Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences
Volume (4), Issue (4) : 30 Apr 2020
P: 125 - 146
ISSN: 2522-3372
مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية
المجلد (4)، العدد (4) : 30 إبريل 2020 م
ص: 125 - 146

The Electronic Government

Khalid Muayad Younus
Ministries of Culture and Antiquities

Abstract: Consider the size of the government sector constitutes a large proportion of the total economic sectors in most countries of the world ،as long as dealing with the sector is not confined to a category only ،but prevails to all citizens ، residents ،institutions and others ،as long as this deal is multiple in quality and methods and how to model different electronic procedures as an optimal way for the government to enable them to take care of the interests of the public ، individuals and institutions electronically using advanced technology without the need for service applicants to move between government departments.

Because the government sector as a signification proportion of the total economic sectors in most countries of the world ، and because the public sector is not limited to a specific category without the other but prevail all citizens and residents ، institution and other ،and from here emerged the role of electronic government as an ideal way for the government to enable them to take care of the interests of the public individuals and institution electronically without the need for the applicant of governance ،is good governance of the state to take an active conduct at the state level as a whole.

Keyword: Electronic government ،Internet ،Governance ،Technology.

الحكومة الإلكترونية

خالد مؤيد يونس
وزارة الثقافة والسياحة والآثار

الملخص: نظراً لأن حجم القطاع الحكومي يشكل نسبة كبيرة من إجمالي القطاعات الاقتصادية في اغلب دول عالم، وطالما التعامل مع القطاع الحكومي لا يقتصر على فئة دون غيرها بل يعم على كل المواطنين والمقيمين والمؤسسات وغيرها، وطالما هذا التعامل متعدد في نوعيته ووسائله وكيفية نماذجه باختلاف اجراءاته وخطوات تنفيذه وإمكانها بين اروقة الدوائر الحكومية، جاء مفهوم الحكومة الإلكترونية كوسيلة مثلى للحكومة تمكنها من رعاية مصالح الجمهور من افراد ومؤسسات إلكترونيا باستخدام التكنولوجيا المتطورة دون حاجة طالب الخدمة إلى التنقل بين ادارات الحكومة.

ونظرا لأن حجم القطاع الحكومي يشكل نسبة كبيرة من إجمالي القطاعات في أغلب دول العالم، ونظرا لأن القطاع الحكومي لا يقتصر على فئة دون غيرها بل يعم كافة المواطنين والمؤسسات وغيرها، ومن هنا برز دور الحكومة الإلكترونية كوسيلة مثلى للحكومة تمكنها من رعاية مصالح الجمهور من أفراد ومؤسسات إلكترونيا دون حاجة طالب الخدمة إلى التنقل بين الادارات الحكومية، وهذا يتطلب بذور الاعتماد على آليات الحوكمة، أي الحاكمية الرشيدة للدولة بتسيير فعال على مستوى الدولة بأكملها.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، الإنترنت، الحوكمة، التكنولوجيا.

المقدمة

يشهد العالم ثورة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا، وكان لهذه الثورة انعكاسها الواضح على كافة مناحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، مما جعل التنمية مرتبطة بشكل كبير بقدرة هذه الدول على مواكبة

التقدم والاستفادة من إمكانية ويذكر أن من ابرز سمات هذه الثورة أنها عابرة لحدود الدول، حيث يصعب على أي دولة أن تمنع التدفق الإعلامي والمعلوماتي القادم لها من خارج حدودها. فقد شهد النصف الثاني من التسعينات تقدم كبير في مجال الإنترنت على مستوى العالم، حيث تطور استخدام الإنترنت بشكل متسارع، وفي حين كانت أبرز التوقعات بوصول عدد المستخدمين عام 2015 للإنترنت في العالم ثلاث مليار مستخدم ما يمثل 40% من إجمالي سكان العالم، فان النسبة الفعلية لاستخدام الإنترنت للعام 2016 بلغت 47% وفق الاتحاد الدولي لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

وقد كان لهذه الثورة المعلوماتية دور في استحداث مفاهيم وأنماط جديدة منها الإدارة الإلكترونية والأعلام الإلكتروني والحكومة الإلكترونية والكثير من المفاهيم التي تعرف وتصاغ بنمط يعتمد التكنولوجيا كوسيلة من وسائل التواصل. ومع هذه الثورة بدأت غالبية دول العالم في تطوير سياستها بما يتناسب مع متطلبات العصر، وبما يكفل أداء وظائفها بأعلى كفاءة ممكنة وخاصة في القطاع الحكومي الذي اتصف دوما بالبيروقراطية وتعدد التعقيدات في الاجراءات المطلوبة ومن ثم فمع دخول عصر الثورة الإلكترونية أو التكنولوجية أصبح لزاما على الدول أن تقوم بإعادة هيكلة مؤسستها العامة بما يتواكب مع متطلبات الثورة الرقمية لتهيئة الاندماج في الاقتصاد العالمي الذي تزداد فيه حدة المنافسة ومن ثم بدأ التفكير في التحول نحو الحكومة الإلكترونية لكي تتغير الاساليب التقليدية لإداء العمل الحكومي لتتحول لأساليب تستخدم التقنيات الحديثة التي تتطور دوما في ظل ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلوماتية حتى يتم تقديم الخدمة الحكومية في أسرع وقت وباقل تكلفة ممكنة.

مشكلة الدراسة:

أكبر مشكلة تواجهنا هي مشاكل التوثيق القائمة في الحياة الواقعية، إذ ليس ثمة نظام توثيق فاعل يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح بالوقت المطلوب، فإذا ما كان هذا واقع العمل الحقيقي فإن من الخطورة الاتجاه لبناء الحكومة الإلكترونية قبل إنهاء المشكلة القائمة في الواقع غير الإلكتروني وإشكالية تتصل بوسائل الدفع وقانونيتها ومدى قبول القانون للدفع (القيدي- نسبة القيد) وايضا إشكالية في ميدان حماية أمن المراسلات الإلكترونية في ظل غياب استراتيجيات أمن شمولية المؤسسات العربية سواءً في القطاعين العام أو الخاص.

فرضيات الدراسة:

لا يوجد أثر لتوافر الدعم الإداري الملائم لتطبيق الحكومة الإلكترونية على أبعادها المستقبلية التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمة، وزيادة رضا المواطنين وخفض التكاليف والرسوم، وايضا لا يوجد أثر لتوافر الثقافة والتوعية الملائمتين لتطبيق الحكومة الإلكترونية على أبعادها المستقبلية.

أهداف الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة استكشافية وتهدف إلى التعرف على أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في العالم بشكل عام وعلى الدول العربية بشكل خاص، وتحديد مقومات نجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، والكشف عن العوائق التي تؤثر على تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، ومدى اشراك مؤسسات المجتمع المدني في تطبيق الحكومة الإلكترونية والخيارات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات في تطبيق الحكومة الإلكترونية، وكذلك الخروج بتوصيات تساعد متخذي القرار في التغلب على المعوقات التي تحد من نجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.

أهمية الدراسة:

تبحث هذه الدراسة في مقومات والمعيقات العملية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، والتوصل للمقومات اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في المجتمع العربي. وكذلك السعي لتمكين الجهات المشرفة على تطبيق الحكومة الإلكترونية من التعرف على واقع مشروع الحكومة الإلكترونية. وبالتالي أن تساهم توصياتها في مساعدة الجهات المشرفة على المشروع من اتخاذ القرارات اللازمة لنجاح عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية والتغلب على المعوقات التي تواجه عملية التطبيق في المجتمع العربي لتطبيق الحكومة الإلكترونية، ويوجد إشكالية حقيقية تم الكشف عنها من خلال نتائج الدراسة على مستوى الفهم وضعف انسجام اجراءات العمل لدى المؤسسات والوزارات في بعض الدول العربية في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

2- منهجية الدراسة:

اتبع الباحث منهج تحليلي وصفي معتمدا على مجموعة من المعايير استخلصها الباحث من استعراض بعض التجارب الدولية والعربية في مجال الحكومة الإلكترونية حيث يتم من خلال هذا المنهج توضيح الأحكام العامة للحكومة الإلكترونية التي هي مفهوم الحكومة الإلكترونية والفرق بينها وبين الإدارة الإلكترونية والحكومة الذكية والخصائص والأهداف والابعاد الحكومة الإلكترونية ثم الحوكمة والحوكمة الإلكترونية والإطار القانوني للحكومة الإلكترونية ثم تجارب الدول العالمية في تطبيق الحكومة الإلكترونية. وتوصل الباحث إلى النتائج بان تطبيق الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى تقليص البيروقراطية والتخفيف من الروتين في أداء المرافق العامة لخدماتها لأن المعاملات الإلكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية حيث يستبدل بها المستندات الإلكترونية ويتحول مجتمع الموظفين من مجتمع ورقي إلى مجتمع إلكتروني حتى الموظف نفسه سيتحول إلى موظف عام إلكتروني يسهل للمواطنين الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي يعمل بها دون تكبد لمشقة انتقال الإفراد إلى مقر الجهة الحكومية، لذلك نوصي بضرورة تطوير النظم واللوائح والإجراءات الإدارية السارية التي وضعت في الأصل من أجل الخدمات المقدمة بالوسائل الورقية التقليدية، وأن يكون رائد هذا التطور تخفيف تلك الاجراءات وتسهيل تقديم الخدمات للأفراد بعيداً عن ثقل البيروقراطية والجمود والتعقيد وطول إجراءات أداء المرافق العامة لخدماتها للمنتفعين منها أو طالبي الانتفاع.

3- الدراسات السابقة:

- الحكومة الإلكترونية، مريم خالص حسين، وزارة المالية –الدائرة الاقتصادية-قسم السياسة الضريبية.
- الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية، أ.د عباس زبون عبيد العبودي، مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية القانون والعلوم السياسية، جامعة ديالى.
- استراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية "المحاولة الجزائرية، د.لعرج مجاهد نسيمة ود. طويطي مصطفى، جامعة تلمسان وجامعة اكلي محمد أو لحاج، 2016.
- واقع وافاق الحكومة الإلكترونية في العالم العربي، فيصل بوطيبة ومحمد بن بوزيان.
- الإدارة الإلكترونية إدارة بلا ورق، عدنان ماشي والي، 2012.

خطة الدراسة:

- المبحث الأول: الأحكام العامة للحكومة الإلكترونية.
- المبحث الثاني: الحوكمة والإطار القانوني للحكومة الإلكترونية.

- المبحث الثالث: تجارب الدول العالمية في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

المبحث الأول: الأحكام العامة للحكومة الإلكترونية

سيتم تقسيم هذا المحور إلى نقطتين الأولى عن مفهوم الحكومة الإلكترونية، والثاني عن أحكام العامة للحكومة الإلكترونية.

أولاً- مفهوم الحكومة الإلكترونية والفرق بينها وبين الإدارة الإلكترونية والحكومة الذكية:

ماهية الحكومة الإلكترونية:

اختلفت الآراء حول تحديد مفهوم الحكومة الإلكترونية، فيعرفها البعض بانها معرفة متطورة في تطور المعرفة الادارية وتقنياتها التطبيقية ومهاراتها المهنية، فهي تقوم بإغناء الفكر الاداري بمفاهيم تتصل بالمعرفة الإلكترونية وتقنيات الاتصالات والمعلوماتية، حيث أن هذه العلاقة بين إدارة الانشطة والممارسات الحكومية والمعطيات الإلكترونية تعكس بوادر النهوض بجودة الاداء وعقلانية القرارات المختلفة، وادوات الحكومة الإلكترونية المتمثلة بآلاتي بالكمبيوتر الذي هو: مجموعة من الاجزاء المادية والمعنوية، ويتكامل هذه الأجهزة يقوم الجهاز باستقبال البيانات ومعالجتها من خلال مجموعة عمليات حسابية بسرعة عالية وتسلسل منطقي، تظهر بعدها النتائج المطلوبة، ويمكن تخزينها والاستفادة منها مرات عديدة. (طه، 2017: 10).

والشبكات الإنترنت التي هي شبكة عالمية تربط الحواسيب والشبكات الصغيرة بعضها البعض عبر العالم من خلال خطوط الهاتف أو الأقمار الاصطناعية أو الألياف الضوئية وغيرها من تقنيات الاتصال بهدف تأمين الخدمات الحاسوبية الحديثة بشكل مبسط لجميع أفراد المجتمع في شتى أنحاء العالم. والإلكترونيات التي هي عملية الالتقاء بين الحاسوب وشبكات الاتصال، أو هي عبارة عن دقائق صغيرة لا يمكن رؤيتها بالعين المجردة ومشحونة بكمية قليلة من الكهرباء. وهناك من يرى أن الحكومة يقصد بها كافة هيئات الحكم في الدولة وهذا هو المعنى الذي يشير اليه الفقه القانوني بقولهم أن للدولة ثلاث اركان هي الشعب والاقليم والسلطة السياسية والبعض يضيف السيادة كركن رابع للدولة الذي من خلاله يتم الاعتراف بالدولة من بين الدول في العالم.

والسلطة السياسية تعني الحكومة والتي يقصد بها السلطة التنفيذية، وهذه السلطة تختص بتنفيذ قرارات السلطة التشريعية (البرلمان) الذي يمثل الشعب، وايضا مختصة بتلبية مطاليب الشعب واحتياجاته، لكن مع العولمة وتطور العصر لجأت الحكومات إلى وسائل فيها امتيازات تخدم الشعب وايضا الحكومة بحد ذاتها، حيث استخدمت الإنترنت والشبكات في المعاملات بين الحكومة والمواطن في تلبية مطاليبه وايضا تقدم خدمات اليه وتقلل من ارهاق المواطن وتقتل البيروقراطية الجادة والمملة التي يعاني منها المواطن في تلبية حاجاته وأخذ حقوقه من الحكومة، حيث اصبحت جميع الخدمات تقدم وتعرض على المواطن عن طريق مواقع الإلكترونية للمؤسسات والمراكز الحكومية والمواطن اصبح يستطيع التعامل مع المؤسسات وهو في مكان اقامته، وتم تسمية هذه العملية بالحكومة الإلكترونية.

وتعريف اخر" الحكومة الإلكترونية": " هي استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحقيق الاصلاح من خلال تسريع عملية الشفافية، وتقريب المسافات وازالة العوائق وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على نواحي حياتهم المختلفة" (نسيمة، 2016: 4)

" وتسمى هذه العملية بالتعاملات الإلكترونية التي هي: أي تبادل أو تراسل أو تعاقد أو أي إجراء اخر يبرم أو ينفذ – منظومة البيانات الإلكترونية بشكل كلي أو جزئي – بوسيلة إلكترونية" (طه، 2017: 9)

وتعريف اخر إلى الحكومة الإلكترونية: هي إعادة ابتكار الإعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل المعلومات وتوفر فرصة إمكانية الوصول اليها من خلال موقع إلكتروني. (كافي، 2018: 22)

أو هي قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عاليتين وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان. أو انها نظام افتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام التقنيات الإلكترونية المتطورة متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق الجودة والتميز والسرية وأمن المعلومات.. (كافي، 2018: 22)

اذن أن الحكومة الإلكترونية: هي انتقال الخدمات العامة والمعاملات عند التقديم من شكلها الروتيني إلى الشكل الإلكتروني بواسطة شبكات الإنترنت بمساعدة الكمبيوتر والهاتف المحمول.

الفرق بين الحكومة الإلكترونية وبين الإدارة الإلكترونية والحكومة الذكية.

1- الإدارة الإلكترونية (الفعاليات الإدارية): عبارة عن عملية أعادة هندسة للأعمال والعلاقات الحكومية وذلك بتفعيل تقنية المعلومات والاتصال لتحويلها إلى صيغة إلكترونية، لتقديم الخدمات الحكومية إلى الأفراد وقطاع الأعمال بكفاءة عالية. كما انها تهدف إلى جعل الحصول على الخدمات أكثر شفافية وسرعة ومسؤولية لتوفير احتياجات المجتمع وتحقيق طموحاته، وذلك من خلال تقديم خدمات عامة فاعلة ومتقنة، وخلق تفاعل رقمي بين الأفراد وقطاع الأعمال والوحدات الحكومية. (والي، 2012: 5)

والإدارة الإلكترونية هي مكننة العمل الاداري داخل الاقسام، مثلا عندك مؤسسة أو إدارة عامة أو اقسام عامة فهنا نبدأ من مكننة كل هذه الاقسام في المؤسسة ابتداء من البرامج المالية والمحاسبية وشؤون الافراد، برامج التسويق، خدمة العملاء، جميع هذه الانظمة تكون ممكنة وتستخدم الكومبيوتر وانظمة الكومبيوتر، وللمعرفة أن بعض الانظمة اصبحت متكاملة التي يكون فيها معظم المكونات بشكل مدوي حيث يكون له كومبوينت للمحاسبة وكومبونت للافراد وكمبونت للتسويق وما إلى ذلك. هنا نكون نحن عملنا مكننة إلى العمل الاداري داخل المؤسسة.

وايضا يوجد في الإدارة الإلكترونية مكننة إجراءات العمل والمهام اليومية. مثل اذا موظف ارادة أن يأخذ اجازة هنا يجب أن يقدم طلب يدوي أو اذا الموظف ارادة أن يأخذ قرض أو موظفة ارادت أن تأخذ اجازة امومة وما إلى ذلك من الاجراءات الادارية، أو اذا قسم ارادة طلب حجز ميزانية معينة، هذه الاجراءات التي تحتاج إلى امضاءات والتواقيع من المدير القسم أو المدير العام أو نائب المدير العام أو معاونه، وغيرها من الاجراءات الداخلية، تعتني الإدارة الإلكترونية بمكننة هذه الاجراءات بحيث يصبح الموظف يقدم هذه الطلبات كلها بشكل إلكتروني على الإنترنت إلى المؤسسة وهنا ينتقل العمل من مدير إلى مدير وهم يمضوه إلكترونيا ايضا وهنا نكون نحن مكننا الاقسام الادارية جميعها والاقسام التشغيلية واقسام الانتاج وبالتالي نحن هنا مكننا اجراءات العمل، هنا بشكل عام نلخص الإدارة الإلكترونية بشكل عام.

وتأخذ الإدارة الإلكترونية أنماطا مختلفة وأشكالا متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المؤسسة بما يحقق أهدافها. من تلك الأنماط هي الحكومة الإلكترونية، حيث تعد الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الاعمال الروتينية والمركزية، بشفافية عالية. ويمكن أن يتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة. (والي، 2012: 11)

مثل علاقة بين الحكومة والحكومة والعلاقة بين الحكومة والأفراد، والعلاقة بين الحكومة والشركات، واخيرا العلاقة بين الحكومة والموظف.

2- الحكومة الذكية (الحكومة القريبة): في السنوات الاخيرة أو مؤخرا ظهر مفهوم الحكومة الذكية وهذا المفهوم تزامن مع خدمات الجوال والاجهزة الذكية، بحيث اصبحت الخدمات الإلكترونية والحكومية بدلا من أن يذهب المواطن إلى موقع الإنترنت والكمبيوتر أو يذهب إلى مكتب الإنترنت، يقوم بوضع برامج مختصة بتنفيذ المعاملات على الهاتف الذكي الذي معه أو يحمله، وتكون الحكومة وضعت سابقا مجموعة من الخدمات التي تخدم المواطن وتقدم له كل ما يحتاجه، ونحن لما نتكلم عن خدمات الحكومة في سلة واسعة من الخدمات الحكومة.

الاهم أن الحكومة تختار الخدمات الاكثر وجعا للمواطن يعني المواطن يتألم من خدمات الدفع مثل لو كانت عنده مشكلة في الدفع وخدمات الضمان الصحي وتصريح الضرائب حيث تختار الحكومة مجموعة من الخدمات التي تتوافق مع الاجهزة الذكية بحيث يستطيع الشخص أن يجعلها تتم عبر الجهاز الذكي، وايضا هذه الخدمات التي وضعتها الحكومة اصبحت قريبة من المواطن لدرجة اصبحت في حيازة المواطن اينما ذهب لأنها اصبحت في الهاتف الجوال، وايضا ظهر على الحكومة الذكية تطور موضوع الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي بحيث تطور لدرجة أن الحكومة اصبحت تستخدم الذكاء الاصطناعي في عملها الداخلي وخارجي وعملها التحليلي مثلا في الامن عند ملاحقة الجرائم وايضا في موضوع البحوث الطبية والصحية والبيئة والتقاضي الإلكتروني وما إلى هنالك، فهنا تزامنت مع ظهور مفهوم الحكومة الذكية، وايضا الاستفادة من الإنترنت الاشياء وشبكات التواصل الاجتماعي، اضافتا لذلك أن الحكومة الذكية لا يمكن أن تنتقل مباشرتا بل يجب أن تقطع جميع المراحل الاهم منها حيث يجب أن تعمل مكننة في الإدارة الداخلية وبالتالي تبدأ من الحكومة الإلكترونية لدرجة تجعل المواطن أو الموظف مؤهل لأجل أن يتم تأهيله وتقديم الخدمات بطريقة امنة وسرية ومفهومة حتى ننتقل إلى الحكومة الذكية الذي هو الان يطلق عليه الحكومة القريبة والتي يقصد فيها القريبة منك وقريبة من الشركات وشركات الاعمال والمؤسسات الاقتصادية، هذا بشكل عام هو التطور الطبيعي للحكومة والإدارة الإلكترونية داخل الحكومات الإلكتروني، والتحكم الإلكتروني يمكن استخدامه دائما في الاجهزة الإلكترونية لإدخال التحسينات أو لتحل محل إدراك الإنسان. حيث أن بعض الصمامات حساسة للضوء مثل الخلية الضوئية التي يمكن تجاوزاً القول بأنها ترى كما يرى الانسان فهي تستطيع التفريق بين الألوان المختلفة، كما يمكنها قياس شدة الضوء ولذلك يمكن استعمالها في كثير من أغراض التحكم. والخلية الضوئية يمكن استخدامها لفتح الأبواب عندما يمر شخص ما خلال شعاع ضوئي كما يمكن استعمالها إنذارا بوجود اللصوص. (مجلة المعرفة، 1971: 11)

"وبعض الأجهزة الإلكترونية يمكن صنعها لتسمع وتشم بطريقة مماثلة. وفي الواقع، فإن الصمامات الإلكترونية قد حلت محل كثير من وظائف الإنسان خصوصاً إذا كان العمل من النوع الذي يتكرر فيه نفس الفعل على فترات زمنية" (مجلة المعرفة، 1971: 11)

والتحكم الإلكتروني أصبح يستعمل غالبا أكثر فأكثر في المصانع ليحل محل الإنسان الذي يدير الآلات. وقد صممت كثير من المصانع بحيث تدار كلية بطريقة أوتوماتيكية، فتتحكم الأجهزة الإلكترونية في الآلات التي تصنع الأدوات، فهي تفحص الأجزاء النهائية الصنع لتتأكد من صنعها جيداً وتستبعد أي جزء منها غير مناسب. وعند حدوث أي خطأ، فأن لأجهزة الإلكترونية توقف الآلات. أن عشرات من الآلات يمكن لعاملين أو ثلاثة التحكم فيها بمعاونة الأجهزة الإلكترونية الصامتة التي تقوم بالمراقبة المستمرة، ولا يبعد أن نجد خلال ثلاثين أو أربعين عاماً قليلا جداً من المصانع اليدوية، وفي هذه الحالة فأن ملايين من العمال يمكنهم القيام بأعمال أخرى تتطلب مهارة فائقة علاوة على أنهم سيحصلون على أوقات أكثر للراحة، ولا شك أن الترانزستور الذي ورث بعد الحرب صمامات نورست الإلكترونية، سيستمر وسيكون له تأثير كبير على جميع أوجه الحياة. (مجلة المعرفة، 1971: 11)

ثانيا- الخصائص والأهداف والابعاد الحكومة الإلكترونية:

سنتكلم عن خصائص الحكومة الإلكتروني وأهدافها وابعادها من خلال ثلاث فقرات:

خصائص الحكومة الإلكترونية: مجموعة فوائد تعود من جراء اعتماد النموذج الإلكتروني في الحكومة، فوائد الحكومة الإلكترونية تم تقسمها إلى فوائد المواطن وفوائد المؤسسات وفوائد تعود إلى الحكومة بنفسها كيف تستفيد الحكومة من اطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية هي مكون اساسي من مكونات مجتمع المعرفة ومكونات اقتصاد المعرفة ومكوناته المجتمع المالي حيث البنوك اصبحت متطورة والاعلام متطور والسياحة متطورة.

لكن اذا بقيت الحكومة حجر عثرة فسوف لا تتقدم كثيرا، فنحن في موضوع اقتصاد المعرفة الحكومة في العصر الحالي يجب أن تكون نشيطة إلكترونيا سريعة، بحيث لا تكون عائق امام المواطنين:

فوائد المواطن:

أ- **عدم التقيد بالمكان والزمان:** حيث أن المواطن لا يتقيد بالمكان والزمان بل يستطيع أن يعمل معاملته وهو جالس في مكان اقامته أو مكان عمله الخاص أو مكان اخر يرغب أن يعمل معاملته (24) ساعة في النهار والليل دون أن يترك عمله ويلتزم بوقت معين ويذهب إلى مكاتب تقديم الخدمات لأجل يعمل معاملة معينة ويكون له مطلق الحرية في اتمام المعاملة وبالتالي هنا يحافظ على وقته دون أن يذهب إلى مكاتب الحكومة.

ب- **قنوات اتصال متعددة:** هنا يستطيع المواطن الدخول إلى موقع الإلكتروني للوزارة أو المؤسسة الحكومية بواسطة الهاتف المحمول أو بواسطة الكمبيوتر وهنا تكون جميع خدمات الحكومة في حيازة المواطن وتكون الخدمات معروضة على المواطن من خلال تطبيقات الدردشة أو الصوت والروبتس هو الذي يتكلم مع المستخدمين فهنا اصبح عنده خيارات اكثر في كيفية الوصول إلى الخدمة وكيفية التعامل مع الخدمة الحكومية.

ج- **لا حاجة إلى الواسطة والرشوة:** هنا نكون تجاوزنا موضوع الرشوة والواسطة التي اصبحت تجارة في محررات الدولة الرسمية وممتلكاتها، حيث هنا نحن نكون وضعنا نظام يعمل وايضا وضعنا خدمات إلكترونية شفافة للمواطن، مفترض أن المواطن لا يتعامل مع شخص يطلب منه رشوة. وبالتالي هنا ستكون الوسيلة مدخل لمحاربة الفساد، وايضا توفر للمواطن جهد الذهاب والعودة من والى المؤسسة الحكومية، وايضا توفر الوقت للمواطن واجهاد والارهاق بالطريق.

د- **لا انتظار وزحمة اثناء تقديم الخدمات:** وهنا المواطن أو المراجع يتخلص من طابور الانتظار لحين تسليم المعاملة إلى الموظف، فهنا اصبح المواطن يتعامل من الاجهزة والتكنولوجيا وتقدم راحة للمواطن.

فوائد للمؤسسات:

أ- التصريح الإلكتروني (دخل، ضرائب، قوى عاملة): حيث هنا صاحب المؤسسة يتعامل مع الحكومة بشكل مباشر، حيث يصرح عن ضرائبه بشكل إلكتروني وايضا امور الضمان الاجتماعي للموظفين وينجز شهادات إلكترونيا ايضا والتحكم بالداتا التي هي "كافة البيانات المطلوبة إدخالها والاستعلام عنها. كل بيان يمثل عنصر مستقل مثل (أسم المريض، رقم الغرفة، عنوان الطبيب....)" (السيد، 2012: 18)

حيث نظمن أن هذه المؤسسة تدخل على وزارات الحكومة وتطلب هذه المعاملة وايضا القوة العاملة وتجديد الاقامات وتجديد عقود العمال وتقديم إقامات جديدة وما إلى هنالك وايضا يجب تأمين إلى مؤسسات الاعمال بيئة تكون سهلة وبالتالي تحقيق النجاح حيث أن صاحب مؤسسة الاعمال الصغيرة لا يكون عندهم قدرة

مالية لأجل يكلف محامي أو معقب أو وكيل أو نائب عنه لأجل متابعة المعاملة هنا يستطيع صاحب المؤسسة أو الشركة أن يتابع معاملته وبالتالي هنا الاقتصاد يتم تنشيطه بطريقة أو بأخرى لأنها عصب الاقتصاد الدولة في كل مجتمع في العالم خاصتا في اوطاننا العربية التي تفتقر هذه الامور.

ب- المشاركة في سلسلة التوريد للحكومة: مثلاً اليوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يمكن أن تأخذ منها عمل أو تقدم لها خدمات، لكن لأجل الشخص يقدم خدمات يجب أن يذهب لأجل استحضار العطاءات ويطبعها فهنا نحدد الخيارات امام المؤسسات النخبة التي هي المؤسسات التي تتعامل مع الحكومة، وايضا الحكومة يمكن أن يكون لديها اعمال كبيرة. عادتا الاستثمار الحكومي هو الذي ينشط الاقتصاد في الكثير من البلدان، أن الحكومة اذا كانت تستثمر فيه فهنا يزداد نشاط الاقتصاد، وبالتالي نجعل الحكومة الإلكترونية تتعامل مع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث تأخذ منها جزء من الاعمال، وبالتالي تقديم خدمة إلى المؤسسات بشكل كبير.

ج- تقديم خدمات تجارية مساعدة للخدمة الحكومية (بريد، شحن،....): بعض الاحيان الحكومة تقدم خدمة إلكترونية مثل خدمة تجديد معاملات التجارة من حيث الدفع بالأخص اذا لم يتوفر في الحكومة خدمة الدفع الإلكتروني، حيث هنا تستطيع التعامل مع مؤسسات المال لأجل يتم الدفع عبر عملية إلكترونية أو عبر عملية تكامل إلكترونيا أو مثلا في مؤسسات الشحن والبريد تستطيع ايصال المعاملات بطريقة موثوقة تستفيد من خدمات الحكومة الإلكترونية وتكمل السلسلة فهنا تكون المؤسسات مساعدة لأجل تكملة سلسلة الإلكترونية في الحكومة، وايضا تعود بالفائدة على المؤسسات.

د- الاستفادة من مشاريع الفعالية التجارية الحكومية: مثل عملية الاستيراد والتصدير تأخذ وقتا طويلا مثلا التجار اليوم يعانون بعض الاحيان من استيراد البضاعة وهنا بعض الاحيان يؤدي إلى فقدان البضاعة وايضا ثمنها أو يدفع لها تخزين أو ايجار محل لأجل يضع فيها البضاعة. واذا استطاع الشخص من تخفيف مدة استيراد وتصدير البضاعة على التجار عبر الادوات الإلكترونية المتوفرة من خلال طلب خدمات إلكترونية مختصة بالفعالية التجارية، وهنا سكون الشخص قدم فائدة للتجار وايضا اعطاهم مميزات تفاوضية وتسويقية على الشركات الاقليم، فهنا يتم تعزيز وضع المؤسسات وبالتالي هذا يولد قوى عاملة تعمل اكثر وايضا تنشيط المجتمع وبالتالي المساهمة في تنشيط اقتصاد المعرفة ومجتمع المعرفة.

فائدة الحكومة:

أ- حركة نقدية سريعة عبر الدفع المسبق: يقصد حركة مالية سريعة مثل اذا الحكومة اصدرت بطاقات الدفع المسبق لأجل تسديد رسوم معينة فهنا تقوم بأخذ المستحقات بطريقة مسبقة، وايضا هنا يكون لديها تعامل مع المواطن، والمواطن في هذه الايام يأخذ خدمة سهلة ومميزة، لدرجة الاستعداد بدفع نقود كخدمات أو صحة أو وقاية أو أمن له من الحكومة وليس يدفع رشوة إلى الحكومة، فبهذه الحركة النقدية يكون الشخص يقوم بتسريعها بالنسبة إلى الحكومة اذا اعتمدت على انظمة الدفع الإلكتروني وهي مميزة داخل هذه الحكومة.

ب- تقليص عدد المكاتب الفعلية التي تستقبل الخدمات: يقصد القيام بتقليل المراكز الفرعية التي تختص فقط بأخذ الطلبات وارسالها إلى المركزية والاخيرة التي تبث بالأمر وايضا ترسل النتيجة، طيب اذا الشخص جعلها إلكترونيا فهنا تكون الحكومة وفرت عقارات وايجارات وفواتير كهرباء وفواتير ماء وتوفير عمالة ممكن توجيهها إلى مكان اخر، حيث يمكن أن يعملوا ضمن وحدات الحكومة الداخلية، وبالتالي اليوم المواطن اصبح على مستوى

عالي من المعرفة إلكترونيا حيث الان المواطن اصبح يدفع جميع الفواتير بشكل اسهل واوضح، فهنا يكون الشخص وفر على الحكومة جميع المبالغ المالية الطائلة.

ج- الاستغناء عن الكثير من المطبوعات الورقية وكلفتها: بحيث اصبح المواطن يقدم طلبه إلكترونيا وهذا يغني عن الورق والحبر والطباعة وايضا الاستنساخ، مع هذه التكنولوجيا اصبح لا ينظر إلى هذه الاوراق وانما تم نقل الورق بالاستثناء الوثائق المهمة وايضا التي تطلبها المؤسسات والوزارات أو التي يجب أن تكون مكتوبة بخط اليد، ويتم التحكم بالوثائق الإلكترونية مثل التحكم بالوثائق الورقية، فهنا لا يوجد أي شيء يمنع التحكم الوثائق الإلكترونية والحفاظ على الارشيف الإلكتروني، وايضا التخلص من الورق الذي يسيئ ويضر بالبيئة.

د- الحد من الأخطاء اليدوية أثناء تنفيذ الخدمات: أي خدمة إلكترونية يوجد من يضمن موضوع قواعد العمل حيث اذا الموظف وضع سعر عالي، فيقوم بالتنبيه بان الموظف قد وضع سعر عالي على منتج معروف فهنا النظام يقوم بالتنبيه والنظام يكون عنده كل القواعد الموضوعة أو الشروط الحكومية والنظام يعمل لها تطبيق بوقت تطبيق الخدمة وايضا ينبه المواطن ماذا يفعل، فالحد من الاخطاء اليدوية، وايضا الحكومة ايضا تستفيد من ابراز نفسها من الخارج وايضا ابراز نفسها.

دوليا على انها حكومة متقدمة مما يشجع الاستثمار في هذا البلد والمستثمرين يهمهم تعامل سهل وموثق على القطاع الخاص وبالتالي تكون المساهمة مساهمة كبيرة في تحسين وتنشيط اقتصاد المعرفة أو مجتمع المعرفة.

نستنتج بان الحكومة الإلكترونية الناجحة تقوم بإفادة المواطن إفادة كبيرة وتفيد مؤسسات الاعمال وتفيد الحكومة كجسم أو كيان اداري يسهر على أمن البلد وخدمة المواطنين.

أهداف الحكومة الإلكترونية.

أهداف الحكومة الإلكترونية بشكل عام متشابكة الأهداف منها:

1- التواصل الحكومي الشعبي: يمثل هذا المجال مجموعة الانشطة التي ترتبط بعلاقة الحكومة بمواطنيها والمقيمين فيها بصورة شرعية، وهذا يكون من خلال التواصل الشعبي مع عامة الناس، حيث متى واين تنفع الحكومة الذكية أو الحكومة الإلكترونية بهذا الإطار في التواصل مع الناس في تقديم خدمة في نشر معلوماتهم وتنفعهم في الشفافية وبالتالي بالإمكان نشر محاور مجلس النواب واليوميات والمصاريف مجلس النواب والوزراء وهكذا، وبالتالي هذا يساعد على توعية الناس لأن بالنهاية هذه الاموال هي ملك الشعب ومن حق الشعب أن يعرف اين تصرف امواله، وايضا في مجال التواصل الاجتماعي مع الناس والخدمات الإلكترونية حيث اليوم اصبح من السهولة على الناس اذا تم تحويل جميع الخدمات الإلكترونية على الهاتف المحمول أو الهاتف الذكي من خلال الإنترنت أو من خلال مكاتب خاصة بالخدمة، أي أن الانسان الذي يتكبد عناء الطريق وزحمة السير وايضا البحث عن موقع الوزارة، اصبح بالإمكان أن يعمل المعاملة على الإنترنت مباشرتاً، وهنا المواطن يكسب الوقت وايضا السرعة في اتمام المعاملة ويتجنب عناء التعب عليه وعلى الموظف الذي يستلم ملف المعاملة، فإذن هذه احد اعمدة الحكومة، لكن بعض الحكومات تقلق من هذا الامر، حيث أن الحكومة عاجزة عن تقديم جميع الخدمات عن طريق الإنترنت وهذه مشكلة بحد ذاتها، لذلك من الافضل أن يختار الشخص خدمة معينة تعمل عليها الحكومة الإلكترونية مثل دفع الرسوم والضمان الاجتماعي أو متابعة المعاملة الصحية في مؤسسة الرعاية الاجتماعية ومعرفة النتائج أو مثلا تقديم معاملة تقديم جواز السفر أو تجديده أو اجازة السياقة من حيث التقديم عليها أو تجديدها، وهنا اصبح يوجد عالم افتراضي وايضا اصبح تدخل الشخص أو المواطن بالمشروع اصبح من المفترض أن يتابع المشروع إلى النهاية وتكتمل المنظومة لديه،

مثلا أن المواطن اذا ارادة أن يقدم معاملة تعيين في مؤسسة حكومية، من المفترض أن المواطن يدخل مباشرتا إلى موقع الوزارة ويقدم فيها وليس يدخل إلى مكتب فرعي ويطلب الدخول إلى الوزارة أو أن مكتب الفرعي يضع رابط فيه كيفية طلب الدخول إلى الوزارة والتقديم على التعيين، في بعض المؤسسات تضع شروط أو البعض يضع معلومات لأجل الدخول إلى الوزارة هنا المواطن لا يستفاد من الخدمة، لانها لا تلبي طلبه وانها اصبحت مجرد قائمة موضوعة على موقع الوزارة، شانها شان القائمة التقليدية (الورقية)، هذا روتين قاتل أو بيروقراطي مهلك للمواطن، لأنه سيكون هذا مجرد عرض أو مجرد نشر، في حين من المفترض أن تكون معاملة كاملة تبدأ بالتقديم على الطلب ثم دفع الرسوم إلى استلام الطلب، فهذا في مجال التواصل الحكومي الشعبي.

2- التواصل الحكومي: في هذا المجال تكون معظم الاجراءات الحكومية الداخلية في الإدارة الواحدة وبين مختلف الادارات العامة والوزارات، هنا مثلا المواطن يقدم معاملة أو نفترض يريد تسجيل الزواج هنا يطلب استحضار هوية أو البيانات من مؤسسة حكومية اخرى أو دفع رسوم في مكان اخر أو منطقة اخرى، وبالتالي يشعر الشخص بان الحكومة مفككة ومجزأة، في حين من المفترض أن يكون هناك تتابع بين المؤسسات والوزارات والحكومة تتولى من خلال ناقل معلومات الحكومة والمواطن يكون عنده رابط واحد أو موقع واحد موحد بحيث جميع المؤسسات والوزارات تتكامل فيما بينها معلوماتيا وبياناتيا.

3- التواصل الحكومي الخارجي: هنا الحكومة سوف تتعامل مع العالم الخارجي سواء كانت حكومات في الخارج أو السفارات أو مع المواطنين والجاليات في الخارج أو مع السواح المحتملين في الخارج وهنا سوف يدخل الاختصاص الشخصي للدولة في القانون الدولي العام حيث أن الاختصاص الشخصي: هو سلطة الدولة على رعاياها وهم كل من يحمل الجنسية أو البطاقة المدنية (هوية الاحوال المدنية التي هي رابطة ولاء وانتماء الشخص إلى دولته) في الخارج (خارج البلد)،

وايضا الإنترنت يساعد على ذلك، لأن كما معروف عن الإنترنت انه جعل العالم قرية صغيرة وتجاوز الحدود الجغرافية والسياسية للدول، وايضا يمتاز بالسرعة والسرية في المعاملات الشخصية والحكومية، وايضا تقدم لهم خدمات إلكترونيا على هذا المستوى ومستوى الحكومي الخارجي.

4- التواصل الحكومي المؤسساتي: يتعلق هذا المجال بالأنشطة الاقتصادية داخل البلد وعلاقة مؤسسات القطاع الخاص بالدولة، من المعروف اليوم أن كل اقتصاد بدون مؤسسات، سوف لن ينمو الاقتصاد، لأن الاقتصاد يحتاج إلى مؤسسات فاعلة وايضا يجب عدم التركيز على المؤسسات الكبيرة التي تملك الموارد، وايضا يوجد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم، هنا يمكن الحكومة أن تنفعهم في تسهيل عملهم سواء كانت الحكومة الإلكترونية أو الذكية أو فرع خدمات تصريح على الإنترنت في افادتهم بكيفية تصدير بضائعهم مثلا على الإنترنت أو مساعدتهم على المستوى في جودة منتجاتهم لأجل بمكانهم التصدير، فهنا يوجد اعمال وخدمات مجموعة متكاملة أو سلة متكاملة من الخدمات تستطيع الحكومات الإلكترونية أو الذكية تنفع بها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم، وهنا نركز على الصغيرة والمتوسطة ولان المؤسسات الكبيرة تملك علاقات تملك دوائر أو بحوث تطوير والى ما هنالك وبالتالي البحث عن كيفية مساعدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم.

أبعاد الحكومة الإلكترونية.

1- الخدمات الإلكترونية: أن الخدمات الإلكترونية هي خدمات الإنترنت (البريد الإلكتروني، القوائم البريدية، خدمة المجموعات الاخبارية، خدمة الاستعلام الشخصي، خدمة المحادثات الشخصية، خدمة الدردشة الجماعية،

خدمة تحويل أو نقل الملفات، خدمة الارشيف الإلكتروني، خدمة شبكة الاستعلامات الشاملة، خدمة الاستعلامات واسعة النطاق، خدمة الدخول عن بعد، الصفة الإعلامية العالمية). (حمزة، 2019: 16-17)

2- الإدارة الإلكترونية: لقد تم مناقشة الإدارة الإلكترونية في المحور السابق، لكن سوف نتكلم عنها بتعريف بسيط: هي الانتقال من انجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد، وبمعنى أخر فالإدارة الإلكترونية هي انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدامات العامة عبر شبكة الإنترنت أو الانترانت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات. (الكبيسي، 2008: 8)

3- التجارة الإلكترونية: تعرف التجارة الإلكترونية على أنها إدارة وتنفيذ الأنشطة التجارية المتعلقة بالسلع والخدمات بواسطة تحويل المعطيات عبر شبكة الإنترنت، أو أنها تشمل جميع المبادلات الإلكترونية ذات العلاقة بالنشاطات التجارية، فهي تعني تلك العلاقات بين المؤسسات والإدارات، المبادلات بين المؤسسات والمستهلكين والتجارة الإلكترونية تعطي في نفس الوقت تبادل المعلومات، والتعاملات الخاصة بالمنتجات، التجهيزات أو السلع الاستهلاكية، الخدمات (مالية، قانونية.....) وسائل وطرق الاتصالات المستعملة المتعددة (هاتف، تلفزيون، شبكات معلومات كالإنترنت)، خصائصها المشتركة هي معالجة الرقمية التي تحوي المعطيات، النصوص، الأصوات والصور. (دليلة، 2011: 8)

ويوجد فارق بين التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، أن التجارة الإلكترونية تعمل على تحقيق الربح، أما الحكومة الإلكترونية تعمل على خدمة وتسهيل معاملة المواطن في المؤسسات الحكومية.

المبحث الثاني: الحوكمة والإطار القانوني للحكومة الإلكترونية

سنتناول في هذه المحور أمن المعلومات من حيث تفسير الحوكمة وايضا الإطار القانون للحكومة الإلكترونية.

أولاً-- الحوكمة:

مفهوم الحوكمة: لقد خاض في مجال التعريف بمفهوم الحوكمة العديد من فقهاء القانون والاقتصاد بيد أن نسبة عالية من المختصين في مجال الشركات أجمعوا على شمولية التعريف الذي أورده باريكنسون في كتابة حوكمة الشركات لعام 1994م

الحوكمة: "هي اجراء الإداري، الإشرافي والتنسيقي المعتمد والذي يعكس مصداقية إدارة الشركة في رعايتها لمصالح الشركاء". (كاظم، 2019: 165)

(CORPORATE GOVERNANCE يعد مصطلح الحوكمة هو الترجمة المختصرة التي راجت للمصطلح حكومة التعاون)

و الترجمة العلمية لهذا المصطلح والتي اتفق عليها، فهي اسلوب ممارسات سلطات الإدارات الرشيدة.

وقد تعددت التعريفات المقدمة لهذا المصطلح، بحيث يدل كل مصطلح عن وجهة نظر التي يتبناها مقدم هذا التعريف.

فتعرف مؤسسة التمويل الدولية "الحوكمة" بأنها: "هي النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها" (كاظم، 2019: 165)

كما تعرفها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بأنها: "مجموعة من العلاقات فيما بين القائمين على إدارة الشركة ومجلس الإدارة وحملة الأسهم وغيرهم من المساهمين" (كاظم، 2019: 165)

وهناك من يعرفها بأنها: مجموع قواعد اللعبة التي تستخدم لإدارة الشركة من الداخل، ولقيام مجلس الإدارة بالإشراف عليها لحماية المصالح والحقوق في المالية للمساهمين.

وعرفت منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو) "الحوكمة": " بأنها ممارسة السلطة السياسية والاقتصادية والإدارية في إطار إدارة شؤون بلد معين، وتشمل تعبير المواطنين عن مصالحهم وحصولهم على حقوقهم وممارسة واجباتهم القانونية" (الإسكوا، 2013: 7)

فإذن الحوكمة تعني النظام، أي وجود نظم تحكم العلاقات بين الأطراف الأساسية التي تؤثر في الأداء، كما تشمل مقومات تقوية المؤسسة على المدى البعيد وتحديد المسؤول والمسؤولية.

اما بالنسبة الحوكمة الإلكترونية، يجمع علماء الاجتماع على أن مشاركة المواطنين والقطاع المدني أساسية من أجل إرساء الحكم الرشيد والحوكمة. ويساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اشراك المواطنين في عملية الحكم، من خلال توفير منصة للنقاش والمشاركة الحقيقية والفعلية في عملية إدارية وسياسية شاملة في بلدانهم، ما يسهم في توطيد أسس شرعية الحكومات.

ويعرف هذا المفهوم بالحوكمة الإلكترونية وهي امتداد للحكومة الإلكترونية وتهدف إلى تمكين المواطن من المشاركة في عملية الحكم وصنع القرار. وبصرف النظر عن تعدد التعاريف، يجمع الخبراء على اعتبار مفهوم الحوكمة الإلكترونية أوسع من مفهوم الحكومة الإلكترونية، من حيث إمكانية إحداث تغيير في علاقة المواطنين فيما بينهم ومع الحكومات، وذلك بهدف ضمان مشاركتهم الفاعلة في عملية الحكم. (الإسكوا، 2013: 5)

ومن هنا، يمكن فهم الحوكمة الإلكترونية بانها أداة لتطبيق هذه الممارسات بوسائل إلكترونية، وذلك من أجل إضفاء مزيد من الفعالية والسرعة والشفافية على أداء أنشطة الإدارة الحكومية ونشر المعلومات للعموم وللمؤسسات الأخرى. ويجمع تعريف اليونسكو ما بين استخدام الوسائل الإلكترونية في ممارسة السلطة لإدارة شؤون البلد، والتعبير عن مصالح المواطنين، مما يؤدي إلى مزيد من الشفافية والكفاءة. أما الخبراء والفاعلون في هذا المجال، فمعظمهم يعتبرون الحوكمة الإلكترونية امتداداً للحكومة الإلكترونية ويرون أنها تهدف إلى تمكين المواطن من المشاركة في عملية الحوكمة وصنع القرار. وبصرف النظر عن تعدد التعاريف، يجمع الخبراء على أن مفهوم الحوكمة الإلكترونية.

"اذ أن الحوكمة الإلكترونية قادرة على إحداث تغيير في العلاقة بين المواطنين والحكومات وفيما بينهم. وقد ساهم مفهوم الحوكمة الإلكترونية في ظهور مفاهيم جديدة للمواطنة هدفها الأساسي إشراك المواطنين وتمكينهم، من خلال إبراز احتياجات المواطن ومسؤولية في أن واحد" (الاسكو، 2013: 8)

ثانيا: الفرق بين الحوكمة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية: أن الحوكمة الإلكترونية استخدام القطاع العام لتكنولوجيا الإعلام والاتصال بهدف تحسين المعلومات وتقديم الخدمات وتشجيع المواطنين المشاركة في عملية صنع القرار وجعل الحكومة أكثر خضوعا للمساءلة والشفافية والفعالية، أما هدف الحكومة الإلكترونية هو بناء مجتمع المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات في خدمة التنمية ومواجهة التحديات فالحكومة الإلكترونية هي برتوكول اتصال أحادي الاتجاه في حين أن الحوكمة الإلكترونية هي برتوكول اتصال ثنائي الاتجاهات وتسعى للوصول إلى رضا الجهات المستفيدة ويرى كثير من المفكرين أن الحكومة الإلكترونية تشكل مجموعة فرعية من الحكومة الإلكترونية ووفقا لهؤلاء الكتاب أن الحوكمة الإلكترونية مفهوم واسع يشمل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل الحكومة والمجتمع المدني لتعزيز مشاركة المواطنين في إدارة المؤسسات السياسية كاستخدام الإنترنت من قبل

السياسيين والإقرار لأشخاص أراء من الدوائر الانتخابية أو الترويج لوجهات نظر من قبل المجتمع المدني. (فايزة، 2018: ص277-287)

ثالثا: أبعاد الحوكمة الإلكترونية:

إن الحوكمة الإلكترونية تتألف من عشرة عناصر وهي (الشفافية، مشاركة العدالة، المساواة، الموثوقية، الفاعلية، الاتقان الإداري، الخدمة التنظيمية، التنبؤ والتكاملية) وعليه فان مفهوم الحكومة الإلكترونية يمكن أن تتلخص في ثلاث أبعاد هي:

البعد السياسي: ويقضي هذا البعد ضرورة توفر شرعية السلطات الحاكمة وهوما من شانه أن يكرس الاستقرار السياسي الذي يهيئ البيئة الملائمة لمشاريع مرتبطة بالمجتمع ومنه يكون بوسع الدولة الانتقال من حل المشاكل التقليدية إلى الرهانات الجديدة والتوافق مع المتطلبات العصرنة. (فايزة، 2018: 277-287)

البعد الاقتصادي الاجتماعي والإداري: أي كفاءة وفاعلية الأجهزة التي تستوجب الاستقلالية سياسيا وماديا عن الدولة يعتبر الاصلاح في المجال الإداري أصبح يمثل احد الأبعاد الجوهرية في فلسفة الحكم الرشيد (الحوكمة) إلى جانب البعد الاقتصادي والاجتماعي من خلال رؤية تقويمية لمفهوم الخدمة العمومية فتشمل طرق جديدة للإدارة العامة عبر طرح الخدمة العمومية بشكل يدعم مبادئ السعي للوصول للحوكمة الإلكترونية. (فايزة، 2018: 287)

رابعا: الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية:

مهما كانت قدرات وإمكانيات التكنولوجيا فإنها سوف تتعرض إلى المخاطر في عملها وإدارتها، كما تتعرض إلى العديد من أسباب النجاح أو الفشل والى العوائق التي تعترض طريقها، ومن أهم هذه العقبات: القضايا القانونية والتشريعية التي تعتبر من اهم القضايا.

القضايا القانونية والتشريعية هي: قضايا قومية على مستوى الدولة، وقضايا دولية على مستوى العالم، وتتراوح بين عدة فروع من القانون تشتمل حقوق الملكية والاتصالات والخصوصية والأمن القومي والضرائب والتعاقدات المالية، ويشتمل سهلا للبحث فيها، كما تتشابك قضايا التعاملات المالية مع قضايا التشريعات والقانون وثقافة المجتمع والسرية والأمن والخصوصية. (بسيوني، 2015: 493)

بسبب أهمية المتطلبات التشريعية والقانونية للتحول إلى الحكومة الإلكترونية يمكن الادعاء بأنها هي الكيفية التي تحقق نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية وتشجيع وتعزيز تطبيق القانون، حيث أن الحكومة الإلكترونية تواجه تحديات اقتصادية واجتماعية والقانونية وسياسية، وتتواجد في السياق الاقتصادي والاجتماعي تعمل من خلاله في مجموعات قواعد العمل والاعراف ومع اتساع مجال تطبيق الخدمات الرقمية زادت سرعة التغيير في الممارسات التجارية والإطار القانوني الذي يحكم ذلك. (بسيوني، 2015: 493)

لان الحكومة الإلكترونية تعتمد أساسا على التكنولوجيا "فإن البعض يرى حل كل المشاكل والتحديات عن طريق التقنية في حين يرى البعض الأخر بأن كل شيء يمكن أن يتحقق عن طريق سن القوانين الجديدة، ألا أن الامر ليس بهذه البساطة التي تجعل الحل مرهونا باتجاه واحد من هذين الاتجاهين، فإذا كانت التكنولوجيا تستطيع المساهمة في الحلول فمن الصعب عليها حل كل القضايا، كما أن تغيير القوانين قد يفيد إلا أن القوانين السيئة هي في الواقع أكثر سوءا من عدم وجود قوانين" (بسيوني، 2015: 493-494)

خاصتا أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية، ليس امرا سهلاً بل قد تجابهه العديد من المشكلات القانونية والادارية والمالية والامنية والتي تمنع سهولة الحكومة الإلكترونية والانتقال البسيط اليها، وسنوضح هذه المشكلات:

1- مشكلة الفراغ التشريعي الذي ينظم تطبيق الحكومة الإلكترونية:

تعد مشكلة الفراغ التشريعي من اكثر الموضوعات دقة في بناء الحكومة الإلكترونية، لأنها تحتاج إلى استعداد تشريعي متكامل، وان اجراءاتها لا تنسجم مع اجراءات الحكومة التقليدية التي تأسست على استخدام الادلة الورقية المكتوبة. على الرغم أن الفقه والقضاء حاولا- استيعاب الادلة الإلكترونية ومساواتها بالأدلة الورقية، غير أن هذا الامر يعد من ابرز المشكلات التي تواجه الحكومة الإلكترونية وذلك أن بعض النظم القانونية التقليدية، تقف عائقا امام نمو وتطور هذه الحكومة، لأن عدم استيعاب السندات المستخرجة منها سيؤثر بصورة سلبية عليها ويحد من فاعليتها، لمجرد انها تتم عبر تقنية إلكترونية، لاسيما وان بعض القوانين العربية، ومنها المشرع العراقي لا يوجد فيها أي تشريع ينظم تطبيق الحكومة الإلكترونية، وانما هناك بعض الأحكام القانونية المبعثرة، والتي تنمو ببطء وعلى استحياء ومازال اغلبها في مرحلة التشريع، بينما السندات المستخرجة من الحكومة الإلكترونية تتطلب توافر تقنية عالية من الحماية، لغرض الاقرار بحجتها. (العبودي، 2018: 7)

2- مشكلة انعدام الامن الإلكتروني:

وفي ظل التطورات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات، ونظراً للعدد الهائل من الافراد والمؤسسات الذين يرتادون هذه الشبكة، فقد أصبح من السهل ارتكاب أبشع الجرائم بحق مرتاديها سواء كانوا أفراداً أم مؤسسات أم مجتمعات محافظة بأكملها.

"والامن الإلكتروني (تأمين وحماية) يقصد به: الشبكة المعلوماتية، وشبكة الاتصالات، ونظم المعلومات، وعمليات جمع المعلومات، وشبكة الاتصالات، ونظم المعلومات، وعمليات جمع المعلومات، باستخدام أي من الوسائل الإلكترونية" (الجميل، 2015: 10)

وهذه مشكلة تكون عائق امام تطبيق الحكومة الإلكترونية وتترتب عليها اثار سلبية وخطيرة لعدم وجود نظام أمن موثوق فيه.. خاصتا الدول التي تستخدم خاصية وخدمة الحكومة الإلكترونية التي تستخدم ميزة الحكومة الإلكترونية، فإنها سوف تحول ارشيفها من ارشيف تقليدي إلى إلكتروني وايضا جميع المؤسسات والوزارات سوف تعطي الأولوية إلى المواطنين بالدخول إلى مواقع الإلكترونية للوزارة وهذا ما يعرضها إلى مخاطر كبيرة تترتب عليها كوارث واثار سلبية من الناحية الامنية على المعلومات ووثائق وأرشيف الإدارة سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارات أو حتى حكومة الدولة.

ومصدر الخطورة هنا لا يأتي من تطبيق الحكومة الإلكترونية، وانما مصدر الخطورة يكمن في عدم تحصين الجانب الأمني للحكومة الإلكترونية فإهمال هذه الناحية يؤدي إلى كارثة وطنية يحدثها ضعف الامن المعلوماتي، حيث توجد عوامل تؤدي إلى انعدام الامن المعلوماتي:

- الارهاب الإلكتروني: في عصر الازدهار الإلكتروني وفي زمن قيام حكومات إلكترونية، تبدل نمط الحياة وتغيرت معه أشكال الاشياء وانماطها ومنها ولا شك أنماط الجريمة والتي قد يحتفظ بعضها باسمها التقليدي مع تغيير جوهري أو بسيط في طرق ارتكابها، ومن هذه الجرائم الحديثة في طرقها والقديمة في اسمها جريمة الارهاب الإلكتروني والتي أخذت أشكال حديثة تتماشى مع تطور التقني، ويتغير تطور الاساليب التي يحاول المفسدين الوصول بها إلى أهدافها فقد غدا الارهاب الإلكتروني هو السائد حاليا. (فتيحة، 2012: 77)
- الهاكرز (القراصنة) والمتطفلين: يقصد بالقرصنة هنا الاستخدام أو النسخ غير المشروع لنظم التشغيل أو لبرامج الحاسب الألي المختلفة، ولقد تطورت وسائل القرصنة مع تطور التقنية، ففي عصر الإنترنت تطورت صور القرصنة، واتسعت وأصبح من الشائع جداً العثور على المواقع بالإنترنت خاصة لترويج البرامج المقرصنة مجاناً أو بمقابل مادي رمزي. (فتيحة، 2012: 77)

- التجسس الإلكتروني: لقد تحولت وسائل التجسس من الطرائق التقليدية إلى الطرائق الإلكترونية المتقدمة الخاصة مع استخدام جهاز الحاسوب والشبكة العالمية وعملية انتشاره، ولكن الخطورة لا تكمن في استخدام التقنية الحديثة والمتقدمة وشبكات الاتصال ولكن ضعف الوسائل الامنية المستخدمة في حماية الشبكات الخاصة بالمؤسسات والهيئات الحكومية والاجهزة الخاصة المتمثلة بالسلطات العليا للدولة، والامنية فيها ولا يقتصر الخطر على محاولة اختراق الشبكات والمواقع من المتطفلين الذين يخترقون الأنظمة وما يسمى ويطلق عليهم الهكرز. (رشيد، 2018: 70)

3- انتشار ظاهرة البيروقراطية الادارية:

بعض الدول وخاصة الدول النامية لاسيما العراق تتخذ بعض الأساليب الإدارية كالأسلوب البيروقراطي للعمل بها، وهذه الاساليب لا تتناسب مع متطلبات الحكومة الإلكترونية، وانه بالرغم من أن الدول استخدمت نظام الحكومة الإلكترونية الا أن الغالبية الحديثة منها ما زالت تعتمد على الهياكل الهرمية التقليدية والتي تقف عقبة في تطبيق التقنيات الحديثة والاستفادة من معطياتها في تطوير انظمتها.

4- مشكلة ظاهرة الفساد الاداري:

الفساد الاداري له تأثير كبير على الحكومة الإلكترونية حيث أن الفساد بدأ يزداد يوما بعد يوم ولا سيما في المجتمعات الفقيرة وفي القطاع العام والخاص، وظاهرة الرشوة التي هي عبارة عن تجارة يمارسها الموظف ويحقق منها اموال، وهذا الفساد يعرقل انشاء نظام الحكومة الإلكترونية، بسبب انها تمنع هذا الوباء الذي اصبح إلى مراحل متقدمة ومخزية حتى بدأ يسيطر على جميع المؤسسات والوزارات في البلد.

5- مشكلة الامية الإلكترونية:

هذه كارثة تسود الكثير من الدول والشعوب، بسبب الجهل وعدم الثقافة في بيئة الإنترنت أو العالم الافتراضي، لذلك تلاحظ أن الكثير يلجأ إلى انجاز المعاملة بشكل تقليدي ويتبع نظام كتابة المستندات بشكل يدوي، رغم ان فيه الكثير من الاضرار والاجهاد، وهذا بسبب الفقر المعرفي والجهل بعالم الكمبيوتر والإنترنت.

لذلك نحن نقترح أن يتم وضع دراسة مادة الحاسوب كمنهج اكاديمي تعليمي يدرس إلى الطلاب منذ مرحلة الابتدائية ويستمر مع تطور الدراسة إلى نهاية المراحل الدراسية والتخرج من الجامعة، مع فتح دورات تدريبية لأجل اعداد جيل مثقف يفقه الحاسوب ولغة البرمجة والعالم الافتراضي وما إلى ذلك.

6- المشكلة المالية:

أن مشروع مثل مشروع الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى نفقات ودعم مالي كبير، لأنه يحتاج إلى ابراج وايضا إلى خدمات لأجل تفعيل هذه الخدمة، وهذا الذي جعل الكثير من الدول لم تستخدم هذه التقنية التكنولوجية وتستمر على العرف التقليدي البيروقراطي في سير المعاملات الحكومية.

المبحث الثالث: تجارب الدول العالمية في تطبيق الحكومة الإلكترونية

هناك العديد من التجارب الناجحة في ميدان تطبيق الحكومة الإلكترونية على المستوى الدولي وسنأخذ الدول الاجنبية ثم الدول العربية.

أولاً- تجارب الدول الاجنبية.

الولايات المتحدة الامريكية:

وضعت الإدارة الامريكية خلال سنة 1992 استراتيجية لجعل الحكومة اذكى واقل كلفة وفاعلية واصبحت هذه الخطوة العنصر الهام في السياسة الاتحادية في القرن العشرين، واعتمدت الاسس القانونية ووضعت البنية التحتية اللازمة لإقامة حكومة إلكترونية ناجحة، وقد تم تطبيق القوانين الخاصة بالحكومة الإلكترونية 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، وتعد الولايات المتحدة الامريكية من اوائل الدول التي تبنت الحكومة الإلكترونية وخلق المواطن الإلكتروني واحرزت تقدماً كبيرا في هذا المجال، ومن خلال مختلف مستويات الحكومة في الولايات المتحدة الامريكية وهي: الحكومة الفدرالية، سنت الحكومة الامريكية قانونين ملزمين يفرضان استخدام الحكومة الإلكترونية هما: قانون التخلص من الاعمال الورقية وقانون (كليجر- كوهين) المتعلق بوضع الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص على شبكة الإنترنت مع التركيز بشكل كبير على استخلاص النتائج على استثماراتها في مجال تقنية المعلومات. (حسين، 2013: 431)

سنغافورة:

تقدم البوابة الإلكترونية للحكومة الإلكترونية التي رات النور عام 2000 العديد من الخدمات والمعلومات لمواطنيها، وهي دولة صغيرة لها كثافة سكانية مرتفعة ولا يتجاوز عددهم اربعة ملايين نسمة في مساحة لا تتجاوز 682 كم2، حيث حققت نجاحات كبيرة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، هذا إضافةً إلى انعدام امنية المعلومات حيث كانت تستهدف الفئات الفقيرة ببرامج محو الامية المجاني، وقد نجحت خطط الدولة في تحقيق بعض الأهداف الطموحة، فعلى سبيل المثال نجحت الحكومة السنغافورية في ربط جميع المدارس في شبكة واحدة وذلك بالتزامن مع تدريب طاقم التدريس على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المقررات التعليمية واصبح الزمن المخصص لها 30% من إجمالي زمن المناهج الدراسية، ومن هنا تعد تجربة الحكومة الإلكترونية سنغافورا تجربة رائدة، وتعمل الحكومة الإلكترونية بسنغافورة على اقامة شبكة للنهوض ببوابة المواطن الإلكتروني حيث وضعت برامج تدريب لحوالي 400 الف فرد سنوياً. (حسين، 2013: 431)

فرنسا:

في فبراير عام 2004 أزاحت الحكومة الفرنسية الستار عن خطة الحكومة الإلكترونية للفترة ما بين 2004-2007 م والتي اسمتها الإدارة الإلكترونية أو "أديل" حيث يهدف برنامجها إلى دفع تطوير تقدمي ومتناسق للخدمات لتقديم خدمة أفضل للمواطن والأعمال والموظفين المدنيين بأسلوب متماسك ومنسق، وللمساهمة في تحديث الحكومة الفرنسية. (معهد البحوث، 1427هـ: 69)

تلك الخطة تتضمن إطار العمل لمبادرات في مختلف المجالات مثل ملف خدمات العديد من فئات المواطنين وموظفي الخدمة المدنية، والبيئة التحتية الفنية ومعايير العمل التضامني والأمان وبرامج التدريب. كما قامت الحكومة مؤخراً بتحديث الخطة الاستراتيجية للإدارة الإلكترونية بهدف تقديم المزيد من الخدمات الخطة الاستراتيجية للإدارة الإلكترونية بهدف تقديم المزيد من الخدمات التي تركز اهتمامها على المواطن مع تسهيل الدخول على موقع الحكومة الإلكترونية للجميع وجعل نظام التعامل شخصي وأبسط في الاستخدام عن طريق تسهيل العمليات وتواصلها وارتباطها ببعضها والحرص على أن تكون الإدارة أكثر استجابة.

اليابان:

أعلنت اليابان عن خطة الحكومة الإلكترونية ضمن مشروع الألفين عام 1999م حيث توجهت الخطط إلى استراتيجية بناء اليابان الإلكترونية ضمن الخطة الوطنية الاستراتيجية لتقنية المعلومات. ومن بعض الخطوات التنفيذية المرموقة التي احتوتها الخطة. (معهد البحوث، 1427هـ: 69)

1- التعاون الثنائي والجماعي مع الدول الاسيوية.
2- التزويج للحكومة الإلكترونية المحلية.
3- تقنية جديدة تتلمس رأي المواطن وتقييم الأداء وتحتوي على ممارسات القطاع الخاص وتساعد على التحسن المتواصل.

وأهداف اليابان هي تقديم خدمات حكومية للمواطن بحيث يشعر المواطن بالراحة والطمأنينة في تلقي الخدمات والمعلومات على مدار الساعة دون توقف عبر الإنترنت وبوابة الحكومة ولكي يمكن التوصل إلى حكومة بسيطة وبتكلفة مجزية.

وفي الوقت الحاضر يقوم اليابانيون والاعمال اليابانية بالعديد من المعاملات الامنة على الإنترنت وفي عام 2004 توسعت وكالة الضرائب الوطنية في عمليات المعاملات الضرائبية الإلكترونية ونظم الدفع عبر الدولة.

رواندا:

"وتشمل خطة الحد من الفقر تفعيل الحكومة الإلكترونية لدعم مقدرة الحكومة على تقديم الخدمات للمواطنين ولتعزيز الحكم الداخلي الشراكة الدولية فقط في رقابة وتقييم الانشطة المختلفة" (معهد البحوث، 1427هـ: 69)

جنوب افريقيا:

"مازال استخدام المواطنين للإنترنت في جنوب أفريقيا منخفضاً نسبياً غير أن الحكومة أصدرت قانون الاتصالات والمعاملات الإلكترونية كقانون شامل يغطي جميع أوجه أنشطة الحكومة الإلكترونية مثل المتطلبات القانونية لرسائل البيانات المباشر وحماية المستهلك" (معهد البحوث، 1427هـ: 69)

استراليا:

لقد كان للحكومة الاسترالية رؤية مبكرة لبوابة الحكومة الإلكترونية التي عن طريقها يمكن إنجاز المعاملات مع الحكومة في خطوة واحدة ولهذا قامت بوضع ألية استراتيجية للحكومة الإلكترونية قائمة على أهمية التكامل في توفير الخدمات الإلكترونية وتحقيق أهداف وضع الإطار لبوابة متكاملة اهتمت بالتضامن بين مختلف المصالح الحكومية وبهذا فإن بوابة الحكومة الإلكترونية تقدم للمستخدمين

بما فيهم قطاع الأعمال خدمات متعددة تسهل من التعامل مع الحكومة، فهي تقدم أكثر من 80 خدمة تفاعلية تتراوح بين طلب شهادات الميلاد وتسجيل الناخبين. كما أنها تزود المستخدم بثلاثة خيارات للدخول على الخدمة والمعلومات نوع الخدمة والمكان والاحداث الحية. (معهد البحوث، 1427هـ: 69)

ثانيا- تجارب الدول العربية.

ان التجارب الحكومات الإلكترونية العربية ما زالت محدودة ولم تحقق النقلة الكبيرة، فيما عدا تجربة حكومة دبي الإلكترونية والتي دخلت رسمياً المستوى الخامس من الحكومة الإلكترونية على مستوى عالمي حيث

سيتم تحقيق 90% من الخدمات الإلكترونية بجميع الدوائر عام 2007، وكما أن حكومة قطر الإلكترونية حققت نجاحا متقدما في العديد من المجالات، ولا شك أن الدعم الحكومي الكبير، ووقوف القادة السياسيين في دبي وقطر وراء هذه التجربة هو الدافع وراء النجاح.

"ولذلك المطلوب من الدول العربية الوصول إلى صيغة مشتركة تجمع ما بين الحكومات التقليدية ومتطلبات الحكومة الإلكترونية والعمل على نشر الوعي بين العاملين وجمهور المستهلكين والمتعاملين مع الحكومات أن هذا التحدي سيحتاج إلى جهود كبيرة من كل الأطراف" (كافي، 2018: 165)

وإن نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في أي دولة يستلزم: (كافي، 2018: 166-167)

1- وضع استراتيجية قابلة للتطبيق.
2- تهيئة بنية اتصالات ملائمة من حيث جودة الخدمات المقدمة وكلفة الاتصال.
3- تأهيل الكادر الوظيفي ومعرفياً من خلال برامج التدريب وتبادل الخبرات والمعلومات بين الوزارات المعنية.
4- نشر ثقافة التعامل الإلكتروني عن طريق الندوات ووسائل الإعلام المختلفة والتركيز على الشرائح الاجتماعية القادرة على استثمار تقانة الاتصال.
5- التفكير منذ الان في الجوانب القانونية ذات الصلة.

الامارات العربية المتحدة:

تعتبر التجربة الاماراتية من أبرز التجارب العالمية خاصة حكومة دبي الإلكترونية، فالنسبة للدولة، تقدم مؤسساتها خدمات متميزة على الإنترنت مثل موقع وزارة الإمارات للأعلام والثقافة الذي يعتبر قاعدة هامة للمعلومات، وقد قام بزيارة الموقع أربع ملايين زائر من 130 دولة في طرف زمني قياسي، حيث يقدم الموقع معلومات للراغبين في زيارة الإمارات، عن الفنادق، مراكز التسويق وغيرها، اما حكومة دبي الإلكترونية فإنها تصنف دوماً في الرتب الريادية على مستوى العالم، إذ أنها تقدم كما تقدم كما هائلاً من الخدمات على موقعها، حيث نجد فيه إلى جانب مواقع الدوائر الحكومية،

معلومات عن الاستثمار والسكن في دبي، التسوق، السياحة، دفع الفواتير والمخالفات، الطوارئ والسفر، بالإضافةً إلى خدمات تخص الطلاب، وذوي الاحتياجات الخاصة بل وأيضا خدمات موجهة "السلم الجديد" ناهيك عن التعليم الإلكتروني، التوظيف الإلكتروني، والأخبار. ولعل أبرز خدمة يقدمها الموقع هي "الدرهم الإلكتروني" الذي يمثل الدفع الإلكتروني إجمالاً، تقدم بوابة الإلكترونية لدبي اليوم أزيد من 600 خدمة إلكترونية.

الكويت:

ربط شبكة الإنترنت المحلية والكيبل البحري بالشبكة الدولية إلى جانب ارتباط الكويت بكيبل عربي مع دول مجلس التعاون الخليجي. وهناك مشروع ربط الشبكة الرئيسية بين المقاسم المحلية، وهناك تجارب في الإدارة الإلكترونية سواءً على مستوى وزارة التربية أو الخدمات الأكاديمية المساندة، ومركز نظم المعلومات في الكويت....الخ. كلها تؤكد على أهمية البوابة الإلكترونية. (كافي، 2018: 173)

تونس:

تعد تونس من الدول العربية المتميزة في هذا المجال وقد قامت بالعديد من الإنجازات في هذا الصدد حيث قامت ببناء قاعدة اتصالات واسعة وتدريب الكوادر في هذا المجال حيث قامت بإصدار التشريعات التالية: (كافي، 2018: 165)

1- الاعتراف بالوثيقة الإلكترونية منذ 1998.
2- الاعتراف بموثوقية الإمضاء الإلكترونية منذ حزيران 2000.
3- اعتماد قانون التجارة والمبادلات الإلكترونية منذ 2000.

وتقدم الخدمات إلى المواطنين من خلال بوابة الإلكترونية المتقدمة والتي تقدم الكثير من الخدمات للمواطنين.

الجزائر:

يأتي برنامج الحكومة الإلكترونية ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة حيث أن الجزائر تحاول تنفيذ هذا المشروع على ارض الواقع حتى تتمكن من الاستفادة من الايجابيات التي يديرها هذا المشروع سواء على الحكومة أو على المتعامل، حيث أطلقت من خلال وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام 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 الأعلام والاتصال، إذ شارك أكثر من ثلاثمائة شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال ستة أشهر.

مصر:

يتضمن موقع الحكومة الإلكترونية المصرية عدة خدمات بعضها موجه للأفراد (مواطنين وأجانب) والبعض الأخر للأعمال (شركات، مستثمرين، مستوردين ومصدرين). (بوطيبة، 2012.ص 316)

و تتمثل هذه الخدمات في طلب الحصول على شهادة الميلاد، خدمات الضرائب والجمارك، خدمات تجديد رخصة السياقة، فواتير الهاتف، خدمات الكهرباء للشركات، خدمات موجهة للسائحين وأخرى للمدن الجامعية. كما يشتمل الموقع على دليل الوزارات، دستور البلد والوثائق القانونية، وثائق الحكومة الإلكترونية ودليل للمواقع الحكومية. (بوطيبة، 2012: 316)

العراق:

يعتبر برنامج الحكومة الإلكترونية عنصراً حيوياً لإصلاح وتحديث القطاع العام في العراق، حيث اعتمدت الحكومة العراقية نهج متكامل للحكومة الإلكترونية لتنمية العراق على المستوى الوطني والمحلي بالتماشي مع استراتيجية التنمية الوطنية العراقية، والأهداف الإنمائية للألفية العراقية، والخطة الوطنية للتنمية، حيث عقدت الحكومة العراقية – بالشراكة مع برنامج الأمم المتحدة الانمائي اجتماعاً رفيع المستوى حول الحوكمة الإلكترونية في عمان في الفترة 13-17 تشرين الثاني/ نوفمبر2011، وكان الغرض من الاجتماع هو وضع مؤشرات أداء لرصد وتقييم الحكومة الإلكترونية وتقييم الجاهزية الإلكترونية داخل مختلف المؤسسات العراقية،

ولقد تم وضع خطة عمل الحكومة الإلكترونية وهي مبادرة هامة جداً من الحكومة العراقية التي تسعى لتنفيذ الحكومة الإلكترونية في البلد ولقد تم استعراض خطة العمل الاستراتيجية للحكومة الإلكترونية التي تهدف إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة لتعزيز الحكم الرشيد ومشاركة المواطنين وتحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية وتأكيد الشفافية والمساءلة والكفاءة والفاعلية في العمل الحكومي للوصول إلى اقتصاد متنوع تنافسي مبني على المعرفة. (حسين، 2013: 455)

البحرين:

تعتبر البحرين صاحبة السبق في مبادرة الانتخاب الإلكتروني على المستوى الوطن العربي خلال 14-15 فبراير 2011 شارك 200000منتخب بحريني في استفتاء وذلك للأدلاء بآرائهم بخصوص عدة قضايا وطنية، إلى جانب هذه الخدمة يقدم موقع الحكومة الإلكترونية البحرينية الاحصاءات الحديثة ومعلومات عن السياحة في البحرين، كما يتضمن الموقع دستور وميثاق البلد، فضلا عن التعريف بالعائلة الحاكمة وتاريخ البلد. ويقدم الموقع معلومات شاملة عن الوزارات، السفارات وكذا مواقع أخرى يمكن الوصول إليها من خلال الموقع البحريني. (بوطيبة، 2012: 316)

قطر:

يقدم موقع الحكومة الإلكترونية القطرية خدمات متنوعة وذات أهمية كبرى مثل خدمة التأشيرة، والتي بفضلها يمكن للأجانب من 33 بلد طلب التأشيرة عبر الإنترنت. إضافةً لذلك يقدم الموقع خدمات رخصة السياقة، خدمات مخالفات المرور، خدمات الكهرباء والماء، خدمات صندوق الزكاة وتوظيف القطريين وخدمات الإقامة، تسجيل الطلاب، البطاقات الصحية وغيرها بالإضافةً لمواقع أخرى وفي الصفحة الرئيسية، توجد أسئلة شائعة مع الإجابة عنها قصد تسهيل استخدام المواقع. (بوطيبة، 2012: 316)

فلسطين:

ركز شادويك على أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين وأكد أن "تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين يحل معيقات التنقل التي يعيشها الشعب الفلسطيني في ظل الاحتلال ومع إدراك الحكومة الفلسطينية لأهمية مشروع الحكومة الإلكترونية خاصة في المجتمع الفلسطيني " تم اعتماد استراتيجية لتطبيق الحكومة الإلكترونية وبالفعل بدأ العمل على تطبيقها، وتم التأكيد في عام 2015، على وجود خطوات وإنجازات في المشروع.

الخاتمة

نلخص مما سبق أن الحكومة الإلكترونية تتسع لأي عمل إلكتروني يؤدي بواسطة السلطات الحكومية بوصفها سلطات عامة أو عن طريق شركات ومؤسسات القطاع الخاص من اجل تسهيل وإزالة كل التعقيدات، وهذا منطق فرضته التطورات التقدم العلمي وثورة الاتصالات في وقتنا الحالي، والتي تفرض بدورها ضرورة التخلي عن الاساليب تقليدية السابقة واستخدام الأساليب الحديثة الإلكترونية.

ولذلك فإن البعض هروبا من انتقادات قد توجه إلى الحكومة الإلكترونية استوجبت هذا الية الحوكمة من اجل التسيير الحسن والرشيد للدولة على المستوى الكلي وهذا يؤدي بدوره إلى تحقيق المنفعة العامة للجميع مع تخفيض التكاليف والجهد والوقت.

والخلاصة: نحن هنا لاحظنا بان الحكومة الإلكترونية الناجحة تقوم بإفادة المواطن إفادة كبيرة وتفيد مؤسسات الاعمال وتفيد الحكومة كجسم أو كيان اداري يسهر على أمن البلد وخدمة المواطنين، و الاستغناء عن الدفاتر الورقية وايضا من حيث التكلفة فان كل اجراء يقوم به المواطن سيكون مجاني وسري وامين وايضا الابتعاد عن التجارة بالوظيفة العامة (الرشوة) التي تعتبر بؤرة الفساد الاداري، وتوفير الوقت والجهد والاستغناء عن تكاليف الذهاب إلى المؤسسات والارهاق والاجهاد الذي يعاني منه المواطن وايضا الموظف في الوزارة أو المؤسسة الحكومية يستفاد من هذه الخدمة التي توفر له الكثير من الراحة والوقت لأن هنا سيكون الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في الاجهزة الحكومية التي تضعها الحكومات لأجل سير معاملات المواطنين، وهذا ليس على الصعيد المحلي وانما على الصعيد الدولي ايضا فالعالم اليوم اصبح يعيش في عصر العولمة الذي تجاوز الحدود الجغرافية والسياسية رغم انه

فيه ضرر للدولة بسبب السيادة التي اصبحت في خطر فكل دولة لها سيادة مستقلة عن الدولة الاخرى وايضا بسبب الإنترنت أصبح الاعتراف بالحدود ضئيل وضعيف جدا، لكن بذات الوقت خدمة الإنترنت اصبحت وسيلة يستفاد منها المواطن سواء كان خارج البلد ام في داخله وطالما اصبحت الحكومة تقدم خدماتها إلى المواطن على شبكة الإنترنت فإنها اصبحت مألوفة ومستحبة للمواطن، لذلك نقترح تسمية الحكومة الإلكترونية بإدارة الخدمات الإلكترونية.

توصيات الدراسة ومقترحاتها:

وبناء على ما تضمنته الدراسة يوصي الباحث ويقترح الآتي:

1- ان مشروع الحكومة الإلكترونية يتطلب تشريع قوانين جديدة تتناسب مع اهميتها، ومن ثم فأن التدخل التشريعي اصبح امراً لازما، لأن هذه الحكومة تستلزم استعداد تشريعي متكامل في جميع المجالات التي تنظم أحكامها، لاسيما الوطن العربي، اذ لا يوجد أي نص قانوني فهناك فراغ تشريعي في هذا المجال. وبهذا الصدد نقترح أن تقوم هيئة متخصصة من خبراء القانون بمسح تشريعي شامل للقوانين والانظمة والتعليمات السائدة، وبيان معرفة مدى مواكبتها لإجراءات الحكومة الإلكترونية.

2- نوصي بالتوجه نحو الحكومة الإلكترونية الذكية من خلال توفير الخدمات الحكومية عبر تطبيقات الهواتف الذكية المحمولة، وتوفير نظام دفع إلكتروني والاهتمام بخصوصية وسرية البيانات للمعاملات الحكومية وتوفير البنية التحتية التقنية اللازمة لذلك.

3- زيادة الاهتمام بتحديث الموقع الإلكتروني للوزارات وزيادة المعلومات المتوفرة من خلال البريد الإلكتروني والتواصل من خلاله، ووضع استراتيجية خاصة بالحكومة الإلكترونية التي تفعل وتنشط عملية التواصل بين المواطن والمؤسسات أو الوزارات وبالتالي خلق بيئة إلكترونية ناجحة وجيدة تساعد على تنمية اقتصاد البلد وايضا التواصل بين الحكومة ورعاياها في الخارج.

4- زيادة ثقافة العاملين والموظفين من خلال اقامة دورات تدريبية على استخدام برامج الحاسبة وايضا برامج الإنترنت التي تساعدهم في سير المعاملات التي تخدم المواطن في كيفية اجراء معاملته بنجاح وتوفيق، وايضا جعل مادة الحاسوب وبرامج الحاسوب كمادة اكاديمية منهجية تدرس في المدارس الابتدائية والثانوية العامة والجامعات، التي تساعد المواطن على كيفية استخدام الحاسوب والتعامل مع المؤسسات والوزارات في اجراء معاملته دون استخدام الاساليب البيروقراطية التي تنهك المواطن.

5- إجراء دراسات مستقبلية تخصصية في بعض المحاور المهمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وانعكاسات ذلك على الوظائف في الوزارات.

قائمة المراجع

- الأمم المتحدة، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي أسيا (الاسكو). (2013). نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي اسيا
- بسيوني، عبد الحميد. (2013). الحكومة الإلكترونية والديمقراطية الإلكترونية، دار العلمية للنشر والتوزيع، شارع الشيخ_عابدين- القاهرة، مصر.
- بوطيبة، فيصل وبن بوزيان، محمد. (2012). واقع وأفاق الحكومة الإلكترونية في العالم العربي، الجزائر، الجزائر.

- الجمل، حازم حسن (2015). الحماية الجنائية للأمن الإلكتروني، دار الفكر والقانون، المنصورة، مصر.
- حسين، مريم خالص (2013)، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، بغداد، العراق.
- حمزة، عبد الرحمن جلهم (2019)، جرائم الإنترنت من منظور شرعي وقانون، مكتبة السنهوري، بغداد، العراق..
- دليلة، سكفالي وسميرة، سوداني (2011). مدى ملاءمة الأنظمة المحاسبية لبيئة التجارة الإلكترونية، كلية العلوم الاقتصادية، الجزائر، الجزائر.
- رصاع، فتيحة، (2012). الحماية الجنائية للمعلومات على شبكة الإنترنت، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقائد- تلمسان، مراكش، المغرب.
- السيد، خالد ناصر (2012)، الحاسب والمجتمع الإلكتروني، الطبعة الرابعة، مكتبة الرشد، الرياض، الملكة العربية السعودية.
- طه، محمود أحمد (2017)، المواجهة التشريعية لجرائم الكمبيوتر والإنترنت دراسة مقارنة، دار الفكر والقانون، المنصورة، مصر.
- العبودي، عباس زبون عبيد. (2018). الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية، العدد الأول، مجلة العلوم القانونية والسياسية، بغداد، العراق.
- فخري، رشيد أحمد (2018). المواجهة الأمنية للجريمة المعلوماتية، مكتبة السنهوري، بغداد، العراق..
- كاظم، نوفل (2019). أخلاقيات المهنة، الجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، بغداد، العراق.
- كافي، مصطفى يوسف. (2018). الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العملية التكنولوجية المعاصرة، دار ومؤسسة رسلان، الجزائر، الجزائر.
- الكبيسي، كلثم محمد (2008)، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، الجامعة الافتراضية الدولية، الدوحة، قطر.
- معهد البحوث والاستشارات (1427هـ) الحكومة الإلكترونية، جامعة الملك عبد العزيز، الإصدار التاسع، الرياض، السعودية.
- نسيمة، لعرج مجاهد ؛ طويطي، مصطفى، (2016). استراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية "المحاولة الجزائرية"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، الجزائر، الجزائر.
- والي، عدنان ماشي (2012)، الإدارة الإلكترونية إدارة بلا ورق، جامعة وهران، وهران، الجزائر.
- والي، فايزة، (2018). مقاربة معرفية-الحوكمة الإلكترونية، مجلة افاق علوم الإدارة والاقتصاد، بومرداس، الجزائر، الجزائر.