الحكومة الإلكترونية

تحديات واقعية ..وطموحات مستقبلية

ضيـوف التحقيـق

د. خالد الغنيم د.راشد الزهراني أ. أيمن أبو عباة

تُعرّف الحكومة الالكترونية بأنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل الكترونية وبسرعة وقدرة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل ومن خلال موقع واحد على شبكة الانترنت.وقد كثر الحديث عند الناس هذه الأيام عن الحكومة الالكترونية وهذا توجه معلوماتي جيد لدى المواطنين، ويتبادر للذهن عند سماع عبارة الحكومة الالكترونية (E – Government) قيام هذه الحكومة بجميع الأعمال الموكلة إليها عن طريق الانترنت. فالحكومة الالكترونية هي بكل بساطة الانتقال من تقديم الخدمات العامة والمعاملات من شكلها الروتيني إلى الشكل الالكتروني عبر الانترنت. وتحول حكومة ما إلى حكومة إلكترونية ينبغي أن يسبقه انتشار واسع للانترنت .ولاشك أن مشاكل البيروقراطية في الإدارة والصعوبات التي ترافق عملية تعقيب المعاملات، مع الانتشار الواسع للانترنت دفعا عدد من بلدان العالم إلى التفكير بالتحول إلى حكومات إلكترونية. و يبرز دور الحكومة الالكترونية في تنمية المجتمع، فتأمين الخدمات للمواطن بأسهل السبل يجعل تركيزه على عمله أكثر و لا يضيع جزء من عمره في تعقب المعاملات، كما يقضي هذا التحول على الروتين المستمر لموظف الحكومة وخاصة أولئك الذين يعملون بتماس مباشر مع الجمهور، كما يحد بشكل كبير من عملية الرشوة، إن لم نقل يقضي عليها بشكل نهائي. وفي هذا التحقيق نضع النقاط فوق الحروف حول نجاح التوجه نحو الحكومة الإلكترونية من خلال آراء الخبراء والمتخصصين:

وحول الهدف من التوجه نحو الحكومة الإلكترونية يقول في البداية الأستاذ أيمن بن عبد العزيز أبوعباة مشرف تقنية المعلومات والاتصال بوزارة التربية والتعليم : في الحقيقة هناك عدة أهداف نوجزها فيما يلي:

- مواكبة التطور التقني بما يحقق التكاملية مع التقنيات المتقدمة في هذا المجال وبما يخدم مصلحة المواطن ويسهل الإجراءات المتبعة في الجهات الحكومية وغير الحكومية.
- تحقيق قدر اكبر من الضبط الإداري والأمني بما يضمن سرعة وسرية ونظامية الإجراءات والمعلومات.
- دعم النمو الاقتصادي بتوفير البيئة المناسبة من خلال تطبيقات الحكومة الالكترونية.

ويضيف الدكتور راشد بن سعيد الزهراني مدير برامج الحاسب الآلي والمعلومات بمعهد الإدارة العامة قائلاً:إن مفهوم الحكومة الإلكترونية وما ستحققه من تيسير للإجراءات الرسمية وتذليل الصعوبات التي يواجهها المواطن، هي وبلا شك الهدف الأساس من تطبيق هذا المفهوم والاعتماد على تقنيات الحاسوب وشبكات الاتصالات ومنها الانترنت، ما هي إلا الوسيلة الأنجح في تقديم الخدمات بشكل أكثر تطوراً وبعيداً عن تدخل العنصر البشري في هذه التعاملات، ففي بيئة الحكومة الإلكترونية تنتهي العوامل السيكولوجية للبشر وتبقى العوامل التقنية هي الأهم في تحقيق جودة تقديم الخدمات للمواطن.

ويؤكد الدكتور خالد بن عبد العزيز الغنيم الرئيس التنفيذي لشركة العلم لأمن المعلومات ورئيس مجلس إدارة جمعية الحاسبات السعودية :

على أنه تعرف الحكومة الالكترونية بالاستخدام التكاملي الفعال

د. الغنيم : من أهم المؤشرات والتوجهات العالمية لبناء الحكومة الالكترونية تحرير قطاع الاتصالات (Deregulation) وزيادة المنافسة بين شركات الاتصالات

لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات بهدف تسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية، وتلك التي تتم فيما بينها (حكومية- حكومية G2G)، وتلك التي تربطها بالمواطنين (حكومية- مواطن G2C) أو قطاعات الأعمال (حكومية- أعمال -G2B)أو الموظفين (GZE) ، ويؤكد أن البيئة المناسبة لنمو العمل الإلكتروني هي أن تتوفر فيها اقتصاد قوي وبيئة سياسية وتنظيمية مناسبة وبنية أساسية متينة ومتطورة ونسبة عالية لمستخدمي الإنترنت من ذوي الدخل المحدود.

أما عن أهم المتطلبات الأساسية لبناء الحكومة الإلكترونية فيقول: أنه لابد من توفر بنية تحتية مناسبة ووجود الأنظمة والتشريعات المناسبة ومعرفة طريقة سير المعاملات الحكومية وتوفير القدر الكافي من أمن المعلومات وبناء القدرات و الطاقات البشرية.

أبعاد الحكومة الالكترونية الاقتصادية

وعن أبعاد الحكومة الالكترونية الاقتصادية يقول الأستاذ أبوعباة : لاشك بأن العديد من تطبيقات الحكومة الالكترونية تتعلق بتنمية الاقتصاد الوطني والمحافظة على استقراره ودوام نمائه من خلال تسهيل الإجراءات النظامية وتحقيق الضبط وضمان نظامية وسرعة ودقة المعلومات التي تعتبر شريان العمل الاقتصادي. كما أن العديد من تطبيقات الحكومة الكترونية تدعم تنمية الموارد البشرية و ستوفر عدد لا بأس به من الفرص الوظيفية المختلفة للشباب الراغبين في العمل في القطاعين الحكومي والخاص، كما سيحقق فرص تجارية ورؤية واضحة لمن يريد البدء في استثمار تجاري من خلال دقة الإحصاءات وتوفر المعلومات الحية والنافعة .

ويؤكد الدكتور الزهراني على أنه لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية أبعاد اقتصادية عدة ومنها زيادة فاعلية التعاملات الحكومية فيما بين الوزارات والمصالح وفيما بينها وبين المواطن، وتقليص الإجراءات وتبادل المعاملات والوثائق بين الجهات ذات العلاقة، وزيادة الاستثمار من خلال إتاحة تطبيقات التجارة الالكترونية، والذي ينعكس إيجابا على المشتريات الحكومية.

ويوضح الدكتور الغنيم الفوائد المنتظرة من تطبيق الحكومة الالكترونية قائلاً:

من الفوائد المنتظرة من تطبيق الحكومة الالكترونية رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمليات والإجراءات داخل القطاع الحكومي من خلال تسهيل وتسريع تقديم الخدمات حيث سيتمكن الجمهور من إتمام جميع إجراءاتهم مع الدوائر الحكومية عبر الإنترنت وتطوير جودة الخدمات وتقليل نسبة الأخطاء ، وزيادة سرعة الاستجابة ، وتقديم الخدمات والمعلومات في موعدها المحدد عبر الإنترنت وتبسيط الإجراءات وتسهيلها مما سيؤدي إلى خفض النفقات وزيادة الطلب على الوظائف والخدمات التي يتطلبها النظام الجديد ، مما سيساعد على استقطاب المزيد من المهارات والخبرات إلى الجهات ، إضافة إلى جذب الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المتطورة.

عوامل النجاح

ويوضح الأستاذ ابوعباة بأن من أهم عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية هي البنية التحتية وأنه يجب أن يكون هناك بنية تحتية ملائمة لكل عمل وعلى وجه الخصوص لضمان نجاح تطبيقات الحكومة الإلكترونية نحتاج إلى بنية تحتية تعرف تقنياً بـ " العمود الفقري للمعلومات الوطنية " والذي سيحقق ترابط جوانب الحكومة الالكترونية ويضمن حداثة المعلومة وصحتها وسرعة وصولها بين الجهات المختلفة مع ضمان السرية، والمملكة حالياً تخطو خطوات كبيرة لتحسين وتطوير بنيتها التحتية في هذا المجال.

ويقول الدكتور الزهراني : إن البيئة التي تساهم في نجاح الحكومة الإلكترونية هي البيئة التي يعي فيها كل عنصر من عناصرها وهم المواطن والحكومة والقطاع الخاص أهمية التعاون على تقريب المسافات وتذليل العقبات التي تقف حائلاً أمام الإنجاز والتنمية، وتبني الأفكار التي تسهم في زيادة فاعلية استخدام التقنية وتطويعها في خدمة الجميع، وعندها نكون قد خلقنا بيئة عمل إلكترونية مناسبة يمكننا من خلالها تحقيق الأهداف التنموية ومواكبة دول العالم.

ويضيف الدكتور الغنيم قائلاً: من أهم المؤشرات والتوجهات العالمية لبناء الحكومة الالكترونية تحرير قطاع الاتصالات (Deregulation) وزيادة المنافسة بين شركات الاتصالات ومقدمي الخدمة (الإنترنت - الهاتف - الجوال) مما يؤدى إلى انخفاض الأسعار إضافة إلى تطوير أنظمة التجارة الإلكترونية والتواقيع الرقمية والتوسع في تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً والتوسع الشديد في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية .والتوسع في تقديم خدمات التجارة الإلكترونية المتنقلة (m-commerce) إضافة إلى وصول الإنترنت إلى المدارس ومراكز البريد والمراكز العامة وكذلك إعداد مستخدمي الحاسب والإنترنت ووسائل الاتصال.

القوانين والتشريعات

ومن ناحية أخرى يقول الدكتور الزهراني : تعد القوانين والتشريعات التي تسنها الحكومات هي المعول الذي تستند عليه المؤسسات الحكومية وغير الحكومية في تعاملاتها اليومية، وبدونها سيكون هناك فوضى ولن يستطيع المواطن الحصول على حقوقه، والتشريعات الحالية لا تتماشى بشكل كبير مع بيئة العمل الإلكتروني، فعلى سبيل المثال لن تتوجه جهة رسمية بإتاحة خدماتها الكترونياً دون وجود مستند نظامي يجيز قبول الطلب الذي يرسله المستفيد، كما أن متخذ القرار ليس لديه الصلاحية أو التشريع الذي يعتمد توقيعه إلكترونياً، وفي المملكة العربية السعودية اجتهدت الدولة في إصدار بعض التشريعات التي تنظم البنية التحتية لتقنية المعلومات والتي على أساسها تنطلق مشاريع تطبيق الحكومة الإلكترونية، ومنها الإشارات الواضحة في

د. الزهراني : لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية أبعاد اقتصادية عدة ومنها زيادة فاعلية التعاملات الحكومية فيما بين الوزارات والمصالح وفيما بينها وبين المواطن

خطط التنمية على وضع استراتيجية وطنية لتقنية المعلومات، ومنها انطلق مشروع وضع خطة وطنية لتقنية المعلومات والتي كان أحد محاورها خاص بالحكومة الالكترونية، كما أن إنشاء وزارة للاتصالات وتقنية المعلومات كان له أثر إيجابي في إيجاد جهة رسمية مسئولة من قبل الدولة لإيجاد التشريعات التي على أساسها تنطلق مشاريع الحكومة الإلكترونية، وعلى حسب علمي فإن الوزارة تعكف حالياً على وضع هذه التشريعات.

ثقافة المجتمع

ويركز الدكتور الغنيم على أهمية ثقافة المجتمع التي تخدم الحكومة الالكترونية قائلاً :

بالطبع تعتبر ثقافة المجتمع ونسبة التعليم والأميّة و الوعي بالإنترنت ونسبة المختصين المهرة من أهم عوامل نجاح الحكومة الالكترونية . وكذلك يمكن الوقوف على الجهود التي تقوم بها المملكة في قطاع المعلومات والاتصالات من خلال المؤشرات الخاصة التي تقيس مدى وعمق انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات بالمجتمع، مثل: انتشار شبكة الإنترنت، وانتشار تقنية المعلومات في الشركات، وأعداد الحاسبات الشخصية، والهواتف الثابتة والجوالة، وجميع هذه المؤشرات تؤكد نمواً متزايداً لهذه التقنيات في المملكة في السنوات الأخيرة فمعظم الجهات الحكومية في المملكة أطلقت مواقع على الإنترنت إضافة إلى ارتفاع عدد الهواتف النقالة والهواتف الثابتة وانتشار الحاسبات الشخصية في المملكة ووصول خدمة الانترنت إلى منازل اغلب سكان المملكة وتقديم الخدمة بشكل جيد بما يتناسب مع المعتقدات الإسلامية و عادات المجتمع السعودي وتقاليده وهذا دليل على إدراك الدولة أيدها الله على الدور الذي تلعبه تقنية المعلومات لذا أعلنت حكومة خادم الحرمين الشريفين عدد من المبادرات لتعزيز قطاع تقنية المعلومات والاتصالات، البطاقة الذكية للمواطن، ومشروع العمرة لتنظيم عملية استصدار العمرة آلياً وغيرها .

ويؤيده الدكتور الزهراني قائلاً : أعتقد أن المجتمع الأكثر ثقافة هو الأقرب تطبيقاً لمفهوم التعامل في ظل البيئة الإلكترونية، وتلعب المشاريع الوطنية المختلفة دور في ذلك، فعلى سبيل المثال كان لإدخال تعليم الحاسب الآلي في التعليم دور إيجابي في زيادة الوعي بأهمية التقنية واستخداماتها، كما أن دخول شبكة الإنترنت في المملكة ساهم وبشكل كبير في إقبال الناس على استخدام الحاسب الآلي ومن ثم التواصل مع الآخرين عبر الفضاء الإلكتروني، فأصبح تطبيق الحكومة الإلكترونية أسهل من ذي قبل، و يستمر دور المعاهد التدريبية سواء الحكومية أو الخاصة وأهميتها في زيادة التثقيف المعلوماتي، إلى جانب وسائل الإعلام المختلفة في تقريب المسافات بين المجتمع وبيئة العمل في ظل الحكومة الإلكترونية.

السرية والأمن

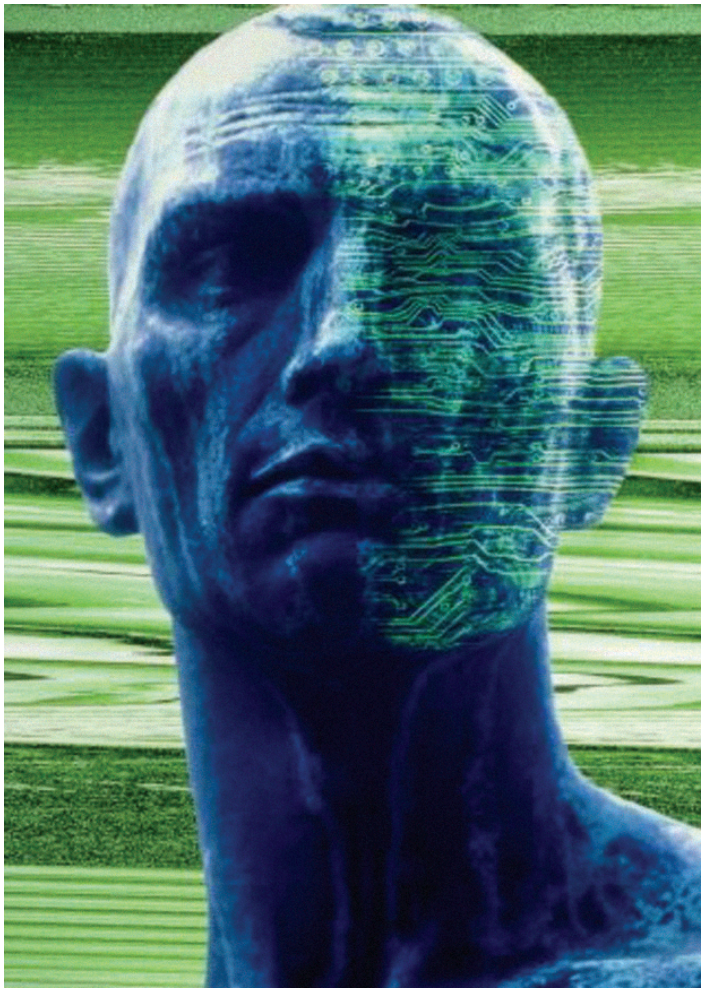
ويؤكد الأستاذ أبوعباة على أهمية سرية وأمن المعلومات في الحكومة الالكترونية قائلاً:

كل نظام أو تطبيق جديد له سلبيات وايجابيات ولاشك بأن من أهم الايجابيات في تطبيقات الحكومة الالكترونية هي سرية وأمن المعلومة وحصر المطلعين على المعلومة لذوي الاختصاص فقط - إذا أقيمت على أساس علمي و بشكل تقني صحيح - كما أن مجال اختراق المعلومات وارد ولكن في نطاق ضيق جداً و شأنها شأن أي معلومة يكون العنصر البشري طرفاً فيها .

ويضيف الدكتور الزهراني مؤكداً على أنه من أهم مبادئ الحكومة الإلكترونية المحافظة على سرية المعلومات وأمنها وبالرغم من جميع الجهود التي تبذلها شركات تقنية المعلومات إلا أن الهاجس الأمني في ظل البيئة الإلكترونية يعد من أولويتها، لذلك يجب على القائمين على تطبيق الحكومة الإلكترونية تحديد المتطلبات اللازمة لضمان أمن وحماية نظم المعلومات ومتطلبات حماية الخصوصية للبيانات الشخصية، وفي سبيل تحقيق ذلك على الدولة وضع السياسات الأمنية التي تحدد الحماية وتحديد العقوبات المتعلقة بالتعديات والمخالفات الأمنية.

مراحل التحول

ويؤكد الدكتور الزهراني على أنه من أهم مراحل التحول للحكومة الإلكترونية دراسة الوضع الراهن للبنية التحتية التقنية وللإجراءات الإدارية والتنظيمية المطبقة في العمل الحكومي، ثم السعي إلى مواكبتها من حيث تطوير البنية التحتية أو بناؤها في حال انعدامها، ثم المواءمة بين الإجراءات المعمول بها وآلية إتاحتها في شكل إلكتروني، ثم العمل بها من خلال البيئة الإلكترونية، ويجب عند الشروع في تنفيذ هذه المراحل ملاحظة مطابقتها للتشريعات الوطنية المعمول بها، وتوعية القائمين على توفير الخدمات وكذلك المستفيدين منها بالكيفية التي تدار بها بيئة العمل الإلكترونية.



دور الإعلام

ويتناول الدكتور لغنيم دور الإعلام في نشر الحكومة الالكترونية قائلاً:

للإعلام دور كبير في توعية المواطنين والتواصل معهم من خلال إقامة المؤتمرات أو الندوات وحتى اليوم هناك الكثير من المواطنين لم يستوعبوا كيفية التعامل مع الحكومة الالكترونية وهو الأمر الذي يدعونا إلى أن تتواصل الحكومة الالكترونية مع جمهور المتعاملين من خلال وسائل الإعلام ليطلع الناس على ما تقدمه الحكومة الالكترونية للمستفيدين منها ولرفع مستوى ثقة الفئات المستخدمة بالنظم الالكترونية.

دور القطاع الخاص

ويؤكد الدكتور الزهراني على أهمية دور القطاع الخاص في خدمة الحكومة الإلكترونية قائلاً: للقطاع الخاص دور هام في خدمة الحكومة الإلكترونية من خلال مساهمته في توفير المواد الأساسية من أجهزة وبرمجيات تساعد القائمين على مشاريع الحكومة الإلكترونية في تطبيقها، كما يمكن للقطاع الخاص خدمة الحكومة الإلكترونية من خلال توفير خدماته الاستشارية والتطويرية والعمل على تقديم الحلول التقنية المناسبة لتحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية.

تجارب الدول الرائدة

وعن الاستفادة من تجارب الدول الرائدة بتطبيق الحكومة الالكترونية يقول الكتور خالد بن عبد العزيز الغنيم : استفادت المملكة من تجارب دولية ومن هذه الفوائد أن الحكومة الإلكترونية تحتاج إلى استثمار كبير ودعم مالي لكن يمكن أن تحقق إيرادات وأن تقلل من المصروفات الحكومية وضرورة توفر دعم مستمر من أعلى سلطة في البلاد لرؤية وإستراتيجية محددة لتطوير الحكومة الإلكترونية إضافة إلى إسناد مهام الإشراف، والتنسيق، ووضع المواصفات والأطر إلى جهة واحدة سواء قائمة أو جديدة،كوزارة، أو مكتب رئاسي وضرورة مشاركة الجهات ذات العلاقة في لجان وفرق عمل مشروع الحكومة الإلكترونية. وتقليل المركزية في التنفيذ بأقصى حد، مع تحديد مسؤولية تنفيذ المشاريع المشتركة والجهات المشاركة وإسناد مهام تنفيذ تطبيقات الجهات الخاصة للجهات نفسها مع إتباع المواصفات والأطر الموضوعة من قبل جهاز الإشراف. وتطوير بوابة وطنية واحدة للخدمات الحكومية تكون مدخلا لبوابات الجهات الأخرى إن وجدت وتكوين لجنة أو هيئة استشارية من الجهات المستفيدة والمقدمة للخدمات الحكومية. وتكوين فرق عمل أو لجان أو أقسام في الجهات الحكومية لوضع خطط الحكومة الإلكترونية وتنفيذها وهذه فوائد محصورة لعدد من الدول الرائدة بهذا المجال.