## الفصل الأول

# الحكومة الذكية

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

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

ومن أبرز سمات الحكومة الذكية، التفاعل الحيوي بين المستفيد ومقدمي الخدمة، وأن الخدمة يمكن تقديمها في أي وقت ومن أي مكان، متجاوزةً بذلك الحدود المكانية

والزمانيـة. وتتيح الحكومة الذكية للمسـتفيدين إمكانية التفاعل مـع الخدمات المقدمة. وكذلك تقييم ما يقدم لهم من خدمات، عن طريق القنوات الإلكترونية نفسها.

ومـن أبرز فوائد الحكومة الذكية، زيـادة إنتاجية الموظفين في الدولة، ورفع كفاءة العمـل فـي القطاعـات الحكومية، وتقليـل الأخطاء الإداريـة ما أمكن التي يكـون العنصر البشري غالبًا المتسبب فيها بنسبة كبيرة. وكذلك تعزيز التعاون بين مؤسسات الحكومة المختلفـة ومؤسسـات القطـاع الخاص، والمسـاهمة في دعـم الاقتصـاد والتنمية، ورفع القـدرات التنافسـية في مجـالات العمل المختلفـة. والتكامل الاقتصادي بيـن القطاعين العـام والخاص، وهـذا التعـاون والتفاعل بيـن الأطراف المسـتفيدة والمقدمـة للحكومة الذكية يسـهم في تعزيز الاقتصاد ودفع عجلة التنمية على جميع المسـتويات والأصعدة. وكذلك خفض نفقات التشـغيل بنسـبة كبيرة، فضلًا على توفير الوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة بالحكومة الذكية.

ولعل ما يميز الحكومة الذكية عن الحكومة الإلكترونية، أن الحكومة الذكية اهتمت بتحميـل تطبيقـات المعلوماتيـة المختلفـة العملية والعلمية علـى أجهزة الهواتـف النقالة والأجهزة الذكية الأخرى لكي يتسنى لأكبر عدد ممكن من المستفيدين النفاذ إلى الخدمات الإلكترونية من خلال الأجهزة الذكية؛ لأنها في متناول المستفيد في كل وقت وكل مكان. وأنه من الأهمية بمكان للإدارات والمؤسسات الحكومية تأسيس إدارات لتحليل إجراءات العمل الإداري والمالي تعرف بـ(Business Analysis BA)، ومهمة هذه الإدارات تحليل إجراءات العمل المالي والإداري لمعرفة أدق تفاصيله وبناء هذه الإجراءات وفق معطيات الخدمة الإلكترونية المتكاملة، وليـس وفق معطيات الخدمة التقليدية، لأن عملية هندسة الإجراءات (الهندرة) تكمن أهميتها في اختصار الإجراءات اليدوية عندما يتم تحويلها إلى خدمة إلكترونية، وليـس نفـس عدد إجراءات المعاملة التقليدية أو اليدوية، وإلا فإننا سوف نكرر خطأ الخدمة اليدوية في الخدمة الإلكترونية.

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

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

1. نسبة الوعي بين السكان بخدمات الحكومة الذكية، فكلما ارتفعت نسبة الوعي بين السكان بما يقدم لهم من خدمات ومعرفتهم بذلك، كان هذا دليلًا ومؤشرًا على نجاح خدمات الحكومة الذكية.
2. عدد الخدمات الإلكترونية المقدمة من برنامج الحكومة الذكية ومدى شمولية هذه الخدمات لاحتياجات السكان، وتغطيتها لأكبر عدد ممكن من الخدمات الضرورية التي يحتاج إليها السكان.
3. عدد المستفيدين من خدمات الحكومة الذكية سواءً أكانوا أفرادًا أم قطاع أعمال ومقارنة ذلك بعدد السكان، فكلما ارتفع عدد المستخدمين، كان هذا مؤشرًا على نجاح خدمات الحكومة الذكية.
4. مدى انتشار خدمات الحكومة الذكية وتغطيتها للمدن والمحافظات والقرى والتجمعات السكانية والوصول إلى كل أنحاء البلاد، وهذا يعتمد على انتشار خدمة الإنترنت في أي دولة.

5. مدى رضا المستفيدين من خدمات الحكومة الذكية، فكلما كانت نسبة رضا المستفيدين عالية، كان هذا مؤشرًا على نجاح الحكومة الذكية في برنامجها.

وعند الحديث عن الحكومة الذكية، فإنه لا يمكن إغفال دور الإنترنت وسيطًا لنقل خدمات الحكومة الذكية لأنها تُعدّ الأساس في هذا الجانب، وخصوصًا خدمات النطاق العريض أو ما يعرف بالإنترنت فائق السرعة، ويقصد بالنطاق العريض تسريع عملية الاتصال بين المرسل والمستقبل عن طريق استخدام إشارات الاتصال السلكية واللاسلكية، واستخدام الألياف الضوئية (Fiber optic) لنقل المعلومات بسرعة كبيرة. وقد وصلت في بعض الدول إلى سرعة 1000ميجابت في الثانية، ويترتب على استخدام هذه التقنيات الحديثة والنقل السريع للبيانات والمعلومات، تطبيق الحكومة الذكية والتحول نحو اقتصاد المعرفة والمجتمع المعرفي، وتفعيل التجارة الإلكترونية، ما يسهم في نمو الاقتصاد. وكذلك تطبيقات المعلوماتية الأخرى كالتعليم الإلكتروني والصحة الإلكترونية، وكل تطبيقات المعلوماتية العلمية والعملية، التي تدمج بين استخدامات الحاسب الآلي بجميع أشكاله المتعددة، ومن أهمها الأجهزة الذكية الحديثة والإنترنت لتتيح لنا تطبيقات معلوماتية في جميع مناحي الحياة المختلفة وميادينها.

ومما لاشك فيه أن خدمات النطاق العريض لم تعد ترفًا كماليًّا، بل أصبحت ضرورة معيشية شأنها في ذلك شأن الخدمات الضرورية الأخرى كالماء والكهرباء، والحاجة إليها ملحة وضرورية، وليست كمالية. لذا، فإنه من الأهمية بمكان نشر خدمات النطاق العريض بشكل شامل وسريع وبالسعة والسرعة والجودة العالية وتوفيرها بأسعار معقولة ومناسبة للمستفيد النهائي؛ لما في ذلك من فوائد وميزات كثيرة. ولايختلف اثنان على أهمية خدمات النطاق العريض في جميع المجالات الحياتية العلمية والعملية على حد سواء، فضلًا على أهميتها في تحقيق التنمية، والتنمية المستدامة، وكذلك دورها في زيادة

الناتج المحلي ورفع دخل الأفراد وتحسين مستوى المعيشة، وانعكاساتها الإيجابية على جميع المجالات الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والصحية والثقافية. وأيضًا دورها في التحول إلى الاقتصاد المعرفي والمجتمع المعلوماتي، والآثار الاقتصادية الإيجابية لها، حيث تعد خدمات النطاق العريض بمنزلة العمود الفقري لكل هذه الأنشطة. لذا، فإن توافرها بسرعات عالية يعدّ مطلبًا ضروريًّا لتطبيق الحكومة الذكية.

ولعل ما يشجع على انتشار تطبيقات الحكومة الذكية بين الناس، انتشار أجهزة الهواتف النقالة والآيباد والأجهزة الذكية واللوحية الأخرى، وذلك لسهولة استخدامها وسرعة النفاذ منها إلى الشبكة العالمية للمعلومات (الإنترنت). وظهور ما يعرف بإنترنت الأشياء (Internet of thigs)، ومفهومه ارتباط شبكة الإنترنت بالكائنات المادية والأجهزة والأدوات الموجودة في المنازل والأسواق، حتى أنه يخيل للإنسان أن كل شيء في الحياة أصبح مرتبطًا بالإنترنت وتتخاطب الأشياء من خلالها، وكذلك انتشار تطبيقات الحوسبة السحابية، وجميع هذه التطبيقات المعلوماتية توحي بتقدم مذهل بمجال الحكومة الذكية، بحسب إحصائيات ودراسات حديثة فإنه في عام 2020م سوف يكون هناك 50 مليار جهاز إلكتروني متصل بالإنترنت وهذا سيدعم انتشار إنترنت الأشياء.

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

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

ومن أهم أهداف الحكومة الذكية ما يأتي:

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

obeikandl.com

ومـن أهـم الاعتبارات التي يجب أخذها في الحسـبان عند تطبيق الحكومة الذكية، رفـع درجة الأمـن المعلوماتـي والمواصفات والبرامـج الأمنية الخاصـة بالأجهزة الذكية وخصوصًـا الهواتف النقالة، وذلك لحماية البيانات والمعلومات من القرصنة والهجمات الإلكترونيـة؛ لإضفـاء مزيد من الثقة على التعاملات الإلكترونية؛ لكي يطمئن الناس إلى أن تعاملاتهم الإلكترونية تتم عبر قنوات آمنة ومضمونة. وهذا بطبيعة الحال سوف يرفع الثقـة لدى مسـتخدمي التعامـلات الإلكترونية ما يؤدي إلى رفع نسـبة انتشـار التعاملات الإلكترونية بين المستخدمين.

* * *

obeikandl.com