الفصل الأول

الحكومة المتكاملة

إن برامج الحكومة المتكاملة الناجحة على مستوى العالم المتقدم وضعت نصب عينيها أن يكون لبرامجها رؤية ورسالة وأهداف واضحة، مع الأخذ في الحسبان التطورات التقنية والإدارية الحكومية، لأن الحكومة الإلكترونية هي نتاج دمج تطبيقات التقنية والإدارة في بوتقة واحدة ليكون منتجها النهائي هو الحكومة الإلكترونية، التي تدرجت وتطورت شيئًا فشيئًا، حتى وصلت إلى مرحلة الحكومة المتكاملة.

قد لا يعلم الكثيرون أن الحكومة الإلكترونية من خلال تطورها الزمني الطويل، ساهمت بشكل أو بآخر في تطوير بيئة الأعمال الإدارية، من خلال تطبيق معاني ومفاهيم جديدة في علم الإدارة لمصطلحات علمية معروفة مثل، إدارة التغيير (Change management)، والتخطيط الإستراتيجي (Strategic Planning)، وإدارة المشاريع (PM)، ومؤشرات قياس الأداء (KPIs)، لأن تطبيق إدارة التغيير، وإدارة المشاريع، والتخطيط الإستراتيجي، ومؤشرات قياس الأداء ترفع نسبة نجاح المشاريع من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية، التي تجسد كل هذه المفاهيم والمصطلحات العلمية في برامجها ومشاريعها بأسلوب علمي جديد وعصري، وتم تناول هذه المصطلحات والمفاهيم في أجزاء مختلفة من هذا الكتاب بحسب ورودها في برامج الحكومة الإلكترونية المختلفة في العالم.

ومصطلح الحكومة المتكاملة أوالحكومة الشاملة كما يطلق عليه البعض (WoG) يقصد به تعاون جميع الجهات الحكومية وربطها إلكترونيًّا لتحقيق التكامل فيما بينها، وذلك لتوفير كافة الخدمات والمعلومات الحكومية من خلال منصة إلكترونية واحدة، وباسم مستخدم واحد (user Name) وتقديمها للمستفيد، ويتطلب تحقيق الحكومة المتكاملة رفع الكفاءة التشغيلية والإنتاجية للجهات الحكومية، وتطوير الخدمات الحكومية للمستفيدين باستمرار وتعزيز الحكومة ومن خلال توضيح وتبسيط كافة إجراءات المعاملات الحكومية، وأيضًا إشراك المستفيدين في صنع واتخاذ القرار، وذلك رغبة في التطوير المستمر لخدمات الحكومة المتكاملة، وتفعيل مفهوم التكامل الحقيقي بين الجهات الحكومية من خلال تفعيل مفهوم العمليات والخدمات في برنامج الحكومة المتكاملة.

والتكامل هنا يكون على ثلاثة مستويات، وتكون كالآتي:

أولاً: التكامل التقني المقصود به أن تكون الأنظمة التقنية والآلية المستخدمة في برنامج الحكومة المتكاملة موحدة (Integrated Systems) بين جميع الجهات الحكومية، وفي هذا توفير للمال والوقت والجهد، لأن استخدام أنظمة آلية مختلفة سوف يكون هدرًا للوقت والمال والجهد.

ثانيًا: التكامل الخدماتي، ويقصد به أن يقدم برنامج الحكومة المتكاملة جميع الخدمات والتعاملات الإلكترونية التي يحتاجها المواطن والمقيم من منصة إلكترونية واحدة، ورقم تعريفي واحد.

ثالثًا: التكامل المعلوماتي، ويقصد به إتاحة قواعد المعلومات أمام الجهات الحكومية للاستفادة منها بين الجهات الحكومية وبعضها البعض في حال أرادت جهة حكومية استكمال معلومات ناقصة لمعاملة إلكترونية لدى جهة حكومية أخرى.

ويعد مفهوم «التعاون» بين الجهات الحكومية في برنامج الحكومة المتكاملة مرادفًا «للتكامل»، لكي يتحقق مفهوم الحكومة المتكاملة (I.Gov.) تقنيًّا ومعلوماتيًّا وخدماتيًّا.

ولم يعد من المألوف أو المعتاد تقديم الخدمات الحكومية بالطرق التقليدية، ولكن الأمر تطور حتى وصل تقديم الخدمات بطرق تقنية ذكية، ولم يقف عند هذا الحد فقط، بل أصبح هناك مؤشرات تفاعلية لقياس تقديم هذه الخدمات، وأصبحت بعض الحكومات الإلكترونية والذكية والمتكاملة تطور مؤشرات لقياس مدى نضج برامجها الإلكترونية والذكية، لكي تتحقق من أن الخدمات وصلت إلى مراحل متقدمة جدًّا من التفاعلية وسهولة الاستخدام وتحقيق رضا المستفيدين.

وعلى سبيل المثال هناك مؤشرات لقياس نضج الخدمات الإلكترونية على مستوى دولي منها، مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية UN–E.gov. Development Index (EGDI)، ويعتمد هذا المؤشر على ثلاثة محاور رئيسة:

1. مؤشر الخدمات الإلكترونية (OSI) ويركز بصفة مباشرة على مستوى نضج الخدمات الإلكترونية، والتبادل الآمن للمعلومات، وكل ما يتعلق بالخدمات الإلكترونية.
2. مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII) ويقيس عدد مستخدمي الإنترنت وعدد مشتركي الهاتف الثابت وعدد مشتركي النطاق العريض السلكي واللاسلكي.
3. رأس المال البشري (HCI) ويقيس مؤشر معدل محو الأمية في المجتمع، ونسبة الالتحاق في التعليم ومتوسط سنوات الدراسة والعدد الفعلي لسنوات الدراسة في التعليم العام. وتقوم الأمم المتحدة

بتجديد وتقييم المعايير والمؤشرات الخاصة ببرنامج الحكومة الإلكترونية بصفة دورية، ولذا فإنه يجب على برامج الحكومة الإلكترونية في مختلف دول العالم المتابعة لكل ما يحدث من جديد في هذا المجال الحيوي والمهم، وذلك لمواكبة التطورات والتغييرات المتسارعة التي تحدث في هذا المجال، الذي يتصف بسرعة التغيير والتطور المتلاحق.

وتقوم بعض المؤشرات بتقسيم مستويات النضج في الخدمات الإلكترونية إلى أربع مراحل هي:

1. الخدمة المعلوماتية، حيث يتم تقديم خدمات معلوماتية فقط عن الخدمة المراد عليها ووضعها ومتطلبات الحصول عليها فقط دون تحقيق الخدمة فعليًّا.
2. الخدمة التفاعلية، وفي هذه المرحلة يتم تعبئة بعض النماذج إلكترونيًّا وإرسالها إلكترونيًّا أيضًا، لكن يتطلب من المستفيد القيام بمراجعة الجهة الحكومية لإتمام الإجراء والحصول على الخدمة بشكل نهائي.
3. الخدمة الإجرائية، وفي هذه المرحلة يتم التفاعل إلكترونيًّا بين الطرفين (المستفيد والجهة الحكومية)، والحصول على الخدمة المطلوبة دون مراجعة الجهة الحكومية.
4. الخدمة التكاملية، وفي هذه المرحلة يتم أيضًا التفاعل الإلكتروني بين الطرفين (المستفيد والجهة)، ولكن قد يكون هناك طرف ثالث أو أطراف أخرى لها علاقة بإتمام عملية التعاملات الإلكترونية. وتقوم الجهات الحكومية بإتمام التعاملات الإلكترونية بين تلك الجهات،

دون حاجة المستفيد لمراجعة أي منها، بحيث يحصل على الخدمة من خلال تعامله مع بوابة إلكترونية واحدة فقط.

جاء استخدام مصطلح الحكومة الذكية بديلًا لمصطلح الحكومة الإلكترونية في الأوساط العلمية والتقنية، وتعد الحكومة الذكية امتدادًا للحكومة الإلكترونية، وهي حقبة جديدة من حقب التطور التاريخي للتعاملات الإلكترونية الحكومية، ويقصد بها تقديم الخدمات الإلكترونية والتطبيقات المعلوماتية المختلفة على الأجهزة الذكية، كالهاتف النقال والأجهزة اللوحية وأجهزة المساعد الرقمي الشخصي المتصلة بالإنترنت، بحيث يمكن تقديم خدمات الحكومة الذكية من أي مكان وعلى مدار الساعة وبسرعة ودقة متناهيتين، وعبر منصة موحدة للتطبيقات النقالة تقدم من خلالها خدمات الحكومة الذكية.

وبحسب إحصاءات عالمية، فإنه يوجد في العالم اليوم أكثر من 5 مليارات مستخدم للأجهزة المحمولة، منهم أكثر من مليار مستخدم للهواتف الذكية، ما جعل برامج الحكومات الإلكترونية صاحبة السبق والريادة في العالم تفكر في تقديم خدماتها الإلكترونية بطريقة مواكبة لروح العصر وثورته المعلوماتية، فأصبح تقديم الخدمات الإلكترونية عن طريق الأجهزة الذكية، وخصوصًا الهواتف النقالة التي أصبحت شائعة الاستخدام بين الناس، وهذا أحد أسباب رواجها بوصفها أدوات مهمة في تقديم خدمات الحكومة الذكية والمتكاملة.

ثم جاءت الحكومة المتكاملة ومن أبرز سماتها، التفاعل الحيوي بين المستفيد ومقدمي الخدمة، وأن الخدمة يمكن تقديمها في أي وقت ومن أي مكان، متجاوزةً بذلك الحدود المكانية والزمانية. وتتيح الحكومة المتكاملة

للمستفيدين إمكانية التفاعل مع الخدمات المقدمة. وكذلك تقييم ما يقدم لهم من خدمات، عن طريق القنوات الإلكترونية نفسها.

ومن أبرز فوائد الحكومة المتكاملة، زيادة إنتاجية الموظفين في الدولة، ورفع كفاءة العمل في القطاعات الحكومية، وتقليل الأخطاء الإدارية ما أمكن التي يكون العنصر البشري غالبًا المتسبب فيها بنسبة كبيرة. وكذلك تعزيز التعاون بين مؤسسات الحكومة المختلفة ومؤسسات القطاع الخاص، والمساهمة في دعم الاقتصاد والتنمية، ورفع القدرات التنافسية في مجالات العمل المختلفة. والتكامل الاقتصادي بين القطاعين العام والخاص، وهذا التعاون والتفاعل بين الأطراف المستفيدة والمقدمة للحكومة المتكاملة يسهم في تعزيز الاقتصاد ودفع عجلة التنمية على جميع المستويات والأصعدة. وكذلك خفض نفقات التشغيل بنسبة كبيرة، فضلًا على توفير الوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة بالحكومة المتكاملة.

ولعل ما يميز الحكومة المتكاملة عن الحكومة الإلكترونية، أن الحكومة المتكاملة اهتمت بتحميل تطبيقات المعلوماتية المختلفة العملية والعلمية على أجهزة الهواتف النقالة والأجهزة الذكية الأخرى لكي يتسنى لأكبر عدد ممكن من المستفيدين النفاذ إلى الخدمات الإلكترونية من خلال الأجهزة الذكية؛ لأنها في متناول المستفيد في كل وقت وكل مكان. وأنه من الأهمية بمكان للإدارات والمؤسسات الحكومية تأسيس إدارات لتحليل إجراءات العمل الإداري والمالي تعرف بـ (Business Analysis (BA، ومهمة هذه الإدارات تحليل إجراءات العمل المالي والإداري لمعرفة أدق تفاصيله وبناء هذه الإجراءات وفق معطيات الخدمة الإلكترونية المتكاملة، وليس وفق معطيات الخدمة التقليدية، لأن عملية هندسة الإجراءات (الهندرة) تكمن أهميتها في اختصار الإجراءات

اليدوية عندما يتم تحويلها إلى خدمة إلكترونية، وليس نفس عدد إجراءات المعاملة التقليدية أو اليدوية، وإلا فإننا سوف نكرر خطأ الخدمة اليدوية في الخدمة الإلكترونية.

وتعد الأطراف المستفيدة من خدمات الحكومة المتكاملة، أهم مقومات النجاح للحكومة المتكاملة، حيث يتم تفاعل ديناميكي بين ثلاثة أطراف في غاية الأهمية هم: المؤسسات الحكومية والمستفيدون وقطاع الأعمال. ويتكون إطار الحكومة المتكاملة من ثلاثة عناصر رئيسة: البيئة والجاهزية والاستخدام. ويقصد بالبيئة مدى توافر خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات ونسبة انتشارها بين المستفيدين، والبيئة التشريعية كالقوانين والأنظمة التي يعمل بها لتنظيم التعاملات الإلكترونية. أما الجاهزية فيقصد بها مدى استعداد الجهات الحكومية وجاهزيتها لإطلاق التعاملات الإلكترونية للمستفيدين، وكذلك قدرة موظفي الحكومة على إدارة الخدمات الإلكترونية وتشغيلها. ويقصد بالاستخدام، قدرة المستفيدين على إجراء التعاملات الإلكترونية التي تتم في إطار التعاملات الإلكترونية بين الجهات الحكومية والمستفيدين.

وتُعدّ مؤشرات أداء الحكومة المتكاملة، من أهم أدوات قياس نجاحها، ومنها ما يأتي:

1. نسبة الوعي بين السكان بخدمات الحكومة المتكاملة، فكلما ارتفعت نسبة الوعي بين السكان بما يقدم لهم من خدمات ومعرفتهم بذلك، كان هذا دليلًا ومؤشرًا على نجاح خدمات الحكومة الذكية.

2. عدد الخدمات الإلكترونية المقدمة من برنامج الحكومة المتكاملة ومدى شمولية هذه الخدمات لاحتياجات السكان، وتغطيتها لأكبر عدد ممكن من الخدمات الضرورية التي يحتاج إليها السكان.
3. عدد المستفيدين من خدمات الحكومة المتكاملة سواءً أكانوا أفرادًا أم قطاع أعمال ومقارنة ذلك بعدد السكان، فكلما ارتفع عدد المستخدمين، كان هذا مؤشرًا على نجاح خدمات الحكومة المتكاملة.
4. مدى انتشار خدمات الحكومة المتكاملة وتغطيتها للمدن والمحافظات والقرى والتجمعات السكانية والوصول إلى كل أنحاء البلاد، وهذا يعتمد على انتشار خدمة الإنترنت في أي دولة.
5. مدى رضا المستفيدين من خدمات الحكومة المتكاملة، فكلما كانت نسبة رضا المستفيدين عالية، كان هذا مؤشرًا على نجاح الحكومة الذكية في برنامجها.

وعند الحديث عن الحكومة المتكاملة، فإنه لا يمكن إغفال دور الإنترنت كوسيط لنقل خدمات الحكومة المتكاملة لأنها تُعدّ الأساس في هذا الجانب، وخصوصًا خدمات النطاق العريض أو ما يعرف بالإنترنت فائق السرعة، ويقصد بالنطاق العريض تسريع عملية الاتصال بين المرسل والمستقبل عن طريق استخدام إشارات الاتصال السلكية واللاسلكية، واستخدام الألياف الضوئية (Fiber optic) لنقل المعلومات بسرعة كبيرة. وقد وصلت في بعض الدول إلى سرعة 2000 ميجابت في الثانية، ويترتب على استخدام هذه التقنيات الحديثة والنقل السريع للبيانات والمعلومات، تطبيق الحكومة المتكاملة والتحول نحو اقتصاد المعرفة والمجتمع المعرفي، وتفعيل التجارة الإلكترونية، ما يسهم في نمو الاقتصاد. وكذلك تطبيقات المعلوماتية الأخرى كالتعليم الإلكتروني

والصحة الإلكترونية، وكل تطبيقات المعلوماتية العلمية والعملية، التي تدمج بين استخدامات الحاسب الآلي بجميع أشكاله المتعددة، ومن أهمها الأجهزة الذكية الحديثة والإنترنت لتتيح لنا تطبيقات معلوماتية في جميع مناحي الحياة المختلفة وميادينها.

ومما لاشك فيه أن خدمات النطاق العريض لم تعد ترفًا كماليًّا، بل أصبحت ضرورة معيشية شأنها في ذلك شأن الخدمات الضرورية الأخرى كالماء والكهرباء، والحاجة إليها ملحة وضرورية، وليست كمالية. لذا، فإنه من الأهمية بمكان نشر خدمات النطاق العريض بشكل شامل وسريع وبالسعة والسرعة والجودة العالية وتوفيرها بأسعار معقولة ومناسبة للمستفيد النهائي؛ لما في ذلك من فوائد وميزات كثيرة. ولايختلف اثنان على أهمية خدمات النطاق العريض في جميع المجالات الحياتية العلمية والعملية على حد سواء، فضلًا على أهميتها في تحقيق التنمية، والتنمية المستدامة، وكذلك دورها في زيادة الناتج المحلي ورفع دخل الأفراد وتحسين مستوى المعيشة، وانعكاساتها الإيجابية على جميع المجالات الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والصحية والثقافية. وأيضًا دورها في التحول إلى الاقتصاد المعرفي والمجتمع المعلوماتي، والآثار الاقتصادية الإيجابية لها، حيث تعد خدمات النطاق العريض بمنزلة العمود الفقري لكل هذه الأنشطة. لذا، فإن توافرها بسرعات عالية يعدّ مطلبًا ضروريًّا لتطبيق الحكومة المتكاملة.

ولعل ما يشجع على انتشار تطبيقات الحكومة الذكية والمتكاملة بين الناس، انتشار أجهزة الهواتف النقالة والآيباد والأجهزة الذكية واللوحية الأخرى، وذلك لسهولة استخدامها وسرعة النفاذ منها إلى الشبكة العالمية للمعلومات (الإنترنت). وظهور ما يعرف بإنترنت الأشياء (Internet of Things)،

ومفهومه ارتباط شبكة الإنترنت بالكائنات المادية والأجهزة والأدوات الموجودة في المنازل والأسواق، حتى إنه يخيل للإنسان أن كل شيء في الحياة أصبح مرتبطًا بالإنترنت وتتخاطب الأشياء من خلالها، وكذلك انتشار تطبيقات الحوسبة السحابية، وجميع هذه التطبيقات المعلوماتية توحي بتقدم مذهل بمجال الحكومة المتكاملة، بحسب إحصائيات ودراسات حديثة فإنه في عام 2020م سوف يكون هناك 50 مليار جهاز إلكتروني متصل بالإنترنت وهذا سيدعم انتشار إنترنت الأشياء.

ومن مميزات الحكومة المتكاملة، أنها تأخذ الطابع الاستباقي في تقديم الخدمة، حيث يكون هناك تنبيه للمستفيدين بقرب استحقاق مواعيد الخدمات، عن طريق إرسال رسائل إلكترونية على هواتفهم الذكية. ومن مميزات الحكومة المتكاملة أيضًا التفاعل الحيوي من خلال التنبيهات والإشعارات بجميع الرسائل الإلكترونية المتاحة بين مقدمي الخدمة والمستفيدين.

كذلك يتاح للمستفيدين إمكانية تقييم الخدمة بشكل فوري ومن خلال قنوات التواصل الإلكترونية، وزيادة التنسيق بين الجهات الحكومية، ما يؤدي إلى انسيابية العمل الحكومي وتدفق المعلومات بين مختلف القطاعات والأجهزة الحكومية.

ومن أهم أهداف الحكومة المتكاملة ما يأتي:

1. التحول إلى اقتصاد المعرفة ومجتمع المعرفة، من خلال مساهمة الحكومة المتكاملة في التحول إلى مجتمع المعلومات الذي يعدّ ركيزة أساسية لمجتمع المعرفة، وتحويل الأفكار والخدمات إلى سلع ذات عائد اقتصادي.

2. تعزيز القدرة التنافسية للدولة من خلال الحكومة المتكاملة، سواءً في المجال الاقتصادي أو مجالات العمل المختلفة.
3. رفع كفاءة العمل في القطاعين العام والخاص. وهذا من دون أدنى شك يسهم في تقليل الأخطاء البشرية، التي عادة يتسبب فيها العنصر البشري ورفع مستوى الأداء في العمل.
4. زيادة الإنتاجية للمؤسسات الحكومية، وذلك بتسخير التقنيات الحديثة والاستفادة من معطياتها في هذا الجانب.
5. تخفيض التكاليف المادية وتكاليف التشغيل والوقت والجهد من خلال توحيد الأنظمة الآلية وإجراءات العمل، والتنسيق بين أجهزة الحكومة المختلفة وتعزيز التعاون بينها.
6. بناء شراكة قوية بين القطاعين العام والخاص والاستفادة من تبادل المعلومات بينهما وبناء قواعد بيانات مشتركة تخدم جميع المجالات.
7. تكامل الخدمات الإلكترونية بين جميع الجهات الحكومية، وتقديم خدمات إلكترونية شاملة من منصة إلكترونية واحدة.
8. تعزيز مفهوم التعاملات الإلكترونية بين الجهات الحكومية ليكون شعارًا يطبق لدى الجميع، وتحويله إلى أسلوب حياة.
9. دعم الابتكار في مجال تقنية المعلومات لتقديم الأفضل والأمثل للمستفيدين وقطاع الأعمال والاقتصاد.
10. زيادة المشاركة المجتمعية في جميع الأنشطة والفعاليات الاقتصادية والاجتماعية وغيرها، والمساهمة في التحول إلى مجتمع المعلومات.

ومن أهم الاعتبارات التي يجب أخذها في الحسبان عند تطبيق الحكومة المتكاملة، رفع درجة الأمن المعلوماتي والمواصفات والبرامج الأمنية الخاصة بالأجهزة الذكية وخصوصًا الهواتف النقالة، وذلك لحماية البيانات والمعلومات من القرصنة والهجمات الإلكترونية؛ لإضفاء مزيد من الثقة على التعاملات الإلكترونية؛ لكي يطمئن الناس إلى أن تعاملاتهم الإلكترونية تتم عبر قنوات آمنة ومضمونة. وهذا بطبيعة الحال سوف يرفع الثقة لدى مستخدمي التعاملات الإلكترونية ما يؤدي إلى رفع نسبة انتشار التعاملات الإلكترونية بين المستخدمين.

*****