JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (10)
27–شباط–2023
https://jaspss.com

بحث بعنوان

دور وأهمية الإدارة الإلكترونية الحكومية

الباحث

محمد خليل فلاح الدروبي

٢٠٢٣م

الإهداء

اهدي هذا العمل المتواضع الى بلدية ام البساتين مُمَثلة برئيسها وأعضائها وجميع القائمين بأعمالها.

ملخص البحث :

يتحدث البحث عن الإدارة الإلكترونية بوصفها منظومة متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف، وما لهذه الإدارة من مبررات واهداف ومجالات واستراتيجيات هذه الإدارة.

Research Summary

The research on e-governance is presented as an integrated system aimed at transforming regular administrative work from manual to computerized management by relying on robust information systems that help to make managerial decisions more quickly and at lower costs, and its justification, objectives, areas and strategies.

المقدمة

بسم الله الرحمن الرحيم الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

من مدة من الزمن والتي تعتبر طويلة نسبياً كان التوجه اللى تعزيز الوسائل الإلكترونية لإدارة العمليات الشكلية والموضوعية للإجراءات الحكومية لما لها من دور هام وكبير في منح الإدارة مرونية وسرعة في هذه الإجراءات، فلا أحد ينكر تأثير الإدارة في تقدم الدول إذ أنه يعزى تقدم الدول إلى مدى قدرة قيادتها على إدارتها فما هو الحال في حال دخول التقنية إلى الإدارة وبروز مدخل الإدارة الإلكترونية كأحد المداخل الإدارية الجديد التي تساعد في إدارة الدول والمنظمات بشكل أكثر فعالية ومهنية.

فالإدارة الإلكترونية وما تتميز به من فعالية الرقابة عليها ومرونتها والشفافية التي تتمتع بها تسهم في الاهتمام بالأخلاقيات الوظيفية وليس فقط على المستوى المحلي بل هو محل اهتمام عالمي واقليمي نتيجة بروز العديد من المظاهر والأمراض الإدارية التي ساهمت في تردي الأوضاع الإدارية في العديد من الدول ومن هذه المظاهر الواسطة والمحسوبية والتسيب والتحيز للأقارب والأصدقاء وهذا ما تناولته العديد من الدراسات.

وهذا التطور في مجال الإدارة يهتم بالتعامل مع الترتيبات اللازمة للتعامل مع عوامل البيئة المتغيرة والمعقدة أيضاً، حيث يمكن لمؤسسات القطاع العام (المرافق العامة) البقاء والنمو وتحقيق أهدافها بالكفاءة والفعالية المطلوبتين، إذ أن هذه المنظمات تسعى لتحقيق أهدافها في ظل معطيات بيئية معينة لابد من أخذها في الإعتبار عند التخطيط للكيفية التي يمكن بها تحقيق هذه الأهداف.

والتقدم الإلكتروني والإدارة الإلكترونية الي يشهدها العالم تسهم وتنتج بالعديد من الآثار التي مفادها إلغاء الوقت والمسافات وتوفير الجهد والإنجاز ، وكان كل ذلك له اثر واضح فى قدرة وإمكانية أداء المؤسسات

بدأ من السياسات والأساليب الإدارية التي تمارس داخلها كالتخطيط والتنظيم والاتصال واتخاذ القرارات الإدارية وانتهاء بمرحلة التنفيذ لتأخذ الصيغة أو الشكل الهيكلي للشبكة الإلكترونية.

وعليه فإن ما يمكن التوصل إليه بأن الحكومة الإلكترونية تسعى بكل طاقتها ومجهودها لخدمة كافة اطياف المجتمع بغض النظر عن قدرتهم كما تسعى الى تحقيق المساواة أمام المجتمع للوصول إلى خدماتها العامة، وذلك بالتركيز على ربط المؤسسات والوزارات بشبكة اتصال لإتاحة المجال أمام المستفيدين من خارجها، وبغض النظر عن مكان تواجدهم من الدخول إلى تلك المؤسسات والوزارات وعبر شبكة الأنترنت للحصول على الخدمة المطلوبة، إذا كان تأهيله يساهم في إجراء العمليات التي يرغب فيها، ومن الضروري التأكيد على البنية التحتية للمؤسسات الحكومية حيث كل ما ازدات البنية التحتية قوة كلما زادت مرونة الإجراءات والشريحة المستفيدة من الخدمات وزادت فاعلية الخدمة المقدمة من قبل المؤسسة الحكومية.

أهمية الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الى معالجة موضوع الإدارة الإلكترونية للمؤسسات الحكومية بحيث تهدف الى تشكيل قناة الكترونية للمواطنين والمقيمين، بحيث يتم تشكيل منظومة إلكترونية متكاملة يهدف الى تحويل العمل الإداري الإلكتروني من إدارة يدوية إلى إدارة إلكترونية باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف، بحيث تتركز الدراسة على معالجة عملية الإدارة الإلكترونية الحكومية.

مشكلة الدراسة :

البحث في الوسائل التي يتم إتخاذها للوصل الى الإدارة الإلكترونية الحكومية الناجحة للوصول الى المزايا التي تحققها من شفافية ووضوح اتخاذ القرارات، بحيث ينبغي إزالة الاعتماد على أفراد معينين وبتم

التركيز على الأنظمة الحاسوبية المتعلقة بالإدارة، واهمية تتبع مراحل تطوير الحكومة الإلكترونية، ومنحنى نضج المجتمع بالعمليات الإلكترونية.

منهجية الدراسة :

لمعالجة إشكالية الدراسة سيعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال دراسة الظواهر ووصفها بطريقة موضوعية ودقيقة ومناقشتها وتحليلها.

خطة الدراسة :

المبحث الأول : الحكومة الإلكترونية

المطلب الأول : مفهوم الحكومة الإلكترونية ومبرراتها

المطلب الثاني : اهداف تطبيق الحكومة الإلكترونية

المطلب الثالث : المجالات الرئيسية للحكومة الإلكترونية

المبحث الثاني : استراتيجيات الحكومة الإلكترونية

المطلب الأول : استراتيجيات الحكومة الإلكترونية ومنحنى النضج

المطلب الثاني : تحديات تطوير الحكومة الإلكترونية

المبحث الأول

الحكومة الإلكترونية

معروف بأن الحكومة الإلكترنية وسيلة للتخفيف على المواطنين وليتسم العمل بالمرونة والسرعة بحيث سوف نبحث هذا الموضوع في ثلاث مطالب وأولها مفهوم الحكومة الإلكترونية ومبرراتها وثانيها اهداف تطبيق الحكومة الإلكترونية واخيراً المجالات الرئيسية للحكومة الإلكترونية.

المطلب الأول

مفهوم الحكومة الإلكترونية ومبرراتها

هنالك العديد من المحاولات لتعريف الحكومة الإلكترونية وتحليل ابعادها ومبرراتها، لكنها تتفق جميعها بخيط منهجي يتمثل بفكرة أن الحكومة الالكترونية تعني إنتاج المعلومة وتوزيها وهذا ابسط ما يمكن قوله بحق الحكومة الإلكترونية، وبحيث تكون الخدمات الحكومية خلال ٢٤ في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع، مما يوجد استمرارية في توزيع الخدمة الإلكترونية وعدم انقطاعها بعد انتهاء أوقات الدوام الرسمي.

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكثافة يجعل من الحكومة الإلكترونية نموذجاً فعالاً لإنتاج الخدمة العامة وتوزيعها على الموطنين، الأعمال، العاملين والمؤثرين من خلال تنفيذ المعاملات على الشبكة أي: إن اهتمام الحكومة الإلكترونية يتركز على توفير الخدمات العامة لأي شخص في أي مكان، وفي أي وقت، من خلال استثمار المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولذلك، يرى الكثير من الباحثين أن الحكومة الإلكترونية هي وسيلة لتحديث بنية الحكومة وطريقة تنفيذ أعمالها، ولتعزيز دورها الإيجابي في التنمية الاجتماعية والثقافية والاقتصادية. فالحكومة الإلكترونية على خلاف البيروقراطيات الرسمية تنشد الكفاءة والفعالية في تجهيز وتوزيع الخدمة العامة في ضوء احتياجات المستفيد. وليس من وجهة نظر الموظف الحكومي في الماكنة الإدارية للدولة.[١]

ولكي نكون واضحين من البداية نقول أن الحكومة الإلكترونية هي مفهوم جديد قابل للتطبيق على أرض الواقع ، وأن هناك حكومات قد حققت نجاحات ملحوظة في تطبيقه وإن كان ذلك بمستويات متفاوتة . ومن المؤكد أن جوهر الحكومة الإلكترونية يكمن فى تغيير طريقة أو أسلوب تفاعل الناس والمنظمات على اختلاف أنواعها مع الحكومة . وعليه فإن مفهوم الحكومة الإلكترونية الجديدة يقر بضرورة قيام هذه الحكومة بتنظيم نفسها ليس حول الدوائر الحكومية البيروقراطيات ، كما في حالة الحكومة الاقتصادية

التقليدية، وانما حول الأعمال والفاعليات واحتياجات المواطنين من خلال المعلومات وتكنولوجيا الاتصال بمعنى أن مفهوم الحكومة الإلكترونية لا يقتصر على إحداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم الخدمات للمواطنين[٢] ، بحيث يمكن تعريفها بأنها إعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل المعلومات وتوفر فرصة إمكانية الوصول إليها من خلال موقع إلكتروني.

١- د.سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، عام ٢٠١٠م، ص ٢٤٢.

٢- د.طارق عبد الرؤف عامر، الإدارة الإلكترونية (نماذج معاصرة)، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، سنة ٢٠٠٧، ص٧٠

وهنالك من يعرفها أيضا بأنها هي قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عاليتين وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان أو أنها نظام افتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام التقنيات الإلكترونية المتطورة متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق الجودة والتميز والسرية وأمن المعلومات.[١]

إن التحول المهم في مفهوم الحكومة الإلكترونية هو التركيز على «المستفيد واحتياجاته بدلاً من التركيز على الحاجات الداخلية للمؤسسة العامة، وإن استخدام نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات والوسائل الإلكترونية الأخرى هو لدعم هذا التحول في التركيز من الموظف إلى المستفيد.[٢]

إن متلقي الخدمة أو المستفيد هو مركز اهتمام منظومة وشبكات الحكومة. الإلكترونية وهو نقطة التقاء خدمات الحكومة المتنوعة في رزمنة واحدة ومتكاملة وباستخدام الوسائل الإلكترونية.[٣]

وهنالك من يرى بوجود أربع مظاهر للحكومة الإلكترونية تتمثل بالتالي :

المظهر الأول: إنشاء شبكة اتصال آمنة في مؤسسات الدولة وفيما بينها.

المظهر الثاني: إنشاء موقع على الشبكة يتيح للأفراد الدخول والاستفادة في إجراء العمليات وعقد الصفقات.

المظهر الثالث: إجراء العمليات على اختلاف أشكالها وعملياتها وبشكل الكتروني كعمليات التزويد وتقديم المناقصات وعقد الصفقات وإجراء المراسلات.

المظهر الرابع: فينطوي على رفع مستوى الشفافية في الأعمال الحكومية.[٤]

هذا ما يؤدي الى تسهيل الوصول الى الخدمات الحكومية وتحسين الخدمة العامة المقدمة من الدولة للمواطنين ومنظمات الأعمال والعاملين في القطاعين العام والخاص، وذلك بأفضل الطرق فاعلية في تطبيق العمل الإلكتروني بشكل واقعي، وخير مثال هو التطور في إصدار عدم المحكومية في الأردن بحيث يمكن إصدارها إلكترونياً ودون الحاجة الى الإنتظار في المحكمة ولا تعطيل المراجعين الذين يقومون بإجراءات أخرى وإمكانية دفع رسم الإصدار إلكترونيا ومن أي مكان في الأردن، وهذا مثال بسيط على مدى التطور والمرونة والسرعة في تقديم الخدمات وخير مثال يحاكي الإدارة الإلكترونية الحكومية.

---

١ – د. طارق عبد الرؤف عامر، مرجع سابق، ص ٧٣+٧٤.

٢ – د. سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص٢٤٢.

٣ – المرجع ذاته، ص٢٤٣.

٤ – د.مزهر شعبان العاني، د. شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، سنة ٢٠١٤، ص٢٠٧

وهنالك مبررات لوجود الحكومات الإلكترونية تتلخص بتحقيق أهداف وإجراء تغييرات في الإدارة العامة والمجتمع، وفي ثقافة العمل تتجاوز نطاق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستثمار قدراتها والفرص التي توفرها للمجتمع، وهنالك أيضا ما يبرر بإرتباطها بالديموقراطية بحيث أنها تأخذ بعين الاعتبار الشفافية والنزاهية بكونها إلكترونية ومن السهولة بمكان الرقابة عليها.

بالإضافة إلى الدور الهام للمواطنين في تقييم الأداء الحكومي بشفافية عالية ومساهمة جهات في المجتمع المدني في قياس هذا الأداء على أساس معايير واضحة ومتفق عليها، إن أهمية مشروع الحكومة الإلكترونية والمزايا التي يمكن أن تحققها جعل الكثير من دول العالم المتقدمة والنامية تقرر الشروع بتطوير خطط إستراتيجية للانتقال إلى الحكومات الإلكترونية. ولا تختلف هذه الدول فيما بينها إلا في حدود اختلاف تجاربها التاريخية ومستوى تقدمها الاقتصادي والاجتماعي الذي ينعكس بالضرورة على أهداف الحكومة الإلكترونية ونطاق عملها، والبرامج العملية التي تنضوي ضمن إطار المشروع.[١]

المطلب الثاني

أهداف تطبيق الحكومة الإلكترونية

تسعى مبادرات الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق أهداف إستراتيجية وتكتيكية وتشغيلية، لكن هذه الأهداف تختلف في أهميتها ومداها باختلاف التجارب التاريخية للدول ومستوى تطورها الاقتصادي والاجتماعي الذي ينعس بالضرورة على غايات وتوجهات مشروعات الحكومة الإلكترونية. كما تتباين هذه المشروعات بسبب تباين البرامج التنموية والسياسية والتوجهات العامة للدول.

وتهدف الحكومة الإلكترونية بصفة عامة إلى تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين ومؤسسات الدولة المختلفة وإيجاد أفضل الطرق لتفعيل مشاركتهم في العمليات التنفيذية، بالإضافة إلى تخفيض تكلفة أداء شاركة تواجه الخدمات الحكومية وزيادة الإنتاجية.[٢]

وعند الرجوع الى موقع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة نجد أن " تولي المملكة اهتماماً كبيراً للتحول الرقمي، وذلك لما يقدمه من فوائد كبيرة للاقتصاد الوطني، حيث أوّلى جلالة الملك عبدالله الثاني برنامج الحكومة الإلكترونية الاهتمام اللازم عندما بادر جلالته عام 2001 بالإعلان عن البرنامج وتكليف وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بتنفيذه في ذلك الوقت والذي تقوم بتنفيذه وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة حالياً حيث يقوم البرنامج عبر تطبيق الاستراتيجيات الخاصة بالتحول الرقمي بالعمل على دعم الاقتصاد الرقمي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوفير خدمات رقمية متكاملة موثوقة ترفع من كفاءة الجهاز الحكومي وذلك بالشراكة بين القطاعين العام والخاص، وتوفير قنوات رقمية ذكية كبوابة الحكومة الإلكترونية وتطبيقات الهاتف الذكي ورفع وعي المواطن بالخدمات الرقمية والترويج لها وإعداد سياسة المشاركة الإلكترونية وتوفير بنية تحتية رقمية متطورة يسهل الوصول لها واستخدامها من قبل الأفراد والشركات مما يساهم بتوسيع الفرص، ويحفّز النمو الاقتصادي" .

وهذا ما يؤكد حرص الدولة الأردنية على الأخذ بمفهوم الحكومة الإلكترونية وتطبيقها بالسبل والطريقة الأمثل لتشكل المنفعة المرجوة للمواطنين.

---

١ – د. سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص٢٤٤

٢ – د. طارق عبد الرؤف عامر، مرجع سابق، ص٧٧

وعند الحديث عن الحكومة الإلكترونية بالنسبة للإردن فإنها تهدف الى التالي :

- ✓ رفع إنتاجية وكفاءة القطاع.
- ✓ توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة لتقديم الخدمات إلكترونيا.
- ✓ تحسين مستوى تقديم الخدمات.
- ✓ أمن وحماية المعلومات.
- ✓ توفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية في الوقت المناسب.
- ✓ تطوير المهارات والإنجاز.
- ✓ زيادة عائدات الاستثمار
- ✓ تقديم خدمات أفضل للأفراد وقطاع الأعمال.

ويعمل البرنامج على تعزيز تقديم الخدمات إلكترونياً وذلك باستخدام وسائل الاتصال والتكنولوجيا المختلفة والعمل كنقطة مركزية بتنسيق جهود الوزارات والمؤسسات المختلفة ووضع الخطط لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً وتزويدها بالمعايير والخبرات الضرورية.

وبناءً على هذا، يتم إعداد خطط تنفيذ شاملة لترجمة هذه الأهداف لمشاريع رئيسية بعضها تم إنجازه ويتم التحسين عليه باستمرار وبعضها يتم العمل عليه ومن الأمثلة على هذه المشاريع :

- ✓ التوثيق الإلكتروني.
- ✓ نظام إدارة هوية المستخدم.
- ✓ الربط البيني الحكومي.
- ✓ روبوت ومنصة الدردشة الذكية باستخدام تقنية الذكاء الصناعي.
- ✓ نظام إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.

- ✓ بوابة الحكومة الالكترونية و تفعيل الدخول الموحد للخدمات الالكترونية.
- ✓ تطوير خدمات التوقيع الرقمي.[1]

وأيضا تسهم الحكومة الإلكترونية بتعزيز الحوكمة الرشيدة، والشفافية، وتوسيع نطاق المشاركة العامة في وضع السياسات وصنع القرارات المساهمة في مكافحة الفساد، والحكومة الإلكترونية نفسها لا تضع حداً للفساد ولكنها تكون مصحوبةً بآليات تجعل سير الإجراءات الحكوميّة أكثر وضوحاً. تحسين إنتاجية وكفاءة الوكالات الحكومية، وزيادة إنتاجيّة الموظفين الحكوميين، والحدّ من النفقات العامة بتقليل عدد المكاتب، واستهلاك الورق، تحسين نوعيّة الحياة في المُجتمعات التي تحتاج إلى رعاية، حيث إنّ تقنيّات الاتصالات الحديثة تُتيح للحكومة إمكانية الوصول إلى الجماعات المهمّشة وتمكينهم، وإشراكهم في العملية السياسية، وتوفير السلع والخدمات لهم.[2]

---

١ – الموقع الإلكتروني الخاص بوزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، تاريخ المشاهدة ٢٠٢٣/٢/٢٠م.

٢ – موقع موضوع الإلكتروني، تاريخ المشاهدة ٢٠٢٣/٢/٢٠م.

المطلب الثالث

المجالات الرئيسية للحكومة الإلكترونية

تتوزع أنشطة الحكومة الإلكترونية على أربع مجالات رئيسية وهي :

1 - الحكومة إلى المواطنين (G2C)

الحكومة إلى المواطنين هو أحد أنواع أنشطة الحكومة الإلكترونية عبر الموقع والتي تتضمن العمليات والفعاليات الواجبة الحدوث بين الحكومة ومواطنيها، والتي بالإمكان تنفيذها إلكترونياً، وأن الفكرة الأساسية وراء ذلك تكمن في تمكين المواطنين من التفاعل والتعامل مع الحكومة من البيت أو المسكن عن طريق الأنترنت.[١]

ومن الأمثلة على هذه تطبيق سند الذي يعتبر المثال الصارخ على هذا النوع والذي يهتم ويتسم بتقديم الخدمات للمواطنين لتشمل تقريباً جميع الخدمات التي يحتاجها المواطن في اليوم الطبيعي، وليكون بمثابة تطبيق يحتوي على جميع ما يحتاجه المواطن والدولة من وثائق، بحيث يعتبر هذا التطبيق نجاح وطني يفتخر به.

بصفة عامة هذه الخدمات الأساسية وغيرها وما يرتبط بها من معلومات ومعاملات يومية مستمرة مع فئات المجتمع المختلفة يتم نقلها من خلال الحكومة الإلكترونية إلى خدمات إلكترونية فورية يتم توصيلها عبر شبكات الإنترانت الحكومية وشبكة الإنترنت التي يرتبط بها المواطن. ومن ثم، يمكن الحصول على هذه الخدمات بسهول ومرونة من المنزل أو من <الأكشاك الإلكترونية>، أو نقاط الخدمة الإلكتروني الحكومية في دوائر البريد والاتصالات، أو حتى من أي مكان آخر؛ لأن هذا الأمـ يعتمد على مستوى تطور تطبيقات الحكومة الإلكترونية ونمط توزيع المعاملات الإلكترونية للمستفيدين.[٢]

ومن جانب آخر فإن من جهة الحكومة إلى المواطنين ينطوي الأمر على تقديم حلول للمشكلات الأساسية التي قد تواجه المواطنين. حيث تعمد الحكومة أو القائمين عليها بتوظيف برمجيات خاصة بإدارة علاقة الجمهور، ومن ثم تستخدم برنامجا لتتبع ما تم تقديمه بشأن المشكلات التي يعرضها المواطنون والتأكد من أن المعنيين في دوائر الحكومة قد قدموا ما يلزم اتجاهها لصالح ذوي العلاقة.

١ – د. مزهر شعبان العاني، شوفي ناجي جواد، مرجع سابق ص٢١٠.

٢ – د. سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص٢٥١.

٣ – د. مزهر شعبان العاني، شوفي ناجي جواد، مرجع سابق ص٢١٠.

2 - حكومة إلى حكومة (G2G)

يوجد حجم كبير من البيانات والمعلومات والوثائق والأموال التي تنتقل عبر مؤسسات وهيئات ووكالات الحكومة في كل يوم. ولذلك تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليص استخدام الأوراق والوثائق الرسمية لتقليص الروتين الإداري وتخفيض تكلفة تنفيذ المعاملة الواحدة، وتسريع وقت الإنجاز، ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة.

ينطوي صنف حكومة إلى حكومة على أنشطة التجارة الإلكترونية، بين الوحدات الحكومية، كونه يعبر عن الوحدة الكلية أو الجسم الحكومي الكلي. وتهدف العديد من هذه الأنشطة والفعاليات إلى تطوير كفاءة أداء الحكومة وفاعليتها.[1]

وعلى سبيل المثال هنالك أنشطة وفعاليات تتولاها إدارة الخدمات العامة في الولايات المتحدة وهي :

- المشتريات في إدارة الخدمات العامة: صاحبة الموقع الذي يستخدم التقنيات المتنوعة التنفيذ عمليات الشراء المتعددة الأنواع بقصد شراء ما يطلب من قبل الحكومة الفدرالية، وتتولى المكاتب المتخصصة البحث عن الطرق المبتكرة لأداء وظيفة الشراء الحكومية هذه.
- وصلة الإنترانت: والتي تقوم بحمل ونقل المعلومات المصنفة والمتشارك فيها من قبل عدد كبير من وكالات الاستخبارات الأمريكية، إلى الأطراف المعنية بالأمر.
- التسجيل الاتحادي : وإن هذه الخدمة تساعد حكومة الولاية في الحصول على المعلومات وتوثيقها لمساعدة الأطفال مثلاً، من حيث الحصول على بيانات الولادة وتحدية التبعية الأبوية وتتحمل الالتزامات الخاصة بالأطفال لأغراض مستقبلية.
- الشراء والتسويق عبر الشبكة: وتهتم هذه الخدمة البحث في قاعدة البيانات عن تلك البيانات والمعلومات ذات العلاقة بمشتريات الموظفين وكيفية التعاقد معهم (مباشرة أو عبر وحدات الحكومة

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (10)
27-شباط-2023
https://jaspss.com

المختلفة) وبالإمكان الاستعانة بهذه الطريقة واستخدامها لتوفير المنتجات والخدمات التي يرغب بها الموظفون.[٢]

١ – د. مزهر شعبان العاني، شوفي ناجي جواد، مرجع سابق ص ٢١٨.

٢ – المرجع ذاته، ص٢١٩

3 - الحكومة إلى الأعمال (G2B)

تسعى الحكومات نحو البحث عن سبل تسهيل الأعمال المؤداة من قبلها. وتعمل الحكومة بهذا الخصوص على مكننة أعمالها باتجاه تحقيق التفاعل الإيجابي مع المعنيين وبالرغم من أن مثل هذا التوجه يعكس عن نوع علاقة الحكومة بالأعمال، فإن هذه العلاقة تأخذ منحيين، الأول: يدعى بـ الحكومة إلى الأعمال (G2B) والثاني: يدعى ب الأعمال إلى الحكومة (B2G). وكلا المفهومين يدلان إلى التجارة الإلكترونية، التي تتعاطاها الحكومة عند بيع المنتجات والخدمات إلى المنظمات الأخرى، أو تزويدها بالخدمات إلى جانب بيع المنتجات والخدمات إلى الحكومة.[١]

وهنالك تطبيقات للحكومة إلى الأعمال وهي :

- المشتريات الإلكترونية الحكومية.
- المجموعة الشرائية.
- عروض المزادات الإلكترونية.
- إدارة تحصيل الضرائب.

4 - الحكومية إلى الموظفين (G2E)

توظف الحكومة عدداً كبيراً من الأفراد، وإن الحكومة تهتم فقط بمنظمات القطاع العام لتزويد موظفيها بالخدمات والمعلومات الإلكترونية. وفي الحقيقة بسبب كون الموظفين الحكوميين يعملون في مواقع جغرافية مختلفة، وإن تطبيقات الحكومة إلى الموظفين تكون ذات فائدة خصوصاً في تفعيل اتصالات كفوءة. وهذه المبادرات تقوم بالتزويد بالأدوات لتطوير فاعلية وكفاءة العمليات الحكومية وهي بشكل أساسي تكون بين تطبيقات الأعمال والتي تطبق في وحدات الحكومة.[٢]

ومن هذه التطبيقات :

- جدول الرواتب الإلكتروني.

- إدارة المؤسسة.
- الإكساب المتكامل.

---

١ – . مزهر شعبان العاني، شوفي ناجي جواد، مرجع سابق ص ٢١٣.

٢ – المرجع ذاته، ص٢٢٠.

المبحث الثاني

إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية

مشروع الحكومة الإلكترونية هو بكل تأكيد توليفة معقدة ومتنوع من البرامج المتخصصة التي تتطلب معارف ومهارات عالية وموارد إنسانية ومالية وقيادات إدارية تعمل بتنسيق وتكامل ضمن إطار رؤية وأهداف إستراتيجية مستقبلية. وبسبب هذه الطبيعة المعقدة ولأن مشروع الحكومة الإلكترونية يتناول قضية التغيير الجذري لبناء الإدارة العامة (الحكومية) ابتداءاً من لبناتها الأساسية إلى التركيبة التنظيمية المؤسساتية فإن مخاطر الفشل كبيرة، وإن فرص النجاح قليلة إذا لم توضع عملية التطوير ضمن منظور إستراتيجي يأخذ مداه وفعاليته من المراحل والخطوات الجوهرية المتكاملة التي يجب أن يقطعها المشروع خلال عملية صياغة إستراتيجية الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية، وعليه سوف نبحث هذا المبحث في مطلبين وهم استراتيجيات الحكومة الإلكترونية ومنحنى النضج وتحديات تطوير الحكومة الإلكترونية.

المطلب الأول

استراتيجيات الحكومة الإلكترونية ومنحنى النضج

هنالك عامل مشترك بين النضج والسرعة بحيث التي تتحول فيها الحكومة من المرحلة الأولى إلى المرحلة الأخيرة تعتمد وبشكل كلي على النضج، وبشكل عام فإن سرعة التحول هذه تكون بطيئة، بسبب

مجموعة من العوامل منها شدة مقاومة التغيير من قبل الموظفين الحكوميين، وسرعة تقبل المواطنين للتطبيقات الجديدة بالإضافة إلى مدى توفر التخصيصات المالية الكافية وتوفر البيئة الملاءمة لتمرير ذلك التحول.

يلتزم مدخل التخطيط الإستراتيجي للحكومة الإلكترونية بصياغة وتنفيذ مراحل التطوير على أساس خطوات متكاملة ومتداخلة ينمو من خلالها المشروع، وتزداد قيمة الحكومة الإلكترونية مع زيادة مستوى تعقيد الأنشطة التي يتم تنفيذها من قبل قوة المهام الإستراتيجية المسؤولة عن إدارة برامج الحكومة الإلكترونية، يلاحظ في هذا الشكل إن إستراتيجية الحكومة الإلكترونية تبدء إلى حد كبير قريبة من منحنى التعلم والخبرة، ومنسجمة مع منطق التطور الطبيعي. حيث يبدأ منحنى التعلم بعد صياغة ونشر الإستراتيجية على أساس المشاركة والتفاعل وتنفيذ الأنشطة ذات العلاقة (المعاملات)، وتقديم حلول متكاملة للمستفيدين، وأخيراً استكمال عملية الانتقال إلى الخدمات الإلكترونية والإدارة العامة الإلكترونية، وكلما تراكمت الخبرة ازدادت قيمة الحكومة الإلكترونية و ازدادت درجة تعقيد الأنشطة ذات العلاقة. ومن ثم فإن أي صياغة لإستراتيجية الحكومة الإلكترونية يجب أن تستند إلى أساس تحليل حزمة القيم التي تقدمها الحكومة الإلكترونية إلى الموطنين أصحاب الأعمال والمستثمرين، وإلى مؤسسات وهيئات ووكالات الحكومة.[١]

١ – د.سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص٢٦٣.

المطلب الثاني

تحديات تطوير الحكومة الإلكترونية

لدينا التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية والتي تتضمن إدارة عملية التحول الإلكتروني الكامل للأنشطة وعمليات المنظمة، وتهيئة المنظمة للانتقال من نموذج الأعمال التقليدية إلى نموذج الأعمال الإلكترونية. وتنمية وتطوير البيئة التحتية للأعمال الإلكترونية، بالإضافة إلى إدارة موقع المنظمة على شبكة المعلومات العالمية وإدارة المشروعات والمنظمات الافتراضية.

تواجه الإدارة الإلكترونية تحدّيات كبيرة ذات طبيعة خاصة، وبسبب هذه الخصوصية سوف يتم استعراض هذه التحديات و بسبب العمل بالإدارة الإلكترونية في المنظمات الحديثة انطلاقاً من فكرة أن نوع التحديات هي التي تفرض نوع ومستوى المتطلبات الأساسية للعمل الإلكتروني باعتباره منظومة الإدارة الإلكترونية.

فالتحديات كثيرة لكن سوف نتحدث عن جزء منها وهي :

- المعوقات الإدارية :

ومن الأمثلة عليها غموض المفهوم فالكثير من القيادات الإدارية والعاملين وحتى المواطنين يجهلون موضوع الإدارة الإلكترونية.

- المعوقات البشرية :

ومن الأمثلة عليها انخفاض الخبرات التكنولوجية، والكفاءة العالية في تقديم الخدمات.

- المعوقات المالية :

ومن صورها قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية، خاصة وأن التقنية متشابكة ومتكاملة وفي تطور مستمر، الأمر الذي يجعل اللحاق بهذه التطورات صعبا ومن المستحيل التدرج في توفيرها بل يجب أن تتوافر جميعها في وقت واحد خاصة.

- المعوقات الأمنية :

ومن صورها خوف المتعاملين من نجاح إحدى محاولات الاختراق للإدارة التي يتعاملون معها، وأن يمس ذلك الاختراق البيانات الخاصة بهم بالحذف أو التدمير، أو استغلالها في أعمال غير مشروعة، أي عدم الثقة في سرية وأمن التعاملات، وهذا ما يؤدي إلى فقدان الإحساس بالأمان اتجاه الكثير من المعاملات الإلكترونية مثل التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان.

١ – د.فريد كورتل، د. آسيا تيش سليمان، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار زمرم للنشر والتوزيع، عمان، سنة ٢٠١٥، ص٧٣ – ٧٦.

الخاتمة

تناولنا في هذا البحث موضوع الإدارة الإلكترنية الحكومية وذلك بالبدء بتعريفها وأهدافها وصولاً الى المجالات الرئيسية للحكومة الإلكترونية ولا بد أن هنالك تحديات تواجه تطور الحكومة الإلكترونية، لذلك توصلنا الى عدة توصيات ونتائج نخلص إليها من هذه الدراسة.

❖ النتائج

- ✓ الإدارة الإلكترونية تساهم في نبذ الفساد في العمل الحكومي كونها الوسيلة الأنجع في تحقيق العدالة والموضوعية في تقديم الخدمات.
- ✓ تسهم الإدارة الإلكترونية بشكل كبير في حسن سير المرفق العام.
- ✓ التحديات المالية تعتبر من أهم التحديات الي تواجه تطور الحكومة الإلكترونية.

❖ التوصيات

- ✓ استحداث تخصص أكاديمي منفرد يستوعب كل أبعاد وأوجه الإدارة الإلكترونية.
- ✓ زيادة نصيب الأقسام المتخصصة بالتطوير الإلكتروني داخل المرفق العام من الموازنة السنوية.
- ✓ تكثيف الدورات المتعلقة بالتدريب على الأعمال الإلكترونية وذلك لتأهيل الموظفين بما فيهم الرؤساء والإداريين.

قائمة المراجع

- د.سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، عام ٢٠١٠م.
- د.طارق عبد الرؤف عامر، الإدارة الإلكترونية (نماذج معاصرة)، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، سنة ٢٠٠٧.
- د.مزهر شعبان العاني، د. شوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، سنة ٢٠١٤.
- د.فريد كورتل، د. آسيا تيش سليمان، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار زمرم للنشر والتوزيع، عمان، سنة ٢٠١٥.
- الموقع الإلكتروني الخاص بوزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.
- موقع موضوع الإلكتروني.