

الفصل الثالث

محتوى ونطاق الحكومة الإلكترونية⁽¹⁾

يعد محتوى الحكومة الإلكترونية من أصعب المجالات من حيث تحديد احتياجاته ومحاصرة مصادره، وارتباطه بالاستراتيجيات السياسية والاقتصادية والفلسفية والاجتماعية السائدة. ومع تقديرنا لما أنجزته إمارة دبي والبحرين وقطر في مجال الحكومة الإلكترونية فإن الأمر يختلف اختلافاً شديداً حين نتناوله من منظور الدول العربية الأكثر سكاناً ومساحة، حيث يحتاج إدخال نظم الحكومة الإلكترونية إلى عملية إصلاح واسعة وإعادة هيكلة معظم المؤسسات الحكومية، والآن نتناول بعض جوانبها، وهي:

1. راهن الحكومات العربية من منظور الحكومة الإلكترونية.

2. أهداف الحكومة الإلكترونية.

3. عن بوابات الحكومة الإلكترونية الحالية.

أ. راهن الحكومات العربية من منظور الحكومة الإلكترونية:

لابدّ من أن تنطلق جهود إدخال نظم الحكومة الإلكترونية من تقييم للواقع الراهن كنقطة بداية أساسية، وقد استعنا في ذلك بدراسة عن الحكومة الإلكترونية في البلدان العربية⁽²⁶⁷⁾، وقد تضمنت بيانات من مصادر دولية عن راهن الحكومات العربية وفقاً للمؤشرات التالية:

- مدى فاعلية الأداء الحكومي.
- مدى الالتزام بسلطة القانون.
- مدى المشاركة الجماهيرية ومستوى الأداء الديمقراطي.
- اعتبارات الأمن والاستقرار السياسي.
- مدى كفاءة التنظيمات والتشريعات.

¹ مجلة عالم المعرفة، الفجوة الرقمية، العدد(318)، أغسطس، الكويت، 2005، 113-116.

الإلكترونية في البلدان العربية (٢٦٧)، وقد تضمنت بيانات من مصادر دولية عن
راهن الحكومات العربية وفقاً للمؤشرات التالية:

- مدى فاعلية الأداء الحكومي.
- مدى الالتزام بسلطة القانون.
- مدى المشاركة الجماهيرية ومستوى الأداء الديمقراطي.
- اعتبارات الأمن والاستقرار السياسي.
- مدى كفاءة التنظيمات والتشريعات.
- جهود مكافحة الفساد الحكومي.

وقد لخصنا في الشكل (٢) ملامح الوضع الراهن بدلالة المراتب التي احتلتها
المنطقة العربية وفقاً لكل من هذه المؤشرات مقارنة بمجموعات الدول الأخرى
والتي شملت:

- الدول المتقدمة، مجموعة OECD
- مجموعة دول جنوب آسيا.
- مجموعة دول أوروبا الشرقية.
- مجموعة دول أفريقيا جنوب الصحراء
- مجموعة دول أمريكا اللاتينية وجزر الكاريبي.
- مجموعة دول شرق آسيا.

الشكل (٢) أداء الحكومات العربية وفقاً لعدة مؤشرات دولية^(١).

مؤشرات مكافحة الفساد	مؤشرات الكفاءة التنظيمية	مؤشرات الاستقرار الاقتصادي	المشاركة والمناخ الديمقراطي	الالتزام بسلطة القانون	مؤشرات فاعلية الحكومة
الدول المتقدمة	الدول المتقدمة	الدول المتقدمة	الدول المتقدمة	الدول المتقدمة	١
أمريكا اللاتينية	أوروبا الشرقية	أوروبا الشرقية	أوروبا الشرقية	أوروبا الشرقية	٢
ع	أمريكا اللاتينية	شرق آسيا	أمريكا اللاتينية	ع	٣
أوروبا الشرقية	ع	أمريكا اللاتينية	شرق آسيا	أمريكا اللاتينية	٤
شرق آسيا	شرق آسيا	ع	أفريقيا جنوب الصحراء	شرق آسيا	٥
جنوب آسيا	جنوب آسيا	أفريقيا جنوب الصحراء	جنوب آسيا	جنوب آسيا	٦
أفريقيا جنوب الصحراء	أفريقيا جنوب الصحراء	ع	ع	أفريقيا جنوب الصحراء	٧
الاتحاد السوفياتي (سابقاً)	الاتحاد السوفياتي (سابقاً)	الاتحاد السوفياتي (سابقاً)	الاتحاد السوفياتي (سابقاً)	الاتحاد السوفياتي (سابقاً)	٨

كما يوضح الشكل احتلت المنطقة العربية مرتبة متدنية للغاية فيما يخص المشاركة الجماعية والشفافية والأداء الديمقراطي، في حين احتلت مراتب دون المتوسط من حيث فاعلية الأداء الحكومي والاستقرار السياسي، وقد حققت موقفاً متقدماً نسبياً فيما يخص مكافحة الفساد والالتزام بسلطة القانون، وربما يكون الواقع أقل إشراقاً بالنسبة إليهما، فلو نظرنا إلى البلدان العربية من منظور

^١ ع: في الجدول تعني الحكومات العربية.

مستوى دخل الفرد، لو وجدنا هناك مؤشرات دولية تضع البلدان العربية ذات معدلات الدخل المتوسط والمنخفضة في مراتب متدنية فيما يخص الفساد الحكومي، أما فيما يخص الالتزام بسلطة القانون فهناك من يتحفظ عليها أيضاً، حيث سلطة إصدار القوانين في كثير البلدان العربية يشوبها الخلخل نظراً لخضوعها لسلطة الحكم.

(ب) أهداف الحكومة الإلكترونية:

تسعى مبادرات الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق أهداف استراتيجية وتكتيكية وتشغيلية، لكن هذه الأهداف تختلف في أهميتها ومداهها باختلاف التجارب التاريخية للدول ومستوى تطورها الاقتصادي والاجتماعي الذي ينعكس بالضرورة على غايات وتوجهات مشروعات الحكومة الإلكترونية. كما تتباين هذه المشروعات بسبب تباين البرامج التنموية والسياسية والتوجهات العامة للدول.

كما تختلف أهداف الحكومة الإلكترونية من بلد عربي لآخر، فبينما تسعى دبي لإعادة تأهيل عمالتها بما يتناسب ومطالب اقتصاد المعرفة، تشغل مصر- على سبيل المثال- بالجوانب المتعلقة بالعمالة الحكومية الزائدة والبطالة المقنعة. ومع ذلك فإن هناك أهدافاً مشتركة لمعظم مشروعات ومبادرات الحكومة الإلكترونية نورد منها في الجدول التالي:

جدول رقم (١)

خلاصة الأهداف الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية في بعض دول العالم

اسم الدولة	الأهداف الاستراتيجية
استراليا	تعزيز الكفاءة الاقتصادية، فعالية توزيع الخدمات الحكومية.
دبي	تحديث الحكومة، تحسين الجودة، الموثوقية وسهولة الدخول إلى المعلومات، السرعة في تقديم الخدمات الحكومية.
البرتغال	ديمقراطية الحكومة، التركيز على خدمات المواطنين
سنغافورة	تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين
المملكة المتحدة	تحسين الخدمات للمواطنين وأصحاب الأعمال وتحديث الحكومة

المصدر: <http://www.Reach.jo>

بطبيعة الحال لا تقتصر أهداف مبادرات الحكومة الإلكترونية على الأهداف الواردة في الجدول السابق. لأن معظم الأهداف الموضوعة لهذه المبادرات ترتبط بالمزايا المكتسبة من جراء تنفيذ الحكومة الإلكترونية على مستوى الأفراد، الأعمال والمجتمع. ومن بين الأهداف التي نراها بالنسبة إلى الحكومة الإلكترونية:

١. تحسين خدمات المواطنين، وإتاحة فرص النفاذ إليها من خارج نطاق العواصم والمدن الرئيسية.

٢. تنمية مهارات القيادات الإدارية وزيادة الإنتاجية والتغلب على البطالة المقنعة والهيكلية، وإعادة تأهيل العمالة الحكومية وتغيير تلك الصورة التي ترسخت عن الموظف الحكومي، وليس هو بالطبع المسؤول الأول عنها، من حيث تدني مستوى الأداء، واحتماؤه بالروتين، وطاعته الشككية لرؤسائه، واقتناده لروح المبادرة والابتكار.

٣. زيادة فاعلية مراكز دعم اتخاذ القرار حيث تواجه صعوبات جمة في تجميع البيانات، وما زالت الحكومات العربية لا تأخذ ما تقدمه لها هذه المراكز على محمل الجد.

٤. دعم المستثمرين وإرشاد السائحين وخلق صورة مشرفة للبلد العربي عالمياً.
٥. مكافحة مظاهر الفساد والتسيب على اختلاف أنواعه، من فساد الذمم إلى المحسوبية والإهمال الإداري والسلبية، علاوة على محاربة العنف المكتبي المتمثل في قهر العاملين والتعنت مع المتعاملين.

٦. ضغط الإنفاق الحكومي والتصدي لمظاهر إهدار المال العام.
٧. توفير وسائل الرقابة الذكية لضبط الأداء الحكومي بتطبيق مبدأ: اتخاذ الإجراءات الوقائية لا اكتشاف الأمور بعد أن يقع المحذور، كمهدنا بالرقابة الإدارية التقليدية التي عادة ما تعتمد على تقارير المراجعة للحسابات الختامية. تتطلب هذه الرقابة الذكية من نظم الحكومة الإلكترونية توفير وسائل عملية للكشف عن التظلمات غير الرسمية التي عادة ما تنشأ نتيجة قصور التظلمات

الرسمية ، و"تطويق" الفساد من منافذ تسريه المختلفة، والذي يعتمد - بصورة أساسية - على " تطويقه معلوماتياً" من خلال تعريته من داخل المؤسسة وخارجها.

٨. تبادل المعلومات بين الحكومات العربية كمطلب أساسي لتشجيع الاستثمارات داخل الإقليم.

ويرى آخرون أن أهداف الحكومة الإلكترونية تتجلى بما يأتي:

- تقديم معلومات وخدمات متعددة للمواطن وللمؤسسات ولقطاع الأعمال.
- توفير المعلومات وإتاحتها آنياً **On-Lin** وبدقة وسهولة.
- رفع كفاءة وأداء مؤسسات القطاع العام.
- تحسين مستوى جودة الخدمات.

إذن لا تخلو أهداف الحكومات الإلكترونية في تجارب دول العالم من مضامين اجتماعية وثقافية وتربوية وسياسية إلى جانب المعاني الاقتصادية المهمة لمشروعات وبرامج الحكومة الإلكترونية، ذلك أن من المهم تحقيق منافع اقتصادية ومزايا استراتيجية من الحكومة الإلكترونية، والأشرف تصبغ تطورا شكليا ومشروعاً غير ذي فائدة للتنمية المستدامة بأبعادها ومجالاتها المتعددة والمتنوعة.

بوابات الحكومة الإلكترونية^(١):

تشكل بوابة الحكومة الإلكترونية نقطة نفاذ مركزية إلى الخدمات الحكومية، حيث تتيح للمواطنين والشركات/الأعمال وغيرهم فرصة لتفادي التأخيرات الطويلة والمحبطة التي غالباً ما تحدث في الوكالات الحكومية، وتسمح لهم بالوصول بسرعة إلى الخدمات التي يحتاجون إليها.

من نافلة القول أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية ترتبط بشدة بالظرف المحلي، إلا أن كثيراً من البلدان العربية تحاول أن تنسخ نظم الحكومة الإلكترونية التي تسوقها شركات البرمجيات المتعددة الجنسية، الحكومة الإلكترونية المستوردة من الولايات المتحدة تقوم على فلسفة أساسية قوامها تطبيق

¹ نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي آسيا العدد(٤).

أسس نظم التجارة الإلكترونية على نظم الحكومة الإلكترونية بفارق وحيد هو أن الحكومة لا تعمل من أجل الربح، وفي ظل هذه الفلسفة يصبح المواطن عميلاً والحكومة مورداً للخدمات، ويتضح ذلك من تناظر اختصارات التجارة الإلكترونية مع تلك للحكومة الإلكترونية (G2G:B2B,G2C:B2C).

ويجب ألا تعطى الأولوية في نظم الحكومة الإلكترونية لسرعة استخراج البيانات والرخص وتسهيل تسديد الفواتير وإصدار الميزانيات وكشوف الحسابات، بل يجب أن تعطى هذه الأولوية لتحقيق شفافية حقيقية وتواصل فعال بين الحكومة والمواطنين.

فقد لوحظ إجماع بعض الحكومات العربية، التزاماً بمبدأ "عدم الشفافية"، عن أن تتيح لعامة الجماهير معلوماتها، خاصة فيما يخص الوثائق المتعلقة بالمشاريع التي تقوم الحكومة بتنفيذها كدراسات الجدوى الاقتصادية، وتقارير تقييم معدلات الإنجاز ومستوى الأداء ومصادر التمويل، ومدى سلامة أوجه الإنفاق، حجتهم في ذلك عدم إفشاء المعلومات الحساسة التي تمس الأمن القومي، وذلك من أجل التمويه عن السبب الحقيقي، وهو خشية انكشاف المستور وتعرض أداء الحكومة للنقد الاجتماعي، ويا ليتهم يحافظون على ما لديهم من المعلومات التي يجربونها عن أصحابها، فما أكثر ما أهدروا من وثائق حكومية مما تعدها المجالس التشريعية واللجان المتخصصة والجهات المانحة للمعونات.

ودعونا نلخص ما أوردناه آنفاً في شأن الحكومة الإلكترونية: ليست الأولوية هي نفس الروتين بل نقص البروتين، غذائياً كان أم ذهنياً، ومحاربة الفساد والكساد، ولن يتأتى ذلك إلا بمحاربة "التعقيم" قبل تحديث نظم مؤشرات التقييم.

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

ومن وجهة نظر فإن محتوى الحكومة الإلكترونية يتضمن^(١) :

١. محتوى معلوماتي يغطي كافة الاستعلامات تجاه الجمهور أو فيما بين مؤسسات الدولة أو فيما بينها وبين مؤسسات الأعمال.

٢. محتوى خدمي ينتج 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 :

- التعلم - الخدمات الأكاديمية والتعليم على الخط.
- خدمات الأعمال.
- الخدمات الاجتماعية.
- السلامة العامة والأمن.
- الضرائب.
- الرعاية الصحية.
- شؤون النقل.
- الديمقراطية والمشاركة.
- الخدمات المالية ووسائل الدفع.

دور ومزايا الحكومة الإلكترونية

دور الحكومة الإلكترونية:

أن تكون وسيلة بناء اقتصاد وتساهم في حل مشكلات اقتصادية، وتكون وسيلة خدمة اجتماعية تساهم في بناء مجتمع قوي، ووسيلة تفاعل بأداء أعلى

¹ - د. علاء عبد الرزاق السامي، مرجع سبق ذكره، ص ٩٢ - ٩٣.

وتكلفة 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 آني للأنشطة التي تتم على الموقع، فإذا نظر إليها من هذه الأبعاد حققت غرضها.

إن أكثر ما يخيف أصحاب رؤوس الأموال من الاستثمار في بلد ما هو:-
عدم وجود قوانين واضحة للاستثمار وحركة لرؤوس الأموال، والحكومة الإلكترونية بالتأكيد تزيل كل لبس أو خوف، عندما يقوم مستثمر بالاطلاع على جميع القوانين الخاصة بالاستثمار وإنهاء معاملاته في بلد ما دون أن يغادر مكتبه ويحضر إلى ذلك البلد.

أما بالنسبة للمواطن العادي فتوفر له 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 وتعطله عن العمل خلال هذه الفترة، على العكس من ذلك عند تعامله مع حكومة إلكترونية يكفيه عشر دقائق من العمل على الإنترنت لإنهاء معاملته.

ومن هنا ينبع دور الحكومة الإلكترونية في تنمية المجتمع، فتأمين الخدمات للمواطن بأسهل السبل يجعل تركيزه على عمله أكثر، كما يقضي هذا التحول على الروتين القاتل لموظف الحكومة وخاصة أولئك الذين يعملون مباشرة مع الجمهور كما يحد بشكل كبير من عملية الرشوة أو بمعنى آخر يقضي عليها بشكل نهائي.

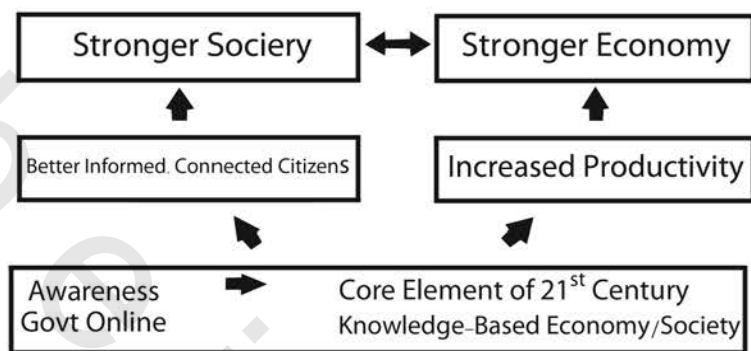
والتحول إلى حكومة إلكترونية يتطلب مبالغ طائلة من بناء بنوك للمعلومات إلى بنية تحتية مطورة للشبكات بالإضافة لإعادة تأهيل العاملين، كل هذا يكون دون جدوى إذا لم يتحول المجتمع قبل هذا إلى مجتمع معلومات.

ويغير ذلك ربما تكون وسيلة إعاقة أن لم يخطط لبنائها بالشكل المناسب وضمن رؤية واضحة⁽¹⁾.

¹ د. أيمن علي عمر، دراسات متقدمة في التسويق، الدار الجامعة، ٢٠٠٦/٢٠٠٧، ص ٣٥٠ - ٣٥١.

وهناك رؤية لدور الحكومة الإلكترونية ومحتواها وهي أن الحكومة الإلكترونية يراد منها أن تحقق الأغراض التالية^(١):

E-governance Does Not Only Hold Economic Potential...



...But social potential as well

١. تقديم موضع واحد للمعلومات الحكومية

.Government Information Providing One-stop

٢. نقل التدابير الحكومية على الخط

.Procurements Online Moving Government

٣. تطبيق النماذج الرقمية وإتاحة تعبئتها على الخط

.Electronic Filing Implementing

٤. تطوير بنية تحتية عامة في حقل التقنية والتشفير وبقية الاحتياجات التقنية

.Key Infrastructure Developing a Public في بيئتي الاتصال والحوسبة

٥. تقديم الخدمة الحكومية على الخط.

.Services Online Putting Government

.Electronic Payments Facilitating ٦. تسهيل نظام الدفع الإلكتروني

¹ د. علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره، ص ٩٤ - ٩٥.

٧. تحقيق فعالية الأداء الحكومي

Accountability and Efficiency Improving Government

وتحقيق هذه الأغراض وما يندرج في نطاقها من الأغراض الفرعية لا يمكن أن ينجز دون اعتماد استراتيجية واضحة وحكّمية في بناء الحكومة الإلكترونية، استراتيجية تنطلق من دراسة الواقع القائم ومشكلاته قبل المباشرة في نقل العمل الواقعي إلى العمل الرقمي، إذ سيؤدي ذلك حتماً إلى انتقال عيوب الواقع العربي الحالي إلى البيئة الإلكترونية، ولذلك لا بد من التفكير بعمق واستراتيجية حكيمة قبل التطبيق.

ثانياً: المتطلبات / المكونات التقنية للحكومة الإلكترونية:

ويشكل هذا المحور الحجر الأساس لموضوع الحكومة الإلكترونية، حيث يمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح المشروع ويتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونياً مع ضمان سرّيتها ودقتها، وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الإلكترونية مع ضمان صحتها ومصداقيتها، ولن نتوسع في هذا الموضوع لأنه يتعلق بتخصصات أخرى مثل تكنولوجيا المعلومات، وإن جوهر العمل الإلكتروني يعتمد أساساً على ثلاث خصائص أساسية هي:

• التخزين Storage :

ونعني به حفظ المعلومات الكبيرة في أحجام صغيرة وتحويل الملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية صغيرة الحجم.

• النقل Transportation :

ويعني تحديث المعلومات المخزنة إلكترونياً بسرعة كبيرة جداً مهما كانت كمياتها بواسطة أجهزة الحاسب الآلي.

وقد تم التوصل إلى أنظمة معلومات متطورة تحاكي قدرات الإنسان الفعلية والذهنية، وإن شبكة المعلومات الدولية قامت بتوحيد جميع شبكات المعلومات في العالم ضمن شبكة واحدة تسمى شبكة الشبكات تستخدم في أي مكان في

العالم إذ ظهرت **wed** لأول مرة عام ١٩٩٣ حيث توفر مواقع سهلة الاستخدام. وتختلف إجراءات العمل الإلكتروني على وفق درجة تعقد الخدمة المقدمة فقد تتطلب الخدمة المرور بإجراءات معقدة ضمن موقع واحد أو مواقع مختلفة وقد يتم ذلك إلكترونياً من دون تدخل الإنسان فيها أو يتدخل الإنسان فيها عبر وسيلة إلكترونية مثل البريد الإلكتروني.

أما مكونات البيئة التقنية فهي:

- الحاسوب الآلي
- شبكات الحاسب الآلي
- الشبكة الداخلية للمنظمة **infranet**
- الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء **Extranet**
- الشبكة العالمية **Internet**

ويتم عن طريق هذه الشبكات تقديم الخدمات الآتية:-

- خدمة الاتصال عن بعد
- خدمة البريد الإلكتروني
- خدمة الحوارات
- خدمة الملفات
- خدمة المحادثات
- الموقع على الشبكة العالمية
- وسائل الاتصال السلكي واللاسلكي
- أجهزة التحكم بالاتصال (أجهزة إرسال واستقبال)

متطلبات بناء الحكومة الإلكترونية:

هناك متطلبات عديدة لبناء الحكومة الإلكترونية، منها متطلبات تقنية وتنظيمية وإدارية وقانونية وبشرية، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

١. 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 أن 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 التقنية المتاحة.

٢. تكوين البنية التحتية المعلوماتية:

وتتمثل في مجموعة المكونات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق المشروع. ويعتمد ذلك بشكل أساسي 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.

٣. مرونة التنظيم لتحقيق هذه المتطلبات:

وتحتاج كل هذه المتطلبات إلى تغيرات 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 وماهي 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 وتغير الملاكات، وتدريب الموظفين على هذه الوظائف الجديدة وتغيير رأس الاستقطاب والتعيين والإحلال وشروط التوظيف ومعايير، نوعية الاختبارات 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 لإثبات 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.

إن مفهوم الحكومة الإلكترونية يعكس سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهاماً بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل ببعضه البعض عبر الشبكة. والحكومات الإلكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها، وذلك على نطاق لم نشهده منذ بداية العصر الصناعي. وإذا ما أردنا الوقوف على الواقع العربي في ميدان بناء الحكومات الإلكترونية، فإننا نشير إلى أن تهيئة الواقع التقني والمهاري للمؤسسات العربية تحقق على نحو كبير بحيث يبدو أن بعض التجارب قد وضعت ضمن رؤية استراتيجية واضحة، ويمكن الاطلاع على أحدث المعالجات لما أنجز من نشاطات في ميدان بناء الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات على سبيل المثال وذلك من مواقع الإنترنت الخاصة بالمؤسسات الإماراتية.

هذا ومن الممكن أن تجني الحكومات الإلكترونية عوائد مهمة، وتوفر معلومات وخدمات أفضل في مجال التعاملات بين الحكومات والمواطنين، وأيضاً بين الحكومات وقطاع الأعمال وبين الدوائر الحكومية بعضها ببعض. أهم إجراء في معادلة الحكومة الإلكترونية هو ذلك 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.

معايير تحديد نجاح الحكومة الإلكترونية:

تتحدد معايير نجاح الحكومات الإلكترونية من خلال تطوير الكوادر

البشرية والذي يعتبر عاملاً مهماً في نجاح المشاريع الإلكترونية وهو ما يفعله المربع الذكي الذي يمتلك كوادر مواطنة أكثر احترافاً في تقديم الخدمة من أشخاص قضوا سنوات في نفس المجال، على سبيل المثال:

وقد شارك المربع الذكي مع بلدية دبي في مشروع دعم اتخاذ القرار باستخدام المعلومات الجغرافية شارك فيه (٢٠) مواطناً من خريجي الثانوية العامة والجامعة ووصلوا إلى مستوى احتراف في فترة قياسية في المرحلة الأولى من مشروع الحكومة الإلكترونية^(١).

ولنجاح أي مشروع الحكومة الإلكترونية يجب توفر النقاط التالية^(٢):

١. الدعم الإداري والسياسي للمبادرة وهندسة الإجراءات وهندسة بيئة العمل لتناسب الميكنة والعمل بشراكة مع جهات مختلفة والابتعاد عن تطبيق جزر المعلومات، والتمويل المناسب ضمن فترة زمنية قصيرة، حيث لا بد من قصر فترة التنفيذ لضمان النجاح وأيضاً اعتماد أكثر من قناة إلكترونية حيث أن الإنترنت تشكل أحد القنوات فقط وليست هي الأهم.

٢. وعن المعايير الأخرى التي تحدد نجاح الحكومة الإلكترونية: هي المعايير التي تقاس بها تأثير الحكومة الإلكترونية وهي غائية في كثير من الأحيان، فإنه من المنطقي أن أي مشروع يجب أن يكون له أثر واضح على حياة المواطنين ويساهم في خلق بيئة اجتماعية جديدة ويحقق هدفاً اقتصادياً أو سياسياً مهماً، وهذا معيار لا يتم التحقق منه في معظم الأحيان.

البناء القانوني للحكومة 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

^١ د. أيمن علي عمر، دراسات متقدمة في التسويق، مرجع سبق ذكره، ص ٣٤٥ - ٣٤٦.

^٢ د. علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره، ص ٩٠.

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. فالعلاقات فيما بين الجهات الحكومية والأفراد في شتى الميادين ومختلف القطاعات تأسست على تعبئة الطلبات والاستدعاءات الخطية والمكتوبة، تسليم الأصول والحصول على مستندات رسمية.. إلخ من الوقائع التي تجعل علاقة المواطن بالموظف الحكومي لا يحكمها غير الورق والكتابة، وليس أي ورق وإنما في الغالب نماذج حكومية وليست أية كتابة وإنما في الغالب كتابة موثقة ضمن مفهوم المستندات الرسمية المقررة قانوناً.

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

٣. وثمة مشكلات تتصل بإجراءات العطاءات الحكومية وشرائطها الشكلية.

٤. وإشكالات تتصل بوسائل الدفع وقانونيتها ومدى قبول القانون للدفع

(القيدي - نسبة للقيّد) كبديل عن الدفع النقدي.

٥. وثمة 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 وحريات الأفراد.

٨. وفي ظل غياب قواعد المساءلة الجنائية على العبث بالكمبيوتر والشبكات

وإساءة استخدامها وعلى الأنشطة الجرمية المرتكبة بواسطتها ثمة خشية على أمن

التعامل سواء 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.

الحكومة الإلكترونية بين الأصالة والاستنساخ⁽¹⁾؛

فإن فكرة الحكومة الإلكترونية تقوم من بين ركائز على تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الإنترنت، في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية. وتحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور (٢٤ ساعة في اليوم ١٧ أيام في الأسبوع ٣٦٥ يوماً في السنة)، مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن. وتحقيق سرعة وفعالية الربط والتسويق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حدة. وتحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

ولو دققنا في التجربة الأمريكية لوجدنا أن المساحة الأرحب للاهتمام انصبت على المشتريات الحكومية وعلى العلاقات التجارية بين قطاعات الحكومة ومؤسساتها وبين الجمهور ومؤسسات الأعمال في القطاع الخاص، وهو ما يعكس الذهنية الاستثمارية أو الاقتصادية السائدة في أمريكا، في حين لو دققنا النظر في التجارب الأوروبية لوجدنا المحرك الرئيس للعمل حماية وخدمة المستهلك أو المواطن.

وبين هذين الاتجاهين تتجاذب تجارب الدول النامية المنقولة التي ربما لن تكون أكثر من نماذج مستنسخة. وإذا كان يمكن التجاوز عن استنساخ أي تطبيق من تطبيقات تقنية المعلومات فإن الحكومة الإلكترونية عصية عن الاستنساخ إن أردناها ناجحة وفاعلة، لأن متطلباتها كما نرى تعتمد جوهرياً على البناء الخاص للحكومة الواقعية وعلى الأداء الخاص بالموظف الحكومي وعلى الثقافة الخاصة بمجتمع المواطنين.

وإذا كانت بعض المفاهيم للحكومة الإلكترونية تقوم على أساس تجميع

¹ مقال المحامي يونس عرب رئيس فريق خبراء المركز العربي للقانون والتقنية العالية.

الخدمات في موضع واحد ، فإن مفاهيم أخرى تناقض هذه الفكرة ، إذ لا يرى البعض حاجة لانتهاج مسلك التجميع بل يمكن أن يتحقق الإنجاز أفضل إن تم إنشاء أكثر من مركز للعمل الحكومي الإلكتروني، وهذا من جديد يعيد التساؤل حول النظامين المركزي واللامركزي وأيهما أفضل في الواقع التطبيقي. ولا يتعين الاستغراب من حيث أن الحكومة الإلكترونية تعيد امتحان كافة النظريات الإدارية والدستورية للحكم ، ولا أبالغ إن قلت أنها ربما تعيد طرح فكرة العقد الاجتماعي ذاته الذي فسر أساس السلطة في الدولة.

ولهذا فإن الحكومة الإلكترونية تمثل البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتتحقق في الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها أو فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد في إطار مفهوم متكامل لعناصر ومتطلبات الإدارة والأداء والإنتاج والتفاعل في المجتمع. إن بناء الحكومة الإلكترونية يعني الأخذ بالحسبان كل ما تمارسه الحكومة في العالم الحقيقي، سواء في علاقتها بالجمهور أو علاقة مؤسساتها بعضها ببعض علاقتها أو بجبهات الأعمال الداخلية والخارجية. إنها بحق إعادة هندسة أو إعادة اختراع للقائم ووضعه في نطاق البيئة الرقمية التفاعلية. لهذا فإن محتوى الحكومة الإلكترونية يتضمن محتوى معلوماتياً ، وخدمياً ، واتصالياً.

وأياً كان الإنجاز ومستوياته في بناء الحكومة الإلكتروني فإن ثمة حاجة لتحديد الأولويات من حيث القطاعات المستهدفة بعملية الأتمتة ، وهذه مسألة محكومة بظروف كل مجتمع ومحاكمة بخطة التكامل المستقبلية لإدماج كافة القطاعات ، وهنا تظهر أول معالم الأصالة في مقابل الاستنساخ ، فإذا كانت الأولوية مثلاً في مجتمع ما تتصل بقطاعات الاستثمار ، فربما تكون في مجتمع آخر لازمة وضرورية في قطاعات الصحة والتعليم.

المعلومات والخدمات والسلع التي يمكن إنجازها عن طريق الحكومة الإلكترونية:
إذا تم اتخاذ القرار بتبني أسلوب الحكومة الإلكترونية في بلد ما ، وتوفرت المتطلبات الفنية الأساسية لتشغيلها وهي البنية التحتية للاتصالات والبنية التحتية

الوطنية للمفاتيح العمومية PKI والأنظمة والقواعد ونظم المدفوعات الإلكترونية والتشريعات الضرورية والملائمة للتعامل مع الحكومة الإلكترونية من جانبي المنتجين والمستفيدين فإنه لا حدود على المعلومات والخدمات والسلع التي يمكن إنجازها عن طريق الحكومة الإلكترونية اللهم إلا بعض الحالات الاستثنائية الأمنية التي تتطلب الحضور والظهور الشخصي لطالب الخدمة أو المعلومة. هذه الإجابة تؤخذ بعموميتها أي أنها تنطبق على جميع بلدان العالم في الوقت الحاضر.

الحكومة الإلكترونية والاندماج في المجتمع الإلكتروني⁽¹⁾

تعلمون أن الكثير من الناس لا يمتلكون الحواسيب في بيوتهم أو لا يعرفون طرق استخدامها، فكيف تتصورون أن يتمكن مثل هؤلاء من الاندماج في مجتمع الحكومة الإلكترونية؟

لأسباب تحليلية دعنا نميز بين شقي هذا السؤال ثم نحاول الإجابة فهو يفترض أن هناك أناساً لا يعرفون التعامل مع تقنيات الحكومة الإلكترونية، ولكنهم قادرون على امتلاك أجهزة الحاسوب. وهناك أناس لا يعرفون التعامل مع تقنيات الحكومة الإلكترونية ولا يستطيعون امتلاك أجهزة الحاسوب. كلا الشقين يثيران إشكالية الأمية الجديدة حيث أصبح يقال: إن الأمي في هذا العصر ليس من يجهل القراءة والكتابة وإنما من يجهل استخدام تقنية المعلومات الحديثة، وهو قول صحيح يتساوى فيه من يجهل القراءة والكتابة ومن يجهل أعلى الدرجات والرتب العلمية إذا كان يجهل التعامل مع تقنية المعلومات الحديثة وتوفير التدريب هو الحل للفئتين، ولا بأس إن أسميناه محو الأمية الجديدة. أما بالنسبة لمن لا يستطيعون امتلاك أجهزة الحاسوب فإن هناك عدة طرق لحل مشكلتهم منها الاندماج في مجتمع الحكومة الإلكترونية قيام الدولة بواجباتها نحوهم وتوفير مراكز إلكترونية لخدمتهم. ومنها أن يستمروا في قضاء حاجاتهم من الخدمات والسلع عن طريق الحكومة التقليدية بالمراجعة الميدانية لأجهزة الدولة حيث سيلقون ترحيباً

¹ د. محمد بن عبد الله الغيث، ٢٠٠٢، مدير عام البرامج بمعهد الإدارة العامة بالرياض في حديث خص به "الرياض" أن الحكومة الإلكترونية لا تزال على المستوى، شبكة الإنترنت، (رياض نت)

أكبر من ذي قبل من جانب الموظفين نظراً لقلة المراجعين بسبب قيام نشاطات الحكومة الإلكترونية.

الأكشاك الإلكترونية والتعامل مع الحكومة الإلكترونية

لما كانت شبكة الإنترنت توفر الطريقة المثلى للتفاعل مع الحكومة، فإن جميع المواطنين بحاجة إلى الوصول إليها، حتى إذا لم يكن لديهم حاسبات شخصية، وسوف تضمن الأكشاك الإلكترونية التي تعمل على غرار أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنوك إمكانية مشاركة كل مواطن على قدم المساواة في الأسلوب الجديد للعمل مع الحكومة. فالأكشاك الموضوعة في مكاتب البريد، والمكتبات والمدارس والمباني العامة الأخرى، يمكنها أن تساعد الحكومات على تحسين الخدمات وفي نفس الوقت خفض تكلفة تقديمها.⁽¹⁾

يطرح بعض خبراء الحكومة الإلكترونية في أستراليا فكرة إقامة "الأكشاك الإلكترونية" على أساس أن هذا هو الحل الوحيد أمام من لا يمتلكون الحواسيب المنزلية، إن فكرة "الأكشاك الإلكترونية جيدة وهي شبيهة إلى حد بعيد بأجهزة الصراف الإلكتروني المنتشرة في كل مكان. ولكن يثار التساؤل من يتولى إقامة هذه الأكشاك أو المراكز الإلكترونية: هل هي أجهزة الدولة على غرار ما تفعله البنوك؟ أم هي جهات من القطاع الخاص تستثمر في هذه الأكشاك والمراكز مقابل رسوم للخدمة شبيهة بأكشاك المكالمات الهاتفية؟ أم هي جهات خيرية اجتماعية؟ تظل كل الاحتمالات قائمة أمام صناع ومتخذي القرار.

هذا وقد قامت حكومة أستراليا - على سبيل المثال - باستبدال نظامها الخاص بالبطاقات المفهرسة التي يتم وضعها على لوحات النشرات بأكشاك رقمية تعرض الوظائف الخالية. وبالإضافة إلى توفير معلومات أكثر اكتمالاً وتحديثاً، تمكن الأكشاك الحكومة من تقديم خدمات للعاطلين بسرعة في المناطق التي تتعرض

¹ - د. عبد الرحمن توفيق، الإدارة الإلكترونية، سلسلة إصدارات يميك، القاهرة، ٢٠٠٣،

لفقدان مفاجئ للوظائف - بسبب إغلاق أحد المصانع أبوابه مثلاً - دون الحاجة إلى إقامة مكتب تشغيل كامل.

إن النظم الإلكترونية - الممكن الوصول إليها بواسطة كشك أو حاسب شخصي - تكون عظيمة الفائدة بالنسبة للمواطنين وذات تكاليف فعالة بالنسبة للحكومة عندما تتعدد أغراضها، حيث ينبغي على الحكومات أن تراجع جميع المعاملات التي تتطلب من المواطنين الاصطفاف في طوابير أو ملء استمارات (الاسم والعنوان ورقم البطاقة الشخصية/العائلية)، كما ينبغي على الحكومات أن تحت الوكالات المعنية على التعاون فيما بينها بهدف وضع نظام موحد لمعالجة جميع المعاملات، وقد نجحت الحكومة الإيرلندية - باستخدام الخدمة البريدية الإيرلندية **An Post** - في إنجاز ذلك في أفضل صورة، حيث تقوم الأكشاك التابعة لـ **An Post** بمعالجة مدفوعات المنفعة العامة، وإصدار جوازات السفر، وإصدار تراخيص السيارات، وصرف مدفوعات الاستحقاقات، وتقديم برامج ادخار واستثمار، وبيع الطوابع.

وكل كشك عبارة عن قاعة بلدية مصغرة تغطي عمل ست مكاتب، ومع تواجد جزء كبير من مواقع **An Post** البالغ عددها (١٠٠٠) موقع في بلديات نائية يقل عدد قاطنيها عن (٢٠٠٠) نسمة، تخدم الأكشاك (١,٢٦) مليون نسمة أسبوعياً - أي نصف عدد سكان أيرلندا - وتعالج معاملات تتجاوز قيمتها (٩) مليارات دولار أمريكي كل عام، ومن السهل جداً تحديث أو إضافة تطبيقات جديدة.

ويشكل الأمن مطلباً أساسياً للمعاملات الحكومية التي تنتمي إلى هذه النوعية فضلاً عن جميع المعاملات التجارية. وللأمن بُعدان: حماية البيانات الشخصية أثناء انتقالها عبر الشبكة، والتحقق من هوية الشخص المنجز للمعاملة. وتوجد تكنولوجيا تشفير قوية بما يكفي لحماية سرية أي معاملة إلكترونية على شبكة ما، غير أن ضوابط التصدير الأمريكية المتصلة بتكنولوجيا التشفير تقيد قيام الشركات الأمريكية بإدماجها في منتجاتها.

وحيث أن هذه القيود تعوق المستخدمين الشرفاء عن إبعاد تكنولوجيا التشفير عن أيدي ذوي النزعات الإجرامية، تعمل صناعة البرمجيات في الوقت الحاضر على تغيير موقف الحكومة الأمريكية. ومن الناحية العملية، فإن التشفير الممكن إدماجه يكون قوياً بما يكفي لدرجة أنه في معظم الحالات لا يكون أمن البيانات أثناء انتقالها هو الحلقة الضعيفة، فالبيانات الإلكترونية آمنة مثل البيانات في سائر الصور الأخرى.

ولا يقل التحقق من هوية المستخدم أهمية عن التشفير، فمن المؤكد أنك لا تريد أن يدخل متطفل على سجلاتك الحكومية بقدر ما ترغب في ألا يطلع شخص غير مصرح له على حسابك المصرفي. والحاجة إلى التحقق من هوية المستخدمين هي السبب في أن الحكومات التي تقوم بإنجاز المعاملات إلكترونياً اليوم تقصرها عادة على المعاملات التي لا يشكل انتحال الشخصية مشكلة فيها، مثل تجديد الرخص أو تسجيل سيارة أو تسديد الضرائب أو الغرامات، فلا أظن أن الناس سوف يعترضون لو أن أحداً انتحل شخصيتهم ليسدد مخالفات المرور الخاصة بهم.

أما إذا استطاع شخص ما أن ينتحل شخصيتك ويطلع على إقرارك الضريبي أو اقتراعك، فسوف يثور الناس، والبطاقات الذكية التي يمكن للمستخدمين أن يستعملوها مع حاسب شخصي أو في كشك هي الحل لمشكلات الهوية، مثلما هو الحال بالضبط بالنسبة لبطاقة ماكينة الصراف الآلي ATM مع ماكينة النقود. والبطاقات الذكية – حينما تقترن برقم هوية شخص **PIN Personal Identification number** أو كلمة سر مماثلة وفي بعض الحالات بصمات الأصابع أو البصمات الصوتية – سوف تمكن من التعرف على هوية المستخدمين الذين يحاولون الوصول إلى معلومات شخصية عن المزايا أو الضرائب أو تاريخ المبالغ المدفوعة أو إجراء معاملة.

وفي إسبانيا سوف يسمح نظام جديد للأكشاك لأي شخص بمعرفة معلومات عامة عن المزايا الخاصة عن طريق عرض قائمة خيارات على شاشة تعمل باللمس،

غير أن الشخص يحتاج إلى بطاقة ذكية للوصول إلى أي معلومات شخصية مثل مبلغ المعاش.

ورغم أن تلك البطاقات تعادل البطاقات المصرفية المستخدمة في جميع أنحاء العالم ، إلا أن الخوف يساور بعض الناس من أن الحكومة قد تجمع معلومات أكثر من اللازم عن المواطنين. وتطبق بعض البلدان قوانين خصوصية تحظر احتواء بطاقة أو قاعدة بيانات واحدة على كل المعلومات التي تحص مواطناً ما ، ومن المحتمل أن يظهر نوعان من البطاقات الذكية في بعض البلدان: واحدة للمعاملات المالية مع المنشآت التجارية أو الحكومة والأخرى للرعاية الصحية.

إن اتساع نطاق الوصول إلى المعلومات والقدرة على إدخال الكثير من المعلومات في البطاقات الذكية سوف يدفعان المجتمعات إلى إعادة النظر في مسألة الكيفية التي يمكن بها استعمال المعلومات ، فهل ينبغي لأي صاحب عمل مرتقب أن يكون قادراً على الاطلاع على الصحيفة الجنائية لطالب وظيفة؟ أم أن الأمر يجب أن يقتصر على المنظمات التي تعين أفراداً يقتضي عملهم التعامل عن قرب مع الأطفال مثل المدارس؟ كيف سيتم التمييز بين الطلبات المشروعة والجار الفضولي المتطفل الذي يريد المعلومات ببساطة؟. في النهاية تظل هذه الأمور مسائل سياسية أكثر منها قضايا تكنولوجية.

وسوف يتعين على كل بلد أن يستقر على أنواع المعلومات الشخصية التي سيسمح بوجودها على البطاقات الذكية ، وحتى إذا كان استخدامها مقصوداً على تحديد الهوية فقط ، فإن تنظيم العملية والقضاء على الاحتيال والنصب أمر يستحق الاستثمار فيه ، والجمع بين البطاقات الذكية ونظم العمل ذات الوظائف الخاصة المحددة **back-end** التي تقوم على الفور بإدخال مدفوعات الرعاية الاجتماعية وغيرها مباشرة في قاعدة بيانات مركزية للحسابات سوف يجعل من الصعب جداً تقديم احتيالية أو مزدوجة.

وفي لندن لـ ٢٠٠ كشك تجريبي يعمل ضمن نظام على غرار **An Post** الأيرلندي الفضل في خفض حالات الاحتيال المتصلة بمدفوعات الرعاية الاجتماعية

بمبلغ ٧٥٠ ألف جنيه إسترليني في العام الأول. وعندما يتم تعميم الأكشاك في جميع مكاتب البريد وعددها ١٥٠٠ مكتب، يتوقع أن تحقق وفراً قدره مليون جنيه إسترليني سنوياً.

الحكومات الإلكترونية المطبقة في العالم^(١) :

الحكومة الإلكترونية على مستوى دول العالم كله لا تزال في مرحلة البدايات المبكرة. فليست هناك تجربة مكتملة أو ناضجة تماماً في أي بلد من بلدان العالم. وهذا ما يتفق عليه الباحثون والمراقبون لمسيرة الحكومة الإلكترونية عالمياً حتى يومنا هذا.... ويذكر البعض أن ٨٥٪ من مشاريع تقنية المعلومات الحكومية تؤول إلى الفشل وتفيد دراسة حديثة قام بها مركز بحوث الأسواق الدولي وجامعة بروان في الولايات المتحدة الأمريكية ونشرت في شهر سبتمبر الماضي (٢٠٠١) واستتدت على دراسة أنواع الخدمات الإلكترونية التي يفترض أنها تنفذ بالكامل التي تضمنها ٢٢٨٨ موقعاً وطنياً في الـ ١٩٦ دولة من دول العالم أنه وجد أن : الحكومة الإلكترونية بشكل عام قصرت دون تحقيق ما يمكن لها تحقيقه ، وإن هناك مشاكل تتعلق بخصوصية المعلومات وأمنها وإن ٧٢٪ من المواقع تستخدم أكثر من لغة وأن ٨٪ من المواقع فقط خدمات يمكن استكمالها إلكترونياً وإن أغلب الخدمات على المواقع تنصب على طلب المطبوعات وشراء الطابع وتقديم الشكاوي وأن ٧١٪ من المواقع تتيح مجالاً للتعرف على المطبوعات ، ٤١٪ مربوطة بقواعد معلومات وأن ٦٪ من المواقع تظهر سياسات الخصوصية ، ٣٪ تتضمن السياسات الأمنية وأن ٢٪ فقط من المواقع الحكومية تتضمن صيغة ما لخدمه المعاقين وأن دول العالم تختلف اختلافاً كبيراً في أداء حكوماتها الإلكترونية بناء على التحليل الذي استخدمته الدراسة حيث تبين أن أفضل الدول في الأداء : الولايات المتحدة الأمريكية تليها أستراليا تليها كندا ثم على التوالي بريطانيا - أيرلندا - إسرائيل - سنغافورة - ألمانيا وفنلندا ، كما أن هناك اختلافات رئيسية في أداء الحكومات الإلكترونية بحسب مناطق العامل فبشكل عام الدول

¹ نفس المصدر السابق

في شمال أمريكا وأوروبا وآسيا والشرق الأوسط تحتل مراتب أعلى من تلك الدول في روسيا ووسط آسيا وجنوب أمريكا وجزر المحيط الباسيفيكي ووسط أمريكا وأفريقيا.. هذه النتائج البحثية الحديثة تؤكد ما قلناه ويقولوه المراقبون حول وضع وأداء الحكومات الإلكترونية على المستوى العالمي، وتعطي نظرة تقييمية تستجيب للسؤال المطروح.

المشاكل التقنية المتعلقة بصيانة الخصوصية وسرية المعلومات:

لا شك أن صيانة الخصوصية الشخصية وسرية المعلومات لا تزالان من المشاكل التي تواجه الحكومات الإلكترونية. وقد أوضحت مقتطفاتنا من الدراسة السابقة أن ٦٪ فقط من مواقع الحكومات الإلكترونية في العالم تعلن سياسات لحماية خصوصية معلومات المستخدمين وتطالب بالالتزام بها، كما أن ٣٪ فقط من تلك المواقع تعلن سياسات لحماية أمن المعلومات وتطالب بالالتزام بها وتحمل تبعات قانونية في حالة مخالفتها، والحل المنظور في الوقت الراهن يكمن في التأكيد على وضع وإعلان سياسات الحماية في مواقع الحكومات الإلكترونية، ومطالبة المستخدمين وزوار المواقع بالالتزام القانوني بما يترتب على مخالفتها من تبعات.

وكما قلنا فالحكومة الإلكترونية لا تزال على المستوى العالمي في مرحلة البداية من نموها وتطورها وهذا يعدنا بالكثير من التجارب وإبداعات الحلول لتغطية النواقص بما فيها إشكاليات خصوصية وأمن المعلومات وعلى الدول المقدمة على هذه التجربة مثل قطر وبعض الدول العربية أن تنتبه إلى هذه الإشكاليات وأن تحتاط لها بالحلول الملائمة مستفيدة من تجارب الآخرين حولها. لكننا أيضاً نأمل ألا تقيم مثل هذه الإشكاليات حاجزاً من الخوف والتردد المبالغ بهما يؤدي إلى تأخر خوض مضمار التجربة أكثر من اللازم بالنسبة لأجهزة الدولة.