

المحاضرة الثانية عشر

الحكومة الإلكترونية



مباحرات المحاضرة

- أولاً: الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية
- ثانياً: متطلبات ومعوقات تحقيق الحكومة الإلكترونية
- ثالثاً: استراتيجيات ومراحل الحكومة الإلكترونية



مقدمة:

نتيجة للتطورات الحاصلة، بدأت حكومات العالم منذ منتصف التسعينات بالتفكير في إحداث بيئة إلكترونية لتشغيل وإنجاز أعمالها المختلفة مباشرة، ومن أهم الخدمات المقدمة:

- ✓ الوثائق الشخصية والعامة.
- ✓ جدولة المواعيد لدى الدوائر الحكومية المختلفة.
- ✓ دفع الفواتير للمؤسسات الخدمية.
- ✓ (إنشاء حكومة دبي الإلكترونية عام ٢٠٠١).



أولاً: الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية

١ - مفهوم الحكومة الإلكترونية:

يعرف البعض الحكومة الإلكترونية على أنها:

“قدرة القطاعات الحكومية على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين، وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين، وبتكاليف ومجهود أقل، ومن خلال موقع واحد على الشبكة”.

ويراها آخرون على أنها:

“استخدام لتقنية المعلومات والاتصالات من أجل إنجاز وتسليم الخدمات والمعلومات إلكترونياً إلى المستفيدين النهائيين في أي وقت ومكان”.



٢ - التطورات التي مهدت لقيام الحكومة الإلكترونية:

- أ- التقدم الكبير في تقنيات الحاسب الآلي وخدماته.
- ب- التقدم الكبير في شبكة الاتصالات وخدمات الإنترنت.
- ج- العولمة.
- د- تزايد شح الموارد والاتجاه نحو الخصخصة.
- هـ انتشار الثقافة الإلكترونية.



٣ - الاحتياجات الجذرية للتحويل إلى الحكومة الإلكترونية:

لكي تتحول الأجهزة الحكومية إلى تطبيقات الحكومة الإلكترونية، فإنها تحتاج إلى تحولات جذرية في التنظيم والإدارة، ومن أهمها:

أ- إعادة التنظيم الإداري:

بما يتضمنه من إعادة تشكّل السلطات، والمسؤوليات، والأدوار، والواجبات، وبشكل يتوافق مع ظروف الحكومة الإلكترونية ويتواءم معها.



ب- تغيير الإجراءات الإدارية الحكومية:

إن إدخال التقنية الرقمية على العمل الحكومي يتطلب إحداث تغيير في تلك الإجراءات، كالأعمال المتعلقة بحجز موقع على الإنترنت، ووضع أسس لكيفية اتصال المستفيد بالجهاز الإداري عبر الموقع، وكيفية التبادل الوثائقي ...



ج- استحداث إدارات جديدة:

وبالتالي، إمكانية إلغاء إدارات كانت قائمة. فلا بد **مثلاً من إنشاء إدارة للمعلومات** تتولى توفير البيانات والمعلومات اللازمة لأداء العمل من داخل المنظمة أو خارجها، وتخزينها في قاعدة بيانات لاستدعائها عند الحاجة ...



٤- أهداف الحكومة الإلكترونية:

١. تسهيل طرق الحصول على المعلومات والخدمات في أي وقت.
٢. الدقة والسرعة في إنجاز الخدمات والمعاملات الحكومية.
٣. تطوير نمط الحكومة في إجراء المعاملات.
٤. التقليل من الوساطة والمحسوبية.
٥. خفض الإنفاق الحكومي كنتيجة لها.
٦. تعامل المواطن مع الحكومة بشفافية، وإسهامه من خلال التغذية العكسية.
٧. تفاعل القطاعات الحكومية مع قطاع الأعمال.



ثانياً: متطلبات ومعوقات تحقيق الحكومة الإلكترونية:

متطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية:

ومنها على وجه الخصوص:

١. استراتيجيات وخطط التأسيس.
٢. البنية التحتية للحكومة الإلكترونية.
٣. أمن المعلومات.
٤. تطوير التنظيم الإداري والمعاملات والخدمات الحكومية.
٥. التوعية والتعليم.



معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية (في الدول النامية):

١. قلة مستخدمي الإنترنت في تلك الدول.
٢. قلة استخدام الإنترنت في مجالات الحكومة الإلكترونية.
٣. عدم استعداد الحكومات لذلك.
٤. الفساد الإداري.



إيجابيات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

- (١) تسريع الخدمات للمواطنين.
- (٢) نقل الوثائق إلكترونياً بأكثر فعالية.
- (٣) تقليل التكلفة.
- (٤) تقليل الأخطاء.
- (٥) تسهيل الرقابة.
- (٦) زيادة الشفافية والموضوعية.



ثالثاً: استراتيجيات ومراحل الحكومة الإلكترونية:

تتجه استراتيجيات الحكومات في تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى أحد النموذجين التاليين:

١- النموذج المركزي:

وبموجبه يتم تحديد إحدى المؤسسات الحكومية القائمة والمتخصصة أصلاً في تقنية المعلومات، وإسناد مسؤولية القرارات المتعلقة بتطبيق الحكومة الإلكترونية إليها، والتي تقوم بدورها بتقديم النصح والمشورة لمختلف المنظمات الحكومية للشروع في تطبيق الحكومة الإلكترونية.



٢- النموذج اللامركزي

وبموجبه تلجأ الدوائر والمؤسسات الحكومية إلى تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية كل على حدها، بالاستعانة بمعايير موحدة في تطبيق سياسة الحكومة الإلكترونية وبرامجها وإجراءاتها، دون انتقال المواطن من مكتبه أو منزله إلى الدائرة الحكومية مقدمة الخدمة.



مراحل الحكومة الإلكترونية:

يرى أحد الباحثين أن مشروع الحكومة الإلكترونية يمر بمراحل متعددة حتى يمكن أن يأخذ شكله النهائي، وتتمثل تلك المراحل بما يلي:

أ- مرحلة الإعلان:

وتأتي كمرحلة أولى تتضمن الإعلان عن المعلومات والخدمات على موقع الشبكة الإلكترونية، حيث تقوم الأجهزة الحكومية بعدة خطوات جوهرية، كتهيئة منفذ إلكتروني للجهات الحكومية لتوفير المعلومات التي يتوقع أن يحتاج إليها المستخدم، والإعلام المجتمعي عبر مختلف وسائل الإعلام عن بدء توفير تلك الخدمات.



ب- مرحلة التبادل:

تلي المرحلة الأولى، وضمنها يتم تبادل المعلومات بين المستخدمين والأجهزة الحكومية المقدمة للخدمة على اعتبار أن الجمهور يكون قد كوّن تصوراً حول ما يريد، حيث يرسل هذا التصور بالتغذية المرتدة حول الموضوع التي تتطلب من الجهة الحكومية تذليل كل الصعوبات بما في ذلك مثلاً، تهيئة خدمة صوتية مسجلة على الشبكة عبر خط هاتفي مخصص للحصول على هذه التغذية الراجعة.



ج- مرحلة التنفيذ:

ويتم ضمنها تكييف الخدمات المطلوبة، وتهيئة المواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت لتناسب مع تطلعات المستفيد وفقاً للتغذية المرتدة التي يجب أن لا تتوقف حتى يتم التغلب على المشكلات التي تظهر أثناء التنفيذ.



د- مرحلة التوصيل:

وتعني توصيل الخدمات والمعاملات للمستفيد النهائي بدلاً من أن يأتي بنفسه إليها، كالحصول على شهادات أو تراخيص أو مخالفات. وضمن هذه المرحلة يتم العمل على تكامل الأعمال الإلكترونية الحكومية عبر الربط بين قواعد البيانات الحكومية وإتمام جميع المعاملات والخدمات المباشرة من خلاله، وتطوير أسلوب تقديم الخدمات، وإعادة هندسة الجهات الحكومية، مع ضمان خصوصية وسرية المعاملات.

