الحكومة والإدارة الالكترونية ودورها في تعزيز أداء البلديات

الباحثة

أ. ايمان صالح حامد الشوابكه

الملخص

هدفت الدراسة للتعرف عن الحكومة والإدارة الالكترونية ودورها في تعزيز أداء البلديات، وأوضحت الدراسة مفهوم كل من الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية وأهمية كل منهما ودورهم في تعزيز أداء البلديات والمؤسسات الحكومية المختلفة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وأظهرت النتائج ان الأردن من أسرع الدول العربية تطبيقا لمفهوم الحكومة والادارة الالكترونية في كافة المجالات الخدماتية وفقا لرؤية الملك عبد الله الثاني الذي سعى جاهدا بوضع الأردن في مقدمة الدول التي تستخدم الخدمات الالكترونية، وان الحكومة الالكترونية تواكبت التطورات التكنولوجية للعالم باعتبار ان العالم مربوط بخدمات دولية، وبينت الدراسة أن الادارة الالكترونية هي نتيجة لتطورات تكنولوجيا الاعلام والاتصال، وأوصت الدراسة على الحكومة الأردنية تفعيل المزيد من الخدمات الالكترونية بشكل كامل تواكبا مع المعايير والتقنيات الدولية في إطار منظومة الكترونية عالمية، وعلى البلديات تفعيل عناصر الأرشفة والأتمتة من خلال خرط الموظفين في دورات تدريبية وورشات عمل تساعدهم على كيفية استخدام التكنولوجيا العصرية، وأن الحكومة الالكترونية تدعم قطاع البلديات في تطوير كل الأقسام والدوائر في البلديات لتكون بلديات مؤرشفة ومؤتمتة في إطار شعار بلديات بلا ورق.

الكلمات المفتاحية :الحكومة الإلكترونية، الإدارة الالكترونية، الأداء، البلديات، الأداء.

Abstract

The study aimed to learn about government and electronic administration and its role in enhancing the performance of municipalities. The study clarified the concept of both electronic government and electronic administration and the importance of each of them and their role in enhancing the performance of municipalities and various government institutions. The study followed the descriptive approach, and the results showed that Jordan is one of the fastest Arab countries in applying the concept of government. And electronic management in all areas of services according to the vision of King Abdullah II, who strived to put Jordan at the forefront of countries that use electronic services, and that electronic government kept pace with the technological developments of the world considering that the world is linked to international services, and the study showed that electronic management is a result of developments Information and communication technology The study recommended that the Jordanian government fully activate more electronic services in line with international standards and technologies within the framework of a global electronic system. The municipal sector is in development all departments and departments in the municipalities to be archived and automated municipalities under the slogan of municipalities without paper.

Keywords: E-government, Electronic administration, performance, municipalities, performance.

المقدمة

شهد العالم في العقود الاخيرة تطورات تقنية متسارعة، اثرت على ميادين الحياة المتعددة و ظهر في عالم الاقتصاد ما يسمى بالاقتصاد الرقمي، حيث اوجد حالة جديدة تماما خصت حياة و تطور المؤسسات كما غيرت في وجه مؤسسات المجتمع المدني و المؤسسات الحكومية، حيث تعتمد الحكومات في جميع انحاء العالم على مدى فعالية التطورات التي تحدث في حقل تقنية المعلومات و الاتصالات لتطوير الاليات المتبعة في تقديم الخدمات و سعيا منها لإرضاء المواطنين نحو الاداء الحكومي بالإضافة الى اكتساب ميزة تنافسية عالية مقارنة بالدول الاخرى خاصة ما يتعلق بجدب الاستثمار.

وهذا ما دفع بالهيئات الحكومية الى تبني الاستراتيجيات و المداخل الحديثة التي تساعد على الاستفادة القصوى من معطيات ثورة تكنولوجيا الاعلام لتقديم خدمات اكثر جودة و ارساء مبادئ الحكم الراشد و العمل بكل شفافية و ربط المواطنين و المؤسسات الحكومية ضمن نسق الكتروني، حيث نتج عن التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الانترنت، بروز تأثيرات عديدة على طبيعة عمل النظم الإدارية، والتي طالت الخدمات العمومية وجعلتها قائمة على الإمكانات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال، وبالتالي التحول نحو الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية كمفاهيم تعبر عن السرعة، والتفاعل الآني، واختراق الحدود.

بدأت الأجهزة الحكومية ومؤسسات القطاع العام في بعض الدول المتقدمة والنامية، بتبني مفاهيم الأعمال الإلكترونية؛ لإنجاز نشاطاتها وأعمالها اليومية، ولتقديم خدماتها للمواطنين، وقد تبلور هذا المفهوم عندما أتاحت هذه الأجهزة والمؤسسات تقديم تلك الخدمات عبر الوسائل الإلكترونية، للأفراد والإدارات الحكومية وكذلك القطاع الخاص. وقد كان للتطورات السريعة في تقنية المعلومات، أثراً عميقاً على الطريقة التي يعمل ويتواصل بها الناس في شتى بقاع الأرض، مما يتطلب تطوير طرق التفاعل بين المواطنين وأجهزة الحكم المحلي.

إن الحكومة الإلكترونية هي نمط متطور وجديد من الإدارة يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين. وتحت هذا النمط الجديد من العمل يتمكن المواطن من إنجاز كافة المعاملات الحكومية وحتى استصدار الوثائق الرسمية عبر الوسائل الإلكترونية مثل الإنترنت والهواتف الخلوية والأرضية وبسرعة وفعالية عالية.

أما الإدارة الالكترونية تعد من ثمار التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصال وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، لتقديم الخدمات العمومية للمواطنين بطريقة الكترونية، بهدف حل العديد من المشاكل، ودعم التواصل بين الادارة الحكومية وفروعها من جهة، وبينها وبين المواطنين من جهة أخرى، حيث تعد وسيلة لتحسين الاداء الحكومي ليصبح فعالا وذو كفاءة عالية، كما انها تتيح لأعداد كبيرة من المواطنين الحصول على المعلومات من مصادرها مما يجعل الحكومة اكثر مصداقية. فالإدارة الالكترونية تعد نمطا جديدا ومتطورا من الادارة يتم من خلاله رفع مستوى الاداء والكفاءة الادارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين.

وتهدف مبادرة الحكومة والإدارة الإلكترونية الوطنية للحكومة الأردنية، التي أطلقها جلالة الملك عبد الله الثاني المعظم، إلى دفع تحول الأمة إلى مجتمع المعرفة القائم على اقتصاد تنافسي وديناميكي. ويبقى الأردن ملتزماً بهذه الرؤية الوطنية. في إطار جهوده لتحويل مجتمعه واقتصاده وحكومته، طور الأردن استراتيجية وطنية للحكومة الإلكترونية تهدف إلى تقديم خدمات عالية الجودة مدفوعة بالطلب للمستفيدين الحكوميين في نهج مرحلي يعمل على تحسين أداء الحكومة وكفاءتها، وتعزيز القدرة التنافسية للأردن، وتعزيز تنمية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن، وتطوير المهارات داخل القطاع العام

كذلك يهدف برنامج الحكومة الالكترونية إلى الوصول إلى تقليل الوقت والجهد بالإضافة الي الرضا من متلقي الخدمة والتنسيق والتكامل بين الجهات الحكومية المختلفة، كما يهدف البرنامج الي الوصول إلى شفافية وأداء أفضل لموظف الحكومة وتغير أسلوب العمل التقليدي. كما ركز برنامج الحكومة الإلكترونية على ادارة التغيير من حيث إدارة هندسة الإجراءات لتحسين الإجراءات الحكومية.

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في البحث في الحومة والإدارة الالكترونية ودورها في تعزيز أداء البلديات، حيث برزت إشكالية الدراسة في الحاجة الى تفعيل دور الحكومة والإدارة الالكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن بسبب التراجع في مستوى أداء البلديات في الأردن والذي بات مقلقاً ليس فقط لعدم توفّر المهارات الفنية اللازمة لدى البلديات بل لسوء إدارتها للموارد البشرية والمالية المتوفرة لها. ويبرز ذلك من خلال تضخم الكوادر الوظيفية والمحسوبية في التوظيف وافتقار الشفافية والمشاركة الشعبية في اتخاذ القرارات وفي تغليب المصالح الشخصية على المصلحة العامة في الإدارة وهذه التحديات لا تقتصر على البلديات بل تطول مؤسسات القطاع العام عامة

ونظرا للتماس المباشر بين الخدمات التي تقدمها وزارة البلديات من حيث التنوع، فما عليها الا ان تقدم هذه الخدمة وغيرها بأعلى مستوى من الكفاءة والتميز. ومن هنا فان البلديات بحاجة الى تطبيق أفضل التقنيات والتحول نحو الخدمات الالكترونية بدلا من الخدمات التقليدية لتحقيق اعلى مستوى من الكفاءة لتسهيل عمل المواطنين بما يقلل من الروتين والتكلفة وسرعة الانجاز في قبول المستفيدين من هذه الخدمات للتقنية المستخدمة، ومن هنا جاءت هذه الدراسة للإجابة على السؤال التالي:

ما دور الحكومة والإدارة الالكترونية في تعزيز أداء البلديات؟

هدف الدراسة:

تهدف الدراسة لمعرفة دور الحكومة والإدارة الالكترونية في تعزيز أداء البلديات.

أهمية الدِّراسة:

تبرز أهمية الدراسة ضمن نطاقين : نطاق علمي يرتبط بأهمية البحث العلمية ، والأهمية العملية كإجراء عملي على ارض الواقع مبينة ضمن نطاقين:

الأهمية العلمية: تتمثَّل الأهمية العلمية لهذه الدِّراسة المساهمة في توفير دراسة علمية حديثه، قد تفيد الباحثين والمختصين في فهم دور الحكومة والإدارة الالكترونية في تعزيز أداء البلديات.

الأهمية العملية: تكمن الأهمية العملية لهذه الدِّراسة لبيان فهم دور الحكومة والإدارة الالكترونية في تعزيز أداء البلديات في اطار ثورة الاتصال والتكنولوجيا بحيث أصبحت البلديات بحاجة الى التطوير والتحديث لتقديم الخدمة الأفضل وبالسرعة الممكنة.

مصطلحات الدراسة

الحكومة الإلكترونية :هي تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) على الوظائف والإجراءات الحكومية بهدف زيادة الكفاءة والشفافية ومشاركة المواطنين. يوضح هذا التعريف كيفية استخدام الحكومة الإلكترونية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة داعمة في تطوير الحكم الرشيد. يسمح التطبيق المناسب للحكومة الإلكترونية بمستويات أعلى من الفعالية والكفاءة في المهام الحكومية، وتحسين العمليات والإجراءات، وزيادة جودة الخدمات العامة، كما يحسن استخدام المعلومات في عمليات صنع القرار ويسمح بتواصل أفضل بين مكاتب حكومية مختلفة (الدويكات، 2018 ،12).

الإدارة الالكترونية: التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الاعمال، تميل إلى تجريد الاشياء وما يرتبط بها الى الحد الذي أصبح راس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الاكثر فاعلية في تحقيق اهدافها والاكثر كفاية في استخدام مواردها (نجم، 2004).

البلديات :المفهوم الدولي: البلديات هي أقسام إداريَّة منفردًا تتمتع بصلاحيات الحكم الذاتي أو الولاية القضائية التي تمنحها القوانين الوطنية والإقليمية التي تخضع

لها. اما المفهوم المحلي فالبلدية هي إدارة محلية تقوم ضمن نطاقها، بممارسة الصلاحيات التي يخولها إياها القانون. وتتمتع البلدية بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي والإداري في نطاق قانون البلديات (التعامره ،2017 ،11).

الأداء :الأداء هي النتائج العملية التي تنتج من الفعاليات والإنجازات، أو ما يقوم به الأفراد من أعمال داخل المنظمة. كذلك هو أنه العملية التي يتعرف من خلالها على أداء الفرد لمهامه وقدراته على الأداء والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح (عبدالصمد، 2018).

الأتمتة :هي مجموعة واسعة من التقنيات التي تقلل من التدخل البشري في العمليات. وتشمل الأتمتة استخدام مختلف المعدات وأنظمة التحكم مثل الآلات والعمليات في المصانع، وأفران المعالجة الحرارية والتبديل على شبكات الهاتف والتوجيه واستقرار السفن والطائرات والتطبيقات الأخرى والمركبات ذات التدخل البشري المنخفض، وتشير أتمتة برامج إدارة المشاريع إلى البرامج التي يمكنها إكمال مهام ووظائف إدارة المشروع الأساسية دون تدخل منك (السالم، 2019 ،12).

الإطار النظري:

الحكومة الالكترونية

تسهم أجهزة الحكم المحلي والأجهزة البلدية في المدن الحديثة دور قيادي هام في تحسين المدى الذي تستفيد منه المدينة والمجتمع من الفرص التي يقدمها اقتصاد المعلومات والمعرفة، ويتم ذلك بتعظيم الفرص التي تقدمها التكنولوجيا للمساعدة في تحويل الأنشطة البلدية من الطرق التقليدية إلى خدمات الحكومة الإلكترونية.

يعد موضوع الحكومة الالكترونية من ابرز التطبيقات الادارية الحديثة ويشكل حيزا كبيرا في مستقبل الادارة خلال السنوات القادمة وتشترك فيه علوم مختلفة مكنت الانسان من تحقيق تطلعاته وفتحت امامه رؤى مستقبلية ارحب وباختصار فان تطبيقات

الحكومة الالكترونية مرت بثلاث مراحل حتى وصلت الى ما نحن عليه هي: (الطائي،2005: 6).

المرحلة الاولى تتمثل بدخول الحاسبات الالية الى العمل الاداري وقد سهلت العملية الادارية الى الحد الكبير والمرحلة الثانية تمثلت في اتمتة بعض الخدمات وتطبيقات نظام المعلومات الادارية ويمكن توظيفها في مجالات وتطبيقات محدودة والمرحلة الثالثة تمثلت بظهور شبكة المعلومات الدولية (Internet) حيث تم اداء بعض الانشطة الكترونيا.

حيث تم استخدام الحكومة الإلكترونية لتعني كل شيء بدءًا من "الخدمات الحكومية عبر الإنترنت" إلى "تبادل المعلومات والخدمات إلكترونيًا مع المواطنين والشركات والأذرع الحكومية الأخرى". تقليديًا تعتبر الحكومة الإلكترونية على أنها استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين كفاءة الوكالات الحكومية وتقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت. لاحقًا، تم توسيع إطار عمل الحكومة الإلكترونية ليشمل استخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإجراء مجموعة واسعة من التفاعلات مع المواطنين والشركات وكذلك البيانات الحكومية المفتوحة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتمكين الابتكار في الحوكمة (الدويكات، 2018 ،12).

لذا يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم خدمات حكومية أكثر فعالية وكفاءة للمواطنين والشركات. هو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات الحكومية، وتحقيق الغايات العامة بالوسائل الرقمية. ويتمثل المبدأ الأساسي للحكومة الإلكترونية، المدعوم بإطار مؤسسي فعال للحكومة الإلكترونية، في تحسين الأعمال الداخلية للقطاع العام عن طريق تقليل التكاليف المالية وأوقات المعاملات من أجل دمج تدفقات العمل والعمليات بشكل أفضل وتمكين الاستخدام الفعال للموارد عبر وكالات القطاع العام المختلفة التي تهدف إلى حلول مستدامة. من خلال الابتكار والحكومة الإلكترونية، يمكن للحكومات في جميع أنحاء العالم أن تكون أكثر كفاءة، وتقدم خدمات أفضل، وتستجيب لمطالب المواطنين بالشفافية

والمساءلة، وتكون أكثر شمولاً، وبالتالي تستعيد ثقة المواطنين في حكوماتهم (الصليبي، 2014: 11).

وتم مسح الادبيات العلمية حول مفهوم الحكومة الالكترونية حيث لا يوجد تعريف مشترك واحد للحكومة الالكترونية. ولكن هي اسلوب جديد ومتطور، بل هي ثورة تقنية معلوماتية قادت الى نقلة نوعيه في تقدم الاجهزة الحكومية واجهزة القطاع الخاص وغيرها من الادارات التقليدية الى التعاملات الالكترونية وباختصار الحكومة الالكترونية يشار اليها بانها تطبيق التقنيات على الانترنيت في القطاعات والانشطة الحكومية وغير الحكومية التجارية (Ignacio and Carmen ,2003: p.191). وقد عرفت الحكومة الالكترونية (Lanvin , 2002 ;P.1) بانها استخدام تكنولوجيا المعلومات بهدف تغير اداء الحكومة من خلال جعلها اكثر كفاءة وفاعلية .

كما عرفت الحكومة الالكترونية بشكل واسع، بانها استعمال تقنية الاتصال والمعلومات لتشجيع العمل الحكومي بكفاءة وأكثر فاعلية، وتسهيل الوصول الى الخدمات العامة أكثر من قبل، والسماح بحصول عامة الافراد والمواطنين على أكبر معلومات ممكنة وجعل الحكومة أكثر مسؤولية امام مواطنيها (Pacific council on International policy: 2002).

وعرفها (السالمي،2008:91) هي البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتتحقق فيها الانشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها او فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد.

وعرفها (Turban ،et al ,2006: P.330) بانها استخدام تكنولوجيا المعلومات والتجارة الالكترونية لتوفير الوصول للمعلومات الحكومية وتقديم الخدمات العامة للمواطنين ومؤسسات الاعمال. ولا بد من الاشارة الى ان تطبيقات الحكومة الالكترونية تعتمد اعتمادا كليا على الادارات الالكترونية للدوائر والمؤسسات سواء كانت في القطاع العام او في القطاع الخاص... وعليه يمكن القول ان علاقة الحكومة الالكترونية بالإدارة الالكترونية هي علاقة الكل بالجزء، فالحكومة الالكترونية هي الكل والادارة الالكترونية

هي الجزء فقد عرفها (الطائي،2008) الادارة الالكترونية وهي علاقة الجزء بالكل فالحكومة هي الكل والادارة الالكترونية هي الجزء وتعني تحويل كافة العمليات الادارية ذات الطبيعة الورقية الى عمليات ذات طبيعة الكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة للعمل الكترونيا او الادارة بلا ورق وتعمل الادارة الالكترونية على تطوير البيئة المعلوماتية داخل المؤسسة وبعبارة اخرى ان تطبيقاتها مقتصر على حدود المنظمة فقط .

وتتضمن الحكومة الالكترونية مشاركة البيانات وإجراء التبادلات الإلكترونية بين الجهات الحكومية. وهذا يشمل كلا من التبادلات داخل وفيما بين الوكالات على المستوى الوطني، فضلا عن التبادلات بين المستويات الوطنية والإقليمية والمحلية. وتشمل المعاملات بين الحكومة والشركات في إطار المعاملات التجارية الخاصة (مثل المدفوعات وبيع وشراء السلع والخدمات) بالإضافة إلى توفير الخدمات التي تركز على الأعمال التجارية. وتتضمن الحكومة إلى المستهلك / المواطن مبادرات مصممة لتسهيل تفاعل الناس مع الحكومة كمستهلكين للخدمات العامة وكمواطنين. وهذا يشمل التفاعلات المتعلقة بتقديم الخدمات العامة بالإضافة إلى المشاركة في عملية التشاور واتخاذ القرار (ايفانز ، 2005 ،33).

ومن ابرز العناصر الأساسية في تطوير الحوكمة الإلكترونية كعامل محدد في سد الفجوة الرقمية هي (محمود ، 2016 ،13)

1. التعاون الدولي والوطني والإقليمي.
2. تنسيق الإطار القانوني والتنظيم.
3. ضمان الحد الأدنى من حزمة الخدمات الإلكترونية المترابطة والقابلة للتشغيل البيني.
4. تعزيز مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومحو الأمية الرقمية بطريقة غير تمييزية.
5. تثقيف وإعداد سكان المناطق الأقل نمواً لمجتمع المعلومات وتشجيع الجاهزية الإلكترونية.

6. تشغيل الخدمات الإلكترونية التجريبية في المناطق الأقل نموا مع المساعدة الفنية المناسبة.
7. تطوير التعلم الإلكتروني ومحتوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المناسب.
8. تطوير المشاركة الإلكترونية وإدماج الفئات الاجتماعية المختلفة في صنع السياسات واتخاذ القرار، حتى باستخدام تقنيات الإعلام الحديثة، مثل الشبكات الاجتماعية.
9. استخدام الاتصالات المتنقلة كبنية تحتية لنشر الخدمات الإلكترونية.
10. زيادة الشفافية في اتخاذ القرار وإنفاق الميزانية من خلال تنفيذ الخدمات الإلكترونية.
11. إشراك المواطنين في جميع جوانب عمليات الإدارة العامة المحلية والوطنية.
12. الارتقاء بجودة الحياة بجميع جوانبها من خلال تحسين الخدمات الإلكترونية والوصول إلى المعرفة للهيئات الحكومية على مختلف المستويات متطلبات مسبقة مختلفة ولإتمام أبحاث الحكومة الإلكترونية، يجب أن يتجه التركيز أيضًا نحو القضايا المتعلقة بهذا المستوى من الحكومات.

اولا :الخدمات الإلكترونية تشكل الخدمات الإلكترونية مجالًا ناشئًا يكتسب الاهتمام والأهمية بسرعة. يتوقع المواطنون ويطلبون خدمات حكومية بدرجة عالية من الجودة والكمية والتوافر على مدار 2 4ساعة وسبعة أيام في الأسبوع وعلى مدار العام. تعمل الحكومات في جميع أنحاء العالم على تطوير أنظمة المعلومات والخدمات الإلكترونية التي لديها القدرة على تلبية احتياجات ومتطلبات الخدمة الناشئة هذه من المواطنين والعملاء، وهناك اقتراحات بشأن إمكانية وجود طرق أكثر كفاءة ومرتكزة على المستخدمين لتقديم الخدمات الإلكترونية. وبالتالي، فإن وعي المستخدم بهذه الخدمات، واستعداده لاستخدامها، وسهولة استخدامها كلها عوامل مهمة لزيادة تطوير الحكومة الإلكترونية (عبد اللطيف، 2014 ،12)

ثانيا: الديمقراطية الإلكترونية: يتم استكشاف الديمقراطية الإلكترونية كمجموعة فرعية من الموضوع الفلسفي الأكبر والأكثر أهمية للديمقراطية نفسها. تركز الديمقراطية الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم عمليات صنع القرار الديمقراطي وفي السماح بمشاركة أكثر فاعلية وشفافية بين الحكومة وقطاع الأعمال والمواطنين. وهناك العديد من مجالات البحث المختلفة التي تندرج تحت العنوان العام للديمقراطية الإلكترونية بما في ذلك على سبيل المثال التصويت الإلكتروني، والوصول إلى العدالة، والتفاعل عبر الإنترنت لصنع القرار العام، وموثوقية المعلومات، والتنسيق السياسي بين أصحاب المصلحة المتعددين، والمراقبة العامة والتواصل مع المسؤولين المنتخبين (ناصر الدين ،2017 :22).

ثالثا: التنظيم والإدارة: هناك حاجة لتطوير النظريات والنماذج والأساليب في مجال الحكومة الإلكترونية. اشتمل البحث بشكل أساسي على الدراسات الوصفية والدراسات الفلسفية والبحث النظري والدراسات التجريبية ، وفي استطلاع لأحدث أبحاث الحكومة الإلكترونية في عام 2004 ، تم اكتشاف أن إنشاء النظرية واختبار النظرية ليسا متكررين في مناهج البحث ، ولكن دراسات الحالة وأوصاف المنتجات متكررة. ومع ذلك، يتم بذل الجهود لتطوير كل من النظريات والنماذج (خليفة، 2017 :13).

رابعا: الأمن الإلكتروني :يجب أن تكون خدمات الحكومة الإلكترونية آمنة من جميع الجوانب، بحيث تثق الحكومة والمستخدمون بالنظام ويشعرون بالثقة في استخدامه. يعد الأمن أمرًا بالغ الأهمية لأنه يمكن أن يؤثر على رغبة المواطنين في تبني الخدمات المقدمة. في مجال الحكومة الإلكترونية، أثيرت مخاوف بشأن مدى ضمان أمن المعلومات وخصوصية المستخدم. وبالتالي، فإن أمن نظام المعلومات هو مسؤولية إدارية أساسية للحكومة الإلكترونية، والتي يجب أن تفي بخصائص الأمان الأساسية المتمثلة في التوافر والسرية والنزاهة والمساءلة وضمان المعلومات (جبالي، 2018 :23)

خامسا: التفاعلات :كان هناك عدد من الفئات المحددة للتفاعل داخل الحكومة الإلكترونية: حكومة إلى مواطن، حكومة إلى موظف، حكومة إلى حكومة، حكومة إلى

شركة. ويستخدم كل منهم تقنية الإنترنت لتقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت. ويُسمح للمواطنين باسترداد المعلومات الحكومية وإتمام المعاملات الحكومية، مثل تجديد الترخيص، عبر الإنترنت. تشير G2E إلى أنه يُسمح للوكالات الحكومية بالتفاعل مع موظفيها عبر الإنترنت. ودعم الاتصال والتفاعل عبر الإنترنت بين الوكالات الحكومية. ويسمح للشركات باسترداد المعلومات الحكومية في الوقت المناسب وإتمام المعاملات مع الوكالات الحكومية عبر الإنترنت (الهادي، 2013 ،12)

ان الحكومة الإلكترونية تهدف إلى إعادة اختراع الطريقة التي تتفاعل بها الحكومات مع المواطنين والوكالات الحكومية والشركات والموظفين وأصحاب المصلحة الآخرين. ويتعلق الأمر بتعزيز العملية الديمقراطية وأيضًا باستخدام أفكار جديدة لتسهيل الحياة على المواطنين. ومصطلح الحكومة الإلكترونية حديث النشأة والبحث والممارسة لا يزالان في مهدهما. ومجال البحث في الحكومة الإلكترونية واسع إلى حد ما وغير ناضج ويشارك العديد من الباحثين في مجموعة من المشاريع البحثية المختلفة في مواضيع مختلفة في هذا المجال.

استراتيجيات تطوير الحكومة الالكترونية: كثر الكلام حول متطلبات ومزايا ومعوقات تطبيق الحكومة الالكترونية الا اننا أردنا ان نسلط الضوء على كيفية تطبيقها، فالحكومة الالكترونية هي كفاح يقدم التكاليف والمخاطرة، وكلاهما مالي وسياسي وكلاهما ان لم تفهم جيدا وتطبق من خلال مبادرات حكومية الكترونية، فيها اخطار يمكن ان تهدر الثروات وتفشل الحكومة من خلال عدم ايفاءها بتقديم الخدمات الجيدة والسريعة للمواطنين والمتعاملين معها.

لذا فالحكومة الالكترونية يجب ان تستهدف المناطق والقطاعات ذات الادارات الحافلة بالفرص العالية للنجاح والانتاج Pacific council on International policy (2002:) ومن الاستراتيجيات الرئيسية لقيام الحكومة الالكترونية: Wimmer and (Krenner ,2001: P.329 – 337)

1- اعادة هيكلة وتحديث الاعمال: بمعنى اعادة هيكلة الشركات، ادارة عامة جديدة، استغلال حديث للتقنية، وبذلك فلا بد من اعادة النظر في الهياكل الادارية وشبكات الاتصال ونقل المعلومات في الداخل والخارج.

2- ايجاد طرق جديدة للأعمال الحكومية: اي ايجاد شراكات مع قطاعات حكومية او خاصة، البحث عن وسائل للتمويل خارجي وعدم الاعتماد كليا على التمويل من الحكومة، خدمة متعددة، وظيفة التسوق، ...)

3- تقديم خدمات أفضل للمواطنين والاعمال التجارية (مجالات شاملة، خدمات سهلة ورخيصة، تقديم خدمات على مدار اليوم من كل مكان)، وعليه فانه عند وضع مشاريع ملموسة وثابتة وصلبة في الحكومة الالكترونية، فلا بد من النظر الى الحكومة الالكترونية من خلال الاتي:

أ- حكومة الكترونية في النطاق الواسع: وهي التشكيلة الكاملة للحكومة واحتواء المشاريع الادارية الالكترونية مثل الادارات الالكترونية، التسهيلات الالكترونية، كمليء استمارة جواز السفر، المحاكم الالكترونية، البطاقة الصحية الالكترونية، التعليم الالكتروني (Trunmueller andWimmer,2001)

ب- حكومة الكترونية في النطاق الضيق: تطبيق العمليات الادارية المحلية ضمن مجال الادارة الالكترونية في القطاع الواحد مثل جواز السفر في محافظة ما ومن ثم الى المديرية العامة للجوازات في الداخلية (السديري, 63,2004). ويظهر من ذلك بان تحديا كبيرا وتغيرا كامنا ما زال يتمددان بسكون خلف الحكومة الالكترونية، لذلك فان التطور نحو المجتمع الكتروني يجب ان يواجه هذا الانبثاق والتحدي والظهور للرؤيا قريبا.

4- ابعاد الاستراتيجية: التحول نحو حكومة الكترونية فعالة وكفأ وناجحة يتطلب وجود رؤية دقيقة ورسالة واضحة المعالم واهداف تسعى لتحقيقها واولويات دقيقة في ضوء معايير ومواصفات واضحة المعالم تتماشى وتتطابق مع التطورات التكنولوجية الحديثة وعلى ذلك لا بد من اختيار مشروعات الحكومة على اساس

تحقيقها اقصى عائد ممكن ومن اجل تطوير الاستراتيجية تم اعتماد إطار ثلاثي الابعاد يتألف:

أ- بعد الخدمات الالكترونية: حيث يسلط على رفع مستوى التحول الالكتروني للجهات الحكومية وتوفيرها خدمات الكترونية عالية الجودة عبر قنوات متعددة تلبي متطلبات المتعاملين.

ب- بعد الجاهزية الالكترونية: يركز على تطوير قدرة الجهات تقنيا وتنظيميا وبشريا على تطبيق حلول تقنية المعلومات والاتصالات والتحول نحو الحكومة الالكترونية.

ج- بعد بيئة تقنية المعلومات والاتصالات: يتمحور هذا البعد على تغطية العوامل التنظيمية مثل السياسات والتشريعات المؤثرة على تنفيذ مبادرات الحكومة الالكترونية.

5- تحليل الوضع الحالي للحكومة الالكترونية: تكمن اهمية تحليل الوضع الراهن للحكومة الالكترونية في كونه يشكل نظرة شاملة يمكن على اساسها تحديد حجم الفجوة بينها وبين الرؤيا المستهدفة، وكذلك يسهم هذا التحليل في اقتراح المبادرات الضرورية لسد هذه الفجوة، حيث يشمل تحليل الابعاد الثلاثة للاستراتيجية.

أ- تحليل الوضع الحالي لبعد الخدمات الالكترونية: يركز بعد الخدمات ضمن إطار العمل الخاص باستراتيجية الحكومة الالكترونية على الاتي:

- تحليل الوضع الحالي لقنوات تقديم الخدمة: من حيث تقديم الخدمات الالكترونية كأفراد او شركات لتشمل الى جانب web قنوات مثل مواقع التواصل الاجتماعي، ومكاتب مجهزين.
- تحليل الوضع الحالي للخدمات الالكترونية: حصر الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية (وزارة، هيئة، مؤسسة، .....)
- تحليل الوضع الحالي لتجربة المتعاملين: من خلال تضيق فئات المتعاملين، تيسير الوصول الى الخدمات الالكترونية، حصر الجهات التي يتفاعل معها المتعاملون.

ب- تحليل الوضع الحالي لبعد بيئة تقنية المعلومات: ويشمل هذا التحليل الاتي:

- تحليل معدلات استخدام تقنية المعلومات والاتصالات سواء على مستوى الحكومة والافراد ومن أبرز مؤشرات القياس، توفر خطوط الهاتف، معدل الاشتراك في الانترنيت، معدل الاشتراك في الهاتف المتحرك، معدل توفر اجهزة الحاسوب، معدل استخدام شبكات التواصل الاجتماعي.
- تحليل البيئة التنظيمية لقطاع تقنية المعلومات والاتصالات: ويشمل هذا التحليل الاتي: على الحكومة اصدار قوانين يدعمان التحول الالكتروني منها، قانون الهوية الالكترونية، سرية البيانات، خصوصية البيانات، الجرائم الالكترونية، حرية المعلومات، المشاركة في المعلومات غير الحكومية، قانون حقوق المؤلف، حماية الملكية الصناعية لبراءات الاختراع.
- تحليل انماط العمل عبر الجهات الحكومية لتحليل التعاون بين الجهات الحكومية في الدولة مثل النمط التقليدي، النمط التنافسي، النمط التعاوني.

ج- تحليل الوضع الحالي لبعد جاهزية التقنية: وتشمل الاتي:

- تحليل جاهزية الحكومة والعمليات: هناك حاجة لتطبيق مبادرة الحكومة الالكترونية من اجل انشاء البنية المؤسسية للحكومة الالكترونية، إطار عمل تكاملية التشغيل ونموذج للبيانات، الجهة المسؤولة عن استراتيجية الحكومة الالكترونية الى جانب شبكة المعلومات.
- تحليل جاهزية الموارد البشرية:وضع الخطط التدريبية لسد الفجوة في المعرفة والكفاءة وكذلك ايجاد وصف وظيفي موثق لوظائف تقنية المعلومات .

6- التخطيط لمشاريع الحكومة الالكترونية: التخطيط هو التنبؤ بالمستقبل ومواجهة مخاطرة، فالرؤية واعطاء الاولوية للمشاريع المراد تطبيقها غير كافية، لذلك لابد من وجود خطة عمل مفصلة تساعد على قيادة الوزارة والاجهزة الحكومية، والافراد المسؤولين عن تطبيق الحكومة الالكترونية، خطة العمل يجب ان تركز على العناصر التالية: (السديري، 106:2004).

أ- لابد من تطوير المحتوى (التطبيقات، دليل المستخدم، أدوات التعلم الالكتروني، اللغات).

ب- زرع الثقة وايجاد موارد بشرية كفؤة وبرامج تدريبية تخضع لها كل المستويات

ت- الربط والروابط للشبكات المحلية مع الانترنيت والتي يجب توفرها من خلال الوكالات والمجهزين.

ث- الإطار القانوني الذي يدعم هذه السياسات (حميدان 2008)،

ج-الواجهات الامامية مع المواطنين والمتعاملين التي تحدد سهولة الوصول.

ح-راس المال وايجاد التوازن المالي الذي يحدد العائد والتكلفة من الاستخدام

خ-اختيار مشاريع الحكومة بأفضل طريقة باعتبارها نقطة الانطلاق، فكثير من الحكومات اخفقت كونها فشلت في اختيار مشاريعها وبالتالي لجأت الى القطاع الخاص (Pacific council on international policy , 2002)

الحكومة الالكترونية في الأردن

أصبحت الحكومة الإلكترونية محور جهود الحكومات في العديد من البلدان حول العالم. كان الأردن من أوائل الدول النامية التي بدأت تطبيق الحكومة الإلكترونية في عام 2000. يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها "تنفيذ الأنشطة الحكومية باستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تقديم خدمات أفضل للمواطنين والشركات والجهات الحكومية (بما في ذلك موظفو الحكومة) لذلك تعمل الحكومة الإلكترونية على تحسين كفاءة وشفافية وفعالية الخدمات التي تقدمها الدوائر الحكومية للمواطنين والشركات والحكومة نفسها، كذلك تم إدراج العديد من مزايا الحكومة الإلكترونية مرارًا وتكرارًا في الأدبيات (شوقي واخرون، 2007 ،32).

تتمثل مهمة الحكومة الإلكترونية (SMART) في إدارة التغيير في الحكومة والتركيز على إرضاء متلقي الخدمة الحكومية، وتحقيق ذلك من خلال قنوات مختلفة لتقديم الخدمة باستخدام التكنولوجيا الحديثة وإدارة المعرفة وتعيين موظفين ذوي خبرة ومؤهلين للتنفيذ أن تكون مبادرات وبرامج الحكومة الإلكترونية سهلة ومقبولة لدى

المواطنين في الأردن. يساهم برنامج الحكومة الإلكترونية (SMART) بشكل فعال في تطوير وإدارة تحول الحكومة الأردنية (حسين،" 2013 ،14).

تهدف مبادرة الحكومة الإلكترونية الوطنية للحكومة الأردنية، التي أطلقها الملك عبد الله الثاني منذ عام 2001، إلى دفع تحول الأمة إلى مجتمع المعرفة القائم على اقتصاد تنافسي وديناميكي. وفي إطار جهوده لتحويل مجتمعه واقتصاده وحكومته، طور الأردن استراتيجية وطنية للحكومة الإلكترونية تهدف إلى (التل، 2009 ،11).

1. تقديم خدمات عالية الجودة مدفوعة بالطلب للمستفيدين الحكوميين في نهج مرحلي؛ وتحسين أداء الحكومة كفاءتها.
2. تعزيز القدرة التنافسية للأردن
3. ضمان الشفافية والمساءلة في القطاع العام ؛
4. تقليل التكلفة غير المباشرة للحصول على الخدمات (النقل ، الوقت زيادة سهولة التعامل مع الحكومة ؛
5. تعزيز تنمية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن ؛
6. تطوير المهارات داخل القطاع العام.
7. تعزيز أنشطة التجارة الإلكترونية ؛ وتحسين أمن المعلومات وخصوصية المستخدم النهائي.
8. التخفيف من المخاطر من خلال نهج منسق يتضمن أدوات التكنولوجيا ، وتوجيه السياسات والتدريب

لقد قادت الحكومة الإلكترونية نقلة نوعية في الأردن من خلال تقديم خدمات أفضل وحكومة أفضل. لتحقيق ذلك، حددت الحكومة الإلكترونية في الأردن أهدافًا رئيسية قابلة للقياس (المبيضين ، 2021 ،18).

1. تحسين تقديم الخدمات وجودة وسرعة تفاعل الحكومة مع المواطنين والشركات وكذلك بين الهيئات الحكومية.

2. تحسين الاستجابة لاحتياجات المستفيدين من خلال استخدام قنوات جديدة يسهل الوصول إليها لتوفير معلومات وخدمات القطاع العام.
3. زيادة شفافية الحكومة من خلال زيادة توافر المعلومات وإمكانية الوصول إلى الخدمات.
4. وفر الوقت والمال من خلال تحسين الكفاءة في المعالجة الحكومية ، جزئيًا من خلال استخدام معايير التكنولوجيا المشتركة والسياسات والبنية الموحدة ، فضلاً عن المساهمة في الإصلاح المالي داخل القطاع العام.
5. خلق تأثيرات عرضية إيجابية على المجتمع الأردني من خلال تعزيز تنمية مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الحكومة والشركات والأسر التي من شأنها تعزيز القدرة التنافسية الاقتصادية للأردن

البلديات في إطار الحكومة الالكترونية

شكلت التوجيهات الملكية المتعلقة بحزمة الإجراءات التحفيزية للبلديات وإطلاق الجوائز التحفيزية التي ساهمت بإحداث نقلة نوعية في العمل البلدي وتحسين الخدمات التي تقدم للمواطن. حيث أكد الملك عبدالله الثاني أن الوطن والمواطن بحاجة إلى نقلة نوعية في العمل البلدي وتحقيق إنجاز على أرض الواقع، مشيرا إلى المسؤولية الكبيرة التي تقع على البلديات في التنمية والتشغيل (جواد ، 2007 ،18).

وجاءت الحكومة الالكترونية بالعمل على لحاق البلديات في منظومة الخدمات المتقدمة للمواطنين لان النهوض بالاقتصاد والتنمية يحتاج مشاركة حقيقية بين المجالس المحلية والحكومة لتفعيل دور البلديات في العمل التنموي من خلال نفيذ مشروع تطوير الخدمات الإليكترونية للبلديات (أتمتة البلديات) والذي يهدف إلى توفير (44) خدمة إليكترونية لمتلقي الخِدمة دون الحاجة إلى الرجوع للبلدية (الطراونة، 2019 ،25)

إضافة الى ذلك فان مشروع الأتمتة قد ساهم في تبسيط الإجراءات عن طريق الخدمات الاليكترونية التي تقدمها البلديات وزيادة الشفافية وتقليل الوقت والجهد على

المواطنين في الحصول على جودة الخدمات وتطبيق أعلى مستويات أمن المعلومات، هذا إضافة إلى تقليل عدد المعاملات الورقية ما أمكن(صحيفة الغد،2021 ،15).

وتشمل الخدمات التي تقدمها البلديات التالية: (ترخيص الابنية والمحلات والشركات، طلب تصديق عقود الإيجار الكترونيا ، دفع رسوم الأبنية والتحققات والمهن، وطلبات الأعمال الإنشائية الكترونيا، تقديم الشكاوى والمقترحات وطلبات الصيانة والخدمات العامة، كذلك إصدار تصريح حفر، وإنشاء وصيانة الأطاريف والتقاطعات المرورية وإصدار تصريح خيم المناسبات العامة والنشاطات الثقافية والترفيهية، وخدمة إزالة مظاهر إعاقة الحركة المرورية بالإضافة يمكن الحصول على خدمات إصدار رخصة بناء، إصدار إذن أشغال، تجديد إذن أشغال، إصدار رخصة لوحة إعلانية، ، وخدمة رخصة تغيير مهنة، خدمة نقل ملكية رخصة مهن، إصدار براءة ذمة مالية على عقار، طلب استرداد تأمينات (ابوصبيح ، 2019 ،12).

الإدارة الالكترونية:

مفهوم الادارة الالكترونية:

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الالكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح، وأن كان أغلبها قدم لتعريف الحكومة الالكترونية نظرا لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الالكترونية، والإدارة الالكترونية، حيث عرفت الإدارة الالكترونية بأنها " استخدام الوسائل، والتقنيات الالكترونية بكل ما تفتضيه الممارسة، أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة، أو الإعلان)الطعامنة والعلوش، 2004).

كما عرفت بأنها "التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الاعمال، تميل إلى تجريد الاشياء وما يرتبط بها الى الحد الذي أصبح راس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الاكثر فاعلية في تحقيق اهدافها والاكثر كفاية في استخدام مواردها (نجم، 2004).

فالإدارة الالكترونية هي مصطلح اداري يقصد به مجموع العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق اهداف المنشأة من تخطيط، انتاج، تشغيل، وتطوير، سواء كانت المنشآت دوائر حكومية او شركات تجارية، فالإدارة الإلكترونية مفهوم يشمل كل الاعمال الإلكترونية سواء كانت منظمات أعمال او ادارة عمومية.

وانطلاقا مما تضفيه تطبيقات الادارة الالكترونية على الاجهزة البيروقراطية الحكومية، وخاصة منها الخدمية توجهت تعريفات الادارة الالكترونية حاولت ربطها بالخدمة العامة، اذ يرى الباحث سعيد العمري بأن الادارة الالكترونية " تمثل تحولا اساسيا في مفهوم الوظيفة العامة، بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة، ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، كما يتعدى مفهوم هدف التميز في تقديم الخدمة الى التواصل مع الجمهور بالمعلومات، وتعزيز دوره في المشاركة، والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال افضل بين المواطن والدولة (عبدالكريم، 2010).

أما الدكتور سعد غالب إبراهيم فيقدم تعريفا للإدارة الالكترونية، انطلاقا من محاولة التمييز بينها وبين بعض المصطلحات المرادفة لها، مثل الحكومة الالكترونية، والأعمال الالكترونية، ويعرف الإدارة الالكترونية باعتبارها منظومة متكاملة، وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة "هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية للأعمال، والحكومة الالكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية العامة أو الإدارة الالكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين، أو الموجهة للأعمال، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة (ياسين، 2005).

وما تجدر الاشارة اليه أن الحكومة الالكترونية جزء من تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وأن تعبير الادارة الالكترونية أكثرا اتساعا ورحابة من تعبير الحكومة الالكترونية، وان الادارة الالكترونية بمثابة مظلة كبيرة تدخل تحتها تطبيقات مختلفة منها التجارة الالكترونية، الأعمال الالكترونية، والحكومة الالكترونية، وتعد الادارة الالكترونية الاطار الشامل والمتكامل للتطبيقات الالكترونية في المجال الاداري على مستوى

أطراف العملية الادارية كافة، وهذا يعني ان تطبيق اسلوب الادارة الالكترونية هو الخطوة السابقة لتطبيق أسلوب الحكومة الالكترونية.

ان المفهوم السائد للإدارة الالكترونية في الكثير من الدول هو " استخدام نتاج القدرة التقنية في تحسين مستويات اداء الاجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها، وتعزيز فعاليتها في تحقيق الاهداف المرجوة منها (الحسن، 2011).

من خلال التعاريف السابقة تتبدى لنا أهم ملامح الادارة الالكترونية في النقاط التالية (الحسن، 2011):

- اعتماد تقنية المعلومات والاتصالات أداة رئيسية في يد إدارة التقنية.
- توظيف تلك التقنية في انجاز مهام الجهاز الاداري ووظائفه.
- الاستفادة من تقنية المعلومات في تجويد خدمة الادارة الحديثة وربطها بكل جديد ورفع فاعلية أدائها.
- ميكنة جميع الانشطة الادارية، مع الحرص على تحديثها باستمرار، على أن يبسط استخدامها لجميع المتعاملين، بما يضمن الكفاءة والسرعة في انجاز المعاملات.
- الاعتماد على برامج التقنية الحديثة في ترشيد الوقت والجهد واختزالهما قدر الامكان.
- إضافة عنصر السرعة الى شرط الجودة في تقديم المخرج النهائي للمنظمات الادارية.

وبهذا تصبح الادارة الالكترونية بإجراءاتها وعناصرها ومفاهيمها العميقة طوق نجاة لتلك المجتمعات التي انفقت من عمرها عقودا تنتظر انفراجه، في ظل واقع الادارات التقليدية الروتينية.

خصائص الادارة الإلكترونية:

إن الإدارة الالكترونية تعني مختلف التدفقات الإدارية للبيانات، إذ يصبح شكلها الكترونيا، ومتداولا بين الأجهزة والمستويات الإدارية المختلفة، إذ يمز الإدارة الالكترونية

عن غيرها من الإدارات التقليدية سمات عديدة منها السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية، كما أنها إدارة بدون ورق حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الالكتروني، والأرشيف الالكتروني والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية .يلاحظ أن تطبيق نظام الادارة الإلكترونية سوف يوفر العديد من المزايا تتمثل في الآتي (الصيرفي، 2007):

- سرعة أداء الخدمات: حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير جدا. هذا فضلا عن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.
- تخفيض التكاليف: يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية. هذا فضلا على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للإطلاع عليه والتوقيع وإحالته إلى موظف أخر. ومن شأن ذلك كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة، وذلك نظرا لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة.
- اختصار الإجراءات الإدارية: لا شك العمل الإداري التقليدي السائد الآن يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، هذا فضلا عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة والذي قد يحصل على إجازة أو لا يتواجد في مكان عمله ومن ثم يتعطل أداء الخدمة من يوم إلى أخر.
- تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات.

عناصر الإدارة الالكترونية:

تشمل عناصر الإدارة الالكترونية ثلاثة مكونات أساسية كالتالي (عبدالكريم، 2010).

- **عتاد الحاسوب (Hardware) : يضم المكونات المادية للحاسوب وملحقاته ومختلف نظمه.**
- **البرمجيات (Software): تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل** Operating Systèmes

ونظم إدارة الشبكة، الجداول الالكترونية، أدوات تدقيق البرمجة، كما تضم برامج التطبيقات، مثل برامج البريد الالكتروني، برامج التجارة، قواعد البيانات ، وبرامج إدارة المشروعات، إضافة إلى مختلف الشبكات (الإنترنت ، الإكسترانت ، الإنترانت)

- **صناع المعرفة: إذ تمثل القيادات الرقمية** Digital Leaderships) **وكل ما يشمل رأس المال الفكري والمديرون، والمحللون للموارد المعرفية، فدور صناع المعرفة يمكن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الالكترونية، عن طريق تغيير طرق التفكير، وترقية أساليب العمل الاداري، وفق ما يتعاملون به من خبرات ومعارف في مجال المعلوماتية.**

أهداف الادارة الإلكترونية :

يمكن تلخيص أهداف الادارة الإلكترونية في ما يلي (سمير، 2008):

- **تحسين مستوى الخدمات: مما لا شك فيه أن الحكومة الإلكترونية وكذلك الإدارة الإلكترونية تهدف في النهاية إلى تقديم الخدمات إلى الجمهور أو العملاء بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الحكومة الإلكترونية ذاتها ولذلك فإن مخططي برامج الحكومة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور.**

- التقليل من التعقيدات الإدارية: بعد ثورة المعلومات والاتصالات التي نحياها البشرية ظهرت بوادر ما يسمى بطريق المعلومات السريع، والذي عن طريقه يمكن للشخص أي يرغب في معلومات معينة أيا كانت طبيعتها وغير تلك المحظورة بالطبع أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال شبكات الحكومة الإلكترونية ومقوماتها المتمثلة في كابلات الألياف البصرية والحواسيب الآلية الضخمة
- تخفيض التكاليف: إذا فقد شخص شهادة ميلاده، فإنه يلجأ إلى أقرب إدارة لمصلحة الأحوال المدنية لمحل إقامته ليحصل على البيان المطلوب، والذي بدوره قد يكون مفقودا لأن السجل قد مزق، أو فقد، أو لأي سبب فما عليه سوى التوجه إلى دار الحفظ العامة لاستخراج هذا البيان. لكن في ظل نظام العمل بالحكومة الإلكترونية، فإنه لا فقد لهذه البيانات، ويمكنه من محل إقامته تقديم الطلب والحصول على الشهادة التي يرغب بها، وبين مقارنة التكلفة في هذه الحالة والتكلفة في الحالة الأولى، عند استخراج الشهادة المطلوبة بشكل يدوي يتبين أن بالفعل أن شبكات الحكومة الإلكترونية والعمل بها والاستفادة من تطبيقاتها تؤدي إلى خفض التكاليف.
- تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الحكومة الإلكترونية: الأشخاص الذين يتعاملون مع الحكومة الإلكترونية تتحقق لهم الإفادة القصوى من خلال خدمات هذه الحكومة وأولى هذه الخدمات، أن هناك أسلوبا موحدا لتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الحكومة، وهذه هي الشفافية دلك أن الشخص الذي يرغب في قضاء طلبه أو مصلحة من الحكومة الإلكترونية فإنه يجب عليه إتباع إجراءات محددة منصوص عليها في نظام هذه الحكومة وبالتالي لا يمكن لمتعامل أخر اختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها ولكن الجميع متساوون في إتباع هذه الإجراءات.

كما تهدف الى تحقيق النقاط التالية:

- تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية و الالتزام القوي بنشر و تداول هذه المعلومات.

- تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزيهم بالمعلومات الوافية.
- توفير المال والوقت والموارد المستخدمة من قبل ادارات الحكومة في اطار علاقتها بالمواطنين و اصحاب الاعمال والمستثمرين.
- تسعى مشروعات الادارة الالكترونية الى تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين.
- خلق تأثير ايجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين افراد المجتمع.

الخاتمة والنتائج والتوصيات

أولاً: الخاتمة

شكّلت خاتمة الدِّراسة حصيلة النتائج التي تمثل الإجابة عن أسئلة الدِّراسة بالإضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات، وقد تناولت الدِّراسة دور الحكومة والإدارة الالكترونية في تعزيز أداء البلديات في الأردن، وبينت الدراسة اهم النتائج كما يلي:

نتائج الدراسة

1. بينت الدراسة ان الأردن من أسرع الدول العربية تطبيقا لمفهوم الحكومة والادارة الالكترونية في كافة المجالات الخدماتية وفقا لرؤية الملك عبد الله الثاني الذي سعى جاهدا بوضع الأردن في مقدمة الدول التي تستخدم الخدمات الالكترونية
2. أثبتت الدراسة ان الحكومة الالكترونية تواكبت مع التطورات التكنولوجية للعالم باعتبار ان العالم مربوط بخدمات دولية وخاصة في قطاع الصرف والمال.
3. بينت الدراسة الادارة الالكترونية هي نتيجة لتطورات تكنولوجيا الاعلام والاتصال.
4. اثبتت الدراسة ضرورة الارتكاز على الجانب البشري لأنه هو الاساس في ذلك، سواء المسيرين للمواقع الالكترونية او الاشخاص المتقبلين لهذه الخدمات لهذا يجب وضع

الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب الموظفين ومتابعة بما يتلاءم مع استخدام التقنيات الحديثة وتطبيق اسلوب الادارة الالكترونية وذلك من خلال تنفيذ الندوات والتدريبات اللازمة.

5. وضحت الدراسة ان الادارة الالكترونية تعمل على توفير قاعدة للبيانات تتيح للأفراد والمستثمرين كل حسب احتياجاته.
6. بينت الدراسة انه يجب الاهتمام بكافة انواع الامن المعلوماتي لحماية البيانات والمعلومات الخاصة وبالمواطنين في كافة التعاملات الالكترونية.
7. بينت الدراسة ان خدمات الحكومة الالكترونية قد ساهمت في التسهيلات والتكاليف وتخفيف الأزمات المرورية من خلال القيام بسؤالك عن خدمتك من منزلك.
8. أثبتت الدراسة بان البلديات قد ساعدت المواطنين في عدم العودة للحضور للبلدية بل الحصول على الخدمة في اطار مشروع قادم بلدية بلا ورق.

التوصيات

1. على الحكومة الأردنية تفعيل المزيد من الخدمات الالكترونية بشكل كامل تواكبا مع المعايير والتقنيات الدولية في إطار منظومة الكترونية عالمية.
2. على البلديات تفعيل عناصر الأرشفة والأتمتة من خلال خرط الموظفين في دورات تدريبية وورشات عمل تساعدهم على كيفية استخدام التكنولوجيا العصرية.
3. على الحكومة الالكترونية دعم قطاع البلديات في تطوير كل الأقسام والدوائر في البلديات لتكون بلديات مؤرشفة ومؤتمتة في إطار شعار بلديات بلا ورق.

المراجع

ابوصبيح ، مؤيد (2019). الأمانة" تطلق 16 خدمة إلكترونية جديدة، صحيفة الغد، 11، كانون ثاني، الأردن.

ايفانز ، جلوريا (2005). الحكومة الالكترونية،" دار الفاروق للنشر والتوزيع ، مصر ،

التعامره يارا (2017). تعريف البلدية، موقع موضوع، 4،ديسمبر، الاردن.

التل ، صهيب (2009). الاميرة سمية : «الحكومة الالكترونية» مبادرة ملكية لتسخير التكنولوجيا في خدمة المجتمع، صحيفة الدستور،12 ،ايار، الاردن.

جبالي، سمير والحاميد، اسعود (2018) أثر حوكمة الجامعات في الاحتفاظ بالعاملين: اختبار الدور الوسيط لرضا العاملين -دراسة ميدانية في الجامعة الخاصة الأردنية – ".مجلة اتحاد الجامعات العربية،الاردن..

جواد، شوقي، أبو زيد، محمد خير (2007). الأبعاد المستقبلية للحكومة الالكترونية في الأردن: متطلبات النجاح. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (3)العدد (3). الاردن.

الحسن، حسين محمد (2011). "الادارة الالكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ط 1، 2011، ص 42.

حسين،" مريم خالص (2013). والحكومة الإلكترونية – العراق"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق.

خليفة ، علاء الدين أحمد (2017). العلاقة بين الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الجامعية ومعايير الحوكمة والأداء الرشيد" ، مقدمة إلى مؤتمر حوكمة الجامعات في مؤسسات التعليم،مجلس حوكمة الجامعات العربية، فترة 11-13 آذار،جامعة الشرق الأوسط، عمان ، المملكة الأردنية الهاشمية

الدويكات، سناء(2018). مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها، موقع موضوع '11' تشرين أول، الأردن

السالم ، محمد (2019). ما معنى مصطلح أتمتة، موقع سطور، 4، ديسمبر 2022،الأردن.

السالمي, علاء عبد الرزاق, 2008,الادارة الالكترونية, دار وائل , عمان .

السديري, محمد بن احمد, 2004 , مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الالكترونية,المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الالي, جامعة الملك عبد العزيز,المدينة المنورة .

سمير، محمد أحمد (2008). الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، ص 64.

شوقي ناجي جواد، و"محمد خير" سليم أبو زيد(2007). الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح"، المجلة الاردنيه في إدارة الأعمال المجلد 3 العدد 3 ، الأردن.

الصليبي، نايلة (2014). من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية، فرانس 23، 14، كانون ثاني ، فرنسا.

الصيرفي، محمد (2007). "الإدارة الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط1، ص17.

الطائي، علي حسون،2005،الحكومة الالكترونية واقعها وافاق تطبيقها في العراق .

الطراونة، دانا (2019). أثر متطلبات الحكومة الالكترونية المتمثلة على الخدمات الالكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية.الأردن.

الطعامنة، محمد والعلوش، طارق شريف (2004). " الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي"، المنظمة العربية للتنمية الادارية، الأردن، 2004، ص ص 10، 11.

عبد اللطيف، باري و فرحاتي ، عمر (2014) دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة.

عبدالصمد ، هارون (2018). تعريف الأداء – أهميته و محدداته،الاكاديمية العربية الدولية ،2، تشرين اول ، مثر

عبدالكريم، عشور (2010). " دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص 13.

محمود، جمال مغروز سليم (2016) درجة تطبيق مبادئ الحوكمة وعلاقتها بجودة إجراءات العمل في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر مديري المدارس الحكومية الثانوية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين

ناصر الدين، تمارا (2017). مفهوم الحوكمة في أطار دولة القانون والمجتمع المدني ". مقدمة إلى مؤتمر حوكمة الجامعات في مؤسسات التعليم، مجلس حوكمة الجامعات العربية، فترة 11-13 آذار،جامعة الشرق الأوسط، عمان ، الاردن

نجم، عبود. (2004). "الادارة الالكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات"، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية.

الهادي ، شرف إبراهيم (2013) إدارة تغيير مؤسسات التعليم العالي العربي في جودة النوعية وتميز الأداء "، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، العدد11 ، مصر.

ياسين، سعد غالب (2005)." الادارة الالكترونية و افاق تطبيقاتها العربية"، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص21.

Ignacio criado , J and Carmen Ramilo , M.2003,"E-government in pratic :An analysis of web site orientation to the citizens in Spanish municipalities "The international Jouranl of public sector management , Vol.16.No-3 .

Krenner Layne A.and Jung Wimmer .,2001, "Developing fully functional e-government : A four stage Model government information quarterly 18.

Lanvin , Bruno ,2002,The E-government hand book for developing conntries , A project of info Dev and the center for Democracy and technology .

pacific council on international policy : The western partner of the council on foreigner relations , 2002, "Road map for E-government in the developing world :10 questions E-government Leaders should Ask Themselves , The working Group on E-government in the developing world , April .

Traunmueller , R. and wimmer ,M., 2001 , " Directions in E-government: proccesses " protals " knowledge , in proceeding of DEXA international workshop " on the way to electronic government " IEEE computer society , los Aiamitos , CA.

Turban.E.,David,K.Dennisviehl,Jaelee , 2006 ",E-Commerce:Amanagerial perspective , pearson "prentice Hall , person education international , uppersaddle , river New jersey.