

## من الحكومة الإلكترونية الى الحوكمة الإلكترونية

د. أحمد درويش

نشأ لفظ الحكومة الإلكترونية عندما بدأ استخدام أدوات وآليات مستعارة من تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لرفع كفاءة وتسيير مهام الحكومة.

فإذا نظرنا إلى مهام الحكومة أمكننا تصنيفها إلى نوعين:

- وظائف رقابية تنظيمية نشأ عنها كافة الخدمات التي تقدم للمواطن وعددها بالمئات بدءاً من صدور وثائق شخصية مثل شهادة ميلاد مروراً بالتراخيص المختلفة مثل السيارات والبناء وانتهاءً بتوثيق الملكية مثل العقود وغيرها.
- مهام اقتصادية اجتماعية تتمحور حول إدارة موارد الدولة لصالح المواطن من خلال توجيه أموال الضرائب لتنفيذ خدمات التعليم والصحة والبنية الأساسية.

في كلا هاتين الوظيفتين من الممكن أن تلعب التكنولوجيات الجديدة دوراً مؤثراً. ففي الخدمات على سبيل المثال يمكن إعفاء المواطن من الانتقال إلى الجهة الحكومية عن طريق تلقى طلب الخدمة من خلال الانترنت ثم إرسالها إلى محل إقامة المواطن، كما يمكن تخفيض عدد "المشاوير" عن طريق ربط الجهات الحكومية ببعضها وإعفاء المواطن من الحصول على مستندات صادرة من جهة حكومية لتقديمها إلى جهة حكومية أخرى، وهو ما له مردود استثماري كبير، فإذا أعفينا مليون ونصف ولى أمر سنوياً من تقديم شهادة ميلاد أثناء التقدم لإلحاق أبناءهم بالمدارس فهذا تقريباً يساوى توفير مليون يوم عمل في الاقتصاد المصري.

أما في إطار نظم إدارة الموارد فإن تخفيض دورات العمل وميكنة النظم المحاسبية والمخازن والعمل بنظم التدفق لإدارة المشروعات يوفر المليارات التي يمكن استخدامها في بناء المزيد من المدارس والعيادات ومحطات المياه.

البادئ لنا في السنوات الأخيرة أن ذات التكنولوجيات التي أفادت الحكومة في تأدية مهامها ستكون مفيدة لتأصيل الحوكمة في الدول والمؤسسات العامة.

أشهر مبادئ الحوكمة سبعة:

- وجود رؤية للمؤسسة تسعى لتحقيقها ورسالة تبين وسائل الوصول إليها
- كفاءة أداء المهام والتحقق من فاعلية المهام التي تؤدي بالتركيز على المحورى منها
- الشفافية فى الإعلان عن الأنشطة مع توافر الحق فى المعلومة لمن يرغب فى المعرفة
- مشاركة أصحاب الشأن فى اتخاذ القرار وسريان حكم الأغلبية
- القدرة على التنبؤ بالتغيرات التى سوف تحدث مع ضمان الاستقرار لفترات مقبولة
- المساءلة والمحاسبة
- إنفاذ حكم القانون مع التأكد من عدالة التشريع فى الأصل

وغنى عن البيان أن الحكومة الالكترونية يمكن أن تلعب دوراً محورياً وهاماً في تحقيق العديد من هذه المبادئ السبعة فعلى سبيل المثال فإن المواقع الالكترونية فتحت باباً سهلاً لاستطلاع رأى المواطنين فى الأحياء والمحافظات فى القرارات التى سوف تتخذ محلياً. كما أن ذات المواقع أصبحت أفضل وسيلة لإتاحة المعلومة للمواطن. كما أن نظم خدمة المواطنين الجديدة والتتى تتلقى المقترحات والشكاوى والملحوظات سوف تكون أقوى ما أتيح من آليات ليس فقط للمحاسبة ولكن أيضاً للمشاركة.

وهنا يجب أن نتوقف أمام آلية جديدة تماماً تستحق أن العناية وهو التطور الطبيعى لاتاحة المعلومة الكترونياً واستقبال آراء المواطنين. قد تبدو لأول وهلة أنها آلية استرشادية ولكن إذا تم العناية بها وتطويرها من حيث عدد المشاركين وكيفية التحقق من جدية مشاركتهم فأنها سوف تتحول يقينا الى آلية تؤخذ بعين الاعتبار وسينتهى بها الحال الى أن تكون آلية ملزمة بالأخص إذا اتاحت من على قنوات سهلة مثل متاحة للكافة مثل التليفون المحمول.

الدول التى ستحظى بالتقدم الأسرع هى الدول التى ستمكن من التغلب على فكرة محاولة استخدام بنية قديمة لاستيعاب آلية جديدة. ولأكون أكثر ايضاحاً سوف أسوق مثالا ذكرته فى محاضرة فى باريس عام 2002 وهو فكرة لماذا تؤخذ القرارات الهامة فى البرلمان؟ وكيف يتم التصويت عليها؟

فى الاطار الديموقراطى يجب أن يؤخذ رأى المواطنين فى القرارات الهامة التى تؤثر على علاقات دولتهم بالغير وكذلك التى تؤثر على حياتهم اليومية. ونظرا لصعوبة اجراء استفتاء اسبوعى نشأت فكرة البرلمان حيث يذهب المواطن الى صندوق الاقتراع ليختار نائبا عنه يعتقد فيما بينه وبين نفسه أن هذا النائب سوف يصوت على ما يعرض عليه من أمور بشكل يتوافق مع ما كان سوف يصوت به المواطن لو عرض عليه هذا الأمر. وفى كثير من الأحيان يكون ذلك صحيحا الا أنه من المؤكد أنه غير صحيح فى كل الأحيان كما أنه قد يحدث سوء فهم أوتدليس وينتهى المواطن بانتخاي نائبا لا يعبر عن أفكاره نهائيا.

والسؤال المطروح حاليا: لماذا أعطى صوتى لغيرى - إذا كان بالإمكان المشاركة بنفسى؟ قد يبدو ذلك حلما معقدا بعيد المنال ولكن مع تطور التليفون المحمول وانتشار سلطات التصديق الالكترونى والتى تتيح التعرف على الهوية دون تزوير من خلال الشبكات سيصبح بمقدور الحكومات والبرلمانات طرح موضوع للتصويت واستقبال آراء المواطنين مباشرة دون وسيط وسيتم دور البرلمان من جهة تعبر عن رأى المواطن الى جهة تشرح للمواطن وتضع أمامه الخيارات. مرة أخرى أكرر الدول التى سترتقى وستكون فى المقدمة هى الدول الأكثر استعدادا لتقبل أفكارا جديدة غير تقليدية ولكنها فعالة.

أخيرا وليس بآخرا، إذا أخذنا فى الاعتبار أن أسس الحوكمة هى فى حقيقة أمرها ممهد البيئة الصالحة للتنمية والعلاقة بينهما بسيطة. فالمزيد من الشفافية والنزاهة يودى إلى المزيد من الاستثمار والذى بدوره يولد المزيد من فرص العمل التى تزيد من رفاهية الأسر كما أن المزيد من الاستثمار يعنى المزيد من الأرباح وهو يودى الى المزيد من حصيلة الضرائب (موارد الدولة) بما يتيح المزيد للإنفاق على شبكات الأمان الاجتماعى والأسر محدودة الدخل.

فى اعتقادى هناك أسباب قوية تدعو للتفاؤل بأن الحوكمة الالكترونية سوف تجد طريقا للتطبيق كما سبقتها الحكومة الالكترونية وسوف تلعب دورا محوريا فى رفع مؤشرات التنمية.