

رصد أحوال الشفافية في جهاز تكنولوجيا المعلومات ملف يوليو 2009

22 يوليو

الحكومة الإلكترونية

عبدالعزیز القناعي

تعاني الأجهزة الحكومية في الكويت من ترهل وظيفي واضح للعيان أصبح يلقي بظلاله على مخرجات العمل الإداري ويتسبب في تأخير الانجازات المطلوبة للتنمية والتي تحتاج معها الى قرارات عاجلة ومصيرية ولا تحتاج معها بالضرورة الى لجان شتى واجتماعات غير متناسقة للعمل، فجل ما تحتاجه الأجهزة الحكومية هو السرعة في الأداء واختيار الأفضل لمن يقوم بالأعمال.

ومع دخول التكنولوجيا في الاتصال وانجاز المعاملات أصبح من الضروري بل من المفيد والملح أن تستخدم الدوائر الحكومية والمؤسسات هذه الخدمة لراحة المواطنين وأيضا لسرعة الانجاز لمتطلبات المعاملات في الأجهزة الحكومية وبهذا تضمن الحكومة سرية المعلومات المتلقاة وأيضا تخف حدة طوابير المراجعة اليومية للوزارات وغيرها من مراكز الخدمة والتي لها علاقة مباشرة مع المراجعين.

والملاحظ حين الدخول الى المواقع الإلكترونية للوزارات والجهات الرسمية اقتصرها على بث المعلومات الإدارية وحزم القوانين وغيرها من المعلومات والتي لا تساعد المواطن على الولوج الى آلية انجاز المعاملات شبه اليومية ويستثنى من هذا بعض المواقع والتي بدأت بتلقي المعاملات كوزارة الداخلية وموقع دفع مخالفات المرور وموقع ديوان الخدمة المدنية، وان شابه بعض القصور في استخراج الأوراق الخاصة بالموظفين ويحتاج معه الى تطوير النظم العاملة فيه.

وننتقل مع هذا التطور الحاصل بوسائل الاتصال الى الموقع الرسمي لسمو الشيخ ناصر المحمد حيث يحتوي على معلومات قيمة ووفيرة بدءا من تاريخ الكويت الى الانتقال بالصور والكلمات التاريخية لسمو رئيس مجلس الوزراء وتاريخ الحكومات الكويتية المتعاقبة وبطريقة سهلة الاستخدام.

وفي هذا المضمار يعاني الموقع الإلكتروني لسمو رئيس مجلس الوزراء من بعض القصور في عملية تواصل المواطنين مع المكتب حيث لا ترى ولا تسمع ردا منهم حين ترسل لهم طلبا أو استفسارا خاصا وأيضا حين محاولة الاتصال لتحديد المقابلات الشخصية مع سموه.

إن المطلوب والمأمول من هذه المواقع الالكترونية هو تسهيل عملية التواصل مع الأفراد والمواطنين وسماع مشاكلهم وهمومهم بعيدا عن الروتين الحكومي الضارب أطنايه بين مختلف الوزارات والهيئات الحكومية.

إن مشروع الحكومة الالكترونية وحكومة مول لا يعدو كونه نظريات على ارض غير عملية وعدم إيمان المسؤولين والقياديين بهكذا تطور وتقدم حاصل في مختلف دول العالم بل ووصل حتى الى دول العالم الثالث وقطعت به أشواطاً عدة لتسهيل الأمور وتخفيف المراجعات للمواطنين ونحن هنا في الكويت ما زلنا نعاني حتى الآن واللحظة من التأخير بانجاز المعاملات والشخصانية في الأداء ناهيك بالواسطة والمحسوبيات والتي تدخلت حتى بأبسط المعاملات الإدارية.

يجب على الجميع وبالأخص المسؤولين الالتفات لمشاكل المواطنين وسماع همومهم الكثيرة داخل الوزارات والمؤسسات الحكومية فهي اصدق دليل على المعاناة اليومية للمواطنين الكويتيين مع ضرورة إيجاد آلية عمل جديدة تخفف من حدة الازدحام اليومي وتلغي دور الوساطة والمحسوبيات في التعيين والترقيات حيث إنها أصبحت من الهواجس اليومية للموظفين وكم يأخذها من لا يستحق ويظلم فيها من يعمل بجد وإخلاص ويجب أيضا تفعيل قوانين ديوان الخدمة المدنية في هذا الشأن وعدم اقتصار دوره على الترشيح والتعيين بل يجب أن يكون مرادفا للموظف الكويتي في جميع تفاصيل حياته الوظيفية لتسهيل عليه إجراء باقي المعاملات اليومية من خلال التواصل الالكتروني بشبكة حكومية ضخمة.

إن التكنولوجيا عالم جديد بحد ذاته ويجب علينا الاستفادة منه بما يعود بالنفع علينا وبما يساعدنا على إزالة المعوقات الإدارية شبه اليومية وحتى نستطيع مواكبة التطورات وتقديم أفضل الخدمات لشعبنا العزيز.

http://alshahed.net/index.php?option=com_content&task=view_190&Itemid=35991&id=

26 يوليو

السريع لـ القبس: الشفافية ومحاربة الفساد والبيروقراطية عبر الحكومة الإلكترونية أجرى اللقاء: يوسف المطيري: أكد نائب مدير الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات عبداللطيف السريع ان البوابة الالكترونية الرسمية عبارة عن موقع الكتروني يمثل مدخلا آمنا وموحدا للمعلومات والخدمات الحكومية، ويستفيد منها كافة شرائح المجتمع من مواطنين ومقيمين وزائرين، بالإضافة إلى الجهات الرسمية بالدولة والقطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني، على مدار الساعة من دون توقف حتى في ايام العطل، كاشفا عن وصول عدد الزائرين للموقع منذ اكتوبر الماضي الى 300 الف من 137 دولة عبر العالم.

وأشار في لقاء مع القبس الى ان اكثر الخدمات المطلوبة من قبل الزائرين هي تلك التي تقدمها وزارة الداخلية ووزارة العدل، بالإضافة الى المعلومات المدنية، مشيرا الى ان عدد الخدمات المقدمة بلغت 318 خدمة الكترونية، لافتا الى ان امان

المعلومات وخصوصيتها شيء لا يمكن الجدل فيه، مشيراً إلى أن الجهاز بادر بتعميم المقاييس والمعايير الدولية الخاصة بأمن وخصوصية المعلومات لاتباع ضوابطها وأحكامها عند تصميم وتطوير الأنظمة الآلية. وأوضح أن الفائدة المرجوة من وراء مشروع الحكومة الإلكترونية تتمثل في إدخال التكنولوجيا الحديثة في الأعمال الحكومية لرفع كفاية وجودة الأداء الحكومي وزيادة فعاليته وسرعته لخدمة المتعاملين مع الحكومة بشكل عام والمواطنين على وجه الخصوص، مع ترسيخ مفاهيم الشفافية، وإرساء مبادئ مكافحة الفساد والبيروقراطية مع الانتقال بتكنولوجيا المعلومات من مجرد ميكنة أعمال الحكومة إلى محفز للتنمية. وفي ما يلي نص اللقاء:

ما هو الدور الرئيسي للجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات؟

— يمثل الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات بيت الخبرة والمرجعية لقطاع تكنولوجيا المعلومات الحكومي في كافة الجوانب الفنية والإدارية، وله في ذلك صلاحية التوجيه والتنسيق مع مؤسسات الدولة في الاستخدامات التكنولوجية، حيث تتاح للقطاع الحكومي وقطاع الأعمال والمواطنين جني آثار مخرجات تكنولوجيا المعلومات ومردودها الإيجابي على التقدم الاقتصادي والاجتماعي، كما يتضح الدور الرئيسي للجهاز المركزي من المادة الثانية بمرسوم إنشائه بتاريخ 2006/8/21، ويتمثل في وضع خطط وسياسات تكنولوجيا المعلومات على المستوى الوطني والإشراف على عمليات تنفيذ برامج ومشروعات الحكومة الإلكترونية بالتنسيق مع الجهات الحكومية وتنسيق كافة أعمال خطط تطوير تكنولوجيا المعلومات في ما بين الجهات الحكومية.

كما يشمل دوره إنشاء وإدارة البوابة الرسمية للدولة وتدريب الكوادر البشرية الفنية العاملة في مجال صناعة التكنولوجيا في البلاد وتنمية قدراتها في هذا المجال والتوعية العامة بتكنولوجيا المعلومات واستخداماتها لدى كافة فئات المجتمع، بالإضافة إلى دراسة وإبداء الرأي في الاحتياجات الفنية والمالية اللازمة لمشروعات تكنولوجيا المعلومات في الجهات الحكومية بالتنسيق مع الجهات المعنية الأخرى ووضع المعايير والأنماط الفنية التي تضمن تكامل الأنظمة الآلية على المستوى الوطني والحفاظ على مستويات عالية من السرية والخصوصية للبيانات والمعلومات المتداولة في ما بينها.

البوابة الإلكترونية

متى يتم الانتهاء من تنفيذ مشروع البوابة الإلكترونية؟ وماذا سيقدم للمواطنين؟

— البوابة الإلكترونية الرسمية عبارة عن موقع إلكتروني يمثل مدخلا آمنا وموحدا للمعلومات والخدمات الحكومية، ويستفيد منها جميع شرائح المجتمع من مواطنين ومقيمين وزائرين بالإضافة إلى الجهات الرسمية بالدولة والقطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني على مدار الساعة دون توقف حتى في أيام العطل.

وقد تم تدشين المرحلة الأولى من مشروع البوابة في 19 أكتوبر الماضي، ومنذ ذلك التاريخ وحتى 1 يوليو بلغ عدد الزيارات للموقع أكثر من 300 ألف زائر من 137 بلداً، وهو الأمر الذي يعطي انطباعاً طيباً ومؤشراً إيجابياً عن جودة المحتوى

الإلكتروني والأسلوب الفعال لعرض المعلومات والخدمات وسهولة الوصول إليها والاستفادة منها، ولقد بلغ عدد الخدمات الحكومية التي يمكن الوصول إليها والاستفادة منها عبر البوابة 318 خدمة إلكترونية وخدمة معلوماتية وبمعدل زيادة شهرية حوالي 20 خدمة.

كما تعتبر البوابة الإلكترونية الرسمية للدولة منظومة متكاملة تبدأ منها وتنتهي عندها مخرجات مشاريع وبرامج الحكومة الإلكترونية، ومن هذا المنطلق يمكن اعتبارها مشروعاً مستمراً دائم التطور في المكونات والخصائص وفقاً للمستجدات والمتغيرات التكنولوجية ينمو مع ازدياد أعداد ونوعيات الخدمات الحكومية المرتبطة بها، كما تشير الإحصاءات إلى أن أكثر الخدمات استخداماً هي الخدمات المقدمة من وزارة الداخلية، ووزارة العدل، والهيئة العامة للمعلومات المدنية، ووزارة الكهرباء والماء، ولجنة المناقصات المركزية بالإضافة إلى الخدمات المقدمة من غرفة تجارة وصناعة الكويت.

الحكومة الإلكترونية

ماذا عن مشروع الحكومة الإلكترونية، والفائدة المرجوة من ورائه؟

— يعرف مفهوم الحكومة الإلكترونية بأنه استخدام وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الحكومي وتحويله نحو مزيد من التواصلية والفاعلية والكفاءة والشفافية والمسؤولية، وهي عبارة عن عمل يحتاج إلى تخطيط وإرادة سياسية وإدارية وتكريس مستمر للموارد، ولتحقيق ذلك تم إعداد مجموعة متزامنة من المبادرات والبرامج والمشاريع (33 مشروعاً على المستوى الوطني) في إطار خارطة الطريق إلى تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية مقسمة على عدة محاور، من أهمها أربعة محاور هي محور إعداد البنية التحتية للمعاملات الإلكترونية ومحور ترسيخ مفهوم الحكومة الواحدة المتكاملة ومحور بناء الثقة في التعاملات الإلكترونية، وأخيراً محور بناء القدرات البشرية.

ويتم تنفيذها طبقاً لأولويات تحقيقها للأهداف المرجوة، علماً بأن بعض المشاريع والبرامج بدأ تنفيذها منذ العام المالي 2006/2007 منها مشاريع «شبكة الكويت للمعلومات» و«البوابة الإلكترونية الرسمية للدولة» و«البرنامج التوعوي التدريبي الوطني»، بالإضافة إلى مشروعات تنفذها الجهات الحكومية في إطار إعادة هندسة الإجراءات وتهيئة بيئات العمل بتلك الجهات.

أما بخصوص الفائدة المرجوة من وراء مشروع الحكومة الإلكترونية فإنها تتمثل بالأساس في إدخال التكنولوجيا الحديثة في الأعمال الحكومية لرفع كفاءة وجودة الأداء الحكومي وزيادة فعاليته وسرعته لخدمة المتعاملين مع الحكومة بشكل عام والمواطنين على وجه الخصوص، مع ترسيخ مفاهيم الشفافية، وإرساء مبادئ مكافحة الفساد والبيروقراطية مع الانتقال بتكنولوجيا المعلومات من مجرد ميكنة أعمال الحكومة إلى محفز للتنمية.

ميكنة الخدمات

كيف ترون جدية الحكومة في الانتقال إلى ميكنة أعمال جهاتها بالطريقة الإلكترونية؟

— تولى الحكومة أهمية كبيرة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في الأعمال الحكومية، وإيماناً منها بدور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق تطلعات الدولة نحو التنمية الشاملة للمجتمع الكويتي صدر مرسوم بإنشاء الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات بتاريخ 2006/8/21 للعمل على تفعيل ذلك الدور، مع اتخاذ التدابير الداعمة لدقة وسرعة الانجاز، التي من أهمها إزالة التفاوت الحالي بالجهات الحكومية في ما يتعلق بميكنة خدماتها الكترونياً لأسباب مختلفة.

حماية المعلومات

هل توجد حماية للمعلومات الشخصية للأفراد داخل مشروع البوابة الالكترونية؟
— أولت إدارة الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات اهتماماً خاصاً بقضية أمن وخصوصية المعلومات لكونها أحد مقومات محور الثقة في التعاملات الالكترونية وتمثل الرافد الأهم لتحقيق تطبيق فعلي لحكومة الكترونية فبدون توفير حماية وأمن للنظم المعلوماتية وخصوصية للبيانات والمعلومات المتداولة ضمن هذه النظم وعبر شبكة الانترنت، فإنه لا يمكن جعل تطبيقات الحكومة الالكترونية واقعا عمليا في ممارسة الأنشطة المجتمعية بمختلف أشكالها، لذلك فقد بادر الجهاز المركزي بتعميم المقاييس والمعايير الدولية الخاصة بأمن وخصوصية المعلومات لاتباع ضوابطها وأحكامها عند تصميم وتطوير الأنظمة الآلية وبيئة تشغيلها على مستوى كل جهة، وعلى المستوى الوطني تم تشكيل فريق أمن المعلومات من المختصين بالجهات الحكومية لمعالجة كل القضايا المتعلقة بالسرية والخصوصية للمعلومات، وانتهى الفريق من إعداد وثيقة: «الإطار العام لأمن المعلومات الوطني»، شاملة المرحلة الأولى للتصديق الإلكتروني الذي تم إدراجه ضمن برنامج عمل الحكومة للفصل التشريعي الثالث عشر (2010/2009 - 2013/2012).

الخطة الخمسية

ما أهم المشاريع المدرجة على جدول الخطة الخمسية المتعلقة بالجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات؟

— تتعدد وتتوزع المشاريع التكنولوجية على المستويين الوطني والجهات الحكومية وجميعها يصب في اتجاه كسب ثقة المواطن ورضاه وتحقيق رؤية الدولة في أهم المشاريع المدرجة بخطتها الخمسية والمخطط تنفيذها مباشرة من قبل الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات هي البوابة الالكترونية الرسمية للدولة في إطار محور ترسيخ مفهوم الحكومة الواحدة المتكاملة وشبكة الكويت للمعلومات في إطار محور استكمال البنية التحتية للتطبيقات التكنولوجية والبرنامج الوطني التوعوي في مجال تكنولوجيا المعلومات في إطار محور بناء القدرات البشرية والإطار العام لأمن المعلومات الوطني في إطار محور سرية وخصوصية البيانات والمعلومات بالنظم الآلية لتعزيز الثقة بالمعاملات الالكترونية.

كما تم ادراج مشروع إنشاء الواحة الرقمية بدولة الكويت في إطار محور تشجيع الصناعات التكنولوجية وبناء القدرات البشرية ومشروع مواجهة الكوارث ومعالجة الحالات الطارئة في إطار الحماية وأمن وسلامة الأنظمة الآلية وعناصر بيئات

تشغيلها ووضع وتطبيق المقاييس والأنماط والسياسات والمنهجيات بقطاع تكنولوجيا المعلومات في الدولة.

هل نفذ الجهاز برامج لبعض الجهات الحكومية مثل ميكنة خدمات قطاع العمل بوزارة الشؤون التي نفذها ديوان الخدمة المدنية؟ ولماذا؟

— الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات جهة تخطيطية إشرافية في مجال تكنولوجيا المعلومات بالقطاع الحكومي، وذلك طبقاً لما تضمنه مرسوم إنشائه، ومن هذا المنطلق يتبنى الجهاز سياسة مركزية التخطيط على المستوى الوطني ولا مركزية التنفيذ مع توفير غطاء ودعم للجهات الحكومية المعنية بتنفيذ المشاريع والبرامج في كل الجوانب الفنية والإدارية والمالية، وفي هذا الإطار أصدر الجهاز المركزي التعميم الفني رقم 2007/1 الخاص بالأنظمة التطبيقية الآلية المجربة عملياً والتي ثبت نجاح تشغيلها لدى أي جهة حكومية إلى الاستفادة منها من قبل جهات حكومية أخرى طبقاً لأحكام وقواعد ذلك التعميم.

ومن هذا المنطلق يتم التعاون بين وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل وديوان الخدمة المدنية بدعم من الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات، لتبسيط إجراءات خدمات وزارة الشؤون وميكنتها، وربطها مع البوابة الإلكترونية الرسمية للدولة، وفقاً للتعاميم الفنية الصادرة من الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات بهذا الخصوص. تطلعات

ما التطلعات المستقبلية وفق رؤية المسؤولين في الجهاز للنظم الآلية الإلكترونية في البلاد؟

— بادر المسؤولون في الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات بإعداد المبادرات والبرامج والمشاريع في مجال تكنولوجيا المعلومات الكفيلة بإحداث نقلة نوعية في العمل الحكومي، وتوجيهه لتحقيق الرؤية السامية لحضرة صاحب السمو أمير البلاد، وذلك برفع مستوى الجودة وكفاءة الأداء الحكومي وتبسيط الإجراءات الحكومية وتسهيلها للمواطن والمقيم.

ومن هنا يرى الجهاز ضرورة وضع بعض الخطط الاستراتيجية لتنفيذ ذلك ومنها: الحماية من الاستخدامات الخاطئة والاختراقات.

إمكانات التشغيل في بيئات عمل مفتوحة (open systems) منعا للاحتكار.

عدم التكرار والازدواجية بين النظم الآلية الإلكترونية على المستوى الوطني.

توفير سبل مواجهة الحالات الطارئة، والتغطية عند حدوث الكوارث مع ضمان قدر مناسب من استمرارية الأعمال.

إعداد البرامج التدريبية المناسبة للاستفادة القصوى من المخرجات.

وكل ذلك مرهون بتضافر جهود كل المعنيين والتنسيق الجيد فيما بينهم، لتحويل الخطط إلى واقع ملموس وصولاً إلى تحقيق الهدف الاستراتيجي المتمثل في الوصول إلى الكويت الإلكترونية (e-kuwait) في إطار رؤية الدولة بجعلها مركزاً مالياً وتجارياً مرموقاً على المستويين الإقليمي والعالمي.

دراسة وتحليل

كيف يستدل الجهاز على معلوماته لتطبيق الخدمات العامة للجمهور في الجهات الحكومية؟

من منطلق اختصاصات الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات ومسؤولياته في القطاع الحكومي يتم الاستدلال على البيانات والمعلومات المتاحة لدى الجهات الحكومية من خلال الآليات الآتية:

دراسة وتحليل بيانات الأوضاع الراهنة في إطار الدراسات الفنية التي يقوم بها الجهاز المركزي لتقييم الاحتياجات السنوية للجهات الحكومية من نظم وعناصر تكنولوجيا المعلومات، والتوصية بشأن تقديراتها المالية.

يتابع الجهاز المركزي تنفيذ الخطط السنوية بالتنسيق مع الجهات الحكومية المعنية والإخطار بكل التعاقدات التنفيذية التي تم إبرامها خلال كل سنة مالية من المخطط قيام مكتب التدقيق بالجهاز المركزي التعرف على ما يتوافر من نظم وعناصر تكنولوجيا المعلومات لدى الجهات الحكومية، وتقييم خصائص البيئة التشغيلية بكل جهة للوقوف على مدى جاهزيتها لتنفيذ المشاريع الوطنية.

يتم الإشراف على إدارة محتوى البوابة الالكترونية الرسمية للدولة من قبل فريق متخصص يضم في عضويته ممثلين عن كل الجهات الحكومية بغرض تحديث المحتوى الالكتروني من المعلومات والخدمات الحكومية، وفقا للمستجدات والمتغيرات في هذا الخصوص.

وبذلك يتضح مما سبق أن الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات يتوافر لديه بيانات الأوضاع الراهنة لنظم وعناصر تكنولوجيا المعلومات، وفق ما تضمنته الوثائق الواردة من الجهات الحكومية لدراسة احتياجاتها السنوية في مجال تكنولوجيا المعلومات، ومن ثم يمكن تحديد مدى جاهزية كل جهة حكومية في توفير معلوماتها وخدماتها عبر البوابة الالكترونية الرسمية للدولة، بالإضافة إلى توافر آليات مناسبة للتحديث والتغيير طبقا للمستجدات في هذا الشأن.

<http://www.alqabas.com.kw/Article.aspx?id=520144&date=26072009>

بشأن أية استفسارات : عبدالحميد على عبدالمنعم ، رئيس مركز الشفافية للمعلومات
a2monem@ hotmail.com (965) 99477799

رصد أحوال الشفافية في جهاز تكنولوجيا المعلومات ملف أغسطس 2009

2 أغسطس

الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات: تطوير أنظمة الوزارات لإنجاز نصف مليون معاملة إلكترونياً.. يومياً
أعلن نائب المدير العام لقطاع المشروعات الوطنية في الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات عبداللطيف السريع، الانتهاء من تطوير نظام تقني جديد في نظام تشغيل الحاسب الرئيسي الذي يخدم مجموعة من الوزارات في البلاد.
وقال السريع في تصريح صحفي إن هذا النظام التقني الجديد في الحاسوب المسمى 890Z/ يخدم الجهات الحكومية التي تعمل على مدار الساعة وتراجعها شريحة كبيرة من المواطنين والمقيمين، مشيراً الى انه يحتوي على مجموعة من الانظمة الآلية مثل الاستعلام عن فواتير الكهرباء والماء ونظم التوظيف والرخص التجارية والخدمات التموينية وغيرها. وألمح الى ان معدل المعاملات الالكترونية التي سينجزها النظام الجديد يصل الى نحو 500 ألف معاملة في مختلف جهات الدولة، مؤكداً ان تزايد المراجعين استلزم تطوير هذا النظام واتخاذ الاجراءات الفنية والادارية اللازمة لعدم انقطاع لخدمات الالكترونية اثناء الدوام الرسمي.

<http://www.alqabas.com.kw/Article.aspx?id=522097&date=02082009>

معوقات الحكومة الإلكترونية

الباحث وليد الغانم

كتب محمود كمال:فيما تتزايد الحاجة الى التوسع في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية لتسريع عملية التنمية، تتزايد في مقابل ذلك الحاجة الى تذليل العقبات التي تعترض سبيل هذه التقنية في مؤسسات الدولة.

وفي دراسة اعدّها الكاتب وليد الغانم تحت عنوان «الحكومة الالكترونية في الكويت»، قال ان التعريفات التي توضح المقصود بالحكومة الالكترونية تعددت، فالبعض يعرفها انها «قدرة القطاعات الحكومية على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطن بوسائل الكترونية بسرعة وقدرة متناهية، وبتكاليف وجهود اقل ومن خلال موقع واحد على شبكة الانترنت.

كما يمكن تعريفها انها «تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات،

والتغلب على القيود والعوائق المادية في الأنظمة الورقية والتقليدية»، كما يعرف البنك الدولي الحكومة الالكترونية على أنها «استخدام تقنية المعلومات من شبكات محلية وانترنت من قبل الأجندة الحكومية لتقديم الخدمات المناطة بتلك الأجندة للمستفيدين بأسلوب أسرع وأدق بعيدا عن البيروقراطية».

ومهما اختلفت الألفاظ المستخدمة في التعريفات السابقة وتعريفات أخرى، فانها تتفق على ان الحكومة الالكترونية احد الاتجاهات الواعدة في أداء الخدمات الحكومية بفاعلية وكفاءة، وتهدف الحكومة الالكترونية الى استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة والاتصالات لتعزيز العلاقة بين الأجهزة الحكومية وقطاعات المجتمع المختلفة من أفراد ومؤسسات وتيسير الاتصال فيما بينهم للحصول على الخدمات الحكومية بطريقة سهلة ونموذجية ومتطورة، وتتوسع خدمات الحكومة الالكترونية الى خدمات فيما بين الأجهزة الحكومية نفسها، وخدمات بين الأجهزة الحكومية ومؤسسات الأعمال والقطاع الخاص، وخدمات بين الحكومة والأفراد من مواطنين ومقيمين.

جهاز كفؤ

يتطلب تحول الحكومة الاعتيادية من جهاز تنفيذي بحت، يعتمد البيروقراطية المكتبية في تقديم خدماته، الى جهاز فعال وكفؤ يعتمد اسلوب الحكومة الالكترونية لتغيير ثقافة المجتمع بكل قطاعاته الحكومية والفردية والخاصة، وذلك لان الحكومة الالكترونية فلسفة ادارية قائمة على اعتبار المستفيدين من خدمات الحكومة، سواء الأفراد أو المؤسسات، عملاء وزبائن ينبغي ارضائهم وتوفير وقتهم وتيسير الخدمة لهم في كل مكان وزمان بدلا من المفهوم التقليدي الذي ينظر الى المستفيدين أنهم مراجعون ينتظرون تعطف الموظف الحكومي لانجاز ما يطلبونه من خدمات وأعمال.

ركائز ومبادئ الحكومة الإلكترونية

ليس من السهل تحول الحكومات التقليدية الى حكومات الكترونية، فبالاضافة الى ضرورة وجود ثقافة مجتمعية ورسمية تتبنى مشاريع الحكومة الالكترونية، كما ذكرت سابقا، فثمة ركائز ومبادئ رئيسية ينبغي توفرها أولا حتى تستطيع الأجهزة التنفيذية في الدولة التحول الصحيح الى الحكومة الالكترونية.

أولاً: ركائز التحول

1- القيادة، حيث تعتبر القيادة الواعية والمتفهمة والقوية ضرورة جدا لنجاح مشروع التحول للحكومة الالكترونية من حيث تضمنها الالتزام الطويل المدى بخطوات ومراحل المشروع، وتوفير الدعم الحكومي والشعبي لدعم هذا المشروع من كل المستويات، ولذلك فانه من الضروري وجود مسؤولين على قدر من الثقافة والمعرفة بأهمية التحول للنظام الجديد ويستوعبون الأهداف الحقيقية والمثمرة المرتبطة بهذا العمل.

2- الرؤية، يتطلب التحول للحكومة الالكترونية وجود رؤية عميقة وواضحة ومشاركة لدى القيادات الحكومية والأطراف المستفيدة من قطاع الأعمال والمؤسسات الأهلية والمواطنين الذين يتوقعون الانتفاع من هذا التحول ولا بد لهذه الرؤية ان تصاغ بالتعاون بين هذه الأطراف لضمان نجاحها.

3- البنية القانونية والرقابية، لا بد من وجودها لضمان نجاح مشروعات الحكومة الالكترونية بتوفير الحد الأعلى الممكن من المقاييس الرقابية التي تؤمن الخصوصية والأمن المطلوب للمعلومات المتبادلة من الأطراف المستفيدة من الحكومة الالكترونية، كما ينبغي ايجاد البيئة القانونية الملائمة للأنشطة الالكترونية مثل اعتماد التراسل الالكتروني، واعتماد البريد الالكتروني كوسيلة رسمية للاعلانات وتبادل المعلومات، وتوفير تشريعات تقنن التوقيع الالكتروني كوسيلة اثبات رسمية، بالإضافة الى تشريع قوانين حماية المعلومات الالكترونية وتجرىم الاعتداء عليها بالكشف عن سريتها أو سوء استغلالها وما يماثلها من جرائم أخرى.

4 - البنية التحتية، والمتمثلة في الأدوات اللازمة لتشغيل أنظمة الحكومة الالكترونية مثل الأجهزة والمعدات والأنظمة وتمديدات البنية التحتية للخدمة والربط بين جميع المناطق الجغرافية في أنحاء البلاد، بالإضافة إلى محو الأمية الحاسوبية بين الموظفين والمواطنين لضمان التفاعل الصحيح والكامل مع مشاريع وبرامج وخدمات الحكومة الالكترونية.

ثانياً: مبادئ التطبيق

توجد مبادئ اساسية تحكم عملية تطوير مشروع الحكومة الالكترونية وهي تعتبر معايير مهمة لتقييم مستوى النجاح المتحقق اثناء وبعد عملية تطوير وتطبيق البرامج المرتبطة بالمشروع ومن اهم هذه المبادئ:

1- التفكير بالمستفيد لا في الدائرة الحكومية، تتولى الحكومة الالكترونية مهمة اعادة التفكير في كيفية تنظيم الحكومة من منظور المواطن والمستفيد والوظائف التي يجب ان نقدمها لهم وهذا يلزم الحكومة بالتفكير في احتياجات المواطن والمستفيد اولاً.

2 - اعادة هندسة الاجراءات الحكومية وليس حوسبتها، ان الحكومة الالكترونية يجب ان تكون جزءاً من مشروع اعادة هندسة العمليات الحكومية من جديد وذلك باعادة النظر في ادوار ووظائف الادارات الحكومية، فالحكومة الالكترونية لا تعني حوسبة العمل الاداري او نقل المعاملات من الطرق التقليدية الى الطرق الالكترونية فقط، وانما الهدف الحقيقي ان ترافق هذه الاعمال برامج الهندسة الادارية والانسانية لتحقيق التنمية المطلوبة.

3 - الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، فهذا جزء رئيسي من مشاريع الحكومة الالكترونية وسيؤدي الى تحقيق منافع عالية على المدى المتوسط والبعيد، فالانفاق على البنى التحتية وتكنولوجيا المعلومات والشبكات الرئيسية لها عوائد عظيمة على الدولة مستقبلاً.

المعوقات

ثمة عوائق متوقعة قبل الشروع في التحول للحكومة الالكترونية - خاصة في دولة الكويت - وينبغي على الجهاز المسؤول عن مشاريع الحكومة الالكترونية الاستعداد لمواجهة هذه المعوقات والعمل على تذليلها لتوفير البيئة المناسبة لاجراء عملية التحول المطلوب ومن هذه المعوقات:

1- معوقات تشريعية متمثلة في عدم مواكبة التشريعات القائمة للتطورات العلمية ووسائل التعامل معها، وعلى سبيل المثال موضوع اعتماد التوقيع الالكتروني أو حجية المراسلات الالكترونية وغيرها.

2- معوقات مؤسسية متمثلة بجمود الهياكل التنظيمية في المؤسسات ومقاومة بعض القيادات للتغيير، خوفا على مراكزها القانونية والادبية والمادية.

3- معوقات فنية متمثلة في نقص الخبرات الادارية والفنية المتخصصة في مشاريع التحول للحكومة الالكترونية، سواء من ناحية اعداد الانظمة الالكترونية التشغيلية اللازمة أو من ناحية اعداد الحملات الاعلامية والتوعوية المطلوبة لجميع المستفيدين.

4- معوقات مالية تتمثل في سوء التقدير للميزانية اللازمة للتحول للحكومة الالكترونية أو عدم كفاية التقديرات المالية المرصودة لهذه المشاريع أو سوء التصرف في الميزانية المقررة فعليا لهذه البرامج الضخمة.

5- معوقات معرفية تتمثل في وجود أمية الكترونية عند بعض شرائح المجتمع من المواطنين والمقيمين.

توصيات لإنجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية في الكويت

1- فض الاشتباك الواقع فعليا بين كل من الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات وديوان الخدمة المدنية، حيث يلاحظ وجود تعاون منافسة خفية بينهما قد تصبح عائقا لتحول برامج الدولة إلى الحكومة الالكترونية.

2- الاسراع في سن التشريعات القانونية اللازمة لاستكمال التنفيذ الفعلي لتطبيقات الحكومة الالكترونية الموجودة في اللجان الحكومية والبرلمانية منذ فترة طويلة.

3- دعم وزارة التربية في برنامجها بادخال الحاسوب في جميع المراحل التعليمية بدءا من المرحلة الابتدائية، وهو مشروع ناجح تعليميا منذ بدأت به الوزارة قبل سنوات، لكن تحتاج التجربة -بالرغم من توسعها- إعادة تقييم بنوعية التعليم الحاسوبي.

4- الاستفادة من نجاح القطاع الخاص المحلي في انشطته الالكترونية، فمؤسسات مثل البنوك والاتصالات وخطوط الطيران أثبتت نجاحا واضحا في تقديم خدماتها الالكترونية.

5- مواجهة الهاجس الوظيفي المتمثل في الخوف من تقليص الوظائف المكتبية مقابل التوسع في الحكومة الالكترونية، وهي مخاوف تحتاج دراسة فعلية وواقعية لاثبات ان الحكومة الالكترونية لا تعني الاستغناء عن الوظائف الحكومية الاعتيادية بقدر ما هي تتيح وظائف نوعية جديدة.

فوائد الحكومة الإلكترونية ومزاياها

لخص الكاتب وليد الغانم في دراسته عدة فوائد للحكومة الالكترونية وفندها كالتالي:

- تجميع كل الأنشطة والخدمات الحكومية المعلوماتية والتفاعلية في موقع واحد عن طريق بوابة الكترونية واحدة ويكون الموقع الرسمي للحكومة على شبكة الانترنت.
- تحقيق حالة الاتصال الدائم مع الجمهور 24 ساعة يوميا و7 ايام اسبوعيا، مع القدرة على توفير كل الخدمات الاستعلامية المطلوبة للمستفيدين والمواطنين.

- تحقيق السرعة والفعالية والتنسيق العالي بين كل الدوائر الحكومية داخليا بين اداراتها وخارجيا مع الادارات والمؤسسات الحكومية الاخرى.
- تسهيل انظمة الدفع الالكتروني وسداد الفواتير والرسوم ودفع المخالفات والغرامات للمؤسسات الحكومية.
- القضاء على الوساطة والمحسوبية في انجاز المعاملات الحكومية للأفراد والمؤسسات.
- تخفيض التكاليف وضغط الانفاق الحكومي مع توقع تحقيق عوائد افضل للأنشطة الحكومية ذات الصبغة التجارية.
- جذب المستثمرين والقطاع الخاص من خلال ايصال المعلومة لهم بطريقة افضل واكثر فعالية.

<http://www.alqabas.com.kw/Article.aspx?id=521948&date=02082009>

6 أغسطس

اللجنة الكويتية - الكورية لمتابعة تنفيذ بنود تكنولوجيا المعلومات عقدت اجتماعها الأول

علي الفرحان، عقدت اللجنة المشتركة بين كل من الكويت وجمهورية كوريا والمعنية بالإشراف على تنفيذ بنود مذكرة التفاهم الموقعة بين البلدين في مجال تكنولوجيا المعلومات اجتماعها الأول في مقر الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات. ولقد ترأس اجتماع هذه اللجنة من الجانب الكويتي م.علي الشريدة، المدير العام للجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات، ومن الجانب الكوري نائب وزير الإدارة العامة والأمن في جمهورية كوريا الصديقة بيونج كيو كانج، وحضر الاجتماع أعضاء اللجنة من الجانبين إضافة إلى سفير جمهورية كوريا في الكويت يونج هان مون وممثل من وزارة الخارجية الكويتية. ولقد تم خلال الاجتماع الاتفاق على الآلية التي توضح الإطار العام لتنفيذ مذكرة التفاهم والمتطلبات الفنية الأساسية للخدمات الاستشارية، ومسؤوليات الجانبين في دعم المشروعات الوطنية التي ينفذها الجهاز وأهمها مشروع شبكة الكويت للمعلومات ومشروع بوابة الحكومة الإلكترونية. كما ناقش الطرفان تبادل الزيارات لكبار المسؤولين في الدولة وسبل نقل المهارات والخبرات إلى الكوادر الكويتية للاستفادة من التقدم الكبير الذي حققته جمهورية كوريا في مجال تكنولوجيا المعلومات.

<http://www.arrouiah.com/node/179065>

13 أغسطس

تقرير بوز أند كومباني: الحكومة الإلكترونية ضمان للتطور التكنولوجي

تشكل قدرات الحكومة الإلكترونية، التي تقدم من خلال الحكومات الخدمات للمواطنين والشركات والهيئات الحكومية والموظفين - جزءاً أساسياً من التطوير التكنولوجي في الدولة. وعلى الرغم من إحراز دول المنطقة تقدماً كبيراً في تنفيذ الحكومة الإلكترونية، مازالت الطريق أمامها طويلة. وقد وجدت دراسة أجرتها «بوز أند كومباني» أنه، وبغية النجاح في تنفيذ الحكومة الإلكترونية، ينبغي على دول منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا اعتماد مقاربة تتمحور حول العميل، وعلى الحكومات وضع خطط تنمية شاملة ومستدامة.

مفهوم الحكومة الإلكترونية

في السابق، كانت الخدمات أو المعلومات الحكومية تُقدّم للعميل فقط في مكاتب الحكومة بحضوره شخصياً. في هذا الإطار، شرح رامز شحادة، نائب رئيس في شركة بوز أند كومباني والمسؤول عن قطاع استراتيجية تكنولوجيا المعلومات في الشرق الأوسط، «في المقابل، تستفيد نماذج الحكومة الإلكترونية من تكنولوجيا الانترنت لتجعل الخدمات الحكومية أكثر فعالية وموثوقية وسرعة ومركزة على العملاء». على الصعيد العالمي، تساعد الحكومة الإلكترونية الحكومات على التركيز الفعال على العملاء والعبور بدولها نحو مبادرات المعلومات. تكتسب هذه المسألة أهمية كبرى في ضوء:

> المنافسة العالمية لاستقطاب الاستثمارات وتعزيز التعددية في التطوير الاقتصادي الوطني.

> الضغوط التي يمارسها المواطنون والشركات لتحديث القطاع العام.

> الرغبة في زيادة الفعالية والخدمة الموجهة في الإدارات العامة.

> السعي إلى إيجاد وسائل جديدة لتلبية حاجات المواطنين وضمان الشفافية والمشاركة.

> ازدياد الثغرة الرقمية بين المناطق الريفية والمدينة.

ان النمو الاقتصادي والإصلاحات والمشاريع التجارية الجريئة تفتح الفرصة لتطوير الحكومة الإلكترونية كجزء من إصلاحات الدولة، واعتماد نظام إداري متطور ويركز على العملاء، لا يحمل الأعباء والتعقيدات المرتبطة بتكامل وصيانة الأنظمة القديمة.

تكمن أعظم فرصة حكومة إلكترونية في التطور الوطني. وسوف تؤدي هذه الفرصة إلى زيادة المهارات التكنولوجية والإلمام باستخدام الكمبيوتر التي يتمتع بها المواطنون، وسوف تدعم مبادرات القطاع الخاص. وعليه، صرح شحادة «سوف يؤدي انتشار اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تقليص التكاليف التي تتكبدها الدولة، لا سيما بفضل تحسن الإنتاجية وعملية صنع القرارات بفعالية».

عناصر نجاح الحكومة الإلكترونية

يجب أن يتوفر عدد من العناصر لنجاح برنامج حكومة إلكترونية، منها الاستقرار السياسي والاقتصادي. إلى ذلك، ينبغي على الحكومات اعتماد أجندة تطوير الحكومة الإلكترونية ووضع جدول زمني واضح لتسهيل تنفيذ الأجندة بفعالية. كما يجب أن يكون المواطنون مرتاحين مع فكرة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الجديدة التي سوف تنجم عن التنفيذ. وعليه، يرتبط اعتماد خدمات الحكومة الإلكترونية ارتباطاً وثيقاً بقدرة المجتمع على الاتصال بشبكة الانترنت وإجراء المعاملات والإجابة عن التساؤلات إلكترونياً». فالحكومة عاجزة عن تحقيق عائدات على استثماراتها من دون قدرة الجهات المعنية على الاستفادة من النموذج الجديد لتقديم الخدمة. لذلك، تُعتبر حملات التعليم والتوعية الفعالة وغير الرسمية احد الحلول. غير أنه لا بد أن يترافق بحوافز تسمح لمجموعة أكبر من العملاء بالوصول إلى الانترنت.

تشكل الحكومة الإلكترونية منصة للجهات الحكومية المستقلة للعمل بطريقة غير مركزية وغير مركزة، طالما هي قادرة على تحقيق بعض أهداف الأداء. سوف يسهل ذلك اتخاذ القرارات بدقة وأداء أكثر فعالية.

بالإضافة إلى ذلك، تعيق مواطن الضعف القانونية والتنظيمية التقدم في الحكومة الإلكترونية. في الواقع، قلة من دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا تتمتع بالقوانين والتنظيمات التي تسهل تنفيذ واعتماد حكومة إلكترونية فعالة وأمنة. إذ يجب تحديد القوانين التي تعيق تنفيذ الحكومة الإلكترونية وإزالتها، لأن نظاماً قانونياً وتنظيمياً سليماً يخلق ثقة المستخدم، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.

وضع الحكومة الإلكترونية في المنطقة

تشهد دول المنطقة تفاوتاً في سرعة اعتماد الحكومة الإلكترونية. فقد حققت بعض دول مجلس التعاون الخليجي قفزات نوعية وجريئة في اعتماد الحكومة الإلكترونية، بفضل اعتراف قادتها بالحاجة إلى تحديث الدولة. غير أن المعدلات التي تحقها دول مجلس التعاون الخليجي ما زالت خجولة مقارنة بالمستويات العالمية. كما لم تزل دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا الأخرى متأخرة في اعتماد نمط إدارة مخصص أكثر للعملاء. ولكي تكتسب الحكومات الديناميكية والفعالية والقدرة على التركيز على العملاء، يجب أن تحقق تقدماً، غير أن الحكومة الإلكترونية الفعالة ما زالت بعيدة المنال بالنسبة لهذه الدول.

تبرز الحاجة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا إلى خلق الزخم والمحافظة عليه، الأمر الذي يقوم على أربعة عناصر أساسية:

< الصلاحية: أي القدرة على التغيير، إما بالتوافق أو بتفويض من سلطة أعلى أو بمجموعة من الاثنين.

< الطموح: رغبة أو نية للتحسين

< القدرة: رأس المال البشري والمالي المتوفر أو المطلوب من مصادر إضافية، مُخصص أو مُستخدم لتحقيق التغييرات المرجوة.

< المرونة: القدرة والإرادة على الحصول على المعلومات والاستفادة من الفرص والتأقلم مع التغييرات.

مجلس التعاون الخليجي

برهن التقدم الذي أحرزته دول مجلس التعاون الخليجي خلال السنوات الأخيرة عن طموح في تنفيذ الحكومة الإلكترونية. فعلى صعيد الصلاحيات، تستفيد دول مجلس

التعاون الخليجي من غياب البيروقراطيات المستقلة. أما في ما يتعلق بالقدرة، تتمتع هذه الدول برأس المال المالي وتفتقر إلى رأس المال البشري، مما يفسر اعتمادها على المهارات الأجنبية. كما لا يألو قادة مجلس التعاون الخليجي جهداً في تحسين برامجهم للتحديث الحكومي وتأقلمها مع أفضل الممارسات الدولية، مما يبرهن على مرونة هذه الدول.

تزخر منطقة الشرق الأوسط برأس المال البشري، إلا أن قدرتها على تنفيذ الحكومة الإلكترونية تصطدم بشحّ رأس المال المالي وانعدام الاستقرار الاقتصادي والسياسي المستمرّ، مما يؤدي إلى هجرة الأدمغة من المنطقة. في هذا الإطار، شرح شحادة، «يعيق النقص في رأس المال المالي وانعدام الاستقرار السياسي قدرة المنطقة على تحقيق المرونة في التحسين المستمرّ واعتماد أفضل الممارسات الدولية». كما يعيق غياب الصلاحيات تقدّم دول الشرق الأوسط أيضاً، ويخفي طموحها على توظيف الموارد الضرورية لتنفيذ الحكومة الإلكترونية.

شمال أفريقيا

في ما يتعلق بالقدرة، تحتاج هذه الدول إلى تطوير رأسمالها البشري أو المالي أو الاثنين في آن. ومع ازدياد عدد سكانها، تواجه هذه الدول تحديات جساما على صعيد النمو الاقتصادي والاجتماعي الذي يفترض موارد مالية ضخمة. وعلى الرغم من أن هذه الدول تستمدّ صلاحياتها من حكومات قوية، فإن القطاع العام يواجه مشاكل أكثر إلحاحاً من الحكومة الإلكترونية. إلى ذلك، تقوّض القطاعات العامة الكبيرة مرونة المنطقة لأن النظام البيروقراطي يزيد من صعوبة التأقلم مع المتغيّرات. وعلى الرغم من رغبة المنطقة في تحقيق تقدّم القطاعات العامة باتجاه الحكومة الإلكترونية، فإن المشاكل الوطنية العديدة وقفت عائقاً أمام النوايا أو الطموح المحدد الأهداف.

وضع الحكومة الإلكترونية قيد التطبيق

بغية خلق نظام فعّال للحكومة الإلكترونية، من الضروري وضع أجندة تطوّر شاملة. كما يجب أخذ ثلاثة أبعاد في الاعتبار عند تصميم استراتيجية الحكومة الإلكترونية، وهي البيئة والجاهزية والاستخدام، التي تحتلّ مكانة حاسمة على مستوى الجهات الحكومية وفي الحكومة.

البيئة: ينبغي على القادة السياسيين دعم المبادرة لضمان حصولها على الرعاية والدعم المناسبين. وتشمل العوامل الأخرى مستوى إلمام السكان باستخدام الكمبيوتر، ووعيهم واستعدادهم لاستخدام الحكومة الإلكترونية، وإمكانية تحمل كلفة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى السياسات المحلية ومتطلبات الموازنة والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. كما ينبغي وضع الإطار القانوني والتنظيمي الصحيح.

الجاهزية: ينبغي القيام بالتخطيط والتصميم الحذر في تطوير البنية التحتية التكنولوجية واستراتيجيات التعاون والالتزام بمعايير وتصاميم تكنولوجيا المعلومات ومواردها وقدراتها. وتشكّل إدارة الموارد البشرية على صعيد قدرات الموظفين والثقافة التنظيمية العامة الفصل النهائي في الجاهزية.

الاستخدام: يشكل الاستخدام الناحية الأهم لأنه يشمل دراسة كيفية تقديم الخدمة الفعلية للحكومة الإلكترونية. ويجب أن يتضمن ترتيب الخدمة وفق الأولوية ودراسة القنوات الأكثر فعالية وجمع الملاحظات من تجربة المستخدم المباشرة. بغية ترتيب الخدمة وفق الأولوية، يجب أن تدرس الحكومة مجموعة الخدمات وتقسّمها إلى فئات الخدمة المشتركة ومن ثم ترتبها وفق الأولوية استعداداً لتنفيذها. كما يرتبط إيجاد قنوات تقديم كلّ خدمة بعملية الترتيب وفق الأولوية.

ختاماً، سوف تدفع رؤية القيادة بالأجندة قدماً، غير أنّ هناك عناصر مشتركة: من اعتماد خطة تتمحور حول الخدمة والعملاء، وحول تقديم الخدمات الشاملة، كما يجب أن تركز على المجتمع بشكل عام. ينبغي أن يقوم إعداد الأجندة على عناصر قوية ومرنة في آن، ويجب أن يقرّ بالاختلافات بين الجهات الحكومية في ما يتعلق بالأنظمة السابقة والقدرات والموازنات وضمان نهج تعاوني.

ويشكل إعداد الأجندة أساساً لخطة تنفيذ ممتدة على أربع أو خمس سنوات، تأخذ في الاعتبار الأولويات التكتيكية والاستراتيجية في تحديد مبادرات البيئة والجاهزية والاستخدام وتنفيذها. في هذا الإطار، قال شحادة، «من أجل ضمان الزخم الأساسي، ينبغي على الحكومات إطلاق مجموعة من مبادرات البيئة والجاهزية التي تحقق منافع مباشرة»، على أن تندرج جميع المبادرات الرئيسية في مجموعات من ثلاث مراحل على الأقلّ لضمان تنفيذها بفعالية، وإعداد البرنامج تدريجياً وتطوير القدرات والحرص على عدم إعاقة تنفيذ الحكومة الإلكترونية بتنفيذ جميع الخطوات في آن.

<http://www.alqabas.com.kw/Article.aspx?id=524895&date=13082009>

15 أغسطس

«تكنولوجيا المعلومات» يحدد موازنة الاحتياجات الحكومية الإلكترونية كتب أسامة القطري: حدد الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات 15 سبتمبر المقبل للجهات الحكومية آخر موعد لتقديم احتياجاتها الفنية من نظم وتكنولوجيا المعلومات للسنة المالية 2010-2011، ليتسنى تقدير تكلفتها، وموافاة وزارة المالية بنتائج الدراسة في هذا الشأن، قبل مطلع نوفمبر 2009. ويتولى الجهاز «تحديد المواصفات الفنية للاحتياجات الحكومية، بالتعاون مع لجنة مشكلة في كل جهة حكومية».

وتتضمن توصيات مجلس الوزراء في هذا الشأن عبر جهاز تكنولوجيا المعلومات «توضيح المشروعات المنفذة خلال السنة المالية الحالية والمتوقع تنفيذها في التالية، والخدمات الإلكترونية التي ستحولها الجهة الحكومية، مع التزام المعايير القياسية الواجب مراعاتها عند تطوير البوابات الفرعية الخاصة بالجهات الرسمية والخاصة، والربط بشبكة الكويت للمعلومات والأخذ بالمطلوبات الفنية وفقاً لإصدار تم تعميمه على الجهات الحكومية».

http://www.alwatan.com.kw/Default.aspx?tabid=204&article_id=528984

بشأن أية استفسارات : عبد الحميد على عبدالمنعم ، رئيس مركز الشفافية للمعلومات
a2monem@hotmail.com (965) 99477799