

نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي آسيا

ملف العدد: الحوكمة الإلكترونية

١. سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٢. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٣. أنشطة الإسكوا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٤. مجموعة من المنشورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٥. البنية المؤسسية للحكومة الإلكترونية المترابطة: الممارسات والابتكارات
٦. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حياتنا اليومية

العدد
١٧



الاسكوا

الأمم المتحدة - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا

Distr.
GENERAL

E/ESCWA/ICTD/2012/1
13 June 2012
ORIGINAL: ARABIC

اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)

نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
للتنمية في غربي آسيا

العدد ١٧



الأمم المتحدة
نيويورك، ٢٠١٢

مواضيع العدد

الصفحة

٥ الافتتاحية
٧	ملف العدد: الحوكمة الإلكترونية.....
٧	من الحوكمة الإلكترونية إلى الحوكمة الإلكترونية: الحاجة إلى إشراك المواطن
١٢	من الحوكمة الإلكترونية إلى الخدمات الحكومية عبر الهاتف النقال.....
١٥	تحليل مقارنة للحكومات الإلكترونية في عدد من البلدان العربية
٢٠	الحكومة الإلكترونية في كوريا الجنوبية تتألق عالمياً
٢٣ سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٢٣	المبادئ الأساسية للحكومة المفتوحة.....
	مبادرة البيانات الحكومية المفتوحة في الإمارات العربية المتحدة: خطوة كبيرة في التحول نحو الحوكمة
٢٥	الإلكترونية.....
٢٩ تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٢٩	المشاركة الإلكترونية: أداة للتفاعل بين المواطنين والحكومة
٣٦	التجارب "الرشيق" مع تحولات المجتمع المدني العربي
٤١ أنشطة الإسكوا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٤١	الأنشطة الرئيسية المنفذة خلال النصف الأول من عام ٢٠١٢
٤٥ مجموعة من المنشورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
٤٥	تقرير اقتصاد المعلومات لعام ٢٠١١: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة تمكينية لتنمية القطاع الخاص
٤٩ البنية المؤسسية للحكومة الإلكترونية المترابطة: الممارسات والابتكارات
٥١ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حياتنا اليومية
٥١	هل استطاعت حملة "#أوقفوا ليرا" إيقاف قانون تنظيم الإنترنت اللبناني؟

الافتتاحية

الإلكترونية المتوقّرة عبر الهاتف النقال، وناقش ما إذا كان بالإمكان اعتبار مفهوم الحكومة النقلة تغييراً جذرياً أم مجرد امتداد لفكرة الحكومة الإلكترونية بمفهومها التقليدي.

ويستعرض هذا العدد وضع الحكومة الإلكترونية في منطقة الإسكوا، ويعرض دراستي حالة لدولتين رائدتين في هذا المجال، الأولى دولة في منطقة الإسكوا والثانية دولة متقدمة خارجها. وتسلط دراسة الحالة الأولى الضوء على مبادرة البيانات الحكومية المفتوحة في الإمارات العربية المتحدة، التي تشكل بلا شك خطوة عملاقة باتجاه التحول نحو الحكومة الإلكترونية. أما دراسة الحالة الثانية، فتبحث في تطور الحكومة الإلكترونية في كوريا الجنوبية التي ما فتئت تتألق عالمياً في هذا المجال.

وتركز النشرة في جزئها المتصل بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تنامي دور المشاركة الإلكترونية ووسائل التواصل والإعلام الاجتماعي في خدمة المواطنين والحكومة، وتشير إلى أفضل الآليات لاستثمار المشاركة الإلكترونية في تطوير المجتمعات، وتعرض مثلاً تبيين فيه تأثير هذه التكنولوجيا في حياتنا اليومية. وتستعرض النشرة كذلك الأنشطة التي اضطلعت بها الإسكوا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلال النصف الأول من عام ٢٠١٢.

أعدّ هذه النشرة عدد من خبراء الإسكوا والمستشارين لديها، وذلك في إطار برنامج عمل شعبية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتولى السيدان رامي الزعترى وسيد أحمد (Syed Ahmed) من الإسكوا مهام التخطيط والتنسيق العام والمتابعة. وتولت السيدة نبال إدلبي، رئيسة قسم التطبيقات، الإشراف العام على العدد الذي قام بمراجعته السيد حيدر فريحات، مدير الشعبة.

ونأمل أن يجد القارئ في هذا العدد فائدته المرجوة، وأن تتلأم مواضيع النشرة مع اهتمامات واحتياجات أوسع شريحة ممكنة من القراء في البلدان الأعضاء والمنطقة العربية.

شهدت السنوات العشر الأخيرة ارتفاعاً ملحوظاً في معدلات انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها في المنطقة، الأمر الذي أدى إلى تطوير تطبيقات تقنية جديدة واعتمادها وتقديم خدمات إلكترونية متطورة، أبرزها الخدمات الحكومية. وعزز انتشار هذه التكنولوجيا مشاركة الناس فيها، وساعد بالتالي في تحديد أولوياتهم وتعريف الحكومات باحتياجاتهم، وذلك من خلال استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام الإلكترونية التي كان لها أثر هام في إحداث التغييرات التي تشهدها المنطقة.

ويجمع علماء الاجتماع على أن مشاركة المواطنين والقطاع المدني أساسية من أجل إرساء الحكم الرشيد والحكومة. ويساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إشراك المواطنين في عملية الحكم، من خلال توفير منصة للنقاش والمشاركة والتعبير عن الرأي بسهولة وشفافية، وتمكين المواطنين من المشاركة الحقيقية والفعالية في عملية إدارية وسياسية شاملة في بلدانهم، ما يسهم في توطيد أسس شرعية الحكومات.

ويعرّف هذا المفهوم بالحكومة الإلكترونية، وهي امتداد للحكومة الإلكترونية وتهدف إلى تمكين المواطن من المشاركة في عملية الحكم وصنع القرار. وبصرف النظر عن تعدد التعاريف، يجمع الخبراء على اعتبار مفهوم الحكومة الإلكترونية أوسع من مفهوم الحكومة الإلكترونية، من حيث إمكانية إحداث تغيير في علاقة المواطنين فيما بينهم ومع الحكومات، وذلك بهدف ضمان مشاركتهم الفاعلة في عملية الحكم.

ونظراً إلى أهمية هذا الموضوع، ارتأت شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا تخصيص هذا العدد من نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي آسيا للحكومة الإلكترونية. ويتناول هذا العدد عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية، عبر تمكين المواطنين من المشاركة في عملية الحكم باستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصة شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي. ويسلط الضوء على أهمية الخدمات الحكومية

ملف العدد: الحوكمة الإلكترونية

من الحكومة الإلكترونية إلى الحوكمة الإلكترونية: الحاجة إلى إشراك المواطن^(١)

مفهوم الحكومة الإلكترونية

المعاملات الإدارية وتبسيط الإجراءات البيروقراطية، وجعل عملية تقديم الخدمات أكثر فعالية وأقل كلفة.

بالإضافة إلى ذلك، يعزّز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التفاعل بين المواطنين وحكوماتهم، مما يسهم في رفع درجة الوعي لديهم بشأن مصالحهم الشخصية وسبل تنمية مجتمعاتهم وتفعيل دورهم ومشاركتهم في عملية صنع القرار. واعتماد تطبيقات الحكومة الإلكترونية له أثر هام على المجتمع بأسره، وبشكل نقطة تحول للحكومات. ولذلك، ينبغي أن تبحث الحكومات في البدائل والحلول المتاحة لتحقيق الاستخدام الأمثل لمواردها في هذا المجال، وفقاً لأولوياتها. وهذا الأمر يحتم على الحكومات التطلع إلى اعتماد رؤية شاملة تتعدى النظم الحكومية التقليدية بحيث تتضمن الجوانب الثلاثة الرئيسية للحكومة الإلكترونية، وهي: تحسين جودة تقديم الخدمات؛ وتحسين إدارة المعلومات؛ وتحسين إمكانية النفاذ إلى المعلومات والخدمات الحكومية على نحو يعزّز مشاركة مختلف أصحاب المصلحة.

مفهوم الحوكمة الإلكترونية مقابل مفهوم الحكومة الإلكترونية

تعرف منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو) "الحوكمة" بأنها ممارسة السلطة السياسية والاقتصادية والإدارية في إطار إدارة شؤون بلد معين، وتشمل تعبير المواطنين عن مصالحهم وحصولهم على حقوقهم وممارسة واجباتهم القانونية^(٢).

ومن هنا، يمكن فهم الحوكمة الإلكترونية بأنها أداة لتطبيق هذه الممارسات بوسائل إلكترونية، وذلك من أجل إضفاء مزيد من الفعالية والسرعة والشفافية على أداء أنشطة

يشير التعريف التقليدي لتعبير "الحكومة الإلكترونية" إلى الطبيعة الرقمية أو الإلكترونية لأنشطة الحكومة. ويرتبط باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإلكترونية في جميع الأنشطة الحكومية، مثل التعليم، والصحة، والزراعة، والجمارك، وغيرها من الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين^(٣). إلا أن هذا التعريف لا يعكس القيمة الفعلية التي يمكن أن تضيفها عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على قدرة الحكومة في تعزيز التنمية. فالحكومة الإلكترونية يمكن أن تساهم في دعم البرامج الإصلاحية في القطاع العام، وفي تعزيز الحكم الرشيد من خلال اعتماد تطبيقات ابتكارية ومستدامة في أنظمة الإدارات الحكومية من جهة وفي منظومة تفاعلها مع المواطنين والقطاع الخاص من جهة أخرى. لذلك، من الضروري النظر إلى الحكومة الإلكترونية باعتبارها نهجاً مكملاً للنهج الحكومي المعتمد تقليدياً في الإدارة وفي تقديم الخدمات، ووسيلة لإعادة تحديد الأساليب التي تتفاعل بها الحكومة مع المواطنين والقطاع الخاص. فتطبيقات الحكومة الإلكترونية تستطيع أن تؤثر على طريقة التعامل والتفاعل فيما بين الجهات الحكومية (G2G)، وبين الحكومة ومؤسسات الأعمال (G2B)، وبين الحكومة والمواطنين (G2C)، وتجعل هذه العلاقات أكثر سرعة وشفافية وأقل كلفة. وبذلك، يتوسع معنى الحرف اللاتيني "e" في تعبير "e-government" والذي يرمز إلى كلمة "electronic" أو "الإلكترونية" ليشمل "efficiency, effectiveness, empowerment, and economic and social development" أي ما يعبر عنه باللغة العربية بمصطلحات الكفاءة، والفعالية، والتمكين، والتنمية الاقتصادية والاجتماعية. فاستخدام الحكومات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يسهم في تعزيز كفاءة أدائها، وذلك من خلال خفض كلفة

لا سيما على شبكة الإنترنت، وتوفير الفرص لتطوير العلاقة بين الحكومات والمواطنين وتحسينها. فاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في إشراك المواطنين في عملية الحكم، من خلال توفير منصة عملية للنقاش والمشاركة والتعبير عن الآراء، وذلك بطريقة سهلة وشفافة.

الحاجة إلى إشراك المواطنين في الحوكمة الإلكترونية

يوجد إجماع عام على أن مشاركة كل من المواطنين والقطاع المدني تشكل حجر الأساس في الحكم الرشيد والحوكمة الإلكترونية. وخلافاً للأنواع التقليدية من المشاركة، كالتواصل والتحاور، يركز إشراك المواطنين على عملية تفاعلية في اتجاهين، مما يشجع على المشاركة وتبادل الأفكار وإغناء الحوار. وهذا الأمر يعكس رغبة الحكومة في تبادل المعلومات مع المواطنين وجعلهم شركاء في صنع القرار^(٤). ومن الناحية المثالية، تتطلب هذه العملية من الحكومات إشراك المواطنين في وضع جدول أعمالها واستراتيجياتها وضمان مراعاة مقترحاتهم في صنع القرار. ومن الأفضل إشراك المواطنين في جميع مراحل عملية وضع السياسات كونها عملية تكرارية أو تعقبية تضمن دمج أولويات المواطنين في السياسات العامة ضمن جميع مراحل دورة وضع هذه السياسات وتنفيذها. وهنا، يمكن للمواطنين أن يمثلوا أنفسهم كأفراد، أو أن يمثلوا بعضهم بعضاً من خلال مجموعات تعبر عن أفكارهم ومبادئهم، وخاصة عن طريق مؤسسات المجتمع المدني.

ويسعى المواطنون، من خلال مشاركتهم النشطة، إلى الانخراط في الحياة العامة بشكل حقيقي، مما يحمل مزودي الخدمات الحكومية مسؤولية أكبر تدفعهم إلى تفعيل التشاور والحوار مع المعنيين، وإلى رصد ردود أفعالهم وتقييم أدائهم خارجياً وداخلياً. وتجدر الإشارة إلى أن ضعف فهم احتياجات المستخدمين يشكل واحداً من أهم الأسباب وراء ارتفاع نسبة فشل مشاريع الحكومة الإلكترونية في معظم البلدان. وتساهم عملية إشراك المواطنين في منظومة الحوكمة فيما يلي:

الإدارة الحكومية ونشر المعلومات للعموم وللمؤسسات الأخرى. ويجمع تعريف اليونسكو ما بين استخدام الوسائل الإلكترونية في ممارسة السلطة لإدارة شؤون البلد، والتعبير عن مصالح المواطنين، مما يؤدي إلى مزيد من الشفافية والكفاءة. أما الخبراء والفاعلون في هذا المجال، فمعظمهم يعتبرون الحوكمة الإلكترونية امتداداً للحكومة الإلكترونية، ويرون أنها تهدف إلى تمكين المواطن من المشاركة في عملية الحوكمة وصنع القرار. وبصرف النظر عن تعدد التعاريف، يجمع الخبراء على أن مفهوم الحوكمة الإلكترونية أوسع من مفهوم الحكومة الإلكترونية، إذ إن الحوكمة الإلكترونية قادرة على إحداث تغيير في العلاقة بين المواطنين والحكومات وفيما بينهم. وقد ساهم مفهوم الحوكمة الإلكترونية في ظهور مفاهيم جديدة للمواطنة هدفها الأساسي إشراك المواطنين وتمكينهم، من خلال إبراز احتياجات المواطن ومسؤولياته في آن واحد.

ونتيجة لذلك، أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أساسية لتمكين المواطنين من المشاركة فعلياً في عملية إدارية وسياسية شاملة في بلدانهم، مما يساهم في تعزيز الشرعية التي تقوم عليها حكوماتهم. إلا أن هذه الأمور يتطلب تغييراً جوهرياً في الطريقة التي تعمل بها الحكومات داخلياً لإدارة الشؤون العامة وفي تعاطيها وتفاعلها مع مواطنيها، لا سيما في وظيفتها الأساسية، وهي تعزيز الحكم الرشيد كشرط لتحقيق التنمية المستدامة. ولا يتحقق هذا التغيير إلا عبر التزام الحكومات بالعمل مع جميع الأطراف، بما فيها مؤسسات المجتمع المدني، بطريقة شفافة وخاضعة للمساءلة، من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والحد من الفقر وحماية البيئة، ووضع حد لعدم المساواة، وتأمين الحقوق الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والمدنية والسياسية لجميع فئات المجتمع. فمفهوم الحوكمة الإلكترونية يتجاوز نشر المعلومات من الحكومة إلى جميع المواطنين ويتضمن إشراك هذه الفئات المجتمعية في عملية صنع القرار.

وفي هذا السياق، لا يقتصر تطبيق الحوكمة الإلكترونية على تعزيز الحكم الرشيد، بل يشمل أيضاً الاستفادة من التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،

التشاور: ينبغي عقد اجتماعات تشاورية مع أصحاب المصلحة خلال المراحل المختلفة من دورة المشروع، وضمن فترات زمنية منتظمة، وذلك لاستخلاص وجهات نظرهم وحثهم على تبني الخدمات المقترحة. ويمكن لمزودي خدمات الحكومة الإلكترونية التشاور أو التحاور عبر الإنترنت أو من خلال عقد اجتماعات وجهاً لوجه مع المعنيين.

التقييم التشاركي: يهدف ذلك إلى تطوير الخدمات الإلكترونية، بالتعاون مع أصحاب المصلحة وخاصة طالبي هذه الخدمات، مما يساهم في تعزيز ثقة المواطنين بالحكومة الإلكترونية وخدماتها.

إشراك المواطنين في مشاريع الحوكمة الإلكترونية

تتميز مشاريع الحوكمة الإلكترونية بتعدد الجهات المعنية في تنفيذ الخدمات الحكومية وإيصالها للمواطنين، وتتطوي على تحديد هذه الخدمات وتعريفها وتطويرها بشكل إلكتروني يتلاءم مع احتياجات المواطنين والمستخدمين. ومن هنا أهمية إشراك جميع أصحاب المصلحة في هذه المشاريع، بدءاً بمراحلها الأولى. ومن أجل ضمان مشاركة المواطنين والمعنيين في هذه المشاريع، لا بد من إيجاد الآليات المناسبة التي تخول هذه الجهات المشاركة بفعالية والتعبير بشفافية عن آرائها وحاجاتها. ويجب تحديد آليات واضحة لتلقي ردود الفعل وإبلاغ المشاركين بأهم القرارات المتخذة، وذلك من أجل رفع مستوى الشفافية في التعاطي مع المواطنين. ومن هنا ضرورة تنظيم عملية إشراك المواطنين في مشاريع الحوكمة الإلكترونية، ضمن إطار عام منسق يشمل العناصر الأساسية المبينة في الشكل ١.

١- **تحديد الاحتياجات وتحليلها:** هذه الخطوة هي الأولى في عملية إشراك المواطنين في مشاريع الحوكمة الإلكترونية، بل هي الهدف الأساسي منها. وتهدف هذه العملية إلى ما يلي:

- تحسين التخطيط للمشاريع واتخاذ القرارات بشأنها، وذلك من خلال توضيح الخدمات الحكومية، وتعريف مستويات تنفيذها، وتحديد المسؤوليات المتصلة بها، وتحديد قنوات الوصول إليها؛
- رفع مستوى الوعي لدى المواطنين، مما يؤدي إلى ارتفاع نسبة الإقبال على الخدمات الإلكترونية، وزيادة الشفافية والمساءلة ومنع الخلافات؛
- تمكين المجتمع ودعمه وبناء قدرات المواطنين، مما يؤدي إلى تحسين متابعة الخدمات الحكومية ورصدها وتقييمها؛
- تعزيز الاعتراف بالمسؤولية لدى المواطنين وتبنيهم للبرامج والمشاريع المتصلة بالحكومة الإلكترونية وعمليات التنمية والمشاركة الفعالة في تنفيذها.

وقد ينعكس كل ذلك إيجاباً على حياة المواطنين ومجتمعاتهم المحلية، ويحثهم على الانخراط في الحياة السياسية، ويعزز مشاركة الفئات المهمشة مثل النساء والأقليات التي غالباً ما تستثنى من عملية صنع القرار.

سبل إشراك المواطنين في الحوكمة الإلكترونية

يمكن اعتماد مجموعة متنوعة من الآليات لتعزيز إشراك المواطنين في مشاريع الحوكمة الإلكترونية^(٥)، أهمها:

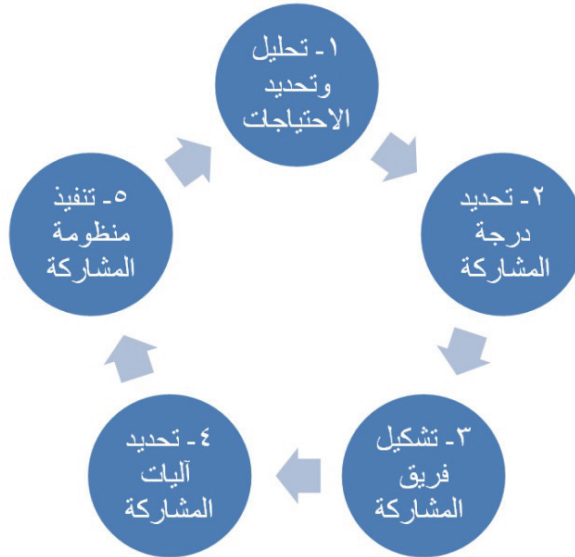
تبادل المعلومات: يمكن أن تتضمن هذه الآلية عرض وثيقة ميثاق أو شرعة المواطن التي تتضمن قائمة بالخدمات، وتحدد مستويات تنفيذها، والأدوار والمسؤوليات المترتبة على مزوديها من جهة وعلى المواطنين من جهة أخرى. بالإضافة إلى ذلك، يمكن عقد اجتماعات دورية وبناء مواقع وواجهات ومنصات خاصة على شبكة الإنترنت من أجل تبادل المعلومات. وفي أكثر البلدان، بدأ عدد كبير من الإدارات العامة المعنية بتقديم الخدمات الحكومية باستخدام الهاتف النقال كقناة إضافية لتبادل المعلومات بالإضافة إلى المواقع الإلكترونية.

الاستمرار في تحسين مخرجات المشروع من جهة أخرى.

٢- تحديد درجة المشاركة: ينبغي إشراك المواطنين في مشاريع الحوكمة الإلكترونية منذ مرحلة التصميم والتنفيذ وحتى عمليات التقييم. غير أن هذه العملية تمر بمراحل مختلفة، بدءاً بإطلاعهم على المشروع ووصولاً إلى تمكينهم من اتخاذ القرارات. وقد حددت الجمعية الدولية للمشاركة العامة خمس مراحل لعملية إشراك المواطنين في الحوكمة والأهداف الرئيسية لكلّ منها (الجدول ١).

- في مراحل التخطيط للمشاريع وتصميمها: التأكد من أن المخطط مبني على أساس الحاجة، وأنه وضع بالتشاور مع المعنيين، وأنه يشمل المجتمع المحلي ويخدم بشكل خاص الفئات المهمشة في المجتمع؛
- في مرحلة تنفيذ المشاريع: ضمان العمل على أن يجري تقديم الخدمات المتوخاة بشكل صحيح يضمن وصولها إلى الفئات المستهدفة؛
- في مرحلة ما بعد التنفيذ: التأكد من أن نوع ونوعية العمل المنفذ متناغمان مع المتطلبات والاحتياجات الأولية التي تم تحديدها من جهة، وضمان

الشكل ١- إطار عام لإشراك المواطنين في مشاريع الحوكمة الإلكترونية



المصدر: Department of Economic and Social Affairs, *Good practices and Innovations in Public Governance*, United Nations Public Service Award Winners, 2003-2011, ST/ESA/PAD/SER.E/164, 2011.

الجدول ١- مراحل المشاركة العامة وفقاً للجمعية الدولية للمشاركة العامة

إطلاع المواطنين	التشاور مع المواطنين	إشراك المواطنين	التعاون مع المواطنين	تمكين المواطنين
تزويد المواطنين بمعلومات متوازنة وموضوعية لمساعدتهم في فهم المشاكل والبدائل والفرص والحلول المقترحة.	الحصول على تعليقات المواطنين حول التحليلات والبدائل أو القرارات.	العمل مباشرة مع المواطنين في جميع مراحل المشروع من أجل ضمان فهم قضاياهم وتطلعاتهم باستمرار وأخذها دائماً في الاعتبار.	الدخول في شراكة حقيقية مع المواطنين فيما يخص كل جوانب القرار، بما يشمل وضع البدائل وتحديد الحلول الأفضل.	اتخاذ القرار النهائي من قبل المواطنين.

المصدر: http://www.iap2.org/associations/4748/files/IAP2%20Spectrum_vertical.pdf

٣- تشكيل فريق المشاركة: لضمان استمرارية عملية إشراك المواطنين، لا بد من تشكيل فريق خاص من المعنيين بكل مشروع يتألف من الجهات التالية:

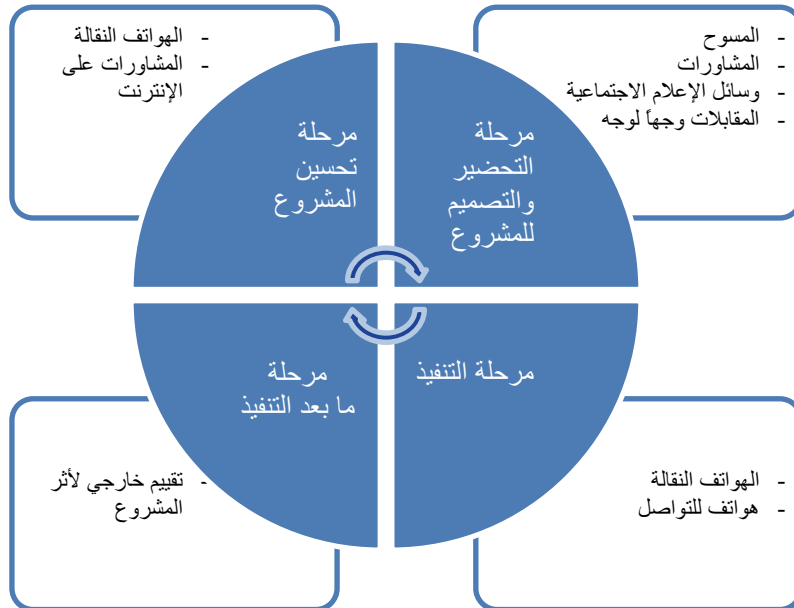
- الجهات المعنية من داخل الإدارة المنوطة بتنفيذ المشروع، أي صانعو القرار ومقدمو الخدمات، وغيرهم من المعنيين بمنظومة تطوير الخدمات الإلكترونية؛
- أصحاب المصلحة المعنيون، من خارج الإدارة، مثل المستفيدين من الخدمات ومنظمات المجتمع المدني.

وتعتمد درجة التنوع في تأليف هذا الفريق على مدى اتساع نطاق المشروع. ويعهد إليه بمجموعة من المسؤوليات، مثل تطوير وإعداد موثيق المعلومات الأساسية عن المشروع ومكوناته، والإعلان عن الجهود المبذولة فيه، وتصميم المؤشرات ومعايير التقييم، وتحديد المشاركين واختيارهم خلال المراحل المختلفة للمشروع، وتحديد الآليات المناسبة لإشراك المواطنين، وإعداد التقارير عن نتائج عملية مشاركة المواطنين وتقديم التوصيات بناء عليها.

٤- تحديد آليات المشاركة: لا توجد وسيلة واحدة مثلى تضمن تحسين مشاركة المواطنين في أعمال مشاريع الحوكمة الإلكترونية. وتختلف هذه الأساليب باختلاف طبيعة العمل في المشروع وطبيعة المعنيين وأصحاب المصلحة وطريقة الوصول إليهم. ولكل نوع من هذه الآليات حسناته وسيئاته، ويتم اختيار الآلية المناسبة بحسب الوضع القائم وتوفر الموارد اللازمة. فلاعلام المواطنين، يمكن استخدام وسائل الإعلام المقروء والمسموع، والتلفزيون والمواقع الإلكترونية والاجتماعية، وعقد الاجتماعات مع المواطنين. أما لإشراك المواطنين فعلياً في هذه المشاريع، فيمكن استخدام آليات كالحوار مع مجموعات متخصصة، وإجراء استبيانات للرأي، وعقد اجتماعات للخبراء واعتماد آليات أخرى تتيح التشاور مع المواطنين.

٥- تنفيذ منظومة المشاركة: تجري عملية إشراك المواطنين دورياً وبالتوازي مع مراحل المشروع. ففي كل مرحلة من مراحل مشروع الحوكمة الإلكترونية، يتم اختيار الوسيلة الأفضل لإشراك المواطنين (الشكل ٢).

الشكل ٢- عدد من آليات إشراك المواطنين



من الحكومة الإلكترونية إلى الخدمات الحكومية عبر الهاتف النقال^(١)

مقدمة

الحكومة الإلكترونية التي تقدّم للمواطنين خدمات إلكترونية حكومية تحاكي الخدمات الحكومية التقليدية المقدّمة للمواطنين، ولكن عبر الإنترنت. وسعت الحكومات إلى تشجيع مواطنيها على استخدام الحواسيب، فبدأت بتنفيذ برامج فعالة لمحو الأمية الحاسوبية لدى المواطنين (لا سيما صغار السن)، وبرامج لتعزيز نفاذ الحواسيب لدى الأسر، وذلك من خلال خفض أسعار الحواسيب وإعفاؤها من الرسوم الجمركية والضرائب.

ولحسن حظ الحكومات، برزت ظاهرة جديدة منذ تسعينات القرن الماضي، هي انتشار الهواتف النقالة التي تسمح للأفراد بالاتصال بغيرهم أينما كانوا وكيفما تنقلوا، وترجعهم من الحاجة إلى البقاء "جسدياً" قرب الهاتف السلكي الثابت للحصول على الخدمات. ونتيجة للنجاح الباهر الذي حققته هذه التكنولوجيا النقالة، أدرك كل من الدول والأفراد (الأغنياء منهم والفقراء) أهمية الهواتف النقالة في الحياة اليومية، مما رفع من نسب انتشار الهواتف النقالة إلى فوق عتبة ١٠٠ في المائة في غالبية دول العالم الفقيرة والغنية^(٢). والشركات التي تقدم الهواتف النقالة (منتجو المعدات والبرمجيات وشركات الاتصالات ومزودو الخدمات)، مدعومة بقوى السوق وقوى العرض والطلب وما يسبب ذلك من تنافسية محلية وعالمية، تفننت في تقديم خدمات تكنولوجية متقدمة، كما تفننت في دمج الخدمات وفي تحقيق تكامل بين الأوساط المتعددة والآليات التي أصبح اعتمادها أساسياً في ضوء تنافس الشركات على كسب السوق والأرباح.

وكل هذا مهد الطريق أمام الانتقال النوعي من مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى مفهوم الحكومة النقالة. وتهدف هذه المقالة إلى استعراض المفهوم الاستراتيجي والتطبيقي للحكومة النقالة، وتحديد ما إذا كانت هذه الظاهرة تشكل تغييراً جذرياً، أم أن الحكومة النقالة ما هي إلا امتداد لفكرة الحكومة الإلكترونية بمفهومها التقليدي.

يستخدم القطاع الخاص اليوم الأنظمة الحاسوبية على نطاق واسع. وبدأ استخدام هذه الأنظمة في صفوف الجيوش في الحرب العالمية الثانية، ثم استخدمت بعد ذلك ضمن الحكومات في الستينات والسبعينات من القرن الماضي. وهذه الأنظمة لا تدار على أساس ربحي ولا حتى تنافسي. ومنذ نشأة الحواسيب، بدأ استخدامها في أربعينات القرن الماضي في التطبيقات العسكرية، وخاصة الطيران وحسابات المعادلات النووية. وبعد ذلك، استخدمت في المؤسسات الحكومية الأمريكية، مثل مصلحتي الإحصاء والضرائب. ولعل وجه التشابه بين المؤسستين العسكرية والحكومية هو حاجتهما إلى معالجة كميات هائلة من البيانات التي يصعب معالجتها يدوياً على يد البشر، الأمر الذي يؤدي إلى الأخطاء في بيانات لا تحتمل الخطأ. فالخطأ في التطبيق العسكري يعني فقدان الأرواح، والخطأ في التطبيقات الحكومية يعني تعريض حياة المواطنين للخطر وضعف الخدمات المقدّمة إلى الملايين وأحياناً مئات الملايين.

أما التطبيقات الحكومية للحواسيب، فامتدت لتشمل دوائر وخدمات حكومية حساسة مثل التعليم والصحة والتقديمات الحكومية وشؤون موظفي الخدمة المدنية وغيرها التي يصعب تخيل تنفيذها اليوم من دون اللجوء إلى الحواسيب. وكانت الخدمات الحاسوبية في ثمانينات القرن الماضي أحادية الاتجاه (تزويد بيانات ومعلومات من الحكومة إلى المواطن)، إلا أنها سرعان ما بدأت تتدفق بالاتجاهين (من الحكومة إلى المواطن، وبالعكس). وقد ساعد في ذلك انتشار استخدام الحواسيب الشخصية والإنترنت وزيادة نفاذها للأسر المعيشية، بالإضافة إلى بروز ظاهرة الحوسبة الموزعة، وأهم من ذلك استخدام الهواتف الثابتة في تقديم بعض الخدمات الحاسوبية، مثل مراكز الاتصال الحكومية.

وقد أدركت الحكومات الأهمية الاستراتيجية للحواسيب في التواصل مع المواطنين، مما أدى إلى بروز ظاهرة

مفهوم الحكومة النقالة وفوائدها

- تقديم خدمات أكثر فعالية وأكثر كفاءة؛
- زيادة المشاركة والانخراط في التواصل الحكومي مع المواطنين، خصوصاً القاطنون في المناطق النائية والمهمشون؛
- الاستفادة مما توفره التكنولوجيا من تكامل وتواصل وسرعة ودقة وإتقان؛
- تخفيض التكاليف على الحكومة والمواطنين (الكلفة المالية، كلفة الوقت، الضغط على الموارد)؛
- تحسين سمعة الحكومة بشكل يعكس على وضعها الاستراتيجي الداخلي والخارجي.

ونتيجة لهذه الفوائد وغيرها، على الحكومات الاعتراف بمفهوم الحكومة النقالة، وبناء إطار مفاهيمي وتنفيذ برامج عمل للانتقال إليها، ودعم الحكومة النقالة ضمن سياساتها وأهمها سياسات الحكومة الإلكترونية. وعلى الحكومات أيضاً رصد الأموال اللازمة لتنفيذ مشاريع الحكومة النقالة، وإجراء دراسات جدوى دقيقة في هذا الصدد، وتشجيع المواطنين على استخدام الحكومة النقالة مادياً ومعنوياً نظراً إلى آثار ذلك على التخفيف من الضغوط على شبكات الطرق وعلى ترشيد استخدام الموارد المختلفة، كالطاقة والوقت وغيرها. غير أنّ إنجاح الحكومة النقالة يتطلب قيام الحكومة برصد الاحتياجات الحقيقية للمواطنين من الخدمات الحكومية وقبولتها ضمن الخدمات النقالة التي يقدمها مزودو خدمة الاتصالات النقالة. كما أن بناء الخدمات الإلكترونية النقالة يجب أن يتماشى مع خصوصيات الدولة ومجتمعاتها المحلية بعيداً عن نسخ تجارب الآخرين أو الانصياع للمزودين.

ويتضمن الجدول ٢ عدداً من المؤشرات التي تبيّن الضرورة الملحة للبدء بتنفيذ برامج الحكومة النقالة.

الجدول ٢- مؤشرات تطور الخدمات النقالة في العالم، ١٩٩٨-٢٠١٨

المؤشر	١٩٩٨	٢٠٠٨	٢٠١٨
نسبة انتشار الأجهزة النقالة	٥ في المائة	٥٥ في المائة	٩٦ في المائة
أنواع الخدمات النقالة	الجيل ١، الجيل ٢	الجيل ٢،٥ إلى ٣	الجيل ٥، ٦
نسبة انتشار الجيل الثالث	صفر في المائة	١٨ في المائة	٩٠ في المائة
سرعة الشبكات	٥٠ كيلوبايت في الثانية	لغاية ٢ ميجابايت في الثانية	لغاية ١ جيجابايت في الثانية
نسبة انتشار الهواتف الذكية	١ في المائة	١٠ في المائة	٤٠ في المائة

المصدر: Sharma, C. (2008), Mobile Services Evolution 2008-2018, Bellagio, Italy

يمكن تعريف الحكومة النقالة بأنها طريقة التواصل بين المواطن والحكومة عبر الوسائل والأدوات المبنية على تكنولوجيا الهاتف النقال بأشكالها المختلفة، مثل الهاتف العادي والكفي واللوحى، المعتمدة على طرق اتصالات الجيل الثاني والثالث والرابع. ومن أشكالها البسيطة التي بدأت الحكومات باستخدامها للتواصل مع المواطنين الرسائل النصية القصيرة، وذلك مثلاً لإعلام المواطنين بمعلومات تخصهم، مثل نتائج الامتحانات ومواعيد المستشفيات الحكومية وتجديد الرخص واستطلاعات الرأي وغيرها.

ويعتبر التواصل (بالاتجاهين) بين الحكومة (المركزية أو المحلية) والمواطنين طريقة إبداعية وسريعة لإيصال الخدمات الحكومية للمواطنين، لا سيما القاطنون في المناطق الأقل حظاً في التنمية والمحرومون والمهمشون. كما يساعد هذا التواصل على تعزيز العلاقة بين القطاعين العام والخاص، والتخلص من البيروقراطية والفساد في مثلث المواطن والحكومة والقطاع الخاص. وهو بالتالي وسيلة لتحسين الأداء الحكومي وتحسين الحوكمة الرشيدة، وبالتالي تقديم خدمات أكثر فعالية وأكثر كفاءة على صعيد الوقت والمال.

لماذا الحكومة النقالة

فيما يلي عدد من الفوائد المتوقعة من استخدام الحكومة النقالة:

- تحسين نفاذ المواطنين إلى الخدمات الحكومية؛
- تحسين جودة الخدمات الحكومية؛
- تسريع تقديم الخدمات الحكومية؛

الجدول ٣- مقارنة بين أنواع الخدمات الحكومية

البند	الحكومة التقليدية	الحكومة الإلكترونية	الحكومة النقالة
المبدأ	عمل مكتبي بيروقراطي (استخدام الهاتف والفاكس)	إعادة هندسة العمليات باستخدام التكنولوجيا (الحاسوب والإنترنت)	تكامل وترابط غير مرئي (أجهزة عاملة باللاسلكي، أجهزة متنقلة)
المدة المطلوبة لتقديم الخدمة	٨ ساعات يومياً ٥ أيام أسبوعياً	٢٤ ساعة ٧ أيام في الأسبوع	٢٤ ساعة على مدار السنة بدون أي توقف
مدى الخدمة	مراجعة شخصية أو بالفاكس أو عبر الهاتف	المراجع يستخدم الإنترنت من المكتب أو المنزل	تقديم الخدمة حسب موقع الشخص
شكل الخدمة	زيارة المكتب الحكومي	نقرات متعددة على بوابة الحكومة الإلكترونية	تواصل وتفاعل تامان مع الخدمة بصرف النظر عن الزمن أو المكان

المصدر: Qui-Suk, Uhm (2010), Intro of m-Government & IT Convergence Technology, KAIST Institute for IT Convergence

آليات العمل المقترحة

عن استخدام اللغات الأخرى التي لا يعرفها هؤلاء المواطنين والتي ليست لغتهم الأم. فالأبحاث تشير إلى أن اللغة الأجنبية من أهم العوامل التي تعيق الإقبال على الإنترنت عموماً والخدمات الإلكترونية عبر الهاتف النقال خصوصاً.

خاتمة

تقع على عاتق الحكومات مسؤولية إشراك القطاع الخاص في كافة مراحل تصميم الخدمات النقالة الحكومية وتنفيذها. وعليها الاستفادة من تجارب الدول الناجحة في هذا المضمار، مثل أستونيا وتركيا وسنغافورة. وينبغي أيضاً مأسسة برامج الحكومة النقالة والابتعاد عن شخصنة المشاريع (ربطها بأبطال فكرة معينة)، وجعلها عابرة للحكومات المتعاقبة وعابرة للموازنات. ويجب أن تركز المشاريع على قصص نجاح بسيطة غير معقدة حتى تتطور ثقافة الحكومة النقالة بحيث تصبح عابرة للأجيال، وذلك عن طريق تنفيذ برامج تثقيفية وتعليمية حول الحكومة النقالة في المدارس والمعاهد والجامعات، تستهدف أيضاً موظفي الخدمة المدنية.

حتى يبدأ راسم السياسة الحكومية بالتخطيط لمشاريع الحكومة النقالة، يجب أن يدرك بأنه لن يواجه التحديات نفسها التي واجهها عند البدء ببرامج الحكومة الإلكترونية. وهناك عدة أسباب لذلك، منها أن نسبة انتشار الهاتف النقال اليوم هي أكبر من نسبة انتشار الحاسوب والإنترنت عندما بدأت برامج الحكومة الإلكترونية، كما أن وعي المواطنين بأهمية هذه الخدمات وقيمتها بالنسبة لهم أكبر بكثير، ومزودو الحلول النقالة أصبحوا يعملون في أسواق منافسة ويتنافسون على كسب ود الحكومات في تنفيذ برامج الحكومة النقالة. وكي تكون البداية ناجحة، يجب البدء بوضع سياسات قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل لبرامج الحكومة النقالة ورصد الأموال اللازمة لذلك. ويجب أيضاً إشراك المواطنين أنفسهم في تصميم الخدمات النقالة، وعرضها على علماء الاجتماع وعلماء النفس، وفحص الخدمات مخبرياً، وإجراء عمليات مراقبة حثيثة لمدى تقبل المواطنين لهذه الخدمات، والاستعداد التام لتعديل الخدمات أو استبدالها أو إلغاؤها بحسب ردة فعل المواطنين عليها. ويجب أيضاً توخي السهولة في التصميم واستخدام اللغة العربية بما يتناسب مع مستويات المواطنين والابتعاد

تحليل مقارنة للحكومات الإلكترونية في عدد من البلدان العربية^(٨)

ويبين الجدول ٤ ترتيب مجموعة من البلدان العربية في التقرير الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي، ويشير إلى أن البلدان التي احتلت المراتب الخمس الأولى هي من دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، وهي القادرة مالياً وإدارياً وأمنياً على إحراز تطور ملحوظ في استخدام واعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أعمالها الحكومية.

خصصت قطر ميزانية قيمتها ٩,٧٢ مليارات دولار أمريكي للاستثمار في مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بالبنية الأساسية في الفترة ٢٠١٠-٢٠١١. كما وضع المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في قطر خطة استراتيجية لتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة أو ما يُعرف بـ i-Gov^(٩).

١- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة العامة - الخطوة الأولى نحو الحكومة الإلكترونية

يعتبر اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات الخاصة بالإدارة العامة خطوة تمهيدية نحو تحول الحكومة إلى المجال الإلكتروني. فبحلول عام ٢٠١١، كانت معظم البلدان العربية قد تنبعت إلى أهمية اعتماد هذه التكنولوجيا في الإدارة العامة، أي في الوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية. ويتضح ذلك من التقرير العالمي لتكنولوجيا المعلومات الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي لعام ٢٠١٢^(٩) والذي يقيس مدى استخدام الحكومات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأثر ذلك على تحسين فعالية الحكومات في تقديم خدماتها للمواطنين. ويشير تقرير المنتدى الاقتصادي العالمي لعام ٢٠١٢، الذي يقيم مجموعة من البلدان العربية، إلى أن قطر، مثلاً، حلت في المركز الأول لهذا العام على المستوى الإقليمي والمركز الثاني عالمياً.

الجدول ٤- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحكومات وتحسين فعالية الخدمات المقدمة، ٢٠٠٩-٢٠١٢

٢٠١٠-٢٠٠٩ (١٣٣)		٢٠١١-٢٠١٠ (١٣٨)		٢٠١٢-٢٠١١ (١٤٢)		(عدد البلدان) البلد
الترتيب العالمي	الدرجة	الترتيب العالمي	الدرجة	الترتيب العالمي	الدرجة	
٣١	٥,٠١	٤٠	٤,٧١	٤٨	٤,٥	الأردن
٢	٦,٠٥	٤	٥,٩٩	٤	٥,٨	الإمارات العربية المتحدة
١٥	٥,٤٢	١٢	٥,٥٢	٨	٥,٦	البحرين
٢٣	٥,٢٤	١٦	٥,٣٠	٣٨	٤,٨	تونس
١٢٧	٣,٢٢	١٢١	٣,٣٨	١٣٧	٢,٦	الجزائر
١٠٩	٣,٦٤	١٢٧	٣,٢٥	١٢٣	٣,٣	الجمهورية العربية السورية
٣٢	٥,٠١	١٨	٥,٢٩	١٦	٥,٣	عمان
٣	٥,٩٣	١	٦,١٦	٢	٦,٠	قطر
١٠٦	٣,٦٩	١٠٥	٣,٦٦	١٠٢	٣,٧	الكويت
..	..	١٣٦	٢,٧٢	١٤٠	٢,٥	لبنان
١٠٥	٣,٧٠	١٢٥	٣,٣٢	ليبيا
٥٣	٤,٦١	٥٩	٤,٤٣	٨٧	٣,٩	مصر
٧٢	٤,٢٤	٧٥	٤,١٨	٨٣	٤,٠	المغرب
٢٨	٥,٠٨	١٧	٥,٣٠	١٣	٥,٥	المملكة العربية السعودية
..	١٤٢	٢,٣	اليمن

المصدر: تقارير المنتدى الاقتصادي العالمي حول تكنولوجيا المعلومات، للأعوام ٢٠١٠ و ٢٠١١ و ٢٠١٢.

ملحوظة: حددت الدرجة استناداً إلى قياس من سبع نقاط تتراوح قيمته بين ١ = "لا أثر" إلى ٧ = "أدت إلى تحسينات ملحوظة".

٢- التحول نحو الحكومة الإلكترونية

المرتبة العاشرة عالمياً من حيث تقديم الخدمات الإلكترونية على الإنترنت.

ووضعت البحرين استراتيجية شاملة ومتكاملة للحكومة الإلكترونية تركز على التشارك مع المواطنين وعلى العمل المشترك بين الوزارات والإدارات والهيئات الحكومية وكذلك مع القطاع الخاص والمواطنين. وتتسم بوابة الحكومة الإلكترونية في البحرين^(١١) بميزات عديدة، منها تعدد قنوات الوصول إلى الخدمات الإلكترونية، وذلك عبر البوابة الرئيسية والموقع الخاص بالأجهزة النقالة ومراكز الخدمات الإلكترونية وأكشاك الخدمة الذاتية ومركز الاتصال الوطني. ويستخدم الموقع موارد متعددة الوسائط، مثل الفيديو والتسجيل الصوتي، لإرشاد المواطنين بسهولة إلى استخدام الموقع. وتتيح مميزات الصوتية وصول ذوي الاحتياجات الخاصة إلى المعلومات المطلوبة. ويمكن للمستخدمين تنزيل عدد من تطبيقات الهواتف النقالة الخاصة بالهواتف الذكية للوصول إلى الخدمات الحكومية.

وتدرج الحكومة الإلكترونية في البحرين ضمن إطار عمل هيئة الحكومة الإلكترونية، وهي هيئة حكومية تابعة مباشرة لمجلس الوزراء. وبالإضافة إلى اقتراح السياسات العامة والتشريعات والقرارات لتنفيذ برامج واستراتيجية الحكومة الإلكترونية، تتولى الهيئة تنظيم جائزة التميز للحكومة الإلكترونية، التي تهدف إلى تسليط الضوء على مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الرائدة في البحرين وبالتالي إلى تشجيع الابتكار. وتوزع الجوائز على ثلاث فئات: القطاع الحكومي؛ والقطاع المشترك، أي الخاص والمدني؛ وقطاع الأفراد.

أحرزت معظم بلدان المنطقة تقدماً جيداً في تقديم الخدمات الإلكترونية، وخاصة في المرحلتين الأولى والثانية، أي في مرحلتي الخدمات الناشئة والمعززة. ففي عام ٢٠١١، أصبحت لجميع البلدان الأعضاء بوابات إلكترونية على شبكة الإنترنت، أحدثها بوابات العراق وفلسطين وكذلك الإمارات العربية المتحدة التي أطلقت في عام ٢٠١١ بوابة اتحادية بعد أن كان لكل إمارة موقع حكومي إلكتروني خاص بها.

شهدت السنوات الأخيرة (٢٠١٠-٢٠١١) تطوراً ملحوظاً في تحول البلدان العربية نحو الحكومة الإلكترونية، لعدة أسباب أبرزها: (١) اعتماد هذه البلدان استراتيجية خاصة للحكومة الإلكترونية أو على الأقل اتخاذ التدابير باتجاه اعتمادها، (٢) توفر الموارد المالية أو البشرية، خصوصاً في بلدان مجلس التعاون لدول الخليج العربية، (٣) استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة العامة، مما يحفز الشفافية والحوكمة الجيدة، (٤) المنافسة بين البلدان للحصول على اعتراف دولي بجهودها، ووضع مؤشرات أفضل على المستوى العالمي.

ويُقصد بوضع مؤشرات أفضل على المستوى العالمي الاستناد إلى عدد من الدراسات الدولية لإصدار مؤشرات خاصة بالحكومة الإلكترونية، مثل تقرير الأمم المتحدة حول مسح الحكومة الإلكترونية الذي تقوم بإعداده دورياً إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة. فقترير عام ٢٠١٢^(١١) يركّز، حتى في عنوانه، على المواطنين ودورهم، ليس فقط كمستفيدين ومستخدمين للخدمات العامة، بل كمساهمين في تصميم هذه الخدمات وإيصالها. وهذا التوجه في إدراج الدور الاجتماعي والتشاركي في الحكومة الإلكترونية يقع في صلب التحول إلى الحكومة الإلكترونية. ويشكل تقرير كهذا حافزاً يدفع السياسيين وصانعي القرار إلى اتخاذ خطوات فعلية نحو التشبيك مع المواطنين والاستماع إلى آرائهم ومقترحاتهم واحتياجاتهم بحيث تصبح عملية الحوكمة متبادلة من الجهتين عبر الوسائط الإلكترونية.

ويتضمن التقرير عدداً من المؤشرات، يحدد عدد منها نسبة تنفيذ الخدمات الإلكترونية الحكومية، وذلك عبر قياس مقدار الخدمات التي تضعها الحكومات على مواقعها الإلكترونية. واللافت في نسخة عام ٢٠١٢ من هذا التقرير إحرار عدد من البلدان الأعضاء في الإسكوا نسبة ١٠٠ في المائة في المرحلة الأولى من المراحل الأربع، أي تقديم خدمات ناشئة للحكومة الإلكترونية (الجدول ٥). وتبقى البحرين في المرتبة الأولى، بمجموع ٧٥ في المائة، وهي

الجدول ٥- ترتيب عدد من البلدان العربية وفق مستوى نجاحها في تنفيذ الخدمات الحكومية الإلكترونية

البلد	المرحلة الأولى: خدمات ناشئة	المرحلة الثانية: خدمات متقدمة	المرحلة الثالثة: خدمات تفاعلية	المرحلة الرابعة: خدمات مترابطة	المجموع
الأردن	٨٣	٤٨	٣١	٢٠	٣٤
الإمارات العربية المتحدة	١٠٠	٧٤	٨٣	٦٧	٧٥
البحرين	١٠٠	٧٦	٨١	٦٧	٧٥
تونس	٩٢	٤٥	٢٩	٤١	٤٢
الجزائر	٧٥	٤٨	٨	٩	٢٢
الجمهورية العربية السورية	٥٨	٣١	٤	١٩	٢٠
السودان	٦٧	٣١	١٠	١٩	٢٢
العراق	٧٥	٣٣	٦	٢٦	٢٥
عمان	٩٢	٦٤	٤٨	٥٧	٥٨
قطر	٩٣	٦٤	٦٢	٦٤	٦٥
الكويت	١٠٠	٦٢	٤٨	٣٨	٥١
لبنان	١٠٠	٦٢	١٧	٣٨	٤٢
مصر	١٠٠	٦٤	٢٧	٥٧	٥٣
المغرب	١٠٠	٦٢	٢٩	٤٣	٤٧
المملكة العربية السعودية	٩٢	٦٠	٧٧	٦٧	٧٠
اليمن	٣٣	٧	٨	٢٣	١٥

المصدر: UNDESA, UN Public Administration Programme, United Nations E-Government Survey 2012.

ملاحظات: (١) المرحلة الأولى - الخدمات الناشئة: للحكومة وجود على الإنترنت من خلال مواقع ساكنة تزود المستخدمين بمعلومات متنوعة وروابط بالوزارات والإدارات.

(٢) المرحلة الثانية - الخدمات المتقدمة: تقدم المواقع الحكومية بعض الخدمات، مثل إمكانية تنزيل نماذج المعاملات والوصول لبعض المعلومات الصوتية والفيديو بلغة واحدة أو أكثر.

(٣) المرحلة الثالثة - الخدمات التفاعلية: تقدم المواقع خدمات تفاعلية مع المواطن، تسمح بتواصله مع الجهات الحكومية، كما تكون هذه الخدمات بالشكل الإلكتروني التام أي من مرحلة بدء المعاملة حتى إتمامها، بما في ذلك عملية الدفع الإلكتروني.

(٤) المرحلة الرابعة - الخدمات المترابطة: تتميز الحكومات في هذه المرحلة بتحويلها إلى كيان مترابط ومتفاعل تماماً مع المواطنين، بحيث يشارك هؤلاء في عملية صنع القرار وخاصة من خلال تكنولوجيا الوب ٢,٠. كما أن الإدارات والوزارات في هذه الحكومة تكون قد تحولت إلى كيانات إلكترونية مترابطة، تسمح بتبادل المعلومات فيما بينها بشفافية.

الحكومة الإلكترونية. غير أن النسب المئوية لمعظم البلدان في هذه المرحلة لا زالت منخفضة، بسبب ضعف التفاعل مع المواطنين. أما المرحلة الرابعة، فهي تعكس تكامل المؤسسات الحكومية وارتباطها الوثيق والمتبادل مع المواطنين، ودعم ذلك بمميزات تكنولوجية تفاعلية تعتمد على تكنولوجيا الوب ٢,٠. ومن الملاحظ أن تحسن البلدان في هذه المرحلة كان ضعيفاً نسبياً.

وبالرغم من إطلاقها حديثاً، وذلك في عام ٢٠١١، نالت بوابة الحكومة الإلكترونية في العراق معدل ٧٥ في المائة في تقديم الخدمات الناشئة (المرحلة الأولى). وهي تهدف إلى أن تكون متكاملة وأن تخدم كافة احتياجات المواطنين والقطاعات الخاصة والحكومية والمدنية، بما أنها تقدم المعلومات والمستندات والاستثمارات ومعلومات الاتصال المصنفة حسب القطاعات^(١٣).

٣- مؤشر تطوّر الحكومة الإلكترونية

يقيس مؤشر تطوّر الحكومة الإلكترونية استعداد الإدارات الوطنية وقدرتها على استخدام تكنولوجيا

ويظهر الجدول أيضاً تقدم بعض البلدان، منها الإمارات العربية المتحدة والبحرين وقطر والمملكة العربية السعودية، في تقديم خدمات تفاعلية (المرحلة الثالثة) هي الأقرب إلى

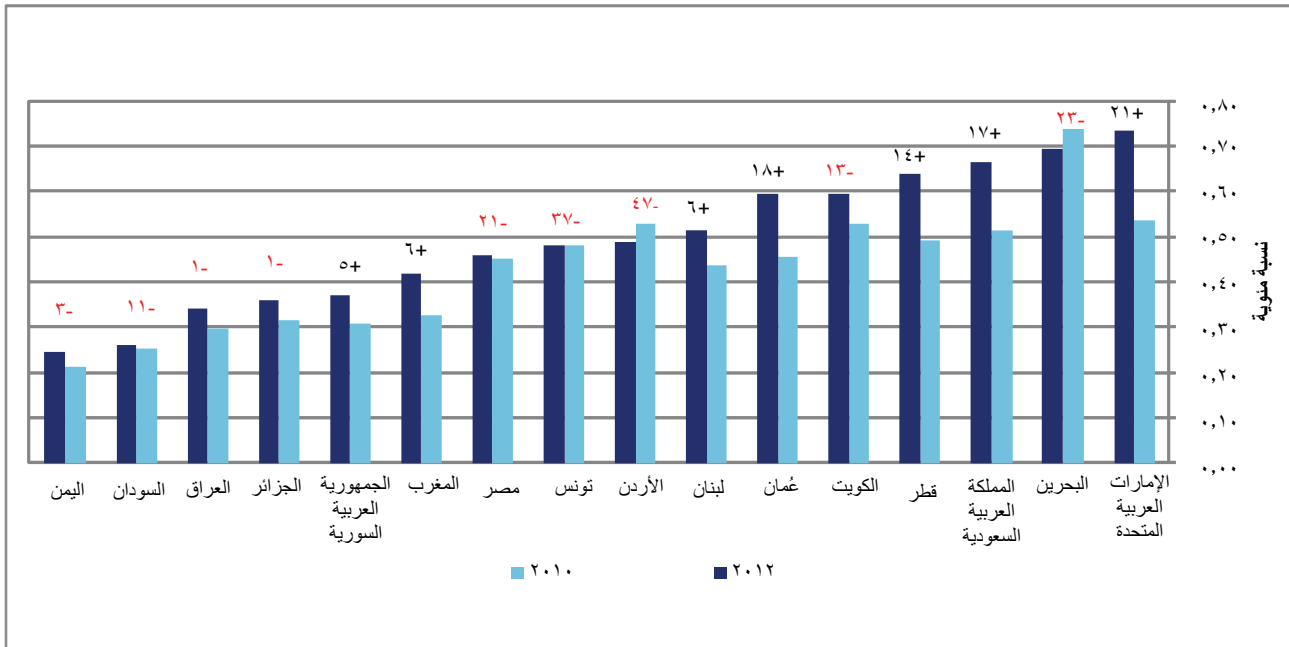
وتتميز الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة بتطور ميزات التفاعل مع المواطنين عبر مختلف قنوات التواصل والإعلام الاجتماعي. وتتوفر خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل نقال، إما عبر تطبيقات الهواتف الذكية وإما عبر الاشتراك بخدمات الرسائل النصية القصيرة. وتتميز أيضاً بالترابط الأفقي، أي بين الوزارات والإدارات، وكذلك العامودي، أي بين الحكومة والمواطنين أو المستفيدين.

ويبين الشكل ٣ تقدماً لافتاً لبلدان أخرى مثل الجمهورية العربية السورية وعُمان وقطر ولبنان والمملكة العربية السعودية. أما السودان والعراق والكويت ومصر واليمن، فمع أن مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية ارتفع فيها خلال الفترة ٢٠١٠-٢٠١٢، فترتيبها العالمي تراجع نتيجة لتقدم بلدان أخرى وظهور بلدان ريادية، لا سيما في موضوع التواصل والإعلام الاجتماعي وتعزيز التواصل مع المواطنين، وهو ما يُعد أساسياً في التحول نحو الحكومة الإلكترونية.

المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات للعموم. ويُظهر مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية للعام ٢٠١٢ تغيرات ملحوظة في بلدان الإسكوا، حيث تأتي الإمارات العربية المتحدة في طليعة بلدان المنطقة بعد أن ارتفعت ٢١ مرتبة على المستوى العالمي. ويعود ذلك إلى الجهود الكبيرة المبذولة في تطوير الحكومة الإلكترونية (الشكل ٣). ويشير التقرير إلى أن ٧ بلدان عربية قد تحسنت حسب مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية بين العامين ٢٠١٠ و٢٠١٢، مقابل تراجع ٩ بلدان.

وتسعى حكومة الإمارات العربية المتحدة جاهدة إلى تقديم مجموعة كبيرة من الخدمات الإلكترونية عبر بوابتها للحكومة الإلكترونية^(٤). فهذه الخدمات، المصنفة حسب المستخدمين من مواطنين أو شركات أو مؤسسات حكومية، تتراوح بين معلومات واستمارات وخدمات متكاملة تسمح بإتمام كافة المعاملات عبر الإنترنت، مثل دفع الفواتير وتقديم الطلبات.

الشكل ٣- مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية في البلدان العربية، ٢٠١٠-٢٠١٢



المصدر: UNDESA, UN Public Administration Programme, United Nations E-Government Survey 2012.

ملاحظة: مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية هو مؤشر مركب يقيس مدى استعداد الإدارات الوطنية وقدرتها على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة. ويقمّم المؤشر المميزات التقنية لمواقع الإنترنت الوطنية، وسياسات واستراتيجيات الحكومة الإلكترونية التي تطبقها القطاعات المختلفة في عملية تقديم الخدمات الأساسية. ويستند المؤشر إلى مسح يشمل ١٩٣ دولة عضو في الأمم المتحدة، ويقمّم هذه الدول ويقارنها ببعضها.

البلدان العربية بوابة خاصة بالحكومة الإلكترونية على الإنترنت. إلا أن البلدان العربية يمكنها بذل المزيد من الجهود وتخصيص موارد مالية وبشرية إضافية لمبادرات الحكومة الإلكترونية والتوعية وبناء القدرات. فنجاح الحكومة الإلكترونية يعتمد بشكل أساسي على رفع مستوى الوعي لدى المواطنين وإبراز منافع استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية، وأيضاً المشاركة في الآراء والمقترحات المبنية على احتياجات المواطنين. ومن هنا تبرز أهمية عناصر التفاعل والتشارك في بوابات الحكومة الإلكترونية، وهي ضعيفة في المنطقة. وينبغي أن تستفيد بلدان المنطقة من التجارب الناجحة لغيرها من البلدان، مثل دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية مثلاً، عبر تشارك الخبرات والدروس المكتسبة والممارسات المثلى، خصوصاً وأن بعض دول المنطقة بدأت بوضع خطط واستراتيجيات لتحقيق أشكال جديدة من التعاون والتكامل، مثل مساعي دول المجلس للدخول في اتحاد جمركي وحتى اتحاد كامل.

وتتميز البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية، المعروفة باسم "سعودي"^(١٥)، بإضافة العديد من الخدمات الإلكترونية إليها بشكل دوري، منها خدمة لوحة معلوماتي التي تسمح بالتأكد من بيانات المواطنين المسجلة لدى وزارة الداخلية، وكذلك مبادرة البيانات الحكومية المفتوحة التي توفر المعلومات في مجالات متعددة كالتعليم والصحة والطاقة والشؤون المالية وغيرها. وتحرص البوابة كذلك على التفاعل مع المواطنين من خلال المدونات واستطلاعات رضا العملاء، وطلبات الاقتراحات والآراء، والاتصال بالشبكات الاجتماعية وغيرها.

ملاحظات ختامية

تبشر الجهود المبذولة في المنطقة بإحراز تطور نحو الحكومة الإلكترونية، خصوصاً بعد أن أصبحت لمعظم

الحكومة الإلكترونية في كوريا الجنوبية تتألق عالمياً^(١٦)

وأكد مساعد وزير الإدارة العامة أيضاً أنّ الوزارة ستعمل على ما يلي: (١) تطوير خدمات الهاتف النقال لتحقيق حكومة إلكترونية ذات مستوى عالمي، وتعزيز العولمة من خلال رفع قيمة صادراتها من حلول الحكومة الإلكترونية إلى ٣٠٠ مليون دولار؛ (٢) تعزيز أمن كوريا الجنوبية من خلال تعزيز حماية المعلومات الشخصية وإنشاء نظم خاصة لذلك؛ (٣) تعزيز الخدمات المقدّمة للمواطنين من أجل تحقيق مجتمع للمعلومات يكون منصفاً ونوعياً، ووضع برامج للوقاية من إدمان الإنترنت؛ (٤) تفعيل الاقتصاد من خلال تنمية المعلوماتية في القطاع العام وخلق بيئة مؤاتية لنمو كل من الشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة الحجم.

وفوز كوريا الجنوبية بالمركز الأول في تقييم الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام ٢٠١٢ يعزّز فرص تصديرها لحلول الحكومة الإلكترونية. ويأتي هذا التقييم بعد عشر سنوات من عملها الرائد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي رفع مركزها من الرتبة ١٥ في عام ٢٠٠٣ إلى الرتبة الأولى في عام ٢٠١٢. ووضعت الحكومة الكورية كذلك خطاً منهجية، بالتعاون مع الجهات الحكومية ذات الصلة، لتطوير الخدمات وتحسينها في إطار التحضير لتقييم عام ٢٠١٢. وفي هذا الإطار، تم تحسين بوابة الحكومة الكورية على شبكة الإنترنت. وتعمل الحكومة جاهدة على تحويل عدد من خدمات الحكومة الإلكترونية الرئيسية إلى خدمات نقالة (٩١٧ خدمة بحلول عام ٢٠١٥) من خلال خطة الحكومة الإلكترونية الذكية (آذار/مارس ٢٠١١).

ومن أجل تحقيق هدفها المتمثل في زيادة صادرات حلول الحكومة الإلكترونية إلى ٣٠٠ مليون دولار أمريكي، تعمل الحكومة على تعزيز التعاون الدولي والقطاع الخاص، والتبادل والتعاون بين الحكومات، عن طريق إبرام مذكرات تفاهم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وفي إطار سعيها لتوثيق التعاون مع القطاع الخاص، تقوم الحكومة بتقديم المعلومات المتعلقة بالصادرات دعماً منها

أعلنت شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة نتائج الدراسة الاستقصائية بشأن الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠١٢ في ٢٩ شباط/فبراير عام ٢٠١٢، حيث بقيت كوريا الجنوبية تحل في المرتبة الأولى عالمياً منذ عام ٢٠١٠، وفق مؤشري تطور الحكومة الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية. ويصنف هذا التقييم أداء الدول الأعضاء في الأمم المتحدة (١٩٣ دولة) في مجال الحكومة الإلكترونية، ويحدد البلدان الرائدة في مجال تطور الحكومة الإلكترونية منذ عام ٢٠٠٣.

وبالإضافة إلى سعيها الدائم إلى تطوير الحكومة الإلكترونية، تعاملت الحكومة الكورية مع عصر الذكاء من خلال وضع خطة ذكية للحكومة الإلكترونية في آذار/مارس ٢٠١١، وأيضاً خطة طويلة ومتوسطة الأجل للحكومة الإلكترونية النقالة في آب/أغسطس ٢٠١١ سوف توفر الحكومة الكورية من خلالها ما مجموعه ٩١٧ خدمة.

وفي عام ٢٠١٠، حققت الحكومة الكورية تقدماً كبيراً في مجال حماية المعلومات الشخصية وتعزيز نظم حماية المعلومات وزيادة عدد الموظفين، وهي خطوات أساسية لوضع قانون حماية المعلومات الشخصية قيد التنفيذ. ومن المتوقع أن يتسارع التحول في نماذج تكنولوجيا المعلومات في عام ٢٠١٢ وما بعده نحو "عصر الذكاء"، وأن تزداد أهمية الازدهار المدعّم بالنمو.

وبناءً على مقال صحفي نشر في إحدى الصحف المرموقة في كوريا، أشار مساعد وزير الإدارة العامة والأمن في كوريا في مقابلة معه إلى أنه "يعتبر عام ٢٠١١ عاماً تاريخياً للتحول المعلوماتي في كوريا؛ فقد فاق تصدير كوريا لحلول الحكومة الإلكترونية الـ ٢٠٠ مليون دولار أمريكي في عام ٢٠١٢". وتضع كوريا الجنوبية الخطط اللازمة لتنفيذ أربعة قطاعات رئيسية، هي تحقيق حكومة إلكترونية من الطراز العالمي؛ وبناء كوريا آمنة على أساس تكنولوجيا المعلومات؛ وتحقيق مجتمع للمعلومات يركز على العدل والكفاءة؛ وتنشيط الاقتصاد من خلال الرخاء المشترك.

وتجدر الإشارة إلى أن الحكومة الكورية أصدرت في أيلول/سبتمبر ٢٠١١ قانون حماية المعلومات الشخصية. وهذا القانون يطبق حماية أكثر صرامة في عملية معالجة كافة المعلومات الشخصية، ويمكن المجتمع من ممارسة حقوقه المتعلقة بالمعلومات الشخصية. وتوسعى الحكومة إلى رفع درجة الوعي حول هذا القانون لتمكين الناس من الاهتمام بمعلوماتهم الشخصية، كما تعمل على مراقبة التزام الشركات والمؤسسات العامة.

وفي هذا الإطار، تولي الحكومة أهمية كبيرة لصدّ الهجمات الإلكترونية من خلال عمل الوكالة الوطنية للحوسبة والمعلومات التي تسعى إلى حماية نظم المعلومات من خلال استشراف التهديدات السيبرانية المحتملة على الحكومة الإلكترونية وتحليلها والتعامل معها مسبقاً. ويتم التخطيط لإزالة الثغرات الأمنية في أنظمة الحكومة، حتى قبل الانتهاء من تطويرها، وذلك باستخدام نظام حماية خاص بالبرمجيات. ومن المقرر بناء وتعزيز قدرات المؤسسات على حماية المعلومات، من خلال إعداد وتوزيع كتيبات حول حماية المعلومات، وتقديم الدعم والاستشارات لتشخيص الحالات المتعلقة بها ومعالجتها.

للشركات التي تصدر حلول الحكومة الإلكترونية. ولا يقتصر تصدير الحكومة الإلكترونية على النظم المعلوماتية فحسب، بل يشمل ثقافة كوريا الإدارية ومنهج عملها.

وستؤدي الحكومة دوراً رئيسياً في تعزيز دور الشباب وتمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم من المنافسة والعمل معاً مع الشركات الكبرى في إطار نظام عادل لسوق تطوير صناعة البرمجيات الكورية. وقد نشرت وزارة الإدارة العامة والأمن في كوريا نموذجاً جديداً لطلب تقديم العروض يعزز من قدرات الشركات الصغيرة والمتوسطة في إدارة الأعمال؛ ومن المقرر أن تطلق الحكومة كذلك نظاماً لإدارة المشاريع يهدف إلى دعم هذه الشركات وبناء نظام لاختيار الشركات وتقييمها من الناحية التكنولوجية. وفي ضوء الحاجة إلى تحسين نظم المشتريات وإنشاء سوق معلوماتية عامة موجهة للتكنولوجيا، تعمل الحكومة الكورية على تطوير نظام المناقصات وتقييمه، وزيادة النسب المخصصة للتقييم التكنولوجي في العروض من ٨٠ إلى ٩٠ في المائة مقابل نسب تقييم الأسعار.

سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المبادئ الأساسية للحكومة المفتوحة^(١٧)

الإنترنت. وعلى هذه الإدارات أيضاً أخذ الرأي العام في الاعتبار، وذلك بغية تحديد نوع المعلومات التي تعود بمنفعة كبرى على المواطنين.

المشاركة: على الحكومة اعتماد مبادئ المشاركة وتنفيذها. فمشاركة المواطنين في الحوكمة تُعزّز فعالية الحكومات وتُحسن أداءها ونوعية قراراتها. والمعرفة موزعة على نطاق واسع في المجتمع، وموظفو القطاع العام يمكنهم استثمار هذه المعرفة لتحسين عمل الحكومة. ولذلك، على الإدارات العامة أيضاً إتاحة المجال أمام المواطنين للمشاركة في وضع السياسات وبالتالي الاستفادة من خبراتهم. وينبغي أن تستشير هذه الإدارات المواطنين حول سبل تحسين فرص مشاركتهم في الحوكمة.

التعاون: على الحكومة أن تتعاون مع المواطنين، إذ إن ذلك يشجعهم على دعم أعمالها. ويتعين على الإدارات العامة اللجوء إلى أساليب مبتكرة وجديدة للتعاون فيما بينها على جميع مستويات الحكومة، وكذلك مع المنظمات غير الربحية ومع غيرها من شركات وأفراد في القطاع الخاص. وعليها أيضاً اللجوء إلى الرأي العام لإيجاد طرق وفرص جديدة للتعاون ولتقييمه وتحسين مستواه.

لا يهدف هذا المقال إلى تقييم مدى نجاح مبادرة الحكومة المفتوحة، ويكفي القول إن هذه المبادرة قد لاقت رواجاً كبيراً من قبل عدد من الحكومات، الأمر الذي دفع بالعديد من البلدان إلى إطلاق مبادرات مشابهة. ففي ٢٠ أيلول/سبتمبر ٢٠١١، أي بعد انطلاق مبادرة الحكومة المفتوحة في الولايات المتحدة بسنتين وتسعة أشهر، أعلن عن إنشاء شراكة عالمية للحكومات المفتوحة تحت اسم "Open Government Partnership"^(١٨).

إذا كانت الديمقراطية في العديد من البلدان الغربية تعني حكم الشعب أو حكم الشعب لنفسه، فكيف يمكن للبلدان التي تعتبر أن أنظمتها هي تجسيد للمفاهيم الديمقراطية تحسين نظام تعتبره قريباً من الكمال؟ فهذا الجهد المستمر لتحسين ما يعتبره الكثيرون مثالياً قد دفع عدداً من المنظرين السياسيين إلى اقتراح مفاهيم جديدة تعزز قدرة الشعب في البلدان ذات الأنظمة الديمقراطية الليبرالية على تحديد مسار أنظمتهم. ويمكن القول إن أحد هذه المفاهيم الحديثة هو مفهوم "الحكومة المفتوحة".

في أول يوم من توليه سدة الرئاسة في الولايات المتحدة الأمريكية في ٢٠ كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩، أعلن باراك أوباما أن إدارته ستعمل على تشجيع الشفافية وتفعيلها في جميع نطاقات أعمال الحكومة، وستطبق مبادئ جديدة تؤمن للمواطنين الحق في الوصول إلى جميع الوثائق والإجراءات الحكومية، وذلك بغية السماح للمواطن العادي بمراقبة أعمالها. وقد أعطيت هذه المبادرة الجديدة اسماً جديداً هو الحكومة المفتوحة. وتتركز عناوينها العريضة حول ثلاثة مبادئ، هي الشفافية والمشاركة والتعاون:

الشفافية: على الحكومة أن تتحلى بالشفافية، فالشفافية تعزز المساءلة وتؤمن للمواطنين حق الوصول إلى المعلومات المتصلة بالأعمال التي تضطلع بها حكوماتهم. وتعتبر الحكومة أن المعلومات ثروة وطنية يحق لجميع المواطنين الاطلاع عليها أو استثمارها. وتعهدت الإدارة الفدرالية الأمريكية بأن تتخذ الإجراءات المناسبة للاطلاع المواطنين، بشكل سريع وسهل، على هذه المعلومات، شرط ألا يخالف ذلك القوانين والسياسات المتبعة. وعلى الإدارات العامة تسخير التكنولوجيا الجديدة بهدف وضع المعلومات المتعلقة بأعمالهم وقراراتهم بمتناول الجميع عبر شبكة

تمر بمراحل مختلفة في جهودها الرامية إلى تعزيز الانفتاح في حكوماتها، وأن كلا منها قد يعتمد نهجا خاصا به يتفق مع أولوياته الوطنية وظروف مواطنيه وتطلعاتهم. كما تتعهد هذه البلدان بتعزيز الشفافية ومحاربة الفساد وتمكين المواطنين وتسخير التكنولوجيا الجديدة لجعل الحكومة أكثر كفاءة وخاضعة للمساءلة. وإذا ما قورنت هذه المبادئ بتلك التي أعلنها الرئيس الأمريكي أوباما، لوجدت مقاربة بالفعل. ويؤكد الشركاء في هذه المبادرة أن من أهدافهم الرئيسية تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، وزيادة الشفافية في عمليات إدارة الموارد العامة، وتشجيع الابتكار، وخلق مجتمعات أكثر أمناً، وتحقيق المزيد من الرخاء والرفاهية والكرامة للمواطنين.

أما في منطقة الإسكوا، فقد تبنت حكومة الإمارات العربية المتحدة هذه المبادئ وشرعت بتطبيقها. وتتضمن هذه النشرة مقالاً مفصلاً حول هذا الموضوع.

وتضم هذه الشراكة الجديدة ثمانية بلدان هي إندونيسيا والبرازيل وجنوب أفريقيا والمكسيك والنرويج والفلبين والمملكة المتحدة، بالإضافة إلى الولايات المتحدة الأمريكية. ولكي تتمكن بلدان أخرى من الانضمام إلى هذه الشراكة، وجب عليها أن تتبنى مبادئ الحكومة المفتوحة^(١٩)، وأن تقدم خطة عمل تركز على أفكار المواطنين، وأن تلتزم بنتائج تقارير مرحلية عن مدى تقدم تنفيذ مبادئ الحكومة المفتوحة. ومنذ ذلك التاريخ، أعلن ٤٧ بلداً إضافياً التزامهم بالانضمام إلى الشراكة.

ومن المبادئ المعلنة لهذه الشراكة اعتراف الحكومات المنضمة إليها بأن المواطنين في جميع أنحاء العالم يطالبونها باعتماد مزيد من الانفتاح في أعمالها وأفعالها وأقوالها وبمزيد من المشاركة في الشؤون العامة، ويبحثون في سبل تعزيز شفافيته وفعاليتها وجعلها أكثر استجابة لمطالبهم. وتعترف البلدان الأعضاء المنضمة إلى هذه الشراكة بأنها

مبادرة البيانات الحكومية المفتوحة في الإمارات العربية المتحدة: خطوة كبيرة في التحول نحو الحوكمة الإلكترونية^(٢٠)

مقدمة

يحرصها ضمن توفير الخدمات الحكومية عبر قنوات إلكترونية. وفي هذا السياق، شرعت الحكومة الإلكترونية في تطبيق عدد من المبادرات التي ركزت على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لخلق شراكة راسخة بين المؤسسات الحكومية وغير الحكومية، وعلى التوسع في إشراك المواطنين في اتخاذ القرارات وصياغة السياسات والخدمات الحكومية وتصميمها.

تشتهر دولة الإمارات العربية المتحدة على نطاق واسع، إقليمياً وعالمياً، بالمستوى الرفيع الذي تتميز به بُناها الأساسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد صنفتها التقرير العالمي لتكنولوجيا المعلومات لعام ٢٠١٢ الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي في المرتبة الثلاثين عالمياً^(٢١).

واستفادت الحكومة الإلكترونية في الدولة من شبكات التواصل الاجتماعي لتطبيق هذه المفاهيم عملياً وعلى نطاق واسع، إذ أعادت تصميم البوابة الإلكترونية الرسمية للدولة (حكومة.امارات)^(٢٣) بالكامل في عام ٢٠١١، بحيث ركزت في مفهومها الجديد على أن تكون قناة للتواصل بين المسؤولين الحكوميين في الدولة وعامة الناس من مواطنين ومقيمين وزائرين للدولة لمناقشة الخدمات والسياسات الحكومية على اختلافها، بالإضافة إلى كونها مدخلاً موحداً لكافة الخدمات الحكومية في الدولة وكذلك المعلومات التي قد يحتاجها زائر البوابة عن الإمارات. وركزت حكومة الإمارات الإلكترونية جهودها على نشر هذه الممارسة في مختلف أنحاء القطاع الحكومي في الدولة. واليوم، ينشط عدد كبير من المؤسسات الحكومية في الإمارات العربية المتحدة في استخدام القنوات الإلكترونية لتعزيز مبدأ الشفافية والتواصل مع الناس. وتجدر الإشارة هنا إلى جلسة الحوار المفتوحة على موقع تويتر التي عقدها نائب مدير عام هيئة تنظيم قطاع الاتصالات لقطاع المعلومات والحكومة الإلكترونية، إذ تحدث في الثالث من نيسان/أبريل ٢٠١٢ عبر تويتر مباشرة مع الناس داخل الدولة وخارجها، وأجاب على مدى ساعتين على أسئلتهم المتعلقة باستراتيجيات وسياسات الحكومة الإلكترونية وكذلك الخدمات الإلكترونية في الدولة^(٢٤). وأعلنت الحكومة الإلكترونية كذلك عن بدء العمل في مبادرة فريدة من نوعها على مستوى المنطقة، هي موسوعة الإمارات الإلكترونية (UAEPedia)، وهي موسوعة شاملة عن دولة الإمارات يتولى مستخدمو الإنترنت بناء محتواها بصورة تشاركية

وعلى مدى العقود الماضية، دأبت الدولة على استثمار هذه البنية الأساسية في التطوير المستمر للقطاع الحكومي والارتقاء بمستوى الخدمات التي يقدمها للعامة، أفراداً ومؤسسات، بمختلف فئاتهم. وجاء إطلاق برامج الحكومة الإلكترونية على مستوى الحكومات المحلية^(٢٢) لينقل جهود تطوير القطاع الحكومي إلى مستوى جديد كلياً يركز على تسهيل حياة الناس، وذلك من خلال توظيف مخرجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توفير الخدمات الحكومية عبر قنوات إلكترونية، وتحديثها بشكل مستمر إرضاء لمستخدميها من أفراد ومؤسسات. وقد أثبتت النجاحات التي حققتها هذه البرامج في السنوات التي تلت إنشائها القيمة الكبيرة التي يمكن أن تضيفها مشاريع الحكومة الإلكترونية إلى برامج تطوير القطاع الحكومي. واستمراراً لهذا النهج، أطلقت الدولة برنامج الحكومة الإلكترونية الاتحادية الذي مر بمراحل عدة قبل دمجها في عام ٢٠١١ مع الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات.

التحول نحو الحوكمة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة

خلال السنوات القليلة الماضية، ركزت الحكومة الإلكترونية الاتحادية على التحول نحو التوسع في تطبيق ممارسات الحوكمة الإلكترونية بمعناها الواسع، بدلاً من الاقتصار على المفهوم التقليدي للحكومة الإلكترونية والذي

البيانات الحكومية المفتوحة

بالرغم من أنّ مبادئ الشفافية وإشراك المواطنين في صنع القرار وغيرها من مبادئ الحوكمة الرشيدة ليست جديدة، فظهور التكنولوجيا الحديثة، وعلى رأسها شبكات التواصل الاجتماعي، جعلت تطبيق هذه المبادئ على مختلف مستويات الحكم وعلى نطاق واسع أمراً عملياً ومجدياً من الناحية الاقتصادية. وقد شهدت الممارسات العملية لمفهوم البيانات الحكومية المفتوحة تطوراً وتوسعاً كبيرين حول العالم منذ أن أصدر الرئيس الأمريكي باراك أوباما في يوم عمله الأول في البيت الأبيض في كانون الثاني/يناير ٢٠٠٩ قرار إطلاق "مبادرة الحكومة المفتوحة" ولغاية الاجتماع الأخير لدول شراكة الحكومة المفتوحة المنعقد في البرازيل في نيسان/أبريل ٢٠١٢. وكانت هذه المبادرة قد حددت المبادئ الثلاثة للحكومة المفتوحة، وهي الشفافية والمشاركة والعمل المشترك.

وفي هذا السياق، أعلنت حكومة الإمارات الإلكترونية عن مبادرة البيانات الحكومية المفتوحة، وأطلقت بموجبها قسماً خاصاً بهذه البيانات على البوابة الرسمية للدولة ([حكومة.امارات](#)) (الشكل ٤). وفي هذا القسم، يمكن لعامة الناس الاطلاع على بيانات وإحصاءات حكومية متنوعة منشورة في شكل مجموعات بيانات، ويمكنهم كذلك تحميل هذه الحزم بسهولة من دون أية عوائق قانونية أو مالية أو حتى تقنية، كما يلي:

- قانونياً: تمنح البوابة زائريها الحق في تحميل البيانات واستخدامها لمختلف الأغراض التجارية وغير التجارية وكذلك إعادة نشرها؛
- مالياً: تتوفر جميع البيانات بشكل مجاني ولا يُلزم المستخدم بدفع رسوم مقابل تنزيلها واستخدامها؛
- تقنياً: تتوفر الحزم البيانية في شكل ملفات ذات صيغة مفتوحة (مثل ملفات MS Excel) يمكن لزائر الموقع العمل عليها من دون قيد، خلافاً للصيغ المغلقة (مثل PDF). وتُعرف هذه الصيغ المفتوحة أيضاً بأنها قابلة للقراءة بواسطة الحاسوب.

على نهج موسوعة ويكيبيديا. ومن المتوقع إطلاق هذه الموسوعة في تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١٢^(٢٥).

لكن إحدى أبرز مبادرات الحكومة الإلكترونية في هذا الصدد كانت تطوير وإطلاق الدليل الإرشادي للجهات الحكومية لاستخدام أدوات التواصل الاجتماعي في عام ٢٠١١. وهذا الدليل يساعد الجهات الحكومية على استخدام أدوات التواصل الاجتماعي بصورة فعالة وأمنة قدر الإمكان، وعلى إدارة وجودها على هذه المواقع بشكل يعزز استفادتها واستفادة جمهورها من الدليل ويخفف من المخاطر والتهديدات المحتملة^(٢٦).

وتقرير مسح الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠١٢، الصادر عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة، يشهد للإمارات على نجاح خطواتها المتلاحقة، ويؤكد تفوقها العالمي في هذا الشأن. وقد وضع التقرير الإمارات العربية المتحدة في المرتبة السادسة عالمياً حسب "مؤشر المشاركة الإلكترونية"، متقدمة على دول مثل فرنسا وكندا والنرويج ضمن ١٩٣ دولة شملها التقرير. وكانت الإمارات العربية المتحدة تحتل المرتبة السادسة والثمانين في عام ٢٠١٠. وصنّف التقرير الإمارات العربية المتحدة كإحدى الدول "القائدة" عالمياً في مجال المشاركة الإلكترونية، وأشاد بتجربتها في توظيف أدوات التواصل الاجتماعي لتعزيز هذه المشاركة^(٢٧). وصنّفها أيضاً في المرتبة السابعة عالمياً حسب مؤشر تقديم الخدمات الإلكترونية، بعد أن كانت تحتل المرتبة التاسعة والتسعين عام ٢٠١٠. ونتيجة للتقدم الكبير للدولة حسب هذين المؤشرين، قفزت الإمارات العربية المتحدة في ترتيب مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية من المرتبة التاسعة والأربعين في عام ٢٠١٠ إلى المرتبة الثامنة والعشرين في عام ٢٠١٢.

وكخطوة متقدمة في هذا المسار، أعلنت حكومة الإمارات الإلكترونية في عام ٢٠١١ عن "مبادرة البيانات الحكومية المفتوحة". ويرد أدناه عرض لهذه المبادرة، والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، والوسائل المعتمدة في تنفيذها، وكذلك التحديات التي تواجه تطبيقها.

والشؤون الاجتماعية، والعمل، والمالية، بالإضافة إلى هيئة الإمارات للهوية. ويلاحظ أن هذه الجهات ترتبط أكثر من غيرها بتحقيق الأهداف الإنمائية للألفية. ويستعرض الجدول ٦ أبرز خصائص هذه البوابة.

بدأ تطبيق المبادرة في بداية عام ٢٠١١، بالتعاون مع إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة. وشملت المرحلة الأولى نشر البيانات الخاصة بعدة جهات حكومية اتحادية منها وزارات الصحة، والتربية والتعليم،

الشكل ٤- بوابة البيانات الحكومية المفتوحة لدولة الإمارات العربية المتحدة

الجدول ٦- أهم خصائص بوابة البيانات المفتوحة لحكومة الإمارات الإلكترونية

العنوان الإلكتروني	http://government.ae
اللغة	العربية والإنكليزية
تاريخ الإطلاق	أيار/مايو ٢٠١١
طريقة تخزين البيانات وعرضها	تخزن البيانات المجمعّة من مختلف الجهات الحكومية بصورة مركزية في الموقع نفسه، ويتم عرض البيانات في شكل بيانات خام.
صيغ البيانات المنشورة	يتم نشر البيانات في صيغ (MS Word, XML, MS Excel)، وتستخدم صيغة (PDF) كنسخة إضافية لبعض البيانات.
حجم البيانات وأسلوب عرضها	يحتوي الموقع على أكثر من ٦٠ حزمة بيانات، يتم وصف كل حزمة حسب تاريخ نشرها، واسم الجهة الحكومية ذات العلاقة، وصيغة النشر المتوفرة.
إمكانية البحث	يمكن البحث في حزم البيانات باستخدام كلمات مفتاحية، مع إمكانية تضيق نطاق البحث وفقاً لاسم الجهة الحكومية أو صيغة نشر هذه الحزم.
إمكانية التعليق على البيانات المنشورة	يمكن لزائري الموقع التعليق على مجموعات البيانات المنشورة أو اقتراح نشر بيانات إضافية.

الدوافع الاستراتيجية وراء نشر البيانات الحكومية وعوامل النجاح

منهجية الإدارة وأبرز التحديات

في إدارتها للبيانات الحكومية المفتوحة، تنسّق حكومة الإمارات الإلكترونية مع جهات حكومية محدّدة لتزويدها بحزم بيانات تنشرها على بوابة البيانات المفتوحة. وتقوم هذه الجهات الحكومية، بشكل مترام، بنشر هذه الحزم على مواقعها الإلكترونية. وقد صُممت بوابة الحكومة الإلكترونية لتكون مخزناً تخزن فيه حزم البيانات وتُعرض بشكل منفصل عن المواقع الإلكترونية للجهات الحكومية. ومقابل هذه الآلية، يعتمد عدد من البلدان آلية أخرى تتمثل في تخزين النسخ الأصلية لمجموعات البيانات وعرضها على المواقع الإلكترونية للجهات الحكومية، ويكون الموقع المركزي للدولة فهرساً يشير إلى حزم البيانات تلك.

وتواجه هذه المنهجية عدة تحديات، أهمها صعوبة متابعة تحديث مجموعات البيانات في مختلف المواقع وضمان مزامنتها مع النسخة المنشورة في البوابة الرسمية، بالإضافة إلى صعوبة ضمان الحصول على تعاون الجهات الحكومية لتطبيق المفهوم على نطاق واسع في ظل غياب قانون يلزمها بذلك. ونظراً إلى حداثة المفهوم والممارسة في الدولة، هناك حاجة لتطوير ثقافة الجهات الحكومية وتعزيز الآليات العملية المتوفرة لديها من أجل تعزيز فرص نجاح المبادرة واستدامتها.

الخطط المستقبلية

تخطط حكومة الإمارات الإلكترونية لزيادة نضج مبادرة البيانات الحكومية المفتوحة، من خلال اتخاذ عدد من التدابير، منها زيادة عدد الجهات الحكومية المشاركة في هذه المبادرة، وبناء مجتمع من المهتمين بالمبادرة يضم شركات القطاع الخاص والمؤسسات الأكاديمية والباحثين ومؤسسات المجتمع المدني والأفراد المهتمين، للعمل معاً لرسم مستقبل هذه المبادرة. وتعمل الحكومة الإلكترونية أيضاً على تطوير آليات العمل والضوابط اللازمة لتعزيز مساهمة الجهات الحكومية وتعاونها، وتحديد الثغرات القانونية ومعالجتها، بالإضافة إلى عقد برامج تدريبية وأنشطة متنوعة لرفع مستوى الوعي بالمبادرة ونشر ثقافة البيانات المفتوحة.

يندرج إطلاق بوابة البيانات المفتوحة ضمن سعي حكومة الإمارات الإلكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، تماشياً مع توجه ورؤية محددين يمكن تلخيصهما كما يلي:

- **المساهمة في تحقيق رؤية الإمارات ٢٠٢١ واستراتيجية حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة ٢٠١١-٢٠١٣^(٢٨):** تنص هذه الرؤية على أن تصبح الإمارات إحدى أفضل دول العالم بحلول عام ٢٠٢١. وللتقدم نحو هذه الرؤية، تنفذ الدولة حالياً خطة استراتيجية على عدة مراحل تركز على توفير مجموعة من العناصر لتحقيق عدد من الأهداف الاستراتيجية، مثل بناء اقتصاد تنافسي قائم على المعرفة، وتعزيز الحوكمة المؤسسية الرشيدة، وتقديم خدمات حكومية تتمحور حول المتعاملين. ونشر البيانات الحكومية وحسن تطبيق مبادرة الحكومة المفتوحة من شأنهما المساهمة في تحقيق هذه الأهداف؛
- **تعزيز النمو الاقتصادي:** يتحقق ذلك عبر نشر بيانات المؤشرات الاقتصادية وغيرها من البيانات ذات الصلة، من أجل خلق فرص جديدة لشركات القطاع الخاص في الدولة وكذلك استقطاب الاستثمار المباشر من خارجها؛
- **تعزيز الشفافية:** ينبغي تعزيز الشفافية في ممارسات القطاع الحكومي؛
- **تعزيز ثقافة إشراك المواطنين في صياغة السياسات وصنع القرار:** لتحقيق ذلك، لا بد من توفير آليات عملية تسهل هذه الممارسات.

وأبرز عوامل النجاح التي تركز عليها حكومة الإمارات الإلكترونية في هذه المبادرة هي دعم القيادة السياسية في الدولة؛ وتبنيها المستمر لمثل هذه الأفكار الخلاقة والتوجهات الحديثة؛ وافتتاح القطاع الحكومي في الدولة على تحديث آلياته وممارساته باستمرار، بالإضافة إلى استعداد العامة أفراداً ومؤسسات للتفاعل مع هذه المبادرات.

تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المشاركة الإلكترونية: أداة للتفاعل بين المواطنين والحكومة^(٢٩)

دور المشاركة الإلكترونية

- السماح للمواطنين بالتواصل مع السياسيين وصانعي القرار، والسماح أيضاً للسياسيين وصانعي القرار بالتواصل فيما بينهم ومع المواطنين؛
- ضمان مشاركة المواطنين بشكل مباشر في السياسات الحكومية وقراراتها، وفي الخدمات العامة (بما في ذلك خدمات الحكومة الإلكترونية)، والإجراءات الحكومية، والقطاع العام؛
- تمكين الحكومة من الاستفادة من "المعرفة الجماعية للمواطنين" والمجتمع بشكل سريع ومباشر.

الأدوات الرئيسية لوسائل التواصل والإعلام الاجتماعي

تتكوّن وسائل التواصل والإعلام الاجتماعي من مجموعة من الأدوات الرئيسية، تقودها تكنولوجيا الوب ٢,٠^(٣٠). وهي تمكّن المواطنين من إضافة البيانات والتحكم بها عن طريق تنفيذ بعض العمليات. وتقوم مواقع الوب ٢,٠ عادة على "بنى تشاركية" تشجّع المستخدمين على تقديم قيمة مضافة إلى التطبيق المستخدم. وهذه المواقع، ومنها فيسبوك وتويتير ويوتيوب، تقدّم لمستخدميها إمكانية التفاعل أو التعاون مع المستخدمين الآخرين، وكذلك مع مقدمي الخدمات، والاشتراك في حوارات إعلامية اجتماعية حول المحتوى الذي يقدمه مستخدمون آخرون في مجتمع افتراضي. وهذه المواقع تختلف اختلافاً جذرياً عن مواقع الوب ١,٠ التي يقتصر فيها دور المستخدمين على عرض محتويات الصفحات والمواقع التي يقوم الآخرون بإنشائها والتحكّم بها.

يشير الربيع العربي وما رافقه من أحداث إلى أنّ نتائج محمودة وأخرى مؤلمة نتجت من استخدام التكنولوجيا الجديدة، لا سيما وسائل التواصل والإعلام الاجتماعي والهواتف النقالة، للقيام بعمل اجتماعي منظم. وتستطيع جميع فئات المجتمع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق أهداف معينة، كما تستطيع الحكومات استخدام هذه الأدوات الجديدة لتحقيق مصالحها ومصالح مواطنيها في آن واحد. ويتطلب هذا الأمر تغييراً في ذهنية الحكومات بحيث تصبح أكثر انفتاحاً وشفافية ومساءلة. ويستدعي ذلك نقل بعض السلطات من الحكومة إلى المواطنين بطريقة قابلة للقياس تحدد مسؤوليات الجميع مع أخذ القيم التقليدية والتوقعات الناتجة من هذا الانتقال في الاعتبار.

ويرغب المواطنون بطبيعة الحال بالمشاركة في النقاشات حول جميع القضايا المتعلقة بالتنمية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، لأنهم أصبحوا أكثر تعليماً وثقافة. ويرغبون في أن يعاملوا باحترام من قبل حكومتهم التي يتوقعون أن تثقّ بهم بما فيه الكفاية لتمكينهم من المشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر في حياتهم. والمشاركة الإلكترونية هي استخدام التكنولوجيا الرقمية لمساعدة المواطنين على المشاركة إلى أقصى حد ممكن في عملية صنع القرار في الحكومة وفي المجتمع. وتساعد المشاركة الإلكترونية في تحقيق ما يلي:

- ربط الناس العاديين بالعملية السياسية وإجراءات صنع السياسات، والتأكد من أنّ المواطنين يفهمون جيداً إجراءات وآليات صنع القرار؛

الجدول ٧- أدوات المشاركة الإلكترونية الرئيسية في تكنولوجيا الوب ٢,٠

المفهوم	أمثلة
الشبكات الاجتماعية والمهنية	<ul style="list-style-type: none"> • شبكات Facebook, MySpace • LinkedIn • Twitter • منتديات الحوار
المنصات الاجتماعية والمهنية	<ul style="list-style-type: none"> • الويكي مثل: MediaWike, DokuWiki, TikiWiki, Google page wiki • المدونات مثل: Wordpress, Blogger • الحلول المكتبية التعاونية مثل: digitaliser.dk, Debategraph, Teamwork
مواقع النشر الاجتماعي	<ul style="list-style-type: none"> • YouTube, Flickr, SlideShare • RSS feeds, Twitter
مواقع عرض الآراء الاجتماعية والمهنية	<ul style="list-style-type: none"> • التصويت والنقاش مثل: borger.dk or Debategraph • التقييم والتعليق في Facebook, direct.gov.uk • المسوحات والاستبيانات مثل: PirateSurvey, SurveyMonkey، ومواقع الخدمات الاستقصائية المجانية على الإنترنت • المدونات، والويكيز، وأدوات التعليق في الموسوعات، والحلول العامة المختلفة

وبالتالي يجب ألا يقودها أو يديرها قسم تكنولوجيا المعلومات في الهيئات. فوسائل الاتصال والإعلام الاجتماعي تُستخدم من أجل التواصل والحوار، وتأمين المزيد من القنوات للوصول إلى الجمهور والتواصل معه. وينبغي أن تقودها الأقسام المعنية بالتواصل والإعلام. ومن الأهمية بمكان أن تضع المنظمة الحكومية سياسة ترفع كيفية استخدام وسائل إعلام المشاركة الإلكترونية وأدواتها. ويجب أن تكون هذه السياسة متاحة للجمهور لضمان شفافتها والحوار دون أن يفقد المواطنون ثقتهم بالحكومة؛

• يمكن أن تتخذ سياسة المشاركة الإلكترونية شكل مجموعة من التعليمات أو وثيقة كاملة، ويمكن ربطها بصفحات موقع الوب الذي يتيح إمكانيات المشاركة الإلكترونية، أو بوسائل التواصل والإعلام الاجتماعي مثل الصفحة الرئيسية للفيس بوك أو يوتيوب. ويتحتم على الهيئات الحكومية شرح المبررات والأهداف والإجراءات والأدوات التي تستخدمها أو تخطط لاستخدامها، بما في ذلك مبادئ إشراك المستخدمين، وتوفير آليات تسمح لهم بالحصول على ردود على مداخلاتهم.

وفي سياق الحكومة الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية، عني ذلك أن الشركات والمواطنين قادرون على التحول من مستهلكين سلبيين وغير مباشرين للخدمات والمحتوى إلى منتجين فاعلين لها ومشاركين فيها بشكل مباشر. فمن ناحية، يمكن للحكومات تنفيذ حوارات شخصية ثنائية الاتجاه مع أفراد أو مجموعات من المواطنين، وتحويل "الحشد الكبير من المستخدمين" إلى "حشد كبير من مصادر المحتوى والخدمات". ومن ناحية أخرى، يمكن للمواطنين، بشكل مستقل عن الحكومة وبعيداً عن السلطات العامة، الحوار فيما بينهم وتبادل الآراء والاعتماد بشكل متزايد على هذه "الوسيلة الاجتماعية" للحصول على ما يرغبون به بعيداً عن الحكومة.

مبادئ المشاركة الإلكترونية

أظهرت التجربة أن نجاح الهيئات الحكومية باستثمار المشاركة الإلكترونية مرتبط بالالتزام بعدد من المبادئ الأساسية^(٣١)، وهي:

١- سياسة أو بيان المشاركة الإلكترونية

• أول ما ينبغي إدراكه هو أن وسائل التواصل والإعلام الاجتماعي وتكنولوجيا الوب ٢,٠ هي مجرد أدوات،

تذكير المستخدمين أيضاً بأنهم جزء من المجتمع وعليهم احترام آراء الآخرين، سواء أكانوا يتفقون معهم في الرأي أم لا.

٤- إرشادات لموظفي الخدمة المدنية

تتمحور وسائل التواصل والإعلام الاجتماعي حول الأفراد الذين يستخدمونها للتفاعل مع بعضهم البعض. وهذا التفاعل هو الذي يضيف الطابع الاجتماعي على وسائل الإعلام هذه. فالموظف الحكومي مثلاً يدخل باسم المنظمة إلى وسائل الإعلام الاجتماعي، وذلك بصفته الفردية، ويعبر عن رأيه بصفته الفردية أيضاً، وفي الوقت نفسه يمثل المؤسسة الخاصة به. وبالتالي، على موظفي الخدمة المدنية الذين يتعاملون مع الجمهور عبر مواقع وسائل التواصل والإعلام الاجتماعي الالتزام بالمبادئ التالية:

- المصادقية والاستجابة: ينبغي أن يتحلى الشخص بالدقة والعدل والشمول والشفافية، وأن يتشارك المعرفة مع الآخرين عند اكتسابها؛
- التكامل: تنظيم المشاركة الإلكترونية عبر وسائل الاتصال المختلفة مع الجمهور كلما كان ذلك ممكناً؛
- احترام الوظيفة المدنية: ينبغي أن يتذكر الشخص أنه سفير مؤسسته، وأن يوضح أنه يمثل الدائرة الحكومية التي يعمل فيها، كلما كان ذلك ممكناً؛
- الوضوح والانفتاح حول ما يمكن القيام به: يجب التمييز علناً بين الحالات التي يمكن أن يعطي فيها الشخص، كممثل الحكومة مثلاً، نصيحة ملموسة، والحالات التي يمكنه فيها فقط إعلام المواطنين بكيفية الحصول على نصيحة.

٥- معايير نجاح المشاركة الإلكترونية

تشير التجارب إلى أن نجاح المشاركة الإلكترونية عبر وسائل التواصل والإعلام الاجتماعي يتطلب العوامل التالية:

- تحلي الباحثين والإحصائيين الاجتماعيين والسياسيين برؤية ثاقبة؛

٢- الالتزام بكيفية التعامل مع المشاركة الإلكترونية

من المهم للغاية تحديد المسؤولين عن معالجة مشاركات الجمهور وعن التعامل مع مخرجات المشاركة الإلكترونية وتنفيذها. وتحديد المسؤوليات والقيمين عليها يساعد في تعزيز الثقة في عملية المشاركة الإلكترونية.

ويتضمن البيان المتصل بالمشاركة الإلكترونية توضيحاً لكيفية التعامل مع مدخلات الجمهور ومشاركاته، بحيث تكون العملية شفافة ويشعر المستخدمون بالأمان والثقة عند مساهمتهم بهذه المواقع. فإن لم يكن المستخدمون على اطلاع على آلية استخدام مدخلاتهم ومساهماتهم، ستبدو الحكومة وكأنها "صندوق أسود" تخبيء فيه جميع مساهمات الجمهور أو بعضها، الأمر الذي يؤدي إلى فقدان للثقة بين الحكومة والمواطنين.

وفيما يلي بعض الحثيات المتعلقة بمدخلات المشاركة الإلكترونية ومساهمات المواطنين في المواقع الإلكترونية الحكومية:

- إذا كانت مساهمات الجمهور خاضعة للإشراف، فيجب وضع معايير لهذا الإشراف تكون حديثة وواضحة وشفافة ومستندة إلى قواعد معينة وخاضعة للمساءلة؛
- ينبغي الاعتراف بمساهمات الجمهور وإيصالها للآخرين من أجل خلق ثقافة المشاركة والمحافظة عليها؛
- توخيًا للشفافية، ينبغي تحديد أثر مساهمات المواطنين، وتوفير أدلة ملموسة عليها، حتى ولو كانت هذه المساهمات لا تحقق تغييراً جوهرياً في المجتمع.

٣- التوقعات حول سلوك المستخدم

ينبغي أن يعرف المواطنون جيداً ما هو السلوك المقبول وما هو السلوك غير المقبول في استخدام وسائل التواصل والإعلام الاجتماعي. ومن المتوقع أن يلتزموا بالضوابط الاجتماعية أو الثقافية السائدة. ويجب توضيح ما إذا كانت الجهة المقدمة للخدمة ستتولى رصد المدخلات ومراقبتها، وما إذا كان الاعتداء عليها يستوجب عقوبات ما. ويجب

بالاطلاع على آراء المواطنين في بعض المجالات، وذلك لتحسين الإجراءات الإدارية والسياسية المعمول بها.

وأنشأت معظم الدول آليات للتواصل المباشر بين المواطنين والهيئات الحكومية. وبالرغم من أن الاجتماعات الفعلية هي قنوات الاتصال المعمول بها، فمن المفترض في يومنا هذا أن تكون هذه الآليات مدعومةً بجهود الاتصال عبر الإنترنت. ويمكن لقنوات الاتصال ووظائف المشاركة الإلكترونية أن تتخذ أشكالاً عديدة، فيما يلي الأكثر انتشاراً منها:

١- محاورات وتعليقات على صفحات الويب والخدمات

تسمح المواقع الحكومية للمواطنين بوضع تعليق في أسفل كل صفحة، وبالحوار فيما بينهم أو مع موظفي الحكومة. وغالباً ما لا يكون المواطنون على اطلاع على هيكلية الحكومات أو توزيع المسؤوليات فيها. ولذلك، تُعتبر هذه الآليات أدوات سهلة للحصول على تعليقات المستخدمين التي توضح فهمهم للمعلومات ومحتوى صفحات الويب، ولكيفية عمل المؤسسات. وعبر هذه الآلية، يمكن التعرف على مشاكل تقديم الخدمات الإلكترونية ومشاكل صفحات الويب. وعند تقديم هذه الخدمة، يجب فحص كل تعليق قبل نشره ومراجعته إذا لزم الأمر. للاطلاع على عدد من الأمثلة الجيدة، يمكن زيارة المواقع الإلكترونية التالية: www.government.ae؛ www.direct.gov.uk؛ www.canterbury.gov.uk.

- توفير دعم سياسي عالي المستوى للمشاركة الإلكترونية، وتحديد الهدف منها والنتائج المتوقعة منها، واستخدام لغة يفهماها الناس وليس لغة حكومية؛
- الاستماع إلى الآخرين، ومشاركة الرأي، والسماح للناس بالتعبير عن غضبهم وإحباطهم، والرد على مدخلات الجمهور وأسئلتهم، وبيان سبل استثمار الجهة المقدمة للخدمة لهذه المدخلات؛
- تحديد سبل جمع المدخلات وتحليلها واستخدامها، وتوضيحها للمواطنين، وكذلك تحديد احتياجات المشاركين وإشراكهم في التعبير عنها، وتوفير أدلة توجيهية شفافة لبناء الثقة بين المواطنين والجهة المقدمة للخدمة؛
- إيلاء أهمية خاصة للوضوح والشفافية والمساءلة بناءً على قواعد وأسس معروفة، نظراً إلى أهمية ذلك في تعزيز المشاركة؛
- تقييم نتائج المشاركة الإلكترونية، بما في ذلك سؤال المشاركين عن آرائهم، ونشر هذه النتائج.

تنفيذ المشاركة الإلكترونية

يرغب المواطنون عادةً بمشاركة الحكومة رأيهم في بعض المجالات التي يرون أنه ينبغي إيلاؤها اهتماماً. ويرغبون بالإشارة إلى المشاكل التي يواجهونها في حياتهم اليومية، وبالتعبير عن آرائهم في عملية توفير الخدمات لهم، وبتقديم المقترحات لتحسينها. وبالمقابل، ترغب الحكومة



المصدر: البوابة الرسمية للخدمات الحكومية الإلكترونية في عُمان، <http://www.oman.om>.

٢- استطلاعات الرأي والمسوحات

هي وسيلة لمعرفة رأي المواطنين حول عدد من المواضيع الأساسية لهم، ويمكن تحسينها عن طريق ما يلي:

- يجب أن تقوم استطلاعات الرأي والمسوحات على أسئلة محددة ومفيدة حول معلومات قيّمة، بحيث لا يكون لدى المستخدم انطباع بأن الأسئلة المطروحة تهدف فقط إلى ملء الفراغات أو إرضاء المقيمين الخارجيين؛

- يجب أن يكون القائمون على تقديم الخدمة قادرين على عرض نتائج استطلاعات الرأي والمسوحات الجديدة وأيضاً القديمة التي تمت أرشفتها؛

- يجب أن يتمكن المستخدمون من معرفة الفترة الزمنية المخصصة لإنجاز الاستطلاعات أو المسوحات، وأن تتسم هذه الاستطلاعات بالشفافية وأن تعمّم نتائجها. ويجب إبلاغ المستخدمين بالإجراءات المتخذة بناءً على نتائج الاستطلاع أو المسح. ويتضمن الموقع <http://www.oman.om> أمثلة قيّمة على استطلاعات الرأي.

٣- منتديات النقاش والمقترحات، ونماذج مساهمات المستخدم

على الصعيد العالمي، تشير تجربة الحكومات عموماً إلى أن منتديات النقاش والمؤتمرات المستضافة على المواقع الحكومية لا تعود بالضرورة بفائدة كبيرة. فتوفر هذه المنتديات لا يدل بالضرورة على إجراء مناقشات حيّة وفعلية عليها، حتى لو كان عدد المشاركات كبيراً. وعلى الحكومات أن تتوجّه إلى المستخدمين أنفسهم أحياناً وأن تشارك في الشبكات الاجتماعية ومنتديات النقاش التي يستضيفها طرف ثالث. ويتضمن الموقعان التاليان أمثلة جيدة على هذه المنتديات: <http://www.reach.gov.sg> و www.government.ae.

٤- استلام تلقائي لرؤود المشاركين

يجب التأكد من توليد رسالة تؤكد الاستلام التلقائي لمساهمة المستخدم عندما يدخل البيانات أو يتقدم بطلب أو يطرح سؤالاً، ما عدا في حال المناقشات المفتوحة. ويمكن توليد هذه الرسالة التي تقيّد بالاستلام التلقائي وإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني. وينبغي وضع تعليمات تشير إلى أنّ المستخدم سيستلم مثل هذا التأكيد. ويتضمن الموقعان التاليان أمثلة جيدة على ذلك: www.direct.gov.uk و www.government.ae.

Service Rating

Service Rating

▶ Sick Leave Verification

• Did you find the eService easily?

• Was the eService easy to use?

• Will you use the eService again or prefer to visit the ministry premises personally to apply for the service?

• Will you recommend the eService to your friends?

• Was the service as you expected?

Average

Service Rating

Click on the Service Rating, then fill out the form

Thank you. We promise to take your view seriously

توفر الإمارات العربية المتحدة أمثلة جيدة على خدمة إبداء الرأي والرد عليها. فعندما يستخدم المواطن خدمة معينة، يُطلب منه تقييمها والإجابة على أسئلة معينة حولها. وهذا الأمر يسمح بتزويد مقدمي الخدمة بأراء قيّمة عنها، لا سيما وأن هذه الآراء جُمعت بعد تقديم الخدمة للمواطنين بفواصل زمني قصير، بحيث تكون تجربة الخدمة ما زالت حاضرة في ذهنهم.

المصدر: الموقع الرسمي لدولة الإمارات العربية المتحدة، <http://www.government.ae>

٥- مدونة الحكومة

على الحكومة المحلية، إذ تمكنت من التخطيط للخدمات البيئية بكفاءة أكبر نتيجة للردود والتعليقات التي تلقتها بصورة مستمرة من المواطنين^(٣٢).

مثال آخر هو مكتب خدمات الأطفال والعائلات^(٣٣) في ولاية نيويورك، في الولايات المتحدة الأمريكية، الذي اعتمد على بعض أدوات التواصل والإعلام الاجتماعي في نهاية عام ٢٠٠٩، منها تويتر وفيسبوك، للتواصل مباشرة مع العائلات ومع وسائل الإعلام الخارجية، ولتأمين الاتصال فيما بين الفروع الإقليمية للمكتب، والنقاش حول جميع المسائل المتعلقة بسياساته وخدماته وأنشطته. وقد نما مجتمع قوي بين الآباء والأمهات من جهة، والأطفال الذين يحتاجون إلى الدعم من جهة أخرى. وأدى ذلك إلى إجراء حوار وثيق مع السلطات، بحيث حقق أصحاب المصلحة جميعاً فوائد كبيرة، أبرزها تحسّن فهمهم للاحتياجات وللدعم المتوفر.

وتشير أمثلة أخرى إلى الفوائد المباشرة التي يجنيها المستخدمون من المشاركة الإلكترونية، مثل نظام "المرضى أكثر علماً"^(٣٤)، وهو نظام السجلات الطبية الأول في العالم الذي يخضع لسيطرة المرضى، ومقره في المملكة المتحدة. ويتكامل هذا النظام مع الشبكة الوطنية الأمانة للخدمات الصحية، ويتيح للمرضى إمكانية الحوار فيما بينهم والتفاعل مع الأطباء والمدراء لتحسين إدارة شؤونهم الصحية. وفي هامبورغ، تُستخدم المشاركة الإلكترونية بنجاح، منذ عام ٢٠٠٢، لتخطيط المدن والمشاركة في إعداد الميزانية في آن واحد. وقد وجهت دعوة إلى المواطنين للتعليق على خطط إسكان العائلات ومناقشتها، ومناقشة ميزانية المدينة، وبالتالي التأثير على تنفيذ السياسات^(٣٥).

وأخيراً، تجدر الإشارة إلى أن المشاركة الإلكترونية تكون أكثر نجاحاً على المستوى المحلي، حيث تكون الحكومة أقرب إلى الأفراد وحياتهم اليومية^(٣٦). فمن المعروف أن المواطنين معنيين أكثر بالسياسات والخدمات التي تؤثر عليهم وعلى عائلاتهم ومجتمعهم الصغير، بشكل مباشر أو غير مباشر. على سبيل المثال، يولي الأفراد جودة الخدمات الصحية والتعليمية والثقافية وكذلك خدمات العناية

المدونة (على شبكة الإنترنت) هي مذكرات مكتوبة، أو مجلة ذات سجل تاريخي. وهي نشر متكرر على مدى فترة من الزمن للأفكار الشخصية على شبكة الإنترنت، وغالباً ما يكتبها شخص واحد أو تُكتب باسم شخص واحد، ويمكن استخدامها لهيئة معينة أو حكومة محددة.

وتتناول المدونة في معظم الأحيان موضوعاً معيناً، وتكون عموداً يومياً أو أسبوعياً في صحيفة (إلكترونية). ويمكن استخدامها كأداة لعرض الأفكار الشخصية للكاتب صاحب المدونة، وغالباً ما يُدعى القراء إلى إبداء تعليقات على محتواها. وهذا الشكل من تبادل الآراء الشخصية حول موضوع معين عبر مدونة هو وسيلة جيدة لتحقيق التواصل بين الإدارات العليا والجمهور المستهدف. فيمكن لوزير مثلاً أن يتبادل الأفكار حول قضايا سياسية معينة أو مبادرات قادمة عبر مدونته، حيث يُتاح له تقديم تحليل معمق حول موضوع ما، والتواصل مع الجمهور من خلال تعليقاتهم. ومن الأمثلة على هذه المدونات مدونة وطن (eSyria).

أثر المشاركة الإلكترونية

من الصعب جداً قياس الأثر المباشر للمشاركة الإلكترونية، لارتباطه بالعديد من المتغيرات، وكونه نشاطاً جديداً نسبياً، مما يعني أن العديد من الحكومات والمواطنين لا يزالون في مرحلة التعلم. ومع ذلك، فالتجارب الأولى تقدم دليلاً على أن المشاركة الإلكترونية من خلال استخدام بعض المبادئ والمقاربات المذكورة أعلاه يمكن أن تزيد من الرضا على الحكومة والثقة بها وأن تحسّن كفاءتها. ففي المملكة المتحدة، على سبيل المثال، أتاح استخدام وسائل التواصل والإعلام الاجتماعي بواسطة الهواتف الذكية في حي لندن لويشام نقاشاً حيوياً فيما بين المواطنين، وبينهم وبين الحكومة، حول جودة الشوارع المحلية والبيئة في الفترة التي تسبق دورة الألعاب الأولمبية في صيف عام ٢٠١٢. وقد ساهم استخدام هذه الأدوات في تخفيض التكاليف المترتبة

المواطنين الحقيقية واليومية وتجعل مشاركة الأفراد في صنع القرار بشأنها ذات أثر أكبر.

ولا يخفى أيضاً الدور الكبير الذي تضطلع به المشاركة الجماهيرية الإلكترونية في الأحداث التي اجتاحت البلدان العربية وأطلق عليها البعض اسم الربيع العربي منذ بدئها في مطلع عام ٢٠١١، وأثر هذه المشاركة المتزايد يوماً بعد يوم.

بالشوارع والحدائق على المستوى المحلي اهتماماً أكبر من اهتمامهم بالسياسات العامة في مناطق أخرى بعيدة. ونتيجة ذلك، يتزايد الاهتمام في العديد من مناطق العالم بما يُسمّى "المدن الذكية" التي تعتمد إلى حد بعيد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتركز على تطوير الخدمات على مستوى المدن، مع ربط هذه الخدمات ببعضها البعض. فالمدن كبيرة بما يكفي لتشكيل قوة محرّكة ومؤثرة، ولكنها أيضاً صغيرة بما يكفي لتكون قريبة إلى حياة

التجاوب "الرشيق" مع تحولات المجتمع المدني العربي^(٣٧)

خلال تطبيق منهجيات ومبادئ هندسة البرمجيات في بيئة الأعمال التجارية، والتي تتكامل بدورها مع منهجيات ومبادئ التكنولوجيات الناشئة.

١- مناخ المجتمع المدني

اعتباراً من نيسان/أبريل ٢٠١٢، بلغ عدد منظمات المجتمع المدني في منطقة الإسكوا المسجلة لدى المجلس الاقتصادي والاجتماعي^(٣٨) التابع للأمم المتحدة ٥١٠ منظمات، منها ٩٤ منظمة تعمل بصفة استشارية^(٣٩) (الشكل ٥). وتبين هذه الإحصاءات ازدياداً كبيراً في الفترة بين ٢٠٠٩ و ٢٠١١ في أعداد منظمات المجتمع المدني العاملة في منطقة الإسكوا، لا سيما تلك التي تتخذ من الخارج مقراً لها، وتعاضما في أنشطتها.

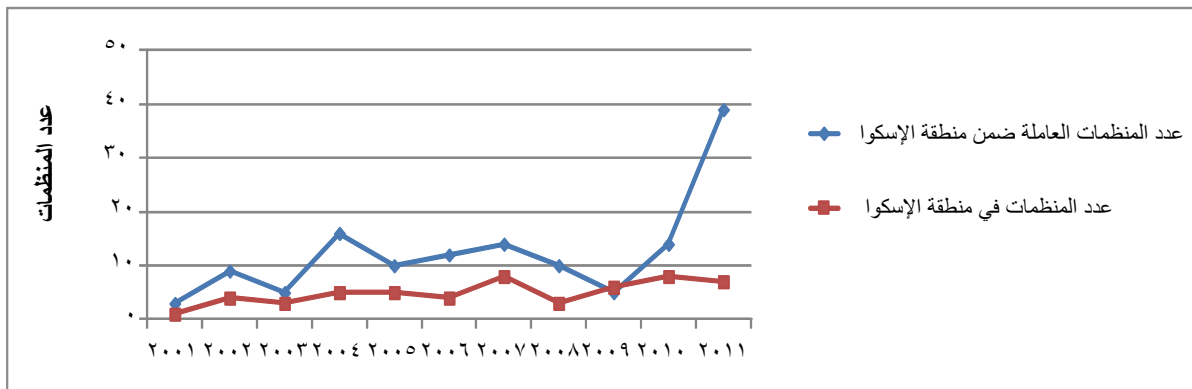
ومن اللافت أن عدد منظمات المجتمع المدني العاملة في منطقة الإسكوا يفوق عدد المنظمات التي اتخذت في المنطقة مقراً لها بـ ٢,٥ مرة (الشكل ٦). ويتناول الشكلان ٥ و٦ منظمات المجتمع المدني التي تحمل الصفة الاستشارية، ولا يأخذان في الاعتبار المنظمات والأفراد الذين يعملون بشكل مستقل أو بمعزل عن المجلس الاقتصادي والاجتماعي.

من الناحية النظرية، تتسم الحوكمة بطبيعتها الشمولية. فالتحول من الحوكمة الإلكترونية إلى الحوكمة الإلكترونية أصبح أكثر اعتماداً على المشاركة والترابط والتفاعل بين الأفراد والمؤسسات. وقد أظهرت الأحداث الأخيرة في منطقة الإسكوا المصير الذي قد تلقاه المؤسسات التي تعمل وتتخذ قراراتها بمعزل عن المواطنين ومن دون التشاور معهم، أو أقله من دون أخذ الظروف المحيطة بها في الاعتبار. كما أن الدور الذي اضطلعت به تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذه الأحداث دليل واضح على أهميتها في تعزيز مستويات المشاركة ضمن إطار الحوكمة الإلكترونية.

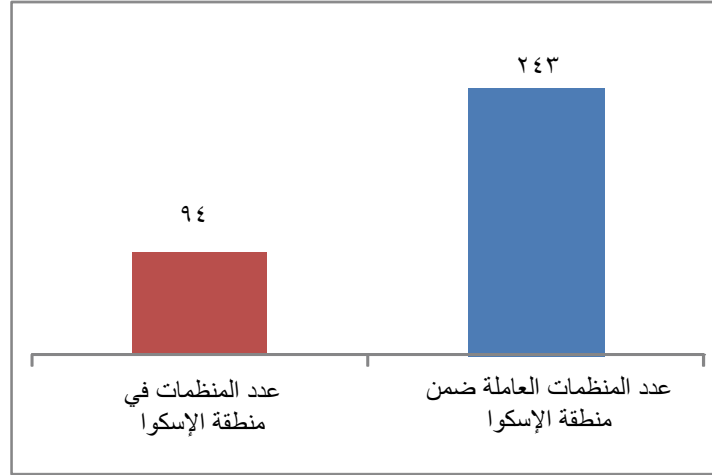
لقد شكل الربيع العربي نقلة نوعية لفكرة المشاركة، إن كان ذلك لناعية فهم الحكومات لمشاركة المواطنين أو لناعية آخر توقعات المجتمع المدني. فكيف يتغير مناخ المجتمع المدني في مرحلة ما بعد الربيع العربي؟ وماذا يمكن للحكومات والمؤسسات المعنية أن تفعل كي تتفاعل مع هذه التغييرات وتتوقعها وتنبأها؟

تبحث هذه المقالة في مناخ المجتمع المدني والمناخ المؤسسي في سياق التكنولوجيات الناشئة، وتسعى إلى تحديد منصة مشتركة بينهما. وبالتالي، فسوف تطرح بعض المقترحات حول رفع القدرات وتعزيز الإرادة السياسية من

الشكل ٥- أعداد منظمات المجتمع المدني ذات الصفة الاستشارية لدى المجلس الاقتصادي والاجتماعي (٢٠٠١-٢٠١١)



الشكل ٦- منظمات المجتمع المدني ذات الصلة الاستشارية لدى المجلس الاقتصادي والاجتماعي (حتى نهاية نيسان/أبريل ٢٠١٢)



التكنولوجيا. وتشير تجارب عملية عديدة إلى أن بعض تطبيقات هذه التكنولوجيا أصبحت ذات خصوصية استثنائية تتطلب توفير حلول مبتكرة تتلاءم مع هذه الظروف الاستثنائية وينبغي، بالتالي، التعاطي معها مؤسساتياً ووطنياً على أساس خصوصيتها. فكما الدول ترصد ميزانيات خاصة للكوارث الطبيعية وتمول صناديق للطوارئ وتضع خططاً لضمان جاهزيتها للتعافي من الكوارث الطبيعية في حال حدوثها، بالرغم من أن العديد من الدول لا يواجه الكوارث الطبيعية إلا نادراً، فعلى المؤسسات الاستعداد للاستثمار في توفير حلول مبتكرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لا سيما في مراحل التغير والتحول. وكما هو معلوم، أتاحت إمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إحداث تغييرات كبيرة، وساهمت في الحراك الجماعي، الأمر الذي أدى إلى تغيير في الأنظمة مما يدل على أهمية وعظمة الارتباط باستخدام التكنولوجيا.

٣- دمج تكنولوجيا التواصل واعتمادها

على مدى السنوات القليلة الماضية، أدى ظهور تكنولوجيا التواصل في مجال التواصل والإعلام الاجتماعي والخرائط الرقمية والهواتف النقالة إلى تعزيز قدرة الأفراد على رصد المعلومات والإبلاغ عنها وكشفها، وهو أمر لم يكن متوفراً بهذه السهولة سابقاً. أما الآن،

يتضح مما سبق أن مناخ المجتمع المدني في منطقة الإسكوا بات يكتسب طابعاً عالمياً أكثر فأكثر، وأنه بات أكثر توزعاً من الناحية الجغرافية وأكثر شمولاً في المضمون. ونتيجة لذلك، تشهد دائرة الفرقاء المعنيين بالمجتمع المدني اتساعاً ملحوظاً يعزّز عولمة المجتمع المدني. ويزيد ذلك من الآثار الاقتصادية والاجتماعية الناتجة من العولمة عموماً، ويؤدي إلى تنشئة مجتمعات أكثر وعياً اجتماعياً وأكثر تنوعاً ثقافياً. فهل تتحلى المؤسسات والتكنولوجيات بالكفاءة اللازمة للتماشي مع هذه المتطلبات المتغيرة باستمرار؟

٢- المناخ المؤسسي

تعتبر الحكومة ومؤسساتها عنواناً للروتين والبيروقراطية، وهما صفتان تقليديتان لضمان الشفافية والعدل والمساءلة في إدارة الأعمال. ومن أجل الاستجابة الرشيقة والسريعة والديناميكية لاحتياجات المجتمع، تكمن الخطوة الأولى في الاعتراف بأن مناخ المجتمع ولا سيما المجتمع المدني متغير، وهذا المناخ لديه القدرة على التكيف والتطور بسرعة.

وتجدر الإشارة إلى أن العديد من المنظمات والمؤسسات تتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأدوات عمل تقليدية في أنشطتها التنفيذية التي تركز على هذه

تطوير البرمجيات، وذلك لفهم تطور هذه التكنولوجيات ونشوتها وسبل تسخيرها بشكل أفضل.

٤- تطور النهج الرشيق للبرمجيات

ظهرت على مر السنين نماذج وعمليات مختلفة لتطوير البرمجيات، منها النموذج الشلالي (Waterfall model) والنموذج الحلزوني (Spiral model) ونماذج التطوير السريع للتطبيقات (RAD)^(٤٠). وتفضل التكنولوجيات الناشئة والخفيفة تحديث البرمجيات التقليدية والسريعة القائمة على نماذج تعتمد تقنيات متزايدة وتطويرية. ومع ذلك، ما زالت المبادئ الأساسية لهندسة البرمجيات كما هي إلى حد بعيد، مثل الاستمرار في عملية تطوير البرمجيات، وموثوقيتها وأدائها، ومواصفاتها ومتطلباتها المتعارف عليها، وإدارة التوقعات منها، واستغلال الموارد المتوفرة، وتصميم هذه البرمجيات على نحو يأخذ قابليتها للتكيف والمرونة في الاعتبار.

وقد ظهر مبدأ التطوير الرشيق للبرمجيات عند إصدار "بيان من أجل التطوير الرشيق" في عام ٢٠٠١^(٤١). ويحدد نهج التطوير السريع للتطبيقات مجموعة من القيم التي تقوم على الثقة والاحترام المتبادل والمشاركة. ويعتبر أن بناء المؤسسات والمجتمعات يقوم على التعاون بين الناس وعلى تطوير المنتجات من خلال تنفيذ تحديثات سريعة. ومع أن هذا النهج يشجع التخطيط والتوثيق، فهو يأخذ في الاعتبار حدود التخطيط في بيئة متغيرة ومضطربة. وقد تم تثقيف العاملين في مجال التكنولوجيا بهذه المبادئ خلال العقد الماضي.

وبفضل هذه التكنولوجيات، أصبح بإمكان الأفراد تنظيم أنفسهم ضمن شبكات افتراضية معقدة، وذلك بدعم وتشجيع من نظرائهم في جميع أنحاء العالم، عن طريق استخدام شبكات تبادل المعلومات التي تشكل شبكات للأمان، وأيضاً استخدام مجموعة من الوسائل التعليمية وأدوات التأييد. والمفارقة أن الحكومات ومؤسساتها تواجه خطر التأخر عن هذا العصر التكنولوجي الجديد وما قد ينتج عنه من "فجوة رقمية"، في حين أنه من المتوقع تقليدياً أن تدعو الحكومات إلى سد الفوارق الرقمية.

وتساهم مجموعة من التطورات الهامة في نمو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضمن المجتمع المدني الذي يسخرها لتعزيز الاندماج بين الأفراد والمنظمات والمؤسسات. ومن هذه التطورات النمو المتسارع في أعداد مشتركى الهاتف النقال، وأنظمة الكابلات البحرية والاتصالات الساتلية التي توفر نفاذاً واسع النطاق إلى الاتصالات، والنفاذ المجاني إلى الإنترنت، وزيادة في أعداد نقاط الاتصال المحلي باستخدام تكنولوجيا الواي فاي، وسهولة النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، وتخطي بعض الحواجز من خلال زيادة حلول البرمجيات الحرة والمفتوحة المصدر.

وتؤكد الدراسات والتجارب وجود حواجز مؤسسية هامة تحول دون قبول تكنولوجيات التواصل واعتمادها. وعليه، ينبغي تحديد هذه الحواجز من أجل اعتماد نهج يتفاعل بدناميكية مع قطاع التكنولوجيا الحيوي ويأخذ في الاعتبار حدود التخطيط في بيئة انتقالية ومضطربة. ويمكن مقارنة تطور تكنولوجيات التواصل والمشاركة من منظور منهجيات

الإطار- الإغاثة من الكوارث ٢٠٠٢: مستقبل تبادل المعلومات في حالات الطوارئ الإنسانية

سلط تقرير "الإغاثة من الكوارث ٢٠٠٢: مستقبل تبادل المعلومات في حالات الطوارئ الإنسانية" الضوء على نمو المجتمعات التطوعية وتعاون الآف المواطنين في كافة أنحاء العالم ضمن شبكات إدارة المعلومات. واعتمد التقرير زلزال هايتي في عام ٢٠١٠ كعلامة بارزة في تطور الإنترنت وولادة أنواع جديدة من الذكاء الجماعي.

وركز التقرير في المقام الأول على النظام الإنساني والمؤسسات الإنسانية المعنية بالإغاثة، والتي يمكن للقطاع العام الاستفادة من دروسها المكتسبة. ومن أبرز النقاط التي تناولها الحجم الملفت لنشاط المجتمع المدني والأفراد من خلال شبكات الاتصالات، والذي ما كان بوسع النظام الإنساني التعامل معه ومعالجته بنفس المعدل أو السرعة من دون هذه الشبكات.

المصدر: <http://www.unfoundation.org/assets/pdf/disaster-relief-20-report.pdf>

٥- الخلاصة والتوصيات

فمن شأن هذا النهج تعزيز قدرة الحكومات على تحقيق التوازن بين العرض والطلب، أي بين ما هو متاح من الناحية التكنولوجية وما يطالب به المواطنون، من أجل تلبية التوقعات التي سرعان ما تعلق على الحوكمة الإلكترونية وتكنولوجيات التواصل. وينبغي أن تدرك المؤسسات في منطقة الإسكوا أن الجمهور الذي تخدمه والبيئة التي تعمل فيها تخضعان لتغيرات كبيرة ومنتساعة وأنه عليها أن تتطلع هي أيضاً إلى التغيير لتظل قادرة على المنافسة في مجال عملها.

من أجل الاستجابة للتحويلات المتسارعة التي يمر بها المجتمع المدني في منطقة الإسكوا بطريقة رشيقة وديناميكية وسريعة ومناسبة، لا بد من اتخاذ قرارات جريئة وسريعة أقله بشأن هذه الأمور: إنشاء هيكلية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ ووضع نماذج مالية لتحويل الأموال على نحو استثنائي؛ وتنفيذ برامج عمل تسمح بالتنمية الاستكشافية والتجريبية؛ وتقديم الدوافع والحوافز لتشجيع الإبداع والابتكار؛ وتعزيز القدرة على الاستفادة الكاملة من أحدث التكنولوجيات والنماذج لتطوير البرمجيات، لا سيما النهج الرشيق.

أنشطة الإسكوا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الأنشطة الرئيسية المنفذة خلال النصف الأول من عام ٢٠١٢

٢- عقد ورشة عمل حول الملكية الفكرية ونقل التكنولوجيا في الجامعات ومؤسسات البحوث

عقد مركز الإسكوا للتكنولوجيا ورشة عمل حول الملكية الفكرية ونقل التكنولوجيا في الجامعات ومؤسسات البحوث، بالتعاون مع المنظمة العالمية للملكية الفكرية ومكتب اليونسكو في عمّان، وذلك في مدينة الحسن العلمية في عمّان، يومي ١٦ و ١٧ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١١. وهدفت ورشة العمل إلى دعم بلدان الإسكوا في تعزيز قدراتها في إنتاج الملكية الفكرية وتطويرها وإدارتها واستخدامها الاستراتيجي، عبر وضع آليات لنقل التكنولوجيا في مراكز البحوث والجامعات المعنية بإجرائها.

وتناولت ورشة العمل أهمية الملكية الفكرية في النمو الاقتصادي، وإمكانيات التعاون بين القطاعين الأكاديمي والصناعي، وآليات التسويق التجاري، وتطرت إلى أمثلة حول الأنظمة الوطنية للابتكار ونقل التكنولوجيا. وحضر ورشة العمل عدد من صانعي القرار في الجامعات ومؤسسات البحوث والمنظمات العامة المعنية.

٣- عقد ورشة عمل حول توحيد نماذج قياس مجتمع المعلومات في منطقة الإسكوا

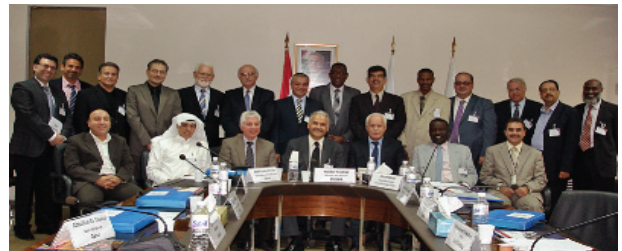


فيما يلي الأنشطة الرئيسية التي تولت شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا تنفيذها في النصف الأول من عام ٢٠١٢، وتحديداً حتى تاريخ صدور هذا العدد من نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي آسيا.

١- عقد اجتماع للخبراء حول تعزيز التعاون بين بلدان الجنوب في مجال نقل التكنولوجيا

يشمل التعاون فيما بين بلدان الجنوب المجالات التقنية والاقتصادية، وتبادل المعرفة والخبرات لدعم جهود التنمية المستدامة. وفي هذا الإطار، نظمت شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من خلال مركز الإسكوا للتكنولوجيا، اجتماعاً للخبراء حول تعزيز التعاون بين بلدان الجنوب في مجال نقل التكنولوجيا في مقر غرفة التجارة والصناعة والزراعة في بيروت، وذلك يومي ٢٥ و ٢٦ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١١.

وهدف الاجتماع إلى مناقشة أبرز مجالات التعاون في نقل التكنولوجيا، وإلى البحث في المجالات ذات الأثر الأكبر، وإلى اتخاذ الخطوات التمهيديّة اللازمة لوضع إطار للتعاون بين الفرقاء المعنيين في تطوير وإدارة وصيانة التكنولوجيا والخدمات ذات الصلة. وشكل هذا الاجتماع منصة للحوار وتبادل الخبرات ومناقشة التجارب الناجحة في نقل التكنولوجيا.



أسفرت الجهود التي بذلتها الإسكوا وجامعة الدول العربية عن بلورة آلية لإطلاق عملية المنتدى العربي لحوكمة الإنترنت، بالتعاون مع مختلف أصحاب المصلحة. وجاء ذلك نتيجة لانعقاد المؤتمر التشاوري لتأسيس المنتدى العربي لحوكمة الإنترنت في بيروت يومي ٣١ كانون الثاني/يناير و١ شباط/فبراير ٢٠١٢. وقد تعاون في عقد هذا المؤتمر كل من الإسكوا وجامعة الدول العربية ورئاسة مجلس الوزراء اللبناني؛ وساهم في تمويله كل من مركز تنسيق الشبكات الأوروبية لبروتوكول الإنترنت (RIPE NCC) والجمعية الكويتية لتقنية المعلومات؛ وذلك بالتعاون مع مجموعة الاقتصاد والأعمال وأمانة منتدى حوكمة الإنترنت العالمي.

وأسفر المؤتمر عن وثيقة ختامية وصفت المنتدى بأنه منبر غير مركزي لإجراء مشاورات شاملة تتيح لأصحاب المصلحة المتعددين المشاركة في حوار بشأن السياسات، حسبما هو متفق عليه في برنامج عمل تونس وإعلان مبادئ جنيف لمؤتمر القمة العالمي لمجتمع المعلومات، وبشأن أهداف المنتدى وطبيعته وآلياته وهيكلته وتمويل أنشطته ودورية انعقاد اجتماعاته. وقدمت الأمانة العامة لجامعة الدول العربية هذه الوثيقة الختامية إلى اجتماع المكتب التنفيذي لمجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات (بيروت، ٢ شباط/فبراير ٢٠١٢)، الذي نوه بالجهود المبذولة وأثنى على المبادرة العربية لتأسيس المنتدى ودعا الدول العربية إلى المشاركة الفعالة في أعماله.

وحضر المؤتمر أكثر من ٦٠ مشاركاً من ١٤ دولة، بينهم خبراء من عدد من المنظمات الحكومية وغير الحكومية، ومؤسسات القطاع الخاص والمجتمع المدني في المنطقة العربية، والمؤسسات الأكاديمية والمنظمات الدولية والإقليمية. وقد نشرت الإسكوا خلال المؤتمر مقتطفات من هذه المشاورات على الوسائط الاجتماعية، تحديداً على شبكتي فيسبوك وتويتر.

وقد استضافت الإسكوا اجتماع اللجنة التوجيهية لمشروع أسماء النطاقات العلوية العربية العامة في بيت الأمم المتحدة في بيروت، في ٣٠ كانون الثاني/يناير ٢٠١٢. وقد أسفر

يعتبر قياس نمو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أمراً أساسياً لبناء مجتمع المعلومات، ولذلك برزت الحاجة إلى وضع نماذج قياس موحدة ومؤشرات قابلة للمقارنة دولياً، وهو ما يُعتبر بالغ الأهمية في صياغة سياسات مبنية على أسس علمية. وفي هذا الإطار، نظمت الإسكوا ورشة عمل حول توحيد نماذج قياس مجتمع المعلومات في منطقة الإسكوا في بيروت، يومي ١٤ و١٥ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١١، بالمشاركة مع المكتب الإقليمي العربي للاتحاد الدولي للاتصالات.

وضمّت ورشة العمل ممثلين عن منظمات دولية وإقليمية مسؤولة عن قياس مجتمع المعلومات، ومسؤولين من وزارات ومؤسسات عامة وخاصة في المنطقة العربية. وهدفت إلى دراسة نماذج قياس مجتمع المعلومات المتاحة حالياً لمنطقة الإسكوا، مع التركيز على توحيد المنهجيات. وناقشت السبل الممكنة لتوحيد النماذج المستخدمة، وذلك بهدف تسهيل المقارنة الإقليمية، أي فيما بين بلدان الإسكوا، والدولية، أي مع سائر البلدان والمناطق. واستعرض عدد من المشاركين دراسات حالة على المستوى الوطني، من أجل تسليط الضوء على الدروس المكتسبة وأفضل الممارسات في قياس مجتمع المعلومات في المنطقة. وأخيراً، أجري تدريب عملي لحساب مجموعة من مؤشرات القياس، وقُدّم عرض حول نظام المعلومات الإحصائية للإسكوا ومجالات استخدامه. وناقش الحضور مقترحات قدمتها الإسكوا والاتحاد الدولي للاتصالات لقياس المحتوى الرقمي العربي وأيضاً لقياس أمن الفضاء السيبراني.

٤- عقد المؤتمر التشاوري لتأسيس المنتدى العربي لحوكمة الإنترنت



السيبرانية، وهي الأساس للتنسيق والمواءمة فيما بين التشريعات السيبرانية في المنطقة العربية. وشارك في استعراض وشرح الإرشادات عدد من الخبراء القانونيين الذين تعاونت معهم الإسكوا خلال فترة تنفيذ المشروع. وشاركت في ورشة العمل إدارة الشؤون القانونية التابعة لجامعة الدول العربية من خلال ورقة عمل حول الملكية الفكرية في المجال المعلوماتي وعلى شبكة الإنترنت.



وخلصت ورشة العمل إلى مجموعة من التوصيات، منها توصيات خاصة بالحكومات ودورها على المستوى الوطني وأيضاً توصيات حول التعاون والتكامل الإقليميين في مجال التشريعات السيبرانية. وتطرقت مجموعة أخرى من التوصيات إلى أهمية بناء قدرات مختلف المعنيين بصياغة القوانين وتطبيقها وتدريبهم، وإلى متطلبات وآليات تطوير العملية التشريعية وبالتالي تحسين البيئة التمكينية لبناء مجتمع المعرفة في المنطقة العربية.

وقد تعاونت الإسكوا مع اتحاد المحامين العرب والمركز العربي لتطوير حكم القانون والنزاهة في تنظيم ورشة عمل في نقابة المحامين في بيروت يومي ٢٠ و ٢١ شباط/فبراير ٢٠١٢، شاركت فيها مجموعة من المحامين ورؤساء نقابات المحامين من عدد من البلدان العربية.

الاجتماع عن توافق اللجنة بشأن اختيار جامعة الدول العربية للهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في الإمارات العربية المتحدة للقيام بدور المشغل/السجل لأسماء النطاقات العربية "عرب" و"arab".

٥- عقد سلسلة ورشات عمل حول تطوير التشريعات السيبرانية وتنسيقها



عقدت الإسكوا، بالتعاون مع جامعة الدول العربية، ورشة عمل حول "تطوير وتنسيق التشريعات السيبرانية لتحفيز مجتمع المعرفة في المنطقة العربية" في القاهرة يومي ١٤ و ١٥ آذار/مارس ٢٠١٢. واستهدفت بشكل أساسي الخبراء القانونيين من قضاة ومحامين وممثلين عن وزارات العدل في الدول العربية، وخاصة المعنيون بصياغة القوانين الوطنية المتعلقة بالفضاء السيبراني وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعقدت ورشة العمل في إطار مشروع الإسكوا "تنسيق التشريعات السيبرانية لتحفيز مجتمع المعرفة في المنطقة العربية" الممول من صندوق التنمية في الأمم المتحدة.

وكانت "إرشادات الإسكوا للتشريعات السيبرانية"، وهي أبرز مخرجات هذا المشروع، محور ورشة العمل. فهذه الإرشادات هي أداة لمساندة الدول العربية في وضع قوانينها

٦- عقد الاجتماع السادس للجنة الاستشارية للتنمية العلمية والتكنولوجية والابتكار التكنولوجي



وشارك في الاجتماع خبراء من عدد من المؤسسات الأكاديمية ومراكز الأبحاث، والمؤسسات الحكومية والوزارات والمنظمات الدولية/الإقليمية، بالإضافة إلى عدد من المستشارين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وأغلب المشاركين كانوا أعضاء سابقين في اللجنة، وبعضهم أعضاء جدد.

٧- عقد ورشة عمل لمكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة



عقدت لجنة الإسكوا الاستشارية للتنمية العلمية والتكنولوجية والابتكار التكنولوجي اجتماعها السادس في بيت الأمم المتحدة في بيروت يومي ٣ و٤ نيسان/أبريل ٢٠١٢. وهدف الاجتماع إلى مراجعة إنجازات شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعامي ٢٠١٠ و٢٠١١، وبرنامج العمل المقرر لعامي ٢٠١٢ و٢٠١٣، إضافة إلى الإطار الاستراتيجي للفترة ٢٠١٤-٢٠١٥. وهدف الاجتماع إلى متابعة التقدم المحرز في أنشطة مركز الإسكوا للتكنولوجيا الذي أنشئ في الأردن وبدأ عمله في عام ٢٠١١.

استضافت الإسكوا في مقرها في بيروت يومي ٢٦ و٢٧ نيسان/أبريل ٢٠١٢ ورشة عمل إقليمية عقدها مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة حول دراسة الأمم المتحدة حول الجريمة السيبرانية. وهدفت ورشة العمل إلى التعرف بالجريمة السيبرانية واستعراض خطة الأمم المتحدة للقيام بدراسة عالمية عن هذا الموضوع. ومن المقرر أن تستند الدراسة إلى استبيان مفصل حول القدرات والأنشطة والإحصاءات الوطنية المتوفرة ودور الجهات الحكومية والأمنية المختلفة في التصدي لهذا النوع من الجرائم وملاحقة المجرمين. وخصصت عدة جلسات في ورشة العمل لاستعراض الاستبيان المقرر إرساله إلى بلدان المنطقة. وقد شارك في ورشة العمل ممثلون عن وزارات العدل والداخلية والاتصالات، إضافة إلى ممثل عن جامعة الدول العربية.

وركزت عروض الاجتماع على أبرز القضايا والمحاور التي تهتم بها شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سياق تنسيق التشريعات السيبرانية في المنطقة العربية، وقياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، والاستثمار في الابتكار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتحويل إلى مجتمع المعرفة، وكذلك المحتوى الرقمي العربي، وأسماء النطاقات العربية، وحوكمة الإنترنت. كما خصصت جلسات لمتابعة عمل وإنجازات مركز الإسكوا للتكنولوجيا وكذلك آليات ونتائج الخدمات الاستشارية التي تقدمها الإسكوا استجابة لطلبات البلدان في إطار التعاون الفني.

مجموعة من المنشورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تقرير اقتصاد المعلومات لعام ٢٠١١: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة تمكينية لتنمية القطاع الخاص^(٤٢)

مقدمة

السياسات وصانعي القرار بالعلاقة التفاعلية بين هذين الموردين الهامين. ويبحث التقرير في التقدم التكنولوجي المحرز، ويناقش الخيارات المختلفة المتاحة للبلدان والكفيلة بمساعدتها على اغتنام الفرص التي تتيحها التكنولوجيات الجديدة، وخاصة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها دوراً فاعلاً في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلدان النامية. فقد أظهر تقرير اقتصاد المعلومات لعام ٢٠١٠، الصادر عن مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد)، أن استخدام مؤسسات الأعمال والشركات الصغيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم كثيراً في تفعيل إنتاجية هذه المؤسسات وتحسين الأحوال المعيشية لفئات المجتمع المهمشة وخاصة الفقراء منهم. وبفضل ثورة الهواتف النقالة، توقرت للعديد من رواد الأعمال في البلدان النامية، وللمرة الأولى، إمكانية حقيقية للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أنشطتهم التجارية، مع ما يتيح استخدام هذه التكنولوجيا من تعزيز للإنتاجية ورفع للقدرة التنافسية لقطاع الأعمال. وفي الوقت نفسه، وفي سياق الجهود الرامية إلى تعزيز وتطوير القطاع الخاص، تجد الحكومات وشركاؤها في التنمية نفسها بعينين كل البعد عن الاستفادة الكاملة من الفرص التي تتيحها هذه التكنولوجيات الجديدة. ويتضح هذا من غياب قضايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاستراتيجيات الرامية إلى تشجيع تنمية القطاع الخاص.



ويقع التقرير في ستة فصول رئيسية وملحق إحصائي؛ يقدم الفصل الأول إطاراً لمفهوم تنمية القطاع الخاص ويعرض مكونات الربط بين تنمية هذا القطاع ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ذلك. ويستعرض الفصل الثاني الاتجاهات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يمكن أن يستفيد منها القطاع الخاص. ويستطلع الفصل الثالث التطور التاريخي لقطاع تكنولوجيا

وعلى هذه الخلفية، ناقش هذا التقرير في عام ٢٠١١^(٤٣) الدور المفصلي الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تمكين القطاع الخاص من أخذ الدور القيادي في تحقيق التنمية الاقتصادية. ويركز التقرير على الجسر الرابط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنمية القطاع الخاص، وذلك من خلال رفع مستوى الوعي لدى واضعي

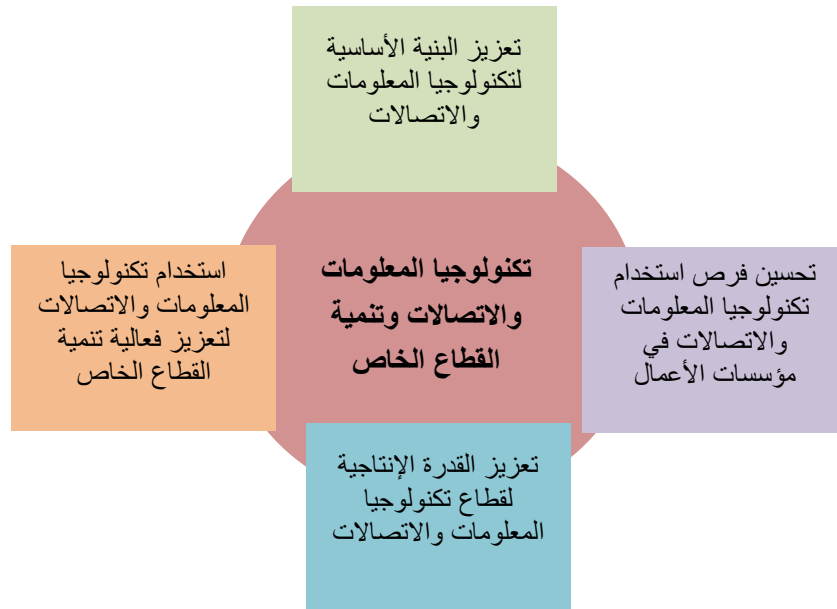
١- تعزيز البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يُعتبر تطور البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عاملاً هاماً وداعماً لمناخ الاستثمار العام في أي بلد كان. وعلى الحكومات وشركائها في التنمية أن تضمن أن تلبى البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات احتياجات مختلف أنواع مؤسسات الأعمال، من الشركات الصغيرة والمتناهية الصغر إلى الشركات الكبرى وعبر الوطنية. والاستفادة من الفرص التي تتيحها الهواتف النقالة وخدماتها وتطبيقاتها لها أهمية خاصة للشركات الصغيرة في البلدان ذات الدخل المنخفض. في هذا السياق، تبرز تكنولوجيا الحزمة العريضة المتنقلة كوسيلة جديدة يمكن أن يستخدمها القطاع الخاص في البلدان النامية للاستفادة من الإنترنت. ويتطلب ذلك من الحكومات إيلاء مزيد من الاهتمام في السنوات المقبلة والإسراع في بدء تنفيذ مشاريع تكنولوجيا الحزمة العريضة المتنقلة. وحتى نهاية عام ٢٠١٠، شهد نحو ٥٠ من البلدان النامية أو التي تمر بمرحلة انتقالية عمليات إطلاق خدمات الحزمة العريضة المتنقلة.

المعلومات والاتصالات والفرص الجديدة التي يتيحها للقطاع الخاص، لا سيما تلك المرتبطة بتصنيع السلع والخدمات التكنولوجية وإنتاجها. أما الفصل الرابع، فيركز على بيئة الأعمال بوجود التكنولوجيا، وخاصة فيما يتصل بالخدمات المالية الإلكترونية كالأموال الإلكترونية. ويركز الفصل الخامس على المعوقات أمام ريادة المرأة في مجال الأعمال، ويقترح وسائل لمعالجة هذه المعوقات والتعامل معها. وأخيراً، يستعرض الفصل السادس التحديات التي يواجهها واضعو السياسات في معرض سعيهم إلى اغتنام الفرص وتحقيق الفوائد لكافة المعنيين بهذا الموضوع الحيوي، سواء تعلق الأمر بالقطاع الخاص أم الحكومات أم منظمات المجتمع المدني.

ولمساعدة واضعي السياسات، يقترح تقرير العام ٢٠١١ إطاراً عاماً يهدف إلى تيسير الاستخدام المنهجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تنمية القطاع الخاص، وذلك من خلال تحديد أربعة أوجه للتفاعل بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنمية القطاع الخاص مبيّنة في الشكل ٧.

الشكل ٧- أوجه التفاعل بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنمية القطاع الخاص



المصدر: الأونكتاد، تقرير اقتصاد المعلومات لعام ٢٠١١.

٢- تحسين فرص استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات الأعمال

على مؤسسات الأعمال تحقيق أفضل استفادة ممكنة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سعياً لرفع إنتاجية الشركات الصغيرة منها والكبيرة على حدٍ سواء. فاستخدام هذه التكنولوجيا يساعد مؤسسات الأعمال على إدارة مواردها بكفاءة، ويسهل الوصول إلى المعلومات الداعمة لعملية صنع القرار، ويخفض التكاليف، ويعزز القدرة على تقديم المنتجات والخدمات للعملاء. وعلى الحكومات أيضاً القيام بدور رئيسي في تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأغراض التجارية، مثل التأكد من أن هذه التكنولوجيا وخدماتها متوفرة بأسعار معقولة، وبناء إطار قانوني وتنظيمي يدعم استخدام هذه التكنولوجيا وانتشارها.

٣- تعزيز القدرة الإنتاجية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يوفر إنتاج سلع وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فرصاً واعدة لشركات القطاع الخاص، ويتيح لها خلق فرص عمل جديدة، ويساعد في تحفيز النمو والابتكار، مما يسهم في النمو الاقتصادي بشكل عام. ويمكن للحكومات وضع إطار تمكيني لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك من خلال اتخاذ التدابير التالية: تحرير القطاع وتعزيز قدرته على المنافسة، وزيادة الثقة والأمن في استخدام خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتوفير التدريب على مهارات هذه التكنولوجيا، وإنشاء مجتمعات التكنولوجيا والحاضنات لرعاية شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واستخدام عملية المشتريات وإبرام العقود الحكومية لتحفيز الطلب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين الشركات المحلية.

٤- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة فعالية تنمية القطاع الخاص

يمكن للحكومات والجهات المانحة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لجعل عملية تنمية القطاع الخاص أكثر فعالية. ومثال على ذلك استخدام هذه التكنولوجيا لإصلاح بيئة الأعمال وتطوير الأعمال وتوفير المعلومات التجارية وتقديم الخدمات المالية. ويؤدي استخدام هذه التكنولوجيا إلى خفض تكاليف هذه الخدمات، وتوسيع نطاق انتشارها، وتحسين أداء الأسواق؛ ويعرض تقرير اقتصاد المعلومات ٢٠١١ بعض التجارب ذات الصلة. ولضمان نجاح الحلول التكنولوجية في تنمية القطاع الخاص، يجب أخذ احتياجات المستخدمين والقيود المحتملة (مثل الأمية وارتفاع رسوم الاستخدام) في الاعتبار. ويمكن إشراك القطاع الخاص في تصميم الخدمات التدريبية والاستشارية وتقديمها، لأن ذلك يساعد على ضمان تقديم الخدمات وفقاً لاحتياجات المستخدمين.

الخلاصة والتوصيات

إن انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات -وخاصة الهواتف النقالة- قد ازداد إلى حد بعيد في معظم البلدان، لا سيما الأقل نمواً منها. وقد تُرجم هذا الانتشار بخلق فرص العمل، وتطوير عدد من المشاريع الصغيرة في مختلف القطاعات، وتقديم خدمات جديدة، واستخدام طرق جديدة لتسويق المنتجات والسلع. ولكن، كما أكد التقرير، تبقى مسألة وضع السياسات عاملاً أساسياً لضمان زيادة النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الذي يؤدي بدوره إلى الحد من الفقر. فعلى الحكومات أن تضطلع بدور ريادي في وضع السياسات التي تستجيب بفعالية لاحتياجات مواطنيها، والتي تختلف بين بلد وآخر وكذلك فيما بين المناطق الريفية والحضرية.

على الحكومات أن تعمل بشكل وثيق مع القطاع الخاص. ويهدف ذلك إلى خلق مناخ استثماري جيد وبيئة مؤاتية يشجعان على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاعين العام والخاص، وهو ما يسمح بتحقيق الإمكانيات الواعدة لهذه التكنولوجيا. ويمكن التحدي الذي يواجهه واضعو السياسات في تسخير الارتفاع الكبير في معدلات انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها لدفع عجلة التنمية الاقتصادية حتى تعود بالفائدة على جميع شعوب المنطقة بكافة شرائحهم. وبما أن هذه المهمة ما زالت تبدو بعيدة المنال، تحتّ الأمم المتحدة الحكومات وشركاءها في التنمية على قراءة تقرير اقتصاد المعلومات لعام ٢٠١١ بإمعان والنظر في توصياته بالعناية المطلوبة.

وعلى الحكومات وشركائها في التنمية اعتماد نهج شمولي للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية القطاع الخاص التي نادراً ما تلتفت إليها الاستراتيجيات التنموية. وحتى استراتيجيات الجهات المانحة، فغالباً ما تشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية القطاع الخاص ولكن بطريقة هامشية فقط. وعلى كل حال، فإن لاستخدام التكنولوجيا منفردة أثراً محدوداً على تنمية القطاع الخاص. ولكن هذا الأثر يزداد عند دمج هذه التكنولوجيا بعناية في السياسات والاستراتيجيات، إذ تساهم في خفض كلفة الأعمال التجارية، وتعزيز الشفافية، وتحسين التواصل بين القطاعين العام والخاص.

وبالإضافة إلى إنشاء البنية الأساسية الملائمة وتعزيز القدرات والالتزام بجعل الأسواق تعمل بطريقة أكثر فعالية،

البنية المؤسسية للحكومة الإلكترونية المترابطة: الممارسات والابتكارات

وترابطها. ويُستخدم أسلوب بنية المؤسسات المنتظمة (Structured Enterprise Architecture) عادة لتخطيط وتنفيذ أنشطة تهدف إلى إحداث تغييرات وتعديلات في المؤسسات. غير أنّ أهم فوائد هذا الأسلوب هي تحسين تقديم الخدمات وتعزيز أداء المؤسسة ضمن قطاعات العمل فيها. ويهدف هذا الكتاب إلى توفير مرجع علمي وعملي لفهم العلاقة بين الحكومة الإلكترونية وبنية المؤسسات الحكومية. وضمن هذا السياق، يركز الكتاب بشكل أوسع على بنية المؤسسات الحكومية والحكومة المترابطة، ويشكل مرجعاً أساسياً لمدراء المعلومات الحكوميين (Government CIOs) والمتخصصين الذين يبحثون عن أفضل الأساليب وأسرعها وأسهلها للاستجابة لاحتياجات عملائهم داخل مؤسساتهم وخارجها.

وفي هذا الكتاب، كتب المستشار الإقليمي في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى الإسكوا، السيد سليم الزغبي، والباحثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا، السيدة سكينه النصاروي، فصلاً بعنوان البنية المؤسسية في الدول ذات الحوكمة المتقلبة: دراسة التحديات وتحقيق النجاح. ويركز هذا الفصل على تطبيق البنية المؤسسية في الدول ذات الحوكمة المتقلبة، ويقدم مقترحاً جديداً يمكن اعتماده في إطار بنية المؤسسات. على سبيل المثال، يشير هذا الفصل إلى سبل تطبيق البنية المؤسسية على إطار "توجاف" (The Open Group Architecture Framework - TOGAF) للائم الدول النامية وذات الحوكمة المتقلبة حسب تصنيف البنك الدولي.

صدر عن دار نشر التميز الأكاديمي (IGI Global) في حزيران/يونيو ٢٠١٢ كتاب باللغة الإنكليزية بعنوان "البنية المؤسسية للحكومة الإلكترونية المترابطة: الممارسات والابتكارات". ويحتوي الكتاب على ٢١ فصلاً ويتناول مواضيع أكاديمية ودراسات حالة حول استخدام بنية المؤسسات في دول مختلفة كتطبيقات لتحويل الحكومة الإلكترونية إلى حكومة إلكترونية مترابطة. وأشرفت لجنة دولية يرأسها السيد "بالاب ساها" من معهد علوم الأنظمة في الجامعة الوطنية في سنغافورة على تحرير هذا الكتاب.



تاريخ الإصدار: حزيران/يونيو ٢٠١٢ :
نشر التميز الأكاديمي IGI Global
ISBN: 978-1-4666-1824-4

يتناول الكتاب موضوع استخدام البنية المؤسسية كنهج وممارسة طبيعيين لتحقيق التوافق البنوي بشكل متناسق وسريع ومضمون يؤدي إلى تعزيز تماسك المؤسسات

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حياتنا اليومية

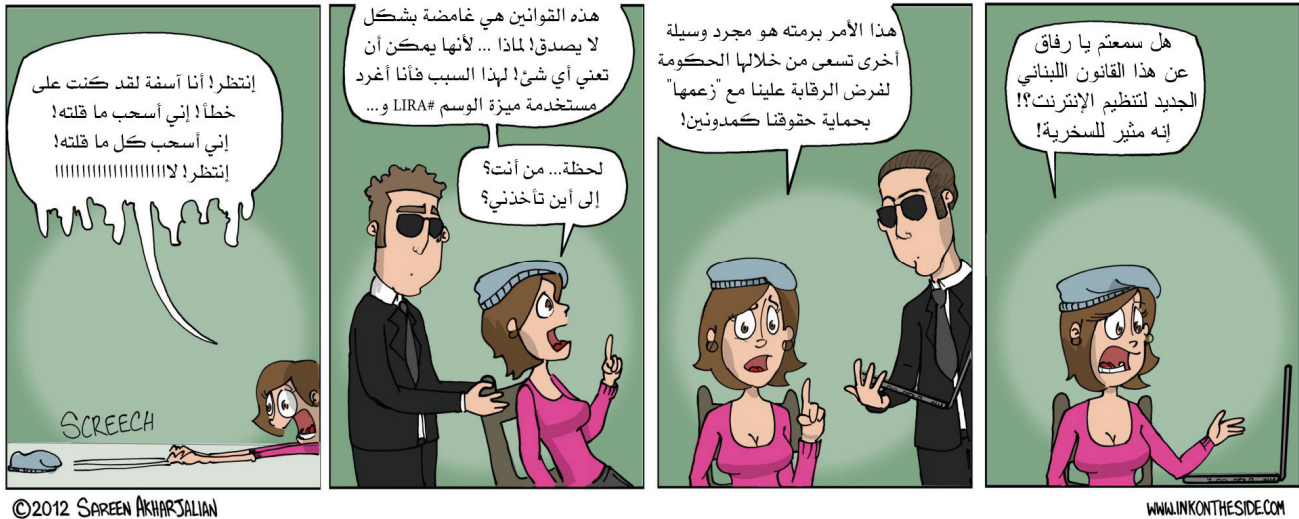
هل استطاعت حملة "#أوقفوا ليرا" إيقاف قانون تنظيم الإنترنت اللبناني؟^(٤٥)

١ - ماذا حدث؟

بتحفيز الاحتجاجات على الإنترنت عبر شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي، وخاصة خدمة التغريد (تويتر)، باستخدام ميزة الوسم (#StopLIRA) التي يشار إليها في هذه المقالة بحملة "#أوقفوا ليرا"^(٤٥). وفي إطار هذه الحملة، استخدمت مجموعة واسعة من أدوات التواصل والإعلام الاجتماعية، بما في ذلك المدونات و فيسبوك ومنصة التدوين (Tumblr). وبعد هذا الحراك ببضعة أيام فقط، أشار رئيس مجلس الوزراء اللبناني نجيب ميقاتي عبر تغريده على تويتر إلى أن هذا القانون سيخضع للمراجعة. وبحلول ١٣ آذار/مارس ٢٠١٢، أصبح موقف الحكومة اللبنانية بعيداً جداً عن القانون المقترح الذي شارف في وقت قصير على نهايته.

تم اقتراح قانون تنظيم الإنترنت اللبناني المعروف على تويتر بقانون "ليرا" في الأسبوع الأول من آذار/مارس ٢٠١٢، وسرعان ما وُجّهت إليه انتقادات مباشرة من وسائل الإعلام والناشطين. وتضمنت أحكام هذا القانون بنداً مثيراً للجدل، هو ضرورة تسجيل مزودي خدمات الإنترنت لدى الحكومة. وفي ٧ آذار/مارس، بدأت وسائل الإعلام التقليدية بنشر مقالات تنتقد هذا التشريع. وما هي إلا أيام قليلة حتى بدأ ناشطو الإنترنت بتنظيم أنفسهم ضد هذا الإجراء. وبحلول ١١ آذار/مارس، قام عدد من المدونين والنشطاء

الشكل ٨ - رسم كاريكاتوري حول حملة "#أوقفوا ليرا"



المصدر: فنانة الرسم الكاريكاتوري سارين أخهرجاليان - <http://inkontheside.com/2012/03/16/stop-lira>

* الرسم مترجم إلى اللغة العربية.

التزود بخدمة الإنترنت عن طريق البطاقات المدفوعة مسبقاً، مما يدفع بعض المستخدمين إلى التحول من مقدم للخدمة إلى مقدم آخر، بحثاً عن خدمة أفضل. وفي هذه الحالة، قد يصبح لنفس الشخص أكثر من اشتراك واحد على مدار السنة. وفي بعض الحالات، يقاسم عدد من الأفراد اشتراكاً واحداً، الأمر الذي يدخل متغيرات إضافية إلى هذه المؤشرات. ومما يجعل الصورة أكثر تعقيداً وجود مزودين غير قانونيين لم يُرخص لهم لتقديم خدمات الإنترنت. وللقيام بتحليل دقيق عن هذا الموضوع، من الأفضل الإمعان بقراءة معدلات انتشار واستخدام شبكات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وغيرها، فضلاً عن المسوحات الاستقصائية الطولية^(٤٦) التي عادة ما تجريها المنظمات العالمية.

ومثال على هذه المسوحات الدراسة العالمية التي أجراها مركز "بيو" للبحوث في عام ٢٠١١ حول الاتصالات الرقمية. والبيانات التي تم جمعها من خلال هذا المسح مفيدة جداً، لأنه الاستقصاء الطولي الوحيد الذي أجري على المستوى الدولي. فمن خلال الزيارات الميدانية وجمع البيانات العينية التمثيلية، يوفر هذا المسح بيانات وأدلة تخلو من الشوائب الإحصائية الموجودة عادة في أدوات القياس الأخرى. وتظهر هذه البيانات أن معدلات استخدام الإنترنت في لبنان مشابهة تقريباً لتلك الموجودة في الأردن ومصر. ومع ذلك، فمن المثير للاهتمام أن نسبة مئوية صغيرة من مستخدمي الإنترنت في لبنان تعتمد على الشبكات الاجتماعية مقارنة ببلدان أخرى في المنطقة. وبما أن هذا المسح ركز فقط على قياس الاستخدام، تبرز الحاجة إلى إجراء المزيد من البحث لفهم الأسباب الكامنة وراء هذه التباينات.

أجرت كلية دبي للإدارة الحكومية بحثاً هدفه تحليل المعلومات التي ينشرها مستخدمو التغريد في المنطقة. وخلص هذا البحث، استناداً إلى معايير أولية، إلى أن تويتر يُستخدم أقل بكثير من فيسبوك. وباستخدام تطبيق برمجي تم تطويره لأغراض هذا البحث خصيصاً، دونت كلية دبي للإدارة الحكومية نشاط التغريد في جلستين منفصلتين، لمدة أسبوع واحد لكل جلسة، وذلك في آذار/مارس ونيسان/أبريل ٢٠١١، وبعد ذلك تم تحليل هذه المجموعة من البيانات حسب البلد والموضوع. وقد صنفت هذه النتائج نسبة انتشار

لا شك في أنّ تحليل أثر شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي على السلوك الحكومي أمر صعب جداً نظراً إلى تدخل العديد من العوامل. وبالنسبة لقانون تنظيم الإنترنت اللبناني، انطلقت مجموعة كبيرة من الآليات في وقت واحد لمجابهة قرار الحكومة تطبيق هذا القانون. ومع ذلك، فوجود سجل عام موثوق جيداً (باستخدام المحتوى المتوفر على شبكات التواصل الاجتماعي) يسمح بتحليل العلاقة بين الحراك الذي قد ينشأ على شبكة الإنترنت، والإجراءات التي تتخذها الحكومة استجابة لهذا الحراك. وبسبب التنظيم المحكم لمختلف أنواع الحراك على الإنترنت، يمكن في بعض الحالات تشويه المستوى الحقيقي للتأييد الشعبي لقضية ما. ولذلك، ينبغي أولاً دراسة ما إذا كانت حملة "#أوقفوا ليرا" تعكس حقيقة حركة شعبية جماهيرية. ولتقييم هذا الادعاء، لا بد من فهم سياق الحراك على الإنترنت في لبنان.

٢- ما الذي نعرفه؟

بالرغم من صعوبة الحصول على إحصاءات دقيقة، فعدة مؤشرات أساسية تساعد على إيضاح هذا الموضوع. أولاً، إن قدرة محتوى شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي على تمثيل الفكر اللبناني السائد ترتبط ارتباطاً وثيقاً بعدد من الأساسيات، مثل توفر الكهرباء وخدمات الإنترنت. وانقطاع التيار الكهربائي بمعدل ٣ إلى ٨ ساعات يومياً يجعل من الصعب الحفاظ على نفس نوعية خدمات الاتصالات المتوفرة في مناطق أخرى من العالم. وبمعنى آخر، فالاعتماد على المولدات لتأمين التيار الكهربائي، وتقطع الاتصالات نتيجة لذلك، واستخدام الهاتف النقال للنفاد إلى الإنترنت، كلها أمور تعيق أية محاولة لوضع نموذج دقيق عن تأثير التيار الكهربائي على الاتصالات في لبنان وتؤدي إلى خلق بيئة مليئة بالتحديات بالنسبة لمعظم الناس. ثانياً، بينما تؤكد الإحصاءات الرسمية للاتحاد الدولي للاتصالات أن نسبة استخدام الإنترنت في لبنان قد ناهزت ٣١ في المائة من السكان عام ٢٠١٠، يصعب تحديد الصلة بين أعداد المشتركين في خدمات الإنترنت وأعداد مستخدميها الفعليين، ما يؤدي إلى شكوك في مصداقية هذه البيانات. وتسلط بعض الأمثلة الضوء على ذلك. ففي بعض الأحيان، يتم

٢٠٠٠ تغريدة بين ١١ و١٧ آذار/مارس ٢٠١٢. وعند مقارنة عدد التغريدات بعدد المشاركين، تشير هذه البيانات إلى أنه حتى مع انخفاض نسبة انتشار التغريد في لبنان، فالمشاركة الشعبية في هذه الحملة كانت ضئيلة جداً نسبة لمجموع سكان لبنان. كما أن غياب التظاهرات والاحتجاجات العامة ضد هذا القانون يؤيد الاستنتاج بأن جهود كسب التأييد التي نظمت عبر الإنترنت لم ترق إلى مستوى حركة شعبية كبيرة.

التغريد في لبنان بما يقارب ١,٨٥ في المائة. وتعتبر هذه النسبة أعلى من المعدل الوسطي إقليمياً، ولكنها لا تزال منخفضة للغاية من حيث القيمة المطلقة.

وبالنسبة لحملة "#أوقفوا ليرا"، جرت معاينة معلومات التغريد وتحليلها بدقة، وذلك باستخدام مجموعة من البيانات التي قدمتها شركة البحوث هاش تراكينغ (www.hashtracking.com). وأرسل ٥٩٤ مشاركاً نحو

الجدول ٨- وسائل التواصل والإعلام الاجتماعي واستخدام الإنترنت، ٢٠١١

(اعتماداً على عينة. لا يتضمن الجدول النسب المئوية لإجابة "لا أعرف/أرفض الإجابة")

النسبة المئوية للمثوية للذين ليس لديهم نفاذ إلى الإنترنت	النسبة المئوية لغير مستخدمي وسائل الإعلام والتواصل الاجتماعي	النسبة المئوية لمستخدمي وسائل الإعلام والتواصل الاجتماعي	البلد
٦٦	٤	٢٨	مصر
٦٣	٧	٢٩	الأردن
٦١	١٨	٢٠	لبنان
٥٩	٨	٢٩	تركيا

المصدر: مركز بيو للبحوث، الاتصالات الرقمية العالمية: الرسائل النصية والشبكات الاجتماعية الأكثر شعبية في العالم^(٤٧).

الجدول ٩- نسب انتشار تويتر في مجموعة من البلدان العربية

(متوسط عدد المستخدمين في الفترة ١ كانون الثاني/يناير - ٣٠ آذار/مارس ٢٠١١)

النسبة المئوية لانتشار التغريد	البلد
٨,٤٦	قطر
٧,٥٣	البحرين
٤,١٨	الإمارات العربية المتحدة
٣,٦٣	الكويت
١,٨٥	لبنان
٠,٩٦	ليبيا
٠,٨٥	الأردن
٠,٤٣	المملكة العربية السعودية
٠,٣٤	تونس
٠,٢٥	فلسطين
٠,٢٣	عمان
٠,١٧	الجمهورية العربية السورية
٠,١٥	مصر
٠,١٢	اليمن
٠,٠٧	العراق
٠,٠٥	المغرب
٠,٠٤	الجزائر
٠,٠٢	السودان

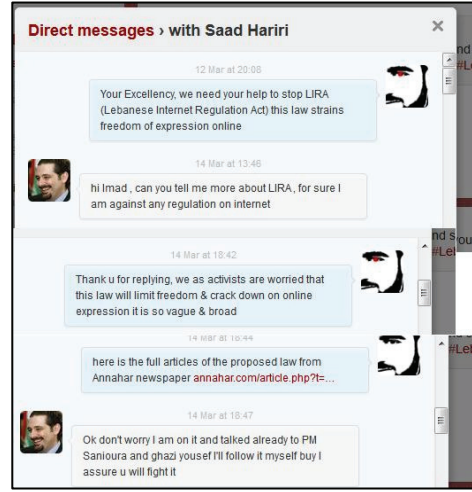
المصدر: تقرير الإعلام الاجتماعي العربي، الإصدار الثاني، أيار/مايو ٢٠١١، كلية دبي للإدارة الحكومية.

شبكات التواصل الاجتماعي مغزى إضافي. وفي مقابلة خاصة مع مدون لبناني بارز، أشار السيد مصطفى حموي إلى ما يلي: "من المريح بالنسبة لي معرفة أنه بوسعي أن أغرد بشكوى إلى رئيس الوزراء اللبناني نجيب ميقاتي الذي من المحتمل أن يقرأها، وأن رئيس الوزراء اللبناني الأسبق سعد الحريري يتابع تغريداتي على تويتر، وأن السياسيين في لبنان يستخدمون شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي بشكل متزايد. لذلك أعتقد أنه أصبح للمواطنين الذين لديهم نفاذ إلى شبكة الإنترنت طريقة متطورة للتعامل مع الحكومة".

الخلاصة

في النهاية، لمعرفة ما إذا كانت حملة "#أوقفوا ليرا" العامل الرئيسي الذي أدى إلى إيقاف قانون تنظيم الإنترنت اللبناني، وجب معاينة المناخ السياسي السائد والقيام بمزيد من البحوث. فمع أنّ أي تحليل للحراك السياسي في البلدان النامية يقتصر حتماً على مخاوف مرتبطة بعملية جمع البيانات ومصداقيتها، تشير البيانات المتاحة حول حملة "#أوقفوا ليرا" إلى أنه تم استخدام شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي بشكل فعال من قبل شريحة السكان الأكثر تأثراً بالقانون المقترح، مثل المدونين والمواطنين الذين لديهم نفاذ إلى الإنترنت. والاتصال المباشر بين أعضاء الحكومة والمواطنين المعنيين يدل على درجة كبيرة من الترابط وعلى قدرة على الاستجابة لم تلاحظ من قبل. وبالإضافة إلى القدرة على الاتصال المباشر، استخدم المواطنون الذين يتشاركون نفس الطروح حول قضية ما شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي من أجل التنظيم والتلاقي، والوصول إلى الساسة والمشرعين. وأصبح الآن لدى المواطنين اللبنانيين الملمين باستخدام التكنولوجيا القدرة على إطلاق حوار مباشر مع قادتهم السياسيين للضغط عليهم بهدف التغيير.

الشكل ٩- تواصل أحد المدونين مع رئيس الوزراء اللبناني الأسبق سعد الحريري



المصدر: <http://trela.org/3531>

وتشير المعلومات المتبادلة عبر شبكات التواصل والإعلام الاجتماعي إلى بعض الأدلة المثيرة للاهتمام على أنّ التفاعل عبر وسائل التواصل والإعلام الاجتماعي له تأثيره على المستوى السياسي الفردي. على سبيل المثال، نشر ناشط الإنترنت عماد بزي وثائق خاصة حول تبادلته التغريد مع رئيس الوزراء اللبناني الأسبق سعد الحريري، مما يدل على المشاركة المباشرة لمسؤول سياسي في موضوع القانون المقترح، إلى جانب مناقشته للإجراءات التي سيتبعها في هذا الخصوص.

وهذا المثال دليل على تعاضم قدرة شبكات التواصل الاجتماعي على تعزيز التواصل المباشر بين المواطنين والقادة السياسيين. ونظراً لقيام رئيس وزراء أسبق ونائب حالي (أي سعد الحريري) باستخدام التغريد للإدلاء بأرائه وتصوراتهِ حول القانون المقترح، فقد أصبح لاستخدام

الحواشي

- (١) أعدت هذا المقال السيدة ميرنا الحاج بربر من شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا.
- (٢) تستعرض إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة الخدمات الحكومية الإلكترونية في الدراسة التي أصدرتها في عام ٢٠١١ حول الممارسات الجيدة والابتكارات في الإدارة العامة (ST/ESA/PAD/SER.E/164)، ويمكن الاطلاع عليها على الرابط التالي: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan046119.pdf>.
- (٣) http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=4404&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html.
- (٤) http://www.cprn.org/documents/49583_EN.pdf.
- (٥) [http://www.mit.gov.in/sites/upload_files/dit/files/Frame_work_for_Citizen_Engagement_in_NeGP_4_0\(1\).pdf](http://www.mit.gov.in/sites/upload_files/dit/files/Frame_work_for_Citizen_Engagement_in_NeGP_4_0(1).pdf).
- (٦) أعد هذا المقال السيد حيدر فريحات، مدير شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا.
- (٧) في عام ٢٠١١، قدر عدد مشتركى الهواتف النقالة بـ ١١٧,٨ هاتفاً لكل ١٠٠ نسمة في الدول المتقدمة، و٨٦,٧ هاتفاً لكل ١٠٠ نسمة في الدول النامية، حسب إحصاءات الاتحاد الدولي للاتصالات http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/at_glance/KeyTelecom.html.
- (٨) أعدت هذا المقال السيدة هانيا صبيدين ديماسي من شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا.
- (٩) <http://reports.weforum.org/global-information-technology-2012>.
- (١٠) <http://www.ictqatar.qa/ar/program/integrated-government>.
- (١١) تقرير مسح الحكومة الإلكترونية ٢٠١٢ الصادر عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة. http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/12report.htm.
- (١٢) <http://www.bahrain.bh>.
- (١٣) <http://www.egov.gov.iq>.
- (١٤) <http://www.government.ae>.
- (١٥) <http://www.saudi.gov.sa>.
- (١٦) هذا المقال هو ترجمة بتصرف من الإنكليزية لمقابلة أجريت مع "د. شانغ كوانغ سو"، مساعد وزير الإدارة العامة والأمن في كوريا الجنوبية، ونشرت في صحيفة كوريا تايمز في ٨ آذار/مارس ٢٠١٢. يمكن الاطلاع على المقال من خلال الرابط المختصر: <http://bit.ly/xBDz30>.
- (١٧) أعد هذا المقال السيد جورج يونس من شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا.
- (١٨) <http://www.opengovpartnership.org>.
- (١٩) http://www.opengovpartnership.org/sites/www.opengovpartnership.org/files/page_files/OGP_Declaration.pdf.
- (٢٠) أعد هذا المقال السيد إبراهيم أحمد البدوي، الأخصائي في التخطيط الاستراتيجي في حكومة الإمارات الإلكترونية.
- (٢١) World Economic Forum, 2012. Global Information Technology Report 2012: Living in a Hyperconnected World. Geneva. http://www3.weforum.org/docs/Global_IT_Report_2012.pdf.
- (٢٢) من الأمثلة على الحكومة الإلكترونية المحلية: Rak.ae, Abudhabi.ae, Dubai.ae.
- (٢٣) <http://government.ae>.
- (٢٤) يمكن مشاهدة تقرير مصور عن هذه الجلسة على قناة حكومة الإمارات الإلكترونية على يوتيوب: <http://www.youtube.com/emiratesegovernment>.
- (٢٥) يمكن الوصول إلى موقع الموسوعة بعد إطلاقها عن طريق البوابة الرسمية لدولة الإمارات "حكومة.امارات".
- (٢٦) يمكن الحصول على نسخة من هذه الوثيقة على موقع حكومة الإمارات الإلكترونية، <http://emiratesegov.ae>.
- (٢٧) United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA) (2012) *United Nations E-Government Survey 2012: e-Government for the People*, New York, United Nations Publications. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>.

- (٢٨) يمكن الحصول على نسخة من هذه الوثائق من الموقع الرسمي لرئيس الوزراء في دولة الإمارات <http://www.uaepm.ae>.
- (٢٩) أعدّ هذا المقال السيد جيرمي ميلارد (Jeremy Millard)، المستشار لدى الإسكوا، وترجمته بتصرف السيدة نبال إدلبي، من شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا.
- (٣٠) يطلق مصطلح "الوب ٢،٠" على أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تسمح بتفاعل المستخدمين معها، حيث يستطيعون إبداء آرائهم وإضافة تعليقاتهم من خلال الوب.
- (٣١) Millard, J et al. (2009b). European eParticipation, summary report, prepared for the ICT for Government and Public Services Unit, European Commission, November 2009: http://islab.uom.gr/eP/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=36&&Itemid=82.
- (٣٢) <http://www.lovecleanstreets.org>
- (٣٣) <http://www.ocfs.state.ny.us>
- (٣٤) <http://www.patientsknowbest.com>
- (٣٥) <http://www.hamburg-haushalt.de>
- (٣٦) Millard et al (2009). European eParticipation Summary Report: http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/docs/reports/eu_eparticipation_summary_nov_09.pdf.
- (٣٧) أعد هذا المقال السيد سيد أحمد (Syed Ahmed) من شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتولت التدقيق به ومراجعتها السيدة ميرنا الحاج بربر من الشعبة نفسها.
- (٣٨) اعتمدت هذه الإحصاءات على قاعدة بيانات iCSO التابعة لفرع المنظمات غير الحكومية في إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية. <http://csonet.org>.
- (٣٩) تشير إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية في تقريرها المعنون "حقائق أساسية حول وضع المجلس الاقتصادي والاجتماعي" إلى ما يلي: تسمح الصفة الاستشارية للمنظمات غير الحكومية التي تحملها بالانفاذ إلى المجلس الاقتصادي والاجتماعي وهيئاته الفرعية المختلفة وآليات حقوق الإنسان التابعة للأمم المتحدة، والإجراءات
- المتخذة في مجال الأسلحة الصغيرة، والأنشطة الخاصة التي ينظمها رئيس الجمعية العامة. <http://csonet.org/index.php?menu=17>. وتمنح الصفة الاستشارية للمنظمات العامة والخاصة.
- (٤٠) يمكن الاطلاع على عدد من منهجيات تطوير البرمجيات على الرابط التالي: http://en.wikipedia.org/wiki/Software_development_methodology.
- (٤١) Beck, Ken et al. (2001), "Manifesto for Agile Software Development", Agile Alliance. <http://agilemanifesto.org>.
- (٤٢) أعدّ هذا المقال السيد رامي الزعتري من شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا.
- (٤٣) أطلق مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) هذا التقرير بالتعاون مع الإسكوا خلال مؤتمر صحفي عقد في بيت الأمم المتحدة في بيروت في ١٩ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠١١. وقد تزامن إطلاقه مع إطلاق التقرير في مناطق أخرى من العالم، وذلك كمؤشر واضح على أهميته. ويمكن تنزيل التقرير مجاناً على العنوان التالي: http://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ier2011_en.pdf.
- (٤٤) أعدّ هذا المقال السيد ماثيو بيركنز (Mathew Perkins) من شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتولّى مراجعته السيد رامي الزعتري من شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا.
- (٤٥) الوسوم أو (hashtags) هي كلمات أو عبارات مسبوقة بالرمز # يتم استخدامها ضمن شبكات التواصل الاجتماعي مثل تويتر لتحديد الفئات والمواضيع.
- (٤٦) تنطوي تقنية المسح هذه على معاينة نفس المجموعة من الأفراد على مدى فترة ممتدة من الزمن. ويتم جمع البيانات لأول مرة في بداية المسح، وبعد ذلك على فترات زمنية متكررة.
- (٤٧) <http://www.pewglobal.org/2011/12/20/global-digital-communication-texting-social-networking-popularworldwide>.
- Agile Alliance. – "Manifesto for Agile Software Development"; et al. (2001).

أدى انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنطقة إلى رفع معدلات استخدام الخدمات الإلكترونية، لا سيما الخدمات الحكومية منها، لدى عامة الناس. وتعتبر مشاركة المواطنين والقطاع المدني في عملية تحديد الأولويات الوطنية وتعريف الحكومات باحتياجات هذا الاستخدام من الركائز الأساسية للحكم الرشيد والحوكمة. وتعرّز تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إشراك المواطنين في عملية الحكم، من خلال توفير منصة للنقاش والمشاركة والتعبير عن الرأي بسهولة وشفافية، وتمكّن المواطنين من المشاركة الحقيقية والفعّلية في عملية إدارية وسياسية شاملة، مما يساهم في توطيد أسس الشرعية للحكومات. ويعرف هذا المفهوم بالحوكمة الإلكترونية التي تُعتبر امتداداً للحكومة الإلكترونية، وتهدف إلى تمكين المواطنين من المشاركة في عملية الحكم وصنع القرار.

ونظراً إلى أهمية هذا الموضوع، ارتأت الإسكوا تخصيص ملف هذا العدد من نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي آسيا للحوكمة الإلكترونية. ويتناول هذا العدد عملية التحول إلى الحوكمة الإلكترونية، عبر تمكين المواطنين من المشاركة في عملية الحكم باستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لا سيما شبكات التواصل وسائل الإعلام الاجتماعي. ويبين ملف العدد أيضاً أهمية الخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف النقال، ويستعرض وضع الحكومة الإلكترونية في منطقة الإسكوا. وتركز النشرة أيضاً على تنامي دور المشاركة الإلكترونية ووسائل التواصل والإعلام الاجتماعي في خدمة المواطنين والحكومة، مشيرة إلى أفضل الآليات لاستثمار المشاركة الإلكترونية في تطوير المجتمعات، وتعطي مثالاً على تأثير هذه التكنولوجيات في حياتنا اليومية. وتستعرض النشرة كذلك الأنشطة التي نفذتها الإسكوا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلال النصف الأول من عام ٢٠١٢.



بيت الأمم المتحدة، ساحة رياض الصلح
صندوق بريد: ٨٥٧٥-١١، بيروت، لبنان
هاتف: +٩٦١ ١ ٩٨١٣٠١، فاكس: +٩٦١ ١ ٩٨١٥١٠
www.escwa.un.org

Copyright © ESCWA 2013

Printed at ESCWA, Beirut

E/ESCWA/ICTD/2012/1
United Nations Publication

12-0160 - May 2013 - 598

