

عرض كتاب

الحكومة الذكية «دائرة الاهتمام»

تأليف: أ.د. علي محمد الخوري



الناشر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية
جامعة الدول العربية (القاهرة، 2020)

على مدار العشرين عامًا الأخيرة، عكفت الحكومات على الإنفاق، الذي يهدف للاستثمار في التكنولوجيا الرقمية؛ سعيًا لدعم تطوير إمكانات الحوكمة الفعّالة، التي تركز في المقام الأول على الأداء والجودة والعدالة والثوقية في العمليات الحكومية. ولكن مع التقدم التكنولوجي الهائل والسريع، إلى جانب ارتفاع سقف توقعات المواطنين، فإن دور الحكومة لم يعد مقصورًا على التفاعل مع هذا التطور، وإنما يُناقس بضرورة من أجل لفت الانتباه.

واليوم، مع تزايد فرص التحول الرقمي (Digitization)، يتوقع المواطنون توافر الخدمات الحكومية طوال اليوم، وعلى مدار الأسبوع (7/24) عبر نظام النافذة الواحدة (single service window)، مع توافر أنظمة للاستجابة الفورية. ومن هنا تواجه أقسام الإدارة العامة العديد من التساؤلات، ويتعين عليها تخطي العديد من الحواجز المتعلقة بتصميم وتطوير الهياكل الحكومية الرقمية الملائمة، التي يُمكنها تحسين مستوى مشاركة المواطنين، وفي الوقت نفسه تعزيز كفاءة واقتصاد العمليات الحكومية بوجه عام.

وفي ظل هذا العالم الرقمي، الذي نعيش فيه اليوم، ولكي نعمل بالفعل على تحسين التحول إلى الحكومة الرقمية، فإننا بحاجة إلى رؤية شاملة لما ينبغي على الحكومة أن تركز جهودها عليه. ويحاول هذا الكتاب، كما يُشير عنوانه «دائرة الاهتمام»، توفير هذه الرؤية. ويمضي في تسليط الضوء على حجر الزاوية، الذي يجب أن تنظر له الحكومة بعين الاعتبار في مبادرات التحول، التي تشرع بها حتى يتسنى لها إجراء عمليات تحول سلسلة إلى هياكل مفتوحة تتمحور حول المواطن.

وربما قامت بعض الحكومات بتناول بعض مجالات العمل المطروحة هنا، ولكنها لم تستند في ذلك إلى خطة واضحة ومتكاملة كما يشير المؤلف، فالعناصر الموضّحة بالكتاب عندما يتم تناولها بصورة شاملة ضمن استراتيجيات حكومة إلكترونية وطنية، فإنها تتيح للحكومات إمكانية التركيز على الأمور المهمة من وجهة نظر المواطنين على نحو استباقي.

وإننا، في هذا الكتاب، نحدد بعض الممارسات والمفاهيم الأساسية، التي يجب أخذها في الاعتبار عند وضع استراتيجيات تحوّل الحكومات الوطنية. ويُقال إن لهذه العناصر آثارًا خطيرة تنعكس على صانعي السياسات، والوكالات الحكومية المعنية بتصميم وتطوير حكومة ذكية، يُمثل المستخدم محورها الرئيس (Smart User-Centric Government). ونستخدم - أيضًا - مفهوم «دائرة الاهتمام» «Circle of Attention» لتضييق مجال التركيز في استراتيجيات الحكومة الإلكترونية، كي يتسنى لنا النظر بعمق في الإجراءات، التي من شأنها أن تُسفر عن مجموعات قيمة أعلى.

ونطمح أن يدعم هذا الكتاب تطوير النقاش بين مختلف الأطراف الفاعلة في هذا النطاق بالغ الأهمية، كما ينبغي أن نُذكّر أنفسنا - دائمًا - أننا لن نستطيع الدفع بعجلة تطوير المعرفة، والوصول بها إلى مستويات أعلى دون مشاركة الأفكار والخبرات.

ومن هذا المنطلق يأتي هذا الكتاب في سياق اهتمام «المنظمة العربية للتنمية الإدارية»، التي تعمل على تطوير الممارسات الإدارية، وتحسين الأداء في القطاع العام، ومن ثمّ زيادة معدلات الإنتاجية في العالم العربي، من خلال تكامل الأنظمة والخدمات وأتمتها، وهو ما يؤدي بدوره إلى تعزيز كفاءة وفعالية الحكومات، التي تتمحور حول المواطن من أجل الوصول إلى مستويات فائقة من رضا المواطنين.

وقد وجدت المنظمة العربية للتنمية الإدارية اتساقًا بين محتوى الكتاب واستراتيجية المنظمة، والتوجهات التي حددها وزراء الخدمة المدنية وتطوير الموارد البشرية في العالم العربي. وهو حقًا كتابٌ مميزٌ، ويُعدُّ إضافةً قيّمةً لإصدارات المنظمة، ونوصي الجميع بقراءته.

ونقسم هذا الكتاب إلى ثمانية فصول على النحو التالي:

- الفصل الأول: مقدمة.
- الفصل الثاني: الحوسبة السحابية: ثورة جديدة تشكل ممارسات تكنولوجيا المعلومات.
- الفصل الثالث: الهوية الإلكترونية واسعة الانتشار (eID): الحاجة إلى رمز موثوق للوصول إلى الخدمات الرقمية.
- الفصل الرابع: التكامل لدمج الحكومة مع بعضها.
- الفصل الخامس: بيانات الحكومة المفتوحة: المزيد من الانفتاح والشفافية.
- الفصل السادس: البيانات الضخمة: أفكار قد تغيّر العالم.
- الفصل السابع: إدارة المعرفة: بدون المعرفة.. نعود إلى نقطة البداية.
- الفصل الثامن: الخاتمة.