الحكومة الاليكترونية مدخل للإصلاح الإداري في العالم العربي.

إعداد : د. ذبيح ميلود

أستاذ محاضر بكلية الحقوق– جامعة المسيلة

الملخص :

لقد خطت الدول العربية خطوات محترمة في اعتماد الحكومة الاليكترونية كآلية مبتكرة توفر حلولا للمشكلات والعوائق التي تحبط فعالية الجهاز الإداري وتثبطه ، ولأجل ذلك اعتمدت هذه التقنية باعتبارها مدخلا مبتكرا للإصلاح الإداري المعاصر .

غير أن هذا التوظيف لم يحقق الهدف منه ، لانعدام القدرة على الاستجابة لكل مبتكر نافع ، وكذا عدم مواكبة تشريعاتنا لزخم التطور التكنولوجي المذهل ، وشح الموارد في بعض الدول، ونقص الكفاءات المؤهلة للقيام بهذه المهمة، وعدم توافر بيئة حاضنة لتكنولوجيا المعلومات ، وانتشار الأمية الرقمية في مجتمعنا .

ولعل توفير بيئة حاضنة لهذه الآلية ، وتوفير الدعم والموارد اللازمة لإدخالها في صلب الجهاز الإداري ، واستقطاب الكفاءات المؤهلة وتحفيزها للقيام بهذه المهمة ، سيحقق ولا شك غايات توظيف الحكومة الإليكترونية في النهوض بالجهاز الإداري وجعله أداة للتنمية الشاملة لا عائقا من عوائقها .

Summary :

Arab states have made respectable steps in the adoption of e-government as a mechanism which provides innovative solutions to problems and obstacles that frustrate the effectiveness of the administrative device, and for that this technology was adopted as an innovative input to contemporary administrative reform.

However, this employment did not achieve the goal, because of the lack of the ability to respond to all beneficial innovative as well as the lack of keeping up our legislation to the momentum of the stunning technological development, scarcity of resources in some countries, and the lack of competencies qualified to do the job, and the lack of an incubator for information technology, and the spread of digital literacy in our society.

Perhaps providing an incubator for such a mechanism, and providing support and resources needed to be entered at the heart of the administrative apparatus, and to attract qualified eligible and motivate to do the job, would with no doubt result in employing e-government in the promotion of the administrative mechanism and make it a tool for the comprehensive development and not its handicap.

مقدمة :

انطلاقا من مسلمة مفادها أن تحديث أداء الإدارة في الوطن العربي وعصرنته يقتضي الولوج إلى عالم المعلومات والاتصالات الحديثة من بابها الواسع ، وإلزامية توظيف الأنماط الإليكترونية في تفعيل الجهاز الإداري ليواكب التطورات المذهلة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العالم ، مما يعني أن تبني توصيل الخدمة العامة إليكترونيا هو أمر ملح وحتمي وآت لا محالة ، ولا مجال لتجنبه أو تخطيه أو تجاوزه أو استبعاده من أي دولة ، لارتباطها بالعالم الخارجي ، والتأثير المتبادل بينها وبين هذا العالم ، إضافة إلى أن إلزامية هذا التبني يفرضه الوضع البائس للجهاز الإداري في عالمنا العربي، إذ لم يسلم هذا الجهاز بعد من الموروث الاستعماري في الغالب ، وظل موسوما بالبطء والتعقيد وسوء التخطيط، والنقص البارز في كفاءة قياداته ، وتردي ولاء العاملين به لوظائفهم ، وتفشى فيه الفساد والوساطة والتسلط ومقاومة التغيير، فأفرز عجزا مريعا وفشلا قياسيا في إدارة دفة التنمية الشاملة ناهيك عن تحقيقها وفقا للتوقعات.

ولذلك فإن المسارعة إلى إصلاح الجهاز الإداري أصبح حتميا، لإرساء دعائم إدارة توفر الخدمة العامة المتكاملة إليكترونيا، وقد اتجهت غالبية الدول العربية إلى اعتماد المداخل المعاصرة في الإصلاح الإداري، أهمها مدخل الحكومة الإليكترونية ، والتي تعني من بين ما تعنيه:"انتقال تقديم الخدمة الحكومية من الصيغة الورقية إلى الصيغة الإليكترونية ، وذلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر وشبكات الاتصال والبرمجيات" [1].

وفي هذا السياق فإن الإشكالية التي تطرح نفسها بهذا الخصوص وهي : ما المقصود بالحكومة الاليكترونية؟ وما هو دور هذه الأخيرة في الإصلاح الإداري في الوطن العربي؟

وللإجابة عن هذه الإشكالية سأتناول بالدراسة الحكومة الإليكترونية كمدخل حديث للإصلاح الإداري في مطلب أول ، ودور ها في الإصلاح الإداري في مطلب ثان ، وواقع تطبيقها في الوطن العربي وبدائل تجاوز عوائق التطبيق في مطلب ثالث، وذلك فيما يلي:

المطلب الأول :

الحكومة الإليكترونية مدخل معاصر للإصلاح الإداري

أمام تنامي ظاهرة الفساد والتسيب الإداري ، وتفشي البيروقراطية والجمود والتعقيد والتيبس في مفاصل الجهاز الإداري الذي يظل يطبع أداء الإدارة في الوطن العربي ، ويوسع الفجوة بيننا وبين الدول المتقدمة التي تشهد تطورا مذهلا في مجال عصرنة وتحديث الجهاز الإداري ، الأمر الذي أدى إلى فشله قي تحقيق خدمة أفضل للمواطنين، وكرس تخلف مجتمعاتنا عن ركب الحضارة والتطور، أمام كل هذا اتجهت غالبية البلدان العربية إلى تبني مدخل الحكومة الإليكترونية ، وهو مدخل مستحدث يعتمد توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات للتمكن من الإيصال الميسر والسريع للخدمة العمومية للمواطنين ، وهو نتاج طبيعي للثورة المعلوماتية المذهلة التي يشهدها العالم، وتأكيد لولادة جيل مجتمع المعرفة ، الذي يعتمد تفعيل الحكومة الإليكترونية في أجهزة الدولة وفي مختلف مرافقها ، بما يسمح بولوج عالم المعلومات والاتصالات من أوسع الأبواب لضمان تحكم جيد في موارد الدولة

وحسن توظيفها في تلبية حاجت المواطنين ، وبالكفاءة والعدالة المطلوبتين، وسعيا إلى الإيضاح ينبغي التعريف بالحكومة الاليكترونية وبيان الهدف من تقديم الخدمة الحكومية إليكترونيا، ومستلزمات نجاحها ، وذلك ضمن هذه الفروع :

الفرع الأول :

التعريف بالحكومة الاليكترونية

تلعب الثورة الرقمية في عصرنا الحالي دورا هاما في حياة الناس ، إذ يسود الاعتقاد لدى غالبيتهم بأن **توظيـــف** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يجعل الخدمات الحكومية أكثر مردودا وفعالية، ويجعل الاستجابة لمطالب المواطنين أكثر يسرا وسرعة ومرونة ، ويتم تقديم الخدمات عبر بوابة الحكومة الاليكترونية كأحد أهم مداخل تحديث وتطوير الخدمة ، باستبدال الأساليب التقليدية البيروقراطية في الأداء بأساليب أكثر ديناميكية وفعالية ، فمدخل الحكومة الاليكترونية يمثل شكلا من أشكال الأعمال الاليكترونية الذي يشير إلى العمليات والهياكل التي تتفق مع إمداد الخدمات الاليكترونية للمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء [2]،أو هي المصلحة أو الجهاز الحكومي الذي يستخدم التكنولوجيا المتطورة ، وخاصة الحاسبات الآلية وشبكات الانترنيت ، والتي توفر المواقع الاليكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية ، وتوصيلها للمواطنين ومنظمات الأعمال في المجتمع بشفافية وبكفاءة وبعدالة عالية [3] .

وتتميز الحكومة الاليكترونية عن الإدارة الاليكترونية [4] بكون الثانية منظومة متكاملة وفضاء رقمي يشمل كلا من الأعمال الاليكترونية للدلالة على الإدارة الاليكترونية للأعمال ، والحكومة الاليكترونية للدلالة على الإدارة الاليكترونية للأعمال الحكومية [5].

فهي بهذا المعنى تجسد التطبيق الاليكتروني للخدمات التي تقدمها إدارة الحكومة ، وبالشكل الذي يحقق التفاعل والتواصل بين أجهزة الحكومة ومتلقي الخدمة ، وكذا بينها وبين مختلف المؤسسات ، وبين المصالح الحكومية الداخلية نفسها ، عبر التواصل اليكترونيا لأجل تيسير وتحسين الأداء الحكومي وجعله أكثر مردودا ، مما يجعلها آلية فعالة تحدث ثورة وتحولا جوهريا في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية ، وفي نظرة المواطنين إليها [6]، كما عرفتها منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي (*OECD*) عام بأنها " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وخصوصا الانترنيت للوصول إلى حكومات أفضل " ، فهي إدارة بلا أوراق ، وبلا مكان ، وبلا زمان وبلا تنظيمات جامدة . [7]

وإذا كانت مشاريع إنشاء الحكومة الاليكترونية قد شرع فيها في النصف الثاني من تسعينيات القرن الماضي في الدول المتقدمة ، فإن الدول العربية بدأت في تبني الآلية في بدايات سنة 2000 في كل مكن مصر ودبي والأردن وسورية ، لتتبناها فيما بعد بقية الدول [8] .

الفرع الثاني :

أهداف الحكومة الاليكترونية

بالرغم من أن الحكومة الاليكترونية ليست بديلا للحكومة التقليدية أو للحكومة الكفء ، وليست البديل الأوحد للتغيير والتحديث والإصلاح ، إلا أنها العملية التي تسمح بجعل الإدارات الحكومية أكثر شفافية وفعالية وديمقراطية [9]،وهي ليست وسيلة لتثمين وتحسين مستوى الخدمات والتقليل من كلفة الخدمة فحسب ، بل هي الأداة التي تكفل تحويل أنشطة الحكومة التقليدية [10] بأساليبها البيروقراطية إلى خدمات تصل طالبيها دون الانتقال إلى الإدارات الحكومية، وبأسلوب يسير وسريع وديناميكي وفعال ، فالحكومة الاليكترونية تستهدف خصوصا ما يلي :

1- يؤدي التطبيق الاليكتروني للخدمات عبر الحكومة الاليكترونية إلى التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين، وهو ما يفرض على المواطنين ومختلف المؤسسات والمصالح الحكومية التعامل والتكيف مع هذا الأسلوب بشكل يومي ومستمر، وهذا من شأنه القضاء التدريجي على الأمية الاليكترونية ، ومن ثم التضييق من سعة الفجوة الرقمية [11].

2 - يفرض التوظيف الاليكتروني في الإدارة إلزامية تأهيل العاملين وتدريبهم ، وهذا من شأنه أن ينمي ملكة الإبداع والابتكار لديهم ، ويهيئهم للتواجد والتنافس في عالم سريع ومتغير .

3- لا يتوقف التوظيف عبر الحكومة الاليكترونية عند التغيير في آليات تقديم الخدمات والمعلومات ، إنما يعيد هندسة الأنشطة والإجراءات والعمليات الحكومية ذاتها، لإحداث نقلة نوعية في المجال الإداري والاقتصادي والاجتماعي الذي تستهدف الحكومة تحقيقه .

4- إن اعتماد الحكومة الاليكترونية في إدارة الأعمال يشكل تغييرا جوهريا في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية ونظرة المواطنين إليها [12] .

5 – ييسر توظيف التكنولوجيا سرعة وفعالية الأنشطة والعمليات ، ويرفع مستوى دقة المعلومات لدى أجهزة الحكومة ويسهل تبادلها، ويضمن شفافيتها ، ويتيح أمكانية المحاسبة ، ويوفر الجهد والوقت والتكلفة ، ويكفل تحسين جودة الخدمة وتوفيرها وبالتالي تعزيز ثقة المواطن وتحفيزه على الاشتراك في هذه الخدمات .

6- حددت الجامعة العربية في إعلان القاهرة في 18 جوان 2008 ستة أهداف للحكومة الاليكترونية تتلخص في التالي :

- تحقيق كفاءة وعائدا أكبر على الاستثمار .
- ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها .
- توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل .

– التكامل بين الخدمات ذات الصلة .

- بناء ثقة المستخدم .

- زيادة إشراك المواطنين في الخدمات [13].

7- توظيف الحكومة الاليكترونية لا يجعل أـــداء الجهاز الإداري أكثر كفاءة وفعالية فقط ، بل إنها تبلور علاقة خاصة بين المواطنين والحكومة ومنظمات الأعمال قوامها المشاركة الإيجابية والفعالة وللصالح العام.

الفرع الثالث :

مستلزمات وعوامل نجاح الحكومة الاليكترونية

من مستلزمات وشروط التحول إلى الحكومة الاليكترونية تهيئة الظروف المناسبة لهذا التحول ، وتوفير البيئة القانونية والاقتصادية والاجتماعية ، وتبدأ هذه التهيئة بالقيام بقدر كبير من التغيير في أساليب أداء الجهاز الإداري ، وإعداد الإطار الكفء للتعامل مع هذا التغيير ، وتعزيز قدرات ومهارات المتعاملين مع الإدارة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، ورسم إستراتيجية تحدد حجم احتياجات واهتمامات المواطنين ، ومقدار وحدود قدرتهم على التكيف مع هذا التغيير .

أما شروط نجاح تطبيق الحكومة الاليكترونية فتبدأ ب :

1- إعادة هيكلة وإصلاح النسق الإداري برسم إطار جديد للعمليات الإدارية عبر إحداث تغييرات جذرية في أساليب الأداء، وإعادة النظر في طبيعة علاقة الإدارة بالمتعاملين معها من المواطنين.

2- ضمان قيادة إدارية مؤهلة لها القدرة على التكيف مع ما استحدث في أساليب العمل، وبدون قيادة فاعلة لا يمكن تحقيق غايات هذا المشروع ، وحتى ولو توافرت الإمكانات المادية ، إذ بدون حضور قيادة إدارية ملتزمة بتبني آليات التحول نحو التطبيق الاليكتروني على العمليات والإجراءات الإدارية يصبح الجهد عبثيا لا طائل من ورائه .

3- رسم خطة واضحة برؤى وأولويات محددة ، ورسم مشروع يستهدف تحقيق أقصى عائد ممكن، ورصد كل الإمكانات المادية والبشرية لإنجاحه ، على أن يصاحب العملية وضع معايير دقيقة لتقييم الأداء .

4- يستلزم نجاح التحول إلى الحكومة الاليكترونية وجود تعاون وتنسيق بين الأطراف ذات الصلة ، إذ يبرز جليا في تعامل المواطنين مع المصالح الحكومية ، وكذا تعاون هذه المصالح مع أجهزة الحكومة .

5- مثلما ترصد الإمكانات المادية والبشرية وتوضع الخطط لتطبيق الحكومة الاليكترونية، فإن نجاحها واستمرارية توظيفها يقتضي تقييمها كعملية ، وذلك بوضع إستراتيجية لهذا التقييم ، وهذا بقصد كشف نقاط القوة والضعف واستكشاف سلبيات التطبيق وإيجابياته ، واتخاذ الإجراءات العلاجية في حالة السلب ، ودعم المشروع في حالة الإيجاب .

6- إعداد قواعد قانونية صارمة وحازمة تضمن سرية المعلومات ، وتحمي الخصوصية الفردية للمتعاملين .

المطلب الثاني :

الإصلاح الإداري من خلال توظيف الحكومة الاليكترونية

بالموازاة مع التطور المتسارع الذي يشهده العالم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، نشهد تسابقا محموما للدول إلى تطوير وتحسين بنيتها الاقتصادية والاجتماعية ، ولا تشذ الدول العربية عن هذه القاعدة ، إذ تسعى هي الأخرى إلى اللحاق بهذا الركب ، غير أن هذا المسعى يصطدم بجملة من التحديات لعل أبرزها البيروقراطية التي تجثم على صدر المؤسسات الحكومية تحديدا ، والتي حولت هذه المؤسسات إلى أرض خصبة للفساد الإداري والمالي [14]، واستوطنت البيروقراطية [15] والمركزية في مفاصلها ، واصطبغت بتعقد الإجراءات وتعدد مستويات التنظيم ، مما ضيق من مجال تحكم القادة الإداريين في مرؤوسيهم ، واستعصى التحكم في العمليات والإجراءات الإدارية ، فأضعف ذلك القدرة على الرقابة والمحاسبة ، مما فسح المجال واسعا للمسؤولين الإداريين لاستغلال سلطتهم ونفوذهم للمحاباة والمحسوبية وقبول الرشاوى ، والتماطل في أداء الخدمة ، وأجبر ذلك المواطنين على المشاركة في الفساد وإنعاشه ، والتفنن في التحايل على القوانين [16]، مما يستوجب المسارعة إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء إداراتنا وفي أداء الأجهزة الحكومية ، وهذا على غرار التجارب الناجحة في الدول الصناعية المتطورة ، ولعل تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات ، وتكريس التحول في الخدمات بتوفيرها بشكل تحولي لا وقتي، وهذا عبر بوابات مكرسة لذلك بما يحقق التفاعل الإيجابي، ويرفع مستوى تنافسية الإدارات ويحسن أداءها ، ويحقق التحول الإيجابي المأمول من خلال التوظيف الاليكتروني في أداء الإدارة ، وهو ما سأستعرضه فيما يلي :

الفرع الأول :

تسريع توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء الإدارة

يضطلع الجهاز الإداري بتنفيذ خطط وسياسات الحكومة ، وهو ذراعها الطولى في أداء الخدمة العمومية من خلال المرافق التي تنشأ لهذا الغرض، كما يقع على عاتق الموظفين ترجمة البرامج إلى أداء ملموس ، وفي ظل مساعي التطوير وتيسير وتحسين الخدمة وتسريع وصولها إلى طالبيها ، مما يستوجب تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمواكبة التطور المذهل ، ويتم ذلك بالتسريع في استكمال البنى الأساسية ووضع نظم إعلام مندمجة، وإحداث تغييرات جوهرية وتحويلية في الأنشطة والعمليات ، وتشتمل على الكثير من الإجراءات وتدفق العمل [17]، وتنمية الكفاءات البشرية ، ونشر تطبيقات قطاعية متميزة ، والتوجه إلى تطوير الخدمة الاليكترونية بما يلبي حاجات المواطنين والمؤسسات والمصالح الإدارية ذات العلاقة ، والمبادرة بتقديم الخدمات التي اعتاد المواطن تلقيها اليكترونيا بدلا من الوسائل التقليدية ، فتضمن له الوصول الملائم والسريع للخدمة طوال الوقت ، وأينما وحيثما وجد المواطن ، وكذا مبادرة منظمات الأعمال باستخدام التجارة الاليكترونية فيما بينها ، فتكفل وفرة الوقت والجهد ، فيما تعمل الحكومة ومن خلال هذه المبادرات إلى إعادة ثقة المواطن في الأجهزة الإدارية بتحسين الخدمة ، وتلبية احتياجات المواطن ، وحل مشكلاته بما ييسر معيشته ويخفف من أعباء حياته ، وبما يؤكد الإرادة الحقيقية في التغيير والعزم على إحداث التحول المستمر لا الظرفي ، وبالشكل الذي يجعل التوظيف الإليكتروني آلية لترشيد الخدمة ، وترتيبها ، وتقليص تكاليفها وأعبائها ، وبالسرعة والمرونة والشفافية التي تيسر المحاسبة .

الفرع الثاني :

تكريس التحول الإيجابي لرفع مستوى تنافسية الإدارة

يقتضي تكريس التحول إلى الحكومة الاليكترونية ورفع مستوى تنافسية الإدارة التوجه إلى تطوير إمكانات هذا التحول وأدواته وأساليبه ، بتوفير الأجهزة المختلفة اللازمة لذلك ، وإعداد القيادة الإدارية الفاعلة والكفؤة [18] ، وتيسير الحصول على أجهزة الكمبيوتر ، وتعميم إيصال الخطوط الهاتفية وخطوط الإنترنت ، ومكافحة الأمية الإليكترونية بربط المؤسسات التعليمية بالانترنت ، وإعداد المتعلمين للتعامل الاليكتروني ، بما يحقق تقليص الفجوة الرقمية ، وعزم الحكومة على ولوج عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالاستخدام التكاملي الفعال لجميع التقنيات لتسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الداخلية للحكومة ، وتلك التي تربطها بالمواطنين وقطاعات الأعمال [19]، على أن يتم التركيز ابتداء على الإدارات التي تقدم الخدمات بصفة مباشرة للمواطنين ، بخلق شبكات داخلية تربط مختلف القطاعات والمصالح المكونة للجهاز الإداري التنفيذي ، وتصميم بوابات إليكترونية لكل الدوائر الوزارية ، وبما يحقق التفاعل بين الإدارة والمتعاملين معها ، مع الحرص على خلق التكامل بين كل هذه القطاعات أفقيا وعموديا [20].

فالتكريس الإيجابي للخدمة الاليكترونية بالإدارة يرفع قدرتها التنافسية ، ويرفع درجتها في خريطة التجارب المعاصرة ، ويرسم لها أدوارا في الولوج إلى عالم المعلوماتية ، وتوظيف تقنياتها في تحسين وتوصيل الخدمة في وقت أسرع ، وبأقل تكلفة .

الفرع الثالث :

الإنجازات المرتقبة من الإصلاح

يرتقب من توظيف الحكومة الاليكترونية في إصلاح الإدارة أن تحقق جملة من الإنجازات ، وعلى مستويات عدة تتحدد في التالي :

أولا : الإنجازات على مستوى الإدارة نفسها : يحقق تطبيق الحكومة الاليكترونية على العمليات والإجراءات الإدارية الفاعلية الإدارية [21]، كما يضع أسلوب الإدارة بالشفافية موضع تطبيق[22]، ويقترب مما يعبر عنه بالإدارة المرئية [23]، ويمحو من أذهان المواطنين صورة تلك الإدارة البيروقراطية الجامدة البطيئة ، ويفسح المجال للإبداع والابتكار ، وإحداث تغييرات جذرية في مفهوم العمل الإداري ، والانتقال من الإدارة بالأوراق إلى الإدارة بالتغيير وبالمعرفة ، وإعادة تشكيل هندسة الحكومات بإحداث تغييرات في استراتيجيات تفاعل الحكومة مع المواطن ومؤسسات الأعمال ومع عملياتها بعضها ببعض ، والاستناد إلى مبادئ وأسس العدالة والإنصاف والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات [24].

ثانيا : الإنجازات من الحكومة إلى المواطنين : إن خدمة المواطن هي من أهم مبررات قيام الحكومة الاليكترونية ، وأن تعزيز علاقة الإدارة به وكسب ثقته وولائه تتم عبر جعل هذه العلاقة حيوية وفاعلة في حياته ، فتيسير تلبية احتياجاته العالية الجودة من مختلف الإدارات والمصالح ، وما يصاحبها من معلومات ومعاملات تصله آليا وآنيا وبتكلفة أقل ، يعزز ولا شك هذه الثقة ويقويها ، ويضع حدا للرشوة والفساد والمحاباة والوساطة .

ثالثا : تبادل الخدمات بين الحكومة ومنظمات الأعمال : يتم هذا التبادل بمبادرة الحكومة التي تخطط وتدعم وتحفز وتحمي الأعمال والأنشطة التجارية ، بما يمكن الشركات الخاصة من تحقيق أهدافها التنافسية ، كما تساهم الحكومة الاليكترونية في تخفيف الأعباء عبر قواعد بيانات تبث من خلالها اللوائح والرسوم ومختلف الإجراءات ، وكذا قراراتها وطلباتها ويتم الرد من هذه المنظمات اليكترونيا ، فيما تقدم الشركات الخاصة المنتوج أو الخدمة للحكومة بتوظيف التقنيات الحديثة ، وهذا بتكلفة أقل ، وأكثر جودة ، وبتدفق أكبر وأيسر وأسرع للعمل .

وعلى العموم فإن المنتظر من تطبيق الحكومة الاليكترونية في الإدارة يتلخص في زيادة شفافية الإدارة ، وتقديم خدمة أكثر جودة وقليلة التكلفة ، وبإجراءات يسيرة وسريعة ومبسطة ، مع اعتماد معلومات أصح وأدق ، وتوفر آليات اتصال أفضل وأسرع ، وضمان ثقة وولاء مشهود من المتعاملين لقاء الاستجابة لحاجاتهم ومتطلباتهم .

المطلب الثالث:

واقع تطبيق الحكومة الاليكترونية وبدائل تجاوز العوائق

أمام تزايد حجم الأعمال ، وتعدد وتشابك وتعقد متطلبات الحياة ، وزيادة حجم المبادلات بين المؤسسات محليا ، وبين هذه الأخيرة ومثيلاتها في الخارج ، وتضاعف عمليات التواصل بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، مما فرض على المؤسسات الإدارية ضغطا للتحول إلى عالم الأعمال الاليكترونية ، وأصبحت كل الدول ملزمة بالتكيف مع هذا الواقع ومواكبته ، الأمر الذي أدى إلى المسارعة المحمومة لتوظيف تقنيات التواصل الحديثة خشية التخلف عن الركب ، ولذلك سارعت الدول العربية وبدرجات مختلفة إلى تبني مدخل الحكومة الاليكترونية كأحد أهم المداخل الحديثة في الإصلاح المؤسسي ، وكتجربة أثبتت نجاحها وفعاليتها في الإسهام في تحقيق التنمية الشاملة ، ورغم تعدد عوائق التطبيق فإن السعي إلى الذهاب بالتجربة بعيدا هو قائم وجاد من قبل غالبية الدول ، فما هو واقع التطبيق ؟ وما هي عوائقه ؟ وما هي البدائل الكفيلة بالتصدي لها ؟

الفرع الأول :

واقع تطبيق الحكومة الاليكترونية في البلدان العربية

بدأ تطور الحكومة الاليكترونية على مستوى العالم في أواخر 1995 م ، فقد طبقتها هيئة البريد الاليكتروني على إدارتها في فلوريدا، كما تعد البرازيل أول دولة تعتمد نظام التصريح الضريبي عبر الإنترنت سنة 1999 ، حين تم ملء 60 بالمئة من التصاريح اليكترونيا، غير أن الميلاد الرسمي والسياسي لهذا المفهوم كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا في مارس 2001 [25]،أما في الوطن العربي فقد ظهرت في بدايات 2001 في مصر والأردن ودبي

وسوريا ، وبعدها أخذت بقية الدول بهذه التقنية ، وفي الجزائر على سبيل المثال تجلت ملامحها في نفس التاريخ عبر جملة من الخدمات بدءا بمؤسسة البريد ،ومؤسسة النقل الجوي ، وفي البنوك ،وفي الهيئات المحلية وغيرها ، وفي قطاع العدالة ،إلى أن أطلقت وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد الملفات الكبرى وهو برنامج الجزائر الاليكترونية (2008- 2013) ، وتم وضع العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية على موقع الويب (إدارة الضرائب ، مجلس الدولة ، رئاسة الجمهورية ، وزارة العدل ، السياحة ، البرلمان بغرفتيه ، وزارات التضامن والسكن والخارجية والعمل والصحة والصناعة والإعلام والاتصال ، التعليم العالي،..) [26]

كما أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية برنامجا لتحديث وتطوير خدمات الجماعات المحلية ، حينما وضعت نظاما تدريجيا للتعريف المؤمن (بطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر البيومتري بشكل تدريجي ، البرلمان الاليكتروني ، نظام الدفع البنكي والبريدي ، وإنشاء مراكز للدراسات والأبحاث في مختلف التخصصات[27]) ، أما نسبة مستخدمي الإنترنت بالنسبة لعدد السكان في البلدان العربية فقد بلغت حسب إحصائيات نشرها الاتحاد الدولي وإحصائيات عدد سكان البلدان في عام 2010 في الإمارات 39 بالمئة من عدد السكان ، وفي مصر بنسبة 26 بالمئة ، و في الكويت 38 بالمئة ، والمغرب 49 بالمئة ، والسعودية 41 بالمئة، والجزائر13 بالمئة، وتونس 36 بالمئة ، واليمن 11 بالمئة ، والأردن 38 بالمئة ، والعراق 6 بالمئة وفلسطين 38 بالمئة ، ولبنان 31 بالمئة ، وقطر 69 بالمئة ، وليبيا 14 بالمئة [28]، وبالنظر إلى هذه النسب فإن مقارنتها بالدول المتقدمة في هذا المجال يؤكد أن لحاقها بالركب لا يزال بعيدا [29]، ولعل هذا راجع بالدرجة الأولى إلى مجموع العوائق التي تعترض التطبيق ، وهو ما سأتناوله ضمن الفرع الثاني من هذا المطلب :

الفرع الثاني:

عوائق وتحديات تطبيق الحكومة الاليكترونية

لقد أثبتت التجارب أن عوائق التطبيق ليست بالضرورة مادية بحتة ، إذ لا يوجد ما يؤكد ارتباط النجاح بتوافر الأموال ، بينما تؤكد الأدلة على وجود علاقة وثيقة بين تفوق الدول في الأخذ بتكنولوجيا المعلومات وتميزها بما لديها من أنظمة إدارية واقتصادية واجتماعية وسياسية سليمة [30]، ولذلك فإن غياب الأنظمة السليمة التي تشكل إطارا صحيحا لإحداث التنمية ، هي ولا شك أهم عائق يعترض اعتماد التوظيف الاليكتروني في الإدارة لإصلاحها، بالإضافة إلى عوائق وتحديات تتحدد في التالي :

1- غياب البنى التحتية الأساسية الضرورية للتطبيق ، وكذا الفجوة الرقمية وانتشار الأمية الاليكترونية ، ومحدودية انتشار توظيف الوسائل الاليكترونية ، وافتقار بعض البلدان إلى التشريعات الضرورية التي تحضن هذا التحول .

2- غياب الإرادة السياسية لدى بعض الساسة للذهاب بعيدا في التوظيف ، وضعف التزامها بالتغيير ، وهيمنة ثقافة الأبواب المغلقة ، وانعدام الثقة في آليات حماية سرية المعلومات الخاصة بالأفراد.

3- عدم توفير مخصصات مالية لتحمل أعباء الإنجاز ، وغياب الحوافز والدوافع القوية لإنجاح المشروع ، وعدم الالتزام بالاستمرارية في تنفيذ البرامج المسطرة في الزمن المخصص لها .

4- نجم عن غياب الجاهزية ارتكاب أخطاء في البرمجة مما ولد تخوفا من الاستعمال ، كما هو الشأن في أجهزة السحب الاليكترونية بواسطة بطاقة السحب في مراكز البريد في بلادنا.

5- عدم اقتناع الإدارات والمتعاملين بجدوى العملية ، وغياب إطار عمل للتفاعل بين المتعاملين والمؤسسات الحكومية [31].

الفرع الثالث :

بدائل تجاوز عوائق التطبيق

رغم أن الحكومة الاليكترونية ليست البديل الأوحد لتحقيق الإصلاح الإداري والإصلاح الشامل ، إلا أنها الآلية التي توفر شفافية أكثر في التخطيط والتنفيذ ، وتخلص المواطن من قبضة النظام البيروقراطي الجاثم على صدره ، وتسهم في مكافحة الفساد ، وتضع حدا للمحاباة والوساطة ، وتوفر الخدمة الآنية الآمنة ، ولذلك فإن تجاوز التحديات التي تعترض تطبيقها ممكنة ، إذا ما توافرت الإرادة لدى كل الأطراف ذات الصلة ، ويتم ذلك عبر :

1 – رصد المخصصات اللازمة وإعداد إطارات كفؤة ومدربة ملتزمة بإنجاح المشروع .

2- وضع التشريعات التي تحضن عملية التحول إلى الحكومة الإليكترونية ، وبعث الثقة بقواعد صارمة لتأمين سرية المعلومات والمحافظة على الخصوصية ، وكفالة تطبيقات آمنة كما هو الشأن في عملية الدفع الاليكتروني .

3 – تيسير توصيل شبكة الأنترنيت إلى المواطنين ، والسعي التدريجي إلى خفض أسعارها، أو توصيلها مجانا ، ففي غالبية الدول الأوروبية وفي بعض البلدان العربية يستفاد منها مجانا.

4-لإنجاح المشروع ينبغي تفعيل المشاركة والتعاون بين الأطراف المعنية من مواطنين ومؤسسات حكومية ومنظمات أعمال ، وذلك في مجال التخطيط والتنفيذ والتقويم .

5- اعتماد هيئة وطنية موحدة تشرف على التنفيذ ، وعلى تطوير المشروع ، وضمان التنسيق بين مختلف المؤسسات والإدارات لتفادي التضارب والتعارض .

6 –وضع استراتيجية للتقييم ، أي تتبع مدى تقدم الحكومة الاليكترونية ، واستكشاف النقائص والاختلالات من خلال هذا التقييم ومعالجته .

الخاتمة :

مما تقدم نستنتج أن الحكومة الاليكترونية ليست بالضرورة الآلية المثلى والفريدة للإصلاح الإصلاح الإداري ، غير أن تطبيقها يكفل ولا شك شفافية وفعالية الإدارة ، غير أن النجاح في تطبيقها ، وعلى غرار من بلغ شأوا بعيدا في ذلك يبقى مرهونا بتوافر الإرادة السياسية والرغبة في ذلك ابتداء ، ومن ثم توفير بيئة تحضنها تتشكل من مستلزماتها ، ومن الوعي بدورها في تحديث الإدارة ، كما أن للمناخ والثقافة السائدة في المجتمع دورا مهما في

إنجاحها ، بالإضافة إلى التسلح بقيم النزاهة والشفافية والأمانة والإخلاص[32] ، فإذا خلت الإدارة من هذه القيم فلا يكتب النجاح لأي من أساليب التحديث والإصلاح .

الهوامش:

1- د. بلعربي عبد القادر – لعرج مجاهد نسيمة – مغير فاطمة الزهراء ، تحديات التحول إلى الحكومة الاليكترونية في الجزائر، مداخلة قدمت في الملتقى الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية بالمركز الجامعي خميس مليانة ، يومي13-14 مارس 2012

2- د . محمد محمد الهادي ، الحكومة الاليكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري ، دورية إليكترونية فصلية محكمة متخصصة في المكتبات والمعلومات ، العدد 11 ديسمبر2008، الموقع الاليكتروني /www.journal.cybrarians.org

3-نفس المرجع

4- "الإدارة الاليكترونية عبارة عن محصلة من الأنظمة المعلوماتية والاتصالية والاليكترونية المدمجة داخل دائرة مقننة لتنفيذ أعمال وأنشطة تخص كافة الأعمال الإدارية والمكتبية في المنظمات المعاصرة . " انظر : د . فاطمة الدويسان ،مشروع الحكومة الاليكترونية في دولة الكويت ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا الصادرة عن جامعة حسيبة بن بوعلي – الشلف ، الجزائر، العدد الخامس ، جانفي 2008 ، ص 253

5- د. بلعربي عبد القادر وآخرون ، تحديات التحول إلى الحكومة الاليكترونية في الجزائر ، المرجع السابق .

6 - نفس المرجع

7 - نفس المرجع

8- "أطلقت الجزائر من خلال وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد الملفات الكبرى وهو برنامج الجزائر الاليكترونية ، على أن ينجز فيما بين سنتي 2008- 2013، ونصبت لأجل ذلك لجنة تضم ممثلين عن جميع الوزارات ، بالإضافة إلى خبراء في تقنيات الإعلام والاتصال سميت باللجنة الاليكترونية " . انظر : د. بلعربي عبد القادر وآخرون ، المرجع السابق.

9- د . سمير العيطة ، الحكومة الاليكترونية في البلاد العربية بين المنهجية والتطبيق ، ورقة قدمت في المؤتمر الوطني الثاني للحكومة الاليكترونية ، المنعقد بدمشق- سوريا ، يومي 8- 9 جوان 2008

10- " الحكومة الاليكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية أي التقليدية ، مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الاليكترونية وأنظمة المعلوماتية ، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة " انظر : انظر : د. بلعربي عبد القادر وآخرون ، نفس المرجع .

10- " الحكومة الاليكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية أي التقليدية ، مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الاليكترونية وأنظمة المعلوماتية ، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة " انظر : د. بلعربي عبد القادر وآخرون ، نفس المرجع .

11- "تعني الفجوة الرقمية التوزيع غير المتكافئ لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والافتقار إلى الوصول إلى المعلومات بين جهات من سكان البلد الواحد ، أو بين سكان القرى والمدن أو بين سكان الدول المتخلفة والمتطورة على سبيل المثال ، وهذا لا يقتصر على توافر التكنولوجيا بل ينصرف المعنى إلى استعمالها أيضا ، فالاختلال القائم في هذا المجال يجعل الفجوة الرقمية أكثر اتساعا وشمولا ".

12- د . محمد محمد الهادي ، الرجع السابق ، ص 12

13- نفس المرجع، ص 13

14 - د . سحر قدور الرفاعي ، الحكومة الاليكترونية وسبل تطبيقها (مدخل استراتيجي) ،مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا الصادرة عن جامعة حسيبة بن بوعلي – الشلف ، الجزائر ، العدد السابع ، السداسي الثاني من سنة 2009 ، ص 324

15 - " البيروقراطية اصطلاح يوصف به الجهاز الحكومي الذي تكون الرقابة عليه في يد مجموعة من الموظفين الرسميين الذين تحد سلطاتهم من حرية الأفراد العاملين في هذا الجهاز ، والالتجاء إلى الطرق الرسمية في الإدارة والتضحية بالمرونة من أجل الالتزام بتنفيذ التعليمات ، والبطء في اتخاذ الإجراءات ، والعزوف عن الالتجاء أو الاستفادة من تجارب الآخرين " . انظر : د . نواف كنعان ، القيادة الإدارية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، سنة 2009، ص 499

16- د . سحر قدور الرفاعي ، نفس المرجع، ص 324

17- د. محمد محمد الهادي ، المرجع السابق

18 - " إن القيادة الإدارية هي جوهر العمليات الإدارية وقلبها النابض ، وأنها مفتاح الإدارة ، وأن أهميتها ودورها نابع من كونها تقوم بدور أساسي يسري في كل جوانب العملية الإدارية ، فتجعل الإدارة أكثر ديناميكية وفاعلية ، وتعمل كأداة محركة لها لتحقيق أهدافها " . انظر : د. نواف كنعان ، المرجع السابق ، ص 14

19 - د . علاء فرج الطاهر ، الحكومة الاليكترونية بين النظرية والتطبيق ، دار الراية للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، الطبعة الأولى ، سنة 2010 ، ص 92 .

20 - "يهدف التكامل العمودي للأجهزة الحكومية والمقاطعات والجهات المركزية التابعة لها إلى ربط الوظائف أو خدمات الحكومة المختلفة ، أما التكامل الأفقي فيعني تكامل الوظائف المختلفة والمرتبطة ببعضها البعض ، إذ تعمل في نفس البيانات من كل النواحي والولايات ، وترسل إلى قاعدة بيانات مركزية ." انظر : وسيلة عمر ، دور الحكومة الاليكترونية في تحسين جودة الخدمة الحكومية ، مداخلة قدمت في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، ص 5

21 - "الفاعلية الإدارية : هي القدرة على تحقيق أقصى إنتاج ممكن باستخدام الموارد المتاحة أحسن استخدام " . انظر : د . نواف كنعان ، المرجع السابق ، ص 286

22- " الإدارة بالشفافية هي إحدى أهم أركان ومقومات ومحاور نجاح التنمية المستدامة ، لأنها توفر العمل في بيئة تتسم بالشفافية التامة فتؤدي إلى جودة الأداء البشري والمؤسسي ، وبالتالي تمكن كل الشركاء من الوصول إلى الأهداف ، ودفع حركة التقدم والنهوض بالمجتمع نحو حضارة إنجاز عادل " انظر : د. سامي الطوخي ، الإدارة بالشفافية الطريق للتنمية والإصلاح الإداري وتطوير المنظمات ، الموقع الاليكتروني www.kananaonline.com

23- "تعرف الإدارة المرئية في اليابان باسم (جمبا كايزن) وتعني إدارة المشكلة في المكان حتى يمكن إدارة الزمان ، وبالدقة والسرعة المناسبتين للتخلص من جذور المشكلة والعمل على منع تكرارها في المستقبل " . نفس المرجع .

24 - انظر : د . سحر قدوري الرفاعي ، المرجع السابق ، ص 312

25- د . علاء فرج الطاهر ، المرجع السابق .

26- د. بلعربي عبد القادر وآخرون .

27- نفس المرجع .

28- انظر : الاتحاد الدولي للاتصالات وإحصائيات عدد سكان البلدان ، قائمة الدول حسب عدد مستخدمي الانترنت في عام 2010، الموقع الاليكتروني: ar.wikipédia.org

29- "لا تزال الدول العربية مثل البحرين، مصر ، العراق ،الأردن ، الكويت ، لبنان ، عمان ، قطر ، العربية السعودية ، سوريا ، لبنان هي في مرحلة البحث في الولوج ، عدا البحرين والإمارات فهي في مرحلة تأسيس الولوج ، ولا أحد في مرحلة الولوج المتسارع" ، والمقصود هنا بالولوج مستوى جاهزية البنى التحتية،والإطار الإداري للمنافسة ، ومقدار الاستفادة من الانترنت للمواطنين" . انظر : د . سمير العيطة ،المرجع السابق.

30- د. سامي الطوخي ، المرجع السابق.

31- د. سمير العيطة ، المرجع السابق.

32 - دعا أحد الكتاب إلى تحويل الإدارة بالقيم إلى واقع ملموس ، وأكد أن من يحيلها إلى واقع هم الناس وليس المنظمات ، وعرف الإدارة بالقيم بما يلي : " الإدارة بالقيم هي إذن تلك القوة الجاذبة والمؤثرة في جميع الناس ، فالقيم هي تلك المنظومة التي تمتلك تأثيرا على الجماعات ، كتلك الشرائح التي يتم انتظامها بتأثير المغناطيس، وأن الخدمة هي المجال أو الحقل الذي يتحدد عبره مدى النجاح أو الإخفاق" انظر : كينيت بلانكارد ، مايكل أوركونور، الأخلاق الحديثة للإدارة – الإدارة بالقيم ، ترجمة د. عدنان سليمان ، مكتبة الطالب ، كلية الحقوق- جامعة دمشق ، مارس2000 ، ص55 ،56

قائمة مراجع ومصادر البحث :

أولا : باللغة العربية :

1- د.بلعربي عبد القادر – لعرج مجاهد نسيمة – مغير فاطمة الزهراء ، تحديات التحول إلى الحكومة الاليكترونية في الجزائر، مداخلة قدمت في الملتقى الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية بالمركز الجامعي خميس مليانة ، يومي13-14 مارس 2012.

2 – وسيلة عمر ،دور الحكومة الاليكترونية في تحسين جودة الخدمة الحكومية ، مداخلة قدمت في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة منتوري، قسنطينة

3- كينيت بلانكارد ، مايكل أوركونور، الأخلاق الحديثة للإدارة – الإدارة بالقيم ، ترجمة د. عدنان سليمان ، مكتبة الطالب كلية الحقوق- جامعة دمشق ، مارس2000 .

4- د . نواف كنعان ، القيادة الإدارية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، سنة 2009

5- د . سمير العيطة ، الحكومة الاليكترونية في البلاد العربية بين المنهجية والتطبيق ، ورقة قدمت في المؤتمر الوطني الثاني للحكومة الاليكترونية ، المنعقد بدمشق- سوريا ، يومي 8- 9 جوان 2008.

6- د . سحر قدور الرفاعي ، الحكومة الاليكترونية وسبل تطبيقها (مدخل استراتيجي) ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا الصادرة عن جامعة حسيبة بن بوعلي – الشلف ، الجزائر ، العدد السابع ، السداسي الثاني من سنة 2009.

7- د . علاء فرج الطاهر ، الحكومة الاليكترونية بين النظرية والتطبيق ، دار الراية للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، الطبعة الأولى ، سنة 2010.

8- د . فاطمة الدويسان ، مشروع الحكومة الاليكترونية في دولة الكويت ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا الصادرة عن جامعة حسيبة بن بوعلي – الشلف ، الجزائر، العدد الخامس ، جانفي 2008.

ثانيا :المراجع الاليكترونية :

1- انظر : الاتحاد الدولي للاتصالات وإحصائيات عدد سكان البلدان ، قائمة الدول حسب عدد مستخدمي الانترنت في عام 2010، الموقع الاليكتروني *ar.wikipédia.org*

2- د . محمد محمد الهادي ، الحكومة الاليكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري ، دورية إليكترونية فصلية محكمة متخصصة في المكتبات والمعلومات ، العدد 11 ديسمبر2008 ، الموقع الاليكتروني */www.journal.cybrarians.org*

3- سامي الطوخي ، الإدارة بالشفافية الطريق للتنمية والإصلاح الإداري وتطوير المنظمات ، الموقع الاليكتروني *www.kananaonline.com*