مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: انعكاسات الحكومة الإلكترونية على أداء الإدارة العامة
اسم الكاتب: د. نجم الأحمد، مهند الناصر العلي
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4309
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 10:40 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (33) العدد (5) 2011
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (33) No. (5) 2011

انعكاسات الحكومة الإلكترونية على أداء الإدارة العامة

د نجم الأحمد*
مهند الناصر العلي**

(تاريخ الإيداع 11 / 7 / 2011. قُبِل للنشر في 26 / 9 / 2011)

□ ملخص □

إنَّ تحول القطاع الحكومي إلى نظام الحكومة الالكترونية يعكس رغبة صادقة، بتحقيق أهداف عظيمة تتفق وثورة الاتصالات والمعلومات، وهو ما ينعكس على شكل أداء الوظيفة العامة ومن ثم تقديم الخدمات للجمهور بسهولة ويسر وبشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الحكومة الالكترونية بحد ذاتها.

وتعود أهمية تطبيق استخدام التكنولوجيا في الأعمال الحكومية إلى ما يصحب ذلك من تطوير في كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات الحكومية الحالية وتبسيطها ونقلها نوعيا من الأطر اليدوية إلى الأطر التقنية الإلكترونية المتقدمة، بالاستخدام الأمثل لأحدث عناصر التكنولوجيا ونظم شبكات الاتصال تحقيقاً للتميز والارتقاء بكفاءة العمل الإداري عن طريق إنجاز المعاملات إلكترونياً وتوفير الوقت والجهد والمال على المستوى الوطني.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية، المعاملات الالكترونية، الأعمال الحكومية.

* **أستاذ مساعد – قسم القانون العام – كلية الحقوق – جامعة دمشق – سورية.**
** **طالب ماجستير – قسم القانون العام – كلية الحقوق – جامعة دمشق – سورية.**

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (33) العدد (5) 2011
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (33) No. (5) 2011

Reflections of the electronic government on the performance of the general management

Dr. Najm Al Hmad[*]
Mohnnad Al Naser Al Ali[**]

(Received 11 / 7 / 2011. Accepted 26 / 9 / 2011)

□ ABSTRACT □

The transition of the public sector to the electronic government system, reflect a pure desire for achievement a great aims, which agreement with the information and communications revolution, and that reflected on the form of the public job performance, and display the services for crowd by easiness, convenience, and respectable way, and with options agreement with quality of the electronic government. And the importance of using the technology in the government business, is the development in the government activations, procedures, and making it easier, and translated it from manual mode to technology modern mode, by perfect using for communication networks system, for achievement the development of the administration work, by achieving the business in electronic way and save money, time, and effort on the national level.

Keywords: Electronic government, electronic deals, governmental works.

[*]**Associate Professor, General Law Department, Faculty of Law, Damascus University, Damascus, Syria.**
[**] **Postgraduate Student, General Law Department, Faculty of Law, Damascus University, Damascus, Syria.**

مقدمة:

لقد مرت البشرية خلال تطورها بثلاث ثورات محورية، الثورة الزراعية تلتها الثورة الصناعية ثم ثورة المعلومات والاتصالات، والتي تشكل فيها المعلومات العنصر الجوهري حتى قيل أنَّ المعلومات أظهرت نوعاً ثالثاً من الذهب، وهو الذهب الرمادي إلى جانب الذهب الأبيض (القطن) والذهب الأسود (البترول)[1]، وقد دعا بعض المفكرون هذه الثورة بالموجة الثالثة (THIRD WAVE) والتي تتصف بالتغيير المنتشر والسريع الذي يؤثر على كل المنظمات وكافة شرائح المجتمع، والتي هي في حقيقتها عبارة عن اندماج ثورتين مع بعضها، ثورة المعلومات التي بدأت باختراع أول حاسب آلي واكتشاف الترانستور 1949 ثم توسعت عبر اكتشاف شرائح السليكون التي تحمل وحدات معالجة المعلومات (الميكروبروسور) وثورة الاتصالات التي بدأت في بداية الخمسينات الميلادية من القرن العشرين مع بدء طرق مجال الفضاء الخارجي وذلك كنتيجة طبيعية للتنافس الحاد بين القطبين الدوليين[2] آنذاك وما تبعه من تطور وسائل الاتصال الأثيري، كالأقمار الصناعية، محطات الاتصال الأرضي، تقنيات الإرسال لموجات الراديو، البث التليفزيوني، التحادث عن بعد (الهواتف الثابتة والنقال).

هاتان الثورتان تزامنتا مع بعضهما من حيث النشأة ومن حيث التأثير، لذلك أطلق عليهما معاً ثورة الاتصال والمعلومات "حيث سمحت ومكنت من تحويل أي شكل من أشكال المعلومات (نصوص، صوت، معلومات، بيانات، رسومات، صور ساكنة، متحركة) إلى هيئة رقمية يمكن نقلها لأبعد المسافات بغضون ثوان.

هذه الثورة شأنها شأن جمع الثورات السابقة أفرزت العديد من المفاهيم الجديدة، كان أهمها مفهوم الحكومة الإلكترونية، الذي استطاع في زمن قياسي أن يغزو العالم ويتصدر اهتمامات مختلف الدول ليشكل ركيزة أساسية تقوم عليها أي دولة حديثة ترغب بمسايرة التطورات المتسارعة.

أهمية البحث وأهدافه:

تنبع أهمية البحث من أنّ الحكومة الإلكترونية تمثل مشروعاً عملاقاً يعيد خلق الحكومة من جديد، حيث تقوم فكرته على الأسس التالية:

- تحقيق ربط وتنسيق بين كافة الدوائر الحكومية "دوائر الجهاز الحكومي الواحد، وبين الأجهزة.
- تجميع كافة الأنشطة والخدمات الحكومية في مكان واحد هو الموقع الإلكتروني.
- تحقيق حالة اتصال دائم مع الجمهور.

وبالتالي فإنّ هذا البحث يسعى لتحقيق الأهداف التالية:

- توضيح أهمية الحكومة الإلكترونية على أداء الإدارة العامة.
- رفع كفائة وأداء الجهاز الإداري الحكومي.
- تقديم أفضل الخدمات للجمهور بسهولة ويسر.

1- إبراهيم الدسوقي أبو الليل، الجوانب القانونية للتعامل عبر وسائل الاتصال الحديثة، بحث مقدم إلى مؤتمر (القانون والكمبيوتر والإنترنت) والذي عقد في كلية القانون والشريعة، جامعة الإمارات العربية المتحدة، في مايو 2000، ص2.

2- المرجع السابق، ص5.

فرضيات البحث:

- تطبيق أنظمة الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى قيام دولة حديثة على أسس ركيزة.
- يرتبط مفهوم تحقيق أفضل النتائج في الأعمال الحكومية وبكفاءة عالية بمدى إتقان الكوادر لمفهوم الحكومة الإلكترونية.
- تطبيق أنظمة الحكومة الإلكترونية وإتقان الكوادر الإدارية لها يؤدي إلى القضاء على البيروقراطية.

مكان إجراء البحث وفترته:

تجربة الحكومة النيوزيلندية الإلكترونية، مابين عامي 2004- 2008.

طرائق البحث ومواده:

سنتناول موضوع تأثير الحكومة لإلكترونية على الإدارة العامة من خلال المطلبين التاليين:

أثر الحكومة لإلكترونية على وظائف الإدارة العامة.

أثر الحكومة لإلكترونية على عمل الإدارات العامة.

المطلب الأول: أثر الحكومة الإلكترونية على وظائف الإدارة

بما أنّ مفهوم الحكومة الإلكترونية يندرج ضمن الفكر الإداري، فإنّ آثاره ستبرز في المجال الإداري لنشاط المنظمات الحكومية وغير الحكومية، بحيث تظهر تلك التأثيرات على وظائف الإدارة الرئيسية، والعناصر الرئيسية للنشاط الإداري، وخاصة عمليات تهيئة أو إصلاح البنية التنظيمية، مما يعكس عمق التغيير الجذري الذي تحمله تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

وسنناقش أوجه التأثير الرئيسية لتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على وظائف الإدارة الأساسية من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة، وسيكون ذلك على الوجه التالي:

أولاً- التخطيط:

التخطيط واتخاذ القرارات: يعتبر التخطيط أهم وظيفة من الوظائف الأساسية للإدارة، وله الأولوية على باقي الوظائف الأخرى لأنه يشكل الركيزة الجوهرية لجميع مراحل العملية الإدارية[3].

وتعبر عملية التخطيط عن محاولة التنبؤ بالمستقبل مع الاستعداد لهذا المستقبل ومحاولة بناء رؤية توضح ما سيكون عليه بالنسبة لوضع المنظمة[4]، وستتيح تطبيقات الحكومة الإلكترونية تغيرات كبيرة في دعم عمليات التخطيط، وذلك من خلال الآتي:

- توفير كم هائل من المعلومات المختلفة، والتي تشكل حجر الزاوية لعمليات التخطيط.
- إتاحة الوصول إلى المعلومات بيسر وسهولة في الزمان والمكان المناسب.

[3]- عبد الله طلبة، الإدارة العامة، جامعة دمشق، الطبعة السادسة، 1998، ص 63 وما بعدها.

[4]- محمد أبو مغايض، الحكومة الإلكترونية (ثورة على العمل الإداري التقليدي)، الطبعة الأولى، الناشر: مكتبة الملك فيصل الوطنية السعودية، الرياض، 2004، ص 238.

– توفير القدرة على التحليل بمساندة النظم المعلوماتية الإلكترونية، ونظم المحاكاة التي توفر القدرة على معرفة جميع الاحتمالات الممكنة، الأمر يعطي صورة أكثر دقة للمستقبل[5].

– القدرة على التعرف على مختلف الإمكانات المتاحة للمنظمة أو المنظمات، وذلك نظراً لقاعدة البيانات المتوفرة لدى كل مؤسسة.

– القدرة على توفير معلومات هامة من كل أطراف الخدمة، والبيئة الخارجية بمرونة كبيرة[6].

– مشاركة العاملين في وضع وإعداد الخطط: فنظام الحكومة الإلكترونية يقوم على المشاركة، حيث أنه يمكّن العاملين من إيصال أفكارهم وخططهم للإدارة دون أي حواجز، الأمر الذي يجعلهم أكثر قبولا واستعداد لتنفيذ الخطة طالما قد شاركوا في إعدادها[7].

– نشر الوعي التخطيطي: فالتخطيط باعتباره أسلوباً لمواجهة المستقبل ولاستخدام الطاقات والإمكانات البشرية والفنية على الوجه الأمثل، فإن مسؤوليته لا تقع على كاهل أجهزة الدولة وحدها، إنما هي مهمة يجب أن يساهم فيها كل مواطن، ومن ثم يلزم لنجاح التخطيط نشر الوعي التخطيطي لدى كافة العاملين في أجهزة الإدارة العامة، وذلك حتى يشعروا بأهمية الخطة وأهدافها ومدى دورهم في تحقيق هذه الأهداف، وهذا ما تقوم به الحكومة الإلكترونية بوسائلها المتعددة من نشر التوجيه والتوعية التخطيطية وتبيان أهميتها بالنسبة لتحقيق التقدم والازدهار الاقتصادي والاجتماعي لمجمع أفراد المجتمع[8].

ثانياً– التنظيم:

إن التنظيم كوظيفة إدارية يتضمن العديد من الأنشطة والمهام التي يجب أن تتناسب مع واقع المنظمة والتغيرات التي تحيط بها، ولذلك هناك عدة عناصر تدخل ضمن هذه الوظيفة ستتأثر بالجانب التقني لتطبيقات الحكومة الإلكترونية، ويمكن أن نعرض منها الآتي:

التصميم التنظيمي أو هيكل المنظمة لن يبقى على أوضاعه الحالية، بل سيكون هناك تغيير في بنائه وتصميمه وفق متطلبات الوضع الجديد الذي يعتمد على التدفق الفعلي والتبادل المعلوماتي الإلكتروني، وعلاقات متبادلة أقل سلطوية. وهذه التغييرات ستطال التنظيم الرأسي، أي المستويات الإدارية في المنظمة[9].

التقسيمات الأفقية للمنظمة ستتعرض للتغيير وفق نظرية الهندرة فسيكون هناك ولادة لإدارات جديدة، واندثار لبعض وحدات الإدارة، وقد يكون هناك تفتيت، أو دمج لوحدات إدارية أخرى.

الحجم التنظيمي سيتقلص في جانب الأعمال ذات الطابع التقليدي الورقي، وسيتوسع في جانب الوظائف ذات البعد التقني والمعلوماتي، والمحصلة النهائية أن عدد الوظائف سيتأثر في التنظيم.

سيزيد الحجم الافتراضي للتنظيم، والذي يمثل شكل المنظمة التصوري الذي تدخل فيه عناصر لا ترتبط بالعنصر المكاني والزماني للمنظمة نتيجة توفر وسائل أداء العمل عن بعد. وسيكون ذلك على حساب تقليص الحجم الطبيعي للمنظمة وهو التنظيم الملموس المرتبط بالعنصر المكاني والزماني[10].

---

[5]- Alkibsi Gassan ،Mckinsey Quarterly، not in line citizen on line putting ،2001 Issue 2.

[6]– محمد أبو مغايض، مرجع سابق، ص233.

[7]– عبد الله طلبة، مرجع سابق، ص72.

[8]– عبد الله طلبة، مرجع سابق، ص75.

[9]– حامد عطية، تأثيرات الحاسب الآلي على التنظيم والسلوك في المنظمة، الرياض، معهد الإدارة العامة، ص142.

سيظهر ما يسمى بالتنظيم الإلكتروني كمحصلة للخطوات السابقة، ونتيجة لإعادة هندسة نظم المعلومات الذي تعتمد عليه تطبيقات الحكومة الإلكترونية، ويعنى بطرق الاتصال مع البيئة الداخلية والخارجية، وإعادة هندسة المهام والصلاحيات والتي تتعلق بمسئوليات وواجبات الموظف[11].

كما ترتبط وظيفة التنظيم بالتحول في الإجراءات الحكومية سيكون للحكومة الإلكترونية أثراً أساسياً يندرج ضمن المجال الإداري وهو التحول في الإجراءات الحكومية، والذي يتضمن عدة تأثيرات فرعية وهي:

بتطبيق الحكومة الإلكترونية ستحدث تغيرات كبيرة على الإجراءات المتبعة في الإدارات الحكومية، سواء من حيث السرعة في الإجراء أو من حيث تقليل الخطوات وبالتالي التكاليف، وسيكون هناك حاجة لإعادة تصميم العمليات التنظيمية والدمج أو التفتيت، وإحداث تكامل بين قواعد المعلومات للإدارات الحكومية.

وسيتبع ذلك إحداث نقلة نوعية وكمية في التعاملات والخدمات لتغطي أبعاد وجوانب الحكومة الإلكترونية المختلفة،فمن خلال بعد الحكومة للمواطن أي الخدمات الموجهة للمواطن سيكون هناك زيادة احتمال تلبية احتياجاته، من منطلق أنه عميل يجب حيازة رضاه وليس عبئاً على الدولة ومن خلال بعد الحكومة أي الخدمات المتبادلة بين الأجهزة الحكومية، فإنه سيكون هناك تكاملاً بين مختلف الأجهزة الإدارية، وتوحيد الجهود بشكل أكثر تنظيماً وأفضل إنتاجاً من السابق، مما يعني خفض التكلفة والمصاريف. ومن خلال بعد الحكومة للأعمال أي الخدمات الموجهة للقطاع الخاص، سيكون هناك تحول من أصحاب الأعمال التجارية إلى عملاء للخدمات الحكومية وموردين لخدمات وسلع الحكومة في آنٍ واحد، بشكل أكثر نضوجاً وفاعلية.

وإنَّ هذه الآثار يمكن تحقيقها على المدى القصير، لارتباطها مباشرة بالتحول للعمل الرقمي والذي يتطلب تغيرات عديدة، ومتنوعة على المستوى الإداري لتحقيق التحول في الإجراءات لمواكبة العمل الإلكتروني.

ثالثاً– القيادة:

إن محور عملية القيادة يتركز في القدرة على اتخاذ القرارات، حيث تؤثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية بشكل إيجابي في هذا النشاط حيث تتيح أو تزيد القدرة على تحسين صياغة واتخاذ القرارات نتيجة القدرة على جمع المعلومات وتحليلها من جهة ونتيجة توفر البرامج التي تسمح بإعطاء القائد الإداري أفضل القرارات. ويمكن أن نعرض ذلك التحسن من خلال عدة جوانب وهي:

- زيادة القدرة على تشخيص المشاكل نتيجة القدرة على تحصيل المعلومات.
- دعم القدرة على تحديد البدائل المختلفة، وتقويم كل بديل.
- زيادة القدرة على محاكاة الواقع أو التمثيل والنمذجة الواقعية باستخدام نظم المعلومات الإلكترونية.
- القدرة على تفعيل ودعم القرارات باللجوء إلى نظم معلوماتية موجهة لذلك، كنظم دعم ومساندة القرارات، ونظم الخبرة.

القدرة على مجاراة قصر الوقت المتاح لمتخذ القرار في عصر الثورة المعلوماتية، باستغلال المزايا التي وفرتها تلك الثورة[12].

---

[10]– أحمد الطويل، الحكومة الإلكترونية كأداة للنظام الحاكم في ظل ثورة المعلومات والاتصالات، سلطنة عمان ،مسقط، 2003، ص12.

[11] – احمد الطويل المرجع السابق

[12] – محمد أبو مغايض، مرجع سابق، ص236.

ويرتبط بهذه الوظيفة إدارة الموارد البشرية، حيث تشكل هذه الوظيفة الإدارية ركناً محورياً لنشاط المنظمات بل والحكومات، وستكون معنية بشكل مباشر بتأثيرات الحكومة الإلكترونية بالتحول من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني الحديث، وسيحدث تبعاً لذلك العديد من التغيرات في مهام ودور إدارة الموارد البشرية، ويتعلق ذلك بالأدوار الآتية:

زيادة البعد الاستراتيجي لإدارة المواد البشرية، بتطورها وفقاً للمداخل الحديثة في إدارة وتنمية الموارد البشرية، كونها ستسهم بشكل مباشر وجوهري في وضع التصور الإستراتيجي للمنظمة، بما يكفل توافقها مع التغيرات الحادثة في البيئة[13].

ارتفاع قدرة إدارة الموارد البشرية على القيام بالأعمال التحليلية والوظائف التطويرية، ودقة التنبؤ والاستقراء لكثير من جوانب نشاطها[14].

المساهمة الفعالة في إتباع طرق تصميميه حديثه للوظائف تناسب الوضع الجديد، وتؤدي إلى ما يسمى مرونة العمل والتركيز على البعد الاجتماعي.

سيتأثر نشاط تخطيط الموارد البشرية، وعمليات الاستقطاب وعمليات التوظيف، تبعاً لتغير سمات ونمط العرض والطلب من الموارد البشرية، وتغير العوامل البيئية المحددة لهذين الجانبين، كما سيؤدي إلى التمكن من خلق وظائف جديدة إلى جانب جذب القوى العاملة وتطويرها لتساير عصر الثورة التقنية.

ستكون التقنيات الرقمية الحديثة هي محور التخطيط والتنفيذ لبرامج تنمية وتدريب وتقويم القوى البشرية في المنظمات، وتخطيط المسار الوظيفي.

سيكون هناك تغير في نشاط استحداث، وتحليل وتصنيف وتقويم، وتحديد أجور الوظائف في المنظمات، أو ما يطلق عليه نشاط تهيئة الوظيفة[15].

رابعاً– الرقابة:

إن المهمة الأساسية للرقابة تتجلى في التحقق من إنجاز الأهداف المرسومة بالوقت المناسب، والكشف عن المعوقات التي قد تقف إزاء تحقيقها والعمل على تذليلها وستتيح تطبيقات الحكومة الإلكترونية تغيرات كبيرة في دعم عمليات الرقابة، وذلك من خلال الآتي:

- توفير القدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ، أولا بأول، بالوقت الحقيقي، أي انخفاض الفجوة الزمنية بين التنفيذ والرقابة عليه، الأمر الذي يساعد في التحقق من أنَّ إنجاز الإدارة للأهداف المرسومة يتم في الوقت المناسب.
- إمكانية تحديد المسئولية بالتعرف على متخذ القرار والقدرة على المحاسبة عند ارتكاب الأخطاء.
- إمكانية متابعة العمليات المختلفة وسير القرارات المتنوعة في كافة أنواع المنظمات، الأمر الذي يساعد في الكشف عن المعوقات التي تعترض تحقيق الإدارة لاهدافها وتذليلها.
- لا تقتصر عملية الرقابة على التنفيذ بل تشمل التخطيط كذلك.

---

[13]– محمد المتوالي، تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية،(مؤتمر الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات)، سلطنة عمان، مسقط، 2003،ص11.

[14]– مازن رشيد، إدارة الموارد البشرية، الرياض، مكتبة العبيكان، الطبعة الأولى، 2001، ص93.

[15] - Sobhi chebib, the e-government for sucsses experience and application, Addawha,Qatar,2001,issue3

- الاقتراب أكثر إلى الرقابة القائمة على الثقة، بدلاً من الرقابة القائمة على الصلاحيات.
- التحول من الرقابة القائمة على المدخلات والعمليات والأنشطة، إلى الرقابة على النتائج.
- الاقتراب نحو الرقابة في الحاضر، بدلاً من الرقابة على الماضي الأمر الذي يؤدي إلى قلة المفاجآت الداخلية وإمكانية التنبوء بالأخطاء والانحرافات قبل وقوعها[16].
- توفر أدوات تعقب المعاملات والإجراءات.
- التمكن من إنهاء الخدمات إلكترونياً عبر الشبكة المعلوماتية، وذلك بوضع معلومات كاملة عن الإجراءات الإدارية ومتطلباتها مما يسهل عملية المتابعة[17].

المطلب الثاني:أثر الحكومة الإلكترونية على عمل الإدارات الحكومية

يعتبر السعي إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية وسيلة لرفع كفاءة وفعالية الجهاز الإداري الحكومي وليس غاية في حد ذاته، ولذلك تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق العديد من الغايات التي تصب في إطار تحقيق الغرض العام من وجود الأجهزة الإدارية الحكومية وهو تأدية الخدمات اللازمة لتحقيق احتياجات المواطنين والدولة في آن واحد عن طريق سعيها لتحقيق أهداف تفصيلية يكون في تحققها وصولاً إلى الهدف العام حسب الوظيفة الموكلة لكل جهاز إداري في الحكومة، ويمكن أن نوضح تلك الآثار من خلال التصنيف الآتي:

أولاً– رفع مستوى أداء الأجهزة الإدارية:

وذلك كونها تحقق ما يلي:

- كون الحكومة الإلكترونية تمكن الإدارات العامة من إنجاز الخدمات المطلوبة بسرعة وسهولة، وتبسط الإجراءات الحكومية من أجل تقديم الخدمات في أقل وقت ممكن لإنجاز المعاملات، فالوقت هنا عامل حاسم في طريقة عمل الحكومة الإلكترونية، حيث بالإمكان وصول الفرد إلى مواقع الخدمة وإنجازها بسرعة وبطريقة نظامية في ظل تشريع يواكب الثورة التكنولوجية، ويكون أداة دفع قوية نحو التغيير[18].
- توفير البيانات، والمعلومات والإحصائيات المتعلقة بقطاعات الدولة المختلفة، الأمر الذي من شأنه أن ييسر قيام موظف واحد بإنهاء المعاملة المطلوبة، وتقديم الخدمات لطالبها دون الرجوع إلى رؤسائه في العمل، ولا ريب أن عدم وجود مستويات إدارية متعددة أمر يساعد على السرعة في تقديم الخدمة، اعتماداً على قاعدة البيانات المعدة سلفاً في إدارته.
- تسهيل طريقة الحصول على الخدمات والمعاملات الحكومية في أي وقت.
- إلغاء الحاجة إلى تكديس الأوراق وما يتبع ذلك من أعمال بتطبيق الإدارة بلا أوراق.
- سهولة انسياب العمليات الإدارية وتحقيق مركزية المعلومات.
- تحقيق الربط المشترك بين مختلف الإدارات الحكومية والقدرة على تقديم الخدمات للجمهور من خلال بوابة واحدة.

---

[16] – حامد عطية، مرجع سابق، ص150.

[17] – أحمد الطويل، مرجع سابق، ص20.

[18]– داوود الباز، الحكومة العامة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، الكويت لجنة التأليف والتعريب والنشر في جامعة الكويت،2004، ص233.

- فرصة لتغيير المحيط الذي تعمل فيه الأجهزة الحكومية وزيادة مبادرات الإبداع والابتكار وفتح قنوات جديدة غير معتادة لتقديم الخدمات [19].

ثانياً– تحقيق الإفادة القصوى للجمهور:

- تحقيق حالة اتصال دائم مع الجمهور(24ساعة في اليوم – 7 أيام في الأسبوع – 365 يوم في السنة) وذلك لأنَّ نظام الخدمات الإلكترونية يقوم على مدار الساعة، ويمكن الدخول في أي وقت والحصول على الخدمة لأي صاحب شأن، فمثلاً يمكن لعميل أحد المصارف الدخول إلى شبكة البنك وصرف المبلغ الذي يريده أو إيداع المبلغ الذي يريده عن طريق الصراف الآلي دون التقيد بمواعيد محددة للدوام الرسمي.
- إمكانية عرض المشاكل التي تعترضهم، و إبداء رأيهم في الخدمات التي تقدّم لهم، وذلك لاحتواء الخدمات الإلكترونية على زاوية مخصصة لهذه الأغراض.
- سهولة حصول على المعلومات والخدمات الحكومية.
- تخفيف عدد الإدارات التي يحتاج المواطن للمرور عبرها لتنفيذ معاملاته.
- تخفيف الزمن اللازم والكلفة لانتقاله عبر الإدارات.
- تخفيف المشاكل والتعقيدات التي يمر بها المواطن عند تنفيذه لمعاملاته.
- سهولة الوقوف على شكاوى المراجعين، وسرعة معالجتها، ومراقبة وتقويم أداء المعاملات الحكومية بصورة آلية فورية، دون اتصال مباشر بين صاحب الشأن والموظف المختص، وهذا الأمر يؤدي إلى تجنب المشكلات التي تنشأ عن المواجهة المباشرة بين الموظفين وطالبي الخدمة، وما يترتب على التعقيد الإداري والروتين الحكومي من تذمر المراجعين وقيام عداوة بينهم[20].

ثالثاً– الارتقاء من خلال تحقيق الشفافية الإدارية:

تعمل الإدارة العامة الاليكترونية على إرساء قواعد الشفافية وتوفير المعلومات بسهولة ، والشفافية كذلك في الحصول عليها ، وهذا أمر يؤدي إلى تعزيز روح الديمقراطية الإدارية، ويساهم في تطوير العلاقة بين سلطات الدولة وإداراتها العامة، إلى تعاون أفضل في نشر المعلومات التي تساعد المختصين على إصدار القرارات السليمة[21].

وتعمل الشفافية في مجال المعلومات على تجاوز المفاهيم القديمة التي تنطلق من قاعدة أن كل معلومة سرية ما لم يشر إليها بغير ذلك ، وأن الملفات والوثائق الإدارية تعد مملوكة للإدارة ملكية خاصة، ومن ثم لا يجوز لأحد أن يطلع عليها، إمعاناً في الالتزام بعدم إفشاء المعلومات السرية التي يحصل عليها الموظف بمناسبة وظيفته.

وقد أطلق على هذا الالتزام بالفرنسية (la discretion professionnelle) وتعني الالتزام بالكتمان الذي يمنع الموظفين من نشر بيانات عن أعمالهم دون تصريح بذلك[22].

---

[19] – محمد أبو مغايض، مرجع سابق، ص117– 119.

[20] – أ حمد كمال الدين عفيفي، المدينة العربية في ظل الحكومة الالكترونية، مؤتمر الحكومة الالكترونية الواقع والتحديات، عمان، 2003، مسقط، ص9.

[21] – قصي الشطي، دور جمعيات النفع العام في نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، ورقة عمل قدمت إلى مؤتمر الكويت الحكومة الإلكترونية، 2003، ص6.

[22] – داوود الباز، مرجع سابق، ص250.

وقد عزز من مكانة هذا الكتمان، مأساة عدم تغيير القيادات والوزراء الذين شاخوا في مراكزهم ويتمنون البقاء على كراسيهم مدى الحياة، كما يساعد على ذلك استمرارية البعض في كراسي الإدارة العليا إلى أن يأخذ الله أمانته، والذي يعد سبباً لأغلب المشكلات الإدارية في الدول النامية فما إن يلمس مدير ما في موقع ما، أن ثمة شخصاً يمكن أن يظهر وتظهر كفاءته حتى يقضي عليه، ونفس الشيء بالنسبة لكبار المسؤولية في المواقع المختلفة.

ولا ريب والصمت والضبابية هوالذي يخيم على الإدارات في ظل وجود هذه القيادات، ومما يقوي هذه الضبابية عدم تجديد الدماء على كل مستويات الإدارة، بل ويزيد من الطين بلة أن يتم التجديد لمن ثبت فشل الإدارة أو المرفق الذي يكون على رأسه في تحقيق أهداف الصالح العام[23].

بيد أن ثورة المعلومات والاتصالات أدت إلى اعتبار السرية مجرد ميراث تاريخي للإدارة، وأن مواكبة هذه الثورة تستدعي العمل من خلال إدارة من زجاج administration de verre تتحول فيها العلاقة بين الإدارات العامة والجمهور إلى علاقة شفافية ونقاء بدلاً من السرية والعتامة la opacite واللاشفافية la opacimetrie أي : أن الشفافية تعد مبدأ أساسياً في إتمام كل المعاملات الحكومية، وهي من المزايا المهمة التي يوفرها نظام الحكومة الاليكترونية[24].

ومعنى ذلك أن علاقة الإدارة الحكومية بالجمهور تتحول في ظل الشفافية إلى علاقة تشاور وتناغم ترسى دعائم الديمقراطية الإدارية التي تتيح للجمهور مشاركته للإدارة فيما تقوم به من أعمال وحقه في فهم تصرفاتهم ما دام بإمكانه الاطلاع على وثائقها وأسباب قراراتها التي يسوغها انفتاح الإدارة على الجمهور، ولكن مع احترام الحق في الحياة الخاصة للأفراد وعدم نشر المعلومات المتعلقة بأسرارهم الفردية وقضايا أحوالهم الشخصية وسندات الملكية للأراضي، وهذه الفكرة يصبح طرحها في ظل تطبيق الإدارة العامة الإليكترونية أكثر حضوراً في أذهان رجال القانون ولدى الجمهور الواعي المتعامل مع الإدارات الحكومية وذلك عن طريق إعطاء الجمهور الحق في المعرفة وتقويض السرية في الإدارة.

فالحقيقة أن التفاعل بين الواقع والقانون، واستجابة النظام القانوني لأصداء التطور التكنولوجي الهائل، هو الذي ألقى بظلاله ونتائجه على علاقة الإدارات الحكومية بالجمهور، وتبديلها من علاقة سرية إلى علاقة شفافية، إذ من الثابت أن نجاح النظام القانوني إنما يكون رهيناً بمدى استجابته لأصداء ذلك التطور[25].

ولا شك أن هناك متطلبات خاصة من القانون إزاء الإجراءات الإدارية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات من اجل ضمان توفير الشفافية الكافية لعل أهمها: الحق في المعرفة الذي يركز على حق المواطنين في معرفة ما تنوي حكومتهم عمله عن طريق كفالة حرية المعلومات، وإتاحة أنشطة الحكومة بصورة مفتوحة أمام العين الثاقبة للتدقيق العام.

ويعد انفتاح المعلومات عرفاً قديماً في السويد، وقد تم سن القانون الأول الخاص بإمكانية الاطلاع على المستندات العامة في عام 1766، وعلى مر السنين تم تعديل البنية القانونية التي تحكم الانفتاح والوصول إلى المستندات العامة بشكل فاعل لتلائم التكنولوجيا الحديثة، وليواكب التطور القانوني، التطور التكنولوجي من اجل تحقيق الشفافية في الإدارات، وتأهيل المواطنين وإمدادهم بالمعرفة ليحيوا حياة ديمقراطية.

---

[23] – محمد حسين الفيلي، العلاقة بين القانون والحكومة الإلكترونية، ورقة عمل قدمت إلى مؤتمر الكويت للحكومة الإلكترونية،2003 ص11.

[24] – داوود الباز، مرجع سابق، ص253.

[25] – محمد حسين منصور، المسئولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003، ص7.

وترجع بداية التحول نحو الشفافية الإدارة في فرنسا إلى عهد الرئيس فاليرى جيسكار ديستان الذي كان يضمر عداء للسرية في أعمال الإدارة، على نحو جعل من هدف تحسين العلاقة بين الإدارة والجمهور محلاً لاهتمام في سياسة الحكومة وأعمالها، ورويداً رويداً ومن خلال السلطة التشريعية الفرنسية تم تقويض مجتمع السرية وإحلال الشفافية محل مبدأ السرية، وقلب القاعدة التقليدية بجعل العلم أو الحق في المعرفة أو المعلوماتية Droit a l information هو المبدأ الرئيسي الذي يحكم علاقة الإدارة بالجمهور، ويجعلها إدارة تعمل في وضح النهار administratiopn au grand jour، حتى يتسنى للمواطنين المشاركة فيما تتخذه الإدارة من قرارات تمس مصالحهم فضلا عن تمكينهم من الدفاع عن حقوقهم ، والاعتراض على ما يعد انتهاكاً لحرمة حياتهم الخاصة[26].

ومن خلال مشاركة الجمهور في الحصول على المعلومات والاطلاع على سير العمل في الإدارات يتضح بجلاء أثر الحكومة الإليكترونية في القضاء على السرية التي جذرت البيروقراطية في أعمال الإدارة وفوتت على الشعوب حقها في فرض رقابتها على حكوماتها وتمييز الخبيث من الطيب في أعمالها، ووضع حد لما يضر فيجتث بلا قرار وتأييد ما ينفع الناس ويمكث في الأرض.

فمن خلال الحكومة الإليكترونية يمكن لأي متعامل مع الإدارات أن يدخل إلى الموقع الالكتروني للحكومة الذي يوفر له المعلومات بسهولة، تأكيداً لعلاقة الانفتاح بين الإدارة والجمهور التي تجعل الإعلام هو الأصل أو القاعدة والسرية وانعدام الشفافية هي الاستثناء.Le secret l'exception. L'information est la regle، كما يمكن للمتعامل مع الإدارة أن يعرف أين تقف معاملته، وما الإجراءات التي مرت بها، وهل توجد صعوبات في تنفيذها أم لا[27].

وأخيراً فإن الحكومة الإليكترونية تكفل درجة عالية من الشفافية، إن لم تكن الشفافية بعينها على حد تعبير البعض، وذلك بتعزيزها لتطبيق مبدأ العدالة أو المساواة وتكافؤ الفرص، فالجميع متساوون في إتباع إجراءات الحصول على الخدمات الحكومية ومن ثم يتم القضاء على الواسطة والمحسوبية والفساد والرشوة، أو التقليل من آثارها وخاصة في مجال التعيين والترقية.

والدول المتقدمة تحرص على الأخذ بالوسائل التي تكفل المساواة في شغل الوظائف العامة إدراكاً منها لحقيقة أن هذا المبدأ يعد أساس الديمقراطية الإدارية كما يعد الاقتراع العام أساس الديمقراطية السياسية[28].

أما الدول النامية فعليها توجيه اهتماماتها الجدية نحو الإدارة العامة الإليكترونية، لا لغرض تحسين الخدمات الحكومية فقط، بل للقضاء على الفساد من خلال زيادة الشفافية وإرشاد الجمهور للتعامل السليم مع المرافق العامة.

ولا شك أن ذلك يدعم الاتجاه المتزايد نحو تطبيق نظام الصلاحية والجدارة في شغل الوظائف والقيام بأداء مهامها المتغيرة باستمرار نتيجة ثورة الاتصالات التي يمر بها عالمنا اليوم والتي تستلزم الاستعانة بموظفين ذوي عقول مفكرة يمكنها أن تواجه تحديات التطور التكنولوجي الديناميكي[29].

وصفوة القول: أنه يمكن لأي متعامل مع الحكومة الإلكترونية أن يعلم أين تقع معاملته وما هي المرحلة التي قطعتها وما إذا كان هناك معوقات في تنفيذها أم لا، ويرجع السبب في ذلك من خلال الإتاحة الكاملة والمتساوية لكافة

---

[26] – محمد عبد الواحد الجميلي، من السرية إلى الشفافية، القاهرة، دار النهضة العربية،2000،ص14.

[27] – عبد الفتاح البيومي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، مصر، 2008، ص100.

[28] – محمد بدران، الوظيفة العامة ،دراسة للمفاهيم الأساسية في ضوء علمي، القاهرة، دارالنهضة العربية،1990، ص 74.

[29] – رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، طبعة أولى، 1999، ص48.

المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات الحكومية لكافة المؤسسات وكذلك المواطنين وفي كافة الأوقات الأمر الذي يجعل الفرص متساويةً أمام الجميع في التعاملات الحكومية.

رابعاً– الارتقاء من خلال التكامل بين الجهات الحكومية:

إنَّ حصول الفرد على خدمة سريعة ودقيقة هو حجر الزاوية في التوجه للحكومة الإلكترونية باعتبار أنه المستحق الرئيسي للخدمة، وأن رأيه فيها ورضاءه عنها هو معيار تحقيق الارتقاء من عدمه، ومن ثم فإنّ نجاح الإدارة الاليكترونية يتوقف على رأيّ المستفيد من الخدمة، والذي تتطلع الحكومة الاليكترونية إلى نيل رضائه وكسب ثقته وتحقيق رغباته.

وسوف تؤدي التكنولوجيا إلى تغيير نظرة الإدارات الحكومية إلى المتعامل معها ليتحول إلى " زبون" بدلاً من مراجع، تحرص الإدارات على راحته ورضاه على اعتبار أن المستفيد من خدمات الحكومة الاليكترونية بشكل المحور الرئيسي في عملية تيسير الإجراءات وتكامل الخدمات[30].

وكما رأينا من قبل، فإنّ المأمول من الحكومة الإليكترونية أن تحسن العلاقة بين الجمهور والمرافق العامة على نحو يجعل الإدارات الحكومية أكثر تجاوباً مع المتطلبات الجديدة للمواطنين.

ولعل أفضل طريقة للوصول إلى ذلك هي التكامل والتنسيق والتواصل والتفاعل بين الإدارات، وتبادل المعلومات والبيانات المخزنة لديها بصورة تظهر للعميل، وكأنه يتعامل مع إدارة واحدة، أو لا يحتاج إلى الذهاب إلى جهة إدارية أخرى، أو يجد معاملته موزعة على دوائر عديدة.

وسوف يؤدي هذا التكامل إلى وضع العميل في مكان السائق الذي يقود آلة المعاملة مع الإدارة. وعندما يكون طالبو الانتفاع بخدمات المرافق في مكان السائق، فهم الذين يحددون الهدف وكيفية الوصول إليه.

وبالتالي فإنّ الحكومة الإليكترونية تعدّ فرصة للارتقاء بأداء الخدمات الحكومية وتحسين مستواها، بتقليل نسبة الأخطاء والإهمال الناشئ عن الكم الهائل من الوثائق والملفات، وكسب ثقة الجمهور من خلال منهج علمي متطور لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من معطيات ثورة الاتصالات والنظم الإليكترونية في تقديم الخدمات المطلوب للمواطنين بسهولة ويسر، وبشكل راق وأسلوب حضاري.

وتطبيقاً لذلك، فإذا كان إصدار ترخيص ما يتطلب التعاون مع أكثر من خمس عشرة جهة حكومية من خلال أكثر من مائة إجراء وعدة شهور، فإن التكامل بين الجهات المسؤولة عن إعطاء الترخيص يؤدي إلى الارتقاء بهذه الخدمة، إذ يكفي أن يتقدم من خلال شبكة الانترنت إلى جهة واحدة ثم يتوزع العمل بعد ذلك أوتوماتيكيا على الجهات الأخرى، دون حاجة لتردد طالب الترخيص بين دواوين ومقرات الجهات الحكومية الأخرى.

ولبيان ذلك بصورة أوضح نأخذ البطاقة الشخصية أو المدنية مثالاً فاستخراج هذه البطاقة يستلزم وجود إيصال كهرباء أو مياه لإثبات محل الإقامة، و لا شك أن بيانات صاحب البطاقة تكون موجودة من قبل لدى شركة الكهرباء، ومن ثم يمكن لجهة إصدار البطاقة التحقق من البيانات التي تريدها اليكترونياً دون الحاجة إلى تقديم إيصال.

كما يمكن الحصول على بياناته الوظيفية إن كان موظفاً من قاعدة البيانات الموجودة في المؤسسة الاجتماعية من خلال الدخول على شبكتها الاليكترونية، ولا مراء في أنّ هذا التطبيق يقي المواطن شر معاناة البحث في دواوين الحكومة عن الشهادات المختلفة، والذي قد ينتهي به إلى العزوف عن المطلوب[31].

---

[30]– أمين ساعاتي، إعادة اختراع الحكومة: الثورة الإدارية في القرن الحادي والعشرين ، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، 1999، ص20.

[31]– داوود الباز، مرجع سابق، ص247.

خامساً- التغلب على مشكلة البيروقراطية:

البيروقراطية الإدارية تعبير أوربي مكون من مقطعين هما: بيرو Bureau وهي كلمة فرنسية بمعنى مكتب، والأخر: قراطية، وهي كلمة يونانية بمعنى حكم أو سلطة، وبجمع المقطعين معاً فإنها تعني: الحكم أو الإدارة من خلال المكتب[32].

وكلمة البيروقراطية تستعمل كناية عن الأمراض والعلل التي يمكن أن يتصف بها الجهاز الإداري واخصها التعقيد، والمركزية والنزعة إلى السيطرة والتزام حرفية القوانين والتعليمات (الروتين) والبطء في اتخاذ القرارات[33].

وقد أدت البيروقراطية إلى عرقلة الخدمات الحكومية عن السير الصحيح لها وصارت مرضاً خبيثاً أعجز المرافق العامة عن أداء منافعها، ووجه ذلك أن الأصل في خدمات المرافق العامة أن تسير في سبيلها من غير استحثاث، وأن تؤدي دون أن يضطر المنتفعون منها إلى الإلحاح والمطالبة ، وكم يضيق صدر الجمهور المنتفع من خدماتها أو طالب ذلك الانتفاع، إذا ما تعطلت أعماله وتأخرت عن مواعيدها، ويزداد حنقاً وضيقاً إذا شعر بهذا التعطيل دون أن يعرف سببه أو الجهة التي يستطيع أن يشكو إليها[34].

وتعد البيروقراطية أحد أسباب فساد وتخلف الإدارة العامة نظراً لتمسك الأجهزة الإدارية بقواعد وإجراءات جامدة متحجرة، تجعل من الموظفين آلات تسير سيراً على غير هدى، وتتحرك دون تفكير، فيعملون أحياناً ما لا يقتنعون به، ويطالبون بما لا ضرورة له من قيود وشكليات كثيراً ما تعطل الخدمة العامة في أساسها[35]، وقد يعتمد البيروقراطيون على الإجراءات واللوائح لتكثيف التعبيرات بغية إجبار العملاء على تقديم الرشاوى لهم حتى يسهلوا الإجراءات، ولا جدال في أن هذه الشكليات كثيراً ما وقفت حائلاً دون الانتفاع بالخدمة، أو أطالت زمن ومجهود الحصول عليها، إذ غالباً ما يبدو ملف الموضوع هزيلاً نحيفاً، ثم لا يلبث أن يتضخم تضخماً، يبعث- لمجرد رؤيته- الذعر والإعراض عن تتبعه والوقوف على ما فيه[36].

والسؤال الذي يطرح في هذا الصدد هو كيف يتم التغلب على البيروقراطية من خلال الحكومة الاليكترونية؟

والإجابة عن ذلك أن المرافق العامة يمكنها من خلال الحكومة الإليكترونية تلبية احتياجات الأفراد دون حاجة لخوض رحلة العذاب بين دواوين الحكومة، وعناء التنقل بين المكاتب وأورقة الوزارات، وتقليب الموظفين للأوراق الموجودة على الأرفف، والتوهان أو التيه والحيرة بين المكاتبات والعناوين.

ولا شك أن الأخذ بفكرة الحكومة الإليكترونية سوف يؤدي إلى تسهيل إجراءات المعاملات الحكومية من على شبكة الإنترنت، وبصورة تضبط العلاقة بين الجمهور والموظفين، ولكن بشرط أن تكون هناك رقابة إدارية فعالة تعمل

---

[32] – ابراهيم عبد العزيز شيحا، أصول الإدارة العامة، 2001، ص13.

[33] – عبد الله طلبة ، مرجع سابق، ص426.

[34] – ابراهيم عبد العزيز شيحا،مرجع سابق، ص457.

[35] – السيد علي الشتا، الفساد الإداري ومجتمع المستقبل، الطبعة الأولى، مصر، مكتبة الإشعاع الفنية بالإسكندرية،1999، ص47.

[36]– المرجع السابق، ص 227 وما بعدها. وفي هذا النطاق ويصور الأستاذ يوسف السباعي هذه الرؤية بقوله:" وبدأت أقلب في الدوسيهات المحتشدة على مكتبي، دوسيهات مليئة بالأوراق والحشو، وكلها مصالح معطلة تتسكع في دروب الروتين الحكومي وحوارية. .تظل تلف وتدور حتى ينهكها التعب فترقد في ملفاتها، ونظرت إلى ركن الغرفة فوجدت أكواماً من الملفات قد خيمت عليها العناكب والأتربة... " كلها مصالح ناس قضى عليها الروتين الحكومي فرقدت في غيبوبة ... وهذا والله هو الداء المستعصي والعلة المستحكمة، هذا هو السرطان الذي لا أمل للأمة في الشفاء منه. راجع كتابه، أرض النفاق، دار مصر للطباعة، مكتبة مصر، ص 77.

على التزام الموظف بأداء واجبه بدقة وأمانة، واحترام الجمهور الذي ما وجدت الوظيفة العامة إلا لخدمته وإسعاده وتحقيق آماله والاستجابة لتطلعاته، فلا يكفي حصول الجمهور على الخدمة العامة، بل يجب أن يكون تقديمها له مصحوباً بآيات الود ومظاهر وعبارات الاحترام.

كما سيؤدي تطبيق الحكومة الإليكترونية إلى تقليص البيروقراطية، والتخفيف من الروتين في أداء المرافق العامة لخدماتها لأن المعاملات الإليكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية حيث يستبدل بها المستندات الإلكترونية ويتحول مجتمع الموظفين من مجتمع و رقي إلى مجتمع الكتروني، حتى الموظف نفسه سيتحول إلى " موظف عام إلكتروني" يسهل للجمهور الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي يعمل بها دون تكبد لمشقة انتقال الأفراد إلى مقر الجهة الحكومية، والوقوف في طوابير أو صفوف ومراجعة أكثر من موقع لمتابعة معاملته، مما يوفر لديه الوقت والجهد لكي يستثمرهما في الأمور الحياتية اليومية والالتفات إلى أمور أكثر أهمية من أن يضيع وقته في المراجعات الحكومية[37].

نذكر مثالاً في معاملة روتينية ومطلوبة بشكل متكرر فالشخص الراغب في الحصول على بيان ولادة أو شهادة ميلاد، وبمجرد أن يملأ الطلب عن طريق شبكة الحكومة الإلكترونية من خلال حاسبه الآلي في منزله عن طريق طباعتها من جهازه الخاص وذلك في حالة الاعتراف بحجية هذه المخرجات أو يحصل عليها مختومة من جهة الحكومة الإلكترونية لاحقاً، واضح من هذا المثال أنَّ صاحب الشهادة قد حصل عليها بسهولة ويسر واختصر مراحل كثيرة نذكر منها، الوقت الذي سيمضيه في تقديم الطلب يدوياً، واستكمال الإجراءات الإدارية اللازمة للحصول على الشهادة، ثم الوقت الذي سيقضيه الموظف في الحصول على السجل الخاص بالبيانات المطلوبة من خلال كميات الأوراق الكبيرة الموجودة لديه، أو في المستودع والى أخره مما يستلزمه كل إجراء إداري بشكل عادي من إجراءات وروتين قاتل[38].

إذن التعامل الالكتروني يخفف الأعباء عن الجمهور، ويقلل الوقت الذي يستغرقه إتمام معاملات الأفراد مع الجهاز الحكومي وإنجازها، مما يؤثر بالإيجاب على إنتاجيته، ويسمح له برعاية أمور أسرته، و يوفر في الوقت نفسه المال اللازم لاستخدام وسائل المواصلات للانتقال إلى مقرات الجهات الحكومية، ويوفر على الإدارات تكاليف تزويدها بمكاتب ومقاعد لاستقبال العملاء.

النتائج والمناقشة:

من خلال البحث السابق تم التوصل إلى مجموعة من النتائج الهامة منها:

1- إنَّ التنسيق بين الإدارات الحكومية والمرافق العامة وتشجيع نقل وتحويل وتبادل المعلومات، والسعي إلى توحيد النماذج التقنية المعتمدة واقتراح المواصفات الموحدة يؤدي إلى الارتقاء في أداء خدماتها لجمهور المتعاملين معها.

[37]- عبد الوهاب محمد الظفيري، التأثيرات الاجتماعية والسلبية على استخدام الحكومة الإلكترونية، بحث قدم لمؤتمر الحكومة الإلكترونية في الكويت،3003،ص6 وما بعدها.

[38] - محمد أبو مغايض، مرجع سابق، ص119.

2- الارتقاء في أداء الخدمات الحكومية لجمهور المتعاملين معها، بأسلوب متطور يؤدي لوصول الجمهور إلى شعور العميل أو طالب الخدمة بالرضا عن الخدمات التي يطلبها من الجهاز الإداري، من ناحية حصوله على الخدمة بسرعة ومرونة في الإجراءات، ومن ناحية توفير الثقة لدى الجمهور في استخدام وسائل التعامل مع الحكومة الإليكترونية.

3- التغلب على مشكلة البيروقراطية: لأن المعاملات الإليكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن الورقيات حيث يستبدل بها المستندات الإلكترونية.

4- زيادة مبادرات الإبداع والابتكار وفتح قنوات جديدة غير معتادة لتقديم الخدمات من خلال منح فرصة لتغيير المحيط الذي تعمل فيه الأجهزة الحكومية بهدف تحقيق الربط المشترك بين مختلف الإدارات الحكومية والقدرة على تقديم الخدمات للجمهور من خلال بوابة واحدة.

الاستنتاجات والتوصيات:

تأتي ضرورة فهم وتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على الأنظمة الحكومية وغير الحكومية من أنها تمثل مشروعاً عملاقاً يعيد خلق الحكومة من جديد، وبالتالي فإنّ الباحث يوصي بما يلي:

1- ضرورة أن تتبنى الإدارات العامة في المراكز الوظيفية الحكومية وغير الحكومية مفهوم الحكومة الإلكترونية، والتعريف به والدفاع عنه.

2- العمل على زيادة كفاءة العاملين، ورفع وتيرة العمل والارتقاء به لدى الإدارات العامة، وتحفيزهم بأن هدف السعي إلى تطوير الذات اختيارياً.

3- التنسيق الدائم بين كافة الدوائر الحكومية "دوائر الجهاز الحكومي الواحد، وبين الأجهزة ومواكبة كافة التطورات العلمية بهدف تحقيق حالة الربط والاتصال الدائم مع الجمهور.

4- تجميع كافة الأنشطة والخدمات الحكومية في مكان واحد هو الموقع الإلكتروني.

5- زيادة النشاطات الثقافية من قبل المنظمات المهنية والأجهزة المختصة لزيادة الوعي بمدى أهمية الحكومة الالكترونية ودورها الكبير في توفير الشفافية والقضاء على الروتين.

المراجع:

1- الكتب:

1. د.عبد الله طلبة، الإدارة العامة، جامعة دمشق، الطبعة السادسة، 1998.
2. محمد أبو مغايض، الحكومة الإلكترونية (ثورة على العمل الإداري التقليدي)، الطبعة الأولى، الناشر: مكتبة الملك فيصل الوطنية السعودية، الرياض، 2004.
3. حامد عطية، تأثيرات الحاسب الآلي على التنظيم والسلوك في المنظمة، الرياض، معهد الإدارة العامة، 2002.
4. أحمد الطويل، الحكومة الإلكترونية كأداة للنظام الحاكم في ظل ثورة المعلومات والاتصالات، سلطنة عمان، مسقط، 2003.

5. مازن رشيد، إدارة الموارد البشرية، الرياض، مكتبة العبيكان، الطبعة الأولى، 2001.
6. داوود عبد الرزاق الباز، الإدارة (الحكومة) العامة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، الكويت لجنة التأليف والتعريب والنشر في جامعة الكويت، 2004.
7. محمد عبد الواحد الجميلي، من السرية إلى الشفافية، القاهرة، دار النهضة العربية، 2000.
8. عبد الفتاح البيومي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، مصر، 2008، ص55.
9. محمد بدران، الوظيفة العامة، دراسة للمفاهيم الأساسية في ضوء علمي، القاهرة، دار النهضة العربية، 1990.
10. رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، طبعة أولى، 1999.
11. أمين ساعاتي، إعادة إختراع الحكومة: الثورة الإدارية في القرن الحادي والعشرين، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، 1999.
12. السيد علي الشتا، الفساد الإداري ومجتمع المستقبل، الطبعة الأولى، مصر، مكتبة الإشعاع الفنية بالإسكندرية، 1999.
13. د. عبد الفتاح حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، الكتاب الأول، النظام القانوني للحكومة الإلكترونية، منشور لدى دار الفكر الجامعي، الطبعة الثانية، عام 2004.
14. Sobhi chebib, the e-government for success experience and application, Addawha, Qatar, 2001.

2- الأبحاث المتخصصة (رسائل+مؤتمرات)

1. د. إبراهيم الدسوقي أبو الليل، الجوانب القانونية للتعامل عبر وسائل الاتصال الحديثة، بحث مقدم إلى مؤتمر (القانون والكمبيوتر والإنترنت) والذي عقد في كلية القانون والشريعة، جامعة الإمارات العربية المتحدة، في مايو 2000.
2. د.محمد المتولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإليكترونية في الدول العربية، بحث قدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته أكاديمية الشرطة في دبي الذي عقد في الفترة بين 24-26إبريل 2003،الإمارات العربية المتحدة، 2003.
3. د. محمد ألفيلي، العلاقة بين القانون والحكومة الإليكترونية، مؤتمر الكويت الأول، في الفترة من 13-10 أكتوبر 2003.
4. د. أحمد كمال الدين عفيفي، المدينة العربية في ظل الحكومة الالكترونية، مؤتمر الحكومة الالكترونية الواقع والتحديات، 10-12 مايو سلطنة عمان، 2003.
5. د. محمد حسن الفيلي، الدعوة لتطبيق الحكومة الإلكترونية (تسويق الحكومة الإلكترونية)، ورقة عمل قدمت إلى ندوة الحكومة الإلكترونية التي عقدت في مقر غرفة تجارة وصناعة دولة الكويت، الكويت، 4 فبراير 2003.
6. د. محمد المتوالي، تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، (مؤتمر الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات)، سلطنة عمان، مسقط، 2003.

7. قصي الشطي، دور جمعيات النفع العام في نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، ورقة عمل قدمت إلى مؤتمر الكويت الحكومة الإلكترونية، 2003.

8. د. محمد حسين الفيلي، العلاقة بين القانون والحكومة الإلكترونية، ورقة عمل قدمت إلى مؤتمر الكويت للحكومة الإلكترونية، 2003.

9. عبد الوهاب محمد الظفيري، التأثيرات الاجتماعية والسلبية على استخدام الحكومة الإلكترونية، بحث قدم لمؤتمر الحكومة الإلكترونية في الكويت، 2003.