

الحكومة الإلكترونية

بدأت الكثير من الدول فى تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية فى جميع أنحاء العالم سواء فى البلدان المتقدمة أو النامية ، على مستوى الحكومة المركزية أو الإدارة المحلية ، وذلك من خلال عرض معلومات فى غاية الأهمية على شبكات الانترنت كما أصبحت كثيراً من المعاملات الحكومية والتجارية تتم عبر شبكة الانترنت ،ومن ثم فقد أتاحت هذه الشبكة للحكومة ومواطنيها فرصاً للتواصل بعيداً عن الإجراءات البيروقراطية العقيمة.

والحكومة الإلكترونية لا تؤدي إلى تحقيق التنمية الاقتصادية فى غمضة عين أو توفير الأعباء فى الميزانية ورفع كفاءة أداء الأعمال الحكومية بشكل سحري .فليست هي المعجزة التي ستغير شكل الحكومة بطريقة فورية لتصبح ذات كفاء عالية، بل هي عملية تطويرية يكتنفها دائماً أشكال من الصراع المحفوف بالمخاطر.

أولاً: مفهوم الحكومة الإلكترونية:

تعتمد الحكومة الإلكترونية على استخدام الهيئات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات .بما يسهم فى رفع مستوى الكفاءة والفاعلية للحكومة ويوطد علاقتها بالمواطنين . وتنشأ الحكومة الإلكترونية من خلال عدة مراحل تبدأ بتوفير المعلومات على موقع إلكتروني ، ثم تيسير الاتصالات المتبادلة بين الجهات، ثم الاتصال المباشر بالعملاء ، ثم تطبيق النظم المتكاملة للخدمة والتبادل.

إن دراسة مراحل وأبعاد مختلفة للحكومة الإلكترونية وتحليل مفهومها يساعد على إدراك أفضل للظاهرة ووسائل استثمار فرص تكنولوجيا المعلومات من أجل تطوير دور الحكومة ونظام إدارة المصالح العامة.

وتعرف الحكومة الإلكترونية بأنها : قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على إدارة الخدمات الحكومية بما ييسر توفيرها وتقديمها للمواطنين بوسائل الكترونية وبسرعة وقدرة عالية وبتكاليف ومجهود أقل.

وتشير الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الأمم المتحدة إلى استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل شبكات ربط الاتصالات الخارجية، مواقع الإنترنت، ونظم الحاسب الآلي بواسطة الجهات الحكومية .ومن ثم فإن تبني الحكومة الإلكترونية يؤثر على العلاقة الأساسية بين الجهات الحكومية من جانب، والمواطنين وأعمالهم من جانب آخر .

ثانياً: المكونات الرئيسية للحكومة الإلكترونية :

تتمثل المكونات الرئيسية للحكومة الإلكترونية فيما يلي :

1. البنية التحتية لخدمة الحكومة الإلكترونية:

- تطوير شروط التعاقد ومواصفات القياسية من النواحي القانونية.
- تصنيف المعلومات ووضع نظم السرية للتوصل للمعلومات المطلوبة.
- وضع إطار وشروط تقديم الخدمات لذوى الاحتياجات الخاصة.
- تصميم موقع الحكومة على الإنترنت.
- وضع الإطار لأنسب تقنية لتطوير النظم والتطبيقات.

2. شبكة الاتصالات الحكومية :

- خلق شبكة اتصالات حكومة تسمح بتبادل المعلومات بسرعة طبقاً لقواعد لسرية المطلوبة.

- تصميم الشبكات وتركيب أجهزة الاتصالات اللازمة لربط مباني الوزارات والحكومة بشبكة الانترنت.

- التأكد من الاستخدام الأمثل لشبكة التليفونات الحالية.

- تصميم وتنفيذ الشبكات الخاصة بين المباني المتباعدة للجهة الواحدة.

3. تقديم الخدمات للمواطنين عبر الشبكات :

- خلق مراكز خدمة لتوصيل وتفعيل الخدمات للمواطنين.
- تقديم خدمة شهادات تحقيق الشخصية الإلكترونية مجاناً.
- تفعيل مشاركة المواطنين عن طريق خلق مجموعة حماية خدمات المواطنين.

4. ميكنة أعمال الوزارات والهيئات والإدارات المحلية:

- دراسة وتصميم وتنفيذ والمساعدة فى تشغيل النظم.
- ميكنة النظم المالية كالموازنة والحسابات والمشتريات والمخازن.
- ميكنة النظم الإدارية (مثل شئون العاملين والأجور).
- ميكنة نظم تبادل المعلومات والوثائق بين الجهات الحكومية.

5. المشتريات الحكومية إلكترونياً عبر الشبكات:

- نظام إلكتروني للمشتريات الحكومية باستخدام شبكة الانترنت.
- جداول للموردين وأسعار السلع والخدمات.
- الإتصال المباشر بين مقدم السلعة والخدمة والمستفيدين منها.
- تقديم بيان بالخبرة السابقة وعروض الأسعار وخطابات الضمان وغيره

- زيادة المنافسة السعرية والتخلص من عمولة الوسطاء دون المساس بالخصوصية أو شفافية إسناد العمليات والمناقصات.
- رفع كفاءة توفير الاحتياجات بأفضل مواصفات وأسعار وأقل فترة ممكنة.
- خفض الأعمال الورقية وزيادة رضا المتعاملين من موظفي الحكومة .
- زيادة كفاءة استغلال المخزون.



ثالثاً: المتطلبات الجوهرية لتطبيق الحكومة الالكترونية:

هناك العديد من المتطلبات الضرورية للتحويل إلى الحكومة الإلكترونية كما يراها البعض تتمثل فيما يلي:

1. التزام القيادة السياسية بتبنى مشروع الحكومة الإلكترونية
2. التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقميات
3. وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات
4. التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها
5. الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الحكومة الالكترونية
6. ومعدلات الى ترابط نظم الخدمات.
7. التركيز على القدرات الفنية.

وفي ضوء المتطلبات السابقة يتضح لنا أن الحكومة التي تريد أن تدخل عليها أن تبذل جهوداً مكثفة لخلق المجتمع الذي يعتمد (digital) عالم الرقميات على المعرفة والمعلومات ويساعد على تحقيق هذا المتطلبات التالية:

1. بناء رؤية إلكترونية E-Vision وصياغة استراتيجية التغيير:

أن توفر رؤية عن المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات في الدولة يضع الحكومة الإلكترونية في موقعها داخل الإطار الوطني. وهذه الرؤية يجب أن تشمل الحاجات الحالية والمتغيرة للدولة بما يخص تنمية الموارد البشرية وطرق وأساليب الحاكمية الأمثل. وتعتبر دبي ومصر والأردن من الدول التي وضعت مسودة عمل نشطة لمجتمعاتها للحاق بعصر المعلوماتية.

- قامت دبي ببدء العمل بمبادرة الحكومة الإلكترونية بهدف مراجعة وتطوير عمل الجهات الحكومية والخدمات التي تقدمها لقطاع الأعمال والمواطنين. بالإضافة إلى تمويل مدينة الإنترنت بمبلغ ٣٠٠ مليون دولار لجذب الشركات العالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- تقوم مصر بتطوير خطة وطنية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وقد افتتحت القرية الذكية بها في سبتمبر ٢٠٠٣
- بدأت الأردن مبادرة على مدى الخمس سنوات القادمة لاقتراح برامج عمل تعود بنتائج مباشرة على الحكومة وقطاع الأعمال والمواطنين.

و يجب أن تتضمن الرؤية التالي:

- أ. اعتماد الحكومة على إستراتيجية واضحة للتغلب على العوائق التي تعترض عملية التغيير وجزء هام من الإستراتيجية يعتمد على تقييم دقيق وشامل للوضع الراهن ، ودراسة الحقائق على أرض الواقع والمشروعات المستقبلية.
- ب. الرؤية الإلكترونية التي تتبناها الدولة يجب أن تكون عنصرا من عناصر إطار واسع لتكنولوجيا المعلومات في الاقتصاد والمجتمع تتبناه الدولة لوضع استراتيجياتها المستقبلية.

2. دعم السلطة السياسية ووضع الخطة الكاملة للاتصالات :

لترجمة الرؤية الإلكترونية إلى الواقع ، على الدولة أن تقوم:

- أ. منح الفريق المسئول عن تنفيذ مبادرة الحكومة الإلكترونية الدعم السياسي والتمويل اللازم للتنفيذ.
- ب. إيجاد عملية مشاركة من قبل معظم المستفيدين مثل شركات الإنترنت وشركات التكنولوجيا المتقدمة والمستخدمين من قطاع الأعمال والمسؤولين الحكوميين المعنيين والمربين والجامعات ونقابات العمال والمصارف والجمعيات الأهلية للمساهمة في مبادرة الحكومة الإلكترونية.

3. تحديد المزيج المناسب للعملاء :

على الحكومة أن تبدأ بمشاريع صغيرة غير معقدة قبل تعميم المبادرة على كافة قطاعات الدولة . ومن ثم يجب مراعاة:

- أ. حاجات ورغبات العملاء ودراساتها وتحليلها وبيان الخدمات التي يمكن تقديمها ومحاولة تحقيق الترابط فيما بينها.
- ب. الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية ، بالإضافة إلى التركيز على القدرات الفنية المدعمة لذلك.
- ج. دراسة الإجراءات التفصيلية لأداء الخدمات والأجهزة التي تقدمها مع مقارنتها بالتجارب الناجحة.

لهذا فإن على الحكومات أن تتبنى بجدية معايير الإنترنت والبروتوكولات الخاصة بها وتكون مقننة وموحدة وأن تستخدم حزم برمجيات وتطبيقات قد تم استخدامها وتسويقها بعد تجربتها واعتماد مصداقيتها ويحسن بالحكومات أن تتبنى بنية تحتية للتكنولوجيا تكون مرنة وقادرة على استيعاب كميات مختلفة من العمليات ودرجة توافق بين الأنظمة المختلفة تكون عالية لإعطاء

المستخدم قدرة ويسر في الاستخدام وكذلك القدرة على البحث بسهولة وبطريقة مباشرة وتنوع مصادر قواعد البيانات وقدرة المستخدم على الوصول إليها بطرق مختلفة مثل استخدام الحاسب الآلي أو استلام وبعث الرسائل إلكترونياً عن طريق التليفون المحمول أو التليفزيون المرقم وربط الشبكات بمراكز التليفون.

وفي مقدور الدول العربية إذا بادرت بتنفيذ إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية بشكل مستدام ، أن تضيق الهوة بينها وبين العالم المتقدم في الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات وما تقدمه في الإدارة الحكومية الجيدة والإدارة الأفضل لشؤون الحكم . ومع توفر الفرصة السانحة لتضييق الهوة والوثوب إلى الأمام بكل قوة ، يجب التنويه إلى أن الحكومة الإلكترونية ليست علاجاً سحرياً أو حلاً سريعاً لكل مشاكل الإدارة العامة.



رابعاً: الآثار المترتبة على تطبيق الحكومة الإلكترونية :

يترتب على تطبيق الحكومة الإلكترونية العديد من الآثار من بينها:

1. تغيير وتطوير الإجراءات الحكومية:

إن توفير الخدمات الحكومية بصورة أسرع وبتكلفة أقل تؤدي إلى إعادة تنظيم الإدارة الداخلية والإجراءات ودمج وتكامل قواعد المعلومات للهيئات الحكومية. من هذا المنطلق يستفيد المواطن كعميل وليس كطالب فضل أو معروف، إذ يزيد احتمال تلبية احتياجاته. كما أنها تخدم أيضا "الإعمال التجارية التي يتحول أصحابها إلى عملاء للخدمات الحكومية وموردين لخدمات وسلع للحكومة في آن واحد. وتخدم الحكومة الإلكترونية الحكومة نفسها من خلال خفض التكلفة ، ومن الأمثلة على تغيير وتطوير الإجراءات والعمليات الحكومية في بعض الدول العربية ما يلي:

- إدماج قواعد البيانات لوزارتي التخطيط والمالية في المغرب أدى إلى خفض زمن إعداد الميزانية العامة للدولة إلى النصف.
- استخدام هيئة الموانئ والجمارك بدبي للإنترنت سمحت لآلاف من شركات الشحن والنقل بخفض الوقت والتكلفة ووفرت خدمات تخليص على مدار الساعة.
- الخدمات العامة الإلكترونية المقدمة من الهيئات الحكومية بدبي للأعمال والأفراد يتوقع لها أن تحقق وفر في التكلفة الإدارية بما يوازي على الأقل 10% .

2. تطوير نظام إدارة الحكم والشئون العامة

التطوير وإيجاد علاقة جديدة بين المواطنين والدولة في إدارة شئون الدولة ، من خلال المكونات التالية:

1. عملية جمع المعلومات كأساس لتطور السياسات، ونشرها للمواطنين عن نتائج المشاورات في السياسات.
2. استخدام نظم المعلومات الإلكترونية لتسهيل عملية المشاركة والتحاور لإعداد السياسات وتحديد الأولويات والتوجهات الإستراتيجية للدولة.
3. في مرحلة متقدمة ، استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في عملية الانتخابات والتمثيل السياسي.

إلا أن تطبيق هذه المكونات يحتاج إلى إرادة سياسية والتزام حقيقي باستخدام نظم المعلومات الإلكترونية للنهوض بنظام إدارة الحكم والشئون العامة.



خامساً: مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية :

تُعد البنية التحتية العامل الحاسم في دخول عالم التجارة والاقتصاد الرقمي، والمصطلحات التي برزت وانتشرت في الآونة الأخيرة حول الحكومة الإلكترونية ما هي إلا انعكاساً لتحويلات وتطورات كثيرة ومتشعبة يشهدها العالم منذ فترة للانتقال إلى مرحلة كل ما هو إلكتروني بعيداً عن التعاملات التقليدية التي تكلف الكثير من الجهد والنفقات.

من العناصر الضرورية لتنفيذ الحكومة الإلكترونية وضع برنامج للاستخدام الصحيح لكل ما ينتج عن هذه التحويلات مع تدريب أكبر عدد من المواطنين على استخدام الكمبيوتر وتكوين الكوادر البشرية القادرة على التعامل مع هذه التطورات.

إن الإرادة والرغبة في التطوير تشكل عنصراً هاماً من عناصر التنفيذ خاصة إذا ما صاحبها عدم الخوف من التغيير. وهناك نوعين من البنية الأساسية التي تحتاج لها الحكومة الإلكترونية وهما البنية الأساسية الصلبة والمرنة، **فالبنية الصلبة** تتمثل في الاتصالات ونسبة انتشار الإنترنت وأجهزة الكمبيوتر وتكلفة الخدمة بينما تتمثل البنية المرنة في النظرة المستقبلية والخطة المحكمة والتطبيق التدريجي والقيادة الحكيمة، وإذا ما أرادت الدولة أن تخطو بقوة نحو الحكومة الإلكترونية فإن عليها أن تضع في الاعتبار أنها تعيد اختراع الحكومة عن طريق البحث عن الميزات التنافسية. وهناك ضرورة لإشراك القطاع الخاص وتأهيل الموظف الحكومي تأهيلاً يمكنه بعد فترة من الانخراط في العمل.

ومن أهم متطلبات إقامة حكومة إلكترونية من الناحية الفنية أن يكون هناك بوابة واحدة للحكومة مع تنوع قنوات الاتصال - تليفونات - انترنت - تليفونات محمولة - وترابط هذه القنوات بعضها البعض إلى جانب وجود مشاركة بين الإدارات الحكومية في المعلومات وقدرتها على تبادلها وحماية المعلومات الخاصة.

ويمكن القول أن هناك أربع مكونات للهيكل الفني لأي حكومة إلكترونية وهي

1. وجود قنوات الاتصال الإلكترونية ،
2. الربط الإلكتروني بين الإدارات الحكومية،
3. وجود الشبكة الإلكترونية ،
4. وجود الأنظمة القادرة على تقديم خدمات إلكترونية

ولقد قطعت بعض الدول شوطاً طويلاً في إعادة صياغة حكومتها وإنجاز مشروع الحكومة الإلكترونية وفق المبادرة الطموحة في هذا الصدد .

ويمكن القول أن هناك عدة مراحل لتطبيق الحكومة الإلكترونية تتمثل تلك المراحل فيما يلي:

1. تحويل جميع معلومات الحكومة ووزاراتها الورقية إلى معلومات إلكترونية.
2. تأمين البنية التحتية الضرورية لربط كافة مؤسسات الدولة بشبكة معلومات واحدة وتبادل المعلومات بين مختلف الجهات.
3. تحديد جميع التعاملات بين المواطنين وكل مؤسسة وتحويلها إلى تعاملات إلكترونية.
4. الأداء الفعلي للحكومة الإلكترونية والذي يتمثل في قيام الحكومة الإلكترونية بكافة وظائفها وأدوارها في التطبيق العملي.
5. قياس أداء الحكومة الإلكترونية وتقييمه .