

ماجستير القانون الرقمي

مقرر الحكومة الرقمية
LAW625



الحكومة الرقمية

المحاضرة الثالثة
المبادئ الأساسية لتطبيق الحكومة
الرقمية
(مراحل التطبيق - مبادئ الاطار
التنظيمي)

Prepared by Dr. Haytham Eissa Manaa

محاوّر المحاضرة



أولاً: مراحل تطبيق الحكومة الرقمية
ثانياً: مبادئ الإطار التنظيمي لأعمال
الحكومة الرقمية

أولاً: مراحل تطبيق الحكومة الرقمية

لا يتم عادة تطبيق الحكومة الرقمية بشكل كامل فجأة وبخطوة واحدة، وذلك لأسباب فنية واقتصادية واجتماعية وسياسية متنوعة، ويرى الخبراء أن هناك أربع مراحل لتطور الحكومة الرقمية وتطبيقها في الواقع، على أساس درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات الكترونياً، وهذه المراحل هي:

١- الحضور

٢- التفاعل

٣- المعاملات

٤- التحول

١- الحضور

هذه هي الخطوة الأولى في طريق تطبيق الحكومة الرقمية، وتمثل مجرد الحضور أو الوجود من خلال الاستخدام البسيط للتقنيات الرقمية، مثال ذلك بناء موقع الكتروني للجهة يعطي أصحاب المصلحة معلومات عنها، كاختصاصها وموقعها الجغرافي والعنوان البريدي أو أرقام الهاتف.

وهذا يعني أنه لا يتوفر لأصحاب المصلحة أية وسائل تفاعلية مع الجهة الإدارية من خلال الموقع؛ فيقتصر دور صاحب المصلحة على تلقي المعلومة من الموقع، وهي معلومات بسيطة كما وضعنا.

ودور المواقع في هذه المرحلة مثل دور الكتيبات التي تعطي معلومات عن الجهة، لكنها كتيبات رقمية، ويمكن نشر النماذج الخاصة بالخدمات المقدمة على الموقع في هذه المرحلة، بحيث يستطيع أن يقوم بتحميلها وتعبئتها وإعادة إرسالها إلى الجهة بالطرق التقليدية، مثل البريد العادي، وليس من خلال الموقع ذاته.

ولا يثير تطبيق هذه المرحلة الصعوبات والتحديات التي تواجه الدول في المراحل الأخرى التي تزداد معها درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة، فالتكلفة اللازمة لمجرد الحضور الرقمي للحكومة لا تقارن بما تتحمله الدول في المراحل الأكثر تقدما.

ومن الجدير بالذكر أيضا أنه لا يشترط أن تبدأ الدول من هذه المرحلة فقد تستخدم اساليب تكنولوجية تتجاوز مستوى مرحلة الوجود أو الحضور الرقمي، كاستخدامها أدوات تفاعلية مع أصحاب المصلحة على الموقع.

٢-التفاعل

تعد هذه المرحلة أكثر تطورا من حيث درجة استخدام التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات العامة من جانب الحكومة، فدور صاحب المصلحة الراغب في الاستفادة من الخدمة لم يعد مجرد تلقي بعض المعلومات البسيطة عن الجهة، بل التفاعل مع الجهة من خلال الوسائل التقنية المتاحة.

حيث يمكن لأصحاب لمصلحة التفاعل مع الحكومة من خلال إرسال رسائل البريد الإلكتروني أو تعبئة النماذج الإلكترونية على الموقع الخاصة بالخدمة أو الدردشة البسيطة أو وضع بعض التعليقات على الخدمة.

ومع ذلك يبقى هذا التفاعل بسيط ومحدود، وكل ما يفعله هو تقليل التفاعل المادي بين الحكومة وأصحاب المصلحة وإحلال بعض وسائل التفاعل الرقمي المحدودة بدلا عنه.

وبالتالي فإنه يمكن البدء في تطبيق الحكومة الرقمية من هذه المرحلة مباشرة؛ ذلك أن الفوارق بينها وبين المرحلة السابقة ليست كبيرة، من حيث درجة استخدام التقنيات الرقمية.

حيث إن نماذج التفاعل التي يجرى تصميمها في هذه المرحلة ذات قدرات تفاعلية محدودة مع أصحاب المصلحة، ويقصد منها التخفيف من مشقة الذهاب إلى الأجهزة الإدارية للحصول على المعلومة عن الخدمة أو تقديم طلب الحصول عليها.

٣-المعاملات

تعد هذه المرحلة أكثر تعقيدا وتطورا من المرحلة السابقة، فهي لا تنطوي على مجرد إتاحة وسائل محدودة للتفاعل البسيط بين الحكومة وأصحاب المصلحة، لكن الحكومة في هذه المرحلة تعتمد على مستوى من التقنيات الرقمية يمكن صاحب المصلحة من إجراء المعاملة.

ومعنى ذلك إجراء المعاملة بأكملها من خلال الأساليب الرقمية دون الحاجة إلى تحمل مشقة الذهاب إلى الجهاز الإداري المختص بذلك، وهذا يفترض تمكين صاحب المصلحة من إجراء كافة الخطوات اللازمة للمعاملة عن بعد، ويتم ذلك في أي وقت دون ارتباط بساعات العمل الرسمية، أي في النهار أو الليل.

ومن ذلك نستطيع القول أن هذه المرحلة تنطوي على بدايات عملية الأتمتة بمعناها الذي وضحناه من قبل؛ حيث تجرى المعاملة في جانب منها بصورة الكترونية دون تدخل بشري.

ومن أمثلة ذلك تقديم طلب الترخيص من خلال موقع الجهة الإدارية
والحصول عليه عن طريق اتباع الخطوات الموضحة أو تجديد ترخيص
معين أو تقديم عطاء لشراء شيء معين أو دفع الرسوم أو الضرائب.

وعلى الرغم من أن هذه المرحلة تنطوي على مستوى للتفاعل أعمق وأكثر تطوراً من المرحلة السابقة، إلا أن تدفق المعلومات مازال في اتجاه واحد- إما إلى الحكومة أو إلى صاحب المصلحة- ويؤدي إلى نتائج يمكن التنبؤ بها، مثال ذلك الموافقة على ترخيص أو إنشاء إيصال دفع أو الموافقة على عطاء لشراء شيء.

٤-التحول

هذه المرحلة هي أعلى مراحل تطبيق الحكومة الرقمية وتعتمد فيها الدول على القدرات الكاملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل إعادة تصور، تنظيم وتنفيذ العمل الحكومي.

وتعتمد الحكومة الرقمية في هذه المرحلة على قدرات تقنية متقدمة
تمكنها من إدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة بصورة تجعلها تتلقى
المعلومات وتنظمها وتحللها وتقوم بتنفيذها بشكل سلسل وهادئ.

وهذا يعني أن مقدم الخدمة في هذه المرحلة يجب أن يملك الأدوات الكافية للقيام بذلك على نحو متكامل، سواء من الناحية التنظيمية أو الفنية، ويضع ذلك عبء على الحكومة لإزالة المعوقات التنظيمية، الفنية والمالية.

وتدفق المعلومات يكون في هذه المرحلة من الاتجاهين، الحكومة وأصحاب المصلحة، ويعمل ذلك بكل تأكيد على تحسين علاقة الحكومة بكافة الفاعلين الرئيسيين في تطبيق مشروع الحكومة الرقمية.

ولذا تتسم هذه المرحلة من تطبيق الحكومة الرقمية بالقدرة على اتخاذ القرارات التعاونية بين كافة الشركاء، الجهات المركزية والأجهزة الادارية المحلية والإقليمية وقطاع الأعمال والمواطن، نتيجة سهول تدفق المعلومات بين الأطراف الفاعلة.

ويقول الخبراء أنه يمكن في هذه المرحلة الاعتماد على جهاز إداري افتراضي عبر الانترنت بحيث ينشأ الكترونيا لتقديم الخدمات من خلال الأساليب التقنية دون أي حضور مادي للموظفين أو للمستخدمين من الخدمة.

ولاشك أن الذكاء الاصطناعي سوف يدفع الحكومات في هذه المرحلة نحو التكامل الأمثل مع كافة الأطراف لتنفيذ الخدمات على أكمل وجه، على أساس الفهم العميق للتفاعلات الحادثة في إطار أعمال الحكومة الرقمية والمشكلات الطارئة ومدى رضا صاحب المصلحة عن الخدمة.

ثانياً: مبادئ الاطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية

نتناول هنا المبادئ الصادرة عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD والتي تعرف بإطار سياسة الحكومة الرقمية DGPF والتي تسترشد بها الحكومات عند تنظيم عملية تصميم وتنفيذ منهجية الحكومة الرقمية، للانتقال إلى مستوى أعلى من النضج الرقمي لقطاعاتها العامة.

وهي ستة مبادئ على النحو التالي:

١- مبدأ الرقمنة في التصميم Digital by design

٢- مبدأ القطاع العام القائم على البيانات Data-driven public sector

٣- مبدأ الحكومة كمنصة شاملة Government as a platform

٤- مبدأ الاتاحة الافتراضية Open by default

٥- مبدأ التركيز على احتياجات المستخدم User-driven

٦- مبدأ الاستباقية Proactiveness

1- مبدأ الرقمنة في التصميم Digital by design

إن نجاح التحول الرقمي في القطاع الحكومي يتطلب تضمين التقنيات الرقمية في عملية صنع السياسة وتصميم الخدمات منذ البداية، وهذا يعني أنه ينبغي أن يكون القطاع الحكومي رقميا حسب التصميم المبدئي.

ويعني ذلك استغلال التقنيات الموجودة والناشئة وكذلك البيانات لإعادة التفكير وإعادة هندسة العمليات من أجل تبسيط الإجراءات وفتح قنوات اتصال مع مختلف القطاعات والجمهور وتقديم الخدمات بصورة مبتكرة.

وتوضح منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية أن ذلك يتطلب قيادة
رقمية واضحة وآليات تنسيق فعالة فضلا عن الاستراتيجيات والوسائل
الإدارية والنظم القوية لضمان عدم اعتبار الرقمنة مجرد موضوع تقني
ولكن عنصر الزامي يجب تضمينه في تصميم الخدمات وعمليات
السياسة.

٢-مبدأ القطاع العام القائم على البيانات Data-driven public sector

مصطلح الاعتماد على البيانات يشير إلى المدى الذي تصل إليه الحكومة في إفراز المنافع والقيم العامة عن طريق إعادة استخدام البيانات في رسم السياسات وتنفيذها ومراقبة سيرها، مع تبني مبادئ أخلاقية تضمن القيام بذلك بشكل آمن وموثوق.

وهذا يعني أنه يجب أن ينظر إلى البيانات كعوامل تمكن الحكومات من صناعة السياسات والخدمات المناسبة، مع ضرورة اتباع معايير الأمان والموثوقية التي تضمن أن تكون مشاركة البيانات في إطار حماية خصوصية الأفراد والمصالح العامة الوطنية.

وقد أشرنا من قبل إلى أن ازدياد استخدام الإنسان للأجهزة الرقمية أدى إلى تضخم حجم البيانات الناتجة عن ذلك وتراكمها على مدار السنوات الماضية منذ انتشار استخدام الانترنت وتقنيات الاتصال المختلفة.

وهو ما يعرف الآن بالبيانات الضخمة Big data كما وضحنا من قبل؛
ويمكن التنقيب في هذه البيانات Data mining من خلال تقنيات
الذكاء الاصطناعي لاكتشاف العلاقات الخفية بينها والوصول إلى
المعرفة التي نستطيع عن طريقها صنع قرارات مناسبة

ويُمكن ذلك الحكومات من التنبؤ بالاحتياجات المختلفة وفهم كيفية
الاستجابة لها، وبالتالي رسم السياسات وتصميم الخدمات الملائمة
التي تحوز في النهاية على رضا أصحاب المصلحة.

لكن ذلك كما أشرنا يجب أن يتم من خلال الالتزام بحماية خصوصية الأفراد والمصالح الوطنية، ولن يتحقق هذا الأمر إلا بوجود تشريعات تضمن للفرد التحكم في بياناته الشخصية.

٣- مبدأ الحكومة كمنصة شاملة Government as a platform

يشير مصطلح الحكومة كمنصة وفقا لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية إلى المدى الذي توفر فيه الحكومة مصادر أو مبادئ توجيهية واضحة وشفافة وأدوات وبيانات وبرامج تؤدي إلى تقديم خدمات متناسقة ومكتملة وشاملة تعتمد على المستخدم.

وهذا يعني خلق نظام بيئي من الموارد والأدوات التقنية التي تمكن مقدم الخدمة من تلبية الاحتياجات الفردية للمستخدمين، أصحاب المصلحة، أي خدمات تركز على المستفيد من الخدمة وذلك بشكل متناسق ومتكامل وشامل كما أشرنا من قبل.

٤- مبدأ الاتاحة الافتراضية Open by default

يشير مصطلح الاتاحة بشكل افتراضي إلى مدى اتاحة الحكومة للبيانات والمعلومات والأنظمة والعمليات، في الأحوال التي يجوز فيها اتاحتها، مما يساعد على بناء الجسور بين الجهات الفاعلة لجمع الرؤى نحو قطاع حكومي يعتمد بشكل أكبر على المعرفة.

ويساعد ذلك الحكومة على العمل كمنصة شاملة وفقا للمفهوم الذي
وضحناه من قبل في النقطة السابقة، ويفترض ذلك التواصل والتشاور
والتفاعل بين الجهات الفاعلة الخارجية والداخلية للمشاركة في إفراز
المنافع العامة وحشد المعرفة الجماعية وبناء قطاع حكومي ذكي قائم
على التصميم الذي تقوده المعرفة والثقافة.

0-مبدأ التركيز على احتياجات المستخدم User-driven

يشير هذا المبدأ إلى مدى توجه الحكومة نحو المستفيد من الخدمة من خلال منحه دور مركزي عن طريق وضع احتياجاته في جوهر تشكيل العمليات والخدمات والسياسات.

وهذا يعني أن الحكومة الرقمية يجب أن تعتمد على نهج يحركه المستخدم، بحيث يكون هو الفاعل الرئيسي في تصميم السياسات الحكومية والخدمات العامة.

ويتوافق هذا النهج مع توقعات المواطنين وأصحاب المصلحة عموماً بضرورة تصميم الخدمات العامة وفقاً لاحتياجاتهم وأن تكون قابلة للتكيف مع ملفاتهم الشخصية وأوضاعهم الخاصة.

٦- مبدأ الاستباقية Proactiveness

ويشير هذا المبدأ إلى قدرة الحكومة على توقع احتياجات المستخدمين والاستجابة لها على وجه السرعة من خلال تطبيق المبادئ الخمس السابقة.

وتعتمد الحكومات في ذلك على تقنيات الذكاء الاصطناعي التي تمكنها من فهم سلوك المستخدمين وتفضيلاتهم وظروفهم الخاصة وموقعهم من أجل التنبؤ بطلباتهم والاستجابة لها بصورة أفضل.

Thank You