



الحكومة الإلكترونية بين التحديات والتنفيذ

أحمد حسن علي



سلسلة إصدارات مركز البيان للدراسات والتخطيط

عن المركز

مركزُ البيان للدراسات والتخطيط مركز مستقلّ، غيرُ ربحيّ، مقرّه الرئيس في بغداد، مهمته الرئيسة -فضلاً عن قضايا أخرى- تقديم وجهة نظر ذات مصداقية حول قضايا السياسات العامة والخارجية التي تخصّ العراق بنحو خاصٍ ومنطقة الشرق الأوسط بنحو عام. ويسعى المركز إلى إجراء تحليل مستقلّ، وإيجاد حلول عمليّة جليّة لقضايا معقدة تمّم الحقلين السياسي والأكاديمي.

حقوق النشر محفوظة © 2018

www.bayancenter.org

info@bayancenter.org

الحكومة الإلكترونية بين التحديات والتنفيذ

أحمد حسن علي*

يمكن أن تكون الحكومة الإلكترونية أداة قوية ومهمة ولاسيما في البلدان النامية التي تواجه عدداً من التحديات، مثل: الخدمات العامة الضعيفة، والبطالة، وسوء الصحة، وانتشار الجريمة، وأزمة السكن، والعنف، وضعف التعليم. وهي تمثل فرصة جديدة للحكومات المحلية في المشاركة بالحكومة من المطالبة بإصلاح إجراءات العمل الأساسية، ويمكنها أيضاً تعزيز الديمقراطية المحلية بتحسين الوصول إلى المعلومات، وتعميق مشاركة المواطنين في عملية صنع السياسة.

وتقدم الحكومة الإلكترونية طريقاً للاستمرار مع المجتمع المدني والقطاع الخاص؛ لتصميم خدمات وأدوات فعالة لتنفيذ السياسات. ويمكن للحكومة الإلكترونية أن تساعد في زيادة الشفافية والمساءلة في التنمية القادرة والحد من الفقر، بتحسين قدرة البلاد على توفير الخدمات، وتحقيق الأهداف التنموية، وزيادة الكفاءة والشفافية. وتشجع الحكومة الإلكترونية على مزيد من الثقة والمشاركة بين المواطنين، وأن تكون أكثر جدارة بالثقة لتحقيق الاستثمار، والنمو الاقتصادي.

وقد أدركت العديد من المنظمات الدولية -بما فيها البنك الدولي والأمم المتحدة- قيمتها المحتملة؛ لتشجيع الدول النامية على تبني الحكومة الإلكترونية. وقد بات ينظر إلى الحكومة الإلكترونية على أنها وسيلة للمساعدة في إنهاء الفقر المدقع، وتمكين الرخاء المشترك بتقديم خدمات أفضل وأكثر كفاءة، وزيادة ثقة المواطن، والمشاركة؛ لذا أصبحت الحكومة الإلكترونية الفعالة هدفاً مهماً للعديد من الحكومات حول العالم.

* باحث في مركز البيان للدراسات والتخطيط.

وفي هذا السياق، تهدف هذه الورقة إلى تعريف الحكومة الإلكترونية، وأنواعها، ومزاياها، والعوائق المانعة من تنفيذها، مع تقديم المعرفة الأساسية لموضوع البحث، فضلاً عن تسليط الضوء على المفاهيم الرئيسة لها.

وتعدّ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واحدة من أهم خصائص العصر التي تغيّر حياتنا بنحو كبير مع كلّ تطور جديد، فقد غيّرت عبر تطورها المذهل كيفية تفاعل المواطنين مع حكوماتهم؛ مما أدى إلى تطور مهم في حياتهم. وفي أعقاب تطور التجارة الإلكترونية في القطاع الخاص، بدأ أن الحكومة الإلكترونية هي الجيل التالي من التطور في القطاع العام، وقد قدمت الكثير من الحكومات في جميع أنحاء العالم الحكومة الإلكترونية كوسيلة لخفض التكاليف، وتحسين الخدمات للمواطنين، وزيادة الفعالية والكفاءة على المستويات الوطنية والإقليمية للقطاع العام.

فعلى سبيل المثال، هناك ١٧٩ دولة من أصل ١٩٣ عضواً في الأمم المتحدة عملت على وضع استراتيجيات لتنفيذ أنظمة الحكومة الإلكترونية؛ وبالتالي حُدّدت الحكومة الإلكترونية كإحدى الأولويات العليا للحكومات في جميع أنحاء العالم؛ وهنا بدورنا نناقش المفاهيم الرئيسة للحكومة الإلكترونية عبر الأقسام الآتية.

تعريف الحكومة الإلكترونية

تُعرّف الحكومة الإلكترونية بمصطلحات مختلفة مثل الحوكمة الإلكترونية، والحكومة الرقمية، وفي الواقع، هناك العديد من التعريفات لمصطلح الحكومة الإلكترونية التي تعكس اختلاف الأولويات في استراتيجيات الحكومات، بيد أن التعريف الأفضل للحكومة الإلكترونية أنها وسيلة تتبعها الحكومات من خلال استخدام أكثر لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات ولاسيما التطبيقات القائمة على الإنترنت لتسهيل إجراءات المواطنين والقطاع التجاري، وفي سهولة الوصول إلى

المعلومات والخدمات الحكومية، التي هي من طرف آخر تعمل على تحسين جودة الخدمات، وتوفير فرص أكبر للمشاركة في المؤسسات والعمليات الديمقراطية.

وفضلاً عن ذلك، فإن مصطلح الحكومة الإلكترونية يطلقه مشروع الحكومة الإلكترونية التابع لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة لتحقيق حكومة أفضل؛ لذلك، يتعلق عمل الحكومة الإلكترونية على التركيز في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لهيكله الإجراءات داخل مؤسسات الدولة، والأهم من ذلك تغيير ثقافة الحكومة.

ويبرز تقرير منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) أن الحكومة الإلكترونية تشكل عنصراً مهماً من حيث جداول أعمال الإصلاح الشاملة لأنها تعمل كأداة للإصلاح. ويجدد الاهتمام بإصلاح الإدارة العامة ويسلط الضوء على الاتساق الداخلي ويؤكد الالتزام بأهداف الحكم الجيد. ومن جانبه، عرف البنك الدولي الحكومة الإلكترونية بأنها الحكومة التي تمتلكها أو تديرها أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تغير نمطية العلاقات بين المواطنين والقطاع الخاص والوكالات الحكومية الأخرى؛ من أجل تعزيز قدرة المواطنين في تلقي الخدمات، وتحسين عمل مؤسسات الدولة، وتعزيز المساءلة، وزيادة الشفافية، وفي النهاية تحسين الكفاءة الحكومية.

أنواع الحكومة الإلكترونية

تقدم الحكومة الإلكترونية خدمات لمن هم في حدود سلطتها عبر التعامل إلكترونياً، وتختلف هذه الخدمات باختلاف احتياجات المستخدمين، وقد أدى هذا التنوع إلى تطوير نوع مختلف من

الحكومة الإلكترونية، ويمكن تصنيف وظائف الحكومة الإلكترونية أربع فئات أو أنظمة رئيسية، هي:

١. نظام الحكومة إلى المواطن

تأتي غالبية الخدمات الحكومية في إطار هذا الطلب من أجل تزويد المواطنين وغيرهم بمصادر إلكترونية شاملة من أجل الاستجابة للاهتمامات الروتينية والمعاملات الحكومية الخاصة بالأفراد. ويتواصل الحكومة مع المواطنين باستمرار عند تنفيذ الحكومة الإلكترونية ستتدعم المساءلة والديمقراطية وتحسن الخدمات العامة. والهدف الأساس للحكومة الإلكترونية هو خدمة المواطنين، وتيسير تفاعلهم مع الحكومة من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات العامة باستخدام مواقع الإلكترونية على الإنترنت، فضلاً عن تقليل الوقت والتكلفة لإجراء المعاملة.

وبتطبيق فكرة الحكومة إلى المواطن سيتمتع الزبائن (المواطنون) بوصول فوري وملائم إلى المعلومات والخدمات الحكومية من أي مكان وفي أي وقت عبر استخدام قنوات متعددة. وفضلاً عن إجراء معاملات معينة مثل إصدار الشهادات أو دفع الرسوم الحكومية أو التقدم بطلب للحصول على التراخيص، فإن قدرة مبادرة (الحكومة إلى المواطن) في التغلب على الوقت المحتمل والحوازر الجغرافية قد تربط بين المواطنين الذين قد لا يتواصلون مع بعضهم وبعض؛ وبالتالي فإنها تسهّل وتزيد من مشاركة المواطنين في الثقة بالحكومة.

٢. نظام الحكومة إلى القطاع التجاري

هو النوع الرئيس الثاني من فئة الحكومة الإلكترونية، الذي يمكن أن يحقق كفاءة كبيرة لكل من الحكومات والقطاعات التجارية. وتشمل فئة الحكومة إلى القطاع التجاري مختلف الخدمات المتبادلة بين الحكومة وقطاعات الأعمال، بما في ذلك توزيع السياسات، والمذكرات، والقواعد واللوائح.

وتشمل الخدمات التجارية المقدمة الحصول على معلومات الأعمال الحالية، واللوائح الجديدة، وتحميل نماذج الطلبات، والضرائب، وتجديد التراخيص، وتسجيل الشركات، والحصول على التصاريح، وغيرها. وتؤدي الخدمات المقدمة من خلال معاملات (الحكومة إلى القطاع التجاري) دوراً مهماً في تطوير القطاع التجاري، وتحديدًا تطوير الشركات الصغيرة والمتوسطة.

وتعمل تطبيقات (الحكومة إلى القطاع التجاري) على دفع مبادرات المعاملات الإلكترونية، مثل: الشراء الإلكتروني، وتطوير سوق إلكترونية للمشتريات الحكومية، وتنفيذ عطاءات المشتريات الحكومية من خلال الوسائل الإلكترونية لتبادل المعلومات والسلع. وتستفيد الحكومة من تجارب التجارة على الإنترنت عبر هذا النظام في مجالات مثل استراتيجيات التسويق الإلكتروني. ويعدُّ نظام (الحكومة إلى القطاع التجاري) مفيداً مثل نظام (الحكومة إلى المواطنين)؛ مما يعزز كفاءة الاتصالات والمعاملات وجودتها مع القطاع التجاري أيضاً، ويزيد من المساواة والشفافية في التعاقدات الحكومية والمشاريع.

٣. نظام الحكومة إلى الحكومة

يشير هذا النظام إلى الاتصالات عبر الإنترنت بين المؤسسات الحكومية والإدارات والهيئات استناداً إلى قاعدة بيانات الحكومة. وفضلاً عن ذلك فهو يشير إلى العلاقة بين الحكومة وموظفيها على نحو تُعزِّز فيه كفاءة الإجراءات وفعاليتها من خلال الاتصال والتعاون عبر الإنترنت؛ مما يسمح بمشاركة قواعد البيانات، والموارد، وإدماج المهارات والقدرات.

يقدم نظام (الحكومة إلى الحكومة) معلومات بشأن سياسات التعويض والمنفعة، وفرص التدريب والتعليم، وقوانين الحقوق المدنية بطريقة يسهل الوصول إليها. ويتمثل الهدف الحيوي لتنمية مجموعة (الحكومة إلى الحكومة) في تحسين الإجراءات التنظيمية بين المؤسسات الحكومية من خلال تيسير التعاون والتنسيق. وعلى صعيد آخر، فإنه يستخدم تقنيات المعلومات من قبل المؤسسات

الحكومية المختلفة لمشاركة المعلومات أو تركيزها، أو لتسهيل الإجراءات الحكومية الدولية التي تعمل على توفير الوقت والتكلفة وتحسن الخدمات.

٤ . نظام الحكومة إلى الموظف

يعدّ هذا النوع أقلّ قطاعات الحكومة الإلكترونية في الكثير من الأبحاث الخاصة بهذا الشأن، ويرى بعض الباحثين أنه جزء داخلي من قطاع نظام الحكومة إلى الحكومة، ويتعامل بعضهم معه كنظام منفصل من الحكومة الإلكترونية. ويشير نظام (الحكومة إلى الموظف) إلى العلاقة بين الحكومة وموظفيها فقط؛ والغرض من هذه العلاقة هو خدمة الموظفين وتقديم بعض الخدمات عبر الإنترنت، مثل: تقديم طلب للحصول على إجازة سنوية عبر الإنترنت، أو التحقق من رصيد الإجازة، أو مراجعة سجلات دفع الرواتب، وأمور أخرى؛ وبالتالي يعد مزيجاً من المعلومات والخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية لموظفيها بغرض التواصل والتفاعل بين الإدارات والموظفين. ويعد نظام الحكومة إلى الموظف وسيلة ناجحة لتوفير التعليم الإلكتروني، وتجميع الموظفين معاً وتشجيع مشاركة المعرفة فيما بينهم؛ لأنها تمنح الموظفين إمكانية الوصول إلى المعلومات ذات الصلة فيما يخصّ سياسات التعويض والمزايا، وفرص التدريب والتعليم، والسماح لهم بالتواصل مع الإدارة عبر الإنترنت من خلال نموذج اتصال سهلة وسريعة. ويشمل نظام الحكومة إلى الموظف آليات استراتيجية وتكتيكية لتشجيع تنفيذ الأهداف والبرامج الحكومية، فضلاً عن إدارة الموارد البشرية والميزانية والتعامل مع المواطنين.

أهمية الحكومة الإلكترونية

يمكن أن يؤدي اعتماد استراتيجية الحكومة الإلكترونية إلى فوائد كبيرة للحكومة في تقديم معلومات وخدمات أكثر فعالية وكفاءة لجميع قطاعات الحكومة الإلكترونية، ويمكن المؤسسات الحكومية من مواءمة جهودها حسب الحاجة لتحسين الخدمة وخفض تكاليف التشغيل.

وقد درست منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) دراسة شاملة لمبادرات الحكومة الإلكترونية في البلدان الأعضاء بها، وأدرجت مزايا الحكومة الإلكترونية على النحو الآتي:

- تحسين الكفاءة في معالجة الكميات الكبيرة من البيانات.
- تحسين الخدمات من خلال فهم أفضل لمتطلبات المستخدمين.

وبالتالي تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تقديم خدمات سلسلة عبر الإنترنت للمساعدة في تحقيق نتائج سياسية محددة عن طريق تمكين أصحاب المصلحة من تبادل المعلومات والأفكار، والمساعدة في تحقيق أهداف السياسة الاقتصادية الحكومية عبر تعزيز المكاسب الإنتاجية المتأصلة في تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات، والتجارة الإلكترونية، وأيضاً المشاركة في إصلاح الحكومات من خلال تحسين الشفافية، وتسهيل تبادل المعلومات، وتبسيط الضوء على التناقضات الداخلية، والمساعدة في بناء الثقة بين الحكومة والمواطنين التي هي عامل أساس في الإدارة الرشيدة باستخدام الاستراتيجيات المستندة إلى الإنترنت، وإشراك المواطنين في العملية السياسية، مع توضيح شفافية الحكومة والمساءلة.

وتمتلك الحكومة الإلكترونية إمكانيات لبناء قدرة مؤسسية أقوى من أجل تقديم خدمة أفضل للمواطنين والقطاع التجاري، ومن أجل الحد من الفساد من خلال زيادة الشفافية والرقابة الاجتماعية. وإن التطبيق الاستراتيجي لتقنية المعلومات بنحو أساس في الحكومة الإلكترونية قادرة على الحد - جذرياً- من مقدار الوقت والمال والجهد الذي يجب على المواطنين والقطاع التجاري إنفاقه عند الامتثال للقواعد واللوائح.

ويمكن تحقيق ذلك بعدة طرق، فعلى سبيل المثال أن توافر المعلومات في موقع واحد يسهل الوصول إليه تجعل من تيسير تقديم الخدمات للمواطنين ممكنة ويسيرة، وهي تعمل على تحسين التواصل والتفاعل بين المؤسسات الحكومية مع قطاع الأعمال والصناعات والمواطنين، وتزيد من

إنتاجية المؤسسات الحكومية وكفاءتها؛ مما يتيح للمواطنين والقطاع التجاري والمستويات المختلفة من المؤسسات الحكومية والموظفين الحكوميين العثور عليها بسهولة والحصول على الخدمات؛ وبالتالي تجعل المعاملات (دفع الرسوم والحصول على التصاريح) أسهل وأكثر فعالية وأقل تكلفة. وإن تنفيذ الحكومة الإلكترونية لا يوفر الموارد فحسب، بل يمكن أن يؤدي إلى زيادة في مستويات الخدمات بنحو كبير من خلال تقليل الوقت المستغرق في البيروقراطية.

عوائق تنفيذ الحكومة الإلكترونية

هناك العديد من التحديات التي يمكن أن تؤخر التقدم نحو تحقيق هدف الحكومة الإلكترونية. وإن تنوع مبادرات الحكومة الإلكترونية وتعقدها مع وجود مجموعة واسعة من التحديات والعوائق تحول دون تنفيذها، وفي هذا القسم سنتناقش أهم التحديات والعوائق.

البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يواجه تنفيذ مبادرات الحكومة الإلكترونية بعض الصعوبات التكنولوجية مثل الافتقار إلى المعايير المشتركة والبنية التحتية المتوافقة بين الإدارات والهيئات الحكومية، ومن المسلم به أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي أحد التحديات الرئيسة للحكومة الإلكترونية، حيث يتطلب الأمر تشغيل الإنترنت لتمكين المشاركة المناسبة للمعلومات وفتح قنوات جديدة للاتصال وتقديم الخدمات الجديدة.

ويتطلب تنفيذ إطار الحكومة الإلكترونية بأكمله بنية تحتية قوية للتكنولوجيا، ومن أجل تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية يجب على الحكومة تطوير بنية تحتية فعالة للاتصالات، وفضلاً عن ذلك، فإن التنفيذ الناجح للحكومة الإلكترونية يعتمد على كيفية بناء قدرات البنى التحتية المختلفة وكيفية هيكلتها بنحو متكامل.

الخصوصية

تمثل الخصوصية والأمان عقبتين بالغتي الأهمية في تنفيذ الحكومة الإلكترونية في إطار اهتمام المواطنين. وتتطلب الخصوصية ضمان مستوى مناسب من الحماية فيما يخص المعلومات المنسوبة إلى الأفراد، وإن على الحكومة أن تلتزم بضمان حقوق المواطنين فيما يتعلق بالخصوصية، ومعالجة البيانات الشخصية وجمعها لأغراض مشروعة فقط.

إن المخاوف الخاصة بتتبع مواقع الإنترنت ومشاركة المعلومات والإفصاح عن المعلومات الخاصة أو إساءة استخدامها هي أمر متكرر عالمياً. وهناك أيضاً قلق من أن الحكومة الإلكترونية نفسها سوف تستخدم لرصد المواطنين والتجسس على خصوصياتهم؛ لذا بات من الضروري أن تتعامل الحكومة الإلكترونية بمراعاة شديدة وتقوم بحماية الخصوصية الفردية.

وهناك حاجة للاستجابة بفعالية لقضايا الخصوصية في الشبكات من أجل زيادة ثقة المواطن في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، إذ إن ثقة المواطن في الخصوصية والتعامل الحذر مع أي معلومات شخصية مشتركة مع المنظمات الحكومية أمرٌ ضروريٌّ لتطبيقات الحكومة الإلكترونية.

وتجدر الإشارة إلى أنه في البلدان النامية مثل العراق، يهتم الناس بشدة بقضايا الخصوصية والسرية مما قد يجعلهم يقررون فيها التخلي عن استخدام الحكومة الإلكترونية؛ ولذا ينبغي أن تحدد سياسة الخصوصية الشاملة حقوق المواطنين وتكفل جمع البيانات الشخصية ومعالجتها فقط للأغراض المشروعة.

حماية المعلومات

إن أمن نظام المعلومات يعني حماية المعلومات والنظم ضد الكشف العارض أو المتعمد للوصول إليها بنحو غير مصرّح به، أو التعديلات أو التخريب غير المصرح به أيضاً، ويشمل ذلك حماية بنية المعلومات بما في ذلك أصول الشبكة والأجهزة والبرمجيات والتحكم في الوصول إلى المعلومات نفسها.

وفضلاً عن ذلك فإن أمن المعلومات المعروفة باسم الأمن السيبراني يمثل تحدياً مهماً للحكومة الإلكترونية؛ لأنه مكون حيوي في علاقة الثقة بين المواطنين والحكومة؛ وبالتالي، تعدد السياسات والمعايير الأمنية التي تلي توقعات المواطنين خطوة مهمة نحو معالجة هذه المخاوف، ويمكن تصنيف أمن نظام المعلومات (الأمن السيبراني) إلى عنصرين، هما: أمن الشبكة، وأمن المستندات.

وينبغي أن تشمل حماية البنية التحتية والبنية الإلكترونية في شكل جدران إلكترونية حامية وحدود على أولئك الذين لديهم إمكانية الوصول إلى البيانات. وفضلاً عن ذلك، فإن استخدام تكنولوجيا الأمن بما في ذلك التوقيعات الرقمية، والتشفير؛ لحماية هوية المستخدم، وكلمات المرور، وأرقام بطاقات الائتمان، وأرقام الحسابات المصرفية، وغيرها من البيانات الأخرى تنقل عبر الإنترنت وتخزن إلكترونياً أمرٌ ضروري لتحقيق أهداف الأمان في تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

ومن الضروري تثقيف المستخدمين حول أهمية الإجراءات الأمنية، مثل كلمات المرور الخاصة لضمان حمايتهم، ونشير هنا إلى أنه في حين سيظل الأمن عائقاً أمام الحكومة الإلكترونية، فإنه لن يؤثر بنحو كبير على تنفيذه، واستمرار عمله حين يتعلم الأفراد استخدامه وقبول هفواته العرضية.

ويجب الاعتراف أنه لا يوجد نظام أمني مثالي، وأن كل شيء يمكن التغلب عليه في نهاية المطاف. ومع ذلك، ينبغي للمؤسسات الحكومية المسؤولة عن جمع المعلومات الحساسة أو السرية

أو صيانتها وتوزيعها، أن تنظر في طرق توفير المعلومات المجمع، وكذلك مواقعها على شبكة الإنترنت؛ وبالتالي، ينبغي إعداد مجموعة من خبراء الأمن للاستجابة للتهديدات والمخالفات مع إعطاء الأولوية القصوى لنظام تشفير البنية التحتية.

السياسة والتشريعات

يجب إدراك أن الحكومة الإلكترونية ليست قضية تقنية فقط، وإنما هي مسألة تنظيمية بالأساس، وتتطلب تنفيذ وظائف الحكومة الإلكترونية وتحديد وظائفها مع مجموعة من القواعد، والسياسات، والقوانين، والتعديلات الحكومية الجديدة في الإجراءات لمعالجة الأنشطة الإلكترونية، بما في ذلك الأرشيف الإلكتروني والتوقيعات الإلكترونية ونقل المعلومات وحماية البيانات والجريمة الحاسوبية، وحقوق الملكية الفكرية، وقضايا حقوق النقل.

ويعني التعامل مع الحكومة الإلكترونية عبر تشريع قانون يضمن حمايتها والاعتراف بها رسمياً يحمي هذه الأنواع ويؤمنها من الأنشطة أو الإجراءات. وفي الكثير من البلدان لا توجد تشريعات تخص التجارة الإلكترونية أو الحكومة الإلكترونية بعد، إلا أنها تحتاج إلى توفير الحماية والإصلاحات القانونية؛ لضمان الخصوصية، والأمن، والاعتراف القانوني بالتفاعلات الإلكترونية، والتوقيعات الإلكترونية.

ويتطلب هذا الجهد أن يتضمن رؤية شاملة لا تركز فقط على التكنولوجيا. فالقوانين والأنظمة التنظيمية القديمة والسلطات المتداخلة والمتضاربة يمكن أن تؤدي إلى تعقيد المشروع أو إيقافه بنحو كامل.

النقص في مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يمكن أن يكون التحدي الرئيس الآخر لمبادرة الحكومة الإلكترونية هو عدم وجود موظفين مؤهلين بسبب نقص مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وهذه مشكلة خاصة في البلدان النامية حيث يمثل النقص المستمر في الموظفين المؤهلين والتدريب غير الكافي على الموارد البشرية مشكلة أساسية.

إن توافر المهارات المناسبة أمر ضروري لنجاح تنفيذ الحكومة الإلكترونية، حيث إن الحكومة الإلكترونية تتطلب القدرات البشرية، والتكنولوجية، والتجارية، والإدارية، والمهارات الفنية اللازمة لتصميم البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتركيبها وتنفيذها وصيانتها، وكذلك المهارات اللازمة لاستخدام العمليات والوظائف والعملاء وإدارتها عبر الإنترنت، التي هي مهارات لا بدّ من وجودها.

ومن أجل معالجة قضايا تنمية رأس المال البشري، هناك حاجة إلى مبادرات في إدارة المعرفة التي تركز في تدريب الموظفين من أجل خلق المهارات الأساسية وتطويرها لاستخدام الحكومة الإلكترونية. وتعدّ الدورات والتدريب شرطاً أساسياً مع ظهور تقنيات ونماذج تنافسية، وتعتمد الفوائد الاقتصادية الكاملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على عملية التدريب ومهارات التعلم، وهذا أمر عالمي لجميع الحكومات.

الافتقار إلى الشراكة والتعاون

تعدّ الشراكة والتعاون على المستويات المحلية والإقليمية وكذلك بين المؤسسات العامة والخاصة عنصرين مهمين في عملية تطوير الحكومة الإلكترونية. ومع ذلك، فإن الشراكة والتعاون ليسا عاملين سهلين لتحقيقه. حيث تظهر الحكومات في كثير من الأحيان مقاومة كبيرة للأنظمة

المتفوحة والشفافة، وهي تحاول الحفاظ على سلطتها وقوتها ووضعها الهرمي.

ولا يثق المواطنون بحكوماتهم ولاسيما حينما يكون هناك تأريخ من الدكتاتورية أو عدم الاستقرار السياسي أو الفساد على نطاق واسع؛ ولضمان أن يكون الجمهور وأصحاب المصلحة شركاء في جهود الحكومة الإلكترونية، فمن المهم محاولة بناء الثقة في الحكومة. وإن التعاون بين القطاعين العام والخاص مطلوب أيضاً من أجل توفير الموارد والمهارات والقدرات التي قد تفتقر إليها الحكومة؛ وهنا تستطيع الحكومة أن تؤدي دور الميسر وأن تشجع القطاع الخاص على المشاركة في تطوير الحكومة الإلكترونية وتنفيذها.

الفجوة الرقمية

نقصد بالفجوة الرقمية هي الفجوة في الفرص بين أولئك الذين لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت، إذ أصبحت القدرة على استخدام أجهزة الكمبيوتر والإنترنت عاملاً حاسماً في نجاح تنفيذ الحكومة الإلكترونية، وقد يؤدي عدم وجود مثل هذه المهارات إلى التهميش أو حتى الاستبعاد الاجتماعي، عندما لا يتمكن الأشخاص الذين لا يستطيعون الوصول إلى الإنترنت من الاستفادة من خدماته.

وفي حالة الفجوة الرقمية، لا يتمتع جميع المواطنين حالياً بإمكانية الوصول المتساوي إلى أجهزة الكمبيوتر والإنترنت، سواء بسبب نقص الموارد المالية أو المهارات الضرورية أو غير ذلك من الأسباب. وفي الواقع، هناك دواع حملة نحو الأمية الإلكترونية للأشخاص غير القادرين على الاستفادة من تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

وينبغي للحكومة تدريب موظفيها والمواطنين على المهارات الأساسية للتعامل مع الكمبيوتر والإنترنت من أجل السماح لهم بالمشاركة في تطبيقات تطوير الحكومة الإلكترونية. وفضلاً عن

ذلك فإن توفير الكمبيوتر في الأماكن العامة، مثل محلات البقالة ومكاتب البريد والمكاتب ومراكز التسوق، قد يساعد في معالجة الفجوة بين تلك الأسر التي لديها إمكانية الوصول إلى الإنترنت وخدمات البيانات وأولئك الذين لا يمتلكون ذلك.

إن عدم الوصول إلى الإنترنت بين قطاعات معينة من السكان يعتبر أهم عقبة أمام تطوير الحكومة الإلكترونية. والواقع أن هذا النقص في الوصول بين المواطنين ذوي الدخل المنخفض يمنعهم من القدرة على الاستفادة من الخدمات المقدمة لهم تحديداً.

القادة والدعم الإداري

من أجل التنفيذ الناجح للحكومة الإلكترونية هناك حاجة إلى الحصول على الدعم من أعلى مستويات الحكومة، وإن دعم الإدارة العليا والتزامها بتوفير بيئة إيجابية تشجع على المشاركة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية؛ لذلك تؤدي الحكومة نفسها دوراً مهماً في تبني الحكومة الإلكترونية وتنفيذها، لأنها تتطلب مشاركة القيادة بنحو واضح في المساءلة من أجل إجراء تحسينات إدارية، ومن أجل التغلب على المقاومة الطبيعية للتغيير التنظيمي، وجمع الموارد اللازمة لتحسين الإدارة.

إن إشراك القيادة رفيعة المستوى فضلاً عن رؤية متكاملة لتقنية المعلومات هو أمر حيوي لما يخصُّ لتخطيط الحكومة الإلكترونية العمودية، واكتساب الموارد الضرورية، وتحفيز المسؤولين، ودعم التعامل مع الشركاء الخارجيين وأصحاب المصلحة. وكما يمكن ملاحظة أنه في الديمقراطيات الانتقالية والبلدان النامية، فإن القيادة السياسية والرؤية المتكاملة لتقنية المعلومات هما ما يدفعان إلى تطور الحكومة الإلكترونية.

ومن المرجح أن يدعم القادة الذين يرون مكاسب محتملة من الترويج للحكومة الإلكترونية حتى في مواجهة العقبات، في حين لا يمكن الاعتماد على القادة الذين يعتقدون أنهم سيخسرون من

تنفيذ الحكومة الإلكترونية؛ لذلك، تحتاج الحكومة إلى تثقيف القادة الحكوميين والمديرين والإداريين في تخطيط وإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع القطاعات العامة، مع التركيز على فرص التنمية الاقتصادية والتوصيل الفعال للمعلومات والخدمات العامة.

الخلاصة

إن لدى الحكومة الإلكترونية القدرة على تحسين الطريقة التي تعمل بها الحكومة داخلياً، وكيفية تقديم الخدمات للمواطنين والقطاع التجاري. وإن الحكومة الإلكترونية هي أكثر بكثير من مجرد أداة لتحسين نسب التكلفة في الخدمات العامة، فهي أداة للإصلاح وأداة لتعديل عمل الحكومة.

وبالتالي، فإن الحكومة الإلكترونية لا تقوم في المقام الأول على (نظام التشغيل الآلي) عبر الإجراءات القائمة التي قد تكون أو لا تكون فعالة، ولكنها حول تغيير الطريقة التي تجري بها الحكومة أعمالها وتقديم الخدمات. ومن الواضح أن الحكومة الإلكترونية تمتلك العديد من المزايا لتقدمها لجميع القطاعات الحكومية؛ ومع ذلك هي تواجه بعض القضايا الحاسمة عند تنفيذها، وبعضها تكون ذات طبيعة غير تقنية ذات تأثير واسع وتتطلب تخطيطاً شاملاً.

المصادر

1. e-Government Strategy Process Instruments, Bernd W. Wirtz and Peter Daiser, 1st edition, September 2015, German University of Administrative Sciences Speyer.
2. UN E-Government Survey 2016
3. E – GOVERNMENT: ITS ROLE, IMPORTANCE AND CHALLENGES, Getrude Ntulo and Japhet Otike, School of Information Sciences, Moi University Eldoret, Kenya