

ماجستير القانون الرقمي

مقرر الحكومة الرقمية
LAW625



الحكومة الرقمية

المحاضرة الثانية
المبادئ الأساسية لتطبيق
الحكومة الرقمية
(معوقات التطبيق)

Prepared by Dr. Haytham Eissa
Manaa

موضوع المحاضرة



معوقات تطبيق الحكومة
الرقمية



معوقات تطبيق الحكومة الرقمية

هناك معوقات يمكن أن تقف أمام تطبيق الحكومة الرقمية وتمثل تحديات في الواقع أمام الدول للعبور إلى العالم الرقمي عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة العامة، ويمكن تقسيم هذه المعوقات إلى أربع فئات:

١- معوقات تقنية

٢- معوقات تنظيمية

٣- معوقات اجتماعية

٤- معوقات مالية

١- معوقات تقنية

إن انعدام أو ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد أهم التحديات التي يمكن أن تقف أمام الدول في تطبيق الحكومة الرقمية؛ وهو أمر منطقي فكما وضحنا من قبل إن السبب الذي ينقل أي حكومة إلى العالم الرقمي هو استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة أو بمعنى أدق في العلاقات بين الأجهزة الحكومية ذاتها أو بينها وبين المواطن أو قطاع الأعمال.

ويمكن تحليل موضوع البنية التحتية التكنولوجية في الواقع إلى عدة مسائل
فرعية:

(أ)- الافتقار إلى الانظمة الالكترونية الكافية التي يمكن تأسيس الحكومة الرقمية
عليها:

ويعني ذلك أن الدولة لن تستطيع تقديم خدماتها العامة للجمهور بصورة
رقمية أو تقوم بذلك بصورة محدودة أو غير مكتملة لا تعبر عن أي تحول رقمي
حقيقي وفعال.

والجدير بالذكر في هذا الاطار أن هناك فجوة رقمية بين الدول المتقدمة من ناحية والدول النامية والفقيرة من ناحية أخرى؛ فالفئة الأولى تمتلك الشركات التكنولوجية العملاقة المسيطرة على سوق التكنولوجيا سواء من حيث الأجهزة أو البرامج والتطبيقات)، أما الفئة الثانية إما أنها مستهلكة للتكنولوجيا أو لا تمتلك قدرات مكافئة لتلك التي تمتلكها الدول المتقدمة.

(ب)- الافتقار إلى أنظمة الاتصالات والشبكات الكافية أو ضعف جودتها:

قد يعوق الحكومة أيضا عن تقديم خدماتها إلى الجمهور بشكل الكتروني، عدم تغطية أنظمة الاتصالات، الشبكات والانترنت لكافة المناطق داخل الدولة أو تغطيتها لكن بكفاءة قليلة أو اتصال ضعيف.

(ج)- عدم القابلية للتشغيل البيئي:

قد تكون هناك أنظمة إلكترونية حكومية لكنها لا تعمل معا بشكل متكامل، وهذا الأمر بكل تأكيد يعوق حركة انتقال المعلومات والوصول إلى الخدمات المختلفة.

(ج)- أمن الأنظمة والخصوصية:

- أمن الأنظمة:

قضية أمن الأنظمة هي أحد أهم القضايا الخاصة بتطبيق الحكومة الرقمية؛ يكفي القول بأن الإهمال في هذا الجانب قد يترتب عليه ضياع كل جهود الحكومة في التحول الرقمي والإضرار بالمصالح الخاصة والعامة.

أمن الأنظمة هو حمايتها من أي دخول غير مصرح به أو اختراق أو تعديلها أو تدميرها.

وهو أمر يتجاوز قيمة الخسائر المادية الناتجة عن ذلك، ويمتد إلى التأثير السلبي على الثقة بين الحكومة وأصحاب المصلحة الآخرين (المواطن - قطاع الأعمال- العاملين).

وهذا يضع على الحكومة عبء وضع معايير أمنية تلبي توقعات الأفراد وأصحاب المصلحة عموماً، بما يشجع الجميع على التفاعل مع المشاريع الحكومية في هذا المجال.

ويترب على ذلك إنه يجب أن يكون أمن المعلومات أو الأمن السيبراني هو أحد المحاور الرئيسية لأي استراتيجية للحكومة الرقمية.

-الخصوصية:

يتطلب استخدام التطبيقات أو المواقع الإلكترونية الحكومية، والاستفادة من الخدمات المقدمة، تقديم الفرد بياناته الشخصية، كالاسم، السن، الحالة الاجتماعية أو حتى في بعض الأحيان البيانات الخاصة بحالته الصحية وغير ذلك من البيانات بحسب الأحوال.

ولاشك أن ذلك هو أحد التحديات المهمة أمام الحكومات في هذا العصر بحيث يجب التغلب عليه لتطبيق الحكومة الرقمية على الوجه المعقول؛ ويحتاج ذلك إلى تمكين الفرد من التحكم في بياناته الشخصية.

ويحتل هذا الموضوع أهمية كبيرة نظرا للاعتماد المتزايد على أنظمة الذكاء الاصطناعي القادرة على تحديد ملامح شخصية الإنسان بناء على البيانات المتاحة عنه رقميا.

فالخطر لم يعد كما كان في السابق يتركز حول مسألة معالجة البيانات الشخصية بصورة تقليدية عن طريق تجميعها وإرسالها أو استقبالها أو تعديلها أو حتى تحليلها، بل تجاوز إلى الحد الذي أصبحت فيه تقنيات الذكاء الاصطناعي قادرة على تحديد ملامح شخصية الإنسان ومعرفة ماذا يحب أو يفضل وما هي حالته الصحية أو النفسية أو الاجتماعية أو غير ذلك من الجوانب المختلفة لشخصيته، وهي العملية التي أطلقت عليها التشخيص الرقمي، ويساعد على ذلك ازدياد حجم البيانات في عصرنا أو ما يعرف الآن بالبيانات الضخمة.

٢- معوقات تنظيمية

تعد البنية التحتية التقنية على النحو الموضح في العنصر السابق، مسألة رئيسية لبناء الحكومة الرقمية وتنفيذها في الواقع، لكنها ليست كافية وحدها لبلوغ هذا الهدف.

فالمسائل التنظيمية تعد من المحاور الرئيسية التي يجب أن تكون ضمن أولويات الحكومات للوصول إلى ذلك الهدف، ابتداء من صياغة الرؤية وبناء الاستراتيجية وخلق المناخ المناسب وتوفير الإدارة المؤهلة للقيام بتنفيذ مشاريع الحكومة الرقمية، وسن التشريعات اللازمة.

ونتناول في هذا السياق عدد من المسائل على النحو التالي:

(أ)- غياب التخطيط:

انعدام الرؤية الواضحة فيما يتعلق بهذا الشأن وعدم وجود استراتيجية تعبر عن خطة الدولة لتطبيق الحكومة الرقمية عبر أجهزة الدولة المختلفة، يعد بلا شك أحد المعوقات الرئيسية التي تقف أمام الحكومات في هذا السياق.

(ب)-دعم الادارة العليا:

إن غياب القيادة الداعمة يعوق تطبيق مشاريع الحكومة الرقمية؛ فالقيادة تضمن توفير الموارد والتنسيق بين مختلف الجهات ودفع هذه المشاريع نحو التطوير وحل المشكلات المعقدة، التي قد لا يكون لغير القيادة العليا صلاحية التدخل لحلها.

(ج)-مقاومة التغيير:

الحكومة الرقمية تعني التحول من أساليب العمل التقليدية اليدوية في تقديم الخدمات العامة إلى الأساليب المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ويحدث ذلك في وجود عدد من الموظفين العاملين لدى الحكومة وفقا للأساليب التقليدية لعدة سنوات سابقة.

وبطبيعة الحال سوف يثير الوضع السابق مخاوف العاملين في الجهاز الإداري بشأن خسارة وظائفهم أو على الأقل تغيير مراكزهم المستقرة لعدة سنوات. ونتيجة هذه المخاوف سوف يقاوم الموظف عملية التحول إلى الحكومة الرقمية، ويعد ذلك تحدياً آخر أمام الحكومات التي تسعى لتقديم خدماتها العامة عبر الوسائل الإلكترونية.

وحل هذه المشكلة في الواقع يقتضي من الحكومة إعلام الموظفين بأهمية تطبيق الحكومة الرقمية وبأن ذلك لن يترتب عليه خسارة وظائفهم بل تغيير هذه الوظائف فقط وإحلال وظائف أخرى محلها - على أن تكون مناسبة لهم- والاحتفاظ بهم داخل الإدارة، وينبغي تدريبهم على الوظائف الجديدة لتبديد مخاوفهم.

(د)-التعاون:

يعد التعاون بين جميع الشركاء من أهم عوامل نجاح أي مشروع للحكومة الرقمية، فينبغي أن تشجع الحكومة التعاون بين القطاعين الخاص والعام، لتزويدها بالموارد والمهارات والخطط والخبرات التي قد لا تتوافر لديها، وبوجه عام يجب على الحكومات تشجيع كافة القطاعات المعنية على المشاركة في تطوير الحكومة الرقمية وتنفيذها.

(هـ)-نقص الكوادر المؤهلة والتدريب:

لا شك أن الموظف المؤهل مطلب ضروري لتنفيذ مشاريع الحكومة الرقمية المختلفة، وبدون ذلك لن تستطيع الدول تحقيق هذا الهدف، فعلى الرغم من الاعتماد على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كقاعدة لانطلاق الحكومة الرقمية، إلا أن ذلك يحتاج إلى العنصر البشري الذي يبدأ في ذلك ويتابع حركة تقديم الخدمات الكترونيا بحيث يكون قادر إن لزم الأمر على التدخل لحل مشكلة طارئة.

وهذا يعني أن وجود وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لن يلغي وجود
العنصر البشري، ولكن سيجعله في مرتبة أعلى، والتحدي هنا أمام الحكومة
يتمثل في اختيار الموظف المؤهل لذلك، من بين الموظفين السابقين، أو
تعيين موظفين جدد لهذا الغرض.

ومن ناحية أخرى يعد التدريب أحد الأسباب الرئيسية اللازمة للبدء في تنفيذ الحكومة الرقمية وضمان استمراريتها.

وينطبق ذلك على الموظفين السابقين والجدد؛ حيث يتعين على الحكومات تدريب الموظف السابق على موقعه الجديد في الحكومة الرقمية، ولا شك أن ذلك يبذل لديه، كما وضحنا في السابق، المخاوف من خسارة وظيفيته، واحلال التكنولوجيا محله.

كما يجب على الحكومة الحفاظ على استمرار التدريب بشكل دوري، بالنسبة لجميع العاملين، سابقين أو جدد؛ وذلك لأن التكنولوجيا تتطور بشكل متسارع، بحيث لا يستطيع الفرد العادي متابعة كل جديد في نطاق تخصصه بدون مساعدة وتدريب مستمر فيما يتعلق بهذا الشأن.

(و)-التشريعات:

إن حماية المصالح العامة أو الخاصة يقتضي وجود تشريعات تستوعب التطورات في مختلف المجالات والقطاعات، وأبرز التطورات في العصر الحديث، هو استخدام الانسان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في انجاز الأعمال البشرية.

وقد أثار هذا الأمر تساؤلا فيما يتعلق بهذا الشأن، حول مدى استيعاب التشريعات الموجودة لهذا التطور الحادث ومدى قدرتها على تحقيق الحماية الكافية للمصالح العامة و الخاصة.

ومنذ ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحاول الدول استيعاب النتائج المترتبة على ذلك عن طريق تشريعاتها الموجودة أو سن تشريعات جديدة.

ومع ذلك لم تستطع الدول مواجهة كافة المخاطر الناشئة عن الانتقال إلى العالم الرقمي.

فإذا نظرنا إلى نهج سن التشريعات الجديدة لمواجهة مخاطر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإن الإشكالية تظهر في حالتين:

الحالة الأولى: إذا قامت الدولة بنقل تشريع دولة أخرى في ذات الموضوع إلى نظامها القانوني دون مراعاة الاختلاف الثقافي أو الاجتماعي أو السياسي أو اختلاف النظام القانوني ذاته أو غير ذلك من الاعتبارات الأخرى.

الحالة الثانية: تظهر أيضا الإشكالية عندما يقدم المشرع على تنظيم موضوع من موضوعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دون توفر عنصر الخبرة في ذلك الموضوع، فالقاعدة أن الحكم على الشيء فرع عن تصوره، فكيف لأعضاء المجالس التشريعية القيام بدور سن تشريعات في مجالات التكنولوجيا دون المعرفة بالمسائل التقنية المرتبطة بذلك؛ لذا ينبغي إشراك المتخصصين في هذا المجال مع القانونيين للوصول إلى النموذج التشريعي الأمثل لحكم المسألة.

أما فيما يتعلق بنهج استيعاب التشريعات القديمة للتطورات الحديثة، فإن الأصل هو وجود تشريعات تتسم بالمرونة في مواجهة المخاطر المختلفة التي لم تكن موجودة وقت سن هذه التشريعات.

لكن الإشكالية تظهر في حالتين:

الحالة الأولى: إذا كانت صياغة التشريعات تتسم بالجمود بحيث لا تستوعب التطورات الواقعة في زمن مختلف عن الزمن الذي وضعت فيه.

الحالة الثانية: إذا كانت العبارات تتسم بالمرونة لكنها لم تجد المسؤول المتخصص لتنفيذها أو تطبيقها في الواقع، سواء جهة الإدارة المتخصصة أو جهات الضبط المتخصصة في مسائل التكنولوجيا، الشرطة المتخصصة، عند حدوث نزاع أو وقوع جريمة، أو جهات التحقيق أو المحاكم المتخصصة.

٣-معوقات اجتماعية

تتركز المعوقات الاجتماعية في إمكانية الوصول إلى خدمات الحكومة الرقمية من جانب الجمهور أو أصحاب المصلحة مع اختلاف أوضاعهم المعيشية والبيئة وغير ذلك من العوامل الاجتماعية الأخرى.

ونتحدث في هذا السياق عن اثنين من العوامل المؤثرة في إمكانية وصول خدمات الحكومة الرقمية إلى قطاعات واسعة من السكان أو أصحاب المصلحة، وهما الفجوة الرقمية Digital divide والثقافة، وذلك على النحو التالي:

(أ)-الفجوة الرقمية Digital divide:

يشير مصطلح الفجوة الرقمية إلى الفجوة في الفرص المتوفرة بين أولئك الذين لديهم القدرة على الوصول إلى الأجهزة التقنية واستخدامها وأولئك الذين لا يستطيعون القيام بذلك.

ويترتب عدم قدرة البعض في الوصول إلى الأجهزة اللازمة أو استخدامها
حرمانهم من خدمات الحكومة الرقمية.

والسبب وراء ذلك قد يكون عدم قدرتهم المادية للحصول على الأجهزة
الضرورية ومن ثم الاستفادة بالخدمات المختلفة المقدمة من الحكومة
الرقمية.

وقد يكون ذلك بسبب نقص المهارة اللازمة لاستخدام الأجهزة التكنولوجية،
وهو أمر يتعلق بما تحدثنا عنه من قبل حول موضوع الأمية التقنية والتي
تمثل تحدياً أمام الحكومات في عصرنا الحالي.

وقد يكون وراء ذلك هو ضعف البنية التحتية التقنية، كما أشرنا من قبل،
فقد لا تغطي شبكات الاتصالات والإنترنت كافة المناطق داخل الدولة،
مما يعني حرمان البعض من خدمات الحكومة الرقمية، وقد يكون هناك
اتصال بالشبكات والإنترنت لكنه اتصال ضعيف.

ويمكن للحكومات مواجهة ذلك عن طريق مد البنية التحتية
الرقمية لتشمل كافة مناطق الدولة، كما تسعى لتوفير مكاتب
خبرة متخصصة لتقديم المساعدة الرقمية عند الحاجة، بالنسبة
لأولئك الذين لا يملكون المعرفة لاستخدام الأجهزة الالكترونية
والشبكات.

(ب)- الثقافة:

مجموعة القيم والمعتقدات التي يشترك فيها الجميع تؤثر بلا شك في مدى قبول المجتمع للحكومة الرقمية.

وتقوم الثقافة على عدة عوامل تختلف من فرد لآخر، منها التعليم، الدين، اللغة، الفلسفة الاقتصادية، وغير ذلك.

٤- معوقات مالية

يعد أحد أهم العقبات في طريق تطبيق الحكومة الرقمية هو نقص التمويل اللازم للقيام بذلك.

ويظهر ذلك ابتداء من بدء تنفيذ الحكومة الرقمية حتى ضمان استمراريتها في العمل على الوجه المعقول.

ونوجز ذلك فيما يلي:

(أ) - تمويل بدء مشاريع الحكومة الرقمية:

قد لا تتوافر لدى الدولة الامكانيات المالية للحصول على الأجهزة اللازمة لتشغيل الحكومة الرقمية وبناء الأنظمة الالكترونية المستخدمة في ذلك والحصول على البرامج الضرورية.

(ب)-تمويل صيانة الأجهزة والأنظمة:

تحتاج الأجهزة والأنظمة إلى صيانة دورية لضمان عملها بالكفاءة والجودة المطلوبة، ويكلف ذلك الحكومات أموالا طائلة.

(ج)-تمويل برامج التدريب:

تتطلب استمرارية عمل الحكومة الرقمية بصورة جيدة وفعالة، أن يتلقى
العنصر البشري تدريباً دورياً على تشغيل الأنظمة الإلكترونية المختلفة
لضمان الحصول على المستجدات في المجال وتوفير الكفاءة اللازمة.

Thank You