جـــامعة زيان عاشـور الجلفة

كليــة الحقـوق و العلـوم السيـاسية

قسم الحقــوق

نظام الحكومة الإلكترونية في المرافق العامة للدولة

مذكرة نهاية الدراسة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

- تخصص دولة ومؤسسات –

تحت إشراف الأستاذ

د .أحمد طعيبة

من إعداد الطـــالبــة :

سعـــيدة فيــطس

لجنة المناقشة

-د. وليد شريط	رئيسا
- د- أحمد طعيبة	مقررا
- أ-حميد محديد	عضوا

الموسم الجامعي

2014/2013

الإهداء

الحمد **لله** الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالحلم وأكرمنا بالتقوى وأجملنا بالعافية ، أتقدم بإهداء عملي هذا المتواضع إلى :

من ربياني على حب **الله** وطلب العلم والمثابرة في العمل وكان لي سراجا أنار دربه حياتي المضي قدما **أبي الغالي** ، إليك يا من حملتني وتحملتني وعلى الصبر علمتني إليك يا معنى الحب والحنان **أمي الغالية** ،

" حفظكما الله ورعاكما وأطال في عمركما ".

إلى شموع تذوبه لتنير دروبه الآخرين زهور تذبل لتفوح برائحة الياسمين هم العطاء الذي يفيض بلا حدود وهم رموز الكفاح ، أخواتي الحبيبات وسندي في الحياة

" أمنة ، نادية ، سارة " .

إلى من يطمئن قلبي لوجودهم وأحس بالأمان لقربهم بجانبي أخواني الأحباء

" الحواس ، محمد ياسين " .

إلى كل أعضاء الأسرة الأكاديمية لكلية الحقوق والعلوم السياسية

بجامعة زيان عاشور بالجلفة .

إلى من جمعتني بهم الأقدار وكانوا صحبتي الأخيار صديقاتي العزيزات .

" إلى كل هؤلاء أهدي لهم هذا العمل المتواضع "

شكر وعرفان

أشكر **الله تعالى** في المقام الأول والذي لا يعلوه مقام ، الحمد **لله** على عظيم منه وفضله وجزيل عطاءه ، وله اسجد سجود الحامدين الشاكرين الذي وفقني لإتمام هذا العمل المتواضع .

وأتوجه بالشكر والتقدير إلى أستاذي الفاضل الدكتور " **طعيبة احمد** " الذي تفضل علي بالإشراف وتقديم يد العون والنصائح والتوجيهات والدعائم التي ساعدتني كثيرا في انجاز هذا العمل فحفظه الله وجزاه كل الخير ورعاه .

كما لا يفوتني أن أوجه الشكر الخاص إلى أستاذي الكريم " **لعروسي سليمان** " الذي ساعدني بتوجيهاته في جمع المعلومات ولم يبخل علي ، فبشعلة العلم التي لديه أنار لي طريقي فسرت في درب المعرفة بكل اطمئنان ، مني لك أستاذي الفاضل كل الاحترام والتقدير وأرجوا من الله سبحانه وتعالى أن يجعلك ذخرا لطلبة الحقوق ويرفعك اله بالعلم درجات ويجزيك خير الجزاء .

وفي هذا المقام أتقدم بالشكر أيضا لكافة الأساتذة الذين قاموا بتدريسي بكل جهد وفناء طوال السنوات التي درستها .

أشكر أعضاء اللجنة الذين تكرموا بقراءة هذا العمل واقتطعوا بذلك من وقتهم في سبيل توجيهي وتدارك أي نقص في المذكرة وإنني أتشرف بأن تتزين مذكرتي هذه بأسمائهم فجزاهم الله كل الخير .

وأتوجه بالشكر الخالص الى زميلتي " **هراوة سهيلة** "طالبة بكلية الاقتصاد والتجارة وعلوم التسيير التي أسهمت معي أثناء بحثي الدؤوب بالمعلومات أقدر لها جهدها الذي بذلته معي جزاها الله كل خير .

ومن الله تستمد التوفيق ونسأله أن يتقبل منا هذا العمل خالصا لوجهه الكريم والحمد لله رب العالمين الذي بنعمته تتم الصالحات

مقدمة

الموضوع

يتسم الوقت الراهن بالمتغيرات التقنية المتسارعة والتحديات التي أفرزتها العولمة لذلك لا تجد الجهات الإدارية سبيلا إلا أن تواجه التطور والتكيف مع الظروف والمتغيرات الجديدة لضمان استمرار المرافق العامة بانتظام و اطراد ،فهذه المتغيرات التي طرأت على إدارة المرافق العامة تجلت في استخدام وسائل حديثة لم تكن مستخدمة من قبل أو استخدام أساليب حديثة لتسيير المرافق العامة مختلفة عن الطرق التقليدية كما لها تأثير حقيقي وملحوظ على الواجبات الملقاة على عاتق الدولة بصفة عامة والمرافق العامة بصفة خاصة.

وواقع الحال أن هناك عدة أسباب تدعوا المجتمع الحديث للتحول من حكومة تقليدية إلى حكومة الكترونية يأتي في طليعتها التقدم التقني والثورة المعرفية والحاجة إلى تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد ،مع ضرورة الاستجابة لمتطلبات الحياة العصرية بفاعلية، بالإضافة إلى ارتفاع معدلات استخدام الحاسب الآلي في أعمال المؤسسات العامة والخاصة دون أن ننسى التعليم وتوفر الدعم السياسي والمالي إذ تعتبر من العوامل المهمة لكفاءة الحكومة الالكترونية.

وبذلك تقوم الحكومة الإلكترونية، على تغيير طريقة تقديم الخدمة الحكومية لجمهور المتعاملين معها من الشكل الروتيني التقليدي الورقي و المستندي إلى الشكل الالكتروني الحديث بواسطة الحاسب الآلي عبر شبكة الانترنت، مما يساهم في توفير الوقت والجهد الذي بدوره يؤدي إلى تقدم الأمة ومسايرتها للدول المتقدمة، الأمر الذي ينعكس ايجابيا على الفرد.

يتعاظم دور التكنولوجيا الحديثة والتطورات التقنية المتلاحقة، مما أحدث قفزة نوعية هائلة في مجال تطوير العمل وكفاءته ودقته وزيادة إنتاجيته ، ومواجهة مشكلة الفساد الإداري الذي يصيب الإدارات الحكومية والتعثر في تقديم الخدمات، لذلك لجأت الدول الحديثة لمواجهة هذه التحديات إلى استثمار تلك التقنيات الخاصة بالاتصالات والمعلومات في تطوير منظماتها وفي تطوير وسائل وأشكال تقديمها للخدمات العامة والقضاء على المشاكل الإدارية التي تتعلق بها .

إن الحكومة الالكترونية طريقة جديدة وتحول جذري تهدف إلى إعادة ابتكار الأداء الحكومي نفسه من جديد, لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بشكل أفضل, وبدقة وبأقل جهد ومن دون الحاجة إلى الانتظار في صفوف طويلة.

ولما كان هذا النظام الجديد يعتمد على أسلوب العلم والتكنولوجيا مقياسا جديدا في التخلص من سلبيات ومساوئ الأداء الحكومي فإن من الضروري أن تساير الإدارة الحكومية هذا التطور.وا ٍذا كانت الحكومة الالكترونية تستلزم متطلبات عديدة فان الإطار القانوني يعد من أكثر هذه المتطلبات دقة وأهمية في بنائها لأنها تشكوا من فراغ تشريعي، وعليه فإن إصدار القوانين الجديدة التي تنظم أعمالها يجب أن تكون من أولويات متطلبات هذا البناء.

ويعد موضوع الإطار القانوني للحكومة الالكترونية من أكثر المواضيع دقة وأهمية في بناء متطلبات هذه الحكومة، فقد كانت في السابق أشبه بالخيال الذي يعجز الواقع عن تطبيقه وا ٍدراكه، غير أن هذا الخيال أضحى حقيقة ملموسة لا يمكن إنكارها، ولما كان القانون ترجمة حقيقية لهذا الواقع، كان من الضروري أن تساير القاعدة القانونية هذا التطور،وكان لابد من وضع البنية التحتية القانونية للتحول إلى نظام الحكومة الالكترونية وهذا يستلزم استنباط قواعد قانونية جديدة .

أصبحت بذلك الحكومة الالكترونية حقيقة واقعية في كثير من الدول وان لم تكتمل صورتها النهائية بعد لحاجتها لجهود مضنية، وأجهزة متطورة وأنظمة ذكيةبصفة مستمرة وا ٍرادة سياسية. كما أنها تسير في طريق جديد غير مأهول ولكنه مليء بالآمال والطموحات التي لا تقف عند هذا الحد، ولا يستطيع أن يتوقع مصيرها النهائي أحد،وقد ساهم التقدم العلمي السريع في شتى المجالات إلى استفادة الدولة من تقنية المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة، في أدائها لأعمالها المختلفة بأسلوب حديث اتصف بالادراة الالكترونية أو الحكومة الالكترونية والتي تستخدمها الدول ممثلة في دوائرها ووزاراتها المختلفة من أجل تقديم الخدمات العامة للمواطنين,

أو الاتصالات وتبادل المعلومات والمراسلات مع بعضها البعض, وتنظيم البريد والمراسلة بين دوائرها المختلفة وداخل الهيئة الواحدة ,بما يتجاوز به الأداء التقليدي للأعمال الوظيفية.

وعليه لم يعد أمام أي دولة تريد أن تواكب العصر, ولا تتخلف عن الركب خيار سوى الاتجاه نحو المجتمع الالكتروني والتكنولوجيا الرقمية، فقد جعلت وسائل المواصلات والاتصالات الحديثة العالم بدوله مختلفة شبه مدينة واحدة في تقارب أجزائه.

وفي هذا الإطار نجد الجزائر كدولة تحاول الوصول إلى الحكومة الالكترونية وتحقيقها على نحو أفضل من خلال السعي إلى تقديم خدمات على نحو يكرس التكنولوجيا المعاصرة الالكترونية، وقد استطاعت إقامة العديد من المشاريع التي تقربها من هذا النهج.

تقوم دراسة هذا الموضوع على اعتبارات علمية وعملية تثير اهتمام الدارسين للموضوع وتزيد من أهميته وهي:

1 - اعتبارات عملية: في مجال القانون الإداري فإن المرافق العامة التي تقوم على أداء خدماتها للمنتفعين بها يتعين أن تواكب هذا التطور عن طريق إعادة النظر في طرق إدارتها.

وتسعى الدراسة إلى توضيح وا ٍبراز تأثير الحكومة الالكترونية على دوام سير المرافق العامة ومدى الأخذ بنظام الحكومة الالكترونية كوسيلة حل للعديد من المشاكل والتعقيدات الإدارية وعلى أداء موظفي المرافق العامة حيث تسعى الحكومة الالكترونية إلى تحسين قدرات المنظمة على استيعاب التجديدات ومواكبة التطورات لحل المشكلات التي تقف أمام السير الحسن للمرافق العامة من خلال توظيف النظريات والتقنيات السلوكية المعاصرة في تعبئة الجهود الجماعية واستيعاب التقدم التنظيمي. كما تهدف الحكومة الالكترونية بدورها إلى عملية التطوير بشكل رئيسي والى تقديم الخدمات المرفقية للمواطن في زمن قياسي وبأقل جهد ممكن وبمستويات الكفاءة العلمية.

ومن هذا المنطلق فقد خطت الدولة خطوات لا بأس بها في مجال تقديم الخدمات المر فقية بنظام الحكومة الالكترونية للمواطنين آخذة في اعتبارات تشريعات بعض الدول العربية التي طبقت وبشكل شبه متكامل نظام الحكومة الالكترونية وخاصة إمارة دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة، إلا أنه مازال أمام الكثير من الخطوات التي يتعين عليها اتخاذها لكي تلحق بركب الدول المتقدمة في مجال الحكومة الالكترونية.

2- **اعتبارات علمية:** تكمن أهمية الدراسة أيضا في – المجال العلمي والثقافي – حيوية موضوعها وندرته النسبية خصوصا في أدبيات الإدارة العربية، حيث يستمر موضوع نظام الحكومة الالكترونية ودورها الفعال في تسيير المرافق العامة بطرق حديثة و تكنولوجيا رقمية متطورة الذي تتناوله هذه الدراسة بالجدة والتميز النظري والتطبيقي على حد سواء،وتعد الدراسة في هذا الموضوع من خلال ربطه بالإطار القانوني(القانون الإداري) قليلة في حدود علم الباحثة, إذ أن هذا النظام مازال في أوجه خاصة في الدول العربية، فالدراسات والأبحاث القانونية في هذا المجال لا تزال قليلة وبذلك تأمل الباحثة أن تكون إضافة علمية جديدة لحقل المعرفة القانونية, وأن تفتح آفاقا جديدة للباحثين والمهتمين بذلك.

وتقوم الدراسة على مجموعة من **الأهداف** تتمثل فيما يلي :

1- يهدف البحث إلى التعرف على مجال تطبيق الحكومة الالكترونية و أهدافها ومستلزمات بنائها و دورها في إحدى أهم نظريات القانون الإداري ألا وهي المرفق العام .

2- قيام إدارة حديثة خاصة في مجال المرافق العامة من خلال التسيير الحديث عن طريق إدارة الكترونية بهدف مكافحة الفساد الإداري و تحقيق الشفافية .

3- مفهوم الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها بات يدفعنا اليوم إلى إعادة النظر في أدبيات و نظريات القانون الإداري و أثر الإدارة الالكترونية عليها مثل المرافق العامة و القرارات الإدارية و الإدارة المحلية .....الخ

4- العمل على إدخال تقنية حديثة إلى بيئة العمل الإداري من خلال الجهاز الإداري للدولة خاصة في نظام إدارة المرافق العامة وهياكلها التنظيمية .

5- من الضروري وضع مقومات و أساليب حديثة في التسيير الإداري و ذلك للتخفيف من أعمال الفساد بشكل نهائي.

6- يهدف أيضا هذا الموضوع محل الدراسة إلى التعرف على مزايا النشاط الإداري الالكتروني وما طرا على واجبات الدولة أيضا من تغيير،إذ انه يؤدي إلى تذليل العقبات التي يواجهها جمهور المتعاملين مع المرفق العام والجهاز الإداري للدولة بصفة عامة من بطئ في التنفيذ والروتين الإداري وعدم الشفافية في التعامل .

تنحصر **الإشكالية العامة للدراسة** في التعرف على تحقيق الخدمة العمومية من خلال نظام الحكومة الالكترونية و على تسيير المرافق العامة والمبادئ التي يتضمنها سيره وكيفية إدارته فما دام نظام الحكومة الإلكترونية يقوم بتيسير تقديم الجهات الإدارية لخدماتها اعتمادا على ما توفره لها التقنيات الحديثة من وسائل، فان الإدارة . مقدمة الخدمة . تقوم بتنظيم النشاط الإداري ،والحكومة الإلكترونية تقوم بالإجراءات اللازمة والمنوط بها تسير المرافق العامة .

وعلى هذا الأساس تمثلت الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة:**مامدى مساهمة الحكومة الالكترونية لتسيير المرافق العامة في الدولة ؟**

و لتسهيل الإجابة على الإشكالية أعلاه ارتأينا تفكيكها إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية كما يلي:

1-ما هو دور الحكومة الالكترونية في سير المرافق العامة بطرق حديثة؟
2-ما هو أثر الحكومة الالكترونية على المبادئ التي تحكم المرافق العامة؟
3-كيف يتم تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على النشاط الإداري(المرفق العام)؟

على ضوء إشكالية الدراسة وأهدافها تم صياغة الفرضيات التالية:

- للحكومة الالكترونية تأثير كبير على سير المرافق العامة بشكل أكثر تطورا ومواكبة للعصر نة.
- وجوب قيام الدولة بتطوير التشريعات بما يتلاءم ونظام الحكومة الالكترونية.

وينحصر النطاق الموضوعي للدراسة:من خلال ارتكازه على عنصرين هامين يتمحور حولهما البحث وهما:

أ- **عنصر الحكومة الالكترونية**: باعتباره النظام الذي يسير على نهجه تسيير الإدارات بطريقة الكترونية تقنية حديثة.

ب- **عنصر المرفق العام**: باعتباره الوسيلة البسيطة والمباشرة لتقديم الخدمات للمواطنين ولتسهيل ذلك بطرق تخفف من عناء المواطن لاقتناء مثل هذه الخدمات

ونظرا لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف الكشف عن نطاق تطبيق الحكومة الالكترونية على سير وا إدارة المرافق العامة من خلال تحديد الإمكانيات المادية والبشرية والمتطلبات المختلفة لتطبيق الحكومة الالكترونية والاستفادة من إيجابياتها، والمعوقات التي تحول دون تطبيقها تم استخدام "**المنهج الوصفي**" وذلك برصد الظاهرة في مختلف أبعادها مع محاولة القيام باستنتاجات عامة بعد ذلك.

كما تم الاعتماد على "**المنهج المقارن**" للتعرف على وضع البلدان العربية بالنسبة لتطبيقها لنظام الحكومة الالكترونية وكيف أثر على المرافق العامة .

ونظرا لجدة وحداثة هذا الموضوع فإننا وجدنا نقص كبير فيما يخص الدراسات التي تناولت هذا الموضوع من قبل حيث تم رصد الدراسات التي ممكن أن تكون قريبة من هذا الموضوع نوجزها فيما يلي:

1- الدراسة الأولى: دراسة قدمها **(نائل عبد الحافظ العواملة)** عام 2002 بعنوان **"الحكومة الالكترونية ومستقبل الإدارة العامة" دراسة استطلاعية للقطاع العام في قطر**، وقد هدفت

الدراسة إلى تحليل مفهوم الحكومة الالكترونية من الناحيتين النظرية والتطبيقية من خلال المسح المكتبي والميداني، ومن نتائج الدراسة :- ندرة الدراسات السابقة وبخاصة في الأدبيات العربية عن الحكومة الالكترونية.- قصور الوعي بمفهوم الحكومة الالكترونية وصعوبة إدراك طبيعة التحول ومشكلاته ومتطلباته العديدة والمتكاملة، وضرورة التحول التاريخي نحو الحكومة الالكترونية نظرا للتحديات المحيطة بذلك وبخطوات محسوبة ومدروسة جيدا، وأن تطبيقات الحكومة الالكترونية محدودة وجزئية في الوقع العملي حتى في الدول المتقدمة، وأظهرت الدراسة وجود معوقات جدية وهامة مثل عدم توفر التشريعات المناسبة ونقص الكوادر البشرية.

2- الدراسة الثانية:مذكرة ماجستار لعشور عبدالكريم بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر " جامعة منتوري قسنطينة 2009. 2010. حيث قدم فيها النموذج الأمريكي للحكومة الإلكترونية وفسر محاولات الجزائر ومساعيها للوصول إلى الإدارة الإلكترونية.

أما عن الجديد الذي تقدمه دراستنا هو تأثير نظام الحكومة الالكترونية على المرافق العامة وتيسير تقديم الخدمات العمومية للجمهور .

من المصطلحات الهامة للدراسة في هذا الموضوع نجد:

1- الحكومة الالكترونية: تعني قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها والمواطن وقطاع الأعمال بسرعة ودقة عالية، وبأقل التكاليف عبر شبكة الانترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتبادلة.

2- الحكومة التقليدية: تعني تقديم الخدمات العامة الحكومية للمستفيدين بشكل يدوي من موقع أو مكان الجهة الحكومية بأسلوب روتيني وبطيء .

3- الثورة الرقمية: تحويل الأعمال كافة في مختلف المجالات إلى الشكل الآلي أو الالكتروني باستخدام وسائل التقنية الحديثة المتطورة لتحسين نوعية الإدارة والارتقاء بمستوى الأعمال.

4- التعاملات الالكترونية: هي تلك المعاملات التي يتم إنجازها باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة من خلال شبكة الانترنت.

5- الأمن الالكتروني: يعني توفير الوسائل والإجراءات التي تحقق الحماية من الأحداث المستقبلية غير المرغوب فيها، وهذه الأحداث تسمى تهديدات والتي تؤدي عادة إلى فقد إحدى جزئيات التطور .

وعلى كل ما سبق تم تقسيم الدراسة إلى: الفصل الأول: جاء بعنوان نظام الحكومة الالكترونية من خلال آليات إدارة المرافق العامة حاولنا من خلاله أن نبين كيفية إدارة المرافق العامة بطريقة الكترونية وحديثة بذلك تم التطرق للمرافق العامة الكلاسيكية وذلك لمعرفة الكل لفهم الجزء بالاعتماد على الأسس الفقهية والقانونية لإنشاء المرافق العامة وتم العمل على التطرق إلى مراحل التحول نحو حكومة إلكترونية لأن هذا التحول لا يتم بين عشية وضحاها أو بمجرد اتخاذ قرار لذلك ولكنه يتم تدريجيا وعلى مراحل متعددة ,كذلك توفير المتطلبات للحكومة الإلكترونية يعد ضرورة أساسية لنجاح نظام الحكومة الإلكترونية ,و تم التكلم عن النشاط الإداري وهنا أخصينا بالذكر المرافق العامة دون الضبط الإداري لأن موضوع الدراسة تطلب ذلك بحيث تقوم الإدارة الإلكترونية على تقديم الخدمات العمومية بشكل سهل ويكون ذلك بطرق مختلفة ووفقا للمبادئ التي تحكم سير المرافق العامة.أما الفصل الثاني: فجاء بعنوان تجسيد نظام الحكومة الإلكترونية في المرافق العامة تجارب مختلفة في بعض الدول الأجنبية منها والعربية فأكثر دولة عربية كانت السباقة لها هي إمارة دبي إذ أنها أضحت اليوم تستخدم الحاسب الآلي والانترنت في شتى المجالات خاصة في الإدارات وعند تسيير الخدمات العمومية، هذا ما أدى إلى قيامنا بتحليل عوامل النجاح الجوهرية لمثل هذه المشروعات في البيئة العربية ثم تم التطرق إلى تطبيقات الحكومة الالكترونية تجارب دولية كما استدعت الدراسة وبيئة الباحث العمل إلى التطرق لتطبيقات الحكومة الالكترونية على المستوى الوطني وذلك بهدف معرفة المبادرات التي تقوم بها الجزائر في هذا المجال والمشاريع التي تعمل عليها

الجزائر بالالتحاق بركب الدول لأنها مازالت بعيدة كل البعد عن تحقيق المتطلبات الأساسية لهذا النظام رغم أن هناك وجود تعاملات واستخدامات في بعض الإدارات بطريقة الكترونية في البلديات ومراكز البريد والمواصلات، ونأمل أن تكون هذه الدراسة تشجيعا منا على استخدام مثل هاته الأنظمة الحديثة من أجل التطور ليس فقط في المجال الإداري وا ٍنما نجد أيضا المجال الاقتصادي يتطلب ذلك.

والأكيد أنه لا يخلوا أي عمل أو بحث من الصعوبات والعوائق ورغم أنه تعتبر الصعوبات أداة سلبية تمنع الباحث وتعيقه أثناء بحثه إلا أنه تعطي للموضوع أكثر أهمية فكما كانت هناك صعوبات كان الموضوع محل اهتمام.

فقد واجهت الباحثة عند البحث العديد من الصعوبات وذلك لحداثة هذه النوعية من الدراسات وصعوبة المصطلحات العلمية الخاصة بالحاسب الآلي ويرجع ذلك لجدة تلك المصطلحات على اللغة العربية وقلة المراجع القانونية في هذا الشأن وصعوبة الوصول إليها، إلا ما نشر منها على صفحات الانترنت وأغلبها غير موثق بالإضافة إلى أنه مجال جديد بالنسبة للدراسات المتعلقة بالقانون الإداري إذ أنه لا توجد مراجع تطرقت إلى الحديث عن الخدمات المرفقية سوى منها التي تكلمت على الحكومة الالكترونية أو الإدارة الالكترونية بصفة عامة، وأيضا عند تصفح العديد من المراجع وجد الباحث نفسه يدور في نفس الحلقة لأن كافة المراجع تتكلم بنفس الصياغة وحتى أنها بنفس الفقرات والعبارات وكأن الباحث يستعين بمرجع واحد فقط وهذا يؤدي إلى شح المعلومات .

وللإشارة فإنه تم الابتعاد عن الجانب التقني قدر الإمكان رغم أن معظم المراجع تطرقت لهذا المجال للدراية أكثر والتعمق في مجالات التقنيات الحديثة التكنولوجية، وذلك لأن التخصص يستدعي عدم الإلمام بجميع ما يتكلم عنه موضوع الحكومة الالكترونية وانتقاء فقط ما يهم الباحث والتخصص المطلوب أي العمل على أخذ ما يتكلم بالخصوص في المجال الإداري والقانوني له والتي لها علاقة وطيدة بتسيير المرافق العامة بشكل الكتروني متطور وتقديم الخدمات للمواطنين بشكل أيسر.

الفصل الأول

نظـــام الحكومة الإلكترونية

من خلال آليـــات إدارة

المرفـق العام

تمهيد :

في ظل التطورات التقنية المتلاحقة في عالمنا اليوم ، أصبح المهم و من الضروري للدولة الحديثة أن تستمر تلك التقنيات الخاصة بالاتصالات و المعلومات في تطوير منظماتها و في تطوير وسائل و أشكال تقديمها للخدمات العامة.

و نظرا لأهمية النشاط الإداري كما في ذلك المرافق العامة في تسيير شؤون الدولة و تحقيق متطلبات المصلحة العامة ، وتلبية الخدمات، و لمسايرة العصر و التكنولوجيا كل ذلك جعل من الدولة تحبوا إلى إدارة هاته المرافق بالطريقة الإلكترونية وفي هذا السياق أصبح لابد من أعمال إطلالة على سير و استمرارية المرافق العام بالشكل الحديث لمواكبة العصر.

من هنا جاءت أهمية فصلنا هذا في دراسة آليات إدارة المرافق العامة التقليدية وفهم جل ما يتعلق بالمرافق العام كأسلوب اللامركزية الإدارية لإدارة المرافق العامة وصولا بنا إلى الآليات أو الأساليب الحديثة لذلك ، في مبحثين:

المبحث الأول : المرافق العامة تسيير إلكتروني

المرفق العام هو وسيلة في يد الدولة لتقديم الخدمة العمومية, هدفه الأساسي تلبية الحاجات العامة وله علاقة مباشرة بالمواطنين, و قد كان المرفق العام نشاط القانون الإداري و أساس بناء الدولة بصفة عامة حتى أن مدرسة المرفق العام في فرنسا عرفت الدولة بمثابة جسم خلاياه المرافق العامة [1] .

المطلب الأول: الآليات التقليدية لإدارة المرفق العامة:

تضطلع السلطة التنفيذية التي تباشر شؤون الحكم و الإدارة في الدولة بمهمة السهر على إشباع الحاجات العامة للأفراد و تحقيق الرفاهية و السعادة لهم من خلال ما يطلق عليها

[1] ضريفي نادية ، تسيير المرافق العامة و التحولات الجديدة ، الجزائر :دار بلقيس ،بدون سنة، ص40

بالمرافق العامة التي تعد من أهم موضوعات القانون الإداري و حجر الزاوية في بنائه.مما دفع الفقيه الفرنسي **bonnard** إلى تسمية القانون الإداري بقانون المرفق العام .

في هذا الشأن أيضا، نجد العميد ليون ديجي **lion Duguit** عميد كلية الحقوق بجامعة "بوردو" يقرر أن الدولة ليست إلا مجموعة من المرافق العامة المنظمة و الخاضعة لرقابة الحكومة [1] .

فعند تعريف المرفق العام من خلال **الأسس الفقهية لإدارة المرافق العامة**

يستعمل اصطلاح المرافق العام بمعنيين : هما :

1 –المعنى العضوي (الشكلي) " organique" : ووفقا له يعرف المرفق العام بأنه مشروع أو الهيئة (الجهاز الإداري) التي تقوم على نشاط يهدف إلى إشباع حاجات ذات نفع عام[2]ويقصد به أيضا وفقا لهذا المعيار كل منظمة عامة تنشئها الدولة و تخضع لإرادتها بقصد تحقيق حاجات الجمهور[3] .و من أمثلة المرفق العام بالمعنى العضوي هي الجامعات ، المستشفيات .... الخ.

2-أما بالنسبة للمعنى المادي (الوظيفي) " materiell " : و نقصد به النشاط الذي تمارسه الهيئة أو الإدارة العامة لتحقيق خدمة عامة [4] ، أو هو النشاط أو الوظيفة أو الخدمة التي تلبي حاجات عامة للمواطنين مثل : التعليم العام، الرقابة الصحية ، بغض النظر عن المنظمة أو الجهة أو الهيئة القائمة بها [5] .ولما كان أفضل تعريف هو الذي يقتصر على ذكر الأركان

---

[1] محمود محمد حافظ ، نظرية المرفق العام . القاهرة : دار النهضة العربية ، 1982، ص 07

[2] مصطفى أبو زيد فهمي ، الوسيط في القانون الإداري ، الجزء الأول ، الإسكندرية دار المطبوعات الجامعية ، 1999 ،ص 193.

[3] عمار بوضياف . الوجيز في القانون الإداري الطبعة 2 ، الجزائر : جسور للنشر و التوزيع 2007، ص 307

[4] محمد أنيس جعفر . الوسيط في القانون العام " أسس أصول القانون الإداري " القاهرة : دار النهضة العربية . 2004 ، ص 87

[5] محمد الصغير بعلي : القانون الإداري ، عنابة : دار النشر و التوزيع .2004، ص206

الضرورية فإن هذا المعنى ينطبق على التعريفات التقليدية و القديمة و التي من بينها تعريف الدكتور **عثمان خليل** للمرفق العام بأنه " مشروع تتولاه الإدارة لأداء الخدمة العامة " [1] .

لكن هذا المفهوم لم يصمدكثيرا أمام التطور المستمر لفكرة المرفق العام وا ٍدارته و الذي أدى إلى ظهور مرافق عامة تخضع لأحكام القانون الخاص نتيجة لطبيعة أنشطتها الصناعية و التجارية ، ونتيجة ذلك فقد أصبح المفهوم متجاوزا و قديما.

هذا ما أدى إلى انفصال العنصر العضوي على الموضوعي المادي و أصبح من حق الإدارة إن تنظم نشاط معين في صورة مرفق عمومي و تعهد به إلى الأفراد فيقوم فيه العنصر الموضوعي من دون العضوي مما أبقى الفقه في خلاق قائم حول المعنيين الموضوعي و العضوي [2]

بذلك جرت بعض المحاولات الفقهية لتحديد مدلول المرفق العام حيث عرفه البعض بأنه " مشروع يعمل بانتظام و اطراد تحت إشراف رجال الحكومة بقصد أداء الخدمة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين " .

ويدعى البعض الآخر بأنه : عبارة عن مشروعات تستهدف لإشباع حاجة عامة خاضعة للسلطات العامة و لذا فهي تحكم بنظام قانوني مغاير للنظام القانوني العادي الذي يحكم المشروعات الخاصة .[3]

بتحليل الاتجاهات الفقهية السابقة الذكر نستخلص أنه يلزم لقيام المر فق العام توافر العناصر الآتية :**1- أن المرفق العام مشروع تنشئه الدولة :** لا يمكن بطبيعة الحال أن يعتبر كل مشروع يستهدف تحقيق النفع العام مرفقا عام لأن كثيرا من المشروعات الخاصة للأفراد قد تؤدي إلى تحقيق النفع العام مع ذلك لا تكسب هذه المشروعات صفة المرفق العام .

---

[1] محمود محمد حافظ ، المرجع السابق . ص21

[2] علاء الدين العشي ، مدخل للقانون الإداري ،"النشاط الإداري وسائل الإدارة أعمال الإدارة"الجزء 02الجزائر: دار الهدى للطباعة و النشر ، 2010ص 102

[3] عصام عبد الفتاح مطر ، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق الإسكندرية,دار الجامعة الجديدة . 2008ص 74

إن ما يميز المرافق العامة أن تكون هذه المرافق خاضعة في إرادتها للسلطة الحاكمة (الدولة أو غيرها من الأشخاص الإدارية) ، بمعنى أن تكون الكلمة النهائية في إدارة المشروع و توجيهه و تنظيمه للسلطات العامة فهذه السلطات وحدها التي تستطيع استعمال وسائل القانون العام [1] .

2- أن المرفق العام يحقق النفع العام [2] : يقصد بالنفع العام إشباع حاجات عامة أو تقديم خدمة عامة قد تكون مادية و قد تكون معنوية .ويلاحظ أن كل مشروع عام تقوم السلطة العامة بإنشائه و يحقق غرضا من أغراض النفع العام ، يعتبر مرفقا عاما سواء كان من مقدور الهيئات الخاصة أو الأفراد القيام به أو لا .كما يلاحظ انه لا يشترط لتمتع المشروع بصفة المرفق العام أن يقدم خدماته لكل أفراد الدولة مثل : المرافق القومية بل يتم إسباغ هذه الصفة على المشروع الذي يقدم خدمة عامة لإقليم معين من أقاليم الدولة .

ولا يؤثر في تمتع المشروع بصفة المرفق العام كونه يستهدف الربح بصفة أساسية من عدمه فقد تقدم المرفق العام خدماتها بصورة مجانية كما أنها قد ترى فرض رسوم معنية على طالب الخدمة و دلك حتى يتم أداء المهنة على أكمل وجه.

4- **خضوع المشروع للسلطة العامة :** أي أن الإدارة يكون المشروع تحت إشرافها ورقابتها و خاضعا لتوجيهها لضمان عدم انحر افه عن المصلحة العامة لحساب المصالح الخاصة . فإذا عهدت الإدارة إلى أحد الأشخاص المعنوية العامة أو الخاصة بإدارة المرافق العامة ، فإن هذا لا يعني تخليها عن ممارسة رقابتها و إشرافها عليه من حيث تحقيقه للمصلحة و إشباع الحاجات العامة للأفراد فإنها تعمل على إخضاعه لصور رقابة متفاوتة الدرجات[3]

---

[1] طاهري حسين .القانون الإداري و المؤسسات الإدارية " التنظيم الإداري ،. النشاط الإداري – دراسة مقارنة – الطبعة 01 ، الجزائر : دار الخلدونية للنشر و التوزيع ، 2007 ، ص 81 .

[2] عصام عبد الفتاح مطر . المرجع السابق، ص 75 .

[3] علاء الدين العشي . المرجع السابق . ص11

فالإدارة هي التي تقرر نشاط معين مرفقا عاما سواء كانت الهيئة التي تتولاه عامة أو خاصة [1] .ولمعرفة ما إذا كان النشاط معين يؤلف مرفقا عاما لابد من الرجوع لإدارة السلطة العامة فالدولة تقدر حاجات المصلحة العامة و تقرر حريتها إعطاء النشاط صفة المرفق العام [2] .

ويمكن تعريف المرفق العام على أنه عبارة عن مشروع ذو نفع عام تديره الدولة بأسلوب مباشرة أو غير مباشرة وتتمتع فيه بامتيازات السلطة العامة [3] .

وعليه يتضح من خلال ذلك أن المرفق العام هو كل نشاط يباشر ه شخص يقصد منه إتباع مصلحة عامة [4] .

ولا تظهر أهمية التفرقة بين المرافق العضوية و المرافق المادية إلا في الحالات التي يكون فيها الهيئة التي تمارس النشاط المرفقي هيئة خاصة ، و ذلك كشركات الامتياز التي تعهد إليها السلطة العامة بإدارة أحد المرافق العامة كمرفق النقل أو مرفق الكهرباء ، ففي مثل هذه الحالات تكون أمام مرفق مادي فقط هو النشاط المرفقي ولا تعتبر الهيئة التي تدير النشاط المرفقي مرفقا عاما .

أما إذا قام بالنشاط العام هيئة عامة فإن الأمر يتعلق في هذه الحالة بمرفق عضوي وهو الهيئة و آخر مادي وهو النشاط ، وتختفي بالتالي أهمية التفرقة بين المرافق العضوية و المادية [5].

وعليه المرفق العام "هو كل مشروع تناولته هيئات عامة أوأشخاص عامة مباشرة أو تعهدت به إلى الآخرين و لكن تحت إشرافها لإشباع حاجات عامة تقتضيها المصلحة العامة "[6] .

---

[1] عصام عبد الفتاح مطر . المرجع السابق ص 76 .

[2] ألبرت سرحان ، القاضي يوسف جميل و القاضي زياد أيوب ، القانون الإداري الخاص ، الطبعة 01 (بيروت): منشورات الحلبي الحقوقية . 2010 ص 19 .

[3] عصام عبد الفتاح مطر ، نفس المرجع، 74 .

[4] محمد بكر حسين ، الوسيط في القانون الإداري ، الطبعة 01، الإسكندرية : دار الفكر الجامعي ، 2007 ، ص 77 .

[5] سعيد السيد علي ، أسس و قواعد القانون الإداري " التنظيم الإداري و تطبيقه المرفق العام الضبط الإداري " ، القاهرة : دار الكتاب الحديث ، سنة 2009 ، ص 212 .

[6] محمد الصغير بعلي .المرجع السابق .ص 206 .

أما بالنسبة للأسس القانونية لإنشاء المرافق العامة : فإن الأمر يختلف حسب طبيعة هذه المرافق العامة ما إذا كانت مرافق عمومية وطنية أو مرافق عمومية محلية . فإنشاء المرافق العمومية الوطنية موقوفا على توزيع السلطات بين الهيئات التشريعية التنفيذية أي الحكومة و يخضع كذلك لنظام الأساسي السائد في الدولة [1] .

و هناك نصوص قانونية تتعلق بإنشاء المرافق العمومية المحلية، فنجد في قانون الولاية الجديد في الجزائر رقم 12/07 إن المجلس الشعبي الولائي الاختصاص لإحداث و تنظيم مرافق عامة بحيث جاء في المادة 07 من هذا القانون تتكلم عن إمكانية الولاية في إنشاء مصالح عمومية من أجل تحقيق احتياجات لمواطنين على قدم المساعدة بينهم وبفرص متكافئة ، وبصفة مستمرة [2] ، كذلك نجد في قانون البلدية الجديد رقم 11/10 بخصوص صلاحيات المجلس الشعبي البلدي في المادة 83 منه على أنه يتولى رئيس المجلس الشعبي البلدي وضع المؤسسات العمومية و حسن سيرها [3] .

كذلك نجد في الباب الثالث المتعلق بالمصالح العمومية للبلدية في المادة 149 الفترة 01 تتكلم عن الأحكام القانونية المطبقة على حسن سير المصالح و لحاجيات المواطنين و إدارة أملاكها [4] .

إضافة للنصوص القانونية المتعلقة بإنشاء المرافق العمومية المحلية هناك نصوص منها المرسوم 200/83 المؤرخ في 19 مارس 1983 المتضمن تحديد شروط إنشاء المؤسسة العمومية المحلية و تنظيمها وسيرها و المرسوم رقم 117/85 المؤرخ في07 ماي 1985المتضمن تحديد شروط إنشاء المؤسسة العمومية المشتركة بين البلديات وتنظيمها و عملها .

---

[1] - طاهري حسين المرجع السابق ، ص 82 .

[2] - أنظر قانون الولاية لجديد 12/07 المؤرخ في 12/فبراير/ 2012(الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية . العدد 12 ،المؤرخة في 29فبراير 2012،ص 09) .

[3]- أنظرقانون البلدية الجديد رقم11/10 المؤرخ في 22_فبراير- 2011 (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية . العدد 37،المؤرخة في 03 يوليو2011،ص 14 .

[4] --أنظرا لقانون البلدية السابق ذكره ،ص 21 .

وعليه **فالمرافق الوطنية العمومية** : هي التي يشمل نشاطها الدولة بأسرها أي التي تنشأ لقضاء حاجات مشتركة لجميع السكان فلا يقتصد فائدتها على بلدة معينة بل تعم فائدتها جميع سكان الدولة .

أما المرافق عامة المحلية : فهي التي يقتصر نشاطها على جزء محدد في الدولة كالولايات.والبلديات و الوحدات الإقليمية هي التي تقوم بإنشاء وا إدارة المرافق العامة الإقليمية ، على أنه يجب أن يلاحظ استغلال الوحدات الإقليمية بإدارة المرافق العامة الإقليمية . ليس مطلقا بل تخضع المجموعات المحلية في إدارتها لهذه المرافق لنوع من الوصايا أو الرقابة الإدارية التي تباشرها السلطة الوصية [1] .

المرفق العام كان و لا يزال نشاط للمصلحة العامةتديرها الإدارة وا إن كان لكل مر فق طريقة في تسيير فإن هناك مبادئ مشتركة بين المرافق العامة جميعا وتتدرج في نظام قانوني تخضع له يتضمن عددامن المبادئ هي مدى دوام سير المر فق العام بانتظام و المساواة بين المنتفعين من خدماته وقابليته للتغيير والتعديل في كل وقت [2].وما يهمنا في دراستنا هو مدى مواكبة هذه المبادئ للتكنولوجيا وسيرها بطريقة حديثة عن طريق الإدارة لإلكترونية .وسنحاول شرح ذلك عندما نتطرق للآليات الحديثة لسير المرافق العامة،ومن الأساليب و الهيكليات المختلفة التي اعتمدتها الدولة للإدارة المرافق العامة وطرق تسيرها نجدها تختلف تبعا لاختلاف و تنوع المرافق و طبيعة النشاط الذي تؤديه [3] .فلقد اتخذت الدولة لإدارة المرفق العام عدة صور حسب ما تقتضيه المصلحة الاجتماعية و مجالات تدخل الدول في مختلف الميادين الاقتصادية و الاجتماعية و بذلك نجد :

1– الإدارة المباشرة : حيث تقوم الدولة أو الهيئات العامة بإدارة المرفق العام مباشرة بواسطة موظفيها و أموالها العمومية ووسائل و امتيازات القانون العام وتدار غالبية المرفق بهذه الطريقة

---

[1] - طاهري حسين ، المرجع السابق . ص ص 83 . 94 .
[2] محمود . محمد حافظ . المرجع السابق . ص 07 .
[3] علاء الدين العشي . المرجع السابق ص 29

خصوصا تلك التي تفرض طبيعتها و إشراف كاملا من قبل الإدارة ، أو أنها تمس كليات الدولة أو تتعلق بجهود وظائفها التقليدية كالدفاع و القضاء و الخارجية .

2- الإدارة غير المباشرة : فيها تعهد الإدارة لأحد أشخاص القانون الخاص باستغلال مرفق عام اقتصادي و إدارته مقابل نسبة من الأرباح يتقاضاها من الإدارة صاحب الاستغلال غير المباشر كوكيل عن الإدارة يعمل لحسابها في إدارة المرفق العام .

وتقوم الإدارة بتقديم الأموال اللازمة ولا شأن المتعهد بالنتائج المالية المترتبة عن إدارة المرفق فإذا حققت أرباحا فإنها تعود للإدارة التي تتحمل مخاطر المشروع وخسائره أيضا [1] و إنشاء المرفق العمومي يستهدف المصالح العامة **général l'intérêt** أو كما سيسميها المنفعة العامة **l'utilité publique** وهي الفكرة الأساسية التي يقوم عليها المرفق العام .

فالمنفعة العامة [2] : يقصد بها سد حاجات عمومية أو تقديم خدمات للمواطنين" ففكرة المرفق العام أو المنفعة العامة مرتبطة أصلا بالتحولات التقنية و الاقتصادية ، مرتبطة بها و متكيفة معها ،فهي مرنة حسب التحولات الأيديولوجية. ففي الجزائر مثلما كان خدمة عمومية (مصلحة عمومية) في عهد النظام الإشتراكي لم يصبح كذلك اليوم ، في ظل التحولات الأيديولوجية الجديدة بعد 1989 . **مثلا :** النقل . الصحة التي كانت تحتكرها الدولة ، و تعتبر المنفعة الوحيدة لها ثم فتح المجال للخواص . فيتسع مجال الخدمة العمومية (المنفعة العامة) في الدولة الاشتراكية ، فالخدمة العامة هي نشاط و ليس تنظيم -هناك نشاطات معينة و متنوعة ،مثل : الوظائف الأساسية التي تقوم بها الدولة . و التي تضمن و تستهدف الصالح العام ، وقد تطورت الخدمة العمومية لتشمل التعليم ، الصحة ، الضمان الاجتماعي ، وحتى النشاط الثقافي وهي عبارة عن نشاطات تعتبر خارجة عن قوانين السوق و المنافسة .

---

[1] - انطوان الناشف ، الخصخصة" التخصيص . مفهوم جديد لفكرة الدولة و دورها في إدارة المرافق العامة ،في ملف تحليلي . توثيقي شامل " نوال ثلج ، لبنان : منشورات الحلبي الحقوقية ، 2000 ، ص 46 .

[2] - ضريفي نادية . المرجع السابق ، ص ص26-28

ورغم دخول القطاع الخاص بقوة في السنوات الأخيرة لمشاطرة الدولة في التسيير أو إلى منافسها ، فالصالح العام الذي يهدف لتحقيق المنفعة العامة و هو الهدف الأصيل ، و الأول للمرفق العام ، ولما كان بعيدا عن الربح و المنافسة احتكرته الدولة لمدة طويلة سواء في إنشائه و حتى في تسييره ، لكن التحولات و التوسع فرض عليها التقليص ولو جزئيا من مسؤوليتها المباشرة ، و بذلك تستهدف فكرة المنفعة العامة مجانية خدمة المرفق العام .

2- القواعد التي تحكم الانتفاع من المرفق العام[1] :

أ/ المنتفع من المرفق العام: الذي يستعمل المرفق العام هو من يستفيد من نشاطه و للاستفادة من هذا النشاط على وجهان :

أ/1- أن تكون الخدمات أو المنافع التي يقدمها المرفق العام خدمة مباشرة وشخصية بحيث تقوم علاقة قانونية معنية بين المستفيد وبين المرفق العام.

أ/2- أن يقوم المنتفع أو المرشح للانتفاع من المرفق العام بمسعى من شأنه أن يولد رابطة قانونية بين المنتفع تجاه المرفق العام .

ب- الرابطة القانونية بين الإدارة و المنتفع من المرفق العام :

يختلف الوضع القانوني للمنتفع من المرفق العام باختلاف طبيعة النشاط الذي يقوم به هذا المرفق العام أي يحسب نوع المرفق إداريا أو صناعيا أو تجاريا فيكون المنتفع في وضع تنظيمي في المرافق الإدارية و يخضع لأحكام القانون العام في المشاكل التي تنجم عن سير المرفق العام في علاقته مع المنتفع يرعاها القانون العام وتنظر فيها المحاكم الإدارية

غير أنه في بعض الحالات يمكن أن يكون المنتفع في وضع تعاقدي ، كما أنه قد يخضع أحيانا للقانون الخاص ، ويكون الأمر كذلك إذا كانت إدارة المرفق العام إلى جهاز خاص أو استخدمت في إدارته أساليب القانون الخاص . ويكون المنتفع في وضع تعاقدي في المرافق

[1] ألبرت سرحان وآخرون . المرجع السابق .ص 68-69 .

العامة التجارية و الصناعية و يخضع لأحكام القانون الخاص حتى و لو تضمن العقد الذي يرتبط المنتفع مع الإدار ة بنود غير مألوفة [1] .

فالمتعاملين مع الإدارة و هم الذين تقدم الإدارة خدماتها إليهم يشكون طول الإجراءات وعدم بساطة التنظيم ، و عمال الإدارة يطالبون بحسين ظروف العمل من الناحية المادية و الفنية حتى يمكنوا القيام بأعمالهم على أكمل وجه و في أسرع وقت . [2]

المطلب الثاني : مراحل التحول نحو حكومة إلكترونية

رغم الإصلاحات الإدارية للمرفق العامة ، إلا أن هذا لا يكفي لمواكبة التحولات الأيديولوجي الجديدة التي تفترض تغيير هذه المرافق و التخلي تدريجيا عن الطرق التقليدية .

إن الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية ليست بالعملية السهلة ، حيث أنها تمر بثلاث مراحل وهي النشر ، و التفاعل ، والتعامل . كما أن نجاحها يتطلب مجموعة من المتطلبات منها القانونية و الإدارية و السياسية . وعليه تلعب الحكومة الإلكترونية دورا هاما في دعم النشاط الإداري وقبل التطرق إلى مراحل التحول من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني ومن العمل التقليدي إلى العمل الإلكتروني كان و لابد من السير في إجراءات **الإدارة التقليدية** والتي هي تلك الإدارة التي يتم فيها تنفيذ الأعمال بالمعاملات الورقية كما هو متعارف عليه،و هذا يتطلب وجود مستودع كبير لحفظ المعاملات الورقية في ملفات و مجلدات و مكاتب الأرشيف الورقي. **فمثلا :** الموظف الذي يرغب في طلب إجازة يتم سير العمل بالخطوات التالية [3] :

- الحصول على نموذج طلب الإجازة .
- تحويل النموذج إلى معاملة و ذلك بتعبئة البيانات .
- إرسال المعاملة إلى مدير القسم .
- موافقة مدير القسم و إرسالها إلى مدير الإدارة .

---

[1] - أليرت سرحان ، المرجع السابق . ص 80 .

[2] - عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ص 07 .

[3] - محمد سمير أحمد ، الإدارة الإلكترونية ، الطبعة الأولى ، الأردن (عمان) دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، 2009. ص 67 .

- موافقة المدير شؤون الموظفين و إرسالها إلى الموظف المختص بالإجازات .
- حفظ المعاملة في الملف .

هذه ست خطوات تتبع عملية إدارية واحدة من أبسط العمليات الإدارية ففي حالة ضياع المعاملة في أي مرحلة من مراحل تنقلها فإن هذا يؤثر على نتاج العمل .

وهذا ما نتج عنه العديد من السلبيات للإدارة التقليدية منها :

1-تلف بعض المعاملات الورقية بسبب التقادم .

2- صعوبة الحصول على بعض المعلومات في هذه المعاملات .

3 -التكاليف الباهظة لصيانة المعاملات الورقية و إصلاح التالف منها .

4- إمكانية ضياع بعض المعاملات سهوا أو عمدا .

5- توفير غرف كبيرة لحفظ المعاملات الورقية .

من خلال كل هذه الإجراءات السلبية جعل من تسيير الأعمال الإدارية تسيير نحو العمل الإلكتروني و لا يكون ذلك إلا عن طريق مراحل .

ولكي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة يكون عن طريق التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى تنظيم الاتصالات الإلكترونية ، وتعتبر عملية متعددة الجوانب و المفاهيم فالممارسات ليست بسيطة أو تقنية بحثه يمكن اقتنائهاو التعامل بها [1] .

إن عملية استخدام المتطلبات و توظيف التكنولوجيا الحديثة لخدمة المجتمعات يستلزم توفير متطلبات التالية :

1-المتطلبات السياسية: التي تقوم على وجود إرادة سياسية من طرف القيادة السياسية لدعم الهياكل الإدارية و إدخال التغيرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة .إن التزام القيادة علنا بالجهود الرامية للتحول إلى حكومة إلكترونية من خلال توفير المال و الجهد و الوقت و المتابعة مستمرة هي العناصر الأساسية لنجاح عملية التحول نحو حكومة إلكترونية [2] .

---

[1] علي محمد رحومة ، الانترنت و المنظومة التكنواجتماعية ، بيروت : مركز دراسات الوحدة العربية ، 2005 ،ص 93

[2] عمار بوحوش ، نظريات الإدارة في القرن الواحد و العشرين ، بيروت : دار العرب الإسلامي . 2006 ، ص ص ص 184 .186

2-المتطلبات التشريعية القانونية : إن ضمان حقوق جميع الإطراف يتطلب توفير تشريعات كفيلة بتحديد أطر العمل التي تشغل فيها أنظمة الحكومة الإلكترونية فبمجرد تهيئة الأرضية لعمل الحكومة الإلكترونية يتم بذلك توفير تشريعات لهذا التعامل الجديد من المتطلبات القانونية الأساسية للعمل و هي :

- تشريعات تنظم نشر المعلومات و المحافظة على الأسرار .
- تشريعات خاصة بتحديد استخدام المواقع الإلكترونية .
- تشريعات خاصة بضمان حقوق جميع الأطراف المعينة بالعمل الإلكتروني .

فالبنية التحتية القانونية للتحول من النظام الحكومة التقليدية إلى نظام حكومة إلكترونية يستلزم استنباط قواعد قانونية جديدة واستخدام مفاهيم جديدة للقرارات و العقود الإدارية خصوصا مع ازدهار ما يسمى بالتجارة الإلكترونية [1]

فالحكومة الإلكترونية طريقة جديدة وتحول جذري تهدف إلى إعادة ابتكار الأداء الحكومي نفسه من جديد لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بشكل أكثر دقة و بأقل جهد، ومن دون الحاجة إلى الانتظار في صفوف طويلة. و لما كان النظام الجديد يعتمد على العلم والتكنولوجيا مقياسا جديدا في التخلص من سلبيات ومساوئ الأداء الحكومي فإن من الضروري أن تساير الحكومة هذا التطور، و إذا كانت الحكومة الإلكترونية تستلزم متطلبات عديدة فإن الإطار القانوني يعد من أكثر هذه المتطلبات دقة و أهمية في بنائها لأنها تشكوا من فراغ تشريعي و عليه فإن إصدار القوانين الجديدة التي تنظم أعمالها يجب أن تكون أولويات متطلبات هذا البناء [2] .

إن توفير هذه المتطلبات جميعا ضرورة أساسية لنجاح الحكومة الإلكترونية و عدم خلق متاهة جديدة للمواطن ، كما تحتاج إلى الجهد [3] الدائب ومدى زمني يجب دراسته ، و تحتاج

---

[1] طارق المجذوب ، الإدارة العامة و الوظيفة العامة و الإصلاح الإداري ، طبعة الأولى ، بيروت : منشورات الحلبي الحقوقية . 2005 ،ص 923 .

[2] عباس زبون عبيد العبودي ، " الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية" مجلة العلوم القانونية و السياسية ،العراق جامعة ديالي العدد الأول : ص02

[3] خالد ممدوح إبراهيم ، الإدارة الإلكترونية الطبعة الأولى ، الإسكندرية : الدار الجامعية للنشر ، 2010 ، ص 123

قبل كل ذلك إلى اتفاق مالي كبير، وباستمرار لمواكبة المستجدات المتسارعة في الأجهزة و البرامج الاحتكارية المتقنة في هذه المجالات . ولهذا يعتبر توفير متطلبات الحكومة الإلكترونية عصب مشروع الحكومة الإلكترونية و عمودها الفقري ، بل أنه يصعب على الحكومات التوجه نحو هذه التطبيقات دون توفر الحد الأدنى من تلك المتطلبات و التي يخضع تحديدها لعدد من العوامل و الظروف المتعلقة بالدولة [1] .وتكمن المتطلبات فيما يلي:

- التزام القيادة السياسية بتبني مشروع الحكومة الإلكترونية .
- التخطيط الإستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقميات .
- وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات .
- التركيز على دراسة حاجات العملاء و إشباعها .
- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمة الحكومة الإلكترونية ومعدلات التي ترابط نظم الخدمات .
- التركيز على القدرات الفنية .

-ولإدراج خطوات تحول نظام الحكومة من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني لا يكون إلا بإبراز أهم الفروق بين الحكومتين الإلكترونية و التقليدية من خلال الجدول التالي :

وجه المقارنة	حكومة تقليدية	حكومة إلكترونية
الهدف	- حكومة سيادية - تأكيد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة الخدماتية و الاقتصادية .	- حكومة إلكترونية . - مشاركة المجتمع المدني و منظمات القطاع الخاص في الأنشطة الاقتصادية و الخدماتية .
الفلسفة	النهج البيروقراطي	نهج رجال الأعمال .

[1] طلال بن عبد الله حسين الشريف ، الحكومة الإلكترونية " ثورة القرن الحادي و العشرين في تطوير الإدارة العامة " (تجربة المملكة العربية السعودية) مكتب الجامعي الحديث ، 2011. ص 97

التكامل	- الفصل التام بين المنظمات الحكومية في أداء أعمال التخصص على أساس وظيفي و جغرافي .	- كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل و الترابط بين المنظمات الحكومية باستخدام الشبكات الإلكترونية .
نمط الأعمال	- أعمال روتينية متكررة تحكمها البيروقراطية	أعمال إبتكارية متجددة
تكنولوجيا المعلومات	- دورها منفصل عن الغدارة و يقصد على توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرار .	تضمن تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة من تخطيط و تنظيم و رقابة .
التنظيم	هرمي متعدد المستويات	التنظيمات الشبكية الواسعة
اتخاذ القرارات	لقرارات مركزية من خلال مراكز السلطة بناء على قواعد جامدة .	لقرارات تشاركية بين العاملين و الإدارة .
المواطن	- المواطن سلبي يتلقى الخدمة و لا يشارك بالرأي - الموظف مسؤول عن إدارة شؤون المواطن.	- عضو مشارك في الحصول على الخدمة الإلكترونية يمتلك حق تقييم الأداء الحكومي .
سرعة التعاملات	الاستجابة البطيئة في أداء المعاملات الداخلية و الخارجية .	الاستجابة البطيئة للمعاملات الداخلية و الخارجية وفقا لآليات

		السوق .
الخدمات	تقدم بالطرق التقليدية و مرتبطة بمواعيد العمل المحددة .	- خدمات مبتكرة من خلال شبكة الانترنت و متاحة في أي وقت .
الموارد	تعتمد على الأموال المادية الملموسة و الوثائق و المستندات الورقية .	تعتمد على رأس المال الفكري العاملين و الوثائق الورقية .
نطاق العمل	محلي داخل حدود الدولة و سيادتها .	عالمي خارجي الحدود الجغرافي للدولة .
التعامل مع الموردين	إجراءات بطيئة معقدة و غياب الثقة في التعامل الحكومي .	التعامل السريع في الوقت المحدد و الثقة المتبدلة في المعاملات .

المصدر: إيمان عبد المحسن زكي ، الحكومة الإلكترونية : مدخل إداري متكامل ، القاهرة : المنظمة العربية للتنمية ، سنة 2009، ص 26-27 .

يتضح من الجدول السابق أن الحكومة الإلكترونية تعتبر نمطا جديدا من الأداء على كافة المستويات سواء كانت العلاقة الخارجية مع المواطنين أو الموردين و كذلك علاقتها الداخلية مع المتعاملين بها كما تستخدم أساليب جديدة في إدارة مواردها و تحقق أهدافها بناءا على فلسفة جديدة تقوم على المشاركة الإلكترونية مع المواطنين و استبدال وسائل و أدوات أداء الخدمة البسيطة و البطيئة بما بقابلها من وسائل و أدوات تقنية وسريعة لتبسيط المعاملات الإدارية .

هناك مراحل متعاقبة لتحول الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية و طبقا لهذه المراحل ترتقي الحكومات شيئا فسيئا حتى تصل إلى مرحلة الحكومة الإلكترونية التي تعتبر تطويرا للحكومة التقليدية و لا يمكن لهذه الأخيرة أن تكون مباشرة في تطور إلا عبر سيرها في مراحل متفاوتة .

و بصفة عامة فإن مراحل التحول نحو حكومة إلكترونية هي :

-1 مرحلة التخطيط الإستراتيجي لعملية التحول :[1]

وفيها تقتصر المؤسسة الحكومية على حفظ البيانات وتحديثها وعرضها بوسيلة ملائمة على المواطن الذي يطلبها ولكن دور الحكومة يتوقف عند هذا الحد فهي تعجز عن تقديم أية خدمات تتجاوز عرض المعلومات ، فلا توجد خدمات تفاعلية و إخراج نتيجة جديدة بل تكتفي المؤسسة الحكومية بعرض ما لديه من بيانات . والحكومات في هذه المرحلة يكون المواطنين خدمات من قبيل الاستعلام عن فواتير **مثلا :** الهاتف و بهذا يكون الاهتمام من قبل الحكومة أو الإدارات بما يلي :

1 - تطوير و توثيق المعلومات عن طريق تسيير أعمالها إلكترونيا
2 وضع خطة إستراتجية لهذا التحول ووضع أولويات و مراحل تنفيذها و توزيع الأدوار على المسؤولين في التنفيذ وفقا للخطط الإستراتجية و التنفيذية .
3-وضع إجراءات و معايير محددة لتطوير و مراجعة و اعتماد مقترحات تطوير الخدمات و أسلوب تقديمها بما في ذلك العائد و التكلفة
4- إعادة هندسة الهيكل التنظيمي يدعم تقديم خدمات مميزة للعملاء من خلال قنوات خدمة متعددة .

2 -مرحلة تطوير شبكة الاتصال :تعتبر هذه المرحلة هي الوسيط بين المرحلة الأولى و المرحلة التي تأتي فيما بعد ففي هذه المرحلة يتم تفعيل التكنولوجيا . [2] إذ تحتاج عملية التحول

---

[1] عطاء الله سامي ، الحكومة الإلكترونية " اعتبارات للدول العربية " ترجمة هدى يعقوب ، الكويت : مكتب برامج الأمم المتحدة الإنمائي سنة 2000 ، ص 51.
[2] - خالد ممدوح إبراهيم ، المرجع السابق ، ص 67 .

إلى التسيير الإلكتروني للإدارة إلى اتصالات مركزة داخل الجهاز الحكومي و خارجه و لذلك يجب التركيز على :

- وضع خطة واضح للاتصالات مستمرة وفعالة على جميع مستويات التنظيم . [1]

- وضع خطة عملية مع تحديد الجهات الخارجية مع تحديد الأهداف والنشاطات و المصادر و أسلوب الاتصال معها يهدف المشاركة في عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية .

كذلك أوجب في هذه المرحلة أن يكون قسم أكبر من المواطنين قد استوعب الفكرة الجديدة في الإدارة من خلال إنجاز معاملاتهم عن طريق الشبكة الإلكترونية لأن في هذه المرحلة يكون عدد المستخدمين للانترنت متوسط [2] .

وعليه يجب التركيز على المتعاملين لأنهم الركيزة الأساسية التي تنشط لسير عملية التحول ومنها يكون :

أ- وجوب التعرف على المتعاملين مع الجهاز و معرفة احتياجاتهم من الخدمات بشكل دقيق و منفصل .

ب- اعتبار تلك الاحتياجات الأساس الذي تركز عليه عملية التخطيط و التنفيذ للتحول إلى الشكل الإلكتروني .

ج - وجود قنوات متعددة للدخول على النظام في كل ساعات اليوم وفي كل أيام الأسبوع . [3]

3- مرحلة إصدار التشريعات و القوانين بالمعاملات الإلكترونية :[4]

على جهة الإدارة أن تقوم بعملية مسح تشريعي شامل للقوانين و الأنظمة و اللوائح و التعليمات من قبل هيئات متخصصة بالمعلوماتية والقوانين لمعرفة مدى مواكبتها لإجراءات الحكومة الإلكترونية أو اختلاطها معها و أن تقترح تشريعات جديدة أو تعديلات على التشريعات القائمةحيث تكون الأهداف المرجو ة فيما يلي [5]:

---

[1] - عطاء الله سامي ، المرجع السابق ، ص 51 .

[2] - خالد ممدوح إبراهيم ، نفس المرجع ، ص 68 .

[3] - عطاء الله سامي ، المرجع السابق ص 51 .

[4] - خالد ممدوح إبراهيم ، نفس المرجع ص ص60-68.

[5] - خالد ممدوح إبراهيم ، المرجع السابق، ص 69.

- إعطاء مشروعية للأعمال الإلكترونية و تحديد ما هو مسموح به وما هو ممنوع و العقوبات المقررة على جرائمها .

-إلزام الأجهزة الحكومية بأن تضع معلوماتها وتعليماتها وا ٍجراءاتها على شبكة الانترنت أول بأول،بسرعة واستمرار حتى يكون الوصول إليها سهلا ومتيسرا إلكترونيا .

- إعطاء مشروعية لاستعمال الوثائق الإلكترونية واعتمادها في المحاكم بديلا عن الوثائق الورقية. ذلك أن الإدارة التقليدية تعتمد على أن يقدم المستدعى وثائقه شخصيا لكل مؤسسة حكومية بينما الأعمال الإلكترونية انتقال تلك الوثائق بين المؤسسات الحكومية بشكل مباشر، و يجب أن يضمن التشريع تنظيم عملية الانتقال و كيفية استخدام المؤسسة للوثيقة و مدة الاحتفاظ بها .

- إعطاء مشروعية لإثبات الشخصية الإلكترونية برقم معين أو بحساب معين مثلا و كذلك منح مشروعية لاعتماد التوقيع الرقمي الذي يكون سريا و حمايته من التزوير و العيث .

- وضع معايير ثابتة و شفافة للإجراءات و المتطلبات الحكومية وذلك حتى يتم الحد تدخل المسؤول في تهيئة النماذج .

- تحديد شروط الوصول إلى سجلات المواطن و طريقة استعمال تلك السجلات مع ضمان حماية سرية المعلومات فيها .

- اعتماد البريد الإلكتروني ووضع شروط التحقق من المرسل للحد من إمكانية الاستخدام من قبل الغير.

- إعطاء شرعية للشراء و البيع بالنظام الإلكتروني بديلا عن العطاءات التي تستدعي تسليم الظروف المختومة في وقت محدد و في الوقت نفسه حماية المعلومات في العروض و أيضا السماح بالدفع الإلكتروني للضرائب و الرسوم و أجور الخدمات المرفقية و أثمان الطوابع و غيرها بديلا عن الدفع النقدي و في الوقت نفسه حماية بطاقة الدفع في التزوير و إساءة الاستعمال.

و يتضمن النقد الإلكتروني قيمة مالية مخزونة و لقد أدى ظهور الرقمي إلى ابتكار " البطاقة الذكية " [1] ،و لا تنتهي هذه البطاقة بنفاذ الر صيد المحمل عليها و إنما يمكن تحميلها بأرصدة إضافية بوجود أجهزة لهذا الغرض و بذلك يمكن إعادة استخدامها للعديد من المرات في بعض البنوك . وعلى العموم فإن عوامل نجاح التحول إلى الحكومة إلكترونية هي : جدية العمل الحكومي و سلامة التطبيق العلمي و كذلك تقويم الممارسة العلمية و الإرتقاء لمستوى الأداء و تقديم خدمة متميزة ، ليصل في الأخير إلى إرضاء المجتمع أي خدمة المصلحة العامة و هذا الهدف الأساسي المرجو عند تسيير المرافق العامة . [2]

وبذلك يكون التحول من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني و الانتقال من الأعمال التقليدية إلى الأعمال الحكومية عند القيام بعملية التجهيزات الآلية و القدرات البشرية لتشغيل نظام الحكومة الإلكترونية .

- لقد أدت مجموعة من الأسباب والمبررات إلى المساهمة في عملية التحول للأعمال الإلكترونية أهمها نذكر:

1- ازدياد التقدم التكنولوجي و الثورة المعرفية المرتبطة به: فقد أدت الثورة التكنولوجيا إلى إظهار مزايا تسببه عديدة لتطبيقاتها العلمية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية بما في ذلك نوعية الخدمات و السلع التي توفرها المؤسسات العامة و الخاصة على السواء للمجتمع [3] ، مما يستلزم مواكبة ذلك التقدم و الاستفادة منه في مختلف مجالات الحياة لما يحققه من مزايا لعدد كبير من التطبيقات العلمية [4] .

---

[1] البطاقة الذكية هي وسيط إلكتروني مؤمن يستخدم في عملية إنشاء و تثبيت التوقيع الإلكتروني و تكون في شكل شرائح إلكترونية المنفصلة (smart to kens) لتحقيق المعايير المطلوبة التقنية و الفنية المحدد ،
- للمزيد من التفاصيل أنظر كتاب : محمد سمير منصور ، المسؤولية الإلكترونية،الإسكندرية : دار الجامعة الجديدة ، 2007 ، ص 381 .

[2] محمد الطعامنة و طارق العلوش ، الحكومة الإلكترونية و تطبيقها في الوطن العربي مصر :" منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، سنة 2004، ص 67 .

[3] خالد ممدوح إبراهيم . المرجع السابق، ص 49 .

[4] طلال بن عبد الله حسين الشريف ، المرجع السابق ، ص 83 .

و تمثل هذه الثورة فرصة متميزة للأفراد والحكومات و منظمات الأعمال لتحسين كمية ونوعية الحياة الإنسانية المتاحة ، إن حجم الاستثمارات المتزايدة بصورة كبيرة في قطاع التكنولوجيا يتطلب تعظيم الفوائد منه و تسخيره لتسهيل الحياة و تحقيق الرفاهية الإنسانية عموما [1] .

2- تأثيرات العولمة و ترابط المجتمعات الإنسانية : لقد ساهمت التوجيهات العالمية نحو انفتاح في الترابط والتكامل في مختلف المجالات والأبعاد السياسية والاقتصادية والاجتماعية والإدارية و كانت الوسيلة الأساسية لهذا التوجه و تطوره و نمائه [2] .

وتقدم الثورة التكنولوجيا أداوت معرفية و تقنية لخدمة متطلبات العولمة وتحقيق أغراضها وترجمتها إلى واقع عملي ملموس، حيث يتم الربط الفعال بين المجتمعات الإنسانية من خلال شبكات الانترنت والاتصال الفضائي وما إلى ذلك من أدوات رقمية و يشمل هذا الربط مجالات المعلوماتية و الخدمات و العلاقات بكافة جوانبها الاقتصادية و الإدارية والعلمية وغيرها . [3]

3- التحولات الديمقراطية و ما صاحبها من تغيرات :لقد ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح و الحريةوالمشاركة واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغيرات جذرية في البناء المجتمعي عموما الأنظمة وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية على وجه الخصوص وقد وافق هذا التغيرات ارتفاع في مستوى الوعي و التوقعات الاجتماعية بما في ذلك نشوء رؤى جديدة للقطاع العام بكافة أبعادة ، فيما يتعلق بتحسين أدائه في تقديم خدماته العامة . [4]

و يكمن تلخيص الأسباب الداعية للتحول في النقاط التالية : [5]

- - الإجراءات و العمليات المعقدة و أثرها على زيادة تكلفة الأعمال .
- القرارات و التوصيات الفورية و التي من شأنها إحداث عدم التوازن في التطبيق .
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة

---

[1] خالد ممدوح إبراهيم ، المرجع السابق ، ص 49 .
[2] - طلال بن عبد الله حسين الشريف ، المرجع السابق ، ص 83 .
[3] - خالد ممدوح إبراهيم .نفس المرجع . ص 50 .
[4] - طلال بن عبد الله حسين الشريف ، المرجع السابق . ص 84 .
[5] - خالد ممدوح إبراهيم .المرجع السابق.ص 50 .

صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء .

- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة .

- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي و الاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات .

- ازدياد المنافسة بين المؤسسات و ضرورة وجود آليات داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس .

- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل وبنظرة لهذه المبررات نجد أنها تختلف عن الأهداف، في أنها عبارة عن خطوط عريضة تدفع الحكومات إلى التوجه نحو تطبيقات الحكومة الإلكترونية ، بعكس الأهداف التي تعتبر غايات واضحة و محددة تخضع لسياسات و برامج عمل و قياس مدى تحقيقها [1] .

لقد أحدثت التقنيات المعلومات قفزة هائلة في مجال تطوير العمل وكفاءته ودقته وزيادة إنتاجية ، كان ذلك نتاج سلسلة التحولات و أهمها التحول من الأساليب التقليدية في الإدارة إلى الأساليب الإلكترونية مع كل ما يصحب ذلك من تطوير في كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات الحكومية الحالية وتبسيطها ونقلها نوعيا من الأطر اليدوية إلى الأطر التقنية الإلكترونية المتقدمة [2] .

هذا التغيير يبدأ بكسر قواعد العمل التقليدية وتجاوز المبادئ القديمة التي هيمنت على نظرية الإدارة و التنظيم طيلة عقود من الزمن . في غضون ذلك يجب إدراك المبادئ الجديدة و قواعد العمل عن نموذج الأعمال الإلكترونية و فهم متطلبات العمل الإلكتروني من قبل الإدارة و العاملين [3] .

---

[1] طلال بن عبد الله حسين الشريف ، المرجع السابق ، ص 84

[2] حنان محمد القيسي " الإدارة الإلكترونية و تقديم الخدمات العامة " ، مجلة المستقبل ، العراق : جامعة المستنصرية ، سنة 2007 ، ص 13.

[3] سعد غالب ياسين ، الإدارة الإلكترونية ، الأردن : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، 2010. ص 301 .

المبحث الثاني : النشاط الإداري في الحكومة الالكترونية(المرافق العامة)

يتجه العالم على نحو واسع لتطبيق الحكومة الالكترونية، إذ شاعت المسميات الكثيرة بهذا الخصوص كالحكم الالكتروني ، والجمهور الالكتروني،و المعاملات الالكترونية ، وتلوح الكثير من الغموض في التعامل مع هذه المفاهيم في الدول خاصة الدول الغر بية والتي أقل إستخداما للانترنت. الجدير بالذكر أن الحكومة الالكترونية هي في الأساس عقد اجتماعي ثنائي التأثير تشترك فيه الحكومة والجمهور ، وفي هذا السياق يتطلب بذل الجهود وتطوير علاقة الجمهور بالإنترنت وتطوير علاقة الحكومة بالشبكة العالمية [1] .بذلك ظهرت مصطلحات الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية لاستعمالها في شتى مجالات الحياة الإدارية للمرفق العام .

وعلى ذلك سنتناول في هذا المبحث مطلبين كما يلي :

المطلب الأول : الحكومة الالكترونية ودورها في الارتقاء بخدمات المرفق العام

إن الحديث عن تسيير المرافق العامة وا ٍدارتها بطريقة الكترونية حديثة يقودنا بالأساس إلى تعريف الحكومة الالكترونية وتمييزها عن الإدارة الالكترونية .

1-مفهوم الحكومة الالكترونية ويعود ذلك إلى اختلاف الجانب الذي يهتم به كل فقيه .فيعرفها البعض بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية ففي **التعريف الفقهي للحكومة الالكترونية :**اختلف أراء الفقهاء حول مفهوم الحكومة الإلكترونية ويعود ذلك إلى إختلاف الجانب الذي يهتم به كل فقيه فيعرفها البعض بأنها استخدام تكنولو جيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية ، وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية .وهناك من يرى بأنها مفهوم جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية وكذلك لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين .

[1] - محمد الطعامنة وطارق العلوش ، المرجع السابق ، ص 30.

ويذهب اتجاه آخر إلى تعريفها بأنها تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة وانجاز المعاملات الإدارية ، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية بواسطة استثمارات التطورات العملية المذهلة في مجال تكنولوجيا الاتصالات المعلوماتية [1] .

وقد اعتبر البعض أن مفهوم الحكومة الالكترونية ينحصر في مصطلح ميكنة الإدارة. فالحكومة الالكترونية أو ما يطلق عليها E. GOVERNMENT وفقا لهذا الرأي تعني تنظيم الإدارة من خلال العالم الافتراضي أو الرقمي عموما ، والإنترنت على وجه الخصوص . [2]

وركز اتجاه آخر على دور الحكومة الإلكترونية في توفير الوقت والجهد والتكلفة،فعرفها بأنها قدرة المنظمة على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات عن طريق وسائل الكترونية بيسر وسهولة وبأقل تكلفة ووقت وجهد لضمان خصوصية وامن المعلومات في أي وقت ومكان [3] وبناءا على ذلك:يمكن **تعريف الحكومة الالكترونية** " بأنها استخدام التكنولوجيا وخاصة تطبيقات الانترنت المبينة على شبكات المواقع الالكترونية لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات الحكومية وتوصيلها ، وخدمة المواطنين وقطاع الأعمال والموظفين والدواعي الحكومية الأخرى بشفافية وبعدالة " [4] .

2-التعريف القانوني للحكومة الالكترونية :يجب أولا تحديد المصطلحات بدقة وكل كلمة على حدى فمصطلح **الحكومة** يقصد بها الهيئة الحاكمة أي جميع السلطات العامة في الدولة وتعني ممارسة السلطة في جماعة سياسية معينة ، ومن ثم يكون المقصود منها نظام الحكم في الدولة أي طريقة استخدام السلطة وممارسة الحكم [5] **.** وقد ينصرف معنى الحكومة إلى

---

[1] -عصام عبد الفتاح، المرجع السابق ، ص ص 34-35.

[2] - ناجح احمد عبد الوهاب ، التطور الحديث للقانون الإداري في ظل نظام الحكومة الالكترونية ، القاهرة ، دار النهظة العربية ، سنة 2012 ، ص 97 .

[3] عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق،ص36

[4] - صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية-النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية .الطبعة الأولى ،الأردن اليازوري للنشر والتوزيع 2011،ص50

[5] -خالد ممدو ح إبراهيم ، المرجع السابق ، ص 149 .

السلطات العامة في الدولة أي إلى السلطة التشريعية التي يناط بها سن القوانين والسلطة التنفيذية التي تتولى وضع هذه القوانين موضع التنفيذ، والسلطة القضائية التي تتولى تطبيق هذه القوانين على ما يطرح عليها من منازعات [1].

وقد تستخدم بالمعنى الضيق للدلالة على السلطة التنفيذية وحدها أي السلطة التي يناط بها تنفيذ القوانين و اللوائح و تيسير إدارة المرافق العامة [2] .

أما مصطلح **الالكترونية** تعني استغلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتطوير وتحسين وتدبير شؤون العامة [3] .

أوهي الاعتماد على تقنيات تحتوي ما هو رقمي او مغناطيسي او لاسلكي او بصري او كهرومغناطيسي أو غيرها من الوسائل المشابهة [4]، ويقصد بالالكترونية العلمية الالتقاء بين الحاسوب وشبكات الاتصال والكترونيات المستهلك [5] .

بذلك يكون مفهوم الحكومة الالكترونية يعكس سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فاعل في الاقتصاد العالمي المتصل ببعضه البعض عبر شبكة الاتصالات والحكومات ، وهي ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها وذلك على نطاق لم يشهده منذ بداية العصر الصناعي [6] . وقد تعني أيضا الحكومة الالكترونية الإدارة العامة المناط بها إدارة المرافق العامة في الدولة وا إشباع الحاجات العامة

---

[1] - محمد الصيرفي ، الإدارة الالكترونية ، الطبعة الأولى ، الإسكندرية ، دار الفكر الجامعي ، 2001 ، ص 17.

[2] - ناجح أحمد عبد الوهاب ، المرجع السابق ، ص 85.

[3] - خالد ممدوح ابراهيم ، نفس المرجع ، ص 149

[4] - داوود عبد الرزاق الباز ، الحكومة الالكترونية ، الإسكندرية،: منشأة المعارف ، سنة 2007 ، ص 98 .

[5] - محمد الصيرفي ، المرجع السابق، ص 19 .

[6] - عبد الفتاح بيومي حجازي ، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح ، الطبعة الأولى ، الاسكندرية ، دار الفكر الجامعي ،2008 ، ص 22 .

ويتبين لنا من خلال هذا أن الحكومة الالكترونية لا يوجد نص قانوني أو دستوري عليها إلا أن واقع الحال يخ م بوجودها [1] .

أو أن الحكومة الالكترونية هي وسيلة لتحديث بنية الحكومة وطريقة تنفيذ أعمالها ولتعزيز دورها الايجابي في التنمية الاجتماعية والثقافية والاقتصادية [2] .

بمعنى آخر هي انتقال الحكومات من تقديم الخدمات العامة والمعاملات من شكلها الروتيني التقليدي إلى الشكل الالكتروني عبر الإنترنت [3] .

3-التمييز بين الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية :الإدارة الالكترونية في معناها الحديث هي استخدام الوسائل والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان ويطال هذا المعنى حتى الأمور الغير الإدارية [4] .

فالتحول في المصطلح من تغيير الإدارة العامة إلى تعبير الإدارة العامة الالكترونية يتطلب أن تستخدم الإدارة تغييرات الاعتماد على المعلومات كمحدد لنشاطها الالكتروني

فيقصد بالإدارة الالكترونية إدارة الأعمال الحكومية بلا ورق ، فهي تشمل مجموعة من الأساسيات حيث يو جد الورق ولكن لا تستخدمه بكثافة ولكن يوجد الأرشيف الالكتروني والبريد الالكتروني ، والأدلة والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية إدارة بلا مكان [5] .

ب- أشكال الحكومة الالكترونية :تتوزع أنشطة الحكومة الالكترونية على ثلاث مجالات رئيسية تمثل أشكالا أو أنواع من العلاقات لتوفير الخدمات .

---

[1] - ناجح أحمد عبد الوهاب ، المرجع السابق ، ص 85 .

[2] - سعد غالب ياسين ، المرجع السابق ، ص 242 .

[3] - صفوان المبيضين ، المرجع السابق ، ص 13.

[4] - محمد سمير احمد ، المرجع السابق ، ص 25 .

[5] - خالد ممدوح ابراهيم ،المرجع السابق ص 147 .

1- علاقة الحكومة بالحكومة GOVEMENT TO GOVEMENT رمزها G2G :

وهي المعاملات والخدمات التي تتم من الحكومة إلى الحكومة أي شكل التعامل الالكتروني داخل أجهزة الدولة أي اتصال بين موظف دائرته الحكومية أو اتصال بين دائرة حكومية وأخرى حكومية للحصول على معلومة أو لتقديم معلومة أو خدمة عن طريق تكنولوجيا المعلومات [1] ، و تقدم الحكومة الالكترونية وسائل فعالة وديناميكية لتعزيز العلاقات الرسمية البينية داخل مؤسسات وهيئات الحكومة من خلال توظيف البنية الشبكية للحكومة الالكترونية في تنفيذ معاملات تتطلب عبور مستويات إدارية مختلفة في وزارات مختلفة مما يعكس هذا على جودة العمل الوظيفي و تحسين الإنتاجية الإدارية [2] .ويتم بذلك تقليص استخدام الأوراق و الوثائق الرسمية لتقليص الروتين الإداري وتخفيف تكلفة تنفيد المعاملة الواحدة ، وتسريع وقت الإنجاز و من ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة[3] .

2) علاقة الحكومة بالأعمال LOVERMNENT TO BUSINES ورمز ها G2 B:

أي التعامل الالكتروني بين الحكومة والقطاع التجاري أي من حكومة لشركة اتصال بين الحكومة وشركة لتقديم معلومة أو خدمة [4] .

وتتفاعل بذلك الحكومة مع القطاع الأعمال من خلال وسائل متعددة لتلبية حاجيات قطاع الأعمال بسرعة ومرونة وشفافية ، ويمكن أن توفر مبادرات الحكومة الالكترونية الموجهة نحو توظيف قدرات الأنترنت وتكنولوجيا الشبكات ، ودمج هذه التقنية مع قواعد التقنية مع قواعد البيانات الحكومية بيئة الكترونية [5] .

---

[1] - خالد ممدوح إبراهيم، المرجع السابق،ص 154 .

[2] سعد غالب ياسين ، المرجع السابق ، ص 253 .

[3] محمد سمير أحمد ، المرجع السابق ، ص 88 .

[4] - محمد الطعامنة وطارق العلوش، المرجع السابق ، ص 18.

[5] - محمد سمير أحمد ، المرجع السابق ، ص 89 .

فضلا عن ذلك تقوم الحكومة الالكترونية بتقديم الإسناد المباشر للأنشطة الرئيسية التالية[1] :

1- أنشطة تحفيز الصناعة والتجارة
2- تبسيط الإجراءات الموافقة على الترخيص والامتياز
3- سرعة وشفافية الإجراءات تسجيل الأعمال
4- تنفيذ إجراءات الشراء الحكومي مع القطاع الخاص
5- تنفيذ الإجراءات المتبعة في المناقصات والمزايدات وغيرها
6- النشر الالكترونية للتشريعات وقوانين العمل والإقامة والهجرة
7- تقديم الخدمات الالكترونية الفورية لقطاع الأعمال
8- الرقابة الالكترونية المباشرة على خدمات مؤسسات ووكالات مهمة

وتكون علاقة الحكومة بالأعمال من خلال مراقبة البيانات لنظام العمل داخل الإدارات وكيفية أدائه عن طريق النظم المعلوماتية زيادة على العنصر البشري الذي يساهم بصورة كبيرة وفعالة في عملية التطوير الإدار ي [2].

علاقة الحكومة بالمواطن coverment to citizen رمزها G2c :

إن من أهم مبررات ظهور نظام الحكومة الالكترونية هو تطوير علاقات الحكومة مع المواطنين وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم ونقل هذه الخدمات إلى شبكة الانترنت

وتضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة ومهمة ذات الصلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين مثل :

1- الخدمات الصحية (وتشمل الضمان الصحي ، المستشفيات العلاج الصحي) .
2- الخدمات الاجتماعية (الضمان الاجتماعي التقاعد ...)
3- التسجيل المدني (اصدرا شهادات الميلاد ، جوازات السفر) .
4- التعليم (التربية والتعليم الأساسي والثانوي ، التعليم العالي ومركز البحث)

[1] سعد غالب ياسين ، المرجع السابق ،ص 254.
[2] عصام عبد الفتاح مصر ، المرجع السابق، ص 14 .

هذه الخدمات الأساسية وغيرها يتم نقلها من خلال الحكومة الالكترونية إلى خدمات الكترونية فورية مع توصيلها عبر شبكات الانترنت الحكومية وشبكات الانترنت التي يرتبط بها المواطنين[1].

تهدف الحكومة الالكترونية إلى تقديم خدمات مرفقية إلكترونية وإلى تحويل الطريقة التقليدية إلى عمل الحكومات وتوفير حصول المواطنين على خدمات المرافق والمواد الحكومية بشكل أفضل ، وبتوظيف التكنولوجيا المعلومات لتوجيه تدفق المعلومات بين مختلف الدوائر الحكومية وعرض المعلومات والقدرات العملية على المواطنين والمشاريع ، وتعمل الحكومة الالكترونية على تحقيق إدارة أفضل وأكثر فعالية للموارد الذاتية في البلد .

والهدف من إنشاء الحكومة الالكترونية هو استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات بسهولة ويسر كذلك التقليل من التزاحم وعدد مرات التردد على الأجهز ة الحكومية وتحقيق مبادئ العدالة والشفافية الكاملة للحصول على الخدمات وضمان وصول هذه الخدمات لكل فرد من أفراد المجتمع مهما كان موقعه الجغرافي وضمان حياة كريمة لكل موظف ، وزيادة إنتاجية وفاعلية الأجهزة الحكومية ، زيادة عن فاعلية وقوة النظام القانوني من أجل الانجازات وتبسيط الإجراءات[2] .

كما تهدف الى رفع أداء الجهاز الإداري ، ويكون ذلك من خلال تقليل التعامل بالنماذج اليدوية والتعامل بالنماذج الالكترونية ، مع ضمان توفير السرية والأمان للمعلومات ، بما يؤدي إلى تطوير وتحسين مستوى الكفاءة الإنتاجية في الخدمات المقدمة للجمهور[3].

وتهدف أيضا إلى تطبيق أحدث أساليب التكنولوجيا والطرق المنظمة ، كأدوات لتمكين المعنيين من الحكومة بتطبيق الإجراءات الجديدة إضافة إلى تغيير الثقافات السائدة وبناء مجتمع

---

[1] - محمد سمير أحمد ، المرجع السابق ، ص 87

[2] - خالد ممدوح ابراهيم ، المرجع السابق ، ص 119

[3] - عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص 37

معلوماتي[1].ومن خلال تدريب العنصر البشري (الموظف العام) على التقنية الحديثة بهدف إدخال تغيرات أساسية في نظام إدارة المرافق العامة [2] .

ومن بين الأهداف الموضوعة والمزايا التي يمكن اكتسابها من مشروعات الحكومة الالكترونية ما يلي :

أ- أهداف الحكومة الإلكترونية:

أ-1/ خلق تأثير ايجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجية المعلمات بين أفراد المجتمع[3] .

أ-2 / تحسين مستوى أداء الخدمات : وهو ما يعني تقديم الخدمات إلى المتعاملين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسبين وبالسرعة والكفاءة المطلوبة مع تطوير أفضل الطرق

لمشاركتهم في العملية التنفيذية ،ويحقق هذا الهدف تفادي الأخطاء اليدوية التي قد تحدث عند تأدية الخدمة بالطرق التقليدية وبالتالي فان تدفق بيانات المعاملات تتم بسهولة وتوفر مجالا آمنا لوجود شفافية لتتيح الأداء لكل معاملة وسهولة تتبعها في أي وقت [4] .

إن اكتساب الميزة الإستراتيجية من خلال الحكومة الالكترونية يرتبط ببرامج وطنية إستراتيجية أخرى مثل : تطوير البنية التحتية التقنية والمعلومات ، تحفيز استخدام الإنترنت ، دعم مشروعات التجارة الالكترونية [5] الأعمال الالكترونية [1]صياغة وتطبيق إستراتيجية شاملة للإدارة الالكترونية وتحديث نظام التعليم .[2]

---

[1] - خالد ممدوح ابراهيم ، المرجع السابق ، ص 120

[2] - ناجح احمد عبد الوهاب ، مرجع سابق ، ص 111 .

[3] - محمد سمير احمد ، المرجع السابق ، ص 84 .

[4] - خالد ممدوح إبراهيم ، المرجع السابق ، ص 120 .

[5] - هي القدرات المستفادة من الإنترنت والوسائل الالكترونية في تأدية العملية التجارية . أنظر : نجم عبود نجم ، الإدارة الالكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات ، الرياض ، دار المريخ للنشر ، 2004 ، ص 40 .

أ-3) التقليل من التعقيدات الإدارية :حيث أن تقنية المعلومات والاتصالات كفيلة بتوفر المعلومة بسرعة فائقة وسهولة واختصار انجاز المعاملات في ظرف زمني قصير بحيث يقوم الجمهور بصنع موقع للاتصالات وانجاز المعاملة بخطوة واحدة دون مراجعة عدة مكاتب ، ذلك أن توفير معلومة دقيقة محدثة لمتخذ القرار يساعد في التخطيط طويل المدى لمشروع التنموية ومتابعة التنفيذ بشكل دقيق [3] ،وذلك من أجل تقليل نسبة التعقيدات الإدارية التي تمر بها المعاملات الخاصة بالأفراد[4] .

أ-4) تسعى مشروعات الحكومة الالكترونية إلى تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين وذلك في ضوء معايير موضوعية لقياس الجودة .

وهكذا لا تخلوا أهداف الحكومات الالكترونية في تجارب دول العالم مضامين اجتماعية وثقافية وتربوية وسياسية إلى جانب المعاني الاقتصادية المهمة لمشروعات وبرامج الحكومة الالكترونية ، إن اكتساب الميزة الإستراتيجية من خلال الحكومة الالكترونية يرتبط ببرامج وطنية إستراتيجية أخرى مثل:تطوير البنية التحتية التقنية والمعلوماتية[5]. تحفيز استخدام الإنترنت ، دعم

---

[1] هي إحدى أهم تجليات تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصالات في هذا العالم الرقمي ، وهي نماذج الأعمال الجديدة على شبكة الأنترنت ، ولا تزال هذه الأعمال في طور التطور والانفتاح المستمر وبالتالي لم يتكامل إطارهاالنظر ي والعلمي بصورة واضحة إلى حد الآن ومع ذلك فقد غيرت الأعمال الالكترونية نظرية وتطبيق الإدارة بشكل جذري من خلال ما قدمته من نظم وأساليب عمل جديدة . أنظر : محمد الصيرفي ، الإدارة الالكترونية ، المرجع السابق ، ص 118 .

[2] - سعد غالب ياسين ، المرجع السابق ، ص 247 .

[3] - خالد ممدوح إبراهيم ، المرجع السابق ، ص 121 .

[4] - وعلى سبيل المثال : فالشخص الراغب في الحصول على بيان أو شهادة محددة شهادة ميلاد أو شهادة وفاة لأحد ذويه ، وبمجرد أن يملأ الطلب عن طريق شبكة الحكومة الالكترونية ويحصل الموظف على إشعار بذلك ، يقوم بالبحث في قاعدة البيانات التي زود بها النظام لدى مصلحة الأحوال المدنية ، ومن ثم يقوم بتحديد الشهادة المطلوبة الكترونيا ثم يوقعها رئيسه الأعلى ، ويمكن لصاحبها الحصول عليها من منزله عن طريق طباعتها من الجهاز الآلي الخاص به .ويجب أن يكون مختومة من جهة الحكومة الالكترونية لاحقا ،انظر :عبد الفتاح بيومي حجازي ، المرجع السابق ، ص 107 .

[5] - تعتبر أمرا مهما لتأمين وحماية النظام المعلوماتي و كل أنواع المعلومات خلال شبكات الاتصال و الانترنت و التي منها مختلف انواع التخريب و الاختراق و التزوير المحررات و سرقة و انتهاك سرية البيانات و المعلومات و الفيروسات ، أنظر: خالد ممدوح إبراهيم، المرجع السابق، ص 126.
فمن أخطر صور التعدي على المواقع هي محاولة اتلافها و تدميرها عن طريق إستخدام مايسمى بالفيروس المعلوماتي، أو محاولة إختراق مواقع بغية الحصول على معلومات اقتصادية و شخصية و فنية و يقوم بذلك مايطلق عليهم القراصنة و يثير مثل هذا الإختراق كل من المسؤولية المدنية و الجنائية. أنظر: محمد حسين منصور، المرجع السابق، ص ص 213-214.

مشروعات التجارة الالكترونية ، الأعمال الالكترونية ، صياغة وتطبيق إستراتيجية شاملة للإدارة الالكترونية [1] .

أ-5) توفير الخدمة على نحو دائم : إن نظام الخدمات الالكترونية عن طريق الحكومة الالكترونية يقوم على مدار الساعة بذلك يوفر على الفرد الوقت والجهد وتكاليف التنقل إلى الإدارات بمعنى أن صاحب الشأن يمكنه الدخول على شبكة الحكومة الالكترونية في أي وقت للحصول على الخدمة التي يرغبها .

ولذا يقال أن الحكومة الالكترونية تحقق الشفافية الكاملة لجهة الحكومة ، وذلك من خلال الإتاحة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات الحكومية لكافة المؤسسات وكذلك المواطنين [2].

ب) خدمات الحكومة الالكترونية :تعرف الخدمة الالكترونية في إطارها الواسع على أنها تنطوي على تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات الكترونية [3] .

إذ أنه هناك خدمات الكترونية يجب توافرها لقيام الحكومة الالكترونية حيث ينبغي تقديم حلول متكاملة للهيئات والمؤسسات والمنظمات الحكومية تشمل :

- خدمات تأسيس وبناء البوابات على شبكة الانترنت والتي تساعد على وضع الخدمات الحكومية على الشبكة للمستفيدين منها بشكل يجعلهم يحصلون عليها دون حاجة لزيارة المنشأة بشكل متكرر.

---

[1] - محمد سمير أحمد ، المرجع السابق ، ص 84 .

[2] - عبد الفتاح بيومي حجازي ، المرجع السابق ، ص 109 .

[3] - بشير عباس العلاق ، الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق، مدخل تسويقي استراتيجي ، القاهرة ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، 2001 ، ص 64 .

- خدمات بناء المواقع الالكترونية ونشر المحتوى على شبكة الانترنت بهدف تقديم المعلومات الصحيحة و الدقيقة و الحديثة للجمهور باعتبارها حكومة الكترونية ناجحة.

- خدمات تطبيق أنظمة الأرشفة و إدارة المستندات باعتبارها الخط الأساسي في التحول من الأساليب التقليدية في العمل إلى متطلبات شبكة الانترنت . [1]

أما إدارة العمليات الالكترونية فيقتصد بها الخدمات الالكترونية بالحكومة في عمليات تجهيز الخدمات بتقديمها للمواطنين . ، و تشمل إدارة العمليات الالكترونية بالحكومة كلا من الجودة و التدريب و تحديد و توجيه و تنميط الخدمات و دراسة الزمن المعياري [2].

وثمة خدمات متكاملة تتم الكترونيا يمكن تقديمها من خلال حكومة الالكترونية مثلا في مجال الرعاية الصحية والضمان الاجتماعي والأحوال الشخصية والضرائب ويشمل أيضا الخدمات الحكومية المقدمة للجهات الحكومية والقطاع الخاص والمواطن والمقيم داخل البلاد وخارجها مثل : استخراج رخص قيادة السيارات [3] ،وعليه تسعى المرافق العامة إلى تحقيق الجودة في خدماتها وعملياتها وتضعها كهدف أساسي في ظل عالم سريع التغير يقوده التنافس الشديد في تقديم الخدمات بصورة أفضل ، وتنقسم الخدمات المقدمة من قبل الإدارة الالكترونية الى ثلاث فئات هي :

1- حاجة المواطنين والشركات إلى خدمات الحكومية GOVEMENT SERVICES BUSINES وتتمثل هذه الخدمات الرواتب وتقديم الشكاوي والمعلومات والاتصالات والتجهيز الالكتروني والشؤون العامة .

2- الخدمات داخل المؤسسة INTRA AGENCY SERVICES وتشمل هذه الخدمات البحث والاتصالات والتخطيط وصياغة السياسات وتنفيذها وا ٍدارة المشاريع وا ٍدارة الموارد البشرية وخدمات الإسناد والتمويل ونحوها .

---

[1] خالد ممدوح إبراهيم ، المرجع السابق ، ص135 .

[2] فريد راغب النجار . الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق ، الدار الجمعية 2008 ، ص 263 .

[3] - خالد ممدوح ابراهيم ، المرجع السابق ، ص 145 .

3- الخدمات بين المؤسسات INTER AGENCY SERVICES : وتشمل هذه الخدمات متابعة المشاريع والأمور العامة وخدمات المعلومات وا إدارة الموارد البشرية والتعليم والتدريب والتخطيط [1] .

إن ممارسة الخدمات عن طريق شبكة الإنترنت بسهولة ويسير على نحو يرضي المواطنين وتقديم الخدمة بشكل جيد فان ذلك دليل على جودة نظام الحكومة الالكترونية [2] .

ويجب أن تكون هناك إدارة للخدمات الالكترونية وتقوم على عناصر مهمة هي [3]:

*الهدف تفعيل التواصل بين العاملين في المؤسسة الكترونيا والتغلب على الحواجز المكانية الزمانية داخلللمؤسسة وا إيجاد وسيلة سريعة ومبتكرة لمشاركة العاملين في كافة الأحداث .

* دائرة الحوار : وتتم من خلال طرح أحد الموضوعات سواء عامة اقتصادية اجتماعية أو ثقافية للمنافسة كإحدى الآليات لإزالة الحواجز بين العاملين بالمؤسسة .

* استقصاء الرأي حول خدمات داخل المؤسسة : يتم قياس الرأي حول الخدمات أو القضايا المهمة .

* توحيد نماذج العمل المستخدمة : بتوحيد الشكل العام للخرجات من تقارير ودراسات ونماذج العمل الداخلية .

* الإعلان عن نشاطات الإدارة :تبذة عن أهم الأنشطة التي تقوم بها قطاعات وا إدارات المؤسسة .

* العروض الالكترونية ونشر الثقافة داخل المؤسسة : يمكن من خلالها استعراض جميع العروض الالكترونية التي تمت بالمؤسسة لضمان استمرار التواصل وتسلسل الأفكار بين العاملين .

---

[1] - عمار بوحوش ، المرجع السابق ، ص 183 .

[1-] عبد الفتاح بيومي حجازي ، المرجع السابق ، ص 197 .

[3]- خالد ممدوح ابراهيم ، المرجع السابق ، ص 66 .

المطلب الثاني : إدارة المرافق العامة في نظام الحكومة الالكترونية :

يتطلب لقيام حكومة الكترونية، وتسيير خدمات عن طريق إدارة الكترونية ،التعرض إلى المعوقات التي قد تقع عائق أمام الطريق المنشود للإدارة الالكترونية بطرق حديثة وتكنولوجيا عالية ، فلعل أهم ما يعترض الحكومة الالكترونية ويحقق من أهدافها هي الفساد الإداري فالقضاء على هذا الأخير وكذلك القضاء على بيروقراطية العمل الإداري وتحقيق الديمقراطية مع إضفاء نوع من الرقابة على ذلك وتحقيق الشفافية الإدارية ، كل ذلك يميز العمل الإداري الالكتروني عن العمل الإداري التقليدي .

فإذا ما تم القضاء على هذه المعوقات فان الحكومة الالكترونية سوف تظهر في حيز الواقع العملي ، اخذين في الاعتبار أن التحول إلى نظام الحكومة الالكترونية أصبح ضرورة حتمية وملحة ولا بديل عنها في عالمنا المعاصر [1] .

للقضاء على الفساد الإداري والتصدي له لا يكون إلا عن طريق تفعيل حكومة الكترونية تقوم على الحد من هذه الظاهرة، وفي الواقع لا يوجد تعريف خاص وشامل لمصطلح الفساد ولكن يمكن تعريفه على أنه :(كل تصرف غير قانوني مادي أو أخلاقي من جانب العاملين يسود في بيئة بيروقراطية يهدف إلى تحقيق مصالح شخصية على حساب المصلحة العامة مما يؤدي إلى هدر في الموارد الاقتصادية والاجتماعية ويؤدي إلى عدم الاستقرار السياسي [2] .

من المشاكل التي تواجه الحكومات مشكلة عالمية تترتب عليها نتائج وخيمة في جميع نواحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والدينية على حد سواء وهي مشكلة الفساد الإداري فهذا الأخير يعوق معدلات النمو الاقتصادي ويضعف الثقة في العمل ويضعف مكانة السلطة السياسية والإدارية للدولة .

[1] - عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص 55.

[2] - حنان محمد القيسي ، المرجع السابق ، ص 17 .

والفساد الإداري ظاهرة من الظواهر الخطيرة التي تسعى العديد من الدول للتخلص منها أو الحد من هذه الظاهرة ومن المعالجات المتبعة للتخلص منها هي نظام الحكومة الالكترونية ، حيث أصبحت من الضروريات لما لها من الايجابيات خاصة في مجال المرافق العامة و ما تقدمه من خدمات مختلفة فضلا عن تحقيق الشفافية في الإدارة و مكافحة الجرائم الوظيفية . فمن مزايا الحكومة الإلكترونية الحد من الفساد الإداري و تقليل أثاره السلبية على المجتمع[1] .

وللقضاء على البيروقراطية و ممارسة الديمقراطية: يقال أن أنظمة الإدارة الإلكترونية في مجال العمل الحكومي الخاص ، يهدف إلى التخلص من البيروقراطية و القضاء على التعقيدات الإدارية ، و يمكن للإدارة الإلكترونية كذلك أن تخلصنا من أمراض مزمنة في معاملات الإدارة من ذلك القضاء على كمية نماذج الورقية الغير عادلة المتداولة ، والمستندات و التوقيعات المطلوبة و إستفاؤها في هذه النماذج في معاملات الحكومة [2] لأن ظاهرة البيروقراطية انتشرت بكل ما تحمله من مساوئ وسلبيات، كتعطيل العمل وتراكمه ،كثرة الإجراءات ،و تعقيد التعامل مع هذه المرافق ، وغياب نظام المعلومات système d'information جيد وفعال يسمح بوجود نوع من التواصل بين مختلف مصالح المرافق العامة ، مما يتضمن حسن سير و نجاعة المرفق العام ، ومما يبعد المرفق كل البعد عن حاجيات المواطنين ، مما يؤثر سلبا على فعالية المرفق وبذلك يؤثر في الدولة بصفة عامة مما يولد اضطرابات و عدم استقرار اجتماعي ، وعدم مواكبة تسيير المرافق العمومية من طرف الدولة للتطور التنظيمي الذي تعرفه المرافق العامة في العالم .

وللقضاء على هذه البيروقراطية فانه بإتباع الطريقة الحكومة الالكترونية يمكن تبسيط هذه الإجراءات وانجازها بسرعة وسهولة توفيرا للوقت والجهد والنفقات خاصة فيما يتعلق بأماكن الإدارات وأعداد العاملين .فمن خلال موظف واحد يمكن إنهاء المعاملة وتقديم الخدمة لصاحبها

---

[1] مريم خالص حسين " الحكومة الإلكترونية " ،. مجلة كلية العلوم الاقتصادية ،جامعة بغداد، العدد الخاص ، بمؤتمر الكلية ، 2013 ، ص 09 .

[2] عبد الفتاح بيومي حجازي ، المرجع السابق ، ص169 .

دون أن يكون هناك إلزام على هذا الموظف بالرجوع إلى رؤسائه للحصول على موافقته ، وا ٍنما يقوم بالرجوع الى قاعدة البيانات المعدة سلفا في إدارته و التي تعد بمثابة تفويض الموظف يتخذ قراره على أساسه ، ومن ثم فان تقنية المعلومات والاتصالات كفيلة بتوفر المعلومة بسرعة فائقة وبسهولة ، واختصار انجاز المعلومات في ظرف زمني قصير بحيث يقوم صاحب الخدمة بتصفح موقع الاتصالات وانجاز المعاملة في خطوة واحدة دون مراجعة عدة مكاتب [1] .

وفضلا على ذلك فان **الرقابة** في حالة الإدارة العامة الالكترونية هي رقابة بيئية معلوماتية تقتصر على رقابة الشخص الذي يعمل في هذا النظام ، والذي تحول الى مجموعة بيانات أو مجموعة معلومات موضوعية اسمية وتجعله معروفا فقط للرؤساء أو الأشخاص الذين يملكون الدخول إلى الملفات المعلوماتية التي يعمل فيها [2] .

ومن ثمة فان الرقابة تتضمن متابعة عمليات التنفيذ لتبين مدى تحقيق الأهداف المراد إدراكها في وقت محدد وتحديد مسؤولية كل ذي سلطة والكشف عن مواطن العيب والتحلل حتى يمكن تفاديها والوصول بالإدارة إلى أكبر كفاءة ممكنة .

وتتم الرقابة عن طريق تحويل برنامج العمل إلى وحدات يمكن قياسها وتسجيل نتائج ما يحدث من أعمال على جميع مستويات الإدارة بدقة وفورية بحيث يمكن تحديد حالة التنفيذ ، ومقدار تحقيق الأهداف بوضوح .فتجميع البيانات الصحيحة عن المعلومات الجارية بصورة منتظمة وعرضها في هيئة وحدات قياسية يضع أمام الإدارة صورة كاملة للانجاز تبين له أين ينبغي أن يبحث وتساعده على معرفة ما يمكن أن يتخذ من إجراءات وتكشف له عن درجة تقدم كل جزء من أجزاء البرنامج المطبق وما إذا كان يسير وفق النظام والتوقيت المقدر له [3] .

---

[1] - عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص ص 57 . 58 .

[2] - عبد الفتاح بيومي حجازي ، المرجع السابق ، ص ص 169 . 170 .

[3] - عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ص ص14.12

إن الديمقراطية تستوجب حق اعتناق الرأي دون تدخل والسعي وراء المعلومات والأفكار وتلقيها وطرحها من خلال أي وسيلة من وسائل الإعلام [1] .كما أن إدارة الحوار بين الإدارة والمتعاملين معها وا ٍبداء رأيهم وملاحظاتهم يتم بذلك تحقيق ديمقراطية المشاركة بمفهومها الواسع .وبمعنى أخر فانه عن طريق نظام الحكومة الالكترونية يتيسر استطلاع رأي المواطنين في شؤون المرافق العامة بل وفي مختلف المشاكل العامة ويمكن إجراء الاقتراحات وا ٍحصاء الأصوات بسرعة ودقة .

وعليه يمكن حصر دور الحكومة الالكترونية في **ممارسة الديمقراطية** فيما يلي : [2]

أ- إجراء الانتخابات : فيما يتعلق بعملية الانتخابات ذاتها فانه يمكن أن تستخدم في توفير البيانات والمعلومات الدقيقة عن الدوائر الانتخابية ، كما يمكن أيضا أن تستخدم في عمليات التصويت وتساعد على تحقيق النزاهة .كذلك استخدام الحاسب الآلي في إعداد جدول الانتخابية وا ٍصدار بطاقة مغناطيسية للناخب ويقوم الحاسب الآلي بمقارنة المعلومات المسجلة على بطاقة الناخبين للتعرف على الناخب وا ٍلغاء اسمه تلقائيا من سجل الناخبين إذا كان هناك عدم تطابق وذلك حتى لا يتكرر مثل هذا الخطأ .

ب- حضور الاجتماعات :حيث تحاول بعض الإدارات زيادة المشاركة في الاجتماعات الخاصة بعرض جدول أعمالها على الانترنت ، وفي إدارات أخرى يستطيع المواطنون إرسال البريد الالكتروني إلى أعضاء المجالس أثناء اجتماعهم وتوجيه الملاحظات والأسئلة إليهم .

ج- استقرار النظام السياسي : حيث انه نتيجة لتقديم الخدمات المرفقية عن طريق حكومة الكترونية ونظرا لما تتميز به هذه الخدمة من جودة ، تكلفة أقل سرعة الأداء فان ذلك من شأنه أن يؤدي إلى زيادة ثقة المواطنين في النظام السياسي القائم، وقدرته على حل مشاكلهم بطرق سلمية وصحيحة والوفاء بجميع متطلباتهم في أسرع وقت و لا شك أن هذا الأمر يساعد على

[1] - ناجح أحمد عبد الوهاب ، المرجع السابق ، ص 126 .

[2] - عصام عبد الفتاح مطر ، نفس المر جع ، ص ص 106.107.

رضا المواطنين عن حكومتهم و تأييدها و قبولهم لاستمرار في الحكم و من ثم إلى استقرار النظام السياسي

وعليه تهدف الديمقراطية الالكترونية إلى ضمان عملية المشاركة الفاعلة للمواطنين في محاسبة الحكم ، وذلك عن طريق اطلاعهم على المعلومات الحكومية بطريقة شفافة عبر نشرها عبر الإنترنت ، فضلا عن دورها في توضيح العملية الديمقراطية عن طريق نشر الأحزاب وا ٍقامة المنتديات الالكترونية التي تناقش سياسة الحكومة بشكل عام [1] .

إن الحكومة الالكترونية لها آثار ايجابية أكيدة على الممارسة الديمقراطية تمثل الجانب السياسي للثورة الرقمية ، فعن طريقها يتيسر استطلاع رأي المواطنين في شؤون المرافق العامة ، بل وفي مختلف المشكلات العامة ، ويمكن إجراء الاقتراحات وا ٍحصاء الأصوات بسرعة ودقة ، كما يستطيع المواطنون دخول الاجتماعات العامة والاطلاع على جداول أعمالها ومحاضر جلساتها ، فضلا عن أنها تزيد من رضاء المحكومين عن حكومتهم بسبب سهولة حصولهم على الخدمات المرفقية المرجوة منها[2] .

أما عند الحديث عن **الشفافية الإدارية والوضوح الإداري**

فإن الشفافية تمثل أسلوبا جديدا للتعامل في حل المشكلات التي تواجه مسار إصدار المعلومات والخدمات الحكومية لجمهور المستفيدين وذلك كونها تمثل الوضوح التام في اتخاذ القرارات ورسم الخطط والسياسات فإصلاح العمليات الإدارية تمثل الخطوة الأولى في إطار محاسبة التحول الناجح نحو إقامة الحكومة الالكترونية [3] .

---

[1] - عباس زبون عبيد العبودي ، المرجع السابق ، ص 05 .

[2] - صغوان المبيضين ، المرجع السابق ، ص 42 .

[3] - سحر قدوري الرفاعي ، "الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها مدخل استراتيجي "، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، العدد 07 ، جامعة شلف، ، ص 12 .

وتعد الشفافية في العمليات الحكومية أمرا ضروريا لسلامة المالية العامة وحسن الحكم والإدارة والنزاهة والحد من الفساد ، ويمكن تعريف الشفافية على أنها انفتاح على الجمهور العريض فيما يتعلق بالهيكلة والوظائف التي تقوم بها الحكومة ومضمون سياسات المالية العامة وحسابات القطاع العام والتوقعات [1] وقد تعني الشفافية وضوح وفهم القواعد التشريعية والتنظيمية وسهولة الاطلاع على الممارسات الفعلية تماما كمن ينظر من نافذة ذات لوح زجاجي في غاية النظافة [2] .فالشفافية بمفهومها البسيط عبارة عن ظاهرة تقاسم المعلومات في متناول الجميع ، وتعني أيضا بتوفير إجراءات واضحة لكيفية صنع القرار على الصعيد العام ، الشفافية تعني فتحا تاما لقنوات الاتصال بين أصحاب المصلحة وهي أداة مهمة جدا لمحاربة الفساد الإداري [3] .

وأكد المشرع الجزائري على مبدأ الشفافية ضمن **قانون الوقاية من الفساد ومكافحته** حيث أقر بوجوب اتخاذ التدابير اللازمة لتعزيز الشفافية والمسؤولية والعقلانية في تسيير الأموال العامة طبقا للقانون [4] .

وقد تعني الشفافية الإدارية وضوح التشريعات وسهولة فهمها واستقرارها وانسجامها مع بعضها البعض وموضوعيتها ووضوح لغتها ومرونتها وتطورها وفقا للتغيرات الاقتصادية

---

[1] - راضية بوزيان ، "ظاهرة الفساد في المجتمع العربي" ، الجزائر نموذجا ، مجلة العلوم الانسانية ،الجزائر، العدد 40 ، الجزائر ، 2009 .ص 18

[2] - حسين عبد الرحيم السيد ، "الشفافية في قواعوا إجراءات التعاقد الحكومي"، مجلة الشريعة والقانون ،قطر العدد 39 ، 2009 ، ص 83 .

[3] - سعد عباس حمزة الخفاجي ، "الحكومة الالكترونية الأبعاد النظرية واليات التطبيق" ، مجلة كلية العلوم الاقتصادية ، الجامعة المستنصرية العدد 23 ، 2010 ، ص 20 .

[4] - القانون 01/06 المؤرخ في 21 محرم 1427 الموافق 20 فبراير 2006 المتعلق بقانون الوقاية من الفساد ومكافحته (الجريدة الرسمية العدد 14 المؤرخ في 08 مارس 2006 ، ص 9 المادة 10 ((تنفيذ التدابير اللازمة لتعزيز الشفافية والمسؤولية والعقلانية في تسيير الأموال العمومية طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بها ، ولاسيما على مستوى القواعد المتعلقة باعداد ميزانية الدولة وتنفيذها)) .

والاجتماعية والإدارية وبما يناسب مع روح العصر إضافة إلى تبسيط الإجراءات ونشر المعلومات والإفصاح عنها وسهولة الوصول إليها بحيث تكون متاحة للجميع [1] .

وعليه فنظام الحكومة الالكترونية يحقق الشفافية الكاملة لجهة الإدارة وذلك من خلال الإتاحة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات الحكومية لكافة المؤسسات وكذلك للمواطنين أي قيام نظام الحكومة الالكترونية على مبدأ المساواة المنتفعين أمام المرافق العامة ، بذلك نجد أن الشفافية الإدارية أو ما يعرف بحياد المرفق العامة لا يكون إلا بتحقيق المبادئ الأخرى لسير المرافق لها ، وبذلك فقبل الخوض في مبدأ الحياد المرافق العامة وسنحاول الإلمام بالمبادئ التي تحكم سير المرافق العامة في نظام الحكومة الالكترونية .

كما قد أشرنا سابقا إلى المرافق العامة كونها تقدم الخدمات التي تتعلق بالفرد ومن ثم فان المرافق في استمرار أداء أعمالها بانتظام واطراد .

ولما كانت هذه المرافق تدار بشكل تقليدي وذلك بما تشمله من بطئ في الانجاز وزيادة في النفقات ، ومشاكل في الأداء ، كان من الضروري إعمال بنظام الحكومة الالكترونية التي تتيح إدارة المرافق العامة بشكل الكتروني .

ولذلك فإننا سوف نبين من خلال هذا العنصر المتعلق بالشفافية الإدارية وحياد المرافق العامة واثر نظام الحكومة الالكترونية على المبادئ العامة التي تحكم سير المرافق العامة للتوافق على النظام الكتروني .

مبدأ دوام سير المرفق العام : تنشأ المرافق العامة وتنظم حتى تشبع حاجات الجمهور العامة ، التي لا غنى عنها لذلك كان إلزاما باسم المصلحة العامة أن تؤدي هذه المرافق

[1] - طلال بن عبد الله حسين الشريف ، المرجع السابق ، ص 71 .

خدماتها العامة على نحو يمكن الجمهور من الاستفادة منها ولا يمكن تحقيق هذا الهدف إلا بضمان سيرها بانتظام [1] .

ويعني هذا المبدأ استمرار المرافق العامة في أداء أعمالها بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد وذلك كونها تقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد يتوقف عليهم إلى حد كبير تنظيم شؤون حياتهم ، ومن ثم فان تعطل هذه المرافق يؤدي إلى إخلال واضطراب في حياة الجمهور [2] . ولذلك فان استمرار المرفق في تقديم خدماته للمنتفعين يرتب التزام على المرفق تتمثل أهمنتائجه في تحريم الإضر اب على العاملين بالمرافق العامة وتنظيم استقالة موظفيه العموميين [3] .

ويساعد نظام الحكومة الالكترونية على هذا المبدأ بصورة من النظام التقليدي حيث يستطيع الفرد صاحب الخدمة ان يحصل عليها وذلك في أي وقت من الأوقات من خلال دخوله على الموقع الالكتروني للجهة الموجودة بها الخدمة .

فالفرد الذي يود استخراج رخصة البناء مثلا يستطيع الدخول على الموقع الالكتروني وذلك للاطلاع على كافة الشروط اللازمة لاستخراج هذا الترخيص ويلاحظ أن استخدام نظام الحكومة الالكترونية يساعد أيضا على التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدأ سير المرافق بانتظام واطراد ، فان كان هذا النظام يتم من خلال تقديم الخدمة دون تدخل من جانب الموظفين فان حالات إضراب الموظفين وامتناعهم عن أداء الخدمة تقل الى حد كبير وذلك لكون الخدمات لا تتأثر بوجود الموظفين حيث يستطيع الفرد الحصول على الخدمة حتى في حالة عدم وجود موظفين وذلك من خلال دخوله على شبكة المعلومات

[1] - عبد الفتاح بيومي حجازي ، المرجع السابق ، ص 241 .

[2] - عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص 91 .

[3] - ناجح احمد عبد الوهاب ، المرجع السابق ، ص 301 .

والسير بإجراءات الخدمة حتى الحصول عليها . كما لا تؤثر حالات الاستقالة أيضا على استمرارية المرفق العام [1] .

بل وحتى يؤدي إلى عدم التأثير إذ ما قدم الموظف الاستقالة لا مكان لاستبداله على وجه السرعة لان استبداله أو غيابه لن يؤثر بشكل مباشر أو خطير على استمرار المرفق [2] .

وتشير أيضا إلى أنه بتطبيق نظام الحكومة الالكترونية فتقل حالات وجود ظروف طارئة تؤثر على المعاملات بين الأفراد والجهات الإدارية حيث يستطيع الفرد الحصول على المعلومات والبيانات والأوراق اللازمة لإجراء هذه المعلومات في أي وقت من الأوقات [3].

لعل نظام الإدارة الالكترونية يؤكد أكثر من غيره على مبدأ دوام سير المرافق العامة إذ في هذا النظام يستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية أو المعلومة الرسمية التي تسعى إليها في أي وقت شاء ، على مدار اليوم ، فيستطيع ولو في منتصف الليل أن يدخل على شبكة المعلومات ليطلع على قانون أو لائحة تنظم أمرا من الأمور التي تهمه ، بدلا من انتظار مواعيد فتح مكاتب الإدارة وتواجد الموظفين في اليوم التالي ، وفي ذلك تأكيد أكبر و تطبيقا أتم لمبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام وباضطراد [4] .

وهكذا فإن نظام الحكومة الالكترونية يؤكد مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام و اظطراد ، ويؤدي إلى التخلص من البيروقراطية في العمل ، وذلك لما تشمله من بطئ في الإجراءات وزيادة التكاليف وبذلك تكون المحصلة النهائية هي تقديم خدمة ذات جودة عالية وبسرعة في الانجاز وبأقل تكلفة ممكنة [5] .

---

[1] - عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص 91.92 .

[2] - حنان محمد القيسي ، المرجع السابق ، ص 22 .

[3] -عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص 92 .

[4] - حنان محمد القيسي ، المرجع السابق ، ص 23 .

[5] - عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص 93 .

1-مبدأ قابلية المرافق العامة للتغيير :

الجهة الإدارية هي القائمة على إدارة المرافق العامة وهي المنوط بها وضع القواعد اللازمة لذلك والتي على أساسها يسير المرفق العام بانتظام نحو تقديم خدماته لجمهور المتعاملين معه ، ومن ثم تحقيق كافة الأغراض التي ينشأ من أجلها هذا المرفق والجهة الإدارية عندما تقرر إنشاء مرفق معين تحدد منذ البداية طريقة إدارية أو تضع على الأقل الإطار العام لذلك ، وذلك ما إذا تبين لها في أي وقت أن طريقة الإدارة أو التنظيم القائم عليه المرفق لا تعود بالنفع أو لا تحقق الهدف المبتغى من إنشاء هذا المرفق فان لها دون غيرها أن تختار طريقا أخر للإدارة كما أن لها دون غيره في تنظيم ذلك المرفق بالطريقة التي تراها مناسبة وهو ما يطلق عليه تطوير المرفق العام استجابة لمقتضيات الصالح العام [1] .

ويعني هذا المبدأ أيضا أنه من حق الإدارة أن تتدخل في أي وقت لتعديل أو تغيير القواعد التي تحكم المرفق العام حتى تتفق وتحقق المصلحة العامة على أفضل وجه ، وذلك لأن الإدارة تعمل في تنظيمها للمرافق العامة على الوصول إلى تشغيلها بأكبر كفاءة ممكنة في ظل الظروف القائمة ، فإذا تغيرت الظروف أو ظهرت للإدارة طريقة أفضل لزيادة كفاءة المرفق كان لها ابتغاء تحقيق المصلحة العامة إجراء ما ترى من تعديل في تنظيمه دون ان يكون لأحد الاعتراض على ذلك سواء من المنتفعين بالمرفق أو من العاملين فيه [2] .

كما ينطبق هذا المفهوم أيضا على حق الإدارة في تعديل القواعد المنظمة لعلاقة المرافق بالمتعامل معها دون أن يكون لأحد منهم حق الاعتراض على هذا التغيير او المطالبة ببقاء النظام الذي تعاقد على الخدمة في ظله طالما أن الإدارة تسعى إلى تحقيق الصالح العام للمرفق [3] وإ ذا كانت المصلحة العامة تتطور بتطور الزمان كان لابد للمرافق العامة مواكبة مقتضيات هذا التطور لكي تستطيع تقديم الخدمات التي أنشأت من أجلها

---

[1] - ناجح أحمد عبد الوهاب ، المرجع السابق ، ص 312 .

[2] - صفوان المبيضين ، المرجع السابق ، ص 38 .

[3] - عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص 84 .

على أكمل وجه ويترتب على ذلك اختيار طريقة إدارة المرفق استجابة للتطورات الاقتصادية والتقنية التي تؤدي إلى اتساع نطاق الخدمات وحاجات المواطنين مثل استعمال وسائل حديثة استجابة لزيادة طلب بعض الخدمات أو استعمال وسائل حديثة تحل محل الأساليب التقليدية التي لم تعد قادرة على مواكبة التطور دون التقيد بحقوق الأفراد الخاصة التي قد تتأثر بهذا التعديل ، ولا يحد من حريتها في هذا المجال سوى اعتبارات المصلحة العامة [1] .

2-مبدأ الالتزام بالتشغيل الصحيح للمرافق العامة :

إن مبدأ الالتزام بالتشغيل الصحيح للمرافق العامة هو أوسع مضمونا من مجرد إقامة المرافق العامة أو عدم حرمان الأفراد من التصنع بخدماتها والتشغيل الصحيح لا يعني المواقف للقواعد القانونية فحسب وا ٍنما يعني كذلك المتجاوب مع تقنيات الإدارة الحديثة المتطورة ، لما من شأنه أن يواكب العصر في تحقيق الصالح العام [2] .فليس من المعقول إن تقف السلطة العامة في الدولة موقفا سلبيا أمام نظام الإدارة الالكترونية الذي يبدأ بغزو مختلف المرافق العامة في العالم المتقدم ليحقق للناس مزيدا من الخدمات المرفقية بطريقة أيسر وأدق، ويضمن للإدارة نفسها مزيدا من الكفاءة في الانجاز والاقتصاد في النفقات ، إن تشغيل المرافق العامة الذي تلتزم به الإدارة ينبغي أن يكون صحيحا ليس فقط من الناحية القانونية بتوافقه مع قواعد القانون القائمة ، وا ٍنما كذلك من الناحية التقنية بتوافقه مع قواعد التكنولوجيا المتاحة ومواكبته لتطبيقات العالم الحديث .

4 **مبدأ المساواة بخدمات المرفق العام وحياد المرافق العامة** :ويعني أن المواطنين متساوون أمام المرافق العامة إذا ما توفرت فيهم الشروط المطلوبة سواء فيما يتعلق

[1] - حنان محمد القيسي ، المرجع السابق ، ص 26 .

[2] - صفوان المبيضين ، المرجع السابق ، ص 36. 40 .

بالانتفاع بخدماتها ، أو فيما يشمل بتحمل أعباءها ، وذلك بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من اختلافات لا تتعلق بالشروط القانونية المستلزمة [1] .

ومما لاشك فيه أن تطبيق نظام الحكومة الالكترونية يؤكد وبدعم مبدأ المساواة وذلك بصورة كبيرة جدا ، وذلك حيث يتم تقديم الخدمة آليا والكترونيا ، وهذا من شأنه عدم وجود تمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمة ، فكل من يستطيع التعامل مع الحاسب الآلي يمكن الحصول على الخدمة المطلوبة [2] . وحتى لا تكون هذه المساواة نظرية بعد إدخال نظام الحكومة الالكترونية ينبغي مساعدة أولائك الذين لا يستطيعون استخدام الحاسب أو الدخول الى شبكة المعلومات ، حتى يتمكنوا من الاستفادة بالخدمات المرفقية التي تقدمها الحكومة الالكترونية ، ولا يحرموا منها بسبب ظروفهم الاجتماعية أو الاقتصادية [3] .

وعلى ما تقدم يستفاد من هذا المبدأ النتائج التالية:

أولا: أنه من جهة الحصول على الخدمة أو المنفعة العامة لكل شخص تتوافر فيه الشروط التي تنص عليها القوانين واللوائح حق الانتفاع بخدمات المرفق العام .

ثانيا: من جهة الانتفاع نفسه يكون المنتفعون متساوون في حقوقهم وواجباتهم إزاء المرفق العام فلا يجوز تمييز واحد منهم في غيره هذه الحقوق و الواجبات طالما في مركز واحد وفي ظروف واحدة لأنة اختلاف مراكز أو ظروف المنتفعين يترتب عليه اختلاف حقوقهم وواجباتهم[4]ويستمد هذا المبدأ وجوده من الدساتير و المواثيق العالمية و إعلانات الحقوق التي تقضي بالمساواة أملم القانون وبذلك أمام المرافق العمومية فهذا المبدأ لا يتعلق بسير المرافق فقط بل هو قاعدة

---

[1] - صفوان المبيضين ، المرجع السابق ، ص 36 .40

[2] - عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص 94 .

[3] - صفوان المبيضين ، نفس المرجع، ص 36 .

[4] حنان محمد القيسي ، المرجع السابق ص 24 .

تحكم القانون بصفة عامة ، فالمساواة أمام المرافق هي نتيجة للمبدأ العام والذي يمثل من حقوق الإنسان . [1]

ونوجز فيما يلي الحديث عن كل من مواجهة التخلف الإلكتروني و حياد المرافق العامة

3-1) مواجهة التخلف الإلكتروني :رغم تزايد استخدام الانترنت في الحياة اليومية للمواطنين فإن أغالب الناس لا يملكون "الحاسوب" ولا يستطيعون الدخول إلى شبكة الانترنت في منازلهم ونجاح نظام الحكومة الإلكترونية و توصيل الخدمات عن طريق الانترنت إلى المستفيدين ، يقتضي توفير البنية التحتية و الأجهزة الإلكترونية اللازمة لذلك و جعلها في متناول أيدي المواطنين .

و يمكن أن يتم دلك من خلال إقامة عدد من الأكشاك الإلكترونية المتفرقة في كل واحدة محلية ، كما يجب أن تكون مواقع الخدمات المرفقية وواجهاتها على شبكة المعلومات بسيطة واضحة ، لأن السهولة تعتبر عنصرا أساسا لإمكانية التعامل بالنسبة لعامة الناس ، بل و مختلف الفئات .و يفضل أن تكون بأكثر من لغة [2] ،ولابد من وجود وعي جماهيري أوما يطلق الجمهور الإلكتروني ، أو المجتمع المعلوماتي[3] لتسهيل التعامل مع الوسائط الإلكترونية .كما يجب القيام بحملة دعائية واسعة النطاق لإعلام المواطنين بوجود الحكومة الإلكترونية و كيفية الاستفادة منها و مجالات هذه الاستفادة ، و كلما كانت آلية الحصول على الخدمة بسيطة منظمة كلما كانت زادت نسبة نجاح نظامها ، وذلك لأن نجاح الحكومة الإلكترونية مرهون بمدى استفادة المواطنين منها .

---

[1] ضريفي نادية ، المرجع السابق ص 35،36 .

[2] صفوان المبيضين ، المرجع السابق ، ص 37 .

[3] - هو ذلك المجتمع الذي تكون فيه الاتصالات العالمية متوفرة و المعلومات تنتج باستمرار وبمعدل كبير جدا ، وقد أطلق عليه عدة مصطلحات منها المجتمع الإلكتروني . لمزيد من التفاصيل أنظر : طلال بن عبد الله حسين الشريف ، المرجع السابق ، ص 63 .

3 -2) حياد المرافق العامة (شفافية إدارية): ويعني إدارة شؤون المرافق العامة بطريقة موضوعية بصرف النظر عن الخلافات الشخصية بما يكفل رفع كفاءته تحقيقا للصالح العام ، و توزيع خدماتها على كافة المستحقين دون تفرقة بسبب الاتجاهات السياسية و تطبيقا لمبدأ حياد المرافق العامة يجب تجاوز الخلافات السياسية و عدم الاعتداء بها رغم صعوبة ذلك علميا ، لتحقيق مصلحة المرفق و التمكين من تقديم خدماته بطريقة إلكترونية [1] . ومن ثم فان نجاح الحكومة الالكترونية يتطلب نبذ الخلافات الشخصية أو الحزبية وذلك بما يؤدي في النهاية الى رفع كفاءة هذه المرافق وتوزيع خدماتها على كافة المستحقين دون تفرقة بسبب الاتجاهات السياسية أو المذاهب الدينية أو التيارات الفلسفية [2] .

فعندما تتم المعاملات بطريقة الكترونية دون اتصال مباشر بين صاحب الشأن والموظف المختص ، فلا يكون هناك مجال للرشوة أو تلاعب للموظفين وسوء معاملتهم للمعنيين ، وفي ذلك مكافحة للفساد الوظيفي وجرائم العمل ، بالإضافة إلى أن الانجاز الالكتروني لا يتم أمام الجمهور ، مما يجعله أيسر تحقيقا لتجنبه لمشكلات المواجهة المباشرة مع أصحاب الشأن وطالبي الخدمة ، خاصة من ذوي الوعي المنخفض من الناس ، إضافة إلى عدم تدخل الواسطة والمحسوبية خاصة في دول العالم الثالث الذي ينشر بها مظاهر الواسطة خاصة في انجاز المعاملات [3] .

ونذكر أن هذه المبادئ إنما تميز المرفق العام بوضوح تام عن المشروع الخاص وهي في مجملها لم يضعها المشر ع في نصوص قانونية وإنما اقتضتها طبيعة الأشياء وأملاها الهدف الذي تسعى إليه المرافق العامة والاعتبارات العملية والعدالة الاجتماعية قبل كل شيء [4] .

---

[1] صفوان المبيضين ، نفس المرجع ، ص 38 .

[2] - عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص 96 .

[3] - صفوان المبيضين ، المرجع السابق ص 32

[4] - مصطفى أبو زيد فهمي ، المرجع السابق ، 305 .

خلاصة الفصل الأول

المرافق العامة هي مشروعات تستهدف تحقيق النفع العام وتحتفظ الحكومة بالكلمة العليا في إنشائها وإدارتها وإلغاءها وقد بلغت المرافق العامة مبلغا من الأهمية جعل الفقيه الفرنسي **ليون ديجي** يعتبر الدولة نفسها مجرد مجموعة من المرافق العامة،لا تتمتع بحقوق وامتيازات السلطة العامة إلا في إطار هذه المرافق وبسبب إقامتها وتشغيلها،هذه المرافق يمكن أن تدار بنظام الحكومة الالكترونية بدلا من إدارتها بالطريقة التقليدية،وما تتسم به من بطئ في الانجاز وزيادة في النفقات ومشكلات في الأداء وذلك مع تطوير وتفسير المبادئ العامة التي تحكم المرفق العامة مع النظام الالكترونية،وعلى ذلك فان النشاط الإداري يأخذ صورة الضبط الإداري والمرافق العامة وذلك من أجل تحقيق متطلبات المصلحة العامة وتلعب الحكومة الالكترونية دورا هاما في دعم النشاط الإداري بمختلف أنواعها .

وعليه يتم الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الالكترونية لكنها ليست بالعملية السهلة حيث أنها تمر بمراحل كما أن نجاحها يتطلب تحقيق مجموعة من المتطلبات منها القانونية والتنظيمية والإدارية والثقافية،وتعتبر الحكومة الالكترونية بذلك مطلب ضروري لجميع الحكومات العالم في ظل هذا التطور الهائل والسريع في تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، للحاق بركب الدول المتقدمة والقضاء على البيروقراطية من خلال تقديم خدمات مرفقية .

لذا نجد دول العالم تواجه نوعان من التحديات إذ تعد مشكلة الإدارة الحكومية والفساد الإداري الذي يصيبها والتعثر في تقديمها للخدمات من أهم المشاكل الدول العربية فنجد الدول الحديثة لجأت إلى مواجهة تلك التحديات بالقضاء على المشاكل الإدارية وذلك عن طريق تسيير وتطوير الخدمات العامة وتحقيق المبادئ التي تقوم على سير المرافق العامة بشكل يحقق أعلى كفاءة لأداء العمل الإداري وللقضاء على هذه المعوقات فان الحكومة الالكترونية سوف تظهر في حيز الواقع العملي ،مع الأخذ بالاعتبار أن التحول إلى نظام حكومة الكترونية أصبح ضرورة حتمية وملحة لا بديل عنها.

الفصل الثاني

تجسيد نظام الحكومة الالكترونية في المرافق العامة

" تجارب مختلفة "

تمهيد:

إن نظام الحكومة الالكترونية نظام جديد يستحق مزيدا من الدراسات ويثير التساؤلات، ومن المفيد كثيرا للنجاح في تطبيق هذا النظام جمع اكبر عدد ممكن من المعلومات عن تجارب الآخرين بشأنه و ما وجههم في الممارسة من عقبات وعلى خلاف ما قام به الدارسون في هذا المجال من انجازات مثل جمع المعلومات وهذا يساعد كثيرا في إيجاد الحلول التقنية المفيدة وحسن تطبيق الأنظمة الجديدة و عليه وجب على الباحث التطرق إلى تجارب معظم الدول و خاصة التي لها صدى قوي في تطبيق نظام المعلوماتية وبنجاحات كبيرة خاصة في مجالات الخدمات المرفقية على هذا الأساس سنقسم هذا الفصل إلى مبحثين :

المبحث الأول : سنحاول شرح تجارب دولية للنظام الحكومة الالكترونية و ارتأت الباحثة ان تقتصر الدراسة على دبي ومصر لأنهم الأكثر استعمالا لهذا النظام ، أما في الدول الأجنبية فقد اقتصر ت الدراسة على بريطانياو الو لايات المتحدة الأمريكية كنموذج للتقدم الهائل في مجال التكنولوجيا الحديثة ،أما المبحث الثاني: فقد خصص لدراسة التجربة الوطنية باعتبار أن الجزائر لازلت ضعيفة في هذا المجال كثيرا محاولة منا للتشجيع والتطور الوطني ومواكبة الدول المتقدمة وكذا وصولا إلى الحداثة والتطور.

المبحث الأول :تجارب دولية حول تطبيقات الحكومة الالكترونية

توجد تجارب رائدة و ناجحة في تطبيق مشروعات الإدارة الالكترونية ،بحيث يشهد الواقع المعاصر تطبيق بعض الدول لنظام الحكومة الالكترونية ،وتبنت مفاهيمها لإنجاز أنشطتها وأعمالها ، كي تقدم خدماتها العادية للمواطنين وإ ذا كان من الصعب شرح كل التجارب و بصورة مفصلة، فإنه من المفيد حقا عرض لأبرز ملامح تواجد الحكومة الالكترونية ،والعمل به ، خاصة فيما يتعلق بالخدمات المرفقية وعليه ارتأينا أن يكون الحديث عن تجربة الولايات المتحدة الأمريكية وكذلك بريطانيا على سبيل المثال لا الحصر.

المطلب الأول:تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الدول الأجنبية

تتعدد الدول الأجنبية التي تم فيها تطبيق نظام الحكومة الالكترونية، ولعل أبرزها الدول التي اعتمدت كثيرا على هذا النظام المستحدث والمتمثلة في :

1_ **الولايات المتحدة الأمريكية :**تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي تبنت تكنولوجيا الحكومة الالكترونية وأحرزت تقدما مذهلا على مستوى الحكومة الاتحادية وحكومات الولايات[1] ، ولقد وصلت الولايات المتحدة الأمريكية في مجال تكنولوجيا المعلومات إلى مكانة مرموقة فقامت بتحديث تشريعاتها المختلفة حتى تواكب ثورة المعلومات[2]، وتستمد الرؤية الإستراتيجية لمشروع الحكومة الالكترونية إلى ثلاث مبادئ أساسية هي:- نقل المعلومات الفيدرالية من البناء المركزي البيروقراطي إلى البناء التنظيمي الممركز للمواطن.

- تعزيز اتجاه الأداء الحكومي نحو تحقيق النتائج.
- التحفيز النشط للابتكار على أساس التسوق[3].

تعد تجربة الولايات المتحدة الأمريكية في مجال حوسبة المهام قديمة جدا منذ اختراع الحاسوب في هذا البلد ، حيث بدأت بحوسبة النشاطات البسيطة إلى إن وصلت إلى ما وصلت إليه في إقامة إدارات الكترونية موحدة متكاملة لإدارة الدولة الأمريكية ، بحيث جعلت الخدمة متوفرة للمواطن الأمريكي وا لى الإدارات الحكومية فيما بينها والى القطاع الخاص على مدار الساعة، وفي متناول الأيدي من خلال الانترنت والمراكز والأكشاك الخاصة لهذه الإدارات حيث تسعى إلى تحقيقي الآتي[4]:

1- تقديم الخدمات مباشرة للمواطن.

2- الابتعاد عن الإجراءات المعقدة.

3-تقليل كافة العمل التقليدي باستخدام الإدار ات الالكترونية.

---

[1]- طلال بن عبد الله حسين الشريف المرجع السابق. ص 180

[2]- ناجح احمد عبد الوهاب. المرجع السابق. ص 485

[3]- نفس المكان المذكور آنفا.

[4]-محمد سمير أحمد ، المرجع السابق ، ص 302 .

فلكل جهاز من أجهزة الحكومة في الولايات المتحدة الأمريكية موقع الكتروني يمكن استخدامه لتحميل البيانات وا إدراج الكثير من المعلومات فيه[1]،مثل موقع: **(www.accesampencagevaccess)** لإظهار الرؤية المستقبلية لتقديم الخدمات الحكومية الالكترونية، وتوفر الحكومة الالكترونية عدد من الخدمات الداعمة وبخاصة حول امن المعلومات وخصوصياتها مثل تنفيذ ما يعرف باسم **(pkl-solution)** حيث تستخدم هذه التكنولوجيا التشفير و الترميز للمعلومات [2]، إلى جانب استخدام الانترنت هناك ما يسمى بالأكشاك الالكترونية وعن طريقها يمكن للمواطن الحصول على طابع أو ملصق تجديد رخصة السياقة و غيرها من هذه الخدمات[3]،ويجب التنويه إلى أن 70% من الأسر الأمريكية تستخدم الحاسب الآلي و تصل نسبة استخدام الانترنت إلى 60% من هذه الأسر، وينفق القطاع العام في الولايات المتحدة مبالغ ضخمة على تقنية المعلومات ز التي تتمثل في الأجهزة والبرامج ومصاريف التشغيل[4].

ولقد تم تطبيق القوانين الخاصة بالحكومة الالكترونية بشكل فعلي منذ عام 2002 في جميع الوكالات والوزارات أو الهيئات العامة وذلك بالتزامن مع وضع سياسة استخدام تكنولوجيا المعلومات تحت سلطة مدير إدارة نظم المعلومات [5]، وفي الوقت الحالي يتم تدعيم الإدارة الالكترونية في عمل الأحزاب السياسية حيث ترتكز الأحزاب في الوقت الحالي على موضوعات التجارة الالكترونية وحماية المستهلك وحماية الملكية الفكرية على شبكة الانترنت.

ولقد تم دراسة عمل نظام الاقتراع المباشر على الحاسب الالي وقد تمت اولى التجارب على الانتخابات الأولية للحزب الديمقراطي و قد نجحت التجربة بسبب قدرة التقنية على كفالة السرية والحساب الدقيق للأصوات والحيلولة دون حصول تخوف أو مخالفات [6].

---

[1]- ناجح أحمد عبد الوهاب ، المرجع السابق ، ص 487 .
[2]- طلال بن عبد الله حسين شريف ، المرجع السابق ، ص 102 .
[3]- ناجح أحمد عبد الوهاب ، نفس المرجع ، نفس الصفحة .
[4]- عبد الفتاح بيومي حجازي ، المرجع السابق ، ص 116 .
[5]- مريم خالص ، مرجع سابق ، ص 113 .
[6]- ناجح أحمد عبد الوهاب ، نفس المرجع ، ص 488 .

وواضح مما سبق إن الحكومة الالكترونية شملت الولايات المتحدة الأمريكية أعمال الخدمة العامة وذلك عن طريق شبكة الانترنت و الأكشاك الالكترونية [1]، وتوفر حكومة الو.م.ا ما يقرب 70% من التكلفة وذلك بالتحول إلى الخدمة الالكترونية مقارنة بالتكلفة تقديم نفس الخدمة عن طريق المعاملات المباشرة أو التقليدية [2].

إن الإدارة الأمريكية كما هو معروف عنها كانت من أوائل من استخدم الحاسوب لذلك فان جهود الإدارة الأمريكية تنصب أصلا في سياق تحديث الإدارة وا ٍعادة هندسة العمل الإداري كجزء من مشروع استراتيجي ، وهو بناء الطريق السريع للمعلومات حيث يستطيع الناس التواصل وتبادل البيانات والمعلومات ، فلقد حققت الولايات المتحدة الأمريكية نجاحا كبير ا في بناء مجتمع المعلومات الالكتروني.

و تبقى مشروعات الإدارة الالكترونية والطريق السريع للمعلومات من أكثر البرامج الإستراتيجية تكلفة في العالم لأسباب عديدة ،تقف في مقدمتها المبلغ الباهظة التي تحتاجها هذه المشروعات لتغطية بلد كبير الحجم أشبه بقارة من امتداده واتساع وكثافة سكانه وتنوعهم.[3]

2_ بريطانيا:

تمثلت الإدارة الالكترونية أو الحكومة الالكترونية هناك بالآتي : في ابريل عام 2000 قدم وزير الدولة لشؤون مجلس الوزراء في انجلترا إطارا استراتيجيا لما يجب أن تكون عليه الحكومة الالكترونية حيث استحدثت طرق جديدة مدعومة بالتقنية لإدارة و نقل المعلومات في مقدمة الإصلاحات الحكومية [4].

ولذلك انشأ في كل إدارة حكومية، مكتب للمندوب الالكتروني، هدفه وضع وثائق الحكومة الالكترونية التي توفر إطار لتطوير الحكومة الالكترونية في كل مرافق الخدمة العامة [5].

---

[1]- عبد الفتاح بيومي حجازي ، نفس المرجع ، نفس الصفحة .
[2]- عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص 231 .
[3] - ناجح أحمد عبد الوهاب،المرجع السابق ، ص 364.
[4]- نفس المكان المذكور آنفا، ص .364 . 490
[5]- عبد الفتاح بيومي حجازي ، المرجع السابق ، ص 119 .

و تغطي هذه الوثائق موضوعات عديدة منها استخدام بوابات الدخول عن طريق الحاسب الآلي، ومراكز الاتصال ، والبطاقات الذكية ،والمواقع الالكترونية ، إلى جانب أمور تتعلق بالبيانات التي يتم معالجتها وهي سرية البيانات و ترتيبها و توثيقها وصولا إلى ما يسمى بعمليات الحوسبة الحكومية و تستعين الحكومة الالكترونية كذلك بتقنية المعلومات من اجل تعزيز وجود مصادر المعلومات المتوافرة نظرا لأهمية ذلك بالنسبة لأعمال وسياسات الحكومة الالكترونية [1].

ويتعين كذلك ملاحظة أن الحكومة الالكترونية في بريطانيا وغيرها تعتمد مبدأ الشفافية و الكفاءة والعدالة و حرية الوصول إلى المعلومات و السرية وحماية الخصوصية .

فالحكومة الالكترونية لابد لها من أدوات لعل أهمها شبكة المعرفة أو قواعد البيانات التي تعمل الحكومات الالكترونية بناءا عليها. وتهدف شبكة المعرفة لتحقيق الآتي: [2]

1- الوصول إلى إحصاءات الحكومية و المعلومات الرسمية.

2- الوصول إلى أوراق العمل ووثائق السياسات العامة.

3- تسهيلات الرسائل المتبادلة بين الإدارات.

4- دعم لجماعات رسم السياسات مباشرة على الحاسب الآلي و شبكات المصالح الخاصة.

ولذلك زود الموقع بتسهيلات تمكين المستخدمين من الإبحار فيه لحصول فيه على اهتماماته وحاجاتهم الشخصية[3] .ومن بوابات هذا الموقع التي تتعلق بالخدمة العامة، بوابات الخدمة الصحية المتخصصة التي توفر الخدمة الطبية عن طريق توفير معلومات و خدمات تتعلق بالصحة العامة [4].

و عندما تستكمل كل بوابات الموقع الالكتروني فان المستخدم يمكنه الحصول على كم كبير من المعلومات و البيانات المتوفرة عن طريق قنوات عديدة مثل الأكشاك الالكترونية ومراكز الاتصال و الحاسبات الشخصية، وهناك كذلك مدخل الحكومة الالكترونية للطبقة الوسطى و ذلك على موقع **www.gateway.gov.uk** .

---

[1]- ناجح أحمد عبد الوهاب ، نفس المرجع ، ص 492 .

[2]- عبد الفتاح بيومي حجازي ، المرجع السابق ، ص 120 . 122 .

[3]- ناجح أحمد عبد الوهاب ، المرجع السابق ، ص 492 . .

[4]- عبد الفتاح بيومي حجازي ، نفس المرجع ، ص 120 .

وذلك على موقع: **uk.online** و الهدف منها ربط الجمهور مباشرة وتقديم الخدمات اليومية للمستفيدين من الجمهور مثل استيفاء الضرائب وعائدات الضرائب القيمة المضافة وطلب الدعم الزراعي وذلك بتحويل الإدارات المعنية بهذه المعلومات إلى الإدارات الكترونية ثم ربطها ببعضها البعض ثم ربطها بمواقع الحكومة الالكترونية ومن ثم الحصول على شبكة معلومات قوية. وذلك لان الخطوات السابقة ستؤدي إلى وجود شبكة بنية تحتية آمنة لتبادل المعلومات و البيانات في كافة الأجهزة الحكومية هناك [1].

يتضح من العرض السابق إن هناك تحولا حتميا نحو الحكومة الكترونية وهي بالدرجة الأولى الخدمات العامة المرتبطة بالجمهور وان كانت لم تصل إلى البرلمان البريطاني.

سوى نسبة ضئيلة وان كانت تطبيقات هذه الحكومة وفي كل المجالات مرشحة للنمو في بريطانيا [2]. إن ما يميز التجربة البريطانية هو قدرتها على نقل هذا لمستوى الرفيع من الخدمات الحكومية إلى المناطق المعزولة اجتماعيا وهي مناطق تشتهر بالفقر و ضعف التعليم في مجال الانترنت [3].

3_ تجربة سنغافورة: تعتبر سنغافورة من أوائل الدول في مجال تقديم الخدمات العامة الكترونيا حيث هدفت إلى جعل تلك الخدمات متاحة لجميع مواطنيها [4].

وقد ساعد في نجاح هذه التجربة موقع سنغافورة المهم و توفر بنية تحتية لوجستية، ووجود مؤسسات مالية تعمل بمعايير عالية، وسوق الاتصالات مفتوح بالإضافة إلى توفر استراتيجيات تقوم على التفكير بسرعة و العمل للتفوق الفكري من خلال توظيف مزايا تكنولوجيا المعلومات والموارد الفكرية و المعرفية المتاحة [5].

إن تنفيذ الإدارة الالكترونية في أي مؤسسة أو إدارة أو على نطاق إدارات الدولة لابد من إعداد دراسة متكاملة و مفصلة لتكون رؤية واقعية لجميع مفاصل الإدارة ، واستطاعت

---

[1]- ناجح أحمد عبد الوهاب ، المرجع السابق ، ص 493 . .

[2]- عبد الفتاح بيومي حجازي ، المرجع السابق، ص 122

[3]- ناجح أحمد عبد الوهاب ، نفس المرجع، ص 494 .

[4]-طلال بن عبد الله حسين الشريف ، المرجع السابق ، ص 181 .

[5]- سعد غالب ياسين ، المرجع السابق ، ص 368 .

سنغافورة أن تضع خطط مميزة لتنفيذ ذلك تتضمن الرؤية التكنولوجية المستقبلية لهذه الجزيرة وتميزت تطبيقات الالكترونية في سنغافورة بكونها سهلة التعامل والتفاعل من قبل مستخدميها واعتمدت على الكوادر الذاتية وبنت بنية تحتية للشبكات عالية المستوى بالإضافة إلى اعتمادها على الصناعات التكنولوجيا المتقدمة في العالم[1] .

و تتمتع سنغافورة بمجموعة من الإمكانيات و القدرات المتوفرة مثل:

1- توفر ثلاث مجتمعات إلكترونيةللبيانات تشمل الأرض و السكان والمؤسسات والشركات [2].

كما توجد في سنغافورة برامج حكومية لتشجيع المشروعات الصغيرة والمتوسطة لاستخدام نظم و تقنيات الإدارة الالكترونية، لدى سنغافورة إستراتيجية لتطوير الإدارة الالكترونية وصناعة الأعمال الالكترونية من خلال برنامج مشترك لسلطة تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و مجلس المعايير والإنتاجية [3].

2-عملت الحكومة على تزويد جميع موظفي الدولة بعناوين البريد الالكتروني[4].

والعامل المهم الآخر في تجربة سنغافورة هو قدرة الإدارة على بناء تعاون وتنسيق في الجهود الوطنية على مستوى صياغة وتطبيق استراتيجيات و خرائط عمل مشروعات تطوير وتنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

بطبيعة الحال توفرت لسنغافورة عوامل مساعدة أخرى منها الاستقرار الاقتصادي والسياسي، جاذبية سنغافورة في الاستثمار الأجنبي، وجودة بنية تحتية معلوماتية وتقنية كبرامج الحوافز الحكومية للمشروعات الريادية و توفر معايير الجودة لخدمات ومنتجات تكنولوجيا المعلومات،وأخيرا الشوط الواسع الذي قطعته سنغافورة في تطبيق نظم الإدارة الالكترونية والتي نجحت بصورة جوهرية في تحويل سنغافورة إلى جزيرة التكنولوجيا الذكية [5].

---

[1]- محمد سمير أحمد ، المرجع السابق ، ص 304 .

[2]- طلال بن عبد الله حسين الشريف ، المرجع السابق ، ص 182.

[3]- سعد غالب ياسين ، المرجع السابق ، ص 371 .

[4]- طلال بن عبد الله حسين الشريف ، نفس المرجع ، نفس الصفحة .

[5]- سعد غالب ياسين ، نفس المرجع ، ص 373 .

المطلب الثاني : تطبيقات الحكومة الالكترونية في الدول العربية

سنحاول في هذا المطلب تقديم عرض موجز لنماذج تطبيق نظم وتقنيات الحكومة الالكترونية على مستوى الإدارات العامة في التجارب العربية ،والغاية من هذا العرض معرفة مستوى التطور في مشروعات الحكومية الالكترونية و التعرف على حجم ونوع وطبيعة الفجوة الرقمية التي تزداد وتتناقص في الدول العربية [1].

1_ تجربة دبي لتطبيق نظام الحكومة الالكترونية:

يعتبر مشروع الحكومة الالكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة مشروعا رائدا ومتقدما وخاصة في إمارة دبي حيث تسعى هذه الدولة إلى جعل مهام إدارتها المختلفة محسوبة وصولا إلى تطبيق شامل للإدارة الالكترونية الحكومية وان حكومة دبي الإلكترونية تعمل على التعاون مع الحكومات المحلية لنقل الخبرات التي اكتسبتها دبي[2].

يلاحظ أن هناك بعض الخدمات الالكترونية تعد أكثر من غيرها في دبي منها الاستفسار عن دفع المخالفات المرورية. دفع فواتير الكهرباء والمياه، الاستفسار عن فواتير الهاتف وتسديدها، المعلومات عن ر حلات الطيران من دبي. بوابة التوظيف الالكتروني[3].

كما بادرت حكومة إمارة دبي في دولة الإمارات العربية المتحدة بالتحول الى الحكومة الالكترونية بإنشاء منطقة حرة للتكنولوجيا أطلق عليها مدينة دبي تكون مرجعا لكافة شركات تقنية المعلومات الراغبة بالاستثمار في المدينة وقد سارعت شركات عالمية كبرى مثل: "**ميكروسوفت** "و "**فليبس**" بإيجاد فروع لها في مدينة دبي الانترنت ، و إعلان حكومة دبي عن التحول إلى الحكومة الالكترونية وذلك بالنسبة لكافة الدوائر المحلية العاملة هناك بدءا من ديوان سمو الحاكم، ودائرة المحاكم، وكذلك دائر ة المياه والكهرباء والدائرة الصحية دائرة بلدية دبي و غيرها...[4].

---

[1]- سعد غالب ياسين ، المرجع السابق ، ص 373 .
[2]- محمد سمير أحمد ، المرجع السابق ، ص 304 .
[3]- عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص 181 .
[4]- عبد الفتاح بيومي حجازي ، المرجع السابق، ص 134

وتعتبر دولة الإمارات العربية المتحدة بصورة عامة وا ٍمارة دبي على وجه الخصوص مركزا للتجارة والصناعة في منطقة الشر ق الأوسط وهي أيضا سوق عالمية لتجارة الالكترونيات و الحاسوب ومركزا مهما للتجارة الالكترونية.

إلى جانب مدينة دبي للإنترنت توجد مدينة دبي للإعلام وواحة دبي للمشاريع ، والتي تم إنشاؤها لتكون منطقة خدمات غير تقليدية و تتوفر إمكانية بنية تحتية في دبي لقيام صناعة برمجيات، وأنجزت إمارة دبي مشروع حكومة دبي الالكترونية، وذلك باعتبارها وسيلة لتحديث الإدارات العامة ولدعم أنشطة التجارة والأعمال الالكترونية [1].

إن شعار الحكومة الالكترونية يعكس الرؤية الإستراتيجية والهوية المميزة على صعيد تنظيم وتسهيل الإجراءات والمعاملات، و أما مشروع البوابة الالكترونية الذي بدأ بتطبيقه فسوف يمثل نهضة متكاملة تتيح للعملاء إجراء معاملاتهم مع الحكومة عبر شبكة الانترنت من دون حاجة لزيارة دواوين الوزارات للاستفسار أو انجاز المعاملات[2].

وتعتبر حكومة دبي الالكترونية نقلة نوعية هائلة في تقديم الخدمات الالكترونية الفورية للمستفيدين من المواطنين و أصحاب الأعمال و المستثمرين و التوزيع وتبادل المعلومات والخدمات في الوقت الحقيقي بين مؤسسات ووكالات وأجهزة الدولة و تعتبر تجربة شرطة دبي و إدارة الموانئ في دبي من بين أهم التجارب الناجحة في التحول إلى الإدارة الالكترونية [3].

فمن مواقع دبي:

1- **شرطة دبي** : تشتهر شرطة إمارة دبي واحدة من أوائل الهيئات الشرطية العربية التي نقلت خدماتها إلى الويب بشكل أو آخر ويبدو أنها مستمرة في هذا الاتجاه لإضافة المزيد من الخدمات والمعلومات.

[1]- سعد غالب ياسين ، المرجع السابق ، ص 392

[2]- محمد سمير أحمد ، المرجع السابق ، ص 304 .

[3]- سعد غالب ياسين ، نفس المرجع ، ص 393

وينقسم موقع شرطة دبي إلى قسمين: قسم معلوماتي و أخر خدماتي، ويتضمن القسم المعلوماتي تفاصيل معلوماتية كاملة عن كل ما يتعلق بعمل شرطة دبي وأقسامها المختلفة، والمواقع الفرعية الخاصة بهذه الأقسام.

أما القسم الخدماتي فهو يعنينا هنا ، والذي وضعت فيه قيادة الشرطة مهاراتها الاتصالية مع الجمهور.

2-دائرة دبي السياحية:

يعد هذا الموقع واحدا من نماذج تداخل الحكومة الالكترونية مع احتياجات البلد والقطاع الاقتصادي، فالخدمة التي توفرها دائرة السياحة والتسويق التجاري في دبي عبر هذا الموقع ليست تابعة لها ولكن مهمتها كدائرة أن تقوم بتنشيطها.

ويضيف إلى هذه الخدمة الحجز في فنادق دبي والحجز في الرحلات البحرية حول دبي ويوجد بالإضافة إلى ذلك كله موقع فرعي خاص باللغة اليابانية ، وقائمة مراسلة عن الأخبار والتطورات في الإمارة.

و تشكل هذه الخدمات إجمالا نمطيا تفاعليا جديدا في مواقع الحكومات الالكترونية لكن كان من الأفضل إضافة خدمات أخرى كمعلومات الحصول على تأشيرة الدخول السياحية، وتقديم طلبات الكترونية للحصول عليها [1] .

ويتجلى تقديم الخدمات العامة في دبي ما يلي:

أ- تقديم الخدمات العامة من خلال الهواتف الفاكسات**:** تقوم بلدية دبي بتقديم الخدمات العامة للمواطنين في داخل و خارج البلدية عن طريق الخدمة الصوتية، ممثلة في التليفون والفاكس، ولكنها تختلف في طولها عنها في مصر، ويلاحظ انه يتعين على المواطن التابع لبلدية دبي مجرد الاتصال فقط و طلب الرقم الخاص بالجهة الإدارية المنوط بها أداء الخدمة مباشرة دون إتباع خطوات أخرى بعكس الوضع في مصر[2].

[1]- محمد الطعامنة وطارق العلوش، المرجع السابق ، ص ص 151. 155 .
[2]- ناجح أحمد عبد الوهاب ، المرجع السابق ، ص 468 .

ب- تقديم الخدمات العامة الكترونيا على مستوى كل وزارة أو إدارة مؤسسة بشكل شامل لجميع الخدمات اي تحقيق التكامل في تقديم جميع الخدمات[1].

ج- تقديم الخدمات الجماهيرية عبر الانترنت عامة: للمواطن الإماراتي والأجنبي الدخول إلى بوابة حكومة دبي الالكترونية **www.dubai.ae** على الانترنت للوقوف على الخدمات الالكترونية إلى كافة أوجه الحياة الشخصية والمهنية من دون استئذان[2].

ويعتبر موقع دبي الالكترونية -السابق ذكره- موقع موحد يساهم في التحقيق من الإجراءات البيروقراطية و الروتينية وتوفير إمكانية الوصول إلى كافة الخدمات الحكومية بأسهل الطرق الممكنة. بالإضافة إلى ذلك تسعى مبادرة الحكومة الالكترونية إلى تحسين و تعزيز الإجراءات الحكومية من خلال الاستفادة المثلى من التكنولوجيا [3].

ولعل عرض بعض المواقع الالكترونية العربية بشكل انتقائي يفيد في كون هذه المواقع تتيح للمستخدم إمكانية الاكتفاء من الواقع دون الحاجة للرجوع إلى الدائرة الحكومية إذ يتيح الموقع إمكانية التزويد بكافة المعلومات وانجاز المراد المخاطبة بين المستفيد ووحدة الخدمة[4].

ويلاحظ في جميع الأحوال حرص حكومة دبي الالكترونية على تطوير وتحسين جودة المواقع الالكترونية الحكومية الخاصة بكل منهما بما يضمن أداء أفضل خدمة للمواطن في داخل وخارج البلاد [5] .

لا يمكن لأي دولة مهما كانت إغفال أهمية برامج الحكومة أو الإدارة و الالكترونية و أصبح يقاس الآن نجاح أي موقع الكتروني لدرجة و سهولة فعالية الدخول إلى المعلومات التي يحتويها. و التفاعل مع الخدمات التي يقدمها،وقد بلغت حكومة دبي درجات متقدمة في أول اختبار تقويمي للخدمات العامة الأساسية التي تقدمها عبر الانترنت [6].

---

[1]- طلال بن عبد الله حسين الشريف ، المرجع السابق ، ص 186 .
[2]- ناجح أحمد عبد الوهاب ، المرجع السابق ، ص 468 .
[3]- محمد سمير احمد ، المرجع السابق ، ص 306 .
[4]- محمد الطعامنة وطارق العلوش ، نفس المرجع ، ص 151 .
[5]- ناجح أحمد عبد الوهاب ، نفس المرجع، ص 472 .
[6]-نفس المكان المذكور آنفا، ص 468 .

والجدير بالذكر أن هناك عوامل عديدة ساهمت في نجاح تجربة دبي في تطبيق الحكومة الالكترونية توفر الإمكانات المادية و الاستعانة بالخبرات الأجنبية البشرية المتخصصة وانتشار الوعي بتكنولوجيا المعلومات [1] .

وتتمثل عوامل نجاح نظام الحكومة الالكترونية في دبي فيما يلي: [2]

1-الاستعانة بشركات القطاع الخاص.

2-توفير بنية تحتية في جميع القطاعات ثم الاعتماد عليها في تحقيق الانجازات.

3-الترويج الفعال لمشروع الحكومة الالكترونية مع توسيع الخدمات المتوافرة

4- تدريب العملاء و الموظفين على مفردات نظام الحكومة الالكترونية.

5- التركيز على المتطلبات و احتياجات العملاء.

تأسيسا على ما تقدم، يمكن القول إن الرؤية الإستراتيجية لتجربة دبي من اجل بناء إدارة الكترونية وتحويل دبي إلى مركز عالمي لتقديم الخدمات الإدارية والأعمال الالكترونية ولتصدير خدمات ومنتجات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، تعتبر مبادرات عن مستوى الجاهزية الالكترونية لمجتمع الإمارات [3] .

وكان لذلك نجاحا باهرا في مشروعات الإدارة الالكترونية في دبي وساعد على ذلك البيئة الاجتماعية و الثقافية لهذا المجتمع المعلوماتي.

2_ تجربة جمهورية مصر العربية: تعتبر مصر أكثر الدول العربية انفتاحا على تكنولوجيا المعلومات، بها اكبر عدد من مستخدمي الانترنت في العالم العربي، وتبذل الآن جهود مكثفة لتنفيذ و تقديم كافة المعاملات الحكومية و الخدمات المرفقية آليا من خلال شبكة المعلومات الدولية [4].

انطلقت التجربة المصرية نحو مفهوم الحكومة الالكترونية في الجهاز الإداري المصري لتقديم خدمات أفضل للمواطن في إطار عقد جديد بين المواطن المصري و تلك الخدمة[5]،

---

[1]- طلال بن عبد الله حسين الشريف ، المرجع السابق ، ص 186 .

[2]- عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص184.

[3]- سعد غالب ياسين ، المرجع السابق ، ص 396 .

[4]- صفوان المبيضين ، المرجع السابق ، ص 169 .

[5]- محمد الطعامنة وطارق العلوش ، المرجع السابق ، ص 160 .

بإطلاق مشروع الحكومة الالكترونية المصرية على شبكة الانترنت و ذلك بهدف التسيير على المواطنين ،والأجانب وقطاع الأعمال على مدار الساعة،والبوابة عبارة عن نظام وسيط متطور يربط بين الوزارات و الهيئات الحكومية ويعمل من خلال أنظمة أمان عالية التقنية لتبادل الوثائق الالكترونية بين الحكومة و المواطنين أو بين الحكومة وقطاع الأعمال [1] .

فأولى مظاهر الحكومة الالكترونية في مصر تمثلت في عمل إصلاح تشريعي و ذلك بمحاولة توحيد التشريعات التي تحكم الموضوع الواحد [2] بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات التي تعتبر احد الوسائل الرئيسية لاستمرار في برنامج الإصلاح الاقتصادي و الاجتماعي ولا شك أن هذا التطوير سينعكس بشكل ايجابي على المواطنين والمستثمرين و شركات قطاع الأعمال التي تتعامل مع الجهات الحكومية [3] .

بذلت الحكومة المصرية في حدود إمكانياتها المادية لأجل تحقيق فكرة الإدار ة الالكترونية وقد قامت وزارة الدولة للتنمية في مصر بصياغة السياسات العامة و الخطط والبرامج الكفيلة بتفعيل و تطوير أداء الخدمات الحكومية وتبسيط إجراءات الحصول عليه حيث أنشأت عدة مراكز لأداء الخدمات الجماهيرية للمواطنين تأكيد على مبدأ المساواة بين أفراد المجتمع دون تمييز كما أنها تسعى إلى إنشاء قنوات اتصال لتوصيلها إلى المواطنين في مكان تواجدهم و على اختلاف مستوياتهم بالأسلوب الأمثل و بالسرعة والكفاءة، وقد تركزت عمليات التطوير والتحديث على اختصار إجراءات وخطوات العمل، وذلك بتحديد الجهة التي تقدم الخدمة للمواطن[4].

حيث تهدف عملية التطوير بشكل رئيسي إلى تقديم الخدمات الحكومية للمواطن في زمن قياسي وبأقل جهد ممكن وبمستويات الكفاءة العالية ، وبعد تحديث نظم العمل بالوزارات والهيئات من أهم أهداف برنامج الحكومة الالكترونية في مصر[5].

---

[1]- عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص 204 .
[2]- عبد الفتاح بيومي حجازي ، المرجع السابق ، ص 132 .
[3]- عصام عبد الفتاح مطر ،نفس المرجع ،نفس الصفحة.
[4]- ناجح أحمد عبد الوهاب ، المرجع السابق ، ص 458 .
[5]- عصام عبد الفتاح مطر ، نفس المرجع ، ص 204 .

وقامت وزارة العدل في مصر ببناء قاعدة معلومات لأحكام محكمة النقض و في طريقها لعمل ذلك بالنسبة لأحكام المحكمة الإدارية العليا بمجلس الدولة. و بالتالي أصبح الطريق ميسرا لعمل إصلاح تشريعي على أسس دقيقة وشاملة، وتسعى الحكومة جاهدة في التحول إلى الإدارة الالكترونية في مختلف أنشطة الوزارات حتى تتحقق الحكومة الالكترونية بمفهومها الدقيق في كافة المجالات [1].

حيث أنه يهيئ الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي نظرا لاشتراك مصر في كثير من الاتفاقيات الدولية مثل الشراكة مع الاتحاد الأوربي فان ذلك يتطلب مستوى أداء حكومي معين يتواكب مع النظم الحديثة، ويقوم برنامج الحكومة الالكترونية بالمساعدة في ذلك عن طريق تدعيم الجهاز الحكومي . بأحدث أساليب الممكنة ونظم المعلومات ، كما يساعد البرنامج أيضا مخطط إلى توفير المعلومات الدقيقة والمحدثة لدعم اتخاذ القرار والمعاونة في لتخطيط للمستقبل و متابعة تنفيذ مشروعات التنمية [2].

ولأن التنمية التكنولوجية تعد توجها عصريا وحضاريا إذ تكفل توفير الجهد والوقت المستغرق في انجاز الأعمال، فقد تم تسخيرها لخدمة طالب الخدمة تيسيرا له وأصبحت المرافق العامة كما في القطاع الخاص في تقديم بأفضل ما لديها الكترونيا وهو ما ينعكس بدوره على الجميع وتعتبر مصر من أكثر الدول العربية انفتاحا على تكنولوجيا المعلومات، وبها اكبر عدد من مستخدمي الانترنت في العالم العربي، وتبذل الآن جهودا مكثفة لتنفيذ وتقديم كافة المعاملات الحكومية والخدمات المرفقية آليا من خلال شبكة المعلومات الدولية [3]

وفي مجال التعليم أطلق مركز المعلومات و دعم القرار بمجلس الوزراء بالاتفاق مع وزارة التوعية والتعليم و معهد الدراسات التربوية لجامعة القاهرة. برنامج لتخريج معلمي الحاسب الآلي في مرحلة ما قبل التعليم الجامعي بالإضافة إلى إعداد متخصصين قادرين على استخدام الحاسب في التعليم و تطوير أساليب التدريب التكنولوجي للمعلمين الذين هم في الخدمة

---

[1]- - عبد الفتاح بيومي حجازي ، المرجع السابق ، ص 133 .
[2]- عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق، ص 205 .
[3]- ناجح أحمد عبد الوهاب ، المرجع السابق ، ص 459 .

بالفعل، كذلك فقد بدأت إدارة المرور بوزارة الداخلية في تقديم خدمات التعرف على مخالفات المرور و إمكانية سددها والحصول على شهادة براءة الذمة عبر الانترنت من خلال نظم الإدارة الالكترونية [1] .

وقد أصدرت وزارة الاتصالات و المعلومات بعض الوثائق التي تحدد ملامح الحكومة الالكترونية في مصر[2].

كذلك فقد بدأت هيئة البريد الالكتروني عن طريق استخدام بطاقات الائتمان وغيرها لمستخدمي الخدمة من خلال شبكة الانترنت[3].

وقد وضعت وحددت الحكومة المصرية بعض السياسات لتنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية تمثلت في الآتي:[4]

1-التعاون بين جميع الوزارات والهيئات الحكومية المصرية.

2-عمل نموذج يعتمد على صياغة تنفيذ المروعات بالتحويل الذاتي.

3-رسم خريطة استثمارية للسماح بممارسة النشاط في إطار محدد بدون التقيد لموافقات مسبقة تستغرق وقتا طويلا.

4-خلق وتفعيل الهيكل المعلوماتي للحكومة وتحقيق أقصى استفادة من المعلومات المتراكمة داخل الجهاز الحكومي لصالح المستثمر والمواطن .

5- اعتماد التوثيق الكتروني حيث يتسنى تبادل المراسلات والوثائق بين الجهات الحكومية وسهولة تخزينها و استرجاعها باستخدام الأرشيف الالكتروني.

6- تطبيق أساليب الإدارة الحديثة التي تراعي عنصر الكفاءة و تضمن الاستخدام الأمثل للموارد.

وقد تم افتتاح عدد من المواقع على شبكة المعلومات باللغتين العربية و الانجليزية ليتمكن صاحب المصلحة من الحصول على الخدمة المرفقية المطلوبة من خلالها [5].

---

[1]- عبد الفتاح بيومي حجازي ، المرجع السابق ، ص 133.

[2]- عصام عبد الفتاح مطر ، نفس المرجع ، ص 207.

[3]- عبد الفتاح بيومي حجازي ، نفس المرجع ، نفس الصفحة

[4]- عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص 206 .

[5]- صفوان المبيضين ، المرجع السابق ، ص 171 .

ومن مواقع مصر نذكر:

_ موقع الخارجية المصرية: www.mfa.gov.eg

يمتاز موقع الخارجية المصرية بحزمة من النشاط الذي تسهل ملاحظته من الوهلة الأولى ويزاوج الموقع بين توفير معلومات مرجعية ذات طابع خاص، وتقديم معلوماتية وتفاعلية للجمهور المصري، والراغب في زيارة مصر أو الاستثمار فيها ويقدم الموقع في الإطار الأول معلومات تشمل هيكل وتاريخ ونشاطات الوزارة ، و يتضمن الإطار الثاني وهو الإطار الخدماتي فيشمل النماذج و المعلومات القنصلية لشتى الأغراض مثل تجديد الوثائق و استصدار تأشيرة الدخول إلى مصر، والخدمات الخاصة بالمصريين في الخارج ودليل للسياح القادمين إلى البلاد ، بالإضافة إلى حزمة خدمات خاصة بالصحفيين الراغبين في تغطية أنشطة الوزارة ، ويوجد قسم خاص بالمعهد الدبلوماسي التابع للوزارة ولتلقي ملحوظات واقتراحات الزوار[1].

كما يمكن للمواطن إرسال أي مقترحات أو مطالب من خلال البريد الالكتروني للوزارة أو الوحدة المعينة بأداء الخدمة و عن طريق موقعها على شبكة الانترنت[2].

و يرى البعض أن بناء مجتمع معلوماتي وتطبيق الحكومة الالكترونية في مصر يمر بثلاثة مراحل هي :[3]

المرحلة الأولى : وهي إقامة مواقع للجهات الحكومية على شبكة المعلومات، تتدفق من خلالها المعلومات في اتجاه واحد من الإدارة إلى المواطنين لتمكنهم من الحصول على ما يريدون من معلومات تتعلق بالخدمة المطلوبة، وعليهم بعد ذلك التوجه إلى الجهة الحكومية المقصودة أو الاتصال بها بوسائل الاتصال العادية للحصول على الخدمة [4].

---

[1]- محمد الطعامنة وطارق العلوش ، المرجع السابق ، ص 160 .

[2]- ناجح أحمد عبد الوهاب ، المرجع السابق ، ص 465 .

[3] - عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص 210.

[4]- صفوان المبيضين ، المرجع السابق ، ص 170 .

و كخطة عمل متكاملة من اجل تطبيق الحكومة الالكترونية في جمهورية مصر العربية في إطار المتكامل لبرنامج الحكومة الالكترونية. وتأخذ هذه الخطة في اعتبارها حقائق الواقع المصري، ففي هذه المرحلة نجد:

محاور البنية التنظيمية والتشريعية [1] : ويأتي في مقدمتها مبادرة الحكومة الالكترونية و التي أعلنت في إطار أعمال اللجنة القومية للتنمية التكنولوجية ، و تتظافر جهود جهات حكومية من أجل تطبيق المبادرة يأتي في مقدمتها، وزارة الاتصالات، وزارة الدولة للتنمية الإدارية، مركز المعلومات و دعم القرار بمجلس الوزراء ويوجد في إطار محور البنية التنظيمية و التشريعية قائمة بعدد من التشريعات التكنولوجيا منها: قانون حماية الملكية الفكرية،قانون التوقيع الالكتروني،قانون التجارة الالكترونية و قانون جرائم الكمبيوتر،قانون حماية حقوق المستهلك.

<u>المرحلة الثانية</u> :وتتمثل في نوع من التفاعل و التجاذب في الاتجاهين بين الجهة الحكومية والمتعاملين معها عبر الانترنت[2]، مثل توفير النماذج التي تملأ ويعاد إرسالها من خلال الشبكة[3]، وبذلك يتاح للمستخدم الحصول على الخدمة المطلوبة كتجديد رخصة أو سد فاتورة [4].

وتتركز هذه المرحلة على محور البنية المعلوماتية و نجدها بالأساس في[5] :

عمل قواعد البيانات القومية مثل الرقم القومي للمواطنين والرقم القومي للمنشآت الاقتصادية و الرقم القومي العقاري، وقواعد البيانات الاقتصادية وقواعد البيانات الموارد البشرية و قواعد بيانات الاجتماعية.

إتاحة المعلومات مجتمعيا في إطار من الشفافية والعلانية من خلال النشرات الاقتصادية الأسبوعية والشهرية، كتاب مصر السنوي ، ومقر الانترنت الحكومية وكذلك النشرات الشهرية في المحليات على مستوى المحافظة والمركز والقرية. والسعي إلى تحسين تلك النشرات من خلال إجراء مسابقات أحسن نشرة شهرية.

---

[1]- محمد الطعامنة وطارق العلوش ، المرجع السابق ، ص 163 .
[2]- ناجح احمد عبد الوهاب ، المرجع السابق ، ص 459 .
[3]- صفوان المبيضين ، المرجع السابق ، ص 170 .
[4]- عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص 210.
[5]- محمد الطعامنة وطارق العلوش ، المرجع السابق ، ص164.

المرحلة الثالثة والأخيرة:

هي إزالة كافة العوائق الإدارية القائمة لصالح المتعاملين مع الحكومة الالكترونية حتى يتمكنوا من الحصول على الخدمة بخطوة واحدة، في أي وقت ومن أي مكان دون الحاجة إلى معرفة حتى الإدارة التي تقدم الخدمة ودون التعامل مع أي موظف [1].

وتقوم هذه المرحلة الحكومة الالكترونية على محور البنية الأساسية و التنمية البشرية و يدخل في إطار محور البنية الأساسية وضع المقرات الحكومية على شبكة الانترنت وهو ما يعر ف بنقاط الخدمة العامة للإنترنت و ذلك في شكل أكشاك للخدمة العامة يتم وضعها في الميادين العامة من اجل تسهيل حصول المواطن على الخدمات ويتم ربط تلك الأكشاك بالمصالح الحكومية من خلال شبكة الانترنت.

أما محور التنمية البشرية فيقوم على برامج التدريب لكل من الإدارة العليا من خلال مركز إعادة القادة للجهاز الحكومي [2] .

إن تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية يعمل على إزالة العقبات التي تواجه العاملين مع المرفق العام في الاستفادة من خدماتها في ظل مصاعب العمل التقليدي الذي يؤثر على وقت وجهد المتعاملين و لقد تمكنت الحكومة المصرية من توظيف التقنيات الحديثة لخدمة تيسير وتسهيل إجراءات حصول المواطن على الخدمات الجماهيرية المطلوبة [3]. وبصورة خاصة برامج التحول إلى الإدارة الالكترونية ، و مشروع الحكومة الالكترونية ، والجهود الحثيثة لتطوير الأعمال الالكترونية ، و دعم مشروعات ومنظمات التجارة الالكترونية [4].

إن تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية بالنسبة لمصر يعد من الأشياء المهمة في عملية التحديث و ذلك سينعكس على زيارة قدرة المجتمع غلى ابتكار التقنيات و أساليب العلم وتكوين أنماطا حياة حضارية [5].

---

[1]- ناجح احمد عبد الوهاب ،المرجع السابق ،ص 459.

2 - محمد الطعامنة وطارق العلوش ، المرجع السابق ، ص ص 164 165.

[3]- ناجح احمد عبد الوهاب ، المرجع السابق ، ص 462 .

[4]- سعد غالب ياسين ، المرجع السابق ، ص 389 .

[5]- محمد الطعامنة وطارق العلوش ، نفس المرجع ، ص 167 .

الجدول (1 – 3) ملخص أهداف مبادرة مجتمع المعلومات المصري لتوصيل الخدمات الالكترونية

المصدر: **عصام عبد الفتاح مطر** ، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، الأزرايطة ، مصر ، دار الجامعة الجديدة ، 2008 ،ص 261.

الأهداف		التحديات		المشروعات	مكونات المشروع
تهيئة الحكومة المصرية ورفع درجة استعدادها لتفعيل برنامج محلي على هذه الدرجة من القوة وإعدادها للاندماج بالسياسة ويسر في المجتمع العالمي .	⇦	**التحديات القانونية والتنظيمية :** - تقنية نظم التحقق من الهوية عن بعد - إجراء تأمين الأمان والسرية **التحديات التكنلوجيا :** - تعدد مزودي الخدمات - الحاجة إلى معايير موحدة **التحديات الاقتصادية والثقافية :** - الانتشار المحدود والبطاقات التأمين - انعدام الوسيلة المناسبة للسداد الالكتروني	⇦	مشروع البنية التحتية الأساسية	- التوقيع الالكتروني - وثائق المعايير الخاصة بالحكومة الالكترونية - بوابة الحكومة - شبكة اتصالات الحكومة - إطار السداد الالكتروني البسيط الشامل .
تقديم خدمات حكومية للمواطنين والمستثمرين تتسم بالسرعة والدقة اللازمين والجودة العالية والملائمة وذلك من خلال قنوات توصيل مناسبة	⇦	- السمعة التي التصقت بمستوى جودة الخدمات - عدم ملائمة تقنيات توصيل الخدمة - التداخل بين مزودي الخدمات - الأمية التكنلوجية في مجال الحاسب الآلي ومحدودية انتشار الحواسب والإنترنت	⇦	مشروع توصيل الخدمة لطالبها	- إعادة هندسة الخدمات وبثها للانتفاع بها عبر شبكات الاتصال - بناء مراكز خدمة في كل مكان - إنشاء برامج نشر الحاسبات الشخصية في المنازل والمؤسسات الصغيرة ومتوسطة الحجم .
زيادة الكفاءة وضغط الإنفاق	⇦	- الصلابة وعدم المرونة اتجاه تغيير أسلوب سير العمل . - تعدد جهات المراجعة والمراقبة . - تداخل السلطات بين الجهات الحكومية - اتباع فلسفات وممارسات الادارة الحديثة	⇦	مشروع ميكنة نظام العمل بالوزارات والهيئات الحكومية	- نظام تخطيط موارد المؤسسة - إدارة الوثائق والأرشيف الالكتروني - ممكنة نظم العمل
توفير معلومات دقيقة مستمرة التحديث لخدمة المستثمرين ودعم عملية صنع القرار	⇦	- مقاومة مفهوم تبادل المعلومات بين الهيئات الحكومية . - إجراءات تأمين الأمان والسرية . - عدم وجود قاموس موحد المصطلحات والتعريفات .	⇦	مشروع بناء الهيكل المعلوماتي	- إنشاء وتحديث قواعد البيانات - إصدار المعايير والقوانين الخاصة بتبادل ونق المعلومات .

المطلب الثالث: تحليل عوامل النجاح الجوهرية لمشروعات الحكومة الالكترونية في البيئة العربية

ذكرنا آنفا أن الحكومة الالكترونية هي حقل جديد انبثق نتيجة التعاضد بين تكنولوجيا المعلومات والانترنت مما أدى إلى وضع إستراتيجية وخطط التأسيس و يكون ذلك عن طريق تشكيل نظام وطني للمعلومات لتخطيط و متابعة و تنفيذ و وضع خطط لمشروع الحكومة الالكترونية خاصة في البيئة العر بية [1].

1_ الفرص والتحديات التي تواجه تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية

تواجه الحكومات الراغبة بالتحول إلى الحكومة الالكترونية مجموعة من الفرص و التحديات التي تتطلب قدرا عاليا من الدراسة و التمحيص نظرا للتأثيرات السلبية و الإيجابية التي قد تتركها على عملية تنفيذ الحكومة الالكترونية لبرامجها الطموحة المكرسة لخدمة المواطنين.

ويوضح الجدول الآتي (3.1) هذه الفرص و التحديات

[1] - عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص 48 .

الجدول (1-3) الفرص والتحديات السبعة عشر التي تواجه تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية

المصدر: صفوان المبيضين ، الحكومة الالكترونية – النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية ، الطبعة الأولى ، عمان الأردن :دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، 2011 ، ص 81.

1- تطوير البنية التحتية	infrastructure development
2- القانون والسياسة العامة	lawand public policy
3- الفجوة الرقمية	dijital divide
4- المعرفة الإلكترونية	e- literacy
5- القدرة على الوصول	accessibility
6- الثقة	trust
7- الخصوصية	privacy
8- الأمن	sepirity
9- الشفافية	transparency
10- التشغيل البيني	Interopérability
11- إدارة السجلات	records managemenet
12-التوافر الدائم و المحافظة	pernanent availability and preservation
13- التثقيف و التسويق	educatoin and marketing
14- التعاضد	sollaboratoin
15- مسائل القوة العاملة	workforce issues
16- هياكل الكلفة	cost structures
17- مفاضلة / الوسائل النوعية	ben chmarking /Qualitative methods

ومن خلال الجدول السابق نستنتج مجموعة من التحديات التي تواجه تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية ومنها :

- **الحكومة و تقنية المعلومات** : يحمل مستقبل الإدارة الالكترونية للأنشطة الحكومية و غيرها من الأنشطة تحديات و تغيرات سريعة في جاهزية أداء الأنشطة الكترونيا تفوق معدلات التطور النوعي الذي تخطط له الحكومات و منظمات الأعمال المختلفة و في هذا السياق أصبحت تقنية المعلومات ومستوى تطورها عنصرا مؤثرا في تخطيط الأداء المنظمي [1] .
- **البنية التحتية**: من مقومات استخدام الحكومة الالكترونية توفير البنية لنجاح الحكومة في أداء أعمالها، ومن ابرز هذه المقومات توفير أنظمة اتصالات فعالة حتى تستطيع الحكومات العمل غلى تقاسم البيانات و المعلومات مع غيرها من التنظيمات أو الدوائر وكذلك مع القطاع الخاص و المواطنين لغايات تقديم الخدمات المطلوبة [2] .

وكذلك العمل على إنشاء قواعد تكنولوجيا لعمليات الترميز أو التشفير و ذلك للتأكد من أ، استخدام هذه التكنولوجيا سيكون ملائما.

و العمل على توحيد البيانات و توفير الموارد البشرية اللازمة، فالبنية التحتية المتكاملة تضمن الاستثمار و الاستغلال الأمثل لقدرات و إمكانية الاتصالات والمعلومات، وهي الأساس الذي ينبغي وجوده أصلا للبدء بعملية تقديم المعلومات و الخدمات المطلوبة [3] .

- **البنية القانونية و التشريعية المتكاملة:**

لدى دول العينة هياكل قانونية و تشريعية داعمة لمشروعات الإدارة الالكترونية و نظم إدارة المعرفة، و لديها حزمة متكاملة من التشريعات التجارة الالكترونية و الأعمال الالكترونية لسنغافورة و الحكومة الالكترونية الأمريكية و الحكومة الالكترونية لدبي، وتعتبر مشروعات الحكومة الالكترونية نقطة التقاء التنسيق و التعاون الفعال بين الحكومة و مجتمع الأعمال من جهة و شركات تكنولوجيا المعلومات المحلية و الأجنبية من جهة أخرى [4] .

---

[1]- محمد الطعامنة وطارق العلوش ، المرجع السابق ، ص 61 .
[2]- صفوان المبيضين ، المرجع السابق ، ص 82 .
[3]- بشير عباس العلاق ، المرجع السابق ، ص 284 .
[4]- سعد غالب ياسين ، المرجع السابق ، ص 400.

إن البنية القانونية أو القانون و السياسة العامة يتطلب القيام بما يلي:

- الاستئناس بآراء أصحاب المصلحة في المشروع أو التشاور معهم يحضو من تقييم مدى الإضرار التي قد تلحق بمشروع الحكومة الالكترونية في حالة عدم إصلاح أو تعديل النظام القانوني في البلد المعني[1].

- منح صفة قانونية لكل ما تنشره الحكومة من معلومات على الخط.

- توضيح القوانين والتشريعات والتوجيهات وتوحيدها بما يتلاءم و بيئة عمل الحكومة الالكترونية **مثل** توحيد الاستثمارات وأساليب الحفظ والأرشيف وطلبات المعلومات

- إصلاح العمليات من خلال تبسيط الإجراءات و التعليمات و الأنظمة [2].

وعليه ينبغي على المشرعين و رجال القانون بشكل عام العمل باتجاه تحديث القوانين و التشريعات لإضفاء الشرعية و القبول على الوثائق و التعاملات الالكترونية كما ينبغي اتخاذ خطوات استباقية للتأكد من أن السياسات تدعم الحكومة الالكترونية بدلا من إعاقتها [3].

وعلى صناع القرار والمنفذين لمشروع الحكومة الالكترونية التعرف على مدى تأثير القانون و السياسة العامة على أداء الحكومة الالكترونية، وإلا فان أي مبادرة للحكومة الالكترونية ستواجه مشاكل جسيمة، وينبغي أن تكون النظرة لمثل هذه المسائل شموليه غير مقتصرة على التكنولوجيا. وقد تستدعي الضرورة إجراء إصلاحات تشريعية أو إصدار تعليمات و إرشادات جديدة أو صياغة توجيهات إدارة تشريعية، سياسية مناسبة للوضع الجديد [4] .

إن ما تحتاج إليه الأقطار العربية هو صياغة و تطبيق استراتيجيات تنمية معلوماتية طموحة في ميادين مختلفة من أهمها الاستثمار في تطوير البنية السياسية لتكنولوجيا المعلومات فضلا عن ذلك ترتبط فرص النجاح استراتيجيات تطوير و تطبيق نظم الإدارة الالكترونية في البيئة العربية بنجاح الأقطار العربية في إدارة التنمية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية الشاملة

---

[1]- صفوان المبيضين ، المرجع السابق ، ص 83 .

[2]- بشير عباس العلاق ، المرجع السابق ، ص285

[3]- صفوان المبيضين نفس المرجع،نفس الصفحة.

[4]- بشير عباس العلاق ، المرجع السابق ، ص285

والمستدامة، وفي تحقيق أهدافها المرحلية والإستراتيجية و بخاصة بناء مجتمع واقتصاد المعلومات و المعرفة .

2_ **عوامل نجاح مشروع الحكومة الالكترونية :** إن تطبيق إستراتيجية الحكومة الالكترونية هو من أكثر الأنشطة الجوهرية صعوبة لذلك من أجل نجاح مشروع الحكومة الالكترونية يتم اعتماد أسلوب استبدال لجميع قنوات التوزيع الخدمات التقليدية مثلا بخدمات الكترونية كاملة أو إستراتيجية الاستكمال أي بناء قنوات خدمة الكترونية جديدة مكملة لقنوات التوزيع التقليدية بسبب ضعف استخدام الانترنت[1].

فبالنسبة للإستراتيجية والانترنت : لم تكن التكنولوجيا في أي وقت مضى تشكل تحديا للإدارة عموما والإستراتيجية الإدارية بشكل خاص مثلما هي الآن في ظل تكنولوجيا المعلومات و ذروتها العليا الانترنت[2].

وتعد الانترنت من الثورات التكنولوجيا التي شهدها القرن الماضي إذ تساهم خدماتها بشكل مباشر في دفع وتيرة النمو العديد من الاقتصاديات و الخدمات العالمية وما يتفرع عنها من أنشطة، إن تطور استخدام الإنترنت يرتبط بواقع وظروف البلد و نظام حكمه و ضعه السياسي السائد في البلد المستخدم فضلا على مستوى رفاهية المجتمع [3] .

إن الموقف من الإستراتيجية يكون بالرؤية الالكترونية إذ يتوفر رؤية عن المعلومات و تكنولوجيا الاتصالات في البلد المعني يضع الحكومة الالكترونية في موقعها داخل الإطار الوطني [4].

فوجود الرؤية الإستراتيجية الواضحة والتعبير الدقيق عنها, ومشاركة جميع المستفيدين من صياغتها يعتبر من أهم عوامل نجاح الجوهرية الحرجة للانطلاق بأنشطة مشروعات الإدارة الالكترونية [5] ، وهذه الرؤية تقوم على التأكيد أهمية الإستراتيجية لكي لا تسقط الأعمال

---

[1]- سعد غالب ياسين ، المرجع السابق ، ص 304 .
[2]- نجم عبود نجم ، المرجع السابق ، ص 194 .
[3]- أنور الحربي " الحكومة الالكترونية في الكويت " مجلة افاق الأنترنت ، العدد 37 أفريل 2000 ، ص 22
[4]- عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص 243 .
[5]- سعد غالب ياسين ، المرجع السابق ، ص 397 .

الالكترونية في الفوضى , وأهمية الإستراتيجية في حماية الفرص والأعمال الحالية وبنيتها التحتية الكبيرة والمحافظة على ميزتها الطويلة الأمد [1]، فهذه الرؤية الإستراتيجية يجب أن تشمل الحاجات الحالية والمتغيرة للدولة بما يخص تنمية المواد البشرية وطرق وأساليب الحكم المثلى, وتعبر دبي ومصر من الدول التي وضعت مسودة عمل نشطة لمجتمعاتها للحاق بعصر المعلوماتية[2]وا ٍلى جانب ضرورة وجود رؤية إستراتيجية واضحة يعبر عنها باستراتيجيات مستقبلية ومسارات عمل أساسية لابد من وجود قيادات إدارية تستطيع إدارة وقياس قدرات الناس على المشاركة في الاقتصاد الرقمي وتحديد القرص المتاحة للمنافسة محليا و عالميا فمثلا الولايات المتحدة الأمريكية رؤيتها و استراتيجياتها الوطنية تتحدد بالعمل على بناء الطريق السريع للمعلومات في حين تتلخص الرؤية الإستراتيجية لسنغافورة ببناء جزيرة ذكية [3] .

و مما سبق مع رؤية القول بان تكنولوجيا المعلومات وشكلها الأرقى الانترنت هي الوسيلة من وسائل إستراتيجية الأعمال [4] .

المبحث الثاني : تطبيقات الحكومة الإلكترونية على المستوى الوطني

في النصف الثاني من تسعينات القرن العشرين بدأت مشاريع إنشاء الحكومة الإلكترونية في العديد من الدول المتقدمة،أما على المستوى الوطني فقد بدأت تظهر بوادر التجربة الأولى في بداية القرن الحادي والعشرين،حيث أطلقت الجزائر من خلال وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام والاتصال أحد الملفات الكبرى وهو مشروع برنامج الجزائر الإلكترونية 2008-2013 ، الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتصال إذ شارك أكثر من 300 شخص في طرح الأفكار و مناقشتها خلال 16 شهرا [5] ،

---

[1]- نجم عبود نجم ، المرجع السابق ، ص 204 .

[2] - عصام عبد الفتاح مطر ، المرجع السابق ، ص 243 .

[3]- سعد غالب ياسين ، المرجع السابق ، ص 398 .

[4]- نجم عبود نجم ، نفس المرجع، ص 207 .

[5] - بلعربي عبد القادر وآخرون" تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية في الجزائر"،الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية ، جامعة سعيدة : تاريخ الاطلاع 2014/03/31 على الساعة 16:30 .ippedai.com/avab/32016 الموقع الالكتروني

وهناك العديد من المواقع التي تخص بعض الإدارات و الجامعات تقوم بعرض خدماتها كما أن هناك اهتمام من قبل الإدارات العليا في حوسبة مهام الكثير من الإدارات الحكومية بغية القضاء على الروتين و تبسيط الإجراءات للمواطنين[1] .

المطلب الأول : مبادرات و مخططات الجزائر لإرساء الحكومة الإلكترونية

من خلال هذا القسم من الدراسة سنحاول إلقاء الضوء على الإطار العام لأهم المشاريع التكنولوجية الحديثة ، وهي الحكومة الإلكترونية بالجزائر ، مع إبراز المبادرات التي تسعى إليها الدولة الجزائرية من خلال هذا المشروع و تطبيقه في مختلف القطاعات الحكومية .

1_ متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر

يتطلب لقيام حكومة بطريقة حديثة تحقيق أهداف رئيسية تتمثل في[2] :

1- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطن و أن تكون متاحة للجميع بتسهيل و تبسيط المراحل الإدارية التي يسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق و معلومات .

2- التنسيق بين مختلف الوزارات و الهيئات الرسمية .

3- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد .

4- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا و المساهمة كذلك في تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية و المساواة على أرض الواقع ، و كذا تحقيق السياسة الوطنية الحوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن .

5- حماية مجتمعنا و بلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة و العابرة للحدود .

6- القضاء على معاناة المواطن من جوانب الحياة اليومية فالإدارة الإلكترونية توفر عن المواطن مشقة التنقل لاستخراج وثائقه أو لاستفسارات حول انشغالاته .

2- الاليات والبرامج المدرجة من قبل الحكومة الجزائرية لتنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية[3]:

---

[1] - محمد سمير أحمد ، المرجع السابق ، ص 310 .

[2] - بوربيع (س) ،" مشروع الحكومة الالكترونية حتمية اقتصادية بحاجة إلى إرادة سياسية عالية " ، جريدة الجزائر نيوز ، الأحد 27 ماي 2012 .

[3] -محمد هشام قلمين،" الجزائر الالكترونية في الجزائر بين التحدي و الاحتواء (نظام الشفاء في قطاع الضمان الاجتماعي) "، الملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية بالجزائر (دراسة تجربة بعض الدول) ،كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة البليدة، 2013.

يأتي برنامج الحكومة الإلكترونية ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تبنتها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة وتتمثل البرامج الموضوعة لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر فيما يلي:

- **برنامج تطوير التشريعات**:والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومة الإلكترونية وتطوير التشريعات.
- **برنامج تطوير البنية المالية**:يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة وهذا من خلال العمل على إمدادها بالمبالغ المالية الكفيلة بتبني هذا المشروع.
- **برنامج التطوير الإداري والتنفيذي**:والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر إستخدامها للمعاملات الإلكترونية.
- **برنامج التطوير الفني**:يركز هذا البرنامج على إستخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع ،كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن إستخدام أحدث الأجهزة والمعدلات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للإتصالات والمعلومات.

3_ معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

لقد تم إطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر منذ أكثر من ثلاث سنوات لكنه لم يتجسد على أرض الواقع و ذلك بسبب جملة من العقوبات نذكر من بين أهمها ما يلي :

1- عجز قطاع البريد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت [1] .

2- تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى وتأسيسا عليه فان الفارق الكبير سد الفجوة الرقمية دول العالم المتقدم في هذا المجال لاسيما وأن الجزائر على مقربة من الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة .

3- محدودية الانتشار إستخدامات الانترنت في الجزائر ، أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر مقارنة مع الدول المجاورة .

[1] - أحمد بن عيشاوي ،" أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال "، مجلة الباحث ، جامعة ورقلة ، العدد 07 ، 2010/2009 ، ص 292 .

4- التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها ، رغم مرور عدة سنوات على مشروع سلطات الجزائرية لتعميم التعاملات المائية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية و التجارية إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة ، فعلى سبيل **المثال :** إن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين و كذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني و التأخير الكبير في الوصول لحسابهم .

5- هناك أيضا المعوقات المتعلقة بالجانب التشريعي المتمثل في غياب قانون المعاملات الإلكترونية ،و بطء عملية اتخاذ القرارات و عمليات الإصلاح و الاندماج بالإضافة إلى طغيان البيروقراطية في الجانب الإداري و انخفاض مستوى الثقة بالحكومة و معاملاتها ، و ضعف المستوى التعليمي و الثقافي للمجتمع الجزائري رغم ارتفاعه الملحوظ في السنوات الأخيرة وتوافر الثقافة المعلوماتية والتفاعل الإلكتروني.[1]

المطلب الثاني: مستقبل الحكومة الالكترونية بالجزائر

تسعى الحكومة الجزائرية إلى تغيير نفسها من القاعدة الى القمة بمحاولة إيجاد العديد من المتطلبات التي تشكل انطلاقة أو بداية تجسيد حكومة الكترونية جزائرية، ولعل المشاريع التي سنتطرق إلى شرحها ستؤكد ذلك.

1_ مشاريع ومخططات الجزائر لقيام حكومة الكترونية

في سعي الجزائر للتوجه نحو حكومة الكترونية وضعت مجموعة من المخططات التي تسهل عليها العملية وتهيئ البنية التحتية لإرساء حكومة الكترونية ومن بين هذه المشاريع ما يلي:

1- اتفاقية مؤسسة أوراكل مع مؤسسة سوناطراك والبريد ، حيث تشمل الاتفاقيتين على مجموعة "ORALLE UNIVERSITE" وتتعلق بالعمل على ضبط وتنظيم مختلف البرامج الحكومية في مجال التقنيات الحديثة الخاصة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال في حوالي 12

[1] - الحكومة الالكترونية ، متاح على الموقع الالكتروني
http . www.startines . com / b aspex t.. 31141954 .

تاريخ الاطلاع : 2014/03/31 على الساعة 20:14 .

مؤسسة للتعليم العالي . في إطار هذه الشراكة التزمت أوراكل بتقديم العديد من التجهيزات المختلفة للإعلام الآلي وبعض برامج التكوين .

2- وعن الاتفاقية الثانية فقد ربطت الشركة بين مركز مؤسسة سوناطراك وأوراكل لأول مرة على مستوى إفريقيا حيث منح مركز سوناطراك شهادة مطابقة مما مكنه من الوصول إلى تقديم خدمات في مجال التكوين من طرف شركة أوراكل وذلك في المنتجات التكنولوجية التي ترتبط بنظم المعلومات مثل أدوات مجموعة التصميم إنتاج برمجيات التسيير وقواعد المعطيات وكذا شبكة المعلومات[1].

من بين المخططات التي ترمي إلى ترقية مثل هذه المشاريع: **حضيرة سيدي عبد الله** ترمي هذه التجربة إلى : نقلة نوعية في إطار تحقيق وتهيئة مناخ تشريعي وتنظيمي ملائم، كمحصلة للتطور الذي شهده قطاع البريد والمواصلات وما اتسم به من تغيير جذري، وكان الإطار التقديري لها يتمحور حول جوانب ثلاث تبنى عليها الحضيرة، والتي تنحصر مراكز البحث والتكوين ثم المؤسسات إضافة الى الحضانة والدعم و يجدر التأكيد على أن الحضيرة السيبيرية سيدي عبد الله، تتكون من معهد عالي للاتصالات ومدرسة للنابغين ووكالة اتصالات، وكذلك وكالة الحاضنات لمؤسسات التكنولوجيا المتقدمة والذي يتجسد في المشروع قطب تقني واقتصادي مستقبلي والذي يلقى دعما وتمويلا من أطرا محلية، إضافة الى الشراكة الدولية بين الجزائر ودول أخرى، ولقد اعتبرت الانجازات التي تحتضنها مدينة سيدي عبد الله التي تضم مراكز البحث في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، تتدرج في إطار الإستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات الهادف إلى صياغة التكنولوجيات الحديثة والبحث، و كذا صناعة المحتوى كما أنها فضاء للتعارف بين المؤسسات الصغيرة والبيئة التي تحتكر سوق تكنولوجيات الاتصال و الإعلام من أجل تمديد جسور التعاون بينهما [2].

---

[1]- عشور عبد الكريم "دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر" مذكرة ماجيستار في العلوم السياسية ، جامعة منتوري، قسنطينة: 2010 ، ص 30.

1- زولا سومرا "اعتبار حضيرة سيدي عبد الله مصدر قوة للاقتصاد "جريدة المساء ، العدد السابع،سنة 2008 ،ص 5.

2-التجربة البيومترية في الجزائر للتحول نحو حكومة إلكترونية:تسعى الحكومة الإلكترونية على إحلال نظام بيومتري شامل وتعميم استخدام الانترنت خلال السنوات المقبلة لتطلق أخيرا مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013 والذي يعد تحولا كبيرا في أساليب التنظيم والعمل للإدارة العمومية باعتباره الأداة الفعالة التي تسمح بترقية نظام المعلوماتية ما يجعلها تقدم خدماتها بشكل أبسط للمواطن وبطريقة أفضل وأنسب من خلال وضع خدماتها على شبكة الانترنت لفائدة المواطنين والشركات والإدارات،حيث تسمح بمعالجة أكبر عدد ممكن من الملفات والمهام بشكل أفضل وفعالية أكبر وبسرعة فائقة [1]،وفي هذا الصدد نشير إلى التجربة البيومترية في الجزائر ،التي حولت أساليب التنظيم والعمل الإداري،بترقية نظام المعلومات وقف القاعدة البيانية المعلوماتية ترصد هوية كل مواطن محافظا على حقوقه وحرياته،الأمر الذي يضمن الشفافية والحماية القانونية ومكافحة الجريمة المنظمة ويسهل عملية التحقيق بفضل التوقيع الإلكتروني والرقمي،والبصمة الرقمية،كما يسهل تقديم الخدمة العمومية للموطن بشكل بسيط وأفضل،وهذا يتم بفضل الإطارات الجزائرية .[2]

أ-محاور إستراتيجية الجزائر الإلكترونية[3]:-تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية،وفي الشركات.

-تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

-تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع.

-تطوير الكفاءة البشرية.

-تدعيم البحث والتطوير والابتكار.

-ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني.

---

[1] - محمد يدو، التجربة البيومترية في الجزائر، الملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية بالجزائر (دراسة تجربة بعض الدول) ، جامعة البليدة، 2013.

[2] - وليد شريط، الإدارة العمومية في ظل العولمة التكنولوجيا و المعلوماتية (التجربة الجزائرية)، العدد 19، مجلد 2، مجلة كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة البليدة، الجزائر ، 2014، ص 209.

[3] - محمد يدو ، نفس المرجع.

-تثمين التعاون الدولي.

ب-واقع النظام البيومتري في الجزائر:يعد النظام البيومتري حيويا بالنسبة للحكومة الإلكترونية وتأمين كل أنواع المعلومات الحساسة،خصوصا وأن الجزائر أعلنت عن بداية العمل بإستخدام جوزات السفر وبطاقات التعريف البيومترية،من جهة أخرى ستعمم عملية التحدي البيومتري لهوية المسافرين من خلال أجهزة أتوماتيكية وصور فوتوغرافية وبصمات في كل مطارات العالم،وهذه العملية تأتي ضمن خطة وضعتها الحكومة لتكريس الإدارة الإلكترونية وتحديث العمل الإداري لضمان تحقيق الشفافية بفضل إنشاء شبكة وطنية للإعلام الالي ذات تدفق عال[1]،لكن بالرغم من أن المشروع أطلق منذ مدة إلا أن تطبيقه في الواقع لا يزال في محطاته الأولى ،مع ملفات جوازات السفر البيومترية،أما بطاقة التعريف البيومترية لحد الساعة لم يتم إصدارها،في حين رقمنة مصالح الحالة المدنية تطبيقها يختلف من ولاية لأخرى،وعلى العموم يمكن القول أن هذا الملف لم يغلق لحد الساعة،ضف إلى هذا أن المواقع الإلكترونية للهيئات والمصالح تحت وصاية وزارة الداخلية لترتقي إلى المستوى المطلوب،فالبعض منها موجود والبعض الاخر غير موجود تماما والموجود منها لم يتم تحديث معطياته منذ مدة ولا يقدم خدمات كثيرة تفيد الموطن سوى معلومات تعريفية[2].

3_ تقييم تجربة الحكومة الالكترونية في البيئة الجزائرية:

في كل مرة تحاول الجزائر الاستفادة من إجراءات آليات الحكومة الالكترونية لكنها في الأخير تبوء مشاريعها بالفشل وهذا راجع إلى عدة أسباب منها ما هو فني وما هو تقني ومنها ما هو مادي ويمكن أن نلخص من خلال الدراسة لهذا الموضوع إلى نتائج أهمها:

1- الحكومة الالكترونية أسلوب جديد وحديث مرتبط أساسا بأداء الإدارات في الدول

2- تحاول الجزائر كباقي الدول الوصول إلى حكومة الكترونية تمكنها من مواكبة الحكومات المعاصرة.

3- تسعى الجزائر إلى تطبيق عدة مشاريع تضمن لها الوصول إلى حكومة الكترونية.

---

[1] - محمد يدو، المرجع السابق.

[2] - محمد هشام قلمين، المرجع السابق.

4- رغم البنية التحتية التي قدمتها الجزائر من أجل حكومة الكترونية ووصولها لتطبيق تكنولوجيات الإعلام والاتصال إلا أنها مازالت بعيدة كل البعد عن الوصول وتبني حكومة الكترونية.

5- تواجه الجزائر عدة عراقيل تصدها عن الوصول إلى مستوى حكومة الكترونية جزائرية ، تحاول الجزائر توفير كل المتطلبات للوصل إلى حكومة الكترونية لكنها تنسى أهم شيء أن ثقافة مجتمعنا ثقافة منغلقة ترفض التفتح وهذا أكبر حاجز نحو تطبيق حكومة الكترونية جزائرية.

خلاصة الفصل الثاني

بدأت مشروعات إنشاء الحكومة الالكترونية في كثير من الدول المتقدمة وأيضا في بعض الدول النامية، وفي واقع الأمر ترتبط مشروعات تكنولوجيا المعلومات بالتنمية الاجتماعية والاقتصادية وبظهور أنماط جديدة من الجماعات والتشكيلات الاجتماعية التي تقود عملية الانتقال إلى مجتمع المعلومات، صحيح أن هذه العملية تتطلب وقتا طويلا في الأقطاب العربية بسبب البنى الاجتماعية التقليدية والتخلف الاقتصادي، إلا أنه هذا المسار التاريخي لا يمكن اجتيازه للوصول إلى مجتمع المعلومات والمعرفة وا ٍلى النموذج الحضاري المنشود، بذلك تواجه عملية تطبيق الحكومة الالكترونية العديد من الصعاب أهمهما تأهيل ثقافة المواطنين لتنفيذ الأعمال عبر الانترنت، والبدء بعملية التدريب على عملية التغيير من العمل اليدوي إلى العمل الآلي وضرورة حشد الإمكانات والدعم الحكومي المستمر.

وعليه نجد الصور ة الواضحة والحقيقية لمثل هذا التسيير والنظام من استخلاص نتائج وتجارب الدول سواء الأجنبية أو العربية ولتكوين فكرة معتبرة من هذه التجارب تساعد القائمين على المشروع التقني للحكومة الالكترونية لاتخاذ الطريقة المثلى لنشر ثقافة الحكومة الالكترونية بين المواطنين، إضافة إلى معرفة كافة الخدمات التي تقدمها. كما يجب أن نلفت الانتباه إلى أن المستوى الحالي لتطبيق الحكومة الالكترونية في معظم الدول خاصة العربية منها سيبقى كما هو مادامت العقبات موجودة إضافة إلى غياب التزام معظم الحكومات العربية لهذا المشروع، وعليه أوجب هذا الواقع التواصل بين الدول العربية في هذا المجال وعقد اجتماعات ومؤتمرات بين الخبراء والمتخصصين و المسؤولين الموكل إليهم الإشراف على تطبيق ذلك التحول في البلاد العربية. لكن هذا لا ينفي أن هناك بعض النجاحات في ميدان تطبيق الحكومة الالكترونية لمعظم الدول على المستوى العالمي عموما وفي الدول العربية خصوصا ويمكن أن تكون تجربة إمارة دبي خير مثال على ذلك.

الخاتمة

ننتهي من خلال دراستنا لهذا الموضوع إلىأن تقديم خدمات المر افق العامة لها خصوصياتها وأهدافها التي تتعلق بالخصوص بالحياة الجماعية لأفراد المجتمع ، وتهدف مباشرة إلى تلبية حاجياته وكما أن هذه الحاجيات تزداد وتتطور نوعا وكما خاصة في ظل نمو الوعي المدني فيجب أن يواكبها تطور المرفق العام خاصة عند طرق تسييره تماشيا مع الوقت الراهن بذلك كانت الحكومة الالكترونية ولإدارة المرافق العامة بطريقة الكترونية مزودة حتمية .

وقد بلغت أهمية تقديم الخدمات المرفقية للمواطنين مبلغا جعلت بعض الفقهاء يعتبرون الدولة مجرد مجموعة من المرافق العامة تنحصر سلطاتها في إطارها ،وا ذا كانت المرافق العامة على اختلاف أنواعها تخضع لعدد من المبادئ العامة الهادفة إلى حسن أدائها لمهامها ، فان هذه المبادئ لن تتأثر بل قد تزداد تأكيدا إذا تم تقديم الخدمات المرفقية من خلال نظام الحكومة الالكترونية بشيء من التدبير والعقلانية . إلا أن التحول إلى نظام الحكومة الالكترونية لا يكون بين عشية وضحاها أو بمجرد اتخاذ قرار بذلك ولكنه يتم تدريجيا وعلى مراحل متعددة وبعد إعداد جيد يستغرق وقت وجهد كبيرين .

ليست الحكومة الالكترونية طريقة سحرية لتحقيق الشفافية الإدارية والقضاء على الفساد الإداري فور تطبيقها ، كما أنها ليست حدثا منفردا تغير وبصفة شاملة إلى الأبد الوضع الإداري الراهنوا نما هي أداة لتحقيق الإصلاح الإداري شيئا فشيئا ، بهدف جعل الإدارات الحكومية تحظى بثقة المتعاملين معها ورضاهم عن أدائها وتستشعر المسؤولية والمحاسبة اتجاههم .

غير أن الحكومة الالكترونية مشروع ضخم كبير يستلزم إمكانيات كبيرة ولا يمكن تنفيذه في مرحلة و احدة ، ولابد من التخطيط لانجازه على مراحل متتالية وحتى لو توفرت الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لإقامة نظام الحكومة الالكترونية دفعة واحدة ، فان ذلك لن يحقق النجاح الكامل أو يعني نهاية المطاف ، لأن النظام الجديد لم تكتشف بعد كل خباياه ، وقد تظهر تطبيقاته العملية عن مثالب أو عيوب ينبغي إعادة النظر فيها ، لذلك يبدأ المشروع بعدد

محدود من الخدمات الالكترونية مع القيام بمراقبة الأداء فيها وقياس رد الفعل عنها للوقوف على الأخطاء وعيوب التطبيق وتجنبها .

ويبقى المحك العملي هو المقياس الذي يحكم على طريقة الأداء للخدمات من حيث جودتها وتسيير الحصول عليها ، وعلى المعلومات اللازمة لانجازها وزيادة فرص المتعاملين في الوصول إلى المسؤولين لذلك فان الجمهور الالكتروني هو من يقوم أداء الإدارة الالكترونية في ضوء تلبية طلباتهم دون تعبوا إرهاق .

عند الحديث عن المجال العملي أي تجارب الدول في هذا المجال نجد أن الدول الأجنبية كان لها الحظ الأوفر بذلك حيث تقوم بإدارة أعمالها بطريقة حديثة و تكنولوجية وتقنية عالية ، أما على الصعيد الدول العربية فقد حققت بعض منها قدرا من النجاح مثل مصر ودبي وانطلقت الدولة الجزائرية حديثا فقط لسلك هذا المنهج و إرساء مبادئ هذا النظام كبداية لتحقيق العصرنة ومواكبة التطورات الهائلة في هذا المجال لاسيما في سعيها لكسب رضا مواطنيها من خلال خدماتها الالكترونية وتحقيق أعلى مستوى من مستويات تطبيق الحكومة الالكترونية في ظل وجود العديد من العراقيل التي يمكن أن تثبطها .

لا توجد دولة نامية مستعدة ومجهزة كليا لاحتضان وتطبيق برنامج شامل وموسع للحكومة الالكترونية ولكن في بعض المجالات من الممكن أن تطبق مثل هذه البرامج التي تمكن الكثير من المرافق الحكومية من أن تجهز الكترونيا وهو ما يعود بفائدة كبيرة في مجال التحقيق من أعمال الفساد وبدلا من الانتظار حتى تحقيق جهوزية كاملة من المستحسن أن تكتسب الحكومة المعرفة من خلال الممارسة .

المسجل لهذه التجارب يجد أن عملية التحول الحكومة الالكترونية ترتبط بشكل أساسي مع متطلبات الخاصة بكل بلد من البلدان بغض النظر عن وجود خطة أو إستراتيجية واضحة كما يرتب نجاحها من جهة أخرى بتوفر الإرادة الجدية والدعم من القيادة السياسية للبلد المعني مع توفر العناصر البشرية الكافية و الكفؤة .

وعلى هذا الأساس يجب أن تستوعب الحكومة الالكترونية أوضاع وعراقيل فريدة معينة حتى تمكن ضمان استمرارها في إطار التقاليد الحالية ونقص البنية الأساسية وتفشي ظاهرة الفساد الإداري والبيروقراطية.

الاقتراحات :_ البدء بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في مجال المرافق العامة ، وذلك أنها فيما نعتقد أنسب الحقول بزراعة ذلك النظام الجديد و جني ثماره .

_ أن يتم الإعداد العملي و العلمي المسبق لعملية التحول إلى نظام الحكومة الالكترونية و تشمل ذلك دراسة تفصيلية للأجهزة الحكومية وخدماتها وما يمكن تنفيذه منها الكترونيا .

_ ينبغي عند التحول لهذا النظام الجديد الربط بينه وبين البيئة العربية لضمان نجاح هذا التحول فلا يكفي في هذا المجال مجرد التقليد الأعمى وأ النقل الحرفي لأنظمة يتم تطبيقها بمجتمعات بأخرى تختلف بيئتها و طبيعة مجتمعاتها عن البيئة و المجتمع العربي .

- إعطاء أهمية كبرى للأنظمة التشريعية نظرا لدورها الفعال عند تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في الوصول إلى التكامل و الشفافية الإدارية و ذلك بالقيام بما يسمى بالإصلاح الإداري

- وجوب الاهتمام بدراسة تجارب الدول الأخرى المتقدمة في هذا المجال ذلك أن نظام الإدارة الإلكترونية لتسيير المرافق العامة مازال نظاما جديدا يستحق مزيدا من الدراسات و الاستفادة من تجارب الآخرين وما واجهتهم من عواقب و محاولة تجاوزها كل ذلك لاشك أنه يساعد كثيرا في إيجاد الحلول التقنية المفيدة و حسن تطبيق الأنظمة الجديدة .

و في الأخير و على ضوء معالجتنا لموضوع نظام الحكومة الإلكترونية في تسيير المرافق العامة و استخلاص من نتائج فإن العلم بهذا الموضو ع لا يكون مفيدا إلا إذا أستثمر في التطبيق العملي و استفاد منه المتعامل مع خدمات المرافق العامة ، و إلا فما فائدة أن نعلم و لا نعمل ؟.

قائمة المراجع

أولا : الكتب

باللغة العربية

01- **الباز داود عبد الرزاق** ، الحكومة الالكترونية ، الإسكندرية : منشأة المعارف ، 2007.

02- **الطعامنة محمد وطارق العلوش** ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، مصر ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، سنة 2004 .

03- **المبيضين صفوان** ، الحكومة الالكترونية – النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية ، الطبعة الأولى ، عمان الأردن : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، سنة 2011 .

04- **المجدوب طارق** ، الإدارة العامة والوظيفة العامة والإصلاح الإداري ، الطبعة الأولى ، بيروت : منشورات الحلبي الحقوقية ، سنة 2005 .

05- **الناشف أنطوان مراجعة نوال ثلج مسعود** ، الخصخصة التخصيص مفهوم جديد لفكرة الدولة ودورها في إدارة المرفق العام ، ملف تحليلي توثيقي شامل ، بيروت لبنان : منشورات الحلبي الحقوقية ، سنة 2000.

06- **النجار فريد راغب** ، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق ، بدون بلد ناشر : الدار الجامعية ، سنة 2008.

07- **العلاق بشير عباس** ، الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق مدخل تسويقي استراتيجي ، القاهرة : منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، سنة 2004 .

08- **العشي علاء الدين** ، مدخل للقانون الإداري النشاط الإداري – وسائل الادارة ، أعمال الإدارة – الجزء الثاني ، الجزائر : دار الهدى للطباعة والنشر ؟، سنة 2004

09- **الصيرفي محمد** ، الإدارة الالكترونية ، الطبعة الأولى ، الإسكندرية : دار الفكر الجامعي ، سنة 2007 .

10- **الصغير بعلي محمد** ، القانون الإداري ، عنابة ، دار النشر والتوزيع ، سنة 2004.

11- **الشريف طلال بن عبد الله حسين** ، الحكومة الالكترونية ثورة القرن الحادي والعشرين في تطوير الإدارة العامة ، تجربة المملكة العربية السعودية ، المؤسسة العربية للاستثمارات العلمية وتنمية الموارد البشرية ، المكتب الجامعي الحديث ، سنة 2011.

12- **ابراهيم خالد ممدوح** ، الإدارة الالكترونية ، الطبعة الأولى ، الإسكندرية : الدار الجامعية للنشر ، سنة 2010.

13- **أحمد محمد سمير** ، الإدارة الالكترونية ، الطبعة الأولى ، عمان الأردن : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، سنة 2009 م ، 1430هـ .

14- **ألبرت سرحان والقاضي يوسف جميل والقاضي زياد أيوب** ، القانون الإداري الخاص ، الطبعة الأولى ، بيروت لبنان ، منشورات الحلبي الحقوقية ، سنة 2010.

15- **بوحوش عمار** ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين ، بيروت : دار الغرب الإسلامي ، سنة 2006 .

16- **بوضياف عمار** ، الوجيز في القانون الإداري ، الطبعة الثانية ، الجزائر : جسور للنشر والتوزيع ، سنة 2007 .

17- **جعفر محمد انيس** ، الوسيط في القانون العام (أسس وأصول القانون الإداري) القاهرة : دار النهضة العربية ، سنة 2000.

18- **حجازي عبد الفتاح بيومي** ، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح (دراسة متأصلة في الإدارة الالكترونية – التنظيم – البناء – الأهداف – المعوقات – الحلول) ، الطبعة الأولى ، الإسكندرية : دار الفكر الجامعي ، سنة 2008 .

19- **حسين محمد بكر** ، الوسيط في القانون الإداري ، الطبعة الأولى ، الإسكندرية : دار الفكر الجامعي ، سنة2007 .

20- **طاهري حسين** ، القانون الإداري والمؤسسات الإدارية (التنظيم الإداري ، النشاط الإداري) دراسة مقارنة ، الطبعة الأولى ، الجزائر : دار الخلدونية للنشر والتوزيع ، سنة 2007 م ، 1428 هـ .

21- **محمد حافظ محمود** ، نظرية المرفق العام ، القاهرة : دار النهضة العربية ، سنة 2008

22- **مطر عصام عبد الفتاح** ، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، الأزرايطة ، مصر ، دار الجامعة الجديدة ، سنة 2008 .

23- **منصور محمد حسين** ، المسؤولية الالكترونية ، الازاريطة ، مصر ، دار الجامعة الجديدة ، سنة 2007.

24- **نجم عبود نجم** ، الإدارة الالكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات ، الرياض المملكة العربية السعودية ، دار المريخ للنشر ، سنة 2004 ، 1425 هـ .

25- **سعد غالب ياسين** ، الإدارة الالكترونية ، الأردن : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، سنة .2010

26- **عبد المحسن زكي ايمان** ، الحكومة الالكترونية (مدخل إداري متكامل) ، القاهرة ، المنظمة العربية للتنمية ، سنة 2009 .

27- **عبد الوهاب ناجح أحمد** ، التطور الحديث للقانون الإداري في ظل نظام الحكومة الالكترونية ، القاهرة : دار النهضة العربية ، سنة 2012 م ، 1433 هـ .

28- **عطاء الله سامي** (ترجمة هدى يعقوب) ، الحكومة الالكترونية : اعتبارات للدول العربية ، الكويت : مكتب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ، سنة 2000 .

29- **فهمي مصطفى أبو زيد** ، الوسيط في القانون الإداري ، الجزء الأول ، الإسكندرية : دار المطبوعات الجامعية ، سنة 1999 .

30- **رحومة علي محمد** ، الانترنت والمنظومة التكنو اجتماعية ، بيروت : مركز دراسات الوحدة العربية ، سنة 2005 .

31- **ضريفي نادية** ، تسيير المرفق العام والتحولات الجديدة ، الجزائر : دار بلقيس ، بدون سنة نشر .

ثانيا : الدوريات

01- **الحربي أنور** ، الحكومة الالكترونية في الكويت ، مجلة آفاق الإنترنت ، العدد 7 ، أفريل 2000.

02- **السيد حسين عبد الرحيم** ، الشفافية في قواعد إجراءات التعاقد الحكومي في دولة قطر، مجلة الشريعة والقانون ، العدد 39 ، يونيو 2009.

03- **وليد شريط،** "الإدارة العمومية في ظل العولمة التكنولوجية، و المعلوماتية (التجربة الجزائرية)"، العدد 19، مجلد 2، مجلة كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر، 2014.

04- **الخفاجي سعد حمزة** ، الحكومة الالكترونية ، الأبعاد والنظريات واليات التطبيق ، كلية بغداد للعلوم القانونية ، جامعة المستنصرية : العدد 23 ، سنة 2010.

05- **راضية بوزيان** ، ظاهرة الفساد في المجتمع العربي ، الجزائر نموذجا ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 40 ، الجزائر : سنة 2009 .

06- **بن عيساوي أحمد** ، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال ، مجلة الباحث ، العدد 07 ، جامعة ورقلة : سنة 2010./2009

07- **محمد القيسي حنان** ، الإدارة الالكترونية وتقديم الخدمات العامة ، مجلة المستقبل ، العراق : (جامعة المستنصرية) ، سنة2007.

08- **عباس زيون عبيد العبودي** ، الإطار القانوني للحكومة الالكترونية ، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، العدد الأول ، العراق ، (جامعة ديالى بغداد).

09- **قدوري الرفاعي سحر** ، "الحكومة الإلكترونية و سبل تطبيقها مدخل إستراتيجي ، مجلة اقتصادية شمال إفريقيا ، العدد 07 بغداد العراق : (الجامعة المستنصرية) .

10- **خالص حسين مريم** " الحكومة الإلكترونية " مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية " ، الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، سنة 2013.

ثالثا : المذكرات .

1- **عاشور عبد الكريم** " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر " ، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية ، جامعة منتوري قسنطينة، سنة 2010 م.

رابعا: الملتقيات والمؤتمرات

01-**بلعربي عبد القادر وآخرون** " تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر" الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على اقتصاديات الدولية، جامعة سعيدة.

02-**محمد هشام قلمين**، "الجزائر الإلكترونية بين التحدي و الاحتواء(تجربة نظام الشفاء في قطاع الضمان الاجتماعي)"، الملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية (دراسة تجربة بعض الدول)، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة سعد دحلب البليدة، 2013.

03- **محمد يدو**، "التجربة البيومترية في الجزائر "، الملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية (دراسة تجربة بعض الدول)، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة سعد دحلب البليدة، 2013.

خامسا : الجرائد

1- **بوربيع (س)** " مشروع الحكومة الالكترونية حتمية اقتصادية بحاجة الى إرادة سياسية عالية" جريدة الجزائر نيوز، الأحد 27 ماي 2012.

2- **زولا سومرا**" إعتبار حضيرة سيدي عبد الله مصدر قوة للاقتصاد" ، جريدة المساء ، سنة 2008.

سادسا: الوثائق والنصوص القانونية

1- القانون رقم 01/06 المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، المؤرخ في 21 محرم 1427 هـ الموافق لـ 20 فبراير 2006 " الجريدة الرسمية العدد 14 المؤرخ في 8 مارس 2006" ص 309.

2- قانون البلدية 10/11 المؤرخ في 22 يوليو 2011 الموافق لـ أول شعبان 1432 هـ "الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 37،المؤرخةفي 03يوليو2011،ص 14-21"

3-قانون الولاية 07/12 المؤرخ في 12 فبراير 2012 الموافق لـ 07 ربيع الثاني 1433 هـ " الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 12،المؤرخة في 29 فبراير2012. ص 09" .

سابعا: مواقع على الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت)

01- htpp://www.startunnes.com/ f.aspx?t:31141954

تاريخ الاطلاع 2014/03/31 على الساعة 20:14

02- http: //www.kav.edv.sa/files/862/files/129984-09-pdf.

03-www.iasj.net/iaj?func=fulltext & ald=53217

04- www.ea.gov.eg/nr / ndonlyves/fa 037574. 10 sa.4331.b0f8.65e565ba.6.e11/3635.

05- www.iasj.net/iasj? Pvnt=fulltext & aId.72789

06- www.lawjuv.vodiyala .edv.iq/up loads/ no1/

فهرس الموضوعات	رقم الصفحة
الإهداء	
شكر و عرفان	
المقدمة:	أ- ط
الفصل الأول: نظام الحكومة الإلكترونية من خلال آليات إدارة المرفق العام.	12-54
تمهيد	12
المبحث الأول: المرافق العامة تسيير إلكتروني	12
المطلب الأول: الآليات التقليدية لإدارة المرافق العامة	21
المطلب الثاني: مراحل التحول نحو حكومة إلكترونية	33
المبحث الثاني: النشاط الإداري للحكومة الإلكترونية (المرافق العامة)	33
المطلب الأول: الحكومة الإلكترونية ودورها في الارتقاء بخدمات المرافق العامة	45
المطلب الثاني: إدارة المرافق العامة في نظام الحكومة الإلكترونية	48
خلاصة الفصل الأول	59
الفصل الثاني: تجسيد نظام الحكومة الإلكترونية في المرافق العامة تجارب مختلفة	60-92
تمهيد	60
المبحث الأول: تجارب دولية حول تطبيقات الحكومة الالكترونية	60
المطلب الأول: تطبيقات الحكومة الالكترونية في الدول الأجنبية	61
المطلب الثاني: تطبيقات الحكومة الالكترونية في الدول العربية	67
المطلب الثالث: تحليل عوامل النجاح الجوهرية لمشروعات الحكومة الالكترونية في البيئة العربية.	79
المبحث الثاني: تطبيقات الحكومة الالكترونية على المستوى الوطني	84
المطلب الأول: مبادرات و مخططات الجزائر لإرساء الحكومة الإلكترونية	85
المطلب الثاني: مستقبل الحكومة الإلكترونية بالجزائر	87

خلاصة الفصل الثاني	93
الخاتمة	96
قائمة المراجع	100
فهرس الموضوعات	105

فهرس الجداول	**رقم الصفحة**
1- **الجدول** (1-1) يوضح الفرق بين الحكومة التقليدية و الحكومة الالكترونية	23
2- **الجدول** (1-2) يلخص أهداف برنامج مبادرة مجتمع المعلومات المصري لتوصيل خدمات الحكومة الالكترونية	78
3- **الجدول** (1-3) يوضح الفرص و التحديات التي تواجه تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية	80