المحور الثالث: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يقتضي تطبيق الإدارة الإلكترونية عدة متطلبات أهمها:

الفرع الأول: المتطلبات الإدارية: المتطلبات الإدارية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في عدة عناصر أهمها، الرؤيا الواضحة لدى صناع القرار (أولا)، القيادة (ثانيا).

أولا: الرؤية الواضحة لدى صناع القرار

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية وضوح الرؤية الاستراتيجية للمسؤولين والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل وتطوير، كما تتطلب أن يتوفر لدى صناع القرار السياسي في الدولة وعلى أعلى المستويات رؤيا واضحة على صعيد التأسيس في الشكل والمضمون، وتسلسل الأولويات على صعيد التطبيق، من أجل بلوغ إدارة إلكترونية فعالة، ذلك أن النموذج الذي يناسب دولة ما قد لا يناسب دولة أخرى لاختلاف سلم الأولويات لديهما، وتبعا لدرجة تقدمهما الاقتصادي ومستواهما الثقافي والاجتماعي الذي يعبر عن القدرة التكنولوجية للمجتمع ومدى تقبله لاستخدام النظم الإلكترونية في أداء العمل. فالإدارة الإلكترونية تسعى إلى تحقيق الأهداف المشتركة للمجتمع، الذي يضم المواطنين وقطاعات الأعمال ومؤسسات المجتمع المدني والقطاعات الحكومية، وكل هذه القطاعات معنية بتظافر الجهود لتحقيق المصالح المشتركة.

بناء على ما سبق يقتضي الأمر تحليل نظام الحكم وكيفية توزيع القوى السياسية داخل الدولة والأطراف الفاعلة للقرار السياسي ودرجة المشاركة والحرية التي يتمتع بها المواطنون والديمقراطية السياسية، بالإضافة إلى تحليل البناء المؤسسي للدولة بأشكالها المختلفة سواء القانونية أو الإدارية أو الاجتماعية وطبيعة العلاقات التي تربطها وطبيعة الدور الذي يمكن أن تسهم به في نجاح الإدارة الإلكترونية. كما يلزم التعرف على درجة التحكم البيروقراطي ووعي القيادات الإدارية ومدى اقتناعهم ومساندتهم لبرامج الإدارة الإلكترونية، ومدى وجود قوة العمل المدربة والمؤهلة، بالإضافة إلى الجانب المالي والاقتصادي للتعرف على قدرة اقتصاد الدولة على تحمل الأعباء المالية اللازمة لإنشاء البنية الأساسية التكنولوجية ومصادر التمويل الداخلية والخارجية ودور القطاع الخاص في المساهمة في الدعم المالي لهذه المشروعات.

كما يؤثر على هذا المشروع الوعي الثقافي للمواطنين ومستوى التعليم ونسبة الأمية، والقدرة التكنولوجية للمواطنين مقاسة بنسبة الدخول على شبكة الأنترنت وعدد مالكي أجهزة الحاسوب وعدد مقار مقاهي الأنترنت ومدى توفر معاهد علمية متخصصة يمكن أن تساهم في زيادة المعرفة الإلكترونية للمواطنين، وطبيعة العلاقة التي تربط بين الحكومة والمواطنين وأشكال الضغوط التي يمارسها الرأي العام على الحكومة للتنبؤ بالطلب المحلي المتوقع للخدمات الإلكترونية.

لذلك فإن الرؤيا الخاصة بالحكومة الإلكترونية تتعلق بوضوح الهدف، الذي ترسمه الحكومة عند وضع استراتيجيتها للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، بحث تعتمد الأهداف والنطاق والوسائل المطلوبة، وتقرر المدة الزمنية اللازمة لتنفيذ مشروعها، ثم تحدد الأولويات الخاصة بالتنفيذ، بأن تبدأ بالقطاعات الأكثر حيوية وأهمية، والأكثر قابلية لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية، ثم تتوالى التطبيقات بخطة ممنهجة ومدروسة تراعى خصوصية كل مرحلة وطبيعة وماهية كل قطاع من القطاعات.

ثانيا: القيادة

إن قرار التوجه إلى الإدارة الإلكترونية في عصر المعلوماتية قرار لا يستهان به، فهو ضرورة ملحة تمليها التطورات التي شهدها العالم، لذلك فإن حتمية التحول أمر واقع، لكنها تتطلب قيادة ملهمة قادرة على اتخاذ القرار بإرادة صلبة متفهمة، وبإصرار لازم لتقبل التحديات الإدارية والمالية والقانونية وغيرها، قيادة متوقعة للنكسات والمعارضة والتصدي الكبير لهذا المشروع الشامل، ممن لم يتفهموا أهدافه وحتميته، قيادة متحلية بالفهم والدراية والإصرار بما يكفي لتجاوز المحن والصعاب، كل ذلك من أجل الارتقاء بتقديم الخدمات والمعلومات بأسلوب عصري متطور.

جدير بالذكر أن تلك القيادات التي تتخذ القرار بكل عزم وقوة وإصرار يجب أن تدعم أثناء الإعداد والتخطيط بقيادات أخرى أقل مستوى من المسؤولية، لكنها قيادات بالضرورة

مهنية وذات دراية بعلوم التكنولوجيا وتقنية نظم المعلومات، حيث سيطلب منها لاحقا نشر الرؤى والأهداف والعمل على تطبيقها في الواقع.

كما يتطلب نجاح القيادة القوية والصارمة قيامها بالرعاية المباشرة والشاملة وابتعادها عن الاتكالية والارتجالية في معالجة الأمور، والتطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها، والتدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه، مع التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال...الخ، كل ذلك يقتضي وضع معايير محددة لاختيار القيادات المتميزة دون التقيّد بالأقدمية لوحدها ، لأنها ليست معيارا وحيدا للقيادة الفعالة.

الفرع الثاني: المتطلبات التقنية

يقتضي تطبيق الإدارة الإلكترونية العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات بما يتوافق وبيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة مستوعبة للكم الهائل من الاتصالات، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى، من خطوط الهاتف والمحمول والشبكات المحلية والعالمية والتطبيقات الإلكترونية ونظم الأمان والتحكم وغيرها من معدات وأجهزة والحواسيب الآلية، ومحاولة توفيرها وإتاحتها للأفراد والمؤسسات. وبعبارة أخرى يحتاج تبادل المعلومات وتقديم الخدمات العمومية بطرق تقنية مستحدثة تتجاوز حدود الزمان ونطاق المكان، إلى بناء نظام معلوماتي شامل، يراعي مكنة تبادل المعلومات والاتصال بين الأجهزة الإدارية المختلفة، وتقديم الخدمة للمواطن أو لقطاعات الأعمال عبر وسائل تقنية تضمن تحقق الاتصال بين

الأجهزة الإدارية المعنية بتقديم الخدمة أو توفير المعلومة، وبين المواطن أو قطاع الأعمال على مدار الساعة ومن أي مكان، ثم توفر أنظمة تقنية تكفي لإتمام التطبيقات الإدارية بالطرق التقنية بسرعة وكفاءة وقدرة كافية، لتحقيق الإدارة الإلكترونية وإحساس متلقي الخدمة أو طالب المعلومات بإيجابية الإدارة الإلكترونية. كذلك لا بد من توفر عدد كاف من مزودي خدمات الأنترنت الذين يتولون إقامة حلقة الوصل التقني بين الأجهزة الإدارية المختلفة ومتلقي الخدمة أو طالب المعلومة، فكلما تعددت جهات تزويد الخدمة أُتيح المجال الأكثر للمواطن العادي للاستفادة من خدمات الإدارة الإلكترونية وازدياد إقباله عليها وتقبلها.

الفرع الثالث: المتطلبات القانونية والرقابية

يقتضي التحول إلى الإدارة الإلكترونية إصدار التشريعات الضرورية اللازمة لهذا التحول قبل وأثناء وبعد تطبيقها، فقبل تطبيقها يتم التشريع لتحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني، واثناء التطبيق من أجل تكملة النقص والفراغ القانوني، وبع التطبيق لوضع القواعد القانونية التي تضمن أمن المعاملات الإلكترونية، وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية.

وفي هذا الإطار بأن الدول التي اعتمدت تطبيقات الإدارة الإلكترونية لم تصدر تشريعات عامة تلزم بمقتضاها الإدارات والمؤسسات العمومية بأداء جميع معاملاتها الإدارية مع المواطنين عن بعد باستخدام الوسائل الإلكترونية إلى جانب الوسائل التقليدية، بل أن مضمون التشريعات الحديثة في الكثير من الدول الغربية يتراوح بين إقرار المبدأ أي الإعلان

عن حق المواطن في الحصول على المعاملات الإدارية والخدمات العامة بوسائل معلوماتية، باستثناء ما يشترط القانون صراحة من وجوب حضور المعني بالأمر شخصيا إلى المراكز الإدارية لإتمامه (جواز السفر البيومتري فيما يخص الصورة والتوقيع)، وبين إلزام الإدارات العمومية على تقديم بعض الخدمات الإلكترونية في مجالات أو قطاعات معينة، مثل مجال نشر القوانين، والقرارات الإدارية والمعلومات الإدارية، ومجال وضع نماذج المعاملات الإدارية عبر شبكة الأنترنت.

يجرنا الحديث عن الإطار القانوني إلى الإطار الرقابي، حيث تعد مسائل الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية وحماية المعلومات الوطنية والشخصية وصون الأرشيف الإلكتروني من أهم معضلات العمل الإلكتروني، باعتبار أن عملية التحول الإلكتروني تستلزم مبدئيا تطبيق إجراءات نقل وحفظ ومعالجة كافة المعلومات والوثائق إلكترونيا لتنفيذ متطلبات الإدارة.

ومن أجل تحقيق أمن المعلومات بتقليص التأثيرات السلبية (القرصنة التجسس الإلكتروني) على استخدام الأنترنت، وإزالة تخوف المتعاملين من مخاطر العمل الإلكتروني، وما يمكن أن يلحقه من أضرار على مصالحهم أثناء المعاملات الإدارية، وجب اتخاذ جملة من الإجراءات هي: وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الأنترنت، وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاك الخصوصية المعلوماتية، تحديد أطر الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة مع ضبط آليات

المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية، والاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن، بالإضافة إلى تشفير البيانات المحفوظة وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط.

الفرع الخامس: المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية

تتعلق هذه المتطلبات بتقبل العامة لاستخدام تقنية نظم المعلومات للحصول على المعلومة أو الخدمة الحكومية التقليدية، وبتوافر المعرفة الكافية بهذه التقنية، لذلك يساهم الجانبان الاجتماعي والاقتصادي بشكل فعال ومؤثر في عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية، خاصة من حيث العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول الإلكتروني ومدركة لفوائد تطبيق التقنية في الأجهزة الإدارية، ومن حيث الاستعانة بوسائل الإعلام وجمعيات المجتمع المدني، وتوفير المخصصات المالية الكافية لتغطية تكاليف الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية بما فيها عمليات التغيير والتأهيل والتدريب الإلكتروني والاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وايجاد مصادر تمويل جديدة.

وبالإضافة إلى الضغوط الاجتماعية تتعرض الحكومات لضغوط عالمية تجبرها على التحول إلى استخدام الأساليب الإلكترونية في تقديم خدماتها للموانين، كما أن زيادة الوعي الفكري لدى فئة المثقفين بمستوى الجودة العالي للخدمات زاد من الطلب على الخدمات الإدارية المتميزة، لذا يجب على الحكومات القيام بدراسات الجدوى من مشروعات الإدارة الإلكترونية، ذلك أن التطور الإداري المنشود يحتاج إلى تكلفة مالية عالية، خاصة في الدول

النامية التي تعاني من مشاكل الفقر والبطالة وانخفاض مستوى المعيشة، حيث تصبح الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المواطن نوعا من الرفاهية لا يحل المشكلات الاقتصادية للمجتمع، ومع نقص الموارد وقلة الإمكانيات تكون المفاضلة بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبين الاستثمار في مجالات الصحة والتعليم والإسكان.

وتتمثل أوجه الإنفاق الحكومي على برامج ومشروعات الإدارة الإلكترونية في الأصول التكنولوجية من شبكات محلية وعالمية وتكلفة إنشاء قواعد البيانات والمعلومات وأجهزة الحاسب والبرمجيات وصيانة ومتابعة النظم والشبكات، أما العائد من تطبيق الإدارة الإلكترونية فهو عائد غير مباشر وخاصة في المراحل الأولى للتطبيق لارتفاع تكلفة الاستثمارات في عناصر البنية التحتية التكنولوجية.