

مراحل و معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية

إعداد

د/ لعمى أحمد

جامعة قاصدي مرياح ورقلة

إعداد

أ/ الداوي خيرة

جامعة قاصدي مرياح ورقلة

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى إبراز مراحل و معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث يمكن بناء هذا المشروع من خلال ربط المواطنين و المؤسسات الحكومية و مؤسسات الأعمال و مؤسسات المجتمع المدني بنسق الكتروني موحد، مما يسمح بإجراء مختلف التعاملات بين هذه الأطراف، و يتم هذا بتوفير الجهد و الوقت مما يحقق لهذه المؤسسات أهم مزايا رفع مستوى أداء وظائفها المستخدمة في الاقتصاد الرقمي.

الكلمات الدالة: الحكومة الإلكترونية، الحكومة التقليدية، الأنترنت، معوقات الحكومة الإلكترونية.

Résumé:

Cette étude vise à mettre en évidence les étapes et les obstacles à la mise en œuvre de l'e-gouvernement, où ils peuvent construire ce projet en associant les citoyens et les institutions gouvernementales, les entreprises et les organisations de la société civile dans un format électronique standard, ce qui permet différents rapports entre ces parties, et fournit une tension et temps, la réalisation de ces institutions les avantages les plus importants de l'amélioration de la performance et de fonctions utilisées dans l'économie numérique.

Mots clés : e-gouvernement, le gouvernement traditionnel, Internet, e-gouvernement obstacles.

المقدمة:

لقد شهد العالم مجموعة من التطورات التي مست تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، مما أدى إلى ظهور مفهوم جديد سمي بالاقتصاد الرقمي الذي قام بإلغاء كل الحواجز، الأمر الذي ساهم في ظهور ما يعرف بالمنتجات الرقمية مما ساعد هذا دخول العالم الافتراضي للأعمال و تحويل النشاط الاقتصادي من التقليدي إلى النشاط الافتراضي القائم على الانترنت و ظهور الخدمات الالكترونية في عالم الاعمال الالكترونية.

و لهذا لا بد على الجزائر مسايرة كل هذه التطورات و محاولة الاستفادة منها، و في اطار مشروع الجزائر " الحكومة الالكترونية 2013" فإنها مطالبة بتطوير حكمها من المفهوم الكلاسيكي إلى مفهوم الحكومة الالكترونية.

من خلال هذه الورقة البحثية التي تحاول مناقشة مراحل و معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية و ذلك من خلال طرح الاشكالية التالية فيما تتمثل مراحل و معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية؟ و من أجل الاجابة على هذه الاشكالية المطروحة نقوم بعرض النقاط التالية.

أولاً: الاطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية.

ثانياً: مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية.

ثالثاً: الآثار الايجابية و الآثار السلبية المترتبة عن التحول للحكومة الالكترونية.

رابعاً: معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية.

أولاً: الاطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية

إن التطورات السياسية والاقتصادية و الاجتماعية و التكنولوجية التي حدثت أدت إلى ظهور الحكومة الالكترونية، و قبل أن نتعرف على الحكومة الالكترونية نعرف الحكومة التقليدية حيث تمثل هذه الحكومة القاعدة الأساسية لنموذج الحكومة الالكترونية، و تعرف الحكومة التقليدية على أنها الكيان التنظيمي الذي تشكله الدول من أجل إدارة شؤون البلاد و اتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بالمستقبل السياسي و الاقتصادي والاجتماعي، على أن تغطي هذه الادارة مجالات التخطيط الاستراتيجي الاقتصادي و العسكري و الأمني، و تنمية الناتج القومي و تعليم المواطنين والمحافظة على صحتهم وتحسين ظروفهم المعيشية و ادارة الأزمات و تنمية علاقات البلاد مع العالم الخارجي.¹

1-1- مفهوم الحكومة الالكترونية: هناك عدة تعريفات مختلفة للحكومة الالكترونية تتمثل في:

تعرف الحكومة الالكترونية على أنها "عبارة عن عملية تحويل الخدمات الحكومية من الصيغة الورقية الى الصيغة الالكترونية ، وهذا باستخدام اجهزة الكمبيوتر وشبكات الاتصال و البرمجيات اللازمة لذلك".² كما تعرف الحكومة الالكترونية حسب منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية (OECD) بأنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات خصوصا الانترنت و ذلك بهدف الوصول الى حكومات افضل".³ كما تعرف الحكومة الالكترونية على أنها "المصلحة او الجهاز الحكومي الذي يستخدم التكنولوجيا المتطورة و خاصة الحواسيب الالية و خاصة شبكات الانترنت التي توفر المواقع الالكترونية المختلفة لدعم و تعزيز الحصول على المعلومات و الخدمات الحكومية و توصيلها للمواطنين و مؤسسات الاعمال في المجتمع بشفافية و بكفاءة و بعدالة عالية".⁴ كما تعرف الحكومة الالكترونية من خلال البنك الدولي على أنها "مصطلح حديث يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من أجل زيادة كفاءة و فعالية و شفافية و مساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن".⁵

كما تعرف الحكومة الالكترونية على أنها "النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية (التقليدية) حيث الاولى تعيش في الشبكات الالكترونية و الانظمة المعلوماتية ، أما الثانية تعيش في اجهزة الدولة".⁶ و من خلال ما سبق يمكن اعطاء تعريف شامل للحكومة الالكترونية هي عبارة عن الاستخدام الفعال للتقنيات و للمعلومات والاتصالات و ذلك من اجل ضمان تسهيل مختلف العمليات الادارية فيما بينها. إن نجاح الحكومة الالكترونية يعتمد على نقطتين هما:⁷

1- مدى جاهزية القطاعات الحكومية لتقديم الخدمات الالكترونية : حيث يتأتى ذلك من خلال

تحديث قطاعات الدولة و تدعيمها بأحدث ما توصلت اليه تقنيات الاتصالات و المعلومات للمساعدة في تقديم الخدمات الحكومية الكترونيا.

2- تشير المعارف و الخبرات في المجالات المرتبطة بتقديم الخدمات الحكومية الكترونيا و تعميق

المفاهيم و الخبرات التي تساعد مديري و منسوبي تقنية المعلومات في القطاعات الحكومية في تطبيق مفاهيم الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها من جانب و التوعية لتعريف المجتمع بمزايا التحول الى المجتمع الرقمي و كيفية الاستفادة من الخدمات الالكترونية من جانب اخر.

1-2- أهمية الحكومة الالكترونية:

إن أهمية الحكومة الالكترونية تكمن في عملية تطوير الخدمات الالكترونية التي تهدف إلى عملية تنمية الاستثمارات و تسهيل التعاملات بين القطاعات المختلفة عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات و

توافر المعلومات على الشبكة الالكترونية لكافة المجتمع بغض النظر عن موقعهم الجغرافي أو مستواهم الاجتماعي.

إن التقنيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، حيث هذه التقنيات دفعت إلى حدوث تغيرات هائلة و مؤثرة و التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية، و حدوث هذا الاخير (التحول) كان بفعل مجموعة من التطورات و المسببات التي ساهمت في ظهور الحكومة الالكترونية و التي تتمثل في: 8.

■ الأسباب السياسية: حيث تمثلت هذه الأسباب في:

- ظهور مفهوم العولمة؛
- التنافس السياسي حول كسب رضا الجمهور و ذلك من خلال تقديم خدمات أسهل لا سيما في المجتمعات المتقدمة؛
- دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الالكترونية في البلدان النامية.

■ الأسباب التكنولوجية: و تتمثل في:

- ظهور شبكة الأنترنت؛
- تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات، حيث أصبحت الثقة بالشبكة و أمنه أمرا ممكنا؛
- ابتكار تقنية الاقتصاد الالكتروني.

■ الأسباب الاقتصادية: و التي تتمثل في:

- ظهور التجارة الالكترونية؛
- التوجه نحو مشاريع الخصخصة و ما يتطلبه من تواصل مع مختلف القطاعات؛
- استغلال الحكومات بما توفره التكنولوجيا في خفض مستوى التكاليف.

■ الأسباب الاجتماعية: و تتمثل هذه الأسباب في ما يلي:

- زيادة الوعي العام بالتكنولوجيا و الأنترنت؛
- ارتفاع درجة معرفة المواطن لما هو ممكن تحقيقه تكنولوجيا.

3-1- أهداف الحكومة الالكترونية:

هناك جملة من الاهداف للحكومة الالكترونية تتمثل في: 9

- رفع مستوى الكفاءة و الفعالية للعمليات و الاجراءات داخل القطاع الحكومي و ذلك عن طريق:

- تحسين مستوى الكفاءة في استخدام وتوظيف تقنيات المعلومات؛
- الاستفادة من التجارب المثلى في أداء الاعمال؛
- الدقة في انجاز الوظائف المختلفة.

- **تقليل التكاليف الحكومية (حكومية - حكومية) عن طريق:**
- تحسين و تطوير و هندسة إجراءات الأعمال؛
- تسهيل تدفق و سريان الاعمال بشفافية و سهولة عالية؛
- تقليل الاجراءات و المعلومات المكررة ضمن سلاسل حلقات الأعمال؛
- تشجيع الوحدة و التكامل و التبادل الانى للبيانات.
- **رفع مستوى رضا المستفيدين من الخدمات التي تقدم لهم (حكومية - مواطن) وذلك عن طريق:**

- تسهيل استخدام الخدمات الحكومية؛
- تقليل الوقت المستغرق في حصول المستفيد من الخدمة المحتاج إليها؛
- تقديم بيانات دقيقة و في الوقت المناسب حسب الحاجة.
- **مساندة برامج التطوير الاقتصادي (حكومية - أعمال) عن طريق:**
- تسهيل التعاملات بين القطاعات الحكومية و قطاعات الأعمال؛
- تقليل تكاليف التنسيق و المتابعة المستمرة؛
- زيادة الفرص الوظيفية؛
- زيادة العوائد الربحية للتعاملات الحكومية مع قطاعات الاعمال؛
- تشجيع بناء و نشر بنىات تحتية لتقنية المعلومات عالية الكفاءة؛
- فتح فرص استثمارية جديدة خاصة بقطاع المعلومات؛
- تحقيق درجة عالية من التكامل بين المشاريع الحكومية و القطاعات الخاصة فيما يخدم الاقتصاد الوطني.

إن الهدف الرئيسي الذي تسعى الحكومة الالكترونية إلى تحقيقه هو الانطلاق بالخدمات الحكومية و الخروج بها من نطاقها الجغرافي و امكاناتها البشرية المحدودة و توصيلها إلى المستفيدين في أماكن تواجدهم في المدن و الأرياف في وقت قياسي و على مدار الساعة.

4-1- المكونات الرئيسية للحكومة الالكترونية:

هناك خمسة مكونات رئيسية للحكومة الالكترونية تتمثل في:¹⁰

- **البنية التحتية لخدمة الحكومة الالكترونية:** و التي تتمثل في:
- تطوير شروط التعاقد و المواصفات القياسية من النواحي القانونية؛
- تصنيف المعلومات و وضع نظم السرية للتوصل للمعلومات المطلوبة؛
- وضع اطار و شروط تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة؛
- تصميم موقع الحكومة على الانترنت؛

- وضع الاطار لأنسب تقنية لتطوير النظم و التطبيقات.
- **شبكة الاتصالات الحكومية:** وتتمثل في:
 - خلق شبكة اتصالات حكومية تسمح بتبادل المعلومات بسرعة طبقا لقواعد السرية المطلوبة؛
 - تصميم الشبكات و تركيب أجهزة الاتصالات اللازمة لربط مباني الوزارات و الحكومة بشبكة الانترنت؛
 - التأكد من الاستخدام الأمثل لشبكة التليفونات الحالية؛
 - تصميم و تنفيذ الشبكات الخاصة بين المباني المتباعدة للجهة الواحدة.
- **تقديم الخدمات للمواطنين عبر الشبكات:** حيث تتمثل في:
 - خلق مراكز خدمة لتوصيل و تفعيل الخدمات للمواطنين؛
 - تقديم خدمة شهادات تحقيق الشخصية الالكترونية مجانا؛
 - تفعيل مشاركة المواطنين عن طريق خلق مجموعة حماية خدمات المواطنين.
- **أعمال الوزارات و الهيئات و الادارات المحلية:** و تتمثل في:
 - دراسو وتصميم وتنفيذ و المساعدة في تشغيل النظم؛
 - ميكنة النظم المالية كالموازنة و الحسابات و المشتريات و المخازن؛
 - ميكنة النظم الادارية (مثل شؤون العاملين و الأجور)؛
 - ميكنة نظم تبادل المعلومات و الوثائق بين الجهات الحكومية.
- **المشتريات الحكومية الكترونيا عبر الشبكات:** و تتمثل في:
 - نظام الكتروني للمشتريات الحومية باستخدام شبكة الأنترنت؛
 - جداول للموردين و أسعار السلع و الخدمات؛
 - الاتصال المباشر بين مقدم السلعة و الخدمة و المستفيدين منها؛
 - تقديم بيان بالخبرة السابقة و عروض الأسعار و خطابات الضمان و غيره؛
 - زيادة المنافسة السعرية و التخلص من عمولة الوسطاء دون المساس بالخصوصية أو شفافية اسناد العمليات و المناقصات؛
 - رفع كفاءة توفير الاحتياجات بأفضل مواصفات و أسعار و اقل فترة ممكنة؛
 - خفض الاعمال الورقية و زيادة رضا المتعاملين من موظفي الحكومة؛
 - زيادة كفاءة استغلال المخزون.

5-1- متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية:

إن تطبيق الحكومة الالكترونية يتطلب مجموعة من الأساسيات التي تمثل البنية التحتية الضرورية وهذا من أجل إقامة هذا المشروع والتي تتمثل في:¹¹

❖ توفير البنية التحتية اللازمة للاتصالات:

إن استخدام تقنيات المعلومات لتحسين أعمال الحكومة الإلكترونية يتمكله عبر شبكات الاتصال ولهذا فإن المسؤولية الأكبر في هذا السياق تقع على عاتق وزارة الاتصالات في السهر على توفير وصيانة هذه الشبكات باستمرار.

❖ ضرورة انتشار الأنترنت:

تعد هذه الوسيلة المرتكز الأساس في بناء الحكومة الإلكترونية التي بواسطتها يتم تأمين الاتصال بين مستخدمي الشبكة على مستوى جميع القطاعات الحكومية أو غير الحكومية و المواطنين ضمن بيئة رقمية عالية التخصصات.

❖ ضرورة إتاحة الحاسب الآلي:

بما أن مجمل خدمات الحكومة الإلكترونية تتم عبر هذا الجهاز فإنه يعد مطلب لا بد من له، الذي يستلزم استطاعة المواطن على اقتنائه من جهة والإمام باستخداماتها المتعددة من جهة أخرى.

❖ ضرورة توفير التشريعات اللازمة:

وهذا يتطلب توفير جملة من القوانين التي تعمل على صون وضمان الأمن الوثائقي و حماية سرية البيانات وحماية التوقيعات الإلكترونية و غيره من الجوانب الحساسة في هذا الشأن.

❖ إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة:

يتطلب بناء مشروع الحكومة الإلكترونية إعادة هندسة جميع الإجراءات المتعلقة جميعا لإجراءات المتعلقة بأعمال الحكومة المختلفة وتحويلها للنظام الرقمي وهذا يتطلب القيام بالخطوات التالية:

- وصف ك لخدمات الحكومة بالتفصيل ومن يقوم بهذه الخدمات؛
- تحديد علاقة وتداخل الإجراءات مع الوزارات أو مختلف الدوائر بالتفصيل؛
- إعادة تصميم الإجراءات حيث يتم حذف الأجزاء التي لا تناسب مع هذا الأسلوب الجديد؛
- نشر تفاصيل الإجراءات الجديدة على موقع الأنترنت.

ثانيا: مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية:

إن من أجل تطبيق الحكومة الالكترونية بنجاح لا بد من أن تمر بعدة مراحل، حيث تختلف هذه المراحل من مشروع إلى آخر.¹²

1-2- مراحل الحكومة الالكترونية طبقا لدراسة البنك الدولي: و تتمثل هذه المراحل في ما يلي:

■ مرحلة النشر:

إن في هذه المرحلة يتم نشر هائل من المعلومات مثل التشريعات و الأنظمة و النماذج من خلال الانترنت و وسائل التكنولوجيا المتقدمة، وتكون هذه المعلومات موجهة للمواطنين و رجال الأعمال.

■ مرحلة التفاعل:

هذه المرحلة تتيح الاتصال المتبادل بين الحكومة و المواطنين من خلال استخدام البريد الالكتروني، و مشاركة المواطن في عملية الحاكمية من خلال التفاعل مع صانعي القرار عبر عملية التفاعل.

■ مرحلة التبادل:

حيث تسمح هذه المرحلة بعملية التبادل المالي بين المواطن و الحكومة، و هي تشبه التجارة الالكترونية في القطاع الخاص.

2-2- مراحل الحكومة الالكترونية طبقا لدراسة Baum and Dimaio : و تتمثل هذه المراحل في:

■ مرحلة الحضور:

هذه المرحلة تتمثل في التواجد على الانترنت من خلال صفحة للمؤسسة المعنية و تظهر هذه الصفحة معلومات عن المؤسسة و أهدافها و رسالتها و ساعات الدوام و بعض الوثائق التي يحتاج لها المواطن.

■ مرحلة التفاعل:

و تتصف بتزويد صفحة الانترنت ببعض القدرات البحثية مثل تحميل النماذج ، و الرابط بمواقع اخرى ترتبط بعمل المؤسسة ، و تزويد المواطن بالبريد الالكتروني لها.

■ مرحلة التبادل:

هذه المرحلة تمكن المواطن من تنفيذ و اتمام الخدمات الحكومية بشكل مباشر . و يمثل الموقع في هذه المرحلة قناة اتصال لتقديم الخدمات بشكل مكمل لقنوات الاتصال الاخرى. و من الامثلة على ذلك تعبئة النماذج الضريبية او تقديم طلب تحديد رخصة و تعمل بعض الحكومات على نشر العطاءات و شروطها كمرحلة تمهيدية للتزويد الالكتروني.

■ مرحلة التحول:

و تشكل هذه المرحلة الهدف بعيد المدى لإنشاء الحكومة الالكترونية و ذلك من خلال ايجاد محطة واحدة لخدمات جمهور المواطنين بالتالي فهي تقوم على تعزيز الشفافية في العلاقة بين الحكومة و المواطنين و الأعمال و ترفع من قدرات الجمهور على المشاركة بشكل مباشر مع الحكومة و تسهم في خلق شبكة داخلية لتمكين العاملين في المؤسسات المختلفة من الاتصال فيما بينهم. كما و تتصف هذه المرحلة

بتوفير شبكة اتصال (اكسترنات) بين المؤسسات الحكومية و شركائها من القطاع الخاص و المؤسسات غير الربحية.

3-2- مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية طبقا لدراسة هيئة الامم: حيث تتمثل في المراحل التالية:

■ مرحلة الظهور الناشئ:

تتصف هذه المرحلة بتوفير موقع على الانترنت تعرض خلاله المعلومات التي تتصف بمحدوديتها و بكونها أساسية.

■ مرحلة الظهور المتقدم:

في هذه المرحلة يتم تزويد الخدمات المباشرة بقاعدة بيانات تشتمل على معلومات حالية وارشيفية الى جانب تزويد الموقع بمظاهر المساعدة و خارطة الموقع.

■ مرحلة الظهور التفاعلي:

في هذه المرحلة يتم الحصول على الخدمات بشكل مباشر، مثل تسهيل عمليات التحميل المباشرة، و التوقيع الالكتروني و يستطيع الفرد الاتصال بالمكاتب المعنية عبر البريد الالكتروني و هذا يتطلب العمل على تحديث الموقع بشكل منتظم.

■ مرحلة الظهور التبادلي:

في هذه المرحلة يتم إجراء التبادل المالي مع الحكومة و المؤسسات المعنية مثل دفع الرسوم و المخلفات و الضرائب.

■ مرحلة الظهور الشبكي:

في هذه المرحلة تمثل أعلى درجات التقدم في تطبيق مبادرة الحكومة الالكترونية التي تتصف بتحقيق التكامل بين كل من مختلف الجهات الحكومية و الاعمال و الجهات الحكومية و المواطنين، و تستطيع الحكومة مشاركة المجتمع من خلال توظيف استخدام نماذج الملاحظات على الموقع، أو من خلال استخدام الية الاستشارة المباشرة بالتالي فهذه المرحلة تساهم في تشكل النظام الاستشاري و الجماعي المشارك في اتخاذ القرار.

و قد رأى البعض الآخر بأن مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية هي كما يلي:

🚩 المرحلة الأولى - مرحلة النشر:

هذه المرحلة تعنى بتوسيع الوصول السريع الى المعلومات المفيدة للمواطنين و الاعمال دون الحاجة الى التنقل او السفر للوصول الى الوزارات او المؤسسات الحكومية و الوقوف في طوابير، و يعتبر الانترنت أحد أهم و أرخص وسائل النشر المتاحة لدى الكثير من الدول ، حيث أن انشاء المواقع ذات الواجهات البسيطة يعتبر من أهم خطوات نشر المعلومات الحكومية لأكثر عدد من المستخدمين و سيخدم الحكومات في جعلها تقدم تنقية متقدمة، لذا لا بد من الاخذ بعين الاعتبار النقاط التالية:

- البدء بوضع خطة زمنية محددة للتواريخ في نشر المعلومات على شبكة الأنترنت؛
- نشر معلومات ذات قيمة و تمس حياة المواطنين بلغة سهلة مع البعد التام عن الحشو أو المعلومات التاريخية و ما تحقق من منجزات في سابق العصر و الأوان؛
- ضرورة وضع القوانين التي تحدد المعلومات الاجبارية الواجب توافرها في كل موقع و التي تخدم الاهداف التي أنشئت من أجلها تلك الجهات و مواقعها و البعد عن التعريف بالمسؤولين و سيرتهم الذاتية بكافة تفاصيلها؛
- توحيد تصاميم المواقع الحكومية شكلا و مضمونا حتى تسهل على المستفيدين سرعة الوصول إلى المعلومات و الخدمات المنشودة؛
- توفير الامكانيات المادية المطلوبة لكافة العمليات بدءا من التصميم و النشر و التحديث الدائم و الصيانة المستمرة للمواقع؛
- أن تحتوي المواقع على نشرات و معلومات عن الفرص الاستثمارية و الخطط التنموية بلغات أجنبية و ذلك لجلب المستثمرين الأجانب.

المرحلة الثانية: التفاعل عبر نطاق المشاركة المدنية في الحكومة:

كما سبق القول إن الخطوة الاولى تتمثل في نشر مواقع زاخرة بالكثير من المعلومات التي تفيد المواطنين، و في المرحلة الثانية يجب التأكد من أن تلك المعلومات والنماذج المنشورة في المواقع هي قيد الاستخدام و تلقى قبولا لدى المواطنين لأن هذا هو الهدف تفاعل المواطنين مع الخدمات التي تقدم لهم عبر الأنترنت و هذا التفاعل المنشود يتم عبر التواصل المستمر من خلال المعلومات المرتجعة و التي تتم من خلال نماذج صممت لهذا الغرض أو عبر رسائل البريد الالكتروني التي ترد للمواقع حول الخدمات التي يقدمها الموقع و في هذه المرحلة يجب مراعاة و دراسة النقاط التالية:

- إظهار الاهتمام بالملاحظات التي وردت في السابق و ما تم من إجراءات عملية تجاهها؛
- تبسيط إجراءات العمل و تقليل النماذج و الاقتصار على طلب المعلومات الضرورية و الملحة؛
- الاسترشاد بآراء زوار المواقع في مراحل التصميم المختلفة و تحديد المعلومات الواجب توفرها عند طلب الخدمات.

المرحلة الثالثة: جعل التعاملات تتم مباشرة على الشبكة:

بعد نشر المعلومات و الاسترشاد بآراء المستفيدين حول تصاميم المواقع و محتوياتها، يجب الآن الانتقال إلى المرحلة الأهم ألا و هي مرحلة جعل كافة التعاملات تتم مباشرة على الشبكة (Transaction Online)، كما تفعل بعض البنوك حاليا و هي تقدم بعض خدماتها عبر شبكة الأنترنت و كما تقوم بعض مواقع التجارة الالكترونية بالبيع للزبائن مباشرة، لذا يجب على الحكومة في هذه المرحلة الانتقال من

نشر المعلومات فقط إلى مرحلة التطبيق الكامل و تقديم كافة الخدمات على الشبكة عبر مواقعهم و عليه
يجب دراسة النقاط التالية:

- أن تتم مخاطبة المستفيدين و الذين لهم علاقة مباشرة بالخدمات المقدمة من الجهات الحكومية
المباشرة على الشبكة؛ Online
- توفير الامكانيات البشرية المدربة لتقديم الدعم المستمر للمستخدمين و الرد على استفساراتهم؛
- يجب مراعاة أن عمليات تطبيق الحكومة الالكترونية في هذه المرحلة سوف تتطلب الكثير من
المال و الجهد؛
- يجب أن يكون تطبيق الحكومة الالكترونية ضمن حركة تغيير شاملة؛
- أن يكون هناك مواقع تقوم بدور البوابات للمواقع الحكومية تسهل على الجميع الوصول
السريع؛
- يجب إجراء اختبارات شاملة على الأنظمة و التأكد من حلوها من الأخطاء المنطقية و اللغوية
قبل استخدامها.

ثالثاً: الآثار الايجابية و السلبية المترتبة عن التحول للحكومة الالكترونية:

إن توظيف تكنولوجيا المعلومات بصورة صحيحة يساهم في تحديد سلوك المنظمة وتغيير نشاطها، كما
يساهم هذا كذلك على تعزيز العلاقة بين المنظمة و مورديها و عملائها و شركائها، وذلك من خلال
دمجها في نظام موحد، مما يحقق الفائدة.

حيث ان الحكومة الالكترونية اثار ايجابية و اثار سلبية التي تنعكس بدورها على المنظمات الحكومية و
على قطاع الأفراد و قطاع الأعمال. حيث نقوم بإيجاز بعض الآثار المترتبة عن التحول للحكومة
الالكترونية لجميع القطاعات (الحكومية و المواطنين وقطاع الأفراد)، و هي كما يلي:¹³

3-1- الآثار الإيجابية المترتبة عن التحول للحكومة الالكترونية: و تتمثل في مايلي:

- الآثار الإيجابية على الحكومة: تتمثل هذه الآثار في ما يلي:
- تحقيق القدرة العالية على الرقابة و اتخاذ القرارات الادارية وذلك من نظم تبادل المعلومات؛
- تمكين الحكومات من عرض منتجاتها و بيعها بوقت و تكلفة أقل، كذلك الحصول على
التوريدات اللازمة، وذلك باقل تكلفة و بسرعة و بشفافية أعلى خصوصاً في انجاز العطاءات
الحكومية؛
- التقليل من تكاليف الايدي العاملة واستخدام هياكل تنظيمية معقدة إضافة إلى عدم التقيد
بوجود مباني حكومية كبيرة الحجم و العدد (تطبيق اللامركزية)، كما أن تبسيط و تقليل
الاجراءات يؤدي إلى خفض النفقات؛

- تطوير جودة الخدمات المقدمة للمواطنين و القطاع الخاص من خلال الكفاءة و سرعة الانجاز و انخفاض عدد الوثائق الورقية المتبادلة؛
- تساعد الحكومة الالكترونية في تنمية العلاقة بين الحكومة و المواطنين و القطاع الخاص مبنية على الديمقراطية و الشفافية و المسائلة ومكافحة الفساد.
- **الأثار الإيجابية على المواطنين و القطاع الخاص:** و تتمثل في:
 - خلق وسيلة تواصل بين الحكومة و المواطنين و القطاع الخاص مهما بعدت المسافة؛
 - العدالة في تقديم الخدمة بذات الكفاءة و الجودة و الوقت و الدقة إضافة إلى المساواة مما يؤدي إلى زيادة رفاهية المواطن؛
 - سرعة الانجاز و الحصول على بعض الخدمات المراد تحقيقها على مدار الساعة حتى في العطل الرسمية؛
 - رفع مستوى الخدمات المقدمة؛
 - سرعة الانجاز مقارنة مع المعاملات الورقية مما يؤدي أيضا إلى توفير الجهد و الوقت و التكلفة على المواطن و القطاع الخاص.
- **الأثار الإيجابية على العاملين في القطاع الحكومي:** و تتمثل في:
 - رفع مستوى أداء العاملين من خلال سهولة و دقة انتقال المعلومة؛
 - زيادة دقة البيانات و ذلك بسبب امكانية الحصول على المعلومات من جهة الادخال الأولية؛
 - مع احتواء المعلومات بشكل رقمي سيصبح بالإمكان استغلال الطاقات البشرية لأعمال أكثر انتاجية؛
 - توفير الوقت و الجهد للعاملين في الحكومة؛
 - إعادة تقسيم و هندسة عمليات اتخاذ القرارات و تفويضها إلى أدنى المستويات لضمان السرعة في اتخاذ القرارات المناسبة.

2-3- الأثار السلبية المترتبة عن التحول للحكومة الالكترونية:

- كما يوجد إيجابيات للتحول إلى الحكومة الالكترونية، فإنه يوجد أثار سلبية كبيرة مرتبطة بها ومنها مايلي:
 - **مشكلة البطالة:** إن الاعتماد على الاجهزة يقلل من استخدام الأيدي العاملة و اعتماد نظم الحكومة الالكترونية يزيد من البطالة المقنعة مما يؤدي إلى الاستغناء عن بعض الموظفين بالأخص ممن ليس لديهم الكفاءة و المهارة المطلوبة سواء في القطاع العام أو الخاص؛
 - **الشعور بالعزلة لدى الموظفين:** و هذا بسبب افتقار الموظفين إلى العلاقات الانسانية مما يؤثر سلبا على حالتهم النفسية مما ينعكس على الحكومة الالكترونية، إن التغيرات التكنولوجية المصاحبة للحكومة الالكترونية أدت إلى التغيرات التنظيمية في العلاقات و الاختصاصات كما

ادى هذا على تغييرات إنسانية في الدوافع و المهارات، مما يؤثر هذا سلبا على الحالة النفسية للعاملين في الحكومة؛

- **التفكك الاجتماعي:** يحدث التفكك الاجتماعي بسبب الاعتماد الكامل على التكنولوجيا و تقليل فرص التواصل الشخصي، مما يؤدي هذا إلى فقدان العلاقات الاجتماعية التي تنشأ عادة في أماكن العمل، كذلك نشوء البطالة مما يؤدي أيضا إلى حدوث مشاكل أمنية متعددة؛
- **مشكلة السرية و الأمن:** إن ثورة المعلومات داخل نمط الحكومة الالكترونية تعمل على القضاء على خصوصية الأفراد، حيث أن هذه المعلومات متعلقة بالأفراد و انكشافها يعمل على تهديد مستقبلهم و تعرضهم للمخاطر و رصد تحركاتهم؛
- **التفاعل الاجتماعي:** إن التغييرات التي صاحبت الحكومة الالكترونية و التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات أدت إلى جعل العلاقات بين الأفراد تتسم بالتجريد و الفتور مما يعطي تعريفا جديدا لفريق العمل و روح الفريق وذلك ينعكس بدوره على الحياة الاجتماعية و الخاصة؛
- **ضغط العمل:** وذلك بسبب الخوف من عدم القدرة على ملاحقة المستجدات و تطور التكنولوجيا مما يؤدي إلى الخوف من الفشل أو فقدان العمل، كذلك انخفاض العبء الكيفي للوظيفة من خلال تبسيط العمل مع وضع معايير جامدة وهذا يعتبر مصدر من مصادر الضغوط الواقعة على الفرد لانخفاض عبء الدور الذي يقوم به؛
- **الرضا الوظيفي:** إن التقدم المذهل لتكنولوجيا المعلومات يجعل من الفرد أقل رضا عن عمله، بسبب انخفاض أو ارتفاع عبء الدور، و هذا بدوره يدخل الموظف في دوامات متعددة ذات انعكاسات سلبية مختلفة.

رابعا: المعوقات التي تواجه الحكومة الإلكترونية:

إن السعي من أجل تطبيق وتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية ليس بالسهل لان تطبيق هذا المسعى تعريضه بعض التحديات و العقبات التي تواجه تنفيذ هذا المشروع لذلك يجب على المسؤولين اخذها بعين الاعتبار، حيث تتمثل أهم هذه المعوقات في مايلي:¹⁴

1-4- الجانب القانوني:

إن التقدم السريع لتكنولوجيا المعلومات يقف عائقا امام الجهات القانونية/ حيث من الصعب مواكبة تطوير القوانين و التشريعات لهذا التقدم الهائل و السريع للتكنولوجيا. ومن اجل حل هذه المشكلة لا بد من تدريب مجموعة من القضاة و المحامين وفق ما يتطلب التعامل الرقمي و التنسيق الحديث بين الجهات الحكومية لسن القوانين و التشريعات اللازمة؛

2-4- السداد الإلكتروني:

تعتبر بطاقات الائتمان العامل الرئيسي للسداد الإلكتروني، و هذه العملية تعبر في حد ذاتها عقبة أما بعض المواطنين، و هذا لعدم درايتهم بهذا التطور خاصة القانطين في اماكن بعيدة اللذين يجهلون استخدام هذه البطاقات؛

3-4- نظم العمل:

إن التحول على الحكومة الالكترونية يحتاج إلى العديد من التغيرات في المكاتب الحكومية وفي ميكنة نظم المعلومات بكافة الدوائر الحكومية و انعدام المعايير و المواصفات الخاصة بهذه العملية يعتبر أحد أهم معوقات التي تؤدي إلى عرقلة عملية الاتصال بين الجهات الحكومية؛

4-4- العامل المالي:

من أجل تطبيق الحكومة الالكترونية لا بد من تغيير كامل في البنية التحتية و هو ما يحتاج إلى مخصصات كافية لتمويلها و في حالة عدم توفر المخصصات سوف يشكل عقبة حاسمة؛

5-4- عامل الثقة:

من أجل نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية لا بد من ترسيخ الثقة في أذهان المواطنين و أفراد المؤسسات على حد سواء و في حالة عدم توفر هذا العامل سيواجه هذا التطبيق عائق لا بد من حله؛

6-4- سير تدفق المعلومات:

إن نجاح الحكومة الالكترونية و من أجل تلبية المتطلبات الجديدة التي يفرضها أسلوب العمل الجديد، فإن الممارسات الحالية و اساليب العمل الموجودة تحتاج إلى إعادة هندسة لمواكبة التطورات و لكن هناك التغير قد يعتبر عائق بالنسبة للبعض بسبب الخوف من التغير و اعتقاد البعض بأن هذا التغير سيخترق اللوائح و بأن الجهات الرقابية ستتعدد مما سيتسبب في بطء سير العمل؛

7-4- العامل الاجتماعي:

قد يعتبر العامل الاجتماعي عائق لدى تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث يتعين على الحكومة الاعتناء بالمواطن بشكل عام و تأهيله للتعامل مع استخدامات التقنيات الحديثة بشكل خاص؛

8-4- الوصول إلى الخدمة:

إن الوصول إلى الخدمة يمثل عائق لدى المواطنين اللذين لا يملكون المهارة الكاملة في استخدام الحاسوب، فهناك بعض التحديات التي تواجه البعض في الاستفادة من النموذج الإلكتروني للحكومة بسبب الاتصالات من حيث الانتشار المحدود للحواسيب الشخصية في بعض المناطق و أيضا الانتشار المحدود للإنترنت خاصة في الأماكن البعيدة؛

9-4- غموض المفهوم:

إن الكثير من القيادات الادارية يجهل موضوع الحكومة الالكترونية وبعضهم لا يعرف حتى المصطلح لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له، و بالتالي تتعد وجهت نظر المنظمات باختلاف الرؤى والعمل على توحيد هذه الرؤى وتجميعها و بلورتها إلى استراتيجيات وسياسات ثم أهداف و غايات؛

10-4- مقاومة التغيير:

إن إقامة أي مشروع تقابله المعوقات سواء كان مشروعاً كبيراً او صغيراً، و يعتبر مشروع الحكومة الالكترونية معوقاته كبيرة و لعل من أهم المعوقات التي تواجه هذا المشروع هو مقاومة التغيير، إذ إقامة هذا المشروع يتطلب تغييرات كبيرة على مستوى المنظمات و الأقسام، مما يستلزم تغييراً في القيادات الادارية و المراكز الوظيفية و تعيين المؤهلين لدراسة ومواكبة آخر المستجدات التكنولوجية، و هذا التغيير سيواجه مقاومة كبيرة، لان الناس ترفض و تخاف من التغيير؛

11-4- الأمن المعلوماتي:

يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث هناك مجموعة من الأساليب لاختراق أنظمة المعلومات و لابد بأن يكون نظام حماية البيانات قوي للتصدي لأي هجمات لحماية أمن البيانات.

الخاتمة:

تعتبر الحكومة الالكترونية مشروع جاءت نتيجة التطورات التي مست تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، وذلك من خلال ربط العلاقات بين المواطنين و المؤسسات، مما ساعد على تحسين أداء المؤسسات ورفعها إلى الاقتصاد الرقمي، و هذا كله يتطلب بناء بنية تحتية سليمة. و يمكننا الخروج بالتوصيات التالية:

- ضرورة توفير بنية تحتية سليمة لبناء الحكومة الالكترونية.
- العمل على تقديم التسهيلات للمواطنين من اجل استخدام هذه التقنيات.
- محاولة تحسين المعوقات التي تحول دون تطبيق الحكومة الالكترونية.

الاحالات و المراجع حسب تسلسلها:

- 1- سوسن زهير المهتدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن - عمان، 2011، ص:24.
- 2- محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، عمان، 2010، ص:17.
- 3- خالد محمود ابراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2008، ص: 64.
- 4- سوليفان جون، الحكم الديمقراطي الصالح المكون الرئيسي للإصلاح السياسي و الاقتصادي، مركز المشروعات الخاصة، واشنطن، 2008، ص: 28.
- 5- بدران عباس، الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات و النشر ، بيروت 2004، ص: 45.
- 6- The world bank group. E- government <http://www. World bank.or // pullice seton/ gov. Htm>. P : 03
- 7- علاء فرج الطاهر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر و التوزيع، 2010، ص ص:93-95.
- 8- بدران عباس، مرجع سابق، ص: 46-47.
- 9- علاء فرج الطاهر، مرجع سابق، ص: 93-94.
- 10- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الادارة العامة: الأسس العلمية و الاستراتيجيات المستقبلية للتغيير و الحكومة الالكترونية، المكتبة العصرية، المنصورة، 2004، ص: 59.
- 11- أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد 7، 2009-2010، ص: 290.
- 12- سوسن زهير المهتدي، مرجع سابق، ص ص:33-36.
- 13- سوسن زهير المهتدي، مرجع سابق، ص ص:40-43.
- 14- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص ص: 49-51.