



الإعتبارات السلوكية في تطبيق الحكومة الإلكترونية

عبد الاله الديوه جي
مستشار اقليمي للاتصالات وشبكات الكمبيوتر
dewachi@un.org



-

-

-

-

-

-

-

-



أولاً

بدايات الحكومة الإلكترونية



بدايات الحكومة الإلكترونية

- لم تحقق معظم دول المنطقة نجاحات تذكر في حوسبة التطبيقات الحكومية في الستينات والسبعينات والثمانينات،
- ويمكن تلخيص نتائج تلك العقود بأنها لم تحقق لحكومات المنطقة ما حققته نفس الحقبة لحكومات الدول المتقدمة، حيث كان الكمبيوتر او نظام المعلومات المطبق عليه جزء من السلسلة البيروقراطية لإجراءات الدولة،
- وبسبب الاعتماد المفرط على نظم "ركيكة" بات من المعتاد تأخر المعاملات بسبب نظام الكمبيوتر او بسبب عطله. وحماس الإدارات العليا كان منكباً على التباهي بمظهريات التكنولوجيا وليس استخدامها بشكل فاعل،
- يعتبر ظهور وانتشار الكمبيوتر الشخصي والشبكات المحلية في النصف الثاني من الثمانينات تحولاً نوعياً في طبيعة العلاقة ما بين تكنولوجيا المعلومات والمستخدم،
- تبع ذلك في النصف الثاني من التسعينات ظهور ثم انتشار الإنترنت كوسيلة، ليست معلوماتية فقط، بل اتصالية أيضاً.



ثانيا

ملامح الحكومات في تطبيق
الحكومة الإلكترونية



ملاحح الحكومات في تطبيق الحكومة الإلكترونية

- التطور الشامل في تطبيق الحكومة الإلكترونية مرتبط بالتركيبية الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وان برامج التطوير هي تلك البرامج التي تضع أولويات التطوير لتعكس القدرات البشرية وتوقعات المستفيد
- تؤدي ضعف العلاقة ما بين برامج الحكومة الإلكترونية وجوانب التطوير الإداري وتغيير السياسات الى ضعف التحققات والإنجازات والوصول إلى الكفاءة المرجوة في تطبيق الحكومة الإلكترونية
- وسائل وإجراءات الحكومة الإلكترونية هي وسائل متممة للوسائل التقليدية في التعامل مع الحكومة وليست بديلاً مطلقاً عنها كما يحلو للعديد من المتحمسين للتكنولوجيا ان يصرحوا
- قد لا يكون هناك ترابط ما بين إنتشار استخدام الإنترنت والتوجه نحو تطبيقات الحكومة الإلكترونية، فقد يكون الاهتمام لدى هؤلاء ضعيف عندما يكون الأمر متعلقاً بالأجراءات الحكومية



ملاحح الحكومات في تطبيق الحكومة الإلكترونية

- هناك فجوة رقمية لا يمكن إغفالها ضمن الدولة ما بين إداراتها
- ان فكرة المدخل الواحد (single entry point) للتطبيقات الحكومية لمجتمع الأعمال بات نوعاً من الاستراتيجية التنفيذية على حساب الأولوية للمواطن
- هناك نقص واضح في حملات التوعية للمواطن حول توفر خدمات الحكومات على الإنترنت
- الاعتقاد بان الخدمة المباشرة عبر الإنترنت للخدمات الحكومية تحقق وقرأ في التكلفة وزيادة بالفاعلية اعتقاد صحيح في معظم الحالات، إلا انه لا توجد دلائل إحصائية او رقمية تعزز هذا الاعتقاد
- ان التمويل الذي توفره الحكومات لتطبيق الحكومة الإلكترونية يتناسب مباشرة مع التزام قيادتها السياسية بهذا التطوير.



الحكومات حسب ملامح مواقعها على الإنترنت

- المواقع الناهضة (Emerging)
- المواقع المحسنة (Enhanced)
- المواقع التفاعلية (Interactive)
- المواقع التعاملية (Transactional)
- المواقع المتكاملة (Seamless)



ثالثاً

الخطوات الأساسية في تطوير الحكومة الإلكترونية



الخطوات الأساسية في تطوير الحكومة الإلكترونية

- ان الحكومة الإلكترونية هي وسيلة لاعادة اختراع (Re-inventing) العمل الحكومي او إعادة هندسته بشكل جذري من خلال وسائل جديدة لتكامل المعلومات وتوفيرها عبر الإنترنت، سواء كان ذلك لأغراض المشتريات الحكومية او تقديم الخدمات.
- الحكومة الإلكترونية بوسائلها المتنوعة تؤثر على العلاقة بين المواطن والحكومة وتؤدي لتحول في طبيعة الحكم السليم (governance good) المنشود.



مراحل أربعة للتحويل نحو الحكومة الإلكترونية 1

- مرحلة نشر المعلومات على مواقع الإنترنت الحكومية
- مرحلة الاتصال باتجاهين
- مرحلة تبادل البيانات
- مرحلة تكامل الخدمة وتبادلها



رابعاً

جاهزية الحكومات واستعداداتها
للحكومة الإلكترونية



العوامل الداخلة في حساب جاهزية الحكومات

- العوامل السكانية
- العوامل الاجتماعية
- العوامل الاقتصادية
- العوامل التكنولوجية
- عوامل الحكم السليم
- عوامل الإعلام
- عوامل بيئة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات



تصنيف الدول حسب الجاهزية

- الدول عالية القدرات 3.25 – 2.00
- الدول متوسطة القدرات 1.99 – 1.60
- الدول قليلة القدرات 1.59 – 1.00
- الدول قاصرة القدرات أقل من 1.00



دول المقدمة

3.11	
2.60	
2.59	
2.58	
2.55	
2.52	
2.52	
2.51	
2.47	
2.46	

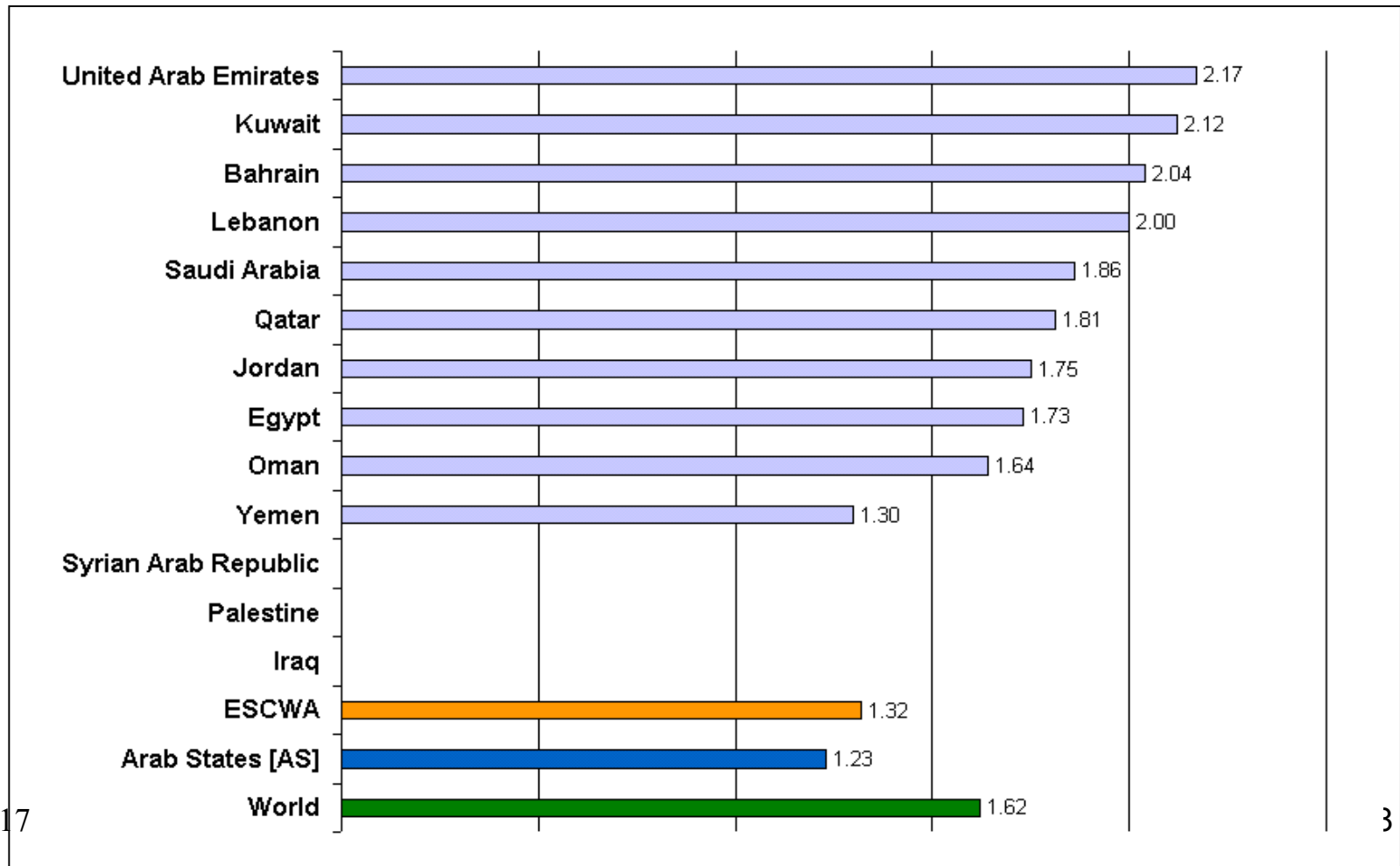


دول المنطقة

2.17		
2.12		
2.04		
2.00		
1.86		
1.81		
1.75		
1.73		
1.64		
1.30		
-		
-		
-		



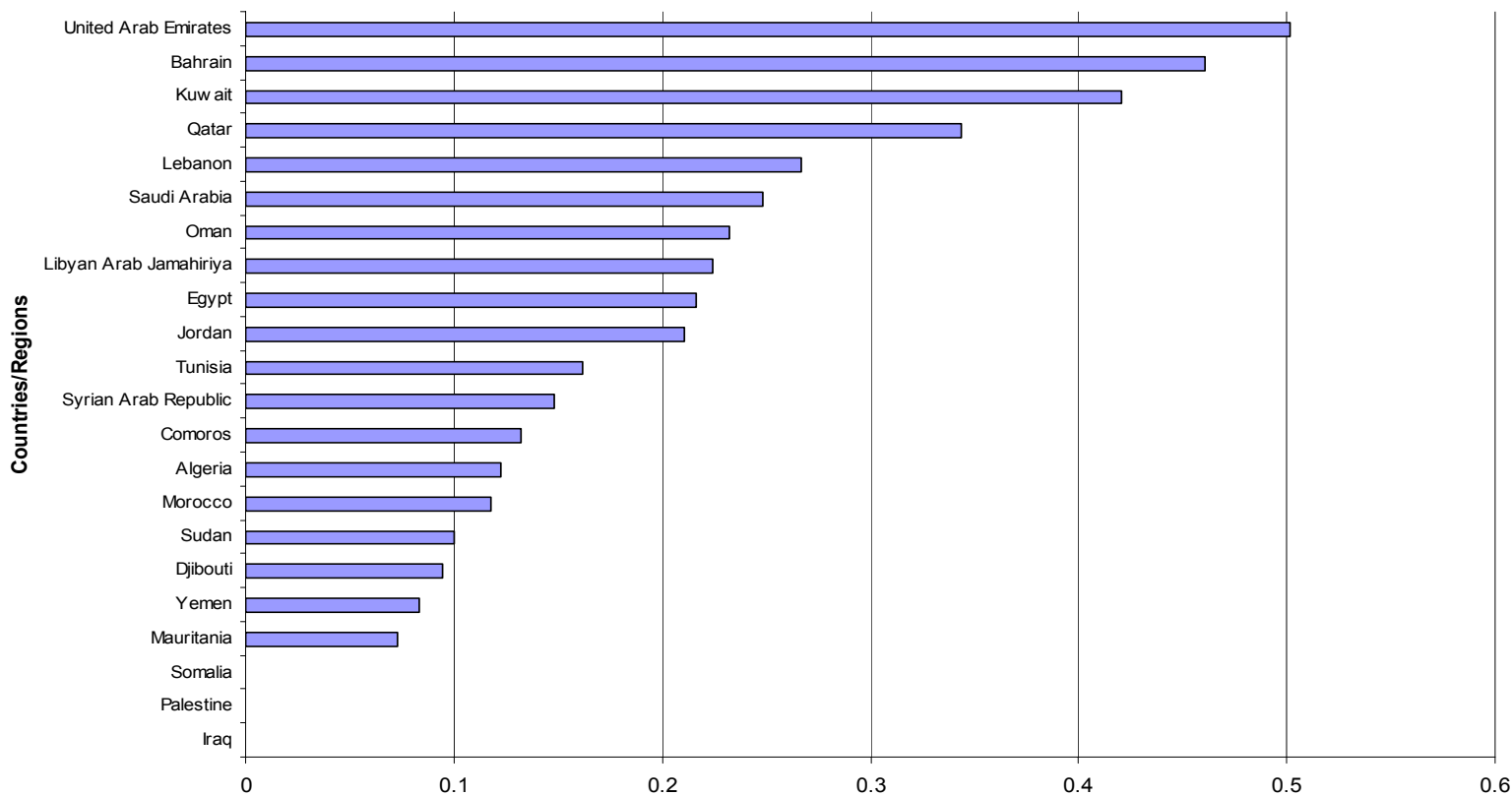
E-Government index





UNCTAD ICT Diffusion Index (2001)

Selected Indicators For 2001



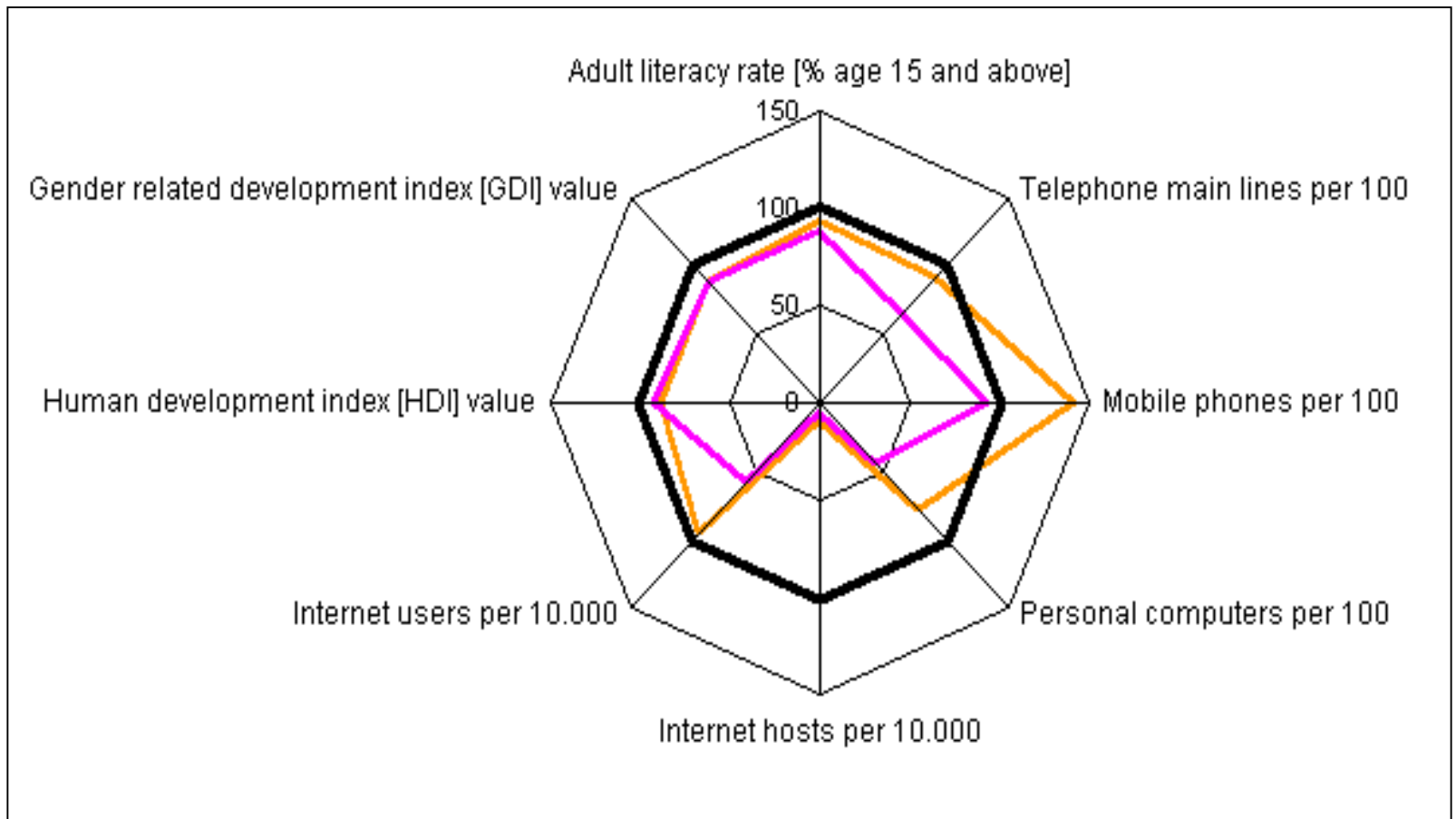


خامسا

المؤشرات الاجتماعية
والاقتصادية للجاهزية



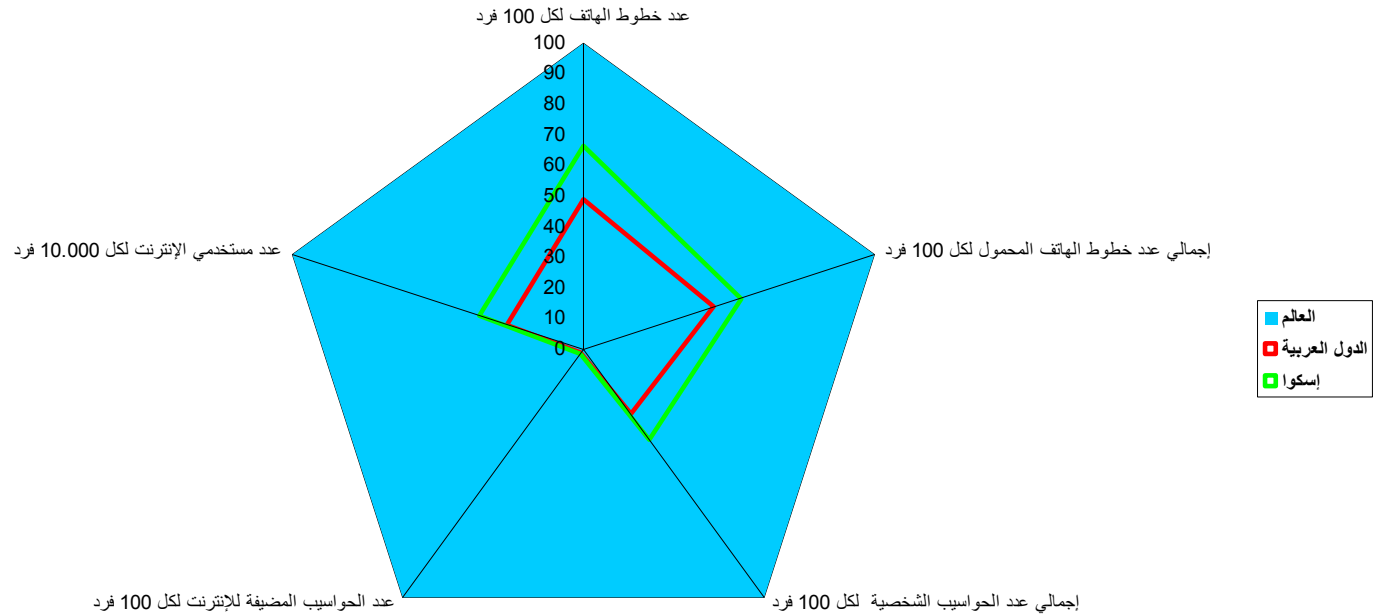
ESCWA Region





المنطقة والعالم (2002)

مؤشرات مختارة لسنة 2002 نسبة إلى العالم





سادسا

المبادئ المعتمدة للحكومة الإلكترونية



المبادئ المعتمدة للحكومة الإلكترونية

- من المتوقع ان تؤدي تطبيقات الحكومة الإلكترونية الى رفع مستوى ونوعية حياة المواطن وتحقق له وفرا ملحوظا في التكلفة والوقت
- تؤدي تطبيقات الحكومة الإلكترونية الى تحولات تدريجية بأساليب وهياكل الحكومات الى هياكل اقل هرمية (less hierarchical) تمكن الموظف من تقديم خدمات افضل للمواطن تتجاوب مع متطلباته الحقيقية.
- على الدول النامية توجيه اهتماماتها الجدية لأساليب الحكومة الإلكترونية، لا لغرض بناء القدرات المؤسسية لتحسين الكفاءة فحسب، بل للقضاء على الفساد من خلال زيادة الشفافية وارشاد المجتمع المدني ومجتمع الأعمال الى الطريق الصحيح للتعامل مع الحكومة.



مبادئ أساسية

- بناء التطبيقات حول خيارات المواطنين
- جعل الحكومة وخدماتها في وضع قابل الوصول اليه
- تسهيل المشاركة الاجتماعية لشرائح المجتمع المختلفة
- توفير المسؤولية المعلوماتية
- الاستغلال الكفاء والفاعل للموارد الحكومية



سابعا

خارطة الطريق للوصول الى قدر من النجاح
في مشاريع الحكومة الإلكترونية



خارطة الطريق للوصول الى قدر من النجاح في مشاريع الحكومة الإلكترونية

1. لماذا الاهتمام بالحكومة الإلكترونية؟
2. هل لدينا رؤية واضحة وأسيقيات للحكومة الإلكترونية؟
3. ما هو نوع الحكومة الإلكترونية المتوقعة؟
4. هل هناك إرادة سياسية كافية لقيادة الجهود المطلوبة للحكومة الإلكترونية؟
5. هل اختيارنا لمشاريع الحكومة الإلكترونية قد تم بالطرق المثلى؟



خارطة الطريق للوصول الى قدر من النجاح في مشاريع الحكومة الإلكترونية

6. كيف نخطط وندير مشاريع الحكومة الإلكترونية؟
7. كيف نجابه مقاومة التغيير من داخل الإدارات الحكومية ؟
8. كيف نقيس تقدم العمل ونوصل نتائجه؟ وكيف نكتشف الفشل حال وقوعه؟
9. ما هي العلاقة بين الحكومة الالكترونية والقطاع الخاص؟
10. كيف تساهم الحكومة الالكترونية في تحسين مشاركة المواطن بالشؤون العامة؟



ثامننا

الاستنتاجات



الطريق إلى الحكومة الإلكترونية

PHASE I. 2 months + Every Quarter

PHASE II. Quarterly

Demonstrate Advantages of E-government

- Lead
- Learn
- Share

- Vision
- Executive Education

Assess Your Country's Net Readiness

- NetReadiness

- Self – Evaluation
- Benchmark

Identify Portfolio of E-Government Solutions/ Projects

eGovernment Value Matrix

- Portfolio of eGovernment projects

Prioritise E-Government Solutions/ Projects

- Attractiveness Matrix

- eGovernment Project Roadmap

Implement Solutions

- Public Private Partnerships
- Ruthless execution

- Infrastructure
- Skills
- Measurement



الاستنتاجات

- الحكومة الالكترونية هي مجموعة من المتغيرات المعقدة المترابطة ببعضها لا تكون الوسائل التكنولوجية الا جزءاً بسيطاً منها.
- تبقى الاعتبارات الاجتماعية والسلوكية وطريقة ادارة المشروع والتخطيط له وديمومة التشغيل وكسب ثقة المستخدم عوامل اساسية للنجاح.
- لم تعر معظم دول المنطقة جوانب الاصلاح الاداري والعوامل الاجتماعية والاقتصادية والسلوكية ما يكفي من اهتمام، لذا لم نلاحظ لحد الآن نجاحات متكاملة على مستويات وطنية للحكومة الالكترونية، وقد يكون من المفيد مناقشة ما يجب ان نخطط له عند الشروع بمشاريع الحكومة الالكترونية اكثر مما ن فكر بما يجب شراؤه من أجهزة ومعدات.