الفصل الثالث
الحكومة الإلكترونية
(مفهومها- أهدافها- مبادئها)

مقدمة:

أولا: نشأة الحكومة الإلكترونية .

ثانيا: فلسفة الحكومة الإلكترونية .

ثالثا: مفهوم الحكومة الإلكترونية .

رابعا: أسباب الأخذ بمفهوم الحكومة الإلكترونية

خامسا: مبادئ الحكومة الإلكترونية .

سادسا: أهداف الحكومة الإلكترونية

سابعا: مراحل الحكومة الإلكترونية .

ثامنا: المتطلبات والمكونات التقنية للحكومة الإلكترونية .

الفصل الثالث
الحكومة الإلكترونية
(مفهومها- أهدافها- مبادئها)

مقدمة:

يكاد العالم منذ عقدين إرهاصات بزوغ عصر جديد أطلقته تشكيلة من المتغيرات والمستجدات التى مازالت تتساقط تداعيها السلبية والإيجابية على عالمنا المعاصر بشكل متسارع ، الأمر الذي مهد لظهور مجتمع عالمي جديد يطلق عليه مجتمع المعرفة " Knowledge Society" ولقد استطاعت الثورة العلمية والتكنولوجية وبخاصة ما تصل منها بمجال الإلكترونيات والمعلومات أن تفرض تغيرات عميقة على بنية النظام العام فى المجتمعات الإنسانية ، ومصر إحدى الدول التى لاتعيش بمعزل عن الأحداث والتطورات العالمية ، ومن ثم لابد أن تستجيب مؤسساتها المختلفة وعلى رأسها المؤسسة التعليمية لهذه التطورات أو التفاعلات والمستحدثات التكنولوجية بما يكفلها تطوير وتنمية المجتمع المعرفي والذي يلعب التعليم دورا أساسيا وجوهرياً فيه ، باعتبارة أداة تشكيل البنية التحتية الديناميكية للتنمية ، بل والقطاع الرائد فيها والأساس فى إنتاج ونقل وتطبيق المعرفة .

وربما كانت ثورة الكمبيوتر من أكثر الثورات العلمية درامية من حيث المدى والانتشار والتأثير فى نوعية الحياة البشرية . فالزيادة السريعة فى قدرة الكمبيوتر ، لم يعرف لها مثيل فى أى صناعة أخرى على مدى التاريخ التكنولوجي .

تستأثر مبادرات الحكومة الإلكترونية e-government initiatives ضمن الحكومة والتى تركز على المواطنين باهتمام منقطع النظير من قبل الأكاديميين والممارسين وصناع القرار فى قطاعات الاقتصاد المختلفة لما تحمله هذه المبادرات من وعود واتجاهات يري الكثيرون أنها ستترك أثارها النوعية الإيجابية على أنها سوف تيسر على المواطنين الحصول علي خدمة ذات جودة عالية من الحكومات الفيدرالية أو المحلية ، فضلا عن مساهمة هذه المبادرات فى تقليص التكاليف المترتبة على تقديم مثل هذه الخدمات للمواطنين . ومن النتائج المتوقعة من مبادرة الحكومة الإلكترونية ضمن حكومة فيدرالية إجراء تعاملات إلكترونية شخصية وأمنة مع وضمن الحكومة باستخدام البنية التحتية للمفتاح العام public key infrastructure / pki وتوفير خدمات ذات جودة عالية إلى المواطنين بغض النظر عن أسلوب الوصول access mode (الهاتف،شخصيا ، ، عبر الويب)وتقليص التكاليف والصعوبات المترتبة على التعامل مع الحكومة ، وتوفير وصول سريع وفوري للخدمات

الحكومية عبر الويب ، وجعل الحكومة أكثر شفافية ووضعها تحت طائلة المساءلة أمام المواطنين.هذا وقد ظهرت الحكومة الإلكترونية في عالمنا المعاصر بسبب الطفرة التكنولوجية الهائلة التي فرضت نفسها على الجميع- حكومة ومواطنين ، وتعدد المشاكل والمعوقات التي يواجها المواطن ، أثناء محاولته الحصول على الخدمات الضرورية . حيث يواجه ألوانا كثيرة من البيروقراطية والتعقيدات والروتين والتعسف في التعامل مع طالبي الخدمات ، بجانب تعدد القوانين واللوائح والفتاوى وربط اتخاذ القرار ، وغياب الحساب ، وتعدد الإجراءات والمستندات المطلوبة من المواطن ، بالإضافة إلى التفاوت واختلاف توقيتات إنجاز الخدمات ، وعدم وجود جهات معينة يستطيع المواطن التوجه إليها بشكواه فى حالة تعسف الجهة المطلوب منها أداء الخدمة .

أولا: نشأة الحكومة الإلكترونية:-

يتميز العصر الذي نعيشة بالسعي إلى التجديد في مجالات الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتقنية ، بل إن التجديد يسير بخطى واسعة ومتسارعة بفعل التطورات التكنولوجية والثورة الهائلة فى الاتصالات ، والتي أدت إلى أن يصبح التجديد صورة ملحة أمام كل الأمم والشعوب

ناميها ومتقدمها على حد سواء ، حيث أدرك الجميع أن السبيل الوحيد لضمان القوة والفاعلية والاستمرار والبقاء يكمن فى إطلاق العنان للإبداع ، وتمكين الأفراد من فهم المستحدثات التكنولوجية والسيطرة عليها وتكيفيها تبعا لحاجاتهم الخاصة ، بما يقتضيه ذلك من تبنى سياسات إصلاحية وتغيير مخطط في كل الاتجاهات .

ومن بين المجالات التي أصبح التطوير فيها حتميا ، مجال الإدارة العامة للمجتمع متمثلة فى ما يعرف " بالحكومة " ذلك المفهوم الذي يتسع ليشمل السلطة التنفيذية والتشريعية والإدارية العليا أو يضيق استخدامه أحيانا ليقتصر على السلطة التنفيذية القائمة على تيسير وإدارة المرافق العامة للدولة بهدف خدمة مواطنيها .

بدأت التجربة في أواسط الثمانينيات في الدول الاسكندنافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم القرى الإلكترونية (Electronic Villages)ويعد لأرس Lars من جامعة أدونيس Aodneissفي الدنمارك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد، ومن رواد المشروع مايكل دل Dill صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية.

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام ١٩٨٩ في مشروع قرية مانشستر

وذلك بالاستفادة من التجربة الدنماركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية، وقد أنشئ "مضيف مانشستر " بوصفه مرحلة أولي ويهدف الى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية، وقد بدأ المشروع فعليا عام 1991.

وفي عام ١٩٩٢ عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبنى مجلس لندن مشروع بونتيل"الاتصالات البعدية التقنية " الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل إلكترونية كالبريد الإلكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات.

وقد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة عام ١٩٩٥ في ولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم.

بدأت مشروعات إنشاء الحكومة الإلكترونية فى كثير من دول العالم منذ ١٩٩٩ مثل الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة البريطانية ، كما نشطت بعض الدول العربية منذ عام ٢٠٠٠ مثل دولة دبي فى إنشاء حكومة دبي الإلكترونية ، وقد صاحب ذلك شركة تجارى-كوم tijari.com والتي تعتبر بمثابة سوقا إلكترونية متكاملة تقوم جميع الدوائر الحكومية فى دبي بشراء جميع احتياجاتها منها .لقد بدأت بعض الدول المتقدمة منذ تسعينيات القرن الماضي فى تبنى مفاهيم وصيغ جديدة

لإنجاز أنشطتها وأعمالها اليومية ، وما تقدمه من خدمات للمواطنين مثل : مفهوم الأعمال الإلكترونية ، أو الإدارة الإلكترونية ، أو الدفع الإلكتروني للإشارة إلى استخدام وسائل الإعلام والاتصال بتقنياتها الحديثة لتطوير أداء الإدارة لاسيما تلك التى لها علاقة مباشرة بالمواطنين . ثم تبلور هذا المفهوم عندما أخذت الحكومات المختلفة فى إتاحة خدماتها للأفراد والمؤسسات عبر شبكة الإنترنت حيث استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات من أجل التغلب على العوائق المادية واللوائح التقليدية الجامدة التي فرضتها النظم البيروقراطية القديمة .

ثانيا : فلسفة الحكومة الإلكترونية :-

لما كانت الفلسفة التي تقوم عليها فكرة الحكومة الإلكترونية ، هي نظرتها إلى الحكومة كمصدر للخدمات ، والمواطنين والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات بما يمثل بدورة تغيراً جذريا في ثقافة تنفيذ العمليات الحكومية وفى نظرة المواطنين كشركاء حقيقيين لها ، ولما كانت النظرة الحالية للحكومة التقليدية تتسم بالكثير من التشكيك في أعمالها وقدراتها بسبب البيروقراطية والتعقيدات والروتين والتعسف والقهر الذي تمارسه الأجهزة الحكومية مع طالبي الخدمات ، فان الآمر يتطلب اتخاذ مجموعة من الخطوات للتطوير وبناء الثقة بين الطرفين .

وعلى الحكومة أن تبادر بتغيير أساليب الأداء وإدخال التكنولوجيا المتطورة وتبنى أسلوب عمل جديد منفتح على المواطنين كما يجب على التعليم أن يتبنى صيغ وأساليب وطرائق جديدة تعتمد على الإمكانيات التقنية الحديثة ، وتعمل على إتقان الطلاب لتكنولوجيا المعلومات وما تتطلبه من قيم مثل الإتقان والمثابرة، والانضباط والتمتع بقدر عال من الروح المستقبلية واحترام الوقت والمرونة وغيرها . إذ أنه لا فائدة ترجى من توافر الأجهزة الإلكترونية وشبكات المعلومات ما لم يتواجد الفرد المتمكن الذي يعرف حدود الاستخدام الأمثال لها ، ويؤمن بجدواها وأهميتها ، ويعي فلسفتها وأهدافها ، بما يضمن تكوين اتجاهات إيجابية نحو هذه التكنولوجيا ويشكل بالتالي نوعاً من المؤازه والتقدير والاحترام والالتزام لعصر المعلوماتية.

ولا شك أن تغيير النزعة الشائعة فى ثقافتنا من الطابع الاستهلاكي للتكنولوجيا إلى نزعة أخرى دافعة للإبداع وإنتاج أشكال جديدة منها يتطلب بالضرورة تبنى المجتمع بكل قطاعاته لنهج الإصلاح والتجديد على المستوى الفكري والقيمي والمستوى العملي على حد سواء .

ثالثا : مفهوم الحكومة الإلكترونية:-

يكتنف الغموض والإرباك مفهوم الحكومة الإلكترونية e-government لدرجة أن الكثير من الناس والمنظمات صار يعتقد أن هذا المفهوم نظري وغير قابل للتطبيق ، بينما يري آخرون ، من بين الذين أساءوا فهم هذا المفهوم ، أن الحكومة الإلكترونية لا تعدو كونها إدارة عامة مسئولة عن تقديم خدمات إلكترونية محددة لعدد محدود جدا من المواطنين القادرين على دفع ثمن مثل هذه الخدمات الفريدة .

ولكي نكون واضحين من البداية نقول أن الحكومة الإلكترونية هى مفهوم جديد قابل للتطبيق على أرض الواقع ، وأن هناك حكومات قد حققت نجاحات ملحوظة فى 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 فى 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 فى أساليب تقديم الخدمات للمواطنين (مثل أتمته بعض عمليات توصيل الخدمة) ،

أو إعادة اكتشاف الحكومة Government reinvention إن مثل هذه النشاطات والإجراءات التعديلية منفردة لا تؤدى إلى تكوين حكومة إلكترونية فاعلة رغم ما تمثله من تغييرات إيجابية مرحب بها . حيث أن الحكومة الإلكترونية التي نقصدها هي نموذج أعمال جديد تماما ينتفع من الهندرة وتكنولوجيا المعلومات وإعادة اكتشاف الحكومة معا – يهدف إلى إحداث تغيير تحولي Transformational change وليس مجرد إحداث تحسينات تدريجية Incremental improvement على هياكل قائمة وعلى ذلك فقد أصبح مصطلح الحكومة الإلكترونية يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مثل شبكات ربط الاتصالات الخارجية ، مواقع الإنترنت ، وبرامج الحاسب الآلي) بواسطة الجهات الحكومية ، من أجل تيسير الخدمات المتبادلة بين تلك الجهات من جانب والمواطنين وأعمالهم من جانب أخر بحيث يمكن القول بأن الحكومة الإلكترونية " هي عملية إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها وإمكانية الوصول إليها عن طريق صفحات الويب أو مواقع إلكترونية لتسهيل أداء الخدمة .

على أنه لا يزال البعض يستخدم اليوم تعبير " الحكومة الإلكترونية " للحديث عن عملية استخدام وسائل الإعلام والاتصال وتقنياته الحديثة لتطوير أداء الإدارة ، ولا سيما تلك التي لديها علاقة مباشرة بالمواطنين ،

بينما لايرى البعض الأخر ضرورة لاستعمال مثل هذه العبارة ، ويقترح الاكتفاء باستخدام عبارة " الإدارة الإلكترونية " حيث أنها تؤدى إلى المعنى ذاته و يمكن القول أن الحكومة الإلكترونية تعنى أن الفرد يستطيع إنهاء جميع معاملاته وتسديد كافة التزاماته المالية ، والاستفسار عن أمور متعلقة به أو من يعولهم لدى جميع المصالح الحكومية ، من خلال جهاز الحاسب الآلي الموجود فى بيته ويتلخص جوهر مفهوم الحكومة الإلكترونية بصفة أساسية فى نقل نشاط الحكومة إلى شبكات الحاسبات الآلية بحيث يمكن الاعتماد على هذه الشبكات والاستفادة منها عند أداء هذا النشاط ، وبحيث يتم تنظيم قيادة الدولة والتعامل مع المواطنين من خلال استخدام هذه الشبكات .

كما يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام التكنولوجيا وخاصة تطبيقات الإنترنت المبنية على شبكات المواقع الإلكتروني لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات الحكومية وتوصيلها ، وخدمة المواطنين وقطاع الأعمال والموظفين والدوائر الحكومية الأخرى بشفافية عالية وبكفاءة فعالة وبعدالة (west,2001).

كما تعرف الحكومة الالكترونية بأنها عبارة عن نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة الإلكترونية المتكاملة على الخط للمواطنين

والمنظمات ، وإضافة قيمة حقيقية يشعر بها هؤلاء المنتفعون ، بالإضافة إلى تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين ، أفراد كانوا أو مؤسسات ، من خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية تتناسب مع خصوصية وفرادة حاجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم .

كما يعرف أيضا أهلوكويست الحكومة الإلكترونية بأنها " نموذج أعمال مبتكر مستند للتقنيات ، خصوصا تقنيات الخدمة الذاتية اللاسلكية ، وأساليب التفاعل والشفافية والمصداقية والثقة المتبادلة ، مكرس وموجه بالمواطنين ومنظمات الأعمال الربحية منها وغير الربحية ويستهدف بالدرجة ،أساس تقديم خدمات عامة بأسلوب مميز يأخذ بالاعتبار خصوصيات السوق المستهدفة ويحقق لأطراف التبادل والتعامل الأهداف المشتركة بكفاءة فعالة ".

لقد وردت عدة تعريفات للحكومة الإلكترونية ومن أهمها

"أنها إعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل المعلومات وتوفر فرصة إمكانية الوصول إليها من خلال موقع إلكتروني" او 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."

نستنتج من خلال هذه التعريفات ما يأتي-:

أ- ان الحكومة الإلكترونية مرتبطة بصورة أساسية بالإدارة العامة وبالأجهزة الحكومية وإن كانت لا تهمل القطاع الخاص أو القطاعات الأخرى.

ب- إنها نظام معلوماتي افتراضي لا يمكن تلمس مكوناته وعملياته، وانما نعرفة من خلال نتائجه وأثاره.

ج- أنه يعتمد على التقنية الرقمية Digital Technique ذات البنية الإلكترونية.

د- أن المورد الرئيس فيها هو المورد المعلوماتي.

هـ - تتسم الحكومة الإلكترونية بدرجة عالية من الإعتمادية المتبادلة والمتكاملة.

و- تسمح بالتبادل التأثيري بين أطراف الحكومة الإلكترونية وهي - المنظمات الحكومية والمنظمات الإجتماعية والخيرية والمنظمات المهنية وجمهور المستفيدين.

رابعا : أسباب الأخذ بمفهوم الحكومة الإلكترونية:-

أحدثت تكنولوجيا المعلومات ثورة هائلة في جميع القطاعات المجتمعية ، بما فيها التعليم والتدريب والبحث حيث صار تبادل المعلومات وخاصة المرتبطة بالتعلم ، العامل الأهم في تطوير وتنمية المجتمع المعرفي ، وتحولت نظم تبادل المعلومات من أنماط الاتصال الشفوية إلي نظم معلومات تفاعلية متقدمة ، الأمر الذي يتطلب من المؤسسة التعليمية أن توائم نفسها مع الأهمية المتصاعدة للمعلومات ، وأن تسعى إلى الاستخدام الأمثال والفاعل والمكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يعزز عملية التعلم ذاتها ، ويوفر بيئات متنوعة للتعلم داخل المجتمع ، ليصبح في مقدور نظم التعليم أن تدعم التعليم والتعلم من أجل التنمية .

هذا وبالإضافة لما سبق فقد اجتمعت مجموعة من العوامل والأسباب التي أدت بالنظام التعليمي إلى تطوير إدارته والأخذ بمفهوم الحكومة الإلكترونية منها :

١- زيادة وعى الجمهور بالتكنولوجيا الحديثة ووسائطها المختلفة والطلب المتزايد للحصول على الخدمات الحكومية عبر هذه الوسائل .

٢- سعى الحكومة إلى الوصول إلى أكبر قدر من العملاء والمستفيدين والخروج بالتعليم من داخل الأسوار المغلقة ،

٣- والانفتاح ليس فقط على المجتمع المحلى بل على العالم بأسره، وتعزيز فرص استفادة المجتمع من التعليم الإلكتروني سواء لتحسين مهارات المواطنين ، أو متابعة تعليمهم العام لمن فاته فرص التعلم صغيراً .

٤- حاجة الحكومات ذاتها إلى الحكومة الإلكترونية ، لتقليص نفقاتها ، سواء ما ينفق على إعداد أماكن التعلم اللازمة للقيام بمسئوليات التعليم ، أو إعداد وتكوين الكوادر البشرية اللازمة لتقديم خدمات للمواطنين الحاجة الماسة إلى إعادة توجيه الاستثمار في مجال التعليم ، وترتيب أولوياته سواء فيما

٥- يتعلق بالبنية التحتية أو الكوادر البشرية ، وحل كثير من

٦- المشكلات التقليدية فى العملية التعليمية مثل : الزحام

٧- ،وارتفاع كثافة الفصول الدراسية ، وتوفير مواد تعليمية أكثر جاذبية ، ووسائل تعليمية أكثر إبهارا ، ومشاركة المتعلمين فيما يتعلمون ، وغيرها من المشكلات التى تواجه الأنظمة التعليمية .

خامسا: مبادئ الحكومة الإلكترونية :-

ولابد للحكومة من اعتماد المبادئ التالية:

١- التحول من إدارة المواطنين إلي خدمتهم

٢-تقديم خدمات القطاع العام بأسلوب القطاع الخاص

٣-تقليص التكاليف وزيادة الفعالية

٤-التسهيل بدلا من التسيير

٥- تمكين المواطنين من خدمة أنفسهم بدلا من فرض شكل واحد من الخدمة عليهم

٦- نقل صلاحيات المحاسبة والمراقبة من المديرين إلي المواطنين

٧-إفساح المجال للآليات السوق ومراعاة اعتبارات الربحية

سادسا : أهداف الحكومة الإلكترونية :-

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

ويري أهلكويست وزملاءه (ahlquist et al.2001) أن الحكومة

الإلكترونية كمفهوم وممارسة ونموذج أعمال مبتكر هى مزود فريد لخدمات عامة فريدة، يستهدف بالدرجة الأساسية تحقيق الآتي :

١- سد الفجوة الرقمية فى المجتمع Bridge the digital divide من خلال قيام الحكومة الإلكترونية باستثمار تقنيات المعلومات الراقية لتوصيل خدماتها إلى فئات المجتمع الأقل حظا مثل الفقراء وكبار السن والشباب (خصوصا فى مجالات مثل التعليم والصحة والتدريب والتأهيل والمعلومات ...الخ).

٢- تعزيز التنمية الاقتصادية Foster economic development حيث يكون باستطاعة الحكومة الإلكترونية مساعدة منشآت الأعمال ، خصوصا متوسطة الحجم والصغيرة ، على الانتقال على الخط . مساعدتها أيضا فى مجال استخدام المعدات والأجهزة على الخط . وبهذا تقدم الحكومة الإلكترونية لهذه الشركات فرص تطوير إمكانيتها وقدراتها ومهارتها بما يمكنها من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية والداء الداعم للتنمية الإدارية .

٣- بلوغ التعلم على مدي الحياة Achieve lifelong learning إن الفكرة القائلة بأن التعليم لاينتهى بانتهاء الشخص من تلقى دروسه في المدرسة قد تتحقق اليوم من خلال التعلم الإلكتروني

٤- الذي أصبح واسع الانتشار في عصرنا الراهن

٥- وباستطاعة الحكومة الإلكترونية تحقيق حلم ملايين أشخاص التواقين للتعلم أو الذين فاتتهم فرصة التعليم لأي سبب كان .

ويكمن إجمال هذه الأهداف فيما يلي :

١- توصيل الخدمات للمتعاملين فى مكان تواجدهم بالشكل والأسلوب المناسبين ، وبالسرعة والكفاءة المطلوبة ، وأقل التكاليف ، باستخدام التكنولوجيا المبنية على شبكات المعلومات والاتصالات

٢- تقليل تكلفة الإجراءات الحكومية ، والخدمات وما يتعلق بها من عمليات إدارية ، عن طريق تبسيط هذه الأعمال ، وجعلها أكثر كفاءة ، وتقويم هذه العمليات والإجراءات المتعلقة بها .

٣- زيادة كفاءة عمل الحكومة خلال تعاملهم مع المواطنين والشركات

٤- إنشاء قنوات اتصال إضافية ما بين المواطنين والشركات من جهة ، والحكومة من جهة أخرى .

٥- تأكيد وإظهار الشفافية فى أعمال الحكومة

٦- العمل على توفير المعلومات الحديثة للمواطنين فى الوقت المناسب

٧- العمل على توسيع قاعدة المستفيدين من أجهزة الحاسوب وزيادة وعى المواطنين وخدمات الإنترنت.

٨- العمل على زيادة مستوى التعليم والتدريب في صفوف القطاعين العام والخاص .

تشجيع قطاع المعلوماتية.

٩- تشجيع التكنولوجيا الحديثة باعتبارها مستقبل المجتمع .

١٠- تقديم أفضل الخدمات وأكثرها كفاءة في التنفيذ مع تحقيق توسيع مشاركة المواطنين

١١- احتلال المكانة الريادية في تثقيف المجتمع

١٢- تحديد فرص التعاون المستمر والتنسيق بين المستفيدين والهيئات الحكومية.

١٣- تقديم المشورة لوزير الخدمات الحكومية.

ومن أهم أهداف الحكومة الإلكترونية التي وضعتها إمارة دبي مايلي:-

قد وضعت إمارة دبي نوعين من الأهداف:

أولا:الأهداف قريبة المدى

١- تهيئة البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونية.

٢- توفير عدد من خدمات الدائرة الإلكترونية الخاصة للأفراد والمؤسسات عبر شبكة الإنترنت

٣- إنجاز المعاملات بشكل سريع ودقيق وتقليل عدد زيارات المستفيدين.

٤- تحسين الإجراءات الداخلية الخاصة بإنجاز المعاملات.

ثانيا: الأهداف بعيدة المدى

١- توفير عدد أكبر من الخدمات عبر الانترنت.

٢- توفير الخدمات الإلكترونية عبر قنوات جديدة كالهواتف والأجهزة النقالة -التركيز المستمر على تحسين الإجراءات والنظم الداخلية المساندة للخدمات الإلكترونية

٣-العمل على توعية وتهيئة العملاء والموظفين ودفعهم نحو الاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

سابعا: مراحل تطور الحكومة الإلكترونية:-

مرت الحكومة الإلكترونية بعدة مراحل أساسية من التطور والنمو يمكن إجمالها فيما يلي :

١- المرحلة الأولى :

بدأت فكرة الحكومة الإلكترونية بإنشاء بوابات إلكترونية لتقديم بعض الخدمات نظير رسوم معينة ، سميت رسوم تحصيل خدمة ولكن هذه المرحلة لم تستمر طويلا ، لأن الناس لم تحجز هذه الرسوم ومثلت هذه المرحلة تجربة لعمل الحكومة الإلكترونية أفادت فى خلق بعض الـــكوادر البشرية المؤهلة للتعامل مع المستحدثات التكنولوجية . ومن ثم فقد حدثت

هذه المرحلة إلى عرض المعلومات العامة ونشرها على موقع إلكتروني ووضع النماذج القابلة للطباعة بمعنى أن نظام الاتصالات كان يتم من طرف واحد ولكن يمكن إجمال أهم ما جاءت به هذه المرحلة فيما يلي :

١- تطوير البنية الأساسية لنظم الاتصالات ، وزيادة عدد التليفونات الثابتة والمحمولة وأمكن تحقيق ذلك عن طريق تحرير قطاع الاتصالات.

٢- خفض أسعار الاتصالات

٣- دعم أسعار أجهزة الحاسب الآلي بالتعاون مع القطاع الخاص

٤- زيادة المنافسة بين شركات الإنترنت ، أو خفض أسعار الاشتراكات .

٥- ضمان إمكانية الدخول على شبكات الإنترنت فى الهيئات الحكومية والمكتبات العامة ، والمراكز ، ومكاتب التليفونات العامة ، ومكاتب البريد ، وتشجيع القطاع الخاص والمواطنين فى هذا المجال

٢- المرحلة الثانية:

وهى تلك التي خطت خطوة نوعية في التعامل مع المواطنين . حيث تم إجراء الاتصالات المتبادلة للاستفسار عن المعلومات ، أو ملئ

الاستمارات والنماذج بنظام الاتصالات المتبادلة في الاتجاهين ، مع تقديم الإجراءات التي يمكن إتباعها على البوابات الإلكترونية بما في ذلك عمليات الاستفسار ، أو الدفع الإلكتروني ، وكافة مراحل استلام الخدمة وقد تم ذلك من خلال مايلى :

١- توفير المعطيات والمعلومات واعتبارها ملكية عامة انطلاقا من قانون حرية المعلومات

٢- إدخال الإنترنت فى الفصول الدراسية

٣- تمويل تدريب المربين على أفضل استخدامات تكنولوجيا الإنترنت

٤- توفير التدريب التقني للعاملين فى مجال تكنولوجيا المعلومات

٣- المرحلة الثالثة:

وقد سميت هذه المرحلة بتبادل" المنفعة والقيمة " ،تم فيها إحداث نقلة نوعية جديدة متمثلة في إعادة هندسة الحكومة بتبادل أفضل للمنفعة بين الجهات الحكومية التي تتبادل الاتصال مباشرة لعملائها وفى هذه المرحلة اتجه الاهتمام إلى تكوين قاعدة بيانات دقيقة من المعلومات وتخزينها ، والاهتمام بحساب العائد من الخدمة الإلكترونية ربحا أو خسارة ، وهنا لجأت الحكومة إلى إسناد بعض الأعمال التي تؤديها إلى القطاع الخاص لتخفيف الأعباء وتقليل الكلفة ، وتحقيق معدل عال من

التمييز ، حيث يمكن توحيد العديد من إجراءات الحصول على الخدمة فى إجراء واحد ، كما يمكن تقديم العديد من هذه الإجراءات من مكان أو موقع واحد وقد تم ذلك من خلال :

١- المواقع الإلكترونية التى تسمح بتبادل أفضل للمنفعة بين الجهات الحكومية التي تتبادل الاتصال مباشرة مع عملائها وتأخذ معلومات دقيقة ومباشرة وتخزنها إذا كانت معلومات حساسة كما يستفيد العميل بالمعلومة الدقيقة بسهولة ويسر.

٢- إصلاح القطاعات العام حيث تتحدى المواقع الإلكترونية طرق العمل التقليدية .

٣- تشجيع القطاع المصرفة لتطوير منتجات مالية جديدة ، والتأكد من السرية والأمن فى العمليات المالية فى أن واحد ، مما يدفع القطاع الحكومي إلى إصلاح وتطوير أنظمته

٤- المرحلة الرابعة :

والتى يتم فيها تحقيق تكامل الخدمة والمنفعة باستخدام أنظمة portal والتي تدمج العديد من الخدمات والمنفعة التي يريد المستفيدين الحصول عليها ، وذلك عن طريق الاستفسار عن المعلومات وملئ الاستمارات والنماذج بنظام الاتصالات المتبادلة ذي الاتجاهين وقد تم

ذلك من خلال :

١- تطوير وتحسين نظام توصيل المعلومات وتوزيعها .

٢- إنشاء نظام أمنى لسرية المعلومات الخاصة والشخصية فى الشبكات. وبناء الثقة لدى العملاء بهذا النظام من خلال عمليات التدقيق والتشفير .

ثامنا:المتطلبات والمكونات التقنية للحكومة الإلكترونية :-

ويشكل هذا المحور الحجر الأساس لموضوع الحكومة الإلكترونية، حيث يمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح المشروع ويتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونيا مع ضمان سريتها ودقتها، وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشيكات الإلكترونية مع ضمان صحتها ومصداقيتها ، وإن جوهر العمل الإلكتروني يعتمد أساسا على ثلاث خصائص أساسية هي-:

-التخزين Sforage

ونعني به حفظ المعلومات الكبيرة في أحجام صغيرة وتحويل الملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية صغيرة الحجم.

-النقل Transpootation

ويعني تحديث المعلومات المخزنة الإلكترونية بسرعة كبيرة جداً بغض النظر عن حجمها وكمياتها ويتم ذلك بواسطة أجهزة الحاسب الآلي.