

## المحور الاخير الحكومة الالكترونية و الحكومة الالكترونية

### ❖ الحكومة الالكترونية

ويعد مفهوم الحكومة الالكترونية e-government من المفاهيم الجديدة المرتبطة بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال و التي أثرت بشكل كبير على القطاع الحكومي وأدائه، يشير مفهوم الحكومة الالكترونية إلى تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وقطاع الأعمال، بالاعتماد على التقنيات وشبكات الاتصال الحديثة بهدف تطوير أداء الأجهزة الحكومية وتحقيق الفعالية في التعامل معها. والحكومة الالكترونية هي نسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية (أي التقليدية) مع فرق بينهما وهو أن الأولى تعيش في شبكات الكترونية وأنظمة معلوماتية، في حين تحاكي الوظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة .

وتعد الحكومة الالكترونية الإطار الشامل والمتكامل للتطبيقات الالكترونية في المجال الإداري على مستوى أطراف العملية الإدارية كافة، وهذا يعني أن تطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية الخطوة السابقة لتطبيق أسلوب الحكومة الإلكترونية في الجهات الحكومية .

يعرفها البعض بأنها: (مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية وتيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل ،في إطار من النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية) وتعرّف على أنها: (قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عاليتين وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت و مكان) ويعرفها البعض على أنها: (استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية)

كما يرى البعض بأن المقصود بالحكومة الالكترونية هو: (قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين ،وبين قطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية ،وبأقل تكلفة عبر شبكة الانترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة معتمدة على مبدأين هما :مبدأ تقني: ويتمثل في إعداد المعلومات الكترونيا وتناقلها عبر شبكة الانترنت و ضمان دقتها و سريتها ،ومبدأ إجرائي: ويتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بد مع ضمان صحتها ومصداقيتها)

### إيجابيات الحكومة الالكترونية

-**سرعة أداء الخدمات** : حيث إنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للمواطنين، بحيث قلت الفترة الزمنية لأداء الخدمة، ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم القيام بها في وقت محدد قصير جداً.

-**تخفيض التكاليف** : يلاحظ بأن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية، هذا فضلا على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للاطلاع عليه والتوقيع بما يفيد ذلك وإحالة إلى موظف آخر.

كذلك إنه بإتباع نظام الحكومة الالكترونية فإن التكلفة تقل كثيراً، وذلك نظراً لاستخدام الحاسب الآلي والذي يوفر الأدوات والأوراق الكتابية، والتقليل من عدد الموظفين مما يؤدي السرعة في أداء الخدمات.

**-اختصار الإجراءات الإدارية:** لا شك أن العمل الإداري التقليدي يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب. وللقضاء على البيروقراطية فإنه بإتباع طريق الحكومة الالكترونية يمكن تبسيط هذه الإجراءات، فمن خلال موظف واحد يمكن إنهاء المعاملة المطلوبة وهذا من دون رجوع الموظف إلى رؤسائه من أجل حصول على موافقة، بل عليه فقط العودة إلى قاعدة البيانات المعدة سلفاً في إدارته، والتي تعد بمثابة تفويض للموظف.

**-دقة الجودة الخدمة المقدمة:** حيث يعتمد نظام الحكومة الالكترونية على حاسب الآلي، والذي تم إمداده بالمعلومات والبيانات المتعلقة بجميع الخدمات، ومن ثم فإنه لا وجه للخطأ في العمل المقدم عن طريق الأجهزة الالكترونية.

**-القضاء على الفساد الإداري:** لما كان نظام الحكومة الالكترونية يتضمن إتمام المعاملات بطريقة الكترونية، حيث يمكن لصاحب الخدمة من خلال الدخول إلى الموقع الالكتروني الخاص بجهة الإدارة تحديد الخدمة المطلوبة ومراحلها وإجراءاتها، ومن ثم فإنه لا وجه لعلاقة مباشرة بين أي موظف وطالب الخدمة، ومن ثم تقل فرص انتشار جرائم الفساد من الرشوة وخلافه.

### سلبات الحكومة الالكترونية

**-البطالة:** فإن تطبيق هذا النظام يؤدي إلى زيادة نسبة البطالة حيث تمكن من الحصول على جميع الخدمات، ولم تعد هناك حاجة إلى طلب تعيين موظفين جدد.

**-المساس بالصحة العامة:** فمن خلال استخدام الانترنت للحصول على كافة الخدمات لفترات زمنية طويلة فإنها تؤثر على صحة الفرد طالب الخدمة، وخاصة حاسة النظر.

كذلك المداومة على استخدام هذه الشبكات يفقد الفرد فرصة التكيف مع المجتمع المحيط به، بسبب العزلة التي يفرضها الشخص على نفسه.

**-المساس بالحقوق الخصوصية:** يعتبر من أهم الحقوق التي حرصت أغلب القوانين على تنظيمها وكفالة حمايتها، وأفردت له العديد من النصوص.

**-فقدان الأمان:** حيث يؤدي التعامل الالكتروني إلى فقدان الأمان تماماً في كثير من التعاملات عن طريق بطاقات الائتمان.

### ❖ الحوكمة الالكترونية:

هناك عدة تعاريف للحوكمة الالكترونية منها :

- هي استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية، متبوعا بتغييرات على مستوى التنظيم واستعدادات جديدة للأفراد
  - هي نمط للحكم يستخدم كافة الأنشطة الإلكترونية لتنظيم العلاقات المتشابكة بني الكيانات التنظيمية داخل الدولة الرسمية وغري الرسمية بما يدعم صيانة السياسات وآليات تنفيذها، لتحقيق الديمقراطية وحامية حقوق المواطن والحفاظ على استقلاله وزيادة الكفاءة في توزيع الخدمات الإلكترونية بما يحقق التنمية المستدامة
  - هي مجموعة من القرارات التي تبني الاطار الذي يتم فيه تطوير مجتمع أساسه المعرفة، باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال
  - هي طريقة للتسيير خاصة بالحكومة الإلكترونية، التي تسمح لهذه الأخيرة باستعمال الوسائل التكنولوجية لتحسين الخدمات العمومية بتطوير الشفافية والمساءلة في العلاقات بني المواطن .والإدارة، وهذا بتعزيز مجتمع المعلومات وتحقيق الديمقراطية الإلكترونية
- مزايا الحوكمة الإلكترونية:**

ومن أهم مزايا الحوكمة الإلكترونية ما يلي:

- إيجاد نماذج جديدة لحل المشاكل السياسية مثل إدارة اللقاءات السياسية من خلال شبكة الانترنت؛
- استخدام البريد الإلكتروني لإيجاد قنوات اتصال بني الحكومة ومنظمات الأعمال ومنظمات المجتمع المدني وكافة الأطراف المشاركة في صنع القرار السياسي؛
- تنتقل مسؤولية تطوير المنظمات الحكومية إلى المواطن باعتباره مشاركا في تقييم الأداء الحكومي للخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة على شبكة الانترنت؛
- الشفافية بإتاحة المعلومات التفصيلية عن الأداء الحكومي على شبكة الانترنت ومن ثم تحجيم الفساد الإداري وإعطاء المواطن الحق في مساءلة الحكومة؛
- توفير مصادر تمويل جديدة لمشروعات التنمية تستند على مشاركة منظمات الأعمال.
- لكن رغم هذه المزايا، قد يواجه تبني الحوكمة الإلكترونية بعض المعوقات؛ منها:
- قلة المشاركة من طرف المواطنين والذي يستدل به من قلة الاطلاع على مواقع الهيئات العمومية؛
- التكاليف المرتفعة للبنية التحتية؛
- ضعف الرأسمال البشري من حيث الخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛