

دور الحكومة الالكترونية في التنمية العربية المستدامة.

نبيل علي محمد الخطوة و منير سيف سعيد عبدالله

جامعة النيلين - الخرطوم

nabeel_yss@yemensoft.net

ملخص

الملخص

تتناول هذه الدراسة تحديد أهمية التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الإصلاح الإداري في الدولة وهو ما يسهم في تحقيق تنميته مستدامه شامله، تبدأ الدراسة بتعريف مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها وما تحققه من مزايا، ثم تحدد المقومات اللازمة لتفعيل الحكومة الإلكترونية، ثم تحدد طرق وخطط التحول نحو الحكومة الإلكترونية، وتضع الدراسة خريطة للطريق نحو الحكومة الإلكترونية ومراحل تطويرها، وأخيرا تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات المهمة التي يجب الأخذ بها في سبيل التحول نحو الحكومات الإلكترونية.

4

اهمية البحث:

تأتي أهمية البحث من الحاجة الماسة للحكومة الإلكترونية طالما توفرت التقنيات والموارد البشرية بشكل كافي وهنا نجد بعض الدول العربية قد بدأت تتجه نحو هذا التطبيق ، ولعل ابرز هذه التوجه قد بدا في دولة الامارات والسعودية مثل خدمة الاقامات الإلكترونية و التأشيرات و التي اصبحت عبارة عن رقم يرسل الى المقيم ويخزن في قاعدة بيانات الدولة .دون أي اجراءات اخرى سوى التسديد البنكي .

وتأتي أهمية هذا البحث ايضا لمعرفة دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في عملية الاصلاح الاداري والمالي للدولة والتي تسهم في تقدم عملية التنمية المستدامة بشكل كبير كما يرى الدكتور ذاكر محي الدين ان عملية الاصلاح الاداري والمالي يعني المحافظة على الايرادات وتصريفها تصريفا صحيحا مع فرض الرقابة على المنصرفات وهذا يخدم التنمية المستدامة بشكل كبير وليس هناك افضل من يؤدي الى مراقبة ايرادات ومنصرفات الدولة وادارتها بشكل متناهي من تطبيق الحكومة الإلكترونية. كما تكمن أهمية البحث في معرفه النتائج من تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية للدولة والمواطن المستفيد من خدمات ومؤسسات الدولة. حيث يرى الأستاذ الدكتور محمد الهادي انه بالرغم من السلبيات التي قد تطرا على تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية الا ان هذا التطبيق يخدم الدولة والمواطن بشكل كبير مع وجود التحديث والصيانة المستمرة.

اهداف البحث:

- معرفه دور تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية واثرها على عملية التنمية المستدامة .
- معرفه دور الانظمة الإلكترونية في عملية الاصلاح الاداري والمالي للدولة والتي تعتبر اهمية قصوى في تجفيف منابع الفساد الذي يسهم في تقدم عملية التنمية المستدامة بشكل كبير .
- معرفه معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في بشكل كلي في السودان .
- معرفه دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الشفافية الرامية الى تحقيق تنميه مستدامه شامله.
- معرفة الفوائد العائدة من تطبيق الحكومة الإلكترونية سواء للدولة او الفرد.

فرضيات البحث:

لتطبيق الحكومة الإلكترونية دور كبير وفعال في عملية الاصلاح الاداري والمالي وفرض الرقابة المطلقة وتعزيز الشفافية واتاحة الحصول على المعلومة دون قيود وهو بدوره يؤدي لتنمية مستدامه شامله كقوة.

المقدمة:

تتسابق الحكومات حول العالم في إقامة ما يطلق عليه الحكومة الإلكترونية أو الحكومة الرقمية. ففي كل منطقة من مناطق العالم من الدول النامية إلى الدول الصناعية المتقدمة، تضع الحكومات الوطنية والمحليات بها المعلومات الحرجة علي الخط المباشر، وتستخدم الآلية لتبسيط العمليات التي كانت معقدة من قبل وتتفاعل إلكترونياً مع مواطنيها.

والحماس الذي يصاحب هذا التوجه يأتي جزئياً من الاعتقاد أن التكنولوجيا الحديثة تحول الشكل السلبي الغالب في الحكومة الفعلية إلى الشكل النشط الإيجابي والتفاعلي مع المواطنين ومؤسسات الأعمال. ففي كثير من الأماكن، يري كثير من المواطنين أن حكوماتهم لا تستجيب لحاجاتهم الملحة بالقدر الكافي، وأن انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة ساهمت في تغيير النمط التقليدي للحكومة في توفير ووضع الخدمات المتعلقة أمام المواطنين.

والتعريف المنتشر للحكومة الإلكترونية أو الرقمية يتمثل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمساندة فعالية الخدمات الحكومية وتعاملها مع المواطنين بطريقة أحسن وأسهل، والسماح بالوصول إلي قدر أعظم من المعلومات، وجعل الحكومة ذاتها أكثر استجابة لرغبات المواطنين. وقد تتضمن الحكومة الإلكترونية إتاحة الخدمات عبر شبكة الإنترنت والويب، التليفون، مراكز المجتمع، الأدوات اللاسلكية أو نظم الاتصال الأخرى المتوفرة.

إلا أننا يجب أن نلاحظ أن الحكومة الإلكترونية ليست بديلاً أو اختصاراً للتنمية الاقتصادية وتوفير الميزانية والحكومة الكفاء، كما أنها ليست حدثاً مفرداً قد يتغير فوراً وإلي الأبد الوضع الحكومي الراهن. فالحكومة الإلكترونية تمثل عملية، أو يمكن القول، أنها تطور أو غالباً صراع يعرض التكاليف والمخاطر المالية والسياسية.

ومن الملاحظ أن الحكومات العادية تلعب دوراً قيادياً هاماً في تحسين المدى الذي يستفيد منه المواطنون ومنظمات الأعمال في المجتمع من خلال إتاحة الفرص التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة للمساعدة في تحويل أنشطة الحكومة من الطرق والأساليب التقليدية ذات الطابع البيروقراطي إلي خدمات الحكومة الإلكترونية الديناميكية والتفاعلية، ولهذا التحول مظهر هام وتأثير قوي علي اجتياز كل المراحل الحرجة المرتبطة باقتصاد المعرفة الأوسع.

وقد تتجم كثير من المخاطر الجوهرية في حالة عدم إدراكها جيداً من قبل المخططين والمستخدمين علي حد سواء. فقد تكون مبادرات الحكومة الإلكترونية إهداراً للموارد ونقشل في دعوتها من أجل إتاحة الخدمات الحكومية المفيدة للمواطنين، مما قد يؤدي إلي زيادة إحباط المواطنين مع الحكومة الفعلية.

وفي مصر، علي وجه الخصوص، حيث توجد ندرة في الموارد يجب أن يستهدف أي جهد نحو إقامة الحكومة الإلكترونية بعض ميادين أو مجالات لها فرصة عالية من النجاح. وعلي هذا الأساس، يجب أن تستوعب الحكومة الإلكترونية أوضاع وعراقيل فريدة ومعينة حتى يمكن ضمان استمرارها في إطار التقاليد الحالية،

ونقص البنية الأساسية، ونقشي بعض مظاهر الفساد البيروقراطي والرشوة والمحاباة، وضعف النظم التعليمية السائدة، والوصول غير العادل للتكنولوجيا ذاتها.

لذلك يجب تحدي الأسس والمعالم التي تلقي الضوء علي كل القضايا والمشكلات المشتركة التي قد تواجه جهود إقامة الحكومة الإلكترونية وتقديم الخيارات لإدارتها، وذلك من خلال تحديد مفهوم وماهية الحكومة الإلكترونية، وإبراز أهدافها ومزاياها المرتبطة بالتنمية والإصلاح الإداري، ووضع نموذج لها يبين أطرافها المختلفة، واستعراض كل من أبعاد الرؤية نحو الحكومة الإلكترونية وعناصر التحول الناجح لتطبيقها والمهارات الضرورية لتفعيلها، مع عرض مراحل تطويرها وتنفيذها، والتحديات الكامنة في التنمية والإصلاح الإداري، واستراتيجيات نجاحها والتوصيات المستخلصة لنجاح الحكومة الإلكترونية، حيث أن ذلك يعتبر ضروريا لإدراك النجاح والتخطيط السليم والإدارة الفعالة التي التحويل الإيجابي والقبول والرضي من قبل المواطنين والأعمال للخدمات المقدمة لهم.

أن نجاح الحكومة الإلكترونية يتطلب تغييرا في كيفية عمل وأداء الحكومة، كيف تتفاعل مع المعلومات، كيف يري المسئولين ووظائفهم ويتفاعلون مع جمهور المواطنين؟ كما يتطلب أيضا تحقيق الحكومة الإلكترونية المشاركة النشطة بين الحكومة والمواطنين والقطاع الخاص والقطاع المدني. وتحتاج الحكومة الإلكترونية إلي إدخال وتغذية مرتدة مستمرة من وإلي المواطنين والمسئولين الذين يتعاملون مع خدمات الحكومة الإلكترونية ويستخدمونها.

مفهوم الحكومة الإلكترونية

وضعت تعريف ومفاهيم مختلفة وعديدة للحكومة الإلكترونية ، ومنها المفهوم الشامل الذي قدمه البنك الدولي ، والذي تحدد في اعتبارها عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتقانة المعلومات ، والتي لديها القدرة على تحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية . ويمكن لهذه التقانة أن تخدم عدداً كبيراً من الأهداف ، مثل تقديم خدمات أفضل للمواطنين ، وتحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية من خلال تقديم خدمات وزارات الحكومة للأفراد والمؤسسات والإدارات الحكومية والقطاع الخاص من خلال (الانترنت) . وهناك من عرفها على إنها مهمة أساسية للحكومات لإعادة ابتكار نفسها في مجال إدارة مهامها بشكل فعال إلى مواطنيها وفي الاقتصاد العالمي عبر الشبكة فهي ليست سوى تحول جذري في الأساليب المتبعة لمباشرة أعمالها وذلك في نطاق جديد . وبذلك تمثل الحكومة الإلكترونية تحولاً جذرياً في الطرائق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها بهدف اللحاق بالتطورات الهائلة التي قادها القطاع الخاص في مجال العمل الإلكتروني بتقديم خدماته وانجاز قدر كبير من المعاملات باستخدام الحاسب الآلي.

يضم المشروع ثلاث منصات أساسية

الأولى: منصة التعامل الإلكتروني داخل أجهزة الدولة.

الثانية : منصة التعامل الإلكتروني بين الحكومة والقطاع الخاص .

الثالثة : منصة التعامل الإلكتروني بين الحكومة والأفراد .

أهداف الحكومة الإلكترونية ومزاياها:

إن فلسفة الحكومة الإلكترونية ترتبط بالحكومة الفعلية الطبيعية كمصدر للمعلومات والخدمات ، كما أن المواطنين ومنشآت الأعمال والمنظمات المختلفة المتواجدة في المجتمع تعامل كعملاء أو منتفعين يرغبون في الاستفادة من هذه المعلومات والخدمات الحكومية. ويمثل ذلك تغييرا جوهريا في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية ونظرة المواطنين والأعمال تجاهها.

والهدف الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية: الحكومة، المواطنين، ومنشآت الأعمال. واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد في ربط كل الأطراف الثلاثة معا وتدعيم الأنشطة والعمليات. أي أنه في الحكومة الإلكترونية تساند الوسائل الإلكترونية وتسهم في تدعيم جودة الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية. وعلي ذلك، فإن أهداف الحكومة الإلكترونية تشبه إلى حد كبير أهداف الحكومة الجيدة.

ويمكن يمكن تحديد أهداف الحكومة الرقمية من خلال وصف أهداف كل من الحكومة الإلكترونية والديمقراطية الحكومية منفصلين عن بعضهما البعض (Backus, M. 2001 and Pare, Richard, 2002) كما يلي:

أولا: يوجد أربعة أهداف رئيسية للديمقراطية الإلكترونية تتمثل في (Boufeas, George and et al) :

1. تقديم وصولا للمعلومات والمعرفة عن العملية السياسية، وعن الخدمات والفرص المتوافرة والمتاحة للمواطنين والأعمال من الواقع إلى الديمقراطية الافتراضية.
2. مساعدة التحول من الوصول السلبي إلى المعلومات إلى المشاركة النشطة للمواطن من خلال إعلامه، تمثيله، استشارته، تشجيعه علي التصويت في الانتخابات، وتضمينه في كل الأمور العامة التي تهمة.
3. تقليل تكلفة الخدمات والإجراءات الحكومية وما يصاحبها من أداء عمليات إدارية عن طريق تقديم ذلك.
4. زيادة كفاءة وفعالية عمل الحكومة من خلال تعاملها مع المواطنين ومنشآت الأعمال.

ثانيا: فيما يتعلق بأهداف الحكومة الإلكترونية يمكن التمييز بين أهداف كل من العمليات المؤداة داخليا، الأهداف المرتكزة علي الأعمال الخارجية المقدمة لجمهور المتعاملين.

1. الأهداف المرتكزة علي أعمال المصالح الحكومية الداخلية الغير ظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تسهيل السرعة، الشفافية إمكانية المحاسبة، الكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية. ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية.

2. أما أهداف الحكومة الإلكترونية الخارجية فإنها توجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة علي الخط. ويسهل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات الحكومية الداخلية سرعة وشفافية وإمكانية المحاسبة والكفاءة والفعالية الخاصة في التواصل مع الجمهور والمواطنين والأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى.

وقد حدد (جامعة الدول العربية، إعلان القاهرة، 18 يونيو 2003) ستة أهداف رئيسية تتسم بها استراتيجيات الحكومة الإلكترونية كما يلي:

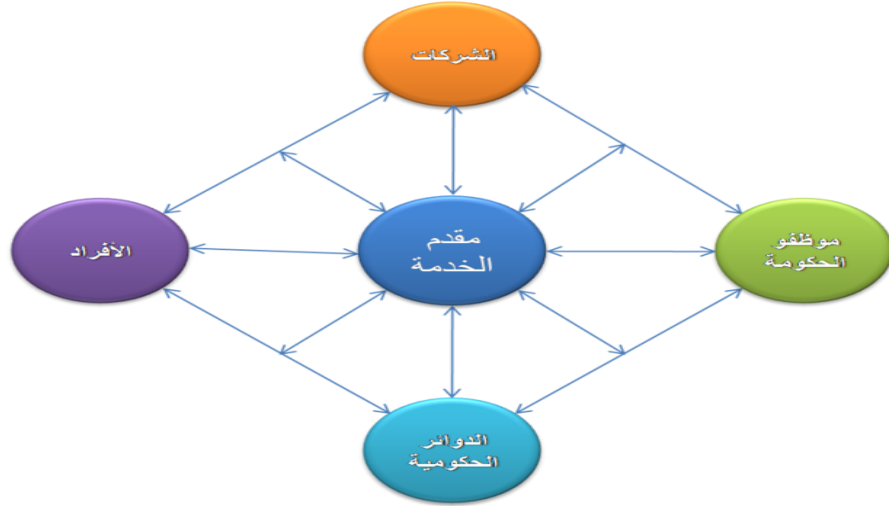
1. تحقيق كفاءة وعائد أكبر علي الاستثمار.
 2. ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.
 3. توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل.
 4. التكامل بين الخدمات ذات الصلة.
 5. بناء ثقة المستخدم.
 6. زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات.
- أي يجب أن يوفر الاستثمار في إقامة الحكومة الإلكترونية عائدات ملموسة، سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله.
- كما أن الخدمات المباشرة تعتبر جزءا من إعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات والخدمات الحكومية. وبالنسبة للمصالح والأجهزة الحكومية يستتبع توصيل المعلومات والخدمات إدارة قنوات متعدد للنقل والتوصيل. وعلي الرغم، من استمرار توصيل المعلومات والخدمات بالطرق التقليدية مثل استخدام التليفون، الفاكس أو الطرق اليدوية، إلا أن الهدف الأعم هو تحسين جودة الخدمات وتوفيرها. ولا شك أن الخدمات المباشرة لها ميزة فريدة تتمثل في سهولة النفاذ إليها في أي وقت ومن أي مكان به إمكانيات الربط مع الشبكات المتاحة التي تقدمها.

وبذلك يمكن تفسير مجالات الرؤيا والأوليات التي يجب مراعاتها في أن عرض الحكومة الإلكترونية يتمثل في مشاركة أهداف المجتمع، لذلك تبدأ عملية التخطيط لإنشاء رؤية عريضة للحكومة الإلكترونية التي يشترك فيها كل من المواطنين، رجال الأعمال، المسؤولين الحكوميين، الجمعيات الأهلية المدنية والأطراف الأخرى. مما يستوجب تواجد أهداف عريضة للحكومة الإلكترونية منها:

- تحسين الخدمات الموجهة للمواطنين،
- تحسين إنتاجية وكفاءة المصالح والمنظمات،
- تشجيع النظام القانوني وتطبيق القانون، مساندة ودعم القطاعات الاقتصادية،
- تشجيع الإدارة الجيدة وتوسيع المشاركة.

مما تقدم يمكن تحديد مزايا إقامة الحكومة الإلكترونية في التالي:

- إنشاء قنوات اتصال إضافية بين المواطنين ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع المختلفة من جهة والأجهزة والمصالح الحكومية من جهة أخرى.
- توفير المعلومات للمواطنين داخل الوطن وخارجه.
- تسويق المنتجات والخدمات عالميا.
- اجتذاب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية القائمة.
- تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات الحكومية وما يصاحبها من إجراءات متعددة.
- تبسيط العمليات والإجراءات الحكومية والتخلص من بيروقراطية الأداء.
- التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات لسد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة.
- التأهيل والتنمية المهنية والتدريب والتعلم المستمر مدى الحياة.



شكل (1) يوضح اطراف الحكومة الالكترونية

مفهوم الحكومة الالكترونية وأهميتها للتنمية المستدامة:

تعد الحكومة الالكترونية إحدى أهم وبرزت الواجهات المعاصرة لتقانة المعلوماتية . وهناك شبه إجماع بين المهتمين على أن التقدم التقني يشكل أحد أهم العوامل المسؤولة عن النمو الاقتصادي والتنمية البشرية المستدامة ، إن لم يكن أهمها على الإطلاق لما لتقانة المعلوماتية من تأثير إيجابي على البيئة الاجتماعية عند استعمالها كوسيلة هامة لتنمية قدرات الإنسان وتمكينه من السيطرة على قوانين الطبيعة وتحقيق الوفرة الإنتاجية والتعجيل بالتقدم الاجتماعي ، ولاسيما أن التقانة في أحد تعاريفها تعني المخزون الموفي لمجتمع ما في لحظة معينة في مجال الفنون الصناعية والتنظيم الاجتماعي ، والتي تتجسد في السلع والأساليب الإنتاجية والإدارية المختلفة.

. نموذج الحكومة الإلكترونية:

يمكن تحديد نموذج الحكومة الإلكترونية بأنه يمثل نموذج أعمال مبتكر مبني علي المعلوماتية والتكنولوجيا المتقدمة، وعلي الأخص أساليب التفاعل والشفافية والمصادقية والثقة المتبادلة. ويعتبر نموذج الحكومة الإلكترونية مكرسا بالكامل وموجها لخدمة المجتمع بمواطنيه ومنتشأته ومنظماته المختلفة، ويهدف في الأساس تقديم خدمات عامة بطريقة مميزة تراعي خصوصيات العملاء والأسواق المستهدفة ويحقق لكل الأطراف المتعاملة أهدافها بطريقة مشتركة وفعالة.

وذلك يرتبط هذا النموذج بالتالي:

- 1- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة.
- 2- إدارة الابتكار والإبداع في إحداث تغييرات جذرية في مفهوم العمل الحكومي والتحول من الإدارة التقليدية إلي إدارة التغيير وإدارة المعرفة.
- 3- 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.

ابعاد الحكومة الإلكترونية:

(1) بعد المواطن:

ما الذي يريده المواطن من الحكومة؟ من المؤكد أن المواطن يريد الحكومة أن تعمل بنفس الطريقة التي تعمل بها منشآت الأعمال الخاصة. فالمواطن يتطلب الحصول علي الخدمات التي تقدمها المصالح والأجهزة الحكومية، كما في حالة دفع الضرائب، تجديد رخص سير المركبات أو رخص القيادة، دفع رسوم استهلاك الكهرباء، الغاز، المياه، الخ عبر الإنترنت. أي أن المواطن يطلب الوصول الملائم والفوري للخدمات العامة طوال الوقت وخلال كل أيام الأسبوع أينما وجد بغض النظر عن مكان تواجده ووقت ذلك. وبذلك فإن المواطن يتخلص من أي قيود تمنعه أو تحد من وصوله إلي الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنواعها ومستوياتها المختلفة.

(2) بعد الأعمال:

يتمثل هذا البعد في طريقة مساهمة الحكومة في تحسين مناخ العمل وتوفير مزايا للأعمال، صارت منظمات ومنشآت الأعمال المتنوعة تستخدم التجارة الإلكترونية E-Commerce فيما بين بعضها البعض (B2B) محققة بذلك كثيرا من المكاسب من حيث خفض التكاليف وتحسين الإنتاجية والرقابة علي المخزون. وتتحقق تلك المزايا عند القيام بالتعامل بين المصالح والأجهزة الحكومية والأعمال (G2B) أو بين الأعمال والحكومة (B2G) ويؤدي ذلك إلي تحقيق التالي:

- تقليص الروتين من خلال تبسيط الإجراءات.
- مساعدة منشآت الأعمال علي التوصل للميزات التنافسية.
- الحصول علي تراخيص بناء أو جدولة المستحقات وخلافه عبر الإنترنت.

ويتم ذلك من خلال استحداث بنية أساسية راسخة للأعمال يتأكد من فعاليتها وأنها في متناول كل منشآت ومؤسسات الأعمال من حيث سهولة وسرعة الوصول إليها علي الخط .
 إن توصيل الخدمات العامة من خلال مصدر الحكومة الإلكترونية الوحيد والمتكامل يخلق فرصا أفضل للأعمال والحكومة علي حد سواء للمشاركة والتحالف بما يحقق مزايا وعوائد كثيرة وتعود عليهما معا وعلي التنمية الشاملة في الدولة. وتؤدي هذه المزايا أيضا إلي خفض وتقليص التكاليف الخاصة بالمعاملات والتصرفات، وتسهيل إجراءات الأعمال وقواعد التعامل، وتعزيز علاقات وتعاون الحكومة مع الأعمال والمواطنين الذين يعتمدون علي الخدمات والمنافع الحكومية في حياتهم.
 (3) بعد الحكومة:

يمكن للحكومة أن تغير إدراك ومنظور المواطنين فيما يتصل سوء جودة الخدمة العامة المقدمة والمعاناة التي يلاقونها في الحصول عليها، كما تستطيع إعادة ثقة الجمهور من خلال انتهاج سياسات جديدة موجهة لهم تشعرهم بتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم وحل مشكلاتهم مما يسهم في تسهيل معيشتهم وإزالة الأعباء الحياتية التي تواجههم. ويستدعي إعادة الثقة وإعادة بناء العلاقات مع المواطنين توفير الخدمات الحكومية بطرق عديدة وأساليب مختلفة دون انتظار وبدون شكاوى لا تعرف العدالة أو الإنصاف.

وتعمل الحكومة الإلكترونية الموجهة نحو المواطنين إلي دمج أساليب إدارة العلاقات بالمواطن (CRM) بأساليب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية وكافة أنواع الشبكات بالإضافة لقواعد ومستودعات البيانات لتقويض صلاحياتها لعمال المعرفة الذين يتمتعون بقدرات ومهارات راقية تمكنهم من خدمة المواطنين والأعمال والتفاعل معهم لتحقيق أعلى مستويات الرضي والقبول لديهم.
 وحيث أن الحكومة الإلكترونية تقوم أساسا علي مفهوم المشاركة ومبدأ التفاعل، يجد المواطن نفسه قادرا علي المشاركة في اتخاذ القرارات ومراجعة الأداء والتعليمات مع مصالح وأجهزة الحكومة الإلكترونية المعنية، حيث يمتلك حق الوصول إلي ملفات المعلومات من علي سطح الحاسب الخاص به، ويحصل علي معالجة موحدة للحالات التي يتساءل عنها وأوقات استجابة قصيرة بل فورية لتساؤلاته وطلب الخدمات، كما يعرف الحد الأدنى من المسؤولية الإدارية تجاهه.

ويعمل عمال المعرفة ضمن فرق عمل سريعة الحركة تتسم بالدقة والإتقان المتناهي خلال رصد قواعد ومستودعات المعلومات التي تستند وتتجه نحو تلبية حاجات المستخدم النهائي. وتستثمر الحكومة الإلكترونية التكنولوجيا المفتوحة، كما تطور عمليات خدمة متكاملة عبر شبكات المعلومات وخاصة شبكة الإنترنت لضمان توصيل معلومات وخدمات موحدة وأخري مفصلة تلائم متطلبات واحتياجات المستخدمين النهائيين.

المهارات اللازمة لتفعيل الحكومة الإلكترونية

كما سبق عرضه في البند السابق فيما يتصل بقدرات ومهارات عمال المعرفة في إطار بعد الحكومة، توجد حاجة ملحة لتوفير خمس مهارات ضرورية لازمة لتفعيل الحكومة الإلكترونية وتمكينها من تقديم الخدمات الضرورية بكفاءة وفعالية. وتمثل هذه المهارات متطلبات مسبقة يجب أن يتسم بها كل العاملين، كما أنها أيضا مهارات متداخلة تستدعي العمل بروح الفريق.
 ومن هذه المهارات ما يلي:

(1) المهارات التحليلية:

تمثل تلك المجموعة من المهارات مهارات التفسير والتحليل وهي مهارات أساسية ينبغي توافرها في كل مرحلة من مراحل تطوير مشروع الحكومة الإلكترونية التي سوف تستعرض لاحقاً. وتبدأ هذه المهارات بتحديد المشكلات ووصف أعراضها والكشف عن السياسات والعمليات والممارسات المسببة لهذه الأعراض، وتحليل حاجات ومتطلبات المستخدمين، وسبل تدفق المعلومات والأعمال. ويتطلب ذلك إجراء بحوث ودراسات استطلاعية أو تشخيصية ومتعمقة أيضاً.

(2) مهارات إدارة المعلومات والمعرفة:

تبين هذه المجموعة من المهارات مدي وأسس التعامل مع المعارف والمعلومات كمورد أساسي ذي قيمة عالية ومضافة. وتحتاج هذه المجموعة من المهارات التالي:

- التأكد من سلامة محتوى وجودة البيانات والمعلومات ومستويات توافقها مع غيرها من البيانات والمعلومات. ويرتبط بذلك تصنيف وفرز وفهرسة البيانات وانتقاء المحتاج إليه منها.
- التمكن من تصميم النظم وقواعد أو مستودعات البيانات وملفات البيانات المستخدمة لتقديم وعرض المعلومات بشكل منظم. ويرتبط بذلك تصميم واجهات التفاعل ونظم الأمن التي تضمن سلامة وسرية المعلومات المتاحة.

- القيام بأنشطة البحث عن المعلومات، والتصنيف، والفهرسة، والحفاظ علي سلامة البيانات والمعلومات.
- تصميم وبناء قواعد ومستودعات البيانات وتحديد البيانات المتضمنة وإقرار عمليات جمع البيانات ومعايير ومقاييس الجودة والسيطرة عليها.
- تطوير وتنفيذ آليات المشاركة في المعلومات.

(3) المهارات الفنية:

ويمكن القيام بهذه المهارات من خلال التالي:

- تصميم وتنفيذ نظم معلومات متوافقة مع البنية الأساسية القائمة.
- تطوير واجهات التفاعل مع المستخدمين النهائيين بحيث تكون سهلة الاستخدام ومقبولة منهم.
- تحويل البيانات من نظام أو شكل ما إلي شكل آخر في إطار نظام معلومات متكامل وإتاحة بياناته وتقاريره للاستخدام بأساليب عديدة.
- تصميم وإدارة نظم وشبكات المعلومات المختلفة.
- تكوين قواعد ومستودعات بيانات قادرة علي توحيد المعلومات واستقطابها من مصادر مختلفة لأغراض الاسترجاع وتوسيع نطاق الاستخدام.

(4) مهارات الاتصال والتقديم:

توظف هذه المجموعة من المهارات في أغراض تسويق مشروع الحكومية واستقطاب الدعم اللازم من كل الأطراف المعنية به.

(5) مهارات إدارة مشروع الحكومة الإلكترونية:

وتهدف هذه المجموعة من المهارات إلي التعرف علي التالي:

- تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة علي بنية العمل،
- مدى تأثيرها علي الخدمات المقدمة للمواطنين،
- التخطيط الجيد لمشروع الحكومة الإلكترونية،
- طرق بناء هيكل المشروع،
- طرق مراقبة جودة المشروع،
- طرق قياس أداء الحكومة الإلكترونية.

. مقومات واستراتيجيات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية

تهدف الحكومة الإلكترونية إلي إحداث تحول في طريقة تفاعل الحكومة مع المواطنين والأعمال. ويتطلب ذلك، كما سبق عرضه في إطار النموذج الخاص بها، ضرورة إعداد استراتيجية متماسكة تبدأ بدراسة تنمية الإدارة الحكومية وترشيد مواردها وتهيئة بيئتها القانونية والاقتصادية والنظام الاجتماعي لها، وتعزيز قدرات المواطنين علي استخدام المعلوماتية والتكنولوجيا المتطورة والانتفاع منها.

ويتطلب نجاح الحكومة الإلكترونية قدرا كبيرا من التغيير في أساليب عمل الحكومة وفي نظرة المواطنين إلي الأساليب والطرق التي تتبعها الحكومة في تقديم العون والدعم لهم. ويلاحظ أنه لا توجد استراتيجية واحدة تصلح لكل الحالات والظروف، حيث ينبغي أن تكون الاستراتيجية مفصلة علي أساس احتياجات واهتمامات المواطنين المتأقنين للخدمة والظروف والأحوال التي يعيشون فيها.

ويمكن تحقيق الكفاءة والفعالية المنشودة من خلال تطوير نموذج للحكومة الإلكترونية يركز علي حاجات ومتطلبات المواطنين ومنشآت الأعمال المتعاملة معها.

ويوضح العرض التالي كل من مقومات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية، والاستراتيجيات المشكلة لها، والتقييم الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية:

أولاً: مقومات التحول الناجح للحكومة الإلكترونية

(1) إصلاح العملية الإدارية:

ليست الحكومة الإلكترونية مجرد عملية آلية العمليات أو معالجة التصرفات والأفعال القائمة في الأعمال الحكومية بالمصالح والأجهزة المختصة، بل تختص الحكومة الإلكترونية بتكوين عمليات وعلاقات جديدة بين الحكومة والمواطنين والأعمال. كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليست مجرد أداة لتحقيق عوائد وتوفير التكلفة المترتبة علي تشغيل وتعيين القوى العاملة أو في استثمار الوقت، كما أنه لا يتحقق بقيام العاملين بإعداد السجلات والوثائق الإلكترونية، بل إن الحكومة الإلكترونية تعتبر من الطول الجوهرية لو استحسن استخدامها بشكل صحيح، علي 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 لتكوين عمليات جديدة تتسم بالشفافية في حل المشكلات.

وتمثل الشفافية أسلوبا جديدا للتعامل في حل المشكلات التي تواجه مسار إمداد المعلومات والخدمات الحكومية لجمهور المستفيدين. وعلي ذلك، فإن إصلاح العمليات الإدارية يمثل الخطوة الأولى في إطار عملية التحول

الناجح نحو إقامة الحكومة الإلكترونية. وعلى الرغم من إصلاح العمليات يعتبر أساسا مرغوبا ومتطلبا، إلا أنه من المهم تكوين أو خلق عمليات وإجراءات جديدة تؤدي إلى إحداث تغييرات جذرية في أساليب وطرق العمل الإداري وخاصة في علاقاتها بالمواطنين ومنشآت الأعمال.

(2) القيادة الإدارية:

حتى يمكن تحقيق عملية التحول للحكومة الإلكترونية بنجاح، يصبح من الضروري توافر عددا 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 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 والخلقة.

(3) وضوح الاستراتيجية:

التحول نحو حكومة إلكترونية فعالة وكفاء وناجحة يتطلب وجود رؤية ورسالة واضحة المعالم وأوليات 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 المحدد لها. وعلى ذلك تختار مشروعات الحكومة الإلكترونية على أساس تحقيقها أقصى عائد ممكن يختص بعائد الاستثمار أو الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية. من هذا المنطلق، تتنبق ضرورة توافر معايير كمية وكيفية لقياس الإنتاجية والأداء الجيد المقبول.

(4) التعاون مع المجتمع:

حيث أن الحكومة الإلكترونية تقام في الأساس لخدمة المواطنين ومنشآت الأعمال وغيرها من منظمات المجتمع ووحده، لذلك يجب التعاون معها ومشاركتها في بناء وإرساء علاقات متبادلة وتحالفات تعود بالنفع على المجتمع ككل. ولا يقتصر التعاون على العلاقة مع المواطنين ومنشآت الأعمال ومنظمات المجتمع فحسب، وإنما يشمل أيضا علاقة المصلحة الحكومية بإدارتها ووحدها وتنظيماتها المتعددة وعلاقة كل ذلك بمصالح والأجهزة الحكومية الأخرى على كافة المستويات المركزية والمحلية. كما يجب أن تتعاون منشآت القطاع الخاص مع الحكومة الإلكترونية بحيث لا يقتصر هذا التعاون على المعاملات الإلكترونية فحسب، بل يجب أن يتضمن أيضا تبادل الرؤى والأفكار والاستثمارات.

(5) المشاركة المدنية:

المشاركة والتضمين المدني في أعمال الحكومة الإلكترونية يعتبر عاملا مهما وضروريا لتأكيد فعاليتها ونجاحها، حيث نتج عن تحسين مقدرات المجتمع وفعاليتها الحياتية. لذلك يجب مشاركة المواطنين ومؤسسات المجتمع المدنية من نقابات وجمعيات غير حكومية في اتخاذ القرارات الخاصة بالحكومة الإلكترونية من خلال التشاور والمشاركة الإيجابية للتعرف على وجهات النظر والآراء المختلفة نحو مشروعات الحكومة الإلكترونية.

ثانياً: الاستراتيجيات المشكلة للحكومة الإلكترونية

يمكن تحديد سبع استراتيجيات أساسية ترشد وتوجه الأداء في جهود إقامة الحكومة الإلكترونية بطريقة مقبولة. وتمثل هذه الاستراتيجيات في التالي:

(1) سد الفجوة بين المهارات المطلوبة والمتاحة:

تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى مهارات إدارية وتواصلية وتكنولوجية وتنظيمية وتسويقية واقتصادية، الخ. كما أن المهارات المحتاج إليها متجددة ومتغيرة علي الدوام. ولهذا العامل الاستراتيجي يجب التأكد علي تنمية الموارد البشرية المحتاج إليها من الكفاءات المتاحة بالفعل وتأهيل قوي عاملة جديدة وتنمية المتوافر منها للقيام بمشروعات الحكومة الإلكترونية المتباينة والمتعددة. وفي هذا النطاق تعتبر مشروعات تدريب خريجي الجامعات علي تكنولوجيا المعلومات، وإقامة نوادي تكنولوجيا المعلومات، القرية الذكية الخ من المشروعات التي قامت بها وزارة الاتصالات والمعلومات ذات طابع استراتيجي لسد الفجوة بين المهارات المطلوبة والمتاحة.

(2) سد الفجوة الشاسعة بين التوقعات وإدراك المواطنين:

استراتيجية سد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطن العادي لخدمات الكومة 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) الوصول للمواطنين:

استراتيجية الوصول للمواطنين المحتاجين للمعلومات والخدمات الحكومية بغض النظر عن قدراتهم في الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تحتاج إلي إمكانية إمداد هذه الخدمات وإتاحتها عبر مراكز خدمة المجتمع مثل مكاتب البريد ونوادي رعاية الشباب ونوادي تكنولوجيا المعلومات وغيرها.

(4) التحول في الخدمات:

تتمثل هذه الاستراتيجية في التحول من الخدمات الموجهة بالبرامج الفردية لخدمة متكاملة تقدمها الحكومة الإلكترونية الوقت الحقيقية، حيث أن رؤى الحكومة الإلكترونية تعتبر رؤى متكاملة للإتاحة المعلومات 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 علي كثير من الإجراءات وتدفق العمل المرتبط بالأساليب الإدارية المختلفة والمتنوعة.

(5) التحول للديناميكية والتفاعل في الأداء:

استراتيجية التحول من الويب الساكن إلى الويب الديناميكي النشط ترتبط بتفاعل المستخدمين مع الموقع المحدد للحكومة الإلكترونية بطريقة نشطة وإيجابية بحيث تتم التفاعلات وملاً النماذج وتسديد الرسوم وغير ذلك بطريقة افتراضية علي الويب حتى الحصول علي المعلومات أو الخدمات المطلوبة.

(6) إتاحة الخدمات من خلال بوابات مكرسة لذلك:

استراتيجية توفير الخدمات من خلال بوابات الحكومة الإلكترونية وإيجاد حلول للمشكلات والأمور الخاصة بالخصوصية ومشاركة البيانات من خلال تكنولوجيا البوابة Portal حيث يتطلب ذلك تكامل عمليات وإجراءات أعمال جديدة ووسائل لحماية الخصوصية والسرية وضمان أعلى مستويات الأمن والجودة بالإضافة إلي حماية الملكية وتوفير الخدمة الحكومية بسهولة وكفاءة وفعالية.

(7) وضع خريطة واضحة:

استراتيجية صياغة خريطة واضحة المعالم توضح الوضع الحالي والوضع المستهدف الوصول إليه في المستقبل، تشرك المستخدمين الحاليين والمتوقعين بأبعاد ومراحل وبرامج الحكومة الإلكترونية.

(8) الدعم والمساندة المطلوبة:

استراتيجية دعم ومساندة جهود ومتطلبات الحكومة الإلكترونية من خلال توفير أدلة إرشادية ونماذج أعمال مبتكرة ومعلومات مفصلة وبرامج توعية وتدريب مختلفة.

اهمية الحكومة الإلكترونية في عملية التنمية المستدامة

اولا: الاهمية من حيث تقديم الخدمات و تنقسم بدورها إلى أقسام منها:

-الخدمات الإلكترونية: التي هي عبارة عن مجموعة من الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة للمواطنين والمؤسسات ضمن التشريعات المعمول بها في البلاد.

-الديمقراطية الإلكترونية ، والتي تتضمن عمليات المشاركة الفعالة للمواطنين في عملية صنع القرار والحكم ، من خلال الاطلاع على المعلومات الحكومية بطريقة شفافة عبر نشرها بطريقة مدروسة في مواقعها الرسمية على(الانترنت) ، وتبسيط العملية الديمقراطية من خلال تشجيع نشر برامج الأحزاب وإقامة المنتديات (الالكترو- حكومية) التي تناقش سياسات الحكومة بشكل عام . وكذلك الاستفادة من هذه الخدمة للتصويت الالكتروني في اختيار المرشحين . كما هو الحال في الانتخابات المحلية التي جرت في النرويج عام 1999 ، وكذلك في الانتخابات التمهيدية للحزب الديمقراطي الأمريكي بولاية أريزونا الحكومة. 10 مارس عام 2000 تطبيق نظام التصويت الالكتروني بالانترنت ، وطبقت التجربة في فلسطين عن طريق الدائرة الإلكترونية

الخاصة بالمجلس التشريعي الفلسطيني ، حيث يتم الاشتراك والتصويت لأعضاء المجلس في قطاع غزة من خلالها ، وكانت أولى تطبيقاتها في فلسطين قد تمت في 10مايو2003م .
-وتتضح الأهمية الخاصة بها في إمكانية الاستفادة الرسمية من خدماتها بما توفره من معلومات ودراسات مختلفة لمجمل دوائر الدولة وصانعي القرار في الحكومة.

-كما يمكن الاستفادة منها في معالجة موضوع تنمية المهارات الإدارية في القطاع العام من اجل مواكبة التغيير و فيما يخص الحكومة الالكترونية ، فقد وردت لأول مرة ، كفكرة للخيال العلمي في رواية تحمل نفس العنوان (الحكومة الالكترونية) للكاتب الروائي جون برتو عام 1975 حيث يتناول موضوع الرواية حكومة شمولية تتحكم في شعب ما عن طريق شبكة حاسوب عملاقة. وبدأ استخدامها الفعلي وعلى المستوى العالمي في عام 1995 ، وكانت انطلاقتها الأولى عندما بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية بتطبيقها على إدارتها ، وفي هذا الإطار قال الرئيس الأمريكي الأسبق بل كلنتون " إن تعامل كل أفراد الشعب الأمريكي مع الكمبيوتر بمثابة ضرورة قومية " . وتولى نائبه ال كور حملة في هذا الخصوص ، وأكد على الاهتمام بتقانة المعلومات ونشرها بين المواطنين الأمريكيان لكي يستطيع كل فرد من أفراد الشعب الأمريكي أن يتفاعل وعلى نحو كامل مع مختلف قطاعات المجتمع الأخرى اقتصادياً وسياسياً وحتى اجتماعياً . وفي 24 حزيران عام 2000 قامت الإدارة الأمريكية بطرح العديد من المبادرات الخاصة بالحكومة الالكترونية والتي وصفها الرئيس الأمريكي الأسبق بل كلنتون بأنها بمثابة قص الشريط الأحمر كناية عن بدء مرحلة جديدة في حياة الشعب الأمريكي كان الميلاد الرسمي للحكومة الالكترونية في مؤتمر الاتحاد الأوربي في مدينة لشبونة الاسبانية المنعقد في مارس عام 2000 ، حيث تبني فيه الاتحاد الأوربي قراراً يقضي بوضع كل البرامج المتاحة لاستخدام الحكومة الالكترونية وإتاحتها لمواطني أوربا على (الانترنت) وإعداد كل الخطط اللازمة لذلك. تجدر الإشارة إلى أن فلندا تعد أول دولة أوربية قامت بتشريع القوانين الخاصة بتنظيم عمل الحكومة الالكترونية في يناير 2000. ومنذ ذلك التاريخ بدأ انتشار قيام وتنظيم الحكومات الالكترونية وتطبيقاتها عالمياً.

أصدرت الأمم المتحدة وبالتعاون مع الجمعية الأمريكية للإدارة العامة (AS PA) تقريراً في نهاية عام 2001 أوضحنا فيه مؤشرات ترتيب الدول على مستوى العالم في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية وكذلك مدى فاعلية الحكومة الالكترونية للنمو الاقتصادي . ويمكننا ملاحظة تصدر الولايات المتحدة لهذه القائمة في المرتبة الأولى ثم تبعها استراليا ونيوزلندا وسنغافورة والنرويج وكندا والمملكة المتحدة وهولندا والدانمرك .

ثانيا: دور الحكومة الالكترونية في التنمية المستدامة

يشمل المفهوم الأساسي للتنمية المستدامة - ووفق إطار استراتيجي واسع لبلوغها - التنمية التي تلبي حاجات الحاضر دون المساومة على قدرة الأجيال المقبلة في تلبية حاجاتهم . وقد ترتب على ذلك شمول مفهوم التنمية لمبدأ المساواة وعدم التمييز بين الناس وفقاً لأي اعتبار اجتماعي أو اقتصادي أو ديني أو عرقي أو لغوي. كما اتسع مفهوم التنمية ليشمل المواقف المعنوية كالحرية واكتساب المعرفة ، بمعنى أنها لا تعني الوفرة المادية فحسب ، وإنما تعني تنمية القدرات البشرية المطلوبة لتحقيق الرفاه والتوظيف العقلاني في مجالات النشاط الإنساني والإنتاج والسياسة والى الانتقال من الرأسمال البشري إلى الرأسمال الاجتماعي وصولاً إلى التنمية الإنسانية - ببعدها الشامل بالاستناد إلى نهج متكامل يعتمد مبدأ المشاركة والتخطيط طويل الأمد في حقول التعليم والتربية والثقافة والإسكان والصحة وغيرها في إطار القانون والمؤسسات أدرك العديد من دول - ومنها الدول العربية - أهمية بناء وإقامة الحكومة الالكترونية للتنمية المستدامة ، لأن الغرض الأساسي من إقامتها يستهدف أساساً تحقيق تنمية بشرية ، ولاسيما أن الفكر التنموي المعاصر بطرح مفهوم التنمية البشرية كمدخل للتنمية المستدامة التي تستمد مصادر استدامتها من تنمية قدرات البشر جميعاً وتمكينهم من استخدام طاقاتهم وتوسيع قدراتهم . وقد تبنى البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة هذا المفهوم عام 1990 ، فاكتسبت بذلك طابعاً عالمياً سريع الانتشار مستمداً شرعيته النظرية من التراث الاقتصادي العالمي الذي أولى للبشر دوراً أساسياً في التنمية . كما أن مفهوم التنمية المستدامة لا يرى في الإنسان مجرد مورد أو طاقة عمل أو مجرد عنصر من عناصر الإنتاج ، بل يرى فيه كائناً أخلاقياً يملك قدرة الإبداع والمشاركة في حياة مجتمعه واستثمار بيئته على أساس مبدأ التسخير لا التدمير . وتطبيق الحكومة الالكترونية سيؤدي - وكما يرى البعض - إلى وضع مبادئ الحكم الرشيد موضع التطبيق ، إذ سيتيح وجود مساحة فاصلة من التوافق بين ما تطرحه (الانترنت) من إمكانيات أمام الحكومة وبين ما يطرحه الحكم الرشيد من آفاق فاعلة.

وتتلخص مكونات تلك المساحة المشتركة في تحقيق الشفافية بوضع كافة المعلومات أمام الجميع عن أية دائرة أو أي مقر حكومي أو مسؤول ، وتوفير فرص اتصال آمنة وسريعة عن طريق البريد الالكتروني (Email) وتوفير أيضاً فرص المشاركة للاستفتاء أو توضيح الملاحظات والانتقادات للمسؤولين ولعمل دوائرهم . وتساهم التطبيقات الالكترونية إلى حد كبير في ترسيخ دعائم المساواة بين الجميع، ولاسيما فرص الاطلاع على القوانين والمعلومات وفرص الوصول إلى المسؤولين والى حد كبير فرص العمل ، وكذلك الاعتناء بحاجات الناس وفق مبدأ رعاية المواطنين كجزء مهم من استراتيجية الدولة.

نتائج البحث

مما سبق يتضح جليا دور تطبيق الحكومة الإلكترونية واثرها البارز في دفع عملية التنمية المستدامة اذ ان ركائز التنمية المستدامة مبني على الشفافية والكفاءة والرقابة الحاضرة كما ان التنمية المستدامة تعني تسهيل الخدمات المقدمة للمواطن مع جودتها وهي ما تقدمه الحكومة الإلكترونية في حالة التطبيق السليم لها بشكل كامل مع مراعاة التحسين المستمر كلما تطورت التقنية العالمية مثل عملية التخزين السحابي لمخرجاتها، كما يتضح ان الحكومة الإلكترونية لها اثر كبير في مراقبة الصادرات والواردات عبر الانظمة الإلكترونية وهو ما يسمى بالإصلاح المالي ،وكذلك نشر المعلومات واتاحتها وتحقيق الشفافية التامة وكل هذا الركائز هي ركائز التنمية المستدامة.

اصلاح مالي واداري + شفافية + رقابة = مخرجات الحكومة الإلكترونية

اصلاح مالي واداري + شفافية + رقابة = تنميته مستدامه

اذا: الطرف الايسر يقتضي بان الحكومة الإلكترونية وتطبيقها تطبيقا سليما يساوي تنمية مستدامة

التوصيات

1. اجراء تشريعات قانونيه لحماية المستفيدين من الحكومة الإلكترونية بحيث تكون جزءا من قوانين الدولة
2. اجراء توعية شاملة شانها ان تعزز الثقة للمواطن بحيث يطمئن للتعامل مع الحكومة الإلكترونية
3. الاسراع بالترج نحو تنفيذ الحكومة الإلكترونية والتي تسهم في عملية التنمية المستدامة.

المراجع:

- 1- حازم البيلاوي ،النظام الاقتصادي الدولي من نهاية الحرب العالمية الثانية إلى نهاية الحرب الباردة ،سلسلة عالم المعرفة ،ع 257، الكويت ،2001
- 2- حسن عماد مكاي ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات ،ط2،الدار المصرية اللبنانية ، (1997) ؛ عبد الله عبد الرحيم الكندري، " الحكومة الإلكترونية :التحديات ومتطلبات التطبيق " ، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي الأول حول المعلوماتية القانونية في البلاد العربية،بيروت2005.
- 3- حشمت قاسم ، خدمات المعلومات مقوماتها وأشكالها ، مكتبة غريب ،القاهرة،1984.
- 4- عبد الإله الديوجي ، " الاعتبارات السلوكية في تطبيقات الحكومة الإلكترونية " ، ورقة أعدت لورشة العمل حول الحكومة الإلكترونية،-صنعاء - اليمن-2003
- 5- عصمت عبد الله الشيخ ، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في تيسير فعالية النظام الإداري ، دار النهضة العربية ،(القاهرة ،1998)،ص130؛ محمد نور برهان ،استخدام الحاسبات الإلكترونية في الإدارة العامة في الدول العربية ،المنظمة العربية للعلوم الإدارية ،جامعة الدول العربية ،عمان،1985
- 6- فهد بن ناصر العبود ،الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ ، مكتبة الفهد الوطنية، الرياض،2003.
- 7- موقع مركز دراسات الحكومة الإلكترونية في شبكة المعلوماتية،على الرابط:
www.egovconcepts.com
- 8- موقع حكومة الإمارات العربية الإلكترونية في(الانترنت) على الرابط - e.gov.use.gov.as : سالم الشاعر، "حكومة دبي بعد خمس سنوات"، مركز الإمارات للدراسات والإعلام ، الانترنت على الرابط:
www.emasc.com/salem-alsharir.htm
- 9- نوزاد عبد الرحمن ،"التنمية المستدامة في المنطقة العربية :الحالة الراهنة والتحديات المستقبلية "،مجلة شؤون عربية،العدد125
- 10-يونس عرب،" الحكومة الإلكترونية بين الأصالة والاستساخ "، منشور في (الانترنت)، على الرابط :
http://www.arablaw.org/Download/E-Gov_TheWay_Article.doc

Abstract

The Role of E-government in the Sustainable Arab Development

Nabeel Ali Mahmoud & Munir Saif Sa'eed Abdullah

Neelain University, Sudan

nabeel_yss@yemensoft.net

This paper deals with the importance of upgrading to e-government as part of the state's administrative reform that would contribute to a sustainable Arab development. Firstly, the paper defines the e-government and explains its objectives and merits. It, then, discusses the components as well as the plans necessary to implement e-government. It, besides, draws a sketch map of the installation and progress of an e-government. Finally, the study offers a number of recommendations that must be considered for the e-government's implementation.