

الفصل الثاني عشر

التجارة الإلكترونية في المجال الحكومي (الحكومة الإلكترونية)

obeikan.com

التجارة الإلكترونية في المجال الحكومي

(الحكومة الإلكترونية)^{٣٠}

تعاظم دور التجارة في المجالات الحكومية وفتح الباب لمفهوم جديد اسمه "الحكومة الإلكترونية" حيث تصل في نهاية تطبيقها إلى إمكانية تحويل المعاملات الحكومية مع مؤسسات الأعمال أو المواطنين إلى الصورة الإلكترونية المتكاملة وفي إطار من الشفافية الكاملة الوضوح لكل ما يتم من إجراءات داخل دائرة صنع القرار الحكومي.

١ - التجارة الإلكترونية وتحقيق الشفافية الحكومية:

- اتفق الباحثون أن تحقيق الشفافية الحكومية يتأتى من خلال إتاحة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات الحكومية وذلك لكافة المؤسسات والمواطنين وفي التوقيعات التي تسمح للجميع بفرص متساوية في المعاملات الحكومية.
- دأبت الحكومات التي تحاول تحقيق الشفافية في إتاحة المعلومات من خلال وسائل الإعلام المباشر التي على الرغم من مميزات تغطيتها الواسعة، إلا أنها تعاني من بعض العيوب وأهمها:

30- يمكن الرجوع إلى :

- ١- رأفت رضوان، علم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ١٩٩٩، ص ١٤٨ وما بعد..
- ٢- د. محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، ٢٠٠٦، ص ١٠٠ وما بعد
- ٣- عصام الدين أبو علف، التسويق والتجارة الإلكترونية، دار حورس الدولية، الإسكندرية، ٢٠٠٤، ص ٢١٩ وما بعدها..

- **لحظية هذه الوسائل:** بمعنى أن المتلقي هو المسؤول عن الاحتفاظ بالمعلومات بطرقه ووسائله الخاصة حيث أن وسائل الإعلام لا يمكن من خلالها استعادة أي معلومة إذ يقتصر دورها على الإبلاغ فقط وليس مطلوباً منها الحفظ التاريخي للمعلومات.

- **عدم تفاعلية هذه الوسائل:** بمعنى أن هذه الوسائل تتكون من طرفين غير متفاعلين وهي الطرف المرسل والذي لديه كافة الامتيازات في صياغة رسائله بالطريقة التي يرى أنها مناسبة لنقل ما لديه من أفكار ثم الطرف المتلقي وهو الطرف المفترض وصول الرسالة إليه ولا يملك أي إمكانية للتفاعل مع المرسل أو حق الاستفهام عن محتوى أي رسالة.

- تمثل شبكة الإنترنت - بالنسبة للحكومات - أكبر شبكة لإتاحة المعلومات في إطار من التفاعلية بين المرسل والمتلقي ومن أجل ذلك بدأ استخدامها بكثافة في بناء علاقات جديدة بين الإدارة الحكومية وبين الأطراف المستفيدة من مؤسسات الأعمال أو المواطنين.

أ - إتاحة المعلومات عن الأنشطة الحكومية:

- بدأت العديد من الحكومات والمؤسسات التنفيذية المختلفة في إتاحة معلوماتها على شبكة الإنترنت وذلك لتوفير هذه المعلومات بصفة مستمرة للمواطنين والمستثمرين.

- استخدمت العديد من الدول الإنترنت للترويج لخططها المستقبلية ومشروعاتها التنموية.

- يوجد العديد من المصادر العربية التي استخدمت هذا الأسلوب .

ب - إتاحة القوانين واللوائح الحكومية على شبكة الإنترنت:

بدأت الدول المتقدمة في إتاحة كافة القوانين واللوائح الحكومية على شبكة الإنترنت بصورة تحقق لأي مستخدم التعرف الكامل على كافة القوانين واللوائح الحكومية التي تحكم موضوعاً معيناً أو قضية بذاتها.

وتمثل قاعدة معلومات ليكيس الأمريكية أبرز قاعدة بيانات تشريعية متاحة على شبكة الإنترنت ويمكن من خلالها لأي مستفيد سواء كان مؤسسة أعمال أو مواظنين. التعرف على الإطار القانوني والتظيمي للقضية أو الموضوع الذي يشغله.

ج - إتاحة معلومات المشتريات الحكومية على شبكة الإنترنت:

ارتبط مفهوم الشفافية بين مؤسسات الأعمال والحكومة بقضية مهمة من قضايا المشتريات الحكومي والتي تمثل بدورها حجماً هائلاً من الإنفاق الحكومي والذي يمثل حجماً كبيراً من النشاط الاقتصادي لمؤسسات الأعمال. وليس من المبالغة القول بأن هناك شكوى مستمرة من أسلوب / أساليب إدارة عمليات الشراء الحكومي وما يكتنف تلك العمليات من صور الفساد وسوء الإدارة.

إن الشكوى الرئيسية المرتبطة بهذه المشتريات هي عدم إتاحة طلبات الشراء لكافة الراغبين في التقدم وبالتالي تحقيق أوضاع تفاضلية خاصة لبعض الشركات أمام الشركات الأخرى، وبالرغم من أن معظم القوانين التي تحكم عملية الشراء الحكومي تدعو إلى الإعلان العام عن معظم عمليات الشراء فإن إدارة عملية الشراء الفعلية تتم من خلال الإعلانات المحدودة أو الإعلان العام المضخم (غير الواضح).

ومع تزايد استخدام شبكة الإنترنت بوصفها أكبر شبكة ترتبط عليها الشركات ومؤسسات الأعمال أصبح من المناسب أن يتم الإعلان عن كافة المشتريات الحكومية على الشبكة وبالتالي يتحقق الغرضان التاليان:

- ضمان وصول الإعلان لكافة الشركات المنافسة في الوقت نفسه من خلال البريد الإلكتروني.

- ضمان استمرارية الإعلان من خلال قدرة كافة المؤسسات على الدخول إلى موقع معلومات المشتريات الحكومية والاطلاع على صورة الإعلان كاملة في أي وقت ومن أي مكان.

ولقد قامت العديد من المؤسسات الدولية مثل البنك الدولي وبنك التنمية والائتمان الإسلامي بالاعلان عن كافة مشتريات وصفقات تنفيذ مشروعاتها على شبكة الانترنت بأكثر من لغة مما يتيح لكافة الشركات في جميع أنحاء العالم القدرة على التنافس في الحصول على هذه الصفقات، كما قامت أيضاً مؤسسات حكومية عديدة مثل وكالة المساعدات الأمريكية USAID بإتاحة كافة المشروعات التي تطرحها للتنفيذ على شبكة الانترنت.

د - إدارة المخزون العام باستخدام أساليب التجارة الإلكترونية:

فمثلاً تبنت الحكومة السويدية مبادرة خاصة لإدارة وتنظيم المخزون الحكومي وعملية الشراء الحكومية من خلال شبكة الانترنت وتهدف الحكومة السويدية من خلال هذه المبادرة إلى خفض تكلفة عمليات التخزين الحكومي بنسبة تصل إلى ٣٠٪.

وتعتمد تجربة الحكومة السويدية على بناء شبكة متكاملة للمعاملات الخاصة بالتوريدات الحكومية والموردين المسجلين في هذه التوريدات ويتم ذلك من خلال هذه الشبكة الإدارية الكاملة للمخزون الحكومي، ويتم تنفيذ عمليات الشراء إلكترونياً وبما يحقق مفهوم تدفق السلع في الزمن الحقيقي.

وتقوم التجربة على أساس ميكنة المخازن الحكومية وتوفير بيانات هذا المخزون لدى الجهات التي تقوم بإدارة عملية المشتريات الحكومية وبمجرد وصول مستوى المخزون من صنف معين إلى حد الطلب يتم طرح توريد هذا الطلب على شبكة الموردين (وبالتبع فإن ذلك يرتبط بتحديد واضح لمواصفات الصنف المطلوبة من خلال وجود تصنيف موحد للسلع والأصناف التي يتم استخدامها) وعلى الفور يتم تلقي عروض الشركات الموردة - باستخدام وسائل التبادل الإلكتروني للوثائق - ويتم البت في العروض المقدمة والترسية وإبلاغ الشركة الموردة بالتوريد ويتم حالياً جدولة عملية التوريد بصورة تحقق تدفق الأصناف وفق معدلات الاستخدام المقررة وبصورة تحقق الوصول إلى أقل مدة تخزين ممكنة في

المخازن الحكومية (بل وتصل في بعض الأحيان إلى عدم التخزين الفعلي للسلع) وبالتالي تنخفض تكلفة استخدام هذه السلع.

ولقد حققت التجربة السويدية خفضاً في حجم المخزون الحكومي بنسبة تزيد عن ٢٠٪ خلال السنة السابقة وتهدف الحكومة إلى أن يصل هذا الخفض إلى أكثر من ٣٠٪ وبالتأكيد فإن ذلك يحقق وفراً هائلاً في الإنفاق الحكومي ويمكن أن ينعكس على ارتفاع مستوى الخدمات الحكومية.

التجارة الإلكترونية والتعاملات بين الجهات الحكومية والمؤسسات والأفراد امتد مفهوم التجارة الإلكترونية بين قطاعات الأعمال ليشمل المعاملات بين الجهات الحكومية ومؤسسات الأعمال والمواطنين وذلك من خلال ميكنة الخدمات بصورة تحقق إمكانية الحصول على الخدمة دون الحاجة إلى الانتقال إلى مقر أداء الخدمة وبالتالي يتم القضاء على جزء كبير من مشكلة سوء الأداء الحكومي والنتائج عن شكوى المواطنين من التعامل مع الموظف العام.

ويعتمد مفهوم المعاملات الحكومية إلكترونياً على عدة مفاهيم مختلفة وذلك تبعاً لدرجة المستوى التكنولوجي بكل دولة ويشمل ذلك ما يلي:

١ - التعريف بإجراءات ومتطلبات الحصول على الخدمة:

دأبت منظمات الخدمات العامة على إتاحة ما يسمى بالإرشادات المتعلقة بالحصول على الخدمة تتضمن الإجراءات والنماذج والخطوات المطلوبة، ولقد صار من المألوف عند دخول أي مكتب من مكاتب أداء الخدمة أن ترى عدة لوحات على الحوائط معظمها غير مقروء، ومن المفترض أنها توضح النماذج والخطوات - وبالطبع تتقادم مدة اللوحات ولا يتم تجديدها أبداً وتظل الشكوى المستمرة من عدم وضوح إجراءات الحصول على الخدمة.

أيضاً فإن معرفة الخطوات والإجراءات والنماذج المطلوبة يتطلب من المواطن الانتقال إلى مقر أداء الخدمة للتعرف على هذه الأشياء، وبالطبع فإنه يفاجأ بحجم ما هو مطلوب ويضطر إلى التردد عدة مرات حتى انتهاء معاملته.

وباستخدام الإنترنت يمكن وضع كافة إجراءات ومتطلبات الحصول على الخدمة بصورة بسيطة وميسرة تمكن أي مستفيد من التعرف على هذه الإجراءات والخطوات والنماذج المطلوبة مما يمكن من استكمال متطلبات أداء الخدمة قبل الذهاب إلى مركز أداء الخدمة وبالتالي تقليل عدد مرات التردد.

٢- إتاحة وتوفير النماذج المستخدمة في أداء الخدمة:

- يتكامل مع الجزء الأول فكرة إتاحة النماذج المستخدمة في أداء الخدمة على شبكة الإنترنت وما يتبعه من إمكانية طباعة المستفيد من هذه النماذج على طابعته الخاصة ثم ملء هذه النماذج في إطار التعليمات الموضحة قبل التوجه إلى مراكز أداء المعاملات، وبالطبع فإن هذا الأسلوب يقضي على أحد الاختناقات الرئيسية التي تؤثر على أداء الخدمة.

• هناك بعض العقبات المؤثرة على استخدام هذا الأسلوب مثل تكلفة هذه النماذج والتي تقوم الدولة بتحصيل رسوم عنها كجزء من الإيرادات العامة وبالطبع فإن هناك أكثر من طريقة لتأمين حصول الدولة على مواردها منها:

• تحصيل رسوم إضافية مقبل هذه النماذج عند الحصول على الخدمة (إضافة إلى رسوم الخدمة).

• إمكانية التحصيل عند البيع وذلك من خلال أساليب السداد الإلكتروني (إلا أن هذا يتطلب تطويراً هائلاً في البنية المعلوماتية الحكومية يصعب تصور تحقيقه في مدى قصير).

• إلغاء هذه الرسوم بصفة عامة على النماذج وإضافة قيمتها إلى رسوم الخدمة بصورة تضمن عدم وجود أي نوع من الاختناقات وتوحيد المعاملة.

- تمثل الإنترنت وسيلة اتصال رخيصة للغاية يمكن من خلالها للمؤسسات الحكومية وجهات الخدمة العامة الراغبة في تحسين مستوى الخدمة أن تقوم بإتاحة كافة المعلومات المتعلقة بإجراءات الحصول على خدمة معينة وكذلك الرسوم المقررة على كل خدمة والنماذج المطلوبة لذلك وهو ما يتيح للمواطن

التعرف على كل ما هو مطلوب منه قبل التوجه إلى مكان إجراء المعاملة وبالتالي فإنه عندما يذهب يكون مستكماً كافة أوراقه مما يقلل من عد مرات التردد.

- بالرغم مما يثيره البعض من أن التأثير الناتج عن هذا الأسلوب محدود بسبب محدودية عدد مستخدمي الإنترنت وخصوصاً في الدول العربية والدول النامية والتي تمثل الحجم الأكبر من المشاكل الإدارية، إلا أن هذا الأسلوب يمكن أن يصل إلى الجموع من خلال مراكز خدمات الإنترنت أو مقاهي الإنترنت Cyber Café التي تنتشر في كل مكان ويمكن من خلالها التعرف على المطلوب ويتكلفتها تقل عن تكلفة الانتقال إلى مكان أداء الخدمة.

• الإجراء الكامل للمعاملات الحكومية على الإنترنت:

- توضح الخطوات السابقة إمكانية الانتقال الطبيعي إلى أداء الخدمة فعلياً من خلال الشبكة - فإذا عرف طالب المعاملة كل الخطوات الإجرائية والنماذج المطلوبة وإذا أتيحت هذه النماذج للملئها فإن ما تبقى هو أن يذهب إلى جهة أداء المعاملة لتسليم هذه الأوراق وبالطبع فإن ذلك يمكن أن يتم من خلال شبكة الإنترنت ودون حاجة المواطن للانتقال.

- ينقسم هذا الأسلوب إلى عدة أنماط مختلفة وذلك على النحو الآتي:

١- الخدمات الحكومية المرتبطة بسداد الالتزامات:

- يشمل ذلك دفع الضرائب والرسوم وسداد الاشتراكات وما إلى ذلك وهي الخدمة التي يمكن أن يقوم بها الشخص بنفسه أو يقوم بها أي شخص نيابة عنه (لا تتطلب تحققاً من شخصية طالب الخدمة).

- تشمل المعاملة في هذا الأسلوب نوعاً واحداً من الحركة وهي حركة الدفع من طالب الخدمة ولا تحتاج من الجهة الحكومية سوى إيصال السداد.

- يمكن أن تتم هذه الحركة بالكامل دون أي مشاكل ويكون سند السداد هو التحويل البنكي أو مستند الخصم المالي وفقاً لنمط السداد المستخدم.

- قامت العديد من الدول بانتهاج هذا الأسلوب حيث استخدمت حكومة كندا منذ مدة طويلة هذا النموذج في سداد كافة الرسوم والضرائب ومقابل الخدمات وذلك من خلال آلات دفع خاصة في كل مكان تشبه آلات بيع الثلجات والشوكولا Vending Machines ثم قامت بإتاحة ذلك على شبكة الإنترنت وتزايد استخدامها بصورة كبيرة وأصبحت تمثل العصب الرئيسي للحصول الحكومي في كندا.

٢- الخدمات الحكومية المرتبطة بالحصول على وثائق ذات طبيعة عامة:

يشمل ذلك النموذج إتاحة القدرة للمؤسسات والأفراد للحصول على نسخ من الوثائق ذات الطبيعة العامة مثل شهادة القيد في السجل التجاري أو الصناعي أو شهادات المطابقة للشروط البيئية والصحية أو شهادات المنشأ للبضائع أو بطاقات القيد في الجداول الانتخابية.

- إن الحصول على هذه الوثائق ذات الطبيعة العامة لا يتطلب التحقق من شخصية الطالب وبالتالي فإنه لا توجد صعوبة قانونية في تنفيذها ويتحول الأمر إلى الصعوبات الفنية المرتبطة بذلك.

- يتطلب توفير هذه الخدمة ميكنة جهة الخدمة وبالأخص الأرشيف الخاص بها لتحويل ما لديها من وثائق إلى صور إلكترونية يمكن إتاحتها للمستفيدين، كما يمكن المزج بين أسلوب الطلب الآلي والتفويض اليدوي أو بمعنى آخر أن يقوم الطالب بتقديم طلبه من خلال شبكة الإنترنت لموقع معلومات الجهة مؤدية الخدمة ثم تقوم الجهة بعد ذلك بإرسال الوثائق بالبريد العادي.

٣- الخدمات الحكومية المرتبطة بالحصول على وثائق ذات طبيعة خاصة:

يشمل هذا النموذج إمكانية قيام جهة الخدمة بتوفير الوثائق ذات الطبيعة الخاصة لطلابها فور طلبها بناء على معايير ونظم تأمين معينة ومن نماذج هذه الوثائق:

- شهادات الميلاد/ الوفاة/ الزواج/ الطلاق.
- شهادات التعليم المختلفة (قبل الجامعي / الجامعي).
- صور الأحكام الابتدائية والنهائية وصور محاضر الشرطة.
- الشهادات الطبية.
- الشهادات الخاصة بالموقف المالي (المرتبات/ الملكية/.....الخ).
- جوازات السفر/ بطاقة الهوية.
- يتطلب هذا النموذج ضرورة التحقق من شخصية طالب الخدمة وم تلقيها وذلك للحفاظ على خصوصية البيانات ودرجة التأمين التي كلفها القانون لتداول مثل هذه الوثائق.
- يتم تنفيذ هذا المستوى من الخدمة من خلال توافر جهة اعتماد Certificate Authority تقوم بالتأكد من شخصية الطالب وفقاً للمعايير التي سيتم توضيحها عند التعرض لهذه الجهة بوصفها أحد العناصر الحاكمة في مجال تسهيل وتسيير المعاملات الإلكترونية.
- بالإضافة إلى ذلك فإن استلام هذه الوثائق يجب أن يتم وفق قواعد تسليم المستندات المطبقة في كل دولة ووفقاً لمعايير خاصة بكل وثيقة فإذا كان تسليم رخصة القيادة يمكن أن يتم من خلال البريد فإن تسليم جواز السفر سوف يختلف بالتأكد ويحتاج إلى انتقال الشخص إلى جهة تنفيذه واستلامه منها شخصياً إلا أن ذلك لا يقلل من حجم خفض العبء الإداري على الجهة في تعاملاتها مع المواطنين. حيث ينتقي سبب تكاثر المواطنين على الخدمة ويتاح للجهة جدولة أعداد المستلمين يومياً بطريقة تحقق انسياب وسهولة العمل.

التجارة الإلكترونية وإجراء المعاملات بين الجهات الحكومية بعضها وبعض إلكترونياً:

- يعد ترابط الخدمات الحكومية واعتمادها على بعضها البعض واحداً من المشاكل المؤثرة على مستوى الخدمات الحكومية مما يستلزم قيام المستفيد من الخدمة بالعمل كساعي برید بين الجهات الحكومية أو أن عليه القيام بواجب الإثبات لما تتضمنه أوراقه علمياً بأن كل وسائل الإثبات موجودة لدى جهات حكومية أخرى فعلى سبيل المثال إذا كنت تريد استخراج جواز السفر فإن المطلوب هو وجود تحقيق الشخصية علمياً بأن كل بيانات تحقيق الشخصية موجودة لدى جهة حكومية ربما تتبع المؤسسة نفسها التي تقوم بإصدار جواز السفر وهكذا فإن المطلوب من المواطن (إذا كان قد فقد تحقيق شخصيته) أن يقوم أولاً باستخراج تحقيق الشخصية ثم البدء في إجراءات إصدار جواز السفر وهكذا يكون المواطن هو المسؤول عن تحقيق البيانات.

- إن عملية الميكنة التي تشهدها العديد من المؤسسات والجهات الحكومية وبالأخص فيما يرتبط بالحفظ التاريخي لها يفتح الباب لإمكانية قيام الجهات الحكومية بالتبادل الإلكتروني للبيانات والوثائق وبما يقلل متاعب ومشاكل المواطن أو طالب الخدمة أيأ كانت شخصيته.

- تخيل أنك تريد استخراج بطاقة تحقيق شخصية فإن كل ما تريده هو أن تتقدم بطلب (إلكترونياً بالطبع) إلى جهة الاختصاص ولا يوجد في هذا الطلب سوى الرغبة في استخراج البطاقة ورقمك القومي وعنوانك حيث تقوم جهة أداء الخدمة عن طريق هيئة الاعتماد Certificate Authority باتخاذ إجراءات استخراج البطاقة من خلال التعامل مع باقي الجهات الحكومية التي تسيطر على البيانات فمن خلال وزارة التعليم يمكن معرفة آخر مؤهل حاصل عليه ومن خلال التأمينات الاجتماعية يمكن معرفة جهة العمل الحالية ومن خلال بيانات البطاقة الصحية بوزارة الصحة يمكن التعرف على فصيلة الدم ومن خلال بيانات وزارة الدفاع يمكن معرفة الموقف التجنيدى وهكذا.

- إن معظم المعاملات الحكومية متشابكة وتعتمد على بعضها البعض ويمثل تشابك هذه الدوائر وتقاطعها أحد التعقيدات الإدارية التي تؤدي إلى بطء الإجراءات وبالتالي فإن الإنترنت تمثل طريقة جديدة يمكن من خلالها إجراء التبادل المعلوماتي بين الجهات الحكومية وذلك في إطار من التأمين والسرية الذين عرضناهما سابقاً.

التجارة الإلكترونية وتحقيق التفاعل بين مؤسسات الحكم والمواطنين:

- مما لا شك فيه أن جميع مستويات الإدارة العليا ترغب في التعرف الحقيقي على مستوى ما تقوم به مؤسساتها من خدمات للمجتمع - وتسعى هذه المستويات من خلال طرق وأساليب مختلفة إلى محاولة كسر الطوق الذي يحيط بها ويمنع تدفق المعلومات الحقيقية إليها وذلك بهدف تحسين مستوى الخدمة.

- تلجأ الإدارة إلى سياسات الأبواب المفتوحة لمحاولة التعرف على التقييم الحقيقي لما تنتجه من سياسات لكن الأبواب المفتوحة لا تعرف باستمرار لعدة أسباب نورد منها الآتي:

• **التحكم في الوصول إلى الباب الأخير:** بالرغم من أن باب صاحب القرار مفتوح فإن الوصول إلى هذا الباب يتطلب المرور عبر عدة أبواب وبالطبع فإن بعضاً منها يكون غير مفتوح وبالتالي فإن ما تراه الإدارة العليا في النهاية هو ما يسمح بمروره عبر الأبواب التي تديرها الإدارة المتوسطة.

• **عنصر الوقت:** بالتأكيد فإن الإدارة العليا لا يتاح لها أبداً الوقت الكافي لإمكانية لقاء كل صاحب شكوى حيث أن طبيعة عملها تحملها أعباء كثيرة تستهلك الوقت وبالتالي فإن الوقت الذي يمكن إتاحتها للباب المفتوح يكون محدوداً ولا يسمح بلقاء عدد كبير.

• **إسهاب أصحاب الرأي/ الحاجة في عرض مقترحاتهم:** إن لقاء مستويات الإدارة العليا بأصحاب الرأي أو الحاجة يكون باستمرار فرصة لهذا الشخص

لعرض كل ما يريده وبالتالي فإنه يلجأ إلى الإسهاب والإطالة مما يقلل من جدوى مثل هذا اللقاء.

• **محدودية الإعداد:** إن وصول الجمع إلى مستوى الإدارة العليا يعد ضرباً من المستحيل وذلك بسبب العديد من القيود لدى كلا الطرفين فمن غير المناسب انتقال شخص من حمص لمحاولة لقاء المسؤول بدمشق كما أن المسؤول بدمشق لا يمكن أن تسمح ظروفه بأن يلتقي بكل من يأتي من كل مكان.

وفي المقابل فإن الإنترنت تفتح الباب على مصراعيه لحوار مفتوح بين الجميع (كل في مكانه) وبين المسؤول في مكانه ومن خلال أسلوب كتابي يحقق موضوعية الحوار.

وفي الولايات المتحدة وفي الموقع الرئاسي على شبكة الإنترنت يمكن للمواطنين من جميع أنحاء العالم إرسال رسائل إلكترونية إلى الرئيس الأمريكي حيث يتلقى هذا الموقع يومياً أكثر من ثلاثة آلاف رسالة.

وبالرغم من أن هذا الأسلوب يشبه أسلوب إرسال رسائل بالبريد العادي إلى مكتب الرئيس فإن الفارق في ذلك يتمثل في عدة نقاط أهمها:

١- **التأكد من تلقي الرسالة:** يتميز البريد الإلكتروني بصفة عامة أن جميع الرسائل تتحقق بالنسبة للوصول وأن أي رسالة لا تصل إلى العنوان النهائي لها ترد للمرسل في مدى زمني معقول وبالتالي فإن هناك نوع من التأكد من وصول الرسالة.

٢- **سهولة التعامل مع الرسالة:** الرسائل الإلكترونية بطبيعتها ترد في صورة رقمية وبالتالي يسهل التعامل معها حيث يمكن لفريق إدارة موقع المعلومات إجراء العمليات التالية:

- حفظ الرسالة.
- تصنيف الرسالة.
- فهرسة الرسالة.

٣- توجيه الرسالة إلى جهة الاختصاص لحظياً: يمكن توجيه الرسالة الواردة من أي جهة إلى جهة الاختصاص بسهولة من خلال استخدام القدرات التي توفرها نظم المراسلة الإلكترونية، وبالتالي يقل حجم الأعباء الملقاة على إدارة متابعة الرسائل.

٤- المتابعة الآلية للرسائل: أن تعرض الرسائل إلى جهات الاختصاص يتطلب وجود نظام كفاء للمتابعة وهو ما يتحقق بسهولة في حالة الرسائل الرقمية وبصورة تحقق القدرة على متابعة كل رسالة والتعرف على موقف الرد عليها.

٥- الاستفادة من الردود على الرسائل السابقة: إن العديد من المقترحات والاستفسارات والطلبات متكررة ويمكن أن يتم الرد عليها بصورة مباشرة من خلال ما تحقق من ردود سابقة وبالفعل فإن عملية التصنيف والفهرسة الآلية تحقق القدرة على تبويب الرسائل في الموضوعات الرئيسية وبصورة يمكن مقارنتها آلياً بما تم الرد عليه سابقاً، بل واستخدام نفس الردود.

إن فتح باب المسؤول الكبير أصبح اليوم حقيقة واقعة يمكن من خلالها أن يتحقق التفاعل بين منظمات الحكومة والمواطنين بسهولة ويسر.

تحديات التجارة الإلكترونية في العالم العربي

الاقتصاد	• منخفض نسبياً بالنسبة للأفراد. • التكلفة العالية لاستخدام منتجات تكنولوجيا المعلومات.
سيولة المعلومات (البنية التحتية)	• ضعف الاتصال بالشبكات. • ضعف الحالة التكنولوجية.
الأمر القانوني	• قلة المعرفة بالأمر القانوني. • قلة أجهزة الخدمات المالية. • قلة في قوانين حماية المستهلك.
الثقافة في العوامل الاجتماعية	• ارتفاع نسبة الأمية التقليدية فما بالك بأمية الحاسوب. • إعاقات اللغة. • أنظمة تعليمية غير متطورة.