

الحكومة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي

E-Government and Digital Economy

د. هشام عبد السيد الصافي محمد بدر الدين*

جامعة حلوان، مصر، k.mostefaoui@univ-bouira.dz

تاريخ الاستلام: 2021/10/05؛ تاريخ القبول: 2021/12/06؛ تاريخ النشر: 2021/12/31



ملخص:

يمر الاقتصاد العالمي بمرحلة تحول سريعة من الاقتصاد الصناعي التقليدي إلى الاقتصاد الجديد - اقتصاد المعرفة، ومجتمع المعلومات- وأصبحت حضارات الدول تقاس في العصر الحالي - عصر انتشار التقنيات الحديثة- بمدى توافر البيئة التحتية في الدول، وجاهزيتها من وسائل تكنولوجيا، وموارد بشرية، وشبكات اتصالات، وغيرها من العناصر التي تتيح سهولة تدفق المعلومات لكافة شرائح المجتمع، وضمان تكافؤ الفرص في الحصول عليها.

الكلمات المفتاحية: الاقتصاد الرقمي؛ الحكومة الإلكترونية؛ مجتمع المعلوماتية؛ المعاملات الإلكترونية.

Abstract:

The world economy is undergoing a rapid transition from the traditional industrial economy to the new economy, the knowledge economy, the information society. In the present era, the civilizations of countries are measured by the age of the spread of modern technologies, by the availability of technological infrastructure and human resources, Communications and other elements that facilitate the flow of information to all segments of society and ensure equal access to them.

Keywords: Digital economy; Electronic government; Information society; Electronic transactions.

مقدمة:

مع قدوم القرن الحادي والعشرين يتجه الاقتصاد العالمي أكثر فأكثر نحو اقتصاد المعرفة؛ الذي يعتمد اعتماداً أساسياً على تكنولوجيا المعلومات، كما يشهد العالم ازدياداً مضطرباً لدور المعرفة والمعلومات في الاقتصاد، فالمعرفة أصبحت محرك الإنتاج والنمو الاقتصادي، كما أصبح مبدأ التركيز على المعلومات والتكنولوجيا -كعامل من العوامل الأساسية في الاقتصاد- من الأمور المسلم بها، وبدأنا نسمع بمصطلحات تعكس هذه التوجهات مثل "مجتمع المعلومات"، "ثورة المعلومات"، "اقتصاد المعرفة".

ويقدر حجم الناتج المحلي الخام للدول الكبرى لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية "OCDE" ⁽¹⁾ -المتعمد على المعرفة- بأكثر من 50% من استثمارات تلك الدول، وقد حولت تلك الدول اقتصاداتها عن طريق استخدام التكنولوجيا من الاقتصاديات التقليدية إلى الاقتصاديات المتطورة اقتصاديات مؤسسة على المعرفة، أي أنها صارت تركز مباشرة على استعمال المعرفة والمعلومات في إدارة الإنتاج والتوزيع، مما جعل التكنولوجيا محركاً للنمو الاقتصادي أكثر من أي وقت مضى.

ونظراً لأن الاقتصاد الرقمي لن يُفعل فعلياً ويكون له فائدة وثمار ترجى دون رعاية من الدولة، والتي تتمثل في توافر الإرادة السياسية الحقيقية؛ لتفعيل الأخذ بالمعرفة والتكنولوجيا الحديثة في إدارة مواردها، والذي يظهر من خلال تبنيها لتحويل كافة معاملاتها التقليدية إلى المعاملات الإلكترونية -كلما أمكن ذلك-، مع إرسالها لبيئة تشريعية تسمح بذلك، فيما جرى الاصطلاح عليه بالتحول لنظام الحكومة الإلكترونية E-government، والتي تعد أحد إفرازات ونواتج وانعكاسات الاقتصاد الرقمي، وسنحاول في بحثنا هذا إلقاء الضوء بالتفصيل عن فكرة الحكومة الإلكترونية، وخصائصها، ومميزاتها، ومثالبها، وما تحتاج إليه للتحويل إليها، ومعوقات ذلك التحول، مع الحديث عن تجربة الحكومة المصرية في التحول للحكومة الإلكترونية، سابقين ذلك

(1) اختصار لجملة "Organization for Economic Cooperation and Development".

بمبحث عن الاقتصاد الرقمي.

المبحث الأول: الاقتصاد الرقمي المفهوم والمضمون

المبحث الثاني: خصوصية الحكومة الإلكترونية

المبحث الثالث: التحول إلى أسلوب الحكومة الإلكترونية

المبحث الرابع: التجربة المصرية في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

المبحث الأول: الاقتصاد الرقمي المفهوم والمضمون

أدى ظهور الحاسب الآلي وانتشاره إلى إحداث ثورة حقيقية في المعلومات، وبدأ الحديث عن مجتمع المعلومات، وساد الاعتقاد بأننا على أعتاب حضارة جديدة تماماً، تكون الغلبة فيها لمجتمع المعلومات كبديل عن المجتمع الصناعي.

هذا المجتمع يقوم على تحويل البيانات والمعطيات -وهي غير ملموسة- من شكل إلى آخر، بعد معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني، أو نقلها من مكان أو من شخص (1)، وبعد حدوث تزاوج بين تكنولوجيا الحاسبات وتكنولوجيا الاتصالات، ووصول تلك التكنولوجيا إلى إمكانية الربط بين عدد من أجهزة الحاسب الآلي بعضها البعض، مكونة ما يعرف تقنياً بمصطلح الشبكة، ثم تطور الأمر ليشمل ربط تلك الشبكات بعضها البعض؛ مما أدى إلى لظهور شبكة الإنترنت والتي أطلق عليها البعض - بحق - أم الشبكات (2).

(1) د. محمد المرسى زهرة: مقدمة كتبها ككلمة افتتاحية لأعمال مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، وغرفة تجارة وصناعة دبي، والمنعقد في الفترة من 10 إلى 12 مايو 2003، ص5
(2) الشبكات لها أربع أنواع مشهورة هي 1- الشبكات المحلية LANs، وهي تتقيد بمكان واحد مثل بناية أو بنيات متجاورة، وتتميز برخص وتوافر المعدات اللازمة لها، 2- الشبكات الإقليمية MANs، وهذه الشبكات صممت لنقل البيانات والمعلومات عبر مناطق جغرافية شاسعة، ولكنها ما تزال تقع تحت مسمى المحلية، وهي تصلح لربط مدينة أو مدينتين متجاورتين، ويستخدم في ربط هذا النوع من الشبكات الألياف البصرية أو الوسائل الرقمية، فهذه التقنية تقدم سرعات فائقة، ويمكن لشبكة MAN أن تحتوى علي عدد من شبكات LANs، وتتميز بالسرعة والفاعلية، ومن عيوبها أنها مكلفة، وصعبة الصيانة، 3- شبكات المناطق الواسعة WANS وهي تغطي مساحات كبيرة جداً مثل ربط بعض الدول بعضها البعض عبر الآلاف من أجهزة الحاسب الآلي، ويمكن من خلالها نقل كم كبير من البيانات والمعلومات، ومن عيوبها احتياج تنفيذها إلي برامج وأجهزة

ومع تزايد انخراط الثورة الرقمية في نسيج الحياة اليومية دخلت أيضاً مصطلحات جديدة، إحداهما مصطلح "الاقتصاد الرقمي" "Digital Economy"، أو اقتصاد المعرفة "Knowledge Economy"، وبخلاف فروع الاقتصاد التقليدية، فإن هذا الفرع الجديد من الاقتصاد له خصائص تبشر بحل معضلة التنمية بأبعادها المختلفة.

يمثل الاقتصاد الرقمي منظوراً جديداً في بيئة الأعمال، فكراً وفلسفةً واتجاهاً وممارسةً، ف نماذج الأعمال التقليدية لم تعد قادرة على مواجهة متطلبات هذا العصر الديناميكي الدائم التجدد، وقد برز مفهوم الإدارة الرقمية خلال مرحلة معالجة المعرفة، وتنامي العولمة، والتحالفات والاستراتيجيات، ليشير إلى خروج أنماط الإدارة التقليدية، وقنوات تدفق المعلومات عن السيطرة.

فأصبحت الدول والمجتمعات والأعمال التي تمتلك مفاتيح الإدارة الرقمية والقيادة الافتراضية في وضع يؤهلها لجني ثمار الاقتصاد الرقمي الجديد، من خلال تحقيق وضمان أعلى مستويات الميزة التنافسية، والتي أصبحت من سمات منشآت الأعمال والمنظمات القادرة على تفعيل التكنولوجيا، وترسيخ قوتها، والانتفاع بقدراتها، وصارت الأعمال الإلكترونية والخدمات الإلكترونية تديرها إدارات رقمية، تمتلك خبرات الإدارات الحديثة والمبتكرة، بالإضافة إلى الخبرات الاتصالية والمعرفية والتقنية الراقية، وهكذا

غالبية جداً، بالإضافة إلى صعوبة تشغيلها وصيانتها، راجع د. طاهر الشيوخ: الشبكات وأمن المعلومات، د. ن، د. ت، ص 7، 8.

وأخيراً أضاف التطور العلمي النوع الرابع من الشبكات، وهو ما يطلق عليه شبكة الإنترنت، مصطلح الإنترنت (Internet) هو اختصار لـ Internet Communication Network، أي شبكة الوصل ما بين الشركات أو شبكة الشبكات، فهي محصلة ربط عشرات العشرات من الشبكات الخاصة والعامة بعضها البعض، وهي نظام حديث يربط بين أجهزة الحاسب الآلي علي مستوى العالم. وهذه الشبكة كانت بداياتها لخدمة الأغراض العسكرية في الولايات المتحدة الأمريكية، ثم أطلقتها الولايات المتحدة لجميع الأفراد علي مستوى العالم، راجع د. حسن عبد الباسط جميعي: إثبات التصرفات القانونية التي يتم إبرامها عن طريق الإنترنت، دار النهضة العربية، 2000، ص 7 ومن أهم خصائص ومميزات شبكة الإنترنت أنها شبكة مفتوحة للكافة، فهي غير مملوكة لأحد، وهي شبكة عالمية، لا تعرف الحدود الجغرافية بين الدول، وشبكة غير متخصصة في تقديم نوع معين من الخدمات، وأخير شبكة مجانية لأنها غير مملوكة لأحد، راجع د. صابر عبد العزيز سلامة: العقد الإلكتروني، ط 1، د. ن، 2005، ص 8، 9 تختلف دول العالم فيما بينها من حيث استخدامها لشبكة الإنترنت، ويعود ذلك إلى اختلاف القوانين السائدة، بالإضافة إلى العادات والتقاليد والنظام التربوي المطبق في تلك البلدان.

تغير أسلوب أداء الأعمال في بيئة العمل الرقمية البديلة تغيراً تاماً⁽¹⁾.

وقد قُسمت دول العالم على أساس ذلك إلى مجموعتين أولهما: دول متقدمة تملك اقتصادات قوية ورقمية، وتملك القدرة على التحكم في مواردها من خلال إنتاج وإتقان واستخدام العلم والتقنية، وثانئهما: دول نامية ذات اقتصادات متقزمة ضعيفة، لا تملك القدرة على التحكم في مواردها، بل تتحكم فيها عوامل تخرج عن سيطرتها، بسبب قصورها في مجال العلم والتقنية، وبعدها عن التقنية الفكرية في الإنتاج والاقتصاد وسبل الحياة الاجتماعية، وأن الفارق بين الاثنين يدعى بالفجوة الرقمية⁽²⁾، وسنحاول فيما يلي توضيح مفهوم وخصائص الاقتصاد الرقمي، وأوجه الاختلاف بينه وبين غيره من المصطلحات.

المطلب الأول: مفهوم الاقتصاد الرقمي

جاء مصطلح اقتصاد المعرفة أو الرقمي كنتيجة بالوعي لدور المعرفة والتكنولوجيا في النمو الاقتصادي، ويطلق عليه عدد من المصطلحات منها اقتصاد المعرفة، والاقتصاد الجديد، والاقتصاد الرمزي، واقتصاد المعلومات، والاقتصاد المبني على المعرفة، واقتصاد رأس المال البشري، والتقنية الرقمية، والثقافة المعلوماتية⁽³⁾.

الفرع الأول: تعريف الاقتصاد الرقمي

يعرف البعض الاقتصاد الرقمي بأنه: "اقتصاد تسيطر عليه السوق الإلكترونية، سوق لا يعيق فيه حركة انتقال البضائع والأموال أي عائق، وتتنافس فيه جميع المؤسسات في عرض سلعها وخدماتها بالأرجحية نفسها، بعيداً عن الاعتبارات القومية أو الوطنية.

(1) أ. عبد الله موسى علقم: الاقتصاد الرقمي، مجلة بنك فيصل الإسلامي السوداني، إدارة البحوث والتطوير، عدد (72) يوليو 2013، ص 50، وما بعدها

(2) د. إخلاص باقرهاشم النجار: الاقتصاد الرقمي والفجوة الرقمية في الوطن العربي، رسالة دكتوراه، جامعة البصرة، كلية الإدارة والاقتصاد، العراق، 2007، ص 1

(3) د. عزازي عمر: مكانة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاقتصاد المعرفي، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إدارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية، مخبر التنمية الاقتصادية والبشرية، جامعة سعد دحلب البلدية، الجزائر، عام 2008، ص 4.

اقتصاد يسهل فيه التسعير التنافسي، ويتيح للسلع الانتقال من البائع إلى المشتري بكفاءة وبدرجة احتكاك محدودة، وترتفع فيه أهمية تبادل العملات وشراء أسهم الشركات وتعاملاتها إلى اضعاف التعاملات اليومية من بيع وشراء السلع والخدمات، وتفقد فيه العملة الورقية مكانتها لصالح بطاقات الائتمان⁽¹⁾.

ويُعرف بأنه: "الاقتصاد الذي تحقق فيه المعرفة الجزء الأعظم من القيمة المضافة"، ومعنى ذلك أن المعرفة في هذا الاقتصاد تشكل مكوناً أساسياً في العملية الإنتاجية، كما تشكل مكوناً أساسياً في تسويق المنتج، وهو ما يعني أن معدلات النمو في الاقتصاد تزداد بزيادة المعرفة، وأن هذا النوع من الاقتصاد إنما ينهض على أكتاف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، باعتبارها المنصة الأساسية التي منها يطلق⁽²⁾.

ويعرف أيضاً بأنه: "ذلك الفرع من علم الاقتصاد الذي يهتم بعوامل تحقيق الرفاهية العامة؛ من خلال مساهمته في إعداد نظم تصميم وإنتاج المعرفة، ثم تطبيق الإجراءات اللازمة لتطويرها وتحديثها من أجل تنمية شاملة ومستدامة"⁽³⁾، ويعرف كذلك بأنه: "ذلك الجزء من الاقتصاد الذي يختص بكل ما يتعلق بتقنيات المعلومات والتقنيات الرقمية"⁽⁴⁾.

الفرع الثاني: خصائص الاقتصاد الرقمي

من التعريفات السابقة يمكن استخلاص خصائص الاقتصاد الرقمي والتي تتمثل في الآتي:

1- اقتصاد قوى غير تضخمي؛ يساهم في ترشيد الانفاق العام، وزيادة ما يخصص للمعرفة، لا سيما في مجال التعليم والبحث والتطوير والإبداع، بالشكل الذي يزيد من

(1) د. يحيى حمود حسن البوعلي: واقع اقتصاد المعرفة في دول مجلس التعاون الخليجي وفقا لمؤشرات المحتوى الرقمي، مجلة الاقتصاد الخليجي، مركز دراسات الخليج العربي، جامعة البصرة، العراق، عدد(24)، 2013، ص42، 43.

(2) د. عزازي عمر، مرجع سابق، ص5.

(3) فالاقتصاد المعرفي يبدأ من مدخل عملية انتاج وصناعة المعرفة ويستمر نحو التطوير المرتكز على البحث العلمي ومنضوياً تحت أهداف استراتيجية يتواصل العمل على تحقيقها من أجل تنمية شاملة ومستدامة، راجع د. ياسر عوض شعبان عبد الرسول: الاقتصاد المعرفي ودوره في تنمية وتطوير الموارد البشرية، مجلة مصر المعاصرة، الجمعية المصرية للاقتصاد السياسي والإحصاء والتشريع، عدد (509) يناير 2013، ص135.

(4) د. عزازي عمر، مرجع سابق، ص6.

القدرة التنافسية ويحقق الاستدامة اللازمة

2- اقتصاد يعتمد اعتماد كلي على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدام الشبكات الرقمية، فهو ينطلق من المعطيات المرتبطة باستخدام التقنيات الرقمية، بالإضافة إلى المعطيات المرتبطة بإنتاجها، والتي يعطى استخدامها في مختلف مجالات الإنتاج والخدمات مردود اقتصادي إيجابي يظهر في سرعة الإنجاز، وخفض النفقات، وتحسين الجودة، وتغيير أساليب العمل نحو الأفضل

3- اقتصاد يعتمد على رأس المال البشري؛ من خلال تطوير ركائز المعرفة، وأهمها التعليم -بدأ من التعليم الابتدائي إلى الجامعي- ويتضمن ذلك مواكبة التغيرات الكبيرة، والمستجدات العالمية، والتأقلم معها، مع زيادة التدريب لموظفي المنظمات الخاصة والعامة، بالشكل الذي يؤدي إلى زيادة انتاجهم، مع زيادة التعاون والتنسيق بين المؤسسات التعليمية والشركات الخاصة والعامة المعنية، بحيث تتكامل لخدمة المجتمع والاقتصاد، فهو اقتصاد يقوم بنشر المعارف، من خلال التعليم والتدريب والإعلام؛ من أجل بناء الإنسان، الذي يتمتع بالمعارف والمهارات والقدرات التي تمكنه من العمل بفاعلية واقتدار.

4- اقتصاد يقوم على المعلومات من الألف إلى الياء، فالمعلومة هي المنتج الوحيد وما تفرزه من تكنولوجيا هي التي تشكل وتحدد أساليب الإنتاج وفرص التسويق ومجالاته، فيركز ذلك الاقتصاد على ضرورة استخدام المعارف والمهارات والقدرات على أفضل وجه ممكن، يدعم عطاء المجتمع ويعزز تطوره

5- اقتصاد يهتم بالبحث العلمي والإبداع والابتكار؛ بما يساعد على توليد المعارف المفيدة في شتى المجالات

6- اقتصاد يحث الإنسان على إظهار مواهبه وقدراته وإمكانياته⁽¹⁾

الفرع الثالث: مميزات الاقتصاد الرقمي وعيوبه

إن أهم ما يميز الاقتصاد الجديد اعتماده على مصادر أخرى غير الطاقة، وهي

(1) راجع د. عازي عمر، مرجع سابق، ص5، وما بعدها، د. يحي حمود حسن البوعلي، مرجع سابق، ص43، وما بعدها

مصادر غير حسية كالمعرفة والمعلومات وإدارة المعرفة، لدرجة أن تلك المصادر غير الملموسة غدت مجالاً رحباً للتنافس العالمي، وأصبحت موضوعاً لمهن مستقبلية في إطار المنظومة الاقتصادية العامة، فضلاً عن كونها مولداً فعلياً للثروة.

وقد أدت التغيرات التكنولوجية إلى خلق احتمالات واسعة أو جديدة للاستهلاك؛ بواسطة ابتكار المنتجات وعمليات الإنتاج، هذا التحول الهيكلي يترجم في أول الأمر بنقص أو زوال قطاعات نشاط إنتاجي معين، وظهور أو نمو قطاعات أخرى بالتوازي؛ مما يعيد توزيع الوظائف داخل مؤسسات الإنتاج.

أما أهم عيوب هذا النوع غير التقليدي من الاقتصاد تعود في مدى الحاجة لتطوير واقعنا وتغييره؛ ليتقبل التعامل بمرادفات اقتصاد المعرفة؛ فالإصلاح التنظيمي والتشريعي وتطوير نماذج العمل business models " " -بالإضافة إلى توفير سياسات تسعيرية خاصة بالمنتجات الرقمية -هي احتياجات أساسية للاستفادة من الاقتصاد الرقمي، حيث لا يعتمد تسعير المنتجات الرقمية غالباً على تكاليف الوحدة المنتجة بقدر ما يعتمد على قيمة السلعة من المنظور الشخصي "Personalization" أو تكلفة الفرصة البديلة "opportunity cost" أو تكلفة البحث والتطوير لهذه السلعة أو الخدمة المنتجة⁽¹⁾.

ومن هنا يمكن وصف الوضع الحالي للاقتصاد في أغلب دول العالم العربي بأنه يقع في منتصف الطريق بين الاقتصاد التقليدي المتوازن المغلق القائم على الطاقة وبين الاقتصاد الجديد القائم على المعرفة.

المطلب الثاني: ركائز الاقتصاد الرقمي

يقوم الاقتصاد الرقمي على ركائز أربع تتمثل في التالي:

1- ركيزة الحافز الاقتصادي والنظام المؤسسي: فهو يقوم على أسس اقتصادية قوية تستطيع توفير كل الأطر القانونية والسياسية التي تهدف إلى زيادة الإنتاجية

(1) راجع في ذلك أ. سدي علي: محاولة قياس مؤشرات اقتصاد المعرفة في الجزائر، بحث مقدم في الملتقى الدولي حول "المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية"، خلال الفترة من 4-5 ديسمبر، 2007، جامعة شلف، الجزائر، ص3، وما بعدها، أ. عبد الله موسي علقم، مرجع سابق، ص51، وما بعدها.

والنمو، عن طريق جعل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أكثر إتاحة ويسر، وتخفيض التعريفات الجمركية على منتجات التكنولوجيا وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

2- **ركيزة التعليم:** يعتبر التعليم من الركائز الأساسية للإنتاجية والتنافسية الاقتصادية حيث يتعين على الحكومات أن توفر الأيدي العاملة الماهرة الإبداعية أو ما يمكن تسميته برأس المال البشري القادر على إدماج التكنولوجيا الحديثة في العمل، وتنمى الحاجة إلى دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فضلاً عن المهارات الإبداعية في المناهج التعليمية وبرامج التعلم مدى الحياة.

3- **ركيزة الابتكار:** إنشاء نظام فعال من الروابط الاقتصادية مع المؤسسات الأكاديمية، وغيرها من المنظمات التي تستطيع مواكبة ثورة المعرفة المتنامية واستيعابها وتكييفها مع الاحتياجات الوطنية في ضوء المتغيرات البيئية العالمية.

4- **ركيزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** هي التي تسهل تجهيز ونشر المعلومات والمعارف التي تتكيف مع الاحتياجات المحلية لدعم النشاط الاقتصادي، وتحفيز المشاريع على إنتاج قيم مضافة عالية⁽¹⁾.

المبحث الثاني: خصوصية الحكومة الإلكترونية

لقد أصبح استخدام الإنترنت عاملاً محفزاً في جميع مجالات العمل في السنوات الأخيرة، ولم يعد أمام أي دولة -تريد أن تواكب العصر ولا تتخلف عنه- سوي الاتجاه نحو المجتمع الإلكتروني والتكنولوجيا الرقمية، والدولة التي تفكر في تجاهل ذلك تشبه تلك التي تفكر في رفض الطيران كوسيلة للمواصلات.

وقد كان للقطاع الخاص فضل السبق في اتباع نظام الإدارة الإلكترونية، فكل شركة تجارية تريد النجاح -وإن صغر حجمها- اتخذت موقفاً لها على شبكة الإنترنت، تنجز عن طريقه أغلب معاملاتها، فازدهر نشاطها⁽²⁾، وبعد ذلك بدأت الحكومات في تبني

(1) د. ياسر عوض شعبان عبد الرسول، مرجع سابق، ص143

(2) د. ماجد راغب الحلو: الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الأول حول

هذه الطريقة الجديدة في الإدارة، وتعد المملكة المتحدة من أوائل تلك الحكومات من خلال تبنيها عام 1999 لاستراتيجية ترمي إلى التحديث الكامل لشكل الحكومة في المستقبل؛ من خلال وضع هيكل كامل للحكومة الإلكترونية، بدءاً من السلطات المحلية ووصولاً للوزارات المركزية، مما سيسمح للحكومة باتخاذ إجراءات فعالة للتعامل مع المشكلات المتوقعة، بدلاً من انتظار وقوعها، ثم التحرك نحو إيجاد حل لها بعد ذلك⁽¹⁾.

ونظراً لحدثة مصطلح الحكومة الإلكترونية وقلة الوعي العام الذي يحيط بها وبما يمكن أن تحققه من المساعدة في القضاء على الكثير من مساوئ الحكومة التقليدية، وهو ما سنعالجه في هذا المبحث من ناحية التعرف على التعريفات المختلفة للحكومة الإلكترونية، واللغط الذي أثير بشأنها مع توضيح الأهداف التي ترمي إلى تحقيقها، مع إظهار الفارق بينها، وبين الحكومة التقليدية.

أطلق البعض على الإدارة الإلكترونية مرافق الدولة اسم الحكومة الإلكترونية، أو الحكومة الذكية، أو حكومة عصر المعلومات، أو الحكومة المحمولة، أو الإدارة بلا أوراق، أو الإدارة العامة الإلكترونية، أو الخدمات عن بعد، أو الإجراءات الإدارية عن بعد، وسنخصص هذا المبحث للتعرف على الاسم الصحيح من بين كل الأسماء السابقة، والهدف منها، والفارق بينها وبين الحكومة التقليدية، والمميزات التي ستجنيها جهة الإدارة من تطبيقها والعيوب التي ستصاحب ذلك التطبيق وذلك على النحو التالي:

المطلب الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية

تقوم الحكومة الإلكترونية على تبني ممارسات القطاع الخاص في إدارة أعماله إلكترونياً، فيما يعرف بالتجارة الإلكترونية، وذلك عن طريق إتمامه للمعاملات بين الشركات والعملاء، والشركات والشركات بصورة إلكترونية.

الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، أكاديمية شرطة دبي، مركز البحوث والدراسات، الإمارات العربية المتحدة، رقم العدد 4، تاريخ الانعقاد 4/26 حتى 2003/4/28 ص2، متاح علي شبكة الإنترنت وتم تحميله من علي موقع: www.alexalaw.com

(1) أ. جلوريا إيفانز: الحكومة الإلكترونية، سلسلة العلوم والتكنولوجيا، مكتبة الأسرة، 2007، ترجمة دار الفاروق، ص 7 وما بعدها

وتقوم على إتمام المعاملات بينها وبين جميع فروعها وإداراتها، وبينها وبين الشركات الخاصة، وبينها وبين المواطنين بصورة إلكترونية أيضاً.

الفرع الأول: تعريف الحكومة الإلكترونية

تُعرف الحكومة الإلكترونية بأنها: "إطار عام ومنظومة تقنية متكاملة تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة العادية، إذ أنها تشمل تحولاً كبيراً في العمل يشمل الأنشطة الحياتية في الدول من بشرية واجتماعية واقتصادية وإنتاجية للتطوير الداخلي لها، ويهدف تقديم خدمات أفضل من تلك التي تؤديها الإدارة التقليدية أصلاً"⁽¹⁾.

وتعرف أيضاً بأنها: "استخدام التكنولوجيا الحديثة من إنترنت، وهواتف محمولة، وأجهزة فاكس، وأنظمة مراقبة، وأجهزة تتبع وأجهزة راديو وتليفزيون لتقديم المعلومات والخدمات الحكومية للمواطنين والشركات الخاصة"⁽²⁾.

وتعرف أيضاً بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات لحرية تنقل المعلومات، وللتغلب على الحدود المادية، والشكل الورقي في النظام القائم، واستبداله بأنماط ونظم جديدة، تعتمد على أتمتة أو حوسبة الإجراءات الورقية الحالية"⁽³⁾.

وتعرف أيضاً بأنها: "تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية والإجراءات الطويلة والمعقدة باستخدام الورق إلى أعمال إلكترونية، تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية".

(1) د. عبد السلام هابس السويغان: إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية "دراسة تطبيقية على الإدارة العامة للمرور بدولة الكويت"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2011، ص 51

(2) راجع:

Richard Heeks: Article: e- government for Development information Exchange "project is coordinated by the university of Manchester's institute for Development policy and management the project initially funded and managed by the commonwealth telecommunications organization as part of the UK Developments "Building Digital opportunities "program , 19october 2008, Available at: <http://www.en.wikibooks.org. pdf>.

(3) راجع:

Patricia J. pascual: Conference e-government, e-ASEAN- task force, May 2003, UnDp-APDIP-p4, Available at: <http://www.en.apdip.net. pdf>.

وتعرف بأنها: "استخدام نتاج القدرة التقنية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها، وتعزيز فاعليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها"⁽¹⁾.

على الرغم من أن مصطلح الحكومة الإلكترونية يحتوي على كلمة إلكتروني إلا أنه ليس مصطلحاً تكنولوجياً فحسب، بل هو مصطلح إداري، يعبر عن التحول الجذري في المفاهيم الثقافية والاقتصادية والاجتماعية والتسويقية وعلاقة الأفراد والمؤسسات، والمؤسسات مع بعضها البعض⁽²⁾.

وهناك جانب من الباحثين يرى أن مصطلح الحكومة الإلكترونية مصطلح غير دقيق؛ لأن الحكومة تعني بمعناها الواسع جميع السلطات في الدولة، من تشريعية تختص بسن القوانين وقضائية تتولى الفصل في القضايا ودرأ كل اعتداء على القانون، وتنفيذية تتولى تطبيق القوانين ووضعها موضع التنفيذ، وبمعناها الضيق تعني السلطة التنفيذية من وزارات تضع السياسات العامة للدولة ووضعها موضع التنفيذ⁽³⁾.

ونظراً لأنه لا تستطيع أي حكومة في العالم القيام بجميع الأعمال الموكلة إليها وتدير موارد بلدها عن طريق الإنترنت⁽⁴⁾، إنما الأمر قاصر على قدرة القطاعات الحكومية المختلفة في توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطن بوسائل إلكترونية، وبسرعة وقدرة متناهية، وبتكاليف ومجهود أقل، ومن خلال موقع واحد على شبكة الإنترنت⁽⁵⁾.

(1) أ. حسين بن محمد الحسن: الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية، الرياض، المنعقد الفترة من 1 حتى 4/11/2009، ص5، متاح على شبكة الإنترنت وتم تحميله من على وقع: www.fifly.ipa.edu.sa.pdf.

(2) أ. حسين بن محمد الحسن، نفس المرجع السابق، ص8.

(3) د. داود عبد الرازق الباز: الإدارة العامة (الحكومة) الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، 2007، ص74، د. أمل لطفي حسن جاب الله: أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2013، ص35.

(4) أ. كلثم محمد الكبيسي: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية الدولية بقطر، 2008، ص30.

(5) د. محمد الصيرفي: الإصلاح والتطوير الإداري كمدخل للحكومة الإلكترونية، دار الكتاب القانوني، 2007، ص238، د. أمل لطفي حسن جاب الله، مرجع سابق، ص35.

وينتهي هذا الجانب من الفقه إلى أن المصطلح الصحيح هو أننا أمام إدارة عامة إلكترونية يقوم فيها الجهاز الإداري للدولة باستخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة، وتكنولوجيا المعلومات الرقمية، لسرعة إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة، وقضاء مصالح المواطنين بشيء من الشفافية والوضوح، ولسنا أمام ممارسة سلطة الحكم عن طريق تكنولوجيا المعلومات الرقمية ووسائل الاتصالات الحديثة، وبالتالي يكون مصطلح الإدارة العامة الإلكترونية أكثر دقة من مصطلح الحكومة الإلكترونية الشائع استخدامه⁽¹⁾.

بينما يري جانب ثان من الباحثين عكس الرأي السابق، بأن هناك ما يمكن تسميته بالحكومة الإلكترونية، وهي تلك المنظمات أو الجزر المتناثرة التي تعتمد على تطبيقات الإدارة الإلكترونية؛ مما يعني أن الإدارة الإلكترونية هي الخطوة السابقة لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، فمثلما لا توجد حكومة بغير إدارة فأيضاً لا حكومة إلكترونية بغير إدارة إلكترونية⁽²⁾، أي أن الإدارة الإلكترونية هي الخطوة السابقة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الجهات الحكومية، وبذلك تكون الحكومة الإلكترونية المرحلة النهائية من مراحل إدخال التكنولوجيا على عمل الحكومة، فهي الإطار الكامل

(1) د. السيد أحمد محمد مرجان: دور الإدارة العامة الإلكترونية والإدارة المحلية في الارتقاء بالخدمات الجماهيرية "دراسة مقارنة بين الإدارة المحلية في مصر وبلدية دبي بالإمارات العربية المتحدة"، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006، ص70

فهي في النهاية عبارة عن استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء المؤسسات الحكومية ورفع كفاءتها وتعزيز فاعليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها. راجع أ. سميرة مطر المسعودي: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية الدولية (المملكة المتحدة)، د. ت، ص 24 وهي كسر لحاجز الزمان والمكان من الداخل والخارج للحصول على الخدمات عن طريق ربط تكنولوجيا المعلومات بمهام ومسئوليات الجهاز الإداري والالتزام بتطويره وميكنة كافة النشاطات وتبسيط الإجراءات وسرعة وكفاءة إنجاز المعاملات، راجع أ. عبد الرحمن سعد القرني: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2007، ص8

(2) أ. محمد بن سعيد محمد العريشي: إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)، رسالة ماجستير، كلية التربية جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008، ص51

والشامل للتطبيقات الإلكترونية في المجال الإداري⁽¹⁾

في حين أن جانباً آخر يرى أن الإدارة الإلكترونية هي المظلة الكبرى التي تتفرع منها تطبيقات مختلفة مثل التجارة الإلكترونية (E-Commerce)، والأعمال الإلكترونية (E-Business)، والحكومة الإلكترونية (E-Government)، وبالتالي مصطلح الإدارة الإلكترونية أشمل وأعم⁽²⁾.

ويرجع جانب من الباحثين أن السبب في الخلط بين مفهوم الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية إلى الترجمة الحرفية لمصطلح E-GOVERNMENT، عند ترجمته للعربية من الإنجليزية، وكان من الأصوب نقل روح الاصطلاح بما يمنع اللبس في مجتمعاتنا العربية، ليكون المصطلح هو الإدارة الإلكترونية E-MANAGEMENT⁽³⁾.

وعلى الرغم من وجهة هذا الرأي إلا أن الباحث يري ما رآه جانب من الباحثين من وجوب استخدام مصطلح الحكومة الإلكترونية؛ لأنه المصطلح الشائع والسائد عالمياً من باب توحيد المصطلحات القانونية على مستوى العالم.

الفرع الثاني: خصائص الحكومة الإلكترونية

ومن التعريفات السابقة للحكومة الإلكترونية تظهر لنا خصائصها جلية والتي تتمثل في الآتي:

1- اعتماد تقنية المعلومات والاتصالات وتوظيفها كأداة رئيسية في يد الإدارة لإنجاز مهام الجهاز الإداري ووظائفه، وميكنة جميع الأنشطة الإدارية مع الحرص على تحديثها باستمرار، مما سيترتب عليه تقليل التعامل بالنماذج اليدوية والتعامل بالنماذج

(1) د. علاء عبد الرزاق السامي: الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 33، أ.

حسين بن محمد الحسن: مرجع سابق، ص 15

(2) أ. شائع بن سعد مبارك القحطاني: مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون "دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالملكة العربية السعودية"، رسالة ماجستير، جامعة الملك نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2006، ص 9

(3) د. حازم صلاح الدين عبد الله: تعاقد جهة الإدارة عبر شبكة الإنترنت دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2013، ص 56، 57

الإلكترونية.

2- تطوير وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور؛ من خلال تسهيل الإجراءات وخطوات العمل، وترشيد العمليات الحكومية، وتقليص الازدواجية في الإجراءات مع إعادة هندسة إدارة الموارد البشرية، مما يؤدي إلى تخفيف الأعباء الإدارية عن الموظفين.

3- الربط بين الخدمات والإجراءات الحكومية المتبعة للحصول عليها وجميع الأجهزة الحكومية المعنية بها، وتفعيل إجراء الخدمة بشكل إلى بين الإدارات والوزارات؛ مما يحقق سهولة ومرونة في التعامل بين الأجهزة الحكومية.

4- اعتماد مواصفات قياسية موحدة لتبادل المعلومات والبيانات بين الوزارات والجهات المختلفة.

5- تقليل التكاليف الخاصة بتوفير وتطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين والقطاعات المختلفة، وذلك من خلال الاعتماد على برامج التقنية الحديثة، وبما يؤدي إضافة لهذا إلى ترشيد الوقت والجهد مع الاحتفاظ بشرط الجودة في تقديم الخدمات.

6- زيادة الشفافية وتحسين أداء العمل الإداري ومحاربة الفساد، والوساطة، والمحسوبية⁽¹⁾.

المطلب الثاني: الفرق بين الحكومة الإلكترونية والتقليدية

من التعريفات والخصائص السابقة للحكومة الإلكترونية يتضح لنا أنها تهدف بصفة عامة إلى تحقيق عدد من الأهداف، هذه الأهداف هي التي تمثل أهم الفروق بينها وبين الحكومة التقليدية، وتتمثل تلك الفروق في الآتي:

1-الحفظ: في ظل الحكومة التقليدية وسيادة المعاملات الورقية من ناحية تخزين المعلومات والبيانات أو من خلال تقديمها مما يعرضها للتلف بمرور الوقت أو الضياع،

(1) راجع أ. علي محمد عبد العزيز بن درويش، مرجع سابق، ص 16، 17، د. هدى محمد عبد العال، مرجع سابق، ص 98، د. محمد الصبري، مرجع سابق، ص 251، د. عبد الفتاح بيومي حجازي: الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008، ص 105 وما بعدها، أ. حسين بن محمد الحسن، مرجع سابق، ص 7، د. أمل لطفي حسن جاب الله، مرجع سابق، ص 38.

في حين أن الحكومة الإلكترونية يتم فيها تخزين المعلومات والبيانات بصورة إلكترونية على وسائط إلكترونية، وتقديمها في صورة إلكترونية مما يساعد على حفظها من التلف أو الضياع⁽¹⁾ مع المقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة، ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن، والاستفادة منها في أي وقت كان.

2-الاسترجاع: استرجاع المعلومات المخزنة بالطرق التقليدية أمر بالغ الصعوبة، نظراً لتكدس الملفات المحتوية عليها، مما يحتاج إلى ساعات أو أيام، في حين أن مثل هذا الأمر لا يكلف الباحث في أرشيف الشبكة الإلكترونية عن المعلومة غير ثواني معدودة، من خلال الضغط على الزر المعني في لوحة المفاتيح.

3-التكاليف: يحتاج تخزين ملفات المعاملات والتي تحتوي على المعلومات في الحكومة التقليدية إلى أماكن لتخزينها، كما يحتاج إلى توفير عمالة وموظفين مهمتهم إدارة هذه المخازن والمحافظة على محتوياتها؛ في حين أن الحكومة الإلكترونية لا تحتاج عند تخزين الملفات بها لذلك، بالإضافة إلى توفيرها لنفقات إنشاء أماكن تقديم الخدمات التقليدية، حيث أن تقديم الخدمة يتم عن بعد، ومن خلال منزل طالب الخدمة عن طريق تواصله مع جهة الإدارة عبر شبكة الإنترنت.

4-الحماية: تتمتع الحكومة الإلكترونية بأنها من خلال برامج تأمين وحماية إلكترونية، تضمن عدم تمكن أحد من الدخول إلى المعلومات، والتلاعب في ملفات ومعاملاتها بالحذف والإضافة، في حين أن الحكومة التقليدية لا تمنع ذلك.

5-التوثيق والضبط: يمكن من خلال الحكومة الإلكترونية تسجيل تاريخ وتوقيت المعاملة التي تتم من خلالها بالساعة والثانية، مما يعطي لتلك الحكومات أعلي مستوى من الدقة والتوثيق لمدخلاتها ومخرجاتها ومعاملاتها.

(1) راجع د. أبو سريع أحمد عبد الرحمن: الإدارة الإلكترونية ماهيتها وتطبيقاتها في وزارة الداخلية، بحث منشور بمجلة بحوث الشرطة، المجلد رقم 30، الصادر في يوليو 2006، ص 402 وما بعدها، أ. حسين بن محمد الحسن، مرجع سابق، ص 8 وما بعدها، أ. سميرة مطر المسعودي، مرجع سابق، ص 24، 25، أ. محمد بن سعيد محمد العريشي، مرجع سابق، ص 47، 48، د. حازم صلاح الدين عبد الله، مرجع سابق، ص 67 وما بعدها.

6- التعامل والإجراءات: الإجراءات تتم في الحكومة الإلكترونية دون لقاء مباشر بين طالب المعلومة أو الخدمة ومقدمها، بل يمكن أن يتم تقديم الخدمة أو المعلومة من خلال تزويد أجهزة جهة الإدارة ببرامج معينة عند استيفاء طالب الخدمة الخطوات التي تحددها، يحصل على ما يريد مثل بطاقات الفيزا كارد على عكس الحكومة التقليدية، بل وتتميز الحكومة الإلكترونية بالتفاعل السريع مع المتعاملين معها فتستطيع استقبال آلاف الطلبات والرد عليها جميعاً في وقت واحد وبسرعة فائقة، مع توافر سرعة التواصل بين الموظفين ورؤسائهم، وهو ما لا يمكن أن يتوافر في الحكومة التقليدية.

7- مدة تقديم الخدمة: الحكومة الإلكترونية تعمل طوال العام دون أي إجازات وعلى مدار 24 ساعة، أي يتم من خلالها إلغاء عامل الزمن، وهو ما لا يتوافر في الحكومة التقليدية.

8- القدرة على التخطيط: نظراً لسهولة الحصول على المعلومات واسترجاعها بسهولة مع إمكانية الربط بين الأجهزة الإدارية المختلفة في الدولة مما يعطي للحكومة الإلكترونية إمكانية التخطيط السليم، وهو ما لا يتوافر في الحكومة التقليدية

9- مبدأ الجودة الشاملة: والذي يعني إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة، والذي مما لاشك فيه ستوفره الحكومة الإلكترونية من خلال توفيرها الخدمة للمواطن في أسرع وقت ممكن⁽¹⁾، فلو تصورنا أن هناك صاحب شركة فوجئ بأن تاريخ نهاية العمل بسجله التجاري هو اليوم وأن مواعيد العمل الرسمي قد انتهت ففي ظل الحكومة التقليدية كان سينتظر لليوم التالي ليتقدم بطلب التجديد، ويقوم بدفع الرسوم، ثم ينتظر المدة الزمنية التي سيتم فيها الاستجابة لطلبه، في حين أنه في الحكومة الإلكترونية سيدخل على الموقع الإلكتروني الرسمي للحكومة فوراً ودون انتظار اليوم التالي، ويقوم بمليء النموذج المعد لذلك، ويتم إرسال ما يفيد تجديد السجل التجاري له، وهو في مكانه ودون انتظار مرور أيام لإتمام هذه الخدمة⁽²⁾.

(1) أ. كلثم محمد الكبيسي، مرجع سابق، ص 41

(2) راجع د. أبو سريع أحمد عبد الرحمن: الإدارة الإلكترونية ماهيتها وتطبيقاتها في وزارة الداخلية، بحث منشور بمجلة بحوث الشرطة، المجلد رقم 30، الصادر في يوليو 2006، ص 402 وما بعدها، أ. حسين بن محمد =

وهذه الفروق تمثل سمات الحكومة الإلكترونية من كونها إدارة بدون ورق، حيث انتهى عصر الأوراق الكثيرة، وتم الاستعاضة عنها بالأرشفة الإلكترونية، وتطبيق المتابعة الآلية، وإدارة بلا مكان، حيث تعتمد على المؤتمرات الإلكترونية (الفيديو كونفرنس)، وإدارة بلا طوابير في انتظار توقيعات الموظفين والمراجعين، وإدارة بلا تنظيمات جامدة، وإدارة بلا زمان، حيث أن الخدمة مستمرة 24 ساعة في اليوم، وبدون إجازات خلال 365 يوم في السنة⁽¹⁾.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب تطبيق الحكومة الإلكترونية

يترتب على تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمرافق الإدارية للدولة العديد من الفوائد والتي تتمثل في الآتي:

1- سرعة الإنجاز: لا شك أن إنجاز المعاملات إلكترونياً لا يستغرق غير دقائق معدودة، مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة، والبحث عن الموظف المختص، وانتظار الدور، وقيام الموظف بالتحقق من شروط الخدمة المطلوبة إذا صلت النوايا، فالحكومة الإلكترونية توفر الخدمة للمواطن بسرعة من خلال الدخول على الخط on-line، وليس من خلال الدخول في الصف in-line وطول انتظار الدور.

2- زيادة الإتقان: الإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة وإتقان من الإنجاز اليدوي، كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية، وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها، واستغلال أمثل لإمكانيات الحكومة من خلال اتباع أساليب مشابهة لأساليب التجارة الإلكترونية.

الحسن، مرجع سابق، ص 8 وما بعدها، أ. سميرة مطر المسعودي، مرجع سابق، ص 24، 25، أ. محمد بن سعيد محمد العريشي، مرجع سابق، ص 47، 48، د. حازم صلاح الدين عبد الله، مرجع سابق، ص 67 وما بعدها.

(1) د. عصام عبد الفتاح مطر: الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008، ص 39، أ. إبراهيم عبد اللطيف الغوطي: متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية التجارة وإدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2006، ص 22.

3- تخفيض التكاليف: لا شك أن إقامة نظام الإدارة الإلكترونية يحتاج في البداية إلى مبالغ غير يسيرة؛ تنفق في شراء الأجهزة والمعدات، وإعداد البرامج، وتدريب العاملين، غير أن أداء الخدمات بالطريق الإلكتروني بعد ذلك تقل تكلفته كثيراً عن أدائها بالطريق التقليدي أو اليدوي، إذ يؤدي إلى تقليل عدد الموظفين المطلوبين للعمل في الإدارة، والاستغناء عن إنشاء مقار عديدة بآماكن مختلفة لتقديم الخدمات، واختصار الإجراءات ومراحل العمل، فضلاً عن التخفيض أو الاستغناء نهائياً عن كميات الأوراق والأدوات المكتبية المستخدمة في أداء الخدمات.

4- تبسيط الإجراءات: القضاء على البيروقراطية بمعناها البغيض، ونتائجها السيئة المؤدية إلى إهدار الجهد والوقت والمال، وتعذيب أصحاب المصالح، فبدلاً من اتباع عدد من الإجراءات والحصول على توقيع عدد من الموظفين يمكن تبسيط وتسيير الإجراءات بخطوة واحدة، تتم من خلال الدخول على الخط مع الحكومة مع شبكة المعلومات؛ مما يجعل في الإمكان إنجاز المطلوب بسرعة وسهولة مع توفير الوقت والنفقات، وهذا يؤدي لتقليص النفقات مع إمكانية إنهاء المعاملة أو الخدمة عن طريق موظف واحد دون الرجوع لرؤسائه أو رفاقه في العمل، وذلك بالرجوع إلى قاعدة البيانات المعدة سلفاً في إدارته والتي تعد بمثابة تفويض للموظف يتخذ قراره على أساسه.

5- الشفافية الإدارية: وهي معرفة المواطنين بحقوقهم والتزاماتهم، والقوانين واللوائح المنظمة لمعاملاتهم، وما يحتاجونه من خدمات، وبالتالي عندما تتم المعاملات بطريقة إلكترونية ودون اتصال مباشر بين صاحب الشأن والموظف المختص فلا يكون هناك مجال للرشوة، أو تلاعب الموظفين، أو سوء معاملتهم لطالبي الخدمة، مما يساعد في مكافحة جرائم الفساد الوظيفي، والعمل على تجنب الاحتكاك بين طالب الخدمة والموظف العام، خاصة من ذوي الوعي المنخفض من الناس، هذا بالإضافة لوجود مساواة بين جميع المواطنين في إمكانية الحصول على الخدمات.

6- تساعد في التحول من نظام الإدارة المركزية للنظام اللامركزي: وذلك من خلال مشاركة الشعب، والمؤسسات الخاصة في عملية التحول للإدارة الإلكترونية.

7- زيادة فعالية وكفاءة الحكومة: وذلك من خلال إيجاد تفاعل جماعي متوازٍ بين الحكومة كمقدم للخدمة وعدة أطراف أخرى وهم المواطنون، وقطاع الأعمال، والأجهزة

الحكومية بعضها البعض فضلاً عن تحسين مستوى الاتصال والارتباط بين المؤسسات الحكومية بعضها البعض، كذلك تحسين مستوى الاتصال بين الأفراد والمرؤوسين في كل مؤسسة، مما يتيح تحسين مستوى سرعة وجودة صنع القرار وتحليل المشكلات المعقدة وابتكار حلول عقلانية بصدها.

8- تيسير المعاملات بالنسبة للمرأة: المرأة لها خصوصية في مجتمعاتنا العربية الإسلامية حيث توجب الشريعة الإسلامية متطلبات لصيانتها والحفاظ عليها، وباستخدام الإدارة الإلكترونية تستطيع المرأة أن تنجز معاملاتها وتحصل على خدماتها دون المساس بها⁽¹⁾.

ونظراً لأنه لا يمكن وصف أي نظام بالكمال، وتنزيهه عن النقد، فكما أن للحكومة الإلكترونية مميزات كثيرة لازال الباحثون والفقهاء يسعون لحصرها من خلال ما يكشفه تطبيقها على أرض الواقع؛ إلا أنه هناك عدد من المثالب التي ظهرت مع تطبيق الحكومة الإلكترونية ومن هذه المثالب الآتي:

1- مشكلة البطالة: الاعتماد على التكنولوجيا في إتمام الأعمال وتقديم الخدمات الحكومية وما يستتبعه ذلك من إعادة هيكلة وتنظيم الوحدات الإدارية المختلفة من شأنه أن يؤدي إلى إلغاء وظائف واندثارها، وظهور وظائف أخرى محلها وما يترتب عليه من فقد بعض الموظفين لوظائفهم، بل وقلة عدد الموظفين المستخدمين في ظل استخدام التكنولوجيا الحديثة في إنجاز أعمال الإدارة، مما يؤدي بالضرورة لزيادة البطالة.

2- انتهاك الخصوصية والتجسس الإلكتروني: مستخدمي الإنترنت يخافون من إمكانية انتهاك حقوقهم في الاحتفاظ بأسرارهم وبياناتهم الخاصة المرتبطة بهم، والمسجلة لدى الحكومة نتيجة لمعاملاتهم معها، والتي في ظل الإدارة الإلكترونية ستكون محفوظة في أرشيفات إلكترونية، وهو ما يعرضها إلى مخاطر كبيرة، تكمن في التجسس

(1) د. خالد ممدوح إبراهيم: أمن الحكومة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص 70، 71، د. علاء عبد الرزاق السامي: مرجع سابق، ص 37، 38، د. فاطمة الدويسان وآخرون: مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت بيت الزكاة حالة عملية، بحث منشور بمجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد الخامس، د. ت، ص 254، 255، أ. علي محمد عبد العزيزين درويش: مرجع سابق، ص 17 وما بعدها

على هذه الوثائق، وكشفها ونقلها وحتى إتلافها، وهو ما يحدث عند إهمال أو ضعف الجانب الأمني للإدارة الإلكترونية، وهو ما قد يؤدي إلى إحداث كارثة وطنية، فهذه الأرشيفات الإلكترونية تحتوي على المعلومات والوثائق المتعلقة بإدارات الحكومة والشركات الخاصة والأفراد العاديين، وقد يتم ذلك التجسس من ثلاثة فئات الفئة الأولى هم فئة الأفراد العاديين، والثانية هم فئة الهاكرز والقراصنة، والثالثة هم فئة أجهزة الاستخبارات، وبينما يقتصر خطر الفئتين الأولى والثانية على تخريب المواقع، وإعاقة عملها، بحيث تستطيع الإدارة تلافي ذلك بإعداد نسخة احتياطية؛ إلا أن خطر الفئة الثالثة يظل قائماً.

3-سلبات اجتماعية: قيام المواطنين باستيفاء متطلباتهم واحتياجاتهم من خلال شبكة الإنترنت من شأنه أن يقلل الاتصال بين المواطنين، والذي ينشأ نتيجة تجمعهم عند قضاء احتياجاتهم.

4-زيادة التبعية للخارج: فالدول العربية هي دول مستهلكة للتكنولوجيا وليست دولاً منتجة لها، والحكومة الإلكترونية تعتمد بأكملها على تلك التكنولوجيا، الأمر الذي يجعل الدول التي ترغب في إدارة مرافقها إلكترونياً تحت رحمة من سيمدها بتلك التكنولوجيا وسيطرته، بل ستكون مختربة من قبله، مما يهدد الأمن القومي، وبغض النظر عما إذا كانت هذه الدول عدوة أم صديقة، فالدول تتجسس على بعضها البعض دون النظر لنوع العلاقات التي تربط بينها.

5- شلل الإدارة : التطبيق غير الصحيح لمفهوم واستراتيجية الحكومة الإلكترونية والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى النمط الإلكتروني دون الاعتماد على التسلسل والتدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة، فالانتقال للإدارة الإلكترونية يحتاج لتغيير في الهياكل التنظيمية للوحدات الإدارية من الناحية البشرية والإجرائية والتشريعية، الأمر الذي سيؤدي عند تطبيقها فجأة ودون تدرج إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة أو إيقافها، ريثما يتم الإنجاز الشامل والكامل للنظام الإداري الإلكتروني.

6-أثار اقتصادية ومالية: ضخامة التكاليف التي يتحملها الاقتصاد القومي من خلال استيراد التكنولوجيا وبناء البنية التحتية اللازمة لتشغيلها، وتدريب العمالة عليها،

وتوفير نظم تأمين وحماية لمنع اختراقها والاطلاع على أعمالها، كل ذلك مع التزام الدولة بمواكبة المستجدات التكنولوجية وتحديث شبكات المعلومات من حين لآخر⁽¹⁾.

المبحث الثالث: التحول إلى أسلوب الحكومة الإلكترونية

لا شك أن الثورة المعلوماتية قد فاقت كل التصورات والتوقعات، وفرضت نفسها بقوة على واقع الحكومات والشعوب، مما نتج عنه تأثر الحكومات وأخذها في التحول من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، وسنخصص هذا المبحث لتوضيح الدوافع التي أدت لهذا التحول في أسلوب الإدارة، والمعوقات التي تواجه هذا التحول وكيفية معالجتها، ومراحل التحول، وطرق إنشاء الإدارة العامة الإلكترونية، وذلك فيما يلي:

المطلب الأول: دوافع التحول إلى الحكومة الإلكترونية

هناك العديد من الأسباب التي تدفع الدول دفعاً لتبني النظام الجديد لإدارة مرافق الدولة والمسمى بالحكومة الإلكترونية، والتي يتمثل أغلبها في الآتي:

1-دافع الزمن: يعد عنصر الزمن عقبة كبرى أمام الشركات والمؤسسات التي تخوض مضمار المنافسة سواء محلياً أو عالمياً، فتقديم منتج جيد ليس كل شيء في ظل تسابق المنافسين لتقديم منتج جيد، فلو جود الجميع منتجاتهم فإن من يصل بمنتجه أولاً هو الذي يحرز قصب السبق، وعندما تسعى الدولة بأجهزتها إلى كسب سباق السرعة وترجيح كفتها بعنصر الزمن فإنها تجد نفسها أمام ضرورة الاستفادة من التطبيقات الحديثة للتكنولوجيا.

2-تطور الحاسبات الإلكترونية وتطبيقاتها: لقد أتاحت التطورات التكنولوجية تحقيق إنجازات لم تكن متصورة من قبل، وهو ما دفع الدول للاستفادة من هذه التطبيقات في مجال الإدارة، فالأمر لن يكلفها سوى تحميل قراراتها وملفات المعاملات

(1) راجع أ. إبراهيم عبد اللطيف الغوطي: مرجع سابق، ص 71 وما بعدها، أ. علي محمد عبد العزيز بن درويش: مرجع سابق، ص 20 وما بعدها، أ. كلثم محمد الكبيسي: مرجع سابق، ص 44 وما بعدها، د. أمل لطفي حسن جاب الله: مرجع سابق، ص 63 وما بعدها.

والقوانين التي تحكم تلك المعاملات على شبكة الإنترنت، مع وضع برنامج يسمح لأفراد الشعب التعامل مع ذلك.

3-تطور الاتصالات والعولمة: جعل كل ما تحتاج إليه الإدارة الحكومية في متناول يدها وبأقل جهد وأزهد تكلفه، وبفضل ذلك وجدت الإدارة نفسها في قلب الحدث العالمي، وعلى اتصال مباشر بأطرافه، مما يجعل قراراتها متوافقة مع ما يجري في العالم، خصوصاً في ظل ظهور العولمة، وعدم قدرة أي دولة أن تعمل بمعزل عن الدول الأخرى.

4-أزمات القطاع العام: لم يعد أمام الإدارات الحكومية بُد من اللجوء إلى التحول إلى الإدارة الإلكترونية، لترشيد نفقاتها، والحفاظ على مواردها، وبصفة خاصة في ظل ازدياد النمو السكاني المتزايد، وبالتالي ازدياد الطلب على خدماتها.

5-الإجماع على التقنية: تتجه أعين أجيال اليوم على دول العالم ولا ترضي بأن تكون أقل منه في الرفاهية المعيشية، ونظراً لشيوع الثقافة الإلكترونية بين شباب الدول ورغبتهم في أن تعم تطبيقات التكنولوجيا الحديثة كل تفاصيل حياتهم أدى كل ذلك لإحراج حكوماتهم، وجعلها تسعى لاتخاذ إجراءات عاجلة، تحاول بها أن تحقق طموح شعوبهم، فليس من المنطق أن تسبق عقول الأجيال الجديدة حكومتها، في حين أن الأصل أن تبادر الحكومات بما يرفع مستوى ثقافة ووعي شعوبها.

6-دوافع سياسية: كان التحول للديمقراطية وما تبعها من متغيرات شعبية وترسيخ مبدأ الشفافية والذي يعطي للشعوب حق الرقابة على الجهات الحكومية ومحاسبتها بل ومساءلتها تحقيقاً لقيمة العدل، وهو ما يمكن تحقيقه بسهولة في ظل الحكومة الإلكترونية.

7-الحوار والتواصل: فوجود رغبة لدى المجتمعات المعاصرة على الالتقاء بالآخر والتواصل معه حضارياً، دفع الحكومات لتبني أسلوب الإدارة الإلكترونية⁽¹⁾.

(1) راجع أ. جلوريا إيفانز: مرجع سابق، ص 34 وما بعدها، د. عبد السلام هابس السوفان: مرجع سابق، ص 81 وما بعدها، أ. حسين بن محمد الحسن: مرجع سابق، ص 22 وما بعدها، أ. سميرة مطر المسعودي: مرجع سابق، ص 35.

المطلب الثاني: مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية

التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية لا يتم فجأة دون أي مقدمات، بل يمر ذلك التحول بعدد من المراحل تترى فيها الدولة لهذا التحول، وللتحول لهذا الأسلوب من الإدارة لابد من المرور بثلاث مراحل لإنشاء حكومة إلكترونية تسعى الحكومات إلى تنفيذها سواء مباشرة أو بالتدريج وتتمثل هذه المراحل في الآتي:

المرحلة الأولى: تتمثل في نشر معلومات الحكومة عن طريق الإنترنت، وبالتالي يتمكن المواطنون ومؤسسات الأعمال من الحصول على تلك المعلومات بصورة مباشرة، ودون مشقة.

المرحلة الثانية: تتمثل في إشراك المواطنين ومؤسسات الأعمال في شئون الحكم، من خلال التفاعل مع صانعي القرار السياسي على كل المستويات الحكومية، ومن خلال التعقيب على المقترحات السياسية والتشريعية.

المرحلة الثالثة: تتمثل في إنشاء مواقع على الإنترنت تسمح من خلاله لمستخدميها الحصول على الخدمات مباشرة، ودون حاجة لانتقال طالب الخدمة من مكانه ولانتظاره لساعات طويلة في صفوف طويلة، ومع إمكانية الوصول لذلك بصورة إلكترونية ودون تدخل بشري، وخاصة في الأمور التي تتعلق بتحصيل الضرائب والغرامات والمخالفات الحكومية، مما يؤدي لاستئصال آفة الفساد الحكومي⁽¹⁾.

وهناك طريقتان لإنشاء الحكومة الإلكترونية:

الطريقة الأولى: من أعلي لأسفل، وهي الطريقة المركزية، وتعني أن تتولي القيادات الحكومية العليا في هذا النموذج اتخاذ قرارات الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال تفويض إحدى الدوائر المتخصصة تكون مسئولة عن تطوير تكنولوجيا المعلومات، هذا بالإضافة لتقديم النصح والمشورة الفنية في هذا المجال لمختلف الدوائر والمؤسسات الحكومية، يبدأ فيها إنشاء الإدارة الإلكترونية من الوزارات ثم الانتقال لمن هو دونها حتى

(1) د. محمد محمد عبد الهادي: الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري، بحث مقدم للمؤتمر العلمي السنوي التاسع، أفاق التنمية والإصلاح الإداري في الألفية الثالثة ودور أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، ديسمبر 2004، ص 204 وما بعدها، د. محمد الصيرفي: مرجع سابق، ص 250، د. فاطمة الدوبسان وآخرون: مرجع سابق، ص 255، 256.

تصل للوحدات المحلية.

وتمتاز هذه الطريقة بأنها تحقق الاندماج بين وحدات الحكومة المختلفة، ويعاب عليها أنها تحتاج لسنوات في إنشائها وتحتاج لتكلفة عالية، ومن الدول التي أخذت بهذه الطريقة سنغافورة والصين ومصر، والطريقة الثانية: من أسفل لأعلى وهي الطريقة اللامركزية، وتطبق في الحكومات ذات الهياكل الحكومية الواسعة، والكثافة السكانية الكبيرة، إذ أن نضج تجارها واكتسابها التقاليد والقيم الإلكترونية وقدرتها الهائلة على ابتكار تقنية المعلومات واستخدامها، وتوفير خدمات للمواطنين ورجال الأعمال، يؤهلها إلى استخدام النموذج غير المركزي في الإدارة الإلكترونية، وعلي الرغم من ذلك يعاب على هذه الطريقة أنها أقل نظاماً وتميل للتكرار، ومن الدول التي أخذت بهذه الطريقة الولايات المتحدة والفلبين وأستراليا⁽¹⁾.

المطلب الثالث: معوقات التحول إلى الحكومة الإلكترونية ووسائل التغلب عليها

هناك عدد من المعوقات تقف حجرة عثرة في طريق التحول إلى الحكومة الإلكترونية، وتنقسم تلك المعوقات إلى أربع أنواع من المعوقات:

أ- **معوقات تشريعية وتنظيمية:** لا شك أن تطبيق الحكومة الإلكترونية وما تتيحه من تقديم الخدمات المرفقية عبر الإنترنت يحتاج إلى تنظيم قانوني مناسب؛ يكفل تحقيق أهدافه على أكمل وجه ممكن، ويحقق تأمين المعلومات وتوفير الخصوصية لها، إذ يفقد المواطنون الثقة في الحكومة الإلكترونية إذا ما تم اختراقها، والتعدي على خصوصية بيانات المواطن، أو حتى شعوره بهذه المخاطر، وذلك من خلال إصدار تشريعات متخصصة، بالاستعانة بتجارب الدول صاحبة السبق في هذا المجال.

ب- **معوقات إدارية:** يحتاج تطبيق هذا الأسلوب الحديث من الإدارة لكوادر بشرية مؤهلة ومدرّبة على استخدام التكنولوجيا، وتعاني الأجهزة الحكومية من نقص شديد في هذه الكوادر، إضافة إلى أن حتى الموجود منها يعاني من ضعف في التعامل مع تلك

(1) راجع: Patricia J. Pascual: op. cit – p21.

ومن الفقه العربي راجع د. محمد محمود الطاعنة: د. طارق شريف العلوش: الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، بحوث ودراسات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004، ص 20 وما بعدها

الأجهزة، بالإضافة لتخوف الموظفين الحاليين من تعلم تكنولوجيا الحاسبات، ومحاربتهم لها، خشية أن يؤدي تطبيقها لتقليص حجم العمالة البشرية والاستغناء عنها، وخوفهم من فقد التأثير والأهمية التي يتمتعون بها في النظم التقليدية. فضلاً عن فقدانهم ما كانوا يحصلون عليه من رشاوى، كل ذلك مع عدم اقتناعهم ووعيهم بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها في العمل وأثر ذلك على المجتمع بصفة عامة.

ج- معوقات متعلقة بالجوانب التقنية والمالية: فيحتاج تطبيق الحكومة الإلكترونية للأجهزة التقنية الحديثة في مجال الحاسبات والاتصالات، والتي كثرت أنواعها وتعددت في السنوات الأخيرة، وتوفيرها بالطبع يحتاج لمبالغ ضخمة، هذا بالإضافة لاختلاف درجات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجهات الحكومية المختلفة، واختلاف أنواع الأجهزة المستخدمة، مع ضعف البنية التحتية التي تتيح الاتصال بالإنترنت، وعدم توفير خدمة الإنترنت بالمجان، كل ذلك في ظل تردي الحالة الاقتصادية للمواطنين، واهتمام الحكومات في الدول النامية إلى توجيه ميزانياتها لتوفير الاحتياجات الأساسية لمواطنيها.

د- معوقات سياسية: التخطيط السياسي وعدم وجود خطط واضحة متكاملة لتبني مفهوم الحكومة الإلكترونية لمرافق الدولة سيؤدي لدعم وجود المعوقات السابقة بقوة، فأساس تبني أي مشروع قومي جديد ومعياري نجاحه هو وجود إرادة سياسية رغبة وجادة وصادقة في تنفيذه، فالإدارة ليست إلا أداة لتطبيق السياسات التي تضعها النظم السياسية، فقرار التحول للحكومة الإلكترونية هو قرار سيادي يتخذ من أعلى مستويات في الدولة، وبدونه تبقى مجرد فكرة على ورق لا قيمة لها⁽¹⁾.

نخلص مما سبق أن تطبيق الحكومة الإلكترونية ليس بالأمر السهل، بل لابد من تطبيقها بما يتناسب مع احتياجات المجتمع وثقافته وعاداته. على أن يتم تطبيقها بشكل تدريجي وبخطوات مدروسة، فالحكومة الإلكترونية هي مجموعة من المتغيرات

(1) د. هدى محمد عبد العال: مرجع سابق، ص 102، 103، د. خالد ممدوح إبراهيم: أمن الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 71، أ. علي محمد عبد العزيز بن درويش: مرجع سابق، ص 11 وما بعدها، د. أبو سريع أحمد عبد الرحمن: مرجع سابق، ص 410 وما بعدها، أ. محمد بن سعيد محمد العرنشي: مرجع سابق، ص 32، 33، أ. كلثم محمد الكبيسي، مرجع سابق، ص 47 وما بعدها

المعقدة المترابطة ببعضها، وتكون الوسائل التكنولوجية جزءاً بسيطاً منها، حيث تبقى الاعتبارات الاجتماعية والسلوكية وطريقة إدارة المشروع وديمومة التشغيل وكسب ثقة المستخدم هي العوامل الأساسية الأكثر علاقة بالنجاح⁽¹⁾، فتوافر التقنية الحديثة في ظل عدم وجود تنظيم إداري سليم يقبلها ومجتمع يستشعر أهمية تلك الإدارة بالنسبة له لن يؤدي إلا إلى الفشل وإهدار موارد مالية طائلة دون استفادة حقيقية منها.

وللتغلب على معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية لابد من القيام بعدد من الخطوات والمتطلبات الهامة التي تشكل العمود الفقري لإنجاحها وهذه الخطوات تتمثل في الآتي:

1- تحديد الخدمات التي تخدم شريحة عريضة من المستفيدين عن طريق أخذ آراء المواطنين، وذلك قبل إطلاقها إلكترونياً، ثم عمل دراسة تفصيلية متضمنة وصفاً تفصيلياً لكل خدمة، وتحديد علاقة وتداخل الإجراءات فيها بين الوزارات والدوائر الحكومية المختلفة بالتفصيل، ومن هنا يمكن قياس درجة قابليتها للتحويل الإلكتروني، وبعد ذلك يتم إعادة تصميم الإجراءات الخاصة بها، وحذف الإجراءات التي لا تتناسب مع مضمون الخدمة عند تقديمها في شكلها الجديد، مع مراعاة إمكانيات التطبيق في ضوء الموارد المتاحة للدولة.

2- عمل مسح شامل لجميع التشريعات من قوانين ولوائح وتعليمات، من خلال هيئات متخصصة من الناحية القانونية والمعلوماتية، للوقوف على مدى وملاءمتها للحكومة الإلكترونية، وإجراء تعديلات على التشريعات الموجودة إذا اقتضي الأمر ذلك، بحيث تضيي المشروعية على الأعمال الإلكترونية والوثائق الإلكترونية، وتحدد المباح والمجرم في المعاملات الإلكترونية.

3- تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات، من خلال توفير حزمة اتصالات واسعة لتسهيل عملية الاتصال، ومن خلال توفير أجهزة الكمبيوتر، وإعادة تدريب وتأهيل العنصر البشري للعمل من خلال الحكومة الإلكترونية مع إعداد المجتمع بمختلف شرائحه لقبول الحكومة الجديدة، وذلك من خلال نشر المعرفة الإلكترونية بين أفرادها

(1) أ. إبراهيم عبد اللطيف الغوطي: مرجع سابق، ص 24

بخدماتها والفوائد التي ستعود عليهم من تطبيقها، وبالتالي تفاعلهم وتعاملهم معها.

4-المساندة السياسية للتحول للحكومة الإلكترونية فبدون هذه المساندة السياسية الفعالة والمستمرة لن يتم توفير الموارد المالية، والتنسيق بين مختلف الأجهزة الحكومية عن طريق إقرار سياسة قومية للمعلومات توفر العناصر اللازمة لنجاح الإدارة الإلكترونية داخل الجهاز الإداري، هذه العناصر تشمل العنصر التشريعي والتنظيمي والاقتصادي والاجتماعي⁽¹⁾.

المبحث الرابع: التجربة المصرية في تطبيق الحكومة الإلكترونية

بعد أن تناولنا مفهوم الحكومة الإلكترونية، والمميزات التي ستعود على الدولة من تطبيقها، والمثالب التي ستلحق بها من ذلك التطبيق، ومراحل التحول إليها، والمعوقات التي ستواجه ذلك التحول، وسبل التغلب عليها، سنحاول إلقاء الضوء على التجربة المصرية في الحكومة الإلكترونية.

المطلب الأول: التطور التاريخي لدخول التكنولوجيا الحديثة الدولة المصرية

أدركت مصر أهمية تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وهو ما انعكس على أحكام القضاء، فهي المحكمة الإدارية العليا تُصدر حكمًا تقضي فيه مشجعة على الحرص على استخدام التكنولوجيا الحديثة، عندما قضت بأن: "الدول المتمدينة تعيش عصر الثورة العلمية والتكنولوجية، وأن هذه الثورة بكل آفاقها الرحبة هي أحد مفاتيح التطور والتقدم والازدهار، وأنه لا سبيل أمام هذا الوطن في استشرائه للمستقبل إلا

(1) د. أبو سرع أحمد عبد الرحمن: مرجع سابق، ص 408، 409، أ. إبراهيم عبد اللطيف الغوطي: مرجع سابق، ص 47.

وفي النهاية يجب أن نوضح أن الحكومة الإلكترونية لا ترتبط فقط بالإنترنت، بل أن هناك وسائل إلكترونية أخرى كالفاكس والهاتف، يمثلان عنصرين هامين في تفعيل عملها، وبالفعل نجد أن جميع الدول قد بدأت باستخدامها قبل استخدام الإنترنت، وذلك في البدايات الأولى علي نشر المعلومات عن خدماتها المقدمة إلكترونياً، وبالتالي تستطيع الدول النامية التي تفتقر إلى بنية اتصال تحتية تكفي لاستخدام الإنترنت الكثيف، والتي تعاني من غياب الموظفين المدربين علي استخدام التكنولوجيا المتقدمة أن تقوم بتطبيق الحكومة الإلكترونية من خلالهما، دون انتظار لوقت طويل لحين توافر النفقات اللازمة لتطوير بنيتها التحتية، راجع إبراهيم عبد اللطيف الغوطي: مرجع سابق، ص 20.

أن يندفع للتقدم بكل طاقاته، وامكانيات أبنائه للاعتراف من مناهل العلم والتكنولوجيا، وأن يكون التعليم والانتاج قائمين على الإسراع في تطبيق أحدث منجزات البشرية في هذا المجال"(1).

وقامت مصر بالفعل بإدخال خدمة الإنترنت عام (2) 1993، حيث بدأ تشغيله للباحثين وأساتذة الجامعات المصرية؛ من خلال مركز المعلومات ودعم واتخاذ القرار بمجلس الوزراء والمجلس الأعلى للجامعات(3)، وفي أكتوبر عام 1999 قامت بإنشاء وزارة للاتصالات والمعلومات ومنحتها امتيازات تنفيذية قوية للاضطلاع بما هو موكل إليها من مهام، تتمثل في تحويل مصر لمجتمع معلوماتي متطور، وخلق صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبدأ برنامج الإدارة الإلكترونية في مصر رسمياً في يوليو عام 2001، وتم تفعيله عام 2004 بإنشاء موقع الحكومة المصرية على شبكة الإنترنت.

ومنذ بدأ برنامج الإدارة "الحكومة" الإلكترونية عام 2001 تم الإعلان عن الأهداف الرئيسية له، والتي تتمثل في:

- توصيل الخدمات لجمهور المتعاملين مع الحكومة في أماكن تواجدهم، وبالشكل والأسلوب الأمثل الذي يلائمهم، وبالسرية والكفاءة المناسبين، وبما يسمح لهم بالمشاركة في عملية صنع القرار.

(1) راجع حكم المحكمة الإدارية العليا في الطعن رقم 2748 لسنة 32 ق. ع جلسة 19/1/1991.

(2) برنامج الحكومة الإلكترونية المصري، وزارة الاتصالات والمعلومات، مبادرة مجتمع المعلومات المصري لتوصيل الخدمات الحكومية إلكترونياً، ص2، متاح على شبكة الإنترنت موقع الحكومة الإلكترونية المصري:

www.egypt.gov.eg

وقد صرح وزير الاتصالات المهندس / عاطف حلمي وزير الاتصالات المصري في جريدة الأهرام العدد رقم 46147، والصادر يوم الخميس الموافق 2013/4/11، بأنه قد وصل عدد مشتركي التليفون المحمول في 12/2012 لنحو 96 مليون مشترك بكثافة انتشار بلغت 117% وبلغ عدد مستخدمي الإنترنت 32,62 مليون مستخدم، وبكثافة انتشار وصلت 41,39 % كما بلغ عدد المشتركين في خدمة الإنترنت فائق السرعة 2,24 مليون مشترك، وبلغ عدد مستخدمي الإنترنت عن طريق التليفون المحمول 11,06 مليون مستخدم، راجع موقع الجريدة علي شبكة الإنترنت: www.ahram.org.eg

(3) د. حازم صلاح الدين عبد الله: تعاقد جهة الإدارة عبر شبكة الإنترنت دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2013، ص44.

- خلق بيئة للاتصالات بالمستثمرين من خلال تبسيط الإجراءات، وتيسير الوصول للخدمات الحكومية، وتوفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم عملية اتخاذ القرار.
- المساهمة في تخطيط ومتابعة المبادرات طويلة الأجل المختلفة.
- إرساء وتطبيق فلسفات وممارسات الإدارة الحديثة في القطاع الحكومي، مما يدفع بعجلة العمل بهذا القطاع نحو العمل بفعالية أكبر وتكلفة أقل، وضغط الإنفاق الحكومي من خلال تقديم نماذج لتنفيذ المشتريات الحكومية إلكترونياً عبر الشبكات وتخطيط موارد المؤسسة.
- دفع التنافسية المحلية وزيادة التأهب لمواكبة حركة العولمة وتهيئة الجهاز الحكومي المصري للاندماج في النظام العالمي الجديد على كل من المستويين الإقليمي والدولي⁽¹⁾.
- هذه الخطى التي اتخذتها السلطة التنفيذية في مصر تتوافق مع ما قضي به القضاء الإداري المصري.

المطلب الثاني: التطور التشريعي المصري بغرض التحول للحكومة الإلكترونية

تأثر القانون المصري بمراحل متعددة منذ دخول مصر عصر التكنولوجيا الحديثة، كما سبق أن ذكرت سالفاً، وبدأ ظهوره باعتماد الحكومة المصرية في تنفيذ مشروعاتها نحو التحول للاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في بادئ الأمر إلى عمل إصلاح تشريعي.

قامت وزارة العدل بالتعاون مع مركز المعلومات ودعم القرار التابع لمجلس الوزراء بحصر التشريعات المصرية الصادرة منذ عام 1828 وحتى الآن على الحاسب الآلي، وتحديثها بما يصدر من تشريعات جديدة، أو تعديل ما هو قائم، كما قامت بحصر الأحكام القضائية، وبناء قاعدة معلومات ليصبح الطريق سهلاً أمام إصلاح تشريعي على أسس دقيقة وعلمية⁽²⁾، ثم تبع ذلك صدور عدد من التشريعات واللوائح

(1) د. علي لطفي: الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق العملي، مؤتمر الحكومة الإلكترونية السادس "الإدارة العامة الجديدة والحكومة الإلكترونية"، المنظم بمعرفة المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، دبي، الإمارات العربية المتحدة، المنعقد خلال الفترة من 9-12 ديسمبر 2007، ص 8.

(2) أ. رحيمة الصغير سعد نمديلي: العقد الإداري الإلكتروني "دراسة تحليلية مقارنة"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007، ص 37.

التنظيمية، تشجع وتساعد في إنشاء الحكومة الإلكترونية المصرية، بداية من تبني السلطة التشريعية إصدار قانون تنظيم التوقيع الإلكتروني وإنشاء هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات رقم 15 لسنة 2004، واللائحة التنفيذية له الصادرة بالقرار رقم 109 لسنة 2005⁽¹⁾، وهما يتعلقان بمساواة التوقيع والكتابة الإلكترونية، بالتوقيع والكتابة التقليدية.

وقامت وزارة المالية بإنشاء مشروع سلطة التصديق الإلكتروني الحكومي في عام 2007، والتي من المتوقع أن يصل عدد المستفيدين من هذه الخدمة 6,2 مليون فرد، وقد تم الافتتاح الرسمي للمشروع في 2009/9/28، وتقوم الوزارة الآن بتفعيل خدمة التوقيع الإلكتروني من خلال تنفيذ التعاقدات المبرمة بين سلطة التصديق الحكومي بها وبين 25 جهة حكومية والتي منها وزارة الداخلية، ووزارة الاتصالات، والأمانة العامة لمجلس الوزراء، والمجلس الأعلى للجامعات، ومحافظة القاهرة، ومحافظة الغربية⁽²⁾.

كما ظهر اتجاه المشرع نحو تبني التكنولوجيا الحديثة في التعاملات المالية في قانون الضرائب الجديد، على الدخل رقم 91 لسنة 2005 والخاص بالضريبة على الدخل وقرارات تنظيمية تتعلق بالنواحي المالية، بالنص في المادة (91) منه على أن: "..... وللمولين إمساك حسابات إلكترونية توضح الإيرادات والتكاليف السنوية، ويُصدر الوزير قراراً بتنظيم إمساك هذه الحسابات المكتوبة إلكترونياً؛ أي أن المشرع قد أخذ بالحررات الإلكترونية في إثبات تحديد قيمة الضريبة المستحقة، بل وأضاف في المادة (116) منه والتي يضمها الباب السادس تحت عنوان إجراءات الطعن، على أن "يكون

(1) وتم تفعيل خدمة التوقيع الإلكتروني في مصر من خلال طرح مناقصة عامة بالإعلان بتاريخ 26 / 4 / 2005 عن فتح باب التسجيل، ودعوة الشركات والجهات للتقدم بعروض بغرض الحصول علي تراخيص تقديم خدمات التوقيع الإلكتروني، وقد تقدمت ست شركات، وانتهت إلي قبول أربع شركات، هي الشركة المصرية لخدمات الشبكات وتأمين المعلومات، وشركة مصر للمقاصة، وشركة "إيجيبت ترست"، وشركة الحاسبات المتقدمة؛ وقد أصدر مجلس إدارة الهيئة قراره رقم 4 لسنة 2006 في 2006/2/1 بالموافقة علي منح ترخيص تقديم خدمات التوقيع الإلكتروني للشركات الأربع، بموجب الترخيص رقم 103 لسنة 2006، ويُعد هذا الترخيص موافقة مبدئية مشروطة باتخاذ كافة الإجراءات، لتنفيذ شروط ومتطلبات تقديم خدمات التوقيع الإلكتروني، وأول شركة استوفت تلك الشروط كانت الشركة المصرية لخدمات الشبكات وتأمين المعلومات، والتي صدر لها أول إذن تشغيل في 2009/9/28 ثم توالى الشركات الثلاثة بعد ذلك في استيفاء المطلوب منها.

(2) راجع تصريحات وزير المالية السابق د. المرسى محمد حجازي والمنشورة على موقع وزارة المالية: www.mof.gov.eg

للإعلان المرسل بكتاب موصي عليه مصحوباً بعلم الوصول أو بأي وسيلة إلكترونية لها الحجية في الإثبات، وفقاً لقانون التوقيع الإلكتروني الصادر بالقانون رقم 15 لسنة 2004 ذات الأثر المترتب على الإعلان الذي يتم بالطرق القانونية، بما في ذلك إعلان المحجوز عليه بصورة من محضر الحجز".

وتم تعديل اللائحة التنفيذية للقانون رقم 89 لسنة 1998 بشأن المناقصات والمزايدات، بقرار وزير المالية رقم 497 لسنة 2006، بإجازة أن يتم الإعلان عن المناقصات بالوسائل الإلكترونية (1)، ثم صدر الكتاب الدوري رقم 11 لسنة 2007 من الهيئة العامة للخدمات الحكومية التابعة لوزارة المالية متضمناً تنفيذ المنشور العام رقم 6 لسنة 2007 الصادر من وزير المالية، والخاص بالإعلان الإلكتروني عن المناقصات والممارسات العامة بالموقع الإلكتروني للهيئة (2)، وقد صدر قرار رئيس مجلس الوزراء رقم 33 لسنة 2010، لكي ينص على إلزام جميع الجهات الإدارية بالدولة بوجوب النشر الكامل لكراسات الشروط والمواصفات الخاصة بالمناقصات والممارسات العامة والمحدودة والمحلية التي تطرحها بعد اعتمادها من السلطة المختصة، وما يطرأ عليها من تعديلات بناءً على جلسة الاستفسار على الموقع الإلكتروني لبوابة المشتريات الحكومية وعنوانه (3). www.etenders.gov.eg.

(1) راجع نص المادة (12) من اللائحة التنفيذية للقانون 89 لسنة 1998

(2) د. محمد أنس جعفر، د. أشرف محمد أنس جعفر: العقود الإدارية، دار النهضة العربية، 2011، ص 200، وراجع موقع وزارة المالية على شبكة الإنترنت هو: <http://gags.mof.gov.eg>

(3) راجع قرار مجلس الوزراء رقم 33 لسنة 2010

وتعد بوابة المشتريات الحكومية هي ثمرة التعاون الجاد بين وزارة الدولة للتنمية الإدارية والهيئة العامة للخدمات الحكومية، وصممت البوابة لتساعد الحكومة علي نشر المناقصات والمزايدات عبر الإنترنت في جميع المجالات، كما تسهل البوابة على الموردين وغيرهم الاطلاع على المناقصات المعلن عنها بطريقة سهلة وفعالة ومجانية. راجع موقع بوابة المشتريات الحكومية المصرية على شبكة الإنترنت - نبذة عن المشروع: www.etenders.gov.eg

ولكي تستطيع الجهات الإدارية أن تعلن عن الإعلان عن مناقصاتها فلا بد لها أن تسجل نفسها لدى بوابة الخدمات الحكومية، وذلك عن طريق ملء نموذج متاح على البوابة، كما يمكن لراعي التعاقد مع الجهات الحكومية متابعة المناقصات والمزايدات التي سيتم طرحها والمتداولة، والتي قد انتهت عبر بوابة المشتريات الحكومية، كما تمكن البوابة الموردين وغيرهم من تسجيل أنفسهم عليها وذلك بعد ملء النموذج المعد لذلك واتباع خطوات محددة، وترسل لمن يقوم بالتسجيل تبعاً لتلك الإجراءات رسالة على بريده الإلكتروني تفيد تمام تسجيله.

كما صدر قرار وزير المالية رقم 1742 لسنة 2004 بالاعتداد في جميع التعاملات والتصرفات القانونية بموجب أحكام قانون الموازنة العامة للدولة، وقانون المحاسبة الحكومية بنماذج الميزانية والموازنات أو الاستثمارات أو الدفاتر الحكومية المعدة بواسطة الحاسب الآلي، وكذلك مخرجات الحاسب الآلي المستخدمة بالوحدة الحسابية أو الواردة من الوحدات الإدارية المميكنة آلياً، والمدون بها البيانات المتطلبة بالوثائق المالية الحكومية، وذلك بعد إقرارها من وزير المالية، أو كانت مماثلة لتلك التي تم تصميمها من خلال برنامج الحكومة الإلكترونية بوزارة الدولة للتنمية الإدارية، وحازت على موافقة وزارة المالية، ونص القرار على اعتبار مخرجات الحاسب الآلي المعتمدة باستخدام الآليات الخاصة بالتوقيع الإلكتروني والقواعد المنظمة لاستخدامه مخرجات رسمية معتمدة اعتماداً قانونياً حسب قانون التوقيع الإلكتروني، ويعتمد تداولها بصفه رسمية، أي أن القرار أعطي لمخرجات الحاسب الآلي في شأن الأمور المالية صفه المحرر الرسمي وحجتيه⁽¹⁾.

وفي إطار سعي الحكومة المصرية لتطوير منظومة المشتريات بها وزيادة الشفافية في العمليات الشرائية وتوسيع قاعدة المتعاملين معها من (موردين - مقاولين - مقدمي خدمات استشارية - أصحاب المشروعات الصغيرة والمتناهية الصغر)، قدمت بوابة المشتريات الحكومية قناة اتصال جديدة وهي خدمة الرسائل القصيرة (SMS)، والتي تسهل على المشترك فيها معرفة العمليات الشرائية فور الإعلان عنها من خلال إرسال الكود المراد للنشاط الذي يرغب في الاشتراك فيه، وقد أعلنت وزارة التنمية الإدارية عن تفعيل تلك الخدمة بتاريخ 2013/2/10، وتم التعاقد مع شركتين للمحمول وهما شركة فودافون والتي بالفعل تقدم الخدمة الآن والتي تتيح الخدمة كالاتي للمشاركين الجدد بالخدمة يتم إرسال رسالة قصيرة بها كود القسم المراد الاستفسار عن تعاقداته فمثلاً كود الأدوات والأعمال المكتبية والتعليمية 251، وتوريدات وأعمال الحاسب الآلي والطابعات ومستلزماتها 252،... وهكذا)، إلى رقم 9999 أما إذا كان مشترك في الخدمة من قبل يمكنه الآن اختيار نشاط واحد ويرسل رسالة بها كود النشاط من نفس رقم التليفون إلى رقم 9999، وفي حالة طلب إلغاء الخدمة يتم إرسال رسالة بها (stop20) إلى رقم 9999، وتكلفة الرسالة 50 قرش، وتكلفة الخدمة 30 قرش يومياً تخصم من الرصيد في حالة استلام الرسائل في هذا اليوم فقط؛ وشركة اتصالات والتي لم يتم تفعيل الخدمة بها حتى الآن فلاشتراك في الخدمة يتم إرسال رسالة إلى رقم 1666، وفي حالة إلغاء الخدمة يتم إرسال رسالة بها (Tender c) إلى رقم 1666، وسعر الرسالة 29 قرش، وتكلفة الخدمة 47 قرش تخصم كل يومين، راجع: موقع بوابة المشتريات الحكومية علي شبكة الإنترنت: www.etenders.gov.eg

(1) أ. سمير برهان: حجية الإثبات في عقود التجارة الإلكترونية " العقود والاتفاقات في التجارة الإلكترونية"، أوراق ندوة عقود التجارة الإلكترونية ومنازعاتها، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، أعمال المؤتمرات، 2007، ص 112 وما بعدها.

وصدر قرار رئيس مجلس الوزراء رقم 463 لسنة 2012 بشأن النشر الإلكتروني عن نتائج البت الفني والبت المالي والترسية للمناقصات والممارسات والمزايدات بجميع أنواعها بالجهات الحكومية⁽¹⁾.

كما صدر قرار رئيس مجلس الوزراء رقم 856 لسنة 2010 بشأن تكامل وتبادل البيانات القومية والخدمات بين الجهات الحكومية.

بالإضافة إلى أنه قد صدر قرار وزير المالية رقم 35 لسنة 2009 والذي أجاز تحصيل الإيرادات الحكومية عن طريق طرق الوفاء الإلكتروني، بتعديل المادة (26) من اللائحة التنفيذية للقانون 127 لسنة 1981 بشأن المحاسبة الحكومية بتحديد طرق تحصيل الإيرادات في الآتي:

- 1- التحصيل النقدي عن طريق الخزنة العامة والخزنة الفرعية.
- 2- التحصيل بشيكات مسحوبة على أحد البنوك المعتمدة من البنك المركزي المصري.
- 3- التحصيل بحوالات بريدية أميرية.
- 4- التحصيل عن طريق الخصم من المستحقات.
- 5- التحصيل عن طريق النظم الآلية الحديثة " التحصيل الإلكتروني عن طريق بطاقات السداد الإلكتروني المحلية والدولية مدفوعة عبر التحويلات البنكية من وسائل الاتصال المختلفة من ماكينة الصراف الآلية – ونقاط البيع الإلكتروني -والهواتف النقالة – وشبكة المعلومات"⁽²⁾.

(1) راجع جريدة الوقائع المصرية العدد 101 الصادر في 3 مايو سنة 2012.

وقد جاء نص المادة الأولى منه بالآتي " على وحدات الجهاز الإداري للدولة من وزارات ومصالح أجهزة لها موازنات خاصة. ووحدات الإدارة المحلية والهيئات العامة خدمية كانت أم اقتصادية عدا الجهات الأتية: وزارة الدفاع والإنتاج الحربي، وزارة الدولة للإنتاج الحربي، هيئة الأمن القومي. أن تقوم بنشر نتائج البت الفني والبت المالي والترسية الخاصة وذلك على موقع المشتريات الحكومية وعنوان: www.etenders.gov.eg، وذلك دون إخلال بوجوب الإعلان عنها بالطريق الذي حدده قانون المناقصات والمزايدات المشار إليها ولائحته التنفيذية.

(2) وقد تناول مشروع قانون المعاملات الإلكترونية المصري الوفاء الإلكتروني في الفصل الأول التعريفات فقد عرفه " بأنه وفاء بالتزام نقدي بوسيلة إلكتروني مثل الشيكات الإلكترونية والكمبيالات الإلكترونية وبطاقات الدفع الممغنطة"، ونصه في الفصل الخامس منه الإثبات والوفاء في الفقرة الثانية على أن " يعتبر الوفاء

كما صدر قرار وزير المالية رقم 531 لسنة 2010 بشأن تبادل وتلقي البيانات والملفات الإلكترونية الخاصة بعمليات الدفع الإلكتروني الحكومي وبين الوحدات الحسابية، من خلال الربط المباشر بمركز الدفع والتحصيل الإلكتروني لوزارة المالية .

وصدر الكتاب الدوري رقم 21 لسنة 2011 من رئيس قطاع الحسابات والمديرية المالية، يفيد بأن التقارير المستخرجة من مركز الدفع الإلكتروني لوزارة المالية والمؤيدة بكشوف حساب الوحدات الحسابية المستخرجة من المنظومة البنكية لحساب الخزنة الموحدة تعتبر مستندات كافية لإثبات عمليات التحصيل الإلكتروني وإجراءات الرقابة المالية، وتستطيع الجهات أداء الخدمة وإبراء الذمة للمتعاملين بموجبها⁽¹⁾، ودعم ذلك بقراره رقم 531 لسنة 2010 بشأن تبادل وتلقي البيانات والملفات الإلكترونية الخاصة بعمليات الدفع الإلكتروني.

كما اتفق وزير الاتصالات عن طريق مجلس إدارة الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات على تفعيل خدمة تحويل الأموال عبر التليفون المحمول، وذلك اعتباراً من يوم الخميس

الإلكتروني وفاء للذمة ما لم يتم دليل على غير ذلك"، راجع د. محمد حسام محمود لطفي: الإطار القانوني للمعاملات الإلكترونية، د. ن. 2002، ص 184، 185. هذا وقد أنشأ بنك مصر أول موقع للسداد الإلكتروني الآمن عبر شبكة الإنترنت، وتم اختيار كمنفذ للسداد الإلكتروني الآمن لبوابة الحكومة المصرية الإلكترونية لجميع المشاريع الميكنة، ومن المزايا التي تقدمها الخدمة لجمهور العملاء، سداد فواتير التليفونات للشركة المصرية للاتصالات، وسداد مخالفات السيارات، ورسوم تجديد التراخيص للسيارات، وحجز القطارات ... الخ"، راجع د. حازم صلاح الدين عبد الله، مرجع سابق، ص 274.

(1) وهو ما تم تطبيقه طبقاً لما أظهره تقرير لوزارة المالية المصرية في عهد الوزير السابق بطرس غالي من تطور أداء مشروع الدفع والتحصيل الإلكتروني للمستحقات الحكومية بنهاية عام 2010 حيث تم تحصيل نحو 86 مليار جنيه إلكترونياً، منها 83 مليار جنيه حصيلة منظومة مستحقات الضرائب إلكترونياً، وحوالي 2,6 مليار جنيه رسوم جمركية تم تحصيلها من خلال وسائل الدفع الإلكتروني، وأن من الرسوم التي شملها التحصيل رسوم تجديد السيارات وغرامات المرور ورسوم التسجيل بالكلية الحكومية؛ وقد أنشأت وزارة المالية 19 موقعاً جمركياً علي مستوى الجمهورية للتحصيل الإلكتروني، هذا وقد أضاف التقرير عن مخطط الوزارة للتوسع في صرف المرتبات والمعاشات من خلال البطاقات الإلكترونية والتي شملت أكثر من 3 مليون موظف، وذلك كله بزيادة عدد البنوك المشاركة في تلك المنظومة إلى 18 بنك تقدم خدمات السداد الإلكتروني من خلال 1155 فرع بنكي، راجع في ذلك موقع جريدة البشائر الإلكترونية علي شبكة الإنترنت: www.elbashayer.com، وموقع منتديات بوابة العرب علي شبكة الإنترنت: www.vb.arabsgate.com

الموافق 2013/4/11⁽¹⁾.

وحديثاً جاءت عدة قوانين منها القرار بقانون رقم 45 لسنة 2014 بشأن تنظيم إصدار قانون بتنظيم مباشرة الحقوق السياسية⁽²⁾، والذي نص في المادة (7/7) منه بأن: "تختص اللجنة العليا، فضلاً عما هو مقرر لها في هذا القانون بالآتي" 7-وضع ضوابط للانتقال إلى التصويت الآلي أو الإلكتروني مرحلياً"، وتنص كذلك المادة (14) منه على أن: "يقيد تلقائياً بقاعدة بيانات الناخبين المعدة من واقع بيانات الرقم القومي الثابتة بقاعدة بيانات مصلحة الأحوال المدنية بوزارة الداخلية أسماء من تتوفر فيه شروط الناخب، ولم يلحق به أي مانع من موانع مباشرة الحقوق السياسية على مدار العام، وذلك في المكان وبالكيفية التي تبينها اللائحة التنفيذية، وتعتبر قاعدة بيانات الرقم القومي لدى مصلحة الأحوال المدنية هي المصدر الرئيسي لقاعدة بيانات الناخبين".

وكذلك القانون رقم 198 لسنة 2017 بشأن الهيئة الوطنية للانتخابات⁽³⁾، والذي نصت المادة (26/3) منه على أن: "..... وللهيئة أن تقرر استخدام وسائل الاتصال والتصويت والحفظ الإلكترونية المؤمنة، في كل أو بعض مراحل إجراء الاستفتاءات والانتخابات على النحو الذي تنظمه".

كما جاء القانون رقم 81 لسنة 2016 بشأن إصدار قانون الخدمة المدنية⁽⁴⁾، ناظماً في عدد من مواده فكرة إدخال التكنولوجيا الحديثة في مجال الوظيفة العامة، بنصوص قانونية أمرة، وبشكل واضح لا لبس فيه⁽⁵⁾.

(1) راجع: جريدة الأهرام، العدد 46147، السنة 137، بتاريخ أول جماد الآخر لسنة 1434 هـ، 2013/4/11 متاح علي موقع الجريدة علي شبكة الإنترنت: www.ahram.org.eg

(2) القرار بقانون منشور بالجريدة الرسمية العدد 23 تابع بتاريخ 5 / 6 / 2014.

(3) القانون منشور بالجريدة الرسمية العدد 30 مكرر (ب) بتاريخ 1 / 8 / 2017.

(4) القانون منشور بالجريدة الرسمية العدد 43 مكرر (أ) بتاريخ 1 / 11 / 2016.

(5) القرار منشور بالجريدة الرسمية العدد 21 مكرر بتاريخ 27 / 5 / 2017 "نص المادة (12) منه والتي تنص على أن: "يكون التعيين بموجب قرار يصدر من رئيس الجمهورية أو من يفوضه، على أساس الكفاءة والجدارة، دون محاباة أو وساطة من خلال إعلان مركزي على موقع بوابة الحكومة المصرية، متضمناً البيانات المتعلقة بالوظيفة، وشروط شغلها على نحو يكفل تكافؤ الفرص والمساواة بين المواطنين. وتعلن النتيجة على الموقع الإلكتروني المشار إليه بالفقرة الأولى من هذه المادة"، كما تنص المادة (17) على أن: "يكون التعيين في

وتعد كافة القرارات السابقة بمثابة قوانين فيما نظمته، وتعد إضافة تشريعية للتشريعات المصرية التي تخدم سيادة التكنولوجيا الحديثة فيما تنظمه، وذلك طبقاً لحكم المحكمة الإدارية العليا الذي قضى بأن: "القواعد التنظيمية العامة التي تضعها جهة الادارة متمسمة بطابع العمومية والتجريد تكون بمثابة اللائحة، أو القاعدة القانونية الواجبة الاتباع في حدود ما صدرت بشأنه، فتلزم جهة الإدارة بمراعاتها في التطبيق.." ⁽¹⁾.

الوظائف القيادية والإدارة الإشرافية عن طريق مسابقة، يعلن عنها على موقع بوابة الحكومة المصرية، أو النشر في جريدتين واسعتي الانتشار، تتضمناً البيانات المتعلقة بالوظيفة"، كما صدرت اللائحة التنفيذية للقانون 81 لسنة 2016 بموجب قرار مجلس الوزراء رقم 1216 لسنة 2017، موضحة بشكل أكبر كيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال إدارة الموارد البشرية للمرافق العام فنصت في المادة (3) منها علي أن: "ينشأ لكل موظف بالوحدة ملف إلكتروني أو ورقي أو كليهما، تودع به الوثائق والبيانات والمعلومات الخاصة به، مما يكون متصلاً بوظيفته، والملاحظات المتعلقة بعمله، وتقارير تقويم الأداء....، وفي حالة الملف الإلكتروني يجب أن يكون مؤمناً"، كما نص في المادة (5) علي أن: "ينشأ سجل إلكتروني أو ورقي أو كليهما بحسب الأحوال بأرقام سلسلة، تدون به محاضر اجتماعات لجنة الموارد البشرية"، وتنص المادة (7) علي أن: "تعلن جميع القرارات التي تصدر في شأن الخدمة المدنية، بطريق الإتاحة علي الموقع الإلكتروني للوحدة بطريق النشر في لوحة إعلانات الوحدة"، وتنص المادة (8) علي أن: "ينشأ بالجهاز-الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة- قاعدة بيانات بالفتاوى الصادرة من مجلس الدولة في المسائل المتعلقة بتطبيق أحكام هذا القانون وهذه اللائحة، علي أن يتم تلخيص هذه المبادئ القانونية التي تضمنتها هذه الفتاوى، وإتاحتها علي الموقع الإلكتروني للجهاز"، كما تنص المادة (33) منها علي أن: "يسجل المتقدمون للوظائف المعلن عنها بياناتهم من خلال الاستمارة الإلكترونية المرفقة بالإعلان، وينشر جدول الامتحان وأرقام جلوس المتقدمين خلال أسبوع من انتهاء ميعد التسجيل علي موقع بوابة الحكومة المصرية"، وتنص المادة (38) منها علي أن: "ويعلن الجهاز النتيجة المبدئية للمتقدمين علي موقع البوابة الحكومية المصرية"، وتنص المادة (39) منه علي أن: "للمتقدم لشغل الوظيفة أن يتظلم إلي الوزير المختص أو الجهاز من عدم إدراج اسمه ضمن قوائم الناجحين...ويقوم الجهاز بإعلان نتيجة التظلم علي موقع بوابة الحكومة المصرية"، كما تنص المادة (40) منها علي أن: "لإدارة الموارد البشرية بالوحدة أن تطلب من المرشح للتعين استيفاء أي مستند أو بيانات لازمة، وذلك عن طريق البريد الإلكتروني الموضح باستمارة تقدمه للتعين .."(5)، وتنص المادة (44) منها علي أن "يعلن القرار الصادر بالتعين علي موقع الوحدة الإلكترونية للوحدة.. للتعلم لتسلم العمل وذلك عن طريق البريد الإلكتروني الموضح باستمارة تقدمه للتعين .."، وهكذا تستمر اللائحة سالف الذكر في وضع تصور شبه كامل للتعامل الإلكتروني مع الموظف العام في كافة المسائل القانونية الخاصة به بينه وبين جهة عمله، وذلك عن طريق البريد الإلكتروني له الذي ينظر إليه على أنه المكافئ الإلكتروني للبريد العادي وبذلك يمكن تطبيق قواعد البريد العادي عليه، فكما يفقد الراسل السيطرة على الرسالة العادية عند وضعها في صندوق البريد العادي ولا يستطيع استردادها فكذلك الحال في البريد الإلكتروني(5).

(1) راجع الطعن رقم 1259 لسنة 46 ق. ع. جلسة 26 / 1 / 2005.

وقد حاولنا في العرض السابق أن نوضح أن المشرع المصري قد تدرج في الحديث عن استخدام التكنولوجيا الحديثة في العلاقة بين الأفراد وجهة الإدارة، من إنشاء الملفات الإدارية وحفظها، وفي الوفاء الإلكتروني بالالتزامات المالية، والتشجيع عليه والاعتماد به، وفي الإعلان الإلكتروني الخاص بالأمر الذي تربط الإدارة بالمواطنين كالتعيين مثلاً، والوفاء بالالتزامات مقابل خدمات، والوفاء للضرائب المتحصلة مثلاً، كما أهتم بإعطاء الحق للهيئة المنظمة للانتخابات بأن تجعل التصويت إلكتروني، بل وحفظ ملفات العملية الانتخابية إلكترونياً.

الخاتمة

المدقق في عالمنا المعاصر يدرك أن التكنولوجيا والتقنيات الحديثة بشكل عام والإنترنت والتطبيقات الإلكترونية بشكل خاص هي مستقبل الشعوب والأمم، وأنها أصبحت تدخل في كل مناحي الحياة، وتعطى بدخولها مسميات جديدة لكل ما هو قائم دخلت عليه.

كما أدت تلك التقنيات الحديثة إلى ظهور علوم جديدة ومعاملات جديدة تحمل مصطلحات جديدة، ومن هذه المصطلحات مصطلح الاقتصاد الرقمي أو الاقتصاد المعرفي، والذي يعني تعظيم دور المعرفة في العملية الاقتصادية من جانب ومن جانب آخر استخدام وإنتاج التكنولوجيا الحديثة في المجال الاقتصادي، وقد أفرز هذا الاقتصاد الرقمي عدداً من المصطلحات والمفاهيم القانونية منها مفهوم الحكومة الإلكترونية، والتي تقوم فكرتها على إدخال التكنولوجيا الحديثة في كافة الأعمال الإدارية والقانونية التي تقوم بها السلطة التنفيذية، والتي لا غنى عنها لأي دولة تريد أن تتحول من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد الرقمي، فالإقتصاد الرقمي له بيئة تحضنه وتساعد على النمو والنجاح، وهذه البيئة هي الحكومة الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية انعكاساً من انعكاسات الاقتصاد الرقمي.

وقد حاولنا في بحثنا هذا إلقاء الضوء حول المدلول القانوني لمفهوم الحكومة الإلكترونية، والتعرف على أهم الفوارق وأوجه الاختلاف بينها وبين الحكومة التقليدية، والتي تُعد الدافع الرئيسي للتحويل إليها فهي إدارة إلكترونية لمرافق الدولة تستخدم فيها أدوات التكنولوجيا الحديثة في إنجاز المعاملات الإدارية، وذلك على الرغم من ظهور

عدد من المثالب الخاصة بالحكومة الإلكترونية والتي تصب في صالح الإدارة التقليدية؛ إلا أن مميزات التحول للحكومة الإلكترونية تفوق المثالب الناشئة عن هذا التطبيق، والمعوقات التي تعوق ذلك التحول لهذا النوع من الإدارة، فأغلب دول العالم تذهب إلى تبني ذلك النوع من الإدارة بشكل متزايد مستمر، ومن هذه الدول مصر التي حاولنا إلقاء الضوء على تجربتها بشيء من التفصيل.

وفي النهاية لا يخالجي شك في أن هذه الدراسة المتواضعة قد اعتورها بعض الأخطاء، وعذري أنني بشر، يصيب ويخطأ، فالكمال لله وحده سبحانه وتعالى، والخطأ والقصور هما من سمات الإنسان مهما أبدع وأتقن وجد واجتهد، وغاية ما ينشده كل باحث في عمله هو تجويد هذا العمل، ومحاولة إتقانه فحسب، فإن كنت قد قاربت ما أنشده أو شارفت عليه فهذا فضل من الله ونعمه، وإن كانت الأخرى فعذري كما قلت أنني بشر الخطأ سماته، والعجز ديدنه، وما نشدت إلا الإتيان، وما ابتغيت إلا الصواب وما أردت إلا الإصلاح ما استطعت، وأخيراً أحمد الله تعالى الذي هيا لي من الأسباب التي مكنتني من إتمام هذا العمل.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

- د. أبو سريع أحمد عبد الرحمن: الإدارة الإلكترونية ماهيتها وتطبيقاتها في وزارة الداخلية، بحث منشور بمجلة بحوث الشرطة، المجلد رقم 30، الصادر في يوليو 2006.
- أ. إبراهيم عبد اللطيف الغوطي: متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية التجارة وإدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2006.
- د. السيد أحمد محمد مرجان: دور الإدارة العامة الإلكترونية والإدارة المحلية في الارتقاء بالخدمات الجماهيرية، دراسة مقارنة بين الإدارة المحلية في مصر وبلدية دبي بالإمارات العربية المتحدة، دار النهضة العربية، 2006.
- د. أمل لطفي حسن جاب الله: أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2013.
- أ. جلوريا إيفانز: الحكومة الإلكترونية، سلسلة العلوم والتكنولوجيا، مكتبة الأسرة

- 2007، ترجمة دار الفاروق
- د. حازم صلاح الدين عبد الله: تعاقد جهة الإدارة عبر شبكة الإنترنت دراسة مقارنة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2013.
- د. حسن عبد الباسط جميعي: إثبات التصرفات القانونية التي يتم إبرامها عن طريق الإنترنت، دار النهضة العربية، 2000.
- أ. حسين بن محمد الحسن: الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، المملكة العربية السعودية، المنعقدة الفترة من 1 حتى 2009/11/4، متاح على شبكة الإنترنت وتم تحميله من على وقع: www.fifty.ipa.edu.sa.pdf.
- د. خالد ممدوح إبراهيم: أمن الحكومة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008.
- د. داود عبد الرازق الباز: الإدارة العامة (الحكومة) الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، 2007.
- أ. سدي علي: محاولة قياس مؤشرات اقتصاد المعرفة في الجزائر، بحث مقدم في الملتقى الدولي حول "المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية"، خلال الفترة من 4-5 ديسمبر، 2007، جامعة شلف، الجزائر.
- أ. سمير برهان: حجية الإثبات في عقود التجارة الإلكترونية "العقود والاتفاقات في التجارة الإلكترونية"، أوراق ندوة عقود التجارة الإلكترونية ومنازعاتها، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، أعمال المؤتمرات، 2007.
- أ. سميرة مطر المسعودي: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية الدولية (المملكة المتحدة)، دون تاريخ.
- أ. سهيلة طمين: الشككية في عقود التجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، كلية الحقوق جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2011.
- أ. شائع بن سعد مبارك القحطاني: مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون "دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية"، رسالة ماجستير، جامعة الملك نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2006.
- د. صابر عبد العزيز سلامة: العقد الإلكتروني، دون ناشر، الطبعة الأولى، 2005.

- د. طاهر الشيخ: الشبكات وأمن المعلومات، دون ناشر، دون تاريخ
- د. طارق شريف العلوش: الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، بحوث ودراسات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004
- أ. عبد الرحمن سعد القرني: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2007.
- د. عبد السلام هابس السويفان: إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية دراسة تطبيقية على الإدارة العامة للمرور بدولة الكويت، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2011.
- د. عبد الفتاح بيومي حجازي: الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008.
- أ. عبد الله موسي علقم: الاقتصاد الرقمي، مجلة بنك فيصل الإسلامي السوداني، إدارة البحوث والتطوير، عدد (72) يوليو 2013.
- د. عزازي عمر: مكانة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاقتصاد المعرفي، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إدارة وقياس رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية، مخبر التنمية الاقتصادية والبشرية، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر، عام 2008.
- د. عصام عبد الفتاح مطر: الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008.
- د. علاء عبد الرزاق السالحي: الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- د. فاطمة الدويسان وآخرون: مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت بيت الزكاة حالة عملية، بحث منشور بمجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد الخامس، دون تاريخ.
- أ. كلثم محمد الكيسي: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية الدولية بقطر، 2008.
- د. ماجد راغب الحلو: الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، أكاديمية شرطة دبي، مركز البحوث والدراسات، الإمارات العربية المتحدة، رقم العدد 4، تاريخ الانعقاد 26/4/2003 حتى 28/4/2003، متاح على شبكة الإنترنت وتم تحميله من على موقع: www.alexalaw.com
- د. محمد الصبري: الإصلاح والتطوير الإداري كمدخل للحكومة الإلكترونية، دار الكتاب

القانوني، 2007.

د. محمد المرسى زهرة: مقدمة كتبها ككلمة افتتاحية لأعمال مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون كلية الشريعة والقانون وغرفة تجارة وصناعة دبي، والمنعقد في الفترة من 10 إلى 12 مايو 2003.

أ. محمد بن سعيد محمد العريشي: إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)، رسالة ماجستير، كلية التربية جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008.

د. محمد حسام محمود لطفي: الإطار القانوني للمعاملات الإلكترونية، دون ناشر، 2002.
د. محمد محمد عبد الهادي: الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري، بحث مقدم للمؤتمر العلمي السنوي التاسع، أفق التنمية والإصلاح الإداري في الألفية الثالثة ودور أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، ديسمبر 2004.

د. مصطفى أحمد إبراهيم، د. أحمد السيد أيوب: حجية إثبات البريد الإلكتروني ومدي الحاجة إليه (قانونياً وتقنياً) دراسة مقارنة، مجلة مصر المعاصرة، الجمعية المصرية للاقتصاد السياسي والإحصاء والتشريع، القاهرة، العدد 508، أكتوبر 2012، السنة 104.
د. ياسر عوض شعبان عبد الرسول: الاقتصاد المعرفي ودوره في تنمية وتطوير الموارد البشرية، مجلة مصر المعاصرة، الجمعية المصرية للاقتصاد السياسي والإحصاء والتشريع، عدد (509) يناير 2013.

د. يحي حمود حسن البوعلي: واقع اقتصاد المعرفة في دول مجلس التعاون الخليجي وفقا لمؤشرات المحتوى الرقمي، مجلة الاقتصاد الخليجي، مركز دراسات الخليج العربي، جامعة البصرة، العراق، عدد(24)، 2013.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

Patricia J. pascual: Conference e-government, e-ASEAN- task force, May 2003, UnDp-APDIP-, Available at: <http://www.en.apdip.net>. pdf.

Richard Heeks: Article: e- government for Development information Exchange "project is coordinated by the university of Manchester's institute for Development policy and management the project initially funded and managed by the commonwealth telecommunications organization as part of the UK Developments "Building Digital opportunities "program, 19october 2008, Available at: <http://www.en.wikibooks.org>.pdf.