محمد بن سليم الجار الله
باحث تقنية معلومات
mjarallah@moe.gov.sa

الحكومة الإلكترونية

هل اقتربنا ؟

في البداية أود الإشارة إلى أنني لن أتحدث عن الجانب التقني أو الفني للحكومة الالكترونية فهو مل حتى للمختصين فلا معنى أن تغرق في تعريف مصطلحات وبروتوكولات ومختصرات لمتلقي يهمه النتيجة. فمثلا عند دخول أحد عملاء بنك ما إلى حسابه فهو يريد أن تخبره أن هذه العملية مضمونة وآمنة والعمليات التي تتم تمت كأنك وقفت في ذلك الطابور الطويل لتسديد فاتورة أو إتمام أي عملية. ولا يهمه أن يعلم أن البنك يستعمل بروتوكول https أو نظام تشفير 128 بت أو غيره من المصطلحات التي لا تهم المتلقي. فأنا كمستعمل لأي نظام الكتروني يهمني سهولة دخول النظام، ويهمني أمن هذا النظام دون إغراقي في مصطلحات لا تعني شيئا إلا لفئة معينة من الناس.

وقبل أن نوغل في دهاليز هذه الحكومة والتي هي أشبه بالغول والعنقاء للبعض أو بالنعامة للبعض الآخر علينا أن نضع لها تعريفا بسيطاً وفي نفس الوقت علمي، فالحكومة الإلكترونية تعني "التنسيق بين مؤسسات الدولة المختلفة الحكومية منها والخاصة لتسهيل تبادل المعاملات والمعلومات وتقديمها للمواطنين آليا".

لابد من الاعتراف أن قطاع البنوك في المملكة هو أول من قدم خدماته الإلكترونية سواء كان ذلك عبر الهاتف أو أجهزة الصراف الآلي أو شبكة الإنترنت، ليس ذلك فقط بل وشجعت جهات أخرى على التعاون معها لتسديد الفواتير مثلاً أو المخالفات المرورية أو تحويل رواتب الموظفين إليها آليا بل وتحمل بعضها تكاليف هذه العمليات. ورغم أن طوابير المراجعين أمام هذه البنوك لا زالت ظاهرة بحاجة لمزيد من الجهود لتوعية وتشجيع المراجعين على استخدام البدائل الأخرى. والحق أيضا يقال هنا أن طوابير المراجعين أمام البنوك لا تقارن بالطوابير الطويلة أمام بعض المؤسسات الحكومية بل وحتى الشبه حكومية.

وقد تستغرب من بعض الجهات التي تضيع الكثير من وقتك وتجعلك بحاجة لطبيب نفسي بعد مراجعتها بل وتبقى هذه المراجعة ذكرى مؤلمة تنهش ذاكرتك كلما عرجت عليها وهذا ينذر بسؤال مخيف ونحن على أعتاب الحكومة الرقمية وهو:

هل بدأت مؤسساتنا تشيخ؟

أنا أجزم لو تركنا الأمور على تطورها الطبيعي لوصلنا إلى الحكومة الالكترونية في الوقت الذي يكون العالم يشهد ما بعدها وعندها سيطرح ذلك السؤال المخيف مرة أخرى.

يمكننا أن نبدأ بتشكيل لجنة واللجنة تشكل لجان أخرى واللجان الأخرى تطرح دراسة للموضوع على شركات استشارية لتقدم تقريرها للجان الأخرى والتي بدورها ترفع تقريرها للجان الأصلية والتي بدورها تكتب توصياتها النهائية ثم نقوم بتشكيل لجنة أخرى لدراسة هذه التوصيات ودراسة كيفية تطبيقها وهكذا سلسلة غير منتهية من اللجان التي تشرف على لجان أخرى ولجان أخرى تدرس ما خلصت إليه اللجنة الأولى وهكذا ندور بين هذه المصطلحات الثلاثة: (لجنة، دراسة، خلاصة) ومن كثرة اللجان عندنا تجد أحدهم عضو في ثلاث أو أربع لجان أو أكثر.

وبما أن الأمة تقاد دائما بتعليمها فإن الأنظار تتجه إلى وزارة التربية والتعليم التي يجب أن تبدأ الحكومة الالكترونية من عندها.

فما هي الخطوات التي اتخذتها الوزارة لتضطلع بدورها الريادي؟

كان معالي وزير التربية والتعليم أول من أطلق شعار وزارة بلا أوراق منذ عدة سنوات وما يزال هذا الشعار مرفوعا ومازالت الأوراق تنهمر من كل حدب وصوب وبكل الاتجاهات، إن التحول إلى جزء من الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى بت سريع وقرار عاجل، ولو قمنا بحساب المبالغ التي نخسرها نظير تأخير المشروع الرقمي لأدركنا لماذا يجب علينا التخلص من التسويف والدراسات واللت والعجن.

التجربة العربية :

أعرف أن هناك الكثير ممن لا يرغب بعقد المقارنات بحجة أن هذا البلد أو ذاك بمثل حي من أحياء الرياض وهذا القول فيه تجني وتحجيم لتجربة الآخرين وإنجازاتهم وفيه نوع من الركون والخلود للدعة بحجة أننا بلد مترامي الأطراف وربطه الكترونياً صعب ويحتاج إلى وقت وجهد أكثر.

وعموما فمعظم الدول العربية انتهت من مرحلة الدراسة إلى مرحلة التطبيق مثل لبنان والأردن ومصر وقطر وعمان. بينما تقف الإمارات على قمة الهرم منفردة حيث احتلت المرتبة الأولى عربياً والمرتبة 21 عالمياً ضمن تصنيف هيئة الأمم المتحدة لبرامج الحكومة الإلكترونية في العالم، وقد دخلت على موقع دائرة محاكم دبي ضمن حكومة دبي الالكترونية فهالتني الخدمات التي يقدمها الموقع لجميع فئات المجتمع من مراجعين ومحامين وقضاة وهي تجربة بحق تستحق الاستفادة منها والبداية من حيث انتهى الآخرون وليس بالضرورة أن نعيد نفس التطور التاريخي والمرحلي.

التجربة العالمية :

في دراسة أوردتها شركة الأبحاث وورلد ماركتس World Markets. حيث أجرت شركة الأبحاث المذكورة عمليات

مسح لحوالي 2288 من المواقع الحكومية لـ 196 بلدا نالت المراتب الأولى مواقع من تايوان واستراليا والولايات المتحدة وبريطانيا وسنغافورة وايرلندا وفنلندا .

وإذا استعرضنا تجربة فنلندا التي تحتل المرتبة 13 عالميا 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 إلى الدول الأخرى.

أهداف الحكومة الإلكترونية :

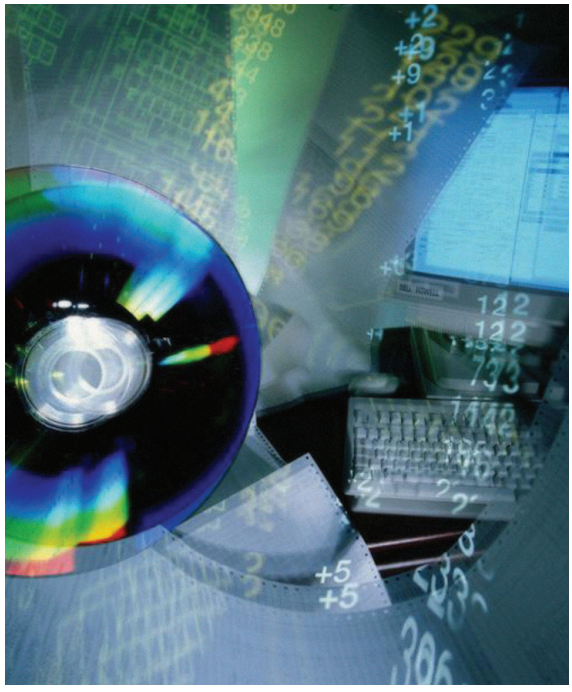
تهدف الحكومة الإلكترونية إلى :

- رفع كفاءة الأداء باستخدام تقنية الاتصالات والمعلومات.
- ضغط الإنفاق الحكومي.
- توفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم اتخاذ القرار.
- تقديم خدمات متميزة للمواطنين ومؤسسات قطاع الأعمال في زمن قياسي

فوائد الوصول إلى حكومة إلكترونية :

1. بالنسبة للحكومة :

- إدارة أفضل للموارد.
- عمليات منظمة وإجراءات مبسطة وبالتالي فعالية أكبر.
- تقليص وقت الإجراءات وبالتالي تقليص الكلفة.
- تعزيز المساءلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير.
- تحويل إلكتروني للنماذج المصدقة بين الإدارات الحكومية وبالتالي الحد من التنقل وسائر العناصر المتصلة بالكلفة.
- مساحة تخزين أقل للوثائق المؤرشفة ووصول سريع وسهولة في النقل.
- الحصول على تصور دقيق من خلال تحليل البيانات وبالتالي وضع ميزانية مسبقة مدروسة.
- تقديم خدمات أفضل للموظفين والمراجعين مما ينعكس إيجابا على الحكومة.
- تخفيف ازدحام المرور ومشكلة المواقف في الإدارات الحكومية.



- زيادة كفاءة استغلال المخزون.

2. بالنسبة للمواطن :

- تقليص وقت المعاملات الحكومية.
- تقليص عدد الزيارات إلى الإدارات الحكومية وبالتالي تخفيف معاناة المواطن مما يؤدي إلى تعزيز الإنتاجية على الصعيد الشخصي والوطني.
- إطلاق حملات التوعية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات يؤدي إلى رفع مستوى وعي وثقافة المواطن.
- مساواة المواطنين وتقليل الواسطة ومحاولة تخطي النظام.
- الحفاظ 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 أيضا فائدتها للشركات والمؤسسات في تطوير أعمالها وتوسعها وكذلك تشجيع الاستثمار وزيادة فرص العمل.

وأخيرا لا بد من الإشارة إلى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية وتوحيد إجراءاتها يحتاج إلى إنشاء جهة مستقلة كوزارة لتقنية المعلومات تتمتع بصلاحيات واسعة لجعل الحكومة الالكترونية واقعاً ملموساً، وجعل المملكة تحتل المكانة التي تستحقها كأكبر مستورد لتقنية المعلومات في الشرق الأوسط.