الأمم المتحدة

E/C.16/2003/2

# المجلس الاقتصادي والاجتماعي

Distr.: General
12 February 2003
Arabic
Original: English

**لجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة**

**الدور الثانية**

نيويورك ٧-١١ نيسان/أبريل ٢٠٠٣

**البند ٣ من جدول الأعمال***

**تعزيز قدرة الإدارة العامة على تنفيذ**
**إعلان الأمم المتحدة بشأن الألفية**

## الحالة فيما يتعلق بتطوير الحكومة الإلكترونية واتجاهاتها

### تقرير مقدم من الأمانة العامة

موجز

يتصل هذا التقرير بالتقرير المعنون: ''قدرة القطاع العام على دعم إنشاء المعرفة والابتكار والتكنولوجيا وتطبيقها من أجل التنمية'' ويبنى عليه، وهو التقرير الذي قدم إلى لجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة الذي عقد في تموز/يوليه ٢٠٠٢. ويركز التقرير على الحكومة الإلكترونية ويشير إلى الدراسة الاستقصائية العالمية التي أجريت في دورتها الأولى عن الحكومة الإلكترونية وعنوانها: ''قياس تطوير الحكومة الإلكترونية: منظور عالمي'' التي نشرت على شبكة الإنترنت من قبل شعبة الاقتصاد العام والإدارة العامة التابعة للمجلس الاقتصادي والاجتماعي في عام ٢٠٠٢. ويعرض الاستنتاجات الرئيسية لتلك الدراسة.

* E/C.16/2003/1.

070303 060303 03-24636 (A)

وتنصب هذه الدراسة على فرضية تقول بأن تطبيقات الحكومة الإلكترونية – وهي مفيدة وطاغية في بعض أجزاء العالم – أثبتت حتى الآن أنها أداة فعالة في زيادة الكفاءة والفعالية في مجال الإدارة العامة. بيد أنه يتعين القيام بالكثير للاستفادة التامة مما تنطوي عليه الحكومة الإلكترونية من وعد وإمكانيات من أجل تعميق ديمقراطية التداول. وهذا التطبيق بالذات لا يزال محل اهتمام كبير لدى الأمم المتحدة لكونه يشكل شرطا مسبقا لترشيد نظام الحكم ومن ثم أحد الشروط المسبقة لإيجاد عالم يسوده السلام والرخاء والعدل، كما جاء في إعلان الأمم المتحدة بشأن الألفية. ويشير التقرير إلى ضرورة أن تدرس الحكومات بعناية تطبيقات الحكومة الإلكترونية وأن تنظر بجدية في مسألة تطبيقها على عملياتها. ويقترح كذلك أن تواصل شعبة الاقتصاد العام والإدارة العامة عملها في مجال تطوير الحكومة الإلكترونية وأن تعمد في هذا الإطار إلى التوسع في تحليل وتطوير سياساتها وتوسيع نطاق الدعوة والنهوض بمستوى الوعي وكذلك أنشطتها في مجال الدعوة والتعاون التقني. وينبغي أن يركز هذا العمل بقوة على تطوير وتطبيق الحكومة الإلكترونية لتمكين الناس من أداء أدوارهم وبصفة خاصة من زيادة مواردهم التداولية وكذلك الفرص المتاحة لهم لاستخدامها في عملية الحكم.

# المحتويات

الصفحة


أولا – مقدمة ..... ٤

ثانيا – الحكومة الالكترونية ..... ٤

ثالثا – قياس مدى تطوير الحكومة الالكترونية: دراسة استقصائية أجرتها إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في عام ٢٠٠٢ ..... ٦

رابعا – الحكومة الالكترونية على مفترق الطرق ..... ٩

ألف – الجهود الجارية لصناعة العالم ..... ١٠

باء – القوى المحركة التي تقف وراء تطوير الحكومة الالكترونية ..... ١١

جيم – الحكومة الالكترونية والتوازن بين السياسات الديمقراطية واقتصادات السوق ..... ١٢

خامسا – أدوات لدعم جهود التوعية والدعوة ..... ١٦

سادسا – الاستنتاجات والتوصيات ..... ١٨

المرفق – مقياس الإدارة الالكترونية (٢٠٠٢) ..... ٢٠

## أولا – مقدمة

١ – قام الاجتماع الأول للجنة الخبراء المعنية بالإدارة العامة، المعقود في الفترة من ٢٢ إلى ٢٦ تموز/يوليه ٢٠٠٢، باستعراض التقرير المتعلق بقدرة القطاع العام على دعم إنشاء المعرفة والابتكار والتكنولوجيا[١] ومن بين التحديات التي سوف تتصدى لها إدارة التنمية الاقتصادية والاجتماعية في مجال الإدارة العامة، حدد تقرير اللجنة ما يلي:

(أ) ضرورة أن تصبح مؤسسات القطاع العام ''منظمات تعلم'' يشهد بأنها مؤسسات قوية واستراتيجية؛

(ب) ضرورة بناء القدرة لدعم حكم الدولة بتسخير قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأغراض دعم الابتكار[١].

٢ – وشجعت اللجنة الدول الأعضاء على جعل الإدارة العامة تركز على أداء المجتمع ككل، والمهمة والنتائج، والتعلم مدى الحياة، والابتكار، والتوظيف مدى الحياة مع الضمانات اللازمة، والأفرقة والشبكات الأفقية، والانفتاح على جميع شرائح المجتمع. وفي نفس الوقت، أعربت اللجنة عن اعتقادها بأن بناء القدرات دعما لحكم الدولة يتطلب تحصيل المعارف ودعم الابتكار في القطاع العام عن طريق الهياكل الأساسية للتعلم، والترابط الشبكي وإقامة الشبكات، ووضع الإطار التشريعي اللازم للابتكار وتشجيع الاستثمار من قِبل القطاع الخاص وتعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٣ – وأخيرا أعربت اللجنة عن اعتقادها بأن مؤسسات القطاع العام تستطيع أن تكون قدوة حسنة باستخدامها المعرفة والابتكار والتكنولوجيا في أعمالها، وبهذه الطريقة تستطيع أن تحدث تحولا في عملياتها بالتشجيع على الشفافية والمساءلة، وتحسين تقديم الخدمات، وتوفير خدمات تركز على المواطن، وإتاحة إمكانية الحصول على المعرفة والتكنولوجيا المملوكة للقطاع العام. ويؤكد ذلك على الرابطة بين الحكم والابتكار الذي يفضي إلى تحول في مجال الإدارة العامة يكون مدعوما بالمعرفة والابتكار والتكنولوجيا وبصفة أكثر تحديدا لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

## ثانيا – الحكومة الإلكترونية

٤ – في كل المجتمعات تتوقف طبيعة الحكم إلى حد كبير على أداء وسلوك الحكومات. فالحكومات هي مؤسسات عامة تحاول المجتمعات من خلالها تحقيق أهدافها الإنمائية. وتشمل مهامها الرئيسية ما يلي:

(أ) طلب الشرعية بقيام الهيئة ذات السيادة المعنية بالتعبير عن توافق الآراء؛

(ب) الاستجابة لما للمجتمع من احتياجات ومطالبات واقتراحات (بتجميع تلك الاحتياجات والمطالبات والاقتراحات وإيجاد الحلول)؛

(ج) إتاحة نفسها للمساءلة أمام الهيئة الإشرافية (عن طريق الشفافية).

٥ - فالحكومة الإلكترونية هي حكومة تسعى لإضفاء الطابع الأمثل على مهامها بإحداث تحول في علاقاتها الداخلية والخارجية بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. بيد أنه ينبغي ألا تعتبر بأن عملية إضفاء الطابع الأمثل هذا بمثابة مسعي لتحقيق الراحة الإدارية أو الإدارة الآلية وحدهما. فالرابطة بين الحكومة (أي الحكومة الإلكترونية) والحكم الرشيد تتيح للجهات المعنية إمكانية جعل تطوير الحكومة الإلكترونية مرتبطا بدعم نظام الحكم المستصوب.

٦ - ويتضمن إعلان الأمم المتحدة بشأن الألفية[٢] معلومات هامة لهذا التحليل. فهو يجعل رؤيته قائمة على تحقيق عالم يسوده السلام والرخاء والعدل، وبصورة أكثر تحديدا على تحقيق أهداف إنمائية مختارة تشمل ''توفر الحكم الرشيد في كل بلد''[٣]. ويسجل عزم الدول الأعضاء على ''ألا تألو جهدا لتعزيز الديمقراطية وتدعيم سيادة القانون، فضلا عن احترام جميع حقوق الإنسان وحرياته الأساسية المعترف بها دوليا، بما في ذلك الحق في التنمية''[٤]. و ''تعزيز قدرات [جميع بلداننا] على تطبيق المبادئ والممارسات الديمقراطية''[٥] و ''العمل بصورة جماعية لجعل العمليات السياسية أكثر شمولا، مما يسمح بمشاركة جميع المواطنين فيها بصورة حقيقية لمجتمعاتنا كافة''[٦]. وفضلا عن ذلك فهو يؤكد على عزم الدول الأعضاء على ''كفالة (...) حق الجمهور في الحصول على المعلومات''[٧]. فالتدابير التي وصفت هنا هي تدابير تقوم على الحكم الديمقراطي المفتوح الذي يفضي إلى تمكين الناس من أداء أدوارهم ويشكل أداة للتنمية البشرية.

٧ - إن وضع تطوير الحكومة الإلكترونية في هذا السياق يجيب على عدة تساؤلات هامة، ويشكل هدفا يمكن استخدامه أداة لقياس مدى التقدم المحرز في تطوير الحكومة الإلكترونية: أي مدى تمكين الناس والإنسان من تحقيق الهدف المتمثل في التنمية البشرية؛ كما يتيح مجالا لهذا الضرب من تطوير الحكومة الإلكترونية، أي جميع الناس في كل مكان. ويحدد الطرائق التي تخدم هذا الغرض، للمشاركة والديمقراطية التداولية. وكل ذلك يؤدي إلى جعل تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الإدارة العامة بمثابة أداة تحقق الحكم القائم على البشر وأداة لتقريبهم إلى رؤية الأمم المتحدة المتمثلة في تحقيق السلام والرخاء والعدل لصالح الجميع.

## ثالثا – قياس مدى تطوير الحكومة الإلكترونية: دراسة استقصائية أجرتها إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في عام ٢٠٠٢

٨ – خلال السنوات الخمس أو السبع الماضية كان ثمة ما يدعو إلى قدر قليل من الشك في أن تطوير الحكومة الإلكترونية شهد معدلا من النمو لا يمكن وصفه إلا بأنه انفجاري، حيث زادت من ٥٠ صفحة استقبال رسمية في عام ١٩٩٦ إلى ٥٠ ٠٠٠ صفحة على الإنترنت في عام ٢٠٠١. وبما أن هذا التوسع وآثاره الفعلية والمحتملة على الإدارة العامة مسألة لا يمكن المغالاة فيها، فقد قامت شعبة الاقتصاد العام والإدارة العامة التابعة لإدارة التنمية الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة، بالتعاون مع الجمعية الأمريكية للإدارة العامة، ببذل جهد لقياس هذا النمو. وفي أيار/مايو ٢٠٠٠ نُشرت على شبكة الإنترنت دراسة استقصائية عالمية عن الحكومة الإلكترونية بعنوان: ''قياس تطوير الحكومة الإلكترونية: منظور عالمي – تقييم التقدم المحرز من جانب الدول الأعضاء في الأمم المتحدة'' نشرت على شبكة الإنترنت[٨]. وهذه الدراسة تصنف بلدان العالم وفقا لمؤشر أعد لأغراض قياس قدرة البلدان (أو عدم قدرتها) على استدامة تطوير الحكومة الإلكترونية.

٩ – ويقول النص إن '' هذه الدراسة نفسها تشكل تحديا لأنها تحاول إيجاد توازن بين ما هو مجرد وما هو ملموس (...)''. فنتائجها مستمدة من إحصاءات وتقييم لمقابلات أُجريت على مواقع في الإنترنت وردود قدمت على استبيان. ويتضمن مؤشر الحكومة الإلكترونية تحليلا إحصائيا للهياكل الأساسية في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية، ورأس المال البشري، والوصول إلى المعلومات، والهوة بين المناطق الحضرية والريفية. وجرت زيارة نحو ١ ٩٠٠ موقع على شبكة الإنترنت للوقوف على وجودها ومحتواها وخدماتها والمعلومات المتاحة فيها، بالمقارنة مع ''مقياس'' يتميز بوجود (أو عدم وجود) التطبيقات التي تعتبر أساسية، وسمات أخرى تعتبر في الأساس ذات طابع تقني. واستكملت الردود التي وردت على الاستبيانات بمقابلات شخصية ووجهات نظر أُرسلت عن طريق البريد الإلكتروني.

١٠ – ووجدت الدراسة الاستقصائية أن الحكومات تقوم بدور مزدوج يتمثل في التمكين من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الإدارة العامة وفي استعمالها. وتبين أن الحكومات تقوم بصياغة رؤى واستراتيجيات وخطط لتطوير الحكومة الإلكترونية، بهدف تحديد السياسات والهياكل التنظيمية وتمويل تطوير الحكومة الإلكترونية. وتبين أنها تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز ممارساتها الإدارية الداخلية، وإيصال المعلومات والخدمات وإقامة الروابط اللازمة مع المواطنين لأغراض تسيير دفة الحكم.

١١ - ولقد أدى وضع مقياس لتطوير الحكومة الإلكترونية إلى إتاحة إمكانية لتصنيف الدول الأعضاء وفقا لمدى تقدم كل منها في المجالات ذات الصلة بتطوير الحكومة الإلكترونية (انظر المرفق). وكان هذا المقياس قد أعد لما يُعادل ١٦٩ بلدا؛ وبلغ متوسطه العالمي ١,٦٢. وجاء تصنيف الولايات المتحدة الأمريكية على أنها البلد الأول، ولم يكن تصنيف بلدان منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي يتجاوز البلدان العشرة الأولى في العالم. ومن حيث المناطق جاء ترتيب النرويج في المرتبة الأولى في أوروبا، وسجلت الجمهورية التشيكية أعلى نسبة بين البلدان الأوروبية التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقال. وفي أفريقيا احتلت مصر مركز الصدارة، وسجلت جنوب أفريقيا أعلى نسبة بين بلدان أفريقيا جنوبي الصحراء. وفي آسيا احتلت سنغافورة مركز الصدارة وكذلك الحال بالنسبة للبرازيل في أمريكا الجنوبية، وجاءت جزر البهاما على رأس بلدان منطقة الكاريبي الأخرى وتصدرت كوستاريكا بقية بلدان أمريكا الوسطى. وفي أمريكا الشمالية تفوقت الولايات المتحدة على كندا والمكسيك. وحظيت أفريقيا بما يعادل ٢٥ بلدا من ضمن ٣٥ بلدا هي البلدان التي تعاني حكوماتها من القصور في مجال الحكومة الإلكترونية، وهي البلدان التي بلغت نسبتها أقل من ١ في المائة.

١٢ - وتبين من الدراسة الاستقصائية أن ما يقرب من نصف البلدان يمتلك موقعا للحكومة الوطنية على شبكة الإنترنت. أما الدراسات الأخرى فهي تمتلك مواقع وطنية ودون وطنية على السواء. وتبين أن ما مجموعه ٣٦ بلدا قامت بإقامة نقاط دخول لمرة واحدة، و ١٧ كانت لديها قدرة للمعاملات على شبكة الإنترنت.

١٣ - وقامت الجهات التي أعدت الدراسة الاستقصائية بوضع جدول لتقييم المواقع على الإنترنت وتراوحت هذه الجداول من الموقع المبتدئ (مواد إعلامية في الغالب، ٣٢ بلدا) إلى المتطور (أكثر من موقع واحد، معلومات أكثر اتساما بالحيوية ، ٦٥ بلدا) إلى الموقع المتفاعل (سحب المعلومات والبريد الإلكتروني، ٥٥ بلدا) إلى الموقع عبر الوطني (تسديدات على الشبكة، ١٧ بلدا) والموقع محكم التكامل (تكامل تام للخدمات الإدارية عبر الوطنية، ولا بلد واحد)

١٤ - وكشفت الاستجابات التي وردت على استبياننا أن هنالك قدرا من الخبرة ذات الصلة بالحكومة الإلكترونية آخذ في النمو. ولقد تعمق فهمنا للعوامل التي تؤثر بشكل إيجابي على تطوير الحكومة الإلكترونية، بحيث تجاوز الانشغال الأولي بمستوى الهياكل الأساسية للاتصالات السلكية واللاسلكية إلى قياس مدى قوة رأس المال البشري، والثقافة الإدارية المهنية، ومدى الثقة في إدارة دفة الشؤون العامة، وإتاحة الإطار القانوني والتنظيمي الموات

للتطور، ومدى التزام القيادة الوطنية بهذه المسألة وما للإرادة السياسية من قوة تحولها إلى خطة ودعم مالي. وبصفة عامة سارت البيئة التمكينية تشمل الآن الأسباب القوية والمفهومة التي تدفع الحكومة إلى أن تكون خدماتها متاحة على شبكة الإنترنت، وقدرتها على أن تكون موجودة على الشبكة، وربما أهم من ذلك، أن تبقى في هذا المجال، والأسباب القوية التي تدفع الجمهور إلى دخول الشبكة وإلى البقاء في هذا المجال. ومما يضمن هذه الخطوة من جانب الجمهور الأمن والسهولة والمكاسب الحقيقية. ويبدو أن الاستجابة للأولويات الوطنية الملحة تتطلب إضفاء الطابع الأمثل على المهام الحكومية – وهذا هو السر في تطوير الحكومة الإلكترونية – وهو الذي يشكل أوسع وأقوى تأييد لهذا الجهد.

١٥ – ومن العوامل التي تُعيق تطوير الحكومة الإلكترونية يأتي ضعف المؤسسات والمهارات على رأس القائمة. فهي تؤثر بصورة سلبية على القدرة الخلفية التي تؤثر بشكل حاسم في توفير الخدمات على الشبكة. وكذلك الحال بالنسبة للقيم الثقافية التي تعارض التغيير، خاصة التغيير المدعوم من قبل التكنولوجيا الجديدة. أما ضعف الهياكل الأساسية التكنولوجية وضعف القدرة على التمويل فهما من العوامل الأخرى. يضاف إلى ذلك، أن الحكومات كثيرا جدا ما تحيط نفسها بنظم تجعل تطوير الحكومة الإلكترونية أمرا عسيرا. ومن المعروف أن الاحتكار المتواصل للاتصالات السلكية واللاسلكية يُقلل من إمكانية إتاحة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومن المعروف كذلك أن عدم وجود تشريعات لحماية الملكية الفكرية أو ضمان حد معقول من الخلوة يُعيق الطلب. وكقاعدة عامة لا يزال مستوى توقيت تطوير الحكومة الإلكترونية على صعيد الإدارات منخفضا. وكذلك الحال بالنسبة لفعالية الأفرقة الوطنية لإدارة الحكومة الإلكترونية، إن وجدت.

١٦ – والاستنتاج النهائي للدراسة الاستقصائية له أهمية كبرى بالنسبة لعمل الأمم المتحدة في هذا المجال. فهنالك الكثير من الأكاديميين، ومن ممثلي المجتمع المدني والوسط السياسي، أخذوا يدركون الهوة التي توجد بين الوعود التي ترد في معظم الوثائق الفكرية والاستراتيجية وحقيقة تطوير الحكومة الإلكترونية. وبينما تركز تطبيقات الحكومة المركزية السائدة على الفائدة الموضوعية للمعاملات مع الحكومة والخدمات التي تقدمها، وتجنح إلى تلبية احتياجات القطاع التجاري، فإن الوثائق المتعلقة بالسياسات العامة تعد بنظام أرشد للحكم وبزيادة إشراك المواطنين وبفتح قنوات الاتصال وزيادة الانفتاح على المجتمع وتعزيز الشفافية.

١٧ – وثمة مسألة ذات صلة ترد في العديد من الدراسات والتقارير وتتعلق بالخلط بين مفهوم ''المستهلك'' ومفهوم ''المواطن''. لذلك صار يتضح بشكل متزايد في هذه المرحلة من مراحل تطوير الحكومة الإلكترونية أن من الضروري التسليم بأن الأفراد العاديين يعيشون

حياتين منفصلتين فيما يتعلق بالتعامل مع الحكومة. ففي المقام الأول يعيشون حياة مستهلك الخدمات العامة. وهم بهذه الصفة يستطيعون الاستفادة إلى حد كبير من تطبيقات الحكومة الإلكترونية لكونها تؤدي إلى زيادة الفعالية والكفاءة فيما يتعلق بإنجاز الخدمات، مما يؤدي في كثير من الأحيان إلى زيادة تمددها الجغرافي. وفي المقام الثاني يعيشون حياة المواطن، الذي يعتبر بحكم عضويته في الهيئة المثلى لمراقبة الحكومة، والمهيأة جدلا وفعلا، للاشتراك النشط في عملية اتخاذ القرارات، وهذه الميزة لها قيمة تحليلية كبيرة. ففي المناقشات المتعلقة بمدى تأثير الحكومة الإلكترونية على الأفراد والمستهلكين والمواطنين ينبغي أن نقوم بتمييز وفصل وقياس مدى هذا التأثير. وهذان العاملان مهمان لأن من شأنهما أن يضيفا إلى حياة الناس في هذين المجالين. ففي الحياة الواقعية وفي تحليلها معا ينبغي ألا نضع أيا منهما في مكان الأخرى.

## رابعا – الحكومة الإلكترونية على مفترق الطرق

١٨ – لا ينبغي لأحد أن يحاول أن يضع قيودا على تطوير التكنولوجيا. وبيد أنه ينبغي أن يتحلى الناس بالحذر في تحديد السياق المجتمعي الذي يرغبون في أن يعيشوا فيه، ومنه القيود المتعلقة باستخدام التكنولوجيات لكي تتمكن هذه التكنولوجيات من خدمة السياق المختار وتعزيزه، لا إعادة تعريفه. وتنسحب هذه الفرضية أيضا على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة لدى الإدارات العامة. إذ يكتب أحد المؤلفين:

> ”... تتمثل إحدى أوجه القصور التي يؤسف لها في تقييم التكنولوجيا في أنها تنحو إلى اعتبار التغيير التكنولوجي سببا، وكل ما يليه نتيجة أو تأثيرا. ... وبعد أن اجتاحنا البلدوزر، يمكننا أن نستجمع أنفسنا ونقيس بعناية آثار الخطى. ... إن النشاط الاجتماعي عملية متواصلة في صنع العالم. ... وعندما نصنع الأشياء ونجعلها تعمل، ما هو نوع العالم الذي نصنعه؟ هل سنقوم بتصميم وإتاحة ظروف من شأنها أن توسع الإمكانيات لزيادة حرية البشر، والتواصل الاجتماعي والذكاء والإبداع والحكم الذاتي؟ أم أننا نسير في اتجاه مغاير تماما“[٩].

١٩ – ليس صحيحا أن التكنولوجيا وتطبيقها ”تحدث من تلقاء نفسها“ بل تحدث نتيجة لقرار سياسي يستجيب لمصلحة ما. ويستشهد المؤلف نفسه بأفلاطون الذي – عندما واجه تكنولوجيا السفينة التي تمخر البحر – اعتبرها ضرورة عملية يجب أن تعمل في سياق المجتمع بقيادة قبطان واحد وفريق مطيع بشكل لا يقبل النقاش. وظل ينطبق ذلك على مدى الـ ٢ ٥٠٠ سنة الماضية. وبمجرد رسو هذه السفينة في حوض السفن، فإنه يلزمها حارس ليلي. ونظرا لقوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التحويلية والدور الذي تؤديه الحكومة

في أنظمة الحكم، في سياق تطوير الحكومة الإلكترونية، فإن الخيار بين ''صنع العالم'' و''دراسة آثار الخطى'' أصبح أمرا ملحا وهاما.

## ألف – الجهود الجارية لصناعة العالم

٢٠ – يمكن اعتبار إعلان الأمم المتحدة بشأن الألفية مصفوفة كاملة للجهود الرامية إلى إنشاء عالم عالمي. فهو يصف سياقا مجتمعيا مستصوبا للسلم والازدهار والعدالة للجميع. ويدرج عددا من الأهداف الملموسة والتي – إذا ما تحققت – ستقرب العمل أكثر إلى السياق المجتمعي. ويشير إلى ''الصالح'' أي الحكم التشاركي والديمقراطي كنموذج للاختيار لتحقيق هذه الأهداف. وفي الوقت ذاته، فإن الإقرار بأن الحكومة الديمقراطية هي حكم الأغلبية على الأقلية، وبأنه لدى الحكومات الديمقراطية أيضا سجل يؤسف له من إلحاق الظلم بالأقليات وتهميشها، يحدد ست قيم كمرجع لاتخاذ القرار من قبل الجميع، بما في ذلك الحكومات الديمقراطية وهي: الحرية، والمساواة، والتضامن، والتسامح، واحترام الطبيعة، وتقاسم المسؤولية. وكما ذُكر أعلاه، فإن هذا السياق المجتمعي هو الذي تريد الأمم المتحدة أن ترى من خلاله وتحلل تطور الحكومة الإلكترونية. وينبغي أن يعزز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الإدارات العامة هذا السياق المجتمعي على النحو الذي عرَّفه إعلان الأمم المتحدة بشأن الألفية؛ لا أن يعيد تعريفه بطريقة مخففة.

٢١ – ويمكن تحديد ''جهود صنع العالم'' المتداخلة الأخرى التي تعزز بعضها بعضا. ويتمثل إحداها في التنمية البشرية. إذ إن تنفيذ الأهداف الإنمائية للألفية من شأنه أن يقرب العالم كثيرا من هذا الشيء المثالي. وباستخدام كلمات أمارتياسن ''إن توسيع نطاق الحرية يعتبر ... الهدف الرئيسي والوسيلة الأساسية للتنمية. إذ تتكون التنمية من إزالة أنماط عديدة من ''اللا حريات'' التي تترك للناس اختيارات أقل وفرص أدنى''[١٠]. إنها سعي لتطوير القدرات البشرية من خلال تطوير الموارد البشرية وخلق فرص تمكن من استخدام هذه القدرات وتعلن العديد من الحكومات، وتسعى جاهدة في واقع الأمر إلى رفع مستوى الحياة بين مواطنيها. وتقع هذه الجهود في إطار السعي العالمي للتنمية البشرية.

٢٢ – ويتمثل أحد الجهود الأخرى لصنع العالم في بناء مجتمع قائم على المعرفة، الذي تحدد فيه المفاهيم الطريقة التي نعيش ونعمل فيها، وتضيف قيمة أخرى إلى السلع والخدمات أكثر من أي عامل إنتاجي آخر. وسواء تم إدراج وتسمية هذه العملية باسمها الصحيح (أي التحول إلى مجتمع معلومات) أم لا، فإن كل تنمية أو تنظيم من شأنه أن يعزز أنظمة اكتساب المعارف؛ وتحرر الإبداع الإنساني؛ وتمكينه من جني ثمارها على نحو أفضل، ومن

توجيهه إلى حياة اجتماعية واقتصادية وسياسية، يقرّب المجتمع من هذه المرحلة الجديدة من التنمية.

٢٣ - وثمة جهد آخر لصنع العالم يتمثل في بناء مجتمعات محلية ودول يمكن للمرء أن يعيش فيها. وهي مجتمعات محلية ودول تسعى لتلبية الاحتياجات والاستجابة لقيم العاملين في مجال المعرفة. ويزعم البعض أن ''مدينة الأفكار'' في كاليفورنيا وماسوشستس ما هي إلا المثال الحياتي الأول لهذه المجتمعات المحلية.

٢٤ - وأخيرا، يبدو أن تحليل الدور المتغير للدولة يدل على أن المرحلة التالية من تطوير الحكومة ستسير في اتجاه حكومة تكون أكثر شفافية ومساءلة. وتستمد هذه الحكومة شرعيتها من التوافق الواعي بين مواطنيها وتؤدي دور الضامن للفضاء العام - فضاء آخذ في الاتساع باستمرار تحكمه مجموعة من القوانين ويحتاج إلى جميع الموظفين الحكوميين وأفراد من القطاع الخاص لتأدية وظائف عامة، ومؤسسات عامة وشركات خاصة تعمل في مجال توريد السلع العامة تعمل بطريقة ما، كما هو حال الموظفين الحكوميين.

## باء - القوى المحركة التي تقف وراء تطوير الحكومة الإلكترونية

٢٥ - إن معظم القوى الدافعة التي تقف وراء تطوير الحكومة الإلكترونية تتبع أجزاء من جدول أعمال صنع العالم هذا. ومن وجهة نظر جدول الأعمال، ليس ثمة أحد يعارض ائتلاف الإدارة العامة الجديدة التي تسعى إلى زيادة كفاءة وفعالية الإدارات العامة. وتشتمل ثورة الإدارة العامة الجديدة، حيثما ينطبق ذلك على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة العامة. ومن شأن ذلك أن يُحدث وفورات، ولا سيما في تكاليف الموظفين، ويرفع من جودة الخدمات العامة، ويمكنها أن تزيد من تدفق الدخل. ونتيجة لذلك، يمكنها أن تؤثر بطريقة جيدة على توقعات الاقتصاد الكلي للبلد المعني. ويسعى العاملون الواعون للفعالية والكفاءة - في مجال المعرفة أيضا إلى تحقيق تكلفة وجودة الخدمات الحكومية.

٢٦ - ويرى السياسيون المهتمون بالتنمية الاجتماعية ومنظمات المجتمع المدني الحكومة الإلكترونية أداة لإدارة سوق العمالة على نحو أفضل، وسد الثغرات الجغرافية في تقديم الخدمات العامة. وتؤدي المساعي المبذولة من أجل خلق الوظائف والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى الترحيب بالحكومة الإلكترونية بوصفها أداة هامة كامنة لتخفيض تكاليف دخول السوق والصفقات: بالحد من الفساد؛ وبتخفيض التكاليف والزمن المطلوبين للحصول على رخص مختلفة؛ وبتقديم خدمات إلى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لا يمكن

إلا للشركات الأكبر أن توفرها عادة؛ وبإنشاء قاعدة تصميمية للتجارة الإلكترونية. ويتطلب اللوبي الدولي والمحلي إلى بيانات رقمية، ولا سيما في قطاعي التجارة والمالية، وسرعة الاتصالات وتحسين مستوى الشفافية. وتعتبر جميع هذه العناصر هامة للبيئة التنموية. ويمكن للتنمية البشرية والنمو الاقتصادي أن تدعم ذلك.

٢٧ - وكما ذكر أعلاه، فإن الحكومة الإلكترونية تتيح أيضا فرصة لتطوير الإدارة. وبغية استغلالها تحتاج هذه الإمكانية إلى تحالف سياسي يقف وراءها، فهي تحتاج إلى تحالف داعم قوي ومركّز، وذلك لأن تعميق الديمقراطية في العالم قد يشكل الإنجاز الوحيد القادر على فتح آفاق أرحب لمستقبل أكثر سلما وازدهارا وعدلا. وإذا كان للحكومة الإلكترونية تأثير في هذه العملية، فهي تستحق الاهتمام والدعم على مستويات عديدة، من مجالات اجتماعية عديدة وفي كل أنحاء العالم.

## جيم - الحكومة الإلكترونية والتوازن بين السياسات الديمقراطية واقتصادات السوق

٢٨ - لكي تؤدي السياسات الديمقراطية واقتصادات السوق دورها بوصفها ركائز للنمو الاقتصادي والتنمية البشرية، يجب منحها الفرصة لكي تعمل على أفضل وجه ممكن. بالإضافة إلى ذلك، ثمة ارتباط واضح بين الاثنين، وقد يؤدي بعضها إلى حدوث احتكاك. وتعد الأسواق مؤسسات اجتماعية ويمكن تشكيلها على هذا النحو وتنظيمها وفق نتائج العملية السياسية. ومن الناحية المثالية، ينبغي أن تتوافق مع السياق الاجتماعي الذي يسفر عن الرؤى التي تتبناها المجتمعات عن صنع العالم. وإذا لم تتمكن من تكييف نفسها بنفسها بهذه الطريقة، فإن رسائل من المجتمع المدني أو الأنظمة والقوانين التي تسفر عن العملية السياسية هي التي تقوم بهذه المهمة. ومن الناحية الأخرى، فمن المعلوم أن الديمقراطيات تنهار عندما لا تعمل الأسواق. فعندما تقوى إحداها، تقوى الأخرى.

٢٩ - اعتمدت الأسواق حاليا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستفادت منها. فقد زادتها هذه التكنولوجيا قوة. بل إنه توجد تطورات قد تشير إلى أنه مع بدء الأسواق باستغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ببراعة، فقد يبدأ توجيه يد خفية بالتحكم من بعد، مما يدل على حدوث تغير كلي تنجم عنه نتائج كبيرة. وإننا نعيش في مرحلة قد يؤدي فيها المزيج بين ثقافة الصناعة والنظم الجغرافية — الديمغرافية وقواعد البيانات الإلكترونية للمستهلك إلى عكس العلاقة بين الأسواق والمستهلكين التي من المفترض أن تدعم أسواقا تنافسية حرة[١١]. وقد يؤدي تفسير الأفراد من خلال عدد محدود جدا من المتغيرات السلوكية إلى توجيه الأسواق توجيها خاطئا. إلا أنه لكي نحصل على مستوى رفيع من الحياة، يجب أن تستجيب لاحتياجات المستهلك الحقيقية، لا للطلبات التي تم استحداثها في

الحاسوب وفرض ثقافة الصناعة على المستهلكين. وبوسع هذه العمليات أن تفاقم من مجالات الشعور بالاغتراب والأداء الشخصي المحدود. ويمكنها أن تقلل من النوعية على حساب الحرية من خلال الوفرة. ويمكن أن تنشأ عند أي مستوى من الدخل، بسبب ارتباطها وتعلقها بالمفاهيم.

٣٠ - وتزداد أهمية ذلك مع تحرك المجتمعات صوب القوة الدافعة الجديدة — المعرفة. إذ إن التركيز على المعرفة يزيد من قيمة التطلع إلى غير المتوقع والتفاعل معه، لا إلى تبسيط الماضي واستكماله باستخدام نماذج حاسوبية[١٢]. حتى لو كان بوسع الأسواق أن تصحح نفسها، وبما أن ذلك كله يتعلق بظواهر ذات أهمية قصوى، فإن الحاجة تدعو إلى إجراء دراسة متأنية لهذه الاتجاهات. ولا يمكن إلا للسياسات الديمقراطية القوية أن تضطلع بدور الإشراف هذا.

٣١ - إن ضغوط ''اقتصادات السوق الإلكترونية'' تزيد من تعقيد العالم الذي نعيش فيه. وقد ازدادت حدة هذا التعقيد مؤخرا بسبب ازدياد عدد العلاقات المسيَّسة، وتتطلب قرارات سياسية، أي قرارات يجري التباحث من أجلها، (أي التوصل إلى تسوية بشأنها، أو الاتفاق عليها أو فرضها) وتضاعف العولمة بحد ذاتها العلاقات التي ينبغي التباحث من أجلها من خلال عملية سياسية. وفي حال العولمة، يزداد الإحساس بالتعقيد نتيجة الإدراك بأنه يجري التفاوض على العديد من هذه القرارات السياسية خارج الإطار الوطني، في مجال غير وطني، وبقدر ضئيل جدا من الشفافية والمساءلة: المدينة العالمية تفتقر إلى سوق عالمي فعال. غير أن المعلومات ذات الجودة العالية التي يمكن الحصول عليها بسهولة، والسهلة الاستخدام المتعلقة بهذه العمليات ستمضي في اتجاه إزالة الغموض عن هذا العالم المعقد الناشئ. وبوسع الحكومات أن تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإعادة تنظيم هذه المعلومات بغية إصدارها وتسليمها إلى المواطنين. ويمكن للمواطنين أن يحمّلوها مسؤولية ذلك.

٣٢ - وستكون هذه إحدى الخطوات العديدة الضرورية لزيادة الموارد التداولية في العالم أجمع. وتؤدي الضغوطات الاقتصادية التي تحد من الزمن والطاقة والانتباه والاهتمام في الشؤون العامة إلى إحداث عجز في هذا المجال، ومع تنامي عدد القضايا المسيَّسة وتعقيدها، يكتشف المواطنون أنهم يفتقرون إلى التجربة والخبرة الموضوعيتين. كما أن مهارات التداول والاتصال نادرة. وفي بعض الحالات ليس بوسع المواطنين التعبير عن رأيهم. وفي حالات أخرى، يسجل الصواب السياسي ردا بالانتصار.

٣٣ - وثمة حقيقة تدعو إلى الرثاء وهي أن الموارد للعنف متاحة في بعض المجتمعات الديمقراطية ومحمية أكثر بكثير من الموارد التداولية ويذكر أحد المؤلفين ''... تعمل الديمقراطية على نحو سيئ، عندما يتمتع الأفراد أمورا يفضلونها ويطلقون أحكاما بمعزل عن

الأخرى، كما يفعلون في غالب الأحيان في الديمقراطيات الليبرالية في أيامنا هذه. ... وعندما لا تتاح للأفراد الفرص، والمبادرات والأمور الضرورية لاختبارها، وتوضيحها والدفاع عنها وإطلاق أحكام عليها، فإنهم سيفتقرون أيضا إلى التعاطف مع الآخرين، ...، والمعلومات [ولن يكون] من المحتمل أن يكون لديهم المهارات الهامة اللازمة لتوضيح آرائهم والدفاع عنها وعكسها. ولهذا السبب، ينبغي تعزيز الخبرات المتعلقة بالمناقشة وحمايتها بآليات ديمقراطية ونشرها على نطاق واسع في مؤسسات الدولة، والاقتصاد والمجتمع المدني[١٣]. ويمكن للحكومات أن تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإعادة تنظيم زيادة تقديم الموارد التداولية إلى المواطنين. ويمكن للمواطنين تحميلهم المسؤولية على ذلك.

٣٤ - وبوسع المواطنين أن يطلبوا من الحكومات تقديم معلومات سياسية مفيدة عالية الجودة في الوقت المناسب (مثال، صحيحة وسهلة التداول)، وتحميلها مسؤولية تقديمها ويمكن للحكومات أن تعيد تنظيم واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمعالجة هذه المسألة. ومع توفر إمكانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى الحكومات، فقد تصبح الشفافية والإفصاح هما العرف السائد. ومن شأنها أن تزيد إلى درجة كبيرة مبادرات الأشخاص من القطاع الخاص للمشاركة في حوارات عامة، إذا كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة لدى الحكومات تتيح لهم الفرصة لأن يصبحوا على اطلاع جيد واستعداد جيد، حتى للناشطين لفترة قصيرة. وباستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تستطيع الحكومات أن تعيد نفسها للسماح فعليا للمواطنين التواصل معها بهدف الحكم عن طريق العملية التداولية. ويتضمن الجزء الأكبر من إعادة التنظيم هذا آلية تضطر الحكومات من خلالها أن تولي اهتماما فعليا. وهذا سيتجاوز عملية التصويت الإلكتروني.

٣٥ - وللتصرف بصفة مواطنين، لا يحتاج الأشخاص من القطاع الخاص إلى موارد تداولية فحسب، بل كذلك إلى جو عام، مجال مؤسسي للتحاور والتواصل. وفي أنحاء العالم، ينحو الجو العام أن يفسده الانفصال غير التام عن الحكومة (الصواب السياسي) والانفصال غير التام عن السوق (تعمل معظم سبل الخطاب العام لتحقيق الربح في بيئة احتكارية على نحو متزايد). وتنحو أيضا للمعاناة من التصادم بين الحكومة والسوق في تشكيل توريد المعلومات. وتحتاج الموارد التداولية المتزايدة للمواطنين إلى فترة طويلة لتسوية هذه التشوهات. وبالإضافة إلى ذلك وكما ذكر أعلاه، فإن تطبيقات الحكومة الإلكترونية التي تركز على شفافية الإدارة العامة التي تدعمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (والشركات التجارية) قد تصلّح أحد أوجه القصور الهامة الأخرى في القطاع العام في العالم، وهو عدم الحصول على معلومات عن أنشطة الحكومة (والشركات التجارية) والنتائج التي تتمخض عنها.

٣٦ - إلا أنه بحماية حقوق الإنسان والحريات، ولا سيما بكفالة حرية الكلام، والتجمع وإنشاء الجمعيات، يمكن للحكومات أيضا أن تحدث تغيرا جذريا في المجال العام. وكونها كلية الوجود وميسرة، يمكن لأجهزة الاتصالات اللاسلكية التي تعمل بتكنولوجيا العريضة النطاق أن تتيح فرصا لإقامة شبكات غير محدودة في أصقاع كبيرة من العالم في السنوات الخمس أو العشر القادمة وقادرة تماما على تصنيف عدم المساواة في المركز: إذ إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا تميز. ومع كفالة الحريات، يمكنها أن تخلق بالتدريج طبقة سياسية جديدة واسعة جدا تتكون من أفراد متعددي الجوانب وعلى اتصال بالشبكات. وسيكون من مصلحة الإدارات العامة التواصل مع هؤلاء الأفراد ومع مجالات المصالح المشتركة التي يمكنهم خلقها. وكما أسلفنا، فإن الحكومات ما هي إلا منظمات تحقق من خلالها المجتمعات أهدافها الإنمائية. إن المجتمعات المؤلفة من أفراد متصلة بشبكات حرة لتجاهل الحكومات التي تتسم بشرعية أو قدرة ضئيلة على الجمع بين احتياجات ومتطلبات ومقترحات المجتمعات وتقديم حلول مرضية. وعلى درجة موازية، يمكنها أن تتصل بشبكات مع الحكومات بغرض الإدارة. وتظهر التجارب الحالية أنه يمكن تصميم تطبيقات الحكومات الإلكترونية حول هذا الاتجاه وتسريعه واستخدامه لفائدة المجتمع الواسع.

٣٧ - وبشكل اعتراضي، يمكن للمرء أن يقر بأنه في هذه الحالة، قد يلزم حوار حول الديمقراطية النيابية إزاء الديمقراطية المباشرة. إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تدفع العالم في اتجاه التخلص من الوسطاء، وينصح النواب المنتخبون بالبدء بإظهار كثير من المزايا والقيم التي يضيفونها إلى العملية السياسية، إذا أرادوا أن يبقوا عنصرا في المشهد السياسي في المستقبل.

٣٨ - ويرتبط ظهور السلطة في الديمقراطيات الليبرالية المعاصرة إلى حد ما بانهيار القدرات التداولية. وأصبح الخبراء من داخل وخارج الحكومات، وليس المواطنون الأفراد، هم الذين يتصدون أكثر فأكثر للإجابة على الأسئلة المتعلّقة بالأسباب والمضامين في العملية السياسية. ولئن كان أي نظام ديمقراطي يفترض أن هناك تعليقا جزئيا و/أو مؤقتا للأحكام السياسية من قبل عامة الجمهور، فإنّ دائرة هذا التعليق يمكن تقليصها في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال. وبالإمكان قطع شوط كبير باتجاه وضع حد للاحتكار الذي تفرضه شتى السلطات على تلك الأحكام السياسية من خلال تحسين تدفق المعلومات من الحكومة وكذلك من خلال إقامة علاقات بينها وبين المواطنين. وتستطيع الحكومات أن تستخدم هذه التكنولوجيا لتعيد تنظيم ذاتها من أجل تطوير المواطَنة وتثقيف الجمهور بالمسائل المعقدة للدولة. ويستطيع المواطنون محاسبتها على ذلك.

٣٩ - وأخيرا، فإن الحكومات في هذا العالم الذي تهيمن عليه تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن أن تصبح لا مجرد أطراف تحمي الحريات الانسانية فحسب، بل وأن تكفل الحياة الخاصة. ومفهوم الحياة الخاصة هو من المفاهيم التي يصعب تحديدها لأنه يرتبط بالثقافات ويفتقر إلى الحماية الكافية ولايحظى بالقبول السياسي. ومع ذلك، فهو يشكّل قيمة توفر شروطا للتمتع بحقوق الإنسان والحريات، ولاكتشاف وتنمية هوية الفرد. وتستطيع الحكومات أن تعطي المثل الذي يحتذى به في كيفية التعامل مع مسائل الحياة الخاصة داخل إطار تطبيقات الحكومة الإلكترونية. كما تستطيع أن تنظم وتحد من محاولات السوق الرامية إلى انتهاك حرمة الحياة الخاصة للمستهلكين.

٤٠ - و السياسة الديمقراطية التي تتسم بضعف الموارد التداولية للمواطنين وبضيق أفق المجال العام، والنظام الديمقراطي الذي يفتقر إلى المعلومات السياسية ذات النوعية الجيدة وتسوده الإيديولوجيا والسلطة لا يمكن أن نتوقع منه أن يشكل قوة توازن لاقتصاد السوق المدعم بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهذا الأمر يبعث على القلق من وجهة نظر النظام. كما أن الديمقراطية لا تكاد تشكّل أساسا يقوم عليه تنفيذ إعلان الأمم المتحدة بشأن الألفية، وهو أمر على نفس الدرجة من الأهمية. ومن ناحية أخرى، إذا وقع تركيز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تعزيز الموارد التداولية للمواطنين وعلى توسيع دائرة المجال العام وتحرير أفقه وعلى زيادة الشفافية على نطاق المجتمع، فإن هذه التكنولوجيا ستصبح قوة دفع هامة وإيجابية في يد الحكومات تدعم بهاجميع الجهود العالمية الرامية إلى النهوض بالإنسان.

٤١ - ولذلك، يبدو أن الحكومة الإلكترونية وجدت نفسها، في المراحل الأولى من تطورها، عند مفترق الطريق. وقد أصبح من المهم بالنسبة للأمم المتحدة وللدوائر العالمية للمحللين المعنيين ولخبراء تطبيقات الحكومة الإلكترونية أن تقوم بالتوعية بالإمكانات غير المستغلة التي تمثلها الحكومة الإلكترونية بوصفها أداة لتكريس الديمقراطية وبالدعوة لاستغلال طاقتها في تحقيق هذا الغرض.

## خامسا - أدوات لدعم جهود التوعية والدعوة

٤٢ - يفتقر تطوير الحكومة الإلكترونية وبخاصة تسخيرها لتكريس الديمقراطية في العالم إلى الأدوات المتنوعة والفعالة التي تستخدم في جهود التوعية والدعوة. بيد أن توجيه جهود تطوير هذه الحكومة نحو تطوير الحكم يتطلب توافر هذه الأدوات. فهي تركّز الاهتمام وتنقل مضمون رسالة ملحة. ولئن كان تطوير هذه الأدوات يجب أن يصبح جهدا متواصلا

تشارك فيه العديد من الأطراف، فإنه بالامكان، فيما يبدو، وضع بعض المبادئ التي تحكم هذا التطوير والتي منها:

(أ) ينبغي لشتى النظم التي تقوم بقياس ومقارنة مدى تطوير الحكومات الإلكترونية في العالم أن تتحول من توخي الأرقام القياسية للتفوق الكمي والتقني إلى توخي الأرقام القياسية النوعية؛

(ب) ويجب للتصنيفات أن تبرز القيم والأهداف المتفق عليها، ومن أهمها تمكين الناس والديمقراطية التداولية.

٤٣ - وعلى سبيل المثال، يمكن لمقياس لمقارنة محتوى شتى المواقع الشبكية الخاصة بالحكومات الإلكترونية التي تستهدف تعزيز الديمقراطية التداولية باعتباره المبدأ السامي لها أن يكون على النحو التالي (من المهم إلى الأهم):

- المعاملات مع الحكومة
- الخدمات التي تقدمها الحكومة
- الحصول على المعلومات والمعارف المتاحة للجمهور
- الحصول على المعلومات بشأن الأنشطة الحكومية وبشأن نتائجها المترتبة في المجتمع
- توفير الموارد التداولية
- إيجاد رابطة مع الحكومة من أجل تحقيق الحكم القائم على المناقشة المستنيرة

٤٤ - يمكن لمقياس المستخدم في مقارنة شتى المواقع الشبكية الخاصة بالحكومات الإلكترونية التي تستهدف تحقيق الهدف المتمثل في توفير معلومات ذات جودة عالية وفائدة سياسية (في إطار زيادة الموارد التداولية للمواطنين) باعتباره المبدأ السامي لها أن يكون على النحو التالي (من المهم إلى الأهم):

- نشر نصوص أصلية غير محرفة
- نشر نصوص أصلية غير محرفة مع القدرة على السحب والبحث
- توفير ملخصات مواضيعية موضوعة على أساس نصوص أصلية
- توفير ملخصات مواضيعية خاصة بمسائل محددة
- توفير ملخصات مواضيعية خاصة بمسائل محددة وسهلة الاستخدام و ''حسب الطلب''

## سادسا – الاستنتاجات والتوصيات

٤٥ – لئن كان يجب أن يظل تطوير الحكومة الإلكترونية في إطار القرارات السيادية للدول الأعضاء، فإن هذه الدول ينبغي لها أن تنظر بإمعان وجد في استحداث تطبيقات مناسبة للحكومة الإلكترونية في عملياتها الخاصة بالإدارة العامة. ويمكن لهذه التطبيقات أن تزيد من فعالية وكفاءة هذه العمليات؛ وأن تحسن معايير الأداء وصورة الإدارة العامة؛ وأن تخدم بشكل جيد الأهداف الإنمائية العامة التي يحددها المجتمع.

٤٦ – بما أن إعلان الأمم المتحدة بشأن الألفية يولي أهمية لجودة نظم الحكم المحلية لو قامت إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية ببذل مزيد من الجهود في مجالات التحليل، وتطوير السياسة العامة، وزيادة الوعي، والدعوة، وخدمات الاستشارة والتعاون التقني التي تدعم استخدام الحكومة الإلكترونية لتحقيق التنمية، وبخاصة الحكم الرشيد بما فيه تعميق جذور الديمقراطية في العالم.

٤٧ – وفي هذا السياق ينبغي:

(أ) لإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية أن تواصل سنويا نشر الدراسة الاستقصائية عن الحكومة الإلكترونية في العالم؛

(ب) أن تولي البيانات المجموعة والتحليل المعروض في الدراسة الاستقصائية التي ستعدها الإدارة الاهتمام لاستغلال الحكومة الإلكترونية في تعميق جذور الديمقراطية؛

(ج) وينبغي بمرور الوقت وضع أدوات مناسبة للقياس بالمقارنة وأن تصبح جزءا من المنهجية التي تطبقها الدراسة الاستقصائية.

٤٨ – ينبغي لإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية أن تقوم بإشراك كبار المفكرين والمحترفين في العالم – من داخل منظومة الامم المتحدة أو من المنظمات المتعددة الأطراف الأخرى أو من الحكومات أو من المجتمع المدني – في وضع تصور لمستقبل تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وآثاره على الحكم.

٤٩ – ينبغي لإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية أن تقوم بدور نشط في مؤتمر القمة العالمي المعني بمجتمع المعلومات (جنيف، كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠٣) من خلال إتاحة المعلومات إلى ما سيقوم به المؤتمر من تحليل وعمل تنفيذي يتصل بتطوير الحكومة الإلكترونية.

٥٠ - ينبغي لإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية أن تقترح على المجلس الاقتصادي والاجتماعي تخصيص واحدة من مناقشاته الرفيعة المستوى للحكومة الإلكترونية وبالتحديد لتطوير الحكومة الإلكترونية وإحلال الديمقراطية.

الحواشي

(١) الوثيقة E/C.16/2002/5 المؤرخة ١٠ أيار/مايو ٢٠٠٢.

(٢) الوثيقة E/2002/84.

(٣) إعلان الأمم المتحدة بشأن الألفية، الوثيقة A/RES/55/2 المؤرخة ١٨ أيلول/سبتمبر ٢٠٠٠.

(٤) المرجع نفسه، الفقرة ١٣.

(٥) المرجع نفسه، الفقرة ٢٤.

(٦) المرجع نفسه، الفقرة ٢٥.

(٧) المرجع نفسه.

(٨) المرجع نفسه.

(٩) http:www.unpan.org/egovernment2.asp.

(١٠) Langdon Winner, *The Whale and the Reactor: A Search for Limits in the Age of Technology* (Chicago, The University of Chicago Press, 1986).

(١١) Amartya Sen, *Development as Freedom*, 1999.

(١٢) Jon Gross, “We know who you are and we know where you live: The instrumental rationality of geo-demographic systems”, *Economic Geography*, vol. 71, issue No. 2, April 1995. See also: Charles Hamdy, *The Age of Paradox* (Harvard Business School Press, 1995); W. Lane Bennet, “The UnCivic Culture”, *Political Science and Politics*, vol. 31, issue No. 4, December 1998.

(١٣) انظر Yogesh Malhotra, “Knowledge assets in the global economy: assessment of national intellectual capital”, *Journal of Global Information Management*, July-September 2000, 8(3), 5-15, and also at http://www.kmnetwork.com/intellectualcapital.htm.

(١٤) Mark E. Warren, “hat should we expect from more democracy: radically democratic responses to politics” *Political Theory*, vol. 24, issue No. 2, 1996.

# المرفق

# مقياس الإدارة الإلكترونية (٢٠٠٢)

المقياس العالمي ١,٦٢

| قدرة عالية في مجال الحكومة الالكترونية (٣,٢٥-٢,٠٠) | | قدرة متوسطة في مجال الحكومة الالكترونية (١,٩٩-١,٦٠) | | قدرة دنيا في مجال الحكومة الالكترونية (١,٥٩-١,٠٠) | | قدرة ناقصة في مجال الحكومة الالكترونية (أقل من ١,٠٠) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الولايات المتحدة الأمريكية | ٣,١١ | بولندا | ١,٩٦ | أرمينيا | ١,٥٩ | الكاميرون | ٠,٩٩ |
| استراليا | ٢,٦٠ | فنزويلا | ١,٩٢ | بروني دار السلام | ١,٥٩ | جمهورية أفريقيا الوسطى | ٠,٩٨ |
| نيوزيلندا | ٢,٥٩ | الاتحاد الروسي | ١,٨٩ | جنوب أفريقيا | ١,٥١ | غانا | ٠,٩٨ |
| سنغافورة | ٢,٥٨ | كولومبيا | ١,٨٨ | باراغواي | ١,٥٠ | نيبال | ٠,٩٤ |
| النرويج | ٢,٥٥ | لاتفيا | ١,٨٨ | كوبا | ١,٤٩ | تايلند | ٠,٩٤ |
| كندا | ٢,٥٢ | المملكة العربية السعودية | ١,٨٦ | الفلبين | ١,٤٤ | الكونغو | ٠,٩٤ |
| المملكة المتحدة | ٢,٥٢ | تركيا | ١,٨٣ | كوستاريكا | ١,٤٢ | ملديف | ٠,٩٣ |
| هولندا | ٢,٥١ | قطر | ١,٨١ | بنما | ١,٣٨ | سري لانكا | ٠,٩٢ |
| الدانمرك | ٢,٤٧ | ليتوانيا | ١,٨١ | نيكاراغوا | ١,٣٥ | موريتانيا | ٠,٩١ |
| ألمانيا | ٢,٤٦ | أوكرانيا | ١,٨٠ | جيبوتي | ١,٣٥ | بنغلاديش | ٠,٩٠ |
| السويد | ٢,٤٥ | جزر البهاما | ١,٧٩ | الجمهورية الدومينيكية | ١,٣٤ | كينيا | ٠,٩٠ |
| بلجيكا | ٢,٣٩ | هنغاريا | ١,٧٩ | ترينيداد وتوباغو | ١,٣٤ | جمهورية لاو الديمقراطية الشعبية | ٠,٨٨ |
| فنلندا | ٢,٣٣ | اليونان | ١,٧٧ | اندونيسيا | ١,٣٤ | أنغولا | ٠,٨٥ |
| فرنسا | ٢,٣٣ | الأردن | ١,٧٥ | جامايكا | ١,٣١ | هايتي | ٠,٨٤ |
| جمهورية كوريا | ٢,٣٠ | بوليفيا | ١,٧٣ | إيران (جمهورية - الإسلامية) | ١,٣١ | موريشيوس | ٠,٨٤ |
| اسبانيا | ٢,٣٠ | مصر | ١,٧٣ | أذربيجان | ١,٣٠ | جمهورية تترانيا المتحدة | ٠,٨٣ |
| إسرائيل | ٢,٢٦ | سلوفاكيا | ١,٧١ | الهند | ١,٢٩ | السنغال | ٠,٨٠ |
| البرازيل | ٢,٢٤ | سلوفينيا | ١,٦٦ | كازاخستان | ١,٢٨ | مدغشقر | ٠,٧٩ |
| إيطاليا | ٢,٢١ | منغوليا | ١,٦٤ | بليز | ١,٢٦ | زمبابوي | ٠,٧٦ |
| لكسمبرغ | ٢,٢٠ | عمان | ١,٦٤ | بربادوس | ١,٢٥ | بوركينا فاسو | ٠,٧٥ |
| الإمارات العربية المتحدة | ٢,١٧ | إكوادور | ١,٦٣ | غيانا | ١,٢٢ | زامبيا | ٠,٧٥ |
| المكسيك | ٢,١٦ | سورينام | ١,٦٣ | هندوراس | ١,٢٠ | موزامبيق | ٠,٧١ |
| ايرلندا | ٢,١٦ | ماليزيا | ١,٦٣ | السلفادور | ١,١٩ | سيراليون | ٠,٦٨ |
| البرتغال | ٢,١٥ | رومانيا | ١,٦٣ | غواتيمالا | ١,١٧ | كمبوديا | ٠,٦٧ |
| النمسا | ٢,١٤ | بيلاروس | ١,٦٢ | غابون | ١,١٧ | جزر القمر | ٠,٦٥ |

المقياس العالمي ١,٦٢

| قدرة عالية في مجال الحكومة الالكترونية (٣,٦٥-٢,٠٠) | | قدرة متوسطة في مجال الحكومة الالكترونية (١,٩٩-١,٦٠) | قدرة دنيا في مجال الحكومة الالكترونية (١,٥٩-١,٠٠) | | قدرة ناقصة في مجال الحكومة الالكترونية (أقل من ١,٠٠) | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الكويت | ٢,١٢ | بيرو ١,٦٠ | تركمانستان | ١,١٥ | غينيا | ٠,٦٥ |
| اليابان | ٢,١٢ | | أوزبكستان | ١,١٠ | ناميبيا | ٠,٦٥ |
| مالطة | ٢,١١ | | فييت نام | ١,١٠ | توغو | ٠,٦٥ |
| أيسلندا | ٢,١٠ | | ساموا (الغربية) | ١,٠٩ | غامبيا | ٠,٦٤ |
| الجمهورية التشيكية | ٢,٠٩ | | كوت ديفوار | ١,٠٥ | مالاوي | ٠,٦٤ |
| الأرجنتين | ٢,٠٩ | | الصين | ١,٠٤ | مالي | ٠,٦٢ |
| إستونيا | ٢,٠٥ | | باكستان | ١,٠٤ | إثيوبيا | ٠,٥٧ |
| البحرين | ٢,٠٤ | | نيجيريا | ١,٠٢ | تشاد | ٠,٥٥ |
| أوروغواي | ٢,٠٣ | | قيرغيزستان | ١,٠١ | النيجر | ٠,٥٣ |
| شيلي | ٢,٠٣ | | بوتسوانا | ١,٠١ | أوغندا | ٠,٤٦ |
| لبنان | ٢,٠٠ | | طاجيكستان | ١,٠٠ | | |