

الفصل الثاني

تعريف الحكومة الإلكترونية وأبعادها

لماذا الحكومة الإلكترونية؟

الحكومة الإلكترونية والتجارة والأعمال الإلكترونية من التعبيرات الجديدة التي دخلت حياتنا بقوة وأصبحت تتداول في الاستخدام العادي لتعبر عن القيام بالأنشطة السياسية والإدارية والتجارية باستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة بين الشركات بعضها ببعض وبين الشركات وعملائها أو بين الشركات والجهات العامة، بغرض رفع كفاءة الأداء وتقليل سلسلة الوسطاء الآخرين والاستيراد والتصدير وباقي التعاقدات وحجز تذاكر السفر والفنادق، والمعاملات المصرفية بكل أنواعها والتي تتم في شكل محرر إلكتروني موقع توقيعاً إلكترونياً.

المعاملات المدنية الإلكترونية: وتشمل كل معاملة إلكترونية مدنية الطابع سواء بالنظر إلى طرفيها أو إلى أحد طرفيها فحسب، والتي تخرج عن مفهوم المعاملات التجارية. وبديهي أن الحاجة إلى منح حجية للتوقيع الإلكتروني في هذا الصدد من شأنه تشجيع تعامل المدنيين، غير التجار، بعضهم مع بعض ومع التجار، عبر شبكات الاتصالات والمعلومات ومن بينها شبكة الإنترنت.

قد يتبادر للذهن عند سماع عبارة الحكومة الإلكترونية، قيام هذه الحكومة بجميع الأعمال الموكلة إليها عن طريق الإنترنت وهذا مفهوم خاطئ لأنه لا يمكن لأي حكومة في العالم أن تدير موارد بلد ما وتحول عملها بالكامل إلى عمل عن طريق الإنترنت.

فالحكومة الإلكترونية هي: الانتقال من تقديم الخدمات العامة والمعاملات من شكلها الروتيني إلى الشكل الإلكتروني عبر الإنترنت.

وتحول حكومة ما إلى حكومة إلكترونية ينبغي أن يسبقه انتشار واسع للإنترنت وأن تكون نسبة مستخدمي الإنترنت لا تقل عن ثلاثين بالمئة من نسبة سكان هذا البلد، كي يكون للعملية مردود خدماتي وجدوى اقتصادية وتساهم في عملية التنمية.

لأي حكومة في العالم أن تدير موارد بلد ما وتحول عملها بالكامل إلى عمل عن طريق الإنترنت.

فالحكومة الإلكترونية هي: الانتقال من تقديم الخدمات العامة والمعاملات من شكلها الروتيني إلى الشكل الإلكتروني عبر الإنترنت.

وتحول حكومة ما إلى حكومة إلكترونية ينبغي أن يسبقه انتشار واسع للإنترنت وأن تكون نسبة مستخدمي الإنترنت لا تقل عن ثلاثين بالمئة من نسبة سكان هذا البلد، كي يكون للعملية مردود خدماتي وجدوى اقتصادية وتساهم في عملية التنمية.

وهذا لا يعني بالضرورة وصول الإنترنت إلى بيوت هذه الأعداد من السكان بل يكفي أن تتوفر لديهم إمكانية الدخول إلى الإنترنت.

إن مشاكل البيروقراطية في الإدارة والصعوبات التي ترافق عملية تعقيب المعاملات، مع الانتشار الواسع للإنترنت دفع عدداً من بلدان العالم إلى التفكير بالتحول إلى حكومات إلكترونية وخاصة تلك البلدان التي تطمح إلى جلب الاستثمارات ورؤوس الأموال.

نشأة الحكومة الإلكترونية:

بدأت التجربة في أواسط الثمانينيات في الدول الإسكندنافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم القرى الإلكترونية (**Electronic Villages**) ويعد لارس **Lars** من جامعة أودونيس **Aodneiss** في الدنمارك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد، ومن رواد المشروع مايكل دل **Dill** صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية.

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام ١٩٨٩ في مشروع قرية مانشستر وذلك بالاستفادة من التجربة الدنماركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية، وقد أنشئ "مضيف مانشستر" بوصفه مرحلة أولى ويهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية، وقد بدأ المشروع فعليا عام ١٩٩١.

وفي عام ١٩٩٢ عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وقد تبنى مجلس لندن مشروع بونتيل "الاتصالات البعيدة التقنية" الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل إلكترونية كالبريد الإلكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات.

وقد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة عام ١٩٩٥ في ولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم سنتناول بعضها في دراستنا للتجارب الدولية. نشأت فكرة الحكومة الإلكترونية كتصور لربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة للحصول على الخدمات الحكومية بأنواعها بشكل آلي إضافة إلى إنجاز الحكومة ذاتها مختلف أنشطتها باعتماد شبكات الاتصالات والمعلومات ولخفض الكلف وتحسين الأداء وسرعة الإنجاز وفعالية التنفيذ.

الحكومة الإلكترونية أسلوب جديد ومتطورة بل هي ثورة تقنية معلوماتية، أي وسيلة من الوسائل التي تستخدمها الحكومة الحقيقية "بمعناها القانوني والإداري" لتوصيل المعلومات والخدمات وتسويق السلع للمستفيدين منها عبر شبكة الإنترنت وأجهزة الحاسوب، وهذا لا يلغي دور الحكومة الحقيقية وإنما يسند ويدعم كفاءته وفاعليته عن طريق البعد عن الروتين والتعقيدات البيروقراطية واختصار المسافات وتوفير وقت وجهد ومال المستفيدين. ولا ينبغي التخوف من الحكومة الإلكترونية فهي لن تستغني عن الجهد والإبداع البشري المنتظم والمحرك لها، وإنما ينبغي التكيف مع بيئتها وثقافتها المختلفة تماماً عن بيئة وثقافة الحكومة التقليدية وهذا التكيف - من وجهة نظرهما - يقتضي إجراء تغييرات تقنية وتنظيمية وذهنية وسلوكية، ويدخل ضمن ذلك بالتأكيد - إعادة توزيع الموارد البشرية وتدريبها وتأهيلها وتصنيف أدوارها في ظل الثقافة التنظيمية الجديدة لتقديم ومناولة المعلومات والخدمات تحت مظلة الحكومة الإلكترونية.

وأحد أهم الأجزاء في معادلة الحكومة الإلكترونية هو ذلك الجزء المتعلق بعمليات الشراء والتزويد. وهو الجزء الذي تظهر فيه الفائدة الحقيقية لاستخدام الإنترنت في عمليات الشراء من حيث زيادة كفاءة وفعالية عمل الحكومات إضافة

إلى تحسين علاقة العمل بين المؤسسات الحكومية المختلفة والأفراد الذين يعملون ضمن هذا المجتمع ويستفيدون من الخدمة الحكومية.

تعريف الحكومة الإلكترونية:

لقد وردت عدة تعريفات للحكومة الإلكترونية فيما 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 "إنها نظام افتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام التقنيات الإلكترونية المتطورة متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق الجودة والتميز والسرية وأمن المعلومات".

نستنتج من خلال هذه العينة من التعريفات ما يأتي:

1. إن الحكومة الإلكترونية مرتبطة بصورة أساسية بالإدارة العامة وبالأجهزة الحكومية وإن كانت لا تهمل القطاع الخاص أو القطاعات الأخرى.
2. إنها نظام معلوماتي افتراضي لا يمكن تلمس مكوناته وعملياته، وإنما نعرفه من خلال نتائجه وآثاره.
3. إنه يعتمد على التقنية الرقمية **Digital Technical** ذات البنية الإلكترونية.
4. إن المورد الرئيس فيها هو المورد المعلوماتي.
5. تتسم الحكومة الإلكترونية بدرجة عالية من الاعتمادية المتبادلة والمنتكاملة.
6. تسمح بالتبادل التأثيري بين أطراف الحكومة الإلكترونية وهي: المنظمات الحكومية والمنظمات الاجتماعية والخيرية والمنظمات المهنية وجمهور المستفيدين.

أبعاد الحكومة الإلكترونية:

تحت التعريف العام السابق ثلاثة أبعاد تعكس وظائف الحكومة نفسها:

• الخدمات الإلكترونية E-Services:

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 المزيدة.

لماذا الحكومة الإلكترونية؟ وما هي مرتكزاتها؟

الحكومة الإلكترونية تعني ببساطة إنتاج المعلومات وتوزيعها، والخدمات الإلكترونية خلال ٢٤ ساعة في اليوم، وسبعة أيام في الأسبوع، وبطريقة تركز على تلبية احتياجات المواطنين والأعمال. وهذا يعني أنّ فكرة استمرارية توزيع الخدمة الإلكترونية وعدم انقطاعها بعد انتهاء العمل الرسمي كانت منذ البداية ميزة أخرى من مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية.

الحكومة الإلكترونية هي أيضاً الإدارة العامة الإلكترونية للأعمال والوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين أو لقطاع الأعمال، أو بين مؤسسات الدولة ووكالاتها وأجهزتها عبر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

من حيث الأصل، سواء كنا نتحدث عن بيئة العالم الواقعي أم بيئة الإنترنت الافتراضية، فإن أية حكومة تسعى لأن تحقق فعالية عالية في تقديم خدماتها

للجمهور وتحقيق فعالية في تبادل النشاط بين دوائرها ومؤسساتها، وقد وصف القطاع الحكومي دوماً بالبيروقراطية إشارة إلى بطء الإنجاز وأحياناً كثيرة إلى تعقيده دون مبرر. وتقوم الحكومة الإلكترونية على ركائز أربعة⁽¹⁾:

١. تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الإنترنت، في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجتمعات الدوائر الحكومية.

٢. تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور (٢٤ ساعة في اليوم ٧ أيام في الأسبوع ٣٦٥ يوماً في السنة)، مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.

٣. تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والإدارة والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حدة.

٤. تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

الحكومة الإلكترونية تشكل "إعادة هندسة الحكومة" محوراً هاماً لزيادة فاعلية الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين وشفافيتها وجودتها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد تم خلال السنة الماضية تفعيل أربعة فرق عمل للحكومة الإلكترونية مختصة بالمجالات التالية:

استراتيجيات الحكومة الإلكترونية، ومنظومات الحكومة الإلكترونية، وقياسات الحكومة الإلكترونية، إدارة المعارف.

وقد أنشئت قاعدة معلومات عن جاهزية الحكومة الإلكترونية على النطاق العالمي من قبل شبكة الأمم المتحدة الإلكترونية للإدارة العامة والمالية وأعدت لائحة بالممارسات الابتكارية في الحكومة الإلكترونية. إضافة إلى موقع إلكتروني لمناقشة خط العمل الفرعي للحكومة الإلكترونية. وهناك أيضاً جهود

¹ - د. علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان - الأردن ٢٠٠٦، ص ٨٩ - ٩٠.

نحو تطوير دور البرلمانات (المجالس النيابية) للاستفادة من الأدوات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

أي إن اهتمام الحكومة الإلكترونية يتركز على توفير الخدمات العامة لأي شخص في أي مكان، وفي أي وقت، من خلال استثمار المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولذلك، يرى الكثير من الباحثين أن الحكومة الإلكترونية هي وسيلة لتحديث بنية الحكومة وطريقة تنفيذ أعمالها، ولتعزيز دورها الإيجابي في التنمية الاجتماعية والثقافية والاقتصادية، فالحكومة الإلكترونية على خلاف البيروقراطيات الرسمية تنشد الكفاءة والفعالية في تجهيز وتوزيع الخدمة العامة في ضوء احتياجات المستفيد، وليس من وجهة نظر الموظف الحكومي من الماكنة الإدارية للدولة.

إن التحول المهم في مفهوم الحكومة الإلكترونية هو التركيز على "المستفيد" واحتياجاته بدلاً من التركيز على الحاجات الداخلية للمؤسسة العامة، وإن استخدام نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات والوسائل الإلكترونية الأخرى هو الدعم لهذا التحول في التركيز من الموظف إلى المستفيد.

إن متلقي الخدمة (أو المستفيد) هو مركز اهتمام منظومة وشبكات الحكومة الإلكترونية، وهو نقطة التقاء خدمات الحكومة المتنوعة في رزمة واحدة ومتكاملة وباستخدام الوسائل الإلكترونية.

من ناحية أخرى يقترح بعض الباحثين استخدام مصطلح الحكومة الرقمية **Digital Government** للدلالة على عنصر مشاركة المواطنين **Citizen Participation**، بالإضافة إلى تجهيز وتوزيع الخدمات العامة الإلكترونية للمستفيدين. في حين يرى **Johnson** أن عنصر المشاركة يتعلق بالديمقراطية الإلكترونية وليس بالحكومة الإلكترونية، وأن الديمقراطية الإلكترونية **E-Democracy** تهتم بالمشاركة المباشرة للأفراد والجماعات في عمليات اتخاذ القرارات باستخدام تكنولوجيا المعلومات، أي:

استخدام التكنولوجيا لتعزيز كفاءة وفعالية الديمقراطية⁽¹⁾.

التمييز بين الحكومة الإلكترونية والحكومة الرقمية:

ويرى الباحث أن التمييز بين الحكومة الإلكترونية **E- Government** والحكومة الرقمية **Digital Government** لا ضرورة له: لأن الحكومة الرقمية لا تعني شيئاً آخر غير الحكومة الإلكترونية، ولهذا فإن من الممكن توسيع مفهوم الحكومة الإلكترونية ليشمل مفاهيم وحقوقاً لا تقتصر على مسألة إعداد وتجهيز الخدمات والمعلومات، أو تبادل المعلومات بين الحكومة (من خلال أجهزتها)، والمستفيدين (من المواطنين وقطاع الأعمال)، أو من غير المواطنين (المقيمين مثلاً، الزوار المستثمرين وغيرهم).

وفي حقيقة الأمر توظف مشروعات الحكومات الإلكترونية لتحقيق أهداف، وإجراء تغييرات في الإدارة العامة والمجتمع، وفي ثقافة العمل تتجاوز نطاق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستثمار قدراتها والفرص التي توفرها للمجتمع. أما فيما يخص علاقة هذا الحقل بالديمقراطية الإلكترونية فإن مشروع الحكومة الإلكترونية يأخذ بعد إعادة هندسة الإدارات العامة لتكون جاهزة على تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين والمستفيدين، وتعزيز الوضوح والشفافية والمشاركة بالمعلومات والقرارات بين أجهزة الحكومة وملتقي الخدمة من الأفراد والجماعات. أي العمل من أجل الوصول إلى إدارة عامة إلكترونية **E – Public Administration** وديمقراطية إلكترونية أو رقمية الدور الإيجابي للمواطنين في العملية السياسية.

ويلتقي هذا الرأي مع مفهوم الحكومة الإلكترونية المتوازنة **Balanced E- Government** الذي قدمه **Stiflung** والذي يرى في هذه الحكومة تعبيراً عن التوازن ما بين الإدارة الإلكترونية (المسؤولة عن تنفيذ المعاملات والخدمات عبر استخدام الوسائل الإلكترونية) ومهام تحويل المعلومات رقمياً إلى المواطنين فيما يخص كل المسائل محل

¹ Watson Richard T. mundy Brain (2000). A Strategic Perspection of Electronic Democracy, Communication Of The Association for Computing Machinery, 44, P27.

الاهتمام، وبناء علاقة إيجابية ومشاركة فاعلة في عمليات اتخاذ القرارات الإدارية⁽¹⁾.

هناك أربع مراحل رئيسية وجوهرية لتنفيذ الحكومة الإلكترونية هي:

البنية التحتية الكفيلة بضمان الخصوصية والأمان لكل من يستخدم تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وهذا لن يتأتى إلا بوجود شبكة اتصال حديثة لها القدرة على نقل المعلومات بسرعة كبيرة مع المحافظة على سلامة المعلومات وسريتها.

التحول من الشكل التقليدي إلى الشكل الآلي وما يصاحب هذه العملية من تجهيزات آلية وقدرات بشرية لتشغيل نظام الحكومة الإلكترونية.

التعاون بين القطاعين العام والخاص وإسهامهما في دعم التطبيقات المتعددة للحكومة الإلكترونية.

توفير المعلومات اللازمة وإمكانية الوصول إلى الخدمات ببسر وسهولة وتوضيح التعليمات والإرشادات اللازمة لتعبئة النماذج وإرسالها عن طريق الإنترنت. ونقدم فيما يلي بعض الاقتراحات لدعم توجه الحكومة الإلكترونية والتي يمكن الأخذ بها كمرحلة أولية لتطبيق الحكومة الإلكترونية:

• تطوير وصول إلكتروني متكامل للمعلومات والخدمات الحكومية كإنشاء مواقع للجهات الحكومية على الإنترنت.

• تسهيل عملية دفع الرسوم المختلفة عن طريق الإنترنت.

• التدريب الموسع لموظفي الدولة لكي يستطيعوا التعامل مع تقنيات المعلومات وتطبيقاتها المختلفة.

• التعاون مع مراكز البحوث لتجربة التطبيقات المتطورة في استخدامات الإنترنت.

وهذه الخطوات تعتبر مراحل أساسية وجوهرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية والتدرج في تنفيذها. ولاشك أن تنفيذ الحكومة الإلكترونية على مراحل مختلفة وما يصاحب ذلك من دعاية وإعلان وحق للمواطنين على استخدامها سوف يكون دافعاً قوياً في التوجه نحو تطبيقها من أجل خدمات إلكترونية أفضل.

¹ Stiftung Bertelsmann, Balanced E-Government, a Study by Bertelsmann Foundation.

فبناء الحكومة الإلكترونية يعنى الأخذ بالحسيان كل ما تمارسه الحكومة في العالم الحقيقي، سواء في علاقتها بالجمهور أو علاقة مؤسساتها ببعضها البعض أو علاقتها بجهات الأعمال الداخلية والخارجية. إنها بحق إعادة هندسة أو إعادة اختراع للقائم ووضعه في نطاق البيئة الرقمية التفاعلية.

حكومة إلكترونية أم إدارة إلكترونية:

E- Government or E-Management

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 أن 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).

متطلبات نظام حكومة إلكترونية⁽¹⁾:

هناك أربع مراحل متميزة للمضي نحو الحكومة الإلكترونية، وفيما يلي الإجراءات التي ستدعم الحكومة الإلكترونية من خلال المراحل المختلفة، كما

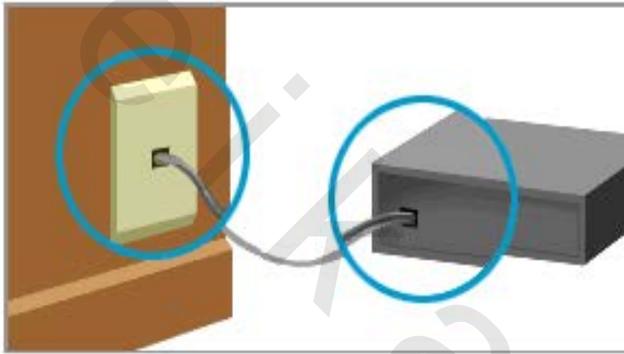
¹ توفيق محمد الشمس، الحكومة الإلكترونية، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، محرم ١٤٢٤هـ،

سيتم مقارنة الدول العربية مع بقية دول العالم:

• المرحلة الأولى: عرض المعلومات⁽¹⁾

يتم استخدام موقع على الإنترنت لعرض المعلومات والنماذج الإلكترونية التي يمكن طباعتها، ويسمى هذا النوع من الاتصال بالاتصال باتجاه واحد⁽²⁾.
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.
- ❖ ٥١ هاتفاً لكل ١٠٠٠ شخص في دول التعاون الأوروبي.
- ❖ ٢٢٧ هاتفاً لكل ١٠٠٠ شخص في أوروبا الشرقية.
- ❖ ١٣٩ هاتفاً لكل ١٠٠٠ شخص في أمريكا اللاتينية ودول البحر الكاريبي.

تخفيض تكلفة الاتصالات،

- ❖ تكلفة مكالمة دولية مدة ٣ دقائق في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: ٥.٨ دولار.
- ❖ تكلفة مكالمة دولية مدة ٣ دقائق في الدول المتقدمة: ٢.٤ دولار
- ❖ تكلفة مكالمة دولية مدة ٣ دقائق في أمريكا اللاتينية: ٤.٢ دولار

¹ مجلة علوم إدارية، العدد (٥)، ص ٣٧.

² E-Government: Consideration for Arab State, April, 2001, United Nations Development Programmer.

❖ تكلفة مكالمة دولية لمدة ٣ دقائق في أوروبا الوسطى: ٤ دولارات

❖ 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 أفريقيا 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٪

❖ قامت كوريا الجنوبية بمشروع لإنشاء شبكة وطنية واسعة ذات سرعة عالية بحلول

عام ٢٠٠١. يهدف لتوصيل خدمة اتصال ذات سعة عالية Easy City في تايبيه، مشروع المدينة السهلة. لكل مقيم في المدينة.

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 ذات سرعة وجودة عاليتين بتكلفة منخفضة.

❖ تقوم شركة نيتكيوسك الأرجنتينية بتصنيع وتوزيع وحدات قائمة بنائها تسمح للمستخدمين بالاتصال 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،

❖ لتلعب معلومات مفيدة، وتعامل عادة كأسرار دولة.

❖ يلزم قانون حرية المعرفة الحكومية الأمريكية يجعل لتلعب معلومات متوفرة للجميع.

دمج الإنترنت غرف الدراسة

- وصلات الإنترنت في مدارس الدول العربية أقل بكثير من مستوياتها في الدول المتقدمة.
 - في الولايات المتحدة يقدم أجهزة حاسب ووصلات إنترنت للمدراس الابتدائية والثانوية.
- (برنامج E-Rate)

• تقوم الحكومة في كوريا الجنوبية بتمديد الأملاك لجميع غرف الدراسة، كما توفر جهاز حاسب محمول لأساتذة المدرس البالغ عددهم ٤٨٠.٠٠٠.

تمويل تدريب المعلمين على كيفية الاستخدام الأفضل لتقنيات الإنترنت

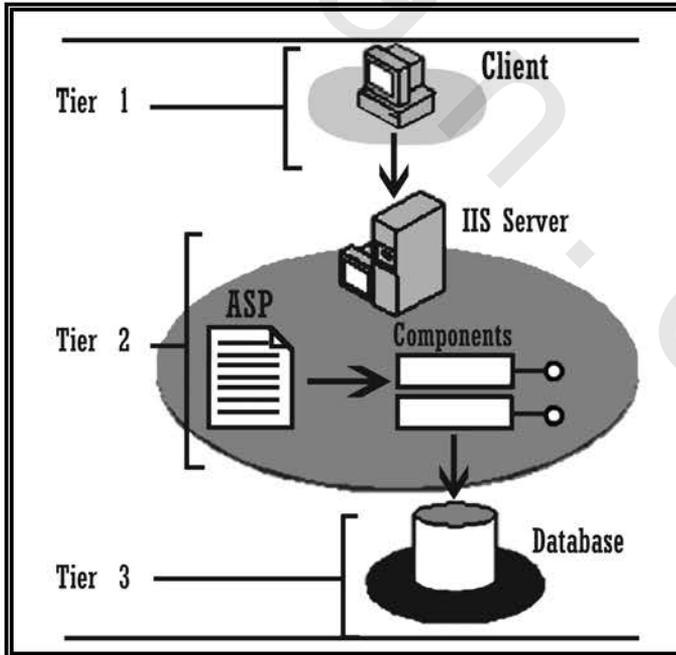
- ❖ تقوم المغرب بتوفير أجهزة حاسب وأجهزة شبكات للمدارس في حين لا يوجد تمويل للتدريب.
- ❖ في أسبانيا: تقوم الحكومة بتمويل تدريب ١٢٥,٠٠٠ مدرب جديد لتقنية المعلومات كجزء من الميزانية البالغة ٢,٥ مليار دولار لبرنامج لتوفير مجتمع معلوماتي للجميع.
- ❖ تقوم الحكومة في تايبيه بإعطاء كل مقيم ٣ ساعات تدريب مجانية.

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، بما 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 أفريقيا 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 ٢.٧٪ من الناتج العام.
- تشجيع قطاع البنوك لتطوير منتجات مالية جديدة لتأمين الأمن المالي:
- ❖ لقد تم إطلاق خدمات البنوك الإلكترونية في كليل من الدول العربية كالإمارات ولبنان.
 - ❖ حيث قامت الإمارات مؤخراً بإطلاق عملة إلكترونية (الدرهم الإلكتروني E-Dirham)
 - ❖ يستطيع المواطنون شراء بطاقات مخنطة لخدمات العملة المختلفة للصراف منها عند الدفع للحكومة أو الخدمات الأخرى.

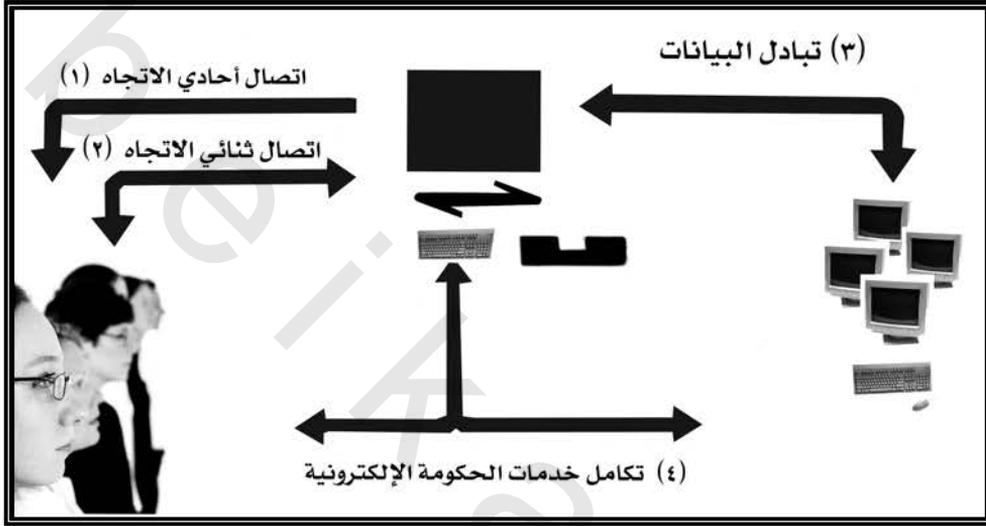
المرحلة الرابعة: الخدمة والمقايضة المتكاملة:

يتم استخدام موقع على الإنترنت كبوابة موحدة لجميع الخدمات الحكومية بناءً على الحاجات والمهام 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.



بيئة الإدارة الإلكترونية

الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية:

1. **الخدمة الصماء Damp Service** وتتمثل في النافذة الإلكترونية في تقديم معلومات عن الخدمات والمعاملات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن وليس هناك إمكانية للتفاعل مع المستفيد.
 2. **خدمة التلكس Telex Service** وتحدث عندما يقدم الموقع خدمات متعددة هي أكثر تطوراً، مثل رسوم الخدمات التي يمكن أن يسدها المستفيد.
 3. **الخدمة المتطورة Developing Service** وهي التطبيق الكامل للحكومة الإلكترونية حيث يمثل الموقع الإلكتروني، بيئة عمل داخلية حية تمثل فعلياً بيئة الجهاز الإداري مع القدرة على تلبية جميع طلبات المستخدمين من خلال هذا الموقع.
- ويتضح من ذلك أن الحكومة الإلكترونية تتضمن جانبين هما:

١. العمل عن بعد Remote Work وهنا يتجاوز العمل صيغة تحديد المكان والزمان لإنجاز العمل أي أن العمل ينجز من دون حضور الموظف في مكان معين، فيمكن أن يؤدي الموظف عمله في أي مكان، منزله مثلاً.

٢. الخدمة عن بعد Remote Service وهنا يمكن للمستفيد الاستفادة من الخدمة في المكان والزمان اللذين يرتئيهما من دون الارتباط بزمان أو مكان محددين. وهكذا فإن الخدمة الإلكترونية تتسم باللازمانيّة واللامكانيّة. عناصر نجاح الحكومة الإلكترونية:

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

• القيادة الحثيثة:

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

• 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.



• اختيار الأشخاص المناسبين

يمكن أن يكون هناك جهات نظر مختلفة لصانعي القرار، والمستخدمين، والإداريين الذين لهم ثقل في المشروع بحيث يضمن ذلك أن النظام سيؤتي ثماراً حقيقية.

لذلك يجب اختيار الأشخاص المناسبين لمثل هذه المشاريع واستقطابهم من مختلف الجهات والمؤسسات الحكومية ومراكز الأبحاث والقطاع الخاص.

• إقامة علاقة ناجحة مع الموردين

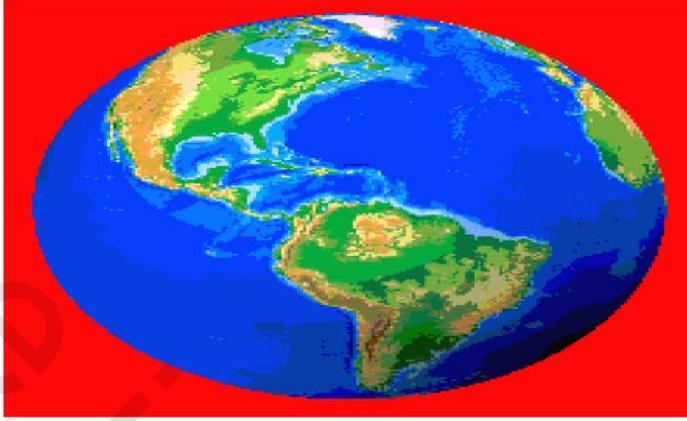
إن العمل مع الموردين يتطلب عمل عقود واضحة، كما يتطلب الثقة وإدارة لاقية مستمرة. كما يجب أن تكون الحكومة عميلاً مهماً يجب إعلامه بكل المستجدات والتفاصيل.

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.

• تفهم الفروقات السياسية والاجتماعية:

لا بد من تفهم الفروقات السياسية والاجتماعية بين الدول وأساليب الإدارة والتعامل مع المواطنين. وإن بعض الأساليب الإدارية أو السياسية التي تنجح في بلدان

معينة قد لا تنجح في بلدان أخرى، وما هو مقبول في بعض المجتمعات قد لا يكون كذلك في مجتمعات أخرى.



جاهزية الحكومة واستعدادها للحكومة الإلكترونية⁽¹⁾؛

الغرض من قياس جاهزية الحكومة في تطبيق الحكومة الإلكترونية هو التوصل إلى وسيلة موضوعية لقياس البيئة المشجعة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية، ويتضمن معيار القياس عوامل مادية، مثل مؤشرات البيئة الأساسية للاتصالات، وعوامل أخرى غير مادية توضح المستوى الاقتصادي والاجتماعي والسلوكي للبلد. ففي محاولات قامت بها الشبكة الإلكترونية لإدارة العامة والمالية لقياس جاهزية الحكومة الإلكترونية، شملت قائمة المؤشرات مجموعات من العوامل منها عوامل سكانية واجتماعية واقتصادية وتكنولوجية، وعوامل إعلامية، وأخرى ترتبط ببيئة تكنولوجية المعلومات والاتصالات. ويبين الجدولان التاليان البلدان التي تحتل مراكز متقدمة في تطبيق الحكومة الإلكترونية، وتسلسل بلدان غرب آسيا من حيث جاهزية الحكومة الإلكترونية.

¹ UNDESA- Word Public Sexier Report 2003 (E- Government at The Crossroads.

البلدان التي تحتل مراكز متقدمة في تطبيق الحكومة الإلكترونية (٢٠٠٣)

الدرجة	الدولة	التسلسل
٠.٩٢٧	الولايات المتحدة الأمريكية	١
٠.٨٤٠	السويد	٢
٠.٨٣١	أستراليا	٣
٠.٨٢٠	الدانمرك	٤
٠.٨١٤	المملكة المتحدة	٥
٠.٨٠٦	كندا	٦
٠.٧٧٨	النرويج	٧
٠.٧٤٦	سنغافورة	٨
٠.٧٤٤	كوريا الجنوبية	٩
٠.٦٩٧	إستونيا	١٠
٠.٦٧١	شيلي	١١

تسلسل بلدان غربي آسيا من حيث الجاهزية للحكومة الإلكترونية (٢٠٠٣)

الدرجة	الدولة	التسلسل
٠.٥٣٥	الإمارات العربية المتحدة	٣٨
٠.٥١٠	مملكة البحرين	٤٦
٠.٤٢٩	الأردن	٦٣
٠.٤٢٩	لبنان	٦٩
٠.٤١١	قطر	٧٧
٠.٣٧١	الكويت	٩٠
٠.٣٥٥	عمان	٩٨
٠.٣٣٨	المملكة العربية السعودية	١٠٥
٠.٢٦٤	الجمهورية العربية السورية	١٣٣
٠.٢٣٨	مصر	١٤٠
٠.١٨٨	اليمن	١٥١
غير محسوبة	العراق	١٨٤
غير مذكورة	فلسطين	-

الحكومة الإلكترونية: الديمقراطية:

يعتبر التحدي الرئيسي للحكومة الإلكترونية الحالية هو توضيح الفرق بين مفهومي الحكومة الإلكترونية الإلكترونية الديمقراطية، فالحكومة الإلكترونية تختلف اختلافاً جوهرياً عن الحكومة الإلكترونية الديمقراطية فهي ليست مجرد أجهزة كمبيوتر وشبكات ولكنها منظومة عمل جديد تحتاج إلى إعادة هيكله كاملة.

وتجربة حكومة دبي الإلكترونية توفر عديداً من الدوائر لخدمة المواطنين خصوصاً بلدية دبي وإدارة الهجرة والجنسية والتي تقدم خدمات متميزة وسريعة علاوة على أنها توفر معلومات عن الخدمة للعميل قبل زيارته لمكان يكفي للخدمة. إن مشاريع الحكومة الإلكترونية في المنطقة ساهمت في توثيق التعاون بين قطاع الأعمال والحكومات. ويتمثل ذلك بوضوح في مشاريع التعلم الإلكتروني حيث تقوم شركات التقنية بتأهيل الطلاب والخريجين فيما يعرف بالاقتصاد الرقمي. ويؤكد الشعار أن حكومات المنطقة ترصد ميزانيات ضخمة تقدر بملايين الدولارات لانجاز مشاريع الحكومة الإلكترونية وهذه الاستثمارات ستدر عائداً مربحاً على المدى الطويل لأنها ترفع من كفاءة الأسواق وتسهيل المعاملات المقدمة للجمهور ولقطاع الأعمال وهي عوائد لا تقدر بثمن.