

## انمكسات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على أداء المرافق العمومية

### *Implications of applying the e-government system to the performance of public facilities*

د. كيسرى مسعود

أستاذ محاضر

جامعة الجزائر 3

Kissra.m@yahoo.com

## ملخص

منظمات اليوم مختلف أنشطتها وعملياتها ذات سمات إلكترونية ورقمية. فالحكومة الإلكترونية هي أن تستعمل الهيئات الحكومية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة الاستعمالات لاستثمار الجهد والوقت والحيز لتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع للوصول إلى شروط المواطنة الإلكترونية. الكلمات المفتاحية: حكومة الكترونية؛ مرفق عمومي؛ تكنولوجيا المعلومات

## Abstract

The activities and operations of contemporary organizations are characterized by digitization E-government is that government establishments must be equipped with new information and communication technology in all areas in order to save effort, time, space to ensure good service and overall satisfaction in the goal of waiting and establishing the conditions for E-citizenship

**Key words:** e-government, public utility, information technology

## مقدمة:

شهد العقدان الأخيران أسرع وأعمق تحول في تاريخ البشرية، هذا التحول الذي نجم عن حصاد علمي وتكنولوجي ومعرفي هائل جسده تلك الطفرات المتوالية التي شهدتها حقل الاتصال والمعلومات، وفي مقدمتها ثورة الإنترنت، ثم ثورة الوسائط المعلوماتية، وهما الذروتان الثانية والثالثة في مسيرة الثورة المعلوماتية بعد الذروة الأولى المتمثلة في ظهور الحاسب الآلي الشخصي، فهذه الثورة التي ورثها القرن الجديد تتصاعد في وتيرة إنجازاتها منذ بداية تسعينيات القرن العشرين، وتتواصل خطاها من خلال قفزة جديدة يمكن اعتبارها الذروة الرابعة الكبرى في ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهي "طريق المعلومات السريع"، والذي تعد الإنترنت فيه مجرد جزء صغير مقارنة بهذا الطريق هائل الاتساع.

وكتنتاج لهذه الثورة، تطورت تكنولوجيا المعلومات وأصبح لها دور فاعل في ظهور أشكال جديدة من التعاملات في كافة جوانب الحياة، لذا تقوم عدة دول بتطوير الآليات والوسائل التقنية المستخدمة لتنفيذ تلك 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.

لقد أضحت اليوم الأساليب الإدارية التقليدية غير قادرة على ممارسة العقلانية الجماعية، بسبب ما طال من التفكير الفردي الأحادي للعديد من الإداريين بالسعي إلى تحسين مراكزهم، ثرواتهم وسلطتهم، مقارنة بنظرائهم في مواقع إدارية أخرى، ولذلك فكرت عدة دول في محاولة تحقيق أكبر قدر وأعلى مستوى ممكن من الأداء الحكومي، من أجل جني العديد من الفوائد كسرعة الإنجاز وإحداث طفرة نوعية ومواكبة التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وتتضافر جهود الباحثين وتتكامل مع محاولة الحكومات لإصلاح مختلف القطاعات التي يشوبها الخلل والتعقيد في أداء المهام أو تقديم الخدمات، والقطاع العام مثال حي يعكس مختلف هذه المشاكل والسلبيات وخصوصا في الدول النامية، بالنظر إلى غياب شروط حسن أداء هذا القطاع بالموازاة مع الاعتماد على هذا القطاع كوسيلة أساسية لتحقيق التنمية في هذه الدول، وهنا لا يجب الحكم على أن هذا القطاع يتميز بالضعف أو السوء من حيث مفهومه في حد ذاته، وإنما يرجع ضعف الأداء إلى عدم التطبيق الأمثل لما يقتضيه القيام بشؤون هذا القطاع، وغياب الحكم الراشد على الأشياء وتقديرها حق قدرها، خصوصا وأن الحكم الراشد يمثل مهارة تتمتع بها الحكومة، ومن شأنها الإعانة في عمليات اتخاذ مختلف القرارات.

لقد تفاقمت هذه السلبيات الأخيرة وزادت حدتها خصوصا في القطاعات التي تشهد إقبالا جماهيريا كبيرا على خدماتها، بالنظر إلى شدة التعقيدات عند قضاء مختلف الحاجيات 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، ويناط بمسؤولها الاهتمام البالغ بها والسهر على تسييرها والإشراف عليها بما يكفل التقديم الأمثل لمختلف خدماتها لجمهور المستفيدين وتأدية المهام بشكل فعال ولائق.

فمن وجهة نظر الحكومة أنها تسعى جاهدة لإرضاء المواطن وتزويده بخدمات فعالة ومريحة في آن واحد، خصوصا وأن عصرنا يشهد فترة الثورة الحكومية بامتياز، وهي ثورة في تعامل الحكومة مع المواطن، وثورة في وسائل إدارة العمل العام، ولما هناك 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 نظرا للقدر الكبير الذي تحضق به هذه المرافق من الاهتمام، والإلحاح الشديد لتنفيذ هذا التحول إذا ما لوحظ أن مختلف المؤسسات المالية الاقتصادية يتم الاهتمام بها بشكل وافر، وتدرج ضمنها الأساليب الالكترونية في تسييرها وتقديم خدماتها، فلماذا لا تُعنى المرافق العمومية بهذا الاهتمام بالنظر إلى مختلف الثورات الحكومية المشار إليها سابقا، هذا ما يستوجب إحلال النظام الإلكتروني محل النظام التقليدي على مستوى هذه المرافق، مما قد يكون له الأثر البالغ على جميع الجوانب ذات الصلة من قريب أو بعيد بهذه المرافق العمومية.

**أهمية البحث:**

- تكمن أهمية هذه الدراسة في حيوية موضوعها المتعلق بمحاولة فحص مختلف الآثار الناجمة عن تطبيق النظام الالكتروني-حكومي في المرافق العمومية بالإضافة إلى الندرة النسبية خصوصاً في أدبيات إدارة الدول النامية بالنظر إلى أن موضوع الحكومة الالكترونية يتسم بالجِدَّة والتميز، حيث أن الدراسات والأبحاث في هذا المجال لا تزال قليلة حتى في الدول المتقدمة.
- مما يضاف لأهمية هذه الدراسة محاولتها لسد بعض الفراغ الواضح في أدبيات الإدارة في هذا المجال، بتقديم مختلف المفاهيم حول نظام الحكومة الالكترونية وبيان أهميته للمرفق العام المعاصر وتحديد متطلبات تطبيقه والتكيف معه، ورصد مختلف انعكاساته في الحاضر والمستقبل في ظل مختلف التحولات المفاهيمية، الهيكلية والسلوكية في إدارات المرافق العمومية.

**إشكالية البحث:**

تنصب مشكلة البحث حول مجمل الانعكاسات التي يمكن أن تحدث من جراء تطبيق نظام الحكومة الالكترونية، وهذا على مستوى أداء المرافق العمومية، ولتبسيط هذه الإشكالية، يمكن طرح الانشغالات التالية:

- ما هي مختلف المفاهيم، الخصائص والمميزات المنصبة حول الحكومة الالكترونية بالنظر إلى حداثة المفهوم واعتبار ذلك من نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- كيف يمكن إدراج نظام الحكومة الالكترونية ضمن المرفق العام، وما هي مخلفات ذلك؟
- إلى أي مدى وصلت مختلف دول العالم في محاولة تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على مستوى مرافقها العمومية؟

**الحكومة الالكترونية:**

يعتبر الوقت الراهن عصر تقنية المعلومات والاتصالات والتي تعبر بحق أهم دعائم وأسس تقدم الدول و تطورها، حيث يمكن أن تتوفر من خلالها خدمات كثيرة لم يكن يعهدها الإنسان من قبل، ولهذا دأبت معظم الدول على توظيف هذه التقنية ووضع الخطط الإستراتيجية لتطويرها و استثمارها في جميع المجالات، وذلك من خلال إرساء مفهوم نظام الحكومة الالكترونية.

ولا يجدر الأخذ بزمام هذا النظام ما لم تتوفر هناك قاعدة متينة تحوي مختلف المفاهيم والأسس التي ينبني عليها هذا النظام المتطور، حيث يعتبر الجهل بأفكاره ومبادئه أو عدم الإلمام بها وتجاهل أهدافه وآثاره من العوائق التي تحول دون الوصول إلى تبني هذا النظام والاستفادة من نتائجه.

خلال منتصف القرن العشرين بدأ تحول المجتمعات إلى ما يعرف بالمجتمعات المعلوماتية، حيث يمكن اعتبار هذه المرحلة امتدادا للمرحلة الصناعية، علما أن الاقتصاد في المجتمعات المعلوماتية يرتكز بنسبة متزايدة على الصناعات المعلوماتية وليس على الصناعات الثقيلة التقليدية.

وقد أدى التطور في المعلوماتية المتكاملة من خلال تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبالتالي زيادة التجهيزات، البرمجيات ووسائل الربط الشبكي، إلى التفكير بطرق تجميع هذه الوسائل والتقنيات لأداء و تحقيق مختلف الأهداف بعيدا عن الطرق التقليدية في تسيير وأداء العديد من المهام.

وفي مرحلة لاحقة، ظهرت الحاجة إلى بناء أنظمة معلوماتية، خدمات و توصيلات تهدف إلى تحضير البيئة الاجتماعية والاقتصادية لتتلاءم مع نظم المعالجة الرقمية للمعلومات، بغية الانتقال إلى المعالجة الآلية بطريقة أسهل وبمردودية أعلى، وهذا ضمن مختلف المجالات وفي العديد من المنظمات، حتى تم التوصل إلى فكرة المنظمة الافتراضية.

### 1 - المجتمع المعلوماتي والمنظمة الافتراضية :

تشهد الآونة الأخيرة من تاريخ البشرية نقلة نوعية كبيرة يعيشها المجتمع البشري من خلال تنقله إلى حضارة جديدة جوهرها المعلومة، وذلك من حيث إيجادها، استخراجها واستخدامها بالشكل الأمثل، وهذا ما يطلق عليه عصر المعلوماتية، نظرا للانتشار الواسع والمكثف للمعلومات بشكل لم تشهده البشرية سابقا، حيث يتمثل هذا الانتشار في الكم الكبير من المعلومات التي تضاف إلى المعرفة البشرية سنويا، وكذا تشعب مختلف الموضوعات بشكل واسع وخاصة في مجال الموضوعات العلمية والتقنية، بالإضافة إلى تخزين المعلومات باستخدام مختلف الوسائل الحديثة والمتطورة كالأشرطة السمعية، الأشرطة المغنطة، الأقراص المضغوطة والحاسبات الآلية التي تتوفر على طاقة تخزين هائلة لكَم كبير من المعلومات، مع سهولة الوصول إلى هذه الأخيرة وسرعة ذلك، زيادة على هذا التطور الكبير في وسائل الاتصال من أجل نقل المعلومات عبر المسافات البعيدة ووضعها في متناول العديد من الأفراد والمستثمرين أينما كانوا، كل ذلك يعكس بشكل معتبر ما يعرف بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي اجتاحت العديد من دول العالم وخصوصا الدول المتقدمة، حيث شكلت فيما بينها بيئة تكنولوجية متطورة تعرف بالعالم الرقمي.

يقصد تكنولوجيا الاتصال مختلف القنوات الجديدة التي يمكن من خلالها نقل و بث الثورة المعلوماتية من مكان لآخر، فهي تشكل مع تكنولوجيات تخزين المعلومات واسترجاعها تكنولوجيات المعلومات بمعناها الواسع.

ويحتاج بناء قاعدة معلوماتية في هذا العالم إلى تهيئة مناخ أو بيئة معلوماتية تتقبل تفاعل الحدث مع المعلومة، ويعني ذلك أنه كلما كانت هناك معلومة في العالم المادي فإنه بالمقابل يكون لها وجود أو إمكانية ذلك في العالم الافتراضي، ولكن هذا القول لا يعني أن العالم الافتراضي هو مجرد مرآة لما هو موجود في العالم المادي، حيث لا بد من وجود نظام تصميمي خاص من أجل إنشاء قاعدة بيانات صالحة للتفاعل

المباشر مع المنهج الرقمي، والتخلص من الصعوبة القائمة في إطار تحويل المعلومات من المادية إلى المنهج الرقمي، ونادراً ما نجد هذا النظام التصميمي قائماً في العالم المادي دون الحاجة إلى إعادة تأهيله رقمياً.

انطلاقاً مما سبق، ومن خلال بروز الرقمية، يظهر ما يُعرف بالمجتمع المعلوماتي، وهو ذلك المجتمع المبني على مفاهيم تكنولوجيا المعلومات، وهو المساحة الافتراضية الناتجة عن التواصل العنكبوتي بين شبكات الحواسيب المختلفة مع ما تحمله من برمجيات، كما أن إضافة المعلومات إلى بنية المجتمع الناتج عن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الأمور اللازمة، إذ أن محل الكلام في العالم الافتراضي هو المعلومات التي صار من الممكن الحصول عليها بشكل أكثر دقة وتحديداً مع ظهور الآلة، حتى برز الأمر كما لو أن المجتمع عبارة عن آلة، وهذا المجتمع هو المجال الحيوي الذي تعيش فيه المعلومة أو الذي يجب أن تعيش فيه.

ومع تطور تكنولوجيا المعلومات وتصاعد العصر الشبكي والانترنت، برز عالم آخر يتنامى ويتصاعد ولا يزال يتوسع باستمرار، وهو العالم الافتراضي، حيث صارت كل الأعمال تتنافس في عالمين: العالم المادي والعالم الافتراضي المكوّن من المعلومات [1].

فإذا كان السوق هو المكان الذي يتم فيه تبادل السلع والخدمات وتنشأ فيه القيمة المادية، فإن الفضاء السوقي هو الفضاء الافتراضي أين تكون العلاقات فيه، منتجاته وخدماته عبارة عن معلومات محوسبة شبكية، وتنشأ فيه القيمة الافتراضية على نطاق واسع من الخيارات وعلى أساس القدرات الذاتية للمنظمة وقدرات الآخرين كالموردين والمنافسين.

وفي سياق هذا التطور، يبدو واضحاً أن الحقيقة الافتراضية أصبحت مصدراً لفرص جديدة للأعمال ولقدرات مهمة إضافية وفعالة في تحقيق ميزة تنافسية، وإنشاء قيمة افتراضية تعتمد على المعلومات، ويشارك فيها الزبائن الذين هم على استعداد للدفع من أجلها مثلما يدفعون للقيمة المادية، وهذا كله بالتأكيد هو الأساس في إنشاء سوق الأعمال الافتراضية، مما صار يدفع بمنظمات الأعمال للتحويل إلى منظمات افتراضية.

## 2. الحكومة الإلكترونية: مفاهيم وخصائص:

ظهر مصطلح الحكومة الإلكترونية في الآونة الأخيرة، تزامناً مع تطور ثورة المعلومات وثورة الاتصالات الحديثة، بما فيها تزايد استخدام الحاسب الآلي، شبكاته وكافة تطبيقاته، مما أدى إلى اتصال الجهات الحكومية أو الخاصة ببعضها البعض في نطاق المكان الواحد أو في أماكن عدة، ومن هذا المنطلق، فقد ذاع استعمال عبارة "الحكومة الإلكترونية" في عدد من البلدان الصناعية، وبعض البلدان الخليجية ودول الاتحاد الأوروبي.

والحكومة الإلكترونية هي استخدام الهيئات والدوائر الحكومية لنتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل: شبكات الاتصال، مواقع الإنترنت وأجهزة الكمبيوتر، في علاقاتها مع الأفراد وقطاع الأعمال، ومع بعضها البعض، حيث يمكن من خلال هذه العمليات تقديم خدمات حكومية أفضل لجميع المستفيدين بدرجة عالية وفي وقت مناسب، مع تحقيق الأمن والسرية في المعلومات.

ومن الواضح أنه مع تطور تكنولوجيا المعلومات وتصادد العصر الشبكي والإنترنت، صار هناك عالم آخر يتنامى ويتصاعد ولا زال يتوسع باستمرار، هو العالم الرقمي أو الالكتروني، وحاليا تتنافس جميع الأعمال في عالمين: العالم المادي الذي يراه ويلمسه المديرون، والعالم الالكتروني المصنوع من المعلومات والذي يعمل على الانترنت أو شبكات الأعمال[2]، ومن ثم بدأت تطبيقات الحكومة الالكترونية بأشكال وأساليب مختلفة، حيث كانت مقتصرة في البداية على استخدام بعض البرامج الحاسوبية التي تستخدم لأغراض الإحصاء، والبعض الآخر في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول، وكان هذا أول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات.

وللحكومة الالكترونية مظهران أساسيان[3]، يتمثل المظهر الأول في عملية ربط المستفيدين من هذا النظام بالخدمات الحكومية، وهذا عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، وبذلك يتم الإلغاء أو التقليل من مراجعة المواطن لموظفي الحكومة، مع سهولة وسرعة الحصول على هذه الخدمات الحكومية، أما المظهر الثاني فيتمثل في إمكانية ربط المستفيد مع أكثر من دائرة أو مؤسسة تقدم خدمات مشتركة، وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بحيث تتم مراجعة المستفيد لأكثر من دائرة تقوم، مجتمعة، بتقديم الخدمة من نقطة اتصال واحدة، ولا حاجة لمراجعة هذه الدوائر كل على حدى.

ومن أجل تسهيل متطلبات التحول إلى النموذج الالكتروني-حكومي يمكن تقسيم عمليات الحكومة الالكترونية إلى أربعة أقسام رئيسية، بحيث تصب معظم أعمال تلك الحكومة في إحدى هذه الأقسام[4]:

#### - الخدمات الالكترونية :

تشمل الخدمات الالكترونية جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة لجمهورها مثل: تجديد رخصة القيادة، إصدار شهادات الميلاد، التصريح بالدخل، ...إلخ، بالإضافة إلى الخدمات القطاعية على اختلافها مثل: الخدمات الصحية، التعليم، ...إلخ.

#### - المشاركة الالكترونية :

يهتم هذا الشق من الحكومة الالكترونية بقضايا حساسة على مستوى البلاد، فهو يعالج موضوع مشاركة المواطن في عملية المحاسبة والمساءلة من خلال تقديم المعلومات الكافية عن أداء الحكومة عبر الإنترنت ووسائل التكنولوجيا المختلفة.

#### - التجارة الالكترونية :

تشمل التجارة الالكترونية جميع أشكال التعاملات التجارية التي تتم إلكترونيا عبر شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)، وتتم هذه التعاملات بين الشركات أو بين عملائها أو بين الشركات والحكومات، وتشمل التجارة الداخلية والخارجية، ويمكن للتجارة الالكترونية أن تقوم بوظائف مختلفة في عمليات التبادل التجاري، من بينها: الإعلان، التسويق، المفاوضات، وتسوية المدفوعات والحسابات، فتح الامتيازات والتراخيص وإعطاء أوامر لبيع وشراء بعض السلع والخدمات.

**- الإدارة الالكترونية :**

توصلت معظم الدراسات إلى أن العلاقة بين الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية هي علاقة الجزء من الكل، فالإدارة الالكترونية هي جزء من الحكومة الالكترونية، أو بعبارة أخرى هي قسم أو مجال من مجالات الحكومة الالكترونية كما نحن بصدد الإشارة إليه في هذا العنصر، وتعني الإدارة الالكترونية تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية، من خلال استخدام التطورات التقنية الحديثة لتأدية عمل إلكتروني أو ما يعرف بالإدارة بلا أوراق، كما يمكن تعريف الإدارة الالكترونية إجرائياً على أنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط، التنظيم، القيادة والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة من أجل تحقيق أهدافها.

يتوفر نظام الحكومة الالكترونية على مزايا متعددة من أهمها: سرعة إنجاز المعاملات الحكومية إلكترونياً، زيادة الإتقان، تخفيض التكاليف، تبسيط إجراءات تقديم الخدمات والحصول عليها، الشفافية الإدارية...إلخ، وهذا بُغية تغيير صورة المنظمات الحكومية من الصورة التقليدية المبنية على استخدام عدد كبير من العمال وإنشاء مبان ضخمة واستخدام هياكل تنظيمية معقدة، إلى الصورة الالكترونية التي تحتاج إلى عمالة قليلة دون التقيّد بوجود مواقع جغرافية أو مبان كبيرة الحجم.

**3- الحكومة الالكترونية : تنفيذها وأداؤها :**

هناك العديد من العوامل التي تبعث على تغيير النظام الحكومي التقليدي وإحلال النظام الإلكتروني-حكومي محله، وهذا من جزاء النهضة العلمية الحديثة والتطورات الحاصلة في العديد من الدول وفي جميع الأصعدة، إلا أن هذا التحول ليس بالأمر الهين ما لم يتم اختراق مختلف الحواجز والعقبات التي تحول دون الوصول إلى ذلك.

وقد تنامت الدعوات، في الآونة الأخيرة، إلى تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية وإدخاله حيز التنفيذ في المجتمع، نظراً لتوافر العديد من العوامل والمبررات لتحقيق ذلك، وخصوصاً في فترة برزت فيها مختلف معالم الثورة الرقمية ومفاهيم العولمة، وزادت فيها الدعوة إلى الحرص على تأدية خدمات أكثر نجاعة للجمهور بما يتوافق مع التقدم التكنولوجي والعلمي، وهذا بعيداً عن كل الإجراءات العويصة والأساليب المعقدة التي من شأنها العجز عن تأدية المهام بشكل لائق والحصول على الخدمات بشكل أنجع.

وباعتبار أن الحكومة الالكترونية تمثل الحكومة الالكترونية تحولاً شاملاً في المفاهيم، النظريات، الأساليب، الممارسات، الهياكل والقوانين التي تقوم عليها المنظمات، فهي ليست مجرد شعار يُرفع أو طموح يمكن تحقيقه من خلال وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة، بل إنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات البشرية، التقنية، المعلوماتية، المالية والقانونية وغيرها، وبالتالي لابد من توفير متطلبات عديدة ومتكاملة لإخراج مفهوم الحكومة الالكترونية إلى حيز الواقع العملي في مختلف المنظمات، ومن أهم هذه المتطلبات ما يلي:

- التوجه الجاد نحو إنشاء الحكومة الالكترونية.
- التوعية الاجتماعية بثقافة الحكومة الالكترونية ومتطلباتها.
- تطوير نظم التعليم والتدريب بما يتلاءم مع التحول الجديد.
- توفير التكنولوجيا الملائمة ومواكبة مستجداتها.
- بناء نظام معلومات متطور وتحديثه وفقا للمتغيرات.

وعند الحديث عن الخطوات العملية لإحلال النظام الإلكتروني محل النظام التقليدي، يمكن المرور عبر ما يلي:

- إعادة النظر في هندسة العمليات الحكومية.
- أتمتة العمليات الداخلية.
- توحيد بروتوكولات الحكومة الالكترونية.
- بناء خدمات الإنترنت.
- بناء قنوات التوصيل.

146 وعلى قدر أهمية وحجم أي مشروع، نطاق التغيير فيه، أبعاد الخدمات التي يقدمها وتعدد الأطراف المستفيدة تكون شدة الصعوبات وحدة المشاكل التي تحول دون تحقيقه، وبالنظر إلى ضخامة مشروع تطبيق الحكومة الالكترونية وما يتطلبه من إمكانيات علمية، تكنولوجية، قانونية وبشرية، يمكن تمييز العديد من الصعوبات في مختلف المجالات والتي تمثل تحديا يواجه بناء نموذج إلكترو-حكومي، سواء كانت عقبات مادية وتكنولوجية كارتفاع تكاليف حيازة واستخدام وسائل وأساليب تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أو عقبات قانونية وتنظيمية كقلة المعرفة بالأمر القانوني أو غياب الأمن المعلوماتي، أو عقبات بشرية كالخوف من التغيير أو ضعف الثقافة الالكترونية.

وإذا تمت عملية البدء في تقديم الخدمات الحكومية بشكل إلكتروني، وفق نظام الحكومة الالكترونية، فإنه ينبغي، بشكل لازم ودقيق، تحديد دور هذا النظام والأشكال التي يتم عن طريقها، مع إبراز أصناف المتعاملين معه سواء داخل هذا النظام أو خارجه.

وتجدر الإشارة إلى أنه لا يمكن القيام بهذه الأدوار وغيرها دون انتهاز استراتيجية واضحة وقوية في بناء الحكومة الالكترونية تنطلق من دراسة الواقع القائم ومشكلاته قبل المباشرة في نقل العمل التقليدي إلى العمل الرقمي من أجل تفادي انتقال عيوب الواقع إلى البيئة الإلكترونية.

ويقوم نظام الحكومة الالكترونية على التفاعل مع أربعة كيانات أساسية، حيث نميز التفاعلات التالية:

- التفاعل من الحكومة إلى المواطن.
- التفاعل من الحكومة إلى قطاع الأعمال.
- التفاعل من الحكومة إلى الموظفين.
- التفاعل من الحكومة إلى الحكومة.

ويقاس مدى نجاح أي نظام حسب فاعلية دوره، مستوى أدائه وبالتالي درجة الإقبال عليه عند تقديمه للخدمات المنوطة به، لذلك يعتبر من الضروري تقييم أداء نظام الحكومة الالكترونية ومعرفة ما وصل إليه من تقدم في تلبية مختلف الاحتياجات، وتجدر الإشارة إلى وجوب تسليط الضوء على العديد من العوامل التي من شأنها تحقيق نجاح هذا النظام والوصول إلى الفعالية المطلوبة عند محاولة تجسيد هذا النظام على أرض الواقع، كإتاحة الوصول إلى الشبكة بشكل أيسر، تخفيض تكاليف إنجاز المعاملات، زيادة درجة الثقة والسرية...إلخ.

وللوصول إلى تقييم شامل لأداء الحكومة الالكترونية، ينبغي استخدام مختلف المعايير اللازمة لقياس مدى فعالية وكفاءة هذا النظام، حيث تكون هذه المعايير عبارة عن مزيج من عدة مؤشرات بنسب متفاوتة من دولة لأخرى، أو من حكومة لأخرى، وتتجمع العوامل التي تتشكل من خلالها معايير التقييم في ثلاث مجموعات أساسية كما يلي:

- الحضور الرسمي للحكومة على الإنترنت.
- البنية التحتية للاتصالات والتقنيات.
- رأس المال البشري في الدولة.

وللوصول إلى تقييم شامل لأداء الحكومة الالكترونية، ينبغي استخدام مختلف المعايير اللازمة لقياس مدى فعالية وكفاءة هذا النظام، حيث تكون هذه المعايير عبارة عن مزيج من عدة مؤشرات بنسب متفاوتة من دولة لأخرى، أو من حكومة لأخرى، وتتجمع العوامل التي تتشكل من خلالها معايير التقييم في ثلاث مجموعات أساسية كما يلي:

- الحضور الرسمي للحكومة على الإنترنت.
- البنية التحتية للاتصالات والتقنيات.
- رأس المال البشري في الدولة.

## الحكومة الالكترونية والمرافق العمومية :

يمكن التعرف على أهم الانعكاسات التي يمكن أن تحدث على أداء هذه المرافق وطريقة إدارتها وتقديم خدماتها جراء تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على مستواها عبر العناصر التالية:

1. المرافق العمومية.
2. النظام الالكتر-حكومي في المرفق العام.
3. الآثار الاحتمالية لتحول المرفق العام نحو الحكومة الالكترونية.

### 1- المرافق العمومية :

بالكلمة العليا تعتبر المرافق العمومية مشروعات تستهدف تحقيق النفع العام، وتحفظ الحكومة في إنشائها. وقد بلغت المرافق العمومية مبلغاً من الأهمية، حيث اعتبر مختلف رجال القانون الدولة نفسها مجرد مجموعة من المرافق العمومية، ولا تتمتع بحقوق وامتيازات السلطة العامة إلا في إطار هذه المرافق وبسبب إقامتها وتشغيلها.

والمرفق العام هو كل نشاط يباشره شخص عام بقصد إشباع مصلحة عامة، فهناك أنشطة تباشرها الدولة عن طريق مرافق قومية ومثلها: مرافق الدفاع والأمن، السكك الحديدية والقضاء، وهناك أنشطة تباشرها الأشخاص العامة الإقليمية (الولاية، البلدية، ...) وذلك لإشباع مصالح محلية، ومثالها: توزيع الكهرباء والغاز والمياه في إحدى المدن، مما يُطلق عليها المرافق المحلية بالمقابلة مع المرافق القومية التي تديرها الدولة[5].

وتتعدد أنواع المرافق العمومية طبقاً لنوعية النشاط المؤدى، المدى الإقليمي لأدائها، تمتعها بالشخصية المعنوية وسلطة الإدارة التقديرية في إنشائها، وذلك على النحو التالي:

أنواع المرافق العمومية حسب معيار طبيعة نشاطها: وتتمثل في:

- المرافق العمومية الإدارية - المرافق العمومية الاجتماعية - .
  - المرافق العمومية الاقتصادية.
- أنواع المرافق العمومية حسب المعيار الإقليمي: وتتمثل في:
- المرافق القومية، مثل: مرافق الدفاع والأمن والاتصالات...إلخ.
  - مرافق إقليمية أو بلدية، مثل: مرافق النقل المحلي، المكتبات المحلية...إلخ.

أنواع المرافق العمومية من حيث مدى الوجود والاختيار في إنشائها: وتتمثل في:

- المرافق العمومية الإجبارية، مثل: مرفق الدفاع الوطني، مرفق الصحة العامة...إلخ.
- المرافق العمومية الاختيارية، وهي تلك المرافق العمومية التي تتمتع السلطات العامة بصدد إنشائها أو عدم ذلك بسلطة تقديرية وحرية التصرف.

أنواع المرافق العمومية حسب الاعتراف لها بالشخصية المعنوية: وتتمثل في:

- مرافق لها شخصية معنوية.
- مرافق ليست لها شخصية معنوية.

وللمرفق العام أربعة أركان وعناصر تزيد في تعريفه وتمييزه عن غيره من المنظمات والأجهزة والمؤسسات الإدارية العامة والخاصة على حدّ السواء، وتتمثل هذه الأركان فيما يلي:

- المرفق العام مشروع عام.
- المرفق العام مشروع ذو نفع عام .
- المرفق العام مشروع مرتبط بالدولة والإدارة العامة.
- خضوع المرفق العام لنظام قانوني خاص واستثنائي.

وتحكم عمليات تنظيم وتسيير المرافق العامة وعملية الرقابة عليها مجموعة من القواعد، الأحكام، المبادئ والأساليب القانونية، تشكل في مجموعها ما يصطلح عليه بالنظام القانوني لفكرة المرفق العام، فالنظام القانوني لفكرة المرفق العام هو مجموع الأحكام، القواعد، الأساليب والمبادئ القانونية المتعلقة بعمليات تنظيم المرافق العمومية من حيث تحديد أغراضها، أهدافها، وظائفها، إنشائها، تنسيقها وشغلها، وكذا إنشاء وتحديد الوحدات والهيئات المديرية والمسيرة لها، بالإضافة إلى عملية إدارتها وتسييرها من حيث تبيان طرق وأساليب الإدارة والتسيير وتحديد السلطات والهيئات المختصة بتسييرها وضبط العلاقات القانونية، وعملية الرقابة على المرافق العمومية من حيث تحديد أهدافها، شروطها، أنواعها، صورها، وسائلها والسلطات والجهات السياسية والشعبية والإدارية والقضائية المختصة بتحريك وأعمال عملية الرقابة على المرافق العمومية.

وتختلف حقوق الأفراد في استعمال المرافق العمومية حسب نوعية المرفق العام وطبيعة الخدمة التي يؤديها، فهناك من المرافق العمومية ما يمنع دخولها على الأفراد مثل: مرافق الدفاع وبعض مرافق الأمن، وذلك بسبب طبيعة عملها وما يكتنفه من دواعي السرية، ومنها ما يسمح باستعماله في مجال الاستفادة من الخدمات التي يقدمها، وفي هذه الحالة تتباين المراكز القانونية لمستعملي المرافق حسب ما إذا كان المرفق العام إداريا، تجاريا أو صناعيا.

وتتنوع طرق إدارة المرافق العمومية بتنوع هذه الأخيرة، حيث تختلف هذه الطرق حسب درجة تدخل الدولة أو الأشخاص في إتمام عمليات التشغيل وفرض الرقابة على أعمال المرفق، فقد ترى الإدارة أن الخدمات التي يقدمها المرفق تمس حاجات حيوية للجماهير فتري إدارتها بواسطة الأجهزة الحكومية مباشرة، وهذا ما يُعرف بالإدارة المباشرة للمرفق، كما يمكن أيضا أن تدير هذه المرافق بأسلوب المؤسسات العامة، وقد ترى الإدارة أن تسيير المرفق يمكن أن يعهد به إلى شخص من أشخاص القانون الخاص كفرد أو شركة خاصة، وهو الأمر الذي ينطبق على إدارة المرافق العمومية بنظام الالتزام.

وبالنظر إلى العديد من المشاكل والسلبيات التي تشوب المرافق العمومية يمكن الإقرار، في الوقت الراهن، بنقص الأداء أو ضعفه على مستواها، نظرا لعدم تماثلها مع مستجدات العصر، فيصير إلزاما على الدولة أن تدرجها ضمن نظام الحكومة الالكترونية بتوفير جميع ركائزه، بغية التخلص من المشاكل سالفة الذكر والإسهام في التقدم والنمو على مستوى كافة الأصعدة.

## 2- النظام الالكتروني- حكومي في المرفق العام:

لم تظهر الحكومة الالكترونية من الفراغ، بل احتاج ظهورها إلى ولادة عدة أجيال وظهور العديد من الأنظمة عبر التاريخ، وكل نظام حديث يسعى لإزالة العديد من السلبيات التي كانت تشوب النظام السابق، كذلك الحديث عن نظام الحكومة الالكترونية الذي ظهر كنظام مجدد لعملية التسيير محاولا تجاوز النقائص المتعلقة بالنظام التقليدي.

فإذا كانت الشركة ككيان مادي هي التجسيد لرأس المال في العصر الصناعي، فإن الأعمال الالكترونية تعمل الشيء نفسه في العالم الرقمي من حيث توفير فرص الأعمال في قطاع أخذ بالتوسع وذي قيمة حدية تتفوق على القطاعات التقليدية الأخرى، فمنذ منتصف التسعينات كانت خصائص الأعمال والأصول وقدرات الإنتاج والتسويق والتوزيع المادية تتراجع في الأهمية وفي دورها المتعلق بإنشاء القيمة في مقابل تطور وتوسع الأعمال الالكترونية في أبعادها الافتراضية والرقمية، حيث أن سلسلة القيمة الافتراضية تنشأ وتتطور في فضاء الأعمال وأسواقها الافتراضية أكثر مما تجري في عالم الأعمال المادية وأسواقها المكانية.

وقد خاضت الحكومة تجارب تطويرية على المستوى الأفقي عبر تحولها من قوة الفرد والجماعة إلى حكومة شعبية يطلق عليها اسم الحكومة الكلاسيكية، ثم وصولا إلى بدايات ظهور نماذج الحكومة الالكترونية، وفي كل مرحلة زمنية أفقية من عمر الحكومة، كانت هذه الأخيرة ترتقي عموديا، حيث انتقل حكم الفرد من القوي إلى الحكيم والملك والعائلة، ثم تطورت الحكومة الكلاسيكية عموديا بإدخال أساليب الإدارة والهيكل التنظيمية وإدارة الجودة في مكوناتها المختلفة، وكذلك الأمر بالنسبة للحكومة الالكترونية، فقد بدأت تتطور من مفهومها الضيق المقتصر على وجود رمزي على الإنترنت إلى مفهومها الواسع الذي يحوي كامل مفاصل المنظومة الحكومية.

ولا شك أن التحول إلى نظام الحكومة الالكترونية من قبل جهة حكومية معينة يعكس الرغبة الصادقة لهذه الجهة في إعطاء الطابع الالكتروني لخدماتها المقدمة لجمهور المستفيدين، وهذا بعيدا عن كل ما كان يميز هذه الخدمات إبان النظام التقليدي (كثرة الأوراق، طوابير الانتظار، بطء تقديم الخدمات، كثرة الأخطاء... إلخ)، ليكون النظام الالكتروني طريقا نحو تطوير هذه الخدمات وزيادة فعاليتها ونجاعتها، بالإضافة إلى زيادة إقبال جمهور المستفيدين على هذه الجهة الحكومية.

ومن الأمور المتفق عليها أن شبكة الإنترنت قد كان لها إسهام بالغ في تغيير العديد من جوانب الحياة وخصوصا ميدان الأعمال، حيث شهد هذا الأخير تغيرات جوهرية في كيفية أداء الأعمال وتنفيذها، وصار الكثير من المنظمات والشركات الكبيرة والصغيرة تستخدم الشبكة للاتصال والتواصل مع شركائها والربط بين نظمها المختلفة وأداء تعاملاتها الخاصة، والتي تنصهر كلها في بوتقة الخدمات الالكترونية التي تقدم من خلال معظم الأجهزة، وهنا ظهر ما يُعرف بالبوابة الالكترونية التي هي عبارة عن مدخل موحد لمجموعة كبيرة من الخدمات الالكترونية أو التطبيقات التي تشترك في نطاق قطاعي محدد، أو الهادفة إلى خدمة جمهور من طبيعة متشابهة، وعادة ما يمكن من خلال هذه البوابة تجاوز عناء البحث عن معلومات متعلقة بهذه الخدمة، وبالتالي تستطيع الحكومة الالكترونية بناء بوابة للخدمات الالكترونية من أجل مساعدة المستفيدين في إيجاد ضالتهم من الخدمات التي يريدونها دون المرور بالبحث في العديد من مواقع الوزارات، الإدارات العامة... إلخ.

إن تحول المرفق العام من عملية التسيير التقليدية إلى النظام الالكتروني يفرض عليه البدء في تقديم خدماته بشكل إلكتروني لفائدة الجمهور المستفيد وفق العديد من الإجراءات والتقنيات التي سبق له تبيانها وتوضيحها، هذا من جهة، ومن جهة أخرى وجب عليه تجديد هيكلته وأنظمة عمله وتكييفها مع هذا النظام الجديد، للوصول في آخر المطاف إلى إبراز ما يعرف بالمرفق العام الالكتروني.

وتخضع المرافق العمومية على اختلاف أنواعها وتصنيفاتها والقوانين التي تحكمها إلى مجموعة من المبادئ العامة الموحدة واللازمة لإنجاز مهامها في تحقيق الصالح العام على أفضل وجه للتوافق مع النظام الالكتروني، وتمثل هذه المبادئ في:

- مبدأ دوام المرافق العمومية.
- مبدأ المساواة أمام المرافق العمومية.
- مبدأ قابلية نظام المرافق العمومية للتغيير.

ولا يخفى أن للحكومة الالكترونية آثار إيجابية أكيدة على ممارسة وتطبيق الحرية في التعبير والإدلاء بمختلف الآراء، وهذا يمثل الجانب السياسي للثورة الرقمية، فعن طريق ذلك يتيسر استطلاع رأي المواطنين في شؤون المرافق العمومية بل وفي مختلف المشكلات العامة عن طريق رصد أصواتهم بسرعة ودقة، كما يستطيع المواطنون دخول الاجتماعات العامة والإطلاع على جداول أعمالها ومحاضر جلساتها، فضلا عن أنها تزيد من رضا المحكومين عن حكومتهم بسبب سهولة حصولهم على الخدمات المرفقية المرجوة.

وعليه يعتبر توجه المرافق العمومية نحو تطبيق نظام الحكومة الالكترونية خطوة نحو تغيير نمط العمل من الشكل التقليدي إلى الشكل الالكتروني، فيستوجب عليها استخدام الحاسب الآلي في إنجاز مهامها، ويكون هذا الاستخدام من أي مكان خارج العمل من قبل الموظفين لإنهاء مهامهم الوظيفية المكلفين بها، وهذا ما يطلق عليه "مكاتب بلا حدود" [6]، بالإضافة إلى 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 مسبق، كما تستدعي المرافق العمومية تدفق العديد من البيانات والأرشفة من أجل القيام بإنجاز مختلف الخدمات وتلبية رغبات جميع المستفيدين، 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، كل ذلك له تأثير طبيعة الموظفين حيث تختلف خصائصهم في المرفق الالكتروني عن خصائصهم في المرفق التقليدي، فتركز خصائصهم الجديدة 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 ملماً بعلوم الحاسب الآلي، بل لابد أن يكون متخصصاً، 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، وهذا ما ينجر عنه تغيير في طريقة التعامل مع الموظف سواء من ناحية التعيين، القرارات الإدارية، الحضور والانصراف أو الاستدعاء.

### 3- الآثار الاحتمالية لتحول المرفق العام نحو الحكومة الالكترونية:

تعتبر التغييرات التي طرأت على المرافق العمومية جراء تنفيذ مشاريع الحكومة الالكترونية على مستواها ذات مغزى مهم جداً من حيث إعادة النظر في طبيعة عمل هذه المرافق ونوعية تسييرها من جهة، ومن جهة أخرى تغيير مفهوم المجتمع حول هذه الجهات الحكومية، والشروع في تجسيد الحدائق في مجال خدمة المستفيدين، إدارة المعلومات واتخاذ القرارات.

إلا أن هذا لا ينفى وجود مخاطر أو سلبيات تتعلق بهذه الأعمال أو الخدمات الالكترونية، ليبقى بذلك مجال الحذر مفتوحاً وقائماً من أجل الحيطة في محاولة إدراج النظام الالكتروني على مستوى المرافق العمومية، وذلك بالنظر إلى العديد من المخاطر والأخطاء التي أدت إلى إخفاقات كثيرة للعديد من الأعمال الالكترونية.

ومن الواضح أن تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على مستوى المرافق العمومية من شأنه التأثير في المفهوم بشدة على هذه المرافق، سواء من ناحية هيكلية إدارتها وأنظمة أعمالها، أو من ناحية طبيعة الخدمات التي سوف تقدمها للمستفيدين وفق هذا النظام الالكتروني الجديد، وهذا ما يفسر الرغبة الملحة والدعوة الشديدة لخوض غمار هذا النظام ومباشرة الأعمال بشكل إلكتروني بعيداً عن النظام التقليدي.

ويعكس التحول نحو مفهوم الحكومة الالكترونية وما يتطلبه من تغيرات جذرية في مفاهيم الإدارة، نظم عملها وعلاقاتها البنينة أبعادا حيوية إيجابية كانت أو سلبية سواء لمختلف العناصر المتفاعلة مع نظام الحكومة الالكترونية داخل المرفق العام، أو في مختلف نواحي الحياة المجتمعية المحيطة بالمرفق، حيث توجد أبعاد لتحول المرفق العام نحو نظام الحكومة الالكترونية، والتي من شأنها الإسهام في تقديم فهم أدق وأشمل لمفهوم النظام، رسالته، أهدافه وآلياته،

كما يمكن التعرض لمختلف أبعاد تحول المرفق العام إلى النظام الالكتروني في العديد من الأبعاد على النحو التالي:

### الأبعاد السياسية والاجتماعية:

تتمثل 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، أمان المعلومات وسريتها، وكذا التغير الاجتماعي والسياسي المتوقع بسبب الانفتاح والعولمة التكنولوجية في العالم.

### الأبعاد الاقتصادية والمالية:

توجد أبعاد اقتصادية ومالية عديدة ومترابطة لتحول المرافق العمومية نحو مفهوم الحكومة الالكترونية وما يرافقها من نظم وأساليب عمل ومتطلبات قانونية، تنظيمية وبشرية. فمن الأهداف الأساسية لها تقديم خدمات أفضل بكلفة أقل، وتشمل هذه الكلفة المالية المباشرة لإنجاز هذه الخدمات، الكلف الأخرى على المستفيدين من هذه الخدمات المرفقية، بالإضافة إلى الكلفة التي يتحملها الاقتصاد الوطني من خلال استيراد التكنولوجيا أو القيام بالاستثمارات اللازمة للتحويل الالكتروني وبناء أنظمة المعلومات وغيرها، وبالتالي يتوقع لكلفة إنجاز وتقديم الخدمات المرفقية أن تنخفض من نواح مثلما يتوقع لها أن ترتفع من نواح أخرى.

### الأبعاد التكنولوجية:

يبدو من الواضح واللازم أن تحول هذه المرافق إلى مرافق عمومية إلكترونية من شأنه زيادة الطلب على المنتجات التكنولوجية ببعديها المادي والمعرفي المتكاملين، كما يشكل ذلك تحديا إضافيا لمنتجي التكنولوجيا لإحداث مزيد من التطوير وتوسيع الاستثمارات في قطاع التكنولوجيا.

## 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.

## نماذج الحكومة الالكترونية في العالم :

يمكن التعرض إلى العناصر الثلاثة التالية :

- 1- تجارب بعض الدول المتقدمة في الحكومة الالكترونية.
- 2- تجارب عربية في الحكومة الالكترونية.
- 3- الجزائر والحكومة الالكترونية.

## تجارب بعض الدول المتقدمة في الحكومة الالكترونية :

تعهدت الدول الأوروبية قبل البدء في تطبيق نظام الحكومة الالكترونية بالتزام المستوى العالي وتحقيق الأهداف الوطنية مع تطبيق كافة الإجراءات المقترحة بهذا الشأن، وهذا انطلاقاً من توفير نقاط الدخول إلى الشبكة، وصولاً إلى إمكانية الحصول على مختلف الخدمات، ولعل التجارب التي خاضتها معظم الدول الأوروبية دليل على تفوقها في إيصال مختلف الخدمات المرفقية إلى طالبها وفق هذا النظام الالكتروني، حيث نجد من جملة الفوائد التي يجنيها المواطنون:

- مدخل واحد للحصول على الخدمة الحكومية.
- الوصول إلى الخدمة العامة حسب طبيعتها وليس حسب الإدارة العامة التي تقدمها.
- أما من جملة الفوائد التي يمكن أن تجنيها الحكومة فنذكر:
- توحيد جهود مختلف المرافق العامة في سبيل تقديم الخدمات العامة.
- بناء قاعدة المعرفة الحكومية.
- ساعات عمل متواصلة بدون انقطاع.
- تحليل حاجات المواطنين ورفع مستوى الخدمات من خلال دراسة نتائج إحصاءات البوابة.

وعن الحكومة الالكترونية الأمريكية، فإن مشروعها يحتوي على أربعة أقسام، يختص القسم الأول فيما بين الحكومة والأفراد، ويهدف إلى توفير موقع واحد على الإنترنت يقدم كافة الخدمات والمعلومات، بحيث يتمكن الأفراد من البحث عن احتياجاتهم بسرعة وبسهولة، فكل القطاعات الحكومية والتي لها علاقة بالأفراد يتم الوصول إليها من خلال موقع واحد. أما القسم الثاني فهو معني بالعلاقة بين الحكومة وقطاع الأعمال، ويهدف إلى تقليل العقبات التي تواجه الشركات والمؤسسات في كافة التعاملات مع الحكومة، وكذلك تطبيق التعاملات الالكترونية المالية معها. ويعرف القسم الثالث بأنه العلاقة فيما بين الجهات الحكومية ذاتها مع الاستفادة من المعلومات المتوفرة بين وزارة وأخرى، والتعاون فيما بين حكومات كل ولاية وعلاقتها بالحكومة الفيدرالية، أما القسم الرابع والأخير فهو قسم الكفاءة والفاعلية، وهي وحدة مركزية تساعد الجهات الحكومية المختلفة على إيجاد أفضل الإجراءات والعمليات والتنسيق بين القطاعات الحكومية المختلفة.

فمن خلال نظام الحكومة الالكترونية، يمكن للحكومة الانتقال من الطريقة السلبية لتوصيل الخدمات وتدفق المعلومات إلى الطريقة الفعالة والناشطة، وهذا الانتقال أدى إلى تقديم خدمات بطريقة أكثر دقة وأقل تكلفة إلى المواطنين، ومن أجل مواصلة ذلك يحتاج جميع المسؤولين في الحكومة الالكترونية إلى أن يكونوا فاعلين فيما يتعلق بالتحول إلى الحكومة الالكترونية، ولتحقيق ذلك وضعت الحكومة لنفسها عددا من الأهداف وعملت على تحقيقها، وهي كالآتي:

- تقديم خدمات مرتكزة على العملاء بدلا من عمليات على الوكالة معدة وفقا لقوالب مسبقة.
- توفير سبل الوصول العامة إلى الخدمات والمعلومات الحكومية عن طريق إتاحة الإنترنت للمواطنين من خلال المنافذ الكثيرة التي تتيحها الحكومة للمواطنين.
- بناء سرية ذات درجة قوية من الحماية والثقة والمحافظة على خصوصيات العملاء.

كما تعتبر كل من كندا وأستراليا دولتين متقدمتين ورائدتين في مجال تطبيق وتطوير نظام الحكومة الالكترونية، من خلال الجهد الكبير والسعي المتواصل نحو تمكين جميع الجهات الحكومية من تقديم خدمات إلكترونية ذات مستوى عالي من الجودة والإتقان بما يكفل إحداث قفزة نوعية في أداء هذه الجهات من جهة، وبلوغ أقصى درجة من رضا المستفيد اتجاه هذه الخدمات الالكترونية ان عدد مستخدمي الانترنت في كندا يتزايد باستمرار مع مرور الزمن، بالإضافة إلى ارتفاع نسبة استخدام الانترنت مقارنة مع الحجم السكاني، حيث وصلت النسبة في مارس 2008 إلى حوالي 84,29% من عدد السكان، وهذا دليل على تشبع أكثر سكان كندا بثقافة الانترنت مما يزيد من إمكانية دعم تطبيق الحكومة الالكترونية و يساعد على تحقيقه،

أما عن أستراليا، فقد أحرزت مختلف الجهات الحكومية فيها تقدما كبيرا في تطوير خدماتها الالكترونية، حيث كان هدف الحكومة الاتحادية تمكين جميع الدوائر الحكومية من تقديم خدماتها إلى المواطنين وقطاع الأعمال بشكل إلكتروني وفق مجموعة من السياسات الشاملة في مجال الحكومة الالكترونية لضمان تحقيق هذا الهدف.

ولقد تم تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في أستراليا بشكل مبكر، فصارت العديد من الجهات المرفقية حالياً رائدة في تقديم خدماتها العمومية وفق هذا النظام الالكتروني من جهة، ومتفوقة في أدائها أكثر مما كانت عليه في النظام التقليدي بتخطي العديد من المشاكل والصعاب من جهة أخرى و ذلك نتيجة التزايد المستمر لعدد الأفراد المستخدمين للانترنت في أستراليا، حيث وصلت نسبة الاستخدام للانترنت 74.27 / سنة 2008.

## 2- تجارب عربية في الحكومة الالكترونية:

من أجل تكريس الوجود العربي في مجتمع المعلومات، لابد من تعزيز البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومراعاة التوزيع الجغرافي لها في أنحاء كل دولة عربية بما يضمن وصول الخدمات لمستحقيها، كما يتعين تعزيز الإدارات العربية ومؤسسات تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بتكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية المتخصصة في هذا المجال، وإعادة بناء الهياكل التنظيمية لهذه المؤسسات بما يضمن وجود إدارات بعينها متخصصة في هذه المجالات وبما يعزز الخطط الحكومية في هذا الاتجاه، وكذا مراعاة سد الفجوة الرقمية بين المؤسسات الحكومية العربية داخل الدولة الواحدة بدراسات توجه وتخصص لذلك بحيث يمكنها إنتاج مواقع لتقديم خدمات ذات مضمون حقيقي للمواطن العربي، مع تبسيط الإجراءات الحكومية، تخفيض عددها، إلغاء التعصب البيروقراطي، اعتماد مبدأ الشفافية وسن القوانين والنظم التي تحكم علاقة الحكومة بالمواطن عند تقديم الخدمة إليه من أجل تسهيل عملية بناء مشروعات الحكومة الالكترونية.

وقد أفصحت الانطلاقة المأمولة لأغلب الدول العربية في الكثير من الأصعدة على تطبيقات مهمة لأوجه الحكومة الالكترونية، حيث يعتبر توفير الخدمات الحكومية للمواطن العربي بطريقة أكثر مرونة وكفاءة شاغلا رئيسيا للحكومات العربية وهدفا أساسيا تسعى لتحقيقه، وتلعب تكنولوجيا المعلومات وخاصة شبكة الإنترنت دورا رئيسيا في تطوير أسلوب الحصول على تلك الخدمات.

وقد انعكس تطبيق نظام الحكومة الالكترونية بالإيجاب على أداء مختلف المرافق العمومية العربية، حيث ازداد عدد الخدمات العامة المقدمة، مع الحصول على محتواها بأرقى المستويات من الجودة والإتقان، إلا أن هذه الدول لا تزال تواجه العديد من المعوقات التي تحول دون الوصول إلى التطبيق الأمثل للنموذج الالكتروني-حكومي داخل المرافق العمومية، ومن ضمن هذه المعوقات:

- المستوى المتدني لاستخدام الإنترنت.
- محددات البنية التحتية اللازمة للحكومة الالكترونية.
- النقص في توزيع استخدام التكنولوجيا الرقمية.
- ظهور المشاكل المتعلقة بالخصوصية والأمن المعلوماتي.
- محدودية المهارات في استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- نقص الإطار القانوني.

## 3- الجزائر والحكومة الالكترونية :

إذا باشرت العديد من الدول العربية في إطلاق مبادرات أو إنجاز خطوات من أجل تطوير عملية تقديم الخدمات المرفقية والحصول عليها، فإنه مفروض على الجزائر أن تستفيد من نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتسعى إلى تطوير مرافقها العمومية بانتهاج النظام الالكترو-حكومي عند القيام بأدائها المنوط بها، بغية إنجاز قطاع الأعمال وتزويد المواطنين بما يحتاجونه من خدمات بكفاءة وفعالية معتبرتين.

وتعتبر الجهود التي تبذلها الجزائر لترقية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال أهم معالم التنمية الاقتصادية البارزة، خاصة وأن الجزائر تنفتح على نظام اقتصاد السوق والاقتصاد العصري، وتملك نظام اقتصاد السوق والاقتصاد العصري، وتملك موارد هامة يمكن بذلها من أجل التشجيع على تطوير هذا القطاع، حيث تسعى إلى محاولة إنجاز العديد من المشاريع والتنظيمات التي تهدف إلى ترقية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا بالنظر إلى أهميتها البالغة ودورها الفعال كمحرك لعجلة التنمية الاقتصادية، حيث صارت المؤسسات الجزائرية أكثر وعيا بضرورة الإعلام، معتبرة إياه وسيلة إنتاجية هامة على الرغم من افتقاده أو نقصه الكبير في العديد منها، مما يستوجب تحقيق هذه المشاريع في إطار تعميم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف الأصعدة، وخصوصا إذا علمنا أن الجزائر ما زالت متخلفة عن ركب التقدم التكنولوجي بالنظر إلى إمكانياتها حيث أن استخدام الانترنت لا يتعدى 10.34٪ بالرغم من الجهود المبذولة منذ سنة 2000 لتهيئة محيطا قانونيا ومؤسساتيا محفزا لروح المنافسة ومساعدة على تحسين الاستفادة من خدمات الاتصالات لاسيما في الهاتف النقال لكنها في المقابل لم تنتهج إستراتيجية واضحة ومنسجمة من شأنها تجسيد مجتمع معلومات حقيقي واقتصاد رقمي (13) وهذا جعل شركات الانترنت تشدد على ضرورة قيام الحكومة ببديل المزيد من الجهود لتشجيع وتطوير قطاع الانترنت وأكدت أن مشروع الحكومة الالكترونية الصادرة سنة 2004 لم ولن يحقق تقدما ملموسا على هذا النحو من التطور رغم انه كان من المقرر تميمه مع نهاية عام 2006 حيث أن معظم المؤسسات الحكومية ليست لديها مواقع للانترنت [7].

وبالنظر إلى مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية في الجزائر، ومختلف العقبات والمشاكل التي تعاني منها المرافق العمومية الجزائرية، نجد أن الدولة الجزائرية بعيدة عن إدماج نظام الحكومة الإلكترونية بالاستفادة من التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى مرافقها العمومية، وهذا البعد أو التأخر يكاد يكون غير معقول في بلد يتوفر على إمكانيات إقتصادية معتبرة، حيث نجد أن ملامح تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ضعيفة، كما أن مجهودات الدولة بشأن تطبيق الرقمية في مرافقها العمومية تكاد تكون شبه منعدمة ، وبالتالي فإن واقع الحال يشير إلى تخلفها في المجالات الرقمية، وهذا ما لا يخدم مسيرتها، فالفجوة الرقمية في الجزائر تبعتها ليس فقط عن الدول المتقدمة بل حتى عن بعض الدول العربية كما سبقت الإشارة إلى ذلك.

وبغية إنجاح مثل هذه المشاريع المرفقية لتحسين أداء المرافق العمومية الجزائرية ينبغي التركيز على ما يلي:

- تكوين فريق تطوير متوازن يمثل شريحة من المعنيين بنظام الحكومة الالكترونية على مستوى المرفق العام، حيث يشمل هذا الفريق فنيين مثل مصممي، محلي ومبرمجي النظام، وغير فنيين مثل الإداريين والمستخدمين.
- وضع خطة زمنية ومالية واقعية لتنفيذ المشروع في حدود الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة، بحيث لا يكون للفريق طموح أكثر مما يمكن تحقيقه في الواقع العملي، والذي سيؤدي إلى الإخلال بخطة التنفيذ.
- دعم مشروع الحكومة الالكترونية بشكل مستمر من قبل الإدارة العليا، حيث أن وقوف هذه الأخيرة وراء المشروع من شأنه ضمان التدفق المالي بالقدر اللازم والوقت المقرر، وبث روح الحماس بين الجميع.
- إشراك المستخدم في مراحل التحليل والتصميم للمشروع، حتى لا يفاجأ بنظام لا يلي احتياجاته وتوقعاته.

### الخاتمة:

لقد كانت هذه الدراسة خطوة نحو معالجة الإشكالية التي مفادها البحث عن مجمل الانعكاسات الناجمة عن تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء المرافق العمومية، حيث كان سعي الباحث إبراز أهم الآثار التي يمكن أن تتولد جراء انتقال المرافق العمومية بمفاهيمها وأساليبها إلى الفضاء الالكتروني بغية فسح المجال لتبني النماذج التسييرية الالكترونية وإنهاء العمل بالأساليب التقليدية التي لا تتماشى مع طبيعة العصر ومتطلبات التقدم.

مما سبق يمكن استخلاص النتائج التالية:

- إن السعي إلى تأسيس وتنشيط المرفق العام عبر استخدام التكنولوجيا الرقمية يستدعي الإمكانيات الداعمة للوصول إلى تطبيق نظام الحكومة الالكترونية علي مستواها وهذا انطلاقا من الإمكانيات المالية والتكنولوجية اللازمة، ووصولاً إلى الأعداد الكافية من الموارد البشرية المدربة على تقديم الخدمات الالكترونية وإنجاز المهام المرفقية وفق نظام الحكومة الالكترونية، للتوصل إلى إقامة المرفق العام الالكتروني على أرض الواقع.
- صعوبة الوصول إلى تحقيق نظام الحكومة الالكترونية بمنظوره الكامل في معظم الدول بسبب الافتقار إلى التطوير المكثف في العديد من جوانبه، حيث أن هذا النظام ليس مجرد تحويل نمط تقديم الخدمة أو الحصول عليها إلى نمط إلكتروني، وإنما يحتاج إلى مراحل وإجراءات معمقة لتحقيق التحول وأتمتة جميع الخدمات.
- عدم إمكانية تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في أي جهة حكومية إذا كان اهتمام الدولة بتطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضعيفا ولا يصل إلى المستوى المطلوب، خصوصا وأن التحول من حكومة تقليدية إلى حكومة إلكترونية في ظل الغزو المعلوماتي الجديد يمثل تحدي كبير أمام الدولة ويفرض عليها بذل مجهودات جبارة للوصول إلى تحقيق هذا الهدف.

**المراجع:****أ- المراجع بالعربية:****1- الكتب:**

- 1- بدران عباس، الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات و النشر، بيروت، 2004.
- 2- عبد الحميد محمد فاروق، نظرية المرفق العام في القانون التجاري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1984.
- 3- عمر محمد يونس، المجتمع المعلوماتي والحكومة الالكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2004.
- 4- عوابدي عمار، القانون الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005.
- 5- طارق محمود عباس، مجتمع المعلومات الرقمي، المركز الأصيل للطبع و النشر والتوزيع، القاهرة، 2004.
- 6- نجم عبود نجم، الادارة الالكترونية، دار المريح للنشر، الرياض، 2004.
- 7- قلعواي غسان، القطاع العام... إلى أين؟، دار المكتبي للطباعة و النشر و التوزيع، دمشق، 1995.
- 8- العزام أحمد حسن بن ناصر دهام، الحكومة الالكترونية في الأردن: إمكانية التطبيق، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الادارة العامة، جامعة اليرموك، الأردن، 2001.
- 9- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، اللجنة الالكترونية، الجزائر الالكترونية، 2013، ملخص ديسمبر 2008.

**2- مواقع الانترنت:**

- 1- الاتحاد الدولي للاتصالات، مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الدول العربية، المكتب الإقليمي العربي، على الخط: [www.itu.int/ITU-D/arab/index-ar.html](http://www.itu.int/ITU-D/arab/index-ar.html) تاريخ الاطلاع: 2008/11/15.
- 2- قطاع الانترنت يشهد نموا ضعيفا في الجزائر، على الخط: موقع مغربية، [www.magharebia.com](http://www.magharebia.com) تاريخ الاطلاع: 2008/11/24.

**ب- المراجع بالفرنسية:**

- 1-internet world stats ; usage and population statistics ; the internet coaching library, on line, <http://www.internetworldstats.com>; seen in 15/11/2008.

**الهوامش:**

- 1- عمر محمد يونس، المجتمع المعلوماتي والحكومة الالكترونية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2004، ص:
- 2- نجم عبود نجم، الادارة الالكترونية، دار المريح للنشر، الرياض، 2004.
- 3- العزام أحمد حسن بن ناصر دهام، الحكومة الالكترونية في الأردن: إمكانية التطبيق، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الادارة العامة، جامعة اليرموك، الأردن، 2001.
- 4- بدران عباس، الحكومة الالكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات و النشر، بيروت، 2004.
- 5- عبد الحميد محمد فاروق، نظرية المرفق العام في القانون التجاري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1984.
- 6- عوابدي عمار، القانون الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005.
- 7- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، اللجنة الالكترونية، الجزائر الالكترونية، 2013، ملخص ديسمبر 2008.