

إستراتيجية تقديم خدمات الحكومة الالكترونية عبر الهاتف الخليوي

عبدہ نعمان صالح محمد الشريف*

Abstract:

The researcher tries from this article to clarify the concept of E-government and schools that are know; according to the viewpoint intellectual of each school. It is important to create global school to define the concept of electronic government as new strategy; and to determine objectives of electronic government and electronic service and to clarify payment means and proof Of certifying electronic and tries electronic government in Mobil .In terms of concept and working methods and ways in which Government is providing mobile phone services across mobile and fixed in the present and future, which is an ambitious vision to break the red tape and bureau- cracy in the delivery of government services delivered over traditional phone.

ملخص:

يطرح الباحث من خلال هذه المقالة لمحة عن مفهوم الحكومة الالكترونية، وبيان أهدافها والخدمات التي تقدمها، والتطرق للتوجهات الفكرية المختلفة التي عرفت هذه الحكومة. كما تطرح المقالة رؤية للحكومة الالكترونية عبر الهاتف الخليوي، من حيث مفهومها وطرق العمل بها والطرق التي تقدم بها الحكومة خدماتها عبر الهاتف في الحاضر والمستقبل، وهي رؤية طموحة لكسر الروتين والبيروقراطية في تقديم الخدمات الحكومية التقليدية.

* باحث دكتوراه بجامعة الجزائر 3.

مقدمة :

تسعى الدولة في ظل التطور التكنولوجي إلى مسايرة تلك المتغيرات في كل المجالات، والتي فرضت حتمية مواكبة ركب الأمم المتقدمة للمضي قدماً نحو تحقيق أفضل مستوى للخدمات المقدمة للمستخدمين، وفق أعلى جودة وصلت إليها الخدمات. ولا يمكن لأي دولة الوصول إلى التقدم بمسايرة تلك المتغيرات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتجسيد فاعليتها في الإدارة العامة، بما يحقق الرقي بالعمل الإداري، أسوة بما وصلت إليه الكثير من الدول المتقدمة في مجال تحسين أنظمتها الإدارية لتسهيل تطبيق الحكومة الالكترونية. وهو أحد أهم العوامل التي حدثت بأغلب الدول إلى تبني مشروعات في مجال الإدارة الالكترونية في تلك الدول وصولاً إلى تحقيق المشروع المستهدف، وهو الحكومة الالكترونية للوصول إلى تقديم كافة الخدمات إلكترونياً وتحقيق الرفاه الاجتماعي للمواطنين بتقديم أفضل الخدمات.

فرض هذا التحول وبقوة العمل على تحسين وتغيير مجالات عديدة، منها تحديث التشريعات والبنى التحتية وخلق ثقافة التغيير وثقافة المعلومات، وغيرها من المتطلبات الضرورية لخلق بيئة مناسبة تستقبل هذا التحول وإرساء توعية اجتماعية مناسبة. واحد أهم الوسائل الجديدة هي (الحكومة عبر الهاتف الخليوي) كأداة جديدة لقيادة التغيير وتسهيل الخدمات لضمان النجاح وديمومة العمل الالكتروني.

واكب هذا التوجه مستوى مكثفاً من التجهيز الالكتروني، وفرض واقع الحال تطوير البنى والتجهيزات والبنية التحتية، التي تطلبت ابتكار وسائل

الكثرونية لتنفيذ معاملاتها، مما أدى إلى ظهور الحكومة الالكترونية عبر الموبايل.

1- مفهوم الحكومة الالكترونية:

تباينت الآراء بشكل كبير حول مفهوم الحكومة الالكترونية، فالمتقائل يرى أن الحكومة الالكترونية هي إدارة عامة تقدم خدمات الكترونية، والمتشائم يرى أنها مجرد مفهوم نظري لا يرقى إلى مستوى التطبيق. ويرى الباحث أن الحكومة الالكترونية تمثل رؤية قوية ومؤثرة تخدم وتقود عملية التغيير والهندرة لإعادة صياغة دور الدولة التقليدي ووظائف مؤسساتها. وتطلق الحكومة الالكترونية للدلالة على الإدارة العامة الالكترونية والموجهة لإدارة المرافق العامة للدولة والدوائر الحكومية المختلفة¹، باعتبارها نموذج أعمال جديد. وقد تم تعريف الحكومة الالكترونية من عدة جهات نظر.

تطرح الحكومة البريطانية تعريفاً للحكومة الالكترونية "على أنها قيام المؤسسات الحكومية المحلية بتقديم خدمات عبر أدوات ووسائل الكترونية. تحتوي هذه الوسائل الالكترونية على خطوط اتصال (هاتف أو فاكس أو الانترنت) سواء تم استخدامها من خلال حاسب شخصي أو تلفون رقمي أو أي أداة أخرى؛ حيث إن الوصول الالكتروني يمكن أن يكون مباشر أو عن طريق مركز خدمة، يمكن أن يتم تقديم الخدمة إلى جمهور المواطنين الذين

1 سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق "الأعمال الالكترونية" دار المناهج، الأردن، 2006، ص 17-18.

يفضلون القيام بأعمالهم بشكل مباشر أو عبر الهاتف².

وتعرف الحكومة الالكترونية على أنها تسعى الدولة إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل بشبكة الانترنت. وليست الحكومة الالكترونية سوى تحولا جذريا في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها على نطاق لم تشهده منذ بداية العصر الصناعي³.

ويبرز هذا المفهوم رغبة الدولة في تغيير طرق أداء الأعمال الحكومية من الطرق التقليدية إلى الطرق الحديثة. وهو بذلك يعرض مجرد فكرة دون طرح آليات تجسدها، والتي لا بد لها من إرادة سياسية وقوى فاعلة تدعم تلك الإرادة بحيث يجسد التغيير تلك الرغبة، والتغيير لن يكون جذريا بل جزئيا ولو لفترة مؤقتة.

ويطرح بعض المختصين رأيا متحيزا يؤيد فكرة رفض وجود تعريف محدد للحكومة الالكترونية E-Government والتجارة الالكترونية E-commerce والإدارة الالكترونية E-management وذلك من مبدأ عدم الاتفاق على تعريف محدد اتفق عليه العلماء، وأن هناك إسهامات كثيرة

2 Definition Of E-Government On The web <http://www.google.dz/search?hl=ar&ei=0vTpSd6yDMHsAtMs2XBw&sa=X&oi=spell&resnum=0&ct=result&cd=1&q.date18/2/2009+time+10+am>.

3 عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، الجزء الأول، مصر، دار الفكر، 2003، ص 20.

لتعريف الإدارة الالكترونية باعتبار أنها لا تختلف عن الحكومة الالكترونية فهي تعني⁴ :-

- عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة؛
- عدم وجود وثائق ورقية، ولكن يوجد ما يسمى بالوثائق الالكترونية؛
- التفاعل الجماعي أو المتوازي؛
- إمكانية تنفيذ كافة المعاملات إلكترونياً؛
- الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحويلها لتكون الوسط الأساسي للعمل؛

وتعرف الحكومة الالكترونية على أنها استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين تدابير الشؤون العامة⁵. وي طرح هذا التعريف فكرة استغلال تكنولوجيا المعلومات في تدبير الشؤون العامة وعلاقتها مع الجهات الأخرى، ولم يطرح كافة أوجه التحسين في كل المجالات في أجهزة الإدارة العامة، وآليات العمل التي تركز عليها الحكومة.

وتعرف على أنها "توفير الخدمات العامة والمعلومات للمواطنين وقطاع الأعمال الخاصة والحكومية باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات"⁶. ويشير هذا التعريف إلى الهدف من المشروع والأداة دون تحديد الأسس والأساليب

4 رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية، ورقة عمل مقدمة إلى منتدى السياسات العامة في مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة المنعقد في جامعة القاهرة يناير 2003، ص14.

5 عبد الفتاح مراد، الحكومة الالكترونية، مصر، شركة البهاء، 2006، ص23.

6 فريد النجار، وليد دياب، تامر النجار، التجارة الالكترونية والإعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، مصر، الدار الجامعية، 2006، ص189.

والطرق اللازمة لتنفيذ المشروع وكذا الغاية النهائية للمشروع وطرق التنفيذ.

ويعرف البنك الدولي الحكومة الالكترونية E-Government على أنها عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكات المعلومات العريضة، وشبكة الانترنت وأساليب الاتصال عبر الهاتف النقال) التي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية. ويمكن لهذه التكنولوجيا أن تخدم عددا كبيرا من الأهداف مثل: تقديم خدمات أفضل للمواطنين، تحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة، وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية، أو إدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية. كما أن يمكن أن تؤدي نتائج هذه التطبيقات إلى تحجيم الفساد، وزيادة الشفافية، وتعظيم العائد ككل أو تخفيض النفقات وزيادة فناعة المواطن بدور المؤسسات الحكومية في حياته⁷.

ويجسد هذا التعريف للحكومة الالكترونية من قبل البنك الدولي الفكرة والأهداف والآليات لهذا التغيير.

ويطرح بعض الباحثين فكرة أن مفهوم الحكومة الالكترونية هو التركيز على المستقبل واحتياجاته بدلا من التركيز على الحاجات الداخلية للمؤسسات العامة، وأن استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والوسائل الالكترونية

7 The world Bank Group in E-Government ,www1.world Bank org/ Publicsector/egov/definition.htm date 20/2/2009 time 9 am

الأخرى هو لدعم هذا التحول في التركيز من الموظف إلى المستفيد⁸. وهذا الرأي غير صحيح لأن هذا التحول يعتبر نقله نوعية على كافة الأصعدة فرضه الواقع المتردي داخل المؤسسات العامة والرغبة في التغيير داخل المؤسسات المدفوعة بالحاجة إلى تحسين أداء الإدارة العامة، وهو بذلك يعتبر إشباع حاجات ورضا المستفيد والتركيز عليه أحد وأهم أهدافه باعتبار المواطن أداة التنمية ووسيلتها وغايتها.

وأدى اختلاف الآراء حول تعريف الحكومة الالكترونية إلى مجموعة من التوجهات والمدارس الفكرية تدور في فلكها كل تلك المفاهيم المتعددة. ومن تلك المدارس مدرسة تكنولوجيا المعلومات مدرسة إبداع الإدارة، مدرسة إعادة اختراع الحكومة⁹.

أ- مدرسة تكنولوجيا المعلومات: تؤمن هذه المدرسة بضرورة استخدام كافة أشكال تكنولوجيا المعلومات وتقنياتها لتوفير الخدمات للمستخدمين بكفاءة وفعالية وسرعة عالية، من خلال تنفيذ الحكومة الالكترونية بصورة سريعة؛

ب- مدرسة إبداع الإدارة : تؤمن هذه المدرسة بالتغيير وتنادي به من خلال تطبيق المفاهيم والأساليب الحديثة؛ مثل إدارة التغيير والابتكار بهدف خدمة المواطن الزبون من خلال منهجية إجرائية دقيقة للتنفيذ بطرق منظمة وواضحة وبأقل التكاليف، لتنفيذ التغيير من الدور التقليدي للإدارة التقليدية

8 سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص 188.

9 أبوبكر محمد الهوشي "الحكومة الالكترونية الواقع والأفاق" القاهرة، مجموعة النيل العربية، 2006، ص 23-28.

إلى الدور الإلكتروني للإدارة الإلكترونية بصورة سلسلة لتحقيق الأهداف المسطرة؛

ج- مدرسة إعادة اختراع الحكومة: جاءت هذه المدرسة كفكر انقلابي على كل شيء، حيث تنادي بإحداث تغيير شامل وجوهري في كل أساليب واستراتيجيات العمل الحكومي، من خلال تبني فكرة العدل تجسيد الرفاهية الاجتماعية بأي صورة من الصور، وتعزيز الشفافية والمساءلة في إطار اختراع الحكومة.

ويخرج الباحث برؤية جديدة تجسد الفكر المعتدل والمنطقي لقيادة التغيير وتجسيد الجوانب الايجابية في الفكر التنظيمي للمدارس المختلفة بحيث تكون شاملة ومتعددة. وتجسد هذه الرؤية الأفكار كاملة في إطار الفكر المتعدد والعقلاني بحيث تخلق آلية عمل منطقية وسهلة لتطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال توظيف كافة الآراء في مختلف الاتجاهات الفكرية الداعية للتغيير والتي يمكن تجسيدها في رؤية شاملة للحكومة الإلكترونية وآليات تنفيذها في المفهوم التالي "عملية إدخال كافة تقنيات المعلومات في العمل الحكومي بأسلوب مخطط وفق دراسات استشرافية لسيناريوهات مستقبلية تواكب أحدث التطورات، ومختلف المتغيرات المتوقعة مستقبلا، تخدم من خلالها إعادة صياغة نور الدولة ووظائف مؤسساتها وأنشطتها (اختراع الحكومة) باستخدام أحدث أساليب وطرق التغيير والابتكار والإبداع للانتقال من الإدارة التقليدية للحكومة إلى الإدارة الإلكترونية للأعمال الحكومية والتوجه بالمستفيد (المواطن) وللمستفيد بهدف تحقيق أرقى الخدمات العامة إلكترونيا بأقل تكلفة وشفافية عالية في الأداء".

2- أهداف الحكومة الالكترونية :-

تهدف الدولة إلى تطبيق الحكومة الالكترونية لإحداث تغيير جذري في محتوى الإدارة التقليدية من خلال استخدام الإمكانيات الهائلة والمتقدمة لتكنولوجيا المعلومات بهدف تحقيق:

- تقديم الخدمات الحكومية لأفراد المجتمع (المواطنين) والمؤسسات والشركات الخاصة بكفاءة ودقة عالية وتبسيطها في المؤسسات الحكومية بشكل يسمح بتقديمها إلكترونياً¹⁰؛

- تعميم الخدمات في نطاق الجغرافية على كل أنحاء الوطن وعلى كل القطاعات الموجودة داخل الوطن؛

- تعمل الحكومة الالكترونية على رفع وتحسين مستويات الأداء وتحسين وإصلاح المؤسسات الحكومية واستخدام الطاقات البشرية المستخدمة الأمثل؛
- تعمل على عرض كافة البيانات والمعلومات والبرامج الحكومية انطلاقاً من مبدأ الشفافية في المعلومات وتوفير المعلومات لأصحاب والدارسين والذين يقومون بعملية التخطيط لتطوير وتحسين أداء وخدمات الدولة، والعمل على تبني أسلوب الشفافية في إنجاز كافة المعاملات والمناقصات الحكومية؛

- تبسيط الإجراءات المطلوبة في أداء الأعمال وتقديم خدمات والتيسير بين الأجهزة الحكومية وتحسين استجابة الحكومة لمتطلبات أفراد المجتمع وتطور احتياجاتهم؛

10 محمد إبراهيم التوبجري، زين الدين محمد عبد الهادي، الحكومة الالكترونية في الوطن العربي، التقرير السنوي للمنظمة العربية للتنمية الإدارية لعام 2005، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005، ص14.

- تقليل الوقت الذي يستهلكه المواطن للحصول على المعلومات من الأجهزة الحكومية؛
 - القضاء على الفساد الإداري والمالي وخفض النفقات وتعميم الإيرادات العامة؛
 - تحسين مناخ الأعمال والاستثمار لجذب الاستثمارات الأجنبية¹¹؛
 - رفع مستوى الأداء من خلال تحسين أداء العاملين باستخدام التقنيات الحديثة لتوظيف الطاقة البشرية أفضل توظيف وتحقيق الفاعلية في الأداء الحكومي¹².
- تسعى معظم الدول إلى تبني مشروعات للحكومة الالكترونية؛ ويوضح الجدول التالي أكثر 12 دولة في العالم استعدادا لتطبيق لمشروع الحكومة الالكترونية.

جدول يبين مراتب أكثر 12 دولة استعدادا في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية

المرتبة	الدولة	دليل الاستعداد للحكومة الالكترونية	المرتبة	الدولة	دليل الاستعداد للحكومة الالكترونية
1	السويد	0.9157	7	كندا	0.8172
2	الدانمرك	0.9134	8	استراليا	0.8108
3	النرويج	0.8921	9	فرنسا	0.8038
4	الولايات المتحدة	0.8644	10	المنطقة المتحدة	0.7872
5	هولندا	0.8631	11	اليابان	0.7703
6	كوريا الجنوبية	0.8317	12	سويسرا	0.7626

Source: United Nations " e-Government Survey 2008 From e-Government to Connected Governance "New York, 2008, p: 20.

11 عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، الجزء الأول، مرجع سابق، ص 21.

12 محمد الصيرفي، الإصلاح والتطوير الإداري كمنخل للحكومة الالكترونية، الإسكندرية دار الكتاب القانوني 2008، ص 248.

ويبين تقرير لجنة الأمم المتحدة غرب آسيا أن أكثر من 195 دولة تمتلك مشروعات للحكومة الالكترونية حتى نهاية 2008. ويبين الجدول أن الدول تتسابق على تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث تأتي في مقدمة تلك الدول بالترتيب السويد الدانمرك النرويج فالولايات المتحدة الأمريكية.... الخ.

3 - خدمات الحكومة الالكترونية:

- خدمات من الحكومة إلى قطاع الأعمال: وي طرح هذا المستوى كافة الخدمات المقدمة لقطاع الأعمال والمستثمرين داخل وخارج الدولة مثل الاستثمار، ودفع الضرائب والرسوم واستخراج الوثائق الثبوتية؛
 - خدمات من الحكومة إلى الحكومة: يمثل هذا المستوى النشاط بين الأطراف الحكومية داخل الدولة والجهات الحكومية كالمؤسسات والسفارات العاملة بالخارج؛
 - خدمات من الحكومة إلى المواطن : وتقدم كل الخدمات والتسهيلات للمواطن بكفاءة عالية مثل: شهادة الميلاد، جواز السفر، البطاقة الوطنية، شهادة الوفاة، رخصة السوافة السلع والخدمات الأخرى؛
- تتم عملية التحول إلى الحكومة الالكترونية عبر ثلاث مراحل هي :
- المرحلة الأولى: النشر الالكتروني؛ ويتم في هذه المرحلة نشر كل ما يتعلق بالدولة ومؤسساتها عبر البوابة الالكترونية للحكومة الالكترونية وشبكة الانترنت وشبكات الهاتف؛
 - المرحلة الثانية: مرحلة التفاعل؛ ويتم في هذه المرحلة تقديم بعض الخدمات الأساسية عبر البوابة الالكترونية باستخدام الإرشادات العامة وتحقيق التفاعل ولو جزئيا بملء وسحب النماذج وتقديمها وكذا المقترحات؛

المرحلة الثالثة: مرحلة التكامل؛ حيث يتم فيها توفير كل الخدمات داخل الدولة على البوابة الالكترونية للحكومة وتنفيذها بصورة جيدة. وهذه الخدمات كثيرة جدا.

4- الحكومة الالكترونية عبر الهاتف الخليوي؛

تطرح الحكومة الالكترونية فكرتها لتنفيذ خدمات عامة وخدمات معلوماتية كخدمات الاعلام والاستفسارات، وخدمات تجارية تعاقدية والمناقصات والمزايدات والممارسات والمزادات العلنية وغيرها من الأنشطة التجارية والخدمات التجارية، خدمات تعليمية وتدريبية كخدمات التأهيل والتدريب والتعليمية وبرامج التوعية المختلفة الموجهة لكل الشرائح داخل الدولة، والحكومة الالكترونية تقدم الخدمات عبر وسائل مختلفة منها الانترنت، والشبكات الحكومية والهاتف ومؤخرا تستخدم الهواتف الخليوية (النقالة) باستخدام رسائل SMS. وتعمل الحكومة على تطوير الخدمات الالكترونية¹³، وإطلاق مشروعات بوابات الرسائل القصيرة.

4-1- بوابة الرسائل القصيرة SMS:

وهي عبارة عن بوابة أو خط للخدمة تقدم خدمات الحكومة والمعلومات والنماذج عبر الموبايل باستخدام الرسائل القصيرة، وتكون الرسائل إما من قبل الحكومة إلى المواطنين ويطلق عليها Push SMS وتقدم التعليمات والإعلانات والتوجيهات والقوانين وغيرها، وإما رسائل من المواطنين للحكومة يطلق عليها رسائل Pull SMS وترسل لطلب الخدمات والمعلومات

¹³ <http://jo.zain.com/Arabic/Personal/Pages/E-Government.aspx?date=15/2/2009> time 10am.

من الحكومة والاستعلامات المختلفة. وليست الحكومة عبر الهاتف الخليوي M Government بديلاً كاملاً بل هي أداة من أدوات الحكومة الالكترونية تقدم عبرها الخدمات بصورة محدودة.

4-2- طريقة عمل الحكومة الالكترونية عبر الهاتف الخليوي:

يتم توصيف الخدمات وإعداد شركات وسيطة تتولى تسهيل تقديم الخدمات كشركات وسيطة. وتسمى شركات الكلفة المضافة أو تقديم الخدمات والمعاملات عن طريق الحكومة بالكامل. وفي هذه الحالة، تتولى الحكومة القيام بكل الأعمال، ويتم تخصيص رقم تلفون خاص مجاني مثلاً كرقم 111 وهو رقم مجاني أو برسوم مخفضة تضاف على تكلفة الخدمة عن طريق كل الشركات الموفرة لخدمات الاتصالات الخلوية (شركات الاتصالات الخلوية) ويتم تجهيز وإعداد الخدمة وترميز الخدمات بحيث تعطى كل خدمة رقماً.

4-3- خطوات إنجاز المعاملات عبر الهاتف الخليوي:

يتم إرسال رسالة من قبل المواطن طالب الخدمة إلى الرقم 111 وبذلك ترسل إليه تعليمات ودليل طلب الخدمات والرمز الشخصي الذي يستخدم مع رقم هاتفه، كما يمكن أن يستخدم الرقم الوطني في تنفيذ الخدمات، ويمكن أن يتم تصميم برنامج خاص يتم من خلاله تعبئة البيانات الخاصة بطلب الخدمة زيادة في الأمن والدقة والسرية. وبذلك يقوم طالب الخدمة بإرسال رسالة قصيرة إلى الرقم 111 بطلب الخدمة أو استخدام البرنامج الخاص بتنفيذ الخدمة. ويتم استلام الاستعلام أو الخدمة بالوسائل التي يتم تحديدها من قبل برنامج الحكومة الالكترونية عبر الهاتف الخليوي.

فبعد أن ترسل رسالة فارغة إلى رقم 111 لطلب دليل الخدمات تصلك أرقام وخدمات وهي أرقام دخول للمؤسسات مثل 1 المرور، 2 الضرائب، 3 الجوازات، 4 التأمينات، 5 مؤسسة الماء والكهرباء... الخ، وعند إرسال رسالة برقم الترميز للمؤسسة تصلك الأرقام والرموز الخاصة بخدمات تلك المؤسسة، ويتم ترميز الخدمات لكل مؤسسة مثل 11 المخالفات المرورية، 21 الرخص... الخ.

ويتم إرسال 11 ثم رقم المركبة ثم 111 برسالة SMS تصلك كل المخالفات لمركبتك بالتاريخ والمبلغ ومكان وقوعها وبذلك تستطيع التفاعل وتسديد الخدمات وكل الخدمات بنفس الطريقة كما يمكن طلب استفسارات عن الخدمات ترسل على شكل تعليمات إلى هاتفك.

ويمكن مشروع الحكومة عبر الهاتف الخليوي أن يقدم كل الخدمات ويتم ترميزها وفق دليل كامل يمس كل المؤسسات. والخدمات في كل المستويات وتقدم الخدمات وفق مجموعة من الخطوات باستخدام رسائل SMS. ويمكن الاستعلام عن أي خدمة موجودة في الدليل باستخدام الرقم الوطني أو رقم المركبات أو أي أرقام خاصة بطالب الخدمة، وفي المستقبل سوف يتم توسيع الخدمات بحسب مقتضي الحال، ويمكن وضع فكرة لجهاز خاص يتم من خلاله تنفيذ المعاملات الحكومية باستخدام هواتف الجيل القادم التفاعلية، والتي تستخدم نظام النوافذ وتعمل كالكمبيوتر. وتقديم عدة خدمات للدفع عبر الموبايل، ومن ذلك فواتير الكهرباء، ودفع كل الرسوم والغرامات الحكومية، ودفع الغرامات المرورية. ولعل أحدث الإضافات هي الدفع عبر الموبايل

وهي خدمة تمكن صاحبها من دفع ثمن مشترياته في محلات التجزئة من خلال هاتفه الخليوي الذي سبق أن شحنه بمبالغ مالية كافية¹⁴.

وتأتي الإمارات والأردن والبحرين في مقدمة الدول العربية تطبيقاً للخدمات عبر الهاتف الخليوي وهي من الدول الأكثر جاهزية في مجال البنية التحتية. وتعتبر الدول المذكورة في الجدول التالي أكثر دول العالم تمتعاً ببنية تحتية متكاملة والحلول البرمجية. وتعتبر الولايات المتحدة من أكثر التجارب نضوجاً في تجربتها الالكترونية، وهي في مقدمة دول العالم جاهزية الكترونية وإشتراك الالكتروني، وهي من أكثر الدول استخداماً للهاتف الخليوي في تنفيذ الخدمات بصورة مباشرة في العالم نظراً لجاهزيتها الالكترونية الكبيرة.

أكثر عشر دول جاهزية وإشتراك الكتروني في العالم لعام 2008

الدولة	الترتيب
الولايات المتحدة الأمريكية	1.0000
الجمهورية الكورية الجنوبية	0.9773
الدنمارك	0.9318
فرنسا	0.9318
استراليا	0.8864
نيوزلندا	0.7955
المكسيك	0.7500
استونيا	0.7273
السويد	0.6591
سنغافورا	0.6364

source: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>, date 18/2/2009 time 9 am.

¹⁴ <http://www.alaswaq.net/articles/2008/10/27/19217.html/> date 18/2/2009 time 12 am.

تأتي الولايات المتحدة في مقدمة أكثر عشر دول جاهزية واشتراك الكتروني في العالم لعام 2008 تليها كوريا، الدانمرك، فرنسا على الترتيب. ويأتي تنفيذ الخدمات الالكترونية عبر الهاتف الخليوي في مقدمة أكثر الحلول البرمجية راحة في العالم وأسرعها. وهناك كثير من الشركات التي تعمل على تطوير الحلول البرمجية بغرض تسهيل الخدمات والتجارة الالكترونية عبر الهاتف الخليوي بتنفيذ كثير من البرامج لهذا الهدف وتطوير أجيال الهواتف لتتناسب والتطور في مجال نوعية الخدمات. وتعمل هذه الدول على¹⁵:

- تبني تطوير تطبيقات خدمات الهاتف النقال والبنية التحتية لخدماتها؛
 - تبني خدمات الانترنت الخليوي وتطبيقاته الحاسوبية؛
 - تهيئة المجتمع لتقبل الانتقال إلى الخدمات الخليوية وتقبل فكرتها؛
 - تجهيز البنية القانونية والأمنية لخدمات الحكومة الخليوية.
- وأهم خصائص الحكومة عبر الهاتف الخليوي الأمن، الشفافية، المرونة، المصادقية، السهولة، السرعة، ودقة تقديم الخدمات عبرها.

¹⁵ Ari-Veikko Anttiroiko Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications University of Tampere, Finland, 2006.p:304.

الخاتمة:

طرح الباحثون مفاهيم مختلفة للحكومة الالكترونية تعكس التطور الحاصل في إدخال تقنيات المعلومات في العمل الحكومي بأسلوب مخطط، بهدف إعادة اختراع الحكومة باستخدام أحدث أساليب وطرق التغيير والابتكار والإبداع للانتقال من الإدارة التقليدية للحكومة إلى الإدارة الالكترونية للأعمال الحكومية وخلق ثقافة التغيير وثقافة المعلومات والرقى بالخدمات العامة إلكترونياً بأقل تكلفة.

وفرض هذا التوجه الكثير من الوسائل التكنولوجية لتقديم السلع والخدمات والمعلومات، وهو ما انعكس على رؤية الحكومات في العالم لتبني كثير من المشاريع، ومن أهمها مشروعات الحكومة الالكترونية لتحقيق تقديم كافة الخدمات إلكترونياً وتحقيق الرفاه الاجتماعي للمواطنين. وتمثل الحكومة الالكترونية رؤية قوية ومؤثرة تخدم وتقود عملية التغيير والهندرة لإعادة صياغة دور الدولة التقليدي ووظائف مؤسساتها باعتبارها نموذج أعمال جديد. وتتعرض عمليات تقديم الخدمات وإبرام العقود الالكترونية والصفقات وإثباتها بمختلف الطرق طرق الإثبات واستخدام كل وسائل التوثيق الالكترونية ووسائل الدفع التقليدية والالكترونية ومعاملات الحكومة الالكترونية لكثير من التحديات والمعوقات والتي تمثل تحداً قوياً يكبح من الطموحات ويخلق ممانعة قوية للتطور كالتحدي الأمني والقانوني ومقاومة التغيير.

ويعتبر الابتكار والتحديث للبنى التحتية والوسائل المستخدمة في التطوير وتقديم الخدمات أحد أهم التحديات التي تفرض على الدول تبني مشروعات، وهو ما دفع كثيراً من الدول التي تبني مشروعات للحكومة الالكترونية

لخلق كثير من عناصر الابتكار والتجديد كان آخرها استخدام الهاتف الخليوي في تنفيذ وطلب الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية. وهي من المشاريع التي توفر سهولة عالية في الحصول على الخدمات والمعلومات عبر الهاتف الخليوي وبأسلوب سهل ومرن. وهناك نجاحات كبيرة جدا في جانب استخدام خدمات الهاتف الخليوي في خدمات الحكومة للاستعلام عن كثير من الخدمات والمعلومات، وهي في تطور يوما بعد يوم، والذي يرجع للتقدم الكبير في مجال البحث والتطوير من قبل الشركات التي تقدم الحلول البرمجية لتلك المشروعات والتي قد تصل في المستقبل إلى تقديم كل الخدمات عبر الموبايل باعتبارها من الطرق الجيدة والرخيصة والسهلة من خلال تطبيقها في كثير من الدول وهي في نفس الوقت تحقق إيرادات سريعة وحماية أمنية عالية وسرعة في تقديم الخدمات وانتشار واسع، حيث أن الهاتف الخليوي في متناول الجميع.

المراجع :

- 1- أبوبكر محمد الهوشي "الحكومة الالكترونية الواقع والأفاق" القاهرة، مجموعة النيل العربية، 2006.
- 2- رافت رضوان، الإدارة الالكترونية، ورقة عمل مقدمة إلى منتدى السياسات العامة في مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة المنعقد في جامعة القاهرة يناير 2003.
- 3- سعد غالب ياسين، بشير عباس العلق " الأعمال الالكترونية " الأردن: دار المناهج، 2006.
- 4- سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005.

- 5- عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، الجزء الأول، مصر، دار الفكر، 2003.
- 6- عبد الفتاح مراد، الحكومة الالكترونية، مصر، شركة البناء، 2006.
- 7- فريد النجار، وليد دياب، تاجر النجار، التجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، مصر، الدار الجامعية، 2006.
- 8- محمد الصيرفي، الإصلاح والتطوير الإداري كمنخل للحكومة الالكترونية، الإسكندرية دار الكتاب القانوني، 2008.
- 9- محمد إبراهيم التويجري، زين الدين محمد عبد الهادي، الحكومة الالكترونية في الوطن العربي، التقرير السنوي للمنظمة العربية للتنمية الإدارية لعام 2005، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005.
- 10- Ari-Veikko Anttiroiko Electronic Government: Concepts, Methodologies Tools, and Applications University of Tampere, Finland, 2006.
- 11- Definition Of E-Government on The web <http://www.google.dz/search?hl=ar&ei=0vTpSd6yDMHhsAbis2XBw&sa=X&oi=spell&resnum=0&ct=result&cd=1&q=date18/2/2009+time+10+am>.
- 12- United Nations " e-Government Survey 2008 From e-Government to Connected Governance "New York, 2008.
- 13- The world Bank Group in E-Government .[www1. world Bank org\ Publicsector\egov\definition.htm](http://www1.worldbank.org/Publicsector/egov/definition.htm) date20/2/2009 time 9 am
- 14- <http://unpan1.un.org/intradoe/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>. date18/2/2009 time 9 am.
- 15- <http://www.alaswaq.net/articles/2008/10/27/19217.html>/ date18/2/2009 time 12 am.
- 16- <http://jo.zain.com/Arabic/Personal/Pages/E-Government.aspx> date15/2/2009 time 10am موقع شركة زين