



الفصل الثالث

نموذج الحكومة الإلكترونية

obeikandi.com

لعل النموذج المقترح للحكومة الإلكترونية الأوروبية الذي صدر عن مفوضية جماعة الدول الأوروبية، يعتبر من أفضل النماذج العالمية لأنه يركز على فكرة المجتمع المعلوماتي الحديث وأن المعلومات للجميع، ومن حق الجميع الوصول إليها بفرص متكافئة بحلول العام ٢٠٠٥م.

الحكومة الإلكترونية الأوروبية ٢٠٠٥ م:

إن الهدف من خطة العمل هذه هو توفير بيئة مواتية للاستثمار الخاص ومن أجل إيجاد وظائف جديدة، وتعزيز الإنتاجية وتشجيعها، وتحديث الخدمات العامة ومنح الفرصة لأي فرد للمشاركة في مجتمع المعلومات العالمي؛ لذا، فإن أوروبا الإلكترونية ٢٠٠٥م تهدف إلى الحث على توفير الخدمات المضمونة والتطبيقات والمحتويات المبنية على استخدام شبكات النطاق العريض (Broadband Networks)، التي تعمل بتقنية البث عبر الموجات فائقة السرعة في الاتصالات اللاسلكية وإنشاء البنية التحتية اللازمة في جميع أنحاء الاتحاد الأوروبي من أجل إيجاد مجتمع معلوماتي حديث يتعامل بتقنيات المعلومات ويتفاعل معها.

دعا المجلس الأوروبي المفوضية الأوروبية لكي تضع خطة عمل لأوروبا الإلكترونية بالتركيز على «توفير واستخدام شبكات النطاق العريض في كل أنحاء الاتحاد الأوروبي بحلول عام ٢٠٠٥م، وأيضاً تطوير بروتوكول الشبكة العالمية، وأمن الشبكات والمعلومات، والحكومة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني والصحة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية».

سوف تخلف خطة العمل هذه خطة عمل أوروبا الإلكترونية ٢٠٠٢م التي صادق عليها المجلس الأوروبي في شهر يونيو ٢٠٠٠م. أوروبا الإلكترونية هي جزء من إستراتيجية لشبونة من أجل جعل الاتحاد الأوروبي يتمتع بأكثر أنواع



الاقتصاد منافسةً وقوةً على أن يكون مبنياً على المعرفة مع تحسين مستوى التوظيف والترابط الاجتماعي بحلول عام ٢٠١٠م.

أوروبا الإلكترونية ٢٠٠٢م، مع المجهود المشترك من قبل أصحاب الأموال، سبق أن قامت بتغييرات رئيسية وزادت عدد المواطنين المرتبطين بالشبكة العالمية وكذلك عدد الأعمال والخدمات على الشبكة. لقد أعادت تشكيل البيئة التنظيمية فيما يتعلق بشبكات الاتصالات والخدمات والتجارة الإلكترونية وفتحت الباب لأجيالٍ جديدةٍ من الهاتف الجوال وخدمات الوسائط المتعددة، إنها توفر الفرص للناس من أجل المشاركة في المجتمع وتساعد القوة العاملة على اكتساب المهارات اللازمة لاقتصادٍ تقوده المعرفة، إنها توفر أجهزة الحاسب الآلي والشبكة العالمية في المدارس عبر الاتحاد، وتقود الحكومات في الاتجاه الصحيح وتركز الانتباه لضمان عالم يتجه في الطريق السليم الآمن.

لدى مجتمع المعلومات الكثير من الإمكانيات التي لم تطرق بعد، والتي يمكن أن تؤدي إلى تحسين الإنتاجية ونوعية الحياة، وتتموهذه الإمكانيات بسبب التطورات التقنية للوصول إلى الشبكات الواسعة وشبكات النطاق العريض والبرامج المتعددة، وإمكانية الاتصال بالشبكة العالمية عبر وسائل أخرى غير أجهزة الحاسب الآلي، مثل التلفاز الرقمي والجيل الثالث من الهواتف النقالة. وتوفر هذه التطورات فرصاً اقتصادية واجتماعية مهمة، وسوف تفتح الخدمات الجديدة والتطبيقات والمحتويات أسواقاً جديدةً، وتوفر الوسائل لزيادة الإنتاجية، وبالتالي النمو والاستخدام للاقتصاد بكامله، أي استغلال كل ما من شأنه تعزيز جميع مجالات الاقتصاد وسوف توفر أيضاً للمواطنين وسائل مريحة أكثر للوصول إلى المعلومات وأدوات الاتصال، بحيث يقدم السوق معظم الخدمات. ويحتاج تطوير خدماتٍ جديدةٍ إلى استثمارٍ كبير، معظمه



من قبل القطاع الخاص. لكن المعضلة القائمة هي توفير الاعتمادات المالية لخدمات وسائط متعددة أكثر تطوراً وتوفر قطاعاً عريضاً من الجمهور لهذه الخدمات لكي تعمل عليه، وهذا ما روعي عند اقتراح هذه الخطة، حيث روعي أن تكون فرص الوصول للشبكة متكافئة للجميع دون استثناء، بينما يعتمد توفير الاعتمادات المالية للبنية التحتية على توفر خدمات جديدة لاستخدامها. كما أنه من المطلوب اتخاذ إجراءات من أجل تمكين الخدمات والبنية التحتية من إيجاد القوة حيث إن كل جانب يتطور اعتماداً على نمو الجانب الآخر. ويعتبر تطوير الخدمات وبناء البنى التحتية معاً من واجبات القطاع الخاص بصفة رئيسة، وسوف توفر أوروبا الإلكترونية بيئة مواتية للاستثمار من قبل القطاع الخاص. وهذا يعني أنه ليس فقط تطوير إطار استثماري مشجع قانونياً لكن أيضاً اتخاذ الإجراء الذي يشجع على ذلك، وتقليل مستوى الشكوك في مدى فاعلية الاستثمار الخاص.

طبقت أوروبا الإلكترونية عام ٢٠٠٥م عدداً من الإجراءات من أجل توجيه طرفي المعادلة في وقت واحد، فقد تم تصميم الإجراءات فيما يتعلق بالحكومة الإلكترونية والصحة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني والأعمال الإلكترونية لكي تقوم بتشجيع خدمات جديدة وتطويرها، إضافة إلى توفير خدمات أقل كلفة وأفضل للمواطنين.

إن إستراتيجية لشبونة ليست فقط حول الإنتاجية والنمو لكنها أيضاً حول التوظيف والترابط الاجتماعي. فأوروبا الإلكترونية عام ٢٠٠٥م وضعت المستخدمين ضمن الأولويات التي يجب أن تستفيد من هذا المشروع، وسوف تعطي الفرص وتقدمها لكل شخص لتحسين مهارته، وإحدى الأدوات المهمة لتحقيق ذلك هي توفير البرامج المتعددة للخدمات، ومن المسلم به أن كل



شخص ليس لديه القدرة على امتلاك جهاز حاسب آلي، لذا فإنه لا بد أن تكون الخدمات - خصوصاً الخدمات العامة عن طريق الشبكة - متاحة عند نهايات طرفية مختلفة مثل التلفاز وأجهزة الهاتف الجوال ونقاط الخدمة أو أكشاك (Kiosk) منتشرة في الأماكن العامة والمركزية من أجل مشاركة الجميع في المجتمع المعلوماتي.

تعتمد خطة عمل أوروبا الإلكترونية على مجموعتين من الأعمال التي يعزز بعضها بعضاً. من ناحية، فإنها تهدف إلى توفير الخدمات والتطبيقات اللازمة، بحيث تغطي الخدمات العامة والأعمال الإلكترونية عن طريق الشبكة؛ ومن ناحية أخرى، فهي تكفل وجود شبكة معلومات حديثة تضمن الخصوصية وأمن المعلومات لكل مستخدميها.

تركز خطة العمل هذه على مجموعة من الأعمال في المجالات التي تتطلب أولوية وبعض الأهداف الرئيسية هي:

أولاً:

- ربط الإدارات العامة والمدارس ومراكز الرعاية الصحية بالشبكة بحيث تتاح لأكبر عدد ممكن من المواطنين.
- خدمات عامة متفاعلة، يسهل الوصول إليها من قبل الجميع، ومقدمة على برامج متعددة.
- توفير خدمات صحية عن طريق الشبكة.
- إزالة عوائق نشر الشبكات الواسعة وشبكات النطاق العريض.
- مراجعة التشريعات التي تؤثر في الأعمال الإلكترونية.
- تكوين قوة مهام ضبط أمنية.



ثانياً: سوف تقوم أوروبا الإلكترونية بتيسير تبادل الخبرات، وسوف يتم إطلاق المشاريع من أجل تسريع بدايات التطبيقات والبنية التحتية الرئيسة.

ثالثاً: سوف تتم مراقبة إجراءات العمل ويتم التركيز بصورة أفضل، وذلك بتحديد النقاط المميزة للتطور الذي يتم فيما يتعلق بتحقيق الأهداف، وكذلك فيما يخص السياسات التي تدعم الأهداف.

رابعاً: سوف يؤدي التنسيق الشامل للسياسات القائمة إلى وجود التعاون المتبادل من أجل تطبيق الإجراءات المقترحة بصورة أفضل لتطور العمل، وتضمن تبادلاً جيداً للمعلومات بين القطاعين الحكومي والخاص، ومجموعة القيادة التي تقوم بالتنسيق وتطبيق الإجراءات سوف تجعل المشاركة المبكرة للدول المرشحة ممكنة.

تعتبر خطة العمل هذه اقتراحاً للدول الأعضاء لكي تتعهد بالتزامات ذات مدى بعيد. وهي دعوة للقطاع الخاص لكي يعمل مع المفوضية والدول الأعضاء من أجل الوصول إلى فهم لأهداف أوروبا الإلكترونية. وهي أيضاً تحدد المبادرات التي سوف تقوم بها المفوضية أو تلك التي ترغب المفوضية في القيام بها. بشكل عام، فإن خطة العمل تحدد الإطار العام فيما يتعلق بطريقة معينة لسياسة أوروبية منسقة بشأن مواضيع مجتمع المعلومات. يجب أن يتم التأكيد على أن خطة عمل أوروبا الإلكترونية تمثل عنصراً رئيساً في إستراتيجية لشبونة. وإذا قدر لها النجاح، فسوف يكون لهذه الخطة أثر مهم على النمو والإنتاجية ومستوى التوظيف والترابط الاجتماعي في أوروبا.



أهداف أوروبا الإلكترونية لعام ٢٠٠٢ م:

صادق المجلس الأوروبي على خطة العمل ودعوة المجلس والبرلمان لتبني الوسائل القانونية والمالية اللازمة لتنفيذها في أسرع وقت ممكن.

يقول المجلس الأوروبي والمفوضية الأوروبية في خطة عمل أوروبا الإلكترونية عام ٢٠٠٢م إنَّ الحكومة الإلكترونية يمكن أن تحسّن من مستوى سبل الوصول إلى ثروة المعلومات التي لدى القطاع العام وإعادة استخدامها، وتحويل منظمات القطاع العام القديمة وتوفير خدمات بطريقةٍ أسرع وأكثر استجابة يمكنها أن تزيد من الكفاءة، وأن تقلل التكاليف، وأن تزيد مستوى الشفافية، وأن تعجّل الطرق الإدارية القياسية لكل من المواطنين وجميع الأعمال.

لذلك، يمكننا أن نقول إنَّ من المقبول به عالمياً ورسمياً أنّ الحكومة الإلكترونية سوف تساعد في حل المشكلات الإدارية والاجتماعية الملحة، وسوف تساعد في إحداث الفوائد للمصلحة العامة.

لقد أعدت المفوضية الأوروبية خطة عمل أوروبا لمجلس الوزراء الأوروبيين بسبب الإحباط الناشئ عن أنّ فوائد الحكومة الإلكترونية لم يتم إدراكها بقدرٍ كافٍ. وتم وضع الخطة من أجل منح المواطنين سبل الوصول الميسرة إلى البيانات الأساسية، ومن أجل تعزيز التفاعل البيني بين المواطنين والحكومة.

وتحتوي خطة المفوضية الأوروبية على أعمال وإجراءات محددة بشأن الحكومة الإلكترونية، متفقٍ عليها من قبل جميع رؤساء حكومات الاتحاد الأوروبي في تاريخ ٢٠ يونيو ٢٠٠٠م، المبينة في الجدول أدناه:

خطة عمل أوروبا الإلكترونية - الحكومة فوراً على الشبكة - إتاحة الوصول إلى الخدمات العامة إلكترونياً

آخر موعد	المنفذ (المنفذون)	الضلع أو الإجراء
نهاية عام ٢٠٠٢ م	الدول الأعضاء، مدعومة من قبل المفوضية الأوروبية	توفير البيانات الأساسية العامة فوراً على الشبكة شاملة المعلومات القانونية والإدارية والثقافية والبيئية وحركة المرور
نهاية عام ٢٠٠٢/٢٠٠٣ م	الدول الأعضاء	يجب على الدول الأعضاء ضمان تعميم الوصول الإلكترونية إلى الخدمات العامة الرئيسة الأساسية
نهاية عام ٢٠٠٢ م	الدول الأعضاء، المفوضية الأوروبية	إجراءات إدارية مبسطة فورية على الشبكة بشأن الأعمال، مثلاً، إجراءات تعقيب سريعة من أجل تأسيس شركة
نهاية عام ٢٠٠٠ م	المفوضية الأوروبية	تطوير طريقة منسقة بشأن معلومات القطاع العام، بما في ذلك على المستوى الأوروبي
أثناء عام ٢٠٠١ م	المفوضية الأوروبية، الدول الأعضاء	تشجيع استخدام برامج الحاسب الآلي ذات المصدر المفتوح في القطاع العام وأفضل ممارسات الحكومة الإلكترونية عن طريق تبادل الخبرات عبر الاتحاد (من خلال برامج تكنولوجيا مجتمع المعلومات وتبادل البيانات بين الإدارات)
نهاية عام ٢٠٠١ م	المفوضية الأوروبية	جميع المعاملات الأساسية مع المفوضية الأوروبية يجب أن تكون متاحة فوراً على الشبكة (مثلاً: التمويل، عقود البحوث، التعاقد، المشتريات).
نهاية عام ٢٠٠١ م	الدول الأعضاء، المؤسسات الأوروبية	تشجيع استخدام التوقيعات الإلكترونية في إطار القطاع العام



وكل دولة عضو في الاتحاد الأوروبي ملزمة من قبل رئيس حكومتها بأن تتخذ الإجراءات الكفيلة بتحقيق المهمتين التاليتين:

- يجب أن تكون جميع البيانات العامة الأساسية متوفرة فوراً على الشبكة بحلول نهاية عام ٢٠٠٢م.
- تعميم سبل الوصول الإلكترونية إلى الخدمات العامة الرئيسة الأساسية بحلول نهاية عام ٢٠٠٢ / ٢٠٠٣م.

وهذا يوفر نقطة انطلاق مشتركة من أجل تصحيح مسار الحكومة الإلكترونية عبر أوروبا.

محتويات الخطة الأوروبية للحكومة الإلكترونية:

١- الأهداف:

دعا مجلس برشلونة الأوروبي المفوضية لوضع خطة عمل لأوروبا الإلكترونية بالتركيز على ما يأتي:

إيجاد الشبكات ذات النطاق العريض ونشرها واستخدامها في كل أنحاء الاتحاد بحلول عام ٢٠٠٥م، وتطوير بروتوكول الشبكة العالمية، وأمن الشبكات والمعلومات، والحكومة الإلكترونية، والتعليم الإلكتروني والصحة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية.

سوف تخلف خطة العمل هذه خطة عمل أوروبا الإلكترونية لعام ٢٠٠٢م التي صودق عليها من قبل المجلس الأوروبي في يونيو ٢٠٠٠م. أوروبا الإلكترونية ٢٠٠٢م هي جزء من إستراتيجية لشبونة لجعل الاتحاد الأوروبي يتمتع باقتصاد أكثر قدرة على المنافسة وأكثر قوة، معتمداً على المعرفة مع تحسين مستوى



التوظيف والترابط الاجتماعي بحلول عام ٢٠١٠م، لقد تم تكميلها بمبادرة أوروبا الإلكترونية التي أطلقت من قبل الدول المرشحة رداً على دعوة المجلس الأوروبي لتنفيذ إستراتيجية لشبونة، لقد تم حتى الآن تحقيق العديد من أهداف أوروبا الإلكترونية عام ٢٠٠٢م، والمتبقي سوف يتم تحقيقه إلى حدٍ بعيد بحلول نهاية هذا العام ٢٠٠٣م.

ولإيجاد اقتصاد معرفي، فقد ركزت خطة أوروبا الإلكترونية ٢٠٠٢م على توسيع توصيل شبكة المعلومات العالمية في أوروبا، من أجل دفع عجلة التنمية، واستخدام الشبكة العالمية في مختلف النشاطات الاقتصادية. هذا هو ما تركز عليه أوروبا عام ٢٠٠٥م: تقديم الخدمات، واستخدام التطبيقات الممكنة للشبكة التي تفتح أسواقاً جديدة وتقلل التكاليف، وفي النهاية تزيد الإنتاجية في كل مجالات الاقتصاد. كما أن تطوير الخدمات والتطبيقات والبنية التحتية الأساسية انعكس بشكل واضح على السوق؛ لذلك سوف تركز خطة العمل على تلك المجالات حيث يمكن توفير قيمة مضافة، وأن تساهم في توفير بيئة إيجابية للاستثمارات الخاصة.

لقد وفر التقدم السريع في التقنية الرقمية انخفاض أسعار أجهزة تقنيات المعلومات، مما حدا بالكثير من المستخدمين إلى الحصول على أجهزة الحاسب الآلي مقابل أسعار مشجعة، ونما الاستثمار في المعدات الرقمية أثناء الثمانينيات والتسعينيات، لكن حينما أصبحت أجهزة الحاسب الآلي تتميز بالارتباط البيئي مثل الشبكة العنكبوتية على نطاق العالم في بداية التسعينيات، حدث تعزيز مهم للإنتاجية؛ لذلك، فإن مساهمة الشبكة العالمية في الإنتاجية والنمو، خاصة في أوروبا، تعتبر حديثة نسبياً، ويمكن توقع الكثير جداً في المستقبل القريب، وقد حدث تطوران جديدان سوف يكون لهما أثر رئيس في إحداث المزيد من تطوير



الشبكة العالمية وهما: إمكانية الوصول للشبكة العالمية (Access)، وظهور البرامج متعددة الأغراض multi-platform.

حالياً أصبحت برامج الاتصال المتعددة عبر الشبكة العالمية غير الحاسب الآلي متاحة، مثل: التلفاز الرقمي والجيل الثالث من نظم الهواتف النقالة التي تعمل بواسطة مقاييس عامة حيث إنها قد فتحت إمكانيات الوصول للبرامج المتعددة إلى الخدمات، ويمكنها أن تكون بديلاً للكمبيوتر أو مكملته له.

إن استخدام الشبكات الواسعة أو الشبكات ذات النطاق العريض يزيد بدرجة كبيرة من سرعة الإرسال بين أجهزة الحاسب الآلي، والهواتف النقالة، والأجهزة الرقمية الأخرى، وهذا سوف يحسن نوعية الوصول إلى الشبكة العالمية، مما يجعلها أكثر تشجيعاً للمستخدم وأكثر ملاءمةً للمستهلك، وتمكّن من استخدام المدى الكامل لتطبيقات الوسائط المتعددة.

سوف يعتمد الجيل القادم من الخدمات على هذه الخصائص، وإذا تم استغلالها بالكامل، فإنّ تقنية شبكات النطاق العريض سوف تحسن من كفاءة الشبكات وفعاليتها، وبذلك تزيد من الإنتاجية ومستوى التوظيف وسوف تكون الشبكة العالمية متاحة لجميع مواطني الاتحاد الأوروبي في كل الأوقات وفي أي مكانٍ من الاتحاد، وتحقيق فوائد الإنتاجية من خلال الاستخدام الفاعل للشبكة وتطبيقاتها المختلفة يمكن إدراكه فقط بإعادة تشكيل السلوك الاقتصادي من أجل استغلال التقنية الحديثة في تحويل جميع الأعمال التقليدية إلى أعمال إلكترونية، وتوفير الخدمات العامة لتصبح متاحة على الشبكة.

يتطلب إدراك إمكانيات شبكات النطاق العريض منح أي شخص القدرة والفرصة الكاملة لاستغلال الطاقات الكامنة لهذه الشبكات وفوائدها فيما يخص الرعاية الصحية والتعليم والأعمال، وهذا يعني أنّ هدف خطة عمل أوروبا



الإلكترونية عام ٢٠٠٢م لتحقيق شعار «مجتمع معلومات للجميع» يبقى هدفاً لأوروبا الإلكترونية ٢٠٠٥م. وسوف تزيد خطة العمل الجديدة من ضم جميع شرائح المجتمع في المجتمع المعلوماتي بما فيهم ذوو الاحتياجات الخاصة، وذلك بدعم برامج الوصول البديلة مثل التلفاز الرقمي والجيل الثالث لنظام الهاتف الجوال (Lips, 1997).

وكلما أصبحت الشبكات وأجهزة الحاسب الآلي جزءاً أساسياً من العمل والحياة اليومية، أصبح الأمن ضرورياً، وبسبب قيمة العمليات التي يتم تنفيذها عبر الشبكة وتلك المتوقع تنفيذها باستخدام الخدمة المتاحة على الشبكة، تحتاج الشبكات ونظم المعلومات إلى أن تكون آمنة؛ لذلك، فقد أصبح الأمن مهماً فيما يتعلق بالأعمال الإلكترونية، وكذلك أصبح متطلباً مسبقاً من أجل الخصوصية، كما أن عولمة إدارة الشبكة العالمية ستصبح متغيراً رئيسياً فيما يتعلق بالتطور المتناغم للشبكة العالمية، وسوف يواصل الاتحاد الأوروبي العمل بنشاط في اتجاه تحقيق هذا الهدف.

وكمخلص، فإن الاتصالات الممكنة من قبل شبكات النطاق العريض بالاتحاد سوف تجلب فوائد اجتماعية إضافة إلى الفوائد الاقتصادية، وسوف تساهم في المشاركة الإلكترونية لجميع المواطنين، والترابط والتنوع الثقافي، وسوف توفر الإمكانيات لتحسين الحياة لجميع الأوروبيين وتبسيطها، وتغيير الطريقة التي يتفاعل بها الناس، لافي العمل؛ لكن أيضاً مع الأصدقاء والعائلة والمجتمع والمؤسسات والطريقة التي تعمل بها الشركات. وهذا هو ما يهتم به المستخدمون، وهو نفسه ما ستبدأ منه أوروبا الإلكترونية عام ٢٠٠٥م.

إنّ الهدف من خطة العمل هذه هو تقديم الخدمات العامة، والتطبيقات والمحتويات المبنية على بنية نطاق عريض من الشبكات المتاحة بشكل واسع.



٢- الطريقة:

لقد أثبتت خطة عمل أوروبا عام ٢٠٠٢م أنها كانت إطاراً ناجحاً، وكانت الأساس لأعمال مماثلة ليس في الدول المرشحة (أوروبا الإلكترونية) فحسب، ولكن أيضاً في دول العالم الثالث، ومن أجل تبني خطة طموحة لإيجاد مجتمع أوروبي معلوماتي، وهذا لن يتأتى إلا بالآتي:

■ تسريع تبني إجراءات قانونية جديدة.

■ إعادة تركيز الإهتمام على برامج الدعم الموجودة للمعلوماتية.

■ تحديد أهداف واضحة يجب تحقيقها.

وسوف تبني خطة العمل الجديدة على هذه النجاحات وتبقي أوروبا الإلكترونية كرمز لسياسة الاتحاد الأوروبي في تطوير مجتمع المعلومات، ولكنها تحتاج إلى تكييفها وفقاً لثلاثة متطلبات هي:

أ- توفير تقنية شبكات النطاق العريض في جميع أرجاء الاتحاد وفتح إمكانيات جديدة، وذلك لأنّ خدمات الوسائط المتعددة المتفاعلة تقوم على إرسال البيانات والمعلومات بسرعة كبيرة جداً، وذلك لضمان سرعة العمليات على الشبكة، ويعتمد تطوير خدمات ومحتويات جديدة على نشر بنية تحتية قوية تعمل في كل الظروف، وسوف تحاول أوروبا الإلكترونية عام ٢٠٠٥م تطوير البنية التحتية، من ناحيتي شبكات النطاق العريض والبرامج المتعددة من ناحية، وبين تطوير الخدمات من ناحية أخرى.

ب- يجري حالياً تطوير إجراءات عديدة على المستوى الأوروبي والوطني والإقليمي لدعم اقتصاد المعرفة، ويوجد لدى جميع الدول الأعضاء



خطط عمل وطنية فيما يتعلق بسياسة مجتمع المعلومات، العديد منها كان بواسطة أوروبا الإلكترونية عام ٢٠٠٢م؛ لذلك، فإنّ إجراءات أوروبا الإلكترونية عام ٢٠٠٥م تجاوزت السياسات الحالية وأحدثت اختلافاً حقيقياً، ويجب أيضاً أن تكون هذه الإجراءات متوافقة مع نتائج اجتماع برشلونة، وأن تأخذ في الاعتبار المناقشات التي جرت في اجتماعات سابقة في لجان الاتحاد الأوروبي.

ج - قبل انتهاء خطة العمل هذه، من المحتمل أن يصبح عدد من الدول المرشحة لإضافتها إلى الاتحاد الأوروبي أعضاءً، وسوف يكون تحقيق الأهداف وتنفيذ الإجراءات المتضمنة في أوروبا الإلكترونية ٢٠٠٥م تحدياً لهذه الدول وأيضاً للدول الأعضاء في الوقت الحالي؛ لذلك، فإنّ أوروبا الإلكترونية ٢٠٠٥م تحتاج مرونة داخلية، ويجب أن تسمح بمراجعة للإجراءات في منتصف الفترة من أجل التأكد من إدخال الدول الجديدة العضوية في مراحل خطة العمل بطريقة سلسة.

ومن أجل استيفاء هذه المتطلبات، فإنّ خطة عمل أوروبا الإلكترونية تعتمد على مجموعتين من الأعمال التي تعزز كل منهما الأخرى وتكون قوية وفعالة؛ تختص المجموعة الأولى بالخدمات والتطبيقات وتغطي كلاً من الخدمات العامة عن طريق الشبكة والأعمال الإلكترونية، وتختص المجموعة الثانية بأمن النطاق العريض للبنية التحتية الرئيسية، ويمكن تلخيص أهداف أوروبا الإلكترونية عام ٢٠٠٥م بقدرتها على توفير ما يلي:

- خدمات جماهيرية عن طريق الشبكة.
- حكومة إلكترونية.
- خدمات تعليم إلكترونية.



- بيئة أعمال إلكترونية قوية، تساعد على تحقيق الأهداف الثلاثة السابقة.
- توفر منتشر للوصول إلى الشبكة العالمية.
- بنية معلومات تحتية آمنة.

وفيما يلي شرح مفصل للخدمات الواردة أعلاه:

الخدمات العامة عن طريق الشبكة :

أ - الحكومة الإلكترونية :

بموجب خطة عمل أوروبا الإلكترونية عام ٢٠٠٢م وافقت الدول الأعضاء على توفير جميع الخدمات الأساسية لتكون متاحة على الشبكة بحلول نهاية عام ٢٠٠٢م، لقد تم تحقيق الكثير في هذا المجال لكن ما تزال بعض الخدمات تتميز بمحدودية التفاعل البيئي، لقد عقدت المفوضية الأوروبية والرئاسة البلجيكية مؤتمراً للحكومة الإلكترونية في نوفمبر ٢٠٠١م لتحديد أمثلة للتطبيقات الجيدة ونشرها، وقد تبني الوزراء المشاركون في المؤتمر إعلاناً يشدد على الحاجة لمزيد من تطوير استخدام الشبكة العالمية، ويؤكد على توسيع المشاركة والأمن فيما يتعلق بتوفير الخدمة العامة على الشبكة، ويعتمد تطوير مدخل آمن وخالٍ من العيوب إلى خدمات الحكومة الإلكترونية وعلى نشر وسائل الأمن الإلكتروني واستخدام هذه الوسائل على نحو فعال، وسوف يستمر الإجراء الخاص بدعم تبني البطاقة الذكية، وسوف يخدم هذا الهدف بفاعلية، وذلك بتوفير جهاز آمن لدعم التوقيع الإلكتروني.

يمثل تمكين الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة من الوصول إلى مواقع الشبكة العنكبوتية هدفاً لأوروبا عام ٢٠٠٢م، ففي أكتوبر ٢٠٠١م تبني الاتحاد قراراً فيما يتعلق بتوسيع المشاركة الإلكترونية وقراراً إضافياً في مارس ٢٠٠٢م



ينص على أنه يجب على الدول الأعضاء تسريع مجهوداتها بخصوص تنفيذ مبادرة الخطوط الإرشادية للوصول إلى الشبكة العنكبوتية، ويمكن تيسير الوصول إلى الخدمات الحكومية بتوفير تطبيقات متعددة اللغات، وجعلها متاحة على العديد من البرامج.

توجد مبادرات تتعلق بالحكومة الإلكترونية على المستوى الوطني والإقليمي والمحلي، ويتم تكميل هذه المبادرات بواسطة الإجراءات التي تتخذ على المستوى الأوروبي مثل برامج تبادل البيانات بين الإدارات التي تدعم إمكانية الإجراء البيئي لعمليات المكتب الداخلية، والمعايرة وتوفير خدمات شاملة لأوروبا، ويوفر برنامج تقنية مجتمع المعلومات التمويل لنشاطات البحث، إضافةً إلى ذلك، فإنّ المفوضية تقوم بالإعداد لمبادرة لمتابعة الاتصالات الخاصة بخلق إطار اتحاد أوروبي خاص باستغلال معلومات القطاع العام، ففي مجلس برشلونة الأوروبي، قرر رؤساء الدول والحكومات إطلاق عملية أوروبية تتمثل في موقع واحد على الشبكة العنكبوتية بالوظائف المتاحة في جميع أنحاء الاتحاد، هذا الموقع ومدخل إدارة الاتحاد الأوروبي الذي تم تطويره في إطار برنامج تبادل البيانات بين الإدارات سوف يوفر نقطة دخول متعددة اللغات فيما يتعلق بالخدمات والمعلومات المقدمة عن طريق الشبكة للمواطنين والمؤسسات دعماً لقابلية التحرك عبر الحدود، كذلك، سوف يخدم برنامج تبادل البيانات بين الإدارات كأرضية لاختبار تقنية البرامج المتعددة. في هذا السياق، فإنّ استخدام وتطوير نظم الترجمة بالأجهزة سيكون مهماً، وذلك من أجل التغطية الكاملة للتنوع اللغوي للمستخدمين الأوروبيين لمثل هذه المواقع على الشبكة العنكبوتية أيضاً، فقد دعا مجلس برشلونة الأوروبي المفوضية لتحليل الدور الذي يمكن أن تلعبه النظم الإلكترونية في إزالة المعوقات من طريق تطوير الحكومة الإلكترونية.



الإجراءات المقترحة للبدء في الحكومة الإلكترونية :

١- توفير نقاط الوصول للشبكة: يجب أن تعمل الدول الأعضاء على إتاحة الوصول للشبكة العالمية لجميع الإدارات العامة بحلول عام ٢٠٠٥م.

٢- إمكانية التشغيل البيئي: في عام ٢٠٠٣م أصدرت المفوضية إطاراً متفقاً عليه فيما يخص إمكانية التشغيل البيئي من أجل دعم تقديم خدمات الحكومية الإلكترونية عبر أوروبا إلى المواطنين والمؤسسات. وسيتم توجيه هذا الإطار نحو المحتويات المعلوماتية، ويوصي بالسياسات الفنية والمواصفات من أجل التوصيل الكامل لنظم معلومات الإدارة الحكومية عبر الاتحاد الأوروبي، وسوف يكون مبنياً على معايير مفتوحة ويشجع استخدام برامج الحاسب الآلي.

٣- الخدمات العامة المتفاعلة: بحلول نهاية عام ٢٠٠٤م تأكدت الدول الأعضاء من أن الخدمات العامة الأساسية أصبحت تفاعلية، حيثما يكون ذلك مناسباً، وممكن الوصول إليها من قبل الجميع، وتستغل إمكانيات شبكات النطاق العريض وكذلك البرامج المتعددة، وسوف يتطلب ذلك إعادة ترتيب الإدارات من الداخل التي ستكون موجهة إلى التدريب على الاستخدام الأمثل لهذه التقنيات، كذلك فهي تتضمن توجيه ذوي الاحتياجات الخاصة للتعامل مع هذه الشبكات والتقنيات، مثل الأشخاص الذين يعانون من العجز أو كبار السن، وسوف تتفق المفوضية والدول الأعضاء على قائمة تتضمن الخدمات العامة التي يحتاجها جميع مواطني الاتحاد الأوروبي.

٤- الشراء العام: في نهاية عام ٢٠٠٥م قامت الدول الأعضاء بتنفيذ عمليات الشراء الحكومي إلكترونياً، وذلك تحفيزاً على استخدام هذا النوع



من التقنية، وتوضح خبرة القطاع الخاص أنه يمكن تحقيق تخفيض في التكاليف على نحوٍ فاعل من خلال استخدام الشبكة العالمية، بما فيها المشتريات الإلكترونية. وتبني الاتحاد والبرلمان مجموعة التشريعات الخاصة بالمشتريات الحكومية.

٥ - نقاط الدخول العامة على الشبكة العالمية: يجب أن يحصل جميع المواطنين على الوصول إلى نقاط الدخول العامة على الشبكة العالمية، في وحدات التقسيم الإدارية المعتمدة من البلديات الخاصة بهم، فيما يتعلق بتأسيس تلك النقاط يجب على الدول الأعضاء استخدام اعتمادات مالية إنشائية، والعمل بالتعاون مع القطاع الخاص من أجل إتاحة الوصول للشبكة العالمية لجميع المواطنين في جميع الدول الأعضاء دون استثناء، وتعتزم المفوضية مواصلة دعم تطوير التقنية فيما يتعلق ببرامج البحث في تقنيات المعلومات وعمل برنامج متابعة خاص لتنفيذ خطة العمل المقترحة لأوروبا.

٦ - الثقافة والسياحة: سوف تقوم المفوضية بالتعاون مع الدول الأعضاء والقطاع الخاص والسلطات الإقليمية بتحديد الخدمات الإلكترونية من أجل تطوير أوروبا، ولكي توفر معلومات عامة للمستخدم بطريقة ميسرة يجب أن يتم نشر هذه الخدمات الإلكترونية في عام ٢٠٠٥م واستخدام شبكات النطاق العريض (Broadband Network)، ويجب أن تكون ممكنة الدخول إليها من جميع أنواع النهايات الطرفية، وإتاحة المعلومات الثقافية والسياحية على الإنترنت.

ب - التعليم الإلكتروني:

لقد استجابت الدول الأعضاء بإيجابية لأهداف أوروبا الإلكترونية ٢٠٠٢م الطموحة، فمعظم المدارس حالياً متصلة بالشبكة العالمية، ويجري العمل



على توفير نقاط وصول إلى الشبكة العالمية وموارد الوسائط المتعددة للمدارس والمعلمين والطلاب. وقد حدد المجلس الأوروبي في برشلونة الهدف الذي يضمن بحلول نهاية عام ٢٠٠٣م نسبة قليلة من التلاميذ لكل جهاز حاسب آلي من أجل الأغراض التعليمية في مدارس الاتحاد الأوروبي، وتربط الشبكات العابرة لأوروبا والبحوث الوطنية، وتم تطوير شبكات التعليم على نحو أساسي، وقد بدأ العمل بربط المدارس.

لقد ساهمت المفوضية في تمويل بعض هذه الإجراءات من خلال برنامج تقنيات مجتمع المعلومات، ومبادرة التعليم الإلكتروني والإجراءات الأخرى التي تم تنسيقها بموجب خطة العمل الخاصة بالتعليم الإلكتروني. وتضمنت إجراءات الاتحاد الأوروبي الدعم من أجل توفير المعدات والتعاون وتبادل الخبرات الجيدة وتدريب المعلمين والبحوث المتعلقة بعلم التدريس وتطوير محتويات التعليم الإلكتروني وخدماته.

الإجراءات المقترحة لتطبيق التعليم الإلكتروني:

في عام ٢٠٠٥م أصبحت جميع المدارس والجامعات متمتعة بمدخل للشبكة العالمية من أجل الأغراض التعليمية والبحثية عبر الربط بنطاق عريض، ويجب كذلك ربط المتاحف والمكتبات والأرشيف والمؤسسات المماثلة التي تلعب دوراً رئيساً في التعليم الإلكتروني بشبكات النطاق العريض.

برنامج التعليم الإلكتروني: في عام ٢٠٠٢م تبنت المفوضية اقتراحاً يتعلق ببرنامج تعليم إلكتروني معين، وركزت على تنفيذ أهداف خطة العمل الخاصة بالتعليم الإلكتروني من منظور تعليمي وتم ذلك خلال الفترة ٢٠٠٤-٢٠٠٦م. كذلك سوف تنشر المفوضية تحليلاً عن السوق الأوروبية فيما يخص التعليم الإلكتروني، بما في ذلك القطاع الخاص، وسوف تقوم بمراجعة أوضاع



السوق وتحليل الأمور الاجتماعية والاقتصادية والقانونية بهدف تحديد معوقات التطور في سوق التعليم الإلكتروني في أوروبا، وحينما يكون ذلك ضرورياً تقوم المفوضية بتقديم اقتراحات لإزالة تلك المعوقات، وتوفير مبانٍ جامعية واقعية لجميع الطلاب. وفي عام ٢٠٠٥م دعمت الدول الأعضاء التعليم الإلكتروني وبرامجه وضمان أن توفر جميع الجامعات للطلاب والباحثين مدخلاً مباشراً للإنترنت وذلك من أجل زيادة نوعية العمليات والنشاطات التعليمية وكفاءتها إلى الحد الأعلى، والبدء بالنظام التعاوني المدعوم بالحاسب الآلي والخاص بالجامعات والبحوث. وفي نهاية عام ٢٠٠٢م أطلقت المفوضية إجراءات خاصة بالبحوث والإرشاد من أجل تمكين نشر البرامج والشبكات المدعومة بالحاسب الآلي عبر أوروبا، اعتماداً على تقنية البنى التحتية للحاسب الآلي ذات الأداء العالي المستوى، التي سوف تسمح بالعمل التعاوني الموجه إلى إيجاد حل للمسائل المستعصية وطرق الوصول الواقعية والمشاركة في الموارد التعليمية عبر أوروبا.

إعادة تشكيل المهارات الخاصة بمجتمع المعرفة: في عام ٢٠٠٣م قامت الدول الأعضاء بتوفير الاعتمادات المالية الإنشائية المدعومة من قبل المفوضية، وإطلاق الإجراءات من أجل توفير المهارات الرئيسة المطلوبة للكبار في مجتمع المعرفة من أجل تحسين فرص توظيفهم ونوعية حياتهم بطريقة شاملة، هؤلاء الكبار مثل النساء غير العاملات واللائي سوف يعدن إلى سوق العمل، وسوف تستغل هذه الإجراءات الفرص المتاحة بواسطة الإمكانيات التي يوفرها التعليم الإلكتروني.



ج - الصحة الإلكترونية:

أصبح عمل الأطباء على كل المستويات يتميز بزيادة كثافة المعلومات حيث إنَّ المعدات الطبية المعقدة وتطبيقات الحاسب الآلي تستخدم على نحوٍ موسع، وفي الوقت نفسه يزداد الطلب على ميزانيات الرعاية الصحية في مواجهة التطورات الطبية والعلمية، والسكان المتقدمين في السن وحالات المرضى المتغيرة. لقد أصبحت التقنية الرقمية أكثر أهمية فيما يتعلق بإدارة الصحة على كل من مستوى الطبيب الفرد والمستوى الوطني والإقليمي، وتوفر هذه التقنية الإمكانيات لتقليل التكاليف الإدارية وتوفير خدمات الرعاية الصحية عن بعد، وتجنب الفحوصات المتكررة على نحوٍ غير ضروري، إضافةً إلى ذلك فقد أصبحت الشبكة العالمية متزايدة الاستخدام من قبل المواطنين للحصول على المعلومات الطبية. مقابل هذه الخلفية، فإنه أمر حاسم أن تكون محتويات الصحة الإلكترونية وخدماتها متطورة بفعالية ومتاحة للجميع، وتلتزم مواقع الشبكة العنكبوتية بالمعايير النوعية المتعارف عليها.

ظلت البحوث والتطورات في المجالات الصحية وفي مجال إطار برنامج تقنية مجتمع المعلومات تجري لمدةٍ تجاوزت ١٠ سنوات، بعض الأمثلة على نتائج هذه البحوث هي: شبكات الصحة الإقليمية المتكاملة، والسجلات الصحية الإلكترونية المعيارية، والخدمات الصحية عن بعد الموثوق بها والفاعلة (الاستشارة عن بعد والمراقبة على بعد بالمنزل)، إضافةً إلى النظم الشخصية للمواطنين فيما يتعلق بدعم أوضاعهم الصحية وإدارتها. الإجراء المهم الآخر الذي يجري العمل عليه والذي سوف يسهم في تقدم أوروبا الإلكترونية وتحسين استخدام النظام التنظيمي الصيدلاني فيما يخص سلامة الأدوية وقاعدة البيانات الأوروبية، وفيما يخص الصيدلة



وتبادل المعلومات بين السلطات التنظيمية والصناعية، يتوقع أن يتمخض ذلك عن النتائج الأولى لهذه المشاريع، وتعمل أوروبا الإلكترونية على إمكانية توحيد الجهود في إستراتيجية موحدة لتقديم نتائج مرئية في نهاية خطة العمل، وتتميز البيانات الصحية بالحساسية على نحو خاص، ويجب أن تصحب جميع الإجراءات في هذا المجال بتطوير الوسائل الفنية والتنظيمية لضمان حماية المعلومات الصحية للأفراد من الدخول إليها على نحو غير مصرح به أو إفشائها أو التلاعب بها.

الإجراءات المقترحة - البطاقات الصحية الإلكترونية :

بناءً على الاتفاقية في المجلس الأوروبي في برشلونة فسوف تحل بطاقة تأمين صحية أوروبية محل النماذج التي تعتمد على الورق والضرورية للمعالجة الصحية في دولة أخرى من الدول الأعضاء، وسوف تضع المفوضية اقتراحاً أمام المجلس الأوروبي، وتعتزم المفوضية دعم وسيلة مشتركة فيما يخص إيجاد مستندات تعريف المرضى والسجل الصحي الإلكتروني، وذلك من خلال وضع المعايير القياسية، وسوف تدعم المفوضية تبادل الخبرات الجيدة في مجال البيانات والسجلات الصحية الوظيفية الإضافية المحتملة مثل البيانات الطبية في حالة الطوارئ، وعدم الدخول إلى المعلومات الصحية الشخصية.

شبكات المعلومات الصحية :

يجب على الدول الأعضاء تطوير شبكات معلومات صحية بين مراكز الرعاية والمستشفيات والمختبرات والمنازل مع إمكانية الربط بشبكات النطاق العريض حيثما يكون ذلك ملائماً. وكذلك تعتزم المفوضية وضع شبكات معلومات عبر أوروبا خاصة ببيانات الصحة العامة وتنسيق الإجراءات لضمان تفاعل سريع من كل أنحاء أوروبا في حالة وجود أخطار صحية.



الخدمات الصحية عن طريق الشبكة :

سوف تضمن المفوضية الأوروبية والدول الأعضاء توفير خدمات صحية عن طريق الشبكة للمواطنين مثل المعلومات بخصوص الحياة الصحية والوقاية من الأمراض والسجلات الصحية الإلكترونية والاستشارة عن بعد ، ويمكن توسيع بعض الخدمات الصحية والخدمات الوقائية المرتبطة بذلك مثل المعلومات عن طريق الشبكة عن جودة الهواء والماء على مستوى دول الاتحاد الأوروبي من خلال برنامج صحي، وسوف تراقب المفوضية الإجراءات التي تتخذ من قبل الدول الأعضاء لتيسير وصول المعلومات الصحية بقدر الإمكان إلى المواطنين، وكذلك المبادرات من أجل تفعيل مواقع الشبكة العنكبوتية الخاصة بالخدمات الصحية لجميع مواطني الاتحاد.

بيئة أعمال إلكترونية قوية :

تشتمل الأعمال الإلكترونية على التجارة الإلكترونية (الشراء والبيع عن طريق الشبكة) وإعادة ترتيب العمليات الإلكترونية من أجل الاستخدام الأمثل للتقنية الرقمية، ومنذ ظهور عمليات التجارة الإلكترونية في ١٩٩٧م طورت المفوضية سياسة شاملة في هذا المجال. كان من ضمن الإنجازات التي تم تحقيقها التبنى السريع من قبل الاتحاد الأوروبي لسلسلة من التوجيهات، التي تهدف تأسيس سوق داخلي لخدمات مجتمع المعلومات، إضافة إلى عددٍ من المبادرات التشريعية التي هدفت تعزيز التنظيم الذاتي، بصفة ملحوظة في مجال «الثقة الإلكترونية» وحل النزاعات عن طريق الشبكة، وإطلاق مبادرة «الالتزام بالرقمية» لمساعدة المؤسسات ذات الحجم الصغير والمتوسط من أجل الاستخدام الأفضل للأعمال الإلكترونية، إضافة إلى ذلك فقد تم تكييف



بيئة الضرائب الخاصة بالتجارة الإلكترونية وتبسيطها، بصفة رئيسة من خلال تبني توجيه بشأن إصدار الفواتير الإلكترونية، وتوجيه وتنظيم آخر أيضاً بشأن ضريبة القيمة المضافة على المبيعات الإلكترونية.

كذلك أطلقت المفوضية جدلاً حول مستقبل سياسة المستهلك والقوانين وتعزيزها، وأوضحت بصورة جلية الحاجة لاستبعاد التمييز التنظيمي بين العالم المرتبط بالشبكة والعالم الآخر، وأوجبت وضع القوانين المستقبلية بحيث لا تصبح زائدة عن الحد اللازم، ولا تكون مقيدة للابتكارات والتقنية الحديثة.

وبناءً على تقرير التنافس الأوروبي عن ثورة الاتصالات ودورها في الاقتصاد الإلكتروني، تعمل المفوضية بالتعاون مع الدول الأعضاء على دعم الأعمال الإلكترونية في أوروبا، ويتمثل الهدف في تعزيز بروز الأعمال الإلكترونية مع هدف زيادة التنافس بين المؤسسات الأوروبية ورفع الإنتاجية والنمو من خلال الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات، والموارد البشرية، خاصة ذوي المهارات الإلكترونية ونماذج العمل الجديدة وأساليبه، والتأكيد على خصوصية المستخدمين وسرية معلوماتهم، وسوف تكون أوروبا الإلكترونية أكثر قدرة على تفعيل هذه الإجراءات.

الإجراءات المقترحة لبيئة أعمال تجارية :

أ - التشريع:

سوف تراجع المفوضية بالتعاون مع الدول الأعضاء التشريعات ذات الصلة حيثما كان ذلك ملائماً مع هدف تحديد وإزالة العوامل التي تحول دون استخدام المؤسسات للأعمال الإلكترونية. وبالتحديد، سوف تهدف هذه المراجعة إلى



توسيع القوانين الموجودة التي تشجع التجارة الإلكترونية فيما يخص البضائع والخدمات التي يتم تسليمها عن غير طريق الشبكة من أجل إبداع أساليب جديدة ومختلفة للتجارة عن طريق الشبكة، وسوف تبدأ المراجعة لهذه الإجراءات وستكون مفتوحة لجميع الجهات ذات الاهتمام مع بداية قمة أعمال إلكترونية وذلك لإعطاء ممثلي الأعمال ذوي المستوى الكبير الفرصة لكي يذكروا المصاعب التي تواجههم حينما يقومون بالأعمال الإلكترونية.

تعتزم المفوضية تأسيس شبكة داعمة للأعمال الإلكترونية الأوروبية، لتوحيد الأوروبيين في نظام فيدرالي، والمتعاملين الوطنيين والإقليميين في هذا المجال مع هدف تقوية الإجراءات وتنسيقها لدعم شبكة في مجال الأعمال الإلكترونية، وسوف تعزز المفوضية المجموعات الجغرافية والقطاعية العاملة عبر الشبكة من أجل تشجيع الابتكار في الأعمال الإلكترونية، ومشاركة الخبرات الجيدة وإيجاد المعايير الفنية اللازمة لذلك.

ب - المهارات الإلكترونية:

سوف تنشر المفوضية بالتعاون مع الدول الأعضاء تحليلاً للعرض والطلب فيما يخص المهارات الإلكترونية المطلوبة في أوروبا، وسوف تشجع المفوضية والدول الأعضاء الشركات الخاصة والتمويلين بهدف تطوير مفاهيم المهارات الإلكترونية على نطاق أوروبا كلها.

ج - قابلية التشغيل البيئي:

يجب على القطاع الخاص مدعوماً من قبل المفوضية والدول الأعضاء تطوير حلول أعمال إلكترونية قابلة للتشغيل البيئي فيما يتعلق بالمعاملات التجارية والأمن والتوقيعات وعمليات الشراء والدفع. وهذا سوف ييسر الخدمات، وذلك



عن طريق استخدام الهواتف الجواله وأعمال إلكترونية عبر الحدود تكون خالية من العيوب وأمنة ويسيرة.

د - الثقة:

سوف تنظر المفوضية مع القطاع الخاص ومنظمات المستهلكين والدول الأعضاء في إمكانية تأسيس نظام حل المنازعات على الخط المباشر عبر أوروبا، لتسهيل المعاملات التجارية الإلكترونية العابرة للحدود والخاصة بـ SMEs (شبكة الأعمال الأوروبية الإلكترونية)، وسوف تقدم المفوضية المزيد من الدعم لتأسيس نظم معلومات عبر الشبكة حول المواضيع القانونية، وسوف تعمل المفوضية مع الممولين حول متطلبات الثقة في الأعمال الإلكترونية على إصدار توصية حول ثقة المستهلك في التجارة الإلكترونية.

شركة الاتحاد الأوروبي:

سوف تنظر المفوضية في إمكانية تزويد الشركات الأوروبية بمميزات وظيفية إضافية ترتبط بالاسم الرئيسي للاتحاد الأوروبي كهوية ضبط موثوق بها والعمليات المساندة الأخرى مثل نظام التوثيق الإلكتروني.

بنية تحتية آمنة خاصة بالمعلومات:

لقد سبق أن أطلق الاتحاد الأوروبي إستراتيجية شاملة بخصوص أمن الشبكة، وضبط الجريمة الإلكترونية، والمعلومات المتبادلة على الشبكة، وفيما يتعلق بحماية البيانات، ولقد تمت المصادقة على الطريقة المقترحة، وتم إجراء المزيد من تطويرها بواسطة قرار المجلس بتاريخ ٢٨ يناير ٢٠٠٢م، وبالاقترح الذي قدمته المفوضية بخصوص قرار من المجلس حول الهجمات التي تتعرض لها نظم المعلومات وطريقة حمايتها وآلية تبادلها.



وبناءً على قرار ٢٨ يناير يجب أن يكتمل عدد من المبادرات (مثل: تأسيس قوة مهام ضبط أمنية، وحملات توعية، وتشجيع تبادل الخبرات الجيدة، وتحسين تبادل تقنيات المعلومات)، وهذا من شأنه أن يساعد على تأسيس بنية تحتية للمعلومات تكون آمنة ويعتمد عليها، ويجب أن يستمر العمل على بناء بنية تحتية للبطاقة الذكية الآمنة وكذلك تكثيف التطبيقات على الشبكة.

كما أن نشاطات أبحاث الجماعة الأوروبية سوف تتواصل حول الأمن تحت البرنامج الإطاري السادس، وسوف تكون الأولويات: شبكة وبنية تحتية جديدة بالثقة مع التركيز على التقنية الحديثة مثل شبكات النطاق العريض والاتصالات اللاسلكية والذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence)، ومحاولة محاكاة عقل الإنسان ومجاراته في التفكير عن طريق استخدام رموز معينة في الكمبيوتر، وكذلك تعترم الجماعة الأوروبية دعم التوحيد القياسي مع هدف الاستخدام الأوسع للمعايير المفتوحة، وكذلك يجب أن تأخذ نشاطات البحوث في الاعتبار العامل البشري فيما يتعلق بالأمن، مثلاً: معايير الأمن الأساسية، والنظم المشجعة للمستخدمين.

الإجراءات المقترحة لتنفيذ أنظمة آلية آمنة:

أ - قوة مهام الضبط الأمنية:

يجب أن تكون قوة مهام الضبط الأمنية قد بدأت عملها بناءً على اقتراح المفوضية الذي تم تقديمه في عام ٢٠٠٢م، وسوف يتمكن المجلس والبرلمان من تبني الأساس القانوني اللازم في أسرع وقتٍ ممكن، مع الأخذ في الحسبان بعد الشبكة عبر الحدود وأمن المعلومات، ويجب على الدول الأعضاء والقطاع الخاص دعم نشاطات قوة مهام الضبط الأمنية، كما يجب أن تكون هذه القوة مركزاً للاختصاص فيما يتعلق بقضايا الأمن، كأن تطور مع الدول الأعضاء مفهوماً

لنظام حاسب آلي أوروبي للتبنيه ضد الهجمات، وأن تسهل إجراءات التعاون عبر الشبكة، وأن تحسن التعاون عبر الحدود.

ب - ثقافة الأمن:

يجب التوصل إلى ثقافة أمن فيما يتعلق بتصميم منتجات المعلومات والاتصالات وتنفيذها، كذلك يجب على القطاع الخاص تدريب الكوادر وتطوير المعايير، وكذلك تعزيز التطبيقات المتسقة معها، وتعزز المفوضية أن تدعم المشاريع وأن تعمل على رفع مستوى الوعي بخصوص مخاطر الأمن لدى جميع المستخدمين، وسوف يتم إصدار تقرير نصفي حول التقدم الذي تم إحرازه بحلول نهاية عام ٢٠٠٣م، وكذلك تقييم نهائي لهذه المشاريع.

ج - الاتصالات الآمنة بين الخدمات العامة:

سوف تنظر المفوضية والدول الأعضاء في إمكانية تأسيس بيئة اتصالات آمنة من أجل تبادل المعلومات الحكومية.

شبكات النطاق العريض (Broadband Networks):

يتزايد إدراك الحكومات على نطاق العالم بأن تأسيس شبكات النطاق العريض سوف يكون أساسياً فيما يخص تطوير اقتصاد دولها، وسوف يكون لانتشار اتصالات الشبكات أثر كبير على الاقتصاد، وقد بدأت العديد من الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي في مراجعة تطوير شبكات النطاق العريض على أراضيها، ويتمثل هدفهم المشترك في تعجيل نشر شبكات النطاق العريض. إن أهمية توفر انتشار واسع واستخدام شبكات النطاق العريض عبر الاتحاد الأوروبي وقد تم إدراكها من قبل مجلس برشلونة الأوروبي، وتتوافق الإجراءات المقترحة في خطة العمل هذه مع هذه الأولوية.



بصفة رئيسة سوف يقوم القطاع الخاص بالاستثمار في شبكات النطاق العريض، وتوصي المفوضية في خططها الإرشادية بشأن السياسة الاقتصادية بأنه يجب على الدول الأعضاء أن تضمن التنافس الفاعل في شبكات الاتصالات المحلية من أجل تعجيل تطوير شبكة النطاق العريض الأوروبية، ويتوقع أن تدفع المنافسة الاستثمار، وأن تولد الابتكار، وأن تخفض الأسعار.

يأخذ الإطار التنظيمي الجديد الذي سوف يتم تطبيقه في جميع الدول الأعضاء أهمية شبكات النطاق العريض وتشجيع الاستثمار الفعال في البنية التحتية، وذلك من قبل مستثمرين ورجال أعمال في الاتحاد وتشجيع الابتكارات الجديدة، وهذا يعني أخذ احتياجات المستثمرين بالحصول على عائد مناسب مقابل استثماراتهم بعين الاعتبار.

وفي السياق الأشمل لمشروع الاهتمام بالبحث، فإن المفوضية تدعم الاستغلال الكامل لشبكات النطاق العريض بواسطة جماعة البحث، وسوف يستمر ذلك بموجب برنامج الإطار السادس باستخدام وسائل الأولوية الجديدة لشبكات الامتياز والمشاريع المتكاملة، وسوف تدعم تطوير التقنية وفعاليتها للشبكات بواسطة الألياف البصرية، وخدمات الهاتف الجوال اللاسلكي عبر شبكات النطاق العريض فيما بعد الجيل الثالث ونظم الأقمار الصناعية المدعومة باتصالات شبكات النطاق العريض أيضاً، مع الأخذ في الاعتبار احتياجات نظام جاليليو)، وتقارب شبكات الهواتف الثابتة والخلوية، بما في ذلك الانتقال إلى الجيل الثاني من بروتوكول الشبكة العالمية (Ipv6)، والأخذ في الاعتبار مواضيع الأمن والخصوصية، ولقد سبق للمفوضية أن حددت



الخطوات المطلوبة لدعم بروتوكول الجيل الثاني من الشبكة العالمية وأولويات العمل في الانتقال إلى بروتوكول الشبكة العالمية الجديد.

سوف يكون لإستراتيجية شبكات النطاق العريض مهمة معقدة حيث إنها تتأثر بالعديد من السياسات المختلفة، مثل: تخطيط المدن والأقطار، وسياسات البحث، والضرائب والقوانين. ويتم تنفيذ ذلك على جميع المستويات: العالمية والأوروبية والوطنية والإقليمية والمحلية، وبواسطة القطاعين الخاص والعام، وسوف تتعمق المفوضية في تحليل الخيارات السياسية والعوائق الموجودة في سبيل تطوير شبكات النطاق العريض بهدف النشر الواسع لوسيلة الوصول إلى خدمات جديدة من خلال البرامج المفتوحة في التلغز الرقمي والجيل الثالث من الهواتف النقالة، بالتوافق مع طلب مجلس برشلونة الأوروبي.

الإجراءات المقترحة لتعزيز نظام اتصالات آمن:

أ - سياسة الطيف:

سوف تستخدم المفوضية الإطار التنظيمي الجديد لسياسة طيف المذياع لضمان توفر الطيف لخدمات النطاق العريض اللاسلكي، وكذلك الاستخدام الفعال لهذا الطيف، واستخدام الشبكات الواسعة W-LANs وأيضاً للتعاون مع الدول الأعضاء مع الاهتمام بإدخال مثل هذه الخدمات، وسوف تبادر المفوضية لإجراء دراسة عن الطرق الجديدة لتقييم الطيف وتجارة حقوق استخدام الذبذبات.

ب- وسيلة الوصول إلى شبكات النطاق العريض في المناطق الأقل جاذبية:

يجب أن تدعم الدول الأعضاء، بالتعاون مع المفوضية، حيثما كان ذلك ضرورياً انتشار الشبكات في المناطق قليلة الخدمات، وحينما يكون ذلك ممكناً



تستطيع أن تستخدم اعتمادات مالية إنشائية أو حوافز مالية بدون إجحاف بقوانين التنافس، ويجب الاهتمام بصفة خاصة بالمناطق النائية.

ج - تقليل الحواجز في طريق نشر شبكات النطاق العريض:

يجب على الدول الأعضاء تيسير الوصول إلى الشبكة، وفتح القنوات لتيسير الاستثمار، مثلاً عن طريق إزالة الحواجز التشريعية، وسوف تدعم المفوضية ذلك بواسطة تشجيع الخبرة المحلية والإقليمية وتنظيمها وتبادلها بين شركات القطاعين الخاص والعام.

د - المحتوى من البرامج المتعددة:

يجب أن يكون هدف السلطات العامة والقطاع الخاص في الدول الأعضاء هو تقديم ما لديهم من البرامج التقنية المختلفة، مثل التلفاز الرقمي المتفاعل، والجيل الثالث من الهواتف النقالة، وتعزز المفوضية دعم مشاريع البحث والتجارب، واستخدام البرامج مفتوحة المصدر، وسوف تقوم المفوضية بتحديد المعوقات التي تعترض انتشار الخدمات العامة.

هـ - التحول الرقمي:

من الأمثلة على ذلك التحول إلى التلفاز الرقمي، ويجب على الدول الأعضاء إيجاد مستوى من الشفافية بقدر ما يخص الشروط المتعلقة بالتحول المتصور. يجب على الدول الأعضاء أن تقوم بنشر خططها فيما يخص التحول المحتمل، وقد تتضمن هذه الخطط تقييماً لأحوال السوق، ووضع تاريخ لإنهاء البث التلفزيوني الأرضي، حيث سيمكّن ذلك من استعادة الذبذبات وإعادة تأطيرها، كذلك يجب أن تمثل الخطط الوطنية للتحول فرصة لشرح طريقة محايدة فيما يتعلق بالبرامج



بخصوص التلفاز الرقمي، مع الأخذ في الاعتبار آليات التقديم للمنافسة مثل الأقمار الصناعية الرئيسة والكابلات والأرضية.

تطوير الخبرات الجيدة وتوزيعها:

يجري تطوير التطبيقات العامة التجارية، ويجري استخدام برامج المساندة واختبار التطبيقات التجريبية، وتمثل هذه النشاطات مصدراً غنياً للمعرفة والخبرة، وهناك تقدم سريع لكنه غير منتظم، مثلاً: قد تجري إحدى الإدارات أو المدارس محاولة لتطوير برنامج ما أو لاستخدامه، في حين يكون هذا البرنامج قد سبق أن بدئ العمل به في مكانٍ آخر، أو يكون لهذا البرنامج حلٌّ قابلٌ للتطبيق لدى القطاع الخاص.

وتهدف أوروبا الإلكترونية إلى البناء على هذه الخبرات، ولن تحدد فقط الخبرات الجيدة وتستغلها، وإنما أيضاً سوف تقوم بإجراء المزيد من التطوير لها لتمثل معرضاً سوف يكون مفيداً في تحقيق أهداف أوروبا الإلكترونية، وهناك طريقة مقترحة تتلخص في خطوتين:

أ - تحديد الخبرات الجيدة واختيارها:

سوف تقوم المفوضية بالتعاون الوثيق مع الدول الأعضاء والدول المرشحة للعضوية والقطاع الخاص بتحديد الخبرات الجيدة على نطاق العالم، وقد تشتمل هذه الخبرات على أمثلة عملية من قبل القطاع الخاص وتطبيقات تجارية في مجال خطة العمل، وحيثما يكون ذلك مناسباً سوف يتم تحسين مستوى الخبرات المختارة من أجل توسيع مجال الاستفادة من قدراتها على مستوى الاتحاد.



وسيتّم توسيع مجال التطبيقات المناسبة، مثلاً: البرامج المتعددة بدلاً من البرنامج الفردي أو المستخدمين الإضافيين، أو يتم التكميل عن طريق تطوير إضافي، وسوف يتم تعزيز نواحي الشرح العملي والتقييم فيما يتعلق بهذه المشاريع بحيث يمكن الشروع في تحليل شامل للنتائج، وهذا يوفر طرقاً مثبتة وموثقة جيداً فيما يخص التطبيقات التي تمت تجربتها واختبارها بخصوص الخدمات الإلكترونية، وسوف تكون معيارية ومعدة وفقاً لطلب أي مستخدم معين، ونموذجية، سوف تشتمل على منهجية، ومجموعة أدوات مرتبطة بها وبرنامج حاسب آلي في شكل مفتوح، وسوف يؤدي هذا إلى تقييم حاسم لعوامل النجاح ودروس الإخفاق، التي قد تؤدي إلى نقل الخبرات الجيدة ونشرها عبر أوروبا، وبالتحديد في المناطق الأقل سكاناً.

ب - نشر الخبرات الجيدة ونتائج تحليل المشاريع:

من أجل نشر الممارسات الجيدة، سوف تقوم المفوضية بالتعاون مع رؤساء المجلس بتنظيم حملات ترويج تغطي الاتحاد الأوروبي والدول المرشحة. وسوف يعتمد ذلك على الآليات التالية:

١ - المؤتمرات وورش العمل: إن مؤتمرات الحكومة الإلكترونية تعد نموذجاً ناجحاً فيما يخص تبادل الخبرات والدروس المستفادة، كما أن مؤتمرات الحكومة الإلكترونية ومؤتمرات التعليم الإلكتروني تعد في غاية الأهمية وسوف تكون تلك المؤتمرات مصحوبة بورش عمل خاصة لأنها تجمع واضعي الإستراتيجيات ذات الصلة، وسوف توجه هذه الأحداث بالتفصيل إلى التطبيقات والابتكارات الجديدة.

٢ - الشبكات المساندة: سوف يتم نشر النتائج باستخدام الأعمال الموجودة والأكاديميين والبحوث وشبكات المستخدمين - مثلاً: شبكات دعم الأعمال



الإلكترونية SME's أو شبكة المدارس الأوروبية- وأشياء أخرى مثل قنوات الاتصال على المستوى الأوروبي والوطني والإقليمي.

وسوف يتم السعي للحصول على شبكات مشابهة للقيام بالأعمال المختلفة في جميع مناطق أوروبا، وبذلك ستؤخذ بعين الاعتبار الأبعاد الإقليمية والمحلية، وذلك بتبني حوارٍ مفتوح بالشبكات مثل شبكات TeleCities, Eris@andElanet، وتوفر البرامج الجديدة الابتكارية الخاصة بالأعمال في إطار صندوق التطوير الأوروبي الإقليمي للمناطق بالتحديد، والأقاليم الأقل تطوراً والمناطق التي تخضع لعملية التحول وإمكانية تجريب أدوات ابتكارية وتبادل الخبرات الجيدة فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية الإقليمية. التي تساهم بإيجابية في إستراتيجيات التطوير الإقليمية وبالتالي تلعب دوراً مهماً في نطاق خطة عمل أوروبا الإلكترونية.

٣ - موقع على الشبكة العنكبوتية: إنشاء موقع على الشبكة يتم فيه وضع الروابط (Links) الضرورية والإرشادية على موقع محدد على الشبكة العنكبوتية، مما يوفر وسائل تدعم استخدامها وآليات للتغذية الاسترجاعية.

آلية تنسيق فيما يخص السياسات الإلكترونية:

عبر السنوات القليلة الماضية تم إطلاق العديد من المبادرات السياسية إما استجابة مباشرة للاقتصاد الإلكتروني أو لبناء بعدٍ إلكتروني في السياسات الموجودة، والأمثلة على المستوى الأوروبي هي السياسات الإقليمية، (مثل: دعم أوروبا الإلكترونية فيما يخص الميزانيات الإنشائية)، والتطوير (مثل: dotforce - مبادرة G8)، والتعليم (مثل: التعليم الإلكتروني)، والتوظيف والتضمين (مثل: الخطوط الإرشادية للتوظيف)، والتجارة (مثل: التجارة الإلكترونية في منظمة التجارة العالمية)، وخطة عمل أوروبا الإلكترونية.



وعلى المستوى الوطني على حدٍ سواءٍ تم إجراء العديد من المبادرات الخاصة بالسياسة ذات الصلة بالاقتصاد الإلكتروني.

لهذا السبب توجب إنشاء مجموعة قيادة لأوروبا الإلكترونية، ترأسها المفوضية الأوروبية، وتتكون من ممثلي الدول الأعضاء والدول المرشحة للعضوية، والبرلمان الأوروبي وممثلين عن القطاع الخاص ومجموعات المستهلكين، ويتم تمويلها عن طريق متابعة برنامج خاص، وتقوم مجموعة القيادة المذكورة بمراقبة التقدم في خطة عمل أوروبا الإلكترونية بهدف تحسين مستوى تنفيذ أوروبا الإلكترونية، كذلك فإنها سوف توفر منتدى لتبادل الخبرات، وسوف تأخذ بعين الاعتبار اجتذاب القطاع الخاص وتجعل المشاركات المبكرة للدول المرشحة للعضوية ممكنة، وسوف تعقد مجموعة القيادة المذكورة اجتماعين كل سنة مع المشاركين ذوي المستويات التنفيذية لتسمح بإجراء دراسات إستراتيجية.

التمويل:

تضع خطة العمل أهدافاً طموحةً وتقتترح إجراءات تتطلب موارد مهمة، ويتم إيفاء ذلك بإعادة التركيز على البرامج الموجودة حيثما كان ذلك ضرورياً، ومن أجل تمويل المشاريع والإجراءات على المستوى الأوروبي، ستقوم المفوضية بالاستغلال الكامل لبرامج eTEN وتبادل البيانات بين الإدارات. وحالياً تجري إعادة توجيهه للبرنامجين معاً لدعم أهداف أوروبا الإلكترونية. وسوف يحتاج النظام المالي فيما يخص برنامج eTEN إلى تكييفه بحيث يصبح وسيلة مناسبة. كذلك، حينما يكون ذلك ممكناً، سوف تستخدم المفوضية الاعتمادات المالية الخاصة ببرنامج المحتويات الإلكترونية، ومتابعة برنامج الوعد (PROMISE)، والبرنامج لعدة سنوات للمؤسسات التجارية والمقاولين، كذلك



وضع المعايير، وسوق الشبكة العالمية، وخطوط الميزانية التنافسية الصناعية، أيضاً سوف يدعم برنامج التعليم الإلكتروني الوشيك النشاطات المرتبطة بأوروبا الإلكترونية، وسوف يكون استخدام الاعتمادات المالية من هذه البرامج وفقاً للأساس القانوني الخاص بها.

لقد ظلت المشاريع الممولة عن طريق تقنية مجتمع المعلومات ذات صلة مباشرة بخطة عمل أوروبا الإلكترونية. وتعتمز تنفيذ الأولويات الجديدة الخاصة بتقنية مجتمع المعلومات في برنامج الإطار السادس الاستمراري في تمويل مشاريع البحوث والشرح العملي التي تغطي هذه المجالات، وهكذا تساهم غالباً بطريقة غير مباشرة في تحقيق أهداف أوروبا الإلكترونية.

الإجراءات المقترحة للتنفيذ:

سوف يرفع المجلس والبرلمان بناءً على اقتراح من قبل المفوضية سقف الاعتمادات المالية لتنفيذ المشاريع المرحلية في برنامج eTEN وذلك بنسبة تتراوح بين ١٠٪ إلى ٣٠٪ بدون الإجحاف ببرامج eTEN الأخرى. ويجب على المجلس والبرلمان تبني اقتراح تعديل برنامج تبادل البيانات بين الإدارات من أجل إعادة توجيهه وفقاً لأهداف أوروبا الإلكترونية.

يتبنى المجلس متابعة برنامج الوعد، والأساس القانوني لقوة مهام الضبط الأمنية، بناءً على اقتراح المفوضية، ورأي البرلمان؛ كما تعتمز المفوضية تبني اقتراح يخص برنامج التعليم الإلكتروني، والنظر في الحاجة لتعديل برنامج المحتويات الإلكترونية الثاني بما يتناغم مع أهداف أوروبا الإلكترونية، وتقدم اقتراحاً بذلك - إن كان ضرورياً -، كما تقدم اقتراحاً بشأن برنامج المتابعة الخاص ببرنامج المحتويات الإلكترونية.



٤ - الاستنتاج:

خطة العمل هذه هي اقتراح إلى الدول الأعضاء للقيام بتعهدات ذات مدى بعيد، وهي دعوة للقطاع الخاص للعمل مع المفوضية والدول الأعضاء من أجل إدراك أهداف أوروبا الإلكترونية، وهي تضع المبادرات التي سوف تتخذها المفوضية أو تلك التي تعتمزم أن تتخذها. وبصفة عامة، فإن خطة العمل تحدد المشهد الخاص بسياسة أوروبية منسقة حول مواضيع مجتمع المعلومات. ولقد تمّ التأكيد على أنّ خطة العمل لأوروبا الإلكترونية تمثل عنصراً رئيساً في إستراتيجية لشبونة، وإذا قدر لها النجاح، فإنّ هذه الخطة سوف يكون لها أثر مهم وخطير على نمو أوروبا وإنتاجيتها ومستوى التوظيف والترابط الاجتماعي بها.

وهناك درس وحيد مستوحى من خطة أوروبا الإلكترونية عام ٢٠٠٢م، وذلك أنه سوف يكون من المفيد مراجعة الإجراءات أثناء مدة سريان خطة العمل هذه. وسوف يكون هذا مهماً على نحو خاص نظراً إلى أنّ العديد من الدول الأعضاء الجديدة سوف يكون من المحتمل وجوب ضمها إلى أوروبا الإلكترونية. لذلك، فإنه من المقترح القيام بمراجعة في منتصف المدة، وذلك قبل عقد المجلس الأوروبي. ويتوقع من المجلس الأوروبي المصادقة على خطة العمل ودعوة المجلس والبرلمان إلى تبني الوسائل القانونية والميزانية اللازمة لتنفيذها وذلك في أسرع وقت ممكن.

التجربة الأوروبية في الحكومة الإلكترونية:

ماذا يريد الناس من الحكومة الإلكترونية؟

سوف تؤثر الحكومة الإلكترونية على جميع أولئك الذين يستقبلون الخدمات العامة أو يدفعون مقابلها، وهم جميع الناس، لكن ليس هناك اقتراح يفيد بأنّ

الطموحات المشتركة بين القادة الأوروبيين فيما يتعلق بالحكومة الإلكترونية تتسجم مع توقعات تشمل كل العالم، وقد كان بيان قادة الاتحاد الأوروبي نتيجةً لرغبة شعبية معبر عنها فيما يخص الحكومة الإلكترونية. ويهتم الناس بنوعية الخدمة وتكاليف الضرائب، ويريدون أن يكون تقديم هذه الخدمات بطريقة أكثر سلاسة ومرونة بحيث تكون في متناول الجميع في أي وقت.

وهناك أسباب حقيقية لكي تختلف توقعات الناس وآمالهم بشأن الحكومة الإلكترونية في كل دولة.

الالتزام المستوى العالي والأهداف الوطنية :

لم تبدأ الحكومة الإلكترونية في أوروبا بخطة المفوضية الأوروبية، التي تبنى على نشاط وطني منتشر على نطاق العالم يتقدم بسرعة، بل سبقت الدول المفوضية في ذلك، بينما تبدو أهداف المفوضية الأوروبية متسقة مع الأهداف الوطنية التي وضعتها الدول لنفسها، لكن سيكون من الخطأ التفكير في الحكومة الإلكترونية عبر أوروبا كأنها مبادرة آتية من الاتحاد الأوروبي.

لكن كان من المهم إعلان خطة عمل المفوضية الأوروبية وأهدافها من قبل رؤساء الوزراء. وشهد العالم مستوى غير مسبوق من الالتزام السياسي باستخدام الحاسب الآلي فيما يتعلق بالخدمات العامة، ومن الأمثلة على ذلك:

أطلق (أهيرن Taoiseach Ahern) مدخل الخدمة الأيرلندي www.reach.ie في سبتمبر 2000م، وتهدف أيرلندا أن تكون أكثر خدماتها تعقيداً متاحة فوراً على الشبكة في عام 2001م. وفي الوقت نفسه، أعلن المستشار الألماني (شرويدر Gerhard Schroder) شخصياً أهداف الحكومة الإلكترونية لألمانيا - وهي أن جميع



الخدمات يجب أن تكون متاحة إلكترونياً بالكامل. كما أُلزم رئيس الوزراء البريطاني توني بليير شخصياً بريطانيا بالأهداف نفسها في ربيع ٢٠٠٠م.

تقول هولندا إنها أتاحت ٧٠٪ من خدماتها إلكترونياً، ولدى السويد هدف سياسي شامل بأن تكون الدولة الأولى التي تحدث مجتمع معلومات للجميع، ولديها أهداف خدمة عامة على أساس الوكالات (مثلاً: ٥٠٪ من معاملات الضرائب تتم إلكترونياً).

لماذا صارت الأهداف ضرورية؟

من المهم أن نتوقف عند السؤال: لماذا صارت الأهداف ضرورية لهذا الحد فجأةً فيما يتعلق بالحكومة الإلكترونية؟ ومع ذلك، فإن نجاح موقع الأمازون أو مواقع أخرى مشهورة لم يعتمد على أهداف رسمية بشأن مبيعات الكتب فوراً على الشبكة.

والسبب لذكر الأهداف وضرورتها هو أن تلك الأهداف تعتبر هي الدافع الوحيد المتاح لدى القطاع العام للتغيير، وهو فعال للغاية بشأن التغيير المقاوم من الأشخاص الذين لا يرغبون التغيير.

يصف مسئولو المملكة المتحدة الأهداف في دراسة لتحديد المعايير اللازمة للحكومة الإلكترونية بالطريقة التي تم استخدامها في أستراليا والمملكة المتحدة، ويعتقدون بصفة عامة أنها أفضل طريقة عملية، وأبرز جزء قصير من التقرير نفسه قائمةً بأهداف الحكومة الإلكترونية، فالأهداف تعتبر ضرورية جداً ولا بد من ذكرها.

والحكومة الإلكترونية تعني التغيير، والجزء الغالب يخص موظفي الخدمات العامة، والسياسات والأهداف مهما كانت طموحة، فإنها تحدث لوحدها الإحساس بالتغيير بين موظفي الخدمات العامة الأوروبيين. ومع ذلك، فإن



الإحساس بالتغيير يعتبر ضرورياً إذا كان يراد إحداث تغيير حقيقي وأساسي. والاندفاع نحو الأعمال التجارية الإلكترونية في القطاع الخاص كان تغييراً مرتفع التكاليف، وظلت روح المنافسة والمخاوف من التهميش هي التي تمثل الدافع للشركات الكبرى، ووضع الأفراد الذين يقودون تلك الشركات أمام الخيارات التي قد تعني الفقر أو الثروة إلى حدٍ يتجاوز بكثير أحلام موظفي الخدمات العامة المتواضعة، وهؤلاء هم الدافع الحقيقي للتغيير.

وقد لا يدرك قادة الأعمال ما سوف تفعله شركاتهم في العالم الإلكتروني، لكن يمكنهم إدراك حدوث أزمة، ورؤية ضرورة اتخاذ فعلٍ ما، وليس هناك سبب يدعو إلى أن يكون التحول إلى الحكومة الإلكترونية أقل أهمية بالنسبة للمسؤولين، بل لا بد أن يكون في قائمة الأولويات لأنه سوف يخدم جميع المواطنين ويسهل تقديم الخدمات العامة للجميع بدون استثناء.

لكن موظفي الخدمات العامة أقل تركيزاً على الزبائن مقارنةً بنظرائهم في الأعمال التجارية، ونادراً ما يدركون أي ضغط تنافسي، مع القليل من الاستثناءات، ولا يمكن لزبائن الحكومة الذهاب إلى مكانٍ آخر، لكن بعد طرح الخدمات بأسلوبٍ آخر وطريقة جديدة فإن الوضع سوف يختلف كثيراً.

والأهداف التي يسعى إليها رؤساء الحكومات هي الوصول إلى تحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية التي أطلقوا مبادراتها في دولهم.

تأثير الأهداف:

إلى ماذا نريد أن توصلنا أهداف الحكومة الإلكترونية؟ نريدها أن توفر لنا فوائد الحكومة الإلكترونية وذلك بتحقيق التغيير الذي يحقق التقدم والسرعة في إنجاز الخدمات العامة وغيرها من الخدمات الأخرى، لكن يجب أن ندرك



أن لأي سياسة بسيطة عواقب متعددة، بعضها غير مقصود.

تلتزم خطة المفوضية الأوروبية الدول والمفوضية نفسها بتحديد أهداف المبادرات الوطنية بخصوص الحكومة الإلكترونية، ويجب على المفوضية الأوروبية والدول الأعضاء تحديد المعايير اللازمة لأوروبا الإلكترونية، وذلك باستخدام الإحصاء الأوروبي، ومكاتب الإحصاء بالدول الأعضاء، والارتباطات التجارية، والاستشارات وأعمال المسح والدراسات الخاصة.

بالإضافة إلى دراسة تحديد المعايير الخاصة بالمملكة المتحدة المشار إليها أعلاه، فإن لدى أيرلندا دراسة متسعة لتحديد المعايير اللازمة بالموقع www.isc.ie HYPERLINK http://www.isc.ie كما نشرت الدنمارك صوراً لتقنيات المعلومات الدنماركية بشأن تقدم أكبر لمجتمع المعلومات، وفرنسا لديها جدول بالمعايير على الموقع www.admifrance.gouv.fr HYPERLINK http://www.admifrance.gouv.fr

القياس والأهداف:

تقيس أهداف الحكومة الإلكترونية الأوروبية سبل الوصول إلى المعلومات والمقدرة على توفير الخدمات العامة إلكترونياً، وهذا يسمى قياس كمي، لكن يجب علينا ملاحظة أن هذا النوع من القياس لا يقيس نوعية المعلومات العامة، مثلاً: قاعدة بيانات معلوماتها خاطئة وغير صحيحة.

وأيضاً لا توضح الأهداف أي شيء عن جعل الخدمات العامة أفضل أو مريحة أكثر، ولا توضح الأهداف أي شيء عما إذا كانت تكاليف خدمات الدولة ستزداد أو ستنقص، أو عن تأثير الحكومة الإلكترونية على مستويات الضرائب، بالرغم من وجود بعض الإعلانات والدعايات المعينة بخصوص ميزانيات



الحكومة الإلكترونية، فإن تكاليف الحكومة الإلكترونية الفعلية دائماً صعبة التقدير في المدى القريب والمتوسط كما سنرى لاحقاً - والمقصود أن طريقة قياس التكاليف هذه تعطي نتائج غير دقيقة، ولا تعني أنها مكلفة أكثر من الحكومة التقليدية، فعلى سبيل المثال إذا حاولنا إعطاء قيم عشوائية لقياسات الثقة (مثلاً: تقديرات مستويات المخادعة) فسوف يكون ذلك غير ممكن أو من الصعوبة بمكان قياسه.

والاحتجاجات ضد ضرائب الوقود والاحتجاجات الأخرى، والتهرب من الضرائب والمخادعة بغرض الحصول على الإعانات المالية، والنشاطات غير القانونية، تمثل إشارات مهمة لعدم الرضا العام المنتشر كثيراً في مستويات ضرائب الدولة، ودكتاتورية البيروقراطية، ومستوى توفير الخدمات العادية التي لا يمكن أن تقاس كمياً؛ جميع هذه الأشياء حفزت وجود الحكومة الإلكترونية.

تعتبر القيمة الحقيقية للخدمات العامة - نوعية الخدمة، تكاليفها، والثقة بها - أهم بكثير مما إذا كان إنجاز عائد الضرائب قد تمّ على الورق أم على الشاشة، والخدمات الجيدة، وما يدفعه الناس مقابل تلك الخدمات سواء كان ذلك بطريق مباشر أم غير مباشر من خلال الضرائب، وثقة الناس في الدولة - قد حددت بحيث تتأثر كثيراً بالحكومة الإلكترونية. بالرغم من أنها لا تقاس بالأهداف الكمية لأوروبا الإلكترونية أو الأهداف الوطنية، التي تقيس نسبة المعلومات المتاحة إلكترونياً.

شركات التقنية والحكومة الإلكترونية:

الشركات الكبيرة والمؤهلة التي تقوم ببيع التقنية والخدمات الإلكترونية ليس لديها حاجة ملحة تدفعها لكي تتساءل عن نوعية الحكومة الإلكترونية وشرعيتها، فهي تحتاج إلى أن تقوم الحكومات بالتعاقد معها، فهي تنظر إلى



تسويق خدماتها بغض النظر عن أي شيء آخر.

وتدافع شركة (أندرسون) عن مفهوم تتبناه هذه الشركة عن الحكومة الإلكترونية وهو «التفكير بطريقة أشمل» «Thinking big»؛ وبدافع من المواطنين، وبأهداف مبنية على تقديم الخدمة والبدء صغيراً والتقدم بسرعة؛ مع أفكار مباشرة بشأن نماذج جديدة للحكومة.

وتستخلص شركة (آي بي إم) أربعة دروسٍ في مجال الحكومة الإلكترونية هي: التركيز على حاجات العملاء، والبدء ببساطة والتطور بسرعة، وجذب القيادات العليا، وتدريب المواطنين وموظفي الحكومة والإدارة وقادة المجتمع.

وتعلمت شركات (أندرسون) و(آي بي إم) و(آي سي) وشركات أخرى دروساً قاسية من مشاريع صعبة مثلاً في المملكة المتحدة، التي كانت رائدة في تطبيق التمويل المالي الخاص، ونقل المخاطر إلى المشاريع الكبيرة لتقنيات المعلومات في القطاع العام.

الدليل على ما يفعله الناس :

يعطي قياس التعامل الفعلي مع الخدمات الفورية عبر شبكة المعلومات، حينما نبدأ في حساب مقاييس مثل تكاليف المستهلك الجديد فيما يتعلق بأنواع جديدة من الخدمة- مدى رضاهم عن هذه الخدمات مقارنةً بالسابق.

توصي خطة أوروبا الإلكترونية كل دولة عضو بأن تجذب اهتمام المواطنين إلى الإمكانيات الناشئة عن التقنية الرقمية، ويجب أن يؤدي ذلك مفعوله بين المواطنين، وبدلاً من انتظار بعض المعلومات الحكومية التي تحملها نشرة مطبوعة توضع في صناديقهم البريدية، يجب على المواطنين أن يتصرفوا



بطريقة أفضل ويقرروا الآن ماذا يريدون من الحكومة الإلكترونية، ويشعروا ممثليهم إذا نجحوا في الوصول إلى حكوماتهم بحاجتهم إلى ذلك، على سبيل المثال، واجهت فرنسا «مشكلة نفسية» فيما يتعلق بمشروع سيسام فيتالي Sesam Vitale لبطاقة الصحة والضمان الاجتماعي الذي يبدو أنه خطط له جيداً من الناحية التقنية، وهذا النظام يؤدي عمله جيداً، لكن هناك تحديات نفسية لدى كل من المواطنين وأصحاب المهن الطبية فيما يتعلق بالتبني الكامل لهذا النظام، والسبب المحتمل للتعامل المحبط هو أن البطاقة توفر المال عن طريق تخفيض الاستشارات المتعددة عديمة الجدوى، ويرغب بعض المرضى في الاستمرار في البحث عن آراء المهنيين إلى أن يحصلوا على إجابة يكونون مسرورين لتلقيها، والأطباء مقتنعون بجدوى ذلك لأنهم يقبضون رسوم الاستشارات.

حقوق جديدة:

يقترح الهولنديون في تشريعهم المسمى «العقد مع المستقبل» الخاص بالخدمات الإلكترونية أن تثير الحكومة الإلكترونية استفسارات جديدة حول حقوق المواطنين، وقد تكون هناك حقوق جديدة في:

- المساهمة في مجتمع المعلومات.
- التحكم في البيانات الشخصية الخاصة.
- الحماية من تدفق المعلومات غير الضرورية.

لقد رسخ الهولنديون حقوقاً أساسية خاصة في جمعية العصر الرقمي من أجل النظر في ذلك، ووضع التوصيات اللازمة للتعامل بموجبها مع معطيات عصر المعلومات.



مدى الجاهزية والاستعداد للعمل من خلال القطاعات الخاصة والتطوعية :

إن فكرة الحكومة الإلكترونية هي استخدام الخدمات الإلكترونية الفورية عبر الشبكة، وعدم الذهاب مباشرةً للجهات الحكومية والوكالات لإنهاء المعاملات التي تتم من واجهة المكتب، وهذه الفكرة مأخوذة بعين الاعتبار والتطبيق على نطاقٍ واسعٍ في الولايات المتحدة الأمريكية وفي المملكة المتحدة وأيرلندا وهولندا والسويد، لكن الوضع يختلف في بعض الأجزاء من أوروبا، بمعنى أن جاهزية بعض الدول الأوروبية لم تصل إلى الحد المطلوب في تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

القبول على نحو قانوني بالتوقيعات الرقمية :

تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى إطار يتضمّن الاعتراف بالتوقيعات الرقمية، ومن بين المجالس الألمانية، رأى ٨٦٪ من هذه المجالس أنّ الإطار الصحيح والقانوني ضروري جداً، ورأى ٨٤٪ أنّ الإطار الحالي غير كافٍ، ورأى عدد من المجالس يزيد قليلاً على النصف أنها لا تشعر بالرضا حول الطريقة التي يتم بها تطوير ذلك.

وتمنح القوانين التوقيع الرقمي القوة نفسها التي تمنحها للتوقيع التقليدي، ويتم التعريف حالياً على نحوٍ موسعٍ بجزءٍ من التزامات أوروبا الإلكترونية. وتدعي النمسا بأنها كانت الأولى في عام ١٩٩٩م؛ حيث تقدم شركتان رئيستان الخدمات هناك، وتتطلع إلى المزيد من التطبيقات. أما إيطاليا، وفنلندا، وأيرلندا، والمملكة المتحدة، فقد أدخلت جميعها القوانين في عام ٢٠٠٠م.

لكن إقرار القانون لا يمثل نهاية المطاف؛ ففي فرنسا، على سبيل المثال: هناك الكثير من العمل والجهد الذي يجب إنجازه وهو وضع الأشياء في الموضع الصحيح والتأكد من عملية إضفاء الشرعية على كل خطوة.



وفي ألمانيا، تقول شركة (بي دبليوسي) إنه يوجد ٣٧٠٠ مادة في قانون الخدمات الإلكترونية يجب العمل بها لإضفاء الشرعية على الخدمات الإلكترونية، ويجري حالياً إنشاء بنية رقمية لأول مرة كجزء من مشروع يسمى سفينكس SPHINX.

وترى السويد أنّ نظاماً مفتوحاً وآمناً لتحديد الهويات والتوقعات هو متطلب أساسي للخطوة التطويرية التالية، والتوقعات الإلكترونية تعتبر سارية المفعول في السويد منذ تاريخ ١ يناير ٢٠٠١م.

البنية التحتية للمفاتيح العمومية (PKI) Public Key Infrastructure:

تستخدم المفاتيح العمومية لحفظ المعلومات المتناقلة عبر شبكة الإنترنت، وسلامتها وسريتها، ولتوثيق الأطراف المعنية بتلك المعاملات.

وقد طورت السويد مواصفات بنيتها التحتية للمفاتيح العمومية من خلال برنامج خاص يسمى (المعلومات الإلكترونية الآمنة في المجتمع)، بعد ذلك تبنتها أيضاً النرويج، وبدأ الهولنديون في تطوير البنية التحتية للمفاتيح العمومية، ويقولون إنهم سوف يستخدمون التشفير والدراسات الإحصائية حسبما يكون ذلك مطلوباً.

وظلت سياسة المملكة المتحدة هي استخدام البنية التحتية للمفاتيح العمومية التي يقدمها السوق، لكنها بدأت مؤخراً تجادل بأن منطلق الأعمال يجعلها بعيدة عن حتمية أن يقدم السوق بنية تحتية للمفاتيح العمومية فيما يخص التجارة الإلكترونية سواءً كان ذلك في قطاع الأعمال أو بين العملاء، ويبدو أنّ هذه الخلاصة قد لاقت قبولاً حالياً لدى حكومة المملكة المتحدة، وهذا قد يؤدي إلى إعادة التفكير مرة أخرى في إصدار مفاتيح عمومية عن طريق جهات رسمية.



بطاقات الهوية وبطاقات الخدمات:

يبدو أنّ البطاقات الإلكترونية الخاصة بالهوية تساعد على تسهيل التعامل لأولئك الذين يقدمون خدمات الحكومة الإلكترونية وتبدي بعض الدول مخاوف من جراء ذلك، ويتردد بعضها الآخر في استخدامها، وبالرغم من ذلك فإن استخدام بطاقة هوية إلكترونية عالمياً عاملٌ مساعدٌ في تقديم خدمات أسهل وأسرع للعملاء، وليس لدى المملكة المتحدة وأيرلندا بطاقات هوية، وقد يحتاج استحداثها إلى بعض الوقت.

السجلات المركزية:

تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى تخطيط سجلات متناغمة للكيانات مثل الناس والأعمال والسيارات والمواقع والمباني.

ماذا تعني الحكومة الإلكترونية بالنسبة للمسؤولين؟

ماذا تعني الحكومة الإلكترونية لموظفي الخدمات العامة؟ نظراً إلى أنهم هم الذين سوف يقدمونها؛ فإنّ هذا السؤال يمثل محوراً رئيساً، لأنهم سوف يكونون أحد الأطراف الرئيسية في الموضوع، وبدون أدنى شك فإن خدمات الحكومة الإلكترونية مفيدة ومهمة للجميع سواءً الحكومة أو المواطنون. مثال صغير على ذلك: في أيرلندا توظف خدمة الضرائب الجديدة الفورية عبر الشبكة ٢٥ موظفاً مقارنةً بعدد كبير من الموظفين الذين كانوا يعملون بالطريقة الكتابية، فالفائدة بالنسبة للحكومة كبيرة جداً.

إذا تمّ العمل بهذا المبدأ فإن عدداً كبيراً من موظفي الحكومة سوف يستغنى عنه، وهذا ما لا أؤيده هنا، بل أرى تدريب جميع موظفي الحكومة على استخدام الكمبيوتر والإنترنت للقيام بالأعمال الإلكترونية، والبقية الباقية منهم يقومون



بالأعمال المساعدة والمساندة لأعمال الحكومة الإلكترونية. وتحرك عدد كبير من الموظفين إلى الخط الأول في عملية توفير الخدمات (الخدمات الاجتماعية، الشرطة، التعليم، الصحة)، وكل ما في الأمر أن الموضوع يتعلق بإعادة تعليم مهارات جديدة لعدد كبير من الموظفين الذين قد لا يكون لديهم ميل فطري للقيام بهذا النوع من الأعمال، ولكن لن يكون لديهم خيار سوى تطوير مهاراتهم للتكيف مع الوضع الجديد، وإلا سوف يكون الخيار الآخر هو خسارتهم وظائفهم.

وكما ترى السويد، فإن الحكومة الإلكترونية تجعل عدداً كبيراً من موظفي الحكومة الذين لا يحملون مؤهلاتٍ عليا حِملاً زائداً عن الحاجة لا يمثل مفاجأة، ويرون أن ثمة أمر مهم وهو كيف ستبدو السلعة النادرة وهي الأمانة والإخلاص بين طالبي الخدمات العامة وموظفي الخدمات العامة في الحكومة. وبالتأكيد، فإن الوضوح هو متطلب أساسي من أجل كسب ثقة موظفي الخدمات العامة، وتدرك السويد احتمال اندلاع الثورات بصفة ملحوظة في المنظمات الوظيفية والخدمات الإدارية، مثل ثورة المعلومات وثورة الاتصالات التي قلبت كثيراً من المفاهيم في خدمات كثيرة.

وسوف تتم إعادة طمأننة موظفي الخدمات العامة السويديين لكي يدركوا أنّ السياسة السويدية - سيتم تنفيذها بحيث يتم التعامل مع مثل هذه المواضيع بسرعة وبهدوء، كذلك يبدو أنه من المحتمل أن بعض من هم على رأس الهرم الوظيفي في الحكومة يرفضون مناقشة ذلك مع موظفي الخدمات العامة - ربما بسبب الخوف أو التكبر أو الجهل - ولا يقومون بتنفيذ أي خطط بناءً من أجل جعل هذا التحول مفيداً بقدر الإمكان، بصرف النظر عن التأييد القوي لهذا النوع من خدمات الحكومة الإلكترونية.



الخوف عند كبار الموظفين :

ييدي كثير من كبار المسؤولين في الحكومات تخوفاً ليس له مبرر بحجة أنهم سوف يفقدون مناصبهم، لذلك فإنهم يقاومون التغيير، وذكر عدد من موظفي (بي دبليو سي)، أن هناك مقاومة من بعض موظفي الحكومة الألمانية كعامل تشييط للحكومة الإلكترونية، بما في ذلك المخاوف من الزيادة غير اللازمة أو فقد البنية المألوفة.

شريك إستراتيجي للحكومة الإلكترونية :

وفي تجربة أخرى لحكومة مالطا مع الحكومة الإلكترونية واعتماداً على إطار الحكومة الإلكترونية السليم وكذلك على إستراتيجيتها، فقد قررت حكومة مالطا تفعيل مميزات برنامجها العالي المستوى والتقييد مع شريك إستراتيجي عالمي من أجل التصميم والتطوير والتنفيذ والتشغيل المحتمل لبرنامج الحكومة الإلكترونية في مالطا، لكي تمثل حالة نموذجية عالمية لخدمات الحكومة الإلكترونية الخالية من العيوب.

التفكير الذي يشكل أساساً لطريقة إبرام شراكة إستراتيجية هو من أجل أن تكمل الحكومة مواردها عن طريق وجود شريك عالمي مجرب وقادر يكون دائماً خبيراً في مجال تطوير مبادرات الأعمال الإلكترونية وتنفيذها في دول أخرى.

وترى حكومة مالطا الشراكة كعلاقة عمل مع متعهد- ICT عالمي، يحمل الهدف المشترك ألا وهو التنفيذ الناجح لبرنامج الحكومة الإلكترونية في مالطا؛ الهدف المشترك هو أن أيّاً من الطرفين يمكنه أن يحقق فوائد أكثر من خلال التعاون الناتج عن هذه الشراكة مقارنةً بقيام أي من الطرفين بتعقب مصالحه الخاصة منفرداً.



وتدرك الحكومة أنّ الشريك سوف يثري العلاقة من خلال توفير المعرفة والخبرة والمهارات المتمرسية في مجالات متعددة تكون ذات صلة بالتنفيذ الناجح للمبادرة، وبصفة رئيسة يؤدي الشريك ما يلي:

- الاستشارات وخدمات إعادة التصميم الهندسي للحكومة الإلكترونية.
- خدمات هندسة النظم والتكامل.
- منهجية عمل وتقنية مجربة ومثبتة.
- تقديم نموذج أصلي من أنواع التقنيات الحديثة فيما يخص بيئة الحكومة الإلكترونية المالطية.
- الخبرة في التصميم والتطوير والتنفيذ للنشاطات ذات الصلة.

من ناحية أخرى، تتعهد حكومة مالطا بأن تقوم بتزويد الشريك الإستراتيجي بما يلي:

- الالتزام والدعم والمعرفة والخبرة فيما يخص المنظمات والأفراد ذوي العلاقة.
- سبل وصول إلى البنية التحتية للمعلومات، وتجهيزها وتسهيل استخدامها وتذليل الصعوبات التي قد تعترض عمل الشريك.
- الاعتمادات المالية.
- حالة نموذجية لعرض الحكومة الإلكترونية حالما يتم تنفيذ المبادرة بنجاح.

وقد صدر طلب تقديم العروض العالمي في مارس ٢٠٠١م، وبعد إجراء تقييم مكثف اعتماداً على مجموعة معايير معدة مسبقاً، تم اختيار ثلاثة من



مقدمي العروض لغرض إجراء المفاوضات المحتملة معهم، وقد جرى تقييم فني مكثف مع الشريك الذي جاء في المرتبة الأولى، وقادت هذا التقييم الفني شركة كومباك.

الإطار المعماري الفني للحكومة الإلكترونية :

من أجل ضمان نجاح التنفيذ متعدد القواعد عبر الزمن، سوف يتم تصميم الإطار المعماري الفني للحكومة الإلكترونية بحيث يكون قوياً ومرناً وقابلاً للتوسيع - إلى الحد الممكن - ومحايداً تقنياً وتجارياً.

ومن أجل تخفيف المخاطرة بأن يصبح نظاماً مغلقاً على حل معتمد على تقنية مبتكرة، سوف يتم تصميم البناء المعماري الفني والآخر الخاص بالنظم، وكذلك يتم تطويرهما وتنفيذهما وفقاً لمقاييس صناعية مقبولة ومفتوحة المصدر وتعكس متطلبات العمل والمستخدمين الحالية من مستخدمي الحكومة الإلكترونية. بالتالي، يتم تصور البناء معمارياً باعتماده على مكونات، ومعياريًا باعتماده على نموذج اتصالات الخادم / العميل (Client/Server)، وكذلك يتميز بالمرونة الكافية لكي يستوعب بسرعة التغييرات التي قد تحدث في التقنيات.

والبناء المعماري الفني للحكومة الإلكترونية يتم تصوره في إطار مبنّي على ثلاث طبقات، ويحتوي على المميزات التالية:

- يتميز بالقدرة على مواكبة قنوات متنوعة.
- يتميز بالقدرة على توفير سبل وصول إلى جميع خدمات الحكومة الموجودة بالمكتب الخلفي من خلال جميع قنوات التقديم.
- يتم إنشاؤه بحيث يستوعب متطلبات المكاتب الخلفية المختلفة.



- يعتمد على تقنية مجربة ومستخدمة ومتاحة على نطاق واسع.
- يمكن تعديله ليستوعب متطلبات الاستخدام النامية والمتغيرة.
- يتم إنشاؤه بحيث يتكامل مع قنوات التقديم الجديدة.
- مجهز بحيث يستطيع التعامل مع التطورات الرقمية.
- قادر على التعامل مع كميات حركة مرور المعلومات غير المتوقعة.

الاستنتاجات والملاحظات حول الحكومة الإلكترونية الأوروبية :

- هناك الكثير من الأخطاء فيما يخص الحكومة تحتاج إلى تصحيح والطريق المثلى لتصحيحها هي الحكومة الإلكترونية.
- الفوائد التي تعزا إلى الحكومة الإلكترونية تجعلها تبدو كأنها العلاج الشافي لجميع الأمراض.
- أبدى قادة أوروبا استعداداً للحكومة الإلكترونية وحددوا الأهداف وآخر المواعيد لتحقيقها فيما يتعلق بالمعلومات والخدمات الإلكترونية.
- الالتزام السياسي بالحكومة الإلكترونية كان قوياً من جميع رؤساء دول أوروبا.
- تمثل هذه الأهداف إحدى الوسائل القليلة جداً لتحريك الحكومة الإلكترونية.
- إن أهداف تقديم الخدمة إلكترونياً تمثل تحدياً كبيراً.
- هناك الكثير فيما يخص الحكومة الإلكترونية غير الأهداف؛ فالأهداف لا تعني شيئاً بدون وجود إستراتيجية لتحقيقها؛ ولا تذكر الأهداف الكمية أي شيء عن المتغيرات المهمة. إن تحقيق



الأهداف بحد ذاته لن يؤدي إلى تحسين مستوى الخدمة، أو تقليل تكاليف تقديمها أو يعيد بناء الثقة في الدولة ما لم يكن هناك التزام حقيقي من جميع الأطراف المعنية في الحكومة الإلكترونية.

■ إنَّ الحكومة الإلكترونية التي يريدها الأوروبيون - حقيقةً - سوف تتضمن تنظيمًا بحجم من الالتزام السياسي يكون أكبر من ذلك الذي تم إظهاره فيما يخص أهداف أوروبا الإلكترونية والذي كان غير مسبقٍ.

■ وضع جميع الخدمات المحتملة التي يمكن أن تقدمها الحكومة الإلكترونية للناس.

■ تجد الحكومات استخدام الشبكة المترابطة وسيطًا للنشر أسهل كثيرًا من الوسائل التقليدية.

■ تتفاوت السلطات المحلية في تأدية عملها، ومن الطبيعي أن يكون بعضها أبطأ من بعض، ولكن بوجود الحكومة الإلكترونية يكون الأداء بالمستوى نفسه من السرعة والإنجاز.

■ التحدي الكبير الأول هو نشر معلومات جديدة بالنشر، باستخدام الشبكة المترابطة من أجل إيجاد حكومة إلكترونية مفتوحة للجميع.

■ ما تزال ثقافة السرية الضعيفة تسود في بعض الدول، والمفوضية الأوروبية تعمل على إزالتها.

■ سوف يتطلب التفاعل مع الحكومة الإلكترونية مهارات جديدة لموظفي الخدمات العامة.

■ يمكن للحكومات أن تتفاعل مع المواطنين، لكن ليس هناك ما يضمن تفاعل الناس.



- تواجه الدول غير الإسكندنافية تحدياً كبيراً فيما يتعلق بتوفير مستوى التعامل الموحد به في أهداف أوروبا الإلكترونية.
- هناك العديد من الأسباب المحتملة التي تمكن معرفة لماذا قد يرفض العملاء الحكومة الإلكترونية، ولكن كثيراً من الأسباب لا يمكن معرفتها.
- من المحتمل أن تؤدي المنظمات الخاصة والتطوعية خدمات عامة فورية على الشبكة أفضل وأسرع من تلك التي قد توفرها الحكومة إذا سمح بذلك.
- تساعد بطاقات الهوية والسجلات الحكومية الإلكترونية، لذلك يجب على أولئك الذين لا يريدونها أن يوضحوا وجهة نظرهم تجاه ذلك بدلاً من التحفظ بدون مبرر.
- كسب ثقة أولئك النزاعين إلى الشكوك في مصداقية الحكومة الإلكترونية يمثل اختباراً جيداً يكشف عن مدى الاستعداد لها.
- تحتاج الحكومات إلى سرية بدرجة قوية، وكذلك بنية معمارية أمنية قبل الشروع في أعمال الحكومة الإلكترونية.
- الدول التي لا تناقش ولا تخطط لإحداث تغييرات كبرى تركيبية وإنسانية في الحكومة فإنها ليست مستعدة بعد للحكومة الإلكترونية.
- حينما تقوم الحكومة الإلكترونية بتوفير المال، سوف تكون غير مرغوب فيها، وسوف تتم مقاومتها من قبل أولئك الذين يتلقون تلك الأموال في الوقت الحالي.



التجربة الأمريكية للحكومة الإلكترونية :

أنواع الحكومة ومستوياتها في أمريكا:

يوجد ثلاثة مستويات للحكومة في الولايات المتحدة الأمريكية هي: الحكومة الفيدرالية، وحكومات الولايات، والحكومات المحلية. وسوف تجبر الشبكة الحكومات في أمريكا على جميع مستوياتها على إعادة إنشاء أعمالها الداخلية والخارجية معاً، وسوف يتضح أثر الحكومة الإلكترونية تدريجياً حيث سوف يجبر العملاء أو المواطنون الحكومة على تحسين عملياتها البيروقراطية القديمة.

الحكومات الفيدرالية والولايات والمحلية على مستوى الولايات المتحدة تقدم أنواعاً متعددة من الخدمات الفورية عبر الشبكة، إنها تستخدم الشبكة من أجل تنظيم انسياب الخدمات وتحسين مستوى إدراك المواطنين فيما يتعلق باستخدام الحكومة الإلكترونية، لكن الحكومات تواجه عقبات أثناء وضع الخدمات على الشبكة.

وضع الخدمات فوراً عبر الشبكة المترابطة :

من أجل تقييم نمو الحكومة الإلكترونية، يوجد ٤٥ قسماً إدارياً حكومياً مسؤلاً عن المبادرات التمهيديّة فيما يتعلق بالخدمات على الشبكة، كذلك، تم استطلاع وجهات نظر خمس حكومات أجنبية. كل من استطلعت آراؤهم يقدمون - على الأقل - معلومات حول الأقسام الإدارية عبر الشبكة، لقد بدأوا في تقديم منظومة من خدمات المعاملات التجارية من خلال الشبكة، تتراوح من تطبيقات التراخيص إلى تسديد الضرائب، كما أن لديهم تصورات فيما يخص نمو الخدمات التي سوف يقومون بتقديمها إلكترونياً.

ويقومون بإجراء عددٍ من المعاملات التجارية عبر الشبكة مثل تجديد الرخص، وتسجيل السيارات، وتسجيل منتهكي قواعد الجنسية، وإتاحة فرص

التطوير، وإتاحة قاعدة بيانات خاصة بالوظائف المتاحة، والتحقق من الرخص الطبية. ولن يجبر المواطنون مطلقاً بالذهاب إلى مكان آخر للحصول على ما يريدونه من خدمات.

يسمح لسلطات تنفيذ القوانين عبر الولايات المتحدة بوسيلة وصول مباشرة إلى المعلومات الخاصة بالأشخاص المطلوبين، والناس المفقودين، والكفلاء، والتحريرات الجنائية. والعمليات التي كانت تستغرق أسابيع عادةً صار تنفيذها - حالياً - يتم فوراً على الشبكة، وفي أحد الأقسام التابعة لحكومة محلية في الولايات المتحدة تم إجراء عمليات تسديد ضرائب كثيرة جداً عبر الشبكة ونمت حركة المرور بنسبة كبيرة جداً على الشبكة العنكبوتية بنسبة ٧٠٪ في عشرة أشهر فقط منذ بداية إطلاق الخدمات على الشبكة، واتضح جلياً زيادة عدد العملاء وارتفع عددهم ومدى استجابتهم خلال فترة وجيزة جداً.

وتعمل الحكومة على تسويق الخدمات على أكمل وجه، كما تعمل حالياً على تطوير إستراتيجيات حول كيفية تسويق الخدمات.

العوائق التي تعيق مجهودات الحكومة الإلكترونية :

إن أكبر العوائق التي تعترض طريق الحكومة الإلكترونية هي الاعتمادات المالية المحدودة، والبيروقراطية التي تحول دون تحويل الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية في عصر المعلومات والإنترنت.

ويقول أحد المسؤولين عن تحويل الحكومة إلى إلكترونية إننا الآن نخطط للتحويل إلكترونياً، لذلك يجب علينا أن نفكر على مدى سنتين إلى الأمام فيما نعتقد أنه سيكون من ضمن احتياجاتنا، وإن الحاجز رقم (١) بالنسبة لنا هو الاعتمادات المالية، كذلك هناك عوائق ثقافية كبيرة أيضاً، فمديرو الإدارات



ورؤساء الأقسام الحكومية ليسوا بارعين في استخدام التقنية مثل نظرائهم في القطاع الخاص، الذين ينمون قدراتهم في استخدام الشبكة العنكبوتية، حتى لا يموتون عملياً؛ وفي القطاع الحكومي تسيطر عقلية الأوامر والسيطرة ممثلة حاجزاً ثقافياً أساسياً لا يتميز بالمرونة، ولا يتسق مع الطريقة التي نحتاجها لكي نقوم بتطبيق الحكومة الإلكترونية بنجاح.

العوائق التي واجهت الحكومة عند وضع الخدمات على الشبكة :

كان هناك عدد من العوائق التي واجهت الحكومة الإلكترونية، وهذه العوائق هي:

- ١ - إتاحة الوصول إلى الشبكة العالمية (الإنترنت) لأكبر عدد ممكن من المواطنين، مما حدا بالحكومة إلى إيصال خدمة الإنترنت لجميع شرائح المجتمع وتقديمها بالمجان من خلال قنوات كثيرة كالجامعات والإدارات الحكومية، كما قامت الحكومة بإنشاء أكشاك للإنترنت في الأماكن العامة حتى تسهل على المواطنين الوصول لخدمات الحكومة الإلكترونية من كل مكان.
- ٢ - مواكبة الطلب، أي الطلب الذي يقدمه المواطن وسرعة إنجازه.
- ٣ - الوعي لدى المواطنين ورفع مستوى الإدراك بأهمية الحكومة الإلكترونية وبث الدعاية الكافية والتسويق للخدمات الإلكترونية.
- ٤ - افتقار بعض المستخدمين للمهارات التقنية اللازمة للتعامل مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية.
- ٥ - النظم الإدارية القديمة والتخلص منها.
- ٦ - تدريب الموظفين على تقنية المعلومات وتطبيقات الإنترنت المختلفة.



- ٧ - عوامل الأمن والسرية والثقة وخصوصية المستفيد وتوفير أقصى درجات الأمن والسلامة وأخذ الاحتياطات اللازمة في هذا المجال.
- ٨ - الصراعات الإدارية بين أقسام الحكومة المختلفة على مراكز النفوذ والسيطرة داخل الحكومة.

الشبكة تعيد اختراع الحكومة تدريجياً:

سوف تغير الحكومة الإلكترونية الطريقة التي تتعامل بها السلطات مع المواطنين والأعمال التجارية، لكن ليس إلا بعد أن تعمل الحكومات من خلال الصراعات الخاصة بالاعتمادات المالية والقصور الذاتي للبيروقراطية من أجل أن تقدم خدمات تكون ذات مغزى أكثر على الشبكة، وسوف يكون بإمكان الحكومات الفيدرالية والولايات والمحلية جمع ٦٠٢ بليون دولار أمريكي في عام واحد من خلال الشبكة، وهذا المبلغ يمثل ١٥٪ من إجمالي ما تجمهه الحكومة.

أهمية الحكومة الإلكترونية لفضاء المجتمع:

من المؤمل أن يتم تبني الحكومة الإلكترونية في شكل مراحل وفترات، ثم يزداد عدد الجماهير المرتبطة بالخدمات عبر الشبكة تبعاً لذلك، وقد أجرت شركة فوريستر العاملة في مجال تقنية المعلومات دراسة لـ ٥٠٠٠ مستخدم جديد للشبكة ووجدت أنهم يدركون الفوائد من التفاعل عن طريق الشبكة مع الحكومة.

الأعمال التجارية ومدى حاجتها للشبكة:

بينما تتكيف الأعمال التجارية مع بيئة الأسعار التي تتميز بالمنافسة الزائدة، فإن الأعمال التجارية سوف تبحث عن طرق لتخفيض التكاليف، وسوف تكون الشبكة منفذاً لكثير من الأعمال التجارية والتخلص من الواجبات اليدوية الكثيفة.



إلزام الحكومات رسمياً باستخدامها :

هناك قانونان: قانون التخلص من الأعمال الورقية، وقانون كلينجر-كوهين (Clinger-Cohen Act)، وهما يتطلبان من إدارات الحكومة الفيدرالية أن تضع الخدمات عبر الشبكة وأن تركز الاهتمام على إدراك النتائج المترتبة على استثماراتها في مجال تقنية المعلومات.

المبالغ التي تتحصل عليها الحكومة الإلكترونية :

تريد الحكومة الإلكترونية منح المواطنين القدرة على تنفيذ معاملات تجارية كاملة عبر الشبكة، وليس تقديم صفحات جامدة تحتوي على الأنظمة الحكومية مع النظم الحكومية وساعات العمل المكتبي فحسب، بل إن شركة فوريستر تعتقد أن رسوم الحكومة وضرائبها التي تم جمعها عبر الشبكة في عام ٢٠٠٦م نسبة ١٥٪ من مجموع المبالغ التي تجمعها الحكومة، ومن أجل تقييم تبني الحكومة الإلكترونية، قامت شركة فوريستر بقياس:

أ- مبلغ الأموال التي يتم جمعها عبر الشبكة: استطاعت الحكومات الفيدرالية والولايات والمحلية من جمع ٦٠٢ بليون دولار أمريكي عبر الشبكة في عام ٢٠٠٦م، وهي المبالغ التي يتم جمعها من ضريبة الدخل ومدفوعات المستخدمين من الأعمال التجارية الصغيرة على مستوى الحكومة الفيدرالية، وسوف تشكل المبلغ الأكبر ضمن المبالغ التي تجمعها الحكومة الإلكترونية، أما تحويل الاعتمادات المالية إلكترونياً (EFT) Electronic Fund Transfer فهو غير مضمّن في هذه المبالغ ما لم يتم تنفيذ الالتزام بالدفع عبر الشبكة.

ب - عدد الطلبات التي تحدث عبر الشبكة: معظم خدمات الحكومة ومتطلباتها التنظيمية تتضمن تقديم طلب أو تقرير من قبل الأعمال التجارية أو المواطنين،



وفي عام ٢٠٠٦م تلقت الحكومة على جميع المستويات ٣٣٣ بليون طلب، ورصدت حكومات الولايات الجزء الأكبر -١٣٧ بليون في عام ٢٠٠٦م، وأصدرت السلطات في العام نفسه نماذج طلبات الخدمات الإلكترونية على نطاق أمريكا، والغالبية من هذه الخدمات سوف تأتي من المدن الكبيرة والصغيرة التي يبلغ عددها ٣,٥٠٠ مدينة كبيرة وصغيرة.

ج- تبني الحكومة الإلكترونية: سوف يتم تطوير الحكومة عبر الشبكة تدريجياً من خلال ثلاث مراحل هي:

١- التجربة (٢٠٠٠ - ٢٠٠٢م): سوف تقوم السلطات باختبار اتجاه مسار الشبكة، ووضع عدد من الخدمات التي تكون قليلة المخاطر ومحددة بوضوح ومركزة على المواطنين عبر الشبكة.

٢- التكامل (٢٠٠٢ - ٢٠٠٥م): من أجل الوصول إلى المستوى التالي من التطور، سوف تتطلب خدمات الحكومة الإلكترونية تكامل مختلف الإدارات والوكالات الحكومية وإزالة جميع المشاكل السياسية والإدارية والتقنية التي تعترض عمل الحكومة الإلكترونية.

٣- إعادة الاختراع (٢٠٠٥م وما بعدها): إصدار الأوامر الرسمية التشريعية اللازمة لعمل الحكومة الإلكترونية سوف تدفع باتجاه إعادة الاختراع التنظيمي الضروري لكي تتزامن عمليات الحكومة وتشريعاتها مع تقديم الخدمات للمستفيد النهائي، ولمزيد من الإيضاح سوف أتناول هذه المراحل الثلاث بشيء من التفصيل:

المرحلة الأولى - التجربة (٢٠٠٠ - ٢٠٠٢م):

مبادرات الحكومة الإلكترونية فيما يتعلق بالشبكة خلال هذين العامين سوف تستمر في الاتصاف بإجراء التجارب الحذرة، وتلتزم الإدارات فيها



بالاحتياجات من المخاطر بوضع خدمات محددة بوضوح عبر الشبكة مع التركيز كثيراً على عدم الاندفاع في تقديم خدمات كثيرة، ويكون الحجم فيها محدوداً، وكمثال على ذلك:

التطبيقات البسيطة: من الأمثلة على هذه المرحلة قبول شمال داكوتا لطلبات الترخيص بصيد السمك؛ يفرض الطلب لترخيص صيد السمك القليل من المعلومات البسيطة عن مقدم الطلب، ولا يتخذ احتياطات أمنية عالية، ويتطلب الحد الأدنى مثل التدقيق في صحة الهوية، ويتطلب مستوى متدنياً من تكامل النظم، مثل هذه العروض البسيطة سوف تبلغ ٢,٠٠٠ طلب فردي عبر الشبكة.

خليط من الرواد: ليس هناك منظمة اتحادية تقوم بتنسيق جهود الحكومات، لذلك فإن المتحركين الأوائل مثل إدارة الخزانة الأمريكية ومصصلحة الضرائب (IRS) قد أخذوا بزمام المبادرة بأنفسهم، أما الولايات المركزية التي يحكمها حكام لديهم اهتمامات بهذا الموضوع مثل فيرجينيا، فقد تحركت عبر الشبكة سريعاً، بينما بعض الولايات الأخرى مثل تكساس، عملت من خلال تبني بطيء وغير سريع للحكومة الإلكترونية، أما المدن الرائدة في هذا المجال مثل إنديانوبوليس وبوسطن فقد اتخذت الخطوة الأولى على المستوى المحلي.

تطبيقات بسيطة: تسديد مخالفات مواقف السيارات يعتبر مثلاً آخر للتطبيقات البسيطة التي نفذت على الشبكة من قبل بعض الولايات، وأصبح من اليسير على المستخدمين تسديد المخالفات فوراً على الشبكة بدلاً من إرسال المخالفة مصحوبةً بشيك في مظروف بواسطة البريد الذي يستغرق عدة أيام حتى يصل ثم تسديد المخالفة.



الرسوم الملائمة المضافة: سوف تتخلص حكومات الولايات والحكومات المحلية من أنظمة الاعتمادات المالية الخاصة بالرسوم الملائمة التي يدفعها المستخدم وتطبقها بعض الولايات مثل نبراسكا وجورجيا، ولن يدفع المواطنون المزيد من أجل إجراء معاملات تجارية تكون ملائمة أكثر على الشبكة، وهذا الإجراء من شأنه أن يشجع المواطنين على استخدام الشبكة في كثير من التعاملات.

المرحلة الثانية - التكامل (٢٠٠٢ - ٢٠٠٥م):

يزداد استخدام الحكومة الإلكترونية عبر الشبكة سريعاً كلما ازداد طلب المواطنين على خدمات التجارة الإلكترونية في حياتهم اليومية، وهذا سوف يجبر الحكومات على الاستجابة عن طريق العروض الأكثر تطوراً والأكثر تركيزاً على الزبون والتي تتطلب تكامل إدارات متعددة، لأن هناك تكاملاً بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية يتمثل في تعاون الكثير من الجهات كل فيما يخصه للخروج بآليات ونظم حديثة تقدم أرقى الخدمات وأنسبها للعميل، كذلك سوف يدمج الإداريون آليات جديدة فيما يتعلق بتدقيق الهوية وتسديد الدفعات، سوف تعرّف مجهودات تكامل الحكومة الإلكترونية صورةً تمثل الحقيقة وذلك للأسباب الآتية:

١ - سوف تقدم حكومات الولايات والحكومة الفيدرالية بوابة إلكترونية واحدة: تتوجه الحكومة الإلكترونية الأمريكية إلى استهداف القطاع الخاص، فسوف تنشئ الحكومات مواقع من أجل دمج الأعمال التجارية الجديدة، وسوف تنشئ الولايات مواقع للتعريف بها وبإمكانياتها من أجل جذب الشركات التي يكتنف الغموض قرارها بشأن فتح منشآت أو فروع في الولايات الأخرى، ومن ناحية أخرى سوف تقوم الأقسام الإدارية في الحكومة الإلكترونية بالترويج لأنشطة حياتية يومية يتم أداؤها بسهولة متناهية عبر الشبكة وتبسيط



المعاملات التجارية الضرورية للحكومة والمواطنين في مختلف المجالات مثل الانضمام إلى الجامعة أو التقاعد وكل ما يستلزم عمله أو القيام به في مختلف مجالات الحياة.

٢ - سوف تستهدف الحكومات المحلية جمع ضرائب الممتلكات والخدمات كهدف لها: سوف تقوم المدن الكبرى والصغرى بتعزيز استخدام الإنترنت من خلال الدعاية والإعلان والتسويق وتقديم الطلبات والتسديد الإلكتروني للفواتير وتسديد فواتير الخدمات وضرائب الممتلكات عبر الشبكة التي يقوم المواطنون بتسديدها كل شهر.

٣- جميع مستويات الحكومة سوف تركز على أهمية السرية والخصوصية: سوف يصبح المستخدمون أكثر حساسية فيما يتعلق بالمعلومات التي تجمعها الحكومات حينما يتم ربطها بالشبكة وجعل المدخل إليها ميسراً. ومن أجل تهدئة القلق المتولد عند المستخدم، سوف تتبنى الحكومة الفيدرالية القوانين الكاملة للممارسات المناسبة فيما يتعلق بالمعلومات ومجالات استخدامها وحفظ خصوصية العملاء أو المواطنين، وسوف تعطي حكومات الولايات والمدن الكبيرة والصغيرة اهتمامات كبيرة للسرية وخصوصية المعلومات ومحاربة قرصنة المعلومات بأحدث الطرق وأرقى الأساليب.

٤- الأنظمة القديمة سوف تبطئ من انتشار الحكومة الإلكترونية: سوف يتضح أن ربط الأقسام والإدارات القديمة المتعددة سيكون عملية بطيئة ومرهقة، وفي العديد من الحالات، سوف تجبر الحكومات على إعادة بناء قواعد البيانات من البداية، وسوف تكافح السلطات من أجل ربط أنظمتها الجديدة سواءً التشريعية أو الآلية وشركات القطاع الخاص في الحكومة الإلكترونية.



هـ - سوف تكافح الأقسام الإدارية من أجل الدخل والإدارة: كثيراً ما يتعرض المستخدمون للتعب أو الضجر سريعاً جراء البحث عن الخدمات، ولهذا سوف يطالبون بأن يتم توحيد العروض المتشابهة على موقع واحد. وجراء هذا سوف يكون هناك خلافات بين الإدارات بخصوص الخطط من أجل توحيد خدماتها. حالياً، هناك ٢٠ قسماً إدارياً اتحادياً تقدم قروضاً تعليمية، وحالما يتم اقتراح مدخل واحد مدمج فيما يتعلق بالقروض، سوف تناضل المجموعات الكبيرة مثل إدارة التعليم وإدارة التجارة من أجل السيطرة على دخل الموقع وإدارته، وهذا مثال على الصراع الداخلي بين الإدارات في الحكومة الإلكترونية الأمريكية.

المرحلة الثالثة - إعادة الاختراع (٢٠٠٥م وما بعدها):

كان ظهور الحكومة الإلكترونية الأمريكية انتصاراً كبيراً ضد البيروقراطية التي طالما عانى منها الناس كثيراً، ولكن المشاكل لن تنتهي بظهور الحكومة الإلكترونية، وإنما سيختفي الكثير منها. والنهايات الطرفية الرقيقة للشبكة العنكبوتية لن تنهي المشاكل التنظيمية بين الإدارات، وسوف يظهر نوع جديد من المشاكل المتداخلة والمزدوجة مثل الخدمات التي تقدمها مراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها والمؤسسات الوطنية للصحة والعديد من الخدمات المتداخلة، وكنتيجة لذلك سوف تظهر ضغوط ومطالبات من أجل تنظيم الخدمات على جميع مستويات الحكومة.

١ - محور اهتمام الحكومة الإلكترونية: سوف تتركز اهتمامات الأقسام الإدارية على توفير المزيد من نقاط الوصول إلى خدمات الحكومة، والتوسع إلى القطاع الخاص، وسوف تتوافق أفضل تطبيقات الحكومة الإلكترونية على نحو خالٍ من العيوب مع تسهيل جميع الخدمات وتبسيطها للمواطنين، وسيكون بإمكان فئة من المواطنين وهم المتقاعدون أو الذين يوشكون على التقاعد،



الإطلاع على حقوقهم التقاعدية من حسابات الضمان الاجتماعي الخاصة بهم بالموقع www.Fidelity.com «<http://www.Fidelity.com>» HYPERLINK com وسوف يتعاملون مع ملفات الرعاية الصحية الخاصة بهم بينما يكونون على الموقع www.Healtheon.com.

٢ - الحكومة الفيدرالية وحكومات الولايات تؤدي المزيد من العمل بالقليل من الجهد: بعد العمل لسنين طويلة من أجل وضع العديد من الخدمات المتميزة على الشبكة، سوف تكون الخدمات أكثر سهولةً ويسراً من خلال عرضها على بوابة إلكترونية واحدة بواسطة نموذج أو استمارة واحدة أيضاً، كل هذا من خلال موقع يسهل الوصول إليه. وسوف تقدم الولايات نسبة كبيرة جداً من التطبيقات على الشبكة. و سيزداد ارتياح المواطنين للحكومة حينما يتمكنون من زيارة موقع واحد فقط من أجل تغيير عناوينهم، وتجديد سجل السيارة، والتسجيل من أجل الاقتراع وذلك عن طريق نقرة واحدة على الفأرة (الماوس)، كما أنه سوف يكون هناك توفير للمال والوقت والجهد لكل من الحكومة والمواطن.

٣ - الهيئات التشريعية تلزم بإعادة التنظيم: سوف يتحرك الكونجرس الأمريكي من أجل التحقق من حالات التكرار والازدواجية والبيروقراطية في أعمال الحكومة، وسوف يعتمد صانعو القرارات أكبر إعادة تشكيل للحكومة منذ إنشاء وزارة الدفاع الأمريكية بعد الحرب العالمية الثانية، وسوف تكون التشريعات الجديدة ذات فاعلية كبيرة ولها دور رئيس في إعادة بناء إدارة الولاية الجديدة في عصر المعلومات.

٤ - النماذج الجديدة تواكب جهود الحكومة على نحو أفضل: عن طريق استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية - على جميع مستويات الحكومة



(فيدرالية، ولاية، محلية) - سوف يتم توفير مبالغ مالية كبيرة كانت تهدر قبل استخدام الحكومة الإلكترونية، وسوف تسعى الحكومة إلى زيادة معدلات الرضا من قبل المستفيدين وتطوير الحكومة الإلكترونية بحيث تفي بجميع متطلبات الخدمات وتقديمها في أحسن صورها للمواطنين.

٥ - المدن الكبيرة والصغيرة تعمل على إزالة خط التقسيم الرقمي بين المواطنين: سوف تقوم الحكومة الفيدرالية بوضع اعتمادات مالية كبيرة لإزالة خط التقسيم الرقمي بين الولايات والمدن الكبرى والصغرى داخل أمريكا، وإتاحة الوصول إلى الشبكة العنكبوتية لجميع المواطنين أيضاً كانت مواقعهم الجغرافية أو مستواهم المعيشي داخل الولايات أو في مدن صغيرة أو حتى قرى بعيدة عن مراكز المدن الكبرى، وإتاحة الوصول إليها من قبل المواطنين، وهذه الاعتمادات المالية سوف تساعد المدن الصغيرة على وضع الخدمات على الشبكة، ممكّنة هذه المدن الصغيرة من تحقيق التوفير في التكاليف الذي يتم تحقيقه من قبل نظيراتها الكبريات.

الإجراء:

إن الإجراء الذي اتخذته الحكومة على جميع المستويات في الفترة من عام ٢٠٠٠ - ٢٠٠٢م، هو القيام بالآتي:

أ- البدء في التسويق: من أجل التغلب على مصادر القلق المتعلقة بالسرية والخصوصية ولزيادة استخدام الحكومة الإلكترونية، يجب أن يعلن عن خدمات الحكومة الإلكترونية وتوضيح مميزاتاها، وأنها تتميز بالرسوم الأقل، وسرعة إنجاز المعاملات، وأن نتائجها ومردودها كبير على المواطن من نواح كثيرة، مثل توفير الوقت والجهد والمرونة في سير المعاملات وسرعة إنجازها حتى يتضح للمواطنين أهمية الحكومة الإلكترونية وتبيين المبررات القوية اللازمة لاستخدامها حتى يزول التحفظ الموجود عند بعض المواطنين.



ب - عدم مواصلة ممارسة الأعمال ذات الصبغة التجارية: يجب على الحكومات أن تتوقف فوراً عن تحميل المواطنين أي رسوم إضافية من أجل استخدام الحكومة الإلكترونية، وعن بيع بياناتهم إلى الشركات الخاصة أو الشركات التي تبحث عن معلومات خاصة عن المواطنين من أجل استخدامها لأغراض تجارية؛ لأن فرض أي رسوم إضافية سوف يثبط المواطنين عن استخدام الحكومة الإلكترونية.

ج - الإعلان عن خدمات الحكومة الإلكترونية في المواقع المشهورة على الإنترنت: يجب على الحكومات أن تقوم بالدعاية والإعلان عن خدماتها على أكبر مواقع الإنترنت وأشهرها مثل موقع ياهو Yahoo وموقع MSN وموقع Allbusiness.com.www، وذلك من أجل جذب أعداد كبيرة من المواطنين وشد انتباههم إلى خدمات الحكومة الإلكترونية.

د - تحديث المعلومات أولاً بأول: يجب على الحكومات أن تضمن أن المعلومات على مواقعها يتم تحديثها فوراً عبر جميع القنوات. كما يجب لفت انتباه المواطنين إلى ذلك بالدعاية والإعلان عن ذلك بطرق وأساليب كثيرة، منها على سبيل المثال الأماكن العامة التي يرتادها الناس بكثرة والملاعب الرياضية والأماكن المركزية في المدن والولايات.

دور جديد للقطاع الخاص:

سوف تغير الحكومة الإلكترونية الحكومة التقليدية التي عرفناها سابقاً، وفي غضون السنوات القادمة، سوف يبلغ نصف عدد القوى العاملة في أمريكا سن التقاعد، وسوف تستمر السلطات في الاعتماد على مساعدة الشركات الخاصة للتحرك إلى الشبكة، وسوف تقوم الحكومات بإسناد النشاطات ذات القيمة الدنيا إلى مقدمي الخدمة، الأمر الذي يجعلها ترتبط بمعاملات تجارية.



على سبيل المثال تقوم إحدى شركات القطاع الخاص بتجهيز ملفات الضرائب، وفي هذه الحالة لن تحتاج مصلحة الضرائب (IRS) إلى عمل نسخة ثانية من معلومات دافعي الضرائب. ويستطيع المواطنون تسديد الضرائب المفروضة عليهم عن طريق الشبكة.

تحول مركز اهتمام الحكومات إلى تقديم الخدمات:

التخلص من التقارير المطولة وواجبات جمع الضرائب، سوف يمكن الإدارات من تركيز اهتمامها على خدماتها الجوهرية وقضايا الالتزام، لأن جمع الضرائب يأخذ وقتاً كبيراً من الحكومة، وفي حالة إسناد هذه المهمة إلى شركات خاصة ومنحها الصلاحيات الكاملة لأداء هذا العمل وحصر دور مصلحة الضرائب في توضيح الرمز الضريبي، فسيُعطي الحكومة وقتاً أكبر للتركيز على تقديم الخدمات. من ناحية أخرى، سوف تبرز مجهودات مشتركة جديدة، وسوف تقوم إدارات حكومية أخرى بجهود موسعة لزيادة النشاطات والخدمات المختلفة مثل تعاون مكاتب البريد مع العاملين في المجال الاجتماعي، حيث سيقدمون الوجبات إلى العجزة في شاحنات بريدية.

المشروعون يقودون الحكومة الإلكترونية:

هناك توقع في أمريكا بأن قادة الحكومة ومديريها سوف يكونون أكثر الناس تعلقاً بالشبكة، لأنهم لا يريدون أن يكونوا شيئاً من الماضي. كذلك المليونيرات سوف يتحولون إلى الحكومة الإلكترونية، أيضاً العمال والمشروعون الأصغر سناً من جيل الشبكة سوف يتم ترفيتهم إلى الرتب الحكومية العليا، وكثير من هذه الفئات التي ذكرت يعتقدون أن الشبكة هي القناة التلقائية للخدمات، وهي في الحقيقة إضافة وتطوير فقط.



مبادرات الشبكة تحفز على العودة إلى الحكومة الفاعلة:

بينما تنتشر الحكومة الإلكترونية وتتخلص الشبكة العنكبوتية من البيروقراطية، سوف تصبح الحكومة الإلكترونية أكثر فاعلية، ومستساغة أكثر من ناحية سياسية، وممكنة أكثر من ناحية فنية، إن تعهدت الحكومة الكبيرة بخدمات مثل الرعاية الصحية الوطنية سوف تصبح قابلةً للتطبيق على نحو أكثر نظراً إلى الكفاءة المؤكدة للحكومة الإلكترونية، وثقة المواطنين في شراكة القطاعين العام والخاص المتمركزة على الشبكة العنكبوتية وكفاءتها الكبيرة.

تقوم الحكومة حالياً بتحويل وظائفها لكي تركز على الاحتياجات الخاصة بأعمال المواطنين، ويتوقع الأمريكيون أن يتمكنوا من تصريف أعمالهم بسرعة أكبر حينما تنقل إليهم عبر الهاتف أو عبر التقنية الإلكترونية، ولديهم تطلعات كبيرة حينما يتفاعلون مع الحكومة الإلكترونية. من ناحية أخرى، تواجه الوكالات الفيدرالية في أمريكا ميزات متقلصة، ومتطلبات إنتاجية متطورة، وتقدمًا مطردًا في التقنية، وتعقيدات وقيودًا في خدمة السكان المتنوعين الذين ينتمون إلى خلفيات ثقافية متعددة. أمام هذه التعقيدات لم يكن للحكومة أي خيار سوى الاستفادة من تطبيقات التقنية المتقدمة في بلد يعتبر المتفوق الأول تقنياً في العالم.

وتتقدم الحكومة الإلكترونية للمواطنين وللأعمال الفرصة لتفعيل أعمال القطاع الخاص مع الحكومة باستخدام الطرق الإلكترونية، يتمثل الهدف الشامل للحكومة الإلكترونية الأمريكية في منح الجمهور خدمات حكومية إلكترونية وكذلك معلومات تتميز بسهولة الوصول إليها.

يقع مكتب الحكومة الإلكترونية والتقنية ضمن إدارة الخدمات العامة وكان يسمى سابقاً مكتب التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية. والحكومة



الإلكترونية بصدد استخدام التقنية لتحسين مستوى الوصول وتقديم المعلومات والخدمات العامة إلى المواطنين، وشركاء الأعمال، والعاملين، والوكالات والكيانات الحكومية. وتبني التجارة الإلكترونية يجري على قدم وساق في الوكالات الفيدرالية وتستخدم الحكومة الخدمات المعتمدة على الشبكة من أجل تنفيذ عمليات الشراء والبيع إلكترونياً وتقاسم المعلومات. وفي تقرير تم نشره مؤخراً، من قبل مكتب إدارة الخدمات العامة الخاص بالحلول الحكومية الداخلية، ورد أن المعاملات التجارية التي تتم فوراً عبر الشبكة تتنامى بسرعة متزايدة مما يوحي بالتفاعل الكبير بين جميع القطاعات الحكومية والخاصة والمواطنين.

وتعتبر الحكومة الإلكترونية الأمريكية هدفها الأساسي تقديم الخدمات العامة إلكترونياً وخلق مجتمع معلوماتي. وسوف يستمر الترويج لسبل وصول قياسية وبمبسطة إلى المعلومات والخدمات الحكومية المتاحة فوراً عبر الشبكة.

أ - قواعد عمل الحكومة الإلكترونية:

تمكن الحكومة الإلكترونية الحكومة من الانتقال من الطريقة السلبية لتوصيل الخدمات وتدفق المعلومات إلى الطريقة الفاعلة والناشطة. وهذا الانتقال أدى إلى تقديم خدمات بطريقة أكثر دقة وأقل تكلفة إلى المواطنين. ومن أجل مواصلة ذلك، يحتاج جميع المسؤولين في الحكومة الإلكترونية إلى أن يكونوا فاعلين فيما يتعلق بالتحول إلى الحكومة الإلكترونية، ولتحقيق ذلك وضعت الحكومة لنفسها عدداً من الأهداف وعملت على تحقيقها، وهي كالآتي:

١ - تقديم خدمات مرتكزة على العملاء بدلاً من عمليات على الوكالة معدة وفقاً لقوالب مسبقة.

٢ - قابلية الإجراء وفقاً للطلب عبر الحكومة ومع الشركاء الصناعيين في الحكومة الإلكترونية مثل القطاع الخاص.



٣ - توفير سبل الوصول العامة إلى الخدمات والمعلومات الحكومية عن طريق إتاحة الإنترنت للمواطنين من خلال المنافذ الكثيرة التي تتيحها الحكومة للمواطنين.

٤ - بناء سرية ذات درجة قوية من الحماية والثقة والمحافظة على خصوصيات العملاء.

ب - قواعد برنامج الحكومة الإلكترونية:

رؤية الحكومة الإلكترونية وإستراتيجيتها تتخيل برنامجاً شاملاً متعدد الشعب بخصوص الأعمال التي تتطلب تعبئة جماهيرية من أجل تفعيل برنامج الحكومة الإلكترونية مع كل الأطراف المعنية وتفعيل المبادرات التمهيدية بهذا الخصوص.

والتنفيذ الناجح لرؤية الحكومة الإلكترونية يعتمد على التحول إلى مجتمع معلومات متقدم، لكن في إطار الخلفيات الثقافية المتعددة للسكان الأمريكيان سوف يشكل الدفع من قبل الحكومة لتأسيس الحكومة الإلكترونية الضغط المحفز الأساسي الذي سوف يحدث هذا التحول.

وهذه هي القواعد الرئيسة لبرنامج الحكومة الإلكترونية:

١ - يجب أن يكون الوصول إلى خدمات الحكومة الإلكترونية سهلاً فيما يتعلق بالسرعة ونقاط الدخول وسبل الوصول متعددة القنوات.

٢ - يجب أن يتميز الوصول إلى خدمات الحكومة الإلكترونية بالشمولية وهذا يقتضي ضرورة ضمان أن يتمكن أولئك الأشخاص ذوو الحاجات الخاصة أو أولئك الذين لديهم مشاكل أمية حاسوبية (أو عدم قدرة) من الوصول إلى مثل تلك الخدمات بسهولة نسبية، وهذا سوف يضمن دمجاً اجتماعياً كاملاً لجميع المواطنين وإتاحة الوصول للشبكة لجميع الفئات.



- ٣ - يجب ضمان شمولية الوصول عن طريق تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال قنوات متعددة، ويجب أن لا تستثنى القنوات التقليدية.
- ٤ - يجب أن تكون خدمات الحكومة الإلكترونية سهلة الاستخدام.
- ٥ - يجب أن تكون الخدمة غير مكلفة مقارنةً بمتوسط الدخل المتاح، وعليه يكون شراؤها واسع الانتشار.
- ٦ - توفير الأمن المعلوماتي فيما يتعلق بضمان إضفاء الشرعية، ومنع المخادعة، ومنع الدخول لغير المصرح لهم.
- ٧ - يجب ضمان السرية والخصوصية الفردية للمستخدمين.
- ٨ - يجب أن لا تستخدم أي بيانات تتعلق بالسيرة الذاتية التي يقدمها المستخدمون تطوعياً من أجل أن يحصلوا على خدمات أفضل من قبل الحكومة الإلكترونية، بدون تقديم موافقة مسبقة من قبل المستخدمين.
- ٩ - سوف تعتمد خدمات الحكومة الإلكترونية على فكرة «خدمة لا تتوقف» كقِيضٍ لـ «خدمة مرة واحدة» في الحكومة التقليدية، وفي ذلك يؤدي التعامل إلى إحداث دورة النشاط المستمر على مدى الساعة.
- ١٠ - يجب تركيز الخدمات باتجاه حاجات العملاء وليس باتجاه متطلبات الحكومة.
- ١١ - سوف يتمكن المستخدمون من الوصول إلى الخدمات في جميع الأوقات وفي جميع الأيام (وصول متاح ٢٤x٧)، أي على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع.
- ١٢ - سوف تكون المساعدة متاحة للمستخدمين في جميع الأوقات.



١٣- سوف تكون خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة أسرع وسيتم إنشاء نوعية خدمات تكون أكثر كفاءةً وفعاليةً فيما يتعلق بكل خدمة بحيث تكون متاحةً للجماهير.

١٤- سوف تكون خدمات الحكومة الإلكترونية أقل تكلفة من الخدمات التقليدية، وبذلك تضمن استخداماً أمثل وفاعلاً للأموال دافعي الضرائب.

١٥- سوف تكون خدمات الحكومة الإلكترونية متناغمةً فيما يتعلق بالمحتوى والنوعية عبر قنوات تقديم مختلفة.

١٦- سوف يتم تنظيم خدمات الحكومة الإلكترونية وتسهيلها بواسطة الإطار التشريعي الملئم.

١٧- سوف تكون آليات الاستجابة والردود متاحة لجميع المستخدمين فيما يتعلق بجميع الخدمات.

١٨- سوف تستخدم آليات الاستجابة من أجل إحداث الديمقراطية الإلكترونية.

١٩- سوف تتمكن الحكومة الإلكترونية من تقديم الخدمات الخالية من العيوب للجماهير - متجاوزةً الخدمة العامة والقطاع الخاص والمؤسسات الخاصة.

٢٠- لن تكتفي الحكومة الإلكترونية ببساطة بوضع الخدمات التقليدية فوراً عبر الشبكة، لكنها بدلاً من ذلك سوف تجعل الخدمات واقعية لتحقيق تكامل الخدمات مع معقوليتها.



٢١ - البناء المعماري وكذلك التقنية التي سيتم تبنيها لتنفيذ الخدمات الإلكترونية سيكونان على مستوى عالٍ، ومتاحين من خلال قنوات التقديم حيثما يكون ذلك ممكناً. كذلك سوف يستلزم ذلك ضمان حدوث أقل أثر سلبي على العمليات التي تتم في خلفية المكتب التقليدي الموجودة حالياً.

٢٢ - سوف يتم تصميم نظم معلومات جديدة للمكتب الخلفي الذي يتعامل مع المواطنين مع الأخذ في الاعتبار توفير كامل الخدمات الإلكترونية للجماهير.

٢٣ - سوف تمر الخدمات الإلكترونية عبر نقطة أو بوابة مركزية واحدة.

٢٤ - جميع الخدمات والمعلومات الموجودة على البوابة سوف يكون لها مالك متحد يكون مسؤولاً عن صيانتها وتداولها وانتشارها ونوعيتها والمعايير الأخرى اللازمة لتداولها وحفظها وسريتها.

٢٥ - سوف تكون جميع المعلومات متاحة في جميع الأوقات بدون أي إخفاق.

٢٦ - سوف تكون هناك صورة متميزة ومتمحدة للحكومة الإلكترونية في تقديم خدمات شاملة ومتنوعة.

