الحكومة الالكترونية اداة لتحقيق مقومات الحكم الرشيد

أ. د./ عزي لخضر* & د./ جلطي غالم**

Abstract:

Nous allons travailler à travers une approche chrétienne pour essayer d'étudier et d'analyser le concept: l'e-gouvernement et la bonne gouvernance, et de montrer l'importance de la corrélation entre les deux sur le fait que le premier outil pour la mise en œuvre des programmes de développement et le second comme un objectif à atteindre ce développement.

Les mots clés: **B**onne gouvernance, **E**-gouvernement, **G**ouvernance électronique, **I**ngénierie d'État, **M**ondialisation, **T**ransparence, **C**onnaissance**, S**ystèmes d'informations.

ملخص:

سنعمل من خلال مقاربة مسحية على محاولة دراسة وتحليل مفهومي: الحكومة الالكترونية والحكم الرشيد، واظهار أهمية العلاقة الترابطية بينهما اعتبارا لكون الأولى أداة لتنفيذ برامج التنمية والثانية بمثابة هدف لتحقيق هذه التنمية.

الكلمات المفتاحية: الحكم الرشيد، الحكومة الالكترونية، الحوكمة الالكترونية، هندسة الدولة، العولمة، الشفافية، المعرفة، أنظمة المعلومات.

* أستاذ ـ جامعة المسيلة

** أستاذ محاضر ﴿ب﴾ ـ جامعة تلمسان

مخطط المقال:

مقدمة
1) الإطار الفكري التصوري للحكومة الالكترونية
1-1) المدخل التعريفي للحكومة الالكترونية
1-2) نجاح الحكومة الالكترونية
1-3) قيام الحكومة الالكترونية
2) مقاربات منهجية حول إشكالية الحكم الرشيد وفق البعدين التقليدي والالكتروني
2-1) إشكالية الحكم الرشيد
2-2) إشكالية الحكم الرشيد وإصلاح الدولة
2-3) الإشكالية الارتباطية بين الحكومة الالكترونية والحكم الرشيد
خاتمة

مقدمة:

يتجه العالم في الوقت الراهن نحو تمكين تجسيد وإقامة الاقتصاد المبني على المعرفة (connaissance)، وتشكل التكنولوجيا أحد عناصر المعرفة الأكثر ارتباطا بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية. ومع تسارع وتيرة العولمة –وما تحمله من تدفقات متزايدة للسلع والخدمات ورؤوس الأموال والأفكار والمعلومات بين مختلف دول العالم- نتيجة لما حدث في سوق التكنولوجيا من تغيرات جذرية؛ أصبحت الثورة التكنولوجية المحرك الأكبر للتغيير وأحد أهم أدوات الإصلاح على المستوى الوطني والدولي، وعلى هذا الأساس تزايد الاهتمام بعملية الاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في عملية التنمية الاقتصادية، وأحد أهم هذه التطبيقات: نموذج الحكومة الالكترونية*، والذي يعد أداة من أدوات الحكم الرشيد، من خلال ربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة للحصول على الخدمات الحكومية بأنواعها، وبشكل آلي ومؤتمن، إضافة إلى إنجاز الحكومة ذاتها مختلف أنشطتها باعتماد شبكات الاتصال والمعلومات لتخفيض مؤثرات ذات نشاط مثل: التكاليف وتحسين الأداء وسرعة الانجاز وفعالية التنفيذ.

* من الأشياء الطريفة، أن فكرة "الحكومة الإلكترونية" كانت موضوعا لإحدى روايات الخيال العلمي سنة 1975 "The shack Rider" التي كتبها الروائي **جون برنر**.

بناء على ما ذكر، يمكن صياغة فرضية وحيدة على النحو التالي: **يتجلى الحكم الرشيد للحكومة الالكترونية كعنصر وأداة فعالة لتبيان الإصلاح العميق للدولة من خلال الإفصاح.**

ويمكن صياغة جملة من الأسئلة الفرعية– مثل: **هل تطبيق الحكم الرشيد في مجال الإدارة الالكترونية يسمح بتفاعل الأنشطة الحكومية الالكترونية، وتبعا لذلك تحقيق انسيابية موضوعية في تدفق المعلومات الإدارية؟ وهل محاولات الجزائر في إقامة حكومة الكترونية مرفقة بأسس الحكمانية تسمح لها من خلال التسيير العمومي بتحقيق أهداف الذكاء الاقتصادي؟**

1) الإطار الفكري التصوري للحكومة الإلكترونية:

تبعا لقراءات كثيرة ومناقشات يومية، تبين لنا انه لا يمكن القيام بحصر جردي لمفاهيم الحكومة الالكترونية، نظرا لتعددها، ويمكن عرض الإحالة المصطلحية–كما يلي:
تتمثل الحكومة الالكترونية في كونها: "توظيف لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتحديث العمل الحكومي"[1]. كما يمكن تعريفها بأنها "استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لزيادة القيمة أو المنفعة نظرا لما تقوم به الحكومة من مهام وأعمال"، أو هي "عملية تحول في أساليب وعلاقات العمل سواء داخل مؤسسات الحكومة، أو في تعاملاتها مع بعضها البعض، أو في تعاملات الحكومة أو أي مؤسسة أو فرد خارجها من خلال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات"[2].

1–1) المدخل التعريفي للحكومة الالكترونية:

لوحظ أن البحوث الحديثة في علم الإدارة العامة تتناول بعض المفاهيم والمصطلحات الجديدة مثل: الحكومة الالكترونية، الحكومة الشبكية، الحكومة الذكية، ورغم تعدد هذه المصطلحات؛ إلا أنها مترادفات تعبر عن مدلول واحد يشير إلى الآثار التي ترتبت على توسع الحكومات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء أعمالها، وقد اختلفت وجهات نظر الدارسين حول آثار وانعكاسات التكنولوجيا على أنماط الإدارة الحكومية وهياكلها، وعلاقتها الداخلية والخارجية، وممارساتها السياسية والاقتصادية والاجتماعية، مما دعا بعض الكتاب إلى المطالبة بإعادة هندسة الدولة[3] وإعادة اكتشاف الحكومة في عصر المعلومات نظرا لاتساع مجالات التغيير المطلوبة.

تعريف للحكومة الالكترونية:

تمثل الحكومة الالكترونية تغييرا رئيسيا في ثقافة وممارسة الحكومة لأعمالها، حيث تعتبر الحكومة في هذا المضمار كمصدر للخدمات، ويعد المواطنون كمستهلكين (مستفيدين من هذه الخدمات)، كما يمس التفاعل مع مؤسسات التجارة والصناعة.
تعني الحكومة الالكترونية فيما تعني استعمال الهيئات الحكومية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، أي أنها أكثر من الانترنيت كونها تشمل أنواعا متعددة من التكنولوجيا مثل الفاكس والتلفون وغير ذلك. وتعد شبكة الانترنيت العصب الرئيسي لهذه الثورة الجديدة ومحور الارتكاز الذي تقوم عليه– تتمحور حوله البنية الأساسية للحكومة الالكترونية– ذلك أن ظهور الكمبيوتر يمثل حدثا منفردا في تاريخ التكنولوجيا، حيث كانت أجهزة الكمبيوتر بمثابة العامل الرئيس لحدوث التغيرات التي جرت خلال العقود الثلاثة الماضية في عالم المال والتجارة، وهذا ما سمي "بعصر المعلومات"كون أن ذلك تعبيرا للأثر الفعال لهذه الأجهزة، وكذلك سمي "بعصر الإنفوميديا"*. كما أن الكمبيوتر وشبكة الانترنيت أزالتا الحواجز والحدود والمسافات والمساحات الجغرافية أي ما يعرف باضمحلال البعد المكاني بين المجتمعات، وأصبح العالم برمته يعيش ضمن محيط وعصر السماوات المفتوحة (ciel ouvert)، أي إزالة السيطرة والاحتكار لأدوات المجتمع المعلوماتي بفعل الاتصال من خلال الأقمار الصناعية ونقل المعلومات عبر الأثير والموجات الكهرومغناطيسية... كل ذلك أدى إلى التحول في طبيعة ممارسة السلطة عن طريق العمل على تحسين العلاقات واقامة روابط من الثقة بين الدولة ومواطنيها، التي تعمل على الاستفادة من إمكانيات تكنولوجيا الاتصال لتطوير الأداء الإداري والحكومي، وتحسين علاقة القائمين على المرفق العام بجمهور المتعاملين معه، وتحقيق الديمقراطية الإدارية بإتاحة الفرصة للجمهور لإبداء رأيه في مستوى أداء المرفق لخدماته وأخذه في اهتمام القائمين على إدارة المرفق، كما يتبدى العموم في هذا المعنى من خلال التركيز على تحقيق الديمقراطية الإدارية[4].
عرفت الحكومة الالكترونية بأنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة والتجارة الالكترونية بصفة خاصة بغية إمداد المواطنين والمنظمات بالمداخل الملائمة للمعلومات والخدمات الحكومية، وتقديم الخدمات العامة للمواطنين ومنظمات الأعمال والموردين وكل العاملين في القطاع الحكومي، كما أنها طريقة أكثر كفاءة وفاعلية لإدارة المعاملات التجارية مع المواطنين ومنظمات الأعمال وحتى مع المنظمات الحكومية ذاتها[5].
مما سبق ذكره، يمكن القول، أن الحكومة الالكترونية تتضمن تفاعلات من ثلاثة أنواع بين:

1. الحكومة - الحكومة؛
2. الحكومة - قطاع الأعمال؛
3. والحكومة - المواطنين/ المستهلكين للخدمات الحكومية.

* عصر الانفوميديا Info media: الانفو اختصار لكلمة information وميديا Media تعني وسائل الإعلام.

تمارس الإدارة بعناصرها المختلفة المتمثلة في:
1. الحاسب الآلي ممثلا للعقل وبما يوفره من قواعد منطقية ميسرة لتوثيق البيانات والمعلومات وتداولها؛
2. نظم الاتصال (الشبكات) ممثلا لشبكة الأعصاب بما يوفره من سرعة نقل البيانات والمعلومات بين الوحدات الإدارية والمؤسسات والمديريات المختلفة؛
3. والمعلوماتية (البرمجيات) ممثلاً للمعرفة المتجددة بما توفره من صيغ مبرمجة عالية المعرفة لمعالجة البيانات وترجمتها إلى معلومات.

- **أهداف الحكومة الالكترونية:**

يمكن أن نحصي أهم الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها برامج الحكومة الالكترونية[6]:
- كفاءة تقديم الخدمات الحكومية إلى المواطنين؛
- تحسين التشابك مع قطاع الأعمال والصناعة من خلال تحسين وتطوير هندسة إجراءات الأعمال وتسهيل تدفق وسريان الأعمال بشفافية عالية؛
- تمكين المواطنين من الوصول إلى المعلومات؛
- وتحقيق كفاءة في الإدارة الحكومية وذلك عن طريق: تخفيض مستوى الفساد، زيادة الشفافية، زيادة الإيرادات الحكومية وتخفيض النفقات، الاقتصاد في الوقت وتخفيض فترة التأخير في تقديم الخدمات للمواطنين، زيادة الإنتاجية، تخفيض الأعباء الإدارية على متخذي القرار، والقدرة على المشاركة في المعلومات بين الجهات الإدارية المتعددة.

1-2) نجاح الحكومة الالكترونية:

يرى كثير من المحللين، أن نجاح الحكومة الالكترونية تكمن في عرض باقة من خمس أزهار إستراتيجية تمثل عدة مستويات: التخطيط، التشريع، التقنية، المجتمع، الإدارة. وأن ذلك يعبر عن مستوى متقدم للحكومة التي تريد الوصول لتحقيق نجاح الكتروني.

- **استراتيجيات نجاح الحكومة الالكترونية:**

ان أهم استراتيجيات نجاح الحكومة الالكترونية يتجلى في حتمية تغيير طريقة التفكير الإدارية في ميدان النشاط العام، بحيث يتم الانتقال المتدرج والسلمي- مع معارضات خفيفة- من النمط البيروقراطي المعرقل للإبداع والابتكار (innovation) إلى الشفافية

(transparence) وبكثير من الاحترافية، مع تجسيد عملية دعم كبار صناع القرار في الدولة لعملية إعادة صياغة الحكومة التقليدية من جديد، وتبنيهم التغيير الهادئ دون خلق توترات قد تفضي إلى عرقلة بنائية الحكومة الالكترونية. ولتحقيق هذه الاستراتيجيات، يتعين الانتباه الحذر إلى أهمية وصول الحكومة الالكترونية إلى جميع طبقات المجتمع، وهذا ما يعبر عنه بعملية الاحتواء المجتمعي. وان لم يكن ذلك ممكنا، فسيكون النموذج الحكومي مجرد إضافة أخرى تخص الأشخاص المتمرسين على تقنيات المعلومات واهمال باقي شرائح المجتمع الأخرى. إن التطبيق الخاطئ لهذا الاهتمام الموضوعي الحكومي يمكن أن يفضي إلى الوقوع في إشكال ما يعرف بـ "الوابقراطية" أي حكم وهيمنة مطلقة لأصحاب الواب web كما يرى بذلك الكثيرون.
إن طبيعة التركيب العمودي لأنظمة المعلومات داخل الجهاز الحكومي الإداري، إضافة إلى تشتت مراكز المسؤوليات بشكل أفقي عبر مؤسسات الدولة إجمالا، ستلقي بمسؤولية الكثير من إجراءات الخدمة العامة على كاهل المواطن، بينما ينبغي أن تقع تلك الإجراءات في صلب مسؤولية الدولة، ولا بد من وجود إطار مرجعي يعتمده مسيرو الحكومة الالكترونية لإطلاق مشاريعهم الالكترو–حكومية، بناء على مقاييس ومعايير محددة مستنبطة من خلال النجاحات التي تحققت من تجارب دول أخرى شبيهة في هذا المجال... لكن التجربة الوطنية مطالبة بمراعاة خصوصيات الإنسان فيها ومستوى تطور القوى المنتجة وغيرها من عناصر الدعم المعلوماتي، أي ضرورة مراعاة الأبعاد الأربعة التي تحكم نجاح الحكومة الالكترونية وهي: البعد المجتمعي، القانوني، والتشريعي، والهيكلي التنظيمي، كما يتعين معرفة مدى جاهزية الحكومة الالكترونية، لتلعب دورها البنائي في المجتمع والدولة.

⌖ الشروط المادية الواجب توفرها لنجاح الحكومة الإلكترونية:

إن نجاح برنامج الحكومة الالكترونية يتوقف على مدى توفير الشروط التالية:
وجود مستوى مناسب للبنية التحتية والهياكل المناسبة.

- توفر التقنية اللازمة للوصول لخدمات الحكومة الإلكترونية مثل: أجهزة الحاسوب ومفاتيح الإدخال وغيرها؛
- وجود مستوى مناسب من التعليم للمواطنين (المستخدمين)؛
- وجود مستوى من التدريب والاهتمام من قبل موظفي الحكومة؛
- توفر روح القيادة والرؤية من قبل الوزراء المختصين في الحكومة؛
- وجود مستوى مناسب للتمويل من قبل الحكومة؛
- وتوفر السرية والأمن للمعلومات الشخصية (الحفاظ على خصوصية المعلومات).

أهم متطلبات نموذج الحكومة الإلكترونية:

هناك مجموعة من العناصر الواجب استيفاؤها للوصول إلى برامج فعالة للحكومة الالكترونية، ومنها[7]:

- **آلية الإصلاح (mécanisme de la reforme):**

ينبغي التأكيد على أن الحكومة الالكترونية لا تعني عملية التحويل الالكتروني للنظم القائمة، وانما تهدف إلى خلق آليات وعلاقات جديدة بين الحاكمين والمحكومين، ذلك أن استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ليس فقط أداة لتخفيض تكلفة العمل من خلال توفير أجهزة الحاسوب أو مكننة الطرق اليدوية، وإنما تنطوي عملية تغيير جذرية لآليات الحكومة ذاتها، فاستخدام التكنولوجيا يحقق نوعا من الشفافية في مواجهة المشاكل من قبل الحكومة والمتعاملين معها.

- **القيادة الفعالة (commandement efficace):**

يمثل وجود قيادة تتمتع برؤية شفافة لبرامج الحكومة الالكترونية أهمية كبيرة في تحقيق الالتزام تجاه هذه المشاريع على المدى الطويل، لان عملية التحول (transition) تستلزم وجود مسئولين واداريين على مختلف المستويات الحكومية لديهم إدراك لكل من دور التكنولوجيا وطبيعة الأهداف الإدارية المطلوب تحقيقها. وتشير التجارب الناجحة لتطبيق الحكومة الالكترونية أن أحد أسباب نجاحها المحوري يتمثل في وجود التزام من قبل القيادات الحكومية العليا.

- **الاستثمار الاستراتيجي (Investissement stratégique):**

أحد التحديات التي تواجه برامج الحكومة الالكترونية هي محدودية الموارد المالية المتاحة وخاصة في الدول النامية – ومن ثم يجب اختيار المشاريع على نحو يعظم العائد من الاستثمارات بها، فاختيار المشاريع، ينبغي أن يكون له مردود واضح: لتحقيق الشفافية، زيادة المشاركة المجتمعية، القضاء على البيروقراطية وتوفير الموارد النقدية.

كما أنه من الأهمية بمكان الإفصاح عن تحديد معايير ونقاط مرجعية للتعرف على درجة نجاح المشاريع وتقييم العائد والمردودية الناجمة عن التطبيق السليم.

- **أهمية التعاون (nécessite de coopération):**

هناك حاجة لاكتشاف علاقات جديدة ما بين مؤسسات الحكومة بعضها البعض وكذلك الشراكة مع القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني. ولابد لهذه الأطراف أن تغير من طرق المعارضة التقليدية وردود الأفعال الرفضية، لكي تتعاون مع بعضها البعض وذلك لتعظيم الاستفادة من حجم مشاريع الحكومة الالكترونية. فعلى سبيل المثال يمكن للقطاع الخاص من خلال تجاربه في ميدان: تكنولوجيا المعلومات، التسويق والتجارة الالكترونية، أن يقدم نصائحا واستشارات لصانعي السياسات الحكومية، كما أنه يمتلك من الخبرات البشرية والكفاءات (compétences) التي يمكن أن تقدم دعما للقطاع الحكومي، وهناك دور هام للقيادات الحكومية على مستوى المحليات، حيث ينبغي أن تكون شريكا فعالا لضمان التحسيس في نوعية الخدمات المقدمة للجمهور.

- **والارتباط من جانب المجتمع المدني (société civile):**

نجاح مبادرات الحكومة الالكترونية يتوقف على مدى الالتزام من جانب المواطنين، فمشروع الحكومة الالكترونية إنما يخاطب المواطنين، فهو ليس مشروعا فقط لتخفيض التكلفة أو لتحقيق الكفاءة، وانما يمتد ليشمل هدفا أوسع وهو تحسين الأحوال المعيشية للمواطنين. ويتعين عند رسم السياسات اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية على راسم السياسة أن يضع في ذهنه صورة المواطن العادي وماهية احتياجاته مع الأخذ في الاعتبار الاختلافات الثقافية والاجتماعية في الحسبان. كما أن لمساهمة الصحافة المحلية أهمية بالغة في نشر الجوانب الايجابية والنجاحات في استخدام الحكومة الالكترونية، ويكون ذلك ضمن خطة تسويقية شاملة.

1-3) قيام الحكومة الالكترونية:

انطلاقا من أهداف الحكومة الالكترونية، تجري هيئة الأمم المتحدة وبصفة دورية ما يعرف بحساب مؤشر جاهزية الحكومة الالكترونية (EGDI) لكل دولة على حدة مع مراعاة تصنيف يأخذ في الحسبان المتوسط السنوي للقبول الأفضل والمتوسط السنوي المعبر عن تدني المستوى.

ركائز ومقومات الحكومة الالكترونية:

تستند فكرة إنشاء وإقامة الحكومة الالكترونية على العديد من الركائز والمقومات، لعل أهمها ما يلي[8]:

- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية في موقع واحد –هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الانترنت– في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية؛
- تحقيق حالة أفضل اتصال دائم بالجمهور، وعلى مدار ساعات اليوم والشهر والسنة، مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطنين؛
- وتحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والإدارة والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حدة، مع تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر، بما في ذلك تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

هذا يعني أن هناك ميكانيزمات ضمنية للحوكمة الالكترونية تتجلى عبر علاقة محاسبة المسؤولية بمنطق الإدارة بالأهداف أو الإدارة بالكفاءات، ذلك أن نظام محاسبة المسؤولية يوفر ركيزة لتقييم أداء مراكز المسؤولية واعلام الإدارة العليا بما يدور في المستويات الدنيا من التنظيم، كما تتميز الأهداف في هذه المحاسبة من خلال معرفة عنصرين مهمين: تتبع

المحاسبة من مركز المسؤولية وتحظى بقبوله، كما تلزم مراكز المسؤولية بتنفيذها أكثر من الأهداف التي تحددها الإدارة العليا دون إشراكها في ذلك، وان محاسبة المسؤولية تجلت كأسلوب يهدف إلى الرقابة والتقييم لأداء العاملين في الوحدة الاقتصادية بمستوياتهم الإدارية المختلفة عن طريق مساءلتهم عن نتيجة أعمالهم مقارنة بالأداء المخطط، ويتطلب تطبيق هذا الأسلوب من خلال تطوير الأنظمة المحاسبية الالكترونية بهدف مراقبة الأداء والتعرف على مشاكل تنفيذ البرامج لدى مختلف المستويات الإدارية.

- **مؤشرات جاهزية الحكومة الالكترونية:**

الدراسة محل الإحالة ركزت على الفترة 2003-2010، وهي فترة نراها مهمة للدور الذي أصبحت تلعبه الحكومة الالكترونية في سائر العالم المتطور والنامي، والمعطيات بطبيعة الحال تخص الإحصائيات الصادرة عن الأمم المتحدة[9]. وتمت عملية صياغة مؤشر جاهزية الحكومة الالكترونية من خلال تبيان مؤشرات فرعية تتمثل في:

- مؤشر المواقع الالكترونية (X)؛
- مؤشر البنية التحتية للاتصالات (Y)؛
- ومؤشر العنصر البشري (Z).

تم التوصل إلى صياغة عامة لنموذج مؤشر الجاهزية- كما هو موضح أدناه:

$$EGDI = [\ (0.34)\ (X) + (0.33)\ (Y) + (0.33)\ (Z)\ ]$$

إذا ما أخذنا بعين الاعتبار المؤشر في مجموعة البلدان المشار إليها في الجدول، نجد أن قيمة المؤشر كانت أقل من المتوسط العالمي المقدر بقيمة 0.4406، لفترتين متقاربتين، مع تبيان لدرجة التغير في الترتيب العالمي لإضفاء مصداقية على الإحصائيات والتوقع. ونلاحظ أن فئة البلاد محل الدراسة عرفت تقهقرا نسبيا في الترتيب مثلما حدث في كل من: الجزائر، سوريا، جيبوتي مع أن مؤشر الجاهزية في الجزائر يعادل 0.3181 وهو بعيد نسبيا عن القيمة 0.4406، والجزائر بفعل برامج التنمية المستدامة التي أقرت منذ 2000 عرفت تحسنات كبيرة خاصة في بناء المواقع الالكترونية وزيادة الاستثمار العمومي في البنية التحتية للاتصالات، ورغم تحسن مخرجات التعليم العالي وإعادة هيكلته وكذا التكوين المهني المتخصص في ميدان اقتصاد المعرفة إلا أن الواقع الحقيقي لم يتم التصريح به.

جدول 01: مؤشر الجاهزية والترتيب العالمى المقارن لفئة من البلدان العربية (اقل من المؤشر)

الدولة	مؤشر الجاهزية 2010	الترتيب العالمي 2010	الترتيب العالمي2008	درجة التغير
ليبيا	% 37.99	114	120	+ 6
المغرب	% 32.87	126	140	+ 14
الجزائر	% 31.81	131	121	- 10
سوريا	% 31.03	133	119	- 14
العراق	% 29.96	136	151	+ 15
السودان	% 25.42	154	161	+ 7
موريتانيا	% 23.59	157	168	+ 11
جزر القمر	% 23.27	160	170	+ 10
اليمن	% 21.54	164	164	-
جيبوتي	% 20.59	170	157	- 13

المصدر: United Nations E-Government Survey 2010,
https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/#.VnRxqmTLTb0

جدول 02: مؤشر الجاهزية والترتيب العالمي المقارن لفئة من البلدان العربية (أعلى من المؤشر) أعلى من المتوسط العالمي 0.4406

الدولة	مؤشر الجاهزية 2010	الترتيب العالمي لسنة 2010	الترتيب العالمي لسنة 2008	درجة التغير
البحرين	% 73.63	13	42	+ 29
الأمارات	% 53.49	49	32	- 17
الكويت	% 52.90	50	57	+ 7
الأردن	% 52.78	51	50	- 1
السعودية	% 51.42	58	70	+ 12
قطر	% 49.28	62	53	- 9
تونس	% 48.26	66	124	+ 58
عُمان	% 45.76	82	84	+ 2
مصر	% 45.18	86	79	- 7
* لبنان	% 43.88	93	74	- 2

المصدر: United Nations E-Government Survey 2010,
https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/#.VnRxqmTLTb0

بالنظر إلى المؤشر المعياري الوارد أعلاه، يلاحظ أن هذه الفئة من البلاد العربية قد حققت مؤشرات أعلى من المتوسط العالمي 0.4406، والبحرين انتقلت من ترتيب 42 سنة 2008 إلى الرتبة 13 عام 2010 بواقع تغير موجب قدره +29، وهو جهد كبير ملاحظ في التطور، إذا ما أخذنا في الحسبان أن متوسط هذا البلد عالميا بلغ حوالي 0.7363، بينما أفضل تغير في الترتيب كان في تونس حيث انتقلت في الترتيب من 124 سنة 2008 الى 66 سنة 2010 وبواقع قيمة معيارية قدرها 0.4826 وهي اكبر من المتوسط العالمي المقدر بـ 0.4406، ولعل الشيء المهم في التجربة التونسية هو التركيز على البنية التحتية ومخرجات التعليم العالي الذي يعرف جودة كبيرة مقارنة بكثير من بلدان المنطقة وباقي العالم العربي.

- **عراقيل إقامة حكومة الكترونية ناضجة:**

بديهيا، فان أية عملية بناء وإحلال ترافقها عراقيل ومقاومات للتغير، ومن بين هذه العراقيل، نذكر أهمها:

- **غياب الإرادة السياسية:**

ذلك أن أي مشروع ممكن إقامته، ينبغي أن يلجا إليه زعماء، والذين يختزلون منافع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإجراءات والنقاشات السياسية بشكل موضوعي أو غير موضوعي، حيث أن الفريق المنوط به العمل، يجب أن يكون له نوع من السلطة للقيام بالتغييرات الضرورية، وليست مبالغة؛ إذا ما قبلنا أن هذا المشروع يتم تجسيده من طرف الرئيس أو الوزير الأول، والذين لهم جزء من المسؤولية للقيام بتطبيق إستراتيجية الإدارة الالكترونية.

- **الفجوة الرقمية:**

إذا ما كانت اكبر شريحة من المجتمع لا تستخدم الانترنيت والشبكة المتاحة، فان هذا سيفضي إلى تمركز أقلية صغيرة تتحصل على الأرباح والمنافع بشكل مضاربي أحيانا وبدون مهنية أو منهجية عمل مقبولة من الأطراف ذات المصلحة.

- **غياب إطار تشريعي فعال:**

لأكثرية البلدان قوانين لا تسمح ولا تشجع اقامة مشروع وطني كهذا، مع الإشارة إلى أن نقص وسوء معرفة تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومزاياها تمنع رجال القانون في هذه البلدان من القيام بالتغييرات المطلوبة في البعدين المكاني والزمني.

- **ونقص الموارد البشرية:**

غياب الكفاءات المؤهلة لمثل هذه المشاريع الابتكارية– غالبا ما يجعل الموظفين العموميين–في صراع أجيال تكنولوجية تكبح عمليات صنع القرار بأقل التكاليف وتؤدي في الكثير من الأحيان إلى البطالة التقنية وأحيانا التهميش المبرمج.

2) مقاربات منهجية حول إشكالية الحكم الرشيد وفق البعدين التقليدي والالكتروني:

تواجه جميع المجتمعات -خاصة في الدول النامية- تحديا كبيرا يتمثل في إقامة نظام للحكم يعزز التنمية ويدعمها ويديمها. أي العمل على إيجاد نظام حكم يضمن ويعمل على إحداث تنمية مدعمة ومستدامة، غير أن البحث عن مفهوم محدد بوضوح للحكم لم يبدأ إلا مؤخرا جدا.

2-1) إشكالية الحكم الرشيد:

يمكن النظر إلى الحكم باعتباره ممارسة السلطة الاقتصادية والسياسية والإدارية لتسيير شؤون بلد ما على كافة المستويات، ويشمل الحكم: الآليات والعمليات والمؤسسات التي يقوم من خلالها المواطنون والجماعات بالتعبير عن مصالحهم، وممارسة حقوقهم القانونية والوفاء بالتزاماتهم، وتسوية خلافاتهم[10].

⌖ أطراف بناء الحكم الرشيد:

يشير مفهوم الحكم إلى ممارسة السلطة السياسية والاقتصادية والإدارية لإدارة شؤون بلد ما على جميع المستويات، والحكم يشمل الدولة، غير أنه يتجاوزها ليضم القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني، وهذه العناصر الثلاث جميعها تتسم بأهمية بالغة بالنسبة للتنمية البشرية المستدامة، فالدولة تخلق البيئة السياسية والقانونية المواتية، والقطاع الخاص يولد الوظائف والدخل، أما المجتمع المدني فيسهل عملية التفاعل السياسي والاجتماعي بتعبئة الجماعات من أجل المشاركة في الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية- نظرا لأن لكل عنصر من هذه العناصر نقاط قوته وضعفه- فإن أحد الأهداف الرئيسية لما تقدمه من دعم للحكم الرشيد* إنما يتمثل في تشجيع التفاعل البناء بين هذه العناصر الثلاثة جميعا[11].
ولما كانت كل دائرة من دوائر الحكم: الدولة والقطاع الخاص والمجتمع المدني لها نقاط قوتها وضعفها، فإن تحقيق الحكم الرشيد يتطلب تفاعلا وتقاطعا أكبر بين الدوائر الثلاث لتحقيق التوازن السليم فيما بينها من أجل تحقيق التنمية المستدامة التي ترتكز على أفراد المجتمع،

* استنادا لعدة دراسات قام بها كل من البنك الدولي والصندوق النقدي الدولي؛ تم التوصل إلى فكرة مفادها: "أن تبني المقاييس الرئيسية لعناصر مثل: الشفافية، الإفصاح، الوضوح، الديمقراطية وحماية حقوق الإنسان، تسمح بتخفيض أسعار القروض المحلية والدولية بما ينعكس على أهمية آليات الحوكمة في تدنية الكثير من المخاطر les risques وخاصة مخاطر الاستثمار، كما أن الحكم الرشيد يدعم آلية المعونة ويحفز على التخصيص الأمثل للموارد...".

ونظرا لاستمرارية التغيير؛ ينبغي أن تملك الدوائر الثلاث قدرة ذاتية على التفاعل والتكيف بصورة مستمرة، بما يسمح تحقيق الاستقرار طويل الأجل.
فالحكم الرشيد إذن، يضم الأضلاع الثلاث– السابقة الذكر –بحيث يحدد العمليات والهياكل التي توجه العلاقات السياسية والاجتماعية والاقتصادية. ومن منظور آخر يتناول الحكم الرشيد توزيع الموارد وإدارتها من زاوية الاستجابة للمشاكل الاجتماعية، وهو يتميز بالمشاركة والشفافية والمساءلة وسيادة القانون والفعالية والإنصاف.
بدأ ظهور هذا المفهوم سنة 1989* في تقرير للبنك الدولي عن دول إفريقيا جنوب الصحراء (subsahariennes)، حيث تم وصف الأزمة بكونها: أزمة حوكمة، وأرجع الخبراء بالبنك سبب عدم نجاح سياسات الإصلاح الاقتصادي والتكيف الهيكلي بهذه البلدان، إلى الإخفاق في تنفيذ السياسات وليس إلى السياسات ذاتها. حيث أصبح أسلوب الحكم مصطلحا بارزا في خطاب المؤسسات الدولية المانحة، ومنذ ذلك الوقت انتشر المصطلح في دوائر الدراسات التنموية ومجال السياسات العامة، وكان اهتمام المنظمات الدولية التنموية بهذا المفهوم منذ أوائل التسعينات من القرن العشرين، لعدة أسباب– نذكر منها:

- رغبة الهيئات المانحة في تحسين فاعلية المساعدات التنموية والتي اتسمت بالتدني في الدول النامية؛
- نتيجة لعدم الالتزام ببرامج الإصلاح من ناحية أو نتيجة لاستشراء الفساد في الكثير منها وصعوبة السيطرة عليه؛
- اهتمام المحللين بنقل مفهوم الحوكمة من مجال إدارة الأعمال والممارسات الخاصة بضمان مصالح وحقوق المساهمين في المؤسسات إلى مفهوم أوسع يشمل حماية حقوق أصحاب المصالح في الوطن أي الموظفين، المستثمرين وأصحاب الصوت الانتخابي ودافعي الضرائب– بحيث يجب معاملتهم بالمثل– ولهم نفس الحقوق وخاصة في مجال الوصول إلى المعلومات[12]؛
- مع انتهاء الحرب الباردة شهدت دول الاتحاد السوفيتي ما عرف بـ "بيريسترويكا". كما عرفت بعض الدول النامية موجة من الإصلاحات السياسية، حيث أصبح الشكل الديمقراطي للحكم شرطا أساسيا لإظهار الشرعية وجذب التمويل من المستثمرين وهيئات المعونة؛
- وتزايد الفاعلين غير الحكوميين كالمنظمات غير الحكومية O.N.G –سواء المحلية أو الدولية– ولم تعد السياسة الاقتصادية والاجتماعية حكرا على الحكومة وإنما تتأثر بهؤلاء الفاعلين.

* الحقيقة أن مصطلح الحكم الرشيد ظهر سنة 1937.

- **إشكالية مصطلح الحكم الرشيد:**

من جانب إشكالية المصطلح، فإننا لا نسعى لإضافة مصطلح جديد لتلك الموجودة ضمن القواميس، إنما نريد التأكيد على أن هناك استعمالا لمصطلحات عديدة باللغة العربية لمفهوم الحكم الرشيد؛ تستوفي نفس المعنى* كالمحكومية، والحوكمة، والحكمانية، الحاكمية، الحكم الصالح... كما استعملت عبارات تؤدي نفس المعنى أيضا: كإدارة شؤون الدولة والمجتمع، وإدارة الحكم.
تعددت تعريفات الحكم الرشيد، حيث يعرفه البنك الدولي على أنه" العمليات والمؤسسات التي تحدد كيفية ممارسة السلطة والرقابة وإدارة الموارد من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية" ويتضمن ذلك:

- العملية التي يتم من خلالها اختيار الحكومة ومتابعة أعمالها ومساءلتها؛
- قدرة الحكومة على إدارة الموارد بكفاءة ووضع وتنفيذ السياسات الملائمة؛
- والإقرار بقيمة المواطنين والمؤسسات التي تحكم التفاعلات الاقتصادية والسياسية بينهم.

يرتكز هذا التعريف على العمليات التي يتم من خلالها صنع القرارات العامة، لتحقيق التنمية والكفاءة في إدارة الموارد وتنفيذ السياسات العامة. أما برنامج الأمم المتحدة الإنمائي PNUD، فيعرف المفهوم بأنه "ممارسة السلطات الاقتصادية والسياسية والإدارية لإدارة شؤون المجتمع على كافة المستويات وتضم الآليات والعمليات التي يمكن للأفراد والجماعات من خلالها التعبير عن مصالحهم وممارسة حقوقهم القانونية والوفاء بالتزاماتهم وتسوية خلافاتهم".

2-2) إشكالية الحكم الرشيد وإصلاح الدولة:

يعتبر الحكم الرشيد مرادفا حقيقيا للإصلاح العميق للدولة بغية إيجاد نمط جديد مرتبط بمعالجة إعادة التعريف والانبعاث، للعلاقة بين السلطة العمومية والإدارية والمستخدمين والزبائن وغيرهم.

* على ضوء ذلك، تتعدد وجهات النظر المتباينة للمصطلح، حيث أن هناك من ينظر إليه من عدة زوايا: وجهة اقتصادية، وجهة محاسبية، وجهة قانونية، وجهة أخلاقية- من خلال التركيز- على ما يعرف بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات Responsabilité sociale des entreprises R.S.E.

- **عناصر الحكم الرشيد:**

في تعريف البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة، نجد أن الحكم الرشيد يقوم على مجموعة من الخصائص أهمها[13]:

- **المشاركة:** أن يكون لكل المواطنين رأي في اتخاذ القرار سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بدون أي تفرقة بينهم من أي نوع؛
- **حكم القانون:** أن تتسم الأطر القانونية بالعدالة، وأن تطبق دون تحيز؛
- **الشفافية:** التدفق الحر للمعلومات وانفتاح المؤسسات والعمليات المجتمعية مباشرة للمهتمين بها حتى يمكن مراقبتها؛
- **الاستجابة:** أن تسعى المؤسسات والعمليات المجتمعية إلى خدمة جميع من لهم مصلحة فيها؛
- **بناء التوافق:** التوفيق بين المصالح المختلفة للتوصل إلى توافق واسع على ما يشكل أفضل مصلحة للجماعة؛
- **المساءلة:** أن يكون صناع القرار في الحكومة والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني مسئولين أمام الجماهير ومؤسسات الأطراف المعنية؛
- **الفعالية والكفاءة:** أن تلبي العمليات والمؤسسات الاحتياجات مع الأخذ في الاعتبار الاستخدام الأمثل للموارد؛
- **والرؤية الإستراتيجية:** أن يمتلك القادة والأفراد منظورا واسعا للحكم الرشيد والتنمية الإنسانية ومتطلباتها.

هناك في الكثير من الدراسات الميدانية -التي أجريت حول الحكم الرشيد- ما يعرف مجازا بالنجمة الجيدة للحكم الرشيد، والتي توضح بصفة مركزة خصوصيات هذا الحكم الرشيد المتمثلة في: وجود التنظيم الجلي والواضح، مع ارفاقية الإقليم المعرف بالمنطق المحلي أو الوطني أو الدولي، وضرورة توفر الوسائل المادية والبشرية، وكذا مستوى القبول الاجتماعي وامكانية الاندماج ضمن البيئة الخارجية ومستوى التطور والابتكار والمقومات الأساسية لتعزيز رشادة الحوكمة.

اعتبرت تقارير ومؤتمرات عديدة لبرامج الأمم المتحدة: إقامة الحكم الرشيد شرطا هاما للتنمية البشرية المستدامة (برنامج الأمم المتحدة 1998) ومحاربة الفساد (فيفري 1999) وإدارة القطاع العام (1995) وتنمية القدرات (1997) وكذلك عقدت عدة مؤتمرات في إطار الاهتمام بإعادة تعريف الدور الحكومي، كالمؤتمر المنعقد بسيول بكوريا الجنوبية في ماي 2005 والذي ركز على ضرورة المزيد من المشاركة والشفافية في نظم إدارة الحكم.

- **الدور الجديد للحكومة في ظل العولمة:**

في ظل تسارع وتيرة التغيرات العالمية، ظهرت اتجاهات تنادي بإعادة النظر في دور الحكومة، والحكومة – وفقا لتعريف الأمم المتحدة – مؤسسة عامة يختارها المجتمع لتقوم بإدارة وتحقيق أهدافه التنموية التي يسعى مجتمع ما إلى تحقيقها والتي تختلف من مجتمع لآخر. وقد اهتمت العديد من الدراسات بإعادة النظر في تنظيم العلاقة بين الحكومة وبعضها البعض من جانب، وبين الحكومة والمتعاملين معها من جانب آخر سواء من مؤسسات الأعمال أو مؤسسات المجتمع المدني أو المواطنين[14].

ولعل أهم الدراسات التي ظهرت في التسعينات من القرن العشرين، دراسة موسومة "إعادة اختراع دور الحكومة"، حيث ترى أن النظام الحكومي له جذور تاريخية ارتكزت على الوفاء باحتياجات معينة في فترة ما ومع تغير طبيعة هذه الاحتياجات فان هناك حاجة لطريقة تفكير جديدة من جانب الحكومة ولا يمكن استيفاؤها من خلال نظام مقيد بالبيروقراطية، وفي الوقت ذاته شهدت عملية إدارة المؤسسات في العقدين الأخيرين تغيرات عميقة– على نحو يقدم للحكومة نموذجا– يتسم: بالمرونة، الابتكار ويستند إلى عقلية المنظم (entrepreneur).

تستند إلى الاستفادة من ممارسات القطاع الخاص تحقيق الأهداف الأساسية المتمثلة في[15]: الكفاءة، المرونة، المساءلة، الابتكار ورفع الإنتاجية، وتتمثل هذه النقاط فيما يلي:

- الحكومة كمحفز: ليس بالضرورة أن تقوم الحكومة بتقديم كافة الخدمات وإنما تتمتع بالقدرة على إدارة آليات تقديمها؛
- المجتمعات هي من تملك الحكومة: الحكومة هي من تدعم هذه المجتمعات وليس بالضرورة أن تقدم بنفسها كل الخدمات؛
- حكومة تنافسية: تدعم عملية المنافسة في تقديم الخدمات، ويتم ذلك من خلال كسر الاحتكارات وتشجيع المنافسة من خلال: قطاع عام/قطاع عام، قطاع عام/قطاع خاص أو قطاع خاص/قطاع خاص، فالمنافسة تدفع بالنفقات نحو الانخفاض مع تحسين نوعية الخدمة؛
- حكومة لديها مهام: تحركها وتزيل عن كاهلها البيروقراطية على نحو يساعد على تحقيق الأهداف بأكفأ الأساليب؛
- التقييم بالنتائج: يجب أن يكون التركيز على عناصر مثل: الأداء، التقييم المستمر والمساءلة؛
- حكومة تتوجه إلى الزبون لتلبي احتياجاته: الموظف العام ينبغي أن يكون ملتزما تجاه الزبون وليس فقط أمام قيادته؛
- حكومة تعمل وفقا لأداء المؤسسات: لديها إيرادات تتعدى نفقاتها أي تفكر بطريقة المنظم؛
- حكومة لديها قدرة استشرافية مرتفعة: تحاول تجنب المشاكل بدلا من الانشغال بحلها؛
- حكومة غير مركزية: تتجه نحو فكرة المشاركة والعمل بروح الفريق؛

- وحكومة تتوجه إلى السوق: لإحداث عملية التغيير بخلق حوافز لتوجيه الأفراد لاتخاذ قراراتهم بأنفسهم.

يتضح من استعراض هذه المتطلبات العشر، والتي قد يتفق أو يختلف البعض حول إمكانية تحقيقها، أنها تعكس تغيرا في التفكير لدور الدولة وطبيعة المهام المنوطة بها وطريقة أداء هذه المهام، والحكومة الالكترونية بمثابة أسلوب جديد لأداء الأعمال الحكومية يرتكز على استخدام أدوات جديدة تتمثل في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

2-3) الإشكالية الارتباطية بين الحكومة الالكترونية والحكم الرشيد:

يقصد بالحوكمة الالكترونية مجموع الإجراءات أو القرارات التي تساهم في تعريف الإطار الذي بموجبه يتطور المجتمع المعرفي تطورا متجانسا ومتوازنا" وان الإدارة الالكترونية رسالة عامة وبدون تحيز لعموم مستعملي تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث أن الحوكمة الالكترونية العمومية تندرج في إطار أكثر اتساعية يعمل في إطار عصرنة الدولة، وتجمع عندئذ كل الإجراءات التنميطية مع وضعها موضع التطبيق من خلال استغلال للوسائل التكنولوجية والإصلاح الإداري والانبعاث التنظيمي.

⌖ الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الالكترونية:

تختلف الحكومة الالكترونية عن الحكومة التقليدية في نقاط عديدة، أهمها: أهدافها وفلسفتها ونظم إدارتها وهيكلها التنظيمي[16] وطبيعة العلاقات التي تربطها بالمواطنين وأسلوب إدارة الموارد البشرية بها، وذلك على النحو الموضح بالجدول التالي:

يتضح من الجدول، أن الحكومة الالكترونية تمثل نمطا من الأداء على كافة المستويات سواء في معاملاتها مع المواطنين أو الموردين وكذلك في علاقتها الداخلية مع العاملين بها، كما تستخدم أساليب جديدة في إدارة مواردها وتحقيق أهدافها بناء على فلسفة جديدة تقوم على المشاركة الالكترونية مع المواطنين.

وعليه يمكن القول أن الحكومة الالكترونية أصبحت واقعا ملموسا وامتدادا طبيعيا للثورة التكنولوجية التي صاحبت مجتمع المعرفة وخاصة شبكة الانترنيت، وقد وجدت الكثير من الدول في العالم الحلول الجديدة والمبتكرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ للتغلب على المشكلات والمعوقات التي تحد من فاعلية جهود التنمية، ومدخلا جديدا يمكن من خلاله تحقيق الإصلاح الإداري للمنظمات الحكومية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء الحكومي.

من الملاحظ، أن هناك اختلافا واضحا بين الكتاب في نظرتهم إلى الحكومة الالكترونية –كل حسب تخصصه– حيث ركز المتخصصون في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدارة نظم المعلومات وقواعد البيانات وتصميم النظم الالكترونية من حيث البرمجيات والشبكات،

بينما ركز القانونيون في دراستهم للحكومة الالكترونية على الإطار القانوني والتشريعي الملائم لحماية المعاملات الالكترونية وحماية الملكية الفكرية والحد من الجرائم الالكترونية، وذلك لضمان الثقة والأمان في المعاملات الالكترونية.

⊕ الإستراتيجية الموقفية للحوكمة الالكترونية:

تمثل الحكومة الالكترونية أسلوبا جديدا لأداء الأعمال الحكومية باستخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وتعد هذه الأخيرة أداة وليس هدفا في حد ذاته، فالهدف الأساسي يتمثل في تغيير وتحسين الأداء الحكومي على نحو يجعله أكثر شفافية وأكثر كفاءة وقدرة على توفير خدمة جيدة للزبون– فضلا عن تحقيق عملية التمكين للمواطنين– من خلال توافر المعلومات وداعما باضطراد لعملية الإصلاح الحكومي، وتعد كفاءة الإدارة الحكومية وما تستخدمه من وسائل حديثة، حجر الزاوية للحكم الرشيد.
وتتمثل الإستراتيجية الموقفية في بلورة روافد من نمط:

- المساهمة في تعريف قائم على الحكمانية الالكترونية والتي تأخذ بعين الاعتبار تنوع النماذج وخاصة الرهانات الديمقراطية الالكترونية؛
- المساهمة في التوضيح النظري الأكاديمي حول: مفاهيم مرتبطة بالحكومة الالكترونية والحكمانية الالكترونية والديمقراطية الالكترونية؛
- تحليل تشكيلة نماذج الحكومة الالكترونية، حيث أن هناك بعض الخطوط المزودة والمعبرة عن الأبعاد النوعية لبلدان الجنوب والتي تتميز بتقدير النشر الممكن في بعض المناطق الأخرى؛
- تقدير درجة الضغط بين الابتكار السياسي الإداري الوطني ووزن الأجندات والروزنامات السياسية للمؤسسات المالية الدولية؛
- توثيق مستخدمي الإدارة في نطاق تكنولوجيات ذات أبعاد سياسية لخدمة المجتمع المدني الذي يستطيع كذلك الاستثمار في الفضاء العمومي الالكتروني بإكمال بعض المجالات والفضاءات النقاشية، دون إهمال دور اللوبيات الممارسة تقليديا؛
- تشخيص تعويم وإبراز فلسفة سياسية جديدة لمواضيع ذات علاقة عبر طرح تجاري واعد بممارسة تصورات تجارية للأنظمة التجارية؛
- واقامة وتفعيل اقامة تكنولوجيا الإعلام والاتصال يمكن من تطوير الاداءات الفعالة.

⊕ كفاءة الإدارة الحكومية كحجر الزاوية للحكم الرشيد:

تسعى الحكومات الحديثة إلى مواكبة التطورات السريعة والمتلاحقة، بشتى الطرق من خلال إدارة الأداء الحكومي بنفس– منهج إدارة القطاع الخاص– سعيا إلى تحقيق التطوير، وتقديم الخدمات في أفضل صوره، وذلك لمواجهة الكثير من التحديات، والتي يتمثل

أهمها في: تعدد الأهداف، وتزايد حاجات المجتمع وتنوعها، وندرة الموارد والتحولات الاقتصادية. وتمثل الإدارة الحكومية العمود الفقري للسلطة التنفيذية، وقد أعطي لأداء الإدارة الحكومية واستخدام الوسائل الحديثة بها اهتمام متزايد من قبل العديد من الدول النامية والعربية على وجه الخصوص– نظرا لأهمية رفع مستوى الأداء الحكومي– وتحسين جودة الخدمات لتحقيق التنمية المستدامة والتمسك بأهداف التنمية في الألفية الجديدة، وقد أصبحت مبادئ النزاهة والشفافية والمساءلة موضع الاهتمام والتركيز في برامج الإصلاح والتحديث الإداري في مختلف الإدارات، حيث أن النموذج التقليدي ذا السلطة المنفردة والذي لا يتسم بالشفافية والمساءلة لم يعد مناسبا للإدارة العصرية، والتي تركز على إدارة المجتمع ككل لخدمة عملية التنمية، ومن هنا بات من الضروري حصول المواطنين على الخدمات العامة وأن تتسم هذه الخدمات بدرجة عالية من الجودة. وتتطلب السياسات الناجحة والفعالة إشراك كل الأطراف المعنية مع احترام مبادئ النزاهة والشفافية والمساءلة[17].

هناك ارتباط بين مفهومي الشفافية والمساءلة: بدون الشفافية – وهي الوصول غير المقيد لمعلومات موثقة وآنية حول القرارات المتخذة ومستوى الأداء – يصبح من الصعب إخضاع هيئات القطاع الحكومي للمساءلة.

ويمكن تحديد ثلاثة أبعاد رئيسية للإدارة الحكومية تتمثل في:

- إدارة الموارد المالي؛
- إدارة الموارد البشرية؛
- وادارة المعلومات.

وهناك ارتباط بين مجالات الإدارة الوظيفية الثلاثة، إلا أن الدراسة تحاول التركيز على البعد الثالث والذي يتمثل في إدارة المعلومات - مع التأكيد على أهمية البعدين: الأول والثاني- في محاولة لتوضيح إمكانية استخدام نموذج الحكومة الالكترونية كأداة لتحقيق أهم مقومات الحكم الرشيد من شفافية ومساءلة ومحاربة للفساد. ولن يتأتى ذلك إلا بإصلاح إداري عميق طالما أن الجهاز الإداري هو أداة الدولة في تنفيذ سياساتها الاقتصادية والاجتماعية ويعبر عن هيمنة الدولة وسيادتها، وقد بدأ ظهور فكرة الإصلاح الإداري نتيجة للسلبيات التي نتجت عن تبني المنظمات الحكومية للنموذج البيروقراطي للتنظيم الإداري للدولة الذي قدمه Max WEBER القائم على تعدد المستويات الإدارية، حيث تتركز السلطة في قمة النشاط الاقتصادي، وقد ظهرت العديد من المشكلات التي دعت إلى الحاجة للإصلاح الإداري؛ لذلك فقد اتجهت دول العالم إلى التحرر من هذا النموذج البيروقراطي والتوجه نحو إدارة حكومية جديدة، وقد تركزت جهود الإصلاح الإداري والكتابات التي تناولت هذا الموضوع على المحاور التالية:

- إعادة هيكلة وحدات الجهاز الإداري للدولة؛
- تطوير القوانين والتشريعات المنظمة لشؤون الخدمة المدنية؛
- تبسيط الإجراءات وتطوير الخدمات الجماهيرية؛
- إصلاح رواتب وأجور العاملين بالجهاز الإداري للدولة؛
- وتطوير وتنمية الموارد البشرية من خلال التدريب.

يتضح من أهداف نموذج -الحكومة الالكترونية- السابقة الذكر، أنها تتضمن تحقيق مزايا متعددة الأثر –مثلا:

- على المستوى الاقتصادي: يكون التأثير في تخفيض تكلفة المعاملات وتسليم الخدمة بكفاءة من جهة النفقات أو زيادة الإيرادات الحكومية والإدارية المطردة للموارد؛
- على المستوى الاجتماعي: يتمثل في انتشار التعليم الالكتروني، وتضييق الفجوة الرقمية والتحول نحو ثقافة تجعل المواطنين هم محور أداء الخدمات والتأثير من حيث تحقيق الحكم الرشيد عن طريق مزيد من: المساءلة والشفافية في الإدارة الحكومية، تحقيق عدم المركزية، والمشاركة الشعبية وإدماج مؤسسات المجتمع المدني في عملية اتخاذ القرار.

يؤكد على ما ذكر، تقرير الفساد العالمي لسنة 2003، الذي أشار إلى أن الحكومة الالكترونية هي أحد الأدوات المستخدمة في الآونة الأخيرة لمكافحة الفساد الإداري، حيث يشير التقرير إلى أن الحكومات تلجأ إلى الولوج إلى الشبكات في الإدارات الحكومية التي تتعامل مع المواطنين ورجال الأعمال، والتي يمكن أن ترتفع فيها إمكانيات التعرض لفساد، كعملية التحصيل الضريبي، ومن ثم يمكن تخفيض درجة الفساد من خلال درجة الوصول إلى المعلومات -حيث أن أحد عوامل انتشار الفساد، العجز المعلوماتي- تتجلى في: انعدام الشفافية الحكومية (أي حرية المعلومات) في صنع القرار مع إهمال حرية التعبير أو الصحافة–، التأكد من شفافية القواعد والإجراءات وأخيرا بناء القدرة على رصد القرارات والممارسات لموظفي الخدمة العامة.

من خلال تحقيق أهداف نموذج الحكومة الالكترونية، يمكن الوصول إلى الوفاء بمقومات الحكم الرشيد المتمثلة في: الشفافية والمساءلة ومكافحة الفساد وتدعيم عملية المشاركة بين الأطراف الفاعلة في المجتمع على نحو يمكن اعتبار أن تنفيذ نموذج الحكومة الالكترونية هو بمثابة أداة لتحقيق الحكم الصالح. وكل ذلك، لن يتأتى إلا إذا مارست الأطراف الفاعلة في المجتمع الدور المنوط بها من خلال:

- وسائل الإعلام: المرئية والمسموعة والمكتوبة، والمثابرة على تجنيد وتعبئة كل أفراد المجتمع خدمة لهذا المشروع وذلك بإظهار ايجابيات ومزايا الحكومة الإلكترونية بهدف إحداث نقلة نوعية في تسيير شؤون الدولة والمجتمع؛
- الترسيخ في ذهن كل مواطن، أن مشروع الحكومة الالكترونية هو مشروع مجتمع وليس مجرد مشروع حكومة، مما يستدعي تجنيد كل الطاقات الحية للمجتمع لإنجاح هذا المشروع؛
- وغرس روح المسؤولية لدى أفراد المجتمع وتبليغ معاني المواطنة والانتماء، لأن الحكم الرشيد ما هو إلا ذلك العمل المنسق بين الحكومة الالكترونية والمؤسسات والمؤسسات الحكومية.

خاتمة:

يعيش العالم اليوم ثورة حقيقية صنعتها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، لا تقل تأثيرا في تداعياتها عما أحدثته الثورة الصناعية من تأثيرات على النظام الاجتماعي، وعلى مستوى المعيشة، وعلى مستوى القيم الثقافية. وتقوم هذه الثورة على محورين رئيسيين: من جهة تحرر المعلومات من القيود التي كانت تحكم تدفقها في الماضي، والانفجار المعرفي من جهة أخرى.

يعتبر انتقال الحكومات من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية نقطة تحول جوهرية في أنظمة الحكم المتعارف عليها لاتساع نطاق تأثير التغييرات المطلوبة وارتباطها الوثيق بحياة المواطنين، لأن ذلك ليس عملية تقنية فقط بل إعادة هيكلة للعمل الحكومي، فهي تمثل فكرا متطورا يعيد صياغة الحكومات بشكل جديد له أبعاده السياسية والإدارية والاجتماعية. وتتميز مشاريع الحكومة الالكترونية بأنها طويلة المدى تتطلب فترة زمنية تتجاوز العشر سنوات لتنفيذها، لذا فإن الأمر يتطلب الاستناد إلى إستراتيجية متكاملة تعبر عن رؤية واضحة ومحددة وتتضمن مجموعة من البرامج تنفذ على مراحل متتابعة ويمثل كل منها محورًا من محاور التغيير في المجال السياسي والاجتماعي والثقافي والإداري.

كما أن الحكومة الالكترونية أحد مجالات الإدارة الالكترونية، فهي لا تقتصر فقط على تقديم الخدمات الحكومية إلكترونيا للمستفيدين منها، وانما تشمل استخدام الأساليب الالكترونية في انجاز كافة الأعمال الحكومية التي تتم داخل المنظمات الحكومية وخارجها. وبعدما تصبح الحكومة الالكترونية بمثابة عقد جديد بين الحكومة والمواطن؛ يتحول المواطن من مجرد متلق للخدمة إلى مشارك في صنع القرار من خلال دوره في تقييم الأداء الحكومي عن طريق استطلاعات الرأي ودراسات ردود أفعال المواطنين تجاه الخدمات الحكومية المقدمة.

ويتطلب تطبيق الحكومة الالكترونية نماذج أعمال مبتكرة لإحداث التغيرات في العمليات الحكومية على مستويين:

1. التغيير في العمليات الحكومية الداخلية، وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمات الحكومية ذاتها، وتحقيق التنسيق والتكامل بين الأجهزة الحكومية باعتبارها أداة صنع القرارات؛
2. والتغيير في العمليات الحكومية الخارجية مثل توفير المعلومات والخدمات للمواطنين على شبكة الانترنيت، وإدارة هذه المعاملات بأسلوب يتناسب مع متطلبات الخدمة الذاتية.

الهوامش والمراجع:

1 حازم أحمد حسنى أحمد، «الحكومة الإلكترونية والمشروع القومي لتحديث الدولة المصرية بين إعادة هندسة الدولة وحوسبة ما هو قائم منها»، مطبوعة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة بالتعاون مع مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية & مركز دراسات وبحوث الدولة النامية، جامعة القاهرة، 2004.

2 علا الخواجة، «الفرص والتحديات أمام تطبيق نموذج الحكومة الإلكترونية في مصر»، مركز الدراسات المالية والاقتصادية، جامعة القاهرة، مؤتمر «مواجهة تحديات الاصلاح الاقتصادى فى مصر»، جوان، 2005.

3 إيمان عبد المحسن زكي، «الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل»، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009، ص 18.

4 محمد حسين الفيلي، «العلاقة بين القانون والحكومة الالكترونية»، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر الكويت حول «الحكومة الالكترونية»، 13-15 اكتوبر 2003، ص 25.

5 إيمان عبد المحسن زكي، مرجع سابق، ص ص 18-19.

6 علا الخواجة، مرجع سابق.

7 علا الخواجة، مرجع سابق.

8 ذاكر محي الدين عبد الله العراقي، «دور الحكومة الالكترونية في التنمية العربية المستدامة دراسة تاريخية حتى عام 2008»، الحوار المتمدن، العدد 2952، 2010/03/22،
http: //www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=208589

9 ارجع للموقع United Nations E-Government Survey 2010،
https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/#.VnRxqmTLTb0

10 برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، «إدارة الحكم لخدمة التنمية البشرية المستدامة»، جانفي 1997، ص 8.

11 جلطي غالم & عزي لخضر، «الحكم الرشيد وخوصصة المؤسسات لاجل تسيير فعال»، دفاتر ميكاص، العدد 02، جامعة تلمسان، 2006، ص ص 257-258.

12 علا الخواجة، مرجع سابق.

13 راوية محمد توفيق، «الحكم الرشيد والتنمية في إفريقيا: دراسة تحليلية لمبادرة النيباد»، معهد البحوث والدراسات الإفريقية، مشروع دعم التكامل الإفريقي، جامعة القاهرة، 2005، ص ص 28-29.

14 بن صايم بونوار، «الفساد السياسي والحكم الراشد: دراسة في الأطر المنهجية والنظرية»، مجلة العلوم القانونية والإدارية، كلية الحقوق جامعة تلمسان، العدد 05، 2007، ص 16.

15 علا الخواجة، مرجع سابق.

16 إيمان عبد المحسن زكي، مرجع سابق، ص ص 26-27.

17 عزي لخضر & جلطي غالم، «قياس قوة الدولة من خلال الحكم الراشد-إسقاط على التجربة الجزائرية»، مجلة العلوم القانونية والإدارية، كلية الحقوق، جامعة تلمسان، العدد 05، 2007، ص 16.