

الإدارة الإستراتيجية للحكومة الالكترونية

زاوي شهرزاد - أ. بلغنامي نبيلة
كلية العلوم الاقتصادية جامعة بشار

ملخص:

إن مشروع الحكومة الالكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر ، فالحكومة تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها و تتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية. والتطبيق الإستراتيجي للحكومة الالكترونية يعني تهيئة البيئة المحيطة بالحكومة وتطوير مهارات القيادة الالكترونية والتخطيط لأداء تعاملات الحكومة الالكترونية وبنية استخدام النظم التكنولوجية والإدارة الحديثة والاستفادة من تطوراتها لدى كبار القياديين في المؤسسات الحكومية، لكي يتمكنوا من تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية بشكل جيد وتقديم الخدمات للمجتمع وقطاع الأعمال . وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية ومواجهة تحدياتها وتهيئة الإدارة بكل التقنيات لنجاح الحكومة الالكترونية.

Strategic management of e. government:

Summary:

The project of the e. government as any project or program, the governments perceive influences and get influence from the surrounding environment. and internet with of the political, economic, social cultural and technological elements .the strategic application of the e. government means creating the environment of the government and the develop leadership skills and planning for the performance of e. government transactions and how to use technological systems and modern management taking profit and advantages from its development among the group-up leading in the governmental organizations. This study aims to know the requirements of the application of e. government and meet its challenges and create all the management techniques for success of e. government.

مقدمة:

يقوم التطبيق الاستراتيجي للحكومة الالكترونية بتطوير الفكر الإداري التكنولوجي والسعي نحو تطوير أساليب العمل في الإدارات، وتوحيد النظم الإدارية لتبسيط الإجراءات بناء على التخطيط السليم وتقديم أفضل الخدمات الالكترونية في عصر يتميز بسرعة تدفق المعلومات وجودة الخدمات، إضافة إلى التطرق لآخر ما استجد في الساحة العلمية فيما يتعلق بأساليب القيادة ومناهج التخطيط التي توصل للريادة .

ويعتمد نجاح تطبيقات الحكومة الإلكترونية بمختلف أنواعها على مدى ملاءمتها للواقع وفرص تطويرها في الإدارة حيث يتم تنفيذها وعلى حجم الجهود اللازمة لتحديث الإدارة وتحقيق الفرص الممكنة للاستثمار الفعال لهذه التطبيقات.

ومن هنا تبرز أهمية البدء بالتطبيقات ذات فرص النجاح العالية وخاصة في بلدان تعاني الإدارة العامة فيها من مشاكل متعددة لا يجوز تجاهلها، إذ لا يكفي استخدام التكنولوجيا المتقدمة بل يجب أن تأخذ الحلول المعقدة على تطبيقات الحكومة الالكترونية قوتها من الإدارة نفسها وأن تصمم لتطويرها انطلاقاً من الاعتراف بنقاط قوتها وضعفها.

1/ متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية: إن تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في أي دولة يجب أن يراعي عدة متطلبات قبل التطبيق وهي:

1-1/ البنية التحتية: إذ أن الحكومة الالكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات و بنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية و اللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل و نقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة و بين المؤسسات و المواطن من جهة أخرى.

1-2/ توافر الوسائل الالكترونية : وتخص الوسائل الالكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية و التي تستطيع بواسطتها التواصل معها و منها أجهزة الكمبيوتر الشخصية و المحمولة و الهاتف الشبكي و غيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد و بأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

1-3/ توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالانترنت: بحيث تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من اجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للفاعل مع الحكومة الالكترونية في أقل جهد و أقصر وقت و أقل كلفة ممكنة.

1-4/ التدريب و بناء القدرات: و يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر و إدارة الشبكات و قواعد المعلومات والبيانات و كافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة و توجيه " الحكومة الالكترونية " بشكل سليم و يفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة و تابعة للحكومة، أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام " الحكومة الالكترونية " و طرق و وسائل استخدامها للمواطن.

1-5/ توافر مستوى مناسب من التمويل: بحيث يمكن التمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية و تدريب الكوادر و الموظفين و إبقاء على مستوى عال من تقدم الخدمات و مواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و " الحكومة الالكترونية " على مستوى العالم.

1-6/ توفر الإرادة السياسية: بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع و تعمل على تهيئة البيئة اللازمة و المناسبة للعمل و تتولى الإشراف على التطبيق و تقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ

1-7/ وجود التشريعات و النصوص القانونية: والتي تسهل عمل الحكومة الالكترونية و تضفي عليها المشروعية و المصداقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

1-8/ توفير الأمن الالكتروني و السرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية و الشخصية و الأرشيف الالكتروني من أي عبث و التركيز على هذه النقطة لها من أهمية و خطورة على الأمن القومي و الشخصي للدولة أو الأفراد.

1-9/ خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج : وذلك بغية استخدام الحكومة الالكترونية و إبراز محاسنها و ضرورة مشاركة جميع المواطن فيها و التفاعل معها و يشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة و تلفزيون و صحف و إحصاء على أنب الدعائي و إقامة الندوات و المؤتمرات و استضافة المسؤولين و الوزراء و الموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الحكومة الالكترونية. بالإضافة إلى هذه العناصر يجب توفير بعض العناصر الفنية و التقنية التي تساعد على تبسيط و

تسهيل استخدام الحكومة الإلكترونية لا يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ومنها: توحيد أشكال المواقع الحكومية والإدارية، وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في البلاد.

2/ مراحل الانتقال السليم من الإدارة التقليدية إلى الإلكترونية:

إن أفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم للإدارة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية مع استغلال أمثل للوقت والموارد هو بتقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للحكومة الإلكترونية إلى ثلاث مراحل كالتالي:

1-2/ مرحلة الحكومة التقليدية الفاعلة: وفي هذه المرحلة يتم تفعيل الحكومة التقليدية والعمل على تمهيتها

و تطويرها في الوقت الذي يتم البدء فيه أيضا وبشكل متوازي بتنفيذ مشروع الإدارة الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة تخلص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روث أو إبطاء في الوقت الذي يستطيع فيه من ذلك حاسب شخصي أو عبر الأكشاك الاطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات وأحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية مع إمكانية طبع أو استخراج الاستمارات اللازمة و تعبئتها لإنجاز أي معاملة.

2-2/ مرحلة الفأس والتلفون الفاعل: وتعتبر هذه المرحلة هي الوسيط بين المرحلة الأولى والمرحلة التي ستأتي فيما بعد وفي هذه المرحلة يتم تفعيل تكنولوجيا الفأس والتلفون بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة الاعتماد على التلفون المتوفر في كافة الأماكن والنازل وخدماته معقولة التكلفة يستفيد منه في الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سهل ودون أي مشاكل وبحيث أنه يستطيع استعمال الفأس لإرسال واستقبال الأوراق والاستمارات وغير ذلك، وفي هذه المرحلة يكون قسم أكبر من الناس قد سمع أو جرب ط الحكومة الإلكترونية بحيث يستطيع تبار التجار والإداريين والتعامل والقادرين في هذه المرحلة من إنجاز معاملاتهم عبر طريق الشبكة الإلكترونية لأن هذه المرحلة يكون عدد المستخدمين للانترنت متوسط كما من الطبيعي أن تكون التكلفة في هذه المرحلة أكثر كلفة من الهاتف والفأس لذلك فإن المسؤولين وما فوق هم الأقدر على استعمال هذه التكنولوجيا.

2-3/ مرحلة الإدارة الاستراتيجية الإلكترونية الفاعلة: وفي هذه المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي للحكومة بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية قد وصل إلى مستوى (حوالي 25-30% من عدد الشعب) عال وتوفرت الوسائل سواء بشكل شخصي أو بواسطة الأكشاك أو في مناطق عمومية بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة و رخيصة مما يسمح لجميع فئات الشعب باستعمال الشبكة الإلكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية وبالشكل المطلوب بأسرع وقت وأقل جهد وأقل كلفة ولكن وبأكثر فعالية كمية ونوعية (جودة) ويكون الرأي العام قد نههم الحكومة الإلكترونية وقبلها وتفاعل معها وتعلم طرق استخدامها. وعلى العموم فإن سلم النجاح في التحول إلى حكومة إلكترونية هو صعودا كما يلي: 1- جدية العمل الحكومي، 2- سلامة التطبيق العلمي، 3- تفوق الممارسة

العملية، 4- الارتقاء بمستوى الأداء 5- تفوق خدمة مميزة، 6- إرضاء المجتمع

3/ الفرص والتحديات التي تواجه عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية:

1-3/ الفرص: وتمثل فيما يلي

- أولا: إصلاح العملية الإدارية: ليست الحكومة الإلكترونية مجرد عملية آلية للعمليات أو معالجة التصرفات والأفعال القائمة في الأعمال الحكومية بالمصالح والأجهزة المختصة، بل تختص الحكومة الإلكترونية بتكوين عمليات وعلاقات جديدة بين الحكومة والمواطن والأعمال، كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليست مجرد أداة لتحقيق عوائد وتوفير التكلفة المترتبة على تشغيل وتعيين القوى العاملة أو في استثمار الوقت، كما أنه لا يتحقق بقيام العالم بإعداد السجلات واللوائح الإلكترونية، بل إن الحكومة الإلكترونية تعتبر

من أجل الجوهرية لو استحسن استخدامها بشكل صحيح، على إصلاح العمليات والإجراءات القائمة التي تقوم بأدائها. لذلك يجب عند تطوير الحكومة الإلكترونية البدء في التخطيط السليم لمشروعاتها ودراسة المجال الذي تطبق فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يجب أن توظف لتكون عمليات جديدة تنسجم بالشفافية في حل المشكلات.

ولثل الشفافية أسلوباً جديداً للتعامل في حل المشكلات التي تواجه مسار إمداد المعلومات والخدمات الحكومية للجمهور المستفيدين. وعلى ذلك فإن إصلاح العمليات الإدارية لثل الخطوة الأولى في إطار عملية التحول الناجح نحو إقامة الحكومة الإلكترونية وعلى الرغم من إصلاح العمليات يعتبر أساساً مرغوباً ومتطلباً، إلا أنه من المهم تكوين أو خلق عمليات وإجراءات جديدة تؤدي إلى إحداث تغييرات جذرية في أساليب وطرق العمل الإداري وخاصة في علاقاتها بالواطن ومنشآت الأعمال.

- ثانياً: القيادة الإدارية: حتى يمكن تحقيق عملية التحول للحكومة الإلكترونية بنجاح، يصبح من الضروري توافر عدداً من القوى العاملة القادرة على التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتقدمة والتي سبق استعراض مجموعات المهارات اللازمة لها. وبدون هذه الكفاءات المؤهلة للتعامل مع متطلبات الحكومة الإلكترونية، يصعب بل ويستحيل تحقيق أهداف إقامة مشروعات الحكومة الإلكترونية حتى لو توافرت الإمكانيات والموارد المادية والمعنوية.

لذلك فإن الحكومة الإلكترونية تتطلب قيادة سياسية وإدارية قوية تلتزم علناً بدعم الجهود التي تؤدي للتحول نحو الحكومة الإلكترونية من خلال توفير الوقت والهدوء والموارد والناخ السياسي والاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي الذي يسهم في إطلاق قدرات القوى العاملة الإبداعية واللاقية.

__ ثالثاً: وضوح الإستراتيجية: التحول نحو حكومة إلكترونية فعالة وكفاء وناجحة يتطلب وجود رؤية ورسالة واضحة المعالم وأولويات محددة ودقيقة في ضوء معايير ومواصفات واضحة المعالم تتماشى وتتطابق مع التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويتطلب الاستثمار الاستراتيجي توافر خطط استثمار واضحة وأهداف محددة ترتبط بالموارد البشرية والمادية المتاحة في الوقت الذي لها. وبذلك تختار مشروعات الحكومة الإلكترونية على أساس تحقيقها أقصى عائد لكن يختص بعائد الاستثمار أو الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية. من هذا المنطلق، تنبثق ضرورة توافر معايير كيفية وكيفية لقياس الإنتاجية والأداء الجيد القبول.

- رابعاً: التعاون مع المجتمع: حيث أن الحكومة الإلكترونية تقام في الأساس بدمية المواطن ومنشآت الأعمال وغيرها من منظمات المجتمع ووحدها، لذلك يجب التعاون معها ومشاركتها في بناء وإرساء علاقات متبادلة وفائدت تعود بالنفع على المجتمع ككل. ولا يقتصر التعاون على العلاقة مع المواطن ومنشآت الأعمال ومنظمات المجتمع فحسب، وإنما يشمل أيضاً علاقة الصلحة الحكومية بإدارتها ووحدها وتنظيماتها المتعددة وعلاقة كل ذلك بالمصالح والأجهزة الحكومية الأخرى على كافة المستويات المركزية والمحلية.

كما يجب أن تتعاون منشآت القطاع الخاص مع الحكومة الإلكترونية بحيث لا يقتصر هذا التعاون على التعاملات الإلكترونية فحسب، بل يجب أن يتضمن أيضاً تبادل الرؤى والأفكار والاستثمارات.

2-3/ التحديات: العرض التالي يحدد أحد عشر مجموعة من التوصيات والتحديات التي تواجه التحول إلى الحكومة الإلكترونية : أولاً: تطوير البنية الأساسية: ضرورة تهيئة البنية الأساسية لنجاح الحكومة في أداء أعمالها، ويتم ذلك من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات وتدفعها من وإلى المصالح والدوائر الحكومية إلى جمهور التعامل من المواطن ومنشآت الأعمال ومنظمات المجتمع المدنية وبالعكس، وذلك من خلال:

1. تطوير مشروعات متوافقة مع بنية الاتصالات الأساسية المتوافرة بالفعل.

2. استخدام أكشاك الوصول العامة Public Access Kiosks ومراكز الخدمة المجتمعية المتنقلة.
3. تشجيع القطاع الخاص على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية للإسراع في استخدامها وانتشارها على نطاق واسع.

4. تدريب المتعاملين والقوى العاملة على أساليب التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتطورة وحثهم على الاستفادة القصوى منها.
ثانياً: ترشيد السياسة العامة والقانون: قد تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها معوقات قانونية أو قد تتعارض مع السياسات العامة القائمة، لذلك يجب تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية، من خلال:
1. مراعاة آراء **السُّوْءَا** في المصالح والدوائر الحكومية والتشاور معهم لتقييم مدى الأضرار التي قد تلحق بمشروعات الحكومة الإلكترونية في حالة عدم إصلاح أو تعديل النظام القانوني المستخدم.

2. منح الصفة والحجية القانونية لكل ما تنشره الحكومة الإلكترونية من معلومات على **الط**.
3. توضيح القوانين والتشريعات والتوجيهات وتوحيدها بما يتلاءم مع بيئة العمل الحكومي.
4. إصلاح العمليات والإجراءات الإدارية من خلال تبسيط الإجراءات وتدفق مهام العمل.
ثالثاً: سد الفجوة الرقمية: توجد فجوة رقمية بين دول العالم المتقدم الغنية ودول العالم الأخرى التي في سبيل التقدم، بل وبين المناطق المختلفة الريفية أو الصحراوية والحضرية في الدولة الواحدة، وتمثل الفجوة الرقمية بين من يمتلكون الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت وبين غير القادرين على ذلك، ولسد هذه الفجوة الرقمية يجب توجيه برامج الحكومة الإلكترونية نحو الفئات المنعزلة والمحرومة أصلاً من **الخدمات الحكومية**، بحيث توجه للارتقاء بمستويات المواطنين الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.
وتمثل الفجوة الرقمية في المعرفة الإلكترونية والقدرة على الوصول للمعلومات و**الخدمات الحكومية**، والمعرفة الإلكترونية تتواجد في قدرة برامج الحكومة الإلكترونية في المساعدة على تكوين فرص تعليمية وتنشيطية لمن لا يمتلكون حق الوصول للتكنولوجيا المتقدمة ولا يتعاملون معها، أما القدرة على الوصول فترتبط بجعل مشروعات وبرامج الحكومة الإلكترونية في متناول كل المواطنين ومن بينهم الفئات الخاصة والمعوقة، وذلك من خلال:

1. توفير فرص الوصول الجماعي من خلال مراكز أو نوادي أو أكشاك تكنولوجيا المعلومات التي تنتشر في المراكز المجتمعية المختلفة.
2. حث القطاع الخاص وتخفيضه على التبرع بالأجهزة والمعدات والبرمجيات أو القيام بأنشطة تدريبية للمواطنين وخاصة محدودي الدخل.
3. التركيز على استخدام اللغة العربية والمحتوى المفصل لاحتياجات المجتمعات المختلفة كل حسب رغباته وتطلعاته وميوله.
4. إنشاء نقاط وصول في المجتمعات الصغيرة والمتفرقة.

رابعاً: تشجيع استيعاب المعرفة الإلكترونية لدى جمهور المتعاملين: يمكن أن يكون للحكومة الإلكترونية القدرة على تشجيع المتعاملين على تعلم المعرفة الإلكترونية وتحقيق العدل والمساواة للجميع في الوصول إلى خدماتها العامة من خلال:

1. التأكد من أن المحتوى الإلكتروني مصاغ باللغة العربية وموافقاً لواجهات التفاعل البينية سهلة الاستخدام.
2. تطوير تطبيقات قادرة على استخدام الوسائط المتعددة من صوت وصورة وحركة وبيانات بجانب النص المكتوب.
3. تضمين التوجه التعليمي في مشروعات الحكومة الإلكترونية.
4. توفير معينات لنقاط الوصول لتدريب المتعاملين والمتزودين على مهارات استخدام وتوظيف الحاسبات الآلية.

5. تطوير برامج تتضمن وسائل إعلام تقليدية مثل البرامج الإذاعية والتلفزيونية والصحافة التي من خلالها يتمكن المواطنون من التعرف على معالم وخدمات الحكومة الإلكترونية.

6. التركيز على المجموعات التي يصعب تحقيق التكامل فيما بينها كالنساء وبار السن والمعوقين... الخ.

خامسا: إمكانية الوصول: يجب تشجيع كافة فئات المجتمع على إمكانية الوصول للحكومة الإلكترونية بغض النظر عن قدراتهم البدنية أو الجسدية أو مواقع تواجدهم من خلال:

1. تصميم وتطوير التطبيقات التي تلائم كل الفئات ومن بينهم المعاقين كالمكفوفين والصم والبكم.
 2. إصدار تشريعات وقوانين تجبر الحكومة على تبني التكنولوجيا المتقدمة لمساعدة المعاقين.
 3. صياغة معايير للأداء وقياس تدفق العمل في مجال الحكومة الإلكترونية.
- سادسا: بناء الثقة:** يجب بناء ثقة جمهور المتعاملين مع المصالح والدوائر الحكومية، وفي هذا الصدد ينبغي أن يكون مشروع الحكومة الإلكترونية داعما لجمهور المستفيدين بدون تمييز إلا في الحالات الاستثنائية من خلال:

1. تحديد وتشخيص الشركاء أو المتعاملين الداخليين والخارجيين وبناء إستراتيجية ذات خطوط اتصال مفتوحة.
 2. البدء بالمشروعات قصيرة الأجل التي تحقق نتائج مبكرة تساعد في بناء الثقة.
 3. وجود قيادة قوية تساهم في بناء الثقة ببرامج الحكومة الإلكترونية.
 4. التركيز على استخدام اللغة العربية والمحتوى المفصل على احتياجات المجتمعات المختلفة كل حسب متطلباته ورغباته.
- سابعا: المحافظة على خصوصية المعلومات والمعاملات الشخصية:** يقصد بالخصوصية حماية المعلومات الشخصية التي تجمعها الحكومة حول الأفراد والمنشآت، حيث أنه من الملاحظ أن المصالح والأجهزة الحكومية المختلفة تجمع كم هائل من البيانات عن المواطنين ومنشآت الأعمال من خلال المعاملات التي تحدث معهم، ويتنامي حجم ونطاق الخدمات الإلكترونية العامة تزايد وتتضخم قواعد ومستودعات البيانات، والمحافظة على خصوصية وسرية المعلومات المخزنة في قواعد ومستودعات البيانات التي تطورها المصالح والأجهزة الحكومية مهم جدا لبناء الثقة كما سبق توضيحه، حيث أن إساءة استخدام البيانات الشخصية قد يفقد ثقة الجمهور بالحكومة الإلكترونية ويزيد الفجوة النفسية القائمة بالفعل بين المواطنين والحكومة، وعلى ذلك يجب أن تلتزم مواقع الويب للحكومة الإلكترونية بحفظ وصيانة خصوصية وسرية بيانات المواطنين وذلك من خلال:

1. تدريب وتوعية الموظف العام حول أهمية المسائل والقضايا المتعلقة بالخصوصية والسرية الشخصية.
 2. تصميم وتطوير التطبيقات الإدارية التي تضمن وسائل حماية الخصوصية والسرية.
 3. إتباع الممارسات الأحسن في مجال المعلومات، وتقليل عمليات تجمع المعلومات الشخصية والاحتفاظ بها إلا في الحالات ذات الطبيعة القصوى.
 4. الحد من الوصول إلى المعلومات الشخصية التي يسهل التعرف على أصحابها.
 5. عدم السماح آليا للعاملين بالتطفل على المعلومات الشخصية التي تنقسم بدرجة عالية من الخصوصية.
- ثامنا: حماية أمن المعلومات:** يتصل أمن المعلومات بحماية مواقع الحكومة الإلكترونية ضد هجمات القرصنة وسوء الاستخدام والتجاوز في حماية أمن المعلومات يفقد ثقة المواطنين بالحكومة الإلكترونية، فالثقة كما سبق بيانه تعتبر عنصرا رئيسيا وجوهريا من عناصر مشروعات وبرامج الحكومة الإلكترونية، وبدون الثقة لن يفكر المواطنون على التردد على مواقع الحكومة الإلكترونية، وخاصة في حالة الخدمات

التي يتطلب الحصول عليها قيام المواطنين بتزويد الحكومة الإلكترونية بمعلومات شخصية ذات صفة خاصة. وبإستطاعة الحكومة القيام بدور مهم في الكشف عن سياساتها وتعريف المواطنين بها أو إعلامهم بمخططاتها ومشروعاتها والأهداف المستهدفة تحقيقها من عملية جمع وتخزين البيانات عنهم، حيث أن اطمئنان المواطن أو المستخدم على أن المعلومات التي يقدمها عن نفسه لن تستغل لأغراض غير مهنية وأخلاقية مما يعتبر الأساس الأهم في قيام الحكومة الإلكترونية، لذلك يجب:

1. وضع سياسة محددة عن أمن المعلومات وتعيين **مسؤول** محدد لتنفيذ هذه السياسة وفقاً للمعايير الدولية في هذا الشأن.
 2. التقييم المستمر والمتواصل لنظم الأمن للتأكد من تنفيذها لكل ما يتعلق بالإجراءات الوقائية الأمنية بشكل سليم.
 3. عدم الإفصاح عن المعلومات الشخصية دون الحصول على إذن مسبق.
 4. توعية وتدريب العاملين على القضايا المتصلة بأمن المعلومات وتكنولوجياها بشكل منتظم ومتواصل.
 5. تقييم أداء مديري نظم المعلومات بالالتزام بممارسة عمليات ومهام الأمن.
- تأسعاً: تدعم شفافية المعلومات: الافتقار لعامل الشفافية المرتبط بتصميم نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمنع المواطنين المتوقع تعاملهم مع الحكومة الإلكترونية من المشاركة الفعلية في أعمالها ونشاطاتها، لذلك يجب التوصية بالتالي:
1. لإعلان على الخط عن النظم والمتطلبات والعمليات والمهام والإجراءات اللازمة للحصول على الخدمات الإلكترونية الحكومية المختلفة.
 2. تحويل المكاتب الرسمية للموظفين وخاصة المديرين إلى مواقع إيجابية مفتوحة تكون بمثابة أمثلة للالتزام واحترام الشفافية ليكونوا قدوة للآخرين من الموظفين.

3. إعطاء المواطنون كل الفرص المتاحة لمتابعة سير معاملاتهم وتعريفهم على الخط بالإجراءات المتخذة خطوة بعد أخرى وفي الوقت المناسب.

4. منح موظفو الخدمة العامة حوافز لإحداث التجديد والإصلاح المنشود.
 5. توحيد الشفافية وإصلاح العملية الإدارية لتبسيط الإجراءات والتعليقات الإدارية.
- عاشراً: التشغيل البيئي المتداخل: يرتبط بالتشغيل البيئي المتداخل، تطوير نظم وساليب قادرة على العمل بشكل متوافق مع بعضها البعض. فالحكومة الإلكترونية الموثوق منها تتطلب تشغيل نظم بصفة مستمرة دائمة وفعالة ومتوافقة مع بعضها البعض، حيث أن جودة الخدمات المقدمة تعتمد على التوافق الذي يسهم في تسهيل الأعمال ويخدم كل المتعاملين بشكل أحسن، وفي هذا الإطار يوصى بالتالي:

1. تحديد وتشخيص وتقييم النظم القائمة ومطابقتها للتشغيل البيئي المتداخل.
 2. تشخيص وإصلاح كافة النظم المعوقة لأنشطة التفاعل بين المصالح والدوائر الحكومية وبين المنتفعين المستخدمين من خدماتها.
 3. استخدام المعايير الدولية في الأنشطة الخاصة بالحكومة الإلكترونية.
 4. الاعتماد على بنية أساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- حادي عشر: إدارة السجلات: يجب توفير إطار عمل مرن لإدارة السجلات الإلكترونية الموثقة والمحدثة بصفة مستمرة باعتبارها العصب الرئيسي والمصدر الأساسي للحصول على البيانات والمعلومات في الوقت الحقيقي لمعلومات وتصرفات الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال:

1. تشجيع المشاركة في المعلومات بين المصالح والأجهزة الحكومية المختلفة وضمن المصلحة أو الجهاز نفسه.

2. حث التعاون المشترك بين المصالح الحكومية ومنظمات التوحيد القياسي الدولية.
3. اعتماد أساليب وإجراءات لتبسيط عمليات إدارة السجلات بغية التحول على الخط.
4. التأكد من أن المعايير والأساليب المستخدمة في حفظ وإدارة السجلات في المصالح والأجهزة الحكومية المختلفة متوافقة مع بعضها البعض.
5. تسهيل أساليب وإجراءات البحث عن السجلات باعتماد البرمجيات المتوافقة.
- 4/ الاستراتيجيات التمكينية لإنجاح الحكومة الإلكترونية: يمكن تحديد ثمانية استراتيجيات أساسية ترشد وتوجه الأداء في جهود إنجاح وإقامة الحكومة الإلكترونية بطريقة مقبولة. وتمثل هذه الاستراتيجيات في التالي:
 - 1-4/ سد الفجوة بين المهارات المطلوبة والمتاحة: تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى مهارات إدارية وتواصلية وتكنولوجية وتنظيمية وتسويقية واقتصادية، كما أن المهارات المحتاج إليها متعددة ومتغيرة على الدوام. ولتحقيق هذا العامل الاستراتيجي يجب التأكد من تنمية الموارد البشرية المحتاج إليها من الكفاءات المتاحة بالفعل وتأهيل قوى عاملة جديدة وتنمية المتوافر منها للقيام بمشروعات الحكومة الإلكترونية المتباينة والتعددية. وفي هذا النطاق تعتبر مشروعات تدريب خريجي الجامعات على تكنولوجيا المعلومات، وإقامة نوادي تكنولوجيا المعلومات، من المشروعات ذات الطابع الاستراتيجي لسد الفجوة بين المهارات المطلوبة والمتاحة.
 - 2-4/ سد الفجوة الشاسعة بين التوقعات وإدراك المواطنين: إستراتيجية سد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطن العادي لخدمات الحكومة الإلكترونية، تحدد برامج التوعية نحو تسويق المعلومات والخدمات المتاحة بالفعل والشفافية المطلوبة في مشاركة الجمهور من المواطنين والأعمال في إدراك نقاط القوة والقصور والفرص الناجمة من الحكومة الإلكترونية والمخاطر التي تمثلها.
 - 3-4/ الوصول للمواطنين: إستراتيجية الوصول للمواطنين المحتاجين للمعلومات والخدمات الحكومية بغض النظر عن قدراتهم في الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تحتاج إلى إمكانية إمداد هذه الخدمات وإتاحتها عبر مراكز خدمة المجتمع مثل مكاتب البريد ونوادي رعاية الشباب ونوادي تكنولوجيا المعلومات.
 - 4-4/ التحول في الخدمات: تتمثل هذه الإستراتيجية في التحول من الخدمات الموجهة بالبرامج الفردية لخدمة متكاملة تقدمها الحكومة الإلكترونية، حيث أن رؤية الحكومة الإلكترونية تعتبر رؤية متكاملة للإتاحة للمعلومات والخدمات الحكومية التي تقدم في الوقت الحقيقي المناسب. ويستدعي ذلك إحداث تغييرات جوهرية وتحويلية في الأنشطة والعمليات التي لا يراها المستخدمون، حيث أنها تعتبر غير مرئية وتتم في الدوائر الحكومية المقدمة لمعلوماتها وخدماتها. وتشتمل هذه الأنشطة والعمليات على كثير من الإجراءات وتدفق العمل المرتبط بالأساليب الإدارية المختلفة والمتنوعة.
 - 5-4/ التحول للديناميكية والتفاعل في الأداء: إستراتيجية التحول من الويب الساتن إلى الويب الديناميكي النشط ترتبط بتفاعل المستخدمين مع الموقع المحدد للحكومة الإلكترونية بطريقة نشطة وإيجابية بحيث تتم التفاعلات وملاءم النماذج وسديد الرسوم وغير ذلك بطريقة افتراضية على الويب حتى الحصول على المعلومات أو الخدمات المطلوبة.
 - 6-4/ إتاحة الخدمات من خلال بوابات مكرسة لذلك: إستراتيجية توفير الخدمات من خلال بوابات الحكومة الإلكترونية وإيجاد حلول للمشكلات والأمور الخاصة بالخصوصية ومشاركة البيانات من خلال تكنولوجيا البوابة حيث يتطلب ذلك تكامل عمليات وإجراءات أعمال جديدة ووسائل لحماية الخصوصية والسرية وضمان أعلى مستويات الأمن والجودة بالإضافة إلى حماية الملكية وتوفير الخدمة الحكومية بسهولة وكفاءة وفعالية.
 - 7-4/ وضع خريطة واضحة: إستراتيجية صياغة خريطة واضحة المعالم توضح الوضع الحالي والوضع المستهدف الوصول إليه في المستقبل، تشرك المستخدمين الحاليين والمتوقعين بأبعاد ومراحل وبرامج الحكومة الإلكترونية.

8-4/ الدعم والمساندة المطلوبة: إستراتيجية دعم ومساندة جهود ومتطلبات الحكومة الإلكترونية من خلال توفير أدلة إرشادية ونماذج أعمال مبتكرة ومعلومات مفصلة وبرامج توعية وتدريب مختلفة.

خاتمة:

بعد تطبيق الإدارة الإستراتيجية الفعالة للحكومة الإلكترونية لا ينتهي عمل الحكومة عند التطبيق بل يتعداه لعملية تقييم تطبيق هذه الإدارة وإمكانية استقراء تحديات الحكومة الإلكترونية في التنمية والإصلاح الإداري من خلال التقييم الاستراتيجي (للاوجه السياسية ، الاجتماعية، الاقتصادية والتكنولوجية للحكومة الإلكترونية باستخدام أسلوب التقييم الاستراتيجي لنقاط القوة والضعف والفرص المتاحة والمخاطر والتهديدات والتي تعتبر الأوجه الخاصة بالحكومة الإلكترونية ذات المستوى العالي لتوجيه أداء مشروع الحكومة الإلكترونية المستهدف.

المراجع:

- أ.نبيل علي، " العرب وعصر المعلومات " ، سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقون والآداب، الكويت، 1994
- أ.عبد الله موسى، " رؤيتنا الثقافية وتحديات العولمة " ، مجلة النبأ، المستقبل للثقافة والإعلام، لبنان، 2000
- أ.مرتضى معاش، " المعلوماتية مواجحة تاريخية جديدة " مجلة النبأ، المستقبل للثقافة والإعلام، لبنان، 2000
- أ.محمد السديري، " الاقتصاد الرقمي: وزارة جديدة وطموحات كبيرة " ، العدد 45، السعودية، 2003
- د.ابراهيم بختي، " التجارة الإلكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة " ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
- د. طارق عبد العال حامد، " التجارة الإلكترونية، المفاهيم التجارب التحديات الأبعاد التكنولوجية والمالية والقانونية " ، الدار الجامعية، القاهرة، 2007.
- د.ناصر خليل، " التجارة والتسويق الإلكتروني " ، دار أسامة للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2009.

Site web:

1. <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/>
2. <http://www1.oecd.org/puma/pubs/>
3. http://www.egvlinks.com/world_egov_links.html
4. http://www.man.ac.uk/idpm/idpm_dp.htm#ig
5. <http://www.excelgov.org/techcom/index.htm>
6. <http://sosig.esrc.bristol.ac.uk/roads/subject-listing/world-cat/polcom.html>
7. http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=425:2009-08-02-08-