الإلكترونية في الحكومة الإلكترونية
- 146 مراحل نشاطات أعمال التجارة الإلكترونية في الحكومة الإلكترونية
- 148 نتائج تطورات التجارة الإلكترونية
- 150 ثانياً: أركان وأبعاد التجارة الإلكترونية وعناصرها الأساسية
- 150 المعالم الأساسية لنشاطات ومجالات التجارة الإلكترونية
- 153 العناصر الأساسية لنماذج التجارة الإلكترونية

- ثالثاً: صفات وخصائص التجارة الإلكترونية وأساليب قياس حجمها 154
- فوائد ومعطيات التجارة الإلكترونية 156
- أساليب قياس حجم التجارة الإلكترونية 156
- متطلبات التجارة الإلكترونية والمعالم المميزة لتقنياتها 158
- المعالم المميزة والفريدة لتقنية التجارة الإلكترونية 161
- رابعاً: الفرص التي توفرها التجارة الإلكترونية في الحكومة الإلكترونية 163
- فرص عامة يمكن ان تقدمها التجارة الإلكترونية 163
- فوائد التجارة الإلكترونية للهيئات الحكومية وللشركات والمستهلكين والمجتمع 167
- خامساً: الأطراف المعنية بتطبيقات التجارة الإلكترونية 170
- سادساً: الآثار المترتبة على تطبيق التجارة الإلكترونية 174
- آثار التجارة الإلكترونية على قطاعات مختلفة 174

الفصل السادس

البنوك الإلكترونية في الحكومة الإلكترونية

- أولاً: التعريف بالبنوك الإلكترونية وبأهميتها 185
- مفهوم البنوك الإلكترونية 185
- لماذا البنوك الإلكترونية؟ 188
- ثانياً: مستلزمات البنوك الإلكترونية 190
- البنية التحتية التقنية 190
- تقنيات أو تكنولوجيا المعلومات 191
- كفاءة الأداء المتفقة مع عصر التكنولوجيا 191
- التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية 191
- الرقابة التقييمية الحيادية 191

192	ثالثاً: خدمات متميزة في البنوك الإلكترونية
		إمكانية الوصول إلى أكبر وقاعدة أوسع من العملاء، وفي أي وقت
192	وأي مكان
192	سرية المعاملات والتعاملات
192	تقديم مختلف أنواع الخدمات المصرفية
193	خفض التكاليف
193	زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية
193	تقديم خدمات متميزة، تحت مسمى خدمات البطاقة
194	البيئة المطلوبة لعمل البنوك الإلكترونية في الحكومة الإلكترونية
195	رابعاً: أنماط البنوك الإلكترونية
196	أنواع الخدمات في البنوك الإلكترونية
		خامساً: نماذج من تطبيقات البنوك الإلكترونية في ظل انتشار الحكومات
199	الإلكترونية
202	سادساً: بطاقة الائتمان والبطاقة الذكية ووسائل أخرى
207	النقود الإلكترونية والشيك الإلكتروني
211	سابعاً: معوقات محتملة في التعامل مع البنوك الإلكترونية، والوقاية منها
211	المشاكل التنظيمية
212	التحديات القانونية
212	مخاطر العمليات
212	المخاطر الأخرى

الفصل السابع

تطبيقات ونشاطات أخرى سائدة للحكومة الإلكترونية

- أولاً: نشاط التوظيف الإلكتروني في الحكومة الإلكترونية 217
- التعريف بالتوظيف الإلكتروني ومعطياته 217
- معطيات وفوائد التوظيف الإلكتروني 218
- ثانياً: نشاط النشر الإلكتروني 221
- مشاكل المصادر الورقية والنشر التقليدي 222
- مبررات التحول إلى النشر الإلكتروني 224
- ثالثاً: السياحة الإلكترونية 228
- أهمية السياحة الإلكترونية 230
- رابعاً: التحول نحو نشاط الإعلانات الإلكترونية 233
- طريقة الإعلان عبر الإنترنت 233
- الإعلانات الإلكترونية الرائجة 235
- إعلانات إلكترونية من خلال الهاتف الخليوي 237
- تطور سوق الإعلانات الإلكترونية 238
- خامساً: نشاط الحجوزات الإلكترونية 239
- فوائد للحجز الإلكتروني ومميزاته 240
- أنواع الحجوزات الإلكترونية 241

الفصل الثامن

الأرشيف الإلكتروني من ضرورات الحكومة الإلكترونية

- أولاً: تعريف بالأرشيف الإلكتروني وبأهدافه ووظائفه 245

- 245 ماهو الأرشيف؟
- 247 الأرشيف الإلكتروني
- 249 أهداف الأرشيف الإلكتروني ووظائفه
- 257 ثانياً: مميزات التحول نحو الأرشيف الإلكتروني في الحكومة الإلكترونية
- 257 ثالثاً: خطوات بناء الأرشيف الإلكتروني
- 259 ملاحظات عن تصميم ملفات الأرشيف الإلكتروني
- 261 رابعاً: خصائص الأرشيف الإلكتروني وفوائده
- 264 الدور المهني والأرشيفي المطلوب في البيئة الإلكترونية الجديدة
- خامساً: الوسائط (Media) المطلوب استخدامها في تخزين الأرشيف
- 265 الإلكتروني
- 268 سادساً: مشاكل ومعوقات التعامل مع الأرشيف الورقي

الفصل التاسع

تجارب وتطبيقات مختارة في بناء حكومات إلكترونية

- 275 أولاً: تجربة الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية
- ضوابط تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة
- 276 العربية السعودية
- 282 استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية
- 284 موقع البوابة السعودية الوطنية للتعاملات الحكومية الإلكترونية
- 285 ثانياً: الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة
- 285 خطوات متسلسلة في بناء الحكومة الإلكترونية الإماراتية
- 286 معايير قياس الخدمات الحكومية الرقمية في الدول الرائدة
- 288 إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة

289	البوابات الإلكترونية وخدماتها في دولة الإمارات
291	جاهزية الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة
293	مبادرات وإنجازات حققتها حكومة الإمارات الإلكترونية
294	ثالثاً: الحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية
294	رسالة الحكومة الإلكترونية الأردنية ومركزاتها
295	السياسة المتبعة لتحقيق وإدارة الجودة
297	الخدمات التي تقدمها إدارة برنامج الحكومة الإلكترونية
299	بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية
300	رابعاً: خلاصة بعض من تجارب الحكومة الإلكترونية العالمية الرائدة
301	تجربة الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية
303	تجربة الحكومة الإلكترونية في المملكة المتحدة (بريطانيا)
303	تجربة الحكومة الإلكترونية في أستراليا
304	تجربة الحكومة الإلكترونية في كندا
304	تجربة الحكومة الإلكترونية في سنغافورة
305	خامساً: معوقات تجارب الحكومة الإلكترونية
305	معوقات قد تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية
306	مشاكل قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية

الفصل العاشر

مشاكل وتحديات الحكومة الإلكترونية ومعالجتها

	أولاً: قرصنة وجرائم مالية وإساءات استخدام قد تهدد إجراءات الحكومة الإلكترونية
311	الإلكترونية
311	إساءات استخدام عبر شبكات المعلومات

- ثانياً: فيروسات قد تخرب أو تعرقل إجراءات الحكومة الإلكترونية 318
- أنواع الفيروسات 319
- كيف يتم اقتحام جهاز الحاسوب بالفيروسات 323
- وظائف وخطوات عمل الفيروس 324
- الأعمال التخريبية للفايروس 324
- المصادر التي تنقل الفيروس والوقاية منه 325
- ثالثاً: أمثلة عن تحديات عبر شبكة إنترنت الشبكات المساندة الأخرى 328
- رابعاً: تحديات بسبب ضعف البيئة والمهارة التكنولوجية 332
- ماذا نعني بالبيئية التكنولوجية وما هي مظاهرها؟ 333
- من هم المعنيون بالبيئة التكنولوجية؟ 333
- معالجات مطلوبة لتأمين بيئة تكنولوجية جيدة 334
- الأمية التكنولوجية ومظاهرها المختلفة 336
- خامساً: قوانين وتشريعات وتشفير لحماية شبكات الحكومة الإلكترونية 339
- قوانين وتشريعات لمواجهة جرائم الشبكات 339
- التشفير Encryption لحماية الحواسيب والشبكات من الفيروسات 342
- سادساً: السيطرة المطلوبة على أمن المعلومات عبر شبكة إنترنت والشبكات الأخرى 343
- التعريف بجدران النار 343
- كيف تعمل الجدران النارية؟ 344
- المراجع 347

قائمة المخططات

- مخطط رقم (1) الخطوات الأساسية المطلوبة في تحقيق مفهوم الحكومة الإلكترونية..... 32
- مخطط رقم (2) تصور موجز أو نبذة للأهداف الأساسية للحكومة الإلكترونية..... 35
- مخطط رقم (3/أ) الآثار والاعتبارات الإيجابية للحكومة الإلكترونية وخدماتها على العاملين في الحكومة 44
- مخطط رقم (4) تصور لمجالات الاهتمام بخارطة طريق في تخطيط للحكومة الإلكترونية 62
- مخطط رقم (5) خلاصة لأهم مستلزمات بناء الحكومة الإلكترونية 66
- مخطط رقم (6) تصور موجز للاعتبارات الإيجابية والسلبية في تطبيق الحكومة الإلكترونية 81
- مخطط رقم (7) تصور عام وشامل لمكونات شبكة إنترنت 93
- مخطط رقم (8) تصور للاعتبارات والجوانب في تأمين إنترنت كبنية أساسية متينة للحكومة الإلكترونية 97
- مخطط رقم (9) تصور للشبكة العنكبوتية في معطيات متوقعة للحكومة الإلكترونية عبر الانترنت 104
- مخطط رقم (10) تصور موجز لأسباب واعتبارات التحول نحو شبكة إنترنت 2 107
- مخطط رقم (11) العلاقة والربط بين مصطلح الإدارة الإلكترونية، من جهة، وبين مصطلحات إلكترونية أخرى، وخاصة الحكومة الإلكترونية 124
- مخطط رقم (12) تصور موجز لأبرز أهداف الإدارة الإلكترونية 128

- مخطط رقم (13) خلاصة المتطلبات والمستلزمات المطلوبة للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية 132
- مخطط رقم (14) تصور موجز لمراحل التحويل إلى الإدارة الإلكترونية 136
- مخطط رقم (15) نظرة سريعة ومناسبة لعوامل النجاح والإخفاق في الإدارة الإلكترونية 140
- مخطط رقم (16) أهم آثار الاقتصادية الناتجة عن التجارة الإلكترونية 181
- مخطط رقم (17) تصور موجز للمزايا التي تقدمها البنوك الإلكترونية، مقارنة بالبنوك التقليدية 194
- مخطط رقم (18) أنواع ومسميات البطاقات التي تستعمل في عمليات الشراء والدفع 206
- مخطط رقم (19) خلاصة مبررات التحويل نحو مصادر الأرشيف الإلكتروني 256
- مخطط رقم (20) نظرة موجزة وسريعة على خطوات إنشاء الأرشيف الإلكتروني 259
- مخطط رقم (21) مشاكل ومعوقات التعامل مع مصادر الأرشيف الورقي 271
- المخطط رقم (22) تصور لتطبيقات التعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية 281
- المخطط رقم (23) تجاوزات وجرائم وإساءة استخدام عبر النظم الحاسوبية والشبكات 318
- المخطط رقم (24) تصور لعمل نظام جدار النار في حماية الربط بشبكة مرتبطة بإنترنت والشبكات الداخلية المعروفة باسم إنترانت Intranet 346