# الحكومة الالكترونية وادارة الازمة

م.م. كريمة شافي جبر محمود
مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية

**المقدمة:**

**تختلف البلدان العربية عن البلدان الاخرى في تطوير قطاعات تقانتها المعلوماتية مع ذلك فانها تشتري انواعا كثيرة من خدمات التقانة المعلوماتية وتجهيزاتها الصلبة ( Hardware) لقواتها المسلحة والاتصالات اللاسلكية وخدمات التلفزة والاذاعة ووزارات الداخلية والاستشارات الصناعية والدوائر الحكومية وخطوط الطيران والمصارف والمطارات ... الخ .**

**ومعظم هذه المشتريات من التقانات المعلوماتية وهي اجزاء خفية من عقود ضخمة . وتلعب السياسات الاقتصادية والتقانية التي يتبناها القطاع العام دورا حاسما في التنمية وبالنظر للمصادر الكبيرة المتاحة بالفعل للبلدان العربية فان من المستحسن ان تنظر الحكومات في توليد المعلومات عن المصادر المعرفية الموجودة والكيفية التي يمكن بها ان تصبح هذه المصادر متاحة للاقتصاد [1] .**

**وتعمل الحكومة المهتمة باكتساب التكنولوجيا على تسخير كل مشروع ليكون اداة لنقل التكنولوجيا وتطوير القدرات الوطنية ، فمن ناحية تستخدم عمليات التعاقد والتعاقد من الباطن والشراء استخداما كاملا لتحقيق اقصى ما يمكن من عمليات اكتساب التكنولوجيا .**

**ويتعين ان تتزامن هذه السياسات مع تطوير منهجي ومنتظم للمؤسسات العلمية والوطنية وما من سبيل للتعليم امام المؤسسات والكفاءات العلمية الا عن طريق الممارسة. ومن غير الممكن توقع امكان تنمية عمليات البحث والتطوير والكفاءات العلمية اذا ما استمرت الوزارات والقطاع الخاص في اتباع سياسات النقل الخالي من التكنولوجيا العلمية [2].**

1 - اسامة الخولي ، العرب وثورة المعلومات ، دراسة في مجلة مجلة المستقبل العربية ، بيروت ، مركز دراسات الوحدة العربية ، ع 307 ، 2004 ، ص76-98.

2 - انطوان زحلان،البعد التكنولوجي للوحدة العربية ، بيروت ، مركز دراسات الوحدة ، 1985 ، ص100.

**الحكومة الالكترونية :**

**وهي عملية استخدام المعلومات العريضة والانترنيت والاتصال عبر الهاتف الجوال لامتلاكها القدرة على التغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الاعمال ومختلف المؤسسات الحكومية [3] .**

**وفي تعريف احمد القرعي [4] : وهي حكومة خفية تحتضنها الحكومة الشرعية العائمة في الدولة بمعنى انها تقتنيها ولكن لا تمتلكها حيث المواطن سيد قراره فهو في منزله الفاعل لا المرفوع من الخدمة او المشاركة .**

**والمواطن هنا ايضا الحاضر الغائب السيد الجديد الذي يتم توظيف كل وسائل الاتصال والمعلومات لخدمته لاستجداء مشاركته وعلى الحكومة الالكترونية الجديدة ان تلبي رغباته اينما كان في المنزل او العمل في الشارع او على طريق السفر داخل الوطن او خارج الحدود .**

**والحكومة الالكترونية : تشكل اعادة هندسة الحكومة محورا هاما لزيادة فاعلية الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين وشفافيتها وجودتها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .وقد تم خلال السنوات الماضية تفعيل اربعة فرق عمل للحكومة الالكترونية مختصة بالمجالات التالية:**

**أ. استراتيجيات الحكومة الالكترونية .**

**ب. منظومات الحكومة الالكترونية .**

**ت. قياسات الحكومة الالكترونية .**

**ث. ادارة المعارف [5] .**

**الحكومة الالكترونية بالانكليزية :**

**هو نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والانترنيت في ربط مؤسساتها بعضها ببعض وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموما ووضع المعلومة في تناول الافراد وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تهدف للارتقاء بجودة الاداء .**

**وان اول استخدام لمصطلح الحكومة الالكترونية قد ورد في خطاب الرئيس الامريكي بل كلينتون عام 1992 وتهدف الى تحسين الاتصال مع المواطن وتحقيق ديمقراطية اكبر [6] .**

---

3 - ماهية الحكومة الالكترونية وما اهدافها ؟ ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، 2009 ، ص10-17.

4 - احمد القرعي ، القاهرة ، صحيفة الاهرام .

5 - اسكوا ، ع7 ، 2007 ، ص15.

6 - انترنيت ، ويكيبيديا ، الحكومة الالكترونية ، الموسوعة الحرة . ar.wikipedia.org .

**حدد المشروع مجموعة من الاهداف اهمها :**

**1- تهيئة الجهات الحكومية داخليا وخارجيا للتحول الالكتروني .**

**2- رفع كفاءة الجهاز الحكومي عن طريق اتمته نظم العمل في الحكومة .**

**3- توفير بعض الخدمات التي تهم قطاعا كبيرا من الجمهور والمستثمرين على شبكة الانترنيت وعلى خط الهاتف او على الجوال .**

**4- اتاحة معلومة دقيقة ومحدثه لمستخدمي القرار والمستثمر .**

**5- اتاحة مصدر واحد للمعلومات الحكومية يمكن للجمهور ان تتعامل معه .**

**6- تطوير بنى تحتية عامة في حقل التقنية في بيئتي الاتصال والحوسبة .**

**7- تسهيل نظام الدفع الالكتروني .**

**8- تحقيق فعالية الاداء الحكومي .**

**وتحتاج الحكومات التي تهتم بتقديم الخدمات للعموم الى احتياجات تماثل احتياجات قطاع الاعمال ومن اهم الخدمات المرتبطة بالقطاع الحكومي الاتمتة المكتبية وتقديم الخدمات الالكترونية مثل التعليم والتعليم الالكتروني والرعاية الصحية عن بعد ومعظم هذه الخدمات في البلدان النامية تقدمها او تدعمها الحكومات التي تعد في آن واحد اكبر الزبائن واكبر الداعمين والمروجين لتلك الخدمات [7] .**

**وتعمل الحكومة المهتمة باكتساب التكنولوجيا على تسخير كل مشروع ليكون اداة لنقل التكنولوجيا وتطوير القدرات الوطنية فمن ناحية تستخدم عمليات التعاقد والتعاقد من الباطن والشراء استخداما كاملا لتحقيق اقصى ما يمكن من عمليات اكتساب التكنولوجيا [8] .**

**اهداف ومهام الحكومة الالكترونية :**

**يعكس مفهوم الحكومة الالكترونية سعي الحكومات لاعادة ابتكار نفسها في مجال اداء مهامها بشكل فعال الى مواطنيها وفي الاقتصاد العالمي عبر الشبكة فهي ليست سوى تحول جذري في الاساليب المتبعة لمباشرة اعمالها وذلك في نطاق جديد .**

**ويضم المشروع ثلاث منصات اساسية :**

**1- الاولى ( Government o Government ) وهي منصة للتعامل الالكتروني داخل اجهزة الدولة .**

---

7 - الاسكوا . Escwa ، ع6 ، 2007 ، ص10 .

8 - انطوان زحلان ، كيف يمكن لقدرات التقانة العربية ان تتغلب على نقاط ضعفنا الراهنة ، دراسة في مجلة المستقبل العربي ، ع307 ، 2004، ص 76-98.

**2- الثانية ( Government to Business ) للتعامل الالكتروني مع القطاع التجاري .**

**3- الثالثة (Government to citizen ) فهي للتعامل الالكتروني مع الافراد.**

**ويمكن ذلك المواطنين والقطاع التجاري من الوصول الى المواقع الالكترونية لمشروع الحكومة الالكترونية بواسطة ( متصفح ) مدعوم باللغة العربية من أي مكان في العالم [9] .**

**ادارة الازمة :**

**ادارة الازمة او التعامل معها مسألة اساسية ومهمة من حيث تأثيرها ونتائجها في مجرى الاحداث .**

**ادارة الازمة هو التصرف القيادي المستقل ( الاستراتيجي ) والاتي في المدى المنظور (التكتيك) يلعب دورا رئيسيا في حسن نتائجها سلبا او ايجابا .**

**تجارب حركات التغيير والحروب والمجابهات والصراعات تشير دائما الى فن القيادة والادارة كعامل حاسم من العوامل التي تقرر مصائر القضايا .**

**ومفهوم الازمة : هو الطبيعة الآنية التي تتطلب حلولا سريعة او تحتاج الى ردود فعل آنية .**

**كيف تتعامل مع الزمن ومعطياته ؟ بأي ردود فعل يفترض ان تتصرف عند تعرضنا لصدمة او موقف غير محسوب او هجمة تفوق قدراتنا من الاعداء او مواقف لم تحسب بدقة او حتى تلك المحسوبة ؟**

**كيف نستخدم عقلنا ، وقوتنا والامكانات المتاحة ؟ في اية لحظة تتقدم المبادئ ، واي موقف يتطلب المرونة ، متى تتراجع او تتقدم خطوات على طريق النصر؟ كل هذه الاسئلة وغيرها في هذا الاطار تحتاج الى اجابات والى بحث في الظروف الراهنة حيث يشهد عالمنا الثالث ووطنا العربي جزءا منه وهو ما يعنينا، مواقف وممارسات تدل ببداهة على الفشل والخيبة والقصور الذهني القيادي في التعامل مع الاحداث والمستجدات [10] .**

**وقد انشأت قاعدة معلومات عن جاهزية الحكومة الالكترونية على النطاق العالمي من قبل شبكة الامم المتحدة الالكترونية للادارة العامة والمالية واعدت لائحة بالممارسات الابتكارية في الحكومة الالكترونية اضافة الى موقع الكتروني لمناقشة خط العام الفرعي للحكومة الالكترونية**

9 - Eggabat , google.com/egabat/thread,tid Vol.16. student. gefunden ahnloch.2009

10 - نوري نجم ، حول فن ادارة الازمة ، بغداد ، دار الحرية للطباعة ، 1986 ، ص7-8.

**وهناك ايضا جهود نحو تطوير دور البرلمانات ( المجالس النيابية ) للاستفادة من الادوات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات [11] .**

**تطوير خدمات الحكومة الالكترونية في الدول المتقدمة :**

**بينت تجارب بعض الدول المتقدمة ان وجود وحدة مشرفة على تطوير الحكومة الالكترونية على المستوى الوطني يسرع ويسهل تنفيذ الخدمات الالكترونية . وهذا يقود الى التوصية بانشاء مثل هذه الوحدات في دول الاسكوا . على ان تعطي هذه الوحدات الصلاحيات الضرورية لتنفيذ خطط عملها ، وان يحدد تمويل خاص لتنفيذ اعمالها . ويمكن ان توم الوحدة المشرفة على الحكومة الالكترونية في الدولة بعدد من المهام ومنها :**

- **تقييم الاحتياجات الوطنية للخدمات الالكترونية ومناقشة هذه الاحتياجات عبر حوار وطني مع الافراد واصحاب الاعمال بهدف تحديد الاولويات .**
- **وضع خطة متوسطة وخطة بعيدة المدى لتطوير خدمات الحكومة الالكترونية التي تخدم الاحتياجات الوطنية .**
- **مراقبة وتقييم تنفيذ خطة العمل الوطنية للحكومة الالكترونية بشكل دوري ومراجعة الاولويات بناء على نتائج التقييم .**

**تفعيل التعاون بين المؤسسات الحكومية :**

**ان غياب التنسيق والتعاون فيما بين المؤسسات الحكومية المعنية بخدمات الحكومة الالكترونية هو احد العوامل التي تعيق تطوير الحكومة الالكترونية . ولتفعيل التنسيق والتعاون فيما بين هذه المؤسسات يجب ان تقوم الوحدة المشرفة على تطوير الحكومة الالكترونية بمايلي:**

- **ان ترتبط باعلى سلطة حكومية ممكنة في الدولة مثل رئاسة الحكومة .**
- **ان تبادر الى تعريف معايير تطبيقات الخدمات الالكترونية وتبادل المعلومات واختيارها عبر تنفيذ بعض التطبيقات الريادية التي تشترك في تنفيذها عدة مؤسسات في الدولة .**
- **ان تراقب جميع انشطة الحكومة الالكترونية [12] .**

## الحكومة الالكترونية من صياغة استراتيجيات الى تطبيق خطط عمل :

---

11 - www.Ictparl.ament.org .

12 - اسكوا ، ع5 ، 2007 ، ص20 .

**تعتبر الحكومة الالكترونية من اكبر مشاريع التغيير المنظماتي في عدد كبير من الدول وتتضمن صياغة رؤى وطنية وعمليات تخطيط استراتيجية وتطوير بنى تحتيه وبناء القدرات وتصميم العمليات واعادة هندسة عمليات توفير الخدمات الالكترونية وادارة التكنولوجيا .**

**الاطار الاستراتيجي للحكومة الالكترونية :**

**تتمثل اهمية الاطار الاستراتيجي في كونه دليلا لنمو الحكومة الالكترونية وتتمحور حوله ست نقاط اساسية هي :**

***الرؤيا : تقدم الرؤيا اطارا يساعد على بلورة المستقبل والشكل الذي تطمح اليه الادارة الحكومية بعد 5 او 10 سنوات او 15 سنة . وعلى الرؤيا ان تستمد الهامها من النظام السياسي مع الحفاظ على براغميتها الادارية .**

***الفئة المستهدفة : هناك اربع فئات مستهدفة في الحكومة الالكترونية هي : المواطن في حكومة – الى – مواطن ، الشركة في حكومة – الى – شركة ، الموظف في حكومة – الى – موظف ، والحكومة في حكومة – الى – حكومة .**

***المواضيع الرئيسية : وهي تساعد على التركيز على المسألة الاساسية المتوجب معالجتها بالنسبة الى كل فئة مستهدفة .**

***الاهداف : وهي التي تصف النتائج التي يجب تحقيقها من خلال برنامج عمل . والطريقة التي سيتم بها تحقيق هذه الاهداف من خلال فترة زمنية محددة .**

***البرامج : تصنيف البرامج الى النقاط المذكورة اعلاه مشاريع محددة . ويجب ان يحقق كل برنامج عددا من النقاط المحددة في الاطار الاستراتيجي .**

***المشاريع : هي اللبنات الاساسية لتطوير نظام الحكومة الالكترونية . علما بان المشروع الاساسي الناجح يمكن ان يصبح النقطة الاهم لجميع المشاريع المستقبلية ويمكن ان يستحدث الدعم السياسي الضروري في مبادرات الحكومة الالكترونية .**

**ويمكن ان تضاف مؤشرات الانجاز او مؤشرات الاداء المميز الى البرامج والمشاريع[13].**

13 - نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي اسيا ، الناشر اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي اسيا الاسكوا ، الامم المتحدة ، بيروت ،ع5 ، 2007 ، ص7-8.

**ابرزت النقاشات اهمية وجود استراتيجية خاصة بالحكومة الالكترونية في كل دولة ، كما اوضحت ضرورة مراجعة هذه الاستراتيجية بشكل دوري وقد قادت المناقشات الى التوصيات التالية :**

**1- قيام الوحدات المشرفة على تطوير الحكومة الالكترونية بنشر استراتيجية الحكومة الالكترونية على المستوى الوطني .**

**2- اقامة حلقات حوار ونقاش سنوية لتقييم التقدم في تنفيذ استراتيجية الحكومة الالكترونية واعادة النظر في المعلومات للسنوات القادمة وعلى المديين المتوسط والقريب .**

**3- مراجعة استراتيجية الحكومة الالكترونية وتعديلها بناء على نتائج التقييم .**

**4- قياس مؤشرات الحكومة الالكترونية دوريا ونشر نتائج القياس وكذلك نشر النسخ المعدلة للاستراتيجية [14] .**

**وتمر مشاريع الحكومة الالكترونية في اربع مراحل اساسية هي :**

**<u>التواجد :</u> تعتبر هذه المرحلة اسهل المراحل وارخصها وهي تقع في المستوى الاساسي للانتقال الى الحكومة الالكترونية ، والمثال المعروف لهذه المرحلة هو انشاء موقع على الانترنت يتضمن معلومات عن المؤسسة الحكومية مثل اعمال المؤسسة وخدماتها وساعات العمل والعنوان وارقام الهاتف وطرق الاتصال بالمؤسسة وتفاصيل عن الاجراءات التي يجب اتباعها للاستفادة من خدمات المؤسسة ، ولا يتضمن هذا المستوى أي امكانية للتفاعل ، لكن يمهد الطريق للمراحل الثلاث الاخرى ، ويمكن تشبيه هذه المرحلة بحالة وجود نشرة الكترونية تقدم معلومات ثابتة عن عمل المؤسسة .**

**<u>التفاعل:</u> تجنب هذه المرحلة المواطن عناء الانتقال الى مقر المؤسسة الحكومية لتقديم طلب او اجراء مكالمة هاتفية للحصول على معلومات وذلك من خلال تقديم استمارات الكترونية يمكن للمواطن ان يملأها الكترونيا او ان يطبعها ثم يرسلها بالبريد [15] .**

**<u>المعاملات:</u> يهدف هذه المرحلة الى أتمته الاعمال الحكومية وتقديم امكانات اكثر تنظيما وهي المرحلة الاكثر تعقيدا وكلفة اذ انها تشبه الى حد ما عملية خدمة ذاتية يستطيع المواطن من خلالها ان يجري المعاملات مثل مليء استمارات الكترونية لتجديد رخصة او لدفع**

14 - اسكوا ، بيروت ، ع5 ، 2007 ، ص20.

15 - اسكوا ، نشرو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية ، بيروت ، ع5 ، 2007 ، ص3 .

ضريبة وعادة ما يمكن العمل في هذه المرحلة باتجاه واحد من الحكومة الى المواطن او بالعكس حسب نوع النشاط [16] .

التحول : في هذه المرحلة يعاد النظر كليا في التعاملات الحكومية ويشمل ذلك سن القوانين واجراءات خاصة تمهد الى قيام مؤسسة حكومية جديدة افتراضية ومن الاهمية بمكان تحديد موعد نهائي لكل من المراحل المذكورة لتتمكن الحكومات من وضع جدول زمني لمراقبة تطور العمل كما يجدر التفكير دوما بان مبادرة الحكومة الالكترونية هي محاولة متعددة الاهداف تعالج قضايا سياسية واجتماعية واقتصادية وحكومية وتكنولوجية .

ان الاستراتيجية المتبعة عالميا هي تغيير الحكومة الى مؤسسة تتمحور حول المواطن كما يتبين من الفقرة التالية :

من حكومة اسطوانية الى مؤسسة تتمحور حول المواطن

وتتميز الحكومات التقليدية بخاصية ( الاسطوانية ) التي تتمثل في غياب التعاون بين الوزارات او الوكالات العامة المختلفة ، بالاضافة الى ضعف تبادل المعلومات والبيانات فيما بينها مما يتسبب غالبا بتقليص الفاعلية في تحقيق الاهداف الحكومية ، اما بوابة الحكومة الالكترونية فهي الوسيلة الملائمة لتحقيق الانتقال الى التمحور حول احتياجات المواطن .

بيد ان هذه التحول يتطلب اعادة تفكير اساسي في الانظمة والعمليات التي تتخطى العقبات التكنولوجية .

وهناك العديد من العوامل التي يجب اخذها بعين الاعتبار عند استحداث استراتيجيات الحكومة الالكترونية المتمحوره حول احتياجات المواطن .

اولا : ان احداث التغيير المؤسساتي فعلى سبيل المثال لا يمكن لاي حكومة اغلاق كل مراكز خدمة العملاء الباهظة الكلفة حتى وان كان الانتقال الى الخدمات الحكومية عبر شبكة الانترنت يوفر عائدا كبيرا للاستثمار .

ثانيا : تعتبر الادارة السياسية والدعم الذي يقدمه القادة الحكوميون من العوامل الهامة جدا في عملية احداث التغيير .

ثالثا : غالبا ما تستدعي التحديات الكبرى بناء قدرات الموظفين الحكوميين للاستفادة من العمليات الجديدة وفهم اسباب التغيير وادوارها في البيئة الحكومية الجديدة المستحدثة وفي هذا الاطار تعتبر التحديات التقنية للتمحور حول احتياجات المواطن اقل اهمية .

16 - نفس المصدر ، ع 5 ، 2007 ، ص4 .

**رابعا : من الضروري العمل على تعزيز الوعي عند المواطن ليبحثوا عن المعرفة ويطوروا مهاراتهم للولوج الى بوابات الحكومة الالكترونية [17] .**

**مشروع خدمات الحكومة الالكترونية :**

**الحكومة الالكترونية تعنى بالتحول الى حالة تساعد الافراد والمؤسسات على ايجاد فرص جديدة في عالم المعرفة وهي لا تقتصر على الوسائل التكنولوجية كما يتوهم كثيرون فالحكومة الالكترونية ليست الامر السهل او القليل التكلفة ولذلك من الضروري معرفة اسباب الاهتمام بها قبل توظيف الموارد البشرية والمادية اللازمة لتنفيذ أي مشروع يندرج في اطارها .**

**ومن المهم البدء بمشروع الحكومة الالكترونية من خلال تحديد شامل وواضح للرؤية التي تشترك بها جميع الاطراف المعنية ( المواطنون ، قطاع الاعمال ، الموظفون ، المجتمع المدني وغيرها ) .**

**ويمكن ان تشمل اهداف المشروع جميع النقاط التالية او تقتصر على بعض منها :**

- **تحسين خدمات المواطن .**
- **تحسين الكفاءة والانتاجية في ادارات الدولة .**
- **تقوية النظام التشريعي وتطبيق القانون .**
- **دعم القطاعات الاقتصادية ذات الاولوية .**
- **تحسين نوعية حياة المجتمعات المهمشة .**
- **ترسيخ الحكم السليم وتوسيع المشاركة الجماعية [18] .**

**اما بالنسبة للنقطة الاولى فالغرض الرئيسي من أي مشروع للحكومة الالكترونية هو زيادة كفاءة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين وينجز هذا عادة بتمويل اكبر قدر ممكن من المعلومات الى صيغ الكترونية بحيث يمكن لاي كان استحضارها باستخدام الانترنيت وتستهدف مثل هذه المشاريع انواع ثلاثة من الزبائن : المواطن الذي يتصفح مواقع الانترنيت العمومية ؛ والمؤسسات التي تستخدم خدمات الشبكات الخارجية Extranet التي توفرها الادارات الحكومية ، والموظفين المتصلين بالشبكات الداخلية Intranet التي توفرها تلك الادارات .**

17 - نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية ، بيروت ، ع5 ، 2007 ، ص4.
18 - اسكوا ، الامم المتحدة ، ع4 ، 2005 ، ص35.

**ومن وجهة نظر المواطن تقدم الحكومة الالكترونية على الشبكة معلومات مجانية وخدمات معالجة الاستمارات الادارية مثل التصريح عن ضريبة الدخل وخدمات السلطات المحلية والاخبار ، ومعلومات الضمان الاجتماعي [19] .**

**ومن اهم اعتبارات تخطيط مشاريع الحكومة الالكترونية وادارتها اتخاذ التدابير التالية :**

**1- تشكيل فرق للحكومة الالكترونية ضمن الادارات الحكومية .**

**2- التأكد من منح الصلاحيات المناسبة للفرق المختصة .**

**3- وضع خطة عمل لتنفيذ اولويات مشاريع الحكومة الالكترونية تأخذ في الاعتبار تطوير المحتوى وبناء القدرات والكفاءات وتطوير البنى الاساسية الاقتصادية والمعلوماتية ووضع التشريعات والقوانين وتحديد وسائل التواصل مع المواطن .**

**4- وضع آلية لاستمرار اشراك الفرقاء المعنيين في تطوير الحكومة الالكترونية [20] .**

**تمويل برنامج الحكومة الالكترونية :**

**من المهم استطلاع اعتبارات التمويل لان برنامج الحكومة الالكترونية قد يحتاج الى نفقات اولية كبيرة اذ ان اكبر تحديات الحكومة الالكترونية ليست تكنولوجية فحسب بل مادية في المقام الاول فالتحدي الرئيسي الذين يواجه صناع القرار هو الاقدام على الخيارات الحكيمة عند شراء المعدات والبرمجيات وعلاوة على ذلك يتميز سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بسرعة دورة المنتجات والمعدات التي تخفض قيمتها بشكل سريع .**

**ان عناصر الكلفة عديدة ومنها البنية التحتية ومعدات وبرمجيات تكنولوجيا المعلومات والتصميم وتطوير وتنفيذ تطبيقات البرمجيات وصيانة المعدات وتدريب المستخدمين . وتشكل البرمجيات والخدمات اكثر من ثلاثة ارباع الكلفة الاجمالية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومن المتوقع ان ترتفع هذه النسبة في السنوات القادمة .**

**وبالاضافة الى ذلك وبما ان الحكومة الالكترونية بحاجة الى اعادة هندسة العملية التنظيمية هناك كلفة وجهد كبيران لادارة هذا التغيير .**

**وفي بعض الاحيان يتوقع من برنامج الحكومة الالكترونية خفض موازنة الحكومة ويكن وبناء على بعض التجارب العالمية الاخرى ، لا يجب ان يكون خفض الموازنة هدفا اساسيا لاي برنامج حكومة الكترونية ، مع العلم بان ذلك الخفض قابل للتحقيق على المدى المتوسط او البعيد**

19 - الاسكوا ، الامم المتحدة ، ع10 ، 2007 ، ص29 .
20 - الاسكوا ، الامم المتحدة ، ع4 ، 2005 ، ص36 .

**، وفي اغلب الاحيان ينظر الى برنامج الحكومة الالكترونية باعتباره كلفة وليس استثمارا ولكن من المهم توضيح الفوائد المباشرة للبرنامج من اجل ربطها بالكلفة وبالتالي تقدير عوائد الاستثمار المصاحبة لها .**

**ان برنامج الحكومة الالكترونية هو استثمار له مردود اقتصادي فهو مورد ربح بالنسبة الى منفذي الاعمال الذين هم عاده من القطاع الخاص المحلي اما بالنسبة الى الحكومات فان البرامج الالكترونية تؤدي الى خدمات ذات كفاءة وجودة شرعية وثقة متزايدة لدى المواطنين وتعني للموظفين الحكوميين الحصول على الدعم والتدريب بالاضافة الى الفرص وكذلك الحوافز المالية عند تطبيق الاجراءات الجديدة لممارسة العمل [21] .**

**ويعتمد تحويل الحكومة الالكترونية بشكل كبير على الدقة في تقييم الاهداف والاداء وابراز الانجاز ، ويتم تقييم مدى نجاح برامج الحكومة الالكترونية بناء على مدى تحقيقها لاهداف البرامج ، ومدى قدرتها على توفير الخدمات وتيسير الحصول على المعلومات او زيادة التعامل مع الاجراءات الكترونيا ، ولكن يبقى من الصعب تقييم الاثار الاجتماعية لتلك البرامج والفوائد المحققة اجتماعيا .**

**وتعتبر الاستدامة من الاوجه المهمة لمبادرات الحكومة الالكترونية فهناك خوف من ان تكون برامج الحكومة الالكترونية قصيرة الامد ، لذا يجب تأمين الدعم المادي للنشاطات التي لا تؤمن مردودا ماديا في المدة القصير وذلك بالاعتماد على التمويل المؤسسي الحكومي للاستمرار عوضا عن اعتبارها نشاطات قصيرة الامد وتهميشها ، أي ان الدعم المادي يجب ان يأتي من الموازنة الاساسية للحكومة .**

**ومن المهم ايضا دراسة مصير برامج الحكومة الالكترونية بعد انتهاء فترة التمويل الاولى ، فبعض البرامج ، وبالرغم من كونها قصيرة الامد ، تنجح في تذليل العقبات التي تعيق تحولها الى برامج مستدامة ، وهذا التحول لا يتعلق فقط بالمشاركين انفسهم بل وبالهياكل والمواقف والممارسات التي تتغير نتيجة لذلك والتي قد تكون مفيدة في المستقبل [22] .**

**تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها في الحكومة الالكترونية :**

**شهدت المؤسسات الحكومية والتعليمية والشركات خلال السنوات الاخيرة ثورة في المعلومات الالكترونية وطرق استعمالها . وتم التعامل في البداية مع هذه القضية بتوفير البيئة الاساسية اللازمة وتطوير العديد من البرمجيات وانشاء الانظمة المتخصصة .**

---

21 - ESCWA ، ع5 ، 2007 ، ص7 .

22 - ESCWA ، ع5 ، 2007 ، ص8.

**وكان الاتفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات موضوعا مبهما لمعظم الاداريين الذين فضلوا اما تكليف خبراء بايجاد الحلول المناسبة لمنظوماتهم، او تجاهل الامر كليا لاطول وقت ممكن ، وكان بامكان الشركات والمؤسسات تبرير الكلفة العالية للخبراء طالما كانت الامكانات المالية متوفرة ، اما بالنسبة الى الشركات والمؤسسات التي اختارت تجاهل الامر ، فان الخوف من التخلف عن النظراء والمنافسين او الافلاس قد غدا امرا لا يمكن تجاهله .**

**في بداية ثورة المعلومات الالكترونية ادى النقص في الحلول المتوفرة الى تقليص خيارات مسؤولي الاعمال والمدراء العامين في الحكومات ، وقد اختارت اغلبية المؤسسات القوى العاملة المتخصصة لديها ، ولجأت الى تطوير او شراء التطبيقات البرمجية وكان من الممكن للمؤسسات الكبيرة ان تبرر الحاجة الى امتلاك حل داخلي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اعمالها الادارية او الانتاجية .**

**اما الشركات والمؤسسات الصغيرة وتلك التي تفتقر الى الخبرة والقوى العاملة والوقت لبناء حلول شاملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فقد وجدا نفسها غير قادرة على التعامل مع المتطلبات الضخمة للثورة المعلوماتية لذا بادرت شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الى تقديم الخدمات لهذه الشركات الصغيرة التي لا ترغب او لا تستطيع انشاء بيئة داخلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك نظرا الى ادراكها لامكانية تحقيق مكاسب مادية في هذا المجال[23] .**

**مراكز المعلومات :**

**ان الهدف الرئيسي لمراكز المعلومات هو تأمين الوصول الى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها والحصول على المعلومات المخزنة الكترونيا بصورة آمنة ومتواصلة . وتتضمن مراكز المعلومات بنى اساسية متقدمة وبرمجيات عامة وقواعد معطيات متقدمة وبرامج متخصصة لحماية البنى الاساسية والبرمجيات والمعلومات وضمان امنها . بالاضافة الى شبكات وصل سريعة مع الخارج ، وتقدم مراكز المعلومات خدمات لاستخدام البنى الاساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبرمجياتها وخدماتها ، مع الوصول الى المعلومات بشكل آمن ، ويتميز مركز المعلومات بتحصينات على مستوى عال لحماية المبنى والتجهيزات من عمليات السرقة او الحريق او حتى الزلازل .**

23 - ESCWA ، نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية ، الامم المتحدة ،ع5 ، 2007 ، ص23.

**ويمكن التمييز بين عدة انواع لمراكز المعلومات : مراكز المعلومات التجارية التي تقدم خدماتها للمؤسسات والشركات ، ومراكز معلومات المؤسسات الحكومية التي تدعم انشائها عادة الحكومة ، ومراكز المعلومات الخاصة بمؤسسة او شركة ما .**

**وتقدم مراكز المعلومات التجارية خدماتها للمؤسسات والشركات المتوسطة والصغيرة ، تستطيع هذه الشركات او المؤسسات ( الزبون ) استئجار مساحات في مراكز المعلومات لتضع فيها تجهيزاتها وبرامجها ، بينما يقوم مركز المعلومات بادارة وحماية وتقديم الخدمات الاضافية لهذه الشركات ، كما يمكن للشركات (الزبون ) استخدام البنى الاساسية والبرمجية لمركز المعلومات [24] .**

**ان نسبة انفاق المؤسسات الحكومية على البنى المعلوماتية الاساسية والبرمجيات مرتفعة جدا في الدول النامية ، وبما ان هذه المؤسسات تحتاج الى برمجيات تطبيقية متعددة من اجل اجراء الاعمال الحكومية وحفظ وادارة المعلومات الشخصية والمعلومات الخاصة بالعقارات او الدخل او الاعمال التجارية فان هذه المؤسسات تصرف مبالغ طائلة من اجل شراء التراخيص للبرمجيات الاساسية والتطبيقية ، وتتوافر اليوم برمجيات مفتوحة المصدر تلبي الاحتياجات المتعددة للادارات العامة والمؤسسات الحكومية ولا تتطلب تراخيص تشغيل .**

24 - ESCWA ، ع5 ، 2007 ، ص11.

**تعامل الدولة مع الازمة :**

**هناك مشكلة داخلية وخارجية ، السياسية والاقتصادي والتي تعاني منها الدول تمثل ازمات حقيقية تعرض الكيانات السياسية للاهتزاز وتنذر بوقوع تغييرات خطيرة فكيف تتعامل الدولة ، اية دولة سواء أكانت في عهد ثوري أي عهد يطمح الى احداث تغييرات متواصلة في النظام الاقتصادي والاجتماعي او في ظل الدول المستقرة او التي يملك قادتها الرغبة في التغيير وينحون منحى للحفاظ على ما هو موجود ، في هذه الحالة التصرف او التعامل تقرره الازمة ذاتها .**

**ولا يمكن ان نضع ثوابت عامة ومطلقة لعموم التصرفات جامعة ومانعه الا ان ذكر بعض الثوابت المهمة ضروري اذا ما ارتبط بامثلة عملية ملموسة واهم الثوابت التي تفرض على الدول الحرص عليها وهنا تعني الدول التي تمتلك منطلقا وتستخدم العقل .**

**واهم الثوابت التي ترى ان على الدول التمسك بها او استيعابها عند ادارة الازمة تنحصر بما يلي :**

1- **الحفاظ على الاستقلال والسيادة والحرص على صيانة الخيارات الاساسية للشعب والامة.**
2- **التمسك بالمبادئ الرئيسية للنظام الاقتصادي والاجتماعي والسياسي .**
3- **اعتماد الحسابات الاستراتيجية في التعامل مع الازمات الكبيرة والخروج من مأزق الحسابات الآنية التي تدفع الدول الى مزيد من التأزم .**
4- **امتلاك مرونة عالية في التعامل مع مفردات الازمة وتجنب التزمت .**
5- **تعزيز الصلة بالشعب وحساب موقعة جيدا وبدقة والابتعاد عن أي شكل من اشكال الاستهانة واتباع كافة الوسائل الاعلامية والسياسية التي تساعد على تكوين موقف عام موحد بين القيادة والشعب .**
6- **التراجع خطوة من دون المس بالاساسيات قد يكون ضرورة للتقدم مستقبلا خطوات اذا ما اعتمد التراجع في اطار الحسابات الستراتيجية ولم يأت نتيجة سوء تقدير او ضعف في فهم عناصر الازمة .**
7- **القوة هي العنصر الاساسي والحاسم في تحقيق الكاسب على الغير والقوة بمفرداتها السياسية والعسكرية والاقتصادية الاساسي في تحقيق التقدم وتجاوز الازمة [25] .**

**البرلمانات والحكومة الالكترونية :**

25 - نوري نجم ، مصدر سابق ، ص15-16.

**لا يمكن الحديث عن الحكومة الالكترونية دون التطرق الى البرلمانات كأحد اهم اركان الدول المدنية الحديثة ورغم ان الجهد الاكبر للوكالات الدولية ينصب على تطوير الجوانب السياسية والديمقراطية للعملية البرلمانية في بلدان العالم ، وبالاخص البلدان النامية ، الا ان هناك جانبا في ترسيخ العمل البرلماني يكاد لا يخطر على بال العديد من المراقبين وهذا الجانب يتعلق بتطوير البنى التحتية للمعلومات والاتصالات في الماكينة البرلمانية لكي يستطيع البرلماني القيام بواجبه في خدمة البلد بكفاءة ولكي يتمكن المواطن من المشاركة والتواصل مع ممثليه في البرلمان .**

**وتتولى معظم المجالس البرلمانية في العالم وظائف متشابهة رغم تباينها السياسي والديمقراطي وتندرج ضمن عدة مسارات هي : وظائف تشريعية كالتشريعات الفيدرالية والموازنة والاتفاقات واللجان ، وظائف رقابية ، كرقابة اعمال اجهزة الدولة المختلفة ، بالاضافة الى المتابعة الاعتيادية لخطط ومشاريع اجهزة الدولة المختلفة والتمثيل الذي يتم من خلال تمثيل عضو البرلمان لدائرته التي انتخب من خلالها واحتياجات تلك الدائرة وعدالة التعامل مع سكانها من قبل اجهزة الدولة المختلفة .**

**لعل اهتمامات دول العالم في تطبيق الحكومة الالكترونية قد طغى الى حد كبير على اسبقيات الحكومات ولم يحظ جانب الحكم السليم والبرلمان الا ينصب قليل من مشاريع الحكومة الالكترونية لغاية سنوات قليلة مضت .**

**ففي التقرير الذي اصدرته إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الامم المتحدة حول الحكومة الالكترونية عام 2003 لم يكن هذا الجانب قد حظي باهتمام كاف في تقييم الجهوزية الالكترونية لدول العالم (E-readiness) في تطبيق الحكومة الالكترونية بينما نال موضوع الحكم السليم والمشاركة الالكترونية(E-participation) واتخاذ القرارات (E-inclusion) في تقرير عام 2005 نصيبا كبيرا في تقييم الجهوزية ووضع التقرير الاخير معاييرها ، لتقديم المشاركة الالكترونية للمواطن في المعلومات وفي اتخاذ القرار سواء عن طريق المجالس البرلمانية او الحكومات المحلية في اقاليم البلدان [26] .**

**من الضروري الاهتمام بتطوير القدرات الداخلية للبرلمانات في الدول النامية لكي تستطيع ان تنهض بمسؤولياتها في ادارة المعرفة وخدمة اعضاء البرلمان من ناحية تحقيق الربط المتين ما بين الاعضاء والمعلومات والمواطنين وخدمتهم من ناحية اخرى ، ومن يراقب برلمانات المنطقة**

26 - نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي اسيا ، ع5 ، 2007 ، ص13 .

**يرى ان هناك قصورا واضحا في توفير مثل هذه الخدمات بشكل متطور وان هذه البرلمانات لا تستفيد من التطورات التقنية الحاصلة طالما انها لا تستخدمها في معالجة البيانات والمعلومات وتحويلها الى معرفة تساعد على اتخاذ القرارات السليمة ومن اهم اسباب هذا القصور انخفاض التخصيصات المالية وضعف الوعي المعلوماتي لدى المسؤولين .**

**فجميع المجالس البرلمانية بحاجة الى برامج تطويرية للتعريف التفصيلي بالمعلوماتية ولتوفير المعلومات التي يحتاج اليها البرلمان في اجتماعا اللجان وتوجيه الاسئلة واعداد التقارير ومتابعة خطط واعمال اجهزة الدولة .**

**وبالتالي يقع على عاتق الادارة البرلمانية ان تعد للعضو الجديد في البرلمان برنامجا مكثفا لتعريفة بكيفية استخدام المعلومات المتوافرة له للقيام بعمله بكفاءة وفاعلية .**

**وتحتاج ادارة البحوث والدراسات الى الوصول الى المعلومات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بطبيعة المهام التي يكلفون بها . فهم بحاجة الى بناء قواعد بيانات للتشريعات والقوانين والمراسيم وهم بحاجة كذلك الى قواعد بيانات لمعلومات تخص اجهزة الدولة ومتابعتها ، وهم في الوقت نفسه بحاجة الى الوصول الى معلومات خارجية لدول اخرى في المنطقة والعالم لاغراض المقارنة والتحقق .**

**وتوفر ادارة البحوث والدراسات خدماتها للادارة العليا وللبرلمانيين من خلال موقع البرلمان على الانترنت ويسمح للمتحولين بالوصول الى المعلومات عن طريق رم التعريف وكلمة سر لكي يستطيع البرلماني الوصول الى ما يحتاج اليه من معلومات أينما كان كما يستخدم موقع البرلمان على الانترنت لتوفير المعلومات ذات النفع العام للمواطن من خلال الموقع نفسه [27] .**

27 - الاسكوا ، ع5 ، 2007 ، ص15.

**الخاتمة :**

**لقد مر تطور دور الحكومة الالكترونية حتى الان بمرحلتين تتعلق المرحلة الاولى بتحقيق الاهداف الداخلية من اجل تحسين الاداء الحكومي وتتمحور المرحلة الثانية حول زيادة الفعالية من خلال نشر الخدمات الالكترونية اما في المراحل التالية فعلى الحكومة الالكترونية ان تصبح احدى محركات الاقتصاد الوطني . ويصفها البعض بانها الحكومة التحويلية او المرحلة التي تلي الحكومة الالكترونية ويعتمد الجيل من الحكومات الالكترونية على استعداد القيادات الحكومية لاعتماد حلول مستحدثة لتعزيز العلاقات بين جميع الحكومات ومكوناتها. وقد تؤدي تلك الحلول الى تغييرات مهمة في تحقيق اهداف السياسة المتاحة من خلال دفعها الى التأقلم بشكل افضل مع متطلبات اقتصاد المعرفة [28] .**

28 - نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي اسيا ، ع5 ، 2007 ، ص6.

## المصادر


1. احمد القرعي ، القاهرة ، صحيفة الاهرام ، مقال .
2. اسامة الخولي ...واخ ، العرب وثورة المعلومات ، دراسة في مجلة المستقبل العربي ، بيروت ، مركز دراسات الوحدة العربية ، ع307 ، 2004 .
3. الاسكوا ECWA ، الامم المتحدة ، ع5 ، 2007 .
4. الاسكوا ESCWA ، الامم المتحدة ، ع6 ، 2007 .
5. الاسكوا ESCWA ، الامم المتحدة ، ع10 ، 2007 .
6. الاسكوا ECWA ، الامم المتحدة ، ع4 ، 2005 .
7. انترنيت www.wikipedia.org ويكيبيديا ، الحكومة الالكترونية ، الامم المتحدة ، الموسوعة الحرة.
8. انطوان زحلان ، البعد التكنولوجي للوحدة العربية ، بيروت ، مركز دراسات الوحدة العربية ، 1985.
9. انطوان زحلان ، كيف يمكن لقدرات التقانة العربية ان تتغلب على نقاط ضعفنا الراهنة ، دراسة في مجلة المستقبل العربي ، ع307 ، 2004 .
10. المنظمة العربية للتنمية الادارية،الحكومة الالكترونية وماهدافها،الامم المتحدة ،2009.
11. نوري نجم ، حول فن ادارة الازمة ، بغداد ، دار الحرية للطباعة ، 1986.
12. Eggabat , google.com/egabat/thread,tid Vol.16. student. gefunden ahnloch.2009
13. www.Ictparliment.org.2009