

متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية في الدولة القومية.

د. فهيمة قسوري
نصيرة صالحى (باحثة دكتوراه)
جامعة باتنة
جامعة باتنة

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل التطورات المتلاحقة لتعاملات الأفراد بالحاسب الآلي والانترنت وكذا تنامي فكرة التطور العلمي التكنولوجي والمعرفي لشبكة المعلومات والاتصالات وغيرها من مظاهر الثورة التكنولوجية التي أصبحت تلعب دورا مهما في تقدم العالم. بحيث أصبح يحكم على تقدم الدولة من خلال التوصل والالتحاق بركب الثورة المعلوماتية أو ما يعرف بالفجوة الرقمية Digital Divide. وهذا من خلال بعض المؤشرات يتم التعبير فيها عن الانتقال من الخدمات والأنشطة التقليدية إلى أنشطة الكترونية أكثر سرعة وأقل تكلفة. ولهذا فقد عملت معظم الدول على مواكبة هذا التطور ومحاولة استثماره في جميع المجالات وهذا ما أدى إلى طرح فكرة الحكومة الإلكترونية.

Abstract:

The aim of this study was to analyze the successive developments of Individuals vs. computerized and Internet, as well as the growth of the idea of scientific development and technological knowledge of the network of information and communication and other aspects of the technological revolution that has played an important role in the progress of the world, so that governs the country's progress by reaching the Joined up with the information revolution or what is known as the digital Divide, and this through some of the indicators are expressed in the transition of services and traditional activities to the activities of more e-speed and lower cost, but this has worked most states to keep pace with this development and try its investment in all areas and that's what led to propose the idea of e-government .

إن التطورات المتلاحقة لتعاملات الأفراد بالحاسب الآلي والانترنت وكذا تنامي فكرة التطور العلمي والتكنولوجي. وارتباطه الوثيق بالتعاملات المدنية والتجارية على مختلف المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية. أوجب ضرورة إيجاد وسائل حديثة لتنظيم علاقات الأفراد المتصلة بالمعلوماتية وشبكات الانترنت التي أصبحت واقع يجب تأمينه بكل السبل في ظل الثورة التكنولوجية ذات الوتيرة المتطورة والمتسارعة . بشكل يجعلها تتلاءم مع المتغيرات الحديثة لعلاقات الأفراد بالدولة بمختلف جميع وظائفها خاصة القومية . ليظهر نظام الحكومة الإلكترونية كأحدث الأنظمة التي توصل إليها الفكر التكنولوجي المتطور ونظمها الفكر القانوني في بعض الدول .

ويرتبط تطور الحكومة الالكترونية للقيام بمهامها القومية في المنطقة العربية بعوامل كثيرة يجب توفيرها لتنجح في تطبيقها العملي خاصة من حيث الارضية القانونية لها في تنظيم الوظائف السيادية للدولة بالوسائط الالكترونية .

غير انها ارتبطت بمعوقات تعد حاجزا أمام تطور هذه الحكومة الالكترونية في الدولة القومية التي أدت إلى ظهور العديد من المشكلات العملية التي تصادف الدول العربية خاصة منها تعزيز ثقة لدى المواطن في الوسائط الالكترونية ، وكذا كيفية تأمين بيانات المواطنين والدولة إلكترونيا من جرائم المعلوماتية عن طريق تقنية التشفير والتوقيع الإلكتروني بوصفهما أهم الوسيلتين لحماية البيانات الشخصية والأموال في نطاق الحكومة الالكترونية.

وتعتبر الانتقال من النهج الإداري للحكومة التقليدية إلى تطبيق الحكومة الالكترونية أكبر التحديات التي تواجه المجتمعات العربية ، خاصة من خلال مراحلها التي تعتمد على النشر والتفاعل والتعامل ويتطلب نجاحها عدة شروط من أهمها اعداد البنية التحتية والقانونية والتنظيمية والتقنية والثقافية ، وتعتبر الاخيرة ذات اهمية بالغة ذلك ان نشر الثقافة الالكترونية وحويل المواطن العادي إلى مواطن الكتروني وهو ما يستدعي الانتقال إلى الحكومة الالكترونية مما يضمن نجاحها وتحقيق اهدافها .

ولدراسة الموضوع لمعرفة المتطلبات التي تلزم الحكومة الالكترونية حتى تفعل دورها في الوظائف القومية للدولة لمواكبة التطورات الحديثة لكل دول العالم ، وفي هذا الصدد نسوغ الاشكالية التالية:

- ماهي متطلبات الحكومة الالكترونية والى مدى تم نجاحها في تفعيل وظائف الدولة القومية؟

مقدمة

I- مفهوم الحكومة الالكترونية.

I-1- تعريف الحكومة الالكترونية.

I-1-أ- تعريف المنظمات والهيئات الدولية

I-1-ب- تعريف الاجتهادات الفقهية للباحثين والمؤلفين:

I-2- خصائص ومميزات الحكومة الالكترونية:

II-متطلبات الحكومة الالكترونية.

II-1- من حيث الوسائل الالكترونية.

II-1-أ- الموارد البشرية:

II-1-ب- البنية التحتية:

II-2- من حيث القوانين وحماية الامنية :

II-2-أ- القوانين والمباني التشريعية.

II-2-ب- الامن الالكتروني:

III- تطبيقات الحكومة الالكترونية على اعمال سيادة الدولة

III-1-أ- مشروع الحكومة الالكترونية في الامارات العربية.

III-1-ب- مراحل تكوين الحكومة الالكترونية:

III-1-ج- نتائج واثر الحكومة الالكترونية في الامارات على نشاط الدولة القومية.

III-2- تقييم تطبيق تجربة الحكومة الإلكترونية على اعمال السيادة للدولة القومية.

III-2-أ- الحكومة الالكترونية تطور لواقبة الثورة التكنولوجية.(طرح إيجابيات الحكومة الالكترونية):

III-2-ب- الحكومة الالكترونية كعائق لتفاعل الوظائف الحكومية.(طرح سلبيات الحكومة

الالكترونية).

الخاتمة:

I- مفهوم الحكومة الالكترونية.

شهد النظام العالمي في الفترة القرن الحادي والعشرين تطور تكنولوجي ومعرفي لشبكة المعلومات والاتصالات وغيرها من مظاهر الثورة التكنولوجية التي اصبحت تلعب دورا مهما في تقدم العالم. حيث اصبح يحكم على تقدم الدولة من خلال التوصل والاتحاق بركب الثورة المعلوماتية أو ما يعرف بالفجوة الرقمية (Digital Divide). وهذا من خلال بعض المؤشرات يتم التعبير فيها عن الانتقال من الخدمات والانشطة التقليدية الى انشطة الكترونية اكثر سرعة واقل تكلفة. ولهذا فقد عملت معظم الدول على مواكبة هذا التطور ومحاولة استثماره في جميع المجالات وهذا ما ادى الى طرح فكرة " الحكومة الإلكترونية".

I-1- تعريف الحكومة الالكترونية.

يعبر مفهوم الحكومة الالكترونية عن آخر التطورات الحاصلة التي شهدتها الدولة في مجالها الاداري والخدماتي بالخصوص. بحيث تم الانتقال من الاعتماد على مبادي الحكومة التقليدية القائمة على أساس وسائل بسيطة في تقديم الخدمة الى التحول نحو نقله نوعية تعتمد في تقديمها للخدمة على السرعة والفعالية.

وقد اعتمدت المنظمات والهيئات الدولية تعاريف للحكومة الالكترونية وجاءت التعاريف الفقهية في نفس اطارها ولم تتطرق التشريعات الداخلية للدول للتعاريف تاركة المجال للاجتهادات الفقهية.

I-1-أ- تعريف المنظمات والهيئات الدولية :

جاء تعريف الامم المتحدة للحكومة الالكترونية بأنها: " استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لإرساء معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين". وفي نفس السياق تعرفها

منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي بأنها" استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصا الانترنت للوصول الى حكومة افضل"،⁽¹⁾ فنجد وفق هذين المفهومين تحدد الحكومة الالكترونية من خلال استخدام لاهم تقنية تكنولوجيا وهي الانترنت . التي تعتبرها الوسيلة الاساسية التي تقدم ادق المعلومات بهدف الوصول الى ارقى الخدمات. اما البنك الدولي سنة 2005 فقد عرف الحكومة الالكترونية بانها: " عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكات الانترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها والتي لديها لقدرة على تغيير وتحويل العلاقات منع المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية وإدارة اكثر كفاءة للمؤسسات"⁽²⁾.

I-1- ب- تعريف الاجتهادات الفقهية للباحثين والمؤلفين:

يمكن تعريف الحكومة الالكترونية e-Government بأنها:" استخدام التكنولوجيا وخاصة تطبيقات الانترنت المبنية على شبكات المواقع الالكترونية لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات الحكومية وتوصيلها. وخدمة المواطنين وقطاع الاعمال والموظفين بشفافية عالية وبكفاءة فعالة وبعدالة "⁽³⁾ فحسب هذا التعريف يشير الى ان الحكومة الالكترونية تتضمن تطبيق واستخدام تقنية الاتصالات والمعلومات في الاجهزة الحكومية ومحاولة استثمارها في تسهيل الخدمات الحكومية.

كما عرفها الباحث السالمي الحكومة الالكترونية "بأنها وسيلة من الوسائل التي تستخدمها الحكومة الحقيقية بمعناها القانوني والإداري لتوصيل المعلومات والخدمات وتسويق السلع للمستفيدين منها عبر شبكة الإنترنت وأجهزة الحاسوب". في حين يعرفها المفكر اهلكويست وزملاؤه هي " نموذج اعمال مبتكرة مستندة للتقنيات واساليب التفاعل والشفافية والمصادقية والثقة المتبادلة وتستهدف بالدرجة الاولى تقديم خدمة عامة"⁽⁴⁾.

كما تعرف الحكومة الإلكترونية على " أنها استخدام تطبيقات ICT لتحسين عمليات الحكومة وتشمل اعادة هندسة الخدمات باستخدام التكنولوجيا عبر الانترنت. تسويق خدمات

¹ - بلعربي عبد القادر لعرج مجاهد نسية.مغير فاطمة الزهراء. "خديبات التحول الى الحكومة الالكترونية في الجزائر". ورقة بالملتقى العلمي الدولي الخامس. الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية. المركز الجامعي خميس مليانة . 13 و 14 مارس 2012. ص3.

² - مريم خالص حسين . الحكومة الالكترونية . مقال منشور بمجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية . العراق 2005 . ص443.

³ - صفوان المبيضين. الحكومة الالكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية. الاردن: عمان. 2011. ص50.

⁴ - صفوان المبيضين. مرجع سابق. ص 52.

التجارة والاعمال الالكترونية وتعتبر الحكومة عماد الحكومة حيث يتم تنظيم المجتمع وتحويل الخدمات الورقية الى الكترونية⁽¹⁾.

فيقصد بالحكومة الالكترونية "استغلال الادارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القيام بمهام ومسؤوليات الجهاز الإداري بهدف تحسين وتطوير العمليات الادارية وتبسيط الاجراءات وتيسير تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الاعمال او توفير الوقت والجهد والتكلفة في انجاز المعاملات". فالحكومة الالكترونية تتضمن اعادة ابتكار الاعمال والاجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها وامكانية الوصول لها عن طريق موقع الكتروني والمشاركة في عملية الشراء واداء الخدمة⁽²⁾. وبالتالي تبلور المفهوم الحقيقي للحكومة الالكترونية عندما اتاحت هذه الحكومات خدماتها للأفراد والمؤسسات والادارات الحكومية والقطاع الخاص عبر الانترنت. وبناء ما تقدم يمكن القول بان الحكومة الالكترونية تعرف بانها تشمل الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات وذلك لتسهيل العمليات الادارية اليومية للقطاعات الحكومية الداخلية وتلك التي تتم فيما بينها(حكومة- حكومة) وتلك التي تربطها بالمواطنين(حكومة- مواطن) او قطاعات الاعمال(حكومة- اعمال)⁽³⁾.

وبتالي تقوم الحكومة الالكترونية على اربع ركائز:

- جميع كافة الانشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الانترنت في نشاط اشبه ما يكون بفكرة مجتمعات الدوائر الحكومية.
- تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور بهدف تامين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمات للمواطن.
- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والاداء والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها.
- تحقيق وفرة في الانفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد افضل من الانشطة الحكومية⁽⁴⁾.

¹ - يوسف محمد يوسف ابو امونه. " واقع ادارة الموارد البشرية الكترونيا e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية قطاع غزة". مذكرة ماجستير. جامعة الاسلامية غزة. كلية الدراسات العليا. ادارة الاعمال. سنة 2009، ص 28.
² - عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، 2008، ص 230.
³ - علاء فرج الطاهر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، عمان: دار الراجحة، 2009، ص 92.
⁴ - عبد القادر العاطف، " متطلبات الحكومة الالكترونية في مواجهة مخاطر الاقتصاد الافتراضي"، ورقة بملتقى العلمي الدولي الخامس، الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، المركز الجامعي خميس مليانة، 13 و 14 مارس 2012، ص 2.

لقد طرأ في مجال الدراسات الانسانية مصطلح جديد يعد بمثابة شهادة على منجزات التطور التقني وإبداعات العقل البشري وهو مصطلح الحكومة الالكترونية باعتبارها النقلة السريعة والثورة الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات ولهذا لابد من تتبع مراحل تطور وصولها الي ما يسمي بالحكومة الالكترونية.

ان فكرة الحكومة الالكترونية تعود لاحدي روايات الخيال العلمي The shack way Rider التي كتبها الروائي جون برنر Jonn Brunner خلال سنة 1975 حيث دار موضوع الرواية حول حكومة شمولية تتحكم في شعبها وترکز كل السلطات في يدها من خلال شبكة حاسوب عملاقة تحتوي على كل بيانات افراد الشعب، وهذا ما اثر على الباحث روبرت موريس Ropert Tappan Morris وحاول تحقيق الفكرة ونقلها من الخيال العلمي الى الواقع العملي وذلك خلال 1988، وبعدها أخذت الحكومة الاليكترونية تطرح نفسها في المجال الإداري، وكانت إرهاباتها الأولى في عام 1992 تزامنت مع الحملة الانتخابية للرئيس الأمريكي بيل كلينتون حيث أعلن انه يريد ان يجعل من طريق المعلومات السريع حجر زاوية جديدة في البنية الأساسية القومية.⁽¹⁾ حيث ظهر مصطلح الحكومة الالكترونية في اطار لجنة الامم المتحدة لنشيط التبادل التجاري بين الدول الاونسترال بالوسائل الالكترونية، او ما يعبر عنه بالتجارة الالكترونية، وقد بدأت التجربة في أواسط الثمانينيات في الدول الاسكنديناوية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز واطلق عليها اسم القرى الالكترونية Electronic Village ويعد البروفيسور لارس Lars من جامعة اودونيس Aodneiss في الدنمارك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد، كما يعد مايكل دال أيضا من رواد المشروع وهو صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الالكترونية.⁽²⁾

I-2- خصائص ومميزات الحكومة الالكترونية:

إن تطبيق نموذج الجديد للحكومة الالكترونية خصائص تميزها عن الفترة التقليدية للحكومة، بحيث نتج عنها مجموعة من الخصائص نذكر منها:

- مواكبة العالم في استخدام التكنولوجيا.
- التكامل مع القطاع الخاص في التعامل الالكتروني.
- تخفيف الاعباء الادارية على اجهزة الحكومة من الاعمال الروتينية.
- تقليل تكاليف الارشفة والتخزين الورقي.

¹ - داود عبد الرازق الباز، الحكومة الالكترونية واثرها على النظام القانوني للمرفق العامة واعمال موظفيه، اسكندرية: منشأة المعارف، 2007، ص 26.

² - خالد مدوح ابراهيم، امن الحكومة الالكترونية، الدار الجامعية، مصر، 2008، ص 16.

- تقليل تكاليف الخدمات.
- تفرغ موظفي الحكومة لأعمال أكثر إنتاجية.
- سهولة القياس ومراقبة الأداء الحكومي⁽¹⁾.

II- متطلبات الحكومة الالكترونية.

لكل حكومة متطلبات وحاجات ومقومات تمكنها من أداء وظائف فكما للحكومة في اطارها التقليدي حاجة الي وجود مقومات مادية(السيارات، المعدات) وغير مادية(موظفين، مهندسين واطباء). كذلك الحكومة الإلكترونية بحاجة الى مقومات تمكنها من أداء الاعمال المنوطة بها.

II-1- من حيث الوسائل الالكترونية.

II-1- أ- الموارد البشرية:

ان تطبيق نظام الحكومة الالكترونية بنجاح في حاجة الى اعداد الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على العمل في هذا المجال وهذا ما يتطلب من كافة الادارات ادخال التغيير والتطوير على العنصر البشري العامل بها حتى يتمكن من ادارة المشروع او الجهة التي يعمل بها بشكل فعال ولهذا تؤكد معظم الدراسات على اهم الصفات التي لابد ان تتوفر في الموظف او المدير في الحكومة الالكترونية منها:

- الابتكار: سيما ان المعلومات وادواتها هي الوسائل التي يعمل بها.
- المعلوماتية: أي ان تكون المعلومة وفقا للتقنيات الحديثة حاضرة لديه.
- التعددية: بمعنى ان تكون معارفه ذات مصادر متعددة.
- الحيوية: والتي يجب ان يتصف بها دائما⁽²⁾.

وغيرها من الصفات التي يجب توفرها الان من متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية وجود عنصر بشري ذو خبرة تكنولوجيا عالية.

II-1- ب- البنية التحتية:

توفر البنية التحتية للحكومة الالكترونية: إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة

¹ - المرجع نفسه، ص 70.

² - عبد الفتاح بيومي حجازي. الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح دراسة متصلة في شأن الادارة الالكترونية التنظيم- البناء- الاهداف- المعوقات- الحلول، دار الفكر الجامعي، مصر، 2008، ص 87.

للكم الهائل من الاتصالات، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات، وأجهزة، وحاسبات آلية، ومحاولة توفيرها هو إتاحتها الفرصة للأفراد والمؤسسات.⁽¹⁾

II-2- من حيث القوانين وحماية الامنية :

II-2- أ- القوانين والمبادئ التشريعية.

نشأت معظم التشريعات والقوانين في بيئة تقليدية. لذا فإنها قد أسست لأداء العمل وفقاً لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وكذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، وبالطبع فإن التحول إلى الحكومة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة. وبالرغم من أهمية قانون التوقيع الإلكتروني كأحد المكونات الأساسية للتحول إلى الحكومة الإلكترونية إلا أن العديد من القوانين الأخرى تحتاج باستمرار إلى مراجعة لتتلاءم مع هذه التكنولوجيا الجديدة، وكذا فإن هناك حزمة جديدة من التشريعات المطلوب إدخالها والمتعلقة بالخصوصية، وتأمين البيانات، والجرائم الإلكترونية. كما يحتاج الأمر إلى إعادة هيكلة لوائح العمل في القوانين السارية بصورة تكشف الالتباس.⁽²⁾

II-2- ب- الامن الالكتروني:

يعتبر الامن عنصر اساسيا في الحكومة الالكترونية نظرا لأهميته في خلق ثقة المواطنين بالحكومة الالكترونية، فالثقة تعتبر عنصرا حيويا من عناصر مشاريع الحكومة الالكترونية، وبدون الثقة فان المواطنين يترددون في استخدام التكنولوجيا، خصوصا تلك الخدمات التي يتطلب الحصول عليها قيام المواطنين بتزويد الحكومة بمعلومات شخصية، وباستطاعة الحكومة لعب دور مهم في الكشف عن سياساتها وتعريف الجماهير بها او ابلاغ المواطنين بمخططاتها ومشاريعها والاهداف التي تتطلع اليها، ومن الضروري ان يكون المواطن مطمئنا على المعلومات التي يقدمها للحكومة، ولهذا نجد بعض التوصيات بخصوص الامن:

- التقييم المستمر والتواصل للنظم للتأكد من تنفيذ الدبورات الوقائية الامنية بشكل سليم.
- تدريب العاملين على القضايا المتعلقة بأمن المعلومات والحاسوب وذلك بشكل متواصل ومنتظم.
- تعيين موظف كبير يكون مسؤولا بشكل مباشر عن امن الحاسوب.⁽³⁾

¹ - عبد الكريم عاشور، " دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر"، مذكرة ماجستير قسم العلوم السياسية، جامعة قسنطينة، 2010، ص 23.

² - رافت رضوان، الحكومة الالكترونية، المركز الدولي لدراسات المستقبلية الاستراتيجية، مصر، العدد الخامس، 2005، ص 35.

³ - صفوان المبيضين، مرجع سابق، ص 90.

III- تطبيقات الحكومة الالكترونية على اعمال سيادة الدولة.

ان الهدف من مشروع الحكومة الإلكترونية هو رفع مستوى الأداء الحكومي عامةً. حيث يؤدي التطبيق السليم لهذه المبادرات إلى رفع مستوى الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين وللقطاع الخاص وتعزيز فعالية عمل الحكومة داخلياً. إضافةً إلى توسيع مشاركة المواطنين في عملية اتخاذ القرار. وعليه يمكن دراسة مشروع الحكومة الالكترونية في إحدى الدول العربية والمعروفة بتجربة الرائد في الدول العربية وهي الامارات العربية المتحدة.

III-1- أ- مشروع الحكومة الالكترونية في الامارات العربية.

تعد الامارات العربية المتحدة احدي التجارب العربية الرائدة والناجحة في التجربة تطبيق الحكومة الالكترونية حيث احتلت المركز 42 عالميا سنة 2005. تم التنقل الى مركز 32 عالميا حسب تقرير الامم المتحدة لسنة 2008. ولهذا يعود سبب تطور الحكومة الالكترونية في الامارات العربية الى تكامل العديد من الاسباب منها اقتصادية باعتبار قطب اقتصادي عالمي ، وكذا سياسية بحيث يعد الاستقرار السياسي والقيادة السياسية التي تعمل على تبني تكنولوجيا المعلومات ، وعلى هذا الاساس تتطلع دولة الامارات بداية من سنة 2000 الى تحقيق مشروع الحكومة الالكترونية.⁽¹⁾

فقد بادرت حكومة امارة دبي بالتحول الى الحكومة الالكترونية بإنشاء منطقة حرة للتكنولوجيا اطلق عليها "مدينة دبي للإنترنت" تكون مرجعا لكافة شركات تقنية المعلومات الراغبة بالاستثمار في المدينة. وقد سارعت شركات عالمية كبرى مثل (مايكروسوفت وسيمنس وكانون وفيلبس وسوني) بإيجاد فروع لها في مدينة دبي للإنترنت. وقد انطلقت الحكومة الالكترونية في اكتوبر 2001.

III-1- ب- مراحل تكوين الحكومة الالكترونية:

ان انطلاق مشروع الحكومة الالكترونية فقد ارتكزت على ثلاث مراحل:

✓ بناء شبكة المعلومات الحكومية (GIN):

وهي بناء شبكة الالياف البصرية تربط جميع الدوائر الحكومية في امارة دبي. وتتميز بسرعة تحميل ونقل البيانات. وتعد هذه الخطوة بمثابة البنية التحتية لإعمال المشروع.

✓ توحيد النظم المشتركة لهذه الحكومة (Sharde Services):

¹ - محمد الشايب. "الحكومة الالكترونية كآلية لتوطيد الحكم الجيد" (دراسة في تطبيقات العالم المتقدم والنامي). مذكرة ماجستير. قسم العلوم السياسية. جامعة باتنة. 2009. ص 170.

وقد تكون هذه الخطوة أساسية في المشروع ، وهي تعني توحيد أنظمة العمل المشتركة لجميع الدوائر الحكومية التابعة لإمارة دبي. لذلك راعت الحكومة الالكترونية توحيد نظم المعاملات. كما ساعدت هذه الخطوة على انسيابية وسرعة إنجاز المعاملات الخاصة بالجمهورية من ناحية. ومن ناحية أخرى تحقق تطابقاً في الإجراءات المتبعة لدى الدوائر نفسها.

✓ الخدمات الالكترونية (E- Services):

وتتمثل في بوابة الحكومة الالكترونية على الشبكة. والتي تقدم لزوارها كافة الخدمات الحكومية القابلة للتنفيذ عبر الانترنت.⁽¹⁾

وفعلاً فقد حققت دولة دبي الاعتراف الدولي بداية من 2003 عندما احتلت الترتيب الاول بين المدن العربية التي شملها تقرير الامم المتحدة لتقييم اداء الحكومة الالكترونية على مستوى المدن. كما حصلت على الترتيب الثامن عشر عالمياً. واحتلت المرتبة الحادي عشر في مستوى توفير الخدمات وتنوعها. وفوق المتوسط في مجال مشاركة الجمهور⁽²⁾.

III-1-ج- نتائج واثار الحكومة الالكترونية في الامارات على نشاط الدولة القومية.

إن أهمية الحكومة الالكترونية تتحقق من خلال إدراك حقيقة أن عالم اليوم و بمستجداته أصبح يحكم على المجتمع بأنه متقدم يتميز بوجود ثلاثة شروط أساسية وهي المسائلة والشفافية والحكم الصالح وهذه تمثل ركائز الحكومة الالكتروني وكذا من اهم اثارها على نشاط ووظيفة الدولة. بحيث نجد من اثار تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية مجموعة من الترتيبات منها:

✓ تحسين مستوى الخدمات : مما لا شك فيه أن الحكومة الالكترونية تهدف في النهاية تهدف لتقديم الخدمات إلى الجمهور أو العملاء بشكل لائق وبمواصفات تتفق و جودة الحكومة الالكترونية.

✓ تسهيل الحصول على الخدمات العامة :يلاحظ أن أهم شيء تقدمه الحكومة الالكترونية هو جعل القيادات الإدارية أكثر استجابة ومساءلة ومحاسبة على قراراتها و أنشطتها.

✓ تساهم الحكومة الالكترونية في تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية والالتزام بنشر وتداول هذه المعلومات.

¹ - عبد الفتاح بيومي حجازي.مرجع سبق ذكره. ص 564.

² - محمد شايب. مرجع سابق. ص 177.

متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في الدولة القومية _____ د. فهيمة قسوري
نصيرة صالحى "ب.د"

✓ وتهدف أيضا إلى توفير المال والوقت والموارد المستخدمة من قبل إدارات الحكومة في إطار علاقتها بالمواطنين وأصحاب الأعمال والمستثمرين. ويتحقق هذا الهدف من خلال التأثير الإيجابي المباشر للحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الحكومي وتعزيز نظم الرقابة على أداء الموظف العام.

✓ خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع وبالتالي تتضمن الحكومة الالكترونية اهداف و مضامين اجتماعية , ثقافية , تربية وسياسية إلى جانب المعاني الاقتصادية المهمة لمشروعات وبرامج الحكومة الالكترونية . ذلك أن المهم تحقيق منافع اقتصادية ومزايا استراتيجية من الحكومة الالكترونية.⁽¹⁾

III-2- تقييم تطبيق تجربة الحكومة الإلكترونية على اعمال السيادة للدولة القومية.

III-2- أ- الحكومة الالكترونية تطور لواقبة الثورة التكنولوجية.(طرح إيجابيات الحكومة الالكترونية):

• سرعة اداء الخدمة.

حيث ان باحتلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي يحدث تطور في تقديم الخدمة. ويعود ذلك الى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة. ومنه يتم القيام بها في وقت محدد قصير جدا.

• خفض التكلفة واختصار الاجراءات الادارية.

نجد انه عند الاعتماد في اداء الاعمال الادارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبير من الاوراق والمستندات والادوات الكتابية وكذا وجود عدد من الموظفين. هذا ما يؤدي الى ارتفاع تكاليف اداء الخدمة. في حين عند الاعتماد على نظام الحكومة الالكترونية فان التكلفة سوف تقل كثير. وهذا نتيجة لاستخدام الحاسب الآلي هذا من جهة. ومن ناحية اخرى فان الاعتماد على الحكومة الالكترونية يمكن من تبسيط الاجراءات وأجازها بسرعة وسهولة وتوفير للوقت والجهد والنفقات.⁽²⁾

¹ - أمينة بن حامد. "الحكومة الالكترونية- تجربة الجزائر للتحويل نحو حكومة الكترونية"-مذكرة ماجستير. قسم العلوم السياسية. جامعة ورقلة. 2013. ص 23.

² - عصام عبد الفتاح مطر. مرجع سبق ذكره.

• دقة وجودة الخدمة المقدمة.

بما ان نظام الحكومة الالكترونية يعتمد على الحاسب الألي، فانه لا وجه للخطأ في العمل المقدم، ولا يكفي حصول الجمهور على الخدمة، بل تكون مصحوبة بمظاهر الود والتوقير وعبارات الاحترام، وكذا تقليص مظاهر البيروقراطية والتخفيف من الروتين.⁽¹⁾

III-2-ب- الحكومة الالكترونية كعائق لتفاعل الوظائف الحكومية.(طرح سلبيات الحكومة الالكترونية).

على الرغم من الايجابيات ومميزات الحكومة الالكترونية الا انها لا يخلو من وجود بعض السلبيات التي تكون من بداية تكوين المشروع الالكترونية الى نهاية خاصة في ظل انعدام كل المتطلبات الحكومة الالكترونية وتُجد من أهمها:

• البطالة:

ان تطبيق نظام الحكومة الالكترونية يؤدي الى زيادة نسبة البطالة، وهذا نظرا لعدم استخدام العمال والاعتماد على الاليات الالكترونية.

• المساس بالحق في الخصوصية :

يعتبر الحق في الخصوصية من اهم الحقوق التي حرصت اغلب التشريعات على تنظيمها وحمايتها، ولا شك ان التعامل الالكتروني قد يمكن بعض الافراد من معرفة خصوصيات الاخرين كالتعرف على مقدار استهلاك فواتير الكهرباء او الغاز.

• فقدان الامن والمساس بالصحة:

حيث يؤدي التعامل الالكتروني الى فقدان الامان تماما في كثير من التعاملات عن طريق بطاقات الانتماء، كما ان استخدام الانترنت للحصول على المعلومات يؤدي استخدامه لساعات طويل المساس بصحة الفرد، كما يفقد الفرد فرصة التكيف مع المجتمع المحيط به نتيجة استخدامه للانترنت لفترات زمنية طويلة.⁽²⁾

الخاتمة:

ما سبق يمكن ان نُخلص الى اهم النتائج لتقييم دور واثر الحكومة الالكترونية على وظائف الدولة القومية حيث نُجد ان التوجه نحو تفعيل التجربة التطور التكنولوجي وتطبيقه على مستوى الحكومي يؤدي بنا الى:

¹ - داود عبد الرازق الباز، مرجع سبق ذكره، ص 198.

² - عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص 60.

رفع مستوى الأداء حيث يتم انتقال المعلومات بدقة وانسيابية بين الدوائر الحكومية المختلفة، مما يقلص الازدواجية في إدخال البيانات و الحصول على المعلومات، كما أن تدوير المعلومات إلكترونياً من مرحلة التقديم إلى الحصول على الموافقة بين القطاعات الحكومية والمتعاملين معها يعنى أن الإجراءات يمكن أن تنجز خلال دقائق أو ثوان بدلاً من ساعات أو أيام بما يعكس تسهيل الخدمات والمعاملات الادارية .

زيادة دقة البيانات نظراً لتوفر إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة من جهة الإدخال الأولية، فإن الثقة بصحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها ستكون مرتفعة وسيغيب القلق من عدم دقة المعلومات أو الأخطاء الناجمة عن الإدخال اليدوي.

تقليص الإجراءات الإدارية حيث انه مع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تقلص الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدوياً كما تنعدم الحاجة لتقديم نسخ من المستندات الورقية طالما أن الإمكانيات متاحة لتقديمها إلكترونياً .

الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية حيث يتم احتواء المعلومات بشكل رقمي مع سهولة تحريكها وإعادة استخدامها إلكترونياً من مكان لآخر. سيصبح بالمستطاع توجيه الطاقات البشرية للعمل على مهام وأعمال أكثر إنتاجية .

ولهذا نجد للحكومة الكترونية دور إيجابيا على وظائف الدولة القومية هذا ان وجدت كل المتطلبات الاساسية للمشروع الالكترونية كالبنية التحتية لتفعيل الحكومة الالكترونية، وكذا وجود قوانين وتشريعات تعمل في ظل فضاء قانوني تحت ضوابط وعوامل الامن الالكتروني .