مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: الإطار النظري للحكومة الالكترونية في سورية
اسم الكاتب: د. يوسف محمود، د. ماهر الليوا، ديمة حسين فارس
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/library/5306
تاريخ الاسترداد: 2026/06/07 17:24 +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.

The theoretical framework of E-government in Syria

Dr. Yousef Mahmoud*
Dr. Maher ALllewa**
Dima Hussein Fares***

(Received 17 / 6 / 2019. Accepted 21 / 7 / 2019)

□ ABSTRACT □

This research defines e-government as a new method of providing services to citizens in order to raise the efficiency of government performance and reduce the routine procedures suffered by citizens and provide information and data in an easy way to benefit from the enormous digital revolution, The application of the e-government system requires the availability of many capabilities in order to provide excellent service to the citizen and to achieve an appropriate level of performance for public administration organizations at the same time. This study seeks to clarify that e-government should be a means of building a strong economy that contributes to solving problems Economic and social services that contribute to the building of a strong society, a means of interaction with high performance and lower cost, and also a means of performing all the delays and slow delivery of services.

Keywords: e-government - e-government gate.

*Professor, Faculty of Economic, Tishreen university, Lattakia, Syria
**Assistant Professor, Faculty of Economic, Tishreen university, Lattakia, Syria
***Phd student, Faculty of Economic, Tishreen university, Lattakia, Syria

الإطار النظري للحكومة الالكترونية في سورية

د. يوسف محمود*

د. ماهر الليوا**

ديمة حسين فارس***

(تاريخ الإيداع 17 / 6 / 2019. قُبِل للنشر في 21 / 7 / 2019)

□ ملخّص □

يقوم هذا البحث بالتعريف بالحكومة الالكترونية التي تمثل أسلوبا جديداً لتقديم الخدمات للمواطن بهدف رفع كفاءة الأداء الحكومي وخفض الإجراءات الروتينية التي يعانى منها المواطنون وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة سهلة للاستفادة من الثورة الرقمية الهائلة، وما يتطلبه تطبيق نظام الحكومة الالكترونية من توافر العديد من الإمكانات بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطن، وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة (الحكومية) في نفس الوقت إن هذه الدراسة تسعى إلى توضيح إنّ الحكومة الإلكترونيّة يتعيّن أنْ تكون وسيلة بناء اقتصاد قويّ تسهم في حلّ المشكلات الاقتصاديّة، وتكون وسيلة خدمة اجتماعيّة تسهم في بناء مجتمع قويّ، ووسيلة تفاعل بأداء عالٍ وتكلفة أقلّ، وهي أيضاً وسيلة أداء باجتياز كلّ مظاهر التأخير والبطء في تقديم الخدمات.

الكلمات المفتاحية : الحكومة الالكترونية – بوابات الحكومة الالكترونية

* **أستاذ– كلية الاقتصاد– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.**

** **مدرس– كلية الاقتصاد– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.**

*** **طالبة دكتوراه– كلية الاقتصاد– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.**

مقدمه:

هنالك جملة من العوامل تكاملت مع بعضها البعض كالثورة الرقمية التي تمثلت في تقنية المعلومات والاتصالات وتوجيهات العولمة والديمقراطية وغيرها أدت إلى توجيه اهتمام رسمي أو أكاديمي إلى محاولة تطبيق ما يسمى بالحكومة الإلكترونية، والتركيز على ضرورة تحول قطاع مهم من الإدارة وهو الإدارة العامة (الحكومية) وممارستها،والوصول إلى طموحات،ووضع خطط إستراتيجية تتواكب مع هذا التقدم التكنولوجي. إن هذا التحول امتد ليشمل ليس فقط الدول المتقدمة، بل الدول النامية أيضاً والدول العربية الغنية والفقيرة على السواء، لأن هذا التحول لا يمكن إنجازه إلا من خلال توافر جملة عوامل منها التمويل وخطط طويلة الأمد وعملية تدريجية وفقاً للمتغيرات الخاصة بكل مجتمع.

مشكلة البحث:

تعاني سورية من تفرد المؤسسات الحكومية بالبيانات التي اتمتلكها الأمر الذي يتطلب أساليب لتشارك هذه البيانات مع العلم أن بعض الوزارات لاتمتلك بنكاً للمعلومات الخاصة بها و ما تزال الكثيرمن القيادات الإداريّة تجهل موضوع الحكومة الإلكترونيّة وبعضهم لا يعرف حتى المصطلح، لذلك فإنّ الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم، و توفير الأرضيّة الفكريّة له في المنظمات ومن خلال نشر المفهوم ، فستكون لكلّ منظمة وجهة نظرها الخاصة بهذا المشروع، ممّا ينتج عنه وجود رؤية خاصّة بها، ونظراً لتعدّد الرؤى المختلفة للمنظمات وهنا تظهر أهمية الإدارة الحكومية الإلكترونية في إحداث آثر إيجابي للخدمة المقدمة ولنوعيتها إضافة إلى إحداث آثار ايجابية في مجالي التنمية الاقتصادية والاجتماعية وهنا نقف أمام التساؤلات التالية :

- ما هو واقع تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات في سورية، وكيف يمكن تطبيق الإدارة الحكومية الإلكترونية بشكل فاعل.
- ماهي مستلزمات تنفيذ الإدارة الحكومية الإلكترونية في سورية .
- ماآثر الإدارة الحكومية الإلكترونية على التنمية الاقتصادية و البشرية في سورية .

أهمية البحث وأهدافه:

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث من خلال الوقوف على مفهوم الإدارة الحكومية الإلكترونية و توضيح فوائدها و توضيح متطلبات تنفيذ الإدارة الحكومية الإلكترونية إضافة إلى تحليل أهمية الإدارة الحكومية الإلكترونية وأثرها على التنمية الاقتصادية والاجتماعية في سورية .

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحديد المقصود بالحكومة الالكترونية، ومتطلبات تطبيقها وتوضيح الإطار الزمني لتنفيذ هذه المبادرة وتحديد المعوقات التي تواجه تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية.

فرضيات البحث :

يقوم البحث على الفرضية الرئيسة الآتية:

الفرضية الصفرية : لايسمح الواقع التكنولوجي لقطاعات الاتصالات و التقانة بإدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية وهي غير قابلة للتطبيق بشكل يخدم الأفراد ويحقق المنفعة المرجوة .

الفرضية البديلة : يسمح الواقع التكنولوجي لقطاعات الاتصالات و التقانة بإدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية وهي قابلة للتطبيق بشكل يخدم الأفراد ويحقق المنفعة المرجوة.

منهجية البحث :

سوف يتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلل وصف واقع الاتصالات و المعلومات و دورها في تنفيذ الادارة الحكومية الالكترونية و متطلبات تنفيذ هذه الادارة وأبراز دورها في تحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية من خلال تحليل البيانات المتاحة من الجهات الرسمية و تقارير الهيئات العاملة على المشروع .

أولاً: مفهوم الحكومة الإلكترونية :

الحكومة الإلكترونية هي أكثر من مجرد أداة لتحسين نسب التكلفة و الجودة في الخدمات العامة فهي أيضاً وسيلة لإصلاح الإدارة الحكومية وأداة لتطويرها وإعادة هيكلتها وبذلك فان الحكومة الالكترونية لا تعنى فقط بأتمتة الإجراءات بل تهتم بتغيير الوسائل التي تتبعها الحكومة عند القيام بعملها وعند تقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال والمؤسسات اللاربحية.

أو ممكن تعريفها على أنها استلام المعلومات والتفاعل معها عن طريق الإنترنيت و الاستفادة عن بعد من جوانب الخدمات الحكومية المختلفة، والحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية الكلاسيكية مع فارقأن الأولى تعيش في الشبكات وأنظمة المعلوماتية والتكنولوجيا وتحاكي الوظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة(5).

واعتمدت المنظمة العربية للتنمية الإدارية تعريفاً للحكومة الإلكترونية،" بأنهاعملية استخدام المعلومات العريضة والإنترنت، والاتصال عبر الهاتف الجوال لامتلاكهاو القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية"(3).

وقد قامت في هذا الإطار بتصنيف أنواع الحكومات الإلكترونية لصنفين أولهماالتصنيف التفاعلي، و تصنيف يقوم على أساس الخدمة من/إلى .

و تقوم الحكومة الالكترونية على الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلوماتوالاتصالات بهدف تسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية، وتلك التي تتمفيما بينها (حكومية– حكومية)، وتلك التي تربطها بالمواطنين (حكومية–مواطن)أو قطاعات الأعمال (حكومية–أعمال)أو الموظفين

وبحسب هذا التعريف تصنف مشاريع الحكومة الإلكترونية :

- مبادرات حكومة إلى حكومة وهي مشاريع أو نظم تدعم التشارك في المعلومات والتعاون ضمن إدارة حكومية واحدة أو بين الإدارات الحكومية
- مبادرات حكومة إلى مواطن وهي المبادرات التي تقدم المعلومات والخدمات والوظائف الأخرى إلى المواطنين
- مبادرات حكومة إلى أعمال وهي المبادرات التي تيسر أي شريحة من العلاقات والتبادلات بين الحكومة وشركات الأعمال.

- مبادرات حكومة إلى موظفين وهي المبادرات التي تقدم الخدمات للعاملين في القطاع العام بفرعيه الإداري والاقتصادي.
- إن مفهوم الحكومة الإلكترونية وما ستحققه من تيسير للإجراءات الرسمية وتذليلالصعوبات التي يواجهها المواطن، ما هي إلا أحد الوسائل الأكثر كفاءة في تقديم الخدمات بشكل أكثر تطوراً وبعيداً عن تدخل العنصر البشري في هذهالتعاملات مما يقلل الاحتكاك و بالتالي تقلل حالات الفساد.

و في بيئة الحكومة الإلكترونية تنتهي العوامل السيكولوجية للبشر وتبقىالعوامل التقنية هي الأهم في تحقيق جودة تقديم الخدمات للمواطن.

أن محتوى الحكومة الالكترونية يتضمن ما يلي(7):

- محتوى معلوماتييغطي كافة الاستعلامات تجاه الجمهور أو فيما بين مؤسسات الدولة.
- محتوى خدمي يتيح تقديم كافة الخدمات وتسير وخدماتالأعمال على الخط.
- محتوى اتصالي (وهو ما يسمى خلق المجتمعات) يتيح ربطبين الإنسان وأجهزة الدولة معاً في كل وقت وبوسيلة تفاعل يسيرة.

يتلقى الخدمة الالكترونية ثلاث قطاعات متمثلة بقطاع الأفراد ،وقطاع الأعمال، وقطاع الحكومات الأخرى المستفيدة أيضاً نتيجة التعاون .

ثانياً: الاقتصاد السوري ومشروع الحكومة الالكترونية:

لتطبيقمفهوم الحكومة الإلكترونية أبعاد اقتصادية عدة ومنها زيادة فاعلية التعاملاتالحكومية فيما بين الوزارات والمصالح وفيما بينها وبين المواطن، وتقليص الإجراءاتوتبادل المعاملات والوثائق بين الجهات ذات العلاقة، و زيادة الاستثمار من خلال إتاحة تطبيقات التجارة الإلكترونية، والذي ينعكس إيجاباً على المشترياتالحكومية.

ولاشكبأن العديد من تطبيقات الحكومة الإلكترونية تتعلق بتنمية الاقتصاد الوطني والمحافظةعلى استقراره ودوام نمائه من خلال تسهيل الإجراءات النظامية وتحقيق الضبط وضماننظامية وسرعة ودقة المعلومات التي تعتبر شريان العمل الاقتصادي.

كما أن العديد منتطبيقات الحكومة إلكترونية تدعم تنمية الموارد البشرية و ستوفر عدد لا بأس به منالفرص الوظيفية المختلفة للشباب الراغبين في العمل في القطاعين الحكومي والخاص ،حيث سيحقق فرصاً تجارية ورؤية واضحة لمن يريد البدء في استثمار تجاري من خلال دقةالإحصاءات وتوفر المعلومات . إن الظروف الاقتصادية والمعيشية والعلمية والصحية أصبحت تقضي بوجوب حصول المواطن على الخدمات المتعلقة بها بأسرع وقت ممكن ما يستدعي إحداث حكومة إلكترونية تأخذ جزءاً من مهمات الحكومة الكلاسيكية .

أن المواطن الذي يرغب بالتعامل مع الحكومة الإلكترونية لا يهتم مع من يتعامل بل يهمه أن يتعامل مع الحكومة على أنها موحدة لشخص واحد وهو ما يسمى الشخص الحكومي الإلكتروني وليس مع خمسة أو عشرة موظفين وليس مع إدارة أو عشر دوائر رسمية بل يتعامل مع شخص واحد، حيث يمكنه أن يطلب جميع المستندات التي هو بحاجة إليها وليحصل عليها مرة واحدة دون . أن يدفع أي مبلغ /عمولة/ حيث تقدم الحكومة الإلكترونية الخدمات للمواطنين المتعاملين معها بالطريقة التي يرغبون بها وبأسرع وقت ممكن دون إهمال ودون إهدار للوقت أو ابتزاز المال من المواطن ويمكن تحقيقها بوسائل عديدة مثل أجهزة الخدمة الآلية أو أجهزة الهاتف النقال أو الإنترنت (2)

ويتسم الوضع الراهن لتقديم الخدمات بالصفات السلبية التالي:

1-اقتصار تقديم الخدمات على أوقات الدوام الرسمية، فمن المعروف أنموظفي القطاع الحكومي يتمتعون بميزة يحسدون عليها وهي قصر ساعات الدوام، وكثرة العطل الرسمية مقارنة بقطاعات عمل أخرى، ولهذا الأمر انعكاس سلبي يتمثل في محدوديةالخدمات التي يمكن تقديمها.

2-بطء إجراءات المعاملة، ولاسيما عملية تقديمالمعاملة إلى موظفي الذين مهما بلغت مؤهلاتهم وخبراتهم فإنهم محكومونبقدرات البشر، وبالتالي فإنهم بطيئون بالقياس إلى الإجراءات الإلكترونية، كما أنالعدد المتزايد باستمرار من المراجعين، لا تواكبه في الغالب زيادة في عدد موظفي الاستقبال، ما يؤدي إلى تكدس طوابير المراجعين.

3- وجود هامش كبير من الأخطاء بسبب بدائية وسائل التعاملاليدوية في هذا السياق، ومن النادر وجود شخص لم يتعرض يوماً لمثل تلك الأخطاء،كالخطأ في كتابة الاسم أو تاريخ الميلاد أو حتى الجنس، إضافة إلى أخطاء عديدة ناجمةعن دورة العمل اليدوية.

لذا فإن نموذج الحكومة الإلكترونية لتقديم الخدمات يوفرحلولاً لكل هذه المشاكل ويقدم قدراً كبيراً من الإيجابيات بما تحمله تقنيةالمعلومات من مزايا لا تتوفر في النظام التقليدي، وذلك من خلال(4)

- تقديم الخدمةعلى مدار الساعة وفي أي وقت ومن أي مكان.
- سرعة إجراءات تقديم المعاملة: إذ إندور موظف الاستقبال غير موجود في هذا النموذج، وبالتالي يوم كل مراجع بإدخالمعاملته بنفسه، كما أن هذا النموذج يتميز بالذكاء، بحيث يسمح للفرد باسترجاعالبيانات التعريفية الخاصة به والتي أدخلها في معاملة سابقة ليختصر كمية الإدخالاتالتي يحتاجها للمعاملة الجديدة وبالتالي تزداد معاملة جديدة، بعكس النظام التقليديالذي يستهلك الجهد نفسه في كل مرة يتم فيها تقديم الطلب.
- السرعة الفائقة فيإنجاز المعاملة: إذ إن تقديم الخدمة إلكترونياً يختصر قدراً هائلاً من إجراءاتالتدقيق التي تتم إلكترونياً عبر ارتباط الخدمة بقواعد البيانات المركزية الخاصةبالمستخدم. يضاف لذلك إمكانية برمجة كثير من الموافقات إلكترونياً، وتقليل عاملالتدخل البشري.

مستويات الخدمات في الحكومة الالكترونية:

المستوى الأول :وهو التواجد و يعني توفير المعلومات عن الجهات العامة وخدماتها وإتاحة الأخبار الإعلامية والصحفية إلكترونياً ونشر الدعاية والإعلان عبر مواقع الالكترونية والتعريف بالوثائق المطلوبة لإجراء المعاملات وإتاحة دليل المستهلك حول المنتجات ونشر التعاميم والبلاغات والقرارات وتوفر المعلومات وتحديثها.

المستوى الثاني : وهو التفاعل ويكون من خلال تبادل المعلومات وتوفير إمكانية تحميل استمارات ونماذج طلبات، والتمكن من استكمالها، وإرسالها والتقدم بشكاوى إلى الجهات وإتاحة إمكانية مقارنة وتقاطع المعلومات والترجمة للغات مختلفة.

المستوى الثالث: يتضمن التعامل ويكون من خلال تقديم خدمات إلكترونية وإمكانية إنجاز المعاملات واستصدار وثائق وتجديد تراخيص وتسجيل طلبات البيع والشراء ،والتصويب الإلكتروني ،وإجراء الحجوزات المختلفة ،وتأمين جاهزية نظم المعلومات وتمكين البنى التحتية الفنية وتوفير خدمات إلكترونية.

المستوى الرابع: و هو التحول والانتقال إلى أسلوب الأعمال الإلكترونية وإنجاز المعاملات إلكترونياً بشكل كامل والدفع والتسديد الإلكتروني وتخفيض التكاليف والاستغناء عن الورقيات بشكل كامل (8).

ثالثاً: البيئة المطلوبة لتنفيذ مبادرة الحكومة الالكترونية:

ركائز للحكومة الإلكترونية

يمكن تحديد سبع ركائز أساسية توجه الأداء في جهود إقامة الحكومة الإلكترونية بطريقة مقبولة. وتتمثل في التالي:

(1) سد الفجوة بين المهارات المطلوبة والمتاحة:

تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى مهارات إدارية وتواصلية وتكنولوجية وتنظيمية وتسويقية واقتصادية. كما أن المهارات المحتاج إليها متجددة ومتغيرة علي الدوام. ولهذا العامل الاستراتيجي يجب التأكد على تنمية الموارد البشرية المحتاج إليها من الكفاءات المتاحة ، وتأهيل قوى عاملة جديدة وتنمية المتوافر منها للقيام بمشروعات الحكومة الإلكترونية. وفي هذا النطاق تعتبر مشروعات تدريب خريجي الجامعات على تكنولوجيا المعلومات، وإقامة نوادي تكنولوجيا المعلومات، القرية الذكية، من المشروعات ذات الأهمية التي تعتبر من ركائز الحكومة الإلكترونية.

(2) سد الفجوة الشاسعة بين التوقعات وإدراك المواطنين:

سد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطن العادي لخدمات الحكومة الإلكترونية، وذلك يتم من خلال برامج التوعية وتسويق المعلومات والخدمات المتاحة بالفعل والشفافية المطلوبة في مشاركة الجمهور من المواطنين والأعمال في إدراك نقاط القوة والقصور والفرص الناجمة من الحكومة الإلكترونية والمخاطر التي تمثلها.

(3) الوصول للمواطنين:

الوصول للمواطنين المحتاجين للمعلومات والخدمات الحكومية بغض النظر عن قدراتهم في الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.وهنا لابد من الإشارة إلى ضرورة التأكد من إمكانية إمداد هذه الخدمات وإتاحتها عبر مراكز خدمة المجتمع مثل مكاتب البريد ونوادي رعاية الشباب ونوادي تكنولوجيا المعلومات وغيرها.

(4) التحول في الخدمات:

تتمثل في التحول من الخدمات الموجهة بالبرامج الفردية إلى خدمة متكاملة تقدمها الحكومة الإلكترونية، ويستدعي ذلك إحداث تغييرات جوهرية وتحويلية في الأنشطة والعمليات التي لا يراها المستخدمون، حيث أنها تعتبر غير مرئية وتتم في الدوائر الحكومية المقدمة لمعلوماتها وخدماتها. وتشتمل هذه الأنشطة والعمليات علي كثير من الإجراءات وتدفق العمل المرتبط بالأساليب الإدارية المختلفة والمتنوعة.

(5) التحول للديناميكية والتفاعل في الأداء:

التحول من الويب الساكن إلي الويب الديناميكي النشط المرتبط بتفاعل المستخدمين مع الموقع المحدد للحكومة الإلكترونية بطريقة نشطة وإيجابية بحيث تتم التفاعلات وتعبئة النماذج وتسديد الرسوم وغير ذلك بطرقة افتراضية على الويب حتى الحصول على المعلومات أو الخدمات المطلوبة.

(6) إتاحة الخدمات من خلال بوابات مكرسة للخدمات:

وذلك من خلال بوابات الحكومة الإلكترونية وإيجاد حلول للمشكلات والأمور الخاصة بالخصوصية ومشاركة البيانات من خلال تكنولوجيا البوابة حيث يتطلب ذلك تكامل العمليات المنفذة وإيجاد وسائل لحماية الخصوصية والسرية وضمان أعلى مستويات الأمن والجودة بالإضافة إلى حماية الملكية وتوفير الخدمة الحكومية بسهولة وكفاءة وفعالية (1).

رابعاً: إستراتيجية التنفيذ المحلية لمبادرة الحكومة الالكترونية:

تركز إستراتيجية التنفيذ على ثلاث مبادرات وطنية وهي الخطة الخمسية العاشرة –الإدارة الرشيدة – إستراتيجية تقانات المعلومات والاتصالات .

1- الخطة الخمسية العاشرة :

وذلك من خلال السعي لإيجاد البيئة الإلكترونية المتكاملة سواء من حيث التشريعات أو من حيث العمل على إيجاد البنى التحتية اللازمة.

2- إستراتيجية تقانات المعلومات والاتصالات في سورية :

تم إطلاق مشروع مشترك بين وزارة الاتصالات والتقانة وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي بهدف تطوير إستراتيجية تقانة المعلومات والاتصالات في سورية بهدف لتعزيز التنمية و الاجتماعية والاقتصادية ،وقد تولت وزارة الاتصالات و التقانة القيام بتهيئة البيئة التشريعية والتنظيمية اللازمة لتنظيم كل من قطاعي الاتصالات و تقانات المعلومات ونجم عن ذلك إعداد مسودة لقانون الاتصالات تقترح إنشاء هيئة ناظمة لقطاع الاتصالات ووضعت مجموعة أهداف متعلقة بالبنى التحتية وقد تضمنت إستراتيجيه تقانات المعلومات والاتصالات "المبادرة الوطنية للإدارة الحكومية الإلكترونية " والتي تهدف إلى النهوض بأتمتة المؤسسات الحكومية في نطاق برنامج شامل للإصلاح الإداري يعمل على تعزيز التوجه نحو خدمة المواطن والمؤسسات الاجتماعية والاقتصادية وزيادة فعالية و إنتاجية المؤسسات الحكومية باستخدام تقانات الاتصالات والمعلومات مع التركيز على ضرورة تنسيق الجهود بين مختلف المؤسسات الحكومية وبرامج الإصلاح الإداري .

3- وزارة الاتصالات والتقانة :

اتجهت وزارة الاتصالات والتقانة نحو إعادة تعريف دورها وإستراتيجياتها خلال السنوات العشر الأخيرة وذلك بقيامها بعدة خطوات منها:

- العمل على توطين التقانات الحديثة الملائمة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية في سورية وبخاصة تقانة الاتصالات والمعلومات واقتراح السياسات والاستراتيجيات العامة للدولة فيما يتعلق بحيازة هذه التقانات وتوطينها وتحديثها .
- المساهمة في إعداد الخطط التنفيذية لتحقيق الاستراتيجيات المتعلقة بالتقانات الجديدة .
- الإسهام في تنمية الموارد البشرية واقتراح إقامة معاهد عليا للتأهيل التخصصي في مجال الاتصالات تقانة المعلومات .
- الإشراف على قطاع الاتصالات بشقيه العام والخاص .
- الإشراف على الخدمات البريدية المختلفة التقليدية والحديثة.
- الإشراف على تنمية تقانة المعلومات في سورية .
- العمل على تعزيز أداء جهاز الدولة التنفيذي باعتماد تقانة المعلومات والاتصالات كأداة في الإجراءات الإدارية .
- تعزيز استخدام الوسائل الالكترونية في التبادل التجاري

خامساً:المنهج المقترح لمبادرة الحكومة الالكترونية في الجمهورية العربية السورية:

أن تطبيقات الحكومة في دول العالم تتشابه إلا أن الأهداف المرجوة من هذه التطبيقات تختلف تبعاً للخطط التنموية لكل دولة. أن الواقع الحالي في سورية يظهر أن كل وزارة تدير البيانات التي تمتلكها الأمر الذي يتطلب وضع أساليب لتشارك بالبيانات ، هذا ويوجد بعض الوزارات لا تمتلك بنك للمعلومات الخاصة بها ، ولوجود تشابكات بين الوزارات فان هنالك صعوبة في إيجاد آليات لمشاركة البيانات توفر الوقت والجهد .

وعند وضع منهجية لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية فإنه يجب الارتكاز على ثلاث وقائع هي الإطار الزمني والمراحل والإطار التنظيمي وإدارة التغيير والإطار الفني وتوزيع المسؤوليات .

1) الإطار الزمني لمبادرة الحكومة الالكترونية :

المرحلة الأولى:يتم التركيز في هذه المرحلة على تحقيق مايلي:

- تهيئة ونشر المعلومات المتعلقة بالخدمات الحكومية .
- استكمال البنية التحتية التشريعية والتقنية وما يرتبط بها من معايير.
- تهيئة البيئة التمكينية ، وتفعيل الاقنية المختلفة لتقديم الخدمات للمواطنين (الهاتف الثابت– مراكز خدمة المواطن).
- استكمال الوزارات لمشاريعها الحالية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية ونشر خدماتها للعموم بمستوى الجاهزية المتاح لديها على بوابة الحكومة الإلكترونية .

المرحلة الثانية:سيتم التركيز على الإنجازات التالية :

- وضع أكبر قدر ممكن من الخدمات التفاعلية.
- الاستفادة قدر الإمكان من الخدمات المشتركة والبنى التحتية المشتركة.
- جذب أكبر عدد من المواطنين لاستخدام الحكومة الإلكترونية.
- توسيع قاعدة تقديم الخدمات لتشمل الاقنية المختلفة للتواصل.
- تشجيع الجهات الحكومية على مشاركة البيانات قدر الإمكان.

المرحلة الثالثة :سيتم من خلال هذه المرحلة التركيز على الإنجازات التالية :

- حدوث تحولات عميقة في طرق تقديم الخدمات الحكومية حيث يحصل المواطن على خدمات مقدمة بشكل كامل إلكتروني.
- حدوث تحول في بنى الخدمات الحكومية باتجاه البنى المؤسساتية المتكاملة مما يجعل كامل الإدارة الحكومية تستخدم البنى التحتية والخدمات المشتركة.
- طرح الحكومة لخدمات أكثر ملائمة لحاجات المواطنين.

2) الهيكل التنظيمي لمبادرة الحكومة الالكترونية:

الإطار التنظيمي:تعمل الإستراتيجية على تفعيل الأدوار والبنى الإدارية المتوافرة حالياً ريثما يتم اقتراح مجموعة جديدة من الأدوار لتنفيذ الإستراتيجية وتحديد الجهة الراعية لكافة المحاور الإستراتيجية وهذه الجهات هي :

أ– مجلس الوزراء :يتابع مجلس الوزراء تقدم العمل في مبادرة الحكومة الإلكترونية وذلك تبعا لتقارير اللجنة التوجيهية ويقرر أطلاق البرامج التي يتم اقتراحها من قبل اللجنة التوجيهية ويوجه الاعتمادات المالية المناسبة لها .

ب– اللجنة التوجيهية للحكومة الإلكترونية :تدرس اللجنة التوجيهية التقارير المختلفة المرفوعة من قبل الفريق التنفيذي وتتابع تقدم العمل في البرامج المختلفة للإستراتيجية وترفع التقارير والمقترحات اللازمة إلى مجلس الوزراء ،تشكل اللجنة التوجيهية من ممثلي الجهات الرئيسية المعنية بالمبادرة وتناقش اللجنة التوجيهية للحكومة الالكترونية في اجتماعات ربعيه تقدم العمل في البرامج المختلفة التي تم اعتمادها وتقر المشاريع التي يقترح الفريق التنفيذي القيام بها مع اعتماداتها المالية .

ت– الفريق التنفيذي:يقوم الفريق التنفيذي بالمهام الرئيسية التالية :

- التنسيق بين الوزارات والقيام بمهام الرصد والتقييم .
- متابعة تقدم العمل في المشاريع الحالية.
- اقتراح مشاريع جديدة على اللجنة التوجيهية .

- المساهمة في وضع معايير للمهام والنشاطات المعلوماتية وأسس تقديم الخدمات للمواطن
- إطلاق خدمات الكترونية موجهة للمواطنين.

3) جاهزية الحكومة الالكترونية في سورية

أن صياغة مبادرة متناسبة مع الواقع تتطلب إحداث تغيير في المتطلبات والشروط بحيث يجب أن يكون قابلة للتطبيق من خلال (الإطار السياسي – الإطار التشريعي والتنظيمي – الإطار المؤسساتي – الظروف البشرية والثقافية – بيئة التواصل – الأوضاع المالية – البنية التحتية التكنولوجية – البيانات ونظم المعلومات) إن الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية يفرض العديد من الاستحقاقات منها:

أ–حل المشكلات القائمة في الواقع قبلالانتقال إلى البيئة الالكترونية ، إذ يجب على الحكومات أن تقوم بتوفير المعلومات اللازمةلمواطنيها عبر الانترنت، حيث يجب أن تتواجد سياسة يتم بموجبها تحديد جميع الوثائقوالمعلومات والنماذج الحكومية مباشرة عبر الانترنت و كلما ظهرت وثيقةحكومية جديدة آو معلومات جديدة يجب وضعها مباشرة على الانترنت، وفي هذا الإطار فإنأكبر مشكلة هي مشاكل التوثيق.

ب– حل مشكلات قانونيةالتبادلات التجاريةوتوفير وسائلها التقنية والتنظيمية، ذلك أن جميعالمبادلات التي تتعامل بالنقود يجب وضعها على الانترنت، مثل إمكانية دفع الفواتيروالرسوم الحكومية المختلفة مباشرة عبر الانترنت، وجعل هذه العملية بينية، بمعنىأنها تشمل كل من يقوم بأداء التعامل التجاري مع مؤسسات الحكومية.

ت– توفير البنى والاستراتيجيات المناسبة الكفيلة ببناء المجتمعات، فبناء المجتمعاتيتطلب إنشاء وسيط تفاعلي على الانترنت يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكوميةوبينها وبين المواطنين وبينها وبين مزوديها، بحيث يتم توفير المعلومات بشكل مباشرعن حالة أية عملية تجارية تمت تأديتها في وقت سابق. إن مفهوم الحكومة الإلكترونية يعكس سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهام بشكل فعال فيالاقتصاد العالمي المتصل ببعضه البعض عبر الشبكة، والحكومات الإلكترونية ليست سوىتحول جذري في الطريق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها

4) معوقات تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية

أ– المعوقاتالإدارية:وتتمثل باتجاهين هما:

❖ غموض المفهوم:ما تزال الكثير من القيادات الإدارية يجهل موضوع الحكومة الإلكترونية و بعضهم لا يعرف حتى المصطلحلذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم و توفير الأرضيةالفكرية له في المنظماتومن خلال نشر المفهوم فستكون لكل منظمة وجهة نظرها الخاصةبهذا المشروع مما ينتج عنه وجود رؤية خاصة بها، و نظراًلتعدد الرؤى المختلفة للمنظمات و اختلاف وجهات نظرها تأتيمرحلة أخرى هي مرحلة توحيد الرؤى المختلفة للمنظمات، و تستند هذه الرؤيةإلى بلورة إستراتيجيات و سياسات ثم أهداف وغايات.

❖ مقاومة التغيير:إن إقامة مثل هذا المشروع يحمل الكثير من التغييرات على صعيد المنظمات والأقسام و الشعب وإعادة توزيع المهام و الصلاحيات ممايستلزم تغييراً في القيادات الإدارية و المراكز الوظيفية والملاكات و التخصصات الجديدة الذي يحتاجها. فأنهستكون هناك مقاومة تغيير، و هذا التغيير سيطول جميع أركانالتنظيم، و تبعاً لذلك تنشأ مقاومة للتغيير و يمكن التغلبعليها بصورة متدرجة من خلال التغيير التدريجي للنسيج الثقافي للمنظمة و إدخال التغييرات الجزئية شيئاً فشيئاً من دون أنيؤدي إلى الأضرار الكبير في مصالح العاملين، و يمكن إعادةتأهيلهم للإيفاء بمتطلبات الحكومة الإلكترونية.

ب- المعوقاتالمادية:و تتمثل بالافتقار إلى الإمكانياتالمادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولةككل. كما أن هذه التقنية في تطور مستمر الأمر الذي يجعل اللحاق بهذه التطورات صعباً، و إن هذه التقنية متشابكة و متكاملة الأمر الذييجعل من المستحيل التدرج في توفيرها بل يجب أن تتوافرجميعها في وقت واحد خاصة على صعيد المنظمةالواحدة.و يوجد في سورية ما يسمى بالفجوة الرقميةوهي الفجوة بين من يتمكنون و تتاح لهمالتقنيات المعلوماتية و بين الذين لا يتاح لهم ذلك، و معذلك فإننا نعاني من مشكلة ضعف البنية الأساسية للاتصالات على الرغم من التحسن النسبي في هذا المجال إلا أن ذلك لا يكفي حيث هناك حالة منالتخلف التقني ،وتتمثل مصادر التمويل المتاحة من خلال ثلاث مصادر وهي:

- مصادر التمويل الحكومي :تأتي معظم إيرادات الحكومة من القطاعات الرئيسية وهي النفط والمؤسسات الإنتاجية الحكومية والضرائب ووضعت الخطة الخمسية أولويات لتنفيذ المشاريع وذلك وفقاً للمعايير التالية :
  - ✓ مساهمة المشروع في تحقيق عوائد لشرائح اجتماعية واسعة .
  - ✓ مساهمة المشروع في التخفيف من الفقر .
  - ✓ تمتعه بأولوية قطاعية وتشابكات أمامية وخلفية واسعة .
  - ✓ تحقيق التوازن الإقليمي بين المحافظات وتؤدي إلى تنمية إقليمية عادلة
  - ✓ احتياجه إلى التمويل الحكومي في تمويل المشروع .
  - ✓ ارتكازه على المشاركة الشعبية .
  - ✓ اعتماده على التنفيذ المحلي في إطار اللامركزية .
  - ✓ تعزيزه من التنافسية .
  - ✓ تقييم الأداء المستمر.
- مصادر التمويل غير الحكومي :

مصادر التمويل غير الحكومي تأتي بالمعظم من المنظمات الدولية شرط أن توجد تطلعات مشتركة وتوافقية مع الأهداف الموضوعة مع إيجاد آلية للرصد والتقييم

ت- المعوقاتالأمنية:يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التيتجابه تطبيق الحكومة الإلكترونية حيث تتوافر مجموعة منالأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية و ما يترتب على ذلك من فقدان خصوصية المستفيدين و سريتهم، حيث أنه من أهم مظاهر الأمن المعلوماتي سريةالمعلومات التي تحتاج الى العديد من الاطر لتستطيع الحكومة الالكترونية اداء مهامها بشكل المطلوب ومنها :

- ☒ <u>الإطار السياسي</u> :أطلقت سورية في مطلع القرن الحادي والعشرين عملية الإصلاح الإداري إن قصور الإدارة هو من أهم العوائق التي تعترض مسيرة التنمية والبناء والتي تؤثر بشكل سلبي في كل القطاعات .
- ☒ <u>الإطار التشريعي</u> :يلعب التشريع دور هام في مبادرة الحكومة الإلكترونية لكونه يحدد أسس تبادل المعلومات والخدمات بين القطاعات المعنية بالمبادرة يعدهذا الموضوع أكثر موضوعات الحكومة الإلكترونية حساسية وأهمية، ولكنه لا يوجد نشاطاً تشريعياً يراعي هذه الأهمية،حيث التشريعات يقف بوجهها العديد من المشكلات منها :
  - ▪ العلاقة فيما بين الجهات الحكومية والإفراد في شتىالميادين ومختلف القطاعات تأسست على تعبئة الطلبات والاستدعاءات الخطية والمكتوبة،وتسليم الأصول والحصول على مستندات رسمية وغيرها.
  - ▪ ثمة إشكالات في ميدان أنظمة الرسوموالطوابع وعمليات استيفائها.

- ثمة إشكالات تتصل بوسائل الدفع وقانونيتها ومدى قبولالقانون للدفع « القيد» كبديل عن الدفع النقدي.
- ثمة إشكالات فيميدان حماية أمن المراسلات الالكترونية في ظل غياب استراتيجيات أمن شمولية في بيئةالمؤسسات العربية سواء في القطاعين العام أو الخاص.
- التعاقد الالكتروني وحجية الإثبات بالوسائل القانونية, ثمةخشية من أن يكون التكامل الرقمي على حساب السرية وعلى حساب الخصوصية
- في ظل غياب قواعد المساءلة الجنائية على العبث بالحاسب والشبكاتوإساءة استخدامها وعلى الأنشطة الجرمية المرتكبة بواسطتها، ثمة خشية على أمنالتعامل سواء فيما بين المؤسسات الحكومية أو بينها وبين الجمهور.
- تهيئة التشريعات المتعلقة بالمعلومات :تتطلب مبادرة الحكومة الالكترونية مجموعة من التشريعات المتكاملة ومنها قانون خصوصية المعلومات والذي يقرر طريقة تعامل الإدارة مع المعلومات الشخصية المتعلقة بالمواطنين وقطاع الأعمال إضافة إلى إصدار تشريع متعلق بطريقة نشر المعلومات الخاصة بالإدارة العامة وهي تلك المعلومات المتعلقة بمهام كل جهة حكومية إضافة إلى عدد من التشريعات التي تسهم في أعطاء الطابع الآمن لعمليات التبادل الخدمي المعلوماتي إلكترونياً مثل التوقيع الالكتروني الذي صدر في مطلع عام (2009) تحت اسم "قانون للتوقيع الإلكتروني وخدمات الشبكة " والدفع الإلكتروني والتعاملات الإلكترونية وهذه التشريعات يجب انجازها بالتزامن مع تجهيز المشاريع المتعلقة بها ويوجد في الوقت الحالي ثلاث مسودات للقوانين تعالج المحاور التالية :مسودة قانون للتجارة الإلكترونية والتعاملات الإلكترونية – مسودة قانون الجرائم الإلكترونية والسرية وحماية المعلومات الشخصية – مسودة قانون حماية الملكية الفردية .

☒ <u>الإطار المؤسساتي :</u>تتطلب مبادرة الحكومة الالكترونية وجود إدارة فعالة للتغيير في الإدارة الحكومية كما يتطلب وجود جهة مكلفة بإدارة التغيير حيث ترتكز البنى الإدارية الحالية على متابعة القضايا اليومية ويؤدي الجهد المبذول للقيام بهذه المتابعات إلى عدم قدرة البنى الحالية على إدارة برامج تغيير بشكل فاعل حيث يواجه الإصلاح الإداري مجموعة من التحديات ومنها :

- ✓ التقصير في وضع برامج التأهيل والتدريب وتطوير القدرات والمهارات للعاملين في الجهات العامة .
- ✓ قلة التنسيق بين الجهات العامة والقطاع الخاص والمجتمع الأهلي .
- ✓ افتقار معظم الإدارات الحكومية إلى هيئة تخطيطية فاعلة .
- ✓ عدم تناسب مستويات الدخل في الجهات العامة مع احتياجات الموظفين المعيشية .
- ✓ عدم وضوح دور الإدارة الحكومية وآليات عملها ضمن متطلبات اقتصاد السوق الاجتماعي

الاستنتاجات والتوصيات :

إنّ مفهوم الحكومة الإلكترونيّة، وما ستحقّقه من تيسير للإجراءات الرسميّة، وتذليل الصعوبات التي يواجهها المواطن، ما هي إلا أحد الوسائل الأكثر كفاءة في تقديم الخدمات بشكل أكثر تطوّراً وبعيداً عن تدخّل العنصر البشريّ في هذه التعاملات ، مما يقلّل الاحتكاك وبالتالي تقلّل حالات الفساد.و في بيئة الحكومة الإلكترونيّة تنتهي العوامل السيكولوجيّة للبشر، وتبقى العوامل التقنيّة هي الأهمّ في تحقيق جودة تقديم الخدمات للمواطن .

إن هذه الدراسة تسعى إلى توضيح إنّ الحكومة الإلكترونيّة يتعيّن أنْ تكون وسيلة بناء اقتصاد قويّ وتسهم في حلّ المشكلات الاقتصاديّة، وتكون وسيلة خدمة اجتماعيّة تسهم في بناء مجتمع قويّ، ووسيلة تفاعل بأداء عالٍ وتكلفة أقلّ، وهي أيضاً وسيلة أداء باجتياز كلّ مظاهر التأخير والبطء والترهّل في الجهاز الحكوميّ، وهي وسيلة للرقابة لِمَا تتمتّع به النظم التقنيّة من إمكانيات التحليل والمراجعة آليّاً وبشكل مؤتمت للأنشطة التي تتمّ على الموقع.

المراجع :

أ- الكتب:

(1) الباز، داود عبد الرزق – الإدارة العامة للحكومة الإلكترونيّة وأثرها على النظام القانونيّ، لجنة التأليف والتعريب ، الكويت ،2004.

(2) بدران ، عباس – الحكومة الإلكترونيّة بين الاستراتيجية والتطبيق، المؤسّسة العربيّة للدراسات والنشر، بيروت ،2004.

(3) بن يونس ، عمر محمد – المجتمع المعلوماتيّ والحكومة الإلكترونيّة، دار العربية للموسوعات ، بيروت ،2010.

(4) برنامج الامم المتحدة الانمائي ،دراسة عن الخدمات الحكومية الالكترونية في سورية ،دمشق،2005 .

(5) الحمش، سامي – حسن افتتاحيات الإنترنت مبادئ الحكومة الإلكترونيّة والتقييم الرقميّ للعمل ، دار الفكر، دمشق، 2008.

(6) الخالدي، محمد محمود – التكنولوجيا الإلكترونيّة، دار كنوز المعرفة، عمان، 2007.

(7) العبود، فهد بن ناصر– الحكومة الإلكترونيّة، مكتبة الملك فهد الوطنيّة، السعودية،2008.

(8) الهزاني، نورة بنت ناصر – الخدمات الإلكترونيّة في الأجهزة الحكوميّة، مكتبة الملك فهد الوطنيّة، السعودية ،2008 .

(9) ياسين ،غالب – التجارة الإلكترونية ،دار المناهج للنشر والتوزيع ،الأردن ،2004.