

الحكومة الالكترونية ومتطلباتها في ظل الحاكمية الرشيدة.

ط. قيداون أبو بكر الصديق - طالب دكتوراه - جامعة حسبية بن بوعلي الشلف.

ط. معمري خيرة - طالبة دكتوراه - مخبر (DECOPILS) - جامعة حسبية بن بوعلي الشلف.

ملخص

نتج عن تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المتطورة والمتجددة ، واقعاً إدارياً جديداً، تجلّت مظاهره في ظهور الحكومة الالكترونية بمختلف صورها ، وإحداث كثير من التغيرات الفكرية والمنظومات التي تم الاعتماد عليها سابقاً، و في هذا الصدد أن الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن بنية وظائف وأنشطة في مستوى الأعمال الإلكترونية منجهة والأعمال الحكومية الإلكترونية منجهة أخرى نظرا للترابط القوي بينهما.

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

في هذه المقالة سنحاول تسليط الضوء على الحكومة الالكترونية و الحوكمة بهدف إبراز دور الحوكمة تعزيز في الحكومة الالكترونية .
الكلمات المفتاحية : الحكومة الالكترونية ، الحوكمة الرشيدة ، الحوكمة الالكترونية.

Summary

Resulted in information, communications, applications and advanced renewable technology, a new administrative reality, evident manifestations in the e-government emergence of various forms, and make a lot of intellectual changes and systems that have been adopted by the former, and in this regard that e-governance is a functions and activities of the structure in the level of e-business e-government on the one hand and business on the other hand, given the strong correlation between the two.

Because the government sector as a significant 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, institutions and others, and from here emerged the role of e-government as an ideal way for the government to enable them to take care of the interests of the public individuals and institutions electronically without the need for the applicant to move between government departments, and this role requires reliance on the mechanics of governance, is good governance of the state to take an active conduct at the state level as a whole.

In this article we will try to shed light on the e-government and governance in order to highlight the role of government in the promotion of governance

Key words: e-government, good governance, e-Governance.

المقدمة:

إن تعاملات التي تتم من خلال الحكومة الالكترونية لا حدود الزمان والمكان، وصولاً إلى خدمات تتسم بالسرعة والشفافية والنزاهة، وهذا يبرز دور الدولة في إزالة كل تشعب الخدمات والأنشطة والفعاليات التي تقدمها الإدارات الحكومية وأهميتها للمواطنين والمقيمين والمؤسسات، تم من خلال تحول من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية عن طريق استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية الحديثة لتوفير المرونة اللازمة، وصولاً إلى اختصار الإجراءات التي اقتصرت الوقت والجهد والمال، ونظرًا لحدثة هذا الموضوع، وقلة الوعي العام بصفة عامة، وندرة الدراسات التي تناولت الحوكمة والحكومة الالكترونية، فقد تركزت جهود الباحث لتسليط الضوء على هذا الجانب، وتحفيز المتخصصين لإجراء المزيد من البحوث العملية التطبيقية.

هدفت هذه الدراسة الى لقاء الضوء على موضوع الحكومة الالكترونية من مختلف جوانبه وبيان اهميتها في الحياة اليومية، وقدمت تعريفا لمفهوم الحكومة الالكترونية، وبيان متطلبات الحكومة الالكترونية الحديثة، وكذلك وضحت الفرق بين الحكومة الالكترونية والحوكمة الالكترونية.

كما أن الإشكالية الرئيسية التي نود معالجتها تتمحور حول السؤال الرئيسي التالي: ما دور الحكومة الالكترونية في القطاع العام وما هو الفرق بين الحوكمة والحكومة الالكترونية ؟ وللإجابة على هذا السؤال تم تقسيم الدراسة إلى محورين، فال محور الأول تطرقنا إلى الحكومة الالكترونية وخصائصها واهميتها ومتطلباتها، إذ خصص المحور الثاني إلى الحوكمة ومؤشرات الهيئة الدولية للحوكمة ومجالات تطبيق الحكومة الالكترونية والفرق بين الحوكمة والحكومة الالكترونية والاتجاهات الجديدة للحكومة الالكترونية و اخيرا حوكمة الحكومة الالكترونية

المحور الأول: أساسيات الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها

يتم التطرق خلال هذا المحور مفاهيم الحكومة الإلكترونية وخصائصها وأهميتها وأخيراً متطلبات الحكومة الإلكترونية، من خلال مايلي:

أولاً - مفهوم الحكومة الإلكترونية

اختلفت الآراء حول تحديد مفهوم الحكومة الإلكترونية، فيعرفها البعض بأنها معرفة متطورة في تطور المعرفة الإدارية وتقنياتها التطبيقية والمهاراتها المهنية، فهي تقوم بإغناء الفكر الإداري بمفاهيم تتصل بالمعرفة الإلكترونية وتقنيات الاتصالات و المعلوماتية، أن هذه العلاقة بين إدارة الأنشطة والممارسات الحكومية والمعطيات الإلكترونية تعكس بؤادر النهوض بجودة الأداء وعقلانية القرارات المختلفة، وأدوات الحكومة الإلكترونية المتمثلة بالآتي:ⁱ

- الحاسب الآلي: ممثلاً للعقل وبما يوفره من قواعد منطقية ميسرة لتوثيق البيانات والمعلومات وتداولها.
- نظم الاتصال (الشبكات): ممثلاً لشبكة الأعصاب بما يوفره من السرعة نقل البيانات و المعلومات بين الوحدات الإدارية والمؤسسات والمديريات المختلفة.
- المعلوماتية (البرمجيات): ممثلاً للمعرفة المتجددة بما توفره من صيغ مبرمجة عالية المعرفة لمعالجة البيانات وترجمتها إلى معلومات.

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، الشركات، المستثمرين والأجانب.ⁱⁱ

وهناك من يرى أن الحكومة يقصد بها كافة هيئات الحكم في الدولة وهذا هو المعنى الذي يشير إليه الفقه القانوني بقولهم أن للدولة ثلاث عناصر هي الحكومة والشعب والإقليم. والحكومة قد تعني السلطة التنفيذية بفرعها -رئيس الدولة والوزارة- وهذا هو المفهوم عندما يقال أن سلطات الدولة الثلاث هي الحكومة والبرلمان والسلطة القضائية. والحكومة قد تعني أحد فرعي السلطة التنفيذية وهو مجلس الوزراء أو الوزارة، وهذا هو المدلول الذي يراد عندما يقال أن الحكومة مسؤولة أمام البرلمان.ⁱⁱⁱ

ثانياً - خصائص الحكومة الإلكترونية

يلاحظ أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية سوف يوفر العديد من المزايا تتمثل في الآتي:

- 1- **سرعة أداء الخدمات**: حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة يعود ذلك إلى سرعة تدفق

المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير جداً. هذا فضلاً عن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.

2- تخفيض التكاليف: يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جداً من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية. هذا فضلاً على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للاطلاع عليه والتوقيع ما يفيد ذلك وإحالة إلى موظف آخر. ومن شأن ذلك كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة، وذلك نظراً لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة.

3- اختصار الإجراءات الإدارية: لا شك العمل الإداري التقليدي السائد الآن يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، هذا فضلاً عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة والذي قد يحصل على إجازة أو لا يتواجد في مكان عمله ومن ثم يتعطل أداء الخدمة من يوم إلى آخر.

وللقضاء على هذه البيروقراطية فإنه إتباع طريق الحكومة الإلكترونية يمكن تبسيط هذه الإجراءات، وإنجازها بسرعة وسهولة توفيراً للوقت والجهد والنفقات وذلك خاصة فيما يتعلق بأماكن الإدارات وأعداد العاملين^{iv}.

ثالثاً- مجالات الحكومة الإلكترونية: تتسع أعمال وعمليات الحكومة الإلكترونية لتشمل فضاءات عديدة ، ومنها فضاءات حكومية و فضاءات تجارية و أخرى خاصة بالمواطنين ، و على هذا الأساس يمكن تقسيم الخدمات المقدمة تحت راية الحكومة الإلكترونية إلى الفئات الثلاثة الآتية :

1. حاجة المواطنين و الشركات إلى الخدمات الحكومية: و تشمل هذه الخدمات الرواتب و تقديم الشكاوى و المعلومات و الاتصالات و التجهيز الإلكتروني و الشؤون العامة و رعاية العملاء و الانتخابات وغيرها .

2. الخدمات داخل المؤسسات :

و تشمل هذه الخدمات البحث و الاتصالات و التخطيط و صياغة السياسات و تنفيذها و إدارة المشاريع و إدارة الموارد البشرية و خدمات الإسناد و التمويل و نحوها .

3 . الخدمات بين المؤسسات :

و تشمل هذه الخدمات متابعة المشاريع و الأمور العامة و خدمات المعلومات و إدارة الموارد البشرية و التعليم و التدريب و التخطيط و التنمية و الموازنة و ملفات المجهزين و إدارة التخزين المتكامل و الحسابات .

إن مجالات الحكومة الإلكترونية على النحو الذي ذكرناه تعد أهم مظاهر الحكومة الإلكترونية ، و التي تربط المواطن بمختلف المؤسسات المدنية إذ تسهل عملية استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة إمكانية إلغاء أو التقليل من مراجعة المواطنين لموظفي الحكومة مباشرة للحصول على الخدمات الحكومية ، فضلا عن إمكانية ربط المواطن مع أكثر من دائرة أو مؤسسة تقدم خدمات مشتركة و ذلك من خلال استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة و لاسيما أن حاجة المواطن في أغلب الأحيان تتطلب مراجعة العديد من الدوائر لإجراء تنفيذ معاملة واحدة ، إذ تقوم أكثر من دائرة مجتمعة بتقديم خدمة من نقطة اتصال واحدة دون الحاجة إلى مراجعة المواطن لهذه الدائرة ككل على حدى .

وفي هذا الإطار ، تندفع الحكومة الإلكترونية نحو تبني منهج التعاون و التشاركية مع مختلف القطاعات لمواجهة التحولات و المؤثرات التي أنجبتها العولمة و ما تفرع عنها من نظم تكنولوجية و اتصالات إلكترونية ، أدت جميعها إلى إعادة هندسة المفاهيم الإدارية على نحو واسع في العالم ، و أصبحت المباشرة نحو توسيع قاعدة المشاركة بين الحكومة الإلكترونية و القطاع الخاص أحد عناصر الدفع للحكومة الإلكترونية كشريك استراتيجي لتحقيق التنمية المنشودة ، و إذا كان الأمر كذلك في الدول المتقدمة فإن الدول النامية و العربية على وجه التحديد هي الأكثر حاجة لهذا النوع من التحول في مجال الوجهة الحكومية و إعادة تأهيل القطاع العام للتعامل مع المعطيات الإلكترونية .

رابعا- خصائص الحكومة الإلكترونية:

يلاحظ أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية سوف يوفر العديد من المزايا تتمثل في الآتي:

- 1- **سرعة أداء الخدمات:** حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير جدا. هذا فضلا عن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.
- 2- **تخفيض التكاليف:** يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية. هذا فضلا على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للاطلاع عليه والتوقيع ما يفيد ذلك وإحالته إلى موظف آخر. ومن شأن ذلك كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة، وذلك نظرا لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة.
- 3- **اختصار الإجراءات الإدارية:** لا شك العمل الإداري التقليدي السائد الآن يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل

المطلوب، هذا فضلا عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة والذي قد يحصل على إجازة أو لا يتواجد في مكان عمله ومن ثم يتعطل أداء الخدمة من يوم إلى آخر. وللقضاء على هذه البيروقراطية فإنه إتباع طريق الحكومة الإلكترونية يمكن تبسيط هذه الإجراءات، وإنجازها بسرعة وسهولة توفيراً للوقت والجهد والنفقات وذلك خاصة فيما يتعلق بأماكن الإدارات وأعداد العاملين^v.

خامسا- أهداف الحكومة الإلكترونية:

يمكن تلخيص أهداف الحكومة الإلكترونية في ما يلي:

1- **تحسين مستوى الخدمات:** مما لا شك فيه أن الحكومة الإلكترونية وكذلك الإدارة الإلكترونية تهدف في النهاية إلى تقديم الخدمات إلى الجمهور أو العملاء بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الحكومة الإلكترونية ذاتها ولذلك فإن مخططى برامج الحكومة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور.

2- **التقليل من التعقيدات الإدارية:** بعد ثورة المعلومات والاتصالات التي نحيها البشرية ظهرت بوادر ما يسمى بطريق المعلومات السريع، والذي عن طريقه يمكن للشخص أي يرغب في معلومات معينة أيا كانت طبيعتها وغير تلك المحظورة بالطبع أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال شبكات الحكومة الإلكترونية ومقوماتها المتمثلة في كابلات الألياف البصرية والحواسيب الآلية الضخمة .

3- **تخفيض التكاليف:** إذا فقد شخص شهادة ميلاده، فإنه يلجأ إلى أقرب إدارة لمصلحة الأحوال المدنية لحل إقامته ليحصل على البيان المطلوب، والذي بدوره قد يكون مفقوداً لأن السجل قد مزق، أو فقد، أو لأي سبب فما عليه سوى التوجه إلى دار الحفظ العامة لاستخراج هذا البيان. لكن في ظل نظام العمل بالحكومة الإلكترونية، فإنه لا فقد لهذه البيانات، ويمكنه من محل إقامته تقديم الطلب والحصول على الشهادة التي يرغب بها، وبين مقارنة التكلفة في هذه الحالة والتكلفة في الحالة الأولى، عند استخراج الشهادة المطلوبة بشكل يدوي يتبين أن بالفعل أن شبكات الحكومة الإلكترونية والعمل بها والاستفادة من تطبيقاتها تؤدي إلى خفض التكاليف.

4- **تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الحكومة الإلكترونية:** الأشخاص الذين يتعاملون مع الحكومة الإلكترونية تتحقق لهم الإفادة القصوى من خلال خدمات هذه الحكومة وأولى هذه الخدمات، أن هناك أسلوباً موحداً لتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الحكومة، وهذه هي الشفافية ذلك أن الشخص الذي يرغب في قضاء طلبه أو مصلحة من الحكومة الإلكترونية فإنه يجب عليه إتباع إجراءات محددة منصوص عليها في نظام هذه الحكومة وبالتالي لا يمكن لمعامل آخر اختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها ولكن الجميع متساوون في إتباع هذه الإجراءات^{vi}.

سادسا- متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية: يتم التطرق إلى مايلي:

1- متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية:

- vii: لغرض تطبيق الحكومة الالكترونية لابد من تهيئة مجموعة متطلبات وعناصر من اهمها ما يأتي:
- Ø تمكين المنظمة من تسيير اعمالها إلكترونيا باستخدام شبكة الانترنت والاتصال بالجمهور والموردين وغيرهم.
- Ø تمكين المنظمات من زيادة خدماتها والسلع التي تقوم بتسويقها واقامة نظم اتصالات وعلاقات جديدة مع العملاء.
- Ø ضرورة التأكد من وجود علاقات عمل يمكن الوثوق بها بين المؤسسات واصحاب الاعمال والمستهلكين من جهة اخرى .
- Ø المحافظة على الخصوصية وعدم تحديد الإنترنت لها بصورة أو أخرى ، وذلك لضمان ثقة الجمهور بالحكومة الإلكترونية و الإقبال على التعامل بها الأمر الذي يتطلب وضع تشريعات واضحة لحفظ خصوصية الملفات العامة والحكومية ومايتعلق بتحديد كيفية استخدام المعلومات عن طريق الإنترنت.
- Ø تمكين المواطن من الوصول إلى موقع على الانترنت بسهولة و يسر، فضلا عن تهيئة مواقع جديدة و كافية على الشبكة .
- Ø تحديث معلومات الموقع آنيا (online) وتقديم الدعم المستمر لمستخدمي النظام .
- Ø تحديد أساليب عمل الحكومة الإلكترونية و مهامها على نحو شامل و دقيق و توضيح آليات التنفيذ بمختلف مراحله و ما تتطلبه من بنية تحتية مناسبة لتطبيق الحكومة الإلكترونية .
- Ø توحيد مسارات وطرق معالجة الأعمال اليدوية و إعادة تنظيمها قبل الدخول إلى مرحلة تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- Ø الاستفادة من التجارب الناجحة التي حققها الآخرون في مجال الحكومة الإلكترونية و محاولة تطوير الواقع .
- Ø المتابعة و التقويم المستمرين لمراحل الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية أو تمحيص آلية التعامل مع انتقال الأعمال الورقية الجارية خلال تنفيذ المشروع إلى الشكل القانوني .

2- متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في إطار العربي:

- إن تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية، يتطلب توفر مجموعة من المتطلبات ساهمت في نجاح مشروع تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول المتقدمة على النحو التالي:^{viii}
- Ø يتمتع الجمهور في الدول المتقدمة بوعي مناسب تقبل استخدام الحكومة الالكترونية .
- Ø توفر البنية التحتية اللازمة لإقامة الحكومة الالكترونية من تقنية وشبكات الاتصال ونقل المعلومات وما يتفرع عنها من مستلزمات تسهيل مهام الوظائف الحكومية المختلفة.

- Ø توفر الخبرة من الموارد البشرية المؤهلة لاستخدام المعلومات.
- Ø إمكانية ربط مؤسسات الدولة المختلفة بشبكات اتصال واسعة تخدم انشطتها ومهامها ومسئولياتها نحو خدمة الجمهور بسهولة و يسر .
- Ø مرونة الهياكل المؤسسية و ملاءمتها مع مهام و مسؤوليات الحكومة الإلكترونية و إستحداث وحدات تنظيمية ترعى مصالح الجمهور في إطار الخدمات الإلكترونية و تقويتها باستمرار .
- Ø وضع القوانين و التشريعات التي تتلاءم كع أعمال الحكومة الإلكترونية و نشاطاتها .

المحور الثاني: الحوكمة والحكومة الالكترونية

اولا - تعريف الحوكمة:

الحوكمة في معناها البسيط هي المسائلة ، و مفهوم الحوكمة إنتقل من السياسة و إدارة الدولة إلى القطاع الخاص حيث يمكن القول أنه على مستوى الدولة يعبر عن الحكم الراشد .

حيث أن الحكم الراشد وفي سياقه السياسي تحديد هو الحكم الذي تقوم به قيادات سياسية منتخبة، وإطارات إدارية ملتزمة بتطوير أفراد المجتمع برضاهم وعبر مشاركتهم في مختلف القنوات السياسية للمساهمة في تحسين نوعية حياتهم ورفاهيتهم.

ويتم تطوير أفراد المجتمع عبر ثلاثة أبعاد أساسية تتفاعل فيما بينها وترتبط ارتباط وثيقا لإنتاج الحكم الراشد وهي^{ix}:

__البعد السياسي: المرتبط بطبيعة السلطة السياسية وشرعية تمثيلها.

__البعد التقني: المرتبط بعمل الإدارة العامة و مدى كفاءتها.

__البعد الاقتصادي والاجتماعي: المرتبط بطبيعة بنية المجتمع المدني ومدى استقلاليتها عن الدولة من زاوية، وطبيعة السياسات العامة في المجالين الاقتصادي والاجتماعي وتأثيرها في المواطنين من حيث الفقر ونوعية الحياة من زاوية ثانية، وكذا علاقتها مع الاقتصاديات الخارجية والمجتمعات الأخرى من زاوية ثالثة. ولعل مكن التفاعل بين هذه الإبعاد الثلاثة يتضح لنا أنه لا يمكن تصور إدارة عامة فاعلة من دون استقلالية عن نفوذ رجال السياسة، كما أنه لا يمكن للإدارة السياسية وحدها من دون وجود إدارة عامة فاعلة من تحقيق إنجازات في السياسات العامة، ولا تستقيم السياسات الاقتصادية والاجتماعية بغياب المشاركة والمحاسبة والشفافية، لذلك فإن الحكم الراشد هو الذي يتضمن حكما ديمقراطيا فعالا ويستند إلى المشاركة والمحاسبة والشفافية.

كما أن الحكم الرشيد يشمل جميع المؤسسات في المجتمع من أجهزة دولة وهيئات المجتمع المدني والقطاع الخاص، فهي عبارة عن ممارسة للسلطة وحقوقها وفقاً لمبدأ المحاسبة، و لا تقتصر فقط على الاهتمام بآثاره التنموية الحالية وإنما تشمل على التنمية المستدامة وطويلة الأمد والممتدة عبر أجيال متعاقبة.

والحوكمة المحلية الرشيدة Governance Local Good هي: استخدام السلطة السياسية وممارسة الرقابة على المجتمع المحلي، من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية . ويوضح الإعلان الذي صدر عن مؤتمر الاتحاد الدولي لإدارة المدن الذي عقد في صوفيا في ديسمبر 1996 عناصر الحوكمة المحلية الرشيدة Governance Local Good على النحو التالي: أ/ نقل مسؤولية الأنشطة العامة الملائمة إلى المستويات المحلية المختلفة بموجب القانون .

ب/ لامركزية مالية وموارد كافية للقيام بتلك الأنشطة على المستوى المحلي .

ج/ مشاركة حقيقية للمواطن في صنع القرار المحلي.

د/ تهيئة الظروف الذي من شأنها خصخصة الاقتصاد المحلي .

وتتسم الحوكمة المحلية الرشيدة بما يلي:

- **المشاركة: Participation** بمعنى تهيئة السبل والآليات المناسبة للمواطنين المحليين كأفراد وجماعات، من أجل المساهمة في عمليات صنع القرارات، إما بطريقة مباشرة أو من خلال المجالس المحلية المنتخبة تعبر عن مصالحهم وعن طريق تسهيل التحديد المحلي للقضايا والمشكلات. وفي إطار التنافس على الوظائف العامة، يتمكن المواطنون من المشاركة في الانتخابات واختيار الممثلين في مختلف مستويات الحكم. ويمكن أن تعني المشاركة أيضا المزيد من الثقة وقبول القرارات السياسية من جانب المواطنين، الأمر الذي يعني زيادة الخبرات المحلية ..
- **المساءلة: Accountability** يخضع صانع القرار في الأجهزة المحلية لمساءلة المواطنين والأطراف الأخرى ذات العلاقة .. **الشرعية: Legitimacy** قبول المواطن المحلي لسلطة هؤلاء الذين يحوزون القوة داخل المجتمع ويمارسونها في إطار قواعد وعمليات واجراءات مقبولة وأن تستند إلى حكم القانون والعدالة، وذلك بتوفير فرص متساوية للجميع ..

الكفاءة والفعالية: Effectiveness & Efficiency ويعبر ذلك عن البعد الفني لأسلوب النظام المحلي ويعني قدرة الأجهزة المحلية على تحويل الموارد إلى برامج وخطط ومشاريع تلبي احتياجات المواطنين المحليين وتعتبر عن أولوياتهم، مع تحقيق نتائج أفضل وتنظيم الاستفادة من الموارد المتاحة.

الشفافية: Transparency إتاحة تدفق المعلومات وسهولة الحصول عليها لجميع الأطراف في المجتمع المحلي. ومن شأن ذلك توفير الفرصة للحكم على مدى فعالية الأجهزة المحلية. وكذلك تعزيز قدرة 5 المواطن المحلي على المشاركة. كما أن مساءلة الأجهزة المحلية مرهون بقدر المعلومات المتاحة حول القوانين والاجراءات ونتائج الأعمال .

الإستجابة: Responsiveness أن تسعى الأجهزة المحلية إلى خدمة جميع الأطراف المعنية، والاستجابة لمطالبها، خاصة الفقراء والمهمشين، وترتبط الاستجابة بدرجة المساءلة التي تستند بدورها (7) على درجة الشفافية وتوافر الثقة بين الأجهزة المحلية والمواطن المحلي .

ويختلف مفهوم الحكومة Government عن مفهوم الحوكمة . Governance فإذا كانت الحكومة تشير إلى المؤسسات الرسمية للدولة والتي في ظلها تتخذ القرارات في إطار إداري وقانوني محدد، وتستخدم الموارد بطريقة تخضع للمساءلة المالية، فإن مفهوم الحوكمة Governance يشتمل على الحكومة بالإضافة إلى هيئات أخرى عامة وخاصة لتحقيق نتائج مرغوبة^x.

يحدد البنك الدولي مجموعة من المؤشرات، تمثل دليلاً استرشادياً لقياس نوعية الحكم تتمثل في^{xi}:

ü مؤشر مستويات الدخل الوطني المنعكس على مستويات الدخل الفردي: إن نوعية الحكم في بلدان عديدة، ترتفع بارتفاع الدخل، وهي نمطية عامة تتبدى في كل الدراسات التي أنجزت حول إدارة الحكم التي تأخذ بعين الاعتبار التباين في الدخل.

ü مؤشر نوعية الإدارة في القطاع العام: يقيس نوعية وكفاءة البيروقراطية، حكم القانون، حماية حقوق الملكية، مستوى الفساد، نوعية التنظيمات واليات المساءلة الداخلية.

ü مؤشر المساءلة العامة: يقيس مدى انفتاح المؤسسات السياسية ومستوى المشاركة، احترام الحريات العامة، شفافية الحكومة وحرية الصحافة.

ü مؤشر مناخ الأعمال: يعبر هذا المؤشر عن نوعية الأداء الاقتصادي، فإدارة الحكم تساهم في رسم السياسات وتطبيقها، وهذه السياسات تحدد بدورها وجود مناخ أعمال سليم وجذاب للاستثمار ومستوى الإنتاج من عدمه، كما أن التجارة تتفاعل مع الحوافز والكلفة والقيود المفروضة عليها، وهذه العوامل مجتمعة تشكل ما يصطلح عليه ب(مناخ الأعمال أو مناخ الاستثمار)، والمطلوب من الحكومات، رسم سياسات جيدة وتطبيق جيد لهذه السياسات، وبالتالي توفير مناخ إداري جيد للأعمال يؤثر إيجابياً على نوعية وفعالية الاستثمارات القائمة وينعكس إيجابياً على النمو.

ü مؤشر نوعية الخدمات والسلع العامة: يقيس مستوى ونوعية الخدمات العامة، ومستوى ودرجة التضمينية والتمكين لهذه الخدمات على أساس من المساواة والعدل والإنصاف وتكافؤ الفرص، تشمل خدمات التعليم والصحة والسكن والأشغال العمومية كشق وتعبيد الطرقات وبناء الجسور.... الخ؛ إن كمية ونوعية الخدمات العامة تعتمد على التفاعل الإيجابي بين صانعي السياسات، والمواطنين المستفيدين من هذه الخدمات كزبائن، وعلى درجة ومستوى الرقابة والمساءلة والشفافية المنتجة للجزاء التنافسية، ومستوى ودرجة النزاهة والأمانة في إدارة الممتلكات العامة.

ü مؤشر مستوى النمو الاقتصادي المستقر، الاستقرار الاجتماعي والتنمية البشرية: يقيس مستوى التشغيل وسوق العمل، درجة النمو والتزقي الاجتماعي، مستويات التنمية الإنسانية المستدامة، ونوعية السياسات الاقتصادية والاجتماعية المناسبة ودرجة الاستجابة^{xii}.

ü إن برنامج تحسين إدارة الحكم حسب البنك الدولي يجب أن يصمم تبعاً لخمسة جهات أساسية ومتراطة فيما بينها للحكم الجيد تتمثل في:

§ مقاييس وإجراءات لتحسين ودعم التضمينية .

§ إجراءات على المستوى الوطني لتعزيز المساءلة الخارجية .

§ إجراءات على المستوى المحلي لدعم المساءلة الخارجية .

§ فصل وتوازن السلطات لتقوية المساءلة الداخلية.

§ إصلاحات إدارية لتعزيز المساءلة الداخلية^{xiii}.

من جانبه يشير المدير العام الأسبق للبنك الدولي "دانيال كوفمان" وآخرون - في مجموعة أوراق بحثية - إلى طريقة لبناء مؤشرات تجميعية للحكم، بالاستناد إلى مجموعة واسعة من البيانات جمعت من 13 وكالة متخصصة ترأب جوانب معينة من مؤسسات الحكم، تغطي مابين 155 و 173 بلدا هذه المؤشرات محددة في ثلاث جوانب أساسية للحكم، يندرج فيها 31 مؤشرا موزعة على ستة فئات تقابل جوانب الحكم الأساسية الثلاث المتمثلة في:

1- العملية التي يتم بواسطتها اختيار الحكومات ومراقبتها واستبدالها: تضم عملية الحكم فئتين هما:

وتضم عددا من المؤشرات تقيس . *(voix et responsabilité)* : التمثيل الرأي والمساءلة جوانب عدة من العملية السياسية والحريات المدنية والحقوق السياسية وحرية الإعلام، ومن ثم فان هذه الفئة تقيس مدى قدرة المواطنين على المشاركة في اختيار الحكومات ومراقبة أداء السلطة ومساءلتها.

2- قدرة الحكومة على صياغة سياسات سليمة وتنفيذها بفعالية: تضم قدرة الحكومة فئتين هما:

تجمع فئة فعالية الحكومة مؤشرات تقيس . *(efficacité du gouvernement)* : فعالية الحكومة نوعية الخدمة العامة، ونوعية البيروقراطية، وكفاءة الموظفين المدنيين، واستقلال الإدارة المدنية عن الضغوط السياسية، ومصداقية الحكومة في التزامها بالسياسات، وتستند هذه المؤشرات إلى ملاحظات المواطنين وشعورهم تجاه الحكومة.

تشمل فئة عبء الضبط . *(qualité de réglementation)* : نوعية التشريعات) فئة عبء الضبط ومتغيرات تقيس مقدار التشوهات المفروضة من جانب الحكومة في صورة سياسات متعددة.

3. احترام المواطنين والدولة للمؤسسات التي تحكم التفاعل الاقتصادي والاجتماعي: وتضم:

تضم فئة حكم القانون مؤشرات تقيس مدى شعور المواطنين . (*l'état de droit*) : حكم القانون بالثقة في القواعد التي صاغها المجتمع، ومدى التزامهم بهذه القواعد، بالاعتماد على مؤشرات :مدى شيوع الجريمة، وكفاءة القضاء، وإمكانية توقع إجراءاته وأحكامه ومقدار الوفاء بالعقود والتعهدات. وتضم فئة الكسب غير المشروع قياس ما يلاحظه . (*le niveau de corruption*) : مستوى الفساد ويشعر له المواطنون من فساد، بمعنى ممارسة السلطة العامة من أجل الكسب الخاص. وقد تم استخدام نموذج رياضي لتنظيم هذه البيانات المستقاة من مصادر متنوعة مكنت نتائجه من مقارنة نوعية المؤسسات في بلدان ومناطق جغرافية متنوعة^{xiv} .

الجدول رقم 1: مؤشرات إدارة الحكم حسب البنك الدولي.

نوع المؤشرات	مكونات وعناصر المؤشرات
مؤشر مشاركة المواطنين (CP)	الحرية السياسية (PF) الاستقرار السياسي (PS)
مؤشر التوجيه الحكومي (GO)	الكفاءة القضائية (JE) الكفاءة البيروقراطية (RT) نقص الفساد (CO)
مؤشر التنمية الاجتماعية (SD)	التنمية البشرية (HD) التوزيع العادل للدخل (GI)
مؤشر صادية (EM)	التوجيه الخارجي (OO) إستقلالية البنك المركزي (CB) مقابل الدين إلى نسبة الناتج المحلي الإجمالي (DB)(GDP)

Source: Jeff Huther and Anwar Shah, **Applying a Simple Measure of Good Governance to the Debate on Fiscal Decentralization**. World Bank Publication, Washington, D.C, p 03.
Visited by 01/03/2017.

<http://siteresources.worldbank.org/INTWBIGVANTCORR/Ressourceswps1894/pdf>

ثانيا- الفرق بين الحوكمة والحكومة الإلكترونية:^{xv}

يؤثر العديد من الأبعاد والعوامل على تعريف الحوكمة الإلكترونية .ويقصد بكلمة "الإلكترونية" في مصطلح الحوكمة الإلكترونية تلك الحوكمة المعتمدة على التكنولوجيا. والحوكمة الإلكترونية هي استخدام

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، لتقديم الخدمات الحكومية، وتبادل معلومات معاملات الاتصالات، وتكامل مختلف الأنظمة والخدمات القائمة بذاتها بين الحكومة والمواطن، وبين الحكومة والشركات، وبين الحكومات وبعضها البعض، وكذلك عمليات الأقسام الإدارية والتفاعلات داخل إطار عمل الحكومة بأكمله، ومن خلال الحوكمة الإلكترونية، يتم تقديم الخدمات الحكومية المتاحة للمواطنين بطريقة مريحة وتنسم بالفعالية والشفافية. والفئات الثلاث الرئيسية المستهدفة التي يمكن تمييزها في مفاهيم الحوكمة هي الحكومة والمواطنون والشركات/مجموعات المصالح. ولا توجد حدود واضحة في الحوكمة الإلكترونية .

بوجه عام، يوجد أربعة نماذج أساسية متاحة هي من الحكومة إلى العملاء (المواطن) ومن الحكومة إلى الموظفين ومن الحكومة إلى الحكومة ومن الحكومة إلى رجال الأعمال.

1- الفرق بين الحوكمة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية

يتم التعامل مع كلا المصطلحين على أنهما يحملان نفس المعنى، على الرغم من وجود بعض الاختلافات بينهما. "الحكومة الإلكترونية" هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات العامة، مع التغيير التنظيمي وتعلم مهارات جديدة لتحسين أداء الخدمات العامة والعمليات الديمقراطية وتعزيز الدعم للجمهور". وتكمن المشكلة التي تواجه هذا التعريف كي يتطابق مع تعريف الحوكمة الإلكترونية أنه لا ينص على وجود إدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ففي حقيقة الأمر، تتطلب إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأرجح زيادة كبيرة في التنظيم وقدرات صناعة السياسات، مع كل الخبرة وعمليات تشكيل الرأي بين مختلف أصحاب المصلحة الاجتماعية المعنيين. ولذلك، فإن منظور الحوكمة الإلكترونية هو "استخدام التكنولوجيا التي تساعد في الحكم ويلزم إدارتها .

الحوكمة الإلكترونية هي المستقبل حيث تسعى العديد من البلدان جاهدة نحو تشكيل حكومة خالية من الفساد. والحكومة الإلكترونية هي بروتوكول اتصال أحادي الاتجاه في حين أن الحوكمة الإلكترونية هي بروتوكول اتصال ثنائي الاتجاهات. ويتمثل جوهر الحوكمة الإلكترونية في الوصول إلى المستفيدين والتأكد من أن الخدمات المخصصة للوصول إلى الفرد المطلوب قد تم الوفاء بها. لذا، ينبغي أن يكون هناك نظام استجابة تلقائي لدعم جوهر الحوكمة الإلكترونية، حيث تدرك الحكومة من خلاله مدى فعالية إدارتها. يتم تطبيق الحوكمة الإلكترونية من خلال المحكومين بواسطة من يحكمونهم.

يعتبر تحديد هوية المستفيد النهائي تحديًا حقيقيًا في جميع الخدمات التي تركز على المواطن. ويرجع ذلك إلى أن المعلومات الإحصائية التي تنشرها الحكومات والهيئات العالمية لا تنشر دائمًا الحقائق. ومن ثم، فإن أفضل أشكال الحوكمة الإلكترونية هو ما يقلل عدد المستويات غير المرغوب تدخلها عند تقديم الخدمات الحكومية. ويعتمد ذلك على إعداد هياكل أساسية جيدة مع دعم التنسيق المحلية والقيم الثابتة للحكومات لتصل إلى مواطنيها أو المستفيدين النهائيين. ويمكن التوصل إلى ميزانية التخطيط والتطوير والنمو من خلال الاستخدام الجيد لنظام الحوكمة الإلكترونية .

ثالثا- مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية

ويمكن عرضها في الفقرات التالية:

الفرع الأول: العقود الإدارية

العقود الإدارية هي تلك العقود التي تكون الجهة الإدارية طرفا فيها، ويحكمها القانون الإداري وتخضع لرقابة القضاء الإداري وذلك نظرا لطبيعتها الإدارية، وعلى ذلك فهذه العقود يكون أحد أطرافها شخصا من أشخاص القانون العام كالدولة أو الوزارة، ويتعلق العقد بنشاط مرفق من المرافق العامة، كتزويد إدارة المياه والكهرباء بالغاز الطبيعي أو استيراد صفقة من المعدات، حيث لا بد أن يتم إبرام العقد حسب أساليب القانون العام، وتظهر فيه الجهة الإدارية بمظهر السلطة العامة، ولذلك فإن العقد يتضمن شروطا غير مألوفة في عقود القانون الخاص.

ومن صور هذه العقود، عقد التزام المرافق العامة حيث يلتزم المتعاقد بالقيام بخدمة عامة للجمهور، تحت مسؤولية المالية، لفترة من الزمن مقابل أجر أو رسم معين، وكذلك عقد الأشغال العامة وموضوعه القيام بعمل من أعمال البناء أو التوريد أو النقل وهذا لا يمنع من عدم وجود عقود غير مسماة حيث تكون الإدارة طرفا فيها بوصفها سلطة عامة^{xvi}.

لكن بتحول الإدارة إلى نظام الحكومة الالكترونية، ظهرت أنماط جديدة من العقود الإدارية، وهي تلك العقود التي تتم عبر الانترنت في إطار التجارة الالكترونية، وهذا النوع من العقود أيا كان موضوعه يقتضي مراجعة سريعة وشاملة للقواعد التي تحكم العقود الإدارية في إطارها التقليدي.

ومثال ما قامت به السويد حيث تبنت الحكومة هناك مبادرة خاصة بإدارة وتنظيم المخزون الحكومي وعملية الشراء الحكومية من خلال شبكة الانترنت، وذلك بهدف خفض عمليات التخزين الحكومي.

الفرع الثاني: علاقتها بالممارسة الديمقراطية

بفضل نظام الحكومة الالكترونية يتيسر استطلاع رأي المواطنين في شؤون المرافق، بل وفي مختلف المشاكل العامة، ويمكن إجراء الاقتراعات وأداء الأصوات بسرعة ودقة. كما يستطيع المواطنون دخول الاجتماعات العامة والاطلاع على جدول أعمالها ومحاضر جلساتها. وعليه فإنه يمكن حصر دور الحكومة الالكترونية في ممارسة الديمقراطية فيما يلي:

1- إجراء الانتخابات

حيث يمكن استخدام الحاسبات الآلية في إعداد الجداول الانتخابية وإصدار البطاقات الممغنطة. وفيما يتعلق بعملية الانتخابات ذاتها فإنه يمكن أن تستخدم في توفير البيانات والمعلومات الدقيقة عن الدوائر الانتخابية، كما يمكن أن تستخدم أيضا في عملية التصويت وتساعد على تحقيق الحيدة والنزاهة. وبالتالي يمكن القول بأن نتيجة الاستفتاء أو الانتخابات جاءت معبرة عن الاختيار الفعلي لهيئة الناخبين. بهذا الصدد سوف نوجز تجربة النرويج في إجراء الانتخابات العامة الكترونياً سنة 1993، حيث تمت

الانتخابات باستخدام الحاسب الآلي، حيث يقوم الناخب بوضع البطاقة الخاصة ومسجل عليها بياناته الخاصة بعدها يقوم الحاسب بمقارنة المعلومات المسجلة على بطاقة الناخب من اجل تعرف عليه إلغاء اسمه تلقائيا من سجل الناخبين إذا كان هناك عدم تطابق. بعد الانتهاء من التصويت تظهر النتائج الانتخابات على مستوى الدولة بعد ثلاثة ساعات من انتهائها.

2- حضور الاجتماعات

حيث تحاول بعض الإدارات زيادة المشاركة الشعبية في الاجتماعات العامة بغرض جدولة أعمالها على الانترنت، وفي إدارات أخرى يستطيع المواطنون إرسال البريد الإلكتروني إلى أعضاء المجالس أثناء اجتماعهم وتوجيه الأسئلة والملاحظات إليهم حتى أصبح ذلك يمثل جزء رسميا من محاضر الاجتماعات^{xvii}. وفي بعض القرى يتم نقل الاجتماعات المجلس البلدي عبر الانترنت بطريقة حية مسموعة، ويستطيع المواطنون إرسال شكاوهم عن طريق البريد الإلكتروني ليجيب عليها المجلس البلدي. كذلك يمكن للجمهور من خلال دخولهم لقنواته التلفزيونية لمشاهدة الاجتماعات العامة وهم في منازلهم.

3- استقرار السياسي

حيث أنه نتيجة لتقديم الخدمات المرفقية عن طريق الحكومة الالكترونية، ونظرا لما تتميز به هذه الخدمة من جودة، تكلفة أقل، سرعة الأداء، فإن ذلك من شأنه أن يؤدي إلى ازدياد ثقة المواطنين في النظام السياسي القائم وقدرته على حل مشاكلهم بطريقة سلمية وصحيحة، والوفاء بجميع متطلباتهم في أسرع وقت. ولا شك أن هذا الأمر يساعد على رضا المواطنين عن حكوماتهم وتأييدها وقبولهم لاستمرارها في الحكم ومن ثم يؤدي إلى استقرار النظام السياسي.

الفرع الثالث: التعليم الإلكتروني

من خلال مشروع الحكومة الالكترونية تم تحقيق العديد من المزايا المهمة جدا بالنسبة لمرفق التعليم، حيث تطورت أنظمة المؤسسات التعليمية وطرق التدريس بها، وتحولت شبكة الانترنت إلى وسيلة إيضاح في المدارس الجامعات تقدم كل ما يحتاجه الدارس منصور وتجارب. حققت هذه الشبكة تواصل بين الطالب والمدرس ومنها يمكن للطلاب أن يستفسر عن الأمور الغامضة بخصوص موضوع ما. والتعليم عن بعد بديلا عن التعليم التقليدي نظرا للتضخم السكاني وعجز الجامعات عن استيعاب الكم الهائل، ولقد أثبتت البحوث التي أجريت على هذا نوع من نظام على انه يوازي أو يفوق في التأثير ولفاعليته من نظام التقليدي عندما تستخدم فيه كل التقنيات بكفاءة. وتجدر الإشارة إلى أن استخدام شبكة الانترنت في التعلم أدى الى تطور مذهل وسريع في العملية التعليمية، كما أثر في طريقة آدا المعلم والمتعلم.

ربعا- الاتجاهات الجديدة في الحكومة الإلكترونية :

- يجب أن تقدم الحكومة الإلكترونية خدمات حقيقة ذات مصالح حقيقية للمواطن.

- يجب تسويق خدمات الحكومة الإلكترونية .
- يجب تنفيذ جميع الخدمات فوراً بغرض تخفيض التكاليف .
- يجب أن يكون المواطن في قلب الرؤية التي تطبقها الحكومة الإلكترونية.
- تحتاج الحكومة المتصلة بالمواطن أن تكون الرؤية المطبقة أيضاً متصلة .
- يجب تحديد المخرجات المطلوبة و قياس درجة التقدم في خدمات الحكومة الإلكترونية .
- من الضروري تحقيق تكامل بين الحكومة الإلكترونية و القطاع الخاص PPP .
- ويجب التنسيق بين جميع الوزارات و الهيئات الحكومية في برنامج الحكومة الإلكترونية .^{xviii}

خامساً - حوكمة الحكومة الإلكترونية :

ترى الحكومة أن الحكومة الإلكترونية ليست تكنولوجيا فقط ، و لكنها تغيير مخطط في مناهج وإستراتيجيات وبرامج سلوكيات و سياسات الحكومة الإلكترونية و يحتاج ذلك إلى :^{xix}

- التكامل الأفقي و الرأسي بين برامج الحكومة الإلكترونية .
- توحيد مركز الإنفاق .
- الارتقاء بوظيفة استشاري تكنولوجيا المعلومات .
- الاستفادة من تجارب النجاح للقطاع الخاص في الاتصالات و المعلومات .
- الارتقاء بوظيفة CRM - e .
- تذكّر المواطن أولاً .
- تقديم خدمات متكاملة .
- يجب ان يكون الالاء التنظيمي الحكومي فعالاً .
- التحول إلى تشكيلة لزيادة القيمة المضافة .

خاتمة

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 الأساليب تقليدية السابقة وإستخدام الأساليب الحديثة الإلكترونية.

ولذلك فإن البعض هرباً من انتقادات قد توجه إلى الحكومة الإلكترونية أستوجب 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 هذا أن الحوكمة الرشيدة أي الحاكمية بمعاييرها تعمل على تنمية الدولة واستغلال الطاقات والإمكانات البشرية والمادية في المجتمع، وتهدف إلى تحقيق مزيد من العدالة والشفافية وتحارب كل التدليس

والفساد بكافة أشكاله. لكي تكون الحاكمية الرشيدة قادرة على تبني الحلول الوطنية للمشكلات في المجتمع .

ü أن تكون الحوكمة الرشيدة تنظيمية بدلاً من كونها أداة رقابية بحيث تركز على الإشراف والمتابعة وترك أمور التنفيذ والرقابة للمستويات الإدارية الأدنى.

ü أن تكون الحوكمة الرشيدة قادرة على التعامل مع القضايا المؤقتة والطارئة وتطوير الموارد واستثمارها واستغلالها وتقديم الخدمات للمواطنين من طرف الحكومة الالكترونية .

ü تحفيز الفئات المستهدفة مروراً بتحديد القضايا الرئيسية في المجتمع وإعطائها الأولوية ثم مرحلة صياغة الإستراتيجية وتنفيذها وانتهاءً بمرحلة المراقبة والتقييم.

ü لابد من معايير لقياس من أجل تحديد مدى تحقيق المساواة والإنصاف وهذا يعد من متطلبات الإعداد لعملية الإصلاح الإداري.

ü مدى تطبيق للمساءلة والمحاسبة واعتمادها للشفافية ومدى تحقيقها للشمولية ومراعاتها للبعد الاجتماعي ... الخ.

ü نشر الوعي للمواطنين من خلال حملات التوعية لمعرفة ابعاد الحكومة الالكترونية وهذا يؤدي بدوره لتعزيز الحاكمية الرشيدة.

المراجع والهوامش:

- ⁱ مُجَد الطعامة وطارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2004، ص 14-15
- ⁱⁱ - عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2008، ص 34.
- ⁱⁱⁱ - عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، مصر، 2006، ص 21.
- ^{iv} - مُجَد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، ، الطبعة الأولى، مصر ، 2007، ص 17.
- ^v - مُجَد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي ، الطبعة الأولى، مصر، 2007، ص 17.
- ^{vi} - مُجَد أحمد سمير، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2008، ص 64.
- ^{vii} مُجَد الطعامة وطارق العلوش، مرجع سبق ذكره، ص ص 30-32
- ^{viii} مُجَد الطعامة وطارق العلوش، مرجع سبق ذكره، ص ص 32-33.
- ^{ix} حسن كريم ، مفهوم الحكم الصالح ، في كتاب إسماعيل الشطي وآخرون، الفساد والحكم الصالح في البلاد العربية، بيروت :مركز دراسات الوحدة العربية، 2004 ، ص 97
- ^x حسن العلواني، "اللامركزية في الدول النامية من منظور أسلوب الحكم المحلي الرشيد"، في كتاب: مصطفى كامل السيد، الحكم الرشيد والتنمية في مصر، القاهرة: مركز دراسات و بحوث الدول النامية، 2006 ، ص 78
- ^{xi} البنك الدولي، الحكم الجيد لأجل التنمية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، تحسين التضمينية والمساءلة، منشورات البنك الدولي، واشنطن، 2003. ص ص 03-05
- ^{xii} نفس المرجع، ص ص 05-18
- ^{xiii} نفس المرجع، ص 20
- ^{xiv} برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي، تقرير التنمية الانسانية العربية للعام 2002: خلق الفرص للأجيال القادمة، ايقونات للخدمات المطبعية، عمان، 2002، ص ص 106-107
- ^{xv} بدون اسم صاحب المقال ؟، اطلع عليه بتاريخ 2017-03-03 <https://ar.wikipedia.org/w/index.php?title>
- مقال حول حوكمة_إلكترونية
- ^{xvi} - مُجَد أحمد سمير، مرجع سابق، ص 100.
- ^{xvii} - مُجَد أحمد سمير، مرجع سابق، ص 101.
- ^{xviii} فريد راغب النجار، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص 41.
- ^{xix} فريد راغب النجار، مرجع سبق ذكره، ص ص 41-42.