

المناهج الدولية في إعداد استراتيجيات الحكومة الالكترونية: مملكة البحرين أنموذجا

International Approaches in the Preparation of e-Government Strategy: Kingdom of Bahrain Model

د. بوشنافة رضا، جامعة البليدة 2- لونيبي علي (الجزائر)*

تاريخ النشر: 2018-07-15

تاريخ القبول: 2018-03-19

تاريخ الإيداع: 2018-02-26

الملخص: يعد الأخذ عن الممارسات والتجارب العالمية في مجال تقنيات المعلومات والاتصال ذات العلاقة بالحكومة الالكترونية أمرا بالغ الأهمية، وهو ما هدفت هذه الورقة البحثية إليه، من خلال دراسة بعض تجارب الحكومات الالكترونية، وفي خضم استعراضها لهذه التجارب. ركزت الدراسة بصفة كبيرة على نموذج النمو للحكومة الالكترونية المطبق من قبل المملكة العربية السعودية، ومملكة البحرين 2016. اتضح أن إستراتيجية مملكة البحرين في إعداد الحكومة الالكترونية حققت نتائج جد هامة، حيث صنفت من بين الدول المتقدمة في جاهزية الحكومة الالكترونية من خلال حصولها على الترتيب الرابع والعشرين عالميا، كما بين مؤشر الخدمات الالكترونية أنها في الترتيب الثاني والعشرون عالما، وإن هذه النتائج تؤكد بوضوح على الخطوات الهامة التي نفذتها استراتيجيات مملكة البحرين في إرساء حكومة الكترونية عالمية، وهو ما يدفع إلى ضرورة تبني مثل هذه الإستراتيجية على مستوى الوطن العربي.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية، الإستراتيجية.

Abstract: The international practices and experiences in the field of information and communication technologies related to e-government is very important. This paper aims to study some e-government experiences and reviewing these experiences. The study focused on the growth model of e-government applied by Saudi Arabia and Kingdom of Bahrain 2016. The strategy of the Kingdom of Bahrain in setting of e-government has achieved very important results. The twenty fourth ranking globally, and the electronic services index that ranked in the twenty-second world, and these results clearly confirm the important steps implemented by the Kingdom of Bahrain's strategy in establishing a global e-government, which leads to the need to adopt such a strategy at the level of the Arab world.

Keywords: e-government, strategy

* الدكتور بوشنافة رضا، أستاذ محاضر "ب" بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 2،

البريد الإلكتروني: bouchenafa.reda@gmail.com

لعل تسارع وتيرة التحول الإلكتروني وطبيعة الأعمال يجعل من الضروري التسريع بشأن الانضمام إلى منظومة التحول العالمي نحو استخدام تقنيات الاتصال ونظم المعلومات الحديثة في تسهيل والنهوض والارتقاء بنظام العمل الحكومي لتعزيز مبدأ التواصل والتفاعل بين الحكومة والأفراد لتحقيق الاستفادة الأكبر من مختلف الخدمات المقدمة وتعزيز مبدأ الحكم الرشيد، وكسب رضى المتعاملين معه وحسن إدارة الموارد الوطنية.

ولنقوم الحكومة الإلكترونية بدورها كنافذة مهمة لتعزيز مبدأ الشراكة الاجتماعية لمختلف المجتمعات بصفة عامة، وأداة للتقليل من تكلفة الوقت والجهد المبذول فضلا عن تخفيض الكلفة المادية للمعاملات بالنسبة للأفراد والحكومات على حد سواء بصفة خاصة، تبنت الحكومات المختلفة على مستوى العالم استراتيجيات في وضع خطط لتأسيس الحكومة الإلكترونية وتنفيذها.

ومع تبني رؤية التحول نحو الحكومة الإلكترونية لتغيير الأساليب التقليدية في أداء العمل الحكومي، كانت المشكلات الخاصة بسياسة الدول فيما يخص استراتيجية حكومتها الإلكترونية صاحبة قدر واسع من الاهتمام، فالتطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الرقمية يفرض نفسه كمتغير خارجي يتوقف عليه مضمون استراتيجية وخطة تنفيذ الحكومة الإلكترونية والآثار التي يمكن أن يعكسها على جودة الخدمات الحكومية.

لقد تميزت استراتيجيات الدول المتعلقة بالحكومة الإلكترونية بالتباين في وضع خطط التأسيس لهذا النوع الجديد من الحكومات، وذلك نظرا لعدة اعتبارات؛ والتي منها لجوء بعض الحكومات إلى تبني التخطيط بعيد المدى؛ بينما ترى حكومات أخرى أن هذا النوع من الاستراتيجيات لا بد لها من مجالات محددة لتنفيذها.

انطلاقا من هذه الأرضية يمكن صياغة إشكالية ورقنتا البحثية في السؤال التالي: ما هي أهم الاستراتيجيات الدولية للإعداد للحكومة الإلكترونية؟ وما تأثير تدابيرها المنتهجة على واقع أداء الحكومة الإلكترونية بالدول محل الدراسة؟

لإجابة على إشكالية الدراسة سنعالج الموضوع ضمن ثلاث محاور، حيث يتناول المحور الأول أهم الأبعاد النظرية للحكومة الإلكترونية، أما المحور الثاني فيعالج استراتيجيات نجاح والتحول إلى الحكومة الإلكترونية، وخصص المحور الثالث لدراسة بعض التجارب الدولية لإرساء الحكومة الإلكترونية، وقد ركز هذا المحور على منهجية إعداد استراتيجية الحكومة الإلكترونية بمملكة البحرين 2016.

1. الأبعاد النظرية للحكومة الإلكترونية

نحاول ضمن هذا المحور تسليط الضوء على أهم التعاريف المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، والصور المختلفة للحكومة الإلكترونية وأخيرا مكونات الحكومة الإلكترونية.

1.1 أهم التعاريف المتعلقة بالحكومة الإلكترونية

استخدم الباحثون في سعيهم لتعريف الحكومة الإلكترونية العديد من المصطلحات والتي تميزت بعدم الوضوح لكونها تعني أشياء مختلفة لمجاميع عديدة من الأطراف، وبالتالي تراوحت تعريفات الحكومة الإلكترونية ما بين التعريف الضيق البسيط إلى المفهوم الواسع والمعقد.

فالتعاريف الضيقة ركزت على فكرة وحيدة مفادها تقديم الخدمات الحكومية للمستفيدين منها إلكترونيا، وكمثال على هذه التعاريف نجد تعريف Okot إذ يرى أن الحكومة الإلكترونية هي التكنولوجيا اللازمة لإيصال خدمات الحكومة إلكترونيا (الشبلي، الخوادة، 2017، ص.05)، ويذهب الباحث Montagna في نفس السياق ويؤكد

على أن الحكومة الالكترونية هي كل نشاط حكومي يعتمد على شبكات الانترنت (الشبلي، الخالدة، 2017، ص.05).

ومن جانب آخر تشير التعريفات الواسعة المعقدة إلى أن الحكومة الالكترونية هي أكثر من مجرد تحميل معلومات على الويب، فالباحث Montagna يستدرك التعريف السابق ليعطي تعريفاً أكثر شمولية للحكومة الالكترونية من حيث أنها طريقة لتحقيق التكامل ما بين إمكانات شبكات الحاسوب والانترنت مع الإدارة الحكومية، كما أنها مجموعة معقدة من التطبيقات الفنية للنشاط الحكومي الاقتصادي، الاجتماعي، السياسي والإداري (الشبلي، الخالدة، 2017، ص.07) ، فالحكومة الالكترونية وفقاً لمفهومها الواسع تتطلب الكثير من التغييرات التنظيمية والمؤسسية لإدارة الخدمات الحكومية الموجهة لمختلف الشرائح المكونة للمجتمع.

وهناك من يرى بأنها مفهوم جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية، وكذلك لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين، الشركات، المستثمرين والأجانب (عبد الفتاح مطر، 2008، ص.34).

ودائماً في نفس الإطار لتعريف الحكومة الالكترونية يرى على لطفى علي (لطفى، 2007، ص 15): على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتغيير أسلوب العمل وأداء الخدمات سواء داخل المؤسسات الحكومية ذاتها أو في تعاملاتها مع المواطنين بما يمكن من تسهيل إجراءات تقديم الخدمة بحيث تصبح أكثر كفاءة، بالإضافة إلى تقديم كافة الاحتياجات من المعلومات للمواطنين عن الخدمات والقوانين واللوائح والتشريعات عبر شبكة الانترنت. وبالتالي تشتمل الحكومة الالكترونية وفقاً لهذا التعريف على ثلاثة أبعاد (لطفى، 2007، ص.15):

- الخدمات الإلكترونية: حيث يتم تقديم خدمات حكومية للمواطنين عن طريق شبكة الانترنت.
- الإدارة الإلكترونية: باستخدام برامج وتطبيقات الحاسب ذات التقنية العالية لرفع كفاءة مستوى الأداء بما يمكن من تبسيط إجراءات سير العمل داخل الهيئات الحكومية بصورة تنعكس على سرعة وكفاءة الخدمة المؤداة.
- التجارة الإلكترونية: وهي عملية سداد مقابل الخدمات التي يحصل عليها المواطن مثل سداد فواتير الهاتف، سداد مقابل الحصول على مستخرج شهادة ميلاد، سداد مخالفات المرور، إجراء مزايدات حكومية...إلخ.

2.1 الصور المختلفة للحكومات الالكترونية

عادة ما تسعى الحكومات إلى تنفيذ ثمانية أنواع من الحكومة الالكترونية، وهذا التنفيذ يكون إما فوراً أو بالتدرج، وهذه الصور (الأنواع) هي (نحو مجتمع المعرفة، بدون سنة، ص.18):

1.2.1 الحكومة للمواطن: توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة مباشرة وخاصة من خلال توصيل الخدمة الالكترونية لتقديم المعلومات والاتصالات.

2.2.1 المواطن للحكومة: توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العمومية مباشرة وخاصة من خلال توصيل الخدمة الالكترونية لتبادل المعلومات والاتصالات.

3.2.1 الحكومة للأعمال: تقوم بمبادرات الصفقات التجارية الالكترونية مثل الحيازة الالكترونية وفتح سوق الكتروني لمشتريات الحكومة، والقيام بمناقصات الحيازة الحكومية من خلال الطرق الالكترونية لتبادل المعلومات والبضائع.

4.2.1 الأعمال للحكومة: تقوم بمبادرات الصفقات التجارية الالكترونية مثل الحيازة الالكترونية والحيازة الالكترونية وفتح سوق الكتروني لمشتريات الحكومة والقيام بمناقصات الحيازة الحكومية من خلال الطرق الالكترونية لبيع البضائع والخدمات.

5.2.1 الحكومة للموظفين: الإقدام على مبادرات تسهيل إدارة الخدمة المدنية الاتصالات الداخلية مع موظفي الحكومة حتى يمكن جعل تقديم طلبات الوظائف الالكترونية والبث فيها دون ورق في المكتب الالكتروني.

6.2.1 الحكومة للحكومة: تزود أقسام أو وكالات الحكومة بالتعاون والاتصالات بصورة مباشرة وبقواعد بيانات حكومية هائلة للتأثير على الكفاءة والفعالية وتشمل أيضا التبادل الداخلي للمعلومات والمعدات.

7.2.1 الحكومة للمؤسسات الربحية: تزود الحكومة المنظمات اللاربحية (الخيرية) والمنظمات الاجتماعية والهيئات التشريعية بالمعلومات.

8.2.1 المؤسسات اللاربحية للحكومة: تبادل المعلومات والاتصالات بين الحكومة والمؤسسات اللاربحية(الخيرية) والمنظمات الاجتماعية والهيئات التشريعية بالمعلومات.

3.1 مكونات الحكومة الالكترونية

سبق وأن تعرفنا على أن الهدف الأساسي للحكومة الالكترونية هو رفع مستوى الكفاءة والفعالية ولكن من ضمن الأهداف التي تسعى لها الحكومة الالكترونية أيضا هو تقديم خدمة مميزة للمواطنين وذلك بلا شك يتطلب وجود العديد من المكونات ولعل من أبرزها التالي (صقر، اليمني، بدون سنة نشر، ص1):

- 1) ضرورة وضع استراتيجية بناء وتطوير نظام الحكومة الالكترونية التي تتضمن هيكله البنية التحتية للحكومة الالكترونية بأبعادها الفنية (أجهزة الحاسوب الآلي - البرمجيات - الانترنت - البريد الالكتروني)
- 2) مراعاة التحديات الأمنية المتعلقة بالمواقع الالكترونية والانترنت (أمن المعلومات).
- 3) اتخاذ مبادرات وطنية وإقليمية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقات الانترنت والبريد الالكتروني والتركيز على مجال الخدمات الحكومية.
- 4) التغطية والدعم الإعلامي اللازم للقيام بالعملية التوعوية المجتمعية.
- 5) اعتماد أساليب جديدة للتطوير الإداري والتنظيمي والموارد البشرية لتنفيذ نظام الحكومة الالكترونية.
- 6) الاستفادة من خبرات الشركات العالمية المتخصصة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقات الحكومة الالكترونية.
- 7) تأهيل كوادر بشرية للتعامل مع النظام.
- 8) تأمين الخدمة لشريحة واسعة من المستخدمين وتوفير إمكانات تأديتها بتكلفة متدنية.
- 9) بناء نظام معلومات متطور وتحديثه وفقا للمستجدات والمتغيرات .
- 10) وضع الأطر التشريعية لنظام الحكومة الالكترونية وتحديثها وفقاً للمستجدات.
- 11) سهولة الاستخدام والاستعمال للمواطنين .
- 12) التمكن من التواصل مع الحكومة من أي موقع يناسب المستخدم وهذا يتضمن تعددية وتنوع منافذ الخدمات للحكومة الالكترونية.

13) استمرارية التغيير من خلال استخدام التقنية وتفعيلها.

2. استراتيجيات نجاح والتحول إلى الحكومة الالكترونية

يعتمد التنفيذ الناجح للحكومة الالكترونية بمفهومها الواسع على أسس عديدة لا بد للدول والحكومات من تهيئتها وإعدادها ولعل من أهمها صياغة استراتيجيات فاعلة تتكامل فيما بينها لتحقيق ذلك النجاح وسنحاول ضمن هذا المحور توضيح استراتيجيات نجاح الحكومة الالكترونية ومضامينها المختلفة بالإضافة إلى تحديد مراحل التحول نحو الحكومة الالكترونية.

1.2 استراتيجيات نجاح الحكومة الالكترونية

الحكومات المختلفة تتبع استراتيجيات متباينة في وضع خطط لتأسيس الحكومة الالكترونية وتكوينها، فالبعض قد يلجأ إلى التخطيط البعيد المدى بينما آخرون قد يقومون بتحديد مجالات محددة للتنفيذ، وفي الواقع إن الحكومات التي لجأت إلى استخدام المجالات المحددة لاقت غالبية النجاح.

إن نجاح الحكومة الالكترونية يعتمد على القدرة على تغيير كيفية تعامل الحكومة مع المستفيدين، كما أنه يتطلب تغييرا أساسيا في نهج العمل الحكومي وفي كيفية استقبال عامة الأفراد للطرق التي تريد الحكومة بها تقديم خدماتها إليهم، إذ ليس هناك سبيل وحيد لإجراء تغيير في الحكومة الالكترونية (نحو مجتمع المعرفة، بدون سنة، ص21) ، بل يمكن توضيح خمس استراتيجيات لنجاح الحكومة الالكترونية هي (الشبلي، الخالدة، 2017، ص10):

- استراتيجيات التخطيط والإدارة.
- استراتيجيات خدمة الوصول للخدمة.
- استراتيجيات المحتوى.
- الاستراتيجيات التقنية.
- استراتيجيات المشاركة والتوعية العامة.

1.1.2 استراتيجية التخطيط والإدارة: وتتضمن هذه الاستراتيجية ما يلي:

- تعديل الأجندة الحكومية.
- توفير هيئة مشرفة.
- خطط وأهداف ذكية.
- إعادة هندسة إجراءات العمل.
- بناء بيئة قانونية.

2.1.2 استراتيجية خدمة الوصول للخدمة: وهي الأخرى تتضمن:

- الاحتواء المجتمعي.
- خفض كلف الوصول للخدمة.

3.1.2 استراتيجيات المحتوى: وتتضمن ما يلي:

- صياغة المحتوى الحكومي.
- تطوير نماذج المعلومات القياسية لمعاملات الحكومة.

4.1.2. استراتيجية التقنية: وتتضمن ما يلي:

- تطوير البنية التحتية.
- اعتماد مبدأ بوابة الحكومة الالكترونية.
- تأمين سرية وأمن المعلومات.
- تمكين الدفع الالكتروني.

5.1.2. إستراتيجية المشاركة والتوعية العامة: وتتضمن ما يلي:

- حملات توعية للترويج للحكومة الالكترونية.
- احترام الخصوصية.
- إقامة الدورات التدريبية.

2.2. مراحل التحول نحو الحكومة الالكترونية

يتطلب التحول الكامل نحو الحكومة الالكترونية المرور بمجموعة من المراحل والتي تتضمن بعدين أساسين، البعد الأول يتعلق بنقل الأنشطة والعمليات الداخلية إلى أنشطة وعمليات يتم تنفيذها الكترونياً وبوسائل الكترونية والآخر يتضمن الإدارة، وتدفعات العمل الكترونياً مع المستفيدين وهذا الأمر يتطلب تخطيط تلك النشاطات وتنفيذها عبر مجموعة من المراحل المترابطة وذلك على النحو الآتي (الشبلي، الخالدة، 2017، ص.14):

1.2.2. المرحلة الأولى: نشر المعلومات

تتضمن هذه المرحلة جعل المعلومات الحكومية متاحة رقمياً للمستخدمين، وتأخذ المعلومات مسار حركة خطية يبدأ من الموقع وينتهي بالزبائن.

2.2.2. المرحلة الثانية: التفاعل

تتضمن هذه المرحلة إنشاء شبكات معلومات متطورة تتميز بالفاعلية والسرية وقدرات بحثية عالية ويكون مسار الحركة الخطية للمعلومات باتجاهين إذ تستفيد الحكومة من التغذية العكسية الراجعة من المستخدمين والزائرين من خلال أساليب مختلفة.

3.2.2. المرحلة الثالثة: التعامل (التفويض)

تتضمن هذه المرحلة عرض الخدمات الحكومية وتقديمها الكترونياً للمستخدمين منها من خلال المواقع الالكترونية المصاحبة للتسهيلات الالكترونية المختلفة كالبحث، الاستفسار، الرد، البريد الالكتروني... وغيرها.

4.2.2. المرحلة الرابعة: التكامل

يتحقق التكامل في هذه المرحلة ما بين العمليات الداخلية في المنظمة مع عملياتها الخارجية وتحول الأنشطة التقليدية جميعها إلى أنشطة الكترونية .

3. تجارب دولية لإرساء الحكومة الالكترونية

نستعرض ضمن هذا المحور بعض التجارب والحالات الخاصة المتعلقة بتجسيد الحكومة الالكترونية على أرض الواقع، وسنركز على كل من الولايات المتحدة الأمريكية، فرنسا، اليابان، المملكة العربية السعودية ومملكة البحرين باعتبار أن هذه الأخيرة قد اعتمدت منهجية جديدة في إعداد استراتيجية الحكومة الالكترونية.

1.3 تجربة الولايات المتحدة الأمريكية

تعتبر الحكومة الفيدرالية في الولايات المتحدة الأمريكية الحكومة الالكترونية مفتاح مبادرة واحدة لتحديث الحكومة وتحسين خدماتها للمواطنين، وقد تبنت الولايات المتحدة الأمريكية هذا المشروع منذ بداية الألفية الجديدة،

حيث بلغ الإنفاق على تقنية معلومات الحكومة المركزية الأمريكية 48 مليار دولار سنة 2002 و 53 مليار دولار سنة 2003، وانفق جزء كبير منها على مبادرات الانترنت (نحو مجتمع المعرفة، بدون سنة، ص.59).
إن تجربة الولايات المتحدة الأمريكية في الحكومة الالكترونية هدفت إلى بناء إدارة تتوافق مع واقع السوق وموجهة لانجاز النتائج وقائمة على مصلحة المواطن، وتتسم بتسهيل الإجراءات وتعمل على الحفاظ على الوحدة في أسلوب المعاملات، فتجربة الحكومة الالكترونية تركز على إنجازات تهم المواطن، فقد سهلت التجارة الالكترونية وتقنية الانترنت على الأفراد قضاء مهمات يومية ببسر وبسرعة، كما جعلت من موقع الحكومة الالكترونية على الشبكة العنكبوتية العالمية يوفر للمواطنين طرقاً ذكية وسهلة وسريعة للحصول على الخدمات والمعلومات التي يحتاجونها.

2.3 خطة الحكومة الالكترونية الفرنسية

في فبراير من سنة 2004 تبنت الحكومة الفرنسية خطة الحكومة الالكترونية للفترة ما بين 2004 و 2007 والتي أسمتها الإدارة الالكترونية، حيث هدف برنامجها إلى تقديم خدمات أفضل للمواطنين والأعمال بأسلوب متماسك وهذه الخطة تضم إطار عمل لمبادرات في مختلف المجالات مثل ملف خدمات العديد من فئات المواطنين، وموظفي الخدمة المدنية والبنية التحتية الفنية ومعايير العمل التضامني والأمان وبرامج التدريب كما قامت الحكومة الفرنسية بعد ذلك بتحديث هذه الخطة بهدف تقديم المزيد من الخدمات.

3.3 الألفية الجديدة والتوجه نحو حكومة الكترونية باليابان

أعلنت اليابان عن خطة الحكومة الالكترونية ضمن مشروع الألفية سنة 1999، حيث توجهت الخطة إلى استراتيجية بناء اليابان الالكترونية، ومن بعض الخطوات التنفيذية التي احتوتها الخطة (نحو مجتمع المعرفة، بدون سنة، ص.70):

- التعاون الثنائي والجماعي مع الدول الآسيوية.
- الترويج للحكومة الالكترونية المحلية.
- تقنية جديدة تلتمس رأي المواطن وتقييم الأداء وتحتوي على ممارسات القطاع الخاص وتساعد على التحسن المتواصل.

وكمثال على أن اليابان خطت خطوة كبيرة نحو الحكومة الالكترونية أن اليابانيين والأعمال اليابانية قامت بالعديد من المعاملات الآمنة على الانترنت، حيث في جويلية 2004 توسعت وكالة الضرائب الوطنية في عمليات المعاملات الضريبية الالكترونية ونظم الدفع، وفي مثال آخر قامت وزارة المالية بتمكين الدفع المباشر عبر الانترنت بما في ذلك رسوم التراخيص والتصاريح والغرامات إلى جانب الضرائب.

4.3 خطة تنفيذ الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية

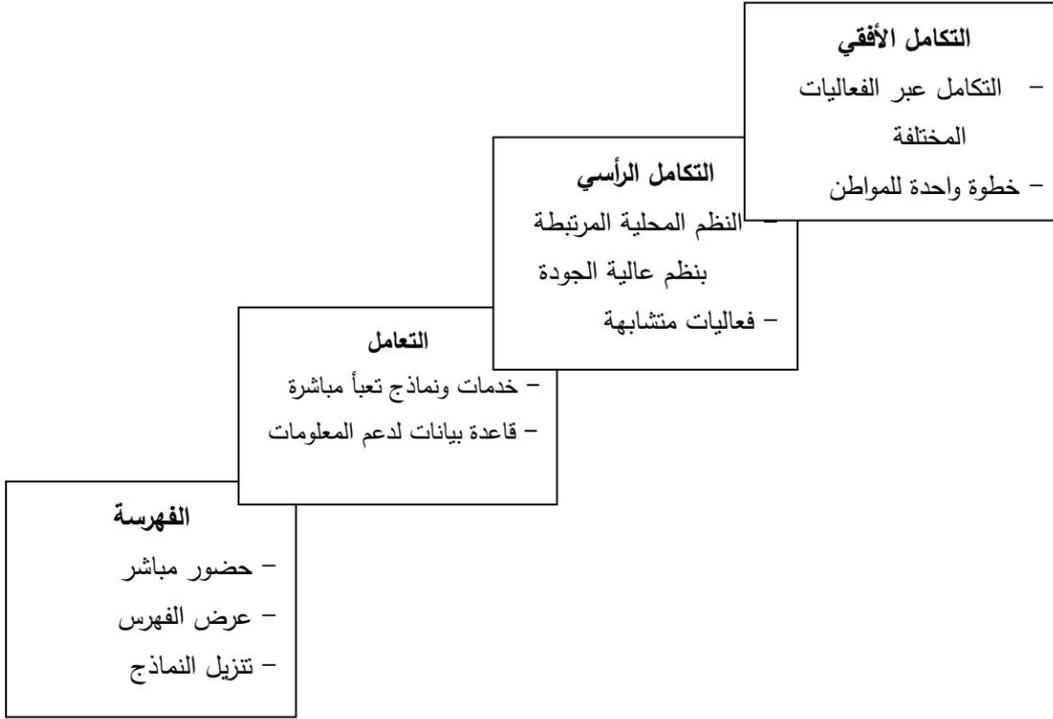
مشروع الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية قائم على مفهوم أن الحكومة الالكترونية هي الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات، لتسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية (حكومة-حكومة) وبينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد (حكومة-فرد)، وقطاعات الأعمال (حكومة-أعمال). ولتحقيق هدف الحكومة الالكترونية قامت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بإنشاء برنامج الحكومة الالكترونية وأهداف البرنامج هي (نحو مجتمع المعرفة، بدون سنة، ص.ص. 77-78):

- رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام وتقديم خدمات أفضل للأفراد وقطاع الأعمال.

- زيادة عائدات الاستثمار.
- توفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية وفي الوقت المناسب.

إن تطبيق نموذج نمو الحكومة الإلكترونية يساعد على تعجيل الارتفاع بمستوى الأداء وفق المؤشر العالمي للحكومة الإلكترونية والنموذج يتضمن أربع مراحل: فهرسة، تعامل، تكامل رأسي وتكامل أفقي والشكل (1) يوضح نموذج النمو للحكومة الإلكترونية.

الشكل (1): نموذج نمو الحكومة الإلكترونية



المصدر: نحو مجتمع المعرفة، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات جامعة الملك عبد العزيز، الإصدار التاسع: الحكومة الإلكترونية، ص.80.

إن نقطة البداية في نموذج النمو للحكومة الإلكترونية هي الفهرسة حيث تركز على فهرسة معلومات الحكومة ونشرها على النت، أي القيام بعرض معلومات الحكومة والتي تكون محددة في جوانبها، بعدها تأتي مرحلة المعاملات في الحكومة الإلكترونية حيث يجري ربط قواعد بيانات حية بواجهات الاستعمال بصورة تمكن المواطنين من القيام بأداء معاملاتهم مباشرة. ومن المتوقع أن الحكومات ستلجأ إلى إدخال المزيد من الفعاليات عندما تتجلى منافع الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع، فمن المتوقع أن يرى المواطنون الحكومة على أنها قاعدة متكاملة للمعلومات عندما يمكن تحقيق التواصل بين مختلف المستويات في المصالح الحكومية المتشابهة والتواصل بين مختلف المصالح ذات المهام المتباينة.

ويمكن أن يتحقق التكامل وفق نموذج النمو بطريقتين هما رأسيًا أو أفقيًا: حيث أن التكامل الراسي يشير إلى ربط الحكومات المحلية والإقليمية والحكومة المركزية في مهام أو خدمات مختلفة: مثال ذلك يمكن لمواطن طلب رخصة عمل من حكومة محلية فتسري المعلومات الخاصة به من الحكومة المحلية إلى الإدارة الإقليمية ثم الحكومة المركزية حتى يحصل على رقم ترخيص عمل (نحو مجتمع المعرفة، بدون سنة، ص.82).

أما التكامل الأفقي فيمكن تعريفه على أنه تكامل عبر مهام وخدمات مختلفة فعلى سبيل المثال يمكن لصاحب عمل من الأعمال دفع رسوم محلية لمصلحة حكومية ودفع رسوم لمصلحة أخرى في نفس الوقت إذ أن الكل على صلة من خلال قاعدة بيانات واحدة.

وعند تكوين مراحل الحكومة الالكترونية فإن من المتوقع أن التكامل الراسي عبر مختلف مستويات الحكومة ذات المهام المتشابهة سيسبق التكامل الأفقي عبر الفعاليات المختلفة ذلك لان التناقض بين الخدمات المختلفة للحكومة أكبر من التناقضات بين مستويات الحكومة المختلفة، وبهذا يمكن التوصل إلى التكامل الراسي قبل التكامل الأفقي.

5.3 منهجية إعداد إستراتيجية الحكومة الالكترونية بمملكة البحرين

باشرت مملكة البحرين إعداد إستراتيجية ثانية للحكومة الالكترونية خلال برنامج عمل الحكومة 2010-2014، فاتبعت المملكة في وضع استراتيجيتها للحكومة الالكترونية 2016 منهجية مكونة من ستة مراحل أساسية، وقد تم تضمين هذه الإستراتيجية بجميع العوامل المتعلقة ببرنامج الحكومة الالكترونية من خلال تطبيق إطار عمل متكامل، بالإضافة إلى تحديد أهداف طموحة وتصميم نموذج الحكومة الالكترونية المستهدف ونموذج العمل التشغيلي لتنفيذ المشاريع الرئيسية وتحديد ما تتطلبه، ويمكن توضيح الاستراتيجية المتبناة من طرف مملكة البحرين في المخطط الممثل في الشكل (2).

الشكل (2): المنهجية المتبعة لإعداد إستراتيجية الحكومة الالكترونية 2016 بمملكة البحرين



المصدر: منهجية إستراتيجية الحكومة الالكترونية الجديدة 2016 بمملكة البحرين، ص.09.

1.5.3 الرؤية

تم صياغة رؤية جديدة للحكومة الالكترونية قائمة على تحقيق التميز في الجيل القادم من العمليات الحكومية من خلال رفع كفاءتها وتقديم خدمات عالية الجودة بطريقة فعالة وتشجيع المشاركة الفاعلة من المتعاملين بتعاون كافة الشركاء وإرساء ثقافة الابتكار وروح المبادرة.

ولتحقيق رؤية الحكومة الالكترونية تبنت رسالة الحكومة الالكترونية عناصر الرؤية من خلال مجموعة من المهام والمسؤوليات تتمثل في تحديد وإدارة تنفيذ الاستراتيجيات ذات الصلة، وتحديد ورصد الامتثال للسياسات والمعايير المتبعة وتسهيل تحويل الخدمات واحتضان مفاهيم تكنولوجيا الجيل القادم، ويتم ذلك بالتعاون مع الجهات الحكومية والشراكة الفاعلة مع القطاع الخاص.

وفي إطار رسالة الحكومة الالكترونية الرامية لتحقيق الرؤية تم صياغة مجموعة من الأهداف أبرزها (منهجية إستراتيجية الحكومة الالكترونية بالبحرين، 2016، ص.11):

- زيادة التفاعل والمشاركة المجتمعية.
- زيادة الشركات مع القطاع الخاص ورفع مستوى الجاهزية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات.
- تحسين المستوى الوطني في التعامل الالكتروني وزيادة حماية امن المعلومات وحقوق المستخدمين.
- خلق حكومة متكاملة ومتعاونة وذات أداء عالي وتعزيز القنوات الالكترونية.

من خلال هذه الاهداف تسعى استراتيجية الحكومة الالكترونية بمملكة البحرين 2016 إلى إحداث تأثير إيجابي على ثلاث أطراف أساسية وهم: الأفراد ويتمثلون في المواطنين والمقيمين والزوار؛ وقطاع الأعمال ممثلا في الشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة وموظفيها، وأخيرا قطاع الأعمال والذي نعني به المؤسسات الحكومية والعاملين بها.

2.5.3 إطار العمل

في سبيل تحقيق رؤية الاستراتيجية وضمان إنجاز الأهداف الرئيسة لها، تم استخدام إطار عمل شامل يستند إلى منهجية بثلاث أبعاد وهي: البيئة والجاهزية والاستخدام وهو ما يوضحه المخطط الممثل في الشكل (3).

الشكل (3): إطار عمل تطوير وتحديث الحكومة الالكترونية بمملكة البحرين 2016.



المصدر: منهجية إستراتيجية الحكومة الالكترونية الجديدة 2016 بمملكة البحرين، ص.12.

1.2.5.3 البيئة

تعنى بعوامل رئيسية مثل مدى ملائمة بيئة تقنية المعلومات والاتصالات والبيئة القانونية والتعاون الحكومي بالإضافة إلى المشاركة المجتمعية، الأمر الذي من شأنه أن يؤسس لحكومة فعالة قادرة على تقديم خدمات عالية الجودة. وبيئة إطار العمل تضمن ما يلي (منهجية استراتيجية الحكومة الالكترونية بالبحرين، 2016، ص.13):

- حملة محو أمية الحاسوب الآلي وتعليم تقنيات المعلومات والاتصالات.
- تبني مشاريع تقنيات المعلومات والاتصالات لدى المؤسسات التجارية.
- تبني مشروع الحكومة الالكترونية للابتكار.
- تحليل العائد من الاستثمار في مجال الحكومة الالكترونية.

2.2.5.3 الجاهزية

ونعني بها بناء قدرات الحكومة من خلال تعزيز قدرات موظفيها وعملياتها والتكنولوجيا المستخدمة لتوفير بنية تحتية قادرة على تحقيق المزيد من الكفاءة. وفي إطار هذا البعد تحاول هذه الإستراتيجية تبني مجموعة من البرامج والتي نذكر منها(منهجية استراتيجية الحكومة الالكترونية بالبحرين، 2016، ص.13):

برامج إدارة المعرفة.

- برنامج بناء القدرات في مجال الحكومة الالكترونية.
- برنامج إدارة التغيير في الحكومة الالكترونية.

بالإضافة إلى:

- إدارة القضايا القانونية
- تدعيم المركز البيانات الوطني.
- توسيع نطاق شبكة البيانات الحكومية.
- تبني نظام الدفع الالكتروني الوطني.

3.2.5.3 الاستخدام

يعالج هذا البعد ضمن أطر العمل الخدمات الالكترونية وطريقة استفادة المتعاملين منها من خلال تطوير بوابة الحكومة الالكترونية وتطوير خدمات تطبيقات الهواتف الذكية وتطبيق برنامج شهادة جودة خدمات العملاء.

1.5.3 نموذج الحكومة الالكترونية المستهدف

يتطلب نجاح إستراتيجية الحكومة الالكترونية الجديدة بمملكة البحرين وجود برنامج تدعمه بيئة متقدمة لتقنية المعلومات والاتصالات وإطار عمل قانوني شامل. حيث تتضمن بيئة تقنية المعلومات زيادة الاعتماد على البرودباند الثابت والنقال ليتيح ذلك زيادة استخدام الخدمات الالكترونية. ويحاول كذلك النموذج المستهدف زيادة الجاهزية التقنية لمؤسسات القطاع الخاص من خلال زيادة الإنفاق على تقنية المعلومات والاتصالات في قطاع الأعمال.

كما تعمل الحكومة على تطوير قدرات موظفيها من خلال تدشين عملية تغيير تدريجي عبر جميع المستويات الوظيفية لتبني رؤية الحكومة الالكترونية الجديدة، حيث تسعى الاستراتيجية إلى تطوير ثلاث مجموعات

من الأدوات لتنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية لدعم المؤسسات الحكومية في مشاريعها المتعلقة بالحكومة الالكترونية، مع التركيز على ضمان وحدة آليات التنفيذ والالتزام بالمعايير، كما تتم إدارة مشاريع الحكومة الالكترونية من قبل لجان لتخطيط الأعمال وتقنية المعلومات مع الامتثال للوائح المعتمدة لإدارة أداء الحكومة الالكترونية، كما تتسم الاستعانة بنموذج شامل لتقييم العائد على الاستثمار (ReGI) في مجال الحكومة الالكترونية لتحديد التكلفة والفوائد الملموسة وغير الملموسة المترتبة على جميع الأطراف المستفيدة (منهجية إستراتيجية الحكومة الالكترونية بالبحرين، 2016، ص.ص. 15-16).

وفي الأخير ستحاول هذه الإستراتيجية تلبية خدمات الأفراد وقطاع الأعمال من أجل حياة أفضل، كما يتم تحديد جميع الخدمات وتسميتها وإدارتها عبر قاعدة بيانات الخدمات الحكومية وستكون جميع معلومات الخدمات متوفرة على الانترنت، كما هدفت الاستراتيجية كذلك إلى محاولة طرح 40 خدمة جديدة سنوياً، مع العمل على ضمان تحقيق نمو سنوي في خدمات المعاملات بنسبة لا تقل عن 10%.

6.3 واقع الحكومة الالكترونية بمملكة البحرين على ضوء المؤشرات العالمية

أظهرت نتائج تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2016 عن ترتيب مملكة البحرين المتقدم ومحافظةها على الصدارة للمرة الرابعة على التوالي منذ عام 2010 حيث حصلت على المركز الأول عربياً في جاهزية الحكومة الإلكترونية، كما صنفت ضمن الدول المتقدمة جداً في العالم في هذا المجال وهو تصنيف تحصل عليه الدول التي تحصل على نسبة أعلى من 75% من إجمالي مؤشرات التقرير التي تتجاوز 400 معيار، حيث حصلت على هذه النسبة 29 دولة فقط من إجمالي 193 دولة يغطيها التقرير (البحرين تحافظ على الصدارة العربية في الحكومة الإلكترونية، 2016، ص.1).

وبيّن التقرير أن مملكة البحرين حصلت على الترتيب الرابع والعشرون 24 في جاهزية الحكومة الإلكترونية على مستوى دول العالم، محافظة على المركز الأول على مستوى المنطقة، أما المملكة العربية السعودية فجاءت المركز الرابع والأربعون (44).

وجاء (مؤشر الخدمات الإلكترونية) في الترتيب 22 عالمياً واعتمد القياس وفق هذا المؤشر على مجموعة من العناصر الرئيسية تمثلت في التكامل الحكومي، وتعدد قنوات توصيل الخدمات، وسد الفجوة الرقمية وزيادة نسبة الاستخدام إلى جانب البيانات الحكومية المفتوحة والمشاركة الإلكترونية.

وتقدمت مملكة البحرين في مؤشر (المشاركة الإلكترونية) المؤشر التكميلي الذي يُحتسب ضمن مؤشر الخدمات الإلكترونية لتصدر دول منطقة الخليج العربي (البحرين تحافظ على الصدارة العربية في الحكومة الإلكترونية، 2016، ص.01).

وشهد مؤشر «البنية التحتية للاتصالات» تطوراً ملحوظاً ليحتل الترتيب 11 عالمياً بعد أن كان في الترتيب 26 في سنة 2014، ويعتمد قياسه على نسبة مستخدمي الإنترنت والمشاركين في خطوط الهاتف الثابت والنقال ومشتركي خدمة النطاق العريض الثابت وخدمة النطاق العريض اللاسلكي.

إن هذه الأرقام التي بين أيدينا تشكل صورة واضحة على الخطوات المتقدمة التي خطتها مملكة البحرين في مجال الحكومة الإلكترونية وهو ما يعني أن هذه الاستراتيجية المنتهجة في إعداد الحكومة الإلكترونية تعد استراتيجية عالمية يبغى الأخذ والاستفادة منها.

الخاتمة

إن توظيف تقنيات المعلومات والاتصال ليست أداة للخفض من العمالة والنفقات فقط ولا تتحقق بإعطاء حاسوب لكل مسؤول في الحكومة، ولكنها عملية إعادة تشكيل الأداء الحكومي والتي قد تتطلب تغييراً جذرياً في الحكومة نفسها. وعليه فإن نجاح الحكومة الإلكترونية في أي منظومة حكومية خاصة في دولنا العربية يحتم أولاً إدراك التحولات السريعة التي تحدث في العالم، كما يتعين علينا تشخيص قضايا الإدارة المحلية والوقوف على التحديات التي تجابهها، والبحث عن وسائل تطويرها بما يواكب المستجدات وبما تتطلبه معطيات المستقبل. وإن الدراسة وإذ تفق على مجموعة من التجارب الدولية فيما يتعلق بإرساء الحكومة الإلكترونية فإنها تؤكد على تجربة مملكة البحرين كتجربة رائدة ينبغي الاستفادة منها خاصة في دولنا العربية وعليه، يوصي الباحثان ببناء على هذه الدراسة على:

- ضرورة الاهتمام بعقد الدورات والمحاضرات التطبيقية التي تعرف الأفراد العاملين في مختلف الدوائر الحكومية بمفاهيم الحكومة الإلكترونية و بأهمية تبني وتطبيق هذه المفاهيم وذلك لما لها من دور بالغ في تحقيق التنمية.
- دعوة الحكومات العربية لتبني مثل هذه الاستراتيجيات خاصة إستراتيجية مملكة البحرين في إعداد الحكومة الإلكترونية قصد تطوير أداء حكومتها الإلكترونية .
- تقديم مبادرة مشتركة لتنظيم مؤتمر عربي للحكومة الإلكترونية بشكل دوري بغية تسريع التحول الإلكتروني بالنسبة للدول العربية التي مازالت متأخرة في هذا المجال.

المراجع

عبد الفتاح مطر، عصام. (2008). الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الأزارطية، ص.34.

منهجية إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجديدة 2016 بمملكة البحرين. على الرابط:

https://www.bahrain.bh/wps/wcm/connect/48e93236-40b0-4de2-b284-87f176e72415/eGov%2BStrategy_Brochure_Ara.pdf?MOD=AJPERES

تاريخ الإطلاع 2017/02/14.

البحرين تحافظ على الصدارة العربية في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية، على الرابط:

http://www.bahrain.bh/wps/wcm/connect/egovportal_ar/home/quick%20links/ituaward/ituaward

2017/02/14.

لطفي، علي. (2007). مؤتمر الحكومة الإلكترونية السادس: الإدارة العامة الجديدة والحكومة الإلكترونية، دبي 9-

12 ديسمبر 2007، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، على الرابط :

http://www.deirallacity.gov.jo/seminars_and_workshops/egov/egov_1.doc
تاريخ الإطلاع 2017-02-11.

الشبلي، فراس سليمان. الخوالة، رياض عبد الله. دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الفاعلية التنظيمية دراسة حالة
وزارة المالية الاردنية، على الرابط: <http://www.kantakji.com/media/8912/23.doc> ، تاريخ
الاطلاع: 2017-02-11.

نحو مجتمع المعرفة. سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات جامعة الملك عبد العزيز. الإصدار
التاسع: الحكومة الالكترونية. على الرابط :

http://www.kau.edu.sa/Files/862/Files/147636_.pdf

صقر، محمد،، اليمني، محمد. الحكومة الالكترونية، على الرابط :

<http://mohammedalsaqr.synthasite.com/resourcesdoc>

تاريخ الإطلاع : 2017/02/14.