الحكومة الالكترونية: السياق التاريخي، تقويم المسعى وتحدي التفعيل

د. ضيف أحمد

أستاذ محاضر (ب) كلية العلوم الاقتصادية - جامعة الجلفة

أ. بن موسى محمد

أستاذ مساعد، كلية العلوم الاقتصادية - جامعة الجلفة

ملخص

تتموقع الحكومة الالكترونية ضمن الثلاثية الالكترونية (إدارة، أعمال، حكومة)، مما يجعلها رافدا مهما، ودعامة أساسية ضمن التوجه الرامي إلى التحول نحو الاقتصاد الرقمي والمعرفي، المبني أساسا على التقنية والمعرفة، الأمر الذي جعلنا نهدف من خلال هذه الدراسة إلى محاولة القيام بعملية تقويم شامل لمسعى الحكومة الالكترونية، من خلال التعرف على مزاياها وعيوبها ومتطلبات تطبيقها وتجسيده.

توصلت هذه الدراسة إلى نتيجة رئيسة مفادها أن مشروع الحكومة الالكترونية يعتبر تغييرا في جذريا في صورة الحكومة التقليدية، الأمر الذي يجعل صناع القرار في الدولة أمام مهمة التصدي لجموعه هامة من التحديات والتي يجب الاضطلاع بها، وايلائها العناية والاهتمام الأقصى، لغرض تفعيل مسعى الحكومة الالكترونية:تطبيقاً وأداءا.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية، تقويم مسعى الحكومة الالكترونية، تحدي تفعيل الحكومة الالكترونية.

Abstract

Positioning of E-government within the tripartite electronic (Business , Management, Government), makes it an important tributary and a mainstay within the orientation towards the digital economy building mainly on knowledge and technology, which makes important and necessary to do a calendar effort electronic government by recognizing the advantages and disadvantages and the requirements for its application.

Findings of this study to essential result that the e-government project is a the fundamental change in the government's traditional image, which will make the decision-makers in the country face serious challenges that must be undertaken, and given the maximum care and attention for the purpose of activating the E-government effort and in terms of application and performance.

Key words: E-government, E-government effort calendar, the challenge of activating E-government

مقدمة:

أفرزت ثورة المعلومات عدة نتائج، انعكست آثارها على جل الأصعدة الحياتية للإنسان، أدت في مجملها إلى تضاعف وتراكم رهيب للمعرفة الإنسانية، وهذا ما يُلمس بصفة واضحة على مستوى المعرفة التكنولوجية، فتيّار العولمة ساق في طياته التوجه نحو إسقاط كل الحواجز الزمنية والمكانية، وذلك من خلال شبكة التواصل الفوقية والتحتية، السلكية واللاسلكية، فأصبح التقدم التكنولوجي الحلقة الأقوى والرهان الأكبر في ضبط التفاعل والإيقاع بين البشر، ضمن مسعى تحقيق وتفعيل التقدم في شتى المجالات، وكنتيجة أو محصلة، لكل هذه المؤثرات والتحولات أصبحت دفة الاقتصاد العالمي موجهة أساسا من طرف المعرفة العلمية، من خلال ما اُصطلح عليه الاقتصاد المعرفي المؤسَّس بصفة رئيسة على استحواذ وتطبيق المعرفة.

مقدمات الأحاديث المتداولة عن تضخم الجهاز الحكومي والسعي نحو الحد من عدد العاملين فيه، كانت بوادرها منذ منتصف القرن المنصرم، حيث سبب توسع المصالح الحكومية تفشي البيروقراطية، واستفحال منطق الروتين والنمطية العقيمين، الأمر الذين إلى أدى إرهاق المواطن وتكبيله بعدة إجراءات لا طائل من ورائها إلا سبب واحد هو: أنها وجدت لتتبع، ترسيخا لمبدأ التطبيق الحرفي للوائح.

من جانب آخر، مهدت السرعة المذهلة للتطور التقني والتكنولوجي الطريق أمام الحكومة الالكترونية، فأصبح متاحاً أمام جموع المواطنين تقديم بعض الطلبات وانجاز الكثير من المعاملات عن طريق الحاسب الآلي بفضل الشبكة العنكبوتية، كذلك إمكانية الوصول إلى شتى النماذج الخاصة بالمعاملات الحكومية من الموقع الالكتروني للمصلحة الحكومية.

على ضوء ما سبق، سنحاول من خلال هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة الثلاثة الآتية:

- ما هي أهم أبرز المعالم التي يمكن الوقوف عليها ضمن المسار التاريخي لظهور الحكومة الالكترونية ؟
- كيف يمكن تقويم مسعى تطبيق الحكومة الالكترونية ؟
- ما هي أهم التحديات التي يمكن استشرافها لتفعيل تطبيق وأداء الحكومة الالكترونية ؟

لغرض الإجابة عن الأسئلة الثلاثة الواردة أعلاه، نقترح تنظيم هيكل هذا المقال، وفق الخطة الآتية:

أولاً : السياق التاريخي لظهور وتطور الحكومة الالكترونية؛

ثانيا: تقويم مسعى الحكومة الالكترونية (قراءة في المتطلبات، المزايا والعيوب)؛

ثالثا: تحدي تفعيل الحكومة الالكترونية.

أولا: السياق التاريخي لظهور وتطور الحكومة الالكترونية:

1. بوادر وأسباب ظهور فكرة الحكومة الالكترونية:

بدأت تجربة الحكومة الالكترونية في أواسط الثمانينات في الدول الاسكندينافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز، وأطلق عليها اسم القرى الالكترونية، ويعد **"لارس"** من جامعة "أودونيس" في الدنمرك رائد هذه التجربة عام 1989 وسماها مراكز الخدمة عن بعد، ومن رواد المشروع **"مايكل دل"** صاحب شركة **"دل"** التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الالكترونية. وقد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1995 في ولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم. وقد بدأ مشاريع الحكومة الالكترونية بشكل جدا في عام 1999، في الولايات المتحدة الأمريكية وبعض الدول الأوروبية، كذلك بادرت إليها بعض الدول العربية مثل الإمارات العربية المتحدة متمثلة في مشروع حكومة دبي عام 2000.[1]

عام 2001، نتيجة رغبات المؤتمرين في ندوة دولية عن رعاية الديمقراطية والتنمية، أوصت الندوة بتكليف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية بالإسهام من خلال برامجها المستقبلية في تعميق مدارك مستقبل وتداعيات الحكومة الالكترونية، حيث رحب وزراء الدول الأعضاء في المنظمة في اجتماعهم السنوي في جوان 2001 بقرار الندوة وطلبوا من المنظمة التقصّي عن التحديات والفرص التي تواجه الحكومة الالكترونية، وفي نوفمبر 2001، صادقت إدارة الحاكمية العامة وتنمية الممتلكات المعروفة بلجنة الإدارة العامة **"بوما"** سابقا على القيام بمشروع الحكومة الالكترونية، حيث تلقى المشروع توجيهات من **"بوما"** وهي مجموعة عمل بخصوص الحكومة الالكترونية المكونة من مسؤولين عن الحكومة الالكترونية في الدول الأعضاء (استراليا، كندا، الدنمرك، فرنسا، ألمانيا، ايطاليا، كوريا، المكسيك، هولندا والولايات المتحدة الأمريكية). فمشروع الحكومة الالكترونية يقوم بالبحث عن أفضل الوسائل التي يمكن عن طريقها أن تستفيد الحكومات من تقنيات المعلومات والاتصالات لغرض إدخال أسس القيادة الرشيدة وتحقيق السياسات العامةوالنجا ح في تنفيذها.[2]

نشير هنا إلى إن الوصول إلى المفهوم الحالي للحكومة الإلكترونية مر على مراحل عدة:[3]

---

[1] إياد خالد عدوان، **مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية (دراسة حالة قطاع غزة)**، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الاعتمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2007، ص26.

[2] **الحكومة الالكترونية**، سلسلة "نحو مجتمع المعرفة"، معهد البحوث والاستشارات، الإصدار التاسع، جامعة الملك عبد العزيز، 2006، ص11.

[3] سعد عباس حمزة الخفاجي، **الحكومة الالكترونية الأبعاد النظرية وآليات التطبيق، دراسة حول استخدام الحكومة الالكترونية في معمل اسمنت كركوك** مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الثالث والعشرون، جامعة بغداد، العراق، 2010، ص 10.

- **المرحلة الأولى:** بدأت مع ظهور الانترنيت حتى نهاية عام 1996 وأثناء هذه المرحلة كانت المنظمات تستخدم بيانات التبادل فيما بينها إذ بدا استخدام الانترنيت وسيطا للتبادل لالكتروني (EDI) من خلال استخدام البريد الالكتروني، حيث امتدت الشبكة من داخل المنظمة لتصل إلى كل فرد من عامة الشعب في الدول المتقدمة؛
- **المرحلة الثانية:** هي مرحلة نشؤ شبكة "الانترانيت" التي كانت بين عامي 1997-1998، ويقصد بها شبكة المنظمة الخاصة المتكونة من مجموعة أجهزة الحواسيب المرتبطة مع بعضها داخل المنظمة الواحدة، والمستخدمة لتنفيذ الأنشطة والعمليات الداخلية فيها وبالنتيجة ليتاح للجميع الدخول إليها وتقتصر على العاملين في المنظمة فقط،
- **المرحلة الثالثة:** بدأت هذه المرحلة مع بداية عام 1999 حيث ظهرت شبكات الكترونية لتلبية حاجات المستفيدين من المنظمة(كالمجهزين والزبائن ومجموعات المؤثرين وغيرهم) وتدعى شبكة" الاكسترانيت" وهي شبكة خارجية تتيح الفرص لذوي المصالح المشتركة لتلبية احتياجاتهم من المعلومات؛
- **المرحلة الرابعة:** في بداية عام 2000 ظهر مفهوم جديد أطلق عليه الحكومة الالكترونية ويحتاج تطبيق ذلك إلى تكنولوجيات اتصالات وأنظمة معلومات وأحدث التقنيات وقد توسع هذا المفهوم وبدأت الحكومة الالكترونية في تقديم الخدمات لتسهيل التعامل والاتصال فيما بينها وبين مؤسساتها ودوائرها، وكذلك القطاع الخاص والمواطنين وذلك رغبة في إيجاد الخدمات والمعاملات وتقديمها بسهولة وبتكاليف مقبولة من خلال استخدامات الانترنيت والشبكات الالكترونية.

في عام 2002 قام فريق عمل الحكومة الالكترونية في OCED ببحث تأثير الحكومة الإلكترونية على الإدارات الوطنية، حيث قدم ثلاث محاضرات عن عدة مواضيع متشعبة:

- الرؤية والمضمون والاستجابة (مارس 2002)؛
- إستراتيجية تنفيذ الحكومة الإلكترونية (جوان 2002)؛
- إصلاح الإدارات العامة (سبتمبر 2002).[4]

جمعت المحاضرات مسؤولين من الحكومات ضليعين في مبادرات الحكومة الالكترونية وخبراء في الحكومة الالكترونية من القطاع الخاص، وكذلك ممثلي وكالات حكومية ومنظمات المجتمع المدني والجامعات ومراكز

[4] **الحكومة الإلكترونية**، مرجع سابق، ص 13 نقلاً عن:

OCED, **E-government project innovation and integrity division**, Directotate for public and territorial devlopment ; organisation for economic cooperation and development, 7 July 2005.

الفكر، وقد عرضت نتائج المحاضرات عام 2002 ضمن تقرير عرض القضايا التي تواجه الحكومات في تنفيذ الحكومة الالكترونية، وعلى أساس ذلك التقرير عقد مؤتمر في جوان 2003، حضره مسؤولون كبار عن الحكومة الالكترونية لنقاش أهمية القيادة في التنسيق المركزي لمبادرات الحكومة الإلكترونية، وتحسين سبل التعاون بين وكالات الحكومة، واستخدام الحكومة الإلكترونية لتخطي الحواجز التي تعيق التغيير، كما قام المشاركون بتعريف الحاجة إلى استخدام طريقة التواصل في خدمات الحكومة لخدمة العمال والمواطنين كقضية من القضايا الملحة للاستفادة القصوى من الحكومة الإلكترونية،[5] وبناء على ذلك ركز مشروع الحكومة الإلكترونية على تقديم حلول للحكومة خلال ثلاثة مؤتمرات لكبار المسؤولين:

- مؤتمر التنظيم من أجل التكامل (لشبونة، مارس2003)؛
- مؤتمر الأعمال العامة (كنكون، مارس 2004)؛
- مؤتمر إحداث التغيير (سيول، جويلية 2004).

وقد تم جمع فعاليات تلك المؤتمرات في وثيقة "الحكومة الإلكترونية من أجل حكومة أفضل".[6]

إن تأثير التقنيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لاسيما في العقود الأخيرة على جل ميادين الحياة دفعت إلى إحداث تغيرات هائلة ومؤثرة على مستوى الحكومة التقليدية حملتها على ا لتحول نحو إلى النمط الإلكتروني،[7] حيث يمكننا إيجاز مسببات تلك الأحداث من خلال ما يلي:

- تعرض الحكومات لضغوط مستمرة من المواطنين والمستفيدين بشكل عام من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات الحكومية، وذلك بسبب تزايد عدد السكان، وارتفاع مستوى المعيشة، والرغبة في تحسين نوعية الخدمة، والإسراع في إنجاز المعاملات، والتخلص من الروتين والبيروقراطية؛
- ساهمت التوجهات العالمية (ممثلة في العولمة) نحو الانفتاح والترابط والتكامل في مختلف المجالات والأبعاد السياسية والاقتصادية والاجتماعية والإدارية، وكانت الوسيلة الأساسية لهذا التوجه وتطوره ونمائه، حيث وفرت الأدوات اللازمة لربط المجتمعات الإنسانية عبر شبكات الاتصالات المختلفة، وعلى وجه الخصوص

[5] **الحكومة الإلكترونية**، مرجع سابق،ص 24 نقلا عن:
OCED, **From theory to practice : prioritising E-government action**, Washington, USA, 9 June 2003.

[6] **الحكومة الإلكترونية**، المرجع نفسه، ص 24 نقلا عن: **E-government for better government**; 2005. OCED,

[7] عباس بدران، **الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق**، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، لبنان، 2004، ص 25.

شبكة الانترنت العالمية (الشبكة العنكبوتية)، مما أدى إلى تطوير مختلف الأساليب من أجل رفاهة الإنسان.[8]

- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به، مما يستلزم مواكبة ذلك التقدم والاستفادة منه في مختلف مجالات الحياة لما يحققه من مزايا لعدد كبير من التطبيقات العلمية؛
- ساهمت حركات التحرر العالمية والتي تطالب بمزيد من الحرية والمشاركة والانفتاح واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغييرات جذرية في البناء المجتمعي، ورافق ذلك ارتفاع في مستوى الوعي، والتوقعات الاجتماعية، وظهور رؤى جديدة للقطاع العام فيما يتعلق بتحسين مستوى أدائه في تقديم خدماته العامة.[9]

2. تطور فكرة الحكومة الالكترونية:

إن إدراك مدلول الحكومة الالكترونية يلزم الدراية بتطور الإدارة العامة وعمليات الإصلاح في الحكومة، فالعقد الثامن من القرن الماضي شهد استخدام إدارة الجودة الشاملة في إصلاح الإدارة وتطويرها، كذلك جاء العقد التاسع بفكرة إعادة الهندسة وإعادة اختراع الحكومة. كذلك نجد أن فكرة الحكومة الالكترونية قائمة على أساس تبني ممارسات القطاع الخاص في إدارة أعماله الكترونيا في ما يعرف بالتجارة الكترونية، فالتجارة الكترونية مهدت الطريق من عدة أوجه للحكومة الالكترونية وكانت هي العامل المساعد على تحقيقها، وأهداف التجارة الالكترونية هي إتمام المعاملات بين المؤسسات والعملاء، والمؤسسات والمؤسسات، بصورة أكثر كفاءة وفعالية بينما غايات الحكومة الالكترونية هي جعل التعامل بين الحكومة والمواطنين، والحكومة والمؤسسات، والعلاقات الداخلية لوكالات الحكومة أقل تكلفة وأكثر شفافية وأحسن في المعاملة.[10]

يمكن أن نلخص مختلف مبادرات الحكومة الالكترونية في العالم والتي ساهمت في بلورة جانب من مفهوم للحكومة الإلكترونية في العالم:

---

[8] أحمد حسين محمد العزام، **الحكومة الالكترونية في الأردن، إمكانية التطبيق** مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، العراق، 2001، ص 10.

[9] نائل عبد الحافظ العواملة، **الحكومة الالكترونية ومستقبل الإدارة العامة: دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر**، مجلة دراسات، المجلد التاسع والعشرون، العدد الأول، ص 151.

[10] **الحكومة الالكترونية**، مرجع سابق، ص 15.

الجدول رقم (1): بعض مبادرات الحكومة الالكترونية

الدولة	مبادرة الحكومة الالكترونية
استراليا	هناك التزامات محددة بما يلي: • تقديم كل خدمات الكومنولث المناسبة الكترونيا على الانترنت؛ • إنشاء مركز استعلامات حكومي من خلال المكتب الخاص بالحكومة المباشرة كنقطة رئيسة للدخول على المعلومات عن خدمات الحكومة؛ • إنشاء إمكانية الدفع الالكتروني كالوسيلة المعتادة لمدفوعات الحكومة؛ • تزويد الحكومة بانترنت لغرض الاتصالات المباشرة والآمنة.
النمسا	الحكومة تعمل وتدرك أنها شريك في الصناعة الخاصة وبخاصة في فترة الانتقال من مجتمع خدمات ما بعد الصناعة إلى مجتمع المعرفة: • نظم استرداد المعلومات؛ • تبادل البيانات الكترونيا؛ • نظم تفاعل مباشرة.
كندا	الحكومة الالكترونية تأثرت بالأسس التالية: • الاستجابة لمطالبات الناس بحكومة أفضل وأكثر تواصلا معهم؛ • توضيح الأدوار والمسؤوليات .
الصين	مشروع الحكومة المباشرة يغطي خمس نواحي: • الأول: الإخطار بالمهام الحكومية المباشرة، أي النشر على الانترنت للمهام والواجبات والبنية التنظيمية والطرق الإدارية والقواعد والتنظيمات لحكومات ومختلف أقسامها؛ • الثاني: النشر المباشر لوثائق الحكومة والأرشيف وقواعد المعلومات؛ • الثالث: التصريح بالأنشطة اليومية لأقسام الحكومة، وهذا بمثابة وسيلة للانفتاح بالنسبة للشؤون الإدارية؛ • الرابع: إدارة المعاملات عن طريق مركز الكتروني للملفات والوثائق لتحسين كفاءة الإدارة؛ • الخامس: النشر على الانترنت لمختلف التعاملات التجارية.

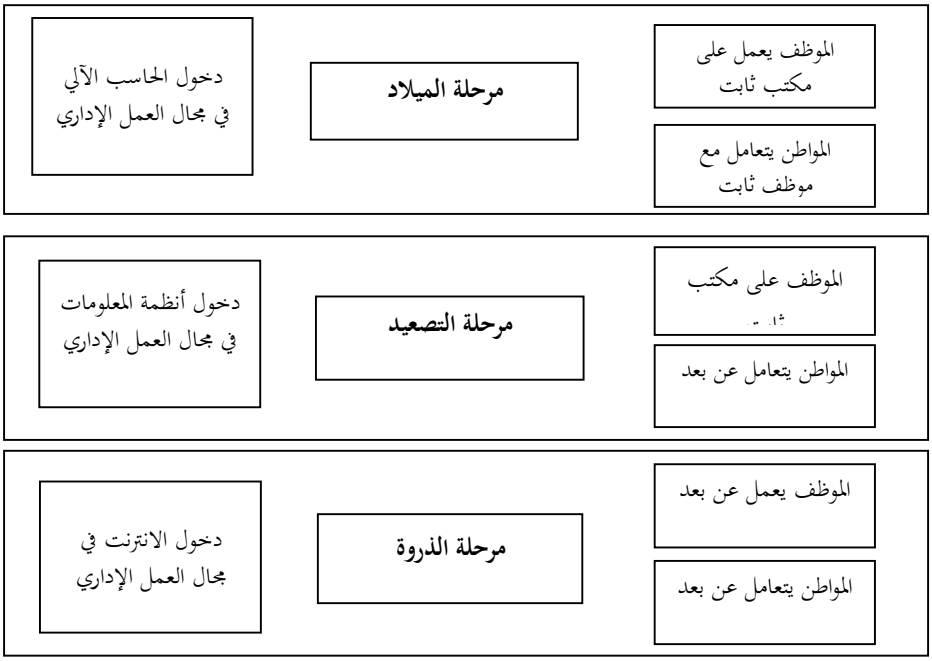
الدنمارك	الحكومة الالكترونية قائمة على الأسس الآتية: • مجتمع معلوماتي منفتح على الجميع؛ • تحقيق قرية البحوث العالمية؛ • تنفيذ انترنت ذات تدفق عالي لمختلف المؤسسات؛ • استخدام المطبوعات المباشرة (على الانترنت)؛ • استخدام تقنية المعلومات في البلديات؛ • استخدام تقنية المعلومات في الشركات الدنمركية؛ • حفظ الملفات والسجلات الكترونيا؛ • استخدام تقنية المعلومات في التعليم؛ • الدارة والقواعد القانونية المدعومة الكترونيا.
فنلندا	الحكومة الالكترونية تنطوي على ما يلي: • الشراكة في البيانات بين مختلف قواعد السجلات الوطنية؛ • استخدام البريد الالكتروني للرسائل؛ • تبادل البيانات الكترونيا؛ • استخدام التجارة الكترونية؛ • العمل عن بعد: استخدام البطاقة الذكية واستخدام الانترنت؛ • زيادة نسبة الاتصالات الالكترونية.
اليابان	يتضمن مشروع الألفية الخاص بالحكومة الالكترونية: • طرق إدارة المشاريع؛ • نظم الكترونية مثل التحقق الالكتروني من الهوية؛ • قاعدة الشبكة؛ • قاعدة التقنية؛ • الحيازة العامة الكترونيا؛ • احتياطات أمنية.
المملكة المتحدة	هناك أربعة مبادئ إرشادية تتضمنها إستراتيجية الحكومة لغرض تجسيد الحكومة الالكترونية، كإطار استراتيجي للخدمات العامة في عصر المعلومات في افريل 2000: • تقديم خدمات تستجيب لاختيارات المواطنين؛ • تسهيل التواصل مع الحكومة والاستفادة من خدماتها؛ • التأكد من أن التقنية الجديدة لا توجد حاجزا رقميا بين اولئك الذين يدخلون باستخدام الوسائط الالكترونية وغيرهم ممن لا يستعملونها.

الولايات المتحدة الامريكية	الحكومة الالكترونية مؤسسة على سبعة مبادئ تتمثل في ما يلي: • سهولة الدخول؛ • نظم أعيدت هندستها؛ • نظم تلقائية؛ • خدمات تقدم على خطوة واحدة؛ • الخدمة وفق الزبون وليس وفق المؤدي للخدمة؛ • حماية الخصوصية والحفاظ عليها؛ • توفير إمكانية الدخول للمعاقين جسديا.

المصدر: الحكومة الالكترونية، سلسلة "نحو مجتمع المعرفة"، معهد البحوث والاستشارات، الإصدار التاسع، جامعة الملك عبد العزيز، 2006، ص ص 16-17.

كما يمكن أن نقسم مراحل ظهور الحكومة الالكترونية وفق ثلاث مراحل هي:

الشكل رقم (1): مراحل ظهور الحكومة الالكترونية



المصدر: إبراهيم عد اللطيف الغوطي، **متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية**، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2006، ص21.

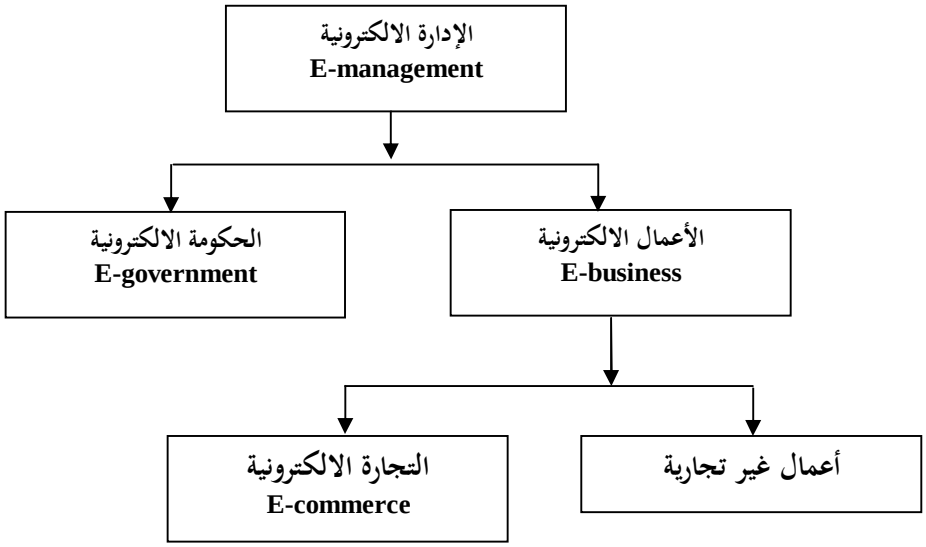
- **المرحلة الأولى (مرحلة الميلاد):** تعود إلى بداية النصف الثاني من القرن العشرين، حينما أدخلت الحاسبات الالكترونية في مجال التطبيقات الإدارية المختلفة، وفي هذه المرحلة تم تطوير أنظمة العمل داخل الإدارات المختلفة من خلال البرامج التي سهلت كثيرا عمل الموظف العادي وساعدته في سرعة انجاز أعماله؛
- **المرحلة الثانية (مرحلة التصعيد):** هي عصر أنظمة المعلومات وتعود هذه المرحلة إلى حقبة السبعينات والثمانينات، وهي المرحلة التي تم فيها وضع بعض الخدمات من خلال أنظمة المعلومات على الأجهزة المختلفة، وهي ما عرفت باسم أتمتة بعض الخدمات، وفي هذه المرحلة يحصل المواطن على الخدمة من خلال أنظمة المعلومات، مثل تسديد مختلف الفواتير عن طريق ماكينات خاصة؛
- **المرحلة الثالثة (مرحلة الذروة):** تمثل عصر الانترنت، بدأت في منتصف التسعينات وفيها تم تفعيل أداء الحكومة بالاتصال من خلال الفضاء الالكتروني، سواء بالنسبة لأداء الموظفين لأعمالهم داخل الأقسام الإدارية المختلفة، أو بالنسبة لاتصال المواطن بهذه الإدارات حيث يتم ذلك من خلال شبكة الانترنت.

3. الثلاثية الالكترونية (إدارة، أعمال، حكومة):

إن الإدارة الالكترونية هي منظومة وظائف وأنشطة تشمل كل العمليات على مستوى الأعمال الالكترونية من جهة، والأعمال الحكومية من جهة أخرى، فالإدارة الالكترونية هي تكوين أشمل وأوسع من الأعمال الالكترونية وكذلك الأعمال الالكترونية هي مفهوم أعم وأشمل من التجارة الالكترونية، فالإدارة الالكترونية هي المدرسة الأحدث التي تقوم على استخدام الانترنت في انجاز وظائف الإدارة من تخطيط، تنظيم، قيادة ورقابة وكذلك انجاز وظائف المؤسسة من إنتاج، تسويق، مالية، موارد بشرية، ...الخ. تتكون الإدارة الالكترونية من بعدين رئيسين هما: الأعمال الالكترونية والإدارة العامة الحكومية (الحكومة الالكترونية)، يوضح الشكل الموالي العلاقة الوثيقة بين "الإدارة الالكترونية" و"الأعمال الالكترونية" و"الحكومة الالكترونية".

إن القاسم المشترك الذي يجمع هذه المنظومات الثلاث مع بعضها البعض هو: الانترنت، ومن الأهمية بمكان الإشارة هنا إلى أن الإدارة الالكترونية لا يمكن اعتبارها قد ولدت مع ظهور الانترنت لأن مفهوم أتمتة المكاتب قد ظهر منذ مدة طويلة قبل الانترنت وذلك باستخدام الفاكس والهاتف...الخ، ولكن مع ظهور الانترنت أصبحت الإدارة الالكترونية هي إدارة للمعلوماتية وليس إدارة مادية للتجهيزات.

شكل رقم (2): هيكل الإدارة الالكترونية



المصدر: سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، **التجارة الالكترونية**، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص 18.

وإذا ربطنا الإدارة الالكترونية بالمدارس الإدارية المختلفة سنجد أن الإدارة الالكترونية هي امتداد لها، فالمختصون في الإدارة قد حددوا مسارا تاريخيا متصاعد لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمن كما يلاحظ من الجدول التالي:

الجدول رقم (2): تطور المدارس الإدارية

سنة البداية	المدرسة الإدارية
1890	المدرسة التقليدية
1924	المدرسة السلوكية
1940	المدخل الكمي
1951	مدرسة النظم
1960	المدرسة الوقفية
نهاية الثمانينات	منظمات التعلم
1995	الإدارة الإلكترونية

المصدر: سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، **التجارة الالكترونية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص 18.

ثانيا: تقويم مسعى الحكومة الالكترونية (قراءة في المتطلبات، المزايا والعيوب)

1. مفهوم الحكومة الالكترونية، أهدافها ومجالات تطبيقها:

إن مفهوم الحكومة الإلكترونية يشمل نموذجا جديدا من التعاملات الحكومية وإعادة تعريف العلاقة بين الحكومة والمواطنين، ومساعدة الحكومة في تغيير طريقة عملها وتوصيل خدماتها الحيوية للمواطنين، ويمكن أن نذكر بعض التعار يف التي أعطيت للحكومة الالكترونية كالتالي:

"إن الحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية أي التقليدية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الإلكترونية وأنظمة المعلوماتية، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة"، و من خلال هذا التعريف يمكننا أن نقول أن الحكومة الإلكترونية تقوم بتقديم خدماتها كما تفعل الحكومة التقليدية لكن الفارق أن كل هذا يتم من خلال كيان إلكتروني بدل الأوراق والتعقيدات الإدارية، والذي يدفعنا للقول أن الأولى ليست بديلا عن الثانية لكنها الوجه الآخر لها ضمن النسق الرقمي.[11]

وهناك من عرفها بأنها: "أتمتة العمليات الداخلية والخارجية للحكومة باستخدام تقنية الإنترنت المفتوحة".[12]

وهناك من يرى بأنها: "كافة المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو قطاعات الأعمال من خلال شبكات المعلومات وقواعد البيانات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت، والهواتف بما يدعم كفاية وفعالية الأداء الحكومي في إطار من التفاعل بين طالب الخدمة، ومقدمها مع ضمان السرية، والأمن المعلوماتي".[13]

كذلك تعرف الحكومة الالكترونية بأنها: "عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات؛ بهدف تقديم أفضل خدمات للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات".[14]

---

[11] احمد بن عيشاوي، **أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال**، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، العدد السابع، ص 288.

[12] منال صبحي محمد الحناوي، **الإستراتيجية الآمنة للحكومة الالكترونية**، ورقة بحثية مقدمة ضمن المؤتمر السادس حول البيئة المعلوماتية الآمنة: المفاهيم والتشريعات والتطبيقات، جمعية المكتبات والمعلومات السعودية الرياض، المملكة السعودية، 6-7 أفريل 2010، ص 4.

[13] عبد العزيز بن عبد الله الرقابي، **الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات العامة في المملكة : مع دراسة تطبيقية على وكالة الموزارة لشؤون العمل**، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة العامة، جامعة القاهرة، مصر، 2002، ص19.

[14] أبو بكر محمود الهوش، **الحكومة الالكترونية**، الواقع والآفاق، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة، مصر، 2006، ص27.

وعلى العموم يشير مصطلح الحكومة الإلكترونية إلى استخدام نتائج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها، وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها، ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة والتقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة، من حيث وفرة هذه الخدمات وتحسين أساليب تقديمها بوسائل غير تقليدية (إلكترونية) تمكن من الإطلاع على معلومات حكومية، وإكمال التبادل بين الأجهزة الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها في أي زمان ومكان، على أساس المساواة والعدالة بين المعنيين كافة بالخدمات العامة.[15]

نستنتج من التعار يف السابقة أنه:

- ترتبط الحكومة الالكترونية بالأجهزة الحكومية إلا أنها لا تهمل القطاعات الأخرى؛
- تعتمد على نظام معلوماتي افتراضي لا يمكن لمسه إلا عن طريق نتائجه أو آثاره؛
- تسمح بتفعيل التبادل بين مختلف المتدخلين في عمليات الإدارة الالكترونية.

بالنسبة لأهداف الحكومة الالكترونية والمتوخاة من تطبيقها يمكن حصر بعضها في الآتي:

- انعكاس الحكومة الالكترونية على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تحقيق السرعة، والشفافية، وإمكانية المحاسبة، والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية، ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة فعالة؛
- سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقديم له؛[16]
- خلق بيئة عمل أفضل تساعد على استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات وتأسيس بنية تحتية للحكومة الالكترونية تعمل على خلق بيئة عمل أكثر سهولة؛
- الزبائن على الخط **(On line)** وليس في الصف **(In line)**، وهذا يشير إلى التفاعل مع الزبائن عبر الانترنت بدلا من وقوفهم في الصفوف، الأمر الذي يتطلب الاستجابة السريعة من قبل الحكومة للمواطنين، وتقديم الخدمات لهم بفاعلية مع الحد من تدخل الموظفين؛

---

[15] طلال بن عبد الله بن حسين الشريف، **الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية، دراسة تطبيقية على الأجهزة الحكومية المركزية في مدينة الرياض**، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، الرياض، 2002، ص 43.

[16] سحر قدوري الرفاعي، **الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، العدد السابع، ص 311.

- دعم الجوانب الايجابية في الحكومة وتوسيع قاعدة المشاركة العامة، إذ يتم تحقيق الشفافية والمصداقية في العمل الحكومي، من خلال نشر تقنيات المعلومات الأمر الذي يفسح المجال للمواطنين للمشاركة في السياسة الحكومية وعملية صنع القرار من خلال المعلومات التي يمكنهم الحصول عليها بسرعة وسهولة؛
- تحسين إنتاجية وكفاءة الدوائر الحكومية وزيادة إنتاجية الموظفين وكذلك التقليل من حجم المصاريف، من خلال تقليص عدد المكاتب والأعمال الورقية،فضلاً عن تخفيض التكاليف على المديين: المتوسط والبعيد على اعتبار أنه بالإمكان التخلي عن كثير من الأبنية الحكومية لاستقبال المواطنين وخزانات حفظ المعاملات اليومية؛
- تحسين مستويات المعيشة في المجتمعات النامية من خلال مشاركتها في العملية السياسية وتقديم السلع والخدمات المنسجمة مع احتياجاتهم وتطلعاتهم.[17]

أما بالنسبة لمجالات الخدمات الحكومية الالكترونية، فإنها تتوزع عدة مجالات نذكر أهمها:

- **من الحكومة إلى الحكومة:** وتعبر عن التبادل الآمن عن بعد للمعلومات والمعاملات الإدارية الحكومية المختلفة، وهذا يتطلب ربط كافة دوائر الدولة مع بعضها البعض بشبكة مشتركة، وتوحيد تخطيط الموارد الحكومية، وذلك بغية تحسين وتطوير الإجراءات وزيادة الإنتاجية ويرمز إليها اختصارا **(G2G)**؛
- **من الحكومة إلى قطاع الأعمال:** ويختص بتقديم الخدمات للمؤسسات الاقتصادية ورجال الأعمال والمستثمرين، بالوسيلة التي توفر عليهم التكاليف وتساهم في زيادة أرباحهم ويرمز إليها اختصارا **(G2B)**؛
- **من الحكومة إلى المواطن:** وتمثل مرحلة النضج للاستفادة القصوى من التعاملات الالكترونية، كما أنها المرحلة التي تتحقق من خلالها المكاسب الكبيرة على المستوى الوطني، لأنها تتيح الخدمة من خلال ذهابها للمستفيد بدلا من أن يذهب هو بنفسه إليها، وتعني قدرة المواطنين والمقيمين على إتمام المعاملات والخدمات التي تقدمها لهم المرافق الحكومية عن بعد، ويرمز لها اختصارا **(G2C)**؛[18]

---

[17] شذى أحمد، عبد الرحمان عبد الله، **إمكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في محافظة البصرة، دراسة استطلاعية لأراء عينة من المديرين في الإدارات العامة**، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد السابع، العدد السادس والعشرون، جامعة البصرة، العراق، 2010، ص ص 95-96، نقلاً عن:

Pascual patricia, **E-Government**, the electronic journal on information system in developing countries,Vol.19,no 1. 2003. pp 10-12.

[18] تركي بن فهد بن طالب، **دور تنمية الموارد البشرية في تفعيل الحكومة الالكترونية في أمانة منطقة الرياض**، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية دراسات العليا، تخصص العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة السعودية، 2010، ص ص 36-37

- **من الحكومة إلى الموظفين:** يشتمل هذا النموذج على العلاقة بين الحكومة والموظفين بطريقة الكترونية ويعتبر نظام إدارة الموارد البشرية الذي يعمل وفق مبدأ الخدمة الذاتية تطبيقا مشهورا لهذا النموذج، فبموجب هذا النموذج يتمكن الموظفون من أن يتقدموا بطلب الحصول على الإجازة السنوية ويطلعوا على رصيدهم من الإجازات ويستعرضوا بنود رواتبهم، كذلك الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها بخصوص سياسات الحكومة وفرص التدريب والتعلم الالكترونيين والتشريعات الحكومية، ويرمز لها اختصارا **(G2E)**.[19]

2. متطلبات وركائز قيام الحكومة الالكترونية:

إن تطبيق نظام الحكومة الالكترونية الذي يتيح لطالب الخدمة أن يتعامل مع الانترنيت بدلا من الموظف الحكومي التقليدي يستلزم إجراء تعديلات كثيرة وواسعة تشمل نوعية العاملين والأجهزة المستخدمة وطرق التعامل والأداء ، فليس من المعقول مثلا أن يتم الاتصال بين طالب الخدمة والمسؤولين غير الانترنيت ثم يقوم بمراجعة المعلومات يدويا بالأسلوب التقليدي، .فينبغي أن يكون التغيير متكاملا والأداء متجانسا، وأن يتم إعادة تنظيم شاملة للخدمات والأدوات وذلك لأن الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية عبر الانترنيت لها خصوصيتها ومقوماتها التي تختلف عن الإدارة التقليدية لمثل هذه الخدمات.

من جهة أخرى، نجد أن فكرة الحكومة الالكترونية تقوم على أربعة ركائز:

- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الانترنت، في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية؛
- تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور (24 ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع 365 يوم في السنة)، مع القدرة على تامين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن؛
- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حده؛
- تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

من هذا المنطلق يمكن تلخيص أهم متطلبات الحكومة الالكترونية في ما يلي:

- **البنية التحتية:** من الضروري بالنسبة للأجهزة الإدارية والحكومية لتطبيق الحكومة الالكترونية توفير الشبكات الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات ذات القدرة على توفير المعلومات من اجل زيادة التفاعل بين

[19] شذى أحمد، عبد الرحمان عبد الله، مرجع سابق، ص 97.

الحكومة والمستفيدين، هذه الشبكة يعبر عنها بالبنية التحتية والتي تتمثل في مجموعة من المكونات المادية والبشرية التي يمكن من خلالها تنفيذ التطبيقات الإلكترونية للأجهزة الحكومية.[20]

- **العنصر البشري المؤهل:** يحتاج تطبيق نظام الحكومة الالكترونية إلى إعداد الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على العمل في هذه المجال. وهذا يقتضي من المؤسسات والدوائر الحكومية المختلفة إدخال التغيير والتطوير على العنصر البشري العامل بها حتى يتمكن من التعامل مع إدارة المشروع بشكل فعال ، ويلاحظ أن نظام الحكومة الإلكترونية وما ينطوي عليه من تقنية المعلومات الجديدة كثيرا ما يرهب أولئك الذين يتعاملون معه لأول مرة، وغالبا ما يحاول هؤلاء (الموظفون التقليديون) مقاومة ما يجهلون بدلا من محاولة تعلمه والتجاوب معه، لذلك ينبغي القيام بحملات توعية لإقناع من يمكن إقناعه منهم واستبعاد أولئك الذين يقفون عقبة في سبيل تحقيق التطور الذي فرض نفسه، وإحلال محلهم من يستطيع القيام بذلك، وهنا يبرز دور القيادة كعنصر أساسي في تعزيز المبادرة لتحويل الحكومة التقليدية إلى حكومة الكترونية تتمكن من تغيير نمط تقديم الخدمات إلى المواطنين، وليس من اللازم أن تكون هذه القيادة هي القيادة الرسمية المضطلعة بدور الرئاسة السياسية أو الإدارية في الدولة، وإنما المهم أن تكون هذه القيادة لديها القدرة والمعرفة على إقناع الآخرين وقادرة على جذبهم إلى المشاركة في السعي إلى تحقيق هذا النظام، وقد لا تكتفي الحكومة الالكترونية بتقديم المعلومات عبر موقعها على الانترنت أو إتاحة إمكانية البحث في مواقعها، وإنما تكون أكثر تفاعلا مع المواطنين وتتبادل معهم المعلومات، فتقوم بدور المرسل والمستقبل، وقد يسمح الموقع بإمكانية طبع النماذج بدلا من الذهاب إلى الإدارة للحصول عليها، ليقوم المواطن باستيفاء بياناتها وإعادتها للإدارة بالبريد أو باليد، أو إرسالها عبر شبكة المعلومات، في مرحلة أكثر تقدما من مراحل الحكومة الالكترونية؛
- **تشريعات الحكومة الكترونية:** لاشك أن تطبيق الحكومة الالكترونية وتقديم الخدمات عبر شبكة الاتصالات والمعلومات تحتاج إلى تشريعات خاصة تقدم لها التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيقا لأهدافها على أفضل وجه ممكن.[21]
- **أنظمة المجتمع:** وتشمل الأنظمة السياسية، والاجتماعية، والاقتصادية، وهى تلعب‌دوراً أساسياً في تحديد نمط، وطبيعة الحكومة الإلكترونية، وكيفية عملها، وحجمها، ومتطلباتها؛

[20] Ndou, Valentina, **E-Government for developing countries:Opportunities and Challenges,** the electronic journal on information system in developing countries,Vol.18,no1. 2004. pp 12-13

[21] سعد عباس حمزة الخفاجي، مرجع سابق، ص ص 12-13

- **ثوابت المجتمع:** وتشمل الدين، والقانون، والثقافة،والتقاليد، حيث يمثل الدين أساس التعامل في كل منظومة من منظومات الحياة، ويعد القانون من أقوى وسائل الضبط الاجتماعي، وتقوم الثقافة بدور حيوي في تحديد نظم المجتمع وصياغة بنائه.[22]

3. مزايا تطبيق الحكومة الالكترونية وعيوبها:

- **مزايا تطبيق الحكومة الالكترونية:** للحكومة الالكترونية مزايا عديدة تصلح كمعايير لقياس كفاءة العمل الإداري العام وجودته و نذكر منها:[23]

- **تسريع الانجاز:** إن الوقت الذي توفره أدوات الحكومة الالكترونية على مستهلكي الخدمات العامة خير دليل على جدواها، إذ تعتمد على منظومة الدخول على الخط؛ للحصول على الخدمة لا صفوف الانتظار؛
- **زيادة الإتقان:** تمتاز الخدمات المقدمة الكترونيا بالدقة والإتقان؛ نتيجة سهولة عمليات الرقابة المباشرة عليها؛
- **تبسيط الإجراءات:** حيث تعتبر الحكومة الالكترونية هي الدواء الشافي من البيروقراطية البغيضة التي نعاني منها و الروتين القاتل المستفحل في أجهزتنا الإدارية؛
- **خفض التكاليف وتحقيق الكفاءة في الأداء:** استخدام الأساليب التكنولوجية يؤدي إلى تقليل عدد القائمين على حفظ ونسخ ونقل وتوزيع الأعمال الورقية الخاصة بالتعاملات؛ مما يقلل الجهد والموارد المخصصة؛ وبذلك تتحقق الكفاءة في الأداء الحكومي والتحول من الأسلوب الورقي إلى الأسلوب الالكتروني في أداء أعماله؛ مما يحقق الفاعلية من خلال تحقيق الأهداف السياسية والاجتماعية والاقتصادية المحددة للحكومة؛ وبذلك يتحقق رضا المواطنين؛
- **تحقيق الشفافية الحكومية:** وذلك من خلال إتاحة المعلومات عن كافة الأنشطة الحكومية وإتاحة القوانين واللوائح الحكومية على شبكة الانترنت، الأمر الذي يبعد الرشوة و التلاعب وسوء المعاملة ويبطل سلطة المكاتب لصالح سلطة الدولة.

[22] حسن الغزلي محمد، **منظومة الحكومة الإلكترونية.** ندوة الحكومة الالكترونية: الواقع والتحديات، عمان: مسقط.2003، ص ص 9-10.

[23] ديالا جميل محمد الرزي، **الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة**، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارة، المجلد العشرين، العدد الأول، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين، 2012، ص ص 197-198.

- **عيوب تطبيق الحكومة الالكترونية:** هناك سلبيات عديدة تنجر عن تطبيق الحكومة الالكترونية يمكن سرد البعض منها في الآتي:[24]

- **مشكلة البطالة:** يؤثر الاعتماد على الأجهزة الالكترونية للقيام بالأنشطة المختلفة بدلا من الإنسان في سوق العمالة والطلب عليها، بالرغم مما يمكن أن توفره الثروة المعلوماتية من فرص جديدة للعمل، إلا أنها ستكون ذات طبيعة تقنية عالية، و بالتالي فأن ثمة مشكلة ستتعاظم مع الاعتماد المتزايد على المعلوماتية وهي البطالة، وفعلا فهناك شركات تخطط بالفعل للاحتفاظ بـ 20% فقط من طاقة العمل المتاحة لديها؛
- **ضعف النواحي الأمنية لتطبيقات الحكومة الالكترونية:** مما يجعلها عرضة للاختراق والعبث، كالسطو على المعلومات الخاصة بطالب الخدمة، مثل إمكانية الاستيلاء على أمواله عن طريق بطاقة الائتمان الخاصة بها؛
- **فقدان الخصوصية:** إن ثورة المعلومات داخل نمط الحكومة الالكترونية تقضي على خصوصية الأفراد وحقهم في الحفاظ على خصوصياته وأسرارهم الخاصة، فقواعد المعلومات المرتبطة ببعضها البعض والتي تحتوي على البيانات التعريفية لهم كأسماء الأفراد وعناوينهم ووظائفهم وحالتهم الاجتماعية، يهدد مستقبلهم وقد يعرضهم لمشاكل لم تكن في حسبانهم، كما يمكن أن تزداد قدرة الآخرين على رصد ومتابعة حركة الناس؛
- **مشكلة تفكك النسيج الاجتماعي:** تُوقع أن يواجه إنسان القرن الواحد والعشرين في حالة الاعتماد الكامل على المعلوماتية في القيام بالأنشطة الحياتية ومنها الحكومة الالكترونية مزيدا من التفكك، لأن أداء الأنشطة الكترونيا أو افتراضيا سيقلل من فرص التواصل الجماهيري بين الأفراد؛
- **التخوف من اقتصار عمل الحكومة الالكترونية على فئة محددة من الناس:** مما ينجر عنه نسبة المشاركة المتدنية في أنشطة الحكومة الالكترونية نظرا لعدم وجود المستوى المعلوماتي الكافي بين أفراد المجتمع.
- على الرغم من وجود السلبيات ألا أنها لا تؤثر على تطبيقات الحكومة الإلكترونيةنظر ً ا للحاجة الماسة واتجاه دول العالم كافة نحو هذه التطبيقات أو إمكان تحويل هذه السلبيات إلى إيجابيات، فمثلا يمكن استثمار وتوجيه الأشخاص العاطلين عن العمل إلى جهود أخرى تتجه لقطاعات لها فائدة تعود على

[24] نجلاء يوسف شحادة، **أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الالكترونية (دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية- الأردن)**، مذكرة ماجستير غير منشورة،كلية الأعمال، قسم الأعمال الالكترونية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012، ص ص 31-32

الفرد والمجتمع، أما عن فقدان الخصوصية فيمكن إيجاد بعض الحلول التي يمكن أن تسهم في تقليص حالات الاختراق والتعدي إلى درجة لم تعد تؤثر على حركة المعلومات واستقرارها، منها استخدام برامج خاصة أو شفرات خاصة تتيح للمستخدم فقط التعامل بشكل آمن مع حفظ البيانات الخاصة به، وكذلك التوقيع الرقمي والأرقام السرية، ووسائل أخرى تم تطويرها في مجال نظم حماية المعلومات[25].

ثالثا: تحدي تفعيل الحكومة الالكترونية

إن الحكومة الإلكترونية ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط، بل إنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات المختلفة، فهي تمثل تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الحكومة التقليدية. من هذا المنطلق تواجه الحكومات تحديا كبيرا يتمثل في تفعيل تطبيق الحكومة الالكترونية، ويمكننا أن نلخص أهم جوانب هذا التحدي في تعزيز وتفعيل متطلبات ومستلزمات الحكومة الالكترونية على النحو الآتي:

1. **تحدي صيانة وتطوير البنية التحية المواتية لتطبيق الحكومة الالكترونية:** كلما كانت البنية التحتية للاتصالات قوية كلما كانت لديها قدرة على الوفاء بالمتطلبات العملاقة التي تستخدم تقنية المعلومات لأداء أعمال الحكومة الالكترونية وبما يسمح باستيعاب الزيادة والتوسع المستقبليين، وهنا تقع المسؤولية الأعظم على مزودي خدمة الاتصال لإيجاد بنية اتصالات توفر حزم واسعة لتسهيل عملية الاتصال ولجعل بيئة الانترنت مثالية للأعمال، وهذا يتطلب توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالانترنت، على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الحكومة الالكترونية بأقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة، حيث يعد انتشار استخدام الانترنت إحدى الركائز الأساسية لتفعيل تطبيق الحكومة الالكترونية، الأمر الذي يولد نطاقا فاعلا لتأسيس اتصال بين مستخدمي الانترنت سواء كان ذلك بين القطاعات الحكومية أو الخاصة على السواء، فالمسألة مرتبطة بالانترنت فكلما توسع استخدام الانترنت في المجتمع كلما سهل مهمة الحكومة الالكترونية كمشروع متكامل.[26]
2. **تحدي تطوير التنظيم الإداري والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي:** إن التحول إلى الحكومة الإلكترونية ليس قضية تقنية وحسب أساسها الحاسبات الآلية وشبكة الانترنت وشبكات الاتصالات وغيرها

[25] علي محمد عبد العزيز بن درويش، **تطبيقات الحكومة الالكترونية دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي**، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية دراسات العليا، تخصص العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة السعودية، 2005، ص 23.

[26] ابراهيم عد اللطيف الغوطي، مرجع سابق، ص 63.

من الجوانب الفنية على أهميتها، ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية، وإن هذا التحول لا يتم بين يوم وليلة، أو بمجرد اتخاذ قرار بذلك ولكنه يتهدريجيً ا، وعلى مراحل وبعد إعداد يستغرقوقتً لوجهدً ا وتحتاج الأجهزة الحكومية إلى خطوات متعددة، تأخذ صفة التحولات الجذرية للتحول لتطبيقات الحكومية الإلكترونية:

- **تنظيم أداري من اجل حكومة الكترونية أفضل:** ويتطلب ذلك إحداث تغييرات جذرية في التنظيمات الإدارية الحالية للتوافق مع ظروف الحكومة الإلكترونية؛
- **إعادة هندسة الإجراءات الحكومية لتتناسب مع تطبيقات الحكومة الالكترونية:** إن إعادة هندسة الإجراءات الحكومية للحصول على جودة الإدارة وسرعة الإنجاز، وانخفاض التكلفة،وتحقيقً ا لرضا العملاء يعأمر ً لملحً ا، إلا أن إعادة هندسة الإجراءات الحكومية لا يقتصر على تطوير وتبسيط الإجراءات وأنماط التعامل مع الجمهور، بل يمتد كذلك إلى تطوير أنماط تلك العلاقات داخل أجهزة المنظمة ذاتها، إضافة إلى تطوير تلك العلاقات بين المنظمات العامة الإلكترونية بعضها البعض. حيث إن مسألة التحول بالمنظمة إلى النظام الجديد للمنظمات العامة الإلكترونية أكبر من مجرد ترميم، أو ترقيع؛ بل تقتضي عملية إصلاح جذرية تتضمن حلول كاملة وشاملة لأجهزتها وتأطير لآليات العمل الرسمي.

3. تحدي تهيئة الأطر القانونية والتشريعية: يعد اكتمال أطر التشريعات القانونية من الأسس الجوهرية لاكتمال وتعميم الحكومة الإلكترونية، ولذلك تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى استعداد تشريعي متكامل، لأن إجراءاتها ستنسف الكثير من المستقر من الإجراءات الحكومة التي وضعت التشريعات النافذة للتعامل معها وضمان الالتزام بها، بحيث تدرج كافة الأعمال مهما كانت تحت مظلة الشرعية القانونية، التي تتمثل في النصوص الدستورية والقانونية واللائحية، ولا بد أن ينبني أي إجراء إداري على أساس قانوني لذلك يتوجب على الحكومات أن تقوم بمسح تشريعي شامل ومتواصل للقوانين والأنظمة واللوائح والتعليمات، لمعرفة مدى مواكبتها إجراءات الحكومة الإلكترونية أو تناقضها معها.[27]

4. تحدي تحقيق أمن وخصوصية وموثوقية المعلومات: يعرف الأمن هنا على انه مجموعة من الإجراءات والسياسات والمقاييس الفنية التي تستخدم لمنع الأفراد غير المسموح لهم بالدخول إلى الشبكة من الدخول إليها والعبث بمحتوياتها، أو تغيير أو سرقة أو تدمير المعلومات الموجودة على نظامها.[28] إن ثقة المواطن

[27] علي محمد عبد العزيز بن درويش، مرجع سابق، ص ص 45-55

[28] Laudon and Laudon, **Management Information System: Managing the Digital Firm**, Pearson Prentice Hall, USA. 2004, p 454.

بالحكومة الالكترونية تعتبرعنصر ً ارئيساًوجوهري ً ا من عناصر الحكومة الإلكترونية. وبدون الثقة لن يفكر المواطنون في التردد على مواقع الحكومة الإلكترونية، وخاصة في حالة الخدمات التي يتطلب الحصول عليها قيام المواطنين بتزويد الحكومة الإلكترونية بمعلومات شخصية ذات صفة خاصة. وباستطاعة الحكومة القيام بدور مهم في الكشف عن سياستها وتعريف المواطنين بها أو إعلامهم بمخططاتها ومشروعاتها والأهداف المزمع تحقيقها من عملية جمع وتخزين البيانات عنهم، لذلك يجب وضع سياسة محددة عن أمن المعلومات وتعيين مسؤول لتنفيذ هذه السياسة وفقا للمعايير الدولية في هذا الشأن، والتقييم المستمر والمتواصل لنظم الأمن للتأكد من تنفيذها لكل ما يتعلق بالإجراءات الوقائية الأمنية بشكل سليم، وعدم الإفصاح عن المعلومات الشخصية دون الحصول على إذن مسبق، وتوعية وتدريب العاملين على القضايا المتصلة بأمن المعلومات.[29]

5. تحدي التنمية والتأهيلالمستمرْن للموارد البشرية (رأس المال البشري): مع تنامي تحول الحكومات نحو تقديم خدماتها الكترونيا، نمت الحاجة إلى الموارد البشرية المتخصصة في جانب تكنولوجيا المعلومات، مما وضع القطاع العام أمام تحديات تنافسية مع القطاع الخاص في الحصول على هذه الموارد،[30] فالموارد البشرية تمثل مدخلاإنتاجياً لا غنى عنه في الحكومة الالكترونية التي تكون بحاجة إلى المهارات الفردية لإنشاء وتصميم وصيانة البنى التحتية للاتصالات والمعلومات فضلا عن ضرورة توافر المهارات اللازمة لإنجاز الوظائف الالكترونية وإدارة العمليات وخدمة الزبائن على الخط (On line)، وبالمقابل فالفرد العادي الذي يتوقع أن يستفيد أو يتعامل مع مشروع الحكومة الالكترونية يجب أن يتميز بمميزات الكفاءة التقنية في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة والإلمام بما توفره له من فوائد نتيجة دخوله في هذا المجال، مما يتطلب تمتعهم بخبرات ومهارات عالية لأداء مهامهم اليومية عن طريق الحكومة الالكترونية.[31]

6. تحدي تبني وترسيخ مبدأ المشاركة: إن الحكومة الالكترونية تقوم في الأساس على خدمة المواطنين ومؤسسات الأعمال وغيرها من مؤسسات المجتمع المدني، لذلك ينبغي التعاون معها ودفعها إلى المشاركة في بناء وإرساء علاقات متبادلة وتحالفات تعود بالنفع على المجتمع ككل، ولا يقتصر التعاون على العلاقات مع المواطنين ومؤسسات الأعمال ومؤسسات المجتمع المدني فحسب، وإنما يشمل علاقة المصلحة الحكومية بإدارتها ووحداتها وتنظيماتها المتعددة وعلاقة كل ذلك بمصالح الأجهزة الحكومية على كافة المستويات المركزية والمحلية. فالتعاون ضروري لتعزيز ثقة المواطنين بالحكومة الالكترونية كونه يوفر قدر من الشفافية التي تضع

[29] سحر قدوري الرفاعي، مرجع سابق، ص 327.

[30] GAO.. ***Electronic Government***, United States General Accounting Office, 2000, p 18.

[31] شذى أحمد، عبد الرحمان عبد الله، مرجع سابق، ص 98.

سلسلة واسعة من المعلومات في متناول الجميع لأن تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب جعل كافة المعاملات تتم مباشرة على الشبكة، ومشاركة كافة الجهود في هذا المشروع، فتقنية المعلومات في القطاع الخاص يمكنها أن تقدم للحكومة مجموعة من الخدمات والمتمثلة في البنى التحتية وتقديم المهارات الفنية وتقديم برامج التعلم والتدريب للكوادر الحكومية، كذلك لا تقتصر المشاركة على التعاملات الالكترونية فحسب، بل تمتد لتشمل الرؤى والأفكار والتصورات.[32]

خـاتمة:

إن المفهوم الدراج عن الحكومة الإلكترونية يتمثل أساسا في كونها شبكة متطورة من نظم الحاسب الآلي، والتي عن طريقها يصل الجمهور الخدمات والمعاملات الحكومية عبر الإنترنت أو عبر وسائل إلكترونية أخرى. إلا أن هذا المفهوم يغفل شقاً كبيرا من محتوى مفهوم الحكومة الالكترونية، فهذه الأخيرة تنطوي على الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات بهدف تسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية، وتلك التي تتم فيما بينها: حكومة-حكومة (G2G) وتلك التي تربطها بالمواطنين: حكومة-مواطن (G2C) أو بقطاعات الأعمال: حكومة-أعمال (G2B) أو بالموظفين (G2E).

من خلال العرض السابق، لمختلف جوانب الحكومة الإلكترونية، واعتمادا على تقييم مسعاها، ومتطلبات قيامها، يمكن أن نذكر بعض النتائج الهامة، والتي تعتبر سندا هاما لصناع القرار من أجل تفعيل مسعى الحكومة الالكترونية على صعيدي التطبيق (التجسيد) والأداء:

- تطبيق الحكومة الإلكترونية داخل مؤسسات الدولة سيساعد على توحيد المعلومات الحكومية وترتيبها وتنظيمها مما سيساهم في تحسين أداء المؤسسات والأجهزة الحكومية واستغلال الموارد المتوفرة داخل الدولة بالشكل الأفضل، إلا أنه لا يمكن إغفال أن هذا التطبيق سيحتاج إلى تدقيق ومتابعة لضمان استمرار ية تقديم الخدمات بالشكل الملائم؛
- يعتبر تطبيق وتجسيد الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع تغييرا في صورة الحكومة التقليدية، خصوصا في ما يتعلق بأسلوب عملها، حيث سيجعل الجودة والتميز شعارها، مما يحتم عليها مواجهة ومجابهة الكثير من التحديات على غرار: صيانة وتطوير البنية التحية المواتية لتطبيق الحكومة الالكترونية، تطوير التنظيم الإداري

[32] شذى أحمد، عبد الرحمان عبد الله، المرجع نفسه، ص 99 نقلاً عن:

Ndou, Valentina, **E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges,** the electronic journal on information system in developing countries,Vol.18, no 1. 2004. p 15.

والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي، تهيئة الأطر القانونية، تحقيق أمن وخصوصية وموثوقية المعلومات، التنمية والتأهيلالمستمرْن للموارد البشرية (رأس المال البشري) و تبني وترسيخ مبدأ المشاركة؛

- إن تبني الحكومة الإلكترونية يعتبر حافزا للقطاع العام باتجاه التطور ومواكبة التكنولوجيا، الأمر الذي يحقق اشباعا لرغبات المجتمعات الالكترونية، والشركات التي تتعامل من خلال التجارة الإلكترونية.

قائمة المراجع باللغة العربية:

المؤلفات:

1. أبو بكر محمود الهوش، **الحكومة الالكترونية**، الواقع والآفاق، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة، مصر، 2006
2. حسن الغزلي محمد، **منظومة الحكومة الإلكترونية**. ندوة الحكومة الالكترونية: الواقع والتحديات، عمان: مسقط.2003
3. **الحكومة الالكترونية**، سلسلة "نحو مجتمع المعرفة"، معهد البحوث والاستشارات، الإصدار التاسع، جامعة الملك عبد العزيز، 2006
4. عباس بدران، **الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق**، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، لبنان، 2004

مذكرات، مقالات، ومداخلات:

5. أحمد حسين محمد العزام، **الحكومة الالكترونية في الأردن، إمكانية التطبيق** مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، العراق، 2001
6. تركي بن فهد بن طالب، **دور تنمية الموارد البشرية في تفعيل الحكومة الالكترونية في أمانة منطقة الرياض**، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية دراسات العليا، تخصص العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة السعودية، 2010
7. طلال بن عبد الله بن حسين الشريف، **الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية، دراسة تطبيقية على الأجهزة الحكومية المركزية في مدينة الرياض**، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، الرياض، 2002

8. عبد العزيز بن عبد الله الرقابي، **الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات العامة في المملكة : مع دراسة تطبيقية على وكالة الموزارة لشؤون العمل**، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة العامة، جامعة القاهرة، مصر، 2002

9. علي محمد عبد العزيز بن درويش، **تطبيقات الحكومة الالكترونية دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي**، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية دراسات العليا، تخصص العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة السعودية، 2005

10. نجلاء يوسف شحادة، **أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الالكترونية (دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية- الأردن)**، مذكرة ماجستير غير منشورة،كلية الأعمال، قسم الأعمال الالكترونية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012

11. أحمد بن عيشاوي، **أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال**، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، العدد السابع

12. ديالا جميل محمد الرزي، **الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة**، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارة، المجلد العشرين، العدد الأول، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين، 2012

13. سحر قدوري الرفاعي، **الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، العدد السابع

14. سعد عباس حمزة الخفاجي، **الحكومة الالكترونية الأبعاد النظرية وآليات التطبيق، دراسة حول استخدام الحكومة الالكترونية في معمل اسمنت كركوك**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الثالث والعشرون، جامعة بغداد، العراق، 2010

15. شذى أحمد، عبد الرحمان عبد الله، **إمكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في محافظة البصرة، دراسة استطلاعية لأراء عينة من المديرين في الإدارات العامة**، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد السابع، العدد السادس والعشرون، جامعة البصرة، العراق، 2010

16. نائل عبد الحافظ العواملة، **الحكومة الالكترونية ومستقبل الإدارة العامة: دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر**، مجلة دراسات، المجلد التاسع والعشرون، العدد الأول

17. منال صبحي محمد الحناوي، **الإستراتيجية الآمنة للحكومة الالكترونية**، ورقة بحثية مقدمة ضمن المؤتمر السادس حول البيئة المعلوماتية الآمنة: المفاهيم والتشريعات والتطبيقات، جمعية المكتبات والمعلومات السعودية الرياض، المملكة السعودية، 6-7 أفريل 2010

قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

18. GAO.. ***Electronic Government***, United States General Accounting Office, 2000
19. Laudon and Laudon, **Management Information System: Managing the Digital Firm**, Pearson Prentice Hall, USA. 2004
20. Ndou, Valentina, **E-Government for developing countries:Opportunities and Challenges ,** the electronic journal on information system in developing countries,Vol.18, no1. 2004
21. Pascual patricia, **E-Government**, the electronic journal on information system in developing countries,Vol.19, no 1. 2003