الحكومة الالكترونية بين القانون والتطبيق

إعداد

الدكتور محمد موسى عواد السويلميين

أستاذ مشارك– قسم التخطيط وإدارة المشاريع– كلية إدارة الأعمال–

جامعة البلقاء التطبيقية– الأردن

ملخص:

استهدفت الدراسة التعرف على مفهوم الحكومة الالكترونية، والتعرف على أهداف التحول إلى هذا النوع من الحكومات والمتلخصة بتوفيرها بكم هائل من المعلومات والبيانات الحكومية والتشريعية والقضائية، وفورية المعلومة والبيانات وجعلها متاحة للجمهور على مدار الساعة، وسهولة إدارة ومتابعة الأجهزة والدوائر الحكومية، من خلال إدارة قادرة على متابعة سير العمل، من خلال العمل الالكتروني الذي يقوم به الموظفين داخل هذه الدوائر، وتخفيف العبء البيروقراطي، والانتقال من روتين العمل الممل إلى عمل سهل وفوري وسهل الخطوات وواضح، كما استهدفت التعرف على البنية التحتية، والإطار الرقابي والقانوني وبناء البنية القانونية، والتطبيق القانوني، كما استهدفت التعرف على الضوابط المنظمة لتجميع المعلومات وبثها، والتعرف على المرحلة الابتدائية للحكومة الالكترونية. وقد توصلت الدراسة إلى وضع متطلبات بناء الحكومة الالكترونية تقنية وتنظيمية وإدارية وقانونية وبشرية منها: حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الالكترونية، وحل مشكلات قانونية التبادلات التجارية **Commerce**، وتوفير وسائلها التقنية والتنظيمية، وتوفير البنى والاستراتيجيات المناسبة الكفيلة ببناء المجتمعات، وقد أوصت الدراسة بضرورة تبسيط القواعد والإجراءات واللوائح والقانون الإداري اللازم، وإجراء جميع التسهيلات للتحول إلى الحكومة الالكترونية. وضرورة النظر من زوايا عديدة إلى موضوع الحكومة الالكترونية، وإصدار تشريعات من شأنها تنظيم هذه العملية وتنظيم عملية الانتقال لها وتجريم من يحاول المساس بها.

The Electronic Government Between Law and Application

The study aims at identifying with the concept of the electronic government and the target of having such a government which saves a great deal of governmental, legislative and judicial information and data. The spontaneity of data has made it accessible. The easiness of following governmental sets and circles is achieved through an

administration capable of following work by means of electronic work done by officials inside these circles. This also leads to facilitating bureaucratic burden and leaving the monotonous work for the easy and simple work. The study also aims at knowing infrastructure, lawful frame, and building the lawful structure as well as data collecting and knowing the primary stage of the electronic government.

The study has reached that the electronic government needs some technological, administrative, and human requirements such as solving current problems in reality before leaving for the electronic environment, solving lawful problems and saving their technological means.

The study recommends that the rules, procedures, and the administrative law needed for the electronic government should be simplified. In addition, the electronic government must be regarded from different perspectives. It also asks for issuing legislations to discipline it.

المقدمة:

يشهد عالم اليوم تحولاً جذرياً في مختلف النواحي الاجتماعية، والسياسية، والاقتصادية بفضل الله، ثم بقدرة الإنسان على ابتكار تكنولوجيا المعلومات التي ساقت الإنسان إلى أرقى مستويات الحضارة الإنسانية العلمية، حتى تسمى هذا العصر عصر ثورة المعلومات والاتصالات، أو ثورة الرقمية، حيث تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القوة الدافعة الرئيسة لرسم ملامح القرن الحادي والعشرين، وسينعكس تأثيرها على النمو في الاقتصاد العالمي، وعلى حياة الناس بصفة خاصة والمجمعات المدنية والحكومات بصفة عامة[1].

ومع بداية العقد الأخير من القرن العشرين شهد العالم موجه جديدة أطلق عليها لفظ العولمة ومع مرور الأيام تزايدت الدعوة لها حيث بدأت ملامح

(١) الغرابي، أحمد بن عبد اللّه (٢٠٠٦): "الحكومة التي لا تنام ضرورة لآفاق المستقبل"، متوفر من خلال الرابط التالي:
http://pr.sv.net/aw/2006/feb2006/arabic/pages040.htm

وخصائص هذه الظاهرة تتبلور لتشكل الهندسة الجديدة لاقتصاد القرن الحادي والعشرين، ولعل أكثر مقومات تلك العولمة ذلك التقدم المتسارع في تقنية المعلومات التي تشكلت حجم المتدفقات الاستشارية للأسواق المحلية والعالمية، مضاف إليها الأبعاد السياسية، والاجتماعية، حتى أصبح للعولمة تأثير كبير داخل المجتمعات حيث أدت إلى بروز عملية تبادل المنافع والخبرات والمعارف بين أمم الأرض وشعوبها.

فمجال عمل الإدارة الإلكترونية تتعلق بتنفيذ الأعمال على المستوى الداخلي لكل مؤسسة، في حين أن التجارة الإلكترونية تتضمن عمليات بيع وشراء المنتجات والخدمات بين المنتجين والمستهلكين، في حين أن المعرفة الإلكترونية هي مجموعة من التطبيقات بين المؤسسات التعليمية والطلاب أو التفاعل بين الأفراد بعضهم البعض من أجل نشر المعرفة، أما الحكومة الإلكترونية فهي تسهيل تقديم الخدمات العامة للمواطنين أو قطاعات الأعمال، كما إنها تمتد لمجالات عديدة أخرى منها استخدامها كوسيلة لإرساء الديمقراطية من خلال التصويت الإلكتروني في الانتخابات[١].

وما يهم في هذا المقام هو الحكومة الإلكترونية، والتي تعنى قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاع الأعمال عبر شبكة الإنترنت بسرعة وبدقة عالية وبأقل التكاليف مع ضمان سرية أمن المعلومات المتبادلة[٢].

---

(١) الزهراني، صالح بن غرم الله (٢٠٠٥م): "الحكومة الإلكترونية... مبادئها وأهدافها وطرق التنفيذ"، بوابة الباحة، رئيس قسم نظم المعلومات بكلية علوم الحاسب والمعلومات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، متوفر من خلال الرابط التالي:
http://www.albahah.net/modules.php?op=modload&name=Sections&file=index&req=viewarticle

(٢) الغرابي، أحمد بن عبد اللّه (٢٠٠٦): "الحكومة التي لا تنام ضرورة لآفاق المستقبل"، مرجع سابق.

إن بناء الحكومة الإلكترونية يعني الأخذ بالحسبان كل ما تمارسه الحكومة في العالم الحقيقي سواء على مستوى علاقة المؤسسات الحكومية ببعضها البعض، أو علاقة المؤسسات الحكومية بمؤسسات القطاع الخاص، أو علاقة المؤسسات الحكومية بالمواطنين، آخذين بعين الاعتبار دراسة برنامج عمل كل مؤسسة حكومية تتدرج ضمن الحكومة الإلكترونية وذلك للوقوف على الايجابيات والسلبيات كي يتم تجاوز السلبيات وتوحيد طريقة عمل المؤسسات الحكومية في الجوانب المشتركة عند تحويل العمل للحكومة الإلكترونية(١).

ولا شك أن مفهوم الحكومة الإلكترونية مفهوم واسع وشامل تتسع تطبيقاته لتشمل العديد من المجالات، ولا تقتصر على دفع الفواتير وبعض التعاملات البسيطة الأخرى، وإنما يضم بداخله كل ما هو حكومي بحيث تستطيع أداءه عن طريق جهاز حاسوب مرتبط بشبكة الإنترنت أو من خلال جهاز الهاتف أو الجوال دون الحاجة إلى التواجد شخصيًا في مكان الحصول على الخدمة(٢).

ونحن كجزء من هذا العالم لا نستطيع أن ننأى بأنفسنا عن هذه التطورات التي يشهدها العالم، فلابد لنا من أن نواكب التطور من حولنا مستفيدين من الفوائد التي تقدمها لنا التكنولوجيا والتي تضمن تسهيل أعمالنا وتقليل الجهد والتكاليف المبذولة لتنفيذ هذه الأعمال.

إن تطوير أساليب وإجراءات العمل، أحد الجوانب الهامة والأساسية والإجراءات بالطابع الإلكتروني الذي ينطلق من الخصائص الأساسية الثلاث لتقنية المعلومات وهي (التخزين) للمعلومات بكميات كبيرة وعلى وسائط صغيرة تغني عن

---

(١) الزهراني، صالح بن غرم الله (٢٠٠٥م): "الحكومة الإلكترونية... مبادئها وأهدافها وطرق التنفيذ"، مرجع سابق.

(٢) الطائي، علي حسون (٢٠٠٧م): "الحكومة الإلكترونية وإمكانيات تطبيقها في العراق مع إلقاء الضوء على تجارب بعد الدول"، دراسة مقدمة في الندوة الثامنة عشرة من سلسلة الندوات التي يقيمها مكتب الاستشارات، كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة بغداد
http://www.berc-iraq.com/reform%5CElctronic%20government.htm

الملفات الورقية (النقل) للمعلومات عبر وسائل الاتصال الإلكترونية المختلفة إلى أماكن مختلفة، وفي أوقات مختلفة، ثم (المعالجة) للمعلومات طبقاً لإجراءات ذكية يضعها الإنسان وفقاً لمتطلباته من خلال البرمجة.

ولا شك أن الحكومة الإلكترونية ترتكز على مبدأ القدرة على تبادل المعلومات مع الحكومات المماثلة أو المواطن أو قطاع الأعمال، وهذا يتطلب تحقيق الانفتاح والتكامل والترابط، مع الأخذ في الاعتبار أهمية ودور البرمجيات في نجاح تحول الأعمال إلى الشكل الإلكتروني، بحيث تكون تلك البرمجيات قادرة على تحقيق أهداف الحكومات من خلال القدرة على التعامل مع كبير جداً من المواطنين والحكومات وقطاع الإعمال، ومرنة وقابلة والصيانة والاستمرار على العمل دون توقف.

ولقد ظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية أول مرة في الولايات المتحدة في إطار برنامج إعادة اختراع الدولة حيث دعى هذا البرنامج إلى التوسع في استخدام تقنيات حديثة في مجال تقديم الخدمات العامة وخاصة تلك الخدمات التي تمس عدداً كبيراً من المواطنين[١]. كذلك فقد أدى التطور التكنولوجي السريع، والحاجة المتزايدة إلى السرعة في الإنجاز، ورغبة المواطنين في الحصول على خدمات عديدة، مع عجز الإدارة التقليدية عن الاستجابة لتلك الرغبات، إلى ضرورة إعادة النظر في نظم وأساليب إدارة الخدمات العامة في ظل الثورة المعلوماتية الحديثة[٢].

وسوف نتناول في هذه الدراسة الحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية باعتبارها أحد التوجهات الحديثة في مجال الإدارة العامة، ولاعتمادها على تقنية المعلومات والاتصالات التي هي سمة هذا القرن، إضافة إلى حرص الدول على السعي قدماً نحو الاستفادة من تلك التقنيات في إدارة مرافقها وتقديم خدماتها بأسرع وأدق الوسائل وأكفأها على الإطلاق إيماناً بأهمية مواكبة التطورات الدولية في مختلف المجالات.

---

(١) الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية "دراسة تطبيقية على الأجهزة الحكومية المركزية في مدينة الرياض، " ٢٠٠٣م.

(٢) نفس المرجع.

إن العمل الحكومي في معظم دول العالم يتسم بإجراءاته الروتينية الطويلة وبالبطء العام، وهذا يشكل تكلفة كبيرة على الدول من حيث الجهد المبذول، ومن حيث أهمية الوقت، وكذلك استغلال الموارد المتاحة على الوجه الأمثل، ومع تطور التقنيات الحديثة والاهتمام العالمي الكبير بقطاع تكنولوجيا المعلومات التي ترافقت مع ثورة المعلومات، فقد أصبح لزاما أن يتجه العالم بأكمله نحو تبني الوسائل الحديثة في العمل والاتصال(١).

إن مفهوم الحكومة الإلكترونية يشمل نموذجا جديدا من التعاملات الحكومية، وإعادة تعريف العلاقة بين الحكومة والمواطنين، ومساعدة الحكومة في تغيير طريقة عملها، وتوصيل خدماتها الحيوية للمواطنين، وذلك عن طريق توفير بنية تصميميه تلبي احتياجات الحكومة يطلق عليها **(Windows DNA for Government)**، وإطار عام للمقاييس والعمليات، وتدفق العمل وتفاعل النظم يعرف ب **(Gov. Talk)**، وبنية شاملة للمواقع والمنصات المعلوماتية الحكومية والمجتمعات الرقمية، بالإضافة إلى تفعيل البنية الأساسية للتقنيات والتحالفات مع شركاء يقدمون خيارا واسعا لتطوير وتركيب ودعم حلول التطبيقات **(Line of Business LOB)**(٢).

ويأتي التفكير في تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية **(E-government)** كخطوة جديدة للتفاعل مع معطيات القرن الجديد، من حيث شمول كل مؤسسة من مؤسسات الدولة بنظام إلكتروني حديث، وربط هذه المؤسسات مع بعضها بشبكة إلكترونية موحدة. إن تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية داخل مؤسسات الدولة سيساعد على توحيد المعلومات الحكومية وترتيبها وتنظيمها **How to Unite**

---

(١) الشوا، نسرين (٢٠٠٤) "اتجاهات موظفي القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الالكترونية في الأردن"، رسالة ماجستير غير منشورة، عمان، كلية إدارة الأعمال – الجامعة الأردنية، ص٨٧.

(2) Robert D. Atkinson,(2004). "Unsatisfactory progress:The Bush Administration's performance on E_Government initiatives". Progressive Policy Institute. P.91.

(Government Data) ، مما يساهم في تحسين كفاءة المؤسسات والأجهزة الحكومية، واستغلال الموارد المتوفرة داخل الدولة بالشكل الأفضل[١].

مشكلة البحث:

نظرا لعدم توفر الكثير من الأبحاث التي تتحدث بهذا الموضوع، فإن وجدت فهي تتحدث في الجانب التطبيقي، أما بالنسبة للقانون فهو يتحدث بنفس المواضيع بلا اختلاف. لقد أدى الاتساع غير المسبوق في تقنية المعلومات مع بداية القرن الحادي والعشرين إلى نقل العالم، من عصر الصناعة إلى عصر المعلومات، وبرزت مفاهيم ومصطلحات أصبحت جزء من الحياة اليومية، ومنها على سبيل المثال مصطلح الحكومة الإلكترونية، وكان من فوائد ظهور تلك المصطلحات زيادة الكفاءة والفعالية الاقتصادية، وتحسين مستويات العدالة في المجتمع، ومحاصرة الروتين، وتقصير الإجراءات التي تهدر الوقت والمقدرات، مما جعلها فرصة ذهبية للتغلب على تلك المشكلات، بشرط اتباع رؤية جديدة للإدارة تتغلب على كافة المعوقات الروتينية، وتتواءم مع طبيعة العصر؛ الأمر الذي دفع الحكومات إلى تبني سياسات آلية، تتمثل في وضع خطط دقيقة وواضحة، وإجراءات عمل حول كيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات، واستخدام الإنترنت في تنفيذ الأعمال الحكومية، وإنشاء المواقع الملائمة التي تستطيع من خلالها تقديم الخدمات اللازمة بكل يسر ودقة ومرونة[٢].

كما أدت الثورة التكنولوجية المتراكمة بتسارع هندسي إلى تحولات مجتمعية، شملت حياة الأفراد، ومنظمات الأعمال، والحكومة على حد سواء، مما أدى إلى

---

(1) Schedier ,K ,and Schmidt B " managing The E-Government oryani Zation " international public management Review volume 5 lssuel (20004) electronic Journal at http//www.lpmr.net

(٢) يحيى بن محمد أبو مغايض (١٤٢٥هـ): الحكومة الإلكترونية: ثورة على العمل الإداري التقليدي، الرياض، ص٠٩

ظهور مصطلحات للتعبير عن تلك التحولات في مفاهيم الحكومات، وهياكلها، وأساليب عملها ومن أشهرها مفهوم الحكومة الإلكترونية[١].

إن أنظار العالم اليوم تتجه إلى التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية، لأنها أصبحت نهجاً عالمياً، تسعى الدول كافة إلى السير عليه، وأتباعه من خلال تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفي الأعمال المختلفة، تمشياً مع السياق العام للإطار الدولي. وما الأردن إلا واحدة من الدول التي أولت اهتماماً خاصاً بها النهج، ويبدو ذلك جلياً من خلال عقد بعض الندوات والمؤتمرات، إضافة إلى تصريحات بعض المسئولين المعلنة والمؤيدة لذلك.

حيث أوضحت أن مفهوم الحكومة الإلكترونية لقي ما يستحقه من اهتمام على مستوى الرسمي، ويمثل إحدى مهام اللجنة الدائمة للتجارة الإلكترونية المشكلة بناء على توجيه من المقام السامي، حيث تتولى وزارة المالية والاقتصاد الوطني – في إطار هذه اللجنة – تنفيذ مشروع نظام معلومات لتمكين الجهات الحكومية من تقديم خدماتها وتبادل البيانات إلكترونيا فيما بينها سعياً إلى تطبيق هذا المفهوم، مع الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في هذا المجال.

إن العمل على تطبيق الحكومة الإلكترونية، وإدخال ما يستجد في مجال التقنية إلى بيئة العمل، يهدف إلى رفع مستوى الأداء وهو جانب التطور الإداري، كما أن التطور الإداري يهدف إلى رفع كفاءة الأداء من خلال التغيير والتحديث في الجوانب الإدارية المختلفة.

أهمية الدراسة:

ترجع الأهمية العلمية للدراسة نتيجة للتطورات التكنولوجية الهائلة في هذا العصر الذي سمي عصر المعلومات والاتصالات، أو عصر الثورة الرقمية، وما أحدثته هذه الثورة من توفر للمعلومات –من حيث الكيف والكم والزمان والمكان

(١) العبود، مهند بن ناصر، (٢٠٠٣)، الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنظيم السلسلة الثانية (٤١) مكتبة الملك فهد الوطنية، ص٦.

المناسبين– تبدو الحاجة ماسة إلى مواكبة ومجارية التوجهات الحالية تحت مظلة العولمة والاقتصاد الرقمي إلى تنفيذ الأعمال بشكل ألي (إلكتروني)، وما الحكومة الإلكترونية إلا أحد تلك التوجهات التي تسعى إلى استثمار وسائل الاتصال، والاستفادة منها في تقديم مختلف الخدمات، حيث تبذل الدول جهوداً مضنية للسير في ذلك الركب، إيماناً بأهمية اللحاق بالدول المتقدمة التي قطعت شوطاً كبيراً في هذا المجال، وتأتي الأهمية العلمية للدراسة من أهمية الخدمات العامة في المجتمع فكافة المواطنين في حاجة دائمة للحصول على تلك الخدمات.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى ما يلي:

١- التعرف على مفهوم الحكومة الالكترونية، وأهداف التحول إلى هذا النوع من الحكومات.
٢- التعرف على مبادئ الحكومة الإلكترونية.
٣- التعرف على أهداف الحكومة الإلكترونية.
٤- التعرف على مبررات التحول نحو الحكومة الإلكترونية.
٥- التعرف على الإطار الرقابي والقانوني وبناء البنية القانونية للحكومة الالكترونية.
٦- التعرف على التطبيق القانوني للحكومة الالكترونية.
٧- توضيح الضوابط المنظمة لتجميع المعلومات وبثها.
٨- التعرف على المرحلة الابتدائية للحكومة الالكترونية في الأردن.
٩- التعرف على متطلبات بناء الحكومة الالكترونية تقنية وتنظيمية وإدارية وقانونية وبشرية.
١٠- تقديم توصيات للجهات المختلفة فيما يخص الحكومة الإلكترونية الأردنية.

فروض الدراسة:

- **الفرضية الأولى:** ارتفاع معدل الدخل، يساهم إيجابًا في زيادة إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية.
- **الفرضية الثانية:** ارتفاع مستوى التعليم، يساهم إيجابًا في زيادة إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية.
- **الفرضية الثالثة:** ارتفاع مستوى المعرفة بالحاسوب والإنترنت، يساهم إيجابًا في زيادة إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية.
- **الفرضية الرابعة:** ارتفاع مستوى المعرفة بمتطلبات الحكومة الإلكترونية، يساهم إيجابًا في زيادة إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية.
- **الفرضية الخامسة:** اتسام المواطنين بالتقليدية، يقلل إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية.
- **الفرضية السادسة:** استخدام آليات التوعية لمفهوم وطبيعة الحكومة الإلكترونية، يزيد إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية.
- **الفرضية السابعة:** الإدراك الجيد لمزايا الحكومة الإلكترونية، يؤدي لزيادة إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية.
- **الفرضية الثامنة:** توفر البنية التحتية لاستخدام الخدمات الإلكترونية، يساهم إيجابًا في زيادة إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية.
- **الفرضية التاسعة:** توفر الثقة لدى المواطنين في الخدمات الإلكترونية، يساهم إيجابًا في زيادة إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية.
- **الفرضية العاشرة:** معوقات الحصول على الخدمات الإلكترونية، تقلل إقبال المواطنين على خدمات الحكومة الإلكترونية.

مصطلحات الدراسة:

- **الحكومة الإلكترونية:** تعنى قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات، وتقديم الخدمات فيما بينها، والمواطن، وقطاع الأعمال،

بسرعة ودقة عالية، وبأقل التكاليف، عبر شبكة الإنترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتبادلة[1].

تساؤلات الدراسة:

١- ما مفهوم الحكومة الالكترونية، وأهداف التحول إلى هذا النوع من الحكومات؟

٢- ما مبادئ الحكومة الإلكترونية؟

٣- ما أهداف الحكومة الإلكترونية؟

٤- ما مبررات التحول نحو الحكومة الإلكترونية؟

٥- ما الإطار الرقابي والقانوني وبناء البنية القانونية للحكومة الالكترونية؟

٦- ما المعوقات القانونية للحكومة الالكترونية؟

٧- ما الضوابط المنظمة لتجميع المعلومات وبثها؟

٨- ما المرحلة الابتدائية للحكومة الالكترونية في الأردن؟

٩- ما متطلبات بناء الحكومة الالكترونية تقنية وتنظيمية وإدارية وقانونية وبشرية؟

الدراسات السابقة:

١- **دراسة الهادي (٢٠٠٦م) بعنوان: "الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري"**[2]، هدفت الدراسة إلى التعرف على كل القضايا والمشكلات المشتركة التي قد تواجه جهود إقامة الحكومة الإلكترونية وكذلك تقديم الخيارات لإدارتها، وذلك من خلال تحديد مفهوم وماهية الحكومة الإلكترونية، وإبراز أهدافها ومزاياها المرتبطة بالتنمية والإصلاح

---

(١) الحكومة الإلكترونية مدخل إلى العصر الرقمي، مجلة الاقتصاد، العدد٣٥٢، ١٤٢٣هـ، ص٤.

(٢) الهادي، محمد محمد (٢٠٠٦م): "الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري"، العدد الحادي عشر من الدورية cybrarians journal متوفر من خلال الرابط التالي http://www.cybrarians.info/journal/no11/e-gov.htm :

الإداري، ووضع نموذج لها يبين أطرافها المختلفة، واستعراض كل من أبعاد الرؤية نحو الحكومة الإلكترونية، وعناصر التحول الناجح لتطبيقها والمهارات الضرورية لتفعيلها، مع عرض مراحل تطويرها وتنفيذها، والتحديات الكامنة في التنمية والإصلاح الإداري، واستراتيجيات نجاحها والتوصيات المستخلصة لنجاح الحكومة الإلكترونية، حيث إن ذلك يعتبر ضروريًا لإدراك النجاح والتخطيط السليم والإدارة الفعالة التي تعني التحول الإيجابي والقبول والرضي من قبل المواطنين والأعمال للخدمات المقدمة لهم. وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات منها: ضرورة تهيئة البنية الأساسية لنجاح الحكومة في أداء أعمالها، ويتم ذلك من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات وتدفقها من المصالح والدوائر الحكومية إلي جمهور المتعاملين من المواطنين ومنشآت الأعمال ومنظمات المجتمع المدنية وبالعكس. وتحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية. وسد الفجوة الرقمية التي تتمثل فيمن يمتلكون إمكانية الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت وبين غير القادرين علي ذلك، ويتم ذلك من خلال توجيه برامج الحكومة الإلكترونية نحو الفئات المنعزلة والمحرومة أصلا من الخدمات الحكومية، بحيث توجه للارتقاء بمستويات المواطنين الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

٢- **دراسة صالح (٢٠٠٥م)، بعنوان: "الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة دراسة استطلاعية للقطاع العام في سورية"**[(١)]، وتكمن أهمية هذه الدراسة في حيوية موضوعاتها وندرتها النسبية خصوصًا في أدبيات الإدارة العربية، ويتسم موضوع الحكومة الالكترونية الذي تتناوله هذه

(١) صالح، أمجد (٢٠٠٥م): "الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة دراسة استطلاعية للقطاع العام في سورية"، متوفر من خلال الرابط التالي:
http://www.mafhoum.com/press7/232T45.htm

الدراسة بالجدية والتميز النظري والتطبيقي على السواء، حيث إن الدراسات والأبحاث في هذا المجال لا تزال قليلة حتى في الدول المتقدمة وربما نادرة أو معدومة في الدول النامية، وما يضاف لأهمية هذه الدراسة محاولتها سد بعض الفراغ الواضح في أدبيات الإدارة العربية في هذا المجال وتقديم مفهوم الحكومة الإلكترونية وبيان أهميته للإدارة العامة المعاصرة وتحديد متطلبات تطبيقه والتكيف معه، حيث تحاول الدراسة توضيح مفهوم وأبعاد الحكومة الإلكترونية وأهميته في حاضر ومستقبل الإدارة العامة في ظل التحولات الهيكلية والسلوكية والبيئية التي تشهدها الإدارة في القطاعين العام والخاص على السواء وعلى المستويين النظري والتطبيقي معا. وقد أظهرت الدراسة دعمًا ساحقًا لإدخال مفاهيم وأساليب عمل الحكومة الإلكترونية لأنها تمثل نقلة نوعية وتحولا إيجابيًا في الإدارة العامة وارتقاء بمستوى مشاركة المواطنين في الشئون العامة، إضافة إلى تعزيز الرقابة والمسئولية في أجهزة الدولة.

٣- **دراسة العواملة (٢٠٠٣م)، بعنوان: "نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي: دراسة استطلاعية"**[(١)]، استهدفت هذه الدراسة إلى تقديم تحليل نظري مكثف لنوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية بأبعادها المختلفة واستطلاع اتجاهات عينة من موظفي القطاع العام والخاص في الأردن بقصد التعرف على توجهاتهم وآرائهم حول بعض جوانب الإدارة الإلكترونية ومدى تطبيقها في مؤسساتهم، كما تهدف إلى تقديم توصيات تساعد في تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية بهدف تحسين نوع الإدارة لتواكب مستجدات ثورة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد توصلت الدراسة إلى أنه رغم حماس أفراد العينة إلا أنه يوجد هناك خلطًا

---

(١) العواملة، نائل عبد الحافظ (٢٠٠٣م): "نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي: دراسة استطلاعية"، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد١٥، العلوم الإدارية، العدد الثاني.

في المفاهيم حول معنى الإدارة والحكومة الإلكترونية، كذلك أظهرت الدراسة وجود معوقات جدية قد تعرقل التحول نحو الحكومة الإلكترونية مثل ضعف الوعي ونقص التمويل والكفاءة البشرية، وقد أظهرت الدراسة وجود وعيًا كبيرًا لدى أفراد العينة بمتطلبات التحول نحو الحكومة الإلكترونية.

٤- **دراسة: E-government Services In Sandh, 2007 Pakistan**[1]، استهدفت هذه الدراسة التعرف على توقعات المواطنين في باكستان حيال الخدمات الإلكترونية وما الذي يريدون الحصول عليه من خلالها، إضافة للتعرف على الوسائل المختلفة التي يستطيع من خلالها المواطنين التفاعل مع الخدمات الالكترونية ومدى فعالية هذه الوسائل. وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها: أن باكستان لا تزال من الدول النامية ولا تزال تجربتها على مستوى الحكومة الإلكترونية تحت المستوى المتوسط قياسًا بمستوى تجارب بعض الدول في هذا المضمار، وأظهرت الدراسة أن المواطنين غير مهتمين باستخدام الخدمات الالكترونية، كما بينت الدراسة أن ثقة المواطنين بالخدمات الإلكترونية ومدى مقابلتها لتوقعاتهم تزيد من فرص نجاح الحكومة الالكترونية، كذلك توصلت الدراسة إلى أن وضع الحكومة الإلكترونية الحالي في باكستان بحاجة للحصول على تفاصيل كثيرة من خلال دراسات تتناول هذا الموضوع الأمر الذي يزيد فرص نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية.

(1) Sandh, Haroon Shahzad and Waqas Younas (2007) "Egovernment Services In Pakistan ", Lulea University of Technology – Department of Business Administration and Social Science.

خطوات السير في الدراسة:

سوف تسير الدراسة الحالية وفقاً للخطوات التالية:

- **الخطوة الأولى:** وتتضمن مفهوم الحكومة الالكترونية.
- **الخطوة الثانية:** وتتضمن مبادئ الحكومة الإلكترونية.
- **الخطوة الثالثة:** وتتضمن أهداف الحكومة الإلكترونية.
- **الخطوة الرابعة:** وتتضمن مبررات التحول نحو الحكومة الإلكترونية.
- **الخطوة الخامسة:** وتتضمن الإطار الرقابي والقانوني وبناء البنية القانونية.
- **الخطوة السادسة:** التطبيق القانوني للحكومة الالكترونية.
- **الخطوة السابعة:** وتتضمن المعوق القانونية للحكومة الالكترونية.
- **الخطوة الثامنة:** وتتضمن الضوابط المنظمة لتجميع المعلومات وبثها.
- **الخطوة التاسعة:** وتتضمن المرحلة الابتدائية للحكومة الالكترونية في الأردن.
- **الخطوة العاشرة**، وتتضمن متطلبات بناء الحكومة الالكترونية تقنية وتنظيمية وإدارية وقانونية وبشرية.

أدبيات الدراسة:

مقدمة:

لقد أدت التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصال إلى إحداث تطورات هائلة في الحياة العامة، سواء على مستوى تطلعات الأفراد، ورغبتهم في الحصول على خدمات أكثر رقياً ويسر، أو على مستوى المؤسسات والهيئات القائمة على تقديم تلك الخدمات، فلقد فرضت تكنولوجيا المعلومات ضرورة تطوير الأجهزة الحكومية

بما يتوافق مع المستجدات العالمية في استخدام النظم التقنية في تطوير إدارة الخدمات، وأصبح ما تملكه الدول من تكنولوجيا هو مرادفاً لنهضة الدولة أو تخلفها، أصبح إدخال تكنولوجيا المعلومات في كافة الأعمال الحكومية هو هدف العديد من الدول التي تسعى للتقدم والرقي، ولقد ارتبط استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأجهزة الحكومية بظهور مفهوم جديد أطلق عليه الحكومة الإلكترونية **(E-Government)**[١].

وبنظرة سريعة يمكن القول بأن الحكومة الإلكترونية تعتبر أحد أهم التطبيقات التكنولوجية الجديدة التي يجب تطبيقها خاصة في دول العالم النامي، فالقطاع الحكومي في تلك البلدان يتصف بالبيروقراطية والروتين من حيث بطء انجاز الأعمال، وأحيانًا تعقيد الإجراءات دون مبرر، الأمر الذي يعني تعطيل العمل ووضع العراقيل وهو ما لا يتناسب مع متطلبات المرحلة التي يعيشها العالم في الوقت الحالي حيث تعتمد تلك المرحلة على سرعة أداء وإنجاز الأعمال في وقت قياسي من خلال التحول من العالم الواقعي إلى العالم الافتراضي الذي هو حديث الساعة.

إن مفهوم الحكومة الإلكترونية في البيئة الحكومية محاط بضبابية، ولا يوجد تصور شامل لما ستكون عليه الأوضاع لدى إنجاز الخطط التقنية والتفاعلية والقانونية المقترحة لإطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية، حيث عرفت الحكومة الإلكترونية بأنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على التفاعل فيما بينها لتقديم الخدمات والمعلومات الحكومية التقليدية للمواطنين دون تمييز بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل وفي (أي وقت ومن خلال موقع واحد كبوابة موحدة على شبكة الإنترنت)[٢].

---

(1) Parhizgari .A.m. of Ronald. G (2004) " measures of organizational Effectiveness private and Public sector performance .

(٢) أبو عِزة، عادل حماد (٢٠٠٦م): "التحديات المستقبلية في تطبيق مفهوم إدارة إجراءات العمل في مبادرات الحكومة الإلكترونية"، مجلة العالم الرقمي العدد١٨٥، متوفر من خلال الرابط التالي:

http://www.al-jazirah.com/digimag/05112006/hasebat3.htm

إن فكرة الحكومة الإلكترونية تدور ببساطة حول سرعة الإنجاز حيث يوفر مشروع الحكومة الإلكترونية الفرصة لزيادة معدلات العمل في التخلص من كافة المعوقات التقليدية، مثل الأوراق والأختام والتردد بشكل دائم على المصالح الحكومية لإنجاز الأعمال؛ الأمر الذي يعني توفير الوقت والجهد والموارد للجهات الحكومية بما يتيح لها توجيه الموارد المهدرة إلى قنوات عمل جديدة أكثر نفعًا وفائدة وبهذا تتحقق المصلحة لكل من الحكومة والجمهور بأسلوب حضاري[١].

هذا المفهوم من شأنه إعادة تطوير الجهاز الحكومي، وتبني أسلوب عمل جديد داخل الأجهزة الخدمية للدولة، يضمن للأفراد السرعة والكفاءة في أداء أعمالهم، وإجراءاتهم الحكومية، وترنو الفكرة نحو تغيير جملة من المفاهيم المتعلقة بالأداء الحكومي، ووضع الشفافية، والسرعة في مقدمة الأهداف الحكومية، مع جعل المواطن (العميل) على قمة سلم أولويات الأجهزة الخدمية للدولة، ويأتي هذا المفهوم مجسداً لمعاني العدالة في التعامل مع جميع فئات المجتمع، من خلال تقديم خدمات متكافئة في زمن قياسي، وجهد وتكلفة ووقت محدودين، بما يحقق سرعة الإنجاز ورضاء المواطن. وفي هذا الإطار يناقش هذا البحث النقاط التالية:

(أ) مفهوم الحكومة الالكترونية:

الحكومة الإلكترونية مفهوم جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات للوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية وكذلك لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين والشركات، والحكومات الإلكترونية (**E-Government**) هي ظاهرة تكنولوجية في القطاع العام تتمثل في العلاقة بين مؤسسات القطاع العام ببعضها البعض، وكذلك العلاقة بين مؤسسات القطاع العام والقطاع الخاص والمواطن. ويعتقد أن أول استخدام للمصطلح "الحكومة

---

(١) العثيم، أحمد (٢٠٠٧م): "الحكومة الإلكترونية... المفهوم والأهداف"، صحيفة الجزيرة العدد ١٢٦١٦، متوفر من خلال الرابط التالي
http://www.al-jazirah.com/109289/rj2d.htm

الإلكترونية" ورد في خطاب للرئيس الأمريكي بيل كلينتون عام (١٩٩٢م)[١].

وقد اتفق (المشهداني ٢٠٠٦)[٢]، الهادي (٢٠٠٦)[٣]، بوابة الحكومة المصرية (٢٠٠٧)[٤]، عرب (٢٠٠٥)[٥] في تحديد مفهوم الحكومة الإلكترونية بأنها أتمتة التعامل ما بين الدوائر الحكومية بعضها ببعض من جهة والدوائر الحكومية وقطاع الأعمال والمواطنين من جهة أخرى، بحيث أصبحت بمثابة إدارة عامة مسئولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين ومنشآت الأعمال القادرة علي الاتصال إلكترونيًا عن بعد من خلال الإنترانت، الإكسترانت الإنترنت، التليفون، مراكز المجتمع، أدوات الاتصال اللاسلكية أو نظم الاتصال الأخرى المتوافرة، وقد استخدمت لتحقيق ذلك البرمجيات الحديثة المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات؛ الأمر الذي جعل حصول قطاع الأعمال والمواطنين على الخدمات الحكومية أكثر سهولة، وكذلك أتاح لهم الحصول على قدر أعظم من المعلومات، ومن ناحية أخرى جعل ذلك الحكومة ذاتها أكثر استجابة لرغبات المواطنين، وأكثر قدرة على دعم وتعزيز الحصول علي المعلومات والخدمات الحكومية وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وبكفاءة وعدالة عالية.

---

(١) ويكيبيديا (٢٠٠٧م): "الحكومة الإلكترونية"، الموسوعة الحرة، متوفر من خلال الرابط التالي:
http://ar.wikipedia.org/wiki

(٢) المشهداني، عبد الرحمن نجم (٢٠٠٦م): "مفهوم الحكومة الإلكترونية ومعوقات نجاحها في العراق"، جريدة المدى، العدد٤١٨، ص١٩، متوفر من خلال الرابط التالي:
http://www.almadapaper.com/sub/06-418/p19.htm

(٣) الهادي محمد محمد (٢٠٠٦م): "الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري"، مرجع سابق.

(٤) بوابة الحكومة المصرية (٢٠٠٧): "أسئلة وأجوبة"، متوفر من خلال الرابط التالي:
http://www.misr.gov.eg/arabic/info/faq.asp#2

(٥) عرب، يونس (٢٠٠٣م): "الحكومة الإلكترونية – الإطار العام"، متوفر من خلال الرابط التالي:
www.arablaw.org/E-Government.htm

وقد أضاف عامر (٢٠٠٧)[١] وبلح (٢٠٠٦)[٢] أن جوهر الحكومة الإلكترونية يكمن في تغيير طريقة أو أسلوب تفاعل الناس والمنظمات على اختلاف أنواعها مع الحكومة. وعليه فإن مفهوم الحكومة الإلكترونية يؤكد على قيام الحكومة بتنظيم نفسها بعيدًا عن الدوائر الحكومية التقليدية والبيروقراطية السائدة في تعاملاتها، بحيث تدور أولويات الحكومة الإلكترونية حول الأعمال والخدمات التي يحتاجها المواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وأضاف بلح (٢٠٠٦)[٣]، أن المنظمة العربية للتنمية الإدارية اعتمدت تعريفًا للحكومة الإلكترونية، بأنها عملية استخدام المعلومات والإنترنت، والاتصال عبر الهاتف الأرضي والجوال للتواصل بين الحكومة والمواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية.

وقد ذكر الهادي (٢٠٠٦)[٤]، أن مفهوم الحكومة الإلكترونية أصبح قابل للتطبيق بفضل التقدم السريع والمذهل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في المنظمات والمؤسسات الحكومية المختلفة وقد حققت كثيرًا من الدول المتقدمة تقدمًا كبيرًا في هذا الإطار. وقد أضاف عامر (٢٠٠٧)[٥]، على أن الحكومة الإلكترونية هي عملية إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها وإمكانية الوصول إليها عن طريق صفحات الويب أو مواقع إلكترونية لتسهيل وتسريع أداء الخدمة.

---

(١) عامر، طارق عبد الرؤف (٢٠٠٧م): "الإدارة الإلكترونية – نماذج معاصرة"، دار السحاب.

(٢) بلح، أحمد حسن (٢٠٠٦) "تعريف و أهداف الحكومة الإلكترونية"، موقع كنانة بوابة التنمية المجتمعية، متوفر من خلال الرابط التالي:
http://www.kenanaonline.com/page/4106

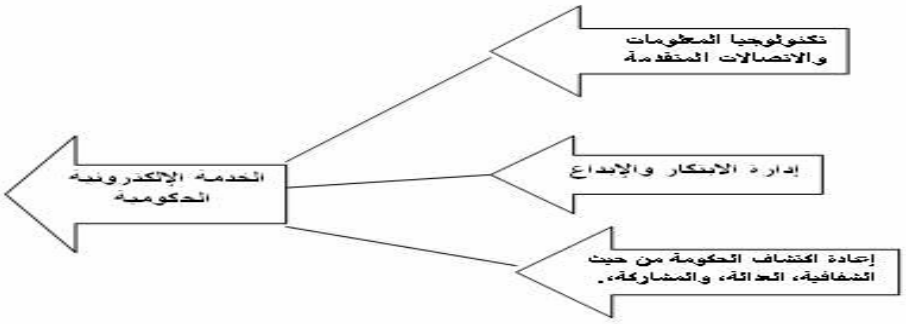
(٣) نفس المرجع.

(٤) الهادي محمد محمد (٢٠٠٦م): "الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري"، مرجع سابق.

(٥) عامر، طارق عبد الرؤف (٢٠٠٧م): "الإدارة الإلكترونية – نماذج معاصرة"، مرجع سابق.

وقد ذكر الطائي (٢٠٠٧)[١]، أن هنالك خلط واضح لدى الكثيرين في مفهوم الحكومة الإلكترونية وهل هي نفسها الإدارة الإلكترونية أم أنهما مصطلحان لمفهومان مختلفان، إن الإدارة الإلكترونية هي جزء من الحكومة الإلكترونية وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة "العمل الإلكتروني" أو الإدارة بلا أوراق، وتعمل الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة، وبعبارة أخرى إن تطبيقها مقتصر على حدود المؤسسة فقط، أما الحكومة الإلكترونية فهي أشمل، وتعني العمليات الإلكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال التشغيل الحاسوبي ذي التقنية العالية، وهذا يعني أن الإدارة الإلكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الإلكترونية.

ويوضح الشكل رقم (١) مكونات نموذج الخدمة الالكترونية الحكومية، بحيث يجب توفير بيئة مناسبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة، ومتابعة التطوير والتحديث لطرق العمل، ومن ثم تحسين آليات عمل الحكومة لتوفير الشفافية والعدالة والمشاركة.



المصدر: الهادي (٢٠٠٦)[٢]

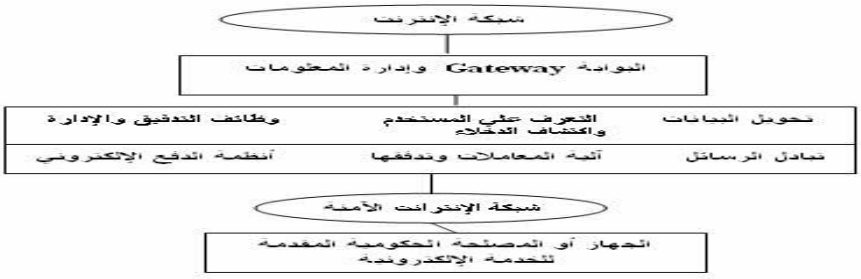
---

(١) الطائي، علي حسون (٢٠٠٧م): "الحكومة الإلكترونية وإمكانيات تطبيقها في العراق مع إلقاء الضوء على تجارب بعد الدول"، مرجع سابق.

(٢) الهادي محمد محمد (٢٠٠٦م): "الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري"، مرجع سابق.

ويوضح الشكل رقم (٢) طريقة الوصول للمعلومات والحصول على الخدمات الحكومية من شبكة الإنترنت، حيث يتم الوصول إلى شبكة المؤسسة الحكومية للحصول على الخدمات المحددة من خلال شبكة الإنترنت المربوطة بالشبكة المحلية، بحيث يتم التحقق من الشخص بواسطة اسم المستخدم وكلمة المرور، بمعنى آخر هي شبكة" إكسترانت".

شكل رقم (٢) نموذج الحكومة الإلكترونية باستخدام الإنترنت.



المصدر: الهادي (٢٠٠٦)[١]

ومن التعريفات السابقة نستطيع الخروج بالتعريف التالي: أن الحكومة الإلكترونية هي الجهة المسئولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين ولمنشآت الأعمال القادرة على الاتصال إلكترونيًا عن بعد بمواقع الحكومة الإلكترونية المخصصة لذلك، بحيث يتم تقديم الخدمات بسرعة ودقة كبيرتين مع المحافظة على أمن وسرية المعلومات.

كما توجد العديد من التعريفات لهذا المفهوم ما هو مبسط ومنها ما هو مركب وأكثر عمقاً، ولعل من أهم هذه التعريفات ما يلي:

- **أن الحكومة الإلكترونية:** هي مجموعة من التطبيقات التكنولوجية التي تهدف إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقدم الخدمات العامة، من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت أو الهواتف، بهدف تحسين توصيل الخدمات للمواطن، وزيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال

---

(١) الهادي محمد محمد (٢٠٠٦م): "الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري"، مرجع سابق.

وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفعالية[١].

- **الحكومة الإلكترونية:** تعني أسلوباً جديداً في العمل الحكومي، يستخدم المعلوماتية والإلكترونيات في أدارة الشئون العامة للوطن والمواطن[٢].
- **وتعرف الحكومة الإلكترونية بأنها:** مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن، ومجتمع الأعمال، من خلال تمكينهم من خلال المعلومات، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد[٣].
- **الحكومة الإلكترونية:** "هي قدرة القطاعات الحكومية على التبادل في المعلومات، وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين القطاعات الأعمال، بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة عبر شبكة الإنترنت، ومع ضمان سرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت وأي مكان، ويدل هذا التعريف على معنى أكثر عمقاً وشمولية، حيث تضمن عدة عناصر وهي: بيان أطراف الخدمة في الحكومة الإلكترونية، وتوضيح مزايا المترتبة على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات، التنفيذ باستخدام التقنيات والشبكات الإلكترونية، والاهتمام بالأمن والسرية عند تداول المعلومات، تجاوز عامل الزمان والمكان[٤].

---

(١) بدران عباس (٢٠٠٤): "الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق"، دار الفارس، عمان، ص٦٢.

(٢) العبود، مهند بن ناصر (٢٠٠٣): الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنظيم السلسلة الثانية، مرجع سابق، ص٣٣.

(٣) ياسين، سعد غالب (٢٠٠٥) "الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية"، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، الإدارة العامة للطباعة والنشر.

(4) Eduardo T., Tenley C.,(2002). "Electronic government procurement". The world Bank.

- **الحكومة الالكترونية:** هو نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية في ربط مؤسساتها بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة، والجمهور عموما، ووضع المعلومة في متناول الأفراد، وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة الممكنة التي تهدف للارتقاء بجودة الأداء[1].

ومن هذه التعريف نستخلص أهداف التحول إلى هذا النوع من الحكومات[2]:

١- توفيرها لكم هائل من المعلومات والبيانات الحكومية والتشريعية والقضائية.

٢- فورية المعلومة والبيانات، وجعلها متاحة للجمهور على مدار الساعة.

٣- سهولة إدارة ومتابعة الأجهزة والدوائر الحكومية، من خلال إدارة قادرة على متابعة سير العمل، من خلال العمل الالكتروني، الذي يقوم به الموظفين داخل هذه الدوائر، وهذا ما يحقق الجزء الأول من الشفافية التي هي بحد ذاتها هدف رئيس للتحول للحكومة الالكترونية. أما الجزء والوجه الآخر للشفافية ألا وهو بين موظفي الدولة والمواطن، حين أن سير العمليات الالكترونية يكون واضحا وذا خطوات بينة للمواطن، بدون تدخل أي مشاعر أو تحيز شخصي.

٤- تخفيف العبء البيروقراطي، والانتقال من روتين العمل الممل إلى عمل سهل وفوري وسهل الخطوات وواضح المعالم، وهذا من شأنه التأثير على عجلة الاقتصاد ودورها، وبالتالي زيادة فرص الاستثمار في هذه الدولة.

---

(1) Bruno Lanvin,(2002). "The E_Government Hand Book for developing countries". Center for democracy and Technology.

(٢) انظر:

- كيف نحقق مفهوم الحكومة الإلكترونية، مجلة الخدمة المدنية، العدد ٢٩٠ ، ١٤٢٣هـ، ص١١.
- الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية "مع دراسة تطبيقية على وكالة الوزارة لشئون العمل".

٥- تحسين مستويات اتخاذ القرار في الإدارة العليا، لأن الرقابة تكون مباشرة على الأجهزة وشفافية العمل ونتائجه واضحة للجميع، ويبرهن على ذلك التطور الاقتصادي الملحوظ للدول التي تعتمد هذا النوع من التطبيقات.

٦- تقليل التكاليف سواء الحكومية التي تصرف على المعاملات الحكومية الورقية الروتينية التي تأخذ وقتا سهلا طويلا، أو لتخفيف هذه التكاليف على المواطن، حيث سيقوم بإنتاج أوراقه ومعاملاته الحكومية عن طريق الشبكة العنكبوتية، مما يوفر عليه الوقت والجهد والتكاليف المادية اللازمة للانتقال لهذه الدوائر.

٧- قدرة الإدارة العليا على اكتشاف التجاوزات والأخطاء التي تحدث من قبل موظفيها عن طريق المتابعة بواسطة الشبكة.

٨- رضى المواطن عند تحقيق الشفافية والعدالة بين المواطنين ودون تحيز أو تعصب أو تطرف من قبل أو نحو شخص معين.

٩- قدرة الإدارة على استيعاب أعداد أكبر وفي نفس الوقت وبمستويات أكبر وزيادة إنتاجية.

١٠- تكامل عمل مؤسسات الدولة مع بعضها البعض، مما يحقق خدمة أفضل وأكثر فعالية للمواطن.

١١- الحد من المركزية الإدارية التي هي السبب الرئيس للترهل الوظيفي والمؤخرة والمعطلة لاتخاذ القرارات السريعة في الحالات الطارئة[١].

وبهذا كله الانتقال إلى مستوى أرقي سواء كان للدولة نفسها أو موظفيها أو مواطنيها ومواكبة التطور ومحاكات الدول المتقدمة، فمن هذه الأهداف نستخلص مدى أهمية التحول ووجوبه للذات في وضع كهذا، حيث أصبح الأردن يعاني من

---

(١) الشماع، خليل محمد ومحمود، خضير كاظم (٢٠٠٠)، نظرية المنظمة، دار المسيرة، الأردن، ص٩١.

الترهل الإداري والفساد المالي والواسطة وانتشار الرشاوى بين بعض من الموظفين الحكوميين، متذرعين بأن هذه الرواتب لا تسد احتياجاتهم والفساد الإداري والبطالة المقنعة، ففي هذه الحالة لا بد من وجود حل وتغيير جذري يضمن للإدارة وللموظفين والمواطنين بعدم حصول هذه التجاوزات، والحل الأمثل لهذه المشاكل كلها هي الحكومة الالكترونية لما تمتاز به من مقدار عالي من الشفافية، وتحقيق العدالة والديمقراطية والتواصل مع الشعب. إلا أن هذا التحول يواجه الكثير من المعيقات على المستوى العام أو الخاص بالنسبة للأردن. ومن هذه المعيقات ما يلي:

القيادة:

إن التوجه إلى الحكومة الالكترونية قرار صعب جدا بالذات من حيث التطبيق، ولذلك يجب أن تكون إدارة خلاقة ملهمة، يؤمن بالتغيير وتزيده، وتؤمن بأن الحل الوحيد للتخلص من الفساد الملي يجب أن تكون إدارة صارمة جبارة، حيث إنها ستلاقي الكثير من الصعوبات والعقبات الوظيفية والفنية والتحويلية، وإن التحويل إلى الحكومة الالكترونية يحتاج إلى تحويل جيد، حيث إنه سيعتمد كنظام بالكامل على أجهزة الحاسوب والبرمجيات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإن كنت كباحث ألاحظ إننا نهول ونضخم هذه العقبة، وربما كان المستفيد من عدم تطبيق الحكومة الالكترونية مسئولا عن هذا التهويل الذي نراه في كتابات الكتاب، حيث إننا في الأردن تتوفر لدينا الأجهزة التي يمكن أن تخدم هذا الغرض من أجهزة حاسوب ووجود بنية اتصالات وشبكات معلومات، بل وإن الدوائر الرسمية وهي الجامعات والمدارس مربوطة بالألياف الضوئية، وتتوافر بها أجهزة الحاسوب، وأيضا يتوافر فيها الأشخاص القادرين على التعامل مع هذه الأجهزة والتي سنعتبرها مرحلة تمهيدية إلى أن ترتقي بهذا البلد خطوة خطوة ونستغل ما لدينا من موارد، ولو أنها ستكون بنية تحتية متواضعة فسيكون لها جزيل التأثير على سير ليس فقط العمل بل والاقتصاد والأمور الإدارية، فلا أرى من خلال عملي وملاحظاتي

وخبرتي المتواضعة أي سبب يمنع تطبيق هذه المنظومة من حيث التحويل والكوادر البشرية[١].

البنية التحتية:

قد أجملتها في حديثي عن التحويل، حيث إن التحويل أغلبه سيذهب إلى البنية التحتية وجزء منه إلى الكوادر البشرية التي تعتبر أيضا من البنية اللازم توفرها في الدوائر الحكومية للبدء لتطبيق هذه الحكومة. وبما أن المقاومة المجتمعية هي التي تتعلق بمدى تقبل الموظف الحكومي والعام، أيضا لاستخدام تقنية نظم المعلومات والحاسوب للحصول على المعلومة والخدمة الحكومية، والتي تتعلق بمدى القدرة لدى الموظف والمواطن على استخدام هذه التقنيات، وإن كانت التجارب السابقة سواء في الدول الأخرى أو حتى في الأردن نفسه تدل على أن الموظف الحكومي والمواطن قادرين على التأقلم على استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وسأضرب مثال التجربة في قطاع التعليم ومقدار المقاومة التي كانت من قبل الموظفين والمعلمين والتي كانت شرسة ضد استخدام التعليم الالكتروني وإدخال العلامات والشهادات وإصدار شهادات الكترونية، ومع الوقت أصبح هذا الموقع أكثر استخداما، وأصبحت هذه المقاومة تضعف بل وبالعكس أصبح المعلم يقبل على إدخال البيانات الكترونيا، لما تحقق سهولة في إخراج مخرجات أكثر دقة ومتاحة للجمهور[٢].

(ب) مبادئ الحكومة الإلكترونية:

من أهم مبادئ الحكومة الإلكترونية توخي سهولة الاستعمال والتواجد بحيث يستطيع المواطن الحصول على الخدمات على مدار الساعة، وتقليل التكاليف، واستمرار التغيير والتطوير وتمكين المواطنين من خدمة أنفسهم بدلا من فرض

---

(١) ياسين، سعد غالب (٢٠٠٥) "الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية"، مرجع سابق، ص٨٧.

(٢) القريوتي، محمد قاسم، (٢٠٠٦) نظرية المنظمة والتنظيم الطبعة الثانية، دار وائل، عمان، ص١٣٢.

شكل واحد من الخدمة عليهم، ونقل صلاحيات المحاسبة والمراقبة من المديرين إلى المواطنين.

فقد ذكر عامر (٢٠٠٧)[١]، والغنيم (٢٠٠٥)[٢]، أن من أهم مبادئ الحكومة الإلكترونية المحافظة على سرية المعلومات وأمنها، وبالرغم من جميع الجهود التي تبذلها شركات تقنية المعلومات إلا أن الهاجس الأمني في ظل البيئة الإلكترونية يعد من أولوياتها، لذلك يجب على القائمين على تطبيق الحكومة الإلكترونية تحديد المتطلبات اللازمة لضمان أمن وحماية نظم المعلومات ومتطلبات حماية الخصوصية للبيانات الشخصية من خلال وضع السياسات الأمنية التي تحدد الحماية، أيضًا من المهم تحديد العقوبات المتعلقة بالتعديات والمخالفات الأمنية.

وفي سبيل تحقيق ذلك على الدولة وضع السياسات الأمنية التي تحدد سبل الحماية وتحدد العقوبات المتعلقة بالتعديات والمخالفات الأمنية.

وقد أضاف الزهراني (٢٠٠٥)[٣]، أنه يجب أيضًا توفر الرغبة الحقيقية في تقديم خدمة متميزة للمواطن وتيسير حياته لا تعقيدها، فتكون لدى الحكومة نفس الرغبة الموجودة لدى الشركات التجارية في إرضاء العميل. بحيث يعاد النظر في جميع الإجراءات الحكومية حتى يكون محورها خدمة المواطن، ويتضمن ذلك تقديم الخدمات حسب رغبة أو وجهة نظر المواطن وليس حسب التقسيم الإداري للجهات الحكومية، فيكفي عند تسجيل المولود الاكتفاء ببلاغ واحد للقيام بجميع إجراءات التسجيل للمولود دون الحاجة لمراجعة أي جهة حكومية.

---

(١) عامر، طارق عبد الرؤف (٢٠٠٧م): "الإدارة الإلكترونية – نماذج معاصرة"، مرجع سابق.

(٢) الغنيم، خالد بن عبد العزيز (٢٠٠٥م): "مقالة بعنوان الحكومة الإلكترونية... تحديات واقعية وطموحات مستقبلية "، مجلة المعلوماتية العدد الثامن ، متوفر من خلال الرابط التالي:
http://www.informatics.gov.sa/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid=83

(٣) الزهراني، صالح بن غرم الله (٢٠٠٥م): "الحكومة الإلكترونية... مبادئها وأهدافها وطرق التنفيذ"، مرجع سابق.

إن ذلك يتطلب إعادة هندسة جميع الإجراءات الحكومية المتعلقة بالمواطن، ويجب تقريب الحكومة للمواطن من خلال توفير إمكانية الوصول للخدمات الحكومية في أي وقت وفي أي مكان يحتاج المواطن إليها، وبتكلفة ميسرة، ومن خلال وسائل متعددة سواء بزيارة مكتب خدمي واحد "له فروع في أغلب المناطق" أو من خلال الوسائل الإلكترونية مثل الهاتف الأرضي والجوال والإنترنت وأكشاك المعلومات، ويجب توفر العدالة الاجتماعية من خلال وصول الخدمة لجميع المواطنين بغض النظر عن دخلهم أو مكانهم أو مستوى تعليمهم، وذلك بتسهيل الوصول للخدمات الحكومية وتسهيل إتمامها وتقليل تكلفة انجازها، وتوفير وسائل متعددة للوصول للخدمات الحكومية.

ويوجد عدد من المبادئ الأساسية التي تحكم تطوير مشاريع الحكومة الإلكترونية التي لابد من توفرها لتقييم مستوى النجاح المتحقق أثناء وبعد عملية تطوير وتطبيق البرامج الجديدة، وقد ذكر الزهراني (٢٠٠٥)[١]، أن من أهم تلك المبادئ:

١- إعادة هندسة العمليات (الهندرة):

الحكومة الإلكترونية ليست حوسبة للأعمال فقط وإدارتها الكترونيًا وإنما يجب أولا إعادة هندسة العمليات وتصميم طرق أداء العمل وبالذات العمليات الحرجة وإعادة التفكير بأدوار ووظائف الأقسام والوحدات.

٢- وجود رؤيا إستراتيجية للحكومة:

لابد من وجود رؤيا بعيدة المدى تحكم سير العملية في ضوء خطة إستراتيجية شاملة وأهداف قابلة للتحقيق.

٣- التفكير بالمستفيد من الدائرة الحكومية:

يعتبر المستفيد (المواطن ومؤسسات الأعمال) هو هدف الحكومة الإلكترونية ولذلك يجب أن تتولى الحكومة مهمة إعادة تنظيم العمل من جهة المستفيد وبناء

---

(١) الزهراني، صالح بن غرم الله (٢٠٠٥م): "الحكومة الإلكترونية... مبادئها وأهدافها وطرق التنفيذ"، مرجع سابق.

النظام على أساس الوظائف وليس على أساس الأشخاص وأن تركز الحكومة على احتياجات الزبائن أولا ومن ثم تقوم بإعادة تصميم إجراءات العمل ونظمه في اتجاه تقديم الخدمة للمستفيد.

٤- الحفاظ على التوازن بين تقديم الخدمات للمواطن والحفاظ على الخصوصية:

تقوم الحكومة الإلكترونية بتوفير تبادل المعلومات إلكترونيًا بين عدد من الجهات وهذا يعني شيء من التهديد لخصوصيات الناس ومعلوماتهم ولذلك يجب احترام حقوق المواطنين وضمان التوازن بين تبادل المعلومات بشفافية وحقوق المواطنين الأساسية من خلال التشريعات والقوانين.

٥- الحكومة الإلكترونية ليست بديلا للوسائل التقليدية:

لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تكون الحكومة الإلكترونية في مراحلها الأولى بديلا نهائيًا للوسائل التقليدية في تخزين الأعمال واسترجاع البيانات، إذ يعتمد نجاح الحكومة الإلكترونية على ضمان توفير مستلزمات وشروط والتزام تقوده الإدارات العليا لتغيير أساليب العمل التقليدية وإعادة هندسة الإجراءات على مراحل.

٦- تحليل مدى جاهزية الحكومة الإلكترونية:

المقصود هنا هو مقارنة الوضع الحالي مع متطلبات الحكومة الإلكترونية وتحديد الفجوة بين الإمكانيات الموجودة فعلا والاحتياجات الضرورية لمباشرة الأنشطة المهمة لتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية وبناء آلياتها، وفي هذه الحالة نحتاج لدراسة الوضع الحالي لتنظيم المعلومات وهياكل الإدارات وفعالية نظم التدريب والخدمات الإلكترونية والموارد البشرية والمالية وطرق اجتذابها وتوزيعها على الأقسام والوحدات الإدارية وطرق الاستفادة منها والمتطلبات الأساسية لتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية، ويمكن تلخيص أهم أبعاد دراسة الجاهزية الإلكترونية على النحو التالي:

- إعداد وتهيئة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- رفع مستوى استخدام الإنترنت والخدمات الإلكترونية وتطويرها لخدمة المجتمع.
- إعادة هندسة الإجراءات.

– إعداد وتطوير القيادات الإلكترونية

– توفير المبالغ المالية لتمويل مشاريع الحكومة الإلكترونية.

– التعامل بتوازن بين إستراتيجيات تطوير الحكومة الإلكترونية والأعمال والخدمات الإلكترونية.

(ج) أهداف الحكومة الإلكترونية:

تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين بالسرعة الممكنة وبدرجة عالية من الدقة، كما تهدف لتقليل التكاليف المتعلقة بالدوائر الحكومية من مصاريف معاملات ورقية وإيجار مباني واستهلاك مياه وكهرباء واتصالات، أيضًا زيادة كفاءة وشفافية ودقة عمل الحكومة من خلال تعاملها مع المواطنين ومنشآت الأعمال.

لقد ذكر الهادي (٢٠٠٦)[١]، عامر (٢٠٠٧)[٢]، برنامج الحكومة الإلكترونية الأردنية (٢٠٠٦)، والعثيم (٢٠٠٧)[٣] أن الهدف الإستراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية: الحكومة، المواطنين، ومنشآت الأعمال. إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد في ربط كل الأطراف الثلاثة معًا وتدعيم الأنشطة والعمليات. أي أن الوسائل الإلكترونية تساند العمل في الحكومة الإلكترونية وتسهم في تدعيم جودة الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية.

إن ذلك يؤدي إلى سرعة الإنجاز حيث يوفر مشروع الحكومة الإلكترونية الفرصة لزيادة معدلات العمل من خلال التخلص من كافة المعوقات التقليدية، مثل

---

(١) الهادي محمد محمد (٢٠٠٦م): "الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري"، مرجع سابق.

(٢) عامر، طارق عبد الرؤف (٢٠٠٧م): "الإدارة الإلكترونية – نماذج معاصرة"، مرجع سابق.

(٣) العثيم، أحمد (٢٠٠٧م): "الحكومة الإلكترونية... المفهوم والأهداف"، مرجع سابق.

الأوراق والأختام والتردد بشكل دائم على المصالح الحكومية لإنجاز الأعمال الأمر الذي يعني توفير الوقت والجهد والموارد للجهات الحكومية بما يتيح لها توجيه الموارد المهدرة إلى قنوات عمل جديدة أكثر نفعًا وفائدة وبهذا تتحقق المصلحة لكل من الحكومة والجمهور بأسلوب حضاري.

فقد لخص إعلان القاهرة- الوثيقة العربية (٢٠٠٣)[١]، أبو عباة (٢٠٠٥)[٢]، العويضي (٢٠٠٣)[٣]، وبوابة الحكومة المصرية (٢٠٠٧)[٤]، وجود أهداف عريضة للحكومة الإلكترونية منها:

١- تحسين جودة الخدمات الموجهة للمواطنين في ضوء معايير عالية الجودة مبنية على أساس فلسفة الجودة الشاملة (**Total Quality Management**).

٢- تقديم الخدمات إلى المتعاملين في مكان وجودهم وفقًا لاحتياجاتهم بالشكل والأسلوب المناسبين وبالسرعة والكفاءة المطلوبة مع تطوير أفضل الطرق لمشاركتهم في العملية التنفيذية.

٣- تحسين إنتاجية وكفاءة المصالح الحكومية والمؤسسات الخاصة.

٤- بناء ثقة المستخدم من خلال ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها من خلال مواكبة التطور التقني بما يحقق التكاملية مع

---

(١) إعلان القاهرة – الوثيقة العربية (٢٠٠٣م): "نحو مجتمع معلومات عربي – خطة العمل المشترك"، القاهرة في ١٨ يونيو حزيران".

(٢) أبو عباة (٢٠٠٥م): مقالة بعنوان: "الحكومة الإلكترونية ... تحديات واقعية وطموحات مستقبلية"، مجلة المعلوماتية العدد الثامن، متوفر من خلال الرابط التالي:
http://www.informatics.gov.sa

(٣) العويضي، فريج سعيد (٢٠٠٣م)، "أهداف إستراتيجية للحكومة الإلكترونية"، مجلة العالم الرقمي، العدد٤١، متوفر من خلال الرابط التالي:
http://www.al-jazirah.com.sa/digimag/05102003/mail35.htm

(٤) بوابة الحكومة المصرية (٢٠٠٧): "أسئلة وأجوبة"، مرجع سابق.

التقنيات المتقدمة في هذا المجال وبما يخدم مصلحة المواطن ويسهل الإجراءات المتبعة في الجهات الحكومية وغير الحكومية.

٥- تشجيع النظام القانوني وتطبيق القانون، ومساندة ودعم القطاعات الاقتصادية.

٦- تشجيع الإدارة الجيدة وتوسيع المشاركة وتحقيق قدر أكبر من الضبط الإداري والأمني بما يضمن سرعة وسرية ونظامية الإجراءات والمعلومات.

٧- تحقيق كفاءة وعائد أكبر علي الاستثمار من خلال توفير مناخ مشجع للمستثمرين وتذليل العقبات التي يواجهونها والتي تتمثل بشكل أساس في بطء الإجراءات وتعقيدها، مما سينعكس بشكل إيجابي على تشجيع الاستثمار المحلي وجذب المزيد من الاستثمارات الأجنبية.

٨- التكامل بين الخدمات ذات الصلة.

٩- دعم النمو الاقتصادي بتوفير البيئة المناسبة من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

وقد أضاف الزهراني (٢٠٠٥)[١]، أن الحكومة الإلكترونية تسعى إلى تحقيق أهداف إستراتيجية وتكتيكية ذات بعد اقتصادي واجتماعي وسياسي يهدف إلى تطوير الخدمات وإسعاد المواطن وإتاحة الفرصة له بالمشاركة في اتخاذ القرارات من خلال تحقيق الأهداف التالية:

١- تقديم معلومات ذات درجة عالية من الشفافية والالتزام القوي بنشر وتداول المعلومات.

٢- توفير المعلومات اللازمة للمواطنين وغيرهم وإيجاد وسائل جديدة لتحسين الخدمات والعلاقات بين الحكومة والمواطن والقطاع الخاص.

٣- تسهيل تقديم الخدمات للقطاع الخاص والأفراد.

---

(١) الزهراني، صالح بن غرم الله (٢٠٠٥م): "الحكومة الإلكترونية... مبادئها وأهدافها وطرق التنفيذ"، مرجع سابق.

٤- تطوير مهارات وقدرات جديدة بين أفراد المجتمع وخلق تأثير إيجابي يساعد على تنفيذ وتطوير المجتمع.

وقد أضاف أبو دقة (٢٠٠٤)، أن الأهداف العامة للحكومة الإلكترونية تتمثل في التالي[١]:

١- الشفافية ومحاربة الفساد.

٢- إعطاء الشعب قوة من خلال توفير المعلومات.

٣- كفاءة أكبر في عملية المشتريات الحكومية.

أي يجب أن يوفر الاستثمار في إقامة الحكومة الإلكترونية عائدات ملموسة، سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله.

وقد أضافت بوابة الحكومة المصرية (٢٠٠٧)[٢]، لأهداف الحكومة الإلكترونية التالي:

١- توفير معلومات دقيقة محدثة لمتخذي القرار وذلك للمعاونة في التخطيط طويل المدى للمشروعات التنموية ومتابعة التنفيذ بشكل دقيق.

٢- رفع كفاءة أعمال الجهاز الحكومي وأسلوب المراقبة والمتابعة.

٣- ضغط الإنفاق الحكومي عن طريق الاستخدام الأمثل للموارد واستحداث آليات جديدة للمشتريات الحكومية وإدارة المخزون ومتابعة تنفيذ الموازنة.

---

(١) أبو دقة، مشهور (٢٠٠٤م): "الحكومة الإلكترونية: أقصر الطرق للامركزية"، متوفر من خلال الرابط التالي:
http://www.passia.org/goodgov/meetings/2004/eGovernment-11-02-04.htm

(٢) بوابة الحكومة المصرية (٢٠٠٧): "أسئلة وأجوبة"، مرجع سابق.

وقد أضاف الشمراني (٢٠٠٧)، لأهداف الحكومة الإلكترونية التالي[١]:

١- الحد من بيروقراطية العمل الإداري والحفاظ على الوقت.

٢- تقديم خدمات جديدة لم تكن ممكنة من قبل.

٣- ربط القطاع العام والخاص معًا تحت مظلة واحدة.

ويمكن لصاحب النظرة الثاقبة أن يرى التوفير الاقتصادي الهائل الذي يمكن أن ينتج من تحقيق هذه الأهداف حيث أن التعامل مع الحكومة الإلكترونية يضمن مستوى عاليًا من الكفاءة في إنهاء الإجراءات وتخفيض كبير في المصاريف المتكررة ناهيك عن توفير التكلفة الباهظة للأوراق وأحبار الطابعات والنماذج الورقية، وفوق كل هذا ما سوف يتحقق من خدمات حكومية مثالية للمواطنين وقطاع الأعمال بحيث يتمكنون من قضاء حوائجهم بيسر وسهولة وهم في مكاتبهم أو منازلهم خلال دقائق بدلا من أيام وأسابيع[٢].

وقد أوضح العثيم (٢٠٠٧)[٣] أن تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجهات الحكومية سيعمل على سرعة الأداء بالإضافة إلى تحقيق ما يلي:

١- المساهمة في تعزيز التعاون والشراكة بين أطراف متعددة في القطاع الحكومي والقطاع الخاص من خلال توفير الخدمات العامة وإتاحتها طوال الوقت.

٢- إيجاد حلول إلكترونية تتلاءم مع البيئة المحلية من خلال تحفيز العاملين في مجال المعلومات والاتصالات.

---

(١) الشمراني، إبراهيم (٢٠٠٧م): "مشروع الحكومة الإلكترونية فكرة رائدة لتواكب التقنية الحديثة"، جريدة الرياض اليومية العدد١٤٣٠٤، متوفر من خلال الرابط التالي:
http://www.alriyadh.com/2007/08/23/article274622_s.html

(٢) العويضي، فريج سعيد (٢٠٠٣م)، "أهداف إستراتيجية للحكومة الإلكترونية"، مرجع سابق.

(٣) العثيم، أحمد (٢٠٠٧م): "الحكومة الإلكترونية... المفهوم والأهداف"، مرجع سابق.

٣- المساهمة في مسيرة التطوير والتحديث والتنمية الاقتصادية والبحث العلمي التي تتطلبها البيئة الاقتصادية في معظم دول العالم.

٤- رفع الإمكانيات والكفاءة لتقديم الخدمات والأعمال في القطاعين العام والخاص.

٥- تطوير المهارات اللازمة لعصر الاقتصاد الجديد.

٦- توفير الوقت والجهد والمال لكل الأطراف المعنية

(د) مبررات التحول نحو الحكومة الإلكترونية:

إن الزيادة في حجم الأعمال الحكومية والخدمات التي يريد المواطن الحصول عليها تطلبت التفكير الجدي لإيجاد حلول جذرية تسهل آليات تقديم الخدمات، وكذلك تسهيل سبل حصول المواطن وقطاع الأعمال على الخدمات الحكومية، الأمر الذي أدى إلى التفكير بالتحول نحو الحكومة الإلكترونية، فقد ذكر الهادي (٢٠٠٦)[١] والمشهداني (٢٠٠٦)[٢]، أن من أهم مبررات التحول للحكومة الإلكترونية التالي:

١- الضغوط المتزايدة الملقاة على عاتق الحكومة حول ضرورة تلبية حاجات ورغبات المواطنين بكل كفاءة وفاعلية، خصوصًا مع ارتفاع المؤشرات حول ازدياد أعداد السكان وارتفاع مستويات المعيشة.

٢- التعقيدات المتزايدة التي تواجه المتعاملين مع القطاعات الحكومية الخدمية المختلفة وفي مقدمتها البيروقراطية والروتين والبطء في تقديم الخدمة.

٣- التقدم التكنولوجي والثورة المعلوماتية المتسارعة والرغبة والإصرار على تطبيقها لتحسين مستويات الأداء الحكومي كمًا ونوعًا وأسلوبًا.

---

(١) الهادي محمد محمد (٢٠٠٦م): "الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري"، مرجع سابق.

(٢) المشهداني، عبد الرحمن نجم (٢٠٠٦م): "مفهوم الحكومة الإلكترونية ومعوقات نجاحها في العراق"، مرجع سابق.

٤- تغيير الصورة التقليدية للحكومة والتي تتمثل بالروتين وصعوبة الإجراءات وعدم وضوحها والتي تسيء إلى طبيعة العلاقة القائمة بين المواطنين وقطاعات الأعمال من جهة وبين الأجهزة الحكومية من جهة أخرى.

٥- تعزيز دور المواطن في المشاركة في عملية الرقابة والمساءلة واتخاذ القرار.

٦- تقليل كلفة الإجراءات الحكومية.

٧- الشفافية في الإجراءات.

٨- الإسهام في عملية النمو الاقتصادي.

٩- تحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة من خلال الحكومة الإلكترونية.

١٠- الاستجابة للتغيرات البيئية المتسارعة خصوصًا مع ازدياد التوجه نحو تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية في معظم دول العالم.

وقد أضاف المشهداني (٢٠٠٦)[١]، أن أهم مبررات التحول من الشكل التقليدي للحكومة إلى الحكومة الإلكترونية يتلخص في التالي:

١- رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمليات والإجراءات داخل القطاع الحكومي (Internal Effectiveness and Efficiencies - IEE) وذلك عن طريق:

- تحسين مستوى الكفاءة في استخدام وتوظيف تقنيات المعلومات.
- تقليل الوقت المستغرق في أداء الإجراءات ضمن كل إدارة.
- الاستفادة من التجارب المثلى **(Best Practices)** في أداء الأعمال.
- الدقة في إنجاز الوظائف المختلفة.

٢- تقليل التكاليف الحكومية (حكومية – حكومية (G2G) وذلك عن طريق:

- تحسين وتطوير وإعادة هندسة إجراءات الأعمال.

---

(١) المشهداني، عبد الرحمن نجم (٢٠٠٦م): "مفهوم الحكومة الإلكترونية ومعوقات نجاحها في العراق"، مرجع سابق.

- تسهيل تدفق وسريان الأعمال بشفافية وسهولة عالية.
- تقليل الإجراءات والمعلومات المكررة ضمن سلاسل حلقات الأعمال.
- تشجيع الوحدة والتكامل والتبادل الآني للبيانات

٣- رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدم لهم (حكومية – مواطن (G2C) وذلك عن طريق:

- تسهيل استخدام الخدمات الحكومية.
- تقليل الوقت المستغرق في حصول المواطن على الخدمة التي يحتاج إليها.
- تقديم بيانات دقيقة في الوقت المناسب حسب الحاجة.

٤- مساندة برامج التطوير الاقتصادي (حكومية – أعمال (G2B) وذلك عن طريق:

- تسهيل التعاملات بين القطاعات الحكومية وقطاعات الأعمال.
- تقليل تكاليف التنسيق والمتابعة المستمرة.
- زيادة الفرص الوظيفية.
- زيادة العوائد الربحية للتعاملات الحكومية مع قطاعات الأعمال.
- تشجيع بناء ونشر بنًا تحتية لتقنية المعلومات عالية الكفاءة.
- فتح فرص استثمارية جديدة خاصة بقطاع المعلومات.
- تحقيق درجة عالية من التكامل بين المشاريع الحكومية والقطاعات الخاصة فيما يخدم الاقتصاد الوطني.

إن الحكومة الإلكترونية تهدف إلى إحداث تحول في طريقة تفاعل الحكومة مع المواطنين وقطاع الأعمال، ويتطلب ذلك ضرورة إعداد إستراتيجيات متماسكة تبدأ بدراسة تنمية الإدارة الحكومية وترشيد مواردها وتهيئة بيئتها القانونية والاقتصادية والنظام الاجتماعي لها، وتعزيز قدرات المواطنين علي استخدام

المعلوماتية والتكنولوجيا المتطورة والانتفاع منها[١]. ويتطلب نجاح الحكومة الإلكترونية قدرًا كبيرًا من التغيير في أساليب عمل الحكومة وفي نظرة المواطنين إلي الأساليب والطرق التي تتبعها الحكومة في تقديم العون والدعم لهم[٢].

(هـ) الإطار الرقابي والقانوني وبناء البنية القانونية:

حتى تكتمل الصورة لابد من وجود قوانين تشرع أساليب العمل الالكتروحكومي، إذ لا يجوز نقل الخدمة الحكومية إلى القضاء الالكتروني وتركها وحيدة بدون أي تشريعات تساندها، وخاصة في حالة حدوث النزاعات، وعلى سبيل المثال أي محكمة ستنظر في الغش الالكتروني، وهل تم تحديد مواصفات الغش الالكتروني؟ وهل ستنظر المحاكم إلى الإمضاء الالكتروني على أنه دليل مادي يمكنها أخذ بعين الاعتبار، وماذا عن العقود التي يتم عقدها الكترونيا؟ ما مدى شرعيتها.

فهذا عالم جديد وغير حسي للخدمات والإجراءات المحسوسة ولكن النتائج ملموسة، ومن أجل العيش في عالم جديد مرفق بقوانين العدالة فلا بد من تشريعات لمعاملات وأفراد هذا المجتمع فيما بينهم، فمن خلال ما تقدم يصبح من الواضح أن التحول الالكتروحكومي يرتبط أيضا بتهيئات بيئية قانونية مناسبة لمعالجة جميع الجوانب المحيطة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بالمعاملات الالكترونية، وتتحمل السلطة التشريعية في البلاد المسئولية عن وضع النصوص التشريعية الخاصة بالبيئة الالكترونية، فمن المؤكد أن الحكومة الالكترونية بدون تشريعات مناسبة لا تملك القدرة على حل النزاعات التي قد تنشأ نتيجة لإجراء العمليات الالكترونية، ولن تستطيع أن تحمي خصوصية المواطن وضمان عدم إفشاء واستخدام معلوماته الخاصة، ومن هنا بالضبط

---

(١) الهادي محمد محمد (٢٠٠٦م): "الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري"، مرجع سابق.

(٢) عامر، طارق عبد الرؤف (٢٠٠٧م): "الإدارة الإلكترونية – نماذج معاصرة"، مرجع سابق.

نرى حاجتنا الماسة في البحث بهذا المجال ألا وهو الحكومة الالكترونية بين القانون والتطبيق[١].

(و) التطبيق القانوني:

بما أن التطبيق حاجة ملحة لدينا وإرادة موجبة لهذا التوجه، فإن التطبيق القانوني ألا وهو المنظم لهذا التطبيق والموجه له، والراعي لنجاحه وخلاصه من المخاوف التي تحيط به، والتساؤلات حول مدى أمانة وشفافية التطبيق، فلا وجود لحكومة الالكترونية دون قوانين تحكم وتنظم هذا الوجود حالها حال أي وجود لكيان على الأرض، ولو تطرقت في هذا البحث لموضوع إيجابيات الحكومة الالكترونية من خلال الأهداف التي تجعلنا نسعى نحوها، ولكن كما لها إيجابيات أيضا سيكون لها تأثير سلبي، وهذا التأثير السلبي ليس من استخدام الحكومة الالكترونية، بل بالاختراقات والتجاوزات التي يمكن أن تحدث بها نظرا لطبيعتها الالكترونية المميزة بوسائل الاتصال الالكترونية لذلك نذكر منها[٢]:

١- التسرب غير المشروع للمعلومات والمساس بالخصوصية والسرية.
٢- إساءة استخدام الأجهزة التقنية الحديثة.
٣- الأضرار التي تصيب الأشخاص والمستخدمين بالذات المعلومات والبيانات الخادشة للحياة والمروجة لأمور غير قانونية أو الدعاية للعنف أو المزدرية للأديان.
٤- ضعف حجية مخرجات الأجهزة التقنية الحديثة في الإثبات.
٥- جهل أو قلة الدراية لدى بعض المستخدمين لبعض الأمور التي يجب تجنبها في التعامل عبر وسائل الاتصال الحديثة أو كيفية الحفاظ على بياناتهم ومعلوماتهم الشخصية.

---

(١) الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية "دراسة تطبيقية على الأجهزة الحكومية المركزية في الرياض، مرجع سابق.

(٢) نفس المرجع.

٦- ومن أهم هذه السلبيات بالذات هنا في الأردن قلت التشريعات والقوانين المنظمة والرادعة والعقوبات وقلت البحث في هذا المجال.

٧- عدم وجود قانون دولي عالمي واحد موحد لجميع دول العالم ربما في التعاملات داخل الدولة الواحدة، وفي القوانين والحكومات الفعلية لا نجد الحاجة الماسة لهذه النقطة بينما في القوانين المختصة في الحكومة والتعاملات الحكومية تكون هنالك حاجة ماسة لهذه النقطة، وهذه الحاجة نابعة من الطبيعة الخاصة للتعاملات، والتعاقد الالكتروني كونه عقد عابر للقارات فيجب أن يقابل بقانون أيضا عابر للقارات، ويجب علينا الحذر عند الحديث عن الحكومة الالكترونية بناء على طبيعة هذه الحكومة الافتراضية، والمشكلة الأكبر في أن الدول تتفاوت تفاوت كبير في تطبيقها، وتتفاوت في كيفية تطبيقها فنرى في بعض الدول أن فكرة التوقيع الالكتروني أو الإجرائي تتعارض مع النظام القانوني المتبع للإثبات الذي تتبعه الكثير من الدول التي لا تعترف أصلا بالتوقيع الالكتروني وتعادله بالتوقيع العادي، ومن ناحية أخرى فقد بدأ ظهور بعض التشريعات التي تعترف بنص صريح بحجية التوقيع الالكتروني[1]، ومن هذه الأمثلة المادة (٢١) من قانون هيئة المعلومات المدنية في الكويت ٣٢ لسنة ١٩٨٢ بحجية مستندات الجهاز الآلي. بنصها الأتي: "على الجهات الحكومية وغيرها الاعتداد بما تتضمنه سجلات الهيئة من معلومات مدنية، وتعتبر الصورة والشهادة المستخرجة من الهيئة شهادة حجة في ما هو ثابت فيها ما لم يقم الدليل على العكس".

ومع ذلك من الواضح أنها معلومات ناقصة وليست مصدقة، إذ يجوز إثبات عكس ما جاء بها بكل طرق الإثبات أمام صراحة النص، ولكن يستثنى بعض

(١) الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيقية القاضي أحمد مناعسة والقاضي جلال الزعبي.

الحالات التي لا يشترط فيها الإثبات كتابة مثل استحالة تقديم دليل كتابي. الغش نحو القانون. ومبدأ الثبوت بالكتابة.

وأيضا من القوانين المعيقة المادة (١١) من قانون الإثبات الكويتي من أن صور الأوراق العرفية ليست لها أي قيمة في الإثبات، ومن المعلوم أن بعض الدعائم الالكترونية هي مجرد صورة وليست أصل.

(ي) المعوقات القانونية للحكومة الالكترونية:

قد تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها معوقات قانونية أو قد تتعارض مع السياسات العامة القائمة، لذلك يجب تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية، من خلال مراعاة آراء المسئولين في المصالح والدوائر الحكومية والتشاور معهم لتقييم مدي الأضرار التي قد تلحق بمشروعات الحكومة الإلكترونية في حالة عدم إصلاح أو تعديل النظام القانوني المستخدم، كما يجب منح الصفة والحجية القانونية لكل ما تنشره الحكومة الإلكترونية من معلومات علي الخط، وتوضيح القوانين والتشريعات والتوجيهات وتوحيدها بما يتلاءم مع بيئة العمل الحكومي، وإصلاح العمليات والإجراءات الإدارية من خلال تبسيط الإجراءات وتدفق مهام العمل[١].

وقد أجمل عرب (٢٠٠١)[٢]، العريشي (٢٠٠٥)[٣]، أهم المعوقات القانونية على النحو التالي:

١- العلاقات فيما بين الجهات الحكومية والأفراد في شتى الميادين ومختلف القطاعات تأسست على تعبئة الطلبات والاستدعاءات الخطية والمكتوبة،

---

(١) الهادي محمد محمد (٢٠٠٦م): "الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري"، مرجع سابق.

(٢) عرب، يونس (٢٠٠٣م): "الحكومة الإلكترونية – الإطار العام"، مرجع سابق.

(٣) العريشي، جبريل بن حسن (٢٠٠٥م): "الحكومة الإلكترونية... مفهومها وأهدافها"، مجلة المعلوماتية العدد١٤، مقالة متوفرة على الرابط
http://informatics.gov.sa/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid=143

وتسليم الأصول والحصول على مستندات رسمية .. . الخ، الأمر الذي جعل علاقة المواطن بالموظف الحكومي لا يحكمها غير الورق والكتابة، وليس أي ورق وإنما في الغالب نماذج حكومية وليست أية كتابة وإنما في الغالب كتابة موثقة ضمن مفهوم المستندات الرسمية المقرر قانونًا.

٢- إشكالات في ميدان أنظمة الرسوم والطوابع وعمليات استيفائها.

٣- مشكلات تتصل بإجراءات العطاءات الحكومية وشرائطها الشكلية.

٤- إشكالات تتصل بوسائل الدفع وقانونيتها ومدى قبول القانون للدفع) القيدي –نسبة للقيد (كبديل عن الدفع النقدي.

٥- إشكالات في ميدان حماية أمن المراسلات الإلكترونية في ظل غياب استراتيجيات أمن شمولية في بيئة المؤسسات العربية سواء في القطاع العام أو الخاص.

٦- حجية التعاقد الإلكتروني وحجية الإثبات بالوسائل الإلكترونية.

٧- أن يكون التكامل الرقمي على حساب السرية وعلى حساب الخصوصية وحريات الأفراد.

٨- في ظل غياب قواعد المساءلة الجنائية على العبث بالكمبيوتر والشبكات وإساءة استخدامها، وعلى الأنشطة الإجرامية المرتكبة بواسطتها ثمة خشية على أمن التعامل سواء فيما بين المؤسسات الحكومية أو بينها وبين الجمهور.

(ع) الضوابط المنظمة لتجميع المعلومات وبثها:

الأصل العام هو حرية الحصول على المعلومات وحرية انسيابها، وهذا الأصل يستوجب تقرير حرية تجميع المعلومات وترتيبها وتنظيمها ومعالجتها تمهيدا لبثها والتعامل معها. غير أنه ومما لا شك فيه أن تجميع المعلومات والحرية المطلقة به له مضار وخسائر، حيث إنها يمكن أن تمس بخصوصية أفراد آخرين، أو الإضرار بمصالحهم الشخصية، فيجب أن تكون هذه الحرية

مقيدة وبضوابط وشروط واضحة وحازمة، تحول دون إساءة استخدامها، وحماية خصوصية الأفراد، وقد وجدت هذه الضوابط اهتماما دوليا وداخليا ففي عام ١٩٧٨ صدر القانون الفرنسي الخاص بمعالجة المعلومات والحريات، كما وضع الاتحاد الأوروبي اتفاقية لحمايته الأشخاص في مواجهة المعالجة الآتية للمعلومات[١].

ويمكن التمييز بين الضوابط والقيود الخاصة ببث المعلومات بين مجموعتين من هذه القيود، إحداهما: تتعلق بخطر استغلال بعض المعلومات، والتي لا يتوافر فيها شروط المعلومات الصحيحة. والثانية: تتعلق بالقيود والضوابط الواجب توافرها في المعلومة حتى يمكن استغلالها والتعامل معها.

فهنالك نوعين من المعلومات التي لا يجوز التعامل بها ولا يجوز تجميعها وبثها هي[٢]:

١- المعلومات التي تتعلق بالحياة الخاصة بالأفراد ما لم يتم الحصول على موافقتهم.

٢- المعلومات التي تتعلق بالمعتقدات الدينية والسياسية والفلسفية والانتماء العرقي والنقابي والحالة الصحيحة للأفراد.

٣- المعلومات المتعلقة بالجرائم والعقوبات حفاظا على سمعة الأفراد.

٤- المعلومات التي تقادمت بمرور الزمن، وأصبحت في طي النسيان.

٥- المعلومات التي يعترض عليها صاحب الشأن.

٦- المعلومات التي تخدش الحياء العام.

---

(١) الشوا، نسرين (٢٠٠٤) "اتجاهات موظفي القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الالكترونية في الأردن"، مرجع سابق.

(٢) الجوانب القانونية للتعاملات الالكترونية، إبراهيم أبو ليل ٢٠٠٣، ص١٥٤.

أما بالنسبة لقيود استغلال المعلومات وضوابطها[1]:

١- أن يتم الحصول على المعلومة بطريقة مشروعة خالية من الاحتيال، ومن الأمثلة على هذه القوانين الضابطة المادة (٣٠٩) من قانون العقوبات المصري لا يعاقب بالحبس مدة لا تزد عن سنة كل من اعتدى على حرمة الحياة الخاصة للمواطن، بأن استرقه السمع أو سجل أو نقل عن طريق جهاز من الأجهزة، أيا كان نوع محادثاته جرت عن طري التلفون، مادام قد تم ذلك في غير الأحوال المصرح بها قانون أو بغير رضاء المجني عليه، وحتى الأدلة والحجج القانونية إذا أخذت بطريقة غير قانونية فهي باطلة وتحكم المحكمة بإتلافها ومحوها.

٢- ضرورة التناسب بين المعلوم والفرض من بثها.

٣- تأقيت الاحتفاظ بالمعلومة الخاصة.

٤- حقد الشخص في الاطلاع على المعلومة الاسمية الخاصة به، وحقد في تحديث هذه المعلومة ومحوها إذا تم الاطلاع عليها بصفة غير مشروعة.

٥- الالتزام بالمحافظة على خصوصية وسرية المعلومات الشخصية وعدم المساس بها والسماح بتداولها[2].

وبناء على ما سبقه من ضوابط الغرض منها ضمان تدفق المعلومة الصحيحة والمشروعة، كي تحول دون إساءة استخدام المعلومات والإضرار بالغير، إذا خولفت هذه الضوابط كان هناك للمسائلة القانونية وفرض الجزاءات.

أنواع المسئولية[3]:

١- **المسئولية الإدارية:** وهي التي توقعها الأجهزة الإدارية المناط بها الإشراف، والرقابة على نشاط الأجهزة التي تعمل في مجال المعلومات.

---

(١) الجوانب القانونية للتعاملات الالكترونية، إبراهيم أبو ليل ٢٠٠٣، ص١٥٤.

(٢) فهد بن ناصر دهام العبود: الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، الرياض٢٠٠٣م، ص٦٥.

(٣) نفس المرجع.

٢- **المسئولية المدنية:** وهي إلزام الأشخاص والجهات التي تعمل في هذا المجال بتعويض الإضرار الناجمة عند أنشطتها الضارة وغير المشروعة.

٣- **المسئولية التعاقدية:** وتتحقق في حال وجد عقد بين المسئول والمضرور يلتزم بمقتضاه الأول تعويض الثاني عند الإضرار التي تلحقه إثر عدم تنفيذ العقد. أو تنفيذه تنفيذا مصيبا وغير كاملا.

ويجدر بالذكر المسئولية العقدية لجهات التوثيق، حيث إن المسئولية العقدية اتجاه الغير المتضرر من إجراء تعويله على شهادة تصديق الكترونية صدرت منها لا تقدم في القانون الانجليزي إلا إذا كانت جهة التوثيق تتحمل واجب تعاقديا بالعناية اتجاه هذا الغير المتضرر، ولكي يوجد هذا الواجب يتعين أن يكون هناك عقد يربط الفكر المتضرر الذي حول على الشهادة من جهة التوثيق، بمقتضاه تضمن جهة التوثيق صحة المعلومات التي تتضمنها الشهادة التي تصدرها هذه الأخيرة. وبالنسبة للحكومة الالكترونية يجب أن يكون هذا شغلها الشاغل كون الهيكلية الإدارية موجودة وواضحة والموظفين موجودين على رأس أعمالهم، ومسئولية الحكومة في هذه المرحلة تدريبهم وتنظيم التحول السلس إلى الحكومة الالكترونية، وما تضمنه من وظائف الكترونية وإدارة الكترونية، فعندما تقوم الحكومة بهذه المرحلة بواجبها تجاه الموظف وهذا الواجب يتمثل بتدريبهم، فعندها يجب أن تتشغل الحكومة لحماية هذه البيانات كونها كلها بيانات حكومية وشخصية، ووضع القواعد التنظيمية والقوانين اللاذعة[١].

(غ) المرحلة الابتدائية للحكومة الالكترونية في الأردن:

بالنسبة للحكومة الالكترونية في الأردن هي عبارة عن رؤية وتطلع ليس إلا، ويقال إنها في مرحلة ابتدائية، ومن وجهة نظري هي لم تولد بعد، وإنما هنا لا موقع يستطيع إنشائه أي هاوي للبرمجيات، وإنه أبدا لا يمثل رواية شعب ولا

---

(١) الشوا، نسرين (٢٠٠٤) "اتجاهات موظفي القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الالكترونية في الأردن"، مرجع سابق.

تطلعات دول ولا يخدم الحكومة ولا المواطن وهو مشين بالنسبة لجهود عشرة سنوات تقريبا متواجدة بقسم كامل يحتوي الكوادر، وتطلق وزارة الاتصال رواتب وأموال طائلة. ولا يوجد أي مخرجات له أبدا ولم يشعر الشعب بوجوده[١].

أما بالنسبة لقانون المعاملات الالكترونية رقم (٨٥) الأردني فهو في نظري، وهي متواضعة بالنسبة لقصور معرفتي في القوانين والتشريعات، فهذا القانون يمثل فقط مقدمة قانون وليس قانون قائم بحد ذاته، ومن نظري المتواضع فهو ليس قانون يستطيع وله القدرة على تنظيم الملايين من الأشخاص وردعهم وحفظ حقوقهم، ليس كذلك فقط وتنظم المعاملات مع الدول الأخرى، ولا يوجد به تفنيد للعقود وحيثياتها، ومرحلة ما قبل العقد وهي مرحلة التفاوض، ولا نبين أين ستقع مسئولية حقد الجوع عند العقد والضرر على من سيتبع، ولم يبين جهات التوثيق التي يجب أن يلجأ لها الشخص المتعاقد، ويجب أن تقع وأن يهتم القانون الالكتروني بموضوع إثبات أهمية الشخص المتعاقد، كونها حكومة تلم بمعلومات الأشخاص كاملين والمواطنين كافة، ويجب عليها أن تجد بعض الوسائل وتبتكر الوسائل التي من شأنها حفظ الحقوق، وإثبات لأهلية وتنفيذ العقوبات، وأن يكون التجريم بها واضح، وأن لا يتم التساهل بها أبدا، لكي يكون المجرم في هذا المجال عبرة لغيره، وأن تكون تجربة مريرة رادعة، إن أردنا أن ننهض ببلدتنا ودولتنا وحكومتنا ومواطنينا.

(ف) متطلبات بناء الحكومة الالكترونية تقنية وتنظيمية وإدارية وقانونية وبشرية[٢]:

١- **حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الالكترونية**، مثال بشأن محتوى الحكومة الالكترونية يجب على

---

(١) الشوا، نسرين (٢٠٠٤) "اتجاهات موظفي القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الالكترونية في الأردن"، مرجع سابق.

(٢) بدران عباس (٢٠٠٤): "الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق"، مرجع سابق.

الحكومات أن تقوم بتوفير المعلومات اللازمة لمواطنيها عبر الإنترنت، حيث يجب أن تتواجد سياسية يتم بموجبها تحديد جميع الوثائق والمعلومات والنماذج الحكومية مباشرة عبر الانترنت، وباختصار كلما ظهر وثيقة حكومية جديدة أو معلومات جديدة يجب وضعها مباشرة على الإنترنت، وفي هذا الإطار فإن أكبر مشكلة تواجهنا هي مشاكل التوثيق القائمة في الحياة الواقعية؛ إذ ليس ثمة نظام توثيق فاعل يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح بالوقت المطلوب، فإذا كان هذا واقع العمل الحقيقي فإن من الخطورة الاتجاه لبناء الحكومة الالكترونية قبل إنهاء المشكلة القائمة في الواقع غير الالكتروني[1].

٢- **حل مشكلات قانونية التبادلات التجارية (Commerce) وتوفير وسائلها التقنية والتنظيمية**، ذلك أن جميع المبادلات التي تتعامل بالنقود يجب وضعها على الإنترنت، مثل إمكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة مباشرة عبر الإنترنت.

٣- **توفير البنى والاستراتيجيات المناسبة الكفيلة ببناء المجتمعات**، فبناء المجتمعات يتطلب إنشاء وسيط تفاعلي على الإنترنت، يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية وبينها وبين المواطنين وبينها وبين مزوديها، بحيث يتم توفير المعلومات بشكل مباشر عن حالة أية عملية تجارية تم تأديتها في وقت سابق، إضافة إلى استخدام مؤتمرات الفيديو لتسهيل الاتصال بين المواطن والموظف الحكومي.

إن مفهوم الحكومة الالكترونية يعكس سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهاما بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل ببعضه البعض عبر الشبكة، والحكومات الالكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها، وذلك على نطاق لم نشهده منذ بداية العصر الصناعي.

---

(١) موقع الحكومة الالكترونية الأردنية jordan.gov.jo.

وإذا ما أردنا الوقوف على الواقع العربي في ميدان بناء الحكومات الالكترونية فإننا نشير إلى أن الجهد المميز بتجربة دولة الإمارات العربية؛ إذ بالرغم من عدم اكتمال عقد الحكومة الالكترونية إلا أن تهيئة الواقع التقني والمهاري لمؤسسات الدولة تحقق على نحو كبير، بحيث يبدو أن التجربة برمتها تتحرك ضمن رؤية استراتيجية واضحة، ويمكن الاطلاع على أحدث المعالجات لما أنجز من نشاطات في ميدان بناء الحكومة الالكترونية في الإمارات على العديد من مواقع الانترنت الخاصة بالمؤسسات الإماراتية[١].

هذا ومن الممكن أن تجني الحكومات الالكترونية عوائد مهمة، وتوفر معلومات وخدمات أفضل في مجال التعاملات بين الحكومات والمواطنين وبين الحكومات وقطاع الأعمال وبين الدوائر الحكومية الحكومات بعضها البعض. ومن وجهة نظر (مايكل دل) فإن أحد أهم الأجزاء في معادلة الحكومة الالكترونية هو ذلك المتعلق بعمليات الشراء والتزويد، وهو الجزء الذي تظهر فيه الفائدة الحقيقة لاستخدام الإنترنت في عمليات الشراء، من حيث زيادة كفاءة وفعالية عمل الحكومات، إضافة إلى تحسين علاقة العمل بين المؤسسات الحكومية المختلفة والأفراد الذين يعملون ضمن هذا المجتمع ويستفيدون من الخدمة الحكومية[٢].

(ق) البناء القانوني للحكومة الالكترونية:

يعد هذا الموضوع أكثر موضوعات الحكومة الالكترونية حساسية وأهمية، مع أنه لا نرى في الواقع العربي نشاطا تشريعيا يراعي هذه الأهمية، وإذا كان ما سبق من بحث في التحديات القانونية للأعمال الالكترونية قد وصفناه بأنه الإطار الذي جمع كافة تحديات قانون الكمبيوتر، وذلك صحيح، وإذا كان متصورا أن تظهر أية

(1) Goel Zen,& Denison,d, (2004) corporate culture and organization effectiveness.

(2) Alfred Tat – keilho and Anna ya " Explaining the Adoption of of E- Government feature Acase study of lowa county Treasures " offices American Review of public Administration vol 34 ,No.2 June (2004) .

تحديات لتقنية المعلومات لا تتصل بفروع قانون الكمبيوتر، فإن هذا لا يمكن تصوره بالنسبة للحكومة الالكترونية.

فالعلاقات فيما بين الجهات الحكومية والأفراد في شتى الميادين ومختلف القطاعات تأسست على تعبئة الطلبات والاستدعاءات الخطية والمكتوبة، وتسليم الأصول والحصول على مستندات رسمية... الخ من الوقائع التي تجعل علاقة المواطن بالموظف الحكومي لا يحكمها غير الورق والكتابة، وليس أي ورق وإنما في الغالب نماذج حكومية وليست أية كتابة، وإنما في الغالب كتابة موثقة ضمن مفهوم المستندات الرسمية المقرر قانونا[1].

وثمة إشكالات في ميدان أنظمة الرسوم والطوابع وعمليات استيفائها، وثمة مشكلات تتصل بإجراءات العطاءات الحكومية وشرائطها الشكلية، وإشكالات تتصل بوسائل الدفع وقانونيتها، ومدى قبول القانون للدفع (القيدي – نسبة للقيد) كبديل عن الدفع النقدي، وثمة إشكالات في ميدان حماية أمن المراسلات الالكترونية في ظل غياب استراتيجيات أمن شمولية في بيئة المؤسسات العربية، سواء في القطاعين العام أو الخاص، ومن جديد يطفو على السطح التساؤل حول حجية التعاقد الالكتروني وحجية الإثبات بالوسائل الالكترونية، وثمة خشية من أن يكون التكامل الرقمي على حساب السرية وعلى حساب الخصوصية وحريات الأفراد.

وفي ظل غياب قواعد المساءلة الجنائية على العبث بالكمبيوتر والشبكات وإساءة استخدامها وعلى الأنشطة الجرمية المرتكبة بواسطتها ثمة خشية على أمن التعامل سواء فيما بين المؤسسات الحكومية أو بينها وبين الجمهور، ولا أريد في هذا المقام أن أعيد تكرار ما سبق استعراضه من التحديات القانونية في بيئة الأعمال الالكترونية، ولكن إيراد ما تقدم كان القصد منه إدراك أن الحكومة الالكترونية تتطلب الوقوف على كافة تشريعات النظام القانوني القائم وهي لا

---

(١) الحكومة الإلكترونية ضرورة اقتصادية مجلة الاقتصاد العدد٣٥٤ ، ١٤٢٣هـ.

تحتمل أن يشرع لها بقالب تشريعي جاهز قد يكون مناسبا في بيئة مغايرة وغير مناسب في البيئة المحلية[١].

إن النظام القانوني للحكومة الالكترونية استدعى منا أن نجري مسحا تشريعيا لما أسميناه ركائز النظام القانوني العربي في ميدان الإدارة الحكومية والتعاقدات الحكومية، وهي دراسة ينوء بحملها المقام، ولا تتسع المساحة المقدرة لهذا الكتاب بوصفه مدخلا للموسوعة، لاستعراض نتائج التحليل القانوني، وحكم المشكلات المثارة في البيئة العربية، متصلا بهذا الموضوع، لهذا فان موضع البحث التفصيلي للإطار القانوني للحكومة الالكترونية سيكون الكتاب الرابع من هذه الموسوعة الذي سيتضمن نماذج للمشكلات واتجاهات الحلول في القانون ولدى القضاء المقارن.

وإذا ما ربطنا التحدي القانوني بعناصر النجاح في بناء الحكومة الالكترونية فإن العناصر الحاسمة لضمان بناء حكومة الكترونية حقيقة وفاعلة بوضع خطة تنطوي على عناصر النجاح، وذلك بأن تكون الرؤية واضحة وأن تحدد الأهداف على نحو قابل للتطبيق، وأن تخضع كافة المراحل للإشراف القيادي والمتابعة وأن تحفز الخطة فرص المشاركة والاستثمار. وأن تعامل كافة المراحل بالواقعية والشفافية، وأن تعتمد استراتيجية المراجعة لما أنجز وما تبقى دون انجاز واستراتيجية التحليل اللاحق حتى نضمن توفر عنصر التطور المطلوب في مثل هذا المشروع[٢].

(ك) إيجابيات وسلبيات تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية:

بالرغم من عدم إدراك المفهوم بشكل موسع، إلا أن الأدبيات توضح العديد من الإيجابيات التي يحققها التطبيق الفعلي للحكومة الإلكترونية حيث أهم تلك الإيجابيات ما يلي[٣]:

---

(١) كيف نحقق مفهوم الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق.

(٢) فهد بن ناصر دهام العبود: الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، مرجع سابق.

(٣) نفس المرجع.

١- عدم وجود علاقة اتصال مباشر بين الموظف الحكومي وطالب الخدمة، مع وجود درجة عالية من التفاعلية بينهما من خلال شبكات الاتصالات.
٢- انخفاض عدد الوثائق الورقية المتبادلة في إجراء وتنفيذ المعاملات، بحيث تصبح الرسالة الإلكترونية هي الوثيقة الوحيدة المتاحة أمام كلا الطرفين، وهو أمر ينطوي على عدة مزايا أهمها سرعة الإجراءات، وقلة عدد المستندات، وعلى عدة عيوب أهمها: قضية السند القانوني المتاح نشوء أي نزاع قانوني.
٣- التفاعل الجمعي أو المتوازي بين الحكومة كمقدم للخدمة وعدة أطراف هم طالبي الخدمة في ذات الوقت وهو ما يوفر وقت كبير.
٤- تحقيق طفرة هائلة في انسياب البيانات والمعلومات بين الحكومة وطالبي الخدمة وبالعكس بأقل تكلفة وأعلى كفاءة وأسرع وقت.
٥- شفافية الأداء، حيث تنخفض إلى درجة كبيرة العمليات التي يشوبها الفساد الإداري وتصبح كآفة الأعمال قابلة للمساءلة وللمراجعة من قبل طالب الخدمة تجاه الحكومة.
٦- سرعة الإنجاز، حيث يتيح هذا المفهوم تقديم الخدمات ٢٤ ساعة يومياً ٧ أيام أسبوعياً وكذلك تقديم ذات الخدمة بشكل جماعي.
٧- العدالة في تقديم ذات الخدمة بذات التكلفة والدقة والجودة وفي توقيت موحد إلى جانب المساواة في المعاملة والتقدير والاحترام.
٨- سهولة الوصول إلى الخدمة، حيث لا يحتاج طالبي الخدمة إلى الذهاب إلى أماكن الجهات والمؤسسات الحكومية، بل يمكن الوصول إلى الخدمة من خلال شبكات الاتصالات من أي مكان وفي أي وقت.
٩- أن تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في إدارة الخدمات العامة يمكن أن يعطي فرصة جيدة للمكفوفين لإنجاز أعمالهم وخاصة إذا قدمت الخدمة بالصوت أيضاً.

وقد وضح الهادي (٢٠٠٦)[١]، بلح (٢٠٠٦)[٢]، العريشي (٢٠٠٥)[٣]، تيشوري (٢٠٠٦)[٤]، العسافي (٢٠٠٣)[٥]، مزايا الحكومة الإلكترونية على النحو التالي:

١- إنشاء قنوات اتصال إضافية بين المواطنين ومنشآت الأعمال ومنظمات المجتمع المختلفة من جهة والأجهزة والمصالح الحكومية من جهة أخرى.

٢- توفير المعلومات الحديثة بوقت مناسب للمواطنين داخل الوطن وخارجه من خلال تقديم موضع واحد للمعلومات الحكومية.

٣- ارتفاع درجة رضى المواطنين في التعامل مع المواقع الإلكترونية الحكومية من خلال زيادة نشر أجهزة الحاسوب وزيادة وعي المواطنين بخدمة الإنترنت.

٤- تقليل ازدحام الطرق بسبب قلة الحاجة للذهاب إلى المؤسسات الحكومية.

٥- تسويق المنتجات والخدمات عالميًا.

٦- اجتذاب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية القائمة.

٧- تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات الحكومية وما يصاحبها من إجراءات متعددة.

---

(١) الهادي محمد محمد (٢٠٠٦م): "الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري"، مرجع سابق.

(٢) بلح، أحمد حسن (٢٠٠٦) "تعريف و أهداف الحكومة الإلكترونية"، مرجع سابق.

(٣) العريشي، جبريل بن حسن (٢٠٠٥م): "الحكومة الإلكترونية... مفهومها وأهدافها"، مرجع سابق.

(٤) تيشوري، عبد الرحمن (٢٠٠٦م): "الإدارة الإلكترونية"، متوفر من خلال الرابط التالي:
http://www.rezgar.com/debat/show.art.asp?aid=53793

(٥) العسافي، رياض (٢٠٠٣م): بحث بعنوان"الحكومة الإلكترونية تسوق الدولة عالميًا وتجذب الاستثمارات... لكن يعيبها إمكانية كشف بعض المعلومات السرية والهامة"، موقع الرياض، العدد١٢٨٥٧، متوفر من خلال الرابط التالي:
http://www.alriyadh.com/Contents/03-09-2003/RiyadhNet/COV_1120.php

٨- تبسيط العمليات والإجراءات الحكومية والتخلص من بيروقراطية الأداء من خلال ٧ أيام في الأسبوع دون عطلات أو إجازات ولمدة ٢٤ ساعة في اليوم وعلى مدار ٣٦٥ يوم في السنة.

٩- تشجيع قطاع المعلومات في الدولة واستخدام التكنولوجيا الحديثة باعتبارها مستقبل الدولة.

١٠- التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات لسد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة.

١١- التأهيل والتنمية المهنية والتدريب والتعلم المستمر مدى الحياة.

١٢- نظام متطور لمعرفة المقصرين في العمل.

١٣- أقل عرضة للأخطاء.

١٤- تقليل الحاجة إلى مباني حكومية إضافية.

١٥- تطوير جودة الخدمات وتقليل نسبة الأخطاء، وزيادة سرعة الاستجابة، وتقديم الخدمات والمعلومات في موعدها المحدد عبر الإنترنت.

وبالرغم من الإيجابيات العديدة إلا أن هناك بعض السلبيات في الحكومة الإلكترونية والتي من أهمها[١]:

١- سهولة اختراقها وعدم ضمان سرية وأمان المعلومات.

٢- اقتطاع جزء كبير من ميزانية الدولة، مما قد يؤثر على أولويات تنفيذ الخدمات العامة وخاصة في الدول النامية.

٣- التأثير السلبي على معدلات التوظيف في بعض القطاعات والتخصصات وارتفاع نسبة البطالة بها.

٤- شعور الموظفين بالعزلة وافتقادهم إلى العلاقات الإنسانية.

---

(١) انطلاق المملكة نحو الحكومة الإلكترونية، مجلة النقل والموصلات، العدد ٤٦، ٢٠٠٢م.

كما ذكر العسافي (٢٠٠٣)[١]، أن من أهم سلبيات الحكومة الإلكترونية:

١- التكلفة المادية سواء للمواطن أم للدولة المتمثلة في شراء جهاز حاسوب وخط إنترنت.

٢- تعطل العمل في حالة تعطل الكهرباء في احد الدوائر أو الشبكة.

٣- الجرائم الإلكترونية والقرصنة وإمكانية كشف بعض المعلومات السرية والهامة، بل والتلاعب بها.

٤- الحكومة الإلكترونية تعني العمل ٢٤ ساعة يوميًا، وهذا صعب جدًا ومكلف على الدولة.

٥- ضعف مستوى النضوج عند الكثير من المواطنين.

٦- ضعف البنى التحتية في كثير من الدول (شبكة الاتصالات).

وقد ذكر باكير (٢٠٠٦)[٢]، أن البعض يعتقد أنه وعند تطبيق إستراتيجية "الحكومة الإلكترونية" سوف تزول كل المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية، لكن الواقع يشير إلى أمر مختلف بمعنى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن مع الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد آخذين بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعثر الحكومة الإلكترونية في عملها لسبب من الأسباب أو لسلبية من السلبيات المحتملة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وهي بشكل عام ثلاث سلبيات رئيسة هي:

---

(١) العسافي، رياض (٢٠٠٣م): بحث بعنوان"الحكومة الإلكترونية تسوق الدولة عالميًا وتجذب الاستثمارات... لكن يعيبها إمكانية كشف بعض المعلومات السرية والهامة"، مرجع سابق.

(٢) باكير، علي حسين (٢٠٠٦م): "المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية"، مجلة آراء حول الخليج –مركز الخليج للأبحاث، الإمارات، العدد٢٣، مدونات مكتوب، متوفر من خلال الرابط التالي: http://alibakeer.maktoobblog.com

أولا: التجسس الإلكتروني.

بعد ثورة المعلومات والتقنيات التي اجتاحت العالم، قلصت دول العالم خاصة المتطورة منها اعتمادها على العنصر البشري على الرغم من أهميته وأولويته في كثير من المجالات لصالح التقنية، والتجسس إحدى هذه المجالات، ومن الطبيعي أنه عندما تعتمد إحدى الدول على نظام الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية فإنها ستحول أرشيفها إلى أرشيف إلكتروني كما سبق وذكرنا وهو ما يعرضه لمخاطر كبيرة تكمن في التجسس على هذه الوثائق وكشفها ونقلها وحتى إتلافها لذلك فهناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات ووثائق وأرشيف الإدارة سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارات أو حتى الدول. مصدر الخطورة هنا لا يأتي من تطبيق الحكومة الإلكترونية كي لا يفهم البعض أننا ننادي إلى البقاء على النظام التقليدي للحكومة، وإنما مصدر الخطورة يكمن في عدم تحصين الجانب الأمني للحكومة الإلكترونية والذي يعتبر أولوية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية فإهمال هذه الناحية يؤدي إلى كارثة وطنية يحدثها التجسس الإلكتروني.

ثانيًا: زيادة التبعية للخارج.

من المعلوم أن الدول العربية ليست دولا رائدة في مجال التكنولوجيا والمعلومات وهي دول مستهلكة ومستعملة لهذه التكنولوجيا على الرغم من أن هناك أعداد كبيرة من العلماء العرب والاختصاصين في مجال التكنولوجيا في العالم أو من أصل عربي، وعلى العموم بما أن الحكومة الإلكترونية تعتمد بمعظمها على التكنولوجيا الغربية فان ذلك يعني أنه سيزيد من مظاهر تبعية الدول المستهلكة للدول الكبرى الصناعية وهو ما له انعكاسات سلبية كثيرة خاصة في المجال الأمني للحكومة الإلكترونية. فالاعتماد الكلي على تقنيات أجنبية للحفاظ على أمن معلوماتنا وتطبيقها على الشبكات الرسمية التابعة للدول العربية هو تعريض للأمن الوطني والقومي لهذه الدول للخطر ووضعه تحت سيطرة دول غربية بغض النظر عما إذا كانت هذه الدول عدوة أم صديقة فالدول تتجسس على بعضها البعض بغض النظر عن نوع العلاقات بينها... ولا يقتصر الأمر على التجسس على المعلومات لأهداف عسكرية

وسياسية بل يتعداه إلى القطاع التجاري لكي تتمكن الشركات الكبرى من الحصول على معلومات تعطيها الأفضلية على منافستها في الأسواق.

ثالثًا: شلل الإدارة.

إن التطبيق غير السوي والدقيق لمفهوم وإستراتيجية الحكومة الإلكترونية والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للحكومة إلى الحكومة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة لأنه عندها نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة ولم ننجز الحكومة الإلكترونية بمفهومها الشامل، فنكون قد خسرنا الأولى ولم نربح الثانية الأمر الذي من شأنه أن يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الحكومة أو إيقافها ريثما يتم الإنجاز الشامل والكامل للنظام الحكومي الإلكتروني أو العودة إلى النظام التقليدي بعد خسارة كل شيء وهذا ما لا يجوز أن يحصل في أي تطبيق لإستراتيجية الحكومة الإلكترونية.

التوصيات:

١- تبسيط القواعد والإجراءات واللوائح والقانون الإداري اللازم، وإجراء جميع التسهيلات للتحول إلى الحكومة الالكترونية.

٢- ضرورة النظر من زوايا عدة إلى موضوع الحكومة الالكترونية. وليس كما هو الحال موقع لا يقدم سيء خدمات بسيطة جدا، ولا تعتبر حتى في أحسن الأحوال موقعا للحكومة الالكترونية وليس شاهدا على تطور بل دليلا على تقصير وترهل.

٣- إصدار تشريعات من شأنها تنظيم هذه العملية، وتنظيم عملية الانتقال لها، وتجريم من يحاول المساس بها، وتعطيل هذا التحول ولاحقة المسئولين عند التأخير الحاصل حاليا ومنذ عشرة سنوات خلت.

٤- عدم استيراد وعدم التطبيق الحرفي لمنهجيات الإدارة الالكترونية والمواقع الناتجة في الخارج والدول المتقدمة، لأن الموضوع يعتمد أيضا على

الموروثات البيئية والاجتماعية والثقافية وأكثر من اعتماده على أساليب تقنية وبرمجيات وقوانين.

٥- استغلال الأفكار والمبتكرين والخبرات الموجودة، والاهتمام بهذه الفئة من الأشخاص كونها هي بؤرة الابتكار والتطور وتكريمهم داخل موطنهم بدل هجرة المفكرين والمبدعين في هذا المجال، وهجرتهم إلى الخارج، حيث إن هجرتهم تساهم في زيادة الفجوة بيننا وبين هذه الدول.

إن دراسة الحكومة الالكترونية هي دراسة في مجال الإدارة العامة ترعاها وسائل الاتصال والتكنولوجيا تحت رعاية القانون الذي هو الراعي لهذه الظاهرة التي لا يمكن فصلها عنه، فيجب الاهتمام بهذه القوانين بشكل خاص، كي نواكب العالم ولا نتراجع إلى الخلف، وهذه هي الحال للأسف الآن. فيجب علينا كموظفين وإداريين وحكوميين وصناع قرار وقانونيين وتكنولوجيين التكاتف كي نصل إلى الأمانة وننهض بأردنينا إلى أعالي السحاب كما اعتدنا أن تكون.

قائمة المصادر المراجع:

أولا: المراجع العربية:

١- أبو دقة، مشهور (٢٠٠٤م): "الحكومة الإلكترونية: أقصر الطرق للامركزية"، متوفر من خلال الرابط التالي:
http://www.passia.org/goodgov/meetings/2004/eGovernment-11-02-04.htm

٢- أبو عباة (٢٠٠٥م): مقالة بعنوان: "الحكومة الإلكترونية ... تحديات واقعية وطموحات مستقبلية"، مجلة المعلوماتية العدد الثامن، متوفر من خلال الرابط التالي: http://www.informatics.gov.sa

٣- أبو عِزة، عادل حماد (٢٠٠٦م): "التحديات المستقبلية في تطبيق مفهوم إدارة إجراءات العمل في مبادرات الحكومة الإلكترونية"، مجلة العالم الرقمي العدد١٨٥، متوفر من خلال الرابط التالي:
http://www.al-jazirah.com/digimag/05112006/hasebat3.htm

٤- إعلان القاهرة – الوثيقة العربية (٢٠٠٣م): "نحو مجتمع معلومات عربي –خطة العمل المشترك"، القاهرة في ١٨ يونيو حزيران".
٥- انطلاق المملكة نحو الحكومة الإلكترونية، مجلة النقل والموصلات، العدد ٤٦، ٢٠٠٢م.
٦- باكير، علي حسين (٢٠٠٦م): "المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية"، مجلة آراء حول الخليج –مركز الخليج للأبحاث، الإمارات، العدد٢٣، مدونات مكتوب، متوفر من خلال الرابط التالي: http://alibakeer.maktoobblog.com
٧- بدران عباس (٢٠٠٤): "الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق"، دار الفارس، عمان.
٨- بلح، أحمد حسن (٢٠٠٦) "تعريف وأهداف الحكومة الإلكترونية"، موقع كنانة بوابة التنمية المجتمعية، متوفر من خلال الرابط التالي: http://www.kenanaonline.com/page/4106
٩- بوابة الحكومة المصرية (٢٠٠٧): "أسئلة وأجوبة"، متوفر من خلال الرابط التالي http://www.misr.gov.eg/arabic/info/faq.asp#2
١٠- تيشوري، عبد الرحمن (٢٠٠٦م): "الإدارة الإلكترونية"، متوفر من خلال الرابط التالي:
http://www.rezgar.com/debat/show.art.asp?aid=53793
١١- الجوانب القانونية للتعاملات الالكترونية، إبراهيم أبو ليل ٢٠٠٣.
١٢- الحكومة الإلكترونية ضرورة اقتصادية مجلة الاقتصاد العدد٣٥٤ ، ١٤٢٣هـ.
١٣- الحكومة الإلكترونية في المملكة، دراسة تطبيقية على الأجهزة الحكومية المركزية، ٢٠٠٣م.
١٤- الحكومة الإلكترونية مدخل إلى العصر الرقمي، مجلة الاقتصاد، العدد٣٥٢، ١٤٢٣هـ.

١٥- الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات العامة في المملكة "مع دراسة تطبيقية على وكالة الوزارة لشئون العمل".
١٦- الحكومة الإلكترونية وفر في التكاليف والأعباء وتيسير الجهود للمتعاملين، مجلة أهلاً وسهلاً، فبراير ٢٠٠٢م.
١٧- حول مفهوم الحكومة الإلكترونية، مجلة عالم سابك، العدد٦٢.
١٨- الزهراني، صالح بن غرم الله (٢٠٠٥م): "الحكومة الإلكترونية... مبادئها وأهدافها وطرق التنفيذ"، بوابة الباحة، رئيس قسم نظم المعلومات بكلية علوم الحاسب والمعلومات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، متوفر من خلال الرابط التالي:
http://www.albahah.net/modules.php?op=modload&name=Sections&file=index&req=viewarticle&artid=307&page=1
١٩- الشماع، خليل محمد ومحمود، خضير كاظم (٢٠٠٠)، نظرية المنظمة، دار المسيره، الأردن.
٢٠- الشمراني، إبراهيم (٢٠٠٧م): "مشروع الحكومة الإلكترونية فكرة رائدة لتواكب التقنية الحديثة"، جريدة الرياض اليومية العدد١٤٣٠٤، متوفر من خلال الرابط التالي:
http://www.alriyadh.com/2007/08/23/article274622_s.html
٢١- الشوا، نسرين (٢٠٠٤) "اتجاهات موظفي القطاع العام نحو تطبيق الحكومة الالكترونية في الأردن"، رسالة ماجستير غير منشورة، عمان، كلية إدارة الأعمال – الجامعة الأردنية.
٢٢- صالح، أمجد (٢٠٠٥م): "الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة دراسة استطلاعية للقطاع العام في سورية"، متوفر من خلال الرابط التالي:
http://www.mafhoum.com/press7/232T45.htm
٢٣- الطائي، علي حسون (٢٠٠٧م): "الحكومة الإلكترونية وإمكانيات تطبيقها في العراق مع إلقاء الضوء على تجارب بعد الدول"، دراسة مقدمة

في الندوة الثامنة عشرة من سلسلة الندوات التي يقيمها مكتب الاستشارات، كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة بغداد، متوفر من خلال الرابط التالي:
http://www.berc-iraq.com/reform%5CElctronic%20government.htm

٢٤- عامر، طارق عبد الرؤف (٢٠٠٧م): "الإدارة الإلكترونية – نماذج معاصرة"، دار السحاب.

٢٥- العبود، مهند بن ناصر، (٢٠٠٣)، الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنظيم السلسلة الثانية (٤١) مكتبة الملك فهد الوطنية.

٢٦- العثيم، أحمد (٢٠٠٧م): "الحكومة الإلكترونية... المفهوم والأهداف"، صحيفة الجزيرة العدد ١٢٦١٦، متوفر من خلال الرابط التالي:
http://www.al-jazirah.com/109289/rj2d.htm

٢٧- عرب، يونس (٢٠٠٣م): "الحكومة الإلكترونية – الإطار العام"، متوفر من خلال الرابط التالي:
www.arablaw.org/E-Government.htm

٢٨- العريشي، جبريل بن حسن (٢٠٠٥م): "الحكومة الإلكترونية... مفهومها وأهدافها"، مجلة المعلوماتية العدد١٤، مقالة متوفرة على الرابط:
http://informatics.gov.sa/modules.php?name=Sections&op=vile&artid=143 ewartic

٢٩- العسافي، رياض (٢٠٠٣م): بحث بعنوان"الحكومة الإلكترونية تسوق الدولة عالميًا وتجذب الاستثمارات... لكن يعيبها إمكانية كشف بعض المعلومات السرية والهامة"، موقع الرياض، العدد١٢٨٥٧، متوفر من خلال الرابط التالي:
http://www.alriyadh.com/Contents/03-09-2003/RiyadhNet/COV_1120.php

٣٠- العواملة، نائل عبد الحافظ (٢٠٠٣م): "نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي: دراسة استطلاعية"، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد١٥، العلوم الإدارية، العدد الثاني.

٣١- العويضي، فريج سعيد (٢٠٠٣م)، "أهداف إستراتيجية للحكومة الإلكترونية"، مجلة العالم الرقمي، العدد٤١، متوفر من خلال الرابط التالي:

http://www.al-jazirah.com.sa/digimag/05102003/mail35.htm

٣٢- الغرابي، أحمد بن عبد اللّه (٢٠٠٦): "الحكومة التي لا تنام ضرورة لآفاق المستقبل"، متوفر من خلال الرابط التالي:

http://pr.sv.net/aw/2006/feb2006/arabic/pages040.htm

٣٣- الغنيم، خالد بن عبد العزيز (٢٠٠٥م): "مقالة بعنوان الحكومة الإلكترونية... تحديات واقعية وطموحات مستقبلية "، مجلة المعلوماتية العدد الثامن ، متوفر من خلال الرابط التالي:

http://www.informatics.gov.sa/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid=83

٣٤- فهد بن ناصر دهام العبود: الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، الرياض٢٠٠٣م.

٣٥- القريوتي، محمد قاسم، (٢٠٠٦) نظرية المنظمة والتنظيم الطبعة الثانية، دار وائل، عمان.

٣٦- كيف نحقق مفهوم الحكومة الإلكترونية، مجلة الخدمة المدنية، العدد ٢٩٠ ، ١٤٢٣هـ.

٣٧- المشهداني، عبد الرحمن نجم (٢٠٠٦م): "مفهوم الحكومة الإلكترونية ومعوقات نجاحها في العراق"، جريدة المدى، العدد٤١٨، ص١٩، متوفر من خلال الرابط التالي:

http://www.almadapaper.com/sub/06-418/p19.htm

٣٨- موقع الحكومة الالكترونية الأردنية .jordan.gov.jo .

٣٩- الهادي، محمد محمد (٢٠٠٦م): "الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري"، العدد الحادي عشر من الدورية cybrarians journal متوفر من خلال الرابط التالي:

http://www.cybrarians.info/journal/no11/e-gov.htm
٤٠- ويكيبيديا (٢٠٠٧م): "الحكومة الإلكترونية"، الموسوعة الحرة، متوفر من خلال الرابط التالي http://ar.wikipedia.org/wiki
٤١- ويكيبيديا الموسوعة الحرة wikipedia.com.
٤٢- ياسين، سعد غالب (٢٠٠٥) "الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية"، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، الإدارة العامة للطباعة والنشر.
٤٣- يحيى بن محمد أبو مغايض (١٤٢٥هـ): الحكومة الإلكترونية: ثورة على العمل الإداري التقليدي، الرياض، ص٠٩
٤٤- يحيى محمد علي أبو مغايض: الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية، الرياض: ٢٠٠٤م.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

45- Alfred Tat – keilho and Anna ya " Explaining the Adoption of of E- Government feature Acase study of lowa county Treasures " offices American Review of public Administration vol 34 ,No.2 June (2004) .
46- Bruno Lanvin,(2002). "The E_Government Hand Book for developing countries". Center for democracy and Technology.
47- Conoly , E. Colon.J.and Deutsch S., (1980).organizational Effectiveness: A Multiple – Constitueng Approach , Academy of management Review.
48- Eduardo T., Tenley C.,(2002). "Electronic government procurement". The world Bank.
49- Goel Zen,& Denison,d, (2004) corporate culture and organization effectiveness.
50- Jordan e-government program .(2006)ministry of information & communications technology.

51- Karen L., Jungwoo L.,(2001). “Developing fully functional E_Government: A four stage model”. Government information quarterly 18,122-136.
52- Montagna J.m " uframe work for The assessment proposal electronic commerce Research and applications 4 (2002.
53- Parhizgari .A.m. of Ronald. G (2004) " measures of organizational Effectiveness private and Public sector performance .
54- Robert D. Atkinson,(2004). “Unsatisfactory progress:The Bush Administration’s performance on E_Government initiatives”. Progressive Policy Institute.
55- Sandh, Haroon Shahzad and Waqas Younas (2007) "Egovernment Services In Pakistan ", Lulea University of Technology – Department of Business Administration and Social Science.
56- Schedier ,K ,and Schmidt B " managing The E-Government oryani Zation " international public management Review volume 5 lssuel (20004) electronic Journal at http//www.lpmr.net.
57- Steyaert , j,c,"measuring The performance of E.G. services " information of management 41 (2004).
58- Working Group on E_Government,2002). “Roadmap for E_Government in the developing world”. Pacific Council on International Policy.