تاريخ الإرسال: 2011/09/19 - تاريخ النشر: 2011/11/28

الحكومة الالكترونية بين صعوبة التطبيق و حتمية التنفيذ

أعمر يوسفي

جامعة الجزائر3

مقدمة

مما لاشك فيه أن التكنولوجيات الحديثة للاتصال أوجدت الكثير من المميزات لعصرنا الحالي ، منها ما هو ايجابي ومنها ما هو سلبي ، و الإدارة الرقمية الالكترونية بحق احد المميزات الأساسية لعصر السرعة ووفرة المعلومات ودقة تقنياتها .

إننا اليوم نعيش سيطرة التسيير الالكتروني لجميع الميادين الاجتماعية للفرد ، إد نسمع ب المكتبات الالكترونية ،التجارة الالكترونية ، التعليم الالكتروني ، البنوك الالكترونية ، الاقتصاد الالكتروني ، الأحزاب الالكترونية ...و كدا الحكومة الالكترونية ، حقيقة انه عالم لابد أن يقف عنده أي باحث ، للولوج فيه لحقيقة الأشياء و عمقها و نحن بدورنا نريد الوقوف على العناصر الأساسية للعالم الرقمي ألا وهو الحكومة الالكترونية ، فرغبة منا في معرفة هده الظاهرة التي أضحت حقيقة في عالم تكاد تسيطر عليه الافتراضية ، و نظرا لحاجتنا الملحة للاستطلاع عن مختلف المجالات التي تدخل فيه الحكومة الالكترونية حتى يتسنى لنا إمكانية الاستفادة من التجارب المختلفة و الناجحة للدول القوية في الميدان الالكتروني ، كان لزاما علينا أيضا الوقوف على أهم المعوقات و الصعوبات التي تحول دون تنفيذ الإدارة الالكترونية في الشؤون الحكومية ، إلى جانب ضرورة الإطلاع على أساليب التطبيق الفعالة .

و للتوسع في الموضوع تبرز لنا إشكالية هامة تفتح لنا المجال للتحليل و البحث وهي كالتالي: ما الحكومة الالكترونية و كيف يمكن التغلب على معوقات تنفيذها ؟

أولا: ماهية الحكومة الالكترونية

لقد تباينت أراء الباحثين حول الحكومة الإلكترونية بسبب حدة الموضوع والزاوية التي ينظر منها الباحث إلى المصطلح إلا أننا سنحاول أن نستعرض بعض التعاريف التي تشكل مفتاح فهم لهذه الظاهرة التي أصبحت حقيقة واقعية تستفيد منها بعض الدول وجانب سلبي لبعض الدول الأخرى بسبب الصعوبة والمتطلبات الكثيرة لتطبيقها، فالحكومة الإلكترونية هي استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات من أجل التغلب على القيود والعوائق المادية الموجودة في الأوراق والأنظمة التقليدية[1]

وتعرف الحكومة الإلكترونية أيضا بأنها فترة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية بوسائل إلكترونية وبسرعة ودقة فائقة من خلال موقع بوابة الحكومة الإلكترونية على شبكة الإنترنت[2]

ويرى فريد النجار: أنها تطبيقات للتكنولوجيات الحديثة للاتصال، لتحسين عمليات الحكومة بمعنى إعادة هندسة الخدمات باستخدام التكنولوجيا عبر الإنترنت كما تعمل الحكومة على تسويق خدمات الإنترنت وهي ما يعتبرها البعض قلب الحكومة الإلكترونية [3] وهي أيضا الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات لتسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية)حكومة، حكومة(وبينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد)حكومة، أفراد(أو قطاعات الأعمال) حكومة، أعمال(.[4]

وتعرف أيضا على أنها التي تنقسم أنشطتها على أربعة مجالات وهي: الديمقراطية الإلكترونية، الخدمات الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية ويقدم هذا التعريف مفهوما عمليا للحكومة الإلكترونية [5]

1 ـ دليلة العوفي: مجتمع المعلومات في الجزائر: واقع الفجوة الرقمية، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر3، كلية العلوم السياسية، قسم علوم الإعلام والاتصال، 2006/2007، ص 112.
2ـ يسريه محمد مصطفى، فاطمة يحيى محمود، سمية محمد أحمد، دنيا زكريا عبد المنعم، الحكومة الإلكترونية، جامعة القاهرة، كلية الأدب، قسم المكتبات والمعلومات، مصر، ص 4.
3 ـ فريد النجار: الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص20.
4 ـ يسريه محمد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 5.
5 ـ إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009، ص 20ـ 21.

ويتبين لنا من خلال التعاريف السابقة أن الحكومة الإلكترونية هي إدارة العلاقات بين الحكومة ومختلف أجهزتها وبين الحكومة والمواطنين إلكترونيا.

أهداف الحكومة الإلكترونية:

تقسم الحكومة الإلكترونية إلى ستة آليات ذات أبعاد وأهداف مهمة ومن جملة هذه الأهداف:

- السرعة في تقديم الخدمات والاستجابة الآنية لمتطلبات المواطنين.
- زيادة معدل استخدام الإنترنت والتكنولوجيا الحديثة.
- السعي لتقليل التكلفة للخدمات المقدمة مع زيادة معدلات الكفاءة.
- تخفيض التكاليف في الأعمال الإدارية مقارنة بالإدارة التقليدية كاستغلال كميات الورق والمستندات وأدوات الكتابة وغيرها...الخ.
- اختصار الإجراءات الإدارية، خاصة وأن الإدارة التقليدية تقسم بالتعقيد وكثرة الخطوات الإدارية للحصول على وثيقة.
- الدقة في تقديم الخدمات، خاصة إذا علمنا أن الحكومة الإلكترونية تعتمد أكثر على الحواسب الآلية.[1]
- القضاء على الفساد الإداري، إذ أن طبيعة العلاقة التي ستجمع بين مقدم الخدمة والزبون غير مباشرة وهذا ما يقلل من الفساد الإداري.

ولقد حددت جامعة الدول العربية، إعلان القاهرة في جانفي 2003، ستة أهداف رئيسية تقسم إلى إستراتجيات الحكومة الإلكترونية:

1- ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.

2- تحقيق كفاءة وعائد أكبر على الاستثمار.

1 ـ عصام عبد الفتاح مطر: الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديد، عمان، الأردن، 2003، ص 58ـ57.

3- توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العمل.

4- التكامل بين الخدمات ذات الصلة.

5- بناء ثقة المستخدم وزيادة اشتراك المواطنين في الخدمات.

6- تسهيل نظام الدفع الإلكتروني.[1]

وحددت لجنة الرابطة من أجل العصرنة بلكسمبورغ أهداف إستراتيجية للحكومة الإلكترونية كالتالي:

1. الشفافية « La transparence » إذ بفضل الحكومة الإلكترونية يمكن لأي مواطن عادي من الولوج إلى الخدمات المقدمة من قبل حكومة بطريقة سهلة وبخدمات أفضل وأسرع.

2. فتح المجال والسماح بالمشاركة l'inclusion et la participation فكل المواطنين متساوون، لهذا يجب فتح المجال والسماح بمشاركة كل أعضاء المجتمع في الحياة العامة حتى يتسنى للجميع الاستفادة من المعلومات التي توضع تحت تصرفاته.

وهذا يمكن أن يتم من خلال برامج التكوين، من خلال معلومات منظمة جدا، وبسهولة للفهم وكذا بدمقرطة الولوج إلى التكنولوجيات الحديثة.

3. الإتقان والفعالية l'efficience et l'efficacité :

حيث يكون الإتقان في تطبيق الحكومة الإلكترونية من ناحية التنظيم، وكذا عمل أجهزة الحكومة سيسمح بتوفير تسهيلات للمواطنين وحتى يتسنى تحقيق هذا الهدف لابد من تبسيط الإجراءات وتجريد الإدارة والمؤسسات والمواطنين من الأعباء الإدارية المتعبة وذلك بالبحث عن الفعالية اللازمة لتحقيق ذلك.

4. المنافسة الاقتصادية la compétitivité économique: إن التسيير الحسن الإلكتروني يسمح بزيادة المنافسة بين الدولة والقطاع الخاص وهذا سيسمح

1 ـ أبو عزة، عادل حماد: التحديات المستقبلية في تطبيق مفهوم إدارة إجراءات العمل في مبادرات الحكومة الإلكترونية، مجلة العالم الرخيص العدد 185، 2006.

بدوره بخلق مجال حيوي لتقدم النشاطات الجديدة.

5. المعرفة La connaissance : إن العمود الآخر في اعتماد الحكومة الإلكترونية، أن يرفع من مستوى المعارف والعلم لكل أفراد المجتمع هذه الإشكالية لها أوجه معقدة، ويكون تحرك الحكومة الإلكترونية من خلال إنتاج المعارف والسهر على نشرها وبثها إلى أكبر عدد ممكن.

6. المطابقة مع المعايير الدولية للمنظمات: تفتح الحكومة الإلكترونية المجال للتسيير المحكم الخاضع للمعايير الدولية في تسيير المنظمات والهيئات والمؤسسات خاصة إذا علمنا أن الحكومة الإلكترونية مشروع دولي لا يقوم على قطر دون آخر[1].

ثالثا: مراحل التحول إلى الحكومة الاكترونية:

يمكن تحديد مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية كالتالي:

المرحلة الأولى: وتقتصر فيها المؤسسة الحكومية على حفظ البيات وتحديثها وعرضها بوسيلة ملائمة على المواطن الذي يطلبها، ولكن دور الحكومة يتوقف عند هذا الحد.

المرحلة الثانية: تنتقل الحكومة في هذه المرحلة إلى تقديم خدمات وتعاملات بسيطة للمستخدم والتفاعل معه وهذا يكون في اتجاه واحد فقط، والخدمات يتضمن استقبال بيانات خاصة من المستخدم واعتمادها وتسجيلها لدى أرشيف المؤسسة الحكومية.

إذ في هذه المرحلة يبدأ التمكين للمواطنين ليحل محل الموظف الحكومي.

المرحلة الثالثة: تتخذ الحكومة في هذه المرحلة خطوة أخرى متقدمة، حيث تفتح مجال التفاعلية بين المؤسسة الحكومية والمستخدم، إذ يتم السماح للمستخدم بإدخال بيانات محددة ثم تقوم المؤسسة العامة بتشغيل هذه البيانات إلكترونيا، ثم تعطي المستخدم نتيجة جديدة، ففي هذه المرحلة يتم اتصال المواطن يتبعه رد من الحكومة عبر الموقع الإلكتروني.

1 - Voir : comité de coordination pour la modernisation du l'état : plan directeur de la gouvernance électronique, le gouvernement du grand-duché de Luxembourg.

المرحلة الرابعة: وفيها تتقدم الحكومة على المراحل السابقة بوجود ربط شبكي بين المؤسسات الحكومية المختلفة، بحيث يتمكن المواطن)المستخدم(من الحصول على الخدمات العامة من مختلف الجهات الحكومية الإلكترونية بشكل تفاعلي ومن موقع إلكتروني واحد، وهكذا تتميز الحكومة الإلكترونية بإمكانية تقديم خدمات حكومية مفصلة طبقا لاحتياجات المواطنين عبر منفذ إلكتروني واحد يستطيع المستخدم من خلاله أن يستخرج مثلا شهادة الميلاد، بالإضافة إلى تجديد رخصة سيارته والاستعلام عن فاتورة الهاتف دون أن يتطلب منه الأمر المرور بالمراحل العادية مع الإدارة ، ولا يضطر إلى مفارقة المرجع الإلكتروني ليدخل إلى موقع جديد، هذا يعني أن هناك ربطا شبكيا بين المؤسسات الحكومية المختلفة التي تفتح خدمات عامة ومتنوعة للمواطنين والمستخدمين مع الجمع بينها في منفذ إلكتروني متكامل.

المرحلة الخامسة: تتجاوز الحكومة في هذه المرحلة ما سبق في الربط بين قنوات الاتصال المختلفة بين المؤسسات الحكومية بالاتصال بالمواطنين عبر وسائل الاتصال التي تلائمهم، دون أن تنتظر منهم أن يبادروا هم بالاتصال، كأن تبعث الجهات الحكومية رسائل نصية أو سمعية أو سمعية بصرية للمواطنين لتذكيرهم بموعد نهاية صلاحية وثاقهم المختلفة، كأن تبعث مثلا الدائرة رسالة نصية على جوال المواطن تخبره بموعد نهاية صلاحية رخصة سياقته مثلا.

لكن هل تقضي الحكومة الإلكترونية على البيروقراطية؟! سؤال قد يتبادر إلى ذهن أي واحد منا، وهو سؤال شرعي يسمح حقيقة الاطلاع على أهم نقطة تشغل فكر المواطنين وهذا ما سنقف عنده في النقطة المتعلقة بالصعوبات وعوائق تجسيد الحكومة الإلكترونية[1].

رابعا: التطبيقات الحكومية الإلكترونية:

تنقسم تطبيقات الحكومة إلى:

1- تطبيقات منتشرة في جميع الجهات الحكومية) التطبيقات النمطية(مثل أنظمة شؤون العاملين الأنظمة المالية، أنظمة حفظ الملفات...

1 (Richard heeks, Reinventing gouvernbement in the information age, Rutledge 2002, p386

2- تطبيقات مشتركة بين عدد من الجهات الحكومية مثل أنظمة البيع والشراء أو التبادل مثال: مكتبة تريد شراء كتب من دار نشر بتقديم طلب إلكترونيا.

3- تطبيقات خاصة بالجهة الحكومية، مثلا في المكتبة نظام الاستعارة الإلكترونية الخاص بالمكتبة وحدها[1].

خامسا: خدمات الحكومة الإلكترونية :يستهدف تطبيق الحكومة الإلكترونية تغطية ثلاثة جوانب رئيسية، والتي تشكل أبعاد الخدمات الإلكترونية.

الخدمات من الحكومة إلى الحكومة: وهذا يتطلب التبادل الآمن بين الأجهزة المختلفة للحكومة، إذ يتطلب تقديم الخدمات السالفة الذكر للمواطنين تضافر الجهود بين أجهزة النظام)الحكومة(حتى يكون هناك تنسيق وتنظيم في تقديم الخدمات، خاصة وأن هذا التنسيق يسمح لتطوير الإجراءات وزيادة الإنتاجية، ولكن أن يكون الإجراء الإداري المشترك من نقطتين رئيستين:

1. التعامل مع البيانات من حيث الإضافة أو التعديل أو الإلغاء أو الحفظ أو الاسترجاع.
2. انتقال المعاملة بين الوحدات الإدارية لاستكمال الإجراءات وفق النقاط السابقة[2].

الخدمات من الحكومة إلى قطاع الأعمال:

ويختصر هذا في تقديم الخدمات الحكومية للمنشآت الاقتصادية ورجال الأعمال والمستثمرين بالوسيلة التي توفر عليهم التكاليف، وتساهم في زيادة أرباحهم ويحتل القطاع الخاص حيزا كبيرا من اهتمام الأجهزة الحكومية لكونه جهة مستفيدة من الخدمات الحكومية ولذلك نجد أن التطور المستقبلي للخدمات الإلكترونية يضع قطاع الأعمال في مرحلة جد متقدمة.

الخدمات من الحكومة إلى المواطن:

وهي مرحلة النضج في الحكومة الإلكترونية للاستفادة التامة للمواطنين دون استثناء من الخدمات المختلفة التي تسهل الإجراءات الإدارية والصعوبات اليومية التي يعانيها

1 ـ يسرية محمد مصطفى وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 06.
2 ـ يحي محمد علي أبو مقايض: الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية الرياض 2004.

المواطنين مع الإدارة التقليدية، ويعتبر هذا الجانب جد هام إذ من المفروض أن يكون كل تطور من أجل تسهيل حياة الفرد داخل المجتمع حتى يحس كل مواطن داخل الحكومة الإلكترونية أنه عضو وعنصر مهم في مجتمعه وليس منبوذا كما هو الحال في الكثير من الحالات مع تعامله مع الإدارة التقليدية[1].

سادسا- المتطلبات الأساسية لبناء الحكومة الإلكترونية:

إن بناء الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى متطلبات كثيرة ومختلفة يمكننا أن نلخصها فيما يلي:

1- المتطلبات التكنولوجية:

إنه لمن الضروري بمكان أن تتوفر الحكومة التي تريد التحول إلى حكومة إلكترونية على مستلزمات متطورة من الوسائل التكنولوجية الحديثة وعلى رأسها التقنية من حواسب متطورة وشبكات متنوعة بأعلى مستويات من التكنولوجية الحادة التي تسمح للحكومة بتشكيل موقع لها على مستوى الانترنت مع ضمان وتطبيق طريقة دفاعية جد متطورة ضد الهجمات المجهولة على مستوى الخط للمساس بأمن وسلامة هذه الحكومة[2] ويتطلب هذا الجانب أيضا مجهودات كبيرة من قبل الحكومة التقليدية وذلك من حيث ضرورة العمل على زيادة نسبة انتشار تكنولوجية المعلومات والاتصالات في أوساط المواطنين، بتشجيع اقتناء المعدات الإلكترونية اللازمة للإبحار في الانترنيت، مثل تخفيض من سعر هذه المستلزمات وتوزيع الآليات المناسبة مجانا للعائلات الفقيرة وكذلك أيضا وفي نفس الإطار ضروري التحكم في أمن وحماية الخصوصية الفردية الإلكترونية للجميع بتطبيق آخر ما توصلت إليه التكنولوجيا من تقدم في هذا الجانب[3].

2- المتطلبات البشرية : من الضروري أن يكون اهتمام الحكومة الالكترونية بالعنصر البشري ، من حيث توفير التنظيم اللازم للأفراد في هذا المجال ، و ذلك بالتوعية اللازمة للمواطنين و العاملين للتعامل الجدي و الحازم مع المعطيات الجديدة للإدارة و التسيير

1 - نفس المرجع السابق.

2 - أبو بكر محمد الهوش: نحو حكومة متشابكة ببناء الحكومة الإلكترونية، مجلة الدراسات العليا، العدد 16، 2005، ص 257.

3 - محمد محمود الطعامنة و طريق شريف العلواش : الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2004 ، ص 47 .

الالكترونيين للعلاقات الاجتماعية في الدولة [1].

3 – المتطلبات التنظيمية : إن النظام و القانون أساس كل المؤسسات الاجتماعية لهذا فقيام حكومة الكترونية يستلزم احترام القانون و تطبيقه على جميع الأفراد بغض النظر عن انتماءاتهم السياسية أو القبلية ، و لهذا لابد أن تخضع الحكومة الالكترونية لتنظيم و تشريع قانوني خاص بها ، كون القوانين العادية كثيرا ما لا تتماشى مع السلوكيات الجديدة الالكترونية للأفراد ، فالحاجة إلى قوانين الكترونية ضرورة ملحة للتسيير الحسن لأجهزة و هياكل الحكومة الالكترونية [2] . و لهذا فمن الضروري الاهتمام بالبناء التنظيمي للحكومة الالكترونية لتسهيل عملية توزيع المهام [3] بين الموظفين فيها و كذا لضمان سرعة اتخاذ القرارات، شروط النجاح ، مجلة الحاسوب ، 2000 ص 3ـ5 .هياكل الحكومة الالكترونية اللازمة في الوقت المناسب[4].

المتطلبات المالية : تعتبر المتطلبات المالية و الاقتصادية من العوامل الأساسية في بناء الحكومة الالكترونية ، كون المال من أهم عناصر البناء و التشييد ، إذ أن اقتناء الأجهزة و الاشتراك في الشبكات يتطلب بذل أموال كثيرة ، خاصة و المداومة على مراجعة احتياجات الأجهزة وفقا لبرنامج زمني محدد وكذا نوع التغيرات التي يجب إحداثها [5] ، أضف إلى هذا المتطلب الهام متطلبات تسويقية ، حيث يجب التركيز على المشاركة الشعبية لتحسين حياة الأفراد ، فالقائمين على مشروع الحكومة الالكترونية ضروري جدا أن يأخذوا بعين الاعتبار عملية التسويق و الترويج لفضاء الحكومة الالكترونية و ما يصحبها من خدمات[6] و كذا من تغيير مستمر في أسلوبها و ما يصطحبه من استخدام للتقنية ، و تحقيقها على المستوى الفردي . [7]

1 ـ إيمان محمد الغراب : التعلم الالكتروني مدخل إلى التدريب التقليدي ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2003 ، ص 86 .
2 ـ عرفات عوجان : الحكومة الالكترونية ، شروط النجاح ، مجلة الحاسوب ، 2000 ص 3ـ5
3 ـ عبد الله السبيل : التطوير الإداري و الحكومة الالكترونية ، بحث مقدم لندوة الحكومة الالكترونية ، مسقط 2003 ، ص 33
4 ـ رأفت رضوان : الضرائب في عالم الأعمال الالكتروني ، مجلة التنمية و السياسات الاقتصادية ، العدد 02 ، ص 54.
5 ـ عمر كراسان : أساليب الإدارة الحكومية و الحكومة الالكترونية ، ورقة مقدمة في ندوة الحكومة الالكترونية ، الواقع و التحديات ، مسقط ، 2003.
6 ـ نفس المرجع السابق .
7 ـ Christian Madu assumpta : qualité in an antegrated entreprise , the tom magazine n3 2003 , p 135

سابعا : عوامل نجاح الحكومة الالكترونية :

يمكن تحديد عدة عوامل أساسية لنجاح الحكومة الالكترونية و من أهم هذه العوامل :

1- إتاحة الوصول و الولوج عن طريق الانترنت لكل المواطنين و تسهيل العملية عليهم[1].

2- الخدمة و ذلك بتحديدها بشكل أكثر دقة و كيفية الوصول إليها من قبل المواطنين .

3- الثقة ، و هي احد العوامل الأساسية ، إذ يجب كسب ثقة المواطن في كون كل المعلومات الخاصة به تبقى سرية بينه و بين الأطراف المقدمة للخدمة ، و هذا ما يدخل في سياق الحماية الكاملة لسرية و حياة المواطن الخاصة .

4- أن يكون المواطن واعيا بنوع الخدمة التي يطلبها مع التزامه بتقديم معلومات صحيحة عن نفسه أثناء تقديمه لطلب خدمة الكترونية ما ، كأن يطلب شهادة ميلاده و يلتزم في ذلك بتقديم معلومات صحيحة عن نفسه للحصول على الخدمة

ثامنا : تحديات الحكومة الالكترونية و عوامل التنفيذ:

مما لاشك فيه أن الحكومة الالكترونية ليست بالمشروع السهل التحقيق كون هذا الأخير سيجد من الصعوبات و العوامل و التحديات التي تحول دون تحقيقه أو على الأقل تكون سببا في تأخر تطبيق العديد من المشاريع للحكومات الالكترونية في الكثير من الدول ، إذ بينت بعض الدراسات[2] أن الكثير من المشاريع للحكومة الالكترونية في الدول النامية عرفت الفشل .

ان من بين التحديات و الأبعاد التي تحول دون نجاح تطبيق مشاريع الحكومة الالكترونية خاصة في الدول النامية مايلي :[3]

1 ـ فهد بن ناصر العبود : الحكومة الالكترونية بين التخطيط و التنفيذ ، ط3 ، الرياض ، 2000

2 ـ Lisa m Lowry : devloping a successful e-gouvernement strategy , unpan , 2002.

3 ـ يونس عرب : الحكومة الالكترونية مفهومها و نطاقها و عناصرها . بحث منشور في الانترنت (www.arablaw.com) .

- البعد السياسي : إن الميزانية المخصصة لهذا الجانب جد محدودة ، خاصة و أن الكثير من الدول تتخوف من الرقمنة و العالم الالكتروني الذي كثيرا ما يكون مسرحا للقرصنة و بذلك فقدان امن المعلومات المنشورة في بوابة و مواقع الحكومات الالكترونية ، و هذا ما يتجلى في غياب الإرادة السياسية

- غياب قانون المعاملات الالكترونية ، إذ من بين المشاكل العويصة و التي استفحلت بشدة في عالم الانترنت و الشبكة ، مشكلة الفراغ القانوني بسبب تشعب هذه الظاهرة و النطاق العالمي الذي تتميز به .

- البيروقراطية : أشرنا في بعض صفحات هذا المقال انم البيروقراطية من العوامل التي قد نجد لها حلا في تطبيق الحكومة الالكترونية إلا أن المسألة ليست بهذه السهولة ، ففي الوقت الذي تقضي خاصية الالكترونية على بعض مظاهر البيروقراطية للمؤسسات الحكومية فإنها قد تؤسس لظهور مظاهر جديدة تدرج في مصطلح البيروقراطية الالكترونية، و ذلك خاصة إذا لم تحترم عوامل نجاح التطبيق السالفة الذكر و كذا عدم التكوين اللازم للموظفين خاصة و أن البيروقراطية التقنية أو الالكترونية تقوم على أسس تقنية وإدارية[1].

- البعد الاجتماعي :

ضعف المستوى التعليمي و الثقافي و هذا من اكبر المشاكل و أدق المعوقات التي تحول دون الوصول إلى تجسيد فكرة الحكومة الالكترونية ، خاصة في الدول النامية المحدودة المهارات التقنية الضرورية للمعلومات .

- البعد الاقتصادي :

إذا كانت الأموال المبذولة لمشاريع الحكومة الالكترونية من العوامل الأساسية في بنائها فإنها قد تكون السبب في إضعافها ، خاصة في حالة الشح في الميزانية و الفساد الإداري و هذا بطبيعة الحال موجود و مستفحل بشكل كبير في الكثير من الدول ، لا النامية فقط بل حتى في الدول المتقدمة .

1 - Richard heeks : op cit , p 06 .

خاتمة:

إن الحكومة الالكترونية من أهم الأساسيات و العوامل المساعدة في تطوير الحياة الاجتماعية للأفراد و لهذا فتطبيق هذه الأخيرة بات من الضرورة و الحتمية للحاق بالركب المتقدم للدول .

هناك جملة من التوصيات التي يمكن أن نقدمها كمساهمة منا قد تساعد في إذابة جليد العقبات التي تحول بين المواطن و الحياة المتقدمة و المتطورة من خلال الإدارة و التسيير الالكتروني ، منها :

- الإرادة السياسية : إذ هذا العامل ضروري جدا لتحقيق و تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية ، فإذا تضافرت الجهود السياسية للحكومة التقليدية و أخذت بعين الاعتبار الرغبة في التحول و الإرادة اللازمة لذلك ، فلا شك أنها ستتغلب على كل العوائق و الصعوبات .

- اعتماد إستراتجية واضحة المعالم و حكيمة و ذلك بدراسة الواقع القائم و مشكلاته قبل مباشرة نقل العمل الواقعي إلى العمل الرقمي الالكتروني .

- التغلب على الفجوة التكنولوجية الموجودة بين الدول النامية و المتقدمة ، بمضاعفة الجهود المبذولة ودعم العلوم الدقيقة وكذلك تخصيص ميزانية خاصة للبحث في مجال التقنية وعلم الاتصال و التكوين .

- التكوين الجدي و الحقيقي للموظفين بتحويلهم إلى موظفين رقميين ، يتحكمون في التقنية ومشبعين بروح العمل و الأخلاق السامية لأداء مهامهم على أكمل وجه .

- حماية امن المعلومات و التركيز على حماية الخصوصيات الفردية و إيجاد و صياغة قوانين تشريعية خاصة بالنظام الرقمي و الذي يتماشى و الطبيعة الالكترونية للحكومة .

- احترام التعامل الالكتروني وترسيخ مبادئ الحكومة الالكترونية ، و إدراج محاضرات في المدارس لتلقين الطلبة و المتمدرسين حقائق و ايجابيات و مبادئ

الحكومة الالكترونية .

قائمة المراجع :

1 ـ أبو مغايض يحي محمد علي : الحكومة الالكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية ، الرياض ، 2004 .

2 ـ العوفي دليلة : مجتمع المعلومات في الجزائر ، واقع الفجوة الرقمية ، مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر 3 ، كلية العلوم السياسية و الإعلام ، قسم الإعلام و الاتصال ، 2006 – 2007 .

3 ـ النجار فريد : الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق ، دار الجامعة الجديد ، عمان ، 2008 .

4 ـ أبو عزة عادل حماد : التحديات المستقبلية في تطبيق مفهوم إدارة إجراءات العمل في مبادرات الحكومة الالكترونية ، مجلة العالم الرقمي ، العدد 135 ، 2006 .

5 ـ إيمان زكي عبد المحسن : الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، 2009 .

6 ـ الطعامنة محمد محمود ، و العلوش طارق شريف : الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة ، 2004 .

7 ـ السبيل عبد الله : التطوير الراداري و الحكومة الالكترونية ، بحث مقدم لندوة الحكومة الالكترونية ، مسقط ، 2003 .

8 ـ العبود فهد بن ناصر : الحكومة الالكترونية بين التخطيط و التنفيذ ، ط3 ، الرياض ، 2000 .

9 ـ مطر عصام عبد الفتاح : الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق ، دار الجامعة الجديد ، عمان ، 2008 .

10 – يسرية محمد مصطفى ، فاطمة يحي محمود ، سمية محمد أحمد ، دينا عبد المنعم

: الحكومة الالكترونية ، جامعة القاهرة ، كلية الأدب ، قسم المكتبات و المعلومات ، مصر .د ت ن.

11 – عوجان عرفات : الحكومة الالكترونية ، شروط النجاح ، مجلة الحاسوب ، 2000 .

12 – كراسان عمر : أساليب الإدارة الحكومية و الحوكمة الالكترونية، ورقة مقدمة في ندوة الحكومة الالكترونية ، الواقع و التحديات ، مسقط ، 2003 .

13 – يونس عرب : الحكومة الالكترونية ، مفهومها ، نطاقها و عناصرها ، بحث منشور في الانترنت .(www.arab Law .com)

14 – محمد الهوشم أبوبكر: نحو حكومة متشابكة بينيا ، الحكومة الالكترونية ، مجلة الدراسات العليا ، العدد 16 ، 2005 .

15 – رضوان رأفت : الضرائب في عالم الأعمال الالكترونية ، مجلة التنمية و السياسات الاقتصادية ، العدد 2، 2001 .

16- richard heeks : réinventing gouvernement in the information age . , routledge,2003

17 – Christian Madu assumpta : quality in an integrated entreprise , the . tom magazine ,n3,2002

18 – Lisa m Lowry : developing a successful e-gouvernement strategy , . unpan ; 2002

19- comité de coordination pour la modernisation de l’état plan direc- teur de la gouvernance électronique , le gouvernement du grand-duché .de Luxembourg