

الفصل الخامس

الحكومة الالكترونية

يشهد العالم نموًا متسارعًا في المعطيات المعرفية والمعلوماتية ، وتعد الحكومة الإلكترونية إحدى أهم وأبرز الواجهات المعاصرة للتقنية المعلوماتية المسؤولة عن النمو الاقتصادي والتنمية البشرية المستدامة . وأمام تزايد حجم الأعمال ، وتعدد وتشابك وتعقد متطلبات الحياة ، وتنامي ظاهرة الفساد الإداري والمالي .

في الواقع إنّ الذين يطرحون مفهوم «الحكومة الإلكترونية ويزنلونه مكان مصطلح الإدارة الإلكترونية غاب عن بالهم أنه لا تستطيع الحكومة في العالم القيام بجميع الأعمال الموكلة إليه عن طريق الإنترنت أو الإنترنت إذ أنه لا يمكن لأي حكومة أن تدير موارد بلد ما وتحول عملها بالكامل إلى عمل عن طريق الإنترنت.

وعلى العموم فالإدارة الإلكترونية هي بكل بساطة الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد.

وبمعنى آخر «الإدارة الإلكترونية» هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت أو الإنترنت بدون أن يضطر العملاء من إلى الإدارات شخصيًا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات فالإدارة الإلكترونية تقوم على مفهوم جديد ومتطور يتعدى المفهوم الحديث «اتصل ولا تنتقل» وينقله خطوة إلى الأمام بحيث يصبح «ادخل على الخط ولا تدخل في الخط» .

ونحن من جهتنا نقول وكتعريف أمثل وأشمل للإدارة الإلكترونية أن «الإدارة الإلكترونية» هي «استراتيجية» إدارية لعصر المعلومات ، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها (الإدارة الخاصة منهم) مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية

والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة مع دعم لمفهوم (ادخل على الخط ولا تدخل في الخط) « أن تطور الذي حصل في تكنولوجيا الإنترنت وانتشار التجارة الإلكترونية أدى إلى عقد العديد من المؤتمرات البناء والتي تحث على الاستمرار غني تبنت هذه التقنيات والتطورات والتي تؤدي إلى تحسين وتطوير في أجزاء المعاملات التجارية والتسوق عبر الإنترنت كما أن التطور في تكنولوجيا المعلومات والتجارة الإلكترونية أدى ظهور ما يسمى بالحكومة الإلكترونية : أن الحكومة الإلكترونية هي نسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية أي تقليدية مع الفارق أو الأولى تعيش في شبكات الاللكترونية وأنظمة المعلوماتية في حين تحاكي الوظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة.

تتسابق الحكومات حول العالم في إقامة ما يطلق عليه الحكومة الإلكترونية أو الحكومة الرقمية ، ففي كل منطقة من مناطق العالم من الدول النامية إلى الدول الصناعية المتقدمة ، تضع الحكومات الوطنية والمحليات بها المعلومات الحرجة على الخط المباشر ، وتستخدم الآلية لتبسيط العمليات التي كانت معقدة من قبل وتتفاعل إلكترونياً مع مواطنيها .

والحماس الذي يصاحب هذا التوجه يأتي جزئياً من الاعتقاد أن التكنولوجيا الحديثة تحول الشكل السلبي الغالب في الحكومة الفعلية إلى الشكل النشط الإيجابي والتفاعلي مع المواطنين ومؤسسات الأعمال ، ففي كثير من الأماكن ، يرى كثير من المواطنين أن حكوماتهم لا تستجيب لحاجاتهم الملحة بالقدر الكافي، وأن انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة ساهمت في تغيير النمط التقليدي للحكومة في توفير ووضع الخدمات المتعلقة أمام المواطنين .

فقد اتجهت غالبية الدول إلى تبني مدخل الحكومة الإلكترونية كأحد أهم

المداخل الحديثة في الإصلاح الإداري ؛ حيث يعتمد تقنيات المعلومات والاتصالات للتمكن من الإيصال الميسر والسريع للخدمة العمومية للمواطنين ، وبالتالي فالحكومة الإلكترونية هي فكر منظور يعيد صياغة المؤسسات بشكل جديد يتحول فيه المستفيد من متلق للخدمة على مشارك في صنع القرار .

فتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يجعل الخدمات الحكومية أكثر فعالية ويجعل الاستجابة لمطالب المواطنين أكثر يسرا ، وسرعة ، ومرونة ، ويتم تقديم الخدمات عبر الحكومة الإلكترونية باستبدال الأساليب التقليدية البيروقراطية في الأداء بأساليب أكثر ديناميكية وفعالية ، فمدخل الحكومة الإلكترونية يشير إلى العمليات ، والهياكل التي تتفق مع إمداد الخدمات الإلكترونية للمواطنين ، ومؤسسات الأعمال على حد سواء بشفافية ، وبكفاءة .

نتيجة بحث الصور عن الحكومة الإلكترونية كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها ، وأن تنتج جدية وصول المعلومات عما تقوم به من أعمال للمواطنين وليس فقط استجابة لطلباتهم بل بمبادرات منه . ومن ثم تحقق التفاعل والتواصل بين أجهزة الحزمة ومتلقى الخدمة ، وكذا بينها وبين مختلف المؤسسات ، وبين المصالح الحكومية الداخلية نفسها عبر التواصل الكترونيا لأجل تيسير وتحسين الأداء الحكومي ، مما يجعلها آلية فعالة تحدث جوهريا في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية .

أولاً : الحكومة الإلكترونية

قبل الشروع في إعطاء مفهوم للحكومة الإلكترونية يتعين علينا التعريف بعض الشيء بالحكومة التقليدية باعتبارها القاعدة الأساسية لنموذج الحكومة الإلكترونية . حيث تعرف على أن هذا الكيان التنظيمي الذي يشكل هذه الدول من

أجل إدارة شؤون البلاد واتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بالمستقبل السياسي والاقتصادي والاجتماعي ، حيث تغطي هذه الإدارة مجالات التخطيط الإستراتيجي الاقتصادي والعسكري والأمني وتنمية الناتج القومي وتعليم المواطنين والمحافظة على صحتهم وتحسين ظروف معيشتهم وإدارة الأزمات وتنمية علاقات البلاد مع العالم الخارجي إلى غير من المهام المتعددة الأخرى ، ومنه فتعريف الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أسلوب أداء الخدمات الحكومية . وبصيغة أخرى تعني تغيير أسلوب أداء الخدمة من أسلوب يتميز بالروتين والبيروقراطية وتعدد وتعقد الإجراءات إلى أسلوب يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أداء الخدمات الحكومية بهدف تقديمها للمواطن سهلة عبر شبكة الإنترنت مما يوفر الكثير من الجهد والمال لها فتتخفض بذلك تكلفة أداء الخدمة.

ويعود سبب ظهورها إلى عدة أسباب منها سياسية كظهور العولمة وأسباب تكنولوجية كظهور شبكة الإنترنت وتطوير شبكات عالية في تشفير البيانات وابتكار تقنية إمضاء الإلكتروني وأسباب اقتصادية ظهور التجارة الإلكترونية لا يوجد تعريف محدد لمصطلح الحكومة الإلكترونية نظرًا للأبعاد التقنية والإدارية والتجارية والاجتماعية التي تؤثر عليها الحكومة الإلكترونية الأمم المتحدة عام ٢٠٠٢ عرفت الحكمة الإلكترونية بأنها «استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لإرسال معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين» منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي عام ٢٠٠٣ عرفتھا « بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصًا الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل » هناك أيضًا تعريفات أخرى لعدد من الباحثين في مجال الحكومة الإلكترونية فمنهم من عرفها كوسيلة لتحسين القطاع العام والحكومي وآخرون عرفوها كوسيلة لتحقيق الإصلاح وتغير العليمات والهيكلية والثقافة الحكومية وآخرون

ركزوا على جانب تحسين الاتصال مع المواطن وتحقيق ديمقراطية أكبر وأخيراً هناك من ذكر أنها قضية تجارية تتعلق بزيادة العوائد وتحسين الأداء والوضع التنافسي للهيئات والدوائر الحكومية تتعدد تعريفات الحكومة الإلكترونية ، لتعدد الأبعاد التقنية ، والإدارية ، والتجارية والاجتماعية التي تؤثر عليها ، حيث توجد تعاريف وألفاظ كثيرة شائعة الاستخدام للحكومة الإلكترونية ، مثل : الأعمال الإلكترونية ، والإدارة الإلكترونية ، والحكومة الرقمية .

وتعرفها منظمة «التعاون والتنمية الاقتصادية» بأنها : «استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وخصوصاً الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل ، ومن ثم فهي إدارة بلا أوراق ، وبلا مكان ، وبلا زمان ، وبلا تنظيمات جامدة.

يمكن ملاحظة الحالة التي يحدث فيها التفاعل والتواصل الحالي مع الحكومة من خلال معاناة الخدمة الحكومية في أوقات محددة وتكسهم في خطوط أو طوابير انتظار طويلة انتظاراً لتقديم الخدمة المطلوبة . إلا أنه في المستقبل القريب كما هو حادث بالفعل في كثير من الدول المتقدمة ، يمكن تصور إمكانية تقديم الخدمات على مدار الساعة يومياً في كل أيام الأسبوع بدون معاناة المواطنين ومنظمات الأعمال في أماكن تواجههم بدون الانتقال إلى المصالح الحكومية المقدمة للخدمات المطلوبة ، وخاصة عند رغبة الحكومة في لا مركزية المسؤوليات والعمليات وإذا بدأت في توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة مثل الحاسبات الآلية ووسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية وشبكات المعلومات المحلية والإنترنت والإنترنت بحيث يمكن لكل المواطنين أو مؤسسات الأعمال الاتصال بالحكومة من خلال الإنترنت أو شبكة الإنترنت أو الإكسترنات التي تتاح لهم وتشتمل على كل الأشكال والتشريعات والمعلومات والمعاملات التي يمكن استشارتها واستخدامها على

الخط وعبر الإنترنت فعلى سبيل المثال : طبقت البنوك التجارية في الدول الأوروبية والولايات المتحدة الأمريكية بالفعل هذا التصور السابق الإشارة إليه ، حيث أن معظم المعاملات المصرفية تؤدي بالفعل من خلال شبكة نمط النقل غير المتزامن ATM التي وفرت التكاليف المصرفية الباهظة ، مما يعني تأدية أعمال أكثر بقوى عاملة قليلة ومحددة في زمن قصير وبأقل قدر من الأصول المكتتية الثابتة التي أصبحت تتواجد على مواقع الويب الافتراضية .

وحيث أن الحكومة تعتبر جامع للمعلومات ومصدرًا لها في نفس الوقت ومقدمة للمعاملات والخدمات التي يحتاجها المواطنون ومنظمات الأعمال فيمكنها تحقيق هذا التصور من خلال ما يطلق عليه الحكومة الإلكترونية أو الرقمية المستخدمة للتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة ، وبذلك تضمن أنماطًا وطرقًا جديدة وأساليبًا مستحدث تسهم في إمكانية الوصول للمعلومات والمعاملات والفرض والخدمات .

إن مفهوم الحكومة الإلكترونية يشمل نموذجًا جديدًا من المعاملات الحكومية، وإعادة تعريف العلاقة بين الحكومة والمواطنين ، ومساعدة الحكومة في تغيير طريقة عملها ، وتوصيل خدماتها الحيوية للمواطنين ، ويأتي التفكير في بني مفهوم الحكومة الإلكترونية كخطوة جديدة للتفاعل مع معطيات القرن الجديد من حيث شمول كل مؤسسة من مؤسسات الدولة بنظام إلكتروني حديث، وربط هذه المؤسسات مع بعضها بشبكة إلكترونية موحدة .

وبالتالي لا يقتصر مفهوم الحكومة الإلكترونية على إحداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم المعاملات والخدمات الحكومية ، والمنافع العامة للمواطنين ، بل في إعادة هندسة وهيكله الأنشطة والعمليات ، والإجراءات الحكومية ذاتها تدعيمًا للتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي الذي تسعى لتحقيقه الحكومات المختلفة استنادًا إلى مبادئ وأسس العدالة ، والشفافية والمساءلة ، والمشاركة في

اتخاذ القرارات .

إن فلسفة الحكومة الإلكترونية ترتبط بالحكومة الفعلية كمصدر للمعلومات والخدمات ، كما أن المواطنين ، ومنشآت الأعمال ، والمنظمات المختلفة المتواجدة في المجتمع تعامل كعملاء أو متفعين يرغبون في الاستفادة من هذه المعلومات والخدمات الحكومية ، ويمثل ذلك تغييرًا جوهريًا في ثقافة تنفيذ الخدمات ، والمعاملات الحكومية ، ونظرًا للمواطنين والأعمال تجاهها .

والهدف الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات لكل الأطراف المعنية : الحكومة ، المواطنين ، ومنشآت الأعمال ، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد في ربط كل الأطراف الثلاثة معا وتدعيم الأنشطة والعمليات أي أنه في الحكومة الإلكترونية تساند الوسائل الإلكترونية ، وتسهم في تدعيم جودة الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية ، وعلى ذلك ، فإن أهداف الحكومة الإلكترونية تشبه إلى حد كبير أهداف الحكومة الجيدة.

وعلى الرغم من أن الحكومة الإلكترونية ليست بديلاً عن الحكومة التقليدية بيد أنها الأداة التي تكفل تحويل أنشطة الحكومة التقليدية بأساليبها البيروقراطية إلى خدمات تصل طالبيها دون الانتقال إلى الإدارات الحكومية ، وبأسلوب يسير وسريع وفعال . وهي بهذا المعنى تساعد على توحيد المعلومات الحكومية ، وترتيبها ، وتنظيمها ، مما يساهم في تحسين كفاءة المؤسسات والأجهزة الحكومية ، واستغلال الموارد المتوفرة داخل الدولة بشكل أفضل .

وتتسم استراتيجيات الحكومة الإلكترونية بتحقيق عدة أهداف أهمها ما يلي : تقديم خدمات أفضل ، وتحقيق كفاءة وعائد أكبر على الاستثمار ، وضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها ، وتقديم بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب

حسب الحاجة تعمل على التوجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق خفض التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع ، والتكامل بين الخدمات ذات الصلة وبناء ثقة المستخدم ، وزيادة اشتراك المواطنين في الخدمات مما يستوجب المسارعة إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء الأجهزة الحكومية على غرار التجارب الناجحة في الدول المتقدمة ، ولعل تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات ، وتكريس التحول في الخدمات بتوفيرها بشكل تحولي لا وقتي ، عبر بوابات مكرسة لذلك يحقق التفاعل الإيجابي ، ويرفع مستوى تنافسية الإدارات ويحسن أداءها ، ويحقق التحول الإيجابي المأمول من خلال التوظيف الإلكتروني في أداء الإدارة.

ومن ثم يؤدي التطبيق الإلكتروني للخدمات إلى التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين ، وهذا من شأنه القضاء التدريجي على الأمية الإلكترونية ، ومن ثم التطبيق من سعة الفجوة الرقمية ، إلى جانب تأهيل العاملين وتدريبهم ، وهذا من شأنه أن ينمي ملكة الإبداع والابتكار لديهم ، أيضاً يرفع من مستوى دقة المعلومات لدى أجهزة الحكومة ويسهل تبادلها ، ويضمن شفافيتها ، ويتيح إمكانية المحاسبة ، ويوفر الجهد والوقت والتكلفة ، ويكفل تحسين جودة الخدمة ، وبالتالي تعزيز ثقة المواطن وتحفيزه على الاشتراك في هذه الخدمات .

ويقتضي التحول إلى الحكومات الإلكترونية رفع مستوى تنافسية الإدارة والتوجه إلى تطوير إمكانيات هذا التحول وأدواته وأساليبه ، بتوفير الأجهزة المختلفة اللازمة لذلك ، وإعداد القيادة الإدارية الفاعلة والكفؤة ومكافحة الأمية الإلكترونية بربط المؤسسات التعليمية بالإنترنت ، وإعداد المتعلمين للتعامل الإلكتروني ، على أن يتم التركيز ابتداء على الإدارات التي تقدم الخدمات بصفة مباشرة للمواطنين بخلق شبكات داخلية تربط مختلف القطاعات والمصالح

المكونة للجهاز الإداري التنفيذي ، وتصميم بوابات إلكترونية لكل الدوائر الوزارية ، وبما يحقق التفاعل بين الإدارة والمتعاملين معها ، مع الحرص على خلق التكامل بين كل هذه القطاعات أفقيًا وعموديًا.

ويشير مصطلح الحكومة الإلكترونية بمعناه الواسع ، إلى استخدام الوزارات إدارات الدولة والدوائر الحكومية على اختلاف مستوياتها لتقانات المعلومات في إنجاز أعمالها والقيام بوظائفها المختلفة ، وقد تقتصر بعض التعريفات استخدام هذا المصطلح على تطبيقات الإنترنت ، وخاصة ما يتصل بتقديم الخدمات الحكومية إلى الجهات غير الحكومية .

إلا أن بعضها الآخر يتبنى منظورًا أكثر شمولية ، فيدرج في إطار هذا التعريف جميع العمال والأنشطة جميعها التي تعتمد فيها أجهزة الدولة اعتمادًا كاملاً على التقانات الحديثة في مجال المعلومات والاتصالات ، ويبدو مفهوم الحكومة الإلكترونية ، بهذا المعنى ، قديمًا إلى حدٍّ ما، إذ يمكن أن يقال إنه ظهر عندما بدأت الجهات الحكومية في بعض البلدان المتقدمة باستخدام الحواسيب الإلكترونية في إنجاز بعض أعمالها في خمسينيات القرن العشرين ، ولكن المصطلح ذاته لم يبرز إلى الوجود ويصبح قيد التداول إلا مع ظهور الإنترنت وانتشار تطبيقاتها.

مجالات تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية :

يمكن أن نميّز ثلاثة مجالات رئيسية لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية : الإدارة العامة الإلكترونية، والخدمات العامة الإلكترونية، والمجتمع الإلكتروني.

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 «حكومة . حكومة».

من المتعارف عليه عمومًا أن الأنشطة الحكومية تتصف بارتفاع التكلفة وضعف الأداء ، وتأمل الحكومات أن تتيح لها حوسبة أعمالها وإجراءاتها الإدارية تجاوز هذه المشكلات المزمنة ، وتتوقع أن تؤدي عمليّات الحوسبة ، إذا تمت صحيحة ، إلى تحقيق الأهداف الآتية :

تخفيض تكاليف الإجراءات الإداريّة وتقليص زمن إنجازها .

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

تحقيق الارتباط الفاعل بين أجهزة الدولة ودوائرها المختلفة ، سواء من حيث تبادل البيانات والتشارك بالموارد ، أو من حيث تسهيل العمليات البيئية التي تتطلب مشاركة أكثر من جهة لتنفيذها .

الخدمات العامّة الإلكترونيّة :

ويشمل هذا المجال مجمل الأعمال التي تقوم بها الدوائر الحكومية لصالح المواطنين بوصفهم أفرادًا مستهلكين للخدمات العامة (منح التراخيص ، استصدار الوثائق الرسمية على اختلاف أنواعها ، جباية المستحقات العامّة ، تقديم الخدمات الاجتماعية ، وغير ذلك) ، أي باختصار كل ما يتصل بالعلاقة «حكومة - موطن» .

إنّ الطريقة التقليدية لتعامل المواطن مع الدوائر الحكومية تقتضي أن يرتاد المواطن مكاتب الدوائر المعنيّة للقيام بما يلزم من إجراءات وقد تتسم علاقة الموظفين الحكوميّين بالمواطن بالتعالي ويشوبها سوء الفهم ، ومن شأن هذا الأمر أن ينعكس سلبيًا على طبيعة الخدمة العامّة وجودتها . أمّا عند استخدام تقانات المعلومات والاتصالات فيمكن تجنب المواطن إهدار وقته وجهده في التنقل والانتظار ، بإتاحة الفرصة أمامه لإنجاز الإجراءات المطلوبة جزئيًا أو كليًا ، عبر

شبكة اتصالات مع الدوائر المعنية ، وبحيث يقوم بذلك إمّا عن طريق حاسوبه في البيت أو العمل ، وإمّا عن طريق أحد مراكز الخدمة المتوافرة بهذه الغاية وتسعى الحكومات ، بلجوئها إلى حوسبة الخدمات العامّة وتوفيرها في متناول يد المواطن، إلى تحقيق الغايتين الأساسيتين الآتيتين :

تحسين الخدمات العامّة المقدمة من حيث رفع مستوى جودتها وخفض كلفتها ، إضافة على تسهيل إجراءات الحصول عليها وضبط آليات تقديمها .

تعزيز التواصل مع المواطنين ، سواء بتزويدهم بمعلومات تتصل بأنشطة الحكومة وتوجّهاتها ، أو باستقبال مقترحاتهم وتعليقاتهم بخصوص هذه الأنشطة وتطويرها ، ومما لا شكّ فيه أن من شأن هذه الممارسة أن تعزّز ثقة المواطن بالدولة وعمل أجهزتها .

المجتمع الإلكتروني

ويشمل هذا المجال مجمل التعاملات التي تجري بين أجهزة الدولة ودوائرها من جهة ، ومؤسسات المجتمع ومنظّماته المختلفة من جهة أخرى ، ويشتمل ذلك على المنشآت الاقتصادية والتنظيمات غير الربحيّة على اختلاف أنواعها وأشكالها ، سواء كانت هذه الجهات منتمية إلى القطاع العام أو إلى القطاعين المشترك والخاص .

تأمل الحكومات أن يقوم استخدام تقانات المعلومات والاتصالات في هذا المجال إلى مساعدتها على تحقيق الهدفين الأساسيين الآتيتين :

ترسيخ دور الدولة في دعم النشاط الاقتصادي عن طريق تطوير الخدمات التي تقدّمها الدوائر الحكومية لقطاع الأعمال ورفع سويّة هذه الخدمات ؛ ويكون تقديم مثل هذه الخدمات جوهر العلاقة «حكومة . شركة» .

تنمية الروابط وتعزيز الثقة بين الأجهزة الحكومية ومختلف الفئات الاجتماعية عن طريق تنشيط التفاعل بين هذه الأجهزة والمؤسسات المختلفة التي تمثل هذه الفئات .

مراحل إنشاء الحكومة الإلكترونية

إن عملية الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية هي عملية معقدة وطويلة ، ويمكن عموماً أن نميز بين ثلاث مراحل في هذا العملية : النشر ، والتفاعل ، والتعامل ، وليس من الضروري أن تكون هذه المراحل متعاقبة في الواقع ، بغ إنها غالباً ما تتشابك وتتداخل فيما بينها .

١- مرحلة النشر :

تنتج الأجهزة والدوائر الحكومية كمّاً كبيراً من المعلومات ، والكثير من هذه المعلومات قد يكون ذا فائدة للأفراد والمؤسسات على السواء . لذا فإنّ أول خطوة نحو تحقيق الحكومة الإلكترونية تكون عادة بوضع هذه المعلومات في متناول يد من قد يحتاجها ، وذلك بجعلها متاحة على الشبكة عن طريق مواقع تخصّصية أو بوابات عمومية .

وتشتمل المعلومات التي يمكن البدء بنشرها على البيانات الإحصائية المختلفة ، القوانين والأنظمة ، والاستثمارات الرسمية ، والتعليمات المساعدة على إنجاز بعض الإجراءات الإدارية ، وغير ذلك ، وفي مراحل لاحقة يمكن أن يتناول النشر المشروعات الحكومية وبرامج الوزارات وخططها وما إلى ذلك من معلومات .

إنّ نشر المعلومات الحكومية يجعل عمل الأجهزة الحكومية أكثر شفافية ، ويعزّز ثقة المواطن فيها ، كما أنه يساهم في تقليص بؤر الفساد الإداري في هذه الأجهزة .

٢- مرحلة التفاعل :

إنّ الخطوة التي تلي مرحلة النشر تتجلى في إفساح المجال أمام مستخدمي المواقع الحكوميّة للتفاعل مع المعلومات التي يجدونها في هذه المواقع ، ويمكن اللجوء في هذا السياق إلى تقنيات متعدّدة مثل البريد الإلكتروني ، والاستمارات الراجعة ومنتديات الحوار وسواها .

إن من شأن توفير هذه الإمكانيات وتوسيعها أن يقوِّى الالتزام المدني للمواطن عن طريق إشعارهم بالمشاركة في صنع السياسات الحكوميّة وبالقرب من مركز اتخاذ القرار .

٣- مرحلة التعامل

تقتضي هذه المرحلة تطوير المواقع الحكوميّة لتسمح لمستخدميها بالحصول على الخدمات العامّة والقيام بالإجراءات الإدارية الرسميّة عن طريق الشبكة مباشرة ومن دون حاجة إلى التواصل فيزيائياً مع الدوائر المعنية ، ويمكن لهذا الأمر أن يبدأ بتطبيقات بسيطة تتعلّق ببعض الإجراءات الروتينيّة ، ومن ثمّ يمتدّ ليشمل مختلف أنواع الخدمات التي تقدّمها الدوائر الحكوميّة ، إذ لا يمكن على سبيل المثال مجالات التطبيق الآتية : الجباية الضريبية ، استصدار وتجديد الأوراق الشبوتيّة والوثائق الرسميّة بما في ذلك التراخيص بأنواعها المختلفة ، تقديم ومتابعة الطلبات المتعلقة بالخدمات الاجتماعية التي توفرّها الدولة ، تحصيل الرسوم الغرامات وسواها من المستحقات الماليّة الحكوميّة وغيرها ، وذلك وصلاً إلى تطبيقات أكثر تعقيداً مثل التصويت في الانتخابات عن طريق الشبكة .

إنّ تعميم هذه الخدمات والحرص على توفير إمكانيّة الاستفادة منها لأكبر عددٍ ممكن من المواطنين على اختلاف فئاتهم ومناطق توزّعهم ، يسهمان إسهاماً فعلاً في إرساء قيم وتقاليد مجتمع المعلومات ، ويفتحان آفاقاً جديدة ومتنوعة

للتطور الاجتماعي .

سمات الحكومة الإلكترونية

إنّ الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية يُضفي على العمل الحكومي سمات كثيرة فيما يأتي أهمّها :

الانفتاح والشفافية ؛ لأنّ المعلومات والخدمات الحكوميّة تصبح في متناول الجميع ، وتغدو متاحةً في أيّ وقتٍ وفي أيّ مكانٍ ودون أيّ مفاضلةٍ في التعامل ، مع ملاحظة أنّ هذا الانفتاح يجب ألاّ يتعارض مع متطلّبات الخصوصية والأمان اللذين يبقيان شرطين ضروريّين لنجاح عملية الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية .

الدور المحوري للمواطن ؛ إذ يصبح رضا المواطن هو المعيار الأساسي الذي تقاس عليه جودة الخدمات المقدّمة ، كما يصبح لآرائه ومقترحاته دورٌ حاسمٌ في تطوير هذه الخدمات وتحديثها .

تكامل الخدمات المقدّمة ؛ إذ إنّ تعميم الخدمة الإلكترونية على القطاعات الحكوميّة المختلفة يقتضي النظر في التشابكات الوظيفيّة للدوائر الحكوميّة ، وإعادة تصميم الإجراءات الإداريّة بما يضمن توافق الخدمات وتكاملها .

تقوية الشراكة بين العامّ والخاصّ . إذ إنّ من شأن إمكانات التواصل التي تنتجها الإلكترونية أن تسهم في ردم الفجوة التقليديّة بين ما هو عام وما هو خاصّ ، تمهيداً لإرساء أسس شراكة حقيقيّة بين هذين القطاعين .

ثانياً : متطلّبات تحقيق الحكومة الإلكترونية

إنّ الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية هو ، كما سبق عمليّة معقّدة ومتدرّجة وتأخذ وقتاً طويلاً ، ويتطلب إنجاز هذه العمليّة تحقيق مجموعة من الشروط يمكن إيجازها فيما يأتي :

المتطلبات القانونية :

وتشتمل على مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية اللازمة لعمل الحكومة الإلكترونية ، وهذا يتّضمن على سبيل المثال وضع القواعد القانونية النازمة للإجراءات المتعلقة بالتوقيع الإلكتروني ، والدفع الإلكتروني ، واعتماد المخرجات الحاسوبية من قبل الجهات الرسمية وغيرها ، وذلك بما يكفل إضفاء صفة الشرعية على مثل هذه الإجراءات المتطلبات التنظيمية والإدارية .

وهي تشمل مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على البنى التنظيمية والإجراءات والهيكل الإدارية لأجهزة الدولة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليتها ، وبما ينسجم مع متطلبات علمية الحوسبة واستخدام تقانات المعلومات والاتصالات ويندرج في هذا الإطار وضع المعايير والقواعد النازمة الخاصة بإنتاج البيانات والتعامل معه وضبط تناقلها .

المتطلبات التقنية

ويمكن توزيعها إلى ثلاث فئات رئيسية :

متطلبات البنية التحتية بشبكة الاتصالات والإنترنت ، والتي لا يمكن من دونها تحقيق أي تطبيقات ذات قيمة على مستوى واسع ، كما يشتمل ذلك على توفير مراكز للخدمة ، توفير للمواطنين الذي لا يمتلكون تجهيزاتهم الحاسوبية الخاصة بإمكانية الاستفادة من التسهيلات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية .

المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية المعلوماتية ، أي تلك المتعلقة بوجود أنظمة معلومات فعالة وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها ، وضمان جودة هذه البيانات ومعالجتها بما يتفق مع أغراض استخدامها .

المتطلبات المتعلقة بالأدوات البرمجية ، بما في ذلك توافر الأطر البشرية

المؤهلة القادرة على التعامل مع هذه الأدوات والتطبيقات البرمجية من اجل تحقيق الحكومة الإلكترونية ، فعلى سبيل المثال هناك قواعد وبنوك البيانات ، مخازن البيانات وأنظمة التنقيب عن البيانات أنظمة الأرشفة وإدارة السجلات تطبيقات الإنترنت نظم المعلومات الجغرافية ، نظم دعم القرار ، وغيرها ، ويجد الانتباه ، هنا إلى أن التطبيقات الحكومية تتسم عادة باتساع نطاقها وضخامة حجم المعلومات التي تتعامل معها ، وهذا يتطلب غالباً إيجاد تركيبة مناسبة من عدة أدوات وتقنيات لتحقيق النتائج المرجوة .

المتطلبات الثقافية :

لاشك أن تجاوب المواطنين مع التجديدات التي يملئها الانتقال على الحكومة الإلكترونية لن يكون مباشراً ، فعتالة السلوك الاجتماعي ونزعة مقاومة التغيير هما عاملان أساسيان يجب مراعاتها ، إذا أردنا لتجربة الحكومة الإلكترونية أن تنجح ، لذا من المناسب أن يجري التركيز في البداية على تطبيقات بسيطة ذات فائدة واضحة وصلبة وثيقة بالحياة اليومية للناس (وهو ما نجده مثلاً في قطاعات التعليم والصحة والنقل) ، وبحيث يترافق ذلك مع حملات نوعية وتشجيع للمواطن على التعامل من هذه التطبيقات ، والتأكيد على ضرورة أن تتسم واجهات هذه التطبيقات بالجاذبية وسهولة الاستخدام ، وأن ينصف محتواها بالفائدة والبساطة.

أهمية الحكومة الإلكترونية

إن الحكومة الإلكترونية 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 الإلكترونية ، وهذه الأخيرة جاءت بعد ظهور صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته ولإصلاح هذا الأمر ثم البحث عن سبل للمعالجة فكانت

الحكومة الإلكترونية أحد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب والعمل على منعه من جانب آخر ، كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري تلزم على المؤسسات الحكومية بنمط المرونة والوضوح في منهج عملها ، فالأجهزة الحكومية تتبع توصيل المعلومات والخدمات عن طيق إدارة قنوات متعددة للنقل والتوصيل بالطرق التقليدية مثل استخدام الهاتف والفاكس ، أو الطرق اليدوية ، إلا أن الهدف الأهم هو تحسين جودة الخدمات توفيرها ، ومن العوامل ؟ لإيجابية 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 ، وتوفر تواصل المواطنين بصانعي القرارات والقائمين على الأمور لتحفيزها ومحاصرة الفساد ، فبمعنى آخر الحكومة الإلكترونية تعني الانفتاح على الجمهور فيما يتعلق بهيكل وظائف الجهاز الحكومي والسياسات المالية للقطاع العام الذي من شأنه تعزيز المسائلة والمصادقية وتأييد السياسات الاقتصادية السليمة .

أهداف الحكومة الإلكترونية ومعوقاتهما :

أهدافها :

تهدف الحكومة الإلكترونية بصفة عامة إلى الاستفادة من المميزات الرئيسية لتطبيقها والتي تتمثل بصورة مباشرة في السرعة والدقة في إنجاز المعاملات وتقليل وقت الجهد والتكلفة ، وبصورة غير مباشرة في الفوائد الأخرى الناجمة عنها كمنع التزاحم أمام المصالح الحكومية والقضاء على مشكلة تكدس الأوراق وغيرها من السلبيات التي سيزول أثرها تدريجياً بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على العمليات الإدارية.

ويمكن حصر بعض أهداف الحكومة الإلكترونية وفق الآتي :

انعكاس الحكومة الإلكترونية على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرة تتمثل في تحقيق السرعة والشفافية ، وإمكانية المحاسبة ، والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداة أنشطة الإدارة الحكومية ، ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية .

تعمل على التوجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق التبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على وسائل الاتصال ويجب أن يوفر الاستثمار في إقامة حكومة إلكترونية عائدات ملموسة سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة - ورفع كفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع .

سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليه بغض النظر عن أماكن تواجدهم وأوقات التقدم إليها .

تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي إذ أنه باستطاعة الحكومة الإلكترونية مساعدة مؤسسات الأعمال وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم الانتقال على شبكة للحول على الخدمات والمتطلبات .

تحقيق التعلم وتدريب مدة الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغيير .

لا يقتصر عمل الحكومة الإلكترونية على إحداث تغييرات في أساليب تقديم المعاملات والخدمات الحكومية والمنافع العامة للمواطنين بل في إعادة آلية وإعادة هندسة وهيكل الأنشطة والعمليات والإجراءات الحكومية ذاتها تدعيمًا للتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي الذي تسعة لتحقيقه الحكومات المختلفة.

المهارات اللازمة لتنفيذ الحكومة الإلكترونية

توجد خمسة مهارات وجب توفرها في العمال وهي ضرورية من أجل تفعيل الحكومة الإلكترونية من أجل تقديم الخدمات الضرورية بكفاءة وفعالية ، وهذه المهارات متداخلة تستدعي العمل بروح الفريق وهي كالتالي :

١ - المهارات التحليلية : تتمثل هذه المهارات في التفسير والتحليل وهي مهارات أساسية ينبغي توافرها في كل مرحلة من مراحل تطوير مشروع الحكومة الإلكترونية التي سوف تستعرض لاحقاً ، وتبدأ هذه المهارات بتحديد المشكلات ووصف أعراضها والكشف عن السياسات والعمليات والممارسات المسببة لهذه الأعراض ، وتحليل حاجات ومتطلبات المستخدمين ، وسبل تدفق المعلومات والأعمال ويتطلب ذلك إجراء بحوث ودارسات استطلاعية أو تشخيصية ومتعمقة أيضاً .

٢ - مهارات إدارة المعلومات والمعرفة : تبين هذه المجموعة من المهارات مدى أسس التعامل مع المعارف والمعلومات كمورد أساسي ذي قيمة عالية ومضافة . وتحتاج هذه المجموعة من المهارات إلى التأكد من سلامة محتوى وجودة البيانات والمعلومات ومستويات توافقها مع غيرها من البيانات والمعلومات . ويرتبط بذلك تصنيف وفرز وفهرسة البيانات وانتقاء المحتاج إليه منها ، والتمكين من تصميم النظم وقواعد أو مستودعات البيانات وملفات البيانات المستخدمة لتقديم عرض المعلومات بشكل منظم ويرتبط بذلك تصميم واجهات التفاعل ونظم الأمن التي تضمن سلامة وسرية المعلومات المتاحة ، والقيام بأنشطة البحث عن المعلومات ، والتصنيف ، والفهرسة والحفاظ على سلامة البيانات والمعلومات وتصميم وبناء القواعد ومستودعات البيانات وتحديد البيانات المتضمنة وإقرار عمليات جمع البيانات ومعايير ومقاييس الجودة

والسيطرة عليها وأخيرًا تطوير وتنفيذ آليات المشاركة في المعلومات.

٣- المهارات الفنية ، ويمكن القيام بهذه المهارات من خلال تصميم وتنفيذ المعلومات متوافقة مع البنية القائمة ، وتطوير واجهات التفاعل مع المستخدمين النهائيين بحيث تكون سهلة الاستخدام ومقبولة منهم ، وتحويل البيانات من نظام أو شكل ما إلى شكل آخر في إطار نظام المعلومات متكامل وإتاحة بياناته وتقاريره للاستخدام بأساليب عديدة ، وتصميم وإدارة نظم وشبكات المعلومات المختلفة، وتكوين قواعد ومستودعات بيانات إدارة على توحيد المعلومات واستقطابها من مصادر مختلفة لأغراض الاسترجاع وتوسع نطاق الاستخدام .

٤- مهارات الاتصال والتقديم : توظيف هذه المجموعة من المهارات في أغراض تسويق مشروع الحكومة الإلكترونية واستقطاب الدعم اللازم من كل الأطراف المعنية به .

٥- مهارات إدارة المشروع الحكومة الإلكترونية : وتهدف هذه المجموعة من المهارات إلى التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة على بنية العمل ومدة التعرف على الخدمات المقدمة للمواطنين ، وتخطيط الجيد لمشروع الحكومة الإلكترونية وطرق بناء هيكل المشروع وطرق مراقبة قياس أداة الحكومة الإلكترونية .

وهو يعني استمرار المرافق العامة في أداء أعمالها بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد وذلك لكونها تقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد يتوقف عليها إلى حد كبير تنظيم شؤون حياتهم ومن ثم فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى إخلال واضطراب في حياة الجمهور ، وذلك مثلما يحدث عند انقطاع المياه أو الكهرباء عن المنازل ، كما يترتب عنها عدة نتائج هامة منها تحريم الإضراب ، وتنظيم استقالة الموظفين ، نظرية الظروف الطارئة .

ويساعد هذا النظام على هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي حيث يساعد كل من الفرد والمقاولين في دخول على الموقع الإلكتروني قضاء خدماتهم ، كما يساعد هذا النظام أيضًا على التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدأ سير المرافق بانتظام وإطراء حتى ولو مع طرف الموظفين يمكن للشخص عن طريق الموقع الإلكتروني الحصول على خدمة كذلك يساعد الموظف على رد استفسارات المواطنين من خلال البريد الإلكتروني ، كما يمكن لطلاب الجامعات أن يسجل بإحدى الجامعات أو معرفة شروط الالتحاق بها عن طريق دخولا على موقعها .

ثالثًا : مقومات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية .

يضطلع الجهاز الإداري بتنفيذ خطط وسياسات الحكومة ، وفي ظل مساعي التطوير وتيسير وتحسين الخدمة وتسريع وصولها إلى طالبيها ، يتم التسريع باستكمال البنى الأساسية ، وإحداث تغييرات جوهرية وتحويلية في الأنشطة والعمليات ، والتوجه إلى تطوير الخدمة الإلكترونية بما يلبي حاجات المواطنين والمؤسسات والمصالح الإدارية ذات العلاقة ، والمبادرة بتقديم الخدمات التي اعتاد المواطن تلقيها إلكترونياً بدلاً من الوسائل التقليدية ، فتضمن له الوصول الملائم والسريع للخدمة طوال الوقت ، فتكفل وفرة الوقت والجهد ، فيما تعمل الحكومة ومن خلال هذه المبادرات إلى إعادة ثقة المواطن في الأجهزة الإدارية بتحسين الخدمة ، وتلبية احتياجاته المواطن ، وحل مشكلاته وبما يؤكد الإرادة الحقيقية في التغيير والعزم على إحداث التحول المستمر لا الظرفي ، وبالشكل الذي يجعل التوظيف الإلكتروني آلية لترشيد الخدمة وتقليص تكاليفها وأعبائها .

ويتطلب ذلك ضرورة إعداد إستراتيجية متماسكة تشكل نقطة الارتكاز التي من خلالها يمكن الانطلاق نحو التطبيق الشامل للحكومة الإلكترونية ، وتتفاوت هذه المتطلبات من مكان لآخر ، نظرًا لاختلاف الدول والشعوب والمجتمعات عن

بعضها البعض وكذلك أولوياتها فلا يوجد نموذج موحد للحكومة الإلكترونية ، هذا بخلاف الدلو التي تعاني من تأخر في بعض المجالات والتي يتعين عليها بذل مزيد من الجهد لإيجاد هذه المتطلبات وتمثل تلك المقومات فيما يلي :

الرؤية الإستراتيجية : يتطلب التحول نحو حكومة إلكترونية فعالة وكفاء وجود رؤية واضحة المعالم تتطابق مع التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات . حيث يتم اختيار مشروعات الحكومة الإلكترونية على أساس تحقيقها أقصى عائد ممكن من الاستثمار أو الاستغلال المثل للموارد البشرية والمادية .

إصلاح العملية الإدارية : يمثل الخطوة الأولى في إطار عملية التحول الناجح نحو إقامة الحكومة الإلكترونية ، مما يتطلب قيادة سياسية وإدارية واعية وإجراءات تؤدي إلى إحداث تغييرات جذرية في أساليب وطرق العمل الإداري في علاقاتها بالمواطنين ومؤسسات الأعمال .

البنية التحتية المعلوماتية : وتتضمن تجهيزات الحاسب الآلي ، والعنصر البشري من مشغلين ومبرمجين ، ومحلي نظم ، ومهندسين إلى غير ذلك من التخصصات اللازمة لعمل وحدات تقنيات المعلومات ، ولا تكتمل البنية التقنية إلا بتوفير الروابط الإلكترونية ، من خلال أجهزة الاتصالات ، والخدمات المساندة المتمثلة في مواقع شبكة الإنترنت ، والاهتمام بتحديد المواقع الحكومية والتجارية والسكنية .

سد الفجوة الرقمية : توجد فجوة رقمية بين دول العالم المتقدم ودول العالم النامي ، بل وبين المناطق المختلفة الريفية أو الصحراوية والحضرية في الدول الواحدة ، وتتمثل الفجوة الرقمية بين من يمتلكون الوصول لتكنولوجيا المعلومات وبين غير القادرين على ذلك . ولسد هذه الفجوة الرقمية ، يجب توجيه برامج الحكومة الإلكترونية نحو الفئات المنعزلة والمحرومة من الخدمات الحكومية ؛ من خلال : أن تكون مشروعات وبرامج الحكومة الإلكترونية في

متناول كل المواطنين ، والتركيز على استخدام اللغة العربية ، والمحتوى المفصل لاحتياجات المجتمعات المختلفة كل حسب رغبته وتطلعاته وميوله.

إتاحة الخدمات من خلال بوابات مكرسة لذلك : بمعنى إستراتيجية توفير الخدمات من خلال بوابات الحكومة الإلكترونية وإيجاد حلول للمشكلات والأمور الخاصة بالخصوصية ومشاركة البيانات من خلال تكنولوجيا البوابة Portal حيث يتطلب ذلك ضمان أعلى مستويات الأمن والجودة بالإضافة إلى حماية الملكية ، وتوفير الخدمة الحكومية بسهولة وكفاءة وفعالية .

المحافظة على خصوصية المعلومات والمعاملات الشخصية : يتنامي حجم ونطاق الخدمات الإلكترونية العامة ، وبالتالي تزايد وتتضخم قواعد البيانات . ومن ثم فإن إساءة استخدام البيانات الشخصية قد يفقد ثقة الجمهور بالحكومة الإلكترونية. وعلى ذلك يجب أن تلتزم مواقع الويب للحكومة الإلكترونية بحفظ وصيانة خصوصية وسرية بيانات المواطنين ، من خلال : تدريب وتوعية الموظف العام حول أهمية المسائل والقضايا المتعلقة بالخصوصية والسرية الشخصية وتصميم التطبيقات الإدارية التي تضمن وسائل الحماية لبيانات المواطنين.

تدعيم شفافية المعلومات : إن مرحلة الانتقال بالأجهزة الحكومية من الإجراءات التقليدية المتبعة حالياً إلى تطبيقات الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى إعداد موظفين وعاملين متقبلين لفكرة الحكومة الإلكترونية . إلى جانب إعطاء المواطنين الفرصة لمتابعة سير معاملاتهم وتعريفهم على الخط بالإجراءات المتخذة خطوة بعد أخرى وفي الوقت الحقيقي .

تهيئة الأنظمة والتشريعات . لابد من تحقيق الإصلاح التشريعي ، بهدف إعطاء المشروعية للأعمال الإلكترونية الخاصة بالحكومة الإلكترونية ، وتحقيق مبدأ الشفافية ، وخصوصية وسرية المعلومات .

التعاون مع المجتمع : تهدف الحكومة الإلكترونية إلى خدمة المواطنين ومؤسسات الأعمال وغيرها من منظمات المجتمع ، لذلك يجب التعاون معها ، ومشاركتها في بناء وإرساء علاقات متبادلة وتحالف وتعود بالنفع على المجتمع ككل . ولا يقتصر التعاون على العلاقة مع المواطنين ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع فحسب ، وإنما يشمل أيضا علاقة المؤسسات الحكومية بإدارتها ووحداتها وتنظيماتها المتعددة ، وعلاقة كل ذلك لمصالح والأجهزة الحكومية الأخرى على كافة المستويات المركزية والمحلية . كما يجب أن تتعاون مؤسسات القطاع الخاص مع الحكومة الإلكترونية بحيث لا يقتصر هذا التعاون على المعاملات الإلكترونية فحسب ، بل يجب أن يتضمن أيضا تبادل الرؤى والأفكار والاستثمارات .

ويمكن بناء رؤية شاملة من خلال الاهتمامات العامة للمجتمع مثل : تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين ، وتحسين إنتاجية وكفاءة المؤسسات الحكومية ، ودعم أولويات القطاعات الاقتصادية ، وتقوية الجهاز الإداري ، وتوسيع قاعدة المشاركة الشعبية .

أن المفهوم العام للحكومة الإلكترونية يقتضي المزج الكامل بين إستراتيجية تنفيذ المهام والمسئوليات القائمة على الحكومة ، وإستراتيجية تكنولوجيا المعلومات واتجاهاتها الحالية والمستقبلية عند وضع السياسات العامة للدولة ، واتخاذ الأساليب الإلكترونية منهجا رئيسا لآليات تنفيذ تلك السياسات والإشراف عليها ، وبهذا تتكون البنية الأساسية التي تتيح للمجتمع فرصة الانتقال إلى مزيد من التقدم بالاعتماد على الوسائل الرقمية الإلكترونية .

أيضاً يعتمد نجاح مدخل الحكومة الإلكترونية على محورين :

الأول : مدى جاهزية القطاعات الحكومية لتقديم الخدمات إلكترونياً ، ويتأتى ذلك من خلال توفير البنية التحتية اللازمة لذلك من خلال تحديث قطاعات الدولة ، وتدعيمها بأحدث ما توصلت إليه تقنيات الاتصالات

والمعلومات للمساعدة في تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً .

والثاني : نشر المعارف والخبرات في المجالات المرتبطة بتقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً ، وتعميق المفاهيم والخبرات التي تساعد مديري تقنية المعلومات في القطاعات الحكومية في تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها من جانب ، والتوعية لتعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من الخدمات الإلكترونية من جانب آخر .

وعلى الرغم من أن الحكومة الإلكترونية هي إعادة صياغة طريقة عمل الحكومة وإدارة المعلومات وخدمة المواطنين غير أن النجاح في تطبيقها مرهوناً بتوافر الإرادة السياسية ، ومن ثم توفير بيئة حاضنة تتشكل من مستلزماتها ، ومن الوعي بدورها في تحديث الإدارة ، كما أن للمناخ والثقافة السائدة في المجتمع دوراً مهماً في إنجاحها ، بالإضافة إلى قيم النزاهة والشفافية فإذا خلت الإدارة من هذه القيم فلا يكتب النجاح لأي من أساليب التحديث والإصلاح .

نشأة وتطور الحكومة الإلكترونية

لقد بدأت تطبيقات الحكومة الإلكترونية في العقود الثلاثة الأخيرة من القرن الماضي وبأشكال وأساليب مختلفة ، وكانت محصورة في استخدام بعض البرامج الحاسوبية التي تستخدم لأغراض الإحصاء ، وبعضها الآخر يساعد على إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول وطريقة توزيع بنودها

في عام ١٩٩٣م كانت الولايات المتحدة أول من بادر وطرق هذا المجال ، وفيما بعد تم إعداد البرامج الخاصة بهذا المجال (الحكومة الإلكترونية) بواسطة دول أخرى كالمملكة المتحدة ، والنمسا ، وكندا ، وهولندا ، ببرامج مماثلة ، وكذلك تبنته المنظمات الدولية مثل الاتحاد الأوروبي وذلك عام ٢٠٠٠م ، حيث طرح مشروعه المسمى «الحكومة الإلكترونية المتاحة على الإنترنت» ، والهدف

من هذا المشروع هو إتاحة الوصول السهل لكل المواطنين ، للمعلومات والخدمات وإجراءات صنع القرارات الحكومية على الإنترنت .

فالحكومات الإلكترونية هي ظاهرة تكنولوجية في القطاع العام . يعتقد أن أول استخدام للمصطلح «الحكومة الإلكترونية».

انتشار الإنترنت في دول العالم المتقدم بداية التسعينات من القرن الماضي أدى إلى ظهور المجتمعات الإلكترونية وظهور الشركات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية التي حققت مكاسب كبيرة في القطاع الخاص ، كان من العوامل المحفزة للقطاع العام للتطور التكنولوجي لتلبية رغبة المجتمعات الإلكترونية والشركات التي تتعامل من خلال التجارب الإلكترونية ، أيضا رأى القطاع العام فرصة في ذلك لتطوير نفسه من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتحقيق مكاسب مادية ، وأدائية ، وخدمائية وأحيانا سياسية ، وديمقراطية .

الحكومة الإلكترونية تحقق انتشارا واسعا بين حكومات العالم الأمم المتحدة في تقريرها عام ٢٠٠١ ، والتي عملت تلخيص سريع لنشاطات الحكومة الإلكترونية حول العالم استنتجت أن هناك مواقع إلكترونية تستخدم لتوفير المعلومات والخدمات تخص ١٩٠ دولة مما يشكل ٨٩.٨٪ من الدول الأعضاء . في تقرير أحدث للأمم المتحدة تناول أكثر من ٥٠٠٠٠ صفحة إلكترونية لـ ١٩١ دولة تم دراسة جاهزية الحكومات الإلكترونية جاءت الولايات المتحدة في المركز الأول تليها الدنمارك فالمملكة المتحدة .

وقد قامت المنظمة العربية للتنمية الإدارية بتحليل نتائج الدول العربية في «تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية» أظهر إحرازها بعض التقدم ، ولا سيما «دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية» ؛ إذ حلت خمسُ منها ، في الدول العشر الأولى في «مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية» وهي على الترتيب البحرين ،

والإمارات ، والكويت ، والسعودية ، وقطر .

وأشار التقرير الصادر في أغسطس ٢٠١٦ ، والذي تُصدره كل عامين «إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية» في الأمم المتحدة ، إلى اتخاذ حكومات «دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية» من الحكومة الإلكترونية بحد ذاتها مؤشراً للتنمية ، ولفت إلى الاهتمام الذي توليه دول المجلس لتطوير الحكومة الإلكترونية «كوسيلة وغاية للتنمية على حدٍ سواء» .

ويرصد التقرير تطور ممارسات الحكومة الإلكترونية في ١٩٣ دولة حول العالم ومساهماتها في إنجاز أهداف التنمية المُستدامة التي اعتمدها رؤساء الدول الأعضاء في الأمم المتحدة على بناء رؤية مشتركة لتحسين حياة الناس وتغيير العالم بحلول عام ٢٠٣٠ م .

وتطمح هذه الرؤية إلى عالم خالٍ من الفقر والجوع والمرض والعوز من خلال سبعة عشر هدفاً للتنمية المستدامة ، ومائة وتسع وستين غاية فرعية ، ترمي إلى تقدم سكان العالم وتحقيق الرخاء والسلام والشراكات ، وحماية حقوق الإنسان ، وتعزيز المساواة بين الجنسين ، وتمكين المرأة .

وإجمالاً ، أظهرت الكثير من البلدان العربية دلائل إيجابية ملموسة على تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية ، على الرغم من استمرار الحاجة إلى مزيد من التوعية وبذل الجهود لاعتماد ممارسات الحكومة الإلكترونية كعملية وإطار عمل مُتواصل للخدمات بدلاً من اعتبارها مجرد جزء من خدمات الحكومة .

وشهدت بلدان عربية أخرى ، لم يشملها هذا المقال تفصيلاً ، تقدماً محدوداً في مجال الحكومة الإلكترونية ، وهو ما اتضح في تحقيق بعضها مراتب متأخرة إلى حدٍ كبير في «مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية» مثلاً حققت مصر (المركز ١٠٨) ، والعراق (١٤١) ، وليبيا (١١٨) ، والجزائر (١٥٠) ، والصومال (١٩٣) ،

وتكرر الأمر في «مؤشر المشاركة الإلكترونية» مثل العراق (١٠٧) ، والسودان (١٣٨) ، والجزائر (١٦٧) .

وتتبع الدول الأخرى هذه الدول الرائدة في مجال الحكومة الإلكترونية ، ولقد كان هذا تطورا مهما في تبني برامج الحكومة الإلكترونية التي تركز على المواطن في العالم العربي . حركة تبني الحكومة الإلكترونية لا تقتصر على دول مجلس التعاون الخليجي فقط ، ويمكن أن تلمس ذلك من حقيقة أنه في أغسطس عام ٢٠١٣ ، كان لعدد ١٨ دولة عربية بوابات للحكومة الإلكترونية - وتشمل هذه الدول الجزائر ، البحرين ، عمان ، قطر ، السعودية ، السودان ، سوريا ، تونس ، موريتانيا ، المغرب ، العراق ، الأردن ، الكويت ، لبنان ، ليبيا ، الإمارات العربية المتحدة واليمن .

الاستخدام المتزايد للهواتف الذكية سوف يؤدي إلى زيادة استخدام بوابات الحكومة الإلكترونية والخدمات الأخرى من خلال القنوات المتنقلة ؛ ومع ذلك ، كل الحكومات في المنطقة لم تعتمد التطبيقات المستندة إلى الهاتف النقال لتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية . وقد قامت معظم البلدان في العالم العربي ببناء القاعدة لخدمات الحكومة الإلكترونية ، ولكن ، الاستعدادات الخاصة بتطبيقات الهواتف النقالة ووسائل الإعلام الاجتماعية لتسليم الخدمة لم تتكامل بعد تماما مع تلك القواعد الحالية . ولقد اعتمدت الدول الكبرى والغنية ووسائل الإعلام الاجتماعية وتطبيقات الأجهزة النقالة في الخدمات العامة بمعدل أعلى مما هو عليه في الدول الصغرى .

أيضا ، سوف تحتاج الحكومات العربية إلى رفع مستوى المعرفة باستمرار بخصوص الحكومة الإلكترونية الحالية في العالم العربي بفعل وتأثير شركات تقنيات المعلومات أو الشركات الاستشارية ، وهناك حاجة لرفع مستوى هذه الممارسات تماشيا مع تطور متطلبات المواطن . سوف يترتب على هذه الترقية

أكثر بكثير من مجرد رفع مستوى التكنولوجيا ؛ إذ لا بد من تغيير جوهري في نمط التفكير حيث تحتاج الحكومات إلى أن تتصرف مثل مقدمي الخدمات ومعاملة المواطنين على أنهم الزبائن .

مما سبق يتضح لنا إن فلسفة الحكومة الإلكترونية ترتبط بالحكومة الفعلية الطبيعية كمصدر للمعلومات والخدمات ، كما أن المواطنين ومنشآت الأعمال والمنظمات المختلفة المتواجدة في المجتمع تعامل كعملاء أو متفعين يرغبون في الاستفادة من هذه المعلومات والخدمات الحكومية . ويمثل ذلك تغييراً جوهرياً في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية ونظرة المواطنين والأعمال تجاهها .

والهدف الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية : الحكومة ، المواطنين ، ومنشآت الأعمال . واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد في ربط كل الأطراف الثلاثة معا وتدعيم الأنشطة والعمليات . أي أنه في الحكومة الإلكترونية تساند الوسائل الإلكترونية وتسهم في تدعيم جودة الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية . وعلى ذلك ، فإن أهداف الحكومة الإلكترونية تشبه إلى حد كبير أهداف الحكومة الجديدة .

تمثل الحكومة الإلكترونية تحولاً شاملاً في المفاهيم ، النظريات ، الأساليب ، الممارسات ، الهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة العامة ، وهي ليست مجرد شعار يُرفع أو طموح يمكن تحقيقه من خلال وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة بل إنها عملية معقدة ونظاماً متكاملًا من المكونات البشرية ، التقنية المعلوماتية ، المالية ، التشريعية ، البيئة وغيرها ، وبالتالي لا بد من توافر متطلبات عديدة ومتكاملة لإخراج مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى حيّز الواقع العملي في

أجهزة الإدارة العامة .

تعتبر المعلومات أساساً لأية حكومة إلكترونية وبالتالي فإن بناء النظم المعلوماتية المتطورة هي بمثابة متطلب سابق في هذا المجال ، وإن نظام المعلومات المطلوب يجب أن يتصف بالشمولية لكافة أنواع البيانات ، المعلومات الحداثّة ، السرعة ، السهولة في التخزين ، الاسترجاع ، الاستعمال والجاهزية لخدمة الأغراض العامة ، كما يجب وضع الأطراف التشريعية والمؤسسية الملائمة للربط الفعال لأنظمة المعلومات على مختلف الأصعدة الوطنية والعالمية .

أ- ضرورة الاستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير بنية تحتية اللازمة لبناء حكومة الإللكترونية قوية الأركان والذي يتطلب انتشار الانترنت ، وتوفير التشريعات الراعية لهذه التكنولوجيا وتنمية وتأهيل العنصر البشري للتكفل بمجمل القضايا التقنية المتولدة عن الاستخدامات الرقمية ضمن الفضاء الإللكتروني المتميز .

ب- ضرورة العمل على تحسيس وتعبئة المواطنين بفوائد ومزايا هذه التقنيات وتقديم التسهيلات الضرورية لهم بخصوص تكاليف اقتناء العتاد اللازم ، كما وقع في ماليزيا وسنغافورة ، وغيرها من الدول الأخرى .

ج- كما أن مجالات الأعمال المختلفة اليوم هي في حاجة ماسة أكثر من غيرها إلى الاستفادة من هذه التقنيات والانخراط في الاقتصاد الرقمي بفضل ما يوفره لها من سهولة وسرعة في إجراء التعاملات المحلية والدولية وبأقل جهد وتكاليف .