

الفصل السابع

التطورات الجديدة

في برامج الحكومة الإلكترونية

الحكومة الإلكترونية (E-Gov) التي انطلقت مع بداية التسعينيات من القرن المنصرم، والتي لا تشكل فيه برامجها الإلكترونية سوى خدمات معلوماتية بسيطة و يضع تطبيقات إلكترونية محدودة في عددها وعدد مستخدميها. وفي نهاية التسعينيات الميلادية وبداية الألفية الثالثة، بدأت الحكومات في العالم بإطلاق برامج الحكومة الإلكترونية المتقدمة التي تتم التعاملات فيها على ثلاثة مستويات مختلفة هي: (الحكومة - الحكومة، G-G)، (الحكومة - المواطن G-C)، (الحكومة - قطاع الأعمال، G-B). معلنة بذلك انتهاء حقبة الجيل الأول من برامج الحكومة الإلكترونية.

وكانت الحقبة الثانية من برامج الحكومة الإلكترونية في العالم تتميز بتقديم خدمات إلكترونية متعددة وسريعة لكل من المواطنين وقطاع الأعمال والقطاعات الحكومية مع تركيز كبير على خدمة قطاع المواطنين (العملاء) وتوفير أكبر قدر ممكن من الخدمات الإلكترونية على الخط المباشر على مدار الساعة، وجمع الخدمات الحكومية المتعددة تحت بوابة إلكترونية واحدة، وتقديم الخدمات العامة للمواطنين إلكترونياً وبتكاليف بسيطة. كما شهدت الساحة التقنية ظهور مصطلحات ومفاهيم جديدة مثل الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والحضور الإلكتروني (Electronic Presence) وهو إيجاد موقع على الشبكة وغيرها من المصطلحات الأخرى، وقصص النجاح والفشل المصاحبة لذلك، وأنماط الأعمال الجديدة في عالم التجارة. وأدرك القائمون على برامج الحكومة الإلكترونية أهمية التغييرات الدائمة في عمليات الحكومة ذاتها وفي

مفهوم الحكومة ذاته، شأنه تمامًا شأن التجارة الإلكترونية التي تعيد تعريف أعمال القطاع الخاص والمجتمع، وفقًا للعمليات والمنتج. لذا فإنه يجب أن تكون مبادرات الحكومة الإلكترونية مدعومة فنيًا وماليًا، ويجب أن تصاغ مفاهيم الخدمة الحكومية نفسها على المدى الطويل مع الأخذ في الحسبان مراعاة مفهوم إدارة التغيير، ومن ثم سوف يتم إدراك الفوائد الكاملة للحكومة الإلكترونية عندما تسيّر التغييرات المؤسسية جنبًا إلى جنب مع التغييرات التكنولوجية.

ومع ازدياد عدد المواطنين المتصلين بالإنترنت، لم يعد لدى الحكومات خيار آخر إلا التفكير جديدًا في تطبيق الحكومة الإلكترونية كقناة خدمات عامة يستخدمها الجميع في أي وقت وفي أي مكان. وهذا سيوفر على الحكومات الكثير من الوقت والجهد والمال الذي يقضى في الأعمال المكتبية، ومتاعب الانتقال إلى المكاتب الحكومية والوقت الذي يقضيه المواطن في الأعمال المكتبية، ومتاعب الانتقال إلى المكاتب الحكومية والوقت الذي يقضيه المواطن منتظرًا في طوابير طويلة لإنهاء إجراء روتيني لمعاملة ما.

وأصبحت برامج الحكومات الإلكترونية تخطط لجلب الموارد المالية اللازمة لتشغيل برامجها وصيانتها، ومحاولة أن تقوم هذه البرامج بدعم نفسها عن طريق الرسوم التي تتقاضاها مقابل خدماتها مع الالتزام بالإنتاجية العالية ودقة الأداء وخفض الرسوم المالية ما أمكن. وقد أصبح القطاع الخاص شريكًا أساسيًا في برامج الحكومات الإلكترونية في العالم، حيث تولى في دول كثيرة مهام تقديم الخدمات الإلكترونية وحقق نجاحًا كبيرًا في هذا المجال، وهذا بالطبع أزاح عن الحكومات الكثير من الأعباء المالية اللازمة لتمويل برامج الحكومات الإلكترونية، واستطاع القطاع الخاص أن يقوم بمهام برامج الحكومة الإلكترونية بكل كفاءة واقتدار من خلال استثماره في تصميم خدمات إلكترونية سريعة و متميزة تعمل على مدار الساعة وتقديمها دون انقطاع بمقابل مادي غير مكلف للناس ولقطاع الأعمال.

وقد بدأت الحكومات الإلكترونية بتطوير إجراءاتها الفنية والتفاعلية في جميع مراحلها إلى درجات قصوى من الاستعداد والجاهزية الكاملة، وذلك طمعاً في تقديم أفضل خدمة ممكنة لعملائها. وحرصت برامج الحكومات الإلكترونية على أن تكون مواقعها بكامل جاهزيتها الفنية والتفاعلية، ومراعية جميع النواحي الفنية والشكلية في مظهر الموقع من حيث الواجهات الإلكترونية (Interfaces) والصفحات الداخلية للموقع والروابط الإلكترونية وسرعة إرسال النماذج وتلقي الردود والإجابة على الاستفسارات وغيرها.

وقد كانت أهم مراحل تطوير مواقع الحكومات الإلكترونية على الإنترنت تبويب وتصنيف المعلومات على تلك المواقع، بطريقة سهلة وواضحة للمستخدم، بحيث يمكنه معرفة كيفية تنفيذ خدمة معينة على الموقع في وقت قصير، وقد أدى تصنيف وتبويب المعلومات بطريقة سهلة ومرنة على الموقع إلى توفير وقت فريق عمل الحكومة الإلكترونية وجهده، وعدم إضاعته في الرد على استفسارات بسيطة تستهلك وقت الفريق الفني، وتجهيز وإعداد فريق النافذة الأمامية حتى يكون جاهزاً لاستقبال الطلبات من العملاء وإرسالها إلى فريق عمل النافذة الخلفية لإتمامها.

وكذلك لم تغفل برامج الحكومة الإلكترونية أهمية عمل فريق النافذة الخلفية ودوره في سرعة إنهاء التعاملات الإلكترونية بإعداد الكفاءات البشرية المؤهلة وتزويدها بالمهارات الإلكترونية الاحترافي عن طريق التدريب المستمر والمتواصل لأعضاء الفريق الفني لبرنامج الحكومة الإلكترونية مما يضمن استمرارية العمل بكفاءة ومهنية عالية. واهتمت برامج الحكومة الإلكترونية بالبنية التحتية التي تعد أساس عمل الحكومات الإلكترونية مثل تطوير شبكات الاتصالات والمعلومات وزيادة سرعتها وكفاءتها وأمانها وقدرتها على نقل كميات كبيرة من المعلومات بسرعة عالية ودرجة أمن عالية لحفظ سرية وخصوصية معاملات العملاء، وكذلك تحديث وتطوير البرامج (Software) والأجهزة (Hardware) وتحديثها بالشكل المناسب والملائم لعمل برنامج الحكومة الإلكترونية.

وحرص مخططو برامج الحكومة الإلكترونية على أهمية تكامل الخدمات الإلكترونية وتقديمها من بوابة إلكترونية واحدة وزيادة عدد الخدمات الإلكترونية ما أمكن. وعند تقديم أي خدمة إلكترونيًا يجب عدم العودة إلى الوراء وتقديمها يدويًا، بحيث لا تقدم خدمة واحدة آليًا ويدويًا، لأن في هذا ازدواجية في تقديم الخدمات وكذلك هدرًا ماليًا واقتصاديًا لا مبرر له، وكذلك تناقضًا في تقديم الخدمات، كما أنه يعيق التوجه العالمي نحو أتمتة الأعمال والخدمات إلكترونيًا، وخطوة إلى الوراء ضد بناء مجتمع معلوماتي يستفيد من معطيات العصر التقنية ومكتسباته.

وبما أن مجال الحكومة الإلكترونية من المجالات الجديدة، فلم تغفل برامج الحكومة الإلكترونية أهمية سن الأنظمة والتشريعات التي تنظم هذه الجوانب وتحكم التعامل بين الأطراف المتعاملة على الشبكة، وحقوق وواجبات كل طرف وما له وما عليه. وتعدّ أنظمة وقوانين الحكومة الإلكترونية من القوانين الجديدة في إطار منظومة الأنظمة التي استوجبت الجمع بين مفاهيم ومصطلحات التقنية والقانون وصياغتها على شكل أنظمة وقوانين جديدة تؤطر لمرحلة عمل وسلوك تعاملتي جديدين.

شددت برامج الحكومة الإلكترونية على أهمية قضايا الأمن والخصوصية، لأنها من الجوانب المهمة في نجاح مثل هذه البرامج. وقد اجتهد المختصون في قضايا أمن المعلومات وبذلوا الكثير من الوقت والجهد من أجل الحفاظ على سرية المعاملات الإلكترونية ووصولها إلى الأطراف المستفيدة كافة عبر شبكة آمنة وسريعة لا يستطيع النفاذ إليها قراصنة المعلومات مهما كانت مهاراتهم الإلكترونية. وفي هذا الخصوص تم اختراع الكثير من الحلول الأمنية المتقدمة الكفيلة بضمان نجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية وبناء ثقة كبيرة في التعاملات الإلكترونية بين المستفيدين ومقدمي الخدمات الإلكترونية.

من جانبها أيضًا، كانت الأنظمة والقوانين المتخصصة في مجال الحكومة الإلكترونية كفيلة بإضفاء خصوصية تامة على كافة التعاملات الإلكترونية على شبكة

الإنترنت. حتى إن هذه الأنظمة ضمنت للمستفيدين عدم العبث بمعلوماتهم وعدم الاطلاع عليها وإضفاء درجة كبيرة من السرية والخصوصية على التعاملات الإلكترونية، بحيث لا يستطيع أحد الاطلاع على معلومات المستخدمين حتى أولئك القائمين على تنفيذ الخدمات الإلكترونية وموظفي برامج الحكومة الإلكترونية. وقد نصت بعض أنظمة الحكومة الإلكترونية على عدم اطلاع الموظف الذي يقوم بإنهاء معاملة إلكترونية على المعلومات كافة في ملف المستخدم، ولا يحق له - أي الموظف - إلا الاطلاع على الحد الأدنى من المعلومات التي تمكنه من إنهاء معاملة إلكترونية وعدم الاطلاع على باقي المعلومات في ملف المستخدم لأنه لا يحتاجها، وحفاظاً على خصوصية المستخدم.

ولم تهمل برامج الحكومة الإلكترونية المستخدم حيث إنه المعنى بالدرجة الأولى، وقامت برامج الحكومة الإلكترونية المتقدمة بإعداد المواطنين وتهيئتهم للتعامل مع برامجها، وأقيمت البرامج والدورات التدريبية للمواطنين وأطلق مصطلح المواطن الإلكتروني E-Citizen والمبادرات الإلكترونية لتدريب المواطنين، حيث يتم تدريبهم على التعامل مع برامج الحكومة الإلكترونية وكيفية الاستفادة من خدماتها، كذلك اهتمت برامج الحكومة الإلكترونية بالمواطنين الذين لا يستطيعون الوصول لخدماتها وأتاحت لهم الوصول لخدماتها (Online Access) عن طريق إنشاء مراكز أو أكشاك مجهزة بالوسائل اللازمة للاتصال بها وتنفيذ الخدمات، وانتشرت هذه الأكشاك في الأماكن العامة التي يتجمع بها المواطنون.

ومن الخطوات التطويرية أيضاً التي سعت إليها برامج الحكومة الإلكترونية الوصول إلى المناطق النائية بخدماتها حتى تسهل على مواطني تلك المناطق قضاء وتسيير أمور حياتهم وعدم تكبدهم عناء الذهاب إلى المدينة لإنهاء معاملاتهم مع الحكومة. وعلى الرغم من ضعف المردود المادي من عائد الاستثمار في تطبيقات الحكومة الإلكترونية في المناطق النائية، إلا أن نشر وتعميم تطبيقات الحكومة الإلكترونية وإيجاد مجتمع معلوماتي أهم بكثير من أي عائد مادي، وسوف تكون نتائج هذه الاستثمارات إيجابية مستقبلاً وستحقق أكثر من هدف للحكومة والمجتمع. وهناك أهداف كثيرة من تعميم

خدمات الحكومة الإلكترونية في المناطق النائية، منها على سبيل المثال إيجاد تطبيقات معلوماتية أخرى غير الحكومة الإلكترونية وتعميمها كالتعليم الإلكتروني وغيره.

ولوحظ في الآونة الأخيرة ازدياد الطلب على خدمات الحكومة الإلكترونية، مما ضاعف مسؤوليات برامج الحكومة الإلكترونية في مواجهة الطلب المتزايد على خدماتها. وقد ساعد في هذا انتشار خدمة الإنترنت على نطاق واسع، كذلك لم يتوقف طلب وتنفيذ خدمات الحكومة الإلكترونية عن طريق أجهزة أخرى كجهاز الهاتف الجوال والأجهزة الرقمية الكفية الشخصية حيث بالإمكان طلب وتنفيذ الخدمات الإلكترونية بواسطة هذه الأجهزة، وهذا بدوره ضاعف من أعداد مستخدمي برامج الحكومة الإلكترونية نظرًا للمرونة التي توفرها تلك الأجهزة التقنية وتمكين مستخدميها من طلب الخدمات الإلكترونية في أي وقت ومن أي مكان.

وقد أدى انتشار شبكات الاتصال اللاسلكي في معظم دول العالم إلى تضاعف أعداد مستخدمي أجهزة الجوال، وكان لتطور تقنيات الهاتف الجوال أن أتاح استخدام العديد من التطبيقات في هذا الجهاز الصغير، مما جعل استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية أمرًا يسيرًا على حاملي تلك الأجهزة، وهذا من ثم سجل ارتفاعًا ملحوظًا على طلب الخدمات الإلكترونية، مما يوحي بأن الخدمات التقليدية سوف تنتهي لا محالة، وأن المستقبل يوحي بحياة إلكترونية كاملة، وليس ببعض التعاملات الإلكترونية فقط. وأن الأجهزة الذكية المتصلة بالإنترنت بمختلف أنواعها وأشكالها سوف تكون الأدوات الحقيقية لتقديم الخدمات الإلكترونية؛ وبدء مرحلة جديدة من التعاملات الإلكترونية هي الحكومة الذكية التي نعيش عصرها الآن.