العدد أربعون
تاريخ الإصدار: 2 – شباط – 2022 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

"الحكومة الإلكترونية وتطبيقات التكنولوجيا على الخدمات الحكومية"

إعداد الباحثة:

فداء عبدالله سليمان حياصات

مهندسة في بلدية السلط

بلدية السلط الكبرى

العدد أربعون
تاريخ الإصدار: 2 – شباط – 2022 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

الملخص:

بغض النظر عما إذا كنا نشير إلى تلك التي تعمل عبر الإنترنت أو داخل المكاتب الإدارية ، فهناك طلب كبير على الخدمات الحكومية ، وقد تمت محاولة تلبية هذا الطلب من خلال تنفيذ مجموعة متنوعة من الأساليب عبر الإنترنت التي تهدف أيضًا إلى عدم المساومة على جودة وسرعة تقديم هذه الخدمة. تهدف هذه الورقة في نهاية المطاف إلى تقييم بنية الخدمات العامة للحكومة الإلكترونية جنبًا إلى جنب مع أي ابتكارات أخرى جديدة قائمة على الويب في سياق فائدتها في القطاعات الحكومية ، وستلخص هذه الورقة وتزن ماضي ومستقبل التطبيقات عبر الإنترنت علاوة على ذلك ، ستوفر هذه الوثيقة أيضًا بعض الأفكار عن أي مبادرات حكومية سابقة على شبكة الإنترنت نجحت في نهاية المطاف في زيادة إنتاجيتها.

المقدمه:

تعمل العديد من الحكومات في البلدان المتقدمة والنامية الآن على تطوير وتنفيذ وتحسين استراتيجياتها لتحويل الخدمات الحكومية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. يشار إلى هذا التحول في الخدمات باسم الحكومة الإلكترونية أو الحكومة الإلكترونية أو الحكومة الرقمية أو الحكومة عبر الإنترنت أو الحكومة التحويلية.

يمكن وصف الحكومة الإلكترونية ، وهو المصطلح المستخدم في هذه الورقة ، على أنها استخدام أي نوع من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين الخدمات والعمليات المقدمة لأطراف مختلفة مثل: المواطنين والشركات والهيئات الحكومية الأخرى.

تم تصنيف الحكومة الإلكترونية من حيث الأنشطة وتقديم النماذج إلى أربع فئات: الحكومة إلى المواطنين أو الحكومة إلى العميل (G2C) ؛ حكومة إلى شركة (G2B) ؛ من حكومة إلى موظفين (G2E) ؛ حكومة إلى حكومة (G2G) ؛ ومن مواطن إلى مواطن (C2C). ركز عدد من الدراسات على العديد من القضايا المتعلقة بالحكومة الإلكترونية مثل استراتيجيات الحكومة الإلكترونية برنامج الحكومة الإلكترونية تحديات الحكومة الإلكترونية القضايا الفنية الحكومة الإلكترونية قابلية الاستخدام المواقع الإلكترونية تبني الحكومة الإلكترونية

بدأت الحكومة الأردنية في تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية في عام 2002 والذي يسعى إلى تحسين تقديم الخدمات وزيادة مشاركة المواطنين من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. تعرض هذه الورقة نتائج البحث الذي تم إجراؤه كدراسة تجريبية في إحدى الجامعات الأردنية كتقييم أولي لوعي المواطنين الأردنيين وقبولهم لبرنامج الحكومة الإلكترونية. تم جمع البيانات باستخدام كل من المسح والأساليب الكمية (مجموعات التركيز والمقابلات). يستخدم "نموذج مستويات تطبيق الحكومة الإلكترونية" كإطار نظري للمساعدة في التحليل.

تُولي المملكة اهتماماً كبيراً للتحول الرقمي، وذلك بسبب 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 حيث تم تكليف وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بتنفيذه في ذلك الوقت والذي تقوم بتنفيذه وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة حالياً وخاصه انه تم التركيز على المضوع في ظل جائحة كورونا والحاجه الى تطوير الحكومه الاكترونيه حيث يقوم البرنامج عبر تطبيق الاستراتيجيات الخاصة بالتحول الرقمي بالعمل على دعم الاقتصاد الرقمي وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوفير خدمات رقمية متكاملة موثوقة

العدد أربعون
تاريخ الإصدار: 2 – شباط – 2022 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

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.

مبادرة الحكومة الإلكترونية في الأردن

الأردن دولة نامية في الشرق الأوسط يبلغ عدد سكانها حوالي 5.000.000 ومواردها الطبيعية محدودة. كانت مبادرة الحكومة الإلكترونية في الأردن واحدة من عدد من المبادرات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تم إطلاقها مع خلافة الملك عبد الله الثاني على العرش في عام 1999 ، والهدف منها هو تحويل البلاد إلى اقتصاد قائم على المعرفة. وكما صرح مدير المشاريع في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات: "في عام 2000 ، أطلقت الحكومة الأردنية مبادرة وطنية للحكومة الإلكترونية ؛ وفي عام 2003 ، أطلق جلالة الملك عبد الله الثاني المبادرة كبرنامج حكومي إلكتروني ، بهدف إتاحة المعلومات والخدمات لـ المواطنين على الإنترنت ". يهدف برنامج الحكومة الإلكترونية الوطني الأردني إلى تقديم الخدمات الحكومية والهيئات من خلال القنوات الإلكترونية المختلفة مثل الإنترنت ، وبوابة الرسائل القصيرة ، والبريد ، وغيرها حيث يجري العمل على تطوير عدد من الخدمات الإلكترونية. يهدف برنامج الحكومة الإلكترونية إلى تقديم خدمات عالية الجودة للمستهلكين والشركات والمؤسسات ؛ تحسين أداء الحكومة وكفاءتها ؛ تعزيز القدرة التنافسية للأردن. ضمان الشفافية والمساءلة في القطاع العام ؛ خفض التكاليف وزيادة سهولة التفاعل مع الحكومة ؛ تعزيز تنمية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن. تطوير المهارات في القطاع العام ؛ تعزيز أنشطة التجارة الإلكترونية ؛ وتحسين أمن المعلومات.

تم إطلاق مبادرة الحكومة الإلكترونية من حيث الأنشطة وتقديم النماذج إلى أربع فئات: يهدف قسم الحكومة إلى المواطنين أو من الحكومة إلى العملاء (G2C) إلى توفير معلومات شاملة حول جميع الخدمات التي تقدمها الوزارات الأردنية والهيئات الحكومية الأردنية الأخرى. . يمكن للمواطنين الاستفادة من الخدمات المتعلقة بالحياة بما في ذلك الولادة والمدرسة والعمل والتقاعد والخدمات الصحية وما إلى ذلك. تهدف الحكومة إلى الأعمال (G2B) إلى تزويد المستثمرين في الأردن بمعلومات حول جميع الخدمات التي تقدمها الوزارات والهيئات الحكومية الأخرى ، بما في ذلك كيفية بدء عمل تجاري جديد ، وإدارة الأعمال التجارية ، وحوافز الاستثمار ، وبرنامج الخصخصة ، ومزايا الاستثمار مجانًا. مناطق وهلم جرا. تهدف الحكومة إلى الموظفين (G2E) إلى تزويد الموظفين الحكوميين في مختلف الجهات الحكومية في الأردن بمعلومات حول جميع الخدمات التي تقدمها الوزارات والهيئات الحكومية (مدير برنامج الحكومة الإلكترونية في الأردن).

أهداف برنامج الخدمات الإلكترونية الحكومية

فيما يلي الأهداف والأولويات العامة لإطلاق الحكومة الإلكترونية: –

1. **زيادة فاعلية وكفاءة العمليات الداخلية في القطاعات الحكومية من خلال:**
   - تقليل الوقت الذي يقضيه في الإجراءات داخل كل قسم
   - التعلم من تجربة أفضل الممارسات في أداء العمل.
   - الدقة في إنجاز الوظائف المختلفة.

2. **خفض تكاليف الحكومة من خلال:**
- تحسين وتطوير العمليات التجارية.
- تسهيل انسياب الأعمال والدخول في شفافية عالية وسهولة.
- الحد من العمليات والمعلومات المكررة في ندوات الأعمال المتسلسلة.
- لتعزيز التكامل وتبادل البيانات.

3. **رفع مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة لهم من خلال:**
- تسهيل الاستفادة من الخدمات الحكومية.
- تقليل الوقت الذي يستغرقه وصول المتلقي إلى حاجة الخدمة.
- لتوفير بيانات دقيقة في الوقت المناسب كما هو مطلوب.

4. **دعم برامج التنمية الاقتصادية من خلال:**
- تسهيل المعاملات بين قطاعي الحكومة وقطاع الأعمال.
- خفض تكاليف التنسيق والمتابعة المستمرة.
- زيادة فرص العمل
- زيادة عوائد الربحية مع تعاملات قطاعات الأعمال الحكومية.
- تشجيع بناء البنية التحتية ونشر المعلومات الفنية بكفاءة عالية.
- فتح فرص استثمارية جديدة بالدرجة الأولى في الإعلام.
- تحقيق درجة عالية من التكامل بين المشاريع الحكومية والقطاع الخاص في الاقتصاد الوطني.

الحكومة الالكترونية في الاردن

- زيادة ملحوظة في توافر الهواتف المحمولة في المنازل (من 86٪ في عام 2007 إلى 94٪ في عام 2008) ، ويرجع ذلك إلى انخفاض أسعار الهواتف المحمولة بسبب المنافسة بين مزودي خدمات الهاتف المحمول الرئيسيين: زين وموبيلكوم وإكسبرس وأمنية. من ناحية أخرى ، هناك انخفاض كبير في توافر الخطوط الثابتة (من 42٪ إلى 31٪).
- وكان الارتفاع الواضح في نسبة الأسر التي لديها خط ADSL للإنترنت حوالي 29 نقطة مئوية عن العام الماضي ، وكانت الوسيلة الأكثر استخدامًا للاتصال بالإنترنت مقارنة بالعام السابق هي البطاقات مسبقة الدفع.
- أكثر من نصف الأسر ليس لديها أجهزة كمبيوتر شخصية بسبب نقص السعة المالية وانخفضت هذه النسبة عن العام السابق بنحو 9 نقاط مئوية ، حيث أن حوالي خمسي الأسر ليس لديها أجهزة كمبيوتر شخصية بسبب الحاجة غير الضرورية لجهاز كمبيوتر بزيادة قدرها نقطتان مئويتان عن العام السابق.
- يرغب حوالي ثلثي العائلات في الوصول إلى خدمات الحكومة الإلكترونية وأقل من ثلث الأفراد الذين تبلغ أعمارهم 15 عامًا وأكثر لديهم معرفة بما يمكن للحكومة الإلكترونية تقديمه من خدمات.
- ارتفاع نسبة الأسر التي ترغب في استخدام الرسائل النصية القصيرة عبر الهواتف المحمولة للاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية مقارنة بالعام السابق (31٪ عام 2008 مقابل 25٪ عام 2007).

- من المؤشرات الرئيسية والمهمة في موضوع الحكومة الإلكترونية معرفة مدى استعداد الأسر في المجتمع الأردني للاستفادة من هذه الخدمة. ومع لمحة عامة عن نسبة الأسر الراغبة في الحصول على خدمات الحكومة الإلكترونية بلغت حوالي 63٪ مع تباين طفيف بين العائلات في المناطق الحضرية والريفية ، مع نسبة العائلات في إقليم الشمال هي الأعلى بالنسبة لـ باقي المناطق ، وأعلى كثافة سكانية.

عوامل الخطر وتخفيف المخاطر

يعتمد نجاح مفاهيم الحكومة الإلكترونية على قدرة الحكومة على تقديم الخدمات الإلكترونية ، وتردد في ذلك من خلال توفير البنية التحتية للأزمة من خلال تحديث قطاعات الدولة ودعمها بتقنية جديدة في الاتصالات والمعلومات للمساعدة في دعم الخدمات الإلكترونية. نشر المعلومات والخبرة في الخدمات الإلكترونية ومساعدة المديرين في القطاعات الحكومية في تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية. تحديد ميزة التحويل إلى جهاز تجميع رقمي.

المعوقات الخارجية والداخلية لتطبيق الحكومة الإلكترونية

الهدف من تطبيق الحكومة الإلكترونية هو زيادة الفعالية والكفاءة وجودة المعلومات ، وتحسين آليات التفاعل ، وتحقيق أدوات حوكمة أفضل (2009). يحتاج المستخدمون إلى عرض الخدمات العامة إذا تم تكييف هذا الرأي فهناك معاناة من تحديات داخلية وخارجية لتطبيق الحكومة الإلكترونية مما يؤثر على الشركات والمواطنين لاستخدام الخدمات الإلكترونية.

تأتي التحديات الداخلية عندما يتم وضع الأطر العامة. وتنطوي هذه التحديات على ضمان فهم أفضل لرؤية مشتركة للحكومة الإلكترونية وتوفير القيادة على العديد من المستويات لترجمة الرؤية إلى إجراءات حيث يجب على القادة تعلم كيفية وضع الآلية الإدارية الصحيحة لدعم الوكالات في تنفيذ الحكومة الإلكترونية. لا يمكن للوكالات أن تعمل بمعزل عن غيرها ، لذلك هناك حاجة للتعاون لضمان قابلية التشغيل البيني ، وتجنب الخدمات المكررة للتأكد من أن المسؤولين الحكوميين لديهم الأدوات للقيام بمهمتهم ، لرصد وتقييم النجاح.

تواجه الحكومة تحديات خارجية في تطوير الحكومة الإلكترونية في حين أن هناك تغييرات تكنولوجية سريعة بحيث تحاول اختيار برنامج قياسي ، وتحديات أخرى في الأشخاص الذين ليس لديهم أجهزة كمبيوتر أو لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت ، والأشخاص الذين يستخدمون تحتاج الخدمات عبر الإنترنت إلى ضمان الخصوصية والأمان حيث لن يتم إساءة استخدام المعلومات المقدمة. يعتمد نجاح عملية الحكومة الإلكترونية على الإطار القانوني لعملياتهم ، على سبيل المثال الاعتراف القانوني بالتوقيعات الرقمية لتقديم الاستمارات الإلكترونية.

ستكون العديد من مشاريع الحكومة الإلكترونية عبارة عن آفاق ميزانية متعددة السنوات والالتزام المطلوب لإنفاق الموارد على مدى فترة طويلة ، والصعوبة في تقدير التكلفة والفوائد المحتملة تجعل تطوير أموال المشروع أمرًا صعبًا.

المخاطر هي قضية محتملة يمكن تحديدها والتي قد تؤثر سلبًا على نتيجة مبادرة أو مشروع الحكومة الإلكترونية ، والتي يمكن لأصحاب المصلحة ممارسة قدر من السيطرة عليها. تقع مسؤولية إدارة المخاطر فيما يتعلق بأنشطة برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية ، وغيرها من الأمور التي قد يكون البرنامج قادرًا على التخفيف منها ، على عاتق البرنامج.

العدد أربعون
تاريخ الإصدار: 2 – شباط – 2022 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

تم سرد المخاطر الأساسية في تنفيذ استراتيجية الحكومة الإلكترونية وخطة التخفيف لكل خطر منها على النحو التالي:

أولاً: حواجز الميزانية

يعمل البرنامج الحكومي ضمن هياكل التمويل الرأسية ، وتكلفة الحكومة الإلكترونية مرتفعة للغاية بالنسبة للحكومة الأردنية (GOJ) ، ويجب أن يؤخذ التمويل طويل الأجل والتعاون بين الوكالات في الاعتبار. يمكن حل هذه المشكلة عن طريق: –

- تطوير مشاريع تجريبية يمكن توسيع نطاقها لاحقًا بناءً على الطلب.
- تشجيع استخدام الترتيبات التجارية المبتكرة الجاذبة للقطاع الخاص للاستثمار في الحكومة الإلكترونية.
- تشجيع الشراكات الإستراتيجية مع البائعين الدوليين المتخصصين للاستثمار في الحكومة الإلكترونية.
- مراحل واقعية جيدة التسلسل لإطلاق الحكومة الإلكترونية.

ثانياً: الأطر الفنية والبنية التحتية المشتركة

تنشأ العوائق من عدم قدرة الوكالات على التواصل مع بعضها البعض وتضارب القرارات بين الإدارات الحكومية. يمكن للحكومة أن تساعد من خلال توفير القواعد والمعايير المشتركة. يمكن حل هذه المشكلة عن طريق: –

استخدام مجموعات عمل مشتركة بين الوكالات تتمتع بسلطة واضحة للإشراف على سياسات ومعايير الحكومة الإلكترونية وتنفيذها.

ثالثاً: تقسيم رقمي

لا تمتلك الموارد الموجودة بداخلك المهارات اللازمة لتنفيذ استراتيجية الحكومة الإلكترونية. يمكن حل هذه المشكلة عن طريق: –

- دعم الجهات الحكومية للتدريب على تقنية المعلومات والمهارات الضرورية الأخرى.
- تعيين الموظفين ذوي المهارات ذات الصلة.
- حوافز للجهات الحكومية للاستثمار في تطوير الخبرات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخليًا.
- الاستعانة بمصادر خارجية لوظائف معينة عندما تدعمها دراسة الجدوى.
- قم بإنشاء روابط مع الجامعات المحلية لتقديم تدريب أثناء العمل للطلاب.
- تعزيز الاحتفاظ بالمهنيين المهرة بالتعاون مع البرامج الأخرى.

رابعاً: مخاوف الخصوصية والأمان

تتحمل الحكومة مسؤولية توفير الأدوار في تطوير السياسات العامة ومشاركة دور مع الشركات والمنظمات والأفراد لضمان الاستخدام الآمن للنظام. يمكن حل هذه المشكلة عن طريق زيادة الوعي بين أصحاب المصلحة ، ورفع المساءلة ، وتعزيز إدارة التغيير.

خامساً: التغيير التكنولوجي السريع

تواجه الحكومات صعوبات في توقع تأثيرات السياسة المستقبلية بالتفصيل نتيجة للتغير التكنولوجي سريع الحركة. يمكن حل هذه المشكلة عن طريق: –

- متطلبات الأداء بدلاً من المواصفات الفنية.
- إشراك جميع المساهمين في العمليات.
- النظر في التعاون الدولي.
- إعادة مواءمة استراتيجية التعاملات الإلكترونية الحكومية مع الأولويات والتغييرات السياسية.

إستراتيجية جديدة للحكومة الإلكترونية في الأردن

يتمثل هدف الاستراتيجية الرقمية الأردنية للحكومة في تقديم المعلومات والخدمات والعمليات الحكومية ، باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) لتغيير طريقة تعامل الحكومة مع الأفراد والشركات ".

إن وضع تعريف للحكومة الإلكترونية للمؤسسة هو الخطوة الأولى في تطوير الإستراتيجية. يمكن أن يكون هذا التعريف مختلفًا بالنسبة للمنظمات المختلفة بناءً على قيم المنظمة وأهدافها وثقافتها. لكن من المهم أن نفهم أن الحكومة الإلكترونية هي أكثر من مجرد موقع ويب أو بريد إلكتروني أو معالجة المعاملات الإلكترونية عبر الإنترنت. بمجرد تحديد الحكومة الإلكترونية بشكل صحيح ، يمكن للحكومة الانتقال إلى الخطوة التالية وهي تطوير استراتيجية الحكومة الإلكترونية.

قدمت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إستراتيجية لتطوير وتنفيذ الحكومة الإلكترونية "الحكومة الإلكترونية" في الأردن للفترة ما بين منتصف عام 2006 ونهاية عام 2009 ، حيث ظهرت الفجوة بين أجندة الحكومة والنتائج الفعلية لتطبيق الحكومة الإلكترونية. المشروع ، أجبر المسؤولين الحكوميين على تأجيل بعض مراحل التنفيذ لمزيد من التقييم. تؤكد الاستراتيجية من جديد أن الحكومة الإلكترونية تهدف إلى تقديم خدمات عالية الجودة تتمحور حول العملاء وتحركها الأداء لعملاء الحكومة الإلكترونية.

الأهداف الجديدة ملخصة أدناه على النحو التالي:

- إرسال خدمات عالية الجودة للعملاء والشركات والمؤسسات ؛ التي سوف تحتاج إلى وعيهم وتحسين مهارات الاتصال للمشاركة في تلك الخدمات ، وإنجاحها.
- تطوير أداء الحكومة وكفاءتها. لا شك أن تنفيذ مثل هذا المشروع سيوفر الوقت والجهد والمال وسيجعل المعاملات أسهل وأوضح ، فهذه العوامل تدعم كفاءة الحكومة وفعاليتها.
- تعزيز القدرة التنافسية للأردن ، وضمان الشفافية والمساءلة في القطاع العام.
- تقليل التكلفة وزيادة سهولة التعامل مع الحكومة.
- تعزيز تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن ، وهو أمر أساسي وأهم في تحقيق خدمات إلكترونية جيدة.
- بناء المهارات في القطاع العام.

- تحسين أنشطة التجارة الإلكترونية ، وتطوير أمن المعلومات. هذه مرحلة بعيدة جدًا ، وستحتاج إلى العديد من المراحل ليتم بناؤها قبل الانتقال إلى أنشطة التجارة الإلكترونية. ولكن بشكل عام ، يجب أن تكون مسألة الأمن دائمًا في الاعتبار في جميع مراحل التطوير. لأنها العامل الأساسي الذي يبني الثقة.

السلبيات والمخاطر:

للحكومة الإلكترونية والذكية الكثير من السلبيات والمخاطر التي قد تواجهها. ومن أبرز هذه السلبيات:

- أن يكون الأمن المعلوماتي عرضة لعمليات الاحتيال والفيروسات الخبيثة، بالإضافة إلى عمليات القرصنة وغيرها من طرق اختراق الحماية واستغلال الثغرات الأمنية.
- من الوارد حصول خلل في الشبكة العنكبوتية التي تُعتبر المُحرّك الرئيسي لعمل الحكومات الإلكترونية والذكية.
- تأمين ما يُعرف بقواعد تخزين رقمية بديلة في حال حصول أيّ خطأ مهما كان نوعه أو سببه.
- مساحة أكبر لتسريب معلومات مرتبطة بالأفراد أو بالحكومات وقد تكون حساسة في بعض الأحيان بهدف استغلالها أو التخريب فقط. الامر الذي يخلق تحديًا لهذه الحكومات بتقوية نظام الرصد والأمن المعلوماتي الذي يُعتبر أساسيًا في هذه الحالة.
- ارتفاع مخاطر التجسس من قبل دول خارجية من جهة ومخاطر التجسس من قبل الشركات الاقتصادية.
- بروز ما يُعرف بالحروب الإلكترونية التي تقوم بها المؤسسات الإرهابية التي اكتشفت أهمية الشبكة العنكبوتية وأهمية الهجمات الإلكترونية والاختراقات بمختلف أنواعها.

مجموعة كبيرة من التحديات

عند التحدث عن الحكومة الإلكترونية والذكية هناك مجموعة من التحديات التي تواجه هذا النوع الجديد من الحكومات. فبالرغم من التعويل الكبير عليها، لا يخلو الأمر من تحديات كثيرة يجب أن يتم العمل على التغلّب عليها ومعالجتها.

ومن هذه التحديات، نذك:

– تقريب المسافة بين ما تقدمه الحكومة الإلكترونية والذكية وبين ما يريده فعليًا العملاء. إذ يتطلب هذا الأمر إجراء دراسات مُتخصصة لمعرفة حاجاتهم ومتطلباتهم من هذه الحكومة "الجديدة". وقياس بالتالي بشكل دائم مدى رضى هؤلاء العملاء على ما تقدمه هذه الحكومة الالكترونية أو الذكية من خدمات.

– توفير اهتمام أكبر بأمن المعلومات وخصوصية الأفراد والعمل على تطوير وتحسين أنظمة الحماية لمواجهة التهديدات الأمنية التي من الممكن أن تحصل.

العدد أربعون
تاريخ الإصدار: 2 – شباط – 2022 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

– الأمن يوازي بأهميته الخدمات المُقدمة؛ إذ لن يقوم احد باستخدام هذه المنصات في حال عدم إعطاء الأمن المعلوماتي أهمية بالغة. فيجب توفير إطار لأمن المعلومات لهذه الخدمات الذكية على الأجهزة الذكية. فأنظمة الحماية الحالية المعتمدة هي أنظمة قديمة وهذا لا يكفي إذ يجب الانتقال من مرحلة ردة الفعل والمعالجة الي مرحلة التخطيط المسبق لمواجهة التهديدات الأمنية بشكل استباقي.

– هناك تحدي رأس المال البشري، حيث يفرض تأمين الموارد البشرية اللازمة لتطوير أنظمة هذه المنصات مع التدريبات اللازمة لهذه الكوادر البشرية لتطويرها وتأهيلها بشكل متواصل.

– يظهر أيضًا تحدي القيادة الذي يقوم على إبقاء الحكومة الإلكترونية ضمن أولويات الحكومات وتقديم الدعم الدائم لها على مُختلف الأصعدة. فهذا النوع من المبادرات يتطلب مُتابعة دائمة.

– أهمية وضع استراتيجية واضحة للتحوّلات الإلكترونية والذكية لكي تكون بوصلة تُحدد الاتجاهات العامة والتوقعات المُستقبلية.

– تمكين المواطنين من التعامل مع هذا النوع من الحكومات.

– إجراء دراسات ميدانية وبحثية لمعرفة حاجة العملاء الحقيقية والعمل على مواكبة التغيير الدائم بكل فروعة ومتطلباته.

الكفاءة

غالبًا ما تعد ابتكارات الحكومة الإلكترونية بتوفير التكاليف و / أو زيادة الإيرادات الضريبية ، وهناك أدلة في المنطقة على أن هذا يتحقق في بعض الحالات. في ولاية غوجارات ، الهند في 1998–1999، تم تركيب البطاقات المدفوعة مسبقًا وجسور الوزن الإلكترونية وكاميرات الفيديو وأجهزة الكمبيوتر في 10 نقاط تفتيش على حدود الولاية لتحسين تقييم ضرائب الطرق والعقوبات المفروضة على التحميل الزائد للشاحنات التي تعبر الحدود ، ولتقليل فساد. لاستثمار 630 مليون روبية ، كانت الإيرادات بعد ثلاث سنوات زيادة قدرها 169 مليون روبية سنويًا ، حتى بعد طرح الزيادات من الزيادة المفترضة بنسبة 7 في المائة في حركة المرور. يمكن أن تكون المكاسب أكبر بكثير إذا أمكن تحقيق مزيد من التخفيضات في الفساد. وفقًا لبيانات المسح ، لا يزال 36 بالمائة من سائقي الشاحنات يدفعون رشاوى مقابل رسوم رسمية مخفضة ، و 11 بالمائة يدفعون رشاوى بالإضافة إلى الرسوم الرسمية. يمكن أن تعود مكاسب الكفاءة أيضًا على المواطنين من حيث تقليل وقت الانتظار وتقليل الأموال التي يتم إنفاقها على الرشاوى. قامت دائرة الإيرادات في ولاية كارناتاكا بالهند بحوسبة 20 مليون سجل لملكية الأراضي لـ 6.7 مليون مزارع ، وإتاحتها في 168 كشكًا في جميع أنحاء الولاية. بلغت تكلفة الاستثمار 185 مليون روبية ، ولا تشمل تطوير البرمجيات التي قدمتها الحكومة المركزية دون تكلفة للدولة. يقال إن تكاليف التشغيل مغطاة برسوم معالجة قدرها 15 روبية يدفعها المزارعون. ووفقًا لتقديرات تستند إلى بيانات المسح ، فقد أدى ذلك إلى توفير الوقت للمواطنين الذين يسعون للحصول على سجلات أراضي بقيمة 66 مليون روبية سنويًا ، ووفورات في الرشاوى التي لم يتم دفعها بقيمة 806 مليون روبية سنويًا. يجري توسيع النظام ليشمل معلومات أخرى مثل حاملي البطاقة التموينية والمتقاعدين وأسعار سوق الجملة ومعلومات الطقس.

العدد أربعون
تاريخ الإصدار: 2 – شباط – 2022 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

الفعالية

بالإضافة إلى مكاسب الكفاءة، أسفرت الإصلاحات القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن فوائد أخرى، بما في ذلك استجابة أسرع ودقيقة. بالنسبة للاختبار العام، و أدخلت خدمة علم الأوبئة الوطنية أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لجمع ومعالجة وتخزين والإبلاغ عن بيانات الأمراض والصحة العامة. تستخدم مكونات النظام حزم البرامج لتسجيل وتحليل الأمراض والإرتفاعات الصحية العامة. وقد تم إنشاء نظام مشترك واحد للحصول على معلومات حول أمراض محددة ومخاطر صحية ثنائية ، مع إمكانية البحث في قواعد البيانات المحلية والإقليمية والوطنية بطرق مختلفة بناءً على البيانات المشتركة. لقد عمل هذا النظام بشكل فعال منذ إدخاله في عام 1997 ، مع أي فوائد. بالنسبة للتنوع في الامتحان ، بعد وقت قصير من تقديمه ، كشف النظام عن ارتفاع في حالات الخناق. من خلال التجعيد المشترك لبرنامج التطعيم وارتفعت مستويات تغطية إعادة التطعيم الدخيلة من متوسط 88٪ إلى 99٪ بحلول عام 2000 ، وعادت مستويات حالة الدفتيريا إلى طبيعتها التاريخية. على الرغم من أن مثل هذه الاستجابات كانت ممكنة باستخدام نظام التوجيه اليدوي ، إلا أن النظام الجديد ساعد في تقليص وقت اتخاذ القرار ، وخفض تكلفة التطعيم من خلال تحديد الأولويات والتخطيط والاستهداف بشكل أفضل. في نوع مختلف من الأمثلة ، يسمح موقع حكومة مدينة بكين للزوار بالاختيار من بين فئات مثل الخدمات الحكومية ، والقوانين واللوائح ، ومركز الأخبار ، والروابط إلى الإدارات الحكومية الأخرى ، وقسم البريد الإلكتروني. يطلب الأخير من المواطنين "تقديم اقتراحات حول تنمية العاصمة ، أو انتقاد العمل الذي لست راضيًا عنه" ؛ يؤدي النقر فوق ارتباط إلى بدء المستخدم في إرسال بريد إلكتروني إلى المكتب المناسب. بدلاً من ذلك، يمكن للمستخدمين الانضمام إلى منتدى إلكتروني للحصول على إجابات لأسئلة مثل كيفية نقل محل الإقامة الرسمي للأفراد من أجل العمل هناك. والرد على الموقع لوائح وإجراءات محددة. على الرغم من أن هذا المثال يوضح الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة فعالية الحكومة وتسهيل أنواع معينة من مشاركة المواطنين ، فقد تم تنظيم هذه الأنظمة عن كثب لحظر استخدامها لتعبئة المعارضة للنخب المهيمنة.

مكافحة الفساد

يعتقد الكثير أن الحكومة الإلكترونية يمكن أن تقلل من فرص الفساد. في حين أن هذا هو الحال في بعض الأحيان ، إلا أنه قد لا يكون له أي تأثير على الإطلاق ، أو قد يوفر فرصًا جديدة للفساد. أولاً ، يمكن أن يؤدي تعزيز الحكومة الإلكترونية إلى تقليل فرص الفساد من خلال المساعدة في قياس الأداء بشكل أفضل ، وتسهيل الاستعانة بمصادر خارجية والتنافس في الوظائف العامة ، وتقليل تكاليف المعاملات ، وفرض القواعد بشكل أقوى ، وتقليل السلطة التقديرية وزيادة الشفافية. ومع ذلك ، قد توفر الحوسبة أيضًا مصادر جديدة للدخل الفاسد لمحترفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. قد تغرس الأنظمة الجديدة الخوف من الوقوع في ذهن بعض الموظفين ، وتقيد وصولهم إلى المعلومات الحساسة. ومع ذلك ، قد توفر نفس الأنظمة فرصًا جديدة للموظفين المتمرسين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. اعتمادًا على نزاهة موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، قد يزيد الفساد أو ينقص. بالإضافة إلى ذلك ، قد تعني أسطورة القدرة المطلقة للكمبيوتر أيضًا أن بعض المديرين يفشلون في وضع ضوابط مناسبة على الأنظمة المحوسبة لأنهم يفترضون أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تزيل فرص الفساد. قد يكون هذا النقص في الضوابط واضحًا لمن هم في وضع يمكنهم من الاستفادة منه. أخيرًا ، على الرغم من أن التطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، مثل التغييرات التكنولوجية الأخرى ، يمكن أن تحسن القدرة الإنتاجية للمنظمات الحكومية ، إلا أن مديري وموظفي هذه المنظمات هم فقط من يعرفون التحسن الفعلي في الإنتاجية. من المصلحة الجماعية للمديرين أن يقلل رؤسائهم من الإمكانات الإنتاجية لهذه التطورات في مثل هذه الحالات ، حيث قد تتلقى المنظمات

بعد ذلك موارد أكثر مما تحتاج إليه ، والتي يمكن استخدامها بعد ذلك لزيادة الدخل أو الترفيه للإدارة أو الموظفين. هذا الشكل من الحشو ، إن لم يكن الفساد ، كان يمارس على نطاق واسع في الاقتصادات ذات التخطيط المركزي.

الأطر القانونية والتنظيمية والتنظيمية

نظرًا للتنوع الاستثنائي لتغلغل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعوامل أخرى في الاردن، يحتاج كل بلد إلى تطوير إطار عمل لتعزيز الحكومة الإلكترونية الملائمة لاحتياجاتهم. يحتاج كل بلد إلى النظر في عناصر إطار مثل القيادة والتنظيم والتمويل والموارد البشرية والمنظمات والقبول السياسي. من أجل حكومة إلكترونية ناجحة ، تحتاج البلدان إلى تبني السياسات والممارسات الصحيحة لاحتياجاتها ، مع اتساق السياسات بين المجالات المختلفة ، ودعم المهارات والمنظمات.

القيادة

يشير إلى أن رؤساء الدول وغيرهم من كبار المسؤولين يلعبون دورًا حاسمًا في وضع الإصلاحات على أجندة السياسة ، وفي تحديد مدى أهمية الإصلاحات بالنسبة للأولويات الأخرى ، حيث تتمثل العوامل الحاسمة في تعظيم الميزة السياسية وتقليل المخاطر السياسية. بالنسبة للعديد من القادة ، فإن الوقت المناسب سياسيًا لبدء الإصلاحات هو بعد وقت قصير من تشكيل الحكومة. ينطبق هذا المبدأ أيضًا على مبادرات الحكومة الإلكترونية. تشمل عوامل النجاح الأخرى ذات الصلة التي لوحظت في مبادرات الحكومة الإلكترونية في المنطقة مكتبًا قادرًا وممولًا بما يكفي للإشراف على التنفيذ ، ونظامًا لجمع البيانات لرصد التقدم وتقييم الأثر ، والمعايير التي تتم مراجعتها بانتظام لضمان ملاءمتها للاحتياجات المتغيرة والتقنيات ومعايير تكنولوجيا المعلومات المشتركة.

السياسة والتشريع والتنظيم

تحتاج البلدان إلى النظر في عدد من القضايا الأخرى لزيادة الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولضمان النجاح مع الحكومة الإلكترونية ، بما في ذلك نهج سياسات متكامل ومستوى مناسب من التنظيم لضمان الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأسعار معقولة وبيئة جذابة للاستثمار الخاص في القطاع. يتمثل أحد الدروس الرئيسية التي اقترحها في قيمة نهج السياسة المتكاملة عبر الوكالات الحكومية. يمكن لوكالة رائدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تلعب دورًا مفيدًا في تحقيق ذلك على سبيل المثال ، يحتوي برنامج e–Sri Lanka على أربعة أهداف: زيادة فعالية الحكومة ، وتمكين الفئات الريفية والمحرومة ، وتطوير القيادة والمهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ؛ وخلق فرص عمل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. الوكالة الرائدة هي وكالة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي تم إنشاؤها بموجب قانون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات رقم 27 لعام 2003. وتقوم مجموعات العمل بإعداد قوانين بشأن المعاملات الإلكترونية ، بما في ذلك نظام تسوية الأوراق المالية بدون أوراق مالية للمعاملات الإلكترونية لسندات الخزانة و السندات ، وهي مراجعة لقوانين الأدلة لوضع إرشادات حول استخدام الأدلة الإلكترونية ، وإجراءات حماية البيانات ، واللوائح المتعلقة بالخصوصية والأمن الإلكتروني والبريد الإلكتروني العشوائي. دخل قانون جديد للملكية الفكرية حيز التنفيذ في عام 2003.

الخاتمة

إن أدبيات الحكومة الإلكترونية آخذة في النمو ، ولكن في الوقت نفسه ، القليل منها فقط هو الدراسة والتحقيقات العملية الأكثر عملية حول تطوير برنامج الحكومة الإلكترونية وتنفيذه بطريقة ناجحة ، والمزيد من الوعي والتعليم في سيكون مجال الحكومة الإلكترونية وبيان المنافع والامتيازات لاستخدام الحكومة الإلكترونية لأفراد المجتمع الأردني مطلوباً في المستقبل. يجب تحديد عوامل الخطر في تطوير الحكومة الإلكترونية في الأردن بشكل صحيح ونتيجة لذلك ، يجب النظر إليها لأنها تؤثر على نجاح أو فشل مشروع الحكومة الإلكترونية.

المراجع:

J. Borzo. "It Takes an Internet Village" Wall Street Journal, January 23, 2004.

“Gyandoot: we have turned the information highway”. http://www.gyandoot.net/; Subhash Bhatnagar and Nitesh

Vyas. “Gyandoot: Community-Owned Rural Internet Kiosks”, 2000, http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/gyandootcs.htm; and Centre for Electronic Governance (undated). “An Evaluation of Gyandoot” (draft report). Ahmedabad: Indian Institute of Management. http://www1.worldbank.org/publicsector/bnpp/Gyandoot.PDF

P. Benjamin, “Community development and democratization through information technology: Building the new South Africa”, ibid: 194 – 210.

I. Holliday, “Building E-Government in East and Southeast Asia: Regional Rhetoric and National (In)action”, Public Administration and Development, Vol. 22 (2002): 323-335.

Cost for 20 hours of Internet access per month in August 2003, in relation to per capita gross national income. International Telecommunications Union, Asia Pacific Telecommunication Indicators 2004, Geneva: ITU, 2004: A-18-19.

Alon Peled, “Network, coalition, and institution: The politics of technological innovation in the public sector”, Information Technology & People, 14, 2 (2001): 184-205.

Ook Lee and Sung-Jin Gong, “Overcoming the Confucian Psychological Barrier in Government Cyberspace”, CyberPsychology & Behavior, 7, 1 (2004): 25-28.

D. Landsbergen Jr. and G. Wolken Jr., “Realizing the Promise: Government Information Systems and the Fourth Generation of Information Technology”, Public Administration Review, 61, 2 (March 2001): 206-220.

Kalathil, S. and Boas, T.C, Open Networks, Closed Regimes: The Impact of the Internet on Authoritarian Rule, Washington, Carnegie Endowment for International Peace, 2003.

Shivraj Kanungo, 2004. “On the emancipatory role of rural information systems”. Information Technology & People, 17, 4: 407-422.

Shirin Madon, “Evaluating the Developmental Impact Of E-Governance Initiatives: An Exploratory Framework”, The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, 20, 5 (2004): 1-13, http://www.ejisdc.org

https://www.ammanu.edu.jo/english/pdf/StaffResearch/IT/749/Evaluation%20of%20Awareness%20and%20Acceptability%20of%20Using%20eGovernment%20Services%20in%20Developing%20Countries%20the%20Case%20of%20Jordan.pdf

العدد أربعون
تاريخ الإصدار: 2 – شباط – 2022 م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

Abstract:

Regardless of whether we are referring to those that operate online or within administrative offices, there is a great demand for government services, and this demand has been attempted by implementing a variety of online methods that also aim not to compromise the quality and speed of providing these the service. Ultimately this paper aims to evaluate the architecture of e-government public services along with any other new web-based innovations in the context of their usefulness in government sectors, this paper will summarize and weigh the past and future of online applications Furthermore, this document will also provide some insights than any previous government initiatives on the Internet that eventually succeeded in increasing its productivity.