

نموذج لتطبيق نظام الحكومة الذكية في معاملات وزارة الداخلية (المركز القومي للمعلومات والجمهور) 2017 - 2020م

باحثة

أ. ناهد عباس وداعة سعد

كلية تقنية المعلومات- جامعة النيلين

د. الطيب السمانى عبد الجبار

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم كفاءة و تميز الخدمات الذكية من ناحية توفيرها للزمن و المال و دعمها للشفافية ، ومن ثم ضمان وجود البيانات الخاصة بالمواطنين من خلال قاعدة بيانات واحدة تخدم جميع الجهات ذات الاختصاص ، اذ تكمن أهميتها في تيسير العلاقات بين الحكومة و الأفراد و القطاع الخاص ، تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بين الحكومة و القطاع الخاص ، واستخدمت بيانات خدمة الجمهور (المركز القومي للمعلومات و الجمهور). للفترة الزمنية (2017-2020) واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن اتباع نظام الحكومة الذكية في معاملات وزارة الداخلية توفر كل من الزمن والمال والجهد المبذول استخدام قاعدة بيانات واحدة تضم كافة الجماهير يساعد في المحافظة على بيانات الجمهور لأقصى فترة ممكنة تصل لعشرات السنوات ، إمكانية الاتصال بالخدمات الحكومية في أي وقت ومن أي مكان والاستفادة من الاستخدامات التقنية للهواتف الجوال في التطبيقات الحكومية الذكية ، رفع مستوى الشفافية في الإجراءات وتحقيق رضا المتعامل.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الذكية، وزارة الداخلية، الخدمة، المركز القومي، الخدمات الحكومية

Abstract:

This study aimed at evaluating the efficiency and excellence of smart services in terms of saving time and money and supporting transparency, and then ensuring the existence of citizens' data through a single database serving all relevant authorities, as its importance lies in facilitating relations between the government, individuals and the sector. The private sector, promoting the use of information and communication technology between the government and the private sector, and used public service data (National Center for Information and the Public.) for the time period (2017-2020). The study followed the descriptive analytical

approach. The use of a single database that includes all audiences helps in maintaining public data for the maximum possible period of up to tens of years, the possibility of contacting government services at any time and from anywhere and benefiting from the technical uses of the mobile phone in applications Smart government, raising the level of transparency in procedures and achieving customer satisfaction.

Key words : Smart Government / Ministry of Interior / Service / National Center / Government Services

المقدمة:

هو نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والإنترنت في ربط مؤسساتها بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموماً، ووضع المعلومة في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تهدف للارتقاء بجودة الأداء .

خدمات المواطنين من أهم الخدمات التي تقدمها الحكومة وتعطيها الكم الأكبر من جهدها لإيجاد سبل الراحة للمواطن خلال إجراءات المعاملات الحكومية و لتتيح له إمكانية متابعة المعاملات التي تقدمها عن بعد و تعرف بال(G2C)، اما الخدمات الحكومية وهي الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية فيما بينها وغالباً ما تكون بين الوزارات من باب التكامل الرقمي من أجل الوصول إلى خدمات تخدم كل من المؤسسة الحكومية و الموظف الحكومي (G2G)، أخيراً خدمات الأعمال هي الخدمات الحكومية التي تقدمها الحكومة للقطاع التجاري و القطاع الخاص كوسيلة للتسهيل علي الشركات المستثمرة في الحصول علي كافة الإجراءات اللازمة لها (G2B)⁽¹⁾. تعمل الدراسة علي توفير و تقديم خدمات حكومية ذكية إبداعية لجميع فئات المجتمع المتعلقة بوزارة الداخلية و تقوم بالعديد من المهام والصلاحيات من بينها مراجعة خطط و ميزانيات الإدارات المتعلقة بالتحول الرقمي، تقنية المعلومات و الخدمات الذكية، البنيات التحتية و اقتراح التشريعات اللازمة لتسهيل عملية التحول الرقمي.

مشكلة الدراسة :

الوضع الراهن للخدمات المقدمة للجمهور بواسطة وزارة الداخلية عبارة عن خليط غير متجانس من التطبيقات يؤدي حتماً إلي اقحام المواطن في متاهات معقدة لتنفيذ و متابعة معاملاته من الخدمات و ذلك للأسباب المتعلقة بعدم توحيد تلك التطبيقات على عدة اصعدة ، وبالتالي يمكن توضيح مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي: إلى أي مدى يمكن أن تساعد الدراسة في الوصول إلى سهولة الإجراءات واستخراج الوثائق الحكومية المطلوبة؟

أهمية الدراسة :

1. تيسير العلاقات بين الحكومة و الأفراد و القطاع الخاص .
2. تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات بين الحكومة و القطاع الخاص .

أهداف الدراسة :

1. تقييم كفاءة و تميز الخدمات الذكية من ناحية توفيرها للزمن و المال و دعمها للشفافية.
2. ضمان وجود البيانات الخاصة بالمواطنين من خلال قاعدة بيانات واحدة تخدم جميع الجهات ذات الاختصاص .

فرضيات الدراسة :

بقصد الإجابة على سؤال الدراسة المطروحة في مشكلتها، تقوم هذه الدراسة على الفرضية الآتية: يمكن أن تساعد الدراسة في الوصول الى سهولة الاجراءات واستخراج الوثائق

الحكومية المطلوبة

الدراسات السابقة :

دراسة⁽²⁾ إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع و آفاق التطور في موقع بوابة الحكومة التونسية تهدف هذه الدراسة و التي أعدت في إطار برنامج عمل قسم سياسات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات باللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) لعامي 2012-2013، الي رصد واقع استراتيجيات برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية و أهم تطبيقات الخدمات الإلكترونية الحكومية الحالية، و خلصت الدراسة الي ملاحظة التقدم الملموس في تطوير الخدمات الإلكترونية من خلال الهواتف النقالة.

دراسة⁽³⁾ إتجهت معظم دول العالم نحو التحول إلى استعمال الحكومة الالكترونية وذلك لغرض مجارات ثورة تكنولوجيا الإتصال والمعلومات وتقريب الإدارات الحكومية من المواطن من خلال تقديم خدمات ذات جودة. لذا نجد معظم حكومات الدول لجأت لتغيير طريقة تقديم خدماتها من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الحديثة(الإلكترونية) بهدف التحول من حكومة تقليدية إلى حكومة الكترونية وهذا لمواكبة التقدم التقني والثورة المعرفية، حيث أصبحت الإدارة (الحكومة)الإلكترونية تسعى لتحقيق نجاحها وتثبيت موقعها من خلال تحسين جودة الخدمات العمومية الإلكترونية المقدمة إلى المواطنين من خلال تفاعل الإدارات الحكومية فيما بينها وبعدها بينها وبين المواطنين، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية تأثير مباشر على الاقتصاد والمجتمع. ومن هذا المنطلق سنحاول خلال هذه الورقة البحثية تقديم إطار فكري وعلمي لجودة الخدمة العمومية الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، ومن ثما شرحا لمقومات تكنولوجيا المعلومات، ولتوضيح أكثر لمدى تأثير تقنيات وتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة العمومية قدمنا تجربة الإمارات العربية المتحدة من خلال تقديمها لنموذج الحكومة الذكية حيث تشمل مبادرة «الحكومة الذكية» الهواتف المحمولة، والأجهزة النقالة والأدوات التكنولوجية المتقدمة الأخرى لتقديم الخدمات والمعلومات للمواطنين الإماراتيين والأجانب على حد سواء.

الإطار النظري للدراسة:

ان الاعتقاد الشائع للحكومة الذكية هي فقط مجموعة من التطبيقات الالكترونية علي الاجهزة الجواله الذكية، نحن نعتقد بان الحكومة الذكية هي التطور الطبيعي لنموذج الحكومة الالكترونية الذي عايشناه خلال العقد الماضي، و في الوقت الذي كانت الحكومة الالكترونية تسعى بشكل عام الي تظهير الخدمات العامة الحكومية علي الانترنت من خلال تطبيقات الويب و البوابات الالكترونية و صياغتها بطريقة عادةً ما عكست الاحداث الحياتية للمواطن و سلة خدمات الاعمال (Life Events & Business Episodes) تأتي الحكومة الذكية و تطبيقاتها لكي تكمل ماتم بناؤه و الاستثمار فيه عبر الاقتراب اكثر من المواطن من جهه، و التفاعل المباشر و المتزامن مع الداتا المنتشرة في المجتمع و مكوناته الاقتصادية و الاجتماعية و الامنية من جهه اخرى⁽⁴⁾.

كما يمكن الإستفادة منها في العديد من المجالات ك تحسين الاتصالات الداخلية ، إن استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل الحكومة يجعل نقل المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب للشخص المناسب يتم بكل سهولة ويسر. ويعد البريد الإلكتروني من الوسائل المفيدة في نقل المعلومات والوثائق وتوزيعها بدلا من طباعتها وتوزيعها بالطريقة الاعتيادية. قديم خدمات أفضل للمستفيدين يمكن للتكنولوجيا أن تحسن طريقة خدمة المواطنين بتوفير الوصول إلى المعلومات بطريقة الخدمة الذاتية من خلال الإنترنت أو أنظمة الهاتف الآلية حتى خارج أوقات الدوام الرسمية. كما يمكن للحكومة الإلكترونية أتمتة الردود على طلبات الحصول على التراخيص أو المعلومات⁽⁵⁾.

يشير مصطلح الحكومة الإلكترونية e-government ، بمعناه الواسع، إلى استخدام الوزارات وإدارات الدولة والدوائر الحكومية على اختلاف مستوياتها تقنيات المعلومات والاتصالات في إنجاز أعمالها والقيام بوظائفها المختلفة. وقد تقصر بعض التعريفات، استخدام هذا المصطلح على تطبيقات الإنترنت، خاصة ما يتصل بتقديم الخدمات الحكومية إلى الجهات غير الحكومية، إلا أن بعضها الآخر يتبنى منظوراً أكثر شمولية، فيدرج في إطار هذا التعريف جميع الأعمال والأنشطة التي تعتمد فيها أجهزة الدولة اعتماداً كاملاً على التقنيات الحديثة في مجال المعلومات والاتصالات⁽⁶⁾.

مجالات تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية:

يمكن أن نميز ثلاثة مجالات رئيسية لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية وهي الإدارة العامة الإلكترونية e-administration ، والخدمات العامة الإلكترونية e-services ، والمجتمع الإلكتروني e-society⁽⁷⁾.

الإدارة العامة الإلكترونية: ويشمل هذا المجال، مجمل العمليات والإجراءات الإدارية التي تتم داخل البنى التنظيمية التي تؤلف أجهزة الدولة وإداراتها ودوائرها، إضافة إلى العمليات التي تجري بينها، أي كل ما يتصل بالعلاقة الحكومية الحكومية التي يُشار إليها عادة بالمصطلح Government to Government. ومن المتعارف عليه عموماً أنَّ الأنشطة الحكومية تتصف بارتفاع التكلفة وضعف الأداء، وتأمل

الحكومات في أن تتيح لها حوسبة أعمالها وإجراءاتها الإدارية، تجاوز هذه المشكلات المزمعة، وتتوقع أن تؤدي عمليات الحوسبة، إذا تمت بصورة صحيحة، إلى تحقيق الأهداف الآتية: (8)

تخفيض تكاليف الإجراءات الإدارية وتقليص زمن إنجازها

تحسين عمليات الإدارة في أجهزة الدولة ودوائرها المختلفة عن طريق توفير وسائل أكثر فاعلية لتخطيط الموارد وضبطها.

ج- تحقيق الارتباط الفاعل بين أجهزة الدولة ودوائرها المختلفة، سواء كان من حيث تبادل البيانات والتشارك في الموارد، أو من حيث تسهيل العمليات البيئية التي تتطلب مشاركة أكثر من جهة لتنفيذها. (9)

الخدمات العامة الإلكترونية:

ويشمل هذا المجال، مجمل الأعمال التي تقوم بها الدوائر الحكومية لمصلحة المواطنين بوصفهم أفراداً مستهلكين للخدمات العامة (منح التراخيص، إصدار الوثائق الرسمية على اختلاف أنواعها، جباية المستحقات العامة، تقديم الخدمات الاجتماعية، وغير ذلك)، أي باختصار كل ما يتصل بعلاقة الحكومة بالمواطن والتي يُشار إليها عادة بالمصطلح "Government to Community". (10)

إن الطريقة التقليدية لتعامل المواطن مع الدوائر الحكومية، تقتضي أن يرتاد المواطن مكاتب الدوائر المعنية للقيام بما يلزم من إجراءات. وقد تتسم علاقة الموظفين الحكوميين بالمواطن بالتعالي ويشوبها سوء الفهم، ومن شأن هذا الأمر أن ينعكس سلباً على طبيعة الخدمة العامة وجودتها. أما عند استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات فيمكن تجنيب المواطن إهدار وقته وجهده في التنقل والانتظار، بإتاحة الفرصة أمامه لإنجاز الإجراءات المطلوبة، جزئياً أو كلياً، عبر شبكة اتصالات مع الدوائر المعنية، بحيث يقوم بذلك إما عن طريق حاسوبه الشخصي في البيت أو العمل، وإما عن طريق أحد مراكز الخدمة المتوافرة لهذه الغاية (11).

وتسعى الحكومات، بلجوئها إلى حوسبة الخدمات العامة وتوفيرها على شبكة في متناول يد المواطن، إلى تحقيق الغايتين الأساسيتين الآتيتين (12):

تحسين الخدمات العامة المقدمة من حيث رفع مستوى جودتها وخفض كلفتها، إضافة إلى تسهيل إجراءات الحصول عليها وضبط آليات تقديمها

تعزيز التواصل مع المواطنين، سواء كان بتزويدهم بمعلومات تتصل بأنشطة الحكومة وتوجهاتها أو باستقبال مقترحاتهم وتعليقاتهم بخصوص هذه الأنشطة وتطويرها. ومما لاشك فيه أن من شأن هذه الممارسة أن تعزز ثقة المواطن بالدولة وعمل أجهزتها.

المجتمع الإلكتروني:

ويشمل هذا المجال، مجمل التعاملات التي تجرى بين أجهزة الدولة ودوائرها من جهة، ومؤسسات المجتمع ومنظماته المختلفة من جهة أخرى، ويشتمل ذلك على المنشآت الاقتصادية والتنظيمات غير الربحية على اختلاف أنواعها وأشكالها، سواء كانت هذه الجهات منتمية إلى القطاع

العام أو إلى القطاعين المشترك والخاص . وتأمل الحكومات في أن يقود استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في هذا المجال إلى مساعدتها على تحقيق الهدفين الأساسيين الآتين⁽¹³⁾ :
ترسيخ دور الدولة في دعم النشاط الاقتصادي عن طريق تطوير الخدمات . التي تقدمها الدوائر الحكومية لقطاع الأعمال، ورفع سوية هذه الخدمات . ويكون تقديم مثل هذه الخدمات جوهر العلاقة بين الحكومة والشركات والتي يشار إليها بمصطلح Government to Corporate .
تنمية الروابط وتعزيز الثقة بين الأجهزة الحكومية ومختلف الفئات الاجتماعية عن طريق تنشيط التفاعل بين هذه الأجهزة والمؤسسات المختلفة التي تمثل هذه الفئات .

الخدمات الذكية بوزارة الداخلية:

منهجية تعريف الخدمات:

الخدمة هي سلسلة من الأنشطة او الاجراءات او العمليات التي توفرها جهة حكومية او من ينوب عنها في تقديم الخدمة و تهدف الي تلبية حاجة المتعاملين عبر قنوات تقديم الخدمات المختلفة و تكون مبنية علي التفاعل من قبل المتعامل و مقدم الخدمة.⁽¹⁴⁾
الخدمات الذكية تركز علي الحلول التقنية الحديثة لتسهيل معاملات المواطنين فيما يخص الزمن و الجهد و المال، حيث تحتاج كل الخدمات بشقيها الحكومي و القطاع الخاص في مكان تواجهه او علي اسوأ الفروض القيام ببعض الخطوات المطلوبه في الإجراء و من ثم اكماله داخل المراكز الخاصة بتلك الخدمات ، تختلف و تتعدد انواع الخدمات الذكية حسب موفر الخدمة سواء كان القطاع الحكومي الذي يمثل النسبة الاكبر لدوره المباشر في الاحتياجات اليومية للمواطن او القطاع الخاص الذي تمثل التجارة الالكترونية فيه النصيب الاكبر عن طريق ادارة عمليات البيع و الشراء و العرض و الطلب غير ان جميع موفري الخدمات الذكية في حاجة للبنيات التحتية حتي تكتمل منظومة الحكومة الذكية⁽¹⁵⁾ . وزارة الداخلية السودانية وفرت اضمخ قاعدة بيانات لحفظ الهوية القومية السودانية و ذلك من خلال الكثير من الوسائل التقنية الحديثة و الوصول الي المواطن السوداني في شتي بقاع الوطن من اجل حصوله علي الرقم الوطني بواسطة احدث الانظمة و الوسائل المطبوعه كما وفرت الوزارة احدث طرق التأمين لتلك البيانات خصوصا المستخدمة خارج البلاد مثل الجواز الالكتروني.

متطلبات الخدمات الذكية:

لابد من وجود بيانات تفصيلية ضخمة تمكن من الاستخدام لاجل الخدمات الذكية من خلال قواعد بيانات مركزية و فرعية و الاستفادة من قواعد البيانات متعددة الخواص و الاهتمام بتحديثها و المحافظة عليها من خلال الاجراءات التي يكفلها القانون فيما يخص الاصدار و التجديد للهويات و الاستفادة من تلك الإجراءات في تأمين تسجيل البيانات الصحيحة للمواطنين و المقيمين من ثم تحديثها و توفيرها بصورة مستمرة⁽¹⁶⁾

من اجل توفير خدمات ذات جودة عالية و بإستمرار ية و رفع المعاناة عن مستخدمي تلك الإجراءات رأت الوزارة الاستفادة من الامكانيات و التقنيات الحديثة المتوفرة حاليا لا سيما

بعد ان اكملت الوزارة إنشاء قواعد البيانات المتعددة الخواص و اكملت مرحلة الربط فيما بينها و الإتصال مع وسائل التقنية الخارجية مثل شركات الإتصالات المختلفة و موفري خدمات الدفع الإلكتروني و المؤسسات و الجهات الحكومية و المجتمعية المختلفة و قد تم تصنيف تلك الخدمات وفقا لطبيعة و نوع المستخدم و في صنفين كالآتي⁽¹⁷⁾:

الخدمات الإلكترونية للمواطنين و المقيمين

الخدمات الإلكترونية للجهات الحكومية و الخاصة و المجتمعية المختلفة.

قنوات تقديم الخدمة:

القناة هي وسيلة تواصل بين المتعاملين والجهات و يتم تقديم الخدمات عبر قنوات مختلفة يعتبر بعضها قنوات تقليدية تتطلب الحضور الشخصي للمتعامل لإنجاز المعاملة، وقنوات أخرى ذكية يتم تقديمها من خلال استخدام الأجهزة الذكية. تنقسم قنوات تقديم الخدمة التي توفرها الجهات الحكومية حسب توفر القنوات وطبيعة الخدمات كالتالي:⁽¹⁸⁾

قنوات تقليدية:

هي القنوات التي يتوجب فيها الحضور الشخصي الى الجهة أو مزودي الخدمة، ويكون التفاعل فيها بين مقدم الخدمة والمتعامل للحصول على الخدمة.

قنوات مطورة: هي القنوات التي يتم فيها التفاعل بين مقدم الخدمة أو مزود الخدمة للمتعامل دون الحضور الشخصي عند تقديم الطلب وتكون عن طريق الهاتف أو الفاكس أو البريد الإلكتروني. حيث لا يتم فيها إنجاز المعاملة بشكل كامل و يتوجب الحضور لاستلام المخرج النهائي من الخدمة⁽¹⁹⁾

قنوات رقمية: هي القنوات التي يتم تقديم الخدمة فيها من خلال قنوات رقمية مثل الموقع الإلكتروني للجهة أو الأجهزة الذكية أو الأكشاك التفاعلية في الأماكن العامة و غيرها.⁽²⁰⁾

تحديد «الخدمة»:

يتطلب من الجهة الحكومية فهم الخدمات وطبيعة الاعمال التي تقوم بها، حيث تنقسم الجهات حسب طبيعة 'يتطلب من الجهة الحكومية فهم الخدمات وطبيعة الاعمال التي تقوم بها عملها الى جهات خدمية أو غير خدمية. تختلف الخدمات المقدمة للمتعاملين باختلاف طبيعة وحجم عمل الجهات. وعليه يتوجب على الجهات حصر خدماتها المقدمة للمتعاملين مع أهمية ضمان تحديد الخدمات التي يقوم بطلبها المتعاملين. وتجنب حصر وتوثيق الخدمات التي لا تعتبر خدمة والتي يقوم بطلبها المتعامل على سبيل المثال أداة للوصول الى الخدمة مثل الخرائط أو التطبيقات الذكية. بالإضافة الى الإجراءات التي تقع ضمن عملية تقديم الخدمة مثل الطباعة ودفع الرسوم وارفاق المستندات وغيرها. لضمان حصرها بالطريقة الصحيحة. ولضمان وصول المتعامل للخدمة الصحيحة فإنه يتطلب من الجهات مراجعة قائمة خدماتها المقدمة للمتعاملين وضمان شموليتها للخدمات التي يقوم بطلبها المتعامل⁽²¹⁾

يوضح الجدول التالي بعض الإجراءات والأدوات وغيرها والتي تصنف الخدمات الى (خدمة /

ليست خدمة) والتي بُنِيت عليها تم حصر قوائم خدمات الجهات الحكومية (الجدول تحديد الخدمة)

❑ ليست خدمة	☑ خدمة
الإجراءات التي تتبع الخدمة (مثل أرشفة - دفع رسوم - رفع ملحقات).	التقديم من خلال الجهة إلى المتعاملين و تحتوي علي ناتج او مخرج يحصل عليه المتعامل (رخصة قيادة علي سبيل المثال)
بنية تحتية داعمة مطلوبة للمساعدة في تقديم الخدمة مثل الأنظمة الإلكترونية الداعمة	تقديم القيمة المستحقة للمتعاملين
طلب الاستعلامات عن الخدمات	ما يقوم المتعامل بطلبه للحصول على خدمة أو منتج.
أخبار الجهة و الأسئلة المتكررة/الشائعة	
معلومات عامة ذات قيمة مضافة	
أدوات ذات قيمة مضافة مثل الخرائط و أدوات التواصل مثل الدردشات الإلكترونية	
روابط ذات قيمة مضافة مثل ملفات الخدمات	
تطبيقات الأجهزة الذكية لا تعتبر خدمة و لكن أداة للحصول على الخدمة	
عملية دعم يقدمها مزود خدمة المتعاملين	

(الجدول تحديد الخدمة)

إضافة إلى ذلك فإنه يجب ضمان تحديد الخدمات المقدمة للمتعاملين بالشكل الصحيح ومراعاة التالي:

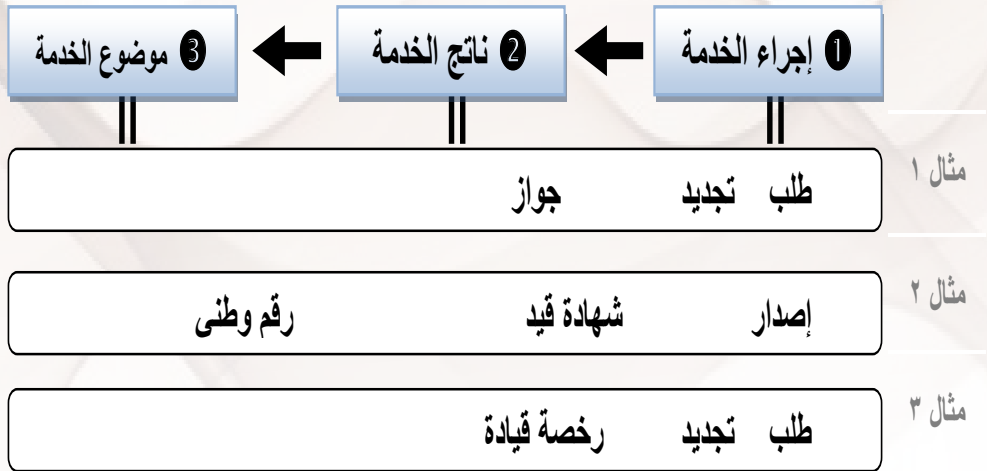
الخدمات التي تتشابه مدخلاتها ومخرجاتها وطلب استمارة تقديم الخدمة تعتبر خدمة واحدة.

الإجراءات الخاصة بإنجاز الخدمة والتي لا يمكن إنجازها بشكل مستقل لا تعتبر خدمة منفصلة ومثال على ذلك دفع الرسوم.

اختلاف نوع المتعامل لا يعد سببا لفصل الخدمة (خدمة مستقلة) حتى وإن اختلفت إجراءات الخدمة أو المستندات. مثال على ذلك، إصدار رخصة المركبات لمواطن أو وافد تعتبر خدمة واحدة

الطريقة المثالية لصياغة اسم الخدمة:

توجد طريقة مثالية لصياغة اسم الخدمة وهي بتحديد إجراء و ناتج الخدمة أولا و من ثم موضوع الخدمة، ومثالا على ذلك: ⁽²²⁾



الدراسة الميدانية:

منهج الدراسة :

المنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي

مجتمع الدراسة

المركز القومي للمعلومات و الجمهور.

عينة الدراسة

العاملون بوزارة الداخلية .

ادوات الدراسة:

الاسلوب العلمي التطبيقي باستخدام ادوات و تقنيات و برمجيات تقنية متمثلة في

Postgress لإدارة قواعد البيانات و لغة Python لتصميم النظام الالكتروني و انظمة الاندرويد

Android Application

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تشمل كل الإدارات الشرطة الخدمية المعنية بخدمة الجمهور.

الحدود الزمانية: الفترة من عام 2017 إلى عام 2020 م .

البشرية: العاملون بوزارة الداخلية، المركز القومي للمعلومات و الجمهور.

مصادر جمع المعلومات:

المصادر الأولية:

تم جمع البيانات و المعلومات الأولية من المراجع، المواقع، الدراسات السابقة و الاوراق

العلمية.

المصادر الثانوية:

تم جمع البيانات من الوثائق الإلكترونية من الجهات ذات الصلة (البوابات الإلكترونية الخاصة بالشرطة)، المراجع، الكتب و الدراسات المتوفرة في هذا المجال.

متطلبات الخدمات الذكية:

من اجل توفير خدمات ذات جودة عالية و بإستمرارية و رفع المعاناة عن مستخدمي تلك الإجراءات رأت الوزارة الاستفادة من الامكانيات و التقنيات الحديثة المتوفرة حاليا لا سيما بعد ان اكملت الوزارة إنشاء قواعد البيانات المتعددة الخواص و اكملت مرحلة الربط فيما بينها و الإتصال مع وسائل التقنية الخارجية مثل شركات الإتصالات المختلفة و موفري خدمات الدفع الإلكتروني و المؤسسات و الجهات الحكومية و المجتمعية المختلفة.

شروط الخدمة	الوثائق المطلوبة	اسم الخدمة		
.998**	.998**	1	Pearson Correlation	اسم الخدمة

من الجدول أعلاه يتضح أن معامل بيرسون يأخذ القيمة (1) وذلك يعني أنه يوجد ارتباط موجب تام بين كل الخدمات .

تم حصر عدد من المنتجات لتوفير خدمات الكترونية للجمهور وفقا لمعايير الجودة العالمية حيث تمت دراسة الخصائص الكلية لكل خدمة لتحقيق احتياجات و رضا العملاء و تجاوز توقعاتهم وفيما يلي:

الإحصاء الوصفي للخدمات الإلكترونية المطلوبة

	Mean	Range	Variance
Item Means	15.969	1.281	0.446

إلى أي مدى تؤثر الخدمات الذكية على سهولة الاجراءات واستخراج الوثائق الحكومية

المطلوبة

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items
0.999	0.999

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل كرومباخ يأخذ القيمة (0.999) أي أن استخدام الخدمات الذكية ذو أثر كبير في استخراج الوثائق الحكومية بصورة سهلة وسريعة .

تأثير الخدمات الذكية علي جودة العمل:

هنالك عدة دراسات لحصر الخدمات الالكترونية لوزارة الداخلية و تم حصر عدد من المنتجات لتوفير خدمات الكترونية للجمهور وفقا لمعايير الجودة العالمية حيث تمت دراسة

الخصائص الكلية لكل خدمة لتحقيق احتياجات و رضا العملاء و تجاوز توقعاتهم

هيكلية الخدمة

تنقسم الخدمات من حيث الهيكلية إلى:

الخدمات الرئيسية: وهي مجموعة من الخدمات تقوم الجهة الحكومية بتقديمها وتعتبر المظلة التي تجمع في نطاقها الخدمات الفرعية.
الخدمات الفرعية: هي الخدمات التي تلتحق بالخدمات الرئيسية وفقا لنوع المتعاملين أو غرض الخدمة.

هيكلية الخدمة	Mean	Std. Deviation
رئيسية	16.50	9.381

تصنيف الخدمات:

تم تصنيف الخدمات الحكومية حسب طبيعة كل خدمة كما هو موضح في دليل خدمة المتعاملين بالخدمات الإجرائية و خدمات مدى الحياة. حيث ان الخدمات الاجرائية هي الخدمات التي تلبي حاجة لدى المتعامل وتحتاج إلى وقت محدد لإنجازها. كما يتطلب إنجازها القيام بعدد من الإجراءات أو المرور بعدد من المراحل للوصول إلى المخرج النهائي (استلام الخدمة).
نسبة لأهمية الخدمات و اثرها علي المواطن تم تصنيفها بشكل مفصل حسب ارتباطها بالجهات الاخري كالآتي:

خدمات غير مرتبطة : وهي الخدمات التي يتم الحصول عليها مباشرة من الجهة المقدمة للخدمة دون موافقات أو متطلبات من جهة أخرى مثل خدمة دفع المخالفات و خدمة اصدار شهادة لمن يهمله الامر.

خدمات مرتبطة: هي الخدمات التي يمكن الحصول عليها من خلال إنجاز مجموعة من الخدمات او موافقات عن طريق جهات مختلفة. ومثال على ذلك خدمة إصدار إقامة الاجانب على كفالة المقيمين و إضافة زوجة

جميع الخدمات الحكومية تندرج تحت تصنيف الخدمات المرتبطة و غير المرتبطة. وعليه فإنه تم التطرق في هذا الدليل للنظر الى الخدمات من منظور المتعامل مما سيساهم في تحسين تجربة المتعامل في الحصول على الخدمات الحكومية في اماره أبوظبي. وعليه فإنه يتم طلب الحصول على بعض الخدمات من قبل المتعاملين كالتالي:

خدمات مرتبطة بأحداث الحياة.

خدمات مرتبطة بمراحل الحياة.

خدمات مرتبطة بأحداث الحياة:

وهي عبارة عن أحداث مهمة ولها تأثير كبير في حياة الفرد و ذلك منذ بداية ميلاده و حتى ما بعد الوفاة. حيث يتم التعامل مع الحدث من خلال مجموعة من الخدمات الإجرائية و غالبا ماتكون مرتبطة مع العديد من الجهات الحكومية للتعامل معه واثمامه. علما بأن اسم

الحدث لا يمثل اسم الخدمة بل هو اسم لحدث يحتوي على خدمات مختلفة. وأمثلة على ذلك (الولادة (للمواطنين))، الزواج، العمل و التقاعد، انشاء مشروع تجاري، الاراضي و الاسكان لمواطني الدولة، التعامل مع حالات الوفاة).

تصنيف المتعاملين المستفيدين من الخدمات:

تهدف الخدمات إلى تلبية حاجة المتعاملين. ويتم تحديد المستفيدين من الخدمة كالتالي:

جدول رقم () تصنيف المتعاملين المستفيدين من الخدمات

الخدمة	المستفيد	أمثلة علي المستفيدين
من الحكومة إلى الأفراد	الأفراد	مواطنين- وافدون مهنيون - العمال - الزوار
من الحكومة إلى الأعمال	قطاع الأعمال	الشركات الخاصة
من الحكومة إلى الحكومة	القطاع الحكومي	الجهات الحكومية المحلية أو الاتحادية

تسمية الخدمات:

للوصول إلى الهدف المنشود لتوافق تعريف الخدمات ومسمياتها، توجد طريقة مثالية لضمان تسمية الخدمات بالطريقة الصحيحة على أن يتم تسمية الخدمة من وجهة نظر المتعامل ولا يعكس العمل الإداري التي تقوم به الجهة بشكل مباشر و على سبيل المثال:

تقوم الجهة بترخيص السائقين فبالتالي لا يكون اسم الخدمة «ترخيص» بل تكون طلب اصدار رخصة قيادة

بالإضافة إلى مراعاة الملاحظات التالية عند تسمية الخدمات

يجب أن يكون اسم الخدمة واضح , ذو معنى و غير معقد.

ربط اسم الخدمة بما يحتاجه المتعامل.

يحتوي على وصف المخرج الذي يتم تقديمه للمتعامل.

يصف إجراء تقديم الخدمة.

مدقق لغوي و أن لا يحتوي على أخطاء إملائية.

يجب أن لا يحتوي على اختصارات.

لا يحتوي على كلمات باللغة الإنجليزية (بأن يكون الإسم بلغة واحدة).

لا يحتوي على علامات الترقيم.

الخاتمة :

إن الحكومة الالكترونية تتحقق من خلال إدراك حقيقة أن العالم اليوم ومستجداته يحتم على المجتمع بأن يكون متقدم ويتميز بوجود ثلاثة شروط أساسية وهي المسائلة والمرونة والحكم الصالح، والتي تمثل ركائز الحكومة الالكترونية، فالأجهزة الحكومية تتبع توصيل المعلومات والخدمات عن طريق إدارة قنوات متعددة للنقل والتوصيل بالطرق التقليدية مثل استخدام الهاتف، والفاكس، أو الطرق اليدوية، إلا أن الهدف الأهم هو تحسين

جودة الخدمات وتوفرها. ومن العوامل الإيجابية للحكومة الإلكترونية أنها تعمل على تخفيف نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسؤولين والعاملين لأنها تعني أولاً وقبل كل شيء تدفق المعلومات، وعلانية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال، وتوفير تواصل المواطنين بصانعي القرارات والقائمين على الأمور لتحفيزها ومحاصرة الفساد.

النتائج:

توصلت الدراسة إلى أن اتباع نظام الحكومة الذكية في معاملات وزارة الداخلية توفر كل من الزمن والمال والجهد المبذول. استخدام قاعدة بيانات واحدة تضم كافة الجماهير يساعد في المحافظة على بيانات الجمهور لأقصى فترة ممكنة تصل لعشرات السنوات. تكاملية أنظمة وقواعد بيانات وزارة الداخلية تحقيق أهداف وزارة الداخلية من خلال قنوات مفتوحة تسجيب للمتغيرات بلا روتين تعمل على الهاتف الجوال 24 ساعة خلال العام. تسهيل سرعة الحصول على المعلومات وسرعة معالجتها واستدعائها و تخزينها ومن ثم استخدامها في كافة العمليات الإحصائية والتحليلية لمواجهة المتطلبات الحياتية مما يؤدي إلى سرعة انجاز المهام والأعمال وسرعة تحقيق الأهداف. إمكانية الاتصال بالخدمات الحكومية في أي وقت ومن أي مكان والاستفادة من الاستخدامات التقنية للهاتف الجوال في التطبيقات الحكومية الذكية رفع مستوى الشفافية في الإجراءات وتحقيق رضا المتعامل.

التوصيات:

ضرورة اتباع نظام الحكومة الذكية في معاملات وزارة الداخلية وذلك لتفادي الأخطاء المحتملة ولتوفير الزمن والمال والجهد المبذول . ضرورة استخدام قاعدة بيانات لجميع مواطني الدولة وذلك لسهولة الرجوع إليها متى ما لزم .

توصي الدراسة باتباع نظام الحكومة الذكية لما توفره من جودة حفظ وتخزين. إنشاء شبكة خاصة تربط بين مختلف الإدارات الخدمية تحتوي على قاعدة تقنية صلبة توفر مميزات التكامل والتفاعل وتبادل البيانات والمعاملات بين قواعد البيانات والأنظمة والتطبيقات بدرجة عالية من الحماية و السرية. الاعتماد على المركز القومي للمعلومات في توفير الأمن والسرية للمعاملات التي تتم بين مختلف مزودي الخدمة مثل الجهات الحكومية ذات الصلة، البنوك ومشغلي شبكات الهاتف المحمول لحماية البيانات الشخصية في الهواتف الجوال في حالة السرقات أو الضياع. الرجوع للمركز القومي للمعلومات في قياس جودة الخدمات من خلال تطبيق المعايير للمكونات البرمجية واللوجستية وربط الخدمات ببوابة حكومة السودان الإلكترونية.

ضرورة التحول إلى التحول برامج الحكومة الذكية تمشياً مع متطلبات العصر في سرعة إنجاز الأعمال وكسر حاجز البروقراطية التي تعيق أداء الأعمال بالطرق التقليدية.

الملاحق:

رمز الخدمة	
اسم الخدمة	
وصف الخدمة	
هيكلية الخدمة	☐ رئيسية ☐ فرعية
فئة المتعامل	☐ حكومة ☐ اعمال ☐ افراد
قنوات التقديم	☐ وجها لوجه ☐ موقع الكتروني
الوثائق المطلوبة	
الرسوم	
إرتباط الخدمة	☐ مرتبط ☐ غير مرتبط
شروط الخدمة	
المخرج الرئيسي من الخدمة	

المصادر والمراجع:

- (1) نجم، عبود نجم (2009) الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمجالات، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، ص 196.
- (2) <http://www.tunisie.gov.tn/index.php> تاريخ 2017/3/15 الساعة 10 PM
- (3) نوى طه حسين، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، العدد 2018/05.
- L. Jessup and J. Valacich, Information systems today: managing in the digital world (Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2007), 129.
- (4) 5 غنيم، أحمد محمد (2004) الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المنصورة: المكتبة العصرية ، ص ص 102-105.
- (5) 6 غنيم، أحمد محمد (2004) ، ص 107.
- (6) Al-Adwan, M. and Almashaqba, Z. (2012), Evaluation the Role of Information Technology in Business Value Performance (BVP), Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol. 4 Issue 6, p404-420. 17p.
- (7) درة، عبدالباري إبراهيم (2003) تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، ص 117.
- (8) صدام محمد طالب الخمايسة ، الحكومة الذكية ما بعد الحكومة الإلكترونية ، قنديل للطباعة والنشر والتوزيع، 2017 ، ص 421.
- (9) Al-Adwan, M. and Almashaqba, Z. (2012), p414
- (10) العامري أحمد سالم (2004) إعادة هندسة نظم العمل في القطاع الحكومي: الواقع والتحديات، الرياض: جامعة الملك سعود ، ص 46.
- (11) موقع <https://mod.gov.sd/index.php>، تاريخ 2017/4/4 الساعة 11 ص .
- (12) شريف الأتري ، التعليم الإلكتروني ومهارات القرن 21 ، العربي للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، 2020م ، ص 53 .
- (13) Haines, V., Lafleur, G. (2008), Information technology usage and human resource roles and effectiveness, Human Resource Management, Vol. 47 Issue 3, p525-540. 16p.
- (14) ناصر بن بكر القحطاني ، ادارة الموارد البشرية، الرياض : دار المريخ للنشر ... 2009 ، ص 102.
- (15) عباس حسن عبدالله والفضلي، صلاح محارب (2001) خصوصية تقنية المعلومات من منظور نظرية المنفعة، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مج8، ع3، ص 55
- (16) <http://eportal.gov.ps> البوابة الالكترونية للخدمات الحكومية ، الحكومة الالكترونية الفلسطينية، 2017/4/3 الساعة 12 .

- (17) ياسين، سعد غالب (2005) الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الرياض: معهد الإدارة العامة ، ص ص 77-83.
- (18) فهد بن ناصر العبود، معطيات العصر التقنية ، العبيكان للنشر، 1مارس2016، ص 161 .
- (19) Al-Adwan, M. and Almashaqba, Z. (2012), Evalution the Role of 20 Information Technology in Business Value Performance (BVP), Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol. 4 Issue 6, p404-420. 17p.
- (20) العواملة، نائل عبدالحافظ (2003م) نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي: دراسة استطلاعية ، مجلة الملك سعود،مج5، ص249
- (21) عامر، طارق عبد الرؤوف (2007م) الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة، القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع ، ص 118.