

غالم جلطي و الأخضر عزى

الحكومة الإلكترونية أداة لتحقيق مقومات الحكم الرشيد¹

أ. غالم جلطي¹

جامعة تلمسان

g_djaltitlm13@yahoo.fr

د. الأخضر عزى²

جامعة المسيلة

ملخص عام:

تبرز عوامل تنافسية الاقتصاد المعاصر محتوية ضمنيا متعدد الاتجاهات - بأبعاد المعرفة والإبداع والابتكار التكنولوجي - وهذا ما يعني أن الديمقراطية الإلكترونية *la democratie electronique* تتطلب كثيرا من الخصائص الموضوعية المرتكزة أساسا وبالدرجة الأولى على ضرورة الابتعاد عن السرداءة في التعليم والتكوين والتأطير؛ لان ذلك سيفضي إلى اللاتماثل على المستوى السفلي وتغييب قسري للكفاءات والنخبة على المستوى العلوي. من الصعوبة بمكان غض الطرف في الوقت الراهن، عن إدراج مفاهيم جديدة حول أسس ومبادئ: التفكير والتحليل للمسائل المتعلقة بالشؤون العامة، والتي أفرزتها التغيرات العالمية في مجالات عديدة ومتنوعة: السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والعلمية، وأملتتها كذلك الصعوبات الوطنية في خلق الثروة وتوزيعها توزيعا عادلا لتحقيق الرفاهية الاجتماعية. لم تظهر الحكومة الإلكترونية *e-gouvernement* مطلقا من باب الترف المعلوماتي، وإنما جاءت كأحد الردود من قبل الحكومة التقليدية للدفاع عن وجودها في ضوء ما يحدث وسيحدث في محيط الحكومة من تغيرات هيكلية وإستراتيجية. تعمل الحكومات الحديثة على تجسيد إدراك مواكبة التطورات السريعة والمتلاحقة، من خلال إدارة الأداء الحكومي بأساليب وطرق جديدة وفتحها للتكنولوجيا الحديثة؛ سعيا منها لتحقيق: التطوير، وتقديم خدمات على أفضل صورة ممكنة، وذلك لمواجهة الكثير من التحديات.

وكما يرى بعض الباحثين الأكاديميين³، فإن الحكومة تنتقل بالتدرج إلى الفضاء الإلكتروني، حيث قواعد اللعبة *les règles de jeux* مختلفة ووسائل العوائد من ربح وخسارة تبدو أشد اختلافا، فاسحة المجال أمام أصحاب القرار الاستراتيجي في الدولة لتبني النماذج الجديدة. ويحدث خلال ذلك إعادة النظر العميقة في بنيات أساليب وطرائق تسييرهم وحكمهم؛ لتحقيق رفاهية المواطن والمجتمع، وبالتالي ضمان الولاء الحقيقي

¹ أستاذ بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة تلمسان.

² أستاذ بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة.

³ مخرجات أنوار التعليم خاصة التكوين المهني المنحصر والتعليم العالي- في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

^{*} ينظر: منتدى دراسات الحكومة الإلكترونية: "ضرورة الحكومة الإلكترونية"، الموقع: www.egovconcepts.com، تاريخ الزيارة: 2012/04/22، الساعة: 14.37

غالم جلطي و الأخضر عزي

القائم على: تجسيد حب المواطن للدولة والحكومة، وليس التبنى المؤقت القائم على الحلول قصيرة المدى التي غالبا ما تقضي إلى خلق اختلالات- بمثابة فقاعات غير صامدة- أثرت على تبني نموذج واضح المعالم، لذا تبدو الحاجة ملحة للتعلم في فهم أساسيات منهجية مترابطة من نمط: الحكومة الإلكترونية-e-gouvernement والحكم الرشيد la bonne gouvernance والتنمية المستدامة développement durable. تجدر الإشارة إلى أنه يتفرع عن الإدارة الإلكترونية عنصران حيويان، يتمثلان في: الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والتي يتفرع عنها: الأعمال غير التجارية والتجارة الإلكترونية.

كنقطة بدء، تمثل الحكومة الإلكترونية أسلوبا جديدا ومبتكرا لأداء الأعمال الحكومية باستخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات T.I.C، حيث تعتبر أداة هامة لتحقيق الهدف الأساسي المتمثل في تغيير وتحسين الأداء الحكومي -على نحو يجعله أكثر شفافية وأكثر كفاءة- مما يؤدي إلى بلوغ الوفاء بمقومات الحكم الرشيد* المتمثلة في: الشفافية، المساءلة ومحاربة الفساد، ويضمن عملية مشاركة المجتمع المدني la société civile. بناء على ما ذكر، سنعمل من خلال مقارنة مسحية على محاولة دراسة وتحليل مفهومي: الحكومة الإلكترونية والحكم الرشيد، وإظهار أهمية العلاقة الترابطية بينهما اعتبارا لكون الأولى أداة لتنفيذ برامج التنمية والثانية بمثابة هدف لتحقيق هذه التنمية. كما أن الحالة الجزائرية غنية بالدروس والتناجج، لكون البلد يقع ضمن دائرة البلدان الصاعدة les pays émergents وما ارتبط بذلك من إنفاق عمومي حول تجسيد الحكومة الإلكترونية والحكومة في مجالات حيوية متعددة.

الكلمات الدالة: الحكومة الإلكترونية، هندسة الدولة، الحكم الرشيد، الشفافية، الديمقراطية، المساءلة، الإنفاق العمومي، البلدان الصاعدة، المعرفة. **تمهيد:**

يتجه العالم في الوقت الراهن نحو تمكين تجسيد وإقامة الاقتصاد المبني على المعرفة la connaissance، وتشكل التكنولوجيا أحد عناصر المعرفة الأكثر ارتباطا بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية. ومع تسارع وتيرة العولمة - وما تحمله من تدفقات متزايدة للسلع والخدمات ورؤوس الأموال والأفكار والمعلومات بين مختلف دول العالم - نتيجة لما حدث في سوق التكنولوجيا من تغيرات جذرية؛ أصبحت الثورة التكنولوجية المحرك الأكبر للتغيير وأحد أهم أدوات الإصلاح على المستوى الوطني والدولي، وعلى هذا الأساس تزايد الاهتمام بعملية الاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في عملية التنمية الاقتصادية، وأحد أهم هذه

* تتباين هذه المقومات من بلد لآخر، حيث تبين أنه في بلد كالجزائر- وبحكم ظروف موضوعية- أن هناك ثلاثة الحكم الرشيد القائمة على: العلم، العقل، العدل، كما أعطيت أهمية فكرية لذلك، من خلال إيجاد وتجسيد ما يعرف باللجنة الوطنية للحكم الرشيد....

غالم جلطي و الأخضر عزي

التطبيقات: نموذج الحكومة الالكترونية⁽¹⁾ e-government، والذي يعد أداة من أدوات الحكم الرشيد، من خلال ربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة للحصول على الخدمات الحكومية بأنواعها، وبشكل آلي وموتمن، إضافة إلى إنجاز الحكومة ذاتها مختلف أنشطتها باعتماد شبكات الاتصال والمعلومات لتخفيض مؤثرات ذات نشاط مثل: التكاليف وتحسين الأداء وسرعة الانجاز وفعالية التنفيذ.

بناء على ما ذكر، يمكن صياغة فرضية وحيدة على النحو التالي: "يتجلى الحكم الرشيد للحكومة الالكترونية كمعصر وأداة فعالة لتبيان الإصلاح العميق للدولة من خلال الإفصاح عن أن الأنشطة الحكومية الالكترونية المحددة والمستهدفة تعمل على إقامة تجانس تكاملي يسمح بتمكين أداء الحكومة على المستويين الجزئي والكلبي بشكل أمثل يكفل تحقيق توازن تنموي في البلاد"

من هذه الفرضية، يمكن صياغة جملة من الأسئلة الفرعية- مثل:

- هل مفهوم الحكومة الالكترونية يشوبه الوضع أم الضبابية؟
- هل تطبيق الحكم الرشيد في مجال الإدارة الالكترونية يسمح بتفاعل الأنشطة الحكومية الالكترونية، وتبعاً لذلك تحقيق انسيابية موضوعية في تدفق المعلومات الإدارية؟
- كيف نجعل الحكومة الالكترونية تنتقل بيسر من المستوى التقني إلى المستوى الإداري والتنظيمي؟
- لماذا الحكم الرشيد يعمل على تجسيد التجانس التكاملي في أداء الحكومة الالكترونية؟
- هل يكفل الحكم الرشيد إقامة توازن بين نشاط الحكومة الالكترونية ومستعملها المباشرين وغير المباشرين؟

للإجابة عن هذه الأسئلة؛ سنعمل على تصور مسار الصياغة من خلال مجموعة من الباحث- على النحو التالي:

المبحث الأول: الإطار الفكري التصوري للحكومة الالكترونية.

المبحث الثاني: مقاربات منهجية حول إشكالية الحكم الرشيد وفق البعدين التقليدي والالكتروني.

المبحث الثالث: تحليل العلاقة الارتباطية بين الحكومة الالكترونية والحكم الرشيد في ظل العولمة وفي ظل الثورة التكنولوجية.

المبحث الأول: الإطار الفكري التصوري للحكومة الالكترونية

تبعاً لقراءات كثيرة ومناقشات يومية، تبين لنا أنه لا يمكن القيام بمحصر جردى لمفاهيم الحكومة الالكترونية، نظراً لتعددتها، ويمكن عرض الإحالة المصطلحية كما يلي:

(1) من الأشياء الطريفة، أن فكرة الحكومة الإلكترونية كانت موضوعاً لإحدى روايات الخيال العلمي The shack Rider التي كتبها الروائي جون برتر في سنة 1975.

غالم جملطي و الأخصر عزري

تمثل الحكومة الالكترونية في كونها: "توظيف لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتحديث العمل الحكومي"⁽²⁾. كما يمكن تعريفها بأنها: "استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لزيادة القيمة *valeur* أو المنفعة *Utility* نظرا لما تقوم به الحكومة من مهام وأعمال"، أو هي: "عملية تحول في أساليب وعلاقات العمل سواء داخل مؤسسات الحكومة، أو في تعاملاتها مع بعضها البعض، أو في تعاملات الحكومة أو أي مؤسسة أو فرد خارجها من خلال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات"⁽³⁾. لوحظ أن البحوث الحديثة في علم الإدارة العامة تتناول بعض المفاهيم والمصطلحات الجديدة مثل: الحكومة الالكترونية، الحكومة الشبكية، الحكومة الذكية، ورغم تعدد هذه المصطلحات؛ إلا أنها مترادفات تعبر عن مدلول واحد يشير إلى الآثار التي ترتبت على توسع الحكومات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء أعمالها، وقد اختلفت وجهات نظر الدارسين حول آثار وانعكاسات التكنولوجيا على أنماط الإدارة الحكومية وهياكلها، وعلاقتها الداخلية والخارجية، وممارساتها السياسية والاقتصادية والاجتماعية، مما دعا بعض الكتاب إلى المطالبة بإعادة هندسة الدولة⁽⁴⁾ وإعادة اكتشاف الحكومة في عصر المعلومات نظرا لاتساع مجالات التغيير المطلوبة.

تمثل الحكومة الالكترونية تغييرا رئيسيا في ثقافة وممارسة الحكومة لأعمالها، حيث تعتبر الحكومة في هذا المضمار كمصدر للخدمات، ويعد المواطنون كمستهلكين (مستفيدين من هذه الخدمات)، كما يمس التفاعل مع شركات التجارة والصناعة؛ فالحكومة الالكترونية تعني فيما تعني استعمال الهيئات الحكومية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، أي أنها أكثر من الانترنت كونها تشمل أنواعا متعددة من التكنولوجيا مثل: الفاكس والتلفون وغير ذلك.

تعد شبكة الانترنت العصب الرئيسي لهذه الثورة الجديدة ومحور الارتكاز الذي تقوم عليه- تتمحور حوله البنية الأساسية للحكومة الالكترونية- ذلك أن ظهور الكمبيوتر يمثل حدثا منفردا في تاريخ التكنولوجيا، حيث كانت أجهزة الكمبيوتر بمثابة العامل الرئيس لحدوث التغيرات التي جرت خلال العقود الثلاثة الماضية في عالم المال والتجارة، وهذا ما سمي "بعصر المعلومات" كون أن ذلك تعبيرا للأثر الفعال لهذه الأجهزة، وكذلك سمي

(2) حازم أحمد حسني، أحمد: "الحكومة الإلكترونية والمشروع القومي لتحديث الدولة المصرية بين إعادة هندسة الدولة وحوسبة ما هو قائم منها". القاهرة: مركز الدراسات والبحوث الاقتصادية والمالية، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، مركز بحوث ودراسات الدول النامية، 2004.

(3) علاء محمد، الفواجة: "الفرص والتحديات أمام تطبيق نموذج الحكومة الإلكترونية في مصر"، سلسلة أوراق اقتصادية. القاهرة: جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مركز الدراسات والبحوث الاقتصادية والمالية، العدد 35، ديسمبر 2007.

(4) إيمان عبد المحسن، زكي: "الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل". القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ص 18. مجلة الاقتصاد و المناجنت

غالم جلطي و الأخضر عزري

"بعضر الإنفوميديا"⁽⁵⁾. كما أن الكمبيوتر وشبكة الانترنت أزالتا الحواجز والحدود والمسافات والمساحات الجغرافية أي ما يعرف باضمحلال البعد المكاني بين المجتمعات، وأصبح العالم برمتة يعيش ضمن محيط وعصر السماوات المفتوحة ciel ouvert أي إزالة السيطرة والاحتكار لأدوات المجتمع المعلوماتي بفعل الاتصال من خلال الأقمار الصناعية ونقل المعلومات عبر الأثير والموجات الكهرومغناطيسية... كل ذلك أدى إلى التحول في طبيعة ممارسة السلطة عن طريق العمل على تحسين العلاقات وإقامة روابط من الثقة بين الدولة ومواطنيها، التي تعمل على الاستفادة من إمكانيات تكنولوجيا الاتصال لتطوير الأداء الإداري والحكومي، وتحسين علاقة القائمين على المرفق العام بمجهور المتعاملين معه، وتحقيق الديمقراطية الإدارية بإتاحة الفرصة للجمهور لإبداء رأيه في مستوى أداء المرفق لخدماته وأخذه في اهتمام القائمين على إدارة المرفق، كما يتبدى العموم في هذا المعنى من خلال التركيز على تحقيق الديمقراطية الإدارية⁽⁶⁾.

عرف David & al (2002) الحكومة الالكترونية بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة والتجارة الالكترونية بصفة خاصة بغية إمداد المواطنين والمنظمات بالمدخل الملائمة للمعلومات والخدمات الحكومية، وتقديم الخدمات العامة للمواطنين ومنظمات الأعمال والموردين وكل العاملين في القطاع الحكومي، كما أنها طريقة أكثر كفاءة وفعالية⁽⁷⁾ لإدارة المعاملات التجارية مع المواطنين ومنظمات الأعمال وحتى مع المنظمات الحكومية ذاتها .

مما سبق ذكره، يمكن القول، أن الحكومة الالكترونية تتضمن تفاعلات من ثلاثة أنواع بين:
أولاً: الحكومة - الحكومة.

ثانياً: الحكومة - قطاع الأعمال.

ثالثاً: الحكومة - المواطنين/ المستهلكين للخدمات الحكومية.

كما عرف Ahlekwest & al (2004) الحكومة الالكترونية بأنها: نموذج أعمال مبتكر يستند على التقنيات - خصوصاً تقنيات الخدمة الذاتية اللاسلكية - وأساليب التفاعل والشفافية والمصادقية والثقة المتبادلة مكرساً وموجهاً للمواطنين ومنظمات الأعمال الربحية وغيرها غير الربحية، ويستهدف بالدرجة الأولى تقديم خدمات عامة بأسلوب مميز يأخذ في الاعتبار خصوصيات السوق المستهدفة ويحقق لأطراف التبادل والتعامل الأهداف المشتركة بكفاءة وفعالية".

⁽⁵⁾ عصر الإنفوميديا Info media: الأنفو: اختصار لكلمة information وميديا Media: تعني وسائل الإعلام.

⁽⁶⁾ ينظر: محمد حسين، الفيلي: "العلاقة بين القانون والحكومة الالكترونية"، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر الكويت حول "الحكومة الالكترونية"، 13-15 أكتوبر 2003، ص: 25

⁽⁷⁾ إيمان عبد المحسن، زكي: "الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل"، مرجع سابق، ص: 18-19

غالم جملطي و الأخصر عزي

أما Perri (2004)، فيركز في تعريف الحكومة الالكترونية على أنشطتها الرئيسية، والتي تنقسم إلى أربعة مجالات وهي:

1- الديمقراطية الالكترونية.

2- الخدمات الالكترونية.

3- الإدارة الالكترونية.

4- الحكومة الالكترونية.

لكي تتحقق هذه الأنشطة؛ لابد من تصميم نظم متكاملة لقياس الأداء الحكومي من خلال استطلاع آراء المواطنين في الخدمات المقدمة، كما يتطلب إتباع نماذج إدارية مميزة للعلاقات التنظيمية الداخلية لتنظيم تدفق المعلومات بين هذه المجالات الأربعة.

وفي هذا السياق، تمارس الإدارة بعناصرها المختلفة المتمثلة في:

1- الحاسب الآلي: ممثلاً للعقل وبما يوفره من قواعد منطقية ميسرة لتوثيق البيانات والمعلومات وتداولها.

2- نظم الاتصال (الشبكات): ممثلاً لشبكة الأعصاب بما يوفره من سرعة نقل البيانات والمعلومات بين الوحدات الإدارية والمؤسسات والمديريات المختلفة.

3- المعلوماتية (البرمجيات): ممثلاً للمعرفة المتجددة بما توفره من صيغ مبرمجة عالية المعرفة لمعالجة البيانات وترجمتها إلى معلومات.

قدم البنك الدولي (2005) مفهوماً أشمل للحكومة الالكترونية بكونها: "عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات (مثل: شبكات المعلومات العريضة، وشبكة الانترنت، وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول) والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية، ويمكن لهذه التكنولوجيا خدمة عدد كبير من الأهداف مثل: تقديم خدمات أفضل للمواطنين، وتحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة، وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات؛ مما يوفر مزيداً من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية، كما أن نتائج هذه التطبيقات يمكن أن تؤدي إلى تقليص: الفساد، وزيادة الشفافية، وتعظيم العائد ككل، وتخفيض النفقات، وزيادة قناعة المواطن بدور المؤسسة

غالم جلطي و الأخضر عزري

الحكومية في حياته". يلاحظ أن هذا التعريف قد ركز على المزايا التي يحققها تطبيق الحكومة الإلكترونية للمنظمات الحكومية وللجمهور المتعامل معها من المواطنين - نتيجة للاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات- والتي تزيد من كفاءة وفاعلية المنظمات الحكومية دون أن يتطرق إلى الأهداف السياسية للحكومة الإلكترونية.

وعليه يمكن أن نخصي أهم الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها برامج الحكومة الإلكترونية⁽⁸⁾:

1. كفاءة تقديم الخدمات الحكومية إلى المواطنين.
 2. تحسين التشابك مع قطاع الأعمال والصناعة من خلال تحسين وتطوير هندسة إجراءات الأعمال وتسهيل تدفق وسريان الأعمال بشفافية عالية.
 3. تمكين المواطنين من الوصول إلى المعلومات .
 4. تحقيق كفاءة في الإدارة الحكومية وذلك عن طريق:
 - أ- تخفيض مستوى الفساد.
 - ب- زيادة الشفافية.
 - ت- زيادة الإيرادات الحكومية وتخفيض النفقات.
 - ث- الاقتصاد في الوقت وتخفيض فترة التأخير في تقديم الخدمات للمواطنين.
 - ج- زيادة الإنتاجية.
 - ح- تخفيض الأعباء الإدارية على متخذي القرار.
 - خ- القدرة على المشاركة في المعلومات بين الجهات الإدارية المتعددة.
- من خلال ما ذكر، تستند فكرة إنشاء وإقامة الحكومة الإلكترونية على العديد من الركائز والمقومات، لعل أهمها ما يلي⁽⁹⁾:
1. تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية في موقع واحد- هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الانترنت- في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية.
 2. تحقيق حالة أفضل اتصال دائم بالجمهور⁽¹⁰⁾، وعلى مدار ساعات اليوم والشهر والسنة، مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطنين.

(8) علاء محمد، الخواجة: "الفرص والتحديات أمام تطبيق نموذج الحكومة الإلكترونية في مصر"، مصدر سابق، ص 8.

(9) - شاكر محي الدين، عبد الله العراقي: "دور الحكومة الإلكترونية في التنمية العربية المستدامة-دراسة تاريخية حتى عام 2008"، موقع: pulpit.elwatanvoice.com، تاريخ الزيارة: 2012/07/10، الساعة: 16، نقلا عن: حشمت قاسم: "خدمات المعلومات، مقوماتها وأشكالها"، القاهرة: مكتبة غريب، 1984، ص: 250-292.

(10) ينظر في ذلك: الموقع الإلكتروني: www.egovconcepts.com، تاريخ الزيارة: 2012/06/22، الساعة: 14.00 (بتصرف).

غالم جلطي و الأخضر عزري

3. تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والإدارة والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حدة، مع تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر، بما في ذلك تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

هذا يعني أن هناك ميكانيزمات ضمنية للحكومة الالكترونية تتجلى عبر علاقة محاسبة المسؤولية، بمنطق الإدارة بالأهداف أو الإدارة بالكفاءات، ذلك أن نظام محاسبة المسؤولية يوفر ركيزة لتقييم أداء مراكز المسؤولية وإعلام الإدارة العليا بما يدور في المستويات الدنيا من التنظيم، كما تتميز الأهداف في هذه المحاسبة من خلال معرفة عنصرين مهمين: تتبع المحاسبة من مركز المسؤولية وتحظى بقبوله، كما تلزم مراكز المسؤولية بتنفيذها أكثر من الأهداف التي تحددها الإدارة العليا دون إشراكها في ذلك، وإن محاسبة المسؤولية تجلت كأسلوب يهدف إلى الرقابة والتقييم لأداء العاملين في الوحدة الاقتصادية بمستوياتهم الإدارية المختلفة عن طريق مساءلتهم عن نتيجة أعمالهم مقارنة بالأداء المخطط، ويتطلب تطبيق هذا الأسلوب من خلال تطوير الأنظمة المحاسبية الالكترونية بهدف مراقبة الأداء والتعرف على مشاكل تنفيذ البرامج لدى مختلف المستويات الإدارية.

استراتيجيات نجاح الحكومة الالكترونية:

يرى كثير من المحللين، أن أهم استراتيجيات نجاح الحكومة الالكترونية تكمن في عرض باقة من خمس أزهار إستراتيجية تمثل عدة مستويات: التخطيط، التشريع، التقنية المجتمع، الإدارة - على اعتبار أن ذلك يعبر عن مستوى متقدم للحكومة - لعمل استراتيجي يخص أي حكومة وخاصة في المحيط العربي - تريد الوصول إلى تحقيق نجاح الكتروني وفق الأبعاد الحكومية. وإن أهم استراتيجيات نجاح الحكومة الالكترونية يتجلى في حتمية تغيير طريقة التفكير الإدارية في ميدان النشاط العام، بحيث يتم الانتقال المتسارع والسلمي - مع معارضات خفيفة - من النمط البيروقراطي المعرقل للإبداع والابتكار Innovation إلى الشفافية وبكثير من الاحترافية، مع تجسيد عملية دعم كبار صناع القرار في الدولة لعملية إعادة صياغة الحكومة التقليدية من جديد، وتبنيهم التغيير الهادئ دون خلق توترات قد تفضي إلى عرقلة بنائية الحكومة الالكترونية، ولتحقيق هذه الاستراتيجيات؛ يتعين الانتباه الحذر إلى أهمية وصول الحكومة الالكترونية إلى جميع طبقات المجتمع - محل الدراسة والتطبيق - بمعنى الكيفية المنطقية للوصول وبدون تمييز إلى: الفقراء، الأغنياء، التقنيين والمستخدمين، وهذا ما يعبر عنه ب: عملية الاحتواء المجتمعي، وإن لم يكن ذلك ممكناً، فسيكون النموذج الحكومي بمجرد إضافة أخرى تخص الأشخاص المتفرسين على تقنيات المعلومات وإهمال باقي شرائح المجتمع الأخرى. إن التطبيق الخاطئ لهذا الاهتمام الموضوعي الحكومي يمكن أن يفضي إلى الوقوع في إشكال ما يعرف ب: الوابقراطية، أي حكم وهيمنة مطلقة لأصحاب الواب le WEB - كما يرى بذلك الكثيرون.

غالم جلطي و الأخضر عزي

إن طبيعة التركيب العمودي لأنظمة المعلومات داخل الجهاز الحكومي الإداري، إضافة إلى تشتت مراكز المسؤوليات بشكل أفقي عبر مؤسسات الدولة إجمالاً؛ ستلقي بمسؤولية الكثير من إجراءات الخدمة العامة على كاهل المواطن، بينما ينبغي أن تقع تلك الإجراءات في صلب مسؤولية الدولة، ولا بد من وجود إطار مرجعي يعتمد عليه مسير الحكومة الالكترونية لإطلاق مشاريعهم الالكترونية - حكومية، بناء على مقاييس ومعايير محددة مستنبطة من خلال النجاحات التي تحققت من تجارب دول أخرى شبيهة في هذا المجال... لكن التجربة القطرية (الوطنية) مطالبة بمراعاة خصوصيات الإنسان فيها ومستوى تطور القوى المنتجة وغيرها من عناصر الدعم المعلوماتي، أي ضرورة مراعاة الأبعاد الأربعة التي تحكم نجاح الحكومة الالكترونية وهي: البعد المجتمعي، القانوني، والتشريعي، والهيكلية التنظيمي، كما يتعين معرفة مدى جاهزية الحكومة الالكترونية، لتلعب دورها البنائي في المجتمع والدولة.

الشروط المادية الواجب توفرها لنجاح الحكومة الإلكترونية:

إن نجاح برنامج الحكومة الالكترونية يتوقف على مدى توفر الشروط التالية:

1. وجود مستوى مناسب للبنية التحتية والهيكل المناسب.
2. توفر التقنية اللازمة للوصول لخدمات الحكومة الإلكترونية مثل: أجهزة الحاسوب ومفاتيح الإدخال وغيرها.
3. وجود مستوى مناسب من التعليم للمواطنين (المستخدمين).
4. وجود مستوى من التدريب والاهتمام من قبل موظفي الحكومة.
5. توفر روح القيادة والرؤية من قبل الوزراء المختصين في الحكومة.
6. وجود مستوى مناسب للتمويل من قبل الحكومة.
7. توفر السرية والأمن للمعلومات الشخصية (الحفاظ على خصوصية المعلومات).

أهم متطلبات نموذج الحكومة الإلكترونية:

هناك مجموعة من العناصر الواجب استيفائها⁽¹¹⁾ للوصول إلى برامج فعالة للحكومة الالكترونية، منها ما يلي:

1. آلية الإصلاح *mécanisme de la reforme*: ينبغي التأكيد على أن الحكومة الالكترونية لا تعني عملية التحويل الالكتروني للنظم القائمة، وإنما تهدف إلى خلق آليات وعلاقات جديدة بين الحاكمين والمحكومين؛ ذلك أن استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ليس فقط أداة لتخفيض تكلفة العمل من

(11) علاء، محمد الخواجة: نفس المصدر السابق،

غالم جلطي و الأخضر عزري

خلال توفير أجهزة الحاسوب أو مكينة الطرق اليدوية، وإنما تنطوي عملية تغيير جذرية لآليات الحكومة ذاتها، فاستخدام التكنولوجيا يحقق نوعا من الشفافية في مواجهة المشاكل من قبل الحكومة والمتعاملين معها.

2. القيادة الفعالة *commandement efficace* : يمثل وجود قيادة تتمتع برؤية شفافة لبرامج الحكومة الالكترونية أهمية كبيرة في تحقيق الالتزام تجاه هذه المشاريع على المدى الطويل، لأن عملية التحول *transition* تستلزم وجود مسئولين وإداريين على مختلف المستويات الحكومية لديهم إدراك لكل من دور التكنولوجيا وطبيعة الأهداف الإدارية المطلوب تحقيقها. تشير التجارب الناجحة لتطبيق الحكومة الالكترونية أن أحد أسباب نجاحها المحوري يتمثل في وجود التزام من قبل القيادات الحكومية العليا.

3. الاستثمار الاستراتيجي *Investissement stratégique*: أحد التحديات التي تواجه برامج الحكومة الالكترونية هي محدودية الموارد المالية المتاحة وخاصة في الدول النامية - ومن ثم يجب اختيار المشاريع على نحو يعظم العائد من الاستثمارات بها، فاختيار المشاريع، ينبغي أن يكون له مردود واضح: لتحقيق الشفافية، زيادة المشاركة المجتمعية، القضاء على البيروقراطية وتوفير الموارد النقدية.

كما أنه من الأهمية بمكان الإفصاح عن تحديد معايير ونقاط مرجعية للتعرف على درجة نجاح المشاريع وتقييم العائد والمردودية *la rentabilite* الناجمة عن التطبيق السليم.

4. أهمية التعاون *la nécessité de coopération*: هناك حاجة لاكتشاف علاقات جديدة ما بين مؤسسات الحكومة بعضها البعض وكذلك الشراكة مع القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني. ولابد لهذه الأطراف أن تغير من طرق المعارضة التقليدية وردود الأفعال الرفضية؛ لكي تتعاون مع بعضها البعض وذلك لتعظيم الاستفادة من حجم مشاريع الحكومة الالكترونية. إن وجود بناء ما بين المؤسسات -بعضها البعض- يفضي إلى خلق بيئة مواتية لتنفيذ المشاريع، فعلى سبيل المثال يمكن للقطاع الخاص من خلال تجاربه في ميدان: تكنولوجيا المعلومات، التسويق والتجارة الالكترونية، أن يقدم نصائحا واستشارات لصانعي السياسات الحكومية، كما أنه يمتلك من الخبرات البشرية والكفاءات التي يمكن أن تقدم دعما للقطاع الحكومي، وهناك دور هام للقيادات الحكومية على مستوى المحليات، حيث ينبغي أن تكون شريكا فعالا لضمان التحسيس في نوعية الخدمات المقدمة للجمهور.

5. الارتباط من جانب المجتمع المدني *Relation avec la société civile*: نجاح مبادرات الحكومة الالكترونية يتوقف على مدى الالتزام من جانب المواطنين، فمشروع الحكومة الالكترونية إنما يخاطب المواطنين، فهو ليس مشروعا فقط لتخفيض التكلفة أو لتحقيق الكفاءة، وإنما يمتد ليشمل هدفا أوسع وهو تحسين الأحوال المعيشية للمواطنين.

غالم جلطي و الأخضر عزي

يتعين عند رسم السياسات اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية على راسم السياسة أن يضع في ذهنه صورة المواطن العادي وماهية احتياجاته مع الأخذ في الاعتبار الاختلافات الثقافية والاجتماعية في الحسبان. كما أن لمساهمة الصحافة المحلية أهمية بالغة، في نشر الجوانب الايجابية والنجاحات في استخدام الحكومة الالكترونية، حيث يكون ذلك ضمن خطة تسويقية شاملة التوقعات مما يكون لذلك الأثر الكبير للالتفاف حول البرنامج.

مؤشرات جاهزية الحكومة الالكترونية

انطلاقاً من أهداف الحكومة الالكترونية، تجري هيئة الأمم المتحدة وبصفة دورية ما يعرف بحساب مؤشر جاهزية الحكومة الالكترونية (EGDI) لكل دولة على حدة مع مراعاة تصنيف يأخذ في الحسبان المتوسط السنوي للقبول الأفضل⁽¹²⁾ والمتوسط السنوي المعبر عن تدني المستوى.

والدراسة محل الإحالة، ركزت على الفترة: 2003-2010، وهي فترة نراها مهمة للدور الذي أصبحت تلعبه الحكومة الالكترونية في سائر العالم المتطور والنامي، والمعطيات بطبيعة الحال تخص الإحصائيات الصادرة عن الأمم المتحدة⁽¹³⁾ للفترة المدروسة.

تمت عملية صياغة مؤشر جاهزية الحكومة الالكترونية من خلال تبين مؤشرات فرعية تتمثل في:

1- مؤشر المواقع الالكترونية (X).

2- مؤشر البنية التحتية للاتصالات (Y).

3- مؤشر العنصر البشري (Z).

تم التوصل إلى صياغة عامة لنموذج مؤشر الجاهزية- كما هو موضح أدناه:

$$EGDI = [(0.34) (X) + (0.33) (Y) + (0.33) (Z)]$$

إذا ما أخذنا بعين الاعتبار المؤشر في مجموعة البلدان المشار إليها في الجدول؛ فإننا نجد أن قيمة المؤشر كانت: أقل من المتوسط العالمي المقدر بقيمة تقارب ال: 0.4406؛ لفترتين متقاربتين، مع تبين لدرجة التغير في الترتيب العالمي لإضفاء مصداقية على الإحصائيات والتوقع، وإذا ما استقرأنا الجدول؛ فإننا نلاحظ، أن فئة البلاد محل الدراسة قد عرفت تفهقراً نسبياً في الترتيب مثلما حدث في كل من: الجزائر، سوريا، جيبوتي مع أن

(12) ينظر: مستخلص دراسة الباحث: شادي إسماعيل التلياني، الموسومة: "واقع تطبيق الحكومة الالكترونية على المستوى العالمي والعربي"

(13) يراجع الموقع: http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm



غالم جلطى و الأخصر عزى

مؤشر الجاهزية فى الجزائر يعادل حوالى: 0.3181 وهو بعيد نسبيا عن القيمة 0.4406، والجزائر بفعل برامج التنمية المستدامة التى أقرت منذ 2000 عرفت تحسّنات كبيرة خاصة فى بناء المواقع الالكترونية وزيادة الإستثمار العمومى فى البنية التحتية للاتصالات، ورغم تحسّن مخرجات التعليم العالى وإعادة هيكلة وكذا التكوين المهني المتخصص فى ميدان اقتصاد المعرفة إلا أن الواقع الحقيقى لم يتم التصريح به كما ينبغي، وهذا ما سنعالجه فى الفقرات الخاصة بالجزائر، وهنا يطرح منطق الحكم الرشيد والحوكمة فى ميدان الإحصائيات.

جدول رقم 1: مؤشر الجاهزية والترتيب العالمى المقارن لفئة من البلدان العربية (أقل من المؤشر)

الدولة	مؤشر الجاهزية 2010	الترتيب العالمى 2010	الترتيب العالمى 2008	درجة التغير
ليبيا	% 37.99	114	120	+ 6
المغرب	% 32.87	126	140	+ 14
الجزائر	% 31.81	131	121	- 10
سوريا	% 31.03	133	119	- 14
العراق	% 29.96	136	151	+ 15
السودان	% 25.42	154	161	+ 7
موريتانيا	% 23.59	157	168	+ 11
جزر القمر	% 23.27	160	170	+ 10
اليمن	% 21.54	164	164	—
جيبوتي	% 20.59	170	157	- 13

المصدر الأصلى للمعطيات : United Nations E-Government Survey 2010

جدول رقم 2: مؤشر الجاهزية والترتيب العالمي المقارن لفئة من البلدان العربية (أعلى من المؤشر)
أعلى من المتوسط العالمي 0.4406

الدولة	مؤشر الجاهزية 2010	الترتيب العالمي لسنة 2010	الترتيب العالمي لسنة 2008	درجة التغير
البحرين	% 73.63	13	42	+ 29
الإمارات	% 53.49	49	32	- 17
الكويت	% 52.90	50	57	+ 7
الأردن	% 52.78	51	50	- 1
السعودية	% 51.42	58	70	+ 12
قطر	% 49.28	62	53	- 9
تونس	% 48.26	66	124	+ 58
عمان	% 45.76	82	84	+ 2
مصر	% 45.18	86	79	- 7
لبنان *	% 43.88	93	74	- 2

المصدر الأصلي : United Nations E-Government Survey 2010

بالنظر إلى المؤشر المعياري الوارد أعلاه، يلاحظ أن هذه الفئة من البلاد العربية قد حققت مؤشرات أعلى من المتوسط العالمي 0.4406، والبحرين انتقلت من ترتيب 42 سنة 2008 إلى الرتبة 13 سنة 2010 بواقع تغير موجب قدره: +29، وهو جهد كبير ملاحظ في التطور، إذا ما أخذنا في الحسبان أن متوسط هذا البلد عالميا بلغ حوالي 0.7363، بينما أفضل تغير في الترتيب كان في تونس حيث انتقلت في الترتيب من: 124 سنة 2008 إلى 66 سنة 2010 وبواقع قيمة معيارية قدرها: 0.4826 وهي أكبر من المتوسط العالمي المقدر بـ 0.4406، ولعل الشيء المهم في التجربة التونسية هو التركيز على البنية التحتية ومخرجات التعليم العالي الذي يعرف جودة كبيرة مقارنة بكثير من بلدان المنطقة وباقي العالم العربي.

عراقيل إقامة حكومة إلكترونية ناضجة:

بديها، فإن أية عملية بناء وإحلال ترافقها عراقيل ومقاومات للتغير، ومن بين هذه العراقيل، نذكر أهمها كما يلي:

- غياب الإرادة السياسية: ذلك أن أي مشروع ممكن إقامته، ينبغي أن يلجأ إليه زعماء، والذين يختزلون منافع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإجراءات والنقاشات السياسية بشكل موضوعي أو غير موضوعي، حيث أن الفريق المنوط به العمل، يجب أن يكون له نوع من السلطة للقيام بالتغييرات الضرورية، وليست مبالغة؛ إذا ما قبلنا أن هذا المشروع يتم تجسيده من طرف الرئيس أو الوزير الأول، والذين لهم جزء من المسؤولية للقيام بتطبيق إستراتيجية الإدارة الإلكترونية.

- الفجوة الرقمية: إذا ما كانت أكبر شريحة من المجتمع لا تستخدم الانترنت والشبكة المتاحة، فإن هذا سيفضي إلى تمركز أقلية صغيرة تتحصل على الأرباح والمنافع بشكل مضاربى أحيانا وبدون مهنية أو منهجية عمل مقبولة من الأطراف ذات المصلحة.

- غياب إطار تشريعي فعال: لأكثرية البلدان قوانين لا تسمح ولا تشجع إقامة مشروع وطني كهذا، مع الإشارة إلى أن نقص وسوء معرفة تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومزاياها تمنع رجال القانون في هذه البلدان من القيام بالتغييرات المطلوبة في البعدين المكاني والزمني.

- نقص الموارد البشرية: غياب الكفاءات المؤهلة لمثل هذه المشاريع الابتكارية- غالبا ما يجعل الموظفين العموميين- في صراع أجيال تكنولوجياية تكبح عمليات صنع القرار بأقل التكاليف وتؤدي في الكثير من الأحيان إلى البطالة التقنية وأحيانا التهميش المبرمج.

الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية:

تختلف الحكومة الإلكترونية عن الحكومة التقليدية في نقاط عديدة أهمها: أهدافها وفلسفتها ونظم إدارتها وهيكلها التنظيمي⁽¹⁴⁾ وطبيعة العلاقات التي تربطها بالمواطنين وأسلوب إدارة الموارد البشرية بها، وذلك على النحو الموضح بالجدول التالي:

(14) إيمان عبد المحسن زكي: مرجع سابق، ص: 26-27

مركزات المقارنة	الحكومة التقليدية(الكلاسيكية)	الحكومة الالكترونية
1- الهدف	— حكومة سيادية. — تأكيد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة الخدمية والاقتصادية.	— الحكومة الالكترونية. — مشاركة المجتمع المدني ومنظمات القطاع الخاص في الأنشطة الاقتصادية والخدمية.
2- الفلسفة	النهج البيروقراطي.	نهج رجال الأعمال.
3- محور الاهتمام	التركيز على الإجراءات.	التركيز على الأهداف والنتائج.
4- التكامل	— الفصل التام بين المنظمات الحكومية في أداء الأعمال. — التخصص على أساس وظيفي أو جغرافي.	كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل والترابط بين المنظمات الحكومية باستخدام الشبكات الالكترونية.
5- غط الأعمال	أعمال روتينية متكررة تحكمها البيروقراطية.	أعمال ابتكارية متجددة.
6- تكنولوجيا المعلومات	دورها منفصل عن الإدارة، ويقتصر على توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرارات.	تضمين تكنولوجيا المعلومات في كافة وظائف الإدارة من: تخطيط وتنظيم ورقابة.
7- التنظيم	هرمي متعدد المستويات.	التنظيمات الشبكية الواسعة.
8- اتخاذ القرارات	القرارات مركزية من خلال مراكز السلطة بناء على قواعد جامدة.	القرارات تشاركية بين العاملين والإدارة.
9- المواطن	— المواطن سلبي يتلقى الخدمة ولا يشارك بالرأي. — الموظف مسئول عن إدارة شئون المواطن.	— عضو مشارك في الحصول على الخدمة الحكومية. — يمتلك حق تقييم الأداء الحكومي.

10- سرعة التعاملات	الاستجابة البطينة في أداء المعاملات الداخلية والخارجية.	الاستجابة الفورية للمعاملات الداخلية والخارجية وفقا لآلية السوق.
11- الموارد	تعتمد على الأصول المادية الملموسة والوثائق والمستندات الورقية.	تعتمد على رأس المال الفكري للعاملين والوثائق والمستندات الرقمية.
12- الخدمات	تقدم بالطرق التقليدية ومرتبطة بمواعيد العمل المحددة.	خدمات مبتكرة من خلال شبكة الانترنت ومتاحة في أي وقت.
13- نطاق العمل	محلي داخل حدود الدولة وسيادتها.	عالمي خارج الحدود الجغرافية للدولة.
14- التعامل مع الموردين	إجراءات بطيئة معقدة وغياب الثقة في التعامل الحكومي.	التعامل السريع في الوقت المحدد والثقة المتبادلة في المعاملات.

يتضح من الجدول، أن الحكومة الالكترونية تمثل نمطا من الأداء على كافة المستويات سواء في معاملاتها مع المواطنين أو الموردين وكذلك في علاقتها الداخلية مع العاملين بها، كما تستخدم أساليب جديدة في إدارة مواردها وتحقيق أهدافها بناء على فلسفة جديدة تقوم على المشاركة الالكترونية مع المواطنين.

وعليه يمكن القول أن الحكومة الالكترونية أصبحت واقعا ملموسا وامتدادا طبيعيا للثورة التكنولوجية التي صاحبت مجتمعات المعرفة وخاصة شبكة الانترنت، وقد وجدت الكثير من الدول في العالم الحلول الجديدة والمبتكرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ للتغلب على المشكلات والمعوقات التي تحد من فاعلية جهود التنمية، ومدخلا جديدا يمكن من خلاله تحقيق الإصلاح الإداري للمنظمات الحكومية وزيادة كفاءتها وفاعلية الأداء الحكومي.

المبحث الثاني: مقاربات منهجية حول إشكالية الحكم الرشيد وفق البعدين التقليدي والالكتروني

تواجه جميع المجتمعات - خاصة في الدول النامية - تحديا كبيرا يتمثل في إقامة نظام للحكم يعزز التنمية ويدعمها ويدعمها. أي العمل على إيجاد نظام حكم يضمن ويعمل على إحداث تنمية مدعومة ومستدامة، غير أن البحث عن مفهوم محدد بوضوح للحكم لم يبدأ إلا مؤخرا جدا. هنا يطرح تساؤل: ما المقصود بالحكم؟

غالم جلطي و الأخضر عزي

يمكن النظر إلى الحكم باعتباره ممارسة السلطة الاقتصادية والسياسية والإدارية لتسيير شؤون بلد ما على كافة المستويات، ويشمل الحكم: الآليات⁽¹⁵⁾ والعمليات والمؤسسات التي يقوم من خلالها المواطنون والجماعات بالتعبير عن مصالحهم، وممارسة حقوقهم القانونية والوفاء بالتزاماتهم، وتسوية خلافاتهم. يرتكز الحكم على ثلاث أضلاع (مثلث الارتكاز) تتمثل في: الجانب الاقتصادي والجانب السياسي والجانب الإداري، حيث أن الحكم الاقتصادي يتضمن عمليات صنع القرار التي تؤثر على الأنشطة الاقتصادية لبلد ما وعلى علاقاته بالاقتصاديات الأخرى، وهو يترك بصورة واضحة آثارا رئيسية على الجوانب المتعلقة بالعدالة والفقر ونوعية الحياة، أما الحكم السياسي، فهو عملية صنع القرار من أجل صياغة السياسات العامة، في حين أن الحكم الإداري هو نظام تنفيذ السياسات.

وعليه يشير مفهوم الحكم إلى ممارسة السلطة السياسية والاقتصادية والإدارية لإدارة شؤون بلد ما على جميع المستويات، والحكم يشمل الدولة l'état، غير أنه يتجاوزها ليضم القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني، وهذه العناصر الثلاث جميعها تتسم بأهمية بالغة بالنسبة للتنمية البشرية المستدامة، فالدولة تخلق البيئة السياسية والقانونية المواتية، والقطاع الخاص يولد الوظائف والدخل، أما المجتمع المدني فيسهل عملية التفاعل السياسي والاجتماعي؛ بتعبئة الجماعات من أجل المشاركة⁽¹⁶⁾ في الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية- نظرا لأن لكل عنصر من هذه العناصر نقاط قوته وضعفه- فإن أحد الأهداف الرئيسية لما تقدمه من دعم للحكم الرشيد إنما يتمثل في تشجيع التفاعل البناء بين هذه العناصر الثلاثة جميعا.

ولما كانت كل دائرة من دوائر الحكم: الدولة والقطاع الخاص والمجتمع المدني لها نقاط قوتها وضعفها، فإن تحقيق الحكم الرشيد يتطلب تفاعلا وتقاطعا أكبر بين الدوائر الثلاث لتحقيق التوازن السليم فيما بينها من أجل تحقيق التنمية المستدامة التي تركز على أفراد المجتمع، ونظرا لاستمرارية التغيير؛ ينبغي أن تملك الدوائر الثلاث قدرة ذاتية على التفاعل والتكيف بصورة مستمرة، بما يسمح بتحقيق الاستقرار طويل الأجل. فالحكم الرشيد إذن، يضم الأضلاع الثلاث- السابقة الذكر- بحيث يحدد العمليات والهياكل التي توجه العلاقات السياسية والاجتماعية والاقتصادية. ومن منظور آخر يتناول الحكم الرشيد توزيع الموارد وإدارتها من زاوية الاستجابة للمشاكل الاجتماعية، وهو يتميز بالمشاركة والشفافية والمساءلة وسيادة القانون والفعالية والإنصاف.

(15) ينظر: برنامج الأمم المتحدة الإنمائي: إدارة الحكم لخدمة التنمية البشرية المستدامة، يناير 1997، ص: 8

(16) غالم جلطي: لخضر عزي: "الحكم الرشيد وخصوصية المؤسسات لاجل تسيير فعال"، دفاقر ميكاس، العدد الثاني، جامعة تلمسان، 2006، ص: 257-258 (بتصرف).

* استنادا للمدة دراسات قام بها كل من البنك الدولي والصندوق النقدي الدولي؛ تم اقتران فكرة مفادها: "أن تبني المقاييس الرئيسية لعناصر مثل: الشفافية، الإفصاح، الموضوع، الديمقراطية وحماية حقوق الإنسان؛ تسمح بتخفيض أسعار القروض المحلية والدولية بما ينعكس على أهمية آليات الحوكمة في تذبذب الكثير من المخاطر les risques وخاصة مخاطر الاستثمار، كما أن الحكم الرشيد يدعم ألية المعونة ويحفز على التخصيص الأمثل للموارد..."

غالم جلطي و الأخضر عزي

بدأ ظهور هذا المفهوم عام 1989* في تقرير للبنك الدولي عن دول إفريقيا جنوب الصحراء subsahariennes، حيث تم وصف الأزمة بكونها: أزمة حوكمة crise de gouvernance، وأرجع الخبراء بالبنك سبب عدم نجاح سياسات الإصلاح الاقتصادي والتكيف الهيكلي ajustement structurel بهذه البلدان، إلى الإخفاق في تنفيذ السياسات وليس إلى السياسات ذاتها. حيث أصبح أسلوب الحكم مصطلحا بارزا في خطاب المؤسسات الدولية المانحة، ومنذ ذلك الوقت انتشر المصطلح في دوائر الدراسات التنموية وبمجال السياسات العامة، وكان اهتمام المنظمات الدولية بالتنمية بهذا المفهوم منذ أوائل التسعينات من القرن العشرين، لعدة أسباب- نذكر منها :

- رغبة الهيئات المانحة في تحسين فاعلية المساعدات التنموية والتي اتسمت بالتدني في الدول النامية؛ نتيجة لعدم الالتزام ببرامج الإصلاح من ناحية أو نتيجة لاستئراء الفساد في الكثير منها وصعوبة السيطرة عليه.
 - اهتمام المحللين بنقل مفهوم الحوكمة من مجال إدارة الأعمال⁽¹⁷⁾ والممارسات الخاصة بضمان مصالح وحقوق المساهمين في الشركات إلى مفهوم أوسع يشمل حماية حقوق أصحاب المصالح في الوطن أي الموظفين، المستثمرين وأصحاب الصوت الانتخابي ودافعي الضرائب- بحيث يجب معاملتهم بالمثل- ولهم نفس الحقوق وخاصة في مجال الوصول إلى المعلومات.
 - مع انتهاء الحرب الباردة شهدت دول الاتحاد السوفيتي ما عرف ب: *البريسترويكا* كما عرفت بعض الدول النامية موجة من الإصلاحات السياسية، حيث أصبح الشكل الديمقراطي للحكم شرطا أساسيا لإظهار الشرعية وجذب التمويل من المستثمرين وهيئات المعونة.
 - تزايد الفاعلين غير الحكوميين كالمنظمات غير الحكومية O.N.G- سواء المحلية أو الدولية- ولم تعد السياسة الاقتصادية والاجتماعية حكرا على الحكومة وإنما تتأثر بمؤلاء الفاعلين.
- من جانب إشكالية المصطلح، فإننا لا نسعى لإضافة مصطلح جديد لتلك الموجودة ضمن القواميس، إنما نريد التأكيد على أن هناك استعمالا لمصطلحات عديدة باللغة العربية لمفهوم الحكم الرشيد؛ تستوفي نفس المعنى، كالحكومية، والحوكمة، والحكمانية، الحاكمة، الحكم الصالح..... كما استعملت عبارات تؤدي نفس المعنى أيضا: كإدارة شؤون الدولة والمجتمع، وإدارة الحكم.

* الحقيقة أن مصطلح الحكم الرشيد ظهر عام 1937 في بحث بعنوان: "The nature of the firm" لصاحبه Ronald Coase⁽¹⁷⁾ علاء محمد الخواجة: مصدر سابق، ص9

* على ضوء ذلك، تتعدد وجهات النظر المتباينة للمصطلح، حيث أن هناك من ينظر إليه من عدة زوايا: وجهة اقتصادية، وجهة محاسبية، وجهة قانونية، وجهة أخلاقية- من خلال التركيز- على ما يعرف بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات Responsabilité sociale des entreprises R.S.E

غالطى و الأخضر عزى

تعددت تعريفات الحكم الرشيد *la bonne gouvernance*، حيث يعرفه البنك الدولي على أنه "العمليات والمؤسسات التي تحدد كيفية ممارسة السلطة والرقابة وإدارة الموارد من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية" ويتضمن ذلك:

- العملية التي يتم من خلالها اختيار الحكومة ومتابعة أعمالها ومساءلتها.
 - قدرة الحكومة على إدارة الموارد بكفاءة ووضع وتنفيذ السياسات الملائمة.
 - الإقرار بقيمة المواطنين والمؤسسات التي تحكم التفاعلات الاقتصادية والسياسية بينهم.
- يرتكز هذا التعريف على العمليات التي يتم من خلالها صنع القرارات العامة *décision publique*، لتحقيق التنمية والكفاءة في إدارة الموارد وتنفيذ السياسات العامة. أما برنامج الأمم المتحدة الإنمائي *PNUD*، فيعرف المفهوم بأنه "ممارسة السلطات الاقتصادية والسياسية والإدارية لإدارة شؤون المجتمع على كافة المستويات وتضم الآليات والعمليات التي يمكن للأفراد والجماعات من خلالها التعبير عن مصالحهم وممارسة حقوقهم القانونية والوفاء بالتزاماتهم وتسوية خلافاتهم".
- يعتبر الحكم الرشيد مرادفاً حقيقياً للإصلاح العميق للدولة بغية إيجاد نطج جديد مرتبط بمعالجة إعادة التعريف والانبعث، للعلاقة بين السلطة العمومية والإدارية والمستخدمين والعملاء وغيرهم.

عناصر الحكم الرشيد:

في تعريف البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة، نجد أن الحكم الرشيد يقوم على مجموعة من الخصائص أهمها⁽¹⁸⁾:

- المشاركة: أن يكون لكل المواطنين رأي في اتخاذ القرار سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بدون أي تفرقة بينهم من أي نوع.
- حكم القانون: أن تتسم الأطر القانونية بالعدالة، وأن تطبق دون تحيز.
- الشفافية: التدفق الحر للمعلومات وانفتاح المؤسسات والعمليات المجتمعية مباشرة للمهتمين بها؛ حتى يمكن مراقبتها.
- الاستجابة: أن تسعى المؤسسات والعمليات المجتمعية إلى خدمة جميع من لهم مصلحة فيها.
- بناء التوافق: التوفيق بين المصالح المختلفة للتوصل إلى توافق واسع على ما يشكل أفضل مصلحة للجماعة.

(18) رابوة، محمد توفيق: الحكم الرشيد والتنمية في إفريقيا، دراسة تحليلية لمبادرة النيباد. جامعة القاهرة: معهد البحوث والدراسات الإفريقية، مشروع دعم التكامل الإفريقي، 2005، ص ص: 28-29

غالم جلطى و الأخصر عزى

- المسألة: أن يكون صناع القرار فى الحكومة والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدين مسئولين أمام الجماهير ومؤسسات الأطراف المعنية.

- الفعالية والكفاءة: أن تلى العمليات والمؤسسات الاحتياجات مع الأخذ فى الاعتبار الاستخدام الأمثل للموارد.

- الرؤية الإستراتيجية: أن يمتلك القادة والأفراد منظورا واسعا للحكم الرشيد والتنمية الإنسانية ومتطلباتها.

هناك فى الكثير من الدراسات الميدانية -التي أجريت حول الحكم الرشيد- ما يعرف مجازا بالنجمة الجيدة للحكم الرشيد، والتي توضح بصفة مركزة خصوصيات هذا الحكم الرشيد المتمثلة فى: وجود التنظيم الجلسى والواضح، مع إرفاقية الإقليم المعرف بالمنطقى المحلى أو الوطنى أو الدولى، وضرورة توفر الوسائل المادية والبشرية، وكذا مستوى القبول الاجتماعى وإمكانية الاندماج ضمن البيئة الخارجية ومستوى التطور والابتكار والمقومات الأساسية لتعزيز رشادة الحوكمة، والشكل التالى، يوضح ذلك:



اعتبرت تقارير ومؤتمرات عديدة لبرامج الأمم المتحدة: إقامة الحكم الرشيد شرطا هاما للتنمية البشرية المستدامة (برنامج الأمم المتحدة 1998) ومحاربة الفساد (فبراير 1999) وإدارة القطاع العام (1995) وتنمية القدرات (1997) وكذلك عقدت عدة مؤتمرات فى إطار الاهتمام بإعادة تعريف الدور الحكومى، كالمؤتمر المنعقد بسيول بكوريا الجنوبية فى ماي 2005 والذي ركز على ضرورة المزيد من المشاركة والشفافية فى نظم إدارة الحكم (PNUD, 2005).

الدور الجديد للحكومة فى ظل العولة

فى ظل تسارع وتيرة التغيرات العالمية، ظهرت اتجاهات تنادى بإعادة النظر فى دور الحكومة le gouvernement، والحكومة - وفقا لتعريف الأمم المتحدة - مؤسسة عامة يختارها المجتمع لتقوم بإدارة وتحقيق أهدافه التنموية التى يسعى مجتمع ما إلى تحقيقها والتي تختلف من مجتمع لآخر. وقد اهتمت العديد من

غالم جلطي و الأخضر عزري

الدراسات⁽¹⁹⁾ بإعادة النظر في تنظيم العلاقة بين الحكومة وبعضها البعض من جانب، وبين الحكومة والمتعاملين معها من جانب آخر سواء من مؤسسات الأعمال أو مؤسسات المجتمع المدني أو المواطنين.

ولعل أهم الدراسات التي ظهرت في التسعينات من القرن العشرين، دراسة **Osborn** الموسومة "إعادة اختراع دور الحكومة"، حيث ترى الدراسة أن النظام الحكومي له جذور تاريخية ارتكزت على الوفاء باحتياجات معينة في فترة ما ومع تغير طبيعة هذه الاحتياجات فإن هناك حاجة لطريقة تفكير جديدة من جانب الحكومة ولا يمكن استيفاؤها من خلال نظام مقيد بالبيروقراطية، وفي الوقت ذاته شهدت عملية إدارة الشركات في العقدين الأخيرين تغيرات عميقة - على نحو يقدم للحكومة نموذجاً - يتسم: بالمرونة، الابتكار ويستند إلى عقلية المنظم Entrepreneur.

أشارت الدراسة إلى عشر نقاط هامة للتغيير في الدور الحكومي - تستند إلى الاستفادة من ممارسات القطاع الخاص (Osborn, 1991) - وذلك لتحقيق الأهداف الأساسية⁽¹⁹⁾ المتمثلة في: الكفاءة، المرونة، المساءلة، الابتكار ورفع الإنتاجية، وتمثل هذه النقاط فيما يلي:

1. الحكومة كمحفز: ليس بالضرورة أن تقوم الحكومة بتقديم كافة الخدمات وإنما تتمتع بالقدرة على إدارة آليات تقديمها.
2. المجتمعات هي من تملك الحكومة: الحكومة هي من تدعم هذه المجتمعات وليس بالضرورة أن تقدم بنفسها كل الخدمات.
3. حكومة تنافسية: تدعم عملية المنافسة في تقديم الخدمات، ويتم ذلك من خلال كسر الاحتكارات وتشجيع المنافسة من خلال: قطاع عام/ قطاع خاص، قطاع عام / قطاع خاص أو قطاع خاص / قطاع خاص، فالمنافسة تدفع بالنفقات نحو الانخفاض مع تحسين نوعية الخدمة.
4. حكومة لديها مهام: تحركها وتزيل عن كاهلها البيروقراطية على نحو يساعد على تحقيق الأهداف بأكفاً الأساليب.
5. التقييم بالنتائج: يجب أن يكون التركيز على عناصر مثل: الأداء، التقييم المستمر والمساءلة.
6. حكومة تتوجه إلى العميل لتلبي احتياجاته: الموظف العام ينبغي أن يكون ملتزماً تجاه العميل وليس فقط أمام قيادته.

⁽¹⁹⁾ بن صايم بونوار: الفساد السياسي والحكم الراشد، دراسة في الأطر المنهجية والنظرية، مجلة العلوم القانونية والإدارية، كلية الحقوق جامعة تلمسان، العدد: 05، 2007، ص 16

(20) علاء ، محمد الخواجة: مصدر سابق، ص: 13-14

غالم جلطي و الأخضر عزري

7. حكومة تعمل وفقا لأداء الشركات: لديها إيرادات تتعدى نفقاتها أي تفكر بطريقة المنظم entrepreneur.

8. حكومة لديها قدرة استشرافية مرتفعة: تحاول تجنب المشاكل بدلا من الانشغال بحلها.

9. حكومة غير مركزية: تنتجها فكرة المشاركة والعمل بروح الفريق.

10. حكومة تتوجه إلى السوق: لإحداث عملية التغيير بخلق حوافز لتوجيه الأفراد لاتخاذ قراراتهم بأنفسهم.

يتضح من استعراض هذه المتطلبات العشر، والتي قد يتفق أو يختلف البعض حول إمكانية تحقيقها، أنها تعكس تغيرا في التفكير لدور الدولة وطبيعة المهام المنوطة بها وطريقة أداء هذه المهام، والحكومة الالكترونية بمثابة أسلوب جديد لأداء الأعمال الحكومية يركز على استخدام أدوات جديدة تتمثل في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

المبحث الثالث: العلاقة الارتباطية بين الحكومة الالكترونية والحكم الرشيد في ظل العولمة أو (في ظل الثورة التكنولوجية):

تمثل الحكومة الالكترونية أسلوبا جديدا لأداء الأعمال الحكومية باستخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وتعد هذه الأخيرة أداة وليس هدفا في حد ذاته، فالهدف الأساسي يتمثل في تغيير وتحسين الأداء الحكومي على نحو يجعله أكثر شفافية وأكثر كفاءة وقدرة على توفير خدمة جيدة للعميل - فضلا عن تحقيق عملية التمكين للمواطنين - من خلال توافر المعلومات وداعما باضطراد لعملية الإصلاح الحكومي، وتعد كفاءة الإدارة الحكومية وما تستخدمه من وسائل حديثة، حجر الزاوية للحكم الرشيد.

الإستراتيجية الموقفية للحكومة الالكترونية :

تمثل الإستراتيجية الموقفية في بلورة روافد من نخط:

-المساهمة في تعريف قائم على الحكمانية الالكترونية la gouvernance électronique والتي تأخذ بعين الاعتبار تنوع النماذج وخاصة الرهانات الديمقراطية الالكترونية.

-المساهمة في التوضيح النظري الأكاديمي حول: مفاهيم مرتبطة بالحكومة الالكترونية والحكممانية الالكترونية والديمقراطية الالكترونية.

- تحليل تشكيلة نماذج الحكومة الالكترونية، حيث أن هناك بعض الخطوط المزودة والمعيرة عن الأبعاد النوعية لبلدان الجنوب والتي تتميز بتقدير النشر الممكن في بعض المناطق الأخرى.

غالم جلطي و الأخضر عزى

- تقدير درجة الضغط بين الابتكار السياسي الإداري الوطني ووزن الأحداث والروزنامات السياسية للمؤسسات المالية الدولية.

- توثيق مستخدمي الإدارة في نطاق تكنولوجيا ذات أبعاد سياسية؛ لخدمة المجتمع المدني الذي يستطيع كذلك الاستثمار في الفضاء العمومي الإلكتروني بإكمال بعض المجالات والفضاءات النقاشية، دون إهمال دور اللوبيات الممارسة تقليديا.

- تشخيص تعوم وإبراز فلسفة سياسية جديدة لمواضيع ذات علاقة عبر طرح تجاري واعد بممارسة تصورات تجارية للأنظمة التجارية.

- إقامة وتفعيل تكنولوجيا الإعلام والاتصال يمكن من تطوير الأداءات الفعالة.

كفاءة الإدارة الحكومية تمثل حجر الزاوية للحكم الرشيد: تسعى الحكومات الحديثة إلى مواكبة التطورات السريعة والمتلاحقة، بشئى الطرق من خلال إدارة الأداء الحكومي بنفس- منهج إدارة القطاع الخاص- سعيا إلى تحقيق التطوير، وتقديم الخدمات في أفضل صوره، وذلك لمواجهة الكثير من التحديات، والتي يمثل أهمها في: تعدد الأهداف، وتزايد حاجات المجتمع وتنوعها، ونُدرة الموارد والتحوللات الاقتصادية. وتمثل الإدارة الحكومية العمود الفقري للسلطة التنفيذية، وقد أعطى لأداء الإدارة الحكومية واستخدام الوسائل الحديثة بها اهتمام متزايد من قبل العديد من الدول النامية والعربية على وجه الخصوص- نظرا لأهمية رفع مستوى الأداء الحكومي- وتحسين جودة الخدمات لتحقيق التنمية المستدامة والتمسك بأهداف التنمية في الألفية الجديدة، وقد أصبحت مبادئ النزاهة والشفافية والمساءلة موضع الاهتمام والتركيز في برامج الإصلاح والتحديث الإداري في مختلف الإدارات، حيث أن النموذج التقليدي ذا السلطة المنفردة والذي لا يتسم بالشفافية والمساءلة لم يعد مناسباً للإدارة العصرية، والتي تركز على إدارة المجتمع ككل لخدمة عملية التنمية، ومن هنا بات من الضروري حصول المواطنين على الخدمات العامة وأن تتسم هذه الخدمات بدرجة عالية من الجودة. وتتطلب السياسات الناجحة والفعالة إشراك كل الأطراف المعنية مع احترام مبادئ⁽²⁰⁾ النزاهة والشفافية والمساءلة. هناك ارتباط بين مفهومي الشفافية والمساءلة: بدون الشفافية - وهي الوصول غير المقيد لمعلومات موثقة وآنية حول القرارات المتخذة ومستوى الأداء - يصبح من الصعب إخضاع هيئات القطاع الحكومي للمساءلة. ويمكن تحديد ثلاثة أبعاد رئيسية للإدارة الحكومية -تمثل في:

- إدارة الموارد المالية.

- إدارة الموارد البشرية.

(21) ينظر: الأخضر عزى، غالم جلطي: قياس قوة الدولة من خلال الحكم الرشيد- إسقاط على التجربة الجزائرية- الجزائر: مجلة دراسات إستراتيجية، العدد الأول، جانفي 2006، ص ص: 11-12

وهناك ارتباط بين مجالات الإدارة الوظيفية الثلاثة؛ إلا أن الدراسة تحاول التركيز على البعد الثالث والذي يتمثل في إدارة المعلومات - مع التأكيد على أهمية البعدين: الأول والثاني - في محاولة لتوضيح إمكانية استخدام نموذج الحكومة الالكترونية كأداة لتحقيق أهم مقومات الحكم الرشيد من شفافية ومساءلة ومحاربة للفساد. ولن يتأتى ذلك إلا بإصلاح إداري عميق طالما أن الجهاز الإداري هو أداة الدولة في تنفيذ سياساتها الاقتصادية والاجتماعية ويعبر عن هيمنة الدولة وسيادتها، وقد بدأ ظهور فكرة الإصلاح الإداري نتيجة للسليبيات التي نتجت عن تبني المنظمات الحكومية للنموذج البيروقراطي للتنظيم الإداري للدولة الذي قدمه Max Weber القائم على تعدد المستويات الإدارية، حيث تتركز السلطة في قمة النشاط الاقتصادي، وقد ظهرت العديد من المشكلات التي دعت إلى الحاجة للإصلاح الإداري؛ لذلك فقد اتجهت دول العالم إلى التحرر من هذا النموذج البيروقراطي والتوجه نحو إدارة حكومية جديدة، وقد تركزت جهود الإصلاح الإداري والكتابات التي تناولت هذا الموضوع على المحاور التالية:

- إعادة هيكلة وحدات الجهاز الإداري للدولة.
- تطوير القوانين والتشريعات المنظمة لشؤون الخدمة المدنية.
- تبسيط الإجراءات وتطوير الخدمات الجماهيرية.
- إصلاح رواتب وأجور العاملين بالجهاز الإداري للدولة.
- تطوير وتنمية الموارد البشرية من خلال التدريب.

يتضح من أهداف نموذج- الحكومة الالكترونية- السابقة الذكر، أنها تتضمن تحقيق مزايا متعددة الأثر-مثلا:
- على المستوى الاقتصادي: يكون التأثير في تخفيض تكلفة المعاملات وتسليم الخدمة بكفاءة من جهة النفقات أو زيادة الإيرادات الحكومية والإدارية المطردة للموارد.
- على المستوى الاجتماعي: يتمثل في انتشار التعليم الالكتروني، وتضييق الفجوة الرقمية والتحول نحو ثقافة تجعل المواطنين هم محور أداء الخدمات والتأثير من حيث تحقيق الحكم الرشيد عن طريق مزيد من: المساءلة والشفافية في الإدارة الحكومية، تحقيق عدم المركزية، والمشاركة الشعبية وإدماج مؤسسات المجتمع المدني في عملية اتخاذ القرار.

يؤكد على ما ذكر، تقرير الفساد العالمي لعام 2003، الذي أشار إلى أن الحكومة الالكترونية هي أحد الأدوات المستخدمة في الآونة الأخيرة لمكافحة الفساد الإداري، حيث يشير التقرير إلى أن الحكومات تلجأ إلى الولوج إلى الشبكات في الإدارات الحكومية التي تتعامل مع المواطنين ورجال الأعمال، والتي يمكن أن ترتفع

غالم جلطي و الأنخضر عزري

فيها إمكانيات التعرض لفساد، كعملية التحصيل الضريبي، ومن ثم يمكن تخفيض درجة الفساد من خلال درجة الوصول إلى المعلومات - حيث أن أحد عوامل انتشار الفساد، العجز المعلوماتي - تتجلى في: انعدام الشفافية الحكومية (أي حرية المعلومات) في صنع القرار مع إهمال حرية التعبير أو الصحافة - ، التأكد من شفافية القواعد والإجراءات وأخيرا بناء القدرة على رصد القرارات والممارسات لموظفي الخدمة العامة.

من خلال تحقيق أهداف نموذج الحكومة الالكترونية، يمكن الوصول إلى الوفاء بمقومات الحكم الرشيد المتمثلة في: الشفافية والمساءلة ومكافحة الفساد وتدعيم عملية المشاركة بين الأطراف الفاعلة في المجتمع على نحو يمكن اعتبار أن تنفيذ نموذج الحكومة الالكترونية هو بمثابة أداة لتحقيق الحكم الصالح.

كل ذلك، لن يتأتى إلا إذا مارست الأطراف الفاعلة في المجتمع الدور المنوط بها من خلال:

- وسائل الإعلام: المرئية والمسموعة والمكتوبة، والمثابرة على تجنيد وتعبئة كل أفراد المجتمع خدمة لهذا المشروع وذلك بإظهار إيجابيات ومزايا الحكومة الإلكترونية بهدف إحداث نقلة نوعية في تسيير شؤون الدولة والمجتمع.

- الترسخ في ذهن كل مواطن، أن مشروع الحكومة الالكترونية هو مشروع مجتمعي وليس مجرد مشروع حكومة، مما يستدعي تجنيد كل الطاقات الحية للمجتمع لإنجاح هذا المشروع.

- غرس روح المسؤولية لدى أفراد المجتمع وتبليغ معاني المواطنة والانتماء، لأن الحكم الرشيد ما هو إلا ذلك العمل المنسق بين الحكومة الالكترونية والشركات والمؤسسات الحكومية.

خلاصة:

يعيش العالم اليوم ثورة حقيقية صنعتها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، لا تقل تأثيرا في تداعياتها عما أحدثته الثورة الصناعية من تأثيرات على النظام الاجتماعي، وعلى مستوى المعيشة، وعلى مستوى القيم الثقافية. وتقوم هذه الثورة على محورين رئيسيين:

- تحرر المعلومات من القيود التي كانت تحكم تدفقها في الماضي.

- الانفجار المعرفي.

يعتبر انتقال الحكومات من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية نقطة تحول جوهريّة في أنظمة الحكم المتعارف عليها لاتساع نطاق تأثير التغييرات المطلوبة وارتباطها الوثيق بحياة المواطنين، لأن ذلك ليس عملية تقنية فقط بل إعادة هيكلة للعمل الحكومي، فهي تمثل فكرا متطورا يعيد صياغة الحكومات بشكل جديد له أبعاده السياسية والإدارية والاجتماعية. وتتميز مشاريع الحكومة الالكترونية بأنها طويلة المدى تتطلب فترة زمنية تتجاوز العشر سنوات لتنفيذها؛ لذا فإن الأمر يتطلب الاستناد إلى إستراتيجية متكاملة تعبر عن رؤية واضحة ومحددة وتتضمن مجموعة من البرامج

غالم جملطي و الأخصر عزي

تفند على مراحل متتابعة ويمثل كل منها محورا من محاور التغير في المجال السياسي والاجتماعي والثقافي والإداري.

كما أن الحكومة الالكترونية أحد مجالات الإدارة الالكترونية، فهي لا تقتصر فقط على تقديم الخدمات الحكومية إلكترونيا للمستفيدين منها، وإنما تشمل استخدام الأساليب الالكترونية في انجاز كافة الأعمال الحكومية التي تتم داخل المنظمات الحكومية وخارجها. وعندما تصبح الحكومة الالكترونية بمثابة عقد جديد بين الحكومة والمواطن؛ يتحول المواطن من مجرد متلق للخدمة إلى مشارك في صنع القرار من خلال دوره في تقييم الأداء الحكومي عن طريق استطلاعات الرأي ودراسات ردود أفعال المواطنين تجاه الخدمات الحكومية المقدمة. كما أن الديمقراطية أحد الأهداف الرئيسة للحكومة الالكترونية، ولا يقصد بذلك استخدام شبكة الانترنت في تسجيل أصوات الناخبين، إنما زيادة مساحة المشاركة السياسية للمواطنين من خلال التعرف على آرائهم ومراقبها عند وضع السياسات وتعديلها. ويتطلب تطبيق الحكومة الالكترونية نماذج أعمال مبتكرة لإحداث التغيرات في العمليات الحكومية على مستويين:

- التغير في العمليات الحكومية الداخلية، وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمات الحكومية ذاتها، وتحقيق التنسيق والتكامل بين الأجهزة الحكومية باعتبارها أداة صنع القرارات.
- التغير في العمليات الحكومية الخارجية مثل توفير المعلومات والخدمات للمواطنين على شبكة الانترنت، وإدارة هذه المعاملات بأسلوب يتناسب مع متطلبات الخدمة الذاتية.

كل ذلك يؤدي بالنتيجة إلى تغير في سلوك الأفراد والجماعات والهيئات والحكومة، ويصبح للقطاع الخاص والمجتمع المدني، دور كبير في القرارات التي تتخذها الحكومة، وقدرة أكبر في محاصرة الفساد الإداري. والجوائز باعتبارها من البلدان الصاعدة قد خصصت استثمارات كبيرة في مجالات الهياكل والبنية التحتية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وقد رافق ذلك الكثير من الاختلالات (انتشار وتفشي الفساد في دواليب الإدارة- كما لاحظناه من خلال المؤشرات السابقة) ويتجلى ذلك من خلال أن الانتقال البطيء-ميدانيا- نحو تبني إقامة الحكومة الالكترونية تقنيا لم تساهمها قفزة أو وثبة على المستوى الإداري البيروقراطي والتنظيمي؛ مما همش دور المقاتل لصالح بقاء الأساليب الجامدة للتسيير التي يتميز بها البيروقراطيون، وهنا تبرز أهمية الدفع الجاد لتحسين الحكومة، أي تبرز للعيان بشكل جلي أهمية الحكومة الالكترونية في ذلك- مع الإشارة إلى أن المنحى الجغرافي للجزائر ورغم تعميم شبكات الاتصال وكل المرافق الضرورية؛ قد تؤدي في ظل تغييب الفعالية

غالم جلطي و الأخضر عزى

والشفافية في التسيير إلى المزيد من كبح انتشار الخدمات الالكترونية الحكومية وتحدّر التسبب في ذلك مما يزيد من التكاليف والأعباء وكثرة الأخطاء والتعطلات التي ستقف حائلا دون تجسيد تنمية مستدامة. ولا شك أن إعادة عصرة محتويات برامج التعليم الجامعي-خاصة إجبارية التعلم في ميدان الدراسات المستقبلية- ستؤدي إلى تدارك الوضع في ميدان الحكومة الالكترونية، وعلى هذا الأساس يمكن القول أن الحكومة الالكترونية أداة هامة للوصول إلى الوفاء بمقومات الحكم الرشيد.

إحالات ومراجع:

1- من الأشياء الطريفة، أن فكرة الحكومة الإلكترونية كانت موضوعا لإحدى روايات الخيال العلمي The shack Rider التي كتبها الروائي جون يرر في سنة 1975- حيث دار موضوع الرواية- حول شكل من أشكال الحكومة الشمولية تتحكم في شعبها وتركز كل السلطات في يدها من خلال شبكة حاسوب عملاقة تحتوي على كل بيانات أفراد الشعب، مما أدى بأنصار الحريات إلى مكافحة هذه الشبكة. وقد تأثر بهذه الرواية روبرت موريس (دكتور في علوم الحاسوب بجامعة كورنيل الأمريكية) وحاول تحقيق الفكرة ونقلها من الخيال العلمي إلى الواقع العملي، كان ذلك بتاريخ: 2 نوفمبر 1988 حيث صمم الدودة الإلكترونية والتي كانت سببا في إدانته جنائيا بتهمة الاحتيال وسوء استخدام الكمبيوتر. وبعد مضي ست سنوات على ذلك أخذت فكرة الحكومة الإلكترونية تظهر نفسها في المجال الإداري، وبرزت علامتها الأولى في عام 1992 - أثناء الحملة الانتخابية للرئيس الأمريكي بيل كلنتون- حيث أعلن أنه يريد أن يجعل من طريق المعلومات السريع حجر زاوية جديد في البنية الأساسية القومية، يشابه في أهميته نظام الطرق السريعة بين أرجاء الولايات الأمريكية. وفي سبتمبر من عام 1993 أصدر نائب الرئيس الأمريكي آل جور تقريرا حمل عنوان "من البيروقراطية للإنتاج: نحو حكومة تعمل أكثر وتكلف أقل" From red to results: creating a government that works better and costless.

2- حازم أحمد حسني، أحمد: "الحكومة الإلكترونية والمشروع القومي لتحديث الدولة المصرية بين إعادة هندسة الدولة وحوسبة ما هو قائم منها". القاهرة: مركز الدراسات والبحوث الاقتصادية والمالية، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، مركز بحوث ودراسات الدول النامية، 2004، ص16.

3- علاء محمد، الخواجة: "الفرص والتحديات أمام تطبيق نموذج الحكومة الإلكترونية في مصر"، سلسلة أوراق اقتصادية. القاهرة: جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مركز الدراسات والبحوث الاقتصادية والمالية، العدد 35، ديسمبر 2007، ص9

غالم جلطي و الأخضر عزي

- 4- إيمان عبد المحسن، زكي: "الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل". القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ص18.
- 5- عصر الانفوميديا Info media: الانفو: اختصار لكلمة information وميديا Media: تعني وسائل الإعلام.
- 6- ينظر: محمد حسين، الفيلي: "العلاقة بين القانون والحكومة الالكترونية"، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر الكويت حول "الحكومة الالكترونية"، 13-15 أكتوبر 2003، ص:25
- 7- إيمان عبد المحسن، زكي: "الحكومة الالكترونية مدخل إداري متكامل"، مصدر سابق، ص:18-19
- 8- علاء محمد، الخواجة: "الفرص والتحديات أمام تطبيق نموذج الحكومة الالكترونية في مصر"، مصدر سابق، ص15
- 9- شاكر محي الدين، عبد الله العراقي: "دور الحكومة الالكترونية في التنمية العربية المستدامة-دراسة تاريخية حتى عام 2008"، موقع: pulpit.elwatanvoice.com، تاريخ الزيارة: 2012/07/10، الساعة: 16
- 10- ينظر في ذلك: الموقع الالكتروني: www.egovconcepts.com، تاريخ الزيارة: 2012/06/22، الساعة: 14:00 (بتصرف)
- 11- علاء، محمد الخواجة: نفس المصدر السابق، ص ص 9-10
- 12- ينظر: مستخلص دراسة الباحث: شادي إسماعيل التلباني، الموسومة: "واقع تطبيق الحكومة الالكترونية على المستوى العالمي والعربي". قدمت على شكل عرض الكتروني.
- 13- -- يراجع: الموقع: http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm
- 14- إيمان عبد المحسن زكي: مصدر سابق، ص ص: 26-27.
- 15- المصدر الأصلي للمعطيات الإحصائية المساعدة على الصياغة الإحصائية : United Nations E-Government Survey 2010
- 16- غالم جلطي، لخضر عزي: "الحكم الرشيد وخصوصية المؤسسات لأجل تسيير فعال"، دفاتر ميكاف، العدد الثاني، جامعة تلمسان، 2006 ص.ص: 257-258 (بتصرف)
- 17- علاء محمد الخواجة: مصدر سابق، ص9-10
- 18- راوية، محمد توفيق: الحكم الرشيد والتنمية في إفريقيا، دراسة تحليلية لمبادرة النيباد. جامعة القاهرة: معهد البحوث والدراسات الإفريقية، مشروع دعم التكامل الإفريقي، 2005، ص ص: 28-29.

غالم جلطى و الأخصر عزى

- 19- بن صلم بونوار: الفساد السىاسى والحكم الراشد، دراسة فى الأطر المنهجىة والنظرىة، مجلة العلوم القانونىة والإدارىة، كلىة الحقوق والعلوم الإدارىة، جامعة تلمسان، العدد: 05، 2007، ص16.
- 20- علاء ، محمد الخواجة: مصدر سابق، ص:13-14.
- 21- لخصر عزى ، غالم جلطى: قىاس قوة الدولة من خلال الحكم الراشد (إسقاط على التجربة الجزائرىة)، مجلة دراسات إستراتىجىة، العدد الأول، مركز البصرىة للدراسات، الجزائر، جانفى 2006، صص11-12
- 22-
- 22- البنك الدولى: الدولة فى عالم متغىر، تقرير عن التنىمة فى العالم، واشنطن 1997..
- 23- ينظر الموقع الإلكترونى:
- http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm
- 24- ينظر: برنامج الأمم المتحدة الإنمائى: إدارة الحكم لخدمة التنىمة البشرىة المستدامة، يناير 1997.