



مدخل لمفهوم الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها العملية

ا.م.د. ايناس ضياء مهدي

قسم العلاقات الدولية والدبلوماسية

الحكومة الإلكترونية

الحكومة الإلكترونية

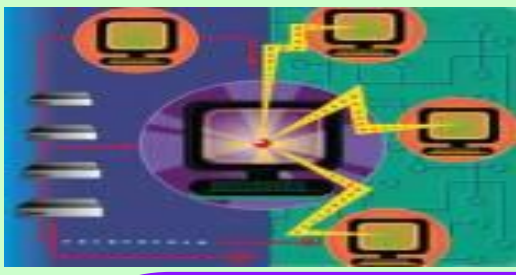
تعريف الحكومة الإلكترونية

أهداف الحكومة الإلكترونية

الفوائد المرجوة من الحكومة الإلكترونية

عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية

تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية



تعريف الحكومة الإلكترونية

الحكومة الإلكترونية هي استخدام تقنية المعلومات من قبل الأجهزة الحكومية لتقديم الخدمات المناطة بتلك الأجهزة للمستخدمين بأسلوب أسرع وأدق بعيداً عن البيروقراطية. بحيث يمكن الحصول عليها دون الحاجة إلى حضور المستخدم إلى تلك الجهة، أي يمكن الحصول عليها على منزله أو مكتبة أو عبر مقهى الانترنت متى ما توفرت الإمكانيات المطلوبة للوصول إلى موقع تلك الجهات على شبكة الانترنت .

أهداف الحكومة الإلكترونية

- تقليل تكاليف الإجراءات الحكومية.
- زيادة كفاءة عمل الأجهزة الحكومية خلال تعاملها مع المواطنين والشركات.
- سرعة إنجاز الإجراءات ما بين الدوائر الحكومية إلكترونياً، حيث يتم إرسال المعلومات المطلوبة مباشرة إلكترونياً .

الفوائد المرجوة من الحكومة الإلكترونية

- F إنشاء قنوات اتصال أكثر فاعلية بين المواطنين والجهات الحكومية.
- F العمل على توفير المعلومات الحديثة للمواطنين والمقيمين والمستثمرين.
- F تبسيط الإجراءات الحكومية وجعلها أكثر كفاءة .
- F زيادة نشر الوعي المعلوماتي .

عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية

- توفير الميزانيات المناسبة للتمويل من قبل الحكومة.
- تبسيط الإجراءات المطلوبة للحصول على الخدمات الحكومية .
- توفير البنية التحتية والاتصالات.
- عمل خطة معلوماتية موحدة للتعامل مع المواضيع الفنية مثل تطوير الأنظمة التطبيقية والتصاميم وتوحيد النماذج.
- تقديم خدمات لمساعدة الجهات الحكومية في عملية التحويل إلى حكومات إلكترونية.

عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية

- توفير التقنيات الحاسوبية اللازمة للوصول لخدمات الحكومة الإلكترونية.
- استقطاب القوى البشرية المتخصصة في تقنية المعلومات وتنفيذها، وتنفيذ خطط لتدريب مقدمي الخدمة .
- إنشاء بوابة رئيسية للحكومة الإلكترونية تقوم بالتعريف بكافة الخدمات المقدمة والمتطلبات الواجب توافرها .

عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية

- تطوير سياسات تسويقية تهدف إلى التعريف بخدمات الحكومة الإلكترونية واستخدام كافة وسائل الإعلام المتاحة للوصول إلى كافة المستخدمين .
- ضرورة مشاركة قطاعات التعليم بما يتناسب مع مرحلة التحويل إلى الحكومة الإلكترونية.
- ضرورة توفر مستوى عال من الأمن والسرية للمعلومات الشخصية المقدمة من قبل المستخدمين .

تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية

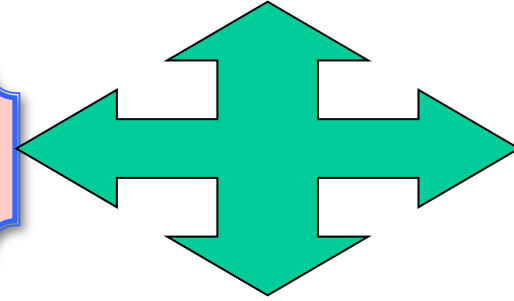
من الميزات الهامة لتبني مفهوم الحكومة الإلكترونية القدرة في جعل المؤسسات الحكومية سريعة الاستجابة لاحتياجات المواطنين والمستفيدين من خدماتها، وهذا ينطبق على الدول الفقيرة والغنية على حد سواء، إلا أن الحكومة الإلكترونية ليست الحل السحري للكثير من المشاكل الإدارية التي تعاني منها الدول .

صحيح أن تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية يساعد في حدوث التغيير الإداري الفعال، ولكن لن تحل بعض مشاكل الإهمال أو الفساد الإداري. لأن هذا وحده سوف لن يحدث التغيرات المنشودة.

مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية

تمر تطبيقات الحكومة الالكترونية بثلاث مراحل هي :-

ثالثاً: جعل التعاملات تتم مباشرة على الشبكة



أولاً: النشر

ثانياً: التفاعل عبر توسيع نطاق المشاركة المدنية في الحكومة الالكترونية

أولاً : النشر

تعني نشر المعلومات المفيدة للمواطنين دون الحاجة إلى التنقل أو السفر للوصول إلى الوزارات أو المؤسسات الحكومية والوقوف في طوابير .

ولعل الانترنت تعد إحدى أهم أرخص وسائط النشر المتاحة لدى الكثير من الدول، حيث إن إنشاء المواقع ذات الواجهات البسيطة يعتبر من أهم خطوات نشر المعلومات الحكومية لأكثر عدد من المستخدمين وسيخدم الحكومات في تقديم تقنية متقدمة.

ما يجب مراعاته في مرحلة النشر

نشر معلومات ذات قيمة وتمس حياة المواطنين بلغة سهلة.

توحيد تصاميم المواقع الحكومية

شك

لأ ومضموناً حتى تسهل على المستفيدين سرعة الوصول إلى المعلومات والخدمات المنش

توفير الإمكانيات المادية المطلوبة لكافة العمليات بدءاً من التصميم والنشر والتحديث

الدائم والصيانة المستمرة للموقع.

أن تحتوي المواقع على نشرات ومعلومات عن الفرص الاستثمارية والخطط

ثانياً: التفاعل عبر توسيع نطاق المشاركة المدنية في الحكومة الإلكترونية

يتم التأكد من أن المعلومات والنماذج المنشورة في

المواقع هي قيد الاستخدام وتلقى

قبولاً لدى المواطنين، لأن هذا هو الهدف " تفاعل المواطنين مع

الخدمات التي تقدم لهم عبر

كيف يمكن التفاعل مع المواطنين؟

- من خلال المعلومات المرتجعة، والتي تتم من خلال نماذج صممت لهذا الغرض، أو عبر رسائل البريد الإلكتروني التي ترد للموقع حول الخدمات التي تقدمها الموقع .
- إظهار الاهتمام بالملاحظات التي وردت في السابق، وما تم من إجراءات عملية تجاهها .
- الاسترشاد بآراء زوار الموقع في مراحل التصميم.

ثالثاً : جعل التعاملات تتم مباشرة على الشبكة

هذه هي مرحلة جعل كافة التعاملات تتم مباشرة على الشبكة كما تفعل بعض البنوك حالياً، وهي تقدم بعض خدماتها عبر شبكة الانترنت، وكما تقوم بعض مواقع التجارة الالكترونية بالبيع للزبائن مباشرة ، يجب على الحكومة هذه المرحلة الانتقال من نشر المعلومات فقط إلى مرحلة التطبيق الكامل وتقديم كافة الخدمات على الشبكة عبر موقعها .

ما يجب مراعاته في هذه المرحلة

- أن تتم مخاطبة المستفيدين والذين لهم علاقة مباشرة بالخدمات المقدمة من الجهات الحكومية المباشرة على الشبكة .
- توفير الإمكانيات البشرية المباشرة المدربة لتقديم الدعم المستمر للمستخدمين وترد على استفساراتهم.
- يجب مراعاة أن عمليات تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب الكثير من المال والجهد.
- يجب أن يكون هناك مواقع تقوم بدور البوابات للمواقع الحكومية تسهل على الجميع الوصول السريع.
- يجب إجراء اختبارات شاملة على الأنظمة والتأكد من خلوها من الأخطاء المنطقية واللغوية قبل استخدامها.