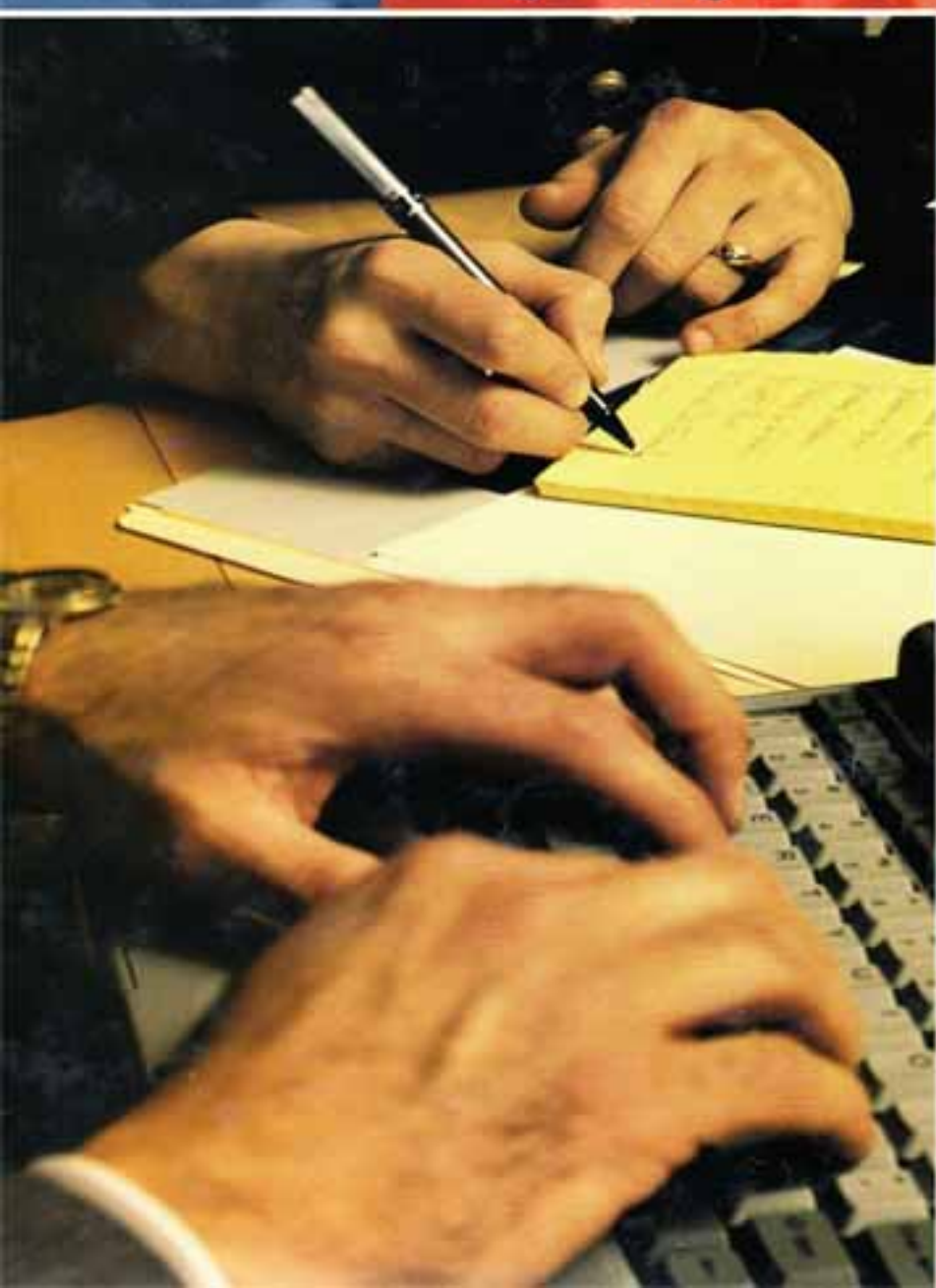


الحكومة الإلكترونية

والإدارة المعاصرة

د. محمود القدوة



الفهرس

٣	الفهرس
١٣	المقدمة

الفصل الأول

١٥ الحكومة الإلكترونية

١٦	نشأة الحكومة الالكترونية
١٧	لمحات في الحكومة الإلكترونية
١٧	تعريف الحكومة الإلكترونية
٢١	مراحل الحكومة الالكترونية
٢٢	التمييز بين الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية
٢٤	خطوات سير العمل في الإدارة التقليدية
٢٦	الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية
٢٧	أهداف وإستراتيجية وتطبيق الحكومة الالكترونية
٣٦	١- بعد المواطن
٣٧	٢- بعد الأعمال
٣٨	٣- بعد الحكومة
٣٩	متطلبات مشروع الحكومة الالكترونية
٤١	المهارات اللازمة لتفعيل الحكومة الإلكترونية
٤٤	المكونات التقنية للحكومة الالكترونية
٤٦	المتطلبات التقنية للحكومة الالكترونية

٤٨	أنظمة الحكومة الالكترونية
٤٩	مميزات نظام الذاكرة المؤسسية
٥٠	أنماط الحكومة الإلكترونية

الفصل الثاني

الانعكاسات والمعوقات ٥٣

٥٣	انعكاسات الحكومة الالكترونية على الإدارة
٥٦	أ- التخطيط الالكتروني
٥٧	ب- التنظيم الالكتروني
٥٨	ج- القيادة الالكترونية
٦٠	د- الرقابة الالكترونية
٦١	معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية
٦١	أولاً- المعوقات الإدارية
٦٢	ثانياً- المعوقات المادية
٦٢	ثالثاً- المعوقات الأمنية
٦٣	رابعاً- المعوقات الأخرى
٦٣	الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق
٦٤	أثر الحكومة الإلكترونية

الفصل الثالث

مراحل ومتطلبات الحكومة الإلكترونية ٦٧

٧٣	أبعاد الحكومة الإلكترونية عبر المراحل الأربع
٧٧	خطوات تنفيذ الحكومة الإلكترونية
٧٧	١- رؤية إلكترونية E-Vision
٧٨	٢- السلطة والمشاركة
٧٩	٣- أبداً على نطاق ضيق وبسط الأمور

الفصل الرابع

٨١	القوى الدافعة نحو الحكومة الإلكترونية.....
٨٢	أحداث سياسية
٨٣	أحداث تكنولوجية
٨٣	أحداث اقتصادية
٨٤	أحداث اجتماعية
٨٤	الإدارة الالكترونية ومكننة العمل الإداري
٨٥	عيوب الإدارة التقليدية
٨٥	مميزات النسخ الورقية مقارنة بالنسخ الالكترونية
٨٦	خطوات الانتقال إلى النظام الالكتروني (المكتب الالكتروني).
٩٠	نظم الإدارة الإلكترونية للوثائق
٩١	أسلوب التطوير الناجح للحكومة الإلكترونية

الفصل الخامس

٩٥	أقسام الحكومة الإلكترونية.....
٩٦	١- الخدمات الإلكترونية
٩٦	٢- الديمقراطية الإلكترونية
٩٧	٣- التجارة الحكومية الإلكترونية
٩٨	٤- الإدارة الإلكترونية
٩٩	استراتيجيات المشاركة والتوعية
١٠٠	حملات توعية عامة لترويج الحكومة الإلكترونية
١٠١	احترام الخصوصية
١٠٢	إقامة الدورات التدريبية
١٠٣	مجالات الحكومة الالكترونية E- Government
١٠٥	الحكومات الإلكترونية العربية.. هل نجحت؟
١٠٦	هل فشلت الحكومات الإلكترونية العربية؟
١٠٧	حكومة فعالة وليس حكومة إلكترونية.

الفصل السادس

١٠٩	عوامل النجاح في الإدارة الإلكترونية.....
١١٠	مراحل الانتقال السليم من الإدارة التقليدية إلى الإلكترونية
١١٠	مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية
١١٣	مقومات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية
١١٦	الاستراتيجيات المشكلة للحكومة الإلكترونية.
١١٨	التقييم الاستراتيجي
١١٨	اتجاهات الإدارة الإلكترونية
١١٨	التقنيات التي تستخدم نظم المعلومات الإدارية
١٢٠	مميزات نظم إدارة المحتويات
١٢٢	واجهات المستخدم التفاعلية وتصميم الموقع
١٢٤	تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية.
١٢٥	تجاوز معوقات الإدارة الإلكترونية.
١٢٥	أمن المعلومات

الفصل السابع

١٢٧	متطلبات التطوير الإداري لتحقيق الحكومة الإلكترونية.....
١٢٩	محاور التطوير والتنمية
١٢٩	١- القضايا الإستراتيجية والاقتصادية المؤثرة في النمو والازدهار
١٢٩	٢- قضايا الحكم الجيد (good governance) المؤثرة في مجال الخير العام
١٢٩	٣- قضايا تقديم الخدمات الحكومية المؤثرة في نوعية الحياة والقدرة التنافسية
١٣٠	٤- قضايا الإدارة المؤثرة في الأداء والفعالية والكفاءة الإنتاجية
١٣١	تعريف مجالات الحكومة الإلكترونية
١٣١	تقديم الخدمة Service Provision
١٣١	الديمقراطية الرقمية Digital Democracy
١٣٢	دعم التنمية الاقتصادية Economic Development
١٣٢	كيف تلتي "الحكومة الإلكترونية" مع متطلبات تطوير الإدارة؟

١٣٢	تحديات تطبيق الحكومة الإلكترونية
١٣٦	متطلبات التطوير الإداري لتطبيق الحكومة الإلكترونية
١٣٨	عوامل النجاح الحرجة لمبادرات الحكومة الإلكترونية

الفصل الثامن

١٤٥	المواطن الإلكتروني e-Citizen
١٤٦	الحكومة التقليدية والمواطن
١٥٠	الحل السحري الذي تتمتع به البادئة e-
١٥٢	البيئة الإلكترونية e- Environment
١٥٤	إعداد المواطن الإلكتروني
١٥٥	منهاج إعداد المواطن الإلكتروني
١٥٧	إدارة المعرفة في الحكومة الإلكترونية
١٥٨	تعريف المعرفة الحكومية
١٥٩	الحاجة إلى إدارة المعرفة الحكومية
١٦٠	علاقة المعرفة بالخدمة الإلكترونية

الفصل التاسع

١٦١	الحكومة الإلكترونية.. البديل التقني الحضاري
١٦٢	أطراف متعددة
١٦٣	موت الحكومة التقليدية
١٦٤	معوقات ومتطلبات

الفصل العاشر

١٦٥	الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة
١٦٥	ضرورة الحكومة الإلكترونية
١٦٥	محاكاة التجارة الإلكترونية
١٦٦	قواعد البيانات والمعلومات
١٦٨	حماية النظام العام الإلكتروني
١٦٨	حقيقة الحكومة الإلكترونية

١٧٣	مستلزمات الحكومة الإلكترونية
١٧٥	مزايا الحكومة الإلكترونية
١٧٨	توازن حقي المعرفة والخصوصية
١٧٩	إنجاز الخدمات المرفقية
١٨٠	أولاً الحكومة الإلكترونية والمبادئ المرفقية
١٨٥	ثانياً- الحكومة الإلكترونية والعقود الإدارية
١٨٦	ثالثاً- الحكومة الإلكترونية وممارسة الديمقراطية
١٨٨	رابعاً- الخدمات الإلكترونية والحكومة المصرية
١٩٢	الخلاصة
١٩٥	عوامل نجاح نظام الحكومة الإلكترونية في الدول العربية
١٩٥	١- مكافحة الأمية الإلكترونية
١٩٥	٢- إصدار التشريعات اللازمة
١٩٥	٣- إعداد الكوادر المؤهلة
١٩٦	٤- مسيرة التطور التقني
١٩٦	٥- دراسة تجارب الآخرين

الفصل الحادي عشر

١٩٩	الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة
٢٠٠	تطور توظيف المعلومات
٢٠١	أهداف ومكاسب الإدارة الإلكترونية
٢٠٢	أسباب التحول للإدارة الإلكترونية
٢٠٣	معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العربية
٢٠٤	تعريف النظام
٢٠٥	أهداف النظام
٢٠٦	فوائد النظام
٢٠٨	مكونات النظام
٢٠٨	❖ إدارة التخطيط

٢٠٨	❖ إدارة التكاليفات
٢٠٩	❖ إدارة المعرفة
٢٠٩	❖ إدارة العملاء
٢١٠	❖ إدارة الوثائق
٢١١	❖ إدارة الاجتماعات
٢١١	❖ إدارة الأنشطة والأحداث
٢١٢	❖ إدارة المراسلات الإلكترونية
٢١٢	❖ إدارة الخدمات الإلكترونية
٢١٣	علامات نجاح التحول في المركز
٢١٤	النتائج والعائد من الاستخدام

الفصل الثاني عشر

أثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية ٢١٥

٢١٦	الأعمال الإلكترونية وشبكات الاتصال
٢١٨	أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية
٢١٨	تأهيل الخبرات البشرية في ظل بيئة العمل الإلكتروني
٢١٩	شبكات الاتصال
٢٢٢	الشبكات المعلوماتية الداخلية
٢٢٢	أ- تعريف ومكونات الشبكة المعلوماتية
٢٢٣	فوائد الشبكة
٢٢٣	مكونات الشبكة
٢٢٤	ب- نماذج الشبكات
٢٢٥	ج- أنواع الشبكات المعلوماتية
٢٢٧	د- الشبكات المعلوماتية الداخلية (الإنترانت)
٢٢٧	تعريف الإنترانت
٢٢٧	مهام شبكة الإنترانت (الشبكة الداخلية)
٢٢٩	ما تتطلبه وضع شبكة الإنترانت

٢٣١	وظائف ومزايا الإنترنت بالنسبة للمؤسسة
٢٣١	وظائف الإنترنت
٢٣٢	تأثيرات الإنترنت على المؤسسة
٢٣٢	آلية العمل عن بعد
٢٣٢	مفهوم وإستراتيجية العمل عن بعد
٢٣٤	صفات العمل عن بعد
٢٣٥	مزايا العمل عن بعد
٢٣٧	عيوب العمل عن بعد
٢٣٩	مراحل العمل عن بعد
٢٤١	أمن المعلومات أثناء تأدية العمل عن بعد
٢٤١	١- جرائم الحاسوب
٢٤٢	ماهية أمن المعلومات
٢٤٤	٢- آليات اختراق أمن المعلومات أثناء العمل عن بعد
٢٤٦	٣- وسائل الحماية
٢٤٨	التوقيع الإلكتروني
٢٤٩	خاتمة

الفصل الثالث عشر

٢٥١ السبببات المحتملة لتطبيق مشروع

٢٥١	"الإدارة الإلكترونية"
٢٥١	١- التجسس الإلكتروني
٢٥٢	٢- زيادة التبعية للخارج
٢٥٣	٣- شلل الإدارة
٢٥٤	معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية
٢٥٦	معوقات الحكومة الإلكترونية عربياً
٢٥٦	١- نقص المؤهلات
٢٥٦	٢- الفجوة الرقمية

- ٢٥٦ - ٣- ضعف البنية التحتية التكنولوجية
- ٢٥٦ - ٤- نقص التمويل
- ٢٥٧ - ٥- افتقاد الأطر التنظيمية
- ٢٥٧ - ٦- استراتيجيات التطوير والتنمية
- ٢٥٧ - ٧- الإطار القانوني
- ٢٥٨ - ٨- عدم الاستقرار الحكومي
- ٢٥٨ - ٩- تبني الخدمات الإلكترونية
- ٢٥٨ واقع الإدارة العامة في معظم البلدان العربية والمشاكل التي تعاني منها
- ٢٥٩ - ١- طبيعة النظام السياسي
- ٢٥٩ - ٢- عدم كفاءة الموظفين
- ٢٦٠ - ٣- البيروقراطية الشديدة
- ٢٦٠ - ٤- انعدام المساءلة
- ٢٦٠ - ٥- تدني مستوى الدخل
- ٢٦١ - ٦- المركزية الإدارية الشديدة
- ٢٦١ كيفية مواجهة المعوقات
- ٢٦١ - ١- التشفير
- ٢٦١ - ٢- التوقيع الإلكتروني
- ٢٦١ - ٣- التشفير والتوقيع
- ٢٦٢ القوى الدافعة وراء تحسين بيئة العمل والتحول إلى نظام أكثر فعالية ومرونة وإنتاجية
- ٢٦٣ ضرورة تحقيق مطلب الإصلاح الإداري

الفصل الرابع عشر

- ٢٦٥ **الحكومة الإلكترونية بين النص والتطبيق**
- ٢٦٧ مفهوم الدولة والمواطن والحكومة
- ٢٦٩ الغزو الإلكتروني ومقياس المجتمعات
- ٢٧٠ بيروقراطية الحكومة الكلاسيكية باعتماد الإلكترون
- ٢٧٠ الحكومات العربية والبيروقراطية القاتلة للإبداع

٢٧١	الشكوى من خدمات الحكومة
٢٧٢	الرؤية المطلوبة لإقامة حكومة إلكترونية
٢٧٤	رؤية مستقبلية للإدارة والحكومة الإلكترونية
٢٨٠	مراحل تطوير الحكومة الإلكترونية
٢٨٢	توصيات مجابهة تحديات نجاح تنفيذ برامج الإدارة والحكومة الإلكترونية
٢٨٢	١- تطوير البنية الأساسية
٢٨٤	٢- ترشيد السياسة العامة والقانون
٢٨٤	٣- سد الفجوة الرقمية
٢٨٥	٤- تشجيع استيعاب المعرفة الإلكترونية لدى جمهور المتعاملين
٢٨٦	٥- إمكانية الوصول
٢٨٦	٦- بناء الثقة
٢٨٧	٧- المحافظة على خصوصية المعلومات والمعاملات الشخصية
٢٨٨	٨- حماية أمن المعلومات
٢٨٨	٩- تدعيم شفافية المعلومات
٢٨٩	١٠- التشغيل البيئي المتداخل
٢٨٩	١١- إدارة السجلات

المصادر والمراجع

٢٩١	أ- المصادر العربية
٢٩٢	ب- المصادر الأجنبية