

ماجستير القانون الرقمي

مقرر الحكومة الرقمية

LAW625



الحكومة الرقمية

المحاضرة الأولى
مفهوم الحكومة الرقمية

Prepared by Dr. Haytham Eissa Manaa

مقدمة



وفرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) للدول إمكانية إنشاء مجتمع حكومي مترابط يعمل بصورة متناسقة لا يكون كل جهاز فيه بمعزل عن الآخر أو بمعزل عن المواطن؛ مما كون لدى الحكومة تصور حقيقي عن مكوناتها، تملك معه القرار في تحسين بيئة العمل وأنظمتها وتوسيع قاعدة مشاركة المواطن بسبب سهولة تواصله مع الحكومة؛ الأمر الذي يترتب عليه صياغة سياسات تلبي الحاجات العامة لكافة المواطنين على أسس من المساواة والشفافية والمساءلة.

ومع ذلك فإن بناء الأعمال الحكومية على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا يضمن تحقيق الاستقرار في المجتمع في ظل التعارض الطبيعي لمصالح الأطراف المختلفة؛ لذا كان يجب أن يتدخل القانون ليضع إطاراً يعمل الجميع داخله للحفاظ على المصالح العامة والخاصة، وهو ما سنسعى لتوضيحه في هذا المقرر.

مع الوضع في الاعتبار التطور الحادث في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وذلك بفعل وجود نماذج من الأنظمة قادرة على اتخاذ قرارات لم تبرمج عليها صراحة بشكل مسبق وانما كونتها من البيئة الواسعة التي تعمل فيها وتستمد منها البيانات التي تقوم على إثرها باتخاذ القرار الملائم دون تدخل بشري، أو بمعنى أعمق تتخذ القرار بذكاء يحاكي الذكاء البشري، ونقصد هنا أنظمة الذكاء الاصطناعي AI Systems.

محاوّر المحاضرة



- أولاً-تعريف الحكومة الرقمية
- ثانياً-نشأة فكرة الحكومة الرقمية
- ثالثاً- خصائص الحكومة الرقمية
- رابعاً-أهداف الحكومة الرقمية
- خامساً- أنواع التفاعلات داخل الحكومة الرقمية
- سادساً- مزايا الحكومة الرقمية
- سابعاً- سلبيات الحكومة الرقمية

أولاً- تعريف الحكومة الرقمية

هناك عدد من التعريفات للحكومة الرقمية؛ فقد عرفتها الأمم المتحدة بأنها « استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات الحكومية بشكل أكثر فعالية وكفاءة للمواطنين والشركات»

وعرفها البنك الدولي بأنها « استخدام الأجهزة الحكومية لتقنيات المعلومات (مثل الشبكات واسعة النطاق، الانترنت، و الحوسبة المتنقلة) التي لديها إمكانية التغيير في العلاقة مع المواطنين وقطاع الأعمال وباقي الجهات الحكومية.

أما منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD تعرفها بأنها «استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخصوصا الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل»

ووفقا للاتحاد الأوروبي يستخدم مصطلح الحكومة الالكترونية أو الحكومة الرقمية للتعبير عن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) لتحسين الخدمات العامة وزيادة مشاركة المواطنين في الحكومة الديمقراطية.



ومن جماع التعريفات السابقة نستطيع استنتاج أن هناك وسيلة تنقل الحكومة من العالم التقليدي إلى العالم الرقمي وهي اعتمادها على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عندما تقوم بدورها في اشباع الحاجات العامة؛ حيث تتمكن من فعل ذلك بطريقة ملائمة وتتسم بالكفاءة والجودة . وبالتالي فإن هذا هو المعيار المميز للحكومة الرقمية عن الحكومة التقليدية، ويمكن أن نطلق عليه معيار الوسيلة المستخدمة.

ثانيا- نشأة فكرة الحكومة الرقمية

ظهرت فكرة الحكومة الالكترونية عام ١٩٧٥ في إحدى روايات الخيال العلمي المنشورة للروائي جون برنر John Brunner وهي رواية The Shockwave Rider.

وتدور حول حكومة تتحكم في شعبها بواسطة شبكة حاسوب عملاقة تتضمن كل البيانات الخاصة بأفراد هذا الشعب.

ثم بدأ تطبيق مفهوم الحكومة الرقمية في أواسط الثمانينات في الدول الاسكندنافية بفضل البروفيسور لارس Lars من الدنمارك وذلك من خلال ربط القرى البعيدة بالمركز، وأطلق عليها وقتها القرى الالكترونية Electronic villages.

وفي عام ١٩٩٢ أشار الرئيس الأمريكي الأسبق كلينتون أثناء حملته الانتخابية إلى أهمية التكنولوجيا في نقل المعلومات وأنه سوف يؤسس عليها الإدارة الجديدة .

وفي عام ١٩٩٣ أصدر نائب الرئيس الأمريكي آل جور Al Gore تقريراً يتضمن خارطة طريق لتحسين الأداء الحكومي والاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في الوصول إلى هذا الهدف.

وفي عام ١٩٩٥ بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا بالولايات المتحدة الأمريكية في تطبيق فكرة الحكومة الرقمية.

وفي عام ٢٠٠٠ قدم وزير الدولة لشؤون مجلس الوزراء في انجلترا إطارا استراتيجيا لتحول الادارة البريطانية إلى الحكومة الرقمية بشكل كامل بحلول عام ٢٠٠٥.

وفي عام ٢٠٠١ وجهت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD نحو عقد ندوة دولية حول الديمقراطية ركزت فيها على أهمية التكنولوجيا وتعزيز مفهوم الحكومة الرقمية، وفي ذات العام تم التصديق على مشروع الحكومة الرقمية.

وانتشر مفهوم الحكومة الرقمية بعد ذلك بين دول العالم واصبح مطلبا عسريا لنقل الأداء الحكومي من العالم التقليدي إلى العالم الرقمي.

ثالثا-خصائص الحكومة الرقمية

تتميز الحكومة الرقمية بعدد من الخصائص، يمكن ذكر أهمها فيما يلي:

١- تجاوز الحاجز الجغرافي: تقدم الخدمات الحكومية من خلال الأساليب المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما نتج عنه امكانية وصول تلك الخدمات إلى جمهور عريض في وقت وجيز دون اعتبار لأية مسافة بين المواطن ومراكز الحكومة المختلفة.

٢- قيام الأداء الحكومي على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: ذكرنا من قبل أن السبب وراء نقل الحكومة إلى العالم الرقمي هو استخدامها لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء أعمالها.

٣- الاعتماد على المحرر الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني بصورة أكبر من المحرر العادي أو التوقيع العادي: أحد أهم خصائص الحكومة الرقمية هي الاعتماد على أنظمة المعلومات في الإدارة، بما تتضمنه من سجلات الكترونية وعدم استلزام وجود المواطن في الوحدات الادارية لإنهاء المعاملة، واستخدام التوقيع الإلكتروني بدلا من توقيع العادي.

٤- استمرارية التواصل مع الجمهور: مكنت الحكومة الرقمية المواطن من التواصل الدائم، على مدار اليوم، مع أجهزتها المختلفة.

٤- الاعتماد على عدد أقل من الموظفين: ويرجع ذلك إلى أتمتة Automation الكثير من العمليات التي كانت تحتاج إلى العمل اليدوي أو التدخل الشخصي من الموظف لإنجازها؛ حيث أصبحت أنظمة المعلومات والاتصال تحل محل الإنسان في القيام بالكثير من الأعمال التي كانت تتطلب تدخله شخصيا.

فالأتمتة تعني القيام بالعمليات آليا دون الحاجة إلى تدخل شخصي من الإنسان.

٥- الشفافية في التعامل: ويعود ذلك إلى بيان التفاصيل الخاصة بالأعمال الحكومية في جميع مراحلها، حتى قبل البدء في تنفيذها عن طريق نشر المعلومات والبيانات الخاصة بذلك والنتائج المترتبة على الإجراءات المختلفة.

٦- سرعة التنسيق بين الجهات الإدارية المختلفة عندما يتطلب انجاز العمل الحكومى تدخل أكثر من جهة منها.

٧- تقليل وقت المعاملة والجهد المبذول فى انجازها والنفقات اللازمة لذلك.

رابعاً- أهداف الحكومة الرقمية

هناك عدد من الأهداف التي تسعى الدول إلى تحقيقها من خلال الحكومة الرقمية، ويمكن بيان أهمها على النحو التالي:

١- تحسين الأداء الحكومي: ويتحقق ذلك بفضل سرعة أنظمة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في التنسيق بين الجهات المختلفة وأداء الأعمال بصورة أكثر كفاءة وبشكل شفاف مع قابلية المحاسبة.

٢- إشباع الحاجات العامة بطريقة تلبي توقعات الأفراد.

٣- صياغة السياسات المناسبة لتحقيق المصالح العامة والخاصة.

٤- توفير سبل الوصول إلى الخدمات العامة بالنسبة لكافة المواطنين، أيا كانت أماكن إقامتهم داخل الدولة.

خامسا: أنواع التفاعلات داخل الحكومة الرقمية

هناك عدد من التفاعلات الناشئة عن الحكومة الرقمية، وتتمثل في الآتي:

- ١- علاقة الحكومة بالحكومة Government to Government (G²G)
- ٢- علاقة الحكومة بالموظف Government to Employee (G2E)
- ٣- علاقة الحكومة بالمواطن Government to citizen (G2C)،
- ٤- علاقة الحكومة بقطاع الأعمال Government to Business (G2B)

١- علاقة الحكومة بالحكومة Government to Government (G٢G)

تعبّر هذه العلاقة عن الاتصال بين الجهات الإدارية داخل الحكومة ويتضمن ذلك نقل البيانات والمعلومات بين هذه الجهات من خلال نظم معلومات واتصالات وقواعد بيانات حكومية؛ مما يعمل على تحسين تنسيق العمل الحكومي وتوحيد الجهود نحو تحقيق أهداف الدولة وتنفيذ سياستها، ويؤدي ذلك بالضرورة إلى:

(أ)- تقليل وقت انجاز المعاملة

(ب)- تقليل التكاليف المطلوبة لإنجاز المعاملة

(ج)-زيادة كفاءة أداء الادارة

٢- علاقة الحكومة بالموظف (G2E) Government to Employee

تعد هذه العلاقة في الواقع مجموعة فرعية عن المجموعة السابقة الخاصة بعلاقة الحكومة بالحكومة، وتنطوي على مجموعة الخدمات والمعلومات والأنشطة التي تقدمها الحكومة إلى الموظفين العاملين لديها.

وبالتالي فهي تعبر عن علاقة الحكومة بالموظفين لدى الجهات الإدارية المختلفة.

ومن ذلك على سبيل المثال، تقديم طلب للحصول على إجازة عبر النظام المعلوماتي المخصص لهذا الغرض والتحقق من رصيد الإجازات والحصول على إفادات ببيان حالة الموظف وتلقي التدريب والتعلم المستمر وتقديم الشكاوى.

وبوجه عام تنطوي علاقة الحكومة بالموظف على كل المسائل التي تهم الموظف باعتباره المورد البشري الذي تعتمد عليه الحكومة بصفة أساسية في تنفيذ مهامها المختلفة.

٣- علاقة الحكومة بالمواطن (G2C) Government to citizen

الهدف الاساسي للحكومة هو خدمة المواطن من خلال العمل على توفير احتياجاته عبر وسائل سهلة الوصول وبأقل جهد وتكلفة بسيطة.

لذا تشغل العلاقة بين الحكومة والمواطن الحيز الأوسع من عمل الحكومة الرقمية.

وتتطوي هذه العلاقة على التواصل بين الحكومة والمواطن لتقديم الخدمات العامة وما يرتبط بذلك من مسائل أخرى، ابتداء من مرحلة ما قبل تقديم الخدمة وحتى ما بعد تنفيذها، ويشمل ذلك على وجه الخصوص:

(أ)- إتاحة البيانات اللازمة للخدمات والأنشطة الحكومية المختلفة من خلال المواقع والتطبيقات الحكومية

(ب)- توفير وسيلة سهلة للمواطن للاستعلام عن كل ما يتعلق بالخدمة التي يرغب في الحصول عليها.

(ج)- بيان الخطوات اللازمة لإنجاز الخدمة من خلال الموقع أو التطبيق الحكومي

(د)- توفير وسيلة الدفع الالكترونية الآمنة

(هـ)- توفير وسيلة للمواطن تمكنه من متابعة تنفيذ الخدمة

(و)- تقديم المقترحات والشكاوى بعد اتمام تنفيذ الخدمة

٤- علاقة الحكومة بقطاع الأعمال Government to Business (G2B)

تنطوي هذه العلاقة على كافة الخدمات المتبادلة بين الحكومة وقطاع الأعمال مما يعمل على تطوير هذا القطاع وعلى وجه الخصوص تطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتنميتها، وتشمل العلاقة المذكورة بصفة خاصة المسائل التالية:

(أ)- الحصول على اللوائح والأنظمة بوجه عام المنظمة للأعمال

(ب)- تقديم وسيلة الاستعلام عن كافة التفاصيل الخاصة بقطاع الأعمال

(ج)- تقديم الطلبات المختلفة، كطلب الحصول على ترخيص بإقامة نشاط جديد أو تأسيس شركة

(د)- متابعة الطلبات المقدمة

(هـ)- الحصول على الخدمات المطلوبة بشكل الكتروني، بحسب طبيعة الخدمة.

(و)- توفير وسيلة الدفع الآمنة لسداد الرسوم المستحقة

(ز)- تقديم الشكاوى والمقترحات

سادسا-مزايا الحكومة الرقمية

لا شك أن هناك العديد من المزايا الناتجة عن تطبيق مفهوم الحكومة الرقمية، ونذكر هنا أهم هذه المزايا:

(١)- السرعة في انجاز الخدمة أو المعاملة:

لقد سهلت المواقع والتطبيقات الحكومية أداء الخدمات العامة للمواطن؛ فلم يعد يستغرق انجازها الكثير من الوقت الضائع في الذهاب إلى الإدارة المختصة والانتظار والمرور على عدد كبير من الموظفين للحصول على توقيعاتهم واعتماد الرؤساء الإداريين للأوراق ووضع الأختام عليها.

فقد قضت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير على الطوابير الطويلة أمام المصالح الحكومية للحصول على الخدمات العامة المختلفة؛ فقد ساهمت أتمتة المعاملات بصورة كبيرة في تحقيق ذلك؛ وتعني الأتمتة انجاز المعاملة من خلال النظام دون تدخل شخصي من الموظف.

ومن العوامل التي أدت إلى راحة المواطن في هذا السياق أيضا، عدم ارتباط تقديم الخدمة بوقت محدد في الغالب، فلم يعد المواطن في حاجة إلى الذهاب للإدارة المختصة في وقت العمل الرسمي للحصول على الخدمة، بل يختار الوقت المناسب له ويدخل إلى التطبيق أو الموقع الحكومي أو البريد الإلكتروني لتقديم طلب بذلك.

(٢)-جودة الأداء:

تؤدي الأنظمة الالكترونية الأعمال الإدارية بصورة أدق من الموظف العادي الذي يقوم بها يدويا ويتعرض معها للأخطاء بصورة كبيرة نسبيا، كما أن ذلك سهل من ناحية أخرى الرقابة والاشراف على تلك الأعمال والوقوف على مدى التزامها بمعايير الجودة المطلوبة.

(٣)-تخفيض تكاليف أداء الخدمة:

يظهر ذلك في الاعتماد على عدد أقل من الموظفين، نظرا لقيام أنظمة المعلومات والاتصالات بالدور الأكبر في هذا السياق، كما أن الموارد التقليدية التي كانت مطلوبة لإنجاز الأعمال الحكومية، كالأوراق والأدوات وغيرها، لم تعد مطلوبة؛ فقد حل محلها المحررات والأدوات الإلكترونية.

وينعكس ذلك بكل تأكيد على المقابل الذي يدفعه المواطن في النهاية، فضلا عن أن أداء الخدمة إلكترونيا قد وفر عليه مشقة الذهاب إلى الإدارات المختصة وما يستتبع ذلك من نفقات.

٤-سهولة الإجراءات المتبعة للحصول على الخدمة:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل الحكومي أدى إلى تقليص عدد الخطوات والإجراءات المتبعة في الحصول على الخدمة، فأصبح من الميسور للمواطن الحصول عليها باتباع بعض الخطوات الالكترونية على الموقع أو التطبيق المخصص لهذا الغرض.

ويترتب على ذلك التخلص من الروتين الحكومي بما ينطوي عليه من نفقات باهظة وجهود مهدرة.

٥- الشفافية:

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة للجمهور أدى إلى المزيد من الشفافية في إجراء الأعمال الحكومية، فكل البيانات الخاصة بالعمل المطلوب انجازه وخطواته موضحة للمواطن على الموقع أو التطبيق والنتائج المترتبة عليها والتكاليف المطلوبة والأنظمة الحاكمة للعمل والتعديلات التي أجريت عليها فضلا عن إتاحة الفرصة لتقديم الشكاوى والمقترحات حول ذلك.

٦- مكافحة الفساد:

تعمل الحكومة الرقمية على تقليل الاعتماد على العنصر البشري في انجاز المعاملة أو الاجراء المطلوب، وبالتالي فليس هناك مساحة يتعامل من خلالها المواطن مع موظف مختص يتوقف على قراره أداء الخدمة؛ وسوف يقلل ذلك بكل تأكيد انتشار الفساد والرشوة في الجهاز الإداري.

ومن ناحية أخرى سوف تسهل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الحكومة مراقبة المسؤول عندما يقتضي الإجراء إصدار قرار يخضع إلى سلطته التقديرية، لما يتوفر من أساليب للرقابة الالكترونية على المحتوى المرسل بين الجهات المختلفة والقرارات الخاصة به، فمن السهل والحال كذلك تحديد الحلقة المعيبة في سلسلة الإجراءات

سابعا: سلبيات الحكومة الرقمية

على الرغم من وجود العديد من المزايا الناتجة عن تطبيق الحكومة الرقمية إلا أن هناك بعض السلبيات التي تنشأ عن ذلك أيضا، ونذكر أهمها في التالي:

١- ارتفاع معدل البطالة:

سوف يؤدي الاعتماد المتزايد على الأنظمة المعلوماتية في تقديم الخدمات العامة وأتمتة العمليات إلى تقليل عدد الموظفين بطبيعة الحال، مما يعني أن العدد الذي كانت الحكومة تقوم بتوظيفه في الجهاز الإداري سوف يقل بصورة كبيرة .

و يمثل هذا الأمر أحد التحديات المهمة التي ستواجه الحكومات في المستقبل، بل ربما بدأنا نشعر بها في عصرنا الحالي؛ وليس هناك أمام الدول في هذا الشأن سوى تطوير برامجها التعليمية داخل الجامعات ومؤسسات التعليم لخلق فرص جديدة تتلاءم مع احتياجات الانسان المعاصر.

٢- الأمية التقنية وسبل الوصول إلى الخدمات بالنسبة لكافة المواطنين:

لا شك أن إمكانية الوصول إلى الخدمات الالكترونية تتطلب معرفة من المواطن بكيفية استخدام الأجهزة الالكترونية والمواقع والتطبيقات المختلفة، وهذا الأمر لا يتوفر بالنسبة للكافة ويترتب على ذلك حرمان البعض من المزايا التي تقدمها الدولة في تيسير سبل تقديم الخدمات العامة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٣-المخاطر الصحية والاجتماعية:

استخدام الأجهزة الالكترونية بكثرة والافراط في ذلك قد يسبب بعض المشكلات الصحية مثل التأثير على العين وغير ذلك.

كما يؤدي أيضا إلى العزلة الاجتماعية؛ ذلك أن انشغال الفرد بالأجهزة الالكترونية يفوت عليه فرصة بناء علاقات اجتماعية حقيقية.

٤- تهديد الخصوصية:

يتطلب الدخول إلى المواقع الحكومية المختلفة والتطبيقات لإجراء الخدمات العامة، تزويد الموقع أو التطبيق بالبيانات الشخصية اللازمة لأداء الخدمة بما في ذلك البيانات المتعلقة بالبطاقات الائتمانية وأساليب الدفع الإلكتروني المختلفة.

وهذا يعني أن اختراق الموقع أو التطبيق يترتب عليه المساس بخصوصية الأفراد، بل قد يؤدي ذلك إلى مراقبتهم ومعرفة اتجاهاتهم وميولهم من خلال تاريخ تصفحهم وما يقومون به من نشاط إلكتروني.

٥- تهديد الأمن القومي:

تحتوي المواقع الالكترونية الحكومية والتطبيقات على البيانات الخاصة بالعمل الحكومي، ويعني ذلك أن الوصول إليها بصورة غير مشروعة يؤدي إلى إفشاء أسرار قد تضر بالأمن القومي للبلاد.

فضلا عن عملية اختراق الموقع أو التطبيق تؤدي إلى الإضرار بسلامة سير المرفق العام وقد يصل الأمر إلى تعطيله تماما.

Thank You