

## نحو استراتيجية وطنية

### لتطبيق الدولة الإلكترونية بالجمهورية الليبية(\*)

حنان الصادق بيزان

hanbezan@yahoo.com

والكفاءة في الخدمات والمنتجات وضمن وصول الكل للخدمات بشكل عادل وبمستويات جيدة واستجابات سريعة لكافة الاحتياجات والمطالب الشعبية مع الشفافية المتزايدة وتنامي المسؤولية لممارسات أفضل وإصلاحات مستمرة .

خصوصاً وان التقنيات المعلوماتية الجديدة (الإنترنت) تعد أداة قوة لتحقيق الإصلاحات فمع انتشارها تمكنت العديد من الحكومات من نشر خدماتها وتوصيلها للعامة على مختلف أرجاء المناطق الريفية والصحراوية النائية ، فعلى سبيل المثال التليسنتر The Telecentre خدمة معلوماتية لها خصائص ومميزات فريدة ويبدأ بخدمات صغيرة ثم يتوسع ليشمل خدمات أوسع كما سنرى لاحقاً بشكل أكثر تفصيلاً ، إذ يكون استخدامه في بداية الأمر بإتاحة الوصول لخدمات الاتصالات العادية كالخدمات الهاتفية ثم يتوسع ليشمل الفاكس خدمات البريد ونسخ الصور ... إلخ على الإنترنت

(\*) ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر العلمي الوطني الثالث للمعلومات حول المجتمع الإلكتروني : الواقع والآفاق تنظيم أكاديمية الدراسات العليا والهيئة الوطنية للمعلومات والتوثيق طرابلس ٢٨-٣٠/٩/٢٠٠٤ م .

### الوقفه الاولى : إرهابات الحكومية الإلكترونية : « مفاهيم وفوائد » :

تعد دراسة المعلومات من بين الدراسات المتعددة الجوانب نظراً لتشعب موضوعاتها لعدد من التفرعات والجزئيات حيث وصل مداها إلى مسائل حيوية وطنية إضافة لقضايا حقوق الإنسان والتنمية ذات العلاقة بالفرد مباشرة ... إلخ ، وتعد اليوم من بين أهم تلك الموضوعات المجتمع الإلكتروني والحكومة الإلكترونية والتعاملات في البيئة الافتراضية خصوصاً مع اجتياح العصر الرقمي الذي أضحي يهدد أكبر وأعظم الكيانات المجتمعية الدولة منذراً بثورة شاملة قد نيه إليها الكثيرين ، لذا فإن هنالك العديد من المحاولات من أجل التطوير وتحقيق التقدم والرقي التي في معظمها تعد مبادرات من قبل جهات حكومية مستهدفة في الأساس تحسين نوعية وجودة أداء خدمة القطاع العام تحقيق الجودة

حيث يعمل على تنمية المجتمع وتطويره فقد يستخدم في مجالات عدة كالتعليم والأعمال والتجارة والمؤتمرات عن بعد والتزويد بالبرامج التعليمية إتاحتها للطلاب في المناطق النائية ، مجمل القول يساهم في تحقيق النمو الاقتصادي والرفاه الاجتماعي وتخطي فجوة الفقر للمجتمعات الأقل تقدماً أو المجتمعات النائية والصحراوية في عصر المعلومات<sup>(١)</sup> .

لذا من الملاحظ على العديد من الدول المتقدمة والبعض من الدول الأقل تقدماً سعيها حديثاً لتحقيق شفافية في الإجراءات والخدمات الرسمية ، وعند الإمداد بالمعلومات وتدقيقها لتحرك في كلتا الاتجاهين الحكومة والشعب، وتتضح فائدة وجدوى ذلك في الحوار بين الحكومة والشعب مساهماً ذلك في جعل الحكومة ديناميكية ومتيقظة من خلال التعاون بين الإدارة والمواطن العادي، إلا أن استراتيجيات الحكومة الإلكترونية تكون عظيمة الفائدة والنفع في بلدان العالم النامي أكثر من البلدان الأكثر تقدماً بسبب تنامي المسؤولية ونقص الفساد الإداري لدى تلك الأخيرة ، وبينما ما تزال هنالك تحديات جسيمة لتبني وقبول استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في معظم بلدان العالم النامي .

ومن ناحية المفاهيم الدلالية لمعنى الحكومة الإلكترونية فهنالك خلط بين تعبيرى الحكومة

الإلكترونية والحكم تكنولوجيا وغالباً ما يستعمل تعبير كل منهما مكان الآخر وللتعبير الثاني مفهوم أو معنى أشمل يتضمن استخدام المعلومات وغالباً ما يستعمل تعبير التقنية من قبل الحكومة والمجتمع المدني من أجل مشاركة أوسع للمواطنين في حكم المؤسسات السياسية يشمل ذلك مثلاً استخدام الإنترنت من قبل رجال السياسة والأحزاب السياسية لمعرفة آراء وأهداف الناخبين في دوائرهم السياسية بطريقة فعالة أو نشر الآراء من قبل منظمات المجتمع المدني المتصارعة مع القوى الحاكمة ، وخلافاً لذلك تصب الحكومة الإلكترونية اهتمامها تحديداً على تحسين الوصول إلى وظائف الحكومة معلومات كانت أم خدمات<sup>(٢)</sup> ، وسواء كنا نتحدث عن بيئة العالم الواقعي أم البيئة الافتراضية ، فإن أية حكومة تسعى لأن تحقق فعالية عالية في تقديم خدماتها للجمهور وتحقق فعالية في تبادل النشاط بين دوائرها ومؤسساتها ، وقد وصف القطاع الحكومي دوماً بالبيروقراطية إشارة إلى بطء الإنجاز وأحياناً كثيرة إلى تعقيده دون مبرر . لذا فإن فكرة الحكومة الإلكترونية تقوم على ركائز أربعة :

١ - تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضوع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الإنترنت فى نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية .

(1) Mike Jensen, Anriette Esterhuysen. "The Community Telecentre Cookbook for Arrica : Recipes for self-sustainability".- Paris : UNESCO, 2001. www.unesdoc.unesco.org/images/0012/001230/123004e.pdf.

(٢) سبهاش بهاتاغار . «الحكومة الإلكترونية وحياسة المعلومات» .- الحوار المثمن : صحيفة إلكترونية يومية ، ع ٣٩٤ . ٢٠٠٣-٢-١١

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

٣ - تحقيق سرعة وفاعلية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز 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<sup>(١)</sup> .

ولنتفق جميعاً على أن ذلك يحقق هدفان رئيسيان هما : تقليل كلفة الإجراءات الحكومية وما يتعلق بها من عمليات إدارية عن طريق تقويم هذه العمليات والإجراءات المتعلقة بها ، إضافة لزيادة كفاءة عمل الحكومة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات ، وبالتالي يتضح أن فلسفتها الرئيسية هي نظرتها إلى الحكومة كمصدر للخدمات والمواطنين والشركات كمستهلكين (مستفيدين) من هذه الخدمات . بما يمثل بدوره تغيراً جذرياً في ثقافة وممارسة تنفيذ العمليات الحكومية وفي نظرة المواطنين والشركات لها . التي يعترتها الكثير من التشكيك والريب مما يتطلب خطوات حثيثة لتطوير وبناء الثقة بين الطرفين لتغيير تلك النظرة . مع أن الحكومة هي المبادرة في هذا التغيير الا أنها لا تستطيع أن تجعل هذا التغيير ناجحاً بمفردها . وكذلك فإن هناك حاجة إلى تغيير الأسلوب الذي تؤدي به الحكومة أعمالها مع إدخال تكنولوجيا جديدة وأسلوب عمل جديد

لحكومة منفتحة على المواطنين ، بتوظيفها واستخدامها لتقنيات المعلومات والاتصالات على نطاق واسع .

إذ ان استخدام تلك التقنيات يخلق أساساً من خلاله يمكن لأهداف الحكومة - الالكترونية أن تحقق . وتنتج عنها فوائد مجتمعية كإنشاء قنوات اتصال إضافية ما بين المواطنين والشركات من جهة ، والحكومة أو الجهات ذات المسؤولية من جهة أخرى وتأكيد وإظهار الشفافية في عمل الحكومة ، كذلك توفير المعلومات للمواطنين والتسويق واجتذاب الاستثمارات . أيضاً العمل على توفير المعلومات الحديثة بالوقت المناسب مع تبسيط الأعمال الحكومية وجعلها أكثر كفاءة ، وبالتالي تقليل تكاليف الإجراءات الحكومية وتقليل في الكلفة من خلال تحسين أداؤها وجعلها أكثر كفاءة وتقليل كلفة الأعمال التجارية عن طريق جعل تعاملها مع الحكومة أكثر سهولة وبساطة بزيادة نشر أجهزة الحاسوب وزيادة وعي المواطنين بخدمة الإنترنت . وزيادة مستوى التعليم والتدريب في صفوف القطاعين العام والخاص . كذلك تشجيع تنامي قطاع المعلوماتية .

وفي سياق فعالية الحكومة الإلكترونية E-Government نجد أنها تستوجب إجراء تغييرات في الجوانب التشغيلية فهي لا تتوقف على وجود الإنترنت فحسب ، بل انها تشمل أنواعاً متعددة من الوسائط التقنية مثل الفاكس والتلفون ... إلخ . لذا من المهم أن لا تقتصر الرؤية على الإنترنت فقط ، بل يجب أن نحاول الاستفادة من جميع الإمكانيات التقنية المتوفرة منذ البداية ، ولا تنحصر في وسيلة

(١) يونس عرب . «الحكومة الإلكترونية : E-Government» . <http://www.arablaw.org/E-Government1.htm> .

واحدة بل هي أكثر من وسيلة يستطيع من خلالها المواطنون ورجال الأعمال التعامل بشكل أفضل<sup>(١)</sup> . ووفق للتصور الشامل يتعين أن تكون وسيلة بناء اقتصاد قوي وتساهم في حل مشكلات اقتصادية ، وتكون وسيلة خدمة اجتماعية تساهم في بناء مجتمع قوي ، ووسيلة تفاعل بأداء أعلى وكلف أقل وهي أيضاً وسيلة أداء باجتياز كل مظاهر التأخير والبطء .

ولا نبالغ عند القول أنها خير وسيلة للرقابة الرقمية لما تتمتع به النظم التقنية ومن إمكانيات التحليل والمراجعة آلياً ، فإذا نظر إليها من هذه الأبعاد حققت غرضها ، وبغير ذلك ربما تكون وسيلة إعاقة ان لم يخطط لبنائها بالشكل المناسب وضمن رؤية واضحة . فهي مناط بها أن تحقق جملة أغراض مثلاً على سبيل المثال لا الحصر ، نقل التدابير الحكومية على الخط (افتراضياً) ، تطبيق النماذج الرقمية وإتاحة تعبئتها ، تطوير بنى تحتية عامة في حقل تقنية التشفير لضمان الأمن والسرية ، كذلك تسهيل نظام الدفع الإلكتروني لتحقيق فعالية الأداء الحكومي، ورفع كفاءة الأداء وضغط وتقليص الإنفاق الحكومي بتوفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم اتخاذ القرار وتقديم خدمات متميزة للمواطنين في مؤسسات قطاع الأعمال في زمن قياسي .

ولا يخفى على المتتبع الفوائد التي يجنيها المجتمع بتخطيطه للاستراتيجيات المعلوماتية التي تعتم على إدارة الدولة ذاتها وللمواطنين على حد سواء ،

فبالنسبة للحكومة : بلوغ مستوى إدارة أفضل للموارد وعمليات منظمة وإجراءات مبسطة وتعزيز الشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقع الأخطاء والتزوير وبالتالي تحقيق الجودة والفعالية ، مع تقليص وقت الإجراءات وبالتالي تقليل الكلفة فمع التحويل الإلكتروني للنماذج المصدقة بين الإدارات الحكومية يكون الحد الفاصل من التنقل وسائر العناصر المتصلة بالكلفة ، كذلك مساحة تخزين أقل للوثائق المؤرخة والحصول السريع والسهل للمعلومات والوصول لتصورات دقيقة من خلال تحليل المعلومات وبالتالي وضع ميزانية مسبقة مدروسة . مما ينعكس على تقديم خدمات أفضل للمجتمع .

بينما بالنسبة للمواطن : تقليص وقت المعاملات الحكومية وتقليل عدد الزيارات إلى الإدارات الحكومية وبالتالي تخفيف معاناة المواطن خصوصاً في الأرياف والمناطق الصحراوية والنائية ، مما يؤدي إلى تعزيز الإنتاجية على الصعيد الشخصي والوطني . مع إطلاق حملات التوعية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات التي تؤدي إلى رفع مستوى وعي وثقافة المواطن . وتحقيق المساواة بين المواطنين وتقليل الوساطة والحفاظ على خصوصية المرأة من خلال تقديم الخدمة لها وهي في منزلها أو مكان عملها . توفير مقاعد جامعية أكثر من خلال تفعيل تقنية التعليم عن بعد ، ولا يخفى أيضاً فائدتها للشركات والمؤسسات في تطوير أعمالها وتوسعها وكذلك تشجيع الاستثمار وزيادة فرص العمل<sup>(٢)</sup> .

(١) الحكومة الإلكترونية في الأردن : التصاميم الأساسية وخطة العمل [www.araburban.org/eGov/arabic/articles.htm](http://www.araburban.org/eGov/arabic/articles.htm)

(٢) محمد بن سليم الجار الله . «الحكومة الإلكترونية : هل اقتربنا؟» المعلوماتية . ع٤ شعبان ١٤٢٤ (٢٠٠٣)

ولا شك أن الوصول لهذه الفوائد وتحقيق تلك الأهداف وما يندرج في نطاقها من غايات فرعية لا يتسنى إنجازها دون اعتماد استراتيجية واضحة وحكيمة ، بحيث تنطلق من دراسة الواقع القائم ومشكلاته قبل المباشرة في نقل العمل الواقعي إلى العمل الرقمي، إذ سيؤدي ذلك حتماً إلى انتقال عيوب الواقع إلى البيئة الافتراضية وأن قضية تطبيق الحكومية الإلكترونية وتوحيد إجراءاتها يحتاج إلى إنشاء جهة مؤسسية مستقلة تتمتع بصلاحيات واسعة لجعل المجتمع الإلكتروني واقعاً ملموساً ، محتلاً المكانة التي يستحقها دولياً .

## الوقف الثانية : سيناريوهات واقعية عن

### الحكومة الإلكترونية : «دولية

وعربية» :

في سياق السيناريوهات العالمية عن الحكومية الإلكترونية لقد كشفت دراسة مسحية أجرتها شركة الأبحاث وورلد ماركتس World Markets عن المحتوى المعلوماتي لحولي ٢٢٨٨ من المواقع الحكومية لـ ١٩٦ بلداً نالت المراتب الأولى مواقع من الولايات المتحدة وتايوان وأستراليا وبريطانيا وسنغافورة وإيرلندا وفنلندا . وعند استعراض تجربة فنلندا التي تحتل المرتبة ١٣ عالمياً ضمن تصنيف هيئة الأمم المتحدة لبرامج الحكومة الإلكترونية نجد أنها رفعت في البداية شعار «فنلندا الرقمية» وتسابقت شركات القطاع العام والخاص على تحقيق هذا الشعار لتصبح في النهاية تقدم أغلب الخدمات بطريقة آلية بل وأصبحت تصدر تقنياتها وتجربتها

(١) نفس المرجع السابق .

إلى الدول<sup>(١)</sup> . ويمكن لنا أن نسوق العديد من الأمثلة التطبيقية الدولية والعربية عن الحكومة الإلكترونية من أجل استلهاهم العبر والإفادة من الدروس .

إذ يلاحظ المتتبع لرؤية الإدارة الأمريكية في إعادة هيكلة الحكومة وإصلاحها قائمة أساساً على ثلاثة مبادئ التركيز : على المواطنين ، موجهة بالتطوير حسب النتائج ، قائمة على أساس السوق ، وهذه المبادئ نسجت على أساس خمسة أهداف رئيسية لإصلاح الحكومة حيث تضمنت جدولة استراتيجيتها وسياستها على رأس المال البشري ، الميزانية وتكامل الأداء ، مصدر المنافسة ، توسيع مجال الإفادة من الإنترنت ، تزويد موارد الحواسيب لتوظيفها في إدرات وخدمات الحكومة من أجل أن تكون الحكومة الإلكترونية والإدارة والتعاملات المالية متطورة والوصول إلى نوعية تطبيقات للحكومة الإلكترونية أكثر تجاوباً وتفاعلياً ومؤثرة<sup>(٢)</sup> وفي ذات الوقت اقتصادية .

ويتضح عند الدخول إلى موقع الحكومة الإلكترونية الأمريكية يجد الزائر موقعاً بسيطاً من حيث مظهره ، غنياً من حيث المحتوى إذ يوفر مدخل على السلطات الثلاث في الدولة ، التنفيذية والتشريعية والقضائية ، إضافة لمداخل أخرى من خلالها يتم الدخول على كافة المؤسسات والهيئات التي تتبع كل سلطة ، وتتوفر أيضاً مداخل للهيئات والمنظمات الحكومات المحلية التشريعية والتنفيذية والقضائية . وبكل سهولة نجد أن ثمة خدمات متكاملة تتم إلكترونياً في حقل الرعاية الصحية

(2) [http://www.whitehouse.gov/omb/egov/pres\\_memo.htm](http://www.whitehouse.gov/omb/egov/pres_memo.htm)

والضمان الاجتماعي والأحوال الشخصية وشؤون الهجرة وفي حقل الضرائب والأعمال والاستثمار .. إلخ . وثمة وسائل للدفع على الخط لدى الجهات المتعین 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، الواقع أن الكم الهائل المتوفر من المعلومات بل والروابط بمراكز المعلومات يثير تحدٍ أساسي وهو أن تكون كل معلومات الاستعلام المتوقع متوافرة ضمن مقاييس تقنية تتيح الوصول إليها<sup>(١)</sup> رقمياً بصورة مباشرة .

فمثلاً كأن يتوجه الفرد إلى أحد المواقع بقصد استخراج بطاقة شخصية أو جواز سفر يلزمه هنا ملء النماذج بالكامل فإذا ترك فراغ في أحد البيانات فإن ذلك يترتب عليه عدم إمكانية استخراج هذه البطاقة أو غيرها من المستندات التي تسير حياة الإنسان . وفي ولاية أريزونا تجديد الرخص إلكترونياً تتكلف ٢ دولار أمريكي لكل عملية مقابل ٧ دولار أمريكي بالطرق التقليدية . أما في ولاية واشنطن فإن نظم الشراء الحكومي الإلكتروني يوفر في المتوسط ١٠-٢٠ ٪ من تكلفة المواد والمشتريات . وفي ولاية آلاسكا تكلفة تسجيل السيارات انخفض من ٧,٧٥ دولار أمريكي إلى ٠,٩١ دولار أمريكي باستخدام الطرق الإلكترونية<sup>(٢)</sup> .

ويتضح لمتأمل السياسات والاستراتيجيات الكندية محاولاتها العديدة منذ ١٩٩٦ باستخدامات

التقنية والإفادة منها لسد الفجوة من خلال توظيفها للإنترنت مما أدى بالكنديين لتحقيق المزيد من التواصل الإلكتروني وأصبح هناك نمواً حقيقياً واضحاً في النواحي الاقتصادية والاجتماعية مما جعل اقتصادها قائماً على المعرفة وجلب المنافسة وتحقيق النجاح والتميز بتسليم وتاحة المعلومات والخدمات للمواطنين وبالتالي توفير المال والوقت وتحسين الخدمات خصوصاً وإن في هذا الوقت الذي أضحى فيه الوصول للمعلومات بنقرة على الماوس وتمثل شاشة الحاسوب نافذة على العالم لذا فقد أصبح الجميع في كندا يستخدمون الإنترنت في أعمالهم اليومية وإنجاز معاملتهم الرسمية إضافة لأجري الصفقات التجارية . مما أدى إلى تطور صناعتها إلى صناعة رقمية إلكترونية قائمة أساساً على منتجات المعلومات كما استبدلت معظم خدماتها الورقية إلى خدمات رقمية .

اذ يعد الإبداع هو الأساس الوحيد للتطور وتحقيق التقدم والازدهار الذي أساسه المعرفة . حيث يعتمد نجاح الأعمال على المعرفة بشكل كبير ، كمعرفة اتجاهات السوق الحالية والمتوقعة من المنافسة والفرص الجديدة ، لذا فإنها بلا شك تساعد في بناء أو إيجاد أفضل الخطط للتسويق كما انها تساعد في عملية التنبؤ المستقبلي ، والوصول للجودة في الخدمات والمنتجات القائمة أساساً على الخطط والاستراتيجيات المستندة بدورها على الدراسات العلمية والمعلومات والإحصائيات . بالتالي فإن خلق الوعي وإيجاد معرفة بالاستراتيجية يساعد

(١) <http://www.firstgov.gov>.

(٢) عمر محمد بن يونس . المجتمع المعلوماتي والحكومة الإلكترونية : مقدمة إلى العالم الافتراضي "Introduction to Cyberspace" - د : م : موسوعة التشريعات العربية قسم الأبحاث ، ٢٠٠٣ . ص ١٤٦ .

وتنفيذ ذلك يشمل على التخطيط والتنسيق والترويج والنشر لهذه الخدمات والإشراف والمتابعة والتقييم نجدها تهتم أيضاً بالصيانة لضمان التسليم الناجح للمواطنين .

أما إذ ما انتقلنا للقارة الآسيوية فإن من ضمن التطبيقات الرائدة تجربة الهند التي قوبلت باستحسان المواطنين ورضاهم وقبولهم وتحسنت تحديداً في ولاية أندھرا بردش التي اتخذت من تقنية المعلومات أداة مهمة لدعم مهمة الحكومة وجعلها حكومة رقمية ذكية متميزة بالشفافية ومتجاوبة تفاعلية ذات مسؤولية أخلاقية وتعتبر هذه الولايات الهندية أول ولايات الهند في تصميم برامج للحوسبة الرقمية يغطي كل المستويات الإدارية من أصغر مستوى - مكاتب إدارية داخل القرية إلى أعلى المستويات الرسمية بالدولة وعملت على جعل كافة إجراءات التسجيل تتم بواسطة برامج الوساطة (الرشوة) في الأوساط الإدارية الحكومية وان نظام التسجيل أو التوثيق المحوسب يبسط المعاملات يجعلها متاحة بسهولة ويسر ويوظف في تسليم الشهادات القانونية وتسجيل الولادات والوفيات وتسهيل الصفقات إضافة لاستخراج رخص البناء وإجراءات النقل وملكية العقارات ... إلخ . والآن قد تم ترسيخ أو إرساء كافة التطبيقات والواجهات البرمجية بمختلف الأقسام الإدارية الرسمية ، لقد كانت التكاليف الأولية في البداية ما يقارب ٩٠ بالعملة الهندية ما يعادل ٢١٤٠٠٠ دولار أمريكي يشمل ذلك تركيب وبناء التجهيزات والبرمجيات واللوازم الخارجية لتيسير الاتصال والتواصل بين الجمهور

الدراسة والبحث والتطوير وتعزيز إيجاد الفرص وان هذه الاستراتيجيات تساعد في تكوين شركات متعددة الجنسيات للإفادة من التجارب والخبرات . خصوصاً وان التعامل الإلكتروني يوسع قاعدة التعامل والتواصل وتحسين السوق بتطوير خدمات ومنتجات السوق بأقل وقت وتكلفة . وجودة المحتوى تتوقف على جودة الخدمات المعروضة على المواقع ومدى تفاعلها<sup>(١)</sup> بمعنى آخر مدى اقترابها من احتياجات المستفيدين من تلك الخدمات .

أما بالنسبة لسيناريوهات البلدان المتقدمة الجديدة نجد على سبيل المثال لا الحصر أن النظام المتبع في البرازيل لتوصيل الخدمات للمواطنين يقدم إمكانية الحصول على أية وثيقة رسمية يحتاجها في نفس المكان من خلال وحدات الخدمات ذات الوسائط المتعددة التي تفتح خدماتها من ٩ صباحاً وحتى ١٠ مساءً وفي يوم السبت حتى ٩ مساءً . ان هذه الخدمة تغطي ١٤ قطاع ولديها القدرة على خدمة ٦٠٠ مواطن في اليوم . وتقدم خدمات من طلب البطاقات الشخصية ، وعرض الوظائف الشاغرة وطلب المساكن الشعبية إلى خدمات الاتصالات عن بعد والمساعدة القانونية وشكاوى العمل والانتخابات واستخراج جوازات السفر ، وهذه الوحدات متنقلة تزور المناطق النائية والبعيدة والمعزولة جغرافياً من أجل إتاحة خدماتها كتسجيل المواليد واستخراج بطاقات شخصية وبطاقات التوظيف . وتدار من قبل المجلس العمومي لتطوير الخدمات الرسمية وتسليم خدمة العامة وتأكيد الحكم الذاتي وفي إطار تطبيق

(1) <http://strategis.ic.gc.ca/webcast/webcast-e/webcast-e.html>

وأقسام الحكومة للوصول والحصول على الخدمات الإلكترونية<sup>(١)</sup> .

أما عن القارة السمراء فمن الممكن اعتبار مبادرة أكشاك التزويد بخدمات الاتصالات وإتاحة الوصول للإنترنت بجمهورية جنوب أفريقيا من التجارب الرائدة على مستوى القارة التي وظفت تقنية تليستر Telecentre في عدة مؤسسا مثلاً في الأعمال التجارية والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية وكذلك في المؤسسات التعليمية والمكتبات .. إلخ ، فقد تأسست هذه الخدمة في جنوب أفريقيا لخدمة المناطق الريفية والصحراوية النائية تحديداً في الجزء الشمال الشرقي بالقرب من حدود بوتسوانا في سنة ١٩٩٨ بواسطة الوكالة العامة لخدمات جنوب أفريقيا التي عملت على توفير التجهيزات اللازمة لهذه الخدمة من هواتف وحواسيب وانترنت وفاكس وطابعة وتصوير ضوئي... إلخ ، وقد تم توظيف هذه التجهيزات في تقديم خدمات عدة كتعليم وتنظيم دورات على استخدام الحواسيب إضافة لخدمات الاتصالات الهاتفية العادية كما تم توظيفه في الخدمات المدنية كتسجيل الولادات والوفيات واستخراج بطاقات الهوية ، إضافة لمساعدة الكثير من الشباب والفتيات في الالتحاق بالدراسة بجامعة جنوب أفريقيا ومتابعة دروسهم عن بعد مما جعل منه مركز تعليمي بالفعل حيث يتفاوض مع الجامعة ليكون مراكز تعليمياً تروبيا في تلك المناطق النائية ، إضافة إلي أنه أصبح

فعلاً يقدم خدمات بريدية<sup>(٢)</sup> بعد أن كانت المنطقة تفتقر لمثل هذه الخدمات ومستقبلاً سيتطور التليستر المزيد من الخدمات .

أما عن سيناريوهات المنطقة العربية على سبيل المثال لا الحصر ، من الممكن اعتبار مبادرة الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة من أهم المبادرات العربية التي تركز على تسهيل الإجراءات بين المواطنين والشركات من جهة والحكومة من جهة أخرى بهدف جعلها مركزاً قيادياً من الناحية الاقتصادية في المنطقة . وتقوم الحكومة الإلكترونية في دبي على حوسبة كل العمليات والإجراءات الحكومية باستعمال تكنولوجيا البوابات ، كما سعت هيئة الموانئ والجمارك بدبي لاستخدام الإنترنت وتوظيفها بطرق مثله بحيث سمحت لآلاف من شركات الشحن والنقل بخفض الوقت والتكلفة ووفرت خدمات تخلص على مدار الساعة ، إضافة للخدمات العامة الإلكترونية المقدمة من الهيئات الحكومية بدبي للأعمال والأفراد والتي يتوقع لها أن تحقق وفر في التكلفة الإدارية بما يوازي علي الأقل ١٠ ٪ .

كما تعد تطبيقات الحكومة الإلكترونية في البحرين من ضمن المبادرات التي تميزت بالنجاحات على سبيل تحقيق مجتمع المعلومات حيث تميزت البحرين بين دول المنطقة بإنشاء وتشغيل مبكر للشبكة الحكومية للبيانات Government Data Network والتي تشبك

(1) ROBERT SCHWARTZ "information Technology and Public Sector Management in Developing Countries: Present Status and Future Prospects" .- Published in The Indian Journal of Public Administration, October 2000.

<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/Schwartz.pdf..>

(٢) مرجع سبق ذكره Mike Jensen, Amriette Esterhuysen .

بينما في لبنان نلاحظ أن الجهة المسؤولة عن التوجه نحو تطبيق مبادرة الحكومة الإلكترونية هي وزارة الدولة للإصلاح الإداري وهناك بوابة للمعلومات الحكومية [www.informs.gov.lb](http://www.informs.gov.lb) ، وقد تضمنت خطة عمل الوزارة لعام ٢٠٠٢ وضع وتنفيذ استراتيجية للتوجه نحو الحكومة الإلكترونية بالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ، ومن أهم المشاريع المنجزة أو قيد الإنجاز : مشروع أتمته الجمارك في ميناء بيروت بالتعاون مع وزارة الاقتصاد والتجارة والمال (مشروع نجم ومشروع نور) والسجل التجاري في وزارة العدل وأرشيف وزارة الشؤون الخارجية للمساعدة في اتخاذ القرار والسجل العقاري<sup>(١)</sup> .

### الوقفه الثالثة : تدارس الواقع وفقا للتحديات : «رهانات الإنجاز» :

من أجل الاستحضار الإستشراقي للمستقبل القادم والتعجيل بالتطورات هنالك العديد من التطبيقات التقنية الغير متناهية ، الا ان قبل ذلك يفترض تدارس الواقع ومحاولة إيجاد إجابة على العديد من التساؤلات الآتية : - من أين يبدأ التخطيط للكيانات الافتراضية ؟ كيف يجب أن تكون مميزة في الخدمات بشكل أكثر فعالية على الإنترنت ، أيضاً يجب الأخذ بالحسبان تكاليف التجهيزات الجديدة وتدريب الموظفين والاحتياجات لإعادة هندسة الإجراءات لتقديم أفضل التطبيقات الإلكترونية ، وأيضاً بما يجب تموين هذه الجهود ؟ وأي الخدمات على الإنترنت يجب أن تجهز أولاً ؟

تطبيقات مثل إصدار جوازات السفر ، نظام تسجيل السكان المركزي ، الجمارك والموانئ إصدار شهادات القيادة السيارات السجل التجاري وسجلات العمال ونظام إدارة المعلومات المالية FMIS وإدارة معلومات الموارد البشرية والعناية الصحية ، إضافة للبوابة الحكومية والاتصال الآمن عبر الإنترنت ، التصويت الإلكتروني الذي طبق بنجاح تجريبياً عام ٢٠٠١ ، إضافة إلى إقرار قانون التجارة الإلكترونية رسمياً ٢٠٠٢ وتطبيقات متقدمة في الصيرفة الإلكترونية .

كذلك المبادرة المصرية بتكليف وزارة الاتصالات وتقنيات المعلومات بتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية وقد أعلن عن مبادرة للحكومة الإلكترونية بالاتفاق مع شركة مايكروسوفت التي ستزود البنية التحتية التقنية بالبرمجيات للحكومة الإلكترونية وقد اقترحت وزارة الاتصالات والمعلومات مجموعة من المشاريع في مجال الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠٠٢-٢٠٠٣ حيث يهدف المشروع إلى إعادة تعريف العلاقة بين المواطن والحكومة . وأحدثت البوابة الحكومية [www.alhokma.gov.eg](http://www.alhokma.gov.eg) ومع نهاية عام ٢٠٠٢ كان لكل من المحافظات الـ ٢٦ موقعاً على الإنترنت ، اما عن مبادرة الأردن فقد كلفت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بمتابعة مشروع الحكومة الإلكترونية وقد أنجزت منه ما يزيد عن ستة مشاريع في تقديم الخدمات الحكومية في مجالات السجل التجاري وجباية الضرائب والضمان الاجتماعي والخدمات العقارية ورخص السوق وعمليات تزويد الحكومة بالمواد والتجهيزات .. الخ .

(١) اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا . «مجتمع المعلومات في غربي آسيا» - مؤتمر غربي اسيا التحضيري للقمة العالمية لمجتمع المعلومات - بيروت ، ٤-٦ شباط / فبراير .

عدد من التساؤلات الفنية التي تطرح فيما يخص تقنيات المعلومات الحديثة وكيفية توظيفها . كيف يمكن للدولة توجيه أو تكييف مؤسساتها المختلفة لاستعمال الحواسيب وإدارة المعرفة ؟

وكيف يمكن للحكومة التخلص من أنظمة البرمجيات حسب الطلب وتبني أنظمة الحزم البرمجيات الجاهزة التجارية ، كيف يتم تحويل البيانات من الأنظمة القديمة إلى الأخرى الجديدة ؟ وما هي أفضل الممارسات ؟ وما هي الفوائد أو المكاسب المتوقعة ؟ وكيف يمكن دراستها أو قياسها وتقييمها ؟ . ومن أجل تحقيق استثمار أو استغلال أفضل لهذه التقنيات الحديثة ، يجب إيجاد طرق ومجالات نموذجية لتوصيل العامة الذين يواجهون صعوبات في الوصول للحواسيب أو الإنترنت ، إذ أنه لا يمتلك المعرفة المطلوبة لاستخدام مستوى تلك الخدمات إلا إذا ما منحوا إمكانية الإتاحة لذا يجب توفير أكشاك عامة ومراكز اتصال كتلك التي سبق الإشارة إليها ، ولكن كيف يمكن للكل التدريب على استخدام الإنترنت لكي تكون الإتاحة حقيقة وشاملة ؟ وكيف يمكن وصول المرأة بالمناطق الريفية لأكشاك الإنترنت العامة .. ؟ وما هي التكاليف والفوائد المستندة على التطبيقات الإلكترونية .

في الحقيقة هذه بعض من التحديات لتقنيات الاتصالات والمعلومات التي تشكل عوائق في كثير من الدول النامية ولكن هناك العديد من البراهين الكافية للتصديق بأنها ليست عوائق أو موانع بقدر ما هنالك فرص ومكاسب إذا ما أحسننا التصرف

بالدراسة والبحث والتطوير ، خصوصاً وأنها تحقق مكاسب وفوائد ضخمة تنعكس على الاقتصاد الوطني يجعله مستنداً على المعرفة ، بما تعرضه من نماذج الكترونية والفرص لزيادة شفافية الإجراءات وتحسين الوصول للخدمات الرسمية بالدولة مع تخفيض التكلفة ، وعلى المدى البعيد تعطي دوراً متعاضداً للعامة<sup>(١)</sup> .

ولكن قبل البدء بالتطبيق يجب فهم الأهداف التي ترمي من خلالها لإيجاد مثل هذه التطبيقات ، إذ أن الإصلاحات لا تكون من خلال التشريعات والقوانين أو بتوجيهات من أعني هرم بالدولة فحسب بل هي تكون من خلال التفكير في توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات امثل توظيف وتوصيل خدمات للعامة بصورة ميسره وجعلها جزء من حياة الناس والعمل اليومي بحوسبة أو رقمنة الخدمات وجعل المعلومات متيسرة ومن ثم إيجاد مجتمع معلومات ، بمعنى أدق خلق نموذج من الخدمات الإلكترونية الرسمية أكثر تجاوباً وفعالية مع المواطنين وأكثر شفافية . مع وجود قناعة من قبل العامة لأن عكس ذلك سيؤدي لفشل وعدم نجاح الرؤية خصوصاً وان الرؤية الجديدة الإلكترونية تنطلق من أهداف وطموحات المجتمع ، كما أنها مشتركة بين القطاعين العام والخاص .

وهناك ملاحظة هامة وهي أنها عند بداية التطبيق سوف تساهم في خفض تكاليف المواطنين من ناحية ، وتزيد من أعباء الحكومة من ناحية أخرى : التكاليف والتجهيزات والتدريبات ، لأن نوعية الحكومة الإلكترونية التي تسعى إليها الدول

(١) مرجع سبق ذكره ROBERT SCHWARE .

والمجتمعات في مختلف أنحاء العالم لا يوجد لها مفهوم موحد وشامل بل انها تختلف حسب اختلاف احتياجات المجتمع وألويته وقطاعاته الأساسية كما سبق وأوردنا في وقفة السيناريوهات فعلى الحكومة نفسها إعادة هيكلة نفسها والأخذ باعتبارها إعادة هيكلة المؤسسات ، والموارد البشرية المتضمنة على سبيل المثال (مسؤولين والمتخصصين فى تقنيات المعلومات والاتصالات) ، كذلك أمور الميزانية إضافة للبنية التحتية الوطنية ، الاقتصاد ، الصحة ، التعليم ، سياسة المعلومات تطوير القطاع الخاص وقضايا أخرى تركز عليها ذات علاقة بالمواطنين والمجتمع وليس للحكومة فى حد ذاتها .

ويعد إيجاد أو حتى التفكير فى سياسة للمعلومات من العوامل المهمة التى تفيد فى تقاسم المعلومات وانسيابها من وإلى الجماهير على مختلف المستويات ، إضافة لعوامل أخرى للاستعداد : - للبنية التحتية للاتصالات ، استعمالات تطبيقات تقنيات المعلومات والاتصالات من قبل الحكومة ذاتها ، الاهتمام بالعنصر البشرى وانخفاض معدلات الأمية التقنية والموارد المالية - الميزانية الحالية والمتوقعة ، الإصلاحات القانونية . يجب علينا عدم إهمال أو إغفال دور قطاع المعلومات والاتصالات فى تحقيق التقدم الاقتصادي والرفاه الاجتماعي ، ومن الجدير بالتنبيه أنه عند التنفيذ والتطبيق للمشاريع الإلكترونية ستواجهنا حتماً تحديات تحتاج لوقفات وتأملات لإيجاد حلول حول انفاق الحكومة لإقامة مشاريع تقنيات المعلومات والاتصالات ومدى

نجاحها فى تحقيق أهدافها ، كذلك ما هى العقبات التى تواجهه إذ من الضروري أن يتخلل هذه المشاريع التقييم والمتابعة من أجل تلمس الواقع فى الخطأ ، لا شك أن التدارس يعطى معلومات قيمة تفيد فى العديد من المشاريع<sup>(1)</sup> .

الأمر الذى يستوجب إيجاد تجارب واختبارات فى البداية قبل تعميم التطبيقات الإلكترونية حتى يتسنى الوقف على نقاط الضعف ومعالجتها . لذا يجب مراعاة ذلك عند التطبيق بحيث لا يكون مقتصرًا على توفير مواقع للمؤسسات والأجهزة على الإنترنت بقدر ما ينبغى الاهتمام بتوصيل خدمات تهم المواطنين بالدرجة الأساسية مع توفير نظام جيد للاتصالات وتحقيق معدلات عالية من النفاذ السريع للمعلومات إذ أن الهدف هو حصول العامة على خدمات سريعة وميسرة وليست الحصول على تقنية فحسب لا شك أن مثل هذا الحديث يجده محفورًا بالمخاطر والتحديات ولكن يجب البدء بمشاريع يمكن إنجازها وإفادة العامة منها بالدرجة الأولى بشرط أن يكون جزء منها التدريب . لذا فإن توفير مواقع على الإنترنت ليست هى بيت القصيد.

ومن الممكن الاستفادة من خبرات القطاع الخاص والشركات متعددة الجنسيات فى التخطيط للمشاريع الإلكترونية من خلال التنسيق بينها وبين الأجهزة الرسمية بالدولة بحيث تكون المشاريع تحت إشرافها لأنها أقدر على المحافظة على الأمن وسرية وخصوصية المواطنين ، حيث يسبق مشروع المجتمع

(1) The Working Group on E-Government in the Developing World. "Roadmap for E-government in the Developing World: 10 Questions E-Government Leaders Should Ask Themselves" .- pacific council on international policy : Los Angeles, APRIL. 2002.  
<http://www.pacificcouncil.org/pdfs/e-bov.paper.f.pdf>.

تعد أهم المنهجيات التي يمكن الانطلاق منها للتدارس الواقع بتروى لمواجهة انتحديات ووضع قاطرة المجتمع الإلكتروني على القضبان للانطلاق فهو بلا شك أداة فعالة لتحسين أنماط الحياة وأساليب العمل .

ومن أجل التسريع بخطوات التحول نحو مجتمع رقمي نموذجي لابد من الأخذ بكافة نواع التطبيقات الإلكترونية سواء كانت تطبيقات الخدمات الرسمية بين المواطن والدولة مثل التعليم ، الصحة ، الخدمات الاجتماعية ، البريد ، المالية، المواصلات ، القضاء والأمن والتشريعات ... إلخ ، أو الخدمات الرسمية بين الشركات والدولة مثل الإمداد والتموين الذي يشمل على تقديم العروض ، خدمات للشركات. أو الخدمات الرسمية ما بين مؤسسات الدولة مثل تقاسم المعلومات والتعاون بين الجهات الرسمية المختلفة . ومن الجدير بالملاحظة وجود الاختلاف في أولويات التطبيق ومسميات الأجهزة ودرجات ومستويات الوعي المجتمعي بين البلدان النامية على وجه التحديد ، إلا أن هنالك خطوات عملية تتخذ حيال ذلك الاختلاف تشمل مؤشرات قياس مدى التقدم في تطبيق المجتمع الإلكتروني وهي ثلاث مؤشرات هي :

أولاً : عدد مؤسسات وأجهزة الدولة المتوجهة نحو التطبيق الإلكتروني .

ثانياً : عمق تطبيق الإجراءات إلكترونياً من حيث المحتوى .

ثالثاً : مدى تركيز التطبيقات على المواطن وخدمته كمستفيد .

الإلكتروني ميكنة شاملة للإدارة على كافة مستويات البلد وهنا لابد من وجود فرق عمل أو لجان للإشراف والمتابعة على تنفيذ المشروع من البداية إلى النهائية ، ومن أجل التغلب ومقاومة الصعاب والعقبات التي تقف كتحديات للمشاريع الإلكترونية مثل رفض الموظفين الحكوميين أنفسهم لمثل هذه النوعية من المشاريع ينبغي تدريب كبار المسؤولين بالدولة من أجل تقبل التطورات والتصورات الجديدة ويمكن إحضار مستشارين دوليين لتقييم التطبيقات والمبادرات التي تطبق من قبل المؤسسات بالدولة لكي يحصل نوع من التنافس بين المؤسسات في الحصول على النجاح التطبيقات .

ويكون ذلك في إطار متابعة وقياس التقدم والتطور من خلال التقييم والمتابعة المستمرة وإتباع معايير قياس الأداء ، ومعايير تقيس تأثيرات التطبيقات من النواحي المجتمعية ، حتى يمكن من خلالها الحكم ومعرفة النجاح من الإخفاق ، وقياس حجم الصفقات المبرمة إلكترونياً ، وزمن الاستجابة للطلبات ، وطول أو استمرارية الخدمات دون مشاكل من انطلاقها لأول مرة ، وعدد أو نسبة الخدمات الإلكترونية المقدمة ، عدد المناطق والشعبيات التي غطتها الخدمة ، بمعنى أدق نسبة أو عدد الواصلين لخدمات المعلومات الإلكترونية أو مستوى النفاذ للمعلومات ، والكفاءة المتزايد في وصول الخدمات وتوفرها على طول أيام الأسبوع وعلى مدار ساعات اليوم ، إضافة للتخفيض في التكلفة للمواطنين . وذلك بعمل استطلاعات للرأي ، واستطلاعات مستقلة كمعرفة رائي المواطنين في نوعية ومستوي الخدمات<sup>(١)</sup> . وهذه

(١) نفس المرجع السابق .

ومن الملاحظ اختلاف الدول في تحقيق التقدم في كل من المؤشرات الثلاث ، ولكن يلاحظ بهذا الصدد أن معظم الدول العربية ضعيفة في المؤشرين الثاني والثالث ، إذ أن التطبيق يتطلب : - إعادة هندسة الإدارة في الدولة بالتعاون بين الجهات المختلفة cross agency cooperation ، والاشترك في المعلومات بين الجهات common platform. ، كذلك تبسيط الإجراءات - one stop - shop وغيرها من المفاهيم المماثلة ، تقديم الخدمات المركزة على المواطن - delivery citizen centered service ، المواطن كمستفيد واستخدام منهجية إدارة العلاقة مع المستفيد أو الزبون customer relationship management (CRM)<sup>(١)</sup> .

وأود التنويه إلى أن جوهر تحديات تطبيق المشروع الرقمي هو الافتقار لشبكات المعلومات ونظرة الدولة ذاتها للتقنيات والاتصالات والمعلومات والإنترنت ككمالية لا كخدمة أساسية مما يؤدي لتأخر تنفيذ مثل هذه المشاريع ، في حين نلاحظ أن الصحافة والمجتمع قد سبقوا المؤسسات الاقتصادية والحكومية والتعليمية في التواجد على الخط فقد نجد العديد من المواقع الشخصية لكثير من هواة التقنية ذات المحتوى والمضمون الجيد ، إضافة للعديد من الصحف والدوريات التي أصبحت لديها نسخ الإلكترونية بشكل دوري بينما نلاحظ تأخر باقي مؤسسات المجتمع كالاقتصادية والبعض من التعليمية ، ولهذا لا بد من تطوير للمضمون أو المحتوى الإلكتروني حيث يتضمن القرارات الصادر

عن مؤسسات الدولة على مختلف أنواعها ومستوياتها (السياسية ، الاقتصادية والمالية ، التعليمية والبحثية) من أجل إحاطة المواطن ومعرفة بدورها ومن يعمل بها في إطار من الشفافية التامة ، حيث تعد التجارة الإلكترونية جزء من التنمية الاقتصادية وتكامل الأسواق فمن الواضح وجود تطور ملفت ولكنه يبحث عن نموذج اقتصادي<sup>(٢)</sup> في غياب الوعي والتخطيط السليم .

وإذ ما أمعن النظر لواقعنا الحالي نلاحظ ضعف في البنية التحتية لتلك المؤشرات الثلاثة الواردة أعلاه ، وتبين وضعية الجماهيرية جلياً من الجدول رقم (١) الموضح أدناه حيث تنعكس حاجة الجماهيرية الشديدة لإجراء مسح شامل لأجهزة الحواسيب المملوكة للاستخدامات المنزلية والقطاع التجاري والقطاع الرسمي والأكاديمي بالدولة ، وفي ضوء ذلك يتم تحديد المتطلبات وفترة الإنجاز ، إذا تبين وفقاً للمسوحات التي تمت إجرائها أنه مازالت نسبة انتشار الإنترنت في الجماهيرية قليلة نسبياً مقارنة مع البعض من دول الخليجية كالإمارات العربية المتحدة على سبيل المثال لا الحصر وتونس ولبنان ومصر والأردن .. إلخ حتى مع الزيادة المتوقعة خلال ٥-١٠ سنوات القادمة . وبالتالي يجب عدم حصر طريقة تقديم خدمات المجتمع - الإلكتروني بالإنترنت فقط والأخذ بعين الاعتبار استخدام طرق ووسائل بديلة سيكون لنا معها وقفة لاحقاً حيث تبدأ بخطوات مرحلية متواضعة وتعاظم مع مرور الوقت .

(١) اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا ، مرجع سبق ذكره .

(٢) سمير عيطة . تطوير المضمون العربي الإلكتروني مقارنة اجتماعية ومؤسسية - مؤتمر غربي آسيا التحضيري للقمة العالمية لمجتمع المعلومات - بيروت ، ٤-٦ شباط / فبراير ٢٠٠٣ .

جدول رقم (١) يوضح بعض مؤشرات البنية الأساسية للمعلومات بالدول العربية(\*)

البلد	الهواتف الثابتة (لكل ألف شخص)	المشتركون في الهاتف المحمول (لكل ألف شخص)	أجهزة الحاسوب الخاصة (كل مئة شخص)	مستخدمو الإنترنت (لكل ألف شخص)	مضيفات (لـ ١٠,٠٠٠ شخص)	مؤشر النفاذ للمعلومات	مؤشر الحكومة الإلكترونية
الأردن	١٢٩	١٦٧	٣,٣	٤٥,٢	١,٣٦	٠,٥٠٠	١,٧٥
الإمارات	٣٤٠	٦١٦	١٣,٣	٣١٤,٨	١٧٦,٠٠	٠,٢٥٠	٢,١٧
البحرين	٢٦٨	٤٦٠	١٥,٤	٢٠٣,٤	٠,٧٧	٠,٨٣	٢,٠٤
الجزائر	٦١	٣	٠,٧	٦,٥	٠,٠١	٠,٢٥٠	١,٢٧
السعودية	١٤٥	١١٣	٦,٣	١٣,٤	١,٧٣	٠,٠٠١	١,٨٦
السودان	١٤	٣	٠,٤	١,٨	---	---	---
الصومال	---	---	---	---	---	---	---
العراق	---	---	---	---	---	---	---
الكويت	٢٠٨	٣٨٦	١٢,٠	٨٧,٩	١٧,٥٥	٠,٤١٦	٢,١٢
المغرب	٤١	١٦٤	١,٤	١٣,٧	٠,٨٤	٠,٤١٦	١,٤٧
اليمن	٢٢	٨	٠,٢	٠,٩	٠,٠٣	٠,٢٥٠	١,٣٠
تونس	١٠٩	٤٠	٢,٦	٤١,٢	٠,٠٣	٠,٢٥٠	١,٣٦
جزر القمر	١٢	٠	٠,٦	٣,٤	---	---	---
جيبوتي	١٥	٥	١,١	٥,١	---	---	---
سوريا	١٠٣	١٢	١,٦	٣,٦	---	---	---
عمان	٩٠	١٢٤	٣,٢	٤٥,٧	١١,٤٦	٠,٢٥٠	١,٦٤
فلسطين	٨٩	٩١	---	١٨,٢	---	---	---
قطر	٢٧٥	٢٩٣	١٦,٤	٦٥,٦	٣٧,٦٨	٠,١٦٧	١,٨١
لبنان	١٨٧	٢٢٩	٧,٥	٧٧,٦	٢٣,٠٠	٠,٢٥٠	٢,٠٠
ليبيا	١٠٩	٩	---	٣,٦	٠,٠٥	٠,٠١	١,٥٧
مصر	١٠٤	٤٣	١,٥	٩,٣	٠,٣٥	٠,٢٥٠	١,٧٣
موريتانيا	١٠	٤٣	١,٠	٢,٧	---	---	---

(\*) استندت البيانات الواردة بالجدول أعلاه وفقاً للمصادر الآتية :

الأعمدة ١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ تقرير التنمية البشرية ٢٠٠٣ .

الأعمدة ٥ ، ٦ ، ٧ تقرير اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا «مجمع المعلومات في غربي آسيا» ٢٠٠٣ .

## الوقفة الرابعة : محاولة نمذجة استراتيجية

### وطنية رقمية : «التعجيل

بالتنفيذ» :

ان محاولة رسم أو صياغة سياسة استراتيجية متكاملة أو نموذج وطني تكاملي يتم في ضوءه التطبيق أو حتى التعجيل المستقبلي بالتطبيق من ناحية التشريعات وتحديثها ، وجعله مواكبة لتطورات العصر اقتباساً من التشريعات الدولية ورسم هيكلية لمؤسسات الجماهيرية وإدارتها الشعبية من أجل أن يتم من خلالها التطبيق . فكما سبق وأوضحنا أن بناء المجتمعات الإلكترونية يعني الأخذ بالحسبان كل ما يمارس في العالم الحقيقي ، سواء في علاقتها بالجماهير أو علاقة مؤسساتها بعضها ببعض . أنها بحق إعادة هندسة لكل ما هو قائم ووضعه في نطاق البيئة الرقمية التفاعلية .

وبناءً على تلك المقدمات فإنه يستوجب توفير ثلاثة أنواع من المعطيات كالتالي : المحتوى المعلوماتي الذي يغطي كافة الاستعلامات تجاه الجماهير وفيما بين المؤسسات الإدارية والأجهزة الشعبية الرسمية ، والمحتوى الخدمي يتيح تقديم كافة الخدمات الحياتية وخدمات الأعمال ، والمحتوى الإتصالي وبتحريض ربط المواطن بالمجتمع والأجهزة والمؤسسات معاً على مدار الساعة ٢٤ وبوسيلة تفاعلية يسيرة . وأياً كان الإنجاز ومستوياته في بناء المجتمع المدار إلكترونياً فإن ثمة أولوية للقطاعات ومن ضمن تلك الأولويات :

يفترض بدء التطبيق بالقطاعات الخدمية المتضمنة لجوانب الإدارة والتعاملات الورقية لتحويلها لنماذج إلكترونية مع عدم إغفال القطاعات

الإنتاجية بطبيعة الحال ، إلا أنها هذه الأخيرة تأتي أهميتها بعد قطاعات البيئة الأساسية (الخدمية) ، إذ يستوجب الربط بشبكة معلومات لكي يسهل الاستفادة من المعلومات المتوفرة وعمد ازدواجيتها من خلال إنشاء قواعد بيانات قطاعية ثم إيجاد روابط بينية لهذه القطاعات على المستوى الوطني . مع ضرورة اعتماد جهاز مركزي للمعلومات يرتبط بشبكة تضم كافة الأجهزة الإدارية والشعبية ومرافق المعلومات في شكل متكامل وترتبط هذه الشبكة بالجامعات والأمانات ومراكز المعلوماتية والبحثية وكافة المؤسسات والأجهزة ذات العلاقة .

مع الأخذ في الاعتبار أن أول الخطوات التي ينبغي أخذها كبدية لأحداث التطوير والتقدم التقني بالمجتمع الليبي إنشاء أمانة (وزارة) تجمع بين المعلومات والاتصالات تتبنى الإعداد والتخطيط والإشراف على التنفيذ للسياسة الوطنية للمعلومات ، وتأخذ على عاتقها إقامة كافة المشاريع المعلوماتية سواء كانت إنتاجية أو خدمية . لو قمنا بحساب المبالغ التي تهدر والميزانيات التي تصرف نظير تأخير المشروع الرقمي لأدركنا لماذا يجب علينا التعجيل بالتنفيذ الفعلي والتخلص من دراسات اللت والعجن وكثرة التسويق إذا أنه لم يعد هناك وقت فمعظم الدول العربية انتهت من مرحلة الدراسة إلى مرحلة التطبيق مثل لبنان والأردن وقطر وعمان ومصر وتونس ... إلخ وتقف الإمارات على قمة الهرم منفردة حيث احتلت المرتبة الأولى عربياً والمرتبة ٢١ عالمياً ضمن تصنيف هيئة الأمم المتحدة لبرنامج الحكومة الإلكترونية في العالم .

ويمكننا في هذا السياق محاولة وضع نمذجة لمشروع رقمنة بالجماهيرية الليبية وجعل معاملاتها

تتم بصورة إلكترونية داخلياً وخارجياً ، بأن يكون الانطلاق من الإمكانيات التقنية البسيطة المتيسرة والتي لا تتطلب إيجاد بنية تحتية ، كتوظيف استخدام أجهزة الفاكس وخطوط الهاتف الثابت والنقال . للبدء بتطبيقات المجتمع - الإلكتروني نظراً لانتشارها العالي وبسبب بساطة استخدامها نسبياً وقلة كلفتها اقتصادياً . خصوصاً لدى المناطق الصحراوية النائية التي تفتقر إلى بنية اتصالات تحتية تكفي لاستخدامات الإنترنت الكثيفة ، أو الحالات التي لا يستطيع المواطنون الحصول على التدريب الفني للإنترنت بالشكل المناسب أو صعوبة حصولهم على أجهزة حواسيب .

فهذه التقنيات تمثل فرصة لبدء استخدام تطبيقات وتعاملات المجتمع - الإلكتروني ، ريثما يتم استكمال مراحل تطوير البنية التحتية الضرورية على المستوى الوطني . عندما يتم استخدام الحواسيب شخصية والأكشاك حاسوبية أو ما يُعرف بمقاهي الإنترنت في تطبيق التعاملات بشكل متكامل . خصوصاً وان تلك التطبيقات المتكاملة تتطلب بطبيعة الحال استثمارات عالية ، وتوفير أجهزة توصيل المستخدمين (غالباً ما تكون أجهزة حواسيب شخصية أو أكشاك حاسوبية للعامة) ، إضافة للبنية التحتية الوطنية للاتصالات ، واعتماد نقطة اتصال واحد مع إدارة الدولة التي تتمثل في اللجنة الشعبية العامة والتي غالباً ما تكون البوابة الرئيسية للإنترنت ، ويضاف إلى ما تقدم توفير شبكة حكومية آمنة لتوصيل المؤسسات الإدارية والأجهزة الشعبية فيما بينها ، وتوفير أجهزة حاسوب لتقديم هذه الخدمات للمواطنين العامة .

وعلى أن يسبق كل تلك التطبيقات نشر الوعي المعلوماتي بين المواطنين وتقديم التدريب المناسب لهم وتدريب الموظفين بكافة مؤسسات وأجهزة الدولة وإعادة تصميم الإجراءات والمعاملات والأنظمة المستخدمة والعمل على تطوير معايير استخدام وتبادل البيانات والمعلومات . وبالتالي فإن مثل هذا الأسلوب يعد نقطة البداية النموذجية للمجتمع الذي على وشك البدء في بناء كيان إلكتروني . حيث يسمح في البدء بسرعة في المشروع مستخدماً ما هو متوفر من التقنيات التي تعتمد على الفاكس والهاتف لكي تكسب الخبرة اللازمة وتعمل على تأسيس مجموعة من المواطنين دائمي الاستخدام للتقنية وبناء عليه يمكن لهذه الخدمة أن تنمو مع الزمن لتصبح خدمة تستخدم الإنترنت ومختلف الوسائط المعلوماتية الأخرى .

وبالتالي فإن من خلال العمل المستمر على تنامي وتطوير المحتوى محلياً ونشره على بوابة تدار بشكل مركزي ونشر التوجيهات الخاصة بتصميم المواقع لضمان التجانس شكلاً ومضموناً . عن طريق فحص جميع تصاميم المواقع لكي نضمن تجانسها قبل السماح لها بالاتصال مع بوابة الشبكة . وربط المعلومات الداخلية للمؤسسات والأجهزة الرسمية مع نظام المواقع وفق معايير موحدة ، والتأكد من تحديثها باستمرار وإظهارها في مواقع الشبكة بشكل أوتوماتيكي بمرورها على البوابة الرئيسية أو المزود الرئيسي في النظام لأسباب أمنية وأخرى تتعلق بالكفاءة والجودة .

وختاماً دعوني أوجز ما سميت إلى عرضه ألا وهي محاولة رسم نمذجة توضيحية للمشروع على

الإلكترونية بحيث تستقبل الطلبات من المستخدمين من كافة أنحاء شعبيات الجماهيرية عبر قنوات اتصالية مختلفة ، ومن ثم تمريرها إلى الأنظمة الخلفية (أنظمة وشبكات الحواسيب الرئيسية) المتوفرة في المؤسسات الإدارية والبحثية والأكاديمية والأجهزة الشعبية ذات العلاقة من خلال شبكة اتصالات ومعلومات آمنة .

المستوى الوطني يبين المكونات الأساسية للبنية التحتية اللازمة لتطبيق مشروع المجتمع - الإلكتروني بالجماهيرية والخطوط العريضة لذلك كما هو موضح بالشكل (١) . والتي يأمل إتباعها لتحقيق الرؤية ووصول الكل للإنترنت ، والنفذ السريع للمعلومات وذلك عن طريق خلق بوابة افتراضية للجماهيرية تتميز بجودة المحتوى الرقمي والخدمات

الشكل رقم (١) المكونات الأساسية اللازمة لتطبيق مشروع المجتمع - الإلكتروني بالجماهيرية الليبية

