



مَجْلَدُ الْمَحْتَمَلِ الْعِلْمِيِّ

خدمات الحكومة الإلكترونية وآفاق تطورها

الدكتور داخل حسن جريو

عضو المجمع العلمي - بغداد

المخلص :

شهد العالم منذ أواخر عقد التسعينيات من القرن المنصرم ظهور فكرة الحكومة الإلكترونية ، أي الحكومة التي تقدم خدماتها إلى المواطنين وهم في بيوتهم أو مواقع عملهم ، أي دون الحاجة للذهاب إلى الدوائر الحكومية ، وكذلك التواصل بين الدوائر الحكومية المختلفة ، وذلك عبر شبكة المعلومات الدولية والوسائل الإلكترونية المختلفة. ويأتي ذلك نتيجة طبيعية للتقدم الهائل في تقنية المعلومات والاتصالات التي أتاحت فرصا واسعة لإستخدامها في مجالات كثيرة ، منها التعليم الإلكتروني والتجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية وغيرها. تسلط هذه الدراسة الضوء على متطلبات إنشاء الحكومة الإلكترونية وسبل إنشائها وخدماتها وإستشراف آفاقها المستقبلية.

مقدمة

يشهد العالم منذ عقد التسعينيات من القرن المنصرم تغيرات اقتصادية كبيرة بسبب الإستخدام المتزايد لتقانات المعلومات والاتصالات . لقد ساعدت هذه التقانات على إنشاء الحكومات الإلكترونية التي ساعدت بدورها على تحسين العلاقات بين المؤسسات الحكومية والمؤسسات الاقتصادية وعموم أفراد المجتمع .

يقصد بالحكومة الإلكترونية قيام دوائر الحكومة المختلفة بإنجاز المعاملات الحكومية باستعمال شبكة المعلومات الدولية والوسائل الإلكترونية المختلفة .

لقد ساعدت التطورات الحاصلة في مجالات الشبكات والتصوير المرئي وتغشيق الرسومات على إنشاء مواقع حكومية على شبكة المعلومات الدولية، تحتوي هذه المواقع على معلومات حكومية كثيرة يمكن التعامل معها مباشرة عبر شبكة المعلومات الدولية، إذ أصبح بإمكان المواطنين إنجاز الكثير من معاملتهم من دون الحاجة للذهاب شخصيا إلى تلك الدوائر.

تستند الحكومة الإلكترونية الى خمسة مرتكزات هي :

١. اتقانة ، ٢. القوانين ، ٣. التنظيم ، ٤. الإقتصاد والإجتماع، ٥. الديمقراطية.

تقدم الحكومة الإلكترونية أنماطا جديدة من الخدمات تمتاز بالآتي :

- ١- انواع مختلفة الأشكال من المعلومات والخدمات.
- ٢- طرق جديدة لوضع المعلومات تحت تصرف المواطنين.
- ٣- طرق جديدة لتفاعل دوائر الحكومة مع المواطنين.
- ٤- طرق جديدة لربط المجتمعات المحلية والدولية وذلك بخلق مجتمعات افتراضية عبر شبكة المعلومات الدولية.
- ٥- طرق جديدة لتوفير الخدمات حسب حاجات الأفراد.
- ٦- طرق مبتكرة لإشراك المواطنين في صنع القرارات الحكومية.
- ٧- تطوير مهارات الأفراد للإفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية.
- ٨- المساعدة بتقليل الفجوة الرقمية بين الفئات المجتمعية المختلفة.

يتطلب إنشاء الحكومة الإلكترونية توفير الإرادة السياسية المنفتحة والمؤمنة بجدوى خدماتها، وتذليل العقبات القانونية التي قد تواجهها في أثناء عملها، والعمل على تكامل خدمات الدوائر الحكومية ومهامها المختلفة ، وإعتماد التخصيصات المالية اللازمة لشراء الأجهزة والمعدات ، والعمل على محو الأمية الحاسوبية بين المواطنين وتضييق الفجوة الرقمية بين فئات المجتمع المختلفة.

تساعد الحكومة الإلكترونية على تحسين التواصل بين المواطنين والدوائر الحكومية، وبين الدوائر الحكومية المختلفة. كما تساعد على سرعة إنجاز المعاملات وتحسين نوعية وجودة الأعمال الحكومية لاسيما الأعمال المتعلقة بالمبادلات مثل تسديد القوائم المختلفة والأجور والضرائب ، وتقديم الخدمات المستندة إلى المعلومات مثل منح الرخص والإجازات وتقديم الإستشارات والتوجيهات.

اعتمدت بعض الحكومات الإلكترونية شبكات معلومات محلية، فضلا عن شبكة المعلومات الدولية، وذلك لغرض الإتصالات الداخلية بين دوائر الحكومة المختلفة والإفادة من قواعد المعلومات بصورة مشتركة.

تستخدم شبكة المعلومات المحلية البرامج والتقانات نفسها التي تستخدمها شبكة المعلومات الدولية ، ولكن استعمال شبكة المعلومات المحلية يكون محدودا لمجموعة معينة من الموظفين.

إن أهم مزايا شبكة المعلومات المحلية - المعلومات الدولية هي زيادة مرونة الشبكة، إذ يصبح كل حاسوب بمثابة محطة لأي عمل من الأعمال، ويمكن إضافة أو حذف أي من الإستشاريين أو عمال

الإتصالات والمعلومات من شبكة المعلومات المحلية، فضلا عن تخفيض تكاليف التدريب.

ويعد إعداد خطة عمل فاعلة المفتاح الرئيس لنجاح إنشاء الحكومة الإلكترونية التي تستطيع تلبية حاجات مجتمعها. ولغرض إعداد هذه الخطة بنجاح لابد من تحديد الحاجات المجتمعية المطلوب تنفيذها من الحكومة الإلكترونية بكل دقة وعناية.

متطلبات إنشاء الحكومة الإلكترونية

لكي ينجح مشروع الحكومة الإلكترونية في أي بلد من البلدان لابد من رؤية علمية واضحة لعمل دوائر الحكومة المختلفة وترابطها ببعضها من جهة، وترابطها بالمواطنين وقطاعات المجتمع من جهة أخرى ، وإعادة نظر جادة وشاملة بجميع إجراءات هذه الدوائر، وهيكلية عملها بهدف تبسيط هذه الإجراءات وتحديثها بما يتماشى ومفاهيم الإدارات الحديثة، وتحسين جودة عمل هذه الدوائر ورفع كفاءة أدائها، وبناء علاقات إنسانية بين موظفي الحكومة والمواطنين في إطار مفهوم الخدمة العامة.

كما يتطلب المشروع رفع الوعي ونشر الثقافة الرقمية بين موظفي الحكومة أولا ، وبين فئات المجتمع المختلفة لاسيما الفئات العمرية الكبيرة ، والفئات النسوية وسكان القرى والأرياف ، وبخلافه ستكون الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية محدودة جدا ، وبذلك لا تتحقق الجدوى الاقتصادية والفائدة المجتمعية من إنشاء مثل هذه الحكومات ، وتتسع الفجوة الرقمية بين بلداننا وبلدان العالم الأخرى التي

تشهد الآن تطورات علمية وتقنية متسارعة في جميع المجالات قد يصعب اللحاق بها مستقبلا.

ولغرض البدء بإنشاء الحكومة الإلكترونية لابد من إتخاذ الإجراءات الآتية :

١. إعتداد التخصيصات المالية للإنتقال من أساليب عمل الحكومة التقليدية الى أساليب عمل الحكومة الرقمية، ولاتمثل التخصيصات المالية عقبة كبيرة أمام الحكومات في معظم البلدان ، قياسا إلى بقية مستلزمات الحكومة الإلكترونية المتمثلة ببرامج تدريب الملاكات التي ستؤلى تنفيذ مشاريع وأعمال الحكومة الإلكترونية وهيكلها الإدارية ، ووضع التشريعات المالية والقانونية التي تحدد إطار عمل الحكومة .

٢. برمجة تنفيذ الخدمات التي ستنفذها الحكومة وذلك بأن تقوم كل وزارة باختيار الخدمات التي يمكنها تنفيذها في ضوء قدرات موظفيها في مجالات تقانات المعلومات والاتصالات وتوافر البنى التحتية التقنية المناسبة. وكخطوة أولى في هذا المجال يمكن إعتداد أسلوب النشر الإلكتروني ببناء مواقع على شبكة المعلومات الدولية لكل وزارة من الوزارات تتضمن معلومات عامة عن كل منها، وبيان وظائفها ومهامها وخدماتها العامة. يتم الإنتقال بعدها إلى تقديم الخدمات عبر شبكة المعلومات الدولية، واخيرا ربط الخدمات الوزارية المختلفة في موقع واحد للحكومة الإلكترونية، أي تجميع الخدمات في موقع واحد.

٣. إعتداد معايير ومواصفات موحدة لتبادل المعلومات والبيانات بين دوائر الحكومة المختلفة على وفق المواصفات القياسية الدولية،

وإعتماد النماذج الإلكترونية المتعارف عليها في الحكومات الإلكترونية الدولية لتسهيل التواصل معها، ومواكبة التطورات التقنية والمعرفية في مجالات تقانات المعلومات والاتصالات بهدف تطوير أعمال الحكومة الإلكترونية.

٤ . اعتماد برامج تدريبية في إطار برامج التعليم المستمر لجميع موظفي الحكومة لتطوير مهاراتهم التقنية في مجالات الحاسوب وشبكات المعلومات والاتصالات بما يعود بالنفع والفائدة على دوائر الحكومة بتحسين خدماتها وتطويرها.

٥ . العمل المستمر والجهد الدؤوب للقضاء على الأمية الحاسوبية بين جميع موظفي دوائر الحكومة والمواطنين، والتواصل بين المواطنين أنفسهم، وكذلك التواصل بين الدوائر الحكومية ذاتها.

٦ . اعتماد تقانات معلومات واتصالات يشعر معها المواطنون بالالفة ، وعدم النفور من استعمالها، وذات درجة مصداقية عالية، والعمل على تحسين سرعة إنجاز المعاملات، وتحسين جودة الأعمال المنجزة لاسيما الأعمال ذات الصلة المباشرة بالناس مثل تسديد الفواتير الحكومية أو دفع الضرائب وغيرها.

٧ . تخصيص الموارد المالية اللازمة لشراء الأجهزة والمعدات وبناء القدرات البشرية المؤهلة للقيام بمهام الحكومة الإلكترونية وإدارتها.

٨ . اعتماد تشريعات مالية وقانونية لضمان إنسيابية عمل الحكومة من دون المس بحقوق المواطنين . وحماية سرية تداول المعلومات بين من تعنيهم هذه المعلومات.

٩ . ونظرا لما للإعلام من أهمية في نشر الوعي بين الناس ، لذا لا بد من القيام بحملات إعلامية مبرمجة لنشر الوعي بفوائد الحكومة

الإلكترونية ومزاياها، وتوضيح سبل وسائل الإتصال بدوائر

الحكومة الكترونية للإفادة من خدماتها.

١٠ . إعتقاد أساليب عمل ذات وثوقية عالية، وأن تكون جميع أعمال

هذه الحكومة موثقة جيدا بحيث يمكن مراجعتها وتقييمها كلما دعت

الحاجة لذلك ، لضمان حقوق جميع الجهات المتعاملة معها.

١١ . إتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة لحماية سرية تداول المعلومات

بحدود الأشخاص والجهات المعنية بذلك ، وكذلك حماية حقوق

الملكية الفكرية ، مع تأمين الشفافية التامة عند تداول المعلومات

ومراعاة تأثير هذه المعلومات في التنمية الثقافية والإقتصادية

والاجتماعية في مناحي الحياة المختلفة .

١٢ . تحديد الأشخاص أو الجهات المخولة بإعطاء المعلومات، وتحديد

نوع الأشخاص والجهات المخولة بتسلم هذه المعلومات، ودرجة

كتمانها بما لا يلحق ضررا بالمصلحة العامة، أو تفويض هذه

المعلومات لأشخاص أو جهات لاعلاقة لها بها .

١٣ . إختيار تقنيات المعلومات والإتصالات المناسبة التي تسهل إنسيابية

عمل الحكومة زمانا ومكانا ، إذ تحدد معمارية الشبكات سرعة

تبادل المعلومات وأنواع المعلومات المتداولة بين المواطنين من

جهة، وبين المواثيق والدوائر الحكومية من جهة أخرى ،

ومحتويات هذه المعلومات ، وتبادل المعلومات بين الدوائر

الحكومية ومؤسسات المجتمع الأخرى ، إذ يؤدي تصميم بنية تقنية

متواضعة بإمكاناتها إلى ضعف في أداء الدوائر الحكومية

الالكترونية، وتأخير في إنجاز المعاملات، وتأخير في إتخاذ

القرارات، الأمر الذي يستلزم بناء بيئة تقنية متطورة معلوماتيا

وسريعة الإتصال وقابلة للتطور ، ومزودة بالبرامج الحاسوبية المتقدمة.

تتخذ بعدها الإجراءات اللازمة لتنفيذ مشروع الحكومة ، تشمل هذه الإجراءات جمع الأفكار ووضع الأهداف وتحديد الموارد المالية المطلوبة وتحديد التكاليف ، واختيار التقانات المناسبة ، وتحديد محتويات المشروع وإدارة تقيياته وتقييم فاعليته وضمان الإسناد المجتمعي للمشروع.

مراحل إنشاء الحكومة الإلكترونية

يتطلب إنشاء الحكومة الإلكترونية درجات مختلفة من التقنية طبقا لما سيوكل إليها من مهام . وتمر الحكومة الإلكترونية بخمس مراحل مختلفة ، هي :

١- مرحلة توفير المعلومات لطالبيها عبر مواقعها على شبكة المعلومات الدولية .

٢- مرحلة التواصل بين الدوائر الحكومية والجهات الأخرى بالاتجاهين عبر مواقع الحكومة الإلكترونية ، إذ يستطيع الأفراد أو المؤسسات الإتصال بالدوائر الحكومية لطلب الخدمات وبالعكس .

٣- مرحلة إنجاز المعاملات عبر مواقع الحكومة الإلكترونية ، بحيث يستطيع الأفراد إنجاز معاملاتهم من دون الحاجة للذهاب بأنفسهم إلى الدوائر الحكومية .

٤- مرحلة تكامل الخدمات عبر موقع حكومي واحد على شبكة المعلومات الدولية للحصول على الخدمة المطلوبة.

- ٥- مرحلة المشاركة وهي المرحلة التي يستطيع فيها الأفراد التصويت في الإنتخابات مثلا، عبر الموقع الحكومي الإلكتروني.
- تصنف الحكومات الإلكترونية حسب نوع الخدمات التي تقدمها:
- ١- الحكومات التي تقدم خدماتها للأفراد .
 - ٢- الحكومات التي تقدم خدماتها في إطار العملية السياسية مثل التصويت في الإنتخابات واستطلاعات الرأي العام وما شابه ذلك.
 - ٣- الحكومات التي تقدم خدماتها المالية للأفراد مثل دفع الضرائب والتأمينات والحقوق التقاعدية وغيرها.
 - ٤- الحكومات التي تقدم خدماتها للمؤسسات الصناعية والتجارية .
 - ٥- الحكومات التي تقدم خدماتها لموظفيها.
 - ٦- الحكومات التي تقدم خدماتها لدوائرها المختلفة .

حكومات العالم الإلكترونية

تبذل الكثير من دول العالم جهودا حثيثة لإنشاء حكوماتها الإلكترونية منذ عقد التسعينيات من القرن المنصرم ، ففي العام ١٩٩٣ وجه الرئيس الأمريكي السابق بيل كلنتون بتشكيل فريق عمل لإنشاء البنى التحتية المعلوماتية تمهيدا لإنشاء الحكومة الإلكترونية. وأكد في العام ١٩٩٩ أهمية توعية الناس بأهمية إستخدام شبكة المعلومات الدولية، وإلى طلب تفاعل الدوائر الحكومية مع المواطنين بصورة مباشرة عبر هذه الشبكة ، وإلى إيجاد وسائل قياسية مبسطة للحصول على المعلومات وتقديم الخدمات الحكومية إلى الناس ، لما لذلك من أهمية كبيرة في التواصل بين الدوائر الحكومية والمواطنين .

ولتحقيق هذا الغرض قام مجلس الولايات الإستشاري بإعداد دراسة ميدانية لمعرفة إتجاهات الرأي العام فيما يتعلق بنوع الخدمات التي ينبغي أن تقدمها الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية . بعدها وجه الرئيس الأمريكي كلنتون بوضع ٥٠٠ خدمة حكومية على شبكة المعلومات الدولية بحلول عام ٢٠٠٠ ، على أن تراعي الدوائر الحكومية إجراءات أمن المعلومات وحماية مصالح الأشخاص والمؤسسات المتعاملة معها.

تشير الدراسات إلى أن أكثر من ٦٠% من المتعاملين مع شبكة المعلومات الدولية يستخدمون المواقع الحكومية على الشبكة في الولايات المتحدة الأمريكية . تسعى خطط الإدارة الأمريكية في مجال عمل الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق الآتي :

١- تسهيل حصول المواطنين على الخدمات والتفاعل الجيد مع الدوائر الحكومية.

٢- تحسين فاعلية ورفع كفاءة أداء المؤسسات الحكومية.

٣- تحسين إستجابة الدوائر الحكومية لطلبات المواطنين.

بلغت مصروفات الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية للسنوات ٢٠٠٠ - ٢٠٠٥ أكثر من ٢٠ مليار دولارا .

وعلى الرغم من نمو التجارة الإلكترونية وإتساع خدمات الحكومة الإلكترونية ، إلا أن القلق مازال يساور الكثيرين فيما يتعلق بأمن البيانات والمعلومات وحماية خصوصية مصالح الأفراد الذين يتعاملون مع الحكومة الإلكترونية أو التجارة الإلكترونية . ولغرض حماية سرية تداول المعلومات والبيانات بحدود الأشخاص المعنيين بها، لابد من إتخاذ اجراءات كفيلة بحمايتها ، ومن هذه الإجراءات الآتي :

- ١- أن تستجيب الدوائر الحكومية للمتطلبات القانونية التي تعزز الثقة بالإجراءات الحكومية .
 - ٢- يجب أن تسعى الدوائر الحكومية لكسب ثقة المتعاملين معها بكل الوسائل الممكنة .
 - ٣- يجب أن تعتمد الدوائر الحكومية معايير قياسية لضمان أمن المعلومات والبيانات وسريتها.
- قامت حكومة ولاية تكساس الأمريكية بإجراء دراسة مسحية لتحديد العوامل التي تؤثر في مواطني الولاية باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية . وقد بينت هذه الدراسة أن ٦٧% من عينة الدراسة يستخدمون الحواسيب في حياتهم اليومية ، وأن ٦٠% منهم يستخدمون شبكة المعلومات الدولية. كما بينت الدراسة أن الأشخاص الفقراء أو كبار السن أو بعض أفراد الأقليات العرقية ، لا يستخدمون الحواسيب أو شبكة المعلومات الدولية ، إذ تبلغ نسبة ٥٠% من كبار السن بعمر ٦٠ سنة فما فوق لا يستخدمون المعلومات الدولية أو الحواسيب .
- وفي بريطانيا أنشأت الحكومة مجلسا شعبيا مؤلفا من ٥٠٠٠ شخص يمثلون شرائح المجتمع المختلفة . يهدف المجلس إلى معرفة اتجاهات الرأي العام البريطاني فيما يتعلق بنوع الخدمات التي تقدمها الدوائر الحكومية المختلفة . لقد بينت الدراسات التي قام بها المجلس أن الاتصالات الهاتفية هي الوسيلة الأكثر إستعمالا للحصول على الخدمات الحكومية خارج أوقات الدوام الرسمي . وفيما تعلق بدفع الضرائب، ومعاملات رخص قيادة المركبات، وجوازات السفر والأحوال المدنية، والمخالفات المرورية والمعاملات المالية، وبرامج تعليم الكبار وقضايا المداكم ، فإن أغلب الناس يفضلون الإتصال بالدوائر الحكومية

الالكترونية . ومنذ عام ٢٠٠٤ أصبحت جميع الخدمات الإلكترونية تقدم إلى المواطنين الكترونيا . وفي هولندا أصبحت ٢٥% من الخدمات تقدم الكترونيا منذ العام ٢٠٠٢ . وتبذل دول كثيرة جهودا حثيثة للإنتقال بخدماتها الوظيفية من النمط الورقي التقليدي إلى النمط الألكتروني عبر شبكة المعلومات الدولية .

تعد استراليا إحدى الدول الرائدة في مجال الحكومة الإلكترونية ، إذ بدأت الحكومة الأسترالية ببعض أنشطة الحكومة الإلكترونية منذ عقد التسعينيات على مستوى الحكومة المركزية ، ومستوى حكومات الولايات. ففي العام ١٩٩٤ نشرت الحكومة خططها المختلفة المتعلقة بإنشاء الحكومة الإلكترونية ، وأنشأت بعدها عدة مجالس حكومية ، منها : المجلس الوطني لخدمات المعلومات ، والمركز الوطني لإقتصاد المعلومات ، ومركز الحكومة الإلكترونية . كان الغرض من إنشاء هذه المجالس هو خلق بيئة مناسبة لتمكين الإدارات الحكومية والمواطنين والمؤسسات الإقتصادية من المشاركة بتطوير تقانات المعلومات والإفادة منها في تحسين أداء هذه المؤسسات .

وفي اوربا أبدت دول الإتحاد الأوربي إهتماما كبيرا بموضوع الحكومة الإلكترونية ، ففي العام ١٩٩٤ بدأت بعض هذه الدول بوضع الخطط لإستحداث جمعيات وطنية للمعلومات، أو تشكيل لجان وطنية لهذا الغرض . ففي العام ١٩٩٦ نشرت كل من السويد والمانيا ولوكسمبرغ خططها وبرامجها لإنشاء حكوماتها الإلكترونية ، وأنشأت كل من بلجيكا وفلندا مؤسسات معلوماتية إستشارية ، وأنشأت كل من فرنسا واسبانيا واليونان والبرتغال لجانا وزارية للنهوض بمشاريع الحكومة الإلكترونية ، وأنشأت ايرلندا وإيطاليا لجنة سيطرة عامة

لتقانات المعلومات . ولم ينجم عن جميع هذه المبادرات تشكيل أية حكومة إلكترونية فعلية ، بل إنها شكلت إطارا فكريا لموضوع الحكومة الإلكترونية التي بدأت هذه الدول بإنشائها في السنوات اللاحقة .

تقييم خدمات الحكومات الإلكترونية

يشير التقرير الذي أعده الأستاذ وست من جامعة برون الأمريكية وفريقه بعنوان : الحكومات الإلكترونية الكونية ، ٢٠٠٤ ، والمتضمن تقييم ١٩٣٥ موقعا حكوميا لـ ١٩٨ دولة ، ٢٠% من هذه المواقع في أقطار أوربا الغربية و ١٧% في أفريقيا و ١٤% في آسيا و ١٢% في أوربا الشرقية و ٨% في الشرق الأوسط و ٧% في أمريكا الجنوبية و ٥% في أقطار المحيط الهادئ و ٦% في أقطار أمريكا الوسطى و ٦% في أقطار أمريكا الشمالية و ٥% في أقطار آسيا الوسطى، إلى اعتماد عناصر تقييم متعددة لهذه المواقع ، منها : جهد العلماء في جمع المعلومات وتنظيمها، وسرعة تقديم الخدمات ، وإمكانية حصول الناس على المعلومات ، وبيان إسم الدولة والمنطقة ، والمزايا الآتية : الإصدارات وقواعد المعلومات التي يمكن الحصول عليها مباشرة ، واللغات الأجنبية وإمكانات الترجمة ، والإعلانات التجارية وسرية المعلومات وإجراءات الحماية ، والتواقيع الإلكترونية ، والدفع بواسطة البطاقات الائتمانية ، وعناوين البريد الإلكتروني ، ونسخة الموقع باللغة الإنكليزية .

لقد بينت هذه الدراسة في العام ٢٠٠٤ ان نسبة ٨٩% من المواقع الحكومية في العالم تقدم إصدارات يمكن أن يتسلمها المواطنون مباشرة ، و ٦٢% تمتلك قواعد بيانات، وتمتلك ١٢% منها صورا

صوتية، و١٣% صوراً مرئية . وبينت الدراسة ان ٢١% من المواقع الحكومية في دول العالم المختلفة تقدم خدمات متكاملة مباشرة عبر شبكة المعلومات الدولية . يقصد بالخدمات المتكاملة المباشرة ، الخدمات التي تنفذ كاملة على شبكة المعلومات الدولية دون الإستعانة بأية إجراءات ورقية أو مراجعات لأي من دوائر الحكومة . تعد أقطار امريكا الشمالية في مقدمة الأقطار التي تقدم الخدمات المتكاملة المباشرة بنسبة ٥٣% من المواقع الحكومية ، تليها جزر المحيط الهادي بنسبة ٤٣% ، والأقطار الآسيوية بنسبة ٣٠% ، وأقطار أوروبا الغربية بنسبة ٢٩% ، ودول الشرق الأوسط بنسبة ١٩% ، و٨% في الدول الأفريقية، ودول أوروبا الشرقية . و ٢% في روسيا ودول آسيا الوسطى .

ظهرت الكثير من المواقع الحكومية قدراتها للإستجابة للرسائل القصيرة المرسلة عبر الهواتف المحمولة ، فالكثير من المواقع الحكومية النرويجية تحتوي على معلومات تشرح عمل الرسائل القصيرة وتوجيه المواطنين بكيفية الإتصال بالوكالات المختلفة عبر هذه الرسائل . تعتمد المواقع الحكومية في الكونغو وسنغافورة الرسائل القصيرة وسائل اتصال بالمسؤولين الحكوميين .

تعد سنغافورة في مقدمة دول العالم التي تقدم خدمات متكاملة متنوعة مباشرة بمعدل ٩,٥ خدمة ، تليها دولة البحرين بمعدل ٥ خدمات ، والصين بمعدل ٣,٢ خدمة ، وجزر البهاما بمعدل ٣ خدمات، والولايات المتحدة الأمريكية بمعدل ٢,٩ خدمة ، وهونك كونج بمعدل ٢,٥ خدمة ، واسترايا بمعدل ٢,٣ خدمة، ونيوزلندا بمعدل ٢,١ خدمة وعلى الرغم من أهمية أمن معلومات المواقع الإلكترونية ، إلا انها لم تلق بعد الإهتمام الكافي من لدن حكومات العالم المختلفة . إذ لم

تزد نسبة المواقع التي تعتمد بعض إجراءات الحماية على ١٤% من مجموع المواقع الحكومية . وتعد كل من مالطا وجزر انباهاما وتوغو والدونوميكان في مقدمة الدول التي تتخذ مواقعها الحكومية إجراءات حماية جيدة . تبلغ نسبة الحماية ١٠٠% في المواقع الحكومية العراقية، و ٩٣% في سنغافورة ، و ٦٧% في الولايات المتحدة الامريكية ، و ٥٤% في تايوان ، و ٤١% في بريطانيا ، و ٣٥% في الصين ، و ٢٥% في سانت لوزيا ، و ٢٣% في ألمانيا وأستراليا .

توفر بعض المواقع الحكومية في عدد من دول العالم إمكانية الإتصال بها عبر لغات أخرى غير لغة بلد الموقع بدرجة أو بأخرى بنسبة ٥٠% من مجموع المواقع الحكومية .

تستوفي بعض المواقع الحكومية بعض الأجور لقاء الخدمات التي تقدمها لطلابها ، وتعد الصين في مقدمة هذه الدول ، إذ إن ٣٥% من مواقعها الحكومية تستوفي اجورا ، تليها تايوان بنسبة ١٩% ، والولايات المتحدة الامريكية والأرجنتين بنسبة ٨% ، وأستراليا بنسبة ٦% ، وسنغافورة وألمانيا بنسبة ٣% . تستفيد بعض المواقع من أجور الإعلانات عبر مواقعها . ويعد البريد الإلكتروني أحد أهم وسائل الإتصال بالمواقع الحكومية بنسبة ٨٨% من مجموع وسائل الإتصال الأخرى .

وفيما يتعلق بمجمل نوعية الخدمات التي تقدمها المواقع الحكومية في دول العالم المختلفة ، فقد وجدت الدراسة التي أجراها فريق البحث الأمريكي برئاسة الأستاذ وست عام ٢٠٠٤ ، أن تايوان تقع في مقدمة الدول بنسبة ٤٤,٣% من سلم التقييم، وسنغافورة بنسبة ٤٣,٨% ، والولايات المتحدة الامريكية ٤٢,٩% ، وكندا بنسبة

٤٠,٣% ، ومونوكو بنسبة ٣٩% ، والصين بنسبة ٣٧,٣% ، وأستراليا بنسبة ٣٦,٧% ، وتوغو بنسبة ٣٦% ، وألمانيا بنسبة ٣٥% .

الخاتمة

وفرت شبكة المعلومات الدولية فرصا ممتازة لإعادة النظر بأساليب عمل الدوائر الحكومية وتحسين أداء هذه المؤسسات لتقديم خدمات أفضل لمواطنيها ، وإختزال الجهد والتكاليف في الكثير من الحالات .

ونظرا لوجود فجوة رقمية داخل المجتمعات من جهة ، وبين الدول المختلفة من جهة أخرى ، لذا يستلزم إعداد خطط علمية مدروسة بعناية عند إنشاء الحكومات الإلكترونية كي تحقق الأهداف المتوخاة منها ، وبما لا يسبب هدرا في المال العام .

تمثل الفجوة الرقمية داخل المجتمع الواحد بعدم امتلاك الفئات الفقيرة حتى في الدول المتقدمة ، أجهزة الحواسيب بالإعداد الكافية ، فضلا عن محدودية القدرة على التواصل عبر شبكة المعلومات الدولية . كما أن كبار السن في الكثير من المجتمعات لا يجيدون أو أنهم يتخوفون من استعمال الحواسيب وشبكة المعلومات الدولية . ولا يختلف الحال بالنسبة للنساء . وهذه أمور تحد كثيرا من الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية .

وعلى صعيد الدول فإن الفجوة الرقمية أخذت بالإتساع بين الدول الصناعية الكبرى ، والدول النامية التي لا تمتلك سوى أعداد قليلة من الحواسيب ومواقع شبكة المعلومات الدولية ، الأمر الذي يحد كثيرا من

التواصل الإلكتروني بين الجهات الحكومية بين الدول الصناعية والدول النامية .

وفي ضوء ما تقدم إن إنشاء الحكومات الإلكترونية يتطلب رصد التخصيصات المالية لمشاريع هذه الحكومة، والتأكد من حسن صرفها لتأمين خدمات حكومة الكترونية لقطاعات واسعة من الناس، وبما يعود بالمنفعة الحقيقية، لا أن تكون ترفاً فكرياً مظهرياً . وقبل هذا وذاك لابد من بذل جهود حقيقية لمحو الأمية الحاسوبية بين فئات المجتمع المختلفة لاسيما فئات الشباب عبر برامج تعليمية معدة جيداً لهذا الغرض . وبذلك نكون قد أمانا لبلادنا مواكبة التطورات العلمية العالمية والإفادة منها لتحقيق نهضتها وتقدمها.

1. Birgit J. Oberer
International Electronic Government Approaches
Proceedings of the 35th Hawaii International
Conference on System Sciences – 2002
2. ACT Buyers and Sellers Information service:
[Http: // www.basis.act.gov.au](http://www.basis.act.gov.au);2001-06-16
3. ASTEC 1994; the Networked Nation:
[Http:// www.disr.gov.au/science/pmseic.html](http://www.disr.gov.au/science/pmseic.html); 2001-
06-16
4. Darrell M.west
Global E-Government, 2004
[www.insidepolitics. Org](http://www.insidepolitics.org)
5. Gibbs, w.w.1997 Taking computers to Task
Scientific American New York Jul 1997; Vol. 277(1)
82-90
6. O'Looney, John 200 Local Government On-line:
Putting the Internet to Work, International City/
County Management Association, Washington DC
7. ITAA, "Keeping the Faith: Government Information
Security in the Internet Age" available at
[Http://itaa.org/infosec/faith.pdf](http://itaa.org/infosec/faith.pdf)
8. Johnson, Stephen, "The Internet Changes Everything:
Revolutionizing Public Participation and Access to
Government Information through the Internet,"
Administrative law Review, (50) Spring 1998,
pp.277337
9. West, Darrell M., "Assessing E-Government: the
Internet, Democracy, and Service Delivery." Available
at [http://www.insidepolitics](http://www.insidepolitics.org/egoverport00.html)
[Org/egoverport00.html](http://www.insidepolitics.org/egoverport00.html) (September, 2000).

10. Gren p, 2001, 'Is Online Democracy in the EU for Professionals Only ', Communications of the ACM, vol. 44, no 1, January 2001.
11. Cook M. E, 2000,'What Citizens Want from E-government', Technical Report, Center for Technology in Government, University at Albany.
12. Csetenyi A., 2000, 'Electronic Government: Perspectives From E-Commerce', DEXA 2000, IEEE Press,pp. 294-298.
13. Heeks R., 1998, 'Successful Approaches to Information Age Reform' IDPM, University of Manchester.
14. Heeks R., 1998, 'Reinventing Government in the Information Age: Explaining Success and Failure' IDPM, University of Manchester.
15. Hoffman L.J., Cranor L.,2001. 'Internet Voting for public Officials' Communications of the ACM, vol. 44,No 1, January 2001.
16. Lenk K, Tranmuller R., 2000,'A Framework for Electronic Government', DEXA 2000, IEEE Press, pp. 271-277.
17. Salminen A., Lyytikainen, Tiitinen p., 2000, 'SGML for E-Governance: The Case of the Finish Parliament', DEXA 2000, IEEE Press, pp.349-353.
18. Schubert p., Hausler U., 2001'E-Government Meets E-Business: A portal Site for Start up Companies in Switzerland Proceedings of the 34th Hawaii International Conference on System Science-2001
19. Stamoulis D , Georgiadis P.,2000 Vision Roles and Steps for Government in Transition to the Digital Age, DEXA 2000 IEEE Press pp. 369-376

20. Tambouris E., 2001; An Integrated Platform for Realizing One – Stop Government: the eGOV Project, DEXA 2001, IEEE press [forthcoming]
21. Wassenaar A., 2000, E-Government Value Chain Models DEXA 2000 IEEE Press pp. 289-293.
22. Wastell D., Kawalek p., Willetts M., 2000 SPRINT: A Business Process Reengineering (BPR) Framework for Implementing the Information Society, DEXA 2000, IEEE Press pp. 396-400.
23. Wimmer M., Traunmuller R., Lenk k., 2001 Electronic Business Invading the Public Sector Considerations on Change and Design , Proceedings of the 34th Hawaii International Conference on System Sciences-2001.