

الحكومة الإلكترونية وتواجدها على شبكات التواصل الاجتماعي

لتعزيز المشاركة الإلكترونية

د. خديجة بوخالفة

استاذ محاضر معهد علم المكتبات
جامعة قسنطينة- الجزائر
khadidja.boukhalfa@gmail.com

د. سوهام بادي

استاذ محاضر قسم علم المكتبات
جامعة العربي التبسي تبسة- الجزائر
souhembadi@yahoo.fr

ملخص:

تتسابق حكومات دول العالم اليوم إلى إقامة ما يعرف بـ "الحكومة الإلكترونية" بناءً على فكرة أساسية مفادها الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات في مختلف المجالات الإدارية والاقتصادية والتجارية، وربط المواطن والمؤسسات الحكومية ومؤسسات الأعمال ومؤسسات المجتمع المدني بنسق إلكتروني موحد يتيح إجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف جميعاً بالسهولة والسرعة اللازمة، مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف، وهو ما اتاح للحكومة ومواطنيها فرصاً للتواصل بعيداً عن الإجراءات الاعتيادية الروتينية، ويهدف ضمان المشاركة الإلكترونية من خلال إشراك الجمهور أو المواطن في سياسة التنمية وعمليات اتخاذ القرار، حيث تعتبر المشاركة الإلكترونية أحد أهم المؤشرات المستخدمة في الدراسات العالمية لتصنيف الحكومات الإلكترونية مثل دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية بشأن الحكومة الإلكترونية والتقرير العالمي لتكنولوجيا المعلومات.

اذن فمن أساسيات الحكومة الإلكترونية تشجيع وتوفير قنوات للمشاركة الإلكترونية للأفراد والتواصل الرقمي، الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق الدولة لمستويات أعلى من الجودة واتخاذ قرارات وسياسات أفضل تنطوي على قدر أكبر من المشاركة العامة وذلك من خلال التواجد الإلكتروني (الموقع أو البوابة) واستخدام الوسائل الإلكترونية المتاحة كقنوات للتواصل والتي نجد من أهمها في الوقت الحالي شبكات التواصل الاجتماعي التي اكتسبت أهمية كبيرة لاتخاذها أشكالاً تطبيقية جديدة في مجال استعمالها في عدة ميادين كما تجاوزت مؤخرًا مفاهيم التواصل وتبادل الآراء بين الناس، لتصبح أدوات قوية يمكن استخدامها من قبل الأفراد والمؤسسات والحكومات في خدمة الاقتصاد وتطوير المعاملات التجارية.....

ان استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لا بد ان يكون وفق استراتيجية مدروسة لكيفية الاستخدام على نحو مسؤول وأمن وفعال، بغية التواصل مع المتعاملين والجمهور بشكل عام والتعاون معهم في تصميم وتنفيذ البرامج والخدمات الحكومية كما تضمن تحقيق الايجابية، المشاركة والتفاعل مع المجتمع المحيط، الشفافية، المصداقية، تقليل التكاليف الإدارية، وتعديل هذه الاستراتيجية وفقاً للتطورات الحاصلة في عالم "شبكات التواصل الاجتماعي" وخصوصاً التوجهات الحديثة التي تتركز في مجال "التواصل اللحظي أو الآني" المبني على فتح قنوات نشطة وفعالة بينها وبين المواطن وتحويله من متلقي للمعلومة ومستفيد من الخدمة إلى منتج لها ومشارك في إيجادها.

سنحاول من خلال هذا البحث ان نتعرف على دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز المشاركة الإلكترونية كضمان لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية مع الإشارة الى تطوير الحكومة الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية في الدول العربية من خلال تقرير تنمية الحكومة الإلكترونية والتنمية المستدامة " الصادر عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة 2016. وتعتبر هذه الدراسة نظرية تحليلية تعتمد في انجازها على الأسلوب الوصفي التوثيقي بهدف جمع البيانات من الأدبيات والدراسات السابقة والمراجع العلمية ذات الصلة بمجال البحث .

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية - المشاركة الإلكترونية - شبكات التواصل الاجتماعي.

مقدمة:

أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي قوة جديدة في عملية التواصل والطريقة التي تحبذها وتستعملها جميع فئات المجتمع في الحصول على المعلومات بسبب الطفرة التكنولوجية التي نشهدها في عالم الأجهزة الحديثة والهواتف الذكية، فمن منا لا يمتلك اليوم حساباً له على الفيس بوك، أو تويتر.....أو غيرها، لهذا اتجهت الجهات الحكومية لفتح قنوات للتواصل مع الجمهور عبر هذه المواقع لكونها أسرع وأسهل وأكثر الطرق انتشاراً وتشهد تفاعلاً كبيراً من قبل الجمهور مع الجهات الحكومية المختلفة. فمن خلال الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية يمكن مواكبة المتغيرات والاحتياجات الإدارية والخدماتية والحضارية، على الصعيدين الداخل والخارج وبالتحديد في مجال استخدام برامج التواصل الاجتماعي في خدمة الإدارة والمجتمع والأهداف الحكومية. من هذا المنطلق أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي من المتطلبات الأساسية الواسعة الانتشار حالياً لترويج وتقديم الخدمات للمواطنين في مختلف أنحاء العالم ، ومن هنا كان لابد من اختيار الأدوات التي تمكن الاعتماد عليها بعناية وتخطو خطوات محسوبة في ظل اقتصاد مليء بالتحديات مع دعوة لخفض التكاليف وزيادة النتائج من خلال الاستخدام الأمثل لها.

فالتواصل بين المواطن وحكومته من خلال شبكات التواصل الاجتماعي بكل ما تحمله عملية التواصل من تفاعل وتشاور ومشاركة ستمكن واضعي السياسات من تحديد الأولويات، وتشجيع الجمهور على تقبل البرامج، وزيادة مستويات رضاهم، ومن ثم تعزيز فرص نجاح نتائج السياسات والبرامج الحكومية، كما تتيح مواقع التواصل الاجتماعي للحكومات الانخراط في المعارف الجماعية للمجتمع بشكل سريع ومباشر، ومن ثم يتحول المتعاملون من مجرد متعاطين سلبيين للخدمات الحكومية إلى مستشارين ومبتكرين يساهمون بأفكار تلبي احتياجاتهم الفردية والجماعية بدرجة أكبر من خلال معرفة مقترحات وشكاوى وآراء الجمهور، ومن جانب آخر يستطيع الجمهور إيصال الصورة والمشاركة في اتخاذ القرار والذي تسعى من خلاله الحكومات إلى تطوير أنظمتها وخدماتها، عبر إشراك المواطنين في عملية تحسين الخدمات المقدمة لهم، فضلاً عن أخذ آراء المواطنين ومتطلباتهم بعين الاعتبار عند صياغة الأنظمة والتشريعات، بهدف جعل المواطن واحتياجاته محوراً رئيسياً في عملية اتخاذ القرار، مستفيدة مما تتيحه التقنية الحديثة من وسائل للتواصل والمشاركة الإلكترونية، وتعدد تلك الوسائل، التي باتت منصةً للأفكار والمقترحات والنقاشات حول طبيعة الأنظمة والتشريعات التي تعتمدها حكومة كل دولة تبنيها والخدمات التي ترغب بطرحها للمواطنين، بحيث تتحول تلك المشاركات إلى أنظمة وقرارات وتشريعات تتماشى مع طبيعة احتياجات المواطنين وقطاع الأعمال.

سنحاول من خلال هذا البحث ان نتعرف على دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز المشاركة الإلكترونية كضمان لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية وسنحاول ان نقدم بعض من النماذج او الامثلة الموجودة على مستوى الحكومات العربية الإلكترونية وايضا نتعرف على تطوير الحكومة الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية في الدول العربية من خلال بعض المؤشرات العالمية الخاصة بتطوير الحكومة الإلكترونية في العالم وبرزها " تقرير تطوير الحكومة الإلكترونية والتنمية المستدامة " الصادر عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة 2016 الذي يقيس مدى التقدم والتطور في جاهزية الحكومة الإلكترونية للدول الأعضاء في الأمم المتحدة ومدى استخدام الخدمات الإلكترونية في قيادة التنمية القائمة على قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ، والذي يمكن اعتباره بمثابة أداة مرجعية لقياس التقدم العالمي في مجال التحول الإلكتروني.

أهمية الدراسة:

أهمية الدراسة تنبع من أهمية الدور الذي تقوم به شبكات التواصل الاجتماعي التي أوجدت قنوات مفتوحة للتواصل المباشر بين المواطن، والحكومة بمختلف مؤسساتها ووزاراتها والتي تستطيع اليوم عبر استراتيجيات محددة أن تستغل هذه القنوات لإعلام المواطنين، وإطلاعهم على ما تقوم به من مشاريع وما تتخذه من قرارات، وتسمع منهم ملاحظاتهم وردود أفعالهم حول هذه المشاريع والقرارات. ولهذا نؤكد على أهمية تبني المؤسسات الحكومية، لا سيما الخدمية منها، لاستراتيجيات تواجد وتواصل مع الجمهور عبر هذه المنصات، واستغلال مجانيته وانتشارها لشرح القرارات الحكومية والتفاعل حول مختلف قضايا ومشاكل المواطنين في معاملاتهم الحكومية وسماع الشكاوى والأسئلة والملاحظات والرد عليها بإيجابية من جهة أخرى.

أهداف الدراسة:

سنحاول من خلال هذا البحث ان نتعرف على دور شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز المشاركة الإلكترونية كضمان لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية. وتعتبر هذه الدراسة نظرية تحليلية تعتمد في انجازها على الأسلوب الوصفي التوثيقي بهدف جمع البيانات من الأدبيات والدراسات السابقة والمراجع العلمية ذات الصلة بمجال البحث. ونهدف من خلالها الى التعرف على :

- تطوير الحكومات الإلكترونية العربية وتواجدها الإلكتروني. (مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية).
- المشاركة الإلكترونية للحكومات العربية. (مؤشر المشاركة الإلكترونية).
- التواجد الإلكتروني للحكومات على شبكات التواصل الاجتماعي ومدى استفادتها منها في تعزيز المشاركة الإلكترونية.

معايير الدراسة:

المحور الأول: التواجد الإلكتروني للحكومات (الحكومة الإلكترونية)

1. الحكومة الإلكترونية:

وضعت تعاريف ومفاهيم مختلفة وعديدة للحكومة الإلكترونية، ومنها المفهوم الشامل الذي قدمه البنك الدولي "تعبّر الحكومة الإلكترونية عن استخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات¹ (مثل الشبكات الواسعة والإنترنت والحوسبة النقال)، التي لديها إمكانية إحداث تغيير في العلاقة مع المواطنين وقطاع الأعمال وباقي الجهات الحكومية. ويمكن لهذه التكنولوجيا أن تخدم العديد من الأهداف مثل: تقديم خدمات أفضل للمواطنين؛ وتفاعل أفضل مع قطاع الأعمال والصناعة؛ وتمكين المواطنين بفضل النفاذ إلى المعلومات؛ وإدارة حكومية أكثر فعالية". من المزايا التي تقدمها الحكومة الإلكترونية رفع جودة وكفاءة تقديم الخدمات الحكومية، وتخفيض كلفة تقديمها، وتخفيف العبء الإداري على المواطنين وقطاع الأعمال، وتخفيض زمن تنفيذ الإجراءات، وزيادة مشاركة المواطنين في آلية اتخاذ القرار، والارتقاء بالشفافية، وايضا المساهمة في بناء الثقة بين المواطن والحكومة، وذلك بتعزيز التفاعل المباشر وجعل المعلومات متاحة بشكل أفضل وأسهل، علما أن الثقة بين المواطن والحكومة تشكّل أحد أهم مقومات الحوكمة أو الحكم الرشيد.

و للحكومة الإلكترونية عدة أوجه، يمكن التعرف عليها بواسطة المستخدمين وطرق تفاعلهم معها وهي²:

- حكومة-إلى-مواطن (G2C): تقدّم الخدمات والمعلومات للمواطنين.
- حكومة-إلى-أعمال (G2B): تبسّط جميع أشكال العلاقة والتواصل بين الحكومة وقطاع الأعمال.
- حكومة-إلى-حكومة (G2G): تدعم تشارك المعلومات والتعاون داخل أي جهة حكومية أو بين الجهات الحكومية المختلفة.
- حكومة-إلى-موظف (G2E): تنسّق الإجراءات الداخلية وتحسّن الإنتاجية عن طريق تطوير الإدارة العامة وتحسين التواصل بين الموظفين الحكوميين.

لقد استثمرت المؤسسات الحكومية خلال العقد الماضي مبالغ ضخمة في التطبيقات التكنولوجية للحكومة الإلكترونية، وذلك كي تتمكن من تقديم خدمات أفضل. وبالرغم من تحقيق الحكومة الإلكترونية لنتائج هامة في التصدي لبعض التحديات مثل تحسين نفاذ المواطنين إلى المعلومات بشكل إلكتروني عبر قنوات متعددة وتطوير إجراءات العمل، إلا أن الحكومة الإلكترونية أدت إلى نتائج محدودة في مجال الإصلاح الإداري وتطوير طرق تقديم الخدمات الحكومية. لقد تغيرت توقعات المواطنين من الحكومة، إذ لم يعد المواطن راضياً بعلاقة وحيدة الاتجاه مع الحكومة، بل أصبح راغباً في المشاركة في تحديد الأولويات والتأثير على القرارات المتخذة وعلى السياسات والمشاركة في تصميم الخدمات ومساءلة الحكومة عن نتائج عملها. وأدى ذلك لتغيير في السياسات الحكومية بحيث أصبحت لا تقتصر على تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية أكبر بل أصبحت السياسات تعمل على تمكين العلاقة بين المواطن والحكومة وهو ما يدخل في صلب الحكومة الإلكترونية. فنجاح الحكومة الإلكترونية يتطلب تغييراً في كيفية عمل وأداء الحكومة، كيف تتفاعل مع المعلومات، كيف يرى المسؤولون وظائفهم ويتفاعلون مع جمهور المواطنين؟ كما يتطلب أيضاً تحقيق الحكومة الإلكترونية المشاركة النشطة بين الحكومة والمواطنين والقطاع الخاص والقطاع المدني. وتحتاج الحكومة الإلكترونية إلى إدخال وتغذية راجعة مستمرة من وإلى المواطنين والمسؤولين الذين يتعاملون مع خدمات الحكومة الإلكترونية. بفضل مشاركة المواطنين، يمكن للحكومة الإلكترونية أن تساهم في تعزيز الثقة بين الحكومة والإدارة العامة، كما أن الحكومة الإلكترونية يمكنها، بفضل تحسين تبادل المعلومات وانخراط المواطنين مع الحكومة أن تعزز الثقة بين المواطن والحكومة.

2. تطوير الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي:

أحدثت التطورات الأخيرة في تكنولوجيا المعلومات قفزة نوعية في مجال تطوير العمل وزيادة الإنتاجية التي تؤدي بدورها إلى زيادة معدلات النمو الاقتصادي وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المنشودة، ولذا نجد أن الثورة التي يمر بها العالم حالياً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أنتجت ما يسمى بالحكومة الإلكترونية كبديل للحكومة التقليدية. ويقصد بالحكومة الإلكترونية تأدية الأعمال الحكومية بطريقة تستخدم فيها شبكة الانترنت مما يسهل في تقديم الخدمات لأماكن قد لا تتوفر فيها إدارات حكومية ويحقق الكفاءة في الأداء وخفض التكلفة مما يجعلها وسيلة فعالة لبناء اقتصاد معلوماتي وتمكين المواطنين ومؤسسات الأعمال من إنجاز شؤونهم والحصول على المعلومات بكل يسر وسهولة، حيث أن الحكومة الإلكترونية تهدف بالدرجة الأولى للرفق بأدائها بشكل عام، وتقديم خدماتها بكفاءة عالية لكي تصل إلى أقصى درجة من رضا متلقي الخدمات، من خلال تحقيقها للكفاءة، الدقة، اختصار الوقت، خفض التكلفة، في إنجاز المعاملات وتوفير المعلومات، ولا ننسى التنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة والمكملة لعمل بعضها البعض لتحقيق الكفاءة والشفافية. فالخدمات تكون مقدمة من قطاع حكومي إلى قطاع حكومي آخر أو من خلال قطاع حكومي إلى المواطنين أو أفراد المجتمع أو من قطاع حكومي إلى قطاع أعمال، لذلك لا بُدّ من اشتراك جميع القطاعات الحكومية في برنامج الحكومة الإلكترونية وخاصة التي تُقدّم خدماتها للمواطنين بشكل مستمر.

وهناك عدة أسباب تدعو المجتمع الحديث للتحوّل من حكومة تقليدية إلى حكومة إلكترونية يأتي في طليعتها التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية³ وتطور شبكات الاتصالات وظهور مفهوم طريق المعلومات السريع الذي يعتمد على الشبكات عالية السرعة والقادرة على نقل البيانات الضخمة والوسائط المتعددة بسهولة، والحاجة إلى تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد، مع ضرورة الاستجابة لمتطلبات الحياة العصرية بفاعلية كخطوة جديدة للتفاعل مع معطيات القرن الجديد من حيث شمول كل مؤسسة من مؤسسات الدولة بنظام إلكتروني حديث وربط هذه المؤسسات مع بعضها بشبكة إلكترونية موحدة.. غير أن قيام الحكومة الإلكترونية يستلزم توفر العديد من المتطلبات والتي منها: وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس اللازمة وبنية تحتية معلوماتية تضمن حداً أدنى من الأمن المعلوماتي وخصوصية للمستخدمين. ولكي يتم تنفيذ الحكومة الإلكترونية يجب أن تمر بأربع مراحل وهي مرحلة الإعلان عن نفسها بالتواجد وإعطاء المعلومات لمن يحتاجها،

ومرحلة التفاعل بين المواطن والجهة الحكومية المعنية، ومرحلة تبادل المنافع من خلال تنفيذ المعاملات بالإنترنت، ومرحلة التكامل وهي مرحلة الذروة التي تجمع المراحل السابقة.

قامت الدول العربية بإنشاء حكومات الكترونية وبالرغم من انها بدأت متأخرة إلا أن هنالك خمس دول عربية ضمن أفضل 50 حكومة الكترونية، فقد احتلت مملكة البحرين المرتبة 24، الإمارات العربية المتحدة المرتبة رقم 29، الكويت رقم 40 المملكة العربية السعودية 44، ودولة قطر 48. وهذا يدل على محاولات منها لتوفير بوابات للحكومة الإلكترونية لخدمة المواطنين من جانب، ودعم شفافية ونزاهة المؤسسات الحكومية من جانب آخر إضافة إلى تغيير الصورة الذهنية السلبية عن الأداء الحكومي وتحويلها إلى صورة إيجابية. ولكن في العالم العربي تواجه كثير من المؤسسات التي تسعى لإنشاء مثل هذه البوابات على مستوى الوزارات والمحافظات والولايات وغيرها من المؤسسات الحكومية الكثير من المشكلات، ولعل المشكلات الإدارية والقانونية والمالية والتكنولوجية هي أهم هذه المشكلات.

جدول رقم 01: مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية في الدول العربية 2016⁴

الدولة	مؤشر الحكومة الإلكترونية	الترتيب العالمي	الترتيب العربي	مؤشر الخدمات الإلكترونية	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	مؤشر رأس المال البشري	الموقع URL
البحرين	0.7734	24	1	0.8261	0.7762	0.7178	http://www.data.gov.bh
الإمارات	0.7515	29	2	0.8913	0.6881	0.6752	http://www.government.ae
الكويت	0.7080	40	3	0.6522	0.7430	0.7287	http://www.e.gov.kw
السعودية	0.6822	44	4	0.6739	0.5733	0.7995	http://www.saudi.gov.sa
قطر	0.6699	48	5	0.6739	0.6041	0.7317	http://portal.www.gov.qa
عمان	0.5962	66	6	0.5942	0.5147	0.6796	http://www.oman.om
تونس	0.5682	72	7	0.7174	0.3476	0.6397	http://www.tunisie.gov.tn
لبنان	0.5646	73	8	0.5145	0.4911	0.6882	http://www.dawlati.gov.lb
المغرب	0.5186	85	9	0.7391	0.3429	0.4737	http://www.maroc.ma
الأردن	0.5123	91	10	0.4565	0.3458	0.7344	http://www.jordan.gov.jo
مصر	0.4594	108	11	0.4710	0.3025	0.6048	http://www.egypt.gov.eg
ليبيا	0.4322	118	12	0.1087	0.4291	0.7588	http://www.pm.gov.ly
سوريا	0.3404	137	13	0.3261	0.2087	0.4864	http://www.youropinion.gov.sy
العراق	0.3334	141	14	0.3551	0.1647	0.4803	http://www.cabinet.iq
الجزائر	0.2999	150	15	0.0652	0.1934	0.6412	http://www.el-mouradia.dz
السودان	0.2539	161	16	0.2174	0.1861	0.3581	http://www.sudan.gov.sd
اليمن	0.2248	174	17	0.1449	0.1465	0.3829	http://www.yemen.gov.ye
موريتانيا	0.1734	184	18	0.0652	0.1536	0.3015	http://www.mauritania.mr
جزر القمر	0.2155	176	19	0.0507	0.1073	0.4885	http://www.beit-salam.km
جيبوتي	0.1337	187	20	0.0217	0.0698	0.3095	http://www.presidence.dj
الصومال	0.0270	193	21	0.0145	0.0665	0.0000	N/A

<http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>

يبدو من خلال الجدول رقم 01 الخاص بترتيب الدول من حيث تطبيق الحكومة الإلكترونية تصدر مملكة البحرين المركز الأول عربياً والرابع والعشرين عالمياً (24) في مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية بتحقيقها لدرجة 0.7734، وفي المعايير الثلاث المكونة للمؤشر حيث بلغت درجتها في مؤشر الخدمات الإلكترونية 0.8261، وفي مؤشر البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية 0.7762، وفي مؤشر رأس المال لبشري وهي بهذا ضمن الخمسين دولة الأوائل في العالم. حيث أصبحت اليوم الحكومة الإلكترونية للبحرين جزءاً أصيلاً في منظومة الخدمات التي توفرها الحكومة للمواطنين وأصحاب الأعمال والجهات الحكومية، وبفضل هذه الانجازات أصبحت هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية من المؤسسات الرائدة عالمياً وجرى تقديرها من وراء احتلالها لمواقع متقدمة في مختلف المؤشرات العالمية بالإضافة إلى حصولها على عدد كبير من الجوائز العالمية، وهذا نتيجة تبنيها ل خطة محكمة ادرجت خلالها:

- الاستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2020

• الاستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2012-2016

• استراتيجية الحكومة الإلكترونية 2007-2010

تم التركيز من خلال هذه الاستراتيجيات على تحسين مستوى المعيشة مقابل خفض التكاليف الحكومية، وذلك من خلال إحداث تحول إلكتروني في الخدمات الحكومية عبر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يسهل إدارة المعرفة وإنجاز الأعمال بطريقة احترافية، قليلة التكاليف، وتضمن أمن المعلومات، حيث ستتمحور رؤية ورسالة وأهداف استراتيجية الحكومة الإلكترونية حول إيجاد بيئة قوية ومرنة وأمنة لتشجيع الابتكار في الخدمات العامة، بما يساهم في نشر المعرفة التي تمكن المسؤولين من اتخاذ القرار، وتطور الخدمات بشكل أكبر لتصبح سهلة الإنجاز وبأقل تكلفة. وقد نجحت هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية في تنفيذ الغالبية العظمى من أهدافها الاستراتيجية وقد حققت الأهداف نسباً متفاوتة من الإنجاز في مجال تعزيز التفاعل والمشاركة المجتمعية، والشراكة مع القطاع الخاص، بالإضافة إلى حماية المعلومات وحقوق المستخدمين⁵.

بينما نجد ان الإمارات العربية المتحدة حلت في المركز التاسع والعشرين (29) عالمياً والثانية عربياً وفق مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية بدرجة 0.7515، كما جاءت ضمن الدول العشر الأولى في آسيا. وعند النظر إلى المعايير المكونة للمؤشر حققت 0.8913 درجة في مؤشر الخدمات الإلكترونية، و0.6881 في مؤشر البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية، أما في مؤشر رأس المال البشري فبلغت درجتها 0.6752. وهذا يعود إلى زيادة الإمارات في مشروعات المدن الذكية وإطلاق العاصمة أبوظبي مشروعها للمدينة الذكية في بداية عام 2013، باعتبار المدن الذكية إحدى لبنات تحقيق التنمية المستدامة. وتعمل حكومة الإمارات الإلكترونية وفق استراتيجية الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، وتتولى صياغة استراتيجية الحكومة الإلكترونية على المستوى الاتحادي والإشراف على تنفيذ تلك الاستراتيجية، بما يضمن تعزيز إمكانيات البنية التحتية المشتركة للجهات الحكومية الاتحادية، ورفع جاهزية التحول الإلكتروني للخدمات التي تقدمها الحكومة للمتعاملين. وتشمل رؤية الحكومة الإلكترونية خلق بيئة مثلى لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في الإمارات تصل إلى مصاف المراكز الرئيسية على مستوى العالم. وتؤكد الحكومة الإلكترونية في رسالتها أنها تدعم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في الدولة، وتحافظ على المنافسة، وتحمي مصالح المشتركين، وترتقي بمستوى جاهزية التحول الإلكتروني، وتشجع الاستثمار والابتكار والتطوير والتعليم، وتلتزم بتنفيذ مسؤولياتها تجاه المجتمع من خلال تطبيق أفضل الممارسات العالمية في إدارة القطاع والإشراف عليه⁶، فوصول الإمارات إلى حكومة إلكترونية مبدعة، ملتزمة بالمساهمة في رفع تنافسية الدولة وتوفير خدمات عالمية المستوى متعددة القنوات قائمة على رغبات المتعاملين، من خلال حكومة مترابطة كفؤة، تستفيد من بنية تحتية رقمية متقدمة، وموارد بشرية مؤهلة ضمن إطار ذكي للحكومة.

في حين واصلت الكويت تقدمها في مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية وحلت في المركز الأربعين عالمياً بدرجة 0.7080، واحتلت المرتبة الثامنة على مستوى قارة آسيا والثالثة عربياً. وحققت في مؤشر الخدمات الإلكترونية أو المواقع الإلكترونية درجة 0.6522، وفي مؤشر البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية 0.7430، بينما بلغت درجتها في مؤشر رأس المال البشري 0.7287.

تقدم البوابة الإلكترونية الرسمية لدولة الكويت (KGO) خدماتها لجميع قطاعات المجتمع الكويتي من مواطنين ومقيمين وجهات رسمية وقطاع خاص وزائرين. تمثل البوابة مدخلاً للحصول على المعلومات والبيانات والخدمات الحكومية طوال أيام الأسبوع على مدار الساعة دون توقف باللغتين العربية والإنجليزية⁷. حيث تتيح البوابة لزوارها إمكانية التعرف على الكثير من المعلومات والخدمات والنظم والقوانين المتعلقة بدولة الكويت من خلال قنوات وصول متعددة مثل الويب أو وسائل تكنولوجيا الاتصالات المختلف، حيث تمثل البوابة الإلكترونية الرسمية نقلة نوعية وتغييراً جذرياً في مفهوم عملية توفير المعلومات وتقديم الخدمات الحكومية، حيث أصبحت المعلومات والخدمات مهيأة ومتاحة لجميع شرائح المجتمع وقطاعات الأعمال 24 ساعة يومياً طوال أيام الأسبوع. ونتج عن هذا تخطي البعد الجغرافي لدولة الكويت إلى آفاق المنافسة العالمية لتقديم البيانات والخدمات الحكومية للمواطنين والمقيمين في أي وقت، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى إبراز الآثار

الإيجابية لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات لتحقيق مستويات عالية من التنافسية والشفافية في الأعمال الحكومية. تعزز هذه النقلة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع جوانب الحياة، وتعمل على تحفيز الجمهور على الاندماج مع عالم تكنولوجيا المعلومات الجديد وجعل الاستخدامات المتطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات جزءاً لا يتجزأ من تعاملاتهم اليومية.

اما المملكة العربية السعودية جاءت في المركز الرابع والأربعين عالمياً (44) وفق مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية بدرجة 0.6822، هذا ما أهلها لتكون إحدى الدول العشر الأعلى ترتيباً في قارة آسيا. وفي معايير المؤشر حققت 0.6739 في مؤشر الخدمات الإلكترونية و0.5733 في مؤشر البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية، وفي مؤشر رأس المال البشري 0.7995. بهذا حققت المملكة السعودية تقدماً ملحوظاً في مجال الحكومة الإلكترونية؛ حيث وسَّع نطاق الخدمات المقدمة للمواطن عن طريق شبكة الإنترنت في العقد الأخير لتشمل التوظيف وتيسير البحث عن فرص العمل والتعلم الإلكتروني وخدمات المرور والجوازات والأحوال المدنية، إضافة إلى خدمات الدفع الإلكتروني وإصدار السجلات التجارية وغيرها، مما أسهم في تحسين ترتيب المملكة ولهذا عليها ان توسع مستقبلاً نطاق الخدمات الإلكترونية المقدمّة لتشمل خدمات أخرى مثل نظم المعلومات الجغرافية، والخدمات الصحية والتعليمية. وتنوع قنوات التواصل وأدواته، واستعمال التطبيقات الإلكترونية على مستوى الجهات الحكومية مثل السحابة الإلكترونية الحكومية، ومنصة مشاركة البيانات، ونظام إدارة الموارد البشرية.

اما دولة قطر احتلت المركز الثامن والأربعين عالمياً والخامس عربياً في مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية بدرجة 0.6739، وبذلك تراجعت أربعة مراكز عن ترتيبها في تقرير عام 2014. وحققت درجة 0.6739 في مؤشر الخدمات الإلكترونية و0.6041 في مؤشر البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية، و0.7317 وفق مؤشر رأس المال البشري. وقد سعت دولة قطر الى تحقيق أقصى درجات الكفاءة في تنفيذ المعاملات الحكومية بواسطة حلول تكنولوجيا المعلومات المتكاملة عن طريق⁸:

- توفير دخول يتسم بالسهولة وعدم التعقيد عند استخدام الخدمات الإلكترونية.
- توفير الوقت من خلال الخدمات المباشرة
- رفع مستوى الثقة عند الجمهور بقدرة الحكومة على الارتقاء بخدماتها.
- تحسين الأداء المتبع في توفير الخدمات الحكومية.
- تفعيل التنسيق والتعاون مع الوزارات.
- توفير المعلومات لدعم اتخاذ القرار.
- توفير وسائل علمية تتيح قياس النوعية والأداء في توفير الخدمات
- إنشاء عدة قنوات للدخول واستخدام خدمات الحكومة مثل: الشبكة الدولية للمعلومات، والخدمات عبر الهاتف، والتلفزيون الرقمي، ومحطات الخدمة العمومية.
- إمكانية تفعيل الحصول على البيانات وإجراء المعاملات إلكترونياً.
- تفعيل إجراء الخدمة بشكل آني بين الوزارات ومقدمي الخدمة الإلكترونية.
- توفير قنوات توصيل متعددة للخدمة بين الوزارات ومقدمي الخدمة.

اما سلطنة عمان تراجعت في الترتيب بالمقارنة مع سنة 2014 اين كانت في المركز الثامن والأربعين لتشغل المركز السادس والستين (66) سنة 2016 بدرجة 0.5942. وبلغت درجتها في مؤشر الخدمات الإلكترونية 0.5942، وفي مؤشر البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية 0.5147، وحققت 0.6796 في مؤشر رأس المال البشري، هدف الحكومة الإلكترونية في السلطنة هو تحقيق التحول الإلكتروني الكامل لضمان مجتمع معرفي مستدام، والسعي لتحسين جودة الخدمات الحكومية وطرق تقديمها وفق ضوابط ومعايير ومراحل زمنية محددة وذلك لضمان توافيقها مع أهداف تبسيط إجراءات الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال والجهات الحكومية وذلك من خلال توفير بوابة رسمية للخدمات الحكومية الإلكترونية لتمكين المواطنين والجهات من الوصول إليها عن طريق استضافة هذه الخدمات في البوابة الإلكترونية عبر خاصية التكامل أو عبر رابط يؤدي

إلى هذه الخدمات. تشرف هيئة تقنية المعلومات على تنفيذ استراتيجية التحول ومتابعة تقدمها، إذ يتمثل دورها في قيادة استخدام تقنيات الاتصال والمعلومات في عمان نحو تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً بصورة مبسطة وتحديداً في الخدمات التي قد تتطلب تظافر الجهود من أكثر من جهة وذلك من خلال توفير الدعم في مجال التقنية و الاتصالات.

في حين نجد تونس قد احتلت في مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية المرتبة الثانية والسبعين على المستوى العالمي بدرجة 0.5682. ومع ذلك، تُمثل البلد العربي الأكثر تقدماً في ترتيب الحكومة الإلكترونية في أفريقيا، وتشغل إلى جانب المغرب ترتيباً ضمن الدول العشر الأولى في أفريقيا. ويذكر أنه في إطار الخطة الوطنية لإصلاح الإدارة التي أعدتها وزارة الوظيفة العمومية والحكومة ومكافحة الفساد في تونس، تم الشروع في تنفيذ "خطة استراتيجية للإدارة الذكية 2020"، وذلك بهدف دعم إرساء الإدارة الإلكترونية والحكومة المفتوحة وتطوير منظومة البيانات المفتوحة والارتقاء بجودة الخدمات الإدارية وتطوير علاقة الإدارة مع المواطن ومختلف المتعاملين معها والحد من الفساد.

تأخر ترتيب المغرب، على غرار تونس، في مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية، وشغلت المركز الخامس والثمانين على الصعيد العالمي بدرجة 0.5186. لقد سعى المغرب إلى الدخول في منظومة الاقتصاد الرقمي، وذلك من خلال استراتيجية "المغرب الرقمي". أما الهدف فهو الارتقاء بتكنولوجيا المعلومات في مراتب الاقتصاد الوطني، وإرساؤها كمصدر للإنتاجية والقيمة المضافة، وكذلك كقاطرة لتحقيق التنمية البشرية، عبر وضع المغرب كمركز إقليمي للتكنولوجيا.

وتتمحور هذه الاستراتيجية حول إدارة التحول الاجتماعي، من خلال تعميم الاستفادة من خدمات الإنترنت، وتعزيز تبادل المعلومات، ثم إقامة برنامج الحكومة الإلكترونية التي تسهل الإجراءات الإدارية على المواطنين والمنشآت الاقتصادية⁹، بالإضافة إلى تطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات؛ مما يستدعي امتلاك نظام ابتكاري مترابط الأوصال بين جميع الفاعلين من جامعات، ومراكز أبحاث، وشركات تكنولوجيا، ومصارف تمويلية تشارك في أنشطة إنتاجية معرفية على هيئة علاقات تعاونية أو منافسة تعاونية. وتتسم هذه المحاور بأهداف طموحة كأثر الناتج الداخلي الخام المغربي، وإنشاء مناصب شغل، إضافة إلى توسيع مصالحي الحكومة الإلكترونية ورفدها بأحدث التجهيزات.

أما لبنان فقد احتلت المركز الثالث والسبعين عالمياً والثامن عربياً سنة 2016 بدرجة 0.5646. وبلغت درجتها في مؤشر الخدمات الإلكترونية 0.5942، وفي مؤشر البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية 0.4911، وحقت 0.6882 في مؤشر رأس المال البشري، ان اعتماد قواعد الحكومة الإلكترونية في كافة وحدات الإدارة العامة من أبرز الأهداف والتوجهات الاستراتيجية المرسومة لتحديث وتطوير الإدارة في لبنان¹⁰، بهدف تقريب الإدارة من المواطن والتركيز على تحقيق النتائج -عبر إنشاء البوابة الإلكترونية للحكومة لكافة الخدمات التي تقدمها إلى المواطنين الذين يشكون من تدني مستوى الخدمات، وتقييد الإجراءات، والتأخير بإنجاز المعاملات، وان هذا الترتيب يعود للعديد من الأسباب التي قد تُسقط نظرية عدم وجود بيئة لبنانية حاضنة لتنفيذ مشرع الحكومة الإلكترونية أهمها ارتفاع مؤشر الرأس المال البشري والزيادة في استخدام الإنترنت وهو ما يتعلق بشكل مباشر أو غير مباشر بمعياري وجود الرؤية الاستراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية. وذلك يعود للعديد من الأسباب أهمها زيادة ورش العمل والمؤتمرات العلمية التي ساهمت في التوعية للمشروع وأهميته منذ عام 2014. ومع هذا فإن لبنان يحتاج إلى تحسين المتطلبات الأخرى، خصوصاً تلك التي تتعلق بتكوين البنية التحتية المعلوماتية وتحقيق التحول التنظيمي إلى جانب تهيئة الأنظمة والتشريعات القانونية. فعلى صعيد تكوين البنية التحتية المعلوماتية، نجد أن وضع البنى التحتية المعلوماتية لبعض الوزارات والمؤسسات الحكومية يعيق تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.

أظهرت الكثير من البلدان العربية دلائل إيجابية ملموسة على تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية، على الرغم من استمرار الحاجة إلى المزيد من التوعية وبذل الجهود لاعتماد ممارسات الحكومة الإلكترونية كعملية وإطار عمل متواصل للخدمات بدلاً من اعتبارها مجرد جزء من خدمات الحكومة. وشهدت بلدان عربية أخرى، تقدماً محدوداً في مجال الحكومة الإلكترونية، وهو ما اتضح في تحقيق بعضها مراتب متأخرة إلى حد كبير في "مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية" مثل مصر (المركز 108)، وليبيا (118)، سوريا (137) العراق (141)، والجزائر (150)، والسودان (161)، اليمن (174) وموريتانيا (184)

ان مشروع الحكومة الالكترونية ليس أمراً سهلاً بل قد تواجهه العديد من المعوقات التطبيقية. فبالإضافة إلى المعوقات المالية، فإن هناك معوقات إدارية مثل غياب الرؤية الواضحة لمشروع الحكومة الالكترونية ومقاومة العاملين للتغيير، ومعوقات تقنية تتمثل في صعوبة توطئ البنية المعلوماتية وقلة الخبرة. بالرغم من ذلك فإن تكاثف جهود القطاعات الحكومية والخاصة يساهم في الحصول على ايجابيات الحكومة الالكترونية التي منها: الايجابيات الادارية من خلال تسهيل الحصول على المعلومات والسرعة في انجاز المعاملات، والايجابيات الاقتصادية من خلال تحسين قدرة الاقتصاد التنافسية، والايجابيات الاجتماعية من خلال تحقيق المساواة بين فئات المجتمع في الحصول على الخدمات .

يظل التقدم في الدول العربية بطيئاً نسبياً وغير منتظم. ولكي يُعكس هذا الاتجاه، تحتاج دول المنطقة للتركيز على بناء رأس المال البشري، بما في ذلك الإلمام بتقنية المعلومات والاتصالات وسد الفجوة في البنية التحتية، من أجل توفير البيئة المساعدة لتنمية الحكومة الإلكترونية ويجب اتباع الاستراتيجيات ذات الرؤية وخطط التنفيذ العملية من أجل الانتشار الفاعل للخدمات الإلكترونية المستدامة.

إن المنطقة العربية هي إحدى المناطق التي يعوزها إلى حد كبير إحداث مثل تلك التغييرات والتي يجب تسخير إمكانيات تقنية المعلومات والاتصالات فيها كأحد عوامل التغيير¹¹. وقد تطورت المجتمعات الرقمية في مختلف أرجاء العالم وجنت العوائد الاقتصادية والاجتماعية التي أضاعتها حتى الآن أغلبية البلدان العربية. وكما هو واضح من الأمثلة في بلدان أخرى، يعتبر التفاعل مع الحكومة هو الحافز الرئيسي للتغيير وتبني التقنية. وما أن تتبنى الحكومة ممارسات أكثر كفاءة نتيجة للمشاريع المعتمدة على تقنية المعلومات والاتصالات، يتم تحفيز المجتمع عموماً ليتبنى التقنية من أجل الانتفاع من تلك الخدمات، والتوجه بالتالي إلى خلق مجتمع رقمي بشكل تدريجي.

المحور الثاني: المشاركة الإلكترونية

1. مفهوم المشاركة الإلكترونية:

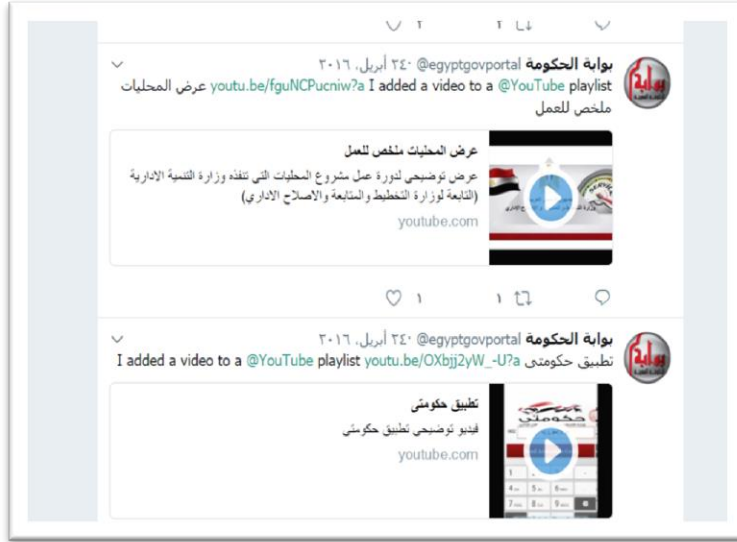
تبنت العديد من الدول فكرة إشراك المواطنين كعنصر رئيس في عملية توفير خدمات حكومية محورها المواطن والمجتمع بشكل عام، حيث أصبحت هذه الممارسة جزءاً رئيسياً من التوجهات الحديثة في برامج الحكومة الإلكترونية حول العالم، ومعياراً مهماً في تقييم تنافسية الدول بحسب الأمم المتحدة ومؤسسات دولية أخرى .

فالمشاركة الإلكترونية هي عملية إشراك المواطنين من خلال تقنيات المعلومات والاتصالات في السياسة و صنع القرار لجعل الإدارة العامة تشاركية وشاملة وتعاونية وهادفة من أجل الغايات الأساسية والفعالة¹². إضافة إلى أنها وجدت من أجل تعزيز المشاركة المدنية والحكم التشاركي الشفاف. ففي السنوات لاحتظنا التوسع السريع في المشاركة الإلكترونية كأداة للمشاركة وتعزيز التعاون بين الحكومات والمواطنين هدفها هو تحسين الوصول إلى المعلومات والخدمات العامة، وكذلك تعزيز المشاركة في صنع السياسات، بغية تمكين الأفراد كمواطنين وكمتلقيين للخدمات العامة، خدمة لمصلحة المجتمع ككل وهناك ثلاث مستويات للمشاركة الإلكترونية:

- مشاركة المعلومات الإلكترونية.
- الاستشارات الإلكترونية.
- صنع القرارات إلكترونياً.

المعلومات الإلكترونية:

توفر الحكومات للأشخاص المعلومات عبر قنوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل مساعدتهم على اتخاذ خيارات مستنيرة في المرحلة التالية من التشاور. وتعد المعلومات الإلكترونية أمراً بالغ الأهمية لأنه بدون الوصول إلى المعلومات التي يحتفظ بها الجمهور والمشاركة لا يمكن أن تكون قائمة على الأدلة، أو ذات صلة كاملة، أو كبيرة. ولذلك فإن الحق في الحصول على المعلومات شرط مسبق لمشاركة إلكترونية فعالة. ففي عصر الحكومة الإلكترونية، تزداد الحاجة إلى تفصيل الخدمات والمعلومات الحكومية طبقاً لاحتياجات الجمهور، على أن تكون متاحة على مدار الساعة بلمسة زر على جهاز الحاسب الآلي أو أي جهاز آخر متصل بشبكة الإنترنت. إن تحقيق ذلك يتطلب مشاركة المستخدم العادي في عملية تحسين وتطوير الخدمات الحكومية.



شكل رقم 01: تغريدة من حساب بوابة الحكومة المصرية

التشاور الإلكتروني:

في هذه المرحلة تتجاوز الحكومة مرحلة تزويد الجمهور بالمعلومات إلى إشراكهم في مناقشات معمقة حول الخدمات والسياسات العامة فالحكومة ملزمة باستخدام المدخلات الواردة في سياساتها أو خدماتها. بدلاً من ذلك، فإنه يمكن الاستفادة من المعلومات الواردة من أجل الاستجابة بشكل أفضل لآراء الجمهور على موضوع معين.



شكل رقم 02: استشارة ضمن صفحة المشاركة الإلكترونية لبوابة الإماراتية

صنع القرار الإلكتروني :

يشير اتخاذ القرارات الإلكترونية إلى عملية يقدم فيها الناس مدخلاتهم الخاصة في عملية صنع القرار. فأساس المشاركة الإلكترونية هو أن يشترك المواطن العادي في عملية صنع القرار التي ستكون أكثر كفاءة وسهولة إذا ما تواصلت الحكومة مع المستخدمين وساعدتهم على تقديم وجهات نظرهم، وتعليقاتهم، وشكاويهم، ونصائحهم باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة.



شكل رقم 03: دعوة للمشاركة في اتخاذ القرار في صفحة المشاركة الإلكترونية لبوابة الاماراتية

ان سعي الحكومة نحو التميز وتحقيق أعلى معايير الجودة في الأداء وأهمية تعزيز الحضور الإلكتروني عبر قنوات سهلة ومبتكرة لعملية الاتصال والتواصل مع مختلف أطراف وشرائح المجتمع لمشاركة الجمهور عملية تحسين وتعزيز عملياتها وتطوير خدماتها يعتبر أحد أهم الركائز التي توليها الحكومات اهتماما بالغا، فالغاية من إتاحة أدوات المشاركة الإلكترونية هو:

- تعزيز عمليات وخدمات الحكومة من خلال رصد رغبات وطموحات الجمهور عبر قنوات التعبير والمنابر الإلكترونية المختلفة.
- تعزيز مفهوم الشفافية وتداول المعارف عبر نشر نتائج الاستطلاعات والاستفتاءات للجمهور وتوفيرها للنسخ والتحميل.
- توفير قنوات مشاركة فعالة وسهلة وسلسة تعزز الشراكة مع الجمهور وتضمن زيادة التفاعل القائم بين جميع الاطراف.
- ضمان مساهمة الجمهور في عملية صنع القرار من خلال المشاركة في المقترحات والملاحظات وإبداء الرأي باستخدام التكنولوجيا الحديثة وأدوات التفاعل.

إن المشاركة الإلكترونية تمثل آلية لإبداء الرأي وإتاحة الفرصة لكافة شرائح المجتمع وكافة الأطراف المعنية والأشخاص ذوي العلاقة للمشاركة في الحوار والتفاعل بشأن مختلف الموضوعات ، ويمكن من خلالها إبداء الرأي وتقديم تعليقات ومقترحات وغيرها، والمشاركة في استطلاعات الرأي المتاحة إلكترونيا من أجل تحسين وتطوير الخدمات التي تقدمها الحكومة بشكل مستمر ومتكامل ، فالهدف الأساسي من إيجاد هذه الآلية هو إتاحة الفرصة المناسبة للتداول والتفاعل وتبادل الآراء والأفكار مع مستخدمي المواقع الحكومية، وتلقي مساهماتهم ومشاركاتهم وتعليقاتهم ومقترحاتهم ، ولا تهدف الحكومات إلى مجرد تجميع أكبر عدد من المعلومات من خلال من المشاركات والرؤى والأفكار التي يطرحها المواطن ، بل تسعى إلى تفعيل هذه المشاركات وتحويلها إلى نتائج ملموسة في كل ما يتعلق بمنهجيات عملها بدءاً من تحديد الأولويات، مروراً برسم السياسات ووصولاً إلى اتخاذ القرارات المناسبة. والحكومة إذ تعتمد على مشاركات بناءة في رسم الملامح والأطر العامة لكافة أعمالها، فإن ذلك يأتي انطلاقاً من ضرورة العمل المشترك الذي يساهم فيه الجميع من أجل بناء مجتمع أفضل .

2. البيئة الحاضنة للمشاركة الإلكترونية¹⁴:

هناك حاجة لوضع استراتيجيات محكمة لإيجاد البيئة المساعدة على المشاركة الإلكترونية. وتتضمن هذه الاستراتيجيات أطر العمل القانونية والمؤسسية من قبل الحكومات وتنمية قدرات المواطنين للإلمام بوسائل التواصل الرقمي والدمج المستمر لخصائص الوسائل الحديثة والتقليدية لتمكين المشاركة العامة. أيضاً، تتناول الاستراتيجيات الناجحة النهج الرسمي وغير الرسمي لإشراك المواطنين. ويمكن أن تخصص الحكومات المكاتب المستقلة أو تُوجد المهام المنفصلة لتقديم أو تحسين حرية تشريع المعلومات والخصوصية وتشريع حماية البيانات.

وعند القيام بذلك، فمن المفيد بناء والاستفادة من مبادرات الحكومة الإلكترونية الحالية – البنى التحتية والخدمات الإلكترونية ذات الصلة مع الشروع في مبادرات المشاركة الإلكترونية الجديدة. ويمكن الضغط على الحكومات لعمل تخفيضات في الموازنة لدعم خصائص المشاركة الإلكترونية خلال أوقات التقشف المالي. غير أنه، وبدون الاستشارات المناسبة مع الأفراد أو إدارة التوقعات الاجتماعية، يمكن أن تضعف الثقة العامة في خدمات المشاركة الإلكترونية. ويمكن للمعرفة بوسائل التواصل الرقمي أن تيسر المشاركة الإلكترونية، من خلال زيادة قدرة الأفراد. ولكي تصبح مشاركاً إلكترونياً فاعلاً، يجب أن يصبح دمج المعرفة بوسائل التواصل الرقمية وجهود التعلّم مدى الحياة معياراً اجتماعياً. وتشمل هذه المعرفة أيضاً صياغة النهج ذات الصلة وتنمية المهارات ونقل المعرفة.

وتعد مبادرات التواصل الاجتماعي حول العالم أمثلة جيدة عن كيفية استخدام وسائل التواصل الرقمية في تطوير المشاركة الإلكترونية، بصورة إبداعية وجاذبة. وتجلب وسائل التواصل الاجتماعي فرص الأساليب الاقتصادية للحكومات من أجل مشاركة المواطنين في صنع القرارات إلكترونياً والمشاركة في إيجاد الخدمات، خاصة عندما يكون العديد من المواطنين متواجدين بالفعل على المواقع المعروفة. وهي توفر البرامج التي تساعد المواطنين في أن يصبحوا موجدين لمحتوى السياسات العامة) خير توضيح لذلك هو الاستعانة بمجموعة كبيرة من المصادر الخارجية) والخدمات التي يمكن للحكومات استثمارها، مما يوفر ثروة من المعلومات.

بإمكان الحكومات وضع استراتيجية للاستفادة من المحتوى الذي يضعه المواطن لعمليات صنع السياسة وتحسين الخدمة. لكن ليست وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية هي أهم عامل في إنجاح المشاركة الإلكترونية. فقد تجعل أساليب وأدوات الاتصالات التقليدية، مثل المذياع والتلفاز والندوات وورش العمل والمدارس والجامعات والبرامج الحوارية والمناقشات المباشرة، بالإضافة إلى الوسائل الرقمية، المشاركة العامة أكثر إنتاجية.

ويمكن دمج استخدام كافة أنواع وسائل التواصل العامة، بما في ذلك القنوات التقليدية، في مبادرات المشاركة الإلكترونية لإحداث المزيد من التطوير. وفي هذا الشأن، فإن الاستخدام والاتباع الابتكاري للتقاليد المحلية القائمة في المناقشات المباشرة قد يتم تشجيعه و"رقمته" كجزء من معايير المشاركة الإلكترونية. فضلاً عن هذا، يمكن استخدام وسائل التواصل العامة في نشر الوعي العام وتوجيه تعليم المواطنين والمسؤولين الحكوميين. وإلى جانب التقنيات الأكثر تقليدية، مثل المواقع الإلكترونية المخصصة أو البوابات الشاملة العالمية أو منتديات المناقشة عبر الإنترنت، القائمة على وظائف 2.0 للويب، فإنها تمثل مجموعة من تقنيات المشاركة العامة، القديمة والجديدة.

وحيث أصبحت التقنية أكثر تعقيداً وتطوراً، فإنها تبث الحياة في شبكات الأعمال كأطراف ثالثة وسيطة لدعم نماذج العمل الجديدة. وستستند شبكة السلع والخدمات على شراكات العمل وتصبح موجّهة بالبيانات وشخصية وقائمة على الويب أكثر فأكثر. وسيكون تضمين خدمات دعم العمل حتمية. كما أن هذه الفرص التقنية والتجارية لن تُقدّر بثمن لتمكين الجماعات المحرومة والمستضعفة عبر جيل جديد من الخدمات الإلكترونية التي يوجهها التصميم المستند إلى البيانات.

3. المشاركة الإلكترونية لحكومات الدول العربية:

جدول رقم 02: مؤشر المشاركة الإلكترونية للدول العربية 2016¹⁵

الدولة	المشاركة الإلكترونية	المعلومات إلكترونياً%	الاستشارات إلكترونياً	صنع القرارات إلكترونياً	الاجمالي	الترتيب العالمي
المغرب	0.8305	%85.3	%100.0	%28.6	%83.3	17
الإمارات	0.7458	%91.2	%73.7	%0.0	%75.0	32
البحرين	0.7458	%85.3	%73.7	%28.6	%75.0	32
السعودية	0.7119	%79.4	%73.7	%28.6	%71.7	39
تونس	0.6949	%88.2	%63.2	%0.0	%70.0	43
قطر	0.6441	%67.6	%73.7	%28.6	%65.0	55
الكويت	0.6441	%82.4	%57.9	%0.0	%65.0	55
عمان	0.5593	%73.5	%47.4	%0.0	%56.7	76
لبنان	0.4915	%70.6	%31.6	%0.0	%50.0	91
الأردن	0.4576	%55.9	%47.4	%0.0	%46.7	98
سوريا	0.4576	%64.7	%31.6	%0.0	%46.7	98
العراق	0.4237	%61.8	%26.3	%0.0	%43.3	104
مصر	0.4068	%55.9	%31.6	%0.0	%41.7	107
السودان	0.2542	%41.2	%10.5	%0.0	%26.7	138
اليمن	0.3559	%52.9	%15.8	%14.3	%36.7	164
الجزائر	0.1186	%17.6	%10.5	%0.0	%13.3	167
ليبيا	0.1017	%17.6	%5.3	%0.0	%11.7	170
موريتانيا	0.0508	%8.8	%5.3	%0.0	%6.7	184
الصومال	0.0339	%5.9	%5.3	%0.0	%5.0	186
جزر القمر	0.0169	%2.9	%5.3	%0.0	%3.3	188
جيبوتي	0.0000	%2.9	%0.0	%0.0	%1.7	191

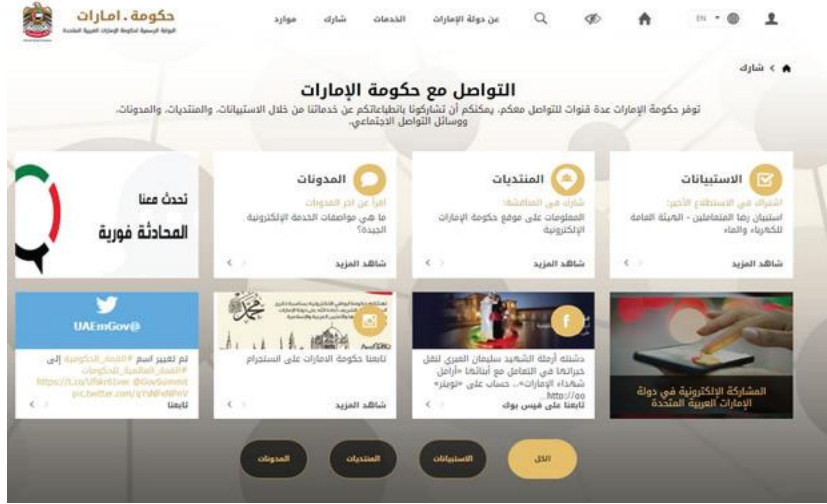
<http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>

ما نلاحظه من خلال الجدول الخاص بالمشاركة الإلكترونية التي تمثل مؤشر استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في العمليات الخاصة بالحكومة، بما يشمل الإدارة وتسليم الخدمات وصنع القرارات، واستخدام أدوات التواصل الاجتماعي المختلفة للتواصل الآمن والفعال مع العملاء، لإشراكهم في عملية صنع القرار حيث تصدر المغرب القارة الإفريقية على مستوى المشاركة الإلكترونية، وفق ما كشفت عنه نتائج تقرير هيئة الأمم المتحدة لسنة 2016 بمؤشر المشاركة الإلكترونية بدرجة 0.8305. باحتساب المؤشرات الفرعية (المعلومات إلكترونياً 85.3%، الاستشارات إلكترونياً 100%، صنع القرارات إلكترونياً 28.6%) هذه النتيجة جعلت المغرب يحتل المرتبة 17 عالمياً، لقد حقق المغرب مكاسب مهمة في مجال المشاركة الإلكترونية من خلال إحداث المنصات التفاعلية والبوابات والمواقع التي تعد فضاء إلكتروني خصبا يوفر مجموعة من المعلومات والمعطيات والبيانات، يفتح العديد من الآفاق والسبل لتطوير الخدمات، سيما في هذا العصر الذي يعرف تطورا غير مسبوق لتكنولوجيا المعلومات، ويفرض مواكبته بترسيخ ثقافة الانخراط والتحول الإلكتروني على كل مستويات الإدارة العمومية والتأقلم مع المعطى التكنولوجي واستيعاب استحقاقاته. وكجزء من الجهد الحكومي لجلب الخدمات الإلكترونية المتطورة إلى المواطنين وتضمينهم في عملية صنع القرار، وضعت الحكومة برنامجاً للتشاورات الحكومية عبر موقعها الإلكتروني الأمانة العامة للحكومة، حيث يمكن للمواطنين الدخول إلى النصوص التشريعية مباشرة وقراءتها وتنزيلها وإدراج تعليقاتهم واهتماماتهم. وهذه الطريقة تقدم الحكومة إلى مواطنيها قناة واضحة وشاملة وسهلة، والتي يمكنهم من خلالها مشاركة اهتماماتهم وجعل صوتهم مسموعاً، مما يثري عمليات الحوكمة الديمقراطية في الدولة. وتقدم الحكومة أيضاً ردودها على ملاحظات المواطنين وتقدم التعليقات، مما يظهر أنها تتعقب اهتمامات وملاحظات المواطنين، واضعة إياها في الاعتبار وتقدم الرد عليها. وتقدم بوابة الحكومة أيضاً للمواطنين برنامجاً للمشاركة الإلكترونية.



شكل رقم 04: بوابة المشاركة الإلكترونية للحكومة الإلكترونية المغربية

ونجد الإمارات، إلى جانب البحرين، الأعلى بين دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية في "مؤشر المشاركة الإلكترونية" في المركز الثاني والثلاثين (32) عالمياً بدرجة 0.7458 (المعلومات إلكترونياً 91.2 %، الاستشارات إلكترونياً 73.7%، صنع القرارات إلكترونياً 0.0%). فدولة الإمارات تستثمر بكثافة في تبني وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاعين الحكومي والخاص. وكانت استراتيجية الحكومة الاتحادية الرقمية 2012 تهدف إلى بناء حكومة عالمية المستوى تعمل مع المؤسسات الحكومية الاتحادية لإنشاء بنية تحتية فعالة وموثوقة لتكنولوجيا المعلومات، وتوفير الخدمات الإلكترونية للعملاء من خلال قنوات إلكترونية مبتكرة. إن موضوع المشاركة ليس جديداً على دولة الإمارات إذ طالما كانت أبواب المسؤولين مفتوحة للإصغاء لهواجس أبناء المجتمع والعمل على حل مشكلاتهم... وفي عصر الإنترنت كانت قيادة دولة الإمارات سباقة في الانفتاح على الناس من خلال قنوات التواصل الاجتماعي لإشراكهم في تحسين السياسات والاستراتيجيات والخدمات. تتضمن بوابة المشاركة الإلكترونية في المرحلة الحالية عشرات المشورات بعضها مفتوح حالياً لمشاركة الجمهور وبعضها مدرج في مواعيد مستقبلية علماً بأن المشورة التي تنتهي مدتها تتحول إلى أرشيف المشورات السابقة وتتألف كل مشورة من المراحل الثلاث السابقة "المعلومات والاستبيان والقرار المتوقع أو الصادر بناء على نتائج الاستبيان" إن السياسات الحكومية لدولة الإمارات تؤكد تقديم الكثير من قنوات المشاركة الإلكترونية، التي توفر من خلالها الكثير من الخدمات اللازمة للعملاء عبر الإنترنت، ما يعبر عن مدى الجاهزية والشفافية والتواصل مع الجمهور، الذي أصبح شريكاً في صياغة السياسات وتطوير الخدمات، التي تتسم بالوفرة والجودة وتنوع القنوات، وتقوم على تعزيز قيم لها علاقة بحماية مصالح المشتركين، والارتقاء بمستوى جاهزية التحول الإلكتروني، والتشجيع على الاستثمار والابتكار والتطوير، التزاماً منها بتنفيذ مسؤولياتها تجاه المجتمع، في تطبيق أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال.



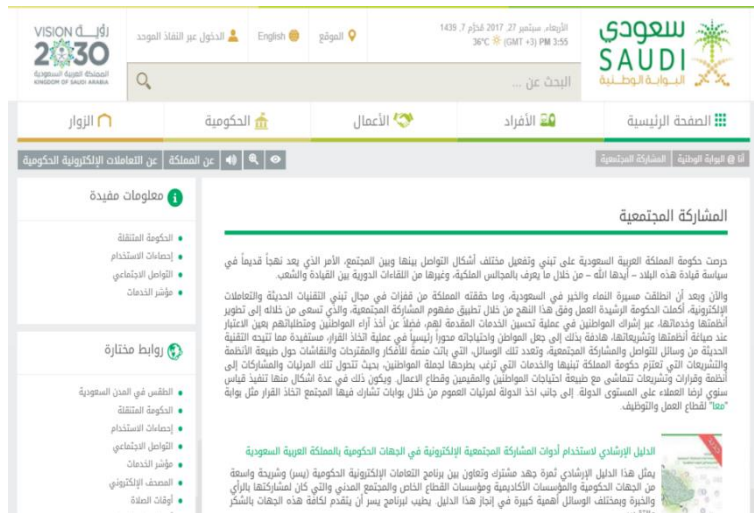
شكل رقم 05:صفحة المشاركة الإلكترونية على بوابة حكومة الامارات

اما البحرين فان الانجاز الذي حققته يأتي ضمن توجيهات القيادة الرشيدة ودعم اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات وفق استراتيجيات وخطط ممنهجة تهدف بشكل رئيسي إلى توفير خدمات حكومية متكاملة ومتاحة للجميع عبر الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا.وقد حافظت على صدارتها في الكثير من المؤشرات العالمية بالرغم من التحديات التي مرت بها في فترة ما أبرزها التحديات المرتبطة بالميزانية وخفض النفقات.



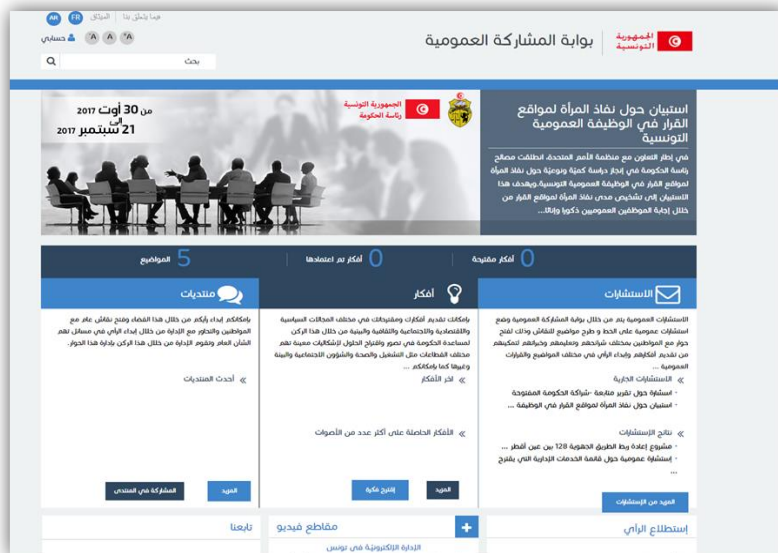
شكل رقم 06:صفحة المشاركة الإلكترونية على بوابة الحكومة البحرينية

احتفظت السعودية في "مؤشر المشاركة الإلكترونية" بموقعها ضمن الدول الخمسين الأفضل أداءً على مستوى العالم، وشغلت سنة 2016 المركز التاسع والثلاثين بدرجة 0.7119 (المعلومات إلكترونياً 79.4%، الاستشارات إلكترونياً 73.7%، صنع القرارات إلكترونياً 28.6%) ويأتي التميز الذي وصلت إليه المملكة في تطبيق مفهوم المشاركة الإلكترونية نتاجاً لبدل الكثير من الجهود من قبل العديد من الجهات الحكومية لدعم هذا المفهوم عبر استحداث قنوات مشاركة إلكترونية متعددة تضمن وصول آراء المستفيدين ومقترحاتهم إلى المسؤولين حول ما تقدمه تلك الجهات من خدمات مع الاستفادة من الآراء البناءة والتفاعل معها بشكل واضح.



شكل رقم 07: صفحة المشاركة الإلكترونية على بوابة الحكومة السعودية

قدمت تونس نموذجًا في المشاركة الإلكترونية وإشراك المواطنين، ونالت المرتبة الثالثة والأربعين عالميًا في "مؤشر المشاركة الإلكترونية" بدرجة 0.6949 (المعلومات إلكترونياً 88.2%، الاستشارات إلكترونياً 63.2%، صنع القرارات إلكترونياً 0.0%). أعلنت وحدة الإدارة الإلكترونية التابعة لرئاسة الحكومة التونسية عن إطلاق البوابة الإلكترونية الجديدة للمشاركة العمومية (انظر شكل رقم 04)، حيث يتم من خلال هذه البوابة وضع إستشارات عمومية على الخطّ وطرح مواضيع للنقاش وذلك لفتح قنوات الحوار مع المواطنين التونسيين بمختلف شرائحهم و تعليمهم و خبراتهم ، بهدف تمكينهم من تقديم أفكارهم و إبداء الرأي في مختلف المواضيع و القرارات العمومية. فمن خلال بوابة e-participation.tn، بإمكان المواطن تقديم أفكاره و مقترحاته في مختلف المجالات السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية و البيئية من خلال هذا الركن لمساعدة الحكومة في تصوّر و اقتراح الحلول لإشكاليات معيّنة تهّم مختلف القطاعات مثل التّشغيل و الصّحة و الشّؤون الاجتماعية و البيئة و غيرها.



شكل رقم 8: صفحة المشاركة الإلكترونية لرئاسة الحكومة التونسية

بينما نجد باقي الدول العربية انحصرت ترتيبها بين المرتبة 55 الى المرتبة 191 وهي تعتبر متأخرة إلى حد كبير مثل مصر (المركز 107)، السودان (138)، وليبيا (170)، اليمن (164) والجزائر (167)، موريتانيا (184) والصومال (186) جيبوتي (191) ،

نعتقد أن هذه الأرقام والحقائق تُعطي مؤشراً عاماً على الواقع الذي نعيشه بشكل كاف جداً، ففي الوقت الذي أصبحت فيه السياسات الحكومية في العالم تعمل على توثيق العلاقة بين المواطن والحكومة وهو ما يدخل في صلب الحوكمة الإلكترونية - علاقة ثنائية الاتجاه بين المواطن والحكومة، نجد ان إشراك الحكومات العربية للمواطنين محدود في معظم بلدان المنطقة وأحادي الجانب إلى حد بعيد، فلم يعد المواطن راضياً بعلاقة وحيدة الاتجاه مع الحكومة، بل أصبح راغباً في المشاركة في تحديد الأولويات والتأثير على القرارات المتخذة وعلى السياسات والمشاركة في تصميم الخدمات ومساءلة الحكومة عن نتائج عملها. لهذا على الحكومات العربية ان تعمل على زيادة فعالية الخدمات الحكومية وأتمتها وتوفيرها إلى المواطنين، وقطاع الأعمال، والهيئات الحكومية إلكترونياً مع التركيز على تطوير تكامل الخدمات الإلكترونية و توفيرها بسلاسة على شبكة الإنترنت بحيث تكون متاحة في كل وقت وأمنة وسهلة الاستخدام ، فمن الضروري أن يطلع المواطن على معلومات الحكومة في سبيل تطوير المجتمع المدني والديمقراطي وصورته. فالمعلومات تسهل المعرفة والحوار لدى العموم وتوفر لهم مناعة حصينة في وجه أشكال التعسف وسوء التسيير الإداري، ناهيك عن أن الانفتاح والشفافية في عملية صنع القرار يساعدان في الحفاظ على ثقة المواطن في أعمال الحكومة.

اذن لابد للحكومات العربية ان تدرك أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي لغة العصر الحالي وأنها محرك التقدم والازدهار في كافة المجالات ولهذا لابد ان تولي عنايتها واهتماماتها بتوظيف تقنية المعلومات لتسريع الأعمال، وتيسير الخدمات، وتعزيز التواصل بين مؤسسات الدولة والمواطن ، خاصة مع انتشار قنوات التواصل الاجتماعي التي أزالّت الحدود والحواجز، والسعي لتأصيل وتعزيز مفهوم المشاركة الإلكترونية باتخاذها نهجاً لتحقيق مستوى عالٍ من الشفافية، والجودة، والارتقاء بحياة المواطنين، والتفاعل مع آرائهم ومقترحاتهم، وتعزيز مشاركتهم في اتخاذ القرار من خلال تحسين وصول المعلومات إلى المواطنين.

فهناك فرص جليّة لتحسين المشاركة الإلكترونية على مستوى الحكومات العربية في المستقبل، بما في ذلك توجّه التقنية، على سبيل المثال، نحو شبكات التواصل الاجتماعي و الأجهزة الذكية التي تعد تفاعلية من الأساس وتستعين أيضاً بمجموعة كبيرة من المصادر الخارجية وإيجاد بيئة تساعد على المشاركة الإلكترونية، بما في ذلك الأطر القانونية والمؤسسية الملائمة وتطوير القدرة الخاصة بالإمام بالوسائط الرقمية لأجل المواطنين والدمج المستمر للخصائص المتصلة وغير المتصلة بالإنترنت من أجل المشاركة العامة.

المحور الثالث: تواجد الحكومات على شبكات التواصل الإلكتروني:

إن الحكومات بدأت في الاعتماد بشكل متزايد على وسائل التواصل الاجتماعي للتفاعل والتواصل بشكل استباقي مع الجمهور بهدف المشاركة وتمكين الحكومة والمواطن على حد سواء من التواصل الثنائي اللحظي الفعال، بالرغم من وجود تحديات تواجه وسائل التواصل الاجتماعي، لكن علينا أن ننظر للإيجابيات أكثر من السلبيات، وأعتقد أنه في وجود إطار تشريعي يوضح التعامل والتفاعل مع وسائل التواصل الاجتماعي، فإن الحكومة ستصبح قادرة على أن تسيطر وتتحكم بالشكل الأمثل في كيفية توجيه وسائل التواصل الاجتماعي بأن تكون فعالة مع الجمهور وتعزيز المشاركة مع المواطنين.

فلا بد من الاعتراف بأن وسائل التواصل الاجتماعي هي وسيلة وليست غاية بحد ذاتها، فالمهم والذي ينبغي أن نركز عليه هو ما يتم تناقله من خلال هذه الوسائل التي كانت فيما مضى تملي على المتلقين وجهات نظر من جهة واحدة ولم تكن المناقشة متاحة بسبب عدم توفر منابر لذلك . اما الآن فقد عمدت إلى توفير منصة للحوار والنقاش المفتوح بين الحكومات والجمهور.

لقد ساهم تواجد الحكومات الإلكترونية على شبكات التواصل الاجتماعي في إيجاد ما يسمى بالمواطنة الرقمية « Digital Citizenship» والتي يمكن تصنيفها الى ثلاثة تصنيفات حسب ما أشار له ريتشارد في بحث له عام 2010: التصنيف الأول: المواطنة الرقمية ذات الحس الشخصي «Personally Responsible digital citizenship» يركز على استخدام المواطن للبريد الإلكتروني بدلاً من التقليدي الورقي، واستفادته من المعلومات المطروحة إلكترونياً من الحكومات، التصنيف الثاني: المواطنة الرقمية التشاركية «Participatory digital citizenship» يركز على إفادة المواطن من النقاشات الإلكترونية في

تطوير العملية السياسية وصياغة القوانين. واخيرا التصنيف الثالث: المواطنة الرقمية الهادفة للوصول للعدالة الاجتماعية «Justice oriented digital citizenship» الذي يركز على تشجيع المواطن على المشاركة الرقمية في المنتديات والنقاشات التي تطرحها الحكومة الكترونيا عبر صفحاتها ضمن مواقع التواصل الاجتماعي والهادفة الى تأمين احتياجات كل المواطنين¹⁶ ويمكن إدارة تواجد الحكومات على شبكات التواصل الإلكتروني من خلال النموذج الرباعي «Four R Approach»¹⁷ ويتضمن أربع مراحل أساسية بدءا من:

مرحلة المراجعة: «Review» التي يتم التركيز فيها على معرفة ورصد ما يتداوله المواطنون على الانترنت وخصوصا على شبكات التواصل الاجتماعي.

مرحلة الاستجابة: «Respond» التي يتم التركيز فيها على التأكد من أن تواجد الحكومة على مواقع التواصل الاجتماعي يمثل قناة نشطة توفر لهم معلومات جديدة وقيمة .

المرحلة الثالثة: «Record» والتي تُركز على قيام الحكومة بنشر محتوى غني وعالي الجودة للمواطن،

مرحلة التوجيه: «Redirect»: حيث يتم فيها تحفيز المواطن وتوجيهه للاستفادة من المحتوى المنشور والتفاعل مع الحكومة إلكترونيا.

1. أهمية التواجد الإلكتروني للحكومات على شبكات التواصل الاجتماعي :

تعد أدوات التواصل الاجتماعي من أهم وسائل التواصل التي تستخدمها المواقع الحكومية في الوقت الحالي حيث توفر العديد من المزايا التي تدعم عملية التواصل بين مؤسسات الحكومة وبين المواطنين، بما في ذلك¹⁸ :

1. زيادة الوصول الى المواطنين، وتطوير عملية الاتصال الحكومي.
2. تعتبر من أدوات التواصل المفضلة لدى الكثير من المواطنين.
3. تلبية توقعات المواطنين فيما يخص تنظيم الخدمات الحديثة وتعزيز سمعتها.
4. تعزيز الشفافية.
5. تعزيز العلاقة مع المواطنين والشركاء وأصحاب المصالح.
6. تعزيز الأداء الحكومي من خلال التركيز على عملية التواصل وتحسينها.
7. سرعة الحصول على ردود المواطنين ومدخلاتهم.
8. امكانية الوصول إلى فئة معينة من المواطنين بشأن قضايا محددة.
9. التقليل من الاعتماد على وسائل الإعلام المعمول بها ومواجهة التغطية الصحفية غير الدقيقة.
10. إنشاء وتطوير محتويات الكترونية مكتوبة من قبل المواطنين.
11. تحسين فعالية الاتصالات على المدى الطويل من حيث التكلفة.
12. دعم جهود الحكومة في التواصل الفعال مع الناس للتعرف على متطلباتهم وتسريع وتيرة تلبيةها.
13. تداول المعلومات في الوقت الحقيقي.

2. سياسة تعامل الحكومات مع شبكات التواصل الاجتماعي :

الشفافية:

يجب أن تكون عملية التفاعل والمشاركة الالكترونية عملية شفافة تماما ومفتوحة للجميع او بمعنى اخر حرية تدفق المعلومات، أي توفير المعلومات والعمل بطريقة منفتحة تسمح لأصحاب الشأن بالحصول على المعلومات الضرورية، للحفاظ على مصالحهم واتخاذ القرارات المناسبة، وفي الوقت المناسب واكتشاف الأخطاء. حيث أن تحقيق النجاح في المشاركة الالكترونية يعتمد على مبدأ الشفافية منذ البداية بحيث يتم توضيح الأهداف، واجراءات الاستخدام، وتوضيح من

المسؤول عن ماذا وما يترتب عليه، وكيفية التعامل مع ما يتم طلبه والكتابة عنه. أي بمعنى آخر يجب أن يعي المستخدمون أهمية مشاركتهم وما سياترب عليها وينعكس عليهم مما يؤدي الى زيادة ثقة المواطنين بالحكومة. فمن الضروري أن يطلع المواطن على معلومات الحكومة في سبيل تطوير المجتمع المدني والديمقراطي ووضونه، فالمعلومات تسهل المعرفة والحوار لدى العموم وتوفر لهم مناعة حصينة في وجه أشكال التعسف وسوء الإدارة والتعسف، ناهيك عن أن الانفتاح والشفافية في عملية صنع القرار يساعدان في الحفاظ على ثقة المواطن في أعمال الحكومة. وعلى سبيل المثال هناك الكثير من الموثيق والاتفاقيات على المستوى الدولي اقرت حق الوصول إلى المعلومات في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان عام 1948 والعهد الدولي الخاص بالحقوق السياسية والمدنية عام 1966. كذلك أقر المجتمع الدولي بأهمية الوصول إلى المعلومات لدواع أخرى، كاتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد عام 2003 التي تدعو الحكومات إلى السماح للمواطنين بالوصول إلى المعلومات على أنها إحدى الوسائل الآيلة إلى مكافحة الفساد و زيادة الشفافية وهذا يفرض عموماً إلى المزيد من الانفتاح في النشاطات الحكومية، فتدرك الحكومات ان نشر القسم الاوفر من المعلومات لا يضر بوظائفها أو بموقعها السياسي وبالتالي فهي تضع المعلومات أكثر فأكثر في متناول الجميع عبر قنوات التواصل الاجتماعي.

الثقة في الموظفين:

تتطلب أدوات التواصل الاجتماعي استجابات سريعة واتصال مباشر مع المؤسسات الحكومية، في طوال ساعات اليوم سواء في وقت العمل الرسمي أو ما بعده. وعليه فانه من الضروري منح الثقة للموظفين وتفويضهم¹⁹ ، وذلك بعد حصولهم على التدريب المناسب ، لفهم وإدارة المخاطر حول الإفصاح عن المعلومات ، وإذا كانت المعلومات تحتاج مزيد من التحقق والمتابعة ، على الموظفين التحلي بسرعة المبادرة والتصرف حيال هذ النوع من المعلومات بطريقة فعالة ، إن البطء في الاستجابة وعدم الرد في الوقت المناسب يؤثر على عملية استخدام أدوات المشاركة الإلكترونية ويقلل من فعاليتها . نظراً للاستخدامات المتعددة لمواقع التواصل الاجتماعي يتم اختيار ومنح صلاحيات الدخول لموظفين محددين من وحدات الاتصال التابعة للجهات الحكومية من خلال إجراءات تعتمد داخلياً شريطة ضمان جودة الخدمة المقدمة.

يعد تعيين فريق مواقع التواصل الاجتماعي من أهم الأساسيات اللازمة لتعزيز حضور فعال على هذه المواقع ، كما يعد الحساب الرسمي على مواقع التواصل الاجتماعي واجهة للجهة الحكومية ويمثلها، لذلك من المهم أن يتمتع الموظف المخول بالخبرة في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وقدرة الرد على المستخدمين بلغة وأسلوب فصيح وواضح. يتعين عند مراجعة صلاحيات دخول الموظفين مراعاة الاعتبارات التالية:

- تحديد إجراءات منح الموظفين صلاحيات الدخول لمواقع التواصل الاجتماعي وتحديد الأشخاص المخولين بالدخول والمدة المصرح بها في ذلك.
- تحديد إجراءات إلغاء صلاحيات الدخول وإجراءات الحد من سوء استخدام هذه الصلاحيات.
- توزيع الخطوات الإرشادية الخاصة بالدخول للموظفين المصرح لهم لتفادي أية إشكاليات في الاستخدام أو مخالفة للقوانين.

المشاركة كحق أساسي:

يجب أن ينظر إلى المشاركة كحق أساسي لكل مواطن حيث انها تساهم في تحسين السياسات والاستراتيجيات الوطنية والتي تستهدف المواطنين في حياتهم اليومية. ولتحقيق هذا الهدف فإنه من الضروري أن تأخذ جهود المشاركات الإلكترونية للمواطنين ببالغ الأهمية وأن يتم الرد عليها ، وتقديم أدلة حول ما تم الاخذ به وتأثير هذه المشاركات على عملية رسم السياسات وتوضيحها بشكل شفاف كما أن الاعتراف بالمشاركات مهم جداً ويجب أن يكون مفتوح وبصفة متواصلة من أجل خلق ثقافة المشاركة والمحافظة عليها. ان المشاركة الإلكترونية تعني أن يشترك المواطن العادي في عملية صنع القرار التي

ستكون أكثر كفاءة وسهولة إذا ما تواصلت الحكومة مع المواطنين ومؤسسات الأعمال وساعدتهم على تقديم وجهات نظرهم، وتعليقاتهم، وشكاوهم، ونصائحهم باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة.

تقنين ومنع شكاوى الموظفين:

يجب على الموظفين التقيد بضرورة عدم ذكر شكاوى العمل أو انتقاد الحسابات الخاصة سواء عبر شبكات التواصل الاجتماعي ذاتها أو عبر الصحف والاعلام التقليدي ، وإن ثبت ذلك فإن الموظف يعرض نفسه للمسائلة القانونية وذلك بناءً على لائحة شؤون الموظفين فيما يتعلق بسرية المعلومات²⁰.

ففي الوقت الذي وفرت هذه الوسائل لكل فرد من الجمهور الفرصة للحصول على المعلومات التي يريدونها، خلقت في الوقت نفسه لديه الرغبة في التعامل مع هذه المعلومات من خلال ما توفره من مصادر متنوعة للمعلومات نفسها، وتطلب ذلك من ممارسي العلاقات العامة ضرورة التعرف على اهتمامات الجماهير المختلفة، وتحديد خصائصهم وأسلوب تفكيرهم، والدوافع التي تفسر سلوكهم، ووفر الإنترنت هذه المعلومات من خلال تحليل ردود أفعال الجماهير وتعليقاتهم، وأرائهم التي تتعلق بكل الأنشطة.

4. إجراءات الاستخدام الحكومي لوسائل التواصل الاجتماعي:

1.4. إدارة الحساب: لا بد من اختيار موظف أو مجموعة من الموظفين لإدارة الحسابات الرسمية للحكومة على مواقع التواصل الاجتماعي وعادة ما يطلق عليه (مسؤول المشاركة الإلكترونية) يكون متمكن من المسائل التي سيتم التواصل بشأنها ومناقشتها مع الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي والإلمام التقني بها. ومستعد للبقاء على اتصال مع الجمهور عبر قنوات التواصل الاجتماعي خارج أوقات الدوام الرسمي، والتعامل مع المواقف التي قد تتطلب الرد أو أي إجراء آخر في أي وقت من اليوم، وعلى مدار الأسبوع. وهناك بعض المهام الموكلة لفريق العمل بقيادة مسؤول المشاركة الإلكترونية وهي كما يلي:

الوصف



شكل رقم 09: قائمة المهام الأساسية للمشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي²¹

2.4. إدارة المحتوى:

ان عملية إدارة المحتوى ضرورية للحصول على حساب تواصل اجتماعي يتميز بالشفافية والمسؤولية ويضمن جواً مفعماً بالإيجابية والفعالية ويخلو من أية محتويات قد تعتبر مسيئة، لذا يجب على الجهة الحكومية أن تسعى لاستبعاد أي محتوى سلمي يتم إضافته على حسابها من قبل الجمهور قد يعتبر مسيئاً أو يحث على الكراهية أو يخالف القانون أو في الحالات التي يكون فيها المحتوى المنشور إعلاناً أو أي محتوى آخر يخالف شروط الخدمة الخاصة بموقع التواصل الاجتماعي أو يتناقض مع أية إرشادات منشورة ضمن شروط التواصل المحددة من قبل الجهة الحكومية مع مراعاة النقاط التالية²²:

- ضرورة أن يتسم التواصل مع الجمهور بالتفاعلية، وأن يكون تواصلاً موجهاً وليس عشوائياً أو عاماً كما هو الحال عند التواصل باستخدام وسائل النشر التقليدية.
- الترويج لوجود بيئة تعاونية والذي يعد المفتاح الأساسي لخلق مجتمعات إلكترونية ناجحة، تشارك في حوار هادف وتسهم في وجود ارتباط بناءً بين المؤسسات الحكومية والجمهور.
- حذف أي محتوى غير لائق ينشر على الحساب الحكومي
- وضع قواعد إدارة مواقع التواصل الاجتماعي ونشر شروط التواصل.
- تطوير إجراء يتم فيه التبليغ عن أي حذف غير مبرر لحماية حقوق الناشر.

3.4. الأمن المعلوماتي:

تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي كباقي المواقع الإلكترونية على الإنترنت بها الكثير من المخاطر أهمها: التصيد الاحتيالي ، الهندسة الاجتماعية ، الهجمات على تطبيقات الويب ، وبالتالي فإن توفير الحماية اللازمة من هذه المخاطر يصبح أمراً ضرورياً، من هذا المنطلق يجب اتخاذ الإجراءات والتدابير الأمنية والتأكيد على²³ :

- استخدام كلمات مرور آمنة وقوية للحسابات الرسمية
- منع الدخول إلى الوظائف والتطبيقات غير الضرورية كالألعاب وغيرها من التطبيقات المنتشرة في بعض أدوات التواصل الاجتماعي ، وذلك تجنباً للمخاطر ذات الصلة بالحماية كالملفات غير المرغوبة والتصيد الاحتيالي على الحسابات.
- توعية الموظفين بشأن الأخطار المتعلقة بأدوات التواصل الاجتماعي، وبخاصة الأخطار المرتبطة بالهندسة الاجتماعية، وأساليب التخفيف من المخاطر.

4.4. الخصوصية والسرية:

استخدام أدوات التواصل الاجتماعي بكافة أنواعها تزيد من فرص التعرض لعمليات اختراق الخصوصية ، التي تتمثل في الاستخدام غير السليم للمعلومات من جانب أشخاص غير مصرح لهم بالدخول إلى تلك المعلومات ، لذا يجب على المعنيين بإدارة الحسابات اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة لضمان حماية خصوصية البيانات والمعلومات من أي أخطار محتملة ، والحذر عند إرسال المعلومات أو تقديمها إلى مواقع التواصل الاجتماعي.

5.4. محظورات النشر:

- أي إشارة أو مشاركة أو تعليق يحتوي على استهانة أو المساس بالمعتقدات الدينية أو الطائفية أو الإساءة إليها.
- التعليقات التي تنطوي على تشهير أو كذف أو تمييز.
- التعليقات والمشاركات التي تدعم أو تحرض على القيام بأنشطة غير قانونية .
- التعليقات والمشاركات التي تخالف أي حقوق قانونية أو حقوق الملكية الفكرية .
- نشر معلومات كاذبة وغير موثوقة.

- نشر معلومات تمس بأمن الدولة.
- نشر معلومات بغرض الاساءة ال اجهزة الدولة او احد مؤسساتها.

6.4. حقوق الملكية الفكرية:

يؤدي استخدام مواقع التواصل الاجتماعي إلى إثارة الكثير من المسائل القانونية المتعلقة بالملكية الفكرية، فسهولة نشر المحتوى وتوزيعه في مواقع التواصل الاجتماعي تجعل من اليسير للغاية مخالفة قوانين حقوق الملكية الفكرية بقصد أو بدون قصد²⁴. لذا ينبغي على الجهة الحكومية نشر بيان إخلاء المسؤولية، وبشكل واضح وذلك في صفحتها الرسمية الموجودة على مواقع التواصل الاجتماعي، للاحتفاظ بحقوق طبع ونشر المحتوى المُعد من جانب الحكومة. كما يجب عليها أيضاً أن تدرك دوماً صعوبة حماية حقوق طبع ونشر المحتوى المرسل إلى مواقع التواصل الاجتماعي، ومن ثم ينبغي أن تختار وتراجع بعناية أي محتوى سيتم نشره على تلك المواقع قبل النشر، لضمان حماية البيانات والمعلومات الحكومية. أيضاً ينبغي على الجهات الحكومية مراعاة مسألة تخزين المعلومات والاحتفاظ بها على مواقع التواصل الاجتماعي، وما إذا كانت هذه المعلومات تُعد سجلاً عاماً ومن ثم السماح باطلاع الجميع عليها والدخول إليها أم لا .

5. الاستراتيجية الحكومية للتواجد عبر شبكات التواصل الاجتماعي:

بعد قناعة الحكومة أن المشاركة في الحراك الإلكتروني الاجتماعي نعتقد أنه قبل اندفاعها ومشاركتها بالشبكات الاجتماعية الإلكترونية بطريقة عشوائية قد تؤدي صورتها العامة بدلاً من تحسينها يجب العمل على تطوير "استراتيجية إلكترونية اجتماعية" تبين الأهداف العامة للحكومة في هذا المجال ومجموعة سياسات الاستخدام الحكومي لتلك المنصات وكيفية إدارة الحسابات الاجتماعية الرسمية على الشبكات مثل فايسبوك وتويتر ويوتيوب ومن هم الأشخاص المخولون بالنشر على تلك الصفحات.



شكل رقم 10: الاستراتيجية الحكومية للشبكات الاجتماعية²⁵

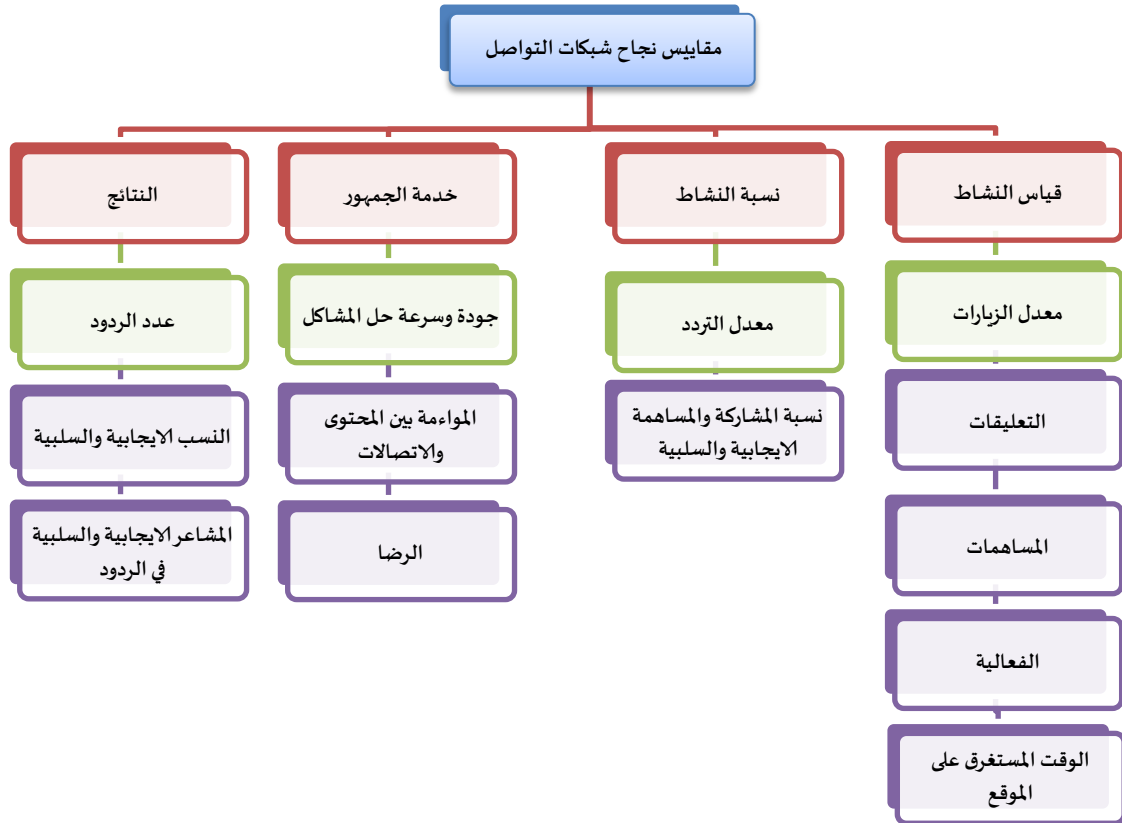
وقد تحتوي تلك الاستراتيجية على العناوين التالية²⁶:

- إدارة عملية فتح الحسابات الاجتماعية الحكومية ومن هي الجهة المخولة بتلك العملية من بداية اختيار الشبكة الاجتماعية واختيار اسم الحساب وتعيين مدير للحساب ووصولاً إلى إغلاق ذلك الحساب في حال الضرورة.
- الإجراءات العملية في حال تم اختراق أحد الحسابات الإلكترونية الحكومية من قبل الهاكرز الذين قد يعتمدون على نشر معلومات لتضليل الرأي العام.

- الموارد البشرية والمادية المتوفرة لإدارة عملية التواصل الاجتماعي-الحكومي على الإنترنت.
- اعتماد مركزية النشر الإلكتروني الحكومي عبر جهاز الحكومة الذكية البشري بدلاً من بعثة هذا الموضوع على الوزارات والإدارات العامة ونصبح بهذا النموذج خاصة في الدول النامية حتى يتم التأكد من جودة المعلومات المنشورة مركزياً وجودة الأعمال الجرافيكية والصور ومقاطع الفيديو وخلوها من أية مواقف قد تضع الحكومة تحت الحرج.
- تحديد الشبكات الاجتماعية الفعالة بشكل دوري واعتماد الأكثر انتشاراً منها على الصعيد المحلي.
- تطوير ونشر وثيقة المعايير الخاصة بجودة المعلومات الاجتماعية وألوان وتصاميم الأعمال الجرافيكية الحكومية ومقاييس الصور والشعارات الرسمية الواجب استخدامها دون غيرها على الشبكات الاجتماعية.
- تعد مبادرات التواصل الاجتماعي فرصاً للحكومات من أجل مشاركة المواطنين في صنع القرارات إلكترونياً والمشاركة في إيجاد الخدمات، خاصة عندما يكون العديد من المواطنين متواجدين بالفعل على المواقع المعروفة.

6. مقاييس نجاح وسائل التواصل الاجتماعي لضمان المشاركة الإلكترونية:

تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي جزءاً لا يتجزأ من عملية المشاركة الإلكترونية، لذلك فإن من شأن متابعة نجاح وسائل التواصل الاجتماعي المساعدة في تقييم مدى قدرة الجهات على إشراك عامة الجمهور على نحو فعال في أنشطتها المتعلقة بالمشاركة الإلكترونية. يمكن الرجوع إلى المقاييس الواردة أدناه لتحديد مدى نجاح حسابات وسائل التواصل الاجتماعي:



شكل رقم 11: مقاييس نجاح حسابات وسائل التواصل الاجتماعي

إضافة إلى هذه المقاييس فهناك مؤشرات لقياس الأداء الخاصة بالمشاركة الإلكترونية من خلال منصات التواصل الاجتماعي بشكل دوري منتظم يومياً، أسبوعياً، أو شهرياً وهنا قد تحتاج الجهة الحكومية للاستعانة بأدوات مستقلة لقياس الأداء على مواقع التواصل الاجتماعي ويتطلب ذلك دفع رسوم مالية. ويتم هنا تقديم تقارير يتم تحليلها للاستفادة منها في تطوير العمل وتحسين استخدام الحكومة لأدوات المشاركة الإلكترونية.

نوع المؤشر	تعريفه	أمثلة	الإدارة المعنية بشكل رئيسي
المؤشرات التفصيلية للمشاركة الإلكترونية	المؤشرات التفصيلية التي تقيس مستوى تفاعل الجمهور مع الجهة على منصة محددة	عدد المتابعين على منصات التواصل الاجتماعي	- إدارة الحسابات - إنتاج المحتوى - التخطيط - المتابعة والتحليل
المؤشرات الكلية للمشاركة الإلكترونية	هي مؤشرات تقيس مدى نجاح وجدوى الأنشطة التي تقوم بها الجهة على منصات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي بالمقارنة مع الأهداف التي تم تحديدها سابقاً.	- عدد الأفكار والاقتراحات التي وردت من الجمهور - عدد التحسينات على خدمات الجهة الحكومية - مستوى التحسن في السمعة الإلكترونية والصورة العامة للجهة	التخطيط المتابعة والتحليل

شكل رقم 12: مؤشرات قياس الأداء الخاصة بالمشاركة الإلكترونية²⁷

نتائج:

- استطاعت شبكات التواصل الاجتماعي أن تمد المواطنين بقنوات جديدة للمشاركة في أنشطة الحكومة. فالمواطن بات يعتمد على شبكات التواصل الاجتماعي بشكل رئيسي كمصدر للأخبار واستهلاك المعلومات، متخطياً بذلك الاعتماد على الوسائل التقليدية التي كانت في السابق المغذي الرئيس للمعلومات.
- مواقع التواصل الاجتماعي أصبحت البوابة التي يتوجه إليها أغلب فئات المجتمع للحصول على الأخبار والمعلومات، والتواصل مع جميع الجهات الحكومية التي أصبح لكل منها حساب خاص سواء عبر تويتر أو الفيس بوك أو أي وسيلة أخرى.
- إن تواجد المسؤول على منصات التواصل الاجتماعي وسماع الناس والتفاعل معهم بسرعة ومباشرة يكسر الحواجز بين المسؤول والمواطن، ويعطي شعوراً عاماً بالعدالة وإمكانية إيصال الرأي، كما أنه يقرب الحكومة كثيراً من الناس ونبض الشارع.
- إن شبكات التواصل الاجتماعي يمكنها أن تساعدهم في عملية إعادة الثقة بين المجتمع وصانع القرار من خلال تبني الأخيرة لأفكار تتشارك فيها مع الشعب على أن تنفذها كما يري المواطنين من خلال القرار السليم الذي يراه المواطنون، مشيرة إلى أنه يوجد انفصام بين القرار المتخذ من قبل الحكومة وبما يحتاج اليه المواطنين و بالتالي ضمان وتعزيز المشاركة الإلكترونية بمراحلها الثلاثة.
- الجهات الحكومية العربية دخلت ركب قنوات التواصل الاجتماعي متأخرة جداً، و نسبة نضج استخدامها لتلك الوسائل لا زال ضعيفا ولم يصل إلى الحد المطلوب الذي يوازي نضج المجتمع في هذا المجال.
- بالرغم من محاولة معظم الجهات الحكومية العربية إلى إيجاد ما يمكن تسميته ب «التواجد» على وسائل التواصل الاجتماعي «social media presence» إلا أن تأثير هذا التواجد ضعيف ولا يرقى إلى المستوى المطلوب الذي من شأنه مواكبة التطور الذي يعيشه العالم في هذا المجال.
- عملية الاتصال بين الجهات الحكومية العربية والمواطنين تمر بمرحلة حرجة بسبب التغيير الجذري في تفضيلات المواطن لوسائل التواصل الاجتماعي، وعدم جاهزية الجهات الحكومية للتعامل الفعال مع تلك الوسائل.
- بالرغم من كون الجهات الحكومية العربية لها تواجد إلكتروني عبر وجود مواقع لها على شبكة الإنترنت. إلا أن التواجد وإنشاء المواقع وحده لا يكفي، خصوصاً وإن كان نسبة الإقبال عليها ضعيف، وأنها لا تحدث دورياً، ولا تضيف أي إضافة حقيقية للمواطن.

- ان تواصل الجهات الحكومية العربية مع الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي سهل على المتعاملين في معرفة القوانين والمعاملات ومتابعة أخبار الجهات المختلفة والتفاعل معها وتقديم المقترحات التي بلا شك تعود بالنفع على أداء الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية.
- إن الهدف من المشاركة الإلكترونية هو إشراك الجمهور في سياسة التنمية وعمليات اتخاذ القرار من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتعتبر المشاركة الإلكترونية أحد أهم المؤشرات المستخدمة في الدراسات العالمية لتصنيف الحكومات الإلكترونية.
- تبذل الحكومات العربية جهوداً متواضعة في سبيل تعزيز مشاركة الجمهور وتشجيع مساهمته في عمليات اتخاذ القرار وصنع السياسات.
- غياب استراتيجية واضحة للتواصل الاجتماعي لضمان المشاركة الإلكترونية في الجهات الحكومية، حيث أن إنشاء استراتيجية خاصة بالتواصل الاجتماعي في كل جهة حكومية يساعدها أولاً في تحديد الغرض والأهداف التي يتم من خلالها استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من أجله، ويساعدها على تحقيق أهدافها الرئيسية في المجتمع من خلال استراتيجية اتصالية فعالة للوزارة أو الجهة الحكومية تعتمد الجمهور محورا لخدماتها وتعتبره زبوناً لها.
- ضعف استخدام المنظومة الحكومية العربية لشبكات التواصل الاجتماعي، يعود إلى عدم وجود سياسة إعلامية ومعلوماتية واضحة للمؤسسات الحكومية وعدم وجود فريقٍ مختصٍ لإدارة المحتوى الذي تتقاسمه مع المواطن على شبكات التواصل الاجتماعي وعدم قدرة بعض مؤسسات الدولة على مواكبة المطالب الخدمية للمجتمع.
- القصور في استخدام المؤسسات الحكومية لشبكات التواصل الاجتماعي بسبب التخوف من التواجد عبر هذه المنصات لانفتاحها الكبير، أو لعدم فهم وإدراك أهمية وكيفية استخدام هذه الأدوات، ان حدة خطاب الجمهور وانتقاداته الكثيرة حول أداء عدد من المؤسسات الحكومية في كثير من الأحيان في الحياة الواقعية، سنجد ونلمسه أيضاً في التواصل الافتراضي وبشكل مضاعف كون اللقاء والحدث لا يتم وجهاً لوجه، ما يتطلب استراتيجية واضحة للتعامل مع وسائل التواصل الاجتماعي في المؤسسات الحكومية، بدلا من الغياب أو التخوف وحتى التراجع عن التواصل مع الجمهور عبر هذه الشبكات.
- ان واقع التواجد الإلكتروني للحكومات الإلكترونية العربية على شبكات التواصل الاجتماعي لا يُسهم في تعزيز الشفافية في المنظومة الحكومية وتنمية صورتها الذهنية في المجتمع، ويفوت عليها تعزيز الأداء من خلال التركيز على عملية التواصل وتحسينها والارتقاء بعملية الاتصال الحكومي ورفع معدلات الوصول إلى شرائح متعددة من المواطنين، وتعزيز العلاقة بين المنظومة الإدارية والمواطنين وإيجاد قنوات اتصال شعبية، بين المؤسسات الحكومية والمواطنين.

توصيات:

- التركيز على عملية تطوير استراتيجية للمشاركة الإلكترونية، وتفعيل التعاطي الحكومي مع التقنيات الحديثة ووسائل الإعلام الجديد.
- تعزيز الشفافية وتحسينها والارتقاء بعملية الاتصال الحكومي ورفع معدلات الوصول إلى شرائح متعددة من المواطنين، وتعزيز العلاقة بين المنظومة الإدارية والمواطنين وإيجاد قنوات اتصال شعبية، بين المؤسسات الحكومية والمواطنين، خاصة في حالات الطوارئ.
- إرساء ثقافة وممارسات المشاركة الإلكترونية في الجهات الحكومية وتحسين الشفافية والمشاركة العامة.
- وضع سياسة للمشاركة الإلكترونية تستدعي التزام جميع الجهات الحكومية بتضمين استراتيجية كاملة للمشاركة الإلكترونية في عملياتها اليومية للإدارة العامة .
- على كل جهة إنشاء صفحة على الموقع الرسمي الخاص بها، تكون مخصصة لعرض جميع أنشطة المشاركة الإلكترونية، مع توفير رابط لها على الصفحة الرئيسية حيث يلتزم مستخدمو التكنولوجيا بتكافؤ الفرص أمام جميع الأفراد فيما

يتعلق بالتكنولوجيا. فنقطة الانطلاق في " المواطنة الرقمية " هي العمل نحو توفير الحقوق الرقمية المتساوية ودعم الوصول الإلكتروني.

- ضرورة ضبط النشر في هذه الوسائل نظرا لخطورة الكلمة وتداولها والتي يجب أن تذهب للهدف السليم ، وأن يكون الجميع حريصون على المواطنة وأن تكون الكلمة في خدمة الانسان والوطن.
- تضمين وسائل التواصل الاجتماعي في العملية الاتصالية للوزارات، وتحليل استراتيجيات وأهداف واضحة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، واستخدام وسائل القياس والتحليل المتوفرة لمعرفة مدى تأثير جهود وسائل التواصل الاجتماعي لتحقيق أهداف الجهات الحكومية،
- تدريب المتخصصين بإدارات الإعلام والعلاقات العامة على الاستخدام الأمثل لوسائل التواصل الاجتماعي، كما يمكن أخذ استشارات المتخصصين والتعلم من التجارب الدولية الناجحة في هذا المجال.
- حملات توعية للجمهور عن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي و إتاحة وصول الجمهور اليها.
- إجراء او تبني تغييرات قانونية وتنظيمية متعلقة بخدمات وسائل التواصل الاجتماعي مع تطبيق الأنظمة والسياسات الداخلية للجهات الحكومية وتشجيع التوجهات الثقافية في الحكومة باتجاه استخدامها بشكل فعال.

خاتمة:

مع النمو السريع والانتشار الواسع لوسائل التواصل الاجتماعي ، أصبحت تشكل جزءاً مهماً من حياة الناس، وأصبحت أداة من أدوات تفعيل المبادرات الحكومية لتقريب المسافات مع أفراد المجتمع، بما يدعم قدرة الحكومة على التعرف على احتياجات الناس وتطلعاتهم واقتراحاتهم بما يعين الحكومات على تطوير أدائها و الابتكار في تقديم الخدمات وتطوير أساليب العمل من أجل تحقيق رسالتها وأهدافها الاستراتيجية. وفي العمل الحكومي، أصبحت المشاركة الإلكترونية من الممارسات التي أثبتت فعاليتها، وفيها توظف المؤسسات الحكومية تقنيات المعلومات والاتصالات من أجل إشراك المواطنين في آليات العمل الحكومي من حيث تصميم وتنفيذ وتقييم السياسات والخدمات، وكذلك المشاركة في صنع القرار لجعل الإدارة الحكومية تشاركية وشاملة وتعاونية وهادفة من أجل تحقيق رضا وسعادة المواطنين، حيث تمثل وسائل التواصل الاجتماعي بأنواعها العديدة قنوات أساسية يتم عبرها تنفيذ ممارسات المشاركة الإلكترونية، وتمثل إحدى أهم إيجابيات هذه التقنيات بالنسبة للجهات الحكومية في زيادة فرص الوصول إلى المتعاملين لفهم احتياجاتهم وتطلعاتهم ولهذا فمن الضروري وجود استراتيجية فعالة للمشاركة الإلكترونية من خلال مواقع التواصل الاجتماعي مع وجود آلية لربط الاستراتيجية بالتنفيذ. اما على المستوى العربي فقد تمكنت معظم الدول العربية من تطوير استراتيجيات للحكومة الإلكترونية، إلا أنها عانت من صعوبات فيما يتعلق بالترابط بين الاستراتيجيات وآليات تنفيذها من جهة ومن جهة أخرى التركيز على البعد التقني أكثر من التركيز على مكون التطوير الإداري، وإلى التعقيدات المتعلقة بإدارة التغيير في الحوار بينها وبين المواطن وضمان اشراكهم في اتخاذ القرارات. وان كان ترتيب الدول العربية في العديد من المؤشرات قد يفسر عدم ثقة المواطنين في التعامل الإلكتروني مع الجهات الحكومية وهذا قد يعود الى عدم الرضا عن الخدمات الحكومية، سواء على صعيد فعاليتها أو كفاءتها أو إمكانية النفاذ إليها وأنها لا ترقى إلى مستوى توقعاتهم. ورغم أن إشراك الحكومات العربية للمواطنين محدود وأحادي الجانب إلى حد بعيد، تدرك أكثر الحكومات العربية وهذا ما يظهر في برامجها وخططها، الحاجة لوجود عملية شاملة في مجال توفير الخدمات الحكومية و إشراك المواطنين ودمج مدخلاتهم وملاحظاتهم من خلال استثمار ما تمتاز به تكنولوجيا المعلومات عموماً، وشبكات التواصل الاجتماعي تحديداً، بإمكانيات عالية لإشراك المواطنين، ووضع عملية أفضل لتصميم وتوفير الخدمات الحكومية، تمتاز بالشمول والتركيز عليهم.

قائمة المراجع:

- 1- خالص حسين ، مريم. الحكومة الالكترونية:مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية.2013. ص. 443. [على الخط المباشر].زيارة يوم 2017/08/07.على الموقع:
<https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=72789>
- 2- المتحدة، الاسكوا. الحكومة الالكترونية:السياسات و الاستراتيجيات والتطبيقات. الامم المتحدة، 2014.ص.14.
- 3- أمل بنت عبد الرحمن تجربة الحكومة الالكترونية في السعودية. [على الخط المباشر].زيارة يوم 2017/08/07.على الموقع:
<http://www.alriyadh.com/515396>
- 4- الأمم المتحدة إدارة الشؤون الاجتماعية و الاقتصادية. دراسة الحكومة الإلكترونية2016: تنمية الحكومة الإلكترونية والتنمية المستدامة. [على الخط المباشر].زيارة يوم 2017/08/07.على الموقع:
<http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>
- 5- الحكومة الإلكترونية. [على الخط المباشر].زيارة يوم 2017/08/07.على الموقع:
http://www.bahrain.bh/wps/wcm/connect/egovportal_ar/home/quick%20links/about%20egovernment/about%20egovernment
- 6 - الحكومة الذكية. [على الخط المباشر].زيارة يوم 2017/08/07.على الموقع:
<https://www.skgep.gov.ae/docs/default-source/newsletter/news-letter-18.docx>
- 7 -البوابة الإلكترونية لمجلس التعاون لدول الخليج العربية. برامج الحكومة الإلكترونية. [على الخط المباشر].زيارة يوم 2017/09/09.على الموقع:
<http://gccegov.org/web/guest/egovernment-programs>
- 8- المهندي ، أحمد حمد. مشروع الحكومة الإلكترونية: بوابة قطر للقرن الواحد والعشرين. [على الخط المباشر].زيارة يوم 2017/08/07.على الموقع:
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/unescwa/unpan015332.pdf>
- 9 – بلفلاح، يونس. المغرب الرقمي. [على الخط المباشر].زيارة يوم 2017/09/10.على الموقع:
<https://www.alaraby.co.uk/supplements/2014/11/5/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%BA%D8%B1%D8%A8-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A>
- 10- يحيى ، أنور. الحكومة الإلكترونية في لبنان: تحديات ومخاطر. [على الخط المباشر].زيارة يوم 2017/10/01.على الموقع:
<https://ae.linkedin.com/pulse-anwar-yehya>
- 11- الحكومة الإلكترونية - ICTDAR. [على الخط المباشر].زيارة يوم 2017/08/20.على الموقع:
<http://ictdar.pogar.org/Projects/eGov/eGovernance.ar.htm>
- 12 - معاوي ،وفاء. نحو تفعيل أداء الإدارة المحلية في الجزائر في ظل مقاربة الحوكمة الإلكترونية مجلة العلوم القانونية والسياسية عدد 10 . جانفي 2015 ص 98. [على الخط المباشر].زيارة يوم 2017/09/23.على الموقع:
<file:///C:/Users/user/Downloads/36a77fa80f151bb634b3c0db129034ea.pdf>
- 13 -سياسة المشاركة الإلكترونية. [على الخط المباشر].زيارة يوم 2017/09/17.على الموقع:
https://evg.ae/_layouts/evg/EParticipationPolicy.aspx?language=ar
- 14- الدليل الإرشادي لممارسات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية لدولة الامارات العربية المتحدة. [على الخط المباشر].زيارة يوم 2017/08/27.على الموقع:

<https://government.ae/ar-AE/resources/guidelines>

15- الأمم المتحدة إدارة الشؤون الاجتماعية و الاقتصادية. دراسة الحكومة الإلكترونية 2016: حكومة إلكترونية من أجل المستقبل الذي نتطلع إليه. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/08/22. على الموقع:

<http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>

16- خصاونة ،روان تيسير. الحكومة الإلكترونية وتواجدها على مواقع التواصل الاجتماعي. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/08/07. على الموقع:

<http://alrai.com/article/>

17- أبوشرحه، ماجد محمد. تطبيقات الشبكات الاجتماعية. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/08/05. على الموقع:

<http://mabusharha.blogspot.com/2016/05/blog-post.html>

18- خصاونة ،روان تيسير. الحكومة الإلكترونية وتواجدها على مواقع التواصل الاجتماعي. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/08/11. على الموقع:

<http://alrai.com/article/643219>

19- سياسة التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/08/13. على الموقع:

<http://www.mm.gov.om/ar/FPage.aspx?PGID=414>

20- سياسة التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/08/13. على الموقع:

<http://www.mm.gov.om/ar/FPage.aspx?PGID=414>

21- الدليل الإرشادي لممارسات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية لدولة الامارات العربية المتحدة. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/08/07. على الموقع:

<https://government.ae/ar-AE/resources/guidelines>

22- دليل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الجهات والشركات الحكومية. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/08/11. على الموقع:

<https://www.ecouncil.ae/Publications>

23- دليل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الجهات والشركات الحكومية. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/08/11. على الموقع:

<https://www.ecouncil.ae/Publications>

24- حمدي، بشير. ظاهرة الإعلام الاجتماعي وأبعادها الاقتصادية والسياسية والأمنية في العالم العربي. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/08/11. على الموقع:

<https://omanportal.gov.om/wps/wcm/connect>

25- الإستراتيجية الحكومية للشبكات الاجتماعية. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/08/12. على الموقع:

<http://www.egovconcepts.com>

26- الاستراتيجية الحكومية للشبكات الاجتماعية. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/08/12. على الموقع:

<http://www.egovconcepts.com>

27- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية ورشة عمل أدوات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/08/23. على الموقع:

https://www.yesser.gov.sa/AR/.../eGov.../eParticipation_Guidelines_Presentation.pptx