الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أدرار- الجزائر

تحت الرعاية السامية للسيد رئيس الجامعة الافريقية بادرار

كلية الآداب والعلوم الانسانية
قسم العلوم التجارية
- شعبة علوم التسيير-

مجمع أعمال اليوم الدراسي حول

" واقع الإدارة الالكترونية بالجزائر"

والمنعقد يوم الخميس : 01 مارس 2012
على الساعة : 08:30 صباحا بالمدرج " د "

الجامعة الإفريقية العقيد أحمد دراية

كلية الآداب والعلوم الإنسانية

قسم علوم التسيير

اليوم الدراسي حول: " واقع الإدارة الالكترونية بالجزائر "

الخميس : 01 مارس 2012

عنوان المداخلة :

الحكومة الإلكترونية مفاهيم ومبادئ

من إعداد الأستاذين :

د. أقاسم عمر – أ. ساوس الشيخ

جامعة العقيد أحمد دراية– أدرار.

العنوان الإلكتروني: ooakacem2007@yahoo.fr SAOUS01@YAHOO.FR

ملخص:

مست الثورة التكنولوجية المتزايدة تغيرات جذرية شملت مختلف المستويات من الأفراد، المنظمات ونهاية بالحكومات، فتغيرت المفاهيم و التصورات بما يحقق رفاهية الإنسان و تقدمه.

ومفهوم الحكومة الإلكترونية مازال جديدا من حيث الطرح والتصور خاصة في البلدان النامية، وحداثة تطبيقه في المؤسسات العامة أو الحكومية تحديدا ، فقد اكتسب هذا المفهوم أهمية خاصة نتيجة للتوجه العلمي لغالبية الدول نحو أفاق العمل الإلكتروني؛ حيث جاء هذا المفهوم كوسيلة مثلى للحكومات تمكنها من رعاية مصالح مواطنيها من أفراد ومؤسسات إلكترونيا باستخدام التكنولوجيا المتطورة.

سنحاول في هذه الورقة البحثية التعرف على المعنى الحقيقي لمفهوم الحكومة الإلكترونية و كل ما يتعلق بها كنظام فتي بحيث سنتطرق بشيء من التفصيل إلى:

1/ مفهوم الحكومة الإلكترونية و كل ما يتضمنه من متغيرات، وظائف، ومبررات استخدامها.

2/ دوافع وأهداف الحكومة الإلكترونية وأهم تأثيراتها السلبية والإيجابية.

المحور الأول : مفهوم الحكومة الإلكترونية

أدى ظهور الكمبيوتر وانتشاره إلى إحداث ثورة حقيقية في المعلومات والمعلوماتية ، وكان من نتيجة ذلك أن ساد الاعتقاد بأننا على أعتاب حضارة جديدة تماما تكون الغلبة فيها لمجتمع المعلومات كبديل للمجتمع الصناعي الذي مرت به البلدان المتقدمة خلال القرن الماضي.

وفي كثير من الأحيان يتبادر إلى الذهن عند سماع عبارة الحكومة أنها تدير نفسها بنفسها أو تقوم بجميع الأعمال **(E-Government)** الإلكترونية الموكلة إليها عن طريق الإنترنت أو الإنترانت، وهذا مفهوم خاطئ، إذ لا يمكن عن طريق شبكة ومجموعة من الأجهزة و البرامج إدارة الحكومة برمته[1]، بل مفهوم يشير إلى تقديم الخدمات الحكومية إلى المواطنين ومجتمعات الأعمال من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال هادفة من ذلك إلى رفع كفاءة أداء تلك الأجهزة الحكومية وتحقيق الفعالية في التعامل بحيث تقوم على ركائز ذات محتوى تشمل كل المتغيرات التي تقوم عليها العملية[2].

1/ تعاريف الحكومة الإلكترونية:

هناك عدد من التعاريف لمفهوم الحكومة الإلكترونية منها ما وضعته بعض المنظمات الدولية مثل البنك الدولي والأمم المتحدة، ومنها التعاريف التي تتبعها بعض الدول التي أخذت بتطبيق هذه التقنيات آخذة في الاعتبار الظروف الاقتصادية والاجتماعية، مراحل التقدم والتطور الذي حققته يمثل شكلا من أشكال E-Government ومصطلح الحكومة الإلكترونية الذي يشير إلي العمليات والهياكل التي تتفق مع E-Business الأعمال الإلكترونية إمداد الخدمات الإلكترونية للمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء، فهي طريقة مختلفة من طرق توصيل الخدمات وتحقيق فوائد متعددة من تحسين تقديم الخدمات وتقليل الفساد وزيادة الشفافية والعوائد وتقليل التكاليف والتمكين وزيادة الثقة في الحكومة[3] .

ففي سنة 2002، أي بعد عشر سنوات من استعمال المصطلح، عرفت الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية بأنها: " استخدام الأنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين.

وفي عام 2003، قدمت منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي OECD، الحكومة الإلكترونية على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخصوصا الإنترنت للوول إلى حكومات أفضل[4].

و يعرفها البنك الدولي بأنها " مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا الاتصالات المعلومات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومسائلة الحكومة في ما تقدمه من خدمات للمواطنين، ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من المعلومات) بما يدعم النظم الإجرائية الحكومية كافة ويقضي على الفساد "

---

[1] أحمد بن عبد الله الغرابي ،الحكومة التي لا تنام ضرورة لآفاق المستقبل ،ماجستير في تقنيات المعلومات .مجلة أهلا وسهلا، فبراير 2006.

[2] تغريد يحي أبو سليم، أبعاد التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، رسالة ماجستير جامعة الجزائر سنة 2005 ، ص33 .

[3] نفس المرجع السابق، ص 33.

[4] جمال سالمي، الاقتصاد الدولي وعولمة اقتصاد المعرفة، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010، ص99.

وفي تعريف ل: خالد ممدوح إبراهيم، يعرف الحكومة الإلكترونية على أنها: الاستغلال للحاسبات الإلكترونية وبرامجها التشغيلية من طرف الحكومات والوزارات والشركات لزيادة كفاءة وإنتاجية خدماتها التي توفرها للمواطنين[5].

وتتميز الإدارة الإلكترونية ب:

-عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة.

-عدم وجود وثائق ورقية ولكن يوجد ما يسمى بالوثائق الإلكترونية.

-إمكانية تنفيذ كافة المعاملات إلكترونيا.

وهناك العديد من التعريفات والتي يرتبط فيها تعريف الحكومة الإلكترونية بوجود بنية أساسية من تكنولوجيا المعلومات و يمكن وصول كل أو أغلب المواطنين إليها وقطاع الأعمال للحصول على خدمة حكومية أيضا بعض المؤسسات تقدم خدمات للمواطنين عبر وسائل الاتصال المتاحة.

ومن خلال ما تقدم ذكره يمكن صياغة تعريف للحكومة الإلكترونية بحيث:

"الحكومة الإلكترونية هي عبارة عن مجموع الخدمات المقدمة إلكترونيا من وإلى الحكومة، إلى قطاعات الأعمال، وإلى الأفراد أو المواطنين في بيئة تستخدم شبكات المعلومات والاتصال عن بعد مثل الإنترنت، وتعمل الحكومة فيها على تسيير وتحسين هذه الخدمات من خلال التكنولوجيا المستخدمة من أجل زيادة كفاءة و فعالية وشفافية ما تقدمه.

2/ ركائز الحكومة الإلكترونية:

تقوم فكرة الحكومة الإلكترونية على أربعة ركائز هي[6]:

1. تسهيل وتسريع تقديم الخدمات، حيث سيتمكن الجمهور من إتمام جميع إجراءاتهم مع الدوائر الحكومية عبر الأنترنت.
2. تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور 24ساعة على مدار 365 يوم في السنة (مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.
3. تبسيط الإجراءات وتسهيلها مما سيؤدي إلى خفض النفقات.
4. زيادة الطلب على الوظائف والخدمات التي يتطلبها النظام الجديد؛ مما سيسلعد على استقطاب المزيد من المهارات والخبرات إلى البلد، إضافة إلى جذب الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المتطورة.

---

[5] خالد ممدوح إبراهيم، لوجستيات التجارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي للنشر، مصر، 2008، ص،ص358،390 بتصرف.

[6] جمال سالمي، مرجع سبق ذكره، ص 103.

ينظر كذلك: أيمن النحراوي، لوجستيات التجارة الدولية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2009، ص139.

ينظر كذلك: خالد ممدوح إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص ص376-387.

ويشير المحامي "**يونس عرب**" إلى أن الملاحظ أن التجربة الأمريكية قد ركزت اهتمامها على المشتريات الحكومية والعلاقات التجارية بين قطاعات الحكومة ومؤسساتها وبين مؤسسات الأعمال والجمهور في القطاع الخاص، وهذا ما يعكس الذهنية الاستثمارية أو الاقتصادية في أمريكا في حين أن المحرك الرئيسي للعمل في التجارب الأوروبية هو حماية وخدمة المستهلك أو المواطن.

3/ محتوى، نطاق الحكومة الإلكترونية ومتغيراتها:

3-1/ محتوى ونطاق الحكومة الإلكترونية

إن أغلب المحاولات في تطبيق الحكومة الإدارة الإلكترونية هي في بداية الطريق، فهي تعد" معرفة متطورة في مسار المعرفة الإدارية وتقنياتها التطبيقية ومهارتها المهنية، فهي تدعم الفكر الإداري بمفاهيم تتصل بالمعرفة الإلكترونية وتقنيات الاتصالات والمعلوماتية " وهذا ما يعكس صلة الحكومة الإلكترونية بتكنولوجيا المعلومات من تخطيط وتنظيم واتصالات وتوجيه ورقابة وفقا للمعطيات الإلكترونية وأدواتها المتمثلة في[7]:

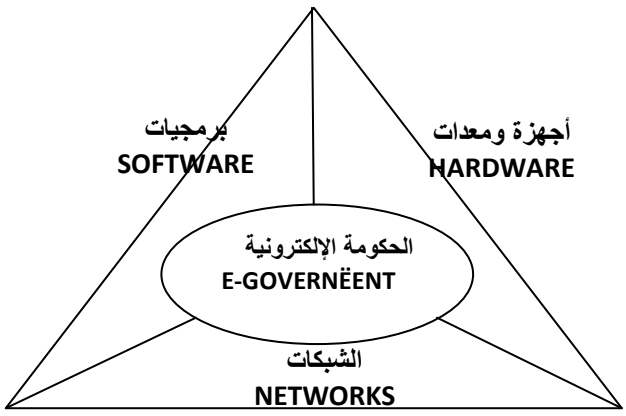
-**الحاسب الآلي:** ممثلا للعقل بما يوفره من قواعد منطقية ميسرة لتوثيق البيانات و المعلومات وتداولها.

-**نظم الاتصال (الشبكات):** ممثلا لشبكة الأعصاب بما يوفره من سرعة نقل البيانات والمعلومات بين الوحدات الإدارية و المؤسسات والمديريات المختلفة.

-**المعلوماتية(البرمجيات):** ممثلا للمعرفة المتجددة بما توفره من صيغ مبرمجة عالية المعرفة لمعالجة البيانات و ترجمتها إلى معلومات.

وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

شكل رقم :(6) الحكومة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات



المصدر : محمد بن إبراهيم احمد التو يجري، الحكومة الإلكترونية مدخل لأداء متميز،المنظمة العربية للتنمية الإدارية– القاهرة-مصر، ص3 ، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات.

[7] جمال سالمي، مرجع سبق ذكره، ص 104.

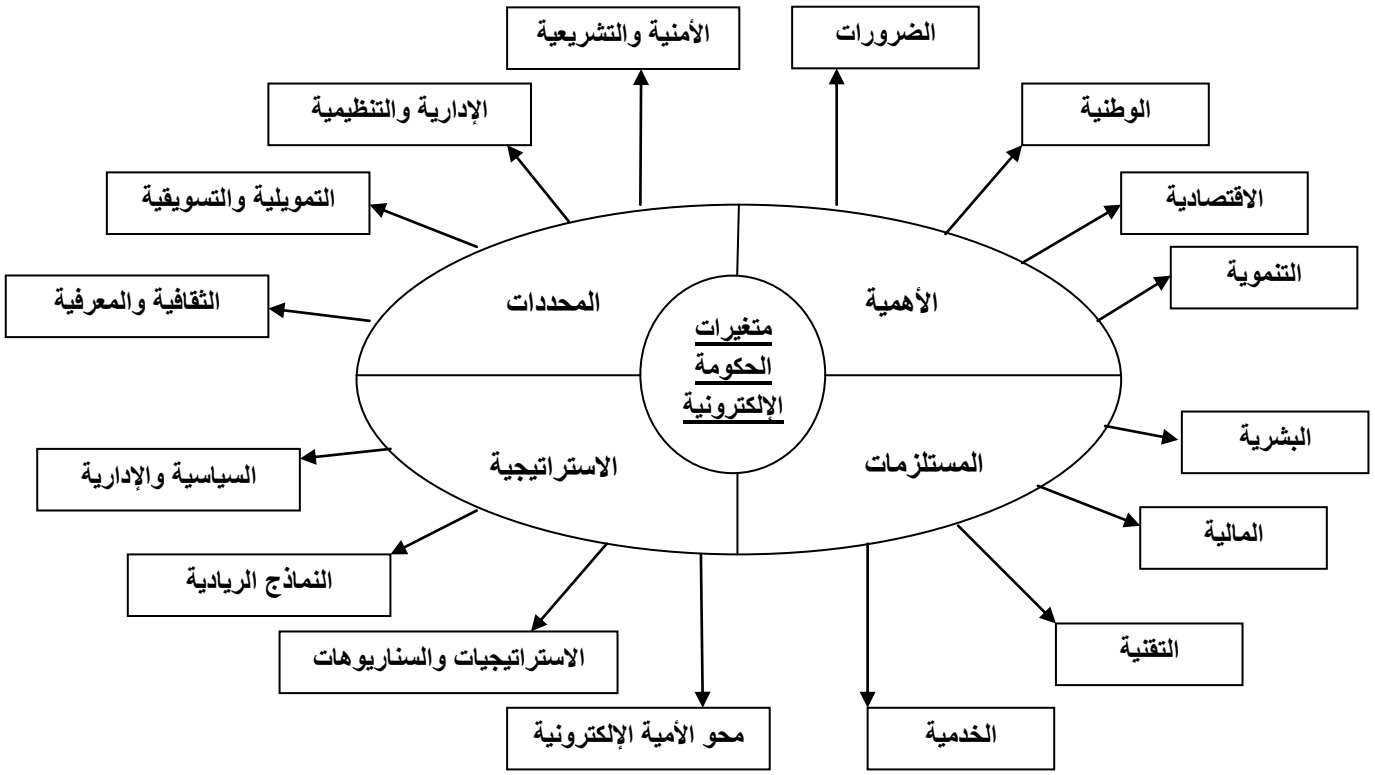
فالحكومة الإلكترونية هي إعادة صياغة أو بناء لكل ما تمارسه الحكومة في العالم الحقيقي، بالأخذ بالحسبان كل ما تمارسه سواء في علاقاتها بالجمهور، أو علاقة مؤسساتها بعضها ببعض، أو علاقاتها بجهات الأعمال ووضعه في نطاق بيئة رقمية تفاعلية، ومحتوى الحكومة الإلكترونية يتضمن:

1. محتوى معلوماتي يغطي كافة الاستعلامات تجاه الجمهور أو فيما بين مؤسسات الدولة أو فيما بينهما وبين مؤسسات الأعمال.
2. محتوى خدمي يتيح تقديم كافة الخدمات الحياتية وخدمات الأعمال على الخط.
3. محتوى اتصالي ما يعرف بخلق المجتمعات يتيح ربط إنسان الدولة وأجهزة الدولة معا في كل وقت، وبوسيلة تفاعل يسيرة.

3-2/ متغيرات/مكونات الحكومة الإلكترونية

أما عن متغيرات إدارة القطاع الحكومي وعلى نحو إلكتروني فهي واسعة ومعقدة، فضلا عن أن التداخل بينها يوحي بصعوبة السيطرة عليها، إلا أن عملية تصنيفها و تبويبها ضمن عوامل ومتغيرات يسهل ما هو مناسب للوجود في تطوير بنية ومفهوم الحكومة الإلكترونية وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

شكل رقم :(7) متغيرات الحكومة الإلكترونية



المصدر : محمد بن إبراهيم احمد التويجري، الحكومة الإلكترونية مدخل لأداء متميز، المنظمة العربية للتنمية الإدارية– القاهرة-مصر، ص4 ، بتصرف

فحسب الشكل يمكن القول أن متغيرات الحكومة الإلكترونية يمكن تصنيفها حسب أربعة عناصر أساسية[8]:

[8] محمد بن إبراهيم احمد التويجري، مرجع سبق ذكره، ص5.

1. **حسب الأهمية:** من حيث الضرورات التي تشمل التحدي الثقافي المعلوماتي، التحدي التقني المعرفي، والتحدي الاقتصادي التجاري، كذلك من حيث الأهمية الوطنية من خلال المكانة الدولية، التواصل الدولي، وتحقيق الذات الوطنية، أيضا من حيث الأهمية الاقتصادية والمتمثلة في نمو الناتج الوطني، تحسين إنتاجية المؤسسات، وتحسين الميزان التجاري، ومن حيث الأهمية التنموية والتي تتمثل في التأمينات الاجتماعية، الخدمات الأساسية والرقابية، الشفافية والأداء الديمقراطي.

2. **حسب المحددات:** نجد الأمنية والتشريعية التي تشمل الأعراف والقيم السياسية، الهاجس الأمني، والمحددات القانونية . أيضا الإدارية والتنظيمية المتمثلة في جمود النظم الإدارية، جمود البيروقراطية، والأعراف /التقاليد الإدارية، كذلك التمويلية والتسويقية من خلال معوقات الاستثمار في العمل الحكومي، محدودية التنافس في القطاع العام، ومحدودية الطاقة الاستيعابية .بالإضافة للمحددات الثقافية والمعرفية التي تظهر في قصور الثقافة الإدارية العربية، قصور البناء المعرفي/التقني، وقصور البناء المهاراتي/المهني.

3. **حسب المستلزمات:** فنرى الجانب البشري الذي يشمل المستلزمات التعليمية والمعرفية ،الثقافية والسلوكية والمهنية، كذلك الجانب المالي الذي يتمحور حول السيولة الكافية، الموجودات المادية، والأسواق والزبائن، أيضا الجانب التقني والذي يظهر في نظم الاتصالات الكفؤة، تكنولوجيا المعلومات، والتقنيات المساندة، والجانب الخدمي الذي يشمل الخدمات العامة، النظم التشريعية والقوانين، و كذا النظم السياسية والاجتماعية.

4. **حسب الإستراتيجيات:** والتي تشمل السياسات الإدارية التي تضم التعليمات واللوائح المساندة، سياسات التدريب وإعادة التأهيل، و سياسات التمويل والتسويق، كذلك النماذج الريادية من نظم الاتصالات والشبكات، نظم الأجهزة والمعدات، ونظم المعلوماتية والبرمجيات، إضافة للإستراتيجيات والسيناريوهات التي تشمل هندسة التغيير التنظيمي، الهندسة البشرية الاجتماعية، والهندسة البيئية، وهنا يجب الإشارة إلى محو الأمية الإلكترونية من خلال إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات، التأهيل الإلكتروني، ووضع السياسات الداعمة.

إن مفهوم الحكومة الإلكترونية أوسع من كونها وجود حواسيب و برمجيات وإنترنت وغيرها من التقنيات، إذ أنها إدارة شاملة لمختلف أوجه العمليات اللوجستية والأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وإدارة الإمداد وإدارة العلاقات العامة وعرض الكتالوجات الخاصة بالخدمات الحكومية وضبط طلبات الحصول على الخدمات و تلبية حاجات عميل الحكومة (المواطن)، وتنظيم العلاقة بين مؤسسات الدولة والقطاع الخاص والهيئات الرسمية . كما تشمل الحكومة الإلكترونية تمكين المؤسسات المختلفة من تسيير أعمالها إلكترونيا دون العودة في المهام إلى المراكز القيادية العليا.

ويمكن توضيح هذه المتغيرات حسب مكونات منظومة الحكومة الإلكترونية والمؤلفة من أربعة عناصر وهي[9]:

[9] صلاح مصطفى قاسم،التحديات الأمنية للحكومة الإلكترونية ،دراسة مسحية لتجربة دبي في دولة الإمارات العربية المتحدة، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية، سنة 2003 ، ص ص42-43 .

1. الأنشطة الحياتية الرقمية في الحكومة الإلكترونية: ويمكن إجمال هذا المكون في ثلاثة محاور وهي:

•**العمل عن بعد:** مع ثورة المعلومات تحول أداء العمل من العمل التقليدي حيث أن هناك مكان للعمل يلتقي به الموظف وطالب الخدمة فإنه قد أصبح بالإمكان تأدية العمل عن بعد سواء في البيت أو النادي أو الطائرة....

•**الحصول على الخدمة عن بعد:** كما أنه يمكن تأدية العمل عن بعد فإنه كذلك يمكن الحصول على الخدمة عن بعد وذلك بواسطة الإنترنت سواء بالبيت أو في موقع العمل أو في أي مكان يمكن الاتصال به.

2. الضوابط الحاكمة (الثوابت) : ترتبط الحكومة الإلكترونية بمجموعة من الثوابت وهي:

•**الدين** : هو الإطار العام الذي يحكم حركة منظومة الحكومة الإلكترونية والدين هو من الثوابت الرئيسية في الأمة الإسلامية.

•**القانون:**هو من أقوى وسائل الضبط الاجتماعي وضرورة لازمة لحياة الجماعة وتدعيم استقرار المجتمعات

•**الثقافة** : تقوم الثقافة بدور حيوي فاعل في تحديد نظم المجتمع وصياغة بنائه وتأطير مظاهره، والثقافة تتطور ولا تتبدل أو تتغير.

•**التقاليد :** إن التقاليد الاجتماعية تعتبر هي المرجعية الحاكمة لكثير من الشعوب وتعتبر التقاليد في المجتمع الإسلامي قوته بقوة القانون والعرف حيث أن قوتها في ثباتها.

3. العوامل الفاعلة(المتغيرات):

•**طبيعة المجتمع :** وهو من العوامل الفاعلة في تحديد شكل وأنماط ودرجات العلاقة الاجتماعية التي تربط الأفراد. ففي عصر الحكومة الإلكترونية سيتغير تكوين المجتمع . فمجتمع الجماعة المهنية لن يكون هو نفسه الآن حيث الاتصال الزماني والمكاني بل ستكون متغيرات كثيرة حيث الاتصال لا مكاني ولا زماني.

•**عمر المجتمع :** في الحكومة الإلكترونية لن يكون هذا العمر قصيرا بل سيحتاج وقتا كي يزيد في رسوخ أساليب التعامل .وهذا ما ستحتاجه الحكومة الإلكترونية وخصوصا في المجتمعات التي لها كيانها الخاص.

•**حجم المجتمع** : لا شك أن الحكومة التي يتكون عدد أفرادها من اثنان مليون شخص تختلف عن الحكومة التي عدد أفرادها عشرين مليون شخص، فكلما صغر حجم المجتمع كلما صغرت إدارتها وكلما زاد حجم المجتمع كلما زادت إدارتها مما يؤدي إلى زيادة حجم الحكومة وزيادة تشعباتها.

•**تكوين المجتمع:** كلما زادت تصنيفات فئات المجتمع كلما أدى ذلك إلى تعقيد وتشابك الحكومة الإلكترونية مثل ذلك) المجتمعات الأسرية، المجتمعات المهنية.

4. الأنظمة الأساسية: (العوامل المساعدة)، هناك عوامل أخرى تؤثر في تكوين منظومة الحكومة الإلكترونية وهي تشكل الأساس الذي تقوم عليه الحكومة الإلكترونية وهي:

•**النظام الاجتماعي:** يعد النظام الاجتماعي الذي يؤسس المجتمع في إطاره الفكري من العوامل المهمة والفاعلة في تحديد ماهية مختلف النواحي والمتطلبات التي تتصل بحياة الإنسان في المجمع. وبالتالي في طريقة عمل الحكومة الإلكترونية.

•**النظام السياسي:** يعد النظام السياسي السائد من العوامل المهمة في تحديد طبيعة وأنماط الحكومة الإلكترونية ففي المجتمعات الديمقراطية يمكن أن تحقق الحكومة الإلكترونية فائدة أكثر وذلك لأسباب الإحساس بالحرية والأمان النفسي والجماعي.

•**النظام الاقتصادي:** النظام الاقتصادي السائد في المجتمع من العوامل المهمة التي تؤثر بشكل كبير على طبيعة الحكومة الإلكترونية وكيفية عملها وحجمها والكيفية التي يتم التواصل بها مع المواطنين.

3-3/ دور الحكومة الإلكترونية في التنمية و مبررات استخدامها

تعتبر الحكومة الالكترونية ثمرة الاقتصاد الجديد وتكنولوجيا المعلومات، وتعد مفتاح تحديث الدولة والإدارة العامة ونظم الحكم في مجتمع المعلومات، وتبدو أهمية تطوير الحكومة الالكترونية من منظورين:

الأول : الأخذ بزمام المبادرة لإدخال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالتعاون بين الحكومة والقطاع الخاص.

الثاني: تدبير وسيلة فعالة لإعادة اختراع الحكومة بتقديم خدمات أكثر جودة وكفاءة وفي كلا المنظورين يكون للحكومة الريادة وزمام المبادرة لوضع خطوط إرشادية لإنشاء الحكومة الالكترونية.

وهنا يجب على الحكومة تحقيق هدفين هما الإسراع في التحول إلى مجتمع قائم على المعرفة ورفع مستوى المنافسة على المستوى الدولي، من الضروري أيضا خلق وعي في المجتمع بخصائص الحكومة الالكترونية.

ومن بين أهم مبررات استخدامها والتي سنتطرق لها عند دراسة الدوافع ما يلي:

- إن زيادة وعي المواطنين نتيجة تحسن المستويات التعليمية والمعيشية إضافة إلى زيادة عدد السكان، كل ذلك شكل وسائل ضغط على الحكومات لتقديم خدمات بشكل أفضل وذات جودة عالية والتخلص من أشكال البيروقراطية.

- إن استخدام الدوائر الحكومية لأساليب عمل قديمة وتقليدية يترتب عليه تعقيد في أداء الأعمال و صعوبة في إنجازها ،مما يؤدي لتذمر المواطنين وتعطيل أعمالهم وتراجع رضاهم وزيادة الأعباء المادية والمعنوية.

- إن اعتماد البيروقراطية كأسلوب عمل في الدوائر الحكومية يعتبر من أسباب تراجع الأداء، خاصة إذا واجهة الأعمال و الاتصالات بين المستويات الإدارية داخل التنظيمات وخارجها تعقيدات كثيرة، الأمر الذي يترتب عليه إطالة الوقت وضياعه في الإنجاز وزيادة التكاليف وتراجع البناء التنظيمي. لذلك ومن اجل التغلب على كل المشكلات الإدارية المعقدة ، فإن الحكومة الإلكترونية وأساليبها التقنية تقدم الحلول لمعظمها لذلك سارعت الحكومات إلى إنشاء مداخل للإنترنت كمحطة واحدة للمواطنين تلبي كل احتياجاتهم، ويستطيع المواطنون عن طريق هذه المحطة الوصول إلى الدوائر الحكومية والحصول على الخدمات المطلوبة.

إن الدارس لمفهوم الحكومة الإلكترونية والمدقق فيه يظهر له أنه لابد على الدول من تبني هذا النظام الإداري الجديد الذي يعمل على تقديم خدمات أفضل تسهل الحياة العملية للأفراد وقطاع الأعمال، ومؤسسات الحكومة نفسها وهذا بالاعتماد على ركائز قد تم ذكرها في إطار تحقيق أهداف سنتطرق لها في المحور الموالي.

المحور الثاني: دوافع وأهداف الحكومة الإلكترونية، وتأثيراتها

إن الحكومة الالكترونية وفق للتصور الشامل يتعين إن تكون وسيلة بناء اقتصاد قوي وتساهم في حل مشكلات اقتصادية ، وتكون وسيلة خدمة اجتماعية تساهم في بناء مجتمع قوي ، ووسيلة تفاعل بأداء أعلى وكلفة اقل وهي أيضا وسيلة أداء باجتياز كل مظاهر التأخير والبطء والترهل في الجهاز الحكومي .ولا نبالغ إن قلنا أنها خير وسيلة للرقابة لما تتمتع به النظم التقنية من إمكانيات التحليل والمراجعة آليا وبشكل مؤتمت للأنشطة التي تتم على الموقع، فإذا نظر إليها من هذه الأبعاد حققت غرضها ، وبغير ذلك ربما تكون وسيلة إعاقة إن لم يخطط لبنائها بالشكل المناسب وضمن رؤية واضحة.

2-1/ أهداف ودوافع الحكومة الإلكترونية

إن الحكومة الإلكترونية تمثل أهم آخر مخرجات نظريات الأنظمة الإدارية الحديثة وكأي نظرية فهي تقوم على تحقيق أهداف معينة ، ولها بطبيعة الحال دوافع إنشاء، وفي ما يلي أهم هذه الدوافع:

- تحقيق الكفاءة في تقديم الخدمات العامة، من خلال تحسين وتسهيل الإجراءات مما يقلل من التكاليف والبيروقراطية.
- تقديم خدمات جديدة ومتطورة من خلال استخدام تقنيات تحسن من نوعية الخدمة المقدمة، وتحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة.
- التعريف بأهم وأفضل طرق التعامل لإبراز اهتمام الحكومة بمواطنيها وأهميتهم.
- مضاعفة الرقابة الإدارية المباشرة باستمرار فالتقنيات المستخدمة تسمح بتتبع المعاملات هذا ما يقلل الأخطاء، يقلل البيروقراطية المعتمدة على احتكار الحكومة من طرف فئة معينة.
- زيادة استخدامات التكنولوجيا الحديثة من طرف الجيل الصاعد الذي هو جزء من المجتمع وتعوده على استخدامها يفرض استعمال تقنيات وتكنولوجيا عالية الجودة في تقديم الخدمات الحكومية.
- فتح مجال مشاركة المواطنين في اتخاذ القرار و توفير فرص للأشخاص المهتمين رغم بعد المسافة.
- تقلل من الرشاوى التي - e-gov ترفع معدلات ثقة المواطنين في الحكومة، فهي محدد من محددات الفساد الحكومي وتزيد من الشفافية السياسية.
- التنمية الاقتصادية، فالدول التي تتطلع إلى التطوير الاقتصادي يكون لديها دافع قوية اتجاه مشروع الحكومة الإلكترونية، لأن هذا الأخير يحسن البنية التحتية لتقديم الخدمات ،الذي هو جانب من جوانب التزامها بإجراء تغييرات للدخول إلى اقتصاد المعرفة.
- التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين، وبين الحكومة والأعمال.
- القيام بالعمليات الحكومية الداخلية بين المصالح الحكومية بعضها ببعض إلكترونيا بغية تبسيط وتحسين أوجه الحكومة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين والأعمال علي حد سواء.

الفرع الثاني : أهداف الحكومة الإلكترونية

إن هدف أي مؤسسة حكومية هو تقديم الخدمات للمواطنين في شكل قياسي أسرع ،أدق ، أو أفضل مع ضمان استمراريته وتطويره، وهذا ما دفع المسؤولين الحكوميين للبحث عن طرق تحسين الخدمة، وبيان مدى الشفافية و مدى إدارة المعلومات بشكل كفء داخل المؤسسات الحكومية ، وكيف يمكن تبسيط الإجراءات بالشكل التي يمكن معها تقديمها إلكترونيا وهي كما يلي[10]:

– تقديم موضع واحد للمعلومات الحكومية وللحصول على الخدمات من البوابة الإلكترونية، بدلا من الذهاب إلى الدوائر الحكومية.

- تطوير البنى التحتية في حقل التقنية والتشفير.

24 ساعة /24 تقديم المعلومات والخدمات الحكومية .

– تسهيل نظام الدفع الإلكترونيE-payments..

– تحسين الكفاءة في الأداء الحكومي و الرقابة عليه.

– التقليل من البيروقراطية والتعقيدات الإدارية لما توفره تقنية المعلومات و الاتصالات من توفير المعلومة بسرعة وسهولة واختصار إنجاز المعاملات في ظرف زمني قصير.

- تقليل التزاحم وعدد مرات تردد المواطن على الدوائر الحكومية كون الخدمات 7أيام /7الحكومية و المعلومات تقدم لمدة 24 ساعة في اليوم ،

- تحقيق مبادئ العدالة والشفافية الكاملة للحصول على الخدمات من خلال النشر الإلكتروني.

- تطبيق النماذج الرقمية وإتاحة تعبئتها على الخط لطرحها على موقع الحكومة الإلكترونية وتملأ من قبل المستخدم.

- تطوير العلاقة بين الحكومة والمواطن لتحقيق أقصى درجات الرضا.

- عرض تفاصيل نشاطات القطاع العام للمواطنين ، مما يؤدي إلى زيادة مساهماتهم في قرارات القطاع العام، وهذا ما يحقق الديمقراطية.

- بناء تفاعلات خارجية بين الحكومة وقطاع الأعمال و هيئات المجتمع المدني، مما يؤدي إلى تطوير و تنمية المجتمعات وبناء شراكات لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية.

- ربط القطاع العام مع القطاع الخاص معا تحت مظلة واحدة إذ لا يمكن بأي حال من الأحوال فصل القطاعين عن بعض فالحكومة تعد شريكا رئيسيا للقطاع الخاص للحصول على متطلباتها من السلع والخدمات وذلك بنقل المشتريات Moving Government Procurements On-Line.الحكومية على الخط

– زيادة المنافذ الخاصة باتصال المواطنين وقطاع الأعمال بالدوائر الحكومية من أجل تحقيق الشفافية والمسائلة في الأنشطة الحكومية.

[10] جمال سالمي، مرجع سبق ذكره، ص 105.

- سرعة تبادل المراسلات والوثائق بين الجهات الحكومية وسهولة تخزينها واسترجاعها.
- تحسين مستوى الخدمة و التقليل من التعقيدات الإدارية.
- تحقيق أقصى درجات رضا العملاء.
- تخفيض التكاليف وضغط الإنفاق الحكومي.
- خلق بنية معلوماتية متطورة في مختلف الجهات الحكومية ينتج عنها الاستفادة القصوى من المعلومات، وتسهيل التعامل فيما بينها والتنسيق بين بعضها البعض لأن التشابك والاعتماد المتبادل في المعاملات يؤدي إلى تعقيدات إدارية.
- تأمين المعلومات المتبادلة بين الجهات الحكومية وإضفاء السرية عليها من أجل حفظها وحمايتها من محاولات التغيير وخلال كافة مراحل التبادلات.
- تشجيع القطاع الاستثماري الداخلي والخارجي من خلال تبادل المعلومات بين الحكومات، والحكومة – قطاع الأعمال.
- إعادة تأهيل العمال وتغيير صورة الموظف الحكومي الذي يفتقد لروح المبادرة والابتكار وأداءه متدني .
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يرفع من كفاءة العملين الإداريين ومهارتهم، وهذا ما يدفع إلى تقديم خدمات علية الكفاءة.

خلاصة:

أصبحت الحكومة الإلكترونية إحدى أهم المتطلبات الإدارية والسياسية لإقتصاد المعرفة والحكم الراشد، حيث أن التطورات العلمية العالمية الهائلة جعلت منها ضرورة حتمية لتحقيق أهداف اقتصاد المعرفة، ومواكبة الأساليب العصرية في إدارة الدولة وتسيير الاقتصاد، هذا ونستنتج من خلال هذه العينة من التعريفات و المفاهيم أن المفهوم الحقيقي للحكومة الإلكترونية يشمل ما يلي:

- ✓ إن الحكومة الالكترونية مرتبطة بصورة أساسية بالإدارة العامة وبالأجهزة الحكومية وان كانت لا تهمل القطاع الخاص أو القطاعات الأخرى.
- ✓ إن نظام معلوماتي افتراضي لا يمكن تلمس مكوناته وعملياته، وإنما نعرفه من خلال نتائجه وآثاره ذات البنية الالكترونية Digital Technic .انه يعتمد على التقنية الرقمية.
- ✓ إن المورد الرئيس فيها هو المورد المعلوماتي .
- ✓ تتسم الحكومة الالكترونية بدرجة عالية من الاعتمادية المتبادلة والمتكاملة .
- ✓ تسمح بالتبادل التأثيري بين أطراف الحكومة الالكترونية.
- ✓ لها العديد من الأهداف التي تخدم مصالح الفرد، قطاع الأعمال و الحكومة ذاتها .
- ✓ إعادة صياغة لطريقة العمل الحكومي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ✓ أهم دوافع الحكومة الإلكترونية هي تحقيق الشفافية و القضاء على البيروقراطية.

الهوامش والمراجع :

أحمد بن عبد الله الغرايبي ،الحكومة التي لا تنام ضرورة لآفاق المستقبل ،ماجستير في تقنيات المعلومات .مجلة أهلا وسهلا، فبراير 2006 .

[1] تغريد يحي أبو سليم، أبعاد التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، رسالة ماجستير جامعة الجزائر سنة 2005 ، ص33 .

[1] نفس المرجع السابق، ص 33.

[1] جمال سالمي، الاقتصاد الدولي وعولمة اقتصاد المعرفة، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010، ص99.

[1] خالد ممدوح إبراهيم، لوجستيات التجارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي للنشر، مصر، 2008، ص،ص358،390 بتصرف.

[1]جمال سالمي، مرجع سبق ذكره، ص 103.

ينظر كذلك: أيمن النحراوي، لوجستيات التجارة الدولية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2009، ص139.

ينظر كذلك: خالد ممدوح إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص ص376-387.

[1] جمال سالمي، مرجع سبق ذكره، ص 104.

[1] محمد بن إبراهيم احمد التويجري، مرجع سبق ذكره، ص5.

[1] صلاح مصطفى قاسم،التحديات الأمنية للحكومة الإلكترونية ،دراسة مسحية لتجربة دبي في دولة الإمارات العربية المتحدة، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية، سنة 2003 ، ص ص42-43 .

[1] جمال سالمي، مرجع سبق ذكره، ص 105.