



إشراك المواطنين في تحسين رسم السياسات
عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر

المقدمة

في يومنا هذا، تقر جميع البلدان الأعضاء في منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي بأن التكنولوجيات الجديدة للمعلومات والاتصال تمثل أدوات قوية لتحسين مشاركة المواطنين في رسم السياسات الحكومية. وعلى الرغم من أن التجربة لا تزال محدودة في هذا المجال، فقد أصبح من الممكن استخلاص بعض الدروس الأولية فيما يخص إشراك المواطنين في رسم السياسات، عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر:

وتمثل التكنولوجيا عنصرا مساعدا ولا تمثل الحل. فلكي يتسنى جني أفضل ثمار تكنولوجيات المعلومات والاتصال، لا بد من تحقيق التكامل بين هذه الأدوات والأدوات التقليدية للانتفاع بالمعلومات والتشاور والتماس مشاركة الجمهور في رسم السياسات.

ويمثل توفير المعلومات بالاتصال الإلكتروني المباشر شرطا أوليا أساسيا للتماس المشاركة، ولكن توفير الكمية لا يعني ضمان النوعية. فإن الترويج الفعال وإدارة النقاش بكفاءة عنصران حاسمان لإجراء المشاورات بالاتصال الإلكتروني المباشر.

أما العقبات التي تعترض سبيل زيادة مشاركة المواطنين في رسم السياسات، فهي ثقافية وتنظيمية ودستورية وليست تكنولوجية. ويتقضي تجاوز هذه التحديات مزيدا من الجهود لبيت الوعي وتحسين القدرات داخل الحكومات ولدى المواطنين على حد سواء.

وتسلط هذه الخلاصة التوجيهية الضوء على الدروس المستخلصة في هذا المجال من التجربة الحالية في بلدان منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، وتقدم 10 مبادئ توجيهية لإنجاح عملية التشاور بالاتصال الإلكتروني المباشر. وهي تعتمد على نتائج استقصاء أولي أجري في بلدان هذه المنظمة ونشر في الوثيقة المعنونة *المواطنون كشركاء* (منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، 2001)، وعلى مجموعة من دراسات الحالات الخاصة بالبلدان، والتي جمعت في عام 2002. ولا تتطرق هذه الخلاصة التوجيهية إلى توفير الخدمات بالاتصال الإلكتروني المباشر ولا لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الانتخابات (مثل التصويت) على الرغم من أن بعض المسائل التي تجري مناقشتها في الوثيقة، كتوفير المعلومات بالاتصال الإلكتروني المباشر، قد تكون ذات صلة بهذين الموضوعين. وأخيرا، تحدد هذه الخلاصة خمسة تحديات رئيسية تواجه عملية إشراك المواطن في رسم السياسات، عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر.

خلاصة توجيهية

ما هي الدروس التي يمكن أن نستخلصها من الممارسة الحالية فيما يخص التماس المشاركة عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر؟

كيف يتسنى لتكنولوجيات المعلومات والاتصال تحسين المشاركة القائمة على الاتصال الإلكتروني المباشر؟

ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه التماس المشاركة عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر؟

للحصول على مزيد من المعلومات

لإجراء المزيد من القراءات

أين يمكن الاتصال بنا؟

ما هي الدروس التي يمكن أن نستخلصها من الممارسة الحالية فيما يخص التماس المشاركة عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر؟

يمثل إشراك المواطنين في رسم السياسات استثماراً سليماً في تصميم وتوفير سياسات عامة أفضل، وعنصراً أساسياً من عناصر الحوكمة الرشيدة وقد بدأ العديد من بلدان منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي باستخدام مجموعة من التكنولوجيات المعلومات والاتصال لاختبار زيادة مشاركة المواطنين في رسم السياسات، وتبين التجارب الأولية الفرص التي تتيحها هذه الأدوات الجديدة والديناميات والحدود التي تنسم بها. وتعمل معظم حكومات منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي على سد "الفجوة الرقمية"، وتقر بضرورة التأكد من أن جميع المواطنين يتمتعون بحقوق متساوية فيما يخص المشاركة في الشأن العام، سواء كان ذلك عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر أو بالوسائل الأخرى. بيد أن تركيز هذه الحكومات الحالي على توسيع نطاق الانتفاع الفردي المباشر بالمعلومات (من خلال توفير معدات حاسوبية ومنافذ عامة للإنترنت) قد يحجب أهمية الشراكات بين القطاعين العام والخاص (كأشراكات مع المنظمات غير الحكومية وراابطات الشركات) فيما يتعلق بزيادة أعداد منافذ الإنترنت وتوفير دعم قيم للمواطنين في استخدام هذه التكنولوجيات الجديدة. ولئن كان الكثيرون يعتقدون بأن تكنولوجيات المعلومات والاتصال تمتلك إمكانيات كبيرة، فإن هذه التكنولوجيات لا تزال حتى يومنا هذا مكملة للأدوات التقليدية المستخدمة في التشاور مع الجمهور.

يمكن أن تزيد تكنولوجيات المعلومات والاتصال مشاركة المواطنين في رسم السياسات...

يبين استعراض تجارب بلدان منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي ثلاثة عوامل رئيسية ينبغي مراعاتها عند محاولة استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في التماس مشاركة المواطنين عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر، وهي: التوقيت والتطوع والتكامل.

التوقيت

ترد معظم الأمثلة المتعلقة بالتماس المشاركة عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر في مرحلة إعداد جدول الأعمال من دورة رسم السياسات. وهذا الأمر لا يثير الدهشة، نظراً لأن هذه المرحلة تجري في وقت مبكر من العملية، بحيث يتسنى الانفتاح على اقتراحات المواطنين، وتتسم بدرجة كبيرة من التداول مع الجمهور، وقد صممت أدوات معلوماتية جديدة لتيسير هذه المهمة ولعل هذا الأمر يشير أيضاً إلى الطبيعة الاستكشافية والتجريبية لهذه المبادرة القائمة على الاتصال الإلكتروني المباشر، نظراً لأن هذه المرحلة تتيح التماس مشاركة المواطنين عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر، كوسيلة تكمل - ولا تحل محل - الأساليب التقليدية لرسم السياسات. وقد أعد قليل من البلدان أدوات متاحة بالاتصال الإلكتروني المباشر يصلح استخدامها في جميع مراحل دورة رسم السياسات، وقامت بلدان أخرى بالتماس المشاركة بالاتصال الإلكتروني المباشر في مرحلة محددة (مثل مرحلة صياغة السياسة العامة أو متابعتها). أم السؤال الذي

لا يزال مطروحاً فهو معرفة ما إذا كان التماس المشاركة بالاتصال الإلكتروني المباشر خلال مرحلتين تنفيذ وتقييم رسم السياسات يشير إلى أن هاتين المرحلتين أقل قابلية لاستخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال، أم أنه يمثل فقط عملية أقل انتشاراً في الوقت الحالي.

التطوع

تقوم مجموعة كبيرة من الهيئات العامة حالياً باستكشاف إمكانية استخدام التكنولوجيات الجديدة للمعلومات والاتصال من أجل التماس مشاركة المواطنين في رسم السياسات. ويشمل ذلك الإدارات المحلية والإدارة الحكومية الوطنية والبرلمانات، وكذلك الإدارات التي تعمل على الصعيدين الدولي الحكومي والدولي (مثل المفوضية الأوروبية). ومن الواضح أن الجهود التي تبذلها هذه الهيئات في مجال التماس المشاركة من خلال الاتصال الإلكتروني المباشر تتباين تبايناً بالغاً من حيث الأهداف والنطاق (ومثال ذلك ما يتعلق بالتخطيط المحلي للمدن أو سياسة التعليم الوطنية) كما أن الفئات المستهدفة تختلف باختلاف هذه العناصر، وقد تشمل جميع المواطنين (داخل منطقة جغرافية محددة، على سبيل المثال)، أو جميع الأطراف المعنية (بغض النظر عن المكان)، أو أقساماً فرعية محددة من المواطنين (مثل الفئات المهمشة، أو المقاولين أو الشباب).

التكامل

تتبن التجارب حتى الوقت الحالي أهمية ضمان التكامل بين الأساليب القائمة على الاتصال الإلكتروني المباشر والأساليب التقليدية للتماس مشاركة المواطنين في رسم السياسات، وذلك لدى توفير المعلومات الخاصة بمسألة رسم السياسات أو التماس المشاركة بالاتصال الإلكتروني المباشر في حد ذاتها (من خلال الملصقات والنشرات المطبوعة والصحف المحلية، على سبيل المثال) أو لدى إتاحة مجموعة من الخيارات يمكن أن يبدي المواطنون من خلالها آراءهم (مثل البريد أو الهاتف أو الفاكس أو البريد الإلكتروني أو منتديات النقاش المنسقة القائمة على الطريقة التقليدية أو على الاتصال الإلكتروني المباشر). ومن الضروري أيضاً الترويج لعمليات التشاور التي تتم بالاتصال الإلكتروني المباشر (من خلال النشرات الصغيرة والملصقات واللافتات الدعائية على مواقع الويب، على سبيل المثال) ويمكن أيضاً استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال لجمع وتحليل التعليقات والشكاوى غير الملتزمة، التي تضم معلومات قيمة لرسم السياسات (عن مشكلات تنفيذ السياسات، على سبيل المثال). وتتفاوت التكنولوجيات المحددة المختارة للتماس المشاركة بالاتصال الإلكتروني المباشر من حيث درجة تطورهما، ويتضمن معظم الأمثلة موقعا على الويب وخيارات تتصل بالبريد الإلكتروني. وتُعتمد في حالات أخرى برمجيات متخصصة لإدارة المداولات بالاتصال الإلكتروني المباشر في إطار منتدى حوار أو في حيز للنقاش محمي بكلمة سر ومخصص للأشخاص المسجلين في الموقع. كما أن ضمان الإدارة الكفؤة والبناءة للمناقشات التي تجري بالاتصال الإلكتروني المباشر يمثل عاملاً بالغ الأهمية لنجاح العملية.

الإطار 1: المبادئ التوجيهية لإنجاح عملية التشاور بالاتصال الإلكتروني المباشر

1 - ابدأ بالتخطيط في وقت مبكر

ابدأ بالتخطيط لعملية التشاور بالاتصال الإلكتروني المباشر في وقت مبكر. وحدد المعلومات التي ينبغي توفيرها للفئة المستهدفة، وفي أي شكل. وحدد المدة التي ينبغي أن تجري خلالها عملية التشاور بالاتصال الإلكتروني المباشر، ومن سكون مسؤولاً عنها، وكيف ستدرج المساهمات الواردة في الجداول الزمنية القائمة لاتخاذ القرارات.

2 - قدم الدليل على الالتزام

اضمن الالتزام القيادي والبارز بالمشاورات الجارية بالاتصال الإلكتروني المباشر، وذلك على أعلى المستويات، وبين ذلك بوضوح منذ البداية. وشرح الغرض من المشاورة (مثل تحديد نطاق القضايا الجديدة المتعلقة بالسياسة العامة، وإعداد مشروعات القوانين، وتقييم تنفيذ السياسات)، وبين أين ستنشر النتائج وكيف سيجري استخدامها.

3 - اضمن حماية البيانات الشخصية

يجب تقديم ضمانات بشأن حماية البيانات الشخصية للمشاركين في المشاورات الجارية بالاتصال الإلكتروني المباشر. وتختلف الآثار المترتبة على حماية البيانات الشخصية باختلاف الصيغة المختارة لعملية جمع البيانات (مثل تقديم المعلومات مع إغفال اسم مقدمها، أو التسجيل بالاتصال الإلكتروني المباشر، أو استخدام كلمة سر لحصر المشاركة بفئات محددة).

4 - قم بتكييف نهجك بحيث يلائم الفئة المستهدفة

حدد المشاركين الذين تُلتمس آراؤهم (مثل الجمهور العام أو الخبراء أو الشباب) وكيف المشاورة الجارية بالاتصال الإلكتروني المباشر بحيث تتلاءم مع قدراتهم وتوقعاتهم (مثل اختبار اللغة والمصطلحات). وقدم دعماً إضافياً لتمكين المشاركين ذوي الاحتياجات الخاصة (كالمعوقين جسدياً، والمستبعدين اجتماعياً) من الإسهام في هذه العملية.

5 - حقق التكامل بين المشاورة القائمة على الاتصال الإلكتروني المباشر والأساليب التقليدية

انظر في إمكانية الجمع بين المشاورات القائمة على الاتصال الإلكتروني المباشر والأساليب التقليدية (مثل الجمع بين اجتماعات وموائد مستديرة عامة ومواقع ويب متخصصة). فإن فرص نجاح النهج القائم على تعدد القنوات في الوصول إلى المواطنين والحصول على مشاركتهم أكبر من فرص نجاح الاعتماد على وسيلة واحدة.

6 - اختبر أدواتك وعدلها وفق الاحتياجات

قبل الشروع في عملية تشاور بالاتصال الإلكتروني المباشر، تأكد من أن الأدوات المختارة (كالبرمجيات والاستبيانات) قد خضعت لاختبار رائد. وعدل هذه الأدوات وفقاً لردود فعل المشاركين، وحدد تكنولوجيات المعلومات والاتصال التي يمكن أن تفيد في إجراء المشاورات المقبلة (مثل استخدام رسائل الهاتف المحمول).

7 - قم بالترويج لمشاوراتك القائمة على الاتصال الإلكتروني المباشر

ابدأ الجهود والموارد اللازمة لضمان إحاطة المشاركين المحتملين علماً بأن المشاورات بالاتصال الإلكتروني المباشر ستبدأ، والتأكد من أنهم يعرفون كيف يشاركون فيها (من خلال مؤتمرات صحفية، وإعلانات، ووصلات تفضي إلى مواقع ويب، ورسائل إلكترونية، على سبيل المثال). وحدد الشركاء الخارجيين الذين يمكن أن يسهموا في بث الوعي وتيسير المشاركة (كالمنظمات غير الحكومية، ورابطات الشركات).

8 - حلل النتائج

تأكد من توافر ما يكفي من وقت وموارد وخبرات للقيام بتحليل عميق للمساهمات الواردة خلال عملية التشاور القائمة على الاتصال الإلكتروني المباشر. وإن استخدام الأسئلة المغلقة أو المتعددة الخيارات يتيح المعالجة الآلية، أما الإجابات المتمثلة في نصوص حرة فإنها تستلزم استثماراً أكبر في الموارد البشرية. وينبغي أن تراعى هذه الاعتبارات منذ البداية، أي لدى تصميم عملية التشاور القائمة على الاتصال الإلكتروني المباشر.

انشر، في أقرب فرصة ممكنة، نتائج المشاورات التي تمت بالاتصال الإلكتروني المباشر، وأحظ المشاركين علماً بالخطوات التالية في عملية رسم السياسات. وتأكد من أن المشاركين قد أحيطوا علماً بطريقة استخدام النتائج في اتخاذ القرارات.

10 - قيم عملية التشاور وآثارها

يرمي تقييم عملية التشاور إلى تحديد المشكلات الرئيسية التي واجهت هذه العملية، ومعرفة ما إذا كانت المشاورات قد بلغت الفئة المستهدفة، وتحديد درجة رضا المشاركون ويستلزم تقييم آثار المشاورة معرفة ما إذا كانت مساهمات المشاركين تؤثر تأثيراً قابلاً للتحديد في مضمون القرار النهائي الخاص بالسياسة العامة. وينبغي أن تبلغ نتائج التقييم على نطاق واسع، فأنها قد تساعد بدورها في إجراء نقاش عام مثمر بشأن محسان ومسأوى التشاور القائم على الاتصال الإلكتروني المباشر.

ولكنها تطرح تساؤلات جديدة على الحكومة

...

لئن كانت التكنولوجيات الجديدة للمعلومات والاتصال تتيح فرصاً كبيرة لزيادة إسهام المواطن في رسم السياسات، فإنها تثير مجموعة من التساؤلات على الحكومة. فعلى سبيل المثال، كيف يمكن ضمان حقوق المواطنين في الانتفاع بالمعلومات في مجالات الاتصال الإلكتروني المباشر؟ وما هي الجوانب التي تحتاج إلى تغيير في بنية الإدارة الحالية وتنظيمها وتخصيص مواردها والمهارات المتوافرة لها، لكي تصبح متوافقة مع المعايير الجديدة للتعامل مع المواطنين؟ وما هو الوضع القانوني للإجابات التي يقدمها العاملون في الخدمة المدنية رداً على طلبات المواطنين أو مشاركاتهم في منتدى للنقاش قائم على الاتصال الإلكتروني؟ ولم يبدأ سوى القليل من البلدان الأعضاء في منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي بمناقشة مثل هذه القضايا (من خلال إعداد مدونة سلوك للعاملين في الخدمة المدنية، أو وضع خطوط توجيهية رسمية بشأن الرد على رسائل المواطنين الإلكترونية).

كيف يتسنى لتكنولوجيات المعلومات والاتصال تحسين المشاركة القائمة على الاتصال الإلكتروني المباشر؟

إن سعي الحكومات إلى التماس مشاركة المواطنين على نحو فعال يقوم على اعتراف هذه الحكومات بالانتفاع بالمعلومات كشرط أولي أساسي، وبالتشاور كعنصر جوهري من عناصر رسم السياسات، وبمشاركة الجمهور كعلاقة قائمة على مبدأ الشراكة. فالأدوات الجديدة التي توفرها تكنولوجيات المعلومات والاتصال يمكن أن تقدم مساعدة في كل مجال من هذه المجالات. كما أن تأثير هذه الأدوات يمكن أن يحسن تحسيناً كبيراً من خلال الجمع بينها وبين الأساليب التقليدية التي لا تقوم على الاتصال الإلكتروني المباشر.

ضمان إمكانية أكبر للانتفاع بمزيد من المعلومات...

تمثل الإنترنت الوسيلة المفضلة لدى جميع البلدان الأعضاء في منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي عندما يكون المقصود هو تزويد المواطنين بدرجة غير مسبوقة من الانتفاع بالمعلومات الخاصة بالإدارة الحكومية. إن تكنولوجيات المعلومات والاتصال توفر أدوات قوية لإجراء عمليات بحث وانتقاء ودمج في الكمية الكبيرة من المعلومات التي هي بحوزة الإدارة الحكومية، كما أنها تفيد في عرض النتائج في شكل جاهز يمكن أن يستخدمه المواطنون الأفراد.

الإطار 2: أدوات لالتماس المشاركة عبر الاتصال الإلكتروني المباشر في كل مرحلة من مراحل رسم السياسات			
المشاركة	التشاور	الإعلام	المرحلة في دورة رسم السياسات
<ul style="list-style-type: none"> الجماعات الإلكترونية العرائض الإلكترونية الاستفتاءات الإلكترونية 	<ul style="list-style-type: none"> الاستقصاءات واستطلاعات الرأي منتديات النقاش الرسائل الإلكترونية الرامية إلى المتابعة لوحات الإعلانات الإلكترونية الأسئلة الشائعة 	<ul style="list-style-type: none"> محركات البحث الخاصة بالمواقع إخطارات بالرسائل الإلكترونية فيما يخص المسائل الجديدة لرسم السياسات توفير ترجمات في عدة لغات استخدام المدقق الأسلوبى 	إعداد جدول الأعمال

		لإزالة العبارات المبهمة توفير ترجمات في اللغات الأجنبية استخدام المدقق الأسلوبي لإزالة العبارات المبهمة	التحليل
• هيئات التحكيم الإلكترونية المؤلفة من مواطنين • الجماعات الإلكترونية	• ترتيبات قائمة على الشواهد • الاستعانة بخبراء لتحديد المواصفات	• التدقيق المتقدم للأسلوب من أجل المساعدة على تفسير المصطلحات التقنية والقانونية الإلكترونية	الصياغة
• العرائض الإلكترونية • الاستفتاءات الإلكترونية • الرامية إلى تعديل التشريعات	• منتديات النقاش • هيئات التحكيم الإلكترونية المؤلفة من مواطنين • الأدوات الخاصة بالجماعات الإلكترونية	• التدقيق الأسلوبي للغات الطبيعية • نشرات البريد الإلكتروني	التنفيذ
• قوائم التوزيع بالبريد الإلكتروني للفئات المستهدفة	• منتديات النقاش • هيئات التحكيم الإلكترونية المؤلفة من مواطنين • الأدوات الخاصة بالجماعات الإلكترونية	• نشر النتائج بالاتصال الإلكتروني المباشر • نشر التقارير السنوية بالاتصال الإلكتروني المباشر	المتابعة
• العرائض الإلكترونية • الاستفتاءات الإلكترونية	• الاستقصاءات واستطلاعات الرأي • منتديات النقاش • الرسائل الإلكترونية الرامية إلى المتابعة • لوحات الإعلانات الإلكترونية • الأسئلة الشائعة		

وملاءمتها وفائدتها للمواطنين الراغبين في استقصاء المعلومات المتعلقة برسم السياسات أو في المشاركة في رسم هذه السياسات. وبالنظر إلى التضخم الزائد في حجم المعلومات، من المرجح أن يتنامي دور "وسطاء المعلومات" الجديرين بالثقة (سواء كانوا منتبئين إلى الإدارة الحكومية أم مستقلين عنها) والقادرين على تحديد وجمع وشرح المعلومات الملائمة المتعلقة بمسائل محددة من السياسة العامة تثير اهتمام المواطنين.

تسخير تفاعلية تكنولوجيا المعلومات والاتصال لخدمة التشاور بالاتصال الإلكتروني المباشر

تتسم درجة التفاعل غير المسبوقة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالقدرة على توسيع نطاق مشاورات الإدارة الحكومية مع المواطنين وغيرهم من الجهات المعنية الرئيسية خلال رسم السياسات، وزيادة هذه المشاورات اتساعاً وعمقاً وفي الوقت نفسه، تطرح هذه الأدوات الجديدة تحديات كبيرة على الحكومات من حيث الآثار التقنية والسياسية والدستورية المترتبة عليها. ومن بين الأسئلة المطروحة ما يلي: كيف ينسني للحكومة ضمان المساواة في الاستماع و"الإصغاء المؤكد" لأصوات هذه الأعداد الكبيرة من الأفراد؟ وكيف يمكن إدراج هذه المساهمات في دورة رسم السياسات؟ وكيف يمكن تقديم الضمانات الخاصة بحماية البيانات الشخصية؟ وما هو دور الوسطاء التقليديين لصوت الجمهور (كالممثلين المنتخبين) ودور المدافعين الجدد عن شواغل المواطنين (كمنظمات المجتمع المدني)؟

يمثل التمييز بين الانتفاع وإمكانية الانتفاع بالمعلومات، في نظر المواطنين الساعين إلى الحصول على معلومات عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر، مشكلة حقيقية. وحتى عندما يكون المواطنون قادرين على الانتفاع بتكنولوجيات المعلومات والاتصال، فإن البحث عن جزء محدد من المعلومات الحكومية المتاحة بالاتصال الإلكتروني المباشر لا يمثل إلا نادراً عملية بسيطة أو سهلة المنال وإن تصميم طريقة أفضل لإتاحة المعلومات الحكومية بالاتصال الإلكتروني المباشر يجب أن ينطلق من منظور المنتفعين النهائيين بالمعلومات الحكومية، وهو يحتاج إلى تقدير لاحتياجات هؤلاء المنتفعين وقدرتهم على العثور على المعلومات المناسبة وتلخيصها واستخدامها. ويمكن تحسين قابلية الانتفاع بالمعلومات المتاحة بالاتصال الإلكتروني المباشر من خلال ما يلي: توفير هذه المعلومات كأحداث محددة من الحياة أو كمسائل مندرجة في إطار السياسة العامة؛ ومحركات البحث؛ والبرمجيات الرامية إلى تدقيق الأسلوب وتحسين فهم نصوص الإدارة الحكومية؛ والمعاملات المتعددة اللغات الخاصة بالوثائق الرسمية؛ وتوفير قوائم مصطلحات عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر.

وتوفير الكمية لا يعني ضمان النوعية، كما يشهد على ذلك أي منتفع بالمعلومات المتاحة بالاتصال الإلكتروني المباشر. ولئن كانت جميع البلدان الأعضاء في منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي توفر كمية متزايدة من معلومات الإدارة الحكومية عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر، فإن نوعية المعلومات المتاحة تتفاوت تفاوتاً كبيراً من حيث إمكانية الانتفاع بهذه المعلومات

المجتمع المدني على الاستثمار المناسب في ترويج ودعم المشاورات القائمة على الاتصال الإلكتروني المباشر.

استكشاف مشاركة الجمهور عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر...

لم يبدأ سوى القليل من بلدان منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي بتجريب الأدوات القائمة على الاتصال الإلكتروني المباشر وصيغ النقاش التي تتيح للمواطنين مجالاً واسعاً لاقتراح قرص المشاركة، وإعداد جدول أعمال النقاش، وتقديم مقترحاتهم الخاصة، وتحديد شكل النتائج النهائية.

وثمة خيارات خاصة بمشاركة الجمهور عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر، يجري استكشافها حالياً في بعض البلدان الأعضاء في منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، ومن هذه الخيارات ما يلي: استخدام مجموعات النقاش الإلكتروني للتداول وإعداد خيارات السياسة العامة؛ والعرائض الإلكترونية (المقدمة إلى الحكومة أو إلى البرلمان)؛ والاستفتاءات القائمة على الاتصال الإلكتروني المباشر. وفي حين أن العديد من العقبات التي تعترض سبيل تطبيق هذه الأشكال التجديدية من التماس المشاركة بالاتصال الإلكتروني المباشر قد تكون تقنية، فإن هناك عقبات أخرى ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمقاومة الثقافية للأشكال الجديدة من الشراكات مع المواطنين والمجتمع المدني فيما يخص رسم السياسات، وبالعوامل الدستورية التي تحدد شكل العملية التقليدية لرسم السياسات داخل الديمقراطيات التمثيلية.

وهناك عدد من الأدوات التي يمكن أن تستخدمها الحكومات لجمع وجهات نظر المواطنين واقتراحاتهم فيما يخص المسائل المعروضة للتشاور بالاتصال الإلكتروني المباشر، ومن هذه الأدوات ما يلي: بوابات التشاور أو مواقع الويب؛ وقوائم عناوين البريد الإلكتروني؛ ومنتديات النقاش المتاحة بالاتصال الإلكتروني المباشر؛ ونظم الوساطة الخاصة بدعم المداولات عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر؛ والدعم الذي تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإدارة المشاورات التقليدية التي تجري "وجهاً لوجه".

كما أن الحكومات التي تتوخى تحقيق الشفافية والمساءلة تحتاج إلى إعداد أدوات معلوماتية لتحليل مساهمات الجمهور ولتزويد المواطنين بمعلومات عن الطريقة التي استخدمت بها تعليقاتهم ومقترحاتهم من أجل التوصل إلى اتخاذ قرارات بشأن سياسات القطاع العام.

وكما هو الشأن بالنسبة للمشاورات التقليدية، كلما تم تخطيط التشاور بالاتصال الإلكتروني المباشر في مرحلة مبكرة من مراحل دورة رسم السياسات، ازدادت فرص النجاح. وتواجه عملية التشاور بالاتصال الإلكتروني المباشر بعض التحديات المحددة، مثل إدماج القدرة على الاختيار الذاتي للمشاركين الذين يتاح لهم بالفعل الانتفاع بالتكنولوجيات الجديدة للمعلومات والاتصال، مما يبرز بالتالي خطر التمثيل المفرط لشريحة صغيرة من السكان ولكن يمكن الحد من هذه الاحتمالات السلبية من خلال بذل جهود جادة لإتاحة الانتفاع بالمعلومات على نطاق أوسع (عن طريق الأكشاك العامة، ومقاهي الإنترنت، ومراكز المجتمع المحلي، والتلفزيون الرقمي، وغير ذلك من الوسائل) ومن خلال حث الحكومات وشركائها من

الإطار 3: مسائل تقييم المشاركة القائمة على الاتصال الإلكتروني المباشر	
طريقة معالجة المسألة	مسألة التقييم
<ul style="list-style-type: none"> • أسأل الأطراف المعنية عما إذا كانت راضية عن العملية. • قدر ما إذا كانت قد خصصت الموارد الكافية لإجراء عملية التشاور. • تحقق مما إذا كانت العملية تتبّع الخطوط التوجيهية لأفضل الممارسات. • قدر ما إذا كان اختيار الأداة القائمة على الاتصال الإلكتروني المباشر مناسباً لعملية التشاور. 	<p>1 - هل جرت عملية التشاور القائمة على الاتصال الإلكتروني المباشر وفقاً لأفضل الممارسات؟</p>
<ul style="list-style-type: none"> • أسأل الأطراف المعنية عما إذا كانت تفهم ما هو مطلوب. • قدر ما إذا كانت مساهمات المشاركين ملائمة. 	<p>2 - هل كانت أهداف المشاورة واضحة، وهل كان ما هو متوقع من المواطنين واضحاً؟</p>
<ul style="list-style-type: none"> • قدر ما إذا كان الترويج للمشاورة الإلكترونية كافياً. • حدد من هم المشاركون المحتملون وأين يوجدون، أي السمات الديموغرافية والجغرافية. 	<p>3 - هل بلغت المشاورة الأعداد المستهدفة من الجمهور؟</p>

<ul style="list-style-type: none"> • قدر كيف يمكن للمشاركين الانتفاع بالمعلومات بسهولة. • قدر ما إذا كانت مساهمات المشاركين قد استندت إلى هذه المعلومات. 	<p>4 - هل كانت المعلومات المقدمة مناسبة وذات صلة بالموضوع؟</p>
<ul style="list-style-type: none"> • قدر مدى ارتباط المساهمات بموضوع المشاورة. • قدر مدى سهولة اطلاع المشاركين على مساهمات الآخرين. • صنف المساهمات وفقاً لما ترمي إليه: توفير معلومات، أو طرح أسئلة، أو تقديم اقتراحات. • قدر إلى أي مدى تجيب المساهمات عما هو مطروح في مساهمات أخرى. 	<p>5 - هل كانت المساهمات مدروسة ومناسبة؟</p>
<ul style="list-style-type: none"> • قدر ما إذا كانت الحكومة هي التي ردت على الأسئلة خلال المشاورة. • قدر مدى ارتباط ردود الحكومة بسائر المساهمات. 	<p>6 - هل وردت ردود خلال المشاورة وبعد انتهائها؟</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تحقق إلى أي مدى يمكن إحداث تغيير في السياسات، بالنظر إلى المرحلة التي أجريت فيها المشاورة بالنسبة إلى دورة اتخاذ القرارات. • قدر مدى انعكاس المساهمات على السياسات المعدلة أو الجديدة. 	<p>7 - هل كان للمشاورة تأثير على مضمون السياسات؟</p>

هناك تحد يتمثل في كيفية الاستماع والاستجابة بطريقة مناسبة لمساهمة كل فرد. وإن تعزيز الجماعات القائمة على الاتصال الإلكتروني المباشر وإعداد أدوات معلوماتية لدعم هذه الجماعات يمكن أن يتيحا اعتماد نهج أكثر تلاؤماً مع العمل الجماعي.

2 - القدرة

يتمثل التحدي الثاني في معرفة كيفية تزويد المواطنين بمزيد من المعلومات عن قضايا الشأن العام وتعزيز قدرتهم على الاستماع للحجج والحجج المضادة والمشاركة فيها. وفي الوقت نفسه، ثمة حاجة إلى المزيد من الجهود لبث الوعي وتعزيز القدرات لدى المسؤولين الحكوميين فيما يخص ما تنتجه تكنولوجيات المعلومات والاتصال من قنوات جديدة، بما تمثله من فرص وحدود بالنسبة إلى إشراك المواطنين في رسم السياسات. وهناك شروط أولية أساسية، منها توفير معلومات يمكن الوصول إليها وفهمها، وإتاحة فرصة المشاركة في النقاش من خلال استخدام أدوات مثل مننديات النقاش القائمة على الوساطة والمنتمية إلى الحبل المقبل وتتمثل القضايا التي ترتبط بذلك ارتباطاً وثيقاً في سد الفجوة الرقمية وإشراك الفئات التي كانت محرومة من حق المشاركة في رسم السياسات (مثل الفئات التي تعاني من الاستبعاد الاجتماعي والشباب). ويتمثل التحدي في إعداد أدوات لالتماس المشاركة عبر الاتصال الإلكتروني المباشر، تتيح للمواطنين فرصة المشاركة في عملية اتخاذ القرارات بطريقة جماعية، وفهم هذه العملية، وتطوير المهارات اللازمة لممارسة المواطنة الفاعلة.

ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه التماس المشاركة عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر؟

إن التماس مشاركة المواطنين في رسم السياسات أمر جديد، ولا يوجد في هذا المجال سوى القليل من الأمثلة على الممارسات الجيدة. ومن هنا تنشأ ضرورة الاعتماد على تجارب الآخرين والحاجة إلى مزيد من المقارنات في هذه الموضوعات الناشئة. وينبغي أن تستفيد الحكومات الوطنية من التجديدات التي يجري تطبيقها على الصعيد المحلي، في البرلمان وفي البلدان الأخرى. وإن أي نهج يثبت نجاحه في مجال التماس المشاركة عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر، في سياق معين، يجب أن يجري تكيفه، بطبيعة الحال، ليتلاءم مع الثقافة والتقاليد والأهداف السائدة في الوحدات الحكومية الأخرى التي قد تسعى إلى تكرار هذه التجربة واستناداً إلى التجارب التي طبقتها حتى الآن البلدان الأعضاء في منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، يمكن تحديد خمسة تحديات رئيسية ستواجه في المستقبل عملية إشراك المواطنين في رسم السياسات، وهي التالية:

1 - النطاق

من وجهة نظر المواطن، كيف تتيح التكنولوجيا إسماع صوت الفرد والحيلولة دون ضياع هذا الصوت في خضم النقاش الجماهيري؟ ثمة حاجة إلى اتخاذ تدابير توجيهية وتسخير تكنولوجيات لتعزيز وصون الفضاءات العامة الافتراضية التي تتيح إدراج صوت الفرد في إطار صوت الجماعة (الصوت العام). ومن وجهة نظر الحكومة،

3 - الترابط

ويمكن شراؤه من المكتبة التابعة لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي والمتاحة بالاتصال الإلكتروني المباشر (www.oecd.org/bookshop). ويتضمن التقرير أمثلة عديدة على الممارسات المتبعة حالياً في 12 بلداً من البلدان الأعضاء في منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (أستراليا وكندا والجمهورية التشيكية وفنلندا وألمانيا وإيطاليا والمكسيك وهولندا ونيوزيلندا والجمهورية السلوفاكية والسويد والمملكة المتحدة)، وكذلك في الاتحاد الأوروبي. وقد جمعت دراسات الحالات القطرية هذه تحت رعاية مشروع الإدارة الإلكترونية التابع لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي وتعتمد الخلاصة التوجيهية والتقرير اعتماداً كبيراً على الآراء والتوجيهات التي قدمها خبراء وطنيون ومسؤولون كبار من مراكز الإدارة في بلدان المنظمة المشاركة في فريق الخبراء المعني بعلاقات الحكومات مع المواطنين والمجتمع المدني.

وللحصول على مزيد من المعلومات عن هذا الموضوع، يمكن الاتصال على العنوان التالي:

Joanne Caddy;
email: joanne.caddy@oecd.org

وللحصول على مزيد من المعلومات عن مشروع الإدارة الإلكترونية التابع لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، يمكن الاتصال على العنوان التالي:

Edwin Lau;
email: edwin.lau@oecd.org.■

تحتاج الحكومات إلى تكوين رؤية شمولية لدورة رسم السياسات وتصميم تكنولوجيات لدعم عمليات الإعلام والتشاور والتحليل وإعلان النتائج وإجراء التقييم. وأن المساهمات الواردة في كل مرحلة من مراحل دورة رسم السياسات يجب أن تتاح على نحو مناسب في سائر مراحل العملية ويفضي ذلك إلى سياسات أجود وأكثر قابلية للتنفيذ بنجاح، وإلى تزويد المواطنين بمزيد من المعلومات. وينبغي أن يولي اهتمام لمعرفة ما إذا كانت تقنيات إدارة المعارف قادرة على دعم دورة رسم السياسات، وإلى أي مدى هي قادرة على ذلك.

4 - التقييم

بالنظر إلى أن الحكومات تدعم على نحو متزايد إعداد تكنولوجيات معلومات لتمكين المواطنين من المشاركة في قضايا رسم السياسات، فإن ذلك يستلزم معرفة ما إذا كانت عملية التماس المشاركة عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر قد حققت أهداف المواطنين والحكومات على حد سواء. ويجب إعداد أدوات لتقييم مقدار ما حظي أو لم يحظ به رسم السياسات من قيمة مضافة بفضل التماس المشاركة عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر. كما أن فوائد تطبيق التكنولوجيا وأثاره في فتح عملية رسم السياسات على مساهمات الجمهور الواسع تحتاج إلى تقييم وتبيين.

5 - الالتزام

تنشأ عن عملية التماس مشاركة المواطنين توقعات مشروعة بأن تُستخدم مساهمات الجمهور كمعلومات داعمة لرسم السياسات. وتحتاج الحكومات إلى تكييف بناها وعملياتها لضمان تحليل نتائج المشاورات القائمة على الاتصال الإلكتروني المباشر ونشرها واستخدامها. ويجب أن يُنشر مبدأ الالتزام على نطاق واسع، وأن يُثبت في الممارسة، ويُعتمد بانتظام (من خلال التقارير السنوية، والمراجعات، وعمليات الاستعراض البرلمانية، على سبيل المثال).

للحصول على مزيد من المعلومات

التقرير الكامل الذي استندت إليه هذه الخلاصة التوجيهية، وهو بعنوان *Promises and Problems of E-democracy: Challenges of Online Citizen Engagement* (وعود الديمقراطية الإلكترونية ومشكلاتها: تحديات التماس مشاركة المواطنين عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر)، سينشر في هذا العام،

لإجراء المزيد من القراءات

- **Promises and Problems of E-democracy: Challenges of Online Citizen Engagement, 2003**

- *Forthcoming* ISBN سيخصص له لاحقاً رقم
"وعود الديمقراطية الإلكترونية ومشكلاتها: تحديات
التماس مشاركة المواطنين عن طريق الاتصال
الإلكتروني المباشر"، 2003

- **Schooling for Tomorrow: Learning to Bridge the Digital Divide, 2000**

ISBN: 92-64-18288-8, €20, 140p.

"مدارس الغد:
التعلم من أجل سد الفجوة الرقمية"، 2000

- **Citizens as Partners: Information, Consultation and Public Participation in Policy-making, 2001**

ISBN: 92-64-19540-8, €20, 116p.

"المواطنون كشركاء: الإعلام والتشاور ومشاركة
الجمهور في رسم السياسات"

- يمكن الحصول على مزيد من
المعلومات من موقع الإنترنت التالي:
www.oecd.org

يمكن شراء منشورات منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي
من مكتبنا المتاحة بالاتصال الإلكتروني المباشر على عنوان الإنترنت
التالي: www.oecd.org/bookshop

أما المنشورات وقواعد البيانات الإحصائية الصادرة عن منظمة التعاون
والتنمية في الميدان الاقتصادي، فيمكن الحصول عليها أيضاً عن طريق
مكتبنا المتاحة بالاتصال الإلكتروني المباشر على عنوان الإنترنت
التالي: www.SourceOECD.org

الخلاصات التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان
الاقتصادي هي من إعداد قسم الشؤون العامة، التابع لإدارة
الشؤون العامة والاتصالات
وتُنشر هذه الخلاصات تحت مسؤولية الأمين العام

يمكنكم الاتصال بنا على العناوين التالية:

FRANCE

OECD Headquarters
2, rue André-Pascal
75775 PARIS Cedex 16
Tel.: 33 (0) 1 45 24 82 001 Fax:
33 (0) 1 45 24 19 50

E-mail: sales@oecd.org
Internet: www.oecd.org

GERMANY

OECD BERLIN Centre
Albrechtstrasse 9/10
D-10117 BERLIN
Tel.: (49-30) 2888353 Fax: (49-
30) 28883545

E-mail:
berlin.contact@oecd.org
Internet:
www.oecd.org/deutschland

JAPAN

OECD TOKYO Centre
Nippon Press Center Bldg
2-2-1 Uchisaiwaicho,
Chiyoda-ku
TOKYO 100-0011

Tel.: (81-3) 5532 0021
Fax: (81-3) 5532 0036/0035
E-mail: center@oecdtkyo.org
Internet: www.oecdtkyo.org

MEXICO

OECD MEXICO Centre
Av. Presidente Mazaryk 526
Colonia: Polanco
C.P. 11560
MEXICO, D.F.

Tel.: (00.52.55) 5281 3810 Fax:
(00.52.55) 5280 0480
E-mail:
mexico.contact@oecd.org
Internet: www.rtn.net.mx/ocde

UNITED STATES

OECD WASHINGTON Center
2001 L Street N.W.,
Suite 650
WASHINGTON D.C. 20036-4922
Tel.: (1-202) 785 6323

Fax: (1-202) 785 0350
E-mail:
washington.contact@oecd.org
Internet: www.oecdwash.org
Toll free: (1-800) 456 6323

الملخصات التوجيهية الصادرة عن منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي متاحة على موقع
الإنترنت التابع للمنظمة

www.oecd.org/publications/Pol_brief