الحكومة الالكترونية متطلباتها و معوقات تطبيقها

أ.د. مسعود دراوسي
جامعة البويرة

أ. بن مسعود آدم
جامعة البليدة

الملخص:

إن مشروع تطبيق حكومة الكترونية يتمحور حول فكرة أساسية مفادها الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، التدريب اللازم للعنصر البشري و ربط المواطن بالهيئات الحكومية و مختلف القطاعات الأخرى بنسق إلكتروني موحد يتيح إجراء مختلف التعاملات بين جميع الاطراف بسرعة و جودة عالية، مما يسمح بتوفير الوقت و الجهد و التكاليف بالإضافة الى مزايا عديدة. و على هذا الأساس سوف نقوم في هذه الورقة البحثية بشرح مفهوم الحكومة الالكترونية و مراحل ظهورها و ابراز أهميتها و تشجيع التوجه نحوها مع التركيز على مختلف المتطلبات الواجب توفيرها لتطبيق هذه الفكرة بالإضافة الى المعوقات التي تحول دون تطبيقها مما يمكننا الوصول الى بعض الاقتراحات التي قد تساعد في تسريع عجلة تطور هذا الاسلوب العملي الجديد في اتمام المعاملات اليومية المختلفة للمواطن و أجهزة الدولة على حد سواء.

Résumé :

la requête du gouvernement électronique est autour de l'idée maîtresse qui est l'investissement dans la technologie de l'information et de la communication, formation de l'élément humain, raccordement des citoyens aux organismes gouvernementaux et divers secteurs dans un format électronique normalisé permettent d'effectuer diverses opérations entre toutes les parties rapidement et en haute qualité, économisant ainsi le temps et les efforts et les coûts en plus de nombreux avantages. Et sur cette base, nous allons dans cet article expliquer le concept de e-gouvernement, l'étape d'apparition et souligner leur importance et encourager la tendance à la mise au point sur les différentes exigences à prévoir pour l'application de cette idée, mais aussi les obstacles à leur application que nous avons accès à quelques suggestions qui peuvent nous aider à accélérer le développement de ce nouveau pragmatisme dans les opérations quotidiennes des citoyens et l'État.

المنارة للاستشارات

مقدمة :

عرف العالم في أواخر القرن العشرين تطورا مذهلا في جميع مجالات المعرفة و تجلى ذلك في الطفرة الكبيرة التي شهدتها التقنية الحديثة للمعلومات و الاتصالات و الثورة الالكترونية بما تمثلها من التجارة الالكترونية، الحكومة الالكترونية، الادارة الالكترونية، التعليم الالكتروني، ... الخ.

هذا التطور المعرفي و التكنولوجي قاد البشرية الى التطور و التقدم و الرقي والتحديث و قاد المجتمع الدولي بأكمله الى اهمية تطبيق المبتكرات بشكل عام والحكومة الالكترونية مثال تطبيقي لها، هذه الاخيرة لابد السعي الى استخدامها وتطبيقها في الأجهزة الادارية الحكومية في الدولة، فقد بدأت الأجهزة الحكومية ومؤسسات القطاع العام و الخاص في الكثير من الدول المتقدمة و بعض الدول النامية، بتبني مفاهيم الأعمال الالكترونية لإنجاز نشاطاتها و أعمالها اليومية، ولتقديم خدماتها للمواطنين و قد تبلور هذا المفهوم (الحكومة الالكترونية) عندها اتاحت هذه الأجهزة و المؤسسات تقديم تلك الخدمات عبر الوسائل الالكترونية (شبكة الانترنت، الهاتف...) للأفراد و الادارات الحكومية و كذلك القطاع الخاص، وذلك من خلال عرض معلوماتها على شبكات الانترنت، ومنثم اتاحت هذه الشبكات المنظمة وعملائها فرصا للتواصل بعيدا عن الاجراءات البيروقراطية المعقدة، مما تتطلب تطوير طرق التفاعل بين المواطنين و أجهزة الحكومة.

لذلك تقوم الدول بتطوير سياستها العامة بما يتوافق مع متطلبات العصر الجديد، و بتطوير الآليات و الوسائل التقنية المستخدمة لمتابعتها تنفيذا لتلك السياسات و الاشراف على سير العمل في الادارات الحكومية، بما يكفل القيام بمسؤوليتها و تحقيق أعلى كفاءة ممكنة للأداء العمل الحكومي لديها.

هذا و إن كانت فكرة الحكومة الالكترونية لم تصل الى النضج الكامل في المجتمعات العربية ، إذ ما يوجد منها لا يتعدى كونه تطبيقات أولية في رقمنة و أتمة بعض الخدمات إلا أن الأمر يتطلب دراسة فكرة الحكومة الالكترونية من

المنارة للاستشارات

خلال المتطلبات المترتبة على تطبيق هذه الفكرة إضافة إلى المعوقات التي تتمثل في مجملها السلبيات الواجب تفاديها أثناء التطبيق التدريجي لهذه الفكرة .

و من خلال ما سبق و لدراسة هذا الموضوع تم بلورة إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:**فيما تتمثل متطلبات الحكومة الالكترونية و ما هي معوقات تطبيق هذه الفكرة؟**

وللإجابة على الاشكالية سنتطرق الى المحاور التالية:

المحور الأول: الاطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية.

المحور الثاني: مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية.

المحور الثالث: المكونات الرئيسية للحكومة الالكترونية.

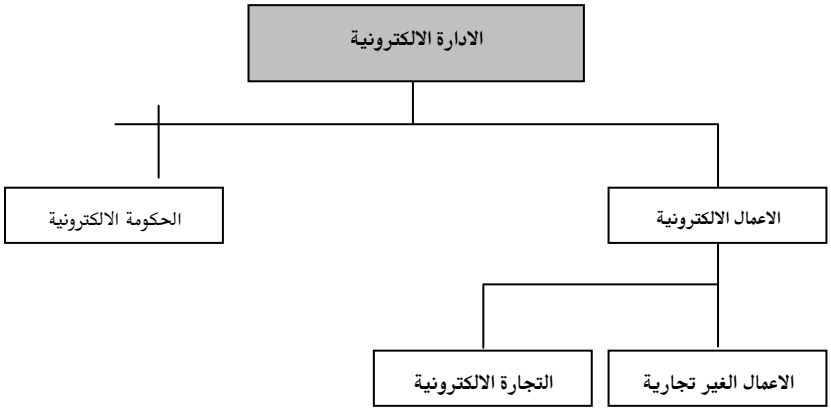
المحور الرابع: معوقات التحول للحكومة الالكترونية.

المنارة للاستشارات

المحور الأول: الإطار ألمفاهيمي للحكومة الالكترونية

قبل الحديث عن موضوع البحث محل الدراسة، لابد أن نتوقف مع مفهوم يحتاج الى شيء من الايضاح و هو الادارة الالكترونية و ذلك يعود لأهمية فك التشابك بين هذا المفهوم و موضوع الدراسة، حيث تعتبر الادارة الالكترونية منظومة متكاملة و فضاء رقمي يشمل كل الاعمال الالكترونية للدلالة على الادارة الالكترونية للأعمال ، و الحكومة الالكترونية للدلالة على الادارة الالكترونية للأعمال الحكومية و التي سوف يتم التركيز عليها بإسهاب في هذه الورقة البحثية، و الشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل(1): منظومة المصطلحات ذات العلاقة بالحكومة الالكترونية



المصدر: عادل حرشوش المفرجي و آخرون، الادارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007،ص 16.

أولا: تعريف الحكومة الالكترونية

هناك العديد من التعاريف المتعلقة بالحكومة الالكترونية و لكن ارتأيت الى تقديم التعريفات الشاملة المتعلقة بالموضوع و أهمها:

المنارة للاستشارات

- إن مفهوم الحكومة الالكترونية يعكس سعي الحكومات الى اعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل ببعضه البعض عبر شبكة الاتصالات و الحكومات، وهي ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحومات لمباشرة أعمالها و ذلك على نطاق لم يشهده منذ بداية العصر الصناعي.(1)
- كما تعرف الحكومة الالكترونية بأنها استخدام تقنية المعلومات في الادارات و الأجهزة الحكومية للاتصال بالمواطنين و الشركات و الأجهزة الحكومية المختلفة من خلال شبكة المعلومات أو أي طريقة تقنية أخرى، تمكنها من الوصول إلى المواطنين و تقديم خدمات بسرعة و كفاءة عالية.(2)
- عرفت الحكومة الالكترونية من خلال البنك الدولي بأنها مصطلح حديث يشير الى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من أجل زيادة كفاءة و فعالية و شفافية و مساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطنين.(3)
- اما التعريف الذي تبناه الاتحاد الاوروبي فهو أن الحكومة الالكترونية هي حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتقدم للمواطنين و قطاع الأعمال ، الفرصة للتعامل و التواصل مع الحكومة، باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل: الهاتف ، البطاقات الذكية، البريد الالكتروني للأنترنت، وتتعلق بكيفية تنظيم الحكومة لنفسها في الادارة، ووضع إطار لتحسين و تنسيق طرق إيصال الخدمات و تحقيق التكامل بين الاجراءات.(4)

وبناءا على ما سبق يمكن القول بأن الحكومة الالكترونية هي تقديم كافة الخدمات العامة للمواطنين و القطاع الحكومي و القطاع الخاص من خلال تمكين كافة شرائح المجتمع للوصول للمعلومات بكل سهولة و يسر و انجاز كافة معاملاتهم بسرعة عالية ودقة متناهية وتكلفة أقل وذلك لتسهيل العمليات باستخدام

المنارة للاستشارات

التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات و الاتصالات و ذلك لتسهيل العمليات الادارية التي تتم فيها ضمن ثلاث منصات اساسية:

الأولى: حكومة الى حكومة(*GOVERNMENT TO GOVERNMENT*)

منصة التكامل الالكتروني داخل أجهزة الدولة

الثانية: حكومة الى قطاع الأعمال(*GOVERNMENT TO BUSINESS*)

منصة التعامل الالكتروني مع القطاع التجاري

الثالثة:حكومة مع الأفراد(*GOVERNMENT TO CITIZEN*)

منصة التعامل الالكتروني مع الأفراد .

ثانيا : أهداف الحكومة الالكترونية

لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية بمعناه الصحيح و لتغيير النظام الكلاسيكي التقليدي في التنظيم و الادارة الحكومية و التحول الى استخدام التكنولوجيا الحديثة و أسلوب عمل جديد لابد و أن نكون مدركين تماما للأهداف الرئيسية التي يمكن تحقيقها من خلال هذا التحول و الذي يعتبر وسيلة لتحسين الأداء الحكومي للأفراد و بناء الثقة بين الحكومة و المواطنين نظرا لما تحققه من فوائد و من أهم هذه الأهداف مايلي(5)

- **رفع مستوى الاداء:** حيث تنتقل المعلومات بدقة بين الدوائر الحكومية المختلفة و بالتالي تتقلص الازدواجية في إدخال البيانات و الحصول على المعلومات من القطاعات التجارية المختلفة و المواطنين.
- **زيادة دقة البيانات:** حيث امكانية الحصول على المعلومات المطلوبة ستكون متوفرة من عدة جهات و بالتالي الثقة بصحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها ستكون مرتفعة و القلق من عدم دقة المعلومات أو عملية أخطاء الادخال اليدوي ستتكمش

المنارة للاستشارات

- **تلخيص الاجراءات الادارية:** حيث الأعمال الورقية و تعبئة البيانات يدويا ستتعدم كما و ستتعدم الحاجة الى تقديم نسخ من المستندات الورقية طالما أن الامكانيات متاحة لتقديمهاإلكترونيا.
- **الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية:** بحيث يصبح من المستطاع توجيه الطاقات البشرية للعمل في مهام و اعمال أكثر إنتاجية و ذلك إذا تم احتواء المعلومات يشكل رقمي.
- **زيادة الانتاجية و خفض التكلفة في الأداء:** و ذلك باستخدام تكنولوجيا المبنية على شبكات المعلومات و ايجاد طرق أفضل لمشاركة المواطنين في عملية التنفيذ.
- **مواكبة التطور التكنولوجي:** حيث تتحقق التكاملية مع التكنولوجيا المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات و بما يخدم مصلحة المواطن و يسهل الاجراءات المتبعة في الجهات الحكومية و الغير الحكومية.
- **دعم النمو الاقتصادي:** و ذلك من خلال توفير البيئة الاقتصادية المناسبة و التي يمكنها تدعيم تطبيقات الحكومة الالكترونية.
- **تطوير العلاقة بين الحكومة و المواطنين:** و ذلك قصد تحقيق أقصى درجات رضى العملاء و عرض تفاصيل نشاطات القطاع العام للمواطنين مما يؤدي الى زيادة الشفافية و مساهمة المواطنين في قرارات القطاع العام، واستخدام هذه العلاقة لتحقيق الديمقراطية.(6)

ثالثا: أهمية الحكومة الالكترونية

- تبسيط الاجراءات المطلوبة و التنسيق بين الأجهزة الحكومية.
- تقليل الوقت الذي يستهلكه المواطن للحصول على المعلومات من الأجهزة الحكومية و بالتالي تقليل التكاليف الادارية فيما يخص المعاملات التجارية للحكومة او القطاع الخاص.
- كسر الحواجز الجغرافية و زيادة المهارة و المعرفة الفردية.

المنارة للاستشارات

- تحسين مناخ الأعمال و الاستثمار الأجنبي المباشر.
- زيادة الشفافية الحكومية و تدعيم الاجراءات المضادة للفساد.
- تقليل الاعتماد على العمل الورقي.

ويمكن القول أن الحكومة يمكن أن تكون حكومة إلكترونية حينما تكون عمليات القطاع العام و معاملاته ذات صيغة رقمية فيما يخص الأعمال بمختلف أنواعها، لذلك سوف تشمل الحكومة الالكترونية على إدارة الخدمات مثل تقديم الخدمات العامة إضافة إلى خدمات التعليم و الصحة و الشؤون الاجتماعية المختلفة.....الخ(7)

المحور الثاني: مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية

يمر تحول الحكومة الالكترونية بمراحل متعاقبة بحيث ترتقي الحكومة شيئا فشيئا حت تنتقل الى الحكومة الالكترونية التي تعتبر تطويرا للحكومة التقليدية، حيث قسمت بعض الدراسات ذات الصلة بموضوع الحكومة الالكترونية مراحل تطبيقها الى ثلاث مراحل، وقسمها بعض ثان الى أربع مراحل، في حين قسمها البعض الثالث الى خمس مراحل، ومهما تنوعت التقسيمات و اختلفت فإن هناك تشابها و تداخلا بين مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية، وفيما يلي عرض بعض التقسيمات و الدراسات الأكثر شيوعا في هذا المجال:

أولا: مراحل الحكومة الالكترونية طبقا لدراسة البنك الدولي(8)

- مرحلة النشر PUBLISHING : في هذه المرحلة يتم نشر كم هائل من المعلومات مثل التشريعات و الأنظمة و النماذج من خلال الإنترنت ووسائل التكنولوجيا المتقدمة، و تكون هذه المعلومات موجهة للمواطنين و رجال الأعمال
- مرحلة التفاعل INTERACTION: هذه المرحلة تتيح الاتصال المتبادل بين الحكومة و المواطنين من خلال استخدام البريد الالكتروني، و مشاركة

المنارة للاستشارات

المواطن في عملية الحاكمية من خلال التفاعل مع صانعي القرار عبر عملية التفاعل .

- مرحلة التبادل TRANSACTION: و تسمح بعملية التبادل المالي بين المواطن و الحكومة وهي تشبه التجارة الالكترونية في القطاع الخاص.

ثانيا: مراحل الحكومة الالكترونية طبقا لدراسة *BAUM AND DIMAIO*(9)

- مرحلة الحضورPRESENCE: هذه المرحلة تتمثل في التواجد على الانترنت من خلال صفحة رئيسية للمؤسسة المعنية و تظهر هذه الصفحة معلومات عن المؤسسة و أهدافها و رسالتها و ساعات الدوام و بعض الوثائق التي يحتاج لها المواطن.
- مرحلة التفاعلINTERACTION: و تتصف بتزويد صفحة الانترنت ببعض القدرات البحثية مثل تحميل النماذج ، و الربط بمواقع أخرى ترتبط بعمل المؤسسة، و تزويد المواطن بالبريد الالكتروني لها.
- مرحلة التبادلTRANSACTION: هذه المرحلة تمكن المواطن من تنفيذ و اتمام الخدمات الحكومية بشكل مباشر و يمثل الموقع في هذه المرحلة قناة اتصال لتقديم الخدمات بشكل مكمل لقنوات الاتصال الاخرى ومن امثلة على ذلك تعبئة النماذج الضريبية أو تقديم طلب تجديد رخصة و تعمل بعض الحكومات على نشر العطاءات و شروطها على الموقع كمرحلة تمهيدية للتزويد الالكتروني
- مرحلة التحولTRANSFORMATION: وتشكل هذه المرحلة الهدف البعيد المدى لإنشاء الحكومة الالكترونية و ذلك من خلال ايجاد محطة واحدة لخدمات جمهور المواطنين و بالتالي فهي تقوم على تعزيز الشفافية في العلاقة بين الحكومة و المواطنين و الاعمال، و ترفع من قدرات الجمهور على المشاركة بشكل مباشر مع الحكومة و تسهم في خلق شبكة داخلية لتمكين العاملين في المؤسسات المختلفة من الاتصال فيما بينهم، و تتصف هذه المرحلة بتوفير

المنارة للاستشارات

شبكة اتصال(اكسترانت) بين المؤسسات الحكومية و شركائها من القطاع الخاص و المؤسسات الغير الربحية.

ثالثا: مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية طبقا لدراسة هيئة الأمم(10)

- مرحلة الظهور الناشئEMERGING PRESENCE: تتصف هذه المرحلة بتوفير موقع الانترنت تعرض خلاله المعلومات التي تتصف بمحدوديتها و بكونها أساسية.
- مرحلة الظهور المتقدمENHANCED PRESENCE: في هذه المرحلة يتم تزويد الخدمات المباشرة بقاعدة بيانات تشمل على معلومات حالية و أرشيفية الى جانب تزويد الموقع بمظاهر المساعد و خريطة الموقع.
- مرحلة الظهور التفاعليINTERACTION PRESENCE: في هذه المرحلة يتم الحصول على الخدمات بشكل مباشر مثل تسهيل عمليات التحميل المباشرة و التوقيع الالكتروني و يستطيع الفرد الاتصال بالمكاتب عبر البريد الالكتروني و هذا يتطلب العمل على تحديث الموقع بشكل منتظم.
- مرحلة الظهور التبادليTRANSACTION PRESENCE: في هذه المرحلة يتم إجراء التبادل المالي مع الحكومة و المؤسسات المعنية مثل دفع الرسوم و المخالفات و الضرائب.
- مرحلة الظهور الشبكيNETWORKED PRESENCE: في هذه المرحلة تمثل أعلى درجات التقدم في تطبيق مبادرة الحكومة الالكترونية التي تتصف بتحقيق التكامل بين كل من مختلف الجهات الحكومية و الأعمال و الجهات الحكومية و المواطنين، وتستطيع الحكومة مشاركة المجتمع من خلال استخدام آلية الاستشارة المباشرة و بالتالي هذه المرحلة تساعد على تشكل النظام الاستشاري و الجماعي المشارك في اتخاذ القرار.

المنارة للاستشارات

رابعا : نموذج الأربع مراحل لكل من لوين و لي (تطوير وظائف الحكومة الالكترونية)

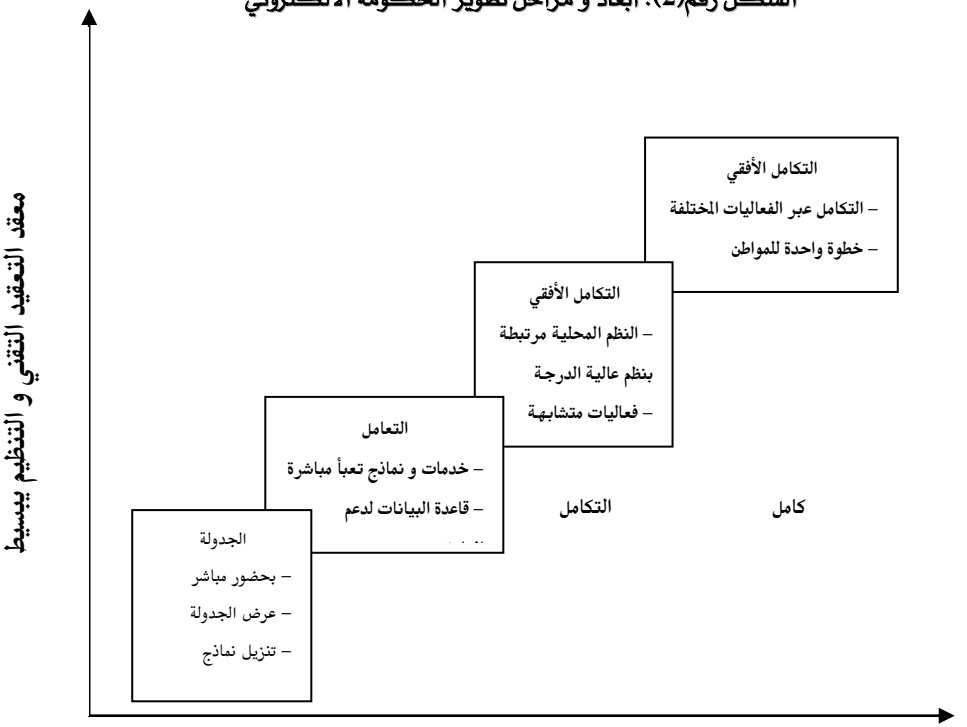
إن هناك أربع مراحل رئيسية لتنظيم نمو و تطوير الحكومة الالكترونية وهي(11)

- **الجدولة**: تقوم هذه المرحلة على أساس المجهودات الأولية للحكومة التي تكون مركزة على إيجاد ظهور لها على الانترنت وتقوم بذلك عدة جهات حكومية و تكون جهودها منصبة على تطوير هذا الموقع و تجهيز النماذج التي يقوم المواطنون بإنزالها من على الانترنت و تعبئتها إما مباشرة في الموقع ومن تم طباعتها من خلال تعبئتها حاسوبيا و هذه المرحلة تكون مركزة على الظهور وهي الأكثر أهمية و يجب أن يكون الظهور بشكل جيد و جذاب.
- **الصفقات**: في هذه المرحلة يجب أن تكون مبادرات الحكومة مركزة على الربط بين الأنظمة الحكومية الداخلية بمواجهات مباشرة على الانترنت بحيث تسمح للمواطنين بإنجاز أعمالهم مع الجهات الحكومية الكترونيا و تسمى هذه المرحلة بالصفقات المستندة للحكومة الالكترونية أو تدعى حكومة إلكترونية أساسها الصفقات.
- **مرحلة التكامل العمودي**: يشير التكامل الرأسي للأجهزة الحكومية المحلية للمقاطعات و المحافظات الى الربط بين الوظائف المختلفة أو خدمات الحكومة المختلفة، و كمثال للتكامل الرأسي : الحصول على ترخيص العمل، فعندما تكون الأنظمة متكاملة بشكل عمودي فإن المواطن يتقدم للحصول على رخصة عمل في مدينة معينة تابعة لمقاطعة حكومية، فإن هذه المعلومات تنشر و تسجل في نظام ترخيص العمل التابع للمقاطعة أو التابعة للجهة المركزية التابعة للدولة.
- **مرحلة التكامل الأفقي**: يعرف التكامل الأفقي كتكامل عبر الوظائف و الخدمات المختلفة، مثال: مؤسسة ترغب في دفع المصاريف الحكومية و غرامات أو الرسوم الى وكالة حكومية واحدة وترغب في دفع الزكاة و المصاريف أخرى

المنارة للاستشارات

الى وكالة حكومية أخرى في نفس الوقت، يمكنها ذلك لأن الأنظمة في هاتين الوكالتين تتخاطب و مرتبطة مع بعضها البعض، الشكل الموالي يلخص كل هذه المراحل.

الشكل رقم(2): أبعاد و مراحل تطوير الحكومة الالكتروني



المصدر: أسامة بن صادق طيب و آخرون، نحو مجتمع المعرفة، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث و الاستشارات، الاصدار التاسع: الحكومة الالكترونية، جامعة الملك بن العزيز، 2006، ص80.

المحور الثالث: المكونات الرئيسية للحكومة الالكترونية

ثمة متطلبات عديدة لبناء حكومة الكترونية، تقنية، تنظيمية، وإدارية و قانونية وبشرية، لكننا نركز على أهم المكونات و المتطلبات التي أشار إليها الكثير من الخبراء في هذا الحقل و يمكن تلخيصها فيما يلي:(12)

المنارة للاستشارات

✍ توفير البنية التحتية لخدمة الحكومة الالكترونية:

- تطوير شروط التعاقد و المواصفات القياسية من الناحية القانونية.
- تصنيف المعلومات ووضع نظم السرية للتوصل للمعلومات المطلوبة.
- تصميم موقع الحكومة على الانترنت.
- تصميم الشبكات و تركيب أجهزة الاتصالات اللازمة لربط مباني الوزارات و الحكومة بشبكة الانترنت.

و على هذا الأساس فإن المسؤولية الأكبر في هذا السياق تقع على عاتق وزارة الاتصالات في السهر على توفير و صيانة هذه الشبكات بإستمرار.

✍ ضرورة إنتشار الانترنت:

تعد هذه الوسيلة المرتكز الأساسي لبناء حكومة الكترونية التي بواسطتها يتم تأمين الاتصال بين مستخدمي الشبكة على مستوى جميع القطاعات الحكومية و الغير الحكومية و المواطنين ضمن بيئة عالية التخصصات.

✍ ضرورة اتاحة الحاسب الآلي:

بما أن مجمل خدمات الحكومة الالكترونية تتم عبر هذا الجهاز فإنه يعد متطلب أساسي لا بديل عنه، الذي يستلزم استطاعة المواطن على اقتنائه من جهة و الالمام باستخداماته المتعددة من جهة أخرى.

✍ ضرورة توفير التشريعات اللازمة(البنية التظيمية)

إن الولوج الى نمط رقمي لإنجاز و ادارة التعامل سواء كانت الحكومة طرف منشئ أم المنفذ للخدمة يتطلب وجود أطر قانونية تسهل قيام الحكومة الالكترونية و تجعل منها مشروعا يقره الجميع و يلتزم بمقتضياته ، كما يستدعي ضرورة وجود توجه عام يحفز جميع الفئات للانخراط في النسق الرقمي و سيندرج في ذلك الاعتناء بمواضيع مثل: الملكية الفردية، التصديق الالكتروني و القرصنة و التأمين، و إعتماد البطاقات الائتمانية كوسيلة آمنة و معتمدة للدفع، و كل ذلك سيتطلب من

المنارة للاستشارات

الحكومات تنظيم قطاع تقنية المعلومات و المرافق المساندة لهذا القطاع، بإصدار القوانين و التشريعات المنظمة ليشمل قانون الاتصالات و التوقيع الالكتروني.

✍ إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة:

يتطلب بناء مشروع الحكومة الالكترونية إعادة هندسة جميع الاجراءات المتعلقة بأعمال الحكومة المختلفة و تحويلها للنظام الرقمي و هذا يتطلب القيام بالخطوات التالية:

- وصف كل الخدمات الحكومية بالتفصيل و من يقوم بهذه الخدمات.
- تحديد علاقة و تداخل الاجراءات مع الوزارات المختلفة.
- اعادة تصميم الاجراءات حيث يتم حذف الأجزاء التي لا تتناسب مع الأسلوب الجديد.
- نشر تفاصيل الاجراءات الجديدة على موقع الانترنت.

و علاوة على ما تقدم فان هناك جملة من العناصر الدائمة و المثبتة لمكونات البنية الأساسية السالفة الذكر و هي:

✓ **الرؤية:** الرؤية الواضحة مهمة للحكومة الالكترونية فهي تحدد الكيفية التي ستكون عليها الحكومة الالكترونية في فترة زمنية قادمة و الوضعية المناسبة لها: **هل هي حكومة دون ورق؟**أم أن هناك مراحل ستمر بها هذه الحكومة ؟ و لذلك لابد أن يكون لدى القيادة المتخصصة لمشروع الحكومة الالكترونية الرؤية الثاقبة و تحدد هل الهدف المراد تحقيقه هو تقديم الخدمات الالكترونية؟ أم تتعدى ذلك لتشمل نطاقا واسعا يتم تفعيل المنظومة من خلاله بين الحكومة و القطاعات الأخرى بما فيها المستوى الفردي ، إن من شأن الرؤية تحديد أوجه مشروع الحكومة الالكترونية كأن تكون هناك خطط قصيرة الامد و خطط متوسطة و طويلة الأمد تنتهي بتنفيذ الاستراتيجية مثال: أولياء الأمور عندما يرغبون في تتبع أداء أبنائهم في المدارس هل سيكون بإمكانهم الدخول في المنظومة الالكترونية التي يتوقع أن تشملهم لتوفر لهم في اللحظة كل ما يريدون

المنارة للاستشارات

معرفته عن أبنائهم أم أن الامر لا يزال يتطلب الحضور الشخصي للمدرسة و تتبع أدائهم و لهذا فإن الرؤية لابد لها أن توضح مثل هذه التساؤلات و مما يجب التأكيد عليه، أن يتم التعامل مع النظام الحكومة الالكترونية على أنه أداة ممكنة التغيير و ليس بديلا للنظم و الاجراءات الحالية المتبعة.

- ✓ **القيادة:** تلعب القيادة دورا هاما في توجيه مشروع الحكومة الالكترونية و يمكن تحديد نوعين من القيادة و هما القيادة السياسية و القيادة التنفيذية.
  - فالقيادة السياسة يجب أن تكون لديها المبادرة السابقة في إصدار التعليمات التي تهدف الى تحقيق حكومة الكترونية مع الأخذ في الاعتبار الأبعاد السكانية و الجغرافية.
  - أما القيادة التنفيذية فيقع على عاتقها توجيه جميع قطاعات الاختصاص في مجال الحكومة الالكترونية نحو تحقيق الهدف فعليها تحديد الأدوار، ومتابعة سير العمل، وتوجيه و اتخاذ الخطوات التصحيحية، و التأكد من دفع التغييرات اللازمة لترجمة الخطط المرسومة الى واقع ملموس، و الأهم من ذلك تتبع أداء الظرف الزمني لتنفيذ الخطط المرسومة و ضمانا لنجاح برنامج مشروع الحكومة الالكترونية يجب اسناد مسؤولية هذا المشروع بالكامل الى شخص مؤثر و لديه نفوذ و اعتبار فمشروع الحكومة الالكترونية يحتوي على مشاريع متعددة و متشبعة، منها الجانب الفني كالبنية التحتية و التأهيل لذوي الاحتياجات الخاصة لذا تتضح لنا مدى ضخامته و تشبعه، وطبيعة المشروع يستوجب قيادات فريدة من و متميزة لديها القدرة على ضم جميع العناصر في سلسلة متواصلة بحيث تدرك كل سلسلة من المجموعة ما يفعله بقية العناصر المجموعة في المشروع.
- ✓ **العنصر البشري:** يمثل العنصر البشري مدخلا انتاجيا أساسيا لا غنى عنه في الحكومة الالكترونية ، ولذا يجب التركيز على العنصر البشري باعتباره العنصر المحرك ، و بالتالي فإن تطوير و تدريب هذا العنصر يعتبر أمرا ملحا ولن

المنارة للاستشارات

يتأتى ذلك إلا من خلال توفير دور الحضانة التقنية للنشء و التعليم ، و تأسيس قرى تقنية كمدينة دبي لأنترنت و مدينة الأعلام و التقنية في الأردن و القرية الذكية في مصر و قريبا واحة المعرفة في عمان و جميعها ستمثل رافدا للتقنية و الموارد البشرية، ويجب أن يتجاوز الاهتمام بالعنصر البشري وجود ميادين التكنولوجيا، و أدوار التدريب الى وجود مركز البحث العلمي المتخصص كمركز دراسات الاقتصاد الرقمي و الذي سيسهم بلا شك في سد فجوة قص المعلومات، ويتوقع من مراكز البحوث احياء جيل مثقف يستند على البحوث في مجال تقنية المعلومات و المعرفة لتسهل على العنصر البشري قدرة اتخاذ القرارات المناسبة.(13)

و بالمقابل فإن الفرد العادي الذي يتوقع أن يستفيد أو يتعامل مع مشروع الحكومة الالكترونية يجب أن ينفرد بمميزات الكفاءة التقنية في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة و الالمام بما توفره له من فوائد نتيجة اقحامه في هذا المجال. ويعد هذا المسعى مطلبا طموحا يحقق باعتناء بالعنصر البشري من السنوات الأولى للتعليم حتى المراحل الجامعية لتكون الخلاصة هي جيل مدرع بالقدرة التقنية و الكفاءة العلمية عند الانخراط في الاقتصاد الرقمي ليشمل جميع فئات المجتمع.

المحور الرابع: معوقات التحول للحكومة الالكترونية

إن أي مشروع تحت حيز التنفيذ لا يتم تنفيذه بسهولة بدون مواجهة بعض التحديات و المشاكل و هذه التحديات تتطلب دراسة عميقة لما تحتويه من برامج كبيرة لخدمة الجمهور لذا يجب على المسؤولين عن تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية الأخذ بعين الاعتبار هذه التحديات و العقبات التي تواجه تنفيذ البرنامج و هذه التحديات ممكن أن تكون قانونية و مالية و اجتماعية و غيرها لذا ارتأيت أن أسلط الضوء على أهم المعوقات التي تواجه تنفيذ هذا البرنامج و هي كما يلي:(14)

- ✓ الجانب القانوني:_إن التقدم السريع للتكنولوجيا يعتبر عائق أمام الجهات القانونية حيث أنه من الصعب بما كان مواكبة تطوير القوانين و التشريعات

المنارة للاستشارات

لهذا التقدم الهائل و السريع في التكنولوجيا لذا و لحل هذه المشكلة لابد من تدريب مجموعة مناسبة من القضاة و المحامين وفق ما يتطلبه التعامل الرقمي و لابد من التنسيق الحثيث بين الجهات الحكومية لسن القوانين و التشريعات اللازمة.

- ✓ السداد الالكتروني: حيث تعتبر بطاقات الائتمان التعامل الرئيسي في عملية السداد الالكتروني و هذه العملية بحد ذاتها تعتبر أحيانا عقبة أمام بعض المواطنين الغائبين عن هذا التطور و القانطين في الأماكن البعيدة حيث أن الغالبية العظمى منهم لا يوجد لديهم الدراية الكاملة لاستخدام بطاقات الائتمان
- ✓ نظم العمل: حيث أن التحول للحكومة الالكترونية يحتاج الى العديد من التغييرات في المكاتب الحكومية و يحتاج الى ميكنة نظم المعلومات بكافة الدوائر الحكومية و انعدام المعايير و المواصفات الخاصة بهذه العملية يعتبر من أحد أهم المعوقات التي تؤدي الى عرقلة عملية الاتصال بين الجهات الحكومية.
- ✓ العامل المالي: لتطبيق الحكومة الالكترونية لابد من تغير كامل في البنية التحتية و هو ما يحتاج الى مخصصات كافية لتمويلها وفي حال عدم توفر المخصصات ستتشكل عقبة حاسمة.
- ✓ عامل الثقة: لإنجاح تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية لابد و أن تكون هناك الثقة مترسخة في أذهان المواطنين و أفراد المؤسسات على حد سواء وفي حال عدم توفر هذه الثقة سيواجه هذا التطبيق عائق لابد من حله.
- ✓ سير و تدفق العمل: لنجاح تطبيق الحكومة الالكترونية و لتلبية المتطلبات الجديدة التي يفرضها أسلوب العمل الجديد تحتاج الممارسات الحالية و أساليب العمل الموجودة الى إعادة هندسة لمواكبة التطورات و لكن هذا التغير قد يعتبر عائق بالنسبة للبعض و ذلك بسبب خوف من التغيير و اعتقاد البعض بأن هذا التغيير سيخترق اللوائح و بأن الجهات الرقابية ستتعدد مما سيتسبب في بطء سير العمل.

المنارة للاستشارات

- ✓ العامل الاجتماعي: قد يعتبر العامل الاجتماعي عائق لدى تطبيق الحكومة الالكترونية حيث يتعين على الحكومة الاعتناء بتعليم المواطن بشكل عام و تأهيله للتعامل مع استخدامات التقيات الحديثة بشكل خاص.
- ✓ الوصول الى الخدمة: إن الوصول الى الخدمة يعتبر عائق أمام الفئات المعينة من المواطنين الذين لا يملكون المهارة الكاملة في استخدام الحاسوب فهناك بعض التحديات التي تواجه البعض في الاستفادة من النموذج الالكتروني الجديد للحكومة بسبب الاتصالات من حيث الانتشار المحدود للأنترنت خاصة في الاماكن البعيدة.
- ✓ غموض المفهوم:حيث أنه مازال هناك الكثير من القيادات الادارية يجهل موضوع الحكومة الالكترونية و بعضهم لا يعرف حت المصطلح لذلك فإن الامر يحتاج الى توضيح المفهوم و توفير الأرضية الفكرية له ، ومن خلال نشر المفهوم فستكون لكل دائرة وجهة نظرها الخاصة بهذا المشروع مما ينتج عنه وجود رؤية خاصة بها، و نظرا لتعدد الرؤى المختلفة للدوائر و المنظمات جميعها و تستند هذه الرؤية الى بلورة استراتيجيات و سياسات ثم أهداف و غايات.
- ✓ مقاومة التغيير:على قدر أهمية و حجم أي مشروع و تعدد الأطراف المستفيدة تكون المعوقات فالمشاريع الصغيرة تكون معوقاتها صغيرة و المشاريع الكبيرة مثل مشروع الحكومة الالكترونية تكون معوقاته كبيرة ولعل من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق هذا المشروع هو مقاومة التغيير حيث ان اقامة هذا المشروع يتطلب تغيرات كبيرة على صعيد المنظمات و الاقسام و اعادة توزيع الصلاحيات مما يستلزم تغييرا في القيادات الادارية و المراكز الوظيفية و تعيين المؤهلين لدراسة و مواكبة آخر المستجدات التكنولوجية و هذا التغيير بدوره سيواجه بمقاومة كبيرة من المعارضين لأي جديد من حيث أن الناس بطبيعتها ترفض و تخاف من التغيير ، لأن التغيير يظهرها بمظهر عدم المعرفة و لأنه

المنارة للاستشارات

يضيف معلومات جديدة لا ندركها في وقتها، بحيث أن معرفتنا تظهر بأنها أقل أثناء حدوث التغيير في المؤسسة.

- ✓ الأمن المعلوماتي: حيث يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية حيث هناك مجموعة من الأساليب لاختراق أنظمة المعلومات و لابد بان يكون نظام حماية البيانات قوي للتصدي لأي هجمات لحماية أمن البيانات.

المنارة للاستشارات

الخاتمة

لقد توصلنا من خلال هذه الدراسة و التي تمحورت حول الاطار المفاهيمي والنظري للحكومة الالكترونية و المقومات و المعوقات التي تحول دون نجاحها، الى أنه لكي تتمكن الحكومة الالكترونية من تحقيق أهدافها المرجوة لابد من توفر العديد من المقومات التي أجملناها تحت متطلبات تقنية إدارية، قانونية ، تنظيمية وبشرية إضافة الى البنية التحتية، كما توصلنا الى أهم المعوقات التي تحول دون تفعيل الحكومة الالكترونية و تتمثل في التحديات التي تعيق تطبيقها و كذلك المشاكل التي قد تواجهها سوآءاكانت تتعلق بالبنية التحتية أو التشريعية أو المعوقات الأخرى التي تنجر عن عدم كفاية التمويل و غيرها و كذلك التقصير في انجاز لأي من المقومات السابقة.

ومما سبق يتضح أن فكرة بناء حكومة الكترونية أصبحت لزاما على الحكومات التحول اليها تماشيا لمتطلبات العصر في جودة و سرعة انجاز المعاملات وكسر الحواجز البيروقراطية و الروتين الذي يكتنف تأدية الأعمال التقليدية، واستجابة لرغبات المواطنين في الحصول على الخدمات السهلة و السريعة و ذات جودة تواكب روح العصر الذي نعيشه و في ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة سوف نقترح بعض **التوصيات** أملا أن تسهم في تطوير استخدام نظم تطبيقات الحكومة الالكترونية وهي كالاتي :

- ✓ تطوير و تهيئة البنية التحتية لنجاح الحكومة في أداء أعمالها، كإعادة هيكلة مختلف الادارات و الهيئات الحكومية بشكل يتماشى مع متطلبات التغيير و يتلاءم مع تطبيقات مشاريع الحكومة الالكترونية، وذلك بإعادة هندسة العمليات و تحسينها و تبسيط اجراءات العمل و مراجعة الهياكل التنظيمية للإدارات و توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات و المعلومات و تدفقها من و الى المؤسسات الحكومية و الى المواطنين و مؤسسات الأعمال و بالعكس.
- ✓ العمل بشكل جاد من أجل التغلب على مشكلة الأمية، حيث تعتبر من المشكلات الأكثر تأثيرا التي تعترض على تطبيق و إنما أمية كرة الحكومة

المنارة للاستشارات

الالكترونية خاصة في البلدان العربية، على أنه يلزم معرفة أن الأمية هنا ليست أمية القراءة و الكتابة فقط و انما أمية استخدام الحاسب الآلي.

- ✓ وضع التشريعات القانونية اللازمة من أجل تطبيق الحكومة الالكترونية بما في ذلك من اعتماد التواقيع الالكترونية و الدفع المالي و التعامل بالبريد الالكتروني اضافة الى ذلك مراجعة الأنظمة و اللوائح و اعادة صياغتها و تهيئتها لتكون أكثر شمولية و مرونة.
- ✓ وضع الخطط اللازمة لتأهيل و تدريب الموظفين و متابعة بما يتلاءم مع استخدام التقنيات الحديثة و تطبيق أسلوب الحكومة الالكترونية و الذي يكون عن طريق تنفيذ الندوات و الدورات التدريبية المستمرة لكافة العاملين.
- ✓ حماية و امن المعلومات حيث لابد على الحكومة أن تقوم بدور مهم في الكشف عن سياستها و تعريف المواطنين بها و إعلامهم بمخططاتها و مشروعاتها و الأهداف المستهدف تحقيقها من عملية جمع و تخزين البيانات عنهم الأمر الذي يكسب ثقة المواطن، لذلك يجب الاهتمام بكافة أنواع الأمن المعلوماتي لحماية البيانات و المعلومات الخاصة بالمواطنين في كافة التعاملات الالكترونية.
- ✓ من الضروري قبل البدء في تطبيق الحكومة الالكترونية التعرف على تجارب الحكومات الالكترونية في الدول المتقدمة و النامية من أجل تفادي المعوقات التي قد تتسبب في عدم إنجاح المشروع.
- ✓ إعطاء مساحة كافية للقطاع الخاص لتشجيه على الاستثمار في مجال التكنولوجيا و خلق المناخ المناسب لنمو مثل هذه الصناعات ووضع التشريعات و القوانين المحفزة على الاستثمار و توفير البنى التحتية القادرة على استيعاب هذه المشاريع الضخمة .
- ✓ ضرورة القيام بدراسة السلبيات التي قد تنجر عن تطبيق الحكومة الالكترونية مثل مشكلة البطالة و محاربة التغيير، ومحاولة ايجاد الحلول المناسبة لها مسبقا.

المنارة للاستشارات

المراجع:

(1) سوسن زهير المهتدي، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص24.

(2) محمد أحمد السديري، مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الالكترونية ، ورقة مقدمة في المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي (المعلوماتية في خدمة ضيوف الرحمان) جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة، أفريل 2004،ص91.

(3) *THE WORLD BANK GROUP ,E-GOVERNMENT http : WWW .WORLD BANK.OR PULLICESETON .EGOR.HTM.P3*

(4) تغريد أبو سليم، دراسة تحليلية لأبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية ، رسالة ماجيستر، غير منشورة ، جامعة الجزائر، 2005، ص34.

(5) أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الالكترونية(الواقع و الآفاق)، مجموعة النيل العربية، 2006،ص32.

(6) *AccustopablO, le point sur la volante politique de faire de la révolution de l'information une réalité pour tous, communique de la presse APC, 2007 : www .apc.org.visite le 14-03-2013.*

(7) فهد بن ناصر العبود، الحكومة الالكترونية بين التخطيط و التنفيذ ، مكتبة الملك فهد الوطنية ، الرياض، 2005، ص27.

(8) محمد خير وهيثم علي الحجازي ، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية و أبعاد ادارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة (دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الأردنية)، مجلة البحوث المالية و تجارية ، العدد الثاني ، 2007 ، ص15.

(9) سوسن زهير المهتدي، مرجع سابق،ص33.

(10) نفس المرجع،ص34.

(11) بلعربي عبد القادر و آخرون، تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية في الجزائر ، الملتقى الدولي الخامس (الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية)، 2012، ص ص 5،4.

(12) يونس عرب، الحكومة الالكترونية بين الأصالة و الاستنساخ، نقلا عن الموقع *WWW.ARABLAW.ORG DOWLOAD E-GOV-THE WAY-ARTICLE.DOC*

(13) عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع و الطموح ، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2009، ص85.

(14) عبد المجيد عبد الفتاح المغربي ، الادارة العامة، :الاسس العلمية و الاستراتيجيات المستقبلية للتغير و الحكومة الالكترونية، المنصورة ، المكتبة العصرية، 2004.

المنارة للاستشارات