استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية في الولايات المحلية في استراليا

E-government implementation strategy in local states in Australia

م.م. محمد طارق صالح

كلية العلوم السياسية – جامعة تكريت

moh.Tariq@tu.edu.iq

تاريخ استلام البحث: ٢٠٢٥/١٠/٥ تاريخ قبول النشر: ٢٠٢٥/١٢/١٧

الملخص:

سعت هذه الدراسة الى معرفة كيفية تطبيق تقنية العوامل التكنولوجية والمعلومات والاتصال لتدعيم الديمقراطية المعاصرة، ومعرفة اهم التأثيرات المختلفة التي احدثتها تكنلوجيا المعلومات والاتصال على الانظمة السياسية الموجودة في العالم، من خلال دراسة نموذج للولايات المحلية في استراليا، وتوصلت الدراسة بأن استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية عبر تقنية التكنولوجيا الحديثة وانظمة المعلومات والاتصال بفضل خصائصها وسماتها قد أثرت في تجديد وتحسين وتسهيل ممارسة الديمقراطية، غير ان الطريقة التي طبقت بها والالية التي استخدمت بها تقنية تكنلوجيا المعلومات والاتصال في الولايات المحلية في استراليا قد اختلفت شيئاً وتأثرت بالعوامل الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، فضلاً عن تأثرها بالأحداث التي تجري بالنظام العالمي.

الكلمات المفتاحية: الاستراتيجية، الحكومة الالكترونية، الولايات المحلية.

Abstract:

This study sought to know how to apply technology, information and communication factors to support contemporary democracy, and to know the most important different effects that information and communication technology has had on the political systems existing in the world, through studying a model of local states in Australia. The study concluded that the strategy of implementing e-government through modern technology and information and communication systems, thanks to their characteristics and features, has affected the renewal, improvement and facilitation of the practice of democracy. However, the way in which it was applied and the mechanism by which information and communication technology was used in local states in Australia has differed somewhat and has been affected by social, political and economic factors, in addition to being affected by events taking place in the global system.

Keywords: strategy, E-government, local states.

المقدمة

شهدت المجتمعات والانظمة السياسية المعاصرة تطوراً معرفياً ومعلوماتياً كبيراً، نتج عنه ثورة علمية وتقنية، أثرت على كل القضايا والانشطة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، تمثلت في تقنية المعلومات والاتصال التي تمخض عنها العديد من التغيرات والتطورات، لعل من ابرزها تنامي ظاهرة العولمة، اذ كانت لهذه الظاهرة ادواتها التكنولوجية، اذ يعد الانترنت اهم تلك الادوات التي تم اكتشافها في مجال المعلومات والاتصالات والتقنيات وابرز ما توصل اليه العلم الحديث، وفي ظل تزايد الاهتمام بهذه التقنيات الحديثة وتأثيراتها المختلفة في جميع جوانب الحياة عامة وفي النظم السياسية والاجتماعية والاقتصادية خاصة، اذ اصبحت ركيزة اساسية وتعد احد اهم القوى المؤثرة في السياسة بشكل عام، فالمجال السياسي كغيره من المجالات الاخرى ليس ببعيد عن التحولات والتغيرات التي احدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال سواء من حيث الاستخدام او التأثير، لاسيما في تطبيق الحكومات الالكترونية، اذ تم من خلال هذه الدراسة اخذ نموذج للحكومات الالكترونية في الولايات المحلية في استراليا لمعرفة الاليات والادوات والتقنيات الحديثة لتطبيق الحكومة الالكترونية، والتعرف على وقعها ومكانتها ومدى تأثيرها على الحياة السياسية من جهة ومجال الديمقراطية وممارستها من جهة اخرى.

أولاً: أهمية الدراسة: تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال عدة نقاط اهمها:

١. بيان ماهية الحكومة الالكترونية، ومعرفة عناصرها وبيان دورها في تحقيق الاستقرار والانسجام داخل الانظمة السياسية.

٢. ارتباط فكرة الحكومة الالكترونية بموضوعات حيوية اهمها: التحول الديمقراطي، تنمية، المجتمع المدني وحقوق الانسان، مبدأ المواطنة، وغيرها من الموضوعات الحيوية التي من شأنها تلامس الحياة السياسية.

٣. التعرف على ممارسات الحكومات الالكترونية المختلفة في بيئة اجتماعية – سياسية معينة، مثال (استراليا) ومعرفة اليات الاستراتيجية لتطبيق العوامل التكنلوجية ونظم المعلومات والاتصال بين الولايات المحلية.

ثانياً: اهداف الدراسة: تهدف الدراسة الى بيان عدة نقاط ومنها:

١. الالمام بالمصطلحات المستخدمة في المجال السياسي والمرتبطة بالوسائل التكنلوجية وتقنية المعلومات والاتصال الحديثة.

٢. تحديد طبيعة العلاقة الموجودة بين الحكومة الالكترونية والعوامل التكنلوجية وتقنية المعلومات ودورها في العملية السياسية ومعرفة ملامح التغيير والتأثير فيها.

٣. معرفة استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية وممارساتها في اطار السياقات الوطنية ومعرفة مدى طبيعة العوامل والمحددات التي شكلت هذه الممارسات بين الولايات المحلية في استراليا.

ثانياً: إشكالية الدراسة: تسعى الانظمة السياسية في العالم الى كل شيء حديث ومتطور، الامر الذي ادى الى ايجاد طرق وحلول بديلة لممارسة الحياة الالكترونية عبر استخدام الوسائل التكنلوجية وتقنية المعلومات والاتصال، وهنا تظهر ملامح الاشكالية موضوع الدراسة في التساؤل عن ابرز التأثيرات التي احدثتها استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية في الولايات المحلية الاسترالية.

ثالثاً: فرضية الدراسة: نطلق الدراسة على فرضية مفادها: مساهمة التكنلوجيا ووسائل الاتصال كأداة لتعزيز ودعم الحكومات الالكترونية واستدامتها، وكيفية استخدام العوامل التكنلوجية وتقنية المعلومات والاتصال لتحسين الاداء الالكتروني في الولايات المحلية الاسترالية.

رابعاً: مناهج الدراسة: لقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي كون الدراسة تستند إلى وصف الواقع عن طريق جمع المعلومات والربط بين مدلولاتها فضلاً عن استخدام المنهج النظمي التحليلي من خلال تفسير وتحليل المعلومات ومناقشتها للوصول الى اهداف الدراسة.

خامساً: هيكلية الدراسة: انتظمت الدراسة الموسومة بـ (استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية في الولايات المحلية استراليا: انموذجاً) في مبحثين- فضلاً عن المقدمة والخاتمة- جاء المبحث الأول تحت عنوان الاطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية. أما المبحث الثاني فقد كانت الدراسة عن طريقة تطوير وتطبيق الحكومة الالكترونية على الولايات المحلية في استراليا.

المبحث الأول: الاطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية

ان التطور الملحوظ في التقنيات الحديثة لاسيما في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فقد اصبح لزاماً ان تتجه الدول نحو تبني هذه الوسائل في العمل والاتصال لتفادي الاجراءات الروتينية المعقدة وتلافي المعوقات التي تثقل كاهل الدولة من حيث الجهد المبذول والاستفادة من عامل الوقت فضلاً عن استغلال الموارد بشكل افضل، وقبل اعطاء مفهوم الحكومة الالكترونية يتعين علينا ان نعرف بعض الشيء عن الحكومة التقليدية كونها الركيزة الاساسية للحكومة الالكترونية، اذ تعرف الحكومة التقليدية: على انها الكيان التنظيمي الذي تشكله الدول من اجل ادارة شؤون البلاد واعطائها الصلاحيات لتشريع القوانين واتخاذ القرارات ورسم استراتيجية شاملة تتعلق بالأمور السياسية والاقتصادية والاجتماعية والامنية الى غيرها من الوظائف المتعددة الاخرى[١]. وفي معرض دراستنا في هذا المبحث سيتم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين: المطلب الأول: مفهوم الحكومة الالكترونية بمعناها العام، والمطلب الثاني: سيتناول عناصر واهداف الحكومة الالكترونية.

المطلب الأول: مفهوم الحكومة الالكترونية

يعتقد الكثير من الكتاب والاكاديميين والباحثين ان ظهور مفهوم الحكومة الالكترونية جاء مع انتشار الانترنت في تسعينيات القرن الماضي، وهذا اعتقاد يشوبه الخطأ، فظهور مفهوم الحكومة الالكترونية كان قبل ذلك التاريخ بعقود، وان تحول تلك التطبيقات الحكومية التي سميت بالحكومة الالكترونية قد حدثت مع بداية انتشار التكنلوجيا الحديثة ووسائل الاتصال ومفاهيم التجارة الالكترونية، كما ان هناك اختلاف في المفاهيم ما بين الحقبة الزمنية للتطبيقات الحكومية المركزة على التكنولوجيا، اذ كان الهدف في البداية ينصب على رفع الكفاءة الداخلية للمنظمة، بينما تركزت تطبيقات الحكومة الالكترونية في الوقت الحالي على خدمة المواطن كهدف رئيسي[٢]. ويعد مفهوم الحكومة الالكترونية من ابرز المفاهيم التي ادخلتها التكنلوجيا المعلوماتية ووسائل الاتصال الحديث وشبكة الانترنت الى حياة

المواطن بهدف احداث تغيير وتطور جذري في الاداء الحكومي وفق معايير الجودة وكسب رضا المواطنين، الامر الذي سيكون له الاثر الكبير في تطوير عمل المؤسسات الحكومية[٣]. بالرغم من ان مصطلح الحكومة الالكترونية يحتوي على كلمة (الكترونية) الا انه ليس مصطلح تكنلوجي بحت، بل ايضاً يعد مصطلحاً ادارياً يعبر عن التحول الرقمي في المفاهيم الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والتسويقية فسنقوم بتبيان مفهوم الحكومة الالكترونية بمفهومها العام والضيق والواسع.

اولاً: مفهوم الحكومة الالكترونية بالمعنى العام: يعتقد الكثير من المفكرين والباحثين والاكاديميين بفكرة اساسية وهي معرفة معنى الحكومة بشكل عام قبل كل شيء لكي يتم استيعاب مفهوم الحكومة الالكترونية، فالحكومة: هي مزيج يتصف بالتغيير يضم مجموعة من الاهداف والمهام والتشكيلات الادارية والتنفيذية وضيفتها تقديم الخدمات للمواطنين عبر عدة قنوات، اما الحكومة الالكترونية: فهي تشكيلة من المجهودات العلمية والتكنلوجية التي تهدف الى استخدام التقنيات الحديثة لدعم عمليات التحول الرقمي في العمل الحكومي[٤]. ان مفهوم الحكومة الالكترونية يعد نموذجاً جديداً من التعاملات الحكومية ويتضمن معرفة العلاقة بين الحكومة والمواطنين ومساعدة الاجهزة الادارية في الحكومة لتغيير طريقة عملها وتقديم خدماتها التقنية للمواطنين وذلك عن طريق فتح نافذة الكترونية تلبي احتياجات الحكومة والمواطن يطلق عليها (Windows DNA for Government) وانشاء اطار عام للمقاييس والعمليات وسير العمل وتفاعل النظام يعرف بـــ (Government Talk) فضلاً عن توفير بنية اساسية شاملة للمواقع والمنصات المعلوماتية الحكومية والمجتمعات الرقمية لتطوير النظم المعلوماتية ودعم التطبيقات، وينصب التركيز في الوقت الحالي لدعم وتطوير مفهوم الحكومة الالكترونية كخطوة اساسية للتفاعل مع متغيرات القرن الجديد من حيث شمول كل مؤسسة من مؤسسات الدولة بنظام الكتروني متطور وربطها بشبكة الكترونية موحدة[٥].

ثانياً: مفهوم الحكومة الالكترونية بالمعنى الضيق: تعرف الحكومة الالكترونية على انها النسخة الافتراضية عن الحكومة التقليدية الكلاسيكية مع فارق مفاده ان الحكومة الالكترونية تعيش في حاضنة الشبكات وانظمة تقنية المعلومات والتكنلوجيا الحديثة، وتحاكي وظائف الحكومة التقليدية التي تتواجد بشكل مادي في الاجهزة الادارية والتنفيذية، اذ تهدف الى تقديم الخدمات الحكومية عبر التطبيقات والوسائل الالكترونية وادوات التكنلوجيا، وعطفاً على ما تقدم فأن مصطلح الحكومة الالكترونية يعطي طابعاً تقنياً معلوماتياً تكنلوجياً فهو معني بتقديم وايصال الخدمات والمعلومات للمواطنين الكترونياً باستخدام الوسائل الالكترونية مثل الهاتف النقال واجهزة الحاسوب والشبكة العنكبوتية (انترنت) [٦].

ثالثاً: مفهوم الحكومة الالكترونية بالمعنى الواسع: هناك عدة تعريفات لمفهوم الحكومة الالكترونية بالمعنى الواسع وذلك نظراً لشمولها العديد من المجالات، اذ يوجد عدة تعريفات لعدد من الباحثين والاكاديميين في هذا المجال، فمنهم من عرفها على انها وسيلة لتحسين القطاع العام والخاص، وهناك من عرفها كوسيلة لتحسين الاتصال مع المواطن وتحقيق ديمقراطية اوسع، وفي عام ٢٠٠٢، عرفتها الامم

المتحدة على انها وسيلة لتقديم المعلومات والخدمات الحكومية للمواطنين عب استخدام شبكات الانترنت العالمية، وفي عام ٢٠٠٣، قامت منظمة التعاون والتنمية بتقديم تعريف الحكومة الالكترونية من خلال استخدام تكنلوجيا المعلومات وتقنية الاتصالات الحديثة عبر شبكة الانترنت للوصول الى حكومات افضل[٧]. وهناك من الحكومة الالكترونية هو تغيير اسلوب اداء الخدمة من الاجراءات الروتينية البيروقراطية الى اسلوب يتميز بالسلاسة عبر استخدام الطرق الالكترونية الحديثة واستخدام شبكات الانترنت لتقديم افضل الخدمات للمواطنين لتوفير الكثير من الوقت والجهد فضلاً عن انخفاض كلفة اداء الخدمة، ويمكن القول من خلال ما تقدم بأن الحكومة الالكترونية تعد اسلوباً جديداً لتقديم الخدمات للمواطنين لتحقيق هدف رفع كفاءة الاداء الحكومي بعيداً عن الاجراءات الروتينية وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة سهلة للاستفادة من الثورة الرقمية[٨]. ويطلق على الحكومة الالكترونية عبارة (أتمته)[*] للتعامل ما بين الدوائر الحكومية من جهة وما بين قطاع الاعمال والمواطنين من جهة ثانية، من خلال استخدام البرمجيات والوسائل التكنلوجية والاتصال عبر الانترنت[٩].

يتضح مما سبق من جملة التعريفات، ان الحكومة الالكترونية: هي استخدام تكنلوجيا المعلومات وتقنية الاتصالات لتغيير اليات العمل وتحسين الخدمات داخل المؤسسات الحكومية وخدمة المواطن من خلال تسهيل الاجراءات والابتعاد عن البيروقراطية، فالهدف الذي تسعى اليه الحكومة الالكترونية هو تقديم افضل الخدمات وبأحسن دقة واكثر كفاءة والخروج من نطاقها الجغرافي وإمكاناتها البشرية المحدودة، فضلاً عن رفع كفاءة الاداء الحكومي للاندماج في النظام العالمي لمواكبة نظم المعلومات الحديثة[١٠].

المطلب الثاني: عناصر واهداف الحكومة الالكترونية

ان الانتقال من الحكومة التقليدية الى الحكومة الالكترونية يعد نقلة نوعية في اليات العمل وذلك لإعادة تنظيم شاملة للخدمات المقدمة وتحسين الادوات المستخدمة في سبيل تحقيق الرؤية الواضحة وضمان انجاز الاهداف الرئيسية، ولنجاح هذا النظام يجب توافر عناصر مهمة وهذا ما سنتناوله في هذه الدراسة من خلال معرفة اهم عناصر واهداف الحكومة الالكترونية.

الفرع الاول: عناصر الحكومة الالكترونية

اولاً: الحاسب الآلي والشبكات: تعد الاجهزة التقنية الحديثة وخصوصاً الحاسوب والشبكات من اهم عناصر تكنلوجيا المعلومات، ويشكل جهاز الحاسوب الركيزة الاساسية في تكنلوجيا المعلومات لكونه يؤدي اغلب الوظائف المطلوبة من جمع وحفظ وتداول المعلومات[١١]. ويعرف الحاسوب بأنه: آلة الكترونية يمكن برمجتها لكي تعمل على معالجة البيانات وحفظها وتخزينها واسترجاعها واجراء العمليات الحسابية ويقوم بتحليل وعرض ونقل المعلومات بأشكالها المختلفة، فضلاً عن استقبال البيانات كمدخلات ومعالجتها من غير تدخل الانسان عبر استخدام التعليمات المخزنة على الحاسوب واخراجها على شكل معلومات ونسب واحصائيات وتسمى هذه التعليمات بالبرنامج[١٢]. اما بخصوص الشبكات فهي مجموعة من اجهزة الحاسوب تتصل فيما بينها عبر شبكة الكترونية اذ يتاح لكل حاسوب الاستفادة من البيانات او

المعلومات الواردة اليه والتي تتيحها هذه الشبكة من خلال جهاز حاسوب رئيسي يطلق عليه (الخادم Server) اذ تكون مهمته الرئيسية هو اتاحة التطبيقات والبرمجيات المختلفة لأي جهاز حاسوب اخر داخل الشبكة[١٣]. وتتكون شبكات الحاسب الآلي من مكونات مادية ((Hard Ware ومجموعة برمجيات (Soft Ware) وقد تغطي هذه الشبكات منطقة محدودة فيطلق عليها (Lan) وهو مختصر لعبارة (Local area network) وقد تغطي هذه الشبكات مساحة اكبر ويطلق عليها شبكة واسعة النطاق (Wan) وهو مختصر لعبارة (Long hall network) وتعد شبكة الانترنت اعظم اكتشاف في الوقت الراهن فهي تغطي مساحة كوكب الارض وتمتد اتصالاتها عبر العديد من الاقمار الاصطناعية، فضلاً عن سرعة انتقال المعلومات والبيانات وبصورة فورية، وتحتل شبكات الحاسب الآلي مكاناً مرموقاً وتلعب دوراً مهماً في تكوين جوهر الحكومة الالكترونية وشبكات الاتصالات في التحول الرقمي[١٤].

ثانياً: العنصر البشري: ان من اهم عناصر الحكومة الالكترونية هو العنصر البشري، كونه المحرك الاساسي لعملية التحول الالكتروني، اذ يجب تتوفر له جميع الادوات الفنية والتقنية والعمل على تدريبه وتأهيله في ميادين التكنلوجيا والمعلومات، وفي اطار علاقة العنصر البشري بالتحول الالكتروني او الحواسيب الآلية فأن هناك عناصر بشرية تتعامل مع النظام المعلوماتي وتشمل ما يلي[١٥]:

١. **مدير نظم المعلومات:** ويقصد بها مجموعة الانشطة والاعمال التي تسهم في تجميع ونقل وحفظ ومعالجة وتقديم المعلومات الى مركز الادارة العليا، لكي يتمكن العاملون في النظام القيام بوظائفهم بالشكل الصحيح.

٢. **مدير نظم معالجة البيانات:** هي تلك النظم التي تتولى عملية تجميع البيانات من مصادرها المختلفة سواء كانت خارجية او داخلية، واجراء العمليات التشغيلية عليها واخراجها على شكل تقارير تستفيد منها الاجهزة التنفيذية في تطبيق اعمالها الالكترونية.

٣. **المبرمج:** تنحصر مهمة المبرمج في تحديد المشكلة في البيانات والمعلومات المتعلقة ونتيجة تحليل هذه البيانات والمعلومات يخضع هذا البرنامج لإشراف ورقابة محلل النظم الذي بدوره يقوم بتوزيع المهام على المبرمجين للوصول إلى نظام معلومات افضل.

٤. **محلل النظم:** يعد محلل النظم هو حلقة الربط بين كل المستخدمين للنظام والإدارة العليا والمبرمجين، وتتنوع مهامه بين توزيع العمل على المبرمجين وتقديم البيانات والمعلومات والتقارير إلى الاجهزة الإدارية، وتنظيم وتنسيق التعامل بين الجهات الحكومية التي تطبق الانظمة الالكترونية.

ثالثاً: الحماية القانونية: ان تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات عبر شبكة البيانات والمعلومات يحتاج إلى تشريعات خاصة تحكمه وتقدم له التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيق أهداف هذا النظام الحديث، وعلى وفق القانون الأمريكي الصادر عام ١٩٩٨ فإنه يتم توفير حماية لبرمجيات فك التشفير في إطار المواد التي يتم تشفيرها تطبيقا لقاعدة الشفافية المنصوص عليها في هذا القانون[١٦]. لذا سنتعرف على نوعين من الحماية القانونية وهي الحماية الجنائية، والحماية المدنية.

١. **الحماية الجنائية:** سعى المشرع الجنائي في فهم وتطوير آلية التحقيق الجنائي بحيث تمكن من التمييز بين مفهوم مراقبة الاتصالات الإلكترونية عن مفهوم المراقبة بالدخول إلى الاتصالات الإلكترونية المخزنة مثل البريد الإلكتروني، ففي عام ١٩٨٦ أصدر الكونجرس الأمريكي قانون خصوصية الاتصالات الذي تضمن في الفصل الأول منه تعديل قانون الرقابة السلكية اذ يتولى هذا القانون تنظيم رقابة المحادثات، والرقابة السلكية، إلا أنه بمقتضى التعديل الذي تم عام ١٩٨٦ امتد ليشمل رقابة الاتصالات الإلكترونية وتنظيم الدخول على الملفات والسجلات التي يتم إعدادها بواسطة الاتصالات الكترونية، كما أنه بمقتضى قانون الاتصالات الصادر عام ١٩٩٤ تم إحاطة الاتصالات الهاتفية التقليدية وتلك التي تتم عبر الحواسيب بحماية معلوماتية بحيث يمكن هذا القانون الوصول إلى معلومات عن العميل(١٧).

ان قانون الإرهاب الصادر عام ٢٠٠١، إزال كافة القيود على برامج التقصي والتفتيش في شبكات الأنترنت والاتصالات العامة، كما تمت التفرقة في الحماية بين المراسلات الإلكترونية التي تم فتحها وقراءة محتواها من قبل المرسل إليه، وبين المرسلات التي لم تتم قراءتها بعد، هذا بالإضافة إلى أن مفهوم جريمة السرقة لم يعد يقتصر على سرقة الأموال فقط، بل امتد التجريم ليشمل جرائم السرقة التي تقع في المجتمع المعلوماتي مثل سرقة البريد الإلكتروني والتي تتم بالاستلاء على المراسلات التي تتم بأسلوب التخزين الإلكتروني(١٨).

٢. **الحماية المدنية:** أن المسؤولية التقصيرية الإلكترونية هي التي تنشأ في الحالات التي لا يوجد فيها عقد وتترتب نتيجة المخالفات التي تتم عن طريق نصوص قانونية سواء كان في ذلك النص العام الذي يفرض على كل فرد واجب احترام الآخرين وعدم التدخل في شؤنهم وإيذائهم، أم كانت نصوصا أخرى تفرض التزامات قانونية على الأفراد في حال مخالفة هذه النصوص وتقوم مسؤوليتهم على الأساس التقصيري، فمثلاً إذا كانت المسؤولية عن الأعمال الشخصية تقوم على خطأ واجب الإثبات فالخطأ غير مفترض وإنما يجب على مدعى المسؤولية إثباته من جانب المدين فإذا أثبته وكان الضرر نتيجة لهذا الخطأ ألزم المخطئ بالتعويض، ففي ظل الثورة الاقتصادية والتطور التكنولوجي أصبحت المعدات الالكترونية مصدر دخل كبير ومصدر خطر جسيم فمن ينتفع بالشيء يجب عليه أن يتحمل عواقبه، وبذلك يعد البناء القانوني للحكومة الإلكترونية من أكثر الموضوعات حساسية، ويعود ذلك إلى تشابك العلاقات وتعدد المشاكل التي تعرقل أداء الحكومة الإلكترونية(١٩).

الفرع الثاني: اهداف الحكومة الالكترونية

تعد الحكومة الإلكترونية فلسفة متكاملة وتحولا جذريا في عالم الإدارة ونقلة نوعية في المفاهيم والنظريات والأساليب بحيث تنعكس إيجابا على الصورة الكلية للإدارة الحكومية، وذلك لأن الحكومة الإلكترونية تنسخ الصورة التقليدية التي تتمثل في الروتين الزائد والتسلط والمحسوبية والفساد المالي والاداري وغيرها من المظاهر والممارسات السلبية فبعد انتشار الفساد بكل اشكاله وانواعه في المجتمع، جاءت الحكومة الالكترونية لإصلاح هذا الأمر لتكون أحد الحلول للحد من انتشار الفساد من جانب

والعمل على منعه من جانب آخر، كما أن مقتضيات الاصلاح الإداري[٢٠]. ان اهداف الحكومة الالكترونية كثيرة لذا سنقوم بحصرها بأهم الاهداف وكما يأتي:

اولاً: تحسين مستوى الخدمات: أن الحكومة الإلكترونية تهدف لتقديم الخدمات إلى المجتمع بأفضل الطرق، ولذلك فإن مخططي برامج الحكومة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للأفراد، ومن هذه المحاور محاولة تجاوز الأخطاء التي يقع فيها الموظف عند قيامه بعمله، لذلك نجد أن الحاسب الآلي وحسب البرنامج المزود به وقاعدة البيانات التي زود بها، يعطي نتائج حقيقية لامجال للخطأ فيها، بالإضافة الى ان نظام الحكومة الإلكترونية يختصر إجراءات كثيرة ومراحل كثيرة وهو ما يحقق سهولة في إنجاز المعاملات الخاصة بالأفراد أو الشركات أو المؤسسات[٢١]. ومن سمات الحكومة الإلكترونية، عنصر الشفافية، وتوفير المعلومات والبيانات بسهولة، لذلك يمكن لأي متعامل مع هذا النظام أن يعرف أين تقع معاملته، وماهي المرحلة التي وصلت لها، ومعرفة في ما اذا كانت هناك معوقات في تنفيذها أم لا، والسبب في ذلك أن الدخول إلى الموقع الإلكتروني لهذه الحكومة متاح لجميع الافراد، وليس هناك ما يجب إخفاؤه إلا إذا كان الأمر يتعلق بالحياة الخاصة لمقدم الطلب، أو كانت المعلومات يجب حجبها عن الأشخاص الذين لا علاقة لهم بها لاعتبارات الأمن والسلامة[٢٢].

ثانياً: تخفيض التكاليف: ان من اهداف الحكومة الالكترونية هي خفض بعض التكاليف المادية عن الفرد وعن الادارة من خلال ادخال البيانات والمعلومات في مساحة الكترونية، فمثلا في حال فقدان اي اوراق ثبوتية للموطن فإنه يلجأ إلى أقرب دائرة للأحوال المدنية لمحل إقامته ليحصل على الاوراق الثبوتية التي فقدت، وقد تكون هذه الاوليات مفقودة ايضاً لأي سبباً كان سواء كان السجل قد مزق أو احترق أو أُتلف، لكن في حال العمل بالنظام الإلكتروني، فإن جميع البيانات تكون محفوظة ويمكن للمواطن تقديم طلب من محل اقامته والحصول على البيانات التي يرغبها، وبين مقارنة التكلفة في هذه الحالة، والتكلفة في الحالة الأولى عند استخراج البيانات المطلوبة بشكل يدوي يتبين أن العمل بالشبكات الحكومة الإلكترونية والاستفادة من تطبيقاتها تؤدي إلى خفض التكاليف، سواء تعلقت هذه التكاليف بإنجاز المعاملات للمواطنين أو تعلقت التكاليف بجهة الإدارة في ظل النظم القديمة التي يجب أن توفر أماكن لاستقبال العملاء والجمهور وما يترتب على ذلك من نفقات ومصروفات[٢٣].

ثالثاً: التقليل من التعقيدات الإدارية: بعد الثورة التكنلوجية التي يشهدها العالم، ظهرت ملامح ما يسمى بطريق المعلومات السريع، والذي عن طريقه يمكن للشخص الذي يرغب في البيانات والمعلومات غير تلك المحظورة، أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال الشبكات الإلكترونية ومقوماتها المتمثلة في كابلات الألياف البصرية والحواسيب الآلية والبرامج المطورة لكي يستفيد منها القائمون على شبكات الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، وذلك لأجل تقليل نسبة التعقيدات الإدارية التي يمر بها القرار الإداري أو المعاملات الخاصة بالمواطنين، وذلك من خلال تقليل البيروقراطية، واختصار مراحل انجاز

المعاملات وعدد الدوائر المساهمة في إنجاز طلبات ومصالح الجمهور، وبفضل سرعة الإنجاز الإلكتروني تم الاستغناء عن بعض الخدمات كخدمة البريد التقليدي، وذلك عن طريق استخدام البريد الإلكتروني الذي يصل إلى موقع المرسل إليه في لحظات، ويمكن أن يكون الرد في لحظات أيضا، وقد قامت بعض شركات المعلومات الخاصة بدلا من إدارة البريد العامة بتخصيص بعض المواقع للبريد الإلكتروني مثل (Hotmail) و(Yahoo)[٢٤].

رابعاً: تحقيق الاستفادة القصوى لعملاء الحكومة الإلكترونية: أن هناك أسلوبا موحدا للتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات الحكومة الالكترونية اذ تحقق للعملاء الفائدة القصوى من خلال تقديم الخدمات ومثال ذلك أن الشخص الذي يرغب في تقديم طلب أو مصلحة من الحكومة الإلكترونية، يجب عليه إتباع إجراءات محددة منصوص عليها في نظام هذه الحكومة، اذ لا يمكن لمتعامل آخر، اختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها ليكون الجميع متساوون في إتباع هذه الإجراءات، كذلك فإن نظام الخدمات الإلكترونية عن طريق الحكومة الإلكترونية يقوم على مدار الساعة، بالإضافة الى سهولة حصول هؤلاء على المعلومات من دون تعقيد وتوفر الوقت والجهد والمال. فضلاً عن القضاء على البيروقراطية وانسياب الية العمل داخل المؤسسات التي تأخذ بنظام الحكومة الالكترونية[٢٥].

المبحث الثاني: تطوير وتطبيق الحكومة الالكترونية على الولايات المحلية في استراليا

من المرافق المهمة هي معرفة كيفية استخدام أستراليا تقنيات المعلومات والاتصالات لإشراك المواطنين في صنع السياسة العامة والقرار السياسي، وانشاء البيئة المناسبة والظروف اللازمة لتطوير الديمقراطية الإلكترونية الأسترالية، وطرق تطبيق الحكومة الإلكترونية على المستوى الفيدرالي واستراتيجية الحكومة الإلكترونية على مستوى الولايات المحلية والتوجيهات العملية للحكومات الإلكترونية التشاركية في المستويات الثلاثة للحكومة في أستراليا، لذا سنتعرف عن كيفية تطوير وتطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات من قبل المجتمع المدني الأسترالي وذلك من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: تطور الحكومة الإلكترونية في حكومة الكومنويلث وحكومات الولايات

تعد أستراليا من أوائل الدول الرائدة في استخدام التقنيات التكنلوجية، بهدف تحسين الظروف السياسية المعاصرة، اذ بدأت حكومة الكومنويلث في تسعينات القرن الماضي إستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لإدخال التحسينات السياسية في مشروع أطلق عليه اسم الحكومة الإلكترونية، وكان الهدف من ذلك هو توفير المعلومات والخدمات المناسبة للمواطنين، وإصلاح الإدارة وعمليات صنع السياسات الحكومية، وسنتعرف من خلال هذا المطلب على تطور الحكومة الالكترونية وممارساتها في حكومة الكومنويلث وسياسة الحكومة الالكترونية وممارساتها في حكومة الولايات المحلية.

اولاً: تطور الحكومة الالكترونية وممارساتها في حكومة الكومنويلث: بدأت استراتيجية استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في الحكومة الأسترالية بإعلان من وزير المالية عام ١٩٩٤ وسعت استراتيجية الحكومة الإلكترونية الأسترالية في مرحلة أولى إلى تحديد الفرص المتاحة لحكومة الكومنويلث

للاستفادة من تقنيات المعلومات والاتصالات في التنمية السياسية والاقتصادية، وفي عام ١٩٩٥، تم إنشاء المجلس الاستشاري لسياسة المعلومات (IPAC) من قبل وزير الاتصالات والمعلومات، تمثلت بهيئة استشارية رفيعة المستوى بشأن خدمات وتقنيات المعلومات والاتصالات عبر الإنترنت، لتقدم التوجيهات والتوصيات إلى حكومة الكومنويلث وبكافة المجالات من القضايا الاجتماعية، التكنولوجية والتنظيمية الناشئة عن الخدمات عبر الإنترنت وزيادة استخدامها من قبل الحكومات والشركات والمجتمع الاسترالي[٢٦]. وفي عام ١٩٩٧، تم إنشاء المكتب الوطني لاقتصاد المعلومات (NOIE) وكان عبارة عن هيئة حكومية منفصلة عن وزارة الاتصالات والمعلومات، وقام المجلس بتطوير وتنسيق وتقديم نظرة عامة حول السياسة في أربعة مجالات: "إنشاء البيئة التنظيمية والبنية التحتية للأنشطة عبر الإنترنت، وتسهيل التجارة الإلكترونية وضمان موقع ثابت للحكومة الفيدرالية في المحافل الجديدة والإشراف على سياسات تطبيق التكنولوجيا الحديثة في الإدارة الحكومية وتوفير الخدمات والمعلومات، وفي عام ٢٠٠٠، أعلن رئيس الوزراء جون هوارد مبادرة " الاستثمار من أجل النمو" والذي يطمح من خلالها حصول جميع الإدارات والهيئات الفيدرالية على جميع الخدمات الإلكترونية المناسبة بحلول عام ٢٠٠١، وفي نفس السنة أصدرت (NOIE) الإستراتيجية الحكومية عبر الإنترنت، اذ حددت خطة للوصول إلى هدف الكومنويلث "الاستثمار من أجل النمو" وقد حددت الخطوات العملية التي يتعين على الهيئات الفيدرالية اتخاذها، اذ تضمنت الإستراتيجية إنشاء شبكة إنترنت على مستوى الكومنويلث لتوفير الخدمات إلكترونيا، الإبلاغ عن الخطط الحكومية وإنشاء أنظمة الدفع الإلكترونية ويمكن اعتبار نقل الخدمات إلى البيئة الرقمية نهاية المرحلة الأولى من الحكومة الإلكترونية[٢٧].

وضعت الحكومة الاسترالية المرحلة الثانية من استراتيجية الحكومة الإلكترونية على المستوى الفيدرالي في مجال الخدمات، أدت هذه الإستراتيجية إلى استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية لتوفير المعلومات من أجل تطبيق أكثر شمولاً وتكاملاً لتقنيات المعلومات والاتصالات لتقديم حكومة سلسة، مركزة على النتائج ومستجيبة لتطلعات المواطنين وكان للاستراتيجية ستة أهداف رئيسة وهي: تحقيق أكبر قدر من الكفاءة وعائد من الاستثمار – سهولة الوصول إلى الخدمات والمعلومات الحكومية – تقديم خدمات تلبي احتياجات الأفراد والشركات والمنظمات المدنية الأسترالية – دمج الخدمات ذات الصلة – بناء الخبرة وثقة المستخدم في استخدام التقنيات الحديثة – تعزيز مشاركة المواطنين في صياغة السياسات والعمليات[٢٨]

حاولت حكومة الكومنويلث إنشاء بنية تحتية وطنية واسعة النطاق في أستراليا، ومع ذلك كانت هذه العملية بطيئة، فقد تم تصنيف أستراليا على أنها منخفضة من خلال الدراسات الاستقصائية لكل من منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية لسنة (٢٠٠٨) والمنتدى الاقتصادي العالمي لسنة (٢٠٠٩) وذلك بسبب مزود الاتصالات المملوك جزئيًا للحكومة (Telstra) ومسيطر على توفير الاتصالات والخدمات في استراليا خلال حكومة هوارد من سنة ١٩٩٦ ولغاية ٢٠٠٧، وفي عام ٢٠٠٩، طرحت حكومة رود المبادرة الوطنية لشبكة النطاق العريض من أجل تطوير هذه البنية التحتية عالية السرعة للنطاق العريض

في جميع أنحاء أستراليا وللحد من النظام الاحتكاري الذي خصخصته جزئياً الحكومات السابقة، وفي احدى الممارسات الهامة للحكومة الإلكترونية التي تركز على المواطن على المستوى الفيدرالي هي اطلاق البوابة الوطنية الأسترالية عام ٢٠٠٢ عبر الموقع الإلكتروني **www.australia.gov.au**، لتقديم معلومات عن الحكومة والسياسات المتبعة والخدمات الإلكترونية المتعلقة بالأعمال الحكومية لمعرفة ردود الفعل من المواطنين حول استجابة الحكومة لمطالب المواطنين بشأن القضايا العامة، ترتبط هذه البوابة بأكثر من (٧٠٠) موقع حكومي اتحادي وجميع المواقع الحكومية على مستوى الولايات والأقاليم والحكومات المحلية والمواقع الفرعية المرتبطة بها، ومع ذلك لم تركز هذه البوابة على تعزيز التفاعل بين المواطنين والحكومة من أجل تطوير السياسات والخدمات الحكومية وإنما على توفير المعلومات في جميع مستويات الحكومات وتسهيل قيام الحكومة بالأعمال والخدمات وفي استطلاعات الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة عام (٢٠٠٨ –٢٠١٠) حصلت هذه البوابة الأسترالية على أعلى درجة في فئة المعلومات الإلكترونية وكأفضل ممارسة لتوفير المعلومات الحكومية عبر الإنترنت وفقا لمسح أجرته الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية[٢٩]. وكما موضح في الجدول رقم (١+٢)..

جدول رقم (١) ترتيب تطور الحكومة الالكترونية

(Source: UN.(2010). UN E-GOVERNMENT SURVEY 2010)

البلدان	ترتيب تطور الحكومة الالكترونية	البلدان	ترتيب المشاركة الالكترونية
كوريا	١	كوريا	١
الولايات المتحدة الامريكية	٢	استراليا	٢
كندا	٣	اسبانيا	٣
المملكة المتحدة	٤	نيوزلندا	٤
هولندا	٥	المملكة المتحدة	٥
النرويج	٦	اليابان	٦
الدنمارك	٧	الولايات المتحدة الامريكية	٧
استراليا	٨	كندا	٨
اسبانيا	٩	إستونيا	٩
فرنسا	١٠	سنغافورة	٩

جدول رقم (٢) اعلى الدول تطبيقاً للحكومة الالكترونية

(Source: UN. (2010). UN E-GOVERNMENT SURVEY)

البلدان	ترتيب المشاركة الالكترونية(٢٠٠٨)	ترتيب المشاركة الالكترونية(٢٠١٠)	التغير +(−)
كوريا	٢	١	١
استراليا	٥	٢	٣
اسبانيا	٣٤	٣	٣١
نيوزلندا	٦	٤	٢
المملكة المتحدة	٢٥	٥	٢١
اليابان	١١	٦	٥
الولايات المتحدة الامريكية	١	٧	٥
كندا	١١	٨	٣
إستونيا	٨	٩	١
سنغافورة	١٠	٩	١

عملت الحكومة الأسترالية على تطوير مرافق الحكومة الإلكترونية لمواجهة الاجراءات المستقبلية واعتماد تقنية المعلومات والبيانات والاتصالات في الحكومة بأكملها، اذ تم تطوير ممارسات الحكومة الإلكترونية على المستوى الفيدرالي عن طريق إنشاء بوابة وطنية وتنمية الخدمات الإلكترونية على المستوى الوطني بالتعاون مع حكومات الولايات ولقد تم تسهيل تطوير سياسات وممارسات الحكومة الإلكترونية في أستراليا من خلال التعاون بين الحكومة الفيدرالية وحكومات الولايات والتي تمثل أعلى مستويين في نظام الحكومة الأسترالية[٣٠].

اعتمدت حكومات الولايات الستة والإقليمان الرئيسيان بالإضافة الى الاقاليم الخارجية سياسات وخطط عمل توجه إلى كل من نطاق الحكومة الإلكترونية للكومنويلث والمناطق الإقليمية على عكس المستويين الأعلى للحكومة، اذ تنتهج الحكومات المحلية إلى الاعتماد في استراتيجيات وبنية الحكومة الإلكترونية وممارساتها على المستويين الأعلى للحكومة لاسيما على مستوى الولايات لأن الحكومات المحلية في أستراليا أقل امكانية في بناء إطار عمل الحكومة الإلكترونية وممارستها، كما استخدمت بعض المنظمات (NPOs) تقنيات المعلومات والاتصالات في السياسة الأسترالية لتوفير المعلومات السياسية للمواطنين، لكنها سرعان ما استخدمتها أيضًا لتعبئة مشاركة المواطنين في الأنشطة السياسية عبر الإنترنت، وقد أدى هذا الاستخدام إلى زيادة الاهتمام السياسي ومشاركة المواطنين ولاسيما مشاركة فئة الشباب بشكل فعال في إنشاء أشكال جديدة للمشاركة الإلكترونية للمواطنين مثل: المنظمات غير الربحية والصحافة الإلكترونية[٣١].

ثانياً: سياسة الحكومة الالكترونية وممارساتها في الحكومات المحلية للولايات: وضعت بعض حكومات الولايات خطة حكومة إلكترونية شاملة بما في ذلك صياغة استراتيجية للحكومة الإلكترونية وممارساتها، اذ كانت حكومة ولاية كوينزلاند الأولى والأكثر حماسة من حكومات الولايات والأقاليم الثمانية التي طوّرت مقاربة الحكومة الإلكترونية بدأت استراتيجية الحكومة الإلكترونية بولاية كوينزلاند بتبني استراتيجية الدولة الذكية عام ١٩٩٨م لتحسين وإصلاح الأوضاع الاقتصادية والحكومية، ثم ركزت على مشاركة المواطنين في عملية صنع القرار الحكومي ووضعت إطار سياسة الديمقراطية الإلكترونية عام ٢٠٠٢، وعملت حكومة ولاية فيكتوريا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتحسين عملياتها السياسية والحكومية[٣٢].

ركزت بعض حكومات المحلية للولايات الاسترالية على ممارسة الحكومة الإلكترونية، ثم صاغت استراتيجيات لها، ففي عام ٢٠٠٢، أنشأت حكومة أستراليا الغربية وحدة المواطنين والمدنيين (CCU) لتفعيل وحدة المشاركة العامة في عمليات صنع القرار، ثم قامت في عام ٢٠٠٤، ببناء استراتيجية الحكومة الإلكترونية في أستراليا الغربية (WA) لإنشاء خارطة طريق" للقطاع العام لدمج الخدمات العامة وتحسين فرصة مشاركة المجتمع المحلي في عملية صنع القرار، كما استخدمت حكومة نيوساوث ويلز الإنترنت في البداية لممارسة مشاركة المواطنين في المناقشات الإلكترونية، ثم في عام ٢٠٠٦م، أنتجت الخطة الإستراتيجية لتقنيات المعلومات والاتصالات[٣٣].

إن مبادئ الحكومة الإلكترونية على مستوى الولايات ولاسيما توفير البيانات والمعلومات والخدمات الحكومية وتعزيز المشاركة العامة في عمليات صنع القرار الحكومي تشبه إلى حد كبير الموضوعات الأساسية لإطار الحكومة الإلكترونية الفيدرالية، وتذكر (AGIMO) أيضًا أن معظم حكومات الولايات والأقاليم تبنت جزئيًا إطار الحكومة الإلكترونية لحكومة الكومنويلث، لهذه الأسباب يمكن اعتبار اتجاهات تشكيل سياسات الحكومة الإلكترونية وممارسات المشاركة العامة عبر الإنترنت في حكومات الولايات الأسترالية على أنها تأثرت بحكومة الكومنويلث[٣٤].

لقد أظهرت استراتيجيات وممارسات الحكومة الإلكترونية لبعض حكومات الولايات الأسترالية نشاطاً لزيادة مشاركة المواطنين في الخدمات الحكومية وعملية صنع القرار الحكومي من خلال تقنيات المعلومات والاتصالات في هذا الصدد يقول Backhouse: " أن انخراط المواطنين للمشاركة في عملية صنع السياسة قد تم تطويرها بشكل أكثر نشاطاً وفعالية وكفاءة على مستوى الولايات بدلاً من المستوى الفيدرالي والمستويات المحلية، ويرى البعض بأن أفضل ممارسة لمشاركة المواطنين في الاستشارة الإلكترونية التي تديرها حكومة ولاية كوينزلاند كان عبر مشروع (Get Involve) وقد أطلق هذا المشروع عام ٢٠٠٣، لتلقي آراء المواطنين حول القضايا العامة في المناطق الإقليمية وترى حكومة كوينزلاند بأن هذا المشروع يعد فضاء بالغ الاهمية لإشراك المواطنين في القضايا العامة والإقليمية ولوضع سياسات تركز على المواطن[٣٥]. ولقد تم انشاء مشروع اخر في حكومة نيوساوث ويلز وقد عرف بنظام بناة

المجتمع او مهندسي المجتمع (www.communitybuilders.nsw.gov.au) وهو مشروع لمناقشة قضايا المجتمع المحلي وللتواصل مع موظفي الخدمة العامة الذين يمكنهم تقديم المساعدة، وكذلك طورت حكومة استراليا الغربية البوابة الالكترونية والتي تسمى (Citizen Scape) للوصول الى عمليات الاستشارة وتوفير نقاط اتصال رئيسية لجميع الاجهزة التشاورية في الدولة، وتعد عمليات التطوير التي شهدتها الحكومة الالكترونية من قبل الحكومات المحلية للولايات عملية مستقرة وناجحة في المشهد السياسي الاسترالي[٣٦].

المطلب الثاني: استراتيجيات الحكومات المحلية الالكترونية والمشاركة المدنية الالكترونية

عملت الحكومات المحلية في استراليا على استخدام تقنيات بيانات المعلومات والاتصالات والانترنت لتحسين خدماتها وعملياتها الادارية وتوطيد علاقتها مع المجتمع، لذا سنتعرف من خلال هذا المطلب الى استراتيجية الحكومة الالكترونية وممارساتها على المستويات المحلية، فضلا عن المشاركة المدنية الالكترونية من خلال استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات من قبل المجتمع الاسترالي، وفقا لما يأتي:

اولاً: استراتيجية الحكومة الالكترونية وممارساتها على المستويات المحلية: قدمت الحكومات المحلية بعض الاستراتيجيات والمشاريع الناجحة لتقنيات المعلومات والبيانات والاتصالات التي تم تطويرها لمشاركة المواطنين في عمليات صنع السياسات، ومن هذه الاستراتيجيات انشاء مشروع (Your Say Online) الذي يديره مجلس مدينة بريسبان في ولاية كوينزلاند، وانشاء مشروع اخر في مقاطعة ويلينغتون في فيكتوريا من قبل مجلس مدينة داربين والذي يحمل اسم (Darebin City Council in Victoria) بالإضافة الى استخدام منتدى الاستشارة الإلكتروني، اذ يعد مشاركة ناجحة للغاية عبر الإنترنت للمواطنين في عملية صنع القرار الذي قام مجلس مدينة داربين بتشغيله في عام ٢٠٠٧، ويعمل على تلقي ردود فعل من المواطنين حول القضايا العامة على المستوى المحلي الأسترالي[٣٧].

تزايد استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات بغية اشراك المجتمع الاسترالي في عملية صنع القرار في الحكومات المحلية، وعلى الرغم من جهود الحكومات المحلية بشأن الحكومة الإلكترونية إلا أنها لم تكن ناجحة في تحقيق مشاركة إلكترونية واسعة للمواطنين، اذ وضعت معظم مواقع مجالس الولايات بريدًا إلكترونيًا بسيطا عبر الإنترنت، أو استشارات إلكترونية بسيطة تسمى قل رأيك (Have Your Say) ولكن عادة ما يكون منتدى للشكاوى عبر الانترنت، بدل من أن يكون مجالاً عاماً أو أداة للتعليقات الإلكترونية حول القضايا العامة، اذ تم إغلاق الاستشارة الإلكترونية في مدينة داربين عام ٢٠٠٨، والتي تم ذكره كمشروع ناجح للمشاركة، اذ لم توجد خطط مستقبلية لإعادة فتحها، وقد يرجع ذلك لأسباب عدة: منها ان الحكومات المحلية لا تمتلك الشرعية دستورية بالإضافة الى وجود نقص في عملية التمويل فهي غير ممولة تمويلاً كليا اذ تعتمد على المستويات العليا للحكومة، ولربما كان محدودية السلطة القضائية والمالية للحكومات المحلية قيدا على إدارة الإصلاحات والحفاظ عليها[٣٨].

ثانياً: المشاركة المدنية الالكترونية في الولايات المحلية الاسترالية: بدأ استخدام تقنيات المعلومات والبيانات والاتصالات في المجتمع المدني الاسترالي اواخر التسعينات، اذ شهد المجتمع المدني في استراليا ثورة تكنلوجية من خلال استخدام وسائل الاتصال والانترنت وتوفير المعلومات من قبل الحكومات والولايات المحلية المتعلقة بالقضايا العامة والانشطة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، وتم التركيز على تعبئة الرأي العام وتنظيم الانشطة السياسية[٣٩]. لقد كان الهدف الرئيسي للمجتمع المدني الاسترالي بالاعتماد على التكنلوجية الحديثة وتقنيات المعلومات والاتصال هو لنقل المنظمات غير الربحية والتي تعرف بالمسمى (NPO) من منظمات بعيدة عن التكنلوجيا والإنترنت إلى منظمات داخل شبكة الإنترنت، بما في ذلك منظمة الحدود الأسترالية الإلكترونية، والحريات المدنية الأسترالية، وغرفة التجارة والصناعة الأسترالية، والمجلس الأسترالي للخدمة الاجتماعية، بنقل أنشطتهم السياسية من البيئة التقليدية إلى بيئة المعلومات والاتصال والانترنت، لأنها أدركت المنافع الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، واسهمت هذه المنظمات على تشجيع المواطنين على المشاركة في الأنشطة الإلكترونية، لاستخدام هذه التقنيات في الساحة السياسية، ومن امثلة ذلك الشبكة الافتراضية التي يديرها المجلس الأسترالي للخدمات الاجتماعية المعروف بأسم (ACOSS) اذ مكن مستخدمي الشبكة من إرسال رسائل بريد إلكتروني فردية إلى أعضاء البرلمان[٤٠].

لقد أثرت تقنية المعلومات والاتصالات بشكل إيجابي على المشاركة السياسة للشباب، الذين كانوا عادة غير مبالين سياسياً، اذ توفر شبكة الإنترنت للشباب معلومات يسهل الوصول إليها وتزيل المعوقات التي تحول دون المشاركة في الأنشطة الاجتماعية والسياسية، وفي الوقت نفسه سهلت إنشاء المنظمات غير الربحية عبر الإنترنت في أستراليا، وخفضت من خلال استخدام هذه التقنيات من تكلفة التنظيم لهذه للمنظمات وتعبئة الأحداث والانشطة السياسية، فضلاً عن الفوائد التقنية ونمو المنظمات غير الربحية القائمة على الإنترنت بشكل اسرع، وعلى سبيل المثال، وفي عام ٢٠٠١ تم انشاء (Vibe wire) لوسائل الإعلام الشبابية عبر الإنترنت لإنتاج الأخبار والمعلومات من قبل الشباب، وأصبحت بوابة لثقافة الشباب والتعبير السياسي، ثم تم تطويرها وعملت كمجلة عبر الإنترنت في فترة انتخابات عام ٢٠٠٤، وأنشأت في عام ٢٠٠٥ فضاء غير متصل بالإنترنت وبأسعار مناسبة للشباب، من اجل تبادل الأفكار وتطوير المشاريع، وأصبحت (Vibe wire) وسائط بث وفضاء محادثة إلكترونية حول القضايا السياسية[٤١]. كما ساعد إدخال تقنيات المعلومات والاتصالات في المجتمع المدني استراليا على إيجاد مجالات جديدة من شبكات وسائل الإعلام لمناقشة القضايا العامة والمشاركة في عملية صنع القرار، وكان ابرزها الموقع الالكتروني (www.onlineopinion.com.au) كأفضل مثال لمجلة إلكترونية في أستراليا، وتم انشائها من قبل المنتدى الوطني (NPO) وعملت مع جهات مختلفة كالجامعات والنقابات العمالية وكانت تسعى إلى توفير مجموعة كبيرة من خدمات المعلومات للمواطنين وتشجيع المناقشة التداولية حول النظام الصحي في ولاية كوينزلاند[٤٢].

لقد بذل المجتمع المدني الأسترالي جهودا كبيرة لاستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لإشراك اكبر عدد من المواطنين بالقضايا العامة والانشطة الاجتماعية والسياسية، وبالرغم من ذلك فأن هذه الممارسات لم تحقق تأثيرا سياسيا حقيقيا، لان استخدام تقنيات المعلومات الاتصالات ناجحة في تعبئة الأعضاء ولكن تأثيرها أقل في تعزيز المواطنة التشاركية، فيجب إيجاد ممارسات للمشاركة المدنية الإلكترونية لتطور السياسة الأسترالية.

الخاتمة

عرف عصرنا الحالي تطورات كبيرة ومتسارعة في مجالات مختلفة ومنها مجال التكنلوجيا الذي أثر في ممارسات الحكومات المعاصرة ومعظم نواحي الحياة المجتمعية الحديثة وفرض الكثير من المصطلحات الجديدة والمستحدثة كالمشاركة الإلكترونية، الديمقراطية الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، اذ ساهمت استراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية، موضوع الدراسة، في تطور الفكر الإنساني والحياة السياسية والاجتماعية المعاصرة، وأثرت في كافة مجالات الحياة المختلفة لاسيما المجال السياسي، من خلال تغير طبيعة النظم السياسية، وتوضيح عمل المؤسسات السياسية والحزبية ومؤسسات المجتمع المدني، ولم يقتصر ذلك التأثير في ممارسة العمل السياسي فقط، بل امتد ليشمل مفهوم الحكومة الالكترونية وممارستها باعتبارها عملية مستمرة وذات أبعاد متعددة، ويمكن تطبيق استراتيجية الحكومة الالكترونية في تفعيل مشاركة المواطنين في صنع القرار وتمكينهم من المشاركة الفعالة في اتخاذ القرار السياسي وفي مناقشة القضايا العامة واتخاذ الإجراءات السياسية وتكريس مفهوم الحكومة الإلكترونية، تم تطبيق استراتيجية الحكومة الالكترونية في أستراليا بفعالية لإشراك المواطنين في الساحة السياسية، اذ استخدمت شبكة الإنترنت لتوفير المعلومات والخدمات السياسية وتوفير تقنية المعلومات والاتصال بشكل أساسي لتوفير معلومات كالسياسات البعثات السياسية والأحداث من أجل تمكين المواطنين من المشاركة في العمليات السياسية، اذ تعد أستراليا من الدول الرائدة في مجال الحكومة الإلكترونية وتطويرها، اذ تتمتع أستراليا بنقاط قوة في المعلومات الإلكترونية وتركز على ممارسات الحكومة الإلكترونية في الحكومات المحلية وحكومات الولايات.

الهوامش:

(1) Yogesh Malhotra, knowledge management for business performance, advancing information strategy to internet time, the executives journal, 2004, p4.

(٢) عبدالاله الديوه جي، الاعتبارات السلوكية في تطبيقات الحكومة الالكترونية، ورقة عمل حول الحكومة الالكترونية، صنعاء، ٢٠٠٣، ص ١.

(٣) هشام عبدالمنعم، الادارة الالكترونية للمرافق العامة، دراسة مقارنة، دار النهضة العربية للنشر، القاهرة، ٢٠٠٤، ص١١.

(٤) نائل العواملة، الحكومة الالكترونية ومستقبل الادارة العامة، مجلة دراسات العلوم الادارية، المجلد ٢٩، العدد ١، ص١٥٠

(٥) عمر محمد يونس، المجتمع المعلوماتي والحكومة الالكترونية: مقدمة الى العالم الافتراضي، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، ٢٠٠٣، ص ٤٨.

(٦) عباس بدران، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، ٢٠٠٤، ص٤٦.

(٧) عبودي زيد منير، الادارة واتجاهاتها المعاصرة، دار دجلة للنشر، عمان،٢٠٠٧، ص ٣٥٧.

(٨) عباس بدران، مصدر سابق، ص ٤٩.

(*) الأتمتة: هو مصطلح حديث يطلق على كل شيء يعمل ذاتياً بدون تدخل العنصر البشري، بهدف زيادة الانتاج اذ تستطيع الالة الالكترونية العمل بدقة وكفاءة عالية وسرعة اكبر من الانسان ووقت اقل.

(٩) نور الدين حروش، رفيقة حروش، علم الادارة من المدرسة التقليدية الى الهندرة، دار الايام للنشر والتوزيع، عمان،٢٠١٥، ص ٣٥٧.

(١٠) علاء فرج، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الريان للنشر، عمان، ٢٠٠٩، ص ٩٤.

(١١) عباس بدران، مصدر سبق ذكره، ص ٤٦.

(١٢) بيدقولي، نظم المعلومات الادارية، ترجمة اسماء رشاد، دار الفكر للنشر، عمان، ٢٠١٥، ص ٣٦.

(١٣) المصدر نفسه، ص٦٤.

(١٤) علاء عبدالرزاق وحسين عبد الرزاق، شبكات الادارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان،٢٠٠٥، ص ١٠٧.

(١٥) هشام عبدالمنعم، مصدر سبق ذكره.

(١٦) عصام عبدالفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، ٢٠١٣، ص٤٥.

(١٧) المصدر نفسه، ص ٤٨.

(١٨) علاء فرج، مصدر سبق ذكره، ص ١١١.

(١٩) عبد الفتاح كيلاني، المسؤولية المدنية الناشئة عن المعاملات الالكترونية عبر الانترنت، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية،٢٠١١، ص ١٣٧.

(٢٠) مريم خالص حسين، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، وزارة المالية الاقتصادية، قسم السياسة الضريبة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية،٢٠١٣ بغداد، ص ٤٤٤.

(٢١) اجناسي سنيليس، الادارة الالكترونية ومدلولاتها للمواطنين والسياسيين وموظفي الخدمة العامة، مؤتمر المعهد الدولي للعلوم الادارية، اثينا–اليونان، ٢٠٠١ ص٣٦–٣٧.

(٢٢) هشام عبدالمنعم، مصدر سبق ذكره، ص٣٥.

(٢٣) فرانك كليش، ثورة الانفوميديا: الوسائط المعلوماتية وكيف تغير عالمنا وحياتك: ترجمة حسام زكريا وعبدالسلام رضوان، سلسلة عالم المعرفة، الكويت،٢٠١٢، ص٤٢٤.

(٢٤) عبدالفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية،٢٠٠٣، ص١٠١.

(٢٥) عبدالفتاح بيومي حجازي، مصدر سبق ذكره، ص١٠٧.

(26) NOIE (National Office for the Information Economy). (2002). Better Services, Better Government: The Federal Government's E- government Strategy. Retrieved 4/04/2020, from: www.agimo.gov.au

(27) Coombs, A. (2009). How cyber activism changed the world, Participatory Society, Griffith Review 24 Retrieved 19/10/2019, from: www.griffithreview.com

(28) NOIE, Op.cit, 2002, p 109

(29) UN.(2010). UN E-GOVERNMENT SURVEY 2010: Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis. NY: United Nations Publication.

(30) AGIMO(The Australian Government Information Management Office) (2007b) AGIMO archive Retrieved 8 September 2019, from

(31) AGIMO, Op.Ct, p.109

(32) Geiselhart, K.(2004). Citizen Engagement: The Next Horizon for Digital Government, in Fitzroy, G.P(Eds.), The Vocal Citizen Victoria: Arena Publishing. (33) WA Government (The Western Australian Government). (2004). eGovernment Strategy for the Western Australian Public Sector Retrieved 14/2/2011, from: www.ictwa.org.au

(33) AGIMO, Op.Ct, p.114

(35) Backhouse, J.(2007). E-Democracy in Australia: the Challenge of Evolving a Successful Model. The Electronic Journal of e Government, 5(2), pp.: 107-116. Retrieved 4/5/2020, from:www.ejeg.com

(36) Op.Ct, p.119

(37) Langworthy, A. and Brunt, C.(2007). Local Area Planning Project Regional Learning's to Local Action Centre for Regional Development. Swinburne University of Technology. Retrieved on 13/11/2010, from www.lilydale swinburne.edu.au.

(38) Coleman, S. and Norris, D. F (2005). A New Agenda for E-democracy, Oxford Internet Institute Forum. UK: Oxford Internet Institute.

(39) Adie, L.E. (2008). The Hegemonic Positioning of 'Smart State Policy'. Journal of Education Policy, 23(3), pp.251-264.

(40) Langworthy, A. and Brunt, Op.Ct, p.159

(41) Adie, L.E., Op.Ct, p.177

(42) Langworthy, A. and Brunt, Op.Ct, p.171

قائمة المصادر

اولاً: الكتب العربية والمترجمة

١) هشام عبدالمنعم، الادارة الالكترونية للمرافق العامة، دراسة مقارنة، دار النهضة العربية للنشر، القاهرة، ٢٠٠٤.

٢) نائل العواملة، الحكومة الالكترونية ومستقبل الادارة العامة، مجلة دراسات العلوم الادارية، المجلد ٢٩، العدد ١.

٣) عمر محمد يونس، المجتمع المعلوماتي والحكومة الالكترونية: مقدمة الى العالم الافتراضي، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، ٢٠٠٣.

٤) عباس بدران، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، ٢٠٠٤.
٥) عبودي زيد منير، الادارة واتجاهاتها المعاصرة، دار دجلة للنشر، عمان،٢٠٠٧.
٦) نور الدين حروش، رفيقة حروش، علم الادارة من المدرسة التقليدية الى الهندرة، دار الايام للنشر والتوزيع، عمان،٢٠١٥.
٧) علاء فرج، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الريان للنشر، عمان، ٢٠٠٩.
٨) بيدقولي، نظم المعلومات الادارية، ترجمة اسماء رشاد، دار الفكر للنشر، عمان، ٢٠١٥.
٩) علاء عبدالرزاق، حسين عبد الرزاق، شبكات الادارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان،٢٠٠٥.
١٠) عصام عبدالفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، ٢٠١٣.
١١) عبد الفتاح كيلاني، المسؤولية المدنية الناشئة عن المعاملات الالكترونية عبر الانترنت، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية،٢٠١١.
١٢) فرانك كليش، ثورة الانفوميديا: الوسائط المعلوماتية وكيف تغير عالمنا وحياتك: ترجمة حسام زكريا وعبدالسلام رضوان، سلسلة عالم المعرفة، الكويت،٢٠١٢.
١٣) عبدالفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية،٢٠٠٣.

ثالثاً: المجلات والدوريات العلمية.

١) عبدالاله الديوه جي، الاعتبارات السلوكية في تطبيقات الحكومة الالكترونية، ورقة عمل حول الحكومة الالكترونية، صنعاء، ٢٠٠٣.
٢) مريم خالص حسين، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، وزارة المالية الاقتصادية، قسم السياسة الضريبة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية،٢٠١٣ بغداد.
٣) اجناسي سنيليس، الادارة الالكترونية ومدلولاتها للمواطنين والسياسيين وموظفي الخدمة العامة، مؤتمر المعهد الدولي للعلوم الادارية، اثينا–اليونان، ٢٠٠١.

ثالثاً: المصادر الاجنبية.

1) Yogesh Malhotra, knowledge management for business performance, advancing information strategy to internet time, the executives journal, 2004.
2) UN.(2010). UN E-GOVERNMENT SURVEY 2010: Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis. NY: United Nations Publication.
3) AGIMO(The Australian Government Information Management Office) (2007b) AGIMO archive Retrieved 8 September 2019, from
4) Geiselhart, K.(2004). Citizen Engagement: The Next Horizon for Digital Government, in Fitzroy, G.P(Eds.), The Vocal Citizen Victoria: Arena Publishing.

5) Coleman, S. and Norris, D. F (2005). A New Agenda for E-democracy, Oxford Internet Institute Forum. UK: Oxford Internet Institute.
6) Adie, L.E. (2008). The Hegemonic Positioning of 'Smart State Policy'. Journal of Education Policy, 23(3).

ثالثاً: المصادر الالكترونية.

1) NOIE (National Office for the Information Economy). (2002). Better Services, Better Government: The Federal Government's E-
2) government Strategy. Retrieved 4/04/2020, from: www.agimo.gov.au
3) Coombs, A. (2009). How cyber activism changed the world, Participatory Society, Griffith Review 24 Retrieved 19/10/2019, from: www.griffithreview.com
4) WA Government (The Western Australian Government). (2004). eGovernment Strategy for the Western Australian Public Sector Retrieved 14/2/2011, from: www.ictwa.org.au
5) Backhouse, J.(2007). E-Democracy in Australia: the Challenge of Evolving a Successful Model. The Electronic Journal of e Government, 5(2) Retrieved,4/5/2020, from: www.ejeg.com
6) Langworthy, A. and Brunt, C.(2007). Local Area Planning Project Regional Learning's to Local Action Centre for Regional Development. Swinburne University of Technology. Retrieved on 13/11/2010, from www.lilydale swinburne.edu.au.