



الفصل الثاني

**الحكومة الإلكترونية من
منظور الاتجاه للعميل**

تعتبر الولايات المتحدة أول بلد يدخل سياسة تقنية المعلومات الوطنية والاتصالات بهدف الحكومة الإلكترونية، وقد وضعت الحكومة الفيدرالية في سنة ١٩٩٣ م أهدافاً طموحة لتوفير الوصول الإلكتروني لكل المعلومات الحكومية، مما مكن عامة الناس من تنفيذ معظم المعاملات على الشبكة. ومن أجل تحديد مدى إنجاز هذه الأهداف، أي أهداف الحكومة الإلكترونية، هنالك بعض الأسئلة التي يمكن الإجابة عنها، وهي:

- ما الأهداف التي ينبغي السعي وراءها عند تطبيق الحكومة الإلكترونية؟

- كيف تكيفت الوكالات الحكومية مع الحكومة الإلكترونية؟

- ما متطلبات البنية التحتية الضرورية للحكومة الإلكترونية؟

- ما التقنيات المعلوماتية وتقنيات الاتصالات التي تتطلبها الحكومة الإلكترونية؟

تحليل وضع الولايات المتحدة على ضوء هذه الأسئلة يمكن أن يوفر مدارك قيمة للمبادرات الحكومية الوطنية والعالمية بسبب التحسينات الرئيسة التي تم القيام بها، وأيضاً يوفر الفرصة لتعلم الممارسات الجديدة في هذا المجال. ومن أجل إعطاء تلخيص دقيق للوضع الحالي للولايات المتحدة، فإن مستويات حكومية مختلفة سيتم تناولها منفصلة.

تعريف الحكومة الإلكترونية:

سبق إعطاء تعريف للحكومة الإلكترونية في الفصل الأول من هذا الكتاب، وهنا سوف أورد تعريفاً للحكومة الإلكترونية من منظور الاتجاه للعميل وما يكتنفه من علاقات متعددة. وتعتبر تعريفات الحكومة الإلكترونية نادرة في مقابل تلك التعريفات الخاصة بالتجارة الإلكترونية، وفي الغالب ينظر إلى



الحكومة الإلكترونية كمرادف لتوفير الخدمات الحكومية للمواطنين بوسائل إلكترونية، وبالرغم من ذلك فإن تعريفاً أشمل تم التوصل إليه:

الحكومة الإلكترونية = التجارة الإلكترونية + إدارة علاقة العميل + إدارة سلسلة التموين + إدارة المعرفة + ذكاء العمل + التقنيات المساعدة.

هذا التعريف يوضح أن الحكومة الإلكترونية هي أكثر من مجرد مقدم خدمات إلكترونية للمواطنين، والتجارة الإلكترونية جزء من هذا التعريف، ويشمل العلاقات بين الأطراف الآتية:

- التجارة الإلكترونية الخاصة بالعميل — الحكومة: الحكومة هنا تنفذ عمليات الشراء الإلكترونية.

- التجارة الإلكترونية الخاصة بالحكومة — العميل: تقديم الخدمات الإلكترونية التجارية للمواطنين.

- التجارة الإلكترونية الخاصة بالحكومة — الحكومة: الخدمات الإلكترونية الداخلية بين الجهات الحكومية بعضها بعضاً.

- التجارة الإلكترونية من القطاع الخاص إلى القطاع الخاص B2B .

- التجارة الإلكترونية من القطاع الخاص إلى المستهلك أو العميل .Business to Consumer B2C

- إدارة علاقة العميل Customer Relationship Management CRM هي أيضاً جزء من التعريف. وتشكل الأنظمة، ومنتجات البرامج وتقنيات الشبكة العالمية التي يمكن أن تساعد منظمة ما على القيام بالعمل مع عملائها بطريقة بناءة. إدارة سلسلة التموين تهتم



- بتكامل كل العمليات في سلسلة الإنتاج، ابتداءً بالموارد وانتهاءً بالعميل. والتكامل يعتبر وجهاً مهماً عند تطبيق الخدمات الإلكترونية.
- إدارة المعرفة تم تعريفها باستخدام المعرفة الموجودة لإيجاد معرفة جديدة، وفهم الإنسان لعمله التجاري هو الركيزة الأساسية في إنجاز مستويات الخدمة الصحيحة.
- أخيراً، التقنيات المساعدة وهي جزء من الحكومة الإلكترونية.
- باستخدام المفاهيم المذكورة آنفاً كأساس في التعريفات التالية الأكثر تحديداً التي يمكن استخلاصها:
- الحكومة الإلكترونية تهتم بتوفير المعلومات أو الحصول عليها، وعلى الخدمات أو المنتجات عبر الوسائل الإلكترونية، من الوكالات الحكومية في أي لحظة وفي أي مكان، مقدمة قيمة إضافية لكل الأطراف المشاركة. والهدف هو توفير الخدمات الحكومية القائمة على الشبكة العالمية للمعلومات، وتغطية الخدمات ذات الاهتمام بالنسبة للجمهور في أي مكان وأي وقت، ويمكن إنجاز الأهداف العامة للحكومة الإلكترونية فيما يأتي:
- تقديم المعلومات بطريقة منظمة وسلسلة مع المستخدم.
- تقديم خدمات على الشبكة وإمكانيات القيام بالمعاملة.
- وأهم هذه الأهداف هو إنشاء عدد من المواقع ذات التوجه السؤالي العام، وهذه المواقع تركز على جماهير المستخدمين. وحجم هذه المواقع التي تم تطويرها يختلف من موقع مدخل يوصل إلى المعلومات الموجودة إلى موقع يحتوي على معلومات جديدة، وموقع آخر يمكن الاستفادة من إجراء تطبيقات المعاملة.



- توفير خدمة مركزة للمواطن يمكن تحقيقها عن طريق توفير خدمات قائمة على أساس الشبكة العالمية للمعلومات في الوكالات التي لها تعامل واسع مع العملاء.

التقنيات التجارية للتجارة الإلكترونية لتحسين الخدمات وتطويرها: **عمليات الشراء والدفع:**

الهدف النهائي هو أن كل الوكالات الحكومية تدعم برامجها عن طريق توفير أدوات شراء إلكترونية للعميل متكاملة مع معالجة إلكترونية تجارية من الطرف إلى الطرف في الدفع، وعملية المحاسبة ومعلومات التقرير عن الأداء، ولإنجاز هذا الهدف تم تحديد سلسلة من الأعمال:

١- إدارة التحول من المعالجة القائمة على الورق إلى المعالجة الإلكترونية.

٢- إعادة هندسة الشراء وتكامله مع معالجة الطلب من الطرف إلى الطرف من أجل نشاطات شراء متدنية السعر وكبيرة الحجم.

٣- إعادة هندسة وظائف شراء ودفع إضافية عندما تنبثق تقنيات واعدة، ثم تطويرها على الشبكة.

وبعيداً عن المعاملات بين القطاع الخاص والحكومة، فإن المعاملات الداخلية الحكومية هي موضوع مهم للمبادرات الإلكترونية. وإنشاء مركز معلومات الخصوصية الإلكترونية (Electronic Privacy Information Center) حيث يقوم بتأسيس أنظمة التحويل بين الوحدات الحكومية لتسهيل معاملات الدفع بين الوكالات الحكومية.



كما أن استخدام الشبكة العالمية قد أدى إلى انبثاق أدلة العرض الإلكترونية للسلع التجارية التي يمكن أن يتفحصها المشترون باستعمال متصفحاتهم للمواقع العنكبوتية (Web-browsers). وأدلة العرض الإلكترونية تحقق توفيراً كبيراً للوقت والتكلفة، وإمكانية الوصول السريع، والمرونة المطلوبة. وتوفر إدارة الخدمات العامة (GSA) General Services Administration الخدمات الخاصة بدعم هيئة الموظفين، وتقديم المنتجات والحلول، وتقوم بتطوير دليل عرض إلكتروني، يتمكن المشترون عبره من وضع الطلبات باستعمال بطاقتهم الذكية، ولتحسين الوصول وذهاب دليل العرض إلى العميل أو الاستفادة تقوم (GSA) بإجراء الأعمال الآتية ضمن أعمال أخرى مثل:

أ - تخفيف العبء عن البائعين، عن طريق نسخ المعلومات من مواقع البائعين على الشبكة وجعلها متوفرة، ويمكن الوصول إليها في خادم (GSA) للشبكة.

ب - المساعدة الآتية على الشبكة، مثلاً: المعلومات عن حالة الطلب عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف.

ج - وضع خادم احتياطي (Server) يعمل على مدار الساعة في حال تعطل الخادم الرئيس عن العمل.

د - وضع أنظمة واجهات التعامل المطورة (User Interface) للشراء والدفع للوكالات الحكومية، كما أن إنشاء فهرسة مركزية للمواقع والسلع المتشابهة هو مبادرة أخرى ضرورية لضمان الوصول السريع والسهل لأدلة العرض الإلكترونية الموجودة للاستعمالات الداخلية للمنظمات، وأصبح التناغم والانسجام بين الوكالات الحكومية أكثر سهولة بفضل ما توفره الشبكة من إمكانيات كبيرة في مجال التعاون



بين العملاء والشركات، ويمكن إنشاء الفهرس من خلال قواعد بيانات البائعين المتعددة على أساس مجموعة واحدة من المعاملات. والبائعون ليسوا في حاجة إلى عرض أشيائهم بطريقة منفردة، ووجود فهرس موحد لهم يُمكنهم من الوصول إلى أسواق أخرى جديدة.

هـ - تحسين البنية التحتية Infrastructure Improvement؛ لقد تم اعتبار توسعة البنية التحتية ضرورياً من أجل التمكن من إعطاء كل العملاء فرصة الوصول للمعلومات الحكومية، وتوفير الفرصة لهم للقيام بكل المعاملات الرئيسة على الشبكة.

و - الوصول واسع النطاق للشبكة العالمية Broadband Internet Access يمكن رؤيته أكثر وأكثر شرطاً ضرورياً للإسهام مستقبلاً في الاقتصاد. والوصول واسع النطاق في المناطق الريفية يظل متخلفاً عن ذلك في المناطق الحضرية، والأسباب الرئيسة هي:

- ١- تكاليف الربط في المناطق الريفية هي عائق للتطبيق.
- ٢- تكاليف الخدمات للعملاء تزداد تبعاً كلما زادت المسافات بين العملاء.
- ٣- المنافسة التي تحفز على إنشاء خدمات النطاق الواسع في المناطق المدنية معدومة في المناطق الريفية.
- ٤- كثير من تقنيات النطاق العريض هي مجدية فقط في المناطق المدنية، شبكات المعلومات الحديثة وخط المشترك الرقمي Digital Subscriber line ومودم الكيبل Cable Modem هي أحد أشكال تقنيات النطاق الواسع.



تطبيقات القطاع الخاص للحكومة الإلكترونية :

قامت شركة مايكروسوفت بتطوير هيكل عمل لزيادة استعمال لغة أو تطبيقات XML في القطاع العام لعمل نماذج البيانات المطلوبة لزيادة فعالية تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

استخدام الشبكة العالمية :

عندما نضع في الحسبان التطورات في مجال الحكومة الإلكترونية فإنه من المهم أن نعرف إلى أي مدى يملك الجمهور وصولاً للشبكة العالمية Internet، وإلى أي مدى يتم استخدام الشبكة من قبل المواطنين، لأنه بدون وصول واستخدام للشبكة فإنه لن يكون هناك حكومة إلكترونية، وتختلف أسباب عدم الوصول إلى الشبكة، حيث إن هناك أكثر من سبب إما بسبب تدني دخل الفرد بحيث لا يستطيع الاشتراك في خدمات الإنترنت، أو بسبب تدني مستواه التعليمي حيث لا يؤهله مستواه وقدراته العلمية لاستخدام الشبكة وتصفحها، أو لأسباب أخرى؛ لذا فإنه لا بد من نشر الوعي المعلوماتي بين المواطنين وإتاحة الوصول للإنترنت بشتى الطرق والأساليب الممكنة؛ ولتلك الأسباب أيضاً فإن الحكومة الإلكترونية لن تكون بديلاً كاملاً لخدمات الحكومات التقليدية فليس كل فرد قادراً على الوصول للشبكة العالمية.

تكامل التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية :

الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية غالباً ما ينظر إليهما على أنهما، مجالان مختلفان؛ الأولى تم تدشينها بواسطة الحكومة، وعليها تقديم الخدمات الحكومية على الشبكة، وهي متعلقة بالاستثمارات، والتوقعيات والتوافق مع النظم والقوانين الرسمية للدولة؛ والثانية يتم تشغيلها بواسطة الشركات



الخاصة لتسليم البضائع والخدمات، وعليها أن تعمل بالتسويق والدفع ببطاقات الائتمان.

ولكن في كلا المجالين نجد الإشارة إلى المنظومة نفسها من التقنيات، مثل الشبكة العالمية، والتبادل الإلكتروني الداخلي للبيانات، وقواعد البيانات ونظم المعلومات. وثمة حقيقة يجب أن تعرف وهي تكامل الحكومة الإلكترونية مع التجارة الإلكترونية في خدمات إلكترونية لأن هذا ما يطالب به العملاء، وهو الطريق الوحيد لتحقيق حلول اقتصادية لكثير من المشاكل. فالمواطنون يريدون حل مشكلة ولا يهتمون ما إذا كانت المساهمة لحل هذه المشكلة تأتي من الحكومة أو من العمل التجاري، وبما أنهم يريدون من كل الأطراف المساهمة جزئياً في أن تحل مشكلتهم من وقفة واحدة، فإن على مقدمي الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية أن يضعوا عروضهم على نافذة واحدة. وهذا يتوجب الجمع بين تقنيات عالية وتشريعات قانونية ودمجها في بوتقة واحدة، من أجل تقديم خدمات متكاملة للمواطنين. وعلى العموم فإن انتشار التوقعيات الرقمية قد حل جزءاً كبيراً من مشكلة الأمن. ويوجد ثلاث قواعد يمكن وضعها موضع التطبيق بأساليب مبتكرة من أجل إيجاد تكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية:

١ - يجب أن تكون المعاملات الإلكترونية أكثر فائدة وأقل إجهاداً من الطريقة الحالية للظهور الشخصي، والاتصال بالهاتف أو كتابة رسالة إلكترونية من الممكن أن يوفر الوقت والجهد.

أ - يجب التركيز على تحسين الخدمات العامة ذات التوجه نحو المواطن، كاتخاذ شعار «خدمات عامة من المنزل على مدى ٢٤ ساعة»، وهذه



قاعدة إرشادية جذابة، ولكن كثيراً من المواطنين لا يأخذون على عاتقهم مجهودات إضافية مثل الحصول على التوقيع الرقمي. ويكون التركيز على الخدمات العامة بجمع عدد من الخدمات المطلوبة في حزمة واحدة، مثال ذلك التحرك إلى حيث ينبغي إعطاء مختلف الوكالات البيانات نفسها عن المواطن، وفقاً للقاعدة «كل الخدمات من يد واحدة» تسمى حكومة الوقفة الواحدة One Stop Government، ففي الولايات المتحدة على سبيل المثال، يمكن تغيير العنوان بواسطة جهة اتصال واحدة وبرنامج مفرد ومن ثم إرساله إلى جميع الوكالات لتصحيحه (Prins, 2001). وليس هنالك شك في أن في ذلك فائدة كبيرة للمواطن في هذه الحالة، ولكن داخل المدينة لا يحدث هذا الوضع غالباً، فعادة ما يغير المواطن الفرد العنوان على فترات طويلة - بحيث لا يصبح بالإمكان تغطية التكاليف المطلوبة للبنية التحتية للشبكة بأسعار يمكن تسويق هذا التطبيق بها، ولكنها يمكن أن تصبح خدمة إضافية جذابة إذا تم تمويل البنية التحتية من قبل التطبيقات الأخرى الأكثر استخداماً.

ب - في كثير من الحالات يعالج الوسطاء المهنيون الأمور الإدارية للمواطنين، وعلى المدى الطويل فإن المواطنين يمكن أن يقوموا ببعض الخدمات الإلكترونية مباشرة دون أن يتعاقدوا مع الوسطاء، مثال ذلك حجوزات الطيران دون وكالات سفر. ولكن يبدو من المستقبل تحسن المعاملة الإلكترونية بين الوسطاء والإدارة في المرحلة الأولى. وليس الوسطاء والإدارة فقط من يستفيدون من ذلك، ولكن المواطنين يستفيدون بطريقة غير مباشرة أيضاً، لأن الوسطاء يمكنهم تقديم الخدمات لهم أسرع وأرخص من الوكالات الحكومية مباشرة.



٢- يجب تقليل الأعباء الإضافية الأخرى مثل المعدات الفنية الخاصة، واكتساب المهارات الجديدة، والتكاليف، وجعل استعمالها لأكبر عدد من مجالات المعاملة ممكناً قدر الاستطاعة، أي استخدام التطبيق الواحد لأكثر من مجال، فالمعاملات الإلكترونية لا يمكن تحقيقها دون أعباء، وبالرغم من ذلك يجب تقليلها قدر الإمكان.

٣- من المهم جداً جمع عدد كبير من جمهور المستخدمين في فترة محددة من الزمن. وهذا يحتاج إلى الاختيار الإستراتيجي لخدمات التطبيق والتسويق الفعال والاحتراف المهني لعمليات التعاون المختلفة. ومن أجل أن تكون الخدمات الإلكترونية ناجحة فإن البنية التحتية والتطبيقات للوصول الصحيح كلها يجب تطويرها في الوقت نفسه، وإلا فإن الخدمات الإلكترونية ستمنى بالفشل، إما بسبب نقص المستخدمين، إذا لم يتم تطوير الوصول للشبكة، وإما لنقص الجاذبية للخدمات الإلكترونية، إذا لم يتم تطوير التطبيقات المفيدة، وإما لقلة الجدوى من الحكومة الإلكترونية، وبالتالي فإن الجمهور سوف يعزف عن استخدامها. الشيء نفسه ينطبق أيضاً على البنية التحتية إذا لم تكن جاهزة ومعدة للاستخدام.

وكثيراً ما ينتظر موفرو البنية التحتية من الآخرين الاستثمار في تطبيقات جذابة، فيما موفرو التطبيقات ذوو الإمكانيات يريدون فقط الاستثمار بعد إرساء بنية تحتية ذات كفاءة عالية واسعة النطاق، ويمكن الوصول إليها بسهولة، فإذا توافرت عوامل النجاح من بنية تحتية قوية وتطبيقات جذابة، فإنه بعد مرور وقت غير طويل سيكون هناك عدد كبير من المستخدمين للخدمات الحكومية الإلكترونية.



عوامل نجاح الحكومات الإلكترونية :

لقد تمّ القيام بعملٍ كثيرٍ لمحاولة تحديد عوامل النجاح المشتركة فيما يخص الأعمال الإلكترونية، وتقتصر بعض الدراسات التي أجريت في هذا المجال بأنّ هذه العوامل هي: قيادة إدارية عليا تحمل فكرة أن القائد هو الذي يكون بطلاً فيما يتعلق بالأعمال الإلكترونية، أي صدور المبادرات الإلكترونية من القيادات العليا في الدولة؛ والتفكير على نحوٍ إستراتيجي؛ وإعادة تخطيط العمليات من ناحية هندسية؛ والاعتمادات المالية الملائمة؛ والواقعية التي تدرك أهمية الجهود الكبير المطلوب بذله؛ والبصيرة الواسعة فيما يتعلق بدراسة القضايا، مثل الوعي المعلوماتي والقوانين والأنظمة اللازمة لضبط الحكومة الإلكترونية.

ويوجد عدد من مقومات النجاح للحكومة الإلكترونية لكي تنجح من وجهة نظر حكومية. كذلك، تمثل هذه المقومات مورداً وإطاراً قانونياً صحيحاً، وقد اشتملت على إستراتيجية واتصالات شبكية مترابطة كافية تؤدي أعمالها بكل كفاءة واقتدار.

إن ما يشكل حكومة إلكترونية ناجحة من وجهة نظر المواطنين هو تقديم جميع الخدمات العامة إلكترونياً، وإنهاء جميع الإجراءات المالية والإدارية عبر الشبكة بسرعة متناهية، وتقديم الخدمات بأسلوب راقٍ ومتميز؛ وأهم عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية ما يأتي:

١ - إتاحة الوصول (Access Avilability):

يعدّ توفير سبل الوصول إلى الشبكة للمواطنين متطلباً أساسياً، ويوجد هذا مثلاً بمستوى كبير في شمال أوروبا، ولكن المستوى يقل عن ذلك كثيراً في



منطقة البحر الأبيض المتوسط، بما في ذلك فرنسا، فالعديد من العائلات الفرنسية ليس لديها سبل وصول إلى الشبكة العالمية؛ وهذا مما يجعل الأوروبيين يفكرون بما يسمونه التمييز الرقمي وكيف أن مجموعة من المواطنين ينعمون بخدمات الوصول للإنترنت بينما البعض الآخر لا يستطيع الوصول للشبكة، وهذا ما حدا بالحكومات الأوروبية إلى تبني برامج لإيصال خدمات الشبكة لجميع المواطنين في دول الاتحاد الأوروبي.

٢ - الخدمة (Service):

لن تؤدي الحكومة الإلكترونية وظيفتها في دول الاتحاد الأوروبي ما لم يتم تكييف الأعمال وكذلك المواطنين وفقاً للبنية الجديدة الخاصة بتقديم الخدمات، أو يتصرفون حسب المعلومات وآليات الاستجابة المتوفرة.

وجدت شركة (بي دبليوسي) العاملة في مجال تقنية المعلومات، أن المدن الألمانية ببساطة لا تعرف ماذا يريد المواطنون من الحكومة الإلكترونية (٨٩٪) من هذه المدن ليس لديها أي بيانات في هذا الخصوص، مما جعل الحكومة تطلق حملات توعية في هذا المجال، والتنويه بأهمية الخدمات الإلكترونية، ومن ثم الانطلاق في برامج الحكومة الإلكترونية.

٣ - القيمة (Cost):

قد يرفض المواطنون الحكومة الإلكترونية إذا كانت تكاليفها أكثر من الحكومة التقليدية؛ لأن أحد الأهداف الرئيسية للحكومة الإلكترونية هو الاقتصاد في التكاليف وتوفير المال والجهد على كل من الحكومة والمواطن، لذا فمن باب أولى أن تكون الحكومة الإلكترونية ذات كلفة أقل في خدماتها من الخدمات التي تقدم بالطريقة التقليدية.



٤ - الثقة (Confidence):

لن يستخدم الناس الخدمات ما لم يكونوا واثقين في جدواها. وهذا يعني أن الثقة مبنية على عوامل مثل القدرة على الاستجابة والموثوقية، ومسائل تقنية واجتماعية معقدة بشأن الثقة والسرية. ولدى الحكومة الألمانية انعكاس سلبي بخصوص موضوع الشفرة المحترقة، وهي الآن تدعم انتشار التشفير الآمن، وبناء الثقة. ونشاط الحكومة من أجل احتكار الشفرة هو لإيجاد حل وسط بشأنها، وفي مثال آخر فإن بعض الفقرات في قانون صلاحيات التحقيق بالمملكة المتحدة الذي يعطي للحكومة الحق في سبيل الوصول إلى المفاتيح قد يؤدي إلى أحداثٍ تسبب ضرراً مفاجئاً للثقة العامة في الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

٥ - السرية:

جذبت سلطات حماية البيانات بكل من المملكة المتحدة وهولندا اهتمام حكومتيهما إلى ضرورة تحسين تقنية السرية، مع توفير درجة كاملة من السرية. ومن وجهة نظر المواطن الخاصة، قد تكون أفضل ممارسة للحكومة الإلكترونية هي التنفيذ لسياسة يكون بموجبها المستوى المطلوب كشفه من البيانات هو الحد الأدنى من المعلومات لإكمال معاملة ما في أضيق الحدود.

وناقشت كل من هولندا وأيرلندا الاستخدام المحتمل لقواعد البيانات، وسوف يتم تخزين البيانات الخاصة بالمواطنين (بما فيها الصور، والمؤهلات، والدخل وربما السجلات الصحية) في هذه القواعد مع إتاحة سبل الوصول لهذه المعلومات فقط بموجب الموافقة الصريحة من قبل الفرد، وهذا بالطبع سوف يؤدي إلى زيادة ثقة الناس، لكن إذا أخفق النظام، سواء بسبب وقوع هجومٍ ماكر أو بسبب تأمين الوصول عبر بابٍ خلفي، حينئذٍ قد تتضرر الثقة



في الحكومة الإلكترونية، وربما يكون ذلك سبب قوي من أجل تنفيذ القانون وتعزيزه.

٦ - الكشف بطريقة متوازنة:

يجب أن يكون الكشف عن المعلومات بطريقة متوازنة بين المواطن والدولة، كما يحدد القانون الهولندي ويقول: مطلوب من المواطنين، وفي كثير من الحالات أن يوفروا معلومات صحيحة للحكومة، وعليه تكون حياتهم تقريباً واضحة وصريحة. وإذا صارت الحكومة أيضاً واضحة بقدر الإمكان، فإن هذا يوسع بدرجة كبيرة فرص المشاركة والنجاح.

٧ - تصرف العميل:

يجب أن يكون هناك دراسة لحالات العملاء وكيفية تصرفهم أثناء استخدامهم الخدمات الإلكترونية حتى يمكن التنبؤ بما يريدونه من الخدمات الإلكترونية وما يمكن إضافته أو تغييره لهذه الخدمات، وقد لا يعرف الناس ما هي الخدمات التي يرغبون فيها من الحكومة الإلكترونية، وقد يقولون سوف نعرفها حينما نراها. ولن تنجح الحكومة الإلكترونية إذا لم ينجذب الناس إلى التعامل مع الخدمات الفورية عبر الشبكة، ولهذا فإنه يجب أن يسبق تقديم الخدمات الفورية على الشبكة حملات تعريفية ودعائية لإنجاح خدمات الحكومة الإلكترونية.

