



دَوْلَةُ لِيْبِيَا
وَزَارَةُ التَّعْلِيمِ

مركز البحث والتربية والتعليم

تقنية المعلومات

للسنة الثالثة بمرحلة التعليم الثانوي
القسم العلمي

الدرس الثالث

المدرسة الليبية بفرنسا - تور

العام الدراسي:

1441 / 1442 هـ . 2020 / 2021 م.

الحكومة الإلكترونية

1.2 مفهوم الحكومة التقليدية

منذ القدم كانت الأمم والدول بحاجة إلى حكام ومنفذين لإدارة شؤون المواطنين، فالحكومة دورها الإشراف على مصالح الناس وتنظيم مختلف أنشطتهم الاقتصادية، والحكم يمكن ممارسته على مستوى صغير مثل حكومة إقليم، أو حكومة نادي رياضي، أو جامعة أو شركة أو مؤسسة، ولكن المعنى الأشمل هو حكومة البلاد كلها، وتمارس الحكومة دورها من خلال الإدارات المختلفة التابعة لها مثل: الوزارات، والهيئات، والإدارات المختلفة التي توفر خدمات للمواطنين أو المتعاملين الآخرين كالشركات، والمؤسسات الخارجية، أو الزائرين كالسواح والعمالة الأجنبية وغيرها.

2.2 تعريف الحكومة الإلكترونية (e-Government)

الحكومة الإلكترونية هي أسلوب في الحكم والإدارة يعتمد على استغلال تقنية المعلومات في إنجاز الخدمات والأعمال الحكومية والتجارية. فالحكومة الإلكترونية توفر للمواطنين والجهات الحكومية والتجارية قنوات لإنجاز الخدمات الإلكترونية المختلفة، عبر تقنية المعلومات والاتصالات مثل الإنترنت وشبكات الحاسوب والهاتف الجوال وغيره.

3.2 قنوات التواصل مع الحكومة الإلكترونية

التقدم الكبير في مجال تقنية المعلومات والاتصالات أوجد قنوات متعددة للتواصل بين المواطن والإدارات الحكومية لغرض إنجاز الأعمال، لم يعد التواصل الشخصي مع الإدارات الحكومية هو

الوسيلة الوحيدة لإنجاز الأعمال والحصول على الخدمات، توفر أنظمة الحكومة الإلكترونية للمواطنين والإدارات فرصة التواصل عبر أحد الوسائل التالية:

- ❖ الإنترنت.
- ❖ الهواتف النقالة.
- ❖ الأكشاك الإلكترونية للخدمات الشاملة (مراكز خدمات يمكن من خلالها الحصول على الخدمات الإلكترونية بأنواعها).



4.2 التفاعلات التي تتم في الحكومة الإلكترونية

تتعدد التفاعلات التي تتم ضمن تعاملات الحكومة الإلكترونية، هذه التفاعلات تحدث بين ثلاثة عناصر متمثلة في:

- ❖ المواطن
- ❖ الإدارة الحكومية
- ❖ القطاع الخاص

ولقد صنفت تفاعلات الحكومة الإلكترونية على النحو التالي:

1. من المواطن إلى الحكومة، أي التعاملات التي تحدث بين المواطن وأي إدارة حكومية من أجل طلب خدمة معينة.
2. من القطاع الخاص إلى الحكومة، أي التعاملات التي تطلبها مؤسسات القطاع الخاص من الحكومة مثل التعاملات التي تتم بين الحكومة والمصارف الأهلية، أو المستشفيات الخاصة والأسواق.
3. من الحكومة إلى الحكومة، أي التعاملات الإلكترونية التي تتم بين القطاعات الحكومية بعضها مع بعض كالحصول على معلومات، أو أخذ موافقة، أو أي إجراء آخر يحكم العلاقة بين الجهات الحكومية.

5.2 الخدمات الإلكترونية

تتمثل الخدمات الإلكترونية في جميع التعاملات الممكن إنجازها عبر تقنية المعلومات، من أنواع الخدمات الإلكترونية معاملات دفع (الفواتير) واستخراج وتجديد الرخص بأنواعها، ومعاملات بطاقات

5.2 الخدمات الإلكترونية

الهوية وجوازات السفر والمعاملات المصرفية وغيرها، في الدول التي لا تتيح أسلوب الحكومة الإلكترونية يقوم المواطنون بإنجاز هذه الأعمال عبر الحضور الشخصي لشبائيك التعامل في الإدارات المعنية.

1.5.2 مزايا الخدمات الإلكترونية

الخدمات الإلكترونية عادة ما يتم إنجازها عن بُعد، وهي توفر الجهد والوقت وتكاليف إنجاز المعاملات بالطريقة التقليدية، ففي بعض المعاملات يحتاج المواطن للسفر إلى مسافات بعيدة للوصول للإدارات المعنية، خاصة في الدول ذات المساحة الجغرافية الواسعة مثل ليبيا، ويمكن إجمال مزايا الخدمات الإلكترونية في:

- ❖ إمكانية إنجاز الخدمات على مدار الساعة في أي وقت، ومن أي مكان تتاح فيه وسائل الاتصالات.
- ❖ تسريع إنجاز المعاملات وخفض الزحام على شبائيك التعامل في الإدارات والمؤسسات التجارية.
- ❖ خفض تكاليف إنجاز الخدمات لجميع الأطراف (الحكومة، الأفراد، المؤسسات).



هموم المواطن

- ❖ خفض مشكلة الحاجة لاستغلال المواصلات للسفر وتنامي زحمة السيارات.
- ❖ تسهيل إنجاز الأعمال ورفع معدل رفاهية المواطنين.
- ❖ تفادي مشكلة ضياع مستندات المعاملات وصعوبة حفظها وتخزينها.

6.2 نماذج من خدمات ومعاملات الحكومة الإلكترونية

تشمل معاملات الحكومة الإلكترونية إنجاز العديد من الخدمات، التي لا يجب توفرها جميعاً في جميع مشاريع الحكومة الإلكترونية المتوفرة في العالم، فلكل دولة أولوياتها وإمكانياتها التقنية والتشريعية والبشرية، بعض مشاريع الحكومة الإلكترونية تبتدئ بحزمة من الخدمات الإلكترونية هي الأكثر تأثيراً في حياة الناس وفي دعم الاقتصاد الوطني، ويتم توفير معاملات إلكترونية إضافية بين الحين والآخر، وتشمل معاملات الحكومة الإلكترونية المجالات التالية:

- ❖ خدمات الأحوال الشخصية الإلكترونية
- ❖ الانتخاب الإلكتروني
- ❖ التوظيف الإلكتروني
- ❖ إصدار الرخص إلكترونياً
- ❖ إصدار اذونات المزاولة إلكترونياً



نماذج من الخدمات الإلكترونية

8.2 مراحل تحول الحكومة من تقليدية إلى إلكترونية

- ❖ التجارة الإلكترونية
 - ❖ التعليم الإلكتروني
 - ❖ الرعاية الصحية الإلكترونية
-