مجلة الناقد للدراسات السياسية | المجلد07/ العـدد: 02 (2023)، ص 362– 380

السياسة العامة للإدارة الالكترونية:المزايا المكتسبة والتهديدات المحتملة

Public policy of electronic administration: gained advantages and potential threats

عبد العزيز عقاقبة[1]، سعيدة بلهادي[2]

[1]جامعة باتنة 1، abdelaziz.akakba@univ-batna.dz

[2]جامعة باتنة 1، saida.belhadi@univ-batna.dz

تاريخ الاستلام: 2023/04/07 تاريخ القبول: 2023/06/25 تاريخ النشر: 2023/10/31

ملخص:

تنبأ " الفين توفلر" في كتابه "صدمة المستقبل "futur stock" في سنة 1970 وكتابه الثاني "الموجة الثالثة" في سنة 1980، بأن حضارة المستقبل سوف تعتمد على المعلومات كمادة أولية، لا تنضب بسبب ما تتضمنه من خيال[1].تعد الإدارة الإلكترونية إحدى نواتج الطفرات التكنولوجية المعاصرة، لما تقدمه للأجهزة الحكومية على مختلف مستوياتها من فرص انسيابية المعلومة التي تفتح مجال التشخيص الصائب للمطالب، وبالتالي ترشيد صياغة قرارات السياسة العامة، بتوفير الاختيارات العقلانية والبدائل الملائمة لجعل الاستجابة الحكومية أكثر كفاءة. تهدف الدراسة إلى تناول موضوع السياسة العامة للإدارة الالكترونية كتوجه إصلاحي حكومي، يهدف إلى الانتقال من إدارة عامة تقليدية إلى إدارة عامة رقمية، حيث توصلت الدراسة إلى أن السياسة العامة للإدارة الالكترونية تحقق مزايا مكتسبة من جهة؛ وتواجه تهديدات محتملة من جهة أخرى.

كلمات مفتاحية:الأجهزة الحكومية، تدفق المعلومة، السياسة العامة، الاختيارات العقلانية.

Abstract:

Alvin Toffler predicted in his book "the shock of the future" in 1970 and his second book "the thirdwave" in 1980, that the civilization of the future willdepend on information as an inexhaustible rawmaterialbecause of its imaginative character. E-governmentisseen as one of the achievements of contemporarytechnological booms, with all thatitoffers as opportunities for the fluidity of information flowsat all levels of public administration ,This ensures the correct diagnosis and streamlines the formulation of public policies by controlling public choices and appropriate alternatives and makinggovernment action more effective. This studyaims to address the issue of e-government public policy as an

approach to government reform that ensures the transition from a traditionnel logic to a more modern digital one and the conclusion of the study has shown the benefits of the process, but still imposes unavoidable potentiel threats.

Keywords: electronic administration; public policy; information flows; government action; rational choices.

المؤلف المرسل: عبد العزيز عقاقبة، abdelaziz.akakba@univ-batna.dz

مقدمة:

سعت العولمة بمختلف أبعادها إلى تحجيم الفوارق المجالية وتفكيك الشبكات الاجتماعية بين مختلف الشعوب، وعليه فتحت الثورة الرقمية مجالا متاحا على جميع الأصعدة والمستويات، إن توفير إدارة بلا ورق، زمن وبلا مكان، يعد المكسب الأكثر استحقاقا لهذه الثروة المعلوماتية الفائقة التطور مما يمنح فرص للأجهزة الحكومية، لتقديم سياسات معبرة فعليا عن المطالب المختلفة، مما يجعل الدولة بعيدا عن الاصطدامات المتوقعة والأزمات المهددة لاستمرارية النظام ذاته، غير أن هذه المزايا التي تقدمها الحكومة الالكترونية قد تصبح تهديدا يصعب تجاوزه، لتصبح قوة صنع القرار بيد من يملك المعلومة.

- ❖ تسعى الدراسة إلى مناقشة إشكالية مفادها: كيف تحقق السياسة العامة للإدارة الالكترونية موازنة بين الاستفادة من مزايا الرقمنة من جهة، وتجنب التهديدات المحتملة من جهة أخرى؟
- ❖ لمناقشة هذه الإشكالية تمت صياغة المحاور التالية:
- ❖ **المحور الأول**: التأسيس المفاهيمي للحكومة الالكترونية، الحكومة الذكية، صنع الساسة العامة.
- ❖ **المحور الثاني**: السياسة العامة للإدارة الالكترونية الفرص والحدود.

❖ **الأسئلة الفرعية:**

1- ماهي مضامين وسمات الإدارة الالكترونية، السياسة العامة ؟

2- ماهي حدود تأثير أدوار الإدارة الالكترونية في صياغة السياسة العامة؟

3- ماهي أبرز المزايا المكتسبة والتهديدات المتوقعة من تطبيق الإدارة الالكترونية على صياغة السياسة العامة؟

❖ **فرضية الدراسة:**

توفر الإدارة الالكترونية انسيابية المعلومة، التي تفتح مجال تشخيص المشكلة وإيجاد حلول ملائمة لها في ظل خيارات وبدائل متاحة تسمح بترشيد صنع القرار، كما تشكل تهديدا للجهاز الحكومي على أكثر من صعيد.

❖ **منهج الدراسة:** اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف المتغيرات المستقلة والتابعة. كما اعتمدت على المقاربة النظمية من حيث التأثير المتبادل بين المتغيرات البحثية منها الإدارة الالكترونية، الحكومة الالكترونية، السياسة العامة، البدائل وتدفق المعلومة.

كما اعتمدت الدراسة على مقترب المؤسسية الجديدة من حيث اعتبار الدور المحوري التبادلي لوظائف الفواعل الرسمية وغير الرسمية، في اختيار البديل الأنسب وعليه مشاركة صانع القرار في ترشيد السياسة العامة من حيث التقييم والتقويم.

أولا: التأسيس المفاهيمي للحكومة الالكترونية، الحكومة الذكية، صنع السياسة العامة

تزامنا مع التطور التكنولوجي الذي عرفه العالم المعاصر المعولم، والذي اتسم بالتشابكية المعقدة برزت عدة مفاهيم صاغتها التحولات المستمرة والمتلاحقة، من بينها الحكومة الالكترونية والحكومة الذكية في صورة متقدمة لها.

1. مضامين الإدارة الالكترونية:

يعرف البنك الدولي الإدارة الالكترونية بأنها "مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من اجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة، فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها، والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة.[2]

وتعرف ايضا كعملية إدارية تعتمد على إمكانيات الإنترنت وأعمال الشبكات في التخطيط والتوجيه والتحكم في موارد المؤسسة من أجل تحقيق أهداف المنظمة.[3]

كما تعد الإدارة الالكترونية توجها حكوميا يندرج ضمن السياسات الإصلاحية التنموية التي تهدف إلى تحقيق جودة أداء الأجهزة الحكومية، سيما بعد الفشل الذي عرفه التنظيم الإداري البيروقراطي، الذي اتسم بتوغل الفساد وتضخم الجهاز الإداري برمته.

أ- تطورات الإدارة الالكترونية.

الحكومة الذكية هي عبارة عن مرحلة متقدمة من مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية، ولا يمكن تطبيقها بدءا، لما تحتاجه من تهيئة على المستوى الفني والسياسي والاقتصادي وحتىالاجتماعي. أما عن الفرق بين الحكومة والحوكمة: فالحكومة الإلكترونية هي بروتوكول اتصال أحادي الاتجاه، في حين أن الحوكمة الإلكترونية هي بروتوكول اتصال ثنائي الاتجاه، وتسعى للوصول إلى رضا الجهات المستفيدة. يرى الكثير من الباحثين أن مفهوم الحوكمة أو الحكم الراشد وفق البعد الإداري، يؤكد على حتمية وضع إستراتيجية الإصلاح التنظيمي وفق مفاهيم تتجسد في الشفافية، الفاعلية، النزاهة، سرعة الاستجابة، المساءلة والمشاركة ومكافحة الفساد، والتي يمكن أن ترتقي بجودة الخدمة.[4]

كل هذه المعايير لا بد وأن تلتقى في عامل مشترك لمناهضة الفساد، سواء تضمنت إصلاح البرامج العامة، أو إعادة تنظيم الحكومة، أو تعزيز سلطات أجهزة تطبيق القوانين؛ أي لا بد أن تتمتع بدعم الجمهور.[5]

وتعد الحكومة الذكية التطور الطبيعي لنموذج الحكومة الالكترونية، الذي عايشناه خلال العقد الماضي، وفي الوقت الذي كانت هذه الأخيرة تسعى بشكل عام إلى تظهير الخدمات العامة الحكومية على الإنترنت، من خلال تطبيقات الواب والبوابات الالكترونية وصياغتها بطريقة عادة ما تعكس الأحداث اليومية للمواطن، وسلّة خدمات الأعمال (Life Events & Business Episodes)، تأتي الحكومة الذكية وتطبيقاتها لكي تكمل ما تم بناؤه والاستثمار فيه عبر الاقتراب أكثر من المواطن من جهة، والتفاعل المباشر والمتزامن مع الداتا المنتشرة في المجتمع ومكوناته الاقتصادية والاجتماعية والأمنية من جهة أخرى. وقد تطورت أدوات وأجهزة الاستشعار الذكية (Smart Sensors) والتي ترتبط بالإنترنت مثل كاميرات المراقبة الأمنية في المدن، وأجهزة استشعار المناخ وأجهزة قياس استهلاك الطاقة والكهرباء المرتبطة بشبكة إنترنت الحكومة، وغيرها من الأدوات الاستشعارية الذكية ساعدت في تطوير بيئة إلكترونية جديدة من الممكن أن تستفيد منها الحكومة في تشغيل وصيانة خدماتها بطريقة أكثر فعالية وأقل كلفة وأقل عرضة لحصول الأخطاء البشرية أو التجاوزات الإدارية.[6]

ب- تكاملية الانتقال من الحكومة الالكترونية: E-GOV، الحكومة الذكية: S-GOV، الحكومة التكاملية:I- GOV

تعد الحكومة الالكترونية منصة الانطلاق للتطور المستمروالاامحدود للاتصال الحكومي الالكتروني ولعلى النماذج الحكومية الالكترونية التي أنتجها لاحقا، تعكس هذه النقلة الهائلة لها. فيما يلي سيتم تقديم نموذجين للحكومة إلكترونية مطورة هما: الحكومة الذكية والحكومة المتكاملة. كأحدث ما حققته التكنولوجيا الحالية.

- **الحكومة الذكية.**

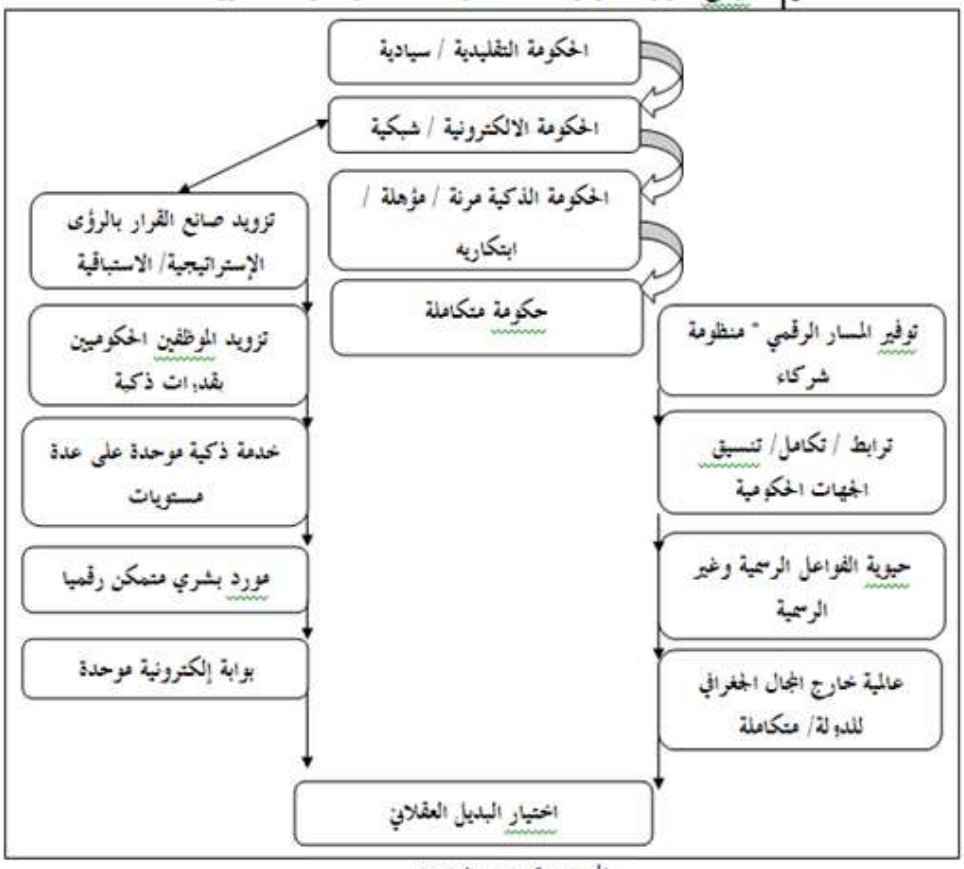
هي امتداد وليست بديل للحكومة الالكترونية، وهي مكملة لها وتعمل على تعزيز الأنظمة القائمة بحيث يجري توفير الخدمات الحكومية من أي مكان وفي أي وقت عبر أدوات ذكية (تطبيقات الهاتف المحمول وأجهزة المساعد الرقمي الشخصي، أجهزة الكمبيوتر المحمولة، الشخصي وغيرها...) لخدمة المتعامل بكفاءة وفاعلية.[7]

- **الحكومة التكاملية**

مصطلح الحكومة المتكاملة أو الحكومة الشاملة يقصد به تعاون جميع الجهات الحكومية وربطها الكترونيا لتحقيق التكامل فيما بينها، وذلك لتوفير الخدمات والمعلومات الحكومية، من خلال توفير منصة الكترونية واحدة، باسم مستخدم واحد **User name** وتقديمها للمستفيدين، مما يتطلب رفع الكفاءة التشغيلية والإنتاجية للجهات الحكومية وتطوير الخدمات الحكومية للمستفيدين باستمرار، وتعزيز التواصل الحكومي من خلال توضيح وتبسيط كافة الإجراءات والمعاملات الحكومية وإشراك المستفيدين في عملية صنع القرار.[8]

الشكل التالي يوضح الفوارق الجوهرية لأداء الحكومة التقليدية والحكومة الالكترونية.

شكل 1: يوضح الفوارق الجوهرية لأداء الحكومة التقليدية والحكومة الالكترونية.



المصدر: تصميم الباحثان

ج– آليات استجابة الدولة للتحول الرقمي: من الحكومة الالكترونية إلى الحكومة الذكية

من أجل أن تتحول الحكومة الالكترونية إلى حكومة ذكية سوف يتم العمل على عدة جبهات تقنية وإدارية وتشريعية في أن معاً ونذكر منها:

– إنشاء إطار عمل الخدمات الحكومية الذكية على الهواتف الجوالة وكيفية تجميعها وتظهيرها بشكل يخدم الأفراد. وقد تكون الخدمات الحكومية الذكية مقدمة من خلال تطبيق حكومي موحد، تكون الخدمة العامة فيه عنصرا خدميا يتم إضافته أو إزالته، إلى ذلك التطبيق الضخم أو تعمد الحكومة المركزية إلى نشر توجيهات وإرشادات عامة حول كيفية تطوير الخدمات والتكنولوجيا المفضلة لديها، وكيفية التصميم ومحتويات الخدمة وكيفية تأمين وحماية الخدمة (أمن وسرية المعلومات)، ثم تترك المجال للأجهزة والوزارات المختلفة من أجل أن يقوموا داخليا بتطوير الخدمات الحكومية الذكية الخاصة بهم.

– تطوير إرشادات وقوالب خاصة بالتطبيقات الذكية: (Smart Government Apps Guidelines)وقد قامت معظم الحكومات بتطوير هذه الإرشادات الخاصة بإطلاق مواقع إنترنت حكومية، ولكن حتى الآن لم تقم تلك الحكومات بنفس العمل على مستوى التطبيقات الذكية، علما أن وقت تفاعل المواطن مع جهازه الجوال يتجاوز بكثير الوقت الذي يستهلكه ذلك المواطن بتفاعله مع المتصفحات على الأجهزة المكتبية.

– العمل على فتح داتا "بيانات" الحكومة الضخمة: (GovernmentBig Data) من أجل تشجيع إطلاق التطبيقات الذكية حولها من قبل المبرمجين في المجتمع، ومثال على ذلك أن تفتح الحكومة بيانات المعاملات التجارية والاقتصادية وبيانات وسائل النقل والمواصلات وبيانات الاستيراد والتصدير بشكلها الخام، ويأتي من يبرمج تطبيقات ذكية على الهواتف من أجل خدمة التجار وتزويدهم بمعلومات يستفيدون منها في تجارتهم مع شركاء تجاريين في البلدان الأخرى.

– إنشاء شبكات استشعار الداتا الحكومية من أجل تحصيل معلومات في الوقت الحقيقي والمناسب حول قطاعات الأمن والنقل والصحة والمناخ والبيئة وغيرها. مع ما يعني ذلك من تخصيص قدرة حاسوبية ومركز داتا خاصة باستقبال ومعالجة وتخزين داتا الاستشعار تلك.

– الاستثمار في وسائل الدفع الالكتروني عبر الهواتف الذكية من أجل تمكين المواطن من تسديد رسوم الخدمات مباشرة عبر المحفظة الرقمية التي يحملها في هاتفه الذكي (من قبيل دفع رسوم حافلات النقل والمترو والمواقف العامة وغيرها عبر هاتفه الجوال).[9]

2. المضامين المتعددة للسياسة العامة

تسعى الأجهزة الحكومية إلى مواكبة التغييرات الحديثة سيما التكنولوجية منها، تزامنا مع تطور مهامها واتساع أدوارها مما استوجب على صناع القرار التكيف مع المعطيات الجديدة للسياسة العامة.

أ– السياسة العامة: المفهوم والنطاقات المتعددة.

تزايد الاهتمام بموضوع السياسة العامة، بعد الحرب العالمية الثانية، أين تم التركيز على مفهوم السياسة العامة وكيفية التبصر في أهدافها ومضامينها وأساليب تنفيذها، بفعل تنامي الأصوات المنادية بضرورة تدخل الدولة كمحرك للنشاط الاقتصادي. وكان من نتائج المجهود الفكري لأعوام الخمسينات للقرن العشرين بروز مفهوم (علم السياسة العامة) بطابعيه الفكري والتجريبي، الذي تبلور بالجهود الفكرية

لعالم الاقتصاد السياسي" هارولد لاسويل" من خلال كتابه الموسوم بـ: " السياسة: من يحوز على ماذا؟ ومتى؟ وكيف؟ "، أساسا للعمليات التبادلية والتوزيعية للقيم وللمنافع المتضمنة في رسم السياسات العامة وتنفيذ عملياتها.[10]

تعرف السياسة على كونها عملية عامة، تتفاعل فيها قوى وجماعات مختلفة ومتصارعة، وهي ظاهرة توزيع القيم على الأفراد والمواطنين، داخل النظام السياسي.[11]

كما يمكن تحديد نطاقات السياسة العامة فيمايلي:

– **السياسة العامة كقرار**: العديد من الإدارات "كيانات" في الدولة التي لديها مؤسسات حكومية رئيسية تتعلق بسياق المنظمة وأدوارها واهتماماتها وقدراتها.

– **السياسة العامة كعملية إدارية**: السياسة العامة هي سلسلة من الإجراءات التي يتم تحديدها أو تنفيذها أو عدم تنفيذها من قبل الحكومة والتي تهدف إلى غايات محددة لصالح المجتمع بأسره، حيث يتم تصنيفها كعملية بسبب وجود مجموعة من الإجراءات والقواعد، من وضع جدول الأعمال إلى عملية إعادة هيكلة السياسة.

– **السياسة العامة كتدخل حكومي**: في بيئة معينة يمكن لسلسلة الإجراءات التي يقترحها شخص أو مجموعة أو حكومة أن تعيق استخدام السياسة المقترحة والتغلب عليها من أجل تحقيق هدف معين.

– **السياسة العامة كحكم ديمقراطي**: السياسة العامة هي الخيارات التي تتخذها الوكالات الحكومية والمؤسسات الأخرى لمعالجة المطالب المجتمعية، ثم وضع سياسة عامة بشكل أساسي لحل المشكلات الموجودة في المجتمع، يمكن تبسيط السياسة العامة لتشمل تحقيق برامج التنمية كوظائف وكمهام وكقرارات حكومية رسمية.[12]

ب– السمات الأساسية للسياسة العامة.

– تجسدالسياسة العامة عملية التنسيق والتعاون بين أجهزة الدولة المختلفة، سواء كانت رسمية متمثلة في السلطات التشريعية والتنفيذية والقضائية، أو غير رسمية متمثلة في التنظيمات غير الرسمية كالنقابات والروابط المهنية وتنظيمات المجتمع المدني.

– إن عملية التنسيق والتعاون تشمل السلطات الثلاث.

– إن الجهاز التنفيذي يلعب دورا هاما في المراحل المختلفة لصنع السياسة العامة.

– إن السياسة العامة تعكس بطبيعة الحال المصلحة العامة. وبالتالي هي على ثقة وطيدة ومباشرة بالمجتمع وحياة المواطنين.

– إن المصلحة العامة التي تسعى الدولة إلى تحقيقيها تختلف عن المصلحة الخاصة لجماعة مصلحيه أو نخبة سياسية معينة.[13]

ج– تصنيفات السياسة العامة على ضوء الأفعال التي تقوم بها الحكومة.

تختلف تصنيفات السياسة العامة وفقا للأفعال التي تقوم بها الحكومة بالشكل التالي:

السياسات العامة الاستخراجية.

تمثل توجهات الحكومة نحو تعبئة الموارد المادية والبشرية، واستخراجها من خلال حسن توظيفها مع بيئتها الداخلية، الخارجية والدولية، مثل الضرائب. وتهدف إلى استدامة الإيرادات العامة لأجل تغطية النفقات العامة.

– **السياسات العامة التوزيعية.**

تهدف إلى توزيع القيم والمنافع بشكل شامل على عموم المجتمع، من خلال التجزئة والتخصيص. يتضمن ذلك قيام الإدارات الحكومية والأجهزة البيروقراطية الحكومية بتخصيص مختلف أنواع الخدمات والأموال، الامتيازات. يقاس الأداء التوزيعي للسياسات العامة من خلال مقارنة كمية التوزيع للقيم مع المنافع التي حصلت عليها القطاعات البشرية بين شرائح المجتمع.

– **السياسات العامة لإعادة التوزيع.**

تضطلع بها الحكومة من خلال إعادة النظر في توزيع الدخل، وجعله لصالح فئات من ذوي الدخل المحدود، فهي تمثل خيارا تفاضليا تتبناه الحكومة عبر سياساتها.

– **السياسات العامة التنظيمية.**

تشمل كل التعليمات الحكومية المتعلقة بضبط ورقابة الأنشطة والسلوكيات للالتزام بدواعي المصلحة العامة وتطبيق القانون، بما يضمن عمل أعضاء المجتمع أو عدم عملهم، وفرض العقوبة اللازمة عند وقوع الانتهاكات.

- **السياسة العامة الرمزية.**

هي السياسات التي توليها الحكومة اهتماما كبيرا عند اتخاذها، بما يضفي عليها من التغطية الإعلامية ضمن مناسباتها بعدا قيميا وأخلاقيا ساميا، ليشكل اهتماما في عقول المجتمع.[14]

تتكون السياسة العامة بشكل عام من مجموعة من الإجراءات – الخطط والقوانين والسلوكيات– التي تتبناها الحكومة، تقدم عددا كبيرا من الدراسات حسابات مفصلة لتأثير الإدارة العامة الرشيدة في قطاعات سياسية محددة، مثل الرعاية الصحية والرعاية الاجتماعية والأمن العام، وغالبا ما يشمل تحليل السياسات على بعد توجيهي بالإضافة إلى بعد وصفي. وفي كثير من الأحيان تتم الدعوة إلى ترشيد السياسات العامة من خلال التشاركية في صنع السياسات وتنفيذها، كطريقة لتعزيز الاندماج الاجتماعي بالإضافة إلى زيادة الكفاءة. حيث سعت موجة إصلاحات القطاع العام إلى تنشيط أدوار المجتمع المدني في إطار توفير بيئة تتميز بالشفافية تسمح بإشراك هيئات القطاع العام وأصحاب المصلحة – المواطنين والمنظمات التطوعية والشركات الخاصة– وبالتالي إشراكهم في العمليات الديمقراطية.[15]

د– حدود تأثير الإدارة الالكترونية في صنع السياسة العامة.

تعد مرحلة اتخاذ القرار حلقة هامة من حلقات صنع السياسة العامة، حيث تتوقف جودة هذه الأخيرة على طبيعة البديل الذي وقع عليه الاختيار، غير أن هذه العملية تتطلب جهود تحليلية كبيرة بحكم الحاجة الماسة للمعلومة الدقيقة التي تساعد على تشخيص المشكلة وتحديد أبعادها وخلفياتها والوقوف على نوعيتها وهل هي عامة جوهرية، أم ذات طبيعة تخصصية. من جهة أخرى حاجة متخذ القرار للمعلومات والبيانات حول القضية السياسية المطروحة على مستوى الأجندة السياسية، للتمكن من ربط أجزاء المشكلة خصوصا إذا أدرجت ضمن الجدول النظامي الأمر الذي يجعلها سياسة عامة كلية، تستقطب مختلف الجهات الرسمية وغير الرسمية وتعدد المقترحات والتفضيلات لتظهر الحاجة الماسة إلى تقنيات الحوكمة الالكترونية التي تسهل عملية انسياب المعلومات، متجاوزة عقبة المستويات التنظيمية التي يعرفها الجهاز الإداري البيروقراطي.[16]

من جهة أخرى وتزامنا مع عصر اقتصاد المعرفة، يعد صنع القرار الاستباقي سمة الحكومة الابتكارية، المعتمدة على الإستراتيجية الفعالة القادرة على تحقيق الاستجابة السريعة والملائمة للتغيرات المحتملة. إن تدفق المعلومة بين مختلف المستويات التنظيمية، وبين المراكز الحكومية يتيح فرصة الإلمام بمختلف المتغيرات

المحتملة لاحقا، مما يسمح بصياغة السيناريوهات المتوقعة والدراية بتفضيلات متعددة، تجعل السياسة العامة المعتمدة ملائمة.

ثانيا: السياسة العامة للإدارة الالكترونية الفرص والحدود

تهدف السياسة العامة للإدارة الالكترونية الى ترشيد الأداء الحكومي وتجويد التنفيذ ضمن جهود متناسقة، تعتمد على توفير المعلومة التي من خلالها يمكن اختيار البدائل الملائمة، غير أن هذه الشفافية التي تقدمها الإدارة الالكترونية، قد تشكل تهديدا للجهاز الحكومي وللنظام ككل. نتناول فيما يلي أبرز الفرص التي تتيحها الإدارة الالكترونية لترشيد السياسة العامة.

1. تعزيز القدرة الاستجابية والتوزيعية للموارد والقيم:

في إطار سهولة الرقابة ووضوح الخدمة انطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على شكل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى. فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة.[17].

2. أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام:

إن تطبيق الإدارة الالكترونية في تسيير المرافق العامة يؤكد هذا المبدأ بشكل واضح، لان تقديم الخدمات بالشكل الالكتروني يلغي فرضية التمييز بين الأفراد في الحصول على الخدمة، كما انهم يجدون أنفسهم أمام أجهزة الكترونية، يمكن لكل من يستطيع التعامل معها الحصول على الخدمة المطلوبة.

يساهم أيضا تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة المرافق العامة في القضاء على ظاهرة الرشوة المنتشرة بين موظفي الإدارات العمومية في ظل نظام الإدارة التقليدية، حيث لا وجود للمعاملة المباشرة بين الأفراد طالبي الخدمة وموظفي الإدارة. فلا يوجد مجال لتقديم الرشوة بهدف الحصول على الخدمة أو تسريع الحصول عليها.

وحتى لا تكون المساواة نظرية بعد تطبيق نظام الإدارة الالكترونية، يرى جانب من الفقه ضرورة تقديم المساعدة للأفراد الذين لا يتقنون استعمال جهاز الكمبيوتر وغيره من الأجهزة المستعملة في تقديم الخدمات المرفقية الكترونيا، حيث لا تكون ظروفهم الاجتماعية حائلا دون استفادتهم من الخدمات

المرفقية، لذلك فان إعمال مبدأ المساواة أمام المرفق العام في ظل الإدارة الالكترونية، يتطلب إلمام جميع الأفراد بالمعرفة الالكترونية، إلى جانب حياد المرافق العامة.[18]

3. خلق فواعل جديدة مشاركة في عملية صنع السياسة العامة:

إن الترويج للشفافية والمساءلة في الحكومة من خلال انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة وفي مختلف العمليات تتيح للمواطنين فرص المشاركة الفعالة في عمليات السياسة العامة وصنع القرار، فالحكومة الالكترونية تعد أداة رئيسية في بناء تقاليد الشفافية والحكم الجيد، بحيث يمكن لها أن تتصدر معركة مكافحة الفساد، وأن تكون الوسيلة الأهم في وضع حد له، بل يجب أن تكون مصحوبة باليات أخرى أكثر فاعلية من خلال تعزيز الأمن المعلوماتي.

إضافة إلى ذلك تساهم الحكومة الالكترونية في تقديم سريع وواسع للمعلومات، فالنشر السريع للمعلومات يساعد على تشجيع المواطنين ويسهل عملية الاطلاع عل اتخاذ القرارات، بمعنى تفعيل الحس بالمسؤولية بين القيادات الحكومية وإرغامهم على الحكم الفعال.[19]

4. الدبلوماسية الالكترونية وتوسيع السياسة الخارجية:

تعرف الدبلوماسية الرقمية **digital diplomacy** بأنها توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة وشبكات التواصل الاجتماعي لتحقيق أهداف السياسة الخارجية وممارسات الدبلوماسية العامة للبلد.[20]

تعمل الحكومة الالكترونية على ربط الأجهزة الحكومية بعضها البعض في شكل حكومة متكاملة ابتكاريه، تستفيد من خبراتها وإمكاناتها المتاحة في مجال توسيع السياسات الخارجية وتعميقها، وتوطيد العلاقات الدبلوماسية بما يخدم أهدافها المحلية، الوطنية والدولية.

5. تفعيل الديمقراطية الرقمية و تفريع المشاركة السياسية:

تعرف الديمقراطية الرقمية أو الالكترونية على أنها العملية التي يتم من خلالها توظيف الأدوات التكنولوجية، إما بغرض تجديد مضمون الممارسة الديمقراطية أو بجهة توسيع قضاءها أو مجال فعلها، أو على خلفية ضرورة إعادة تشكيل القواعد القائمة عليها، مما يجعلها ترتبط بتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

كما تعرف الديمقراطية الرقمية على أنها: "المشاركة في الاقتراع عن طريق شبكة المعلومات والحاسوب باستخدام البريد الالكتروني والرسائل القصيرة وغيرها من الوسائط والأدوات الرقمية والالكترونية، ما ييسر للمواطنين المشاركة في التصويت على الانترنت، مما يعزز حقوقهم السياسية".[21]

من جانب آخر تعزز الشفافية التي توفرها الحكومة الذكية فرص توطيد التواصل بين القاعدة والقمة، فتتقلص الهوة بينهما، مما يؤدي إلى تجسير الأهداف المشتركة وتحديد المطالب المجتمعية المختلفة حسب الأولوية. الأمر الذى يساعد الجهاز الحكومي على تحديد الآليات والوسائل والاستراتيجيات الملائمة ماديا والمناسبة زمنيا.

كما يقلل تدفق المعلومة خطر حدوث اصطدام بين المطالب القاعدية والإمكانات المتاحة للدولة، مما يؤدي إلى خلق موازنة تمتص الأزمات غير المتوقعة والمتوقعة في آن واحد.

تتفاعل الحكومة الذكية مع جمهورها بشفافية وتشاركية، وبالتالي تسمح بالاطلاع المستمر على المستجدات السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية والعالمية المحيطة، بطريقة سريعة ومتاحة للجميع وعليه يمكن الاطلاع عليها، تقييمها وتقويمها بما يخدم الصالح العام ويمنح المنفعة المشتركة. مما يعزز فرص تشاركية في صناعة القرار المحلي أو الوطني على حد سواء.

6. مكافحة الفساد وتجسير العلاقة بين القمة والقاعدة " الإدارة المركزية والإدارة المحلية":

يقصد بالفساد في قاموس OXFORD: تدهور القيم الأخلاقية(Immoral) في المجتمع أو في دماغ الفرد، كما يقصد به تضييع الأمانة والغش (Dishonesty) وذلك بسبب استعمال الرشوة (because of taking bribes)، وتعد الرشوة من أكثر المعاني تعبيرا عن مصطلح الفساد في اللغة الانجليزية وتكاد تكون مرادفا لها.[22]

أما البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة فقد عرف الفساد" باعتباره تقويم الوكلاء (الموظفين الحكوميين) لمصالحهم على مصالح الموكلين (المواطنين)، أو الإخلال بمعايير النزاهة والاستقامة".[23]

وعليه تقدم الحكومة الالكترونية من خلال مختلف آلياتها الرقمية خدمات متاحة للجميع دون استثناء، ومنها نشر كل ما يتعلق بالمستجدات: معلومات، أرقام، بيانات، مؤشرات، إحصائيات... وغيرها التي تهم المواطن ومختلف المشاريع التنموية التي تعنى بتقديم أفضل خدمة له وبأجود أداء، مما يسهل عملية المتابعة، المراقبة والرصد على المستوى العمودي والأفقي وبالتالي وضع حد لانتشار الفساد بجميع أشكاله سيما المتعلق بالفساد الإداري والسياسي على حد سواء ليتيح بدوره فرص المساءلة على نطاق واسع.

إن الدراية المسبقة بالمعلومة مهما كانت طبيعتها سياسية، اقتصادية، ثقافية، محلية كانت أو عالمية و المعلنة التي توفرها الشفافية تسمح بتعميق وتجسير العلاقة بين المواطن وصانع القرار وعليه دعم إمكانية رسم سياسة عامة على أساس توقع التغذية العكسية المترتبة عنها و استشراف المطالب اللاحقة، وعليه تعمل على تطويرها وتكييفها في الاتجاه الصحيح.

7. تعميق وتوسيع الحكومة الالكترونية لأدوار الفواعل الرسمية وغير الرسمية في صياغة السياسية العامة:

تعمل الفواعل الرسمية وغير الرسمية، على ترشيد السياسة العامة من خلال توفير بدائل للسياسة العامة، لاختيار البديل العقلاني الأمثل والقادر على الاستجابة للمطالب المجتمعية، في إطار بيئة تتميز بشفافية المعلومة وسهولة إتاحة البيانات.

أ. الحكومة الالكترونية ودورها في تعميق صنع القرار" الفواعل الرسمية".

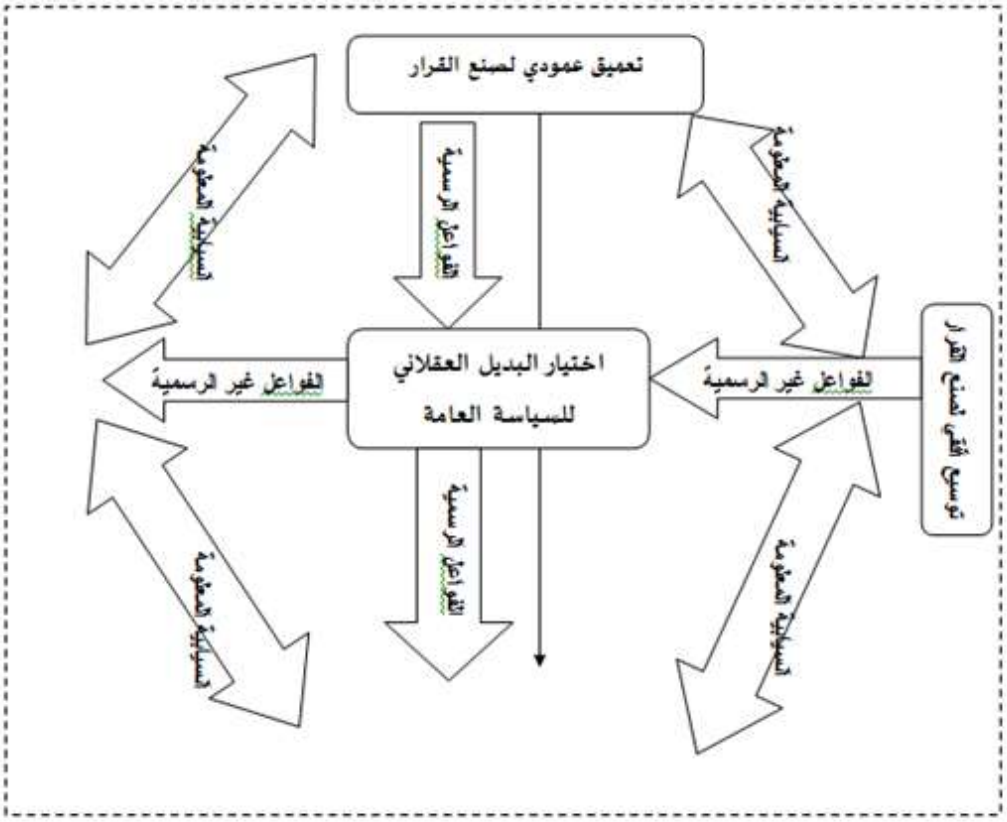
حيث يعمل أي دستور في كل نظام سياسي وفقا لإيديولوجية سياسية تعكس المبادئ والقيم التي يتبناها النظام السياسي وانعكاس تلك الإيديولوجية على صنع السياسة العامة[24]، حيث تعد السلطة التشريعية كفاعل رسمي في صياغة السياسة العامة، المحور الرئيس في التأسيس التشريعي للاستجابات المختلفة.

ب. الحكومة الالكترونية ودورها في توسيع صنع القرار "الفواعل غير الرسمية".

المجتمع المدني هو مفهوم غربي النشأة، شاع استعماله في أدبيات العلوم الاجتماعية خلال تسعينيات القرن العشرين، بعد انهيار الكتلة الشرقية، وتعود جذوره الأولى إلى نظريات العقد الاجتماعي حيث كان يشير في ذلك الوقت إلى مجتمع المواطنين الأحرار.[25]

في الوقت الحالي يلعب المجتمع المدني الدور المحوري كشريك اجتماعي، الدور البارز في رفع المطالب المجتمعية وتحريك عجلة التغيير بما يشكله من ضغط على الحكومة من جهة، وكوسيط بينها وبين المواطن من جهة أخرى.

شكل 2: يوضح تعميق وتوسيع الحكومة الالكترونية لأدوار الفواعل الرسمية وغير الرسمية في صياغة السياسات العامة.



المصدر: تصميم الباحثان

تأكيدا لتكاملية العلاقة بين الفواعل الرسمية وغير الرسمية من طرف الحكومة الإلكترونية، تضمن تقرير منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية مبادئ لدعم تطوير وتنفيذ استراتيجيات الحكومة الرقمية التي تقرب الحكومات من المواطنين والشركات تضمنت مايلي:

أ-ضمان قدر أكبر من الشفافية والانفتاح والشمول في العمليات الحكومية وخلق ثقافة تعتمد على البيانات في القطاع العام.

ب-تشجيع مشاركة أصحاب المصلحة من القطاعين العام والخاص والمجتمع المدني في صنع السياسات وتصميم الخدمات العامة وتقديمها.

ج- تعكس نهج إدارة المخاطر لمعالجة قضايا الأمن والخصوصية الرقمية، وتشمل اعتماد تدابير أمنية فعالة ومناسبة.

د-القيادة الآمنة والالتزام السياسي بالإستراتيجية.

هـ-ضمان الاستخدام المتسق للتقنيات الرقمية عبر مجالات السياسة ومستويات الحكومة مع تعزيز التعاون الدولي مع الحكومات الأخرى.

و-إنشاء أطر تنظيمية وحوكمة فعالة لتنسيق تنفيذ الإستراتيجية الرقمية داخل وعبر مستويات الحكومة.

ز- تطوير حالات عمل واضحة للحفاظ على التمويل والتنفيذ المركز لمشاريع التقنيات الرقميةوتعزيز القدرات المؤسسية لإدارة ومراقبة تنفيذ المشاريع.

ح- التأكد من أن الأطر القانونية والتنظيمية العامة والقطاعية تسمح باغتنام الفرص.

خاتمة:

في عصر الانسياب السريع للبيانات والمعلومات وعصر اقتصاد المعرفة، شكلت الحكومة الالكترونية النموذج الأمثل في استعمال التكنولوجيا لصالح التنمية، التغيير والإصلاح الإداري في جميع أبعاده ومستوياته، مما أتاح فرصا جديدة لصياغة السياسة العامة، بما يتوافق والمطالب المختلفة للمجتمع، وبما يفتح قنوات المشاركة والتشاورية بين مختلف الفواعل الرسمية وغير الرسمية، في بيئة تنظيمية، مجتمعية، سياسية، اقتصادية مفتوحة.

وعليه شكلت الحكومة الالكترونية "الحكومة الذكية" في شكلها الأسمى والأكثر تطورا آلية لتجويد صنع وتنفيذ السياسة العامة؛ في فترة تشعبت فيها المطالب وتداخلت وتعددت فيها الأطراف المشاركة في صنع القرار. مما يشكل بدوره تهديدا لصناع السياسة العامة بل و تهديدا للدولة ذاتها.

وعليه تشكل الحكومة الالكترونية قيمة مضافة للجهاز التنفيذي للدولة بما تقدمه من دعم للأداء الرشيد للإدارة العامة.

من خلال الدراسة التي تم عرضها نورد توليفة من التوصيات الهامة المتمثلة أساسا فيما يلي:

- العمل على بناء مؤسسي قادر على توفير بيئة تنظيمية تستوعب التغييرات والتطورات الراهنة وكذا المتطلبات الرقمية الجديدة سيما في الدول النامية.

– إعطاء أولوية للتدريب: "تدريب المديرين" لأجل تنمية الرأس المال البشري، القادرعلى مواكبة التحولات الرقمية المستجدة في إطار بيئة تنظيمية محفزة على الابتكار والإبداع.

– الاقتداء بالتجارب الرائدة في مجال الحكومة الذكية، على غرار حكومة دبي الذكية وإدراج هذه التجربة ضمن المشاريع المستقبلية.

– ضرورة تنسيق الجهود التنموية بين القمة كفواعل رسمية وبين القاعدة كفواعل غير رسمية، حتى يتسنى خلق تمكين شبكي، يجعل صنع القرار المؤسس على المعلومة الصحيحة، يعكس واقعيا المطالب المجتمعية. كما يعكس حقيقة الإرادة السياسية والتوجهات الفعلية للدولة..

التهميش:

[1]سمية بومروان، الحكومة الذكية و جورها في تحسين أداء الادارات الحكومية،(الرياض: مكتبة القانون والاقتصاد، 2014)، ص 9.

[2]–راضية سنقوقة، "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد المرفق العام"، الباحث للدراسات الأكاديمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم العلوم السياسية، باتنة 1، العدد 12، (2018)، ص584.

[3]- Hassan. N. Rawash. ElectronicManagement's Contribution to the Development of ManagerialFunctions. JadaraUniversity, JORDAN, Vol. 5.September 2014. p215

[4]–مازن مهدي حبيب العقابي، "الحوكمة الالكترونية وأبعادها"، مركز النور للدراسات، مقال نشر بتاريخ: 2015/04/12،شوهد في:2022/08/01، أنظر:

http://www.alnoor.se/article.asp?id=272199

[5]–زهير عبد الكريم الكايد، الحكمانية:Governance قضايا وتطبيقات، (الأردن:المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات، 2003)، ص104.

[6]–مركز دراسات الحكومة الالكترونية، "تعريف الحكومة الالكترونية"،2014، شوهد في:2022/09/10، أنظر:

https://www.egovconcepts.com

[7]–عبيد صالح حسن المختن، منظومة الحكومة الذكية للحد من الازدحام المروري– تطبيق على دول الشارقة، (مركز بحوث الشارقة، 2014)، ص40.

[8]-العبود فهد نصر،الحكومة المتكاملة الرشيدة وتعزيز الشراكة العامة، ط1(الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2018)، ص14.

[9]- مركز دراسات الحكومة الالكترونية، تعريف الحكومة الإلكترونية، المرجع السابق.

https://www.egovconcepts.com

[10]- فهمي خليفة الفهداوي، السياسة العامة منظور كلي في البنية والتحليل، ط1،(الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2001)، صص28- 29.

[11]- وضاح زيتون، المعجم السياسي، (عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2006)، ص15.

[12] - Sri HartiniJatmikowati,A Study of Public Policy Implementation in E-administration Services, Academy of Strategic Management Journal ,2021 Vol: 20 Issue, p 02 .

[13]- مصطفى عبد الله أبو القاسم خشيم، نظرية السياسة العامة، (برلين:المركز الديمقراطي العربي للدراسات السياسية والاقتصادية، 2021)، صص 40- 41.

[14]- فهمي خليفة الفهداوي، المرجع السابق، صص 73- 76.

[15] -Mark Bevir, the new public Management, vu le:11/22/2022,
https://www.britannica.com/topic/governance/Regulation-theory,

[16]- نوال بن قلوش، "الإدارة الالكترونية دعامة لترشيد السياسة العامة"، الدراسات القانونية والاقتصادية"، المجلد 05، العدد 01، (2022)، ص153.

[17] - فتيحة بن أم السعد، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحكومة الإلكترونية"، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والإنسانية، (2014)، ص11.

[18]- مراد لمين، "أثر الإدارة الالكترونية على مبادئ سير المرفق العام"، ورقة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الدولي حول: النظام القانوني للمرفق العام واقع – تحديات- آفاق، أيام: 26 – 27 نوفمبر 2018، ص5.

[19]- محمد الشايب، "الحكومة الالكترونية كآلية لتوطيد الحكم الجيد دراسة في تطبيقات العالم المتقدم والنامي"، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص: التنظيمات السياسية والإدارية، (جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم العلوم السياسية، 2008-2009)، ص 52.

[20]- سعود كاتب، "الدبلوماسية الرقمية...القوة الناعمة الجديدة"، الموسوعة الجزائرية للدراسات السياسية والاستراتيجية، مقال صادر بتاريخ:22 نوفمبر2018.

[21]- عبد المجيد رمضان، "الديمقراطية الرقمية"، دفاتر السياسة والقانون، العدد16، (جانفي 2017)، ص 80.

[22]– عبد العالي حاحة، "الآليات القانونية لمكافحة الفساد الإداري في الجزائر"، أطروحة دكتوراه علوم، تخصص: قانون عام، جامعة مُحَمَّد خيضر بسكرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2013/2012، ص 13.

[23]– مطلحي عثمان، "الجهود الدولية لمكافحة الفساد– اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد أنموذجا–"، أبعاد اقتصادية، العدد1، المجلد9، (2019)، ص 5.

[24]–موسى قوف، "فواعل صنع السياسة العامة في كل من الجزائر والمغرب"، المفكر، المجلد7، العدد3، ص 106.

[25]– لقمان مغراوي، **"فواعل المجتمع المدني والسياسات العامة في الجزائر: أية علاقة؟"**، القانون الدستوري والمؤسسات السياسية"، المجلد 5، العدد 1، (2021)، ص246.