

مملكة البحرين
الحكومة الإلكترونية نحو حياة أفضل



إستراتيجية الحكومة الإلكترونية

موجز

٢٠٠٧ - ٢٠١٠





صاحب السمو
الشيخ خليفة بن سلمان آل خليفة
رئيس الوزراء الموقر



حضرة صاحب الجلالة
الملك حمد بن عيسى آل خليفة
ملك مملكة البحرين المفدى



صاحب السمو
الشيخ سلمان بن حمد آل خليفة
ولي العهد الأمين
القائد العام لقوة دفاع البحرين

اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات



معالي الشيخ خالد بن عبد الله آل خليفة
وزير ديوان سمو رئيس مجلس الوزراء



سمو الشيخ علي بن خليفة آل خليفة
نائب رئيس مجلس الوزراء



معالي الشيخ محمد بن مبارك آل خليفة
نائب رئيس مجلس الوزراء
رئيس اللجنة العليا
لتقنية المعلومات والاتصالات



سعادة الدكتور حسن فخرو
وزير الصناعة والتجارة



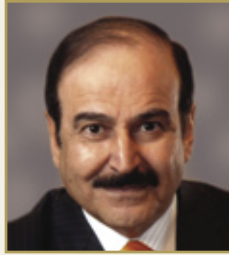
معالي الشيخ أحمد بن محمد آل خليفة
وزير المالية



معالي الشيخ راشد بن عبد الله آل خليفة
وزير الداخلية



معالي الشيخ أحمد بن عطية الله آل خليفة
وزير شؤون مجلس الوزراء



سعادة الدكتور عبد الحسين ميرزا
وزير الدولة رئيس الهيئة
الوطنية للنفط والغاز



سعادة الدكتور ماجد النعيمي
وزير التربية والتعليم



سعادة السيد منصور حسن بن رجب
وزير البلديات والزراعة



سعادة الدكتورة فاطمة البلوشي
وزيرة التنمية الاجتماعية

مملكة البحرين
الحكومة الإلكترونية نحو حياة أفضل



إستراتيجية الحكومة الإلكترونية (موجز)

٢٠٠٧ - ٢٠١٠

مقدمة

تعتمد الحكومات في جميع أرجاء العالم على مدى فعالية التطورات التي تحدث في حقل تقنية المعلومات والاتصالات (ICT) لتطوير الآليات المتبعة في تقديم الخدمات سعياً منها لإرضاء المواطن نحو الأداء الحكومي بالإضافة إلى اكتساب ميزة تنافسية عالية مقارنة بالدول الأخرى فيما يتعلق بجذب الاستثمارات. أدى هذا التوجه لخلق تركيز على إنشاء مراكز خدمات مشتركة تمتاز بالخصائص التالية:

- فك ارتباط هيمنة الحكومة على تقديم خدمات الواجهة المقدمة للمواطن
- دمج الدوائر والوزارات بشكل أفقي وعمودي
- إشراك القطاع الخاص في تقديم الخدمات الحكومية
- إعادة هندسة إجراءات العمل (BPR) للاستفادة القصوى من التطورات التكنولوجية
- خفض كلفة تقديم الخدمات

ونظراً لإدراك مملكة البحرين بأهمية الحكومة الإلكترونية فقد قامت بتنفيذ برنامج شامل لتنفيذ الحكومة الإلكترونية على مراحل.

كجزء من هذا البرنامج، تم تدشين بعض المشاريع الأساسية مثل: شبكة البيانات الحكومية (GDN) وبطاقة الهوية الذكية، وموقع بوابة الحكومة الإلكترونية وذلك بهدف دفع المملكة نحو اتخاذ موقع ريادي فيما يتعلق بالحكومات الإلكترونية. وقد أدى اهتمام المملكة بالاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات إلى تحقيق درجة عالية من الاعتماد على أجهزة الحاسوب بين الوزارات وتكوين بنية تحتية متفوقة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات. ورغم ذلك، فإن المملكة تحتاج إلى التركيز على تقديم الخدمات لمواطنيها لكي تتمكن من الاستفادة المثلى من البنية التحتية التي تم إنشاؤها وفي نفس الوقت الانتقال إلى المرحلة التالية في مجال الحكومة الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، تظهر في الأفق حاجة ملحة لتطوير المعايير والسياسات المشتركة والحاجة لتوفير درجات أعلى من التنسيق بين الوزارات بهدف تحقيق الأهداف الوطنية المشتركة.

ومع تركيز المملكة بشكل كبير على توصيل الخدمة للعملاء وجد أنه من الضروري تطوير إستراتيجية شاملة على نطاق المملكة كلها وإيجاد خطة تنفيذية لتسخير الإمكانيات المؤازرة لعجلة التقدم التي تم تحقيقها حتى الآن. كما أنه من المهم أيضاً تطوير الإمكانيات في مختلف المؤسسات الحكومية حتى يتسنى لها تنفيذ مبادرات الحكومة الإلكترونية، سواء الحالية أو المستقبلية، بأقل قدر ممكن من الوقت والجهد مما سيؤدي لاحقاً لتحقيق الفوائد المتوقعة. ويعد تخطيط الأولويات والجدوى من توفير الخدمات المختلفة أمراً حاسماً لتوجيه الموارد المحدودة في الاتجاه الصحيح. وحيث أن الاستثمارات التكنولوجية والعوائد المقترحة منها تخضع دائماً للسؤال فإن المراقبة الفعالة وتقييم جميع المشاريع يعد أمراً ضرورياً للتأكد من أن كل مسعى سيؤدي إلى الحصول على العائد المتوقع منه.

لقد قامت المملكة بتشكيل "اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات" (SCICT) و"اللجنة الفنية لتقنية المعلومات والاتصالات" (TCICT) وذلك لتوفير التوجيه والقرارات لتطوير وتنفيذ إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الشاملة. وعلى ضوء ذلك تم إشراك شركة PricewaterhouseCoopers (PwC) لإعداد إستراتيجية مملكة البحرين للحكومة الإلكترونية. تلخص هذه المسودة الموجزة إستراتيجية مملكة البحرين للحكومة الإلكترونية المقترحة بالإضافة إلى احتوائها على خطة عمل لتنفيذ المبادرات المقترحة.

مملكة البحرين

الحكومة الإلكترونية نحو حياة أفضل



٦	١. إستراتيجية مملكة البحرين للحكومة الإلكترونية
٧	١.١ الرؤية
٨	١.٢ النتائج والأهداف
١١	١.٣ أحداث دورة حياة الخدمات
١٣	٢. تطبيق استراتيجية الحكومة الإلكترونية – الأولويات الإستراتيجية
١٤	٢.١ تعزيز القنوات
١٩	٢.٢ إتاحة الخدمة
٢٣	٢.٣ تطبيق العوامل المساعدة الأساسية

المحتويات

١. إستراتيجية مملكة البحرين للحكومة الإلكترونية

تركز إستراتيجية مملكة البحرين للحكومة الإلكترونية على التأكد من تقديم الخدمات الحكومية بشكل فعال للمواطنين والمقيمين وللمؤسسات التجارية (العملاء). ويمكن تلخيص إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في العبارة التالية:

”تقديم خدمة مميزة للعملاء من خلال حكومة متكاملة“

تعتبر مملكة البحرين مستقبلية الخدمات الحكومية ”عملاء“ وليسوا ”مستفيدين“ أي أن الحكومة تنظر إلى المواطنين أو المؤسسات التجارية كعملاء ذوي احتياجات ومتطلبات فريدة. وهناك معنيان يشملهما مبدأ العملاء:

١. تتوفر للعملاء ”الخيارات“ ويطلبون ”الخدمات“

يكون لدى الزبون احتياجات مختلفة ومتطلبات متنوعة فيما يتعلق بالكيفية التي يمكن من خلالها تقديم الخدمة. من القواعد الأساسية لمثل تلك الحقيقة هو توقع الحصول على أفضل خدمة بأعلى الدرجات. بشكل متزايد يريد العملاء معرفة المدة التي تلزم لحل مشكلة أو معالجة موقف ما. وينطبق مبدأ الخيارات والخدمات بشكل خاص على تقديم الخدمات الحكومية حيث أن الحكومة لا تستطيع اختيار عملائها ومع ذلك عليها خدمة الجميع.

٢. يطلبون ”القيمة مقابل المال“

لا يرغب العملاء بالدفع مقابل الخدمات الأساسية التي تعد جزءاً من المسؤوليات العامة للحكومة. حتى عندما تكون الحكومة قادرة على زيادة مدى فاعلية تقديم الخدمات من خلال الإبداع والابتكار فإن استعداد العميل للدفع تسيطر عليه القيمة المحصلة مقابل المال المدفوع مما يفرض على الحكومة أن تتسم بالكفاءة. ستحتاج المملكة للبحث باستمرار عن طرق تستطيع من خلالها تقليل كلفة إتاحة الخدمات الحكومية.

ولتقديم القيمة للعملاء، تلتزم المملكة بضمان حكومة متعاونة تطبق فيها سياسة ”عدم وجود باب خاطئ“. سيتيح هذا الأمر للمواطن الاستفادة من الخدمات بشكل مدمج في وضع تتصل وتتعاون فيه أكثر من وكالة لتقديم الخدمة. إن مبدأ الحكومة المتعاونة يتجاوز مجرد كونها حكومة بل تتعداه ليشمل القطاع الخاص والقطاعات غير الحكومية. تلتزم الحكومة بتوفير المهارات التكميلية للقطاعات الخاصة وغير الحكومية بهدف توفير الخدمات للعملاء.

١.١ الرؤية

تتمثل رؤية الحكومة الإلكترونية لمملكة البحرين في البيان التالي:

”أن تصبح مملكة البحرين رائدةً في مجال الحكومة الإلكترونية الملتزمة بتوفير جميع الخدمات الحكومية المتكاملة وأن تكون الأفضل من نوعها ومتاحة للجميع من خلال قنوات متعددة للخدمات والتي ستساعد مملكة البحرين على التحول لتصبح أفضل الدول في منطقة الخليج التي يمكن زيارتها والعيش فيها والعمل بها وتدشين الأعمال التجارية عليها“

وتشتمل رؤية إستراتيجية الحكومة الإلكترونية على خمس عناصر أساسية:

١. **ريادة مجال الحكومة الإلكترونية** - تطمح مملكة البحرين للمحافظة وتحسين مكانتها كرائد إقليمي في مجال الحكومة الإلكترونية الملتزمة بالاعتماد على أحدث التقنيات لخدمة وتقديم قيمة عالية لعملائها. كما تطمح أن تكون معترف بها كرائد في المجال حيث تنظر لها الدول في المنطقة وتتعلم منه.
٢. **جميع الخدمات الحكومية** - تركز إستراتيجية مملكة البحرين للحكومة الإلكترونية على توفير جميع الخدمات للعملاء، وفي هذا الإطار ستعمل نحو إتاحة جميع الخدمات الأساسية وتوفيرها إلكترونياً (تمثل أكثر من ٩٠ % من المعاملات اليوم).

٣. **متكاملة، الأفضل من نوعها** - ستحاول المملكة جاهدة زيادة مستوى رضا العملاء عن الخدمات الحكومية من خلال إعادة تصميم العمليات في شكل يركز على العميل. سوف يتم تقديم الخدمات بحيث يتعامل العملاء مع ”حكومة“ واحدة وليس مع عدة هيئات. هذا وسوف يتم الإعلان عن مستويات الخدمة مسبقاً كما سيتم الالتزام بها بدقة متناهية.

٤. **متاحة للجميع (المجتمع الشامل)** - من المعطيات أعلاه على أن الحكومات لا تختار عملائها، ستضمن مملكة البحرين تقديم الخدمات الحكومية المتوفرة بشكل فعال للجميع بغض النظر عن مستوياتهم التعليمي أو جنسياتهم أو أعمارهم أو دخلهم.

٥. **قنوات متعددة للخدمات** - لكي يتم تحقيق ما ذكر أعلاه، ستوفر المملكة لعملائها العديد من قنوات الإتصال للحصول على الخدمات الحكومية. وسيتم تطبيق سياسة ”عدم وجود باب خاطئ“ التي تسمح للعملاء بالحصول على الخدمات من خلال عدة قنوات اتصال.

عناصر الرؤية	
١.	ريادة مجال الحكومة الإلكترونية
٢.	جميع الخدمات الحكومية
٣.	متكاملة، الأفضل من نوعها
٤.	متاحة للجميع (المجتمع الشامل)
٥.	قنوات متعددة للخدمات

١.٢ النتائج والأهداف

وللتأكد من إمكانية قياس مدى نجاح الرؤية ومراقبتها، تحدد الإستراتيجية النتائج والأهداف كإجراءات بديلة من الممكن قياس مدى تحقيقها. يلخص الجدول ١.١ الموجود في الصفحة المقابلة النتائج والأهداف لعام ٢٠١٠ التي يجب أن تحققها المملكة كجزء من سياسات الحكومة الإلكترونية (موضحة كمثال في الجدول ٢.١).

الجدول ١.١ النتائج والأهداف

عناصر الرؤية	النتائج	أهداف ٢٠١٠
١ ريادة مجال الحكومات الإلكترونية	تحسين الترتيب في مؤشر الحكومات الإلكترونية الصادر عن الأمم المتحدة	- أحد الرواد الخمس في آسيا - فوز مشروعين بجوائز عالمية
٢ جميع الخدمات الحكومية	الإتاحة الإلكترونية لجميع الخدمات الأساسية - ١٦٧ خدمة (والخدمات الإضافية المرتبطة بها) عبر أحداث دورة الحياة للعميل	- تغطية كاملة و ١٠٠٪ للخدمات عبر أحداث دورة حياة العملاء المحددة - تقليل ٦٠٪ من وقت تقديم الخدمة
٣ متكاملة، الأفضل من نوعها	التحرك للأمام في مؤشر رضا العملاء ومؤشر تحول الحكومة	٨٠٪ رضا العملاء ٢٥٪ تقليل تكاليف الالتزام وإتاحة الخدمة
٤ متاحة للجميع (المجتمع الشامل)	إمكانية الوصول إلى الخدمة بغض النظر عن المستوى التعليمي والجنسية والعمر والدخل	تقديم ٧٥٪ من الخدمات عبر القنوات وليس عبر المنصات الأساسية للخدمة في الهيئات
٥ قنوات متعددة للخدمات	الإتاحة من خلال قنوات متعددة	- مركز اتصال وطني ١٥ مركزاً للخدمة العامة - الحكومة المتنقلة - موقع بوابة الحكومة الإلكترونية
مساعدة البحرين على التحول لتصبح أفضل دولة بين دول الخليج التي يمكن زيارتها والعيش فيها والعمل بها وتدشين الأعمال التجارية عليها		

الجدول ٢.١ النتائج والأهداف

الوصف	النتائج والأهداف
تقييم استعداد الحكومة الإلكترونية الصادر عن الأمم المتحدة، وهو عبارة عن مقياس معترف به دولياً يستخدم لتقييم الدول على أساس البنية التحتية لمجال الاتصالات وتطوير الموارد البشرية وإتاحة الخدمات على الإنترنت. يجب أن يؤدي برنامج الحكومة إلى تحسين التقييم. وحيث إن المؤشر هو مؤشر نسبي، سيقيس التقدم للأمام مدى تقدم البحرين بالنسبة للدول الأخرى.	ريادة مجال الحكومة الإلكترونية النتيجة الأولى: التحسين في تقييم استعداد الحكومة الإلكترونية التابع للأمم المتحدة الهدف الأول - أن تكون البحرين ضمن أعلى ٥ دول في آسيا والدولة الأولى بين دول الخليج: تهدف المملكة إلى أن يتم تصنيفها ضمن أفضل خمس دول في آسيا وأن تكون الدولة الأفضل بين دول الخليج من حيث مؤشر الاستعداد للحكومة الإلكترونية في الأمم المتحدة بحلول عام ٢٠١٠. الهدف الثاني - الحصول على جائزتين دوليتين: بحلول عام ٢٠١٠، يجب أن يحصل مشروعين من مشاريع الحكومة الإلكترونية في البحرين على تقدير دولي للممارسات الجيدة/أفضل الممارسات في استخدام أحدث التقنيات لتقديم الخدمات الحكومية.

النتائج والأهداف

جميع الخدمات الحكومية

النتيجة الثانية: التمكين الإلكتروني لكل الخدمات الأساسية:

الهدف الثالث - تغطية عمق 100٪ عبر أحداث دورة الحياة المحددة للعملاء

التمكين الإلكتروني للخدمات البالغ عددها 167 خدمة أولية (والخدمات المرتبطة بها) لإتاحة الخدمات عبر أحداث دورة الحياة للمواطنين والمقيمين والمؤسسات التجارية. وبالإضافة إلى ذلك، سيتم تطوير ميثاق العملاء لكل الوزارات والخدمات التي تتعامل مع الجمهور بالإضافة إلى نظام لحل الشكاوى أثناء العام الأول للبرنامج، أي ٢٠٠٧. كما سيتم توفير معلومات إجرائية حول الخدمات التي قد لا يسهل إتاحتها للتنفيذ الإلكتروني من خلال القنوات الإلكترونية. (تم توفير تعريف لأحداث وعمليات دورة الحياة)

الهدف الرابع - تقليل 60٪ في وقت دورة التقديم

لا تعد الإتاحة الإلكترونية لعدد 167 خدمة نهاية في حد ذاتها. وللتأكد من أن الإتاحة الإلكترونية تؤدي في النهاية إلى الحصول على فائدة ملموسة، يقترح أنه بحلول ٢٠١٠ أن يتم تقليل وقت دورة التقديم بنسبة 60٪ مقارنة بالبيانات المتاحة في القاعدة. ويمكن قياس ذلك من خلال مراقبة مدى رضا العملاء ومؤشر تحول الحكومة.

متكاملة، الأولى من نوعها

النتيجة الثالثة: التحرك في مؤشر رضا العملاء ومؤشر تحول الحكومة.

الهدف الخامس - تحقيق نسبة 80٪ لرضا العملاء

يمكن أن يستخدم مؤشر رضا العملاء آليات مثل التصويت الإلكتروني وتسجيل الآراء والاستشارة الإلكترونية واستطلاع الرأي وما إلى ذلك لتقييم مدى رضا العملاء عن جودة الخدمات الحكومية. يتم إجراء مراجعات شاملة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية عندما يقل معدل رضا العملاء عن 50٪. والهدف هو تحقيق 80٪ نسبة رضا للعملاء بحلول عام ٢٠١٠.

الهدف السادس - تقليل 20٪ في تكلفة الالتزام وتكلفة تقييم الخدمة

سيتم استخدام مؤشر تحول الحكومة لقياس تأثير البرنامج على العمليات التحويلية في الحكومة، والتي تنعكس بدورها على تأثير الحكومة الإلكترونية على العملاء من خلال تقليل تكلفة الالتزام والوصول إلى الخدمات الحكومية. ويمكن تقييم التقليل من خلال تقييم تحرك مؤشر تحول الحكومة.

الوصف

جميع الخدمات التي يمكن توفيرها إلكترونياً سيتم إتاحتها عبر قنوات بديلة. وسيتم إتاحة معلومات إجرائية حول الخدمات التي قد لا يمكن إتاحتها إلكترونياً من خلال تلك القنوات البديلة. وبالإضافة إلى ذلك، سيتم تعريف ومراقبة مستوى جميع الخدمات. يجب أن تنشر جميع مستويات الخدمات المعرفة على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية.

سيتم تدشين آليات للحصول على الآراء واستطلاع الرأي بشكل دوري كما ستدشن آلية الاستشارة الإلكترونية لقياس مدى رضا العملاء بشكل مسبق فيما يتعلق بفاعلية الخدمة المقدمة. كما سيشتمل المقياس على مؤشر لقياس التحول الحكومي وذلك لتحسين الكفاءة، والشفافية، وفاعلية عمليات الحكومة. وستتم تنفيذ ومراقبة الإجراءات التصحيحية لمجابهة عدم رضا العملاء عن الخدمات.

النتائج والأهداف

متاحة للجميع (المجتمع الشامل)

النتيجة الرابعة: إتاحة الخدمات للجميع

الهدف السابع - أكثر من ٧٥٪ من حالات استخدام الخدمة عبر قنوات غير منافذ الوزارات

ستقوم الحكومة بتنفيذ برنامج شامل للتسويق والتوعية للتأكد من أن المواطنين لن يتوقف بهم الحال عند مجرد علمهم بتقديم الخدمات الإلكترونية بل أن إعلامهم بأنهم سيستفيدون من القنوات الجديدة بشكل أكبر من القنوات التقليدية. سيقوم ٧٥% من العملاء على الأقل بالاستفادة من العمليات الحكومية التي تجري من خلال القنوات البديلة. ويعكس ذلك مدى الكفاءة في الوصول إلى كل العملاء وفاعلية القنوات البديلة التي يتم عملها كجزء من الإستراتيجية.

القنوات المتعددة للخدمات

النتيجة الخامسة: دخول الجميع على الخدمات

الهدف الثامن - توفير مركز وطني للإتصالات المجانية، و١٥ مركزاً عاماً للخدمات وبوابة للحكومة المتنقلة

تهدف الحكومة إلى توفير مجموعة من خيارات قنوات الإتصال للمواطنين بحيث يمكن لهم الوصول إلى الخدمات التي تناسب مع ظروفهم. والهدف هو توفير ١٥ مركزاً للخدمات العامة، ومركز واحد للإتصالات المجانية، وبوابة متنقلة لتقديم الحكومة المتنقلة بحلول عام ٢٠١٠. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يتم تطوير الخدمات التي يتم تقديمها من خلال موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الانترنت (باب البحرين) مما سيؤدي إلى جعله الوسيلة الرئيسية لتقديم الخدمات الحكومية. وسيتم إتاحة كافة الخدمات عبر موقع بوابة الحكومة الإلكترونية. كما سيتم إتاحة قنوات تقديم الخدمات المتكاملة مثل مكاتب البريد لزيادة عدد الخدمات التي يتم تقديمها.

الوصف

مع الاتفاق على أن الحكومات لا تختار عملائها، ستضمن مملكة البحرين، من خلال إستراتيجية الحكومة الإلكترونية، توفير الخدمات الحكومية المطبقة بشكل فعال للجميع - بغض النظر عن مستوى تعليمهم أو جنسياتهم أو أعمارهم أو دخلهم. وسيتم إيجاد الحلول المناسبة للإستثناءات التي تنتج عن جهل العملاء أو بسبب كونهم من ذوي الاحتياجات الخاصة.

ستسهل المملكة تقديم الخدمات من خلال توفير قنوات متعددة مثل مركز الإتصالات وموقع بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت ومراكز الخدمة العامة والهواتف النقالة.

١.٣ أحداث دورة حياة الخدمة

أحد العناصر الهامة الأساسية في رؤية المملكة للحكومة الإلكترونية هو توفير الخدمات الحكومية إلى عملائها الأساسيين أي المواطنين والمقيمين والمؤسسات التجارية والموظفين الحكوميين من خلال تعريف أحداث دورة الحياة. وكجزء من إستراتيجية مملكة البحرين للحكومة الإلكترونية، سيعتمد تقديم الخدمات في كل الوزارات والمؤسسات وعبر جميع القنوات من خلال أحداث دورة الحياة (الرجاء الرجوع إلى الشكل ١.١).

الشكل ١.١ يوضح دورة أحداث الحياة - المواطنون / المقيمون والمؤسسات التجارية



وتشتمل بعض الأمور الضمنية لأسلوب التقديم المبني على أحداث دورة الحياة (بالإضافة إلى الطلب من جميع الوزارات بوضع مستويات خدمة واضحة ويمكن قياسها) على ما يلي:

- حاجة الوزارات الحكومية لتنفيذ إصلاح العمليات الحكومي عندما يكون ذلك ضرورياً، قبل بدء المشروع الموجه لضمان عمق ١٠٠٪ للخدمة من خلال التقديم الإلكتروني. هذا يعني ضرورة إزالة العمليات اليدوية داخل عملية تقديم الخدمة والذي سيؤثر سلباً على آلية سير العمل أو يعيق تقديم الخدمات عبر الإنترنت.
- نهج متكامل للوزارات حيث تحتاج الوزارات إلى التعاون لتوفير "الخدمة" عوضاً عن "العملية". على سبيل المثال، يتطلب تسجيل شركة ما القيام بمعاملات عدة (وهو ما نشير إليه هنا باسم العمليات) داخل عدد من الوزارات والمؤسسات الحكومية. ومع ذلك، ولغرض تقديم الخدمة تكون جميع تلك العمليات لخدمة واحدة فقط.

٢. تطبيق استراتيجية الحكومة الإلكترونية – الأولويات الإستراتيجية

لتحقيق الأهداف، تم تحديد خطة إجراءات للتنفيذ (أولويات إستراتيجية) على مدار السنوات الثلاثة القادمة. وهي تشتمل على: (كما هو موضح في الشكل ١.٢)

١. **تعزيز القنوات** – تنفيذ ٤ مشاريع لتحسين قنوات تقديم الخدمة التي ستساهم في تقديم الخدمات في النهاية إلى العملاء.

٢. **إتاحة الخدمة** – تنفيذ ١٣ مشروعا ذو أولوية للهيئات والتي تسمح بإتاحة الخدمة لمتطلبات الخدمة الأساسية القائمة على دورة الحياة للعملاء (الفصل الثالث) المذكورة أعلاه. ويعد تطبيق تلك المشاريع أحد الأمور الأساسية لتحقيق رؤية الحكومة الإلكترونية.

٣. **تطبيق العوامل المساعدة الأساسية** – يؤدي تحقيق ٩ من عوامل التفعيل هذه إلى دعم التنفيذ الفعال لما هو مذكور أعلاه مع ضمان نجاح إستراتيجية الحكومة الإلكترونية، بما في ذلك التنفيذ في الوقت المحدد. وفيما يلي أذناه وصف مختصر لكل عامل من عوامل التفعيل التسعة.

الشكل ١.٢ الأولويات الإستراتيجية



٢.١ تعزيز القنوات

تعد الفكرة الأساسية التي تقوم عليها إستراتيجية الحكومة الإلكترونية هي تحسين تقديم الخدمات للعملاء من خلال تفعيل الخدمات الإلكترونية على مراحل. ومع ذلك، لا يكون توفير الخدمات إلكترونياً مفيداً إلا إذا أتيح للعملاء الوصول إلى تلك الخدمات في أي وقت وأي مكان بطريقة سهلة وملائمة. وبعد تحديد القنوات المفضلة للعملاء من العوامل الهامة لنجاح الحكومة الإلكترونية الفعالة حيث إن اختيار قناة التقديم له تأثير كبير على ما يلي:

- البنية التحتية التقنية المطلوبة لدعم القناة مثل الأجهزة والبرامج والشبكات
- الإجراءات المعيارية والإرشادات الأساسية المطلوبة لتشغيل القناة
- الهيكل التنظيمي المطلوب لإدارة وتقديم الخدمات الإلكترونية، مثل المهارات، والأدوار والعلاقات مع الجهات الأخرى
- ملائمة ورضا العملاء عن استخدام الخدمات العامة

المبادئ الأساسية الإستراتيجية قنوات الاتصال

- يجب أن تدعم إستراتيجية قنوات الاتصال سياسات الحكومة الأشمل فيما يتعلق بتعميم الوصول للخدمات ومفهوم الحكومة الحديثة ودمج الجانب الاجتماعي.
- يجب أن تتضمن إستراتيجية قنوات الاتصال إشراك الجانب الاجتماعي وتوفير التغطية للأشخاص غير المميزين ونوعي الاحتياجات الخاصة لتوفير القدرة لهم على الوصول إلى الخدمات.
- يجب أن تضمن إستراتيجية قنوات الاتصال تطبيق سياسة "عدم وجود باب خاطئ" - حيث يتسنى للمواطنين القيام بخطوات مختلفة لتنفيذ نفس العملية من خلال قنوات مختلفة وبطريقة سلسلة.
- يجب أن تتبنى الهيئات استراتيجيات قنوات الاتصال بطريقة تنسيقية حتى تتمكن من الاستفادة من الإمكانيات المتاحة واقتصادية العمليات بهدف تقديم الخدمات المتكاملة بتكلفة فعالة.
- يجب أن تركز إستراتيجية قنوات الاتصال على توفير مزايا واضحة للعملاء والهيئات.

تؤكد العوامل المذكورة أعلاه ضرورة تطوير إستراتيجية شاملة وواضحة لتفعيل قنوات تقديم الخدمات. بالإضافة إلى ذلك، وبهدف تشجيع استخدام القنوات التي يتم تقديمها حديثاً، من الضروري نشر الوعي بين جميع المستفيدين حول المزايا التي من المحتمل الحصول عليها عند استخدام القنوات المعنية.

وبناءً على الخيارات التقنية الموجودة اليوم ومستويات الاستعداد لدى الجهات الحكومية المختلفة وتفضيل العملاء وصناع القرار الأساسيين لتقديم الخدمات بشكل متكامل فقد ظهرت القنوات التالية لتكون قنوات خدمات أساسية بالإضافة إلى مكاتب الحكومة التقليدية.

١. مركز الخدمات
٢. مركز الاتصالات
٣. البوابة المتنقلة
٤. بوابة الحكومة الإلكترونية

العوامل المحركة

العوامل الأساسية المحركة لمركز الاتصالات الوطني والتي ستساعد على تقديم الخدمات الإلكترونية هي:

- راحة المستخدم من خلال توفير كثافة اتصالات عالية
- توفير الدعم بلغات مختلفة لكل المقيمين في البلد
- الشمولية
- فاعلية تكلفة تقديم الخدمات العامة

النتائج

النتائج المتوقعة من خلال تطبيق مراكز الاتصالات الوطنية هي:

- إتاحة كل الخدمات الحكومية إلى أقصى عمق ممكن
- تحسين مستويات الخدمة المقدمة، توجهاً لإرضاء العملاء.
- ٣ دقائق وقت تقديم الخدمة لأي خدمة
- تفعيل الخدمات الحكومية (خدمات توجيه المستفيدين)
- توفير الدعم بلغات مختلفة لكل الخدمات الحكومية

تغطية الخدمة

سيوفر مركز الخدمة الوطني الدعم بشكل أساسي لأكثر من ١٥٠ خدمة خلال السنوات الثلاثة القادمة. وحيث إنه يعمل بمثابة أول نقطة اتصال مع معظم العملاء الذين يتعاملون مع قنوات التقديم المختلفة، فإن مركز الاتصالات يوفر معلومات حول كافة الخدمات الحكومية مع إضافة خدمات ذات قيمة إضافية مثل فحص الحالة الحالية وحل الشكاوى. ومع أخذ السكان المغتربين في الاعتبار والذين يمثلون أمراً واقعاً في البحرين، فإن مركز الاتصال يوفر دعماً بلغات متعددة كالعربية والإنجليزية والملايالية والفلبينية كلغات أساسية.

العوامل المحركة

العوامل الأساسية المحركة لمركز الخدمة العام لتقديم الخدمات الإلكترونية هي:

- تفضيل العملاء
- عدد الخدمات التي تتطلب الاتصال الشخصي
- فك الارتباط بين خدمات الواجهة والجزء الإداري
- الشمولية والملائمة

النتائج

النتائج المتوقعة من خلال تطبيق مركز الخدمة العام هي:

- ١٥ مركزاً لخدمة العامة في جميع أرجاء المملكة
- أن لا يبعد مركز الخدمة العام لمسافة أكثر من 2 كيلومتر عن العملاء
- ألا تزيد فترة الانتظار للحصول على الخدمة عن ١٠ دقائق
- تحديد مستويات الخدمة لكل الخدمات
- تقليل الفجوة الرقمية

تغطية الخدمة

يتم إعداد مراكز الخدمة العامة إما في المراكز الحكومية الحالية (منافذ الهيئات الحكومية، مكاتب البريد، المحافظات، أقسام الشرطة) أو في مواقع جديدة تماماً. سيتم عمل ١٥ مركزاً للخدمة العامة خلال السنوات الثلاثة القادمة لتسهيل كل الخدمات القائمة على موقع الإنترنت بما في ذلك تلك الخدمات التي تتطلب التواجد الفعلي للعميل. وتوفر هذه القناة أيضاً الخدمة المتعلقة بالدفع والتحويل بالإضافة إلى توزيع وتقديم النماذج لكافة الخدمات الحكومية. من المتوقع أيضاً أن يكون من بين العملاء لمراكز الخدمة العامة أولئك العملاء الذين يواجهون صعوبة جسدية وغيرهم ممن يحتاجون إلى الدعم للوصول إلى الخدمات الإلكترونية. وبالنسبة للعملاء ممن لا يستطيعون الاتصال بالإنترنت سيتم توفير مركز دعم للمعلومات لمساعدتهم بالإضافة إلى توفير الخدمة الذاتية (تسهيل الخدمة) عبر أجهزة الخدمة الذاتية المنفصلة للوصول إلى الإنترنت والحصول على أي خدمة حكومية.

العوامل المحركة

العوامل الفعالة الأساسية للبوابة المتنقلة والتي ستساعد على تقديم الخدمات الإلكترونية هي:

- تفضيل العملاء
- الرغبة للتحويل إلى رائد في مجال الحكومة الإلكترونية باستخدام التقنيات الحديثة
- إرتفاع نسبة مستخدمي الهواتف المتنقلة
- سهولة الحصول على المعلومات أثناء التنقل

النتائج

النتائج المتوقعة الحصول عليها من الحكومة المتنقلة:

- راحة العملاء
- تقليل تكلفة الخدمة للسكان
- الوصول إلى المعلومات والخدمات العامة المختارة في أي وقت ومن أي مكان

تغطية الخدمة

باستخدام البوابة المتنقلة، يمكن تقديم بعض الخدمات المحددة المتاحة على موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الانترنت مثل:

- رسوم الانتظار
- المخالفات المرورية
- أوقات رحلات الطيران
- تحويل العملات
- خدمات الدفع
- معلومات حول الازدحامات والتحويلات المرورية، وما إلى ذلك

علاوة على ذلك، يتم استخدام الحكومة المتنقلة لإتاحة التقديم المسبق للخدمات، مثل خدمات المتابعة التي يتم إخبار العملاء فيها بأي خدمة قادمة (سواء دفع رسوم واجبة أو التجديد الواجب لبعض المستندات وما إلى ذلك). ستوفر البوابة المتنقلة بعض الخدمات المعلوماتية المحددة لزوار البحرين، مثل أرقام مركز الاتصالات الوطني، والفنادق والمطاعم المختارة الموجودة في البحرين، والأماكن التي يمكن زيارتها في البحرين، والقواعد التي يجب أن يلتزم بها الزوار وما إلى ذلك.

كما سيتم إنشاء واجهات تطبيق متنقلة ووصلات التطبيقات لموقع بوابة الحكومة الإلكترونية وإنشاء تطبيقات الهيئات المعنية لإتاحة توفير الخدمات الإلكترونية عبر أجهزة الهاتف النقال والأجهزة اللاسلكية.

العوامل المحركة

يعتبر موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الانترنت الرابط الرئيسي بين قنوات التقديم الثلاثة الأخرى حيث إن الهدف من الحكومة الإلكترونية هو ضمان راحة العملاء من خلال التقديم الإلكتروني لكل الخدمات الحكومية. كما أن الموقع سيصبح مركز التكامل لكافة الخدمات الحكومية.

النتائج

النتائج المتوقعة الحصول عليها من موقع بوابة الحكومة الإلكترونية:

- أن يكون موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على الانترنت هو المركز الشامل لجميع الخدمات الحكومية
- أن يتم تقديم أكثر من ٣٠% من الخدمات بشكل كامل عبر موقع الحكومة الإلكترونية
- خاصية التوافر على مدار ٢٤ ساعة في اليوم ولمدة ٧ أيام في الأسبوع لـ ٩٩% من الخدمات
- جميع الخدمات الأساسية مثل المعلومات، تحميل المستندات من على الانترنت وتقديمها، ومتابعة الوضع، والتعامل مع الشكاوى سيتم توفيرها عبر الإنترنت مباشرة.

تغطية الخدمة

من المتوقع أن يكون موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على الإنترنت هو منصة الإطلاق لكافة الخدمات الإلكترونية. وبالتالي فإنه من المتوقع أن يتم تقديم الخدمات المختلفة التي تزيد على ١٥٠ خدمة من خلاله بحلول عام ٢٠١٠. وبالإضافة إلى بعض الخدمات الحكومية الخاصة، توجد هناك بعض الخدمات الأساسية الأخرى المشتركة لكل الهيئات الحكومية، مثل المعلومات (الإجراءات ومستويات الخدمة والمتطلبات المسبقة وتفاصيل الخدمة) وتحميل النماذج من على الإنترنت وتقديمها كذلك عبر الإنترنت للحصول على الخدمة ومتابعة الوضع لأية خدمة يتم التقدم للحصول عليها وتوافر نظام لمعالجة الشكاوى في كل الخدمات الحكومية. وسيتم إتاحة الحصول على كل تلك الخدمات من خلال موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على الإنترنت. كذلك ومع الأخذ بالإعتبار وضع التنوع السكاني في البحرين، سيتم توفير الدعم على مراحل بلغات متعددة تشمل على العربية والإنجليزية والملايالية والفلبينية.

٢.٢ إتاحة الخدمة

النتيجة النهائية المتوقعة من إتاحة تقديم الخدمات عبر قنوات بديلة هي تقديم الخدمات بشكل قائم على أحداث دورة الحياة. ويتم شرح مفهوم أحداث دورة الحياة وإتاحة الخدمات وخدمات الهيئات أي "العمليات"، في الجدول ١.٢. بمعنى آخر، فإن كل الخدمات المتعلقة بحدث معين مثل "إنشاء مؤسسة تجارية" يجب أن تتاح تحت مظلة واحدة ويجب ألا يجبر العميل على التعامل مع نقاط اتصال متعددة للحصول على نفس الخدمات. ويتم توضيح وجهة النظر في تقديم الخدمات من خلال أحداث دورة الحياة للمواطنين / المقيمين في البحرين وللمؤسسات التجارية .

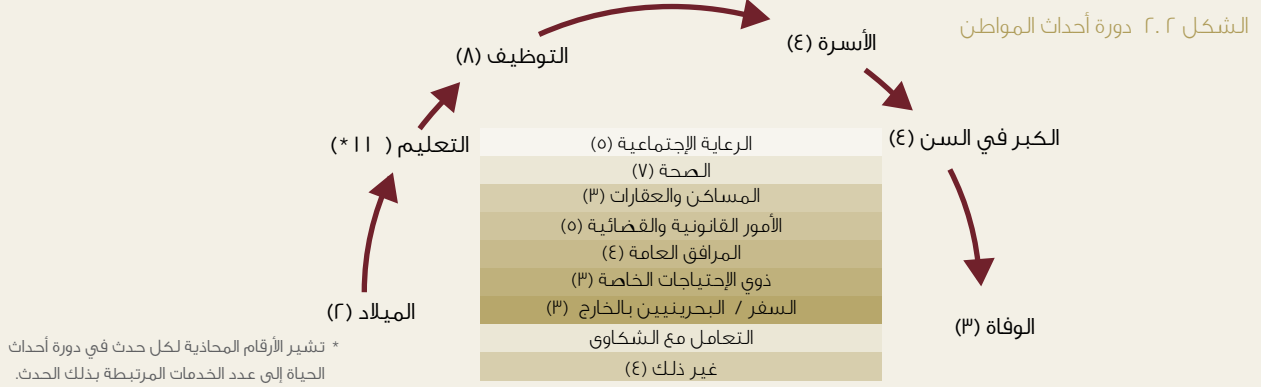
على سبيل المثال، تم تعريف ١٢ حدثاً لدورة الحياة للمؤسسات التجارية، وهي تماثل ٢٨ متطلباً من متطلبات إتاحة الخدمات. كما تم تعريف ١٥ حدثاً لدورة الحياة للمواطنين والمقيمين في البحرين على حد سواء، وهي تماثل ٧١ متطلباً أساسياً من متطلبات إتاحة الخدمات. ومن بين ٣٢٨ خدمة، تم تحديد ١٦٧ خدمة لتكون خدمات الوزارات ذات أولوية للإتاحة إلكترونياً. وقد تم اختيار تلك الخدمات البالغ عددها ١٦٧ حسب أهمية الخدمة (حجم العمليات واحتمالية العائد الناتج، واستطلاع رأي العملاء والمؤسسات التجارية) وتقييم الجدوى (إحتمالية الإتاحة الإلكترونية ومستوى الإستعداد الحالي إلكترونياً) فيما يتعلق بخدمات الهيئات.

الجدول ١.٢ وصف أحداث دورة الحياة

الفئة	التعريف	مثال
حدث دورة الحياة	حدث يشتمل على الفئات الهامة التي يمكن أن يقوم أي عميل بتنفيذ أنشطته وتعاملاته مع الحكومة من خلالها. هذه الأحداث عبارة عن مزيج من وظائف دورة الحياة والخدمات القائمة عليها.	إنشاء مؤسسة تجارية في المملكة
إتاحة الخدمة	يشير إلى توفير الخدمة بشكل كامل، وهذه العملية تشتمل على العديد من المعاملات.	• تسجيل المؤسسات التجارية • الحصول على الموافقات القانونية • إنشاء مكتب (مكاتب)
"عمليات" خدمات الوزارة	يشير إلى العمليات المفردة التي يتم توفيرها عبر أكثر من هيئة أو دائرة داخل الهيئات لإتاحة الخدمة.	• وزارة الصناعة والتجارة - الحصول على سجل تجاري • الهيئة العامة للتأمينات الإجتماعية • التسجيل • وزارة البلديات والشؤون الزراعية • العناوين • وزارة العدل - عقود التأسيس وتوثيق المستندات • الوزارة المعنية - الموافقة القانونية • وزارة الكهرباء والماء - الوصلات

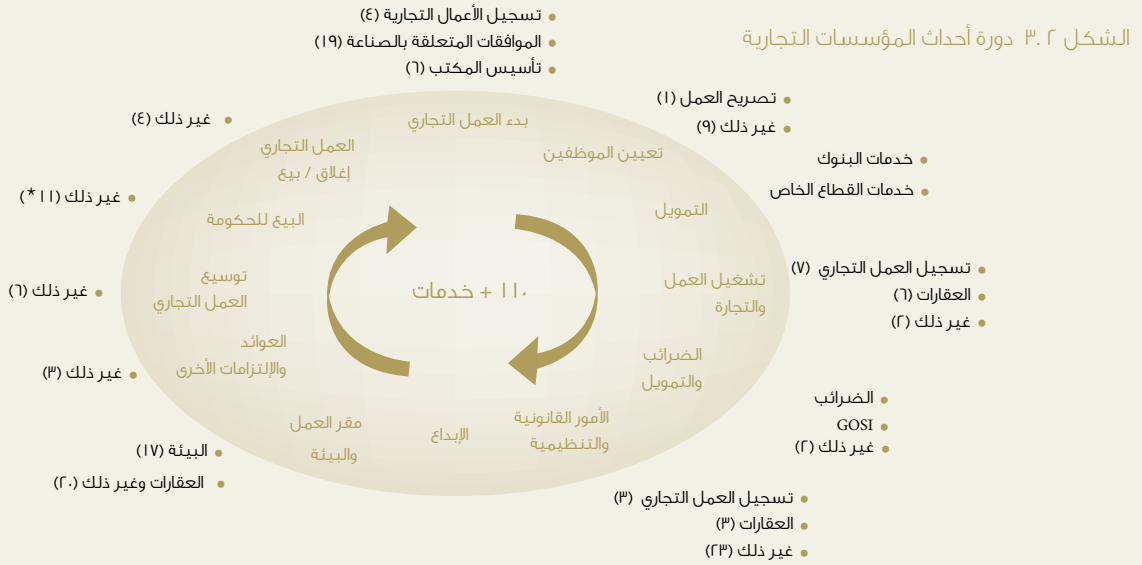
٢.٢.١ أحداث دورة حياة المواطن

تحتّم بعض المفارقات أحياناً ضرورة أن تنحصر عدة أحداث في مجال خدمة واحد، وبالتالي يحتمل أن تتوفر تلك الخدمة لجميع تلك الأحداث. وعلى سبيل المثال لا الحصر، فإن خدمة حجز موعد لدى الطبيب هي في حقيقة الأمر جزء من دورة أحداث الأسرة والكبر في السن. وتكون دورة أحداث المواطنين كما هي مبينة أدناه في الشكل ٢.٢:



٢.٢.٢ أحداث دورة حياة المؤسسات التجارية

وفقاً لدورة أحداث المواطن، تعرّف دورة أحداث الأعمال كالتالي في الشكل ٣.٢ :



الشكل ٤.٢ تضمين أولوية الخدمات



٢.٢.٣ الخدمات ذات الأولوية

مع وضع أحداث دورة الحياة في الاعتبار، تتصور إستراتيجية إتاحة الخدمة إمكانية إتاحة ١٦٧ خدمة أساسية للتقديم في القنوات الإلكترونية. ويتلخص مسار تعريف الخدمات ذات الأولوية في الشكل ٤.٢ .

ونمثل تلك الخدمات جزءاً من مجموعة من ٣٥٠ خدمة يتم توفيرها من قبل ٣٢ وزارة وهيئة حكومية يتم إدراجها كجزء من دراسة التواجد كما هي ودراسة الاستعداد. وقد تم تحديد تلك الخدمات البالغ عددها ١٦٧ من خلال الاعتماد على أهمية الخدمة (طلب المواطنين والأهمية) وإمكانية التقديم بشكل إلكتروني. من جانب آخر، يمكن أن يتم توفير معلومات إجرائية، مثل النماذج وخصص الوضع الحالي لكل الخدمات بشكل إلكتروني وهي ليست ضمن الخدمات البالغ عددها ١٦٧. حالياً تمت إتاحة ٢٢ خدمة من إجمالي ١٦٧ خدمة بشكل إلكتروني والتي يتم توفيرها من خلال مواقع الإنترنت للإدارات، إلا أن ٦ منها فقط متاحة من خلال موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على الإنترنت (باب البحرين). وللتأكد من أن كل دورة حياتية تتم إتاحتها إلكترونياً، ستوفر جميع الإدارات جميع الخدمات الفرعية المتعلقة بها والمطلوبة لتقديم خدمة ما لحدث معين. وتقتصر إستراتيجية إتاحة الخدمة الإلكترونية (حسب مستوى الاستعداد الإلكتروني الحالي للهيئات) لجميع الخدمات البالغ عددها ١٦٧ على مدار الثلاث سنوات كما هو موضح في الجدول أدناه:

الجدول ٢.٢ يوضح خطة تفعيل الخدمات

فئة الخدمة	إجمالي الخدمات	في موقع البوابة	الإتاحة الإلكترونية			
			٢٠٠٧ [النصف ٢]	٢٠٠٨ [النصف ٢]	٢٠٠٨ - ٠٩ [النصف ١]	٢٠٠٩ - ١٠
خدمات الحكومة المحددة للمؤسسات (G2B)	٦٩	١	١٦	٣٠	١٨	٤
خدمات الحكومة المحددة للعاملين (G2C)	٥٣	٤	١١	٨	٢٧	٣
خدمات الحكومة المحددة للموظفين (G2E)	٤	٠	٠	٢	١	١
الخدمات العامة	٤١	٤	٨	١٦	٩	٤
الإجمالي	١٦٧	٩	٣٥	٥٦	٥٥	١٢

وبعيداً عن الإتاحة الإلكترونية للخدمات البالغ عددها ١٦٧ المذكورة أعلاه سيتم إضافة مجموعتين من التسهيلات الأخرى على الإنترنت بواسطة الهيئات الحكومية:

- ميثاق العملاء - يشتمل على معلومات حول الخدمات (الإجراءات والمتطلبات المسبقة ومستويات الخدمة وما إلى ذلك)
- نظام حل الشكاوى لكل الخدمات العامة

يشتمل نظام حل الشكاوى على قواعد وأنظمة محددة بشكل جيد لتوجيه الردود المستلمة والحصول عليها إلى الهيئات المعنية وبالتالي يتم الاستجابة لما تقدم به العميل من آراء ومع مرور الوقت، من المتوقع أن تتزايد مستويات النضج للحكومة الإلكترونية وبالتالي تصبح الخدمات الإضافية جزءاً من خطة إتاحة الخدمات. كما أن إتاحة الخدمة يعني توفير تلك الخدمة على الإنترنت بغض النظر عن آلية العمل بالهيئات التي توفر الخدمة سيتم توفير المعلومات لكل الخدمات العامة حسب الأولوية كما سيتم تنفيذها في العام الأول من برنامج الحكومة الإلكترونية.

الجدول ٣. ٢ المشروعات ذات الأولوية

الرقم المتسلسل	المبادرة	عدد الخدمات الأساسية التي يتم إتاحتها في المشروع
١	نظام إدارة القضايا	٦
٢	الجمارك والمنافذ	٥
٣	مشاريع التربية	١٥
٤	خدمات الصحة الإلكترونية	١٠
٥	المكتب الإلكتروني	مشروع الكفاءة الداخلية
٦	نظام التوكيل الإلكتروني	٦
٧	موقع الحكومة للمؤسسات	٣١
٨	موقع البوابة الحكومية للموظفين	٤
٩	التوظيف الوطني	٢
١٠	قاعدة البيانات الوطنية	جميعها
١١	الخدمات العقارية	٣٩
١٢	إدارة الفوائد الاجتماعية	٩
١٣	خدمات السياحة	١٥

إن هدف الحكومة الإلكترونية هو تقديم الخدمة المتكاملة مع التركيز على العميل. وعلى الرغم من أهمية أن تقوم الهيئات والإدارات الحكومية المختلفة بأخذ المبادرات لتحقيق التناسق في الرؤية الشاملة للحكومة الإلكترونية، هناك بعض المشروعات على مستوى الهيئات تحتاج إلى المزيد من الثقة والتركيز من المنظور الشامل للحكومة الإلكترونية. وقد تم تحديد ١٣ مشروعاً من المشروعات ذات الأولوية لتكون جزءاً من إستراتيجية الحكومة الإلكترونية. كل مشروع سينفذ بواسطة عدة هيئات وبميزانيات وجدول زمنية ومسئوليات محددة وذلك للسماح بإتاحة ١٤٢ خدمة من الخدمات البالغ عددها ١٦٧ الأساسية. يوفر الجدول ٣.٢ قائمة بتلك المشاريع. بذلك يتم توزيع الرصيد الخدماتي الفائض عبر الهيئات والإدارات الإضافية التي يمكن التنسيق فيما بينها لإتاحة الخدمة من خلال مكتب المشروع ويتم وضعها ضمن خطة تنفيذ الحكومة الإلكترونية بحيث تتم متابعة الإتاحة الإلكترونية لتلك الخدمات بشكل مستقل من قبل الهيئات.

ملاحظة: من خلال تقديم الخدمات الأساسية البالغ عددها ١٦٧، من المحتمل أن تظهر خدمات (ذات صلة) إضافية كثيرة يتوجب أيضاً إتاحتها إلكترونياً. ومع ذلك، لا يتم الإشارة إلى تلك الخدمات في الخدمات ١٦٧ الأساسية حيث إنها لا تقع ضمن إطار الأهمية أو جدوى التقديم المستخدمة لتحديد الخدمات الأساسية.

٢.٣ تطبيق العوامل المساعدة الأساسية

عوامل الإتاحة التسع المقترحة (كما هي موضحة أدناه في الشكل ٥.٢) ستعمل على دعم التطبيق الفاعل للأولويات الإستراتيجية تطلعاً لتحقيق الأهداف المنشودة على أكمل وجه ووفقاً للجدول الزمني المحدد لتطبيق استراتيجية الحكومة الإلكترونية ككل.

الشكل ٥.٢ تطبيق العوامل المساعدة الأساسية – خطة الطريق لتطبيقها

الحكومة الإلكترونية الرؤية/ النتائج	السنة الأولى ٢٠٠٧ - ٠٨	السنة الثانية ٢٠٠٨ - ٠٩	السنة الثالثة ٢٠٠٩ - ١٠
كل الخدمات الحكومية	بناء القدرات وإدارة التغيير		
التكامل	المعايير والسياسات الموحدة		
تخامل GTI, CSI, تكلفة الإلتزام	إطار إدارة البرامج المراقبة والتقييم		
٨٠ ٪ رضا العملاء ٦٠ ٪ تقليل من وقت التنفيذ	إطار ميثاق العملاء		
تكاملاً ٦٠ ٪ تقليل من وقت التنفيذ	المنهج العام لإصلاح عمليات الحكومة		
٧٥ ٪ من الخدمات تنفذ من خارج منصة الوكالة	التسويق والتوعية		
ضمن أفضل ٥ دول في آسيا والرائدة خليجياً	المقياس الدولي في مجال الحكومة الإلكترونية		
الإعتراف بالريادة، جائزتان دوليتان	الجوائز الدولية في مجال الحكومة الإلكترونية		

عوامل التفعيل الأساسية: يؤدي تحقيق ٩ من عوامل التفعيل أعلاه إلى دعم التنفيذ الفعال لضمان التنفيذ الناجح لإستراتيجية الحكومة الإلكترونية في وقتها المحدد، وفيما يلي أدناه وصف مختصر لكل عامل من عوامل الإتاحة التسعة:

١. **بناء القدرات وإدارة التغيير** – للتأكد من توافر الموارد البشرية والمهارات وتطوير القدرات والمهارات من خلال التدريب والتخطيط للمستقبل المهني وإدارة التغيير.

٢. **المعايير والسياسات الموحدة** – الاجتهاد للوصول إلى حكومة متكاملة ومتصلة من خلال تطوير معايير وسياسات عامة في كل عناصر البنية العامة للحكومة الإلكترونية.

٣. **إطار إدارة البرنامج** – لتوفير آلية مؤسسية مسئولة عن تنسيق ومراقبة تطبيق البرنامج والتأكد من الحصول على الفائدة المتوقعة من البرنامج.

٤. **المراقبة والتقييم** – للسماح للجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات (SCICT) واللجنة الفنية لتقنية المعلومات والاتصالات (TCICT) في المشروع بمراقبة التطور، ومتابعة النتائج فيما يتعلق برضا العملاء والتحول الحكومي.

٥. **إطار ميثاق العملاء** – للتأكد من تمركز تقديم الخدمة إلى العملاء من خلال تطوير مستويات الخدمة عالية التعريف ووجود أنظمة لحل شكاوى العملاء.

٦. **المنهج العام لإصلاح عمليات الحكومة** – لضبط العمليات العامة مع واقع احتياجات العملاء من خلال تحديد الأسلوب العام والشامل لإعادة هندسة عمليات الخدمة العامة.

٧ **التسويق والتوعية** – للتأكد من توافر الوعي الكافي بالبرنامج، يجب إيصال الفوائد إلى المستفيدين الداخليين والخارجيين بهدف الحصول على الطلب الكافي للخدمات الإلكترونية وتقليل المقاومة المحتملة للحكومة الإلكترونية.

٨ **المقياس الدولي في مجال الحكومة الإلكترونية** – لإتاحة الفرصة لمملكة البحرين لتحسين برنامج الحكومة الإلكترونية بشكل مستمر بواسطة الدروس المستفادة من خلال المقارنة مع أفضل خمس دول في آسيا وأوروبا والأمريكتين.

٩. **الجوائز الدولية في مجال الحكومة الإلكترونية** – لبناء شكلها القيادي والريادي بين الدول بالإضافة إلى توفير إمكانية الإلمام بأفضل الممارسات كما ستدعم مملكة البحرين برنامج أو جائزة دولية للمبادرات التي ستخترق المعمول به في الحكومات الإلكترونية عبر العالم.

يجب أن نضع في اعتبارنا أن هذه الإستراتيجية تتسم بالديناميكية في طبيعتها ويعد من الضروري إجراء التحديثات المنتظمة والتعديلات اللازمة على الإستراتيجية حسب الظروف على أرض الواقع لكي يتحقق النجاح للبرنامج بشكل كامل.