



جامعة 8 ماي 1945 - قالمة

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم العلوم السياسية

رقم التسجيل: 12/6033977

الرقم التسلسلي:

الحكومة الإلكترونية ودورها وفي تفعيل السياسات التنموية - الإمارات العربية المتحدة دراسة حالة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية

تخصص إدارة الجماعات المحلية

إشراف الدكتور :

إعداد الطالب:

د. بوقنور إسماعيل

خردوش محمد

تشكيل لجنة المناقشة

الرقم	الاسم و اللقب	الجامعة	الرتبة العلمية	الصفة
01	د/ بلخير آسيا	8 ماي 1945 - قالمة	أستاذ محاضر	رئيساً
02	د/ بوقنور إسماعيل	8 ماي 1945 - قالمة	أستاذ محاضر	مشرفاً ومقرراً
03	أ/ فتيصي فوزية	8 ماي 1945 - قالمة	أستاذ مساعد	عضواً مناقشاً

السنة الجامعية: 2017/2016

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الإهداء

نهدي هذا العمل

إلى العائلة الكريمة

وإلى أصدقائي وأساتذتي عبر مشواري الدراسي

إلى دفعة إدارة الجماعات المحلية

(2017/2016)

شكر وعرفان

الشكر أولا لله عز وجل، إذ من علينا بطريق العلم

وله الحمد في إتمام هذا العمل المتواضع

أتقدم بجزيل الشكر، للمشرف على المذكرة، الأستاذ الدكتور

" إسماعيل بوقنور"، لما قدمه لي من توجيهات وكان مرافقا ومرشدا لي في

جميع خطوات هذا البحث بتقديم النصائح التي أفادتني كثيرا في إنجاز

بحشنا.

كما أتقدم بخالص الشكر إلى " أعضاء اللجنة"

لموافقتهم مناقشة هذه المذكرة المتواضعة

إلى جميع أساتذة كلية الحقوق والعلوم السياسية

دون إستثناء

كما أتقدم بالشكر إلى جميع موظفي الكلية

خطة البحث

خطة البحث

مقدمة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية

المبحث الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية

المطلب الأول: الحكومة الإلكترونية: النشأة، المفهوم، والأهمية

المطلب الثاني: خصائص الحكومة الإلكترونية وتقسيماتها

المطلب الثالث: عناصر الحكومة الإلكترونية وأهدافها

المبحث الثاني: التحول نحو الحكومة الإلكترونية

المطلب الأول: الأسباب الرئيسية للتحول نحو الحكومة الإلكترونية

المطلب الثاني: مراحل التحول نحو الحكومة الإلكترونية

المطلب الثالث: أهمية التحول نحو الحكومة الإلكترونية

الفصل الثاني: متطلبات الحكومة الإلكترونية لضبط السياسات التنموية

المبحث الأول: دور حكومة الإلكترونية لضبط السياسات التنموية

المطلب الأول: دور حكومية الإلكترونية في تقديم الخدمات المرفقية

المطلب الثاني: دور حكومة الإلكترونية في مجال التجارة الإلكترونية والبنوك

المطلب الثالث: دور حكومة الإلكترونية في تنمية قطاع السياحة والفندقة

المبحث الثاني: إنجازات الحكومة الإلكترونية لضبط السياسات التنموية:

المطلب الأول: إنجازات الحكومة الإلكترونية في مجال الديمقراطية الإلكترونية:

المطلب الثاني: إنجازات الحكومة الإلكترونية في المجالات الاجتماعية

المطلب الثالث: مزايا وتحديات الحكومة الإلكترونية

الفصل الثالث: الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة - دراسة حالة -

المبحث الأول: الإطار النظري للحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة

المطلب الأول: بدايات التوجه نحو الحكومة الإلكترونية

المطلب الثاني: مراحل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية

المطلب الثالث: إستراتيجية الحكومة الإلكترونية لدولة الإمارات العربية

المبحث الثاني: تطبيقات الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة

المطلب الأول: مبادرات وانجازات حققتها حكومة الإمارات

المطلب الثاني: جاهزية الحكومة الالكترونية في دولة الإمارات المتحدة

المطلب الثالث: مشاكل وتحديات الحكومة الالكترونية وطرق معالجتها

مقدمة

يعتقد الكثيرون أن مفاهيم الحكومة الإلكترونية وبدايتها نشأت مع انتشار الأنترنت في منتصف التسعينات بينما يعود تاريخ تطبيقها إلى سنوات قبل ذلك، وتركز الحكومة التقليدية على إدارة المواطن بينما الحكومة الإلكترونية على خدمة المواطن، وتتسابق حكومات دول العالم إلى إقامة الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال عرض تسهيلات إدارية للمواطنين على شبكة الأنترنت كما أصبحت كثير من المعاملات الحكومية والتجارية تتم عبر هذه الشبكة الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية هي وسيلة لتحسين الأداء الحكومي ليصبح أكثر كفاءة وفاعلية وتهدف إلى تحقيق الشفافية وزيادة الفعالية داخل الدولة، وعليه فإن اعتماد هذه الطريقة الجديدة في الإدارة يشكل عملية تغير من شأنها أن تساعد في ضبط وتفعيل السياسات التنموية في جميع المجالات الاجتماعية والإقتصادية والثقافية وتوسيع نطاق الخدمة أمام المواطنين وتفتح المجال أمام القطاع الخاص للمشاركة في العملية التنموية الجديد القائم على المعرفة والتكنولوجيا والتطبيقات الحديثة.

1- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في جانبين أساسيين هما:

*أهمية العلمية:

تحاول هذه الدراسة تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه الحكومة الإلكترونية في تفعيل السياسات التنموية، ولزيادة اهتمام الباحثين والدارسين في هذا الموضوع في الآونة الأخيرة، تزامنا مع التطورات التي عرفها العالم في مجال التكنولوجيا والأنترنت والحاسوب حيث برزت مكانة الحكومة الإلكترونية ودورها في مجالات متعددة بهدف إثراء الساحة الأكاديمية بهذه الأنواع من الدراسات.

*الأهمية العملية:

تم تناول هذه الدراسة محل البحث بسبب ما عرفته الحكومات من تحولات بعد التخلي على الحكومة التقليدية وانتقالها إلى الحكومة الإلكترونية والمباشرة في تطبيقها، كما جاءت هذه الدراسة لتبين الدور الهام الذي تلعبه الحكومة الإلكترونية ومزاياها المتعددة محاولة منها للسيرورة الجيدة في تقديم الخدمات بطريقة عصرية حديثة.

2- مبررات اختيار الموضوع:

من أهم الأسباب الدافعة وراء اختيار هذه الدراسة نجد.

* الأسباب الذاتية:

- ميول الباحث إلى هكذا نوع من المواضيع في إطار تخصص تنظيم سياسي وإداري، ومحاولة توظيف المعارف النظرية والعلمية على تحليل طبيعة الدور الذي تلعبه الحكومة الإلكترونية في ترقية السياسات التنموية وكيفية تطبيقها، ومدى تسهيلها لكثير من الأعمال للمواطن والحكومة أيضا.
- رغبة الباحث في الإطلاع على طبيعة الحكومة الإلكترونية ومحاولة معرفة طرق تقديمها والخدمات للأفراد وكيفية الانتقال إليها.

* الأسباب الموضوعية :

- إهمال دراسة الدور الذي تلعبه الحكومة الإلكترونية في تفعيل سياسات التنمية خاصة في الدول النامية.
- أهمية الحكومة الإلكترونية في إدارة شؤون البلاد وتوجيهاتها من أجل الحفاظ على استمرارها.
- التطور التكنولوجي وما فرضه من تغيرات على مستوى الداخلي والخارجي للحكومات بضرورة التحول.

3- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف منها:

- محاولة استعراض نشأة مفهوم الحكومة الإلكترونية.
- التعرف على الحكومة الإلكترونية من حيث النشأة والتطور إلى غاية معرفة المزايا المقدمة من طرفها.
- إبراز مدى أهمية الحكومة الإلكترونية والدور الذي تلعبه في مجال الإداري والثقافي والإقتصادي.
- تسليط الضوء على دور الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات المتحدة العربية والنهضة التي قدمتها منذ سنة 2000

4- مجال الدراسة:

تم التركيز في دراستنا على (03) مجالات أساسية هي:

*المجال المعرفي:

حاولنا من خلال هذه الدراسة تقديم عمل أكاديمي نقوم من خلاله بدراسة الموضوع من شق ينحصر ضمن إطار تخصص السياسي والإداري، فموضوع الدراسة يتمحور حول دور الحكومة الإلكترونية في تفعيل السياسات التنموية الإمارات العربية المتحدة نموذجاً الذي سعى إلى معرفة طبيعة الدور الذي تلعبه هذه الحكومة إلى جميع القطاعات أخرى.

*المجال المكاني:

تم تحديد دولة الإمارات العربية المتحدة كنموذج مكاني تم فيه دراسة الموضوع.

* المجال الزمني:

حددت المدة الزمنية للدراسة من فترة نشأة الحكومة الإلكترونية 2000 إلى آخر تقرير صدر سنة 2012.

5- إشكالية الدراسة

تسعى إشكالية الدراسة إلى تبيان مكانة الحكومة الإلكترونية في تفعيل السياسات التنموية ومحاولة إبراز الدور الذي تلعبه في إدارة هذه السياسات للبلاد، خاصة بعد التطور التكنولوجي الهائل الذي عرفه العالم وسرعة انتشار وتوجه جميع الدول إلى تطبيق هذه الحكومة الجديدة وكان أبرز من التجربة الإماراتية التي سجلت تفوقاً حيث سجلت مراتب متقدمة على المستوى العالمي.

بناء على ما سبق الإشكالية التي تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عنها هي:

كيف تسهم الحكومة الإلكترونية في تحقيق سياسات تنموية ناجحة؟

هذه الإشكالية تقودنا إلى طرح مجموعة من الأسئلة أهمها:

- ما هي الأسباب الرئيسية التي أدت إلى الإنتقال نحو الحكومة الإلكترونية.
- كيف هي تطبيقات الحكومة الإلكترونية على مختلف الإدارات الحكومية.
- ما هي أهم التغيرات التي شهدتها الحكومة التقليدية في تطبيقها لمختلف السياسات الحكومية.

- كيف تعاملت الإمارات العربية المتحدة مع الحكومة الإلكترونية وما هي أهم التقدمات التي عرفتتها.

6- الفرضية الرئيسية:

يرتبط نجاح الحكومة الإلكترونية في تحقيق سياسات تنموية فعالة بوجود إرادة حقيقية من السلطة السياسية توفر جميع الإحتياجات المادية والقانونية والإجتماعية.

*فرضيات الدراسة:

- كلما كانت الحكومة الإلكترونية أكثر جاهزية أصبحت أكثر قدرة على تقديم خدمات.
- كلما زاد انتشار الثقافة الإلكترونية داخل المجتمعات أصبح من السهل تطبيق نموذج الحكومة الإلكترونية.

- قد تؤثر الحكومة الإلكترونية بصورة جيدة على حياة المواطنين المعيشية والعملية.
- كلما زاد الوعي بضرورة الحكومة الإلكترونية في سير شؤون الدولة أصبح من الممكن تفعيل برامج وسياسات الدول بصورة إيجابية.

7- مناهج الدراسة:

إن كل دراسة تستند إلى جملة من المناهج التي تساعدنا من دراسة الموضوع من بين أهم هذه المناهج المتعددة في هذه الدراسة هي:

*المنهج التحليلي الوصفي:

هو المنهج أكثر استعمالاً لإبراز الحكومة الإلكترونية وكيفية عملها الدور الذي تؤديه في خدمة المواطنين والأفراد، وكذلك في سيرورة الجودة كما في جميع المجالات ويصف ويسجل جميع الخطوات.

***المنهج التاريخي:** هو المنهج الذي يبرز بنشأة الحكومة الإلكترونية والمراحل المتعددة التي تبنيتها نحو التحول ويسجل ما معنى من وقائع وأحداث الماضي ويدرسها ويحللها على أسس علمية منهجية دقيقة بقصد الإستفادة من الخبرات السابقة وفهم الحاضر والعمل على التطوير في المستقبل.

***منهج دراسة حالة:** يرتبط هذا المنهج أساساً بالموضوع كونه يعبر عن حالة الإمارات العربية المتحدة في تطبيق نموذج الحكومة الإلكترونية.

*الإقتراب القانوني: إذ يوضح هذا الإقتراب مدى قانونية ودستورية الحكومة الإلكترونية ومحاولة إبراز طبيعة العلاقة القائمة بين الحاكم والمحكوم التي تكون مبنية على قيم وأسس قانونية.

- بالإضافة إلى الإقتراب المؤسسي الذي يوضح طبيعة المؤسسات الادارية وهيكلها الاداري

8- أدبيات الدراسة

نال موضوع الحكومة الإلكترونية ودورها في تفعيل السياسة التنموية حيزا هاما من الدراسة بالنسبة للأكاديميين والباحثين العرب من بينهم:

- عامر إبراهيم قنديلجي، دراسة بعنوان الحكومة الإلكترونية المتضمن لـ 352 صفحة، تناول فيها كيفية تحقيق الحكومة الإلكترونية من خلال استفسارات مطلوبة تخص مجالات التخطيط والإدارة والتقييم.

- عماد أحمد أبو نشب، دراسة بعنوان الحكومة الإلكترونية أداء للديمقراطية والتنمية المجتمعية والذي يتضمن 249 صفحة حيث قام بإستعراض المبادئ الأساسية وهما الديمقراطية الإلكترونية والتنمية المجتمعية اللذان ينطويان تحت مظلة الحكومة الإلكترونية.

- حمزة ضاحي الحمادة، دراسة بعنوان الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية والذي يتضمن 230 صفحة حيث قام بعرض المبادئ المرفقية بالحكومة الإلكترونية ومدى تأثيرها مع بيان مجالات تقديم الحكومة الإلكترونية خدماتها للمرفق العام.

- عبد المطلب عبد الحميد، دراسة بعنوان اقتصاديات التجارة الإلكترونية والذي يتضمن 399 صفحة قام بتوضيح التجارة الإلكترونية بأنواعها وأشكالها وتطبيقاتها مع تطور مفهوم الإقتصاد الجديد وكذلك البنوك الإلكترونية في إطار تنمية وتمويل التجارة الإلكترونية.

9- تفصيل الدراسة:

تم تفصيل الدراسة إلى ثلاث فصول أساسية يتضمن كل فصل مبحثين وثلاث مطالب.

- **الفصل الأول:** جاء بعنوان الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية دراسة مفاهيم وتقسيم الفصل الثاني إلى مبحثين المبحث الأول تناول الماهية للحكومة الإلكترونية، مفهومها

وأهميتها والتطور التاريخي لها وأهم خصائصها وعناصرها وأهدافها أما المبحث الثاني فجاء بعنوان التحول نحو الحكومة الإلكترونية وتتاول هذا المبحث الأسباب الرئيسية للتحول نحو الحكومة الإلكترونية وأبرز العوامل الداخلية والخارجية كما وضح مراحل هذا التحول وأهميته.

- **الفصل الثاني:** جاء بعنوان متطلبات الحكومة الإلكترونية لضبط السياسات التنموية وقد فصل إلى مبحثين بدوه، المبحث الأول تتاول دور الحكومة الإلكترونية المتبعة في تقديم الخدمات المرفقية أو البنوك والتجارة الإلكترونية وبالإضافة إلى قطاع السياحة والفندقة أما المبحث الثاني أهم إنجازاتها على المستوى الديمقراطي والاجتماعي مرور إلى أهم مزاياها وتحدياتها التي تواجهها.

- **الفصل الثالث:** جاء بعنوان الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية دراسة حالة حيث عالجت المبحث الأول الإطار النظري من خلال بدايات التطبيق والمراحل المتبعة في التنفيذ عبر إستراتيجية رشيدة أما المبحث الثاني فكان بعنوان تطبيقات دولة الإمارات في الحكومة الإلكترونية من خلال مبادراتها وجاهزيتها إلى تحديات التي تواجهها وطرق معالجتها.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية.

تقديم

شهد النصف الثاني من القرن الماضي، تغييرا كبيرا في مجال نظم وتكنولوجيا المعلومات ونمو واضحا ومتزايدا في إنجازات الثورة الإلكترونية، بما يمكننا القول بأن القرن الجديد هو قرن المعلومات، أو قرن الثورة الإدارية الإلكترونية، وكذا استخدام الحاسبات الآلية أصبح أمرا ضروريا من مستلزمات العصر.

وباتت الحكومة الإلكترونية حديث العالم في القرن الحادي والعشرون وينتظر منها تسهيل المعاملات وإنجاز الخدمات بقدر عال من الكفاءة، وبشكل يخفف عن الأفراد عناء الانتقال بين الإدارات الحكومية وتحقيق الشفافية والمساعدة على القضاء على الفساد والإقتصاد في النفقات بشكل عام.

وقد بدأت دول العالم تعي أهمية التحول في مجال المعاملات والمعلومات، من الوسائل التقليدية إلى أجهزة الكمبيوتر، وإنشاء ما تعرف على تسميته بالحكومة الإلكترونية، وبادرت الكثير من المتحضرة إلى إتخاذ الخطوات الكفيلة بتهيئة النظم واللوائح لديها، لإختزال بياناتها المالية والإدارية في أفراس تختصر الجهد والوقت، وترتقي في إنجازات المعاملات وتبادل المعلومات بين المؤسسات والأفراد بشكل منطور، تناسب مع ظروف كل دولة وإمكانياتها المادية والبشرية والفنية ومدى تطورها الحضاري.

المبحث الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية

تسعى العديد من الدول إلى إدخال التكنولوجيا المعلوماتية على كافة معاملاتها الحكومية التي تقوم بها، وذلك بهدف التخلص من سلبيات العمل الإداري وتفعيل النظام المعلوماتي، الأمر الذي أدى إلى ظهور مفهوم الحكومة الإلكترونية.

وبالتالي فإن التساؤل المطروح ما هو المقصود بالحكومة الإلكترونية؟ وما هي خصائصها وتقسيماتها بإضافة إلى عناصرها وأهدافها.

المطلب الأول: الحكومة الإلكترونية: النشأة، المفهوم، والأهمية:

أولاً: التطور التاريخي للحكومة الإلكترونية:

لقد كانت بدايات تطبيق الحكومة الإلكترونية بحلول الثمانينات، وبالضبط منتصف عام 1980م في الدول الإسكندنافية، وكان ذلك بتطبيق المشروع على بعض القرى الريفية تحت مسمى " القرى الإلكترونية Electronic villages"، وكان الهدف من تطبيقها الوصول والإطلاع على المعلومات بواسطة استخدام التقنيات الحديثة المتوفرة آنذاك، من أجل تلبية حاجة سكان القرى الريفية البعيدة عن المدن في الحصول على بعض الخدمات، وأطلق على مثل المبادرات أسماء متعددة مثل: المراكز البعيدة أو الأكواخ البعيدة أو المجتمعات البعيدة، وأطلق عليها إسم لارس " Lars" من جامعة (AODNEISS) بالدانمارك تعبير مراكز الخدمة عن بعد لمعلومات متطور أسرع وأحدث وقد قدم في المملكة البريطانية المتحدة مقترح لمشروع " ELECTRONIC VILLAGES HALLS" قاعات قرية مانشستر الإلكترونية عام 1989 بشكل جدي.¹

¹ - صدام الخمايسة، الحكومة الإلكترونية الطريقة نحو الإصلاح الإداري، الأردن: دار عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2013، 10.

وقد ظهرت مبادرات في الولايات المتحدة الأمريكية في عهد الرئيس السابق، " بيل كلينتون" من قبل البريد المركزي عام 1995م بولاية فلوريدا، ثم تبع ذلك ظهور مبادرات ومحاولات عديدة في مختلف دول العالم.

• مراحل نشأة الحكومة الإلكترونية:

إن الهدف الأساسي لمشروع الحكومة الإلكترونية هو توصيل الخدمة مباشرة إلى طالبيها، مع سرعة الإنجاز ودقته، وبأعلى كفاءة ممكنة، كما يهدف المشروع إلى تحديث نظم العمل بالوزارات والهيئات الحكومية، لتوفير دقة الأداء ودعم إتخاذ القرار .

في هذه المؤسسات، بالإضافة إلى ضغط الإنفاق الحكومي، وربط تلك المؤسسات بالنظام العالمي، وإن الطريقة التي تمر بها الحكومة الإلكترونية من أجل تقديم الخدمات الإلكترونية من جانب الحكومة للجمهور والمستفيدين بشكل عام تمر بمراحل عدة وهي:

– المرحلة الأولى: مرحلة الميلاد (عصر الحاسوب)

وتعود هذه المرحلة إلى بداية النصف الثاني من القرن العشرين، عندما بدأ دخول الحواسيب في مجال التطبيقات الإدارية المختلفة واستخدامها في هذه المرحلة، حيث تم تطوير أنظمة للعمل داخل الإدارات المختلفة، من خلال البرامج التي سهلت كثيرا عمل الموظف العادي، وساعدته في سرعة إنجاز أعماله المختلفة.¹

– المرحلة الثانية: مرحلة التصعيد (عصر أنظمة المعلومات)

وتعود هذه المرحلة إلى حقبة السبعينات والثمانينات، وفي هذه المرحلة تم وضع بعض الخدمات من خلال أنظمة المعلومات على الأجهزة المختلفة، والتي عرفت بإسم أتمتة بعض الخدمات وفي هذه المرحلة تمكن المواطنون من الحصول على بعض الخدمات الحكومية من خلال أنظمة المعلومات " INFORMATION SYESTEMS".

¹ - صدام، الحكومة الإلكترونية الطريقة نحو الإصلاح الإداري، 11.

المرحلة الثالثة: مرحلة الذروة (عصر الأنترنت)

وتعود هذه المرحلة إلى منتصف التسعينات، وفي هذه المرحلة تم تفعيل أداة الحكومة، مثل تسديد فواتير الهواتف، أو الكهرباء، من خلال الهواتف أو الماكينات، وقد تم تفعيل الإتصال من خلال الفضاء الإلكتروني، سواء بالنسبة لإتصال المواطن بهذه الإدارات، أو الإتصال بين الإدارات المختلفة، مثل شركات الكهرباء، والماء، والبنوك وغيرها... بحث يتم تجميع الخدمات بشكل متكامل، وتقديم هذه الخدمات إلى الجمهور المتعاملين، من خلال الإنترنت.¹

ثانيا: تعريف الحكومة الإلكترونية:

اختلفت آراء الفقهاء حول تحديد المفهوم الحكومة الإلكترونية، ويعود ذلك إلى اختلاف الجانب الذي يهتم به كل فقيه.

فيعرفها البعض على أنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية".²

وهناك من يعرفها على " أنها تسيير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة وإنجازات المعاملات الإدارية والتواصل مع المواطنين من الديمقراطية، بواسطة استثمارات التطور العملية المذهلة في مجال تكنولوجيا الإتصالات والمعاملات".³

والحكومة الإلكترونية أيضا هي " الإنتقال من تقديم الخدمات العامة والمعاملات من شكلها الروتيني إلى الشكل الإلكتروني عبر الأنترنت".

¹ - صدام ، الحكومة الإلكترونية الطريقة نحو الإصلاح الإداري، 11.

² - عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، 2008، 34.

³ - هشام عبد المنعم عكاشة، الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة، دار النهضة العربية، 2003، 23.

تعريف آخر: " قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية بسرعة وقدرة متاهيتين وبتكاليف ومجهود أقل من خلال موقع واحد على شبكة الأنترنت".¹

وهي: استخدام التقنية الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات من أجل التغلب على القيود والعوائق المادية الموجودة في الأوراق والأنظمة التقليدية.

ويقصد بالحكومة الإلكترونية أيضا: " تهيئة الفرصة لعموم السكان ولقطاع الأعمال للتفاعل والقيام بالأعمال الحكومية والقيام بالأعمال الحكومية والتجارية باستخدام الوسائل الإلكترونية".²

ومن التعاريف السابقة يمكننا الوصول إلى تعريف شامل وهي:

الحكومة الإلكترونية:

ذلك النظام الافتراضي المعلوماتي الذي يمكن الأجهزة والمنظمات المختلفة من تقديم خدماتها في إطار تكاملي لجميع فئات المستفيدين، باستخدام التقنية الإلكترونية المتطورة، متجاوزة عامل التواصل المكاني والزمني، مع استهداف تحقيق الجودة والتميز، وضمان السرية والأمن المعلوماتي والإستفادة من معطيات التأثير المتبادل.³

ثالثا: أهمية الحكومة الإلكترونية:

إن الحكومات المتعددة تتنافس اقتصاديا وترغب في جذب العمل التجاري العالمي، فهي تحت ضغط التكاليف تجد من الصعوبة بمكان أن تكبح مصروفاتها الذاتية، وهي تواجه أولويات تتعلق بالمصروفات، وتحتاج الأعمال التجارية، وكذلك المواطنين، لمستوى أفضل من الخدمات، وكلما انتشر استخدام التقنية وازدادت التوقعات والآمال بأن على

¹ - أبو السعود ابراهيم، "التقنيات الحديثة والحكومة الإلكترونية"، مجلة العربية 3000، دمشق: 2005، 126.

² - عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، الإسكندرية: دار الفكر، 2004، 21.

³ - صدام، الحكومة الإلكترونية الطريقة نحو الإصلاح الإداري، 13.

الحكومات استخدام تلك التقنية لتقديم خدمات أفضل وبطريقة مريحة أكثر، وتتمثل أهمية الحكومة الإلكترونية في:

1- تخفيض تكاليف الخدمات المقدمة تحسين مستوى هذه الخدمات عبر استخدام فعال ومبتكر لتقنيات المعلومات.

2- خدمات شاملة وبتكاليف أقل.

3- تقديم خدمة مرتبطة ومستجيبة أكثر لحاجات المواطنين.

4- تقليل الاعتماد على العمل الورقي.

5- تحسين سبل الوصول إلى المعلومات.

6- تكاليف إدارية أقل فيما يخص المعاملات التجارية للحكومة والقطاع الخاص.

7- الشفافية في التعامل.

8- تصورا أفضل للحكومة بحيث تكون اكثر ارتباطا واستجابة، وسبل الوصول إليها أيسر.

9- كسر الحواجز الجغرافية، وتلك المتعلقة بالسكان، والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الرفع.

10- رفع كفاءة الأداء باستخدام تقنية الإتصالات والمعلومات.¹

¹ - فهد ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، الرياض: مكتبة فهد الوطنية، 2003، 26.

المطلب الثاني: خصائص الحكومة الإلكترونية وتقسيماتها

أولاً: خصائص الحكومة الإلكترونية

لما كانت المعاملات تتم إلكترونياً في ظل مشروع الحكومة الإلكترونية، لذا فإن الأمر يتطلب إدارة جديدة، ومن أهم سمات هذه الإدارة ما يلي:

1- إدارة بدون ورق، حيث انتهى عصر الأوراق الكثيرة، وتم التعويض عنها بالأرشيف الإلكتروني، وتطبيق المتابعة الآلية.

2- إدارة بلا مكان، حيث تعتمد على المؤتمرات الإلكترونية والفيديو كونفرانس.

3- إدارة بلا زمان، حيث أن الخدمة مستمرة طوال اليوم، ولذلك لا بد من خلق آليات للاتصال بالآخرين.

4- إدارة بلا جامدة، ونعني بها الإشارة إلى المؤسسات الذكية التي تعتمد على العمل المعرفي وصناعة المعرفة.¹

ثانياً: أقسام الحكومة الإلكترونية:

ينبغي أن ينطوي معظم أعمال الحكومة الإلكترونية في أقسام من أجل التوصل إلى تحقيق متطلبات التحول الناجح إلى نموذج الحكومة الإلكترونية الجديدة، وتتمثل هذه الأقسام في:

1- الخدمات الإلكترونية:

وتشمل جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة لجمهورها على سبيل المثال تحديد رخصة القيادة وإصدار شهادات الميلاد، التصريح عن الدخل والإشتراك في خدمات الهاتف المحمول الحكومية، والإستعلام عن حالة الطقس، والخدمات القطاعية على اختلافها

¹ - مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، 39.

مثل الخدمات الصحية الإلكترونية، حيث من الممكن تقديم تلك الخدمات " 24 ساعة في اليوم وعلى مدار السنة، وعادة ما يتم بناء بوابة إلكترونية موحدة للدخول إلى تلك الخدمات التي يتم تنظيمها وتجميعها ضمن باقة خدمية تلبي حاجات المواطن ومؤسسات الأعمال، وليس الجهة الحكومية التي تقدمها، وبالإضافة إلى الأنترنت كوسيلة لطلب تلك الخدمات، فمن الممكن للحكومة أن تقدم جزء منها عبر قنوات أخرى كالهاتف المحمول، وأكشاك المعلومات، أو عبر مكاتب معتمدة في حالة المواطنين الذين لا يملكون ثقافة التكنولوجيا.

2- الديمقراطية الإلكترونية:

ويهتم هذا القسم من الحكومة الإلكترونية بقضايا حساسة على مستوى البلاد وصورتها الديمقراطية، وهو يعالج موضوعات مشاركة المواطن في عملية المحاسبة والمساءلة عبر تقديم المعلومات الكافية عن أداء الحكومة عبر الأنترنت ووسائل التكنولوجيا المختلفة، ومن جهة أخرى ومع وجود نظام حماية عالي الكفاءة فمن الممكن للمواطنين المشاركة بالانتخابات عبر الأنترنت، مما يؤدي إلى زيادة نسبة المشاركة وسرعة إصدار النتائج بالإضافة إلى تخفيض استهلاك الموارد البشرية المطلوبة لإدارة عمليات الاقتراع والتصويت.¹

ومن الخدمات التي يمكن للحكومة أن تقدمها في هذا المجال نذكر: منتديات النقاش الإلكترونية الهادفة إلى توسيع دائرة المواطنين الذين يرغبون في إبداء آرائهم في السياسات الحكومية، والحملات السياسية الإلكترونية، واستطلاع الشعب إلكترونياً حول قضايا خلافية قد تهم الوطن والمواطن، ونشر وتوثيق محاضر الجلسات الحكومية والبرلمانية عبر الأنترنت وغيرها.

ولاشك أن موضوع الديمقراطية والمشاركة الإلكترونية من المواضيع الشائكة المطروحة على ساحة النقاش، لأنها تعالج قضايا أساسية في صميم عملية الحكم، وأي تطبيق خاطئ أو منقوص قد يعرض ثقة الجمهور بالحكومة إلى الخطر، وبما أن العملية الديمقراطية قائمة

¹ - مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، 67-68.

على المثلث السياسي - المؤسساتي - الشعبي والذي أصبح من الضروري لأدوات تلك الديمقراطية في حال كانت إلكترونية، أو مادية وأن تصل إلى كافة فئات وعناصر ذلك المثلث.

وعلى صعيد آخر، فقد تحدثت الحكومة السويدية عن أبعاد للعملية الديمقراطية الإلكترونية وهي:

أ - أنظمة الاقتراع الإلكترونية:

حيث يجب الإعتماد على أنظمة موثوقة وأمنية، تسمح للناخب مرة واحدة فقط دون حدوث أي تكرار، وتكون هذه الأنظمة سهلة الإستخدام والوصول من قبل المواطنين والأحزاب والقوى المختلفة، مما يعمل على تطوير العلاقة السياسية بين الشعب والدولة وتطوير مفهوم التجمعات الشعبية الإلكترونية عبر إنشاء مجموعات إلكترونية: "Electronic group".

ب - الشفافية والثقة الإلكترونية:

وتتم عن طريق نشر جميع وثائق الحكومة عبر الأنترنت إلا في حالات الوثائق المنية والعسكرية، أو التي يكون نشرها أكبر من ضرر إخفائها، وهذه الخطوة تساعد الحكومة على محاربة الفساد الإداري، نظرا لكشف المعلومات أمام الشعب الذي سوف يحاسب المسؤولين على كل ما يقرأ أو يرى.¹

ج - المشاركة الديمقراطية:

وهي تعني عمل استطلاع لرأي الشعب إلكترونيا والعمل على نشر القرارات الحكومية قبل إتخاذها من أجل أخذ آراء المواطنين فيها.

¹ - مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، 68.

د- الفجوة الرقمية:

إن نسبة المواطنين العرب الذين يعرفون استخدام التكنولوجيا من المجموع العام للمواطنين متواضعة جدا في معظم البلدان لعربية، حيث نجد أن من الضروري أن تنتبه الحكومة من خطر الوقوع في فخ " البيروقراطية " بينما هي تحاول توسيع وتنشيط العملية الديمقراطية، لذلك فهو يعتبر البعد الأكثر خطورة في العملية الديمقراطية الإلكترونية.

هـ- تجارة الحكومة الإلكترونية:

تعرف التجارة الإلكترونية بأنها: نشاط تجاري يتم عن طريق إجراءات تكنولوجية متقدمة، متعلق بتنفيذ كل ما يتصل بعمليات شراء وبيع البضائع والخدمات والمعلومات عن طريق بيانات ومعلومات تناسب عبر شبكات اتصال والشبكات التجارية العالمية الأخرى، منها شبكة الأنترنت التي تعدت حدود الدول وحولت الركائز الورقية المستخدمة في المعاملات التجارية، كالفواتير والعقود ، وقبض الثمن إلى ركائز إلكترونية تتم كلها عبر الجهاز الآلي.¹

المطلب الثالث: عناصر الحكومة الإلكترونية وأهدافها

أولاً: عناصر الحكومة الإلكترونية:

لاشك أن أي نظام قانوني يجب أن يتضمن مجموعة من العناصر التي تحدد ملامحه، وتعمل على تحقيق أهدافه، والحكومة الإلكترونية لا تخرج عن هذا الإطار، حيث أنها تشمل مجموعة من العناصر تتمثل في:

1- العنصر البشري:

يعتبر العنصر البشري من أهم عناصر الحكومة الإلكترونية وذلك بإعتباره العنصر المحرك للمشروع، ومن ثم فيلزم تدريبه وتأهيله للعمل في هذا النظام القانوني.

¹ - مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، ص 89.

ويرى البعض أن الإهتمام بالعناصر البشري يجب أن يتجاوز وجود ميادين التكنولوجيا، وأدوار التدريب إلى وجود مراكز أبحاث علمية متخصصة تسهم في سد فجوة نقص المعلومات، وذلك لقدرتها على إذكاء جيل مثقف يستند على بحوث مجال تقنية المعلومات ومعرفة رصينة لتسهل على العنصر البشري قدرة إتخاذ لقرار المناسب، وفي إطار علاقة العنصر البشري بنظم المعلومات أو بالحاسب الآلي فإن تخصصات العناصر البشرية المتعاملة مع النظام تشمل الآتي:

1- مدير نظم المعلومات:

بداية فإنه يقصد بنظام المعلومات مجموعة الأنشطة أو الأعمال التي تضمن تجميع ونقل وحفظ وانتقاء ومعالجة وتقديم المعلومات إلى الإدارة لكي يتمكن العاملون فيها - وعلى مختلف مستوياتهم - من القيام بوظائفهم بالشكل المطلوب.

ومما لا شك فيه فإن نظم المعلومات الجيدة والفعالة إدارة على درجة عالية من الخبرة والكفاءة الفنية والإدارية والمعرفة التامة بأحدث أساليب تكنولوجيا المعلومات، وذلك خاصة وأن نظام المعلومات يقوم بمعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات تساعد في عمليات صنع القرار داخل الأجهزة والمراقبة الحكومية.¹

2- مدير نظم معالجة البيانات:

يقصد به معالجة البيانات، تلك النظم التي تتولى عمليات تجميع البيانات من مصادرها المختلفة داخلية وخارجية، وإجراء العمليات التشغيلية عليها وإخراجها في شكل تقارير يمكن استخدامها بواسطة العديد من الأطراف من داخل وخارج المنظمة.

وتتحد مسؤوليات مدير نظم معالجة البيانات في إنشاء قواعد البيانات ودعم خدماتها ومراقبة وتصحيح أدائها وتوفير حمايتها وتوثيق النظام في قاموس البيانات، ويتولى المدير الإشراف على بعض الموظفين التي تتحصر مهمتهم في إدخال البيانات المطلوبة إلى

¹ - عكاشة، الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة، 48.

الحاسوب الآلي، ويجب أن يكون هؤلاء الموظفين على درجة كفاءة عالية في إدخال هذه البيانات.

3- المبرمج:

ويقصد به ذلك الشخص الذي تتحصر مهمته في تحديد المشكلة المعروضة، عرض البيانات المتعلقة بها، ونتيجة تحليل هذه البيانات والمعلومات .

ويخضع هذا المبرمج لإشراف ورقابة محلل النظم الذي يقوم بتوزيع العمل على المبرمجين للوصول إلى نظم معلومات جيد سبق تحديده من خلال المنشأة.¹

4- محلل النظم:

يعتبر محلل النظم هو همزة الوصل بين كل المستخدمين للنظام والإدارة العليا والمبرمجين، وتتوعد مهامه بين توزيع العمل على المبرمجين، تقديم البيانات والمعلومات والتقارير إلى القيادات الإدارية، وتنظيم وتنسيق التعامل بين أجهزة المنشأة.

أ- الأجهزة التكنولوجية:

أصبح استخدام التكنولوجيا (الحاسب الآلي) هو أحد العناصر المهمة واللازمة لإنتاج وتحديث الوثائق الإدارية.

ونتيجة للتطور المستمر في مجال الإتصالات والحاسبات الآلية، يستطيع الفرد في أي مكان في العالم أن يحصل على ما يحتاج إليه من معلومات وهو قابع في مسكنه أو في عمله بحيث صار في الإمكان نقل المعلومات من خلال وسائل الإتصال المتقدمة سواء كان بالتليفون أو بالكابلات المحورية أو بالفاكس ميل أو البريد الإلكتروني، ومن ثم فإن هذه الأجهزة تؤدي دوراً متميزاً في توفير خدمة ممتازة وسريعة للمستخدمين للمعلومات، كما أنها تعمل على زيادة مقدار ومعدل إنجاز الأعمال بأقل تكلفة.

¹ - على عبد الهادي مسلم، التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية، القاهرة : 2006، 233.

ب- توافر الحماية القانونية:

لاشك أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات عبر شبكة المعلومات يحتاج إلى تشريعات خاصة تحكمه وتقدم له التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيق أهداف هذا النظام الحديث على أفضل وجه ممكن.

فوفقاً للقانون الأمريكي الصادر عام 1998 فإنه يتم توفير حماية لبرمجيات فك التشفير في إطار المواد التي يتم تشفيرها تطبيقاً لقاعدة الشفافية المنصوص عليها في هذا القانون، كذلك توسع المشروع الجنائي في فهم آلية التحقيق الجنائي بحيث أمكن التمييز بين مفهوم مراقبة الاتصالات الإلكترونية عن معنى المراقبة بالدخول إلى الاتصالات الإلكترونية المخزنة مثل البريد الإلكتروني.

كما أنه في إطار البريد الإلكتروني تحت التفرقة في الحماية بين المراسلات الإلكترونية التي تم فتحها وقراءة محتواها من قبل المرسل إليه، وبين المراسلات التي تتم قراءتها بعد، هذا بالإضافة إلى أن مفهوم جريمة السرقة لم يعد يقتصر على سرقة الأموال فقط بل إمتد التجريم ليشمل جرائم السرقة التي تقع في المجتمع المعلوماتي مثل سرقة البريد الإلكتروني والتي تتم بالإشلاء على المراسلات التي تتم بأسلوب التخزين الإلكتروني.

وبذلك يعد البناء القانوني للحكومة الإلكترونية من أكثر الموضوعات حساسية وأهمية، ويعود ذلك إلى تشابك العلاقات وتعدد المشاكل التي تعوق أداء الحكومة الإلكترونية.¹

ثانياً: أهداف الحكومة الإلكترونية:

تهدف الحكومة الإلكترونية بصفة عامة إلى الإستفادة من المميزات الرئيسية لتطبيقها والتي تتمثل بصورة مباشرة في السرعة والدقة في إنجاز المعاملات وتقليل الوقت والجهد والتكلفة وبصورة غير مباشرة في الفوائد الأخرى الناجمة عنها كمنع تزاحم أمام المصالح

¹ - هدى محمد عبد العال، التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية، القاهرة، 2007، 28.

الحكومية والقضاء على مشكلة تكديس الأوراق وغيرها من السلبيات التي ستزول أثرها تدريجياً بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على العمليات الإدارية.¹

1- الأهداف الداخلية الغير ظاهرة للمتعاملين والمرتكزة على الأعمال الحكومية:

- تسهيل والسرعة في إنجاز الأعمال الموكلة لموظفي المؤسسات الحكومية.
- الشفافية في الأعمال الحكومية، وإمكانية المحاسبة، حيث يتم معرفة كل شخص قام بتنفيذ أي معاملة.
- الكفاءة والدقة، وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية.
- توفير تكلفة الأعمال، وتقديم الخدمات بطريقة جوهريّة وحضارية.
- تقليل فرص الفساد Corruption ، حيث لن يكون هناك مجال للرشوة، أو غيرها من الظواهر الإجتماعية السلبية والسبب الرئيسي يعود إلى عدم الإحتكاك المباشر مع الموظفين والإعتماد على التكنولوجيا في طلب المعاملات الحكومية.

2- الأهداف الخارجية والموجهة نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية:

- تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على الخط online أي الخدمات المتوفرة على البوابات الإلكترونية portals، المواقع الرسمية للحكومة websites.
- سهولة استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في إجراءات العمليات الحكومية الداخلية.
- السرعة والكفاءة العالية الخاصة في التواصل مع الجمهور، والمواطنين والأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى.

¹ - مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، 38.

- تقديم الخدمات إلى المتعاملين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسبين وبالسرعة والكفاءة المرضية والمطلوبة.¹

3- أهداف أخرى:

- تحسين الأداء الحكومي وزيادة الإنتاجية:

مما يعني إمكانية انتقال المعلومات بدقة وإنسيابية بين الدوائر الحكومية المختلفة، مما يعمل على تقليص الإزدواجية في إدخال البيانات والحصول عليها.

- ضغط وضبط الإنفاق الحكومي:

عن طريق الإستخدام الأمثل للموارد واستحداث آليات جديدة للمشتريات الحكومية، وإدارة المخزون ومتابعة تنفيذ الموازنة، وتخفيض التكاليف الحكومية، وتوجيه المدخرات لمشاريع جديدة، بسبب استخدام شبكات المعلومات، والتحول إلى طرف أفضل لمشاركة المواطنين في العملية التنفيذية.

- رفع وتحسين كفاءة الموارد البشرية:

- ويعود ذلك إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والذي يؤدي بدوره إلى رفع أسلوب المراقبة والمتابعة في التعاملات الحكومية.

- تحقيق أكبر قدر ممكن من الضبط الإداري والأمني، بما يضمن سرعة وسرية ونظامية المعلومات والإجراءات المتبعة.

- ضمان الشفافية في الإجراءات والخدمات التي تقدمها قطاعات الحكومة المختلفة.

¹ - صدام، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، 37-38.

• ضمان زيادة الدقة في البيانات:

بسبب توافر إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة من جهة الإدخال الأولية، وغياب بسبب دقة المعلومات أو أخطاء الإدخال اليدوي، مما يؤدي بالمحصلة إلى دعم النمو الإقتصادي، وتوفير معلومة دقيقة محدثة لمتخذ القرار، وذلك يساهم في المعاونة في التخطيط طويل المدى، وفي المشروعات التنموية، ومتابعة التنفيذ بشكل دقيق.

- ضمان زيادة قناعة المواطن بدور المؤسسة الحكومية في المجتمع ورفع كفاءة أعمال الجهاز الحكومي وأسلوب المراقبة والمتابعة.¹

- تقليل الضغوط المتزايدة الملقاة على عاتق الحكومة ضرورة تلبية حاجات ورغبات المواطنين بكل كفاءة وفاعلية، خصوصا مع ارتفاع المؤشرات حول ازدياد أعداد السكان، وارتفاع مستويات المعيشة.

- تحجيم ما يعرف بمركزية الخدمات.

• تهيئة الجهاز الحكومي للإندماج في النظام العالمي:

- وذلك حتى تلتزم الحكومة بإستيفاء ما عليها من إتفاقيات شراكة دولية، والتي تتطلب مستوى أداء يتواءم مع النظم الحديثة المتبعة في أماكن أخرى، ومجاراة التقدم التكنولوجي والثورة المعلوماتية المتسارعة.

• جذب الإستثمار:

يتم ذلك من خلال تسهيل المعاملات الحكومية، وتوفير البيئة الإقتصادية المناسبة، والتي يمكن تدعيم تطبيقات الحكومة الإلكترونية، ومن خلال توفير وسهولة الحصول على المعلومات إلكترونيا وسرعة الرد على الإستفسارات من قبل المستثمرين، وعدم الحاجة للتواجد شخصا من قبل المستثمر، وتسهيل التعامل من خلال شبكة الأنترنت، وتذليل

¹ - صدام، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، 38.

العقبات التي يواجهونها والتي تتمثل بشكل أساسي في ببطء الإجراءات وتعقيدها، مما سينعكس بشكل إيجابي على تشجيع الإستثمار المحلي، وجذب المزيد من الإستثمارات الأجنبية.¹

• التخفيف من حدة البيروقراطية:

والتخفيف من تعدد تويجات المنتقدين والمسؤولين، وتضخم الهرم الإداري، مما يؤدي إلى تلخيص الإجراءات الإدارية، بسبب توفر المعلومات إلكترونياً وبالشكل الرقمي وعدم الحاجة لتعبئة البيانات يدوياً، وعدم الحاجة إلى نسخ من المستندات الرقمية، وتقليل كلفة الإجراءات الحكومية.

• تغيير الصورة للحكومة:

والتي تتمثل بالروتين وصعوبة الإجراءات، وعدم الوضوح، والتي أساءت إلى طبيعة العلاقة القائمة بين المواطنين، وقطاعات الأعمال المختلفة، وبين الأجهزة الحكومية والتي طبعت في أذهان المواطنين ببعدها التجارب الكثيرة التي مروا بها، من خلال تعاملاتهم مع الجهات الحكومية المختلفة.

- تعزيز دور المواطن في المشاركة في عملية الرقابة، والمساءلة، وإتخاذ القرارات.

- تشجيع قطاع تقنية المعلومات والتجارة الإلكترونية، وتحقيق مواكبة التطور التكنولوجي بما يخدم مصلحة المواطن.²

¹ - صدام، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري ، 39.

² - نفس المرجع، 39.

المبحث الثاني: التحول نحو الحكومة الإلكترونية

إن التحول إلى الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية، وإنما ضرورة حتمية تفرضها المتغيرات العالمية، ففكرة التكامل في الخدمات والمشاركة في عملية التطوير، وإتخاذ القرار، وتوظيف المعلومات، أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة.

وقد فرض التقدم العالمي في تقنية المعلومات، وتكنولوجيا الإتصالات والمطالبة المستمرة برفع جودة الخدمات، وضمان سرعة وسلامة العمليات بين المؤسسات الحكومية. ضرورة التحول نحو الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى الفوائد الجمة التي يحققها تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على المجتمع ككل.¹

المطلب الأول: الأسباب الرئيسية للتحول نحو الحكومة الإلكترونية

ثمة العديد من الدوافع الخارجية، والدوافع التي تتعلق بالأعمال (العوامل الداخلية) التي تساهم في الإنتقال إلى العمل بنظام الحكومة الإلكترونية وسوف نبين هذه الأسباب إلى الفرعين التاليين:

أولاً: العوامل الخارجية:

يقصد بها مجموعة الضغوط الخارجية التي تمارس على الحكومة، لتغيير النمط التقليدي إلى نمط إلكتروني، ويمكن تحديدها في:

1- العوامل السياسية: وتتمثل في:

زيادة توجه الدول إلى الديمقراطية، ونظم الحكومة الإلكترونية، وبالتالي سوف تكون الحكومة بمعزل عن المتغيرات والتطورات العالمية إن لم تساير هذا التطور.

¹ - رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، القاهرة: مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار، 2010، 5.

2- العوامل الاقتصادية: وتتمثل في:

- رغبة الحكومات في تقليل التكاليف وتوفير النفقات الزائدة.
- تغيرات في أنماط وأشكال العمل بعد ظهور الأنترنت.
- رغبة الدول في التخلص من تحكم القطاع الخاص، في احتكار تنفيذ أغلب مشاريع الحكومة، وخاصة بعد اللجوء في -الآونة الأخيرة- في إناطة تنفيذ الأعمال إلى جهات القطاع الخاص، وما يترتب عليه من هدر للأموال بسبب أسعار المرتفعة.

3- عوامل اجتماعية: وتتمثل في:

- انتشار استخدام الأنترنت على نطاق واسع، وازدياد استخدام المواطنين لتكنولوجيا المعلومات وأجهزة الحاسبات، وأصبح المواطنون يستطيعون التعامل معها بيسر وبسهولة.
- المجتمع يمارس نشاطه بإستمرار وعلى مدار 24 ساعة في اليوم، وطوال أيام الأسبوع دون توقف أو إنقطاع، وبالتالي من حق المواطنين مطالبة حكوماتهم بمسايرة هذا التطور، وتقديم الخدمة على مدار الساعة.

4- عوامل تكنولوجية: وتتمثل في:

- ظهور نظم المعلومات وشبكات الإتصال، وانتشارها على نطاق واسع.
- ضرورة توحيد البيانات وربطها مع فروع المؤسسة.¹

ثانيا: العوامل الداخلية

- ويقصد بها مجموعة الضغوط النابعة من داخل الحكومة ذاتها، ويمكن تحديدها بالآتي:
- الإعتقاد بعجز الحكومة بكافة مستوياتها، عن تقديم الخدمات الكاملة للمواطنين.

¹ - هشام محمود إبراهيم، الحكومة الإلكترونية، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2012، 27.

- رغبة المواطنين في الحصول على الخدمة بشكل أفضل وأسرع.
- نظام العمل التقليدي لا يشجع المواطنين على الإبداع، أو إبداء آرائهم ومقترحاتهم في الخدمة الحكومية.
- تتاثر المعلومات وتفرقها بين جميع الجهات والهيئات الحكومية والحاجة الملحة إلى تكامل جميع مصادر المعلومات اخل الجهة الواحدة، أو بين الجهات الحكومية.
- الإتجاه العام نحو إعادة تصميم الأنظمة داخليا، حتى تتلائم مع البوابات المعلوماتية الموجهة لخدمة المواطنين.¹

المطلب الثاني: مراحل التحول نحو الحكومة الإلكترونية

هنالك أربع مراحل متعاقبة اتفق عليها الباحثون لتحول الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية، وطبقا لهذه المراحل ترتقي الحكومات شيئا فشيئا، وصولا إلى مرحلة إلكترونية متكاملة، ولا يمكن للحومات التقليدية القفز عبر هذه المراحل وإختزالها دون المرور بها المرحلة تلو الأخرى، ولكن تسبق هذه المراحل مرحلة أساسية لتسهيل عملية التحول هذه، وتسمى بالمرحلة التمهيديّة متمثلة، بمرحلتى الإصلاح الإداري والتشريعي.

❖ المرحلة التمهيديّة: وتتضمن مرحلتى الإصلاح الإداري والتشريعي:

أ- الإصلاح الإداري:

الإصلاح الإداري بالمعنى المقصود قد ينصب على الجهاز الإداري ذاته، وقد ينصب على الهيكل الوظيفي داخل الجهاز الإداري، فنظام الإدارة التقليدية أصبح من مخلفات الماضي، وغير قادر على مواكبة التطور ودخول عصر المعلوماتية، وهو إلى جانب ذلك روتيني بطئ، تأكله صور الفساد الإداري وتمزقه البيروقراطية، وتغيب عنه العدالة والمساواة، وذلك لابد من إدخال إصلاحات معينة على هذا النظام، تتمثل في التقليل

¹ - جلوريا إيفانز، الحكومة الإلكترونية، الإسكندرية: دار الفاروق للنشر والتوزيع، 2005، 35.

من الروتين والبيروقراطية في العمل، ومحاولة تقليص الإجراءات، وتفعيل صور الرقابة الإدارية على مصدر القرار ومنفذه على حد سواء.¹

وقد ينصب الإصلاح الإداري على الهيكل الوظيفي داخل الجهاز الإداري ذاته المتمثل في الموظفين العموميين، فالتحول نحو الحكومة الإلكترونية لا يعني إلغاء العنصر البشري، وإن كان يقلل من عددهم فالإنسان - كما أسلفنا سابقاً - هو محور لكل إدارة، وهو سيد الآلة، والآلة من صنع البشر، والمسؤول عن تشغيلها هو الإنسان، لكن الأمر يتطلب القيام بتدريب الكادر البشري الموجود داخل الإدارة التقليدية، لجعله مؤهلاً لعملية التحول، إضافة إلى وضع شروط خاصة في عملية اختيار الموظفين الجدد مثل، المتخصصين في تشغيل البرامج، والمبرمجين وفني الصيانة، وخبراء تأمين وحماية البرامج والمعلومات، وهذا ما يساعد على إلغاء الوساطة والمحسوبية في تعيين الموظفين، وتطبيق مبدأ العدالة وتكافؤ الفرص، والمساواة بين الأفراد.²

على أن الإصلاح الإداري الحقيقي الذي تحتاج إليه الحكومة الإلكترونية، هو القضاء على البيروقراطية، المعين الأساسي لعملية التحول، والمخالفة للجوهر تقديم الخدمات الحكومية بأسلوب تقني حديث، فهي تعتمد على تعدد الموظفين، وتعدد الأجهزة الحكومية المعنية، وهذا ما يحتاج إلى وقت ونفقات وجهد وغطاء بشري كبير، قد لا يكون متوفراً، وإن توفر قد لا يكون بمستوى لازم من الكفاءة ناهيك عن صعوبة التدريب والتأهيل المستمر، مما يشكل عبء على كاهل الجهة الإدارية المكلفة بتقديم الخدمة، وهذا ما ينعكس سلباً

¹ - أسامة محمد المناغسة، جلال محمد الزعبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الأردن، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2013، 86.

² - أمل لطفي حسن جاب الله، أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية دراسة مقارنة، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2013، 43.

على حسن الأداء الحكومي وضعف الإنجاز، وعلى سمعة الإدارة، ويورث سخطا وسلبيات
جما على علاقة المواطن بالحكومة.¹

ب- الإصلاح التشريعي:

لا تستقيم عملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية، دون عملية دعم قانوني وتشريعي
لها، فأعمال الإدارة - كما قلنا سابقا- كلها يجب أن تخضع لنظام قانوني معين لتتدرج
تحت طائلة الشرعية القانونية، المتمثلة في النصوص الدستورية والتشريعية واللائحة، وإلا
فقدت شرعيتها وصارت عملا منعما أو باطلا، فالمشرع ليس مدعوا فقط لإعادة النظر في
التشريعات والقوانين السابقة وتعديلها لتتلاءم مع نظام الحكومة الإلكترونية، بل مطالب
بإصدار تشريعات وقوانين جديدة تمس بعض الجوانب التي غفلت عن ذكرها التشريعات
السابقة، ومن الموضوعات التي يلزم على المشرع أن ينظمها:

1- تجريم انتهاك حق الخصوصية.

2- تجريم اقتحام المواقع الحكومية وإتلافها.

3- انتهاك سرية التوقيع الإلكتروني.

4- إضافة إلى الإعراف بحجية الوثائق والمحركات الإلكترونية في التقاضي وهذا ما فعله
المشرع المصري عند صدور قانون رقم 15 لسنة 2004 الخاص بتنظيم التوقيع
الإلكتروني، حيث نص على أن التوقيع الإلكتروني له نفس القيمة القانونية للتوقيع العادي،
وأنه يتمتع بحجية في الإثبات، وبذلك اعترف المشرع المصري بحجية الوثائق والمحركات

¹ - حمزة ضاحى الحماده، الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي،

الإلكترونية لمجرد احتوائها على توقيع إلكتروني مشروعة وصحيحة، ويتم العمل بها إذا توافرت فيها الشروط المنصوص عليها في القانون.¹

❖ المرحلة الأولى: مرحلة الظهور والنشر:

تشكل هذه المرحلة بدء ميلاد الحكومة الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت ففي هذه المرحلة تقوم عدة جهات حكومية بإيجاد ظهور أولي لها عبر الشبكة ويقصر دور المؤسسة الحكومية على حفظ البيانات، وتحديثها وعرضها بوسيلة ملائمة على المواطن الذي يطلبها، فطالب، الخدمة هنا هو قارئ فقط وليس له سيطرة على البيانات المتاحة عبر الشبكة، ويتوقف دور الحكومة عند هذا الحد.

ويرى جانب من الفقه بأنه في هذه المرحلة يتوجب على الحكومة القيام ب:

- تأسيس وفهرسة الدليل المتسلسل للصفحات المبعثرة، وإعادة ترتيبها على بوابتها الإلكترونية.
- الإعلام المجتمعي عن بدء توفر تلك المعلومات، من خلال وسائل الإعلام والوسائل المتخصصة.
- إتاحة إمكانية ملئ النماذج المجانية بعد طباعتها من الشبكة، وقبولها لدى جهة تأدية الخدمة.

وكل ذلك بهدف نشر الوعي لدى المواطنين بالتحول نحو الحكومة الإلكترونية من خلال إجبارهم على التعامل مع موقع الحكومة عبر الشبكة، للحصول على النماذج الخدمية وبعض المعلومات الأخرى كالإستعلام عن فواتير الهاتف، أو الإستعلام عن مخالفات السيارات عبر الأنترنت.²

¹ - عثمان فارس زعل المعاينة، " الحكومة الإلكترونية وأثرها على المرافقة العامة"، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، 2010، 67.

² - المعاينة، الحكومة الإلكترونية وأثرها على المرافقة العامة، 88.

❖ المرحلة الثانية: مرحلة التفاعل:

تنتقل الحكومة في هذه المرحلة إلى تقديم خدمات وتعاملات بسيطة للمستخدم حيث يتم ربط أنظمة الحكومة الداخلية بمواجهات مباشرة مع الأفراد عبر الأنترنت بحيث تسمح للمواطنين بإنجاز بعض المعاملات البسيطة مع بعض الجهات الحكومية وتسمى هذه المرحلة بمرحلة التفاعل أو كما يسميها البعض بمرحلة التعايش، إذ تتميز هذه المرحلة بوجود علاقة تفاعلية بين المواطنين والجهات الموفرة للخدمة، حيث يمكن تنزيل النماذج الحكومية وملؤها ثم إرسالها إلى جهة تقديم الخدمة عبر البريد الإلكتروني، كتمكين المواطنين من الحصول على شهادة قيد ما، أو استخراج شهادة ميلاد.¹

❖ المرحلة الثالثة: مرحلة التبادل أو التنفيذ:

وفي هذه المرحلة يمكن إجراء عملية التبادل المالي بين الحكومة والمواطنين عبر بطاقات الإئتمان وبطاقات الصراف الآلي، وهي تشبه إلى حد ما التجارة الإلكترونية في القطاع الخاص، حيث يمكن إنجاز المعاملات وإمدادها للجمهور عن بعد دون الحاجة للذهاب للجهة المعنية، ومن أمثلة ذلك دفع الضرائب، وتحديد رخص القيادة.

كما تقوم معظم الحكومات بوضع رغبتها في استلام العروض والضوابط المناقصات كأمر يسبق عملية التوريد، ويزداد تعقيد التكنولوجيا في هذه المرحلة بسبب قضايا الأمن السرية والخصوصية، وهنا يكون التوقيع الإلكتروني أو الرقمي ضروريا لإعطاء هذه المعاملات الصفة المشروعة، وهذا ما تحدثنا عنه في مرحلة الإصلاح التشريعي.²

¹ - محمد صادق إسماعيل، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، القاهرة: دار الكتب المصرية، 2010، 108.

² - حازم صلاح الدين عبد الله، ثقافة جهة الإدارة عبر شبكة الأنترنت، دراسة مقارنة، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2014، 66.

❖ المرحلة الرابعة: مرحلة التكامل (حكومة إلكترونية كاملة)

تمثل هذه المرحلة أعلى درجات التقدم في تطبيق مبادرة الحكومة الإلكترونية، والتي تتصف بتحقيق التكامل بين الجهات الحكومية والمواطنين والجهات الحكومية ومنظمات الأعمال، وبين الجهات الحكومية فيما بينها.

حيث تقوم الحكومة في هذه المرحلة بإشراك المجتمع كله في عملية التطوير هذه، من خلال استخدام آلية الإستشارة المباشرة، ونماذج الملاحظات على الموقع، إذ تقوم الحكومة بربط الموظفين بمختلف الجهات الحكومية بنظام شبكة داخلية، مع وجود نظام شبكة خارجية تسمح بالإنسياب السليم للمعلومات لتسهيل عملية اتخاذ القرارات، من خلال التعاون بين الدوائر الحكومية ومنظمات المجتمع المدني والجمهور، وهذا ما يساهم في الإرتقاء بالعملية الإدارية وتحسين مستوى تقديم الخدمات.¹

المطلب الثالث: أهمية التحول نحو الحكومة الإلكترونية:

يمكن النظر إلى فوائد الحكومة الإلكترونية من خلال ثلاث مناهير، تزودنا بفهم ادق وأشمل، ليس فقط لمفهوم الحكومة الإلكترونية، وإنما أيضا لرسالتها وأهدافها وآلياتها، ويمكن إيجاز ذلك في ثلاث فروع:

أولاً: فوائد الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المواطن:

1- التوصيل الأفضل للخدمات:

يتوقع المواطن أو الجمهور أن يحققوا فوائد مختلفة من الحكومة الإلكترونية، فيما يتعلق بجودة وبساطة ويسر الخدمات الحكومية، فما الذي يؤيده المواطن من الحكومة؟

من المؤكد أنه يريد أن تعمل الحكومة بنفس الطريقة التي تعمل بها الكيانات التجارية فإذا كان باستطاعة المواطن الحصول على حجز تذكرة سفر شبكة الإنترنت، فما المانع من

¹ - ضاحي، الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية، 89.

حصوله على خدمات تسجيل مسكنه؟ أو دفع الضرائب المترتبة عليه؟ أو تجديد رخصة قيادة السيارة؟ وغيرها بنفس الطريقة - عبر الأنترنت - فالمواطنون يريدون الوصول الملائم والفوري للخدمات العامة على مدار الساعة ولسبعة أيام في الأسبوع.

فقد جلب العصر الرقمي معه، توقعات الجمهور العالية بالحصول على نوعية وجودة الخدمة المقدمة.¹

ويمكن إيجاز أهم الفوائد التي يمكن أن يحققها المواطنون أو الجمهور من مشروع تطبيق الحكومة الإلكترونية بما يلي:

- تخفف العبء عن المواطنين من حيث الجهد الوقت والمال، بإعتبارها أسلوباً موحداً للتعامل مع الحكومة.

- توفر لهم خدمة مستمرة على مدار 24 ساعة في اليوم ولسبعة أيام في الأسبوع .

- تحقق لهم قدراً من الشفافية، من خلال الإتاحة الكاملة والمتساوية لمعظم المعلومات المرتبطة بإجراءات تقديم الخدمات.

- تتيح لكافة المواطنين التعرف على إجراءات ومتطلبات الحصول على الخدمة.

فمن خلال شبكة الإنترنت يمكن معرفة كافة مستلزمات الحصول على الخدمة بصورة مبسطة وميسرة دون حاجة للذهاب إلى مراكز أداء الخدمة.²

2- زيادة مشاركة المواطنين:

تساهم الحكومة الإلكترونية بزيادة مشاركة المواطنين في أعمال الحكومة ويمكن أن يحدث هذا من خلال ربط مراكز خدمة المواطنين القاطنين بمناطق بعيدة في البلاد مع

¹ - ضاحي، الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية، 48.

² - حمد صدام جبر وعيمة حسن جبر رزوقي، الحكومة الإلكترونية وإمكانية تطبيقها في سلطنة عمان، عمان: معهد الإدارة العامة ، 2005، 34-35.

الجهات الحكومية، أو الحكومة المركزية في العاصمة، بحيث يتمكنون من إرسال واستقبال المعلومات بطريقة أكثر سهولة، كما يمكن أن تكون من خلال مشاركة الشباب في الحكومة، فالأجيال التي نشأت مع ظهور الأنترنت واستخدام التقنيات الرقمية في حياتهم اليومية، سيكونون أكثر اتجاها نحو المشاركة، وخاصة إذا كانت الوسيلة التي يستخدمونها في أنشطتهم المهنية متوفرة ومتاحة لهم، وتشبه الوسيلة التي يستخدمونها في أنشطتهم الشخصية.

كما تقوم بعض الحكومات بإستعراض آراء مواطنيها، وإبداء اقتراحاتهم وملاحظاتهم على صفحاتها الخاصة عبر الشبكة، من خلال إتاحة خيار إبداء الرأي أو الملاحظات أو المقترحات أو غيرها، أو استعراض آرائهم حول مسألة معينة، وهذا ما يؤكد مبدأ الديمقراطية والمشاركة الشعبية في إبداء الرأي حول إتخاذ قرار ما.¹

ثانيا: فوائد الحكومة الإلكترونية من جهة نظر المنظمات الخاصة:

• زيادة الإستثمار والنمو الإقتصادي:

عندما تؤسس لها مستوى كفاء وفعالا في مجال تقديم الخدمات إلكترونيا لمواطنيها، فهذا يفضي بدوره إلى خلق منا ملائم للاستثمارات ومنظمات الأعمال، سواء كانت محلية أم دولية، وبشكل يمكنها من إجراء التجارة الإلكترونية فيما بينها، بفرض تقليص النفقات، وتحسين السيطرة على المخزون كما يتيح لها التعامل الفوري مع الحكومة لتجاوز التعقيدات وإجراءات العمل البيروقراطية.

فأكثر ما يجذب المستثمرين ورؤوس الأموال إلى دولة ما، هو تبسيط وسرعة منح التراخيص، وتقديم الخدمات والتسهيلات لها، فمع استخدام القطاع الخاص للتكنولوجيا فإنه

¹ - فاضل هاجس حمد الكعبي، استراتيجية تنفيذ الحكومة الإلكترونية بوزارة الشؤون البلدية والزراعية بدولة قطر، الدوحة: دار الكتب القطرية، 2008، 37.

يضمن على الأقل أن التعامل مع الدولة ومؤسساتها لم يعد كالدخول في عنق الزجاجة، ويمكن تلخيص أهم فوائد الحكومة الإلكترونية على المنظمات الخاصة في:¹

- تتيح أداء العمليات التجارية بين المنظمات الخاصة بعضها ببعض والمنظمات وعملائها، والمنظمات والحكومات (الإدارات المحلية) من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء تلك الخدمات والعمليات.

- تساعد في تخطي الحدود الزمانية والمكانية التي تقيد حركة التعاملات التجارية.

- تتيح لها الإستجابة الصريحة لطلبات السوق، من خلال التفاعل مع العملاء.

- تخفيض التكاليف الناتجة عن الإجراءات التقليدية، والتي من شأنها تخفيض سعر المنتج.

- تساعد في إيجاد فرص عمل جديدة، وفي زيادة القدرة على النفاذ إلى السوق.²

ثالثاً: فوائد الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الحكومة

تستطيع الحكومات تغيير انطباعات المواطنين حول بطء وسوء جودة خدماتها العامة التي تقدمها لهم، وأن تعيد ثقة جماهيرها بها، من خلال انتهاج سياسات جديدة تكون موجهة بالمواطنين- سياسات تستشعر بحاجاتهم ورغباتهم ومشاكلهم وتسعى لتلبيتها، وتكون عوناً حقيقياً لهم في تسهيل حياتهم وإزالة العبء الذين يشعرون به في تعاملاتهم اليومية معها- فإعادة بناء العلاقة مع المواطنين يستدعي قيام الحكومة بتوفير خدمات بأساليب مختلفة تماماً عن النمط الروتيني القديم، إضافة إلى جعل المواطن شريكاً أساسياً في أي مبادرة مطروحة لتحسين نمط الخدمات من خلال استطلاع الرأي مثلاً.

ويمكن إيجاز بعض الفوائد التي تحقّقها الحكومة الإلكترونية بما يلي:

- تقليل نسبة التعقيد وتبسيط إجراءات العمل بين الحكومة وبين المواطنين.

¹ - فاضل هاجس حمد، استراتيجية تنفيذ الحكومة الإلكترونية بوزارة الشؤون البلدية والزراعية بدولة قطر، 38.

² - ضاحي، الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية، 50.

- التعاون في إيصال الخدمات، من خلال استغلال التقنيات الحديثة في تطوير عملية تكامل الخدمة عبر الأنترنت، أي اختصار عدد الدوائر المساهمة في إنجاز المعاملة.
- أداء الخدمات إلكترونياً، بفتح قناة اتصال جديدة بين المواطنين والجهات الحكومية، والذي يمكن من خلالها النفاذ إلى مستويات الإدارة العليا والإطلاع على كافة البيانات والمعلومات لزيادة الشفافية في الأعمال الحكومية.
- عوض إجراءات وخطوات ونماذج الحصول على الخدمات الحكومية بصورة تسهل التعامل مع الجهاز الإداري.
- تقليل نسبة الأخطاء الإجرائية، وعدم إتاحة الإجهاد الشخصي للموظفين الحكوميين في تفسير القوانين والتعليمات المتعلقة بتقديم الخدمات طبقاً لمفهومهم الشخصي، كما تتيح للموظفين الحكوميين سهولة ومتابعة إجراءات المعاملات .
- تتجسد فوائد الحكومة الإلكترونية، من خلال إعادة هندسة النموذج التقليدي في الإدارة، وطرق تقديمها للخدمات إلى نموذج إلكتروني جديد، يكون فيه كل من المواطنين ومنظمات الأعمال في قلب الحكومة وتكون حكومة هي المحيطة بهم.¹

¹ - ضاحي، الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية، 51.

خلاصة:

من خلال ما سبق توصلنا إلى أن الحكومة الإلكترونية لم تظهر من فراغ، وإنما جاءت نتيجة تطور موضوعي يمتد إلى العقود الخمسة الأخيرة، أما مقدمات الحكومة الإلكترونية فتتمثل في إنتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ الخمسينات والتسعينات والثمانينات، حيث وجدت معظم المؤسسات والمنظمات العامة أن استخدامها للحاسوب يعني الإسراع في إنجاز الأعمال واختصار الجهد والوقت والموارد، ومع تطور تكنولوجيا المعلومات والإتصال ظهرت الحكومة الإلكترونية كبديل في الحكومة التقليدية والتي أصبحت مرادفا للبيروقراطية والفساد.

والواقع الميداني ومن خلال تجارب العديد من الدول ولاسيما المتقدمة في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية وتحقيق أهدافها الإستراتيجية، أثبت أن مشروع الحكومة الإلكترونية يتطلب توفير البيئة القانونية والبيئة التحتية اللازمة لتكنولوجيا الإعلام والإتصال وإعداد الأطارات التي ستتولى متابعة المشروع يجب أن يمر بمراحل تدريجية تمهيد لإنتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية.

كما أن تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية سواء في الدول المتقدمة أو النامية يمكن أن تعترضه العديد من التحديات تتعلق بالجانب المادي والبشري والتشريعي والإداري وإيجاد حلول لهذه المشكلات يعني تجسيد نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات المتميزة للمواطن ومؤسسات الأعمال.

الفصل الثاني:

متطلبات الحكومة

الإلكترونية لضبط السياسات التنموية.

تقديم

ظهر في العصر الحديث ومع نهاية القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرون عدة مفاهيم جديدة لم تكن معروفة من قبل، مثل التجارة الإلكترونية، السياحة الإلكترونية والديمقراطية الإلكترونية والمنظمة الإلكترونية والتعلم عن بعد، وعمل عن بعد ومصطلح الحكومة الإلكترونية، الذي يعتبر قفزة في القاموس السياسي المتأثر بمتغيرات العصر، أو أصبحت الحكومات الإلكترونية سمة سياسية للرقى والتحضر في الدول فالكثير من الاقتصاديين والإداريين عندما يقومون بتشخيص أسباب تخلف الدول والشعوب فإنهم يقفون على تلك الأسباب الإدارية والتنظيمية للتخلف، ومن هذا المنطلق يبرز عامل تقديم خدمات بمستوى وجودة عالية لتحقيق هدفا جوهريا تسعى الحكومات لإنجازه.

المبحث الأول: إجراءات الحكومة الإلكترونية لضبط السياسات التنموية:

قامت الحكومة الإلكترونية بمجموعة من الإجراءات أثناء تطبيقاتها وذلك بتخلي على الحكومة التقليدية وبداية العمل بمشروع الحكومة الجديدة عبر مختلف القطاعات بداية بمرفق العام إلى التجارة الإلكترونية والبنوك والسياحة والفندقة القطاع الهام في اقتصاد الدول.

المطلب الأول: دور الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات المرفقية:

إن الاتجاه العام في موضوع تعاقد جهة الإدارة الإلكترونية لاستكمال احتياجات مرافقها العامة وإبرام عقودها الإدارية، استقر العمل به على أسلوبين هما: المزادات الإلكترونية والمناقصات الإلكترونية.

أولاً - الأساليب الحديثة في إبرام العقود الإدارية:

1- المزادات الإلكترونية: عرفت المادة 54 من قانون العقود الإدارية الفرنسية والمعدلة بالمرسوم رقم 1000 لسنة 2011 في 2011/08/25 في المادة الثامنة منه، المزايدة الإلكترونية بأنها: "الإجراء الذي تعقده الإدارة لاختيار العروض عن طريق الوسيط الإلكتروني، ويسمح للمرشحين بمراجعة السعر وطرحه بأقل الثمن".

كما عرف التوجيه الأوربي رقم 18 لسنة 2003 المزايدة الإلكترونية بأنها: "إجراء تكراري من خلال جهاز إلكتروني، بتقديم عرض جديد بأقل الثمن".

وفي هذا النوع من المزادات تقوم الإدارة بالتعاقد مع جهات أخرى سواء أكانت أفراداً أم شركات أو مقاولين مجهولي الهوية عبر شبكة الأنترنت لاستيفاء متطلبات مرافقها كتوريد المواد الغذائية أو أدوات المكاتب، إذ تتفق الإدارة جزءاً كبيراً من أموالها للحصول على ما تحتاجه من خلال عقود لها أهميتها لمساسها بأموال الدولة ومصالح الجمهور.¹

ويكون التنافس بين المرشحين خلال مدة زمنية تحددها الإدارة في دفتر الشروط، وذلك في فضاء غير ملموس عن طريق الوسائل الإلكترونية، ويتقدم أثمان مختلفة ويبرم العقد مع المرشح الذي يتقدم بأقل سعر.

¹ عبد الله شلاش العازمي، "النظام القانوني للمرفق العام في ضوء تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية"، رسالة ماجستير، جامعة الزقاريق، سنة 2008، 120.

وعليه فإن هذا النوع من المزادات يتشابه مع المزادات العلنية المعروفة في القانون المدني، والتي يتم فيها التنافس بين المرشحين على منقولات معينة وبأثمان مختلفة، تكون في جلسة علنية يعرفها جميع الموردين، ويكون دور المورد فيها التقدم بثمن يسقط بمجرد تقديم ثمن أعلى حتى رسو المزاد على صاحب الثمن الأكبر، بينما تختلف من حيث أن المزادات الإلكترونية منصبة على عقود التوريد التي تريد الإدارة الحصول على أل ثمن لتوريد منقولات وهذا ما دعى جانب من الفقه الفرنسي إلى تسمية هذا النوع من المزادات بالمزادات المعكوسة.

ولقد ظهر هذا النوع من المزادات الإلكترونية لأول مرة في هولندا، حيث يتقدم المرشحون بعطاءاتهم في ظروف مغلقة وبطريقة سرية إلى الإدارة، حيث يقوم محافظ البيع بالمزاد بالإعلان عن بدء المزاد العلني عن طريق الأنترنت، ثم يبدأ التنافس بينهم من خلال عروضهم التي قدموها في ظروف مغلقة حتى الوصول إلى الثمن الأقل ورسو المزاد على ذلك، وفي أوروبا وبحسب المادة 14 من التوجيه الأوروبي رقم 18 لسنة 2004 لم يعد يقتصر أسلوب المزادات الإلكترونية على عقود التوريد فحسب بل امتد تطبيقه ليشمل عقود الأشغال والخدمات، إضافة إلى عقود التوريد وذلك بعدما ظهرت فوائد هذا الأسلوب في التطبيق العملي.¹

2- المناقصة الإلكترونية: المناقصة هي طريقة أو أسلوب التعاقد تلتزم الإدارة بمقتضاه باختيار أفضل العطاءات المقدمة إليها من الناحية المالية والفنية، وقد عرفت لجنة القانون التجاري الدولي للأمم المتحدة المناقصة الإلكترونية بأنها: المناقصة آلية تجري بالاتصال بالحاسوب المباشر بين جهة الإدارة وبين عدد من الموردين يتنافسون للفوز بالعقد، بأن يقدموا ب صورة متعاقبة عروضاً أدنى سعراً وأفضل مرتبة أثناء فترة زمنية مقررة.

أ- المناقصة العامة: هي التي تكون متاحة للجميع ويتم الإعلان عنها في جميع وسائل الإعلان بما فيها شبكة الأنترنت.

ب- المناقصة المحددة: ففي هذا النوع من المناقصة يكون الاشتراك فيها محددًا أو مقصوراً على أشخاص معينين كمقاولين أو استشاريين أو فنيين أو خبراء بذواتهم، ولا يتم الإعلان عنها في

¹ - الحمادة، الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم خدمات المرفقية، 119-120.

الصحف أو عبر شبكة الأنترنت بل توجه خطابات لأصحاب الشأن المسجلين بسجلات الجهة الإدارية.

ج- **المناقصة المحلية:** يقتصر الاشتراك في هذه المناقصة على أشخاص معينين في ذات المنطقة المراد تنفيذ التعاقد في دائرتها، كالتعاقد مع جميع المقاولين أو الموردين الذين يقع نشاطهم في نطاق محافظة ما.¹

ثانيا: خدمات الحكومة الإلكترونية للقطاع الحكومي:

سوف تقتصر في هذا الفرع على بيان مدى تأثير القطاع المالي للدولة بتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية من خلال ذكر الأمثلة التالية:

1- **إعداد الميزانية العامة للدولة إلكترونياً:** تتكون الموازنة العامة لكل دولة من مجموعة من الإيرادات المتمثلة في الضرائب والرسوم وغيرها من مجموعة النفقات التي تتفققها الدولة على النشاطات المختلفة سواء كانت نفقات تعليم أو صحة أو دفاع غيرها.

ومن خلال تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية فإننا نستطيع حجم الإيرادات والنفقات ومصادرها المختلفة وكيفية توزيعها، وهذا ما يسهل على الجهات القائمة عليها سرعة إعدادها واختصار الكثير من الوقت والجهد والإجراءات المبذولة في صياغة مشروعها، فإن إعداد الموازنة العامة للدولة يحتاج إلى وقت طويل ما يقارب ستة أشهر لإصدارها على شكل قانون، متنقلة من مجلس الشعب ولجانه المتخصصة فيها إلى مجلس الوزراء لتدقيقها، ثم الرئاسة لتصديقها، ثم مجلس الشعب لإقراره على هيئة قانون، وهذه فترة ليست بالقصيرة، وناهيك عن الكثير من الإجراءات التي غفلنا عن ذكرها.

كما يمكن من خلال إعداد الموازنة بطرق إلكترونية للأفراد الاطلاع على قانون الموازنة العامة من خلال شبكة الأنترنت لمعرفة حجمها وعجزها، وأهم من الإنفاق وأهم من إيرادات الدولة، ونذكر من التجارب الإلكترونية في هذا المجال تجربة المغرب التي حققت نجاحا كبيرا، حيث أدى إلى إدماج قواعد البيانات لوزارتي التخطيط والمالية إلى خفض زمن إعداد الميزانية العامة للدولة إلى النصف.²

¹ - أعاد علي الحمود القيسي، التعاقد الإداري الإلكتروني، أكاديمية شرطة دبي، كلية القانون وعلوم الشرطة، 2012.

² - مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، 111.

2- دفع الضرائب والرسوم الحكومية إلكترونياً: وفقاً للمتعرف عليه في قوانين الضرائب فإنه يتم تحصيلها بعد تقرير أرباح المشاريع الخاضعة للضريبة ثم حساب مقدار هذه الأرباح، وفرض الضريبة المستحقة على الأفراد وشركات وممولين أصحاب هذه المشاريع، ويتم إيداع قيمة الضريبة في خزينة المصلحة التي يتبع لها هذا المشروع.

أما في ظل تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية فيستطيع المستخدم سداد الضريبة من خلال الدخول على موقع الجهة التابع لها المشروع على شبكة الأنترنت، وسداد الضريبة من خلال إدخال الرقم السري للحساب البنكي وخصم المبالغ المستحقة، وهذا النظام يقضي على المظاهر السلبية في أداء العمل الإداري، فمن خلاله لا توجد طوابير ولا انتظار لساعات لسداد الضريبة المستحقة، كما لا يشترط وجود موظف، فعملية السداد للضريبة تتم بشيك إلكتروني، كما يستطيع المستخدم أن يعدل المعلومات الشخصية مباشرة بشكل إلكتروني والاستفسار عن الرصيد، سواء أراد دفع المبلغ كاملاً أم على دفعات، وهذا ما لا يوجد في العمل التقليدي فسداد الضريبة يكون على دفعة واحدة حصراً، كما يمكن لصاحب العلاقة الحصول على سند دفع إلكتروني لإثبات عملية السداد هذه.

3- الجمرعة الإلكترونية: بحسب القوانين والمعاهدات الدولية وجدت العلاقات التجارية بين الدول، والتي تطورت في هذا القرن حتى أصبحت تجارة إلكترونية، حيث يتم الاتفاق بين الدول المصدرة والمستوردة على تحديد رسوم دخول هذه البضائع على أراضي الدولة الأخرى وذلك بحسب اقتصاد كل دولة.¹

ومن خلال اعتماد برنامج الحكومة الإلكترونية في مجال الجمرعة الإلكترونية، فإنه يتم تغذية الحاسبات الآلية المربوطة على شبكة الأنترنت بالبيانات والمعلومات عن البضائع والرسوم المسحقة عليها، وسنة صنعها ودولة المنشأ، بحيث يتم إنجاز جميع الخدمات والمعاملات المتعلقة بهذه البضائع في فترة زمنية وجيزة، ولما في ذلك من اختصار للوقت والجهد والمال ورفع مستوى الإنتاجية والكفاءة في إنجاز المعاملات الجمركية.

ومن الدول الرائدة في تطبيق نظام الجمرعة الإلكترونية حكومة دبي، فمن خلال إستخدام هيئة الموانئ والجمارك بدبي للأنترنت، وسمحت لآلاف من شركات الشحن والنقل بخفض الوقت والتكلفة، ووفرت خدمات تخليص على مدار الساعة، ومنح تصاريح نقل البضائع وأذونات التسليم فضلاً عن

¹ - الحمود، التعاقد الإداري الإلكتروني، 112.

إنهاء معاملًا بوالص الشحن البحري والجوي والبري، وشهادات عدم الممانعة للسفن المؤجرة، والبضائع المخزنة وتسهيلات حركة المسافرين، ومكافحة الأنشطة التجارية غير المشروعة كالتهرب وما إلى ذلك.¹

ثالثًا: خدمات الحكومة الإلكترونية للموظفين:

وتتمثل في كافة الخدمات التي تقدمها الأجهزة الحكومية إلى العاملين فيها على اختلاف فئاتهم ومستواهم الوظيفية، ولهم الحق في الحصول عليها بصفقتهم موظفين في الجهاز الحكومي، وتشمل هذه الخدمات جميع الحقوق التي كفلتها التشريعات والقوانين الوظيفية للموظف ضمن الوحدة الإدارية الحكومية التي يعمل بها، أو تلك الخدمات التي توفرها المنظمة بهدف رفع درجة الانتماء التنظيمي، وتتضمن الخدمات الموجهة إلى الموظفين بباقة متنوعة، يمكن ذكر بعضها مثل:

1- خدمات وظيفية: وهي الخدمات التي تقدمها المنظمة للموظف ابتداء من التحاقه بالعمل الوظيفي فيها -التوظيف الإلكتروني- مرورًا بمدة وجوده في المنظمة كعمليات النقل والترفيه والإعارة وحتى انتهاء خدمته، وما يدخل ضمن ذلك من إجراءات مثل مرتب التقاعد وتعويض نهاية الخدمة وغيرها من الامتيازات.

2- خدمات تنمية وتدريب:

وتتضمن كل العمليات التي تقدمها المنظمة للموظف، ويكون الهدف منها رفع قدراته وصقل مهاراته الوظيفية، كعمليات التدريب داخل المنظمة والدورات التدريبية داخل المنظمة، والدورات التدريبية خارجها وعقد المحاضرات والندوات.

3- خدمات ثقافية واجتماعية: وتتضمن كل العمليات التي تتعلق بتنمية وزيادة روح الولاء والانتماء للمنظمة، وتحسين العلاقات والروابط الاجتماعية داخل بيئة العمل، كإقامة الفعاليات الثقافية والاجتماعية وتوفير بعض المرافق الترفيهية في موقع العمل، وتسعى المنظمة من خلال تقديم هذه الخدمات إلكترونياً إلى تحقيق عدة أهداف منها:

¹ - زعل، "الحكومة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة"، 83.

- زيادة كفاءة الموظف ورفع الفاعلية في الإنجاز.
- رفع وعي وثقافة الأفراد العاملين في المنظمة بمدلولات واستخدامات التقنيات المعلوماتية.
- خلق روح المشاركة والإبداع عند موظفي الدولة على اختلاف فئاتهم.¹

رابعاً: خدمات الحكومة الإلكترونية للقطاع الخاص:

يحتل القطاع الخاص حيزاً كبيراً من اهتمام الأجهزة الحكومية لكونه جهة مستفيدة من الخدمات الحكومية، لذلك نجد أن التصور المستقبلي للخدمات الإلكترونية يضع قطاع الأعمال في المرتبة الثانية من حيث حجم الخدمات المقدمة، ويختص هذا الجانب بتقديم الخدمات الحكومية للمنشآت الاقتصادية ولرجال الأعمال والمستثمرين كمنح الترخيص وتسهيل إجراءات تسجيل الشركات وغيرها من الوسائل التي توفر عليهم التكاليف، وتساهم في زيادة أرباحهم، وهذا ينبع من الدور المتزايد لقطاع الأعمال ومساهمته في زيادة قدرة الدولة على القيام بمسؤولياتها تجاه مواطنيها، فقطاع الأعمال الواعي بدوره في المجتمع يكون حيز معين وسند للقطاع العام، ويمكن أن يحقق القطاع الخاص من خلال تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية ما يلي:

1- تعميق التعاون والشراكة بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص.

2- تسريع إنجاز المعاملات المتعلقة بقطاع الأعمال.

3- زيادة ودفع عجلة الاقتصاد والتنمية.²

وفي حصرنا الحاضر نجد بأن للقطاع الخاص دوراً هاماً وكبيراً في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، ولكنه يتعاضد دوره في الدول النامية التي تحتاج إلى مساندة لها في خططها التنموية التي لا يمكن للحكومة وحدها أن تحقق الكثير دون القطاع الخاص، لذلك كان لا بد أن تتضمن الحكومة

¹ عبد السلام هابس السوفيان، إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية (دراسة تطبيقية على الإدارة العامة بدولة الكويت)، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2012، 69-70.

² - Nicolas Fouilleul: Le contrat administrative électronique, 2 volumes, presse universitaire d'aix-Marseille, 2007.

الإلكترونية الجانب الذي يلبي كافة تعاملات القطاع الخاص مع الأجهزة الحكومية، بما يوفر عليه جهداً ووقتاً والذي سيوجهه بلا ريب لصالح البلد كمصلحة نهائية.¹

المطلب الثاني: دور الحكومة الإلكترونية في مجال التجارة الإلكترونية والبنوك:

أولاً: إجراءات الحكومة الإلكترونية في مجال التجارة:

تتمثل إجراءات الحكومة الإلكترونية في مجال التجارة في ما يلي:

1- كيفية تطبيق نظام التجارة الإلكترونية:

أ- دعم الفرص لنمو التجارة الإلكترونية من خلال:

* **تنظيم البيئة التحتية للمعلومات:** بتحرير قطاع الاتصالات من القيود والاحتكار وخلق المنافسة لصالح المستفيد وإدخال الخدمات الجديدة والمتطورة ذات الكفاءة العالية، وأهمها الأنترنت وتشجيع نشر الاتصالات بأسعار مقبولة وعدم التمييز في تقديم الخدمة بين فئة اجتماعية أو اقتصادية.

* **اعتماد المقاييس والمعايير:** رغم التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وصعوبة مواكبة نشاط المقاييس والمعايير لتطوراتها السريعة، إلا أن من الضروري أن تتبع الحكومات أسلوباً عملياً يتماشى مع الانفتاح والتطور السريع المطلوب دون المساس بالإطار القياسي لها لكي لا تكون هذه الوسائل منحازة إلى شركة معينة على حساب بدائل شركات أخرى.

* **تبادل المعلومات:** توجد حلول مختلفة تتماشى ما ما يجري عالمياً، وليس من الحكمة التفرّد بحلول منعزلة قد تؤدي في الأمر البعيد إلى مناقصة الحلول القياسية الدولية، وفي هذا السياق تأتي أهمية التنسيق والتعاون الإقليمي لضمان المواقف الموحدة المؤثرة عالمياً بدلاً من التعامل على أساس البلد المنفرد ضمن المجتمع الدولي الكبير.

* **خطة زمنية لتطوير التجارة الإلكترونية:** على الدولة أن تعتمد خطة زمنية لتطوير التجارة الإلكترونية مع تحديد الفعاليات الرئيسية لهذه الخطة و الأدوات التي تقوم بها القطاعات المختلفة.²

¹ عبد السلام هابس، إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية (دراسة تطبيقية على الإدارة العامة بدولة الكويت)، 69-70.

² عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات التجارة الإلكترونية، مصر، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2014، 36.

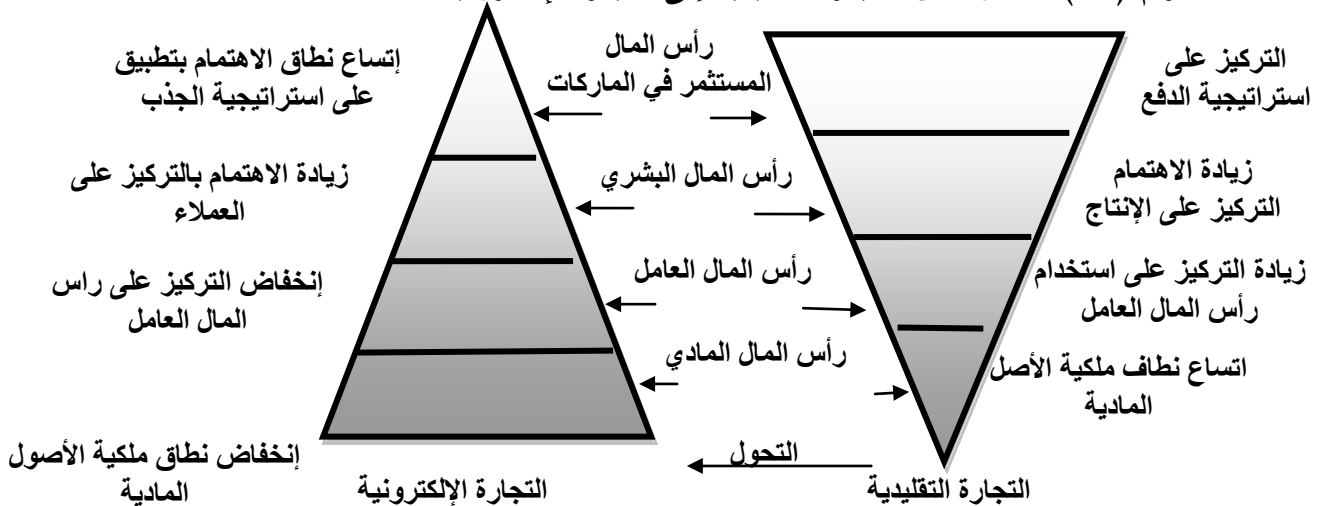
ب- رفع مستوى الوضوح للتجارة الإلكترونية والترويج لعلاقة مثمرة ما بين الدولة والصناعة وذلك من خلال:

- تنسيق نشاطات القطاعين العام والخاص في مجال التجارة الإلكترونية.
- تأكيد المرونة في التعامل بين القطاعين العام والخاص.
- نشر الوعي والتعليم والمهارة على كافة المستويات في الموضوعات ذات العلاقة بالتجارة الإلكترونية والتكنولوجيات السائدة.

ج- صياغة مبادئ جديدة للتحكم بالنشاطات الاقتصادية في بيئة التجارة الإلكترونية ويشمل ذلك:

- إصلاح التشريع السائد من خلال تحرير الممارسات ذات العلاقة بالتكنولوجيات السائدة لتحقيق المرونة والحماية اللازمة للمستهلك لمنع الاحتكارات والحد من هيئة مؤسسة ضخمة واحدة على قطاع بأكمله.
- حماية الملكية الفكرية في النشاطات ذات العلاقة بالتجارة الإلكترونية والتكنولوجيات السائدة.
- النظام الضريبي وضرورة مواكبته لما يجري عالمياً في مجال التجارة الدولية تحاكي فرض الضرائب غير المنصفة على عملية تبادل البيانات لأن ذلك يحد من انتشار تكنولوجيات المعلومات والاتصالات والتجارة الإلكترونية.¹

شكل رقم (01): التحول من التجارة التقليدية إلى التجارة الإلكترونية



المصدر: عبد المطلب، اقتصاديات التجارة الإلكترونية، ص40.

¹ عبد المطلب، اقتصاديات التجارة الإلكترونية، 37-40.

ومن الشكل يلاحظ أنه في تجارة الأعمال التقليدية يكون لدى المنظمات اهتمام بإستخدام رأس المال Physical Capital على نطاق كبير مقارنة بالتجارة الإلكترونية، ويتمثل هذا النشاط في توفر مراكز للتوزيع ومنافذ التجزئة، وكذلك تواجد المؤسسات المالية التي تهتم بتحسين العائد على رأس المال والاستثمارات، مع الاهتمام أيضا بإحداث اندماج لأصول المادية والرأسمالية محليا وعالميا بهدف تحقيق وفورات اقتصادية، بينما في بيئة التجارة الإلكترونية يقل الاعتماد على رأس المال المادي وبدلا منها تستخدم استراتيجية الحصول على الخدمات من مصادر أخرى Outsourcing Strategy.¹

ثم يأتي نطاق التركيز على رأس المال العامل Working capital (المواد الخام- السلع التامة الصنع- المخزون) الذي يتسع في حالة التجارة التقليدية، ومن أهداف رأس المال العامل في بيئة الأعمال التقليدية هي زيادة المخزون مع تخفيض تكاليفه وزيادة الاهتمام بتخفيض نسبة تقادم المنتجات، أما المستوى الثالث هو رأس المال البشري Human capital، وإذا نظرنا إلى الفرق بين نطاق التجارة التقليدية والإلكترونية فنجد في الأول يتسع نطاق الأنشطة المركزة على عمليات الإمداد والتصنيع والاهتمام بقنوات التوزيع المادي وأساليب تطوير المنتجات وأنشطة التسويق والترويج، بينما في التجارة الإلكترونية يتسع نطاق التركيز على العملاء، وفي المستوى الرابع والأخير وهو رأس المال المستثمر في ماركات المنتجات Brand capital، فرغم أن هناك اهتمام متزايد بمتطلبات المستهلكين والعملاء والاستجابة السريعة لاحتياجاتهم ورغباتهم، إلا أن المنظمات التي تمارس نشاطها بالأسلوب التقليدي تهتم بتطبيق استراتيجية الدفع الترويجي Pull strategy حيث يكون الاتصال مباشرة بين المنتج والعملاء الإلكترونية اتساع نطاق إستخدام رأس المال لبناء اسم ومكانة للمنتجات أكثر فاعلية واتساع تطبيق بناء مفهوم التسويق بالعلاقات مع العملاء Relationship marketing.²

2- أهداف التحول إلى الأعمال الإلكترونية:

ويهدف التحول إلى الأعمال الإلكترونية From business to EI business إلى تحقيق:

- حصول المنشأة على نصيب أكبر من السوق العالمية.

¹ طارق طه، التسويق بالإنترنت والتجارة الإلكترونية، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2006، 71.

² عبد المطلب، اقتصاديات التجارة الإلكترونية، 41.

- زيادة كفاءة المنشأة والارتفاع بمستوى أدائها.
- الحفاظ على عملاء المنشأة الحاليين وزيادة حجم عملائها المرتقبين أو اجتذاب عملاء جدد.
- العمل على تبادل المنافع ما بين المتعاملين من بائعين ومشتريين وكذلك ترشيد القرارات التي يتخذونها عن طريق تدفق المعلومات بينهم في الوقت المناسب وبطريقة منسقة ودقيقة.
- تبسيط وتنظيم عمليات المشروع وتحقيق أهدافه عن طريق القضاء عن التأخير في إصدار القرارات الإدارية ومنع الخطأ وتخفيض التكاليف، وبالتالي المحافظة على حقوق أصحاب المشروع وزيادة الربحية.
- تغيير هياكل الشركات والمشروعات وتحويلها من هياكل تنظيمية معقدة إلى هياكل تنظيمية بسيطة تعتمد على كوادر بشرية تتميز بمستويات معرفية ومهارية عالية¹.

3- أثر التجارة الإلكترونية على شكل العملية البيعية:

تأثرت العملية البيعية بصورة كبيرة من حيث الشكل بظهور التجارة الإلكترونية وخاصة فيما يتعلق بالقنوات البيعية التي تمر من خلال السلعة أو الخدمة من المنتج حتى تصل إلى المستهلك النهائي، وفيما يلي شرح لكل من شكل العملية البيعية التقليدية وكذلك الشكل الجديد للعملية بعد استخدام التجارة الإلكترونية.

أ- الشكل التقليدي للعملية البيعية (الشكل القديم) **Traditional selling chain**: ويتميز هذا الشكل بتعدد القنوات البيعية التي تنتقل من خلالها السلعة أو الخدمة حتى تصل إلى المستهلك النهائي.

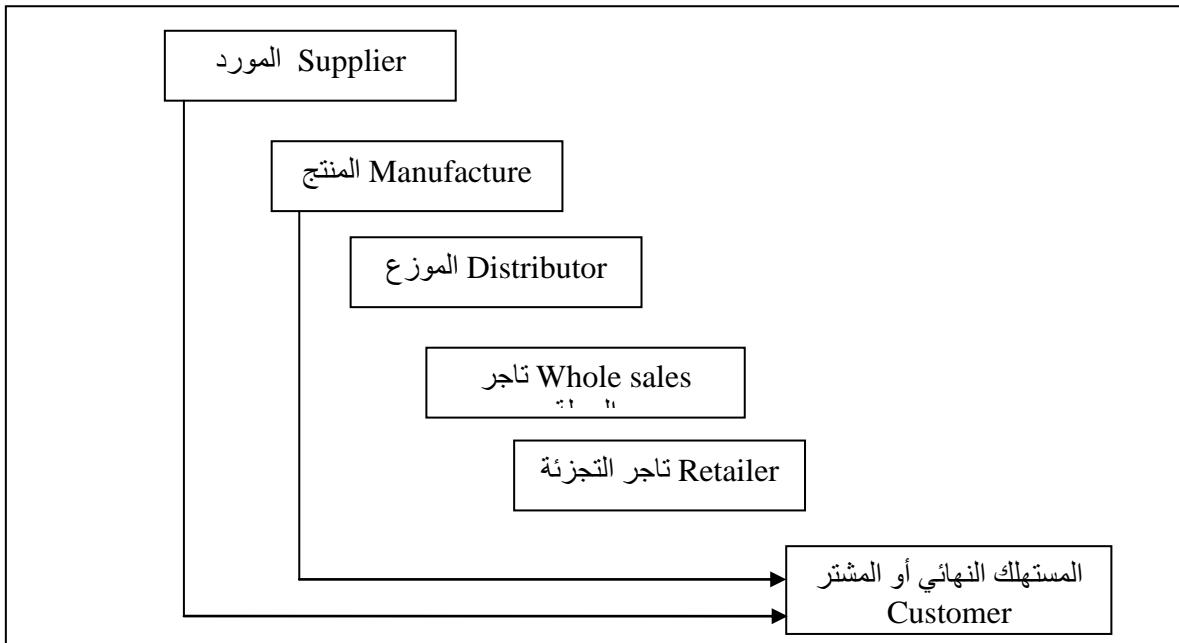
حيث تنقل السلعة أو الخدمة من المنتج أو المورد لها على الموزع الذي يقوم ببيعها إلى تاجر الجملة أو تاجر التجزئة والذي بدوره يقوم ببيعها إلى المستهلك النهائي، وأثناء هذه العملية يقوم كل وسيط بإضافة هامش ربح على ثمن السلعة أو الخدمة، وبالتالي فعندما تصل إلى المستهلك النهائي يكون قد زاد سعرها عن الثمن الأصلي والذي قام بتحديد المنتج أو المورد لها.

ب- الشكل الجديد للعملية البيعية (أسلوب التسويق المباشر) **Direct marketing selling chain**: وهو الشكل الذي تم تطويره باستخدام التجارة الإلكترونية، ويتميز هذا الشكل بتقليص

¹ - عبد المطلب، اقتصاديات التجارة الإلكترونية ، 42-43.

القنوات البيعية التي تنقل من خلالها السلعة أو الخدمة حتى تصل إلى المستهلك النهائي، فمن خلال هذا الشكل الجديد للعملية البيعية يستطيع المورد أو المنتج تعدي جميع الوسطاء المتعارف عليهم في الشكل التقليدي وبيع السلعة أو الخدمة مباشرة للمستهلك النهائي، مما يوف يؤدي إلى تقليل الوقت المستغرق بين إنتاج السلعة أو الخدمة واستهلاكها، كما أنه سوف يقلل من تكلفتها نتيجة تقليل عمليات النقل والتوزيع فيما بين الوسطاء الأمر الذي سوف يؤدي أيضا إلى انخفاض ثمن السلعة بالنسبة للمستهلك النهائي بعد أن تم التخلص من جميع هوامش الربح التي كانت تضاف بمعرفة الوسطاء، ولا شك أن التجارة الإلكترونية كان لها دور فعال في عملية تزايد انتشار هذا الشكل الجديد للعملية البيعية.

الشكل رقم (02) يوضح الشكل الجديد للعملية البيعية الذي يعتمد على فكرة التسويق أو البيع باستخدام التجارة الإلكترونية:¹



4- الآثار الاقتصادية للتجارة الإلكترونية:

آثار التجارة الإلكترونية على الاقتصاد عموما، حيث يمكن رصد الآثار الاقتصادية للتجارة الإلكترونية فيما يلي:

¹- عبد المطلب، اقتصاديات التجارة الإلكترونية، 45.

أ- تساعد التجارة الإلكترونية على الاستثمار الجيد للوقت المدخر بفعل سرعة إنجاز الصفقات مما يزيد من كفاءة المنشآت، حيث يتمكن أرباب الأعمال من اتخاذ القرارات في الوقت المناسب دون إبطاء عملها، مما يجعل الأداء أكثر ذكاءً وتشتد المنافسة بفعل دخول المعرفة أو المعلومات كأصل مهم أو رئيسي من أصول رأس المال، كما تتاح الفرصة لزيادة حجم عمليات البيع من خلال الاستفادة من القدرة على التسويق عبر الأنترنت طوال ساعات النهار والليل دون توقف.

وتتيح آليات الوفاء بالمعاملات المستحدثة كالنقود الإلكترونية، الحصول على مقابل الوفاء بسرعة.

ب- تزيد التجارة الإلكترونية من الضغوط التنافسية على المنشآت: يؤدي تخفيض تكلفة المنتجات بفعل التجارة الإلكترونية إلى زيادة كمية هذه المنتجات وتسعى المنشآت إلى ترويجها في مناطق جديدة لم تكن تتوجه إليها من قبل، مما يؤدي إلى زيادة في النفقات العامة الأخرى، كما يتوفر لدى التجار الرؤية التي تمكنهم من المعرفة الصحيحة لتفضيلات العملاء وتسويق المنتجات بأعلى درجة من الكفاءة، ومنع التمييز في أسعار المنتجات بالنسبة للسلع المتشابهة، وإن كان ذلك يتوقف على حجم السوق.

ويترتب على زيادة المنافسة لجذب العملاء على تقديم أفضل عروض البيع التي توفر للمستهلك الحصول على السلعة أو الخدمة الجيدة بسعر أقل، ما يفقد المنشآت الأقل كفاءة قدرتها على المنافسة.

ج- تعمل التجارة الإلكترونية على زيادة الإنتاجية والنمو الإقتصادي: تزيد الإنتاجية في ظل التجارة الإلكترونية بسبب الكفاءة في عرض السلع والخدمات والتكلفة المنخفضة للصفقات، وتقليل القيود للدخول إلى الأسواق والمقدرة العالية للحصول على المعلومات، وتؤدي زيادة الإنتاجية إلى إحداث النمو الإقتصادي.¹

ج- إتاحة الفرصة أمام المنشآت الصغيرة والمتوسطة للنفوذ إلى أسواق جديدة: تتيح التجارة الإلكترونية الفرصة أمام المشروعات المتوسطة والصغيرة للنفوذ إلى الأسواق العالمية لتصريف منتجاتها، وكسر احتكار المنشآت المتوسطة والصغيرة أن تعرض منتجاتها على مواقعها الخاصة بالشبكة العالمية، وتلبية طلبات عملائها دون حاجة لوسطاء البيع، أو ضرورة الانتقال إلى البلاد الأخرى وتأسيس فروع أو وكالات لها في الخارج، فضلا عن توفير الفرصة لها لتدبير إحتياجاتها

¹ طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية، الإسكندرية: الدار الجامعة، 2003، 113-114.

من المنشآت الأخرى دون وساطة مما يقلل من التكاليف وتحسين ظروفها التنافسية في السوق العالمي، بيد أن نقص أهمية الوسطاء التقليديين في ظل التجارة الإلكترونية يقابله زيادة الاعتماد على وسطاء من نوع جديد هم وسطاء المعلومات الذين يلعبون دوراً مؤثراً في التجارة الإلكترونية.

هـ- الأثر على العمال: يختلف الرأي بين الاقتصاديين حول مدى أثر التطورات التكنولوجية في زيادة معدلات البطالة بانضمام طائفة جديدة إلى طابور العاطلين، هي طائفة العمال غير المهوة والذين يعملون في قطاعات تأثرت سلباً بالتجارة الإلكترونية، فمن الاقتصاديين من يقلل من أهمية هذا الأثر ويعتبر البطالة الناتجة عنه بطالة مؤقتة ما يلبث أن تزول، ومنهم من ينظر إليه نظرة تشاؤم.

وكلا الفريقين متفق على أن العلاقة الحميمة بين الإنسان والتكنولوجيا من شأنه إحداث تغيير جذري في علاقة الإنسان بالعمل وبالفرغ، إذ تؤدي التكنولوجيا الحديثة إلى مزيد من تقسيمات العمل وتغيير أنماطه وأساليبه.

ويعتقد المتشائمون أنه ينتج عن انتشار استخدام الوسائل الإلكترونية في مجالات الإنتاج والأجهزة الإدارية التخلي عن بعض العناصر البشرية التي كانت تقوم بهذا العمل من قبل، لتحل الآلة محل الإنسان.

أما الفريق الآخر فيسلم بأثر التكنولوجيا في بطالة بعض العاملين، لكن يراه أثراً مؤقتاً لأن هذه البطالة المؤقتة قد صاحبت كل تغيير جوهري في فنون الإنتاج¹.

ثانياً: إجراءات الحكومة الإلكترونية في مجال البنوك:

1- متطلبات البنك الإلكتروني:

أ- البنية التحتية التقنية: يقف في مقدمة متطلبات البنوك الإلكترونية وبالعموم أية مشروعات تقنية البنية التحتية التقنية، والبنى التحتية التقنية للبنوك الإلكترونية ليست ولا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات (ICT infrastructure) ذلك ان البنوك الإلكترونية تحيا في بيئة الأعمال الإلكترونية والتجارة

¹ - حماد، التجارة الإلكترونية، 115.

الإلكترونية، والمتطلب الرئيس لضمان أعمال الكترونية ناجحة بل وضمان دخول آمن وسلس لعصر المعلومات، عصر اقتصاد المعرفة، يتمثل بالاتصالات، وبقدر كفاءة البنى التحتية، وسلامة سياسات السوق الاتصالي، وتحديد السياسات التسعيرية لمقابل خدمات الربط بالانترنت، فلا تحيا الشبكة وإعمالها دون تزايد إعداد المشتركين الذي يعوقهم - في الوطن العربي تحديداً - كلفة الاتصالات، والتي وان كانت قد شهدت تخفيضا في بعض الدول العربية لكنها ليست كذلك في جميعها، وهذه المسألة ربما تمثل أهم تحد أمام بناء البنوك الإلكترونية وتتطلب تدخلا جماعيا لرفع كل قيود تعترض تزايد استخدام الشبكة¹.

كما أن فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري، ودقة المعايير وتواؤمها الدولي، وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات، وبقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير أهم دعامة للتجارة الإلكترونية، بل وللبناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات، والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات، من حيث الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية، وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة، أما عن عناصر إستراتيجية البناء التحتي في حقل الإتصالات وتقنية المعلومات، فإننا نرى أنها تتمثل بتحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الإتصالات في الدولة، ومواءمة هدف الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقنية للشركات الخاصة، والسياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الإتصالات ولضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع، وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة، وفي مقدمتها معايير أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين، وتوفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الإلتزامات على أطراف العلاقة، وأخيرا تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد أولويات الدعم وما يتعين أن يكون محلا للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة.

ب- الكفاءة الأدائية المتفقة مع عصر التقنية: هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي، والاهم من ذلك إن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط البنكي الإلكتروني.

¹ - نورة بنت ناصر المزاني، الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008، ص55.

ج- التطوير والاستمرارية والتفاعلية من المستجدات ويتقدم عنصر (التطوير والاستمرارية والتنوعية) على العديد من عناصر متطلبات بناء البنوك الإلكترونية وتميزها، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع النقاط فرص التميز، ويلاحظ الباحث العربي إن البنوك العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في اقتحام الجديد، أنها تنتظر أداء الآخرين، وربما يكون المبرر الخشية على أموال المساهمين وإجتياز المخاطر، وهو أمر هام وضروري، لكنه ليس مانعا من الريادية، وبنفس القدر لا تعني الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد وإعداد العدة، لكنها حتما تتطلب السرعة في انجاز ذلك.

د- التفاعل مع متغيرات الوسائل والإستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية: والتفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التقنية فقط وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي، تلك الأفكار التي تجيء وليد تفكير إبداعي وليس وليد تفكير نمطي.¹

هـ- الرقابة التقييمين الحيادية: إن واحدا من عناصر النجاح الارتكان للقادرين على التقييم الموضوعي، ومن هنا أقامت غالبية مواقع البنوك الإلكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الإلكتروني لتقييم فعالية وأداء مواقعها. ويتعين أن نحذر من مصيدة الارتكان إلى عدد زائري الموقع كمؤشر على النجاح، إذ يسود فهم عام إن كثرة زيارة الموقع دليل نجاح الموقع، لكنه ليس كذلك دائما وإن كان مؤشرا حقيقيا على سلامة وضع الموقع على محركات البحث وسلامة الخطط الدعائية والترويجية.

و- التوصيات المقترحة لتحسين العمل في بيئة البنوك الإلكترونية: على البنوك أن تدرك أن التقييم لمدى نجاح ومكانة البنك لا يقوم على ذات المعايير المعهودة في البيئة السابقة على التواجد على الأنترنت، ذلك إن تقييم مواقع البنوك يخضع أيضا لاعتبارات أخرى غير اعتبارات نطاق الخدمة وحجم البنك والمعايير التقييمية التقليدية الأخرى، ومرد ذلك الطبيعة الخاصة لبنوك الأنترنت وحاجتها إلى استراتيجيات أمنية وتسويقية وتصميمية تختلف عن البنوك العادية، لها اثر في مستوى نجاح البنك ومستوى الموثوقية بخدماته، لهذا اعتمدت معايير مختلفة، منها على سبيل المثال المعايير التالية:

¹ - عبد المطلب، اقتصاديات التجارة الإلكترونية، 187.

- نطاق تقديم البنك للخدمة وشمولها خدمات إضافية لخدمات البنوك الإلكترونية التفاعلية.
 - مدة عمل البنك في البيئة الافتراضية .
 - عدد والنماط ونوعية الخدمات الإلكترونية المقدمة .
 - مستوى الأمن والموثوقية من خلال الوسائل المتبعة
 - آليات العمل والمعايير المتبعة
 - بساطة الإجراءات التقنية وفعالية الوثيقة القانونية
 - حجم الروابط التي يوفرها موقع البنك الإلكتروني وجهات خدمة الدعم والخدمات الوسيطة أو الإضافية.¹
 - مستويات النماء وتطوير الأعمال مقيسة باتجاهات النماء في بيئة الأنترنت.
 - مقارنة المعايير المتقدمة مع حجم المؤسسة المصرفية وسوقها البشري والإنمائي والفئة التي تصنف ضمنها .
 - الإطار والمحتوى المعلوماتي المقدم على موقع البنك.
 - الإطار التفاعلي مع الزبون .
 - الوجود الإضافي والفعلي لموقع البنك على الأرض وقدرة الوصول إلى مواقع خدماته الفعلية.
- فيما يتعلق بالبنك الراغب في اقتحام عوالم البنوك الإلكترونية أو يسعى إلى توفير حماية فاعلة لنشاطه الذي بدأه في هذا الحقل، يتعين أن تتطرق الاستراتيجيات القانونية من قاعدة ان الحماية القانونية لها ذات القدر من الأهمية التي تحظى به الجاهزية التقنية وتحظى به سياسات التسويق، ولترجمة هذا الأساس إلى مهام وخطط يتعين تهيئة كادر قانوني عارف مدرك لطبيعة المخاطر المحتملة جاهز لمواجهةها، ولا نقصد بالكادر هنا المحامين والمستشارين فقط، إنما عناصر البحث والتطوير القانوني المناط بها إدراك كل جديد والتعامل مع كل خطر محتمل، وقد أظهرت الدراسات التحليلية إن نمط ووسائل أداء وطبيعة معارف العاملين في حقل الحماية القانونية لمشاريع الأعمال الإلكترونية تتميز محتوى وشكلا وتكتيكا عن نمط ووسائل وأداء وطبيعة معارف غير العاملين في هذا الحقل.

¹ - نورة بنت ناصر، الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية، 102 - 103.

كما ان أهم عناصر استراتيجيات الأداء القانوني لمشاريع تقنية المعلومات عموما بناء قواعد المعلومات المتطورة على الدوام التي تكفل بقاء الإدارات القانونية على اطلاع على كل جديد لان ما يحدث لدى الغير أصبح على قدر كبير من الأهمية في ظل ما تثيره هذه الأعمال من مشكلات تنازع القوانين والاختصاص¹.

إن القرن الحادي والعشرين، استلزم ولما يزل يتطلب، تحليلا شاملا (COMPREHENSIVE ANALYSIS) للخدمات والمنتجات المالية الالكترونية وللتجارة الالكترونية، كمدخل لتحديد سمة البنوك الالكترونية، بنوك القرن، ولا يستقيم الوعي بهذه المؤسسة الجديدة من مؤسسات علم الإدارة والمال، بل لا يتعين اقتحام عوالمها دون :

- 1- تحليل الاتجاهات الحديثة نحو الخدمات المالية المؤتممة (ELECTRONICFINANCIALSERVICES)، كما ونوعا .
- 2- تحديد المخاطر المالية والإدارية المحتملة (مخاطر الأعمال)
- 3- تحديد الاحتياجات المادية والفنية والمعرفية والبشرية والاستشارية المطلوبة لهذا النمط المستجد من الأعمال وبشكل خاص اعتماد معايير الأمن والخصوصية .
- 4- تحديد التحديات القانونية الناجمة في بيئة علاقات البنوك الالكترونية وحلولها .
- 5- فحص وتقييم القواعد التنظيمية المتصلة بتجارة الانترنت عموما والبنوك الالكترونية على وجه الخصوص .
- 6- وضع خطط العمل المناسبة والملائمة لتطبيق أنشطة العمل البنكي الالكتروني وضمان التغذية والتطوير ومواصلة التقييم والبحث للموائمة مع التطورات السريعة في هذا القطاع.
- 7- ان ادراك البنوك الالكترونية، نظاما وإستراتيجية ومنافع، منوط كمتطلب سابق معرفة استراتيجيات التجارة الالكترونية ومعرفة نطاقها وعلاقتها بعمليات أتمتة الأعمال وإدارتها، والتميز بين طوائف وصور التجارة الإلكترونية ومعرفة كيف يمكن أن تطبق التجارة الالكترونية ومتطلباتها وتحدياتها، وبعد الإحاطة بهذا المتطلب السابق، يتعين إدراك تأثير خدمات الخط التكنولوجية على العمل البنكي، وإدراك مدى وكيفية تأثير التقنية على علاقة الزبون بالخدمة المالية، ووصف المشكلات التي تخلقها

¹ - عبد المطلب، اقتصاديات التجارة الإلكترونية، 189.

التقنية في بيئة العمل البنكي، ووصف الطرق المستحدثة لتحقيق البنوك عوائد رحية من خلال البنوك الإلكترونية وتحديد العناصر المتصلة بالقواعد الجديدة للتنافس في بيئة العمل البنكي.¹

2- أنواع الخدمات المالية الإلكترونية:

يمكن تقسيم المواقع البنكية على الأنترنت إلى نوعين هما:

- موقع الإعلان عن الخدمات والمنتجات التي يقدمها البنك في الفروع التقليدية الخاصة به، ويسمى مواقع المعلومات.

- مواقع التعاملات المتكاملة والتي يمكن من خلالها الحصول على الخدمات التالية:

أ- **مرجعية الحسابات "Account viewing"**: حيث يتمكن العميل من مراجعة حسابه في أي وقت وكذلك مراجعة آخر التعاملات التي تمت، كما يمكن أيضا فتح حساب لدى البنك من خلال استخدام بطاقة الائتمان.

ب- **تحويل المدخرات "Transferring funds"**: وهذا يعني إمكانية تحويل الموال من حساب إلى آخر، بعض البنوك تقوم بهذه العملية بعرض وطلب العملي لها والبعض الآخر يأخذ الوقت.

ج- **دفع الفواتير "Paying bills"**: هنا يمكن للعميل دفع أي فواتير خاصة به من خلال موقع البنك على الأنترنت وذلك مقابل رسوم معينة، وبعض البنوك تقدم هذه الخدمة مجانا والبعض الآخر يقدم هذه الخدمة مجانا في حدود معينة لمبلغ الفاتورة.

د- **تحديد المواصفات الخاصة بالعميل**: بعض البنوك تسمح للعميل بتحديد مواصفات الصفحة الخاصة به مثل تغيير استخدامات بعض الأزرار حيث تقوم بسؤال العميل عدد من الأسئلة لتصميم عروض تتناسب مع إمكانياته ورغباته.

هـ- **توفير أسواق جديدة للمستهلك**: حيث يقدم البنك عروض خاصة لمنتجات غير بنكية من خلال توضيح عناوين هذه الأماكن على الصفحة الخاصة بالبنك مع إعطاء تحقيقات إذا تم الشراء من هذا الموقع.²

¹ عبد المطلب، اقتصاديات التجارة الإلكترونية، 190.

² نفس المرجع، 207.

و- إعادة جزء من رسوم ماكينات الدفع الآلي: بعض بنوك الأنترنت لا تمتلك ماكنات دفع خاصة بها وبالتالي تعرض للعميل إمكانية استخدام ماكينة بنك آخر مع إعادة رسوم استخدام هذه الماكينة للعميل.

ي- فتح حساب جاري بفوائد: حيث يتم فتح حساب جاري بفوائد كوسيلة لجذب العملاء وتشجيعهم على استخدام الأنترنت، حيث تضع بعض البنوك آلة حاسبة للقيام بالعمليات الحسابية فوراً.

ر- شراء شهادات الادخار: حيث تعرض البنوك معدلات فائدة أعلى على هذه الشهادات إذا تم شرائها عن طريق الأنترنت وذلك نظراً لشدة المنافسة بين البنوك فيما يتعلق بمعدلات الفائدة.¹

ز- الحصول على القروض: حيث يمكن الحصول على قروض من خلال موقع البنك على الأنترنت فوراً، وبالإضافة إلى ذلك يسمح للعميل بمقارنة أسعار الفائدة للبنوك الأخرى وذلك من خلال الموقع الخاص بالبنك الذي يتم التعامل معه، ولكن من أهم العيوب هنا هو توافر كم هائل من المعلومات يؤدي إلى صعوبة المقارنة.

- ملأ طلب الحصول على بطاقات ائتمانية: حيث يمكن للعميل بملأ هذا الطلب عن طريق الأنترنت والحصول على بطاقة في المنزل وذلك بعد المقارنة بين البنوك المختلفة فيما يتعلق بالرسوم والفوائد.

- خدمات التخطيط المالي: حيث مع زيادة درجة التعقد في الأسواق، تقوم بعض البنوك بمساعدة العملاء في إدارة أموالهم، حيث يمكن للعميل أن يستخدم موقع البنك على الأنترنت بإدخال مجمل العمليات المقترحة فيقوم البنك بتحديد أيهما أعلى فائدة، أقل مخاطرة قبل إعطاء الأمر بالقيام بالعمل.²

- تقديم خدمات تأمينية: حيث تسمح بعض البنوك للعميل بمعرفة عروض التأمينات المتاحة بكل أنواعها والمقارنة فيما بينها على أفضل عروض التأمينات.

- خدمات السمسرة: وذلك لمساعدة العملاء في شراء أفضل الأسهم عن طريق موقع البنك على الأنترنت، وهي أسهل وأضمن وسيلة لشراء للشخص غير المحترف نظراً للنصائح التي قدمها البنك لهؤلاء العملاء.

¹ - عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات التجارة الإلكترونية، 208.

² - نفس مرجع، 209.

- الخدمات التقنية: تعديل البرامج الخاصة في الحصول على معلومات عن حجم الضرائب المطلوب دفعها بعد مراجعة الأرباح والمصروفات الخاصة بالعميل.
- الحماية الخصوصية: هذه لا تعتبر خدمة خاصة لكن البنوك تهتم بها بشكل كبير حتى يشعر العمل بدرجة عالية من الحماية للعمليات التي يقوم بها البنك، حيث أن هذا هو الفارق بين بنك أو آخر.¹

3- أهمية تطبيق البنوك الإلكترونية:

- هناك العديد من الأسباب الدافعة لقيام البنوك بتبني هذه النوعية من الخدمات وهي:
- 1- تخفيض احتمالات فقد البنوك لعملائها الحاليين وتحويلهم للبنوك التي تقدم الخدمات المالي الإلكترونية على مدار الأربعة وعشرون ساعة.
 - 2- فرصة لتحقيق تكاليف إنشاء الفروع.
 - 3- زيادة درجة مرونة العاملين بالبنك لمواجهة أي تغيير في تكنولوجيا الخدمات المصرفية.
 - 4- إعادة خلق انطباع جيد لدى العملاء عن البنك كبنك متطور تكنولوجيا.
 - 5- خلق فرصة للتركيز على القطاعات المستهدفة من العملاء والذين يفضلون وسائل الاتصال الإلكترونية من الشباب ورجال الأعمال ذوي الدخل المرتفعة.
- مما سبق يتضح أن المؤسسات المالية العالمية لديها فرصة للحصول على عملاء جدد بدون فتح فروع حول العالم.
- في حين تتفق العديد من الدراسات على أن تبني تلك النوعية من الخدمات المالية يترتب عليه تحقيق العديد من المزايا من أهمها:

- 1- لن يكون لدى العميل وقت للوقوف في طابور انتظار أمام شبكات التعاملات، حيث يمكن للعميل الدخول على الحساب الخاص به في أي وقت ومن أي مكان في العالم دون انتظار آخرين.
- 2- إمكانية الحصول على الخدمة على مدار 24 ساعة، فلا يمكن أن يكون البنك مغلقا والذي أتى بهذه الفكرة هي ماكينة ATM، إلا أن التعامل من خلال بنوك الأنترنت لا تتطلب ضرورة ترك مكان

¹ عبد المطلب، اقتصاديات التجارة الإلكترونية، 206.

عملك أو منزلك، بالإضافة إلى ذلك هذه الخدمة تجنب العميل خطورة حمل أموال في وقت متأخر ليلاً.

3- إمكانية القدرة على الدخول مباشرة للحساب في أي وقت ومراجعة والتأكد من تنفيذ تعليمات العميل دون الحاجة للذهاب إلى مقر البنك.

4- إمكانية قيام العميل بعملية بنكية من أي مكان في العالم طالما أن العميل يمكن إستخدام جهاز الكمبيوتر في الدخول للأنترنت، ومن أمثلة ذلك إصدار أمر للبنك لدفع فاتورة معينة خاصة بالعمل دون تحميل لأي مصاريف مقابل القيام بهذه الخدمة.¹

5- في حالة انتهاء دفتر الشيكات الخاص بالعمل يمكن إعطاء أوامر دفع لسداد كل المديونات من خلال الأنترنت، حيث أن بعض البنوك تسمح بذلك بدون حد أقصى وبالتالي توفير تكاليف إرسال هذه الشيكات بالبريد.

6- تحقق بنوك الأنترنت مزايا أفضل من البنوك التقليدية وذلك بسبب عدم وجود حدود جغرافيا بين البنوك المختلفة مما أدى لزيادة حدة المنافسة.²

المطلب الثالث: دور الحكومة الإلكترونية في تنمية قطاع السياحة والفندقة:

أولاً: السياحة الإلكترونية: هي تلك الخدمات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغرض إنجاز وترويج الخدمات السياحية والفندقية عبر مختلف الشبكات المفتوحة والمتعلقة بالاعتماد على مبادئ وأسس التجارة الإلكترونية، وتتعدى في الواقع مفهومها إلى أبعد من ذلك فهي تشمل حتى السياحة المتنقلة الجواله (M-tourism) المستخدمة للأجهزة الإلكترونية الجواله كالهواتف المحمولة والمفكرات الإلكترونية المحمولة وغيرها، وبذلك فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تستخدم من طرف جميع شركات القطاع السياحي من مؤسسات وهيئات وأفراد، وقد تستغل هذه التكنولوجيا في تشييد وإقامة كيانات سياحية يتطلب تشغيلها أيضاً قدراً من المعرفة التكنولوجية لدى روادها مثل الفنادق الذكية التي تعتمد في بنائها وتشغيلها وإدارتها على تقنيات حديثة.

¹- عبد المطلب، اقتصاديات التجارة الإلكترونية ، 206.

²- نفس المرجع، 207.

ظهرت السياحة الإلكترونية مع بداية ظهور الشبكة العنكبوتية (World Wide Web) أي تزامنا مع استخدام الأنترنت ما بي المؤسسات ومثيلاتها (B2B) وما بين المؤسسات والمستهلكين (B2C) وما بين المستهلكين أنفسهم (C2C)، وقد ظهر ديكريفتور Degriftour.com كأول موقع سياحي سنة 1990.¹

تشكل السياحة الإلكترونية القسم الأكبر من حجم التجارة الإلكترونية، حيث تخطى دخل هذا الموقع 89 مليار دولار في العالم سنة 2004، ففي فرنسا وصلت نسبة السياحة الإلكترونية إلى 45 % في سنة 2005 من حجم التجارة الإلكترونية، وهي دائما في تزايد مستمر.

ثانيا: آثار التنافس الافتراضي على قطاع السياحة:

تعود أهم أسباب تطور القطاع السياحي الإلكتروني إلى زيادة الثقة والأمان، ووسائل الدفع الإلكتروني المختلفة عبر الأنترنت وإلى العروض الكثيرة والمختلفة من المنتجات والخدمات على الخط المتاحة على مدار الساعة، عروض مرنة حسب رغبات المستهلك حيث يستطيع هذا الأخير أن يختار الرحلة حسب ميوله ورغباته، من وسيلة السفر المناسبة له إلى درجة الفندق وأنواع المطاعم وغيرها، مما يتيح الفرصة للمقارنة السريعة بين كافة العروض السياحية لكي تكون الرحلة ملائمة للسعر الذي يستطيع المستهلك أن يدفعه، وبما أن الرحلة ليست منتوجا ملموسا أصبحت صفحات الأنترنت بديلا منطقيا للتسويق التقليدي للرحلات السياحية الذي يستخدم الملصقات والمطويات الورقية، ففي قطاع السياحة الكلاسيكي يتألف النموذج الاقتصادي من ثلاثة عناصر هي:

* **المنتج:** المستثمر أو مقدم الخدمة السياحية من مؤسسات النقل، الفنادق، المطاعم وغيرها.

* **الموزع:** منظموا الرحلات، وكالات السفر ويطلق عليهم مصطلح الوسطاء.

* **المستهلك:** الفرد السائح المستفيد من الخدمة أو المنتج السياحي.

عموما في النموذج الاقتصادي التقليدي ليست هناك علاقة مباشرة بين المستهلك والمنتج، بل كانت الخدمة تمر حتما عبر الموزع -حالة الوساطة- لكن في السياحة الإلكترونية الوضع مختلف مع

¹ الموسوعة الحرة ويكيبيديا، السياحة الإلكترونية، اطلع عليه بتاريخ: 2018-02-14

<http://ar.wikipedia.org/wiki>.

وجود الأنترنت، فقد أحدث تغييرا في النموذج الاقتصادي الجديد، أصبح يطلق على المستهلك مصطلح "المستهلك" الإلكتروني".¹

وما نود التأكيد عليه أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا يكفي عدم وجود الموزعين التقليديين، بل هم موجودين ومحتفظين بمواقعهم وقد يستعين بهم المستهلك أحيانا (وقد أشرنا لذلك في الشكل -2- بأسهم منقطة)، يمكن أن يكونوا هم بمثابة وسطاء افتراضيين من خلال تواجدهم الافتراضي (مواقع الواب السياحية)، ولقد أصبح المستهلكون هم أنفسهم من يتولى دون وكالات السفر أدلة وهيئات السياحة، ويسعون إلى البحث عن العروض السياحية الخاصة التي تشبع رغباتهم عن طريق زيادة البوابات الإلكترونية، محركات البحث (120 مليون استفسار طلبت يوميا في محرك قوغل) المنتديات السياحية، مواقع ووكالات السفر التقليدية وغير التقليدية، لمقارنة الأسعار والحصول على فرص تمكنهم من التنقل إلى وجهاتهم المفضلة.

إن فعالية شبكة الأنترنت كوسط تجاري آلي متطور، يدني من التكلفة الإجمالية للمنتج المعروض على الويب، هذا النوع من الخدمة الخطية يدني من التكلفة الإجمالية من ناحية الوقت المبذول لإدخال المعلومات والجهد المبذول للاقتناء، ما نود التأكيد عليه هو ضرورة مباشرة المؤسسات السياحية في التفكير في إقحام إستراتيجية الأنترنت في أنشطتها، وأنه لا محالة للمنافسة بعيدا عن الشبكة إذا أرادت هذه المؤسسات أن ترفع من حصتها في السوق المحلية والسوق الدولي، ومن ثم أبح استخدام التكنولوجيا في المجال السياحي أحد العوامل التي تستند إليها المؤسسات في تدعيم المنافسة والتميز بالسوق، وبالتالي فإن قواعد المنافسة تفرض على المشروعات السياحية أهمية وضرورة الالتجاء إلى تقنيات المعلومات والاتصالات في أعمالها حتى يمكنها من الصمود في مواجهة المنافسين الذين يتزكون أساليب متجدد لجذب العملاء وأداء وممارسة أنشطتهم.²

¹ عطية صابر يحي مزوقي حمد، " دور التنمية الإدارية في تطوير أداء القطاع السياحي بالتطبيق على الأجهزة السياحية الرسمية"، رسالة ماجستير، قسم الدراسات السياحية، كلية السياحة والفنادق، جامعة حلوان، مصر، 2007، 58.

² بختي إبراهيم وشعوبي محمود فوزي، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة"، ورقة مقدمة من الملتقى الوطني حول السياحة والفندقة، مصر، 2016/05/22 (ورقة بحثية).

من الآثار المترتبة على المنافسة الافتراضية المنجرة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ظهور مؤسسات جديدة تخدم القطاع السياحي والفندقي كما هو عليه الحال بالنسبة لبقية القطاعات، تعتمد في دخلها على تكنولوجيا المعلومات والاتصال منها مؤسسات بنية الانترنت، مؤسسات الاتصالات السلكية واللاسلكية، مؤسسات الخدمة عبر الانترنت وتشمل مؤسسات (مؤسسات بينة الانترنت، الوساطة الالكترونية) التي تسعى إلى تسهيل عملية التواصل بين مؤسسات قطاع السياحة والسواح عن طريق الشبكة (كالبوابات الإلكترونية ومحركات البحث)، أيضا تشمل المؤسسات المالية والمصرفية عبر الانترنت البنوك الالكترونية التي من خلالها يمكن تسديد خدمات الأنشطة السياحية كحجز تذاكر الطيران والفنادق وتأجير السيارات وغيرها ولاشك أن هاته الأخيرة سوف تساهم بشكل فعال في تنمية القطاع السياحي.

ثالثا: دوافع استخدام TIC في قطاع السياحة والفندقة:

إن جودة الخدمات السياحية لن تتم إلا بإتاحة واستخدام التكنولوجيا في مختلف المجالات السياحية والفندقة، من تخطيط وترويج وتسويق وحجز وتعاقد وتسوية مالية... وغيرها، وقد نبهت إلى ذلك منظمة السياحة العالمية الحكومات والهيئات والمؤسسات بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع السياحة والفندقة وأصبحت تكنولوجيا المعلومات اللبنة الأساسية للتنمية الداخلية، ولم تعد خيارا بالنسبة للقائمين على القطاع، بل حتمية تفرضها الأوضاع الاقتصادية الراهنة لتطوير وتنمية القطاع السياحي والفندقي، ولا يمكن بأي حال من الأحوال اعتبار السياحة الإلكترونية هي منافسة للسياحة التقليدية، بل هي مكمل وضرورة من أجل تطوير قطاع السياحة، وينبع هذا التكامل من خلال¹:

1- اعتماد الخدمات السياحية بمختلف أنواعها بشكل كبير على تداول المعلومات السياحية المتصفة بالتباين، وبالتالي يصعب قياس جودتها إلى بعد التجربة، ولذلك تعد الأنترنت الوسط المناسب لها، فهي تقلل من هذا التباين وبالتالي يصعب قياس جودتها إلى بعد التجربة، ولذلك تعد الأنترنت الوسط المناسب لها، فهي تقلل من حدة هذا التباين عن طريق الزيادة التخيلية/ الافتراضية للخدمة السياحية بحيث تمكن الزائر من التعرف على المعالم والمناطق السياحية بكل سهولة ويسر من خلال صورة تفاعلية مرئية تخيلية للواقع والاطلاع على البيانات والمعلومات التفصيلية للمناطق السياحية المراد

¹ - إبراهيم ومحمود فوزي، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة".

زيارتها، وأيضاً تمكن السائح من تخطيط ووضع برنامج لرحلته المناطق التي يرغب في زيارتها، وترتيب مواعيد زيارته لها حتى يتسنى له مشاهدة أكبر عدد ممكن من المعالم السياحية وتخصيص ميزانية تقريبية لنفقاته.

2- يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تخفيض تكلفة إنتاج الخدمة السياحية، حيث تساهم من جهة في رفع الترويج السياحي، ومن جهة أخرى تعمل التكنولوجيا على تدفئة التكاليف، خصوصاً تلك المتعلقة بالاتصال (الاتصال المباشر بالوسطاء والسياح) وتلك المتعلقة بالتوزيع، فطالب الخدمة هو من يسعى لاقتنائها مما يقلص تكاليف طباعة المطبوعات والدوريات السياحية، بالإضافة إلى خفض حجم العمالة الزائدة ورفع قدرات العاملين وتدريبهم على استخدام الحاسب الآلي والإنترنت والتطبيقات والتعليقات والبرامج المختلفة.

3- التوسع في استخدام التكنولوجيا قد يؤدي إلى ظهور احتياجات كامنة لم تكن موجودة من قبل، مما يدفع العاملين بالقطاع السياحي بتطوير منتجات جديدة ومتنوعة تلبي هذه الاحتياجات الكامنة، وأيضاً هذا التوسع يؤدي إلى تحسين الخدمة المقدمة، وتوسيع قاعدة الزبائن، والرفع من القدرة التنافسية للمؤسسة السياحية وتلميع علامتها التجارية، ويضفي عليها حالة من المصداقية وجودة الخدمة، مما ينعكس إيجاباً على دخل القطاع السياحي إجمالاً¹.

ويمكن أن نورد عدة عوامل تدفع القائمين على القطاع السياحي والفندقي باستخدام TIC، نذكر منها:

- رغبة المسيرين ومدراء أعمال القطاع في التعرف بأعمالهم ومنتجاتهم، والخدمات التي يقدمونها إلى العديد من السواح، وكيفية الاتصال بهم في حالة الحاجة إليهم بسرعة أكبر وتكلفة أقل.
- النشر الإلكتروني لكل المعلومات المتاحة التي تخص المؤسسات السياحية والفندقية، والتي يرغب السواح في معرفتها دون الذهاب إلى المؤسسة السياحية.
- تقديم خدمات مميزة للسائح من حيث السرعة والسهولة، عن طريق الويب وعن طريق البريد الإلكتروني عند طلبها.
- انفتاح المؤسسات السياحية والفندقية على السوق المحلي، الإقليمي والدولي.

¹ - إبراهيم ومحمود فوزي، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة".

- الحصول على معلومات عن الخدمات المنافسة و مميزاتا حتى تبقى المؤسسة السياحية والفندقية في وضعية تنافسية جيدة.
- نشر إعلانات وإشهار لمنتجات وخدمات المؤسسات السياحية والفندقية حتى تجلب أكبر عدد من السواح.
- تسمح للسواح بالقيام بحجوزات عبر الأنترنت (التجارة الإلكترونية).
- متابعة تطور القطاع، من خلال الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات سياحية، كزيارة مواقع مؤسسات أخرى من نفس نشاط القطاع.
- وسيلة لتخفيض مصاريف الترويج وتحسين وتطوير الخدمات والمنتجات السياحية والفندقية.
- الابتكار والتجديد بدون انقطاع للبقاء في الخدمة.
- التواجد في كل مكان وعرض ملائم مع متطلبات السواح.
- وسيلة منافسة، إذ تسمح بالخروج من الأسواق المحلية إلى استهداف الأسواق العالمية.¹

¹ - إبراهيم ومحمود فوزي، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة".

المبحث الثاني: إنجازات الحكومة الإلكترونية لضبط السياسات التنموية:

عرفت الدول أثناء تطبيقاتها لمشروع الحكومة الإلكترونية مجموعة من التغيرات هي بمثابة إنجازات لها وتخيلها على النظام القديم الروتيني والتقليدي في مختلف المجالات من التعليم إلى الصحة والثقافة أي جمع الجوانب الإجتماعية وحتى في كيفية العمل السياسي بطرق أكثر ديمقراطية ورغم كل هذه الجهود فيها تواجه جملة من التحديات والصعوبات.

المطلب الأول: إنجازات الحكومة الإلكترونية في مجال الديمقراطية الإلكترونية:

أولاً: تعريف الديمقراطية الإلكترونية:

تسمى الديمقراطية الإلكترونية في مجالات مختلفة بالديمقراطية الرقمية، ديمقراطية الفضاء التخيلي، أو الديمقراطية التشاركية وتعني: "إستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتمكين المواطن وجعله قادراً على محاسبة السياسيين على أفعالهم، وكذلك تسهيل وتفعيل الاتصال بين السياسيين ومدوبيهم والمواطنين، مما يجعل الممثلين السياسيين أكثر فعالية في العملية السياسية".

كما عرفت الديمقراطية الإلكترونية على أنها: "إستخدام الأنترنت كوسط لاختيار المنتجين ورسم السياسات بطريقة ديمقراطية أو الاثنان معاً، ولهما هدفان رئيسيان هما: تزويد المواطن بوسيلة للوصول إلى معلومات ومعارف متعلقة بالمرشحين، وكذلك توفير خدمات وخيارات أكثر، كما تهدف إلى نقل العملية السياسية في الوصول السلبي للمعلومات إلى المشارك الفاعلة والإيجابية للمواطن تعتبر الميزة المهمة للديمقراطية الإلكترونية وهي نشر المعلومات السياسية والتصويت الإلكتروني والمشاركة بالقرار السياسي".

ومن التعاريف السابقة يمكن الوصول إلى تعريف شامل: "الديمقراطية الإلكترونية هي إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستراتيجياتها من قبل القطاعات الديمقراطية ضمن العملية الديمقراطية للمجتمعات المحلية والولايات والدول وعلى الصعيد الدولي".¹

تتأثر الديمقراطية الإلكترونية بعناصر عدة نورد منها ما يلي:

¹ - عماد أحمد أبو شنب، الحكومة الإلكترونية "أداة الديمقراطية والتنمية المجتمعية"، القاهرة: دار الكتب المصرية، مصر الجديدة، 2012، 27.

1- الجانب الديمغرافي للأمة والمجتمع من حيث التركيبة الخاصة بالنوع الاجتماعي والعمر والتوزيع الجغرافي بالدولة، ومن المهم معرفة تفاعل هذه العناصر مع الخلفية السياسية والاجتماعية، الفهم العميق للعملية السياسية والديمقراطية، المهارات اللازمة للعملية الديمقراطية، مثل مهارات التعامل مع الحاسوب والتفكير الناقد، وقد أشار بعض الباحثين إلى أهمية العنصر البشري في عملية تطوير الديمقراطية الرقمية، حيث تمت دراسة 131 دولة وتبين أن العنصر البشري كان من أهم العناصر في تطوير مبادئ الديمقراطية الرقمية ومن المثير في الدراسة السابقة استخدام أربعة نماذج لتطوير الديمقراطية الرقمية تمثلت في: التنافسية (مع الدول المجاورة)، ونموذج تطبيعي (من خلال تشجيع التعليم (من خلال التفاعل مع الدول الأخرى ضمن المنظمات العالمية)، والنموذج الطبيعي (من خلال تشجيع مكونات الديمقراطية مثل المشاركة، الشفافية والحرية العامة، وأخيرا نموذج ضغط المواطنين (مستوى التعليم للشعب، وامتلاك التكنولوجيا ومهاراتها، واستخدام البنية التكنولوجية مثل الأنترنت والحواسيب).

2- الجوانب القانونية والإدارية من حيث وضع آلية لإدارة العملية الديمقراطية وتحليل المخاطر ثم التجاوب معها والتفاعل مع التغيرات، ومن ثم وضع سياسات جديدة وإعادة حقنها بالعملية (Process management - Process engineering).

3- الثقة في العملية الديمقراطية وغالبا ما يكون محور الثقة واتجاه الحكومة، فمن المهم رفع مستوى الثقة بين المواطن وإدارة العملية الديمقراطية، وإلا فمن المهم¹، وإلا سيبحث المواطن عن مصادر أخرى للتعامل معها، مما يجعل الحكومة طرفا مضادا أمام المواطن، وقد ظهرت الدراسات الخاصة بالحكومة الإلكترونية عموما أهمية عنصر الثقة بالنسبة للمواطنين، كما برزت أيضا أصوات تنادي بمدى ثقة الحكومة بالمواطن.

5- التوثيق، يقصد به هنا الأصالة وتوثيق الجهات المتعاملة مع الأنظمة الإلكترونية، وهناك شرطين أساسيين للوصول إلى الوثوقية في التعامل مع الديمقراطية الإلكترونية هما: الحرص على وجود هوية للمواطن، والعنصر الثاني وجود موثوقية بالمعلومات الحكومية المحملة على المواقع الحكومية، وتعتمد الديمقراطية الإلكترونية على مجموعة من وجهات النظر كما وردت وهي:

¹ - بدران عباس، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، مصر: دار الكتب القانونية، 2009، 30.

1- **المنظور التكنولوجي:** يعتمد هذا المنظور على أن التكنولوجيا تعمل على تشكيل العمليات والتفاعلات الاجتماعية، وعليه فإن ظهور تكنولوجيا جديدة سوف يؤثر على المجتمع، ومن ثم على العملية الديمقراطية، من الأمثلة على ذلك تأثير ظهور الشبكات الاجتماعية الإلكترونية على العمل الاجتماعي والسياسي، ومن عيوب هذا المنظور أنه يركز على أن التكنولوجيا هي الدافع للديمقراطية، ولكنها تهمل البيئة والمجتمع وآلياته.¹

2- **المنظور الاجتماعي:** يبدأ المنظور من حاجات واهتمامات المجتمع، ومن ثم محاولة تفسير تأثير ذلك على نواتج التكنولوجيا، ويحاول المنظور التركيز على العناصر الإنسانية الاجتماعية أكثر من التكنولوجيا.

3- **المنظور الإنساني البناء:** يعتمد هذا المنظور على دور الإنسان في التغيير والتأثير، فالمواطن له دور مؤثر في شكل الديمقراطية الإلكترونية وإبداعاتها، ويتوسط تأثير هذه الإبداعات على العملية الديمقراطية، ومن الأمثلة للعملية الديمقراطية كما يشير المؤلفون إلى دور شبكة من الأشخاص على تفاصيل البنية التحتية، ونعني هنا بشبكة من الأشخاص مجموعة من أصحاب القرار الفاعلين، ومن الأمثلة على ذلك أصحاب القرار في الحكومة، شركات تزويد خدمات الاتصالات، والأنترنت، ومورد وأجهزة الحاسوب وغيرها من الأجهزة، شركات البرمجيات، الهيئات المهنية، والاستشاريون وغيرها من الجهات المتعلقة بالتكنولوجيا.²

4- **منظور المعلوماتية:** هو منظور جديد نسبياً، بحيث يركز على أهمية المعلومات وليس التكنولوجيا في حد ذاتها، وعليه تبرز أهمية المعلومات والتدفق المعلوماتي والاتجاهات والعلاقات بين أجزاء العملية الديمقراطية من ناحية التواصل وتبادل المعلومات، ويركز المنظور على التدفق المعلوماتي العمودي بين المواطن والحكومة أو أصحاب القرار، من عيوب هذا المنظور إهماله للتركيبة الاجتماعية ولتأثير أصحاب القرار على الديمقراطية الإلكترونية.³

¹ - أبو شنب، الحكومة الإلكترونية " أداة الديمقراطية والتنمية المجتمعية"، 30.

² - بدران، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، 45.

³ - أبو شنب، الحكومة الإلكترونية " أداة الديمقراطية والتنمية المجتمعية"، 31.

ثانياً: أهداف الديمقراطية الإلكترونية:

إن تكنولوجيا المعلومات هي أداة لدعم الممارسات الديمقراطية للمجتمعات والحكومات والأنظمة القائمة عليها وليست الأساس، ومن ذلك نرى أن الديمقراطية ليست مناعة بالتكنولوجي، فأكثر المجتمعات المختلفة تقنياً يمكن أن تمارس الديمقراطية الحقّة، من هذا المدخل أن الديمقراطية كمبدأ أساسي -إن أمكن التعبير عنها بذلك- ليست بالضرورة مرتبطة بالتكنولوجيا، ولذلك فإن أهداف الديمقراطية الرقمية تتواءم مع أهداف الديمقراطية وليست منفصلة عنها، القائمة التالية تشير إلى أهداف الديمقراطية الرقمية التي تم تجميعها من مصادر عدة:

1- تحسين مخرجات العملية الديمقراطية عموماً، ويتبع هذا الهدف وجهة النظر بأن تكنولوجيا المعلومات عنصر داعم للعمليات وليس أساساً للعمليات بغض النظر عن الجهة المستخدمة سواءً أكانت حكومة أم مؤسسة ربحية أم غيرها من المؤسسات والجهات الدولية.

2- تحسين صورة الديمقراطية للحكومة من خلال أنظمة واضحة، وشفافية في التعامل مع العمل السياسي أو الإداري، ومساءلة فاعلة تزويد من ثقة المواطن بالحكومة.¹

ثالثاً: الأدوات المستخدمة ومحاور الديمقراطية الإلكترونية:

1- الأدوات المستخدمة في الديمقراطية الإلكترونية:

تتمثل الأدوات المستخدمة في الديمقراطية الإلكترونية في عمليات الديمقراطية الرقمية والمتعلقة غالباً بالإنترنت وهي:

- أ- المواقع الإلكترونية: نقصد بها بوابات المشاركة والتحاوّر وغيرها من الأدوات الأخرى.
- ب- استطلاعات الرأي: نقصد بها تلك القناة التي يتم طرح موضوعات واستقطاب رأي العامة بها، وتتميز هذه الأداة عن سابقتها بأنها حواراً وتفاعلاً.
- ج- التصويت الإلكتروني: نقصد به إتاحة الفرصة للمشاركين في موضوع معين للتصويت على خيارات معينة أو اتجاه محدد للنقاش.

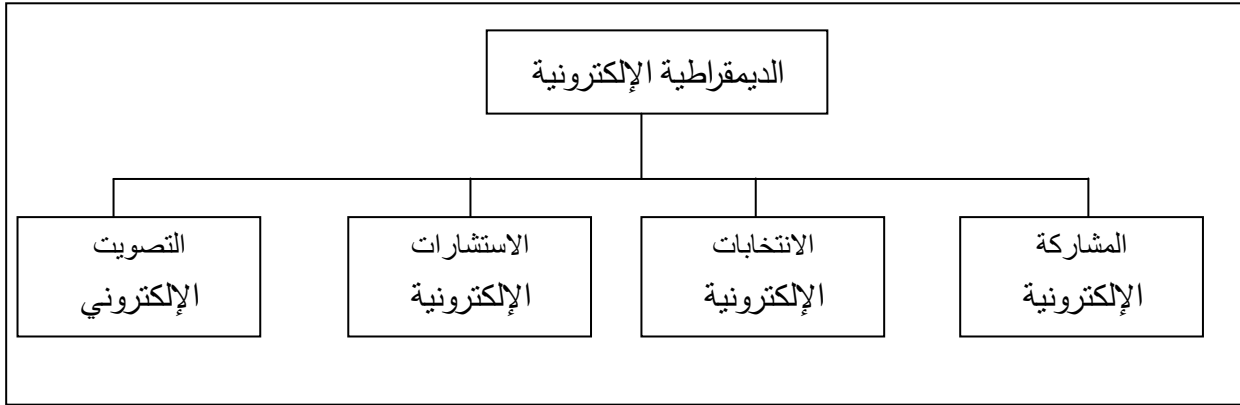
¹ جمال محمد غطاس، الديمقراطية الرقمية، مصر: شركة النهضة مصر للطباعة والنشر، 2006، 50.

ج- البريد الإلكتروني: هي أداة ذات اتجاه واحد من المواطن إلى الحكومة أو العكس، ويتم استخدام هذه الوسيلة في الحالات التي تريد الحكومة توصيل المعلومات للمواطنين أو العكس.

هـ- الاجتماعات الإلكترونية (المصورة أو الصوتية): في هذه القناة يتم التفاعل بين اثنين أو أكثر للوصول إلى اتفاق على موضوع معين أو مناقشة، ويتم استخدام هذه الطريقة في مجالات المشاركة بين المجموعات.¹

2- محاور الديمقراطية الإلكترونية: وتتمثل في:

الشكل رقم (04): محاور الديمقراطية الإلكترونية²



أ- المشاركة الإلكترونية: تشمل التواصل الواسع بين المواطن والحكومة من خلال الأدوات الإلكترونية، وتهدف عملية المشاركة الإلكترونية إلى استغلال أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتداول مع المواطن ورفع مستوى العلاقة من استقبال المعلومات إلى تبادلها إلى المشاركة في صناعة القرار.

ب- الانتخابات الإلكترونية: أصبحت التكنولوجيا جزءاً مهماً من قوائم الحملات الانتخابية، وعليه الانتخابات الإلكترونية لم تعد تعتمد على أدوات تقليدية (مثل الراديو والتلفزيون) فقط، إنما أصبحت الويب 2.0 من أهم التطبيقات التي تستخدم في التواصل مع الناخبين وإدارة الحملات الانتخابية بكل كفاءة وفعالية، كما أصبح هناك تركيز على "الإعلام الجديد" الذي يراه البعض متمحوراً حول المنديات والمؤتمرات الإلكترونية والشبكات الاجتماعية.

¹ - غطاس، الديمقراطية الرقمية ، 61.

² - أبو شنب، الحكومة الإلكترونية " أداة الديمقراطية والتنمية المجتمعية"، 39.

ج- الاستشارات السياسية الإلكترونية: لم يتوقف دور التكنولوجيا عن كونها أداة حكومية للوصول إلى المواطن، وإنما أصبحت الأداة السهلة والرخيصة للتواصل بين الناخبين والمواطنين من جهة وبين المرشحين والسياسيين من جهة أخرى، لقدت أصبحت أدوات مثل: البريد الإلكتروني، المنتديات والمدونات وحتى الشبكات الاجتماعية هي الوسيلة الأمثل للإجابة عن استفسارات المواطنين.

أ- التصويت الإلكتروني: هي أداة من أدوات الانتخابات الإلكترونية، وكأداة من أدوات اتخاذ القرار، كما يمكن إستخدامها في الحالات التي تود الحكومة معرفة رأي المواطنين بالنسبة لموضوع له خيارات محددة مسبقاً، حيث يتم إستخدام أدوات المشاركة الإلكترونية لجمع الآراء ومن ثم إستخدام التصويت الإلكتروني لمعرفة الرأي الأفضل أو المفارقة بين الآراء وتحديد ترتيبها.¹

المطلب الثاني: إنجازات الحكومة الإلكترونية في المجالات الإجتماعية:

أولاً: إنجازات الحكومة الإلكترونية في قطاع التعليم: من المهم الإشادة بالتطور الكبير الذي شهده التعليم بالاستناد إلى التكنولوجيا وذلك من خلال زيادة فعالية التعليم وتوفير المعلومات اللازمة للمتعلمين من خلال أنظمة المعلومات، ومن أهم الظواهر في هذا المجال التعليم الإلكتروني، والذي توسع بحيث اشتمل على توظيف التكنولوجيا بأكثر من شكل في التعليم، لقد كان تأثير التعليم الإلكتروني ظاهراً من خلال ظهور التعليم عن بعد والذي أحدث ثورة في التعليم، ومن مجموعة الإستخدامات التكنولوجية في مجال التعليم مثل البريد الإلكتروني، القوائم البريدية ومجموعات الأخبار وبرامج المحادثة، تطبيقات الأنترنت التي تخدم في مجملها أهداف الحكومة في قطاع التعليم، كما أن تأثير التكنولوجيا على قطاع التعليم كبيراً من خلال الطرق والأدوات التي وفرتها لتحسين التعليم، نذكر منها مجموعة من الأمور فيما يلي:

¹ - غطاس، الديمقراطية الرقمية، 63- 64.

1- تحسين فرصة الاطلاع على المعلومات والمعارف العالمية من خلال شبكة الأنترنت (طريق المعلومات السريع) وكذلك التفاعل الاجتماعي العالمي من خلال الشبكات الاجتماعية التي تتيح الفرصة للتعلم من الغير بدون حواجز الوقت والمكان.¹

2- تحسين فرصة التعليم من خلال إستخدام أدوات تفاعلية، وكذلك استغلال العروض التقديمية (Power Point) وأفلام الفيديو، والصور وغيرها من التقنيات التي أصبحت جزءا مهما من العملية التعليمية.

3- زيادة فعالية التعليم من خلال برمجيات وتطبيقات تسهل عملية التعليم وتختصر الوقت، من الأمثلة على ذلك توافر أدوات تقنية بديلة للطرق اليدوية مثل برمجية Solver المتاحة من خلال برنامج إكسل (Excel) الذي يساعد في حل مسائل تتعلق بالبرمجة الخطية بديلا للطرق اليدوية.²

ثانيا: في قطاع الصحة:

لم يكن تحسين في القطاع الصحي رفاهية الاستغناء عنها، ولكنه وصل إلى حدود انقاذ حياة البشر، لقد ركزت الحكومات على تحسين مستوى الخدمات الصحية من خلال توفير الدعم اللازم سواء الدعم المالي أو التقني أو الفني البشري أو التشريعي القانوني، من التطبيقات المهمة ما يلي:

- توفير تقنيات وتجهيزات تقوم بعمل أعضاء بشرية كأجهزة بديلة للقلب ومنظم ضربات القلب، وكذلك الأجزاء البشرية الاصطناعية.

- توفير أنظمة رقابة للصحة البشرية في المستشفيات، وكذلك أنظمة متابعة للحالات المستعصية، وتكنولوجيا تصنيع الأجهزة الطبية والأدوية وغيرها.

- أنظمة المعلومات التي تخدم إدارة العملية الصحية مثل: إدارة السجلات وتنظيم القيود والمواعيد وغيرها، وقد ظهر مجال متكامل للإدارة الصحية، كما تخدم التكنولوجيا المرضى والمعالجين بتوفير المعلومات الضرورية في الحالات الطارئة مثل معاناة المرضى من التحسس الناتج عن إستخدام

¹ مصطفى كافي، النظام الإلكتروني والاقتصاد المعرفي، سوريا: دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، 2009، 86.

² كافي، النظام الإلكتروني والاقتصاد المعرفي، 87.

بعض الأدوية، أو الأمراض المتعلقة بالمرضى من خلال بطاقات إلكترونية وسجلات منظمة سهلة النقل بين المستشفيات والعيادات للإستخدام الأمثل في العلاج.

- توفير أنظمة نقل الخبرات من خلال استغلال أنظمة الفيديو بين المستشفيات لتعويض النقص الحاصل بالكفاءات الطبية، كما توفر التكنولوجيا أنظمة التدريب والمحاكاة التي أصبحت تمثل عسبا لكثير من المعاهد الطبية والمستشفيات.¹

ثالثا: في قطاع البيئة: كان للتكنولوجيا دور مهم في تحسين البيئة، ولكنها كذلك وجدت أنظمة استشعار التلوث البيئي وقياس مكونات الماء، وإعادة وربط هذه المحطات بأنظمة مركزية تعمل على تقدير الكوارث والمخاطر البيئية، كما أن التكنولوجيا تساهم بمبادرة الأرض الخضراء والتي تعمل من خلالها يتم رصد التغير الحاصل في الأرض ومحاولة الحفاظ على التوازن البيئي، من المبادرات المهمة في هذا المجال مراقبة الحيوانات المنقرضة والتلوث في المحطات المائية وغيرها.

رابعا: في قطاع الثقافة: إن الحديث عن علاقة التكنولوجيا بالثقافة يطول، فقد أصبحت كما أشرنا سابقا أداة من أدوات التعليم، ولكنها أيضا نشرت ثقافات الشعوب المختلفة، وأصبحت الأنترنت مصدرا مهما للنشر الثقافي، فبد أن غزا التلفزيون البيوت ونشر الثقافات المختلفة أتت الأنترنت لتفعيل هذا الدور ولكن بشكل أوسع، حيث يتم التفاعلات مع الثقافات من كل مكان وزمان وبشكل تفاعلي.²

لقد ساهمت الأنترنت والتكنولوجيا في نشر الفنون وحتى التدخل في تصميمها وتوزيعها وتحسينها، فقد أصبحت الأفلام المعتمدة على التكنولوجيا رائجة كثيرا، كما أصبحت أفلام الرسوم المتحركة من الأفلام الرائجة التي تدر ربحا كبيرا على شركات الأفلام، كما ظهرت أدوات تقنية لتعليم اللغات، وساهمت في تسهيل وتحسين رحلات السياحة والسفر، كما ساهمت في نشر اللوحات الفنية وترميمها، وكذلك ساهمت في مجال الموسيقى من حيث ظهور التكنولوجيا لتحسين الصوت والصورة وحتى استبدال الأدوات الموسيقية التقليدية بأدوات رقمية.³

¹ - محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010، ص 70.

² - أبو شنب، الحكومة الإلكترونية " أداة الديمقراطية والتنمية المجتمعية، 171.

³ - نفس المرجع، 173-174.

المطلب الثالث: مزايا وتحديات الحكومة الإلكترونية:

أولا مزايا الحكومة الإلكترونية:

1- المزايا الاقتصادية:

- توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة بالحكومة الإلكترونية وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة التقليدية.
- مفهوم اقتصادي (ذهاب سلعة أو خدمة إلى العميل وليس العكس).
- مساندة برامج التطور الاقتصادي وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص وبالتالي زيادة العائد الربحي للحكومة الإلكترونية.
- إتاحة فرصة وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات وتشغيل وصيانة البنية التحتية للحكومة الإلكترونية وأمن المعلومات.
- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة والتجارة الإلكترونية، وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات.¹

2- مزايا إدارية:

- مفهوم الإدارة الإلكترونية وتنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين العمل الوظيفي.
- القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.
- مفهوم إداري جديد مثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.

3- المزايا الاجتماعية:

- تحفيز المواطنين لإستخدام الحكومة الإلكترونية وبالتالي إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.
- تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق إستخدام التطبيقات الإلكترونية الكثيرة.²

¹ - أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق، القاهرة: مجموعة النيل العربية للنشر، 2006، 245.

² - نفس المرجع، 245.

ثانيا: تحديات الحكومة الإلكترونية:

1- التحديات الإدارية: تتمثل هذه التحديات في عدم وضوح الرؤية ووجود تفاوت في أخذ المنظمات بأسباب تفعيل الأنظمة المعلوماتية الإدارية وضعف تعامل التخطيط والتحليل والقدرة على التنبؤ بالمستقبل، والموائمة بين الحاجات المتنوعة والمتعارضة أحيانا، وعدم تحقيق التوازن بين خطة المنظمة والإستراتيجية الكلية نظرا لتعدد المنظمات والأجهزة الحكومية، وغياب إدارة التغيير بحيث أن التحول إلى نموذج الحكومة الإلكترونية سيؤدي إلى تغيير علاقة الجهاز الحكومي مع بيئته الداخلية والخارجية مما سيستوجب إعادة تصميم العملية الإدارية التي يتعامل بها ذلك الجهاز الإداري، وصعوبة التحول إلى التنظيم الإلكتروني وتصلب الثقافة التنظيمية ومقاومة التغيير من قبل العاملين وفشل تقنية التدخل.¹

2- التحديات التقنية: تدخل هذه التحديات في إطار مهمة تكوين البنية التحتية المعلوماتية اللازمة، وتتعلق هذه العقبات أو الصعوبات في الدول التي لا تملك صناعات تقنية إلكترونية، وتتمثل هذه التحديات في الاحتياج إلى استثمارات مالية ضخمة لإيجاد التقنية المعلوماتية لبناء البنية التحتية المعلوماتية، وفي الافتقار إلى الخبرة اللازمة في التقنيات الدقيقة، وأيضا في تعارض الاعتماد على التقنية المعلوماتية مع الحفظ المعلوماتي، في وجود معضلة الفجوة الرقمية نتيجة العوائق التعليمية والاقتصادية والتنظيمية التي تجعل دخول العالم الرقمي عملية صعبة.

3- تحديات الأمن المعلوماتي: ترتبط هذه التحديات ببعدين هما البعد المكاني والبعد الزمني، وتتمثل هذه الصعوبات في عدة أوجه منها التطور التقني المتسارع وظهور ثغرات أمنية عديدة، وتنامي التهديدات بالتعامل مع تلك التقنيات الجديدة، ومن هذه التهديدات: تهديدات الاختراقات، التهديدات المالية كالسطو والتزوير، تهديدات الجريمة المنظمة كتجارة المخدرات وجرائم غسل الأموال، وتهديدات المواقع المعادية والتهديدات الجنسية أو الممارسات غير الأخلاقية، والذوبان المكاني والزمني حيث أن البيئة الإلكترونية تتميز باللامكانية واللازمنية فقد اختزقت الحدود والمسافات الجغرافية، واختزقت كل كامل الأزمنة كونها بيئة نشطة على

¹ - فارس النافعي، التحديات والمعوقات التي تواجه الحكومة الإلكترونية، إطلع عليه بتاريخ 2018/04/28

مدار الساعة، وازدياد نطاق التأثير حيث دخلت التقنيات الإلكترونية في تركيبة كل الأنظمة التي تستخدم في مختلف جوانب الحياة، وقد نتج عن ذلك المؤثرات الأمنية إلى قطاعات الخدمات الرئيسية في المجتمع مما جعل أثارها العكسية على نطاق واسع.¹

¹ - فارس، التحديات والمعوقات التي تواجه الحكومة الإلكترونية.

خلاصة :

يبرز هذا الفصل أهمية الحكومة الإلكترونية في التطبيقات العملية ودورها الايجابي في أداء العمل الحكومي بدقة وسرعة وشفافية ومرونة أكثر من ذي قبل في تنمية السياسات التنموية في جانب التعليم والصحة والسياحة والمرفق العام حيث ساعد التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية كثير في رفع من كفاءة العاملين نحو تقديم الخدمة والعمل على عصنة جميع المؤسسات الحكومية والخاصة والتقليل من كثير من التكاليف.

الفصل الثالث:

الحكومة الإلكترونية

في دولة الإمارات العربية المتحدة - دراسة حالة - .

تقديم:

تعد دولة الإمارات من أوائل الدول العربية التي قامت بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية ابتداءً من 2001 وذلك بشكل شبه متكامل، ويعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية مشروعاً رائداً، ومتقدماً حيث تسعى إلى تطبيق شامل للإدارة الإلكترونية الحكومية وقد بدأت ذلك بناءً شبكة المعلومات الحكومية التي تربط جميع الدوائر الحكومية وتوحيد جميع أنظمة العمل المشتركة لجميع تلك الدوائر ثم تقديم كافة الخدمات التي يمكن تنفيذها عبر الأنترنت وقد حققت دولة الإمارات العربية المتحدة تقدماً كبيراً في مجال الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم وذلك وفقاً لتقرير الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية حيث حققت قفراً لتوعية خلال فترة قصيرة جداً واحتلت بها مراتب متقدمة.

ورغم كل هذه الجهود والتحقيقات إلا أنه هناك مجموع من الصعوبات والمشاكل ما زالت تعرقل عمل الحكومات الإلكترونية في العالم.

المبحث الأول: الإطار النظري للحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة

تعتبر حكومة الإمارات العربية من أولى حكومات دول الوطن العربي، التي بدأت مبكراً في العمل على جعل خدماتها في متناول جمهورها عبر شبكة الانترنت إلى أن وصلت اليوم إلى أعلى مستوى الدول المتميزة في تقديم خدمات الكترونية لجمهورها.

المطلب الأول: بدايات التوجه نحو الحكومة الإلكترونية

لقد تبنت حكومة الإمارات مشروع الحكومة الإلكترونية بداية من سنة 2001 ميلادي ووضعت خطة لانجازه ولا تتجاوز الخمس السنوات ، إلا أن المفاجأة كانت، أن أتمت حكومة الإمارات بفترة لا تتجاوز 19 شهراً، والذي ساعد في سرعة انجازه عوامل أهمها، الإمكانيات المادية الهائلة ، والاستعانة بالخبرات البشرية المتخصصة، إلى جانب ذلك انتشار الوعي بتكنولوجيا المعلومات، وزيادة الاستثمارات الأجنبية.

ففي أكتوبر من سنة 2001، كانت حكومة الإمارات الإلكترونية قد أطلقت أكثر من 50 خدمة وأكثر من 273 خدمة تعريفية بأعمالها، كما سعت إلى إنشاء العديد من المراكز الفرعية لها لتقديم الخدمات للجمهور بهدف تحقيق ضغط العمل على مباني الحكومة.¹

وفي عام 2003 عقدت اللجنة العليا اجتماعاً لها في دبي، وانتهت إلى اعتماد 1459 خدمة الكترونية أخرى للتحويل إلى الحكومة الإلكترونية، كما تولى مركز المربع الذكي بمدينة دبي التابع لجامعة زايد تنفيذ المشروع بالكامل، إضافة إلى إنشاء مراكز تدريب للكوادر البشرية القائمة على رأس عملها أو تجسيد هذا المشروع واقعا ملموساً.

وقد أسفرت الجهود السابقة إلى تحقيق مشروع الحكومة الإلكترونية بنسبة تفوق 80 % كما أن مخطط لها عام 2001 وتمثلت أهم عناصر هذا المشروع في الآتي:

¹ - أحمد محمد مرجان، دور الإدارة العامة والإدارة المحلية في الارتقاء بالخدمات الجماهيرية دراسة مقارنة بين الإدارة المحلية في مصر ودبي، القاهرة: دار النهضة العربية، 2010، 172.

- تم دمج كافة الخدمات والإجراءات الخاصة بالمؤسسات الحكومية والعمل وفق بنية الكترونية شاملة.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات كوسيلة للتطور المؤسساتي وإعادة بناء الأنظمة الإدارية في الحكومة.
- تسهيل التفاعل لتبادل المعلومات والمعاملات بين المؤسسات الحكومية.¹

المطلب الثاني: مراحل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية

تم تحديد ثلاث مراحل لتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات حيث تم تقسيم المراحل اعتماد على معطيات البنية التحتية المتوفرة والخدمات الممكن تنفيذها في كل مرحلة.

أولاً: المرحلة الأولى: 2000، 2002 :

هذه المرحلة تم التركيز على التنظيم الاستراتيجي للمشروع وتأسيس القاعدة للانتقال إلى الحكومة الإلكترونية وثم الانتهاء من :

- تحديد إستراتيجية للمشروع.
 - تحليل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.
 - وضع الأسس والمعايير الفنية.
 - تحديد الخطة الانتقالية.
- ومن أهم الخدمات التي تم تنفيذها في هذه المرحلة:
- الخدمات المعلوماتية (استعلامات، أدلة).
 - المختبر الإلكتروني.

¹ - عصام عبد الفتاح مطر، الفساد الإداري، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، سنة 2011، 181.

- إصدار الشهادات المختلفة.

- خدمات عامة.

- آلية تنفيذ المرحلة الأولى للمشروع.¹

ثم الاستعانة بشركات استشارية وفنية لتنفيذ هذه المرحلة :

دور الشركات الاستشارية	دور الشركات الفنية
العناصر الإدارية	تطور البنية التحتية
- تحليل الإجراءات وتبسيطها.	- الأجهزة.
- مراجعة الهياكل التنظيمية والأوصاف الوضعية.	- برامج الإدارة البيئية.
- إدارة عوامل التغيير.	- بنية الانترنت.
- وضع الأسس والمعايير (الأسس الأمنية).	- الشبكة.
- التدريب.	- التدريب.
- إدارة المشروع.	- تميم وتطوير الخدمات الالكترونية على الانترنت.

حجم انجازات في المرحلة الأولى:

- انجاز الإستراتيجية والرؤيا للمشروع.

¹ - أحمد فخري الهياجنة، إدارة مشاريع الحكومة الالكترونية تجارب عربية ودولية، عمان: المعهد العربي لإنماء المدن، 2003، 7.

- دراسة - تصميم - تطوير - تطبيق.
- مشاركة أكثر من 250 موظف في عملية تحويل الخدمات إلى الحكومة الإلكترونية.
- مشاركة بعض العملاء في تصميم وتطبيق الخدمات الإلكترونية.
- تطبق أكثر 100 دورة / ندوة/ ورشة عمل بحضور حوالي 1050 مشارك.
- إطلاق برنامج تدريب العملاء مجاناً.
- المشاركة في مؤتمرات وندوات عديدة لعرض التجربة إمارتية في الحكومة الإلكترونية.
- تقديم 76 خدمة الكترونية لكافة شرائح المجتمع.
- معالجة أكثر من 300,000 معاملة الكترونية.¹

ثانياً: المرحلة الثانية: 2002 - 2003

في هذه المرحلة تم التركيز على تطوير وتحديث البنية التحتية للاتصالات وتقنيات المعلومات كما تم اختيار مجموعة من الخدمات لتنفيذها وتقديمها إلكترونياً وكان من أهم هذه إنجازات هذه المرحلة.

- تطوير وتحديث البنية التحتية.
- تنفيذ الخدمات المخصصة للمرحلة الأولى.
- تطوير وتنفيذ سياسة امن المعلومات.
- تطبيق الدفعة الثانية من خدمات بلديات الدولة.
- تنفيذ حملة تدريبية شاملة ومكثفة.
- تطبيق بعض الأنظمة الداخلية المساندة لتلك الخدمات.

¹ - فخري، إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية تجارب عربية ودولية ، 8.

- مراجعة تلك الإجراءات المرتبطة بتلك الخدمات.
- إدارة عوامل التغيير.

ثالثاً: المرحلة الثالثة: 2003 - 2005

تعتبر هذه المرحلة مرحلة التكامل والتفاعل التام بحيث يتم تقديم خدمات تفاعلية متكاملة للعملاء.

- تطبيق دفعة جديدة من الخدمات.
- تقديم الخدمات السابقة عبر القنوات الجديدة.
- إضافة امتيازات جديدة في الخدمات السابقة.
- التركيز على تعزيز الرابط بين الخدمات والقنوات والأنظمة الداخلية.¹

• خطوات متسلسلة في بناء الحكومة الإلكترونية الإماراتية:

بالنسبة لمشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة، فقد بادرت وزارات المالية والصناعة في الحكومة الاتحادية، بخطوات متسلسلة مهمة، وفعالة كالآتي:

1- في شهر يونيو في عم 2004، قامت بوضع خطة تشغيلية للحكومة الإلكترونية حيث قامت الحكومة بتوقيع مذكرة تفاهم مع شركة اتصالات لتوفير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية، وعلى ثلاث مراحل.

2- وفي شهر مارس، من عام 2005 قامت وزارة المالية والصناعة بإطلاق البوابة التجريبية للحكومة الإلكترونية فيها.

3- وفي يونيو 2008، صدر قرار وزاري بقيام الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بتطوير إستراتيجية نظم المعلومات في الحكومة الاتحادية.

¹ - فخري، إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية تجارب عربية ودولية، 9-10.

4- وأخيرا وليس أخرا في عام 2010 اعد مكتب رئاسة مجلس الوزراء إستراتيجية لتطوير الخدمات الحكومية في الدولة.¹

المطلب الثالث: إستراتيجية الحكومة الإلكترونية لدولة الإمارات العربية

تتلخص الرؤية الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية لدولة الإمارات العربية المتحدة في الارتقاء بتنافسية الدولة، من خلال تبني ممارسات عالية المستوى، وفي كافة مجالات الحكومة الإلكترونية، ومن خلال بيئة مثلى لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، وتصل المعلومات إلى مصاف المراكز الرئيسية على مستوى العالم.

كما وتعمل حكومة الإمارات الإلكترونية وفق الإستراتيجية الهيئية العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، وتتولى صياغة إستراتيجية الحكومة الإلكترونية على مستوى الاتحادي والإشراف على تنفيذ تلك الإستراتيجية، بما يضمن تعزيز إمكانيات البنية التحتية المشتركة للجهات الحكومية الاتحادية، ورفع جاهزية التحول الإلكتروني للخدمات التي تقدمها الحكومة للمتعاملين، كما تعمل على رفع جاهزية التحول الإلكتروني للخدمات التي قدمها للحكومة الاتحادية للمتعاملين، بما يضمن توفير خدمات حكومية متطورة وفعالة، يمكن الحصول عليها بسهولة وعلى مدار الساعة.

كما وتدعم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، وتحافظ على المنافسة، وتحمي مصالح المشتركين، وترتقي بمستوى جاهزية التحول الإلكتروني، وتشجيع الاستثمار والابتكار والتطوير والتعليم وتلتزم بتنفيذ مسؤولياتها تجاه المجتمع من خلال تطبيق أفضل الممارسات العالمية في إدارة القطاع والإشراف عليه.²

وتعمل الحكومة على تسريع وتيرة التحول الإلكتروني لكافة الخدمات الحكومية في الدولة وتسعى من خلال البوابة الاتحادية إلى إتاحة كافة الخدمات الاتحادية والمحلية عبر

¹ - عامر إبراهيم قنديلي، الحكومة الإلكترونية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2015، 291.

² - نفس المرجع، 288-289.

شبكة الانترنت ما يوفر وقت وجهد ومال المستخدمين، وبطريقة سهلة للاستخدام، وتتولى حكومة الإمارات.

وقد شهدت دولة الإمارات إطلاق العديد من برامج الحكومة الالكترونية الناجحة على المستوى المحلي، وتضم البوابات الرسمية الإمارات أبو ظبي ودبي، والشارقة، ورأس الخيمة، وعجمان، وأم القيوين والفجيرة العديد من الخدمات الحكومية والمعلومات الخاصة بكل امرأة وتجمعها في مكان واحد يسهل الوصول إليه في أي وقت ومن أي مكان.¹

¹ - أبو بكر محمود، الحكومة الالكترونية الواقع وأفاق، 66.

المبحث الثاني: تطبيقات الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة

هناك العديد من المبادرات والانجازات التي قامت بها حكومة الإمارات الالكترونية بتنفيذ العديد منها في إطار تنفيذها لاستراتيجية الحكومة الالكترونية فيها وتساعد هذه المبادرات وانجازات في تسريع وتيرة التنمية في جميع جهات الحكومية الاتحادية داخل الدولة.

المطلب الأول: مبادرات وانجازات حققتها حكومة الإمارات

- **تسديد الرسوم** : توفر حكومة الإمارات خيارات متعددة لتسديد الرسوم الحكومية وتشمل هذه الخيارات الدفع الالكتروني حيث تعتمد معظم الوزارات والهيئات والمؤسسات الاتحادية والدوائر المحلية في الدولة خاصية الدفع الالكتروني تسديد المستحقات المترتبة على الخدمات الحكومية من اي مكان وفي اي وقت، وبالامكان تسديد الرسوم من خلال عدة خيارات مثل الدرهم الالكتروني، وبطاقات الائتمان، والخصم المباشر من الحساب.

- **الدرهم الالكتروني**: هو عبارة عن بطاقة ذكية تصدرها وزارة المالية يستفيد منها الجمهور لتسديد رسوم الخدمات الحكومية التي تقدمها الجهات الحكومية في الوزارات المختلفة، ويمكن الحصول على بطاقات الدرهم الالكتروني من الوزارات والجهات الحكومية المتعددة والبنوك.

إضافة إلى بريد الإمارات، وعدد من مراكز الصرافة، وتتنوع بطاقات الدرهم الالكتروني ما بين بطاقات ذات فئات محددة تتراوح بين 50 و 5000 درهم" وبطاقات العميل الحكومي القابلة للشحن والطابع الالكتروني، والاستثمارات الذكية.¹

¹ -البيان، " الإمارات حققت انجازا عالميا في الحكومة الالكترونية"، تقرير هيئة الأمم المتحدة، 11 فبراير (2013)، أطلع عليه 20 ماي 2018 على الساعة 20:46

- **الخصم المباشر:** وتتيح معظم البنوك العاملة في الدولة لعملائها خيار تسديد الرسوم المستحقة على عدد من الخدمات الحكومية عبر الخصم المباشر من الحساب بدلاً من (الخصم المباشر من الحساب) من استخدام البطاقات الائتمانية ، ومن أبرز خدمات الدفع الإلكتروني " بعض الخدمات تتطلب التسجيل المسبق" دفع المخالفات المرورية لوزارة الداخلية والإدارة العامة لشرطة دبي، ودفع فواتير هيئة الكهرباء والمياه دبي وكهرباء ومياه الشارقة.

وإضافة رصيد لحساب سالك " نظام التعرف المرورية في دبي" ودفع الزكاة الكترونياً ودفع فواتير "اتصالات" و "دو" وتوفر الحكومة خدماتها للمتعاملين من خلال قنوات متعددة ، فبالإضافة إلى الانترنت هنالك خدمات يمكن الوصول إليها عبر الهاتف المتحرك، وأخرى من خلال ماكينات الصراف الآلي، وبعضها عبر أكشاك الخدمة الذاتية وغير ذلك من القنوات.

- **تسديد الفواتير:** يمكن تسديد فواتير عدد من الجهات الحكومية مثل فواتير الكهرباء والمياه والمخالفات المرورية عن طريق المصارف وأجهزة الصراف الآلي أو الإيداع النقدي التابعة للبنوك العاملة في الدولة، كما يمكن اعتماد خاصية الانقطاع المباشر من الحساب، ويرجى مراجعة البنك للتعرف إلى الخدمات التي يقدمها.

ويمكن تسديد الفواتير والرسوم الخاصة ببعض الجهات الحكومية من خلال مكاتب بريد الإمارات، ومن هذه الجهات هيئة كهرباء ومياه دبي، هيئة كهرباء ومياه الشارقة وهيئة الطرق والمواصلات (كما يمكن أن تصل) دبي وبلدية الشارقة واتصالات، كما يمكن أن تصل إلى الخدمات الإلكترونية في دولة الإمارات عبر باقات الخدمات الحياتية مثل الرعاية الصحية والحصول على بطاقة الهوية، واستخدام المواصلات العامة، والحصول على التعليم الجامعي والتعامل مع حالات الطوارئ، وقيادة السيارات والحصول على وظيفة، وفتح حساب مصرفي واستصدار إذن دخول لقريب أو صديق لدخول الدولة وسفر المواطنين الإماراتيين والمقيمين في الدولة للخارج، ومزاولة الأنشطة التجارية والمشاركة في

الأعمال الخيرية والإنسانية واعرف حقوقك كمستهلك، وزيارة الدولة واستقبال مولود جديد، الالتحاق بالمدرسة وإجراءات الزواج، والتعامل مع حالات الوفاء.¹

- **بوابة الحكومة وسيلة فعالة لاستطلاعات الرأي:** توفر بوابة حكومة الإمارات "حكومة الإمارات" عددا من قنوات المشاركة التي يمكنك استخدامها وهي مثل المدونات، حيث يمكن التعليق على الموضوعات المطروحة للنقاش أو طرح موضوع جديد، ومنتديات النقاش، حيث يمكن المشاركة في النقاش حول موضوع معين غالبا ما يدور حول الخدمات الحكومية، وكذلك استطلاعات الرأي والاستبيانات، حيث يمكن التصويت وإبداء رأيك في عدد من الموضوعات التي تتعلق بالخدمات.

- **خدمات الكترونية في أبو ظبي ودبي:** توفر حكومة أبو ظبي خدماتها الالكترونية عبر بوابتها الرسمية، بالإضافة إلى المواقع الالكترونية للدوائر المحلية مثل بلدية أبو ظبي وشرطة أبو ظبي التي توفر كذلك أجهزة الدفع الآلي "سهل" والتي يمكن عن طريقها تسديد رسوم الخدمات والمخالفات والاستعلام عن الإجراءات الخاصة بخدمات ترخيص السائقين والمركبات، كما توفر هذه الأجهزة خدمات إعلامية متطورة مثل الخرائط الالكترونية والصيدليات المناوبة وعاوين وأرقام هواتف مراكز الشرطة في إمارة أبو ظبي، كما توفر حكومة دبي خدماتها عبر موقعها الرسمي على شبكة الانترنت "دبي إمارات".

- **تسديد الرسوم بالهاتف:** وتعد خدمة الدفع عبر الهاتف المتحرك من خدمات حكومة دبي الالكترونية، وتوفر حاليا خدمات إضافة رصيد لحساب نظام التعرف المرورية "سالك" وسداد المخالفات الخاصة بشرطة دبي، وسداد المبالغ المستحقة لهيئة كهرباء ومياه دبي، ويرجى ملاحظة أنه يجب التسجيل في الموقع الالكتروني للخدمة لمرة واحدة لاستخدام خاصية الدفع عن طريق الهاتف المتحرك، وتوفر شرطة دبي خدمات الاستعلام عن المخالفات المرورية عبر قنوات متعددة منها شاشات اللمس وأجهزة

¹ - البيان، " الإمارات حققت انجازا عالميا في الحكومة الالكترونية"، تقرير هيئة الأمم المتحدة.

الإيداع النقدي، ونظام التعريف الصوتي، وخدمة النجمة للاستعلام عن المخالفات المرورية والاستفسار عن المخالفات المرورية.

- **قنوات الشكاوى والاقتراحات:** توفر الصفحة الرسمية للحكومة الإلكترونية فرصاً للجمهور كي يتقدم بشكوى إلى جهة حكومية ما وأن يكتب أي اقتراح من شأنه المساهمة في تحسين الخدمات الحكومية وتعتبر الصفحة هذه المشاركة مهمة وتهدف إلى تعزيز مشاركة الجمهور في عملية اتخاذ القرار ووضع السياسات الحكومية وتشمل قائمة أهم قنوات التواصل مع الجهات الحكومية المحلية والاتحادية للتقدم بشكوى أو اقتراح أو إبداء ملاحظتك عن موضوع ما.¹

- **البوابة الإلكترونية في مطار دبي:** يعد مطار دبي الدولي، ثالث مطار في العالم، والأول في منطقة الشرق الأوسط الذي يقوم بتطبيق نظام البوابة الإلكترونية، والذي يساهم بشكل كبير في تعزيز وتسيير الخدمات المقدمة إلى المسافرين، من خلال إنهاء إجراءات القوم والمغادرة عبر نظام إلي شامل بمطار، ويهدف هذا المطار إلى توفير رقابة قصوى ودقيقة، وتحقيق الأمن والأمان للمسافرين، حيث لا يحتاج المسافرون لحمل جوازات سفرهم، والانتظار في طوابير طويلة لتسجيل دخولهم حيث يقومون بالعبور من خلال البوابة الإلكترونية التي تقرا بطاقتهم، وتقوم بمقارنتها ببصمات الأصابع، ومن خلال النظام الإلكتروني يتم تزويد المستخدمين بالبطاقة الإلكترونية التي تعتبر سارية المفعول لمدة عامين ويتم شحنها بـ/150 درهم للزائر، ويعد هذا الإجراء غاية في السهولة ومتوفرًا علمياً على تطويع التكنولوجيا في خدمة الإنسان وراحته، وسرعة إجراءات التسجيل لدخول والخروج التي يشتمل منها المسافرون في مطارات العالم.

¹ - البيان، " الإمارات حققت انجازاً عالمياً في الحكومة الإلكترونية"، تقرير هيئة الأمم المتحدة.

كما يعد مشروع البوابة الإلكترونية لموانئ دبي احد أشكال تطبيق الحكومة الإلكترونية، إذ يقوم المشروع خدماته لمختلف خطوط الملاحة وكلاء الشحن داخل وخارج الإمارات ، لتصبح مركزا للاقتصاد العالمي الجديد.¹

المطلب الثاني: جاهزية الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات المتحدة

استنادا إلى ما يسمى بتقرير التنافسية العالمي لقطاع تقنية المعلومات (2010/2011) (Global Information Technology Report) والصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي، فان دولة الإمارات العربية المتحدة تحتل المركز الأول عربيا، والرابع والعشرون عالميا، في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغرض تعزيز القدرة التنافسية والتنمية، وهو ما يؤكد الأهمية التي توليها حكومة دولة الإمارات لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنوع الاقتصادي.

ويدرس مؤشر الجاهزية الشبكية المدرج مدى استعداد الأول لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبفاعلي على ثلاثة محاور هي:

1- البيئة العامة التنظيمية.

2- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

3- جاهزية فئات المجتمع الأساسيين من الأفراد والشركات والحكومات إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستفادة منها والاستخدام الفعلي لهؤلاء ولتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتوافرة.

وقد حققت دولة الإمارات نتيجة جيدة نسبيا فيما يخص فئتي البيئة والاستخدام، فقد حققت المرتبتين الـ 25 و 30 على التوالي، بينما كان أدائها الأفضل في الجاهزية، حيث حلت في المرتبة السادسة من بين 138 دولة شملها التصنيف ، بل إن الإمارات حققت نتائج اعلى،

¹ - حسن الشيخ، الحكومة الإلكترونية، دراسة متطلبات وجاهزية ومعوقات التجربة التقنية المعلوماتية في دول الخليج، الإسكندرية: مكتبة الوفاء القانونية، سنة 2008، 157-158.

في عدد من الفئات الفرعية، فقد تبين أن مستوى اعتماد التكنولوجيا في الشركات الخاصة هو الخامس عالمياً، ومستوى امتلاك الحكومة للمنتجات المتقدمة تكنولوجياً هو الثالث، في حين أن نصيب الفرد من اشتراكات الهاتف المحمول هو الأول.¹

ومن جانب آخر فقد أصدرت منظمة الأمم المتحدة تقريرها حول الحكومات الإلكترونية لعام (2010) وهو التقرير الذي يصدر كل عامين لرصد مستوى التقدم على مسار الحكومة الإلكترونية لدى مختلف دول العالم، وجاء عنوان التقرير لهذا العام توظيف الحكومة (الإلكترونية لدى مختلف دول العالم، وجاء عنوان التقرير لـ) الإلكترونية في وقت الأزمة المالية والاقتصادية، وبموجب التقرير حققت كوريا الجنوبية المركز الأول في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2010، تلتها الولايات المتحدة الأمريكية في المركز الثاني وكندا في المركز الثالث.

أما على المستوى العربي، فقد حققت مملكة البحرين المركز الأول (والثالث عشر عالمياً) في حين جاءت الإمارات العربية المتحدة في المركز الثاني (و49 عالمياً) وجاءت دولة الكويت في المركز الثالث (50 عالمياً).

وأخيراً فقد شهد ترتيب دول الإمارات في تقرير الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية بعض التذبذبات، حيث ارتفع ترتيب الدولة من المركز 60 في عام 2004 إلى المركز 42 في إحصاء عام 2005 ثم إلى المركز 32 في عام 2008، إلا أن ترتيب الدولة تراجع في عام 2010 إلى المركز 49.²

¹ - عمار إبراهيم، الحكومة الإلكترونية، 291.

² - نفس المرجع، 292.

المطلب الثالث: مشاكل وتحديات الحكومة الإلكترونية وطرق معالجتها

أولاً: مشاكل تعرقل سير الحكومة الإلكترونية

1- قرصنة واختراقات مختلفة:

يطلق عليها بالانكليزية عادة مصطلح "Hacking"، حيث يعتمد القرصنة عادة باستغلال نقاط الضعف في الجوانب الأمنية لمواقع الانترنت والشبكة العنكبوتية الويب، بغرض أن يحصلوا على فرص للدخول للبيانات الخاصة بأصحاب هذه المواقع، مثل البيانات والمعلومات الخاصة عند الزبائن، وكلمات المرور التي يستخدمونها.

2- جرائم مالية اقتصادية: حيث تشتمل جرائم السطو على أرقام البطاقات الائتمانية والتزوير وغسيل الأموال وهي من الجرائم التي اشتهرت محاربتها جنائياً.

وجرائم السطو على أرقام البطاقات الائتمانية مثلاً تعتبر من أشهر الجرائم المالية، وأكثرها تأثيراً على أفراد والمؤسسات المالية المصرفية فمنذ أن بدأ المفهوم التجارة الإلكترونية وابتدأ في السبعينات من القرن الماضي وفي ضوء عد من العوامل المشجعة لعملية التبادل التجاري والشراء والبيع الكترونياً، ومن هذه العوامل مثل إمكانية اختزال العمليات الورقية والبشرية مما غير مجرى التهديد والجرائم المالية ليصبح خطراً متوافقاً مع التجارة الإلكترونية.¹

3- إعاقة الخدمة عبر الشبكات: لقد أصبحت الانترنت، والشبكات الأخرى الداخلية والخارجية المرتبطة به عرضة للهجمات والاختراقات بواسطة العديد من القرصنة والدخلاء.²

¹ - عامر إبراهيم قنديلجي، الإعلام الإلكتروني، عمان: دار المسيرة، 2015، 80.

² - نفس المرجع، 314.

4- الخداع أو إخفاء وانتحال الشخصية :

هذه الطريقة هي أن يقدم البعض أنفسهم للآخرين، بشكل مخادع وغير صحيح على أنهم ممثلون لشركات، واضعين مواقع وهمية على الويب، بحيث يستطيعون أن يجمعوا معلومات سرية من زوار غير متوقعين للموقع.

5- تهديدات حقوق الملكية الفكرية:

وتعني حقوق التأليف والنشر الإلكتروني والتي هي شكل مهم من أشكال الحماية التي تكلفها الأنظمة والقوانين للأشخاص والجهات المسؤولة عن النتاجات الفكرية والعلمية والفنية المنشورة إلكترونياً، ويشتمل هذا النوع من الحماية على النتاجات وتحفظ للمؤلفين حقوقهم المادية والعلمية والمعنوي.

وقد شاع استخدام تعبير موازي آخر لحماية النشر الإلكتروني هو حماية الملكية الفكرية، ومن الجدير بالتأكيد عليه أن قوانين حقوق النشر تعطي حق التعويض للناشرين أفراد كانوا أو مؤسسات.¹

6- فيروسات قد تخرب أو تعرقل إجراءات الحكومة الإلكترونية:

نستطيع أن نقول أن الفيروسات بأنها إحدى أنواع برامج الحاسوب، والتي تتمثل في إيعازات وأوامر تخريبية مكتوبة، ضارة بنظام الحاسوب ومحتوياته، فيمكن عند كتابة كلمة أوامر ما، من قبل المستخدم أوحى حتى مجرد فتح البرنامج الحامل لفيروس أحيانا أو الرسالة البريدية المرسل معها الفيروس يمكن عند إصابة الجهاز بذلك الفيروس من ثم قيام الفيروس بمسح محتويات الجهاز أو العبث بالملفات الموجودة.²

¹ - عامر إبراهيم، الإعلام الإلكتروني، 86.

² - عامر إبراهيم، الحكومة الإلكترونية، 318.

ثانيا: تحديات تواجه سير الحكومة الإلكترونية

1- ضعف البيئة والمهارات التكنولوجية:

يعرف الكتاب والمعنيون بشؤون البيئة، والبيئة التكنولوجية تحديداً، بأن البيئة هي مجموعة العناصر البشرية المتفاوتة المهام، والاختصاصات والدرجات الوظيفية والقناعات، والكفاءات العلمية المتفاعلة فيما بينها، وفق منظومة إدارية لانجاز مهام محددة، بعبارة أخرى فإن البيئة التكنولوجية هي عبارة عن البعد الأناني للتطبيقات التكنولوجية المختلفة في المؤسسات، فضلا عن تفاعل الإنسان وقناعاته ومدى تقبله للتغيرات التكنولوجية الجديد.¹

- التحديات الفكرية ، والاجتماعية والإعلامية والسياسية والاقتصادية، وأن تكنولوجيا الحواسيب والتكنولوجيات المصاحبة الأخرى جعلت العديد من المجتمعات تعيش بيئة اجتماعية ووظيفية معقدة نوعا ما.

- التناقضات والتعقيدات والانفصامات الايجابية والسلبية معا.

- هناك انبهار شديد وتحمس واندفاع نحو هذا النوع من التكنولوجيا من جانب البعض، يقابله مقاومة شديدة مستمرة أو مقاومة متقطعة أحيانا من جانب البعض الأخر.²

• معالجات مطلوبة لتأمين بيئة تكنولوجية جيدة:

- إيجاد طريقة فعالة للتعاون والتفاعل بين اختصاصيي الحواسيب والمعنيين بالحكومة الإلكترونية على اختلاف أنواعهم من العاملين في المؤسسات الحكومية ومن ثم بينهما وبين المستخدمين والمستفيدين ، سواء أكان هؤلاء المستفيدين هم أصحاب الشأن في الإدارات العليا للمؤسسات المعنية بالتغيير الجديد، الذي رافق ويرافق مفهوم الحكومة الإلكترونية أو المستفيدين من خدمات الحكومة الإلكترونية.

¹ - عامر إبراهيم قنديلجي، نظم المعلومات الإدارية، عمان: دار الميسرة، سنة 2015، 120.

² - عامر إبراهيم، الحكومة الإلكترونية، 333.

- إيجاد نظام اتصالات جيد يهدف إلى إقناع المستفيدين في الإدارات العليا بضمان دعمهم وإدامة تحمسهم للغير المطلوب في نظم تطبيقات الحكومة الإلكترونية المتطورة.
- التهيئة النفسية وإيجاد شعور بالرضا عند العاملين في المؤسسات على اختلا أنواعها، لتأمين التعامل مع المستفيدين في إطار التغيرات الجديدة ويتم ذلك عبر قنوات الاتصال المتعددة الشفهية منها أو المكتوبة والمطبوعة.
- التدريب والتأهيل، بغرض كسر حاجز الخوف، عند المعاملين أو المستفيدين على حد سواء، وتهيئتهم للتأقلم مع البيئة التكنولوجية الجديدة للحكومة الإلكترونية.¹

2- الأمية التكنولوجية:

الأمية التكنولوجية هي، مثلما تعني الأنواع الأخرى من الأمية جهل عدد غير قليل من الأفراد وشرائح المجتمع بالتطورات الحديثة، وعدم معرفتهم التعامل معها واستخدامها، وفي مقدمة ذلك الحواسيب الإلكترونية، لأن الحواسيب بكل أنواعها، وخاصة المتطورة الحديثة منها، وما رافقها من ثورة اتصالات، تمثل رأس الرمح والمدخل الرئيسي للتطورات التكنولوجية المعاصرة، وقد دخل استخدامها إلى الحواسيب وبمعية الاتصالات المعاصرة، إلى مختلف المكاتب والمعاهد والمدارس والجامعات والمؤسسات الرسمية وغير الرسمية الأخرى في العالم وفي البيوت والمساكن.²

أما مظاهر الأمية التكنولوجية بالنسبة للعاملين في بيئة الحكومة الإلكترونية أو المستفيدين من خدمات مؤسساتها فيمكن أن نلخصها بالآتي:

- الابتعاد عن استخدام واستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أن العديد من الدول والمجتمعات والأفراد لا تزال بعيدة عن استثمار إمكانات تكنولوجيا المعلومات

¹ - عمار إبراهيم قنديلجي وعلاء عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات وتطبيقاتها، عمان: مؤسسة الوراق، 2002، 200.

² - عامر إبراهيم، الحكومة الإلكترونية، 336.

والاتصالات، وبالتالي فهي مختلفة عن تطوير إجراءات وخدمات المؤسسات التي تنتمي إليها وللأعمال والخدمات التي تقدمها.

- استخدام التكنولوجيا الحديثة كمظهر حضاري فقط: من جانب آخر فإن العديد من المجتمعات والدول النامية إذا لجأت إلى مثل تلك التكنولوجيات ، فإنها غالباً ما تلجأ إليها كمظهر حضاري فحسب، كاستجابة إلى إغراءات الحداثة لا التحديث، وبذلك فإن الجزء الأكبر من الحواسيب والاتصالات والتكنولوجيات تكون خاملة.

- لم يكن هنالك من التفكير، جدي وعمل جريء، وجهد كاف من قبل العديد من الدول النامية والقائمين على إدارة مرافقها الرئيسية المختلفة في كسر الطوق التكنولوجي الذي تفرضه عليهم الدول الصناعية المتعاملة معها.

- أضف إلى ذلك أن الدول الصناعية نفسها قد تشغل الدول النامية أحياناً، بل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومن ثم إعادة تصدير مثل تلك الصناعات والتكنولوجيات إلى الدول النامية بتكاليف مالية عالية.¹

• المعالجات والحلول لمثل هذه الآفة الاجتماعية والاقتصادية والحضارية.

- نشر المعرفة التكنولوجية عموماً، ومحاربة الأمية التكنولوجية ، تتطلب تضافر الجهود من قبل جهات عدة، منها مؤسسات الحكومية بكافة أنواعها والتعليم العالي والتربية والمؤسسات التجارية الاقتصادية والشركات والبنوك وغيرها.

- إن التطورات في مجال تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات سريعة ومستمرة وتحتاج إلى متابعة ومواكبة.

¹ - عامر إبراهيم، الحكومة الإلكترونية، 336-337.

- أن لا تقتصر مادة الحاسوب على العموميات والجانبين النظري والتطبيقي، بل يتعدى ذلك كل تطبيقات الحاسوب في الاختصاصات المختلفة مع التركيز على مفهوم وتطبيقات الحكومة الإلكترونية.
- لا بد من التأكيد بأن التكنولوجيا هي ليست غاية بحد ذاتها، كما يريد لها البعض بل أنها وسيلة لتحقيق غاية أو غايات أخرى، هي التطور والمواكبة والتقدم في مجال الحكومة الإلكترونية.
- مطالبة وتشجيع المنظمات الدولية والإقليمية والمهنية على لعب دور أكبر في تطوير إمكانات أفراد المجتمع، المعنية بالعمل فيه، في التعامل مع التكنولوجيا والتأثير تطبيقات الحكومة الإلكترونية لى حياة الأفراد عموماً.¹

¹ - عامر إبراهيم وعلاء عبد القادر، نظم المعلومات وتطبيقاتها، 209- 210

خلاصة الفصل:

من الواجب الاهتمام بدراسة تجارب الدول المتقدمة في هذا المجال وذلك لأن نظام الحكومة الإلكترونية مازال نظاماً جديداً، يستحق مزيداً من الدراسات، ويثير التساؤلات ، ومن المفيد كثيراً للنجاح في تطبيق هذا النظام، جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن تجارب الآخرين وما وجهتهم في ممارسته من عقبات وصعوبات وما حققوا من خلاله من إنجازات ولاشك أن دراسة مثل هذه التجربة وهي الإمارات المتحدة العربية تساعد كثير في إيجاد الحلول التقنية المفيدة وحسن تطبيق الأنظمة الجديدة.

الخصائمه

الخاتمة

ما يمكن استنتاجه في نهاية دراستنا هو أن موضوع الحكومة الإلكترونية من المواضيع حديثة النشأة على المستوى المحلي أو العالمي، وهي مطلباً صار يناشده الجميع من أجل تحقيق عن الكفاءة والفاعلية الحكومية في تنفيذ أعمالها وفي تقديم خدماتها.

فمحدودية الموارد وزيادة الطلب على السلع والخدمات الحكومية في تزايد مستمر لذلك لا بد من مواجهة ذلك بطريقة أكثر كفاءة، وهو ما يتطلب القيام بعملية الإصلاح الشامل على مستوى الإدارة وعلى مستوى التشريعات والقوانين.

إن عملية التحول من نظام تقليدي قديم إلى نظام إلكتروني حديث لا يتم مرة واحدة، وإلا سيؤدي ذلك إلى حالة تسمى بشلل الإدارة ولا بد من أن تشمل على دراسة تفصيلية للأجهزة الحكومية وخدماتها وما يمكن تنفيذه منها إلكترونياً.

كما يمكن للحكومة الإلكترونية أن نعالج الكثير من المشاكل التي تعاني منها المراسلات الحكومية البيروقراطية المعقدة التي أصبحت أرض خصبة للفساد الإداري والمالي ونقص الرقابة الداخلية والمراجعة يسمح للعاملين الحكوميين باستغلال سلطتهم في تقديم معاملة تفصيلية.

لقد لعبت الحكومة دور كبير في مجال التجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية حيث سهلت عملية التعامل التجاري والتبادل وكذلك شجعت الإستثمار العالمي وتسهيل وتدقيق الأموال عبر الأموال عبر الدول وكذلك الأشخاص.

كما أنها تعزز الديمقراطية وتزيد من الشفافية والمصداقية من خلال التصويت الإلكتروني والإقتراع الإلكتروني وكذا استطلاع الرأي والمشاركة الإلكترونية، وهكذا تحسن الصورة الديمقراطية للحكومة وأنظمة في التعامل مع العمل السياسي وتزويد الثقة بين المواطن والحكومة.

ومن المفترض الإهتمام بتجارب الحكومة الإلكترونية في الدول السابقة في هذا المجال بإعتباره موضوع مازلت حديثا يستحق كثير من الدراسات لجمع أكبر قدر من المعلومات، إن تجربة الإمارات العربية المتحدة كانت رائدة في الحكومة الإلكترونية من التقدم التي عرفت منذ تطبيقها على مستوى العالم إلا ذلك هناك صعوبات وتحديات ما زالت تواجهها رغم ما حققته من إنجازات.

ضرورة الإهتمام بتوفير البرمجيات التي تساعد في توفير الحماية الكافية لمواقع الحكومة الإلكترونية المستخدمة في الوزارات والدوائر الحكومية سواء كانت هذه البرمجيات تتعلق بأمن الشبكة المستخدمة نفسها أو بأمن الأنظمة والبيانات.

ضرورة الإهتمام بتوفير الخصوصية للأشخاص المتعاملين مع هذه الشبكات التي تستخدمها الحكومة الإلكترونية وذلك من خلال زيادة فعالية تطبيق مبدأ الصلاحية في التعامل مع البيانات والمعلومات الأفراد، ومن خلال ببناء نظام متكامل لعملية دخول المستخدمين من خلال الهوية الإلكترونية.

أهم النتائج والتوصيات:

- إن الحكومة الإلكترونية جاءت نتيجة لتحولات متعددة كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحظ الأوفر فيها وهي تؤدي نفس مهام الحكومة التقليدية لكن خلال نمط الكتروني موحد.
- تعدد الأهداف من خلال تطبيق هذا المسعى، حيث تتمحور حول التقليل من التعقيدات الإدارية وتدعيم الشفافية والسهولة في المعاملات.
- كما أن تطبيق هذا المشروع يستلزم توفير النسبية الأساسية لقيامه المتمثلة في جملة من المتطلبات والعنصر البشري المؤهل.

- ضرورة الإستثمار الفعال في التكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير البنية اللازمة لبناء حكومة إلكترونية قوية الأركان والذي يتطلب الأنترنيت وتشريعات الرعاية لهذه التكنولوجيا.
- ضرورة العمل على تحسين وتعبئة المواطنين بفوائد ومزايا هذه التقنيات وتقديم التسهيلات الضرورية لهم.
- ضرورة الإهتمام بعقد ندوات ودوريات والمحاضرات التي تعرف الأفراد العاملين في المؤسسات والدوائر الحكومية بمفاهيم الحكومة الإلكترونية وأهمية تبني وتطبيق هذه المفاهيم وذلك لما لها من دور بالغ في تحقيق وزيادة الفعالية التنظيمية.
- قبل البدء بتطبيق الحكومة الإلكترونية من الضروري التعرض على تجارب الحكومات الإلكترونية في الدول المتقدمة والنامية لتتلاقى المعوقات التي قد تسبب نجاح هذا المشروع.
- وضع برامج إرشادية نوعية وتنقيف المواطنين والموظفين بمفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها مع ضرورة العمل على النهوض بالمواطنين والسعي إلى محو الأمية التقنية.
- يتوجب على الحكومات التي تستخدم تطبيق الحكومة الإلكترونية وضع التشريعات القانونية الملائمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وإعتماد توقيع إلكتروني كي يكون معتمدا رسميا وتأخذ الكتب الطابع الرسمي.

قائمة المراجع والمصادر

❖ فئة الكتب

- 1- أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق، القاهرة: مجموعة النيل العربية للنشر، 2006.
- 2- أحمد فخري الهياجنة، إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية تجارب عربية ودولية، عمان: المعهد العربي لإنماء المدن، 2003.
- 3- أحمد محمد مرجان، دور الإدارة العامة والإدارة المحلية في الارتقاء بالخدمات الجماهيرية دراسة مقارنة بين الإدارة المحلية في مصر ودبي، القاهرة: دار النهضة العربية، 2010.
- 4- أسامة محمد المناغسة، جلال محمد الزعبي، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الأردن، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2013.
- 5- أعاد علي الحمود القيسي، التعاقد الإداري الإلكتروني، أكاديمية شرطة دبي، كلية القانون وعلوم الشرطة، 2012.
- 6- أمل لطفي حسن جاب الله، أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية دراسة مقارنة، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2013.
- 7- بدران عباس، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، مصر: دار الكتب القانونية، 2009.
- 8- جلوريا إيفانز، الحكومة الإلكترونية، الإسكندرية: دار الفاروق للنشر والتوزيع، 2005.
- 9- جمال محمد غطاس، الديمقراطية الرقمية، مصر: شركة النهضة مصر للطباعة والنشر، 2006.
- 10- حازم صلاح الدين عبد الله، ثقافة جهة الإدارة عبر شبكة الأنترنت، دراسة مقارنة، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2014.
- 11- حسن الشيخ، الحكومة الإلكترونية، دراسة متطلبات وجاهزية ومعوقات التجربة التقنية المعلوماتية في دول الخليج، الإسكندرية: مكتبة الوفاء القانونية، سنة 2008.

- 12- حمد صدام جبر وعيمه حسن جبر رزوقي، الحكومة الإلكترونية وإمكانية تطبيقها في سلطنة عمان، عمان: معهد الإدارة العامة، 2005.
- 13- حمزة ضاحى الحماده، الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2016.
- 14- رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، القاهرة: مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، 2010.
- 15- صدام الخمايسة، الحكومة الإلكترونية الطريقة نحو الإصلاح الإداري، الأردن: دار عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2013.
- 16- طارق طه، التسويق بالانترنت والتجارة الالكترونية، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2006.
- 17- طارق عبد العال حماد، التجارة الالكترونية، الإسكندرية: الدار الجامعة، 2003.
- 18- عامر إبراهيم قنديلجي، الحكومة الالكترونية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2015.
- 19- عامر ابراهيم قنديلجي وعلاء عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات وتطبيقاتها، عمان: مؤسسة الوراق، 2002.
- 20- عامر إبراهيم قنديلجي، الإعلام الالكتروني، عمان: دار المسيرة، 2015.
- 21- عبد السلام هابس السويقان، إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية (دراسة تطبيقية على الإدارة العامة بدولة الكويت)، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2012.
- 22- عبد السلام هابس، إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية (دراسة تطبيقية على الإدارة العامة بدولة الكويت).
- 23- عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، الإسكندرية: دار الفكر، 2004.

- 24- عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات التجارة الإلكترونية، مصر، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2014.
- 25- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، 2008.
- 26- عصام عبد الفتاح مطر، الفساد الإداري، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، سنة 2011.
- 27- على عبد الهادي مسلم، التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية، القاهرة: 2006.
- 28- عماد أحمد أبو شنب، الحكومة الإلكترونية " أداة الديمقراطية والتنمية المجتمعية"، القاهرة: دار الكتب المصرية، مصر الجديدة، 2012.
- 29- فاضل هاجس حمد الكعبي، استراتيجية تنفيذ الحكومة الإلكترونية بوزارة الشؤون البلدية والزراعية بدولة قطر، الدوحة: دار الكتب القطرية، 2008.
- 30- فهد ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، الرياض: مكتبة فهد الوطنية، 2003.
- 31- محمد صادق إسماعيل، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، القاهرة: دار الكتب المصرية، 2010.
- 32- محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010.
- 33- مصطفى كافي، النظام الإلكتروني والاقتصاد المعرفي، سوريا: دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، 2009.
- 34- نورة بنت ناصر المزاني، الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008.
- 35- هدى محمد عبد العال، التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية، القاهرة، 2007.
- 36- هشام عبد المنعم عكاشة، الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة، دار النهضة العربية، 2003.

37- هشام محمود إبراهيم، الحكومة الإلكترونية، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2012.

❖ فئة الرسائل والأطروحات

1 - عبد الله شلاش العازمي، "النظام القانوني للمرفق العام في ضوء تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية"، رسالة ماجستير، جامعة الزقاريق، سنة 2008.

2 - عثمان فارس زعل المعايطه، " الحكومة الإلكترونية وأثرها على المرافقة العامة" ، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، 2010.

3 - عطية صابر يحي مزوقي حمد، " دور التنمية الإدارية في تطوير أداء القطاع السياحي بالتطبيق على الأجهزة السياحية الرسمية "، رسالة ماجستير، قسم الدراسات السياحية، كلية السياحة والفنادق، جامعة حلوان، مصر، 2007.

❖ فئة المجلات والدوريات

1 - أبو السعود ابراهيم، "التقنيات الحديثة والحكومة الإلكترونية"، مجلة العربية 3000، دمشق: 2005.

❖ ورثة بحثية:

1-بختي إبراهيم وشعوبي محمود فوزي، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة"، ورقة مقدمة من الملتقى الوطني حول السياحة والفندقة، مصر، 2016/05/22 (ورقة بحثية).

❖ الموسوعات

1- الموسوعة الحرة ويكيبيديا، السياحة الإلكترونية، اطلع عليه بتاريخ: 2018-02-14

<http://ar.wikipedia.org/wiki>

❖ المواقع الإلكترونية

1- فارس النافعي، التحديات والمعوقات التي تواجه الحكومة الإلكترونية، إطلع عليه بتاريخ 2018/04/28

<https://hrdiscussion.com/hr18524.html>.

2- البيان، " الإمارات حققت انجازا عالميا في الحكومة الالكترونية"، تقرير هيئة الأمم المتحدة، 11 فبراير (2013)، أطلع عليه 20 ماي 2018 على الساعة 20:46
[https:// :www.albayan.ae/acron-the-vae/gouvernement- summit.](https://www.albayan.ae/acron-the-vae/gouvernement-summit)

❖ فئة الكتب الأجنبية

1- Nicolas Fouilleul : Le contrat administrative électronique, 2 volumes, presse univarsitaire d'aix-Marseille, 2007.

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
48	التحول من التجارة التقليدية إلى التجارة الإلكترونية	01
51	الجديد للعملية البيعية الذي يعتمد على فكرة التسويق أو البيع باستخدام التجارة الإلكترونية	02
71	محاول الديمقراطية الإلكترونية	03

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
—	خطة البحث
02	مقدمة
—	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية
09	تقديم
10	المبحث الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية
10	المطلب الأول: الحكومة الإلكترونية: النشأة، المفهوم، والأهمية
10	أولاً: التطور التاريخي للحكومة الإلكترونية
12	ثانياً: تعريف الحكومة الإلكترونية
13	ثالثاً: أهمية الحكومة الإلكترونية
15	المطلب الثاني: خصائص الحكومة الإلكترونية وتقسيماتها
15	أولاً: خصائص الحكومة الإلكترونية
15	ثانياً: أقسام الحكومة الإلكترونية
18	المطلب الثالث: عناصر الحكومة الإلكترونية وأهدافها
18	أولاً: عناصر الحكومة الإلكترونية
21	ثانياً: أهداف الحكومة الإلكترونية
26	المبحث الثاني: التحول نحو الحكومة الإلكترونية
26	المطلب الأول: الأسباب الرئيسية للتحول نحو الحكومة الإلكترونية
26	أولاً: العوامل الخارجية:
27	ثانياً: العوامل الداخلية
28	المطلب الثاني: مراحل التحول نحو الحكومة الإلكترونية
33	المطلب الثالث: أهمية التحول نحو الحكومة الإلكترونية
33	أولاً: فوائد الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر المواطن
35	ثانياً: فوائد الحكومة الإلكترونية من جهة نظر المنظمات الخاصة
36	ثالثاً: فوائد الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الحكومة
38	خلاصة
—	الفصل الثاني: متطلبات الحكومة الإلكترونية لضبط السياسات التنموية
40	تقديم
41	المبحث الأول: إجراءات الحكومة الإلكترونية لضبط السياسات التنموية

41	المطلب الأول: دور الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات المرفقية
41	أولاً- الأساليب الحديثة في إبرام العقود الإدارية
43	ثانياً: خدمات الحكومة الإلكترونية للقطاع الحكومي
45	ثالثاً: خدمات الحكومة الإلكترونية للموظفين
46	رابعاً: خدمات الحكومة الإلكترونية للقطاع الخاص
47	المطلب الثاني: دور الحكومة الإلكترونية في مجال التجارة الإلكترونية والبنوك
47	أولاً: إجراءات الحكومة الإلكترونية في مجال التجارة
53	ثانياً: إجراءات الحكومة الإلكترونية في مجال البنوك
61	المطلب الثالث: دور الحكومة الإلكترونية في تنمية قطاع السياحة والفندقة
61	أولاً: السياحة الإلكترونية
62	ثانياً: آثار التنافس الافتراضي على قطاع السياحة
64	ثالثاً: دوافع استخدام TIC في قطاع السياحة والفندقة
67	المبحث الثاني: إنجازات الحكومة الإلكترونية لضبط السياسات التنموية
67	المطلب الأول: إنجازات الحكومة الإلكترونية في مجال الديمقراطية الإلكترونية
67	أولاً: تعريف الديمقراطية الإلكترونية
70	ثانياً: أهداف الديمقراطية الإلكترونية
70	ثالثاً: الأدوات المستخدمة ومحاور الديمقراطية الإلكترونية
72	المطلب الثاني: إنجازات الحكومة الإلكترونية في المجالات الاجتماعية
72	أولاً: إنجازات الحكومة الإلكترونية في قطاع التعليم
73	ثانياً: في قطاع الصحة:
74	ثالثاً: في قطاع البيئة
74	رابعاً: في قطاع الثقافة
75	المطلب الثالث: مزايا وتحديات الحكومة الإلكترونية:
75	أولاً مزايا الحكومة الإلكترونية:
76	ثانياً: تحديات الحكومة الإلكترونية:
78	خلاصة

80	تقديم
81	المبحث الأول: الإطار النظري للحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة
81	المطلب الأول: بدايات التوجه نحو الحكومة الإلكترونية
82	المطلب الثاني: مراحل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية
82	أولاً: المرحلة الأولى: 2000، 2002
84	ثانياً: المرحلة الثانية: 2002 - 2003
85	ثالثاً: المرحلة الثالثة: 2003 - 2005
86	المطلب الثالث: إستراتيجية الحكومة الإلكترونية لدولة الإمارات العربية
88	المبحث الثاني: تطبيقات الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة
88	المطلب الأول: مبادرات وإنجازات حققتها حكومة الإمارات
92	المطلب الثاني: جاهزية الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات المتحدة
94	المطلب الثالث: مشاكل وتحديات الحكومة الإلكترونية وطرق معالجتها
94	أولاً: مشاكل تعرقل سير الحكومة الإلكترونية
96	ثانياً: تحديات تواجه سير الحكومة الإلكترونية
100	خلاصة الفصل
102	الخاتمة
106	قائمة المصادر والمراجع
112	فهرس المحتويات

ملخص الدراسة:

تواجه الدول تحديات كبيرة تتلخص في قدرتها على مواجهة التحولات العلمية المتسارعة التي أنتجتها ثورة المعلومات والاتصالات، حيث بدأت تظهر مفاهيم جديدة لم تعهدها معظم الدول من قبل، فمن الثورة المعلوماتية إلى العصر الرقمي والتجارة الإلكترونية فالحكومة الإلكترونية.

وعليه فإن هذه الدراسة تحاول معالجة دور الحكومة الإلكترونية في تفعيل مختلف السياسات التنموية وزيادة في سرعة ودقة المعاملات وتطوير كافة الأجهزة الحكومية لذا تم اختيار الإمارات العربية المتحدة كنموذج لهذه الدراسة والسؤال الرئيسي الذي تتمحور حوله دراستنا حول الحكومة الإلكترونية والسياسات التنموية وكيف ساهمت في فعاليتها.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية/ تطبيقات الحكومة الإلكترونية/ الأنترنت/ الإتصالات/ التجارة الإلكترونية/ الخدمات الإلكترونية.