الأبعاد الفنية الاجرائية في تطبيقات الحكومة الالكترونية
" البنية التحتية للإدارة الالكترونية"

أحمد طيلب
استاذ محاضر / قسم العلوم السياسية جامعة خميس مليانة
الجزائر

مقدمة:

إن التقليل من تكلفة الإجراءات الحكومية وما يتعلق بها من أنشطة وعمليات إدارية، و تقديم خدماتها إلي المواطنين بأكبر مقدار من الكفاءة والفاعلية أصبحت تحديا كبيرا في عمل الحكومات في الدولة الحديثة ، إذ أصبح الأمر يتعلق بمستوى الأداء والجودة والرشادة علي مستوى الإدارة العامة. لذا فإن تطوير هذه الأجهزة أصبح أمرًا ملحًا ومدخلا علميا وعمليا أساسيا من حيث عصرنة وتحديث هذه الأجهزة بمختلف الوسائل والتكنولوجيات الحديثة من اجل الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة بما ينعكس علي عملية صنع وتنفيذ السياسات العامة في ظل التحديات البيئية الداخلية والخارجية سيما الاجتماعية والسياسية منها.

ويمثل تطوير أساليب وإجراءات العمل الحكومي أحد الجوانب الهامة والأساسية التي استفادت من توظيف التقنيات الحديثة خاصة في ما يتعلق بتكنولوجيات المعلومات التي أصبحت موردا أساسيا كباقي الموارد البشرية والمادية الأخرى، التي ينبغي استثماره والتحكم فيه من حيث جمعه وتخزينه وتحليله ومعالجته وتوصيله وحمايته وتوظيفه في الأنشطة والعمليات الإدارية المختلفة بأكبر مقدار من المواءمة والكفاية والحداثة والصدقية والدقة والثبات والمرونة. هذا الاستخدام أدى إلي إعادة هندسة الإدارة الحديثة أو ما سمي في بعض الأدبيات الحديثة الهندرة، أي إعادة بناء الأجهزة الإدارة بما يتوافق وهذه الخصوصيات الحديثة، وانتقلت من المفاهيم التقليدية إلي مفاهيم الحديثة ذات الطابع الالكتروني التي عرفت في مجالات أخري كالتجارة الالكترونية، لكن أصبحت المفاهيم شاملة مست الجانب الإداري لما أصبح يعرف بالإدارة الالكترونية وحتى المجال السياسي كأعلى مستوى من استخدام التكنولوجيا وساد الاعتقاد بإمكانية وجود حكومة بدون ورق أي الكترونية.

حيث بدا هذه التطبيقات علي المستوى الحكومي في مختلف دول العالم خاصة المتقدمة منها، بالارتكاز على مبدأ القدرة على تبادل المعلومات مع الحكومات المماثلة أو المواطن أو قطاع الأعمال، وهذا وفق الخصوصيات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية التي تؤثر بدرجات مختلفة علي تطبيقات الحكومة الالكترونية، وهذا ما تؤكده النماذج المختلفة للحكومة الالكترونية في الحكومات المقارنة. وعلى أية حال فالحكومة الإلكترونية ما زالت في بدايتها و خطواتها الأولى في العديد من هذه الدول وذلك لضرورة توفر متطلبات سياسية أمنية وقانونية ،وكذلك اقتصادية و اجتماعية ثقافية لتطبيقها، وهذه الأخيرة تعد من بين الأبعاد الجوهرية المؤثرة في قيام ونجاح الحكومة الالكترونية ، بحيث يعد الارتقاء بمستوى استخدام المعلومات والشبكات المعلوماتية علي المستوي الحكومي مؤشرا علي البنية التحتية المعلوماتية للمجتمع في إطار خصوصياته الثقافية والفكرية. تشير الحكومة الإلكترونية أيضا إلى استعمال الحكومة للتقنية خصوصا الإنترنت وتطبيقات الإنترنت لتحسين وسرعة الوصول إلى المعلومة وتسليم المعلومات الحكومية والخدمات إلى المواطنين و الشركاء التجاريين و مستخدمين و الأجهزة أو كيانات حكومية أخرى .كما يمكن أن تساعد على بناء علاقات أفضل بين الحكومة والجمهور بجعل التفاعل بين المواطنين متناسقًا ومتوافقا.

ويمثل ذلك تغييرًا جوهريًا في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية ونظرة المواطنين ومؤسسات الأعمال تجاهها، إذ يعد الهدف الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية **(الحكومة، المواطنين، ومؤسسات الأعمال**، حيث يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى ربط هذه الأطراف وتدعيم علاقاتها أنشطتها وعملياتها .أي أن من بين الأهداف الأساسية في تطبيق الحكومة الالكترونية هو إعادة صياغة طرق التعامل مع المواطنين أو علاقة المواطن بمختلف المؤسسات الحكومية سيما تلك التي تقدم الخدمات كمرحلة أولية ، ثم الانتقال إلي علاقته مع المؤسسات

السياسية التي أصبحت من بين المظاهر الأساسية في تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول المتقدمة، وهو ما توضحه بعض الآليات الجديدة كالانتخاب الالكتروني والمشاركة السياسية الالكترونية ...الخ.

هذه المظاهر تؤكد علي البعد الاجتماعي الثقافي الذي ساعد علي الانتقال من مستويات الإدارة الالكترونية إلى الحكومة الالكترونية ،من حيث الأهمية التي يمنحها الأفراد للتكنولوجيات الحديثة خاصة الشبكات واستثمارها واستخدامها أحسن استخدام في توجيه والارتقاء بعلاقته مع مؤسسات الدولة خاصة السياسية التي ينعكس أداؤها ومخرجاتها علي حياته مباشرة من خلال السياسات العامة في مختلف المجالات.وربما هذا هو الفرق بين تطبيق الحكومة الالكترونية بين الدول المتقدمة والنامية، حيث مازالت الأخيرة في مشاريع لم ترقي بعد إلي مستوى الإدارة الالكترونية من حيث تقديم الخدمات واستخدام التكنولوجيا في المجال الإداري فقط بالقدر العلمي والعملي الصحيح والسليم ولا يمكن الحديث بعد في هذه الدول علي استخدام هذه التكنولوجيا وعلي رأسها الانترنت في دعم العلاقة السياسة بين الحاكم والمحكوم.و هذا ما يدل في اعتقادنا أيضا علي عدم توفر خصوصيات اجتماعية ثقافية من شانها أن تدعم هذه العلاقة.

وهناك أمر آخر في غاية من الأهمية كأساس اجتماعي ثقافي لتطبيق الحكومة الالكترونية هو مسالة الثقة بين الفرد ومؤسسات الدولة المبنية علي أساس احترام وحماية الخصوصيات الثقافية وهذا ما يتطلب امن فكري معلوماتي مبني علي اطر قانونية مستوحاة من المرجعيات الأساسية لهذه المجتمعات وما يحكمها من قيم ،وعليه للمنظومة القيمية السائدة تأثير مباشر علي تطبيقات الحكومة الالكترونية ونجاحها في بيئة اجتماعية معينة. وعلي هذه الخلفية النظرية يمكن تحليل اثر المتغيرات الاجتماعية والثقافية علي تطبيقات الحكومة الالكترونية من خلال الإشكالية التالية:

الاشكالية:

إلي أي مدي تؤثر المتطلبات الاجتماعية الثقافية علي إرساء الحكومة الالكترونية؟

وللإجابة علي هذه الإشكالية الجوهرية آثرنا تفكيكها إلي التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما هو المقصود بالحكومة الالكترونية و متطلبات تطبيقها؟
- ما هي المعايير الأساسية لمجتمع المعلومات و أبعادها؟
- في ما تتجلي مظاهر انعكاس البعد الاجتماعي في تطبيق الحكومة الالكترونية؟
- ما هي أثار الخصوصيات الثقافية علي تطبيق الحكومة الالكترونية؟

انطلاقا من هذه الإشكاليات الفرعية يمكن تحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة من خلال الفرضية الرئيسية التالية:

- يتطلب تطبيق الحكومة الالكترونية ونجاحها من حيث الارتقاء بالعلاقة بين الحكومة والموطنين ومؤسسات الأعمال إلي التعاملات الالكترونية بما ينعكس علي عقلانية ورشادة وكفاءة وفاعلية أداء الإدارة العامة وتفاعل المواطن مع السياسات العامة الانتقال بالمجتمعات إلي خصوصيات مجتمع المعلومات في إطار احترام الخصوصيات الثقافية والأمن الفكري

كما أثرنا هندسة الدراسة بالشكل التالي:

- المحور الأول: الإطار النظري و المفاهيمي للدراسة
- المحور الثاني: مرتكزات مجتمع المعلومات (المعرفة) وأبعادها في إرساء الحكومة الالكترونية
- المحور الثالث: مظاهر تأثير البعد الاجتماعي في تطبيق الحكومة الالكترونية
- المحور الرابع: اثر حماية الخصوصيات الثقافية في تطبيق الحكومة الالكترونية
- الخاتمة

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة

أولا مفاهيم أساسية في الإدارة الالكترونية و الحكومة الالكترونية

لقد تعددت تعاريف الحكومة الالكترونية من زوايا مختلفة ، ويمكن ان نأخذ بعض التعاريف كأساس نظري للدراسة خاصة تلك التي تشير إلي الجوانب الاجتماعية في تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث يقصد بصفة عامة يقصد بالحكومة الالكترونية" استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات وتقديم

الخدمات المرتقبة والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية،ويطلق عليها أحيانا حكومة "عصر المعلومات بدون أوراق" ويتم ذلك عن طريق شبكة المعلومات العالمية (الانترنيت) وشبكه المعلومات الداخلية قصد تحقيق هدف معين ، وبشكل خاص تقديم الخدمات الالكترونية إما بانجاز آلي أو بتدخل الإنسان.[1]

و تشير الحكومة الإلكترونية أيضا كما إلى:

«استعمال الحكومة للتقنية، خصوصا الإنترنت وتطبيقاتها لتحسين سرعة الوصول إلى المعلومة وتسليم المعلومات الحكومية والخدمات إلى المواطنين، الشركاء التجاريين، مستخدمين، أجهزة أو كيانات حكومية أخرى .و من خلال هذه التقنية يمكن المساعدة على بناء علاقات أفضل بين الحكومة والجمهور بجعل التفاعل بين المواطنين متناسّقا وسهلا وأكثر كفاءة"[2].

و قد عرفت الحكومة الإلكترونية بشكل واسع بأنها:

"استعمال تقنية الاتصال والمعلومات لتشجيع العمل الحكومي بكفاءة وأكثر فعّالية، وتسهيّل الوصول إلى الخدمات العامة أكثر من قبل، والسماح بحصول عامة الأفراد والمواطنين على أكبر معلومات ممكنة وجعل الحكومة أكثر مسؤولية أمام مواطنيها"[3] .

و من زاوية سياسية تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها:

" استخدام تقنية المعلومات في الوزارات والإدارات والأجهزة الحكومية للاتصال بالمواطنين والشركات والأجهزة الحكومية المختلفة من خلال شبكة المعلومات، أي طريقة تقنية تمكنها من الوصول إلى المواطنين وتقديم الخدمة لهم .وبالتالي فهي تمد ذراعيها لإمكانية الوصول إلى أقصى حد يمكن الوصول إليه لتقديم الخدمات بالسرعة والكفاءة المطلوبة.فالأجهزة الحكومية تستفيد من قوة الإنترنت لتبسيط المعاملات الحكومية .والحكومة الإلكترونية تطور وتحسن الأعمال الحكومية من خلال إيجاد فعالية أكبر وارتياح وسهولة يجدها المواطن والشركات والأجهزة الأخرى ذات العلاقة ".[4]

وهناك من يري أن الحكومة الالكترونية هي إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها، وإمكانية الوصول إليها عن طريق موقع الكتروني، كما أن انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة ساهمت في تغيير النمط التقليدي للحكومة في توفير ووضع الخدمات المتعلقة أمام المواطنين، والحكومة الالكترونية تتمثل في استخدام تلك التكنولوجيا؛ لمساندة فعالية الخدمات الحكومية وتعاملها مع المواطنين بطريقة أسهل وأحسن والوصول إلى أكبر قدر من المعلومات بإتاحتها عبر شبكات الانترنت وغيرها من وسائل الاتصالات للمواطنين، (الرفاعي، 2009 م :ص306).

و من منظور اجتماعي تعرف الحكومة الالكترونية بأنها :

"قدرة الإدارات والقطاعات الحكومية المختلفة على توفير وتقديم الخدمات والمعاملات والإجراءات الحكومية بوسائل الكترونية للأفراد أو لمؤسسات الأعمال أو للجهات والإدارات الحكومية في إطار من الشفافية والوضوح" .[5]

وبصورة شاملة قدم البنك الدولي عام 2005 م مفهوماً للحكومة الالكترونية بأنها:

([1]): ماجد راغب الحلو، الحكومة الالكترونية والمرافق العامة. في الموقع:WWW.arablawinfo.com/Researcheo ARI156.doc .

([2]): Karen Layne A, and, Jung woo Lee B, "Developing fully functional E-government: A four stage model», *Government Information Quarterly* 18, 122–136, 2001.

([3]) : محمد بن أحمد السديري، مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية أسئلة وأجوبة قبل التطبيق. المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي المعلوماتية في خدمة ضيوف الرحمن، جامعة الملك عبدالعزيز ، المدينة المنورة : صفر 1425 ه / أبريل 2004 م، ص 92.

([4]) : محمد بن أحمد السديري، المرجع السابق ، ص 92.

([5]) : ديالا جميل محمد الرزي، الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية، المجلد العشرين العدد الأول، ص – 189 ص 227 يناير2012 ، في الموقع:

ISSN 1726-6807 http://www.iugaza.edu.ps/ar/periodical/

"عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكات الانترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها (والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ومختلف المؤسسات الحكومية، وهذه التكنولوجيا تقدم خدمات أفضل للمواطنين وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات،مما يوفر مزيداً من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات" .

هذا وللتمييز بين الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية التي تعد أول مراحل الحكومة الالكترونية وابسط تطبيقاتها وأساس الانتقال إليها يمكن أن نحدد تعريف شامل لهذه الأخير بهدف التمييز بين المفهومين، إذ تعرف بأنها: "جهود إدارية تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الكمبيوتر وشبكات الانترنت مع ضمان سرية وامن المعلومات المتناقلة" (الحمادي، الحميضي، 2004،ص3). أي بالمعني الإجرائي هي استخدام التقنيات الرقمية في الأجهزة الحاسب الآلي من مكوناته المادية وبرمجياته وشبكاته وأجهزة إدخال ومعالجة واسترجاع المعلومات وصيانتها.([6])

هذه بعض التعاريف المنتقاة التي تشير الي مختلف الأبعاد العملية للحكومة الالكترونية، من حيث استخدام تكنولوجيا المعلومات و قواعد البيانات وشبكات المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة والانترنت والهاتف...الخ، وذلك لتسهيل الخدمات العامة للمواطنين بسرعة ودقة عالية وأقل تكلفة وبفاعلية وكفاءة وعقلانية ورشادة وشفافية ومساءلة للمؤسسات مع ضمان سرية المعلومات في أي زمان ومكان.

كما أن الحكومة الالكترونية أحد الطرق الحديثة والمتطورة والتي تتكامل بها المؤسسات لاستخدام التقنية الحديثة لتزويد المواطنين بآليات أفضل وأسرع وأيسر للوصول إلى المعلومات الحكومية سواء أكانت المعلوماتية أم الخدماتية ،مما يعطي المواطنين فرصة أفضل للمشاركة بآرائهم ومقترحاتهم لدى المؤسسات الحكومية المتنوعة.ولا تقتصر الحكومة الالكترونية على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات للمواطنين، إنما هي فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات بشكل جديد له أبعاده الإدارية والاجتماعية والسياسية، كما أنها لا تقتصر على تقديم خدمات الكترونية للمستفيدين، وإنما تمثل أساليب الكترونية لانجاز كافة الأعمال التي تتم داخل وخارج المؤسسات، وأن والديمقراطية هي أحد الأهداف الرئيسة للحكومة الالكترونية وهي العمل على مشاركة المستفيدين.

ثانيا: أهداف تطبيق الحكومة الالكترونية

إن فلسفة الحكومة الإلكترونية تقوم علي ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية ونظرة المواطنين والأعمال تجاهها ، كما أن المواطنين ومنشآت الأعمال والمنظمات المختلفة المتواجدة في المجتمع تعامل كعملاء أو منتفعين يرغبون في الاستفادة من هذه المعلومات والخدمات الحكومية.ويحتم هذا المفهوم الجديد للحكومة الإلكترونية بضرورة تنظيم المعاملات والخدمات الحكومية المختلفة، وإعادة هيكلتها إلكترونيًا للتخلص من الروتين والبيروقراطية الشائعة في الأعمال والمهام العامة لترتبط باحتياجات المواطنين والمؤسسات المختلفة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة التي أصبحت متاحة وتعمل على توفيرها خطط تبني البنية الأساسية في الدول المختلفة .

وعلى ذلك تمثل الحكومة الإلكترونية المستهدف تحقيقها نموذجا متقدما يعتمد على استخدام المعلوماتية والتكنولوجيا المتقدمة لإحداث التغيير التحولي وليس مجرد إحداث تغييرات وقتية أو تدريجية علي هياكل الأعمال القائمة بالفعل. أما أهمية الحكومة الالكترونية فتتحقق من خلال إدراك حقيقة أن عالم اليوم وبمستجداته أصبح يحكم على المجتمع بأنه متقدم بوجود ثلاثة شروط أساسية وهي المسائلة والشفافية والحكم الصالح، وهذه تمثل ركائز الحكومة الالكترونية. والحكومة الالكترونية جاءت بعد أن ظهرت صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته ولإصلاح هذا الأمر بحثت عن سبل للمعالجة فكانت الحكومة الالكترونية احد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب والعمل على منعه من جانب آخر .كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها وان تتيح

([6]) : إيهاب خميس احمد المير، متطلبات تنمية المورد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف للعلوم الامنية كلية الدراسات العليا ،قسم العلوم الادارية ، 2007 ،ص ص 10/9.

جدية وصول المعلومات عما تقوم به من إعمال للمواطنين وليس فقط استجابة لطلباتهمم بل بمبادرات منهم.[7]

وعلى هذا الأساس يمكن تحديد بعض الأهداف الجوهرية من تطبيق الحكومة الالكترونية:

1- الارتقاء بمستوي الخدمات من حيث الجودة والسرعة في الانجاز وترشيد في التكلفة.
2- تنمية وتفعيل العملية الاتصالية بين مختلف الأطراف والتقليل من التعقيدات الإدارية البيروقراطية وتبسيط الإجراءات.
3- تقريب الأفراد وتوجهاتهم إزاء القضايا التي تمس مصالحهم من مختلف المؤسسات المعنية بذلك، بهدف خلق إطار تفاعلي تشاركي ديمقراطي لدعم عملية اتخاذ القرارات وتحقيق مبدأ الشفافية.
4- دعم مبادئ الجوارية والمبادرة من خلال التواصل السريع والفعال والتنسيق المستمر بين الوحدات اللامركزية المحلية، من خلال تبادل المعلومات لدعم عمليات تنفيذ الخطط والبرامج علي المستوي الفني الإجرائي.
5- تحقيق درجة علية من الانسيابية والحرية والاستقلالية في تداول المعلومة من خلال بنية تحتية معلوماتية حكومية بأطر قانونية كفيلة بتوظيف هذه المعلوم وحمايتها وتوصيلها لمختلف الأنشطة وتحسين واجهة التواصل بين الحكومة وجهات العمل الأخرى.[8]
6- التوجه الي تحقيق اكبر قدر من الرضي للعملاء والزبائن والموطنين عموما وكسب دعمهم وثقتهم من خلال تداول معهم وتزيدهم بالمعلومات الصادقة عن نشاطات المنظمة وسياساتها الحالية والمستقبلية وصور عن بيئتها الداخلية .
7- تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح بتقديم طرق وأساليب حديثة عن طريق التكنولوجيا للرفع من قدرات الموارد البشرية المتاحة وتنمية مهارتها وتحديث أساليب العمل والانجاز بما ينعكس على الأداء ومستويات اعلي من الكفاية الإنتاجية.
8- دعم الإبداع والابتكار والتخصص الدقيق وتقسيم العمل للمجتمع ككل والعاملين باستخدام الشبكات والطرق التكنولوجية الحديث من اجل خلق التنافسية والاندماج والتوافق والتواكب مع المتغيرات العلمية في عالم السرعة والتغير.[9]

هذه بعض الأهداف التي تسعي الدول من خلال تطبيقاتها للحكومة الالكترونية إلى تحقيقها، وهناك أهداف أخرى تتعلق بتطبيقاتها في كل قطاع إنتاجي أو خدماتي. فهي بذلك نموذج أعمال مبتكر مبني علي المعلوماتية والتكنولوجيا المتقدمة، وعلي الأخص أساليب التفاعل والشفافية والمصداقية والثقة المتبادلة. ويعتبر نموذج الحكومة الإلكترونية موجها لخدمة المجتمع بمواطنيه ومنشآته ومنظماته المختلفة، ويهدف في الأساس تقديم خدمات عامة بطريقة مميزة تراعي خصوصيات العملاء والأسواق المستهدفة ويحقق لكل الأطراف المتعاملة أهدافها بطريقة مشتركة وفعالة، عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة و إدارة الابتكار والإبداع في إحداث تغييرات جذرية في مفهوم العمل الحكومي والتحول من الإدارة التقليدية إلي إدارة التغيير وإدارة المعرفة. وكذا إعادة تشكيل وهندسة الحكومة بإحداث تغييرات في استراتيجيات وأساليب تفاعل الحكومة مع المواطنين والأعمال ومع عملياتها بعضها ببعض، والاستناد إلي مبادئ وأسس العدالة والإنصاف والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات.

ثالثا: مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية

يحتاج مشروع تطبيق الحكومة الالكترونية في أي دولة الى جملة من المتطلبات السياسية والقانونية والاجتماعية، لذلك من الضروري في ترسيخ هذا النموذج التعامل مع هذه المتطلبات وفق مراحل محددة ومدروسة وبرؤية إستراتجية،تخلق هذه المراحل إطار تطبيقي لهذا المشروع يتوافق مع الإمكانيات المتاحة والخصوصيات الاجتماعية السائدة والإرادة السياسية الداعمة للمشروع.حيث لم يتفق الفقهاء في تحليل هذه

([7]) : الخناق، نبيل محمد،" الشفافية التنظيمية"، مطبعة الرفاه، بغداد: 2006 ، ص39 .

([8]) : ديالا جميل محمد الرزي، المرجع السابق، ص 197.

([9]) : سحر قدوري الرفاعي ، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها : مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ،العدد، 7،بغداد،2009،ص 131.

المراحل علي تسميات محددة ،لكن من خلال بعض الأدبيات يمكن أن نلخص هذه المراحل في ثلاث نقاط جوهرية:

1- **المرحلة الأولي:** التحول من المنظور التقليدي للعمل الحكومات إلي المنظور الحديث القائم علي توسيع نشر المعلومات الحكومية ومختلف دوائرها ومؤسساتها عبر شبكات المعلومات الوطنية والإقليمية والدولية، لتسهيل وتمكين الأفراد من الوصول إليها، وتمكين المستخدمين للاستفادة منها. أي خلق بنية تحتية معلوماتية حكومية تتمثل في قواعد بيانات ومعلومات ذات أهمية فعلية وقيمة في حياة الأفراد اليومية. وتتركز هذه المرحلة التي تعد نقطة البداية، حول تهيئة موقع إلكتروني على الشبكة المعلوماتية يخص المنظمة أو المنظمات الحكومية، ويكون هدفه الرئيسي إعلامياً ويحدث دورياً حسب الحاجة والإمكانات المتوفرة، وقد يطلق على هذه المرحلة **(عرض المعلومات، أو التدوين الإلكتروني)** أي نشر المعلومات العامة والخدمات الممكن تقديمها على موقع إلكتروني مع وضع النماذج القابلة للطباعة، ويعبر عن ذلك بما يسمى بنظام أدنى مستوياتها.

2- **المرحلة الثانية:** توسيع المشاركة والتفاعل، حيث يرتبط نجاح الحكومة الالكترونية بمدى مساهمة ومشاركة الجمهور الحالي والمتوقع في مختلف الأنشطة والأعمال، سيما فيما يتعلق باتخاذ القرارات على كافة المستويات الحكومية، كالشكاوي والاستفسارات وصبر الآراء والاقتراعات ....الخ.

حيث تختلف أهداف هذه المرحلة عن المرحلة الأولي التي تهدف إلى الإعلام المجتمعي عن بدء توفير تلك الخدمات من خلال وسائل الإعلام والندوات المتخصصة ،وكذا تعريف الجمهور المستهدف بالموقع الحكومي، وبالتالي إعطاؤهم الفرصة لكي يكونوا تصوراً حول الخدمات التي يتوقعون أن يقدمها لهم الموقع، وكذلك حول بيئة الموقع ومدى مناسبته لما صمم من أجله، وأيضا حول مدى مناسبة تأدية الخدمة إلكترونياً من عدمه .بالإضافة إلى الاستفادة من التغذية العكسية، برصد وتلقي ردود الأفعال والمقترحات المرسلة بالبريد الإلكتروني أو آية وسيلة أخرى، وإعطاء الأجهزة الحكومية فرصة من الزمن لمراجعة ما تم إنجازه في هذه المرحلة واستكمال ما يمكن أن يضاف استعداداً لهذه المرحلة التي تعد تفاعلية، حيث يتم فيها تبادل المعلومات بين المستفيد والأجهزة الحكومية مقدمة الخدمة، حيث يكون الجمهور قد شكل تصوراً حول ما يريده من مقدم الخدمة، ويبدأ هنا بتمرير ردوده وآرائه عبر تلك المواقع الإلكترونية، التي يتم بدء تشغيل خاصية التبادل المعلوماتي فيها من قبل مقدم الخدمة لرصد كل ما يرد إليه من ملاحظات وآراء من الذين زاروا الموقع الإلكتروني. و بذلك يتم جمع أكبر كمية ممكنة من التغذية المرتدة، ليكن الاستفادة منها في المراحل اللاحقة، خاصة إذا ما أخذنا في الاعتبار أن المستفيدون يطلبون خدمات أكثر ومعلومات أفضل، وهذا هو الدافع لاعتماد الحكومات التوجه نحو مبادئ التطبيقات الإلكترونية.

3- **المرحلة الثالثة:** يتم من خلالها تمكين الموطن من إجراء معاملاته علي الشبكات كتقديم خدمات التجارة الالكترونية أو البريد ، كما يتم الاستفادة من المعلومات الناتجة عن التغذية المرتدة من المرحلتين السابقين، في تكييف الخدمات المطلوبة وتهيئة المواقع الإلكترونية على الشبكة المعلوماتية لتتناسب مع تطلعات ومتطلبات المستفيد من جانب، مع إمكانيات وقدرات مقدم الخدمة من جانب آخر، وبعد ذلك يبدأ التنفيذ الفعلي في هذه المرحلة لتقديم الخدمات المتنوعة عبر المواقع المخصصة على شبكة المعلومات. [10]

وعليه يمكن توضيح مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية من خلال التزام الحكومات بالنقاط التالية:

1- خلق بنية تحتية أساسية للمعلومات بينية متداخلة وإدارة السجلات والوثائق الكترونيا.
2- وضع الإطار القانوني والتشريعات اللازمة في ظل الخصوصيات البيئية لكل دولة
3- التوازن في امتلاك واستخدام التكنولوجيا بين مختلف الفئات الاجتماعية، وسد الهوة الرقمية الناشئة عن اعتبارات مادية او جغرافية.

([10]) : محمد محمد الهادي ،الحكومة الالكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري، مصر: أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، العدد 11، ديسمبر 2006.

4- خلق المعرفة المعلوماتية والوعي بأهمية استخدام التكنولوجيا للتحكم في المعلومة وتوظيفها لدى المواطنين وجمهور المستفيدين.
5- وضع معايير ثابتة ومحددة لقياس أداء وتدفق المعلومة بحرية واستقلالية وشفافية.
6- التأسيس لإطار عملي من الثقة بين المواطن ومؤسسات الأعمال والأجهزة الحكومية.
7- حماية وامن المعلومة وضرورة توافقها مع الخصوصيات الاجتماعية والثقافية.

المحور الثاني: مرتكزات مجتمع المعلومات (المعرفة) وأبعادها في إرساء الحكومة الالكترونية

إن الثابت في دخول معظم الدول الغربية لمرحلة الحكومة الالكترونية جاء كمحصلة لانتقال هذه المجتمعات من مجتمعات زراعية إلي صناعية إلي مجتمعات المعلومات التي أصبحت تمثل ارقي امتلاك واستخدام للتكنولوجيا وشبكات المعلومات المختلفة،فهي بذلك نتيجة لحراك اجتماعي ساعد كمتغير أساسي وأرضية علي تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية،وليس مجرد مشروع تم تبنيه نتيجة ضغوطات خارجية وتحديات بيئية عالمية نتيجة ثورة المعلومات والاتصالات، أو كمشروع سياسي تبنته الحكومات الوطنية بعيدا عن الخصوصيات الاجتماعية والثقافية. كما هو عليه الحال في اغلب الدول النامية التي تباشر تطبيق هذا النموذج في مراحله الأولية. ولمعرفة أبعاد مجتمعات المعرفة وانعكاساتها علي تطبيقات الحكومة الالكترونية، لا بد من تحديد أهم المرتكزات التي يقوم عليها هذه النوع من المجتمعات، والتي يحددها مارتن في خمسة معايير:

1- **المعيار التقني**: أي الاعتماد المتزايد علي التقنية المعلوماتية وشبكاتها كمصدر للعمل وخلق الثروة والبنية التحتية ويسمي بعصر الانفويديا .
2- **المعيار الاجتماعي**: والذي يبرز من خلال إعطاء أهمية المعلومات في تحسين شروط ونوعية الحياة، ونشر استخدام الحاسب والشبكات في شتي النشاطات الإنسانية، والتنمية البشرية الشاملة (التعليم ،الصحة، الغذاء، البيئة).
3- **المعيار الاقتصادي**: كاقتصاد المعلومات والتجارة الالكترونية،وتصبح المعلومات كثروة وسلعة ومصدر اقتصاد مهم، وتكوين فرص عمل جديدة...الخ.
4- **المعيار السياسي**: ويركز علي زيادة الوعي بأهمية المعلومات في عملية صنع القرارات، وشاركتهم من خلال هذه التكنولوجيا في العملية السياسية، مثل الاقتراع الالكتروني والنقاش حول القضايا العامة، وظهور الشبكات الاجتماعية وارتفاع مستويات التفاعل بينها والتأثير علي نشاط مؤسسات الدولة.
5- **المعيار الثقافي:** ويشير إلي المنظومة القيمية المعلوماتية السائدة الداعمة لأهمية المعلومة واستخدامها في إطار التكنولوجيات الحديثة، واحترام الخصوصية والملكية الفكرية ...الخ.[11]

هذه المعايير تؤكد علي مدي ارتقاء المجتمعات إلى مستوى من الاعتماد علي المعلومة في تعاملاتها الشخصية أو في علاقاتها مع كل المؤسسات الحكومية،خاصة التي تتعلق سياساتها بصالحهم وتمسها مباشرة. فهذا البناء الاجتماعي يسهم في التأثير علي سلوكيات الأفراد وذهنياتهم بما يخلق أساس موضوعي يساهم في إرساء الحكومة الالكترونية، فلم تجد علي سبيل المثال الحكومات الغربية إشكالية في اعتماد هذا النموذج وتطبيقه، فالولايات المتحدة تبنت هذا المشروع بعد مرور مرحلة طويلة من التجارة الالكترونية ثم الحكومة الالكترونية للرفع من أداء الإدارة العامة والمؤسسات الحكومية، ليأتي المشروع لاستكمال هذا التطور بإدخال استخدام المعلومة وشبكات الانترنت في الأمور السياسية في علاقة الدوائر الحكومية بالفئات الاجتماعية المختلفة، وتفعيل دور المواطن في العملية السياسية من خلال التواصل مع المواقع الالكترونية بحرية وشفافية تامة وحفاظ أمنه الفكري وسلامة خصوصياته.

فهي ربما الأرضية التي تفتقر إليها العديد من دول العالم النامية التي لم ترقى بعد إلى مستوى هذا النوع من المجتمعات مما شكل عوائق تطبيقية كثيرة ، مما يتطلب إعداد برامج توعية وتدريب للمجتمع بشكل عام بطريقة منظمة ومفهومه وواضحة لتحويل المجتمع إلى المجتمع معلوماتي لدية القدرة على التعامل مع

(11) : ذياب البدانية، الأمن وحرب المعلومات،ط1،نابلس: دار الشروق للنشر والتوزيع،2002، ص54.

تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بيسر وسهولة ، وإعادة النظر في بعض مناهج التعليم العام والعالي والعمل على خلق مناهج جديدة تلائم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وعليه فان المرتكزات التي يقوم عليها مجتمع المعلومات تنعكس بصفة كبيرة ومباشر علي تطبيقات الحكومة الالكترونية، ففي هذا النوع من المجتمعات تسهل عملية تنقل المعلومة وتداولها ، وقدرة المواطن من الحصول عليها وتوظيفها في جميع نشاطاته وعلاقاته مع المؤسسات الحكومية المختلفة، كما يسهل علي هذه الأخيرة التواصل وإشراك المواطن في صياغة سياساتها وبرامجها، والأبعد من ذلك سهولة معرفة توجهاته إزاء القضايا العامة او علي سبيل المثال حول المترشحين في الحملات الانتخابية.ومن بين المؤشرات التي تدل علي تأثير خصوصيات المجتمعات علي نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية، هو الاهتمام الذي يوليه الموطن الي عمليات صبر الآراء الالكتروني التي توضع بصفة دورية في مواقع المؤسسات الحكومية.بالإضافة الي كل هذا الثقة الموجودة بين المواطن ومؤسسات الدولة ،من جهة كل ما تقدمه له من معلومات عبر موقعها حول نشاطاتها وسياساتها ،ومن جهة أخري ثقة المؤسسات الحكومية في صدقيه المعلومات المقدمة لها من طرف الموطنين والمتعاملين، ومنبع هذه الثقة هو المستوي الفكري والوعي لدى أفراد هذا النوع من المجتمعات .

من خلال هذا ندرك أن التحضير للمشروع الحكومة الالكترونية يبدأ كما ذكرنا في مرحل تطبيقها، من الارتقاء بالمجتمعات إلى خصوصيات مجتمع المعلومات، من خلال وضع برامج تعليمية وتكوينية وتوعوية وتثقيفية خاصة باستخدام التكنولوجيا وشبكات المعلومات وأهميتها في الرفع من مستويات معيشتهم وتغيير نمط حياتهم بشكل أفضل، وكذلك خلق نمط فكري ثقافي واعي بأهمية المعلومة في علاقته مع المؤسسات الحكومية سيما السياسية منها. والسرعة في إنهاء التشريعات والقوانين المتعلقة بالتعاملات الإلكترونية والمخالفات الأمنية والبدء بإعادة هيكلة الأجهزة الحكومية وتبسيط إجراءات تقديم خدماتها وفق آلية واضحة ومفهومة، وتوحيد الأنشطة المتشابهة التي تقدمها أكثر من جهة حكومية،وكذا تفعيل دور الجامعات والمعاهد الإدارية المتخصصة في صياغة سياسات وتنفيذ برامج ملائمة تطبيقات الحكومة الإلكترونية،بالإضافة إلى تخصيص موازنات مالية كافية لهذه التطبيقات على فترات زمنية طويلة يوضح فيها مصادر التمويل وبنود الأنفاق بشكل دقيق يأخذ في الاعتبار التطور السريع للتكنولوجيا الرقمية، مع إعطاء مساحة كافية للقطاع الخاص لتشجيعه على الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات نقلاً واستبعاد وصناعة وخلق المناخ المناسب لنمو مثل هذه الصناعات ووضع التشريعات القوانين المحفزة على الاستثمار وتوفير البني التحتية القادرة على استيعاب هذه المشاريع الضخمة.

المحور الثالث: مظاهر تأثير البعد الاجتماعي في تطبيق الحكومة الالكترونية

تختلف تأثيرات الأبعاد الاجتماعية علي تطبيقات الحكومة الالكترونية من بيئة إلى أخرى،حيث تتجلي بوضوح في تطبيقات الحكومة الالكترونية في بعض الدول العربية، وهو ما اكده الباحثون في مدرسة دبي الحكومية أن التحدي الأكبر الذي يواجهه تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية هو بدايةً عدم توفر الأهلية Capacity Deficit وهذا يعود إلى نقص العلم والمعرفة لدى الكثير في الدول العربية لإنجاح تجربة الحكومة على الصعيد الوطني والدولي، وعدم إدراكهم لأهمية بناء قدراتهم بوجهٍ عام، يضاف إلى ذلك عدم رغبتهم في التغيير، العقبة الثانية هي الفجوة الرقمية Digital Divide التي تعاني منها الدول العربية من حيث انخفاض نسب توفر الإنترنت والحواسيب الشخصية. حيث قدَرت منظمة UNDISA عدد مستخدمي الإنترنت العرب بنحو 10 ملايين شخص، رفعت مجموعة مدار للبحث Madar Research Group العدد إلى 26.3 مليون مستخدم مع نسبة ولوج وصلت إلى 8.5% عام 2005. هذا يبين إن المتطلبات الاجتماعية ضرورية لإرساء الحكومة الالكترونية، ولعل من أهم المتغيرات الاجتماعية المؤثرة علي ذلك:

أولا:مستوي التقدم العلمي والفكري الحضاري: وهو ما عبرة عنه الباحثون في دبي بغياب الأهلية العلمية، أي تدني المستوي الفكري وعدم مواكبة هذه المجتمعات إلي الثورات العلمية والتكنولوجية والاتصالية

الحديثة،وهذا مرده إلي غياب سياسات تربوية ومنظومات تعليمية وتكوينية، ترقي أي مستوى هذا التطور السريع والمتجدد.أي بعبارة دقيقة نقص الكفاءات والنخب المؤهلة القادرة علي تحريك المجتمعات نحو هذا المشروع، ودفعهم إلي الاستخدام الأمثل والواعي لهذه التكنولوجيات،وخلق ثقافة معلوماتية تجعل من المعلومة موردا أساسيا وحيويا يتم توظيفه في جميع عمليات التنمية والتطوير.

بمعني انه يتطلب توافر مستوى عال من التعليم ونمو متزايد في قوة العمل التي تملك المعرفة وتستطيع التعامل معها وكذلك القدرة على الإنتاج باستخدام الذكاء الصناعي وتحول مؤسسات المجتمع الخاصة والحكومية ومنظمات المجتمع المدني إلى هيئات ومنظمات ذكية مع الاحتفاظ بأشكال المعرفة المختلفة في بنوك المعلومات، فضلا عن وجود مراكز للبحوث القادرة على إنتاج المعرفة والاستفادة من الخبرات المتراكمة والمساعدة في خلق وتوفير المناخ الثقافي الذي يمكنه فهم مغزى هذه التغييرات والتجديدات ويتقبلها ويتجاوب معها. ولذا تحتاج هذه المعرفة على مراجعة مستمرة كما تحتاج إلى تكنولوجيا المعلومات حتى يمكن تحويلها إلى مشروعات وسلع تقوم عليها اقتصاديات المعرفة في المجتمع الجديد. وإذا كانت التجربة والتعليم هما المصدرين الأساسين للمعرفة فإن المشكلة التي يتعين التصدي لها هي تحديد نوع المعرفة التي سوف يحتاج إليها مجتمع المستقبل والتي يمكن تطبيقها وتسويقها.

ثانيا : الفجوة الرقمية: يقصد بها التفاوت في امتلاك التكنولوجيات الحديثة والشبكات المعلوماتية داخل الدولة، ومدى سهولة الحصول عليها واستخدامه لجميع الفئات الاجتماعية علي اختلاف توزيعها الجغرافي أو الديني أو التعليمي أو الاجتماعي،حيث تؤثر المتغيرات الاجتماعية من خلال مستويات تعليمهم وتوظيفهم والمناطق الريفية والحضرية والغنى والفقر والأمية والمهارات التكنولوجية ...ألخ. علي تطبيقات الحكومة الالكترونية من حيث غياب التوازن والشمول في استخدام المعلومة وتوظيفها في الأنشطة الحكومية المختلفة، وكذلك الهوة الموجودة بين المؤسسات الحكومية وبعض الفئات الاجتماعية، فلا يمكن الحديث عن تطيق فعلي ناجح للحكومة الالكترونية إلا إذا مست كل الشرائح الاجتماعية وخصوصياتها الثقافية.

ولسد هذه الفجوة الرقمية، يجب توجيه برامج الحكومة الإلكترونية نحو الفئات المنعزلة والمحرومة أصلا من الخدمات الحكومية، والمعرفة الإلكترونية تتواجد في قدرة برامج الحكومة الإلكترونية في المساعدة علي تكوين فرص تعليمية وتثقيفية لمن لا يمتلكون حق الوصول للتكنولوجيا المتقدمة ولا يتعاملون معها. أما القدرة علي الوصول فترتبط بجعل مشروعات وبرامج الحكومة الإلكترونية في متناول كل المواطنين ومن بينهم الفئات الخاصة والمعوقة، وذلك من خلال توفير فرص الوصول الجماعي عبر مراكز أو نوادي أو أكشاك تكنولوجيا المعلومات التي تنتشر في المراكز المجتمعية المختلفة.و إنشاء نقاط وصول في المجتمعات الصغيرة والمتفرقة. مع تشجيع استيعاب المعرفة الإلكترونية لدي جمهور المتعاملين وتحقيق العدل والمساواة للجميع في الوصول إلي خدماتها العامة.

ثالثا: الثقة من بين القضايا الاجتماعية الجوهرية التي تؤثر علي تطبيقات الحكومة الالكترونية هي الثوابت التي تحكم علاقة الأفراد والمؤسسات بالجاهزة الحكومية، رغم أن هذا المتغير ذو طبع سياسي، أي يتعلق بقدرة النظام السياسي من خلال سياساته الرمزية وأطره القانونية التي تكفل الحرية والاستقلالية والشفافية في تداول المعلومات، لكن نري في هذا المبدأ أبعاد اجتماعية لها تأثير كبير، حيث قال الفقيه الفرنسي الكبير ميشال كروسي : **"لا يمكن تغيير المجتمع بمراسيم"**، بمعني أن الأمور المتعلقة بالقيم تحتاج إلي غرس وتنشئة اجتماعية بالدرجة الأولي، وهو ما تطرقنا إليه في خصوصيات مجتمعات المعلومات أين تمثل هذه العلاقة قيمة مطلقة متوارثة نابعة من إيمان هؤلاء الأفراد بأهمية استثمار المعلومة عن طريق هذه الشبكات في علاقاته مع المؤسسات التي يقع نشاطها في دائرة اهتمامهم،او مصالحهم.

لذا يجب بناء ثقة جمهور المتعاملين مع المصالح والدوائر الحكومية، وفي هذا الصدد ينبغي أن يكون مشروع الحكومة الإلكترونية داعما لجمهور المستفيدين بدون تمييز أو محاباة إلا في الحالات الاستثنائية، من خلال تحديد وتشخيص الشركاء أو المتعاملين الداخلين والخارجين وبناء إستراتيجية ذات خطوط اتصال مفتوحة والبدء بالمشروعات قصيرة الأجل التي تحقق نتائج مبكرة تساعد في بناء الثقة، بالإضافة إلى وجود قيادة قوية تساهم في بناء الثقة ببرامج الحكومة الإلكترونية.

رابعا: **بعض الظواهر الاجتماعية** : إن تفشي ظواهر الفساد والتسيب والإهمال وطغيان المظاهر البيروقراطية السلبية الناجمة من تأثير المذهبية والاديولوجيات السياسية أو العشائرية ...الخ، سوف يؤثر

بصفة كبير جدا علي نجاح تطبيقات الحكومة الالكترونية، حيث تختلف أشكال ومستويات تأثيرها، نذكر منها انخفاض مستوى أداء هذه المؤسسات الذي يؤدي إلى غياب الجودة والسرعة والتبسيط في الإجراءات، والتي تنعكس بدورها علي درجات الرضي والثقة والتعاون والدعم من قبل المواطنين ونقص التأييد. بالإضافة إلي إعاقة تداول المعلومة وانسيابها. فلابد من توفير البيئة الاجتماعية اللازمة داخل المنظمات وخارجها وإصلاح العملية الإدارية لان الحكومة الإلكترونية ليست مجرد عملية آلية العمليات أو معالجة التصرفات والأفعال القائمة في الأعمال الحكومية والأجهزة المختصة، بل تختص الحكومة الإلكترونية بتكوين عمليات وعلاقات جديدة بين الحكومة والمواطنين والأعمال[12].

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 العاملين بإعداد السجلات والوثائق الإلكترونية، بل إن الحكومة الإلكترونية تعتبر من الحلول الجوهرية لهذه الظواهر لو استحسن استخدامها بشكل صحيح .وعليه فإن إصلاح العمليات الإدارية يمثل الخطوة الأولى في إطار عملية التحول الناجح نحو إقامة الحكومة الإلكترونية بهدف خلق عمليات وإجراءات جديدة تؤدي إلى إحداث تغييرات جذرية في أساليب وطرق العمل الإداري وخاصة في علاقاتها بالمواطنين ومؤسسات الأعمال .لذلك فإن الحكومة الإلكترونية تتطلب قيادة سياسية وإدارية قوية تلتزم علنا بدعم الجهود التي تؤدي للتحول نحو الحكومة الإلكترونية من خلال توفير الوقت والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي والاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي الذي يسهم في إطلاق قدرات القوى العاملة الإبداعية والخلاقة.

المحور الرابع: حماية الخصوصيات الثقافية وتطبيق الحكومة الالكترونية

احد المتغيرات الاجتماعية الثقافية الأساسية في تطبيق الحكومة الالكترونية ،هو ضرورة احترام الأفراد للحريات الشخصية والقيم الاجتماعية والثقافية المتباينة للمجتمع، في إطار توظيف واستخدام التكنولوجيا وشبكات المعلومات، التي أصبحت تهدد خصوصيات الأفراد وهوياتهم وأنماطهم الثقافية والمعيشية.وكذلك علي الدول في إطار تطبيق الحكومة الالكترونية الأخذ بعين الاعتبار حماية وامن هذه المعلومات وتامين البنية التحتية المعلوماتية خاصة المتعلقة بالأفراد في علاقاتهم بهذه المؤسسات الحكومية. فهذه احد المرتكزات البنيوية في إرساء الحكومة الالكترونية وتامين نجاحها، حيث أنه من الملاحظ أن المؤسسات والأجهزة الحكومية المختلفة تجمع كم هائل من البيانات عن المواطنين ومؤسسات الأعمال من خلال المعاملات التي تحدث معهم، وبتنامي حجم ونطاق الخدمات الإلكترونية العامة تتزايد وتتضخم قواعد ومستودعات البيانات .و المحافظة على خصوصية وسرية المعلومات المخزونة في قواعد ومستودعات البيانات التي تطورها الأجهزة 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 .و على ذلك يجب أن تلتزم مواقع الحكومة الإلكترونية بحفظ وصيانة خصوصية وسرية بيانات المواطنين، من خلال وضع إطار تشريعي وقانوني كافي لحماية هذه الخصوصيات.

لان ثقة المواطن بالحكومة الالكترونية كما ذكرنا تعتبر عنصرًا رئيسيًا وجوهريًا من عناصر 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 .و باستطاعة الحكومة القيام بدور مهم في الكشف عن سياساتها وتعريف المواطنين و إعلامهم بمخططاتها ومشروعاتها، لذلك يجب وضع سياسة محددة عن أمن المعلومات وتعيين مسؤول لتنفيذ هذه السياسة وفقا للمعايير الدولية في هذا الشأن، والتقييم المستمر والمتواصل لنظم الأمن للتأكد من تنفيذها لكل ما يتعلق بالإجراءات الوقائية الأمنية بشكل سليم، وعدم الإفصاح عن المعلومات الشخصية دون الحصول

([12]) : سحر قدوري الرفاعي، المرجع السابق، ص316.

على إذن مسبق، وتوعية وتدريب العاملين على القضايا المتصلة بأمن المعلومات وتكنولوجياتها بشكل منتظم ومتواصل.

الخاتمة:

وفي ختام هذه الدراسة يمكن القول ان تطبيقات الحكومة الالكترونية لا ترتبط أساسا كما يتضح في العديد من الدراسات والتجارب العربية خاصة بالبعد السياسي الذي تشتمل علي الاستراتيجيات، السياسات، القوانين والتشريعات، القيادة، عمليات اتخاذ القرارات، قضايا التمويل، الأمور الدولية، والاستقرار السياسي، بل تعد المتطلبات الاجتماعية أكثر تأثيرا منه لي تطبيقاتها ،إذ تشكل مستويات التقدم العلمي والثقافي احد اللبنات الأساسية لقيامها، وما تستلزمه من إعداد الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على العمل في هذه المجال ، في إطار المنظومة التربوية والتعليمية والتكوينية المستديمة. بالإضافة إلي وجود إستراتجية واضحة تهدف إلي الارتقاء بخصوصيات المجتمع إلي ثقافة مجتمع المعلومات، وما يتطلبه من اهتمام واستخدام امثل للتكنولوجيا المعلومات في جميع أنشطته ودعم علاقته بمؤسسات الدولة.

كما تؤثر أيضا بعض المتغيرات الاجتماعية علي شكل ومستوي تطبيق الحكومة الالكترونية من دولة إلي أخري، والتي ترتبط بالسلوكيات والأنماط الثقافية السائدة المنعكسة علي البيئة التنظيمية المختلفة،خاصة السلبية منها التي من شانها إعاقة تطبيق الحكومة الالكترونية بشكل فعال وناجح،حيث أكدت العديد من الدراسات حول تطبيقات الحكومة الالكترونية في الدول النامية والعربية خصوصا علي أن ظواهر كالبيروقراطية، القرصنة، سوء الاستخدام للتكنولوجيا ،الفساد وعدم الانضباط الإهمال، عدم الاستقرار السياسي، مقاومة التغيير...الخ أدت أي قصور كبير في تطبيقات هذه الحكومة في هذه الظروف البيئية الاجتماعية، علي الرغم من أن احد أهداف الأساسية لهذا المشروع هو القضاء والتقليل من هذه الظواهر، لكن في بعض الدول أثرت علي مسالة الثقة بين الموطن ومؤسسات الدولة، وكذلك سرية وخصوصية المعلومة،بالإضافة نمط اتصالي مغلق يعيق حرية ودقة وسرعة تداول المعلومة عبر شبكاتها المختلفة.

بالإضافة إلى ذلك تتأثر تطبيقات الحكومة الالكترونية بالأوجه الاجتماعية للأفراد ومستويات التعليم، التوظيف، الدخل، والمناطق الريفية والحضرية، الغني والفقر، الأمية، المهارات التكنولوجية، قصور فرص التعلم الأساسي، تفشي أمية تكنولوجيا المعلومات، قصور التمكن من اللغات الأجنبية وخاصة الإنجليزية، نقص المهارات المرتبطة بالمنافسة مع القطاع الخاص...الخ. والتي تؤدي في مجملها إلي هوة رقمية رهيبة في امتلاك واستخدام المعلومات وتكنولوجياتها المختلفة وعلي رأسها الشبكات. وعلى هذا الأساس يتطلب التطبيق الناجح لمشروع الحكومة الالكترونية تطبيق الذي يتيح لطالب الخدمة أن يتعامل مع الانترنيت بدلا من الموظف الحكومي التقليدي، يتطلب تهيئة الأرضية الاجتماعية والذهنيات الملائمة لذلك التي هي محور هذا التعديل وإعادة صياغة الجهاز الحكومي، وكذا نوعية العاملين وطرق التعامل والأداء ، حتى يكون التغيير متكاملا والأداء متجانسا.

أي الأمر يتطلب خلق منظومة قيمية في إطار خصوصيات مجتمع المعلومة أو المعرفة،الذي تتاح له فرصة امتلاك التكنولوجيا المعلوماتية بسهولة، واستخدامها بحرية، وتداولها بشفافية ومصداقية، وتؤمن وتحفظ خصوصياته الثقافية من خلال امن معلوماتي مبني علي اطر قانونية وتشريعات نابعة منه. وهذا بتكامل هذه المتغيرات الاجتماعية مع السياسية التي تتعلق بالإرادة والقيادة الرشيدة والواعية، والمبادئ الديمقراطية التشاركية الجوارية، القائمة علي المبادرة التي تخلق تفاعل المواطن مع الدوائر الحكومية عبر مواقعها المختلفة وما تنشره من معلومات صادقة، بالإضافة إلي تأسيس جو من الثقة بينه وبين هذه المؤسسات ويكون مصدرا رئيسيا لمعلوماتها ومصدرا لتشريعاتها، وأيضا مع المتغيرات الاقتصادية التي تجعل من المعلومة سلعة ومردا أساسيا يجب اقتصاده واستثماره. وأبعادا ثقافية تحترم الخصوصيات وتستخدم التكنولوجيا لأغراض حسنة ،وتؤمن بأهمية المعلومة في كل مجالات حياتها ، **فالحكومة الالكترونية مشروع إجتماعي ثقافي بقدر ما هو برنامج سياسي اقتصادي.**

قائمة المراجع

أ- الكتب والمقالات

1- البدانية، ذياب الأمن وحرب المعلومات، ط1، نابلس: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2002.

2- السديري محمد بن أحمد ، مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية أسئلة وأجوبة قبل التطبيق. المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي المعلوماتية في خدمة ضيوف الرحمن، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة: صفر 1425 هـ/ أبريل 2004 م.

3- المير ،إيهاب خميس احمد، متطلبات تنمية المورد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية كلية الدراسات العليا ،قسم العلوم الإدارية ، 2007 .

4- الخناق، نبيل محمد،" الشفافية التنظيمية"، مطبعة الرفاه، بغداد: 2006 .

5- الرفاعي، سحر قدوري، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ،العدد، 7،بغداد،2009.

6- الهادي محمد محمد ،الحكومة الالكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري، مصر: أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، العدد 11، ديسمبر 2006.

7- Karen Layne A, and, Jung woo Lee B, "Developing fully functional E-government: A four stage model», *Government Information Quarterly* 18, 2001.

ب- المواقع الالكترونية:

8- الحلو ماجد راغب، الحكومة الالكترونية والمرافق العامة. في الموقع: WWW.arablawinfo.com/Researcheo ARI156.doc.

9- الرزي ديالا جميل محمد ، الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد العشرين العدد الأول، 1 يناير2012 ، في الموقع/http://www.iugaza.edu.ps/ar/periodical ISSN : 1726-6807.