

## انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء المرافق العمومية

أ. محمد سعداوي

جامعة حسيبة بن بوعلبي بالشلف

mohsadaoui@yahoo.fr

### ملخص:

يرتكز مفهوم الحكومة الالكترونية على استخدام نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها وفعاليتها في تحقيق الأهداف المطلوبة، حيث تمتلك التكنولوجيا عناصر قوة من شأنها فرض تغيير في أنماط العمل على مستوى المرافق العمومية. فإذا كان نظام الحكومة الالكترونية يمثل تحولا جذريا في طريقة الأداء ومنهج العمل المتبع، فإنه يعتبر أيضا نقلة نوعية في المفاهيم والنظريات والأساليب التي تحكم عملية التسيير، وهذا من شأنه التأثير على الصورة الكلية للمرفق العام، بحيث يتم نسخ الصورة التقليدية التي تتسم بالعديد من المظاهر والممارسات السلبية المتراكمة في أذهان الناس والمسيسة لعلاقاتهم بهذه الجهات المرفقية، ومحاولة رسم صورة حديثة تتسم بمظاهر التطور والرقى ومواكبة المستجدات الحاصلة في البيئة التكنولوجية.

**الكلمات المفتاحية:** الحكومة الالكترونية، المرفق العام، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الحوسبة، الأتمتة.

### Abstract:

The concept of the electronic government based on the use of what information and communication technology has done to improve the level and the efficiency of the performance of the government agencies since technology can change the ways of work in public utilities.

The electronic government system helps to change the strategy of work and management. Thus, the traditional negative idea about any public utility will be eradicated and change into a positive one characterised by development and prosperity.

**key words:** electronic government, public utility, information and communication technology, computing, automation

## مقدمة:

تطورت نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عصرنا الحالي وصار لها دور فعال في ظهور أشكال جديدة من التعاملات في كافة جوانب الحياة، لذا تقوم عدة دول بتطوير الآليات والوسائل التقنية المستخدمة لتنفيذ مختلف السياسات والإشراف على سير العمل في الإدارات الحكومية بما يكفل القيام بمسؤولياتها وتحقيق أعلى كفاءة ممكنة لأداء مختلف الأعمال لديها، وتهيئة المناخ العام ليتوافق ويتلاءم مع التطورات العالمية المتجددة من أجل أن تنعم بمزيد من التقدم والرفاهية والمكانة الدولية.

ومن هذا المنطلق، لم يعد أمام أية دولة، تريد أن تواكب العصر وألا تتخلف عن الركب الحضاري، خيار سوى الاتجاه نحو المجتمع الالكتروني والتكنولوجيا الرقمية، وانتهاج نظام الحكومة الالكترونية كمشاهدة لتتخطى أكبر قدر وأعلى مستوى ممكن من الأداء الحكومي، من أجل جني العديد من الفوائد كسرعة الإنجاز وإحداث نقلة نوعية في عديد المجالات ومواكبة التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ولكن لا ينبغي أن يفهم من أن هذا النظام الالكتروني هو نتاج لفشل الجهود التنموية وللبيروقراطية النفسية والروتين الحكومي، وإنما اقتضته ظروف تحسين الأداء الحكومي وإعطائه صبغة مميزة من الجودة، بالإضافة إلى مساعي تحقيق التقدم والمشاركة في حضارة الألفية الثالثة التي تعتمد في مجملها على الوسائل الرقمية الالكترونية، لأن استخدام هذه التكنولوجيا في الأعمال الحكومية يصاحبه تطوير في كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات الحكومية الحالية، وكذا تبسيطها ونقلها من الأطر اليدوية إلى الأطر التقنية الالكترونية المتقدمة.

وبالرغم من أن مختلف الدول المتقدمة والنامية تتطلع للتحويل إلى مفهوم الحكومة الالكترونية، إلا أن ذلك يواجه غموضاً في المفاهيم وتحديات عملية ومعطيات بيئية تحد من الطموحات في هذا المجال، وتسعى الحكومات المعاصرة إلى تحقيق أهدافها من خلال التخطيط الاستراتيجي والتعاون الدولي وتوفير المناخ الملائم، وهذا ما يدفع الباحثين للإسهام في بناء أدبيات الحكومة الالكترونية من خلال جهود علمية حثيثة تتمثل في إجراء الدراسات الميدانية والنظرية، وإقامة الندوات والمؤتمرات، وإصدار الدوريات العلمية والمهنية المتخصصة في هذا المجال، والتعاون مع الحكومة لإصلاح مختلف القطاعات التي يشوبها الخلل والتعقيد في أداء المهام أو تقديم الخدمات، والقطاع العام مثال حي تظهر وتكثر فيه هذه المشاكل وبالأخص في الدول النامية، بالنظر إلى غياب شروط حسن الأداء على مستواه تزامناً مع الاعتماد عليه كوسيلة أساسية لتحقيق التنمية في هذه الدول، حيث تفاقمت مظاهر السلب وزادت حدتها خصوصاً في القطاعات التي تشهد إقبالاً جماهيرياً كبيراً على خدماتها، في ظل شدة التعقيدات عند محاولة قضاء مختلف الحاجات التي يحتاجها المواطن في كافة مجالات حياته (تعليمية، تكوينية، عملية، صحية، ... الخ)، وهنا نشير إلى المرافق العمومية التي لا يمكن لأية دولة الاستغناء عنها وعن خدماتها، والتي يقصدها المواطن بصفة مستمرة للقيام بمختلف الإجراءات اللازمة في حياته اليومية، وهذا ما يبرز حقا أهمية وسعة هذه المرافق في الدولة، كما يناط بمسؤوليتها الاهتمام البالغ بها والسهر على تسييرها والإشراف عليها بما يكفل التقاسم الأمثل لمختلف خدماتها لجمهور المستفيدين وتأدية المهام بشكل فعال ولائق.

وفي الوقت الراهن، من السهل أن نشككي من خدمات هذه المرافق العمومية، لأن معظمنا يفعل ذلك، فإذا لم نستطع إصدار وثيقة أو إنجاز معاملة في نفس اليوم، أو لم نحصل على الخدمة من ذلك المرفق العام بسهولة ويسر،

فإننا نتساءل: لماذا لا تفعل الحكومة شيئاً حيال ذلك؟ والحقيقة أنها ربما تفعل أو، على الأقل، تحاول أن تفعل، إلا أن متطلباتنا وحاجاتنا من هذه المرافق تتنوع وتتوسع كلما زادت معرفتنا بكل ما هو ممكن تحقيقه، وقد يؤدي إلى المزيد من الرفاهية.

فمن وجهة نظر الحكومة أنها تسعى جاهدة لإرضاء المواطن وتزويده بخدمات فعالة ومريحة في آن واحد، خصوصاً وأن عصرنا يشهد فترة الثورة الحكومية بامتياز، وهي ثورة في تعامل الحكومة مع المواطن، وثورة في وسائل إدارة العمل العام، إلى غير ذلك من أهداف معلنة وغير معلنة للحكومات في مجال تحديث العمل الإداري للمرافق العمومية، وقد بدأت الحكومات حول العالم تضع الخطط لتغيير ملامح العمل لهذه المرافق، وتحاول إدراج النظام الحكومي الإلكتروني ضمنها نظراً للقدر الكبير الذي تلتقاه هذه المرافق من الاهتمام، والإلحاح الشديد لتنفيذ هذا النمط من التغيير، فما هي مختلف المظاهر والخصائص والآثار التي يمكن أن تنعكس على أداء المرافق العمومية جراء تحولها من النظام التقليدي إلى نظام الحكومة الالكترونية في تقديم الخدمات والحصول عليها؟ هذا ما سنحاول الإجابة عليه بحول الله تعالى من خلال هذه الورقة البحثية التي تتضمن معالجة العناصر الأساسية التالية:

- التعريف بالمرفق العام.
- أركان وعناصر المرفق العام.
- عوامل ظهور حاجة المرفق العام إلى النظام الإلكتروني.
- أساسيات إنجاز الخدمات المرفقية وفق نظام الحكومة الالكترونية.
- كيفية عمل المرفق العام وفق نظام الحكومة الالكترونية.
- تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في إطار تحسين جودة خدمات المرفق العام.
- أبعاد التحول نحو نظام الحكومة الالكترونية في بيئة المرفق العام.

#### أولاً- التعريف بالمرفق العام:

تسلك محاولات تعريف المرفق العام ثلاثة اتجاهات أساسية، يركز الاتجاه الأول في تعريفه للمرفق العام على الجانب الشكلي له، أي يركز على المرفق العام باعتباره منظمة أو جهاز إداري عام، ويركز الاتجاه الثاني على الجانب الموضوعي له، أي أنه يعرف المرفق العام باعتباره نشاطاً عاماً يستهدف تحقيق أهداف عامة تتمثل في إشباع الحاجات العامة في الدولة، وهناك اتجاه آخر يجمع بين الجوانب والمعاني الشكلية والموضوعية لفكرة المرفق العام.

ومن التعريفات التي تركز على المعنى أو الجانب الشكلي في تعريف المرفق العام ما يلي:

- "المرفق العام هو منظمة عامة مكونة من السلطات والاختصاصات التي تكفل القيام بخدمة معينة تقدمها للجمهور على نحو منتظم ومطرد"، حيث يركز هذا التعريف على المرفق العام كجهاز يرتبط بالإدارة العامة ويتمتع بأساليب السلطة العامة<sup>1</sup>.

ومن أهم تعريفات المرفق العام التي تركز على الجوانب أو المعاني الموضوعية لفكرة المرفق العام، أي كمنشآت يستهدف تحقيق مصلحة عامة تتمثل في إشباع الحاجات العامة في الدولة، ما يلي:

- "المرفق العام هو كل نشاط يجب أن يكفله وينظمه ويتولاه الحكام، لأن الاضطلاع بفحوى هذا النشاط لا غنى عنه في تحقيق التضامن الاجتماعي وتطوره، ولا يمكن تحقيقه على أكمل وجه إلا عن طريق تدخل السلطة الحاكمة"<sup>2</sup>.

ومن بين التعريفات التي تجمع بين المعاني الشكلية والمعاني الموضوعية لفكرة المرفق العام ما يلي:  
- "المرفق العام هو مشروع ذو نفع عام، خاضع للهيمنة أو الإدارة العليا للحكام، ويهدف إلى إشباع حاجات عامة للجمهور، بسبب عدم كفاية أو عدم وجود مشروعات خاصة تحقق هذه الأغراض، ويخضع لحد أدنى من القواعد الخاصة أي لنظام قانوني خاص واستثنائي"<sup>3</sup>.

ومن أهم التعريفات التي وردت حول المرفق العام ما يلي:

- "المرفق العام هو كل نشاط يباشر من قبل شخص عام بقصد إشباع مصلحة عامة، فهناك أنشطة تباشر من قبل الدولة عن طريق مرافق قومية ومثلها: مرافق الدفاع والأمن، السكك الحديدية والقضاء، وهناك أنشطة تباشر من قبل الأشخاص العامة الإقليمية (الولاية، البلدية،...) وذلك لإشباع مصالح محلية، ومثلها: توزيع الكهرباء والغاز والمياه في إحدى المدن، مما يُطلق عليها المرافق المحلية بالمقابلة مع المرافق القومية التي تديرها الدولة"<sup>4</sup>.

وتجدر الإشارة إلى أن المرفق العام لا يستهدف تحقيق مصلحة عامة أو إشباع حاجة عامة شرط أن تكون الخدمات التي يقدمها للجمهور مجانية، حيث أن للسلطة العامة أن تعلق حق انتفاع الجمهور بخدمات بعض المرافق العامة على دفع رسوم معينة دون أن يعتبر ذلك إخلالاً بشرط المصلحة العامة، هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن تحقيق المصلحة العامة غير مقصور على الإدارة أو على السلطة العامة وليس احتكاراً للدولة، فهناك مشروعات خاصة ذات نفع عام (المؤسسات الخاصة ذات الصفة العامة) تتولى إشباع حاجات عامة وتحقيق مصالح عامة تحت رقابة السلطة العامة وبمساعدها، وهناك أفراد يمارسون نشاطاً بقصد إشباع حاجات عامة جوهرية كالأطباء، بائعي الخبز،... الخ<sup>5</sup>.

### ثانياً- أركان وعناصر المرفق العام:

للمرفق العام أربعة أركان تزيد في تعريفه وتمييزه عن غيره من المنظمات والأجهزة والمؤسسات الإدارية العامة والخاصة على حدّ السواء، تتمثل هذه الأركان فيما يلي:<sup>6</sup>

#### 1- المرفق العام مشروع عام:

فهو عبارة عن نشاط منظم ومتناسق تمارسه مجموعة بشرية قيادية، إدارية وتنفيذية بوسائل مادية وقانونية لتحقيق غرض محدد.

#### 2- المرفق العام مشروع ذو نفع عام:

يعمل المرفق العام بانتظام واطراد لتوفير الخدمات والسلع والمواد اللازمة لإشباع الحاجات العامة، مثل: الخدمات الصحية والتعليمية، خدمات الثقافة والفكر، خدمات البريد والمواصلات، خدمات العدالة والأمن وكذا خدمات الراحة والترفيه، وذلك في نطاق السياسة العامة المحددة في المواثيق والقوانين سارية المفعول في الدولة.

#### 3- المرفق العام مشروع مرتبط بالدولة والإدارة العامة:

فهو خاضع للسلطات العامة المختصة في الدولة إنشاءً وتنظيماً وتسييراً وإدارة ورقابة وإلغاءً، وهذا ما يزيد في تحديد المرفق العام وتمييزه عن المشروعات الخاصة، وفكرة ارتباط المرفق العام بالدولة والإدارة العامة أمر منطقي باعتباره أداة الدولة للوصول إلى تحقيق المصلحة العامة عن طريق إشباع الحاجات العامة في الدولة بانتظام واطراد وكفاية وفي نطاق مبدأ تكافؤ الفرص.

## 4- خضوع المرفق العام لنظام قانوني خاص واستثنائي:

حيث يضم هذا النظام مجموعة الأحكام والقواعد والمبادئ القانونية التي تختلف اختلافا جذريا عن قواعد القانون الخاص بصفة عامة، وعن قواعد النظام القانوني الذي يحكم المشروعات الخاصة بصفة خاصة.

## ثالثا- عوامل ظهور حاجة المرفق العام إلى النظام الالكتروني:

إذا أسندت للمرفق العام مهمة تقديم خدمات مرفقية عمومية لمختلف المستفيدين، فإنه من الضروري اتخاذ الأساليب والإجراءات التي من شأنها تمييزه بالكفاءة والفعالية في تنفيذ أدائه وتقديم هذه الخدمات، وهذا في ظل الإقبال الشديد والمتزايد على مختلف الخدمات المرفقية سواء من قبل المواطنين أو قطاع الأعمال، نظرا لتعدد الحاجات وتشعبها، بغية تلبيةها وتحقيق العديد من الأهداف في مختلف الميادين المجتمعية، وبالتالي وجدت عدة مرافق عمومية نفسها أمام مشكل يتمثل في عجزها عن تقديم جميع هذه الخدمات لتلبية كل هذه الاحتياجات في ظرف قياسي بعيدا عن الجهود والتكاليف المالية الكبيرة، حيث أنّ كل تأخر في تقديم الخدمة، أو ظهور نقص في إنجازها أو إهمالها كلبية قد يؤدي إلى تعطيل العديد من الأعمال والمشاريع ذات الأهمية البالغة في إحداث التطور وتحقيق الأهداف السامية، لذلك صار من اللازم أن تواكب هذه المرافق التطورات الحاصلة وأن تتماشى مع عصر السرعة عند قيامها بأداء مهامها وتقديم خدماتها المرفقية، فتستفيد من نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بإدخال الرقمية والنظم الالكترونية في أدائها وسير عملها، نظرا لما تتوفر عليه هذه الأساليب والنظم من دقة متناهية وسرعة في بلوغ مختلف المقاصد، وهذا من أجل تطوير هذه المرافق العمومية وتحسين مستوى أدائها.

ويمكن التمييز بين مجموعتين من هذه المرافق بالنظر إلى طبيعة أدائها وتنفيذ مهامها قبل إدراج النظم الالكترونية على مستواها، فنجد أن بعض المرافق العمومية تتميز بكفاءة وفعالية معتبرتين في إنهاء المعاملات مع المتفاعلين من خدماتها، وتسعى جاهدة لزيادة تطورها أكثر فأكثر والتقليل من التكاليف والأعباء قدر الإمكان، وخصوصا في الدول المتقدمة، وهذا مقارنة مع البعض الآخر من المرافق التي تتميز بضعف كبير في القيام بمهامها المكلفة بما، مما يؤدي إلى الإخلال بوتيرة التطور وظهور عوامل الفساد والتخلف الإداري، وخصوصا في الدول النامية، نظرا لعدم تحصيل المنافع وعدم الاستفادة من خدمات هذه المرافق بالشكل السليم، ولاشك أن هذا المشكل يرجع إلى وجود عدة أسباب تحول دون وصولها إلى تحسين أدائها وتقديم خدماتها بالمستوى المطلوب، ويمكن ذكر بعض هذه الأسباب فيما يلي<sup>7</sup>:

- افتقار إدارات المرافق العمومية إلى التنظيم السليم والمحكم المبني على أسس علمية وإدارية سليمة.
- ضعف أساليب ومناهج إتمام المعاملات مع المواطنين وقطاع الأعمال.
- تفاقم مشكل البيروقراطية السلبية وحدة الروتين الإداري، مما يؤدي إلى عدم المرونة في تقديم الخدمات المرفقية من جهة، والعزوف تماما عن تقديمها من جهة أخرى.
- غياب التخطيط أو التفكير في إدراج الأساليب المتطورة للتخلص من العجز في أداء المهام بالمستوى اللائق، نظرا لتجاهل التفكير في التغيير من قبل المسؤولين على هذه المرافق، بسبب مشاكلهم الذهنية التي تقف في طريق تحقيق التطور وتحسين الأداء.

- غياب عنصر المساءلة المبني على تقويم فعال وموضوعي لأداء الموظفين على مستوى المرافق العمومية، مما نجم عنه تميزها بمظاهر سوء الإدارة والفساد والتسيب، فأدى ذلك إلى الإساءة لسمعتها.

#### رابعاً- أساسيات إنجاز الخدمات المرفقية وفق نظام الحكومة الالكترونية:

يمكن أن تُسيّر المرافق العمومية وفق نظام الحكومة الالكترونية تزامناً مع تطور المبادئ العامة التي تحكم المرافق العمومية للتوافق مع النظام الالكتروني وإتمام مختلف المعاملات بقدر أكبر وبوتيرة أفضل، بدلا من تسييرها بالطريقة التقليدية، فقد ينجر عن هذه الأخيرة بطء في الإنجاز وزيادة في النفقات وظهور مشكلات في الأداء، وتمثل هذه المبادئ العامة فيما يلي:<sup>8</sup>

##### 1- مبدأ دوام سير المرافق العمومية:

وهذا يعني استمرارها بانتظام حتى لا يحدث الخلل والاضطراب في المجتمع على أساس توفر خدماتها، وكمثال حول ذلك ما يظهر في حالة انقطاع الكهرباء أو الماء أو توقف وسائل المواصلات...إلخ.

##### 2- مبدأ المساواة أمام المرافق العمومية:

يعني هذا المبدأ أن المواطنين متساوون أمام المرافق العمومية إذا ما توافرت فيهم شروط الانتفاع بخدماتها أو تحمل الأعباء المتصلة بها، دون التمييز بينهم خارج نطاق هذه الشروط.

##### 3- مبدأ قابلية نظام المرافق العمومية للتغيير:

هذا المبدأ يمنح للإدارة حق التدخل في أي وقت لتعديل أو تغيير القواعد التي تحكم المرفق العام، وذلك مواكبة لمختلف التغييرات والتطورات الحاصلة في بيئة هذا الأخير، وتطلعا إلى تشغيله بأكثر كفاءة ممكنة وتحقيق المصلحة العامة بصورة أفضل في ظل الظروف القائمة.

##### 4- مبدأ الالتزام بالتشغيل الصحيح للمرافق العمومية:

مفاد هذا المبدأ إجبارية تجسيد مختلف المرافق بغية استفادة الأفراد من خدماتها وعدم حرمانهم من ذلك دون مبرر، مع ضرورة مراعاة تشغيلها وتشغيلها صحيحا متوافقا مع القواعد القانونية ومتجاوبا مع تقنيات الإدارة الحديثة المتطورة.

وفي حديثنا عن العلاقة بين المبادئ العامة التي تحكم المرافق العمومية ونظام الحكومة الالكترونية، يمكن أن نشير إلى إمكانية هذا النظام في تأكيد هذه المبادئ والتوافق معها والالتزام باحترامها أكثر من غيره، لما يتوفر عليه من خصوصيات تؤهله لذلك كقيامه على استخدام نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إتمام المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع المواطنين بصورة واضحة وموضوعية بعيدا عن أية خلفية تذكر، ومن هذا المنطلق يتسنى لنا الإدلاء بمجموعة من الأسس التي يقوم عليها إنجاز خدمات المرفق العام وفق النظام الالكتروني لزيادة توضيح العلاقة سالفة الذكر، وذلك من خلال ما يلي:<sup>9</sup>

- ضرورة حصول الفرد على الخدمة المرفقية في أي وقت يريد ذلك على مدار اليوم، وهذا ما يزيد من تأكيد وتعزيز وتطبيق مبدأ دوام سير المرفق العام.

- مساعدة الأفراد الذين لا يستطيعون استخدام الحاسب الآلي أو الدخول إلى شبكة المعلومات في الاستفادة من الخدمات المقدمة من قبل المرفق العام وفق النظام الالكتروني، وذلك عن طريق مواجهة التخلف الالكتروني بإقامة عدد

من الأكتشافات الالكترونية التي يمكن من خلالها الحصول على مختلف الخدمات المرفقية بشكل يسير ومتاح للجميع، مما يزيد من درجة الالتزام بتطبيق مبدأ المساواة أمام المرافق العمومية.

- العمل على إحلال النظام الالكتروني محل النظام التقليدي في تقديم مختلف الخدمات والحصول عليها، مع مراعاة عدم الإضرار بحقوق المستفيدين من الخدمات المرفقية أو المقدمين لها، وهذا يقتضي توفير البنية التحتية اللازمة لذلك والاستفادة من التطور الحاصل في البيئة التكنولوجية، مما يشير إلى سعي النظام الالكتروني للتغيير كلما برزت الحاجة إلى التطوير والتعديل.

- السهر على إدارة المرفق العام وتقديم خدماته بشكل يتوافق من الناحية التقنية مع قواعد التكنولوجيا المتاحة ويواكب تطبيقات الإدارة الحديثة، لما من شأنه تسريع وتيرة الإنجاز وتحسين الأداء والاقتصاد في النفقات، وهذا ما يفرضه عصرنا الحالي الذي لا ينبغي إنجاز المهام خلاله بمعزل عن استخدام التقنيات الجديدة في العمل، مما يدل على تطلع النظام الالكتروني إلى التشغيل السليم والصحيح للمرفق العام.

### خامسا- كيفية عمل المرفق العام وفق نظام الحكومة الالكترونية:

إن تحول المرفق العام من النمط التقليدي في العمل إلى النمط الالكتروني يفرض عليه البدء في تقديم خدماته بشكل إلكتروني لفائدة الجمهور المستفيد وفق العديد من الإجراءات والتقنيات، لذا يجب عليه تحديد هيكلته وأنظمة عمله وتكييفها مع هذا النظام الجديد، للوصول في الأخير إلى إبراز معالم المرفق العام الالكتروني، ويمكن أن نميز من مظاهر ذلك ما يلي:<sup>10</sup>

#### 1- حوسبة العمل:

الحوسبة مصطلح جديد ظهر مع انتشار الحاسب الآلي في مختلف الجهات الحكومية، ويعني الاعتماد بصفة كلية أو شبه كلية على الحاسب الآلي وتطبيقاته في إنهاء مختلف الأعمال بدقة مع توفير الوقت والجهد والمال للقيام بذلك.

وعلى هذا الأساس يستوجب على المرافق العمومية استخدام هذا الجهاز لإعادة النظر في طبيعة أعمالها ومعرفة كيف يدور العمل على مستواها لزيادة كفاءتها وقدرتها على أداء أعمال إلكترونية بشكل متكامل وآمن ، لذلك يمكن القول أن الحوسبة في هذه المرافق تعني استخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته في أماكن العمل من أجل إنجاز مهام المرافق العمومية، وهذا ما يعرف بحوسبة أماكن العمل، وكذلك استخدام هذه الأجهزة من أي مكان خارج العمل من قبل الموظفين لإنهاء مهامهم الوظيفية المكلفين بها، حيث يمكن للمرفق العام أن يعتمد على الموظف الجوال، وهو موظف يمكنه عن طريق الحاسب الآلي الشخصي أو المحمول ومعدات اتصال بسيطة أن يعمل من خارج مكتبه، سواء من منزله أو أثناء السفر... إلخ، وهذا ما يعرف بحوسبة الأشخاص.

#### 2- أتمتة الأنظمة:

من سمات الحكومة الالكترونية أتمتة الأنظمة الالكترونية، بمعنى تحول الأعمال الإدارية، والتي تتم بناءً على تدخل بشري، إلى أعمال إلكترونية تتم من تلقاء نفسها، ولذلك فإن عملية الأتمتة تعكس تقدماً أو رقياً في أداء العمل بطريقة إلكترونية بشكل غير مسبوق، ويمكن اللجوء إليها على الأقل لأداء الأعمال البسيطة التي قد تشغل الموظف أو تستهلك حيزاً من وقته، ويمكن للأتمتة القيام بها من تلقاء نفسها، ولذلك ساهمت شركات تقنية المعلومات في ابتكار برامج للأتمتة الخاصة بنظم تشغيل الحاسب الآلي، منها شركة "مايكروسوفت" الأمريكية.

انطلاقاً مما سبق، يمكن القول أن ظهور أعمال الأتمتة في نظم الحاسب الآلي على مستوى المرافق العمومية يعتبر كوسيلة لإتمام الأعمال الروتينية التي تضيّع وقت الموظف ويقع خلالها في العديد من الأخطاء التي يصعب تداركها، ومن ضمن هذه الأعمال المتكررة: تحرير ملفات أو وثائق رسمية، تنفيذ طباعة ما، تحديث السجلات بالإضافة إلى كل ما يتضمن فتح ملف معين أو إغلاقه أو الإضافة فيه، وعند أتمتة نظم الحاسب الآلي في هذه المرافق، فإنه يمكن إجراء العديد من هذه الأعمال المتكررة بسرعة قصوى ودقة متناهية ودون ملل من هذا الروتين اليومي، كما أن نظم الأتمتة المعتمدة في الحاسب الآلي تجمّد تطبيقات عديدة لها في نطاق إدارة المرافق العمومية الالكترونية التي سوف تعتمد على العنصر البشري بشكل أقل، وعلى الحاسب الآلي بشكل مكثف، حتى أنه يمكن للحاسب الآلي القيام من تلقاء نفسه بمهام عديدة وروتينية قد تضيّع الكثير من الوقت إن قام بها الموظف، ودون تلبية جميع الطلبات المتوافدة للحصول على تلك الخدمة من ذلك المرفق.

### 3- التدفق الإداري للبيانات والأرشفة الالكترونية:

يتطلب أداء أعمال المرافق العمومية تدفق العديد من البيانات والأرشفة من أجل القيام بأنجاز مختلف الخدمات وتلبية رغبات جميع المستفيدين منها، وبالنظر إلى حجم هذه الطلبات من جهة وكثافة وضخامة الأرشفة ومصادر البيانات من جهة أخرى، فإنه يستوجب أن تتم عملية تدفق البيانات بشكل إلكتروني بين مختلف مستويات المرفق العام، أو بين مختلف المرافق العمومية، وفي اتجاهات مختلفة من أعلى مستويات الإدارة إلى أدناها والعكس، وبعبارة أخرى تلتزم المرافق العمومية بالقضاء على تداول الأوراق أو السجلات التي مضى عليها وقت طويل، وهذا قدر الإمكان في نطاق المرفق العام الإلكتروني، بحيث يمكن إدخال البيانات والمعلومات أو المستندات عن طريق مسحها ضوئياً، ثم تنساب عبر شبكة الحاسب الآلي إلى كل الموظفين ذوي الاختصاص والعلاقة، وكل حسب اختصاصه، وهذا ما يستدعي ضرورة توفر نوعية خاصة من شاغلي مختلف الوظائف في هذه العملية، وهو أن تكون لدى الموظف إمكانيات ومهارات التعامل مع الحاسب الآلي وتطبيقاته، والتي منها برنامج التدفق الإداري.

وتسهل برامج التدفق الإداري الإلكتروني عملية أداء الوظيفة في نطاق المرفق العام الإلكتروني من خلال انسياب البيانات بدقة وسرعة، حيث أن الاحتياجات أو الطلبات المرسلّة أو المتوافدة إلى هذا المرفق يمكن أن تحال إلى موظف الأرشيف في ظرف قياسي، وبعد أن يستجمع هذا الأخير مختلف الرسائل يقوم بعملية إحالتها إلى الموظف المكلف بإتمام هذه الخدمة وبسرعة أيضاً وفق هذه البرامج المذكورة، مع مراعاة ضرورة وجود جهاز أمن معلوماتي من الموظفين المتخصصين في أمن الشبكات، حيث تكمن وظيفتهم الأصلية في تأمين الشبكة الالكترونية الخاصة بالمرفق العام ضد الاختراق وسرقة المعلومات والبيانات، وكذلك التأمين ضد الإتلاف أو التدمير عن طريق الفيروس المعلوماتي.

### 4- الموظف في المرفق العام الإلكتروني:

لقد طرأت تغييرات عديدة على مفهوم الموظف في نطاق المرفق العام الإلكتروني يمكن التعرض إليها من خلال النقاط التالية:

#### - الموظف العام والتعيين:

فيما مضى كان الإعلان عن الوظائف العامة يصدر متضمناً ضرورة أن يكون المرشح أو المتقدم للوظيفة مستوفياً للشروط المنصوص عليها في قانون الموظفين أو قانون الخدمة المدنية، وهي لا تزيد عن حصوله على المؤهل العلمي المناسب واللازم لشغل الوظيفة، وحسن السلوك، وعدم صدور أحكام قضائية ضده سابقاً، وألا يتجاوز عمره



مرحلة معينة... إلخ، لكن موظفي المرفق العام الالكتروني لهم خصائص مختلفة تماما ترتكز أساسا على مؤهلاتهم وخبراتهم العلمية في مجال تقنية المعلومات، ذلك أن ثورة المعلومات والاتصالات والتوسع في استخدام الحاسب الآلي فرض على الموظف العام ألا يكون فقط ملما بعلوم الحاسب الآلي، بل لا بد أن يكون متخصصا، لذلك نجد هذا الموظف في هذا المرفق الجديد يشغل تخصصات دقيقة كتشغيل الحاسب الآلي، إدخال البيانات أو استخراجها وبعض المهام البسيطة التي تتعلق بمختلف الأعمال الإدارية التي يتم إنجازها عن طريق الحاسب الآلي، بالإضافة إلى فئة المبرمجين المختصين بوضع البرامج المعلوماتية التي تسيّر نشاط الحاسب الآلي في مجال عمل المرفق العام الالكتروني، وموظفي الشبكات المختصين بصيانة شبكات الحاسب الآلي، إصلاح الأعطال الخاصة بها وكذا تأمين وحماية نظم المعلومات والشبكات ضد محاولات الاختراق، السرقة، الإتلاف والتدمير.

وتجدر الإشارة إلى أن ما سبق ذكره بخصوص نوعية الموظفين ومهاراتهم ومؤهلاتهم العلمية لا ينفي وجود فئة متخصصة، في ذات المرفق، في مختلف التخصصات المتعلقة بطبيعة العمل (المحاسبية، القانون، التسيير، الصيانة... إلخ)، حيث أن هذه الفئة لازمة لتسيير عمل المرفق العام، ولكن يجب عليهم إتقان مهارات التعامل بالحاسب الآلي وتطبيقاته في نطاق المرفق العام الالكتروني.

#### - الموظف العام والقرار الإداري:

في نطاق المرفق العام الالكتروني، تمت الإشارة إلى ما يسمى بأئمة الأنظمة، بمعنى أن الحاسب الآلي يقوم مقام الموظف العام في أحيان كثيرة ببعض الأعمال التي كان يتدخل في حسمها بمقتضى قرار إداري صادر عنه، كأن يعلن عن وظيفة ما في جهة المرفق العام، وتتم تعبئة استمارة البيانات من قبل المرشح ويقوم بإرسالها عن طريق الموقع الالكتروني الخاص بهذا المرفق، ليرسل النظام الالكتروني بعد ذلك رسالة تفيد استلام البيانات من هذا المرشح ويحتفظ بها، وهنا قد حل نظام الحاسب الآلي المؤتمت محل الموظف العام في التعبير عن إرادة المرفق العام الالكتروني، لذلك فإن تحول المرفق العام من النطاق التقليدي إلى النطاق الالكتروني يقتضي إعادة مراجعة المفاهيم التقليدية للقرار الإداري وأركانه وشروط صحته، لأن الحاسب الآلي وتطبيقاته صارت شريكا للموظف العام في إصدار مختلف القرارات الإدارية.

#### - نظام الحضور والانصراف للموظف في المرفق العام الالكتروني:

تتسابق شركات تقنية المعلومات إلى إنتاج برامج معلوماتية لإثبات حضور الموظف أو انصرافه من مقر العمل عقب نهاية الدوام الرسمي، ما لم ينصرف قبل ذلك لسبب من الأسباب، وتتفق كل هذه البرامج على ضرورة توفر قاعدة بيانات تحفظ فيها الحركة اليومية للموظفين، وجداول العمل الخاصة بهم، وإجازاتهم بكل أنواعها، مع حفظ بياناتهم كالأسم، الإدارة التي يعمل بها، طبيعة الوظيفة... إلخ، بالإضافة إلى تزويد هذه القاعدة بإمكانية مراقبة تحركات الموظفين (حضور، انصراف، غياب، تأخر بغير عذر، تأخر بغير عذر، انصراف مبكر من العمل أو انصراف بدون إذن،... إلخ)، والتعرف على أسباب خروج الموظف أثناء مواعيد الدوام الرسمية عن طريق الجهاز القارئ، كما يمكن من خلال هذه البرامج التعرف على الموظفين عن طريق الصورة الشخصية أو بصمة الأصبع التي تخزن سابقا في هذه القاعدة، كل ذلك يؤدي إلى التحكم في دخول وخروج الموظف من المرفق العام بشكل إلكتروني بعيدا عن السجلات المكتوبة وتوقيعات الموظفين اليدوية المتعلقة بالحضور والانصراف.

#### - استدعاء الموظف بطريقة إلكترونية:

تقتضي طبيعة العمل في مختلف المرافق العمومية استدعاء الموظف أو إخطاره بوصول رسالة معينة أو بضرورة الحضور في موعد محدد إلى مرفقه أو إلى مكان آخر، لهذا الغرض قامت شركات تقنية المعلومات بإعداد برنامج معين يمكن من خلاله تحقيق الرغبة المذكورة التي تدور حول إرسال واستقبال الرسائل بطريقة إلكترونية، حيث يعمل نظام الإرسال على توصيل رسالة إلى كل الأشخاص المسجلين في قاعدة بيانات النظام إما بمضمون واحد أو بمضامين مختلفة، كدعوتهم للحضور إلى جلسة في موعد محدد أو إعلامهم بوصول جدول الأعمال لديهم والخاص باجتماع معين... إلخ، مع توفر خصوصية تسجيل الرسائل الصادرة مباشرة في قاعدة بيانات الجهة المرسل منها، كالرقم، الاسم، النص، التاريخ والوقت، وبالتالي يخول هذا النظام الإلكتروني للمرفق العام إمكانية التعامل مع موظفيه خارج مكان العمل لإنجاز مختلف المهام بسرعة ويسر كبيرين.

#### سادسا- تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في إطار تحسين جودة خدمات المرفق العام:

يقتزن تطبيق نظام الحكومة الالكترونية وما يتفرع عنه من أساليب وتقنيات بعملية تطوير الأداء الشامل للمرافق العمومية، فضلا عن مساعي تحقيق جودة الخدمات المقدمة من قبلها في جميع الأنشطة والمهام الإدارية التي تقوم بها، وبالتالي تتضح إيجابيات وضرورات التطبيق من خلال مجموعة من الانعكاسات المتولدة عن عملية التحول إلى هذا النظام، فقد أتاحت من خلال هذه العملية فرصة ذهبية للمرافق العمومية في مختلف الدول من أجل تحسين مستوى تقديم الخدمات، حيث يتمكن المواطنون من الحصول على جودة أعلى وأوسع من الخدمات التي تلي احتياجاتهم الشخصية، وذلك بالنظر إلى انخفاض تكاليف استخدام الأجهزة والشبكات وبرامج الحاسب الآلي من جهة، وتوافرها من جهة أخرى، وهذا من شأنه إحداث تغيير سريع في أنماط حياة الكثير من الناس، حيث يستمر تقديم خدمات جديدة بطرق جديدة وحيوية دون الانتظار في الطوابير أو الانتقال الشخصي إلى المرافق العمومية، ولن تكون هناك ضرورة لمراعاة وقت العمل الخاص بالعديد من هذه المرافق بالنظر إلى أن تقديم الخدمات سوف يكون على مدار الساعة من مختلف الأماكن، وستكون سبل الوصول إلى الخدمات المقدمة متاحة للمستفيدين من قبل هذه المرافق في الوقت والمكان المناسبين لهم<sup>11</sup>.

وتجدر الإشارة إلى أن الحكومة الالكترونية تعمل على تصعيد مستوى الاتصال والارتباط بين مختلف المتعاملين في نطاقها، وبذلك سيتم تحسين العمليات ونظم العمل على مستواها، ويتبع ذلك تحسين مستوى سرعة وجودة القرار بسبب التدفق المريح للمعلومات وسهولة الوصول إلى قواعد البيانات، بالإضافة إلى تحقيق مبدأ المساءلة والشفافية والنزاهة الإدارية<sup>12</sup>، وعلى هذا الأساس يعتبر تنفيذ نظام الحكومة الالكترونية في إطار المرافق العمومية إمكانية جديدة نحو رفع كفاءة الأعمال المرفقية وزيادة فاعليتها بتطوير الاتصال بينها وبين مختلف المتعاملين معها، وتغيير بيئة الأعمال وقواعد تنظيم العمل نحو الأفضل، وهذا من شأنه زيادة الطلب أو الإقبال على خدمات هذه المرافق العمومية على الشبكة، وكذلك ملاءمتها جراء الكفاءة والفاعلية التي تتميز بها، وكلما استخدمت المرافق العمومية تقنيات المعلومات على نحو أفضل، صارت البيئة المرفقية أكثر ترابطا فيما يتعلق بتطوير أو تفعيل العمل الإلكتروني ورفع مستوى كفاءته، ومن جهة أخرى يصير الوصول إلى خدمات المرافق العمومية أكثر سهولة وسرعة، وهذا من شأنه تشجيع ونشر التعامل مع الحاسب الآلي وسط المجتمع ومحو الأمية المعلوماتية<sup>13</sup>.

#### سابعا- أبعاد التحول نحو نظام الحكومة الالكترونية في بيئة المرفق العام:

يعكس التحول نحو مفهوم الحكومة الالكترونية، وما يتطلبه من تغييرات جذرية في مفاهيم الإدارة ونظم عملها وعلاقتها البيئية، أبعاداً حيوية إيجابية كانت أو سلبية سواء لمختلف العناصر المتفاعلة مع المرفق العام، أو في مختلف عناصر البيئة المحيطة به، ويمكن توضيح ذلك من خلال ما يلي:

### 1- أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية لمختلف عناصر التفاعل:

توجد ثلاثة أبعاد أساسية لتحول المرفق العام نحو نظام الحكومة الالكترونية، والتي من شأنها الإسهام في تقديم فهم أدق وأشمل لمفهوم النظام، رسالته، أهدافه وآلياته، وتمثل هذه الأبعاد فيما يلي<sup>14</sup>:

#### - بعد المواطن:

من المؤكد أن المواطن يريد من المرفق العام أن يعمل بنفس الطريقة ويتبنى جميع المناهج والأساليب التي تتبعها المنشآت الخاصة، حيث يسعى للحصول بسرعة وسهولة على مختلف الخدمات المرفقية التي تقدمها المرافق العمومية، كتجديد رخصة القيادة، دفع مختلف الرسوم، الحصول على رخص للبناء وإنجاز المشاريع... إلخ، فإذا تم ذلك وفق النظام الالكتروني عبر الإنترنت فمن شأنه ضمان الوصول الملائم والفوري للمواطن إلى هذه الخدمات العمومية طوال الوقت وخلال كل أيام الأسبوع أينما وُجد، بغض النظر عن وقت ومكان تواجده، وبذلك يتخلص المواطن من أية قيود تمنعه أو تحد من وصوله إلى الخدمات المطلوبة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنواعها ومستوياتها المختلفة.

#### - بعد الأعمال:

يتمثل هذا البعد في طريقة مساهمة المرفق العام لتحسين مناخ العمل وتوفير مكاسب لمختلف الأعمال، حيث لا يخفى أن منشآت الأعمال المتنوعة صارت تستخدم التجارة الالكترونية بين بعضها البعض في الكثير من الدول، محققة بذلك الكثير من المكاسب من حيث خفض التكاليف، تحسين الإنتاجية والرقابة على المخزون، وهذا ما يدفع مختلف المرافق العمومية ويستوجب عليها الإسهام في تحقيق تلك المزايا عند التعامل مع قطاع الأعمال بانتهاج النظام الالكتروني في المعاملة، وذلك من خلال استحداث بنية أساسية راسخة للأعمال والتأكد من فعاليتها وأنها في متناول كل منشآت الأعمال من حيث سهولة وسرعة الوصول إليها، وعلى هذا الأساس يؤدي توصيل الخدمات العامة من طرف المرافق العامة الالكترونية إلى إيجاد فرص أفضل للأعمال، وهذا للمشاركة فيما تتحقق من خلاله المزايا والعوائد الكثيرة التي تعود بالنفع على قطاع الأعمال وعلى التنمية الشاملة في الدولة، وتؤدي هذه المزايا إلى خفض التكاليف الخاصة بالمعاملات والتصرفات وتسهيل إجراءات الأعمال وقواعد التعامل وكذا تعزيز علاقات تعاون هذه المرافق مع قطاع الأعمال المستفيد من خدمات ومنافع مثل هذه الجهات الحكومية.

#### - بعد المرفق العام:

يمكن للمرفق العام تغيير إدراك ومنظور المستفيد من خدماته فيما يتعلق بجودة الخدمة العامة المقدمة والمعانة التي يلاقيها عند الحصول عليها، كما يستطيع إعادة ثقة الجمهور من خلال انتهاج سياسات جديدة موجهة له تشعره بتلبية احتياجاته ومتطلباته وحل مشكلاته، مما يساهم في تسهيل معيشتهم وإزالة الأعباء الحياتية التي تواجههم، وبالتالي تستدعي إعادة الثقة وإعادة بناء العلاقات مع المواطنين توفير الخدمات المرفقية بطريقة إلكترونية بعيدة عن طوابير الانتظار، الشكاوى المتكررة وغياب العدالة أو الإنصاف، ومن ثم تعمل المرافق العمومية الالكترونية على دمج أساليب إدارة العلاقات مع المستفيد بأساليب تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكافة أنواع الشبكات، بالإضافة إلى قواعد

ومستودعات البيانات لتفويض صلاحياتها لعمال المعرفة الذين يتمتعون بقدرات ومهارات راقية تمكنهم من خدمة المواطنين والأعمال، والتفاعل معهم لتحقيق أعلى مستويات الرضا والقبول لديهم.

وبالنظر إلى أن نظام الحكومة الالكترونية يقوم أساساً على مفهوم المشاركة ومبدأ التفاعل، فإننا نجد أن المستفيد من خدمات هذا النظام يكون قادراً على المشاركة في اتخاذ القرارات ومراجعة الأداء والتعليمات مع الجهة الحكومية الالكترونية المعنية، حيث يمتلك حق الوصول إلى بعض ملفات المعلومات عبر شبكة الإنترنت، ويحصل على معالجة دقيقة للحالات التي يتساءل عنها في أوقات استجابة قصيرة أو فورية لتساؤلاته وطلباته.

ويعمل عمال المعرفة ضمن فرق عمل سريعة الحركة تتسم بالدقة والإتقان المتناهي بالنظر إلى رصيد قواعد المعلومات المتجهة نحو تلبية حاجات المستفيد، وتستثمر المرافق العمومية الالكترونية التكنولوجيا المفتوحة وتطور عمليات توفير خدمات عمومية متكاملة عبر شبكات المعلومات وخاصة شبكة الإنترنت لضمان إيصال معلومات وخدمات موحدة ومفصلة تلي متطلبات واحتياجات المستخدمين النهائيين.

## 2- أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في مختلف عناصر البيئة المحيطة بالمرافق العام:

يمكن التعرض لمختلف أبعاد تحول المرفق العام إلى النظام الالكتروني في العديد من الأبعاد على النحو التالي<sup>15</sup>:

### - الأبعاد السياسية والاجتماعية:

تمثل هذه الأبعاد في مجمل الانعكاسات المتوقع حدوثها نتيجة لاستخدام أساليب الحكومة الالكترونية في مجال الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية، وتبرز أسئلة كثيرة بهذا الشأن تتعلق بالعدالة الاجتماعية، المشاركة السياسية، توسيع السلطة الرقابية لهذه المرافق، أمن المعلومات وسريتها، وكذا التغيير الاجتماعي والسياسي المتوقع بسبب الانفتاح والعولمة التكنولوجية في العالم.

فمن خلال نظام الحكومة الالكترونية، يمكن ضمان فرص متكافئة لكافة المعنيين بخدمات المرفق العام من حيث إتاحة المعلومات أو تقديم الخدمات الفعلية، وكذا تطوير الوعي الاجتماعي وتعزيز متطلبات التكيف مع هذا التحول، بالإضافة إلى تعزيز مبدأ المشاركة في الحياة السياسية من قبل كافة المعنيين، دون أن يقتصر ذلك على النخبة بكافة أبعادها الثقافية والاقتصادية والاجتماعية والفنية، وتتضمن هذه المشاركة تفاعل سلطة القرار مع المواطنين من إبداء الآراء والتعليقات حول مختلف المشاريع والقوانين المرفقية، من أجل رسم السياسات العامة لهذه المرافق، وبالتالي تعزيز دور المواطنين في هذا المجال.

أما عن توسيع السلطة الرقابية للمرافق العمومية، فقد أثار مخاوف الكثير من الأفراد بسبب ظهور مشاريع القوانين التي من شأنها تمكين الإدارات المرفقية من فرض قيود رقابية وإجراءات أمنية في مجال المعلوماتية، وإطلاع هذه الإدارات على الاتصالات الالكترونية بحجة توفير الأمن القومي ومنع الجريمة أو غير ذلك من المبررات، كما أن لهذه المخاوف آثار سلبية تتعلق بكلفة الخدمات الالكترونية ومبدأ الخصوصية والسرية في المعلومات وما يرتبط بذلك من دعوى قانونية من قبل الأطراف المتضررة من هذه الإجراءات الرقابية في هذا المجال، وتثار انشغالات كثيرة حول أمن المعلومات من حيث اطلاع الغير عليها وسوء استخدامها أو استغلالها بأي شكل دون إذن من المعنيين بها، فقد يمس الكشف عن هذه المعلومات مكانة بعض الأشخاص وسمعتهم، أو قد يتعدى الأمر ببعض الأفراد إلى المساس بالأمن القومي بجوانبه الاقتصادية والسياسية والدفاعية وغير ذلك، وتتعدى مشكلة الأمان والخصوصية المستوى الفردي

لتشمل مستويات عليا في البلاد أو حتى المستوى العالمي في بعض الدول، فعلى سبيل المثال: بين تقرير اللجنة القضائية للبرلمان الأوربي وجود شبكة تنصت فضائية أمريكية تدعى شبكة "إيشلون" (echelon) وتديرها وكالة الأمن القومي الأمريكية، وترتبط هذه الشبكة بشبكات أمنية في كل من المملكة المتحدة، كندا، أستراليا ونيوزيلندا، وأظهر التقرير المكون من حوالي مائة صفحة أن هذه الشبكة تستطيع التقاط المكالمات الهاتفية، رسائل الفاكس والبريد الإلكتروني، وشمل ذلك العديد من المعلومات الإدارية الحساسة والحيوية لمساعدة جهات حكومية أمريكية أخرى تهتم بهذه المعلومات، لذلك قرر البرلمان الأوربي إجراء تحقيق حول مختلف الاتهامات الموجهة لهذه الشبكة الأمريكية بشأن التجسس الإلكتروني، إضافة إلى تحقيق مماثل تجريه الحكومة الفرنسية حول عمليات تجسس لنفس الشبكة على نشاطات شركة (air bus) الفرنسية.

#### - الأبعاد الاقتصادية والمالية:

توجد أبعاد اقتصادية ومالية عديدة ومتراصة لتحويل المرافق العمومية نحو مفهوم الحكومة الالكترونية، فمن الأهداف الأساسية لهذا التحول تقديم خدمات أفضل بكلفة أقل، وتشمل هذه الأخيرة الكلفة المالية المباشرة لإنجاز هذه الخدمات، الكلف الأخرى الملقاة على عاتق المستفيدين من هذه الخدمات المرفقية، بالإضافة إلى الكلفة التي يتحملها الاقتصاد الوطني من خلال استيراد التكنولوجيا أو القيام بالاستثمارات اللازمة للتحويل الإلكتروني وبناء أنظمة المعلومات وغيرها، وبالتالي يتوقع لكلفة إنجاز وتقديم الخدمات المرفقية أن تنخفض من نواح مثلما يتوقع لها أن ترتفع من نواح أخرى.

وقد تميل هذه الكلفة إلى الارتفاع في الأمد القصير، ويُؤمل انخفاضها في الأمد الطويل، ذلك أن تنفيذ متطلبات تحول المرافق العمومية نحو الحكومة الالكترونية يستدعي رصد مخصصات ضخمة تنفق لبناء نظم المعلومات وشراء التكنولوجيا بشقها المادي (Hardware) وشقها البرمجي (Software) الذي يشمل البرمجيات، نظم التشغيل، الربط المعلوماتي وتدريب الإطارات البشرية... إلخ، كما يتطلب أمن شبكات المعلومات نفقات هائلة، وقد تثير قضايا الخصوصية والسطو على الشبكات قضايا مالية وقانونية لهذه المرافق أو المستفيدين من خدماتها على السواء، إضافة إلى أن ضرورة مواكبة المستحدثات التكنولوجية وتحديث شبكات ونظم المعلومات قد يبنى بكلفة متزايدة تتحملها هذه المرافق من أجل تطوير وتحسين خدماتها.

وتجدر الإشارة إلى أن توسيع قاعدة المستخدمين لشبكات المعلومات والخدمات من شأنه المساعدة في خفض التكاليف الثابتة، بينما قد يحتاج مزيدا من المخصصات لدعم أولئك الذين لا يملكون المهارات والثقافة والمال اللازم لشراء الخدمات الالكترونية، ذلك أن شرائح كبيرة من المجتمع سواء في الدول المتقدمة أو النامية لا يملكون القدرة الملائمة في هذا المجال، وهو ما يطلق عليه بالفجوة الرقمية، وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية للدولة تتطلب المساعدة لسد هذه الفجوة التي يقلل وجودها من الجدوى الكلية للحكومة الالكترونية، ومن جهة أخرى، فإن توفير خدمات إلكترونية تلبي احتياجات بعض الفئات في المجتمع كذوي الاحتياجات الخاصة قد تترتب عنه نفقات إضافية تختلف عن نفقات الأشخاص العاديين، وذلك عند إضافة مختلف الآلات، الوسائل والأنظمة المتعلقة بهذه الفئة.

#### - الأبعاد التكنولوجية:

يبدو من الواضح واللازم أن تحول هذه المرافق إلى مرافق عمومية إلكترونية من شأنه زيادة الطلب على المنتجات التكنولوجية ببعدها المادي والمعرفي المتكاملين، كما يشكل ذلك تحديا إضافيا لمنتجي التكنولوجيا لإحداث

مزيد من التطوير وتوسيع الاستثمارات في قطاع التكنولوجيا، من أجل تلبية الاحتياجات الكمية والنوعية المتزايدة في هذا المجال، ويشمل ذلك التوسع في البرامج الأكاديمية وخطط التطوير التكنولوجي في الجامعات والمعاهد العلمية، بحيث تتلاءم نوعية مخرجاتها التعليمية مع متطلبات التحول الالكتروني وحاجات سوق العمل، وهذا يعني مزيدا من الاستثمار في قطاع التعليم بمراحله المختلفة وخصوصا قطاع التعليم العالي.

ولا ينبغي للمرافق العمومية أن تعمل بمعزل عن التفكير في مختلف مخاطر الأعمال الالكترونية والتدافع نحو اكتساب التكنولوجيا دون الإلمام بمحاسنها ومساوئها، لأن ذلك قد يكون سببا في الهياكل عن الكثير من الأعمال التقليدية وبنيتها التحتية واستثماراتها العظيمة، حيث كان ظهور الأعمال الالكترونية طريقا نحو إزالة العديد من الأعمال القائمة حتى تلك التي يمكن أن تكون ذات مزايا وإمكانيات بالغة، إضافة إلى موازاة الأعمال الالكترونية بشكل سيء، فمثل هذه الإخفاقات تشير إلى أن الحاجة لأسس الإدارة والتسيير تظل قائمة في حد ذاتها، وأن مجرد ظهور نموذج أعمال قائم على الأعمال الالكترونية لا يعني اندثار نماذج الأعمال السابقة<sup>16</sup>.

#### - الأبعاد الإدارية والتنظيمية:

تشمل هذه الأبعاد تغيرات جذرية في مفاهيم إدارة المرفق العام ونظرياتها، كما تشمل تغيرات كبيرة في الجوانب الهيكلية، التنظيمية، البشرية، الإجرائية والقانونية، وهذا ما يستوجب بذل جهود كبيرة في كافة مجالات البحث والدراسات النظرية والتطبيقية التي تهدف في مجملها إلى تحقيق التأصيل النظري لموضوع الحكومة الالكترونية، حتى تسهل بلورة هوية جديدة للمرفق العام بإعطائه الصفة الالكترونية، فيكون قادرا على مواكبة المستجدات الحاصلة في المجال الإداري والتنظيمي.

وعلى هذا الأساس ينبغي إعادة تشكيل مفاهيم الإدارة داخل المرفق العام الالكتروني والتي تلائم التحول المطلوب، بما في ذلك تطوير مفاهيم الخدمة العامة، وتعزيز المشاركة الشعبية في مختلف مجالاتها وتفعيل نظم الرقابة والمعلومات، بالإضافة إلى إعادة هيكلة المرفق العام (إلغاء، دمج وإنشاء) بما يكفل زيادة فعالية التوجه نحو مرفق عام إلكتروني يتميز بالكفاءة والفعالية والمسؤولية وسرعة الاستجابة، ويتطلب ذلك أيضا تنمية كمية ونوعية شاملة وإعادة تأهيل للعناصر البشرية من خلال برامج التدريب، التعليم، الوصف الوظيفي، تبسيط الإجراءات، تحديث القوانين، بناء نظم المعلومات الإدارية وإتاحتها للمستخدمين.

#### خاتمة:

لقد كان ولم يزل لثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال إسهام كبير في إحداث نقلة نوعية في حياة الأمم والشعوب، حيث انتهت معاناة كثير من الناس في طلب الخدمات والحصول عليها بفضل الله تعالى ثم بسبب التطور التقني الذي نعيشه في عصر المعلومات والذي سخرته مختلف الحكومات لخدمة مواطنيها بالدقة والسرعة والكفاءة اللازمة.

وعلى الرغم من هذا التطور التقني الذي يعيشه العالم اليوم، إلا أن مواكبته ليس بالأمر اليسير على الجهات الحكومية بسبب سرعة تطور التقنية، وخصوصا على المرافق العمومية التي تعرف تراخيا شديدا على خدماتها يوما بعد يوم من جهة، ومعاناتها من قلة الموارد من جهة أخرى، إلا أن هذه الأسباب لم تعد مبررات كافية لعدم ظهور نظام الحكومة الالكترونية على مستواها في وقت صار فيه تقدم الخدمات بالشكل التقليدي في بعض الدول ضريا من ضروب الماضي وعلامة تدل على التأخر الحضاري، وصار التحول من المرافق العمومية التقليدية إلى المرافق العمومية

الالكترونية توجهها لدى كثير من الدول بالرغم من الاختلاف والتفاوت في مواردها، نظرا لإدراكها الشديد بمدى أهمية النظام الالكتروني على مستوى هذه المرافق، والفوائد التي يمكن أن تنجم عن تجسيده على الأرض الواقع والتي تعود بالنفع على أداء مثل هذه الجهات الحكومية.

### 1- نتائج الدراسة:

من خلال هذا البحث، تم الخلاص إلى عدد من النتائج التي يمكن ذكرها فيما يلي:

- ارتباط مفهوم الحكومة الالكترونية باستخدام التكنولوجيا الرقمية في إنجاز الأعمال، باعتبار هذا النظام نتيجة من نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما يدل على الحاجة إلى دراسات معمقة لكافة مبادئه وشروط تطبيقه وإنجاحه.
- بقاء المرافق العمومية في تقديم الخدمات المرفقية تحت وطأة الروتين والتعقيدات الإدارية واشتراط الكثير من الإجراءات العقيمة ما لم تكن هناك استجابة لمطلب التغيير والتحول من النمط التقليدي إلى النمط الالكتروني في إتمام مختلف المعاملات.
- تزايد حاجة المرفق العام إلى الأجهزة والشبكات وقواعد البيانات بمختلف أنواعها لتوفير بنية تحتية قوية، قصد الوصول إلى تجسيد معالم نظام الحكومة الالكترونية على أرض الواقع.
- التمكن من الزيادة في سرعة إنجاز المهام وتحسين جودة الخدمات المرفقية من خلال انتهاز النظام الالكتروني في الأداء، وهذا ما أدى إلى التخلص من عديد القيود التي كانت تحول دون ذلك، إضافة إلى انخفاض تكاليف عملية تقديم هذه الخدمات.
- هناك إمكانية لظهور بعض مخاطر الأعمال الالكترونية إذا لم يأخذ المرفق العام في الحسبان ضرورة الكسب والاستخدام الرشيد والعقلانيين للموارد التكنولوجية المتاحة، وكذا إلزامية توفر إجراءات الأمن والحماية اللازمة لمعلومات النظام.

### 2- توصيات الدراسة:

بناء على النتائج المتوصل إليها، يمكن اقتراح التوصيات التالية:

- ضرورة الاهتمام بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقليص الفجوة الرقمية وزيادة إمكانية وصول الخدمات إلى مستحقيها.
- تزويد المرافق العمومية بالمستلزمات التكنولوجية الضرورية وإعادة بناء هيكلها التنظيمية لتتوافق مع متطلبات النظام الالكتروني، من أجل ضمان أداء أفضل لهذه الجهات الحكومية، بعيدا عن جميع السلبيات ومظاهر الفساد الإداري.
- العمل على فهم المكونات الأساسية لنظام الحكومة الالكترونية والتعرف على متطلباته ومراحل إعدادة وتنفيذه، بهدف تفعيل الإيجابيات والحد من السلبيات في إطار التحول إلى نظام الحكومة الالكترونية.
- محاولة القضاء على مشكل الأمية الالكترونية ونشر الثقافة المعلوماتية بتوفير أجهزة الحاسوب وتمكين المواطنين من الاشتراك في خدمة الإنترنت من خلال تخفيض التكاليف وجعلها في متناول كل مواطن، مع مراعاة الاستخدام الرشيد لهذه الموارد.
- توفير الدعم المالي المناسب لتغطية كافة التكاليف التقنية والبرمجية لمختلف الجهات المرفقية.

- الاتجاه نحو توظيف العمالة الخبيرة والمدرية في مجال المعلوماتية، من أجل الإعداد السليم لنظام الحكومة الالكترونية، والوصول إلى تطبيقه بشكل يتوافق مع مفاهيمه وأساسياته.
- إقرار القوانين الخاصة بالحماية الأمنية والقانونية، لمنع التلاعب بمعلومات الغير أو منع أي شكل من أشكال الاختراق، للحفاظ على أمن وسرية المعلومات.
- ضرورة التحلي بروح المسؤولية والتطلع إلى التغيير نحو الأفضل وتغليب الصالح العام على المصلحة الشخصية، بغية أداء المهام بشكل مثالي ونبيل، وتحقيق العدل والمساواة بين الناس في حصول كل فرد على خدماته من الجهة المعنية بالشكل اللائق وفي الزمن المطلوب لذلك، بعيدا عن كل مظاهر المحسوبية والتفريق بين المتعاملين أو المستفيدين من المرافق العمومية.

#### الهوامش:

- <sup>1</sup> محمود حافظ، نظرية المرفق العام، جامعة القاهرة، كلية الحقوق، مصر، 1964، ص ص 16-18.
- <sup>2</sup> المرجع السابق، ص ص 18، 19.
- <sup>4</sup> عبد الحميد محمد فاروق، نظرية المرفق العام في القانون الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1984، ص 6.
- <sup>5</sup> محمد حلمي، نشاط الإدارة، دار الفكر العربي، مصر، 1967، ص ص 49، 50.
- <sup>6</sup> عمار عوابدي، القانون الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص ص 59-62.
- <sup>7</sup> غسان قلعواوي، القطاع العام ... إلى أين؟، دار المكتبي للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، 1995، ص ص 90، 91.
- <sup>8</sup> ماجد راغب الحلو، علم الإدارة العامة ومبادئ التشريعية الإسلامية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2007، ص ص 435-440.
- <sup>9</sup> صفوان المبيضين، الحكومة الالكترونية: النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص ص 35-40.
- <sup>10</sup> عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، الجزء الأول، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2003، ص ص 63-98.
- <sup>11</sup> فهد بن ناصر بن دهام العبود، الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2003، ص ص 158.
- <sup>12</sup> محمد الطعمانة، طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004، ص 39.
- <sup>13</sup> فهد بن ناصر بن دهام العبود، المرجع السابق، ص ص 160، 161.
- <sup>14</sup> محمد الهادي محمد، الحكومة الالكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري، جريدة Cybrarians، 2006/12/11، على الرابط : <http://www.cybrarians.info/journal/no11/e-gov.htm>، تاريخ الإطلاع: 2008/11/11، ص ص 17-20.
- <sup>15</sup> نائل عبد الحافظ العواملة، الحكومة الالكترونية ومستقبل الإدارة العامة، دراسات العلوم الإدارية، المجلد: 29، العدد: 1، الجامعة الأردنية، 2002، ص ص: 152-154.
- <sup>16</sup> نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004، ص ص 58-61.