

## الموضوع الثامن الحكومة الإلكترونية

### المقدمة:

في يوليو عام ٢٠٠٠ بدأت اول وحده حكومية الكترونية في نيوزيلاندا تعمل فعلا ،

ولعل اهم الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية تكمن في المجالات التالية :

- ١- الوثائق الشخصية والوثائق العامة.
  - ٢-جدولة المواعيد لدى الدوائر المختلفة.
  - ٣-دفع الفواتير للمؤسسات الخدمائية.
- وفي الولايات المتحدة الامريكية اكتمل مشروع الحكومة الالكترونية عام ٢٠٠٥ .  
اما في الدول العربية فكانت الامارات العربية المتحدة أول دولة عربية سباقة في الحكومة الالكترونية.

التطورات التي مهدت لقيام الحكومات الالكترونية:

- أ/ التقدم الكبير في تقنيات الحاسب الالى وتطبيقاته
  - ب/ التقدم السريع في شبكة الاتصالات.
  - ج) تزايد شح الموارد والاتجاه نحو الخصخصة:
- نظرا للتكلفة العالمية التي تتحملها الحكومة للأفناق على تقديم الخدمات العامة من خلال اجهزتها المختلفة والمعقدة ، اتجهت نحو التفكير باقتصاديات تقديم الخدمة من خلال التركيز على عنصري التكلفة والجودة.
- د) انتشار الثقافة الالكترونية
  - د/ العولمة:

- ١- ان العولمة تعني بداية الايمان بالتخصص الدولي وحرية التجارة بين الدول وكأن العالم كله سوق واحد.
- ٢- اقتضى هذا توحيد المقاييس والمواصفات عالميا لأي من السلع والخدمات ، وضرورة الحصول على شهادة Iso
- ٣- للحصول على شهادة ISO حدث تعديل كبير في اساليب إدارة الخاصة ثم الحكومية وارتباطها بمفهوم الجودة الشاملة لأنها تتحول لإرضاء المستهلك العالمي.

### الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية

- الحكومة الإلكترونية هي جزء من تطبيقات الإدارة الإلكترونية.
- فكره الإدارة الإلكترونية تتعدى فكره او مفهوم الميكنه الخاصة بإدارات العمل داخل الدائرة الحكومية او المنظمة الخاصة الى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات في توجيه سياسة واجراءات عمل المنظمة نحو تحقيق اهدافها وتوفير المرونة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواوا الداخلية او الخارجية وهو ما يعتمد على تطوير المعلوماتية داخل المنظمة
- وتقوم الإدارة الإلكترونية على استخدام الانترنت وشبكات الاعمال في انجاز كل من (انتاج؛ تسويق؛ تمويل؛ افراد؛ امن؛.....) ووظائف لمدير (تخطيط؛ تنظيم؛ توجيه؛ تنسيق ، اتخاذ القرارات؛ متابعه ورقابه؛....)

### تعريف الإدارة الإلكترونية

العملية الإدارية القائمة على الامكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الاعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد الكترونيا وبدون حدود من اجل تحقيق اهداف المنظمة"

### الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية على النحو التالي:

- الانتقال من اداره الاشياء الى اداره المعلومات والرقميات
- الانتقال من اداره النشاط المادي في الواقع الى اداره النشاط الافتراضي (النمطي)
- الانتقال من الإدارة المباشرة (وجها لوجه) الى الإدارة عن بعد
- الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على اصدار الأوامر الى التنظيم الشبكي وفرق العمل
- الانتقال من القيادة المرتكزة على المهام والعاملين الى القيادة المرتكزة على مزيج من البيانات والمعلومات.
- الانتقال من الزمن الاداري الى زمن الانترنت

### تعريف الحكومة الإلكترونية

قضاء المهام الحكومية فيما يتعلق بخدمه الجمهور او فيما بينها وبعضها البعض عبر شبكة الانترنت بسرعه وبدقه متناهيتين وتكاليف ومجهود اقل من خلال موقع واحد على الشبكة.

## اهداف الحكومة الإلكترونية

أ- تحسين مستوى الخدمات عن طريق:

١. دراسة وتبسيط إجراءات المعاملات الحكومية قبل وضعها على الموقع الحكومي بالإنترنت.
  ٢. توفير قاعده بيانات يتم تحديثها باستمرار وتوفير وقت مرحلة انتظار البحث عن البيانات في السجلات والوثائق المختلفة.
  ٣. الشفافية والمأم طالبي الخدمة بالمطلوب من المستندات والرسوم والاجراءات بدقه
  ٤. سرعه ودقه النتائج
- ب- التقليل من التعقيدات الحكومية:  
تهدف الحكومة الإلكترونية الى التخلص من الروتين الطويل والتعقيدات الإدارية؟
- ج- تخفيض التكاليف

## متطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية

أ- استراتيجيات وخطط التأسيس: ويتطلب ذلك تحقيق العديد من الخطوات التفصيلية مثل:

١. تشكيل اداره او هيئه او قطاع لتخطيط ومتابعه تنفيذ الحكومة الإلكترونية.
  ٢. الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للدراسة.
  ٣. التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية.
  ٤. تحديد منافذ الحكومة الإلكترونية اي البوابة الحكومية على شبكة الانترنت.
  ٥. تدريب وتأهيل المسؤولين عن هذه التقنية.
- ب- البنية التحتية للحكومة الإلكترونية:
١. شبكة الاتصالات:
  - مادية: أجهزة الحاسب الألى
  - مكونات فكرية: البرمجيات ونظم المعلومات.
  - مكونات بشرية: المبرمجين، مشغلي الحاسب، محلي النظم.
- ٢ خدمات الانترنت: حسب نظام واجراءات الشبكة العامة او الشبكات الخاصة للانترنت.
- ج- امن المعلومات في الحكومة الإلكترونية: تعد مساله امن المعلومات من اهم معضلات العمل الكترونيا.
- د- تطوير التنظيم الاداري والمعاملات والخدمات الحكومية:
- تنظيم اداري من اجل حكومة الكترونيه أفضل
  - تغيير شكل الاجراءات الحكومية لتناسب مع مبادن الحكومية الإلكترونية خصوصا بعد ادخال التقنية الرقمية.
  - استحداث ادارات جديده او الغاء او دمج ادارات قائمه.
- ح- التوعية والتعليم: والندوات عن تقنيه المعلومات لجميه افراد المجتمع.
- إطلاق برامج اعلاميه لتثقيف جميع أفراد المجتمع.
  - اجراء ودعم الدراسات والبحوث المتعلقة بالاستفادة من التقنيات المعلوماتية.

## ايجابيات تطبيق الحكومة الإلكترونية

١. تسريع الخدمات للمواطنين.
٢. نقل الوثائق الكترونيا.
٣. تقليل التكلفة
٤. تقليل الحاجة المستمرة الى الموظفين.
٥. نظام متطور لمعرفة المقصرين في العمل.
٦. أقل عرضه للأخطاء.
٧. انخفاض مخالفات الأنظمة.
٨. الوضوح للمواطنين
٩. تقليل ازدحام الطرق
١٠. تقليل الحاجة إلى مباني حكومية إضافية