الإدارة الالكترونية

أولا– الإدارة الالكترونية: نشأ مفهوم الحكومة الإلكترونية في أوائل تسعينيات القرن الماضي وهو يجمع بين كلمتين مختلفتين تماما. الكلمة الأولى مصطلح شائع الاستعمال عبر التاريخ الطويل لنظام الإدارة والكلمة الثانية مصطلح تقني إلى حد كبير. وعلى الرغم من أن المصطلح الجديد لم يُقبل بسهولة في بداية استعماله، سرعان ما أصبح من الأهداف الملزمة لمعظم البلدان التي تسعى إلى تحويل الحكومة إلى بنية حديثة ومبتكرة. ويتوقع دارسو المستقبل أن يؤدي تحويل الحكومة إلى ظهور ثوري لنظام الإدارة.[1]

– فيما يلي استعراض لبعض التعريفات التي وردت بشأن الإدارة الإلكترونية:[2]

– يعرف عبود نجم الإدارة الإلكترونية بأنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة".

– أما عبد الرزاق السالمي فيعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: "عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على جميع تكنولوجيا المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات".

– بينما بن معلا العمري فيعرفها بأنّها: " هي قدرة المؤسسة (عامة أو خاصة)، على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل إلكترونية – كشبكة الانترنت أو أي شبكة اتصال إلكتروني– فيما بينها وبين المواطنين ومؤسسات الأعمال المتعاملة معها، بيسر ودقة عالية، وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت، مع ضمان خصوصية وأمن المعلومات في أي وقت وأي مكان".

– أما محمد غنيم فيعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: "أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء، من خلال استخدام تكنولوجيا معلومات متطورة بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء".

– وتعرف الإدارة الإلكترونية كذلك بأنها: "منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين وأكثر من الأفراد والمؤسسات، باستخدام كل الوسائل الإلكترونية مثل: البريد الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية للأموال، والتبادل الإلكتروني للبيانات، والفاكس، والنشرات الإلكترونية، وأية وسائل إلكترونية أخرى".

– يعرف Kalika الإدارة الإلكترونية بأنها: "دمج آثار وفرص تكنولوجيا المعلومات والاتصـــال الحديثة في العمليات الإدارية".

ثانيا– مفهوم الحكومة الالكترونية: وتقدم المنظمات الدولية مثل منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصـــادي والأمم المتحدة تعريف الحكومة الإلكترونية. يعرف البنك الدولي الحكومة الالكترونية على انها:" مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشـفافية ومسـاءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من المعلومات بما يدعم كل النظم الإجرائية للحكومة ويقضي على الفساد.[3]

وتعرّف منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصـــادي الحكومة الإلكترونية بوصـــفها اســـتخدام تكنولوجيات المعلومات و الاتصـــالات لا سـيما تكنولوجيا الإنترنت كأداة لتحقيق حكومة أفضـل (OECD، 2003). وتعتبرها الأمم المتحدة كحكومة تطبق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل العلاقات الداخلية والخارجية. والهدف النهائي للحكومة الإلكترونية هو إقامة "الحكم الرشـــيد" أي وضـــع الحكومة في أكثر المواضـع كفاءة ويسراً قدر المستطاع من وجهة نظر الجمهور. وتتمثل رؤيتها في تشكيل إطار تكنولوجيا المعلومات والاتصـالات لكي تكون عاملاً رئيسـياً في نجاح الانتقال إلى حكومة واضـحة وشـفافة وفعالة. جوهر الحكومـة الإلكترونيـة هو تحويـل الإدارات العـامـة من أجـل ابتكـار العلاقـات الـداخليـة والخـارجيـة بمساعدة التكنولوجيات الإلكترونية مما يشير إلى أن الحكومة الإلكترونية ينبغي أن تخص "الحكومة" أكثر منها "الوســائل الإلكترونية" كما أشــارت منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصــادي (2003). وتبعاً لذلك، تندرج قضـايا الحكومة الإلكترونية في سياق مبادرات إصـلاح الإدارة العامة الوطنية والحكم الرشيد. ولا تقتصـر الحكومة الإلكترونية على الابتكار التقني فحسـب، وإنما تشـمل إصـلاح الحكومة، مع التركيز على احتياجات القطـاع العام من جهة والمواطنين والشـــركات من جهة أخرى، ومن ثم التأكد من أن تكنولوجيا المعلومات والاتصـالات تُسـخّر لتحويل العمليات الداخلية مع الهيئات الحكومية وطريقة التفاعل بين القطاعين العام والخاص.[4]

ثالثا- مكونات الحكومة الإلكترونية

1-**بوابة، تقاسم معلومات، أمن:** البوابة الحكومية أحد العناصر الأساسية للحكومة الإلكترونية من أجل تيسير نفاذ المواطنين ودوائر الأعمال إلى المعلومات والخدمات العامة. والفكرة الحاسمة وراء بوابة حكومية هي تجميع المعلومات والخدمات عبر الوكالات وإنشاء نقطة واحدة للنفاذ إلى جميع المعلومات والخدمات. ويكون المواطنون وأصحاب الأعمال مطلعين بشكل أفضل على كل مسؤول في كل إدارة وعلى مستوى مسؤوليته بخصوص أي برنامج أو معلومات حكومية. ومن خلال سهولة التفاعل مع الحكومة والوصول إلى الوثائق الرسمية والإجراءات الإدارية، سيكون المواطنون أكثر استعداداً للمشاركة في العملية الحكومية مما يؤدي إلى نماذج أكثر تشاركية للعملية الحكومية حيث ستزداد مشاركة المواطنين في عمليات اتخاذ القرار ذات الصلة. والبوابة أداة قوية لانتقاء كم هائل من المعلومات التي تملكها الإدارة العامة ودمجها.

ونظرا لتطور الحكومة الإلكترونية إلى التكنولوجيا المتنقلة والاجتماعية، يجري تشكيل البوابة كنقطة حيث تلتمس الحكومة بشكل استباقي استجابة المواطنين وتتشاور مع جميع قطاعات المجتمع، بحيث يتسنى لها اتخاذ قرارات لتحقيق أفضل الفوائد بصورة عامة. وبإمكان الموظفين العموميين الحصول على معلومات بشأن تفكير الناس حول السياسات الحكومية. وتدرك الوكالات الحكومية احتياجات الناس لتلبيتها عوضاً عن الاستجابة بشكل سلبي للطلبات الواردة من الخارج.

تقاسم المعلومات عنصر أساسي في تنفيذ الحكومة الإلكترونية وتمكين إعادة هندسة عمليات سير الأعمال الحكومية وتكاملها. والفكرة الأساسية لتبادل المعلومات تخزين المعلومات مرة واحدة بدلاً من عدة مرات بحيث لا تطلب مختلف الدوائر من المواطنين والشركات نفس المعلومات. وعند تقديم طلب للحصول على إحدى الخدمات، يمكن أن يقلل المواطنون من التواتر على مكاتب الحكومة ومن عدد شهادات صحة البيانات.

ويُقصد بتقاسم المعلومات أن يشمل مفهوم جمع الحكومة للمعلومات من المواطنين والشركات مرة واحدة بحيث يتسنى لجميع الدوائر الحكومية استخدام تلك المعلومات. والمعلومات مورد حيوي للإدارة الحكومية الفعالة. وغالباً ما تطلب وكالات متعددة معلومات بشأن هوية المواطن لأغراض ضريبية أو لتجديد رخصة القيادة مثلاً. وسيُخفف العبء على المواطنين والشركات إذا اقتصر الأمر على توفير المعلومات الإضافية فقط عند التعامل مع الإدارة الجديدة للحصول على خدمة معينة. وتشمل المسائل

المتعلقة بتقاسم المعلومات تمكين الترتيبات التكنولوجية والقانونية والمؤسسية والثقافة التنظيمية التي حظيت باهتمام بالغ، نظراً لأن عدم تقاسم المعلومات ناتج عن أنانية تنظيمية حيث تعتبر المعلومات مصدراً للقوة مما يؤدي إلى استعداد أقل لتبادل المعلومات.

وتكمن إحدى أكثر المسائل حساسية بشأن تقاسم المعلومات في إمكانية انتهاك المعلومات الشخصية وضعف أمن الشبكة. وليس من المغالاة التأكيد على أهمية حماية الخصوصية والأمان في تعزيز الحكومة الإلكترونية. وإذا لم يتم حماية الخصوصية بأمان، سيتعرض النظام، مهما كان ملائماً وفعالاً، لمقاومة المستعمل وسيكون من الصعب استعادة الثقة. ويمكن ضمان المعلومات الشخصية بواسطة تدابير تقنية وقانونية وتنظيمية وثقافية. وعلى الرغم من أن تقاسم المعلومات من العناصر الأساسية للحكومة الإلكترونية والشروط المسبقة لتعزيز تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تعد حماية المعلومات أحد التدابير ضد حوادث تسرب المعلومات الشخصية التي قد تطرأ في إطار تبادل المعلومات.[5]

2-شبكات، قدرات بشرية: الشبكات عالية السرعة بنية تحتية أساسية للمسؤولين الحكوميين من أجل النفاذ إلى قواعد البيانات والتطبيقات المختلفة. كما أنها متطلبات أساسية ليس فقط للتواصل بين الهيئات الحكومية أي بين الحكومات المركزية والمحلية والوزارات وإنما أيضا بين المواطنين والشركات من أجل التفاعل مع الحكومة للحصول على معلومات وخدمات. ويمكن للحكومة الإلكترونية أن تقدم خدمات عامة مثل الصحة والتعليم من خلال شبكات عريضة النطاق. وتوفر أنظمة الصحة الإلكترونية خدمات عن بُعد للناس في المناطق الريفية وتمكّن أنظمة التعلم الإلكتروني الطلاب من الحصول على مواد المناهج الدراسية الإضافية التي لا تكون متاحة في المدارس.

قدرة المستعمل على استخدام الأنظمة المنفذة أمر حاسم لتحقيق أقصى قدر من منافع الحكومة الإلكترونية. وكثيرا ما كان مستوى استخدام النظام منخفضاً للغاية في مرحلة مبكرة من تنفيذ الحكومة الإلكترونية بحيث انتُقد الاستثمار في الحكومة الإلكترونية باعتباره إسرافاً. وهناك أسباب عديدة تؤدي إلى هذا الانتقاد من بينها عدم قدرة المواطنين على استخدام النظام، وأشير إليها في أحيان كثيرة. كما أن تدريب الناس على مهارات الإنترنت الأساسية، وخاصة الذين يعيشون في المناطق النائية، أمر مهم للغاية في مرحلة مبكرة من تنفيذ الحكومة الإلكترونية. وقد جرت معالجة هذه المسألة في مناقشة الفجوة الرقمية. وعلى الرغم من أن الفجوات في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية ترتبط أحياناً بمرافق تقنية مثل الافتقار إلى معدات وتوصيلات الإنترنت عريضة النطاق بأسعار معقولة، تمثل القدرات البشرية غير

المؤهلة حاجزاً رئيسياً يحول دون الاستفادة القصوى من الأنظمة المنفذة. ويوصى بشدة بوضع خطة وطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشمل خدمات الحكومة الإلكترونية من أجل تنظيم برامج التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لفائدة الموظفين العموميين والمواطنين لا سيما الذين يعيشون في المناطق الريفية.[6]

رابعا- فئات أنشطة الحكومة الإلكترونية

1- التطبيقات: حكومة إلى حكومة (G2G)، حكومة إلى مواطنين (G2C)، حكومة إلى دوائر أعمال (G2B): يشير التطبيقان G2G وG2C إلى "حكومة إلى حكومة" و"حكومة إلى مواطنين" على التوالي. ويعني التطبيق G2B "حكومة إلى دوائر أعمال" وهو قريب جداً من التطبيق G2C من حيث خصائص تطبيقات الحكومة الإلكترونية. ويمثل G2G مبادرات الحكومة الإلكترونية التي تتناول العمليات التي تتم في المكاتب الداخلية في حين يتناول G2C وG2B التفاعلات بين الحكومات والمواطنين ودوائر الأعمال وهي عمليات المكتب الأمامية.

تتضمن فئة G2G المبادرات التي يتمثل غرضها الرئيسي في ابتكار عمليات سير الأعمال مثل وضع عمليات سير الأعمال الإلكترونية من أجل توسيع نطاق تقاسم المعلومات الإدارية وإعادة هندسة عملية سير الأعمال القائمة على الخدمات. فعلى سبيل المثال، ينتمي نظام الوثائق الإلكترونية والنظام المالي للحكومات المحلية والمركزية ونظام التدقيق الإلكتروني إلخ. إلى فئة G2G.

وتشمل الفئتان G2C وG2B التطبيقات التي تتناول ابتكارات الخدمة من أجل المواطنين ودوائر الأعمال. وتمثل خدمة G4C (الحكومة من أجل المواطنين) في كوريا هذا النوع من التطبيق G2G. وبالإضافة إلى ذلك، يمثل نظام الرعاية الاجتماعية الوطنية ونظام المعلومات للمواد الغذائية والأدوية ونظام المعلومات للتوظيف والبحث عن عمل أمثلة للفئة G2C. وتشمل فئة G2B، (ابتكارات الخدمة من أجل دوائر الأعمال)، خدمة بوابة دوائر الأعمال التي تتناول الشؤون الإدارية المؤسسية والمعلومات الصناعية وخدمات إضافية أخرى بشأن خدمات مختلفة أثناء دورة حياة الشركة المؤسسية من بداية المشاريع إلى إغلاقها. وعلاوة على ذلك، ينتمي إلى هذه الفئة أيضاً نظام المعلومات لتدفق اللوجستيات والشركات الأجنبية. ويمثل نظام تشجيع مشاركة المواطنين في عملية اتخاذ القرارات العامة الذي له تأثير كبير في موضوع الديمقراطية الإلكترونية نوعاً آخر من التطبيق في الفئة G2C. ويرمي هذا النظام إلى

توسيع القنوات للمواطنين من أجل اقتراح آرائهم بشأن سياسة معينة والتفاعل مع مختلف مستويات الحكومة.[7]

2- التمويل: إن حجم الموارد المالية التي تتطلبها مبادرات الحكومة الإلكترونية ضخمة للغاية إذ ينبغي وضع خطة جيدة التصميم لتمويلها. وبغية تيسير تعبئة الموارد اللازمة لمشاريع الحكومة الإلكترونية، تعتمد كثير من البلدان النامية على القيادة السياسية التي تدرك الأهمية الحاسمة للحكومة الإلكترونية. وهذا هو الحال بالنسبة إلى التجربة الكورية في مرحلة مبكرة من مشاريع تكنولوجيا المعلومات الوطنية. ونظراً لصعوبة إظهار فوائد الاستثمار بسبب طبيعة تكنولوجيا المعلومات، قررت الحكومة الكورية أن تطرح جانباً قدراً معيناً من المال للاستخدام الحصري لمشاريع تكنولوجيا المعلومات بناءً على الأوامر التنفيذية التي أصدرها الرئيس.

تثير مسائل التمويل المتعلقة بمشاريع تكنولوجيا المعلومات مناقشات بشأن العرض مقابل الطلب. ومن المفهوم جيداً ضمن الأوساط الأكاديمية أن التدخلات السياسية بشأن الطلب اعتُبرت على نطاق واسع أكثر كفاءة من التدخل في العرض لحفز الابتكار وتطبيقات التكنولوجيا الجديدة. ويكون خطر سوء توزيع ميزانية الحكومة مرتفعاً عندما يتعذر فهم جانب الطلب. والسؤال الرئيسي الذي يؤكد جانب الطلب هو كالآتي: ما هي أنواع الخدمات التي تستحق الاستثمارات الضخمة اللازمة لتنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية، ويُطرح هذا السؤال بسبب احتمال وضع حل مكلّف لا توجد مشكلة مقابلة له.

وفي هذه المرحلة، تواجهنا للأسف معضلة. ويبدو أن عدداً من المشاريع المتصلة بتكنولوجيا المعلومات أدت إلى خلق الطلب مما يجعل من المستحيل أساساً التنبؤ بالطلب ما لم يتوفر العرض. ونتيجة لهذه المعضلة، تجري المشاريع الأولى المتعلقة بالحكومة الإلكترونية حسب نظرية العرض. وبرزت إستراتيجية مؤيدي العرض في آلية التمويل في المرحلة المبكرة من الحكومة الإلكترونية كما هو الحال في كوريا. ومع ذلك، فإن التركيز على العرض ينبغي ألا يستبعد أهمية النظر في الطلب المحتمل لخدمة حكومية إلكترونية محددة. فعلى سبيل المثال، عند تحديد الخدمات التي ينبغي أن تندرج في مبادرات الحكومة الإلكترونية، يمكن معالجة الجوانب المتعلقة بالطلب من خلال استعراض المعاملات خارج الخط بين الحكومة والمواطنين.[8]

3-الترتيبات القانونية والمؤسسية: إن وضع القوانين واللوائح ذات الصلة في عملية إعداد أنشطة الحكومة الإلكترونية شرط أساسي لنجاح الحكومة الإلكترونية نظراً لأن تنفيذ عملية عمل الإدارة العامة يتم بصرامة استناداً إلى التشريعات. فعلى سبيل المثال، بينما كانت الوثائق الورقية تستخدم لتوفير مبرر قانوني للإدارة الحكومية، بعد إنشاء أنظمة الحكومة الإلكترونية وضعت الوثائق الإلكترونية لتنفيذ الإدارة العامة الأمر الذي تطلب ترتيبات قانونية للوثيقة الإلكترونية. ويتم إنجاز ترتيبات المبرر القانوني بتوحيد وتنسيق المهام الحكومية ذات الصلة التي كانت موزعة سابقاً بين مختلف الوكالات الحكومية.

بغية إرساء أساس مؤسسي للحكومة الإلكترونية، ينبغي تعديل القوانين والأوامر التنفيذية المتصلة بالشؤون المدنية التي أنشئت في بيئة خارج الخط للتعامل مع المعالجة الإلكترونية للشؤون المدنية. وحتى بعد تنفيذ أنظمة الحكومة الإلكترونية تقنياً، لن تتغير طريقة العمل والتفكير لدى الموظفين العموميين والمواطنين ما لم توضع القوانين واللوائح اللازمة لتشغيل أنظمة الحكومة الإلكترونية من أجلهم.

يمثل نظام إدارة تكنولوجيا المعلومات من أجل قيادة أنشطة الحكومة الإلكترونية بكفاءة جزءاً هاماً من الترتيبات المؤسسية، يؤدي إلى تعزيز الهيكل التنظيمي. ونظراً لأن معظم مشاريع الحكومة الإلكترونية تتخلل عدداً من الوكالات عادة، فإنها معرضة بشكل كبير للقضايا المتعارضة التي تشكل عائقاً أمام العملية العادية لتنفيذ الحكومة الإلكترونية. وبغية التنسيق بين الوكالات المعنية، تشكلت لجنة مخصصة لتسوية الخلافات بينها. ولا يأتي أعضاء اللجنة من المنظمات ذات الصلة فقط وإنما من المهن المستقلة توقعاً لاتخاذ مواقف محايدة لتحقيق التنسيق.[9]

---

[1] – الاتحاد الدولي للاتصالات، **المسألة 17-3/2: التقدّم المحرز في أنشطة الحكومة الإلكترونية وتحديد مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية لفائدة البلدان النامية**، جنيف: الاتحاد الدولي للاتصالات، 2014، ص2.

[2] – ياسين حجاب، سناء رحماني، **أثر الإدارة الإلكترونية على الأساسية التي تحكم المرفق العام**، ورقة بحثية قدمت إلى المؤتمر العلمي الدولي حول: النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني (واقع– تحديات– آفاق)، 26– 27 نوفمبر 2018، ص2–3.

[3]– عبد اللطيف باري، عبد الكريم عشور، **الحكومة الالكترونية بين فرص النجاح ومعوقات التطبيق**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد29، فيفري 2013، ص173.

[4] – **الاتحاد الدولي للاتصالات**، المرجع السابق، ص3.

[5] – المرجع نفسه، ص6.

[6] – المرجع نفسه، ص6.

[7] – المرجع نفسه، ص7.

[8] – المرجع نفسه، ص8.

[9] – المرجع نفسه، ص8.