

الفصل الثامن

الإدارة الإلكترونية الحكومية (الحكومة الإلكترونية)

oboeikan.com

مقدمة

تعود جذور الحكومة الإلكترونية إلى الصعوبات التي يلاقيها المواطنون وأصحاب الأعمال في التعامل مع الجهات الحكومية، بالإضافة إلى رغبة الحكومات في استغلال ثورة الإنترنت والمعلومات والاتصالات في الآونة الأخيرة. من هذا المنطلق نشأت فكرة "الحكومة الإلكترونية"، وأخذت بها أغلب دول العالم ووصلت في تنفيذها إلى مستويات متقدمة.

بدأ مفهوم "الحكومة الإلكترونية" في الظهور، على المستوى العالمي، أواخر سنة ١٩٩٥، حين بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيقه على إدارتها. لكن الميلاد الرسمي والسياسي لهذا المفهوم كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا، في شهر مارس من سنة ٢٠٠١. ومصطلح "الحكومة" يقصد به هنا تدبير الشؤون العامة، وليس فقط مجموع المؤسسات المكلفة بذلك.

وفيما يلي بعض ما يواجهه المواطنون وأصحاب الأعمال عند الحاجة لإنجاز بعض الأعمال في الدوائر الحكومية:

- استخدام الأوراق والوثائق والمستندات.
- الحاجة لتعبئة نماذج بيانات موجودة أصلاً في أنظمة المعلومات الحكومية.
- صعوبة تحديد الدائرة الحكومية المسؤولة عن بعض الأعمال أحياناً.
- الحاجة لمراجعة عدة جهات حكومية لإنجاز عمل واحد.
- طول فترات الانتظار سواء في الصفوف أو مواعيد المراجعة.

لذلك كان لابدً من إيجاد حل لهذه المشاكل وكثير غيرها بحيث تلبى

النقاط التالية:

- إنشاء نقطة واحدة للمواطنين وأصحاب الأعمال للاتصال بالحكومة.
- تعمل هذه النقطة طوال (٢٤) ساعة في اليوم و(٧) أيام في الأسبوع.
- يمكن الوصول لهذه النقطة من خلال الحاسب الشخصي أو الهاتف الجوال أو من خلال التلفزيون التفاعلي.



المبحث الأول

تعريف وأبعاد الحكومة الإلكترونية

(لماذا الحكومة الإلكترونية)

تعريف الحكومة الإلكترونية :

- عرّفها الأمم المتحدة في العام ٢٠٠٢ بأنها "استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لإرسال المعلومات وخدمات الحكومة للمواطنين".
- عرّفها منظمة التعاون والتنمية في مجال الاقتصادي (OECD) في العام ٢٠٠٣ بأنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصاً الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل".
- هي الانتقال من تقديم الخدمات العامة والمعاملات من شكلها الروتيني إلى الشكل الإلكتروني عبر الإنترنت.
- إن تحول حكومة ما إلى حكومة إلكترونية ينبغي أن يسبقه انتشار واسع للإنترنت وأن تكون نسبة مستخدمي الإنترنت لا تقل عن ثلاثين بالمائة (٣٠٪) من نسبة سكان هذا البلد، كي يكون للعملية مردود خدماتي وجدوى اقتصادية وتساهم في عملية التنمية.
- هل هي قيام الحكومة بجميع الأعمال الموكلة إليها عن طريق الإنترنت أو الإنترنت ؟
- قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة متاهيتين وبالتكاليف ومجهود أقل ومن خلال موقع واحد على شبكة الإنترنت.

الخدمات التقليدية للحكومات:

- الأمن الداخلي والخارجي.
- صك النقود وأعمال السياحة والقضاء.
- التعاملات مع القطاع الخارجي.
- التعاملات مع المؤسسات الحكومية الأخرى.

توفر الحكومة الإلكترونية أمرين في غاية الأهمية هما الوقت والمال . فربما تحتاج معاملة ما ثلاثة أو أربعة أيام من التنقل من دائرة إلى أخرى بالإضافة إلى أجور المواصلات والانقطاع عن العمل خلال هذه الفترة، وعلى العكس من ذلك فإن التعامل مع حكومة إلكترونية يكفيه عشر دقائق من العمل على الإنترنت لإنهاء المعاملة.

تؤمن الحكومة الإلكترونية الخدمات للمواطن بأسهل السبل مما يزيد تركيزه على عمله ويقويه من إثناء جزء من عمره في تعقب المعاملات، كما يقضي هذا التحول على الروتين القاتل لموظف الحكومة وخاصة الذي يعمل بشكل مباشر مع الجمهور.

لقد وردت عدة تعريفات للحكومة الإلكترونية وفيما يأتي عينة من هذه التعريفات.

"هي إعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل المعلومات وتوفير فرصة إمكانية الوصول إليها من خلال موقع إلكتروني".

"أو هي قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عاليتين وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان".

أو "أنها نظام افتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام التقنيات الإلكترونية المتطورة متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق الجودة والتميز والسرية وأمن المعلومات".

“ Electronic government can be defined as government use of information communication technologies to offer citizens and businesses the opportunity to interact and conduct business with government by using different electronic media such as telephone touch pad, fax, smart cards, self-service kiosks, e-mail/ Internet, and EDI. It is about how government organizes itself ; it's administration, rules, regulations and frameworks set out to carry out service delivery and to co-ordinate, communicate and integrate processes within itself.”

وقد وصفت “الحكومة الإلكترونية” بأنها ثورة في التفكير والتفويض، وثورة للقضاء على هدر الوقت والجهد والموارد، لكن هذا الأسلوب المتطور في العمل يتطلب إقامة وتعميم البنية التحتية الضرورية: أي بنى الأنظمة المعلوماتية والاتصالية.

نستنتج من خلال هذه العينة من التعريفات ما يأتي:

أ - الحكومة الإلكترونية مرتبطة بصورة أساسية بالإدارة العامة وبالأجهزة الحكومية وإن كانت لا تهمل القطاع الخاص أو القطاعات الأخرى.

ب - هي نظام معلوماتي افتراضي لا يمكن تلمس مكوناته وعملياته، وإنما نعرفه من خلال نتائجه وآثاره.

ج - تعتمد على التقنية الرقمية Digital Technical ذات البنية الإلكترونية.

د - إن المورد الرئيس فيها هو المورد المعلوماتي.

هـ - تتسم الحكومة الإلكترونية بدرجة عالية من الاعتمادية المتبادلة والمتكاملة.

و - تسمح بالتبادل التآثري بين أطراف الحكومة الإلكترونية وهي المنظمات

الحكومية والمنظمات الاجتماعية والخيرية والمنظمات المهنية وجمهور المستفيدين.

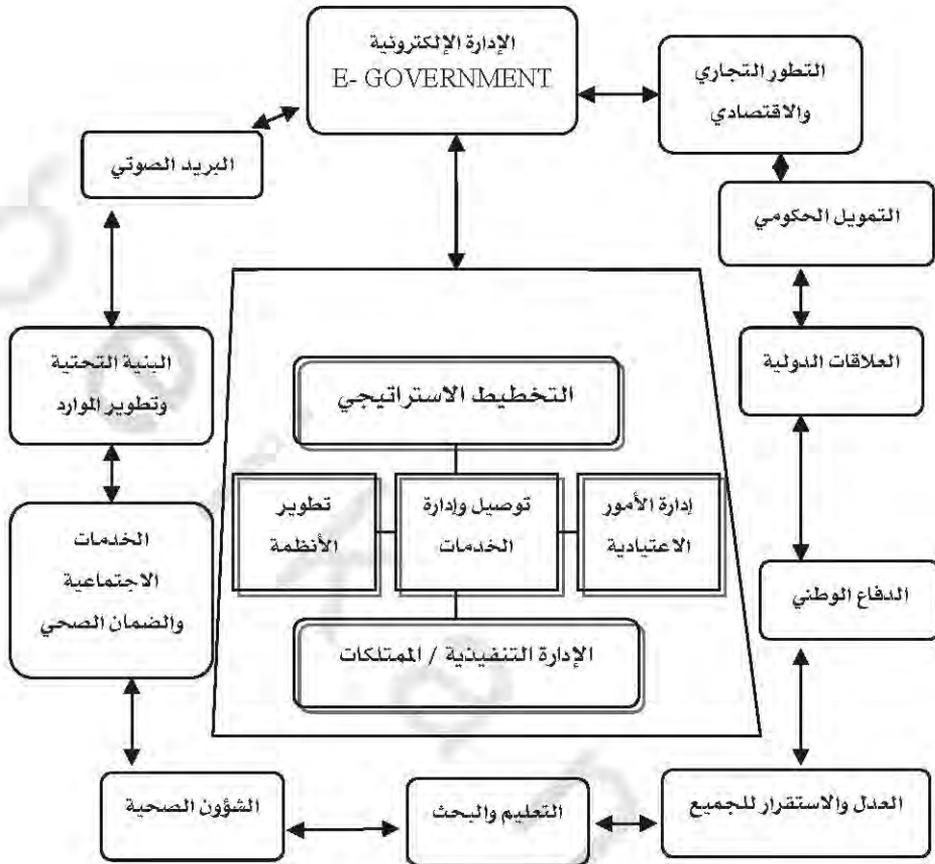
حكومة إلكترونية أم إدارة إلكترونية¹⁶ :

كثير في الآونة الأخيرة الجدل بشأن مصطلحي الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية هل هما مصطلحان مختلفان، أم مترادفان.. وقد توصلت الدراسات إلى أن العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل، فالإدارة الإلكترونية هي الجزء وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة "العمل الإلكتروني" أو الإدارة بلا أوراق. وتعمل الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة، وبعبارة أخرى إن تطبيقها مقتصر على حدود المنظمة فقط.

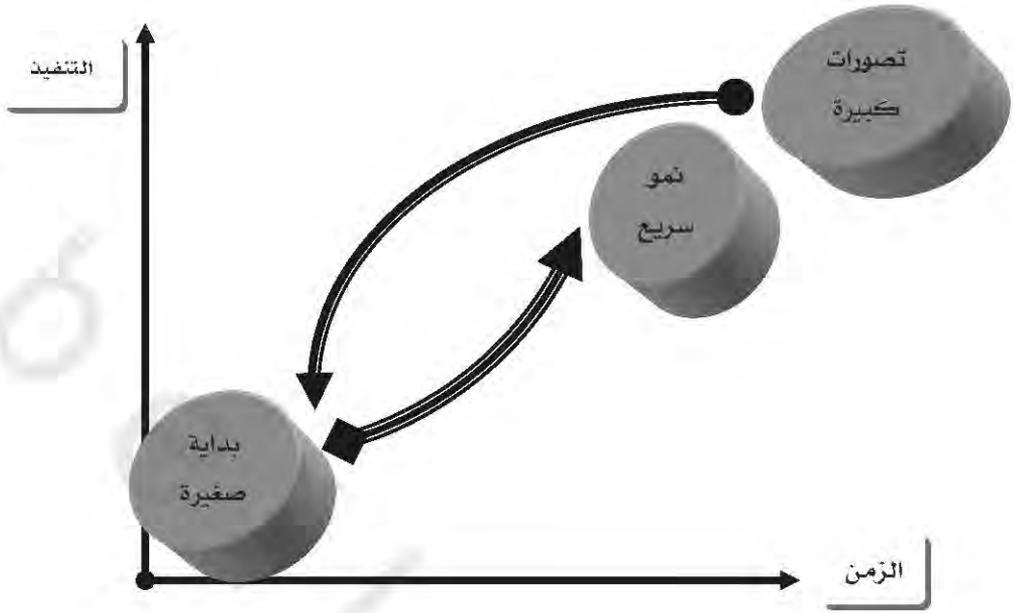
أما الحكومة الإلكترونية فهي تمثل الكل، وتعني بها العمليات الإلكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال التشغيل الحاسوبي ذي التقنية العالية. وهذا يعني أن الإدارة الإلكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الإلكترونية. وهنا نشير إلى ملاحظة مهمة هي أننا نرى مصطلح الحكومة الإلكترونية غير مناسب ومن الضروري البحث عن مصطلح بديل، هو (إدارة الخدمات الإلكترونية).

16 - أ.م.د. علي حسون الطائي، آفاق إستراتيجية الحكومة الإلكترونية واقعها وآفاق تطبيقها في العراق.

ما هو نشاط الحكومة ؟



تصورات كبيرة، بداية صغيرة، ونمو سريع



أبعاد الحكومة الإلكترونية:

هناك ثلاثة أبعاد تعكس وظائف الحكومة الإلكترونية:

- الخدمات الإلكترونية : E-Service

التوصيل الإلكتروني لمعلومات الحكومة وبرامجها وخدماتها عن طريق الإنترنت عادة.

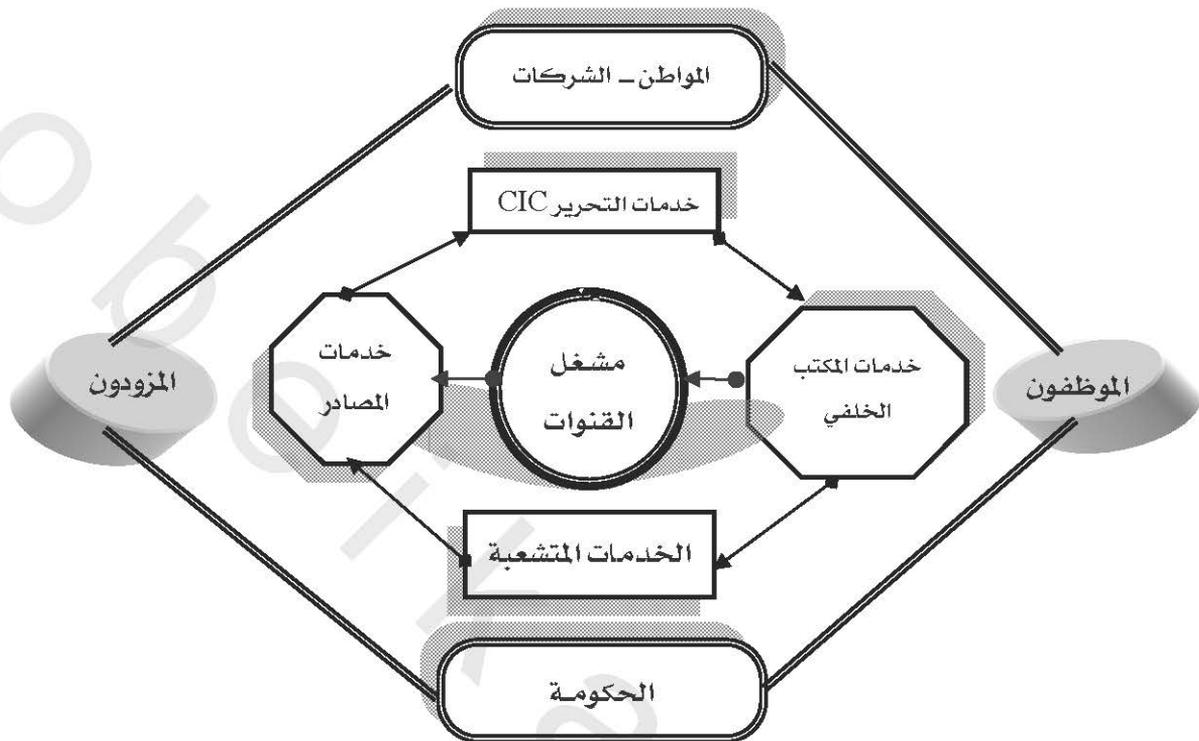
- الإدارة الإلكترونية : E-Management

استخدام تقنية المعلومات لتحسين الإدارة في الحكومة، ابتداء من تسهيل طرق تنفيذ الأعمال حتى تحسين انسيابية المعلومات في الدوائر الحكومية.

- التجارة الإلكترونية : E-Commerce

مقايضة الأموال مقابل البضائع والخدمات عن طريق الإنترنت كأن يدفع المواطن الرسوم وفواتير الخدمات وتجديد رخصة السيارة، أو أن تشتري الحكومة القرطاسية والأدوات المكتبية أو أن تبيع المعدات الزائدة عن الحاجة عن طريق المزاد.

الحكومة الإلكترونية للجيل الجديد / الاستفادة من فرص الإنترنت:



لماذا الحكومة الإلكترونية^{١٧} ؟

ليس من السهولة إقامة الحكومة الإلكترونية، فلذلك يجب أن تكون هناك مبررات لتلك الجهود ولذلك الوقت والمال الذين سيتم صرفهما فيها. وفيما يلي نستعرض بعض الفوائد المرجوة .:

١- زيادة الفعالية عن طريق زيادة الأعمال بانسيابية:

إن استخدام نظم تقنية المعلومات يقلل عدد الخطوات في الروتين المطلوب لتنفيذ الأعمال، ويحول الوظائف التي كانت يدوية إلى تلقائية، كما أنه يقلل من استخدام الورق وتقلات المعاملات بين الموظفين.

17- توفيق محمد الشمس، الحكومة الإلكترونية، معهد الإدارة العامة، جامعة الملك للبتروك

والمعادن، ص٦ وما بعد..

٢- تحسين الاتصالات الداخلية:

إن استخدام التكنولوجيا للاتصال داخل الحكومة يجعل من السهل نقل المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب للشخص المناسب بكل سهولة ويسر. ويعد البريد الإلكتروني من الوسائل المفيدة في نقل المعلومات والوثائق وتوزيعها بدلاً من طباعتها وتوزيعها بالطرق الاعتيادية.

٣- تقديم أفضل للمستفيدين:

يمكن للتكنولوجيا أن تحسن طريقة خدمة المواطنين وذلك عن طريق توفير الوصول إلى المعلومات بطريقة الخدمة الذاتية من خلال الإنترنت أو من خلال أنظمة الهاتف الآلية حتى خارج أوقات الدوام الرسمية.

كما يمكن للحكومة الإلكترونية أتمتة الردود على طلبات الحصول على التراخيص أو المعلومات، بحيث يتم توفير وقت وطاقة الموظفين لتقديم خدمات أفضل لأولئك المراجعين الذين يتصلون مباشرة أو يحضرون بأنفسهم لإنجاز بعض الأعمال الاستثنائية.

٤ - الوفاء بمتطلبات المواطنين وتوقعاتهم:

إن المجتمعات الحديثة تتجه للحياة بطريقة إلكترونية، بل إن الكثيرين من المواطنين وأصحاب الأعمال يعملون حالياً بطريقة إلكترونية، وليست هي إلا مسألة وقت حتى نرى ذلك ينطبق على الحكومة. وحينما تقدم الحكومات المجاورة خدماتها إلكترونياً فإن المواطنين وأصحاب الأعمال سيلاحظون ذلك، وسيطلبون لأن يروا حكومتهم تقوم بذات الشيء.

٥- الإعلام والترويج للإنجازات:

إن تقديم معلومات وخدمات إلكترونية يمكن أن يساعد في جذب المواطنين والمستثمرين الجدد الذين يتطلعون للفرص المناسبة. وتقدم الحكومة الإلكترونية وسيلة إعلامية مباشرة جنباً إلى جنب مع الصحف والإذاعة والتلفزيون للترويج لأعمال الحكومة.

أهداف الحكومة | الإدارة الإلكترونية ومزاياها ومجالاتها

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

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

ويمكن تحديد أهداف الحكومة الرقمية من خلال وصف أهداف كل من الحكومة الإلكترونية والحكومة الديمقراطية كما يلي:

أولاً: يوجد أربعة أهداف رئيسية للديمقراطية الإلكترونية تتمثل في:

- 1- الوصول للمعلومات والمعرفة عن العملية السياسية، وعن الخدمات والفرص المتوافرة والمتاحة للمواطنين والأعمال من الواقع إلى الديمقراطية الافتراضية.
- 2- مساعدة التحول من الوصول السلبي إلى المعلومات إلى المشاركة النشطة للمواطن من خلال إعلامه، تمثيله، استشارته، تشجيعه على التصويت في الانتخابات، وتضمينه في كل الأمور العامة التي تهمة.
- 3- تقليل تكلفة الخدمات والإجراءات الحكومية وما يصاحبها من أداء عمليات إدارية عن طريق تقديم ذلك.

٤- زيادة كفاءة وفعالية عمل الحكومة من خلال تعاملها مع المواطنين ومنشآت الأعمال.

ثانياً: فيما يتعلق بأهداف الحكومة الإلكترونية يمكن التمييز بين أهداف كل من العمليات المؤداة داخلياً، والأهداف المرتكزة على الأعمال الخارجية المقدمة لجمهور المتعاملين.

١- تتمثل الأهداف المرتكزة على أعمال المصالح الحكومية الداخلية الغير ظاهرة للمتعاملين، في تسهيل السرعة، الشفافية، إمكانية المحاسبة، الكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية. ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية.

٢- أما أهداف الحكومة الإلكترونية الخارجية فإنها تتوجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على الخط. ويسهل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات الحكومية الداخلية بسرعة وشفافية وإمكانية المحاسبة والكفاءة والفعالية الخاصة في التواصل مع الجمهور والمواطنين والأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى.

(وقد حددت جامعة الدول العربية، إعلان القاهرة، ١٨ يونيو ٢٠٠٣) ستة أهداف رئيسية تتسم بها استراتيجيات الحكومة الإلكترونية كما يلي:

١- تحقيق كفاءة وعائد أكبر على الاستثمار.

٢- ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.

٣- توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل.

٤- التكامل بين الخدمات ذات الصلة.

٥- بناء ثقة المستخدم.

٦- زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات.

أي يجب أن يوفر الاستثمار في إقامة الحكومة الإلكترونية عائدات ملموسة ، سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله.

كما أن الخدمات المباشرة تعتبر جزءاً من إعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات والخدمات الحكومية. وبالنسبة للمصالح والأجهزة الحكومية يستتبع توصيل المعلومات والخدمات إدارة قنوات متعددة للنقل والتوصيل. وعلى الرغم، من استمرار توصيل المعلومات والخدمات بالطرق التقليدية مثل استخدام التليفون، الفاكس أو الطرق اليدوية، إلا أن الهدف الأعم هو تحسين جودة الخدمات وتوفيرها. ولا شك أن الخدمات المباشرة لها ميزة فريدة تتمثل في سهولة النفاذ إليها في أي وقت ومن أي مكان به إمكانيات الربط مع الشبكات المتاحة التي تقدمها. وبذلك يمكن تفسير مجالات الرؤيا والأوليات التي يجب مراعاتها في أن عرض الحكومة الإلكترونية يتمثل في مشاركة أهداف المجتمع، لذلك تبدأ عملية التخطيط لإنشاء رؤية عريضة للحكومة الإلكترونية التي يشترك فيها كل من المواطنين، رجال الأعمال، المسؤولين الحكوميين، الجمعيات الأهلية المدنية والأطراف الأخرى.

مما يستوجب تواجد أهداف عريضة للحكومة الإلكترونية منها:

- تحسين الخدمات الموجهة للمواطنين.
- تحسين إنتاجية وكفاءة المصالح والمنظمات.
- تشجيع النظام القانوني وتطبيق القانون، ومساندة ودعم القطاعات الاقتصادية.

- تشجيع الإدارة الجيدة وتوسيع المشاركة.

تدعم الحكومة الإلكترونية عمليات الحكومة الكلاسيكية من حيث تقديم الخدمات آلياً لجمهور المستفيدين ومشاركتهم في صنع القرار وصولاً إلى تحقيق شفافية أكثر في عملية الحكم، كما تهدف إلى تخفيف الأعباء المالية في

الإدارات العامة لجهة كلفة إجراء الخدمات مع المحافظة على مستويات عالية لجودة الخدمات، وبما أن الحكومة الإلكترونية سوف تستهدف مجموعات مختلفة من المستفيدين كان من الممكن أن نقدم الأهداف الإلكتروني – حكومية حسب المجالات التالية:

المجال الحكومي - الشعبي:

في مجال علاقة الحكومة بمواطنيها، سوف تقع معظم أهداف الحكومة الإلكترونية في خانة رفاهية المواطن ومشاركته في الحكم، ففي الهدف الإستراتيجي الأول تستطيع الحكومة توصيل الخدمة إلى المواطن بدلاً من أن يصل هو إليها وذلك باستخدام تكنولوجيا الإنترنت والاتصالات، بينما تساعد أنظمة الحكومة الإلكترونية في مجال التصويت الإلكتروني والانتخابات الإلكترونية على توسيع دائرة المشاركة الشعبية في العملية الديمقراطية.

المجال الحكومي - المؤسسي:

تهدف الحكومة الإلكترونية في هذا المجال إلى تنشيط الدورة الاقتصادية عبر تسهيل معاملات المؤسسات التجارية سواء كانت مؤسسات محلية، إقليمية أو عالمية.

المجال الحكومي - الحكومي:

على المستوى الحكومي الداخلي، سوف يكون في صميم أهداف الحكومة الإلكترونية الهدف الرامي إلى ردم الفجوة البيانية والإجرائية بين مختلف الوزارات والإدارات العامة، بالإضافة إلى رفع مستويات الكفاءة والفعالية والأداء في الإجراءات والأنظمة الحكومية الداخلية من قبيل مكننة جميع الإدارات العامة على سبيل المثال.

المجال الحكومي - الخارجي:

من أهم أهداف الحكومة الإلكترونية في هذا المجال هو عملية دمج الحكومة بطريقة انسيابية وذات جدوى اقتصادية مع محيطها الخارجي، ومن الممكن أن نعدد بعض الأهداف التفصيلية مثل تشجيع السياحة عبر تقديم خدمات

ومعلومات سياحية عن البلد للمؤسسات السياحية الخارجية أو للمواطنين الأجانب، كما يعتبر تشجيع الاستثمار الخارجي أحد الأهداف التفصيلية في هذا المجال.

كما يرى البعض أن الحكومة الإلكترونية تهدف إلى:

- تقديم أفضل الخدمات وأكثرها كفاءة في التنفيذ مع تحقيق توسيع مشاركة المواطنين.

- احتلال المكانة الريادية في تثقيف المجتمع.

- تحديد فرص التعاون المستمر والتسيق بين المستفيدين والهيئات الحكومية.

- تقديم المشورة لوزير الخدمات الحكومية.

- تحديد هيكل الخدمات المزمع تقديمها إلى أربعة مستويات هي :

- المستوى الأول " الأسس المشتركة" كل البيانات المشتركة"

- المستوى الثاني " البناء التحتي للأجهزة الحكومية" موارد البيانات

وأنظمة المعلومات".

- المستوى الثالث "عمليات المنظمات الداخلية".

- المستوى الرابع " بوابات الوصول والتفاعل"

الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية :

- تقديم التشريعات القانونية العامة.

- خدمات الهجرة (التأشيرات والتصاريح).

- الخدمات المتعلقة بسوق العمل.

- خدمات العقارات (تحويل ملكية العقارات)

- تسديد الضرائب - الخدمات الطبية لبعض الأمراض كالسكري مثلاً

ونتائج الامتحانات.

وقد وضعت نيوزيلندا خطة حتى عام ٢٠١٠ تهدف إلى تحقيق الزيادة في التطبيقات الإلكترونية وتعمل على تحويل هذه الحكومة إلى مؤسسة يتركز وجودها على حاجات واهتمامات المستخدمين .

تجربة إمارة دبي:

دشنت التجربة عام ٢٠٠٢ وهي تجربة رائدة على مستوى العالم العربي وقد وضعت الإمارة نوعين من الأهداف:

الأهداف قريبة المدى:

- تهيئة البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونية.
- توفير عدد من خدمات الدائرة الإلكترونية الخاصة للأفراد والمؤسسات عبر شبكة الإنترنت.
- انجاز المعاملات بشكل سريع ودقيق وتقليل عدد زيارات المستخدمين.
- تحسين الإجراءات الداخلية الخاصة بإنجاز المعاملات.

الأهداف بعيدة المدى:

- توفير عدد أكبر من الخدمات عبر الإنترنت.
- توفير الخدمات الإلكترونية عبر قنوات جديدة كالهواتف والأجهزة النقالة.
- التركيز المستمر على تحسين الإجراءات والنظم الداخلية المساندة للخدمات الإلكترونية.
- العمل على توعية وتهيئة العملاء والموظفين ودفعهم نحو الاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

ومن الخدمات التي تقدمها الحكومة:

- الجواز الإلكتروني (رقم سري للعميل).
- الدفع الإلكتروني، أو الخصم من حساب في البنك.
- التوظيف الإلكتروني والتعرف على فرص العمل المتوافرة والاستفادة منها.

- خدمات الدوائر الحكومية مثل إصدار وتجديد التراخيص وشهادات المنشأ وخدمة صحة التوقيع.

- إصدار شهادات العضوية في الغرف التجارية والمعاملات التجارية.
- خدمة تسديد القوائم لمختلف الدوائر الحكومية ومخالفات المرور.
- خدمة الإقامة والتأشيرات والبطاقات الصحية وملكية السيارات.
- خدمة أمن المساكن خلال الزيارات والسفر.
- الحجز الإلكتروني للاستئجار والتمليك.
- خدمات الاستفسارات - خدمات التسهيلات السياحية.
- الاستعلام عن مراكز التسوق.
- التعاملات البنكية.
- قاعدة بيانات عن جميع النماذج الحكومية إلكترونياً يمكن ملؤها وتقديمها إلى الدوائر الحكومية إلكترونياً فضلاً عن معلومات عامة عن القطاعات الاقتصادية. وتم إطلاق بوابة دبي الإلكترونية وكذلك هناك قنوات جديدة. وقد حصلت دولة الإمارات على المركز (٢٦) عالمياً بوصفها أفضل البلدان في العالم على صعيد تقديم الخدمات الإلكترونية.

كيف تعمل حكومة دبي الإلكترونية؟

تعمل حكومة دبي الإلكترونية في تناسق وتكامل مع كافة الدوائر والمؤسسات التي تقع تحت مظلة الحكومة الإلكترونية في دبي، والنتائج التي تحققت منذ إطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية في عام ٢٠٠١، هي نتيجة جهود مشتركة من كافة الدوائر الحكومية.

ماهية الخدمات التي تقدمها حكومة دبي الإلكترونية؟

تقدم حكومة دبي الإلكترونية العديد من الخدمات المحورية، ولكن يتم تقديم الخدمات الأساسية عبر البوابة الرسمية Dubai.ae والتي تضم كافة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها دوائر حكومة دبي. وتشمل الخدمات الأخرى:

الدفع الإلكتروني، والتعلم الإلكتروني، والاستضافة الإلكترونية، وخدمة أسأل دبي، وكذلك الخدمات الإلكترونية المتقلة مثل بوابة الهاتف المتحرك، وخدمة الاستعلام والإشعار. ويمكن الحصول على معلومات أكثر عن بدايات حكومة دبي الإلكترونية وإنجازاتها الحاضرة عبر الموقع الرسمي لحكومة دبي الإلكترونية.

أين تقع مكاتب حكومة دبي الإلكترونية؟

يقوم على رعاية بوابة حكومة دبي الإلكترونية فريق من خبراء تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأعمال، في الطابق ١٤ من أبراج الإمارات - دبي.

سيناريو تجديد رخصة القيادة:

سنقوم هنا بتصور بعض الإجراءات التي سيتم تنفيذها بدءاً من تقديم طلب (تجديد رخصة القيادة حتى استلام الرخصة الجديدة):

في المنزل أو المكتب:

- يقوم المواطن بالدخول على موقع إدارة المرور في الإنترنت.
- يختار المواطن الخدمة المطلوبة من قائمة الخدمات (تجديد رخصة القيادة)
- يقوم المواطن بتسجيل رقم السجل المدني لكي يتعرف عليه النظام الذي يقوم بدوره بتعبئة النموذج تلقائياً من قاعدة بيانات إدارة المرور.
- يقوم النظام بالتأكد من صحة البيانات، وإظهار رسائل بالأخطاء إن وجدت وكيفية تصحيحها.
- يقوم النظام بالتأكد من وجود مخالفات سابقة يجب دفعها .
- يقوم النظام بعرض المبلغ المطلوب دفعه (الرسوم بالإضافة إلى المخالفات إن وجدت).
- يقوم النظام بالاتصال الفوري بنظام شركة التأمين للتأكد من صلاحية بوليصة تأمين الرخصة.

• يقوم المواطن بتسجيل رقم حسابه في البنك أو رقم بطاقته الائتمانية ليتم خصم المبلغ.

• يقوم النظام بإرسال بريد إلكتروني إلى المواطن لتأكيد تنفيذ العملية: قبول الطلب، وخصم المبلغ.

في المستشفى:

- يقوم المواطن بمراجعة المستشفى للفحص الطبي والتبرع بالدم.
- يقوم موظف المستشفى بالدخول على نظام المرور حسب الصلاحية الممنوحة له ، ويقوم بتسجيل نتائج الفحص.

نظام إدارة المرور:

- يقوم النظام بإرسال بريد إلكتروني للمواطن باكتمال الطلب.
- تقوم إدارة المرور بطباعة الرخصة الجديدة وإرسالها بالبريد.
- عند استلام الرخصة الجديدة يقوم موظف البريد بالدخول على نظام المرور لتأكيد تسليم الرخصة للمواطن .

أقسام الحكومة الإلكترونية:

١- الخدمات الإلكترونية:

وتشمل جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة لجمهورها مثل تجديد رخصة القيادة ، إصدار شهادة الميلاد، التصريح عن الدخل، الاشتراك في خدمات الجوال الحكومية، الاستعلام عن حالة الطقس، الخدمات القطاعية على اختلافها مثل الصحة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني وغيرها. ونظراً لطبيعة الحكومة الإلكترونية فإنها من الممكن أن تقدم تلك الخدمات ٢٤ ساعة في اليوم وعلى مدار السنة، وعادة ما يتم بناء بوابة إلكترونية موحدة للدخول إلى تلك الخدمات التي يتم تنظيمها وتجميعها ضمن باقات خدمية تعكس حاجات المواطنين ومؤسسات الأعمال وليس الجهة الحكومية التي تقدمها، بالإضافة إلى الإنترنت كوسيلة لطلب تلك الخدمات فمن الممكن للحكومة أن تقدم جزءاً منها

عبر قنوات أخرى كالهاتف الجوال وأكشاك المعلومات العامة أو عبر مكاتب معتمدة في حالة المواطنين الذين لا يملكون ثقافة التكنولوجيا.

٢- الديمقراطية الإلكترونية:

وتهتم بقضايا حساسة على مستوى البلاد وصورتها الديمقراطية تعالج موضوعات مشاركة المواطن في عملية المحاسبة والمساءلة عبر تقديم المعلومات الكافية عن أداء الحكومة عبر الإنترنت ووسائل التكنولوجيا المختلفة، من جهة أخرى، ومع وجود نظام حماية عالي الكفاءة فمن الممكن للمواطنين المشاركة بالانتخابات عبر الإنترنت مما يؤدي إلى زيادة نسبة المشاركة وسرعة إصدار النتائج بالإضافة إلى تخفيض استهلاك الموارد البشرية المطلوبة لإدارة عمليات الاقتراع والتصويت.

ومن الخدمات التي يمكن للحكومة أن تقدمها في هذا المجال نذكر: منتديات النقاش الإلكترونية الهادفة إلى توسيع دائرة المواطنين الذين يرغبون في إبداء رأيهم في السياسات الحكومية، الحملات السياسية الإلكترونية، استطلاع الشعب إلكترونياً حول قضايا خلافية قد تهم المواطن، نشر وتوثيق محاضر الجلسات الحكومية والبرلمانية عبر الإنترنت وغيرها. ولا شك أن موضوع الديمقراطية والمشاركة الإلكترونية من المواضيع الشائكة المطروحة على ساحة النقاش لأنها تعالج قضايا أساسية في صميم عملية الحكم وأي تطبيق خاطئ أو منقوص قد يعرّض ثقة الجمهور بالحكومة إلى الخطر، وبما أن العملية الديمقراطية قائمة على المثلث السياسي - المؤسساتي - الشعبي يصبح من الضروري لأدوات تلك الديمقراطية في حال كانت إلكترونية أو مادية أن تصل إلى كل فئات وعناصر ذلك المثلث.

على صعيد آخر، فقد تحدثت الحكومة السويدية عن أبعاد خمسة للعملية الديمقراطية الإلكترونية وهي:

١- أنظمة الاقتراع الإلكترونية: ويجب أن يصار إلى اعتماد أنظمة موثوقة، أمنية، تسمح للناخب بالانتخاب مرة واحدة فقط، وتكون سهلة الاستخدام والوصول من قبل المواطنين.

٢- **النشاطات السياسية عبر الإنترنت:** تشجيع نشر أجنداث الأحزاب والقوى المختلفة، تطوير العلاقات السياسية بين الشعب والدولة وتطوير مفهوم التجمعات الشعبية الإلكترونية عبر إنشاء مجموعات إلكترونية (E- Communities).

٣- **الشفافية والثقة الإلكترونية:** عبر نشر جميع وثائق الحكومة عبر الإنترنت إلا في حالات الوثائق الأمنية والعسكرية أو التي يكون ضرر نشرها أكبر من ضرر إخفائها، وستساعد هذه الخطوة الحكومة على محاربة الفساد الإداري نظراً لكشف المعلومات أمام الشعب الذي سوف يحاسب المسؤولين على ما يقرأ ويرى.

٤- **المشاركة الديمقراطية:** استطلاع رأي الشعب إلكترونياً ونشر القرارات الحكومية قبل اتخاذها من أجل أخذ آراء المواطنين فيها.

٥- **الفجوة الرقمية:** وهذا هو البعد الأكثر خطورة في العملية الديمقراطية الإلكترونية مع الأخذ بعين الاعتبار أن نسبة المواطنين العرب الذين يعرفون استخدام التكنولوجيا من المجموع العام للمواطنين متواضعة جداً في معظم البلدان العربية، نجد أنه من الضروري أن تنتبه الحكومة إلى خطر الوقوع في فخ "الويقراطية"^{١٨} (Weberacy) بينما تحاول توسيع وتنشيط العملية الديمقراطية.

ولا تقتصر أدوات العملية الديمقراطية الإلكترونية على بناء مواقع الإنترنت فمن الممكن الاستفادة إلى حد بعيد من مختلف التقنيات الموجودة حالياً لمعالجة جميع مراحل الحكم الإلكترونية ابتداء من وضع الأجندة الحكومية ووصولاً إلى اتخاذ القرارات وتنفيذها والمحاسبة على النتائج.

18- الويقراطية هو تعبير مجازي عن حكم أصحاب الويب أو الإنترنت.

التصويت الإلكتروني

(تجربة مملكة البحرين الرائدة في مجال التصويت الإلكتروني)

بادرت مملكة البحرين بإدراك بتجربة رائدة في مجال التصويت الإلكتروني "بتشغيل بعض الحلول التقنية في الانتخابات البلدية والبرلمانية في العام ٢٠٠٢ بغرض التحقق من الهويات، وتسجيل المرشحين والمنتخبين، ثم التصويت الفعلي من خلال شاشات اللمس.. بعد ذلك استخدمت أنظمة التصويت الإلكتروني في فرز وعد أصوات الناخبين في بعض المراكز الانتخابية. حيث أن تقنية المعلومات يمكن أن تلعب دوراً كبيراً في تعميم الديمقراطية الإلكترونية.

فإذا ما تم تطبيق الحلول التقنية على بنية تحتية سليمة، وتوعية المستخدمين بشكل صحيح بكيفية استخدامها والتعاطي معها، فستساعد في تحسين العملية الانتخابية وضمان نتائج صحيحة وسريعة. ومن التجارب العالمية الناجحة في هذا الميدان، مثل التجريبتان الأستونية والسويسرية.

ما هي آليات التصويت الإلكتروني :

للتصويت الإلكتروني حسنات عدة أهمها :

- مساعدة الأفراد المقيمين خارج بلدانهم على المشاركة بفاعلية وسهولة في التصويت من خلال شبكة الإنترنت، أو التصويت المتفاعل عبر الهاتف .
- إضافة إلى المواطنين من ذوي الحاجات الخاصة حيث تمثل حلولاً ملائمة لهم.. وذلك يعزز الديمقراطية.
- فالتصويت الإلكتروني يوفر بنية تحتية مهمة لإيصال رأي الجمهور إلى المسؤولين .

- إضافة إلى قياس التوجهات العامة تجاه قضية ما ، وكل ما يمكن أن يمثل مشاركة أو دعماً في اتخاذ القرارات ورسم السياسة الحكومية.
- التوعية ، الاستعانة ببيوت خبرة رائدة في مجال التدقيق التقني لفحص الأنظمة الإلكترونية فحماً شاملاً لاعتمادها ، بما في ذلك مراجعة الأوامر البرمجية للنظام بالكامل.

مزايا التصويت الإلكتروني:

- معرفة نتائج الانتخابات حال انتهاء وقت التصويت.
- الاقتصاد بالمصاريف التي تنفقها الحكومة لضمان سير العملية الانتخابية.

عيوب التصويت الإلكتروني:

- العيب الأول: اختراق خصوصية الناخبين ، فالحكومة تستطيع أن تعرف من خلال النظام الإلكتروني من صوت ، ولمصلحة من؟ وبافتراض أنه قد أظهرت النتائج تعادل طرفي المنافسة في الانتخابات في إحدى الدوائر ، فكيف ستتم إعادة فرز النتائج للتأكد من جديد..
- أما العيب الآخر فيتمثل في ما يجب عمله إذا ما تعطلت أجهزة الحاسب الآلي الخاصة بعمليات التصويت الإلكتروني؟

المقارنة بين نموذج الحكومة الكلاسيكية ونموذج الحكومة الإلكترونية:

- تستند المقارنة بين النموذجين الكلاسيكي والإلكتروني على عدة عوامل منها ما يصب في خانة الرفاهية للمواطن ومن ما هو مرتبط بتخفيض كلفة الخدمات الحكومية ووصولاً إلى مستوى وسرعة الاستجابة وبالتالي جدول يلخص أهم عوامل المقارنة بين النموذجين:

عوامل المقارنة بين نموذج الحكومة الكلاسيكية ونموذج الحكومة الإلكترونية

| الحكومة الالكترونية | الحكومة الكلاسيكية | عامل المقارنة |
|---|--|------------------------------------|
| سريع | بطيء | ١- مستوى الاستجابة |
| شبكي يعتمد على فرق العمل، صغير نسبياً | بيروقراطي وضخم | ٢- الهيكل التنظيمي |
| سريع ومرن | بطيء وجامد | ٣- تغيير إجراءات العمل |
| سريع يعتمد أنظمة دعم القرار الآلية | بطيء يستند إلى الخبرة الشخصية | ٤- اتخاذ القرارات |
| ٢٤ ساعة عمل متواصلة خلال كل أيام السنة | لا تتعدى ٨ ساعات يومياً في معظم الدول مع العديد من العطل | ٤- ساعات العمل |
| منخفض | عالي | ٥- نسبة الأخطاء أثناء إجراء الخدمة |
| إنترنت، هاتف جوال، أكشاك، الخدمة الآلية، مجيب صوتي | شخصي | ٦- كيفية التواصل |
| منطقي لا يعترف بالحدود الجغرافية | مادي ينحصر داخل أجهزة الدولة | ٧- التواجد في الدولة |
| متعدد إلى واحد، جديد بالنسبة للمواطن ويتطلب توعية عامة. | واحد إلى واحد | ٨- نموذج الثقة |
| متكامل: انسابي في الوقت الحقيقي | متعسر ويتطلب تدخل بشري | ٩- دقة المعلومات |
| منخفضة نظراً لعدم وجود حاجة للأعمال الورقية | مرتفعة | ١٠- كلفة الخدمة |
| بحاجة إلى تشريعات | متوفرة | ١١- الخصوصية |
| متوفرة على مستويات طلب الخدمة وتناقلمها عبر الشبكة | متوفرة | ١٢- السرية وأمن البيانات |
| إلكترونية بالإضافة إلى وسائل الدفع التقليدية | تقليدية | ١٣- طريقة الدفع |
| الالكتروني يحتاج إلى جهة تنظيمية داخل الحكومة | يدوي | ١٤- الإمضاء والنواقيع |
| المواطن أو المستفيد | الدائرة الحكومية | ١٥- محرك الخدمة |
| السريع يأكل البطيء | الكبير يأكل الصغير | ١٦- خصوصية محيط النشاط |

المبحث الثاني

مراحل ومتطلبات نظام الحكومة الإلكترونية

مراحل ومتطلبات الحكومة الإلكترونية^{١٩} :

هناك أربع مراحل متميزة للمضي نحو الحكومة الإلكترونية، وفيما يلي الإجراءات التي ستدعم الحكومة الإلكترونية من خلال المراحل المختلفة، كما سيتم مقارنة الدول العربية مع بقية دول العالم:

المرحلة الأولى: عرض المعلومات^{٢٠}:

يتم استخدام موقع على الإنترنت لعرض المعلومات والنماذج الإلكترونية التي يمكن طباعتها، ويسمى هذا النوع من الاتصال بالاتصال باتجاه واحد^{٢١}.

الإجراءات المطلوبة:

□ تحسين البنية التحتية للاتصالات وزيادة عدد الهواتف الثابتة والجوالة، ويكون ذلك بتطوير قطاع الاتصالات.

- ١٠٩ هواتف لكل ١٠٠٠ شخص في دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.
- ٥٦١ هاتف لكل ١٠٠٠ شخص في دول التعاون الأوروبي .
- ٢٢٧ هاتف لكل ١٠٠٠ شخص في أوروبا الشرقية .
- ١٣٩ هاتف لكل ١٠٠٠ شخص في أمريكا اللاتينية ودول البحر الكاريبي.

19- توفيق محمد الشمس، الحكومة الإلكترونية، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن،

محرم ١٤٢٤، ص ١١- ١٥.

20- مجلة علوم إدارية، العدد (٥)، ص ٣٧،

21- E-Government: Consideration for Arab State, April, 2001, United Nations Development Programmer.

تخفيض تكلفة الاتصالات:

تكلفة مكالمة دولية لمدة ٣ دقائق في دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا: ٥,٨ دولار .

تكلفة مكالمة دولية لمدة ٣ دقائق في الدول المتقدمة: ٢,٤ دولار

تكلفة مكالمة دولية لمدة ٣ دقائق في أمريكا اللاتينية: ٤,٢ دولار

تكلفة مكالمة دولية لمدة ٣ دقائق في أوروبا الوسطى: ٤ دولار

تكلفة مكالمة دولية لمدة ٣ دقائق في أوروبا الشرقية: ٥,٣ دولار

تشجيع أو دعم تكلفة الحاسبات الشخصية بالتعاون مع القطاع الخاص

معدل انتشار الحاسب الشخصي في الدول العربية: ١,٢%

معدل انتشار الحاسب الشخصي في الولايات المتحدة: ٧٠%

معدل انتشار الحاسب الشخصي في أوروبا الغربية: ٥٠%

زيادة المنافسة في تقديم خدمات الإنترنت وتخفيض تكلفة توصيل الإنترنت:

عدد مستخدمي الإنترنت في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا من كل

١٠٠٠ شخص: ٢,١

عدد مستخدمي الإنترنت في دول التعاون الأوروبي من كل ١٠٠٠

شخص: ٦٤ .

عدد مستخدمي الإنترنت في دول أوروبا الشرقية من كل ١٠٠٠ شخص: ٢,٤.

نسبة استخدام الإنترنت في أمريكا الشمالية: ٥٧%

نسبة استخدام الإنترنت في أوروبا: ٢١,٢٥%

نسبة استخدام الإنترنت في آسيا: ١٧%

نسبة استخدام الإنترنت في أمريكا الجنوبية: ٣%

الاستثمار في البنية التحتية للاتصالات المتقدمة مثل: الكيبل وأنظمة البث

الواسع والاتصالات اللاسلكية والألياف البصرية والأقمار الصناعية.

- نسبة استخدام الإنترنت في الدول العربية: ٠.٥٪
- ضمان الاتصال العالمي بتحسين الاتصال في المؤسسات العامة والمكاتب ومكاتب الهاتف العامة ومكاتب البريد ، وتشجيع القطاع الخاص للقيام بذلك أيضاً.
- أسس برنامج مراكز المعلومات في السلفادور أماكن في أنحاء الدولة حيث يحصل الأفراد على خدمة الإنترنت بسرعة وجودة عاليتين بتكلفة منخفضة .
- تقوم شركة نيتكيوسك الأرجنتينية بتصنيع وتوزيع وحدات قائمة بذاتها تسمح للمستخدمين الاتصال بالإنترنت.

المرحلة الثانية: الاتصال باتجاهين

يتم استخدام موقع على الإنترنت تسمح بعمل الاستفسارات المعلوماتية وتعبئة النماذج الإلكترونية مباشرة، ويسمى هذا النوع من الاتصال بالاتصال باتجاهين.

الإجراءات المطلوبة:

- جعل البيانات متوفرة - كأمالك عامة - وتمكين طلب المعلومات بحرية .
- في الدول العربية:
- المعلومات مقيدة، وتعامل عادة كأسرار دولة .
- يلزم قانون حرية المعرفة الحكومة الأمريكية بجعل المعلومات متوفرة للجميع
- دمج الإنترنت غرف الدراسة.
- وصلات الإنترنت في مدارس الدول العربية أقل بكثير من مستواها في الدول المتقدمة.

□ يقدم في الولايات المتحدة أجهزة حاسب ووصلات إنترنت للمدارس الابتدائية والثانوية.

□ تقوم الحكومة في كوريا الجنوبية بتمديد الأسلاك لجميع غرف الدراسة، كما توفر أجهزة حاسب محمولة لأساتذة المدارس البالغ عددهم ٤٨٠,٠٠٠.

- تهويل تدريب المعلمين على كيفية الاستخدام الأفضل لتقنيات الإنترنت
- تقوم المغرب بتوفير أجهزة حاسب وأجهزة شبكات للمدارس في حين لا يوجد تهويل للتدريب .

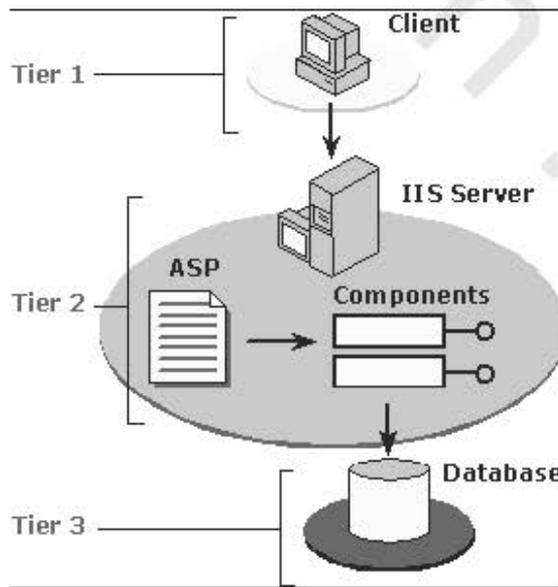
□ في إسبانيا: تقوم الحكومة بتهويل تدريب ١٢٥,٠٠٠ مدرب جديد لتقنية المعلومات كجزء من الميزانية البالغة ٢,٥ مليار دولار لبرنامج توفير مجتمع معلوماتي للجميع .

□ تقديم تدريب تقني للعاملين في تقنيات المعلومات:

- ستقوم شركة Cisco Systems ١٠ بالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة للدول النامية بإنشاء أكاديميات للشبكات في منطقة آسيا الباسيفيك لتدريب المدربين على مهارات معينة لبناء وصيانة تقنيات الشبكات.

المرحلة الثالثة: مقايضة القيمة

يتم استخدام موقع على الإنترنت تسمح بمقايضة القيمة ، في حين تقوم الجهات الحكومية بالتعامل مباشرة مع العملاء من خلال الموقع ، بها في ذلك تسجيل وتخزين المعلومات الحساسة .



الإجراءات المطلوبة:

إعادة تشكيل القطاع العام حيث أن المواقع على الإنترنت أصبحت الآن تحدياً سواء في ممارسات العمل أو إجراءاته:

ضخامة البيروقراطية في الدول العربية، وعدم فاعليتها وتشكل حملاً مالياً ثقيلاً.

تشكل الرواتب والأجور في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ٩,٨٪ من الناتج العام .

تشكل الرواتب والأجور في دول التعاون الأوروبي ٤,٥٪ من الناتج العام .

تشكل الرواتب والأجور في دول أمريكا اللاتينية ٤,٩٪ من الناتج العام .

تشكل الرواتب والأجور في دول أفريقيا ٦,٧٪ من الناتج العام .

تشجيع قطاع البنوك على تطوير منتجات مالية جديدة لتأمين الأمن المالي:

لقد تم إطلاق خدمات البنوك الإلكترونية في قليل من الدول العربية كالإمارات ولبنان .

حيث قامت الإمارات مؤخراً بإطلاق عملة إلكترونية (الدرهم الإلكتروني (E-Dirham).

يستطيع المواطنون شراء بطاقات ممغنطة لفئات العملة المختلفة للصرف منها عند الدفع للحكومة أو الخدمات الأخرى.

المرحلة الرابعة: الخدمة والمقايضة المتكاملة

يتم استخدام موقع على الإنترنت كبوابة موحدة لجميع الخدمات الحكومية بناءً على الحاجات والمهمات وليس على الإدارات أو الجهات.

الإجراءات المطلوبة:

- تحسين أنظمة توصيل الخدمة وتوزيعها
- تأسيس الأمن والثقة على شبكات مفتوحة من خلال التشفير والتثبيت من شخصية المستخدمين.

عناصر نجاح الحكومة الإلكترونية:

تتطلب الحكومة الإلكترونية الكثير من العمل، ولكن هناك بعض الإستراتيجيات المجربة التي قد تساعد في إنجازها. وفيما يلي بعض العوامل التي إذا ما تم أخذها بعين الاعتبار مع التخطيط، والتطوير وتطبيق تقنيات المعلومات فإنها ستؤدي إلى تطبيق ناجح.

١- القيادة الحثيثة:

إن القيادة شيء ضروري لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية. والقيادة الناجحون هم أولئك الأشخاص الذين يأخذون المبادرة، ويجعلونها كأولوية ويوجهونها باتجاه نهاية ناجحة.

٢- التعلم من تجارب الآخرين:

يجب أن يتم جمع معلومات حول ما تم إنجازه إلكترونياً لدى الحكومات الأخرى أو الجهات الحكومية الأخرى، والتقنيات التي يستخدمونها، والمشاكل التي واجهوها، وربما كيف تمكنوا من حلها أيضاً. كما يمكن سؤال الجهات والموردين الذين يستخدمون ويبيعون تلك المنتجات المزمع استخدامها في المشروع.

٣- اختيار الأشخاص المناسبين:

يمكن أن يكون هناك وجهات نظر مختلفة لصانعي القرار، والمستخدمين، والإداريين الذين لهم ثقل في المشروع بحيث يضمن ذلك النظام الذي سيؤتي ثماراً حقيقية. لذلك يجب اختيار الأشخاص المناسبين لمثل هذه المشاريع واستقطابهم من مختلف الجهات والمؤسسات الحكومية ومراكز الأبحاث والقطاع الخاص.

٤- إقامة علاقات ناجحة مع الموردين:

إن العمل مع الموردين يتطلب عمل عقود واضحة، كما يتطلب الثقة وإدارة علاقة مستمرة. كما يجب أن يكون للحكومة عميل مهم يجب إعلامه بكل المستجدات والتفاصيل. كما يجب فهم العلاقة بين الحكومة والمورد، فالحكومة تقدم خدمات للمواطنين، أما المورد فيقوم ببيع نظم المعلومات والمعدات والخدمات، ويمكن التوفيق بين الهدفين للصالح المشترك.

٥- تفهم الفروقات السياسية والاجتماعية:

لا بد من تفهم الفروقات السياسية والاجتماعية بين الدول وأساليب الإدارة والتعامل مع المواطنين. حيث أن بعض الأساليب الإدارية أو السياسية التي تنجح في بلدان معينة لا تنجح في بلدان أخرى، وما هو مقبول في بعض المجتمعات قد لا يكون كذلك في مجتمعات أخرى.

مراحل التجربة المصرية التحول إلى الحكومة الإلكترونية:

التجربة التي قامت بها الحكومة المصرية مفيدة، حيث تقوم عملية التحول على ثلاث مراحل:

المرحلة الأولى:

هي تحديد الخدمات (الخدمات التي تقدمها كل جهة في الدولة - الأوراق الضرورية لأداء هذه الخدمة أو إتمام المعاملة - وضع الاستثمارات في خدمة المواطن - تحديد تكلفة كل خدمة - تحديد المدة اللازمة لإنهاء المعاملة - مكان تقديم الأوراق وتنفيذ الخدمة).

بالإضافة إلى الخدمة الصوتية عن طريق الهاتف لمن لا يمتلك إنترنت أو لا يستطيع الولوج إلى الإنترنت وكذلك فئة الأميين.

المرحلة الثانية:

وهي مرحلة أتمتة المؤسسات وبناء بنوك معلومات وطنية وتمكين المواطن من الدفع الإلكتروني. وقد تم بالفعل أتمتة وحدات تراخيص المركبات والشهر العقاري....

المرحلة الثالثة:

وضع مراكز لتقديم الخدمات في الأماكن العامة لمن ليس لديه وسيلة للدخول على الإنترنت أو الأميين.

مقومات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية:

١- إصلاح العملية الإدارية:

ليست الحكومة الإلكترونية مجرد عملية آلية للعمليات أو لمعالجة التصرفات والأفعال القائمة في الأعمال الحكومية بالمصالح والأجهزة المختصة، بل تختص الحكومة الإلكترونية بتكوين عمليات وعلاقات جديدة بين الحكومة والمواطنين والأعمال. كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليست مجرد أداة لتحقيق عوائد وتوفير التكلفة المترتبة على تشغيل وتعيين القوى العاملة أو في استثمار الوقت، كما أنه لا يتحقق بقيام العاملين بإعداد السجلات والوثائق الإلكترونية، بل إن الحكومة الإلكترونية تعتبر من الحلول الجوهرية لو تم استخدامها بشكل صحيح، على إصلاح العمليات والإجراءات القائمة التي تقوم بأدائها. لذلك يجب عند تطوير الحكومة الإلكترونية البدء في التخطيط السليم لمشروعاتها ودراسة المجال الذي تطبق فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يجب أن توظف لتكوين عمليات جديدة تتسم بالشفافية في حل المشكلات. وتمثل الشفافية أسلوباً جديداً للتعامل في حل المشكلات التي تواجه مسار إمداد المعلومات والخدمات الحكومية لجمهور المستفيدين. وعلى ذلك، فإن إصلاح العمليات الإدارية يمثل الخطوة الأولى في إطار عملية التحول الناجح نحو إقامة الحكومة الإلكترونية. وعلى الرغم من إصلاح العمليات يعتبر أساساً مرغوباً ومتطلباً، إلا أنه من المهم تكوين أو خلق عمليات وإجراءات جديدة تؤدي إلى إحداث تغييرات جذرية في أساليب وطرق العمل الإداري وخاصة في علاقاتها بالمواطنين ومنشآت الأعمال (Tsekos, Theodore and Peristeras, Vassilis, April 2003).

٢- القيادة الإدارية:

حتى يمكن تحقيق عملية التحول للحكومة الإلكترونية بنجاح، يصبح من الضروري توافر عدد من القوى العاملة القادرة على التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتقدمة والتي سبق استعراض مجموعات المهارات اللازمة لها. وبدون هذه الكفاءات المؤهلة للتعامل مع متطلبات الحكومة الإلكترونية، يصعب بل ويستحيل تحقيق أهداف إقامة مشروعات الحكومة الإلكترونية حتى لو توافرت الإمكانيات والموارد المادية والمعنوية. لذلك فإن الحكومة الإلكترونية تتطلب قيادة سياسية وإدارية قوية تلتزم علناً بدعم الجهود التي تؤدي للتحول نحو الحكومة الإلكترونية من خلال توفير الوقت والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي والاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي الذي يسهم في إطلاق قدرات القوى العاملة الإبداعية والخلاقة.

٣- وضوح الاستراتيجية:

التحول نحو حكومة إلكترونية فعالة وكفاء وناجحة يتطلب وجود رؤية ورسالة واضحة المعالم وأوليات محددة ودقيقة في ضوء معايير ومواصفات واضحة المعالم تتماشى وتتطابق مع التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ويتطلب الاستثمار الاستراتيجي توافر خطط استثمار واضحة وأهداف محددة ترتبط بالموارد البشرية والمادية المتاحة في الوقت المحدد لها. وعلى ذلك تختار مشروعات الحكومة الإلكترونية على أساس تحقيقها أقصى عائد ممكن يختص بعائد الاستثمار أو الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية. من هذا المنطلق، تنبثق ضرورة توافر معايير كمية وكيفية لقياس الإنتاجية والأداء الجيد المقبول.

٤- التعاون مع المجتمع:

حيث أن الحكومة الإلكترونية تقام في الأساس لخدمة المواطنين ومنشآت الأعمال وغيرها من منظمات المجتمع ووحدياته، لذلك يجب التعاون معها ومشاركتها في بناء وإرساء علاقات متبادلة وتحالفات تعود بالنفع على المجتمع ككل. ولا يقتصر التعاون على العلاقة مع المواطنين ومنشآت الأعمال ومنظمات

المجتمع فحسب، وإنما يشمل أيضاً علاقة المصلحة الحكومية بإداراتها ووحداتها وتنظيماتها المتعددة وعلاقة كل ذلك بمصالح الأجهزة الحكومية الأخرى على كافة المستويات المركزية والمحلية. كما يجب أن تتعاون منشآت القطاع الخاص مع الحكومة الإلكترونية بحيث لا يقتصر هذا التعاون على المعاملات الإلكترونية فحسب، بل يجب أن يتضمن أيضاً تبادل الرؤى والأفكار والاستثمارات.

٤- المشاركة المدنية:

المشاركة والتضمين المدني في أعمال الحكومة الإلكترونية يعتبر عاملاً مهماً وضرورياً لتأكيد فعاليتها ونجاحها، حيث تتجه نحو تحسين مقدرات المجتمع وفعاليتها الحياتية. لذلك يجب مشاركة المواطنين ومؤسسات المجتمع المدنية من نقابات وجمعيات غير حكومية في اتخاذ القرارات الخاصة بالحكومة الإلكترونية من خلال التشاور والمشاركة الإيجابية للتعرف على وجهات النظر والآراء المختلفة حول مشروعات الحكومة الإلكترونية.

المبحث الثالث

رؤية مستقبلية للإدارة و الحكومة الإلكترونية

١- لماذا ندعو لإقامة الحكومة الإلكترونية؟

تمثل الحكومة الإلكترونية التحول الذي يساعد المواطنين والأعمال لكي تجد فرصاً جديدة في اقتصاد المعرفة الدولي، فهي تمثل إصلاح كيفية عمل الحكومة، إدارة المعلومات، إدارة الوظائف الداخلية بالمنظمة، وخدمة المواطنين ورجال الأعمال. وفي هذه الحكومة الإلكترونية تستخدم التكنولوجيا الحديثة كأداة للتنمية الاقتصادية والتنمية الإدارية أو الإصلاح الإداري المستهدف المرتكز حول خدمة المواطن.

٢- ما نوع الحكومة الإلكترونية المستعدين لإقامتها؟

لأن لكل مجتمع حاجاته وأولياته المختلفة، لا يوجد نموذج واحد للحكومة الإلكترونية، كما لا يوجد معيار دولي للاستعداد لها. واستعداد كل مجتمع وحكومة سوف يعتمد على أي الأهداف والقطاعات المعينة التي تختار كأولويات لها، بالإضافة إلى الموارد المتاحة في توقيت معين والتي قد تعتمد على الموازنات العامة والمانحين، إلخ. وكل ذلك يعتمد على حاجات المجتمع الأكثر أهمية التي قد تتضمن البنية الأساسية، الإطار التشريعي، ورأس المال البشري المحتاج إليه للحكومة الإلكترونية. إلخ. ولا يمثل الاستعداد الإلكتروني قضية حكومية فقط، بل يتمثل أيضاً في إعداد المجتمع لتقبل رؤية هذه الحكومة الإلكترونية. ويبدأ الاستعداد بالرغبة السياسية في التغيير، ويبنى على تواجد سياسة قومية للمعلومات ترتبط بعدة عوامل منها:

- إرساء البنية الأساسية للاتصالات.

- إقامة التواصلية واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المصالح والمنظمات المختلفة.

- تنمية رأس المال البشري.
- توفير موارد الموازنة الحالية والمتوقعة.
- تهيئة مناخ الأعمال الإلكترونية.
- استعداد المواطنين للتغيير.

٣- هل توجد رغبة سياسية كافية لقيادة جهود إقامة الحكومة

الإلكترونية؟

كما في حالة أي جهد من جهود الإصلاح الحكومي، فإن الرغبة السياسية المطلوبة لتنفيذ أي مشروع للحكومة الإلكترونية.

٤- هل تختار مشروعات الحكومة الإلكترونية بأحسن طريقة؟

اختيار أو التقاط مشروعات الحكومة الإلكترونية الصحيحة والبدء فيها تعتبر أساس النجاح للحكومة الإلكترونية، وبذلك تعتبر المشروعات الأولى مهمة وذات طبيعة حرجة، فنجاح المشروع التمهيدي أو الأول يمكن أن يصبح نقطة البيع والانطلاق لكل الجهود المستقبلية ويخلق الاستعداد السياسي لدعم الحكومة الإلكترونية إلى الأمام، وإن أي قصة نجاح صغيرة يمكن أن تصبح مثلاً قوياً يقلده الآخرون. وعلى ذلك يجب القيام بالتشخيص المتأنى، والتعرف على المبادرات الأخرى، ومضاهاة المشروع بالرؤية المحددة، ورؤية الحكومة الإلكترونية من منظور المستخدم وسؤال المواطنين ورجال الأعمال والعاملين.

٥- كيف تخطط مشروعات الحكومة الإلكترونية، وكيف تدار؟

تعتبر الإدارة الفعالة والكفاءة مهمة وجوهرية لنجاح الحكومة الإلكترونية، كما هو الحال في كل العمليات الحكومية أو عمليات الأعمال. وتعتمد القدرة على إتاحة مشروع في التوقيت وبالميزانية المحددة، على التنسيق بين المصالح الحكومية والقطاع الخاص بالاعتماد على إدارة قادرة. وهكذا ينبغي تحديد الآليات الإدارية قبل القيام بأي مشروع من مشروعات الحكومة الإلكترونية على كافة المستويات المحلية والوطنية.

ويتم ذلك من خلال:

إنشاء فريق الحكومة الإلكترونية، وتأكيد سلطة إدارة المشروع الكافية، وتطوير خطة عمل لتنفيذ أولوية مشروعات الحكومة الإلكترونية التي تشتمل على عناصر أساسية (كتطوير المحتوى، بناء الكفاءات، التواصلية، قوانين الفضاء الخارجي، واجهات التفاعل مع المواطنين، رأس المال)، إنشاء آليات لاستمرارية تضمين ومشاركة الأطراف المختلفة من مواطنين ورجال أعمال وموظفين، الخ. وتعني إدارة الحكومة الإلكترونية أكثر من تنفيذ المشروعات فهي التخطيط للبناء واستيعاب القدرات.

٦- كيف يمكن التغلب على المقاومة من داخل الحكومة ذاتها؟

قد يقاوم الموظفون أنفسهم مشروعات الحكومة الإلكترونية، وقد يرفضون تطبيق الإجراءات الجديدة. وتعتبر هذه المشكلة حادة جداً في مصر، على وجه الخصوص، عندما تكون الموارد البشرية أقل مهارة، والاقتصاد أقل ثباتاً، وفرض العمل الأخرى أقل توافراً.

وتتمثل الخطوة الأولى في تفهم هذه القضية والتعرف على سبب مقاومة العاملين للتغيير، وقد يكون ذلك نابعاً من عوامل عديدة منها:

- الخوف من أن التكنولوجيا سوف تفقدتهم وظائفهم .
- الخوف من فقدان النفوذ والقوة والسلطة التي استحوذوا عليها في النظام الحالي.

- عدم التعامل مع التكنولوجيا، والخوف من وصمهم بالتخلف والجهل أمام الآخرين عند عدم استخدامها بطريقة صحيحة ويطلق البعض على ذلك بالصدمة الفنية Technical Shock.

- الخوف من أن التكنولوجيا سوف تعني عملاً أكثر لهم، كما في حالة الإجابة على البريد الإلكتروني باستمرار.

- الاعتقاد بأنهم لن يحصلوا على مزايا مهنية من تطبيق التكنولوجيا الجديدة، ولن يفقدوا أي شيء عند رفضهم.
- الاهتمام بأن العمليات الجديدة الآلية سوف تعني فرصاً أقل لاستلام مدفوعات غير رسمية.
- وللتغلب على مقاومة التغيير يجب القيام بحملات وبرامج التوعية، الشرح، التدريب، التقويم، والمكافأة، والتقدير.

٧- كيف نقيس الأداء وتواصل التقدم؟ وكيف نعرف نقاط الفشل؟

تتضمن مشروعات الحكومة الإلكترونية جهداً مضمناً، وتوفر موارد مؤهلة، والتزاماً سياسياً، لذلك تعتبر ذات طبيعة حرجة إلى حد كبير. من هذا المنطلق، يعتبر الأداء مهماً جداً ويستدعي ذلك وضع معايير أداء شاملة تتضمن التالي:

- ١- معايير قياس أداء الحكومة والأعمال
 - حجم التصرفات المتداولة إلكترونياً.
 - وقت الاستجابة للتساؤلات.
 - طول عملية خدمة الحكومة الإلكترونية المرتبطة بالمشكلات الحرجة والحررة بدءاً من انطلاقها.
 - عدد أو نسبة الخدمات العامة المقدمة إلكترونياً، وعدد الخدمات الجديدة المتاحة إلكترونياً.
 - نسبة تغطية المنطقة الجغرافية المعينة بواسطة الخدمة المقدمة.
- ٢- معايير قياس تأثير تطبيقات الحكومة الإلكترونية:
 - عدد أو نسبة العملاء (مواطنون، رجال أعمال، موظفون، إلخ).
 - مدى الرضى أو الكفاءة المتزايدة في إتاحة المعلومات أو الخدمات الإلكترونية.
 - طول الوقت المستغرق للحصول على المعلومات والخدمات الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين والأطراف المستخدمة الأخرى.

- مدي تقليل التكلفة في الوصول للخدمات الإلكترونية.
- التقليل في التكلفة من وجهة نظر المسؤولين الحكوميين.
- كما يمكن أيضاً إضافة معايير أداء أخرى كما في حالة مشروع الإمداد الإلكتروني E-Procurement، الذي يمكن أن يقوم بناء على حجم التصرفات المعالجة.
- تقليل وقت عملية الإمداد، أو التقليل في التكلفة الإدارية للإمداد الحكومي.
- وفي المقابل، فإن المشروع الذي يوفر معلومات صحية على الخط قد يقوم بناء على نسبة المنطقة الجغرافية التي يمكنها الوصول للمعلومات، وزيادة الخدمات الصحية في المناطق التي لا تتوافر فيها المعلومات الصحية على الخط، أو زيادة توعية المواطنين التي يمكن أن تقاس بواسطة مسح ودراسات موجهة نحو ذلك. في هذا الإطار، يمكن وضع نقاط قياس لتقييم مدى التقدم، وتوفير طريقة للقياس على أساس فوري ودائم سواء كانت مشروعات الحكومة الإلكترونية متقدمة ومستدامة وتتيح ما تعد به، أم لا. وقد تبنى نقاط القياس على المعلومات التالية:

- تواريخ معينة.
- مقارنات مع الدول والأقاليم الأخرى .
- استطلاعات الرأي .
- مسح مستقلة (على سبيل المثال رضى العميل، مدى المشاركة الجماهيرية، فعالية التكلفة، ..إلخ.
- قياسات مشاركة القطاع الخاص أو الإتاحة بواسطة الموردين.
- درجة التمويل الذاتي المحققة بواسطة المشروع.

٨- ما الذي سوف تكون عليه العلاقة مع القطاع الخاص ؟

الحكومة الإلكترونية ليست شيئاً ما يمكن أن تقوم به الحكومة منفردة، فيوجد للقطاع الخاص بصفة معينة دوراً رئيسياً يؤديه في تحديد الرؤية والتخطيط وحتى خلال تنفيذ الحكومة الإلكترونية ومراجعتها وتقويمها المستمر. وعلى هذا الأساس يجب:

- التعامل مع القطاع الخاص كشريك كامل.
- حاجة كل طرف من الأطراف المشتركة والمتعاملة مع الحكومة الإلكترونية إلى عائد على استثماراته ووقته.
- تقليل استنزاف العقول مما يتطلب تخطيطاً متأنياً.
- خلق نماذج أعمال واقعية لمشروعات الحكومة الإلكترونية.
- إيجاد نقاط القوة لكل شريك.
- تعريف الأطراف المتضمنة.
- تحديد المساهمات المحلية والخارجية.

٩ - كيف تحسن الحكومة الإلكترونية مشاركة المواطنين في الشؤون العامة؟

عند الحديث عن الحكومة الإلكترونية والشؤون العامة، تتعلم كل الحكومات حتى المتقدمة منها كيف تشجع المشاركة العامة للمواطنين وتنظمها وتديرها بفعالية وكفاءة. وتعتبر المشاركة العامة عنصراً مهماً في مراحل كثيرة للحكومة الإلكترونية من تفسير رؤية وتحديد أولويات المجتمع منها، إلى تقرير الاستعداد الإلكتروني وإدارة مشروعاتها. والحكومة الإلكترونية تعادل المشاركة لا الآلية. حيث أن الجمهور الذي يشتمل على القطاع الخاص، المجتمع المدني، والأفراد يمكن أن يشارك بفعالية في شؤون الحكومة الإلكترونية بطرق كثيرة ومختلفة، منها:

- التعليق على خطط الحكومة الإلكترونية نفسها.
- استرجاع المعلومات (على سبيل المثال، الوصول للمعلومات من مواقع الحكومة على شبكة الويب) أو تقديم المعلومات من خلال المسوح العامة، المجموعات المحورية، أو البريد الإلكتروني.
- المشاركة في الحوار بين المواطنين والمخططين والمنفذين للحكومة الإلكترونية. وفي هذا الإطار، يعتبر المواطنون خبراء الحكومة الإلكترونية التي تقوم من خلال المشاركة الفعلية مع جمهور المستفيدين منها.

المبحث الرابع

ركائز الحكومة الإلكترونية

سوف نقوم فيما يلي بإلقاء الضوء على هذه الركائز^{٢٢} :

١- القيادة:

تعتبر القيادة القوية ضرورية لنجاح الحكومة الإلكترونية من حيث تضمنها الالتزام طويل الأمد بالموارد المالية والقوى البشرية والخبرة الفنية في تصميم وتطوير وتنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية. والقيادة القوية تعني جمع الدعم للمشاريع على كافة المستويات الحكومية مع إشراك المواطنين وتلبية متطلباتهم علاوة على العمل كوسيلة لتحقيق التعاون بين الدوائر الحكومية، إضافة إلى أنها تعني الرغبة في مشاركة الجهات العليا والشعور بضرورة إكمال ومتابعة مشاريع الحكومة الإلكترونية.

ولتحقيق التحول إلى الحكومة الإلكترونية، لابد من وجود مسؤولين على كافة المستويات يستوعبون التكنولوجيا وأهداف السياسة المرتبطة بها ولديهم علاوة على ذلك الدافع لدفع خطوات الإصلاح إلى الأمام وفي الوقت الذي لا نجد ضرورة لكي تعلن الحكومة الدخول إلى الإنترنت كحق من حقوق المواطن، يصبح من الضروري بالنسبة للقيادة معرفة النتائج الإيجابية في تطبيق الحكومة الإلكترونية والتي تلبية حاجات المواطنين والمؤسسات وترتبط بالأهداف الاقتصادية والإنسانية العامة.

٢- الرؤيا:

يتطلب التحول إلى الحكومة الإلكترونية رؤيا عريضة لتحقيق وتضمين رؤى الأطراف المختلفة المشاركة في العملية والتي تتوقع الانتفاع من هذا التحول، وينبغي أن

22 - د. محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٦، ص ٦١ وما بعد..

تتضمن الرؤيا على منظور نظام واسع كما ينبغي عليها أن تأخذ في الاعتبار حاجيات التطور والفرص على المستوى القومي والمحلي علاوة على الشروط التي تواجه النظام الحكومي أو قطاع معين من القطاعات، وعلى المسؤولين أو يتوحدوا مع خطط واستراتيجيات التنمية خاصة فيما يتعلق بإستراتيجية تقنية المعلومات والاتصالات وأهداف الإصلاح الحكومي.

وتعتبر الرؤيا وسيلة للمخطط طويلة الأمد المتعلقة بالأهداف العريضة التي توفر طريقاً وإرشادات عامة للتغيير المؤسسي تسمح بفهم الأمور النظامية بطريقة جيدة مع التعاطي معها بطريقة متوافقة ومتماسكة، كما توفر إطاراً يمكن أن تجمع به أفعالاً ومصالح لكل ذي صلة لضمان قيام توجه عام يجعل زيادات الفعل من مختلف الجهات ذات الصلة متوافقة مع الأهداف طويلة الأمد المتعلقة بالإدارة الجيدة والتنمية المستدامة ويجب أن تكون رؤية الحكومة الإلكترونية جزءاً من إطار واسع لتقنية المعلومات لصالح الاقتصاد والمجتمع ككل. كما يجب أن يتمثل جزء من هذا الإطار في وضع البنية التحتية التي تمكن القطاع الخاص من أن يطور قطاعات تقنية المعلومات علاوة على الاستثمار في التقنية وتبني التقنيات المرتبطة بتقنية المعلومات في عملياتها الإنتاجية والتوزيعية والتشغيلية.

٣- التمويل :

يحتاج تطوير وتنفيذ الحكومة الإلكترونية إلى استثمارات جوهرية وعلى الحكومة أن تتحمل التكاليف المربوطة بتطوير البنية الفنية والموارد التشغيلية لتوفير المعلومات وإكمال الأعمال إلكترونياً. وتوفر هذه التقنيات طرقاً مبتكرة في التفاعل مع الجمهور وتوفير الخدمات الإلكترونية، ويحتاج توفير هذه الخدمات إلى استثمارات جبارة في مجال التكنولوجيا. كما تحتوي التكاليف المستمرة على رسوم بطاقات الخصم / الإضافة. لذلك تحتاج الحكومة إلى تحديد كيفية مقابلة هذه الاستثمارات وتكاليف الدعم المستمر، وهنالك العديد من الخيارات التي يمكن اتباعها لتمويل ودعم أو استرداد تكاليف تنفيذ وتشغيل برامج وتقنيات الحكومة الإلكترونية مثل:

التمويل الحكومي الداخلي (إعادة توجيه التمويل أو تخصيص تمويل جديد)؛

يمكن تحصيل الدعم الأول وتكاليف العمليات المستمرة من موارد التمويل المحلية، ويشتمل الدعم على التخصيص من المانية العامة علاوة على إعادة التخصيص من الموازنات المحلية.

مصادر التمويل الخارجي:

(إصدارات السندات، الشراكة بين القطاعين العام/ الخاص والإعلان)

أحد مصادر تمويل الحكومة الإلكترونية التي استخدمتها بعض الحكومات بشكل خاص هو إصدار السندات المخصصة لتغطية التكاليف الأولية للتكنولوجيا وبناء البنية التحتية للحكومة الإلكترونية، وتتعامل هذه الطريقة مع الاستثمار في التكنولوجيا من حيث المنظور التمويلي بنفس الطريقة التي تتعامل بها مع احتياجات البنية التحتية الأساسية الأخرى. وتشتمل موارد التمويل الخارجية الأخرى على عائدات الإعلان على صفحات موقع الحكومة الإلكترونية.

رسوم المعاملات:

تفرض هذه الرسوم في العادة على المستفيدين من الخدمات الإلكترونية أو الجمهور المنضوي تحت لواء الإدارات الحكومية، وتفرض هذه الرسوم على أساس قيمة المعاملة ويمكن أن تكون في شكل مبلغ ثابت أو نسبة من قيمة المعاملة.

تعديل السعر الأساسي للخدمات:

عند الوصول إلى فهم أفضل لتكلفة توصيل الخدمة للمواطن فالخيار الآخر الممكن لاسترداد تكاليف قنوات التوصيل الجديدة هو رفع السعر الأساسي لإصدار الرخص والأذونات والشهادات والخدمات الأخرى.

التوفير نحو عمليات أكثر فعالية:

تعتبر عملية إصدار التراخيص والشهادات وغيرها من الخدمات إهداراً للوقت والجهد فلذلك إن جمع المعلومات على الشبكة وتبادلها من خلال أنظمة متكاملة

وتوفير المستندات المطلوبة بطريقة إلكترونية سيوفر إمكانية توفير الكثير من تكاليف الإجراءات.

التوفير من خلال المشاركة:

يمكن أن ينتج التوفير من خلال اشتراك بخدمات البنية التحتية للتكنولوجيا مثل (الأمن والخصوصية، الاستثمارات الإلكترونية، إجراءات بطاقات الخصم/الإضافة) حيث يروج هذا الأمر لتوفير التكاليف من خلال توزيعها على طلبات ومعاملات الحكومة الإلكترونية لتستفيد من الخصومات والخصم على المبيعات الكبرى.

وعلى المسؤولين أن ينظروا إلى تمويل الحكومة الإلكترونية ضمن منظور "الصورة الكبيرة" حيث لن تؤدي القرارات السريعة المعتمدة على خلق "برنامج تلو البرنامج" في إيجاد خدمات حكومية مناسبة للمواطنين.

٤- الإطار الرقابي والإصلاحات القانونية:

الإطار الرقابي:

تعتبر الإصلاحات الرقابية واحدة من الأمور التي لم تحظَ بالنظر والتدقيق، ومع ذلك برهنت التجربة على أهمية هذا الأمر بالنسبة لنجاح الحكومات الإلكترونية من حيث القدرة على إنشائها والاستمرار في أدائها لمهامها، لذلك ينبغي على الحكومة الإلكترونية أن تضع نطاقاً من المقاييس الرقابية التي تستهدف:

- وضع أنظمة لكيفية المشاركة في المعلومات في إطار الإدارات العامة.
- استغلال هذه المعلومات من قبل طرف ثالث خاصة القطاع الخاص مما يحتم تأمين الخصوصية وتوفير الأمن.
- التمكين من التبادل الرقمي للمعلومات والمعلومات بين الدوائر الحكومية والمواطنين وقطاع الأعمال.

- الوصول إلى المواطنين بطريقة سهلة وتمكينهم من الحصول على الخدمات الحكومية بسهولة ويسر من خلال تيسير طريقة الوصول إلى الخدمات المعلوماتية وخدمات الاتصال.

الإصلاحات القانونية:

تعتبر الإصلاحات القانونية الهادفة إلى خلق بيئة قانونية جيدة من أهم المدخلات المطلوبة لتطوير الحكومة الإلكترونية، حيث أن الأنشطة الحكومية يتم ضبطها من خلال إطار قانوني يشمل الدستور الوطني والقوانين واللوائح الأخرى، كما تشمل الحكومة الإلكترونية على استخدام تقنية المعلومات والاتصالات لتوصيل الخدمات إلى العناصر المكونة لها، ويقود هذا بدوره إلى رفع درجة المخاوف حول سلامة تحويل وتخزين المعلومات الإلكترونية، لذلك فعلى الحكومة أن تتأكد من إحداث تغيير في النظام القانوني يسبق الحكومة الإلكترونية ليحمي المعلومات والخصوصية في هذا العصر الرقمي.

فالقوانين واللوائح تحتاج لتغيير لتتوافق مع الدعم المرجو منها للحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية بشكل عام، علماً بأنه بدون وجود قيادة تنفيذية ودعم كاف فإن هذه المهمة قد تكون مستحيلة. لذلك على الحكومة أن تكون جاهزة لتغيير إطارها التشريعي بحيث يتوافق مع "البديل الإلكتروني" للإجراءات التقليدية مثل التعريف الشخصي والتوقيع وخلافه، ولذلك فعلى النظام التشريعي أن يحدد الأنواع والمعايير المتعلقة بالتوقيع والتوثيق الإلكتروني والسماح بحفظ السجلات إلكترونياً مع ضبط ذلك بضوابط قانونية محددة، وينبغي تعديل التشريعات المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية لتشمل حماية ملكية المحتويات الإلكترونية كما أن قوانين الإجراءات الجنائية تحتاج إلى تعديل وتحديث لتشمل جرائم الإنترنت وسرقة البيانات الإلكترونية.

٥- البنية التحتية :

تتمثل البنية التحتية للحكومة الإلكترونية في سلسلة أدوات تمكن من تنفيذ الحكومة الإلكترونية فموارد البنية التحتية ضرورية لتشغيل واستدامة حكومة إلكترونية مجدية وفي الواقع فإن الحكومة الإلكترونية نفسها هي البنية التحتية التي تحتاجها الحكومات لبنائها وتحويل الطريق التي تنجز بها رسالتها. لذلك على الحكومات أن تهيب البنية التحتية التي تدعم متطلبات الحكومة الإلكترونية (كتوصيل الخدمة الإلكترونية).

وحيث أن الأدوات المطلوبة لدعم العمليات الحكومية تختلف من حالة إلى حالة إلا أن البنية التحتية للحكومة الإلكترونية تكون متوافقة بشكل عام وتشتمل على المكونات التالية :

- بنية الشبكات.
- بنية الأمن.
- بنية تقنية المعلومات.

٦- الارتباط المدني :

الحكومة الإلكترونية ليست وسيلة لتقليص النفقات وزيادة الفعالية وحسب بل إنها وحدات لتحسين حياة الأشخاص العاديين. وحيث أن مفهوم الحكومة الإلكترونية يدور حول المواطن، فإن نجاح الحكومة الإلكترونية مرهون بارتباط المواطنين واشتراكهم فيها ولهذه الغاية فمن الأهمية بمكان بذل الجهود الرامية إلى حفز اهتمام المواطن بها، ولتتمية هذه الرؤيا فعلى واضعي السياسة ومصممي الحكومة الإلكترونية أن يشجعوا المواطن المرتبط بالحكومة وغير المرتبط بها للمشاركة في تحديد ما ينبغي أن تحققه رؤيتهم المشتركة على ما تكون عليه الحكومة الإلكترونية، وعند تحديد هذه الرؤيا يكون على المسؤولين أن يوصلوها إلى مختلف القطاعات.

مستويات الحكومة الإلكترونية

تتنظم خدمات الحكومة الإلكترونية في كل مستويات الإدارة في البلاد وعليه ستكون هناك خدمات حكومة إلكترونية على مستويات متعددة كالآتي^{٣٣} :

١- الحكومة المركزية:

وهذه تشمل الخدمات التي تختص بها الحكومة الاتحادية المركزية حسب الدستور والقانون ومن أمثلة هذه الخدمات:

- دفع ضرائب الدخل الشخصي وضرائب أرباح الأعمال.
- دفع الجمارك والرسوم الاتحادية.
- الحصول على الوثائق الثبوتية.

٢- الحكومة الولاية:

وتشمل اختصاصات الولاية حسب الدستور والقانون ومن أمثلة هذه الخدمات: تسجيل الأراضي والسيارات.

٣- الحكومة المحلية:

- وتشمل اختصاصات المحليات حسب القانون ومن أمثلة هذه الخدمات:
- دفع ضرائب العقارات.
 - استخراج تراخيص البناء وتراخيص ممارسة بعض المهن.

23- د. محمد الصيفي، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص ٧٣.

محتوى ونطاق الحكومة الإلكترونية

في محاولة لتصوير محتوى الحكومة الإلكترونية ، يمكن الدخول إلى أحد مواقع الحكومات الإلكترونية الغربية التي أعلنت عن إنجاز العمل على بناء الحكومة الإلكترونية ، أو لا تزال تطور نشاطها لبلوغ هذا الهدف ، ومثال ذلك موقع الحكومة الإلكترونية الأمريكية الفدرالي www.firstgov.gov إذ يجد الزائر موقعاً بسيطاً من حيث مظهره ، يوفر مدخلاً على السلطات الثلاث في الدولة التنفيذية والتشريعية والقضائية ، ومن خلالها تتوفر مداخيل على كافة المؤسسات والهيئات التي تتبع كل سلطة ، وتتوفر أيضاً مداخيل على هيئات ومنظمات الحكومات المحلية التشريعية والتنفيذية والقضائية . وبكل سهولة تجد خدمات متكاملة تتم إلكترونياً في حقل الرعاية الصحية والضمان الاجتماعي والأحوال الشخصية وشؤون الهجرة وفي حقل الضرائب والأعمال والاستثمار... إلخ . وثمة وسائل للدفع على الخط لدى الجهات المتعين الوفاء لها بالرسوم أو بمبالغ معينة لقاء خدمات ، وهي وسائل دفع متبادلة وتفاعلية ، كما تتوفر القدرة على تنزيل أي نموذج ورقي حكومي بصورة رقمية على الخط وتعبئته رقمياً وإعادة إرساله ، وتتوفر إمكانية البحث عن أي أمر عبر محرك بحث عملاق يوصل للنتائج المطلوبة حتى في حالات الخطأ الناجم عن التهجئة أو غيره ، إضافة إلى دليل مفهرس لغير الراغبين باستعمال تقنية البحث .

والكم المتوفر من المعلومات بل والروابط إلى مراكز المعلومات يثير تحدياً أساسياً وهو أن تكون كل معلومات الاستعلام المتوقع متوفرة ومتوفرة ضمن مقاييس تقنية تتيح الوصول إليها عبر الخط .

إن بناء الحكومة الإلكترونية يعني الأخذ بالحسبان كل ما تمارسه الحكومة في العالم الحقيقي ، سواء في علاقتها بالجمهور أو علاقة مؤسساتها بعضها ببعض أو علاقتها بجهات الأعمال الداخلية والخارجية . إنها بحق إعادة هندسة أو إعادة اختراع للقائم ووضعه في نطاق البيئة الرقمية التفاعلية .

ومن وجهة نظرنا فإن محتوى الحكومة الإلكترونية يتضمن :

- ١- محتوى معلوماتي يغطي كافة الاستعلامات تجاه الجمهور أو فيما بين مؤسسات الدولة أو فيما بينها وبين مؤسسات الأعمال .
 - ٢- محتوى خدمي يتيح تقديم كافة الخدمات الحياتية وخدمات الأعمال على الخط .
 - ٣- محتوى اتصالي (وهو ما يسمى خلق المجتمعات) يتيح ربط إنسان الدولة وأجهزة الدولة معاً في كل وقت وبوسيلة تفاعل يسيرة .
- وأياً كان الإنجاز ومستوياته في بناء الحكومة الإلكترونية فإن ثمة أولوية للقطاعات التالية :

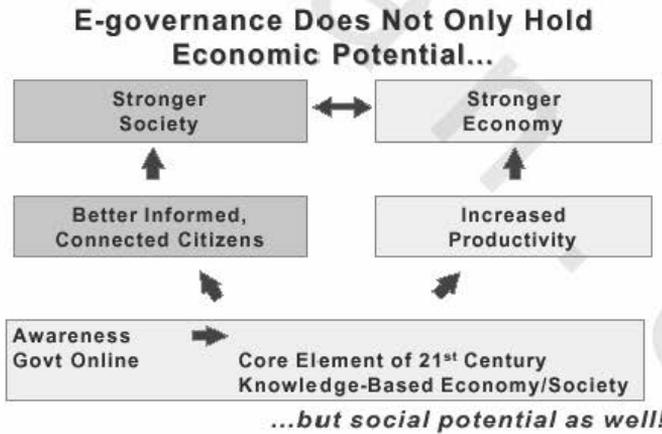
- البيانات والوثائق - تعريف الشخصية ، سجلات الأحوال .
- التعليم - للخدمات الأكاديمية والتعليم على الخط .
- خدمات الأعمال .
- الخدمات الاجتماعية .
- السلامة العامة والأمن .
- الضرائب .
- الرعاية الصحية .
- شؤون النقل .
- الديمقراطية والمشاركة .
- الخدمات المالية ووسائل الدفع .

المبحث الخامس

دور ومزايا الحكومة الإلكترونية

يتعين أن تكون الحكومة الإلكترونية وسيلة بناء اقتصاد قوي وتساهم في حل مشكلات اقتصادية ، ووسيلة خدمة اجتماعية تساهم في بناء مجتمع قوي ، ووسيلة تفاعل بأداء أعلى وكلفة أقل وهي أيضاً وسيلة أداء باجتياز كل مظاهر التأخير والبطء والترهل في الجهاز الحكومي . ولا نبالغ إن قلنا أنها خير وسيلة للرقابة لما تتمتع به النظم التقنية من إمكانيات التحليل والمراجعة آلياً وبشكل مؤتمت للأنشطة التي تتم على الموقع ، فإذا نظر إليها من هذه الأبعاد حققت غرضها ، وبغير ذلك ربما تكون وسيلة إعاقة إن لم يخطط لبنائها بالشكل المناسب وضمن رؤية واضحة .

ويوضح الشكل (١) رؤية إحدى الدول (هي جنوب إفريقيا) لدور الحكومة الإلكترونية ومحتواها.



الشكل رقم (١)

إن الحكومة الإلكترونية مناهل بها أن تحقق الأغراض التالية :

١- تقديم موضع واحد للمعلومات الحكومية.

Providing One-stop Government Information

٢- نقل التدابير الحكومية على الخط .

Moving Government Procurements Online

٣- تطبيق النماذج الرقمية وإتاحة تعبئتها على الخط .

Implementing Electronic Filing

٤- تطوير بنى تحتية عامة في حقل التقنية والتشفير وبقية الاحتياجات التقنية في بيئتي الاتصال والحوسبة .

Developing a Public Key Infrastructure

٥- تقديم الخدمة الحكومية على الخط .

Putting Government Services Online

٦- تسهيل نظام الدفع الإلكتروني.

Facilitating Electronic Payments

٧- تحقيق فعالية الأداء الحكومي.

Improving Government Accountability and Efficiency

إذا فالمللوب من الحكومة الإلكترونية هو تحقيق المزايا التالية :

١- جميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الإنترنت، في نشاط أشبه ما يكون يفكرة مجمعات الدوائر الحكومية .

٢- تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور، فالحكومة الإلكترونية تقلل الإجراءات البيروقراطية من خلال العمل (٢٤ ساعة في اليوم ٧ أيام في الأسبوع ٣٦٥ يوم في السنة)، مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن .

- ٣- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حده .
 - ٤- تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.
 - ٥- كفاءة إدارة علاقات المواطنين.
 - ٦- ارتفاع درجة رضى المواطنين في التعامل مع المواقع الإلكترونية الحكومية.
 - ٧- تطبيق النماذج الرقمية وإتاحة تعبئتها على الخط.
 - ٨- تطوير بنى تحتية عامة في حقل التقنية والتشفير وبقية الاحتياجات التقنية في بيئتي الاتصال والحوسبة.
 - ٩- تقديم الخدمة الحكومية على الخط.
 - ١٠- تسهيل نظام الدفع الإلكتروني.
 - ١١- تحقيق فعالية الأداء الحكومي.
 - ١٢- تحسين مستوى الخدمة.
 - ١٣- التقليل من التعقيدات الإدارية.
 - ١٤- تحقيق أقصى درجات رضا العميل.
 - ١٥- تقديم خدمات جديدة لم تكن ممكنة من قبل.
 - ١٦- ربط القطاع العام والخاص معاً تحت مظلة واحدة.
 - ١٧- تخفيض التكاليف وضغط الإنفاق الحكومي.
- وتحقيق هذه الأغراض وما يندرج في نطاقها من أغراض فرعية لا يمكن أن ينجز دون اعتماد استراتيجية واضحة وحكيمة في بناء الحكومة الإلكترونية، استراتيجية تنطلق من دراسة الواقع القائم ومشكلاته قبل المباشرة في نقل العمل الواقعي إلى العمل الرقمي ، إذ سيؤدي ذلك حكماً إلى انتقال عيوب الواقع إلى البيئة الإلكترونية .

- مما تقدم يمكن تحديد مزايا إقامة الحكومة الإلكترونية في التالي:
- إنشاء قنوات اتصال إضافية بين المواطنين ومنشآت الأعمال ومنظمات المجتمع المختلفة من جهة والأجهزة والمصالح الحكومية من جهة أخرى.
 - توفير المعلومات للمواطنين داخل الوطن وخارجه.
 - تسويق المنتجات والخدمات عالمياً.
 - اجتذاب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية القائمة.
 - تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات الحكومية وما يصاحبها من إجراءات متعددة.
 - تبسيط العمليات والإجراءات الحكومية والتخلص من بيروقراطية الأداء.
 - التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات لسد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة.
 - التأهيل والتنمية المهنية والتدريب والتعلم المستمر مدى الحياة.

المبحث السادس

أبعاد رؤية الحكومة الإلكترونية

توجد أبعاد ثلاثة لرؤية الحكومة الإلكترونية التي تسهم في تقديم فهم أشمل وأكثر دقة لمفهومها ورسالتها وأهدافها وآلياتها. وتتمثل هذه الأبعاد في:

- بعد المواطن.
- بعد الأعمال.
- بعد الحكومة.

١ - بعد المواطن:

ما الذي يريده المواطن من الحكومة (Bikson and Panis, 1999) من المؤكد أن المواطن يريد الحكومة أن تعمل بنفس الطريقة التي تعمل بها منشآت الأعمال الخاصة. فالمواطن يطلب الحصول على الخدمات التي تقدمها المصالح والأجهزة الحكومية، كما في حالة دفع الضرائب، تجديد رخص سير المركبات أو رخص القيادة، دفع رسوم استهلاك الكهرباء، الغاز، المياه، إلخ عبر الإنترنت. أي أن المواطن يطلب الوصول الملائم والفوري للخدمات العامة طوال الوقت وخلال كل أيام الأسبوع أينما وجد بغض النظر عن مكان تواجده ووقت ذلك. وبذلك فإن المواطن يتخلص من أي قيود تمنعه أو تحد من وصوله إلى الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنواعها ومستوياتها المختلفة.

٢- بعد الأعمال:

يتمثل هذا البعد في طريقة مساهمة الحكومة في تحسين مناخ العمل وتوفير مزايا الأعمال، وقد صارت منظمات ومنشآت الأعمال المتنوعة تستخدم التجارة الإلكترونية E-Commerce فيما بين بعضها البعض (B2B) محققة بذلك كثيراً من المكاسب من حيث خفض التكاليف وتحسين الإنتاجية والرقابة على المخزون.

وتتحقق تلك المزايا عند القيام بالتعامل بين المصالح والأجهزة الحكومية والأعمال (G2B) أو بين الأعمال والحكومة (B2G) ويؤدي ذلك إلى تحقيق التالي:

- تقليص الروتين من خلال تبسيط الإجراءات.
 - مساعدة منشآت الأعمال على التوصل للمميزات التفاضلية.
 - الحصول على تراخيص بناء أو جدولة المستحقات وخلافه عبر الإنترنت.
- ويتم ذلك من خلال استحداث بنية أساسية راسخة للأعمال يتأكد من فعاليتها وأنها في متناول كل منشآت ومؤسسات الأعمال من حيث سهولة وسرعة الوصول إليها على الخط .

إن توصيل الخدمات العامة من خلال مصدر الحكومة الإلكترونية الوحيد والمتكامل يخلق فرصاً أفضل للأعمال والحكومة على حد سواء للمشاركة والتحالف بما يحقق مزايا وعوائد كثيرة تعود عليهما معاً وعلى التنمية الشاملة في الدولة. وتؤدي هذه المزايا أيضاً إلى خفض وتقليص التكاليف الخاصة بالمعاملات والتصرفات، وتسهيل إجراءات الأعمال وقواعد التعامل، وتعزيز علاقات وتعاون الحكومة مع الأعمال والمواطنين الذين يعتمدون على الخدمات والمنافع الحكومية في حياتهم.

٣ - بعد الحكومة :

يمكن للحكومة أن تغير إدراك ومنظور المواطنين فيما يتصل بسوء جودة الخدمة العامة المقدمة والمعاناة التي يلاقونها في الحصول عليها ، كما تستطيع إعادة ثقة الجمهور من خلال انتهاج سياسات جديدة موجهة لهم تشعرهم بتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم وحل مشكلاتهم مما يساهم في تسهيل معيشتهم وإزالة الأعباء الحياتية التي تواجههم. ويستدعي إعادة الثقة وإعادة بناء العلاقات مع المواطنين توفير الخدمات الحكومية بطرق عديدة وأساليب مختلفة دون انتظار وبدون شكاوى لا تعرف العدالة أو الإنصاف.

وتعمل الحكومة الإلكترونية الموجهة نحو المواطنين إلى دمج أساليب إدارة العلاقات بالمواطن (CRM) بأساليب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلوكية

واللاسلكية وكافة أنواع الشبكات بالإضافة لقواعد ومستودعات البيانات لتفويض صلاحياتها لعمال المعرفة الذين يتمتعون بقدرات ومهارات راقية تمكنهم من خدمة المواطنين والأعمال والتفاعل معهم لتحقيق أعلى مستويات الرضى والقبول لديهم.

وحيث أن الحكومة الإلكترونية تقوم أساساً على مفهوم المشاركة ومبدأ التفاعل، يجد المواطن نفسه قادراً على المشاركة في اتخاذ القرارات ومراجعة الأداء والتعليمات مع مصالح وأجهزة الحكومة الإلكترونية المعنية، حيث يمتلك حق الوصول إلى ملفات المعلومات من على سطح الحاسب الخاص به، ويحصل على معالجة موحدة للحالات التي يتساءل عنها وأوقات استجابة قصيرة بل فورية لتساؤلاته وطلب الخدمات، كما يعرف الحد الأدنى من المسؤولية الإدارية تجاهه. ويعمل عمال المعرفة ضمن فرق عمل سريعة الحركة تتسم بالدقة والإتقان المتناهي خلال رصد قواعد ومستودعات المعلومات التي تستند وتتجه نحو تلبية حاجات المستخدم النهائي. وتستثمر الحكومة الإلكترونية التكنولوجيا المفتوحة، كما تطور عمليات خدمة متكاملة عبر شبكات المعلومات وخاصة شبكة الإنترنت لضمان توصيل معلومات وخدمات موحدة وأخرى مفصلة تلائم متطلبات واحتياجات المستخدمين النهائيين.

مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية

١ - النشر الإلكتروني :

الأسلوب الأول ويتضمن النشر على شبكة الإنترنت من خلال بناء مواقع تضم معلومات عن الخدمات الحكومية حسب نوع الخدمة المقدمة كذلك إضافة النماذج المستخدمة لتأدية الخدمة المطلوبة بحيث يمكن طباعته وملؤه، الأسلوب الثاني يتلخص في نشر نفس الخدمات من خلال شبكات الهاتف بصورة صوتية بحيث يتم تخصيص أرقام هاتف لهذا الغرض ويتطلب ذلك بناء قاعدة بيانات صوتية وإتاحتها لأكثر عدد ممكن من المشتركين في نفس الوقت، أما الأسلوب الثالث فهو استخدام مواقع عامة يتم وضع نهايات طرفية فيها و توصيلها بشبكة الإنترنت أو بشبكة خاصة بالجهة المقدمة للخدمة.

٢ - تنفيذ المعاملات الحكومية على شبكة الإنترنت :

تهدف هذه المرحلة إلى إنهاء المعاملات أو جزء منها من خلال شبكة الإنترنت، ويتطلب تنفيذ هذه المرحلة توفر بيئة قانونية ومالية وأمنية مناسبة كذلك وجود بنية تحتية قوية للاتصالات وبناء أنظمة معلومات متكاملة.

٣ - تكامل الأعمال الحكومية لتحقيق الترابط الإلكتروني :

الهدف من هذه المرحلة هو توفير جميع جوانب الخدمات، ابتداء من الخدمات الفعلية ذاتها، وانتهاء بقنوات إيصال الخدمات والتمتع بمنافعها، ووضع الأساس التكنولوجي المعياري للسياسات والإرشادات العامة التي ينبغي استخدامها في جميع الأعمال الحكومية من أجل دعم جميع مبادرات الحكومة الإلكترونية. إن اعتماد التكنولوجيا الحديثة - من مثل الترميز الشريطي والدمج الذكي للمستندات الرسمية، واعتماد أنظمة المناقصات الإلكترونية لإدارات المشتريات الحكومية، وإنهاء عمليات التسجيل - كلها تعمل مجتمعة على تحسين كفاءة وفعالية توفير الخدمة.

ويتطلب الوصول لهذه المرحلة تطبيق معايير الحكومة الإلكترونية :

- اعتماد مواصفات قياسية وموحدة لتبادل المعلومات والبيانات بين الوزارات والجهات الحكومية.
- تطوير وتحسين مستوى الكفاءة والإنتاجية في الخدمات الحكومية.
- الربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين الجهات والوزارات في ظل الحكومة الإلكترونية.
- تقليل التكاليف الخاصة بتوفير وتطوير الخدمات المقدمة للمستخدمين وقطاع الأعمال.
- تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية على موظفي الوزارات والجهات الحكومية.
- مواكبة التطور التكنولوجي في مجال الحكومة الإلكترونية واستخدام أنظمة إلكترونية حديثة.
- تسهيل وتسريع تقديم الخدمات للعملاء والمواطنين ليتسنى لهم إتمام إجراءاتهم مع الجهات الحكومية عبر وسائل الاتصالات الإلكترونية في أي وقت، مما يوفر الجهد اللازم لتوصيل الخدمة لهم.
- تقليل التعامل بالأوراق والنماذج اليدوية باستخدام النماذج الإلكترونية.

خطة عمل مقترحة لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية :

١ . برنامج التطوير الإداري والتنفيذي :

يشمل البرنامج تطوير الهيكل التنظيمي وأساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية كذلك إعداد خطة لإعادة هندسة الخدمات التي يتقرر إتمامها إلكترونياً.

٢ . برنامج تطوير التشريعات :

يتضمن البرنامج إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات القائمة.

٣ . برنامج تنمية الكوادر البشرية :

يتم إعداد خطة لتطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الإلكترونية وكذلك إعداد خطط مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي ستشارك في مشروع الحكومة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته حسب كل جهة ، وإدخال برامج تعليمية عن المعلومات والاتصالات في مراحل التعليم المختلفة.

٤ . برنامج التطوير الفني :

يكثف هذا البرنامج من استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع ، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة وقواعد البيانات ، كذلك تحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.

٥ . برنامج الإعلام والتوعية :

يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي و كيفية الاستفادة من مشروعات الحكومة الإلكترونية.

٦ . برنامج تطوير البنية المالية :

يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات المالية لتصبح أكثر مرونة.

تحديات بناء الحكومة الإلكترونية

وهناك تحديات عديدة لبناء الحكومة الإلكترونية :

يعد هذا الموضوع أكثر موضوعات الحكومة الإلكترونية حساسية وأهمية، مع أنه لا نرى في الواقع العربي نشاطاً تشريعياً يراعي هذه الأهمية، وإذا كان ما سبق من بحث في التحديات القانونية للأعمال الإلكترونية قد وصفناه بأنه الإطار الذي جمع كافة تحديات قانون الكمبيوتر، وذلك صحيح، وإذا كان متصوراً أن تظهر أية تحديات لتقنية المعلومات لا تتصل بفروع قانون الكمبيوتر فإن هذا لا يمكن تصوره بالنسبة للحكومة الإلكترونية:

١. تأسست العلاقات بين الجهات الحكومية والأفراد في شتى الميادين ومختلف القطاعات على تعبئة الطلبات والاستدعاءات الخطية والمكتوبة وتسليم الأصول والحصول على مستندات رسمية.. إلخ مما يجعل علاقة المواطن بالموظف الحكومي لا يحكمها غير الورق والكتابة وهي نماذج حكومية وكتابة موثقة ضمن مفهوم المستندات الرسمية المقرر قانوناً.

٢. ثمة إشكالات في ميدان أنظمة الرسوم والطوابع وعمليات استيفائها.

٣. ثمة مشكلات تتصل بإجراءات العطاءات الحكومية وشرائطها الشكلية.

٤. إشكالات تتصل بوسائل الدفع وقانونيتها ومدى قبول القانون للدفع (القيدي - نسبة للقيود) كبديل عن الدفع النقدي.

٥. ثمة إشكالات في ميدان حماية أمن المراسلات الإلكترونية في ظل غياب استراتيجيات أمن شمولية في بيئة المؤسسات العربية سواء في القطاعين العام أو الخاص.

٦. ومن جديد يطفو على السطح التساؤل حول حجية التعاقد الإلكتروني وحجية الإثبات بالوسائل الإلكترونية.

٧. وثمة خشية من أن يكون التكامل الرقمي على حساب السرية وعلى حساب الخصوصية وحرية الأفراد.

٨. في ظل غياب قواعد المساءلة الجنائية على العبث بالكمبيوتر والشبكات وإساءة استخدامها وعلى الأنشطة الإجرامية المرتكبة بواسطتها ثمة خشية على أمن التعامل سواءً فيما بين المؤسسات الحكومية أو بينها وبين الجمهور.

لا شك أن الحكومة الإلكترونية تتطلب الوقوف على كافة تشريعات النظام القانوني القائم وهي لا تحتمل أن يشرع لها بقالب تشريعي جاهز قد يكون مناسباً في بيئة مغايرة وغير مناسب في البيئة المحلية.

متطلبات الحكومة الإلكترونية

أ - التوجه الجاد نحو إنشاء الحكومة الإلكترونية:

إن تشكيل معالم التوجه هو أمر حيوي ومهم لكل نشاط، وفي مجال الحكومة الإلكترونية فإن مثل هذا التوجه أمر بالغ الأهمية نظراً لأنه تترتب عليه التزامات كثيرة، فهو يحتاج إلى الكثير من الجهد والمال وهو الذي يحدد مسار المشروع، وكلما ازداد هذا التوجه عمقاً واتساعاً انعكس ذلك على كل الخطوات وتحقيق متطلباته اللاحقة، خاصة إن مثل هذا المشروع استراتيجي، ويستلزم الأمر هنا تشكيل هيئة عليا تتولى دراسة المشروع، وتكون هذه الهيئة على عدة مستويات، الأول على مستوى الحكومة ثم على مستوى كل وزارة ثم على مستوى المنظمات الأقل، وتتبنى هذه الهيئة احتضان الفكرة وبلورتها وتوفير الإمكانيات اللازمة لأنشطة المعلوماتية وتطويرها وتقسيمها حسب القطاعات، ووضع الخطط الرئيسية والفرعية وتحديد المنافذ الإلكترونية الموحدة بحيث يكون هناك موقع واحد لجميع وزارات الدولة على وفق للتقنية المتاحة.

ب - تكوين البنية التحتية المعلوماتية:

وتتمثل في مجموعة المكونات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق المشروع. ويعتمد ذلك بشكل أساس على ضرورة انسياب المعلومات وتوفير الأنظمة المعلوماتية الإدارية. وتهيئة باقي المتطلبات التقنية والبشرية من مبرمجين ومحللين ومهندسي نظم، فضلاً عن التدريب المستمر وكذلك أنظمة معالجة البيانات وكيفية المكاتب ونظام إدارة قواعد البيانات وأنظمة دعم القرارات وشبكات الربط الإلكتروني والخدمات السائدة الأخرى وغيرها.

ج - مرونة التنظيم لتحقيق هذه المتطلبات:

وتحتاج كل هذه المتطلبات إلى تغييرات في الهيكل التنظيمي لتحقيقها مثل إعادة هندسة الوظائف والانتقال إلى التنظيم المصفوفي ليتم التوافق مع متطلبات

العمل الإلكتروني وإعادة هيكلة وتصميم العمليات الأساسية وذلك من خلال الخطوات الآتية:

- التعريف بالخدمات الحالية وماهية الوحدات التي تقدمها.
- توصيف كامل لجميع الخدمات التي يمكن أن تقدم إلكترونياً.
- تحديد العلاقات بين المنظمات مع المستوى الحكومي وإزالة التداخل فيها.
- تحديد المتطلبات المادية والبشرية للموارد الإلكترونية.
- توثيق تفاصيل الإجراءات الجديدة وإيصالها لكل الأطراف من منظمات ومستفيدين.

- إدخال تغييرات في النسيج التقني للمنظمة لاستيعاب العمل الإلكتروني ويكون التغيير تدريجياً وبطريقة تحد وتقلل من مقاومة التغيير.

- إجراء التغييرات التنظيمية اللازمة وتحديد الوظائف الجديدة التي تحتاجها هذه الإدارة وإلغاء الوظائف والعناوين الوظيفية التي لا تتسجم معها وتغيير الملاكات، وتدريب الموظفين على هذه الوظائف الجديدة وتغيير رأس الاستقطاب والتعيين والإحلال وشروط التوظيف ومعايير ونوعية الاختيارات اللازمة قبل التعيين ونمط امتحانات الاختبار ونظم الحوافز وتقويم الأداء وغيرها من أعمال الموارد البشرية في المنظمة.

د - مجموعة المتطلبات القانونية، مثل إعطاء الصيغة القانونية للأعمال الإلكترونية وتحديد النشاطات الإيجابية والسلبية منها والعقوبات المفروضة عليها وتحديد الأمن الوثائقي وتحديد متطلباته بما يحافظ على سرية العمل الإلكتروني وخصوصيته :

- الاعتراف باستخدام التوقيع الإلكتروني والبصمة الإلكترونية والاعتراف بالوثائق الإلكترونية وسيلة للإثباتات الشخصية وتسهيل المعاملات.
- المراجعة المستمرة لهذه القوانين بصورة دورية.
- استخدام بعض الوسائل الأمنية الإلكترونية مثل البطاقة الذكية لإثبات هوية المواطن ونظم حماية المعلوماتية الوقائية والعلاجية.
- السعي لإيجاد المجتمع المعلوماتي ونشر الثقافة الإلكترونية بين أطراف المجتمع، وإدخال التقنيات الإلكترونية ضمن المناهج الدراسية ودعم الدراسات والبحوث المعلوماتية وتأهيل وتدريب الكفاءات البشرية.
- الاستفادة من وسائل الإعلام المختلفة لنشر هذا المفهوم ونشر برنامج الاتصال الجماهيري الذي يروج للحكومة الإلكترونية.

المبحث السادس

توصيات مجابهة تحديات نجاح تنفيذ برامج الإدارة الحكومية الإلكترونية

يحدد العرض التالي إحدى عشرة مجموعة من التوصيات التي يجب مراعاتها فيما يتصل بتطوير البنية الأساسية، السياسة العامة، الفجوة الرقمية، المعرفة الإلكترونية، إمكانية الوصول، بناء الثقة، حفظ خصوصية التعاملات، الأمن، الشفافية، التشغيل البيئي المتداخل، وإدارة السجلات.

١- تطوير البنية الأساسية:

ضرورة تهيئة البنية الأساسية لنجاح الحكومة في أداء أعمالها. ويتم ذلك من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات وتدفعها من وإلى المصالح والدوائر الحكومية إلى جمهور المتعاملين من المواطنين ومنشآت الأعمال ومنظمات المجتمع المدنية وبالعكس، وذلك من خلال:

أ - تطوير مشروعات متوافقة مع بنية الاتصالات الأساسية المتوافرة بالفعل.

ب - استخدام أكشاك الوصول العامة Public Access Kiosks ومراكز الخدمة المجتمعية المتنقلة.

ت - تشجيع القطاع الخاص على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية للإسراع في استخدامها وانتشارها على نطاق واسع.

ث - تدريب المتعاملين والقوى العاملة على أساليب التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتطورة وحثهم على الاستفادة القصوى منها.

٢- ترشيده السياسة العامة والقانون:

قد تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها معوقات قانونية أو قد تتعارض مع السياسات العامة القائمة، لذلك يجب تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية، من خلال:

أ - مراعاة آراء المسؤولين في المصالح والدوائر الحكومية والتشاور معهم لتقييم مدى الأضرار التي قد تلحق بمشروعات الحكومة الإلكترونية في حالة عدم إصلاح أو تعديل النظام القانوني المستخدم.

ب - منح الصفة والحجية القانونية لكل ما تنشره الحكومة الإلكترونية من معلومات على الخط.

ت - توضيح القوانين والتشريعات والتوجيهات وتوحيدها بما يتلاءم مع بيئة العمل الحكومي.

ث - إصلاح العمليات والإجراءات الإدارية من خلال تبسيط الإجراءات وتدفق مهام العمل.

٣- سد الفجوة الرقمية:

توجد فجوة رقمية بين دول العالم المتقدم الغنية ودول العالم الأخرى التي تسعى في سبيل التقدم، بل وبين المناطق المختلفة الريفية أو الصحراوية والحضرية في الدولة الواحدة. وتتمثل الفجوة الرقمية بين من يمتلكون الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت وبين غير القادرين على ذلك.

ولسد هذه الفجوة الرقمية، يجب توجيه برامج الحكومة الإلكترونية نحو الفئات المنعزلة والمحرومة أصلاً من الخدمات الحكومية بحيث توجه للارتقاء بمستويات المواطنين الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

وتتمثل الفجوة الرقمية في المعرفة الإلكترونية والقدرة على الوصول للمعلومات والخدمات الحكومية. والمعرفة الإلكترونية تتواجد في قدرة برامج الحكومة الإلكترونية في المساعدة على تكوين فرص تعليمية وتثقيفية لمن لا يمتلكون حق الوصول للتكنولوجيا المتقدمة ولا يتعاملون معها. أما القدرة على الوصول فترتبط بجعل مشروعات وبرامج الحكومة الإلكترونية في متناول كل المواطنين ومن بينهم الفئات الخاصة والمعوقة، وذلك من خلال:

أ - توفير فرص الوصول الجماعي من خلال مراكز أو نوايا أو أكشاك تكنولوجيا المعلومات التي تنتشر في المراكز المجتمعية المختلفة.

ب - حث القطاع الخاص وتحفيزه على التبرع بالأجهزة والمعدات والبرمجيات أو القيام بأنشطة تدريبية للمواطنين وخاصة محدودي الدخل.

ت - التركيز على استخدام اللغة العربية والمحتوى المفصل لاحتياجات المجتمعات المختلفة كل حسب رغباته وتطلعاته وميوله.

ث - إنشاء نقاط وصول في المجتمعات الصغيرة والمتفرقة.

٤- تشجيع استيعاب المعرفة الإلكترونية لدى جمهور المتعاملين؛

يمكن أن يكون للحكومة الإلكترونية القدرة على تشجيع المتعاملين على تعلم المعرفة الإلكترونية وتحقيق العدل والمساواة للجميع في الوصول إلى خدماتها العامة، من خلال:

أ - التأكد من أن المحتوى الإلكتروني مصاغ باللغة العربية وأن واجهات التفاعل البينية سهلة الاستخدام.

ب - تطوير تطبيقات قادرة على استخدام الوسائط المتعددة من صوت وصورة وحركة وبيانات بجانب النص المكتوب.

ت - تضمين التوجه التعليمي في مشروعات الحكومة الإلكترونية.

ث - توفير معينات لنقاط الوصول لتدريب المتعاملين والمتريدين على مهارات استخدام وتوظيف الحاسبات الآلية.

ج - تطوير برامج تتضمن وسائل إعلام تقليدية مثل البرامج الإذاعية والتلفزيونية والصحافة التي من خلالها يتمكن المواطنون من التعرف على معالم وخدمات الحكومة الإلكترونية.

ح - التركيز على المجموعات التي يصعب تحقيق التكامل فيما بينها كالنساء وكبار السن والمعوقين، إلخ.

٥ - إمكانية الوصول:

يجب تشجيع كافة فئات المجتمع على إمكانية الوصول للحكومة الإلكترونية بغض النظر عن قدراتهم البدنية أو الجسدية أو مواقع تواجدهم، من خلال:

أ - تصميم وتطوير التطبيقات التي تلائم كل الفئات ومن بينهم المعاقين كالمكفوفين والصم والبكم.

ب - إصدار تشريعات وقوانين تجبر الحكومة على تبني التكنولوجيا المتقدمة لمساعدة المعاقين.

ت - صياغة معايير للأداء وقياس تدفق العمل في مجال الحكومة الإلكترونية.

٦ - بناء الثقة:

يجب بناء ثقة جمهور المتعاملين مع المصالح والدوائر الحكومية. وفي هذا الصدد ينبغي أن يكون مشروع الحكومة الإلكترونية داعماً لجمهور المستفيدين بدون تمييز إلا في الحالات الاستثنائية، من خلال:

أ - تحديد وتشخيص الشركاء أو المتعاملين الداخليين والخارجيين وبناء استراتيجية ذات خطوط اتصال مفتوحة.

ب - البدء بالمشروعات قصيرة الأجل التي تحقق نتائج مبكرة تساعد في بناء الثقة.

ت - وجود قيادة قوية تساهم في بناء الثقة ببرامج الحكومة الإلكترونية.

ث - التركيز على استخدام اللغة العربية والمحتوى المفصل في احتياجات المجتمعات المختلفة كل حسب متطلباته ورغباته.

٧ - المحافظة على خصوصية المعلومات والمعاملات الشخصية:

يقصد بالخصوصية حماية المعلومات الشخصية التي تجمعها الحكومة حول الأفراد والمنشآت، حيث أنه من الملاحظ أن المصالح والأجهزة الحكومية المختلفة تجمع كمّاً هائلاً من البيانات عن المواطنين ومنشآت الأعمال من خلال المعاملات التي تحدث معهم، ويتنامى حجم ونطاق الخدمات الإلكترونية العامة تزايداً وتتضخم قواعد ومستودعات البيانات. والمحافظة على خصوصية وسرية المعلومات

المخزنة في قواعد ومستودعات البيانات التي تطورها المصالح والأجهزة الحكومية مهم جداً لبناء الثقة كما سبق توضيحه، حيث أن إساءة استخدام البيانات الشخصية قد يفقد ثقة الجمهور بالحكومة الإلكترونية ويزيد الفجوة النفسية القائمة بالفعل بين المواطنين والحكومة. وعلى ذلك يجب أن تلتزم مواقع الويب للحكومة الإلكترونية بحفظ وصيانة خصوصية وسرية بيانات المواطنين، من خلال:

أ - تدريب وتوعية الموظف العام حول أهمية المسائل والقضايا المتعلقة بالخصوصية والسرية الشخصية.

ب - تصميم وتطوير التطبيقات الإدارية التي تضمن وسائل حماية الخصوصية والسرية.

ت - اتباع الممارسات الأحسن في مجال المعلومات، وتقليص عمليات جمع المعلومات الشخصية والاحتفاظ بها إلا في الحالات ذات الطبيعة القصوى.

ث - الحد من الوصول إلى المعلومات الشخصية التي يسهل التعرف على أصحابها.

ج - عدم السماح آلياً للعاملين بالتطفل على المعلومات الشخصية التي تتسم بدرجة عالية من الخصوصية.

٨- حماية أمن المعلومات:

يتصل أمن المعلومات بحماية مواقع الحكومة الإلكترونية ضد هجمات القرصنة وسوء الاستخدام (محمد محمد الهادي، أكتوبر ٢٠٠٤) والتجاوز في حماية أمن المعلومات يفقد ثقة المواطنين بالحكومة الإلكترونية. فالثقة كما سبق بيانه تعتبر عنصراً رئيسياً وجوهرياً من عناصر مشروعات وبرامج الحكومة الإلكترونية. وبدون الثقة لن يفكر المواطنون بالتردد على مواقع الحكومة الإلكترونية، وخاصة في حالة الخدمات التي يتطلب الحصول عليها قيام المواطنين بتزويد الحكومة الإلكترونية بمعلومات شخصية ذات صفة خاصة. وباستطاعة الحكومة القيام بدور مهم في الكشف عن سياساتها وتعريف المواطنين بها أو

إعلامهم بمخططاتها ومشروعاتها والأهداف المستهدف تحقيقها من عملية جمع وتخزين البيانات عنهم، حيث أن اطمئنان المواطن أو المستخدم على أن المعلومات التي يقدمها عن نفسه لن تستغل لأغراض غير مهنية وأخلاقية مما يعتبر الأساس الأهم في قيام الحكومة الإلكترونية، لذلك يجب:

أ - وضع سياسة محددة عن أمن المعلومات وتعيين مسؤول محدد لتنفيذ هذه السياسة وفقاً للمعايير الدولية في هذا الشأن.

ب - التقييم المستمر والمتواصل لنظم الأمن للتأكد من تنفيذها لكل ما يتعلق بالإجراءات الوقائية الأمنية بشكل سليم.

ت - عدم الإفصاح عن المعلومات الشخصية دون الحصول على إذن مسبق.

ث - توعية وتدريب العاملين على القضايا المتصلة بأمن المعلومات وتكنولوجياها بشكل منتظم ومتواصل.

ج - تقييم أداء مديري نظم المعلومات بالالتزام بممارسة عمليات ومهام الأمن.

٩ - تدعيم شفافية المعلومات:

الافتقار لعامل الشفافية المرتبط بتصميم نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمنع المواطنين المتوقع تعاملهم مع الحكومة الإلكترونية من المشاركة الفعلية في أعمالها وأنشطتها، لذلك يجب التوصية بالتالي:

أ - الإعلان على الخط عن النظم والمتطلبات والعمليات والمهام والإجراءات اللازمة للحصول على الخدمات الإلكترونية الحكومية المختلفة.

ب - تحويل المكاتب الرسمية للموظفين وخاصة المديرين إلى مواقع إيجابية مفتوحة تكون بمثابة أمثلة للالتزام واحترام الشفافية ليكونوا قدوة للآخرين من الموظفين.

ت - إعطاء المواطنين كل الفرص المتاحة لمتابعة سير معاملاتهم وتعريفهم على الخط بالإجراءات المتخذة خطوة بعد أخرى وفي الوقت الحقيقي.

ث - منح موظفي الخدمة العامة حوافز لإحداث التجديد والإصلاح المنشود، وتوحيد الشفافية وإصلاح العملية الإدارية لتبسيط الإجراءات والتعليمات الإدارية.

١٠ - التشغيل البيئي المتداخل:

يرتبط بالتشغيل البيئي المتداخل، تطوير نظم وأساليب قادرة على العمل بشكل متوافق مع بعضها البعض. فالحكومة الإلكترونية الموثوق منها تتطلب تشغيل نظم بصفة مستمرة دائمة وفعالة ومتوافقة مع بعضها البعض، حيث أن جودة الخدمات المقدمة تعتمد على التوافق الذي يسهم في تسهيل الأعمال ويخدم كل المتعاملين بشكل أحسن، وفي هذا الإطار يوصى بالتالي:

- أ - تحديد وتشخيص وتقييم النظم القائمة ومطابقتها للتشغيل البيئي المتداخل.
- ب - تشخيص وإصلاح كافة النظم المعوقة لأنشطة التفاعل بين المصالح والدوائر الحكومية وبين المنتفعين المستخدمين من خدماتها.
- ت - استخدام المعايير الدولية في الأنشطة الخاصة بالحكومة الإلكترونية.
- ث - الاعتماد على بنية أساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١١ - إدارة السجلات:

يجب توفير إطار عمل مرن لإدارة السجلات الإلكترونية الموثقة والمحدثة بصفة مستمرة باعتبارها العصب الرئيسي والمصدر الأساسي للحصول على البيانات والمعلومات في الوقت الحقيقي لمعلومات وتصرفات الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال:

- أ - تشجيع المشاركة في المعلومات بين المصالح والأجهزة الحكومية المختلفة وضمن المصلحة أو الجهاز نفسه.
- ب - حث التعاون المشترك بين المصالح الحكومية ومنظمات التوحيد القياسي الدولية.
- ت - اعتماد أساليب وإجراءات لتبسيط عمليات إدارة السجلات بغية التحول على الخط.
- ث - التأكد من أن المعايير والأساليب المستخدمة في حفظ وإدارة السجلات في المصالح والأجهزة الحكومية المختلفة متوافقة مع بعضها البعض.
- ج - تسهيل أساليب وإجراءات البحث عن السجلات باعتماد البرمجيات المتوافقة.

المبحث السابع

قانون تنظيم التوقيع الإلكتروني

وإنشاء هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات

ويمكن تلخيص أهم ملامح قانون تنظيم التوقيع الإلكتروني وإنشاء هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:

- إضفاء حجية الإثبات القانونية للكتابة الإلكترونية وللتوقيع الإلكتروني في نطاق المعاملات المدنية والتجارية والإدارية، ليكون لهما نفس الحجية القانونية في الإثبات للكتابة العادية وللتوقيع العادي المنصوص عليها في قانون الإثبات في المواد المدنية والتجارية.

- إنشاء ما يسمى بالمحرر الإلكتروني وتعريفه وإعطاؤه نفس مفهوم المحرر الكتابي سواء من جواز اعتباره محرراً إلكترونياً عرفياً أو محرراً إلكترونياً رسمياً وفقاً لمفهوم المحررات العربية والرسمية الموجودة في قانون الإثبات في المواد المدنية والتجارية.

- اتساع نطاق تطبيق التوقيع الإلكتروني وفقاً لهذا المشروع بقانون يشمل جميع المعاملات التي يجوز إتمامها إلكترونياً وهي المعاملات المدنية والتجارية والإدارية بشرط أن تكون موقعة إلكترونياً وفقاً للشروط والضوابط التي وضعها مشروع القانون ولائحته التنفيذية.

- حرص القانون على إلزام الجهات التي ستقدم خدمات التصديق الإلكتروني أو الخدمات المتعلقة بالتوقيعات الإلكترونية بالحصول على التراخيص اللازمة لهذا النشاط من جهة حكومية تابعة لوزير الاتصالات والمعلومات، وبما يضمن توافر الثقة والرقابة اللازمة لصحة وسلامة المعاملات الإلكترونية.

- إنشاء القانون لهيئة عامة تسمى هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات تكون لها شخصية اعتبارية عامة وتتبع وزير الاتصالات والمعلومات وتختص أساساً

بإصدار التراخيص اللازمة لمزاولة نشاط خدمات التوقيع الإلكتروني وغيرها من الأنشطة الأخرى في مجال المعاملات الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات. كما يعطي القانون لهذه الهيئة الحق في إدارة وتنظيم قطاع المعاملات الإلكترونية بصفة عامة بل وفي رقابة المرخص لهم بالعمل في هذا القطاع واتخاذ الإجراءات اللازمة نحو ضمان حسن سير هذا القطاع بما يتفق مع الصالح العام وسياسة الدولة في هذا الشأن.

- ركز القانون على وضع المبادئ والشروط العامة الأساسية لتنظيم التوقيع الإلكتروني وترك أمر الشروط والضوابط التفصيلية لأحكام هذا التنظيم لللائحة التنفيذية للقانون، وذلك لما لهذه الشروط من أبعاد فنية وتقنية دقيقة يتعذر وضعها في متن مشروع القانون. كما أن لوجود هذه الضوابط الفنية داخل اللائحة التنفيذية ضرورة أخرى وهي سهولة تعديلها إذا اقتضى الأمر ذلك، حيث أن تلك الضوابط تكون عرضة للتغيير نظراً للتطور التقني (التكنولوجي) السريع والمستمر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وفي هذه الحالة سيتم التعديل بقرار يصدر بذلك من وزير الاتصالات والمعلومات مع مراعاة حقوق المتعاملين في هذا المجال.

تعامل القانون مع بعض الجرائم التي قد تقع في مجال المعاملات الإلكترونية وتحديداً على التوقيع الإلكتروني والمحرم الإلكتروني وما يرتبط بهما، وذلك تحقيقاً لمبدأ الردع العام والخاص في هذا المجال، وبقصد دعم الثقة في التوقيع الإلكتروني وفي المحرم الإلكتروني وتشجيع التعامل بهما دون تخوف من أي فعل إجرامي.

إن إتاحة استخدام التوقيع الإلكتروني تدعم التحول إلى عالم لا وورقي، يأمن فيه كل متعامل على أمواله ومصالحه. كما أن التوسع في استخدام التوقيع الإلكتروني يرفع كفاءة العمل الإداري ويساعد على الارتقاء بمستوى أداء الخدمات الحكومية بما يتفق مع إيقاع العصر.

بقي أن نعلم أن أهم مجالات تطبيقات التوقيع الإلكتروني هي الحكومة الإلكترونية : حيث تشمل المعاملات الإدارية الحكومية وخدمات المواطنين بشكل عام ومنها التصاريح المختلفة والخدمات التي تقدمها الجمارك والضرائب ومصالحة الأحوال المدنية، وكذلك ما يقدم إلى الجهات الحكومية من طلبات والتي من الممكن ووفقاً لهذا المشروع أن تتم عن طريق المحررات الإلكترونية التي تصدرها الجهات المشار إليها ويتم توقيعها من قبل الموظفين العموميين في هذه الجهات مما يضيف على تلك المحررات الإلكترونية الحكومية صفة المحررات الرسمية بسبب قيام الموظف العام بالتوقيع عليها إلكترونياً. ويستهدف هذا كله رفع كفاءة العمل الإداري، والارتقاء بمستوى أداء الخدمات الحكومية بما يتفق مع إيقاع العصر^{٢٤}.

24 - راجع أبو السعود إبراهيم، التقنيات الحديثة والحكومة الإلكترونية، الأهرام الاقتصادي.

المبحث الثامن

إدارة المعرفة في الحكومة الإلكترونية

في أحد أبحاثه قال واحد من علماء المعرفة وهو السيد جيفرسون: "إذا التقى شخصان وتبادلا درهماً فكل واحد منهما سوف يرجع بدرهم واحد ولكن إذا تبادلا فكرة أو معلومة فسوف يرجع كليهما بفكرتين أو معلومتين".

تعريف المعرفة الحكومية^{٢٥} :

المعرفة الحكومية هي مجموعة المعلومات والبيانات والإجراءات التي تتعامل معها الحكومة من أجل تقديم خدماتها للجمهور وإدارة أنظمتها الداخلية وعلاقاتها الخارجية، وعادةً ما تكون هذه المعرفة على شكل أصول معرفية مادية موجودة في الوثائق والمستندات المختلفة أو تأخذ شكل المعرفة الغير محسوسة والمتمثلة بالخبرة والحكمة التي اكتسبها رجالات الحكم والموظفون خلال مراحل عملهم في القطاع العام.

مدى الحاجة إلى إدارة المعرفة الحكومية:

يقول فرانسيس بيكون " المعرفة قوة knowledge is Power ". ولكن كم واحد منا يهتم بتسليح نفسه بالأدوات المعرفية ووسائل إدارتها؟ وهل تستطيع قوانا البشرية في عصر المعرفة تلقي هذا الكم الهائل من المعرفة في شتى المجالات واستيعابها ثم الاستفادة منها لاحقاً؟ هذا على المستوى الفردي والاجتماعي، أما على المستوى المؤسسي والحكومي فتعتمد تلك الكيانات بشكل أساسي على المعلومات والمعرفة من أجل خدمة عملائها وضبط أوضاعها في السوق بالإضافة إلى التكامل بفعالية وكفاءة مع محيطاتها الخارجية، وإذا كانت أنظمة المعلومات وبرامج الخدمات الإلكترونية تمثل شرايين وعروق الحكومة الإلكترونية فسوف

25 - عباس بدران، الحكومة الإلكترونية، دار الفارس للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن

تمثل المعلومات والمعرفة الدماء التي تجري في تلك الشرايين. ومن الواضح أن معرفة المواطن بكيفية تواصله مع الحكومة ومعرفة موظفي الحكومة بكيفية تنفيذ الخدمات الحكومية ومدى مسؤولياتهم عنها ومعرفة الوزير بصوابية القرارات التي يتخذها تصب كلها في صلب بناء النموذج الإلكتروني حكومي، وفي أغلب الأحيان تواجه الحكومات صعوبات شتى في الحفاظ على أصولها المعرفية والاستثمار فيها نظراً لصعوبة انتقال المعرفة من موظفيها ورجالاتها إلى أنظمتها بحيث تصبح جزءاً من الحكومة ككيان قائم بحد ذاته ولا تبقى حكراً على عقول وذاكرة الموظفين الذين سيحاولون على التقاعد عاجلاً أم آجلاً.

علاقة المعرفة بالخدمة الإلكترونية:

في مجال تقديم الخدمة الإلكترونية تستطيع وسائل إدارة المعرفة إضفاء الكثير من الفعالية على طريقة شرح الخدمة والبحث عنها والوصول إليها ومن الممكن أن يتم توصيف الخدمة معرفياً كالتالي:

- ١- معرفة لماذا: معلومات حول ماهية الخدمة وفائدتها وهدفها.
- ٢- معرفة من: من سوف يقدم الخدمة ومن سيستفيد منها.
- ٣- معرفة متى: تاريخ الخدمة والوقت اللازم للحصول على النتيجة.
- ٤- معرفة كيف: الإجراءات المرتبطة بالخدمة.
- ٥- معرفة أين: موقع تقديم الخدمة واستلام النتيجة.
- ٦- معرفة ماذا: المستندات المطلوبة والرسوم المتوجة على الخدمة.

أساليب إدارة المعرفة الحكومية:

- **توليد الوثائق والمحتوى:** وهي الخطوة الأولى في دورة حياة إدارة المعرفة الحكومية وهنا يتم الاتفاق على المعلومات والوثائق المراد نشرها.
- **توصيف الوثائق والمحتوى:** بعد الانتهاء من عملية توليد الوثيقة أو المحتوى الإلكتروني يتم إضافة التوصيف عليها مثل تاريخ النشر، الكاتب، تاريخ انتهاء صلاحية المحتوى، الكلمات المفتاحية وغيرها من المعلومات التوضيحية التي تراها الحكومة مناسبة في هذا المجال.
- **تصنيف الوثائق والمحتوى:** وهنا يتم وضع تلك الوثائق في أبواب تصنيفية متعددة بالاعتماد على ركائز موجودة مسبقاً ، وعلى سبيل المثال من الممكن أن يتم وضع محتوى إلكتروني معين في باب خدمات المواطنين/التعليم/الجامعات.
- **مراجعة الوثائق والمحتوى:** يقوم عامل المعرفة في الحكومة الإلكترونية وهو المسؤول عن إعداد المحتوى للنشر على الإنترنت، بمراجعة الوثائق ومطابقتها مع المعايير الحكومية في هذا المجال وثم يرفعها إلى الشخص المسؤول عن النشر الإلكتروني للمحتوى الحكومي من أجل إقرارها.
- **إقرار المحتوى ونشره:** بعد أن يتم التأكد من جودة الشكل والمضمون للمحتوى الإلكتروني يتم إقراره ونشره على مواقع الحكومة الإلكترونية.
- **إحالة المحتوى على التقاعد:** بعض أنواع الوثائق والمحتويات الإلكترونية من قبيل الأخبار والنشاطات سوف تصبح بدون قيمة بعد مرور فترة من الزمن عليها وهنا يجب على الحكومة أن تزيلها من الواجهة وتحيلها إلى الأرشيف.

بوابة الخدمات الإلكترونية

تعريف البوابة الإلكترونية :

البوابة الإلكترونية أو ببساطة " البورتال Portal " هي عبارة عن مدخل موحد لمجموعة كبيرة من الخدمات الإلكترونية أو التطبيقات التي تشترك في نطاق قطاعي محدد أو الهادفة إلى خدمة جمهور من طبيعة متشابهة، وعلى سبيل المثال من الممكن أن نصادف بوابة إلكترونية لجميع هواة الصيد بحيث تحتوي على معلومات شاملة حول هواية الصيد وتجارب أدوات الصيد وأنواع الحيوانات والطيور بالإضافة إلى نصائح عملية وغيرها من المعلومات التي تساعد الجمهور بطريقة أو بأخرى على ممارسة هوايته، وعادةً ما تستطيع هذه البوابة من رفع عناء البحث عن معلومات متعلقة بتلك الهواية في موقع إنترنت آخر فهي تمثل بالنسبة لهواي الصيد بوابته نحو جميع المعلومات التي قد يحتاجها، وبنفس الأسلوب تستطيع الحكومة بناء بوابة الخدمات الإلكترونية والتي تساعد المواطن أو صاحب المؤسسة على إيجاد ضالته من الخدمات التي يريدها ومن دون البحث في العديد من مواقع الوزارات والإدارات العامة.

أنواع البوابات الحكومية الإلكترونية :

يمكن بناء نموذج الحكومة الإلكترونية الشفافة والتي تعامل المواطن على أنه مركز الخدمة، وبذلك ينبغي على الحكومة المبادرة ببناء بوابة الخدمات الإلكترونية والتي تجمع تحت مظلتها جميع الخدمات الإلكترونية وتمكن المواطن من إيجاد الخدمة والاستفادة منها انطلاقاً من تلك البوابة الموحدة وبدون العودة إلى مواقع إنترنت الوزارات المختلفة التي تقوم بتنفيذ الخدمة فعلياً، وهذا ما يسمى بوابة الحكومة - المواطن والحكومة - المؤسسات (Government to Citizen and Business Portal) ، كذلك من الممكن للحكومة بناء بوابات إلكترونية مثل بوابة السياحة الإلكترونية التي تساعد المواطنين الأجانب على

إيجاد جميع الخدمات والمعلومات السياحية في الدولة انطلاقاً من بوابة إلكترونية واحدة، بوابة التعليم، الصحة، وغيرها (Sector Oriented Portals).

خصائص البوابة الإلكترونية :

تتميز البوابة الإلكترونية بعدد من الخصائص التقنية والتي تهدف إلى إغناء تجربة المواطن وتسهيل الأمر في زمن التواصل مع الحكومة الإلكترونية، ومن الخصائص التي تتميز بها البوابات الإلكترونية نستطيع أن نذكر:

١- إمكانية تخصيص البوابة:

يمكن أن تفتح المجال أمام المواطن لكي يقوم بتخصيص البوابة الإلكترونية (Portal Personalization) حسب حاجاته الخاصة وحين يقوم بتسجيل الدخول مرة ثانية في موقع البوابة فسوف يرى بوابته الحكومية الإلكترونية والمعلومات والخدمات المناسبة له.

٢- إدارة الحملات الإعلانية:

ومن خلال هذه الخاصة سوف تتمكن الحكومة الإلكترونية من إدارة الحملات الدعائية والإعلانية على بوابتها الإلكترونية ومن دون تعديل بالبرمجيات، ويمكن للمدراء في الحكومة أن يحددوا أوقات وتفاصيل ظهور الإعلانات الحكومية على البورتال من خلال أدوات سهلة لهم مع أنظمة البوابة الإلكترونية، كما يمكنهم البدء بحملات بريد إلكتروني بناء على ظروف ومواضيع معينة.

٣- ليونة المظهر الخارجي:

معظم البوابات الإلكترونية تدعم مجموعة من التقنيات الهادفة إلى إضفاء صفة ديناميكية على المظهر الخارجي للبوابة الإلكترونية، فمن الممكن للمدراء تفصيل "ألبيسة" (Look and Feel) للبوابة الإلكترونية بحيث ترتديها في مختلف فصول السنة، ولتوضيح الفكرة فسوف يقوم مبرمجو البوابة في الحكومة بتفصيل مظاهر خارجية للبوابة الإلكترونية ووضعها متوفرة بين أيدي المدراء ليقرروا متى وكيف

يغيرون اللباس الخارجي للبور تال ويمكن تخصيص لباس مختلف حسب الأحداث الأساسية في البلاد مثل شهر التسوق، عيد الدولة الرسمي، الأعياد الدينية وغيرها مما يضفي ديناميكية وانجذاب أكثر من قبل الجمهور للدخول إلى البوابة الإلكترونية.

٤- أدوات البحث :

من المفضل أن تدعم بوابة الحكومة الإلكترونية عمليات البحث الحر التي تعتمد على كلمات مفتاحية أو بحث حسب السؤال أو حسب حقول توصيف الخدمة وغيرها من وسائل وأساليب البحث.

٥- خدمة الاشتراك بالمعلومات :

يمكن للبوابة الإلكترونية إتاحة الفرصة أمام المواطن للاشتراك بخدمة بث المعلومات عن موضوع خدماتي معين أو عدة مواضيع وتحديد وسيلة الحصول على تلك المعلومات مثل البريد الإلكتروني، الهاتف الجوال، البريد العادي، ويجب إتاحة الفرصة للمواطن أيضاً للاشتراك بتلك الخدمات أو إلغائها.

٦- خدمة التسجيل الموحد :

تحتاج بعض الخدمات الحكومية إلى التأكد من هوية المواطن لمعرفة مدى أهليته للاستفادة من الخدمة الحكومية، حيث تمثل بوابة الحكومة الإلكترونية المكان الأمثل للتعريف والتأكد من هوية المواطن وإصدار إذن دخول إلكتروني (SecurityToken) يستطيع أن يحمله معه إلى مختلف مواقع الوزارات والإدارات العامة. عادة ما تسمى هذه العملية بخدمة التسجيل الموحد (Single Sign On) والتي يجب أن تكون مدعومة على مستوى البوابة الحكومية الإلكترونية.

٧- خدمات إدارة البوابة :

وتمثل مجموعة خدمات المكتب الخلفي (Back Administration Portal Office) والتي يستطيع من خلالها الموظفون في الحكومة الإلكترونية إدارة الموقع وإضافة الوثائق والتطبيقات والخدمات عليه، ويمكن تفويض بعض العمليات

الإدارية لأشخاص مختلفين مثل تفويض إدارة خدمات الصحة لموظف خبير في هذا الشأن وتفويض خدمات الأمن لموظف آخر وهكذا.

٨- تعدد أدوات الوصول:

في كثير من الأحيان تدعم البوابة الإلكترونية عدة وسائل للوصول إلى المعلومة مثل الهاتف الجوال، الإنترنت، المجيب الصوتي وأكشاك المعلومات، ونظراً لطبيعة المعلومات المتوفرة في أنظمة الحكومة الإلكترونية والتي عادة ما تكون على شكل ملفات XML فسيكون بالإمكان تظهيرها إلى أي نسق آخر مثل نسق WML الخاص بأجهزة الجوال.

٩- أدوات إغناء التعاون والتواصل:

تستطيع أدوات المحادثة والمشاركة والمنتديات الإلكترونية (Portal Collaboration Tools) إغناء التعاون والمشاركة الفعالة بين جمهور مستخدمي البوابة الحكومية وموظفيها، ويمكن إنشاء المنتديات الخاصة بمواضيع الخدمات الإلكترونية الموجودة على البوابة من أجل الرد على الاستفسارات إلكترونياً واعتماد مفهوم شبك الاستعلامات الحكومي الإلكتروني والذي يجيب على أسئلة واستفسارات ومراجعات المواطنين عبر وسائل المحادثة الآمنة الإلكترونية.

١٠- خدمة التقارير والإحصائيات:

من المفيد في كثير من الأحيان أن يطلع مدراء الحكومة الإلكترونية على نسبة المشاركة الشعبية والمؤسساتية في العملية الإلكترونية وقد يضطرون إلى رفع تقاريرهم في هذا المجال إلى الوزير المختص وعبره إلى المجلس التنفيذي في البلد أو الحكومة، لذلك كان من اللازم على نظام البوابة الإلكترونية أن يدعم أولئك المدراء بأدوات استخراج التقارير والإحصاءات مثل عدد زوار البوابة والمعلومات والخدمات الأكثر طلباً ونوعية الزوار والبلدان التي يدخلون منها إلكترونياً والكثير من التقارير المفيدة في هذا المجال.