تثمين دور لحكومة الإلكترونية في إرساء الخدمة العمومية –مشروع القرن الحادي و العشرين- التجربة الجزائرية.

د.بودلال علي، أستاذ محاضر (أ)
- عضو بمخبر البحث في المالية العامة GREFIP -
جامعة تلمسان.

الملخص:
جاءت هذه الدراسة لتعالج موضوع الخدمة العمومية للحكومة الالكترونية ساعية إلى الإلمام بالجانب النظري لمفهوم الحكومة الإلكترونية :نشأتها ،تعريفها ،أهدافها ،متطلبات تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع ،بالإضافة إلى مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية و كذا المعوقات التي تعترض نجاح هذا المشروع ،وفي هذا الإطار قامت الجزائر بمجموعة من الإجراءات من أجل الرقي بمجتمع المعلومات والنهوض باقتصادها ولعل من أهم هذه الإجراءات تطبيق مشروع الجزائر الالكترونية ،و أخيرا التعرض إلى أثار الخدمة العمومية الإيجابية و السلبية التي تفرزها الحكومة الإلكترونية .
الكلمات الدالة: الخدمة العمومية،الحكومة الالكترونية،متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية، الآثار الايجابية للحكومة الالكترونية،الجزائر.

Abstract: *The present study to address the issue of public service for e-government, seeking to familiarity aspect theoretical concept of e-government: its inception, the definition, objectives, requirements for the application of e-government project on the ground, in addition to the stages of the application of e-government and as well as the obstacles that hinder the success of this project, Finally, exposure to public service raised the positive and negative produced by the e-government.*
Key words: public service, e-government, e-government application requirements, the positive effects of e-government, Algeria.

مقدمة:

إن العالم بأسره قد دخل مرحلة متطورة ضمن أفاق عصر المعلومات بهدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم و تقنية المعلومات و الاتصالات الذي أصبح المعيار الأساسي الذي تقاس به درجة تقدم الأمم في القرن الحادي و العشرين.

لم يكن أحد يتصور قبل عشرين سنة أن يصل التطور الهائل في تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات إلى ما هو عليه الآن ،لقد أصبحت المعلومات تنتشر على نطاق كبير و بسرعة هائلة ،ونتيجة لهذا التقدم الكبير في وسائل الاتصالات و انتشار شبكة الإنترنيت عبر العالم أصبحنا نسمع مصطلحات جديدة مثل :الإدارة الإلكترونية ،الحكومة الإلكترونية ،النقود الإلكترونية ،التجارة الإلكترونية ،و غير ذلك من المفاهيم الحديثة ذات العلاقة .

ويعد موضوع الحكومة الإلكترونية من أبرز تطبيقات الإدارة الحديثة التي ظهرت خلال السنوات القليلة الماضية ،و يشكل حيزا كبيرا في مستقبل الإدارة خلال السنوات القادمة ،و لذلك أصبح هذا الموضوع حيويا و يحظى بأهمية بالغة في مختلف دول العالم ،و تتبلور أهمية دراسته فيما يصاحبه من تطوير في كافة النشاطات و الإجراءات و المعاملات الحكومية و تبسيطها ،و نقلها نوعيا من الأطر اليدوية الحالية إلى الأطر التقنية الإلكترونية المتقدمة ،و ذلك بالاستخدام الأمثل و الاستغلال الجيد لأحدث التكنولوجيا و نظم شبكات الاتصال و الربط الالكتروني الحديث ،تحقيقا للتميز و الارتقاء بكفاءة العمل الإداري و ارتفاع مستوى جودة الأداء الحكومي للخدمات.

حاولنا من خلال هذه الدراسة **الإجابة عن مدى تطبيق ونجاح الخدمة العمومية للحكومة الالكترونية** ،ومنه تم تصميم البحث كالأتي :الإلمام بالجانب النظري لمفهوم الحكومة الإلكترونية :نشأتها ،تعريفها ،أهدافها ،متطلبات تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع ،بالإضافة إلى مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية و كذا المعوقات التي تعترض نجاح هذا المشروع ،و أخيرا تناولنا الآثار الإيجابية و السلبية للخدمة العمومية المنتظرة من الحكومة الإلكترونية .

منهجية الورقة:اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي بوصفه منهجاً علمياً يتناسب وطبيعة الورقة, وتم الرجوع إلى نتائج البحوث والأدبيات والوثائق الأخرى المتوفرة والمرتبطة بموضوع الورقة .

I. ماهية الحكومة الالكترونية :

في ظل المتغيرات العالمية المتلاحقة أصبحت الحاجة ملحة إلى تحديث الإدارة الحكومية بشكل ينعكس على المواطنين و على كل مؤسسات الدولة في صورة إنجاز الخدمات بفعالية أكثر ،إضافة إلى الاستغلال الأمثل لمصادر معلومات الحكومة ،و بذلك تكون الحكومة الإلكترونية واحدة من الدعائم الأساسية و الضرورية لتحويل المجتمع إلى مجتمع و اقتصاد معلوماتي .ارتأينا من خلال هذا العنصر إلى إعطاء فكرة مصغرة حول نشأة الحكومة الإلكترونية ،ثم المرور إلى مختلف التعريفات التي تناولت مفهوم الحكومة الإلكترونية محاولة منا إلى إجلاء الغموض و الاختلاف حول هذا المصطلح الجديد.

1- نشأة الحكومة الالكترونية:

أحدثت الثورة التكنولوجية المتزايدة تغيرات جذرية شملت جميع الفئات و على مختلف المستويات بدءا بالأفراد و انتهاءا بالحكومات و ترتب على ذلك –ومع بداية القرن الواحد و العشرين-تغير النظرة اتجاه الكثير من المفاهيم و التصورات الحكومية و منظماتها و طرق عملها بما يحقق رفاهية الإنسان و تقدمه .

كثر تداول مفهوم «الحكومة الإلكترونية» الذي يبدو للبعض غريبا و للبعض الآخر يبدو كالحلم ،و الخلفية التاريخية لهذا المصطلح كانت أولها مبادرات ربط القرى البعيدة بالمركز و الذي كان يستعمل في أول الأمر في اسكندنافيا أواسط عام 1980م[1]،و أطلق عليها اسم «القرى الإلكترونية»،و يعد «لارس» (Lars) من جامعة «اودونيس» (Aodneiss) في الدانمرك رائد هذه التجربة و سماها مراكز الخدمة عن بعد .

و قد قامت المملكة المتحدة بالاستفادة من التجربة الدانمركية سنة 1989م و ذلك بإنجاز مشروع «قرية مانشستر» بهدف ترقية و متابعة التطورات الاجتماعية و الاقتصادية و التعليمية و المهارية ،و قد بدأ المشروع فعليا سنة 1991م .و في عام 1992م عقد «مؤتمر الأكواخ البعدية» في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع ،وقد تبنى مجلس لندن مشروع «بونتيل» :»الاتصالات البعدية التقنية» ،الذي أكد على جمع و نشر و تنمية المعلومات بوسائل إلكترونية كالبريد الإلكتروني و الوصول عن بعد لقواعد المعلومات وقد ظهرت

1 د.طلال بن عبد الله حسين الشريف، الحكومة الالكترونية، المكتب الجامعي الحديث للنشر، القاهرة، 2011 ص77.

محاولات أخرى في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1995م في ولاية «فلوريدا» ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم[1].

2- تعريف الحكومة الإلكترونية:

قبل تناول مختلف التعريفات التي عالجت مفهوم الحكومة الإلكترونية يجب التمييز بين مفهومين متداخلين و هما :الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية ،فقد كثر في الآونة الأخيرة الجدل بشأن هذين المصطلحين :هل هما مصطلحان مختلفان ؟أم مترادفان ،و قد توصلت الدراسات إلى أن العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل ،فالإدارة الإلكترونية هي الجزء ،و تعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التكنولوجيات الحديثة ،و يمكن تسميتها «العمل الإلكتروني « أو «إرادة بلا أوراق « فتطبيقها يكون مقتصر على المنظمة فقط . أما الحكومة الإلكترونية فهي تمثل الكل ،و تعني العمليات الإلكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية ،و هذا يعني أن الإدارة الإلكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الإلكترونية .

لقد وردت عدة تعريفات للحكومة الإلكترونية ،و فيما يلي عينة من هذه التعريفات:

- عرفت الحكومة الإلكترونية من طرف البنك الدولي بأنها مصطلح حديث يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من أجل زيادة كفاءة و فعالية و شفافية و مساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن.

- هي إعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج و تكامل المعلومات و توفير فرصة إمكانية الوصول إليها من خلال الموقع الإلكتروني.

- هي قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات و تقديم الخدمات فيما بينها و بين المواطن و قطاعات الأعمال بسرعة و دقة عاليتين و بأقل تكلفة ممكنة مع ضمان السرية و أمن المعلومات المتداولة في أي وقت و مكان.

1 أ.مصطفى يوسف كافي ،الحكومة الالكترونية-في ظل الثورة العلمية و التكنولوجية المعاصرة- ،دار و مؤسسةا رسلان للطباعة و النشر و التوزيع ،سوريا ،2010 ،ص20-21.

من خلال هذا التعريف نستنتج ثلاثة أبعاد للحكومة الإلكترونية:

- **من الحكومة إلى الحكومة:**(Government to Government) و نرمز لها اختصارا بالرمز (G2G) و هو يمثل شكل التعامل الإلكتروني داخل أجهزة الدولة ،أي الاتصال يكون بين مختلف الجهات الحكومية للحصول على المعلومة أو لتقديم معلومة أو خدمة عن طريق تكنولوجيا المعلومات.

- **من الحكومة إلى قطاع الأعمال:**(Government to Business) يرمز له بالرمز (G2B) أي التعامل الإلكتروني بين الحكومة و القطاع التجاري من خلال تدفق المعلومات بينهما إلكترونيا كالحصول مثلا على تراخيص البناء عبر الإنترنيت ،و يؤدي هذا التعامل الإلكتروني إلى تحقيق التالي :

  - تقليص الروتين من خلال تبسيط الإجراءات.
  - مساعدة منشآت الأعمال على التوصل للميزات التنافسية.
  - التحالف بين قطاع الأعمال و الحكومة بما يحقق مزايا و عوائد كثيرة تعود عليهما معا و على التنمية الشاملة في الدولة.

- **من الحكومة إلى الأفراد** :(Government to Citizen) رمزه (G2C) يتم التعامل الإلكتروني هنا بين الحكومة و المواطن لتقديم معلومة أو خدمة عن طريق تكنولوجيا المعلومات،كدفع الضرائب ،دفع رسوم استهلاك الكهرباء و الغاز و الماء ... الخ عبر الإنترنيت ،أي أن المواطن يكون على اتصال بالأجهزة الحكومية طوال الوقت و خلال كل أيام الأسبوع أينما وجد بغض النظر عن مكان تواجده ووقت ذلك ،و بذلك فإن المواطن يتخلص من أي قيود تمنعه أو تحد من وصوله إلى الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بأنواعها و مستوياتها المختلفة.

- بعض التعريفات أشارت إلى أن الحكومة الإلكترونية تدور حول ثلاثة مدارس عالمية و هي:

أ) **مدرسة تكنولوجيا المعلومات :** و ترى هذه المدرسة أن الحكومة الإلكترونية هي

قيام المؤسسات الحكومية المحلية بتقديم و إنجاز الخدمات عبر وسائل و أدوات إلكترونية سواء كانت عبر خطوط الهاتف أو الفاكس أو الإنترنيت بشكل مباشر أو عبر مراكز الخدمات وبسرعة و دقة عالية و تكاليف و مجهود أقل بهدف تحسين الخدمات المقدمة و زيادة فعالية و كفاءة عمل الحكومة.

ب) **مدرسة إبداع الإدارة :** تؤمن هذه المدرسة بأهمية إحداث تغيير في مفهوم الإدارة و الانتقال من الإدارة التقليدية إلى إدارة الإبداع و الابتكار ،حيث ترى أن الحكومة الإلكترونية هي إعادة ابتكار الأعمال و الإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

ت) **مدرسة إعادة اختراع الحكومة :**تؤمن هذه المدرسة بإعادة اختراع الحكومة من خلال إجراء تعديلات رئيسية و جوهرية في إستراتيجيات و طرق تفاعل الحكومة مع المواطنين و قطاع الأعمال حيث تكون هذه الإستراتيجيات مستندة على مبادئ الشفافية و العدالة و المساواة و المساءلة و المشاركة في اتخاذ القرارات .

و بالرغم من تنوع التعريفات إلا أنها تصب في معنى و مفهوم واحد و هو أن الحكومة الإلكترونية هي وسيلة لتسهيل و تبسيط الإجراءات الحكومية و تقليل عوائق النظام البيروقراطي من خلال تقديم الخدمات للمواطنين و القطاع الخاص بسرعة و نزاهة و شفافية عالية ،و ذلك بفضل إدراج التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الاتصالات في كافة النشاطات.

على العموم تقوم فكرة الحكومة الإلكترونية على أربعة ركائز :

- تجميع كافة الأنشطة و الخدمات المعلوماتية و التفاعلية و التبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الإنترنيت.

- تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور (24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع و 365 يوم في السنة) ،مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية و الخدمية للمواطن .

- تحقيق سرعة و فعالية الربط و التنسيق و الأداء و الإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها و لكل منها على حده.

- تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

1.2-تطبيقات الحكومة الالكترونية:[1]

تستخدم الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) لإنجاز العديد من المناشط الكترونيا وعلى مدار الساعه مثل:

- الخدمات المباشرة للجمهور مثل استلام طلبات الرخص والشهادات ودفع الضرائب وتسجيل العقارات.
- دفع المخالفات المرورية والغرامات والفواتير البريدية والكهرباء.
- تسهيل عمليات الدفع وتنفيذ المشتريات بالقطاع العام.
- توفير النماذج الالكترونية واستطلاع الرأي العام بشكل آلي.
- معلومات الوظائف الشاغرة.
- توفير البيانات الاحصائيه .
- دعم تقنية المعلومات والاتصالات للأعمال التطوعية ومراكز الأمن والمحاكم.
- خلق حكومة منفتحة بشكل أفضل مثل نشر القوانين واللوائح التنفيذية على الشبكة المعلوماتية.

كما أورد مركز أبحاث اقتصاد المعرفة في الشرق الأوسط دليل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT Use Index) للعام 2006 في نفس الدول العربية والذي يعتمد على 4 متغيرات (مؤشرات) هي عدد أجهزة الحاسوب وعدد مستخدمي الانترنت, وعدد خطوط الهاتف الثابت والمحمول في كل دولة وذلك بالنسبة لعدد السكان, حيث تبين وضع الجزائر في المرتبة التاسعة (أنظر جدول رقم1).

1 ارسلان صبري صادق,الحكومة الالكترونية,الهيئة العراقية للحاسبات و البرمجيات 2005ص12

جدول رقم (1): دليل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للعام 2006في 18 دولة عربية.

الدولة	قيمة المؤشر لعام2006
الإمارات العربية المتحدة	2.25
البحرين	2
قطر	1.81
الكويت	1.4
المملكة العربية السعودية	1.3
الأردن	1.08
تونس	1
عمان	0.98
الجزائر	0.83
ليبيا	0.74
المغرب	0.72
لبنان	0.69
فلسطين	0.65
سوريا	0.55
مصر	0.49
العراق	0.47
اليمن	0.24
السودان	0.2

- المصدر: . موقع مركز أبحاث اقتصاد المعرفة في الشرق الأوسط (مدار) .www madar.com

نموذج الحكومة الالكترونية:

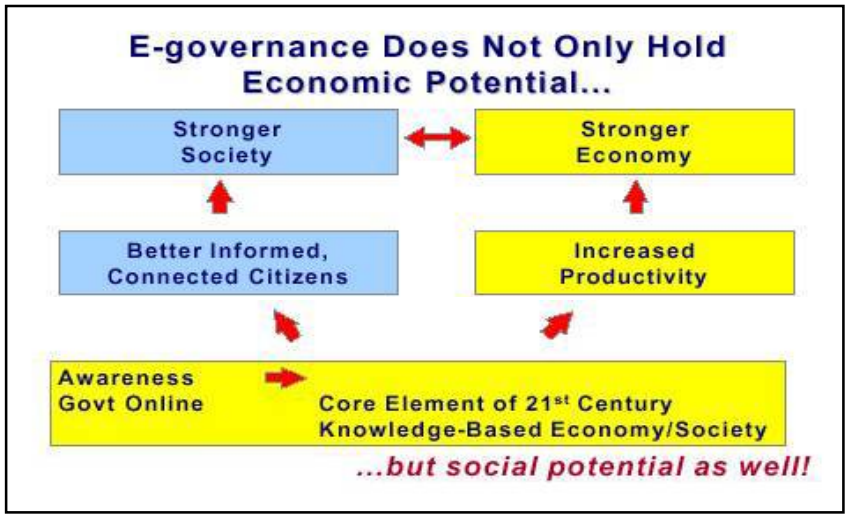
يمكن تمييز ثلاثة مجموعات في مفهوم الحكومة بشكل عام وكذلك الحكومة الالكترونية: المواطنون، والمؤسسات التجارية والخدمية، والدوائر ألعامه للدولة، ونستخدم هنا الاختصارات

مثل G2C للاشاره إلى العلاقة بين الحكومة والمواطن و G2B للدلالة على المعاملة بين الحكومة والمؤسسات ألتجاريه والصناعية ، و G2G للاشاره للعلا قه بين الوحدات الحكومية

المختلفة. وتبدأ اغلب الحكومات بتقديم المعلومات عبر الخط الالكتروني المباشر online ولكن حاجة الجمهور سرعان ما تتطلب خدمات أكثر ويأخذ هذا شكلا تدريجيا، ففي بعض الأحيان تكون حاجة الناس هي القوة ألدافعه للتطوير وفي أحيان أخرى تكون تكلفة تقديم الخدمة هي الدافع الأقوى.

2.2-دور ومزايا الحكومة الالكترونية :

إن الحكومة الالكترونية وفق للتصور الشامل يتعين أن تكون وسيلة بناء اقتصاد قوي وتساهم في حل مشكلات اقتصادية ، وتكون وسيلة خدمة اجتماعية تساهم في بناء مجتمع قوي ، ووسيلة تفاعل بأداء أعلى وكلف اقل وهي أيضا وسيلة أداء باجتياز كل مظاهر التأخير والبطء والترهل في الجهاز الحكومي . ولا نبالغ أن قلنا أنها خير وسيلة للرقابة لما تتمتع به النظم التقنية من إمكانيات التحليل والمراجعة آليا وبشكل مؤتمت للأنشطة التي تتم على الموقع، فإذا نظر إليها من هذه الإبعاد حققت غرضها ، وبغير ذلك ربما تكون وسيلة إعاقة إن لم يخطط لبنائها بالشكل المناسب وضمن رؤية واضحة . ويوضح الشكل التالي رؤية إحدى الدول (هي جنوب إفريقيا) لدور الحكومة الالكترونية ومحتواها:



المصدر http://www.arablaw.org/Download/E-goverment_General.doc

إن الحكومة الالكترونية مناط بها أن تحقق الأغراض التالية:

- تقديم موضع واحد للمعلومات الحكومية One-stop Government Information Providing.
- نقل التدابير الحكومية على الخط Government Moving Online Procurements.
- تطبيق النماذج الرقمية وإتاحة تعبئتها على الخط Electronic Filing Implementing
- تطوير بنى تحتية عامة في حقل التقنية والتشفير وبقية الاحتياجات التقنية في بيئتي الاتصال والحوسبة Public a Developing Key Infrastructure .
- تقديم الخدمة الحكومية على الخط . Government Putting Online Services.
- تسهيل نظام الدفع الالكتروني Electronic Payments Facilitating.
- تحقيق فعالية الأداء الحكومي Government Improving and Accountability Efficiency.

وتحقيق هذه الإغراض وما يندرج في نطاقها من إغراض فرعية لا يمكن إن ينجز دون اعتماد إستراتيجية واضحة وحكيمة في بناء الحكومة الالكترونية، إستراتيجية تنطلق من دراسة الواقع القائم ومشكلاته قبل المباشرة في نقل العمل الواقعي إلى العمل الرقمي ، إذ سيؤدي ذلك حكما إلى انتقال عيوب الواقع إلى البيئة الالكتروني.

3.2-المزار الحكومي one stop government:

المزار الحكومي من وجهة نظر المواطن او زبون الخدمة العامة يعني دمج وتكامل الخدمات العامة، ويسمح المزار الحكومي للمواطنين بالحصول على الخدمات العامة طيلة الـ24 ساعة من أماكن إقامتهم او حتى أثناء تنقلهم، ويتطلب المزار الحكومي وجود ترابط بين السلطات العامة الذي يمكن المواطن من بلوغ الخدمات العامة من موقع واحد حتى ولو كانت هذه الخدمات تنجز فعليا بواسطة أقسام أو إدارات أو هيئات السلطة التنفيذية المختلفة ومع ذلك يمكن للمواطن الحصول على هذه الخدمات في شكل وقائع نشطه وبدون معرفة التقسيم الوظيفي للقطاع العام، ويجب إن يدعم المزار الحكومي العديد من آليات أو قنوات تقديم ألخدمه والتي تتضمن البوابات الحكومية government portals ، ومراكز الاتصال call centers والتواجد أو الحضور الفعلي. ومن أمثلة البوابات ألحكوميه: البوابة البريطانية www.ukonline.gov.uk والاسترالية www.help.gv.ac والبوابة أليونانيه .www.polites gv .والبوابة المصرية www.egypt.gov

II. أهداف و متطلبات الحكومة الإلكترونية:

إن تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بمعناه الصحيح و تغيير النظام الكلاسيكي التقليدي في التنظيم و الإدارة الحكومية و التحول إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة سوف يحقق في طياته مجموعة من الأهداف المرجوة من هذا التحول ،ولكن في المقابل يجب توفير مجموعة من العوامل و الظروف و المتطلبات التي تمهد لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع.

1- أهداف الحكومة الإلكترونية :

- **رفع مستوى الأداء** :حيث تنتقل المعلومات بدقة بين الدوائر الحكومية المختلفة و بالتالي تتقلص الازدواجية في إدخال البيانات و الحصول على المعلومات من القطاعات التجارية و المواطنين .

- **زيادة دقة البيانات** :حيث إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة ستكون متوفرة من عدة جهات ،و بالتالي الثقة بصحة البيانات المتبادلة ستكون كبيرة.
- **تلخيص الإجراءات الإدارية** :مع توفر المعلومات بشكلها الرقمي فإن الأعمال الورقية و تعبئة البيانات ستتقلص كما أنه ستنعدم الحاجة لتقديم نسخ من المستندات الورقية طالما الإمكانيات متاحة لتقديمها إلكترونيا.
- **الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية** :من خلال توجيه الطاقات البشرية للعمل في مهام و أعمال أكثر إنتاجية .
- **زيادة الإنتاجية و تخفيض التكلفة في الأداء**:و ذلك باستخدام التكنولوجيا المبنية على شبكات المعلومات و إيجاد طرق أفضل لمشاركة المواطنين في العملية التنفيذية.
- **مواكبة التطور التكنولوجي**:حيث أن الاتجاه نحو الحكومة الإلكترونية يدفع مختلف الهيئات الحكومية إلى تبني و استقطاب التكنولوجيا المتقدمة.
- **دعم النمو الاقتصادي** :و ذلك من خلال توفير البيئة الاقتصادية المناسبة و

التي يمكنها تدعيم تطبيقات الحكومة الإلكترونية[1].

و بشكل عام تهدف الحكومة الإلكترونية حسب (Head star & Bull, 2001) إلى رفع مستوى الجودة و الكفاءة و الفعالية في أداء المنظمات العامة بواسطة التكنولوجيا و نظم المعلومات الإلكترونية الحديثة من خلال:

- تطوير عمليات الإدارة و تعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المؤسسية .
- تكامل أجزاء التنظيم و توحيدها كنظام مترابط .
- تقديم آليات فعالة و داعمة لاتخاذ القرارات .
- ضمان تدفق المعلومات بدقة و كفاية و توقيت ملائم و جاهزية مستمرة .
- تقليل تكلفة التشغيل و التحسين المتواصل لمعدلات الإنتاجية .
- تطوير و تعزيز مستوى التكنولوجيات الحديثة في الاستخدامات الخدمية و الإنتاجية .
- خلق البيئة و المناخ التنظيمي الملائم للبحث و التطوير الإداري الشامل و المتواصل .

2-متطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية :

إن مشروع الحكومة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لطبيعة عمله لكي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه ،و بالتالي يحقق النجاح و التفوق و إلا سيكون مصيره الفشل ،و سيسبب ذلك خسارة في الوقت و المال و الجهد فالحكومة تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها و تتفاعل مع كافة العناصر السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و التكنولوجية ،لذلك فإن مشروع الحكومة الإلكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها :

- **البنية التحتية** : إن تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب وجود مستوى مناسب من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات و البيانات و بنية تحتية

1 سوسن زهير المهتدي ،تكنولوجيا الحكومة الالكترونية ،دار أسامة للنشر و التوزيع ،الطبعة الأولى ،الأردن ،2011 ،ص26-27.

متطورة للاتصالات السلكية و اللاسلكية ،و ذلك لتفعيل التواصل و نقل المعلومات بين المؤسسات الحكومية نفسها من جهة ،وبين المؤسسات الحكومية و المواطن من جهة أخرى ،وتعتبر شبكة الإنترنيت هي العصب الرئيس و المحور الأساسي الذي تتمحور حوله البنية الأساسية للحكومة الإلكترونية .

- **توفر الوسائل الإلكترونية** :كأجهزة الكمبيوتر الشخصية و المحمولة و الهاتف الشبكي و غيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد و بأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها .

- **توفر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنيت** :مع التركيز على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في أقل جهد و أقصر وقت و أقل تكلفة ممكنة.

- **الشفافية في توفير المعلومات** :من خلال تقاسم المعلومات و التصرف بطريقة مكشوفة ،حيث أن الشفافية تضع سلسلة واسعة من المعلومات في متناول المجتمع مع فتح قنوات الاتصال بين أصحاب المصلحة و المسؤولين ،فهي تعتبر أداة مهمة جدا لمحاربة الفساد الإداري

- **التدريب و بناء القدرات** :من خلال إخضاع كافة الموظفين لدورات تدريب على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر و إدارة الشبكات و قواعد المعلومات و البيانات ،و ذلك في معاهد و مراكز تدريب متخصصة و تابعة للحكومة ، كما يجب نشر ثقافة استخدام التكنولوجيات الحديثة و طرق و وسائل استخدامها للموطنين أيضا .

- **توفر مستوى مناسب من التمويل** :بحيث يجب أن يكون هناك تمويل من طرف الحكومة من أجل صيانة دورية و تدريب عمال الصيانة و الموظفين و ذلك للحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات و مواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا الحديثة على مستوى العالم

- **توفر الإرادة السياسية** :بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع و تعمل على تهيئة البيئة اللازمة و المناسبة للعمل و تتولى الإشراف

على التطبيق و تقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ .

- **وجود التشريعات و النصوص القانونية**:التي تسهل عمل الحكومة الإلكترونية و تضفي عليها المشروعية و المصداقية بالإضافة إلى إعطاء الصيغة القانونية للأعمال الإلكترونية كالاعتراف باستخدام التوقيع الإلكتروني و البصمة الإلكترونية و الاعتراف بالوثائق الإلكترونية وسيلة لإثبات الشخصية و تسهيل المعاملات و كذا المراجعة المستمرة لهذه القوانين بصورة دورية .

- **توفير الأمن الإلكتروني و السرية الإلكترونية**:و تكون على مستوى عال و ذلك لحماية المعلومات الوطنية و الشخصية و للحفاظ على الأرشيف الإلكتروني من أي عبث و التركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية و خطورة على الأمن الوطني و الشخصي للدولة و الأفراد.

- **خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج**:و ذلك من خلال القيام بحملات دعائية في جميع وسائل الإعلام المرئية و المسموعة و المكتوبة و ذلك للترويج بمشروع الحكومة الإلكترونية مع إبراز محاسنها و ضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها و التفاعل معها بالإضافة إلى إقامة الندوات و المؤتمرات و استضافة المسؤولين و الوزراء و الموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الحكومة الإلكترونية [1].

بالإضافة إلى هذه العناصر يجب كذلك توفير بعض العناصر الفنية و التقنية التي تساعد على تبسيط و تسهيل استخدام تقنيات الحكومة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين باختلاف المستوى المعيشي و التعليمي و الثقافي و منها :توحيد أشكال المواقع الحكومية و الإدارية و توحيد طرق استخدامها و إنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية و الإدارية في البلاد .

نظرا لأهمية الجانب الأمني و كذا الجانب القانوني داخل منظومة الحكومة الإلكترونية

1 د.محمود القدوة، مرجع سبق ذكره،ص 40-39.

ارتأينا الخوض فيهما بالتفصيل :

❖ أمن المعلومات في الحكومة الإلكترونية :

إن شبكات الاتصال و تكنولوجيات الحاسبات الإلكترونية سلاح ذو حدين ،فمن ناحية حققت طفرة غير مسبوقة في مجال تبادل المعلومات ،ومن جهة أخرى أصبحت عرضة لتسرب البيانات و المعلومات ذات الأهمية ،مما استدعى ضرورة البحث عن وسائل للحماية و الحفاظ على المعلومات عند تبادلها عبر الشبكات ،ويعتبر موضوع الأمن على الإنترنيت من أهم أسباب تخوف المؤسسات العامة و التجارية و كذا الأفراد من الحكومة الإلكترونية ،و لذلك اهتمت قطاعات الاتصالات و تقنية المعلومات بإيجاد الوسائل الملائمة لتحقيق الأمن في الإنترنيت .إن أهم مخاطر الإنترنيت :تسرب المعلومات ،الوصول غير المشروع ،تعديل أو إلغاء المعلومات ،توقيف الخدمة ،و تتوفر حاليا بعض الحلول لهذه المخاطر كالجدران النارية ،أجهزة التعرف على المستخدم ،أجهزة تشغيل البيانات ،التوقيع الرقمي .

يقصد بأمن المعلومات الإلكتروني توفير الوسائل و الإجراءات التي تحقق الحماية من الأحداث المستقبلية غير المرغوب فيها و التي تؤدي عادة إلى فقدان إحدى جزئيات النظام ،و يستلزم تحقيق الأمن الإلكتروني توفير عدد من المتطلبات أهمها :

- وضع السياسات الأمنية المناسبة لتكنولوجيا المعلومات.
- تأسيس جهة أو إدارة خاصة بمتابعة و تطوير المتطلبات الأمنية.
- وضع قوانين و عقوبات صارمة اتجاه الاختراقات الأمنية.
- تأسيس و استخدام البنية التحتية لمفاتيح التشفير العام (pki) لدعم التوقيع الإلكتروني.
- استخدام البطاقة الذكية من قبل المواطن كوسيلة لإثبات الهوية[1].

و بالرغم من هذه الإجراءات و غيرها إلا أن الاختراقات الأمنية مازالت موجودة ،و ذلك لعدة أسباب فمنها ما يتعلق بالمنافسة الاقتصادية بين الشركات ،و منها ما يتعلق بالمتسللين على الشبكة العالمية (القراصنة) ،أو الاختلاس عن طريق الحاسب الآلي. ويمكن تصنيف المخاطر و المهددات الأمنية إلى:

1 د.خالد ممدوح إبراهيم ،أمن الحكومة الالكترونية ،الدار الجامعية للنشر و الجلال للطباعة ،الإسكندرية ،2008 ،ص 74.

أ) تهديدات البرمجيات:كالدخول غير المشروع على الشبكات، تغيير البرمجيات و تخريبها، استخدام برمجيات خبيثة كالفيروسات.....الخ.

ب) تهديدات التجهيزات :كسرقة التجهيزات مثلا أو تعطيلها أو نسخ مفاتيح الدخول للنظم و المواقع .....الخ.

و مع كل هذه التهديدات وجدت تكنولوجيا معاكسة لحماية تلك التعاملات الإلكترونية مثل: استخدام كلمات السر (Passwords) و البطاقات المغناطيسية (Magnetic cards) ،و البطاقات الذكية (Smartcards) ،و جدران الحماية و التشفير ،و التوقيع الإلكتروني ...الخ ،و فيما يلي سنعرض بعضا من هذه الطرق :

- **الجدران النارية** :عبارة عن أجهزة و برامج تقوم بعزل الشبكة المحلية عن الشبكات الأخرى من خلال كمبيوتر يقع بين الشبكات كبوابة لحماية معلومات الشبكة المحلية و للتحكم في عمليات الدخول للشبكة و القيام بتدقيق آلي على أرقام تعريف كل من يحاول الدخول إلى الشبكة لمعرفة ما إذا كان من المسموح لهم الوصول إليها أم لا .

- **التشفير**:و هو تحويل النص الواضح إلى نص غير مفهوم ،و من خلال مفتاح محدد يسمح لمن يعرفه العودة من النص غير المفهوم إلى النص الواضح ،و تنقسم طرق التشفير إلى طريقتين :الأولى هي التشفير المتناظر حيث يكون المفتاح المستعمل للتشفير هو نفسه المفتاح المستعمل لفك التشفير ،و الطريقة الثانية هي التشفير غير المتناظر حيث يكون مفتاح التشفير مغاير لمفتاح فك التشفير[1] .

- **التوقيع الإلكتروني** :هو ملف رقمي صغير يصدر من أحد الهيئات المتخصصة و المستقلة و المعترف بها من طرف الحكومة ،و في هذا الملف يتم تخزين اسم المتعامل و بعض المعلومات المهمة الأخرى ،و يحتوي هذا الملف على مفتاحين (المفتاح العام و المفتاح الخاص)و يعتبر المفتاح الخاص هو التوقيع الإلكتروني للمتعامل .و قد تم اللجوء لتكنولوجيا التوقيع الإلكتروني للرفع من مستوى الأمن و السرية للمتعاملين مع الشبكة بحيث تمكن هذه التقنية الجديدة من تحديد شخصية و

1 د.طلال بن عبد الله حسين الشريف ،مرجع سبق ذكره ،ص 109-108.

هوية المرسل و المستقبل إلكترونيا و التأكد من مصداقية هذه الشخصيات مما يسمح لها بكشف أي تحايل أو تلاعب ممكن[1].

كما يمكن تحديد **أربعة مستويات لأمن المعلومات** :

- **الحماية المادية** :و تشمل كافة الوسائل التي تمنع الوصول إلى نظم المعلومات و قواعدها كالأقفال و الغرف المحصنة و غيرها من وسائل الحماية المادية التي تمنع الوصول إلى الأجهزة الحساسة .

- **الحماية الشخصية**_:و هي تتعلق بالموظفين العاملين على النظام التقني المعني من حيث توفير وسائل التعريف الخاصة بكل منهم و تحقيق التدريب و التأهيل للمتعاملين بوسائل الأمن إلى جانب الوعي بمسائل الاعتداء على المعلومات .

- **الحماية الإدارية** :و هي سيطرة الإدارة على نظم المعلومات و قواعدها كالتحكم بالبرمجيات الخارجية ،و مسائل التحقيق بإختلالات الأمن ،و مسائل الإشراف و المتابعة لأنشطة المراقبة .

- **الحماية الإعلامية** :كالسيطرة على عملية إتلاف مصادر المعلومات الحساسة عند اتخاذ القرار و بعد استخدامها .

❖ البناء القانوني للحكومة الإلكترونية :

يعد هذا الموضوع أكثر موضوعات الحكومة الإلكترونية حساسية و أهمية ،بحيث يجب على كل حكومة –قبل البدء في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية- إعطاء الصيغة القانونية للأعمال الإلكترونية و تحديد النشاطات الإيجابية و السلبية منها و العقوبات المفروضة عليها و تحديد الأمن المعلوماتي و متطلباته بما يحافظ على سرية العمل الإلكتروني و خصوصيته ،ففي إطار تطوير التشريعات الخاصة بالحكومة الإلكترونية فإنه يجب مراعاة الأبعاد التالية :

- إضفاء الشرعية القانونية للأعمال الإلكترونية ،و تحديد الجزاءات المترتبة على الاعتداء على هذه الشرعية .

1 أ.د.أبو بكر محمود الهوش ،الحكومة الالكترونية-الواقع و الآفاق ،مجموعة النيل العربية ،الطبعة الأولى ،القاهرة ،2006 ،ص391-390.

- تكليف الجهات و الأجهزة الحكومية بعرض البيانات و المعلومات المتعلقة بالخدمات التي تقوم بها أو تؤديها على شبكة الإنترنيت .
- الاعتراف بالقيمة و الدلالة القانونية الكاملة للوثائق الإلكترونية .
- إعطاء مشروعية لإثبات الشخصية الإلكترونية برقم معين ،و كذلك منح مشروعية لاعتماد التوقيع الإلكتروني و حمايته من التزوير و العبث [1].

هذه الإجراءات القانونية و غيرها هي كفيلة بتمهيد الطريق أمام تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية ،و أي ثغرة قانونية في هذا المجال سوف يؤذي إلى عواقب وخيمة ،لهذا نرى أن أغلب الدول التي لم تتبنى هذا المشروع بعد فإن المعوق الأساسي هو جانب الأمن الإلكتروني بالإضافة إلى الجانب القانوني الذي يجب أن يتماشى مع خصوصية و تطور التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الاتصالات .

III. مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية:

لتطبيق الحكومة الإلكترونية بنجاح لابد أن تمر بعدة مراحل و قد تعددت الدراسات التي تناولت هذا الموضوع ،و نحن بدورنا نقترح دراستين :الأولى للبنك الدولي و الثانية لهيئة الأمم :

- **مراحل الحكومة الإلكترونية وفقا لدراسة البنك الدولي :**

1. مرحلة النشر:(Publishing) خلال هذه المرحلة يتم نشر كم هائل من المعلومات عن طريق شبكة الإنترنيت ووسائل التكنولوجيا المتقدمة،و تكون هذه المعلومات موجهة للمواطنين و رجال الأعمال .
2. مرحلة التفاعل : (Interaction) تتيح هذه المرحلة الاتصال المتبادل بين الحكومة و المواطنين من خلال استخدام البريد الإلكتروني و مشاركة المواطن في عملية اتخاذ القرار .
3. مرحلة التبادل:(Transacting) و تسمح هذه المرحلة بعملية التبادل المالي بين

1 د.عصام عبد الفتاح مطر،الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق ،دار الجامعة الجديدة ،الإسكندرية ،2008،ص 47.

المواطن و الحكومة .

- **مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية وفقا لدراسة هيئة الأمم (United Nation) :**

1. مرحلة الظهور الناشئ :(Emerging Presence) خلال هذه المرحلة يتم توفير موقع على الإنترنيت تعرض خلاله المعلومات التي تتصف بمحدوديتها و بكونها أساسية .
2. مرحلة الظهور المتقدم :(Enhanced Presence) يتم تزويد الخدمات المباشرة بقاعدة البيانات تشتمل على معلومات حالية و أرشيفية إلى جانب تزويد الموقع بمظاهر المساعدة و خارطة الموقع .
3. مرحلة الظهور التفاعلي :(Interactive Presence) في هذه المرحلة يتم الحصول على الخدمات بشكل مباشر كالتوقيع الإلكتروني مثلا ،و يستطيع الفرد الاتصال بالمكاتب المعنية عبر البريد الإلكتروني ،ومن هنا تظهر أهمية تحديث الموقع و بشكل منتظم .
4. مرحلة الظهور التبادلي :(Transactional Presence) يتم إجراء التبادل المالي مع الحكومة و المؤسسات المعنية مثل:دفع الرسوم و المخالفات و الضرائب .
5. مرحلة الظهور الشبكي : (Networked Presence) هذه المرحلة تمثل أعلى درجات التقدم في تطبيق مبادرة الحكومة الإلكترونية التي تتصف بتحقيق التكامل بين كل من :الجهات الحكومية فيما بينها ،الجهات الحكومية و قطاع الأعمال ،الجهات الحكومية و المواطنين ،و تستطيع الحكومة مشاركة المجتمع من خلال استخدام نماذج الملاحظات على الموقع أو استخدام آلية الاستشارة المباشرة و ذلك لدعم المشاركة و التفاعل في اتخاذ القرارات [1].

IV. منظومة الحكومة الإلكترونية :

تختلف طبيعة العمل داخل منظومة الحكومة الإلكترونية عن طبيعة العمل داخل الحكومة التقليدية ،فبينما تعتمد الحكومة التقليدية على الحضور الزماني و المكاني فإنه بالمقابل

1 سوسن زهير المهتدي ،مرجع سبق ذكره ،ص 34-33.

للحكومة الإلكترونية حضور لا مكاني و لا زماني .و تتكون منظومة الحكومة الإلكترونية من تلاحم ستة عناصر أساسية :

1. **أجهزة و برامج الحاسب الآلي** :و تشمل مختلف الأجهزة و البرامج المستخدمة في حفظ و تخزين و استرجاع البيانات و المعلومات .

2. **شبكات الاتصال** :و يتم من خلال الشبكة النسيجية الموحدة (WWW) التي تربط جميع الشبكات على مستوى العالم

ويمكن تلخيص المكونات التقنية لتطبيق الحكومة الإلكترونية كما يلي:

-الحاسوب الآلي :تتمثل شبكات الحاسب الآلي في :

- ✓ الشبكة الداخلية للمنظمة Intranet
- ✓ الشبكة الداخلية للمنظمة و العملاء Extranet
- ✓ الشبكة العالمية Internet

و يتم عن طريق هذه الشبكات تقديم خدمات متعددة نذكر منها :خدمة الاتصال عن بعد ،خدمة البريد الإلكتروني ،خدمة الحوارات خدمة الملفات ،خدمة المحادثات....الخ.

- الموقع على الشبكة العالمية
- وسائل الاتصال السلكي و اللاسلكي
- أجهزة التحكم بالاتصال (أجهزة إرسال و استقبال)

3. **العنصر البشري** :يعتبر العنصر البشري المحرك الأساسي لهذه الأجهزة و البرامج ، و من هنا تتجلى أهمية التكوين و التدريب المستمر للموظفين لمواكبة مختلف التطورات السريعة في التكنولوجيات الحديثة للاتصالات و المعلومات .

4. **الأنظمة و التشريعات** :و تشمل الضوابط اللازمة لتنفيذ أعمال الحكومة الإلكترونية و السيطرة على التجاوزات غير المرغوب فيها .

5. **أنظمة المجتمع** :و تشمل الأنظمة السياسية و الاجتماعية و الاقتصادية و هي

تلعب دورا أساسيا في تحديد نمط و طبيعة الحكومة الإلكترونية و كيفية عملها و حجمها و متطلباتها .

6. **ثوابت المجتمع** :و تشمل الدين و القانون و الثقافة و التقاليد حيث يمثل الدين أساس التعامل في كل منظومة من منظومات الحياة ،و يعد القانون من أقوى وسائل الضبط الاجتماعي ،و تقوم الثقافة بدور حيوي في تحديد نظم المجتمع و ترتبط التقاليد بمرجعيات تتفق مع أحكام الدين الإسلامي.

هذا المزج يكون لنا ما يعرف بالبنية الأساسية للأعمال الإلكترونية التي حولت دورة العمل الورقية إلى دورة عمل إلكترونية للتواصل مع الآخرين سواء كانوا مجاورين لهم في المكان أو متباعدين .

V. مبررات و معوقات التحول نحو الحكومة الإلكترونية :

هناك عدد من المبررات التي تدفع الحكومات إلى السعي نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية و التي ينظر إليها الكثير من المختصين بأنها فلسفة إدارية حديثة فرضتها الثورة الرقمية و توجهات العولمة و الديمقراطية ،و لكن بالرغم من إيمان جميع الدول بما فيها الدول النامية بضرورة تبني مشروع الحكومة الإلكترونية و ذلك لمواكبة ركب الدول المتقدمة ،إلا أن هناك مجموعة من المعوقات و العراقيل التي تقف حاجزا أمام نجاح تطبيق هذا المشروع ،و هذا ما ارتأينا تقديمه في محتوى هذا العنصر .

1- مبررات التحول نحو الحكومة الإلكترونية:

- تعرض الحكومات لضغوط مستمرة من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات الحكومية،و ذلك بسبب تزايد عدد السكان و ارتفاع مستوى المعيشة و الرغبة في تحسين نوعية الخدمة و الإسراع في إنجاز المعاملات و التخلص من الروتين و البيروقراطية .

- ساهمت التوجهات العالمية (العولمة) نحو الانفتاح و الترابط و التكامل في مختلف المجالات و الأبعاد السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية و الإدارية في إرساء مفهوم الحكومة الإلكترونية لأنها الوسيلة الأساسية لتطوير هذا التوجه و نمائه ،و ذلك من خلال الاستغلال الفعال للتكنولوجيات الحديثة اللازمة لربط المجتمعات

الإنسانية عبر شبكات الاتصالات المختلفة و على وجه الخصوص شبكة الإنترنيت العالمية .

- تسارع التقدم التكنولوجي و الثورة المعرفية المرتبطة به ،مما يستلزم مواكبة هذا التقدم و الاستفادة منه في مختلف مجالات الحياة لما يحققه من مزايا و تقليل للوقت و الجهد و المال ،و بالتالي الاستجابة و التفاعل مع متطلبات البيئة الحديثة للحاق بركب التطور و تجنب العزلة و مواكبة عصر السرعة و المعلوماتية .

- ساهمت حركات التحرر العالمية و التي تطالب بمزيد من الحرية و المشاركة و الانفتاح و احترام حقوق الإنسان في إحداث تغييرات جذرية في البناء المجتمعي و رافق ذلك ارتفاع في مستوى الوعي و التوقعات الاجتماعية و ظهور رؤى جديدة للقطاع العام فيما يتعلق بتحسين مستوى أدائه في تقديم خدماته العامة .

- ندرة الموارد و الحاجة الماسة إلى سياسات تسهم في الاستغلال الأمثل للموارد الحكومية[1] .

2- معوقات التحول للحكومة الإلكترونية :

إن أي مشروع تحت حيز التنفيذ لا يتم تنفيذه بسهولة بدون مواجهة بعض التحديات و المشاكل ،و هذه المعوقات ممكن أن تكون قانونية أو مالية أو اجتماعية و غيرها ،و يمكن إجمالها فيما يلي :

أ) المعوقات الإدارية:

- غموض المفهوم:حيث أنه ما زال هناك الكثير من القيادات الإدارية تجهل موضوع الحكومة الإلكترونية و بعضهم لا يعرف حتى المصطلح لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم من خلال الترويج له و توفير الأرضية الفكرية له .

1 د.طلال بن عبد الله حسين الشريف، مرجع سبق ذكره،ص 83 -86.

- مقاومة التغيير : إن تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب القيام بتغييرات كبيرة على مستوى المنظمات و الأقسام و إعادة توزيع الصلاحيات مما يستلزم تغييرا في القيادات الإدارية و المراكز الوظيفية و تعيين المؤهلين لدراسة و مواكبة آخر المستجدات التكنولوجية و هذا التغيير بدوره سيواجه بمقاومة كبيرة من المعارضين ،و يمكن التغلب عليها بصورة متدرجة من خلال التغيير التدريجي للنسيج الثقافي للمنظمة و إدخال التغييرات الجزئية شيئا فشيئا من دون أن يؤدي إلى الإضرار الكبير بمصالح الموظفين كما يمكن إعادة تأهيلهم للإيفاء بمتطلبات الحكومة الإلكترونية .

ب) **المعوقات المالية** :

- الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تكنولوجيا المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل.كما أن هذه التكنولوجيات في تطور مستمر،الأمر الذي يجعل استقطابها و مواكبتها أمرا صعبا .
- عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العمال في مجال نظم المعلومات.
- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية ،و نقص عدد المتخصصين في إجراء هذه الخدمات.

ت) **المعوقات الأمنية**:

يعد الأمن ألمعلوماتي من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية ،حيث هناك مجموعة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية ،فبالرغم من الاجتهادات الجبارة لإيجاد أساليب مضادة لهذه الاختراقات و الإجراءات الأمنية المشددة في هذا المجال إلا أن مشكل أمن المعلومات الإلكترونية لازال يشكل هاجسا أمام الجهات الحكومية من جهة و المواطنين من جهة أخرى.

ث) **المعوقات القانونية**:

- عدم اعتماد الوثائق الإلكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات سواءا ما تعلق منها بالعقود أو توثيق الحقوق أو الالتزامات .ازدياد حجم المخالفات

الواقعة على المعلومات ،منها ما يتعلق بسرقة البريد الإلكتروني ،أو سرقة بطاقات الائتمان

وكذلك سرقة التوقيع الإلكتروني ،و ما إلى ذلك من التجاوزات التي ما زالت التشريعات القانونية للكثير من الدول لم تحدد لها قوانين منظمة ولا عقوبات رادعة لمثل هذه الجرائم الإلكترونية [1].

VI. مزايا وعيوب تطبيقات الحكومة الإلكترونية :

1- مزايا الحكومة الإلكترونية :

للحكومة الإلكترونية العديد من الآثار الإيجابية و التي تنعكس بدورها على المنظمات الحكومية نفسها و على قطاع الأعمال و كذا على المواطنين ،و يمكن تلخيصها فيما يلي :

أ) أثار الخدمة العمومية الإيجابية على الحكومة :

- تحقيق قدرة أعلى على الرقابة و اتخاذ القرارات الإدارية من خلال تبادل المعلومات إلكترونيا.
- التقليل من تكاليف اليد العاملة بفضل تقليل الإجراءات الإدارية .
- تطوير جودة الخدمات المقدمة للمواطنين و القطاع الخاص من خلال الكفاءة و سرعة الإنجاز و انخفاض عدد الوثائق الورقية المتبادلة.
- تساعد الحكومة الإلكترونية في تنمية العلاقة بين الحكومة و المواطنين و القطاع الخاص مبنية على الديمقراطية و الشفافية و المساءلة و مكافحة الفساد.

ب) أثار الخدمة الإيجابية على المواطنين و القطاع الخاص :

- خلق وسيلة تواصل بين الحكومة و المواطنين و القطاع الخاص مهما بعدت المسافة.

1 د.محمد محمود ألخالدي ،التكنولوجيا الالكترونية ،دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع ،الطبعة الأولى ،عمان ،2006 ،ص 90-89-88.

- العدالة في تقديم الخدمة بذات الكفاءة و الجودة و الوقت و الدقة إضافة إلى المساواة مما يؤدي إلى زيادة رفاهية و رضا المواطن .

- سرعة الإنجاز مقارنة بالمعاملات الورقية مما يؤدي إلى توفير الجهد و الوقت و التكلفة حتى على المواطن و القطاع الخاص.

- رفع مستوى الخدمات المقدمة .

و بصفة عامة يمكن تلخيص إيجابيات تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في النقاط التالية:

- الشفافية في الأداء :حيث تصبح كافة الأعمال قابلة للمساءلة و المراجعة من طرف المستفيدين من الخدمة و بالتالي تقل عمليات الفساد الإداري .

- الطفرة في المعلومات :توفر الحكومة الإلكترونية انسيابية عالية و طفرة في توفير المعلومات بين الحكومة و الجهات المستفيدة بأقل التكاليف و أسرع الوسائل .

- تخفيض التكاليف :بسبب تقليص الأوراق و المستندات و الأدوات الكتابية المستخدمة في تنفيذ المعاملات و بالتالي القضاء الجزئي على البيروقراطية و اختصار الإجراءات الإدارية.

- إيجاد تفاعل جماعي متوازي بين الحكومة كمقدم للخدمة و عدة أطراف أخرى كالمواطن و قطاع الأعمال و الأجهزة الحكومية مع بعضها البعض .

- الحصول على الخدمات العامة على مدار الساعة و طوال أيام الأسبوع و من أي مكان.

- سرعة أداء الخدمات بفضل إحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي و يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات و البيانات بين مختلف الأجهزة الحكومية.

- تحقيق العدالة في تقديم الخدمات العامة لكافة شرائح المجتمع و بالتكلفة و الجودة نفسها .

- توفير الخدمات العامة لذوي الاحتياجات و الظروف الخاصة بيسر و سهولة.

2- عيوب الحكومة الإلكترونية :

إن تطبيق أي مشروع ينجر عنه مجموعة من الآثار السلبية ،و مشروع الحكومة الإلكترونية يحمل في طياته بعض النتائج غير المرغوبة و التي يمكن تلخيصها في :

- ضعف النواحي الأمنية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية مما يجعلها عرضة للاختراق و العبث بمحتوياتها.
- زيادة النفقات المترتبة على استقطاب التكنولوجيات الحديثة ،و هذا ما يشكل عائقا أمام الدول النامية خاصة .
- التأثير السلبي على معدلات التوظيف في معظم القطاعات الحكومية العامة ،حيث أن إلغاء المعاملات الورقية يؤذي بالمقابل إلى التخلي على اليد العاملة الزائدة .
- شعور الموظفين الحكوميين بالعزلة و افتقادهم إلى العلاقات الإنسانية.
- صعوبة مواكبة التطور السريع و المستمر في تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات

الخاتمة:

يعتبر العمل الإلكتروني سمة من سمات العصر الحديث ،فرضه التطور التكنولوجي الهائل في وسائل الاتصالات و المعلومات مما حتم على الدول فقيرها و غنيها السعي إلى الاستفادة من تلك التكنولوجيات التي وفرت الكثير من الوقت و الجهد ،و ساهمت في تطور الإنسانية الأمر الذي دفع الحكومات إلى تبني سياسات تتمثل في وضع خطط دقيقة و واضحة ،و إجراءات عمل حول كيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات و استخدام الإنترنيت في تنفيذ الأعمال الحكومية و إنشاء المواقع الملائمة التي تستطيع من خلالها تقديم الخدمات اللازمة بكل يسر و دقة و مرونة ،و إن كان سيترتب على ذلك تأمين الكثير من المتطلبات ،و تهيئة المجتمع ،و إحداث تغيير جذري في معظم الأنظمة و اللوائح لكي تتماشى مع آلية العمل الإلكتروني .وبالرغم من وضوح معالم الحكومة الإلكترونية إلا أن تجسيدها على أرض الواقع يعتبر من التحديات التي تواجه أي دولة ترغب في تبني هذا المشروع ،لذلك يجب تخطيط و وضع إستراتيجيات ملائمة لحالة و ظروف كل بلد مع الاستفادة من تجارب البلدان الرائدة في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية .

قائمة المراجع المعتمدة في إعداد البحث:

1-د.طلال بن عبد الله حسين الشريف(2011): ،الحكومة الإلكترونية ،المكتب الجامعي الحديث للنشر ،القاهرة.

2-أ.مصطفى يوسف كافي (2010):،الحكومة الإلكترونية-في ظل الثورة العلمية و التكنولوجية المعاصرة- ،دار و مؤسسة أرسلان للطباعة و النشر و التوزيع ،سوريا .

3-د.محمود القدوة (2010):،الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة ،دار أسامة للنشر و التوزيع ،الطبعة الأولى ،الأردن.

4-سوسن زهير المهتدي(2011): ،تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية ،دار أسامة للنشر و التوزيع ،الطبعة الأولى ،الأردن.

5-د.خالد ممدوح إبراهيم (2008):،أمن الحكومة الإلكترونية ،الدار الجامعية للنشر و الجلال للطباعة ،الإسكندرية.

6-أ.د.أبو بكر محمود الهوش(2006): ،الحكومة الإلكترونية-الواقع و الآفاق- ،مجموعة النيل العربية ،الطبعة الأولى،القاهرة .

7-د.محمد محمود ألخالدي (2006):،التكنولوجيا الالكترونية ،دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع ،الطبعة الأولى ،عمان.

8-د.عصام عبد الفتاح مطر(2008): ،الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق ،دار الجامعة الجديدة ،الإسكندرية.