الفصل التاسع

شبكة الإنترنت والحكومة الإلكترونية[1]

شهد النصف الثاني من تسعينيات القرن العشرين انفجاراً في حاضر شبكة الإنترنت على المستوى العالمي. وهو انفجار سيؤثر في مستقبلها أيضاً، فقد ارتفع عدد مستخدمي الشبكة من 95 مليوناً عام 1998 إلى 350 مليوناً عام 2003، بما استتبع ذلك من مبادرات على المستوى العالمي والإقليمي والدولي بهدف بناء نماذج للحكومات الإلكترونية. وكل ذلك ترك آثاراً واسعة المدى على مضمون وأشكال تقديم الخدمة أو تبسيط إجراء الخدمة أو القوانين التي تحكم تقديمها وسرعتها ناهيك عن التوفير في العمالة والوقت اللازمين لأداء إجرائها مما اعتبر معه أن هذه النماذج في الحكومة وهذا التطور في شكل ومستوى تقديم الخدمات إلكترونياً من أهم الأنشطة التي يمكن أن تقوم بها الدول على شبكة الإنترنت.

ولكن ما هو واقع الحكومة الإلكترونية العربية على الإنترنت؟ وما هي طبيعة الخدمات التي تقدمها تلك المواقع؟ وما هي طبيعة التفاعلية الموجودة في هذه المواقع؟ وما هو موقف الحكومات الإلكترونية العربية بالنسبة لمثيلاتها الغربية؟

إن من أهم التعريفات المتعلقة بمفهوم الحكومة الإلكترونية تعريف البنك الدولي الذي يكاد يقدم مفهوماً شاملاً للحكومة الإلكترونية: الحكومة الإلكترونية **E- Government** هي عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكات المعلومات العريضة، وشبكة الإنترنت، وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول) والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية. وهذه التكنولوجيا يمكنها أن تخدم عدداً كبيراً من الأهداف مثل: تقديم خدمات أفضل للمواطنين،

---

[1] زين عبد الهادي، نائب رئيس الاتحاد العربي للمعلومات والمكتبات، مدرّس علم المعلومات بجامعة حلوان، مصر.

الدولي الذي يكاد يقدم مفهوماً شاملاً للحكومة الإلكترونية: الحكومة الإلكترونية E- Government هي عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكات المعلومات العريضة، وشبكة الإنترنت، وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول) والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية. وهذه التكنولوجيا يمكنها أن تخدم عدداً كبيراً من الأهداف مثل: تقديم خدمات أفضل للمواطنين، تحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة، وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية، أو إدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية، كما أن نتائج هذه التطبيقات يمكن أن تؤدي إلى تحجيم الفساد، وزيادة الشفافية وتعظيم العائد ككل أو تحفيض النفقات وزيادة قناعة المواطن بدور المؤسسة الحكومية في حياته.

في بعض الدول ارتفع عائد بناء مراكز لتقديم خدمة الحكومة الإلكترونية إلى مبلغ ٦,٢ بليون دولار عام ٢٠٠٣ كما هي الحال في الولايات المتحدة الأمريكية على سبيل المثال من واقع ٥,١ بليون دولار تم إنفاقها عام ٢٠٠٠، بينما استثمرت المملكة المتحدة مبلغ ٤ بلايين في بناء نماذج للحكومة الإلكترونية في مختلف المؤسسات وسوف تستخدم كل هذه النماذج في دول الاتحاد الأوروبي ناهيك عن أن الإنفاق على مثل هذه المشروعات أصبح يجد تأييداً كبيراً لدى الدوائر السياسية في أغلب دول العالم للتغلب على مشكلات البيروقراطية والمركزية وتأخر الخدمات وطوابير الانتظار.

لقد أصدرت الأمم المتحدة بالتعاون مع الجمعية الأمريكية للإدارة العامة ASPA تقريراً خلال عام ٢٠٠١ أوضحتا فيه مؤشرات ترتيب الدول على مستوى العالم في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية. ويمكننا ملاحظة أن الولايات المتحدة تأتي في المرتبة الأولى تعقبها أستراليا ونيوزيلدا وسنغافورة والنرويج وكندا والمملكة المتحدة وهولندا والدانمرك وألمانيا. واعتمد المؤشر على العديد من العناصر الكمية التي يمكن قياسها مثل قدرة السكان في كل أنحاء الدولة على

الوصول إلى المعلومات إلكترونياً. كما أن المؤشر عكس إلى حد الترتيب الاقتصادي العام للدول. وعلى ذلك خرج التقرير بنتيجة مؤداها أن هناك علاقة كبيرة بين التطور الاقتصادي وفاعلية الحكومات الإلكترونية. وبصفة عامة خرج التقرير بمجموعة من التوصيات، فقد لاحظ ما يلي:

- نقص التنسيق بين المنظمات الحكومية فيما يتعلق بعمليات بناء الحكومة الإلكترونية.
- إن المسؤولين عن بناء مشروعات الحكومة الإلكترونية ليس لهم مكان محدد في الهياكل التنظيمة للمؤسسات.
- إن مشروعات الحكومة الإلكترونية تتوقف على الأولوية الممنوحة لها في الخطاب السياسي.
- إن هناك فجوة رقمية بين المؤسسات المسؤولة عن الإدارة العامة. وقد رصدتُ في دراسة قمت بإعدادها حول الحكومة الإلكترونية في العالم العربي مجموعة من النتائج من أهمها:
- وجود فجوة رقمية بين الحكومات العربية في ما يتعلق بتطبيق البنية الأساسية للمعلومات تركت آثاراً واضحة في عدد المواقع الخاصة بكل حكومة عربية وفي فحوى ومضمون ومحتوى هذه المواقع
- عدم الإدراك الكامل والواعي لكل عناصر التكنولوجيا والبرمجيات وأهميتها عند بناء الحكومات الإلكترونية في العالم العربي مما يفقد المئات من المواقع الكثير من الأهداف التي بنيت من أجلها وقد يعود ذلك إلى أن القائمين على مثل هذه المشروعات غير متخصصين أو أن هناك قصوراً في الوعي بعناصر التكنولوجيا وخباياها أو عدم الاطلاع على الأدب المنشور والإنتاج الفكري في مجال التكنولوجيا.

- أنه لا علاقة واضحة بين عدد المواقع الخاصة بكل دولة عربية وتطبيقات مشروعات الحكومة الإلكترونية.
- وفي مدى قدرة المواقع على تقديم خدمات للمواطنين كان هناك قصور واضح في التعرف على قدرات تقدمها تكنولوجيا المعلومات من ثراء معرفي في للمواقع بما يمكّن المواطن العربي من الإفادة الكاملة منها.
- يتضح أيضاً تفرد مجموعة من الدول العربية من حيث عدد ومضمون المواقع في حين تحتاج العديد من الدول الأخرى إلى مزيد من الجهود في بناء مواقعها سواء من حيث الشكل أو المضمون.
- أن هناك علاقة قوية بين تبسيط الإجراءات والقوانين في دولة ما وبين قدرة الدولة على بناء مشروعات الحكومة الإلكترونية.
- أن الخطاب السياسي وتبني القادة السياسيين لمشروعات الحكومة الإلكترونية يمكن أن يدفع المؤسسات العربية نحو بناء مواقع للحكومة الإلكترونية في بلادها مما يدعم خطط الخدمة المدنية في تعزيز علاقاتها مع المواطن العربي.

والآن لكي نتمكن من تكريس الوجود العربي في مجتمع المعلومات فلا بدّ من تعزيز البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومراعاة التوزيع الجغرافي النسبي لها في أنحاء كل دولة عربية بما يضمن وصول الخدمات لمستحقيها، كما يتعين تعزيز الإدارات العربية ومؤسسات تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بتكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية المتخصصة في هذا المجال وإعادة بناء الهياكل التنظيمية لهذه المؤسسات بما يضمن وجود إدارات بعينها متخصصة في هذه المجالات وبما يعزز الخطط الحكومية في هذا الاتجاه، ومراعاة سد الفجوة الرقمية بين المؤسسات الحكومية العربية داخل الدولة الواحدة بدراسات توجه وتخصص لذلك بحيث يتم إنتاج مواقع متزامنة يمكنها تقديم خدمات ذات مضمون حقيقي للمواطن العربي، وتبسيط الإجراءات الحكومية وتخفيض عددها وإلغاء التزمت الحكومي البيروقراطي فيها واعتماد مبدأ

الشفافية وكذلك تخفيض التشريعات والقوانين التي تحكم علاقة الحكومة بالمواطن عند تقديم الخدمة إليه بما يمكن من تسهيل عملية بناء مشروعات الحكومة الإلكترونية، وتعزيز الدراسات في مجال الحكومة الإلكترونية بحيث يتسلط الضوء على معايير قياس الحكومات الإلكترونية ودفع التنافس بين المؤسسات الحكومية العربية في هذا الاتجاه ووضع مؤشر عربي لقياس مشروعات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية.

obeikan.com