# المحاضرة الثامنة

## مفاهيم الحكومة الإلكترونية

- مقدمة

- مفهوم الحكومة الإلكترونية

- تعريف الحكومة الإلكترونية

- أهداف الحكومة الإلكترونية

- مستويات خدمات الحكومة الإلكترونية

- متطلبات الحكومة الإلكترونية

- عوائق الحكومة الإلكترونية

# مفاهيم الحكومة الإلكترونية

**- مقدمة:**

تعد الحكومة الإلكترونية **(E-Government)** من أهم المحركات التي يمكن أن تدفع تطبيقات البيئة الإلكترونية الجديدة إلى الأمام، وتشكل حافزا حقيقيا لنموها وابتكار تطبيقات جديدة من خلال خلق بيئة عمل الكترونية مناسبة لها. يندرج مفهوم الحكومة الإلكترونية ضمن الأعمال الإلكترونية المتكاملة، وفي الواقع هناك خلط واقع بين مفهومي الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، حيث أن التجارة الإلكترونية ذات طبيعة كونية لاعتمادها على شبكة دولية هي شبكة الإنترنت، أما ما يعتمد على شبكات محلية كالإنترانت والإكسترانت فهو من باب مفهوم الأعمال الإلكترونية التي نرى أن الحكومة الإلكترونية تمثل أرقى أشكالها وأكثرها نضوجا.

**- مفهوم الحكومة الإلكترونية:**

يتبادر للذهن عند سماع عبارة الحكومة الإلكترونية أن هذه الحكومة تقوم بجميع الأعمال الموكلة إليها عن طريق شبكة الاتصال، لكن هذا مفهوم خاطئ حيث لا يمكن لأي حكومة في العالم أن تدير موارد بلد كامل وتحول عملها بشكل كلي إلى عمل الكتروني عبر شبكة الإنترنت. يرى البعض أن الحكومة الإلكترونية هي الانتقال من تقديم الخدمات العامة والمعاملات من شكلها الروتيني إلى الشكل الإلكتروني عبر الإنترنت. آخرون يرون أن فكرة الحكومة الإلكترونية تقوم على أربع ركائز أساسية هي:

1- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الإنترنت، في نشاط يمكن تشبيهه بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية.

2-تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور مع القدرة على تأمين كافة خدمات الاستعلامات للمواطن بشكل الكتروني.

3- تحقيق السرعة والفعالية و الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة المختلفة وضمن كل منها على حدى.

4- تحقيق الوفرة في الإنفاق على العناصر المختلفة وتحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

**من زاوية أخرى يتضمن محتوى الحكومة الإلكترونية ما يلي:**

1- محتوى معلوماتي يغطي استعلامات الجمهور المتعاملين مع مؤسسات الدولة.

2- محتوى خدمي يتيح تقديم الخدمات الحياتية كافة وخدمات الأعمال على الخط.

3- محتوى اتصالي وهو ما يدعى بخلق المجتمعات الافتراضية بحيث يتيح ربط الفرد بالدولة وأجهزتها في كل وقت بوسيلة الكترونية تفاعلية.

## - تعريف الحكومة الإلكترونية:

- يمكن تعريف **الحكومة الإلكترونية** بأنها: تسخير الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف إنجاز الخدمات وتطويرها لجميع أجزاء المجتمع بدءا بالمواطنين وشركات الأعمال وانتهاءا بمؤسسات المجتمع الأهلي والإدارات الحكومية الأخرى، وذلك بطريقة ذات كفاءة عالية وتكلفة مقبولة مما يعزز المشاركة العامة في الدولة. في تعريف آخر يمكن القول بأن **الحكومة الإلكترونية** هي مجموعة النشاطات والوسائل التي يتم بها إدخال تقانات المعلومات والاتصالات كليا أو جزئيا في صلب وظائف الحكومة والإدارات ومؤسسات الحكومة الخدمية.

◄ يوجد شكل من أشكال الحكومة الإلكترونية يسمى **الحكومة النقالة**، والتي تعتمد على أجهزة الهاتف النقال أو الأجهزة اللوحية أو المفكرات الرقمية للدخول إلى أنظمة المعلومات الحكومية وقواعد البيانات للحصول على المعلومات والخدمات الإلكترونية. هذه الحكومة النقالة تتميز بمجموعة من الخصائص مثل سهولة الاستخدام والأمان والسرعة والتوافر في أي زمان ومكان بالإضافة لانخفاض تكلفتها، فالحكومة النقالة ليست بديلا للحكومة الإلكترونية وإنما مكملا لها.

## - أهداف الحكومة الإلكترونية:

**يمكن تلخيص أهداف الحكومة الإلكترونية في النقاط التالية:**

1- تمكين القطاع الحكومي من تطوير المجتمع وتنميته بسرعة وفعالية.

2-رفع مستويات الأداء وتخطي سلبيات النظام الحكومي التقليدي في البلدان النامية الغارق في البيروقراطية.

3- الحد من مستوى الفساد في القطاع العام عبر التقليل من دور الوسيط بين الحكومة والمواطن أو بين الحكومة وقطاع الأعمال أو بين الدوائر الحكومية نفسها.

4- تخفيض النفقات الحكومية بشكل كبير.

5- توسيع مشاركة المجتمع في عملية صنع القرار الحكومي.

6- توفير المعلومات والخدمات بشكل الكتروني للمواطنين والمؤسسات وقطاع الأعمال.

7- تحسين مستوى الخدمات المقدمة ورفع جودتها.

8- سرعة الاستجابة لمتطلبات المواطنين وفتح إمكانيات استجابة جديدة عبر الاتصال التفاعلي بين الحكومة والمواطن.

## - مستويات خدمات الحكومة الإلكترونية:

**يمكن التمييز بين المستويات التالية لخدمات الحكومة الإلكترونية:**

**1- مستوى التواجد:** أي توفير المعلومات على مواقع الإنترنت والتعريف بالوثائق المطلوبة لإجراء المعاملات.

**2-مستوى التفاعل:** أي إتاحة إمكانية تبادل المعلومات وتحميل النماذج والطلبات والاستمارات وإمكانية ملئها وارسالها بشكل الكتروني.

**3- مستوى التعامل:** أي تقديم خدمات الكترونية وإمكانية إنجاز بعض المعاملات أو استصدار وثائق أو تجديد تراخيص.

**4-مستوى التحول:** أي الانتقال إلى أسلوب عمل جديد من خلال إنجاز المعاملات الكترونيا بشكل كامل وبجميع مراحلها بما فيها السداد الالكتروني.

## - متطلبات الحكومة الإلكترونية:

يوجد العديد من المتطلبات الواجب توافرها على عدة مستويات لتحويل الحكومة الإلكترونية إلى أمر واقع، ويمكن جمع هذه المتطلبات وفقا للنقاط التالية:

**1-على صعيد الأنظمة والقوانين:**

- وضع الأنظمة وإصدار القوانين والتشريعات المناسبة لبيئة الأعمال الإلكترونية

- تطوير نظم التراسل الإلكتروني

- ترسيخ قانونية تبادل الوثائق الإلكترونية الخاصة بالثبوتيات والتوقيع والتعاقد والدفع الإلكتروني.

- وضع قانون خاص لمكافحة جرائم المعلوماتية مثل الاختراق غير المشروع، اعتراض البيانات الإلكترونية، إتلاف المنظومة الإلكترونية أو تعطيلها، والسرقة والتزوير الإلكتروني.

**2-على صعيد البنية التحتية التقنية:**

- توفير تقانات المعلومات والاتصالات والتحقق من جاهزيتها ومواكبة التطورات الحاصلة في بيئة العمل الإلكتروني.

- تأمين البنية التحتية التقانية من أجهزة حاسوبية وشبكة إنترنت وبريد الكتروني وإتاحة إمكانية التداول والدفع الإلكتروني.

- ضمان سرعة الوصول والجاهزية والموثوقية بالأعمال الحكومية المنجزة إلكترونيا.

- توفير خدمات مصرفية الكترونية متطورة.

- توفير نظم حماية المعلومات وأمنها.

**3-على الصعيد المؤسسي:**

- تهيئة نظم المعلومات وتطويرها وإتاحتها.

- اعتماد معايير مناسبة لتقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية.

- تحويل الخدمات الحكومية من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني.

- التوصيف الدقيق للإجراءات الحكومية وإعادة هندستها بشكل يلائم النمط الإلكتروني.

**4- على صعيد الموارد البشرية:**

- تطوير آليات التأهيل المعلوماتي ووسائله ومناهجه.

- تطوير وسائل العمل والتدريب بشكل ملائم للبيئة الإلكترونية.

- التركيز على اللغات الأجنبية ومهارات التواصل.

- التأهيل في مجال المفاهيم الإدارية والاقتصادية.

- توعية الموظفين وتطوير مهاراتهم المعلوماتية.

## - عوائق الحكومة الإلكترونية:

تتمثل المعوقات الرئيسية لأي حكومة الكترونية بالنقاط التالية:

1- ضعف البنية التحتية لتقنيات المعلومات والاتصالات.

2- افتقار الموظفين في القطاع العام للقدرات اللازمة في الميدان الإلكتروني.

3- نقص التمويل اللازم لمشاريع الحكومة الإلكترونية.

4- الافتقار إلى السلطة اللازمة والنظرة أحادية الجانب.

5- نقص أو غياب الأطر التشريعية والقانونية.

6- ضعف تقبل المجتمع لخدمات الحكومة الإلكترونية وقلة الثقة فيها.

7- عدم الاستقرار الحكومي متمثلا بالتغييرات الحكومية المستمرة وإعادة الهيكلة الحكومية.

---