

عبد اللطيف حمد السالم

الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات

تنقسم المجتمعات في العالم الى مجتمعات تقليدية ومجتمعات حديثة ، وهما نقيضان متضادان، فالمجتمع التقليدي صغير الحجم من حيث عدد الأفراد وتمثل تنظيماته في الأسرة و الأقارب، في حين أن المجتمع الحديث كبير نسبيا وفيه تنظيمات واسعة المجال وخاصة التنظيمات البيروقراطية التي تنظم أمور الناس اليومية . ومن ثمرات المجتمعات الحديثة ظهر مفهوم المجتمع الإلكتروني أو ما يعرف فنيا بمصطلح (*E-Society*)، ويقصد به هو ذلك المجتمع الذي يتم فيه تقديم الخدمات الحكومية وخدمات القطاع الخاص من خلال شبكة الانترنت ل قضاء على البيروقراطية الموجودة في المجتمعات الحديثة غير الإلكترونية، ومن المجتمع الإلكتروني ظهر مفهوم أكبر وأشمل وهو ما يعرف بالحكومة المباشرة أو الإلكترونية (*Electronic government*)

لا يوجد تعريف محدد للحكومة الإلكترونية و إن كان دوغلاس هولمز مؤلف كتاب "إستراتيجية الحكومة الإلكترونية" يراها بأنها ليست فقط تقديم الخدمات الحكومية عبر الانترنت وإلغاء البيروقراطية إنما هي عملية تحويل فكر واستراتيجيات الحكومة بالكامل إضافة الى كونها طريقة لتغيير حياة المجتمع.

مما لا شك فيه، أن التطور السريع في مجال تقنية المعلومات في بداية التسعينيات كان عاملا فاعلا في ميلاد " الحكومة الإلكترونية" ، ومع مرور الأيام أصبح العالم أكثر تشابكا وترابطا وإتصالا من ذي قبل، ليس على مستوى الأشخاص والحكومات والمؤسسات داخل الدولة فحسب بل حتى على مستوى المنظمات والبنية التحتية الدولية فأصبحت الدول المتقدمة تتنافس فيما بينها بالإبتكار في عالم الاتصالات والمعلومات وتحديث المواقع الإلكترونية بما يلبي طلبات الإقتصاد العالمي والتجارة الإلكترونية والسباق في الوصول إلى الريادة في عالم السرعة الفائقة في الولوج لل مواقع الإلكترونية وضمان أكبر قدر من السرية لمواقعها الرسمية، وضمان عدم إختراق الهاكرز لتلك المواقع ، وبلغ التنافس الإلكتروني فيما بين الدول بإصدار وإنشاء إجراءات ولوائح تنظيمية سياسية وإقتصادية وقانونية فيما يخص أسواق الإتصالات والمبادلات الإلكترونية

تؤسس مباني الحكومات الإلكترونية على أربعة أعمدة إلكترو-
خرسانية صلبة وهي الخدمة (*Service*) والسرية (*Security*) والشفافية (*Transparency*) والثقة (*Trust*) ،

فلاخدمة من منظور الحكومة الإلكترونية، فهي تعني إنجاز المعاملات آلياً وبكفاءة أكثر وبتكلفة أقل وعلى مدار الساعة دون توقف وفي أي مكان من العالم ، وقد بدأ الأشخاص في الولايات المتحدة الأمريكية منذ بداية التسعينيات بدفع الضرائب آلياً دون الحاجة لمراجعة مصلحة الضرائب شخصياً . وهنا في دولة الكويت توجد العديد من الخدمات الإلكترونية منها على سبيل المثال إصدار تذاكر شركات الطيران آلياً، إصدار وثائق التأمين آلياً بأنواعها المختلفة كتأمين السيارات والحياة والصحي وغيرها ، وكذلك الإستفسار عن ودفع مخالفات المرور ال صادرة عن وزارة الداخلية بالإضافة إلى الأعمال المصرفية لتحويل حسابات سواء داخلية أو خارجية وغيرها كثير.

أما السرية فيقصد بها الحفاظ على سرية المعلومات كركن أساسي من أركان الحكومة الإلكترونية، إذ لا بد أن تكون هناك صيانة مباشرة ومستمرة لقنوات الإتصال من أخطار مخترقي أمن الشبكات (الهاكرز) ومن التهديد المتعمد أو حتى من السهو أو الخطأ غير المتعمد

أما الشفافية فلين عصرنا اليوم هو عصر الشفافية وهي حسب المصطلح الفيزيائي مادة زجاجية شفافة يرى الطرفان من خلالها بعضهم البعض بوضوح وبدون شوائب، أما حسب التفسير الإلكتروني فيقصد بها سهولة إنتقال أو إنسياب المعلومات بين مرافق المؤسسات الحكومية فيما بينها من جهة وفي ما بينها وبين المواطن من جهة أخرى بدون عوائق وبطرق وإطر قانونية واضحة ، وسهولة إنتقال المعلومات تعني القضاء على البيروقراطية المنتشرة في كثير من الدول والقضاء على الرشاوي التي يتقاضاها ضعاف النفوس . ومن منافع الشفافية أيضاً، تمكين المواطنين من المشاركة مع حكوماتهم في صنع ومعرفة القرارات والتشريعات التي تهم الطرفين.

وكأي مصطلح أو مفهوم جديد فلا بد من وجود معارضين له من جانب و مؤيدين له من جانب آخر ، فالمعترضون على هذا المبدأ هو أن تطبيق الشفافية قد تمس خصوصية الأفراد وحررياتهم الشخصية . أما وجهة نظر المؤيدين فإن الشفافية تؤدي إلى التطبيق التلقائي لمبدأ الحيطة والحذر مادام أن الموظف يشعر بالرقابة والمساءلة من جميع الجهات، كما أن الشفافية تسهل عمليات هيئات الرقابة والتفتيش بالقيام بعملها على أكمل وجه، هذا بالإضافة إلى أنها تقضي على الفساد أو التلاعب بالبتعيينات والمنقصات والممارسات. كما إنها تساهم في إتاحة المعلومات للمواطنين لتمكينهم من فهم ومعرفة ومراقبة وتقييم سلوكيات الموظفين ، لذا فإن البعض يعتبر الحكومة الإلكترونية هي السلاح الفتاك في محاربة الفساد .

أما الثقة بين الحكومة والعامّة من الناس فتعتبر العصب أو الحجر الأساسي الذي يستند إليه الناس في دعمهم لسياسات الحكومة الإلكترونية ، إن فهم العامّة للتكنولوجيا الرقمية يمنحهم الإحساس بالثقة بهذه التكن ولوجيا ويساعدهم في التفكير مع الحكومة بتوظيف وتسخير هذه التكنولوجيا لتقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية ، كذلك متى ما كانت المعلومات متوفرة للمواطنين مباشرة وتتمتع بالخصوصية والشفافية فلبق ثقة الناس بالحكومات تصبح عالية ، الأمر الذي يمكن الحكومات من صنع أدوات التحديث كالإصلاح والتجديد.

إن الثقة بخدمات الحكومة الإلكترونية موضوع متعدد الأوج ه ويمكن أن ينظر له من عدة جوانب فهو متداخل مع الخدمة والشفافية والخصوصية.

تخدم الحكومة الإلكترونية القطاع العائلي بمصطلح (G2C) وقطاع الأعمال بمصطلح (G2B) والقطاعات الحكومية المختلفة الأخرى بمصطلح (G2G). ولكي تقدم الحكومة الإلكترونية خدماتها لتلك القطاعات الثلاث فلا بد من وجود قناة أمنية "Secure Channel" تحتوي على مجموعة من الخدمات الإلكترونية تكون فيما بينها شريان الحكومة الإلكترونية وعن طريقها يمكن لجميع القطاعات السابقة بالدخول الآمن والخاص والسريع لجميع خدمات الحكومة الإلكترونية وتبادل المعلومات فيما بينها.

وعن طريق هذه القناة يتم تمرير الهوية الإلكترونية للتحقق من السرية والأمن والتسجيل والتصريح للمخول لهم بالدخول لموقع الحكومة الإلكترونية.

إن من الأسس التي تساهم في دعم ومساندة الجهود الرامية لإنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية هي ما يلي :

- الربط بين ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من فعالية ودقة متناهية متمثلة بالإنترنت وبين ما تقدمه الحكومة الإلكترونية من إبتكار خدمات لتطوير وتنمية للمجتمع و التركيز على المجالات المرتبطة بحاجات المواطن الأساسية وتطويرها.

- التصور و التقدير الصحيح لتكاليف تمويل مشاريع الحكومة الإلكترونية ، ومعاملة هذا التمويل كفرص إستثمارية لها عوائدها المادية والمعنوية التي ستعكس حتما على المجتمع، مثال ذلك اعتماد البنك الدولي قرضا بقيمة 100 مليون دولار لدعم برنامج لإصلاح الإدارة العمومية في المملكة المغربية ضمن مشروع الحكومة الإلكترونية - مايو 2008.

- يجب على موظفي الدولة أن تكون لديهم القدرة والرغبة ودعم أهداف الحكومة الإلكترونية ويمكن تحقيق ذلك عن طريق "إدارة التغيير" " *Change management* " إذ يتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية الانتقال من المهام اليدوية إلى مهام آلية وإعادة هندسة الإجراءات التي يصاحبها ضرورة تأهيل الموظفين فنيا وتقنيا ، علما بأن إكتساب المعلومات أمرا تراكمي وليس إستهلاكي
 - ضرورة التنسيق بين مؤسسات الدولة بدرجة عالية فيما بينها بحيث يتم إلغاء أي تداخل أو تكرار للتطبيقات قبل الإشتراك في القناة الأمنية التي تقدم للمواطن الخدمات المباشرة حتى لا يتم التشويش على المستفيدين من الخدمة.
 - تطرح الحكومة الإلكترونية أبعادا جديدة غير مسبوقة أو غير مألوفة في النواحي المالية والقانونية مثل الدفع الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني لذا يجب معالجة هذه المفاهيم في المراحل الأولى لتطبيق الحكومة الإلكترونية
 - تقييم إحتياجات البنية التحتية بالمقارنة مع ما تم وضعه من خطط لتحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية، فإذا كانت البنية التحتية غير كافية فسوف تحد من التطبيقات المطلوبة، وإذا وضعت البنية التحتية أكثر من اللازم تجعل من المعلومات والإتصالات أدوات مكتيبة عالية الثمن وقد تكون غير مستخدمة .
 - مشاركة العامة من الناس في إنشاء الحكومة الإلكترونية وذلك عن طريق إستخدام الأشخاص العاديين غير المؤهلين أكاديميا في مراحل إختبار خطوات التنفيذ للتأكد من ملائمة هذه التطبيقات وسهولتها .
 - التصور و التخطيط الواضح لتسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات المتاحة وذلك بتطوير خطط البنية التحتية التقنية ، وتحديد المسئوليات وتقييم ورصد نتائج الخدمات ومدى رضا المستخدمين منها.
 - النظر إلى مؤسسات المجتمع الحكومية والتجارية كشركاء في العمل وذلك لتأمين الموارد المالية وللإستفادة من الخبرات والمهارات الفنية المتوفرة لديها.
- وختاما فإن الإرادة مع التصميم والإخلاص تبقى العامل المهم والأساس في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية ، فليكن العزم العزم والهمة الهمة رفيقان في درب التطبيق .

المراجع :

- *E-Government In Canada - Jeffrey Roy -2006*

- *World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads*