التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول النامية

[1]أ.عبدالحكيم مولود دنس ، [2]أ.حنان صالح الحاجي

كلية التقنية الهندسية – جنزور - ليبيا

المخلص

تمتلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عناصر قوة باستطاعتها فرض تغيير في انماط العمل والإدارة في جميع المجالات ونخص بالذكر هنا الدوائر الحكومية حيث تقوم برفع كفاءة الأداء وكسب الوقت والمال والجهد ولأن الحكومة الإلكترونية أصبحت أمرا لابد منه سواء للدول المتقدمة او النامية.
على الرغم من ان الاستثمار في بناء وتطوير تطبيقات الحكومة الالكترونية من قبل معظم الدول على اختلاف قدراتها التقنية وتركيباتها السياسية والاجتماعية والاقتصادية قد ازداد بصورة ملحوظة وخصوصا في السنوات ألأخيرة وعلى النجاحات الكبيرة التي حققتها بعض الدول في تطبيقات الحكومة الالكترونية بالإضافة إلى التطور التقني الملحوظ في العناصر والقطاعات ذات العلاقة كالأنترنت والاتصالات والزيادة في سرعة الاتصال .
إلا انه من المبكر الجزم بأن الطريق إلى بناء حكومة الكترونية يمكنها ان تقدم خدمات فعالة وذات قيمة للمواطنين هو طريق سهل ومحدد المعالم خصوصا في الدول التي مازالت تسعى إلى تكوين قدراتها البشرية والتقنية (الدول النامية).
ويمكن إرجاع ذلك إلى وجود الكثير من العقبات والتحديات التي تعترض قيام نماذج يمكن الاعتماد عليها في بناء حكومة الكترونية . مثال على ذلك عدم وجود البنية التحتية القادرة على تنفيذ وتسيير تلك التطبيقات (cost effective & productive business cases) لتطبيقات الحكومة الالكترونية بمنظور متكامل وضرورة وضع نماذج لقواعد بيانات متكاملة يمكن حفظها ومعالجتها والاعتماد عليها . حماية الخصوصية للإفراد (Protecting personal privacy) في تطبيقات الحكومة الالكترونية بالإضافة إلى محاولات بناء وتوطين ثقافة تقنية المعلومات لدى الإفراد والجهات ذات العلاقة بحيث تسهل عملية الوصول إلى الخدمات التي توفرها الحكومة الالكترونية وأخيرا التحديات التي تواجه الجانب القانوني والتشريعي لمثل تلك الخدمات .
في هذه الورقة سوف يتم استعراض مجموعة من المحاور وذلك على النحو التالي :

- التحديات والعقبات التي تواجه بناء وتطبيق الحكومات الالكترونية .
- الاستراتيجيات الواجب اتخاذها من قبل صانعي القرار لتذليل تلك العقبات والمصاعب .
- الخبرات المستفادة من تجارب بعض الدول للرفع من كفأة خدمات الحكومة الالكترونية بها.

1.المقدمة

مع بداية العقد الأخير من القرن العشرين وفى ظل ما يشهده العالم من تطور متسارع في عالم المعلومات والاتصالات ومع انطلاق ثورة العولمة تزايدت الدعوة لها حيث بدأت ملامح وخصائص هذه الظاهرة تتبلور لتشكل الهندسة الجديدة لاقتصاد القرن الحادي والعشرين ، ولعل أكثر مقومات تلك العولمة ذلك التقدم المتسارع في تقنية المعلومات التي تشكلت حجم المتدفقات الاستشارية للأسواق المحلية والعالمية ، مضاف إليها الأبعاد السياسية ، والاجتماعية ، حتى أصبح للعولمة تأثير كبير داخل المجتمعات حيث أدت إلى بروز عملية تبادل المنافع والخبرات والمعارف بين أمم الأرض وشعوبها .[1]
وبصورة عامة، فأن الحكومة الإلكترونية تعنى قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاع الأعمال عبر شبكة الإنترنت بسرعة وبدقة عالية وبأقل التكاليف مع ضمان سرية أمن المعلومات المتبادلة.[1]
ولا شك أن أساس الحكومة الإلكترونية يعنى الارتكاز على مبدأ القدرة على تبادل المعلومات مع الحكومات المماثلة أو المواطن أو قطاع الأعمال ، وهذا يتطلب تحقيق الانفتاح والتكامل والترابط ، مع الأخذ في الاعتبار أهمية ودور التطبيقات البرمجية في نجاح تحول الأعمال إلى الشكل الإلكتروني ، بحيث تكون تلك البرمجيات قادرة على تحقيق أهداف الحكومات من خلال القدرة على التعامل مع عدد كبير جداً من المواطنين والحكومات وقطاع الإعمال ، ومرنة وقابلة للصيانة والاستمرار على العمل دون توقف.
وحض الخبراء، في ورشة عمل إقليمية نظمتها الحكومة اليمنية وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، على التركيز على البنية التحتية والتقنيات الداعمة لتطبيقات مشروع الحكومة الالكترونية. [2]
إضافة إلى ما سبق ، فلقد اجمع المشاركين على ضرورة حث الدول النامية إلى توجيه اهتماماتها الجدية لأساليب الحكومة الالكترونية، لا لغرض بناء القدرات المؤسسية لتحسين الكفاءة فحسب، بل للقضاء على الفساد من خلال زيادة الشفافية وإرشاد المجتمع المدني ومجتمع الأعمال إلى الطريق الصحيح للتعامل مع الحكومة.
في هذه الورقة البحثية ، سوف نقوم بتسليط الضوء على مجموعة من المحاور والتي تتعلق بتحديات إرساء مفهوم الحكومة الالكترونية في الدول النامية ومعوقاتها ، إضافة إلى عرض بعض التجارب في هذا المجال سواء بجانبها الايجابي أو السلبي . ومن ثم ، الوصول إلى خلاصة وتوصيات لكيفية التطبيق الناجع لمفاهيم الحكومة الالكترونية .

2.الحكومة الالكترونية / الفلسفة والمفهوم العام

كما هو معروف ، فأن احد أهم الركائز التي تقوم عليها الحكومة الالكترونية هو تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد ، في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية وذلك لتحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور (24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، 365 يوم في السنة)، مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.

إضافة إلى ما سبق ،فأن تحقيق مفهوم الحكومة الالكترونية يساعد على سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حده مما يؤدى للوصول إلى وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة .

إن الركيزة الرئيسية للحكومة الإلكترونية تتركز في المقام الأول باستخدام التقنية لرفع مستوى الخدمات الحكومية وتسهيل الحصول عليها، والتنسيق بين الهيئات الحكومية المختلفة لتحقيق الفائدة للمواطنين والشركات والحكومة ذاتها.

في الحقيقة، فإن اى مبادرة ناشئة لتنفيذ الحكومة الإلكترونية يجب أن تكون حافزاً لنمو استخدام تقنية المعلومات في الدول، علاوة على ذلك فإن ترابط وتكامل (Integration) تطبيقات الحكومة الإلكترونية يحث على تبني تقنية المعلومات في جميع قطاعات الاقتصاد، كما أن المعايير التي تصدر عن الحكومة عند تقديم الخدمات والتجاوب مع الراغبين في الحصول على تلك الخدمات، وكفاءة الأداء، يمكن اعتبارها من أهم الحوافز لتطوير خدمات التجارة الإلكترونية (E-commerce services).

إن تنوع الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية سواء على مستوى التطبيق (مشتريات ، مناقصات حكومية للسلع والخدمات، تسجيل وتجديد الرخص والتصاريح، إيجاد الوظائف وتسديد المستحقات...الخ) أو على مستوى التصنيف (تعامل بين الإفراد والحكومة - Government to – Customer ، تعامل بين الحكومة وقطاعات الإعمال – Government to Business ،تعامل بين القطاعات الحكومية مع بعضها – Government to Government) يمكن أن يجلب مجموعة من التعقيدات (Complexities) سواء على المستوى التقني أو على المستوى التنظيمي والتشريعي .

وأفضل مثال للاستدلال على ذلك هو التقرير الصادر عن منظمة الأمم المتحدة والصادر في 2002 بخصوص مؤشرات تفعيل مشاريع الحكومة الالكترونية في الدول الأعضاء [16]

فلقد أشار هذا التقرير إلى بعض العوامل المشتركة في بعض الدول والتي فشلت فيها مبادرات الحكومة الالكترونية من مسببات وعوامل والنتائج المترتبة على تلك العوامل.

فيشير التقرير مثلا إلى إن النقص في البرامج التدريبية الاحترافية الملائمة للتعامل مع تقنيات الإدارة الالكترونية يمكن إن يؤدى عدم وجود دعم تقنى كاف مما يسبب في فشل تلك المبادرات .

وفيما يلي استعراض لنتائج التقرير المذكور :

جدول 1 : مؤشرات الحكومة الالكترونية من منظور عالمي

Source :United Nations, DPEPA, ASPA 'Benchmarking e-government: a global perspective'

العامل	الظاهرة	التأثير
Institutional Weakness **ضعف مؤسسات الدولة**	**- Insufficient planning** **- Unclear objectives** - تخطيط غير كافي. - أهداف غير واضحة.	**- Inadequately designed system** **- Cost over-runs** - أنظمة غير مناسبة. تكاليف أكبر من المتوقع.
Human Resources **الموارد البشرية**	**- Shortage of qualified personnel** **- Lack of professional training** - نقص في الكوادر المؤهلة. - نقص التدريب الاحترافي.	**- Insufficient support** **- Isolation from sources of technology** - دعم غير كافي. - عدم وجود قنوات اتصال مع مصادر التقنية.
Funding arrangements **الموارد المالية**	**- Underestimated project costs** **- Lack of recurring expenditure** - سوء تقدير في تكاليف المشروع. ضعف ميزانية تشغيل العمالة.	**- Unfinished projects** **- Higher maintenance costs** - مشاريع غير متكاملة. - تكاليف صيانة عالية.
Local environment **البيئة المحلية**	**- Lack of vendor representation** **- Lack of back-up systems/parts** - عدم وجود تمثيل لموردي التقنية. - عدم وجود أنظمة احتياطية.	**- Lack of qualified technical support** **- Implementation problems** - نقص في الدعم الفني المؤهل. - مشاكل في التنفيذ.
Technology and Information changes **التغيير والتطور في التقنية**	**- Limited hardware/software** **- Inappropriate software** - إمكانيات مادية وبرمجية محدودة. - برمجيات غير مناسبة.	**- System incompatibility** **- Over-reliance on customer application** - أنظمة غير متطابقة. - اعتمادية مفرطة على التطبيقات الخاصة.
Legal inadequacy **الجانب القانوني**	**- Complex legislative procedure** - إجراءات قانونية معقدة.	**- Lack of legal framework** - عدم وجود إطار عمل قانوني مناسب.

وفى استقراء سريع لما سبق ، فأنه يلاحظ إن معظم الظواهر السابقة مثل محدودية الإمكانيات المادية والتقنية وتعقيد الإجراءات القانونية (bureaucracy) إضافة إلى عدم وجود العناصر المؤهلة (Shortage of qualified personnel) وغيرها يمكن الجزم بسهولة بأنها مظاهر أصيلة في الدول النامية .

إضافة إلى الاستنتاج السابق ، فأنه يلاحظ وجود عوامل أخرى غير العامل التقني (Technology) أو المعرفي (Know how) يمكن إن تعوق تلك الدول في جهودها لإنجاح مبادرة الحكومة الالكترونية مثل الجانب التشريعي ، الجانب التمويلي والجانب المؤسسي .

3.الدول النامية وتحديات تطبيق مفهوم الإدارة الالكترونية

خلال السنوات الماضية أكدت التجارب والدراسات على أهمية تقنية المعلومات والاتصالات في العصر الحاضر وبأنها من أهم دعائم وأسس تطور وتقدم الدول، ومدى تأثيرها في تحديد مكانة الدول على الخارطة العالمية في جميع المجالات . لذا فأن تزايد اهتمام الحكومات باستخدام هذه التقنية امرا لم يعد مستغربا مما يستوجب وضع خطط وطنية لتطويرها واستثمارها على أكمل وجه، وذلك من خلال إرساء مفهوم الحكومة الالكترونية.

ومن ابرز الأمثلة التي يحتذي بها الولايات المتحدة حيث ارتفع الإنفاق على بناء مراكز لتقديم خدمة الحكومة الالكترونية إلى مبلغ 6.2 بليون دولار عام 2003 [4] ، مقارنة بمبلغ 5.1 بليون دولار تم إنفاقها عام 2000، مثال آخر، قيام المملكة المتحدة باستثمار مبلغ 4 بلايين دولار في بناء نماذج للحكومة الالكترونية. تعزيزا لما سبق فقد أصدرت الأمم المتحدة بالتعاون مع الجمعية الأمريكية للإدارة العامة تقريراً خلال عام 2001 أوضحتا فيه مؤشرات ترتيب الدول على مستوى العالم في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية. ومن خلال دراسة معمقة لذلك التقرير فأنه يمكن ملاحظة أن الولايات المتحدة تأتي في المرتبة الأولى تعقبها استراليا ونيوزيلندا وسنغافورة والنرويج وكندا والمملكة المتحدة وهولندا والدانمرك وألمانيا، حيث اعتمد المؤشر على العديد من العناصر الكمية التي يمكن قياسها مثل قدرة السكان في كل أنحاء الدولة على الوصول إلى المعلومات إلكترونياً.

بناء على ما سبق ، فأنه يمكن الاستنتاج بوضوح العلاقة الكبيرة بين التطور الاقتصادي وفاعلية الحكومات الالكترونية ، إضافة إلى إن الإنفاق على مثل هذه المشروعات أصبح يجد تأييداً كبيراً لدى الدوائر السياسية في تلك الدول للتغلب على مشكلات البيروقراطية والمركزية، وتأخر الخدمات وطوابير الانتظار.

وعلى الرغم من اهتمام معظم الدول النامية الواضح في السنوات الأخيرة بالحكومة الالكترونية وتطبيقات تقنية المعلومات والسعي لتطويرها ، فإنه لا تزال هناك مجموعة من تلك الدول تفتقر إلى القرارات والإجراءات الخاصة بحماية البيانات الرقمية الشخصية والخصوصية والسرية ، والاهتمام ببناء القدرات الخاصة في مجال القوانين المتعلقة بأمن نظم المعلومات بين العاملين في المجالين القضائي والتشريعي .

وفى هذا السياق، أشارت بعض التجارب الدولية إلى أن نسبة نجاح مشاريع الحكومة الالكترونية تقدر بين 20 و40 في المائة دولياً. [3] ورصدت بعض التحديات التي تواجه الدول النامية في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية ومنها البنية الأساسية لنظام البيانات والبنية الأساسية القانونية والتكنولوجية والعزلة الرقمية.

وتشير بعض الإحصائيات الخاصة بالأمم المتحدة إلى إن 35 في المائة من مبادرات الحكومة الالكترونية في الدول النامية هي عبارة عن تجارب فاشلة حيث لم يتم فيها تطبيق مبادرات الحكومة الالكترونية أو طبقت ولم يعمل بها وأن 50 في المائة تجارب فاشلة جزئياً حيث أن الأهداف الرئيسية لم يتم تحقيقها أو صدرت عنها نتائج خاطئة و15 في المائة تجارب ناجحة حيث تحققت أهداف الجهات ذات العلاقة من دون حصول نتائج غير مرغوب بها [6]

ولفهم اكبر لحجم الفجوة بين الدول المتقدمة والنامية في مجال الحكومة الالكترونية قامت هيئة الأمم المتحدة بتضمين تقريرها السنوي الصادر سنة 2005 دراسة حول جاهزية دول العالم لتطبيق تقنية المعلومات في حكوماتها . وقامت الدراسة بتصنيف 191 دولة من دول العالم على أساس مستوى جاهزية حكوماتها لما وصفها بالمشاركة الإلكترونية. أما في الجزء الثاني، فقد قدم التقرير نموذجا جديدا للتطوير يستكشف التفاوت بين الوصول الحقيقي لتقنيات المعلومات والاتصالات. وحلول المظاهر المختلفة للفجوة الحالية في الوصول إلى المعلومات على المستوى العالمي.

على الجانب الأخر ، وبناء على نتائج العديد من الدراسات عن الحكومة الالكترونية في الدول النامية وعلى أسباب تأخر تطبيقها فأنه يمكن استعراض الجوانب التالية باعتبارها أهم التحديات التي تواجه معظم الدول في إرساء مفهوم الإدارة الالكترونية :

أولا / الجانب البشرى :

يعتبر العنصر البشرى من أهم العوامل المؤثرة في نجاح أو فشل تطبيقات الحكومة الالكترونية، ويمكن تقسيم العناصر البشرية ذات العلاقة إلى فئتين . الفئة الأولى هي العناصر القائمة على استجلاب وتطوير وتركيب وإدارة المكونات التقنية . ومما لاشك فيه فأن النقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات يعتبر احد أسباب فشل الجهود الحكومية الرامية إلى تنفيذ تطبيقات الإدارة الالكترونية.

إما الفئة الثانية فهي مستخدمي تلك التطبيقات أو ما يعرف بالجمهور الالكتروني حيث يلاحظ انتشار الأمية الالكترونية والتي تعتبر احد أهم الحواجز الأساسية التي تعترض اعتماد الحكومة الالكترونية بشكل واسع. لان الكثير من المواطنين لا يتاح لهم التعامل مع التقنيات الرقمية أو الدخول على شبكة الانترنت لأسباب تعليمية أو اقتصادية وهو ما يسمى بالفجوة الرقمية.

ثانيا / الجانب التشريعي :

تعتبر التشريعات النافذة في الدول النامية والخاصة بالجوانب الإجرائية والقانونية والمحاسبية وغيرها إحدى أهم العقبات التي تحول دون تفعيل تطبيقات الحكومة الالكترونية حيث يؤخذ على تلك التشريعات دعمها للبيئة الورقية كمرجع قانوني في تحقيق الإجراءات الإدارية المختلفة وبالنتيجة ،فأنه لم يعد خافيا على احد إن تلك التشريعات غير صالحة لمسايرة التطور الالكتروني وتحقيق الأهداف المنشودة لتطبيقات الحكومة الالكترونية.

ويمكن إرجاع السبب الرئيسي في عدم تطور تلك التشريعات هو إن تفعيل تلك التطبيقات "يثير مشكلة إثبات التعاملات والعقود وتوثيق الحقوق والالتزامات وإثبات صحة التوقيعات والحفاظ على الملكية الفكرية"[6] .إضافة إلى إن العلاقات فيما بين الجهات الحكومية والأفراد في الدول النامية تأسست على تعبئة الطلبات والاستدعاءات الخطية والمكتوبة، وتسليم الأصول والحصول على مستندات رسمية.. الخ من الوقائع التي تجعل علاقة المواطن بالموظف الحكومي لا يحكمها غير الورق والكتابة، وليس أي ورق، وإنما في الغالب نماذج حكومية وليست أية كتابة، وإنما في الغالب كتابة موثقة ضمن مفهوم المستندات الرسمية المقرر قانونا .

ولعل من أهم المعوقات التي تحتاج إلى إصدار تشريعات واضحة وصارمة هو كيفية إثبات حجية التعاقد الالكتروني وحجية الإثبات بالوسائل الالكترونية (***E-Authentication***).

ثالثا / الجانب التقني :

كما هو معروف فأن تطبيقات "الإدارة الالكترونية" تعتمد بمعظمها إن لم تكن بأكملها على أدوات التقنية الغربية والذي يترتب عليه زيادة مظاهر تبعية الدول المستهلكة (الدول النامية) للدول الكبرى الصناعية و هو ما له انعكاسات سلبية كثيرة خاصة في مجال نقل التقنية (Know how) إلى تلك الدول .

فالاعتماد الكلّي على تقنيات أجنبية للحفاظ على أمن المعلومات و تطبيقها على الشبكات الرسمية التابعة للدول النامية يتسبب في تعريض الأمن الوطني و القومي لهذه الدول للخطر و وضعه تحت سيطرة دول غربية بغض النظر عمّا إذا كانت هذه الدول عدوّة أم صديقة .

إضافة إلى ما سبق ذكره ، فأن عدم توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو عدم تطورها بشكل كاف اثر سبب في ضعف الاستعداد والقابلية لترسيخ تطبيقات الحكومة الالكترونية في الدول النامية .

رابعا / الجانب الاقتصادي:

مما لاشك فيه إن إرساء تطبيقات الحكومة الالكترونية يتطلب موارد كبيرة نسبيا لتغطية جميع التكاليف التكنولوجية والبرمجة في القطاعات الحكومية والتي يصعب توفيرها عادة في الدول النامية نظرا لعدم توفر الموارد اللازمة لتمويل تلك التطبيقات لاسيما في حال تدنّي العائدات المالية الحكومية لتلك الدول.

وإذا كان معدل إنفاق الدول على البحوث والتطوير مؤشراً هاماً لقياس مدى مواكبتها للتقدم التكنولوجي فالملاحظ أن نسبة الإنترنت على البحث والتطوير للناتج المحلى الإجمالي العربي لا تتجاوز 0.2% في حين تربو هذه النسبة على 2% من الناتج المحلى للدول المتقدمة لذلك جاء نصيب المواطن العربي من الإنترنت على البحوث والتطوير ضئيلاً لا يزيد على 4 دولارا سنوياً مقابل

400 دولار للمواطن في الدول الصناعية [8].

خامسا / الجانب الأمني :

يعد الأمن ألمعلوماتي من أهم المعوقات التي تجابه تطبيق الحكومة الالكترونية وخصوصا مع وجود مجموعة من الأساليب لاختراق التطبيقات الالكترونية مما يترتب عليه فقدان خصوصية المستفيدين وسرية بياناتهم .

وهناك مشكلات أمنية عديدة تواجه التطبيقات الحاسوبية بصفة عامة وتطبيقات الحكومة الالكترونية بصورة اخص ، خصوصاً في ظل غياب قواعد المساءلة الجنائية عند الإخلال بأصول التعامل مع تلك التطبيقات وإساءة استخدامها وعلى الأنشطة الإجرامية المرتكبة بواسطتها فثمة خشية على أمن التعامل سواء فيما بين المؤسسات الحكومية أو بينها وبين الجمهور، ولعل من أهم الإشكاليات :

- إشكاليات تتعلق بطريقة تسديد واستيفاء الرسوم مقابل الخدمات التي توفرها تطبيقات الحكومة الالكترونية.
- الإشكاليات المتعلقة بإجراءات المناقصات الالكترونية الحكومية وشروطها من الناحية الأمنية .
- الإشكاليات الأمنية المتعلقة بوسائط الدفع الالكتروني (e-payment) وقانونيتها ومدى قبول القانون السائد في تلك الدول لها كبديل عن الدفع النقدي.
- الإشكاليات الأمنية المتعلقة بحماية المراسلات الإلكترونية في ظل غياب استراتيجيات أمن شمولية سواء في القطاعين العام أو الخاص.
- الإشكاليات المتعلقة بحماية الخصوصية وحريات الأفراد عند تداول البيانات والمعلومات (privacy protection) الشخصية فى تطبيقات الإدارة الالكترونية .
- التحديات الأمنية المتعلقة بالسطو على المعلومات الخاصة بطالب الخدمة مثل إمكانية

الاستيلاء على أمواله عن طريق بطاقة الائتمان الخاصة او سرقة الهوية الالكترونية (e- Identity theft).

إضافة إلى التحديات السابقة فأنه يمكن إضافة خطر آخر يمكن إن يهدد الدول النامية بصورة خاصة ألا وهو التجسس الالكتروني من قبل المتعاملين مع تلك التطبيقات سواء أكانوا إفرادا عاديين أو جهات أو دول أخرى .وتكمن خطورة التجسس الالكتروني في كونه يهدد مصداقية وفاعلية الجانب الأمني للإدارة الالكترونية و الذي يعتبر أولوية في مجال تطبيق استراتيجية الإدارة الالكترونية.

سادسا / الجانب الاجتماعي:

لا يخفى على احد تأثير الجانب الاجتماعي في ارساء الوعي بين الإفراد بأهمية وكيفية التعامل مع تطبيقات الحكومة الالكترونية وخصوصا في مجتمعات الدول النامية التي تزيد فيها نسبة الأمية الرقمية ، فأن التطبيق غير السوي و الدقيق لمفهوم و استراتيجية "الإدارة الالكترونية" و الانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الالكترونية دون اعتماد التسلسل و التدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في تلك التطبيقات ممّا يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية .

وفى هذا السياق يبرز بوضوح تأخر تلك الدول فى ارساء التطبيق الفاعل لمفهوم الإدارة الالكترونية والذي يمكن إرجاعه إلى عدة عوامل من أهمها :

- عدم الثقة بين المواطنين وقطاع الإعمال من جهة ومع المصالح والدوائر الحكومية من جهة أخرى.
- الافتقار إلى شفافية المعلومات المرتبطة بتصميم نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي يمنع المواطنين المتوقع تعاملهم مع الحكومة الالكترونية من المشاركة الفعلية في إعمالها وأنشطتها.
- صعوبة اقتناع المواطنين ومنظمات الإعمال بخدمات الحكومة الالكترونية والذي يعتبر احد الحواجز الرئيسة التي تعيق نشر هذه الخدمات.
- الثقافة السائدة في الأجهزة الحكومية والخوف من إعادة تنظيم وهندسة إجراءات العمل والتي تؤدي إلى خلق مقاومة للتغيير نحو العمل والمشاركة في اتجاه تطبيق الحكومة الالكترونية.
- عدم الإدراك الكامل والواعي لكل عناصر التكنولوجيا والبرمجيات وأهميتها عند بناء الحكومات الالكترونية في دول العالم الثالث مما يفقد تلك التطبيقات الكثير من الأهداف التي بنيت من أجلها.
- عدم استعداد تلك المجتمعات لتقبّل فكرة الإدارة الالكترونية و الاتّصال السريع بالبنية التحتّية المعلوماتية الوطنية عبر الانترنت نظرا لعدم انتشارها إضافة إلى التكلفة المادية والتي ليست بمتناول الكثير من الإفراد في تلك المجتمعات .

4.الدول العربية بين طموحات الخطط وتحديات التطبيق

على الرغم من هذا الاهتمام العربي الواضح بالحكومة الالكترونية وتقنية المعلومات والشبكة العالمية والسعي لتطويرها ، فإنه لا تزال دول عربية عديدة تفتقر إلى القرارات والإجراءات الخاصة بحماية البيانات الرقمية الشخصية والخصوصية والسرية ، والاهتمام ببناء القدرات الخاصة في مجال القوانين المتعلقة بأمن نظم المعلومات بين العاملين في المجالين القضائي والتشريعي . أما بالنسبة لمكافحة سوء الاستخدام والجرائم الالكترونية ، وما إلى ذلك في بعض الدول العربية فقد صدرت مجموعة من القوانين المنظمة لها ، وكان من بين هذه الدول، دولة الإمارات العربية المتحدة التي تصدرت الدول العربية في تشريعها بعض القوانين المنظمة ، ومنها قانون التجارة الالكترونية لعام 2000 ، وكذلك المملكة العربية السعودية ومصر وسوريا والبحرين ولبنان وقطر والسودان ، وفيما بعد لجأت معظم الدول العربية إلى إصدار مثل هكذا قوانين خلال الحقبة الممتدة بين عامي 2000-2008 [14] .

أما بالنسبة لأقطار المغرب العربي فقد تفاوت الاهتمام بتقنية الاتصالات والمعلومات والاهتمام بالحكومة الالكترونية بين دولة وأخرى. وكانت تونس سباقة في هذا المضمار إذ أولت الحكومة الالكترونية قطاع الاتصالات اهتماماً واضحاً منذ عام 1997 ، ووضعت في شهر مارس 2000 قانوناً خاصاً حول التجارة والمبادلات الالكترونية وعرف بقانون رقم 83 لسنة 2000 وكان الغرض منه ضمان محيط من الثقة والسلامة للمعاملات والمبادلات الالكترونية ، ولاسيما في مجال تطبيقات الحكومة الالكترونية ومجال المبادلات التجارية الالكترونية . وفي الجزائر وضعت الحكومة خطة خاصة في أوائل يوليو 2008 لتطوير قطاع تقنية المعلومات والاتصالات بعنوان (مبادرة الجزائر الالكترونية 2013) التي تعتمد استراتيجية خاصة للإسراع في استعمال تقنية المعلومات والاتصالات في البلاد [16] . وتأكد الأمر ذاته بالنسبة للمغرب العربي ، حين شهدت المملكة مبادرات طموحة كان منها عقد ورشة عمل في 22-23 مارس 2008 حول الإدارة الالكترونية والممارسات التنظيمية الجيدة في المملكة المغربية [11] .

وفيما يخص الاستخدام العربي لشبكة المعلومات (الانترنت) فإن الإحصاءات العالمية تؤكد محدودية الاستخدام العربي للشبكة وفي عموم الوطن العربي بالقياس إلى دول العالم الأخرى . وعلى الرغم من وجود تعاون كبير بين الدول العربية في هذا المضمار ، فإن متوسط معدل انتشار خدمات الشبكة واستخدامها في الوطن العربي يقل كثيراً عن المعدل العام العالمي ، كما أن حضور اللغة العربية منخفض على الشبكة بالمقارنة مع غيرها من اللغات الأخرى ، مع أن بعض الدول العربية ارتبطت بالشبكة ومنذ وقت مبكر من انتشارها عالمياً. فكانت تونس أول دولة عربية ارتبطت بالشبكة عام 1991 . تلتها دولة الإمارات العربية المتحدة عام 1993 ، ثم لبنان والمغرب عام 1993 ، ثم السعودية عام 1999، والعراق عام 2000 ، ثم توالى استخدام (الانترنت) في الدول العربية [15] .

وللتدليل على اهتمام بعض الدول العربية بتوفير البيئة اللازمة لتفعيل تطبيقات الحكومة الالكترونية فأنه يجب الإشارة إلى نتائج إعلان جامعة الدول العربية بالقاهرة (18 يونيو 2003) والذي حدد الأهداف الرئيسية التي يجب إن تتسم

بها استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية وذلك كما يلي:

1- تحقيق كفاءة وعائد أكبر علي الاستثمار.
2- ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.
3 - توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل.
4 - التكامل بين الخدمات ذات الصلة.
5 - بناء ثقة المستخدم.
6 - زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات.

وعلى الرغم من ذلك إلا انه يلاحظ تركز ذلك الاهتمام جغرافيا في منطقة الخليج العربي حيث تشير الإحصاءات الدولية المأخوذة بين عامي 2001-2003 إلى استحواذ دول الخليج العربي على نسبة 49% من مستخدمي (الانترنت) في الوطن العربي ، والذين يقدر عددهم بحوالي 10-12 مليون مستخدم في عموم الوطن العربي بنهاية عام 2002 . وكان من المتوقع أن يصل عدد مستخدمي (الانترنت) في دول الخليج العربي وحدها إلى ما يزيد على 6 ملايين مستخدم بحلول عام 2005.

إضافة إلى دول الخليج .فقد قامت مصر بوضع مبادرة طموحة متمثلة فى خطة عشرية بدأت عام 2002 وعرفت باسم (حاسبات مصر 2010 ، شعب متصل بالمعرفة) والتي كان هدفها إتاحة الحواسيب لكافة المصريين وبأسعار مخفضة ، حتى يكون الحاسوب بمتناول الجميع .

وعلى الرغم من تلك الانجازات إلا إن تجارب الدول العربية بصفة عامة جاءت متفاوتة من حيث الحجم والخبرة والخدمات من دولة إلى أخرى .

وفى نفس السياق ، أكدت دراسة قامت بها كلية دبي للإدارة الحكومية [15] ان معظم الدول العربية تواجه عوائق مشتركة تعترض مبادرات الحكومة الالكترونية من حيث تصميمها وتطبيقها وذلك لعدم وجود منهجية واضحة المعالم يمكن إتباعها والاسترشاد بها كما هو الحال فى الدول الاكثر تطورا [12]

إضافة إلى ما سبق ، فلقد نبهت نفس الدراسة إلى وجود نتائج متفاوتة في مستوى جاهزية الدول العربية للحكومة الإلكترونية، حيث حققت البحرين المركز الأول بينها، مع أنها حققت المركز 46 على المستوى العالمي، في حين جاءت ليبيا والصومال في ذيل القائمة، في المركز 187 و188 على التوالي. أما بالنسبة لبعض الدول العربية الأخرى مثل تونس (120)، وسلطنة عمان (127) ومصر (136)، وسورية (137)، والمغرب (138)، وموريتانيا (163).

ولقد أدى تكرار النتائج المخيبة فى مبادرات الحكومة الالكترونية المعتمدة حول العالم الى خفض توقعات العديد من مؤيدي توجه الحكومة الالكترونية فى الدول العربية . فلقد قدرت مثلا إدارة الشئون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة (UNDESA) فى العام 2003 ان مايزيد عن 60 % من مشاريع الحكومة الالكترونية فى الدول النامية قد باءت بالفشل ، بينما بلغت تقديرات البنك الدولي فى العام 2004 لمشاريع الحكومة الالكترونية الفاشلة جزئيا أو كليا فى الدول النامية حوالي 85 % . وعلى الرغم من عدم توفر معلومات موثوقة لتلك النسب فى الدول العربية . إلا انه يمكن الجزم بأن الدول العربية لم تكن استثناء لتلك القاعدة . حيث ان معظم المشاريع المقترحة بقيت مجرد طموحات .

5.الـخـلاصـــة

أن تفعيل اى مشروع للإدارة الالكترونية شأنه شأن أي مشروع آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة و المؤاتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه و بالتالي يحقق النجاح و التفوق و إلا سيكون مصيره الفشل و سيسبب ذلك خسارة في الوقت و المال و الجهد وبالتالي , العودة الى نقطة البداية.

ومن منظار آخر . فأن إحدى أهم متطلبات التفوق والمواكبة في عصر المعلومات هو اعتبار الإدارة الالكترونية كخيار استراتيجي مهم للحاق بركب العالم الالكتروني والذي يتطلب التكامل معه توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة فى الدولة في إطار الكتروني متكامل , فعال وآمن من اجل استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد و تحقيقا لخدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات مع استغلال أمثل للمصادر والمعلومات المتاحة.

ان استقراء أسباب الفشل فى تطبيق مفهوم الإدارة الالكترونية للدول يعتبر احد أهم أسباب الوصول الى النجاح فى التطبيق مستقبلا . وفى هذا المضمار وبناء على ما سبق عرضه فأنه يمكن القول بأن معظم حالات فشل تطبيق نظم الحكومة الالكترونية لا يرجع لأسباب فنية تتعلق بالتقنية ، بل يرجع إلى عدم توافر مقومات النجاح لهذا التطبيق.

وبالتالي، فإنه من أجل من تكريس الوجود العربي في مجتمع المعلومات والحكومة الالكترونية، فإنه لابد من تعزيز وتقوية مجموعة من الجوانب والتي بدورها تسهم في تفعيل الإدارة الالكترونية والتي هي :

- ✓ **جانب البنية التحتية : (*Infrastructure*)** أن تعزيز البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومراعاة التوزيع الجغرافي النسبي لها في أنحاء كل دولة عربية يمكن أن يضمن وصول الخدمات لمستحقيها.وبالتالي انجاز خطوة مهمة فى هذا السياق ألا وهى الانتشار.
- ✓ **الجانب الإداري والمؤسساتي : (*Institutional section*)** ان تزويد الإدارات العربية ومؤسسات تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بوسائل تقنية المعلومات وإعادة بناء الهياكل التنظيمية لهذه المؤسسات بما يضمن وجود إدارات بعينها متخصصة في هذه المجالات يقوم بتعزيز الخطط الحكومية في هذا الاتجاه .وبالتالي يوفر الاستعداد لتلك المؤسسات للتعامل مع الإدارة الالكترونية.
- ✓ **الجانب المعرفي : (*Digital knowledge*)** أن دعم هذا الجانب عن طريق نشر المعرفة الرقمية وكيفية التعامل مع أداوتها المختلفة بين شرائح المجتمع المختلقة الذي يترتب عليه وجود نشر ثقافة استخدام" الإدارة الالكترونية "و طرق و وسائل استخدامها للمواطنين.
- ✓ **الجانب الإجرائي : (*legislation*)** ان الاهتمام بتبسيط الإجراءات الحكومية وذلك عن طريق وجود التشريعات و النصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الالكترونية و تضفي عليها المشروعية و المصداقية يمكن ان يسهم الى حد كبير في تخفيض عددها وإلغاء البيروقراطية في التعاملات واعتماد مبدأ الشفافية، وكذلك تخفيض التشريعات والقوانين التي تحكم علاقة الحكومة بالمواطن عند تقديم الخدمة إليه بما يمكّن من تسهيل عملية إنجاح مشاريع الحكومة الالكترونية.
- ✓ **جانب التمويل : (*finance*)** ان توافر مستوى مناسب من التمويل وعلى المدى الطويل يمكن الحكومة من إجراء صيانة دورية و تدريب للكوادر و الموظفين و الحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات و مواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و" الإدارة الالكترونية "على مستوى العالم.
- ✓ **الجانب الأمني : (*Security*)** ويقصد به توفير الأمن الالكتروني و السرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية و الشخصية وتفعيل آليات الهوية الالكترونية(Digital Identity) والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية و خطورة على الأمن القومي (National security) و الشخصي للدولة أو الأفراد.
- ✓ **جانب التوعية : (*Awareness*)** وذلك عن طريق توعية مختلف شرائح المجتمع بأهمية وفائدة إنجاح مبادرات الحكومة الالكترونية وتأثيرها الايجابي فى تطور المجتمع . والذي لايتأتى إلا بالحصول على ثقة المواطنين في أن الأجهزة الحكومية تتعامل مع بياناتهم الشخصية باهتمام وعناية .إضافة الى وجود خطط تسويقية دعائية للترويج لاستخدام الإدارة الالكترونية و إبراز محاسنها و ضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها و التفاعل معها.

المراجـــع

[1] عبد الله عبد الرحيم الكندري ،*الحكومة الالكترونية . التحديات ومتطلبات التطبيق"*، المؤتمر الدولي الأول حول المعلوماتية القانونية في البلاد العربية, بيروت , ديسمبر2005.

[2] تطبيق الحكومة الإلكترونية في العالم العربي ," جريدة الحياة ,2003/12/03.

[3] محمد مكداشي / يوسف سلام ، "*تحديات البنية الأساسية في الدول النامية والعزلة الرقمية"*، 2005.

[4] "*At the dawn of E-Government*" – the citizen as customer , A global public sector study by Deloitte Consulting and Deloitte & Touche ، N.Y. , U.S.A. , 2000.

[5] " *THE TRANSFORMATION IS NOW* " - Michigan's Innovative Formula For e-Government Success - ,A Public Sector Case Study By Deloitte Consulting LLC. , N.Y. , U.S.A..2000.

[6] التقرير العام لبرنامج الامم المتحدة الإنمائي2003 .

[7] وليام داتن ، *فعاليات المنتدى الاستراتيجي العربي* , "دبي, جامعة اكسفورد, 2008.

[8] د. عبدالسلام زيدان ،"*التقنيات الحديثة في الإدارة والتنظيم* ,2005.

[9] أحمد السيد كردى ،"*الحكومة الالكترونية والموارد البشرية* " 2010/5/2.

[10] أ.د علي حسون الطائى ، "الحكومة الالكترونية واقعها وأفاق تطبيقها في العراق" مجلة افاق استراتيجية،2006.

[11] د. ذاكر محى الدين عبدالله العراقي ، "دور الحكومة الالكترونية في التنمية العربية المستدامة "،جامعة الموصل،2008.

[12] " *e-Government for Better Government*" . Paris, OECD.,2005

[13] "*Regional Challenges - Interim Report, Governance for Development Initiative* "GfD) in Arab Countries - Working Group 2 on e-Government and Administrative Simplification. Dubai. 2005.

[14] نائل عبد الحافظ ، "نوعية الادارة والحكومة الالكترونية في الدول العربية "، كلية دبي للإدارة الحكومية،2006.

[15] فادى سالم ، "عقبات تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية، كلية دبي للإدارة الحكومية، 2006.

[16] United Nations, DPEPA, ASPA '*Benchmarking e-government: a global perspective—assessing the UN Member States*', 2002, at p 22