

مدخل سياسي لمبادرات الحكامة الالكترونية في الدول العربية

نسرین یحیای

باحثة دكتوراه، المدرسة الوطنية العليا

للعلوم السياسية - الجزائر

ملخص

تعرف الحكومة الإلكترونية أنها استخدام الحكومات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كالانترنت لتحسين عملياتها وتيسير الحصول على خدمات حكومية، إتاحة وصول الجمهور للمعلومات، وتهدف الى جعل الحكومة ووكالاتها أكثر استجابة، شفافية وشرعية، إضافة إلى تحسين علاقاتها مع المواطنين والشركات.

تتناول هذه الورقة إمكانية تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية في العالم العربي، وتسلط الضوء على الصعوبات السياسية التي تواجهها في تعزيز مفهوم الحكومة الإلكترونية في هذه البلدان.

الكلمات المفتاحية: الحكومات العربية - الحكومة الالكترونية، الديمقراطية التشاركية، الحكم الرشيد.

Abstract

E-Government refers to the use of information and communication technologies (such as Internet and mobile computing) by governments to improve its processes, facilitate more accessible government services, allow greater public access to information, it promises to make government and its agencies more efficient, responsive, transparent and legitimate, that have the ability to transform relations with citizens and businesses.

This article focuses on the potential of implementing an e-Government projects within and possibly throughout the Arab world, it analyzes the political difficulties encountered in promoting the concept of e-Government in these countries.

Keywords: Arab Governments - E-government, Participatory Democracy, Good Governance.

مقدمة :

يعرف العالم اتجاهها واضحا وتزايداً كبيراً لاستخدام مصطلح "إلكترونية" في مختلف الأنشطة ومجالات العمل التقليدية، وقد دخلت إلى جنب المصطلحات الكلاسيكية عبارة رقمية أو الكترونية والتي تدل على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء أنشطة العمل المختلفة كالتجارة الإلكترونية، البنوك الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني، الدفع الإلكتروني، المجالات الإلكترونية.... وأيضاً ما يعرف ب"الحكومة الإلكترونية".

أصبحت الحكومة الالكترونية إحدى المسائل الهامة في أجندة البلدان المتقدمة والنامية، وفي جدول أعمال معظم المنظمات الدولية بما في ذلك الأمم المتحدة ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي

والاتحاد الدولي للاتصالات والبنك الدولي والمصارف الإقليمية والإنمائية، التي تهتم بمسألة التعامل الإلكتروني الحكومي وتعتبره أداة من أدوات الحكم الراشد⁽¹⁾.

يشير الباحث "مصطفى يوسف كافي" إلى أن الحكومة بصيغتها الإلكترونية هي الحكومة التي لها وجه واحد مع المواطن (One face to Citizen)، ونظرة واحدة موجهة للمواطن (One View to Citizen)⁽²⁾ وهذا بالنظر إجراء تعاملاتها من خلال موقع واحد لطلب نفس المعلومة أو الخدمة لكل طالبها على قدم المساواة وفي ظل بيئة أكثر نظافة وعدالة وشفافية.

تسلط الورقة البحثية الضوء على مبادرات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية من منظور سياسي أكثر منه تقني نظرا لخصوصية الوضع في المنطقة من خلال طرح السؤال الجوهرى الآتي:

ما هي خصوصية إقامة مشاريع الحكومة الإلكترونية في ظل الوضع السياسي السائد في معظم الدول العربية؟

الفرضيات:

- الوضع السياسي السائد في معظم الدول العربية يعرقل مبادرات الحكومة الإلكترونية
- الحكومة الإلكترونية نموذج غربي غير صالح للدول العربية.
- للإجابة عن هذا السؤال تم تقسيم الورقة البحثية إلى محورين:
- المحور الأول: الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية.
- المحور الثاني: الحكومة الإلكترونية وأزمة الحكم في الدول العربية.

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية

تخضع المؤسسات الاقتصادية إلى قواعد السوق التي تقوم اليوم على قانون العرض والطلب في إطار المنافسة والجودة والبحث عن تعظيم الأرباح والبقاء والاستمرارية، لذلك تحرص هذه المؤسسات على التركيز على إحدى الوظائف الحيوية لها وهي وظيفة الاتصال سواء الموجه نحو الجمهور الداخلي (الموظفين، النقابات، مالكي الأسهم) أو الجمهور الخارجي (الزبائن والموردين والسلطات العمومية) قصد التعريف بها ورسم صورة ايجابية عنها وإعطائها مكانة في السوق التنافسية.

في المقابل فلطالما لم تجد الأجهزة الإدارية الحكومية الكلاسيكية داعيا للتركيز على الجانب الاتصالي أو الدعائي لها بالاعتماد غالب الأحيان على الاتجاه الواحد للاتصال بإصدار الأوامر واللوائح والقرارات ولا يوفر مجالا لإبداء الرأي والمناقشة خاصة أنها⁽³⁾:

- مرتبطة بالحكومات وليس بهيئات تسييرية خاصة كمجلس الإدارة.
- تقدم اغلب الأحيان خدمات عمومية مجانية دون مقابل مباشر.
- لا تسعى لتحقيق الأرباح وميزانياتها مرتبطة بالإيرادات العامة للدولة .
- تقدم خدمات في إطار الصالح العام.
- تحتكر للكثير من الخدمات العمومية .

من الجلي ان النماذج الكلاسيكية للحكومات لم تعد قادرة على مواجهة التحديات الداخلية والاندماج في محيطاتها الاقتصادية والاجتماعية الخارجية المتسارعة بدون دخول فضاء المجتمع المعلوماتي والمعرفي، لذلك فقد أصبح لزاما عليها الدفاع عن وجودها وتفادي فقدان الكثير من فعاليتها ضمن نطاق حكمها وضمن المجتمع الدولي، ولم يعد للحكومات خاصة العربية منها خيار سوى الاتجاه الجدي نحو تبني استخدام الوسائط الإلكترونية في تعاملاتها مع جمهورها والتكيف مع متطلبات الثورة الرقمية التي يمكن أن تُستغل من طرف الشعوب العربية في غير صالح الحكومات التي وجدت نفسها مجبرة لا مخررة على الاهتمام بتطوير أساليب عملها بما يتناسب مع متطلبات العصر وبما يكفل أداء مهامها بأعلى كفاءة ممكنة وخاصة في القطاع الحكومي الذي لطالما وُصف بالبيروقراطية وتعدد التعقيدات والإجراءات العقيمة.

1. أهمية الحكومة الإلكترونية

يعتبر تحديد مفهوم جامع للحكومة الإلكترونية متفق عليه أمرا صعبا ومعقدا، فلم يتم إجماع الخبراء والباحثين على إيجاد تعريف موحد نظرا للأبعاد السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية، التقنية والإدارية التي يشملها المفهوم. وغالبا ما يتم حصر مفهوم الحكومة الإلكترونية في مجرد استعمال الحاسبات ذات التقنية العالية والمزودة بالانترنت في الأجهزة الحكومية لاستخدامها في أداء المهام والمسؤوليات اليومية وفي تقديم الخدمات للجمهور قصد رفع كفاءة الأداء داخل الجهاز الحكومي وتطوير أسلوب العمل فيه.

الحكومة الإلكترونية مفهوم أوسع وأعمق من ان يختزل في الجانب التقني فقط، لذلك فان النظر الى الحكومة الإلكترونية يجب أن يأخذ بالاعتبار دور الوسائط التكنولوجية في تعزيز العلاقات المتبادلة بين الحكومة والمواطنين و قطاع الأعمال وبين الهيئات الحكومية ذاتها قصد تطوير تدبير الشؤون العامة⁽⁴⁾، وهذا لا يعني قيام الحكومة بجميع المهام الموكلة إليها الكترونيا فلا يمكن لأي

حكومة إدارة موارد الدولة والتحويل الكامل للمعاملات والعمليات الالكترونية وإنما يتم تدعيم قدراتها باستخدام التقنية الحديثة بدون الاستغناء عن الجهد والإبداع البشري⁽⁵⁾.

يعتبر استخدام الوسائط التكنولوجية في العمل الحكومي أداة وليست غاية في حد ذاتها، وسيلة في يد أصحاب القرار للتقرب من المواطنين والإنصات لانشغالاتهم وحفظا لكرامتهم وكسبا لثقتهم، تحقيقا للغاية التي وضعت من اجلها الحكومة وأجهزتها وهي خدمة الصالح العام.

تتعدد تطبيقات الحكومة الالكترونية بتعدد الخدمات العمومية، من أبرزها نذكر⁽⁶⁾:

- إصدار وثائق الحالة المدنية .
- إجراءات ومعاملات دفع الفواتير، الضرائب، الرسوم، المخالفات، تسجيل العقارات ...الخ.
- تنفيذ المشتريات والدفع الالكتروني.
- إتاحة المعلومات والإحصاءات والبيانات واللوائح والقوانين التي تهم المواطنين وقطاع الأعمال والعاملين في الوظيفة العمومي.
- التوظيف، التعليم، الصحة، السياحة الالكترونية .
- الخدمات المصرفية المتنوعة.

يمكن القول ان تطبيقات الحكومة الالكترونية تتيح السرعة، الشفافية، الآنية، المعلومة، المساواة، المساواة... وغيرها، تحقيقا للمصلحة العامة وخفضا للتكلفة وحفظا لكرامة الجمهور الذي ينتقل من الطوابير الطويلة الى العالم الافتراضي الذي يحقق له الخدمة بكبسة زر.

In line  On line

تمثل الحكومة الالكترونية استخدام أسلوب حديث لتقديم الخدمات للجمهور قصد رفع كفاءة وفعالية الأداء الحكومي وخفض الاجراءات الروتينية التي يعاني منها المتعاملون معها، وكذا توفير المعلومات والبيانات بطريقة سهلة وسريعة للاستفادة من المزايا التي تتيحها الثورة الرقمية، وتجدر الإشارة إلى أن التطبيقات السالفة الذكر تشكل مراحل أولية لمرحلة النضج الالكتروني- حكومي التي تحقق غايات أسى وأهداف تعزز الديمقراطية وسيادة القانون، حيث يتم مشاركة جميع الفاعلين في صياغة السياسات العامة للدولة وهو ما توصلت لتحقيقه العديد من الدول المتقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية مثلا.

جدول يبين مختلف تعريفات الحكومة الإلكترونية

تعريفات مختلفة	الهيئات الدولية
- الحكومة الإلكترونية "مفهوم جديد لطريقة الأداء الحكومي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية وتوفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين، الشركات والمستثمرين المحليين والأجانب، وتقوم الحكومة الإلكترونية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات بسرعة ودقة عاليتين وبأقل تكلفة مع تلاشي حدود الزمان والمكان وضمان سرية وامن المعلومات المتناقلة".	- منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي: الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لاسيما تكنولوجيا الإنترنت كأداة لتحقيق <u>حكومة أفضل</u> ، واعتبرت المنظمة الحكومة الإلكترونية تخص "الحكومة" أكثر منها "الوسائل الإلكترونية".
- "الحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية الكلاسيكية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات وأنظمة المعلوماتية والتكنولوجيا وتحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة، فهي تهدف إلى تقديم الخدمات الحكومية على اختلافها عبر الوسائط الإلكترونية وأدوات التكنولوجيا".	- الأمم المتحدة: الحكومة الإلكترونية هي حكومة تطبق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل العلاقات الداخلية والخارجية. والهدف النهائي للحكومة الإلكترونية هو إقامة "الحكم الراشد" أي وضع الحكومة في أكثر المواضع كفاءة وفعالية من وجهة نظر الجمهور. وتتمثل رؤيتها في تشكيل إطار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكي تكون عاملا رئيسيا في نجاح الانتقال إلى حكومة واضحة وشفافة وفعالة. - الحكومة الإلكترونية وفق أدبيات الأمم المتحدة هي أيضا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة القيمة أو "المنفعة العامة" لما تقوم به الحكومة من مهام وأعمال، وهي أيضا عملية تحول في أساليب وعلاقات العمل سواء داخل مؤسسات الحكومة، أو في تعاملاتها مع بعضها البعض، أو في تعاملات الحكومة مع أي مؤسسة أو فرد خارجها من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- الحكومة الإلكترونية تمثل "إعادة هندسة الحكومة" لتكون قادرة على القيام بمهامها ومسؤولياتها وتعزيز الوضوح والشفافية والمشاركة بالمعلومات والقرارات بين الأجهزة الحكومية وجمهورها مما يدفع بالمواطنين إلى المساهمة الايجابية في العملية السياسية من خلال آلية الديمقراطية الإلكترونية".	- البنك الدولي: الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من أجل زيادة كفاءة، فعالية، شفافية ومساءلة الحكومة في ما تقدمه من خدمات للمواطن ومجتمع الأعمال، وذلك من خلال تمكينهم ومن خلال المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية ويقضي على الفساد.

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على :

- منشورات الاتحاد الدولي للاتصالات، مرجع سابق، تاريخ الاطلاع 2017/02/26.
- ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص28.

- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر، 2013، ص34.
- مركز دراسات الحكومة الإلكترونية، متاح على الموقع: <http://www.egovconcepts.com>، تاريخ الاطلاع: 2017/02/26.
- رأفت رضوان، الحكومة الإلكترونية: مفاهيم الأسس العلمية للمعرفة، العدد 05 (المركز الدولي للدراسات المستقبلية والإستراتيجية، 2005)، ص08.

نلاحظ من الجدول السابق ان مفهوم الحكومة الالكترونية يجمع بين كلمتين مختلفتين تماما ومفهومين يتبادر الى الذهن لاول وهلة انهما متباعدان، الأول مصطلح سياسي قديم وشائع الاستعمال عبر التاريخ، والثاني مصطلح تقني إلى حد كبير، ويشير الاتحاد الدولي للاتصالات أن المصطلح الجديد لم يُقبل بسهولة في بداية استعماله، لكن سرعان ما أصبح من الأهداف ذات الأولوية لمعظم البلدان التي تسعى إلى تحويل الحكومة إلى بنية حديثة ومبتكرة⁽⁷⁾.

تطرقت الهيئات الدولية ومختلف الأدبيات إلى تعريف الحكومة الالكترونية بالتركيز على زاوية معينة، ويمكن ان نعرف الحكومة الالكترونية تعريفا اجرائيا بوصفها تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصال لترقية سير واداء الأعمال الحكومية الداخلية (حكومة-حكومة) والتعاملات الخارجية مع المواطنين (حكومة-مواطن) او قطاع الأعمال (حكومة-أعمال)، تعزيزا لقدرة الحكومة على القيام بالمهام التي وُجدت أساسا من اجلها، وزيادة كفاءتها وفعاليتها في تدبير الشؤون العامة بمشاركة مختلف الفاعلين الرسميين والغير رسميين، سعيا للرشادة في الحكم في إطار المصلحة العليا وسيادة القانون وفي ظل الأمن المعلوماتي، ما يضيفي على قراراتها وسياساتها شفافية وشرعية أكثر.

للحكومة الالكترونية ثلاث أبعاد أساسية⁽⁸⁾:

- **الحكومة إلى المواطنين (G to C (Government to Citizens)** : ان الهدف الإستراتيجي الأول تستطيع الحكومة توصيل الخدمة إلى المواطن بدلا من أن ينتقل هو إليها وذلك بإستخدام تكنولوجيا الإنترنت والإتصالات، بينما تساعد أنظمة الحكومة الإلكترونية في مجال التصويت الإلكتروني والإنتخابات الإلكترونية على توسيع دائرة المشاركة الشعبية في العملية الديمقراطية كمرحلة متقدمة (المجال الحكومي- الشعبي).

- **الحكومة إلى قطاع الأعمال (G to B (Government to Business)** : تهدف الحكومة الإلكترونية في هذا المجال إلى تنشيط الحركة الإقتصادية والاستثمارية عبر تسهيل وتحسين البيئة الإقتصادية والاستثمارية (المجال الحكومي – الإقتصادي).

- الحكومة للحكومة (G to G (Government to Government): تهدف الحكومة الإلكترونية داخليا إلى رفع مستويات الكفاءة والفعالية والأداء في الإجراءات والأنظمة الحكومية الداخلية من خلال أتمتة الإدارات العامة (المجال الحكومي-الحكومي).

تتركز معظم أهداف الحكومة الإلكترونية في خانة حفظ كرامة المواطن وزيادة رفاهيته ثم مشاركته في الحكم كمرحلة تالية، بينما تساهم اقتصاديا في تحسين مناخ الاستثمار وتزيد من جاذبية البيئة الاستثمارية الوطنية، على صعيد آخر فإن تطبيقات الحكومة الإلكترونية تساهم في تسهيل اندماج الاقتصاد الوطني في الحركة العالمية وتحسين سمعته.

وبذلك نجد ان الحكومة الالكترونية بأبعادها الثلاث موجهة الى التعامل مع المواطنين سواء باتجاه اتصالي واحد في المراحل الأولى للمبادرات او من خلال التفاعل والتواصل معهم في المراحل الأكثر تقدما، وإلى التعامل مع قطاع الاعمال والمستثمرين الذين يندشون السرعة و التكلفة المنخفضة والشفافية وإتاحة المعلومات على قدم المساواة بالإضافة الى سيادة القانون، وأيضا التعامل بين الدوائر الحكومية نفسها او ما يسمى الإدارة الالكترونية التي تساهم في التنسيق بين مختلف الإدارات العمومية وتزيد من كفاءتها وفعاليتها في أداء معاملاتها.

للحكومة الالكترونية ثلاث محتويات أساسية والمتمثلة في⁽⁹⁾:

- المحتوى المعلوماتي: يغطي كافة الاستعلامات (الجمهور، الحكومة، مؤسسات الأعمال).
- المحتوى الخدمي: يتيح الخدمات الحياتية وخدمات الأعمال.
- المحتوى الاتصالي: يتيح ربط أصحاب المصلحة والحكومة وتواصلهما في جميع الأوقات ومشاركتهم في الشأن العام.

تتباين إتاحة المحتويات الأساسية للحكومة الالكترونية من مشروع الى آخر ومن حكومة إلى أخرى حسب التقدم في مشروع الحكومة الالكترونية وخصوصا حسب ما تريد الحكومة نفسها إتاحتها كلاسيكيا ثم الكترونيا .

2. مبادئ وسمات الحكومة الالكترونية.

تحكم مشاريع الحكومة الالكترونية مجموعة من المبادئ تمثل في نفس الوقت تعبر عن معايير لتقييم المنجزات المحققة في تطبيق هذه المشاريع التي يتم تحقيقها بنسب متفاوتة.

من أهم مبادئ الحكومة الالكترونية نذكر⁽¹⁰⁾:

- التركيز على الجمهور: تتولى الحكومة الالكترونية الاهتمام بمنظور الخدمة التي تقدم للجمهور ونوعيتها إضافة إلى متطلبات الدوائر الحكومية نفسها، لذلك تسعى الحكومات الى تصميم نظم

تلبی تلك الاحتياجات وتتکامل مع الوظيفة الإدارية حيث يتم التركيز على احتياجات المستفيدين الاستعلاماتية، الخدمة والاتصالية .

- الرؤية الإستراتيجية: تتطلب مشاريع الحكومة الالكترونية وجود رؤية إستراتيجية وأهداف محددة قابلة للتحقيق في مدى زمني محدد، فقد وضعت الولايات المتحدة الأمريكية مثلاً في مشروعها الرامي لإقامة حكومة الكترونية رؤية إستراتيجية تتضمن الوصول إلى الطريق السريع للمعلومات وتمكنت لتحقيق ذلك.

- إعادة هندسة العمليات الحكومية والثقافة المجتمعية: لا يجب ان ينظر إلى الحكومة الالكترونية على أنها مجرد وسيلة للتخلص من الروتين البيروقراطي او على أنها غاية بحد ذاتها، وإنما يجب ان تكون جزءاً من مشروع إعادة هندسة العمليات الحكومية وإعادة التفكير بصورة جذرية بادوار ووظائف ومؤسسات وشرعية الأجهزة الحكومية وقراراتها، إضافة إلى ذلك فان مشاريع الحكومة الالكترونية تقوم على إعادة هندسة الثقافة المجتمعية والتنظيمية السلبية التي تعوق تقدم مسار العصرية.

- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تتطلب مشاريع الحكومة الالكترونية مخصصات مالية معتبرة للإنفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، البنية التحتية للشبكات، البرامج، العتاد والحواسيب، ومختلف التجهيزات التقنية للمشروع. يجب ان ينظر لتلك النفقات على أنها استثمار(نفقات تجهيز) ستعود بالعوائد الايجابية المنظورة والغير منظورة في مرحلة زمنية لاحقة.

- القيمة المضافة والتكلفة المنخفضة: من أهم المبادئ التي تقوم عليها مبادرات الإدارة الحكومية الالكترونية والتي تميزها عن الإدارة الكلاسيكية هو تحقيق قيمة مضافة والحصول على وفورات وتخفيض التكلفة الاقتصادية سواءاً للدوائر الحكومية أو لأصحاب المصلحة.

- التوازن بين الشفافية والخصوصية: تقوم الحكومة الالكترونية على احترام خصوصية وسرية المعلومات الشخصية في بيئة تسودها الشفافية وتبادل المعلومات وفقاً لما يحدده القانون.

- الحكومة الالكترونية ليست بديلاً للوسائل التقليدية: العمليات الالكترونية ليست بديلاً نهائياً عن الطرق التقليدية في معالجة وتخزين وتوثيق البيانات خاصة في المراحل الأولى من تطوير مشاريع الحكومة الالكترونية.

- العمل التعاوني: من أهم مبادئ قيام حكومة الكترونية هو ان تقوم على أساس من التعاون والتوافق وباقتناع ومشاركة العديد من الأطراف الفاعلة كالمواطن، السياسيين، الإداريين، الجامعات، مراكز البحث، مراكز التكوين المهني، القطاع الخاص... الخ مع ضرورة الرجوع والاستفادة من تجارب الدول الأخرى.

تقوم مشاريع الحكومة الالكترونية كما رأينا على عدة مبادئ تهدف الى تخفيض التكلفة وزيادة شفافية وكفاءة وفعالية عمليات الإدارة العمومية، ومن بين هذه الأسس تحديد رؤية إستراتيجية واضحة المعالم والأهداف يتم من خلالها التركيز على احتياجات الجمهور من خلال تقديم محتويات استعلاماتية وخدمية واتصالية عبر وسائط تكنولوجيا حديثة دون الإلغاء الكامل والاستغناء التام للعمل اليدوي الورقي، وهو ما يتطلب مشاركة جميع أصحاب المصلحة في إنجاح المبادرات التي تتطلب مخصصات مالية معتبرة بالإضافة الى إحداث ثورة في التفكير والممارسة وتغيير في الثقافة المجتمعية التي تعيق مسار الانتقال الناجح نحو حكومات الكترونية.

ولعل من اهم سمات وخصائص تطبيقات الحكومة الإلكترونية نذكر⁽¹¹⁾:

- السرعة والكفاءة في تقديم الخدمات إلى المتعاملين إضافة الى خفض التكاليف
- التحكم في معدلات الفساد وسوء الممارسات الإدارية.
- توفير مناخ مشجع للمستثمرين المحليين والأجانب.
- توفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية في الوقت المناسب و السعي نحو الحكم الرشيد.
- رفع كفاءة الجهاز الحكومي عن طريق أتمته نظم العمل في الحكومة .
- تقريب الإدارة من المواطن.
- إتاحة مصدر واحد للمعلومات الحكومية الدقيقة والمحدثة يمكن للمواطن وقطاع الأعمال التعامل معه.
- تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات بصورة متكافئة لكافة المؤسسات والمواطنين.

يمكن لمبادرات الحكومة الالكترونية ان تحدث نقلة نوعية في طريقة تقديم الخدمات العمومية التي أصبحت متاحة عبر الوسائط الإلكترونية والتكنولوجيا وأهمها الإنترنت، حكومة تلامس حاجات الناس من خلال ما تتيحه من مزايا، فهي وجه الحكومة الكلاسيكية في الفضاء الإلكتروني تدعمها من حيث تقديم الخدمات بشكل الكتروني للجمهور وتعزيز مشاركتهم في صنع القرار وتحقيق شفافية ومساءلة أكثر في عملية الحكم، شكل جديد للحكومة يهدف إلى تخفيف الأعباء المالية للإدارات العمومية وأصحاب المصلحة على السواء والمحافظة على مستويات عالية من جودة الخدمات مما ينعكس إيجابا على علاقة الحكومة وأجهزتها بالمواطن وقطاع الأعمال.

3. عوامل نجاح الحكومة الالكترونية

يتطلب نجاح مبادرات الحكومة الإلكترونية وتجسيدها على ارض الواقع توافر العديد من المتطلبات التي تحول دون الاصطدام بعراقيل ومعوقات تؤدي الى فشل المشروع، خاصة ان الإدارة العامة نظام مفتوح يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة بها وعناصرها السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية،

الثقافية، التقنية، المعرفية. تتطلب عملية الانتقال الناجح نحو حكومة الكترونية توافر العديد من العناصر والمتطلبات أهمها:

- الرغبة السياسية والتوجه الجاد نحو حكومة الكترونية

كما هو الحال بالنسبة لجهود الإصلاح في الحكومة التقليدية، فإن الرغبة لدى القيادة السياسية ودعمهم لمشروع الحكومة الالكترونية من أهم المتطلبات لتنفيذه، فهو ضمان للتقدم في مراحل التحول من الرؤية والتخطيط إلى أعلى مستويات النضج والتقدم من خلال توفير البيئة المناسبة والموارد المالية والبشرية والتقنية، البنى والاستراتيجيات الكفيلة ببناء مجتمع قائم على المعلومات، التنسيق، التوجيه، الرقابة، التسويق، مراعاة توازن العرض والطلب على خدمات الحكومة الإلكترونية⁽¹²⁾... وغيرها.

تمثل الإرادة والرغبة السياسية اهم محددات نجاح الانتقال نحو حكومات الكترونية تحاكي مهام ووظائف الحكومات الكلاسيكية بوسائل عصرية تزيد من كفاءتها وفعاليتها واستجابتها لجمهورها، ولن تتحقق حكومة الكترونية ناجحة الا بمساندة ورغبة سياسية في تبني المبادرة والا سيكون مآلها الفشل او الاكتفاء بالمراحل الاولى للمشروع.

- البنية التحتية البشرية

يقصد بالبنية التحتية مجموع المكونات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق المشروع والتي تضمن انسياب المعلومات والخدمات في النظم الالكترونية⁽¹³⁾، ويعتبر العنصر البشري من بين اهم المتطلبات الضرورية والمحرك الرئيسي لعملية التحول نحو حكومة الكترونية، لذلك فبناء القدرات الوطنية والاهتمام بالعنصر البشري وتدريبه وتأهيله ورسكلته وتحسين معارفه وقدراته من خلال مراكز تكوين ومراكز أبحاث متخصصة في ميادين التكنولوجيا والتدريب المستمر للإداريين، تحدد نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من عدمه .

الجدير بالذكر ان العنصر البشري يتأثر بالثقافة المجتمعية السائدة، لذلك فانه من الضروري السعي إلى إقامة مجتمع ذو ثقافة معلوماتية الكترونية وإدخال الوسائط الالكترونية ضمن المناهج الدراسية. كما يتحتم على الحكومات المتوجهة نحو إقامة حكومة الكترونية ان تعزز بنيتها التكنولوجية بما يتماشى ومتطلبات المشروع خاصة فيما يتعلق بالولوج للانترنت وإتاحتها عبر كل الإقليم⁽¹⁴⁾. وهذا المنظور فان الحكومة الالكترونية تعتبر ثورة في الثقافة المجتمعية وأسلوب الحياة.

- متطلبات مالية

لا يمكن الحديث عن إقامة حكومة الكترونية بدون الحديث عن حجم الأغلفة المالية المخصصة للمشروع وتوافر مستوى مناسب من التمويل طيلة مراحل تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية والتي تعتبر من العناصر الجوهرية لنجاحه.

تتطلب مبادرات الحكومة الالكترونية استثمارات كبيرة ومبالغ مالية ضخمة لتوفير البنية التحتية المادية والبشرية والفنية ومواكبة التطورات التي تحصل في مجال التكنولوجيا والتي تتغير بسرعة فائقة⁽¹⁵⁾.

- متطلبات قانونية

أشار الاتحاد الدولي للاتصالات 2014 انه لن تتغير طريقة العمل والتفكير لدى الموظفين العموميين والمواطنين ما لم توضع القوانين واللوائح اللازمة لتشغيل أنظمة الحكومة الإلكترونية من أجلهم⁽¹⁶⁾.

يمثل البناء القانوني والتشريعي والأمني للحكومة الالكترونية من أهم المتطلبات التي تحدد نجاح او فشل المشاريع، فاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل الحكومي يتطلب تشريعات وضوابط خاصة تنظم وتقن وتؤمن المعاملات الحكومية الالكترونية.

يتطلب مشروع الحكومة الالكترونية العديد من القواعد والضوابط القانونية، كالقوانين المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين أو حجية العقود الالكترونية، كما يجب توفير الحماية القانونية الوقائية والعلاجية وضمان خصوصية وسرية المعلومات الشخصية والمراسلات الإدارية الالكترونية وأيضا وضع قواعد المساءلة القانونية للقضايا الالكترونية من اجل تعظيم الاستفادة من التكنولوجيا وتفادي بعض ما يمكن أن تسببه من أضرار خاصة مع انتشار الجريمة الالكترونية⁽¹⁷⁾.

- تشكيل نظام وطني آمن للمعلومات

وضع استراتيجية وطنية وجهاز مسؤول عن مشروع الانتقال نحو الحكومة الالكترونية يكون مسؤولا عن التخطيط وتوجيه ومتابعة وتنفيذ المشروع مع الاستعانة برأي مختلف الفاعلين الغير رسميين، اضافة الى هيئات استشارية وبحثية لإنجاح المبادرة بشكل تدريجي مرحلي وتشكيل نظام وطني للمعلومات⁽¹⁸⁾ يحظى بمستوى عال من الأمن، بما يضمن السرية في التعامل الالكتروني مع الإدارات العمومية وحماية للأرشيف الالكتروني والمعلومات الشخصية والوطنية من اي اختراق او عبث⁽¹⁹⁾.

يعتبر الأمن المعلوماتي من بين اهم التحديات التي تقف أمام الانتقال السليم والناجح والارتقاء الى حكومة الكترونية ذات مستوى مقبول من النضج، حيث تشتمل أنظمة الحكومة الإلكترونية على كميات هائلة من المعلومات منها ما هو عام ومتاح للجمهور ومنها ما هو خاص بالحكومة وحدها او بالمواطن الواحد أو المتعامل الاقتصادي الواحد، لذلك ينبغي للقائمين على المشروع إتخاذ التدابير الاحترازية لحماية المعلومات الخاصة من الاختراق والافقد المشروع ثقة وتأييد الجمهور المستفيد.

- مرونة التنظيم وقابليته للتكيف مع متطلبات العمل الالكتروني

يحتاج اتجاه الأجهزة الإدارية الحكومية نحو أتمتة العمل الحكومي إلى تغييرات في هيكلها التنظيمي وإعادة تصميم العمليات الأساسية بما يتوافق مع نظام العمل الجديد، حيث يتم إجراء

تغييرات تنظيمية باستحداث وظائف جديدة وإلغاء وظائف وعناوين وظيفية جديدة لا تتوافق ونظام العمل الجديد، إضافة إلى تكييف طرق وأساليب اختيار الموظفين العموميين وشروط توظيفهم مع متطلبات العمل الحكومي الإلكتروني⁽²⁰⁾.

يختلف أسلوب أداء العمل الإداري الكلاسيكي عن الإلكتروني كثيراً، لذلك يتطلب هذا الأخير إحداث تغييرات كبيرة وجذرية في نمط العمل التقليدي واستحداث رتب وظيفية والتخلي عن أخرى بما يتناسب ونمط العمل الجديد.

4. مراحل الحكومة الإلكترونية

ينبغي على الحكومة الكلاسيكية أن تتبع منهجاً ارتقائياً خلال مراحل تحولها من النموذج الكلاسيكي إلى الإلكتروني وهو ما أطلق عليه تسمية "النضج الإلكتروني-حكومي" وذلك من أجل تمكين المواطن من استيعاب التغييرات والموظف الحكومي من الاعتياد على الأساليب الحكومية الجديدة والتقليل من مقاومة التغيير.

تشمل مراحل الحكومة الإلكترونية ما يلي⁽²¹⁾:

- المرحلة الأولى: مرحلة النشر والإعلان: يتم في هذه المرحلة الإعلان عن الوجود إعلامياً ونشر المعلومات التي تفيد المواطنين والأعمال دون الحاجة للتنقل إلى المؤسسات الحكومية وذلك عبر تهيئة مواقع الكترونية حكومية وتطوير البنية التحتية الارتكازية لنظم وشبكات الاتصالات وإعادة النظر في أسعار الولوج إلى الوسائط الإلكترونية (الليونة والصلابة) واختيار اللغة، بالإضافة إلى تشجيع المنافسة والاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتشجيع القطاع الخاص في هذا المجال⁽²²⁾.

تمثل المرحلة الأولى مرحلة تمهيدية ضرورية لمراحل أكثر تقدماً ونضجاً سيتم التطرق إليها تباعاً.

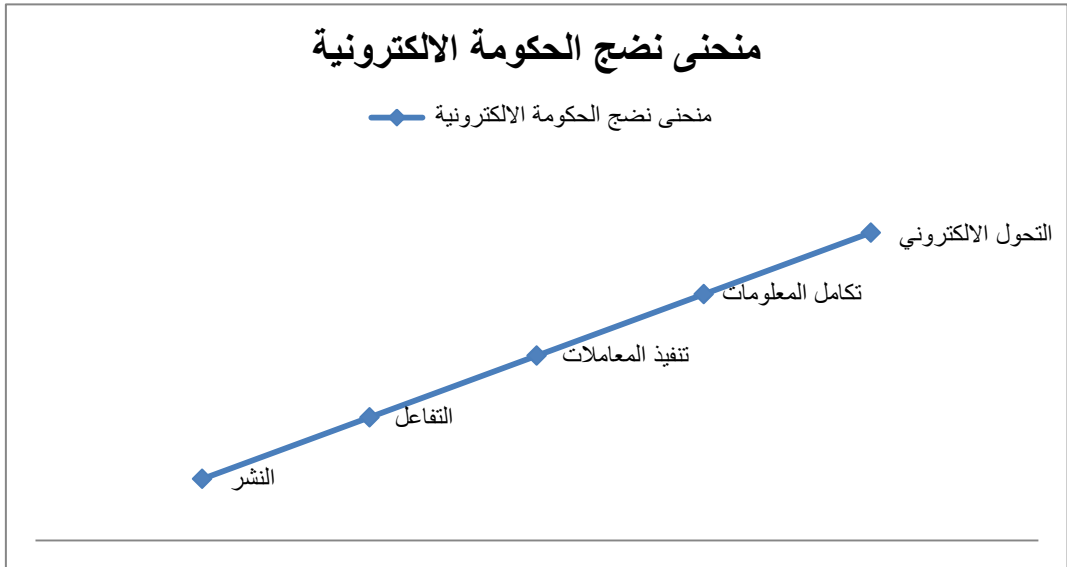
- المرحلة الثانية: مرحلة التفاعل وتبادل المعلومات: تتميز هذه المرحلة بالتأكد من أن المعلومات والنماذج التي نُشرت في المرحلة الأولى للمشروع تلقى قبولا واستجابة وتفاعلاً لطالبي المعلومات والخدمات العمومية، ويتم رصد ذلك عبر التغذية الراجعة (Feedback) من خلال نماذج صممت لهذا الغرض أو التعليقات والرسائل التي يتركها المستخدمون والتي من المفترض أن تؤخذ بعين الاعتبار ويُسترد بها في المراحل اللاحقة⁽²³⁾. تجدر الإشارة إلى أن الكثير من الإجراءات المكتملة يمكن اتخاذها أو الاستمرار فيها لتفعيل هذه المرحلة كدمج التطبيقات المعلوماتية في نظم التعليم والتكوين لمختلف شرائح المجتمع، توفير التدريب الفني والتقني للعاملين في الإدارات العمومية، مواصلة السعي إلى تحسين وتبسيط الإجراءات والمعاملات، ضمان التمويل الكافي للبرامج... الخ⁽²⁴⁾.

وبذلك تمثل المرحلة الثانية امتدادا للمرحلة السابقة وتدعيما لمسار التحول نحو حكومة الكترونية والتركيز على النقائص وواجه القصور فيها ثم تصحيحها.

- المرحلة الثالثة: مرحلة العمليات او التعامل الالكتروني: يتم في هذه المرحلة التحول من التعامل اليدوي نحو التعامل الالكتروني ضمن حركة تغيير شاملة، حيث يتم الاستفادة من المعلومات المسترجعة في المرحلتين السابقتين في تطوير وتكييف الخدمات العمومية الالكترونية حسب متطلبات الجماهير من جهة وحسب الإمكانيات والقدرات المتوفرة لدى مقدم الخدمة (الحكومة) مع ضرورة ضمان خصوصية وسرية المعلومات والمعاملات الالكترونية وايضا تطوير النظام المالي والمصرفي ليتماشى ومتطلبات الإجراءات الالكترونية⁽²⁵⁾.

تمثل هذه المرحلة بداية حقيقة للانتقال الى رقمنة العمل الحكومي في جميع جوانبه بشكل متناسق وتطوير العمليات الادارية بما يتماشى وهذا التوجه .

- المرحلة الرابعة: مرحلة التكامل او التحول: تعد المرحلة الرابعة مرحلة عالية في تطور نموذج النضج الالكتروني- حكومي وهي المرحلة التي تتطلب استكمال بناء نظم وقواعد البيانات لمختلف الدوائر الحكومية والقطاعات المتعددة⁽²⁶⁾.



المصدر: من اعداد الباحثة

بعد تحقيق التكامل المعلوماتي يتم التحول الالكتروني الذي يمثل أعلى مراحل الحكومة الالكترونية والذي يقوم على تحقيق الديمقراطية الالكترونية بالإضافة الى التجارة الالكترونية، الإدارة الالكترونية والخدمات الالكترونية.

ينمو ويتطور مشروع الحكومة الالكترونية من خلال مراحل وخطوات متكاملة ومتعاقبة ومنسجمة مع منطق التطور الطبيعي بالتعاون والاستعانة بأطراف عديدة، وكلما تراكمت الخبرة والتجربة المكتسبة عبر تلك المراحل كلما ازداد نضج المشروع نطاق الإجراءات ذات العلاقة وازدادت قدرة الأجهزة الإدارية العمومية على التقرب من المتعاملين وتقديم الحلول لهم.

المحور الثاني: الحكومة الالكترونية وأزمة الحكم في الدول العربية

ان عملية البحث في موضوع الحكومة الالكترونية في الدول العربية تجعل الباحث يدرك مدى اهمية الموضوع ومدى خطورته وتشعبه، فهو لا يمس فقط الجانب التقني التكنولوجي فقط بل يتعداه الى جوانب وبني ثقافية ومجتمعية، سياسية، اقتصادية، بيئية، ما يجعل الخوض في هذا الموضوع امرا شائكا يستدعي الوقوف على العديد من القضايا العميقة قصد تفكيك عناصره.

تتميز المجتمعات الشرقية حسب "دانيال لينر" Daniel Lerner بوجود إدارة منغلقة ومحafظة، تحاول بكل السبل الإبقاء على اغلب القيم التقليدية والخصائص المميزة لهذه المجتمعات، لذلك فالعصرنة في مثل هذه المجتمعات تكون من خلال اتخاذ إجراءات في إطار التعبئة الاجتماعية التي هي أساس مسار التنمية في أي مجتمع، ويتجسد هذا من خلال إثارة الشعور بالانتماء والروح الايجابية والعقلانية تؤمن بالقانون والنظام والمصلحة العامة والولاء للوطن وليس للجماعات والفرق⁽²⁷⁾، لذلك فمراعاة الخصوصية الثقافية والقيم المجتمعية السائدة في الدول العربية من أهم الأمور التي تحدد التقدم في انجاز الحكومة الالكترونية.

إن علاقة المؤسسات والأجهزة الإدارية والإطار الثقافي المجتمعي من قيم وأفكار ومعتقدات وثيقة للغاية، فمعظم القيم الثقافية في الأجهزة الإدارية للدول العربية كانت من مخلفات الحقبة الاستعمارية التي أورثت الأنظمة الوطنية محتوى ثقافيا معوقا للعملية التنموية لا دافعا لها، حيث شكلت الإدارة العامة في الحقبة الاستعمارية أداة للسيطرة على الدولة المستعمرة وبقيت نفس القيم سائدة على الجهاز الإداري الذي يفترض ان يقود قاطرة التنمية في الدول حديثة الاستقلال رغم كل الجهود المبذولة لتكييفه مع الأدوار الجديدة المنوطة به، وبهذا بقيت معظم الدول العربية محafظة على الدور الذي حدد للادارات العمومية اثناء الاحتلال، ولم تواكب المهام الجديدة والتغيرات التي كان من المفترض ان تقوم بها هذه الاجهزة عوض ارهاقها لجمهورها الذي فقد ثقته بها وبموظفيها.

تتميز الإدارة في معظم الدول العربية بالعديد من المظاهر نذكر بعضها⁽²⁸⁾:

- استئثار البيروقراطيين بالسلطة واتخاذ القرارات التي تكون عادة غير قابلة للنقاش مع التغيب المتعمد لحق المواطن في الطعن في القرار (ليس في القانون بل في التطبيق) كي لا نقول المشاركة في اتخاذه^(*).

- ضعف الاتصال والحوار الذي يكون مع الموظفين والمتعاملين أو كما يسمى "انسداد اتصالي"، وعدم المبالاة بخدمة مستهلكي الخدمات العمومية في ظل غياب المساءلة والرقابة والعقاب
- العمل بالاستثناءات بدل سيادة القانون واستثناء الفساد ومظاهره.
- البحث الدائم من طرف المواطن أو رجل الأعمال عن "وسيط" للحصول على خدمة هي أساسا حقا له، سواء طلب الوسيط مقابلا أو كان من معارف طالب الخدمة أو أقاربه مما يعزز نمط العلاقات العائلية والعشائرية وايضا "النظام الزبوني".
- يمارس البيروقراطيون في الإدارات العربية ما يطلق عليه "ثقافة السر والكتمان" من خلال منع تسرب المعلومات مهما كانت بساطتها أو أهميتها لأصحاب الحق فيها، وتتجلى هذه الممارسات في إهمال خلايا الإعلام والاتصال في الأجهزة الإدارية العمومية المحلية والمركزية وأيضا انخفاض وتيرة تحقيق مبادرات الحكومة الإلكترونية وهو ما يتنافى مع مبادئ الشفافية والحق في الحصول على المعلومة.

ويشير المفكر هشام شرابي إلى أن المجتمعات العربية والإسلامية بعد استقلالها فشلت في إحداث أي تغيير جذري لمواجهة تحديات الحداثة التي تكون ظاهرية فقط في هذه المجتمعات، ويرجع ذلك إلى ما يسميه "الأبوية الجديدة" التي يعني بها نظام العلاقات الدموية والروابط العائلية والعشائرية والقبلية التي تبقى الحقل النهائي للوفاء والولاء⁽²⁹⁾، ومن هنا يمكن القول ان مظاهر الحداثة في الدول العربية اذا لم تصاحبها ثورة في البنى الثقافية والمجتمعية والسياسية ستنتج تطورا وتنمية للتخلف واعادة انتاجه بشكل جديد.

لذلك فمن المهم للدول العربية إحداث ثورة في طريقة التفكير والثقافة السائدة وأيضا في طريقة ممارسة السلطة اذا أرادت طبعاً ان تنجح في المضي قدما والارتقاء بالعمل الحكومي بشكليه الكلاسيكي ثم بعد ذلك الإلكتروني العصري، حيث لن تنفع مظاهر العصرية في ظل وجود تناقض بين مؤسسات وهيكل حديثة ذات مرجعية غربية وبين الممارسات والسلوكيات والثقافة التنظيمية متخلفة وفاسدة.

1. التخلف السياسي في الدول العربية

يوصف التخلف السياسي بأنه ضعف قدرات النظام السياسي في تعبئة المجتمع ومؤسساته لتحقيق أغراضه الإستراتيجية بسبب عدة عوامل تقيد قدرة هذا النظام للوصول إلى أهدافه كعدم توفر الاتصال بين العناصر الداخلة في بنية النظام، ضعف منظمات المجتمع المدني، ومن أهم سمات المجتمع المتخلف سياسيا نذكر⁽³⁰⁾:

- الانقسام الداخلي وعدم وجود توافق وطني على الاستراتيجيات والسياسات والأهداف القومية.
- ضعف التكامل والاندماج الوطني لجميع فئات المجتمع.

- جمود وانغلاق النخبة السياسية واحتكارها للسلطة .
- ضعف المشاركة الجماهيرية في الشأن العام.
- اعتماد الحلول المؤقتة وضعف الاستقرار السياسي.
- اعتماد أدوات القمع والترهيب من قبل السلطات.
- انخفاض قدرة وفعالية النظام السياسي على رعاية المطالب المختلفة وتنفيذها وانجازها.

ومن الجلي أن سمات وخصائص المجتمع المتخلف سياسيا تنطبق على معظم المجتمعات العربية التي تعاني من احتكار للسلطة والاستئثار بها في ظل رفع شعار الديمقراطية، وفي هذا الصدد يشير الباحث بومدين طاشمة أن مؤسسات المدخلات (المشاركة) اضعف من مؤسسات المخرجات (التنفيذ) في الدول العربية مما جعلها تفتقر القوة لتحويل المطالب الى قرارات وسياسات وهذا ما يوضح تدني مستوى التنمية السياسية في هذه الدول بسبب ضعف مؤسسات المشاركة السياسية وضعف مؤسسات النظام السياسي لممارسة الرقابة على الجهاز الإداري الحكومي من جهة أخرى، ويضيف نفس الباحث ان تأخر نمو مؤسسات النظام السياسي للدول المستقلة أدى الى زيادة الاعتماد على الجهاز البيروقراطي للحكومة الامر الذي سبب نمو وتضخم هذا الاخير وزاد من ثقله ونفوذ الى حد أصبح من معوقات التنمية في هذه الدول.

ولعل اهم مظاهر التخلف السياسي ما سيلي ذكره⁽³¹⁾:

• **ازمة الوضع الدستوري:** يعتبر الدستور القانون الأسمى للدولة الا انه لا يعبر الا على نصوص وأحكام مستنسخة من دساتير غربية مما يجعلها بعيدة عن واقع المجتمع ومشكلاته، إضافة إلى ذلك فان الكثير من دساتير الدول الأقل نموا يتم صياغتها بطريقة تجعلها قابلة للتكيف مع الأوضاع المحتملة عند الحاجة بما يحفظ للمشروع هامشا من المناورة والتلاعب.

• **عدم فعالية تنظيمات المجتمع السياسي:** يعتبر المجتمع المدني مجموع القوى المنفصلة والمستقلة عن السلطة والتي تمارس وظيفة المشاركة الشاملة والرقابة على مؤسسات الدولة بمشاركة جميع الفاعلين، إلا أننا نجد معظم منظمات المجتمع المدني في المجتمعات العربية والأقل نموا تفتقد الاستقلالية عن السلطة بسبب عدم الثقة السائدة في علاقة الدولة والمجتمع المدني الأمر الذي يجعل هذه الحكومات (الغير شرعية غالبا) تحرص على تكريس تبعية هذا الأخير لها والسيطرة على منظماتها وإضعافها لتصبح ذات تواجد شكلي، تابع للسلطة، محدودا في مجال حركته، محاصرا بقيود قانونية وإدارية وتمويلية مما يحد من فعاليتها ويضعف الإقبال على المشاركة والانضمام إليها.

• **عدم فعالية الجهاز الإداري للحكومة :** على الرغم من اهمية الجهاز البيروقراطي الفعال في عملية التنمية، الا انه يعرف مشاكل ومظاهر مشتركة في الدول العربية والنامية لخصها "فيريل هيدي" فيما يلي⁽³²⁾:

- الإدارة العامة في هذه الدول إدارة مقلدة أكثر منها أصلية.
- توجه الأجهزة الادارية لتحقيق اهداف أخرى غير الاهداف التي وُجدت من اجلها.
- افتقار تلك الأجهزة الى إطارات كفؤة قادرة على تخطيط وتنفيذ برامج التنمية.
- التناقض بين ماهو رسمي والوضع على الواقع.
- إدارة منغلقة لا تقبل التغيير، تسعى الى ابقاء الوضع الموروث على ما هو عليه ما دام يخدم فئة معينة ويعطيها امتيازات .

ان الملاحظة البسيطة لممارسات الكثير من أنظمة الحكم العربية تجعل التفاؤل بمستقبل الحكومات العربية أمرا صعبا، خاصة مع انتشار الممارسات الفاسدة في الأجهزة الحكومية والإدارات العمومية وتجذرها، وانحراف سلوك الإداريين الذين عُين معظمهم بالوساطة والمحسوبية رغم عدم أهليتهم لتأدية الوظائف الموكلة إليهم، وانتقلوا من أدائهم لوظائفهم من "خدمة المواطن" الى "خدمة أشخاص" في ظل استفحال الفساد الإداري وغياب المراقبة والمساءلة وسيادة القانون، لذلك فان اي محاولة للإصلاح او التطوير لن تجد نفعا إذا لم يتم إحداث إعادة هندسة للبنى القائمة وليس مجرد إصلاحات سطحية او شكلية. ومن هنا نطرح التساؤل حول مدى شرعية الحكومات العربية التي تتوجه نحو تبني مشاريع حكومات الكترونية في ظل العولة.

The issue for these nations is not 'if e-Government' but 'how e-Government'.⁽³³⁾

والمسألة الآن ليس حول ضرورة الحكومة الالكترونية بل كيف يتم تحقيقها فالأمر اليوم أصبح حتميا وليس خيارا.

تكون الحكومة شرعية حسب "هربرت كيلمان" Herbert Kelman الحكومة عندما " يُقبل بها كصاحبة الحق في ممارسة سلطاتها وهكذا فلما تتقدم إدارة النظام السياسي الشرعي بمطالب يقبل بها المواطنون....وقد يقتنع مواطن فرد او لا يقتنع بقيمة ما يطلب منه القيام به، وقد يكون متحمسا او غير متحمس لتنفيذه ومع ذلك يستجيب برضى مع المطلب دون ان يشعر انه اكره على ذلك، ويعتبر واجبه ان يقوم بذلك"⁽³⁴⁾، ان هذا الشعور والثقة هو ما تحتاجه الحكومات العربية التي أضاعت بممارساتها ثقة جمهورها الذي اصبح ينفر منها ويتجنب ما استطاع إجراء معاملات تقربه من الأجهزة الحكومية التي ترسخ في ذهنه انها سجيئة منطقتها الخاص، وهي ذات طابع تسلطي فئوي لا تخدمه بل تخدم فئة معينة هو لا ينتمي اليها.

وتتميز الحكومات التسلطية بخصائص عديدة نذكر أهمها⁽³⁵⁾:

- السيطرة على منظمات المجتمع المدني وجعلها امتدادا لأجهزة الدولة.
- تعتمد على العنف والقوة .

- إفراغ الانتخابات من محتواها.
- عدم تمثيل الحكومات لكل شرائح المجتمع ومصالحتها.
- الإنفاق الكبير على الأجهزة الأمنية كالجيش.
- الدساتير الملغاة أو المؤقتة أو المعدلة.

ويشير "برهان غليون" أن الكثير من الحكومات العربية التسلطية تحمل في خطابها الرسمي شعار التغيير تماشياً مع دعوات التحول الديمقراطي في غياب مضمون حقيقي للمفهوم، واصفاً الدول العربية بمؤسسات خاصة توظف سيطرتها المطلقة وتتغلغل في المجتمع من أجل تحقيق مصلحة النخبة الحاكمة، من خلال تمحورها على أدواتها وأجهزتها القمعية وغلق المجال السياسي أمام القوى السياسية، الأمر الذي يفقد نظام الحكم شرعيته⁽³⁶⁾.

لم تستطع الكثير من الأنظمة العربية أن تعبر عن تطلعات شعوبها رغم ما تزخر به من موارد مادية وطبيعية وبشرية بشكل متفاوت، كما فقدت طابعها كممثل حقيقي لمختلف القوى الاجتماعية وعجزت عن بناء أطر فكرية وسياسية وإدارية توحد الجماعات، هذا الفشل كان نتيجة للفلسفة التي تقوم عليها هذه الأنظمة والقاضية بتحقيق المصلحة الخاصة لفئات وعصبيات محددة وإهمال المصلحة العامة لكل فئات وشرائح المجتمع الذي أرهقته مظاهر الفساد والمحسوبية وسيادة قانون الغلبة للأقوى وصاحب السلطة في ظل غياب المساءلة والمحاسبة.

2. الإخفاق السياسي لأنظمة الحكم العربية

يشير الدكتور "حسين علوان" إلى مفهوم "الإخفاق السياسي لأنظمة الحكم العربية" والذي أنتجته النخب العربية الحاكمة ومازالت تعيد إنتاجه من خلال ثقافة سياسية متخلفة تركز التسلط السياسي وتحبط كل محاولات المشاركة السياسية مما يعرقل التحول الديمقراطي ويولد أزمة حكم⁽³⁷⁾، ومن الجلي أن الثقافة السياسية في الدول العربية هي ثقافة الخضوع للنظام السياسي، والتي تقوم على اعتبار المواطنين رعايا تابعين لا مشاركين فاعلين، وتدفع المواطنين إلى اللامبالاة والابتعاد عن الشأن السياسي وعدم المشاركة الإيجابية فيه.

يظهر هذا الشرح بشكل واضح في التباين العميق بين الخطاب السياسي الرسمي الديماغوجي الذي يعتمد على تغطية الفجوة وطمس معالمها بتقديم السلطة والمجتمع على انهما كتلة متجانسة، والخطاب الشعبي الذي يشكك في مصداقية الجهات الرسمية وتعبيرها عن مصالح قوى السلطة والفئات المتحالفة معها⁽³⁸⁾.

إن دولة الاستقلال برأى محمد علوان جاءت كسد فراغ سياسي وسلطوي ومؤسسي وإداري ولم تأت خالصة نتيجة تطور طبيعي، فمن الناحية المؤسسية ورثت "دولة الاستقلال" الكثير من

مؤسسات الاستعمار وتنظيماته القانونية والسياسية، فحتى الجهاز الإداري الذي يمثل النواة المؤسسية لبناء الدولة الوطنية تم الاحتفاظ به، لذلك فإن بناء الدولة في الجزائر مثله مثل الكثير من الدول العربية مازال لم يكتمل ليحقق الاجماع الوطني ويوفق ويؤلف بين الجماعات المتعددة بينها ضمن كيان وطني على أساس الانتماء الوطني لا الفئوي العصبوي⁽³⁹⁾.

لا تزال الانظمة العربية متخلفة سياسيا للحديث عن حكومة الكترونية ذات مستوى متقدم من النضج، حيث لم تصل هذه الانظمة حتى الى تحقيق سيادة القانون الذي يجب ان يعلو على الجميع في ظل دول القانون والمؤسسات لا دول الاشخاص والفساد، ترفع شعار الديمقراطية شكليا وهي تحتكر السلطة احتكارا مطلقا ولم تنجح في تحقيق انتخابات نزيهة تعزز شرعيتها مع العزوف المتنامي عن الاقتراع والمشاركة في الانتخابات.

يشير الدكتور خميس حزام والي إلى أن علاقة المواطن بسلطته في الدول العربية يسودها الخوف والشك و عدم ثقة كل طرف في الآخر في زمن تتسابق فيه الدول نحو المعرفة والتقدم العلمي، فالأنظمة السياسية العربية تواجه أزمة* شرعية مما يجعلها تتجه نحو ممارسة العنف والقهر حفاظا على بقائها في الحكم في حين ان جوهر الشرعية هو قبول المواطنين الطوعي بالحكومة وقراراتها وسياساتها او كما يقول ابن خلدون هي "العهد على الطاعة" وكما يرى ماكس فيبر ان النظام يكون شرعيا عند الحد الذي يشعر فيه المواطنون انه صالح يستحق التأييد والطاعة⁽⁴⁰⁾.

الشرعية هي ان يحظى النظام الحاكم وقراراته بالقبول والتأييد من قبل أغلبية المواطنين بدون قهر او إكراه، ومسألة شرعية الأنظمة العربية الحاكمة من المسائل التي يجب على الدول التي تريد فعلا الحفاظ على استمرارية أنظمتها ومواجهة التحديات المتزايدة ان تقف عندها وتسعى جديا لإيجاد الحلول لها ثم الحديث عن مسائل تشكل امتدادا لوضع طبيعي لعلاقة الحاكم بالمحكوم في ظل الديمقراطية وسيادة القانون، وهنا نتساءل: هل المواطن العربي يرى حكومته بمنظور الشرعية والتأييد لينجح الانتقال الى حكومات الكترونية ؟

3. المواطن العربي وثقافة الخضوع والتبعية

تعتبر الثقافة السياسية معيارا قيميا لشرعية النظام السياسي ومدى تطوره ومن ثمة يمكن تصنيفه الى نظام سياسي متطور او متخلف⁽⁴¹⁾. وتمثل الثقافة السياسية باعتبارها مجموعة من الاتجاهات والمعتقدات نحو المسائل والموضوعات السياسية عنصرا بالغ الأهمية في تحديد السلوك السياسي للمواطنين اتجاه السلطة السياسية خاصة فيما يتعلق بقبول وتوافق او رفض ومعارضة مخرجات النظام السياسي للدولة والمشاركة او العزوف عن العمل السياسي.

المشاركة السياسية هي عمل تطوعي من قبل المواطن بهدف التأثير على تصميم السياسات العامة وإدارة الشؤون العامة أو اختيار القادة السياسيين على كل المستويات⁽⁴²⁾، وتعد المشاركة السياسية

من شروط عملية التحول الديمقراطي أين يفتح المجال السياسي أمام جميع الفاعلين وتفتح معه السلطة أمام التداول السلمي عليها، ويتباين مستوى المشاركة السياسية باختلاف الأنظمة السياسية، لكنها تبدو أكثر وضوحاً في ظل الأنظمة الديمقراطية التي تتيح مساحات أكبر من العدالة والحرية واحترام حقوق الإنسان، ونزاهة وشفافية في الانتخابات، وتتضاءل في الدول العربية ذات الطابع التسلطي البعيد عملياً عن الديمقراطية.

يرتبط مفهوم المشاركة السياسية بمفهوم المواطنة التي تدفع الأفراد إلى المشاركة الإيجابية في العملية السياسية والمساهمة الطوعية في الحياة السياسية بالنظر إلى قدرتهم على التأثير فيها⁽⁴³⁾، وترتبط المواطنة بالممارسة الديمقراطية والتي تنقل الفرد من مجرد تابع للسلطة إلى مواطن مشارك وموجه للسلطة السياسية مما ينشئ رابطة جديدة بينهما قائمة على المساواة بين جميع المواطنين في الحقوق والواجبات والولاء السياسي للسلطة المنبثقة من إرادة الشعب نفسه والتي تستمد شرعيتها أيضاً منه⁽⁴⁴⁾، وتتعلق المواطنة حسب حسين علوان بـ " تأميم السلطة السياسية" بمعنى نقل السلطة السياسية من احتكار الحاكمين إلى سلطة ذات ملكية جماعية تعمل بصيغة مؤسسات وبموجب القانون، فالديمقراطية تمثل الإطار الذي يمكن أفراد المجتمع من ممارسة حقوق المواطنة من جهة، وأداة لتمكين الحكام من الشرعية التي تبرر سلطتهم من جهة أخرى⁽⁴⁵⁾.

لا تستطيع الحكومات العربية أن تتدرج بنجاح عبر مراحل مشاريع الحكومة الإلكترونية إلا إذا اكتسبت شرعيتها المفقودة، ولن تكتسب طابع الشرعية إلا لو اقتنعت بضرورة الانفتاح ديمقراطياً على الشعب وقبوله كشريك في الحكم، ويمكن الاستعانة بالتقنيات الحديثة للاتصال في إطار الحكومة الإلكترونية التي تساهم في تعزيز الطابع الشرعي للحكومات وتجسيد فكرة رضا المواطن عن حكومته وحقه في الممارسة السياسية الفعلية خاصة وأن المواطن العربي فقد الوازع الداخلي للعمل باتجاه دعم الأهداف العامة التي تطرحها حكومته وعزوفه عن ممارسة حقوقه وأداء واجباته السياسية اتجاه وطنه، مما يوضح حجم تآكل شرعية العديد من الأنظمة السياسية العربية وعدم ولاء الشعب له بسبب عدم رغبته في استيعاب آراء القوى الاجتماعية والسياسية في البلاد إضافة إلى عدم التناوب الديمقراطي على السلطة والتفرد بها معظم الأحيان.

يعتبر تشكيل معالم التوجه السياسي الجاد نحو تحقيق حكومة إلكترونية أمر حيوي ومحدد أساسي من محددات نجاح أو فشل المشروع، ويكون هذا من خلال الفهم الواضح لجوهر الحكومة الإلكترونية بأنها تخص "الحكومة" أكثر منها "الوسائل الإلكترونية" قصد إعادة صياغة العلاقات الداخلية والخارجية بمساعدة تكنولوجيا المعلومات طبعاً في حالة تناسب جوهر المشروع (المشاركة والشفافية وسيادة القانون) مع فلسفة السلطة القائمة ومدى رغبته الصادقة والحقيقية في تغيير الوضع القائم.

الخاتمة

في الأخير ندعم قول العديد من الفقهاء و المختصين أمثال (بيتر داركر) ان الإدارة العامة هي السبب في تقدم المجتمعات أو تخلفها فالإدارة الناجحة هي التي تخلق دولة ناجحة أما الإدارة السيئة فتكرس التخلف في الدولة، وانه لا توجد دولة متقدمة ودولة متخلفة وإنما توجد إدارة ناجحة وإدارة غير ناجحة، لذلك ينبغي لأداء الجهاز الإداري الحكومي يجب ان يواكب التحولات الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية والثقافية للبيئة الداخلية والخارجية.

الحكومة الالكترونية تخص الحكومة أكثر من الوسائل التكنولوجية، فهي وسيلة وليست غاية، وسيلة لتحقيق حكومة أفضل، حكومة لا تنام، ساهرة على القيام بالمهام التي كلفت بها، لذلك فيمكن اعتبارها وسيلة للتنمية السياسية والتخلص من التخلف السياسي في الدول العربية التي تعاني أنظمتها السياسية من أزمة بنيوية على صعيد الفكر والممارسات والمؤسسات السياسية والتي ستشكل عائقا في وجه التحول والتدرج في مراحل مشروع الحكومة الالكترونية، خاصة مع تحول الحكم إلى بؤرة صراع بين مختلف القوى التي تسعى للوصول إليه، فبناء "الدولة الوطنية" لم يكتمل في الدول العربية خاصة انه لم ينشأ نتيجة سيرورة تاريخية وتطور اجتماعي طبيعي بل نتيجة تجزئة استعمارية، من هنا يجب التركيز على التنمية السياسية من خلال إعادة صياغة شرعية السلطة من الشرعية الفئوية او الثورية الى الشرعية المستمدة من إرادة الشعب وفقا للمبادئ الديمقراطية تجعل المجال السياسي فضاءا تشاركيا مفتوحا ضمن "دولة القانون" ودولة الحكم الرشيد" التي لا تشكل أمرا طوباويا لا يمكن تحقيقه في السياق العربي و ليست لغزا لا يمكن حله، فالتأسيس لـ "دولة القانون" و "الحكم الرشيد" هو ما يجب النظر اليه و هو المطلب الأولي بالرعاية في الدول العربية ليمكننا التفاوض بمستقبل مشاريع الحكومة الالكترونية وامكانية وصولها الى مرحلة النضج التي تتيح الفرصة للمحكومين التواصل مع حكامهم والمشاركة في اتخاذ القرار.

تعرف الحكومات العربية أزمة حكم عميقة، فهي لا تزال بعيدة عن ثقافة المشاركة في ظل الزعامة الفردية والدور الأبوي للقادة والرؤساء الذين يفرضون هيمنتهم على صنع القرار وتهميش وإقصاء القوى السياسية والشعبية الرسمية والغير رسمية وإضعاف منظمات المجتمع المدني، لذلك فان الحديث عن ارتقاء ممارسات هذه الحكومات وإشراك الفاعلين الكترونيا في صياغة السياسات العامة لا يزال مبكرا مع كل ما تمارسه معظم السلطات العربية من قمع وتعتيم وفساد ومع ثقافة الخضوع التي تجذرت في المواطن العربي، ولن تنجح مبادرات الحكومة الالكترونية إلا بتطافر سواعد المواطنين الزهاء الراغبين في تنمية أوطانهم لا تنمية التخلف من خلال احداث ثورة في التفكير والممارسة بعيدا عن شخصنة السلطة والانتقال الى بناء دولة وطنية، دولة قانون ومؤسسات.

اختبار الفرضيات

- الفرضية الأولى: الوضع السياسي السائد في معظم الدول العربية يعرقل مبادرات الحكومة الالكترونية

تبين من خلال البحث التحقق من صدق الفرضية الأولى، حيث توصلنا إلى ان الأنظمة السياسية العربية تعرف أزمة حكم عميقة أدت الى حرمان فئة واسعة من المواطنين من حقوقهم الأساسية مما أدى إلى استقالة جماعية للشعوب العربية من أداء واجباتهم نحو أوطانهم أو الاهتمام بالشأن العام لاقتناعهم ان السلطة محاطة بالوصوليين والمتسلقين الذين يكرسون الممارسات الفاسدة والزبونية، فالطريق ليس معبدا وسهلا للارتقاء بالعمل الحكومي وإحداث ثورة سلوكية، ثقافية، سياسية، اقتصادية... الخ، لذلك فمن المفترض ان يتوقع ويتحسب القائمين على مثل هذه المبادرات مقاومة شديدة للتغيير يجب إدارتها، احتوائها والتحكم فيها لإنجاح إقامة حكومات الكترونية.

- الفرضية الثانية: الحكومة الالكترونية نموذج غربي غير صالح للدول العربية

ان القول بان الحكومة الالكترونية نموذج غربي غير صالح في البيئة العربية ليس له أساس من الصحة، فحسب ما تم التوصل إليه فان البيئة العربية غير جاهزة حاليا لتحقيق نضج الكترو-حكومي، وهي تعاني من تخلف في العديد من البنى خاصة منها البنية السياسية، وتحقيق نتائج ايجابية في مبادرات رقمنة الأعمال الحكومية بمراحل متقدمة أمر صعب جدا لكنه غير مستحيل اذا توفرت العديد من العوامل في مقدمتها الرغبة والإرادة السياسية لأصحاب القرار الذين يمكنهم تكييف الخصوصية القطرية مع متطلبات العصر (الجاهزية) وإحداث تغييرات جذرية في العديد من أوجه القصور التي تعيق تحقيق تلك المشاريع من خلال استراتيجيات على المدى المتوسط والطويل مما يستدعي فترة زمنية أطول لتحقيق حكومات الكترونية عربية.

في الاخير نخلص الى انه يمكن للحكومات العربية الواعية الاستعانة بالوسائط الالكترونية لإقامة نموذج سياسي يستند إلى مبادئ الشفافية والمشاركة والتعاون، وهذا تغيير ثقافي يجعل الحكومة والمواطنين وأصحاب المصلحة الآخرين من المجتمع بمثابة شركاء، وهذا ما يجب على الحكومات العربية الاقتناع به وتجسيده عبر زيادة فتح معلوماتها لأصحاب المصلحة كاستجابة لمبادئ الحكم الراشد الذي تنادي به الشعوب العربية وكذا المنظمات الدولية.

الهوامش :

¹ منشورات الاتحاد الدولي للاتصالات، المسألة 17-3/2: التقدم المحرز في أنشطة الحكومة الإلكترونية وتحديد مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية لفائدة البلدان النامية، متاح على الموقع www.itu.org، تاريخ الاطلاع 2017/02/26.

- ² مصطفى يوسف الكافي، الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دمشق: دار رسلان للنشر والتوزيع، 2009، ص13.
- ³ عبد الحميد قرفي، الإدارة الجزائرية مقارنة سسيولوجية، الجزائر: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2008، ص104.
- ⁴ علي لطفي، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق الفعلي، ورقة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر الدولي السادس حول الإدارة العامة الجديدة والحكومة الالكترونية المنعقد من 9-12 ديسمبر 2007، دبي، ص03.
- ⁵ مصطفى يوسف الكافي، الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دمشق: دار رسلان للنشر والتوزيع، 2009، ص20.
- ⁶ إبراهيم قنديلجي، الحكومة الالكترونية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2015، ص76.
- ⁷ منشورات الاتحاد الدولي للاتصالات، مرجع سابق.
- ⁸ Dan Lupua, Corina Georgiana Lază, Influence of e-government on the level of corruption in some EU and non-EU state, 7th International Conference on Globalization and Higher Education in Economics and Business Administration, GEBA 2013, p366.
- ⁹ رافت رضوان، مرجع سابق، ص17.
- ¹⁰ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص71.
- ¹¹ Amitabh Ojha, Shailendra Palvia and M. P. Gupta, A Model for Impact of E-Government on Corruption: Exploring Theoretical Foundations , India, P160.
- ¹² منشورات الاتحاد الدولي للاتصالات، مرجع سابق.
- ¹³ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص53.
- ¹⁴ عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص40.
- ¹⁵ عامر ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص64.
- ¹⁶ منشورات الاتحاد الدولي للاتصالات، مرجع سابق.
- ¹⁷ عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص42.
- ¹⁸ عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص50.
- ¹⁹ عامر ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص64.
- ²⁰ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص54.
- ²¹ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص69.
- ²² عامر ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص45.
- ²³ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص70.
- ²⁴ عامر ابراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص50.
- ²⁵ المرجع السابق، ص45.
- ²⁶ نفس المرجع.
- ²⁷ غازي فيصل حسين، التنمية السياسية في بلدان العالم الثالث، ط1، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص118.
- ²⁸ عبد الحميد قرفي، مرجع سابق، ص107.
- ^{*} للمزيد من التفاصيل انظر في مفهومي الاعلام والاتصال
- ²⁹ Hichem Sharabi, Neopatriarcat, Alger : Edition Marinoor, 1995, p23.
- ³⁰ غازي فيصل حسين، مرجع سابق ذكر، ص24.
- ³¹ يومدين طاشمة، مرجع سابق، ص117.
- ³² يومدين طاشمة، مرجع سابق، ص139.

³³Heeks Richard, E-government in Africa: Promise and Practice, iGovernment Working Paper Series, Paper n 13. Institute for Development Policy and Management University of Manchester, 2002, P18.

³⁴ خمیس حزام والي، إشكالية الشرعية في الأنظمة السياسية العربية مع الإشارة إلى تجربة الجزائر، بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، 2008، ص 23.

³⁵ محمد علوان، إشكالية بناء ثقافة المشاركة في الوطن العربي، بيروت: المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع مجد، ط 1، 2009، ص 66.

³⁶ برهان غليون، الديمقراطية العربية- جذور الأزمة وأفاق النمو، بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، ط 1، 1994، ص ص 123-745.

³⁷ محمد علوان، مرجع سابق، ص 08.

³⁸ نفس المرجع، ص 20.

³⁹ نفس المرجع السابق، ص 38.

* تباينت التعريفات المتعلقة بالأزمة بين اعتبارها حدثاً، حالة، مشكلة، صراعاً... وغيرها. والأزمة عند الصينيين We-Si وتعني خطر وفرصة، فهي من جهة خطيرة تهدد كيان معين (فرد- مؤسسة- دولة) يجب معالجتها وهي كذلك فرصة يجب استغلالها واقتناصها. ويعرف عبد الله البلداوي الأزمة على أنها مجموعة الظروف والأحداث التي تنطوي على تهديد واضح للوضع الراهن المستقر في طبيعة الأشياء، وهي النقطة الحرجة والحاسمة التي يتحدد عندها مصير الكيان المعني ولها مراحل عدة: مرحلة الميلاد، مرحلة النمو، مرحلة النضج، مرحلة الانحسار، مرحلة الاختفاء. من أهم خصائصها:

- التعقيد والتشابك والتداخل في عناصرها.
- مصدر او مصادر للخطر والتهديد.
- درجة عالية من التوتر.
- تسارع الأحداث.
- الحيرة في الاختيار بين البدائل المطروحة.
- ضغط أزموي يتولد عن قوى ضاغطة على الكيان المعني او متخذ القرار.
- تتطلب الأزمة إيجاد او ابتكار وسائل لمواجهةها والتصدي لها.

⁴⁰ خميس حزام والي، مرجع سابق، ص 21.

⁴¹ نفس المرجع السابق، ص 13.

⁴² عبد العزيز إبراهيم عيسى ومحمد محمد عبد الله عمارة، السياسة بين النمذجة والمحاكاة، ط 1، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2004، ص 178.

⁴³ محمد علوان، مرجع سابق، ص 96.

⁴⁴ نفس المرجع، ص 99.

⁴⁵ نفس المرجع، ص ص 98-105.